

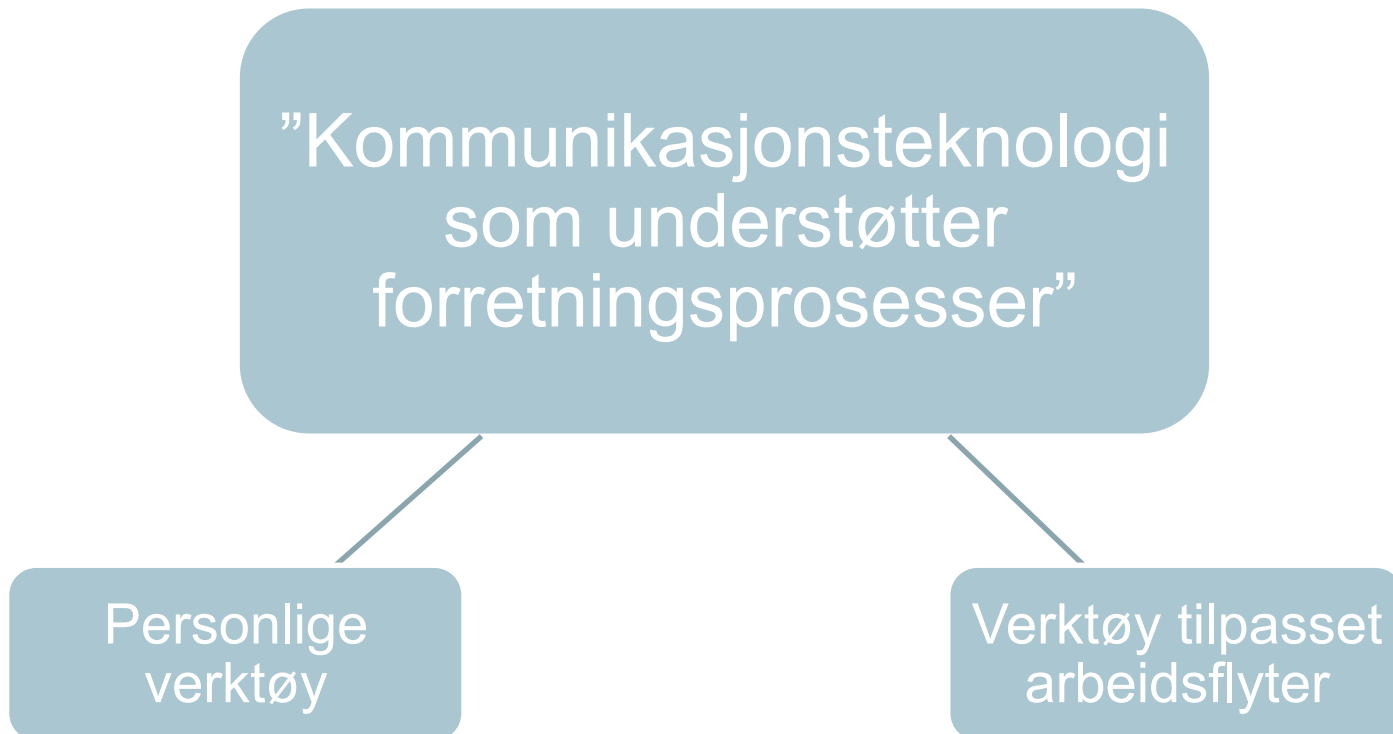
# Ny kommunikasjonsplattform

IT-avdelingen oppgraderer telefonsentralen  
og utvider funksjonalitet



UNIVERSITETET I BERGEN

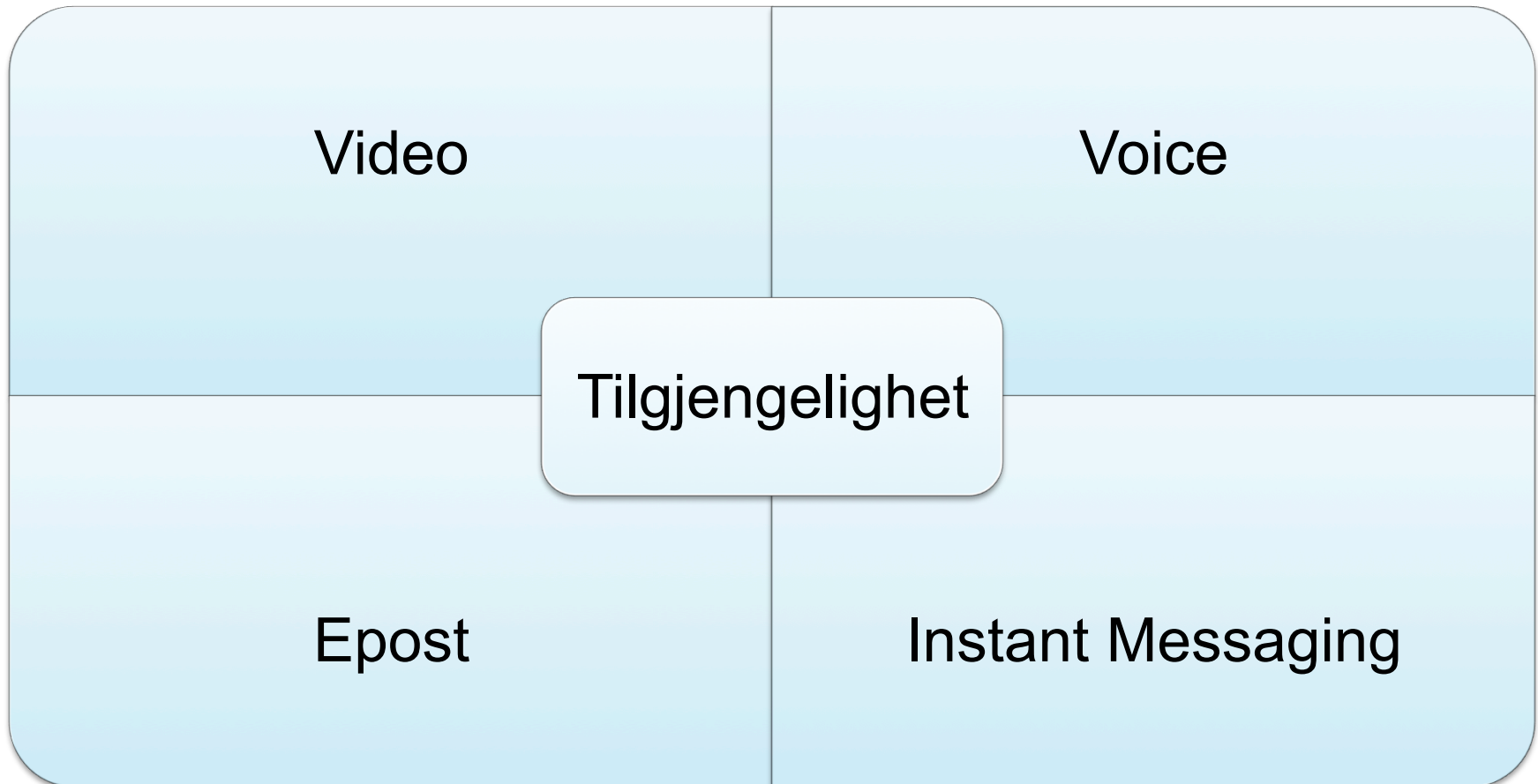
# Samordnet kommunikasjon



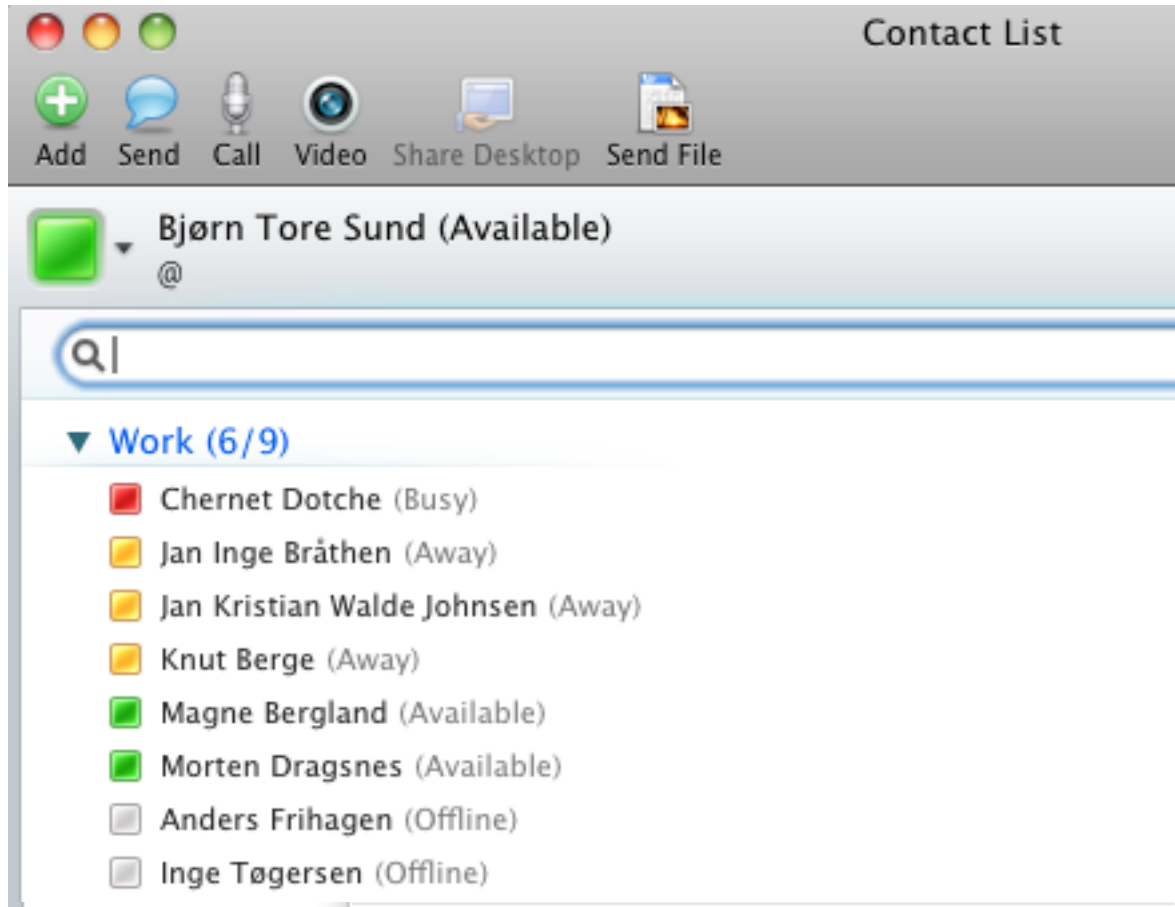
# Tilgjengelighet

- Alltid tilgjengelig?
- Å kunne velge hvor og hvordan man er tilgjengelig.
- At de som ønsker å kontakte deg vet:
  - Hvor tilgjengelig du er
  - Når du er tilgjengelig
  - Hvordan du kan kontaktes om du kan kontaktes
- Mobiltelefon, fasttelefon, PC-klient...

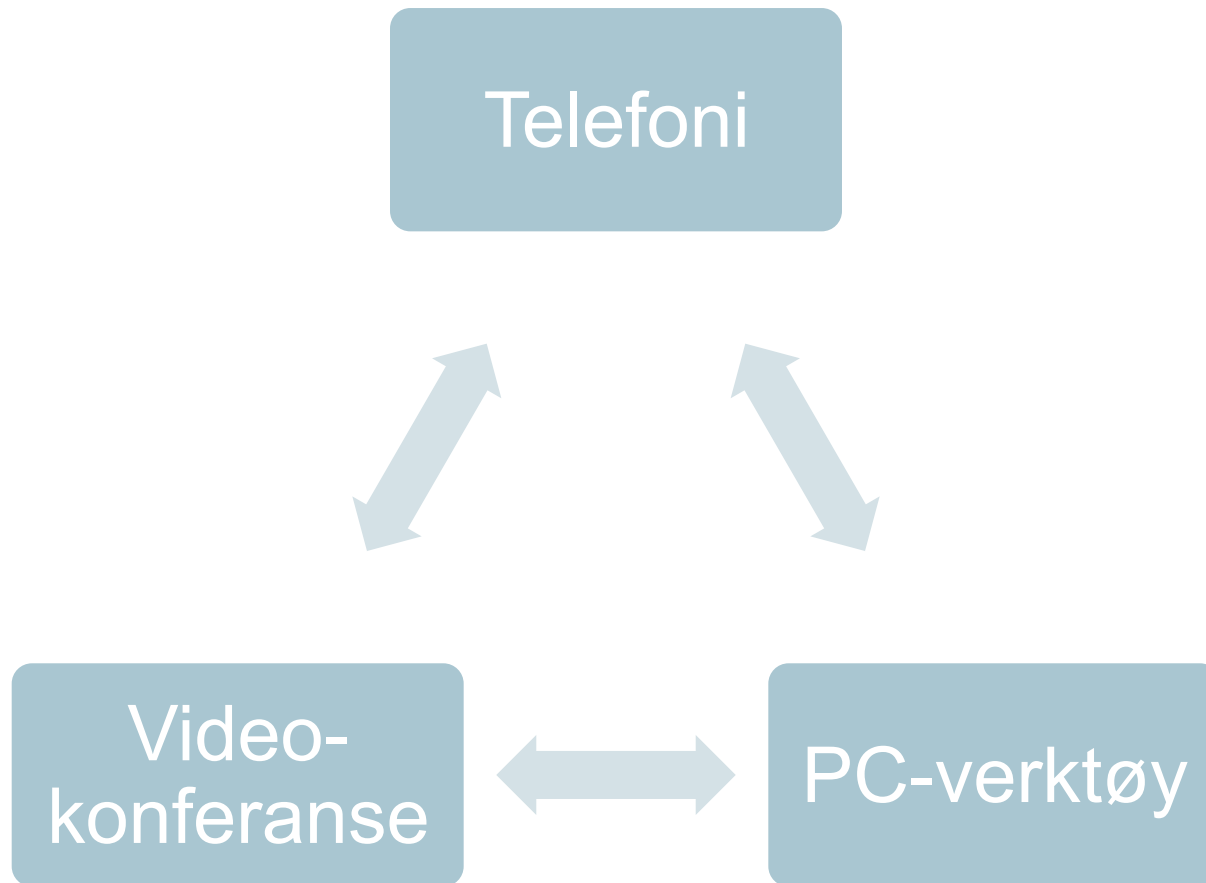
# Grunntanken – personlige verktøy



# En klient for samordnet kommunikasjon



# Systemer i samspill



# Noen ord om videokonferanse

Kan spare mye tid og miljø

Må være lett tilgjengelig

Må være lett å bruke

Alt dette får vi til...

Betyr ikke at folk bruker det!

# Verktøy tilpasset arbeidsflyter

- Mangler kartlegging av UiBs arbeidsflyter med potensiale
  - Integrasjon mot databaser og arbeidsflytverktøy?
  - Rollebaserte kontaktpunkt?
- Mangler oversikt over etablerte kanaler
  - Automatiske kontaktlister?
- Kontaktsenterbehov?
  - Kø- og fordelingsbehov på institutt/avdeling?
  - Menybehov? Talegjenkjenningspotensiale?



# Kostnadsbesparende...

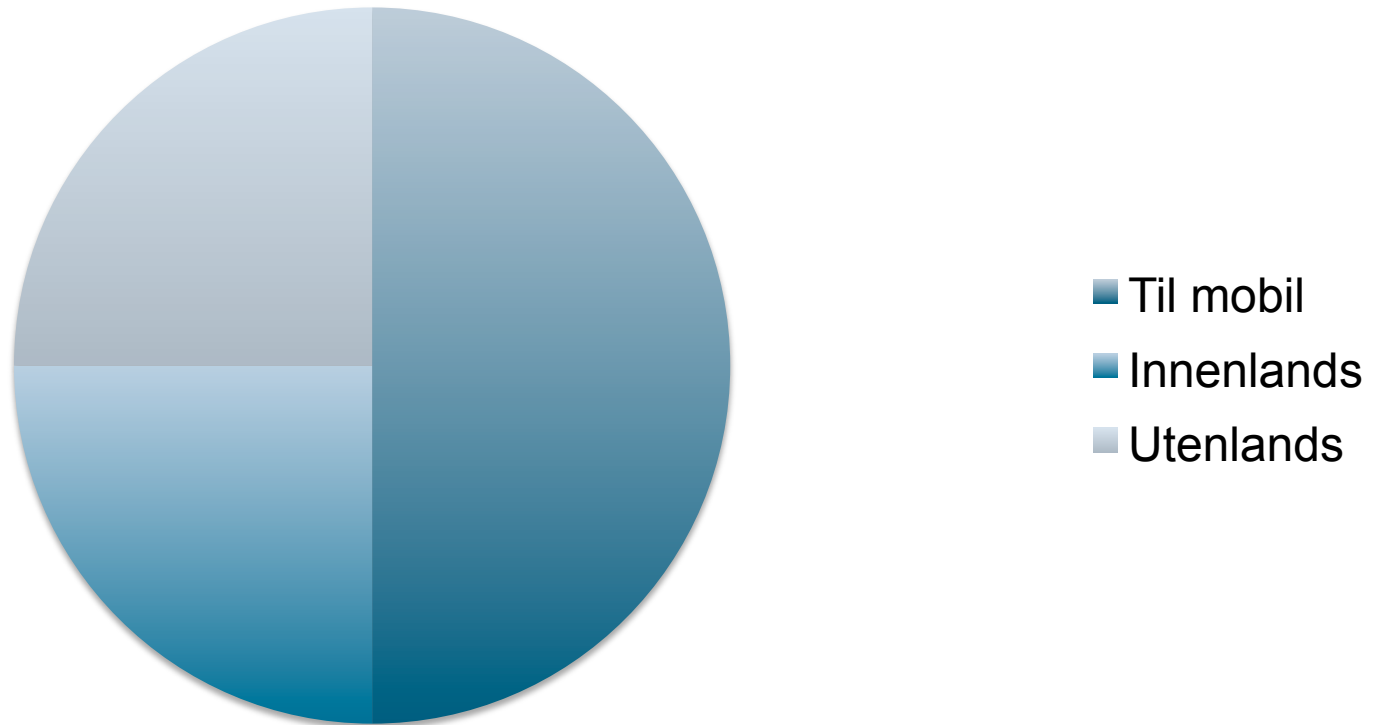
- Reduserte trafikkostnader
  - Universiteter og Høyskoler (også utenlands) over på IP-telefoni
  - UiBs mobiler får klient for IP-telefoni
- Forenklet drift: Telefonen skal bare på vanlig nett
  - Brukerstøtte/lokal IT kan gjøre forarbeid
  - Feilsøking med vanlige nettverktøy (ping...)
  - Fjernadministrasjon
- Økt redundanse og feiltoleranse
- Økt bruk av PC-klienter, mindre penger til fysiske telefoner?

## ...med mye ny funksjonalitet

- Talepostkasse på vev/epost for alle
- Chat/videokonf via PC for mange brukere
- Oppgradert og gjennomarbeidet kontaktsenterplattform for flere avdelinger
- Påbegynt verktøy for sentralbordfunksjon for alle avdelingskontakttelefonnummer
  - Flere telefoner på samme nummer
  - Kjørdning m/talemelding
- Valg mellom fysisk telefon og klient på PC – eller begge
- Fysiske fakser erstattes med fax-server
- Klikkbare telefonnummer på UiBs vevsider

# Samtalefordeling

**Andel samtaler i %**



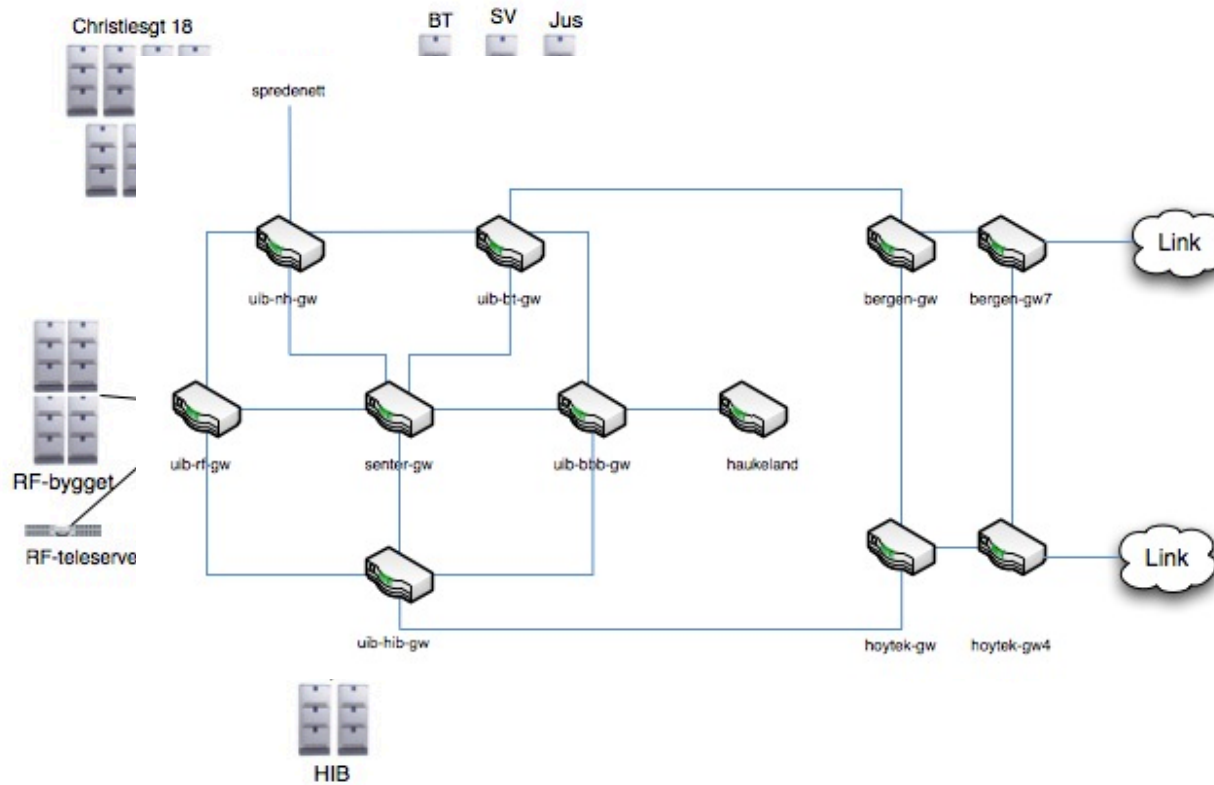
# Tidsplan

Oppgave	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Utarbeidelse av anbud, nytt system	■	■	■									
Anbudsprosess, nytt telefonsystem				■	■	■						
Avvikling av 7 av 26 undersentraler			■	■	■							
Implementasjon, nytt telefonisystem								■	■			
Driftsopplegg, apparater					■	■	■					
Ny talepostkasse-løsning									■	■		
Sentralbordløsning for adm										■	■	→
Videokonferanse infrastruktur									■	■	■	

Senere: fax-server, vevtjenester, klienter på PC og mobil...



# Robusthet ved nettilkobling



# HF-kabel 22, mars 2011



# Hva vi holder på med nå

- 26 undersentraler skal bli 19 – syv avvikles
  - Eliminerer en på hver av BBB og Psykologisk
  - Fem over på IP-telefoni (AHH, Haraldsplass, Bryggen Museum, Arboretet og Espevrend)
- Anbudsprosess på telefonsentral
- Prosjekterer og bygger ut videokonferanserom
- Grubler mye...



# Miljøenes kostnad

- Nye telefoner: 1175,- per apparat i innkjøp
  - Miljøene kjøper og anleggsregistrerer!
- Abonnement: 990,- per apparat i året
- Egne trafikkostnader med påslag fra IT-avdelingen
  - Mer og mer trafikk over på nett vil dra kostnaden ned over tid
- Kameraer, mikrofoner/headset og annen rekvisita

# Ikke ferdig i 2011!

- Tunge investeringer også videre:
  - Telefoner for miljøene
  - Nettverksutstyr som skal betjene telefonene
  - Lisenser for PC- og mobil-klienter
  - Videokonferanseservere for integrasjon mot andre
- Nye tjenester
  - Sentralbordfunksjon som skalerer til 40 institutter, seks fakulteter og en haug sentre, studieveiledere og andre felles kontaktpunkter
  - Fax-server som erstatter faks-maskiner

# Oppsummering

Vi utvikler verktøy med nyttepotensiale

Noen vet vi umiddelbart vil bli brukt

Noen gir grunnlag for utvikling av nyttige tjenester

Noen vet vi definitivt IKKE vil bli brukt av seg selv

- `<iframe title="YouTube video player" width="480" height="390" src="http://www.youtube.com/embed/DI5RvmNvXak" frameborder="0" allowfullscreen></iframe>`