

" Het systeem is zo veilig geworden dat de helpdesk van Telenet ons soms belt om de oplossing voor een probleem te geven terwijl we niets van het probleem hebben gemerkt. "



Philippe Picalausa, IT Infrastructure & Security Manager, Partena HR



#### Uitdaging

- > De telefoon- en datacommunicatie tussen de agentschappen en de centrale zetel verbeteren en beveiligen
- > De communicatiekosten aanzienlijk verminderen
- > Voldoen aan de vraag van de klant op het vlak van hosting voor loon-beheers- en andere software

#### Oplossing

- > Data: installatie van een IP-VPN-netwerk en verschillende lijnen naargelang van het agentschap (ADSL, SDSL, Coax)
- > Telefonie: Digital Voice

#### Voordeel

- > Snelle en efficiënte telefoon-communicatie en gegevensuitwisseling tussen de verschillende agentschappen
- > Volledige ontdebelling van de interne infrastructuur: een waarborg voor optimale veiligheid
- > Een efficiëntere dienstverlening aan de bedrijven
- > Een kostenbesparing van 30%

## Telenet, partner voor het telefonie- en dataverkeer tussen de agentschappen van Partena HR

### Telenet is onovertroffen in flexibiliteit en aandacht voor de specifieke noden van de klant

De IT-afdeling van Partena HR staat in voor de onlineverrichtingen en de communicaties van het sociaal secretariaat. Om haar taak optimaal te vervullen moet ze over een performante telecominfrastructuur beschikken. Sinds 9 jaar werkt Partena HR reeds samen met Telenet voor het data- en telefonieverkeer. Het IP-VPN-netwerk van Telenet maakt een kostenbesparing van 30% mogelijk. Dankzij de volledige ontdebelling van de lijnen geniet Partena HR bovendien een optimale veiligheid.

### Dertig procent besparing op alle communicaties

De IT-afdeling van Partena HR streeft naar een voortdurende verbetering van haar dienstenaanbod en naar de stabiliteit hiervan. Tegelijk tracht ze de kosten te verminderen waar dat mogelijk is. Om van een concurrentieel aanbod te kunnen genieten, de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en zijn infrastructuur te moderniseren lanceert Partena HR sinds 2004 regelmatig een offerteaanvraag voor zijn volledige telecomsysteem. Telenet kwam

recent opnieuw als beste uit de bus. In navolging van deze nieuwe offerteaanvraag installeert Telenet een IP-VPN-netwerk dat de 26 agentschappen van Partena HR met elkaar verbindt in een privénetwerk (VPN), waarop een volledige bundel lijnen voor de agentschappen kan worden aangesloten: ADSL, SDSL en Coax, naargelang de behoefte aan bandbreedte.

Er worden ook specifieke lijnen geïnstalleerd, meer bepaald voor de communicaties met grote instellingen. De technologie die Telenet hiervoor gebruikt, IP-priorisatie, laat over dezelfde lijn zowel telefonie- als dataverkeer toe. Dankzij deze herconfiguratie kunnen alle uitgaande gesprekken van de agentschappen via het netwerk verlopen en vanuit de centrale zetel van Partena HR in Brussel worden verstuurd. Dat levert een besparing op van 30% op de volledige communicatiefactuur.

### Onafhankelijke onderneming wijst Telenet aan als beste keuze op de markt

Eind 2008 beslist Partena HR om het beheer van zijn telefonie- en datadiensten opnieuw op tafel te leggen. De toewijzingscriteria – de prijs, maar ook de kwaliteit van de service



telenet



## Over Partena

*Partena HR is een sociaal secretariaat gespecialiseerd in humanresources-administratie: loonbeheer, opleiding en documentatie, loon- en HR-software, outsourcing van processen en HR-management. Partena HR telt in België 26 agentschappen en stelt ongeveer 685 mensen tewerk. Het sociaal secretariaat richt zich tot een clientèle van bijna 30.000 ondernemingen.*

en samenwerking – worden beoordeeld door een onafhankelijke onderneming. Wat blijkt? Telenet komt opnieuw als beste uit de bus. De geïnstalleerde infrastructuur is toekomstgericht en staat garant voor de kwaliteit van alle onlineverrichtingen en van de communicaties van het sociaal secretariaat van Partena HR. Daarenboven draagt de infrastructuur ook bij aan de kwaliteit van de communicaties specifiek gelinkt aan de hostingdiensten. Philippe Picalausa, IT Infrastructure & Security Manager van Partena HR, verklaart: "Telenet heeft schitterend ingespeeld op onze toewijzingscriteria. Ze wisten er zelfs nog eigen troeven aan toe te voegen. Dat heeft het verschil gemaakt, in combinatie met hun flexibiliteit en een echte betrokkenheid bij onze onderneming."

### **Optimale veiligheid dankzij de ontubbeling van de lijnen**

In vier jaar tijd (2004-2008) werd de capaciteit van de centrale lijnen verhoogd tot 34 Mbps, zodat Partena HR de noodzakelijke loonbeheersinfrastructuur kan hosten voor talrijke klanten. In dit geval is de omvang van de lijnen essentieel: de SLA-beschikbaarheid (Service Level Agreement) moet gegarandeerd zijn tijdens de piekperiodes, namelijk tussen de 25e van de maand (betaling van de lonen van de bedienden) en de 5e van de maand (betaling van de lonen van de arbeiders). Een ander essentieel punt in het contract betreft de volledige ontubbeling van de interne architectuur om optimale beveiliging van de verrichtingen te garanderen. "Het systeem is zo veilig geworden dat de helpdesk

van Telenet Solutions ons soms belt om de oplossing voor een probleem te geven terwijl we niets van het probleem hebben gemerkt omdat we automatisch naar back-upmode zijn overgeschakeld", zegt Philippe Picalausa. Een andere toegevoegde waarde van de oplossing is dat Telenet vandaag op dezelfde lijn een betere kwaliteit van de telefonie- en datadiensten kan garanderen en tegelijk functionaliteiten kan bieden zoals remote beheer van de gebouwen (toegang, monitoring van de verwarmingsketels, enz.).

### **Op weg naar VoIP-telefonie**

In de toekomst wil Partena HR de telefonie nog verder ontwikkelen om ze nog meer te integreren in de communicatie en de dagdagelijkse activiteiten. Zo moet het bijvoorbeeld mogelijk worden om alle informatie over de persoon of het bedrijf dat het sociaal secretariaat belt, op het scherm te tonen om de diensten en het aanbod af te stemmen op de klant. Of bijvoorbeeld de installatie van tools die de beheerders, de adviseurs en de juristen gemakkelijker toegang geven en die een beter beheer en evaluatie van de tijd die ze aan de telefoon doorbrengen mogelijk maken. Om dat te realiseren moet de Voice over IP-technologie (VoIP) worden uitgebreid tot de inkomende oproepen. "De essentie is dat we verder gaan dan gewone telefonie en evolueren naar geïntegreerde oplossingen die de proactiviteit verbeteren en toegevoegde waarde creëren voor alle betrokkenen", besluit Philippe Picalausa.



**Telenet for Business**

Voor meer info: surf naar [www.telenet.be/business](http://www.telenet.be/business) of bel naar 0800 66 066.