Collaboration

Smart Collaboration

Een nieuwe blik op samenwerking voor een verhoogde efficiëntie

proximus

Samenvatting

Deze white paper gaat na hoe telefonie is geëvolueerd van een spraaksysteem ('allo allo') tot een rijk multimediaplatform waarmee mensen overal kunnen communiceren, ongeacht het gebruikte toestel. Aan de hand van moderne communicatiemiddelen kunnen we bedrijfsprocessen automatiseren en met mensen in contact komen. We reduceren de kosten, verhogen de efficiëntie en maken werknemers – en uiteindelijk dus ook klanten – gelukkiger.

In het eerste deel onderzoeken we hoe deze wijzigingen eruitzien. In het tweede deel bespreken we enkele van de bouwstenen die we kunnen combineren tot een oplossing op maat van uw specifieke vereisten.

Veel leesplezier.

Het werk opnieuw uitgevonden

Wanneer we mensen vragen waarom ze elke dag gaan werken, is een van de drie meest voorkomende antwoorden: **sociaal contact.** Een andere reden is de mogelijkheid om projecten te realiseren. Dat komt zelfs vóór persoonlijke verwezenlijkingen. Mensen zijn op zoek naar succes en plezier wanneer ze samenwerken. Dat is ook precies wat een onderneming nastreeft en zelfs nodig heeft: succes, in de hand gewerkt door tevreden werknemers. Tevreden werknemers zorgen ook voor tevreden klanten, wat leidt tot trouwe klanten en dus een grotere verkoop.

Wat echter indruist tegen die trend, is het feit dat we in een **e-wereld** leven. Veel dingen en interacties verlopen elektronisch. Mensen werken vanop verschillende plaatsen in plaats van samen in hetzelfde gebouw. We vinden nieuwe manieren uit om met elkaar samen te werken en te communiceren.

Het werk zelf is geëvolueerd van handenarbeid naar **intellectuele arbeid**. Terwijl onze economie vroeger steunde op landbouw en later op industrie (productie van goederen), steunt ze vandaag vooral op dienstverlening (services). In België is het onderscheid tussen arbeiders en bedienden stilaan aan het verdwijnen. Historisch gezien waren er enerzijds mensen die met hun handen werkten maar niet konden lezen of schrijven en anderzijds mensen die werkten met pen en papier. Vandaag moeten zelfs machinebestuurders kunnen lezen en computers kunnen besturen aangezien de machines door computers worden aangestuurd.

Computers zijn overal en maken integraal deel uit van ons leven, in welke sector we ook actief zijn. Ze zijn er in verschillende vormen (laptops, tablets, smartphones, smart cars, intelligente voorwerpen, smart tv's, enz.) en voeren veel taken uit waarvoor we vroeger afzonderlijke instrumenten gebruikten: schrijven (pen en papier), rekenen (rekenmachines), faxen, telefoneren, indexkaarten gebruiken (bv. contactlijsten), brieven sturen, tekenen, ontwerpen, produceren, tv-kijken, lezen, onderzoeken, verkopen, kopen, navigeren enz.

Terwijl onze grootouders nog ter plaatse handenarbeid verrichtten, gingen onze ouders naar het kantoor (omdat daar de infrastructuur om te werken was: computers, telefoons, faxen, machines). Vandaag **nemen we ons werk met ons mee**, omdat we onze computers meenemen (laptops, tablets en smartphones). Eigenlijk zijn er nog maar twee redenen waarom we kantoren hebben: a) om een plaats te hebben waar we elkaar en onze klanten/leveranciers kunnen ontmoeten, en b) om een officieel zakelijk adres te hebben om de onderneming tastbaar te maken.

Dankzij de moderne **technologieën** wordt het concept van plaatsonafhankelijk werken mogelijk gemaakt en impliciet gepromoot. Cloudtechnologieën geven ons snel en om het even waar toegang tot toepassingen en gegevens. Computertechnologieën voor eindgebruikers doen het onderscheid tussen laptops en tablets, en tussen tablets en smartphones vervagen. De communicatie-infrastructuren zijn er sterk op vooruit gegaan en breedbandverbindingen zijn overal beschikbaar tegen een lage prijs zodat mensen letterlijk van overal kunnen werken.

Ongeveer
75%
van de werkgevers beschouwt teamwork en samenwerken als 'zeer belangrijk' maar nauwelijks
18%
van de werknemers zegt bij de prestatie-beoordelingen ook op communicatie te worden geëvalueerd

En dan?

Deze trends hebben (vanuit zakelijk oogpunt) vooral impact op de **interactie tussen klanten en werknemers**. In het verleden belde een klant het nummer van de onderneming. Via de telefonist(e) werd de oproep doorgeschakeld naar de gewenste persoon. Vandaag kan die telefonist(e) zich in een of ander callcenter op een andere locatie bevinden of zelfs helemaal overbodig worden door de intelligente functies van de moderne telefooninstallaties.

Oproepen van klanten

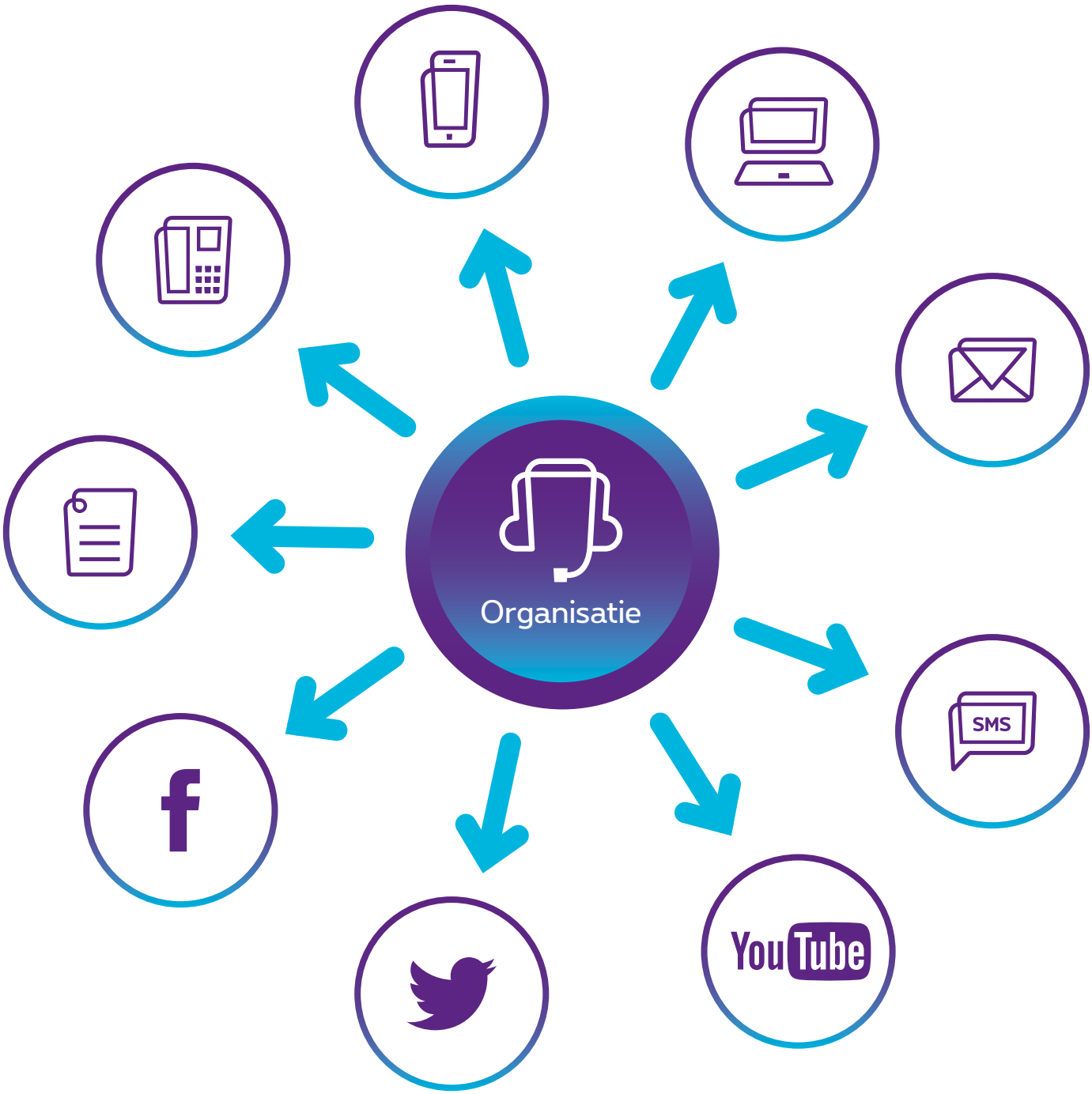
De klant heeft nu **veel meer opties** dan in het verleden om contact op te nemen met de organisatie: persoonlijk contact met een verkoper, vaste telefoons, mobiele telefoons, e-mail, website, sociale media, fysieke of online shop, contactcentrum, enz. Bovendien heeft de klant met veel meer verschillende mensen binnen de organisatie contact in het kader van het aankooptraject en het gebruik van het product/de dienst.

Om uw klanten aangenaam te verrassen, moet u de beste zijn in elke vorm van interactie en moet u precies weten wie uw klanten zijn ('customer intimacy'). Hoe? Door klantengegevens te verzamelen via verschillende kanalen en samen te brengen in één, geïntegreerd overzicht. De onberispelijke werking van uw website en online shop is een van de meest vanzelfsprekende elementen. De focus van deze white paper ligt dan ook eerder op een intelligentere onderlinge samenwerking tussen werknemers en tussen werknemers en klanten dan op de optimalisering van online shops.

Wanneer een klant belt, moet er in de mate van het mogelijke iemand antwoorden, ongeacht waar die persoon zich bevindt: op kantoor, onderweg, thuis … Vroeger schakelde de receptionist(e) deze oproepen door naar de kantoortelefoon en – indien die niet bereikbaar was – naar de mobiele telefoon. Vandaag kunnen gebruikers zich met hun mobiele telefoon 'aanmelden' om hun oproepen rechtstreeks te ontvangen. Oproepen naar de kantoortelefoon worden dan automatisch en transparant doorgeschakeld naar de mobiele telefoon. Zodra de gebruiker aangemeld is, kan hij ook bellen naar de klant, die het vaste nummer te zien krijgt in plaats van het mobiele nummer. Zo ziet de klant steeds opnieuw hetzelfde bedrijfsnummer. Dankzij moderne systemen kunnen oproepen bijvoorbeeld ook worden afgeleid naar een computer van thuiswerkende personeelsleden. Omgekeerd kunnen pc-gebruikers de klant bellen met weergave van het vaste nummer. Complete transparantie dus, ongeacht de technologie die de gebruiker hanteert: vast, mobiel of pc. Zo is de persoon via verschillende platformen bereikbaar op hetzelfde nummer.
Wat als de klant op de **voicemail** terechtkomt? Hier onderscheiden we twee situaties. Voicemail op het mobiele netwerk hoeven we niet meer voor te stellen. In de praktijk komt het erop neer dat u een sms krijgt die u informeert over voicemailberichten. PABX-functies kunnen tegenwoordig ook e-mails versturen naar de ontvanger, met een rechtstreekse link naar het voicemailbericht, zodat de ontvanger het bericht via de computer kan beluisteren.

Hoe krijgt u de **juiste persoon** aan de lijn? Iemand aan de lijn krijgen is één zaak. Op een bepaald moment de meest bekwame persoon aan de lijn krijgen om een specifieke vraag te beantwoorden, is iets heel anders. IVR-systemen (Interactive Voice Response) kunnen hierbij helpen. Iedereen haat bandjes in de stijl van "Voor verkoop, druk 1, voor facturatie, druk 2". Met de huidige technologieën is de spraakanalyse nog te beperkt om bellers te laten zeggen wat ze nodig hebben en hen automatisch door te verbinden met de juiste persoon. We moeten het dus helaas nog even stellen met de klassieke bandjes. Wat echter wel veranderd is, is de intelligentie die men in het systeem kan

Callcenters worden multimedia-interactie centers



Volgens
56%
van de klanten moet een probleem opnieuw worden uitgelegd in de loop van een servicegesprek

inbouwen. Als de klant een verkoper wil spreken, kunt u een tweede niveau toevoegen om het product te kiezen. Zodra dit bekend is, kunt u de oproep doorschakelen naar een van de aangemelde en beschikbare verkoopspecialisten, waar deze zich ook bevindt. Dat is bijzonder nuttig bij winkelketens die bijvoorbeeld vijf 'visspecialisten' hebben, verspreid over 100 winkels. Het komt de klanttevredenheid uiteraard sterk ten goede en voorkomt gemiste opportuniteiten.

Oproepen door werknemers

De communicatie tussen werknemers is sterk veranderd. De komst van het internet heeft tot een explosie van e-mails geleid. Het is zo eenvoudig geworden om e-mails te versturen en tal van mensen tegelijk te bereiken dat al onze mailboxen vol zitten. Die berichten hebben overigens een wisselende belangrijkheid en dringendheid. Iedereen spendeert uren aan het doorworstelen, verwerken, doorsturen en/of beantwoorden van e-mails. Voor de afzender is het snel en handig om een e-mail te versturen, maar die e-mail komt vaak bij verkeerde of overbodige ontvangers terecht. In sommige gevallen is het zelfs beter om een andere actie te treffen.

Met de huidige **software** op pc-platformen kunt u zien of andere mensen in vergadering zitten of beschikbaar zijn. Indien ze beschikbaar zijn kunt u een (video) gesprek of instant message starten om met hen te converseren. In plaats van een e-mail te versturen, kunt u dus via hetzelfde toestel in realtime communiceren met de andere(n) zodat u bijkomend e-mailverkeer vermijdt. Dankzij deze systemen kunnen gebruikers ook vergaderingen met meerdere partijen organiseren, scherminhoud delen, presentaties doen of samenwerken aan een enkel document. Zo wordt het pc-platform naast een efficient hulpmiddel ook een middel om sociale contacten te onderhouden.

Deze platformen kunnen worden **geïntegreerd** in telefoonsystemen voor inkomende en uitgaande oproepen. Werknemers kunnen dus niet alleen hun noodzakelijke interne contacten maar ook contacten met klanten op een transparante manier beheren.

Online meetings reduceren dan weer de reistijd van en naar kantoor. Doordat men ziet wanneer de andere persoon beschikbaar is en rechtstreeks kan communiceren, heeft men ook veel minder tijd nodig om beslissingen te nemen. De beschikbaarheid op pc en vergelijkbare platformen maakt plaatsonafhankelijk werken mogelijk en beperkt de tijd die pendelaars verliezen in files. De integratie in telefoonnetwerken verhoogt het niveau van klanttevredenheid.

Businessprocessen

Door het feit dat de communicatie via software verloopt (zonder daarbij uiteraard de rol van de hardware te verminderen) kan ze voortaan worden **geïntegreerd** en rechtstreeks gekoppeld aan businessprocessen. Neem bijvoorbeeld sms-communicatie. Tekenen voor ontvangst van een pakje kan worden gekoppeld aan de aankoopcyclus zodat de koper en/of afzender weten dat het pakje veilig is toegekomen op de bestemming. Massacommunicatie, het versturen van hetzelfde bericht naar verscheidene ontvangers, is even eenvoudig als het sturen van een e-mail. Zo wordt het ook mogelijk om snel en eenvoudig dringende zaken te communiceren.

Een ander voorbeeld van de integratie van businessprocessen en communicatie, is het geval van het **call- en contactcenter**. Inkomende oproepen kunnen (en moeten) worden gekoppeld aan het CRM-systeem zodat de callcenter-agent de juiste klantgegevens op zijn scherm ziet wanneer hij de oproep aanneemt. Door de activiteiten van deze agenten en het type van de klantenverzoeken op te volgen, kunnen de

20 uur
De gemiddelde tijd die bedienden wekelijks besteden aan het verwerken van e-mails

businessprocessen en -services worden geoptimaliseerd. Het draagt ook bij aan een verbetering van alle andere communicatie. Callcenters kunnen overbelast raken, gewoon omdat een bijkomende lijn op de maandelijkse factuur slecht geformuleerd was, met foute interpretaties en nog meer vragen tot gevolg.

De businesscontinuïteit verzekeren

Organisaties zijn bang voor het idee dat een van de servers of computersystemen het kan begeven, waardoor de hele business tot stilstand komt. Daar kunnen **verscheidene oorzaken** voor zijn. Bijvoorbeeld stroompannes door storm, sneeuw of onvoldoende energiereserves. Ook softwarebugs kunnen tot een crash leiden. Of denk aan de ontoegankelijkheid van het kantoor door verkeersproblemen, stakingen, wegblokkeringen, natuurrampen, weersomstandigheden enz.

De meeste van die situaties kunnen echter **opgelost worden**. De continuïteit van de servers kan verzekerd worden door gebruik te maken van cloudinfrastructuur en cloudservices. De server kan in uw eigen datacenter worden geplaatst en kan automatisch worden herstart in het datacenter van uw geprefereerde operator. Uw gegevens kunnen ook in de cloud worden opgeslagen. Uw servicepartner zal de permanente beschikbaarheid van uw businessapplicaties verzekeren.

Wanneer zowel de applicaties als de data in de **cloud** zitten, zijn ze overal toegankelijk. Werknemers moeten dus niet meer op het werk zijn om te kunnen werken. Ze kunnen naadloos werken op om het even welke plaats, aangezien de communicatie kan worden geïntegreerd in hun pc-platformen.

Call routing is het concept van het automatisch doorsturen van oproepen voor een bepaald nummer naar een ander nummer, bijvoorbeeld dat van de secretaresse. Met een PABX (telefooncentrale), die bij u ter plaatse of in de cloud kan worden geïnstalleerd, is dit slechts een kwestie van programmeren. Call routing kan ook gebeuren in de telefoonnetwerken van de operatoren. Met deze dienst kunnen inkomende gesprekken naar andere lijnen worden doorgeschakeld wanneer de eerste lijn buiten dienst is. Zo wordt de continuïteit van uw bereikbaarheid door de operator verzekerd en staat deze los van de toestand van de uitrusting op uw vestiging.

Eigenlijk is het zelfs niet meer nodig om nog een PABX ter plaatse te hebben. De PABX kan ook in de cloud worden geïnstalleerd. Aangezien de meeste communicatie voortaan via software verloopt, kan ze ook via elk platform tot stand komen (in tegenstelling tot de oude analoge telefoons die via fysieke poorten op de PABX waren geïnstalleerd). De functies van een PABX-systeem kunnen voortaan vanuit servers worden uitgevoerd en kunnen dus ook in de cloud worden ondergebracht. Er zijn verschillende niveaus van functionaliteit, zodat u een brede waaier aan keuzes hebt: van **klassieke telefonie beheerd in de cloud** tot volwaardige, **rijke communicatie in de cloud**. In deze gevallen ligt de verantwoordelijkheid voor de continuïteit van uw communicatie in de handen van uw operator en wordt ze gedekt door een nauwkeurig verwoorde SLA (Service Level Agreement).

Meer winst

Het feit dat u uw werknemers de noodzakelijke instrumenten voor een optimale communicatie kunt aanreiken, helpt hen om **efficiënter** te werken. Ze kunnen voortaan vergaderen zonder te moeten reizen, ze kunnen documenten delen en samen bewerken, zelfs als ze vanuit verschillende locaties werken.

Het aantal e-mails kan worden gereduceerd doordat eenvoudige vragen via de pc kunnen worden gesteld (bv. via instant messaging). Beslissingen kunnen snel-

21%

Geschat wordt dat mobiliteits- en verkeersproblemen elk jaar 21% productiviteitsverlies meebrengen voor Belgische ondernemingen

ler worden genomen. Zo kan een visuele inspectie van prototypes gebeuren door middel van videoconferenties. Tijdrovende reizen en pendelritten worden overbodig. Bovendien zijn videoconferenties veel ecologischer.

De kosten laag houden

Intelligentere communicatie vergemakkelijken doet men door verschillende technologieën vloeiend en naadloos te laten samenwerken. Vaste en mobiele communicatie, uniforme samenwerking, online vergadering, de juiste software, specifieke hardware enz. Hier is het zaak om de totale kosten te beperken en tegelijk de juiste mensen de juiste instrumenten in handen te geven. Een mobiele telewerker heeft andere behoeften dan een boekhouder of magazijnbediende. De huidige samenwerkingsinstrumenten zijn technologie-agnostisch. Dat betekent dat u kunt voortbouwen op uw bestaande infrastructuur door DECT (draagbare)-telefoons met mobiele telefoons en pc's met vaste lijnen te combineren.

Communicatiekosten kunnen binnen de perken worden gehouden met **allerlei tariefplannen**, gedeelde bundels, all-in formules, bedrijfspakketten, enz. Dankzij IP-telefonie kunt u het gegevensnetwerk gebruiken om verschillende vestigingen met elkaar te verbinden en alles via telefoon te laten verlopen. Zo vermijdt u verkeerskosten. Door functies naar de cloud te verplaatsen, vermijdt u bovendien dure onderhoudscontracten. Clouddiensten hebben een duidelijke kostprijs per gebruiker per maand. Bovendien bespaart u op deze manier ruimte in uw datacenter. Door gebruik te maken van de cloud geniet u tot slot een beveiligingsniveau dat u met uw eigen infrastructuur nooit kunt evenaren.

Toenemende samenwerking

De komst van tablets en smartphones heeft een ingrijpende mentaliteitswijziging met zich meegebracht aangezien mensen andere manieren van communiceren hebben ontdekt (Skype, Facebook, Instagram enz.). Bovendien hebben de prestaties en de stabiliteit van personal computers de technische mogelijkheid gebracht om softwarecommunicatie te implementeren.

Mensen verwachten op kantoor dezelfde mogelijkheden als thuis. Het is dan ook een kleine stap om hen deze instrumenten te laten gebruiken. Toegegeven, het volstaat niet om de software te installeren en te hopen dat mensen die vanzelf gaan gebruiken. Sommige functies kunnen hindernissen vormen: de aanwezigheidsinformatie laat anderen zien of mensen beschikbaar zijn, en bij videogesprekken komt men in beeld (in tegenstelling tot klassieke spraakoproepen). Om de overstap naar intelligente instrumenten te maken, moeten de **tools dus in een bredere context worden geplaatst**: de onderneming die naar een intelligente, moderne e-omgeving evolueert.

Totaalbenadering: nieuwe manieren van werken

Veel van onze klanten willen hun manier van werken herzien wanneer ze naar een nieuw gebouw verhuizen of het bestaande gebouw opknappen. Alle oplossingen die we hebben besproken, ondersteunen het concept van **tijd-, plaats- en platformonafhankelijk werken**. Werknemers hoeven niet langer gedurende vaste uren op kantoor te zijn om hun werk af te krijgen. Door mensen om het even wanneer en om het even waar te laten werken, kunt u de vereiste kantooroppervlakte drastisch verminderen. Het vereist een moderne vorm van management, die steunt op vertrouwen en resultaatsmanagement.

We leveren vaak consultancydiensten om nieuwe HR-regels uit te werken, nieuwe kantoordesigns te ondersteunen, het werk opnieuw uit te vinden en de technologie te integreren die nodig is om optimale resultaten af te leveren.

Hoe kunt u die intelligente samenwerking implementeren?

Telefonie bestond vroeger uit vier basiselementen: (te beginnen aan de gebruikerskant) een telefoon, een telefoonlijn, een telefoonswitch en een verbinding met het telefoonnetwerk van de operator. Analoge telefoons op de PABX waren dom (beller en hoorn). In de loop der jaren werden ze intelligenter, met digitale displays, historieken (gemiste oproepen, gebelde nummers, inkomende oproepen), telefoonlijsten (namen en nummers), handenvrije bediening, functies voor video-oproepen, secretariaats-verbindingen, enz.

Moderne telefonie

Samen met deze functies kunnen ze worden aangesloten op uw Ethernet-infrastructuur. De pc van de gebruiker kan worden aangesloten op het LAN-netwerk, achter de telefoon. Die telefoon kan ook een zogeheten **'soft phone'** zijn: pure software op de pc. Telefoons kunnen via een kabel verbonden worden met het LAN-netwerk, de wifi-infrastructuur, een mobiel netwerk (smartphones) of een DECT-infrastructuur.

De PABX is gevoelig kleiner geworden sinds het aantal fysieke verbindingen tot het absolute minimum werd beperkt. Terwijl u in het verleden een aansluiting per telefoon nodig had, volstaat vandaag een LAN-verbinding voor de hele organisatie. Ook bij de operator kan de connectiviteit sterk beperkt worden. In het verleden had u evenveel lijnen nodig als er inkomende en uitgaande oproepen konden plaatsvinden. Zo had u bijvoorbeeld een 'primary rate ISDN'-lijn nodig om dertig simultane oproepen te ondersteunen. Vandaag verbinden we de PABX met een gegevensnetwerk door middel van een 'SIP trunk', gebaseerd op een Ethernet-verbinding, om vele simultane oproepen te ondersteunen. Uiteraard zijn er nog andere combinaties mogelijk naargelang uw behoeften. De garanties voor de beschikbaarheid en de capaciteit staan nauwkeurig verwoord in SLA's.

De PABX kan een afzonderlijke box zijn of een software op een server ('IP-PBX'). In bepaalde gevallen is het mogelijk om de hardwareserver diverse functies te laten ondersteunen (bv. e-mailsharepoint en IP-PBX) naargelang de omvang, het gebruiksniveau, de gegevensbeveiliging en andere parameters. Operators bieden PABX nu aan in de cloud aangezien de fysieke beperkingen van de oude analoge telefonie niet meer van toepassing zijn.

Telefonie maakt mondeling contact mogelijk. De kwaliteit van een telefoonoproep werd vroeger bepaald door de mogelijkheid om de andere persoon te horen EN onmiddellijk de stem en dus die andere persoon te herkennen. Dat is ook vandaag nog het geval. In de mobiele wereld verwacht u de continuïteit van een oproep wanneer u zich verplaatst. U wilt ook de mogelijkheid om gesprekken op elk moment en elke plaats te starten of te ontvangen.

Samensmelting vast/mobiel

Zoals eerder al gezegd, kunnen werknemers om het even waar werken. Ze moeten de mogelijkheid hebben om hun gsm te integreren in het communicatieplatform van de onderneming (d.w.z. het telefoonsysteem). Het moet namelijk zichtbaar blijven of iemand zijn vaste lijn of gsm gebruikt.

Er bestaan verschillende oplossingen om dat mogelijk te maken. Sommige verkopers bieden de mogelijkheid om de smartphone te integreren door het gebruik van een uitgebreide communicatie-app die aanwezigheidscontrole, chat en point-to-point videocommunicatie mogelijk maakt. Een van de nadelen van dit systeem is het feit dat men afhankelijk is van een app en mobiele gegevens om het spraakverkeer te transporteren. Tot slot biedt Proximus de mogelijkheid om naast smartphones ook klassieke gsm's met uw systeem te verbinden. Dit gebeurt door het principe van aanmelden of door een speciaal nummer te draaien. De integratie van vaste en mobiele telefoons gebeurt op netwerkniveau. Dat komt de

67%
van de CIO's en ICT-professionals gelooft dat de mobiele telefoon een even grote impact zal hebben op hun ondernemingen als het internet in de jaren negentig

bereikbaarheid van de onderneming ten goede en beschermt de bedrijfsidentiteit. Het zakelijke nummer wordt immers altijd weergegeven bij uitgaande oproepen vanaf aangemelde toestellen.

Maar waarom maken we niet alles mobiel? Zelfstandigen en kleine start-ups kunnen dat doen. Maar zodra u enkele tientallen/honderden/duizenden werknemers hebt die tegelijk kunnen bellen, is het beter voor de onderneming om een vaste lijn te hebben. Zo moeten klanten slechts een nummer onthouden om eender wie in uw onderneming te bereiken.

Rijke communicatie

Moderne communicatie is meer dan spraak alleen: **tekst, afbeeldingen, video, klank, muziek** … Alles wat eenvoudige communicatie kan verrijken is een waardevolle aanvulling, zeker als de consumentenwereld deze functies aanbiedt. Multimedia-interactie omvat instant messaging (tekstberichten) en video. Aanwezigheidsinformatie maakt het mogelijk om de beschikbaarheid van de contactpersoon te raadplegen. U ziet wanneer uw contactpersoon vrij is, in vergadering zit, in gesprek is of niet op kantoor is. In functie van die informatie kiest u de beste manier om te communiceren. Als hij vrij is, belt u. Als hij in vergadering zit of niet op kantoor is, stuurt u een e-mail. Voor snelle vragen, typt u een kort tekstbericht.

Het is ook eenvoudig om een vergadering met meerdere partijen te organiseren. Ofwel start u met twee personen en nodigt u anderen uit om de vergadering te vervoegen. Ofwel stuurt u een vergaderverzoek met een link naar uw geplande conference call. Iedereen vervoegt de vergadering door de link in het vergaderverzoek aan te klikken. Tijdens de conferentie kunt u enkel audio of audio plus video gebruiken en kunt u laten zien wat er zich momenteel op uw scherm bevindt.

Al deze voorzieningen zijn inbegrepen in wat vandaag UCC-tools worden genoemd, 'Unified communications and collaboration'.

Rijke externe communicatie

In de vorige alinea hadden we het over de mogelijkheid om conference calls voor meerdere partijen op te zetten. Dit geldt doorgaans enkel voor intern gebruik aangezien ze steunen op een intern UCC-platform. Conference calls met verschillende partijen buiten de onderneming opzetten vergt een gemeenschappelijk platform in beide ondernemingen. Dat noemt men 'federated UC', waarbij de platformen van de twee ondernemingen met elkaar worden verbonden. In dat geval kunt u de aanwezigheid van alle personeelsleden in de andere onderneming virtueel zien (er kunnen regels worden ingesteld om dit te beperken).

Het is vaak eenvoudiger om cloudservices te gebruiken voor conferenties. Proximus Meeting Services stelt u bijvoorbeeld in staat om conference calls met partijen over de hele wereld op te zetten om online presentaties of videoconferenties te houden.

Als u regelmatig interne videoconferenties organiseert, kan het beter zijn om te investeren in kamersystemen. In dit geval reserveert u een ruimte per vestiging met daarin de nodige uitrusting (camera's, schermen, microfoons, pc-verbindingen voor presentaties en adequate verlichting) zodat u er op regelmatige basis interne vergaderingen kunt organiseren.

82%

Het percentage van klanten die hun zaken met ondernemingen hebben stopgezet door een negatieve klantenervaring

Contactcentra

Call- en contactcentra vereisen een specifieke benadering. Callcenters zijn ontworpen om heel wat **uitgaande** oproepen te verwerken, bijvoorbeeld om mensen te interviewen of om een verkoopafspraak te regelen. Contactcentra zijn bedoeld om hoge volumes aan **inkomende** gesprekken te verwerken, denk maar aan helpdeskcentra. Dankzij het uitgebreide gamma aan functies dat elke moderne PABX ondersteunt, hoeft u echter niet noodzakelijk te investeren in grootschalige contactcenterapplicaties. Oproepbeheersystemen op de PABX omvatten vaak overflow, automatische oproepspreiding en wachtrijfuncties.

In beide gevallen hebt u een aantal **agenten**, die vaak een **headset** nodig hebben voor hun persoonlijke comfort. En een of meer **computerschermen** om het script te volgen (uitgaand) of de contractinformatie van de klant te raadplegen (inkomend). In het inkomende geval is het mogelijk dat de operator de vraag van de klant niet kan beantwoorden en dat de oproep moet worden doorgeschakeld naar iemand anders. In dat geval moet de weergegeven klanteninformatie eveneens worden doorgestuurd naar de andere agent.

Die agenten kunnen fysiek samenzitten in een of meerdere lokalen of verspreid zitten over meerdere locaties. Inkomende oproepen moeten dan worden doorgeschakeld naar de juiste persoon op de juiste locatie. Daarvoor kunt u een beroep op **Interactive Voice Response (IVR)**, waarmee klanten een thema kunnen selecteren. Dit wordt dan gekoppeld aan een groep van agenten. Het is vandaag ook mogelijk om oproepen naar verspreide agenten door te sturen. Retailers hebben de mogelijkheid om specialisten in hun verschillende shops aan een specifiek type van product te koppelen. Wanneer er dan een oproep voor die specifieke productcategorie binnenkomt, wordt de oproep afgeleid naar de eerste specialist die vrij is op dat moment.

Of deze agenten nu binnen uw onderneming of van thuis uit werken, wordt zo minder belangrijk dan vroeger. De doorschakeling kan gebeuren binnen het Proximus-netwerk **(Voice Managed Services)** of door de thuis-pc van de agent via UCC te koppelen aan uw bedrijfsinfrastructuur. Ook kunt u tegenwoordig agenten op andere locaties opnemen in het netwerk door ze te laten aanmelden met hun gsm/mobiele telefoon. Zodra ze aangemeld zijn, kunnen ze inkomende oproepen rechtstreeks op hun mobiele telefoon laten doorkomen zonder dat daar software voor nodig is.

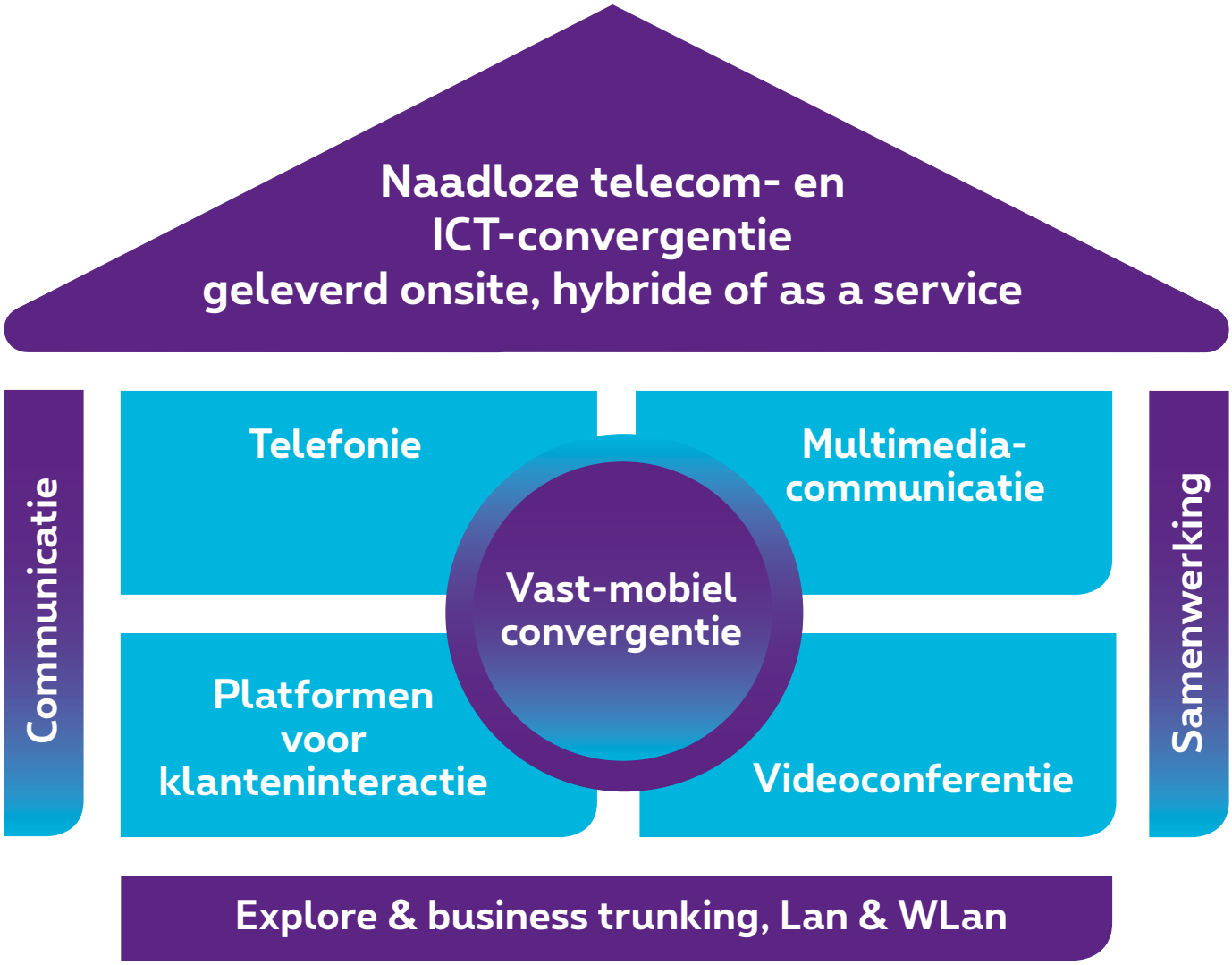
Voor inkomende contactcentra hebt u mogelijk een 0800-nummer **(marketingnummer)** nodig, dat gedefinieerd is binnen de spraaknetwerken van Proximus.

Unified messaging

Voicemail is een bekende dienst voor mobiele telefonie. Deze service kan ook deel uitmaken van een PABX- of UCC-oplossing. Hij kan bovendien gekoppeld zijn aan e-mail, zodat inkomende voicemailberichten worden geregistreerd en als e-mailbijlage worden verzonden naar de bedoelde ontvanger. Die laatste kan het bericht vervolgens beluisteren via zijn eigen e-mailsoftware.

Omgekeerd is het mogelijk om een bericht te versturen naar verschillende ontvangers, en dat in verschillende formaten. Dat is bijzonder handig in noodsituaties. U kunt dan een tekstbericht verzenden via sms en/of mail, naargelang de definitie in een distributielijst. Hetzelfde tekstbericht kan ook als een vooropgenomen bericht worden afgeleverd aan een telefoonontvanger. **(Instrument voor crisiscommunicatie)**.

De bouwstenen van Unified Communication



86%
van de CIO's is het eens met de stelling dat de cloud de operationele uitgaven helpt te beperken

Bereik

In ondernemingen is het belangrijk dat werknemers overal in uw kantoren kunnen werken, zowel wat de dataconnectiviteit op draadloze toestellen (laptop, tablet) betreft als voor spraak. Het kan vanzelfsprekend klinken maar goede spraak- en dataverbindingen kunnen moeilijk worden als bepaalde delen van het gebouw zich ondergronds bevinden (bv. een trein- of metrostation) of wanneer grote structuren storingen veroorzaken. In dat geval hebt u bijkomende extensies voor het mobiele netwerk nodig, via femtocell-technologie, wifi en/of DECT-signalen. Dat verbeterde bereik kan op verzoek worden geleverd door Proximus.

Continuïteit

U moet erop toezien dat de continuïteit van de communicatie kan worden verzekerd met behulp van verscheidene diensten en infrastructuurelementen. Bescherming tegen connectiviteitsverlies kan worden gegarandeerd door middel van **back-uplijnen**. Bescherming tegen stroomonderbrekingen door de installatie van stroomgeneratoren. Bescherming tegen PABX-defecten wordt mogelijk met oproepdoorschakeling in het netwerk **(Voice Managed Service)**.

Bescherming tegen de onbereikbaarheid van uw terreinen (bv. sneeuw, stakingen) kan worden gerealiseerd door uw werknemers op verschillende locaties te laten werken door middel van **UC, VMS, One Company Number** enz.

De bedrijfscontinuïteit verzekeren maakt deel uit van het ontwerp en de keuze van de gepaste services.

De gebruikskosten beperken

De vorige alinea's kunnen intimiderend overkomen maar paniek is niet nodig: de kosten blijven binnen de perken. Het is gewoon zaak om de verschillende onderdelen van de oplossing te combineren volgens uw huidige en toekomstige behoeften. Proximus biedt bijvoorbeeld **Engage Packs**. Dit zijn pakketten van smartphones met alle vereiste beveiligings- en backupsoftware, een verzekering, optionele tariefplannen voor communicatie en een helpdesk. Die pakketten zijn bovendien aftrekbaar van de belastingen. Zo kunt u het kostenmodel voor de gebruikers perfect voorspellen.

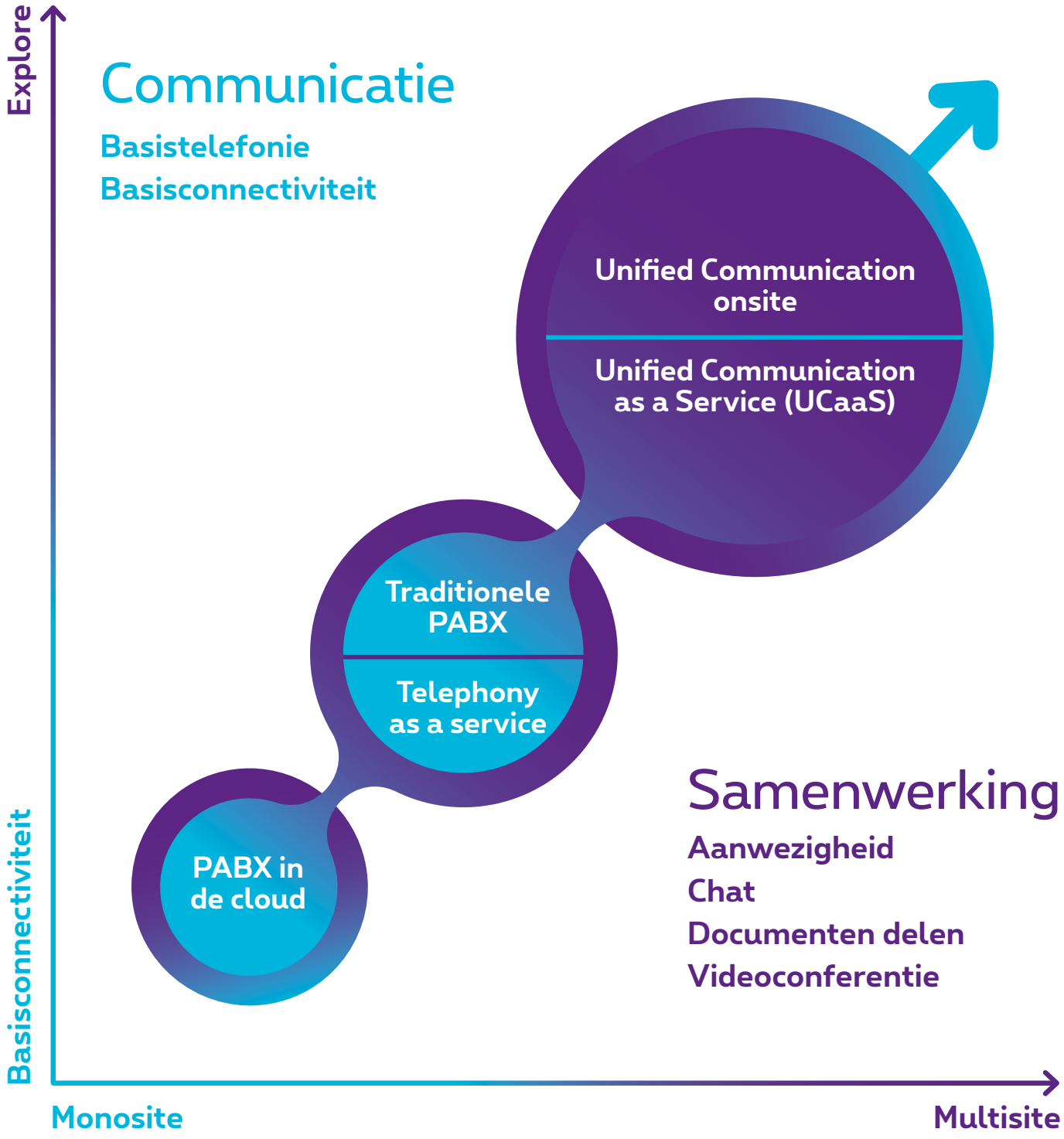
Cloud

Zoals u wellicht al hebt begrepen, moeten veel van de vereiste functies niet noodzakelijk in het bedrijf zelf worden geïnstalleerd maar kunnen ze rechtstreeks vanuit de cloud worden gebruikt. PABX als service, UC als service, routing (VMS), integratie van vaste en mobiele telefonie zijn hier maar enkele voorbeelden van.

Het gebruik van **cloudfuncties** legt de verantwoordelijkheid voor de stabiliteit en beschikbaarheid van de systemen bij de serviceprovider. Cloudsystemen maken de kosten voorspelbaar (aangezien u per gebruiker per maand betaalt) en hebben een flexibel groeipad. De instelling van het geheel (verplaatsingen, toevoegingen, wijzigingen) kan door de serviceprovider of door uzelf worden gedaan via een webportaal. De veiligheid en privacy worden door de serviceprovider verzekerd in het kader van het totaalpakket.

Proximus biedt zowel on-site uitrusting als clouddiensten aan. Deze combinatie maakt hybride oplossingen (on-site + cloud) mogelijk naargelang de individuele behoeften. U moet zelf niet over alle vaardigheden beschikken aangezien u kunt rekenen op onze doorgedreven expertise in spraakcommunicatie.

Van basiscommunicatie naar samenwerking



Besluit

Tot besluit kunnen we stellen dat het honderd jaar oude principe van de telefoon is uitgegroeid tot een wereld van communicatiemogelijkheden voor intern en extern gebruik. Deze mogelijkheden ondersteunen tal van nieuwe strategieën met betrekking tot onze manier en plaats van werken. Het type van toestel heeft geen belang meer. Businessprocessen kunnen geautomatiseerd worden. Nieuwe mogelijkheden die op een uitgekiende manier worden gebruikt, kunnen leiden tot een hogere efficiëntie en een lagere kostprijs. En de investeringen blijven beperkt.

Een uniforme benadering is er niet. De enige oplossing die telt, is uw oplossing, uitgewerkt met standaardbouwstenen en -services maar perfect afgestemd op uw behoeften.

Vraag er gerust naar.

Meer info

Proximus is uw vertrouwde partner om u te helpen bij het uitwerken en implementeren van een evenwichtige samenwerkingsstrategie. Surf naar **www.proximus.be** of neem contact op met uw account manager.

© Proximus NV van publiek recht, Koning Albert II-laan 27, B-1030 Brussel, BTW BE 0202.239.951 RPR Brussel, BE50 0001 7100 3118 BPOTBEB1l