

Tijd om het beter te doen!

Efficiënter werken
met totaalcommunicatie



Inhoudsopgave

Tijd om het beter te doen!	3
1. Optimale bereikbaarheid	5
2. Beter samenwerken	7
3. Veiligheid	9
4. Kosten & beheersbaarheid	10
Denk verder dan morgen	11
Samenvatting	11

Tijd om het beter te doen!

Efficiënter werken met totaalcommunicatie

Altijd online en bereikbaar zijn: het is in ons privéleven haast vanzelfsprekend. Op het werk ligt het vaak nog anders. Dat hoeft echter niet zo te zijn. Met totaalcommunicatie garandeert u maximale bereikbaarheid van uw werknemers en kunnen zij op afstand met elkaar samenwerken. Optimaal samenwerken – veilig en efficiënt via de cloud.

DE CLOUD IN MET TOTAALCOMMUNICATIE

Er is veel veranderd de afgelopen jaren. De wereld wordt steeds kleiner; de digitalisering steeds groter. En de economie brengt onder-tussen genoeg uitdagingen met zich mee. Als ondernemer bent u daarom op zoek naar kostenverlaging en flexibiliteit. Zodat u kunt inspelen op alle veranderingen en u veeleisende klanten positief weet te verrassen.

Het gemak en de vrijheid die we privé ervaren dankzij hypermoderne ICT, verwachten we zakelijk ook. Uw medewerkers willen op de zaak net zo makkelijk kunnen functioneren als ze privé gewend zijn. En klanten willen op hun beurt vlot geholpen worden door diezelfde medewerkers.

Veel ondernemers worstelen hiermee. Ze weten niet wat er voor hun bedrijf mogelijk is qua communicatie en wat er nodig is voor de inrichting hiervan. Het is echter van groot belang om op dit vlak stappen te zetten.

Wellicht omdat de tevredenheid van uw klanten afneemt. De productiviteit van uw medewerkers achterblijft bij die van uw concurrenten. Misschien ook omdat uw huidige telefooncentrale of uw huidige servers aan vervanging toe zijn. Of gewoon omdat u het over een andere boeg wilt gooien.

Wat de aanleiding ook is, op dat moment is het goed om vooruit te kijken. Om na te denken over totaalcommunicatie (ook wel bekend als unified communications); één geïntegreerde cloudoplossing voor optimale bereikbaarheid en efficiënte samenwerking in uw organisatie. Het integreert vaste en mobiele telefonie, internet en online software.

Cloudoplossing

Bij een cloudoplossing worden diensten via het internet aangeboden en afgenomen. Meestal in een abonnementsvorm per medewerker. Daarmee komen functionele voordelen van complexe oplossingen beschikbaar zonder omvangrijke initiële investeringen in ICT-infrastructuur en software. Bovendien kunt u, afhankelijk van het aantal medewerkers dat gebruikmaakt van de dienst, eenvoudig open en afschalen.

Het aanbod in clouddiensten groeit explosief en clouddiensten worden ook steeds gewilder; 25% van de Nederlandse midden- en kleinbedrijven maakt er nu al gebruik van.

In dit paper neemt KPN, als marktleider in Nederland, u mee in de mogelijkheden van totaalcommunicatie voor vandaag én morgen. Verspreid over vier hoofdstukken laten we u de belangrijkste voordelen zien:

- optimale bereikbaarheid
- beter samenwerken
- veiligheid
- kosten en beheersbaarheid

1. Optimale bereikbaarheid

Voor welke werknemers uw klanten ook bellen, iedereen wordt direct geholpen. Daarvoor hoeven de betreffende werknemers niet bij hun vaste telefoon te zitten. Mobiel zijn ze net zo goed bereikbaar. En als deze werknemers even geen tijd hebben, zijn er altijd andere werknemers die snel aan de lijn kunnen komen.

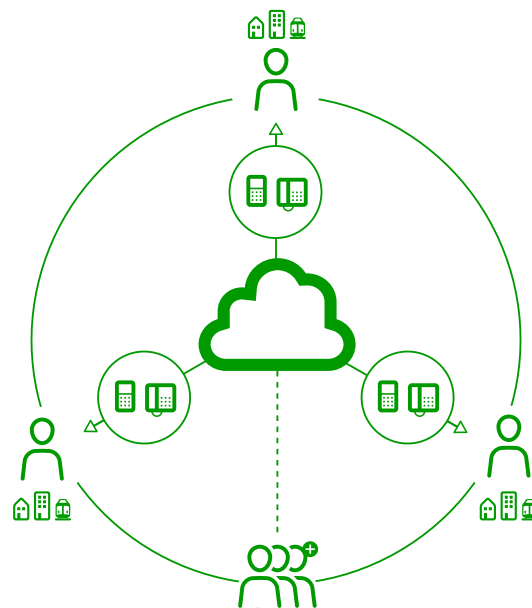
Vooraf voor kleinere organisaties kan het best lastig zijn om bovenstaande situatie te realiseren. Een probleem dat tot voor kort alleen kon worden verkleind met een 'dure' telefooncentrale en een receptioniste. Lang niet elke onderneming kan zich dat veroorloven, terwijl goede bereikbaarheid een belangrijke rol inneemt. Een klant die een gesprek krijgt, raakt geïrriteerd of haakt af. En medewerkers die steeds elkaars voicemail krijgen, kosten geld.

Ondernemingen die zich zo'n oplossing wel kunnen permitteren, worden vervolgens met nieuwe uitdagingen geconfronteerd. Mensen zitten vaak niet op hun plek. Ze zitten in een vergadering of zijn buiten de deur en nemen hun telefoon niet op. Verbindt u dan door naar hun mobiele nummer of laat u de voicemail inspreken?

De opbouw, inrichting en beperktheid van de traditionele telefooncentrale maakt het moeilijk dit soort situaties efficiënt op te lossen. Zonder monteur, een extra kaart in de centrale of een workaround lukt dat al helemaal niet. De online telefooncentrale, onderdeel van totaalcommunicatie, brengt optimale bereikbaarheid echter dichtbij.

ONLINE TELEFOONCENTRALE VOOR VAST ÉN MOBIEL BELLEN

Door uw telefooncentrale online – in de cloud – in te richten, komen geavanceerde oplossingen voor telefonie snel en simpel binnen handbereik. Het vanzelfsprekende gebruiks- en bedieningsgemak dat iedereen binnen de privécommunicatie inmiddels gewend is, komt zo op professionele wijze en zonder grote investeringen binnen uw bedrijf beschikbaar.



Afb. 1: Uw telefooncentrale online.

Bij een online oplossing zijn mobiele en vaste telefonie niet langer twee gescheiden werelden. Uw vaste en mobiele telefoons zitten in één netwerk, met alle voordelen van dien:

- één zakelijk nummer
- één VoiceMail
- direct doorverbinden naar mobiel
- beschikbaarheid zichtbaar
- geen dubbele kosten

U en al uw medewerkers bellen vanaf zowel de vaste als de mobiele telefoon met slechts één zakelijk nummer. De achterliggende mobiele nummers blijven verborgen. Dit is niet alleen prettig voor uw medewerkers, maar ook helder en eenduidig voor uw klanten.

Uw medewerkers hebben voortaan één inbox voor hun voicemail, in plaats van twee (voor vast én mobiel). Collega's kunnen met de vaste door kiesnummers ook direct mobiel worden bereikt. Daarnaast kunt u, voordat u belt, zien wie er beschikbaar is.

Hosted telefonie

Hosted telefonie, cloud telefonie, Voice Over IP, internetbellen, het zijn verschillende namen voor dezelfde oplossing; bellen via internet. Consumenten zijn er al lange tijd vertrouwd mee en in het bedrijfsleven wordt hosted telefonie steeds belangrijker.

Een (dure) fysieke telefooncentrale is bij hosted telefonie niet meer nodig. De telefooncentrale bevindt zich in de cloud (op een server in een datacenter). Er wordt gebeld via een (gegarandeerde) internetverbinding.

Vaste en mobiele telefonie, spraak en data, lopen naadloos in elkaar over. Telefonie wordt een flexibel onderdeel van het bestaande bedrijfsnetwerk dat daarvoor wel aangepast moet worden. Hosted telefonie werkt alleen met vaste toestellen die daarvoor geschikt zijn.

EENVOUDIG GEAVANCEERDE OPLOSSINGEN INSTELLEN

Ook meer geavanceerde telefonieoplossingen worden mogelijk met een telefooncentrale in de cloud:

- keuzemenu
- huntgroepen
- wachtmuziek

Een keuzemenu is voortaan eenvoudig in te stellen en aan te passen. Klanten worden daarmee sneller en gerichter geholpen.

Zogeheten huntgroepen zijn eenvoudig te creëren, zodat een klant altijd iemand aan de lijn krijgt. Als medewerker A niet direct opneemt, gaat de telefoon van medewerker B over et cetera – totdat er opgenomen is.

Ten slotte kunt u wachtmuziek instellen, voor de momenten waarop klanten onverhoopt toch even in de wacht moeten worden gezet.

2. Beter samenwerken

Uw medewerkers werken op kantoor, thuis en onderweg. Omdat zij niet meer veertig uur per week achter hetzelfde bureau zitten, gebruiken ze flexplekken. Ze gaan zitten waar plek is en gaan daar aan de slag. Toch lopen medewerkers elkaar niet continu mis. Omdat ze overal bereikbaar zijn en alles bij de hand hebben, is fysieke aanwezigheid geen vereiste voor efficiënt samenwerken.

Volgens de cijfers van het CBS werkte in 2012 een op de drie Nederlanders weleens thuis. Gemiddeld deden zij dat 6 uur per week.

Medewerkers die op diverse plekken werken, gebruiken op hun devices zakelijke en persoonlijke informatie veelal door elkaar. Meestal gebeurt dat buiten uw eigen ICT-netwerk om. Medewerkers maken bijvoorbeeld een eigen gratis account aan ten behoeve van online opslag (zoals Dropbox), gebruiken een eigen e-mailadres of een privéaccount om te kunnen videobellen via internet.

Eenzijds is het positief dat medewerkers zo flexibel zijn. Ze staan daardoor immers dicht bij de klant en dicht bij het werk. Ze reizen minder en mijden de spits. Ze werken flexibeler, waardoor ze uiteindelijk meer presteren en beter in hun vel zitten.

Anderzijds levert het ook zorgen op. Want wanneer ziet en spreekt u uw medewerkers nog? Hoe controleert u waar ze zijn en waar ze aan werken? En hoe voorkomt u dat concurrentiegevoelige informatie op straat komt te liggen? Online ontwikkelingen bieden uitkomst: zij tillen efficiënt (samen)werken naar een hoger level.

UP-TO-DATE SOFTWARE ALTIJD EN OVERAL BIJ DE HAND

Het online platform voor uw online telefooncentrale is zeer geschikt om veilig en efficiënt samenwerken mogelijk te maken. Dit is snel en eenvoudig in te richten.

Samenwerken via de cloud is onder andere mogelijk met Microsoft Office 365. Via het online platform heeft u toegang tot de bekende software als Exchange, Sharepoint, Lync, Word, PowerPoint en Excel. Uw medewerkers werken online dan gegarandeerd steeds met de laatste versie van de Office-software. De programma's blijven bovendien up-to-date, zonder dat u daar additionele investeringen voor hoeft te doen.

Groei clouddiensten

De verwachting is dat binnen nu en twee jaar nagenoeg alle bedrijfsondersteunende softwarepakketten (HRM, CRM, ERP, financiële backoffice) in de cloud gaan. Dat geldt ook voor de medewerkersspecifieke software zoals Microsoft Office. Clouddiensten zijn bij gebruikers zeer gewild omdat ze altijd en overal toegankelijk zijn en steeds de meest recente software en de laatste functionaliteiten bieden. Deze diensten zijn zeer toekomstgericht.

Door een eenvoudige koppeling tussen uw CRM systeem en de online telefooncentrale ziet u nog beter wie waar is. U kunt bellen vanuit de applicatie en alle contactgegevens van klanten en relaties zijn direct voor alle medewerkers online beschikbaar en benaderbaar. Met een standaard interface zijn deze ook eenvoudig te koppelen aan uw eigen bedrijfssoftware.

SAMENWERKEN OP AFSTAND

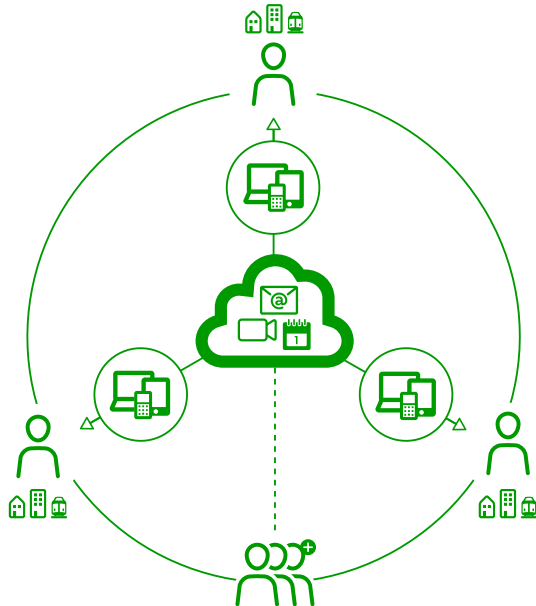
Direct geholpen

Een klant belt naar medewerker A om een afspraak te verzetten, maar medewerker A zit in een vergadering. Via een app op zijn mobiele telefoon is zijn telefoon automatisch doorgezet naar zijn collega die direct opneemt en de klant te woord staat. Hij heeft meteen alle klantgegevens voorhanden, raadpleegt de Outlook-agenda van medewerker A en verzet de afspraak. Medewerker A krijgt daarvan direct automatisch bericht op zijn telefoon. Er wordt geen voicemail ingesproken en terugbellen hoeft niet meer. Een klantvriendelijke én efficiënte oplossing.

Met Office 365 hebt u, waar u ook bent en op welk device u ook werkt, altijd en overal online de beschikking over de bekende Office-softwarepakketten en uw documenten. Presentaties en documenten die u maakt, worden in uw eigen beveiligde online omgeving opgeslagen en zijn – mits ze geautoriseerd zijn – altijd en overal toegankelijk voor uw medewerkers. Gegevens en bestanden raken niet meer zoek en zijn eenvoudig en direct op uw eigen online platform te vinden.

Als u echt toe bent aan de volgende stap op het gebied van samenwerking maakt u Microsoft Lync op uw online platform beschikbaar voor uw medewerkers. Lync is standaard beschikbaar binnen Office 365.

Lync maakt niet alleen op basis van ieders agenda direct inzichtelijk wie wanneer beschikbaar is. Deze software maakt ook het starten van een videogesprek of een videoconferentie net zo eenvoudig als het versturen van een e-mail. Als de collega die u zoekt in een telefoongesprek zit of even in vergadering is, stuurt u met één klik een kort berichtje naar zijn mobiel of laat u een terugbelverzoek achter. Lync maakt het tevens mogelijk om op afstand met elkaar aan een presentatie of een ander document te werken. Met enkele muisklikken deelt u een desktop en werkt u samen met een collega in een videogesprek aan een gedeeld document. Zo maakt Lync samenwerken soepel en efficiënt.



Afb. 2: (Samen)werken in de cloud.

3.

Veiligheid

Werkend in de cloud heeft u geen direct zicht op de servers waarin uw data opgeslagen staat. Toch geeft dit u geen onveilig gevoel. Sterker nog: omdat de servers in streng beveiligde datacenters in Nederland staan, weet u dat de gegevens van uw bedrijf in veilige handen zijn. Zelfs veiliger dan wanneer alles zich in uw eigen kantoor zou bevinden.

Alles staat of valt met de veiligheid van uw gegevens. Wanneer u overstapt op werken in de cloud, staan uw gegevens en applicaties niet langer op uw op eigen telefooncentrale en uw eigen servers – in uw eigen kantoor.

‘Cloud’ klinkt als een ondefinieerbare plek, maar uw online platform staat wel degelijk ergens fysiek opgeslagen. Uw gegevens en applicaties staan nu op uw online platform in een datacenter. Vaak is niet duidelijk waar die datacenters zich bevinden, waardoor u ook geen zicht hebt op de veiligheid ervan. Bij totaalcommunicatie bent u echter zeker van zwaar beveiligde datacenters.

ZEKERHEID OVER VEILIGHEID

Voor totaalcommunicatie worden de datacenters van KPN gebruikt. Deze datacenters staan zonder uitzondering in Nederland en voldoen aan de zwaarste veiligheidsnormen.

De juiste verbinding

Clouddiensten veranderen het ICT-landschap voorgoed. Servers – ook de exchange servers – verdwijnen uit de bedrijven naar datacenters, waar reken- en opslagcapaciteit overvloedig voorhanden zijn. Een gegarandeerd hoge down- en uploadsnelheid is essentieel voor een juiste verbinding met deze datacenters. Met de komst van het 4G-netwerk zijn die snelheden ook mobiel beschikbaar.

Binnen uw online platform hoeft u zich niet langer zorgen te maken over up-to-date virus-scanners of andere beveiligingssoftware. Dat is allemaal geregeld.

Is een device van uw medewerkers verloren geraakt of gestolen? Met de Mobile Device Manager kunt u het apparaat op afstand blokkeren. In het uiterste geval kunt u zelfs alle data op dit specifieke device wissen.

4.

Kosten & beheersbaarheid

Doordat u een geïntegreerde oplossing voor internet, telefonie en online software gebruikt, weet u precies waar u aan toe bent. U hebt één contract ondertekend; u krijgt maandelijks één factuur. Zo weet u exact wat uw bedrijf gebruikt en kunt u dit bovendien op elk moment aanpassen.

Telecom- en ICT-beheer kan snel leiden tot een complexe combinatie van verschillende abonnementen op verschillende plekken. Dit maakt het lastig om te checken of u wel de juiste combinatie te pakken heeft. Een geïntegreerde oplossing maakt alles eenvoudig inzichtelijk. Met totaalcommunicatie weet u precies wat u kwijt bent en waar u voor betaalt.

FLEXIBILITEIT VOOR EEN OPLOSSING OP MAAT

Het systeem voor totaalcommunicatie biedt overzichtelijk en eenvoudig mogelijkheden, waarmee u het helemaal op maat kunt inrichten – u bent continu flexibel. Binnen één geïntegreerde oplossing is een totaalpakket aan diensten en opties beschikbaar. Zo biedt het systeem vier soorten gebruikersprofielen, die u eenvoudig kunt uitbreiden met extra gebruikersopties, groepsopties en modules. Functionaliteiten kunnen naar wens worden in- en uitgeschakeld. En het aantal diensten dat op deze manier online wordt aangeboden, blijft groeien. U kunt profielen ook gemakkelijk toevoegen of verwijderen, ideaal bij seizoenswerk. Ook de kosten zijn overzichtelijk: u betaalt een vast bedrag per maand op basis van het aantal functionaliteiten en het aantal gebruikers.

Uw online platform is daarnaast altijd up-to-date, zonder dat er een monteur aan te pas komt. Indien gewenst kunt u de nieuwste functies en opties direct gebruiken.

Omdat het platform online staat, is het bovendien vanuit elke mogelijke locatie in te stellen. Met de Mobile Device Manager bijvoorbeeld beheert u alles devices binnen uw bedrijf vanuit één portal, dat u overal – op elk moment kunt bereiken. Via heldere rapportages houdt u te allen tijde controle over uw data en de verschillende devices waarop die data worden gebruikt.

Operationele eenvoud

Totaalcommunicatie biedt ook een aantal duidelijke operationele voordelen:

- Het investeringsniveau ligt beduidend lager dan bij een traditionele ICT-oplossing.
 - Met een vast bedrag per gebruiker per maand zijn uw kosten voorspelbaar én lager.
 - Doordat u niet langer met diverse partijen te maken heeft, worden zaken overzichtelijker en eenvoudiger.
-

Denk verder dan morgen

Nieuwe online ontwikkelingen brengen totaalcommunicatie snel, simpel en kostenefficiënt binnen handbereik. Uw organisatie wordt daarmee maximaal bereikbaar en uw medewerkers kunnen efficiënter samenwerken. Een sterkere, productieve organisatie is het eindresultaat.

Op voorwaarde dat u vooruit wilt kijken en nieuwe ontwikkelingen durft te omarmen. Want met totaalcommunicatie via een online platform wijkt u af van het geijkte vervangingsstramien.

Wellicht geeft het bij aanvang een raar gevoel dat uw gegevens niet meer letterlijk bij u in het bedrijf staan. Bedenk dan wat er gebeurt als uw medewerkers eigen gratis accounts – zoals Dropbox of Gmail – gebruiken. Oftewel, als zij zelf gegevens in de cloud plaatsen. Waar blijven uw data dan en wie kunnen er nog meer bij komen? Stel uzelf ook de vraag hoe u in de toekomst gebruik wilt maken van alle diensten en applicaties die in toenemende mate in de cloud worden aangeboden.

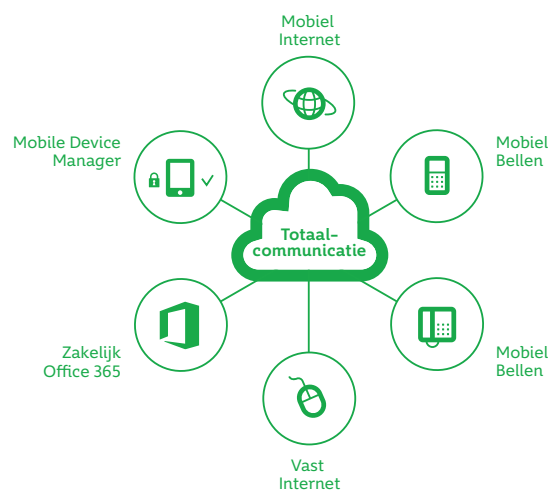
U kiest voor totaalcommunicatie, omdat u gelooft in het gemak en de voordelen van deze manier van werken. U wilt bovendien klaar zijn voor de toekomst. De wijze waarop en het tempo waarin u daar vervolgens stappen in zet, is volledig aan u. De diensten neemt u immers af per optie, per gebruiker.

Heeft u een telefooncentrale die binnenkort vervangen moet worden of een server die nagenoeg op is? Of loopt u tegen de grenzen van uw organisatie aan en wilt u het over een andere, online boeg gooien? Overweeg dan totaalcommunicatie.

Meer weten?

Nieuwsgierig geworden naar de mogelijkheden voor uw onderneming? Wij helpen u graag op weg. Voor een oriënterend adviesgesprek of een uitgewerkte oplossing op maat.

Neem s.v.p. contact op met Trends ICT groep, onafhankelijke business partner van KPN via www.trends.nl



Afb. 3: Totaalcommunicatie.

Samenvatting

Totaalcommunicatie biedt een geïntegreerde oplossing voor vast en mobiel bellen, internet en online software. Het systeem kan op maat worden ingericht. U betaalt per gebruiker, per functie. Een eenvoudige oplossing om maximale bereikbaarheid en productiever (samen)werken mogelijk te maken – veilig en efficiënt via de cloud.

