

# CUSTOMER EXPERIENCE



## KLANTBEHOEFTE

- Minder apparatuur (dus integratie) om optimaal te kunnen communiceren
- IT-integratie om kostenvoordeel te realiseren in bedrijfsvoering
- Flex- / thuiswerkplekken realiseren via internet om file en parkeerproblemen het hoofd te kunnen bieden
- Ervaring opdoen met IP-technologieën zoals softphone, video-conferencing en collaboration ter ondersteuning van eigen verkoop

## OPLOSSING BESTAAT UIT

- 880x Mitel Your Assistant Softphones met video-conferencing en collaboration
- 6x Mitel 3300 LX Controller
- 30x Mitel 5220 IP Phone
- 90x DECT phones (bestaande toestellen die opnieuw gebruikt zijn in Mitel IP Dect omgeving)
- Mitel Teleworker Solution
- Mitel Enterprise Manager
- Mitel Advanced Voicemail (Voicemail-conversie naar email)
- Active Directory Server voor contactlijsten in YA

## RESULTATEN

- Innovatieve manier van werken: softphone, IM, Videoconferencing
- Zelf referentie voor verkooptraject (walk your talk)
- Eén van de grootste applicatie-gebaseerde Mitel IP-Telefonie sites
- Effectievere communicatie door toevoeging van 'presence' informatie en Instant Messaging
- Een toekomstgerichte architectuur

## Je leert de voordelen van IP Telefonie pas echt kennen, als je er zelf ook daadwerkelijk mee werkt.

### Innovatieve dienstverlening

Tele2 Zakelijk bedrijfstelefonie verzorgt het beheer en de support van zo'n 60.000 werkplekken. Steeds vaker nemen bedrijven telefonie af als een managed service, waarbij het puur om functionaliteit gaat. Tele2 Zakelijk\* is dan eigenaar van de hardware. Deze bevindt zich al dan niet op locatie. Joost Mertens, product manager bedrijfstelefonie: "Als service provider in een markt die zich kenmerkt door een enorme concurrentie en prijsdruk moet je voortdurend alert blijven op je toegevoegde waarde. Die wordt bepaald door de klant. De functionele vorm van dienstverlening is sterk in opkomst. Wij zorgen ervoor dat de telefonie werkt, hoe we dat precies doen is niet langer de zorg van de klant. Vooral grote bedrijven tonen hiervoor veel belangstelling." Daarbij komt de nadruk steeds sterker op het netwerk te liggen en worden de klassieke PBX-centrales steeds vaker vervangen door IP-technologie. Tele2 Zakelijk begeleidt deze migratie met een zeer compleet productportfolio waarvan Mitel® een belangrijk deel uitmaakt.

### Onorthodoxe aanpak

De innovatie zit Tele2 Zakelijk in het bloed. Ook toen het bedrijf besloten had Mitel-technologie te gaan leveren was de aanpak beslist onorthodox. Onder het motto 'walk your talk' ging het hele bedrijf over op IP telefonie van Mitel. Bovendien werden alle vaste toestellen vervangen door softphones. Alle ruim 700 medewerkers kregen een webcam en een headset of handset ter beschikking. Ook videoconferencing en collaboration behoort nu tot de mogelijkheden. Alleen in de vergaderzalen is nog een toestel te vinden. Dat is een grote overgang, beaamt Mertens. "Het is nu eenmaal menselijk om weerstand te hebben tegen grote veranderingen. De eerste maand moesten mijn collega's dan ook even wennen. Bellen via een computer en een koptelefoon is toch even wat anders dan via een 'gewoon' toestel. Daarna begonnen ze de voordelen ervan in te zien. Bijvoorbeeld dat je je handen vrij hebt en de beschikking hebt over een handig adresboek."

#### OVER TELE2 ZAKELIJK

Tele2 Zakelijk is service provider van internet-, spraak- en datadiensten en levert unieke content in de vorm van live-eredivisievoetbal, televisiediensten en video-on-demand. Dat doet het bedrijf op basis van een uitgebreid eigen DSL- en glasvezelnetwerk. Een van de speerpunten van de zakelijke dienstverlening is bedrijfstelefonie. Tele2 Zakelijk levert en beheert zowel IP Telephony als 'klassieke' PBX-telefonie. Mitel wordt binnen het IP Telephony portfolio sinds 2005 gevoerd.

*"Je bereikt mensen makkelijker omdat je ziet via welke middelen iemand bereikbaar is. Een IM-berichtje achterlaten is sneller dan een mailtje en vaak nog doeltreffender ook. Ook de doorschakelopties zorgen voor een enorme meerwaarde. Eigenlijk is het niet langer nodig om twee nummers te communiceren want de software regelt je bereikbaarheid. Dat lijken kleine dingen, maar er zit een hele nieuwe manier van werken achter die absoluut de toekomst vormt."*

– Joost Mertens, Product Manager  
Bedrijfstelefonie Tele2 Zakelijk

#### Even een berichtje achterlaten

Het adresboek, onderdeel van Your Assistant, wordt door veel mensen gebruikt als startpunt voor het opzetten van communicatie. Het is bijvoorbeeld heel eenvoudig om personen uit het adresboek bij elkaar in een scherm te slepen en met 1 druk op een knop een conference call op te zetten. Het adresboek geeft een overzicht van alle contactgegevens en of iemand bereikbaar is of in-gesprek. Door de integratie met ms-outlook genereert het emailadres direct een nieuwe mail als je erop klikt. "Het grappige is dat allerlei functies die in de oude situatie eigenlijk ook al wel konden, nu pas gebruikt worden," zegt Mertens. "Wel nieuw is de Instant Messaging. Dat is ideaal om even een berichtje te kunnen droppen. In sommige situaties is dat nog makkelijker dan bellen of mailen, ook omdat je de Your Assistant-omgeving niet hoeft te verlaten. En de ontvanger hoeft niet eens achter zijn PC te zitten op het moment van versturen."

#### Gedragsverandering

De implementatie is in fasen gegaan. Tele2 Zakelijk heeft gebruik gemaakt van een 'early adopter pilot' om de technologie te toetsen bij een kleine groep werknemers. Op basis daarvan is het plan van aanpak bepaald. "Een belangrijke doelstelling van dit project was ervaring opdoen met de technologie zodat we zelf onze klanten beter van dienst kunnen zijn. Dat heeft zich alleen al bewezen in de uitrol-fase. Opnieuw werd onderstreept dat training en communicatie héél belangrijk is. Het gaat nu eenmaal om een gedragsverandering en dat geeft altijd wat onzekerheid en weerstand. We besteden daaraan nu nóg meer aandacht in het klanttraject", zegt Mertens. Tele2 Zakelijk hanteerde meerdere instrumenten voor haar interne-communicatie, waaronder een roadshow, een e-learningmodule en persoonlijke begeleiding op de eerste dag. Ook leerzaam bleek de ervaring dat mensen veel van elkaar opsteken. Het is dus veel verstandiger om voor een uitrol per verdieping te kiezen dan per afdeling, vooral als de afdelingen fysiek verspreid zijn.

#### Nieuwe manier van werken

In de praktijk kom je soms onverwachte handigheden tegen. Zoals de volgende situatie met het doorschakelen naar mobiel. Mertens vertelt: "Als mijn telefoon op kantoor gaat en ik neem niet op, schakelt hij automatisch door naar mijn mobiel. Dat heb ik zelf zo ingesteld. Het mooie is dat de beller daar niets van merkt. Als ik niet opneem, is het gevolg dat ik even later nog een telefoontje krijg, namelijk dat van de beller die me direct op mijn mobiel probeert te bereiken. Eigenlijk is het dus niet langer nodig om twee nummers te communiceren. Je kunt op je visitekaartje volstaan met het kantoornummer, want de software regelt je bereikbaarheid. Dat lijken kleine dingen, maar er zit een hele nieuwe manier van werken achter die absoluut de toekomst vormt."

\*Tele2 Zakelijk is een handelsnaam van Tele2 Nederland B.V.

Algemeen hoofdkantoor	V.S.	Europa, Midden- Oosten en Afrika	Centraal-/Latijns- Amerika	Azië-Pacific
Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-4784	Tel: +1(480) 961-9000 Fax: +1(480) 961-1370	Tel: +44(0)1291-430000 Fax: +44(0)1291-430400	Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-7825	Tel: +852 2508 9780 Fax: +852 2508 9232

Bezoek onze website [www.mitel.com/offices](http://www.mitel.com/offices) voor meer informatie over onze internationale vestigingen

DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponereerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponereerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2009, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 423\_4199 PN 51010046RB-DU

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)

