

WHITEPAPER

Betere communicatie en bereikbaarheid bij gemeenten

Axians

Energieweg 1
2627 AP Delft
Tel: +31 15 260 99 06
www.axians.nl

The best
of ICT with
a human
touch

Gemeenten staan voor een grote uitdaging

Gemeenten staan voor een grote uitdaging op het gebied van bereikbaarheid en veiligheid. Ze willen veilig en goed klantcontact kunnen (blijven) bieden en ook intern de samenwerking tussen medewerkers verbeteren. Communicatie wordt hiervoor steeds belangrijker, maar ook complexer door het gebruik van verschillende communicatiekanalen en apparaten. Bovendien neemt het takenpakket van gemeenten toe en worden de verwachtingen van burgers steeds hoger. Terwijl ondertussen ook het mobiele werken en thuiswerken toeneemt.

“Welke technische oplossing uw gemeente precies nodig heeft, is natuurlijk afhankelijk van uw situatie, specifieke uitdagingen en de al bestaande technische voorzieningen.”

Gelukkig bestaan hiervoor steeds meer waardevolle technische oplossingen. Dat is mooi, maar ook de ‘keuzestress’ ligt op de loer. Want welke oplossingen en combinaties zijn het meest passend voor jouw organisatie? Met die vraag zijn veel gemeenten nu bezig en ze moeten vooral doelgerichte keuzes maken. Bijvoorbeeld wanneer het gaat over vernieuwing van de ICT-infrastructuur, het combineren van Microsoft Teams én telefonie of over het goed laten functioneren van het Klantcontact Centrum (KCC). Welke technische oplossing jouw gemeente precies nodig heeft, is natuurlijk afhankelijk van de situatie,

specifieke uitdagingen en de al bestaande technische voorzieningen. Maar de onderliggende uitdaging van veel gemeenten komt sterk overeen. De vraag is namelijk vooral: hoe worden jouw organisatie specifieke behoeften vertaald naar de best passende oplossing? Het liefst voor nu en de komende 5 tot 10 jaren.

Deze whitepaper helpt je snel op weg. Hiervoor heeft Axians vanuit onze ruime ervaringen bij lokale overheden de veelvoorkomende uitdagingen en oplossingsrichtingen voor gemeenten op een rij gezet.



Belangrijkste uitdagingen voor gemeenten

De werkomgeving van gemeenten verandert in hoog tempo. Belangrijke oorzaken zijn het groeiend takenpakket van gemeenten, de toename van mobiele werkplekken en thuiswerkers en de toenemende integratie van mediakanalen. De ene keer gebruiken medewerkers Microsoft Teams, de andere keer hun (mobiele) telefoon, e-mail of whatsapp, terwijl ook de chats in het KCC toenemen. Hoe leid je al die communicatiestromen in goede banen? En hoe zorg je dat mensen elkaar snel vinden (ook intern) zodat zij op een prettige en efficiënte manier de benodigde informatie krijgen? Daarbij moeten ze als vanzelfsprekend altijd kunnen rekenen op een solide en veilige technische infrastructuur die 'gewoon' altijd goed functioneert.

Voor de meeste gemeenten zijn dit grote uitdagingen:

UITDAGING #1 IN WELKE RICHTING ONTWIKKELEN WIJ ONZE ICT-OMGEVING?

Er zijn steeds meer technische oplossingen. In de cloud, op locatie (on premise) en allerlei tussenvormen (hybride). Wat voor nu en de komende jaren de beste oplossing is voor jouw organisatie is afhankelijk van diverse factoren. Dat is niet automatisch 'de cloud', zoals je tegenwoordig vaak hoort. Misschien wil en kun je bepaalde on premise systemen eerst nog prima blijven gebruiken. Dan is het vaak een kwestie van koppelingen realiseren, terwijl bepaalde onderdelen al wel naar de cloud kunnen. Er zijn veel verschillende oplossingen mogelijk en daarom is vooral goed en onafhankelijk advies nodig over jouw huidige en toekomstige infrastructuur. Gemeenten kiezen daarom steeds vaker voor een vaste partner die hen adviseert en zorgt voor de uitvoering en het onderhoud van de ICT-infrastructuur. Zodat zij zeker weten dat die altijd goed functioneert. Terwijl ze ondertussen samen met de partner kunnen werken aan de verdere ontwikkeling van de ICT-omgeving.

Veel gemeenten kloppen hiervoor aan bij Axians omdat wij gespecialiseerd zijn in missie-kritische communicatiesystemen in vitale sectoren. Ook omdat wij merkonafhankelijk adviseren over de best passende oplossing per organisatie. Wij hanteren niet standaard het 'cloud first' principe, maar kijken eerst naar de bestaande en dan naar de vereiste nieuwe 'bouwstenen' die samen het best passen bij jouw organisatie. De beste oplossing is voor de ene gemeente vaak net weer iets anders dan voor de andere gemeente. Wij kijken dus vooral naar wat je nodig hebt en zorgen dat alles optimaal blijft functioneren.



UITDAGING #2 HOE ZORGEN WIJ VOOR GOEDE BEREIKBAARHEID MET MICROSOFT TEAMS ÉN TELEFONIE?

Door de snelle (noodgedwongen) opmars van thuiswerken in 2020 kunnen vrijwel alle gemeenten en medewerkers tegenwoordig goed overweg met videobellen en -vergaderen, vaak met Microsoft Teams. Voor een deel blijft die werkwijze bestaan omdat mensen vaker mobieler willen werken en dit nu ook kan om iedereen inmiddels gewend is geraakt aan video-vergaderen. Medewerkers zullen steeds vaker kiezen wanneer zij elkaar live ontmoeten en wanneer een overleg online kan plaatsvinden.

Goede interne bereikbaarheid is dan wel essentieel. Het koppelen van Microsoft Teams met telefonie is daarvoor een belangrijke doelstelling bij veel organisaties. Deze koppelingen zijn inmiddels goed te realiseren, maar moeten vooral solide en vlekkeloos werken met optimaal gebruikersgemak. Dan kunnen mensen elkaar (intern) veel gemakkelijker bereiken op een geschikt moment. En dan maakt het niet uit of de verbinding nu telefonisch wordt gelegd of met Microsoft Teams. Zo wordt het ook gemakkelijker om te kijken of een collega beschikbaar is, of die nu op zijn werkplek zit of thuiswerkt. Want als doorverbinden naar medewerker X niet mogelijk is, dan kan haar beschikbare collega de beller mogelijk wel direct te woord staan. Dit draagt bij aan de klantvriendelijkheid en efficiënte communicatie voor alle betrokkenen. Samen met bijvoorbeeld de bereikbaarheid onder één nummer voor mobiele en vaste telefonie wordt samenwerken en goede interne bereikbaarheid zo perfect gefaciliteerd.

“De kunst is vooral om het contactverkeer tussen het groeiend aantal communicatiekanalen in goede banen te leiden.”

UITDAGING #3 HOE ZORGEN WE DAT HET STEEDS BELANGRIJKER KCC OPTIMAAL BEREIKBAAR BLIJFT?

Met het groeiend takenpakket van gemeenten, het groeiend belang van communicatie met meer communicatiekanalen en burgers die hiervan hogere verwachtingen hebben, is het belang van een goed functionerend KCC (Klantcontact Centrum) de afgelopen jaren steeds groter geworden. Dat belang blijft de komende jaren ook groeien en moderne technieken kunnen dit perfect faciliteren. De kunst is vooral om het contactverkeer tussen het groeiend aantal communicatiekanalen in goede banen te leiden. Want de ene keer wordt telefonisch contact gelegd, maar de volgende keer via Whatsapp, een chatsysteem, e-mail of Microsoft Teams. Het koppelen van (bestaande) systemen en de inzet van nieuwe oplossingen maakt deze omnichannel communicatie mogelijk. Ook daarbij is de koppeling van mobiele en vaste telefonie met Microsoft Teams en online communicatie een belangrijke voorwaarde.

Welke stappen jouw organisatie hiervoor het best kan zetten, is afhankelijk van de bestaande ICT-omgeving en bijvoorbeeld de omvang en specifieke doelstellingen van jouw organisatie. Als specialist in missie-kritische communicatiesystemen in vitale sectoren kan Axians hierover merkonafhankelijk adviseren. Met onze jarenlange kennis en ervaring hebben wij een toonaangevende klantenkring binnen de lokale overheden. Wij kennen de uitdagingen en kunnen met onze ‘lessons learned’ de best passende oplossingen adviseren. Die kunnen wij ook realiseren en onderhouden. Daarvoor hebben wij zelf alles in huis.

Veel gekozen oplossingen lokale overheden

Omdat wij weten dat de ene gemeente de andere niet is, kijken we bij Axians altijd naar de specifieke behoeften en doelstellingen van een gemeente. En uiteraard naar de bestaande infrastructuur en welke nieuwe oplossingen en bouwstenen daar het best bij passen. Het maakt voor ons niet uit of het gaat om lokale systemen (on premise), oplossingen in de cloud of één van de vele (hybride) tussenvormen. Het gaat om het voordeel voor jouw organisatie, de medewerkers en het gebruikersgemak en natuurlijk jouw klanten. Daarvoor combineren wij de bouwstenen die beschikbaar en het best passend zijn.

Wij geven daarbij merkonafhankelijk advies en kunnen met onze lessons learned onafhankelijk adviseren. Ook kunnen wij de oplossing integreren en 24/7 beheren. De oplossingen die we bij gemeenten realiseren verschillen dus afhankelijk van hun situatie en specifieke behoeften. Binnen de totale mix van bouwstenen zien wij een aantal onderdelen vaak terugkomen bij de lokale overheden waarvoor wij als partner werken. Om hier snel een concreet beeld van te krijgen, hebben wij een aantal veelgebruikte bouwstenen opeen rij gezet in onze brochure '[Klantcontact & interne samenwerking gemeenten](#)'.



Hoe nu verder?

Als medewerker van een gemeente of andere lokale overheid herken je waarschijnlijk de geschetste dilemma's en vraagstukken waar veel collega-organisaties ook voor staan. Zoals geschetst is de beste oplossing voor jouw organisatie altijd sterk afhankelijk van jouw situatie, de bestaande infrastructuur en van jouw specifieke organisatiebehoeften.

Door kennismaking met belangrijke uitdagingen en oplossingsrichtingen van andere gemeenten hebben wij alvast enkele denkrichtingen willen tonen die onderdeel kunnen zijn van jouw oplossing. Dit hebben we gedaan vanuit onze ervaringen als specialist in missie-kritische communicatiesystemen in vitale sectoren, in het bijzonder bij gemeenten. Hierbij heb je ook al kort kennis kunnen maken met onze werkwijze en visie als vaste partner van lokale overheden op het gebied van ICT.

Wij kunnen ons voorstellen dat deze kennismaking en inzichten nieuwe vragen oproepen, specifiek voor de behoeften van jouw eigen organisatie. Daarmee kun je direct en vrijblijvend bij ons terecht. Test ons gerust eens uit en leg ons jouw uitdagingen voor.

OVER AXIANS

Axians zorgt met ruim 220 medewerkers voor de integratie en servicedienstverlening van bedrijfs- en missie-kritische telecommunicatieoplossingen in vitale sectoren. Naast het adviseren, realiseren en onderhouden van systemen bestaat het werk van onze specialisten voor een groot deel uit servicedienstverlening. Hiervoor hebben wij zelf ook alle mensen in huis. Dankzij onze 150 engineers op de weg kunnen wij de ambitieuze serviceovereenkomsten (SLA) met klanten altijd perfect nakomen.

Wij zijn met onze telecommunicatieoplossingen werkzaam in deze marktsegmenten:

- ▶ Banken & verzekeraars
- ▶ Centrale & lokale overheid
- ▶ Industrie
- ▶ Onderwijs
- ▶ Service providers (o.a. T-Mobile, KPN & Vodafone)
- ▶ Transport & infrastructuur
- ▶ Zorg

Belangrijke oplossingen die wij realiseren, liggen momenteel veel op het gebied van indoor dekking, connectiviteit (DAS en Private LTE) en PMR (Private Mobile Radio) voor besloten portofoonnetwerken. Bij het realiseren van nieuwe systemen werken wij altijd met bewezen technologie.

Als onderdeel van VINCI Energies Nederland werken wij binnen deze bredere groep van technologiebedrijven nauw samen met onze zusterorganisaties. Hierdoor hebben wij altijd alles in huis wat onze klanten nodig hebben. Dat werkt wel zo prettig en dat verschil merken onze klanten in de praktijk.

The best
of ICT with
a human
touch



axians

Energieweg 1
2627 AP Delft
Tel: +31 15 260 99 06
www.axians.nl