



HET IS TIJD OM
DE BELOFTE VAN
UNIFIED
COMMUNICATIONS
WAAR TE MAKEN

Het is tijd om de belofte van **Unified Communications** waar te maken

Vandaag de dag zijn we in staat om mensen veel vrijheid te bieden. Uw collega's kunnen zelf beslissen waar ze willen werken, op welk moment en of ze dat doen met hun telefoon of laptop. Een vooruitgang. Want u kunt nu aan het werk op de manier die het beste bij u past.

En tegelijk dreigt hierdoor de afstand toe te nemen. De fysieke afstand tot collega's en tot de organisatie. Dit kan samenwerken uitdagend maken. Dankzij Unified Communications is het mogelijk om deze afstand te verkleinen en mensen de tools te bieden om altijd verbonden te zijn.

Veel organisaties hebben inmiddels een of meer communicatie methodes geïmplementeerd. Toch blijkt in de praktijk dat deze tools de belofte van Unified Communications nog niet helemaal waar maken.

Het is tijd voor de volgende fase. We geven u in deze whitepaper een aantal tips om de implementatie in uw organisatie succesvol tot stand te brengen. Het is tijd om echt op een productieve en slimme manier te gaan samenwerken.

**“UNIFIED COMMUNICATIONS
VERGROOT DE
PRODUCTIVITEIT VAN HET
INDIVIDU, HET TEAM EN
DE ORGANISATIE DOOR
MEERDERE ENTERPRISE
COMMUNICATIEMETHODEN
TE CONTROLEREN, MANAGEN
EN INTEGREREN.”**

– GARTNER

De belofte van Unified Communications wordt in veel organisaties nog niet waargemaakt.

Goed kunnen samenwerken is essentieel voor een productieve organisatie. Daarbij is het belangrijk dat mensen in verbinding blijven met elkaar. Juist nu we overal kunnen werken, lopen we het risico dat de afstand tot collega's groter wordt.

“IN 2017 ZULLEN 30% VAN DE UC-PROJECTEN ER NIET IN SLAGEN OM DE GESTELDE DOELSTELLINGEN TE HALEN, OMDAT DE OPLOSSINGEN DIE WORDEN GEÏMPLEMENTEERD, NIET AANSLUITEN OP BEHOEFTE EN BELEVING VAN DE GEBRUIKERS.”

– GARTNER

Succesvolle teams zijn in staat om samen doelen te halen, snel beslissingen te nemen en goed te communiceren. En dan bij voorkeur niet een keer in de week, tijdens de vergadering. Maar op elk moment van de dag. Juist op het moment als je elkaar nodig hebt om verder te komen. In de moderne werkomgeving zijn alle mogelijkheden om elkaar te bereiken aanwezig: je kunt elkaar bellen, videogesprekken voeren, webconferencing toepassen, virtuele vergaderruimtes starten, instant messages versturen, enterprise social media inzetten, bestanden delen en tegelijk aan documenten werken.

Dit zou er voor moeten zorgen dat we vrij zijn om samen te werken. In de boardroom, thuis of op een andere vestiging. Met een simpele klik op de knop zouden we flexibel en veilig met elkaar in contact moeten staan. We kunnen een vergadering uitstappen en hem in de auto voort zetten. Met een collega tegelijk aan een document werken en direct zien waar er veranderingen worden gemaakt. Zien of een collega telefonisch beschikbaar is, waarbij het niet uitmaakt of dat mobiel of op zijn werkplek is.

Helaas zien wij dat veel organisaties nog niet gebruik maken van deze mogelijkheden. En veel bedrijven lopen de komende tijd tegen dezelfde uitdagingen aan, als ze niet voor een andere aanpak kiezen.

En dat is jammer. Want dit gaat ten koste van de productiviteit en tevredenheid van medewerkers. En het zorgt dat investeringen in de techniek niet het juiste rendement behalen. De ROI is te laag, terwijl dat niet hoeft.

Daarom is tijd om de volgende stap te zetten. Om dat te kunnen doen moeten we eerst kijken naar de belangrijkste uitdagingen bij het implementeren van Unified Communications.

De belangrijkste oorzaken teleurstellende UC-projecten

1. Organisaties kopen een deeloplossing

Er zijn veel aanbieders van enterprise communicatie-oplossingen. Er is veel keus uit mooie producten en diensten. Veel van deze aanbieders hebben een oplossing voor een specifieke behoefte. Een chat-tool voor messaging binnen bedrijven, een platform om samen aan een document te kunnen werken, et cetera. Vaak voorzien deze initieel in een behoefte van veel medewerkers en wordt er enthousiast gebruik van gemaakt. Maar al snel lopen mensen tegen de eerste beperkingen van de applicatie aan.

2. Integratie gebeurt niet of nauwelijks

Veel deeloplossingen zijn gebouwd vanuit een stand-alone-visie. Om het product te koppelen met andere tooling is kennis nodig. Die kennis is vaak niet in de organisatie aanwezig en inhuren is duur. Daarnaast is nog niet gezegd dat een koppeling de problemen voor de lange termijn oplost. Ook zijn sommige oplossingen technisch helemaal niet aan elkaar te knopen.

3. De leercurve voor gebruikers is te hoog

Bij elke nieuwe toepassing is er een leerperiode. Maar wanneer een organisatie verschillende, niet geïntegreerde communicatie-oplossingen gebruikt moeten medewerkers door meerdere leercurves heen. Daarbij maken de verschillen tussen interfaces en mogelijkheden het nog een stuk ingewikkelder. Ook is het verwarrend dat je een andere tool moet gebruiken als je met een andere persoon wilt communiceren.

4. Slechte gebruikerservaring stopt adoptie

Gebruikers worden overweldigd door features, maar hebben geen idee hoe ze dat moeten toepassen in hun dagelijks werk. Niet iedereen experimenteert op hetzelfde moment, waardoor er nauwelijks kans is

om de voordelen van effectievere samenwerking te ervaren. Als mensen de tools niet gebruiken, geen directe voordelen zien en zich hierin alleen voelen staan, stoppen ze met het gebruiken ervan. Nog voordat ze ook maar één voordeel hebben ervaren. Het hebben van mooie gadgets is onvoldoende om dit te voorkomen. Doordat de middelen niet worden gebruikt en mensen niet of slecht bereikbaar zijn voor hun collega's, zal de adoptie stagneren en falen. En juist samenwerken en communicatie is gebaar bij actieve betrokkenheid van vele collega's. Bij gebrekkige betrokkenheid en versnipperd gebruik, verliest de nieuwe tooling voor samenwerking zijn waarde volledig.

5. Tools werken goed; maar of voor telecomfuncties of voor ict-functies

Unified Communications biedt het beste van twee werelden. UC biedt een combinatie van bellen, mailen, messaging, presence en samenwerken in documenten. Voorheen waren deze mogelijkheden alleen los van elkaar te gebruiken. Om de maximale voordelen uit de combinatie van deze mogelijkheden te halen is kennis van telecom en van it nodig. Veel aanbieders komen uit één van deze klassieke werelden.

Uiteindelijk leiden deze oorzaken tot teleurstelling in het product. En uiteindelijk wordt het product niet meer gebruikt. Het maakt de organisatie niet productiever en mensen zijn hun vertrouwen in een dergelijke oplossing verloren. Dat kunnen we oplossen.

Hoe zorgen we voor super samenwerking, fijne gebruikerservaring, hogere productiviteit met behoud van vrijheid voor elke medewerker?

Belangrijke overwegingen voor een succesvolle implementatie van Unified Communications

Wellicht herkent u zich in de bovenstaande situatie, en wilt u ook meer uit UC halen. Of wellicht overweegt u uw eerste investering te doen in UC. In beide gevallen willen we u aanraden om de volgende zaken in uw overweging mee te nemen.



1. Kies voor een holistische visie

Bekijk communicatie en samenwerking in uw organisatie als een geheel. Er zijn talloze mooie oplossingen die communicatie in uw organisatie mogelijk maken. Het loont om eerst te kijken wat u de komende jaren verwacht van samenwerking in uw organisatie, voordat u deze investering doet. Een simpele visie met een eenvoudige roadmap kan u al helpen om een desinvestering te voorkomen. Omdat u vroegtijdig kunt signaleren als een deeloplossing niet mee kan groeien in uw toekomstige landschap van tooling.



2. Zorg dat uw oplossing in ieder geval voldoet aan deze drie simpele gebruikerswensen

- Een intuïtieve en consistente ervaring op alle devices en platformen. Zorg dat er een gelijkwaardig design en beschikbaarheid van functionaliteiten is, zodat het niet uitmaakt of iemand een desktop, laptop, tablet of mobiele telefoon gebruikt.
- Garandeer dat het altijd en overal beschikbaar is. Of het nu in de browser is of in de boardroom. Binnen of buiten het bedrijfsnetwerk. Iedereen moet er altijd mee kunnen werken.
- Eenvoudig in gebruik. Kies een oplossing die eenvoudig integreert bij de bestaande applicaties, workflows en manier van werken.





3. Start met een pilot met een laag risico

Of een toepassing daadwerkelijk past in uw organisatie, weet u pas als hij daar draait. Daarom is een pilot een handig idee. Zorg ervoor dat u deze pilot kunt doen met een laag risico. Sommige leveranciers bieden u de mogelijkheid om gratis te testen.



4. Haal businessvoordelen

Pas de tooling toe in de bedrijfsprocessen zodat er ook echt voordeel wordt behaald. Niet om de features uit te proberen, maar om de bedrijfsvoering te verbeteren. Als de processen sneller, rijker, beter, etc. worden, vertaalt zich dat in businessrelevantie. Dan zullen medewerkers er meer plezier aan beleven, het langer en vaker gebruiken, en het inzetten in andere processen, waardoor de voordelen elkaar versterken.



5. Sta stil bij het menselijk aspect

Zelfs als u de perfecte oplossing kiest, blijft er een leercurve voor de mensen in uw organisatie. Elke eindgebruiker heeft daarin zijn eigen pad. Mensen, die tech-savvy zijn, vinden het leuk om zelf uit te zoeken hoe alles werkt. Andere gebruikers hebben meer training en ondersteuning nodig. Een goede begeleiding hierbij is doorslaggevend voor het succes van de implementatie.



6. Zorg voor een heldere transitie

Neem de organisatie op tijd mee in het verhaal. Leg uit wat de waarde van goede samenwerking en communicatie is binnen uw organisatie. En dat u de tools implementeert om mensen daar nog beter in te ondersteunen. Neem mensen vervolgens mee in de aanpak en communiceer deadlines. Zorg ook voor nazorg. De transitie stopt niet als de techniek beschikbaar is, maar als de meerderheid van uw organisatie er goed gebruik van maakt.



7. Overweeg samenwerking met een goede partner

Er is veel ervaring en kennis nodig om een platform voor Unified Communications te implementeren en te beheren. Niet alleen is er expertise nodig over telefonie, ook is er kennis nodig van it-systemen. Deze combinatie is bij veel organisaties en ook bij veel leveranciers niet aanwezig. Daarnaast lijken Unified Communications-platformen eenvoudig, maar dat zijn ze niet. De beschikbaarheid van de dienst valt of staat bij een goede infrastructuur. Een leverancier die als core business dit soort infrastructuur beheert, zal hier veel beter in zijn en minder fouten bij maken.



WILT U MEER TIPS OF EEN AANTAL CASES VAN VERGELIJKBARE ORGANISATIES?

KPN biedt Unified Communications en hosted collaboration services. Wij doen dit voor diverse grootzakelijke klanten. Wilt u horen wat onze best practices zijn? Of hoe de ervaring met UC is in een vergelijkbare organisatie als die van u? Wij helpen u graag. Neem contact op met uw accountmanager of ga naar www.kpn.com/grootzakelijk