

VAST-MOBIELE INTEGRATIE: BETER GEREGLD

Voordat de mobiele telefoon eind jaren '90 definitief doorbrak, ging een zakelijk telefoontje altijd via een vaste lijn. Meestal ging het eerst langs de telefoniste die ging kijken of 'de heer Vermeer' te bereiken was. Hoe anders is dat nu iedereen een mobiele telefoon heeft. Met de vraag of je iemand vast of mobiel gaat bellen is de behoefte aan de integratie van vast en mobiel (VaMo) telefoonverkeer toegenomen. Waar moet een bedrijf dat VaMo implementeert op letten? Wat biedt Xelion op dit gebied?

Vast-Mobiele integratie in opkomst

In de afgelopen 2 jaar is het integreren van mobiele en vaste telefonie een belangrijke topic geworden. Steeds vaker bellen we immers niet met een organisatie, maar willen we direct Roeland Vermeer spreken. Als we Roeland goed kennen, bellen we hem op z'n mobiele nummer. Maar als daar nog enige zakelijke schroom is, dan is het prettig als we de heer Vermeer op een vast nummer kunnen bellen. Stel dat een belletje naar dat vaste nummer dan, dankzij een VaMo-integratie, uitkomt op zijn mobiel is dat geen probleem, omdat gevoelsmatig de juiste weg bewandeld is. Van de andere kant gezien kunnen organisaties dankzij de juiste VaMo-oplossing hun bereikbaarheid ook beter op orde krijgen. Ruim 25 procent van de Nederlanders beoordeelt de telefonische bereikbaarheid van organisaties met een vijf of lager. Dit blijkt uit recent onafhankelijk onderzoek in opdracht van Infopact (operator en reseller van Xelion) onder 1044 consumenten. Daarnaast geeft 13 procent van de Nederlanders aan niet uit te wijken naar andere middelen wanneer een organisatie telefonisch onbereikbaar is. Hierdoor lopen bedrijven het risico dat klanten overstappen naar een concurrent. Als inkomende gesprekken op structurele, juiste wijze kunnen worden gerouteerd naar de mobiele nummers van de juiste medewerkers, kan de bereikbaarheid met stappen omhoog gaan. En op die manier maakt een organisatie met haar zakelijke telefonie optimaal gebruik van de mogelijkheden van VoIP.

Wat zijn de mogelijke problemen bij VaMo

Een van de problemen bij VaMo is dat veel telecom-aanbieders niet duidelijk maken wat de kosten van Vast-Mobiele integratie zijn. Daarnaast zit een bedrijf met een totaalpakket inclusief VaMo vaak voor langere tijd vast aan een provider. Dat is niet in het belang van dat bedrijf, omdat het ten koste gaat van de flexibiliteit. Er zijn een vijftal aspecten waar een organisatie op moet letten als ze zich gaat oriënteren op een goede VaMo-oplossing:

1. *Functioneert de oplossing op ieder mobiel netwerk:* Iedereen in de organisatie met dezelfde VaMo-oplossing en op elk (ook buitenlands) netwerk, moet kunnen bellen. Veel operators bieden het in een bundel aan die veel restricties kent
2. *Duidelijke scheiding zakelijk- en privégebruik:* Iemand moet ook om de VaMo-oplossing heen kunnen als hij of zij het mobiele nummer voor privédoeleinden wil gebruiken
3. *Bellen met corporate adresboek (in en uit):* is er een goede koppeling voor handen met het corporate adresboek. Dat maakt dat iedereen met dezelfde klant/relatiegegevens werkt en dat belhistorie vanuit CRM-doeleinden kan worden opgeslagen; Ook mobiele gesprekken
4. *BYOD (Bring Your Own Device):* is de geboden VaMo-oplossing ook te installeren op de smartphone die de werknemer zelf inbrengt
5. *Extra functies zoals chat of sms beschikbaar:* zijn alle communicatiewegen (telefoon, chat, sms) beschikbaar en gearhiveerd op het zakelijk VoIP-systeem en zijn deze makkelijk terug te vinden

Ultieme VaMo-app

Vanuit alle bovenstaande aandachtspunten heeft Xelion een VaMo-oplossing ontwikkeld die los staat van elke operator, operatingsysteem en soort apparaat. De VaMo-app die Xelion sinds begin 2016 aan haar nieuwe en bestaande gebruikers biedt, heeft met alle facetten rekening gehouden. Bellen vanaf de mobiele telefoon geeft alle functionaliteiten die ook in de centrale beschikbaar zijn. Daarnaast is op de app ook nog eens veel managementinfo beschikbaar over hoe het staat met de bereikbaarheid van de organisatie. Verder is dankzij een Outlook-integratie ook de beschikbaarheid te zien en te volgen. Op die manier kan Roeland Vermeer makkelijk op z'n vaste nummer gebeld worden op momenten dat hij bereikbaar en beschikbaar is. Dat gesprek kan dan overal worden opgenomen. En omdat ook de collega's van Roeland dat doen, wordt de organisatie stukken beter bereikbaar.