



indi-2010-012-019

Gebruikerservaringen Unified Communications

Project : SURFworks
Projectjaar : 2010
Projectmanager : Alexander van den Hil
Auteur(s) : Jan Michielsen
Opleverdatum : 22 december 2010
Versie : 1.0

Samenvatting

Unified Communications wordt steeds vaker gebruikt in hoger onderwijs en onderzoek. In dit rapport worden de eerste gebruikerservaring opgetekend. Het blijkt dat gebruikers moeten wennen aan het nieuwe concept, maar er veel voordelen inzien. Communicatie wordt gemakkelijker doordat alle communicatiemiddelen (telefoon, mail, chat, (video)conferencing) ondergebracht zijn in één interface. Het tonen van presence-informatie van contactpersonen draagt daar ook aan bij.

Colofon

Programmalijn	: Stimulering gebruik en support
Onderdeel	: Expertisedomein GSO
Activiteit	: Gebruikersaspecten van Unified Communications
Deliverable	: Whitepaper
Toegangsrechten	: publiek
Externe partij	: -

Dit project is tot stand gekomen met steun van SURF, de organisatie die ICT vernieuwingen in het hoger onderwijs en onderzoek initieert, regisseert en stimuleert door onder meer het financieren van projecten. Meer informatie over SURF is te vinden op de website (www.surf.nl).

Inhoudsopgave

Gebruikerservaringen Unified Communications	1
Samenvatting	1
Colofon	2
6 Dingen die je moet weten over Gebruikerservaringen Unified Communications.	Fout!
Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Over Unified Communications	4
Unified Communications in het hoger onderwijs en onderzoek	5
Geïnterviewden	5
SURFdiensten	5
Hogeschool Windesheim	5
Amphia Ziekenhuis	6
Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)	6
Gebruikerservaringen	7
Inleiding: integratie grootste voordeel	7
Concept van Unified Communications	7
Wennen aan het nieuwe concept	7
Anders communiceren	7
Thuiswerken	8
Presence	8
Vertrekpunt voor communicatie	8
Koppeling met vergaderingen	8
Privacy	8
Intranet	8
Telefonie	9
Bellen op verschillende manieren	9
Kostenbesparing	9
Bellen op naam	9
Gespreksnotitie maken	9
Zien voor wie iemand belt	9
Telefoneren in een groep	9
Video- en audioconferencing	10
Documenten en desktop delen	10
Chat	10
Dank	11

Inleiding

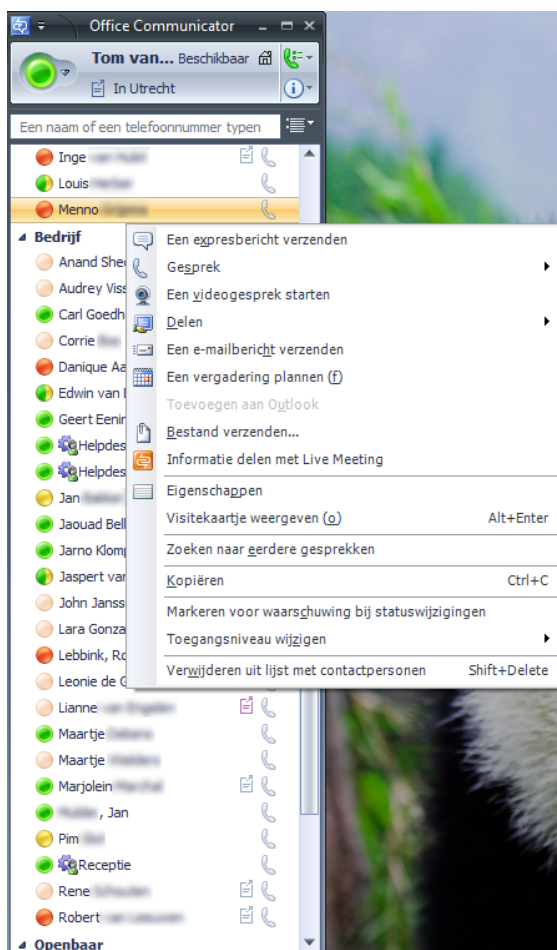
Wilt u zelf aan de slag met Unified Communications? Vraagt u zich af wat de impact kan zijn voor gebruikers? Het rapport dat u nu voor u hebt, tekent de eerste gebruikerservaringen op, bij zes op SURFnet aangesloten instellingen.

Wat vinden gebruikers van de nieuwe oplossing? Waar lopen ze tegenaan? Hoe is hun werkwijze erdoor veranderd? Deze publicatie geeft antwoord op deze vragen. De ervaringen zijn nog pril. De eerste gebruikers gingen in de zomer van 2010 van start.

Over Unified Communications

Unified Communications wordt ingezet om communiceren gemakkelijker te maken. Met Unified Communications worden bestaande communicatiemiddelen geïntegreerd in één interface. Denk aan e-mail, telefonie, chatten, videoconferencing en voicemail. Dit maakt communicatie makkelijker en sneller.

Onderstaande afbeelding geeft een indruk van de mogelijkheden die Unified Communications biedt, in dit geval Office Communication Server (OCS) van Microsoft. Via een lijst met contactpersonen van wie de aanwezigheidsstatus (presence) zichtbaar is, kan de gebruiker snel op verschillende manieren contact opnemen, een vergadering plannen of documenten delen.



Unified Communications in het hoger onderwijs en onderzoek

Uit het rapport "Unified Communications in het Hoger Onderwijs en Onderzoek" (2009) van Nivo¹ is gebleken dat er voor hoger onderwijs en onderzoek een groot aantal use cases is waar Unified Communications een rol kan spelen, bijvoorbeeld:

- chatvragenuur voor studenten
- projectsamenwerking tussen studenten
- college geven vanuit een ander werelddeel
- college volgen in een andere vestiging
- deelnemen aan overleg vanuit thuis

Bovengenoemd rapport bevat ook handreikingen voor instellingen bij het implementeren van een Unified Communications-oplossing. Inmiddels is een aantal instellingen ook daadwerkelijk aan de slag gegaan.

Op www.ucho.nl leest u wat SURFnet samen met de aangesloten instellingen doet op het gebied van Unified Communications.

Geïnterviewden

Om de gebruikerservaringen te peilen, zijn interviews gehouden met gebruikers van instellingen die Unified Communications in gebruik genomen hebben. Zij gebruiken allemaal de Unified Communications-oplossing van Microsoft: Office Communications Server (OCS). Van deze oplossing worden de volgende features in verschillende samenstellingen gebruikt:

- presence-informatie
- e-mail
- telefonie
- voicemail
- chat
- audio- en videoconferencing
- koppeling met Outlook-agenda

Het gaat om de volgende instellingen:

SURFdiensten

Bij SURFdiensten werkt sinds de zomer van 2010 iedereen met OCS. Alle communicatie werkt via OCS, dus vaste telefoonlijnen zijn er niet meer.

Geïnterviewd:

- Tom van Veen, ICT-manager
- Robert van Leeuwen, license desk officer

Hogeschool Windesheim

In oktober 2010 is OCS ingevoerd voor alle 1800 medewerkers van Hogeschool Windesheim.

Geïnterviewd:

- Franklin Nurmohamed, projectmanager OCS-implementatie
- Sonja Koehl, coördinator servicepoint bij de School of Education

1

<http://www.surfnet.nl/Documents/Advies%20Unified%20Communications%20in%20het%20Hoger%20Onderwijs%20en%20Onderzoek%20v1.0.pdf>

Amphia Ziekenhuis

In het Amphia Ziekenhuis is OCS geïmplementeerd, met name gericht op het gebruik van videoconferencing.

Geïnterviewd:

- Robby Schaepman, ICT-projectadviseur

Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)

Ook het UMCG gebruikt OCS vooral voor de videoconferencingmogelijkheden.

Geïnterviewd

- Jan Frankruijter, Projectspecialist ICT-projecten

Gebruikerservaringen

Inleiding: integratie grootste voordeel

We hebben de geïnterviewden met name gevraagd naar de veranderingen die in hun werkwijze optreden door het gebruik van een Unified Communications-oplossing. We hebben deze geclusterd naar onderdeel van de Unified Communications-oplossing, hoewel natuurlijk met name de integratie van communicatiefuncties tot nieuwe mogelijkheden leidt. Dit wordt dan ook als het grootste voordeel gezien.

Concept van Unified Communications

Wennen aan het nieuwe concept

De meeste gebruikers moeten in het begin wennen aan het werken met Unified Communications. Dat komt vooral doordat het concept nieuw is, want na een tijdje zijn de ervaringen positief. Op Hogeschool Windesheim is OCS ingevoerd voor alle medewerkers. Door uitgebreid te testen is de aanvankelijke weerstand van een aantal gebruikersgroepen snel overwonnen. De weerstand bleek vooral op onbekendheid te berusten. Na een halve dag "spelen" met Unified Communications, is men doorgaans enthousiast.

Het blijkt soms wel wat moeite te kosten om het concept van de Unified Communications-oplossing te begrijpen: je telefonische bereikbaarheid is bij Unified Communications niet meer gekoppeld aan een of twee apparaten (je vaste en mobiele telefoon). Aangezien alle communicatie online verloopt, hangt het af van de plaats waar je inlogt, waar je bereikbaar bent. En op het moment dat je inlogt, ben je altijd bereikbaar via één telefoonnummer (eventueel via doorschakeling naar een mobiele of vaste telefoon).

Ook valt op dat gebruikers concepten uit de 'oude' situatie soms niet meteen accepteren. Als je de telefoon niet opneemt in de Unified Communications-oplossing en er is geen voicemail ingesteld, dan blijft de telefoon rinkelen. Net als 'vroeger'. Maar mensen vragen zich nu af wat er dan gebeurt, en zijn soms verbaasd als blijkt dat er niets gebeurt.

Anders communiceren

Door de integratie van bellen, mail en chat, met daarbij de presence-informatie, nodigt OCS ertoe uit om je communicatiegedrag te veranderen, aldus Tom van Veen, ICT-manager bij SURFdiensten. Alle communicatiemiddelen zijn bereikbaar via één interface, dus je kunt veel makkelijker en sneller beslissen hoe je met iemand contact op wilt nemen, en dat dan met een paar muisklikken ook meteen doen. De presence-informatie helpt je bij het nemen van die beslissing.

In de 'oude' situatie is het vaak zo dat medewerkers het makkelijk vinden om een mail te sturen waarin ze een vraag stellen. De verantwoordelijkheid voor het oplossen van de kwestie ligt dan bij de ontvanger. Door de presence-informatie kun je altijd zien of iemand beschikbaar is. Is dat zo, dan kun je ervoor kiezen om op een andere manier dan via mail contact op te nemen, via telefoon of chat. Je hebt dan direct contact met de ontvanger en houdt dus de regie over het beantwoorden van je vraag. Op deze manier kun je veel sneller dingen regelen, afspraken maken, informatie verkrijgen.

Voor chat is een aanwinst: het houdt het midden tussen synchrone en asynchrone communicatie: je kunt heel direct contact opnemen, zonder dat je echt binnenvalt. de gesprekspartner heeft nog wel de vrijheid om zijn antwoord even uit te stellen. Je kunt

dus makkelijk dingen regelen zonder al te zeer te storen. Daarnaast levert het minder mail in je inbox op, en dat ziet vrijwel iedereen als een voordeel.

Tom van Veen: "we raken het afwachtende kwijt, en krijgen er meer dynamiek voor terug in de communicatie."

Om dit te bereiken, is het wel goed om een aantal gedragsregels af te spreken met elkaar. Denk aan:

- collega's moeten hun agenda goed bijhouden, zodat de presence-informatie steeds accuraat is
- collega's moeten netjes omgaan met hun presencestatus: ze moeten er geen misbruik van maken door hun status de hele dag op 'afwezig' te zetten.

Thuiswerken

Doordat Unified Communications een internetgebaseerde oplossing is, kun je waar en wanneer dan ook inloggen. Thuiswerken wordt zo makkelijker. Je logt thuis in en je bent direct bereikbaar via dezelfde communicatiemiddelen (ook telefoon!) als op je werkplek.

Presence

Vertrekpunt voor communicatie

De presence-informatie wordt vaak gezien als het vertrekpunt voor communicatie: je kijkt eerst of iemand beschikbaar is, en kunt dan makkelijk de bijpassende vorm van communicatie erbij kiezen. Dit wordt als een groot voordeel gezien.

Denk ook aan de voordelen die dit biedt voor receptionistes: die kunnen bij een binnenkomend telefoontje direct zien of het zin heeft om de beller door te verbinden naar de medewerker voor wie gebeld wordt. Dit voorkomt dat een beller onnodig moet wachten op iemand die niet opneemt, en het scheelt de receptioniste ook tijd.

Koppeling met vergaderingen

Een voordeel is ook dat de presencestatus in OCS gesynchroniseerd wordt met de agenda in Outlook. Plan je daarin een vergadering, dan wordt je status tijdens die vergadering automatisch op 'afwezig' gezet. Dat is handig voor collega's, die dan weten dat ze je niet hoeven te bellen.

Een gebruiker merkt op dat collega's door de presence-informatie hun Outlook-agenda beter gaan invullen. Hun status wordt dan namelijk automatisch aangepast, waardoor ze niet gestoord worden.

Privacy

Sommige gebruikers zien de presence-informatie als een inbreuk op de privacy, met name als deze zichtbaar is voor externe partijen. Dit laatste is echter in de meeste organisaties afgedekt: als je via Unified Communications communiceert met iemand van buiten je instelling (wat overigens nog niet bij alle instellingen ingeregeld is), dan moet je die persoon eerst uitnodigen, of een uitnodiging accepteren.

Intranet

Bij Hogeschool Windesheim is de presence-informatie ook gekoppeld aan het intranet. De presence-informatie is zichtbaar bij de auteur van documenten. Je kunt op die manier snel contact met de auteur opnemen als je een vraag over een document hebt.

Telefonie

Bellen op verschillende manieren

Telefonie gebeurt bij Unified Communications via een USB-telefoon of een headset, al naar gelang de gebruikerswensen en –eisen. Je kunt zelfs telefoneren via de microfoon en de speaker van de computer.

Een USB-telefoon heeft als voordeel dat je ermee kunt opnemen en bellen buiten de computer om, zelfs als de computer door de gebruiker gelockt is. USB-telefoons blijken ook goed bruikbaar als vergadertelefoon, voor een vergadering met tot ongeveer 15 deelnemers. Een voordeel van een USB-telefoon is ook dat je daar ook gewoon mee op nummer kunt bellen, als dat gewenst is.

Een klein nadeel is dat je bij een Unified Communications-oplossing niet kunt bellen als de pc uitstaat. Gebruikers moeten hieraan wennen.

Kostenbesparing

Bellen met een Unified Communications-oplossing kan een behoorlijke kostenbesparing opleveren. Je belt immers via het netwerk. De kostenbesparing wordt alleen maar groter als het ook mogelijk wordt om via het SURFnet-netwerk te bellen met andere instellingen kunt bellen.

Bellen op naam

Een groot voordeel van bellen via de interface van de computer, is dat je geen nummers meer hoeft in te toetsen. Vanuit het presence-venster op je beeldscherm kies je eenvoudig de contactpersoon die je wilt bellen.

Overigens kan dit alleen als degene die je wilt bellen, ook OCS gebruikt.

Gespreksnotitie maken

Voor receptionisten en telefonisten is het makkelijk dat je direct een gespreksnotitie kunt maken van het gesprek, in OCS. Deze belnotitie kun je koppelen aan een e-mail die je naar stuurt naar degene voor wie het telefoontje bestemd was.

Zien voor wie iemand belt

Als je een telefoontje krijgt van iemand die doorgeschakeld is vanaf iemand die niet aanwezig is, dan is dat makkelijk te zien in OCS. Voorheen was dat moeilijker zichtbaar. Dit is een voordeel voor de receptionist: hij of zij kan de beller beter te woord staan.

Telefoneren in een groep

Een aantal gebruikers van OCS werken in een team dat bellen als hoofdtaak heeft, bijvoorbeeld bij een receptie of helpdesk. De leden van het team worden in een belgroep geplaatst. Dit biedt een aantal voordelen:

- Telefoontjes die binnenkomen bij de belgroep, worden automatisch doorgezet naar een van de leden. Je hoeft dus niet af te wachten tot iemand anders de telefoon opneemt; hij gaat maar bij één persoon.
- Wil je een uur iets anders gaan doen, dan kun je je tijdelijk terugtrekken uit de groep. Telefoontjes voor de belgroep komen dan automatisch niet meer bij jou terecht.
- Bij een belgroep komen vaak meerdere telefoontjes achter elkaar binnen. In OCS kun je de wachtrij makkelijk op het scherm zien. Je kunt beter dan in de oude situatie de volgende beller in de wachtrij te woord staan. Ook is het mogelijk om snel naar een wachtende te schakelen om hem of haar om even geduld te vragen.

Video- en audioconferencing

OCS biedt ook de mogelijkheid voor video- en audioconferencing. Daar wordt nog niet veel gebruik van gemaakt.

Bij UMCG en Amphia Ziekenhuis vormt videoconferencing een belangrijke reden om Unified Communications in te voeren. Mensen zijn er echter nog niet op heel grote schaal mee aan het werk. Dit komt overigens niet door de functionaliteit op zich, maar heeft vooral organisatorische redenen.

Documenten en desktop delen

De functie om je desktop te delen met een andere Unified Communications-gebruiker wordt gewaardeerd. Je kunt binnen OCS op eenvoudige wijze je desktop delen met een andere OCS-gebruiker, zonder dat de ander de controle over kan nemen over je desktop. Hij of zij kan dus alleen meekijken. Deze functie wordt zeer zinvol gevonden bij vergaderingen of om iets uit te leggen.

Ook documenten kunnen heel eenvoudig worden uitgewisseld binnen OCS.

Het gemak waarmee informatie kan worden uitgewisseld via OCS, leidt er wel toe dat bij de invoering van een Unified Communications-oplossing over privacy nagedacht moet worden. Zeker binnen een organisatie als het UMCG, waar patiëntgegevens worden uitgewisseld, speelt dit. Ook een privacy officer moet daarom betrokken worden bij de invoering van OCS, bijvoorbeeld om toe te zien op een gedragscode voor het uitwisselen van informatie.

Chat

De chatfunctie van de Unified Communications-oplossing wordt nog niet heel intensief gebruikt onder de geïnterviewde gebruikers. Het moet nog onderdeel uit gaan maken van een nieuwe manier van communiceren (zie paragraaf 'Anders communiceren'). Als men het al gebruikt is dat vaak voor niet-zakelijke communicatie.

Een praktisch voordeel dat genoemd wordt: als een collega in het buitenland zit, reageert hij vaak minder snel op e-mail. Je ziet echter wel zijn presencestatus, en kunt hem dus wel een snelle vraag via chat stellen als hij op 'aanwezig' staat.

Dank

Deze publicatie is tot stand gekomen door bijdragen van en met dank aan:

- Robby Schaepman (Amphia Ziekenhuis)
- Jan Frankruijter (UMCG)
- Sonja Koehl (Hogeschool Windesheim)
- Franklin Nurmohamed
- Robert van Leeuwen (SURFdiensten)
- Tom van Veen (SURFdiensten)