

Skype for Business zorgt dat de klant altijd bij de juiste persoon terechtkomt. Als de ene medewerker er niet is, gaat het telefoontje automatisch door naar een ander. Zo wordt een klant heel snel geholpen.

**Chantalle van der Heijden,**  
facilitair manager CtacICT &  
Facilitair bij Abrona

**Ctac is een  
Ready Business**

The future is exciting.

**Ready?**



# Ctac moderniseert klantcommunicatie met Vodafone

Voor automatisering is goede bereikbaarheid voor klanten cruciaal. In de traditionele organisatie van de communicatie werden klanten nog te vaak vergeefs doorverbonden, en ontbrak het de receptie aan overzicht. Dankzij Skype for Business komen callers nu altijd bij de juiste persoon uit, ook wanneer medewerkers buiten kantoor werken.

“We werkten nog vrij traditioneel”, zegt facilitair manager Chantalle van der Heijden. “De klant belde naar onze telefooncentrale en vroeg naar iemand. Hij werd dan doorverbonden maar kreeg soms de voicemail. Dan kwam hij weer terug bij de receptioniste en vroeg wanneer de medewerker wel bereikbaar is. De receptioniste had geen idee. Dat is voor de receptioniste niet fijn, maar voor de klant al helemaal niet. Daar wilden we verandering in brengen. Het moet voor de receptioniste goed zichtbaar zijn wie waar is, en wanneer diegene beschikbaar is.”

## Verbruik veranderd

Toen de lopende abonnementen voor mobiele telefonie afliepen is facilitair manager Chantalle van der Heijden samen met de information manager op zoek gegaan naar partijen die een beter contract konden aanbieden. Van der Heijden: “We hebben gekeken wat het zou gaan kosten als we dezelfde dienst bij een andere

aanbieder af zouden gaan nemen, maar ook of we überhaupt wel dezelfde dienst wilden gaan afnemen.”

“Het verbruik is de afgelopen jaren immers verschoven naar minder bellen en meer datagebruik. We hebben daarom geïnventariseerd waar onze gebruikers intern behoefte aan hadden, en hoe we gebruik maakten van het contract dat we hadden. Toen bleek dat we te veel data afnamen en dat onbeperkt bellen niet nodig was.”

## Totaalpakket

“We zijn ook gaan kijken naar onze manier van communiceren. We werkten al met Lync, de voorganger van Skype for Business, en met Sharepoint. Daar wilden we graag meer mee gaan doen, ook over de landen heen. We maakten nog geen gebruik van alle mogelijkheden zoals bellen met Skype for Business. Dat wilden we wel gaan doen, zodat we in alle landen één manier van communiceren hebben.”

“Onze eisen leidden al snel naar een combinatie van Skype for Business en een aanvullende contact center/ dialoog managementoplossing (Anywhere 365). Dat hebben we samengevoegd in de aanvraag voor het mobiele pakket waar we naartoe wilden. Hiermee zijn we gaan kijken welke leveranciers in Nederland dat totaalpakket aanboden. Daar kwam Vodafone duidelijk uit naar voren.”

Ctac heeft een totaalpakket afgenomen met mobiele telefonie in One Mobile, vaste telefonie in One Fixed, Skype for Business inclusief Anywhere 365 vanuit de Vodafone Cloud en een managed IP VPN verbinding. Van der Heijden: “Het proces is vlekkeloos verlopen. We hebben nieuwe simkaarten gekregen en hadden een paar dagen de tijd voor de simwissel. Het is een heel gebruiksvriendelijk en gemakkelijk systeem. De accountmanager was ook heel meewerkend, we hoefden maar te bellen en hij stond er.”



“ Het is een heel gebruiksvriendelijk en gemakkelijk systeem. De accountmanager was ook heel meewerkend, we hoefden maar te bellen en hij stond er

”

### Modern werken

Dit past in een modernere manier van werken die Ctac propageert. “Toen wij vier jaar geleden in dit pand kwamen zijn we gestart met DNA: De Nieuwe Aanpak, een variant op Het Nieuwe Werken. Wij hebben veel verschillende type medewerkers die allemaal op hun eigen manier werken: consultants die veel tijd bij de klant doorbrengen, maar ook beheerconsultants die veel op kantoor zitten en behoefte hebben aan een vaste werkplek. Onze medewerkers mogen thuis werken, maar ze vinden het vaak toch fijn om op kantoor te zijn.”

Daarom krijgen de medewerkers meer keuzemogelijkheden. “Met Skype for Business kunnen zij eerst bedenken of ze wel op kantoor hoeven te zijn. Misschien kunnen ze vanuit thuis videobellen met een collega en hun documenten online delen.”

### Bereikbaarheid

Ook bereikbaarheid voor klanten is fors verbeterd: “Met Skype for Business kun je groepen definiëren en kunnen medewerkers aangeven of ze wel of niet bereikbaar zijn. Skype for Business zorgt dat de klant altijd bij de juiste persoon terecht komt. Als de ene medewerker er niet is, gaat het telefoontje automatisch door naar een ander. Zo wordt een klant heel snel geholpen.”

Dat vraagt om een andere manier van werken. “De vraag bij Skype for Business is nu: mag je van je medewerkers vragen dat ze altijd hun Skype aan hebben staan? Wat zijn de spelregels die je met elkaar afspreekt? Het werkt namelijk pas goed als je je agenda goed bijhoudt. Aan de ene kant wil je je medewerkers vrijlaten, maar ik vind dat je ook wel wat eisen kan stellen. Daar moet draagvlak voor zijn vanuit de directie, anders kun je het ook niet van je medewerkers verwachten. Daar zijn we nu mee bezig. Ook bij dat proces begeleidt Vodafone ons, zij hebben het immers al bij meerdere klanten meegemaakt.”

### Winst

Die draagkracht bij medewerkers is belangrijk. Organisaties halen pas echt voordeel uit Skype for Business wanneer zij de adoptie onder medewerkers goed borgen, onder meer met trainingen. “Dit gaat verder dan alleen mobiele telefoons vervangen. Ik denk dat dat vaak onderschat wordt. Je kunt een mooi product kopen en implementeren maar als je geen spelregels met elkaar afspreekt, haal je er niet alles uit wat er in zit. Skype for Business is een hele andere manier van communiceren, en dat heeft veel voordelen. Onze kosten zijn vergelijkbaar met de oude situatie, maar we hebben er veel meer functies bijgekregen. Dat is onze winst.”

## Het bedrijf

Ctac is een Total Solution Provider voor uiteenlopende klanten in diverse branches. Dat doet Ctac door het ontwikkelen en implementeren van industriegerichte oplossingen die exact inspelen op de bedrijfsprocessen van klanten. Ctac opereert hiermee op het snijvlak van business en ICT. De totaaloplossingen voor onder meer Retail, Wholesale, Manufacturing en Real Estate worden samen met klanten ontwikkeld, op basis van standaardsoftware van marktleiders in ICT. Ctac is genoteerd aan Euronext Amsterdam, het hoofdkantoor is gevestigd in 's-Hertogenbosch.

