



Vodafone Skype for Business

The future is exciting.

Ready?



Slimmer samenwerken met Skype for Business

Mensen en organisaties communiceren anders dan vroeger. Wat betekent dit voor uw bedrijfscommunicatie? Dit whitepaper beschrijft de trends, en de mogelijkheden om slim op die trends in te spelen.

De manier waarop bedrijven zaken doen maakt dankzij de digitale revolutie een ingrijpende transformatie door. Zowel binnen als buiten hun organisatie werken zij anders samen dan vroeger. Zij zijn meer dan ooit onderdeel van een uitgebreid ecosysteem waar ook hun medewerkers, partners, leveranciers en klanten deel van uitmaken.

Waar bedrijven vroeger veel in eigen huis deden doen ze steeds vaker op allerlei gebieden, zoals logistiek, een beroep op specialisten. Daarvoor is efficiënte samenwerking en goede communicatie tussen alle betrokken partijen essentieel. Een extra complicatie is dat de verschillende onderdelen van de keten vaak fysiek op andere locaties werken. Bovendien beschikken ze niet zelden over een andere infrastructuur.

Dit vraagt om een communicatie-oplossing waarmee bedrijven naadloos kunnen samenwerken met andere bedrijven in de keten, liefst op dezelfde intuïtieve manier als hun medewerkers dat onderling, en in hun privé-situatie, al gewend zijn te doen.

Anders communiceren

Hoe moet u reageren op een wereld die steeds sneller digitaliseert? Tot 2017 groeit het mobiele dataverkeer bijvoorbeeld met 66 procent per jaar. In dat jaar wordt naar verwachting een op de vijf tablets zakelijk gebruikt en bestaat twee derde van het dataverkeer wereldwijd uit video. Centraal staat de ingrijpende verandering in de manier waarop mensen samenwerken. Alle partijen in het economisch verkeer, van consumenten tot de overheid en van partners tot toeleveranciers, krijgen langzaam een ander bereikbaarheidsmodel.

Interactie

Dat model is ontstaan doordat de sociale interactie tussen mensen ingrijpend verandert. Zij worden steeds flexibeler in hun bereikbaarheid, en kiezen zelf de momenten waarop zij communiceren. De afgelopen jaren zijn social media daarom een onlosmakelijk onderdeel geworden van de communicatie tussen mensen. Niet alleen de kanalen zijn hiermee anders dan voorheen, ook het moment van communiceren verandert. Voor bedrijven is het de uitdaging om in die verandering toch in contact te blijven met zowel klanten en medewerkers.

Medewerkers, en zeker de jongere generatie, werken onafhankelijk van plaats, van tijd en van device. Ze werken daarbij met veel andere mensen samen, ook buiten de eigen organisatie. Het aantal communicatiekanalen neemt toe, en het is voor bedrijven zaak de interactie met klanten, medewerkers en partners via al die kanalen te faciliteren. Bedrijven hebben dus behoefte aan technologie die de nieuwe manier van werken van de nieuwe generatie ondersteunt.

Klanten

Daar komt bij dat klanten steeds meer eisen van organisaties. Ze accepteren onnodige dialogen niet meer, hebben geen geduld een voicemail in te spreken en willen niet steeds doorverbonden worden. Ze willen direct contact met de juiste persoon in een organisatie. Dat vraagt om technologie die klantvriendelijker werken mogelijk maakt. Intern speelt de vraag naar meer betrokkenheid van de business bij het nemen van strategische beslissingen op basis van technologie. Dat komt omdat technologie tegenwoordig daadwerkelijk waarde toevoegt aan de business, en soms zelfs de aanjager is van veranderingen.

Business

De vraag naar die technologie ontstaat bij de business. Consumenten zijn gewend om op een andere manier te werken. En omdat medewerkers van bedrijven zelf ook consumenten zijn willen ze op een vergelijkbare manier werken in hun zakelijke omgeving. Veel millennials die nu in dienst komen bij bedrijven schrikken vaak. Ze zijn gewend om via sociale media als Skype en Whatsapp te communiceren.

Dat willen ze ook in hun professionele omgeving doen, maar in praktijk is die technologie er vaak nog niet. Het bedrijfsleven loopt in veel gevallen achter op de mogelijkheden die er al lang zijn. En uiteindelijk gaat het niet om communicatie, maar om productiviteit. Bedrijven willen hun medewerkers in staat stellen hun werk zo goed mogelijk te doen. De technologie moet daarop aansluiten.





eVision Industry Software wereldwijd connected dankzij Vodafone

Wereldwijd samenwerkende teams kenmerken de projecten van softwarebedrijf eVision. Communicatie tussen die teams, en met de betrokken klanten, is cruciaal om die projecten in goede banen te leiden. Daarom maakt eVision gebruik van Skype for Business van Vodafone.

eVision Industry Software is een zeer snel groeiend softwarebedrijf uit Den Haag, dat software ontwikkelt die de operationele processen beheersbaar en controleerbaar maakt voor grote bedrijven in de petrochemische industrie.

Patrick Aalbers, marketing director bij eVision, legt uit: "Onze software digitaliseert hun werkprocessen. Het begint met het vastleggen van de procedures, en het standaardiseren en toepassen van best practices. Al die werkprocessen en procedures worden

samengebracht in onze software, waarmee onze klanten control of work krijgen."

eVision werkt wereldwijd, maar de software wordt ontwikkeld en geschreven in het monumentale kantoor in Den Haag aan de Vijverberg. Daarnaast heeft eVision kantoren in landen waar de offshore sterk vertegenwoordigd is, zoals het Midden Oosten, Noord-Amerika en Schotland.



Cruciaal

Aalbers: "We moeten de communicatie met zowel de lokale kantoren als de klanten ter plekke goed geregeld hebben. De software is weliswaar grotendeels gestandaardiseerd, maar de klanten en procedures zijn dermate afwijkend dat we erg veel configuratie doen. Bij grote klanten verzorgen we zelfs maatwerk. Hierbij hebben we bijvoorbeeld te maken met ontwikkelaars in Den Haag, klanten in Qatar, en soms een tussenpersoon in een andere regio. Om dat allemaal op elkaar af te stemmen is goede communicatie cruciaal."

Communicatie vindt in alle stadia van de samenwerking plaats: voordat de software is verkocht worden demonstraties gegeven die niet altijd face to face kunnen plaatsvinden; tijdens de oplevering is communicatie essentieel tussen de projectteams, de ontwikkelaars en de klant; daarna vinden trainingen plaats, en afstemming met de klant. En dat alles gebeurt internationaal. Aalbers: "We hebben honderd developers opgesplitst in teams. Die moeten altijd goed verbonden zijn met de relevante klanten."

Betrouwbaarheid

"We waren primair op zoek naar betrouwbaarheid in onze communicatie. Daarnaast is performance ook heel belangrijk. En dat alles internationaal, we moeten er altijd op kunnen vertrouwen dat de lijnen goed en open zijn. Ook schaalbaarheid was een eis, we zijn snel gegroeid, en elke maand komt er weer iets bij. Wat bij ons een grote rol speelt is de support van een partner, je doet het met elkaar. We zijn niet een heel groot bedrijf, maar we willen wel graag serieus genomen worden en goed samenwerken."

"Wat voor ons zelf geldt, wat wij naar buiten willen uitstralen, dat zoeken we ook in onze partner: hoewel het op de achtergrond complex is willen we het voor onze klanten zo makkelijk mogelijk maken. Dat zoeken we ook in Vodafone. Want voortdurend brengen we nieuwe dingen naar de markt, we hebben dus flexibiliteit nodig. Want de behoefte van vandaag is niet de behoefte van morgen."

eVision maakt nu vooral gebruik van Skype for Business als applicatie om dit alles mogelijk te maken. "Intern gebruiken we het voor onze volledige telefonie, gecombineerd met functies als chat en video. Naar de klant toe gebruiken we Skype for Business bijvoorbeeld om online demo's te geven, screensharing, conference calls, webinars, en natuurlijk ook telefonie."

"Waar het om gaat is dat we iedereen verbonden houden, we willen connected teams. We willen dat die teams ook op verre locaties verbonden zijn met Den Haag, vooral de developers en onze klanten. En daar zitten het salesteam en de consultants tussen. Die moeten efficiënt met elkaar kunnen communiceren, dus beeldoverdracht en eenvoudig delen van schermen en presentaties zijn belangrijke functies."

"Zaken moeten eenvoudig zijn, complexe dingen makkelijk maken zit in ons DNA, innovatief zijn zit in ons bloed, en dat verwachten we ook van onze partners. Daarom verloopt de samenwerking met Vodafone ook goed. Er zijn korte lijnen en de communicatie verloopt goed. Dat wil je om je klanten te kunnen blijven bedienen."

Een Ready Business gebruikt Skype for Business

Organisaties die veranderingen zien aankomen voordat ze werkelijkheid zijn, zetten concurrenten op achterstand. Met inzet van nieuwe technologie spelen ze razendsnel in op nieuwe markten. Innovatie, flexibiliteit en samenwerking zijn voorwaarde voor hun succes. Wij noemen dat Ready Business.

Bedrijven hebben dus behoefte aan technologie die de nieuwe manier van werken van de nieuwe generatie ondersteunt, en efficiënte communicatie met alle partijen in hun ecosysteem mogelijk maakt. Die oplossing is Skype for Business. Bellen, bestanden delen, chatten, videoconferenzen: met collega's én met de buitenwereld. Via alle devices, beter luisteren, effectief communiceren, betrokken bij de ambitieuze doelen van de klant. Eventueel geïntegreerd in Office365.

Inspelen op kansen

Skype for Business is toegevoegd aan het portfolio van Vodafone omdat het een cloud productivity oplossing is waarin alle middelen die klanten gebruiken om te communiceren en samenwerken, samenvallen. Skype for Business past goed bij de visie die Vodafone heeft op Ready Business: snel inspelen op kansen in de markt met schaalbare en flexibele oplossingen, verbonden medewerkers en klantgericht werken. Innovatie, flexibiliteit en samenwerking zijn voorwaarden voor hun succes.

Gebruikers kunnen communiceren vanuit de context waarin ze werken. Vanuit toepassingen als email, Word of CRM kunnen ze altijd zien of de juiste persoon beschikbaar is, en deze ook direct bereiken. Skype for Business verhoogt zo de productiviteit, met name van medewerkers in

kennisintensieve organisaties en bedrijven die werken via het nieuwe mobiele werken, en die samenwerken in een ecosysteem van bedrijven.

Kostenbeheersing

Mensen kunnen, los van de interface, vanuit iedere gewenste omgeving werkgericht communiceren. Of het nu gaat om CRM, een financieel pakket, de tekstverwerker, of een portal. Wanneer er behoefte ontstaat aan communicatie kan dat vanuit die omgeving direct gestart te worden, zonder eerst een telefoon te pakken. De communicatie is hiermee bovendien automatisch contextgebaseerd, gebruikers bereiken gelijk de juiste personen en de juiste gegevens worden gelijk meegestuurd, zodat de ontvanger weet waar het over gaat. Een secundaire benefit is dat organisaties besparen op telefoniegebruik omdat zij afscheid kunnen nemen van de bestaande dure telefooncentrale en de conference oplossing. Want nog steeds speelt bij veel aankoopbeslissingen kostenbeheersing een belangrijke rol.

Het grote voordeel van Skype for Business is dat het naadloos integreert met alle oplossingen van Microsoft. Het overgrote deel van de Nederlandse bedrijven heeft zijn IT-infrastructuur gebaseerd op die software van Microsoft. Skype for Business brengt dit allemaal samen in één communicatie-oplossing. Het maakt al onderdeel uit van Office 365 met chat en scherm delen, met Vodafone wordt het de oplossing om zakelijk te communiceren.

Strengere eisen

Bovendien zijn met Skype for Business alle communicatieonderdelen van Vodafone geïntegreerd in één oplossing. Alles wat Vodafone functioneel aanbiedt, zoals de

mobiele omgeving, kan met Skype for Business worden geïntegreerd. En dat alles in één contract, met één contactpersoon. Skype for Business past perfect in een strategie rond Het Nieuwe Werken, met alle voordelen van dien: minder reistijd, meer tevreden medewerkers, efficiënter gebruik van kantoorruimte. Dankzij Skype for Business wordt het makkelijk om met meerdere partijen, zowel binnen als buiten de organisatie, te vergaderen alsof je bij elkaar in één ruimte zit. Mensen buiten de organisatie hoeven niet eens te beschikken over Skype for Business. Natuurlijk gaat niets boven face to face contact maar dankzij Skype for Business is dat minder vaak nodig.

Uiteindelijk draait alles om Business

Readiness. De technologie is volledig klaar om vanuit strenge eisen rond compliance en security geïmplementeerd te worden. Bovendien is het een oplossing die zich al vele malen bewezen heeft bij grote organisaties, wereldwijd maken ook multinationals gebruik van Skype for Business.

Bij Vodafone vinden we dat IT er is om organisaties te helpen om resultaten te behalen en doelstellingen te realiseren. En om mensen zó te laten werken dat zij alles uit hun werk halen wat erin zit. Niet gehinderd door technische beperkingen, ongebonden door plaats of tijd. Informatie delen, communiceren, samenwerken. Maar dan beter, gemakkelijker, effectiever dan we ooit gewend waren.

We bieden onze klanten een oplossing die waarde toevoegt en onderscheid aanbrengt. Maar vooral een oplossing die mensen laat samenwerken en communiceren. Hoe ze willen, waar ze willen. En met wie ze willen.

Wilt u meer weten over de zakelijke communicatie oplossingen van Vodafone? Kijk op onze [website](#) of vul het contactformulier in op onze [website](#).

