

HET BELANG VAN INSTELLINGS- OVERSTIJGENDE SAMENWERKING

Unified Communications is de integratie van zaken als e-mail, instant messaging, telefonie en videoconferencing. Dit concept staat aan de vooravond van een doorbraak, want veel universiteiten en hogescholen willen ermee aan de slag. Het onderdeel presence is een verbindende factor: in één oogopslag zien of een collega bereikbaar is en op welke manier.

Begin 2009 is een projectgroep van twaalf onderwijsinstellingen gevormd die samen met SURFnet de handen ineen heeft geslagen op dit onderwerp. Drie vragen staan voor hen centraal: Welke mogelijkheden en kansen biedt Unified Communications (UC)? Hoe bereiken we grootschalig gebruik binnen hoger onderwijs en onderzoek? En hoe voorkomen we dat UC systemen alleen geschikt zijn voor interne communicatie? Instellingsoverstijgende samenwerking komt immers veel voor.

GEEN EILANDJES

Het bedrijf NiVo heeft op verzoek van de projectgroep en SURFnet de markt en de behoeften onderzocht door een aantal onderwijsinstellingen

en SURFnet te interviewen, en diverse UC-producten te analyseren op hun mogelijkheden voor instellingsoverstijgende communicatie. Dan blijkt dat de meeste systemen uitstekend werken voor interne communicatie binnen een organisatie. Echter, instellingsoverstijgende samenwerking, gebaseerd op open standaarden, is nog minder sterk ontwikkeld.

Het rapport van de werkgroep beschrijft een richting om dit mogelijk te gaan maken. Onderwijsinstellingen vinden in dit rapport informatie over de implementatie van een UC-platform binnen hun organisatie. Ook worden handvatten gegeven voor standaardisatie en een systeemmodel geschetst waarmee instellingsoverstijgende communicatie mogelijk wordt. ▶■

Martijn Vet

Presentatie Unified Communications

Op 8 oktober 2009 vond een SURFnet-seminar over Unified Communications plaats. Hier werden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Het rapport komt binnenkort beschikbaar op de website van SURFnet. De presentaties van het seminar zijn te zien op:

▶ WWW.SURFNET.NL > BIJENKOMSTEN > ARCHIEF BIJENKOMSTEN > SURFNET
EXPERTISESEMINAR UNIFIED COMMUNICATIONS.

Martin Bosker, Universiteit Twente

‘Verskil tussen bellen via pc, vast en mobiel zou niet relevant moeten zijn’

► Senior IT-manager Martin Bosker aan de Universiteit Twente overweegt na de aanschaf van een nieuwe telefooncentrale een UC-systeem in gebruik te gaan nemen. ‘Vooral presence is voor ons een belangrijke factor. Het wordt steeds minder belangrijk waar iemand zich bevindt om met diegene te kunnen communiceren. Denk bijvoorbeeld aan de veranderingen die op stapel staan als het om telefonie gaat. Het verschil tussen bellen via de pc, vast en mobiel zou voor degene die mij belt in feite niet

relevant moeten zijn. Met een niet al te grote investering, is een goed systeem in te richten om de communicatie tussen werknemers van de universiteit te vereenvoudigen. Ik zou graag zien dat ook studenten erbij betrokken worden, maar ik vind dat zij zelf moeten bepalen of ze deelnemen. Tools als Skype en MSN werken voor veel mensen ook.’ Bosker beaamt dat het niet wenselijk is dat iedere instelling zijn eigen “eilandje” heeft. Dat is nog een uitdaging. ‘Fabrikanten van oplossingen lijken het bedrijfsleven als norm te

zien. Daar is de behoefte aan open systemen minder groot dan in de universitaire wereld.’ De Universiteit Twente heeft al deelgenomen aan een UC-pilot. ‘We waren er enthousiast over, maar een nadeel was dat het een oplossing met gesloten standaarden was. De ideale UC-omgeving laat misschien nog een aantal jaren op zich wachten. Dat hoeft overigens niet te betekenen dat instellingen moeten wachten met investeren.’



Alexander van den Hil,
Technische Universiteit Eindhoven

‘Onze oude telefooncentrale en UC gaan goed samen’

► De Technische Universiteit Eindhoven is al bezig met de implementatie van een UC-systeem, namelijk Office Communications Server van Microsoft. Alexander van den Hil van de TU Eindhoven: ‘Onze aanpak is anders dan die van de meeste instellingen. De meeste instellingen zijn toe aan een nieuwe telefooncentrale en kiezen dan voor een UC-oplossing.

Wij hebben bekeken wat de mogelijkheden zijn en hebben juist de telefooncentrale nog niet vervangen. Er is een voice-pilot gehouden en daaruit blijkt dat de oude telefooncentrale goed samenwerkt met deze UC-oplossing.’ In Eindhoven is gekozen voor het systeem van Microsoft vanwege de integratie met de software op de werkplek (Outlook, SharePoint, Word).

Volgens Van den Hil hangt de keuze van het platform sterk af van de groupware-omgeving waarmee de instelling werkt.

