



Foto: Henk Bunting

Column

## De computercorner

Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering.

**Ruud Haak, manager Informatie & Communicatie van woningstichting Wooncom met vestigingen in Emmen, Borger en Stadskanaal, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk.**

### Telefonie: focus op kosten of kwaliteit?

Iemand zei onlangs tegen me: 'telefonie is een cowboy-wereld'. Daarmee doelend op het gigantische aanbod aan leveranciers en producten. Een ondoorzichtige wereld waarin het morgen wéér goedkoper kan dan vandaag, maar met de nodige risico's. De aanbieders voorspellen grote besparingen, nog voordat ze precies je telefonie-omgeving kennen, een

beeld hebben van je belgedrag of zelfs maar een indruk hebben van jouw business.

Op de gevolgen van keuzes wordt vaak niet gewezen. Onderling stemmen de partijen de zaken onvoldoende op elkaar af als je kiest voor deeloplossingen van verschillende partijen. Besparingen zijn bij nadere beschouwing helemaal niet zo groot als voorspeld. Zeker, bij grotere ondernemingen kun je behoorlijke besparingen realiseren door te 'shoppen'. Maar je kunt ook besparen door eens goed met je huidige leverancier in gesprek te gaan en te kijken of het niet beter of goedkoper kan!

Als je dan al overstapt naar oplossingen van een of meerdere partijen (de lijnen van A en de 'tikken' van B), regel het dan in ieder geval via één leverancier uit de buurt, die voor jou de contacten met deze partijen onderhoudt en zorgt dat zaken op elkaar blijven aansluiten.

Men focust vaak op kosten. Maar hoe zit het met de kwaliteit? Ik zeg altijd: 'de kwaliteit van een leverancier komt pas goed tot uitdrukking als het fout gaat'. Hoe snel lost een leverancier dan een probleem voor je op. Neemt hij het probleem van je over of moet je zelf achter anderen aanbellen? Met name als het om een probleem met verschillende partijen gaat, wordt de onderlinge communicatie en afstemming cruciaal om het probleem snel en adequaat op te lossen.

Een concreet voorbeeld. Een middelgroot bedrijf met vier vestigingen heeft een ISDN-30-verbinding bij partij A ondergebracht, de telefooncentrale is van B, de 0800-nummers van partij C en data wordt geregeld via partij D. Het beheer, programmering van de centrale, toestellen en keuzemenu's gebeurt voornamelijk met eigen personeel. De keuze voor verschillende leveranciers op de onderdelen was enkele jaren geleden voornamelijk gemaakt op basis van een vergelijking van kosten; toen een besparing van vele duizenden euro's door te 'shoppen'.

Dan blijkt op een goede dag een belangrijk onderdeel in de telefooncentrale defect. De gevolgen: vier verschillende locaties en zo'n 200 medewerkers hebben niet meer de beschikking over telefonie; klanten krijgen een 'dode lijn' en ook de 0800-nummers werken niet meer. Men is onbereikbaar. Mede doordat alles bij verschillende leveranciers is ondergebracht, lukt het ze niet om de storing snel genoeg op te lossen. Maar ook blijkt daardoor dat er geen noodoplossingen te realiseren zijn. De verschillende betrokken leveranciers wijzen naar elkaar. Gevolg: men is bijna een hele dag onbereikbaar geweest voor klanten en ook heeft men zelf niet onderling of naar buiten kunnen bellen.

Wat leer je ervan? Het betreffende bedrijf is in gesprek gegaan met de meest belangrijke partij in deze telefonie-oplossing. Ze hebben samen gekeken naar besparingen én technische oplossingen om het beter te krijgen en de risico's te verminderen. Uiteindelijk waren de kosten hetzelfde, is de kwaliteit van de telefonie verbeterd én is alles weer ondergebracht bij één partij.

Hou je telefonie eens samen met je belangrijkste leverancier tegen het licht en kijk waar de risico's zitten en welke maatregelen je kunt nemen. Je kunt immers geen dag zonder telefoon.

En als het echt spannend wordt, blijkt de kwaliteit belangrijker dan de prijs!

**Ruud Haak**