

## De Post investeert in modern telefoniesysteem van Cisco voor 4.000 medewerkers

Diegem, 15 maart 2007

De Post heeft bij de oprichting van zijn vier nieuwe sorteercentra gekozen om een modern telefoniesysteem van Cisco te installeren. Ook in zes andere grote administratieve zetels installeert men momenteel bij duizenden medewerkers een nieuw toestel. Tegen het eind van het jaar zullen 4.000 medewerkers comfortabeler en voordeliger kunnen bellen.

De Post opende recent vier geautomatiseerde sorteercentra in Antwerpen, Charleroi, Gent en Luik. Met deze moderne centra bereidt de organisatie zich voor op de liberalisering van de brievenmarkt in 2009. Om snel en flexibel te kunnen werken, was het ook noodzakelijk om de communicatie tussen de medewerkers te verbeteren, onder meer met een modern telefoniesysteem. Door te kiezen voor IP-telefonie kunnen zij nu meer bellen en overleggen, terwijl tegelijk de telefoonkosten dalen.

"We hebben ervoor gekozen om zelf ons telefoniesysteem uit te tekenen, te installeren en te onderhouden. Dat is voor De Post een strategische competentie die we liever niet uit handen geven. Met IP-telefonie is het mogelijk om alles zelf te doen, in tegenstelling tot de klassieke telefooncentrales", zegt Georges Kiss, Network & Telecom Manager bij De Post.

De interne afdeling Telecom van De Post installeerde intussen bij ruim 2.000 medewerkers een nieuw telefoontoestel van Cisco, waarvan 600 in de sorteercentra. Daar kregen ongeveer 250 medewerkers een mobiel telefoontoestel waarmee ze telefoneren over het draadloze computernetwerk. Samen met de vernieuwing van de werkplekken in de administratieve hoofdkantoren van De Post zal men in de komende maanden ook de andere toestellen installeren.

"De mensen in onze contactcentra waren een beetje ongerust over de komst van een nieuw telefoniesysteem. Zij gebruiken het dag in, dag uit en wilden geen toegevingen doen op het vlak van kwaliteit en gebruiksgemak. Maar ze zijn tevreden. De gesprekskwaliteit is merkbaar verbeterd met IP-telefonie", aldus Georges Kiss.

### Meer bellen voor minder geld

De Post betaalt minder voor zijn telefonie omdat interne oproepen gratis zijn, ook als men belt tussen verschillende locaties. De grootste besparing komt echter uit de centralisatie van oproepen van vaste naar mobiele nummers. Die oproepen worden onmerkbaar omgeleid naar het centrale computercentrum in Brussel, van waaruit rechtstreekse lijnen lopen naar de mobiele operatoren. Daardoor spaart De Post de interconnectiekosten uit en kan het genieten van volumekortingen. Dit systeem werkt voorlopig alleen vanuit de sorteercentra en wordt de komende maanden veralgemeend.

"Hoewel we meer bellen dan voordien, zien we de voorbije maanden onze telefoonkosten gestaag verminderen. Omdat we momenteel in een overgangsfase zitten en omdat het meest recente sorteercentrum nog maar net geopend werd, moeten we nog wat wachten op het volledige effect", zegt Georges Kiss.

### Bezoekers surfen gratis

Omdat Cisco een open telefoniesysteem levert waaraan je als klant extra mogelijkheden kan toevoegen, ontwikkelde De Post een aantal eigen toepassingen. Die maken het telefoneren gemakkelijker. Zo kan je snel het interne telefoonrepertorium of de Witte Gids raadplegen op de toestellen. Het biedt ook andere voordelen: bezoekers van de sorteercentra kunnen er gratis surfen op het draadloze computernetwerk. Daartoe hebben ze een wachtwoord nodig dat een dag geldig is. Dat wachtwoord kunnen ze verkrijgen door op gelijk welke IP-telefoon een aantal gegevens in te voeren. Onmiddellijk nadien stuurt het geïntegreerde computer- en telefoniesysteem een sms-boodschap met het wachtwoord naar het gsm-toestel van de bezoeker, zodat die meteen aan de slag kan.

#### Betrouwbaar telefoniesysteem

Cisco-partner NextiraOne levert de 4.000 Cisco IP Phones van de types 7910, 7912, 7940 en 7960, de draadloze Cisco Wireless IP Phone 7920 en de centrale telefoniesoftware Cisco CallManager. Die software staat geïnstalleerd in elk van de twee computercentra van De Post, waardoor de systemen alle functies van elkaar kunnen overnemen bij eventuele uitval of problemen aan een ervan. Het draadloze computernetwerk, dat ook dient om mobiel te telefoneren, is geleverd door Cisco-partner NeXTel. Die installeerde intussen een honderdtal draadloze toegangspunten of antennes van Cisco Airespace en voorziet tegen het einde van het jaar nog eens zoveel antennes te installeren.

De technische medewerkers van de afdeling Telecom van De Post werden opgeleid in de John Cordier Academy (JCA) van Cisco-partner Telindus Belgacom ICT. De trainers van de interne Post Academy kregen hun opleiding van NextiraOne. In de Post Academy kunnen alle gebruikers een opleiding van ongeveer anderhalf uur volgen om vlot met de nieuwe functies, zoals een sterk verbeterde *voicemail*, te leren omgaan.

Naar de vier sorteercentra vertrekken geen telefoonlijnen meer. Alle communicatie verloopt over computerlijnen met een capaciteit van 1 gigabyte. Die privé-lijnen worden gehuurd bij NMBS-dochter B-Telecom. Belgacom leverde aan De Post een nieuwe reeks met 10.000 telefoonnummers. Daardoor zijn alle nieuwe telefoongebruikers snel te bereiken via hun nummerextensie van vier cijfers.

#### Achtergrond

Bij IP-telefonie wordt het internet of een ander computernetwerk gebruikt om spraak te transporteren. Daardoor is slechts één infrastructuur nodig voor het transport van spraak en gegevens. Dat maakt de installatie goedkoper, zeker bij nieuwbouwprojecten. Door de integratie van informatica en telefonie is het ook veel eenvoudiger om eigen toepassingen te ontwerpen, zoals De Post deed om bezoekers gratis te laten surfen.

De traditionele telefooncentrale wordt bij IP-telefonie vervangen door telefoniesoftware die op een standaard server draait. Die software werkt centraal, waardoor je geen aparte telefooncentrales moet installeren op elke locatie. Het computernetwerk zorgt namelijk voor de verbinding tussen alle locaties en het centrale computercentrum. Dit verlaagt installatie- en vooral onderhoudskosten.

Het gebruik van IP-telefonie is intussen gemeengoed geworden. Voor installaties met meer dan 100 gebruikers worden vandaag meer IP-telefoniecentrales dan traditionele systemen geïnstalleerd. Cisco is wereldwijd marktleider in de verkoop van IP-telefonie. In het hogere marktsegment (meer dan 100 gebruikers) is Cisco de wereldwijde nummer een voor wat de verkoop van alle telefoniesystemen betreft. Ook in België is Cisco marktleider.

Cisco, wereldwijd marktleider in netwerktechnologie die de contacten, communicatie en samenwerking tussen mensen verandert, onderscheidt zich al meer dan 20 jaar door zijn technologische innovatie, zijn commerciële leiderspositie en zijn sociaal engagement. Individuen, ondernemingen en overheden maken gebruik van Cisco's hardware, software en diensten om intelligente netwerken te bouwen op basis van het Internet Protocol (IP). Dankzij de netwerktechnologie van Cisco kunnen overheden en ondernemingen hun productie- en concurrentiekracht versterken en de tevredenheid van burgers en klanten verhogen.

Cisco werd opgericht in 1984, heeft wereldwijd meer dan 50.000 werknemers in dienst en sloot het voorbije boekjaar af met een totale omzet van 28,5 miljard dollar. In België en Luxemburg telt Cisco ruim 800 medewerkers. Lokale referenties zijn onder meer Accenture, Arinso, Auxifina, AZ Sint-Lucas, BASF, Brico International, Coca-Cola, Delhaize, De Post, Dexia, Eli Lilly, FEDICT, de Federale Overheidsdienst Financiën, de Federale Overheidsdienst Personeel & Organisatie, Fortis, InBev, Interkabel, Kunstencentrum Vooruit, de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (MIVB), Mercator Bank & Verzekeringen, het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de Nationale Delcrederedienst, NAVO, Novo Nordisk, Proximus, Rainbow ICT Services, Riga Natie, SAS Institute, SD WORX, Solvay, SWIFT, Thermote & Vanhalst, Toyota Motor Marketing Europe (TMME), TUI Belgium Distribution, UCB, UZ Gent, UZ Leuven, Volvo, VRT en Zenitel.

Meer info op <http://www.cisco.be> en <http://cisco.com>