



HOSTED IP TELEFONIE DE OPLOSSING VOOR SECUR PROTECTS@WORK

Hosted IP telefonie (HIP) is niet alleen makkelijk, het brengt ook eenheid in de organisatie. Dat ondervond Eric ten Hoeve, directeur van Secur. Sinds afgelopen zomer heeft hij in samenwerking met WSB Solutions HIP geïmplementeerd bij al zijn vestigingen in het land. Secur wordt hiermee nog meer één landelijke organisatie, met oog voor de lokale markt.

Secur levert bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen maar heeft zich ook gespecialiseerd in het adviseren over veilig werken. Het bedrijf bestaat acht jaar, heeft zo'n vijftig medewerkers en is gevestigd in Breda, Emmen, Harlingen en Ridderkerk. Door het hele land dus. En Secur blijft groeien, met name door overnames van nieuwe andere bedrijven.

En juist die lokale vestigingen, of beter: de strategie erachter, is de reden om over te stappen op HIP. Eric ten Hoeve: "Het waren in feite aparte bedrijven met hun eigen binnendienst en cultuur, ooit zelfstandig maar nu onderdeel van Secur. Dat maakte het lastig om iedereen op dezelfde manier aan te sturen. Toch willen we naar buiten toe één organisatie zijn."

Flexibiliteit en continuïteit

Daar moest iets aan gedaan worden. Met name ook vanwege de concurrentiepositie. "We hebben eigenlijk twee type concurrenten. Eén type opereert landelijk een heeft maar één vestiging. Die heeft dus wel de eenheid maar komt op lokaal niveau weer niet zo dicht bij de klant. Het andere type is een technische groothandel met meerdere vestigingen die ons pakket erbij doet. Dus wel op lokaal niveau betrokken maar zonder de uitgebreide kennis die wij hebben."



Eric ten Hoeve (directeur Secur)



Samen met WSB kwam Ten Hoeve tot de conclusie dat de oplossing in HIP lag. "We werken al langer met WSB. We kennen elkaar goed en we zijn daarom eigenlijk een soort partners. We kunnen goed met ze sparren; zij weten wat mogelijk is en of dat in onze strategie past en zo adviseren ze ons altijd een stap naar vooruit." En die stap vooruit was in dit geval het met elkaar verbinden van alle binnendiensten van de afzonderlijke vestigingen via HIP. "Zo zie je via je scherm wie er van welke binnendienst aanwezig en beschikbaar is. Als bij jouw binnendienst bijvoorbeeld de werkdruk te hoog wordt, dan kan de binnendienst van een andere vestiging bijspringen door voor jou de telefoon te beantwoorden. Daarmee verdeel je het werk en loop je geen klanten mis. Flexibiliteit en continuïteit," aldus Ten Hoeve.

Nadeel

Deze schakeling brengt tevens een cultuuromslag teweeg. "Werknemers voelen zich nu eenmaal het meest verbonden met hun naaste collega's en denken niet zo gauw aan een andere vestiging. Maar als je met elkaar verbonden bent en elkaar bij wijze van spreken kunt zien, heeft dat ook een psychologisch effect: je voelt je groter en sterker, als één bedrijf. Je bent niet langer alleen met je naaste collega's maar met veel meer."

En dat het in de praktijk ook echt werkt, mocht Eric afgelopen zomer al ervaren. "Normaal opereer je 's zomers met een minimale bezetting waardoor binnen de afzonderlijke vestigingen soms mensen vanuit een andere functie mee moeten draaien met de binnendiensten. Maar met dit systeem hoefde dat niet meer."

In de praktijk is het zo dat iedere binnendienst van Secur via HIP is verbonden met een vaste partnerbinnendienst van een vestiging in de buurt. "Het liefst dus in de dezelfde streek. Dat is voor het contact met de klant, bijvoorbeeld wat dialect betreft." Als dan de werkdruk ook daar te hoog wordt, kan men voor ondersteuning terecht bij een partner in de tweede graad.

Secur werkt sinds juni met het systeem en Eric is tot nu toe dik tevreden. "We moeten het nog wel even 'fine tunen'. Maar dat hoort er bij. Iedereen moet ook nog even wennen. Bijvoorbeeld met doorschakelen enzo." Maar dat dit de oplossing is, staat vast. "We zijn dik tevreden."

Bij elke overname die we nu doen, willen we zo snel mogelijk WSB inschakelen om deze met HIP te koppelen." En dat niet alleen, Eric wil ook de mogelijkheden in de toekomst nog intensiever benutten. "Bijvoorbeeld door klantgegevens direct te voorschijn te laten komen als iemand belt. Of om efficiënter thuis te kunnen werken. Dat soort dingen." De ontwikkeling gaat door. "Er is overigens wel een nadeel aan HIP: het geluid is nu zo goed en scherp dat je moet oppassen met wat je zegt in de buurt bij iemand die in gesprek is. Je hoort echt alles aan de andere kant."

