



Nextel **CASE**

## Efficiënte communicatie en collaboratie dankzij Skype for Business



### Uitdagingen:

- ▶ Voordelig en gebruiksvriendelijk alternatief voor de telefooncentrale
- ▶ Efficiënte oplossing die binnen het ecosysteem van Microsoft past
- ▶ Samenwerking tussen collega's, klanten, leveranciers vereenvoudigen

### Oplossingen:

- ▶ 4-delige roadmap met realistische milestones
- ▶ Virtuele Audiocodes Gateway die SfB met het publiek netwerk verbindt
- ▶ User Adoption Sessions

### Voordelen:

- ▶ Toekomstperspectief van de oplossing verzekerd
- ▶ Gebruiksvriendelijke tool, hanteerbaar van op elke locatie
- ▶ Verschillende functies die bedrijfscultuur boosten en communicatie met internationale contacten vereenvoudigen

De recente verhuis van het distributiecentrum (EDC) was voor Carglass® de ideale gelegenheid om hun oude telefooncentrale te vervangen door een beter alternatief. Voor een bedrijf dat klantgerichtheid en klantvriendelijkheid hoog in het vaandel draagt, bood Skype for Business dé oplossing. Nextel stelde een vierdelige roadmap met realistische milestones op, zodat de krachtige en unieke Skype for Business-motor zo snel mogelijk op volle toeren kon draaien.

De oude telefooncentrale met dure onderhoudskosten zou niet mee naar de nieuwe campus verhuizen. Daarom zocht Carglass® een goedkopere en vooral gebruiksvriendelijkere oplossing. "Aangezien onze werknemers al vertrouwd waren met enkele Microsofttoepassingen, was de overgang naar Skype for Business (SfB) een logische stap. Bovendien was het een mooie kans om binnen het ecosysteem van Microsoft te blijven", aldus Dirk Slechten, IT System Manager bij Carglass®. De jarenlange expertise van Nextel in SfB paste uitstekend binnen het portfolioverhaal van Carglass®. Reken daarbij het belang aan opleiding, gedrevenheid, communicatie en klantgerichtheid van beide partijen en we spreken van een perfect match. "De klik was er meteen. Nextel was de enige partij die verder dan het project alleen keek en rekening hield met de toekomstmogelijkheden bij Carglass®. De langetermijn focus en betrokkenheid sloten volledig aan bij de evolutie van ons bedrijf."

### Klaar voor Skype for Business

Zo gezegd, zo gedaan. Voordat de werknemers daadwerkelijk met SfB aan de slag gingen, kregen ze een opleiding over het efficiënt gebruik van de tool. Ook daar schoot Nextel te hulp. De uitrol gebeurde in verschillende fases. Elke afdeling kreeg een gepersonaliseerde uitleg, waardoor er systematisch een vijftal mensen opgeleid werden.



*“Nextel was de enige partij die verder dan het project alleen keek en rekening hield met de toekomstmogelijkheden bij Carglass®.”*

**Dirk Slechten,**  
IT SYSTEM MANAGER  
Carglass®

Achteraf werden de belangrijkste gegevens herhaald en bijkomende vragen beantwoord tijdens een terugkomdag.

Voor de opleiding verdient Tina Matthys van Nextel een dikke pluim. Ze nam onze werknemers met heel veel passie mee in het SfB-verhaal, waardoor de vernieuwing onmiddellijk positief onthaald werd”, zegt Dirk.

### **Flexibel en functioneel**

Dankzij SfB heeft Carglass® zowel op vlak van communicatie als op vlak van collaboratie een enorme vooruitgang geboekt. “SfB is de motor van onze bedrijfscommunicatie geworden. Onze werknemers kunnen veel zelfstandiger werken dankzij de gebruiksvriendelijke tool. Via SfB kunnen ze nagaan of iemand online beschikbaar is, waardoor ze eenvoudig telefoons kunnen doorschakelen en groepsgesprekken instellen.”

De verschillende functies van SfB hebben de meetingcultuur van Carglass® veranderd. “Vergaderen gebeurt nu op een interactieve manier. Dankzij de chatfunctie kan iedereen aan het gesprek deelnemen en via de tool feedback geven. Ook tijdens trainingen wordt de chatfunctie gebruikt om vragen te verzamelen en te beantwoorden. Via de functie screen capture kan een presentatie of een scherm achteraf gemakkelijk met iedereen gedeeld worden. Zelfs brainstormsessies kunnen via SfB verlopen, waardoor niet iedereen in dezelfde ruimte moet zitten om aan de sessie deel te nemen. Werknemers zijn vanop elke locatie bereikbaar, wat thuiswerk vereenvoudigt.”

### **Rooskleurige toekomst**

Niet alleen de interne, maar ook de externe communicatie plukt de vruchten van dit concept. “We merken dat heel wat klanten en leveranciers ook SfB gebruiken, waardoor alle voordelen in twee richtingen gelden. Ons distributiecentrum heeft vaak contact met internationale bedrijven. Dankzij SfB is de afstand niet langer een issue. Communiceren en vergaderen gebeurt nu online.”

Intern is Carglass® nog niet helemaal telefoonvrij, maar daar willen ze in 2019 verandering in brengen. “De grootste toegevoegde waarde van SfB is het efficiënter samenwerken en communiceren met elkaar, klanten en leveranciers. Daarom willen we SfB volgend jaar verder uitrollen binnen ons bedrijf”, besluit Dirk.

## *You're always one step ahead*

Als Belgische integrator biedt Nextel een zeer ruim portfolio. Maar wat u eigenlijk van ons krijgt, is voorsprong. Want met onze oplossingen werkt u professioneler, sneller en efficiënter dan ooit. Hierdoor zijn uw klanten ook meer tevreden en uw mensen productiever en gemotiveerder. Zo laat u uw investering maximaal renderen en houdt u uw kosten onder controle. En wij doen er bij Nextel bovendien ook alles aan om u maximaal tevreden te stellen: een vaste contactpersoon en een doorgedreven inzet om topkwaliteit te leveren.

### **Voor meer informatie:**

[www.nextel.be](http://www.nextel.be) of Bert Ceuppens - Business Director ENT  
bert.ceuppens@nextel.be - 03 355 12 15