



SSC-ICT
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Shared telefonie
platform voor de
Rijksoverheid



Aanleiding en noodzaak voor het STR platform

- Veel oude centrales bij verschillende klanten in gebruik en daardoor
 - versplintering van de kennis en daarmee risico op SPOF's,
 - onrechtmatigheid OT2010 en
 - dure onderhoudscontracten.
- Standaardisatie is derhalve noodzakelijk
 - Basis hiervoor is het OT2010 contract met de Mitel omgeving;
 - Sharing als concept
- Niet toekomstvast oplossingen en dus minder functionele mogelijkheden voor onze klanten



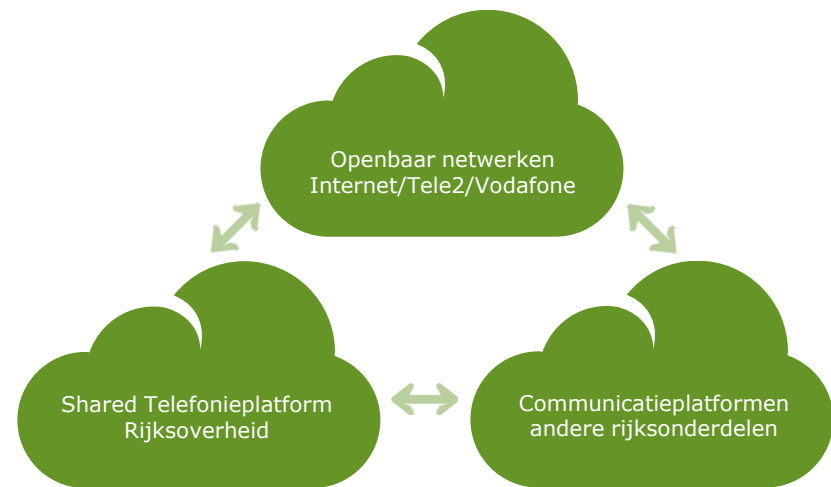
Wat is het STR?

Hoge *large enterprise* grade beschikbaarheid: 99,99%

- Dubbel uitgevoerd private-cloud hosting platform
- (toekomstige uitbreiding naar virtueel 4-voudig)
- Gescheiden datacenter locaties
- Datacenterlocaties meervoudig ontsloten (energie, WAN)
- Ondersteunende diensten ook hoogbeschikbaar
- ingericht (DNS, DHCP, Windows OS tbv Applicaties).

Veilige oplossing

- Netwerk (NAC/compartimentering/Voice Vlan)
- Toegang beheer separaat van klanttoegang
- Eisen aan beheerders (VOG/named accounts/wachtwoord policy/product gecertificeerd)
- Fysieke toegang via algemeen datacenter beleid.



Kostenefficiënt

- Basis OT2010 contract (hoge kortingen)
- Slimme keuzes via shared dienstverlening
- Aansluiten bij shared dienstverlening voor ondersteunende diensten (Netwerk, OS, enz)
- Via private cloud oplossing minder gebouw gebonden apparatuur
- Centraal beheer concept



Diensten portfolio STR

- Telefonie basis dienstverlening
- Call Center basis dienstverlening
- Aanvullende (maatwerk)diensten
 - Bedienposten
 - Faxserver
 - Conferencing
 - Voicelogging
 - Callcenter multimedia



Klantgroepen STR

- Departementale Crisis Centra
- Callcenters inspectiediensten
- Secretariaten
- Meldkamers beveiliging
- Recepties
- Bedrijfsbeveiliging
- Vergaderzalen
- Telefoons op openbare plaatsen
i.v.m. flexibele werken concepten in kantoren
- Veelbellers (bijv. voorlichters)

Aantallen

- > 25.000 gebruikers
- ± 450 ACD agenten
- > 30 locaties



Bereikbaarheid is waar het echt om draait!

Analyse huidige situatie

- Communicatiemiddelen worden nu versplinterd ingezet
- Vaste telefonie / mobiele telefonie / chat / mail / videoconferencing
- Mobiele telefonie is een persoonlijk zakelijk nummer
 - Hoe zit het dan met de bereikbaarheid van de organisatie ofwel de functionele bereikbaarheid?*
- Veranderde patronen van werken
- Veranderd gebruik van locaties

Onderscheid in:

- functionele en persoonlijke bereikbaarheid (088 -37x xxxx -> functioneel / 06- xxxxxxx -> persoonlijk)
- Toekomst bestendig
 - smart phone, werkplek, IP Phone en tablet end device
 - plaats,tijd en apparaat onafhankelijk.

Toekomst bestendig

- Unified communications breed beschikbaar.

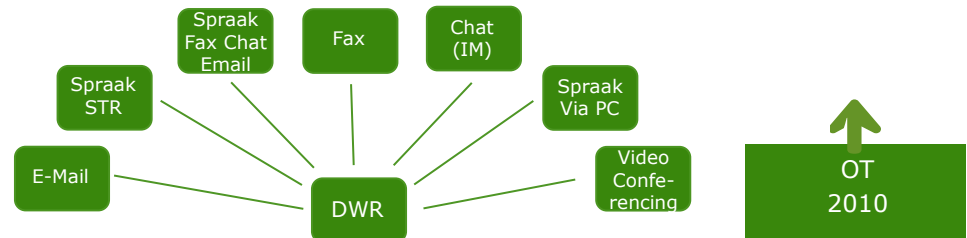
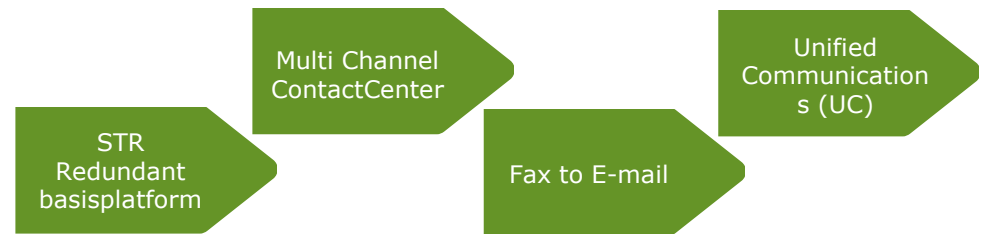


Toekomstbeeld STR -> SCR

- Van telefonieplatform
- naar communicatieplatform
- naar collaboratie platform

- Organisatorische ophanging veranderen

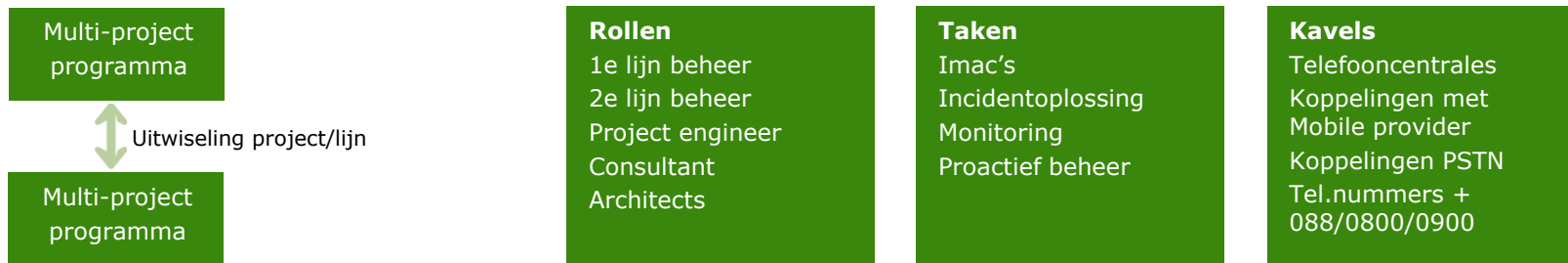
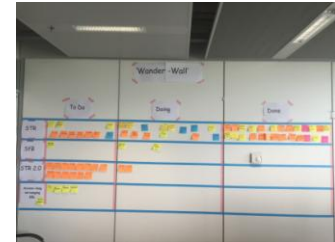
- Skype integratie
- Videoconferentie integratie





Aanpak STR transitie

- STR project ingericht als een multi-project programma onder aansturing van een programmamanager
- Uitdagingen onderweg:
 - van waterval naar een iets meer agile aanpak
 - meenemen van de lijn in nieuwe wereld

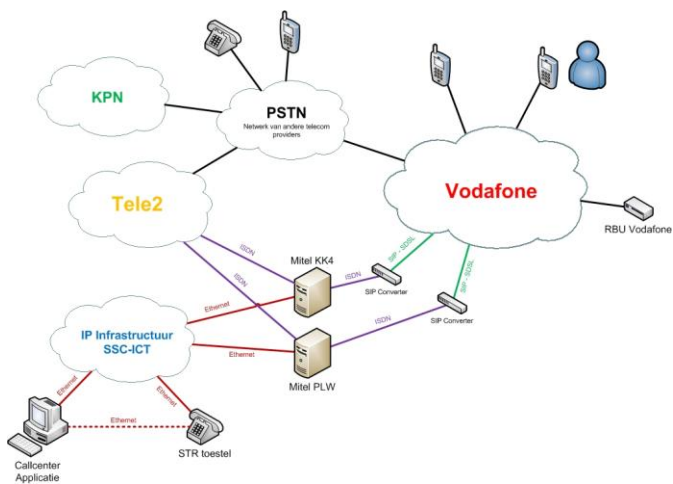


- 2014/2015 - sturen op tempo tempo tempo; 2016 consolidatie platform en vernieuwing



Wat hebben we gerealiseerd?

- 2014 Ontwerp en realisatie Shared Telefonie platform Rijksoverheid (STR)
- 2015 gerealiseerd
 - Call centers Inspectiediensten IGZ, iSZW
 - Kerndepartementen VWS en SZW
 - BZK
 - Kerndepartement
 - Logius Digid helpdesk
 - SSC-ICT
 - FMH (facilitaire dienstverlener)
 - AZ



Alle trajecten zijn volgens planning op tijd opgeleverd



Planning 2016

- Nieuwe klanten op platform:
 - Departement I&M plus de inspectie ILT
 - Departement Financiën
 - Consolidatie departement V&J op STR
- Consolidatieslag platform binnen Overheids Data Center SSC-ICT
- Koppeling met Skype for business / Videoconferencing
- Nieuwe partijen die belangstelling hebben getoond voor STR zijn:
 - Tweede Kamer
 - RWS
 - Meer wetenschappelijke rijksoverheidpartijen als RIVM en KNMI
 - COA
 - ZBO gelieerd aan OCW