

LEAFLET

Winkelketens hebben belang bij de juiste integratie van verschillende communicatiemiddelen

Sta je er wel eens bij stil hoeveel spraak- en datacommunicatie er plaatsvindt met, tussen en vanuit winkels? Dat gaat van een telefoontje naar een collega-filiaal of zij een bepaald product nog op voorraad hebben tot klanten die willen videobellen met het thuisfront om te checken of dit het goede product is. Telecommunicatie lijkt vaak zo eenvoudig en vanzelfsprekend, maar er zijn veel verschillende technologieën voor verschillende toepassingen. Het vinden van de juiste combinatie voor jouw winkelketen is maatwerk.

De integratie van verschillende communicatiemiddelen, spraak en data, staat wel bekend als Unified Communications (UC). Zeker winkelketens hebben belang bij UC, want hun communicatiebehoeften zijn divers.

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Aan de ene kant is er de communicatie met klanten. Denk aan marketingcampagnes met coupons die je in de winkel kunt inwisselen. Of aan een app die de kortste route door de winkel bepaalt aan de hand van het boodschappenlijstje dat je ingeeft. Of denk gewoon aan een klant die in de winkel een Instagram-post wil maken.

Daarnaast wil je je medewerkers tevreden houden. Zeker met de hoge werkdruk die er vandaag de dag is, wil je ze de best mogelijke communicatiemiddelen geven zodat ze makkelijk, zonder onnodige frustraties, hun werk kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan verkorte doorkiesnummers om een collegafiliaal of het hoofdkantoor te bellen. Of aan een app waarmee ze door het scannen van de productcode snel informatie kunnen opzoeken als een klant daarom vraagt.



Waarom gewone netwerktechnologie niet voldoende is

UC maakt dit alles mogelijk, mits de (mobiele) dekking optimaal is, altijd en overal. En dat is helaas zelden het geval. Veel winkelpanden, zeker de grote filialen, hebben dezelfde karakteristieken als liften of parkeergarages: beton en staal maken dat signalen niet goed doorkomen. Iedereen kent de frustraties over het uitvallen van een telefoongesprek als je de lift in stapt of een parkeergarage binnenrijdt. Die frustratie wil je klanten en medewerkers in jouw winkel besparen.

Daar komt bij dat een publiek mobiel netwerk al snel overbelast is in crisissituaties of bij evenementen. Dan zijn er simpelweg teveel mensen die allemaal op hetzelfde moment willen bellen of video's willen uploaden.

Kortom: netwerken die in een gemiddeld kantoor prima functioneren, zijn ongeschikt voor een groot winkelpand.

Waar moet je aan denken als je kiest voor UC?

Daarom zien wij Unified Communications (UC) niet zozeer als één oplossing van één leverancier, maar als concept. Dat concept is dat je zowel op het hoofdkantoor als in al je winkels de faciliteiten biedt voor iedere vorm van communicatie: telefonie, instant messaging, data-uitwisseling, video en ga zo maar door. Binnen dat concept zet je meerdere technologieën in: DECT, wifi, het publieke telefonienetwerk en soms een private network. De situatie in een specifieke winkel bepaalt welke technologieën je nodig hebt om tot een passende oplossing te komen. De behoefte aan veel beeldcommunicatie vraagt heel wat anders van je netwerk dan puur en alleen een spraakverbinding. Een smartphone app die medewerkers ondersteunt in hun werk, moet weer aan andere eisen voldoen dan een app voor klanten. Dit alles vertaalt zich in verschillende netwerktechnologieën die we samensmelten tot één omgeving.

“Onze insteek is: bestaande investeringen maximaal uitnutten en een gefaseerde route uitstippelen naar een ideaalsituatie.”

Welke vragen mag je stellen aan een leverancier?

Er zijn veel leveranciers van UC- en aanverwante technologieën. Er is ook niet zoiets als de beste oplossing of leverancier. Het is vooral belangrijk om samen met je ICT-partner te bepalen wat je precies nodig hebt. Dat doe je aan de hand van onder meer de volgende vragen:

1. Hoe realiseer ik overal in mijn winkel een goede mobiele dekking voor al mijn klanten, zodat zij een optimale winkelervaring hebben?
2. Wat is de marketingstrategie en gaat mobiele communicatie in de winkels in de toekomst een grotere rol spelen in het marketingbeleid?
3. Welke spraak- en datacommunicatie hebben medewerkers nodig om hun werk zo efficiënt en makkelijk mogelijk te doen?
4. Wat is de toekomstvisie op de 'digitale werkplek' van winkelmedewerkers? Zijn er plannen om ze nog beter te ondersteunen met apps en andere oplossingen?
5. Hoe kan ik mijn nieuwe communicatieoplossing naadloos integreren met de rest van mijn ICT-infrastructuur zonder dat mijn winkel een tijd onbereikbaar is?

De businesscase

Een goede infrastructuur voor spraak- en datacommunicatie en een passende UC-oplossing zijn essentieel en onmisbaar om bovenstaande vraagstukken op te lossen. Zoals gezegd is de kans groot dat een combinatie van technologieën de beste communicatiebeleving gaat

geven aan klanten en medewerkers. Daar komt een investering bij kijken. Een investering die zich terugverdient door beter converterende marketingacties, een hogere klanttevredenheid, een hogere efficiency van medewerkers én een hogere medewerkertevredenheid.

Gelukkig hoeven we meestal niet van scratch af aan te beginnen. De kans is groot dat we veel van je bestaande telecomvoorzieningen kunnen hergebruiken in de nieuwe configuratie. Je hebt nu immers al telefonie, er is al een wifinetwerk in de winkels. Daar borduren we uiteraard op voort. Onze insteek is: bestaande investeringen maximaal uitnutten en een gefaseerde route uitstippelen naar een ideaalsituatie. Hoe snel je die route vervolgens aflegt, is volledig aan jou.

Meer weten?

Wil jij weten of inspiratie opdoen over hoe je klanttevredenheid en medewerkertevredenheid kunt verhogen door goede spraak- en datacommunicatie? Wij komen graag bij je langs voor een mobiele dekkingsmeting en een gesprek over de functionaliteiten die UC je biedt. Op die manier kunnen we je een advies geven wat de best passende oplossing voor jouw organisatie is en een plan ontwikkelen hoe we je bestaande omgeving kunnen upgraden tot een volwaardige UC-oplossing voor jouw retailketen.