

# Managed IP telefonie als basis voor innovatie

---

## Hanzehogeschool groningen

Met 70 opleidingen is de Hanzehogeschool Groningen de grootste hbo-instelling in Noord-Nederland en de oudste multisectorale hogeschool van Nederland.

## Locaties

Hanzehogeschool Groningen beschikt over vier vestigingen: in Groningen, Assen, Leeuwarden en Amsterdam.

## Kernactiviteiten

Het onderwijsaanbod van Hanzehogeschool Groningen omvat 70 bacheloropleidingen, 4 programma's voor Associate degree en 13 masteropleidingen.

## Situatiebeschrijving

Om studenten en medewerkers een optimale studie- en werkomgeving te kunnen bieden was Hanzehogeschool Groningen op zoek naar innovatief en toekomstvast ICT-platform.

Net zoals veel andere onderwijsinstellingen ervaart ook Hanzehogeschool Groningen een steeds grotere concurrentie als het gaat om de instroom van studenten. Om optimaal te kunnen inspelen op de belevingswereld van zowel deze doelgroep als van de eigen medewerkers, is het van groot belang te beschikken over een communicatieplatform dat uitgaat van de modernste technologie. Vandaar dat Hanzehogeschool Groningen een samenwerking is aangegaan met KPN voor het gebruik van Managed IP Telefonie. Hiermee beschikt de organisatie over een stevige basis om in de toekomst een optimale studie- en werkomgeving te bieden.

Hanzehogeschool Groningen heeft vestigingen in Groningen, Assen, Leeuwarden en Amsterdam en telt ruim 24.000 studenten en 2.600 personeelsleden. Bij dergelijke grote aantallen heeft het geen betoog dat snelle communicatie en interactie van groot belang zijn. Gonda Huitema, Servicemanager van het Facilitair Bedrijf-ICT, daarover: "Om goed in te kunnen spelen op de snel veranderende marktomstandigheden rond flexibilisering van het onderwijs, zijn we in 2007 in samenwerking met KPN na gaan denken over nieuwe ICT-oplossingen. Belangrijke doelstellingen op het gebied van telefonie waren daarbij het elimineren van de dubbele bekabelingen voor telefonie en data en het integreren van voice en data."

## Belangrijke criteria

Welke keuze heeft Hanzehogeschool Groningen uiteindelijk gemaakt? Huitema: "Aangezien KPN bij ons al verantwoordelijk was voor een groot aantal communicatievoorzieningen, was het een logische keuze dit traject met hen begin 2007 in te gaan. Na een uitgebreide analyse van onze huidige en toekomstige behoeften, is de keuze uiteindelijk gevallen op een Managed IP Telefonie-oplossing van Nortel.

Belangrijke criteria daarbij waren de geboden functionaliteit, de toekomstvastheid, het financiële aanbod en de manier waarop de geboden oplossing inspeelt op de strategische doelstellingen van Hanzehogeschool Groningen. Daarbij hebben we goed rekening gehouden met onze verschillende doelgroepen: de docenten, de ondersteunende afdelingen en last but not least onze studenten. En tot slot levert een grote partner als KPN natuurlijk de nodige schaalvoordelen op."

"We zien ook binnen onze schoolomgeving dat interactie verder gaat dan alleen mondelinge informatieuitwisseling, denk aan instant messaging en videoconferencing. Managed IP telefonie vormt daarvoor een prima basis."

## Uitstekende ervaringen

Hoe bevalt het nieuwe platform in de praktijk? Huitema geeft antwoord: "Na een succesvolle pilot hebben we inmiddels de nodige ervaring met Managed IP Telefonie voor onze ongeveer

2650 aansluitingen. Daarbij de aantekening dat we het platform nu alleen nog gebruiken voor onze telefonievoorzieningen. Maar op dat vlak zijn we uitermate tevreden, het platform is erg stabiel, levert zelden problemen op en zorgt voor voorspelbare kosten, zeker niet onbelangrijk in deze dagen. Maar we willen meer. Momenteel zijn we dan ook hard aan het nadenken over een nieuw strategisch beleid rond onze telefonievoorzieningen. Zeker in het licht van de toenemende roep om flexibilisering van werkplekken en communicatiemogelijkheden in het kader van Het Nieuwe Werken dat mensen in staat stelt zelf te kiezen waar, wanneer en hoe ze samenwerken met anderen.”

### Nieuwe gebruiksmogelijkheden

Huitema gaat verder in op die zoektocht naar nieuwe toepassingsmogelijkheden: “We willen zeker ook gebruik gaan maken van de mogelijkheden tot integratie met onze Microsoft-applicaties en aansluiting zoeken bij de mobiele communicatiewereld van onze studenten. Denk in dat verband bijvoorbeeld aan MSN, mobiele telefoons en draadloos internet. Daarbij is het van groot belang de betrokken groepen gebruikers goed op de hoogte te brengen van de verschillende mogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan de introductie van het virtual office waarbij het telefoonverkeer kan plaatsvinden onafhankelijk van de werkplek, opnieuw belangrijk voor Het Nieuwe Werken. Daarnaast willen we de mogelijkheden gaan onderzoeken van Unified Communications waarbij integratie plaatsvindt met de pc op de werkplek. En tot slot zijn we bezig met de integratie van vast en mobiel met allerlei mogelijkheden tot onderling doorverbinden. Allemaal zaken die ervoor kunnen zorgen dat onze studenten op hun mobiele telefoon straks toegang krijgen tot informatie over bijvoorbeeld studieroosters en behaalde cijfers.”

“Gedurende de introductie heeft elke betrokken medewerker de gelegenheid gehad een training te volgen om bekend te raken met de vele nieuwe mogelijkheden die Managed IP Telefonie kan bieden.”

### Goede partner

Hanzehogeschool is tot nu toe erg tevreden over de inspanningen van KPN. Huitema legt uit waarom: “Er is sprake van een goede samenwerking met korte lijnen richting servicemanager en helpdesk van KPN. Daardoor zijn eventuele incidenten en storingen snel verholpen. KPN laat zich daarbij van een bijzonder oplossingsgerichte kant zien. In het kader van de huidige visieontwikkeling zouden we graag een nog grotere bijdrage van KPN zien. Vandaar dat we binnenkort ook aan tafel gaan om nog meer te profiteren van de vele mogelijkheden die ons Managed IP Telefonie-platform biedt.”

---

### Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze dienstverlening naar [www.kpn.com/corporatemarket](http://www.kpn.com/corporatemarket) of stuur een e-mail naar [info.nl@kpn.com](mailto:info.nl@kpn.com)

---

### Uitdaging

Binnen Hanzehogeschool Groningen is men zich terdege bewust van het toenemende belang van snelle communicatie en interactie en van de cruciale rol die ICT daarbij kan spelen. Want alleen dan is de organisatie in staat zijn vooraanstaande positie te handhaven en optimaal in te spelen op de snel veranderende marktomstandigheden.

### Oplossing

In samenwerking met KPN is gekozen voor een Managed IP Telefonie-oplossing van Nortel met ongeveer 2.650 aansluitingen. Op die manier beschikt men over een stabiel en betrouwbaar platform.

### Meerwaarde

De Managed IP Telefonie-oplossing voorziet niet alleen van uiterst betrouwbare telefonievoorzieningen, maar biedt ook volop mogelijkheden tot integratie met Microsoftapplicaties en nieuwe vormen van communicatie op basis van PC en laptop. En tot slot ontstaat de mogelijkheid tot integratie van vaste en mobiele telefonie, met als gevolg een betere aansluiting op de mobiele communicatiewereld.

### Ervaring

“Momenteel zijn we hard aan het nadenken over een nieuw strategisch beleid rond onze telefonievoorzieningen. Zeker in het licht van de toenemende roep om flexibilisering van werkplekken en communicatiemogelijkheden in het kader van Het Nieuwe Werken.”