Overal bereikbaar met

Dstny UCaaS

Van losse systemen naar één slimme telefonieomgeving in de cloud



company connect

Company Connect
Plesmanstraat 29
3905 KZ Veenendaal

salesdesk@companyconnect.nl
Tel: 085 7500 505

Inhoud

Overal bereikbaar met Dstny UCaaS.....2

1. Bereikbaarheid vraagt om een nieuwe aanpak.....2

2. Dstny UCaaS: één platform in de cloud.....3

3. Eén nummer, overal bereikbaar.....3

4. Dstny UCaaS en Microsoft Teams.....4

5. Professioneel klantcontact.....4

5.1 Callcenter en gespreksopname 4

5.2 Direct de juiste klantinformatie 5

6. AI aan de telefoon: de Dstny Digitale Assistent.....5

6.1 Wat is de Dstny Digitale Assistent? 5

6.2 Wat kan de Digitale Assistent voor je doen? 5

6.3 Snel gebruiksklaar en veilig 6

7. Inzicht met Dstny Analytics.....6

8. Samen met Company Connect.....7

Overal bereikbaar met Dstny UCaaS

Bereikbaar zijn klinkt eenvoudig. Totdat een klant voor de derde keer op de voicemail uitkomt, een collega thuiswerkt zonder goede toegang tot de telefonie en je eigenlijk geen idee hebt hoeveel oproepen er vandaag zijn gemist. Herkenbaar? Dan ben je zeker niet de enige.

Medewerkers werken thuis, op kantoor en onderweg, en wisselen voortdurend tussen hun vaste nummer, hun mobiel en Microsoft Teams. Met Dstny UCaaS via Company Connect breng je dit samen in één slimme telefonieomgeving in de cloud. Geen ingewikkelde IT-verhalen, maar gewoon: één nummer, één overzicht en altijd professioneel bereikbaar. In deze whitepaper laten we zien hoe dat werkt, van vast-mobiel bellen tot een AI-assistent die 24/7 de telefoon opneemt.

Als trotse Premium Businesspartner van Dstny helpt Company Connect jou van de eerste kennismaking tot een volledig ingerichte telefonieomgeving.

---

1. Bereikbaarheid vraagt om een nieuwe aanpak

Stel je voor: een klant belt met een dringende vraag. De telefoon gaat over op een bureau waar niemand zit, want de collega in kwestie werkt vandaag thuis. De klant wacht en hangt uiteindelijk op, en niemand weet dat deze oproep is gemist. Dit soort situaties ontstaan zelden door onwil, maar door systemen die niet meer aansluiten op de manier waarop er gewerkt wordt:

- **Losse systemen.** Vaste telefonie, mobiel en Teams staan los van elkaar.
- **Gebonden aan een bureau.** Wie niet op kantoor is, is via het vaste nummer lastig bereikbaar.
- **Steeds dezelfde vragen.** Je team besteedt veel tijd aan routinevragen, terwijl andere bellers wachten.
- **Geen inzicht.** Hoe lang wachten klanten en wanneer is het het drukst? Zonder data stuur je op gevoel.

Het goede nieuws? Met Dstny UCaaS via Company Connect los je dit op met één platform:

- **Overal bereikbaar.** Thuis, op kantoor of onderweg werk je met hetzelfde zakelijke nummer.
- **Naadloos met Microsoft Teams.** Bel vanuit de omgeving die je team al dagelijks gebruikt.
- **AI die meewerkt.** De Dstny Digitale Assistent beantwoordt routinevragen en plant afspraken in, dag en nacht.
- **Volledig inzicht.** Realtime en historische data over je bereikbaarheid.
- **Eén aanspreekpunt.** Company Connect regelt advies, inrichting en ondersteuning.

2. Dstny UCaaS: één platform in de cloud

Dstny UCaaS (*Unified Communications as a Service*) brengt telefonie, chat, videobellen en samenwerking samen op één platform, dat in Europa al door meer dan 3 miljoen gebruikers wordt ingezet. Company Connect zorgt dat het aansluit op jouw organisatie. De telefooncentrale draait volledig in de cloud. Geen apparatuur op kantoor dus, updates gaan automatisch en uitbreiden is eenvoudig wanneer je organisatie groeit.



Je werkt via de Dstny-app *ConnectMe* op je laptop, in de webbrowser of op je smartphone. Begin je een gesprek op je laptop en moet je weg? Dan zet je het met één klik over naar je mobiel. Ook dagelijkse zaken, zoals een nieuwe collega toevoegen, openingstijden aanpassen of een meldtekst wijzigen, regel je eenvoudig zelf. En lukt iets niet? Dan helpen wij je direct verder.

Dstny UCaas kan je verder ondersteunen doordat je geen vast toestel nodig hebt. Je kunt bellen met je zakelijke nummer via laptop, browser of smartphone. Verder blijf je up-to-date, doordat de updates automatisch worden doorgevoerd na grondige testrondes. Ook voldoet het aan de ISO 27001- en ISO 9001-certificering. In combinatie met de Nederlandse datacenters maakt dit het gebruik erg veilig.

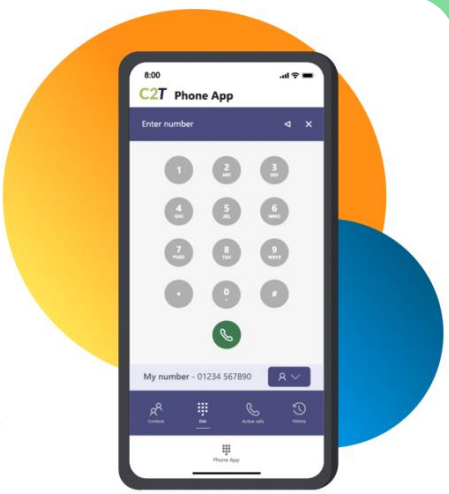
3. Eén nummer, overal bereikbaar

Met de Dstny Vast-Mobiel integratie (VaMo) heb je je vaste zakelijke nummer gewoon op je mobiel, ook om mee uit te bellen. Klanten bellen het vertrouwde bedrijfsnummer en zien bij een uitgaand gesprek altijd dat vaste nummer, terwijl jij opneemt waar je op dat moment bent. Je bepaalt zelf wanneer je bereikbaar bent en houdt werk en privé gescheiden.

- **Eén nummer en één voicemail.** Voor vast en mobiel, op kantoor of onderweg.
- **Zichtbare beschikbaarheid.** Collega's zien of je in gesprek bent en verbinden direct door naar je mobiel.
- **Onbeperkt bellen in de EU.** Zonder extra kosten voor de VaMo-integratie, met landelijke dekking.

Denk aan een makelaar die veel onderweg is voor bezichtigingen. Op zijn visitekaartje staat alleen het vaste nummer. Op kantoor neemt hij op via zijn laptop, onderweg gaat dezelfde oproep over op zijn mobiel. **Herken je dit?** Dan richt Company Connect VaMo graag voor je in, zodat je direct overal bereikbaar bent.

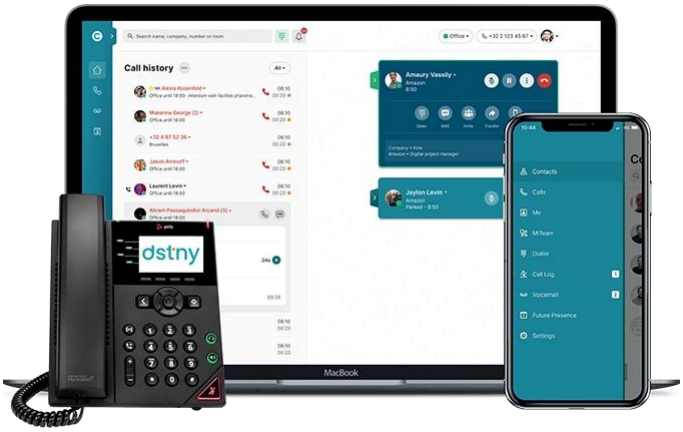
4. Dstny UCaaS en Microsoft Teams



Werkt jouw team dagelijks in Microsoft Teams? Dan wil je niet nog een apart programma openen om te bellen. Company Connect koppelt Dstny UCaaS daarom aan Teams, met twee oplossingen die je ook kunt combineren:

1. **Dstny Teams Connect.** Je status en beschikbaarheid worden gesynchroniseerd. Zit je in een Teams-vergadering? Dan zien collega's dat ook in de telefonie.
2. **Dstny Call2Teams.** Je belt volledig vanuit Teams, met al je huidige nummers en alle functies van de telefooncentrale inclusief voicemail, callcenter en supervisorfuncties.

Het resultaat: chatten, vergaderen en bellen vanuit één applicatie, op laptop, tablet of smartphone. Gebruikers zijn binnen enkele minuten geactiveerd, zonder extra hardware.



5. Professioneel klantcontact

Komen er bij jouw organisatie veel klantgesprekken binnen? Dan wil je dat iedere beller snel bij de juiste persoon terechtkomt, dat je meteen weet wie je spreekt en dat de kwaliteit van ieder gesprek op orde is.

5.1 Callcenter en gespreksopname

Met het Dstny callcenter worden inkomende gesprekken automatisch verdeeld volgens regels die jij instelt. Je bepaalt zelf de meldteksten en belvolgorde, gesprekken worden bij drukte doorgezet naar een andere groep en een supervisor kan meekijken en bijsturen.

Met Dstny Premium gespreksopname worden gesprekken automatisch opgenomen, handig voor training, kwaliteit en compliance. Opnames worden versleuteld bewaard, iedere keer dat iemand een opname beluistert wordt vastgelegd en je kiest zelf een bewaartermijn van 90 dagen of 7 jaar.

5.2 Direct de juiste klantinformatie

Is een telefoongesprek de eerste minuten vaak zoekwerk? Met bijna 70 koppelingen, zoals AFAS, Exact Online, HubSpot, Salesforce en Microsoft Dynamics 365, sluit Dstny UCaaS aan op jouw CRM- of ERP-systeem:

- **Direct herkend.** Bij een inkomend gesprek zie je meteen wie er belt.
- **Bellen met één klik.** Bel direct vanuit je CRM- of ERP-systeem.
- **Bij dezelfde collega.** Terugkerende bellers komen direct uit bij de collega die hen eerder hielp.

Wil je weten of jouw systeem gekoppeld kan worden? Neem contact op met Company Connect, dan zoeken wij het voor je uit.

6. AI aan de telefoon: de Dstny Digitale Assistent

Waar blijft mijn bestelling? Kan ik een afspraak maken? Belangrijke vragen voor je klant, maar voor je team vaak routinewerk. En wat gebeurt er met de klant die belt als iedereen al in gesprek is, of als je kantoor gesloten is? Met de Dstny Digitale Assistent (DDA) geldt voortaan: altijd bereikbaar, nooit meer in de wacht.

6.1 Wat is de Dstny Digitale Assistent?

De DDA is een AI-spraakassistent die bellers 24/7 te woord staat. De basis is *Flowcord*, het call flow-platform van Dstny. In plaats van een keuzemenu (‘toets 1 voor verkoop’) voert de beller een gesprek in gewone taal. De assistent zet spraak om naar tekst, begrijpt met behulp van AI wat de beller bedoelt en antwoordt direct met een natuurlijke stem. Je zet de assistent in als eerste aanspreekpunt of als overloop wanneer je team niet kan opnemen, en desgewenst met een eigen assistent per afdeling.

6.2 Wat kan de assistent voor je doen?

- **Doorverbinden.** Werkt als digitale receptie, verzamelt naam en onderwerp en verbindt door naar de juiste collega.
- **Vragen beantwoorden.** Veelgestelde vragen, de status van een bestelling of openingstijden.
- **Afspraken plannen.** Zoekt samen met de klant een passend moment in de agenda, bijvoorbeeld een bezichtiging of consult.
- **Terugbelverzoeken vastleggen.** Verzoeken komen overzichtelijk klaar te staan, zodat collega’s ze eenvoudig oppakken.
- **Meertalig.** Spreekt onder andere Nederlands, Engels, Frans en Duits en wisselt tijdens het gesprek van taal.

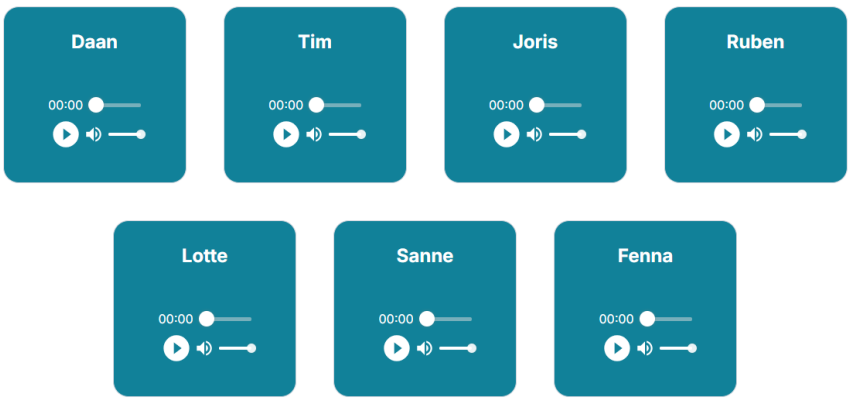
6.3 Snel gebruiksklaar en veilig

De DDA is binnen één dag gebruiksklaar. De inrichting wordt verzorgd, daarna pas je zaken als teksten en de stem eenvoudig zelf aan. De assistent maakt gebruik van de AI-technologie *Gemini* van Google, met end-to-end encryptie en uitsluitend Nederlandse datacenters. Hij voldoet aan internationale standaarden zoals de AVG, ISO en HIPAA. Dit is wat het voor jou oplevert:

- **24/7 bereikbaar.** Ook buiten openingstijden en op drukke momenten.
- **Kortere wachttijden.** Geen wachtrij of keuzemenu, maar direct een antwoord.
- **Minder werkdruk.** Routinevragen worden automatisch afgehandeld, zodat je team tijd overhoudt voor de gesprekken die ertoe doen.

Altijd bereikbaar, nooit meer in de wacht.

De assistent is beschikbaar in transparante pakketten op basis van het aantal gesprekken per maand. Company Connect adviseert je graag welk pakket het beste aansluit bij jouw wensen.



Zien en horen is geloven. Vraag gerust een demo aan, dan laten wij je horen hoe een gesprek met de Digitale Assistent verloopt.

7. Inzicht met Dstny Analytics

Hoe lang wachten je klanten? Wanneer is het het drukst? En hoeveel oproepen worden er gemist? Met Dstny Analytics krijg je realtime en historisch inzicht in de bereikbaarheid van je hele bedrijf, een afdeling of jezelf.

- **Dashboards en wallboards.** Stel je eigen overzicht samen en deel het realtime via een weblink of Chromecast op een scherm.
- **SLA-alarm.** Een automatische melding wanneer er iets aandacht nodig heeft.
- **Premium rapportages.** Automatisch ingeplande rapporten en een koppeling met Microsoft Power BI.

Blijkt dat de meeste gesprekken op dinsdagochtend binnenkomen? Dan zorg je dat er juist dan genoeg collega's beschikbaar zijn. Zo verkort je wachttijden en verhoog je de klanttevredenheid. Wil je zien wat Analytics kan toevoegen binnen jouw organisatie? Dan laten wij dit graag zien.

8. Samen met Company Connect

Werken je medewerkers deels thuis of onderweg? Worden er weleens oproepen gemist? Krijgt je team veel dezelfde vragen, of wil je ook buiten kantooruren bereikbaar zijn? Dan is het de moeite waard om de mogelijkheden van Dstny UCaaS te verkennen. Als Premium Businesspartner van Dstny maken wij de overstap overzichtelijk en zonder gedoe:

1. **Kennismaking.**
   We brengen samen in kaart hoe jouw organisatie nu communiceert en waar de knelpunten zitten.
2. **Advies op maat.**
   We stellen een voorstel samen met de onderdelen die echt bij jou passen, niet vanuit een standaard productcatalogus.
3. **Inrichting en overstap.**
   We richten alles in volgens jouw wensen en nemen je huidige nummers mee.
4. **Blijvende ondersteuning.**
   Ook daarna blijven wij je vaste aanspreekpunt en groeien we met je mee.

Als Premium Businesspartner van Dstny UCaaS bevatten wij diepgaande kennis van het platform, zodat we je uitgebreid kunnen ondersteunen. Verder zijn wij hierdoor in nauw contact met het bedrijf, waardoor wij gepast maatwerk kunnen leveren met een aanpak die aansluit op jouw situatie, ambities en budget.

Bereikbaar zijn, efficiënt samenwerken en weten wat er speelt: met Dstny UCaaS via Company Connect zijn het onderdelen van één samenhangende oplossing. Geen losse systemen en geen gemiste kansen, maar telefonie die werkt waar jij werkt en meegroeit met jouw bedrijf.

Iedere organisatie is anders. Daarom beginnen wij altijd met een vrijblijvend gesprek. Liever eerst zien en horen hoe het werkt? Vraag dan een demo aan. Benieuwd naar onze andere whitepapers? Neem een kijkje op https://companyconnect.nl/whitepapers/.

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