



Case study

Gemeente Zaanstad ondersteunt Het Nieuwe Werken met private GSM-netwerk en IP-telefonie van Private Mobility

Uitdaging

Ontwerp en bouw een nieuwe telefonie-infrastructuur voor het nieuwe stadhuis, waarin de gemeente Zaanstad Het Nieuwe Werken introduceert voor de ongeveer 1.500 ambtenaren.

Oplossing

Private Mobility ontwierp en installeerde een nieuwe telefonie-infrastructuur waarbij het bedrijf een private GSM-netwerk combineerde met het publieke mobiele netwerk.

Dienstverlening

Mobiele abonnementen, integratie en advies.

Resultaten

De gemeente Zaanstad beschikt over een betrouwbare telefonieomgeving die Het Nieuwe Werken optimaal ondersteunt door ambtenaren maximale bewegingsvrijheid te bieden voor wat betreft communicatie, bereikbaarheid en continuïteit voor minder verbruikskosten.

Samenvatting

De gemeente Zaanstad koos na een uitgebreide Europese aanbesteding voor Private Mobility als leverancier van een innovatief mobiele dienst met Private GSM roaming en integratie op de Avaya IP-telefonie-omgeving. Deze oplossingen zijn nodig omdat Zaanstad een nieuw gemeentehuis liet bouwen waar nagenoeg alle diensten gezamenlijk zijn ondergebracht. In de oude situatie werkten de ambtenaren op drie verschillende locaties. Met de keus voor een nieuw gemeentehuis op één plek koos Zaanstad ook voor Het Nieuwe Werken. Dit nieuwe en flexibele kantoorconcept stelt het merendeel van de ambtenaren in staat om plaatsonafhankelijk te werken in en buiten het nieuwe gebouw. Zij zijn dankzij de nieuwe innovatieve telefonieomgeving van Private Mobility door het hele gebouw bereikbaar met hun smartphone. Dankzij de geïnstalleerde Private GSM-technologie is de betrouwbaarheid en dekking in en om het nieuwe gemeentehuis optimaal.

De klant

Zaanstad is de grootste gemeente in de Noord-Hollandse Zaanstreek. Per 1 januari 2012 had de gemeente 148.284 inwoners. Zaanstad is in 1974 ontstaan door samenvoeging van de gemeenten Assendelft, Krommenie, Wormerveer, Westzaan, Zaandijk, Koog aan de Zaan en Zaandam. De gemeente maakt deel uit van de stadsregio Amsterdam. Zaanstad biedt werk aan ongeveer 1.500 ambtenaren. De gemeente heeft in het nieuwe stadhuis 1.050 werkplekken ingericht.

De uitdaging

De gemeente Zaanstad zocht, met het oog op de ingebruikname van een nieuw gemeentehuis, naar een telefonieomgeving die Het Nieuwe Werken ondersteunt. De gemeente introduceerde dit concept om effectiever en efficiënter te werken. Bij Het Nieuwe Werken heeft het merendeel van de ambtenaren geen vaste werkplek. Medewerkers zoeken bij binnenkomst zelf een plek om te werken. Alleen medewerkers van het Klantcontactcentrum en secretariaatmedewerkers beschikken over een vaste telefoon. De rest van de ambtenaren kon bij de ingebruikname van het nieuwe stadhuis kiezen uit verschillende typen smartphones.

De oplossing

Dimension Data ontwierp en bouwde een private GSM-netwerk dat volledig is geïntegreerd met een op IP-telefonie gebaseerd IP-communicatieplatform. Door deze integratie is brede Unified Communications-functionaliteit beschikbaar op de smartphones van de medewerkers. Voor de mobiele communicatie buiten het gebouw sloot de gemeente een contract met Private Mobility dat het private GSM-netwerk koppelde aan het publieke mobiele netwerk. Hierdoor zijn de ambtenaren zowel binnen als buiten het gebouw bereikbaar op hun vaste nummer met de zelfde functionaliteit.

Onderdeel van de IP-telefonieoplossing is een Avaya Aura-contactcenter dat alle inkomende gesprekken op het centrale 14075-nummer afhandelt. 14075 is het algemene nummer van de gemeente dat burgers en bedrijven kunnen gebruiken voor hun vragen aan de gemeente. Het Private GSM-netwerk is gebaseerd op technologie van Quortus welke volledig is geïntegreerd in de dienst van Private Mobility.

Verbruiks kosten

Door het gebruik van private GSM worden er geen mobiele verbruiks kosten gerekend voor spraak, sms en data op het eigen netwerk. Onderling bellen hoeft hierdoor niet te worden afgekocht en is altijd Gratis. Er worden alleen kosten gemaakt wanneer men de mobiel buiten het gebouw gebruikt. Hiernaast zijn alle overige gebruikers wel mobiel bereikbaar maar kunnen zij buiten het gebouw niet bellen.

Het resultaat

De gemeente Zaanstad beschikt over een telefonieomgeving die voorziet in betrouwbare en robuuste communicatie via een intern GSM-netwerk. Voor medewerkers die veel buiten het gebouw actief zijn en daar ook bereikbaar moeten zijn, geldt dat zij eenvoudig kunnen roamen tussen het private GSM-netwerk het publieke netwerk. Dat is niet het enige belangrijke voordeel van Private GSM. Deze aanpak zorgt ook voor een redundante omgeving, waarbij er minder access points nodig zijn dan bij een DECT of WiFi-netwerk. Met een Private GSM-omgeving ervaren de medewerkers de voordelen van de bewezen GSM-technologie, maar zijn ze niet afhankelijk van het openbare GSM-netwerk, waar de gemeente geen controle op heeft en overbelast kan raken.

De oplossing

- Levering en implementatie van de Mobiele abonnementen
- Integratie van mobiel op de telefoon centrale waardoor ieder mobieltje zich gedraagt als een vast toestel.

De voordelen

- tot 40% minder telefonie verbruikskosten door integratie, mobiel uitbellen via de SIP trunk en Gratis bellen binnen private GSM netwerk.



- Medewerkers werken met een smartphone naar eigen keus. Op basis van Choose Our Own Device is er de keus uit iOS (Apple iPhone) of Android (HTC of Samsung).
- Medewerkers die ook buiten het gemeentehuis bereikbaar moeten zijn, roamen probleemloos tussen het private GSM-netwerk en het landelijke mobiele netwerk van Vodafone.
- Het private GSM-netwerk biedt betere dekking door het gebouw met minder access points dan bij Dect of WiFi.
- Het private GSM netwerk biedt 100% continuïteit door gebruik van twee radio netwerken
- Medewerkers zijn niet afhankelijk van openbare GSM-netwerken en lopen daardoor geen risico's van slechte bereikbaarheid door bijvoorbeeld de overbelasting van het openbare netwerk.

Het onderscheidend vermogen

Private Mobility denkt mee en brengt ruime kennis en ervaring mee op het gebied van mobiele integratie op diverse bedrijfscentrales in combinatie met private GSM.

Private Mobility Nederland B.V.

Tel: 088-3033000

www.privatemobility.nl