

## HPS maakt telefonie Veiligheidsregio Utrecht betrouwbaar

**Betrouwbare telefonie is voor Veiligheidsregio Utrecht letterlijk van levensbelang. Dit samenwerkingsverband van 26 Utrechtse gemeenten op het gebied van brandweer, crisisbeheersing en geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen schreef een Europese aanbesteding uit voor telefonie. HPS won de opdracht, onder meer door de grote mate van flexibiliteit en daardoor toekomstvastheid van de oplossing.**

- *In alle denkbare situaties bereikbaar blijven*
- *Flexibele omgeving die kan meegroeien met toekomstige eisen en wensen*
- *Vast-mobiel integratie voor goede bereikbaarheid onderweg*

Nederland is sinds kort opgedeeld in 25 veiligheidsregio's. Door betere onderlinge samenwerking kunnen hulpdiensten sneller en beter reageren bij brand, ongevallen en rampen, zo is de gedachte.

Het ontstaan van de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) was aanleiding om de oude telefonie-omgeving te vervangen. Teamleider ICT & Functioneel Beheer Onno Reurink vertelt: "Voorheen had iedere brandweerpost zijn eigen telefoonvoorziening en werd de ICT-omgeving verzorgd door de desbetreffende gemeente. De komst van de veiligheidsregio betekende dat we de volledige ICT moesten centraliseren. Dat was voor ons meteen het moment om over te stappen op IP-telefonie."

### **Bedrijfszekerheid belangrijk**

De VRU schreef een Europese aanbesteding uit. Het belangrijkste criterium daarin was de bedrijfszekerheid. De vaste telefonie moest meervoudig worden uitgevoerd, voor het mobiele deel volstond een dubbele uitvoering van de gehele omgeving. Uiteraard moest daarbij ook worden voorzien in automatische failover. "Onze telefooncentrale kan natuurlijk onderdeel zijn van een ramp. In dat geval moet zonder menselijke tussenkomst de schaduwomgeving het naadloos overnemen. Voor het vaste net hebben we zelfs gekozen voor een meervoudige uitvoering omdat een ramp zich over een groot gebied kan uitstrekken. We moeten gewoon in alle denkbare situaties bereikbaar blijven", benadrukt Reurink het belang van redundantie. Een andere belangrijke eis was flexibiliteit. "Sinds 1 januari 2010 vormen wij de VRU. Op die datum werd ook de nieuwe telefonie-omgeving in gebruik genomen. Omdat het werken in een veiligheidsregio nieuw is, konden we ten tijde van de aanbesteding nog niet geheel overzien wat in de nieuwe situatie de meest efficiënte werkwijze zou zijn en hoe communicatiestromen zouden gaan lopen. Dat moest zich toen immers allemaal nog gaan vormen. Vandaar dat een belangrijke eis was dat we de nieuwe omgeving flexibel kunnen inrichten en dat we eenvoudig zelf aanpassingen kunnen maken."

Ook wilde VRU toekomstige opties open houden. "Je ziet dat spraak en datacommunicatie steeds dichter naar elkaar toe groeien. Het zou voor ons bijvoorbeeld handig zijn om beeld toe te voegen aan de gesprekken. Stel dat er brand uitbreekt op een groot complex waar camera's hangen. Dan zou het voor de brandweer heel handig zijn om bij een uitruk op de mobiele toestellen beelden van die camera's te krijgen, compleet met locatiebepaling zodat we meteen zien aan welke kant van het pand we moeten zijn", zegt Reurink. "Daarom vonden we het belangrijk dat de nieuwe telefonie-omgeving zo open en flexibel is dat dit in de toekomst kan worden geïntegreerd. En we hechten ook belang aan een leverancier die op dit soort terreinen met ons meedenkt."

## Mobiel tenzij

HPS diende een ontwerp in op basis van Mitel. Dit voorstel rolde als beste uit de bus. De implementatie heeft Reurink als plezierig en leerzaam ervaren. "Het was een intensief traject waarin via learning on the job veel kennis is overgedragen aan onze mensen. Zij hebben later ook nog een training gehad in het beheer en het management van de omgeving. Die training is veel effectiever als je snapt welke inrichtingskeuzes waarom zijn gemaakt. In de Mitel-omgeving is heel veel mogelijk, we gebruiken misschien maar 20 procent van alle functionaliteit. Door de nauwe samenwerking tussen onze beide organisaties gedurende het implementatietraject is dit soort kennis overgedragen op onze medewerkers. Zij weten daardoor beter welke doorgroeimogelijkheden we nog hebben, en ze snappen ook wat de consequenties zijn van bepaalde keuzes die we hebben gemaakt."

VRU heeft gekozen voor een mobiel tenzij-beleid. De meeste medewerkers hebben immers geen vaste werkplek maar zijn veel onderweg, bijvoorbeeld voor een uitruk of oefening. De mobiele toestellen beschikken dankzij een Mitel-client over dezelfde functionaliteit als de vaste toestellen en zijn allemaal via het viercijferige doorkiesnummer bereikbaar. Dat vindt Reurink een verademing. "Alle medewerkers in de hele regio zijn nu via vier cijfers bereikbaar, terwijl je voorheen tien cijfers moest draaien. We hebben het nummerplan zo gemaakt dat je aan het nummer

## Configuratie

- 2 stuks Mitel MiVoice Business op basis van Industry Standard Servers (resiliënt geconfigureerd)
- Mitel MiContactCenter met 25 actieve agents en IVR functionaliteit
- Circa 800 vast-mobiel integraties
- Circa 450 Mitel IP telefoons
- 3 stuks Mitel telefoniste bedienposten

kunt zien waar iemand vandaan belt. Het is ook mogelijk de naam van de beller weer te geven, maar dat hebben wij bewust niet gedaan. Dat moet je ook onderhouden en in veel gevallen is het niet zo belangrijk te weten of Jantje of Pietje belt, maar wil je wél weten vanuit welke gemeente een telefoontje komt", zegt Reurink.

Negen maanden na de implementatie kan Reurink niet anders dan heel tevreden terugkijken op het project. "Dat is uitermate soepel verlopen. En wat nog belangrijker is: we hebben nog geen enkele storing gehad. Het platform presteert gewoon uitermate stabiel. Het is begonnen om een hogere betrouwbaarheid van telefonie en dat we hebben we zeker gekregen."

## De vier pijlers voor optimale communicatie:



Unified Communications

### Efficiënt en kostenbesparend

De afgelopen jaren zijn communicatiemiddelen sterk veranderd. Als specialist loopt HPS altijd voorop als het gaat om nieuwe technologie. Met Unified Communications kunnen bedrijven hun manier van communiceren optimaliseren. Oplossingen voor IP-telefonie, instant messaging, video conferencing, presence awareness en contact centers met de onderdelen spraak, e-mail, fax, webchat en social media dragen bij aan een efficiënte en kostenbesparende communicatie-omgeving.



Hosted IPT

### Vaste prijs per werkplek

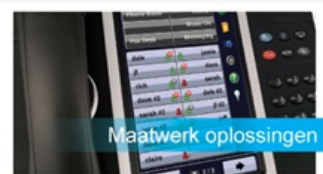
Hosted IPT van HPS is een volwaardige en betrouwbare oplossing die uw communicatiebehoefte invult zonder de noodzaak van grote investeringen in hard- of software. Omdat geen enkele organisatie dezelfde wensen heeft, biedt HPS een flexibele dienstverlening afgestemd op uw behoefte. Wij nemen uw zorgen uit handen, maken met u transparante afspraken en bieden een uitstekende service gekoppeld aan een vaste prijs per werkplek per maand. Eenvoudiger kan het niet.



Education & Training

### Optimale begeleiding

HPS Education verzorgt voor zowel eindgebruikers als telefoniebeheerders maatwerkopleidingen en trainingen. HPS Education heeft jarenlange ervaring met het opzetten van maatwerkopleidingen en trainingen die op uw situatie zijn toegespitst. Hiermee verbetert u de effectiviteit van uw medewerkers en de kwaliteit van uw klantcontact. Naast trainingen op onze locaties in Oss, verzorgt HPS Education ook in-company trainingen bij u op locatie.



Maatwerk oplossingen

### Bedrijfspecifieke implementatie

Telfeatures is onderdeel van de 'HPS Group' en draagt zorg voor de ontwikkeling, de implementatie, het onderhoud en het beheer van maatwerkoplossingen. Met Telfeatures levert HPS een belangrijke toegevoegde waarde voor haar klanten. Communicatie is immers een onderdeel van uw bedrijfsproces en een goede functionele integratie verhoogt de productiviteit en het gebruikersgemak. Het leveren van maatwerk is essentieel voor het optimaliseren van uw klantcontact.