

Cloud communicatie koppelt flexibiliteit aan kostenefficiëncy

De organisatie

Een bedrijf dat 130 jaar bestaat én sinds 2011 het predicaat 'Koninklijk' mag voeren. Het zijn maar twee wapenfeiten van het in Maassluis gevestigde Royal Dahlman. Het bedrijf ontwikkelt, produceert en installeert wereldwijd industriële filters en filtersystemen voor de olie- & gasindustrie, petrochemie en power industrie. Ook verkoopt het complete oplossingen op het gebied van hernieuwbare energie. Bij Royal Dahlman werken circa 90 mensen, verspreid over de vestigingen in Maassluis, Elsloo en Aken (Duitsland).

De vraag

Drie jaar geleden, bleek de telefooncentrale van Royal Dahlman aan vervanging toe te zijn. De vraag was of er een nieuwe fysieke telefooncentrale moest komen of dat voor cloud telefonie kon worden gekozen. Na een oriëntatieronde onder meerdere telecom- en ICT-partijen, schakelde Royal Dahlman de ICT-specialist Trends ICT Groep in voor advies, begeleiding en implementatie. In nauw overleg met Royal Dahlman heeft Trends ICT Groep een cloud communicatie oplossing van producent Unify geleverd en geïmplementeerd. De cloud 'telefooncentrale' draait in het Haarlemse datacenter van Onecentral, een partner van de Trends ICT Groep.

Trends ICT Groep is eveneens verantwoordelijk voor het beheer op afstand van de netwerkinfrastructuur en de verschillende serversystemen van Royal Dahlman. Ook fungeert Trends ICT Groep als tweedelijns help- en service-desk voor het interne systeembeheer van Royal Dahlman.

De aanpak

Royal Dahlman en Trends ICT Groep gingen niet over één nacht ijs bij het zoeken naar de juiste telefonieoplossing. Na een uitgebreide analyse van de huidige en toekomstige communicatiebehoeften van Royal Dahlman is uiteindelijk gekozen voor de Unify OpenScape Business Cloud-oplossing. De totale tijdsspanne van oriëntatie tot implementatie is beperkt gebleven tot drie maanden. Trends ICT Groep tekende verder voor de training van de medewerkers en de verdere afstemming van de bedrijfscommunicatie.

Het resultaat

Royal Dahlman ondervindt in de dagelijkse praktijk louter voordelen bij de Unify cloud telefonie-oplossing. In plaats van een kostbare investering in een nieuwe telefooncentrale plus de bijbehorende kosten voor beheer en onderhoud, wordt er nu per medewerker per maand betaald voor de telefonie. Ook is de betrouwbaarheid en continuïteit van de telefonie verbeterd. Zo is de downtime drastisch gereduceerd. Daarnaast worden in het geval van een storing binnenkomende telefoongesprekken automatisch doorgeschakeld naar het mobiele nummer van de receptie. De cloud telefonie zorgt ten slotte ook voor een grote mate van toekomstbestendigheid: zo zijn er vergaande koppelingen mogelijk met andere cloudgebaseerde applicaties, zoals Office365 van Microsoft.

DAHLMAN 



Royal Dahlman is een begrip in binnen- en buitenland als het gaat om specifieke filtratie oplossingen voor bedrijven in de olie, gas en chemie.

Daarnaast is het ook een wereldspeler op het gebied van 'waste to energy', waarmee afval en biomassa wordt omgezet naar energie. Het bedrijf is wereldwijd actief en wordt gezien als een innovatieve marktleider in diverse segmenten.

Bij Royal Dahlman is Jan Korfage, Manager Finance, tevens eindverantwoordelijk voor de ICT. Hij vertelt hoe de transitie van de klassieke telefooncentrale naar de moderne cloud communicatie oplossing in zijn werk ging. En wat het uiteindelijk heeft opgeleverd voor zijn onderneming.

Wat was de aanleiding voor de verandering?

"Een jaar of drie geleden was onze telefooncentrale aan vervanging toe. Wij stonden voor de vraag of er weer een nieuwe centrale moest worden aangeschaft of dat er een andere oplossing mogelijk was. Het was niet alleen de omvangrijke investering in een nieuwe centrale en de bijbehorende kosten voor beheer en onderhoud die ons tot die vraag bracht. Wij liepen ook tegen de beperkingen van een traditionele telefooncentrale op: zo was het moeilijk om andere vestigingen, zoals onze vestiging in Elsloo, te koppelen."

Hoe heeft Royal Dahlman het aangepakt?

"De noodzakelijke vervanging van de oude telefooncentrale was de aanleiding om drie verschillende ICT-partijen te vragen met voorstellen voor een vervangingsoplossing te komen. Trends ICT Groep, waar wij al langer

een goede relatie mee hadden, heeft destijds de Unify OpenScape Business Cloud-oplossing aangeboden. Dat bleek het beste alternatief te zijn, zowel wat de kosten als de functionaliteit betrof. Het was een beslissing die bij ons op directie niveau is genomen, waarbij is gekeken naar de functionaliteit en de Return on Investment."

"Uiteraard zijn wij bij de implementatie van de Unify OpenScape Business Cloud-oplossing niet over één nacht ijs gegaan. Trends ICT Groep heeft de nodige voorbereidingen voor zijn rekening genomen, zoals het porteren van telefoonnummers en het regelen van de noodzakelijke verbindingen.

De specialisten van Trends ICT Groep hebben – samen met onze eigen systeembeheerder - de inrichting van de nieuwe cloud centrale op zich genomen, net als de installatie van nieuwe vaste telefoontoestellen. Ook zijn onze medewerkers door hen getraind in de nieuwe telefonie oplossing.

Al viel dat laatste op zich wel mee: het blijft voor de gemiddelde werknemer een kwestie van 'gewoon bellen'. Onze telefoniste daarentegen, heeft een uitgebreide training in de nieuwe mogelijkheden van de cloud centrale gekregen."

"Het gehele project, inclusief de oriëntatiefase, heeft uiteindelijk circa drie maanden in beslag genomen. Het had, denk ik, ook sneller gekund als het alleen aan ons en Trends ICT Groep had gelegen.

Maar je bent nou eenmaal ook afhankelijk van andere externe partijen en de beschikbaarheid van bepaalde zaken, zoals de glasvezelverbinding. De overgang van 'oud naar cloud' is vlekkeloos verlopen."

Heeft de Unify OpenScape Business Cloud-oplossing het gewenste resultaat opgeleverd?

“In vergelijking met onze oude telefooncentrale is de nieuwe cloud oplossing betrouwbaarder gebleken. Tot dusver hebben wij maar één keer een storing gehad, dat was het gevolg van een elektriciteitsuitval in de wijk waar ons hoofdkantoor staat. Dat was bij onze oude centrale helaas wel anders: die vertoonde zelf vaak de nodige storingen waardoor wij minder bereikbaar waren.”

“Verder is er een kostenbesparing gerealiseerd door het wegvallen van uitgaven voor onderhoud en beheer: dat wordt centraal in het datacenter verzorgd en komt niet voor onze rekening. In de nabije toekomst komt er ook een glasvezelverbinding beschikbaar voor onze locatie in Elsloo, zodat ook die vestiging op de Unify OpenScape Business Cloud-oplossing kan worden aangesloten. Dan zal er ook een verdere kostenbesparing zijn voor wat betreft het belverkeer tussen de vestigingen.”

Hoe toekomstbestendig is de cloud communicatie voor Royal Dahlman?

“Er zijn veel mogelijkheden in de Unify OpenScape Business Cloud-oplossing die wij nog niet gebruiken. Een voorbeeld? Wij hebben destijds bij de invoering van het systeem gekeken naar de mogelijkheid om mobiele telefonie te integreren met vaste telefonie. Uiteindelijk hebben wij dat niet ingevoerd: het bleek dat onze medewerkers de vaste telefoon toch prettiger vonden in gebruik. Zeker als er langduriger werd gebeld. Maar het is goed om te weten dat het kan, als het later toch noodzakelijk blijkt.”

“Inmiddels zijn wij van Office 2003 overgegaan op de

cloud variant Office 365. Ook dat was een kwestie van een vervangingsnoodzaak. En net als onze cloud communicatie is Office 365 locatie-onafhankelijk te gebruiken. Wat voor ons, met medewerkers die wereldwijd actief zijn, een groot voordeel is. Die transitie is door de leverancier van ons ERP-pakket Microsoft Navision gerealiseerd, maar Trends ICT Groep heeft dat wel begeleid.”

“Wij kijken nu naar de mogelijkheden om meer te halen uit zowel Office 365 als Navision en andere ICT-middelen zoals Microsoft Sharepoint én de cloud communicatie oplossing van Unify. Denk bijvoorbeeld aan het automatisch koppelen van projectgegevens tussen Navision en Sharepoint. Wat dat betreft, heeft de cloud ons meer flexibiliteit en mogelijkheden opgeleverd. Tegen lagere kosten.”

De cijfers

- Vier locaties (waarvan één in Duitsland)
- 90 medewerkers
- Eén cloud communicatie oplossing voor alle vestigingen en medewerkers



Trends ICT Amsterdam

Hessenbergweg 73
1101 CX Amsterdam
T 020 599 599 5
E info@trends.nl

Trends ICT Rotterdam

Hoofdweg 20
3067 GH Rotterdam
T 010 281 22 22
E info@trends.nl



www.trends.nl