

VALID

STAY AHEAD



**Valid is een
Ready Business**

**Vodafone
Power to you**

De moderne werkplek is altijd connected

Steeds meer bedrijven willen hun medewerkers altijd en overal laten werken. Maar niet alle toepassingen zijn daar standaard geschikt voor. Met behulp van Vodafone heeft IT-dienstverlener Valid daarom een oplossing ontwikkeld om de moderne werkplek daadwerkelijk vorm te geven. Bovendien maken ze zelf ook volop gebruik van de communicatie-oplossingen van Vodafone.

IT-dienstverlener Valid is opgericht in 1999, en heeft ondertussen 300 medewerkers. “Onze missie is om onze klanten voorop te laten lopen” zegt Manager Marketing & Communication Olivier Giraud. Het gaat niet om de technologie, want die moet vooral in dienst zijn van de business, en het is uiteindelijk allemaal mensenwerk.” Valid werkt op project- of consultancybasis en levert managed services. Een belangrijk onderdeel van die dienstverlening is flexpace®, het aanbieden van werkplekken waar applicaties draaien op de robuuste infrastructuur van Valid en Vodafone.

Behalve aanbieder van informatie- en communicatiediensten gebruiken de medewerkers van Valid zelf ook intensief communicatiediensten. Giraud: “We hebben te maken met drie soorten communicatie. De eerste is die van de mensen binnen het bedrijf werken, zoals de back office en de administratie. Zij zijn bereikbaar van

buitenaf via Skype for Business. Onderling bellen doen we mobiel of via Skype for Business, want alle vaste telefoontoestellen voor onze medewerkers hebben we afgeschaft en het onderling verkeer met Skype for Business is gratis.”

Op locatie

“Daarnaast hebben we veel medewerkers, zoals consultants en technische medewerkers, die bij klanten op locatie werken. Zij moeten regelmatig kunnen overleggen met hun collega's op kantoor. Zij beschikken allemaal over een mobiele telefoon en Skype for Business waarmee zij ook naar mobiele en vaste nummers kunnen bellen.”

En tenslotte zijn er de managed services. “De medewerkers die hierbij betrokken zijn hebben vaak via hun telefoon contact met de klant, voor support in de eerste en tweede lijn. Voor die laatste categorie

speelde onlangs dat de telefooncentrale verouderd was, en aan vervanging toe was. Daarnaast wilden we onze medewerkers meer flexibiliteit geven.”

Kostenvoordeel

Valid is dus op zoek gegaan naar een leverancier die een nieuwe oplossing kon bieden voor de oude centrale. “Ook Vodafone hebben we uitgenodigd om met een oplossing te komen, omdat we al zaken met hen deden op het gebied van mobiele communicatie. Dat heeft geleid tot een Contact Center oplossing (Anywhere 365), gekoppeld aan Skype for Business. Zo kunnen we onze managed services-klanten optimaal te woord staan.”

Deze oplossing heeft deels geleid tot een kostenvoordeel, omdat Valid niet meer hoeft te betalen voor het onderling telefoonverkeer. Omdat Vodafone vaste en mo-



biele telefonie geïntegreerd heeft geldt dit ook voor collega's die via Skype for Business en hun mobiel communiceren. Ook functioneel heeft het geleid tot een verandering in de manier van werken. Giraud: "Het nieuwe platform is future ready, we kunnen er veel flexibeler mee werken en het sluit aan bij het nieuwe en mobiele werken. We zijn niet meer gebonden aan een fysieke locatie, we kunnen dus overal werken, snel schakelen, met de diensten van de servicemedewerkers schuiven, en als er calamiteiten zijn kunnen de medewerkers waar ze ook zijn, werken aan een oplossing. Hiermee kunnen we de continuïteit van onze diensten garanderen."

Integratie

"Dit hebben we gekoppeld aan de chatfunctionaliteit van onze klantenportal, iets wat voorheen niet mogelijk was. Alle functionaliteit die we hadden kunnen we nu ook via chat aanbieden. Zo zijn we in staat om op verschillende manieren met onze klanten te communiceren. We zien overal vergaande integratie van allerlei platformen, en we willen dus op zoveel mogelijk manieren bereikbaar zijn voor onze klanten, en zo de dienstverlening verbeteren. Wanneer onze medewerkers thuis werken hebben zij dezelfde functionaliteit als op kantoor."

Dus ook bij Contact Center medewerkers die vanuit huis werken worden klanten optimaal geholpen omdat informatie uit het IT-Service Management systeem direct zichtbaar is bij een binnenkomende oproep. Het Unified Contact Center van Anywhere 365 verbetert de interne en externe bereikbaarheid, en verhoogt het serviceniveau omdat medewerkers beter bereikbaar zijn voor klanten en collega's. Bovendien komt dit de efficiëntie en de klanttevredenheid ten goede, omdat er minder onnodig wordt doorverbonden.

De implementatie is heel voorspoedig verlopen dankzij de goede voorbereiding. Sinds dat we live zijn loopt het prima. De gebruikers hebben eigenlijk niets van de overgang gemerkt. We horen zelfs dat de geluidskwaliteit beter is geworden.

Toegankelijkheid

De klanten van Valid kunnen flexpace afnemen, wat Giraud beschrijft als 'de moderne werkplek.' "Medewerkers kunnen op een eenvoudige manier toegang krijgen tot hun applicatie en data op ieder device, op een uniforme en veilige manier. De achterliggende gedachte is dat ze overal kunnen werken, en dat IT Management in controle blijft. Dus wat we zelf als organisatie doen willen we ook aan onze klanten kunnen aanbieden. Niet alle bedrijfsapplicaties zijn standaard altijd op alle devices beschikbaar. Wij zorgen ervoor dat zaken als ERP en HR nu ook op die manier bereikbaar zijn."

Hierin trekt Valid samen met Vodafone op. "Vodafone krijgt regelmatig vragen van bedrijven die hun IT willen uitbesteden. Daarom hebben we een gezamenlijke propositie met onder meer Office 365, Skype for Business, One Net en flexpace®. Waar het om gaat is de toegankelijkheid en hosting van de bedrijfsapplicaties. We hebben daarbij gekozen voor Vodafone, omdat het een betrouwbare partij is, die bovendien flexibel is en klantgericht. De klant komt eerst, daarna de eigen organisatie, net als bij Valid. Die visie delen we met Vodafone." Vodafone biedt een diversiteit aan communicatie-oplossingen waardoor Valid altijd de oplossing aan kan bieden die het beste past bij de behoeften van de klant.

