

BDO: Managed IP Telefonie-platform als stevig fundament

BDO

BDO is een landelijk opererend accountants- en advies kantoor dat zich met name richt op de MKB-sector. De organisatie behoort tot het netwerk van BDO internationaal dat zich uitstrekt over ruim 100 landen.

Locaties

De ongeveer 2.000 medewerkers van BDO verrichten hun werkzaamheden vanuit 27 vestigingen, verspreid over heel Nederland. Het hoofdkantoor, inclusief de centrale IT-afdeling, is gevestigd in Eindhoven.

Kernactiviteiten

BDO biedt voor veel verschillende branches een compleet dienstenpakket op het gebied van audit & assurance, accountancy, belastingadvies, consultancy en onlinediensten.

Situatiebeschrijving

Om de introductie van een nieuw, innovatief elektronisch dienstverleningsconcept (het kantoor van de toekomst) te kunnen realiseren ontstond binnen BDO de behoefte aan een flexibel en toekomstvast IT-platform.

Accountantskantoor BDO wil vooroplopen met innovatieve en klantgerichte dienstverlening. Om recht te doen aan het toenemende belang van IT bij het behalen van de bedrijfsdoelstellingen heeft BDO gekozen voor KPN als partner om een toekomstvast en innovatief IT-platform te ontwikkelen. Een belangrijke stap daarbij is de introductie van Managed IP Telefonie. Daarmee is inmiddels een stevig fundament gelegd om de bedrijfsprocessen flexibel aan te passen aan de voortdurend veranderende behoeften van zowel de interne medewerkers als van de klanten van BDO.

Als landelijk opererende accountantsorganisatie ziet BDO zich geconfronteerd met ingrijpende veranderingen in de business-omgeving. Marcel Donkers, hoofd van de IT-afdeling, schetst de gevolgen daarvan: 'Er is binnen ons werkveld sprake van veel dynamiek met een steeds grotere rol voor IT. Zowel onze eigen medewerkers als onze klanten willen vanaf verschillende locaties permanente toegang tot al onze diensten en informatie. BDO speelt hierop in met de introductie van een nieuw, innovatief elektronisch dienstverleningsconcept: het kantoor van de toekomst. Daarmee lopen we echt voorop in onze sector!'

Managed IP Telefonie als beste oplossing

Uiteraard heeft dit nieuwe concept grote gevolgen voor de inrichting van de BDO-werkprocessen. Marcel Donkers: 'Flexibiliteit is hierbij van doorslaggevend belang. Om dit te realiseren is een betrouwbaar en toekomstvast IT-platform een eerste vereiste. Daarom zijn we een paar jaar geleden gestart met het ontwikkelen van een nieuw telefonieconcept ter vervanging van een aantal oude PABX-telefooncentrales. Samen met KPN hebben we een uitgebreide inventarisatie gemaakt van de verschillende mogelijkheden. Uiteindelijk bleek de IP Telefonie-oplossing van Cisco het meest volwassen platform. We hebben vervolgens nadrukkelijk gekozen voor KPN als partij die verantwoordelijk is voor het beheer van de telefonieomgeving.

Met ons nieuwe elektronische dienstverleningsconcept spelen we goed in op de behoeften van onze relatief jonge medewerkerspopulatie

De expertise van KPN op het gebied van IP Telefonie en de hoge kwaliteit van hun datacentervoorzieningen, inclusief de voor onze sector cruciale beveiliging van vertrouwelijke data, hebben daarbij de doorslag gegeven.'

Grotere mobiliteit

BDO heeft bij de uitrol van Managed IP Telefonie gekozen voor een gefaseerd groeipad. Marcel Donkers licht die keuze toe: 'We zijn begonnen met de vestigingen waar de oude centrales echt op hun laatste benen liepen. Inmiddels heeft 70% van onze vestigingen de overstap gemaakt, waardoor de telefonische bereikbaarheid permanent gewaarborgd is. In het geval van uitval kunnen gesprekken doorgeschoven worden naar verschillende kantoren, zonder dat onze klanten daar iets van merken. Daarnaast biedt de nieuwe omgeving belangrijke randvoorwaarden voor een grotere mobiliteit. Onze medewerkers kunnen zich overal aanmelden bij de centrale, waar ze zich ook bevinden. Het flexwerken binnen BDO wordt hiermee optimaal ondersteund.'

Nieuwe gebruiksmogelijkheden

De nieuwe telefonieomgeving heeft voor BDO inmiddels dus een aantal doelstellingen gerealiseerd. Marcel Donkers: 'We zijn momenteel al erg tevreden over het verhoogde gebruiksgemak en de verlaging van onze telefoonkosten. Maar onze ambities reiken verder. Zo is onze Managed IP Telefonie intussen volledig geïntegreerd met de bestaande Microsoft-portalinfrastructuur in combinatie met Microsoft Office Communications Server (OCS) en ons Wide Area Network (WAN). En in de toekomst willen we het platform gaan gebruiken voor nieuwe gebruiksmogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan een volledige integratie met ons mobiele netwerk. Dat neemt niet weg dat we nu al flinke stappen hebben kunnen maken.

Als vooruitstrevende it-afdeling waren we op zoek naar een partner die ons ambitieniveau structureel kon ondersteunen

De huidige koppeling van de telefonieomgeving met onze IT-systemen zorgen ervoor dat onze medewerkers onderling eenvoudig kunnen chatten, mailen en live-meetings organiseren. Daarnaast zijn we de mogelijkheden aan het inventariseren om videoconferencing binnen onze organisatie te introduceren.' Partnerschap als basis BDO heeft veel energie gestoken in de ontwikkeling en introductie van een digitaal dienstverleningsconcept voor de klanten. Marcel Donkers: 'Daarover hebben we uitgebreid gecommuniceerd, zowel richting onze eigen medewerkers als onze klanten. Bijvoorbeeld op beurzen en via media en vakbladen. De reacties van medewerkers en klanten waren bijzonder positief. KPN heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld. Dankzij de open communicatie en het vermogen snel in te spelen op onze soms snel veranderende bedrijfsomgeving, heeft KPN nadrukkelijk bijgedragen aan het vooruitstrevende en concurrerende karakter van onze dienstverlening. We zijn daardoor echt klaar voor de toekomst van Het Nieuwe Werken. Enerzijds kunnen onze medewerkers op basis van hun individuele behoeften zelf kiezen waar, wanneer en op welke manier ze optimaal kunnen bijdragen aan de groei van onze organisatie. Anderzijds profiteren onze klanten van de technologische vooruitgang door een betere en efficiëntere dienstverlening.'

Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze dienstverlening naar www.kpn.com/corporatemarket of stuur een e-mail naar info.nl@kpn.com

Uitdaging

Binnen BDO onderkent men de steeds prominenter rol van de IT-voorzieningen bij het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen. Een continue beschikbaarheid van data, applicaties en diensten is daarbij noodzakelijk om de bedrijfsprocessen flexibel aan te passen aan de voortdurend veranderende behoeften van zowel medewerkers als klanten. Daarom moet BDO beschikken over een uitstekend IT-fundament, inclusief geavanceerde communicatiemogelijkheden.

Oplossing

Als eerste stap om te komen tot een toekomstvast en geavanceerd IT-platform heeft BDO gekozen voor een Managed IP Telefonie-oplossing van KPN op basis van Ciscofunctionaliteit. Daarnaast is de IT-omgeving, inclusief beheer en beveiliging, ondergebracht in een van de streng beveiligde datacenters van KPN.

Meerwaarde

BDO ervaart vanaf de introductie van de Managed IP Telefonie-oplossing al een verhoogd gebruiksgemak en een verlaging van de telefoonkosten. Daarnaast stelt BDO in staat nieuwe gebruiksmogelijkheden te introduceren dankzij de integratie met het mobiele netwerk en met Microsoft Office Communications Server (OCS).

Ervaring

'We zijn momenteel al erg tevreden over de oplossing van KPN. Maar onze ambities gaan verder. Zo is onze Managed IP Telefonie intussen volledig geïntegreerd met de bestaande Microsoft-portalinfrastructuur in combinatie met ons Wide Area Network (WAN).'