

Innovatief telefonieconcept met Vast-Mobiel integratie

De wens: in het nieuwe flexconcept goed bereikbaar zijn

De gemeente Montferland is in 2005 ontstaan uit de gemeentes Didam en Bergh. In 2014 was het tijd dat men ook een gezamenlijke huisvesting betrok. Daarom is op een nieuwe locatie, ideaal gelegen naast het centrum en het treinstation van Didam, een nieuw gemeentehuis gerealiseerd. Dit pand nodigt met haar open structuur en lichte ruimtes uit tot transparantie, samenwerking en ontmoeting. De verdiepingen zijn ingericht in domeinen, corresponderend met de afdelingen. Rustige werkplekken worden afgewisseld met comfortabele zitjes en hoge werktafels, waaraan samengewerkt en overlegd kan worden.



In het nieuwe pand zijn flexplekken ingericht. Deze zijn op ongeveer 70% van de medewerkers toegerust. De flexplekken zijn voorzien van een vaste PC maar hebben geen vaste telefoon. Montferland hanteert namelijk het 'mobiel tenzij' principe; alle ambulante medewerkers hebben een gebruiksvriendelijke smartphone, een iPhone 5. Zo is mobiel- en thuiswerken op een goede en professionele manier mogelijk en zijn alle functionaliteiten van de telefonieomgeving ook extern beschikbaar.

Hans Volbeda, senior automatisering, en Marco Robins, informatiemanager, waren vanuit de projectgroep ICT ook belast met telefonie. Om er zeker van te zijn dat zij de juiste keuzes zouden maken en het nieuwe concept op tijd in de lucht zou zijn, hebben zij Frank van Kasteren van WCS TeleAdvies als extern adviseur in de arm genomen. Met dit bureau hadden zij in 2005 al een goede ervaring opgedaan tijdens de gemeentelijke herindeling.

De gemeente Montferland hanteert namelijk het 'mobiel tenzij' principe.

De oplossing: Vast-Mobiel integratie in de Cloud

Hans Volbeda: "We keken samen met Frank al heel snel naar VAMO (Vast-Mobiel integratie, red.), in eerste instantie met een eigen infrastructuur. Maar gelukkig was KPN VAMO flink aan het ontwikkelen, en ook nog in hun eigen Cloud. Aangezien wij door de verhuizing tijdsdruk hadden, was het extra fijn dat we geen eigen infrastructuur hoefden aan te leggen." Marco Robins, informatiemanager: "Het Proof Of Concept bij KPN was voor ons wel echt doorslaggevend. Daar zag ik met eigen ogen hoe goed deze oplossing werkt."

Hoe ziet deze oplossing er dan uit? De smartphones zijn volledig geïntegreerd in de eigen telefonie-omgeving. Dankzij een intelligente SIM-kaart bellen medewerkers, waar zij ook aan het werk zijn, altijd uit via de centrale van de gemeente. Zij gebruiken hiervoor de gewone belfunctie van de iPhone. Deze integratie heet 'native dialing'. Al het uitgaande verkeer via de centrale is bovendien geheel afgekocht binnen het contract met de leverancier. Men kan dus onbeperkt bellen voor hetzelfde vaste bedrag.

Wat betreft inkomend verkeer, medewerkers zijn via hun eigen doorkiesnummer direct bereikbaar voor alle collega's en zakelijke relaties aan wie zij dit nummer afgeven. Voor burgers en bedrijven is men bereikbaar via het hoofdnummer van de gemeente.



De Hipper App

Op de smartphone zijn, via de Hipper applicatie van KPN, alle functionaliteiten van een traditionele telefooncentrale aanwezig. Denk hierbij aan doorverbinden, de wachtstand, het opzetten van een conferentie en in het bijzonder het inregelen van de telefonische beschik- en bereikbaarheid. Zo kan de smartphone op 'niet storen' worden gezet als men bijvoorbeeld in vergadering is. Ook is via de Hipper het centrale telefoonboek van de hele organisatie beschikbaar.

De smartphones zijn volledig geïntegreerd in de eigen telefonie-omgeving.

Het KCC en de callcentergroepen in het keuzemenu

In de oude situatie waren er op het gemeentehuis in Didam meerdere telefonisten en vele afdelingen waren direct bereikbaar. Dit leidde tot een veelvoud van telefoonnummers voor de buitenwereld en een rommelige situatie. In de nieuwe situatie wordt er naar buiten toe één nummer gecommuniceerd. Omdat medewerkers, waar ze ook aan het werk zijn, altijd uitbellen via de centrale, sturen ze dan ook automatisch het hoofdnummer van de gemeente mee.

Er is een callcenter ingericht met 4 medewerkers. De doelstelling is om, conform Gemeente heeft Antwoord, uiteindelijk alle telefoontjes op dit KCC binnen te laten komen. Om dit te realiseren is nog werk nodig op het gebied van informatiemanagement en moet het zaakgericht werken verder ontwikkeld worden.



Het keuzemenu

Om nu de scope voor het nieuwe KCC overzichtelijk en beperkt te houden én om burgers zo direct mogelijk van dienst te zijn, is er vóór de ingang van het KCC een keuzemenu ingericht welke een groot gedeelte van het telefoonverkeer afvangt. Dit menu krijgen burgers te horen als ze bellen naar het hoofdnummer. Hier kunnen burgers kiezen om direct doorverbonden te worden naar een aantal afdelingen, te weten Sociale Zaken, Bouwen en Verbouwen en Belastingen.

De medewerkers van deze afdelingen zijn ingedeeld in callcentergroepen, waarin zij op hun smartphone kunnen in- en uitloggen als beschikbare agent. De beller die in het keuzemenu voor een bepaalde afdeling kiest, wordt direct doorgeschakeld naar een beschikbare agent van deze afdeling. Dit belletje komt vervolgens uit op de smartphone van de medewerker. De in totaal 51 agenten van de verschillende afdelingen beschikken dus over deze callcenterfaciliteiten op de iPhone 5. De agenten op het KCC beschikken over een vast toestel.

De medewerkers kunnen op hun smartphone kunnen in- en uitloggen als beschikbare agent binnen een callcentergroep.

De aanbesteding

Om dit telefonieconcept te gaan realiseren ging de gemeente Europees aanbesteden, onder begeleiding van WCS TeleAdvies en via een digitaal platform. Digitaal aanbesteden was even wennen voor de heren. Marco Robins: “Je moest de waardering die je gaf erg goed onderbouwen, omdat het allemaal heel dicht bij elkaar lag. Bovendien is telecom een echte vechtmkt. Het overzicht daarin houden was af en toe lastig.” De meerwaarde van de consultant was voor de gemeente evident. Marco Robins: “Hij kent de markt. In de aanbiedingen zitten vaak voorbehouden en soms is iets niet onderbouwd met een Proof Of Concept. Dat hadden wij er zelf nooit uit kunnen halen.” Het voordeel van digitaal aanbesteden ligt volgens Hans Volbeda in de eenduidigheid: “Je dwingt de leverancier om antwoord te geven op een vraag.”

Het LeerPortaal van WCS TeleAdvies: wegwijs in de nieuwe situatie

Dit nieuwe concept betekende wel een grote verandering in werkwijze voor de medewerkers van de gemeente. Om het concept zo goed mogelijk te communiceren en medewerkers voor te bereiden en te instrueren op de nieuwe situatie, heeft de gemeente gebruik gemaakt van het online LeerPortaal van WCS TeleAdvies. In verschillende modules worden medewerkers stap voor stap wegwijs gemaakt in de nieuwe situatie en getraind in het juiste gebruik van de smartphone, callcentergroepen en Hipper applicatie. Deze training is door WCS TeleAdvies ontwikkeld in samenwerking met de gemeente en de leverancier van de telefonie-omgeving.

Marco Robins: “Achteraf gezien waren dit wel heel veel grote veranderingen in één keer. De verhuizing, nieuwe telefoons, nieuwe werkplekken, Windows 7, alles was nieuw. Idealiter zou de nieuwe telefonie-omgeving al in het oude gemeentehuis geïmplementeerd zijn. Daar was helaas geen tijd meer voor.” Hans Volbeda vult hem aan: “Je moet er ook niet vanuit gaan dat iedereen de producten van Apple kent en er meteen mee overweg kan. Er loopt hier ook een generatie rond die dat niet gewend is. Die mensen moet je echt aan het handje nemen.”

De training in het LeerPortaal blijft de komende tijd nog beschikbaar, zodat gebruikers een naslagwerk hebben tijdens deze overgangperiode. Ook is het een ideaal medium om nieuwe medewerkers op te leiden.

Gouden tips

Beide heren hebben nog wel een gouden tip voor organisaties die ook een dergelijk traject in gaan. Marco Robins spreekt vanuit zijn rol als informatiemanager: "Zorg eerst voor een goede database van alle contactinformatie van de medewerkers. Deze lijsten moeten helemaal kloppen en laat het minstens door één ander persoon nakijken. Als dit niet klopt, dan heb je daar tijdens de implementatie veel extra werk aan. Bij ons zijn er twee mensen met exact dezelfde voor- en achternaam verwisseld en is de verkeerde in de callcentergroep terecht gekomen. Als je dit al op orde hebt vóór de uitrol, scheelt dat veel gedoe."

Het advies van Hans Volbeda: "Maak een los project telefonie met een eigen eindverantwoordelijke. Nu zat telefonie in hetzelfde project tegelijk met Audio Visueel, verbouwing, Pc's en printers. Telefonie is te groot om er ook nog bij te doen, het valt niet onder ICT. Dit hele concept vraagt ook om meer beheer dan een traditionele telefooncentrale."

Marco: "Ik ben gewoon ontzettend blij met het nieuwe concept en met de bijdrage van WCS TeleAdvies. Frank is goed bereikbaar, komt zijn afspraken na en we wisten wat we aan hem hadden. Op de belangrijke momenten was hij er voor ons." Marco noemt in dit kader ook de onderkenning door de consultant dat de indoor GSM dekking veel beter moest: "Zo is voorkomen dat we allemaal bij het raam moeten staan bellen. Het is een investering geweest, maar we hebben er enorm veel profijt van en een slechte bereikbaarheid van de gemeente in de opstart is daarmee voorkomen."

Frank van Kasteren van WCS TeleAdvies heeft de gemeente Montferland begeleid tijdens dit hele traject: van de keuze voor deze oplossing, de aanbesteding en het projectmanagement tijdens de implementatie tot het begeleiden van de gebruikersorganisatie in het Leerportaal.



Frank van Kasteren, Business Consultant
WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 | Soesterberg
0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl | info@wcsteleadvies.nl

Tip van de gemeente:
"Maak een los project telefonie met een eigen eindverantwoordelijke."