



**Klaar voor  
de toekomst  
van onderwijs**

**Case study  
Rijksuniversiteit Groningen**

The future is exciting.

**Ready?**

 **vodafone**

# Grootschalige en complexe telefonieoplossingen voor Rijksuniversiteit Groningen

Voor de 6500 medewerkers van de Rijksuniversiteit Groningen is uitstekende bereikbaarheid belangrijk om hun dagelijkse werk uit te voeren. Maar tot voor kort had deze universiteit te maken met allerlei leveranciers, ontbraken bepaalde functionaliteiten en de mobiele bereikbaarheid buiten de stad was ronduit slecht. Om deze problemen op te lossen, ging Stefan Suurmeijer, Head of Middleware Services Department, van de Rijksuniversiteit Groningen, op zoek naar een partner die de organisatie kon helpen met een oplossing om de complexe telefonie-omgeving van de RUG in te richten.



## IT is cruciaal in de ondersteuning van onderwijs en onderzoek

De Rijksuniversiteit Groningen is een internationaal georiënteerde universiteit met meer dan 30.000 studenten van over de hele wereld en richt zich op onderwijs en onderzoek. Er werken zo'n 6.500 mensen bij de Rijksuniversiteit Groningen. Op invloedrijke ranglijsten is de RUG te vinden op een positie rond de 100. Om voorop te blijven lopen in onderwijs en onderzoek, is IT heel belangrijk, ziet Suurmeijer.

"Ieder proces is eigenlijk een IT-proces en IT wordt steeds belangrijker in de ondersteuning van onderwijs en onderzoek." Een voorbeeld hiervan is dat de Universiteit werkt volgens het 'Flipping the classroom' concept.

"Dit betekent dat de lesstof niet meer behandeld wordt in de colleges, maar in korte filmpjes beschikbaar wordt gesteld aan de studenten. Deze video's moeten worden opgenomen, beschikbaar gesteld aan studenten en goed beveiligd worden. In het college zelf is ruimte voor de lastigste onderwerpen, en vragen van de studenten."

“Goede bereikbaarheid is cruciaal voor onze organisatie”

Ook op het gebied van big data staat de RUG niet stil. "We hebben een aantal groten projecten gedraaid waarbij veel

data verwerkt moest worden, zoals bij het LOFAR-project. Ook doen wij mee aan het LifeLines project in samenwerking met het UMCG, waarbij 150.000 mensen levenslang gevolgd worden om te onderzoeken waarom sommige mensen gezond ouder worden en anderen niet. De data die verwerkt moet worden uit dit project, wordt hier verwerkt in databases." De universiteit doet veel zelf op ICT-gebied en heeft dan ook zo'n 240 IT-ers in dienst. Op telefoniegebied houdt de RUG graag wel zelf de regie, maar besteedde de uitvoering en het beheer uit.

## Uitdaging

In de oude situatie werkte de organisatie samen met meerdere partijen. "Vaste telefonie hadden we ondergebracht bij de ene partij en mobiele telefonie was vijf jaar geleden

via een aanbesteding bij een andere aanbieder terecht gekomen.” Met name de mobiele telefonie was Suurmeijer een doorn in het oog. “De dekking was ronduit slecht. In de stad ging het nog wel, maar in het buitengebied was er veel te vaak geen bereik. Er kwamen honderden klachten binnen van medewerkers over het slechte bereik van hun mobiele telefoon.”

Via Best Value Procurement (BVP), in Nederland ook wel Prestatie-inkoop genoemd, ging Suurmeijer met zijn team op zoek naar een andere partij waar hij mobiele én vaste telefonie kon onderbrengen op een geïntegreerde manier.

“Wij gaven in grote lijnen aan wat we wilden en partijen in de markt konden hier een invulling aan geven en een voorstel aan ons doen. Dit speelde in 2014.” Het doel voor Suurmeijer was duidelijk: integratie van vaste en mobiele telefonie via een betrouwbaar netwerk en zodoende de tevredenheid van de gebruikers verbeteren. Daarnaast waren ook kostenbeheersing de toekomstbestendigheid van de oplossing belangrijke overwegingen. “We wilden graag een oplossing waarbij we in de toekomst kunnen gaan werken met Unified Communications.”

## Oplossing

De RUG heeft uiteindelijk gekozen voor samenwerking met Vodafone. De grootschalige migratie was technisch een complexe operatie, maar verliep goed. De oplossing draait nu sinds februari 2017 naar tevredenheid. “De mobiele contracten zijn al in een eerder stadium omgezet naar Vodafone, zodat de bereikbaarheid van de medewerkers al in orde was. In totaal waren er zo’n 6.000 toestellen betrokken bij de migratie.”

De organisatie werkt nu met One Fixed, One Mobile, PCC en Indoor Coverage. Daarnaast neemt de RUG ook mobiele abonnementen af via Vodafone en werken er servicemedewerkers van Vodafone op locatie. Ook de vaste telefonie-omgeving heeft een upgrade gekregen. De kosten hiervoor zijn lager omdat toestellen en licenties hergebruikt konden worden.

## Voordelen

Deze oplossing biedt de RUG veel voordelen. Medewerkers hebben de handen vrij, omdat het beheer in handen is van Vodafone. Het systeem sluit aan bij zowel de behoeften van de traditionele gebruiker die vooral wil bellen als bij de behoeften van de vooruitstrevende gebruiker.

In de toekomst kan de vooruitstrevende gebruiker ook werken met de mogelijkheden die Unified Communications biedt. Medewerkers zijn nu altijd goed bereikbaar. Suurmeijer: “Soms zelfs iets té goed. We zijn nu aan het kijken hoe we het voor medewerkers makkelijker kunnen maken om soms ook niet bereikbaar te zijn.”

De samenwerking tussen de Rijksuniversiteit en Vodafone verloopt soepel. “We merkten gedurende het proces dat sommige zaken complexer waren dan we van tevoren verwacht hadden. Toch zijn we nu zo ver dat de migratie succesvol verlopen is.” In de organisatie lopen twee mensen van Vodafone rond die problemen oplossen. “Zo kunnen onze medewerkers zich op hun kerntaken richten.”

Suurmeijer ziet dat deze nieuwe oplossing kansen biedt voor de toekomst. “We kunnen aan de slag met Unified Communications. Voor de

meer vooruitstrevende medewerkers is het heel fijn als ze straks kunnen videobellen met collega’s op afstand. Dat scheelt niet alleen tijd, maar is ook nog eens veel beter voor het milieu.”



## Meer weten?

kijk op [www.vodafone.nl/zakelijk](http://www.vodafone.nl/zakelijk) en neem contact op met een van onze accountmanagers

