



# TECHNOPOLIS

## VERBETERT BEREIKBAARHEID VAN MEDEWERKERS MET GEÏNTEGREERDE COMMUNICATIE VAN CISCO

“WE HOEVEN NIET LANGER TE WACHTEN OP EEN INTERVENTIE VAN DE FABRIKANT OF TELECOMLEVERANCIER. EN WANNEER WE EEN MEDEWERKER EEN NUMMER MOETEN TOEKENNEN, SURFEN WE NU GEWOON NAAR DE ONLINE BEHEERMODULE VAN DE CALLMANAGER. DIE SOFTWARE LAAT TOE DAT WE DE NODIGE CONFIGURATIES ZELF KUNNEN DOEN.”

Steven Vols, *Coordination Manager bij Technopolis*

### EXECUTIVE SUMMARY

#### PROFIEL

Technopolis is het Vlaamse doe-centrum voor wetenschap en technologie. Het is geen museum in de strikte zin van het woord. De bezoeker mag overal aankomen en zelf experimenteren. Zo kunnen zowel kinderen als volwassenen iets bijleren over de basisprincipes van wetenschap en technologie. Technopolis is gegroeid uit de technologiebeurs Flanders Technology International. Technopolis is gevestigd in Mechelen. Er werkt een vijftigtal mensen.

#### UITDAGING

Technopolis wilde telefoniesystemen installeren in zijn nieuwe doe-centrum voor kinderen van drie tot acht jaar. De organisatie moest daarvoor op zoek naar een nieuwe telefooncentrale aangezien de oude analoge systemen niet uitgebreid konden worden. Technopolis wilde ook een draadloos netwerk installeren dat zowel gegevens- als spraakverkeer moest ondersteunen.

#### OPLOSSING

Technopolis installeerde een nagelnieuwe communicatie-infrastructuur op basis van de IP-telefoniesystemen van Cisco. Daarmee kunnen ondernemingen over hun computernetwerk bellen, op een meer geïntegreerde manier communiceren en zo tijd en kosten besparen. Informaticapartner Prodata Systems rustte Technopolis uit met een IP-telefooncentrale en zowel vaste als draadloze IP-telefoons van Cisco. Voor de connectie van de draadloze 7921 IP-telefoons plaatste Prodata Systems in de gebouwen van Technopolis een veertigtal Aironet WAPs (wireless access points) of antennes van Cisco: zeventwintig van het type Aironet 1242AG en vijftien van het type 1131AG.

#### RESULTATEN

Dankzij de nieuwe IP-technologie van Cisco kan Technopolis onbeperkt telefoonnummers toevoegen. Ook is de organisatie niet langer beperkt tot twintig draadloze telefoons. Alle publieksmedewerkers beschikken nu over een draadloze IP-telefoon waardoor ze gemakkelijker te bereiken zijn. Dankzij het draadloze netwerk kan Technopolis bovendien draadloos internet aanbieden aan zijn bezoekers. De leden van het management kunnen nu ook werken met draagbare computers. Ten slotte laat de nieuwe telefonie-infrastructuur Technopolis ook toe om heel wat onderhoudstaken zelf uit te voeren en dus kosten te besparen. Tegelijk is de organisatie met het draadloze netwerk klaar voor de toekomst van geografische lokalisatie.

Technopolis, het Vlaamse doe-centrum voor wetenschap en technologie in Mechelen, kent een stijgend succes zowel bij groot als klein. De tentoonstellingsruimte van het populaire technologiecentrum werd recent uitgebreid met een Kinder-doe-centrum. Om in de nieuwe gebouwen telefonie te installeren, moest Technopolis zijn bestaande telefooncentrale echter vervangen. Het kon er immers geen nieuwe telefoonnummers meer aan toevoegen. En ook het traditionele draadloze DECT-telefoniesysteem, beperkt tot een twintigtal telefoons, kon niet verder uitgebreid worden. Met het oog op de toekomst besliste Technopolis daarom, in overleg met ICT-partner Prodata Systems, over te stappen naar een IP-telefoniesysteem van Cisco, dat hen veel meer flexibiliteit zou bieden.

“In tegenstelling tot onze vroegere, analoge systemen kunnen we op de IP-telefooncentrale of CallManager van Cisco een onbeperkt aantal telefoontoestellen aansluiten, zowel vaste als draadloze. Zo kunnen we niet alleen in de nieuwe gebouwen telefoons aansluiten, maar ook extra toestellen plaatsen in onze bestaande gebouwen. We hebben er ook meteen voor gekozen om vooral draadloos te telefoneren over het IP-netwerk, zodat we geen nieuwe bekabeling moesten aanleggen. De meeste publieksmedewerkers hebben nu een eigen mobiele IP-telefoon. Dat verhoogt hun bereikbaarheid gevoelig en bevordert tegelijk onze interne samenwerking”, zegt Steven Vols, Coordination Manager bij Technopolis.

#### DRAADLOZE TELEFONIE EN INTERNETTOEGANG

Om het signaal door te sturen naar de draadloze IP-telefoons van Cisco installeerde Prodata Systems in totaal 42 access points of antennes van Cisco. Daarmee is er nu in het volledige gebouw van Technopolis draadloze netwerkdekking voorzien. Zelfs op de parking zijn er 8 antennes geplaatst. Zo kunnen de medewerkers hun collega's contacteren wanneer ze buiten schoolgroepen ontvangen. Naast spraak kan Technopolis uiteraard ook data draadloos versturen. Daarom werken de leden van het managementteam nu met een draagbare pc. En de bezoekers van evenementen genieten voortaan ook van internettoegang. Technopolis organiseert ook bijscholingssessies voor leraars. In de daartoe bestemde lesruimten kunnen zij vandaag gemakkelijker op het internet. Vandaag heeft Technopolis hiervoor niet langer extra kabels nodig.





De *edutainers*, die groepen onthalen en bezoekers te woord staan in de tentoonstellingsruimte, nemen nu een mobiele IP-telefoon mee uit het algemeen basisstation. Op elk van die telefoons kunnen ze de interne nummers raadplegen. Technopolis kan de configuratie van elk toestel bovendien erg flexibel instellen, op maat van de functie en het takenpakket van ieder van zijn medewerkers. "Cisco's telefoniesysteem is echt *plug-and-play*", getuigt Vols. "In onze werkplaats, bijvoorbeeld, had het personeel dat instaat voor het onderhoud van de interactieve opstellingen in de tentoonstellingsruimte of van tijdelijke tentoonstellingen, slechts één telefoon. Vandaag hebben ze allemaal een eigen draadloos toestel."

### CONFIGURATIES IN EIGEN BEHEER

De configuratie van die telefoons kan Technopolis voortaan volledig in eigen beheer doen, zelfs al heeft het doe-centrum geen telefonie- of computerspecialist in huis. "Het is een van de vele voordelen van IP-telefonie", getuigt Vols. "We hoeven niet langer te wachten op een interventie van de fabrikant of telecomleverancier. En wanneer we een medewerker een nummer moeten toekennen, surfen we nu gewoon naar de online beheermodule van de CallManager. Die software laat toe dat we de nodige configuraties zelf kunnen aanpassen."

Ook voor de administratieve medewerkers levert het nieuwe telefoonsysteem een aantal voordelen op. Op de afdeling die de boekingen verzorgt, werkte men vroeger bijvoorbeeld met een vast cascadesysteem voor inkomende telefoonoproepen. Vandaag zoekt de IP-telefooncentrale automatisch de vrije medewerker. Daarnaast zijn er ook de inkomende telefoons, die in het weekend via een webinterface kunnen worden doorgeschakeld naar de kassa's aan de inkom.

In het kader van gezamenlijke tentoonstellingen komt de directie van Technopolis vaak in contact met buitenlandse wetenschapscentra. Bij de voorbereiding van zo'n tentoonstelling vergaderen projectmanagers vaak met buitenlandse collega's via conferentiegesprekken. Met de vroegere telefoons had zij niet de mogelijkheid om dergelijke conference calls te voeren. Nu kunnen 16 gebruikers simultaan inbellen op dezelfde verbinding.

### KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Het gebruik van IP-telefonie in combinatie met een draadloos netwerk van Cisco heeft de bereikbaarheid en de productiviteit van Technopolis' medewerkers gevoelig verbeterd. Zo kunnen zij nu sneller reageren en beter inspelen op de vragen van bezoekers en collega's.

In de toekomst wil Technopolis de mogelijkheden van de draadloze technologie van Cisco verder verkennen en bijvoorbeeld aan de hand van geografische lokalisatie, gestuurd door de antennes van het draadloos netwerk, onderzoeken op welke manier bezoekers door de tentoonstellingsruimte wandelen. Zo kan het eventueel de opstelling van zijn vaste interactieve experimenten of van tijdelijke tentoonstellingen verbeteren. Mits de juiste apparatuur zouden medewerkers ook draadloos een defect aan een interactieve opstelling kunnen melden, zodat het sneller hersteld kan worden en het ongemak voor de bezoekers tot een minimum beperkt blijft. Met de telefoniesystemen van Cisco legde Technopolis alvast de basis voor die mogelijke toekomstige ontwikkelingen.

"Als doe-centrum wil Technopolis jongeren warm maken voor wetenschap en technologie. Zij komen bij hun bezoek aan dit doe-centrum op een aangename manier in contact met allerlei wetenschappelijke en technologische principes, wat hen kan stimuleren om later in een van de technologie sectoren aan de slag te gaan. Gezien het nijpende tekort aan bijvoorbeeld informatici in ons land kan ons initiatief ook de informaticasector een steuntje in de rug geven", aldus Steven Vols.

