



## 1. Klantcase gemeente Wageningen

### Unieke Vast-Mobiel oplossing voor de gemeente *city of life sciences* **Wageningen**

Telecom Services, aanbieder van zakelijke, vaste, mobiele, UC-, cloud- en communicatieoplossingen, heeft samen met T-Mobile een unieke Unify "Forced on PBX" vast-mobiel telefonie oplossing geïmplementeerd bij de Gemeente Wageningen.



#### 1.1. Praktijkcase

##### Intro

Wageningen is een bijzondere stad met bijzondere mensen. Stad der Bevrijding, City of Life Sciences, stad met een internationaal, sociaal, creatief en duurzaam karakter. Dit maakt Wageningen anders dan de andere steden in de wijde omgeving. De vele, internationale, studenten bepalen mede het straatbeeld en de gezelligheid op de diverse terrassen in het centrum. Als City of Life Sciences werkt Wageningen volop aan de kwaliteit van leven in de breedste zin van het woord. Denkt u bijvoorbeeld aan innovaties op het gebied van voeding en gezondheid.

Daarnaast is Wageningen onlosmakelijk verbonden met de bevrijding van Nederland. In Wageningen werd immers op 5 mei 1945 de capitulatie getekend. Hotel De Wereld, waar deze historische gebeurtenis plaatsvond, is nog steeds een belangrijke trekpleister in de stad.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat deze gemeente heeft gekozen voor een telefonieoplossing die bijzonder maar ook uniek is in Nederland en zelfs in Europa.

##### De wens

De wens van de gemeente was om naar een 'Mobiel tenzij-situatie' over te gaan, waarbij de medewerkers geen vaste werkplek meer hebben en waarbij alleen gebruik wordt gemaakt van smartphones. Op deze manier zijn de medewerkers van de gemeente niet meer gebonden aan een vaste werkplek op een van de drie locaties en kan ook vanuit huis gewerkt worden.

De gemeente Wageningen was op zoek naar een communicatie oplossing voor 500 gebruikers welke locatie en plaats onafhankelijk kan functioneren mede i.v.m. de verbouwing van diverse gemeente locaties.

Op het moment van aanbesteden maakten de ongeveer 500 medewerkers van de Gemeente Wageningen voor de telecommunicatie gebruik van vaste werkplekken op een van de drie locaties, met vaste bureauautoestellen en een telefooncentrale op locatie.

##### Leverancierskeuze

De Gemeente schreef een aanbesteding uit voor een 'Mobiel tenzij' oplossing waarbij de keuze voor vaste telefonie was gevallen op Telecom Services en de keuze voor het mobiele netwerk was gevallen op T-Mobile.

Medewerkers plaats onafhankelijk kunnen laten werken, waarbij alle communicatie via smartphones verloopt middels Forced on PBX. Dat was de wens van Gemeente Wageningen. Telecom Services vulde het in met een UC-oplossing van Unify.

Telecom Services leverde een Private Cloud oplossing van Unify het OpenScape Business platform in combinatie met de Sip Trunk en 450 mobile abonnementen geleverd door T-Mobile.

In mei 2016 is de nieuwe communicatieoplossing opgeleverd bij Gemeente Wageningen.

**UNIFY**

telecomservices

**T** · · Mobile®

## 1.2. Het ontwikkelen van de vast/mobiel integratie

Telecom Services ontwikkelde in combinatie met Unify en T-Mobile een Forced-on-PBX oplossing voor de Gemeente Wageningen met als doel om naast een volledige vast/mobiel integratie ook gebruik te kunnen maken van alle functionaliteiten van het OpenScape Business platform voor de mobiele gebruikers.

Het Unify OpenScape Business platform beschikt sinds kort over een nieuwe functionaliteit: het SIP Mex protocol. Hierdoor is volledige vast/mobiel integratie met een Forced-on-PBX provider mogelijk.

Telecom Services heeft de Forced-on-PBX T-Mobile SIP Trunk op het OpenScape Business platform gecertificeerd. Hierbij is gebruik gemaakt van een Session Border Controller. In nauw overleg met T-Mobile is het protocol format zodanig aangepast dat de de SIP Trunk juist communiceerde met het OpenScape Business platform. Hierbij is ook het interne nummerplan van de OpenScape Business binnen het T-Mobile netwerk geprogrammeerd.

Vervolgens zijn door Unify in nauwe samenwerking met Telecom Services diverse aanpassingen in de OpenScape Business software gemaakt om op basis van het SIP Mex protocol de volledige vast/mobiel integratie mogelijk te maken. Alle oproepen van zowel het vaste telefonie netwerk als het mobiele telefonie netwerk kunnen hierdoor gecontroleerd verlopen via de OpenScape Business communicatieserver.

## 1.3. De geleverde oplossing

### Het Unify OpenScape Business platform

Het Unify OpenScape Business platform is een “alles-in-één” communicatie oplossing met uitgebreide UC mogelijkheden. Alle gebruikersfunctionaliteiten tot 1500 gebruikers zijn standaard aanwezig binnen de OpenScape Business alles-in-één software en eenvoudig via één Web-based management interface te beheren.

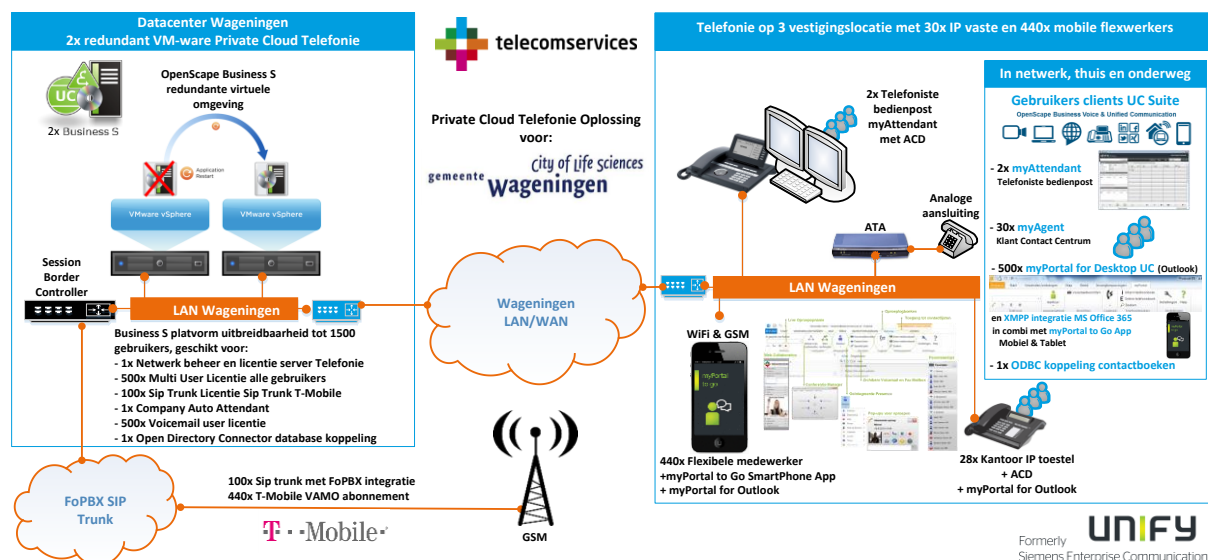
Per gebruiker kunnen de gewenste gebruikersfunctionaliteiten op elk moment, eenvoudig d.m.v. het activeren van licenties, modulair worden vrij geschakeld binnen het platform.

De OpenScape Business communicatie oplossing is gedimensioneerd als “Private Cloud” oplossing binnen het gevirtualiseerde redundante datacenter van de Gemeente Wageningen waardoor de uptime van de applicatie en de beveiliging van de persoons gegevens maximaal gewaarborgd zijn.

Daarnaast is ook de infrastructuur naar de drie Gemeente locaties en T-Mobile redundant uitgevoerd waardoor de gebruikers te allen tijde de beschikking hebben over de communicatie oplossing.

Het OpenScape Business software platform is operationeel binnen de gevirtualiseerde redundante data omgeving van de Gemeente Wageningen. Deze Private Cloud omgeving voorziet de drie vestigingslocaties en 500 medewerkers van de Gemeente van:

- 2 telefonistes met de myAttendant telefoniste bedienpost software met ACD functionaliteit
- 30 vaste IP toestelgebruikers met de myAgent KCC cliënt
- 450 mobiele gebruikers met de myPortal for Outlook UC desktop applicatie in combinatie met de myPortal to Go smartphone UC App.



### 1.4. Gegarandeerde optimale bereikbaarheid

De centrale algemene telefoonnummers worden afgehandeld door twee telefonistes. Dit is mogelijk met de myAttendant PC bedienpost applicatie die is uitgebreid met de myAgent ACD software. Het KCC handelt daarnaast de diverse afdelingsnummers af met gebruik van de myAgent ACD software. De individuele medewerkers zijn bereikbaar op hun rechtstreekse doorkiesnummers. Door middel van status afhankelijk routeren kunnen ze hun bereikbaarheid zelf bepalen. Dit is mogelijk door integratie van de Outlook Agenda of door de beschikbaarheid handmatig via de myPortal applicatie in te geven met bijbehorende zelf in te stellen bereikbaarheidsprofielen. De medewerkers kunnen onderling hun beschikbaarheid c.q. status direct zien via de myAttendant, myAgent en myPortal (for Outlook en to Go). Hierdoor hoeven er geen onnodige communicatie pogingen plaats te vinden en kan de communicatie zo direct mogelijk verlopen.

### 1.5. Uitgebreide gebruikers functionaliteiten

Zoals hiervoor al aangegeven zijn de grote voordelen van de Forces-on-PBX oplossing dat elke gebruiker te allen tijde inzicht in de status van zijn collega's heeft en alle communicatie stromen beheerd kunnen worden vanuit één omgeving.

Naast deze volledig geïntegreerde vast-mobiel oplossing kunnen de gebruikers beschikken over alle denkbare communicatie functionaliteiten als:







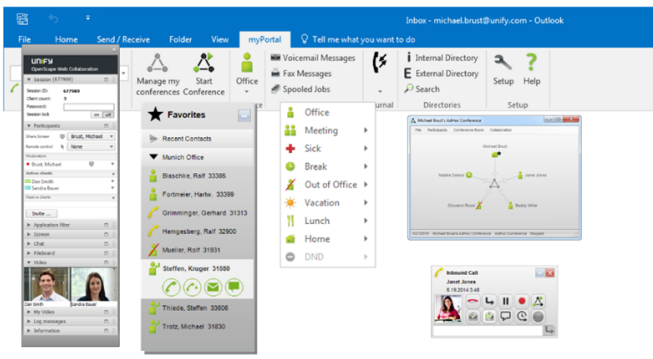













- ✓ Alle voorkomende telefooncentrale functionaliteiten; intern nummerplan, doorverbinden, chef/secretaresse schakelingen, terugbellen bij in gesprek enz..
- ✓ Groepsoproepen en ACD functionaliteit ook voor de mobiele gebruikers
- ✓ De myPortal for Outlook desktop/ myPortal to Go mobile UC cliënt met uitgebreide functionaliteiten als:
  - Persoonlijke presence status instelling als: kantoor, bespreking, ziek, pauze, niet op kantoor, vakantie, lunch, thuis of niet storen. (kan ook synchroniseren met agenda status outlook)
  - Status afhankelijke gesprek routing d.m.v. persoonlijke auto attendant instellingen per status
  - Visuele Voicemail: Voice-to-Email
  - Instant Messaging
  - Web Collaboration
  - Click-to-Dial vanuit elke applicatie
  - Conferenties op zetten
  - Integratie eigen outlook en algemene contactboeken met uitgebreide zoek functie
  - Logboek met persoonlijke gemiste, ontvangen en uitgaande gesprekken per periode
  - Favorieten overzicht lijst met status overzicht collega's
  - Eén nummer service, plaats en device onafhankelijk bereikbaar zijn onder één nummer
  - En tal van andere functionaliteiten

myPortal to Go App voor mobiele gebruikers met geïntegreerde VoIP cliënt



## OpenScape Business UC Suite

### myPortal for Outlook

 Geïntegreerd in Outlook	 Geïntegreerde Presence	 Visuele Voicemail	 Fax Mailbox	 Gespreks Logboek
 Web Collaboration				 Uitgebreid Telefoonboek
 Instant Messaging				 Directory Access
 Favorieten	 Persoonlijke Notificaties	 Conferentie module	 Call Pop-Ups	 Gespreks Opname
 Click to Dial	 Persoonlijke Auto Attendant	 Een nummer	 Integratie Social Media	 Mobility



## 1.6. Het implementatie traject

Daar waar de ontwikkeling van de vast/mobile FoPBX integratie de benodigde tijd in beslag heeft genomen, is de implementatie daarentegen snel en vlotjes verlopen dankzij het gedegen projectmanagement van Telecom Services:

- ✓ Geringe trainingstijd door intuïtieve gebruikers interface van de gebruikers applicaties myAttendant, myAgent en myPortal.
- ✓ Eenvoud van dimensionering door OpenScope Business software appliance welke binnen de redundante gevirtualiseerde serveromgeving van de Gemeente is geïmplementeerd.
- ✓ Eenvoud en snelheid van inrichten van het communicatie platform door een programmeer template import welke in samenspraak met de Gemeente qua gebruikers, afdelingen, callflows en rules is afgevuld
- ✓ Minimale gefaseerde overgangstijd ingebruikname nieuwe platform IP toestellen, Smartphones met bijbehorende gebruikers applicaties.
- ✓ Eenvoud van beheer door de ICT afdeling van de Gemeente zelf uit te voeren via Web-based management interface.

## 1.7. Een unieke oplossing!

Sinds de oplevering van de Mobiel tenzij-oplossing van Unify en Telecom Services werkt de Gemeente Wageningen met twee telefonistes op een vaste plek die overzicht hebben over alles en iedereen dankzij de Precense-tool. Vervolgens zijn er 30 vaste werkplekken met IP-toestellen die gebruik maken van een multimedia-callcenter. Hier wordt het telefoonverkeer met burgers afgehandeld. De overige 450 medewerkers gebruiken voor hun communicatie alleen een smartphone die geïntegreerd is in het Unify OpenScope Business-platform door middel van 'Forced on PBX'.

*Antoon ter Brugge, directeur van Telecom Services: "OpenScope Business is de communicatieserver in het netwerk. Dit betekent dat alle communicatie altijd via die server verloopt. Er is daardoor permanent inzicht wie waar aan het bellen is; je kunt niet om die communicatieserver heen, ook al word je via een 06-nummer gebeld."*

*Dit is echte VaMo, ofwel: Vast-Mobiel Integratie, aldus Ter Brugge. "Andere telecomleveranciers realiseren zo'n oplossing met cliënts waarbij je apps op je smartphone moet installeren. In deze Unify-oplossing hoeft dat niet. Ook al heb ik een oud Nokia-toestel: via het simkaartje wordt het toestel automatisch onderdeel van het communicatieplatform en wordt alle communicatie geregistreerd. Daarnaast krijgt het toestel meteen alle functionaliteiten die een bureautoestel ook heeft, zoals presence en statusafhankelijk routeren. Verder bel je altijd met je vaste doorkiesnummer naar buiten. Er bestaat geen mogelijkheid voor de gebruiker om buiten dit systeem om te communiceren."*

## De Unified Communications-applicatie

Alle medewerkers van Gemeente Wageningen hebben een client genaamd MyPortal van waaruit de status van alle werknemers inzichtelijk is.

*Antoon ter Brugge: "Het is een desktop-applicatie waar alles in zit: webcollaboration, conferencemogelijkheden, logboeken, maardan geïntegreerd in de Outlook-omgeving. MyPortal is er tevens als app op ieders smartphone. Het is een Unified Communications-applicatie waarmee je ook de presence van je collega's inzichtelijk hebt."*

Met name de presence-tool wordt veel gebruikt door Gemeente Wageningen, waardoor veel efficiënter gecommuniceerd wordt. Hetzelfde geldt voor 'statusafhankelijk routeren': wanneer iemand op vakantie is, worden inkomende telefoongesprekken netjes naar een andere medewerker gerouteerd.

## Wat maakt dit telecomproject innovatief?

*Ter Brugge van Telecom Services: "Het unieke van het platform zelf is dat het een alles-in-één communicatieoplossing is, die volledig in een gevirtualiseerde, redundante netwerk omgeving kan draaien; het is alleen maar software. Alles-in-één betekent dat in deze oplossing daadwerkelijk alles zit en mogelijk is tot wel 1.500 gebruikers. Het enige dat wij als leverancier moeten doen, is per gebruiker een licentie aanvragen. Dat is veel eenvoudiger dan met oplossingen van andere vendors."*



## 1.8. Klantervaring met het 'Mobiël tenzij- concept' Gemeente Wageningen

*"De wens voor een Mobiël tenzij-concept ligt in het feit dat wij in een vernieuwingsproject, tijdelijk van twee naar een pand gingen", vertelt Hans Rothuis, teammanager facilitair management Gemeente Wageningen. "Om dat te kunnen realiseren moest iedereen gaan flexwerken. Dat moesten we faciliteren en qua telefonie is dan een mobiele telefoon de beste oplossing die ook nog eens de bereikbaarheid ten goede komt."*

### Wat is de winst voor Gemeente Wageningen door het gebruik van deze nieuwe communicatieoplossing?

*Hans Rothuis: "Voor onze organisatie heeft dit er vooral toe geleid dat we veel flexibeler zijn geworden. Daarbij is de toegenomen bereikbaarheid de belangrijkste winst. Maar ook de flexibiliteit voor de mensen is enorm toegenomen. Nu kan onze telefoniste gewoon telefoongesprekken doorzetten naar thuiswerkers, en dankzij een app kan ieder zijn bereikbaarheidsstatus doorgeven. We kunnen meteen aangeven of iemand in bespreking is, vrij is of iets anders. De beller kan meer info gegeven worden."*

## 1.9. Tot slot

Kortom, Unify OpenScape Business is een uniek communicatie platform met ongekende UC en vast/mobiel gebruikers functionaliteiten welke de Gemeente maximale flexibiliteit biedt. Deze klantcase is uitgeroepen tot **Best Unified Communications Project 2016!**

### Beoordeling door de vakjury:

*Een duidelijke winnaar in deze categorie. De inzending die van de jury de meeste punten kreeg, wordt een "goed voorbeeld van een echt UC project met Mobile MITS strategie" genoemd.*

*"Kortweg: een mooie oplossing", aldus een ander jurylid.*

*"Een innovatieve en slagvaardige stap die de bereikbaarheid van medewerkers echt vergroot."*



*De winnaar van de Telecom Inspirience Award voor Best UC Project 2016 is...  
Telecom Services met de case Gemeente Wageningen*

**UNIFY** Harmonize  
your enterprise



telecomservices  
uw specialist in zakelijke telecommunicatie

[www.telecomservices.nl](http://www.telecomservices.nl)

Telecom Service Oost  
Twentepoort Oost 51  
7609 RG Almelo  
☎ 0546-546 546