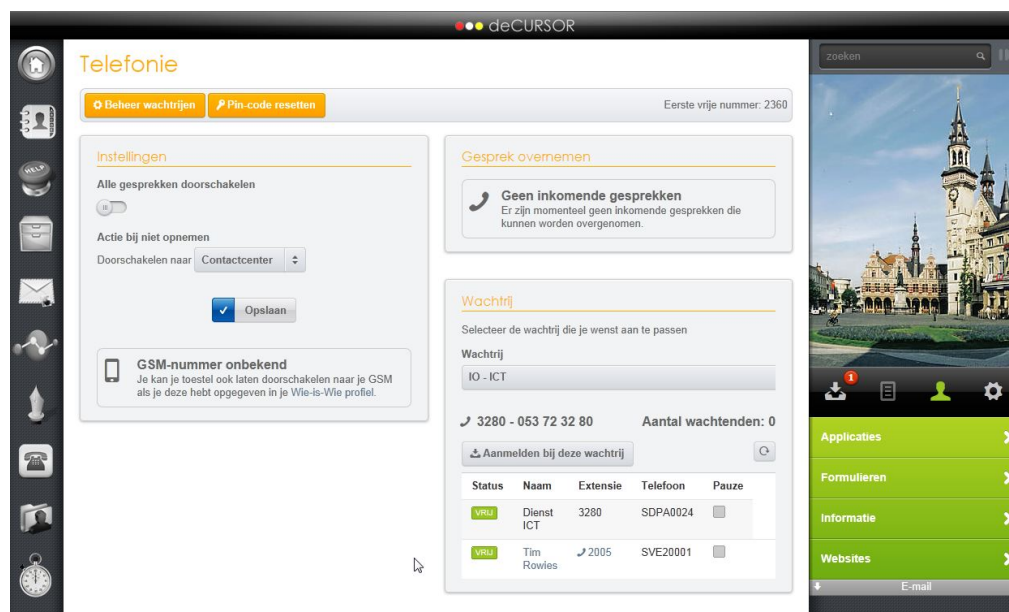


Stad Aalst

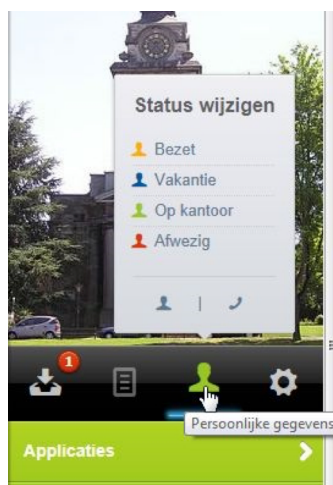
Nieuwe manier van communiceren helpt burgers efficiënter

Klant testimonial



Stad Aalst

De stad Aalst gooide zijn klassieke telefonie overboord en stapte over naar IP-telefonie en Unified Communications. Escaux installeerde zijn Unified Communications-software en stad Aalst integreerde die met het intranet, zodat het stadspersoneel efficiënter met elkaar communiceert en ook de burgers beter en sneller helpt.



Stad Aalst helpt burgers efficiënter met nieuwe manier van communiceren

“Alle medewerkers van stad Aalst maken nu gebruik van het nieuwe communicatiesysteem”, vertelt Kurt Schelfhout, IT-manager bij stad Aalst. “Het gaat om een 800-tal eindgebruikers die werken voor de verschillende stadsdiensten verspreid over heel wat locaties. Dankzij de overstap naar IP-telefonie en Unified Communications kunnen ze veel vlotter samenwerken. Zo is er nu een centrale interne contactenlijst en kunnen we iemand opbellen door gewoon het telefoonnummer aan te klikken.”

Lagere kosten, tijdswinst, gebruiksgemak

Vroeger was er een aparte dienst verantwoordelijk voor de telefonie. Toen die taak werd overgeheveld naar de ICT-dienst, besliste die om over te schakelen naar Voice-over-IP. “Door de telefonie te koppelen met het computernetwerk, wilden we de communicatiekosten drukken en het gebruiksgemak voor de medewerkers verbeteren”, legt Kurt Schelfhout uit.

Kurt Schelfhout: “Maar we wilden nog verder gaan in gebruiksgemak en tijdswinst. Via onze IT-partner IT1 kwamen we in contact met Escaux als specialist in IP-telefonie en Unified Communications. Ze hebben deelgenomen aan het bestek dat ze wonnen, onder meer dankzij een erg aantrekkelijke prijs in vergelijking met andere leveranciers. Escaux installeerde zijn Fusion software in onze twee eigen datacenters, zodat we kunnen rekenen op een maximale beschikbaarheid. Dat is heel belangrijk voor onze dienstverlening aan de burgers. Onze medewerkers gebruiken het systeem via een web interface, zodat iedereen altijd met dezelfde centraal draaiende software werkt.”

Voor de medewerkers van stad Aalst is de nieuwe manier van communiceren veel aangenamer. Ze hoeven niet langer de bellers voortdurend door te schakelen omdat ze meteen zien wie er wel of niet aanwezig is.

Integratie met prikklok en vakantiekalender

De ICT-dienst van Aalst had al een uitgebreid intranet gebouwd met verschillende applicaties. De bedoeling was

om die mogelijkheden te integreren met het nieuwe communicatiesysteem.

"Dankzij de integratie met ons intranet door de API van Escaux, die standaard beschikbaar is bij de software, konden we allerlei functies en informatie waarover we al beschikten, integreren met de nieuwe software", zegt Kurt Schelfhout. "Dat deden we onder meer met de informatie over vakantiedagen en andere afwezigheden van het personeel. De eindgebruikers hoeven daardoor hun 'presence'-status niet zelf aan te passen wanneer ze met vakantie gaan. Ook de prikklok integreerden we, zodat wie 's avonds of in zijn middagpauze afklokt, automatisch aangeduid staat als afwezig. Daarnaast zijn er nog allerlei instellingen zoals het automatisch doorschakelen naar een andere contactpersoon wanneer iemand niet snel opneemt."

Bijna iedereen meteen helpen

Met net.Console van Escaux beschikt Aalst nu ook over een aantal gemakkelijk te configureren en gebruiksvriendelijke callcenterfuncties, terwijl er vroeger helemaal geen contactcenter was. Twaalf medewerkers wisselen elkaar af in de rol van contactcentermedewerker, zodat er voortdurend zes stadsbeambten zijn die de burgers nog efficiënter kunnen helpen.



"We zien nu ook hoeveel oproepen we missen, hoeveel externe oproepen we krijgen en hoeveel telefoons we doorschakelen", aldus Kurt Schelfhout. "Zo weten we dat we nu de helft van de oproepen eerstelijns - dus zonder doorschakelen - kunnen behandelen. Dat aandeel willen

Over ESCAUX

Escaux is een wereldwijde referentie in het domein van Unified Communications platformen voor vaste en mobiele netwerken en satelliet netwerken voor militaire en civiele doeleinden. De Escaux Unified Communication oplossingen zijn gebouwd rond een modulair concept met respect voor open standaarden. De uiterste krachtige Escaux Service Creation Environment laat klanten toe een breed gamma van marksegmenten te bedienen (KMO, grote bedrijven, publieke overheden) met verschillende netwerk architecturen (on-site, hybrid cloud, pure cloud).

ESCAUX
Chaussée de Bruxelles 408
Wavre, 1300, Belgium

PHONE
+32 2 686 09 00

WEB
www.escaux.com - info@escaux.com

we nog optrekken naar 80%. De belangrijkste doelstelling van een stadsdienst is nu eenmaal om de burgers een steeds betere dienstverlening te bieden. We kunnen onze prestaties nu in ieder geval meten en in grafieken gieten, wat vroeger onmogelijk was omdat we geen cijfers ter beschikking hadden."



Uitvoering project in drie weken

Het project bij stad Aalst verliep erg vlot. "De uitvoering nam niet meer dan een drietal weken in beslag", zegt Kurt Schelfhout. "We hebben er overigens zelf heel actief aan meegewerkt, nadat we eerst een opleiding kregen van Escaux. Helemaal afgerond is het natuurlijk nooit, het blijft iets voor de langere termijn. Zo gebruiken we voorlopig nog vaste toestellen van Polycom omdat de gebruikers die momenteel handiger vinden, maar die voorkeur kan nog evolueren. Het is mogelijk dat we in de toekomst nog andere UC-functies gaan gebruiken, zoals instant messaging. Als we dat zouden overwegen, bekijken we in ieder geval eerst of dat wel zou bijdragen aan onze efficiëntie."

