

Zomervoorbereidingen voor Telefonie en de Managed Werkplek & Security

*Bereikbaarheid, veiligheid en
continuïteit voor een
zorgeloze vakantieperiode*



**company
connect**



Inhoud

Zomervoorbereidingen voor Telefonie en de Managed Werkplek & Security	2
1. De leidinggevende als regisseur van de zomer	2
1.1 Wat verwacht jouw team, klant en organisatie tijdens de vakantie?	2
1.2 Drie valkuilen van mkb-bedrijven	3
1.3 De vakantie-klare checklist	4
2. Bereikbaarheid organiseren: altijd het juiste antwoord op het juiste moment	5
2.1 Beschikbaarheid inrichten: wie doet wat, wanneer?	5
2.2 Out-of-office als communicatiemiddel	5
2.3 Aangepaste werktijden	5
2.4 Slimme telefonie: het hulpmenu als stille collega	6
3. De Managed Werkplek & Security als fundament onder je zomer	6
3.1 Wat is de Managed Werkplek & Security en wat maakt het relevant voor de zomer?	7
3.2 Hybride en thuiswerken: gestructureerd en zonder gedoe	7
3.3 Toegang, apparaten en gebruikersrechten voor de vakantieperiode	7
4. Veilig werken op afstand: de verantwoordelijkheid van de leidinggevende	7
4.1 Waarom brengt de zomer een verhoogd risico met zich mee?	8
4.2 EVI: beveiliging die gewoon meedraait	8
4.3 Praktische beveiligingsafspraken voor het team	8
5. Slimme telefonie met Dstny UCaaS: altijd professioneel bereikbaar	9
5.1 Telefonie als visitekaartje, ook in de zomer	9
5.2 Het hulpmenu en slimme doorschakeling	9
5.3 DTT en Flowcord: geen gesprek gaat verloren	9
5.4 Inzicht met Dstny Analytics	10
6. Actieplan voor de leidinggevende: zomerklaar in 5 stappen	11

Zomervoorbereidingen voor Telefonie en de Managed Werkplek & Security

Niets test een organisatie zo goed als de zomer. Half bezetting, vakanties die elkaar overlappen, klanten die toch gewoon door blijven gaan en collega's die net iets vaker thuiswerken dan normaal. Wat de rest van het jaar onopgemerkt blijft, komt in de zomer ineens haarscherp naar boven.

Werken jouw processen écht zoals je denkt? Komt elke oproep ook aan als de vaste contactpersoon op het strand ligt? Werken je medewerkers veilig vanaf hun vakantieadres? En weten klanten waar ze terecht kunnen als jij even niet beschikbaar bent? De zomer geeft eerlijke antwoorden. Voor sommige bedrijven leidt dat tot stress, gemiste kansen en ontevreden klanten. Voor andere bedrijven is het juist het moment waarop alles soepel doorloopt en klanten tevreden blijven.

Het verschil zit niet in geluk of bedrijfsgrootte. Het zit in voorbereiding. In deze whitepaper laten we zien hoe je als leidinggevende grip krijgt op bereikbaarheid, een veilige werkplek en professionele telefonie, zodat jouw bedrijf de zomer niet alleen doorkomt, maar er sterker uit komt. Geen ingewikkelde IT-verhalen, geen overbodige theorie. Gewoon praktische stappen die je vandaag al kunt zetten.

Pak een kopje koffie, ga er even voor zitten en ontdek hoe jouw organisatie deze zomer kan schitteren in plaats van overleven.

1. De leidinggevende als regisseur van de zomer

De zomer komt eraan. Voor veel leidinggevers in het mkb betekent dat collega's die afwisselend op vakantie zijn en drukke klanten die toch verwachten dat alles gewoon doorloopt. Je kent het wel: de week dat de helft van het team er niet is, is altijd de week dat er iets urgents binnenkomt.

Herkenbaar? Dan is nu het moment om de regie te pakken. Want de bedrijven die de zomer goed voorbereiden, merken dat hun klanten het verschil voelen en hun medewerkers ook.

1.1 Wat verwacht jouw team, klant en organisatie tijdens de vakantie?

Als leidinggevende sta je in de zomer voor een driedubbele uitdaging: je team wil rust en duidelijkheid, je klanten verwachten gewoon bereikbaarheid en jouw organisatie moet blijven draaien, ook als de helft van het pand leeg is.

- **Wat verwacht je team? Duidelijkheid.** Wie is waarvoor verantwoordelijk als collega's er niet zijn? Wie neemt de telefoon op? Wie handelt urgente e-mails af? Zonder heldere afspraken ontstaat er verwarring, worden dingen dubbel gedaan of worden ze helemaal niet opgepakt. En dat is precies het moment waarop stress ontstaat: zowel voor jezelf als voor jouw team.

- **Wat verwachten je klanten? Contact zoals ze gewend zijn.** Geen voicemail die niet wordt teruggebeld, geen onbeantwoorde mails van twee weken geleden en geen gevoel dat jouw bedrijf er de zomer op heeft zitten. Klanten zijn loyaal aan bedrijven die er altijd voor hen zijn.
- **Wat verwacht jouw organisatie? Dat de continuïteit gewaarborgd is.** Dat er geen omzet verloren gaat door gemiste oproepen. Dat gegevens veilig blijven, ook als medewerkers thuis of onderweg werken. En dat jij als leidinggevende het overzicht behoudt, zonder dat je zelf de hele zomer aan het blussen bent.

Daarom willen wij jou helpen, want met de juiste digitale werkplek en slimme telefonieoplossingen regel je dit allemaal vóór het zomerreces. Eén keer goed instellen, en jij kunt met een gerust hart op vakantie.

1.2 Drie valkuilen van mkb-bedrijven

Elk jaar opnieuw zien wij dezelfde fouten terugkomen bij mkb-bedrijven in de aanloop naar de zomer. Niet omdat leidinggevendenden het niet willen oplossen, maar simpelweg omdat ze er niet op tijd bij zijn.

1. Bereikbaarheid wordt niet geregeld, maar aangenomen

"Dat komt wel goed, iedereen weet wat hij moet doen." Totdat een belangrijke klant drie keer belt en niemand opneemt. Met de telefonie-oplossingen van Dstny UCaaS stel je als leidinggevende eenvoudig belplannen, doorschakelingen en een hulpmenu in zodat elke oproep altijd bij de juiste persoon terechtkomt, ongeacht wie er op kantoor is. Je regelt het één keer goed, en het werkt de hele zomer. In hoofdstuk 2 laten we je precies zien hoe.

2. Thuiswerken en hybride werken gaan ten koste van beveiliging

De zomer is bij uitstek de periode dat medewerkers vaker thuis of onderweg werken. Wat veel leidinggevendenden onderschatten: dit vergroot het beveiligingsrisico. Extra Veilig Internet (EVI) beschermt jouw medewerkers automatisch, waar ze ook werken. Zo hoef jij er niet continu mee bezig te zijn, maar werkt het gewoon op de achtergrond. Meer hierover in hoofdstuk 4.

3. De Managed Werkplek & Security is niet ingericht op wisselende bezetting

Veel bedrijven werken de rest van het jaar prima, maar lopen in de zomer vast omdat de digitale omgeving niet is ingericht op een wisselende bezetting. Wie heeft toegang tot welke bestanden? Wie kan de mailbox van een collega beheren? Zijn documenten bereikbaar vanuit huis?

Daarom hebben wij de Managed Werkplek & Security, die jou volledige controle geeft: je stelt per medewerker in wie toegang heeft tot wat, documenten staan veilig in de cloud en zijn altijd bereikbaar vanaf elk apparaat. Zo werkt jouw team gewoon door, of ze nu op kantoor, thuis of onderweg zijn. In hoofdstuk 3 lees je hoe je dit met de Managed Werkplek & Security in één keer goed regelt.

1.3 De vakantie-klare checklist

De sleutel tot een zorgeloze zomer is simpel: niet improviseren, maar voorbereiden. Als leidinggevende heb je maar drie dingen écht op orde te hebben voordat de eerste medewerker zijn out-of-office aanzet.



Bereikbaarheid

- Zijn alle telefoniestromen ingericht voor de vakantieperiode?
- Staat het hulpmenu klaar en zijn alle doorschakelingen ingesteld?
- Weten klanten waar ze terecht kunnen als hun vaste contactpersoon er niet is?

In de hoofdstukken die volgen laten we zien hoe je dit stap voor stap regelt met Dstny UCaaS, inclusief slimme tools als DTT (Dstny Transcriptie Tool) en Flowcord als AI-spraakassistent zodat geen enkel gesprek verloren gaat.



Veiligheid

- Werken jouw medewerkers veilig, ook vanuit huis of onderweg?
- Is de toegang tot bestanden en systemen goed geregeld?
- Zijn apparaten beschermd?

EVI biedt een complete beveiligingslaag, zonder gedoe. Wij helpen je dit snel en zonder technische kennis te activeren.



Continuïteit

- Kan jouw bedrijf gewoon doordraaien met een kleinere bezetting?
- Zijn taken en verantwoordelijkheden duidelijk verdeeld?
- Heeft iedereen toegang tot wat hij of zij nodig heeft?

De Managed Werkplek & Security zorgt dat medewerkers altijd en overal kunnen werken, veilig, overzichtelijk en zonder dat jij er elke dag bovenop hoeft te zitten. Klinkt dit als een berg werk? Dat valt mee. Wij helpen mkb-bedrijven als die van jou elke dag om dit snel en praktisch te regelen. Als Excellence Partner van KPN ÉÉN weten wij precies wat er nodig is en hoe we dit het snelst voor je inrichten.

In het volgende hoofdstuk worden de bovenstaande aspecten doorgenomen om jou te ondersteunen in de voorbereidingen voor de zomerperiode.

2. Bereikbaarheid organiseren: altijd het juiste antwoord op het juiste moment

Als de zomer begint, verandert de bezetting maar niet de verwachting van je klanten. Die willen gewoon geholpen worden. Het is daarom jouw taak om bereikbaarheid niet aan het toeval over te laten, maar slim in te richten. Dat begint bij heldere afspraken en de juiste instellingen, ruim voordat de eerste collega zijn koffer pakt.

2.1 Beschikbaarheid inrichten: wie doet wat, wanneer?

Bereikbaarheid in de zomer draait om één ding: duidelijkheid. Wie is het aanspreekpunt als een collega er niet is? Wie beheert welke mailbox? Wie pakt welke oproepen op?

Deze punten kun je met Dstny UCaaS vaststellen in je telefonieomgeving. Zo wijs je belgroepen en verantwoordelijkheden toe per periode. Het systeem weet wat het moet doen, ook als jij er zelf even niet bij bent. Het resultaat: geen gemiste oproepen, geen verwarring intern en een klant die altijd het gevoel heeft dat hij goed zit.



2.2 Out-of-office als communicatiemiddel

Een out-of-office is meer dan een automatisch berichtje. Het is het visitekaartje van je bedrijf op het moment dat jij er niet bent. Een goed ingestelde out-of-office vertelt de klant niet alleen dat iemand afwezig is, maar ook wie hij wel kan bereiken en wanneer hij een reactie kan verwachten.

Het is belangrijk dat dit voor het hele team duidelijk gecoördineerd wordt. Stel duidelijke richtlijnen op voor de inhoud en zorg dat doorverwijzingen kloppen. Een klant die weet waar hij aan toe is, wacht met geduld. Een klant die in het duister tast, zoekt een alternatief.

2.3 Aangepaste werktijden

Werkt jouw bedrijf deze periode op aangepaste tijden? Dan moeten je klanten én je team dat weten, en moet je telefonieomgeving daarop zijn ingericht. Denk aan aangepaste openingsberichten, gewijzigde wachtrijen en belplannen die aansluiten op de werkelijke bezetting.

Met Dstny UCaaS pas je dit centraal en eenvoudig aan. Geen aparte systemen, geen handmatig doorschakelen per toestel. Jij stelt het in, en iedereen werkt volgens hetzelfde schema.

2.4 Slimme telefonie: het hulpmenu als stille collega

Minder mensen op kantoor betekent niet minder oproepen. Een goed ingericht hulpmenu vangt een groot deel van het belverkeer op zonder dat daar een medewerker voor nodig is. Klanten worden direct naar de juiste afdeling of informatie geleid, wachttijden nemen af en jouw team kan zich richten op de gesprekken die er écht toe doen.



Via Dstny Analytics houd je bovendien grip op het belgedrag tijdens de vakantie. Je ziet in één oogopslag hoeveel oproepen er binnenkomen, hoe lang de wachttijden zijn en waar je eventueel bij moet sturen. Zo blijf jij in control, ook op afstand. Maar bereikbaarheid is pas écht compleet als de werkplek waarvan jouw team werkt ook goed is ingericht.

Dstny UCaaS biedt daarnaast twee krachtige tools die bereikbaarheid naar een hoger niveau tillen. Met DTT worden gesprekken automatisch omgezet naar tekst, zodat niets verloren gaat en je altijd kunt terugzoeken wat er is besproken. En met Flowcord worden routinevragen automatisch afgehandeld, ook buiten kantooruren. Zo is jouw bedrijf bereikbaar, ook als niemand de telefoon opneemt.



3. De Managed Werkplek & Security als fundament onder je zomer

Bereikbaarheid regelen is één ding. Maar als je medewerkers niet overal en veilig bij hun bestanden, tools en collega's kunnen, loopt de samenwerking alsnog vast. De Managed Werkplek & Security is het fundament waarvan alles rust, zeker in de zomer.

3.1 Wat is de Managed Werkplek & Security en wat maakt het relevant voor de zomer?

De Managed Werkplek & Security is dé digitale werkomgeving van jouw bedrijf, gebouwd op Microsoft 365. Medewerkers werken samen, communiceren gemakkelijk en hebben toegang tot alle bestanden via de cloud. Thuis, op kantoor of onderweg: het maakt niet uit waar iemand is.

Voor de zomer is dit extra relevant. Met een wisselende bezetting wil je niet afhankelijk zijn van wie er toevallig op kantoor zit. De Managed Werkplek & Security zorgt dat iedereen altijd kan doen wat nodig is, zonder dat je daar elke keer iets voor hoeft te regelen.

3.2 Hybride en thuiswerken: gestructureerd en zonder gedoe

De zomer is over het algemeen de periode dat medewerkers vaker vanuit huis of een andere locatie werken. Binnen ieder bedrijf wil men dat dit soepel verloopt, zonder dat de productiviteit of samenwerking eronder lijdt.

Met Microsoft 365 Business Premium hebben medewerkers altijd toegang tot de tools die ze nodig hebben: van Word en Excel tot Teams en SharePoint. Documenten worden automatisch opgeslagen in de cloud, samenwerken aan bestanden gaat in realtime en communicatie loopt via één centrale omgeving. Werk en privé blijven gescheiden, ook op een persoonlijk apparaat.

3.3 Toegang, apparaten en gebruikersrechten voor de vakantieperiode

Een kleinere bezetting vraagt om een slimme inrichting van toegangsrechten. Wie mag welke bestanden inzien? Wie beheert de mailbox van een afwezige collega? En hoe zorg je dat vertrekkende medewerkers of tijdelijke krachten geen toegang houden tot gevoelige informatie?

Met identiteitsbeheer via Microsoft 365 stel je dit als leidinggevende centraal in. Eén beheeromgeving, duidelijke rollen en multi-factor authenticatie zorgen ervoor dat de juiste mensen toegang hebben en niemand anders. Zo houd jij de controle, ook als het team verspreid is.

Een goed ingerichte werkplek is zo sterk als de beveiliging erachter. In het volgende hoofdstuk gaan we daar dieper op in.

4. Veilig werken op afstand

De werkplek is ingericht, de bereikbaarheid geregeld. Maar er is één onderwerp dat leidinggevend in de zomer te vaak naar de achtergrond schuiven: beveiliging. Terwijl medewerkers juist in deze periode vaker buiten kantoor werken, neemt het risico op digitale dreigingen toe. Als bedrijf deel je de verantwoordelijkheid om daar nu iets aan te doen en niet pas als er iets misgaat.

4.1 Waarom brengt de zomer een verhoogd risico met zich mee?

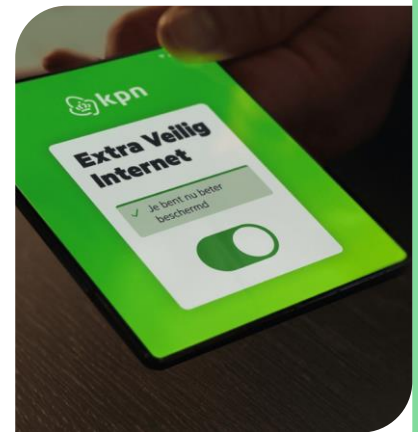
Thuiswerken, vakantieadressen, openbare wifi-netwerken en privé-apparaten die toch zakelijk worden gebruikt: de zomer biedt cybercriminelen meer kansen dan de rest van het jaar. Medewerkers zijn minder alert, toezicht is beperkter en de IT-afdeling is zelf ook dunner bezet.

Wat veel leidinggevenden niet weten is dat 80 tot 90 procent van alle cyberaanvallen begint met een menselijke fout. Een verkeerd aangeklikte link, een zwak wachtwoord of een onbeveiligde verbinding is genoeg. De schade die daaruit volgt kan groot zijn, van datalekken tot volledige systemen die op slot worden gezet.

4.2 EVI: beveiliging die gewoon meedraait

Extra Veilig Internet (EVI) is de eenvoudigste manier om jouw medewerkers automatisch te beschermen op hun internetverbinding. EVI werkt op netwerkniveau en blokkeert kwaadaardige websites, phishing en malware automatisch, zonder dat er iets op apparaten geïnstalleerd hoeft te worden.

Activeer het in één keer en het werkt de hele zomer op de achtergrond. Geen technische kennis vereist, geen extra beheer en geen gedoe voor je medewerkers. Gewoon een beveiligingslaag die altijd aan staat.



4.3 Praktische beveiligingsafspraken voor het team

Technische beveiliging is één kant van het verhaal. De andere kant is gedrag. Als leidinggevende is het belangrijk om vóór de zomer heldere afspraken te maken met je team over hoe zij omgaan met zakelijke gegevens buiten kantoor.

Denk aan het gebruik van sterke en unieke wachtwoorden via de KPN Password Manager, het vermijden van openbare wifi-netwerken voor zakelijk gebruik en het direct melden van verdachte e-mails. Kleine gewoontes maken een groot verschil. Met de Security Awareness Training van KPN ÉÉN train je jouw medewerkers gericht op precies deze situaties, zodat de menselijke firewall net zo sterk is als de technische.

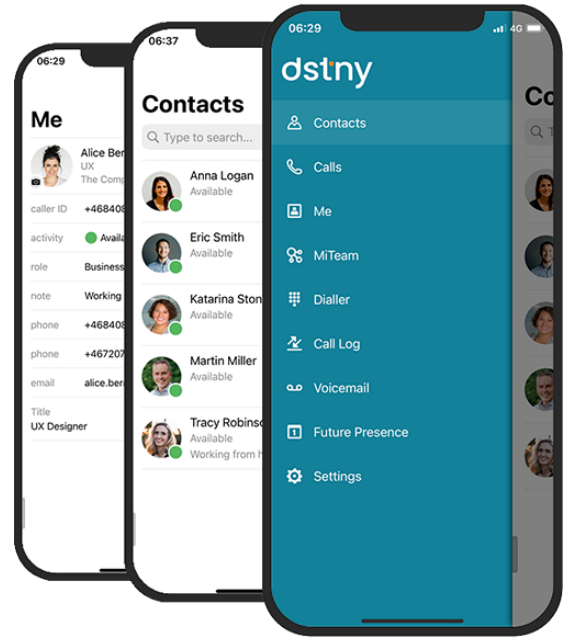
Met bereikbaarheid geregeld, de werkplek ingericht en beveiliging op orde is de basis compleet. Wat nu nog ontbreekt is de telefonielaag die alles bij elkaar brengt. Daar gaan we in het volgende hoofdstuk dieper op in.

5. Slimme telefonie met Dstny UCaaS: altijd professioneel bereikbaar

Bereikbaarheid, een veilige werkplek en goede beveiliging vormen samen een sterke basis. Maar zonder de juiste telefonieoplossing blijft er altijd een zwakke schakel. In de zomer, wanneer de bezetting lager is en klanten gewoon geholpen willen worden, is professionele telefonie geen luxe maar een noodzaak.

5.1 Telefonie als visitekaartje, ook in de zomer

Hoe een klant wordt te woord gestaan aan de telefoon, bepaalt voor een groot deel hoe hij jouw bedrijf ervaart. Een lang wachtende beller, een onduidelijk keuzemenu of een gemiste oproep zonder terugbelactie laat een slechte indruk achter. Met Dstny UCaaS richt je jouw telefonie zo in dat klanten altijd professioneel worden ontvangen, ongeacht wie er op kantoor is en hoe druk het is.



5.2 Het hulpmenu en slimme doorschakeling

Een goed ingericht hulpmenu is in de zomer onmisbaar. Klanten worden direct naar de juiste persoon of afdeling geleid, zonder dat daar een medewerker voor aan de lijn hoeft te zitten. Combineer dit met slimme doorschakelingen op basis van beschikbaarheid en je vangt het overgrote deel van het belverkeer op zonder extra inspanning van je team. Stel dit eenmalig in via Dstny UCaaS en pas het eenvoudig aan zodra de bezetting verandert. Zo sluit jouw telefonie altijd aan op de werkelijkheid.

5.3 DTT en Flowcord: geen gesprek gaat verloren

Dstny UCaaS biedt twee tools die bereikbaarheid naar een hoger niveau tillen. Met de Dstny Transcriptie Tool (DTT) worden gesprekken automatisch omgezet naar tekst. Handig voor als je iets wilt terugzoeken, een collega wilt informeren of gewoon zeker wilt weten dat niets wordt gemist.

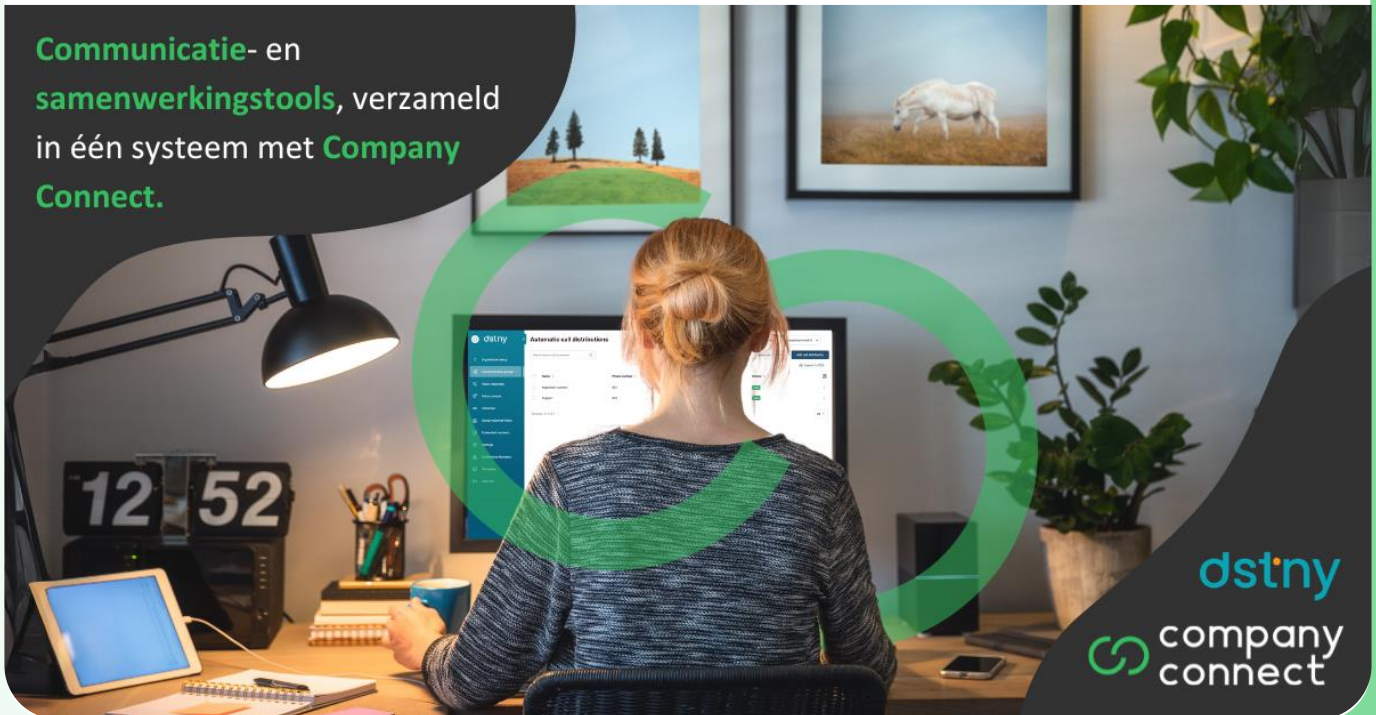
Flowcord (voorheen DDA, Dstny Digitale Assistent) gaat nog een stap verder. Deze AI-spraakassistent handelt routinevragen automatisch af, ook buiten kantooruren. Klanten krijgen direct een antwoord en jouw team hoeft zich alleen te richten op de gesprekken die echt aandacht vragen. In de zomer, wanneer niet iedereen aanwezig is, maakt dit een merkbaar verschil.

5.4 Inzicht met Dstny Analytics

Als leidinggevende wil je ook in de zomer grip houden op wat er telefonisch gebeurt binnen jouw bedrijf. Dstny Analytics geeft je realtime inzicht in belgedrag, wachttijden en gemiste oproepen. Zo zie je direct waar het goed gaat en waar je eventueel moet bijsturen, zonder dat je daar zelf de hele dag bovenop hoeft te zitten.

Met alle bouwstenen op hun plek is het tijd om dit samen te brengen in een concreet actieplan. In het volgende hoofdstuk zetten we alles op een rij zodat jij stap voor stap klaar bent voor de zomerperiode.

Communicatie- en samenwerkingstools, verzameld in één systeem met **Company Connect**.



6. Actieplan voor de leidinggevende: zomerklaar in 5 stappen

Veel mensen weten in theorie wel wat er nodig is, maar zien door de bomen het bos niet meer. Dus de vraag is: waar begin je? Dit actieplan zorgt ervoor dat je de juiste stappen in de juiste volgorde zet, zodat jouw bedrijf goed voorbereid de zomer ingaat zonder dat je er een groot project van hoeft te maken.

Stap 1 Breng je bezetting en bereikbaarheid in kaart

Begin met een helder overzicht. Wie is wanneer aanwezig? Wie vervangt wie tijdens vakantieperiodes? En welke klantcontacten moeten in ieder geval altijd worden opgevolgd? Zodra je dit weet, kun je de rest inrichten. Zonder dit overzicht werk je op gevoel en dat is precies wat je wilt voorkomen.

Stap 2 Stel je Managed Werkplek & Security in voor de zomerbezetting

Controleer of alle medewerkers toegang hebben tot wat ze nodig hebben, ook vanuit huis of onderweg. Stel toegangsrechten bij waar nodig, zorg dat mailboxen van afwezige collega's worden beheerd en controleer of documenten via de cloud bereikbaar zijn. Een kwartiertje werk dat veel gedoe voorkomt.

Stap 3 Configureer je telefonie en stel het hulpmenu in

Richt je belplannen, doorschakelingen en hulpmenu in voor de vakantieperiode via Dstny UCaaS. Activeer DTT zodat gesprekken automatisch worden omgezet naar tekst en overweeg Flowcord in te zetten voor de afhandeling van routinevragen buiten kantooruren. Zo staat je telefonie klaar voor de zomer, zonder dat je er dagelijks naar hoeft om te kijken.

Stap 4 Activeer EVI en maak beveiligingsafspraken

Zorg dat EVI actief is voor de vakantieperiode. Maak daarnaast concrete afspraken met je team over veilig werken op afstand: sterke wachtwoorden, geen openbare wifi voor zakelijk gebruik en verdachte mails direct melden. Kleine moeite, maar een grote impact.

Stap 5 Communiceer de afspraken intern én extern

De beste voorbereiding werkt alleen als iedereen het weet. Informeer je team over de afspraken, de bereikbaarheidsstructuur en de verwachtingen tijdens de zomer. Communiceer ook naar klanten toe: via een out-of-office, een aangepast openingsbericht of een bericht op je website. Zo weet iedereen waar hij aan toe is en start de zomer zonder verrassingen.

De zomer hoeft geen periode van stress, gemiste oproepen en beveiligingsrisico's te zijn. Met de juiste voorbereiding is het juist een moment waarop je laat zien hoe goed jouw bedrijf georganiseerd is. Klanten merken het, medewerkers waarderen het en jij kunt met een gerust hart genieten van je eigen vakantie.

In deze whitepaper hebben we laten zien hoe je als leidinggevende stap voor stap grip krijgt op bereikbaarheid, werkplek en beveiliging. Met Dstny UCaaS voor slimme telefonie, de Managed Werkplek & Security via KPN ÉÉN als digitaal fundament en EVI als beveiligingslaag heb je alles in handen om de zomer goed door te komen.

Elke organisatie is anders. Daarom beginnen wij altijd met een vrijblijvend gesprek om te begrijpen wat jouw bedrijf specifiek nodig heeft. Geen standaardoplossingen, maar een aanpak die past bij jouw situatie, jouw team en jouw klanten.

Bel ons: 085 - 7500 505
Mail ons: salesdesk@companyconnect.nl