

PROJECT: **HALLO LYNC**

Binnen vier maanden een kleine 1400 medewerkers overschakelen van de verouderde Nortel-telefooncentrale naar het communicatieplatform Lync. En dat alles met een relatief klein projectteam. We hebben het met succes voor elkaar gekregen: In het weekend van 21 en 22 mei is de telefooncentrale bij Stater vervangen door Microsoft Lync, dat ook de motor is voor de nieuwe call center applicatie CIC 2016. Aaldert Bootsman (manager IT Operations) en Jarno Hulshorst (Projectmanager Telefonie) aan het woord.

Heel veel bedrijven in Nederland gebruiken nog traditionele telefooncentrales voor hun communicatie. Zo ook Stater. Een prima oplossing, maar op een gegeven moment moesten we bij Stater de centrale upgraden. "Onze oude Nortel-telefooncentrale was echt aan vervanging toe," vertelt Jarno, die net als Aaldert met trots vertelt over het verloop van de implementatie. Inmiddels zitten ze in de nazorgfase en kijken ze terug op een succesvol project.

"We konden de markt opgaan om een nieuwe centrale te vinden. Maar in plaats daarvan zijn we op zoek gegaan naar een nieuw systeem dat kosten bespaart, meer mogelijkheden biedt dan de oude centrale en dat tegelijkertijd voorbereid is op de toekomst," legt Jarno uit. De keuze voor Lync werd hierbij vrij snel gemaakt. "Lync zorgt ervoor dat we de samenwerkingsmogelijkheden bij Stater enorm gaan verbeteren. Daarnaast geeft het medewerkers alle vrijheid in de communicatie. Ze zijn niet meer fysiek aan hun werkplek gebonden voor communicatie. Iets waar we bij Stater veel profijt van gaan hebben." Andere argumenten voor de overstap naar Lync liggen volgens de heren in elementen als bereikbaarheid, continuïteit en beheersbaarheid.

De volgende stap in communiceren

Voor en tijdens het project is er op kleine schaal geëxperimenteerd met de nieuwe mogelijkheden van Lync, waaronder het werken via remote office. Al vanaf het begin bevielen de telefonie-ervaringen met Lync erg goed. Aaldert en Jarno prijzen daarbij de mogelijkheden die het programma biedt: "We praten niet meer

over telefonie alleen. De integratie van verschillende communicatiemiddelen is erg prettig. Mailen, bellen, chatten en inhoud delen. Binnen Lync is het allemaal een fluitje van een cent." Ook de integratie met andere Microsoft-producten is volgens hen geweldig. Vooral de komst van de chatfunctie en het starten van Lync-vergaderingen is volgens hen een welkome verandering in de manier waarop we vanaf nu met elkaar communiceren. "Nu heb je vanuit je eigen werkplek een groot bereik," aldus Jarno.

Kansen en mogelijkheden

Het nieuwe communicatieplatform biedt niet alleen nieuwe mogelijkheden in de manier waarop we onderling gaan samenwerken, maar ook in hoe we de samenwerking opzoeken met onze klanten en leveranciers. Een van die mogelijkheden is videocommunicatie, een trend die steeds meer ingezet wordt ter vervanging van een klantbezoek of telefoongesprek. Volgens Aaldert biedt dit ook voor Stater kansen om de samenwerking met de buitenwereld aanzienlijk te verbeteren. "In juni gaan we een pilot starten voor (video) communicatie middels Lync. Dit doen we met onze klant Obvion en onze leverancier Infosys. Hierbij gaan we kijken in hoeverre we deze communicatievormen kunnen gaan inzetten voor onze dienstverlening en samenwerking met partners. Bij een succesvolle pilot is het niet ondenkbaar dat we dit breder gaan uitrollen en faciliteren."

Succesvolle implementatie

Voor de overstap naar Lync heeft Stater de samenwerking gezocht met KPN en Fortado Resultancy, twee partijen die

Jarno Hulshorst en Aaldert Bootsman



veel ervaring hebben met dit soort transitie. "Beide partijen hebben ons in het hele proces erg goed begeleid," aldus Aaldert. "We hebben ons daarbij ook afgevraagd wat we zelf zouden kunnen doen en wat niet. Zowel onze externe partners alsook onze implementatieadviseur hebben ons daarover een compliment gegeven, met name over de kwaliteit en de inzet van onze mensen." Jarno voegt toe: "De inhoudelijke kennis, het vakmanschap en het oplossend vermogen van alle betrokken hebben geleid tot een succesvol project. Daarnaast is opgevallen hoe goed de samenwerking tussen alle verschillende afdelingen binnen Stater is verlopen. Vooral die samenwerking en betrokkenheid is wat mij betreft de sleutel tot succes geweest."

Overigens is volgens beide heren niet alleen de aandacht en focus op de techniek van belang geweest, maar ook juist de aandacht voor communicatie, adoptie en acceptatie. Wanneer er bij Stater in de toekomst andere zaken opgepakt worden heeft het project Telefonie (Lync, CIC 2016) hen geleerd dat die aandacht bij gebruikers voor adoptie van de techniek loont. Over de verwachtingen ten aanzien van toekomstige projecten zijn beiden enthousiast. "Wat ons betreft smaakt dit naar meer, ook bij volgende trajecten binnen Stater."

Hallo! Lync

De volgende stap in communiceren