



**Welkom**



***Kender Thijssen***

*continuïteit in ict*

## Microsoft Office Communication Server De nieuwe telefooncentrale

## Timesoft - Bedrijfsomschrijving

- Nederlandse IT software bedrijf
- Expansie naar de US
- 23 man in dienst
- Recht toe recht aan telefonie
- Ontevreden over huidige telefooncentrale

## Situatie bij de klant

- Hadden een Open Source VoIP centrale
- Hadden Microsoft BPOS draaien
- Verhuisden naar een nieuw pand
- Hebben IT buiten de deur staan
- Zijn Microsoft partner, dus vrij technisch mensen
- Hadden de Microsoft licenties in huis

## Gewenste situatie

- Meer functionaliteit dan uit BPOS
- Wilden simpele telefonie hebben
- Medewerkers flexibel kunnen laten werken
- USA vestiging makkelijk integreren in het bedrijf

## Partners – OCS implementatie

Hoofdaannemer – **Kender Thijssen Telecom**

- *Onderdeel van de Detron groep*
- *Specialist op gebied van telefonie*

Onderaannemers – **StartReady & Interoute**

- *StartReady: specialist en marktleider op van Microsoft OCS*
- *Interoute: Europese SIPtrunk leverancier*

## **Geboden oplossing** StartReady UC appliance

- Appliance gebaseerd op Microsoft OCS
- Geïntegreerd met de bestaande IT omgeving
- Alle benodigde rollen op 1 server
- In 2 dagen uitgerold
- Bellen via SIPtrunk van Interoute

## Microsoft OCS

### *Meer dan een telefooncentrale*

Standaard telefonie functionaliteit aanwezig:

- Bellen & gebeld worden
- Doorverbinden
- Huntgroepen

Maar nog veel meer:

- Overall bereikbaar door koppeling aan je computer
- Gebruiksvriendelijk conference calls opzetten
- Video Conferencing
- Chatten
- Makkelijk schermen delen

## Microsoft OCS

### *Meer dan een telefooncentrale*

Standaard telefonie functionaliteit aanwezig:

- Bellen & gebeld worden
- Doorverbinden
- Huntgroepen

Maar nog veel meer:

- Overall bereikbaar door koppeling aan je computer
- Gebruiksvriendelijk conference calls opzetten
- Video Conferencing
- Chatten
- Makkelijk schermen delen

## Voordelen & Nadelen

Sterke punten:

- Geen extra telefooncentrale meer nodig
- Gebruik maken van bestaande infrastructuur, zoals Office, Sharepoint en CRM.
- Gebruikers krijgen meer functionaliteit dan alleen bellen
- Gebruikers al bekend met Microsoft tooling

Minder sterke punten:

- Minder telefonie functionaliteit dan met bestaande pbx

## Lessons Learned

- Goede communicatie tussen klant, Outsourcer en leverancier cruciaal
- IT netwerk dient goed op orde te zijn (er waren wat problemen met firewall settings).
- In 2 dagen uitgerold maar:
  - Dan moet de Outsourcer wel klaar zijn
  - Nummer portering neemt wel wat tijd in beslag
  - Goed nadenken over interne communicatie stroom
  - Denk aan goede devices
  - Zorg dat alle gebruikers weten hoe het systeem werkt



**Bedankt voor uw aandacht**



*Kender Thijssen*  
continuïteit in ict