De toekomst van telefonie en communicatie

FLEXCOM
TELEFONIE & IT

De communicatie van morgen. Vandaag

Telefonie en communicatie in de breedste zin verandert in een behoorlijk tempo.

Vroeger moesten we een draaischijf in de rondte slingeren om een nummer te kunnen bellen. Vandaag de dag gaat veel via smartphones of via een softphone op de PC.

Er zijn generaties die een draaischijf niet eens hebben meegemaakt. Die kunnen zich geen voorstelling maken van hoe het vroeger ging.

Voorstellen hoe iets was kan behoorlijk uitdagend zijn. Hoe lastig is het dan om een voorstelling te maken van hoe communicatie er in de toekomst uit zal gaan zien? In sommige gevallen behoorlijk uitdagend.

En toch gaan we dat in deze whitepaper wel doen. Een voorstelling maken van de toekomst.
De toekomst van telefonie en communicatie.

Wat heb ik aan deze whitepaper?

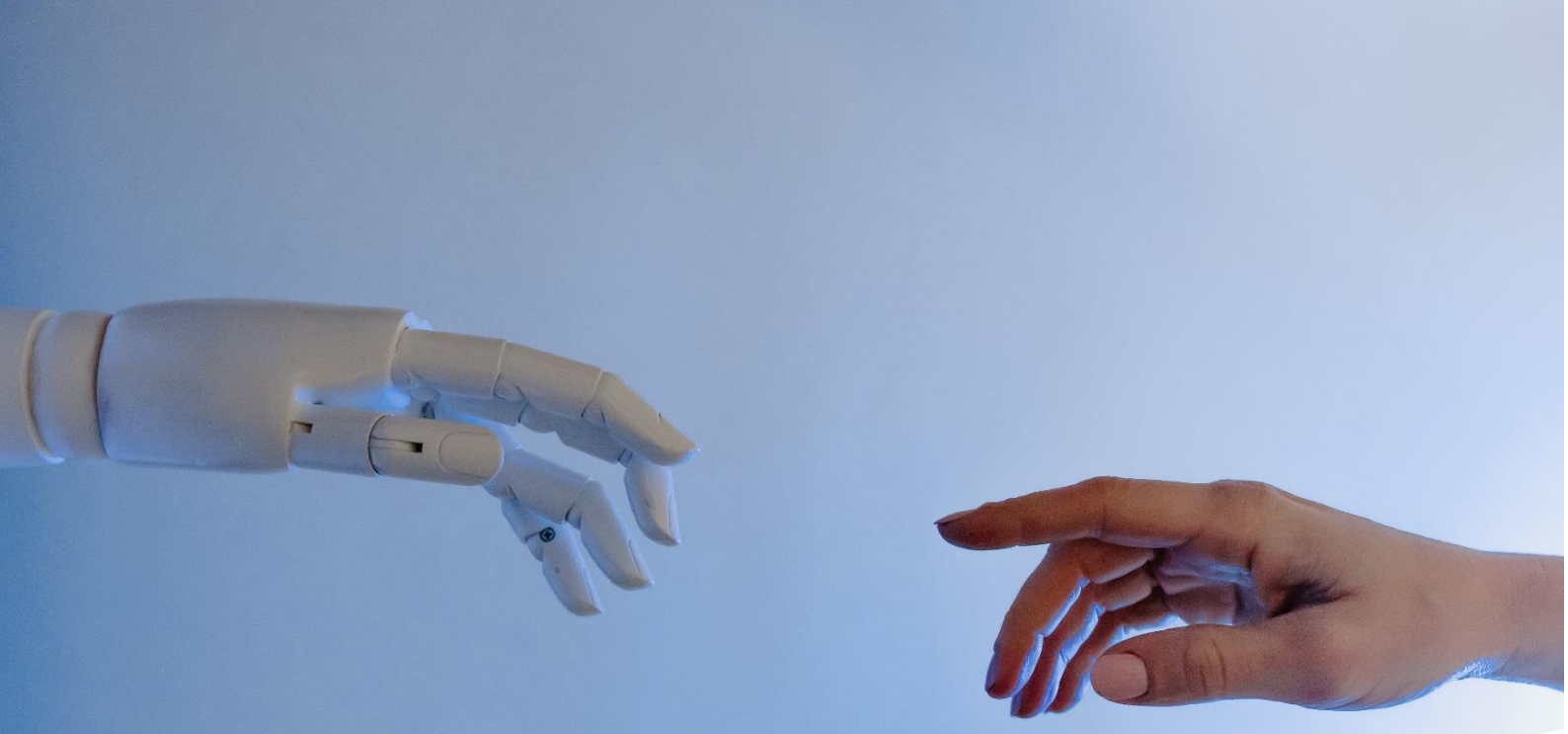
Deze whitepaper gaat je inzicht geven in de communicatie van de toekomst. De nabije én de periode die iets verder weg ligt.

Een aantal van de genoemde vernieuwingen zit er daadwerkelijk aan te komen. Oplossingen die jou en je organisatie direct verder kunnen helpen.

Wees niet bang. Een chip in je hoofd en één in je vinger, die slaan we over.

Het lijkt misschien een ver-van-je-bed-show, maar eerlijk; toen de eerste PC beschikbaar werd, had jij toen gedacht dat je hier elke dag gebruik van zou maken? Of internet? Of WiFi?

Sommige oplossingen lijken nu misschien nog niet nodig. En dat is prima. Maar weten dat ze eraan zitten te komen, dat kan je helpen in het bepalen van strategie, keuzes en beleid op het gebied van telefonie en communicatie.



Artificial Intelligence

De toevoeging van AI

Nu kan je bij Artificial Intelligence natuurlijk meteen denken aan films als Star Wars, Star Trek en Blade Runner, maar zover gaat deze whitepaper gelukkig niet.

AI, ofwel kunstmatige intelligentie, wordt in de nabije toekomst een steeds belangrijker iets. De tijd van dure klantenservices kan daarmee tot een einde komen, want een goed getrainde ‘robot’ kan een groot gedeelte van de werkzaamheden overnemen.

Hoe moet je dat voor je zien?

De tijd dat we verbaasd waren over een chatbot op een website, ligt alweer even achter ons. Zo’n chatbot zal echter ook zijn intrede gaan maken in de telefonie.

Je belt een nummer evan een klantenservice en er wordt gevraagd wat je vraag is. Herkent het systeem de vraag, dan kan het je direct antwoord geven. Zo is het niet meer nodig om een echt persoon van het werk te halen voor een vraag die op deze manier ook beantwoord kan worden.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan je openingstijden of hulp bij veel gestelde vragen.

Herkent het systeem de vraag niet, dan kan er natuurlijk alsnog een echt persoon aan de lijn komen.

Het afvangen van veelgestelde vragen door middel van kunstmatige intelligentie zal veel organisaties helpen om focus op het werk te houden.

Whatsapp integratie

Een beller is sneller?

Geldt dat eigenlijk nog wel, dat een beller sneller is?
Veel bedrijven hebben moeite om klantvragen snel en adequaat op te pakken. Een beller staat soms eindeloos in de wacht en heeft, nog voordat er een gesprek op gang is gekomen, al een behoorlijk irritatieniveau bereikt. Whatsapp integreren in je telefoonoplossing kan hierin helpen.

Kunnen we het gesprek op Whatsapp voortzetten?

Omnichannel oplossingen worden steeds belangrijker in de B2C en B2B markt.
De klantbeleving komt hierin centraal te staan. De kanalen die de klant gebruik worden ingezet om een optimale klantbeleving te bieden. En deze kanalen zijn allemaal met elkaar verbonden. Een van de toepassingen kan het gebruik van Whatsapp zijn.

Whatsapp is wereldwijd een van de meest gebruikte manieren van communiceren. Met alleen in Nederland al bijna 10 miljoen dagelijkse gebruikers.

Bedrijven zetten Whatsapp nu al in om te communiceren met haar klanten. Vooral in de B2C markt gebeurt dit steeds meer. Wat nieuw is, is de optie om bellers die te lang in een wachtrij zitten, te vragen of het gesprek voortgezet kan worden via Whatsapp. Een ‘ja’ van de beller zorgt ervoor dat het gesprek op Whatsapp gestart wordt.

Meerdere agents kunnen de berichten beantwoorden, waarbij er vooraf al een verwachting meegegeven kan worden over hoe snel er reactie zal volgen. De verwachting van de klant kan hiermee meteen worden bijgesteld.

Groot voordeel voor de klant is dat de mobiel altijd binnen handbereik is en dat ze niet achter een PC hoeven te blijven zitten, wanneer er op een website een chatbot actief is.

Metaverse

Metaverse? Wat is dat?

Voor veel mensen is de metaverse nog iets heel onbekends. Het lastige hierin is dat eigenlijk niemand nu al weet hoe de metaverse eruit gaat zien en wat wij ervan mogen gaan verwachten.

Een korte uitleg over wat de metaverse is en wat het gaat doen, is dan ook niet makkelijk te geven. Feit is wel dat de metaverse de fysieke én digitale wereld bij elkaar zal gaan brengen.

Wat gebeurt er in de Metaverse?

De metaverse wordt vooral gezien als platform voor o.a.

- Optreden door artiesten
- Klantbeleving
- Adverteren
- Marketing
- Digitale locaties
- Het verbeteren van samenwerken

Onderzoeksbureau Gartner voorspelt dat 25% van alle mensen in 2026 dagelijks een uur in de metaverse zullen zijn. Qua marketing gaat alleen daarom de metaverse al voor impact zorgen. Reclame maken in de online realiteit zal ervoor zorgen dat je merk in de echte wereld ook sterker zal worden.

Samenwerken in de Metaverse?

De metaverse zal ervoor gaan zorgen dat samenwerken op allerlei niveaus makkelijker én leuker wordt.

Er wordt nu al getest met virtual workstations. Zie dit als een online versie van een werkplek of kantoor, waarbij je via virtual reality onderdeel bent van een volledig interactieve wereld, waar gegevens altijd beschikbaar zijn en lichaamstaal en audio belangrijker wordt dan nu in een online meeting.

Bovendien is locatie in de echter wereld niet meer van belang. Iemand uit de VS kan op deze manier onderdeel zijn van een bedrijf in Nederland. Of China, Pakistan of Engeland.

Metaverse is anno 2022 voor velen nog ver weg, maar jezelf hierin nu verdiepen levert naar de toekomst toe veel mogelijkheden op.

Blockchain

Blockchain is meer dan Bitcoin

Praat je over blockchain technologie, dan ontstaat al snel de verwarring met Bitcoin en haken veel mensen en bedrijven meteen af vanwege de volatiliteit rondom de de cryptomunt. Maar wie verder kijkt, ziet een technologische vooruitgang waar we in de toekomst heel veel aan gaan hebben.

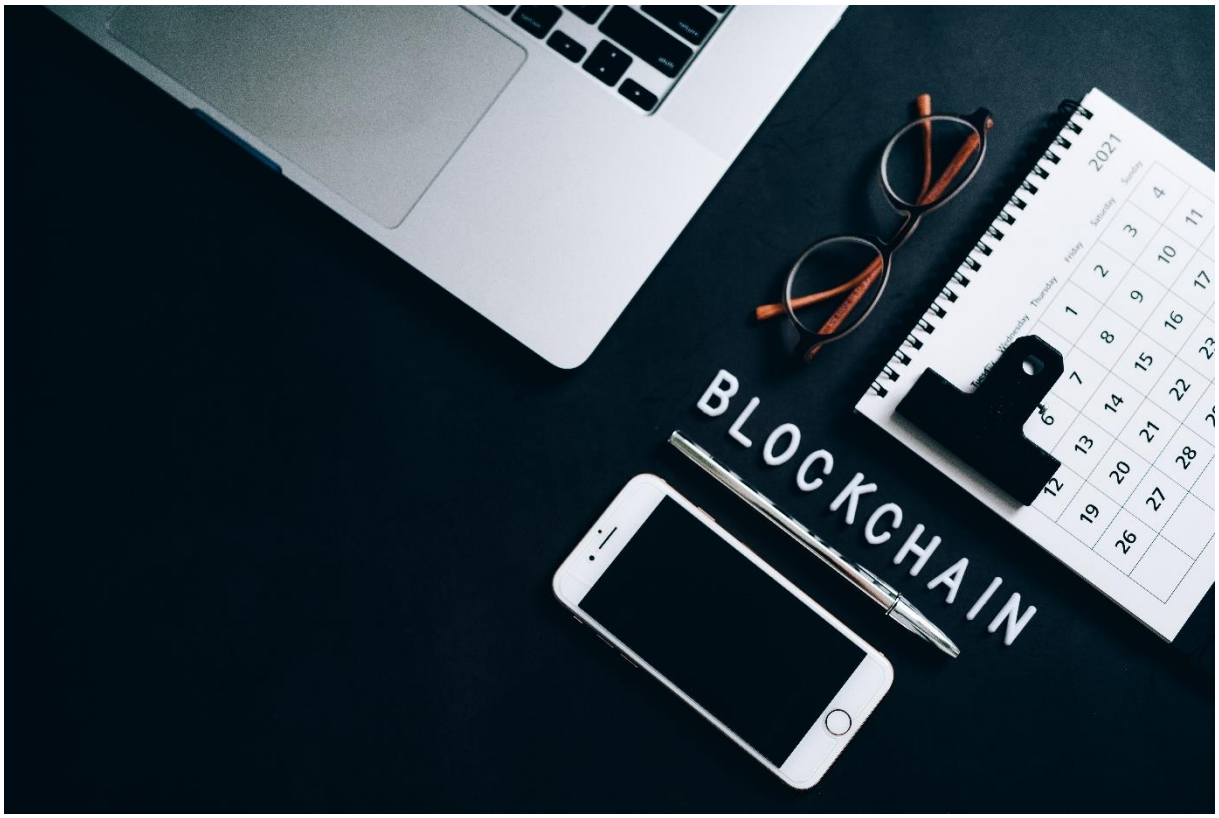
Wat is blockchain dan?

Blockchain is een systeem voor gegevensbewaring, waarbij de gegevens allerlei gedaantes aan kan nemen. Een voorbeeld is een cryptomunt als Bitcoin, maar denk ook aan betaalverkeer, aktes en berichten. Binnen de blockchain blijven gegevens beschikbaar, zonder dat hier een autoriteit aan te pas komt. Ofwel: op de blockchain wordt een enorme database van allerlei gegevens gevormd, zonder dat hiermee gefraudeerd kan worden. Althans, dat is de bedoeling.

Wat gaat blockchain voor mij doen in de toekomst?

Blockchain is een van de technieken achter de metaverse, waar je eerder over las. Daarnaast zijn er veel toepassingen te bedenken waar jij als organisatie mee te maken zou kunnen krijgen. Denk aan: monitoring van leverketens, betaalverkeer, copyrights, vastgoed en transfers hiervan, communicatie in de breedste zin van het woord, etc. De lijst is eindeloos.

Blockchain heeft de potentie om de wereldeconomie te beïnvloeden en toepassingen te ontwikkelen. Veel van ons leven gebeurt al online, waardoor de stap kleiner is dan deze op het oog lijkt. Zaken als decentralisatie, onveranderlijkheid en transparantie zijn sleutelelementen voor het succes.



Conclusie

Kijkend naar de toekomst kan er niet anders dan geconcludeerd worden dat er veel verandering op komst is. En dat in een markt waar het aan de buitenkant soms lijkt dat vernieuwingen lang op zich laten wachten.

Sommige vernieuwingen zijn op zeer korte termijn al te verwachten. Andere, zoals de metaverse, zullen wat langer op zich laten wachten.

Neemt niet weg dat organisaties die nu al starten met het verdiepen in de communicatie van de toekomst beter beslagen ten ijs zullen komen. En daarmee eerder klaar zijn voor de stap.

De communicatie van de toekomst zal zich steeds meer gaan richten op samenwerken, waarbij de locatie van de medewerker, klant of leverancier er eigenlijk niet meer toe doet.

Vragen?
Neem contact met ons op!

Flexcom Telefonie & IT
Coenecoop 12
2741 PG Waddinxveen

0182-630966 | www.flexcom.nl | info@flexcom.nl

FLEXCOM TELEFONIE & IT