

Telecom Inspirience Awards

# De nominaties van 2017!

Het heeft de 16-koppige vakjury weer veel bloed, zweet en tranen gekost, maar het resultaat is daar: de beoordelingen zijn binnen en de genomineerde business partners bekend. Lees hier welke klantcases en business partners op de Award Night van 15 november kans maken op een Telecom Inspirience Award.







## Nominaties Best Cloud Communications Project

### Klantcase: **Warchild** Business partner: **Adatum ICT & Telecom**

Adatum heeft voor Warchild in 20 landen het IP Businessmanager Charity-concept geleverd: een complete en stabiele VoIP communicatieoplossing voor goede doelen en stichtingen. Adatum vindt dat het geld wat besteed wordt aan kostbare ICT- en telefonieoplossingen, beter gebruikt kan worden om dromen te verwezenlijken. De IP Businessmanager voor Warchild draait volledig redundant in de Cloud en kent een 6 laag security model met een volledige encryptie. De letterlijke winst voor Warchild is dat bijna 100.000 euro bespaard is

aan investering, mede ook door het opnieuw inzetten van de Cisco IP toestellen die de klant reeds had. Ook de internationale belkosten zijn nu voor het grootste deel verdwenen doordat dit met de Cloud-oplossing intern belverkeer is geworden. Door de Vast-Mobiel koppeling zijn medewerkers ook buiten kantoor beter bereikbaar. Het beheer voor 20 landen kan centraal gedaan worden en dankzij de Narrowcasting-feature zit ook videocommunicatie in de oplossing.

### Klantcase: **Heliview** Business partner: **Féju Automatisering**

Heliview is een bedrijf met enerzijds een groot outbound callcenter en anderzijds een business development organisatie van 35 medewerkers die gezamenlijk werken aan de diverse facetten van een project waarbij de onderlinge communicatie van groot belang is. De uitdaging bij deze klant zat in het inzichtelijk maken van de diverse vormen van data en communicatie en daar op een makkelijke manier mee om te gaan. Voorheen waren de diverse afdelingen eilandjes met eigen data-informatiestromen. Féju heeft dit samen met de klant inzichtelijk gemaakt vanaf alle mogelijke devices: vaste toestellen, ipads, smartphones. De medewerkers hebben alleen een laptop, tablet en smartphone. Voor het outbound callcenter is een Hosted Onbeperkt bellen oplossing geleverd. Voor de 35 vaste medewerkers de Cloud Communicatie-oplossing My-Connect. Alle medewerkers zijn voorzien van het meest uitgebreide profiel inclusief MiTeam-functionaliteiten. Hierdoor

zijn medewerkers op alle devices beschikbaar en wordt middels een Exchange-integratie de beschikbaarheid vanuit de Outlook-agenda geregeld. In MiTeam zitten de functionaliteiten: Chatten, documenten delen, taken uitzetten binnen de projectgroep en online samenwerken. Van ieder project wordt een zogenaamde stream gemaakt, de project-deelnemers worden toegevoegd en kunnen vanaf dat moment echt samenwerken aan het project, alle communicatie rondom het project is nu centraal beschikbaar binnen de stream, waar in de oude situatie het een hele klus was om die project gerelateerde informatie boven water te krijgen. Om dit met een Cloud-oplossing in te vullen, was de efficiëntste weg: Eenvoudig uit te rollen, beschikbaar op alle devices, onbeperkt belverkeer en flexibel op en af schalen voor wanneer er bijvoorbeeld tijdelijk call-agents bij of af moeten.

### Klantcase: **Geostick** Business partner: **Het Nieuwe Telefoneren**

Geostick is een van de grootste etikettendrukkerijen in Europa; een internationaal productiebedrijf met bijna 300 medewerkers verdeeld over 6 divisies. Door de verschillende overnames van de afgelopen jaren was er een rommelige situatie ontstaan als het gaat om bereikbaarheid. Drie bedrijven zijn opgegaan in zes divisies op vijf locaties, maar werden nog gebeld via de eigen regionale nummers en ieder op zijn eigen centrale. Bereikbaarheid was slecht meetbaar en individuele medewerkers waren soms lastig te bereiken. Het Nieuwe Telefoneren heeft voor Geostick één Cloud Telefooncentrale ingericht waarop medewerkers direct extern bereikbaar zijn. Dit is ingevuld met het GnTel-platform. De medewerkers in de drukkerij en in het magazijn

zijn voorzien van een DECT-toestel. Graag wilden deze bellers ook weten als iemand zijn toestel op "niet storen" heeft gezet. Dit is simpel opgelost door een bandje met "Dit toestel staat op niet storen" te laten horen. De verschillende bestanden van de klant met contactgegevens zijn via Google contacts opgeschoond en gesynchroniseerd in het bedrijfstelefoonboek. Iedere divisie, locatie én individu kiest daaruit zijn eigen lijst met contacten die zichtbaar zijn in het telefoonboek op de Yealink-toestellen. Verder is BHV ingeregeld door 333 te bellen, maatwerk BHV, 10 toestellen gaan over en je ziet het ID van de beller en dat het een BHV-oproep betreft. In zijn totaliteit: voor Geostick is bereikbaarheid gegarandeerd, ook als de lijn eruit ligt.