

De Kracht van Verbinding: Waarom u uw zakelijke apps zou moeten integreren met UCaaS



Integraties vandaag en morgen

De moderne onderneming vertrouwt op een scala aan verschillende tools om de productiviteit te verhogen, workflows te automatiseren, klantrelatiebeheer en -ondersteuning te bieden, en zowel interne als externe communicatie te beheren. Een recente enquête van Harmon.ie onder informatiewerkers geeft aan dat gemiddeld 74% van de werknemers op ieder willekeurig moment ten minste vijf apps open heeft staan, en dat 16% van hen meer dan 15 apps per werkdag gebruikt.

In het geval van communicatie en samenwerking kunnen veel van deze tools op verschillende tijdstippen en voor verschillende doeleinden in gebruik zijn genomen. De vaste telefoon- en faxsystemen van een bedrijf zijn mogelijk tientallen jaren oud, en het kan jaren geleden zijn dat e-mailplatforms of agendasoftware voor het laatst zijn bijgewerkt. Tegelijkertijd gebruiken moderne bedrijven waarschijnlijk andere soorten applicaties, zoals videovergader- of chat-tools, die in de afgelopen paar jaar zijn geïmplementeerd.

Bedrijven behandelen elk van deze systemen vaak als afzonderlijk, speciaal eiland omdat ze geen geautomatiseerde oplossing hebben voor het verzenden van gegevens tussen het ene systeem en het andere. Deze bedrijven vertrouwen vaak op handmatige ad-hoc processen om platforms met elkaar te verbinden.

Een recent onderzoek van Harmon.ie onder informatiewerkers meldt dat gemiddeld

74%

van de werknemers op ieder willekeurig moment ten minste vijf apps open heeft staan en dat

16%

meer dan 15 apps per werkdag worden gebruikt





Hoewel dit sommige problemen kan verlichten, zijn deze strategieën vaak kostbaar, bijvoorbeeld door een gebrek aan productiviteit en het verlies van tools na verloop van tijd. Met name IT-teams komen in de problemen met de ad-hoc benadering, omdat ze moeten zien om te gaan met onsamenhangende bedrijfsworkflows en, nog zorgwekkender, de beveiligings- en nalevingsrisico's die verbonden zijn aan werknemers die niet-gesancioneerde apps gebruiken om ontoereikende workflows te omzeilen.

Even zorgwekkend is de impact die onsamenhangende communicatie heeft op medewerkers. In een recent onderzoek van CITE Research onder kennismedewerkers gaf meer dan twee derde van de respondenten aan dat ze op het werk tot 60 minuten verspillen aan het navigeren tussen apps.

Werknemers verspillen

dagen
per jaar **32** tot

aan het
navigeren tussen
productiviteitsapps
op de werkplek.



Dit constante overschakelen tussen apps wordt soms ook wel app-overbelasting genoemd. App-overbelasting betekent dat gebruikers binnen hun bedrijf tussen zoveel verschillende applicaties moeten navigeren, dat ze moeite hebben om de juiste oplossing voor een bepaalde taak te vinden en om alle verschillende tools die ze geacht worden te gebruiken onder de knie te krijgen. Dit belemmert niet alleen de productiviteit, maar leidt daarnaast tot een verminderde werknemersbetrokkenheid.

Het hoeft echter niet zo te zijn. Dankzij de komst van de cloud is een betere wereld mogelijk. Door te migreren naar een cloudgebaseerde strategie voor het toepassen van applicaties kan een bedrijf:

- Een eenvoudigere implementatie realiseren.
- Onderhoudsinspanningen beperken, waardoor de druk op de IT-afdeling wordt verlicht.
- De productiviteit verhogen binnen een robuuste cloud-werkomgeving.
- Verschillende applicaties veel efficiënter integreren dan ooit mogelijk zou zijn met een traditionele benadering.

Met cloudgebaseerde technologieën kan een bedrijf zijn gehele werk-ecosysteem gelijkschakelen, waardoor de druk op de IT-afdeling en alle eindgebruikers wordt verlicht.

De kracht van de One Cloud Communicatieoplossing

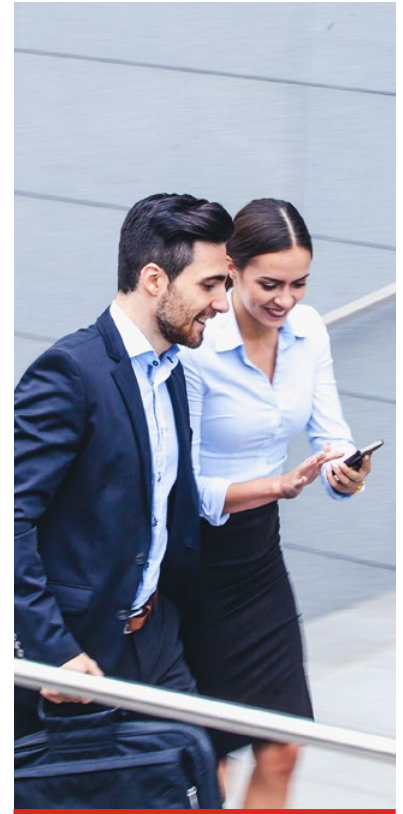
Het tijdperk van cloud-computing begon meer dan 10 jaar geleden, en veel bedrijven gebruiken al jarenlang cloudgebaseerde bedrijfsapplicaties, zoals Microsoft Office 365, Salesforce en G Suite. Dergelijke cloudgebaseerde apps zijn geweldig om bedrijven te helpen efficiënter te worden en gegevens effectiever te benutten.

Deze applicaties worden echter nog krachtiger wanneer ze worden geïntegreerd met een cloud-communicatie-app, iets dat veel bedrijven nog niet hebben gedaan. Het simpelweg in gebruik nemen van cloudgebaseerde communicatieapplicaties is slechts de eerste stap richting het realiseren van de volledige waarde van deze technologieën. Om hun maximale potentieel te benutten, moeten bedrijven hun communicatietools integreren met de andere cloud-gebaseerde zakelijke applicaties die ze reeds gebruiken.

Ter illustratie: een bedrijf kan cloudgebaseerde faxoplossingen integreren met zijn e-mailplatform, zodat faxen net zo eenvoudig kunnen worden gelezen en ontvangen als e-mail. Of het bedrijf kan videovergadertools integreren met agendasoftware om vergaderingen automatisch in te roosteren. Dit zijn slechts enkele van de integraties die mogelijk worden gemaakt door cloudoplossingen.

Integraties in een cloud-communicatiesysteem maken het hele ecosysteem van de onderneming veel beter dan de som der delen, of deze integraties nu kant-en-klaar of met aangepaste API's werken.

Cloudgebaseerde communicatie levert verschillende cruciale voordelen in vergelijking met verouderde communicatietools op locatie.



De succesvolle organisaties van vandaag bouwen superieure oplossingen die deze nieuwe cloudtechnologieën samenvoegen met meerdere applicaties zoals Microsoft, Google en Salesforce om een complete communicatie-ervaring te bieden binnen een vertrouwde interface.

- De moderne generatie cloudgebaseerde communicatietools verhoogt de productiviteit en stroomlijnt workflows. Ze lenen zichzelf uitstekend voor automatisering. Er bestaat bijvoorbeeld geen eenvoudige manier om het kiezen van telefoonnummers of het inroosteren van afspraken te automatiseren op een verouderd systeem. Maar in de cloud kunnen gemeenschappelijke taken gemakkelijk worden gescript en geautomatiseerd om tijd te besparen en werknemers hun energie te laten richten op belangrijkere bedrijfstaken.
- Cloudgebaseerde communicatietools bieden een bedrijf de flexibiliteit om activiteiten vanaf elke locatie uit te voeren, omdat ze even goed werken op werkstations, smartphones en kantoorcommunicatie-apparaten.
- Een cloudgebaseerde gecentraliseerde communicatiehub biedt een betere gebruikerservaring, omdat het de noodzaak elimineert om bijvoorbeeld achterhaalde faxapparaat-interfaces of gedateerde, interne planningssoftware te leren gebruiken.
- Een cloudgebaseerde, gecentraliseerde communicatiehub maakt het ook eenvoudig om communicatiegegevens – zoals gespreks- of webinaropnames – rechtstreeks in de cloud te bewaren en back-ups te maken. Daar zijn de gegevens direct toegankelijk vanaf elke locatie.

Bedrijfscommunicatie en applicaties: een perfecte combinatie

De vertrouwdheid van consumenten met het gebruik van cloudtechnologieën om contact te leggen met vrienden en familie heeft geleid tot een verandering in hun verwachtingen voor de zakelijke apps die ze gebruiken om met collega's te communiceren. Of hun communicatie nu voor zaken of plezier is, ze wensen en eisen zelfs dezelfde eenvoudige gebruikerservaring en efficiënte workflows. Waar gebruikers ooit tevreden waren met geïntegreerde e-mail en agenda, eisen ze nu bijvoorbeeld een meer geïntegreerde communicatie-ervaring met spraak, messaging, meetings, fax en meer.

In het eerdergenoemde onderzoek van CITE Research gaven werknemers aan dat ze geloven dat een geïntegreerde en uniforme benadering van communicatie en samenwerking zou leiden tot:

Tijdbesparing



Betere organisatie



Betere communicatie met collega's



Verhoogde productiviteit



Een gevoel van controle over het werk

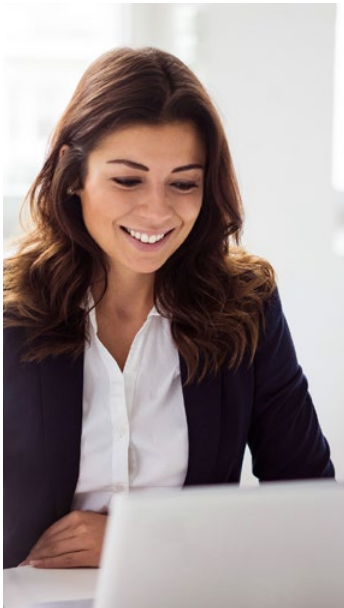


Door applicaties zoals Office 365 en G Suite te integreren met cloud-telefoon, fax en messaging in één geconsolideerde interface, kunnen alle werknemers toegang krijgen tot alles wat ze nodig hebben, op het moment dat ze het nodig hebben.

Omdat eindgebruikers een completere en naadloze communicatie-ervaring eisen, voelt IT de druk om hieraan te voldoen. Succesvolle bedrijven moeten zakelijke productiviteitssoftware combineren met doelmatig ontwikkelde communicatieoplossingen om werknemers het volledige scala aan functionaliteiten te bieden dat ze willen en nodig hebben om hun taken uit te voeren.

De combinatie van bedrijfsapplicaties en cloudcommunicatie en samenwerkingsoplossingen ontlast verlamme knelpunten in de workflows van bedrijven. In plaats van meerdere keren per dag eindeloos te schakelen tussen onsamenhangende apps, hebben gebruikers toegang tot de benodigde functionaliteiten vanuit één gecentraliseerde hub voor cloud-communicatie.

Daarom richten de werknemers van vandaag zich op geïntegreerde oplossingen die tools zoals e-mail, agenda's en vergaderen combineren in plaats van op-zichzelf-staande applicaties en programma's om workflows te stroomlijnen, eenvoudig roosters en correspondentie te beheren, en een uniforme bedrijfsidentiteit te handhaven.



Integratie voorbeeld uit de Praktijk: Medewerker hypotheekbedrijf

Susan, een hypotheekmedewerker, bereidt een document voor met behulp van een cloudgebaseerde productiviteitsapplicatie zoals Google Docs of een Box-account, maar ze moet het document vanwege wettelijke verplichtingen in de financiële dienstverleningssector als fax naar een cliënt verzenden. Deze taak vereist meerdere omslachtige, tijdrovende stappen. Het document moet in een offline tekstverwerker worden gedownload, afgedrukt, in een faxapparaat geplaatst en vervolgens handmatig gefaxt.

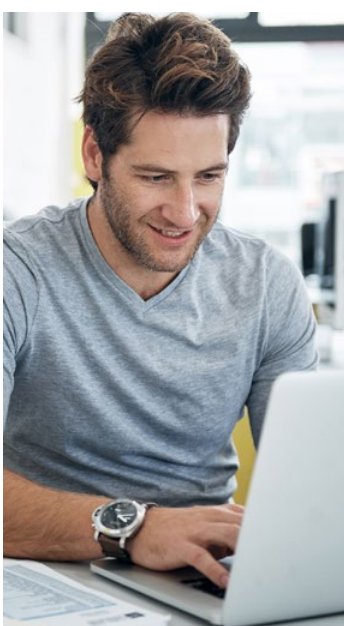
Met een geïntegreerde UCaaS kan Susan plug-ins toevoegen om dit in enkele stappen voor elkaar te krijgen. Met een cloudgebaseerde faxoplossing die integreert met Google Docs of Box wordt het proces veel eenvoudiger. Met slechts enkele klikken kan het document rechtstreeks vanaf een werkstation of telefoon als fax worden afgeleverd, zelfs als Susan geen fysiek faxapparaat op locatie heeft.



Integratie voorbeeld uit de Praktijk: Manager Klantenservice

Joel is manager klantenondersteuning die de taak heeft om ervoor te zorgen dat zijn team iedere week 100 serviceklachten met succes oplost. Hoe kan hij bijhouden welke teamleden het efficiëntst zijn en welke aanvullende training nodig hebben? Joel zou elk teamlid kunnen vragen een handmatige telling van de gesprekken bij te houden, met gekrabbelde notities over de toestand van elk geval. Hij zou dat kunnen vergelijken met anekdotische informatie die hij ontvangt via een willekeurige steekproef onder klanten. Dit onhandige systeem biedt weinig echte inzichten in de prestaties en vaardigheden van zijn team.

Gelukkig voor Joel kan moderne integratie hem hierbij helpen. Geïntegreerde analyses binnen een cloud-app voor klantenservice, zoals Salesforce Service Cloud, geven Joel toegang tot directe rapportages over hoe gesprekken worden beheerd, beantwoord en meer. Met de pop-up van het scherm bij binnenkomende oproepen kan Joel zien wie er belt. Is het een klant of een prospect? Joel kan een 360-graden overzicht krijgen van wat er met die potentiële beller aan de hand is voordat hij het gesprek beantwoordt.



Integratie voorbeeld uit de Praktijk: Verkoopteamleider

David is een verkoopteamleider die toezicht houdt op een groot team van verkopers. De doelstelling van het team is om 50 meetings per week in te roosteren. Met alleen agendasoftware moet David elke meeting handmatig inroosteren en een omslachtig roosterproces doorlopen wat de uitwisseling van informatie via e-mail of telefoon en de coördinatie van de roosters van meerdere mensen vereist voordat hij elke meeting kan bevestigen.

Met een geïntegreerde vergaderoplossing die rechtstreeks verbinding maakt met de favoriete e-mailtool van David zijn de omslachtigheid en het handmatige heen-en-weer echter verleden tijd. David kan meetings snel en automatisch inplannen, zonder te hoeven schakelen tussen meerdere applicaties. David kan ook analyses over communicatiegegevens benutten om te zien hoe zijn team functioneert. Wie voert de meeste gesprekken en wie sluit de meeste deals af?

De stap naar verbonden werkruimten

Het onderhouden van verouderde interne systemen kost tijd en geld dat beter kan worden besteed aan de groei van het bedrijf. Nu en in de toekomst zijn tools die de productiviteit verhogen en cloud-gebaseerde oplossingen cruciaal voor bedrijven van elke omvang. De flexibele, schaalbare oplossingen van cloudgebaseerde communicatiesystemen bieden grotere voordelen voor zowel eindgebruikers als IT.

Workflow- efficiëntie en moeiteloze communicatie worden onderdeel van alledaagse bedrijfsactiviteiten. Door een cloud-communicatiesysteem te integreren met essentiële bedrijfsapplicaties versterken bedrijven zich met een robuuste oplossing die alle bedrijfscommunicatie samenbrengt in één productieve cloud-werkomgeving.

Het open platform van Avaya Cloud Office™ by RingCentral® is uw bedrijfscommunicatiehub die integreert met essentiële applicaties, waaronder Microsoft-applicaties en andere toonaangevende bedrijfsapplicaties zoals G Suite en Salesforce.

Over Avaya Cloud Office

Een cloud-telefoonsysteem dat werkt waar en hoe u werkt

Communicatie die past bij uw manier van werken, altijd bij de hand op elk apparaat en op elke locatie. Kies uit meer dan 100 zakelijke integraties om een echte cloud-uniforme communicatie-ervaring samen te stellen. Zo verpakt en geprijsd dat u snel aan de slag kunt, maar flexibel genoeg om een gefaseerde overstap te maken. Avaya Cloud Office geeft uw werknemers en klanten de functies en opties die u wilt – allemaal in één app.

Ga verder dan een eenvoudig cloudgebaseerd telefoniesysteem. Chat, plaats oproepen, plan en neem deel aan vergaderingen, deel op het scherm, zie de aanwezigen op video. Blijf bij de taak en op schema met filesharing, taakbeheer en virtuele teamruimtes. En terwijl iedereen chat, vergadert, deelt – m.a.w. werkt – draait uw bedrijf slimmer, beter en beter afgestemd.

