

# ‘Telecom zit in driehoek van bedrijfsprocessen, ICT en mensen’

**Alex Annink,**  
Directeur van Mer ICT

**Mer ICT is eerder dit jaar in de prijzen gevallen tijdens het Voiceworks partnerevent. Het bedrijf uit Zwolle won de Best Business Case Award en de Mobile Award. “We hebben gewonnen door ons onderscheidend vermogen ten opzichte van providers die zich met gestandaardiseerde oplossingen focussen op prijs en kosten”, zegt Alex Annink. “Telecom moet in de driehoek zitten van bedrijfsprocessen, ICT en mensen.”**

door: René Frederick

**M**er ICT heeft dit jaar gekozen voor een transitie. Cosmetisch zijn de uitstraling, huisstijl en website aangepakt maar de verandering gaat dieper. “We profileren ons als aanbieder van totaaloplossingen bij het verbeteren van zakelijke communicatie”, zegt Directeur Operations Alex Annink. “Onze visie is klanten helpen met hun communicatieprocessen en hoe ze die inhoud kunnen geven. Als organisaties bereikbaar willen zijn, moeten ze dit beleidsmatig aanpakken. Dat geeft ook betere beeldvorming in de brede zin.”

## ‘Prijsconcurrentie is armoede’

Dat die aanpak succesvol is, blijkt uit de prijs die Mer heeft gewonnen voor Best Business Case van Voiceworks. Mer heeft een integrale bereikbaarheidsoplossing ontwikkeld bij Accare op basis van de dienst Alles-in-één. Het centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie kan de interne en externe communicatie nu beter stroomlijnen en de organisatie efficiënter laten opereren. “Maatwerk heeft de doorslag gegeven”, zegt Annink stellig. “De specialisten in de kinder- en jeugdpsychologie worden ondersteund door een secretariaat, maar door de pieken in de werkzaamheden was afstemming soms

lastig. Met onze oplossing is de bereikbaarheid van en het belverkeer met de behandelaren in het veld vereenvoudigd en efficiënter. Alles-in-één is praktisch en gestructureerd met maximale functionaliteit, inclusief integratie met e-mailafhandeling, web chat en social media.”

### Alles-in-één

Bij Alles-in-één gebruiken klanten géén gedeeld platform zoals bij soortgelijke oplossingen, zegt Annink. “De dienst wordt per klant samengesteld en draait op een Private Cloud Platform voor vaste én mobiele telefonie. Zo kunnen features en instellingen worden afgestemd op de wensen en eisen van klanten. Dat is efficiënter en geeft veel meer controle dan een gedeeld platform.. Klanten hebben dus één loket, één factuur, één nummerplan en één tariefstructuur. Daarnaast hebben we binnen Alles-in-één een reeks applicaties beschikbaar voor contactcenters, UC en videoconferencing zodat we maatwerk bieden.”

### Bredere aanpak

Mer biedt dus maatwerk. “Dat ontbreekt bij operators en aanbieders”, zegt Annink. “Alle providers bieden eigenlijk hetzelfde; telefonie of UC in de cloud op een platform tegen lage kosten. Maar klanten willen functionaliteit die afgestemd is op hun organisatie.

Met name de midden- en grootzakelijke markt van 100+ medewerkers heeft daar behoefte aan omdat ze vrijwel altijd speciale wensen hebben. Of het nou gaat om piketdiensten, contactcenter-functionaliteit of andere features. Het is een misvatting dat klanten per se ‘zo goedkoop mogelijk’ willen. Als je toegevoegde waarde biedt, is iedereen bereid te betalen. Zo niet dan moet je prijsdumpen en dat gebeurt helaas veel. Prijsconcurrentie is armoede.”

Mer zet komende tijd sterk in op een bredere aanpak. “Klanten willen iets bereiken, een verandering tot stand brengen”, zegt Annink. “Dat kan beter klantcontact zijn of efficiëntere bedrijfsvoering en dat lukt niet met alleen nieuwe techniek. Het vraagt ook om een verandering van bedrijfsprocessen én om een verandering bij de medewerkers. Om de gestelde doelen te bereiken dient er kortom een integrale aanpak gehanteerd te worden. Met partners ontwikkelen we momenteel initiatieven op dit vlak die later dit najaar concreet worden in de markt. Zo bieden we onderscheidend vermogen ten opzichte van providers en hun standaardoplossingen.”

