



Tafellakensessie 20 maart 2017

Saskia Hes

12/12/17

©2017 Mitel. Proprietary and Confidential.

Stellingen:

Microsoft

Vast vs Mobiel

24/7 bereikbaarheid



Over 5 jaar is Mitel MiCrosft geworden

Huidig:

- MS telefonie geen gelukkig huwelijk (Windows Phone)
- Contact Centre ontbreekt
- Chef/secretaresse-schakeling ontbreekt
- Skype ontwikkelt snel, MiCollab niet
- MS is zichtbaar, Mitel niet
- Telefonie is nu software
- Mitel integreert goed
- Mitel is call control
- MS levert SW standard mee (Skype)
- Skype is “gratis” bij Office 365
- MS als monopolist
- Microsoft heeft integratie goed geregeld
- MS koopt ontbrekende techniek (CC zou een goede volgende kunnen zijn)

Ideaal:

- Over 5 jaar wordt Mitel ondergebracht
- Geen HW, telefonie is helemaal SW geworden
- Mitel moet meer integreren op Skype, aansluiten op Skype
- Mitel moet voordelen beter naar buiten brengen
- MS wordt beter in telefonie
- Gebruiker gaat minder eisen stellen aan telefonie

Eerste stappen:

- Voorzichtig doorgaan, geen lange termijn visie/aanpassingen doen

Over 5 jaar worden er geen vaste toestellen meer gebruikt

Huidig:

- Nu Vast-Tenzij, Mobiel/SIP Tenzij – integratie
- Voor Vast-Tenzij is veel maatwerk nodig
- Citrix nog niet stabiel
- Radiosignaal
- Thuis blijft vast zolang er “lijnen” zijn
- Spreekkamers/noodtoestellen

Ideaal:

- “Bellen” is/wordt data, dus “gratis”
- 75%
- Sceptisch
- Ergonomie
- Functies
- Audiokwaliteit
- Vind een goed partner
- “Geheim” nummer

Eerste stappen:

- Morgen stoppen met (ver)kopen van vast
- Overtuigen: budgethouders
- Oplossing: EHDU (€ 13) Apps (€0)

Je moet 24 uur per dag bereikbaar zijn

Huidig:

- Nu al noodzakelijk voor bepaalde diensten
- Ja, niet alleen telefonisch, website, e-mail, WhatsApp, beeld
- Branch- afhankelijk

Ideaal:

- Upgrades
- Voicemail, indirect bereikbaar
- Geholpen worden belangrijker
- Goede onbereikbaarheid, mailserver uit in het weekend
- Verwachtingspatroon
- Is bereikbaarheid persoonsgebonden
- Bereikbaarheid als dienst, dus niet afhankelijk per persoon
- Juiste informatie essentieel
- Discipline

Eerste stappen:

- Regel je onbereikbaarheid
- Vaste toestel verdwijnt, mobiele oplossing
- Hoofdnummer meesturen i.p.v. persoonlijk nummer
- Protocol aanpassen



Bedankt