

**Zekerheid. Altijd en overal. Dat is wat u zoekt. En dat is waar Progroup voor staat. Wij creëren en onderhouden een omgeving waarin mensen veilig kunnen leven en werken. Waarom zou u zich zorgen maken over Beveiliging en Telecom? Laat dat maar aan ons over, wij regelen alles van A tot Z.**

## Progroup heeft aan alle eisen voldaan

**Safegroup biedt een veilig onderkomen voor vrouwen en kinderen die te maken hebben met huiselijk geweld. 24 uur per dag, 7 dagen per week. Uiteraard zijn veiligheid en bereikbaarheid dan van een noodzakelijk belang. "Voorheen hadden we nogal wat problemen met de service", vertellen staffunctionaris ICT Sjef Nuijten en teamleider facilitaire zaken Corné Leijten. "We zochten dus een partij die beter benaderbaar zou zijn en beter op storingen kon inspringen. Dat is Progroup geworden."**

Safegroup werkt sinds 2009 samen met Progroup. "We kregen van een van onze leveranciers de tip over Progroup", vertelt Sjef Nuijten. "We hadden een nieuwe telefooncentrale nodig en die hebben zij toen vervangen. Dat was destijds nog voor één locatie. Inmiddels faciliteren we hier in Breda de receptie voor Roosendaal en Dordrecht."

### SPECIALE EISEN

De telefonie moest wel aan bepaalde aspecten voldoen. "Het moest makkelijk uit te breiden zijn en op de toekomst gericht, zoals VolP", zegt Sjef Nuijten hierover. "Verder was de bekabeling in het pand slecht, dus dit heeft Progroup ook onder handen genomen." Er moesten werkplekken bij komen. Protect, dat onderdeel uitmaakt van Progroup, heeft vervolgens de beveiligingssystemen aangelegd, waaronder alarmknoppen, deursignalering, keyfobs, en CCTV (cameraregistratie en -bewaking). "De camerabeelden en telefoontjes van Roosendaal en Dordrecht komen hier nu ook binnen. In Roosendaal is er geen voltijdsbemanning, er zit daar van 9:00 uur tot 22:00 uur een receptionist, maar de rest van de tijd is daar niemand. Vanuit Breda kunnen we bijvoorbeeld zien wie er voor de deur staat en kunnen we eventueel ook de deur bedienen", aldus Nuijten.

### ÉÉN TELEFOONTJE

Safegroup koos er bewust voor om zowel de telefonie als de beveiliging bij Progroup neer te leggen. "Alles is bij ons aan elkaar gekoppeld, camerabeelden, telefonie, alles werkt via de internetverbinding", vertelt Nuijten. "Het heeft dus allemaal met elkaar te maken. Als daar verschillende faciliterende partijen bij betrokken zijn, wordt het heel lastig als je een keer een

storing hebt. Je moet dan eerst gaan uitzoeken waardoor er een storing is voordat je de verantwoordelijke partij kunt aanspreken. Dit was de oude situatie. Als we een probleem hadden gingen de partijen naar elkaar wijzen. Nu hebben we één integrale oplossing bij één partij liggen, dat is dus Progroup. Als er nu iets aan de hand is hoeven we maar één telefoontje te plegen en we hebben contact met iemand die van de hoed en de rand weet."

### HOE GING PROGROUP TE WERK?

"Progroup heeft destijds een screening uitgevoerd om te kijken wat precies onze behoeftes waren. Ze hebben vervolgens laten weten wat zij aan apparatuur konden leveren. Uiteindelijk is er zo een oplossing vormgegeven. En naar alle tevredenheid kan ik wel zeggen", aldus Nuijten. "We hadden natuurlijk een aantal eisen", vult Leijten aan. "Zo mag een telefoon niet na één keer vallen al kapot zijn, moet het na te bestellen zijn, moet het makkelijk in het gebruik zijn en als er iets met de medewerker met de telefoon gebeurt moet er een signaal naar de politie gaan. Progroup heeft aan al die eisen voldaan."



Staffunctionaris Sjef Nuijten & teamleider facilitaire zaken Corné Leijten

# “De lijntjes bij Progroup zijn kort”

## GEEN DOWNTIME

Het vervangen van de telefooncentrale verliep geruisloos. “Alles is in één dag gebeurd”, vertelt Nuijten. “De telefooncentrale is afgekoppeld en dezelfde dag weer in de lucht gebracht. We zijn dus van de ene op de andere dag, zonder problemen, op een totaal nieuw telefoniesysteem overgestapt. Het was een goede en scherpe operatie, moet ik zeggen. We hebben geen downtime gehad. Het laatste wat Progroup heeft gedaan is de hele verhuizing van de locatie Dordrecht. Dat was een verhuizing binnen de stad, maar het moest in twee dagen gebeuren. Er gingen natuurlijk maanden aan voorbereiding aan vooraf, maar Progroup heeft ook daar alles verzorgd zoals een complex glasvezelnetwerk, telefonie en camerasysteem. Dat was een technisch hoogstandje. Echt een vlekkeloze operatie. Alles gaat nu over het glasvezelnetwerk en ik moet zeggen dat het heel goed bevalt. Vroeger hadden we ADSL en waren er nog wel eens problemen. Dat is nu verleden tijd.”

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

Safegroup beschikt over een Service Level Agreement. “Dat is de garantie dat er binnen vier uur service aanwezig is in

geval van storingen”, legt Nuijten uit, “maar meestal is het veel sneller. Ook als er ’s avonds iets is kunnen we gewoon een technicus bereiken die zo nodig voor een oplossing kan zorgen. Maar, ik moet zeggen dat we weinig last van storingen hebben.”

## CONTACT

Leijten: “Het leuke van Progroup is dat het niet een heel groot bedrijf is. De lijntjes zijn kort en je kent veel mensen die er werken. Het contact is heel persoonlijk. Bij een groot bedrijf ben je één van de vele. De medewerkers bij Progroup zijn heel adequaat en lossen problemen snel op. Ze adviseren ons ook goed. Progroup is op de hoogte van bijvoorbeeld brandvoorschriften en zo behoeden ze ons voor fouten.”

## VOORDELEN EN BESPARINGEN

Nuijten: “Een hoge kostenbesparing is VoIP. Voorheen belden we ‘klassiek’ en nu is alles VoIP door Progroup geregeld. De grootste besparing is de receptie. We hadden in Roosendaal een receptie en die kostten ons 240.000 euro per jaar. Die was altijd bemand. Nu zit de receptie van zowel Roosendaal als Dordrecht in Breda en daar besparen we ontzettend veel geld mee. De telefoontjes komen nu in Breda binnen. We kunnen vanuit Breda mensen binnenlaten. De receptiefunctie is dus volledig verplaatst.” Leijten: “We zijn heel tevreden over Progroup. Je hebt wel eens meningsverschillen, maar die worden altijd goed opgelost. Een prima samenwerking”



## DE KLANT

**Naam:** Safegroup

**Locatie:** Breda, Roosendaal en Dordrecht

Safegroup helpt gezinnen die met huiselijk geweld te maken hebben. Door begeleiding krijgen de slachtoffers weer grip op hun leven. Safegroup biedt hulp aan huis, maar er zijn ook opvanglocaties zoals de hoofdlocatie Valkenhorst (Breda) en Susan Rose (Roosendaal). Hiernaast beschikt Safegroup over de locaties Steunpunt Huiselijk Geweld (Breda) en Blijf van m'n Lijf ZHZ (Dordrecht).