

# ICT: Inventief en Creatief met Techniek

"Meneer Cremers zegt u? Een ogenblikje, ik zet u even in de wacht. Eh, hij is momenteel niet op zijn plek, geloof ik. Nee, ik heb z'n mobiele nummer helaas niet voor u. Misschien kunt u iets op zijn voicemail inspreken, als die aanstaat. Of anders probeert u het later vandaag nog maar eens."

Bij zo'n telefoongesprek gaan bij Hydron Advies & Diensten alle alarmbellen rinkelen. Als het aan Johan Valk ligt, komen dergelijke dialogen bij Hydron niet voor, dankzij talloze investeringen in hi-tech telecomtechnieken. Johan is als extern adviseur voor Advies & Diensten nauw bij het 'telefoonverkeer' betrokken. Samen met ICT-collega's Rob van Goethem, Arno van Dam, Piet van Heijst en Gerard Spaans heeft hij een slim plan ontwikkeld waardoor Hydron qua telecommunicatie voorop loopt. Johan: "Natuurlijk hebben de medewerkers uiteindelijk zelf in de hand hoe zij met collega's of klanten aan de telefoon omgaan. Maar aan de infrastructuur kan het niet liggen."

De afgelopen twee jaar heeft het ICT-team achter de schermen hard gewerkt om voor alle medewerkers van de lidbedrijven een optimale bereikbaarheid te garanderen. Met succes, getuige de twee spiksplinternieuwe telefooncentrales in

Nieuwegein en Gouda. Bovendien betaalt Hydron voor het onderlinge telefoonverkeer tussen die twee locaties geen gesprekskosten meer, dankzij een nieuwe techniek waar de ICT-mannen handig gebruik van hebben gemaakt.

## Meer communiceren

Bijna twee jaar geleden moest Hydron Zuid-Holland de knoop doorhakken over de aanschaf van een nieuwe telefooncentrale. Ook in Nieuwegein moest er eentje komen, vanwege de start van Advies & Diensten. "Bij zo'n koop ga je natuurlijk niet over één nacht ijs", stelt Johan, "want daar is een behoorlijke investering mee gemoeid. We zagen toen al aankomen dat er onderling veel meer gecommuniceerd zou gaan worden tussen de lidbedrijven: via de vaste telefoon, de mobiele telefoon en via de computer. Daarom hebben we eerst uitgebreid alle wensen en eisen van de medewerkers in kaart gebracht, vooral met het oog op toekomstige ontwikkelingen."



*Dergelijke dialogen komen bij Hydron niet meer voor.*

## Forse rekening

De belangrijkste eis was dat de nieuwe centrales met spraak én met computerdata uit de voeten moesten kunnen. "We wisten namelijk dat we ooit zouden kunnen telefoneren via de glasvezelkabel. We konden natuurlijk al langer via interne nummers bellen. Maar die schijnbaar interne gesprekken liepen wel over het openbare ISDN-telefoonnet van KPN. En dat leverde elke maand een forse telefoonrekening op, met gewone 'interlokale' tarieven."

## Bits

Al bijna twee jaar zijn alle hoofdkantoren van Hydron aangesloten op het glasvezelnetwerk van Versatel. Dat netwerk gebruikten we voor ons dataverkeer, dus om te e-mailen en te internetten. Met een nieuwe techniek, MPLS genaamd, heeft Versatel dat netwerk 'opgewaard' De glasvezelkabels kunnen daardoor, behalve computerbits en -bytes, ook gesproken taal versturen.

## Goedkoop bellen

Inmiddels zijn de nieuwe telefooncentrales van Gouda en Nieuwegein aangesloten op dat MPLS-netwerk van Versatel. Een speciale kaart in de centrales zet de spraak om in digitale vorm. Resultaat: de 'interne' gesprekken tussen deze twee locaties gaan nu niet meer over de telefoonlijnen van de KPN, maar over het glasvezelnetwerk. Dat levert de twee lidbedrijven samen jaarlijks een besparing op van € 12.500,- aan gesprekskosten.

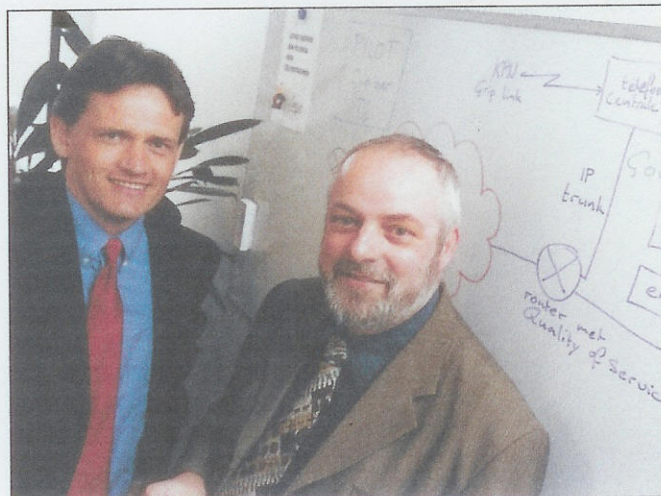
## Grip op de kosten

Dankzij het ICT-team van Advies & Diensten is ook het mobiel bellen met collega's stukken goedkoper

geworden. Bij Hydron Zuid-Holland konden de collega's elkaar onderling al mobiel bellen, met behulp van het viercijferige GRIP-nummer. Johan: "Vanaf april kan dit ook in Nieuwegein. Daar krijgen de telefoonnummers ook een verkorte GRIP-code. Doordat de telefooncentrales van Gouda en Nieuwegein op het MPLS-netwerk zijn aangesloten, gaan die mobiele gesprekken dus ook over het glasvezelnet. Met andere woorden: ik kan vanuit Nieuwegein een collega in Gouda verkort mobiel bellen op afstand. Het lijkt alsof je binnen je eigen netwerk belt, maar eigenlijk bel je interlokaal. Al met al betekent dat voor beide locaties een besparing van bijna € 22.000,- per jaar."

iedereen zijn eigen bereikbaarheid managen", betoogt Johan. "Stel, je weet dat je 's middags in overleg zit bij een ander lidbedrijf. Wil je dat je vaste telefoon wordt doorgeschakeld naar je mobiele telefoon en daarna naar je voicemail? Of wil je eerst kunnen zien wie er belt, zodat je het gesprek wel zelf beantwoordt? Schakel je liever meteen door naar je collega? Maar hoe doe je dat dan als die even weggaat? Qua techniek zijn de mogelijkheden eindeloos. Het gaat erom dat je als gebruiker goed nadenkt over je bereikbaarheid, voor collega's én voor klanten."

*Dit artikel is geschreven door Françoise Keulen.*



*Dankzij het ICT-team van Advies & Diensten is ook mobiel bellen met collega's goedkoper geworden. (fotograaf: Bert André)*

#### En verder?

Wat is de volgende stap? Het ICT-team gaat nu werken aan goedkope verbindingen met Utrecht en Lelystad. Hydron Midden-Nederland is als eerste aan de beurt. Daar komt een nieuwe centrale zodra de verbouwing van het 'oude' pand klaar is. Johan: "Als die telefooncentrale ook zo'n speciale kaart krijgt, dan kunnen de collega's van Hydron Midden-Nederland ook goedkoop mobiel bellen. Voor Lelystad geldt straks hopelijk hetzelfde. Daar is de telefooncentrale ook aan vervanging toe."

#### Beter bereikbaar

Het is natuurlijk prachtig: slim gebruik maken van nieuwe technieken en tegelijkertijd kosten besparen. Maar het gaat de ICT-ers vooral om een optimale telefonische bereikbaarheid. "Met onze hypermoderne centrales en de techniek die daarachter zit, kan

## Abracadabra?

**ISDN, ADSL, LAN, MPLS: voor de leek is het abracadabra, maar voor de technici gesneden koek. De ICT-mannen van Advies & Diensten kennen alle ins en outs van de nieuwste technologieën.**

**Rob van Goethem:** "Bij Hydron Advies & Diensten zochten we naar een slimme manier om de vier hoofdlocaties plus alle zestig pomp- en zuiveringstations met elkaar te verbinden, via de computer en de telefoon. Er lagen al overal KPN-kabels in de grond, maar vaak was het erg lastig om onderling twee buitenlocaties aan elkaar te 'knopen'. De huur van die ISDN-lijnen was ook erg duur, soms wel duizenden euro's per maand. Maar wat nog veel vervelender was: het werkte ontzettend traag. Het schiet niet op als je wilt e-mailen en bij het inloggen steeds tien minuten moet wachten voordat je verbinding krijgt."

#### Glasvezelnetwerk

Twee jaar geleden kregen we de mogelijkheid om aan te sluiten op het glasvezelnetwerk van Versatel. Dat netwerk maakt gebruik van MPLS, een moderne techniek voor professioneel breedbandnetwerken. Zo'n glasvezelnet kan veel meer informatie verwerken. E-mailen, internetten en telefoneren gaat dus stukken sneller en makkelijker.

Het netwerk is ook minder storingsgevoelig, want de glasvezelkabels staan op allerlei manieren met elkaar in verbinding. Dus als er ergens een storing is, gaat het telefoon- en computerverkeer gewoon via een andere weg door. De computer gaat dus veel minder vaak 'plat'. Het zijn beveiligde verbindingen: alle informatie die erover heen gaat, wordt 'versleuteld', zeg maar omgezet in onbegrijpelijke codes voor de buitenstaander. Bovendien kunnen we heel makkelijk en goedkoop nieuwe locaties in het buitengebied op het glasvezelnet aansluiten."