

# TelcoCare: van strategie naar beheer

Sanquin is de non-profit organisatie die de bloedvoorziening in Nederland verzorgt. Daarnaast produceert zij geneesmiddelen uit plasma, verricht zij wetenschappelijk en diagnostisch onderzoek en verzorgt zij onderwijs. Sanquin heeft vestigingen door heel Nederland en er werken meer dan 3.000 mensen.

## De aanleiding

Sanquin is ontstaan uit de samenvoeging van de regionale bloedbanken. Hierdoor was de telefonie infrastructuur decentraal georganiseerd en op sommige onderdelen verouderd. Om aan de behoefte van de vernieuwde organisatie te voldoen moest ook de telecominfrastructuur aangepast worden. Bovendien liepen de telefoniecontracten af waardoor deze opnieuw Europees aanbesteed moesten worden.

## De uitvraag

Het traject begon met een inventarisatie van de organisatie doelstellingen en het vaststellen van de visie op communiceren binnen Sanquin. Op basis hiervan is een telecomstrategie opgesteld en een daadwerkelijke telecombehoefte gedefinieerd. Parallel daaraan is de bestaande telecom infrastructuur in kaart gebracht. Door deze te matchen met de behoefte, werd per onderdeel duidelijk of deze moest worden behouden of vernieuwd.

Uiteindelijk is gekozen voor **Mobiel Tenzij**, een hybride telefonie strategie waarin mobiele telefonie gecombineerd wordt met het bestaande VoIP platform. Hierbij nam men afscheid van 50 lokale telefooncentrales met bijbehorende netlijnen, en wordt het reeds aanwezige

## De praktische invulling

Er is een model ontwikkeld met telefonieprofielen voor locaties en medewerkers. In dit model kunnen de verschillende onderdelen van Sanquin op basis van een "cafetariamodel" zelf de vorm van bereikbaarheid bepalen die nodig is voor hun taak. In praktijk betekent dit dat medewerkers een profiel toegewezen krijgen.

Afhankelijk van het profiel krijgt een medewerker een vast nummer, een vaste telefoon, een mobiele telefoon, voicemail, doorschakelingen, etc. Ook de locaties krijgen een profiel gebaseerd op de functie van de locatie. De



© Sanquin

VoIP platform nu daadwerkelijk organisatiebreed in gebruik genomen. De aanvullende telecombehoefte is volledige in kaart gebracht en vervolgens middels een Europese Aanbesteding in de markt gezet. Release TMS trad op als adviseur bij deze aanbesteding.

profielen zijn samengesteld uit faciliteiten zoals Mobile Only, vaste VoIP telefonie, vergadervoorziening, etc.

Een centrale rol in de telefonievoorzieningen wordt ingevuld door het telefonieplatform van UNIFY. Hieraan zijn de sip-trunks van de nieuw geselecteerde operator en het inmiddels voor VoIP gereed gemaakte LAN en WAN van Sanquin gekoppeld. Het nummerplan wordt landelijk dekkend, waarbij zoveel mogelijk interne nummers behouden blijven. De bereikbaarheid en de mobiliteit van de organisatie is geoptimaliseerd.

De implementatie vindt gefaseerd plaats, waarbij afdeling voor afdeling wordt gemigreerd. De structuur van “ambassadeurs” zorgt voor de dagelijkse verbinding met de organisatie. Tussentijdse evaluaties zorgen ervoor dat het projectteam feeling met de organisatie houdt, dat learnings direct worden toegepast, dat escalaties onnodig zijn en iedereen goed bereikbaar blijft.

Vanwege het samenvallen met andere ICT projecten is de complexiteit van de implementatie gegroeid. In overleg met de opdrachtgever heeft het projectteam de planning gedurende het project aan moeten passen. Handhaven van de uitgangspunten “First time right”, continuïteit van de bereikbaarheid en minimale impact op de gebruikers stonden hierbij voorop.

## Quote Sanquin

*“Tijdens de implementatie van de nieuwe telecom omgeving zijn we een aantal keer geconfronteerd met tegenvallers. Op dat soort momenten is de wendbaarheid en flexibiliteit van een projectteam erg belangrijk. Ik heb RTMS op dergelijke momenten altijd als doelgericht en oplossingsgericht ervaren. De wil en ambitie om een project zo succesvol mogelijk af te ronden ervaar ik zeer sterk bij de consultants van RTMS”* -Gabriël Boschman, Manager Huisvesting

## Uitbesteden telefoniebeheer: TelcoCare

Gedurende de migratie is ook het **telefoniebeheer** overgedragen aan ReleaseTMS. Hierdoor kan de betrokken afdeling binnen Sanquin zich richten op strategische zaken, en is er altijd voldoende kennis en capaciteit om de dagelijkse telefonie-issues snel op te pakken. Deze dagelijkse telefoniezaken bestaan vooral uit de verwerking van mutaties vanwege in- en uitstroom medewerkers, porteringen, storingsen, reparaties. Daarnaast voert

ReleaseTMS ook duurzaam lifecycle management van hardware uit, en het contractmanagement met leveranciers. Alle activiteiten binnen het telefoniebeheer worden inzichtelijk gemaakt via de TelcoCare beheerportal. Sanquin kan meekijken in de portal zodat men altijd geïnformeerd is over bijvoorbeeld de verbruikskosten, de installed base aan telefoons en de doorlooptijd van servicevragen.

## Quote Sanquin

*“De overgang van implementatiefase naar de bestaande beheeromgeving is soepel verlopen, mede door de invulling 2e lijns desk door ReleaseTMS. Tevens zijn alle activiteiten rondom het in gebruik nemen van mobiele telefoons nu uitbesteed aan ReleaseTMS.”* -Gabriël Boschman, Manager Huisvesting

## Het eindresultaat

Het uiteindelijke resultaat is optimale bereikbaarheid van de organisatie en een hoge medewerkerstevredenheid waarbij continuïteit, kwaliteit en mobiliteit van de dienstverlening gegarandeerd is.

Een bijkomend voordeel is dat het telefoniebeheer vereenvoudigd is, dat de telecomadministratie volledig op orde is en dat zowel de vaste kosten als de verbruikskosten drastisch verlaagd zijn.

## Over ReleaseTMS

ReleaseTMS levert onafhankelijke consultancy en telecommanagementdiensten aan (middel)grote organisaties. Wij zorgen voor een efficiënte telecomomgeving en effectief telecombeheer, met als resultaat optimale bereikbaarheid, uitstekende service aan gebruikers en controle over uw telecom kosten. Meer weten wat wij voor u kunnen betekenen? Neem contact met ons op via [releasetms.com](http://releasetms.com) of 020-668 1818