



Voorkom dat jouw bedrijf onnodige risico's loopt

Bedrijven benutten Teams-platform onvoldoende

Veel ondernemers hebben de afgelopen jaren, vaak noodgedwongen, kennis gemaakt met Microsoft Teams als kanaal voor communicatie-op-afstand. Ze realiseren zich helaas vaak onvoldoende dat dit platform veel breder inzetbaar is. Daarmee missen zij de kans om een toekomstbestendige hybride werkomgeving te creëren. En dat brengt onnodige risico's met zich mee, bijvoorbeeld op het gebied van productiviteit en efficiëntie, maar ook klanttevredenheid en omzet lopen gevaar.

Hybride werkomgeving onvermijdelijk en onmisbaar

De trend richting hybride werkvormen, waarbij de werkplek zich lang niet altijd meer binnen het eigen bedrijf bevindt, zet onverminderd door. Uit onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) (juli 2022) blijkt dat iets meer dan 4 op de 10 werkenden inmiddels gemiddeld 6,5 uur per week thuiswerken en de verwachting is dat dat ook grotendeels zo blijft.

Dat heeft verschillende oorzaken. Bedrijven en medewerkers die vanwege de coronapandemie kennismaken met het fenomeen 'werken-op-afstand' hebben er ook de voordelen van ontdekt, zoals een hogere productiviteit en een betere werk/privé-balans. Ook de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt kan een stimulans zijn voor het hybride werken. Als werkgever vergroot je er je bereik mee onder mogelijke kandidaten die op grotere afstand van het bedrijf wonen. Bovendien vormt het voor zowel potentiële sollicitanten als bestaande medewerkers een aantrekkelijke arbeidsvoorwaarde. En dat is niet onbelangrijk als je weet dat in 2022 maar liefst 1 op de 5 werknemers van baan wisselde¹.

Bedrijf dat overzicht verliest, verliest klanten

Tegelijkertijd stelt zo'n hybride werkwijze veel bedrijven voor grote uitdagingen. Vooral ondernemingen waar klantcontacten centraal staan, lopen het risico het overzicht kwijt te raken. Want medewerkers bevinden zich op verschillende locaties en klanten communiceren langs steeds meer kanalen. De noodzaak tot een gecoördineerde en bedrijfsbrede aanpak wordt dus steeds groter. Klanten willen immers op elk moment snel contact kunnen leggen en kundig te woord worden gestaan. Bij voorkeur door een vaste contactpersoon, of anderszins door een vervanger die over alle actuele informatie beschikt en precies weet welke afspraken er eerder zijn gemaakt.

¹ Volgens recente cijfers van het UWV

Vermijd deze 6 risico's en haal méér uit Teams

Bedrijven lijken Microsoft Teams nu voornamelijk nog als additioneel communicatiekanaal te zien. Ze laten daarmee de uitstekende mogelijkheden onbenut om dit platform veel breder in te zetten bij het stroomlijnen van alle communicatie- en informatiesystemen binnen de organisatie. Terwijl op die manier juist veel risico's kunnen worden vermeden. Door nu over te schakelen, kun je makkelijker, veiliger en efficiënter werken. Dit zijn de 6 risico's die jouw bedrijf kan vermijden door wél alles uit Teams te halen:

1

Slechte bereikbaarheid kost omzet

Vodafone Calling in Office 365 (Bellen met Teams) biedt de volledige functionaliteiten van een telefooncentrale. Alle vaste telefoonnummers van de medewerkers kunnen met deze dienst worden gekoppeld aan Microsoft Teams. Met dit telefoonnummer zijn ze – ongeacht hun werkplek – overal bereikbaar en kunnen ze bellen naar zowel vaste als mobiele nummers, onafhankelijk van de speciale Teams-app op hun PC of smartphone.

Deze 'Bellen met Teams' service doet in de praktijk niet onder voor een traditionele hosted VoIP centrale. Maar 'Bellen met Teams' doet meer: het legt ook de belangrijke basis voor veel uitgebreidere toepassingen die kunnen helpen een eind te maken aan gemiste oproepen, lange wachttijden en slechte klantervaringen.

2

Zonder CRM integratie gaat informatie verloren

Interactie met klanten omvat tegenwoordig veel meer dan alleen telefonie. Ook chatbots, Whatsapp, e-mail en sociale media moeten voortdurend gemonitord worden. Omdat dit vaak via verschillende systemen gebeurt, staat de data verspreid én bij verschillende medewerkers. Hierdoor ontstaat het risico dat niet alle actuele klantinformatie centraal beschikbaar is op het juiste contactmoment.

Door gebruik te maken van *Bellen met Teams* in combinatie met *Anywhere 365*, is het mogelijk om alle communicatie overzichtelijk te houden. *Anywhere 365* is een cloud-gebaseerde dienst die *Bellen met Teams* transformeert tot een compleet contact center. Op die manier worden alle communicatiekanalen – inclusief videobellen en webformulieren – gecentraliseerd binnen één platform. Bovendien zijn koppelingen mogelijk met het bestaande CRM-systeem, zodat medewerkers voortaan tijdens ieder klantcontact wél direct over de benodigde informatie beschikken.

3

Dreigende cybercriminaliteit

Anywhere365 vergroot direct de beveiliging tegen dreigende cybercriminaliteit. De hoeveelheid en verscheidenheid aan data die bedrijven verwerken blijft toenemen. Deze data vormen een belangrijke bron van informatie, die voor medewerkers altijd goed toegankelijk moet zijn. Tegelijkertijd staat de beveiliging van data natuurlijk voorop. Microsoft Teams maakt het bedrijven mogelijk om informatie veilig te delen. Als onderdeel van Microsoft 365 beschikt Teams namelijk over uiterst geavanceerde beveiligingsmogelijkheden. Bovendien maakt *Anywhere 365* het bedrijven eenvoudiger om te voldoen aan de strenge AVG-regels op het gebied van privacy en data, doordat alle klantgegevens binnen één systeem en in een eigen omgeving worden opgeslagen.

4

Ontevreden klanten door gebrekkige communicatie

Met de combinatie van *'Bellen met Teams'* en *Anywhere 365* is een indrukwekkende professionaliseringsslag mogelijk op het gebied van klantcommunicatie. Het platform stelt gebruikers in staat om oproepen direct naar de juiste medewerker te sturen, op basis van beschikbaarheid. Ook taalbarrières, die in de praktijk nog al eens tot vergissingen en soms kostbare misverstanden leiden, worden met behulp van kunstmatige intelligentie overwonnen door bijvoorbeeld chats direct te vertalen. Dat bespaart zowel de klant als de medewerkers veel tijd en maakt de correcte afhandeling vele malen efficiënter.

5

Onzekerheid over netwerk en kosten

Allereerst beschikken bedrijven met Vodafone als netwerk-provider over *Emergency Routing Service*, waardoor ze bij een eventuele storing van het Microsoft Teams-platform toch gewoon telefonisch bereikbaar blijven. Dankzij Vodafone hoeven ondernemers ook niet te vrezen dat ze het overzicht over de gesprekskosten verliezen. Afhankelijk van het aantal medewerkers en het gebruik, kies je voor een abonnement op basis van *pay-per-use* of een vast bedrag per maand voor onbeperkt bellen naar vast en mobiel in de hele EU.

6

Omzet onder druk door inefficiëntie

Anywhere 365 verschaft nog meer inzichten op management- en directieniveau, met behulp van uitgebreide analyse- en rapportage-mogelijkheden. Daardoor kunnen mensen en middelen efficiënter worden ingezet. Dat levert niet alleen kostenbesparingen op, maar helpt ook de omzet te verhogen en de marges te verbeteren.

Alle praktische functionaliteiten van *Bellen met Teams* en *Anywhere 365* zorgen voor verbeterde productiviteit, grotere efficiëntie en verhoogde klant- en medewerkerstevredenheid. De centralisatie en connectie van alle kanalen en systemen neemt bijvoorbeeld ook IT-managers veel tijdrovend werk uit handen, zodat zij zich weer volledig kunnen concentreren op cruciale IT-vraagstukken.

Schakel nu over op makkelijker werken

Bellen met Teams en *Anywhere 365* stellen MKB-bedrijven vanaf zo'n 20 medewerkers in staat hun klantcommunicatie langs alle kanalen te stroomlijnen en te automatiseren. Daardoor werken ze makkelijker en efficiënter. Als Business Partner van Vodafone begeleiden de specialisten van Iris One je bij de implementatie van deze diensten. Iris One verzorgt een soepele overstap, helemaal op maat.

Benieuwd naar de mogelijkheden voor jouw bedrijf? Neem vrijblijvend contact op met een van onze adviseurs voor een gratis adviesgesprek.