

SAS Institute

Cisco IP-telefonie maakt werken eenvoudiger

"ONZE IT-AFDELING HEEFT DE IMPLEMENTATIE SAMEN MET DE SYSTEEMINTEGRATOR VERZORGD. ZO WAREN ONZE MENSEN ER ONMIDDELIJK MEE VERTROUWD. IEDEREEN KENDE SNEL ZIJN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN EN KAN ACHTERAF VLOT ZELFSTANDIG VERDER WERKEN."

Koen Trappeniers, IT Manager bij SAS Institute

SAS Institute is actief op het vlak van data warehousing, business intelligence en gegevensanalyse. Het bedrijf biedt zijn klanten software en diensten waarmee zij informatie kunnen omzetten in inzicht en echte kennis. Zo kunnen zij meer rendabele relaties uitbouwen met hun klanten en leveranciers, beter gefundeerde beslissingen nemen en groeien. Wereldwijd telt SAS meer dan 3,5 miljoen gebruikers op zowat 40.000 sites van bedrijven, universiteiten en overheidsinstellingen in 118 landen. Onder zijn klanten telt SAS negentig procent van de Fortune 500-bedrijven. SAS Belgium werd opgericht in 1989. In 2000 kwam er ook een kantoor in Luxemburg. Momenteel telt het bedrijf zowat honderd medewerkers in de BeLux.

Zowel in België als in Luxemburg is SAS sinds de oprichting sterk gegroeid. Het aantal medewerkers steeg navenant, wat resulteerde in problemen met de telefonie. In 2002 was de traditionele telefooncentrale in het Belgische kantoor aan vervanging toe. Het toestel zat aan de grens van zijn capaciteit, bood onvoldoende hedendaagse functies zoals voicemail en vooral te weinig flexibiliteit.

Bureaus en telefoons delen

SAS huisvest zijn personeel graag in een aangename werkomgeving buiten de stad. De Belgische kantoren zijn gevestigd in het Kasteel de Robiano in Tervuren, een prachtig gebouw in een groene omgeving

EXECUTIVE SUMMARY

Background

SAS is actief op het vlak van data warehousing, business intelligence en gegevensanalyse. Wereldwijd telt SAS meer dan 3,5 miljoen gebruikers op zowat 40.000 sites van bedrijven, universiteiten en overheidsinstellingen in 118 landen. Het Belgische kantoor is actief sinds 1989, het Luxemburgse sinds 2000. Momenteel telt SAS zowat honderd medewerkers voor België en Luxemburg.

Challenge

Zowel in België als in Luxemburg kende SAS een sterke groei. Dat resulteerde in nogal wat problemen met de telefonie. De traditionele telefooncentrale in het Belgische kantoor was technologisch verouderd en had de grens van zijn capaciteit bereikt. Bovendien liet het systeem de medewerkers niet toe om flexibel de beschikbare bureaus te delen.

Solution

SAS installeerde samen met systeeminTEGRATOR INS Cisco IP-telefonie. De infrastructuur bestaat uit twee redundante CallManagers –Cisco's IP-telefoniecentrale– en ruim honderd Cisco 7940 IP-telefoon toestellen. Op twee extra servers draaien een Cisco Unity voicemail-systeem en een aantal geïntegreerde computertelefonietoepassingen.

Results

SAS beschikt over een flexibel, efficiënt en betrouwbaar telefoniesysteem dat ook werd geïntegreerd met het bestaande parlofoniesysteem. Beheer en ondersteuning van de telefooncentrale gebeuren voortaan door het interne personeel. De medewerkers kunnen via om het even welk telefoontoestel hun persoonlijke oproepen beantwoorden en beschikken over een aantal praktische functies. Daardoor kunnen ze op kantoor aan de slag aan elk vrij bureau. Weldra zal ook het kantoor in Luxemburg via de langafstandsverbinding het nieuwe telefoniesysteem gebruiken.

dat wel nauwelijks uitbreiding toelaat. Die beperking kan SAS perfect opvangen door zijn medewerkers de bureaus te laten delen, alleen zouden ze in dat geval met het klassieke telefoniesysteem dan niet over een eigen nummer beschikken.

"Neem daarbij de beperkte mogelijkheden om de telefonie binnenshuis te beheren, de

hoge kosten voor externe ondersteuning, het ontbreken van redundantie en het feit dat de centrale een eiland vormde binnen onze op IP-gebaseerde telecommunicatiesystemen en je begrijpt dat we redenen genoeg hadden om uit te kijken naar een modernere telefonie-infrastructuur", aldus Koen Trappeniers, IT Manager bij SAS.

SAS stelde een lijst op met vereisten voor een nieuw systeem en legde die voor aan een aantal telefonieleveranciers. Het bedrijf overwoog zowel systemen op basis van klassieke telefooncentrales als op basis van Voice-over-IP en IP-telefonie. Vervolgens ging SAS na welke voorstellen het best aan de behoeften beantwoordden. Na een eerste selectie restten twee partijen. SAS vergeleek de integreerbaarheid van de voorstellen in de bestaande infrastructuur, de prijs én de projectaanpak, want er was een duidelijke deadline waarop de installatie operationeel moest zijn.

Telefonie intern onderhouden

Uiteindelijk viel de keuze op het aanbod van systeemintegrator INS op basis van Cisco IP-telefonie. Koen Trappeniers: "Om te beginnen ondersteunde de technologie van Cisco het best de functies waarnaar we op zoek waren en weten we uit ervaring dat Cisco betrouwbaar materiaal levert. We werken al jaren met hun netwerkkapparatuur. Ze is de standaard in onze netwerkruggengraat. Bovendien is Cisco's IP-telefonie een stabiele, volwassen technologie. We hadden ze vroeger al getest en merkten dat ze intussen flink geëvolueerd was. Bovendien heeft INS ruime ervaring met het materiaal en legden ze een realistische, uitgekende planning voor waarbij ook training ingecalculeerd was."

Gunter Devis, account manager bij INS, vult aan: "INS besteedt bij dergelijke projecten bijzondere aandacht aan de planning. Het is niet louter een kwestie van een systeem installeren en aan de praat krijgen. De klant moet er ook mee leren werken. Een groot voordeel van IP-telefonie is dat een bedrijf zijn telefonie zelf kan beheren. Je moet dus, naast de eindgebruikers, ook de toekomstige verantwoordelijken tijdig vertrouwd maken met de technologie. Daarmee staat of valt zo'n project vaak."

Voor SAS was dat aspect van groot belang. De nieuwe telefoniecentrale mocht niet langer de 'mysterieuze zwarte doos' van de infrastructuur zijn. Voorwaarde was dan ook dat de IT-afdeling van het bedrijf de implementatie samen met de systeemintegrator zou verzorgen. "Zo konden onze mensen vanaf de eerste dag vertrouwd raken met het systeem en een leerproces doorlopen. Zo'n on-the-job-training garandeert een maximale kennisoverdracht. Iedereen kent snel zijn taken en verantwoordelijkheden en kan achteraf vlot zelfstandig verder werken", legt Koen Trappeniers uit.

Altijd bereikbaar

De IP-telefonie-infrastructuur in Kasteel de Robiano bestaat uit twee redundante CallManagers --Cisco's IP-telefoniecentrale-- die ruim honderd Cisco 7940 IP-telefoontoestellen bedient. Op een derde en vierde server draaien respectievelijk het Cisco Unity voicemail-systeem en een aantal toepassingen voor de telefoons, zoals een screensaver en een kalender. Het bestaande netwerk hoefde geen aanpassingen te ondergaan en er hoefden in de kantoren ook geen extra poorten voor netwerkaansluiting te worden geïnstalleerd. De IP-telefoons beschikken immers over een interne switch. Die laat toe de pc's van de medewerkers via de telefoontoestellen met het netwerk te verbinden.

"De dubbele opstelling van de Cisco CallManager garandeert dat we altijd kunnen telefoneren. Communicatie is immers essentieel. Voicemail en de extra toepassingen kunnen we in nood wel even missen, maar we moeten altijd bereikbaar blijven. We kozen ook voor vrij geavanceerde telefoontoestellen om al onze medewerkers dezelfde mogelijkheden te bieden en om ruimte te laten voor nieuwe functies", aldus Koen Trappeniers.



Eenvoudige uitbreiding naar Luxemburg

SAS is erg tevreden over de soepele uitbreidbaarheid en het vlotte beheer van Cisco's IP-telefonie. Koen Trappeniers: "We hebben een stevige basis waarop we verder kunnen bouwen. Binnenkort rusten we ons kantoor in Luxemburg uit met een vijftiental IP-telefoons. De collega's daar kunnen dan over ons WAN bellen via de centrale in Tervuren. Zo hoeven we niet langer lokale ondersteuning voor de telefonie te voorzien en zijn de interne oproepen gratis. Onze architectuur is nu ook volledig gebaseerd op IP, wat het beheer sterk vereenvoudigt. IP-telefonie is trouwens een zeer intuïtief systeem. Met wat extra opleiding krijgt een informaticus het snel onder de knie. Voorts zijn de functies gebaseerd op software in plaats van op hardware --zoals bij klassieke telefonie. Zo'n installatie evolueert soepeler dan een waarbij je hardware moet vervangen. Het is bovendien een open systeem, dus ben je niet langer gebonden aan één enkele leverancier."

Al die factoren hebben uiteraard hun weerslag op het kostenplaatje van de telefonie. Koen Trappeniers: "Het is te vroeg om cijfers te noemen, maar een aantal besparingen liggen voor de hand. Qua directe kosten vervallen de facturen voor onderhoud en programmering van de telefooncentrale. Indirect verliezen onze beheerders minder tijd en vallen er oninteressante en tijdrovende taken weg. Daarnaast hebben we nu een algemeen onderhoudscontract bij INS voor informatica en telefonie, wat toeliet om interessantere voorwaarden te bedingen."

Tijd en plaats besparen

Aan de eindgebruikers biedt het nieuwe systeem meer efficiëntie en meer mobiliteit. De medewerkers kunnen nu werken aan elk beschikbaar bureau in Kasteel de Robiano. Ze tikken hun gebruikersnaam en wachtwoord in op het telefoontoestel en de oproepen voor hun nummer komen er automatisch terecht. "Dat is ook erg handig om een groepsgesprek op te zetten tijdens een vergadering. Je hoeft niet langer het nummer van het toestel in de bewuste zaal op te snorren en door te spelen. Je logt je gewoon aan en de beller kan je persoonlijke nummer gebruiken", ondervindt Koen Trappeniers.

Vanuit het persoonlijke adresboek in elke telefoon kan men het nummer onmiddellijk bellen. Koen Trappeniers: "De feedback van onze medewerkers daarop is positief. De nieuwe mogelijkheden slaan blijkbaar aan. Ook het belang van voicemail mag je niet onderschatten. Denk aan een verkoper die een offerteaanvraag mist omdat tijdens zijn afwezigheid zijn telefoon blijft rinkelen. Bereikbaarheid is een belangrijk punt. Zodra onze Luxemburgse zetel is geïntegreerd, beschikt het personeel van beide kantoren over dezelfde mogelijkheden en kunnen ze allemaal op beide locaties aan de slag."



Receptioniste overziet alles

Het systeem logt automatisch uit op het vorige toestel als de gebruiker op een andere telefoon aanlogt. SAS heeft de centrale bovendien zo geprogrammeerd dat alle lijnen elke nacht automatisch worden uitgelogd. "Zo beginnen we elke morgen met een schone lei en dat heeft verschillende voordelen. Iemand die belt voor een medewerker die niet op kantoor en dus niet aangelogd is, komt meteen op de voicemail terecht. En onze receptioniste weet perfect wie er aanwezig is. Het personeel gebruikt immers verschillende ingangen en hoeft niet noodzakelijk langs de receptie binnen te komen. Op haar centrale ziet de receptioniste echter wie is aangelogd", legt Koen Trappeniers uit.

SAS en INS zijn er ook in geslaagd het oude parlofoonsysteem van het kasteel te integreren met de nieuwe telefonie-infrastructuur. Is de receptie onbemand en dient een late bezoeker zich aan, dan weerklinkt in het hele kasteel een signaal. Aanwezige medewerkers kunnen luisteren wie er aanbelt en de deur openen via de telefoon.

Goedkope conference calls

Wat de toekomstplannen betreft, zal SAS bij de uitbreiding van IP-telefonie naar Luxemburg, Cisco's Survivable Remote Site Telephony-technologie (SRST) gebruiken. SRST zorgt voor een back-up via de lokale Cisco routers wanneer het langeafstandsnetwerk faalt. Tijdens zulke storingen worden de gesprekken lokaal verwerkt en blijven de IP-telefoonstoelsten operationeel.

Daarnaast werkt SAS aan een conference bridge-systeem om zelf, beveiligde conference calls, binnen vooraf bepaalde tijdstippen op een voorgedefinieerd oproepnummer, met verschillende partijen op te zetten. Vooralsnog doet het bedrijf daarvoor een beroep op een operator. Het nieuwe telefoniesysteem maakt het echter mogelijk om die dienst intern sneller en goedkoper aan te bieden.

Tot slot ligt de toekomst open voor andere, praktische toepassingen via de telefoon. IP-telefonie laat zich immers makkelijk integreren met computertoepassingen. "Misschien kunnen we op termijn meer gegevens ter beschikking stellen via de telefoon. Verkopers die even langskomen op kantoor voor een afspraak, kunnen dan snel nog iets opzoeken of nakijken zonder dat ze hun laptop moeten bovenhalen. De mogelijkheden zijn legio", besluit Koen Trappeniers.



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems Europe
11, Rue Camille Desmoulins
92782 Issy Les Moulineaux
Cedex 9
France
www.cisco.com
Tel: +33 1 58 04 60 00
Fax: +33 1 58 04 61 00

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems Australia, Pty., Ltd
Level 17, 99 Walker Street
North Sydney
NSW 2059 Australia
www.cisco.com
Tel: +61 2 8448 7100
Fax: +61 2 9957 4350

Cisco Systems has more than 190 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the [Cisco.com Website at www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Croatia • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE
Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Singapore
Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco Systems and the Cisco Systems Logo are registered trademarks, and Empowering the Internet Generation is a service mark, of Cisco Systems, Inc. and its affiliates in certain other countries.