

## Rabobank Randmeren bespaart kosten door gebruik IP Telefonie

### KLANTBEHOEFTE

- Vervangen telefonieoplossing voor één integrale oplossing
- Flexibele telefonieomgeving
- Eén toegangspunt voor alle vestigingen
- Werknemers niet gebonden aan werkplek

### OPLOSSING BESTAAT UIT

- 1 x Mitel 3300 LX Controller
- 12 x Mitel Navigator
- 5 x Mitel 5235 IP Phone
- 353 x Mitel 5224 IP Phone
- 91 x Mitel 5201 IP Phone
- Mitel 6110 Contact Center Management

### RESULTATEN

De beoogde resultaten van de implementatie bij de Rabobank Randmeren:

- Een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid van de verschillende vestigingen van de bank
- Flexibel gebruik van werkplekken, doordat werknemers niet langer aan een telefoontoestel gebonden zijn
- Lagere kosten voor onderhoud en beheer



Begin dit jaar fuseerden de vestigingen Bunschoten-Spakenburg, Nijkerk en Harderwijk-Ermelo-Putten tot één nieuwe Rabobank: de Rabobank Randmeren. Gevolg hiervan was dat de IT-afdelingen van de verschillende vestigingen en de bedrijfsprocessen moesten worden samengevoegd. Ook op telefoniegebied moest een nieuwe infrastructuur worden neergelegd. Rabobank Randmeren koos voor IP-telefonie van Mitel; een keuze waar de Rabobank erg tevreden mee is.

### Verhogen flexibiliteit

Voor de fusie bestond de Rabobank Randmeren uit drie verschillende banken op acht verschillende locaties. Iedere bank had zijn eigen telefoonnummers en zijn eigen telefoonsystemen. Hierdoor was de bank veel tijd en geld kwijt aan beheer en onderhoud. Met de fusie moest daar verandering in komen. Zo moest de beheerbaarheid en schaalbaarheid van de nieuwe telefonieomgeving worden vergroot, alsook de flexibiliteit. Het nieuwe systeem dat Rabobank Randmeren wilde aanschaffen, moest gaan werken als één telefooncentrale, zodat klanten de verschillende vestigingen van de Rabobank Randmeren onder één nummer konden bereiken. Bovendien wilde de Rabobank Randmeren dat werknemers niet langer gebonden zouden zijn aan één werkplek.

**OVER RABOBANK GROEP**

De Rabobank is een financiële dienstverlener met een zeer breed aanbod van diensten en producten, zowel nationaal als internationaal. Rabobank is een coöperatie van en voor klanten en een van de meest solide en kredietwaardige banken ter wereld. Rabobank is de enige private bank met een triple A rating van Moody's én Standard & Poor's.  
**Meer informatie:** [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl)

**Keuze voor VOIP**

De bank schakelde een implementatiepartner in om zich te laten adviseren over de in te zetten telefonieomgeving. In eerste instantie ging de keuze van Rabobank Randmeren uit naar traditionele telefonie, maar op advies van de partner koos de Rabobank Randmeren uiteindelijk voor IP-telefonie van Mitel. De implementatiepartner gaf aan dat de systemen van Mitel betrouwbaar waren, een goede prijs/kwaliteitverhouding boden en flexibel inzetbaar waren. Uiteindelijk waren de flexibiliteit en de beheerbaarheid van de Mitel-telefonieoplossing doorslaggevend bij de keuze van de Rabobank.

**Mitel IP-toestellen**

Rabobank Randmeren schafte ruim 450 Mitel IP-toestellen aan, hoofdzakelijk Mitel 5224 IP Phones. Deze worden door de meeste medewerkers binnen de Rabobank gebruikt. Deze telefoon kenmerkt zich door veel handige snelkeuzetoetsen voor bijvoorbeeld het telefoonboek en het opzetten van een telefonische vergadering. De Contact Center-medewerkers maken gebruik van de Mitel Navigator, een ultramodern en zeer uitgebreid toestel met een zeer onderscheidend design. Dit toestel wordt onder het beeldscherm geplaatst in plaats van ernaast. Hierdoor ontstaat een uiterst ergonomische werkplek, omdat in dezelfde richting als het toetsenbord en het beeldscherm van de PC wordt gewerkt. Alle werkplekken zijn als zogenaamde hotdesk/flexplekken ingericht. Iedere werknemer kan zich op ieder toestel op iedere locatie met zijn of haar eigen nummer aanmelden. Alle doorschakelingen en alle toestelinstellingen worden dan automatisch naar de betreffende werkplek gehaald.

**Financieel voordeel**

"We zien nu al veel voordelen", aldus de heer Van Kuilenburg, Manager Services bij de Rabobank Randmeren. "Zo is de bereikbaarheid van onze vestigingen aanzienlijk verbeterd, doordat klanten nu altijd via één centraal telefoonnummer binnenkomen en deze lijn altijd beantwoord wordt. De lijnen komen binnen in Nijkerk en worden vervolgens over een vaste verbinding doorgestuurd naar het Lokaal Klant Contact Center (LKCC) in Harderwijk. Hier worden zoveel mogelijk gesprekken afgehandeld, klantvragen beantwoord of doorverbonden naar de gewenste persoon. Hierdoor kunnen we heel klantgericht te werk gaan, aangezien het Contact Center over alle gegevens van de klant beschikt en de klant dus kan helpen met wat hij nodig heeft. De Mitel-oplossing is daarnaast ook nog eens financieel heel aantrekkelijk. We hebben al behoorlijk bespaard op kosten voor beheer en onderhoud."

*“IP-technologie van Mitel biedt ons veel voordelen. We hebben de bereikbaarheid van onze vestigingen aanzienlijk verbeterd en kunnen nu flexibel gebruikmaken van onze werkplekken. Daarnaast is de Mitel-oplossing financieel heel aantrekkelijk. We hebben na het live gaan met de Mitel-oplossing al flink bespaard op kosten voor onderhoud en beheer.”*

**– Ton van Kuilenburg,  
Manager Services**

### **Snelle implementatie**

De nieuwe omgeving moest in twee weken worden geïmplementeerd. In eerste instantie al moest de implementatie in zes weken worden uitgevoerd, maar de Rabobank Randmeren dit verkortte dit door omstandigheden naar twee weken. Mede door de eenvoudige inzetbaarheid van de Mitel-toestellen hebben we deze korte deadline kunnen halen.”

### **Toekomst**

Rabobank Randmeren gebruikt de systemen van Mitel inmiddels naar volle tevredenheid. Van Kuilenburg: “Met de IP-technologie van Mitel profiteren we niet alleen van een groot aantal voordelen voor de bereikbaarheid en het besparen van kosten, we zijn bovendien goed voorbereid op de toekomst. De systemen bieden ons de schaalbaarheid en flexibiliteit waarmee we nog lang vooruit kunnen.”

### MITEL it's about YOU

Bedrijven nemen geen beslissingen: mensen wel. Daarom wijst Mitel de weg naar een nieuwe en meer persoonlijke benadering van communicatie voor grotere en kleinere ondernemingen. Onze innovatieve oplossingen, applicaties en desktop-apparatuur stellen u in staat uw communicatie- en informatieprocessen op natuurlijke, eenvoudige en efficiënte wijze te benaderen, te beheren en te besturen. Met onze systemen kunt u onafhankelijk van afstand en tijd samenwerken en interactief communiceren met uw klanten, collega's en zakelijke partners zoals nooit tevoren. Door de kracht van spraak, data en video in geconvergeerde hogesnelheidsnetwerken te combineren, biedt Mitel u flexibele en persoonlijke hulpmiddelen waarmee u de meest recente communicatietechnieken met persoonlijk en zakelijk voordeel kunt aanwenden.

**Noord-Amerika**

Tel: (613) 592 2122  
Fax: 1 800 648 3579

**Latijns-Amerika**

Tel: (613) 592 2122  
Fax: 1 800 648 3579

**Verenigd Koninkrijk**

Tel: +44 (0)1291 430000  
Fax: +44 (0)1291 430400

**Frankrijk**

Tel: +33 (0)1 61 37 00 90  
Fax: +33 (0)1 61 37 00 99

**Benelux**

Tel: +31 (0)30 85 00 030  
Fax: +31 (0)30 85 00 031

**Italië**

Tel: +39 02 2130231  
Fax: +39 02 21302333

**Duitsland/Zwitserland/Oostenrijk**

Tel: +49 (0)211 5206480  
Fax: +49 (0)211 52064899

**Portugal en Spanje**

Tel: +34 91 490 5300  
Fax: +34 91 490 5301

**Midden-Oosten**

Tel: +971 4 3916721  
Fax: +971 4 3915288

**Zuid-Afrika**

Tel: +27 11 275 2880  
Fax: +27 11 275 2899

**Azië-Pacific**

Tel: +852 2508 9780  
Fax: +852 2508 9232

**Zuid-Pacific**

Tel: +61 2 9023 9500  
Fax: +61 2 9023 9501

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)



DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2006, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 11651 PN 51010686RA-DU