

Wasco verbetert bereikbaarheid en vereenvoudigt beheer met Mitel IP telefonie

KLANTBEHOEFTE

- Verbeteren en centraliseren bereikbaarheid
- Behoud lokale nummers
- Besparen op beheer en onderhoud
- Uitbreiden telefoniemogelijkheden

OPLOSSING BESTAAT UIT

1 Hoofdkantoor:

- 1x Mitel 3300 LX Controller
- 45x Mitel 6100 ACD
- 45x Mitel 6110 Contact Center Management
- 10x Mitel Your Assistant
- 2x Mitel 5550 IP Console
- 95x Mitel 5224 IP Phone

14 Nevenkantoor, ieder uitgerust met:

- 1x Mitel 3300 CX Controller
- 4x Mitel 5224 IP Phone
- 2 x Siemens Gigaset DECT

RESULTATEN

De beoogde resultaten van de implementatie bij Wasco:

- Een centrale, goede bereikbaarheid van alle vestigingen van Wasco
- Toekomstgerichte technologie, waarmee Wasco nog jaren vooruit kan
- Vereenvoudigd beheer, op afstand



Wasco had in het verleden vijf vestigingen, als het ware kopieën van het hoofdkantoor in Twello. Zo had iedere vestiging zijn eigen voorzieningen, dat wil zeggen eigen transport, een eigen verkoopafdeling en een eigen voorraad. Toen het bedrijf echter meer vestigingen ging openen, stond het voor de keuze. Deze structuur handhaven of centraliseren? Wasco koos voor het laatste, om te besparen op voorraadbeheer. Het nieuwe concept, waarin vestigingen een winkelformule hebben (dus beperkte voorraad en beperkt aantal personeelsleden), is in 2003 ingezet. Nu hebben alleen de distributiecentra Rotterdam en Twello een volledige voorraad en zijn de ondersteunende afdelingen gehuisvest in Twello.

Deze ommezwaai in Wasco's formule bracht één probleem met zich mee: de bereikbaarheid van de vestigingen kwam in gevaar. Want als er minder personeel op een vestiging aanwezig is, dan is de kans groot dat telefoontjes, en dus potentiële klantgesprekken, worden gemist. Dat wilde Wasco voorkomen. Het bedrijf ging daarom op zoek naar een passende oplossing. Belangrijkste voorwaarde was het oplossen van het bereikbaarheidsprobleem. Daarnaast wilde Wasco een oplossing die qua beheer eenvoudiger en minder tijdrovend zou zijn en die het bedrijf meerdere mogelijkheden voor de toekomst zou bieden. Vanuit de directie werd bovendien de voorwaarde gesteld, dat iedere vestiging zijn lokale nummers moest behouden. Wasco koos uiteindelijk voor IP-telefonie van Mitel®.

OVER WASCO

Wasco Holding B.V. is onderdeel van het beursgenoteerde Wolseley plc en bestaat uit vier gespecialiseerde bedrijven: Wasco Groothandelsgroep, Het Onderdeel, Saris B.V. en Wasco Energie Centrum. De Wasco Groothandelsgroep staat voor Verwarming, Ventilatie en Sanitair. Het Onderdeel levert vervangingsonderdelen voor onder andere ketels, daarnaast ook alle gereedschappen en materialen die de serviceafdeling in de installatiebranche nodig heeft. Saris B.V. biedt een omvangrijk programma oliestook- en brandercomponenten, gasketelonderdelen en installatiematerialen. En met het Wasco Energie Centrum (WEC) wil Wasco de kennis van energiebesparende technologieën voor zowel de woningbouw als utiliteit overdragen. Het bedrijf heeft 14 vestigingen en in totaal zijn er zo'n 250 mensen werkzaam. Voor meer informatie: www.wasco.nl

Gefaseerde invoering

Wasco koos ervoor de implementatie van de nieuwe Mitel-telefooncentrales gefaseerd te laten verlopen, om zo risico te spreiden. Jager: "De telefoon is een van onze belangrijkste verkoopmiddelen. Ga je daarin verandering aanbrengen, dan wil je wel zeker weten dat het blijft werken. Bovendien hadden we geen directe noodzaak, omdat de oude telefooncentrale nog werkte. We hebben daarom de tijd genomen om rustig over te gaan naar het nieuwe systeem. In een periode van een jaar hebben we de 14 vestigingen overgezet naar de nieuwe Mitel-centrales." De vestigingen Rotterdam en Twello gingen hierbij als laatste over. "Dat zijn voor ons de twee belangrijkste vestigingen. En als je kijkt dat er op een dag hier in Twello op de verkoopafdeling zo'n 600 telefoontjes binnenkomen, dan wil je problemen natuurlijk met man en macht voorkomen. Maar we hebben de overgang goed voorbereid en zijn probleemloos overgegaan."

Optimale bereikbaarheid

Wasco vormt nu als het gaat om het telefonienetwerk, één grote vestiging. Alle locaties zijn middels een IP-netwerk aan elkaar gekoppeld. Wordt een telefoontje niet binnen 15 seconden opgenomen bij de vestiging waar een klant naar toe belt, dan wordt het telefoongesprek automatisch doorgeschakeld naar het hoofdkantoor. Hierdoor is Wasco dus altijd bereikbaar. "Onze bereikbaarheid is enorm toegenomen en dat was de belangrijkste doelstelling die we vooraf hadden", zegt Jager. "Bovendien kunnen we nu ook zien wanneer een telefoontje eigenlijk voor een andere vestiging was bedoeld. En dat is prettig, want dan kun je daar in je gesprek rekening mee houden. Hier gaan we in de toekomst nog mee aan de slag. Nu wordt alles namelijk doorgesluisd naar het hoofdkantoor, maar uiteraard is hier de capaciteit niet onbeperkt. In de toekomst willen we er wellicht naartoe dat een telefoontje wordt doorgestuurd naar die vestiging die op dat moment capaciteit heeft om op te nemen. Zodat er dus een soort van kruisbestuiving gaat plaatsvinden tussen alle beschikbare mensen. Met de Mitel-telefooncentrales kan dat probleemloos. Een groot voordeel dus."

Beheer op afstand

Een ander voordeel voor Wasco is de mogelijkheid de nieuwe telefooncentrales op afstand te beheren. "De ICT-afdeling voor het hele concern bevindt zich in Twello. In het verleden moesten we bij problemen naar de betreffende vestiging rijden, om daar het probleem op te lossen. Daarmee verlies je veel tijd. Niet alleen de vestiging, maar ook wij als afdeling. De Mitel-oplossing die we nu hebben kunnen we op afstand, via een webbrowser, beheren en programmeren. Dus als er nu een storing of een ander probleem is, dan kunnen we vanuit Twello online meekijken met de vestiging en het probleem oplossen", aldus Jager. "Nu doen we dat overigens nog per centrale, maar waar we naartoe willen is dat er één

“Mitel biedt ons meerdere voordelen. Zo hebben wij onze bereikbaarheid aanzienlijk kunnen verbeteren en is het beheer van het telefonienetwerk sterk vereenvoudigd. Dat is goed voor onze klant en scheelt ons als ICT-afdeling ontzettend veel tijd en dus geld. Daarnaast zijn er ontelbare mogelijkheden met Mitel. Hierdoor zijn we goed voorbereid op toekomstige ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld instant messaging als aanvulling op telefonie.”

– Hans Jager,
Hoofd ICT bij Wasco

centrale als moedercentrale gaat werken. Veranderingen in de moedercentrale worden dan automatisch in de volcentrales opgenomen. Dat vraagt om wat aanpassingen, maar technisch is dat mogelijk met Mitel.”

Intern bellen

“Maar het systeem biedt nog veel meer mogelijkheden”, zegt Jager. “Momenteel zijn we aan het bekijken wat we daarvan willen gebruiken. Zo hebben we bijvoorbeeld een nummerplan gemaakt, waardoor intern bellen veel makkelijker is geworden. Met vier cijfers bel je een collega op welke vestiging dan ook. Daarnaast maken we gebruik van het inzicht dat het systeem biedt op de telefoongesprekken die worden gevoerd. Zo kunnen we zien hoeveel gesprekken binnenkomen, hoe lang de gesprekken duren, hoe vaak een beller ophangt voordat er wordt opgenomen, hoeveel gesprekken afvallen doordat te laat wordt opgenomen, welke verkopers het meest bellen en wie is ingelogd. Dat kan heel interessant zijn om te weten. Maar je kunt bijvoorbeeld ook mensen koppelen aan een telefoon, dus medewerkers laten inloggen met een eigen code. Zo kun je precies zien of iemand aanwezig is en zo ja, waar hij of zij bereikbaar is. Dat vraagt echter wel discipline van de medewerkers. Mensen moeten namelijk wel op het systeem laten weten dat ze er niet zijn of dat ze ergens anders zitten. Zover zijn we nu nog niet en het is ook nog niet nodig omdat we vrijwel met alleen maar met full timers werken. Maar als daar in de toekomst verandering in gaat komen, dan zijn we er qua techniek in ieder geval klaar voor. Zo kan ik me ook voorstellen dat medewerkers in de toekomst wat meer thuis werken, zeker met die toenemende files. Met de oplossing die we nu hebben hoeft je alleen maar het toestel mee naar huis te nemen, je logt in op het internet en je bent aangesloten. Dergelijke mogelijkheden hebben voor ons meegeteld in de keuze voor Mitel. Je wilt tenslotte wel een centrale waar je een aantal jaren mee vooruit kunt.”

Tevreden

Jager: “Wij zijn erg tevreden met de keuze die we hebben gemaakt. Mitel is vanaf het begin af aan met telefonie nieuwe stijl beziggeweest. En dat kan je merken. Ze zijn specialist, waarbij kwaliteit en mogelijkheden voorop staan. Op dit moment hebben we nog maar een klein gedeelte in gebruik, maar het systeem is uit te breiden tot een compleet communicatieplatform met bijvoorbeeld instant messaging en videocommunicatie. We willen over dat soort mogelijkheden kunnen beschikken, om zo klaar te zijn voor de toekomst. Met Mitel hebben we daarin een goede oplossing gevonden.”

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 gedeponeerde 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 11692 PN 51010750RA-DU