



## BROCHURE

# Oplossingen voor klantcontact & interne samenwerking gemeenten

### Axians

Energieweg 1

2627 AP Delft

Tel: +31 15 260 99 06

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

The best  
of ICT with  
a human  
touch

---

# Gedeelde en specifieke behoeften van gemeenten

**Gemeenten staan voor een grote uitdaging op het gebied van bereikbaarheid en hun interne communicatie. Ze willen veilig en goed klantcontact bieden en ook intern de samenwerking tussen medewerkers verbeteren. Communicatie is hiervoor steeds belangrijker, maar wordt ook complexer door het gebruik van verschillende communicatiekanalen en apparaten. Bovendien neemt het takenpakket van gemeenten toe en worden de verwachtingen van burgers steeds hoger. Terwijl ondertussen ook het mobiele werken en thuiswerken toeneemt.**

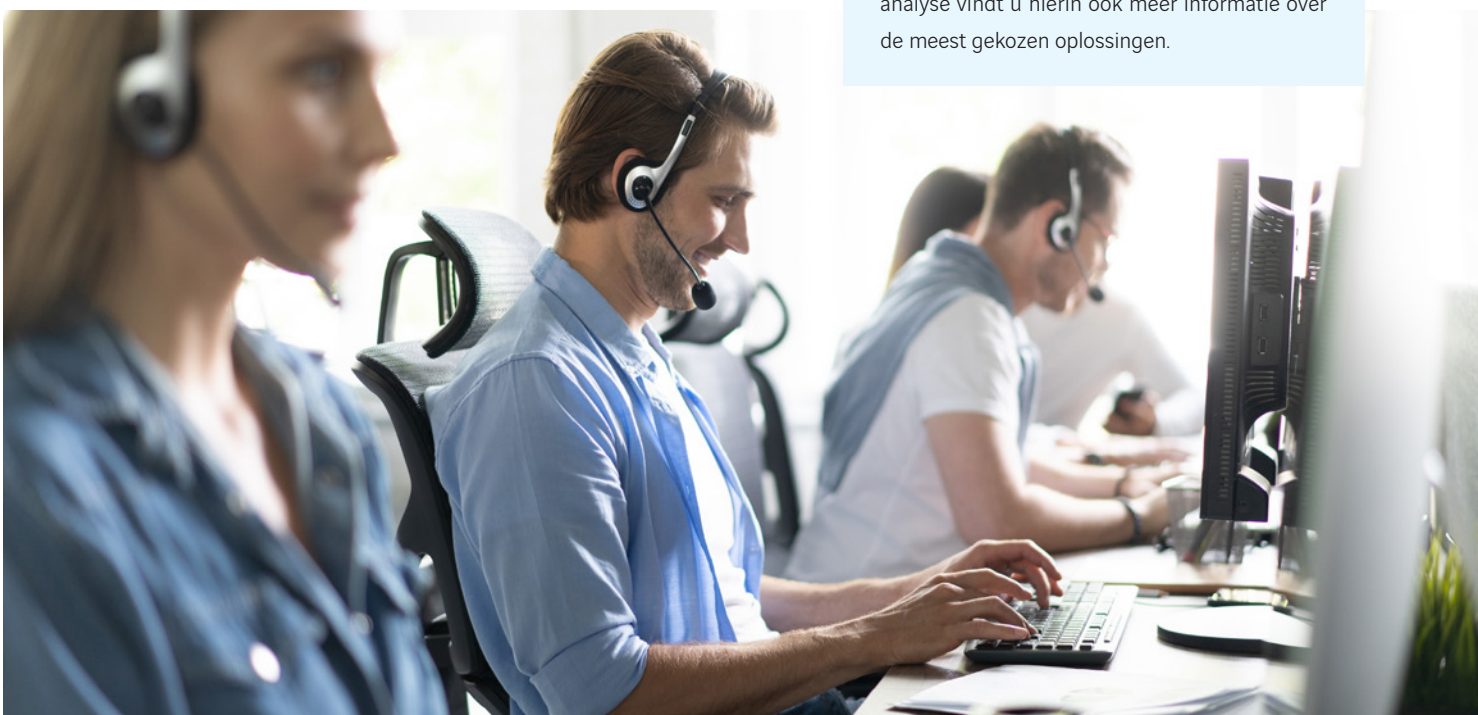
“Axians helpt gemeenten bij het maken van doelgerichte keuzes en het realiseren en onderhouden van oplossingen die het best bij iedere gemeentelijke organisatie past.”

Hiervoor bestaan gelukkig steeds meer waardevolle technische oplossingen. Axians helpt gemeenten bij het maken van doelgerichte keuzes en het realiseren en onderhouden van oplossingen die het best bij iedere gemeentelijke organisatie past. Want welke technische oplossing jouw gemeente precies nodig heeft, is natuurlijk afhankelijk van de situatie, specifieke uitdagingen en de al bestaande technische voorzieningen. Al komen de belangrijkste uitdagingen van veel gemeenten wel overeen. Hun vraag is vooral: hoe vertalen we onze organisatiebehoeften naar de best passende oplossing? Het liefst voor nu en de komende 5 tot 10 jaren.

In deze brochure hebben wij als expert in missie-kritische communicatiesystemen vanuit onze ruime ervaringen bij lokale overheden de meest voorkomende oplossingsrichtingen voor gemeenten op een rij gezet. Na deze eerste oriëntatie kunnen onze adviseurs je hier uiteraard nog veel meer over vertellen.

## TIP! WHITEPAPER OVER DE 3 GROTE UITDAGINGEN VAN GEMEENTEN

Lees ook onze whitepaper '[Betere communicatie en bereikbaarheid bij gemeenten](#)' over de 3 grote uitdagingen van gemeenten. Naast een praktijk-analyse vindt u hierin ook meer informatie over de meest gekozen oplossingen.



# Veel gekozen oplossingen lokale overheden

De ene gemeente is de andere niet. Daarom kijken we bij Axians altijd naar de specifieke behoeften en doelstellingen van de organisatie. En uiteraard naar de bestaande infrastructuur en welke nieuwe oplossingen en bouwstenen daar het best bij passen. Het maakt voor ons niet uit of het gaat om lokale systemen (on premise), oplossingen in de cloud of één van de vele (hybride) tussenvormen. Het gaat immers om het voordeel voor jouw organisatie, de medewerkers, het gebruikersgemak en natuurlijk de klanten.

Hiervoor combineren wij de bouwstenen die het best passen bij jouw organisatie. Wij geven met onze lessons learned (merk)onafhankelijk advies. Daarnaast kunnen wij de oplossing natuurlijk ook integreren en 24/7 beheren. Binnen het totale marktaanbod zien wij een aantal oplossingen vaak terugkomen bij de lokale overheden waar wij als partner voor werken. Vaak zijn dit systemen van NEC of Alcatel-Lucent. Om je snel wegwijs te maken, hebben wij de mogelijkheden van deze vaak gekozen systemen voor je op een rij gezet.



# Systemen van NEC

**De verschillende systemen van NEC bieden een zeer divers aantal bouwstenen voor gemeenten en andere lokale overheden. Hierbij kunnen we je ook op vele manieren ondersteunen. NEC biedt veel oplossingen om missie-kritische telefonie ook thuis of op afstand beschikbaar te maken voor medewerkers.**

“Het is een complete alles-in-1 cloud oplossing. Het enige wat een medewerker nog nodig heeft, is een goede internetverbinding.”

NEC kent met verschillende soorten mobile extension (afhankelijk van jouw telefonieplatform) de mogelijkheid om een (mobiel) extern toestel te laten functioneren als een kantoor toestel. Om lokale (on premise) telefoniesystemen (v9100, SV9300, SV9500 en SIP@Net) ook op afstand te benutten, kunnen we nog een stap verder gaan met een smartphoneclient (ST500) of een softphoneclient (voor pc). Zij kunnen via internet aan de telefooncentrale worden gekoppeld. Ook kan de communicatie tussen client en het bedrijfstelefonienetwerk afgeschermd en beveiligd worden (BX SBC) voor optimale bescherming van de infrastructuur en datasystemen.

## OVERAL DEZELFDE TELEFOON-FUNCTIONALITEIT

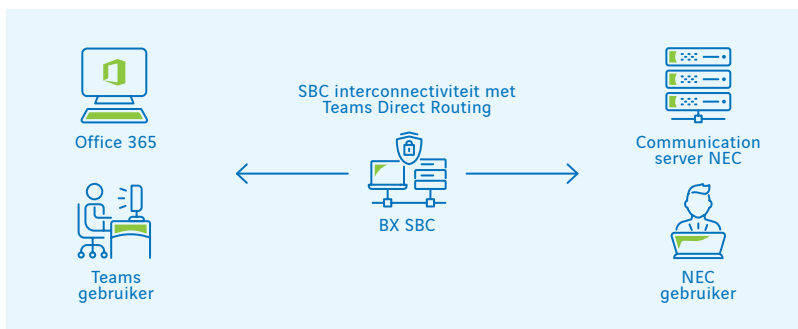
Voor jouw medewerkers telt vooral de betrouwbaarheid, het gebruikersgemak en de snelheid van de infrastructuur die hun werkzaamheden ondersteunt. Met een smartphone app (ST500) kunnen zij thuis en overal waar zij WiFi of (minimaal) een 4G-verbinding hebben dezelfde telefoniefuncties benutten zoals ze op kantoor gewend zijn. Samen met bijvoorbeeld NEC Business ConneCT zijn medewerkers niet meer afhankelijk van hun kantoorstelsel om KCC-gesprekken te voeren.

## INTEGRATIE TELEFONIE EN MICROSOFT TEAMS

Zodra telefonie ook via Microsoft Teams verloopt, wordt beschikbaarheid een belangrijk aandachtspunt. Want het ene moment kan een medewerker op zijn mobiele toestel in gesprek zijn terwijl er een Teams -oproep komt en andersom. Daarnaast is het waardevol als KCC-telefonie ook kan worden doorgezet naar een backoffice medewerker die (elders) al in Teams zit. Voor goede communicatie tussen Microsoft Teams en een lokaal NEC systeem is NEC BX SBC de oplossing voor goede integratie.

## UNIVERGE BLUE (CLOUD)

De volledige cloud oplossing NEC UNIVERGE BLUE is een uitkomst voor organisaties die onderhoud niet langer in eigen beheer willen hebben en elke maand met voorspelbare vaste kosten willen werken. Het is een complete alles-in-1 cloud oplossing. Het enige wat een medewerker nog nodig heeft, is een goede internetverbinding. Alle overige infrastructuur (waaronder telefoonlijnen) zitten in de cloud. Medewerkers krijgen zo de mogelijkheid om bereikbaar te zijn op verschillende apparaten (zoals PC, smartphone en deskphone) die naadloos met elkaar samenwerken. Dit maakt op afstand werken nog veel gemakkelijker. Daarbij is er nog veel meer mogelijk. Denk aan: bestanden delen, (video)conferenties opzetten, webinars houden en elkaars beschikbaarheid zien.



# Alcatel-Lucent systemen

**Alcatel-Lucent heeft twee soorten systemen: OmniPCX Office (OXO) en de OmniPCX Enterprise (OXE). Voor beide systemen kunnen wij je op vele manieren ondersteunen. Er zijn verschillende oplossingen om kritische bedrijfstelefonie ook thuis en op afstand beschikbaar te maken voor medewerkers. Systeemonafhankelijk zijn er verschillende mogelijkheden.**

## IP DESKTOP SOFTPHONE

De IP Desktop Softphone is een toepassing die op de desktop van een gebruiker (PC of MAC) wordt geïnstalleerd. Deze volledig geïntegreerde oplossing kan fysieke bureautelefoons volledig vervangen. De applicatie is snel en eenvoudig te installeren en gebruiksvriendelijk. Daarnaast kunnen gebruikers de omgeving naar eigen wensen aanpassen. Deze oplossing maakt het transparant voor externe medewerkers om te bellen en gebeld te worden, zolang ze verbonden zijn met hun netwerk via een VPN verbinding. De oplossing is ook beschikbaar voor Android Clients (smartphone en tablet). De uitrol kan ook met MDM (Mobile Device Management) plaatsvinden.

## HYBRIDE CLOUD MET RAINBOW EN UW BESTAANDE TELEFOONCENTRALE

Rainbow is de oplossing van Alcatel-Lucent die grotendeels hetzelfde kan als Microsoft Teams. Hiermee is ook de integratie met Teams te realiseren. Zo kunnen

medewerkers die niet op hun vaste werkplek zitten communiceren en samenwerken alsof ze daar wel zijn. Ze kunnen chatten, bellen, videobellen, bestanden delen, hun scherm delen met hun contacten en overzichtelijk grip houden op al hun communicatie. Ook de IT-afdeling heeft hier geen omkijken meer naar. Er hoeft zelfs geen VPN meer opgezet te worden om veilig te kunnen communiceren. Je installeert één keer de app op de apparaten en je bent klaar om modern en veilig te communiceren.

## HUIDIG COMMUNICATIESYSTEEM INTEGREREN MET RAINBOW

Rainbow kan voor extra functionaliteit gecombineerd worden met een of meerdere OXE's, waarmee ook bureautoestellen geïntegreerd kunnen worden. De communicatie is veilig en de IT-afdeling van jouw organisatie blijft volledig in control. Rainbow biedt integratie met Active Directory, Azure, een webportal om gebruikers te beheren, analytics en backup services.

“U installeert één keer de app op de devices en u bent klaar om modern en veilig te communiceren.”



### BUSINESS TELEFONIE SERVICES

Rainbow kan verbinding maken met de OXO & OXE die bij jou op locatie zijn geïnstalleerd. Dit vereist alleen een internetverbinding met de Rainbow cloud services. Deze netwerkconnectiviteit is uiteraard beveiligd en encrypted. Op meerdere apparaten biedt Rainbow een uniforme ervaring voor gebruikers. Zij bepalen zelf of en op welke manier zij een gesprek aannemen. Ook kan eenvoudig vanaf ieder apparaat gebeld worden met een WebRTC Gateway.

### RAINBOW & MICROSOFT TEAMS INTEGRATIE

Rainbow complementeert (via een additionele PowerApp in Teams en een kleine desktop-app) Microsoft Teams waardoor bellen via de OmniPCX Enterprise mogelijk wordt. Dankzij deze desktop gebaseerde integratie

kunnen bedrijven die Microsoft Teams hebben ingezet voor instant messages en presence profiteren van Alcatel-Lucent Enterprise zakelijke telefonie, de uitgebreide functies en de betrouwbaarheid, comfortabele audio op bureautelefoons en draadloze telefoons (VoWLAN of DECT). De installatie van de native Rainbow client is in dit geval niet noodzakelijk. Er wordt wel van de Rainbow Cloud diensten gebruik gemaakt. De functionaliteit zoals hiervoor beschreven zal deels door Microsoft Teams worden ingevuld.

Er zijn twee toepassingen als invoegtoepassing voor de Microsoft Team Integratie vereist:

- ▶ Een PowerApp binnen Microsoft Teams
- ▶ Een kleine desktop-app voor het beheren van de oproepen



### DE POWERAPP

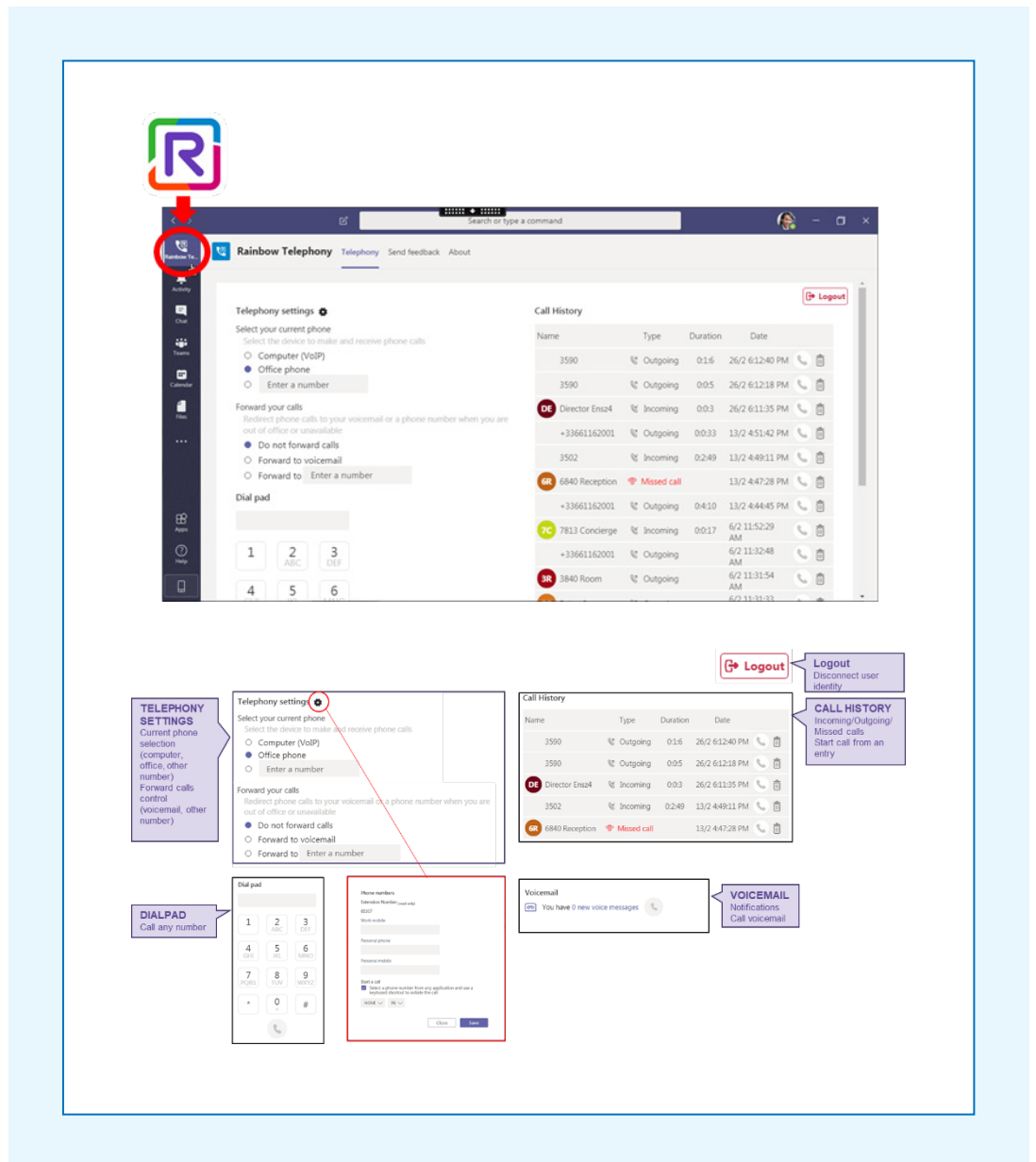
De PowerApp wordt in Micosoft Teams als een extra applicatie geladen. De belangrijkste functionaliteiten welke beschikbaar worden door PowerApp in Microsoft Teams zijn:

- ▶ Rainbow authenticatie
- ▶ Selectie van de huidige telefoon (vast, computer (VoIP), DECT VoWlan of ieder ander nummer)
- ▶ Doorschakelen
- ▶ Oproepgeschiedenis
- ▶ Voicemail (bellen, meldingen)

### SMART DESKTOP-APP

De smart desktop-app is een kleine Rainbow applicatie welke in de Windows Notificatie Area mee zal draaien. Via de smart desktop-app kan de gebruiker diverse acties activeren en meldingen zien. Een paar van deze acties en meldingen zijn:

- ▶ Beheer van afzonderlijke oproepen (oproep beantwoorden, oproep beëindigen, oproep wissen)
- ▶ Melding van nieuwe gebeurtenissen (gemiste oproepen, spraakberichten)
- ▶ Click-to call vanuit diverse applicaties



Afbeelding: Rainbow PowerApp

# Heb je vervolgvragen?

Met het inzicht in de mogelijkheden van oplossingen waar veel gemeenten voor kiezen, hopen wij jouw denkproces over de beste oplossing voor jouw organisatie te kunnen versnellen. Dit hebben wij gedaan vanuit onze ervaringen als specialist in missie-kritische communicatiesystemen in vitale sectoren, in het bijzonder bij gemeenten.

Wij kunnen ons voorstellen dat deze kennismaking en inzichten ook weer nieuwe vragen oproepen, specifiek voor de behoeften van jouw eigen organisatie. Daarmee kun je direct en vrijblijvend bij ons terecht. Test ons gerust eens uit en leg ons jouw uitdagingen voor.



**Mohamed Taybi**

Clientmanager Public

mo.taybi@axians.com

+31 (0)6 5158 2332

## OVER AXIANS

Axians zorgt met ruim 220 medewerkers voor de integratie en servicedienstverlening van bedrijfs- en missie-kritische telecommunicatieoplossingen in vitale sectoren. Naast het adviseren, realiseren en onderhouden van systemen bestaat het werk van onze specialisten voor een groot deel uit servicedienstverlening. Hiervoor hebben wij zelf ook alle mensen in huis. Dankzij onze 150 engineers op de weg kunnen wij de ambitieuze serviceovereenkomsten (SLA) met klanten altijd perfect nakomen.


### Wij werken voor deze marktsegmenten:

- ▶ Banken & verzekeraars
- ▶ Centrale & lokale overheid
- ▶ Industrie
- ▶ Onderwijs
- ▶ Service providers (o.a. T-Mobile, KPN & Vodafone)
- ▶ Transport & infrastructuur
- ▶ Zorg

Belangrijke oplossingen die wij realiseren, liggen momenteel veel op het gebied van indoor dekking, connectiviteit (DAS en Private LTE) en PMR (Private Mobile Radio) voor besloten portofoonnetwerken. Bij het realiseren van nieuwe systemen werken wij altijd met bewezen technologie.

Als onderdeel van VINCI Energies Nederland werken wij binnen deze bredere groep van technologiebedrijven nauw samen met onze zusterorganisaties. Hierdoor hebben wij altijd alles in huis wat onze klanten nodig hebben. Dat werkt wel zo prettig en dat verschil merken onze klanten in de praktijk.





The best  
of ICT with  
a human  
touch

---

**axians**

Energieweg 1  
2627 AP Delft  
Tel: +31 15 260 99 06  
[www.axians.nl](http://www.axians.nl)