

## E-BOOK

# Zo borg je klantcontact en optimale samenwerking in je organisatie

### Axians

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

The best  
of ICT with  
a human  
touch

---



# Optimale klantbeleving en samenwerken 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: OMNIA. 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

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

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 optimaal klantcontact op inspelen met OMNIA.

## 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 OMNIA 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 OMNIA bieden we daarom standaard Unified Communications en Collaboration aan, zodat al deze onderdelen geborgd zijn.



## OPTIMAAL KLANTCONTACT

We zien ook dat klantcontact steeds relevanter wordt. Dit is voor iedere organisatie in elke vorm van essentieel belang en vormt de brug tussen je organisaties en haar klanten. Ongeacht of het nu gaat om de aankoop van een product, dienst of het verlenen van service, klanten kiezen de manier waarmee ze met de organisatie communiceren. Daarbij beperken ze zich niet langer tot telefonie. Termen als 'omnichannel' en 'customer journey' worden geïntroduceerd en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Klanten verwachten dat organisaties hun behoeften invullen en hierin klantgericht zijn. Klantbeleving is niet langer het doel maar de basis en relevantie speelt hierin een belangrijke rol. Dat ben je wanneer je als organisatie toegevoegde waarde biedt aan je klant.

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

Ondanks dat klantcontact veelal door het contact center wordt afgehandeld hebben organisaties ook te maken met klantcontact in andere delen van de organisatie. Voorbeelden zijn individueel contact, contact vanuit de backoffice of vanuit marketing. Al deze contactmomenten maken onderdeel uit van het klantbeeld. Dit klantbeeld is bepalend voor de manier waarop klanten de customer journey ervaren, ongeacht het gekozen kanaal. Succesvol klantcontact kan dus bereikt worden door elk klantcontact op de juiste waarde in te schatten. Waarbij in feite iedere medewerker een contact center medewerker is.

Het onderscheidend vermogen van je organisatie begint bij de erkenning dat alle contactmomenten op de juiste waarde worden ingeschat. Hoe wordt je relevant en zorg je ervoor dat de basis van de klantbeleving op orde komt? Dit is geborgd in de reis die klanten maken als ze contact opnemen met je organisatie. Het vastleggen van contactmomenten binnen het contact center is niet langer voldoende om deze reis mogelijk te maken. De essentie ligt in alle informatie "context" die je als organisatie van een klant beschikbaar hebt. Om de klantreis mogelijk te maken, en om aan de verwachtingen van de klant te kunnen voldoen, kan je deze context gebruiken om klanten optimaal te routeren. Daarmee wordt je organisatie relevanter voor de klant. Het gaat namelijk niet alleen om klantherkenning maar ook klanterkenning, die beiden een essentiële rol spelen. Binnen OMNIA is klantcontact op meerdere niveaus geborgd. We kijken naar de behoefte van de organisatie en de toegevoegde waarde van ieder kanaal. We bieden een omgeving waarmee je organisatie eenvoudig kan beginnen en vervolgens kan doorgroeien naar een omgeving met een volledige omnichannel hannel strategie. Hierbij ontzorgen we je organisatie niet alleen technisch maar delen wij onze kennis en expertise als het gaat om de optimalisatie van klantcontact en bij het bepalen van de juiste customer Journey. We zorgen dat IT en de Business de kennis en expertise krijgen om functioneel het verschil te maken en meer grip te krijgen op klantcontact.



“De veranderende communicatievraag heeft consequenties voor je bereikbaarheidsbeleid.”

### OPTIMALE KLANTBELEVING EN SAMENWERKEN VANUIT ÉÉN DIENST: OMNIA

Met OMNIA 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 OMNIA bieden we ook de mogelijkheid om klantcontact in een ander perspectief te brengen en ons niet langer te beperken tot spraak. Met OMNIA 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.

OMNIA biedt een selfservice portal waarbij de 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 OMNIA. Daarnaast biedt OMNIA 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 OMNIA 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](mailto:info.nl@axians.com)