

Telecom Service Groep sluit scholen op centrale telefonie aan

Telecom Service Groep heeft vanaf 2007 een innovatief telefonieproject uitgevoerd bij scholenstichting Innovo. Samen met ICT-dienstverlener Unilogic en met Alcatel-Lucent technologie van Nextel sloot TSG in de eerste fase 90 scholen aan op een centraal beheerde IP-telefonieomgeving. Inmiddels werken rond de 200 scholen met de succesvolle oplossing van TSG.

TSG is landelijk actief op het gebied van telefonieoplossingen op basis van onder meer Alcatel-Lucent. In de onderwijssector heeft TSG een innovatief IP-telefonieproject uitgerold bij scholen in Limburg en Noord-Brabant. Initiatiefnemer was stichting Innovo, een scholengemeenschap in Limburg waar ten tijde van de eerste contacten zo'n 60 basisscholen bij aangesloten waren. Alex Wolfs van TSG vertelt: "Na een felle concurrentiestrijd kwamen wij als beste uit de bus. Deels door de goede producten van Alcatel-Lucent en onze distributeur Nextel, waar we onze IP-telefonie op baseren. Deels omdat wij over goede kennis beschikken voor wat betreft de beste manier om interne netwerken op te bouwen en aan te sluiten op de netwerken van telefonieaanbieders."

Centralisering

Het telefonieproject vloeide voort uit de centralisering van het IT-beheer van Innovo. ICT-dienstverlener Unilogic uit Sittard voerde destijds een centralisatie door van server- en werkplekbeheer voor zowel de bij Innovo aangesloten scholen als de scholen van 14 andere schoolbesturen (240). "Innovo wilde een einde aan de ratjetoe van lokaal beheerde voorzieningen", vertelt Huub Schoenmakers van Unilogic. "Centraal beheer vanuit een datacentrum was een efficiënt en goedkoper alternatief, voorwaarde was wel dat er voldoende bandbreedte beschikbaar was. Dat kon eigenlijk alleen met glasvezel."

Een investering in glasvezel zou een lange terugverdienperiode vergen. Ton Giessen, beleidsmedewerker ICT van stichting Innovo: "Toen het netwerk er was, wilden we er meer mee doen, want glasvezel voor alleen data- en internetverkeer leek ons onvoldoende rendabel. Geld dat we maar één keer kunnen uitgeven, willen we zo efficiënt mogelijk besteden. Door telefonie mee te nemen, konden we aan vraagbundeling doen."

Meedenken

Via Ziggo werd een belbundel ingekocht, waarna Innovo uit een aantal aanbieders van telefonie de Telecom Service Groep selecteerde. De oplossing, een Alcatel-Lucent IP PBX van distributeur Nextel, werd gecombineerd met een mix van vaste toestellen en DECT-toestellen. De keuze voor TSG was niet moeilijk, vertelt Giessen. "Zij waren niet bang om VoIP via glasvezel uit te rollen. Bovendien was TSG bereid om mee te denken over de beste prijs-kwaliteitverhouding."

Allereerst moest de telefonie goedkoop en betaalbaar zijn. Dat kan omdat je binnen het VoIP-netwerk gratis kunt bellen, door het goedkoper inkopen van een gezamenlijke belbundel en door het drukken van de kosten van het bellen van vast naar mobiel. Het tweede aspect was de kwaliteit van de telefonie, die door toepassing van glasvezel en standaardisatie van de producten ook sterk verbeterde. Één telefooncentrale, één soort vast en één soort DECT-toestel. Er waren echter meer voordelen van IP-telefonie, stelt Alex Wolfs, TSG. "Zo ging Innovo van zeven leveranciers van telefonie terug naar één, wat ontzettend scheelt in administratie en complexiteit van beheer. Datzelfde geldt voor het servicecontract: er is nu één Service Level Agreement. Bovendien is er voldoende bandbreedte voor spraak gereserveerd, zodat elke school altijd bereikbaar is en elke gebruiker kan bellen en eenvoudig doorverbinden."

Eén aanspreekpunt

Over de uitvoer en het beheer is Giessen goed te spreken. "Kinderziektes zijn er gedurende de uitrol van centrale telefonie en het aansluiten per school niet echt geweest. Ook de begeleiding van de eindgebruikers verliep goed. TSG heeft duidelijke handleidingen voor het gebruik van het nieuwe telefonienetwerk gemaakt."

Een enkel punt waarbij het wat langer heeft geduurd voordat het liep zoals het hoorde was de werkverdeling tussen TSG en Unilogic. Het onderhoud en beheer zijn inmiddels echter goed verdeeld tussen TSG en Unilogic. Unilogic is eerste aanspreekpunt en verzorgt lokale support. TSG zorgt voor het beheer van de PBX, wat toch een duidelijke kennis van telefonie vergt.

Schoenmakers: "Zo hoeft TSG geen mensen naar Limburg of Noord-Brabant te sturen voor lokale installaties, terwijl wij weten dat het centrale beheer in goede handen is. TSG heeft zich een betrouwbare partner getoond waarmee het prettig samenwerken is."



200 Scholen actief met Alcatel-Lucent

Schaalgrootte, goede producten en ondersteuning alleen daar waar het nodig is: belangrijke redenen voor Telecom Service Groep om samen te werken met distributeur Nextel. "Voor 98 procent hebben we zelf de kennis in huis om een oplossing goed neer te zetten en te beheren. In die uitzonderingsgevallen dat we het zelf niet op kunnen lossen, kunnen we bij Nextel aankloppen en worden we snel en afdoende geholpen." Een ander belangrijk punt vindt Wolfs het meedenken van Nextel. "Ze leveren niet alleen producten met bijbehorende ondersteuning, marketing en training. Ze helpen ook mee met het uitdenken van welk soort oplossing voor bepaalde sectoren het meest geschikt is. En daarbij wordt niet alleen gekeken naar wat Alcatel-Lucent biedt. Als een oplossing nog beter kan werken met applicaties van een derde partij, zal Nextel niet aarzelen om zo een oplossing van Alcatel-Lucent te verdiepen of te verbreden."