



TU Eindhoven

De (brede) inzet van Unified Communications

Een programma dat aangeeft welke collega's aanwezig zijn, zodat je zelf kunt bepalen hoe je ze het beste kunt bereiken: per mail, instant messaging of gewoon even bellen. En dat met een druk op de knop realiseren? Dat kan met Microsoft Office Communications Server (OCS). Bij de TU Eindhoven loopt in het kader van Unified Communications momenteel een succesvolle pilot met dit programma.

Meer dan een telefooncentrale

Veel onderwijsorganisaties gebruiken voor hun communicatie nog een zeer uitgebreide telefooncentrale. Wanneer deze aan vervanging toe is, wordt vaak gezocht naar een modernere oplossing. Denk bijvoorbeeld aan VoIP: bellen via internet. "Wij wilden het telecommunicatievraagstuk echter graag in een bredere context bekijken", zegt Flip de Cock van de TU Eindhoven (TU/e). "Want naast bellen zijn er nog vele andere manieren om contact te leggen met collega's, zoals via de chat of mail." Het verbinden van al deze communicatiemiddelen wordt Unified Communications (UC) genoemd.

Microsoft OCS

In het kader van UC experimenteert de TU/e sinds 2008 met de koppeling van de bestaande telefooncentrale met een nieuw programma: Microsoft Office Communications Server (OCS). De keuze voor Microsoft was vooral een logische. Binnen de TU/e werd namelijk al volop gewerkt met programma's van 's werelds grootste softwareleverancier. Dat maakt het mogelijk om de 'presence'-functie van OCS te koppelen aan de agenda in Outlook. Bij een ingevoerde afspraak krijgt de betreffende persoon in het scherm van zijn collega's direct een rood bolletje bij zijn naam. En wie helemaal niet gestoord wil worden, kan zichzelf op 'do not disturb' zetten. Een duidelijk signaal aan iedere potentiële interne beller.

Instant message

Een andere belangrijke functie van OCS is dat een gebruiker een instant message kan sturen naar een andere OCS-gebruiker. Handig, want in tegenstelling tot een telefoongesprek hoeft de persoon aan de andere kant niet direct te antwoorden. De ontvanger kan verder gaan met zijn werkzaamheden en tussendoor een korte reactie terugtypen. "Ideaal om snel te communiceren zonder helemaal uit je werk te worden gehaald", vindt De Cock.

"Ik ben zelf een van de deelnemers aan de pilot met OCS en het bevalt me prima! Ik hoef mijn collega's niet eindeloos te bellen voordat ik ze te pakken heb, want ik kan in een oogopslag zien of iemand beschikbaar is. Dat werkt natuurlijk ook andersom en dat maakt de interne communicatie een stuk efficiënter."

Flip de Cock (TU Eindhoven)

Stapsgewijs uitrollen

De uitrol van OCS bij de TU/e gebeurde stapsgewijs. In 2008 werd een pilot gehouden met OCS zonder voice. Daarbij profiteerden de gebruikers wel van de 'presence'-functie, chatten en interne video/spraakcommunicatie, maar konden ze nog niet via de computer naar externen bellen. De Cock: "Inmiddels kunnen zo'n vijfduizend mensen op deze manier gebruikmaken van OCS, waaronder ook studenten. Hoewel de technische mogelijkheden er wel zijn, wordt er door studenten nog niet veel gewerkt met OCS. Een betere promotie moet daar verandering in gaan brengen."

"Naast het team van medewerkers is ook een groot deel van onze studenten aangesloten op OCS. Eerstejaars die via de universiteit een notebook kopen, hebben standaard een OCS-client op hun computer. Via OCS hebben studenten onderling en mogelijk met docenten een nieuwe vorm van communicatie binnen handbereik."

Flip de Cock (TU Eindhoven)

Bellen via de computer

Dit jaar werd de volgende stap genomen in de uitrol van OCS: zo'n dertig medewerkers hebben hun vaste telefoontoestel ingeleverd en gebruiken nu ook voor het bellen uitsluitend de computer. "De reacties zijn positief en de verwachting is dat steeds meer medewerkers hun vaste telefoon vaarwel zeggen", licht De Cock toe. De uiteindelijke doelstelling is dat de communicatie binnen de TU/e op termijn loopt via OCS, mobiele telefoons en een kleine telefooncentrale voor specifieke functies die via de vaste telefoonlijn moeten lopen. De eerste stappen naar volledige Unified Communications zijn inmiddels genomen.

OCS in het kort

- Microsoft Office Communications Server maakt het mogelijk om te zien of andere OCS-gebruikers bereikbaar zijn. Dit kunnen gebruikers zijn binnen, maar ook buiten de eigen organisatie.
- OCS is goed te combineren met andere producten van Microsoft, zoals SharePoint en Outlook.
- Gebruikers krijgen op hun computer een OCS-client waarmee ze moeten inloggen om gebruik te kunnen maken van OCS.
- Voor OCS-gebruikers die een ander besturingssysteem gebruiken dan Microsoft Windows is het mogelijk om via het web in te loggen. Deze webtoegang biedt nu nog beperkte mogelijkheden, maar de mogelijkheden worden naar verwachting snel uitgebreid.

Wat levert het op?

- Efficiëntere communicatie tussen medewerkers van de TU Eindhoven.
- Een uitgebreide en kostbare belcentrale wordt overbodig.
- Een voorschot op instellingsoverstijgend communiceren.

**Alles weten over Unified Communications:
www.surfnet.nl/bestpractices**

SURFnet bv
Radboudkwartier 273
Hoog Catharijne
PO Box 19035
NL - 3501 DA Utrecht

T +31 302 305 305
F +31 302 305 329

admin@surfnet.nl

