



Optimaal contact in Teams

voor studenten en medewerkers
#goodtogether

Inhoud

- 
- | | |
|----|---------------------------|
| 1. | Samenvatting |
| 2. | Marktontwikkelingen |
| 3. | Over Gamma |
| 4. | Optimaal contact in Teams |
| 5. | Klantcase: Windesheim |



1. Samenvatting

De markt

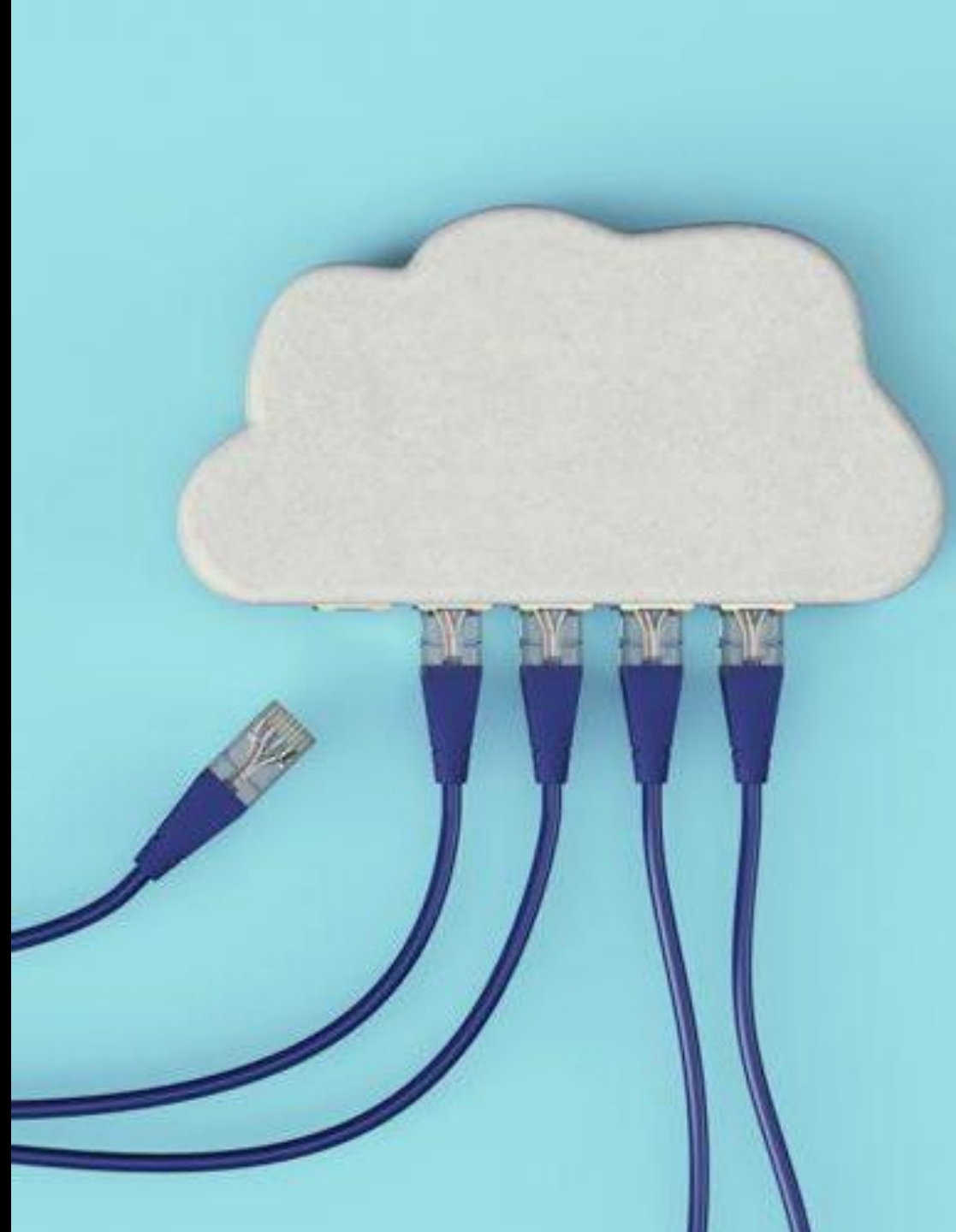
Uit marktonderzoek* blijkt dat organisaties de komende 3 jaar prioriteit stellen aan een verbeterde Customer Experience, kosten reductie en werken aan platform standaardisatie. Medewerkers willen werken waar ze willen en bedrijven willen ontzorgd worden. Voor 2028 komen er alleen al in Nederland 1 miljoen nieuwe Microsoft telefonie gebruikers bij.

Over Gamma Communications

Gamma is een toonaangevende aanbieder van communicatie oplossingen voor zakelijke gebruikers. We zijn een bloeiend en snelgroeiend bedrijf. Bij ons staan medewerkers en klanten centraal. Onze missie: Communicatie menselijker maken.



* Bron: Cavell oktober 2023



Microsoft Teams Phone - powered by Gamma

Een volledig Microsoft gecertificeerde oplossing voor (vaste) telefonie en klantcontact. Klanten en partners worden hierbij optimaal ontzorgd, waarbij beheer en implementatie vereenvoudigd zijn. Op basis van Operator Excellence worden de best mogelijke SLA's in de markt toegepast. De propositie is specifiek geschikt gemaakt voor de Nederlandse markt voor partners en eindklanten.

ROGER365.io - powered by Gamma

De klant contact center (KCC) oplossing van ROGER365.io brengt alle vormen van communicatie samen binnen Microsoft Teams. De KCC medewerker heeft vanuit de Teams client direct zicht op de klantkaart van de inkomende oproep, het Whatsapp gesprek, de webchat of het Facebook bericht. De organisatie heeft de beschikking over uitgebreide real time en historische rapportage. Optimale integratie met Teams is gegarandeerd door de certificering als Microsoft Extend Contact Center.



Case Windesheim

Hogeschool Windesheim beschikte over een verouderde Skype for Business telefonie omgeving, waarbij de kosten voor beheer en klantcontact hoog waren. De overstap naar Teams i.c.m. Operator Connect en het ROGER365.io klant contact center van Gamma zorgt voor minder operationele kosten. Tevens levert het een verbeterde ervaring voor communicatie tussen medewerkers en studenten op.



2. Marktontwikkelingen een wereld in beweging



Communicatie prioriteiten van organisaties



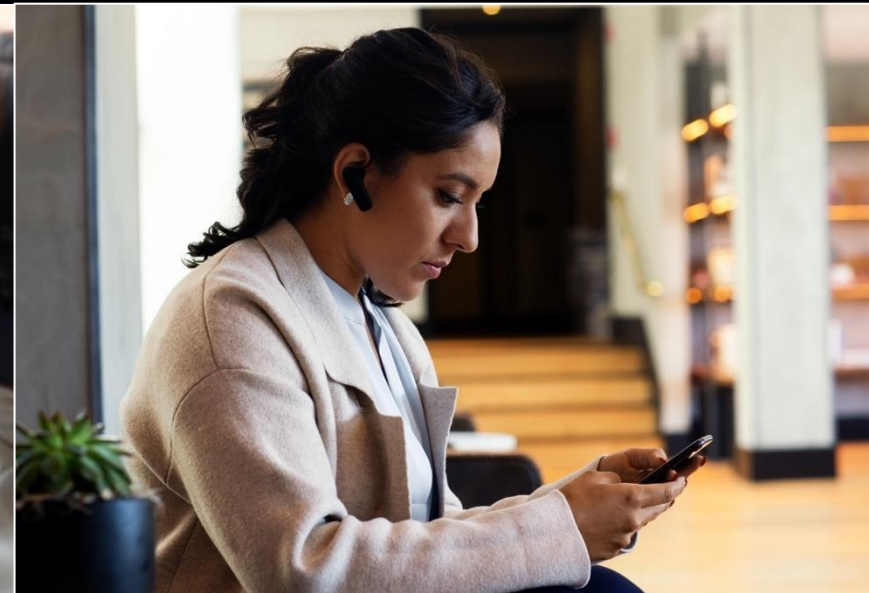
Verbeterde Customer Experience

Organisaties richten zich op het verbeteren van hun customer experience, zowel intern als extern contact en optimale bereikbaarheid.



Platform standaardisatie

Organisaties hanteren vaker een Microsoft tenzij beleid. Voor 2028 komen er alleen al in Nederland 1 miljoen nieuwe Microsoft telefonie gebruikers bij.



Kosten reductie

Organisaties willen oplossingen die kosteneffectief zijn en zorgen voor minder operationeel beheer.



3. Over Gamma



Gamma: Working Smarter, Together

Doel

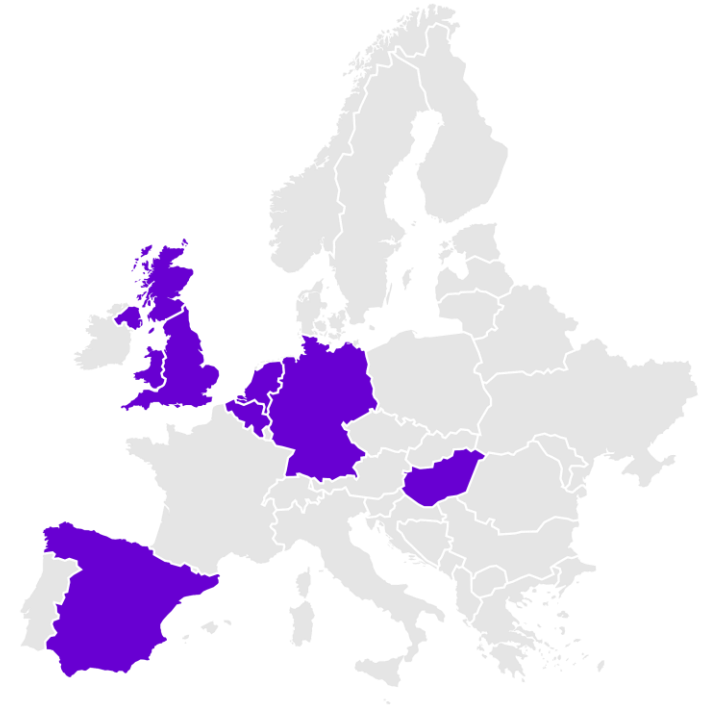
Ondersteunen van mensen die het hart vormen van een organisatie.

Visie

Een beter verbonden wereld waarin we slimmer werken voor bedrijven, mensen en de aarde.

Missie

Communicatie menselijker maken.



> 500.000 Teams Phone users in Europa



Als eerst beschikbaar in Nederland!

Voor partners..

Gamma maakt Operator Connect als eerste beschikbaar voor Partners in Nederland!

..en hun klanten

Zo kunnen onze partners hun klanten snel en eenvoudig helpen nog meer te halen uit Microsoft Teams voor optimaal contact.

..voor optimaal contact



Klanten kunnen Teams eenvoudig uitbreiden met de omni-channel contact center mogelijkheden van ROGER365.io



De kracht van Gamma



Totaal oplossing

Wij richten ons op waar wij goed in zijn: voor ieder telecommunicatie vraagstuk een passende invulling.

De beste deal

We zorgen dat de samenwerking commercieel aantrekkelijk is.



Support & service

We geven altijd dat beetje extra. Op alle fronten. Omdat we geloven dat we samen verder komen!



GOOD TOGETHER!



4. Optimaal contact in Teams

Unieke totaal oplossing



Operator Connect



Meest secure & betrouwbaar



Toekomstbestendig



**End-to-end volledig
Microsoft gecertificeerde
oplossing**



Omni Channel Contact Center



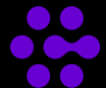
Native Teams client voor agent, supervisor en / of telefoniste.



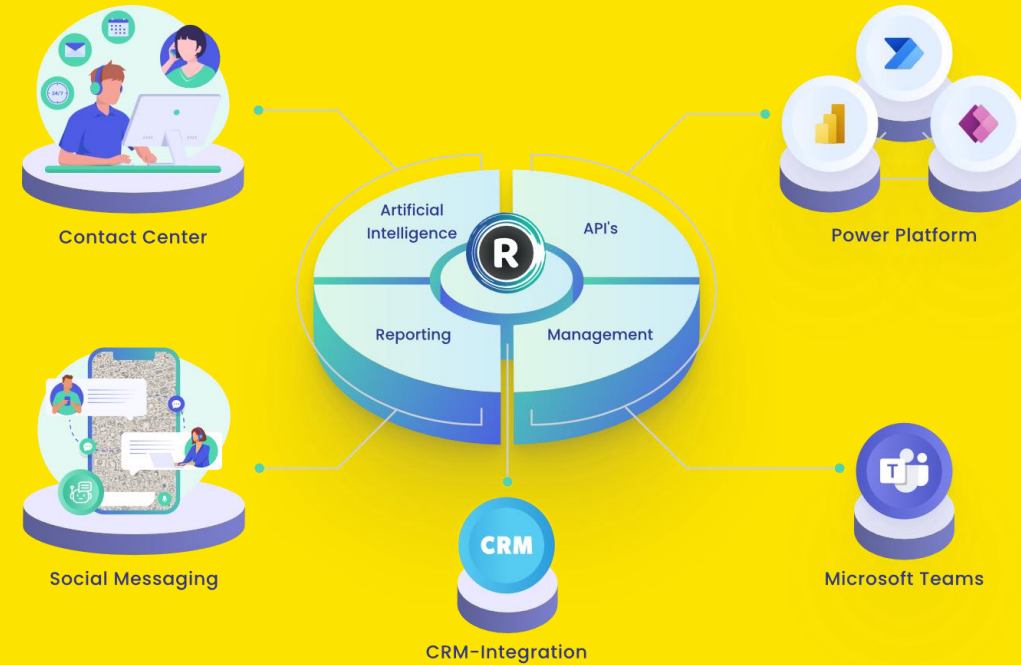
Integratie van telefonie, WhatsApp, SMS, CRM, Webchat en andere socials.



AI integratie middels Smart Chatbot.



 Solution certified for
Microsoft Teams
Based on Extend Model





5. WINDESHEIM

MISSIE

Bij hogeschool Windesheim staat de mens centraal. Dit betekent dat Windesheim staat voor samen leren, ontwikkelen en innoveren door praktijkgericht onderzoek en onderwijs. Medewerkers en studenten van Windesheim leveren in samenwerking met professionals van bedrijven en instellingen een actieve bijdrage aan een betere wereld.

Met:

- 2 vestigingen: Almere en Zwolle.
- 2.750 medewerkers en bijna 30.000 studenten en cursisten.



WENSEN

- Een stabiele Unified Communications omgeving;
- Mogelijkheden op het gebied van wachtrijen, rapportage en dashboards;
- Uitgebreidere opties om contact te houden met studenten;
- One stop shop met een aanspreekpunt.

Vorige oplossing:

- Microsoft Skype for Business (SfB) – bijna End of Life;
- Kostbare Contact Center Oplossing zonder omni channel mogelijkheden;
- Session Border Controllers voor koppeling SfB en provider;
- Alle oplossingen gehost vanuit lokaal datacenter met eigen hardware.

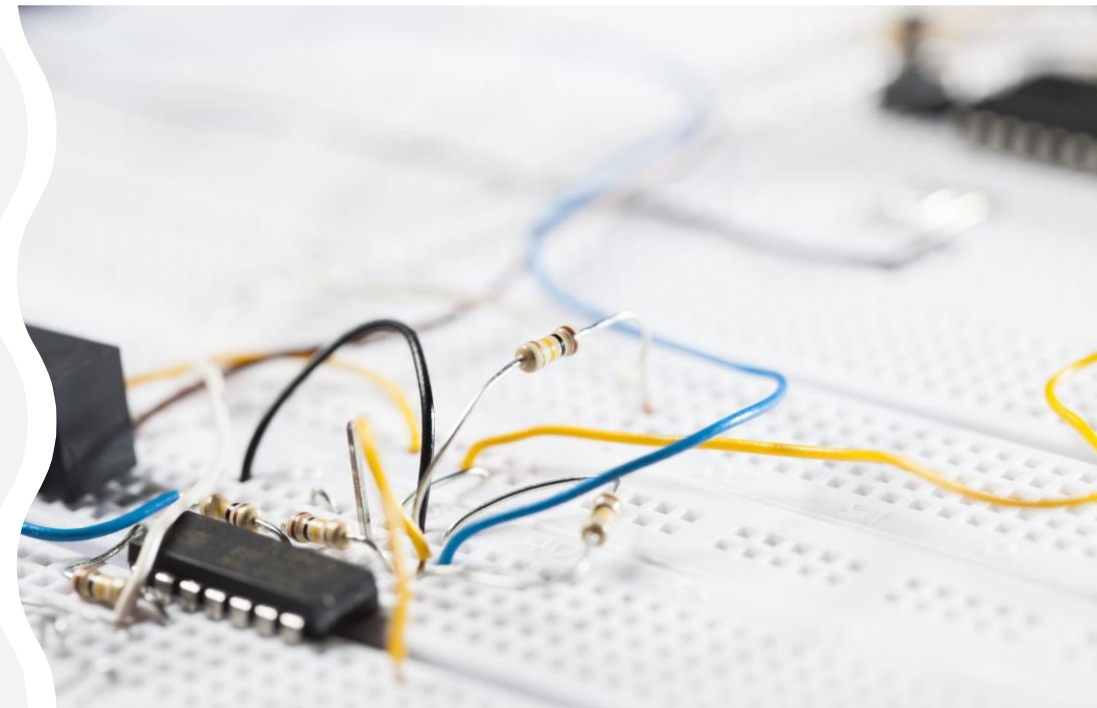


OPLOSSING

- Microsoft Teams
- Operator Connect powered by Gamma
- ROGER365.io Contact Center powered by Gamma

Voordelen

- Minder techniek, vereenvoudigd beheer: geen eigen SBC en Skype servers meer nodig, nummerbeheer in Teams;
- Gebruik makend van de best mogelijke SLA's;
- End-to-end gecertificeerd product met de best mogelijke gebruikservaring;
- Verbetering klantcontact: integratiemogelijkheden met WhatsApp, Webchat en Socials zonder extra kosten;
- Combinatie met Cloud PBX voor toestellen en randapparatuur, die geen deel uitmaken van de Microsoft Teams oplossing;
- Forse kostenbesparing.





ROB GORT

PRODUCT OWNER INFRASTRUCTUUR WINDESHEIM

“Wij hebben gekozen voor alles bij één leverancier, met een omgeving waarbij je niet meer afhankelijk bent van Hardware. Onze voorkeur heeft alles in de Cloud. Maar dan wel bij een telecom provider waar ook Microsoft kennis zit met een gecertificeerde omgeving. Dat vinden wij belangrijk.”

Bedankt voor jullie aandacht!

Vriendelijke groeten,
Team Gamma Communications

