



Customer case AR Metallizing

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Inetum-Realdolmen implementeert Teams Calling bij AR Metallizing

Beter bereikbaar, minder beheer dankzij Teams Calling

Medewerkers zijn niet langer honkvast. Ze werken op kantoor, maar ook thuis en onderweg. Om onder alle omstandigheden de bereikbaarheid van zijn medewerkers via telefoon en video te garanderen, stapte AR Metallizing over op Microsoft Teams. Inetum-Realdolmen tekende de passende oplossing uit en begeleidde de migratie.

AR Metallizing is de wereldwijde marktleider in de productie van gemetalliseerde labels, folies, papier en karton. De klanten van het bedrijf zijn onder meer actief in de verpakking-, drank-, voedings- en tabaksindustrie. De oplossingen van AR Metallizing zijn te vinden in wikkels rond chocolade, labels op drankflesjes, innerliners in allerhande verpakkingen, en nog veel meer. AR Metallizing heeft Belgische roots, maar behoort intussen tot de Japanse groep Nissha. In Genk bevindt zich nog altijd een belangrijke productievestiging, waar 100 van de 750 medewerkers van het bedrijf actief zijn. De andere vestigingen van AR Metallizing bevinden zich in Duitsland, Italië, Brazilië en de Verenigde Staten.

Eén oplossing

Voor de vlotte werking van een organisatie is efficiënte communicatie essentieel. "Alleen waren er doorheen de jaren net iets te veel oplossingen in omloop gekomen", zegt Zelim Bashaev, verantwoordelijk voor de wereldwijde IT-infrastructuur van AR Metallizing. "We hadden niet alleen een telefooncentrale, we gebruikten ook Skype en hadden een professionele oplossing voor videoconferenties." Dat er meer dan één kanaal beschikbaar was, zorgde net voor verwarring. "Het kwam erop

neer dat je goed moest afspreken via welke oplossing je met iemand contact zou nemen."

Om alvast het gebruik van video te stroomlijnen besliste AR Metallizing over te stappen op Microsoft Teams, zowel voor meetings via pc als in de videovergaderzaal. "Toen de coronacrisis uitbrak, leek het ons niet meer dan logisch om de oplossing uit te breiden met Teams Calling", legt Zelim Bashaev uit. "Dat zou vermijden dat we naast Teams nog een andere softphone-oplossing nodig zouden hebben. Het leek ons de beste keuze om unified communications als geheel in Teams onder te brengen."

"Inetum-Realdolmen bezorgde de IT-afdeling nog een bijkomend voordeel. Als onafhankelijk adviseur maakte Inetum-Realdolmen een analyse van de concrete behoeften van AR Metallizing. Die oefening toonde aan dat het bedrijf voordeel zou halen uit de overstap naar Orange."

ZELIM BASHAEV,
VERANTWOORDELIJKE WERELDWIJDE
IT-INFRASTRUCTUUR
@ AR METALLIZING



Proof of Concept

Voor AR Metallizing bood het project bovendien een goede gelegenheid om kennis te maken met de oplossingen en service van Inetum-Realdolmen. Ruimte voor fouten was er niet. "Iedereen merkt het meteen wanneer de telefoon het niet doet. En de klachten daarover komen onmiddellijk bij de lokale IT-afdeling terecht", knipoogt Zelim Bashaev. "Inetum-Realdolmen werkte echter een heel degelijk plan van aanpak uit."

Voor de eindgebruiker lijkt het eenvoudig. Hij of zij rekent erop dat de telefoon werkt. Achter de schermen was het verhaal behoorlijk complex. Het project in Genk fungeerde daarbij als proof of concept: de blauwdruk voor de verdere uitrol van de oplossing in de andere sites van AR Metallizing. Microsoft Teams vormde daarbij het uitgangspunt in combinatie met een nieuwe IP-telefooncentrale van het merk Yeastar. Lokaal is een Session Border Controller (SBC) voorzien, die is verbonden met Teams Direct Routing.

"Op die manier is er een koppeling voorzien tussen de telefooncentrale en Teams", legt Zelim Bashaev uit. "Wanneer een medewerker een oproep ontvangt, gebeurt dat tegelijk op de Teams-client en op de vaste toestellen die we op kantoor hebben behouden. De medewerker kan dan kiezen via welke weg hij de oproep beantwoordt." Dat AR Metallizing nog altijd een telefooncentrale gebruikt, heeft alles te maken met de productieomgeving. "Daar maken we gebruik van DECT, wat niet te combineren is met Teams. Maar de telefooncentrale die we daarvoor nodig hadden, biedt ons zo tegelijk een back-up voor Teams."

Minder beheer, goedkoper contract

De voordelen van de migratie naar Teams Calling zijn alvast duidelijk. "Onze medewerkers hadden allemaal een vast nummer op kantoor", vertelt Zelim Bashaev. "Waren ze niet aanwezig, dan misten ze de oproepen naar dat nummer." Die situatie was niet langer werkbaar, met name in de context van thuiswerk. "Dankzij de overstap naar Teams Calling zijn de medewerkers veel beter bereikbaar. En missen ze een oproep, dan kunnen ze heel makkelijk naar het juiste nummer terugbellen, waar ze zich ook bevinden."

Daarnaast haalt ook de IT-afdeling voordeel uit de overstap naar Teams. "Eigenlijk is het klassieke beheer van de telefonie-omgeving helemaal verschoven naar Teams. En aangezien dat een cloudoplossing is, vallen de traditionele taken rond updates en onderhoud daardoor weg." Inetum-Realdolmen bezorgde de IT-afdeling nog een bijkomend voordeel. Als onafhankelijk adviseur maakte Inetum-Realdolmen een analyse van de concrete behoeften van AR Metallizing. Die oefening toonde aan dat het bedrijf voordeel zou halen uit de overstap naar Orange.

Goede kennisoverdracht

Na het geslaagde traject in Genk, paste AR Metallizing dezelfde oefening toe in zijn vestiging in Italië. "Ook dat ging heel vlot, dankzij onze ervaring met de migratie in Genk en het feit dat Inetum-Realdolmen veel belang hecht aan een goede kennisoverdracht", zegt Zelim Bashaev. "We gaan dezelfde set-up uitrollen in Brazilië en de Verenigde Staten. En zoals het er nu naar uitziet zullen we dat helemaal zelf kunnen, zonder hulp van buitenaf. Ook dat is voor ons een belangrijk voordeel van de samenwerking met Inetum-Realdolmen: we hebben er zelf heel veel van opgestoken."



MEER INFO?

Over Inetum-Realdolmen: www.inetum-realdolmen.world

Over AR Metallizing: www.armetallizing.com