

Astrum Automotive vereenvoudigt beheer telefonieomgeving en bespaart aanzienlijk op telefoniekosten met IP-telefonie van Mitel

KLANTBEHOEFTE

- Eén merk en type telefooncentrale ter vervanging van diversiteit aan telefooncentrales
- Meer functionaliteit zoals verkort kiezen en doorschakelen
- Mogelijkheid tot doorschakelen van vestigingen naar een centraal punt
- Overal in de vestigingen gebruik kunnen maken van DECT telefoons

OPLOSSING BESTAAT UIT

- 15 x Mitel 3300 MX controller
- 6 x Mitel 3300 CX controller
- 200 x Mitel 5224 IP Phone
- 250 x Mitel OpenPhone 27 (IP DECT toestellen)
- 9 x Mitel 5550 IP Console
- 1 x Mitel Enterprise Manager
- GSM integratie

RESULTATEN

De beoogde resultaten van de implementatie bij Astrum Automotive:

- Vereenvoudigd beheer; het overzetten van de telefoon van gebruikers naar andere locaties is aanzienlijk eenvoudiger geworden
- Circa 40% besparing op infrastructuur, maar liefst 60-70% op telefoniekosten
- Flexibel inzetten van telefonistes is mogelijk en inzet is niet meer locatiegebonden
- Schaalbare oplossing; uitbreiding in de toekomst is mogelijk
- Bellen met dect telefoons is nu mogelijk binnen alle vestigingen



Wensink Automobielbedrijven kende de afgelopen jaren grote groei. Na de overnames van Wensink Friesland, Autoster en Van Diest Automobielbedrijven ontstond er in 2005 een nieuwe holding voor deze bedrijven: Astrum Automotive. Met inmiddels 22 vestigingen, verspreid over met name het Noorden en Oosten van Nederland, richt Astrum Automotive zich op het verkopen van de merken Mercedes-Benz, Smart, Chrysler, Jeep en Dodge. Het samengaan van de verschillende dealers in 2005 zorgde op telefoniegebied echter wel voor een aantal problemen. Zo was het beheer van de telefonieomgeving zeer omvangrijk, aangezien iedere locatie over een eigen telefoniecentrale beschikte en beheer op afstand niet mogelijk was. Daarnaast ontbrak het aan functionaliteit en flexibiliteit. Astrum Automotive ging daarom op zoek naar een nieuwe telefonieoplossing. Het bedrijf koos voor IP-telefonie met Mitel. Een goede keuze, zo bleek achteraf.

Inefficiënt beheer

De heer L. Stigter vertelt: "De situatie van het samengaan van de dealers zorgde voor meerdere problemen. Zo gebruikten we verschillende telefooncentrales, waaronder Avaya, Panasonic en KPN. Beheer op afstand was niet mogelijk, waardoor we dus bij een probleem op een vestiging alleen al veel tijd kwijt waren met reizen. We wilden dus over naar één type centrale, om zowel aan de beheerkant, maar ook aan de gebruikerskant eenvoud te creëren. Daarnaast misten we veel functionaliteit en flexibiliteit in de systemen. Zo wilden we bijvoorbeeld

OVER ASTRUM AUTOMOTIVE

Astrum Automotove is ontstaan op 1 september 2005 door de samensmelting van de dealerbedrijven Wensink Automobielbedrijven B.V., Wensink Friesland B.V., Van Diest Automobielbedrijven B.V. en Autoster B.V. Astrum Automotive is een dealergroep die de merken Mercedes-Benz, Smart, Chrysler, Jeep en Dodge voert. Het bedrijf onderscheidt zich op grond van kennis en ervaring, een vruchtbare synergie tussen de verschillende vestigingen en een solide fundament. Hierdoor is Astrum Automotive in staat gestalte te geven aan haar uitermate klantgerichte beleid.

verkort kunnen kiezen, maar ook telefoons kunnen doorschakelen naar de telefonistes. Telefonistes zouden in de nieuwe situatie drie vestigingen telefonisch moeten bemannen en de mogelijkheden om dat te regelen, hadden we niet. Ook daar moest de nieuwe oplossing dus in tegemoet komen. Bovendien kennen wij relatief veel locatiewisselingen van personeel en als een medewerker naar een andere vestiging vertrok, moest die wijziging worden doorgevoerd op twintig centrales. Dat is natuurlijk niet te doen, op lange termijn.”

Daarnaast wilde Astrum Automotive graag draadloos met DECT kunnen bellen. “Soms komt het voor dat een klant belt en vraagt of een auto die hij op de website heeft gezien, een bepaalde accessoire heeft. Dan is het handig als de verkoper direct naar de auto kan lopen om dit te controleren, met de klant nog aan de telefoon. Wij maakten al wel gebruik van draadloze telefoons op een aantal vestigingen, maar wilden dat graag centraal binnen alle vestigingen.”

Keuze voor Mitel

In het keuzetraject werden meerdere oplossingen bekeken, maar Mitel kwam als best passende leverancier naar voren. De heer L. Stigter: “De andere oplossingen waren te duur of misten functionaliteit. Mitel voldeed aan de wensen en eisen die we hadden, heeft een goede prijs/kwaliteit verhouding, biedt centraal beheer en is bovendien zeer schaalbaar. Daarnaast biedt Mitel een zeer goed IP Dect systeem. Voor ons voldoende reden om over te stappen.”

Gefaseerde implementatie

Astrum Automotive koos ervoor om in fasen over te gaan. In eerste instantie is gestart met de drie vestigingen, te weten Deventer, Zutphen en Apeldoorn. Kort daarna zijn de andere vestigingen live gegaan: Zwolle, Harderwijk, Emmeloord, Meppel, Heerenveen, Drachten, Leeuwarden, Arnhem, Nijmegen, Doetinchem, Heijen en Bergen. De heer L. Stigter: “De migratie naar de nieuwe telefoons verliep soepel. Nadat de vestiging in Apeldoorn operationeel was, bleek bij het tweede gebouw, dat gekoppeld was op basis van glasvezel, dat de spraakkwaliteit van met name de IP DECT-toestellen te wensen overliet. Dit heeft voor de nodige hoofdbrekens gezorgd. Ook met een speciale DECT-meetset kwam het probleem niet boven water. Toen bleek dat de dataswitch niet geschikt bleek voor IP-telefonie. Na vervanging van de switch waren de spraakproblemen opgelost. Binnen een tijdsbestek van twee maanden waren alle vestigingen over naar de nieuwe IP-omgeving.”

“Wij hebben met Mitel het beheer van onze telefonieomgeving aanzienlijk kunnen vereenvoudigen en beschikken nu over veel meer functionaliteit. Verder hebben we maar liefst 40% kunnen besparen op infrastructurele kosten en zeker 60-70% op telefoniekosten.”

**– Laurens Stigter,
directeur Astrum Automotive**

Aanzienlijke kostenbesparing

Het resultaat staat. Zo heeft Astrum Automotive het beheer aanzienlijk kunnen vereenvoudigen. De heer L. Stigter: “Alle telefooncentrales worden centraal en op afstand beheerd. Hierdoor kunnen we aanzienlijk efficiënter werken. Daarnaast kunnen we de back up centraal regelen, wat ons veel tijd scheelt. En het wisselen van gebruikers is vereenvoudigd van het programmeren op 21 centrales, naar enkel het programmeren op één applicatie. Verder kunnen we nu onze telefonistes flexibel inzetten. Het maakt niet meer uit of een telefoniste op bijvoorbeeld locatie Zwolle of Meppel aanwezig is. Telefoontjes worden eenvoudigweg doorgeschakeld naar de locatie die in de ochtend wordt aangegeven. Dat geeft ons veel ruimte bij drukte. Is het op de locatie in Meppel erg druk, dan gaan telefoontjes die na een paar keer rinkelen niet worden beantwoord, door naar een andere locatie.”

Verder heeft Astrum Automotive veel kunnen besparen op de infrastructuur door op te schonen, lijnen te bundelen en te migreren naar ISDN15 en ISDN30. En het bedrijf heeft zijn telefoniekosten kunnen terugbrengen, doordat intern bellen en tussen vestigingen niet langer geld kost.

“Wij hebben 40% kunnen besparen op infrastructurele kosten en op telefoniekosten nog eens 60-70%. Dat scheelt natuurlijk aanzienlijk.” Verder biedt Mitel Astrum Automotive veel mogelijkheden voor de toekomst. “Mochten we verder gaan uitbreiden, dan is dat geen probleem. We kunnen eenvoudigweg een nieuwe vestiging koppelen aan de huidige Mitel-omgeving. Wij zijn erg tevreden met de oplossing die wij hebben gekozen. Wij zijn zo volledig voorbereid op toekomstige ontwikkelingen”, aldus De heer L. Stigter.

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



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 11928 PN 510XXXXXRA-DU