



TeleSpectrum, sterk in communicatieoplossingen

Gemeente Bronckhorst

CustomerCase

Gemeente Bronckhorst optimaal bereikbaar dankzij hybride Avaya-omgeving van TeleSpectrum

De Gelderse fusiegemeente Bronckhorst heeft de bereikbaarheid sterk vergroot door de ingebruikneming van een nieuwe en geavanceerde Avaya-telefonieomgeving. Het systeem is geleverd en geïmplementeerd door Avaya Business Partner TeleSpectrum in Capelle aan den IJssel.

Bronckhorst is een van de grootste plattelandsgemeenten van Nederland en ligt tussen de centrumgemeenten Zutphen en Doetinchem. Bronckhorst is op 1 januari 2005 ontstaan door een herindeling van vijf gemeenten: Hengelo (Gld), Hummelo en Keppel, Steenderen, Vorden en Zelhem. De nieuwe gemeente maakte toen de keus voor de bouw van een nieuw gemeentehuis en de implementatie van een nieuw dienstverleningsconcept. Dat concept is gebaseerd op generieke dienstverlening vanuit een Klant Contact Centrum dat alle burgers en bedrijven in de gemeente bedient. Goede bereikbaarheid speelt daarin een belangrijke rol.

Bronckhorst koos na een aanbesteding voor TeleSpectrum als leverancier van een Avaya-telefonieomgeving die klaar is voor de toekomst. TeleSpectrum installeerde het Avaya S8800/G450 IP-telefoniesysteem. Hierop draaien verschillende virtuele applicaties, waaronder voicemail en een SIP-server voor mogelijke koppelingen naar SIP-lijnen en Microsoft Office Communication Server. Het systeem is verder uitgerust met registratiesoftware om de bereikbaarheid van het gemeentehuis en de medewerkers te meten.

Met het oog op het innovatieve dienstverleningsconcept van Bronckhorst zijn 270 medewerkers uitgerust met een GSM-toestel, dat via een intern GSM-netwerk gekoppeld is aan de Avaya-telefonieomgeving. TeleSpectrum paste hier picocel-technologie toe. Op deze wijze maken de GSM-gebruikers volledig deel uit van de telefooncentrale. De toestellen beschikken over een viercijferig intern telefoonnummer. Doordat ze zijn voorzien van de Avaya One X mobile client-software, kunnen gebruikers binnenkomende lijnen eenvoudig in de wacht zetten en doorverbinden. Het GSM-toestel gedraagt zich functioneel gezien als een vast toestel.

TeleSpectrum start binnenkort met de installatie van 'hand over'-software voor circa vijftig GSM-toestellen. Die zijn dan ook inzetbaar via het nationale mobiele netwerk met een regulier 06-nummer. Zodra een gebruiker het gemeentehuis verlaat, schakelt het toestel automatisch over van de picocel-omgeving naar een extern GSM-netwerk van bijvoorbeeld Vodafone of KPN.

"ICT-hulpmiddelen spelen een cruciale rol in ons dienstverleningsconcept", zegt Peter Geerdink van de Gemeente Bronckhorst. "Wij willen inwoners en bedrijven snel en efficiënt van dienst zijn. Mede door de nieuwe telefonieomgeving is de bereikbaarheid verder vergroot, wat een belangrijke stimulans is voor optimale gemeentelijke dienstverlening."