

MODERNE



Links ICT-Manager Luuk Hazenberg en rechts Projectleider Dolf Krikke voor de locatie 'WZH De Sonneruyter' in Voorburg

FOTOGRAFIE: KARIM DE GROOT

Met woonzorglocaties in Den Haag, Leidschendam en Voorburg is WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) één van de grotere organisaties op het gebied van ouderenzorg in de regio Haaglanden. In nauwe samenwerking met Cisco Business Partner Inisi uit Capelle a/d IJssel wordt momenteel gewerkt aan het implementeren van een nieuwe IT-infrastructuur en een 'schaalbaar' Unified Communications-systeem.

De verschillende woonzorglocaties van WZH hebben stuk voor stuk een eigen identiteit en cultuur. Alle locaties kennen andere woon-, leef-, en werkomstandigheden, mede waardoor een kleurrijk geheel is ontstaan waarin ieder mens met een eigen zorgvraag, een eigen cultuur en een eigen achtergrond zich thuis voelt. Meer dan 2.500 cliënten ontvangen dagelijks zorg op maat van meer dan tweeduizend medewerkers en ruim duizend vrijwilligers!

STERK GEGROEID

"Onze organisatie is de afgelopen jaren sterk gegroeid. Niet alleen qua omvang, maar ook kwalitatief. Locaties werken intensief samen en we profiteren steeds meer van schaalvoordelen," benadrukt Luuk Hazenberg, ICT-Manager bij WZH. "Als interne ICT-dienstverlener spelen we hierin een belangrijke rol. Begin 2005 is gekozen voor de ontwikkeling van een stabiele en marktconforme infrastructuur. Onze instellingen hadden in die tijd nog allemaal een eigen IT-structuur en eigen telefoonsystemen. Maar het roer ging om, waarbij we kozen voor één methode: glasvezelverbindingen naar onze instellingen, Cisco voor onze actieve componenten, Citrix voor 'server based computing' en niet onbelangrijk: Inisi als sparringpartner. Deze aanpak bleek goed te werken met als resultaat dan we nu over een stabiel IT-netwerk beschikken met een 'uptime' die ver boven de verwachting ligt."

UNIFIED COMMUNICATIONS: STRUCTUREEL

"Inmiddels gaan we verder," vervolgt Hazenberg. "Niet alleen onze IT-structuur, maar ook telefonie wordt centraal aangepakt, waarbij we structureel hebben gekozen voor IP-telefonie of 'Unified Communications', waarbij spraak, data en video

over één enkel netwerk verlopen. Het accent ligt hierbij vooral op beschikbaarheid en bereikbaarheid. We moeten er niet aan denken onbereikbaar te zijn op momenten die cruciaal zijn voor onze cliënten. De optimale aansluiting op onze infrastructuur én de scherpe prijs

Nieuwe IT-infrastructuur én Unified Communications voor WoonZorgcentra Haaglanden

zen van Cisco en Inisi waren in dit kader overigens belangrijke factoren om voor deze combinatie te kiezen. Onder leiding van projectleider Dolf Krikke is de Unified Communications-oplossing als eerste op twee kantoorlocaties geïntroduceerd en inmiddels ook bij de eerste zorglocatie 'WZH De Sonneruyter' uitgerold."

OUDEREN

KRACHTIGER EN FLEXIBELER

“WZH wilde het nieuwste van het nieuwste,” vertelt Bart Bossers, Commercieel Directeur van Inisi. “Ook op het gebied van telefonie, en ik denk dat zij één van de eersten is in ons land waarbij Cisco Unified Communications Manager (voorheen bekend als Call-Manager) versie 6 is geïnstalleerd. Deze versie was net een maand op de markt en verschilt behoorlijk van voorgaande systemen. Het is onder meer veel krachtiger en flexibeler. We hebben bij WZH een redundant systeem neergezet om hiermee een optimale bedrijfszekerheid te garanderen. De IP-telefoniecentrale staat op de hoofdvesting in Den Haag en voorts is vooralsnog op een andere kantoorlocatie de eerste zorglocatie-IP-telefonie geïnstalleerd. De overige locaties maken nog gebruik van hun bestaande telefoniesystemen, die de komende jaren stapsgewijs gemigreerd zullen gaan worden naar de nieuwe Unified Communications-oplossing van Cisco. Alles in één keer overzetten was zowel functioneel als investeringstechnisch gezien niet zinvol.”

BESCHIKBAARHEID GEWAARBORGD

De angst van veel potentiële IP-telefoniegebruikers is dat als er een netwerkstoring is, de complete communicatie uitvalt. Op dat moment kan er niet meer intern, maar ook niet meer ‘naar buiten’ gebeld worden en is de organisatie telefonisch niet meer bereikbaar. “Die angst is ongegrond,” benadrukt Bossers. “Althans, als je de juiste configuratie toepast. Zo heeft Cisco de zogeheten SRST-technologie ontwikkeld. Dit staat voor Survivable Remote Site Telephony. Dit betekent dat wanneer (de weg naar) de centrale IP-telefonieserver uitvalt, de decentrale IP-systemen als zelfstandige telefoon-systemen gaan werken. Binnen die locatie kun je dan gewoon intern blijven telefoneren en ook kun je naar buiten bellen en van buitenaf gebeld worden. Dankzij deze technologie is de beschikbaarheid van IP-telefonie binnen de WZH-organisatie dan ook optimaal, en

verschilt wat dit betreft dus niet van de betrouwbaarheid van traditionele systemen, waarvan veel mensen onterecht denken dat die nog altijd hoger is.”

POWER-OVER-ETHERNET

Om Unified Communications en andere geavanceerde IT-functionaliteiten optimaal te kunnen toepassen, is Inisi bij WZH momenteel ook bezig met het vernieuwen en verbeteren van het IT-netwerk. Voor de nieuwe IT-infrastructuur is gekozen voor een Ethernet-netwerk met geïntegreerde voeding, bekend onder de term Power-over-Ethernet (PoE). Dit heeft als grote voordeel dat bijvoorbeeld IP-telefonietoestellen vanuit het netwerk van stroom worden voorzien en dat losse netvoedingsadapters dus niet meer nodig zijn. Dat bespaart op de installatiekosten en is energie- en dus milieuvriendelijker. Maar het werkt ook flexibeler, omdat de nabijheid van een 220 V stopcontact niet meer nodig is. Als er maar een Ethernet-contact aanwezig is, kan men telefoneren. Voordeel is dat dankzij PoE ook andere apparaten, zoals bijvoorbeeld draadloze componenten voor (internet)communicatie of videocamera's aangesloten kunnen worden, wat een veel flexibeler invulling van het communicatieplaatje binnen de organisatie mogelijk maakt.

KOSTEN BESPAREN

“Met name bij dit soort organisaties werken heel veel mensen die enorm mobiel zijn en dus vrijwel uitsluitend via hun GSM-telefoon bereikbaar zijn,” vertelt Bossers over de communicatiesituatie bij WZH. “Door slim gebruik te maken van beschikbare technologie - en dan heb ik het onder meer over integratie van vaste (IP) en mobiele telefonie - kun je de totale belkosten verlagen. Ook het maken van goede, scherpe afspraken met providers levert in dit kader verdere besparingen op. De technologie voor optimale integratie en aansturing is in huis en alle mobiele nummers van de medewerkers zitten inmiddels in het Unified Communications-systeem geprogrammeerd, wat snel en efficiënt werkt. Via hetzelfde systeem kunnen medewerkers van WZH overigens ook direct vanuit hun Outlook sms'en en faxen, zodat het communicatiecomfort met deze nieuwe infrastructuur enorm is toegenomen.”

Belangrijk in dit kader is ook de vraag hoe het nieuwe Unified Communications-systeem omgaat met functies als een zusteroproepsysteem, waarbij binnen veel organisaties naar tevredenheid gebruik wordt gemaakt van DECT-toestellen. Zo ook bij WZH. Bossers zegt hierover: “Hiervoor beschikt het de Unified Communications-portfolio van Cisco over een ‘analog gateway’ waarop 24 analoge apparaten zoals DECT-toestellen, maar ook bijvoorbeeld faxen aangesloten kunnen worden. Combineren van ‘oude’ en ‘nieuwe’ technologie is hiermee dus geen probleem.”

BETER BEREIKBAAR

Inisi hanteert als slogan ‘Beter samen, samen beter’. Een nauwe samenwerking met haar opdrachtgevers is voor Inisi dan ook vanzelfsprekend, maar heeft dit bij WZH ook inderdaad gebracht wat men ervan verwachtte? Luuk Hazenberg zegt hierover: “Onze directe telefoonkosten zijn al aan het dalen, terwijl de bereikbaarheid toeneemt. En dat terwijl we in feite nog maar net zijn begonnen. Mede hierdoor is ook het enthousiasme in de organisatie groot, terwijl ik verwacht dat we op basis van het huidige platform de komende jaren nog veel meer kunnen gaan optimaliseren. Zo heeft Cisco bijvoorbeeld een vrij nieuw IP-toestel in haar programma (model 3911) dat geschikt is voor het Session Initiation Protocol (SIP) en interessante low-cost uitbreidingen van het IP-netwerk mogelijk maakt. Op deze manier kunnen we bewoners tegen een bescheiden vergoeding in het IP-netwerk opnemen, wat ook voor hen interessante voordelen oplevert. Kortom, we zijn op IT-vlak samen met Inisi goed bezig, waarbij duidelijk is dat de nieuwe technologie zowel functioneel als economisch zeer aantrekkelijke mogelijkheden biedt.” ■

“Combineren van oude en nieuwe technologie is geen probleem”