

Communication with end-users

Lessons learned by SURFnet

Zagreb, 20 May 2003

Sandra Passchier
Communication Manager
SURFnet

Overview

- Communication model SURFnet
- Reaching the end-user: Why?
- Reaching the end-user: How?
 - the SURFnet approach -
- Conclusion

Communication model SURFnet

Account Management

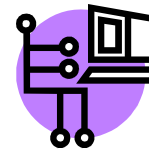


Contact Person - ICP
(150)



End-user
(500,000)

SURFnet



Reaching the end-user: Why?

- Government finances:
USE the network and demanding applications
-> no matter what!
- Black & white/colour/widescreen TV:
KNOW the network and demanding applications
- Institutes' investments:
PUSH the network and demanding applications

Reaching the end-user: How? **- the SURFnet approach -**

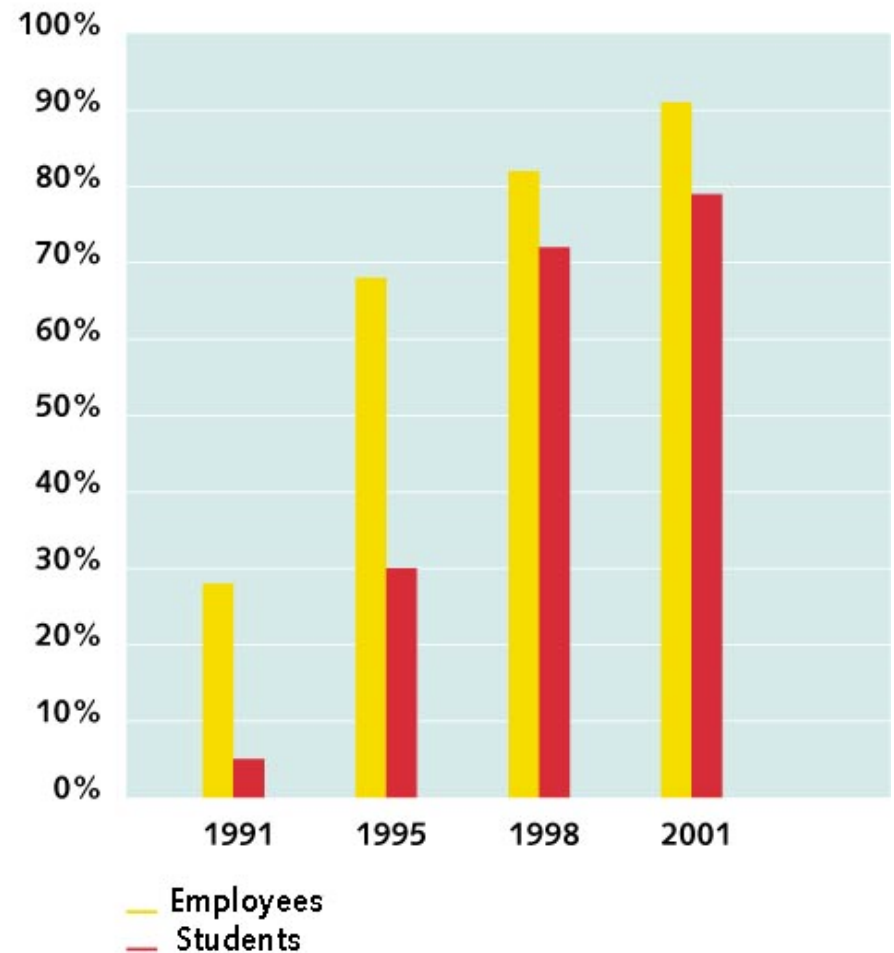
SURFnet's initiatives over the years:

- SURFnet Guide
- SURFnet Support Team
- User Groups
- User survey
- SURFnet News
- SURFkit
- Dial-in and ADSL service
- Visits to institutes
- Students portal
- Home office project

User survey

- Insight into use network and services
- Awareness use SURFnet

SURFnet utilisation over the years



SURFnet News

SURFnet SNN SURFnet Nieuws
01 05 2003

N

SNN RSS feed

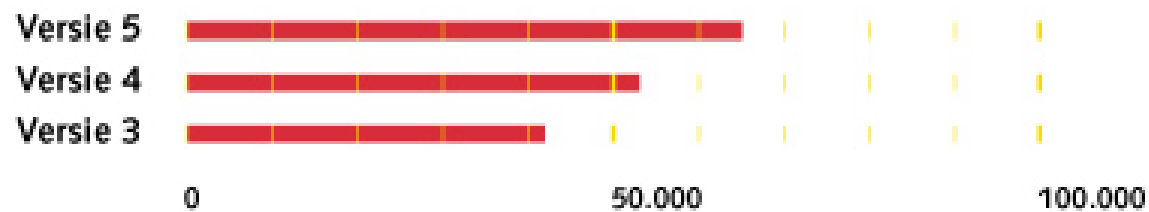
- [Verslag bijeenkomst 802.1X online beschikbaar](#)**
Het verslag van de bijeenkomst over de standaard 802.1X voor veilige toegang tot draadloze en draadgebonden netwerken, die op 15 april jongstleden werd gehouden, is beschikbaar op de SURFnet-website. Op de site staan de agenda, de sheets van alle presentaties en de notulen van de discussie die is gevoerd.
- [SURFnet bouwt testnetwerk](#)**
SURFnet is begonnen met de aanleg van een testnetwerk. Daartoe zijn contracten afgesloten met verschillende leveranciers van managed dark fiber (onbelichte glasvezels). Met de komst van het afzonderlijke testnetwerk kunnen nieuwe netwerktechnologieën worden getest, zonder dat het productienetwerk, SURFnet5, hiermee belast hoeft te worden. De aanleg van het netwerk vindt plaats in het kader van het GigaPort-project.
- [SURFnet breidt netwerk uit naar Drenthe](#)**
SURFnet is gestart met de realisatie van een aantal aansluitpunten op haar netwerk in de provincie Drenthe. Daartoe zijn contracten afgesloten met een drietal leveranciers van managed dark fiber (onbelichte glasvezel). Door deze aansluitpunten zullen kennisinstellingen in de regio, zoals de Hogeschool Drenthe en ASTRON, op Gigabit-niveau aansluiten op SURFnet. Ook Regionale Opleidings Centra (ROC's) in de regio kunnen aansluiten op het netwerk. De uitbreiding is het gevolg van een initiatief van de provincie Drenthe en is vooral mogelijk gemaakt dankzij een subsidie van het Samenwerkingsverband Noord Nederland (SNN).
- [Eindrappport GigaPort PKI-proef online](#)**
Op de GigaPort-website is het eindrapport te vinden van de PKI-proef die de Universiteit van Amsterdam (UvA) heeft uitgevoerd. Doel van het PKI- project (Public Key Infrastructure) aan de UvA was onder meer technologieverkenning van PKI-chipkaarten.

Internet

SURFkit



Orders:




Visits to institutes

- Not just ICP, but also publicity person
- Custom-made publicity material
- Time-consuming and few results

Student portal

www.student.nl - Microsoft Internet Explorer
Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help
Voorge → Zoeken Favorieten Geschiedenis
Adres <http://www.student.nl/> Ga naar Koppelingen »

www.student.nl
Het startpunt voor studenten
Donderdag 8 mei 2003 - 11:19 uur

Cabana

Cabana (met LLuna)

Nieuws
Veel problemen door bezuinigingen onderwijs

Poll
Wat ga jij doen met de zomervakantie?
Ik blijf thuis want ik moet studeren

SURFnet
 Zoek

Google
 Zoek

Tools

- Telefoonlijds
- Postcodeboek
- OV planner van deur tot deur
- NS reisinformatie
- Stratenboek
- Routeplanner
- Vertaalwoordenboek
- Encyclopedie
- Zoeken in veel encyclopedieën tegelijk

Universiteiten

- Overzicht

Stage

- Stages.nl
- Stagelink
- Stagemotor
- Meer links...

Wonen

- Cabana
- Studentenkamers
- Kamerweb
- Meer links...

Wissellinks

- Verkiezing Studentenhuis
- Oud klasgenootjes
- Filmquiz
- Studentenhuisen
- Je echte leeftijd
- De Litteratuur voor...
- Fotodating
- Fietsenderstal
- Meer wissellinks

Hogescholen

- Overzicht

Werk

- Studentenbanen
- Studentenwerk
- studiegerichte banen
- Meer links...

SURFnet-diensten

- SurfSnel ADSL
- SURFnet
- SURFnet Thuis
- Discussielisten
- Newsgroepen

Gereed Internet

Home office project

- Started this year
- In close cooperation with institutes
- All aspects of the home office
- Cookbooks

Conclusion

- Reaching the end-user = complex
- Mix of communication methods
- Target area of present policy:
changes within SURFnet with focus on the
communication with the end-user
- Exchanging ideas between NRNs:
TERENA Task Force: TF-PR

Further information

www.surfnet.nl

sandra.passchier@surfnet.nl

SURF/net

