

OVER DE WAERDENBORCH

De Waerdenborch is een openbare scholengemeenschap voor Vwo, Havo, en Vmbo. De Waerdenborch kent zijn oorsprong in de '50-er jaren en is door diverse fusies gevormd tot de scholengemeenschap van nu. De hoofdvestiging van de scholengemeenschap staat in Holten, de nevenvestiging in Goor. Op de scholengemeenschap zitten circa 2.200 leerlingen en werken zo'n 220 personeelsleden.

KLANTBEHOEFTE

- Meer capaciteit op de centrale
- Meer functionaliteit zoals doorschakelen en inzicht in wie er belt
- Vervanging oude dect telefoons
- Toekomstgerichte technologie

“Met Mitel IP-telefonie hebben we onze bereikbaarheid, zowel extern als intern, kunnen vergroten. Ons streven om ieder telefoontje af te handelen is nu goed realiseerbaar. Daarnaast hebben we veel meer flexibiliteit in het gebruik van de telefonieomgeving. Het is eenvoudig om telefoons door te schakelen of van elkaar over te nemen en door het gebruik van Live Communications Server hebben we ook nog eens beter inzicht in de aanwezigheid van collega's.”

– Jacques Heijnders,
Hoofd ICT bij
Scholengemeenschap
De Waerdenborch



De Waerdenborch kiest voor innovatie, flexibiliteit en beheersbaarheid met Mitel IP-telefonie

Scholengemeenschap De Waerdenborch maakte in het verleden gebruik van traditionele telefonie via KPN. Echter, de scholengemeenschap liep enkele jaren geleden tegen een capaciteitsprobleem aan. Er kwamen bureaufuncties bij, waardoor de centrale niet meer voldeed. De Waerdenborch is toen gaan kijken naar een passende oplossing, waarbij schaalbaarheid, functionaliteit en service belangrijke aspecten waren. De scholengemeenschap koos uiteindelijk voor IP-telefonie met Mitel®.

Vernieuwing

Heijnders: “We liepen op een gegeven moment tegen het punt aan dat de centrale niet meer aan de benodigde capaciteit voldeed. Daarnaast misten we functionaliteit – kleine zaken – zoals bijvoorbeeld het kunnen zien door wie je gebeld wordt. Daarnaast moesten de DECT-telefoons vervangen worden. We zijn met de leverancier die we destijds hadden gaan praten, maar kwamen daar eigenlijk niet mee verder. Wat miste was vernieuwing. We wilden niet investeren in oude technologie. Uiteindelijk hebben we de keuze gemaakt voor Mitel IP-telefoons en nieuwe draadloze telefoons gebaseerd op WIFI.” De Waerdenborch koos ervoor om de nieuwe telefonie-omgeving uit te rollen naar een kleine groep gebruikers, namelijk de mensen die het meest van de telefoon gebruik maken. “Dat waren de ondersteunende diensten van de scholengemeenschap: de administratie, de conciërges, de telefonisten en de ICT-afdeling. Daarnaast zijn we via de stichting TReNT overgegaan op glasvezelkabel. De Stichting TReNT heeft als doel het op niet-commerciële basis creëren, in stand houden, beheren en exploiteren van een regionale ICT-infrastructuur voor zowel bedrijven als (kennis)instellingen. We hebben dit gedaan met name voor onze data, maar ook voor onze telefonieomgeving. Hierdoor konden we onze vestiging in Goor ontsluiten.”



it's about **YOU**

OPLOSSING BESTAAT UIT

- 1 x Mitel 3300 LX Controller
- 1 x Mitel Live Business Gateway
- 1 x Mitel 6160 Intelligent Queue
- 40 x Mitel 5201 IP Phone
- 28 x Mitel 5207 IP Phone
- 4 x Mitel 5220 IP Phone
- 1 x Mitel 5550 IP Console
- 10 x Spectralink WiFi handset

RESULTATEN

De beoogde resultaten van de implementatie bij Scholengemeenschap De Waerdenborch:

- Eenvoud in beheer
- Bellen tussen vestigingen gratis
- Meer interne flexibiliteit; telefoontjes kunnen van elkaar worden overgenomen
- Meer functionaliteit als doorschakelen en zien wie er belt
- Toekomstgerichte technologie
- Schaalbare oplossing, die ook kan worden gebruikt voor samenwerking met andere scholen

Beheer eenvoudiger

“Die overstap naar IP-telefonie is goed verlopen en IP-telefonie heeft ons meerdere voordelen opgeleverd”, zegt Heijnders. “Een voordeel is dat we het grootste deel van het beheer nu zelf uitvoeren. Voorheen moesten we – zelfs voor kleine zaken- de leverancier bellen, zoals bijvoorbeeld voor het aan- of afkoppelen van een telefoon. Nu kunnen we dat soort dingen zelf. Wel hebben we het beheer van de telefooncentrale uitbesteedt. De expertise als het gaat om de Mitel-technologie ligt daar waar het moet liggen, en dat willen we graag zo houden. Ik ben naast Hoofd ICT ook leraar; ik heb dus beperkt tijd. Maar met Mitel kan het beheer op afstand worden uitgevoerd, dus het beheer uitbesteden is geen probleem. Een ander voordeel dat we zien is dat we de telefoonkosten naar beneden hebben kunnen halen, door het bundelen van lijnen en het gratis intern bellen, ook met de vestiging in Goor.”

Flexibiliteit

IP-telefonie biedt De Waerdenborch tevens meer flexibiliteit. Heijnders: “Zo kunnen we eenvoudig telefoontjes overnemen van de vestiging in Goor. Als het daar druk is of zij hebben een geringe bezetting, dan wordt de telefoon in Holten opgenomen. Dat geldt ook voor ons hier intern in Holten. Wat er vaak gebeurt is dat rond acht uur de lijnen rood staan, want dat is de tijd dat leerlingen zich ziek melden. Absentie is een taak van de conciërges, maar als die lijnen bezet zijn, dan is het van belang dat de telefonisten het over kunnen nemen. Met de Mitel-oplossing kan dat. Verder bieden de telefoons zelf veel meer functionaliteit zoals doorschakelen bij afwezigheid, maar ook doorschakelen binnen groepen. Bijvoorbeeld onze afdeling ICT. Stel dat iemand naar mij belt, dan is de kans groot dat het om een ICT-vraag gaat. Die vraag kan waarschijnlijk ook door een collega worden beantwoordt.

Zo'n groepsverdeling zorgt ervoor dat het telefoontje dan ook inderdaad bij een andere ICT-er terecht komt, mocht ik afwezig zijn. In principe streven we ernaar dat ieder telefoontje wordt afgehandeld. Dus als de ene medewerker er niet is, dan gaat het gesprek door naar een collega. Extra flexibiliteit bieden onze draadloze telefoons, die op ons bestaande WIFI-netwerk werken. Hiermee hebben we de mogelijkheid om tijdens een telefoongesprek van het ene naar het andere lokaal binnen onze school te lopen, of om gesprekken aan te nemen terwijl we niet op onze werkplek zitten. We beschikken op deze manier over veel meer flexibiliteit.”

Presentie

De Waerdenborch maakt tevens gebruik van Live Communications Server, een tool van Microsoft, gebaseerd op IP-telefonie, waarmee gebruikers inzicht krijgen in de bereikbaarheid van collega's. Op het scherm, wat oogt als een MSN-scherm, krijgt een gebruiker nu naast de bereikbaarheid via mail of Instant Messaging, te zien dat een collega via telefoon bereikbaar is, of niet. Heijnders: "Hierdoor kun je heel snel zien of je iemand kunt storen, om deze persoon vervolgens via chat of telefoon te spreken. Dat is natuurlijk niet zo interessant als je dicht bij iemand zit, maar als je snel een collega wilt spreken die aan de andere kant van het gebouw zit, is het heel handig. En ook de mensen in Goor krijgen dit te zien. Wat je hierdoor eigenlijk ziet gebeuren is dat telefonie geïntegreerd raakt in het werken met de pc. Telefonie krijgt eigenlijk dezelfde status en prioriteit als de pc."

Samenwerking scholen

Verder is De Waerdenborch bezig een samenwerkingsverband op te zetten, waarbij meerdere scholen samenwerken als het gaat om ICT-voorzieningen. Doel is om kennis te bundelen en gezamenlijk een infrastructuur te vormen via TReNT, om vervolgens gezamenlijk te kunnen inkopen. Heijnders: "Telefonie is daar een onderdeel van. Als we gezamenlijk telefonietikken kunnen inkopen, is dat goedkoper dan dat iedere school dat apart gaat doen. De schaalbaarheid van IP-telefonie is groot, dus we kunnen dit makkelijk uitbreiden naar meerdere scholen."

Tevreden

Heijnders: "Wij zijn erg tevreden met de geboden oplossing. Het biedt ons veel meer functionaliteit dan voorheen. De andere kant van die functionaliteit is dat je er als organisatie wel klaar voor moet zijn. Niet iedereen zit te wachten op meerdere mogelijkheden; mensen moeten er ook aan wennen. Maar in de toekomst zullen we alleen maar verder die kant op gaan. Wij zijn daar dan al klaar voor."

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-AmerikaTel: (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 9501www.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 12106 PN 51010933RA-DU