



E-BOOK

Zo laat je medewerkers altijd en overal optimaal samenwerken

Axians

Rivium Boulevard 41
2909 LK Capelle aan den IJssel
Tel: +31 88 988 96 00
info.nl@axians.com

The best
of ICT with
a human
touch



Optimale samenwerking ongeacht locatie of device vanuit één dienst

“Om de bereikbaarheid en de onderlinge samenwerking van je organisatie te optimaliseren zullen medewerkers in dit veranderproces gefaciliteerd en begeleid moeten worden.”

Organisaties staan voor enorme uitdagingen. De wereld is meer verbonden dan ooit en technologische veranderingen en functionele behoeftes volgen elkaar in rap tempo op. In elke bedrijfstak worstelen organisaties met de vraag hoe zij aan de veranderende verwachtingen van hun klanten kunnen voldoen, om nog maar te zwijgen over de complexiteit en de groeiende concurrentie. Organisaties en met name medewerkers ervaren deze uitdagingen ook als het gaat om de interne samenwerking en communicatie met collega's en klanten. Ze worstelen met de bereikbaarheid en zoeken naar oplossingen om telefonische bereikbaarheid te optimaliseren. Met telefonie alleen red je het in deze tijd niet meer. Dit is slechts één van de kanalen waarmee we met elkaar communiceren en klanten contact met ons zoeken. Het is tijd om te veranderen en gewoontes te doorbreken maar dit brengt vragen en onzekerheden met zich mee. Terwijl juist de mensen het succes bepalen in de verandering die nodig is. Hoe begeleid je dit zonder de organisatie te ontwrichten? Hoe verander je geleidelijk zodat al je medewerkers aan boord blijven en voorkom je dat 'Shadow IT' zijn intrede doet?

We zien dat het aantal diensten en producten op de markt explosief toeneemt, allemaal met als doel de bereikbaarheid van organisaties te vergroten. Veelal ligt de focus hierbij op telefonie en wordt er weinig tot geen aandacht besteed aan het vergroten van de onderlinge samenwerking tussen medewerkers.

Vasthouden aan traditionele telefoniefuncties is niet de sleutel tot het succes, vooral in situaties waarbij medewerkers steeds mobieler worden en tijdsafhankelijk gaan werken. Om de bereikbaarheid en de onderlinge samenwerking van je organisatie te optimaliseren zullen medewerkers in dit veranderproces gefaciliteerd en begeleid moeten worden. Clouddiensten kunnen de gewenste oplossing bieden en faciliteren in het veranderproces. In dit e-book laten we je zien hoe dit werkt.



Unified Collaboration

Slechte bereikbaarheid van organisaties en medewerkers wordt tegenwoordig vaak toegeschreven aan de manier waarop we met elkaar samenwerken en communiceren waarbij de oplossing wordt gezocht in techniek. Termen zoals Unified Communications en Collaboration lijken het antwoord op de hedendaagse problematiek. De stap naar een functionele inrichting die aansluit bij de wens van de business en die door gebruikers wordt geadopteerd is echter vaak erg groot en complex. Daarbij is er veel technische kennis nodig van zowel oude als nieuwe communicatiekanalen om tot een succesvolle inrichting te komen.

Een clouddienst zoals Unified Communications as a Service biedt uitkomst als je organisatie de regie over bereikbaarheid en samenwerken wil voeren zonder bezig te hoeven zijn met techniek. Dit is een flexibele, schaalbare omgeving die functioneel mee kan innoveren met de bewegingen in de markt. Daarbij staat klantcontact wat ons betreft centraal. Axians biedt Unified Communications as a Service in een flexibele, pay-per-use clouddienst met een rijke Self Service Portal: Axians Collaboration Experience (ACE). In deze dienstverlening betaalt je organisatie alleen voor wat er daadwerkelijk wordt gebruikt. We bieden een heldere keuze uit een grote variëteit aan profielen die zoveel mogelijk aansluiten

bij de functionele behoeftes van je medewerkers. Het technisch beheer nemen wij uit handen en we begeleiden je organisatie in het veranderproces. Daarbij behoudt je organisatie volledige functionele regie over de bereikbaarheid en samenwerking van medewerkers. We blijven gedurende de dienst in dialoog over wensen vanuit de business, adoptie door medewerkers en het beleid. Onze dienstverlening beweegt met je mee waardoor je organisatie klaar is voor nieuwe ontwikkelingen en je controle houdt op de algehele klantbeleving van je organisatie. In de volgende alinea's beschrijven we hoe wij hier voor telefonie en transformatie van de werkplek op inspelen met ACE.

TELEFONIE

De term telefonie wordt vandaag de dag nog regelmatig gebruikt, steeds vaker in relatie tot de functionaliteiten die op een telefonieomgeving worden toegepast. In de markt zien we dat de eisen met betrekking tot telefonie nog steeds gelinieerd zijn aan deze functionaliteiten. Een deel daarvan is echter steeds minder toepasbaar of praktisch. Medewerkers worden steeds mobieler en kantooromgevingen flexibeler ingericht. Per organisatie kan de manier waarop er nu wordt gewerkt verschillen. Er zijn bijvoorbeeld organisaties die veel waarde hechten aan direct en persoonlijk contact. De trend die we hierin zien is dat mensen vaker locatie en tijdstip onafhankelijk werken, waardoor de inzet van specifieke telefoniefuncties steeds minder toepasbaar wordt.

Denk bijvoorbeeld aan het overnemen van een oproep van een collega die niet achter zijn werkplek zit. Of groepsschakelingen die voor mobiele medewerkers steeds minder toegevoegde waarde bieden. We zien de bereikbaarheid van de organisatie verschuiven naar de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de individuele medewerker. Met ACE spelen wij in op deze mobiliteit en borgen we dat je organisatie de regie behoudt over de bereikbaarheid in zijn totaliteit, dus ook die van het individu. Die bereikbaarheid is niet langer alleen afhankelijk van telefonie: ook andere communicatiekanalen spelen een belangrijke rol. Met ACE bieden we daarom standaard Unified Communications en Collaboration aan, zodat al deze onderdelen geborgd zijn.

“Als klanten de regie nemen, hoe borgen we dan een consistente klantbeleving?”



WORKPLACE TRANSFORMATION

Wij zien dat bereikbaarheid niet alleen afhankelijk is van het beschikbaar stellen van verschillende communicatiekanalen. Met name de samenwerking tussen medewerkers maakt het verschil. Als zij elkaar in deze dynamische wereld weten te bereiken en kunnen samenwerken zal dit een positief effect hebben op de algehele bereikbaarheid van de organisatie. Daarbij wordt vaak gekeken naar de externe bereikbaarheid. Die speelt ook zeker een rol, maar het is goed om stil te staan bij het feit dat wanneer de interne bereikbaarheid en de onderlinge samenwerking niet op orde zijn, dat altijd effect heeft op de externe contactmomenten. Waarom speelt samenwerking een cruciale rol als het gaat om een algehele communicatiestrategie?

Zoals eerder beschreven krijgt de bereikbaarheid van je organisatie steeds meer een individueel karakter. Werktijden verschuiven en mensen werken op verschillende locaties. Het telefonisch beantwoorden van een oproep zegt nog niets over de bereikbaarheid van de organisatie, het al dan niet beantwoorden van een vraag aan je organisatie daarentegen wel. Wanneer de samenwerking wordt geoptimaliseerd zijn medewerkers meer op de hoogte van de taken die zij hebben en wat de status daarvan is. Mensen hoeven niet per se bij elkaar langs te komen om een project te bespreken of zelfs samen te werken aan een document. Binnen een moderne communicatie-infrastructuur is het dus mogelijk om dit,

ook tijdsafhankelijk, op afstand te doen. Dit bereikt je organisatie bijvoorbeeld al wanneer medewerkers hun status van beschikbaarheid delen. Een collega telefonisch proberen te bereiken wanneer die in een meeting zit is op dat moment niet het meest geschikte kanaal. Waar we bij traditionele omgevingen zien dat de communicatie in zo'n geval verschuift van telefoon naar e-mail, bieden kanalen zoals chat hierbij uitkomst. Een ander voorbeeld is het samenwerken aan een PowerPoint presentatie. In plaats van deze rond te mailen zodat anderen op- of aanmerkingen in het document kunnen geven, is het in een collaboration oplossing zoals ACE mogelijk om het document te delen en aanpassingen gezamenlijk te maken.

In de samenwerking blijft het fysieke aspect en het sociale contact overigens belangrijk. Daarin moet een balans gevonden worden tussen fysiek en virtueel met elkaar samenwerken, van organisaties wordt gevraagd dat zij hun medewerkers hierin faciliteren. Naast spraak is het dan ook belangrijk rekening te houden met presence, chat, video en desktopshare. Wanneer je dit niet faciliteert voor je medewerkers loop je namelijk het risico dat zij een andere oplossing vinden zoals WhatsApp, waarvan het gebruik in de afgelopen jaren sterk is toegenomen onder collega's en zelfs met klanten. Het opstellen van een beleid rondom Shadow IT is dan ook belangrijk om veiligheid van je data te kunnen waarborgen. Daarin biedt ACE een oplossing, zoals we hierna zullen toelichten.

“Hoe hou je als organisatie de regie en stimuleer je de onderlinge samenwerking?”



Een oplossing voor Shadow IT

“Met ACE richten we ons naast het bieden van de juiste middelen richting medewerkers op de adoptie, het borgen en het monitoren van de toegevoegde waarde hiervan aan de eindgebruikers.”

Shadow IT is aan de orde van de dag en als organisatie dien je inzichtelijk te hebben in hoeverre dit in lijn is met het beleid en uiteraard de wetgeving rondom AVG. Dit is de reden dat veel organisaties er nu voor kiezen om te veranderen zodat ze regie krijgen over hun communicatie-infrastructuur. Daarbij zoeken ze naar een manier om dit te realiseren zonder de organisatie te ontwrichten. Wij verwachten dat de uitdagingen rondom onderlinge samenwerking zullen toenemen zolang we hier niets aan doen, terwijl je als organisatie juist het verschil wil maken en de ruimte wil hebben om te kunnen innoveren. Daarin bepalen mensen het succes: als ze niet op de juiste manier kunnen samenwerken en elkaar kunnen bereiken zal dit effect hebben op de dienstverlening aan klanten en kan dit resulteren in een negatieve customer journey. Met ACE richten we ons naast het bieden van de juiste middelen richting medewerkers op de adoptie, het borgen en het monitoren van de toegevoegde waarde hiervan aan de eindgebruikers. We maken medewerkers bewust van de manier waarop Unified Communications en Collaboration de samenwerking versterkt zodat ze gemotiveerd zijn om deze manier van samenwerken te omarmen.

OPTIMALE SAMENWERKING ONGEACHT LOCATIE OF DEVICE VANUIT ÉÉN DIENST: ACE

Met Axians Collaboration Experience (ACE) willen we organisaties de ruimte bieden om te doen waar ze goed in zijn, en ervoor zorgen dat de continuïteit en de beschikbaarheid van de geboden functionaliteiten is gewaarborgd. We begeleiden je organisatie daarbij in het veranderproces. Samen zorgen we ervoor dat medewerkers de nieuwe functionaliteiten adopteren en de toegevoegde waarde van de nieuwe manier van samenwerken ervaren. Met ACE bieden we ook de mogelijkheid om klantcontact in een ander perspectief te plaatsen waarbij je organisatie zich niet langer hoeft te beperken tot spraak. Met ACE bepaalt je klant het kanaal waarmee hij contact zoekt met je organisatie en kunnen we die op de meest optimale manier routeren. Context en de beschikbare klantinformatie speelt hierbij een cruciale rol. Samen met je organisatie bepalen we de beste customer journey, waarbij je de functionele regie behoudt met betrekking tot bereikbaarheid, samenwerking en klantcontact.

ACE biedt een selfservice portal waarbij je organisatie de mogelijkheden heeft om functionele aanpassingen direct door te voeren. Zeker als het gaat om klantcontact is het belangrijk dat de business direct kan schakelen als de markt of klanten daarom vragen. Axians ontzorgt je organisatie, neemt de verantwoordelijkheid over het technische beheer en biedt je IT-afdeling de ruimte om zich te richten op zaken waarmee je het verschil kunt maken.

UNIFIED COLLABORATION AS A SUCCESS

De essentie van onze dienstverlening ligt in het borgen van de bereikbaarheid van je organisatie. Dit betekent dat niet alleen de adoptie een cruciale rol speelt, maar ook de migratie van de huidige situatie naar ACE. Daarnaast biedt ACE een zo goed mogelijke aansluiting bij je huidige infrastructuur. Elke bestaande omgeving kent wel een aantal specifieke functies die nu gebruikt worden en die je in een nieuwe omgeving wilt behouden. Zo zijn er vaak systemen voor intercom en slagbomen die gekoppeld zijn aan je communicatie-omgeving, of worden er complexe schakelingen gebruikt in de organisatie die je operatie ondersteunen. Als ervaren system en service integrator bieden wij de mogelijkheid om functies als deze in de dienstverlening te integreren. Onze dienst is er zo op ingericht dat je direct de functionele voordelen van ACE volledig benut, zonder afbreuk te doen aan bestaande omgevingen en bereikbaarheid.

Innovatie

Voor iedere organisatie geldt dat innovatie een belangrijke rol speelt voor hun lange termijn bedrijfsstrategie. Innovatie op het vlak van IT is vaak complex, waarbij je te maken hebt met enerzijds de functionele vraag en anderzijds de technische invulling en beheer van de benodigde oplossing. De ontwikkelingen van techniek volgen zich in een rap tempo op. Het is voor veel organisaties lastig in te schatten welke stappen genomen moeten worden en welke risico's men loopt bij de keuze voor een bepaalde oplossing. Sluit de oplossing aan bij de behoeftes van de organisatie en worden deze door medewerkers voldoende geadopteerd?

De zoektocht naar de juiste oplossing en het bepreken van de risico's kost organisaties veel geld en veel energie. Dit houdt de focus weg bij de core business en dat waar de expertise van de organisatie ligt, oftewel waar je je kunt onderscheiden en verschil maakt ten opzichte van de

concurrentie. De bedrijfsfilosofie en IT-strategie moeten weer in balans komen, waarbij organisaties de regie houden en kunnen innoveren zonder hiervoor onnodige risico's te lopen. Veel organisaties kiezen voor een cloudoplossing om hun kosten te verlagen. Binnen een strategie is dit een mogelijk resultaat maar mag het wat ons betreft niet de hoofdreden zijn om voor een oplossing te kiezen.

De keuze voor een dienst moet je organisatie de ruimte bieden om te kunnen innoveren. Zodat de IT-afdeling weer onderdeel is van de algehele bedrijfsstrategie en voor kan lopen op de functionele vraag, de organisatie kan helpen haar strategie te realiseren om het verschil te maken en relevant te blijven.

Daarbij gaat het om de balans tussen de Business, IT en de dienstverlening zoals weergegeven in onderstaande figuur.



Waarom Axians?

Als organisatie wil je je richten op de bedrijfsstrategie en optimaal en relevant klantcontact. De business moet regie hebben over hoe, waar en wanneer men bereikbaar wil zijn. Functioneel beheer als het gaat om bereikbaarheid en de onderlinge samenwerking. Waarbij je de business tools geeft zodat ze dit zelf kunnen doen, zonder wijzigingsverzoek richting IT of de dienstverlener. IT moet de ruimte krijgen om te kunnen innoveren zodat bedrijfsstrategieën gerealiseerd worden.

Axians ontzorgt klanten door de technologie achter de totale oplossing uit handen te nemen. Daarbij zorgen wij ervoor dat deze voldoet aan de laatste richtlijnen en aan alle security eisen die er van je organisatie worden verwacht. Axians werkt met gekwalificeerde mensen die continu hun kennis up-to-date houden en je organisatie met passie verder helpen door flexibiliteit te bieden. Zodat je organisatie kan groeien en krimpen maar vooral kan innoveren, zich kan onderscheiden en veranderen.



The best
of ICT with
a human
touch



axians

Rivium Boulevard 41
2909 LK Capelle aan den IJssel
Tel: +31 88 988 96 00
info.nl@axians.com