



IT's about impact



klant aan het woord:  
|Voka|



## Voka gaat voor permanente bereikbaarheid met Microsoft Teams

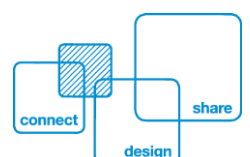
Vlot bereikbaar zijn voor zowel collega's als klanten is voor Voka – het Vlaams netwerk van ondernemingen, cruciaal. Om de interne samenwerking en de communicatie met klanten vlotter te doen verlopen, introduceerde Voka Microsoft Teams als oplossing voor productiviteit én telefonie. Samen met IT-Care, onderdeel van de Savaco-familie, maakte Voka – Kamer van Koophandel Vlaams-Brabant bij wijze van pilootproject als eerste de overschakeling. Erwin Nagels, IT Service Manager bij Voka vzw, en Stefanie Vanmeerbeek, Marketing Intelligence Analyst bij Voka KvK Vlaams-Brabant, vertellen hoe ze tewerk gingen.

### Centrale communicatiehub

Voka bestaat uit Voka vzw en 6 Kamers van Koophandel. Elke afdeling vormt dan wel een aparte entiteit, toch nemen ze belangrijke IT-beslissingen altijd samen. Zo zijn alle Kamers van Koophandel aangesloten op het Explore-netwerk van Proximus en werd enkele jaren geleden al Microsoft 365 ingevoerd voor alle kamers. “We werken hiervoor al een tijdje samen met IT-Care, dat ons ondersteunt op het vlak van Microsoft 365”, weet Erwin Nagels, IT Service Manager bij het overkoepelende Voka vzw. “Toen we recent beslisten om Teams bij de verschillende kamers naar voor te schuiven als centrale samenwerkingshub en telefonieoplossing, hebben we ook hiervoor de hulp van IT-Care ingeschakeld. Voor het telefoniegedeelte van dit Teams-traject werken we daarnaast ook samen met Proximus, met wie we ook al langer een partnership hebben.”

### Gefaseerde aanpak

Voka – Kamer van Koophandel Vlaams-Brabant beet de spits af en introduceerde als eerste Kamer van Koophandel Microsoft Teams voor zowel interne samenwerking als telefonie. “Wij werken vanuit twee kantoren, in Vilvoorde en Leuven, dat is organisatorisch niet altijd eenvoudig”, vertelt Stefanie Vanmeerbeek, Marketing Intelligence Analyst bij Voka KvK Vlaams-Brabant. “We wilden graag dat onze medewerkers via één nummer altijd bereikbaar zouden zijn, ongeacht in welk kantoor ze aanwezig





IT's about impact



klant aan het woord:  
|Voka|

zijn, en ook wanneer ze thuis werken. Bovendien was ons telefoniesysteem aan vervanging toe. We hebben dan ook snel beslist om over te schakelen op Teams. Toonaangevendheid is één van de vijf kernwaarden van onze werking, een moderne oplossing voor teamwork en communicatie past volledig bij deze filosofie.”

De omschakeling zelf gebeurde in fases. Samen met IT-Care werden eerst de nodige voorbereidingen getroffen om Teams te introduceren voor intern gebruik, zoals vergaderingen. Daarna werd alles in gereedheid gebracht om ook de telefonie bij Voka KvK Vlaams-Brabant via Teams te laten verlopen. “Die gefaseerde aanpak viel bij ons en onze gebruikers zeker in de smaak”, weet Stefanie. “Onze medewerkers konden in een eerste fase kennis maken met Teams en de omgeving gewoon worden voor interne zaken. Pas daarna werd ook de telefooncentrale vervangen door Teams.”

Om de nieuwe omgeving te introduceren, werd zowel opleiding als begeleiding ter plaatse voorzien. “Het team van IT-Care heeft ons voor de overstap goed begeleid met verschillende opleidingen, maar ook tijdens de overstap stonden ze ons bij”, gaat Stefanie verder. “Op de dag van de overstap van de oude telefoniecentrale naar Teams, waren de experts van IT-Care op onze kantoren aanwezig om vragen van gebruikers te beantwoorden en hen op weg te helpen. Dergelijke snelle begeleiding op zo’n cruciaal moment als deze go-live, is echt een meerwaarde.”

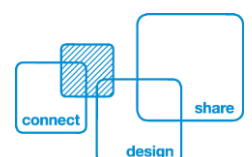
“Op de dag van de overstap van de oude telefoniecentrale naar Teams, waren de experts van IT-Care op onze kantoren aanwezig om vragen van gebruikers te beantwoorden en hen op weg te helpen. Dergelijke snelle begeleiding op zo’n cruciaal moment als deze go-live, is echt een meerwaarde.”

Stefanie Vanmeerbeek, Marketing Intelligence Analyst Voka Vlaams-Brabant

Ook vandaag nog wordt de gebruikersadoptie van Teams bij Voka KvK Vlaams-Brabant van nabij gevolgd. “Teams blijft evolueren, er komen regelmatig nieuwe mogelijkheden bij, en we willen dat onze medewerkers vlot met Teams kunnen blijven werken”, legt Stefanie uit. “IT-Care adviseerde ons daarom om regelmatig tips & tricks te blijven delen met onze medewerkers rond het gebruik van Teams.”

## Vlot bereikbaar

Ondertussen zijn de medewerkers van Voka KvK Vlaams-Brabant al een tijdje aan de slag met Teams en worden de voordelen duidelijk gemaakt. “Vandaag kiezen we vaak om een videovergadering te organiseren, in plaats van heen en weer te rijden tussen onze twee kantoren. Deze Teams-vergaderingen verlopen minstens even vlot als een fysieke meeting, dankzij de mogelijkheid om ons scherm te delen en de integratie van toepassingen als SharePoint en OneNote”, vertelt Stefanie.





IT's about impact



klant aan het woord:  
|Voka|

“Ook de samenwerking tussen de kamers verloopt nu veel eenvoudiger. Zo is er een werkgroep die – over de verschillende kamers heen – een mobiele applicatie ontwikkelt voor onze relatiebeheerders. Heel wat van de vergaderingen over dat project vonden intussen via Teams plaats. Dat leverde een enorme tijds winst op, omdat we heel wat fysieke verplaatsingen konden uitsparen. Als telefonieoplossing zorgt Teams er dan weer voor dat medewerkers altijd bereikbaar blijven op hun vaste telefoonnummer, ongeacht of ze nu op kantoor werken of thuis.”

Toen de coronacrisis uitbrak en medewerkers verplicht op thuiswerk moesten overschakelen, werden de voordelen van Teams nog duidelijker. “Tijdens de lockdown belden ondernemers ons met vragen rond de coronamaatregelen. Op die momenten was het voor ons heel belangrijk dat we altijd bereikbaar bleven. Dankzij Teams konden we die bereikbaarheid altijd garanderen, ook onder de thuiswerkers”, vertelt Stefanie. “Dat we onze medewerkers in de maanden daarvoor hadden aangespoord om met Teams vertrouwd te raken, was dan ook een meevaller.”

## Goede afspraken

Maar Teams (en bij uitbreiding Microsoft 365) wordt ook ruimer gebruikt dan enkel voor bellen en videovergaderingen. Voka KvK Vlaams-Brabant maakt ook gebruik van groepen, teams en teamkanalen binnen Teams om zo vlotter samen te werken in werkgroepen en projecten. Ook de vergaderzalen in de twee kantoren werden al aangepast om combinaties van fysieke en online vergaderingen mogelijk te maken. “Verder maken we ook vaak gebruik van Teams Live Events om webinars te geven voor onze leden, en delen we interne opleidingen steeds vaker via Stream, zodat onze medewerkers ze kunnen (her)bekijken wanneer ze willen”, vult Erwin aan.

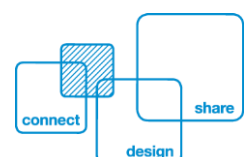
Belangrijk is wel dat er duidelijke spelregels worden opgesteld rond hoe al deze mogelijkheden worden gebruikt, weten Erwin en Stefanie. Ook hierbij kon Voka rekenen op het advies en de ondersteuning van het IT-Care team. “Het is een kwestie van de juiste afspraken”, legt Stefanie uit. “Zo weet iedereen waarvoor we Teams gebruiken, welke zaken we via chat bespreken, wat we op e-mail zetten, waar we de documenten plaatsen, enzovoort. Er is ook vastgelegd wie teams of kanalen mag aanmaken en er zijn afspraken rond naamgeving van teams, groepen en kanalen.”

### Wie is Voka?



Voka – Vlaams netwerk van ondernemingen is het grootste ondernemersnetwerk in Vlaanderen en vertegenwoordigt de belangen van ondernemingen tot op het hoogste niveau. Het netwerk bestaat uit Voka vzw en zes Voka – Kamers van koophandel. Voka vzw legt zich vooral toe op standpuntbepaling, belangenbehartiging en projectwerking op Vlaams niveau, terwijl de Voka - Kamers vooral sterk staan in regionale belangenbehartiging, netwerking en een sterke dienstverlening aan bedrijven.

[www.voka.be](http://www.voka.be)



## Ondersteuning doorheen het traject

Bij Voka KvK Vlaams-Brabant kijken ze alvast tevreden terug op het Teams-project. “IT-Care heeft ons doorheen het hele traject begeleid en de samenwerking liep van bij het begin vlot. Het team van IT-Care heeft ons het mogelijke traject voorgesteld en gaf ons bij elke stap de keuze welke onderdelen we aan hen wilden toevertrouwen en welke zaken we liever zelf deden. Die aanpak wisten we zeker te appreciëren”, besluit Stefanie.

“IT-Care heeft ons inderdaad op alle vlakken goed ondersteund, ook IT-technisch”, vult Erwin aan. “Zo hebben we op voorhand samen met IT-Care bekeken hoe we een disaster recovery-oplossing konden inbouwen in het Teams-verhaal. We werken nu met een oplossing die meermaals daags een back-up neemt van onze hele Microsoft cloudomgeving, dus ook van Teams. Onze gegevens zijn dus ook goed beschermd tegen rampen.”

De verwachting is dat de positieve ervaring bij de Kamer van Koophandel Vlaams-Brabant nu ook de andere kamers meekrijgt in het verhaal rond Teams. Erwin: “Vanuit onze overkoepelende werking geven we alle kamers de mogelijkheid om op eigen tempo over te stappen naar Teams. De meeste kamers werken op vandaag al met Teams voor interne zaken, maar wachten nog even met het overschakelen van hun telefonie. Binnenkort stellen we in onze stuurgroep backoffice het succesvolle verhaal van Voka KvK Vlaams-Brabant voor aan alle kamers, dit zal vast meerdere kamers over de streep trekken om nu snel de overstap in te plannen. De eerste Kamers zijn nu alvast overtuigd, want intussen hebben ook Voka KvK Oost-Vlaanderen en Voka KvK West-Vlaanderen de stap naar telefonie via Teams gezet.”

---

## |Vragen?|

Indien u nog vragen heeft over dit specifieke project of indien u meer informatie wenst over hoe Savaco kan helpen om uw IT-doelstellingen te realiseren, aarzel niet om vrijblijvend contact op te nemen met Loy Clyncquemaiïlle ([loy.clyncquemaiïlle@itcare.be](mailto:loy.clyncquemaiïlle@itcare.be), 057/30 03 01).

Meer info: [www.savaco.com](http://www.savaco.com)

