

# CISCO MAGAZINE

CISCO BUSINESS MAGAZINE OKTOBER 2006

## PRAKTIJK

REAAL VERZEKERINGEN:  
PAY-FOR-USE-MODEL VOOR  
DE OPSLAGOMGEVING

## TECHTALK

SECURITY  
DATACENTERS  
UNIFIED  
COMMUNICATIONS

# CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS

NAADLOZE INTEGRATIE TELEFOON- EN DATAVERKEER

# Bedrijfsleven heeft vertrouwen in toekomst.

## Veel ondernemingen bouwen al op onze betrouwbare telecomdiensten. Nu u nog.

Elke onderneming wil snel kunnen schakelen. Daarvoor is betrouwbare telecommunicatie essentieel. Dankzij ons eigen glasvezel- en DSL-netwerk met landelijke dekking is elk bedrijf verzekerd van een passende telecom- en data-oplossing. Nu en in de toekomst. Tele2-Versatel\* heeft een duidelijke visie op de netwerkeconomie van morgen. We realiseren ons terdege dat de behoefte aan snelheid en bandbreedte explosief zal toenemen. Of het nu gaat om datanetwerken, vaste en mobiele telefonie, internet of multimediatoepassingen. We begrijpen ook dat iedere branche en soort bedrijf haar eigen specifieke wensen en behoeften heeft. Tele2-Versatel biedt daarom geen standaard oplossingen. De juiste mix van spraak-, data-, en internetdiensten wordt altijd in nauw overleg met u samengesteld. Bij Tele2-Versatel

krijgt u te maken met één aanspreekpunt en u profiteert van een heldere tariefstructuur met scherpe tarieven. Geen wonder dat al ruim 220.000 ondernemingen vertrouwen op Tele2-Versatel. Wilt u weten wat Tele2-Versatel precies voor u kan betekenen? Kijk dan op [www.versatel.nl/zakelijk](http://www.versatel.nl/zakelijk). Als u liever direct een afspraak maakt, belt u 020-750 29 60 of u stuurt een e-mail naar [zakelijk@versatel.com](mailto:zakelijk@versatel.com).

Tele2-Versatel is in 2006 door Cisco uitgeroepen tot "Managed Service provider of the Year".

\* Tele2-Versatel is een handelsnaam van Versatel Nederland B.V.

data | internet | telephony | mobile

**versatel.**  
A COMPANY WITHIN THE TELE2 GROUP



**E**en nieuw logo, een aangescherpte positionering: 'welcome to the human network'. Netwerken spelen een centrale rol in alle facetten van ons leven. In de samenleving waarvan we deel uit maken, ons zakelijke leven, onze vriendenkring en onze familie. Internet stelt ons in staat om te communiceren en samen te werken, via spraak, data en video, onafhankelijk van locatie. Internet is een netwerk van mensen. Dit is de visie van Cisco gevisualiseerd door onder andere het logo. Het accent ligt bovendien niet langer op de fysieke brug, de Golden Gate Bridge, zoals deze in ons oude logo te zien was, maar op de virtuele brug die we slaan tussen mensen, de 'gateway to the future'. Waarmee we 'human networks' met elkaar verbinden. Daarom heten we voortaan ook kortweg Cisco. Dat praat een stuk makkelijker.

Bij Cisco Nederland zien we vernieuwing in de dienstverlening. Processen worden anders ingericht en er wordt gekeken hoe met innovatie moet worden omgesprongen; de breedte van diensten groeit immers snel en de investeringsbereidheid neemt flink toe. Dit geldt voor alle marktsegmenten. In dit magazine vindt u verschillende voorbeelden terug die hiervan getuigen. Reaal Verzekeringen bespaart bijvoorbeeld veel geld door de introductie van een pay-for-use model voor zijn opslagomgeving. En bolidebouwer Spyker Cars, de bloemenveiling in Aalsmeer en kindervanleverancier Bugaboo houden hun kosten in toom met investeringen in de Unified Communication-oplossingen van Cisco. We kijken ook naar de huishoudens, de 'connected homes'. Met de overnames van Kiss (ethernet dvd-spelers),

Scientific-Atlanta (modems voor bellen, video en internet) en eerder Linksys (consumentenproducten) zetten we duidelijke stappen richting die woonkamer. De werknemer is ook een consument en op werk en thuis komen spraak, video en data bij elkaar, onafhankelijk dus van locatie. Een nieuwe infrastructuur en een andere inrichting van processen maken het mogelijk om thuis echte virtuele werkplekken te creëren die volledig in het bedrijfsnetwerk zijn opgenomen. Maar home-entertainment heeft ook baat bij krachtige infrastructuren. Films kijken, gamen of communiceren gaat een stuk makkelijker op een eenduidige, gestroomlijnde infrastructuur.

Maar Cisco denkt natuurlijk ook aan andere aspecten dan alleen business. Het milieu bijvoorbeeld. Met de introductie van Telepresence, een geavanceerde vorm van video-conferencing, is het voor het eerst mogelijk om een virtuele boardroommeeting te creëren, die daadwerkelijk het gevoel geeft dat men echt bij elkaar zit. Binnen Cisco gaan we zo het fysieke reizen met 20 procent terugdringen. Een duidelijke vermindering van uitstoot van gassen. Ook draaien we in Amsterdam, Seoel en San Francisco een pilot waarin we met behulp van GPS, RFID en draadloze communicatie verkeersopstoppingen proberen te verminderen. Vorige maand heeft onze CEO John Chambers hiervoor het startsein gegeven.

Om u op de hoogte te houden van al deze ontwikkelingen hebben we ook het magazine (voorheen 'IQ Magazine' genaamd) in een nieuw jasje gestoken. Het heet nu Cisco Magazine en met een grotere variëteit aan artikelen, voor verschillende doelgroepen, kunnen we u als lezer nog beter en gericht informeren. Veel leesplezier!

**COKS STOFFER,**  
**ALGEMEEN DIRECTEUR CISCO NEDERLAND**



## COLOFON

**PROJECTLEIDING:** Liesbeth Boschloo (Cisco)  
José Delameilleure (VNU BP)  
Wiegert van Dijk (VNU BP)

**REDACTIE:** Ruben Acohen  
Gijs Hillenius  
René Rippen  
Koen Stegeman

**FOTOGRAFIE:** Peter Drent  
Bas de Meijer

**VORMGEVING:** Ingrid Sijmons

**DRUK:** Thieme  
MediaCenter Nijmegen

**UITGEVER:** VNU Business Publications Tailor  
Made, Ceylonpoort 5-25,  
2037 EA Haarlem  
Tel: 023 546 34 14, Fax: 023 546 55 33  
Web: <http://tailormade.vnubp.nl>

**OPDRACHTGEVER:** Cisco Systems Nederland,  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13 - 19,  
1101 CH Amsterdam  
Tel: 020 357 10 00, Fax: 020 357 12 00  
Web: [www.cisco.nl](http://www.cisco.nl)

**ABONNEMENTEN:**  
Wilt u adreswijzigingen doorgeven voor  
Cisco Magazine, neem dan contact op met  
[nl-marketing@external.cisco.com](mailto:nl-marketing@external.cisco.com).

## ADVERTEERDERS

TELE2-VERSATEL	2
AAC COSMOS	9
GN NETCOM	12
EMC <sup>2</sup>	18
TELINDUS	21
DIMENSION DATA	27
CISCO	25, 28

## VERANTWOORDING

 Copyright 2005 Cisco Systems Inc. Alle rechten voorbehouden. Overname en vermenigvuldiging van artikelen is niet toegestaan zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van Cisco Systems. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, het Cisco Systems logo, Cisco Unity, IOS, het iQ logo, Linksys, MeetingPlace en PIX zijn geregistreerde handelsmerken van Cisco Systems Inc en/of haar affiliates in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen. Alle andere handelsmerken in dit document en op de website zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Gebruik van het woord partner impliceert geen partnership relatie tussen Cisco Systems en andere organisaties. Commentaar op deze uitgave: [nl-marketing@external.cisco.com](mailto:nl-marketing@external.cisco.com).

## INHOUD

INTERVIEW Chris Dedicoat, VP Cisco	4-6
10 VRAGEN AAN Gerard Lenssen • Fontys Hogescholen	7
MARKETWATCH	8
PRAKTIJK Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid • Spyker, Bugaboo, Bloemenveiling Aalsmeer • REAAL Verzekeringen • Essent, Cardea Jeugdzorg	10-17
LINKSYS	19
7 TIPS VOOR SUCCES	20
TECHTALK Security • Datacenters • Unified Communications	22-24
VRAAG VAN HET KWARTAAL	26



**Chris Dedicoat, Vice President Cisco: "Productiviteit is argument voor keuze Unified Communications"**

# 'Gat tussen Amerika en Europa vergroot'

**Europese landen en bedrijven moeten zich aanpassen aan de snel veranderende wereld om op het gebied van productiviteit niet het onderspit te delven tegen Amerika en Azië, zegt Chris Dedicoat, Vice President voor de Europese markten bij Cisco. "Investerings in Unified Communications (UC) kunnen een cruciale rol spelen in het verhogen van die productiviteit."**

**CHRIS DEDICOAT** (48) is als vice president bij Cisco verantwoordelijk voor alle activiteiten in de Europese markten. Hij stuurt twintig Europese landen aan in sales, marketing, business development en systems engineering. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor Cisco's investeringen in strategische allianties en voor acquisities in de regio.

**P**roductiviteit is het voornaamste aspect dat beslissingen aangaande het overstappen op Unified Communications-systemen beïnvloedt, stelt Vice President Europa Chris Dedicoat van Cisco. "Het is zaak om uit te zoeken hoe wij als werknemers, maar ook als burgers met elkaar communiceren en hoe die communicatie te optimaliseren is. Historisch gezien communiceren wij voornamelijk via spraak. Maar als je naar de markt kijkt, zie je heel veel nieuwe ontwikkelingen zoals Youtube en Myspace en natuurlijk ook gewoon tekstberichten (sms). Nieuwe technologieën die mensen gebruiken om te communiceren. Die ontwikkelingen verschaffen ons een veelheid aan nieuwe communicatiemogelijkheden. Om zo efficiënt mogelijk te kunnen communiceren, moeten we eerst begrijpen wat de beste communicatiewijze is op een specifiek moment en op een bepaalde plek. In de auto, op kantoor, thuis; overal is een optimale manier van communiceren die bepaalt of je de benodigde impact bereikt." Dedicoat stelt dat het ook van essentieel belang is om te begrijpen hoe de tijd die nodig is om te communiceren, kan

worden teruggebracht. "Dan heb ik het over systemen die gesprekspartners kunnen lokaliseren, en die kunnen bepalen wat de juiste vorm van communicatie met hen is. Dat noemen wij 'presence' en 'preference': beschikbaarheid en voorkeur." Hij geeft een voorbeeld: "Stel ik neem met iemand contact op, dan moet het systeem weten waar die persoon zich bevindt en wat zijn voorkeurscommunicatiemiddel is. Op een vaste kantoorplek kan dat een 'videocall' zijn, met ondersteuning van tekst en applicaties als NetMeeting. Zit de persoon niet op z'n eigen plek, maar wel op kantoor, dan moet het automatisch een audiocall worden. En zit hij in een vergadering - een gekoppelde agenda geeft deze informatie aan het systeem - dan wordt het een tekstbericht via een chatprogramma. Het systeem moet alle communicatieaspecten en -middelen bestrijken. Dus video, audio en tekst, maar ook het delen van applicaties, zonder dat iemand continu zelf schakelaars hoeft om te gooien. De uitdaging is dat al die zaken op verschillende netwerken zitten."

## Nieuwe infrastructuur

En daarmee snijdt Dedicoat een belangrijk punt aan. Het principe van Unified Communications is namelijk het samenvoegen van alle verschillende communicatiesystemen. Maar die systemen bevinden zich doorgaans in verschillende architecturen en werken met verschillende protocollen. "En dat is meestal niet te verenigen, want dat zou veel te duur worden. Alleen de happy few kunnen dat betalen. Gelukkig is de realiteit dat tegenwoordig bijna alles is gemaakt voor het Internet Protocol (IP), en als open standaard is geschreven. Daardoor hebben bedrijven als Cisco het geld en de mogelijkheden om ze te integreren in nieuwe Unified Communications-systemen die betaalbaar zijn, en waar de markt ook nog eens klaar voor is. Dat is voor mij ook het belangrijkste discussiepunt met klanten. Het zijn nu vooral de 'best-in-class' bedrijven die inzien dat ze moeten veranderen en dat er als beloning een enorme productiviteitswinst te behalen valt wanneer ze hun systemen veranderen."

Op de vraag wat het belangrijkste probleem is waar bedrijven tegen aanlopen als ze Unified Communications willen gaan inzetten, zegt Dedicoat: "Ik denk niet dat het altijd om geld gaat. Dat verschilt per bedrijf. Sommige bedrijven willen alleen hun spraaknetwerk veranderen. Ik zou ze bijna aanraden om dat niet te doen. Een standaardbeltoon vervangen door een IP-beltoon biedt geen winst of vooruitgang. Het heeft alleen zin als de stap van traditionele telefonie naar IP-telefonie een opstap is naar een volledig geconvergeerde communicatieomgeving." Over de definitie van wat een Unified Communication-systeem nou precies is, is Dedicoat duidelijk: "Een intelligent systeem dat alle communicatieaspecten in een organisatie bestrijkt. Dat betreft video, audio, tekst, enzovoort, maar ook



**“Overall is een optimale manier van communiceren die bepaalt of je de benodigde impact bereikt.”**

het delen van applicaties. Op basis van de combinatie van al deze aspecten reikt het systeem de juiste communicatievorm aan.” In Europa heeft minder dan 5 procent van de bedrijven een dergelijk systeem. Het is niet duidelijk hoe zij presteren ten opzichte van de anderen. Dediccoat: “Het is nog te vroeg om daarover iets te zeggen. Er zijn geen duidelijke cijfers. Wel is bij Cisco een zeer duidelijke productiviteitsverbetering waarneembaar sinds de invoering van Unified Communications.”

#### **Invloed consument**

Daarnaast ziet Dediccoat een ontwikkeling waarop relatief weinig invloed valt uit te oefenen: het feit dat bedrijven op de langere termijn intern steeds meer invloed ondervinden van wat zich op de consumentenmarkt afspeelt. “Er is vaak meer technologie beschikbaar voor consumenten dan voor werknemers in een ‘business-to-business’ omgeving. De ontwikkelingen in de consumentenmarkt op communicatiegebied hebben de zakelijke communicatie sterk verbeterd. Die lijn moet doorgetrokken worden. Bedrijven dienen die technologie in te zetten om te communiceren met hun klanten en partners.”

Want het mes hoort aan twee kanten te snijden, vindt Dediccoat: “Als de invloed van consumenten gaat toenemen, wat zeker zal gebeuren, dan moet er vanuit het bedrijfsleven een meer op maat gesneden benadering van klanten komen. De ‘best-in-class’ bedrijven waarmee wij praten, begrijpen dit nu al. Ze snappen de invloed van de consument; ze weten dat alles meer ‘consumentgedreven’ wordt. Een B2C-benadering in een B2B-omgeving zonder dat het businessmodel nu opeens B2C wordt.”

#### **Europa 2.0**

Dediccoat ziet ook een omvangrijke ommezwaai in de manier waarop ict invloed uitoefent op de bedrijfsprocessen: “In businessopleidingen leerde je altijd dat ict dient om een business-strategie te ondersteunen. De hedendaagse realiteit is echter dat veel van onze klanten vragen welke technologieën Cisco aan het ontwikkelen is, zodat ze die technologieën kunnen inzetten om een concurrentievoordeel te behalen. Een fundamenteel verschil, omdat technologie nu dus het platform is van waaruit een business-strategie wordt opgezet.”

En dat is een ontwikkeling die Dediccoat aanduidt met het ontstaan van Europa 2.0. “Bedrijven en landen in Europa moeten anders gaan denken om in de toekomst succesvol te kunnen zijn.” Hij schetst de Europese marktsituatie: “Europa is de grootste markt op spraakgebied ter wereld. Hoe je de markten ook indeelt, Cisco is eigenlijk altijd nummer één. Daardoor zijn er ook op lange termijn ruimschoots voldoende mogelijkheden voor ons. Toch is de markt niet zo gunstig als in Amerika waar de inzet van ict de productiviteit en daarmee de economie sneller heeft verbeterd dan hier. Europa moet proberen om in de pas te blijven lopen, want het gat tussen Europa en Amerika wordt steeds groter als het om productiviteit gaat. Europa moet zich dat realiseren; Cisco speelt daarin een rol. Als wij bedrijven kunnen overtuigen, leggen ze argumenten als ‘te hoge investeringen’ opzij. Wat dat betreft ben ik dus wel optimistisch voor de langere termijn.” Om daar tot slot filosofisch aan toe te voegen: “Ik denk dat alles wat mensen graag willen hebben op dit moment uit Europa komt. De mooiste auto’s, de lekkerste parfums, de mooiste sierraden, het beste eten, de beste kleding. Dat is het historische succes van Europa. Bedrijven moeten zich realiseren dat dat in Europa 2.0 kan veranderen, en snel ook.” ■

## **ROL UC IN VERSCHILLENDE DOELGROEPEN**

#### **HET MKB**

“Het MKB krijgt faciliteiten en mogelijkheden die voorheen alleen beschikbaar waren voor grote ondernemingen,” aldus Dediccoat. “Tegenwoordig is die technologie namelijk ruimschoots voorradig voor MKB-klanten op verschillende relatief goedkope platformen. Daarbij is wel van belang dat die bedrijven beschikken over bandbreedte, want die speelt een sleutelrol in de manier waarop Unified Communications aan een bedrijf geleverd wordt en hoe deze gebruikt en ingezet wordt.” Opvallend is volgens Dediccoat de rol van de overheid: “De overheid is eigenlijk de IT-directeur van het MKB. Het is de overheid die adviseert, en de uitrol van breedband en het gebruik van technologie ondersteunt. Vergeet niet dat de meeste Europese economieën steunen op het MKB. Dat onderstreept nog eens het belang van hun productiviteit en persoonlijke service. Zeker in een wereld waar technologie een grote rol speelt in de manier waarop de communicatie en interactie verloopt.”

#### **OVERHEID**

Ook bij de overheid zelf is de inzet van Unified Communications van levensbelang. Dediccoat: “Overheden moeten steeds beter opletten en steeds vaker verantwoordelijk hoe ze de grote hoeveelheden belastinggeld besteden. Ze moeten dus efficiënter opereren. De meeste landen en overheden snappen daarom dat ze op ‘shared services’ moeten overstappen. Unified Communications speelt daarin een cruciale rol, bijvoorbeeld in de manier waarop overheden communiceren met hun burgers. Communicatie is hun toegang tot de burgers en tevens de toegang van de burgers tot de overheden. En dat wordt langzamerhand makkelijker omdat er steeds meer bandbreedte in de huishoudens en het MKB is, en ook steeds meer technologie die voorheen niet aanwezig was.” Vergroot dit dan niet het ‘Big Brother is watching you’-risico? Volgens Dediccoat is dat er altijd, zeker in Europa. “Mijn persoonlijke mening is echter dat vooral de slechteriken daar last van hebben. Een relatief kleine groep is er tegen, terwijl de waarde voor de maatschappij erg groot is.”

#### **SERVICE PROVIDERS**

De impact van de ontwikkeling van Unified Communications is het grootst bij de service providers. “Zij waren afhankelijk van de consument die veel geld betaalde voor basale vormen van communicatie. Cisco riep al in 1998 dat spraak een ‘commodity’ zou worden die bovendien gratis beschikbaar zou zijn. Dat werd ons toen niet in dank afgenomen. Tegenwoordig zie je dat die voorspelling al deels is uitgekomen. Dus schakelen service providers over naar diensten die niet meer alleen op spraak gebaseerd zijn. Daarom is de impact daar ook zo groot. Zij krijgen de mogelijkheid om de communicatiebeleving te verrijken van huis-huis, huis-mobiel, en huis-zakelijk. Dat is hun meerwaarde. Ze zullen dus steeds meer ‘experience providers’ worden, in plaats van service providers. Want hoe rijker de ervaring, des te meer men bereid zal zijn daarvoor geld te betalen. De functionaliteit en de productiviteit bepalen het succes. Welke provider daarachter schuilgaat, is secundair.”

# Gerard Lenssen - Fontys Hogescholen

In de rubriek '10 Vragen' proberen we via een aantal uiteenlopende vragen meer te weten te komen over een it-professional. Cisco Magazine sprak met Gerard Lenssen (52), Manager ICT Services bij Fontys Hogescholen.

Om een idee te geven: Fontys telt ongeveer 35.000 studenten, 3.500 medewerkers en achttien locaties. Lenssen geeft leiding aan een afdeling van 140 medewerkers die alle computers (7000 pc's en 350 servers), de service-infrastructuur en de 600 (!) applicaties beheren die binnen Fontys gebruikt worden.

## 1 140 ict-medewerkers binnen de eigen organisatie?

Ja, dat is organisch zo gegroeid. Fontys Hogescholen is een fusieproduct. We hebben eigenlijk alleen de helpdesk uitbesteed, omdat we die zelf kwalitatief niet goed genoeg konden invullen. In 2001 hebben we samen met een integrator de invulling van een werkplek uitgerold; hetzelfde deden we in 2005 nog eens, maar dan helemaal alleen. Dat laatste beviel veel beter.

Ik kan trouwens slecht tegen mensen die hun verantwoordelijkheid niet nemen. Eén van mijn sterkere eigenschappen is dat ik mensen goed kan motiveren en stimuleren. Als ik merk dat ik dan toch geen gehoor vind, word ik narrig. Soms zou ik willen dat ik wat harder was.

## 2 Wat is de grootste uitdaging in uw huidige job?

Op dit moment is onze grootste uitdaging om de ict-ondersteuning te laten aansluiten bij het onderwijs van Fontys. Onze organisatie verzorgt heel veel opleidingen, eigenlijk alles wat je maar kunt bedenken. Het onderwijs is aan het transformeren. Het wordt steeds meer vanuit de studenten gestuurd en is op competenties gericht, waar het voorheen puur kennisgericht was.

Deze manier van onderwijs kan absoluut niet meer zonder ict. We zetten die dan ook maximaal in. Ict vertegenwoordigt bij ons dus een grote waarde, en geeft onze afdeling een grote verantwoordelijkheid.

## 3 Die transformatie lijkt een bijzonder interessant ict-project

Dat is het zeker. We hebben het 'Biloba' genoemd, naar de Ginko Biloba-boom die een blad heeft dat uit twee lobben bestaat. Zij symboliseren enerzijds de transformatie van het onderwijs zelf, anderzijds de inzet



FOTOGRAFIE PETER DRENT

van ict. We zijn nu drie jaar bezig, en het hele eerste jaar is nu overgezet. We moeten dus nog zeker drie jaar door.

## 4 Wat vindt u de zorgwekkendste ontwikkeling van de huidige tijd? En wat de meest hoopvolle?

Ik vind de transformatie die we doormaken een zeer hoopvolle ontwikkeling. De zorg die we tegenwoordig besteden aan studenten als klanten: het is heel stimulerend om daaraan te mogen meewerken.

Zorgelijk vind ik de budgettering van het onderwijs. De budgetten gaan de laatste jaren steeds verder omlaag. Niet dat wij daar direct last van hebben, maar het is iets waar het onderwijs als geheel onder te lijden heeft.

## 5 Als u één specifiek ict-product of oplossing zou mogen aanschaffen, zonder op het budget te hoeven letten, wat zou dat dan zijn?

Dat zou een product moeten zijn dat integraal het hele leerproces ondersteunt. Dus niet iets dat opgebouwd is uit losse hard- en softwareonderdelen. Helaas bestaat dat nog niet.

**U klinkt gepassioneerd als het over onderwijs gaat. Heeft u zelf ook in het onderwijs gezeten?**

Nee, ik heb in een ver verleden natuurkunde gestudeerd. Daarna heb ik mij aan de TU in alternatieve energie verdiept. Vervolgens ben ik het onderwijs ingegaan, en in 1986 bij één van de voorlopers van Fontys terecht gekomen. Daar heb ik sindsdien van alles en nog wat gedaan. Mijn hart ligt nu bij het onderwijs.

## 7 Hoe staat het met het innovatiebeleid in Nederland, bekeken met een onderwijs oog?

Nederland neemt een vooraanstaande positie in; de omgeving van Eindhoven speelt zeker een prominente rol. Hoewel we niet helemaal vooroplopen, gaat het ons redelijk af. Als we een bijdrage willen leveren, moeten we zo goed mogelijk op de vragen van het bedrijfsleven inspelen. Daarom werken we ook nauw samen met bedrijven.

De uitdaging op ict-gebied ligt de komende jaren erin om studenten in staat te stellen uit het enorm brede scala aan opleidingen een gerichte, specifieke keuze te maken, zonder dat zij de mogelijkheid verliezen om de inhoud en het verloop van de eigen opleiding te beïnvloeden. De verantwoordelijkheid daarvoor gaat van de onderwijsinstelling over naar de student. Bij Fontys speelt Biloba daarin een essentiële rol.

## 8 En wat is uw rol daarin?

Ik probeer een omgeving in te richten waar een student 24 uur per dag, zeven dagen per week, 365 dagen per jaar toegang heeft tot de gegevens en de informatie die hij nodig heeft.

## 9 Doen jullie iets met 'Unified Communications'?

In 1998 waren wij één van de eerste organisaties die telefonie als applicatie hebben geïmplementeerd. Dat hebben we tot op heden kunnen volhouden. We zitten nu in een traject waarin we onze hele omgeving opnieuw ontwerpen. Dit voorjaar hebben we een functioneel ontwerp gemaakt voor de digitale communicatie. Dat wordt nu stapsgewijs, waar nodig, geïmplementeerd.

## 10 Wat is uw favoriete stad?

(Zonder aarzelen) Rome! Daar ligt een enorme culturele schat; bovendien is het klimaat er doorgaans zeer aantrekkelijk. Maar ondanks de vele fraaie pleinen die Rome telt, vind ik het San Marco-plein in Venetië het mooiste. ■

Cisco stevig op kop in beveiligings- en netwerkmarkt Nederland

# CHAMBERS: 'BEVEILIGING LIJKT OP MENSELIJK AFWEERSYSTEEM'

Volgens recent onderzoek heeft Cisco in Nederland 65,5 procent van de netwerkmarkt in handen. Wereldwijd boekte het bedrijf in het vierde kwartaal van het fiscale jaar 2006 (afgesloten op 29 juli) een omzet van 7,98 miljard dollar, een forse vooruitgang ten opzichte van hetzelfde kwartaal een jaar geleden.

Over het hele boekjaar kwam de omzet uit op 28,5 miljard dollar, met een winst van 5,6 miljard dollar. In de jaarresultaten woog de omzet van het overgenomen Scientific Atlanta al voor bijna een miljard dollar mee. CEO John Chambers toonde zich bijzonder tevreden over de omzetevolutie. Hij wijst niet alleen op de recordomzet van het vierde kwartaal, maar ook op de vooruitgang die in alle productgroepen, geografische gebieden en klantsegmenten wordt geboekt. Chambers ziet in die cijfers het bewijs dat Cisco zijn langetermijnstrategie goed uitvoert.

## NEDERLANDSE MARKT

Recent onderzoek door onderzoeksbureau Canalys klasseert Cisco stevig op kop in de beveiligings- en netwerkmarkt in Nederland. Ook in de markt voor telefoniesystemen nestelt Cisco zich in de top-5.

In de klassering voor 'enterprise networking vendors' (leveranciers van netwerken voor



CEO John Chambers: "Er komt convergentie tussen digitale en fysieke beveiliging."

bedrijven) steekt 's werelds grootste netwerkbedrijf met kop en schouder boven de concurrentie uit. Cisco heeft er op de Nederlandse markt een aandeel van 65,5 procent. De tweede speler in deze markt, Juniper, haalt een marktaandeel van 6 procent, de andere spelers halen niet eens 5 procent. In de klassering voor 'enterprise security vendors' (leveranciers van beveiligingssytemen voor bedrijven) haalt Cisco als enige een marktaandeel van meer dan 20 procent. Het houdt daarmee Symantec, tweede, bijna 5 procent achter zich.

## OPENHEID VERGT BEVEILIGING

"Er komt convergentie tussen digitale en fysieke beveiliging." Deze boodschap bracht CEO John Chambers begin september tijdens de Security Standards-conferentie in Boston. Dankzij netwerken kunnen mensen samenwerken op manieren die we tot voor kort niet voor mogelijk hielden. "En het internet biedt nog veel meer potentieel voor samenwerking. Kijken we naar de evolutie van internet, dan hebben we nu nog maar de eerste kinderpasjes gezet in vergelijking met wat er nog allemaal mogelijk gaat worden." Bedrijven willen nauwer samenwerken

'Kijken we naar internet, dan zijn nog maar de eerste stappen gezet'

met klanten. Dat houdt in dat bedrijven toegang moeten krijgen tot gegevens die bij de klant staan, en omgekeerd. Uiteraard stelt de openheid bij de samenwerking nieuwe uitdagingen aan een goede beveiliging. Indien bedrijfsleiders geen vertrouwen hebben in de beveiliging, zal de groei vertragen. Daarom moet het netwerk, als platform voor al die communicatie, optimaal beveiligd worden. In Boston lichtte Chambers al een tip van de sluier op over hoe die beveiliging geregeld moet worden: die moet sterk gaan lijken op de afweersystemen van het lichaam. "Heel vaak weet je niet eens dat je lichaam door een ziekte aangevallen wordt, je afweersysteem vangt dat meteen op." Ook netwerkbeveiliging moet op eenzelfde proactieve en intuïtieve manier geregeld worden. ■

## KLEINE GROEI BREEDBAND

In het tweede kwartaal van 2006 groeide de Nederlandse breedbandmarkt met 4,2 procent. Volgens onderzoeksbureau Telecompaper is dit het laagste groeicijfer sedert eind 2002.

Telecompaper gelooft wel dat in het begin van 2007 de barrière van de 5 miljoen breedbandverbindingen in Nederland doorbroken zal worden. Afgelopen zomer beschikte bijna 65 procent van de Nederlandse gezinnen over een breedbandverbinding. Met een dergelijk cijfer blijft Nederland tot de koplopers in Europa behoren.



# EN HOE MAAKT U OUTTASKING MOGELIJK?

Door te beginnen met duidelijk te inventariseren en beschrijven welke processen en/of informatie beschikbaar moeten zijn. Informatie: altijd en overal. Dat is waar het om gaat bij het nemen van alledaagse en bedrijfskritische beslissingen. Automatisering is hierbij slechts een voorwaarde.

De huidige technologische mogelijkheden zijn echter zo divers, dat het voor organisaties lastig is om door de bomen het bos te zien. AAC Cosmos heeft hierop geanticipeerd en heeft voor organisaties met 50 tot 500 werkplekken het outtaskingconcept ITFITS ontwikkeld.

ITFITS is “managed”, waarmee AAC Cosmos onderstreept dat naast primaire vereisten als standaardisatie, centralisatie, schaalbaarheid en flexibiliteit, in het bijzonder aandacht is besteed aan verlaging van de beheerkosten. Deze vereisten zijn zover in het concept doorgevoerd dat ITFITS gezien kan worden als een oplossing, waarbij functionaliteit als utiliteit door AAC Cosmos geleverd kan worden, gebruikmakend van de reeds aanwezige bedrijfsapplicaties. Het is dus mogelijk om net als gas, water en licht ICT-functionaliteit “uit de muur” te krijgen, waarbij het beheer geheel of gedeeltelijk extern verzorgd wordt. Het voordeel hierbij is dat organisaties zich geen zorgen meer hoeven te maken over hun ICT-infrastructuur en zich kunnen concentreren op hun core business.

Vanzelfsprekend verandert de rol van ICT-afdelingen hierdoor en kan er daadwerkelijk een verschuiving plaatsvinden van technisch beheer naar functioneel applicatiebeheer. Efficiënter gebruik van bedrijfsapplicaties is het resultaat. Hiermee wordt informatisering werkelijkheid.

**DE BASIS VAN ITFITS** ITFITS gaat uit van een ICT-omgeving die centraal beschikbaar wordt gesteld. Dit gebeurt op basis van Server Based Computing en wordt gecombineerd met het beheerconcept Service Framework 3.0. Aanvulling met hosting behoort tot de mogelijkheden. Vanzelfsprekend zijn zaken als security en dataopslag hierin geïntegreerd. Het resultaat: een oplossing voor organisaties die op zoek zijn naar maximale beschikbaarheid van hun bedrijfsprocessen tegen lagere kosten én die nadenken over het geheel of gedeeltelijk uitbesteden van hun ICT-omgeving.

**EENVOUDIG UITBREIDBAAR** ITFITS is op specifieke klantbehoefte aan te passen, c.q. uit te breiden. In dat kader zijn zogenoemde “bouwstenen” ontwikkeld, welke op verzoek en desgewenst op termijn, aan het concept toegevoegd kunnen worden. Enkele voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld; mobiliteit en telewerken.

ITFITS van AAC Cosmos, een oplossing waarbij processen en informatie eindelijk eenvoudig toegankelijk worden!

## MEER WETEN?

Wilt u weten wat ITFITS voor uw organisatie kan betekenen? Neem contact met ons op via 040-2918918.



## MEER INFORMATIE?

Neem dan contact op met uw account manager of bel naar 0800-AACOSMOS. Wij zijn gevestigd te Drachten, Eindhoven, Goes, Rijswijk, Valkenswaard en Zwolle. E-mail: [info@aaccosmos.nl](mailto:info@aaccosmos.nl) of website: [www.aaccosmos.nl](http://www.aaccosmos.nl).

**Edwin van Huis, Directeur 'Beeld en Geluid': "Unieke combinatie van museum en archief"**

# EEN BEELD VAN EEN INSTITUUT

Het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, dat in december officieel zijn nieuwe deuren opent te Hilversum, bewaart 700.000 uur aan beeld en geluid in zijn archieven. Genoeg om tachtig jaar lang 24 uur per dag te luisteren of te kijken. Edwin van Huis is de trotse Algemeen Directeur van het instituut, met een giga-archief waar per jaar 400 terabyte aan nieuwe data bijkomt.



**Het nieuwe pand dat in december wordt geopend, is voorzien van een spectaculaire glasgevel, ontworpen door Jaap Drupsteen**

**B**egin december wordt het nieuwe pand van het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid officieel geopend. Een kleurrijke kubus aan de ingang van het Media Park in Hilversum, naar een ontwerp van Neutelings Riedijk Architecten Rotterdam. Het pand is voorzien van een spectaculaire glasgevel ontworpen door Jaap Drupsteen, bekend van zijn ontwerpen voor de NOS en de Vpro-televisie en van de 'snip' en de 'vuurtoren', de laatste Nederlandse bankbiljetten. Edwin van Huis, Algemeen Directeur van Beeld en Geluid, is terecht trots op zijn instituut. Het heeft een dubbelfunctie: het is het nationaal museum voor film, radio, televisie en muziek, én het archief van de publieke omroepen. "Dat is een unieke combinatie, waarop mijn buitenlandse collega's buitengewoon jaloers zijn. We beheren en ontsluiten hier het audiovisuele erfgoed voor het grote publiek en voor educatieve doeleinden. Maar tegelijk zijn we het digitale archief voor alle medewerkers van de publieke omroep hier op het Media Park," aldus Van Huis.

Beide functies lopen door elkaar heen. De investeringen in de digitale opslag en de ontwikkeling van de functionaliteit waren van dien aard dat het publiek er -binnen de grenzen van het copyright-gebruik van kan maken. "We hebben op deze wijze een bijzonder brede collectie en genoeg geld om te kunnen investeren in moderne technologie. Nederland heeft er goed aan gedaan de beide functies samen te brengen."

## 41 KM SCHAPLENGTE

Met ingang van deze zomer wordt al het beeld- en geluidmateriaal digitaal opgeslagen en verwerkt bij de publieke omroepen. Dat betekent dat er bij de 1.500 terabyte (1 terabyte = 1.000 gigabyte) die er in 2007 gearchiveerd zal zijn, per jaar nog eens 400 terabyte aan materiaal bijkomt. "En dat is nog vóór het moment dat alles hier op HDTV overgaat," zegt Van Huis met een glimlachje. Daarnaast bewaart Beeld en Geluid ook nog alle ooit op analoge dragers opgenomen materiaal. Onder straatniveau staan daartoe vier etages ter beschikking, met in totaal 6100 m<sup>2</sup> depots en 41 kilometer schap lengte. Opslag, beheer, netwerk en distributie van de digitale gegevens is uitbesteed aan NOB Cross Media Facilities, en de content ligt opgeslagen in de Media Gateway op het Media Park. "Daar huren we opslag die we per terabyte betalen. De NOB doet de opslag al voor de publieke omroep, dus lag het voor de hand dat bedrijf te kiezen. Waar je iets opslaat maakt overigens niet meer uit; het serviceniveau moet wel goed zijn. En zo blijven we technologisch ook up-to-date." Beeld en Geluid en de publieke omroepen gebruiken Media Management Archive van Blue Order om de beelden op te halen, te bekijken, te manipuleren en weg te schrijven.

## EIGEN ZOEKCATALOGUS

De metadata van het gearchiveerde materiaal worden ontsloten met iMMix, een eigen systeem van Beeld en Geluid. "Die zoekcatalogus is hier ontwikkeld," vertelt

**Edwin van Huis: "De door ons gehanteerde zoekcatalogus is momenteel de modernste ter wereld."**



## IP-TELEFONIE BIJ BEELD EN GELUID

Als eerste organisatie op het Media Park heeft Beeld en Geluid bovendien IP-telefo-  
nie uitgerold, gebaseerd op de nieuwste Cisco-technologieën. De KPN-centrale  
werd hiervoor speciaal geschikt gemaakt voor IP-telefo-  
nie, zodat Beeld en Geluid  
gebruik kan maken van het vaste netwerk van KPN dat al op het Media Park  
beschikbaar is. In het pand zijn bovendien diverse wireless access points geinstal-  
leerd, waardoor medewerkers en bezoekers overal gebruik kunnen maken van  
draadloos internet en mobiele telefonie. Beeld en Geluid heeft ruim 200 vaste  
IP-telefoons en ongeveer 25 mobiele IP-toestellen aangeschaft.

Van Huis, "met technische input van bedrijven als Verity, Basket Builders, RDE en Blue Order. Het is op dit moment het modernste systeem ter wereld." De metadata en een low-res browse copy worden tegelijk bewaard met het hoge-resolutiemateriaal. "Overall binnen het omroepdomein kun je alle beeldmateriaal op je eigen pc bekijken, als je daartoe tenminste de rechten hebt."

Op de kopie van lage-resolutie worden de in- en uitpunten aangegeven in een tijdcode, waarna het hoge-resolutiemateriaal automatisch wordt gedownload in een montageset. "Tijd blijkt bij televisie en radio de belangrijkste reden te zijn om iets niet te gebruiken. Dus tijd mag geen rol meer spelen bij de keuze van het materiaal." Capaciteit van het netwerk evenmin. Het glasvezelnetwerk op het Media Park is geheel van het NOB, de ringlijn door Hilversum waar veel AV-bedrijven en -bedrijfjes aan hangen voor een deel. "De ondergrens ligt voor ons bij 300 Mbps voor het versturen van een beeldbestand," zegt Marcel Opsteegh, senior consultant bij het AV Expertisecentrum van NOB.

Beeld en Geluid wil elk format kunnen afspelen dat ooit in de audiovisuele wereld gebruikt is. Van Huis: "Overzetten is de enige manier om het archief levend te houden. Dat moet binnen een jaar of tien geschieden, want helaas geldt de regel: 'Hoe moderner de drager, hoe korter hij meegaat'."

## 'Hoe moderner de drager, hoe korter hij meegaat'

Film kun je meer dan 100 jaar bewaren, maar de moderne digitale betacam (digitale data op een analoge drager) moet je al na 10 jaar overzetten, anders krijg je uitval." En ironisch: "We zijn dus in een eeuw van honderd jaar bewaartijd naar tien jaar gegaan. Dat noemen we vooruitgang."

"De kosten van het overzetten worden niet zozeer bepaald door de machinekosten als wel door de personeelskosten. Het overzetten van 700.000 uur archief zou hierdoor bijna onbetaalbaar worden. Dat automatiseren we dus, waardoor we in één keer klaar zijn. En dat moet ook, want het aantal gebruiksmogelijkheden explodeert."

Via Kennisnet gaat al vierduizend uur aan gedigitaliseerde programma's naar een kwart van de Nederlandse scholen, gekoppeld aan de lesstof. Via Surfnet putten de universiteiten uit de digitale opslag.

### BELEEF HET IN DECEMBER

En dan is er begin december nog de Beeld en Geluid-experience. Op 3.000 m<sup>2</sup> oppervlak worden vijftien paviljoens ingericht rond thema's als 'Hoe werken de media', 'Hoe wordt een programma gemaakt' en 'Maak zelf je eigen programma'. Ieder paviljoen werkt weer anders voor elk van drie leeftijdsgroepen kinderen, die aan een ring met een RFID-chip herkend worden. "Op de ring kun je ook je favoriete programma's opslaan, die aan het eind bij de Medialounge voor je klaar staan om te bekijken." Met de 'experience' verwacht Beeld en Geluid 150.000 bezoekers per jaar te trekken. ■

## TWEE CISCO-DIRECTORS

Het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid maakt met de publieke omroepen en met NOB Cross Media Facilities deel uit van het Digitale Platform, dat streeft naar de realisatie van een volledig geïntegreerd digitaal werkproces op het Media Park in Hilversum.

Beeld en Geluid heeft de opslag en ontsluiting van zijn beeld- en geluidsmateriaal in handen gelegd van NOB Cross Media Facilities. Het NOB vertrouwde de bouw van de nieuwe opslagomgeving, bestaand uit een combinatie van schijf- en tapeopslag, toe aan een consortium onder leiding van Sony.

HP leverde de SAN-infrastructuur (Storage Area Network) met vier StorageWorks Enterprise Virtual Array (EVA) 5000-schijfopslagsystemen van HP, één EVA-8000 en zestig ProLiant-servers om de data te beheren.

Er zijn ook zeven Solaris-servers van Sun Microsystems ingeschakeld. Sony zelf leverde een PetaSite Consolidated Storage Management (CSM) tape-bibliotheek. De EVA-systemen hebben een capaciteit van in totaal 100 terabyte (TB). De Sony tape-bibliotheek biedt ruimte aan bijna drieduizend tapes met elk een capaciteit van 500 Gb; 2.600 tapes zijn al geïnstalleerd (1,3 petabyte aan opslag dus). Naast de Sony tape-bibliotheek is ook een Storagetek SL8500 in gebruik, waarin thans ongeveer 50 TB is opgeslagen.

Ruggengraat van de configuratie is een zwaar Fibre Channel-netwerk, gebouwd rond twee multiprotocol Multilayer Director MDS9509-switches van Cisco Systems met elk 96 poorten. De tape-bibliotheek en de tape-drives hangen inmiddels aan een 'edge-switch'. Belangrijkste storage-programma's zijn het archiefsysteem DIVArchive van Front Porch Digital en het SAN-file-systeem StorNext van ADIC.

## Unified Communications integreert telefoon- en dataverkeer Nederlandse bedrijven

# 'ONTSLUITING ORGANISATIE TEGEN LAGERE KOSTEN'

Supersnelle sportwagens, de grootste bloemenveiling ter wereld en trendy kinderwagens; een grotere verscheidenheid aan producten en diensten is nauwelijks denkbaar. Maar de productie en afzet van alle drie geschiedt wereldwijd en een goede communicatie is daarbij absoluut onmisbaar. Cisco zorgt met 'Unified Communications' voor de naadloze integratie van telefoon- en dataverkeer.

**S**pyker Cars is sinds kort actief in de Formule 1 onder de naam Spyker MF1 Racing. Geholpen door een aandelenemissie waarvan het grootste deel werd gekocht door Michael Mol (bekend van IT-bedrijf Lost Boys), werd voor 84 miljoen euro het Midland F1-team overgenomen, het voormalige Jordan-team. Richard Borsboom, CFO van Spyker: "Voor ons is dit een goede zaak. We houden van snelle auto's, racen is erg belangrijk voor ons merk en we krijgen zo toegang tot het machtigste marketinggereedschap ter wereld." Maar de Formule-1 is niet het enige terrein waarop autofabrikant Spyker Cars wil excelleren. Het bedrijf is een tevreden gebruiker van Unified Communications van Cisco, geïmplementeerd door Cisco-partner AVIT. "Wij zijn een vrij jong bedrijf met twee vestigingen in Zeewolde (verbonden door een straalverbinding) en vestigingen in China en de VS. We moesten onze telefooncentrale vervangen, en omdat we hechten aan een goede communicatie met onze dealers en klanten over de hele wereld, hebben we voor de Cisco-oplossing gekozen. We hebben nu een goed netwerk met onze dealers, via onze laptops met Softphone-software en wat randapparatuur, zodat deze veel hechter betrokken zijn bij onze onderneming."



**Richard Borsboom, CFO van Spyker:**  
"In plaats van een monteur in te vliegen naar de VS kunnen we via videoconferencing een goed advies aan de dealer geven."

### EXPLOITATIEVOORDEEL

Als tweede voordeel vermeldt Borsboom de lagere operationele kosten van de VOIP (Voice Over the Internet Protocol) van Cisco: "We bellen heel veel met Korea, de VS, India, het Midden-Oosten, en dat geschiedt nu tegen flink lagere kosten. Met onze vestigingen in China en de VS hebben we bovendien een contact dat niet te onderscheiden is van dat met een intern telefoongesprek." Dat er nog maar één netwerk hoeft te worden onderhouden, is ook een exploitatievoordeel, vindt Borsboom. Voor de videomogelijkheden van Unified Communications heeft Spyker een heel praktische toepassing: advies over reparaties op afstand. "Als een Spyker met een probleem bij een dealer in de VS terugkomt en die kan de oorzaak niet vinden, moeten we nu binnen 24 uur een monteur hebben ingevlogen. Als we dat door het gebruik van een videocamera, het videonetwerk en de VOIP-telefoon in een aantal gevallen kunnen voorkomen door een goed advies aan de dealer, verdient de investering zich snel terug."

### VOIP-NETWERK

Heel anders ligt de situatie bij Bloemenveiling Aalsmeer. Daar gaat een geïntegreerd data- en VOIP-netwerk met Cisco-componenten binnenkort een tien jaar oude telefooncentrale vervangen met 5.200 aansluitingen. De bloemenveiling heeft haast: in maart is begonnen met de selectie van de leveranciers en begin juni met de vervanging van de zeven jaar oude (Cisco-) dataomgeving. Die moet volgens plan in september klaar zijn; tenslotte wordt op 15 december de oude telefooncentrale van Ericsson uit het netwerk gehaald. Een straf tempo, dat voornamelijk gedictieerd wordt door het sterk verouderde onderliggende netwerk van de telefooncentrale, vertelt Meindert van Baak, Teammanager ontwikkeling infrastructuur bij Bloemenveiling Aalsmeer. "Aan de nieuwe digitale centrale hangen we 1.200 VOIP-telefoons van Cisco en via een converter nog eens 4.000 analoge en ISDN-telefoons. Telindus is onze systeemintegrator."



Waarom overgegaan op Unified Communications? Van Baak somt het rijtje geroutineerd op: "Alle toekomstverwachtingen van experts gaan richting VOIP en vooraanstaand marktonderzoeker Gartner steunt hen die opinie. We wilden dolgraag data en

**Meindert van Baak, Bloemenveiling Aalsmeer:** "Aan de nieuwe digitale centrale hangen we 1.200 VOIP-telefoons van Cisco en via een converter nog eens 4.000 analoge en ISDN-telefoons."



telecom integreren, en hadden goede ervaringen met Cisco als leverancier van onze data-omgeving. Nu hebben we binnenkort één geïntegreerde oplossing met één aanspreekpunt. Ook dat is veel waard. En tenslotte krijgen we één koppelvlak met onze 'inwonende' afnemers, voor wie we service provider zijn op het gebied van data en telefonie."

Aalsmeer heeft ook een aantal nieuwe diensten op het oog, zodra de basistelefonie goed loopt. "We gaan dan snel starten met onze Live Communication Server van Microsoft, en beginnen met de opbouw van een ingebouwde telefoongids op de nieuwe Cisco VOIP-telefoons. Daarna mikken we op koppelingen met ons eigen CRM-systeem. Eerst voor de helpdesk en daarna voor Marketing & Verkoop Aalsmeer, onze afdeling voor termijnhandel. Daar kun je nu al kerstrozen bestellen voor de maand december, net rond de tijd dat de nieuwe centrale operationeel gaat."

### INFRASTRUCTUUR BUGABOO

"Bugaboo is de afgelopen zes jaar enorm gegroeid van een design-bedrijf dat in alleen Nederland kindervagens verkocht, tot een organisatie die dat nu in zaken doet in bijna dertig landen over de hele aardbol. ICT is de ruggengraat van onze onderneming. Informatie en interne communicatie zijn het belangrijkste daarbij; kennis op zich, daar heb je weinig aan. De kunst is met de juiste mensen en de juiste infrastructuur de groei van onze onderneming bij te benen."

De onderneming staat volgens COO Maarten Sluyter te boek als een innovatief bedrijf, als het gaat om concepten, producten, 'branding' en marketing, productie en distributie. In dat rijtje past 'innovatief met communicatie' ook prima. Bugaboo heeft dertien vestigingen over de hele wereld voor R&D, fabricage en verkoop. Die zijn verbonden met een MPLS-netwerk (Multi Protocol Label Switching) van MCI.

"De VOIP-oplossing van Cisco die op dat netwerk draait, heeft er de hoogste prioriteit, boven dataverkeer en applicaties," legt Guillaume Groen uit, manager infrastructuur bij Bugaboo. "Er hangen nu vijf vestigingen aan MCI, en we zijn bezig met de uitrol van VOIP. Tachtig vaste aansluitingen op het hoofdkantoor in Amsterdam zijn al operationeel, er volgen er nog zeventig in de buitenlandse vestigingen."

"De lagere kosten speelden een rol," vult Sluyter aan, "maar de ontsluiting van onze organisatie was toch het belangrijkste. We doen ons design bijvoorbeeld hier in Amsterdam; de R&D zit in Taiwan. Dat betekent dat we tekeningen en designs uit onze applicaties voor 3d-ontwerp en 2d-technische tekeningen heen en weer schieten. Dat zijn bestanden van 50 tot 100 MB die veilig en snel verstuurd moeten worden. Aan die eis voldoet ons netwerk met MCI en Cisco." Partner Getronics PinkRocade begeleidt Bugaboo bij de inzet van nieuwe Cisco-oplossingen.

### PROFESSIELE CHAT-APPLICATIE

Bugaboo heeft naast datatransport en VOIP het oog vooral gericht op videoconferencing (voor overleg tussen verschillende landen en R&D) en de 'collaborative' samenwerking van werknemers over de hele aardbol via Live Communications Server (LCS) van Microsoft. Sluyter: "In die professionele chat-applicatie zie ik de opvolger van e-mail. Deze is robuuster en veiliger dan MSN, bevat geen reclame en is puur gericht op delen en samenwerken."

Groen: "We willen LCS van Microsoft in de toekomst gaan koppelen aan de Communications Manager van Cisco." Bugaboo wil in 2007 zelf zo'n 'collaborative' onderneming zijn geworden. ■



**Guillaume Groen, Manager Infrastructuur Bugaboo:**  
"We willen LCS van Microsoft in de toekomst gaan koppelen aan de Communications Manager van Cisco."



**Maarten Sluyter, COO Bugaboo:**  
"Professionele chat-applicatie wordt opvolger e-mail"

# Met GN Netcom headsets haalt u het maximale uit uw IP-investering

**Probeer nu 14 dagen gratis een draadloze GN Netcom headset**

## De groei van IP-telefonie

IP-telefonie combineert verschillende applicaties zoals telefonie, e-mailintegratie, webgebaseerde communicatie, vergadermogelijkheden en multimedia tot één systeem. Eén systeem dat goedkoper en gemakkelijker te beheren is. Bedrijven kunnen hun operationele en overheadkosten dus aanzienlijk verlagen door over te gaan naar IP-telefonie. Uit onderzoek blijkt dat 90% van al het zakelijk telefoonverkeer in 2009 gebaseerd zal zijn op IP\*.

\*Bron: Synergy Research, 2005

## Kleine investering. Groot rendement.

GN Netcom headsets zijn geoptimaliseerd voor IP-telefonie met wideband technologie, die zorgt voor superieure geluidskwaliteit. Betere geluidskwaliteit vertaalt zich in een professionelere uitstraling en minder misverstanden, waardoor tijd bespaard wordt en iedere interactie met een klant efficiënter wordt.

## Investering voor de toekomst

GN Netcom biedt IP-headsets voor Cisco soft phones, hard phones of beiden. Draadloos of draadgebonden. GN Netcom heeft tevens headsets die nu werken met traditionele telefoonsystemen, maar aangepast kunnen worden aan IP-systemen. Hierdoor is de investering gewaarborgd wanneer er op een later tijdstip overgaan wordt naar IP-telefonie.



## Productiviteit stijgt, lichamelijke klachten dalen

De headsets van GN Netcom bieden een professionele, stijlvolle uitstraling en een praktische functionaliteit, gecombineerd met een ergonomisch verantwoord en lichtgewicht ontwerp. Het gebruik van een headset vermindert de spanning in nek en schouders met maar liefst 41%, wat betekent dat de gebruiker comfortabeler werkt en het ziekteverzuim zal dalen. Het verhoogt de productiviteit

met 43%. De gebruiker kan hands-free bellen, zodat hij zijn handen vrij heeft voor allerlei andere taken: even een e-mail typen, een fax ophalen of een post-it volkrabbelen tijdens het telefoongesprek.

## GN Netcom headsets en Cisco Collaboration Software

GN Netcom headsets zijn ook compatibel met Cisco Collaboration Software, een Unified



Communications-oplossing, die de kantoormedewerker via één oplossing toegang biedt tot de grote voordelen van de innovatieve IP-technologieën zoals e-mail, fax, instant messaging, videoconferencing en web. Cisco Collaboration Software is een suite van spraak-, data- en videoproducten die bedrijven helpt om met behulp van de vele voordelen van IP-telefonie efficiënter te communiceren en zo de productiviteit te verhogen en de kosten te reduceren.

## Gratis draadloze headset proberen

Op [www.handsfreewerken.nl](http://www.handsfreewerken.nl) kan iedere kantoormedewerker of manager zich registreren om vrijblijvend 14 dagen een draadloze headset te proberen, om zo de vele voordelen zelf te ervaren. De headset wordt zelfs gratis geïnstalleerd zodat hij klaar is voor gebruik. Er is keuze uit mogelijkheden voor traditionele of IP-telefonie. Ga snel naar [www.handsfreewerken.nl](http://www.handsfreewerken.nl) voor meer informatie over de actie. Meer informatie over GN Netcom is te vinden op [www.gnnetcom.nl](http://www.gnnetcom.nl).

[www.handsfreewerken.nl](http://www.handsfreewerken.nl)

**GN Netcom**

## REAAL Verzekeringen kiest 'pay-for-use' voor onder meer dataopslag

# MEER CAPACITEIT EN FLEXIBILITEIT TEGEN LAGERE KOSTEN

REAAL Verzekeringen heeft als geen ander te maken met een explosieve groei van dataopslag. De digitalisering van zestien kilometer aan papieren archief is nog maar het topje van de ijsberg. Samen met Unisys, EMC en Cisco koos REAAL Verzekeringen voor het 'pay-for-use'-model. Hierin staat REAAL voldoende opslagcapaciteit ter beschikking, ook in uitzonderlijke situaties, en betaalt het slechts voor het eigenlijke gebruik.

**R**ené Groot is als Directeur IT onder andere verantwoordelijk voor de Infrastructuur en het Datacenter van REAAL Verzekeringen. Hij legt uit hoe belangrijk de IT-omgeving van REAAL Verzekeringen voor de organisatie is: "Informatietechnologie speelt bij ons een belangrijke rol. Bij REAAL Verzekeringen werken 1800 werknemers en daarvan zijn er vijfhonderd dagelijks met IT bezig. Tussen de 40 en 50 procent van ons IT-budget gaat naar innovatie. Dat zegt genoeg over hoe strategisch IT binnen onze organisatie is." Hij vervolgt: "IT is voor ons bedrijf een middel om minimaal gelijk met onze concurrentie te blijven, en vaak zelfs om ze voor te blijven en de voorsprong te behouden. REAAL Verzekeringen is 'productleader' wat betekent dat je aan een aantal voorwaarden moet voldoen. Je moet moderne producten op de markt brengen die de mensen aanspreken.

En de 'time-to-market' moet heel kort zijn." De laatste voorwaarde is dat alles tegen acceptabele kosten moet worden gedaan.

### KOSTENBESPARING VAN 22 PROCENT

Om een omgeving te realiseren die aan al die voorwaarden kan voldoen, heeft REAAL Verzekeringen hiervoor een meerjaren Beleidplan opgesteld. Ieder jaar wordt dit beleid getoetst en aangepast aan veranderde omstandigheden. Groot: "De intentie is om een jaar voor te lopen op de wensen die binnen de rest van de organisatie gaan ontstaan. Momenteel is dat flexibiliteit tegen lagere kosten. Ons IT-beleid bestaat uit vier pijlers: consolidatie, standaardisatie, assemblage en hergebruik. Door te consolideren op IT-middelen kun je kosten besparen. Zo zijn we concernbreed overgegaan op één standaard softwareomgeving voor de kantoorautomatisering, wat een besparing van 15 procent op Total Cost of Ownership betekende. In ons serverpark hebben we een 'pay-for-use'-model ingevoerd waardoor we slechts de capaciteit betalen die we daadwerkelijk gebruiken. Dat scheelt zo'n 35 procent in de kosten van ons mainframe. Ten slotte hebben we ook in onze opslagomgeving een 'pay-for-use'-model ingevoerd. Die opslagomgeving is door Unisys ingericht met apparatuur van Cisco en EMC. Dat leverde ons een kostenbesparing van 22

**"Pay-for-use is als een middenklasser met een Ferrari-motor. Als je power nodig hebt dan is het er."**

procent op. Meer capaciteit en meer flexibiliteit tegen lagere kosten. Het is als rijden in een middenklasser met een Ferrari-motor. Je kunt keurig 120 rijden, maar als je echt gas geeft gaat hij ook makkelijk 200. Dat vraagt natuurlijk wel iets van de infrastructuur. We hebben nu een volledig redundante omgeving met een dubbele Cisco-SAN van netto 165 terabyte. Daarvan gebruiken ►

FOTOGRAFIE: BASFOTOGRAFIE



René Groot: "Door voor een beperkt aantal partners te kiezen, hebben we een sterkere positie bij hen."

► we nu zo'n 25 terabyte. Die dubbele Cisco-SAN is verbonden via twee dubbel uitgevoerde Cisco MD9500 SAN-switches. De kracht van Cisco ligt vooral in het ontsluiten van zo'n omgeving met snelle, foutloze verbindingen."

Groot is erg te spreken over het 'pay-for-use'-model: "Het is een vrij uniek concept zoals dat nu door Unisys, EMC en Cisco wordt aangeboden. De resultaten overziend, zou ik het graag ook voor andere delen van de IT-omgeving inzetten. We hebben van tevoren afspraken gemaakt op welke manier we het gebruik samen meten. Dat gebeurt maandelijks, dus we rekenen ook per maand af. Belangrijk was wel om een goede voorspelling van het toekomstige gebruik te doen. Je zet namelijk heel veel capaciteit neer. Als je daarvan nooit gebruik maakt, is dat

natuurlijk zonde, ongeacht het 'pay-for-use'-model. Hetzelfde model hanteren we inmiddels ook met KPN. Die

heeft onze hoofdverbindingen vervangen door gigabit-verbindingen. Verbindingen met veel overcapaciteit en we betalen wat we daarvan gebruiken. Als onze business dat nodig heeft, is er genoeg capaciteit voor piekgebruik, conversies en spoedklussen."

#### WAAROM CISCO?

"Een van de punten van ons ICT-beleid is partnership en dat betekent in de praktijk dat we ons concentreren op een aantal vaste partners. Een helder beleid bestaat uit keuzes maken: daar moet je achter staan, en dat moet je propageren. Zowel intern als extern. We hebben partners uitgezocht waarmee we vol vertrouwen de toekomst durfden in te gaan. EMC en StorageTek voor opslag, Unisys en HP voor het serverpark, KPN voor de verbindingen,



**"We geven nooit de regie uit handen. De verantwoordelijkheid houden we zelf."**

Microsoft voor server/Office-software en Cisco om alle mogelijkheden die de producten van voorgaande partners bieden, te kunnen ontsluiten. We werken bovendien al tien jaar tot volle tevredenheid met Cisco samen. Hun producten ontwikkelen zich in een razend tempo. Ze zijn marktleider. Ook onze andere partners, Unisys en KPN, werken veel met Cisco samen. Door voor een beperkt aantal partners te kiezen, hebben we een sterkere positie bij hen gecreëerd en dat is precies wat we hiermee wilden bereiken. We kunnen nu meepraten over de strategie van onze partners."

#### EENVOUDIG BEHEER

Het belangrijkste punt tijdens het hele implementatietraject van de opslagomgeving was dat 'de winkel open moest blijven'. Groot: "Dat vergt een goede planning en je hebt goede mensen nodig die de klus kunnen klaren. Daarnaast houden we altijd rekening met Murphy (naar de Wet van Murphy, die zegt dat al wat mis kan gaan, misgaat -red.). Je kunt dus niets aan het toeval overlaten. Soms heb je maar één keer per maand de mogelijkheid om een implementatie te doen. Dat moet dan goed gaan, ook op detailniveau. Communicatie is daarbij uiterst belangrijk en om die reden worden zinsnedes zoals 'in principe', 'ik neem aan dat', 'ik ga er van uit dat' en 'als het goed is'; niet gebruikt. Het is zwart of wit maar nooit grijs. Dat betekent dat je ook wel eens iets niet doet, omdat het risico te groot is. Dan moet je een andere oplossing verzinnen. Alles vindt echter onder onze eigen regie plaats. Onze partners spelen een belangrijke rol maar we houden altijd zelf de touwtjes in handen. We leggen ons lot niet in handen van anderen want we willen zelf de keuzes maken." Om daar nog aan toe te voegen: "Het leukst vond ik eigenlijk nog wel dat alle partners, Unisys, EMC en ook Cisco, wel oren hadden naar het invoeren van een 'pay-for-use'-model. Het doet me dan ook deugd als dat dan ook daadwerkelijk tot uitvoering komt."

Over de resultaten bestaan volgens Groot geen twijfels: Meer flexibiliteit tegen lagere kosten. "In onze organisatie was het aantal servers (klein en groot) in de afgelopen jaren flink gegroeid. We zijn teruggegaan van 400 servers naar 100. En ons doel is medio volgend jaar terug te gaan naar 30 fysieke servers. Voor wat betreft storage was er op al die servers sprake van heel veel decentrale opslag, met een gebruik van slechts 30 procent. In 'fail-over' centraliseren we dit en dan praat je over een bezettingsgraad van meer dan 60 procent. Het netwerk - met daarin de Cisco-oplossingen - is veel betrouwbaarder geworden, en heeft een enorm hoge 'uptime'. Dat is goed voor de tevredenheid van onze eigen klanten."

REAAL Verzekeringen heeft nog volop plannen voor de toekomst: "We zijn zeker nog tot halverwege 2007 bezig met de consolidatie van ons serverplatform, maar kijken stiekem ook naar onze gescheiden spraak- en dataomgeving. Die willen we graag convergeren, en daarin kan Cisco natuurlijk een grote rol spelen." ■

'Vision keeps winning wheels running'

# ESSENT RICHT MOBIELE KLANTBALIES IN

<b>Aantal locaties:</b>	5
<b>Aantal medewerkers:</b>	Ruim 11.000
<b>Doelgroep:</b>	Huishoudelijke en zakelijke markt
<b>Producten o.a.:</b>	Elektriciteit, gas, kabeltelevisie, breedband internet, telefonie.
<b>Vraagstuk:</b>	Mobiele netwerktoegang voor klantbalies op locatie
<b>Oplossing:</b>	VP Anylink, een communicatiekit die is ontwikkeld door leverancier Procyon en wordt gedistribueerd door ACA IT Solutions.

**ESSENT**

Essent wil het directe contact met klanten intensiveren. Daarom heeft het energiebedrijf onder andere besloten mobiele klantbalies in te richten. De communicatiekits van leverancier Procyon Networks zorgen voor verbinding tussen de mobiele balies en het Essent-netwerk.

**T**ot nu toe stond Essent klanten voornamelijk via hun call-centers te woord. "Maar we hebben geconstateerd dat klanten de behoefte hebben aan direct contact met Essent-medewerkers wanneer zij vragen of problemen hebben", zegt Wim Rijks, Manager Apeldoorn Operations Management bij de afdeling IT Infraservices van Essent. "Vorig jaar hebben we daarom besloten om balies in te

richten op eigen locaties en daarnaast ook naar de klanten toe te gaan." Vijf teams met elk twee medewerkers staan nu enkele dagen per week op diverse locaties, voornamelijk bij postkantoren, klanten van Essent persoonlijk te woord. Voor het beantwoorden van vragen over facturen, producten, verhuizingen en andere zaken.

## BETROUWBARE NETWERKVERBINDING

De communicatiekit draagt de naam VP Anylink en is ontwikkeld door Procyon Networks. VP Anylink maakt gebruik van GSM-kaarten (UMTS en EDGE) voor het leggen van verbinding tussen de mobiele werkplek en het Essent-datacommunicatienetwerk. De communicatiekit is gebaseerd op standaard apparatuur, waaronder een Cisco-router. Extra

interessant is, dat Procyon de communicatiekit op afstand kan beheren. Rijks: "Zij kunnen van afstand zien of bepaalde onderdelen slechter gaan presteren. Hierdoor kunnen ze proactief reageren en die producten vervangen voordat er daadwerkelijk problemen ontstaan."

Essent wilde een betrouwbare en ononderbroken toegang hebben tot het vaste netwerk. Rijks: "Ik heb de communicatiekits daarom heel redundant laten uitvoeren. Ze zijn uitgerust met twee soorten telefonieabbonementen, UMTS en EDGE, van verschillende providers. Als de ene verbinding uitvalt, dan vangt de andere het op. Wij willen voorkomen dat klanten onverrichter zake naar ons mobiele kantoor komen. Vandaar dat we voor redundantie op verschillende componenten van de communicatie hebben gekozen." ■

# 'BEHEER VAN TELEFONIE IS VOOR ONS NU VEEL GEMAKKELIJKER'

Cardea Jeugdzorg uit Leiden maakt voor één van haar 35 locaties sinds kort gebruik van Managed Voice, een op internet gebaseerde telefonieoplossing van Cisco-partner BBeyond. "Met internettelefonie zijn we ook beter bereikbaar."

**H**et vraagstuk begon als volgt. Cardea Jeugdzorg moest op zeer korte termijn een kantoorlocatie inrichten. Dertig mensen zouden er komen te werken. Er was alleen geen telefoonoplossing voor handen. "Toen stonden we voor de keuze", zegt Pieter van der Heide, systeembeheerder ICT en Telefonie bij Cardea Jeugdzorg. "Of we moesten voor die locatie weer een traditionele telefooncentrale kopen, net als op de andere vestigingen. Of we moesten proberen het op een andere manier op te lossen. We hebben een breedbandverbinding van BBeyond. Zij zeiden toen dat we ook konden kiezen voor een geheel andere oplossing. Namelijk

<b>Aantal locaties:</b>	35
<b>Aantal medewerkers:</b>	400 FTE
<b>Doelgroep:</b>	jongeren van 0 tot 23
<b>Diensten:</b>	Daghulp, dag- en nachthulp en ambulante hulp (een diversiteit aan ambulante behandelprogramma's in de thuissituatie)
<b>Vraagstuk:</b>	Telefonie voor nieuwe kantoorlocatie
<b>Oplossing:</b>	Managed Voice van leverancier BBeyond

**CARDEA JEUGDZORG**

dat de centrale bij BBeyond staat en dat wij over hun breedbandverbinding Voice over IP-telefonie krijgen, bellen via internet dus. Toen hebben we besloten om een pilot te doen en te kijken hoe het werkt. Dat loopt inmiddels naar tevredenheid. Het werkt, en goed!"

## MANAGED VOICE

Wat Managed Voice precies is? Cardea huurt tegen een maandelijks bedrag capaciteit op de centrale van BBeyond. De breedbandverbinding was er al. Daarnaast is een contract voor drie jaar afgesloten voor de huur van bijbehorende telefoontoe- stellen. Van der Heide: "Het is absoluut niet een duurder concept en het

beheer is veel makkelijker. Storingen worden door hen opgelost en zij zorgen ervoor dat de verbinding in de lucht blijft."

Managed Voice heeft voor Cardea nog een aantal andere voordelen. Van der Heide: "Het is vervelend als mensen bellen en zij geen verbinding krijgen. Dat is niet klantvriendelijk. Als we de oplossing straks verder uitrollen, dan kunnen we alle telefoontjes gemakkelijk vanaf één punt binnen de organisatie beheren. Stel, er is niemand op een bepaalde locatie aanwezig, dan kunnen wij toch net doen alsof er iemand zit, door via die Managed Voice-oplossing de telefoon aan te nemen en de oproep ongemerkt ergens anders te laten binnenkomen." ■

**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives®



When information  
comes together,  
complex storage  
problems disappear.

**At EMC we're making storage simple.**

Wij zetten graag uw bedrijfsstrategie naast uw opslagbehoefte. Vervolgens bouwen we een oplossing die al uw uitdagingen aanpakt, hoe complex ook. Tegelijkertijd zorgen wij ervoor dat de oplossing kan meegroeien met uw bedrijf. Het resultaat: verbeterde opslagperformance, beschikbaarheid en functionaliteit. En dat tegen aanzienlijke lagere kosten. Met ons netwerk van deskundige resellers en system integration partners is de aanschaf van een EMC-oplossing ook nog eens erg gemakkelijk. Ontdek het zelf.



Let's talk about making storage simple. Visit [www.emc2.nl/simplestorage](http://www.emc2.nl/simplestorage) to find out more.



## Linksys: Made by Cisco

# NETWERKAPPARATUUR VOOR KLEINE ONDERNEMINGEN

Hoogwaardige netwerkkapparatuur was tot een paar jaar terug hoofdzakelijk weggelegd voor grote ondernemingen. Totdat Cisco in 2003 het bedrijf Linksys overnam. Daarmee zijn kwalitatief goede routers, switches, IP-telefoons en andere netwerkkapparatuur binnen handbereik van de kleinzakelijke markt gekomen.

Internettelefonie (via Voice over IP). Bewakingscamera's die via het netwerk worden aangestuurd. Netwerktogang voor mobiele werknemers. Het zijn allemaal oplossingen waar u netwerkkapparatuur voor nodig heeft. Routers, hubs, switches... Voor een gemiddeld MKB-bedrijf tot ongeveer 50 werknemers betekent het dat u hoogstwaarschijnlijk op zoek bent naar een kwalitatief goede, maar wel betaalbare netwerkoplossing. Draadloos of vast. Makkelijk te beheren, omdat u niet beschikt over een grote IT-afdeling. En bovenal: goed beveiligd. De producten binnen de Linksys Business Series zijn speciaal hiervoor ontworpen. Voor thuiswerkers en kleine ondernemingen tot ongeveer 50 medewerkers komt kwalitatief goede netwerkkapparatuur hiermee binnen handbereik. Apparatuur die onder de merknaam Cisco voornamelijk was weggelegd voor grote ondernemingen. Linksys is inmiddels een onderdeel van Cisco, maar de producten worden nog onder de naam Linksys verkocht. Vooral ook om het verschil aan te geven, dat deze producten specifiek bestemd zijn voor het kleinbedrijf.

## DRAADLOOS NETWERK/WLAN

Met de netwerkkapparatuur van Linksys kunt u een vast netwerk (ethernet) aanleggen, maar u heeft ook een solide basis in handen voor een draadloos netwerk, oftewel een Wireless Local Area Network (WLAN), specifiek afgestemd



## LINKSYS IN HET KORT

In 2003 zijn de Linksys-producten toegevoegd aan de portfolio van Cisco. Netwerkkapparatuur onder de merknaam Linksys is specifiek bestemd voor de kleinzakelijke markt. De functionaliteiten en kenmerken van de producten zijn afgestemd op de behoeften van ondernemingen tot ongeveer 50 medewerkers. Dat het merk onderdeel is van Cisco, is een belangrijk gegeven. Niet alleen om de kwaliteit van de producten te waarborgen. Ook om kleine ondernemingen een gemakkelijke overstap naar Cisco-producten te bieden. Voor het geval een kleine onderneming misschien toch groter wil groeien.

**LINKSYS®**  
A Division of Cisco Systems, Inc.

op de beperkte grootte van uw organisatie. Misschien dat u een nabij gelegen kantoorpand op het netwerk wilt aansluiten. Misschien dat medewerkers in een voorraadloods één of meerdere netwerkingangen moeten hebben. Of wellicht wilt u uw medewerkers die regelmatig onderweg zijn mobiel toegang geven tot het centrale netwerksysteem. Producten binnen de Linksys Business Series zorgen in dat geval voor een betrouwbare, stabiele, veilige en gemakkelijk te beheren netwerkoplossing.

## INTERNETTELEFONIE

Traditioneel maakten bedrijven altijd gebruik van DECT-telefonie via een DECT-centrale. Met de huidige stand van de technologie is dat een enigszins achterhaalde invulling van uw telefonieoplossing. Spraak kan namelijk ook via uw datanetwerk en via internet plaatsvinden. Dit heet Voice over IP (VoIP). Wel is het dan belangrijk om functionaliteiten op het gebied van Quality of Service (QoS) ingebouwd te hebben, om een permanente kwaliteit van het netwerk te garanderen (belangrijk voor spraak). Ook daarvoor heeft Linksys allereerste apparatuur voor handen, waaronder routers, switches en speciale IP-telefoons. Het grote voordeel van een systeem met spraak via uw Local Area Network (LAN) is dat het één infrastructuur biedt, die zowel data als telefonie ondersteunt. Dat is goedkoper dan wanneer er twee aparte netwerken voor spraak en data naast elkaar aangelegd moeten worden. Daarnaast valt de telefoonrekening gewoon veel lager uit wanneer de telefoongesprekken via breedbandkabel of DSL-internet aansluiting plaatsvinden.

Een combinatie van draadloos en VoIP? Oftewel, draadloos telefoneren via uw datanetwerk? Dit kan bijvoorbeeld door Wireless LAN te combineren met WiFi, of met GSM. Ook dat is mogelijk met de apparatuur van Linksys.

## MEER FUNCTIONALITEITEN

Een belangrijk voordeel van Voice over IP, de techniek achter internettelefonie, is de integratie van spraak, data en video. Dit resulteert niet alleen in kostenbesparing, maar ook in een toegevoegde waarde als het gaat om nieuwe toepassingen met nieuwe applicaties. Nieuwe functionaliteiten dus. Een voorbeeld? Een interactieve website waarbij een klant door een klik op een specifiek onderwerp realtime kan spreken met een specialist, die de klant vervolgens ook nog door de website heen helpt.

## BEVEILIGING

De netwerkkapparatuur van Linksys, voor zowel vaste als draadloze verbindingen, is uitgerust met krachtige beveiligingsmechanismen. Zijn draadloze netwerken dan even veilig als vaste netwerken? Het antwoord is: ja. Mits u de juiste apparatuur koopt! Alle Linksys-bedrijfsrouters zijn bijvoorbeeld uitgerust met firewalls, WEP (Wired Equivalent Privacy), en WPA-codes (WiFi Protected Access). Samen met bijvoorbeeld een beveiligingsprotocol als VPN (Virtual Private Network), biedt het een volledig beschermde en goed beveiligde netwerkomgeving voor zowel een Local Area Network (LAN) als ook een Wide Area Network (WAN) dat meerdere locaties met elkaar verbindt. ■

## Communicatie is bedrijfshart

Om tot een goed geïntegreerd ontwerp en een geslaagde implementatie van Unified Communications te komen zijn een aantal essentiële stappen nodig. Allereerst moet er een goed communicatieplan gemaakt worden en er moet een goede basis gelegd worden in de infrastructuur. Maar bedrijven moeten ook zelf creatief met de mogelijkheden omspringen en vooruit denken. En vooral zorgen dat de gebruikers geen angst voor het systeem hebben.

### tip 1 Maak een communicatieplan

Begin met het maken van een goed communicatieplan. Inventariseer daarvoor de huidige communicatiemiddelen zoals telefoons, gsm's, pda's, faxen en video-conferencingapparaten maar ook e-mail, instant messaging, sms etc. Rangschik deze in volgorde van belangrijkheid om overzicht te krijgen waar het belang van ieder communicatiemiddel ligt. Onderzoek daarnaast ook nieuwe innovatieve communicatiemiddelen of bestaande communicatiemiddelen die nog niet in de organisatie gebruikt worden. Pas vervolgens 'what if scenarios' toe om de impact van deze nieuwe communicatiemiddelen op de organisatie te onderzoeken.

### tip 2 Leg een goede basis aan

Zorg er voor dat er een goede onderliggende infrastructuur is, en bezuinig vooral niet op bandbreedte. Houd rekening met bijvoorbeeld Power over Ethernet bij de aanschaf van nieuwe switches. Een goede basis die in de (nabije) toekomst nog uitbreidingsmogelijkheden heeft is ook van essentieel belang voor andere applicaties.

### tip 3 Denk groot, begin klein.

De aard van IP-telefonie zorgt er voor dat het zich uitstekend laat opschalen. Dat kan eigenlijk vrij eenvoudig. Er hoeft dus niet per sé heel breed binnen de organisatie ingezet te worden op de implementatie van IP-telefonie. Begin bijvoorbeeld eerst in de vestigingen op afstand, en kijk daarna naar het hoofdkantoor. Op die manier worden de investeringskosten beter beheersbaar en komt de technologie toch onder handbereik. Dat neemt overigens niet weg dat een 'big bang scenario' ook zeer goed mogelijk is, waarbij IP-telefonie parallel aan de bestaande omgeving wordt opgebouwd in de hele organisatie.



### tip 4 Wees creatief

Kijk verder dan je neus lang is en ga buiten de gebaande paden. Door de veelzijdigheid van IP-technologie zijn softphones en dergelijke eenvoudig te integreren in een bestaande omgeving. Maar denk ook de impact van videocommunicatie en aan de integratie van applicaties zoals CRM en ERP met bijvoorbeeld telefonie. Contactcenters worden vaak alleen gebruikt voor bel-acties, maar zij zijn veel breder en efficiënter in te zetten als je het bereik van die contactcenters vergroot door de implementatie van CRM en ERP-applicaties.

### tip 5 Kies een goede partner

Schakel een goede en gecertificeerde partner in om te helpen bij het maken van een plan van aanpak en de uitvoering daarvan. Partners zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, hebben vaak veel praktijkervaring en werken met gecertificeerde mensen die stuk voor stuk gespecialiseerde kennis in huis hebben. Daardoor hebben partners een grote waarde binnen het gehele traject. Een partner is ook meteen een eerste aanspreekpunt als er vragen zijn of als er zich een probleem voordoet.

### tip 6 Train gebruikers

Leidt de gebruiker goed op want een gebruiker die bang is om een apparaat of een bepaalde functionaliteit daarvan te gebruiken zal dat ook zeker niet gaan doen. Angst is immers een slechte raadgever. Het is dus het is zaak dat de gebruikers helemaal vertrouwd zijn met de telefoon en de (standaard) functies daarvan. Pas daarna is het tijd om te adviseren om nieuwe toepassingen te koppelen aan de telefoon en bijbehorende omgeving (videocommunicatie, applicaties enz.). Deze aanpak verhoogt de kans op succes aanzienlijk en zal helpen de acceptatie gemakkelijker te laten verlopen.

### tip 7 Weet wat de kosten zijn

Zorg dat het duidelijk is welke kosten er binnen de organisatie gemaakt worden. Met behulp van IP-telefonie is het zeer eenvoudig om inzicht te krijgen in de kosten die er gemaakt worden, zelfs als er sprake is van meerdere vestigingen. Om te kunnen sturen naar een kostenefficiënte communicatieomgeving is kennis over de gemaakte kosten essentieel. ■



**Change** your  
vision & see  
how ICT  
**changes**  
your business

## 33<sup>rd</sup> International Telindus Symposium

Thursday 26 October 2006, Tour & Taxis, Brussels, Belgium

➔ register now  
[www.telindussymposium.com](http://www.telindussymposium.com)



international Telindus  
**symposium**

**Nieuwe versie Network Admission Control (NAC)****BESCHERMING TEGEN ONVOORSPELBARE BEDREIGINGEN**

**De nieuwste versie van Cisco's Network Admission Control (NAC) biedt bescherming tegen onvoorspelbare bedreigingen van het netwerk. De toepassing helpt bedrijven risico's te beperken van gebruikers en apparaten die zich niet houden aan de beveiligingsvoorschriften.**

De vierde versie van NAC is daarmee geschikt voor veranderlijke bedrijfomgevingen en wisselende IT-uitdagingen. Gebruikers van NAC 4.0 kunnen beveiligingsrichtlijnen afdwingen door het hele bedrijfsnetwerk. Dit geldt voor zowel lokale netwerken (LAN) als nevenvestigingen verbonden via VPN (Virtual Private Network). De invloed van NAC 4.0 strekt zich ook uit over draadloze access points.



De oplossing maakt een combinatie van vier beveiligingsfundamenten. Authenticatie is een eerste uitgangspunt. Op elk toegangspunt identificeert NAC 4.0 een verscheidenheid van werknemers, gastgebruikers en netwerkapparaten zijn, die gebruikmaken van verschillende besturingssystemen waaronder Windows, Macintosh en Linux gebaseerde desktops en laptops, PDA's, printers en IP-telefoons.

**QUARANTAINE**

Een volgende beveiligingsaanpak betreft het opleggen van beveiligingsvoorschriften. NAC stelt van alle gebruikers en apparaten de rol vast, wanneer het toegang biedt tot het netwerk. Het controleert of de toepassingen voldoen aan de beveiligingsrichtlijnen en geeft de benodigde netwerkprivileges.

De derde methodiek is het in quarantaine zetten van gebruikers en apparaten die niet voldoen aan de voorschriften. Deze worden geblokkeerd, waarna patches en updates automatisch geïnstalleerd worden.

De vierde en laatste aanpak is het gecentraliseerd beheer.

Zodra systemen en of gebruikers weer voldoen aan de voorschriften krijgen ze weer de juiste toegang terug tot het netwerk. Network Admission Control 4.0 maakt het daarnaast mogelijk om met een enkele aanmelding op het systeem toegang te krijgen tot alle applicaties te krijgen die voor deze gebruiker zijn ingesteld (single sign-on).

**Voor meer informatie over Network Admission Control:**  
[http://www.cisco.com/go/nac/](http://www.cisco.com/go/nac)

**PRODUCTNIEUWS****SCHAALBARE BEVEILIGDE NETWERKEN**

**Cisco introduceert nieuwe hardware en software voor het opzetten en beheer van afgeschermd en tegen af luisteren beveiligde computernetwerken. Hiermee breidt het bedrijf de Adaptive Security Appliance (ASA)-familie uit. De ASA 5505 beschermt nevenvestigingen, thuiswerkers en kleinere bedrijven, de ASA 5550 is juist voor grote bedrijven.**

De twee zijn onderdeel van een uitbreiding van de reeks van beveiligingstoepassingen die Cisco biedt, de 'Adaptive Security Appliance (ASA)-familie. Deze reeks maakt de combinatie mogelijk van bijvoorbeeld firewalls gebaseerd op Cisco's PIX-technologie, beveiliging van netwerkverkeer via SSL (Secure Socket Layer, het tussen twee internetpunten versleuteld doorgeven van gegevens van een of meer toepassingen) en IPsec VPN, (beveiliging voor het Internet Protocol via Virtual Private Networks waarbij al het verkeer tussen twee netwerkpunten wordt afgeschermd). Dit type toepassing helpt voorkomen dat kwaadwillenden toegang krijgen tot het netwerk en beschermt de inhoud van het netwerkverkeer.

Voor een overzicht van alle ASA-producten: <http://www.cisco.com/go/asa/>

**DE BESTE SECURITY-DIENSTEN VOOR DE**

**Cisco introduceert nieuwe software voor het opzetten en beheer van afgeschermd en tegen af luisteren beveiligde computernetwerken**

De meest recente producten in de ASA-reeks zijn de ASA 5505 en de ASA 5550.

**CISCO ASA 5505**

Dit apparaat is bedoeld voor beveiliging van geavanceerde breedbandomgevingen waar scherpe eisen aan gesteld zijn en die hoge prestaties moeten leveren. De firewall in de ASA 5505 levert bijvoorbeeld een capaciteit van 150 Mb/s. De VPN-doorvoer is maximaal 100 Mb/s. Daarnaast kan de ASA 5505 gebruikt worden voor het eenvoudig beheer van VPN-clients. De hardware biedt snelle SSL VPN-diensten en een geïntegreerde



8-poorts 10/100 switch. Die ondersteunt het aanmaken van meerdere beveiligingszones. Twee ingebouwde Power-over-Ethernet (PoE) poorten bieden zero-touch inzet voor Cisco IP-telefoons en kunnen daarnaast wireless access points voeden, en biedt gebruikers zo meer mobiliteit.

**CISCO ASA 5550**

De Cisco ASA 5550 maakt Cisco's firewall en IPsec/SSL VPN-diensten

## EVOLUTIE VAN DATACENTERS

**Standaardisatie en consolidatie reduceren de kosten van een datacenter en helpen het omvormen tot een strategisch middel. Met virtualisatie en een op diensten gerichte technische architectuur zijn de prestaties ervan te maximaliseren, aldus René Pluis en Rob Willekes, twee datacenter-experts van Cisco.**

**D**eze zomer bracht Cisco het eerste in een serie artikelen uit over de vernieuwingen in datacentra. Volgens consultant Pluis en Business Development Manager Datacenter Willekes zijn in de meeste Nederlandse datacentra de afgelopen jaren vooral de kosten onder controle gebracht.

De twee specialisten menen dat de volgende logische stap voor deze rekencentra is het systeem geschikt te maken voor een Service Oriented Architecture (SOA). Cisco, in het verleden vooral bekend vanwege de expertise op het gebied van routing en switching, is daarnaast ook al enige jaren actief op het gebied van opslag. Beide zijn belangrijke onderdelen van het datacenter. Het bedrijf levert daarnaast sinds kort ook technologie voor servers die aan

hoge eisen moeten voldoen wat betreft bandbreedte en reactiesnelheid. Hiervoor zet het onder meer het Infiniband-protocol in. Dat is ontwikkeld voor grote clusters van servers voor intensieve rekentaken zoals het doorrekenen van weermodellen. "Deze techniek is zo volwassen en de aanschafkosten zodanig verlaagd, dat het toepassen voor grid-computers en verzamelingen van servers bij grotere bedrijven mogelijk wordt, schrijven de Cisco-specialisten. De artikelen worden onder meer gepubliceerd in de partnernieuwsbrief van Cisco. In de volgende publicatie wordt dieper ingegaan op het toepassen van virtualisatie. Cisco maakt speciaal voor datacentra een beheertechniek, VFrame, waarmee servers waar nodig extra middelen zoals geheugen, bandbreedte en opslagruimte toegewezen krijgen. In een derde artikel komt aan de orde hoe de inrichting van een datacenter geschikt gemaakt kan worden voor het leveren van (IT)diensten.

### ARTIKEL OPVRAGEN?

Bent u geïnteresseerd in het artikel 'Ontwikkelingen in het datacenter, van kostenpost naar strategisch middel'? Vraagt u dan het artikel op door een e-mail te sturen aan Rene Pluis, ICT Consultant & (Out)Sourcing Expert, e-mail: [rpluis@cisco.com](mailto:rpluis@cisco.com) of Rob Willekes, Business Development Manager Datacenter, e-mail: [rwilleke@cisco.com](mailto:rwilleke@cisco.com).

## Een maand op proef

### BROWSER BIJDT INZICHT IN BEVEILIGING

Cisco's Security Intelligence Service biedt via de webbrowser inzicht in de beveiliging van het computernetwerk. Deze toepassing is nu dertig dagen uit te proberen. De software geeft actuele informatie over de bedreigingen van het netwerk. Daarmee biedt de toepassing inzicht in beveiligingslekken die impact kunnen hebben op de servers en desktops daarin.

De software maakt gebruik van de kennis van een team van deskundigen en put uit duizenden relevantie informatiebronnen. Dat maakt dat de software de netwerkbedreigingen kan rangschikken en tegenmaatregelen kan nemen of voorbereiden. Alle bedreigingen zijn uitgebreid beschreven, om te helpen risico's te reduceren.

### RELEVANT

De status van de netwerkbeveiliging en de erbij horende informatie is met een webbrowser op te roepen. De gebruiker kan de hoeveelheid netwerkloggegevens en de erbij horende informatie eenvoudig aanpassen. Alleen de meest relevante data wordt op het scherm getoond. De beveiligingssoftware is nu 30 dagen op proef te nemen. Zie hiervoor [www.cisco.com/go/intellishield](http://www.cisco.com/go/intellishield)

## BEVEILIGING VAN NETWERKEN

De recente overname van Meetinghouse Data Communications geeft Cisco de beschikking over de Aegis-producten. Dat is een reeks van softwaretoepassingen voor het beschermen van zowel bedrade als draadloze netwerken. De Aegis-producten worden nu aangeboden onder de naam Cisco Secure Services Client. Cisco paste de Aegis-technologie overigens al toe, onder meer in combinatie met Network Admission Control, een onderdeel van de Cisco Trust Agent.

Zie voor meer informatie [www.cisco.com/en/US/products/ps7034/index.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7034/index.html)

## BESTE NETWERKEN



geschikt voor netwerkomgevingen van grote ondernemingen. Het apparaat levert meer dan 1,2 Gigabit per seconde (Gbps) aan firewall-doorvoer en ondersteunt 200 virtuele netwerken (VLAN). Hiermee kunnen bedrijven het netwerk opdelen in vele verschillende zones, wat de beveiliging ervan verbetert. De VPN-diensten zijn schaalbaar tot vijfduizend simultane clients per apparaat. Bedrijven kunnen maximaal tien ASA 5550's

clusteren; in totaal zijn daardoor 50.000 clients te ondersteunen.

### ASA-SOFTWARE, VERSIE 7.2

De Cisco ASA-software versie 7.2 is uitgebreid met ruim vijftig mogelijkheden. Deze breiden onder meer de prestaties uit van de Cisco ASA-applicatielaag-firewall, verbeteren het beheer-op-afstand van VPN en versterken de netwerkinte-

gratie en het beheer.

De nieuwe mogelijkheden geven gebruikers van Cisco's applicatielaagfirewall-diensten meer controle over hun applicaties. Ze breiden de bescherming uit van applicatieprotocollen zoals web, e-mail, voice over IP (VoIP), instant messaging, file transfer en Microsoft-netwerk-protocollen.

Het beheer-op-afstand van VPN's is verbeterd met een uitgebreide controle van de beveiliging van die apparaten die het netwerk via IPsec- en SSL VPN-verbindingen benaderen. Deze controle bepaalt of de beveiliging van een apparaat actueel is en past deze zo nodig aan.

# EÉN TOEPASSING VOOR ALLE COMMUNICATIE

**Bij Cisco is sinds kort verkrijgbaar één softwareprogramma dat (bijna) alle communicatiemogelijkheden verenigt. De Unified Personal Communicator bundelt telefonie, internettelefonie en videotelefonie. Daarnaast maakt de applicatie het delen van documenten mogelijk en laat het anderen zien of u aanwezig, bereikbaar of in gesprek bent. De toepassing is dit voorjaar door Cisco geïntroduceerd. Het programma is vanaf nu te downloaden.**



**D**e software is een onderdeel van de zogenoemde Unified Communications-portfolio, afgelopen maart aangekondigd. Het is een desktoptoepassing die helpt verschillende soorten communicatie effectiever en overzichtelijker te maken.

De integratie van traditionele telefonie en videotelefonie zal het uitwisselen van ideeën vergemakkelijken. De desktopsoftware maakt het combineren van audio- en videoconversaties mogelijk. Met de software kunnen uiteraard videogesprekken worden opgezet met gebruikers van onder meer de Cisco Unified Personal Communicator, Cisco Unified Video Advantage en de Cisco Unified IP Phone 7985G - een desktop videfoon.

## DILBERT

De bekende Amerikaanse Dillbert-striptekenaar Scott Adams gebruikt de software om tijdens het tekenen te overleggen met lezers, die hem van commentaar voorzien en zo de grap helpen aanscherpen. Een videoverslag hiervan is te zien op de Cisco-website.

De Unified Personal Communicator integreert meerdere communicatievormen op een gebruiksvriendelijke manier, vertelt Rob van Scheijndel, bij Cisco verantwoordelijk voor deze nieuwe producten. "Het stroomlijnt de communicatie, waardoor je slimmer en sneller kunt werken." ■

Zie ook het software-center op [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

## BUNDEL VAN COMMUNICATIE

**De Unified Personal Communicator brengt (internet)telefonie en videotelefonie bijeen.**

**Versie 1.1 van deze desktoptoepassing biedt de volgende mogelijkheden:**

- Integratie van meerdere communicatievormen, bedienbaar met een eenvoudige intuïtieve interface.
- Voice- en videogesprekken, Voicemail-playback en webconferencing.
- Automatische aanwezigheidsinformatie laat op ieder tijdstip de communicatiestatus van andere gebruikers zien.
- Bellen met één muisklik: het fysieke telefoon toestel wordt aangestuurd door de Personal Communicator.
- Gebruiksvriendelijke toegang tot het telefoonboek van het bedrijf.
- Toevoegen van media tijdens een gesprek. Zo kan bijvoorbeeld tijdens een telefoongesprek videobeeld of een webconferentie toegevoegd worden.
- Het bij een gesprek betrekken van meerdere partijen is zeer eenvoudig. De bediening van de Unified Personal Communicator vergemakkelijkt het opzetten van telefonische conferenties. Het is daarnaast niet nodig ervoor een aparte lijn op te zetten.
- Op ieder zinnig moment kan een webconferentie worden opgezet, bijvoorbeeld om met andere gebruikers een presentatie door te nemen.
- De software geeft een overzicht van voicemail-berichten. Deze kunnen worden afgespeeld, gesorteerd, bewaard of gewist.

## BOEK



## Hoofdpijnen van IP en beveiliging

Bij uitgeverij Kluwer verscheen deze zomer 'De Security Manager gaat digitaal', geschreven door Jeroen Kouwenhoven, Edwin Roobol en Cisco-medewerker Rob van Scheijndel.

De drie beschrijven in deze uitgave onder meer wat IP-netwerktechnologie inhoudt en wat nodig is voor de beveiliging van een IP-omgeving. Daarnaast geven ze aan welke maatregelen moeten worden genomen voor een veilige overstap van analoog naar digitaal beveiligen, en welke synergievoordelen ontstaan door de integratie met telefonie (Unified Communications) en de combinatie van verschillende applicaties. Het boek schenkt veel aandacht aan praktische voorbeelden van IP-securitytoepassingen. Zo komt onder meer de beveiliging van openbare gebouwen en beveiligingsdiensten aan de orde.

Bent u geïnteresseerd in dit onderwerp en wilt u een exemplaar ontvangen van het boekje 'De Security Manager gaat digitaal'? Stuur dan een e-mail naar Rob van Scheijndel, Business Development Manager Unified Communications, e-mailadres: [rvansche@cisco.com](mailto:rvansche@cisco.com). De eerste 20 aanmeldingen ontvangen een gratis exemplaar. U kunt deze uitgave ook online bestellen bij Kluwer, via de website:

[www.securitymanagement.nl/shop](http://www.securitymanagement.nl/shop)

**De Security Manager gaat Digitaal**  
91 pag., ISBN 90 13 03886 7, € 12,50



## Cisco Expo 2006

9 november  
DeFabrique, Utrecht

### Platinum sponsors



### Gold sponsors



# Welcome to the human network.

Netwerken spelen een centrale rol in alle facetten van ons leven. In de samenleving waarvan we deel uit maken, ons zakelijke leven, onze vriendenkring en onze familie. Internet stelt ons in staat om te communiceren en samen te werken, via spraak, data en video, onafhankelijk van locatie. Internet is een netwerk van mensen.

### Bezoek Cisco Expo 2006 en word deel van het netwerk!

Cisco Expo 2006 is het Cisco eindgebruikers event van het jaar. Speciale gastsprekers zijn:

- **Toby Burton** – VP Internet Business Solutions Group Cisco
- **Rob Creemers** – Techno Trendwatcher
- **Patrick Lelorieux** – Linksys VP of Sales EMEA

Daarnaast breakout-presentaties over:

- Unified Communications
- Security
- Datacenter

En een informatiemarkt met 25 Cisco Business Partners.

Aanmelden en meer informatie: [www.cisco.nl/expo](http://www.cisco.nl/expo)

### Media partners

Automatisering Gids

BNR NIEUWRADIO

Computable

# Cisco Expo 2006

## 'Unified Communications haalt de complexiteit uit de hedendaagse communicatie'

### IP-COMMUNICATIE, SIMPEL!

"Schat, we moeten naar dat feestje, dat ben je toch niet vergeten?" Oh, nee hè. Vorig jaar was ik de groep al snel kwijt, toen die in de gaten kreeg dat IP-communicatie iets anders is dan sexy mobieltjes en goedkoop internet. Maar eenmaal op dit feestje aangekomen, toont men wat meer interesse.

"Hé, jij doet toch iets met bellen via internet? Hoop ellende mee. Pas nog op tv gezien!"

"Nou nee, wij verzorgen telefonie over bedrijfsnetwerken, en dat gaat prima. Daar komt nu ook (chatten via) een soort MSN bij."



**Wim Coenen,**  
Director Business  
Development  
Vosko Networking

"Ja, dag, dan ben ik gelijk m'n baan kwijt," klinkt het uit de groep. "MSN is bij ons verboden. Maar waarom werkt het bij jullie dan wel?"

"Tja, wij hebben voldoende bandbreedte en 'quality of service'..." Stilte! Groep kwijt. De mannen leggen de link naar auto's op brede banden en de dames beginnen een discussie over de service van de supermarkt. Alleen de dame naast mij probeert me te troosten. "Geeft niks joh, 't is gewoon nog te vroeg voor die nieuwe dingen. Verkoop gewoon wat wij nu hebben. Op kantoor kunnen wij onze telefoons nu zelf verhuizen zonder hulp, alle instellingen gaan gewoon mee. Da's pas handig."

Tja, 't is soms simpeler dan we denken.

### UC: KANSEN EN BEDREIGINGEN

ICT-managers in het bedrijfsleven worden vanuit drie kanten geconfronteerd met een roep om de integratie van communicatie-applicaties. Allereerst beschikken medewerkers thuis vaak over uitgebreide communicatiemogelijkheden op hun multimedia-pc's en eisen zij diezelfde rijke communicatiefunctionaliteiten ook van werkgevers. Die hebben vervolgens de uitdaging om deze features aan te bieden, maar ook goed te integreren met hun bestaande communicatie-infrastructuur. Verder verwachten klanten dat organisaties via verschillende communicatiekanalen bereikbaar zijn. Tot slot hameren netwerkleveranciers op meer integratie van communicatie-infrastructuren om hun nieuwe 'next generation op IP gebaseerde multimedia-netwerkplatformen met value added business services' te verkopen. Deze druk op succesvolle convergentie is voor ICT-managers dan ook een van de belangrijkste uitdagingen voor de komende jaren. Maar Unified Communications zal ook grote impact hebben op gebruikers die nu al worden geconfronteerd met een informatie-overload. Medewerkers wor-



**René Frederick**  
Hoofdredacteur  
Telecommagazine

den vaak via cc's betrokken bij processen waar ze eigenlijk niets mee te maken hebben. Ze hebben daardoor overvolle inboxen en moeten bovendien sneller dan ooit reageren op e-mail, omdat ze immers een mobiel apparaat hebben. Unified Communications versterkt dit proces. Straks is er voicemail via een pc, e-mail op mobiele telefoons, IM op een thuiswerkplek die eigenlijk bedoeld is om rustig te werken, videoconferencing om niet naar relaties te hoeven - wat niet leidt tot tijdsbesparing, omdat meer meetings kunnen worden ingepland. Die multimediale revolutie is ook een risico, omdat de menselijke 'processor' maar een gegeven hoeveelheid informatie kan verwerken. Los daarvan kunnen vervelende

zaken zoals virussen, spam en junkmail zich verspreiden naar onverwachte plekken van de organisatie, waaronder het mobiele domein.

Unified Communications kan organisaties veel goeds brengen, maar heeft ook de potentie om onvoorziene bedreigingen te creëren. Indien organisaties niet alert zijn, kan het zomaar gebeuren dat e-mail, als o-zo bedrijfskritische communicatieapplicatie, uitgroeit tot één van de grootste bedreigingen van de bedrijfsprocessen van ondernemingen.

### VEREENVOUDIGEN NIET ZO EENVOUDIG

Unified Communications is voor de insiders van de IT- en telecombranche een bekende term. Voor de gemiddelde business manager binnen deze doelgroepen is het echter een vaag marketingverhaal. Het zou dus zinvol zijn om minder complex over deze materie te communiceren.

Unified Communications in de zin van volledig geïntegreerde toepassingen op het gebied van communicatie - met daarbij belangrijke rollen voor convergentie en multi-channelling - zullen zeker kunnen leiden tot het vereenvoudigen van communicatietoepassingen en van communicatie op zich. Het volledig doorvoeren van Unified Communications is echter niet zo eenvoudig als het lijkt. Daarbij is het veeleer een organisatorische dan een technische uitdaging. Wanneer de bedrijfsprocessen niet op



**Alfred den Besten,**  
Managing Partner  
bij MarketCap

elkaar zijn afgestemd of niet goed in kaart zijn gebracht, dan zal het invoeren van Unified Communications niet leiden tot minder, maar eerder tot meer complexiteit. Bij veel bedrijven, zeker complexe organisaties, is sprake van een dusdanige verzuiling in zowel verticale als horizontale disciplines en processen, dat integratie van applicaties vaak niet eens goed mogelijk is. Dit betekent dat integratie van communicatie ook weinig kans van slagen zal hebben.

Ik wil concluderen dat de stelling op zich juist is, maar dat het uitvoeren van Unified Communications bij de meeste bedrijven zeer complex, zo niet onmogelijk is. Elke vorm van integratie, dus ook Unified Communications, heeft alleen kans van slagen wanneer bedrijven weten waarmee ze bezig zijn, wat de key-performance indicatoren zijn, en vooral hoe de processen gedefinieerd zijn. Integratie zonder bepaling van startpunt en doelstellingen geeft meer kans op mislukking dan op simplificering.



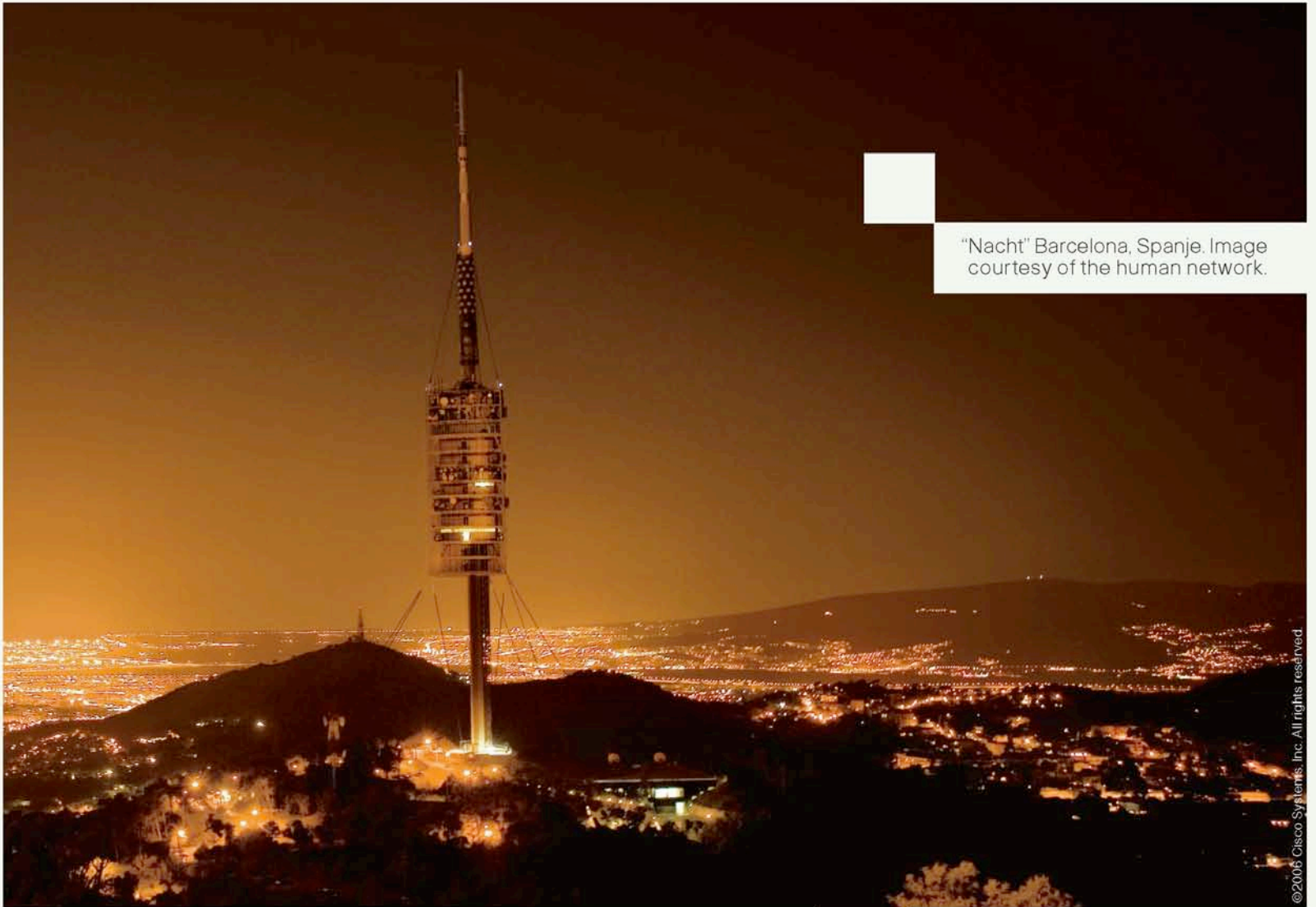
# Converged Communications

Helping our clients to **Connect, Communicate and Collaborate with Confidence**

Dimension Data brengt Unified Communications tot leven door haar klanten te voorzien van geïntegreerde telefonie-, video-, data- en weboplossingen.

Dimension Data biedt een end-to-end proces voor het implementeren, beheren, optimaliseren en innoveren van communicatie.





In het human network is de wereld een laboratorium. Welkom op een plek waar webapplicaties samen worden gevoegd om nieuwe ervaringen te creëren. Waar marketingmensen zich tot klanten richten om nieuwe producten uit te vinden. Waar onderzoekers gebruikmaken van hun gezamenlijke intelligentie om sneller nieuwe oplossingen te vinden. Waar iedereen samenwerkt aan verbeteringen. Daar is slechts één netwerk voor nodig. Het verhaal gaat verder op [cisco.com/humannetwork](http://cisco.com/humannetwork).

welcome to  
the human network.

