

# REITSMA

en partners

Reference case | SV-E

Telefonie is voor onze organisatie cruciaal. We wilden één geïntegreerde oplossing met één infrastructuur voor telefonie.

Peter van der Stoop,  
directeur SV-E

## Scholte & de Vries-Estoppey is een Ready Business

SV-E altijd bereikbaar voor bestellingen

The future is exciting.

# Ready?



# One Net Enterprise biedt toekomstbestendig platform

80% van de orderintake van groothandel Scholte en de Vries Estoppey (SV-E) wordt geplaatst via de telefoon. Tot voor kort was de telefonie lokaal per vestiging geregeld, erg onoverzichtelijk en niet efficiënt. De telefonistes hadden geen idee of de medewerkers in de verschillende filialen in gesprek waren. Voor de medewerkers met een vast en mobiel toestel was het probleem nog groter. Daar is dankzij One Net Enterprise van Vodafone verandering in gekomen. “Ons belangrijkste telefonieprobleem is opgelost.”

Duurzaamheid is een belangrijk aspect in de investeringen van SV-E. Door onder andere duurzame energie in te kopen, een uitbreiding op het wagenpark met zuinigere voertuigen te doen en vestigingen te verhuizen naar energiezuiniger panden is de CO2-uitstoot 6% verlaagd. In 2014 was SV-E zelfs MVO-onderneming van het jaar in haar regio.

“Steeds meer partijen waar we zaken mee doen, zeker organisaties als de overheid en de spoorwegen, zijn erg gericht op je CO2-voetprint”, zegt directeur Peter van der Stoop. “Bovendien vinden we

duurzaamheid zelf ook erg belangrijk.

Hier gaat het licht uit op het moment dat we weer weglopen. Onze bestelwagens hebben de hoogste klasse roetfilter.”

## De uitdaging

Door het toenemende belang van mobility wilde SV-E op een andere manier omgaan met telecom. De medewerkers voeren hun werkzaamheden voornamelijk uit met mobiele telefoons. Van de 64 telefoons in het bedrijf gaat het bij slechts 4 toestellen om een vaste lijn. Flexibiliteit en bereikbaarheid staan samen met klant- en leveranciers betrokkenheid, hoog in onze organisatie doelstellingen.

## Telefonie cruciaal

“Voor onze bouwklanten is het vaak het meest praktisch om even te bellen, bijvoorbeeld als ze snel een nieuwe hamer nodig hebben”, zegt Van der Stoop. “Wanneer ze vóór negen uur bellen leveren we voor vier uur. Soms belt een uitvoerder in die tijd wel vier of vijf keer omdat hij op de bouwplaats van alles moet regelen voor zijn mensen. Dat begint al om zes uur 's ochtends. Kortom, telefonie is voor onze organisatie cruciaal.”

Ook intern is de communicatie bij SV-E belangrijk, omdat het bedrijf vier aparte locaties heeft.



“ Met de One Net Enterprise beheermogelijkheden kan ik de status van mijn eigen telefoon regelen ”

En de telefonische verkopers zitten overal. “Dit betekent dat onze klanten overal kunnen binnenkomen, zegt Van der Stoop. “Daarom wilden we voor het hele bedrijf één centrale in plaats van vier losse centrales. We wilden één geïntegreerde oplossing met één infrastructuur voor telefonie.”

### **Dataverbinding centraal**

“Met deze geïntegreerde oplossing kun je onderling makkelijker doorverbinden. Je kunt ook onderling gesprekken van klanten opvangen, ook als er bij één vestiging bijvoorbeeld fysiek geen verkoper aanwezig is. De beller komt dan zonder dat hij het merkt terecht bij een andere vestiging.” Tegelijkertijd heeft SV-E er ook voor gekozen de dataverbinding te centraliseren, zodat alle locaties weer verbonden zijn met één server.

Aanvankelijk heeft SV-E bij één vestiging geëxperimenteerd met een Voice over IP-infrastructuur. “Daar zijn we mee gestopt omdat het ons niet beviel. We zijn wel door gaan zoeken naar een oplossing, want we wilden toch een nieuwe centrale. Uiteindelijk werden we geattendeerd op One Net Enterprise door Reitsma & Partners, een partner van Vodafone.” Los van het eerste advies heeft Reitsma & Partners een cruciale rol gespeeld bij de opstart van de installatie van One Net 1.0. “One Net Enterprise zag er goed uit, en we hebben er een aantal nuttige demonstraties van gezien. Omdat het een cloudoplossing is kun je met de telefoons overal inloggen, waardoor we ons personeelsbestand effectiever kunnen inzetten. Het is locatie-onafhankelijk, het maakt niet uit waar je zit.” Uiteindelijk heeft SV-E als een van de eerste organisaties in Nederland gekozen voor een One Net Enterprise oplossing van Vodafone die bestaat uit een telefoniecentrale in de cloud, Managed IP-VPN met internet, One Mobile en mobiel breedband.

### **Nummerplan**

De telefonie is met One Net Enterprise een stuk slimmer geworden. “Met de One Net Enterprise beheermogelijkheden kan ik de status van mijn eigen telefoon regelen. En dankzij een nummerplan hebben we nu een 088 nummerreeks gecreëerd, in plaats van nummers met vier verschillende kerngetallen.”

“Ons belangrijkste telefonieprobleem is opgelost. Met One Net Enterprise zijn we nu voorzien van een toekomstbestendig platform. Inmiddels hebben we een upgrade gehad waardoor we kunnen zien wanneer iemand met zijn GSM naar buiten belt. De centrale weet altijd wanneer iemand in gesprek is, en je kunt alles terugzien in de gesprekshistorie. Dat kon vroeger ook niet, want dat stond op een losse SIM kaart. Dat is voor ons het belangrijkste efficiëntievoordeel, de integratie van vaste en mobiele telefonie in One Net Enterprise.”

**REITSMA**  
e n p a r t n e r s

## **Het bedrijf**

Scholte & de Vries–Estoppey (SV-E) is een professionele groothandel, gespecialiseerd in verkoop van machines, gereedschap, hang- en sluitwerk, bevestigingsmiddelen, werkplaatsinrichtingen, werk- en bedrijfskleding met de bijbehorende service en begeleiding. Met specialisten op diverse vakgebieden zoals toegangscontrole-systemen en verankering biedt SV-E vanaf 4 verschillende locaties ruim 53.000 artikelen, direct uit voorraad leverbaar. SV-E werkt onder meer voor de grotere bouwbedrijven, installatiebedrijven, technische diensten, scheepsbouw, en scholen en levert met eigen vervoer door heel Nederland.

