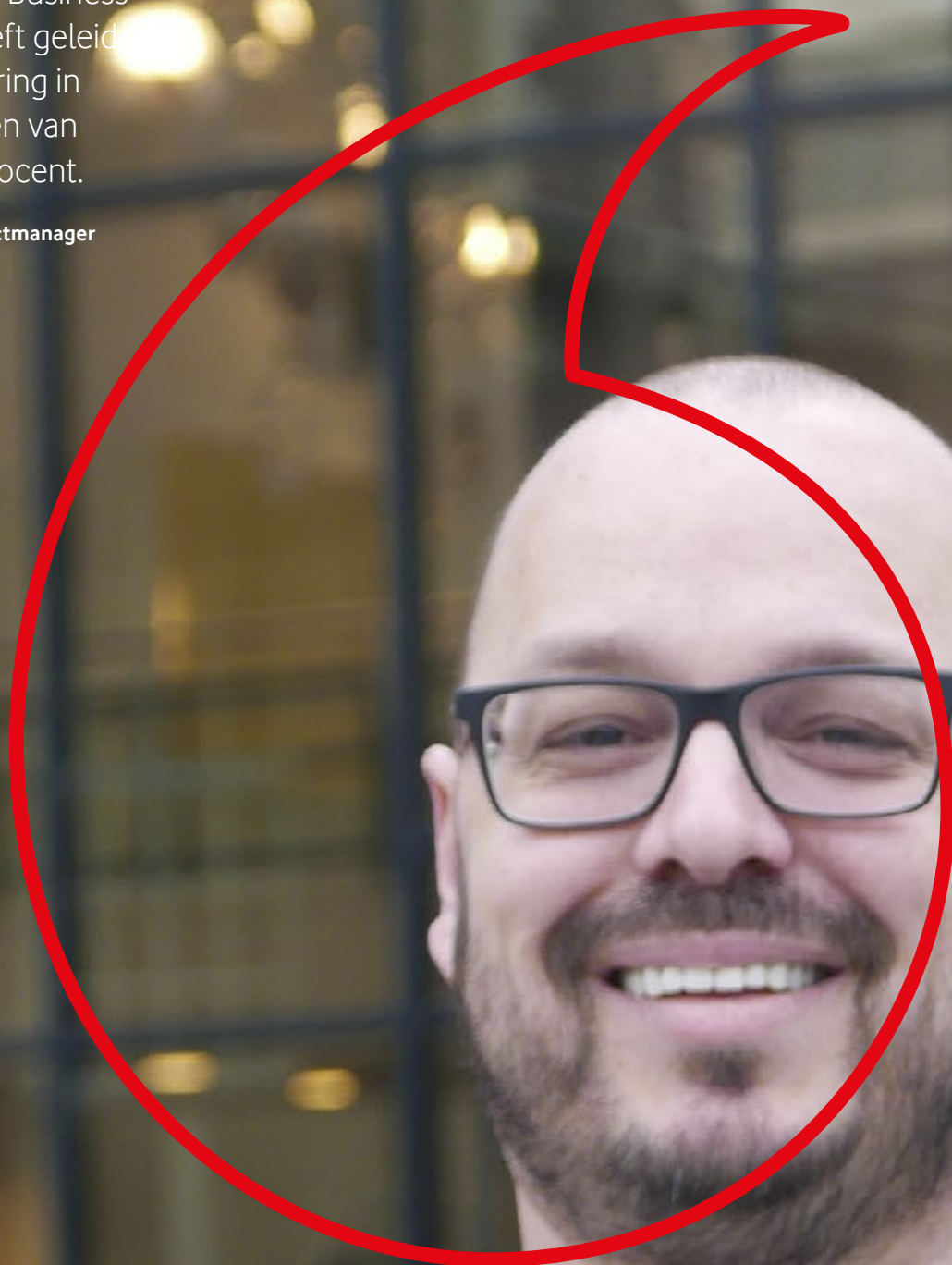


Overgaan op bellen met Skype for Business en mobiel heeft geleid tot een besparing in telefoniekosten van bijna dertig procent.

Ralf Hermsen, projectmanager



**Ambtenaren Zeist
werken flexibel en
plaatsonafhankelijk**

The future is exciting.

Ready?



Skype for Business zorgt voor betere dienstverlening gemeente Zeist

In 2013 is de gemeente Zeist verhuisd naar een nieuw gemeentehuis. Als onderdeel van die verhuizing is de volledige communicatie-infrastructuur grondig gemoderniseerd, en is Zeist overgestapt op tijd- en plaatsonafhankelijk werken. Daarbij heeft de gemeente Zeist gekozen voor Skype for Business van Vodafone. Ondertussen is ook bellen met Skype for Business ingevoerd. Hiermee is de dienstverlening van de gemeente Zeist optimaal georganiseerd. Bovendien is een besparing gerealiseerd op de communicatie van dertig procent.

De uitdaging

De gemeente Zeist is in Nederland een van de pioniers geweest bij het invoeren van Skype for Business in de organisatie. "Het heeft wel wat voeten in de aarde gehad, want we waren in 2013 een van de eerste klanten die met Vodafone One for Lync (voorloper van Skype for Business) wilden gaan bellen. Toen was er nog heel weinig kennis over. De afgelopen twee jaar heeft dit echter een gigantische vlucht genomen."

Verandering in werkwijze

Maar belangrijker dan de technische component was de verandering in werkwijze. De overgang naar bellen met Skype for Business was voor de medewerkers een grote stap. "Toen we de oude telefooncentrale (PBX) uitschakelden zag je dat mensen mentaal nog de stap moesten zetten naar de situatie dat ze overal bereikbaar zijn op hun werknummer, ook thuis."

De oplossing

"Het is daarom belangrijk dat mensen bij die verandering gaan nadenken over hun eigen bereikbaarheid. Een aantal collega's moesten erg wennen aan de nieuwe situatie. Voorheen waren ze niet meer bereikbaar als ze het kantoor uitliepen, maar nu zijn ze in principe overal en altijd bereikbaar op het 030-nummer van de gemeente."

"De vraag is dan of je wel of niet bereikbaar wilt zijn. Want dat is de keuze die je hebt binnen Het Nieuwe Werken. Tegelijk is het belangrijk om na te gaan denken over de vraag hoe je aan mensen die bereikbaarheid laat zien. Want ook dat kun je via Skype for Business regelen, via de Outlook agenda. Eerst stonden in onze organisatie alle agenda's dicht. Het openzetten van de agenda's is een hele verandering, daar is wel discussie over geweest."

Nadenken

"Technisch is het implementeren van Skype for Business en bellen met Skype for Business relatief eenvoudig. Het organisatie-aspect, zoals nadenken over bereikbaarheid en doorschakelingen heeft bij ons de meeste tijd gekost. We hebben ons wel een beetje verkeken op de impact die dit heeft gehad. We zijn overgestapt naar Het Nieuwe Werken en

verhuisd naar een nieuw pand met flexibele werkplekken. Daarnaast moesten mensen ook nog eens na gaan denken over hun eigen bereikbaarheid en beschikbaarheid."

Een van de zaken die aan bod kwam was het gebruik van voicemail. "Omdat voicemail vaak zorgt voor schijnbereikbaarheid hebben we ervoor gekozen om zakelijk gezien geen voicemail te gebruiken. De helft van de mensen wilde voicemail gebruiken, de andere helft liever niet. Wij hebben ervoor gekozen om de call bij geen gehoor terug te leiden naar het klantcontactcentrum (KCC)."

De medewerkers van Nexxt Vodafone hebben bij dit project een belangrijke rol gespeeld. "Met hen hebben we de technische implementatie gedaan, maar zeker zo belangrijk was hun hulp bij het nadenken over de inrichting van de organisatie en de communicatie. Zij zorgen ervoor dat zowel de technische als de organisatorische kant aandacht krijgt. Ze hebben ons heel goed geholpen door ons een spiegel voor te houden, en de vraag te stellen waarom we bepaalde zaken wilden doen. Het is soms belangrijk dat mensen van buitenaf dit doen, omdat zij met een frisse blik naar de organisatie kijken."

“ Met Skype for Business is het mogelijk om mensen onafhankelijk te maken van dat vaste toestel. ”

Ralf Hermsen, projectmanager

Het resultaat

Bedrijfskritische oplossing

Skype for Business is een bedrijfskritische oplossing geworden voor de gemeente Zeist. "Als Skype for Business het niet doet, staat de organisatie bijna stil. Zowel goede technologie als informatie zijn belangrijk, dat blijkt wel. Het werkt goed, en pas op het moment dat het er niet is valt het op." De acceptatie was boven verwachting: "Vanuit ICT heb je altijd een bepaalde verwachting over de manier waarop mensen ermee omgaan. Toen we begonnen met chat verwachtten we dat mensen die gewend waren aan Facebook of Whatsapp er het meest gebruik van zouden maken. Maar ook collega's die je op die media helemaal niet terugziet maken juist gebruik van die functie omdat het zo eenvoudig te gebruiken is." Naast verbeterde efficiëntie is ook een forse kostenbesparing bereikt. "Overgaan op bellen met Skype for Business en mobiel vanuit een traditionele omgeving heeft bij ons geleid tot een besparing in telefoniekosten van bijna dertig procent. Al het onderlinge belverkeer is bovendien afgekocht."

Zeist is nu aan het kijken hoe de

dienstverlening in de toekomst kan worden ingericht. "Je ziet steeds vaker de behoefte ontstaan om op andere momenten van de dag contact te hebben. Daar zijn we nu mee bezig. We hebben al een telefonische avondopenstelling, waarbij Skype for Business ervoor zorgt dat we flexibel zijn. Medewerkers kunnen er bijvoorbeeld ook voor kiezen een deel van de dag thuis te werken. We zijn nog volop aan het ontdekken welke mogelijkheden er nog meer zijn. Dat je die mogelijkheden hebt zonder dat er nieuwe investeringen nodig zijn is heel prettig. Hiermee ben je als organisatie veel flexibeler en wendbaarder."

De organisatie

De gemeente Zeist heeft bijna vierhonderd medewerkers, voor wie in het nieuwe gemeentehuis 180 vaste werkplekken beschikbaar zijn. Iedere werkplek is daar een flexwerkplek, en medewerkers worden gebeld via Vodafone met Skype for Business. "We wilden de vele mogelijkheden van Skype for Business volledig gaan benutten," zegt Ralf Hermsen, die bij de gemeente Zeist verantwoordelijk is geweest voor de implementatie. "Vanaf het begin was het al de bedoeling om onze oude telefooncentrale (PBX) te gaan vervangen door Skype for Business. De eerste stap daarin is om goed in de organisatie te gaan kijken hoe we telefonie willen gebruiken. Want bij een overstap naar Het Nieuwe Werken staat er niet meer op ieder bureau een vast toestel waar je een medewerker kunt bellen. Je belt nu naar die medewerker, of hij nu hier aan het werk is of thuis werkt. Met Skype for Business is het mogelijk om mensen onafhankelijk te maken van dat vaste toestel."

