



Unified Communications, hoe dan?

Gezien de grote positieve invloed die Unified Communications (UC) op een onderneming kan hebben – kijk maar naar de ervaringen elders in dit nummer - is het duidelijk dat het tijd wordt om UC op de agenda te zetten. UC biedt een mogelijkheid om productiviteitsvoordelen te bereiken, bedrijfsprocessen te transformeren, en zelfs nieuwe en innovatieve manieren te creëren om de externe markt aan te spreken. Om de kracht van UC ten volle te benutten, is het belangrijk om UC niet als een afzonderlijk project te zien, maar als een traject dat een zorgvuldige planning vereist van de business en de technologie, en dat aankeerst op het bereiken van duidelijke voordelen op verschillende punten onderweg.

Door Theo Loth

B

edrijven die UC al geïmplementeerd hebben of dit serieus overwegen, bevinden zich in de voorhoede van een communicatierevolutie. Net zoals de telefoon, en meer recentelijk e-mail, de manier hebben getransformeerd waarop mensen informatie uitwisselen, belooft ook UC de manier waarop mensen contact met

elkaar hebben drastisch te veranderen. Hoewel adoptie van UC nog in de beginfase verkeert, zijn er toch verschillende factoren aan te wijzen die bedrijven stimuleren om vandaag te beginnen met implementeren. Allereerst liggen er aanzienlijke kostenbesparingen voor het grijpen, zelfs uit elementaire communicatie- en collaboration-functionaliteit zoals presence, Instant Messaging (IM) en conferencing. Deze besparingen kunnen zeer snel worden geboekt en gebruikt voor de financiering van de lopende investeringen. UC kan de kosten voor de IT-infrastructuur en het beheer tot 50 procent verlagen door bestaande investeringen te benutten, terwijl de IT-infrastructuur wordt geoptimaliseerd door servers en producten van uiteenlopende leveranciers te consolideren.

UC-technologie kan ook de *total cost of ownership* aanzienlijk verminderen door de noodzaak weg te nemen om afzonderlijke systemen voor e-mail, instant messaging, voicemail en conferencing aan te schaffen en te beheren. En het stelt ondernemingen in staat om virtuele werknemers beter te ondersteunen, waardoor ze geld besparen op fysieke kantoorruimte – een maatregel die meer en meer bedrijven nemen om de kosten te drukken, de flexibiliteit te vergroten en werknemers te behouden. Ten slotte adopteren bedrijven UC zodat zij kunnen beginnen met het verbeteren van de communicatie binnen de onderneming en met de klant. Uiteindelijk weten ze dat ze dit zal helpen aan productievere werknemers en meer tevreden en trouwe klanten, hetgeen zich vertaalt in hogere bedrijfsresultaten.

Op weg

Waar kun je het beste beginnen met het inzetten van UC? Hoe moet de eindtoestand eruit zien? Hoe kunnen bedrijven zich het meest effectief verplaatsen van A naar B? Om deze vragen te beantwoorden, is het belangrijk te onderkennen dat UC een reis is, met vier haltes, die elk hun eigen karakteristieken, overwegingen en voordelen hebben.



Individuele Productiviteit

Individuele productiviteit, ook wel aangeduid als *Personal UC*, heeft voornamelijk gevolgen voor het individu. Hier kunnen bedrijven nieuwe en efficiëntere manieren verken-

nen om telefoontjes vanaf desktops op te zetten met een simpele muisklik op *click to call* – het is niet nodig nummers op te zoeken en in te toetsen. Individuele Productiviteit geeft bedrijven een hele set aan nieuwe functies die tijdrovende activiteiten elimineren, zoals telefoon-tagging. Met *presence engines* bijvoorbeeld, zoals MS OCS, kunnen medewerkers hun beschikbaarheid, de bereidheid om te communiceren, en de voorkeurscontactmethoden laten weten, en op hun beurt kunnen zij zien of iemand beschikbaar is en vervolgens snel en gemakkelijk contact leggen. Instant Messaging draagt bij tot het voorkomen van vertragingen doordat medewerkers in staat zijn gesteld direct te chatten, en indien nodig naadloos over te stappen op spraak. En ten slotte, met Unified Messaging hebben werknemers vanuit één enkele inbox toegang tot e-mails, voicemails en faxen waardoor ze niet langer afzonderlijke systemen hoeven te checken, waardoor ze tijd besparen en hun reactiesnelheid verhogen.

Individuele productiviteit resulteert in *real-time* besparingen voor werknemers in hun dagelijkse activiteiten. Men moet echter onderkennen dat de voordelen bedrijfsbreed moeilijk te aggregeren en te kwantificeren zijn. Maar het is een zekere manier om met basale UC-mogelijkheden en instrumenten gebruikerservaring op te doen. Het vormt een goed startpunt voor de volgende fase: Workgroup Productiviteit.



Workgroup Productiviteit

Workgroup Productiviteit, ook bekend als Collaborative UC, bouwt verder op Individuele Productiviteit en draagt bij aan verbeteringen binnen een compleet team. Workgroup

Productiviteit maakt gebruik van dezelfde tools als Individuele Productiviteit, met de toevoeging van andere tools, zoals Sharepoint en audio- en videoconferencing, ter ondersteuning van collaboration en teamactiviteiten om de productiviteit te verbeteren. Voorbeeld: een manager maakt een presentatie voor een klant of een interne managementvergadering en heeft de inbreng van de afdelingen Verkoop en Financiën nodig. Ze controleert de aanwezigheidsstatus (*presence*) van de mensen in deze afdelingen om te zien wie beschikbaar is, en begint

een IM-conferentie die naadloos overgaat in een spraak- of videoconferentie met deling van het presentatiemateriaal. Dit alles kan worden uitgevoerd met een paar klikken van de muis in een enkele tool. Dankzij deze communicatie en collaboration tools zijn de co-workers in staat om snel hun virtuele discussie tot een einde te brengen en door te gaan met hun werk, en hoeven ze niet over te gaan tot het gebruikelijke rondje voice mails, e-mails, afspraken maken en aanpassingen maken.

Workgroup Productiviteit kan resulteren in een aantal significante en meetbare kostenbesparingen, waaronder:

- 20 tot 40 procent besparing op de kosten voor reizen en opleidingen, gerealiseerd door het virtualiseren van interne vergaderingen, persoonlijke trainingen en klant- of partnerbezoeken;
- 30 tot 40 procent besparing op de kosten voor huisvesting en voorzieningen, gerealiseerd door de vermindering van de benodigde kantooruimte per werknemer en de verbetering van het ruimtebeslag via thuis en op afstand werken;
- 10 tot 40 procent besparing op de kosten voor telefonie en audioconferencing door vervanging van de telefoonlijnen en audioconferencingaansluitingen door Voice over Internet Protocol (VoIP).

Wat is Unified Communications (UC)?

UC is een term die in het algemeen wordt gebruikt als benaming van een architectuur die alle vormen van communicatie tussen mensen en apparatuur automatiseert en verenigt, met inbegrip van spraak, video, instant messaging, conferencing, presence en voicemail, in context en met een gemeenschappelijke ervaring. Het beoogt bedrijfsprocessen te optimaliseren en de menselijke communicatie en samenwerking te stimuleren door vertragingen weg te nemen, workflows te managen, en afhankelijkheden van apparatuur en media te elimineren.

Hoewel kostenbesparingen goed gekwantificeerd en snel gerealiseerd kunnen worden, moet elk bedrijf dat inzet op Workgroup Productiviteit oppassen voor 'te veel'. Om deze valkuil te vermijden, die tot uiting komt in de vorm van overdreven en onnodige 'pings' naar beschikbare medewerkers, moeten bedrijven op voorhand overwegen welke capaciteiten nodig zijn binnen verschillende categorieën van werknemers (d.w.z. mensen in verschillende rollen of met andere functie- of locatiemarkers). Bedrijven moeten ook nadenken over de bedrijfsresultaten die ze willen bereiken met specifieke groepen of teams. Teneinde de Individu-

ele en Workgroup Productiviteit te optimaliseren dienen ze werknemers een adequate opleiding te geven in hoe ze hun presence-status moeten gebruiken om te bepalen hoe, wanneer en waar zij kunnen worden gecontacteerd.

Er loeren op deze bestemming nog twee gevaren: veiligheid en naleving. Alle bedrijven die inzetten op Workgroup Productiviteit moeten strenge veiligheidsmaatregelen invoeren om de integriteit van hun bedrijfsgegevens te waarborgen. Bovendien moeten bedrijven in verticale markten, zoals financiële diensten en gezondheidszorg, zich bewust zijn van compliance-eisen en alle spraak- en onlineconversaties blijven vastleggen, ongeacht waar ze in de onderneming plaatsvonden.



Communications Enabled Business Processes (CEBP)

Communicatiegestuurde bedrijfsprocessen, soms aangeduid als Enterprise UC, vormen de volgende tussenstop in het gebruik van de mogelijk-

heden van UC. Hier streven bedrijven naar bedrijfsbrede prestatieverbetering op een cross-functionele basis door het stroomlijnen en zelfs re-engineeren van een bedrijfsproces om te profiteren van het hefboomeffect van UC. Het uiteindelijke doel is het verbeteren van de efficiëntie van de bedrijfsprocessen die communicatie-intensief en/of gevoelig zijn voor vertragingen door menselijke tussenkomst. Voorbeelden van CEBP omvatten de verbetering van *first-time resolution* in het contact met de klant, versnelling van de besluitvorming en vermindering van de tijd die nodig is om een klant offerte te doen.

Zowel mens-tot-mens als computer-tot-mens processen kunnen profiteren van Enterprise UC:

Mens-tot-mens CEBP - een medewerker benut UC-tools om vertragingen te elimineren en om één of meer stappen in het proces te versnellen. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van IM en presence, kan een contactcenter agent in real-time contact leggen met een kenniswerker buiten het contactcenter om snel een klantkwestie op te lossen (Ask an Expert). In de traditionele situatie zou de agent de telefoon moeten ophangen, de oplossing uitzoeken en de klant terugbellen. Het gebruik van UC versnelt de probleemoplossing en verbetert de klantervaring. Voor klantinteractie in verband met sales of incasso kan het zelfs de financiële bedrijfsresultaten verbeteren.

Computer-tot-mens CEBP - het gebruik van presence, conferencing en IM is ingebed in de systemen en toepassingen om het mogelijk te maken *issues* op te lossen op basis van vooraf ingestelde condities en *business rules*,



waardoor vertragingen worden vermeden, vraagstukken sneller opgelost en menselijk ingrijpen geëlimineerd. Wanneer bijvoorbeeld de voorraad van een product onder een bepaald niveau raakt, kijkt het ERP-systeem automatisch naar de aanwezigheid van de mensen die het probleem kunnen oplossen. Het systeem zet een call op, stuurt een e-mail of levert een IM-bericht af bij de juiste persoon. Vervolgens informeert het systeem automatisch de juiste verkoper of sales manager om contact op te nemen met de klant over de verandering in de orderstatus.

criteria en culturele verwachtingen. Om bijvoorbeeld te voorkomen dat deskundigen overbelast raken of te veel op ad-hocbasis worden benaderd, kan het nodig zijn om bereikbaarheidsperiodes voor verschillende mensen in een ondersteunende afdeling in te stellen, zodat er op de juiste tijdstippen altijd iemand beschikbaar is, zonder dat de Individuele of Workgroup Productiviteit wordt belemmerd. Vroegtijdige planning van de gebruikersacceptatie opent een hele nieuwe wereld van voordelen, waaronder meer omzet, een grotere klanttevredenheid en -trouw, verbeterde relaties met leveranciers en de vermindering van kosten, fouten en uitval.

Naast verandering van het proces vergt deze tussenstop op het UC-traject vaak culturele veranderingen. Bedrijven moeten zorgvuldig de gewenste voordelen in overweging nemen als onderdeel van het planingsproces en ervoor zorgen dat ze een bepaalde graad van ‘maturiteit’ bereikt hebben in het gebruik van presence en andere tools. Het is belangrijk om activiteiten voor de gebruikersacceptatie op te nemen in het totaalplan, met de voor elke afzonderlijke rol vastgestelde benodigde opleiding, *incentives*, meet-



en tevens eindbestemming – Enterprise Transformatie

Enterprise Transformatie is de vierde en laatste stop op het UC-traject. In deze primair op de buitenwereld gerichte fase kijkt men naar buiten het bedrijf om de communicatie en de samenwerking met klanten en partners te verbeteren. Enterprise Transformatie geeft bedrijven de tools en mogelijkheden om de manier te veranderen waarop de business is gestructureerd. Het maakt nieuwe manieren van samenwerking mogelijk door middel van zowel zakelijke als sociale netwerken om de ontwikkeling te versnellen van nieuwe producten en diensten, nieuwe kanalen te introduceren, het bedrijf te globaliseren of te virtualiseren, of andere soortgelijke transformaties door te voeren.

Dit is hoofdzakelijk een culturele verschuiving - een transformatie van de manier waarop bedrijven denken over interne en externe communicatie - maar het is dichterbij de werkelijkheid dan u wellicht denkt. We zien vooruitstrevende bedrijven deze technologieën al gebruiken om samen te werken met hun publiek. Dergelijke organisaties zetten websites op om klanten te laten stemmen op favoriete promoties of producten. Ze bouwen bewustzijn op van initiatieven voor *corporate responsibility* door middel van video en ze bouwen *online communities* met behulp van *social networking* websites om consumenten hun ervaringen te laten delen. Zelfs worden politieke campagnes getransformeerd om gekozen functionarissen en campagnemedewerkers te helpen miljoenen kiezers te bereiken, nieuws te delen via SMS-berichten, online video's en *micro-blogging* tools, en om feedback te ontvangen via online formulieren, *message boards* en social networking websites.



et spreekt vanzelf dat deze organisaties de kracht van web 2.0 hebben benut om met succes te kunnen samenwerken met hun publiek en om de daaruit verkregen data om te zetten in bruikbare informatie terwijl ze trends, patro-

nen en meningen rechtstreeks door de onderneming heen sturen naar de juiste deskundige zodat die actiegerichte beslissingen kan nemen. Voorhoedespelers koppelen social networking tools aan communicatie en ontdekken nieuwe mogelijkheden die leiden tot nieuwe business processen en meer *business value*.

Het UC-traject telt vier opeenvolgende haltes langs de route. Sommige bedrijven kunnen ervoor kiezen om zich te concentreren op Workgroup Productiviteit of Communications Enabled Business Processes voor een langere periode, of zelfs voor onbepaalde tijd. Voor hen voldoet het verkorte traject aan hun behoeften en biedt het voldoende *payoff*. Andere zullen zich richten op het bereiken van de laatste halte, Enterprise Transformation, en elk van de andere drie haltes aandoen op hun weg naar de verwezenlijking van deze doelstelling.

Omdat elk van deze bestemmingen een eigen set van voordelen en specifieke ROI kent, is er in elke afzonderlijke fase van het proces winst te boeken. Aangezien het tijd kost om het plan en de infrastructuur op hun plek te krijgen, is het belangrijk om voor de verschillende bestemmingen afzonderlijk te plannen, te investeren in

Versnellers

- **Breng eerst volledig in kaart wat er aan infrastructuur in huis is, stel vast wat nodig is voor de UC-implementatie en breng de huidige infrastructuur op het juiste niveau.**
- **Zorg voor een goed beeld van het gebruik van applicaties en welke behoefte bestaat aan video en andere communicatietools. Laat een diverse groep gebruikers aangeven welke tools zij nodig hebben om goed te kunnen omgaan met de nieuwe uitdagingen en mogelijkheden.**
- **Inventariseer welke huur- of leasecontracten voor apparatuur wanneer aflopen, en stel vast wat de interne en externe kosten zijn voor support van de apparatuur. Loop ook alle contracten na met leveranciers van telecommunicatie en netwerken om inzicht te krijgen in voorwaarden, SLA's en omzetgaranties.**
- **Waarborg dat oplossingen u niet klemzetten in een rigide IT-architectuur die niet kan worden aangepast aan groei of nieuwe/andere communicatiebehoeften.**
- **Onderzoek de architecturaanpak van elke vendor op de mogelijkheid om bestaande apparatuur in te passen, netwerkbeheer te centraliseren en de UC-applicaties over alle gebruikers te distribueren.**

Vertrager

UC moet niet worden opgevat als eenvoudigweg een implementatie van technologie. Het is een proces dat begint met een duidelijk vooropgesteld einddoel, en het vraagt om een aanzienlijke mate van planning en testen.

de juiste software en diensten, en vooruit te lopen op de vraag van de business naar UC-oplossingen. Dit betekent uiteindelijk een concurrentievoordeel voor de succesvolle 'early adopter'.

UC biedt een aantal voordelen die bedrijven zich niet kunnen veroorloven om te negeren. Organisaties hebben de kans om hun productiviteit te verhogen, verkoopcycli te verbeteren, communicatiekosten te verminderen, kosten voor training en vergaderingen te verlagen, en zelfs het inzicht in de behoeften en belangen van de klanten te verscherpen. Er staat duidelijk concurrentievoordeel op het spel. Een fijne bijkomstigheid is de zeer reële mogelijkheid dat uw organisatie een deel van de infrastructuur al klaar heeft. Mogelijk hebt u de licenties voor het gebruik van presence engines, instant messaging tools, en unified messaging toepassingen al in huis, maar hebt u ze niet ingeschakeld of gebruikt u ze niet op de beste manier. Het is misschien slechts een kwestie van een logisch plan op te stellen met de juiste software en services om elk van de tussenstops af te lopen in een tempo dat het beste bij uw organisatie past.

Theo Loth is tekstschrijver - theo@loth.nl