



## One Voice – perspectief eindgebruiker

Robert Zegwaart  
Programme Director  
BT Global Services

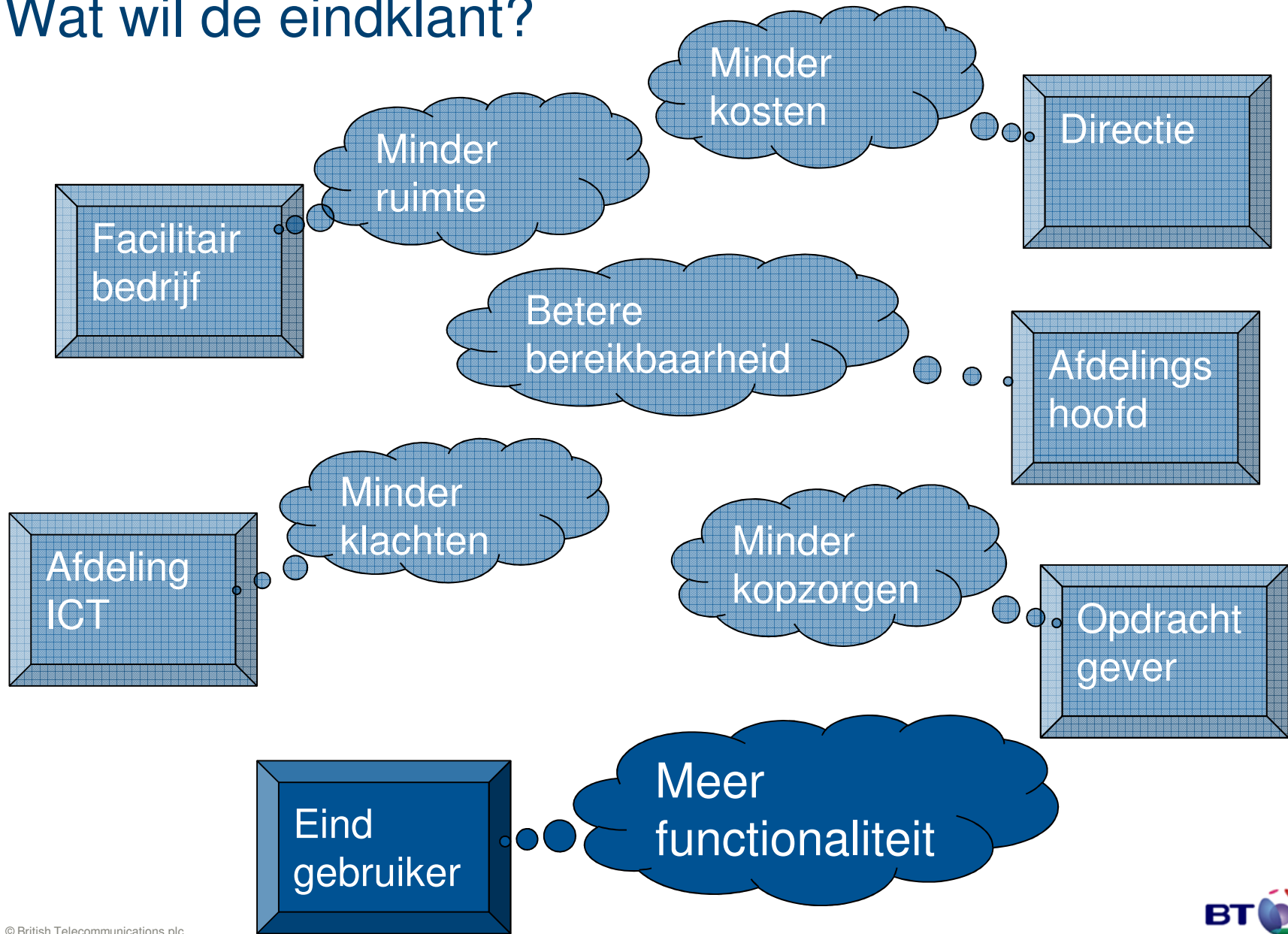
# Agenda

- Introductie van Robert Zegwaart en project
- Wie is de eindklant?
- Wat ervaart de eindklant bij het implementeren van de One Voice oplossing?

# Het nieuwe werken... ervaring One Voice

- Robert Zegwaart is de afgelopen 2,5 jaar verantwoordelijk geweest voor een project om voor een grote instelling in Nederland de One Voice oplossing te implementeren.
- Doelstelling:  
“een succesvolle implementatie, waarbij enerzijds een kostenbesparing wordt gerealiseerd en anderzijds de gebruikers optimaal gebruik kunnen maken van de nieuwe functionaliteiten.”
- De One Voice oplossing was voor deze klant het voorlopige einddoel, geen vervolg naar het nieuwe werken.
- De eind klanten ervaring van dit project is interessant voor die organisaties die het nieuwe werken willen introduceren.

# Wat wil de eindklant?



# Verwachting eindgebruiker

- Een mobiel toestel koop je op elke straathoek en werkt binnen 5 minuten.
- Een nieuw vast toestel neerzetten is toch niet moeilijk?
- Ik hou hetzelfde nummer en mijn collega's ook.
- Een verkort nummer is vast, een 020 nummer is vast, een 06 is mobiel.
- Ik hoef de handleiding niet te lezen, ik heb toch al een mobiel?
- Alle informatie is digitaal en dus kan je alle gegevens zo rapporteren.
- Ben ik eindelijk van dat oude rottoestel af.
- Ik hou mijn huidige toestel, kostte wat het kost.
- Kan ik gelijk mijn naam weer aanpassen.
- Als mijn collega en ik van plaats wisselen hoeven we alleen de displaynaam te wijzigen.

# Impact op eindgebruiker vanuit techniek

- Je mobiel functioneert niet als mobiel, maar als een vast toestel zonder draad:
  - Het mobiel heeft naast een 06- ook een vast (bv 020-) en een verkort nummer.
  - De gebruiker die 020 belt weet niet of het een mobiel of vast toestel betreft maar verwacht een vast toetsel.
  - Er is 1 en hetzelfde voicemail systeem voor vast en mobiel.
  - Maar... je kan niet SMSen naar een verkort nummer.
- Van een eigen nummer naar een 020 (+06) +verkort nummer heeft impact op het nummerplan en de nummers van gebruikers.
- Gebruiker niet bewust van nieuwe functionaliteiten

# Organisatie & beleid

- Lokaal niet altijd eens met centraal gemaakte beleidskeuzes tav:
  - Vast / mobiel / blackberry  
*(Hij heeft BlackBerry, dan moet ik er toch zeker ook 1?!)*  
*(Ik werk al 20 jaar met een vast toestel en dat ga ik niet veranderen!)*
  - Toestelkeuze  
*(Kan er wel mp3 op?)*
  - Verkeersklasse (nationaal/internationaal bellen, etc)  
*(Waarom ontdek ik pas op mijn vakantie dat ik niet kan bellen?)*
  - Nummerweergave aan/uit  
*(Mijn vrouw neemt niet op. Minister, idem)*
  - Aantal toestellen per (deeltijd) medewerker
- Project wordt aangegrepen voor onderhands regelen van overige zaken, zoals opschonen administratie, verbindingen en toestellen.
- “Illegale” verhuizingen tijdens de freeze vinden plaats, hoe ga je daar mee om.

# Conclusie

- Wees bewust van de impact op de eindgebruiker. Zij bepalen meer dan anderen het beeld of de oplossing voldoet.
- Hoeveelheid communicatie naar en inspraak door eindgebruikers is organisatie afhankelijk.
- We hebben sterk ingezet op communicatie (nieuwsbrieven, posters, uitvraaglijsten, elektronische banners, mailing en evaluatieformulieren) maar op gebruikers niveau werkt niets beter dan secretaresses inzetten als ambassadeur.