

BEREID UW COMMUNICATIE- TECHNOLOGIE VOOR OP DE TOEKOMST

Een antwoord op communicatie- en
samenwerkingsbehoeften van overheden



Een antwoord op communicatie- en samenwerkingsbehoeften van overheden

Communicatie is voor elke overheidsinstantie essentieel. Burgers hechten steeds meer waarde aan gebruiksgemak. De manier van communiceren, de reactiesnelheid en het communicatiemiddel hebben dan ook een grote invloed op hun tevredenheid. Op elk tijdstip via elk mogelijk kanaal contact opnemen met overheidsinstanties? Dat is de norm waarnaar we evoluëren.

Ook intern vormen optimale communicatiemogelijkheden de belangrijkste voorwaarde om efficiënt samen te werken. Uw medewerkers verwachten altijd en overal te kunnen werken. Daarnaast wordt de samenwerking tussen verschillende (gemeentelijke) overheden steeds relevanter.

De digitalisering biedt vandaag de dag meer dan voldoende mogelijkheden om aan al deze verwachtingen te voldoen. Toch ontstaan er regelmatig verschillende uitdagingen. Samen met Mitel benoemen we deze uitdagingen, om ze vervolgens te beantwoorden met innovatieve oplossingen die aan deze uitdagingen tegemoetkomen.



IN DEZE WHITEPAPER...

- Welke uitdagingen hebben overheden vandaag de dag op het gebied van communicatie en samenwerking?
- Op welke manier biedt de communicatietechnologie van de toekomst een antwoord op al deze uitdagingen?
- Hoe integreert u uw communicatieoplossing in uw huidige workflow?

Externe communicatie-behoeften van burgers

- **Omni-channel**
Burgers hebben de behoefte om te communiceren met de gemeente via het device én het kanaal van hun keuze.
- **Customer service**
Een nieuwe manier van communiceren met burgers moet leiden tot een betere, professionelere en gebruiksvriendelijkere customer service.

Interne samenwerkingsbehoeften van ambtenaren

- **Integratie**
Medewerkers willen minder applicaties om hetzelfde of méér te doen. Daarvoor hebben ze behoefte aan één consistente, uniforme oplossing voor samenwerking, conferencing en messaging.
- **Productiviteit**
Minder tijd verspillen aan operationele en administratieve taken dankzij een feilloos systeem.
- **Tijd- en plaatsonafhankelijk werken**
Medewerkers verwachten altijd en overal te kunnen werken, ook van huis uit.



Een betere ervaring voor interne communicatie en communicatie met burger

In deze complexe tijd willen we samen met Mitel én overheden kijken naar de mogelijkheden om communicatiesystemen te updaten. De oplossing moet daarbij zowel bij de verwachtingen van de klant als bij de interne behoeften aansluiten.

Dit betekent niet dat er altijd nieuwe systemen nodig zijn, vaak is dit op te lossen met een upgrade van het huidige systeem. In ieder geval moeten specifieke tools ervoor zorgen dat er op het gebied van communicatie en samenwerking efficiëntiewinsten behaald worden. Communicatie- en samenwerkingstools zijn van belang omdat ze medewerkers in staat stellen de collectieve intelligentie van de gehele organisatie te benutten.



De communicatietechnologie van de toekomst is cloud based

Nu steeds meer medewerkers op afstand werken, is cloudcommunicatie onmisbaar geworden voor organisaties die vertrouwen op naadloze teamcommunicatie en samenwerking.

Veel organisaties hebben cloudcommunicatie al deels of volledig opgenomen in hun communicatiestrategie. Denk maar aan **Microsoft Teams**. Overgaan naar de cloud hoeft niet in één keer te gebeuren, maar kan ook **stapsgewijs** en op uw **eigen tempo**.

Een architectuur op maat combineert het beste van meerdere implementatiemodellen en is afgestemd op uw bedrijfsbehoeften. Een contactcenter met een oplossing op locatie kan bijvoorbeeld een cloudgebaseerd webchat-systeem invoeren zonder hierbij opnieuw te moeten investeren in een infrastructuur.

Kies verder voor een omni-channel-communicatie en integreer uw klantencommunicatie op alle kanalen. Zo biedt u uw klanten een betere service en lost u problemen sneller op.

De innovatieve oplossingen van Mittel zijn tot slot stuk voor stuk schaalbaar, gecentraliseerd, geïntegreerd en kostenefficiënt.

● **Schaalbaar**

Pas uw capaciteit snel en flexibel aan op basis van uw behoeften: voeg nieuwe locaties buiten het kantoor en nieuwe medewerkers toe.

● **Gecentraliseerd**

Centraliseer verschillende functies in één overkoepelend, uniform communicatiesysteem.

● **Geïntegreerd**

Integreer uw communicatie-oplossingen met andere software-oplossingen zoals CRM-systemen en Microsoft Teams.

● **Kostenefficiënt**

In een handig pay-per-use-model betaalt u enkel voor wat u gebruikt. Operationele kosten verlagen bovendien dankzij een gecentraliseerd en geïntegreerd communicatieplatform.

Als overheidsinstantie heeft u unieke behoeften. Samen met Mitel gaan we na hoe we uw communicatietechnologie zo efficiënt mogelijk kunnen inrichten. Zo zijn uw communicatiesystemen helemaal klaar voor de toekomst.

Wilt u meer weten over de oplossingen van Mitel en onze dienstverlening?

Aarzel niet om contact op te nemen.

NEEM CONTACT OP

Powered by

SLTN
Future Proof IT

 **Mitel**[®]



Colosseum 9
1213 NN Hilversum
Email: info@sltn.nl
Tel: 035 - 688 84 00

SLTN
Future Proof IT