



Uitdagingen

- Thuiswerk mogelijk maken voor de adviseurs van de informatiedienst 1819
- Eenzelfde niveau van werkcomfort aanbieden, met name voor de uitwisseling van informatie

Oplossing

- OneNet, een oplossing voor DECT (digitale draadloze telefonie voor op kantoor) op lange afstand
- Microsoft Teams voor betere samenwerking

+ Resultaten

- De adviseurs werken vanop afstand met hetzelfde comfort als op kantoor
- De beller krijgt enkel het vaste telefoonnummer van de adviseur te zien, ongeacht waar die zich bevindt
- De adviseur is bereikbaar via een uniek nummer
- De adviseur kan naar wens zijn mobiele nummer meedelen, waardoor werk en privéleven gescheiden blijven

+ Technologieën

- OneNet voor de integratie van de vaste en mobiele telefonie
- Microsoft Teams voor samenwerking

1819.brussels: wanneer de vaste telefoon mobiel wordt

De dienst 1819 van hub.brussels fungeert als informatieplatform voor iedereen die in Brussel op een professionele manier een bedrijf wil opstarten, laten groeien of ontwikkelen. Naar aanleiding van de recente lockdown is de dienst overgestapt op OneNet, wat de integratie van vaste en mobiele telefonie voor de medewerkers van 1819 mogelijk maakt. IRISnet heeft het project uitgevoerd.

1819 streeft een dubbele doelstelling na: ondernemers eerstelijnsinformatie bieden over de verschillende aspecten van een economische activiteit (financiering, overheidssteun, keuze van een rechtsvorm of statuut, administratie, vergunningen) en bedrijven wegwijs maken in het Brusselse netwerk van de instellingen die hen kunnen helpen. “Wij zijn hét aanspreekpunt voor elk verzoek van een bedrijf of projectdrager in Brussel”, zegt Véronique Flammang, verantwoordelijke voor de dienst 1819.

Het coronavirus als trigger

Het coronavirus als trigger Voor de lockdown van maart 2020 bestond 1819 uit een team van een twaalfstal adviseurs (beurtrol van 4 à 5 personen). Zij behandelden in 2019 bijna 8.500 oproepen via de klassieke telefooncascade. Die

stuurt een telefonische oproep door naar een beschikbare adviseur. De COVID-19-crisis dwong 1819 ertoe zijn dienstverlening te digitaliseren. “Met die nieuwe manier van werken – vanop afstand – was de cascadetechniek niet meer mogelijk”,

merkt Véronique Flammang op. “Bovendien nam het aantal aanvragen sterk toe. Daarom moesten we in allerijl extra personeel aanwerven en opleiden. In 2020 hebben we meer dan 45.000 aanvragen behandeld in drie talen.”



Op een paar weken tijd stapte 1819 onder de begeleiding van partner IRISnet over op OneNet.

“OneNet biedt een transparante integratie van vaste en mobiele telefonie. Ze brengt de voordelen van die beide werelden naar de smartphone”, zegt Véronique Flammang.

“In zekere zin gaat het om DECT, Digital Enhanced Cordless Telecommunications ofwel digitale draadloze telefonie over lange afstand

voor op kantoor –”, voegt Pascal Helleputte toe, de accountmanager bij IRISnet en verantwoordelijk voor het project. “Of de werknemer zich nu in de auto, op kantoor, op het openbaar vervoer of thuis bevindt, het is zijn of haar vast nummer dat tijdens de werkuren aan de beller wordt getoond. Bijkomend voordeel: de

adviseurs zijn bereikbaar via een uniek nummer en kiezen zelf of ze hun mobiel nummer al dan niet meedelen. Waar de adviseurs zich ook bevinden,

zij zijn steeds bereikbaar tijdens de kantooruren maar met behoud van hun privacy.”

Om de medewerkers op interactieve wijze te laten communiceren terwijl ze vanop afstand werken, is OneNet aan Microsoft Teams gekoppeld. “Aangezien we meer dan vijftien nieuwe, nog onervaren personen moesten aanwerven om de toename aan oproepen aan te kunnen, was die tool bijzonder waardevol”, zegt Véronique Flammang.

Thuiswerk blijft

Aangezien de adviseurs heel tevreden zijn over OneNet, zal 1819 de tool behouden, ook na de lockdown. OneNet kan bovendien ook flexibiliteit bieden tijdens een staking of bij ziekte. “Voor de uitbraak van de pandemie was deze nieuwe manier van werken geen prioriteit bij openbare instellingen”, geeft Pascal Helleputte toe. “COVID-19 heeft het gebruik van tools voor thuiswerk versneld. Intussen zijn ze onmisbaar. De technologie was al voorhanden, maar het was moeilijk om er ook echt op over te stappen. Vandaag is het zover.”

“OneNet is heel comfortabel om mee te werken en blijkt bijzonder praktisch te zijn, vooral in combinatie met Microsoft Teams. Telewerk is zonder twijfel een blijver,” besluit Véronique Flammang.



“OneNet biedt een transparante integratie van vaste en mobiele telefonie. Ze brengt de voordelen van die beide werelden naar de smartphone”, zegt Véronique Flammang.

Over IRISnet

IRISnet is een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (CBVA) ontstaan uit een Publiek-Privé-Partnership (PPP) tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (CIBG) en Orange Belgium. Haar missie bestaat eruit om haar klanten te inspireren, te connecteren en te begeleiden in een smart ecosysteem. IRISnet verzekert het beheer van de uitbreiding van het breedband glasvezelnetwerk op het grondgebied van het Gewest en biedt de betrokken telecommunicatiediensten aan met als doel beter te communiceren en van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een smart city te maken.

Over Orange Belgium

Orange Belgium is een toonaangevende telecommunicatieoperator op de Belgische markt (met meer dan 3 miljoen klanten) en in Luxemburg, via haar dochteronderneming Orange Communications Luxembourg.

Als convergente speler bieden we mobiele telecommunicatiediensten, alsook internet en tv aan particulieren; en innovatieve mobiele en vaste diensten aan bedrijven. Ons ultraperformante mobiele netwerk beschikt over de 2G, 3G, 4G en 4G+ technologie, waar we voortdurend in blijven investeren. Orange Belgium is een filiaal van de Orange-groep, een van de meest toonaangevende operatoren in Europa en Afrika voor mobiele telefonie en internetdiensten en een van de wereldleiders in het leveren van telecommunicatiediensten aan bedrijven. Orange Belgium staat genoteerd op de Beurs van Brussel (OBEL).