



Reynaers innoveert met VoIP-over-wifi in magazijnen van 12,5 ha

Toen zijn telefooncentrale goed en wel afgeschreven was, vond Reynaers Aluminium het tijd om te evolueren naar een systeem dat ook mobiel werken ondersteunt. Microsoft-abonnee Reynaers koos Skype for Business. Voor de integratie ging het in zee met Inia, dat een stapsgewijze overgang suggereerde. Na het succesvolle telefonieproject vernieuwde Inia ook het draadloze netwerk met liefst 200 Aruba-antennes. In de magazijnen – 12,5 hectare! - bellen de orderpickers nu via VoIP-over-wifi.

Alle 300 medewerkers in het Duffelse hoofdkantoor bellen nu met Skype, net als de Nederlandse collega's. Met de Amerikaanse vestiging bellen ze 'Lync-to-Lync'. Reynaers Frankrijk is al ingepland, maar ook daar wordt het geen big-bang.

"Voor ons geen klassieke migratie met volledige overstap tijdens het weekend", zegt Patrick Elsen, ICT Infrastructure Manager bij Reynaers Aluminium. "Onze medewerkers hebben verschillende achtergronden, dus zo'n ingrijpend project als telefonie pakken we gefaseerd aan. Iedereen moest eerst het nieuwe systeem onder de knie hebben. Evolutie in plaats van revolutie."

UNIEKE TROEVEN BIJ INIA

Inia was de enige die een stapsgewijze aanpak voorstelde waarbij de nieuwe Skype-server in een hybride omgeving met de oude telefooncentrale zou werken. Inia had ook als enige een oplossing voor de begeleiding van de medewerkers, via de Xylos Group.

"Zo konden we per afdeling werken en mensen goed voorbereiden op de transitie. Skype for Business gaat voor ons niet enkel over telefonie, maar over de integratie van al onze verschillende communicatiemiddelen of Unified Communications. Mensen moesten anders leren werken en denken over communicatie. De meerderheid belt nu bijvoorbeeld via een softphone. Xylos ontwikkelde daarom een e-learningcursus voor ons, in drie talen. Om het digitale leertraject naar de praktijk te vertalen hebben we ook een aantal workshops gedaan met Xylos."

Dankzij de softphones blijven onder meer de reizende collega's nu makkelijker bereikbaar dan in het verleden. De kost van die internationale gesprekken valt weg, ook met de collega's in de VS. Die besparing tegenover dure gsm-kosten is mooi meegenomen, maar Reynaers stapte vooral over naar Skype omwille van de extra functies zoals presence, instant messaging en video.

BELLEN NAAR DE VIDEOVERGADERZAAL

De mensen zien meteen wie er beschikbaar is, niet gestoord mag worden of afwezig is. Ook wordt er veel gebruikgemaakt van de videoconferencingsystemen in de vier filialen van Reynaers. Inia koppelde die aan de Skype-server, zodat je gewoon via video naar de vergaderzaal kunt bellen.

De vier receptionisten werken voortaan met Anywhere 365, een applicatie voor telefonisch onthaal die volledig integreert met Skype for Business. "Zij zijn als laatste overgeschakeld", zegt Elsen. "Inia heeft ons geholpen om cascades te creëren en oproepen slimmer te routeren. Aan het onthaal ziet men perfect het parcours van de oproeper. Algemeen vinden mensen UC iets moeilijker, nu zijn ze erg tevreden. Het is ook gewoon handig dat je rechtstreeks vanuit Outlook of SharePoint kunt bellen of chatten."

**INIA
INTEGREERT
GEFASEERD SKYPE
VOOR BEDRIJVEN
BIJ REYNAERS**

**XYLOS
CREËERDE
E-LEARNING-
CURSUS VOOR
MEDEWERKERS**

**IN DE
MAGAZIJNEN
BELT MEN
NU VIA
VOIP-OVER-WIFI**

VOICE-OVER-WIFI DANKZIJ VERNIEUWD NETWERK

In 2014 wilde Reynaers ook zijn acht jaar oude wifi-netwerk moderniseren. Een snellere standaard moest Reynaers in staat stellen om over te stappen naar voice-over-wifi. Reynaers breidde immers zijn magazijnen uit met zo'n 25.000 m² en zo hoefde het geen extra DECT-antennes meer te voorzien.

MOBIELE TERMINALS, PRINTERS EN TELEFOONS

Inia installeerde ruim tweehonderd access points van Aruba Networks, die via quality of service voorrang geven aan Skype. De installatie gebeurde op basis van een site survey, omdat het signaal vooral in de magazijnen erg kritisch is. De orderpickers werken er met mobiele terminals op hun vorkheftruck en moeten dus continu online zijn. Ook moeten de 25 mobiele printers doorlopend leverings- en andere bonnen kunnen afdrukken.

"Innovatie is een van onze basiswaarden en we willen dat ook vertalen naar onze processen."

Inia is voor Elsen de geknipte partner: "Zowel menselijk, commercieel als technisch weten we wat we aan hen hebben. Inia is echt een nichespeler, geen grote organisatie. Daardoor zijn ze ook voldoende flexibel om zich aan te passen. VoIP-over-wifi is geen sinecure maar het is heel erg goed verlopen. Ook in het magazijn bellen ze nu mobiel, met VoIP-toestellen van Spectralink."

BRING YOUR OWN DEVICE

Het team van Elsen heeft dankzij Aruba meer controle, via de software voor netwerkbeheer (AirWave) en authenticatie (ClearPass). "Met hun user accounts kunnen onze medewerkers nu automatisch aan het draadloze netwerk. Zo kunnen ze ook via hun eigen smartphone of tablet mobiel werken. Zo konden we bring your own device mogelijk maken. Innovatie is een van onze basiswaarden en dat willen we ook vertalen naar onze processen."



"Zowel menselijk, commercieel als technisch weten we wat we aan Inia hebben."

Het is een kleine organisatie, maar daardoor ook voldoende flexibel om zich aan te passen."

*Patrick Elsen,
ICT Infrastructure Manager*



300

MEDEWERKERS
BELLEN NU
VIA SKYPE
VOOR BEDRIJVEN

200

ACCESS POINTS
VAN ARUBA
INSTALLEERDE
INIA

4

VIDEOCONFERENCINGSYSTEMEN
VERGEMAKKELIJKEN
INTERNATIONALE
MEETINGS