

RJV introduceert flexibele werkorganisatie met G-Cloud UCC



Paul Devoldere: "Dit project is hoofdzakelijk vanuit onze business beheerd, met een belangrijke inbreng van HR, Communicatie, ICT... Voor het technische luik doen we een beroep op de G-Clouddiensten."

Met de verhuis naar een nieuw hoofdkantoor zette de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie (RJV) de stap naar een nieuwe, flexibele werkorganisatie. Telewerk, FlexDesk, samenwerken op afstand en hedendaagse ICT-hulpmiddelen zijn noodzakelijke voorwaarden voor 'Het Nieuwe Werken'. Elke medewerker beschikt nu over een laptop met 'Softphone', automatische statusaanduiding en de mogelijkheid om online te vergaderen via Lync-videoconferentie. De UCC-infrastructuur (Unified Communications & Collaboration) wordt geleverd vanuit de G-Cloud, in samenwerking met een commerciële partner, Dimension Data.

Cultuurverandering dankzij technologie

Het nieuwe RJV-hoofdkantoor oogt indrukwekkend: een historisch pand werd op maat gerenoveerd en toepasselijk ingekleed, met een knipoog naar populaire vakantiebestemmingen. Op elke verdieping zijn er vergaderzalen, stiltewerkplekken, brainstorm-ruimtes, klassieke open kantoren en een koffie-corner. Er is voor iedere medewerker een laptop, universele docking, headset en een locker voor persoonlijke spullen. De vaste werkplek is verleden tijd.

De nieuwe locatie is veel kleiner dan de vorige. "Dankzij de principes van 'dynamic office' en veralgemeend telewerk is er minder ruimte nodig", vertelt Paul Devoldere, attaché en projectleider UCCaaS bij de RJV. "Medewerkers kunnen nu twee dagen per week van thuis uit werken. Zelfs voor vergaderingen hoeven ze niet altijd naar kantoor te komen. Directie en medewerkers zitten gewoon samen. Het is voor sommigen een behoorlijke cultuurschok."

"Dit project is hoofdzakelijk vanuit onze business beheerd, met een belangrijke inbreng van Logistiek, HR (Change Management), Communicatie, ICT... Voor het technische luik doen we een beroep op de G-Clouddiensten, in samenwerking met Dimension Data als externe leverancier."

Flexibel vergaderen, op kantoor en op afstand

De vergaderruimtes van de RJV zijn gekoppeld aan een kalendertoepassing met reservatiesysteem. Bij het inplannen van een vergadering reserveert de organisator online de gewenste zaal. Een interactief scherm met groene of rode statusaanduiding geeft zo per lokaal aan welke meeting wanneer in deze zaal is ingepland. Wie ter plaatse een vrije vergaderzaal binnenloopt, kan via het scherm snel een ad-hoc reservatie maken. Zo krijgen alle collega's in real-time een overzicht welke zaal nog vrij is, zonder zich fysiek te moeten verplaatsen.

Meerdere zalen zijn uitgerust met een videoconferentiesysteem. Een groot scherm met videocamera laat medewerkers op afstand deelnemen aan de vergadering. Dit kan vanuit een andere vergaderzaal, of voor telewerkers gewoon via een webcam op de laptop, uitgerust met Skype-for-Business (Microsoft Lync 2013). "De verhuis heeft een aantal zaken gefaciliteerd. We hebben hierbij een change & begeleidingstraject gevolgd. Uiteindelijk is de acceptatie van Lync door onze eindgebruikers vrij vlot verlopen", evalueert Paul Devoldere.

[Lees verder >](#)



Emmanuel Lekeu: "Sommige diensten worden rechtstreeks door Dimension Data aangeleverd, terwijl andere omwille van de vertrouwelijkheid binnen de G-Cloudinfrastructuur zijn opgezet."

Statusinfo voorkomt tijdverlies

Het UCC-aanbod bevat IP-telefonie, Instant Messaging (chat), videoconferentie en voor sommige medewerkers een contact center-functie. E-mail zal in een volgende fase worden ingeschakeld, evalueert Emmanuel Lekeu, TO Coördinator ICT bij de RJV. Statusaanduiding zorgt ervoor dat medewerkers elkaar nog steeds vlot kunnen aanspreken, op de meest gepaste manier. "Je weet niet langer wáár sommige mensen aan het werk zijn, maar wel óf ze beschikbaar zijn."

"De projectcoördinatie verliep uitstekend. Sommige diensten worden rechtstreeks door Dimension Data aangeleverd, terwijl andere omwille van de vertrouwelijkheid binnen de G-Cloudinfrastructuur zijn opgezet. We hergebruiken onder meer het Extranet van de sociale zekerheid voor beveiligde verbindingen. Alles is volledig 'As-a-Service' opgevat. Onze eigen ICT-afdeling is enkel tussengekomen bij de initiële uitrol en voor het bewaken van de dienstverlening. In een context van besparingen hoeven we zo geen grote éénmalige investering te doen én we moeten zelf niet investeren in technische profielen om dit te beheren."

De verhuis zorgde ook voor een strakke deadline, in het bijzonder voor een aantal belangrijke technische beslissingen. "We zijn er geraakt. We hadden veel vrees, maar uiteindelijk weinig problemen."

Over G-Cloud UCC

Unified Communication & Collaboration, kortweg UCC, is een verzameling van diensten voor het faciliteren van communicatie en samenwerking. Deze diensten laten toe om efficiënter te werken dankzij een volledige integratie van verschillende communicatiekanalen. Bovendien laat UCC ook toe om, zonder meerkost, te communiceren en documenten uit te wisselen tussen alle instellingen die gebruik maken van deze toepassingen.

UCC omvat geïntegreerde oplossingen voor:

- Communicatie: Een oplossing waarbij VoIP-telefonie naadloos geïntegreerd is met chat en video-conferencing, op basis van Microsoft Skype for Business. Van elke collega kan je bovendien de status zien, bvb. beschikbaar, in meeting, ... ('rich presence')
- E-mail: Een mail-oplossing die aansluit bij Skype for Business, op basis van Microsoft Exchange
- Contact Center: Een geavanceerde telefonie-oplossing specifiek op maat van een Contact Center op basis van Luware
- Document management: Een systeem voor beheer van documenten en samenwerking op basis van Microsoft SharePoint
- Mobile devices: Een centrale oplossing voor het beheren en beveiligen van mobiele toestellen (smartphones, tablets, ...)

Dienstverlening voor transitie (opzetten van diensten binnen de instelling) en innovatie (uitbreiding van diensten / post-transitie) is ook beschikbaar. De integratie met Office 365 van Microsoft (publieke cloud) wordt ook verzekerd. De UCC-diensten worden deels aangeboden door een commerciële partij, Dimension Data, onder toezicht van de FOD Economie.

Meer informatie

Contacteer ons via info@gcloud.belgium.be