

OVER REGIO TWENTE

Regio Twente is met 400 medewerkers het intergemeentelijk samenwerkingsverband voor de 14 Twentse gemeenten op het gebied van wonen, werken, mobiliteit, gezondheid, veiligheid, recreatie en toerisme. Bij de Regio Twente zijn onder meer partijen aangesloten als de GGD, recreatieparken en hulpverleningsdiensten. Regio Twente is in 1994 ontstaan door een samenvoeging van de Gemeentekring Almelo, het Samenwerkingsverband Enschede, de Gemeentekring Midden Twente en het Samenwerkingsverband Twente. Door het instellen van een regionaal bestuur heeft de regionale samenwerking een vaste vorm gekregen. Voor meer informatie: www.regiotwente.nl.

KLANTBEHOEFTE

- Verbeteren bereikbaarheid
- Schaalbare oplossing
- Toekomstgerichte technologie (IP-telefonie)
- Uitbreiden telefoniemogelijkheden

“Wij zijn erg tevreden over de keuze voor Mitel. Belangrijkste voordeel is de stabiliteit van het platform. Waar we voorheen te maken hadden met veel uitval, is dat nu tot een minimum beperkt. Daarnaast biedt Mitel veel functionaliteit, zowel voor de gebruiker als voor de beheerder. Met Mitel beschikken we over een telefonieplatform waar we nog jaren mee vooruit kunnen.”

– K.C. Eldering,
teamleider ICT bij
Regio Twente



Regio Twente verbetert bereikbaarheid en vergroot telefoniemogelijkheden met IP-telefonie van Mitel

Intergemeentelijke samenwerking wordt meer en meer als een behoefte ervaren. Bij gemeenten overheerst het besef dat alleen een gecoördineerde en gezamenlijke aanpak op een breed scala van bedrijfsterreinen resultaat kan boeken. Tot voordeel van het gebied zelf, zijn inwoners en gemeenten. Regio Twente is ontstaan uit deze gedachte. Het is een intergemeentelijk samenwerkingsverband voor de 14 Twentse gemeenten. Om deze gedachte verdere invulling te geven, startte Regio Twente in mei 2005 een groot ICT-project. Doel ervan is ICT te standaardiseren en centraal beschikbaar te stellen voor alle gemeenten in de regio. ICT wordt een soort van nutsvoorziening. Ook telefonie valt binnen dit kader. Regio Twente ging daarom op zoek naar een telefonieoplossing die gemeenteoverstijgend kan worden ingezet.

Naast het vraagstuk van een gemeenteoverstijgende oplossing, liep Regio Twente ook intern tegen problemen aan met zijn telefonieomgeving. Eldering vertelt: “De oude centrale die we in gebruik hadden viel met regelmaat uit, wat natuurlijk tot tal van problemen zorgde. Daarnaast miste de centrale een groot aantal functionaliteiten en was deze niet toekomstgericht. Wij zijn daarom op zoek gegaan naar een andere oplossing.”



it's about **YOU**

OPLOSSING BESTAAT UIT

- 2 x Mitel 3300 LX Controller
- 1 x Mitel 6110 Contact Center Management
- 1 x Mitel 6160 Intelligent Queue
- 700 x Mitel 5224 IP Phone
- 1 x Mitel 5550 IP Console
- 10 x Mitel Teleworker

RESULTATEN

De beoogde resultaten van de implementatie bij Regio Twente:

- Betere bereikbaarheid van Regio Twente; uitval tot een minimum beperken
- Uitgebreide functionaliteit voor de gebruiker
- Toekomstgerichte technologie, waarmee Regio Twente nog jaren vooruit kan
- Schaalbare oplossing, die gemeenteverstijgend kan worden ingezet

Stabiel platform

Omwille van het ICT-project dat het was gestart, besloot Regio Twente om de samenwerking op te zoeken met de gemeente Hof van Twente. Samen werd een pakket van eisen opgesteld. Eldering: "De belangrijkste eis die we stelden was de betrouwbaarheid van de leverancier. We wilden werken met een partij die ons niet alleen nu, maar ook in de toekomst van dienst zou kunnen zijn. Daarnaast wilden we toekomstgerichte technologie, en de keuze voor IP-telefonie lag daarin voor de hand. Verder zochten we een schaalbare oplossing, zodat als andere gemeenten willen aansluiten, we zonder problemen kunnen uitbreiden. En natuurlijk wilden we een oplossing die aan alle eisen voor wat betreft functionaliteit kon voldoen. Wij hebben uiteindelijk voor Mitel® gekozen, omdat zij het beste aansloten op ons wensen- en eisenpakket. De prijs/kwaliteit verhouding is goed. Mitel biedt een stabiel platform dat schaalbaar is, betrouwbaar, veel functionaliteit heeft en goed in de markt staat aangemerkt."

Redundante omgeving

Regio Twente en gemeente Hof van Twente kozen ervoor om één centrale op het stadhuis te plaatsen en één binnen de NDix, een beveiligd gebouw waarin de netwerk-systemen van Regio Twente staan opgesteld. Eldering: "In deze eerste fase maken we nog gebruik van twee centrales die los van elkaar opereren. Waar we straks naartoe willen is dat deze aan elkaar gekoppeld worden, zodat we een redundante omgeving creëren. Als de ene centrale uitvalt, dan kan de andere het overnemen. Met Mitel kan dat."

De Mitel-opstelling is voor zijn inzet uitvoerig getest. Eldering: "We hebben een tiental toestellen in een instructieruimte opgezet om het programmeren te testen en we hebben de centrale uitvoerig getest. Na deze testfase, zijn we in één weekend overgegaan op de nieuwe centrale. Vrijwel zonder problemen. Wel hebben we daarna nog de nodige aanpassingen moeten doen, omdat gebruikers met vragen en nieuwe wensen kwamen. Daar hebben we natuurlijk in de testomgeving al wel naar gekeken, maar je merkt dat gebruikers pas echt kritisch worden als ze ermee moeten werken. Maar al met al is het traject snel gegaan. Drie maanden na het eerste contact, was het live gaan op de nieuwe omgeving een feit."

Meer stabiliteit en functionaliteit

Regio Twente is tevreden met de keuze voor Mitel. "Het heeft ons meerdere voordelen opgeleverd. Het belangrijkste vind ik de stabiliteit van het platform. Waar we voorheen te maken hadden met veel uitval, is dat nu tot een minimum beperkt. We hebben hierdoor onze telefonische beschikbaarheid kunnen vergroten. Daarnaast hebben we veel meer mogelijkheden met de Mitel-toestellen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een voicemail in te stellen op de telefoon, maar ook om bellers een keuzemenu te bieden, waardoor ze bijvoorbeeld bij afwezigheid ervoor kunnen kiezen om te worden doorgeschakeld naar de mobiele telefoon. Verder is de technologie toekomstgericht en flexibel. Zo kun je de telefoons eenvoudig op een buitenlocatie plaatsen, waarbij toch een intern nummer kan worden gehanteerd. Ook flexwerken is daardoor eenvoudiger. We beschikken nu over een telefonie-omgeving, waarmee we nog jaren vooruit kunnen", zegt Eldering. "Daarnaast is het een technologie die gemeenteverstijgend kan worden aangeboden. Binnen het ICT-project waar we mee bezig zijn, betekent dat een verdere invulling van kwaliteit en flexibiliteit. Bovendien is het voordeel met IP-telefonie dat je dezelfde infrastructuur kunt gebruiken als voor je data, zonder dat het elkaar bijt of de stabiliteit in gevaar brengt. Daardoor is het ook kostenbesparend. Wij zijn nu zover dat iedere gemeente in de regio op de infrastructuur kan inhaken. Er zijn 14 gemeenten, wat gelijk staat aan zo'n 6.000 toestellen. De infrastructuur van Mitel kan zo'n 40.000 toestellen aan. Momenteel zitten we op 700 gebruikers, maar we kunnen zonder problemen en verdere investering naar 1.400 gebruikers. We willen in de toekomst zoveel mogelijk diensten gaan aansluiten. Flexibiliteit en modulariteit staan daarbij voorop. Met Mitel kunnen we moeiteloos aan die eisen voldoen."

Toekomst

Regio Twente legt zich de komende tijd toe op het verder inzetten van de mogelijkheden met Mitel. Eldering: "Zo willen we bijvoorbeeld de pc integreren met de telefoon, zodat als men straks in de agenda aangeeft buiten de deur te zijn voor een afspraak, de telefoon automatisch wordt doorgeschakeld. Mitel biedt veel functionaliteit. De komende tijd gebruiken we om te kijken welke functionaliteiten we allemaal in willen gaan zetten."

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 12112 PN 51010932RA-DU