



 Skype for Business

Zélf slimmer werken vóór studenten

**Presentatie Skype
Sambo-Ict**

Welkom

1. welkom
2. Selectieproces: de aanbesteding
3. Implementatie en adoptie van Skype voor Bedrijven
4. Eerste ervaringen binnen het onderwijsveld



Europese aanbesteding
Telecommunicatievoorziening

Inhoud

1. Aanleiding
2. Gewenste situatie
3. Marktanalyse
4. Ondertussen....
5. Selectiefase
6. Dialoofase
7. Offertefase
8. Gunning
9. Aanverwante aanbestedingen

Aanleiding

- Telefonie binnen Noorderpoort versnipperd.
- Vaste telefonie geregeld vanuit diverse lokale analoge centrales en een IP-telefoniecentrale.
- Mobiele telefonie fors toegenomen maar niet met vaste telefonie geïntegreerd.
- Verreweg de meeste telefooncentrales verouderd en afgeschreven waardoor op meerdere locaties regelmatig storingen optreden.
- Leeftijd van de IP-telefoniecentrale vormt een risicofactor.
- Als gevolg van de versnipperde telefonie wordt er gewerkt met lokale telefoonlijsten en is binnen Noorderpoort doorverbinden beperkt mogelijk.

Gewenste situatie

Doel: te komen tot een telecommunicatievoorziening met een betere bereikbaarheid en een efficiëntere communicatie. Dit d.m.v.:

- Vernieuwde telefonie contracten
- Vernieuwde telefonie infrastructuur
- Integratie vaste en mobiele telefonie
- Centraal beschikbare telefoonlijst over heel Noorderpoort
- Berichtenverkeer binnen Noorderpoort in gefaciliteerd
- Faciliteren video gesprekken en vergaderen binnen Noorderpoort
- Aanwezigheidsinformatie om de bereikbaarheid te vergroten
- Integratie van communicatiemogelijkheden in Sharepoint en Outlook
- Instructies aan medewerkers
- Handleidingen, documentatie, beheer
- Managementrapportages

Marktanalyse

- 6 representatieve partijen uitgenodigd
- Uitvraag functioneel te specificeren en zeker niet technisch
- Open vragen stellen tijdens gunningsfase
- Hardware buiten deze aanbesteding houden
- Marktpartijen kritisch m.b.t. het gebruik van Lync bij NP:
 - ✓ Lync legt qua bereikbaarheid een grote verantwoordelijkheid neer bij de eindgebruiker, waar een cultuuromslag voor nodig is. De vraag is of dit passend is bij een organisatie als NP.
 - ✓ referentiebezoeken afgelegd worden om de voor- en nadelen van het gebruik van Lync af te wegen.

Ondertussen...

Besluiten genomen die van invloed zijn op de aanbesteding:

- Noorderpoort gaat over van Sharepoint 2010 naar Office365
- Noorderpoortmedewerkers krijgen de beschikking over een smartphone

Afleggen van referentiebezoeken:

- Geef veel aandacht aan de adoptie door medewerkers

Selectiefase

Doelstelling:

Het doel van de aanbesteding is het contracteren van één
Opdrachtnemer die samen met Opdrachtgever:

- de (tele)communicatieomgeving vernieuwt en moderniseert en tevens de bereikbaarheid verbetert;
- een koppeling maakt tussen de Office365 omgeving en de nieuwe (tele)communicatieomgeving.

Selectiefase

Opdrachtgever verwacht haar doelstelling te bereiken door een partner te contracteren die ten behoeve van haar medewerkers:

- Een oplossing levert en implementeert waarmee Opdrachtgever kan bellen en gebeld worden door derden (via het openbare telefoonnetwerk), waarbij Opdrachtgever zo veel mogelijk gebruik kan maken van de functionaliteit die Lync in Office365 biedt.
- De vaste en mobiele telecommunicatiediensten levert en implementeert die benodigd zijn in de oplossing van Opdrachtnemer om te bellen en gebeld te worden, waarbij vast en mobiel zo veel mogelijk met elkaar geïntegreerd zijn.

Selectiefase

Selectiecriteria:

- Technische bekwaamheid
 - ✓ Gericht op mobiel netwerk (4G)
- Beroepsbevoegdheid
 - ✓ Inschrijving KvK
 - ✓ Inschrijving ACM
- Ervaring kenmerken opdracht:
 - ✓ Koppeling Office365 - Lync
 - ✓ Integratie vaste en mobiele telefonie
 - ✓ Overgang traditionele telefonie naar Lync
 - ✓ Inzicht geven in bedrijfsorganisatie
 - ✓ Kwaliteitsborging

Dialogofase

Doelstelling:

Het doel van de aanbesteding is het contracteren van één Opdrachtnemer die samen met Opdrachtgever:

- de (tele)communicatieomgeving vernieuwt en moderniseert en tevens de bereikbaarheid verbetert
- een koppeling maakt tussen de Office365 omgeving en de nieuwe (tele)communicatieomgeving

Vraagstelling:

Hoe komt NP in deze aanbesteding tot één (tele)communicatievoorziening, waarbij de doelstellingen die zij voor ogen heeft, kunnen worden behaald?

Offertefase

Doelstelling:

Het doel van de aanbesteding is het contracteren van één
Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor :

Functioneel:

- Bijdrage aan optimalisering van de bereikbaarheid van opdrachtgever.

Technisch:

- De vernieuwing en modernisering van de (tele)communicatieomgeving

Offertefase

Opdrachtgever verwacht haar doelstelling te bereiken door een partner te contracteren die ten behoeve van de bereikbaarheid van haar medewerkers:

- een oplossing levert en implementeert op basis van Lync waarmee Opdrachtgever kan bellen en gebeld worden door derden (via het openbare telefoonnetwerk), waarbij Opdrachtgever zo veel mogelijk gebruik kan maken van de functionaliteit die Lync in samenhang met Office365 biedt.
- een oplossing levert waarbij gebruik gemaakt wordt van unified communications, zoals videogesprekken en -vergaderen.

Offertefase

Opdrachtgever verwacht haar doelstelling te bereiken door een partner te contracteren die ten behoeve van de bereikbaarheid van haar medewerkers:

- de vaste en mobiele telecommunicatiediensten levert en implementeert die benodigd zijn in de oplossing van Opdrachtnemer om te bellen en gebeld te worden, waarbij vast en mobiel waar mogelijk met elkaar geïntegreerd zijn.
- met Noorderpoort meedenkt, helpt bij de ontwikkeling van een communicatiebeleid, bij de adoptie van de nieuwe techniek en informeert over en meeneemt in de ontwikkelingen op het gebied van (tele)communicatievoorziening.

Offertefase

Gunningscriteria:

- Kwaliteit
 - ✓ Functionaliteit
 - ✓ Techniek
 - ✓ Plan van aanpak
 - ✓ Risico's en aandachtspunten
 - ✓ SLA
- Prijs

Gunning

Op 4 juni 2015 is de opdracht voor een nieuwe telecommunicatievoorziening definitief gegund aan Vodafone Libertel bv

Implementatie

Algemene gegevens:

- Doorlooptijd project 4 maanden
- circa 18 locaties in heel provincie Groningen
- 1600 medewerkers

Projectresultaten:

- Bouwen en testen centrale technische omgeving
- Netwerk instellingen aanpassen
- Portering van alle telefoonnummers: vast en mobiel
- Aanbesteding en aanschaf materialen:
 - Meer dan 1100 telefoons
 - 1600 koptelefoons



Verwante aanbesteding

Na de aanbesteding telecommunicatie
een aanbesteding nodig voor hardware

- Smartphones
 - ✓ 4G
 - ✓ Dubbele sim
 - ✓ OS: Windows
- Headsets, vaste telefonietoestellen
 - ✓ Degelijk
 - ✓ Makkelijk in gebruik
 - ✓ Gebruik als audiokoptelefoon



Vervolg Implementatie

- Speciale voorzieningen inventariseren
- Skype applicatie op alle devices installeren en beschikbaar
- Functioneel inrichten van de nieuwe communicatieomgeving
- Opstellen beleid met betrekking tot bereikbaarheid
- Inregelen en overdragen beheer: intern en met provider
- Maken en uitvoeren communicatie- en adoptieplan



Migratie

Drie migratiemomenten:

1. Simwissel en portering mobiele gebruikers
2. de locatie's en afdelingen gaan 'anders' telefoneren
3. alle medewerkers worden rechtstreeks bereikbaar

Skype kent vele mogelijkheden.
Strategie: hoe bel je met Skype



Communicatie en Adoptie

- Samenstelling implementatieteams per locatie
- Handleidingen en screencasts
- Trainingsbijeenkomsten voor receptie en front-office
 - In de week voor porteringsmoment
 - Gebruiken speciale software Anywhere 365



Communicatie en Adoptie

- Trainingsbijeenkomsten voor alle medewerkers
 - logistiek zeer intensief
 - 220 instructies, 2,5 uur, 18 locaties
 - circa 30 trainers train the trainer
 - inhoud was uitdaging
 - wat vertel je, groot verschil in vaardigheden
 - verschillende try-outs
 - praktisch programma
 - waarom/noodzaak
 - voordelen
 - hoe werk je er dagelijks mee
 - oefenen
- video:



Eerste gebruikerservaringen

- Skype is een ander concept dan traditionele telefonie.
 - ✓ Je regelt je eigen beschikbaarheid
 - ✓ Je regelt je eigen bereikbaarheid
- Tijdens openingstijden moet er altijd bezetting zijn.
- Goede ondersteuning nodig
- Afhankelijk van het (wifi) netwerk
- Kinderziektes



Eerste gebruikerservaringen

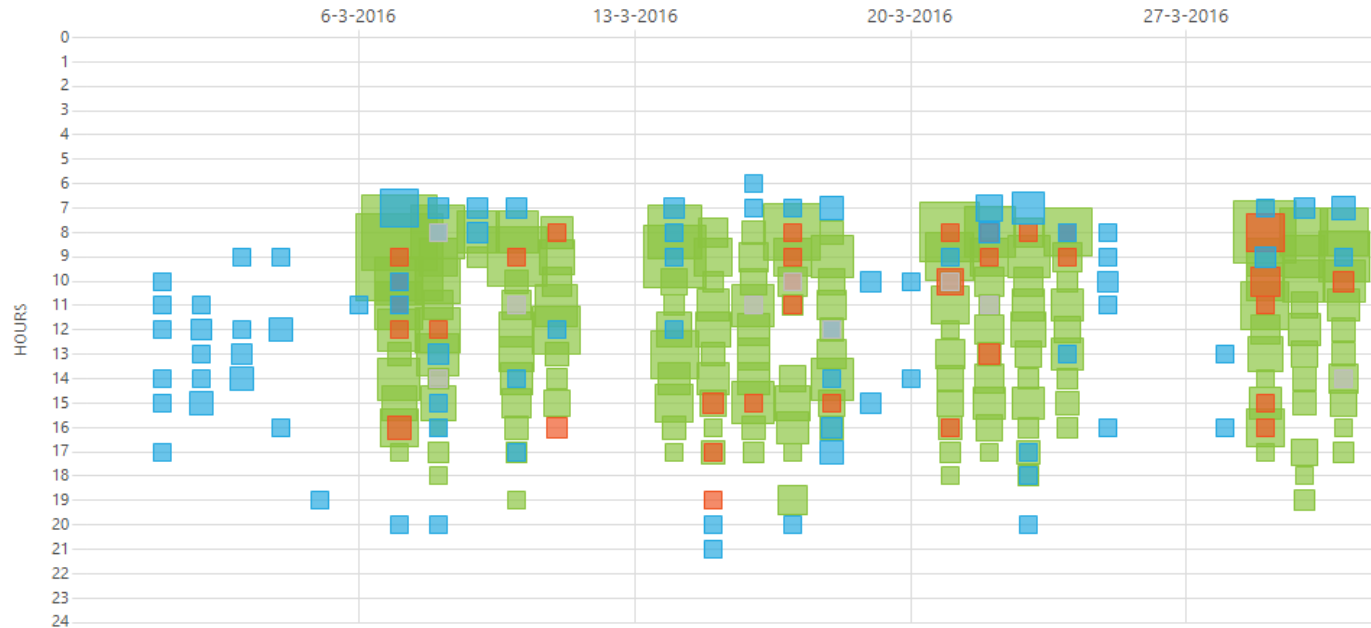
- Slimmer werken
- Betere bereikbaarheid
- Makkelijk medewerkers helpen
- Aansluiting bij studenten
- Management informatie
 - ✓ Gebruik
 - ✓ Bereikbaarheid
 - ✓ Inzet





Report time: Between 1-3-2016 and 1-4-2016

Conversations Heat Map



Heeft u
VRAGEN?

