



Turck versterkt
communicatie met
ELEVATE voor
TEAMS ADVANCED

Met meer dan 5.000 medewerkers en een wereldwijd netwerk van productielocaties en dochterondernemingen in meer dan 90 landen, levert Turck op maat gemaakte automatiseringsoplossingen voor diverse sectoren, zoals de voedingsmiddelen-, farmaceutische, chemische en auto-industrie. Daarnaast biedt Turck Vilant Systems geavanceerde RFID-turnkey oplossingen voor productie- en logistieke optimalisatie.

www.turck.nl

EÉN APPLICATIE VOOR SAMENWERKING EN TELEFONIE

Marcel Schoemaker, Hoofd ICT Turck Nederland

Customer review: ★★★★★

Met ELEVATE voor Teams Advanced haalt Turck het maximale uit Microsoft Teams. Medewerkers werken efficiënter, IT-beheer wordt eenvoudiger en de organisatie bespaart kosten op telefonie-infrastructuur. Bovendien biedt ELEVATE contactcenterfunctionaliteiten die helpen bij klantgericht werken, zoals wachtrijbeheer, AI-interactieanalyse en real-time monitoring.

TURCK – YOUR GLOBAL AUTOMATION PARTNER

Turck is een wereldwijd toonaangevende specialist in automatisering voor de fabriek-, proces- en logistieke sector. Het familiebedrijf speelt een pioniersrol in Industrie 4.0 en IIoT door intelligente sensortechnologie en decentrale automatiseringsoplossingen te bieden. Turck verhoogt de efficiëntie, winstgevendheid en duurzaamheid van machines en installaties met innovatieve producten en software, variërend van sensoren tot cloudoplossingen.

UITDAGINGEN

Bij het optimaliseren van de communicatiestromen binnen Turck Nederland kwamen verschillende uitdagingen naar voren:

- **Verouderde telefonie-infrastructuur** – De bestaande telefoonsystemen voldeden niet meer aan de groeiende eisen van flexibiliteit en schaalbaarheid.
- **Geen geïntegreerde externe telefonie binnen Teams** – Turck gebruikte Microsoft Teams voor samenwerking, maar kon geen externe oproepen beheren zonder extra systemen.

- **Hoge kosten voor traditionele telefonie** – De behoefte aan een kostenefficiënte oplossing zonder een extra Microsoft Teams Phone-licentie was cruciaal.
- **Beperkte functionaliteiten voor klantenservice** – Er was behoefte aan intelligente oproerouting, wachtrijbeheer en AI-gebaseerde analyses om de klanttevredenheid te verbeteren.
- **Complex beheer van gebruikers en instellingen** – IT-beheerder had een gecentraliseerde oplossing nodig om eenvoudig telefonie-instellingen en gebruikersaccounts te beheren.



MET 'ELEVATE VOOR TEAMS ADVANCED' HEBBEN WE EEN TOEKOMSTBESTENDIGE COMMUNICATIE TOOL IN HANDEN DIE ONS IN STAAT STELT OM ZOWEL INTERN ALS EXTERN EFFECTIEVER EN EFFICIËNTER TE COMMUNICEREN.

OPLOSSING: ELEVATE VOOR TEAMS ADVANCED

Turck implementeerde ELEVATE voor Teams Advanced, een volledig geïntegreerd cloudtelefoniesysteem binnen Microsoft Teams. Dit systeem combineert Unified Communications (UC) en Contact Center (CC)-functionaliteiten, waardoor medewerkers eenvoudig kunnen bellen, berichten versturen en samenwerken binnen dezelfde interface.



Daarnaast werd de ELEVATE Online Beheerportal in gebruik genomen. Hiermee kunnen IT-beheerders eenvoudig gebruikersaccounts beheren, gespreksinstellingen configureren en gedetailleerde rapportages inzien. Dit verlaagt de beheerlast en verhoogt de efficiëntie van het IT-team.

Na een grondige evaluatie van verschillende platformen bleek ELEVATE veruit de beste integratie met Microsoft Teams te bieden. Deze krachtige integratie biedt ons een scala aan voordelen die onze samenwerking en efficiëntie aanzienlijk verbeteren:

- **Naadloze integratie:** Microsoft Teams blijft ons vertrouwde platform voor samenwerking, terwijl ELEVATE geavanceerde telefonie en communicatiefuncties toevoegt.
- **Ongeëvenaarde betrouwbaarheid:** Met een uptime van 99,999% verzekert ELEVATE ons van continue en ononderbroken bedrijfsvoering.
- **Kostenreductie:** Het wegvallen van de noodzaak voor een aparte telefooncentrale, SIP-trunk of extra licenties leidt tot significante besparingen op onze operationele kosten.
- **Wereldwijde communicatie:** Onbeperkt bellen naar 33 landen zonder verborgen kosten stelt ons in staat om effectief en kostenefficiënt wereldwijd te communiceren.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** Dankzij automatische login via ons M365-account is er geen extra software nodig, wat het gebruik vereenvoudigt en de productiviteit verhoogt.
- **Geavanceerde klantenservice:** Functies zoals call monitoring, intelligente routing en AI-gestuurde sentimentanalyse stellen ons in staat om onze klantenservice naar een hoger niveau te tillen.
- **Compliance en archivering:** Met de mogelijkheid om communicatiegegevens tot 10 jaar te bewaren, voldoen we aan de strengste regelgeving en versterken we onze compliance.
- **Omnichannel ondersteuning:** De integratie van chat, SMS en e-mail naast traditionele telefonie stelt ons in staat om klanten via hun voorkeurskanaal te bedienen, wat de klanttevredenheid verhoogt.
- **AI-gedreven inzichten:** Real-time agent monitoring, AI workforce management en call transcriptie bieden ons waardevolle inzichten en verhogen onze operationele efficiëntie.

Bovendien hebben we moeiteloos onze bestaande telefoonnummers gekoppeld aan ELEVATE Cloud, waardoor medewerkers direct kunnen bellen en gebeld worden binnen Teams. De introductie van de ELEVATE mobiele app zorgt ervoor dat onze medewerkers ook buiten kantoor altijd bereikbaar zijn, wat onze flexibiliteit en responsiviteit verder vergroot.



MET ELEVATE KUNNEN WE NU ALLE COMMUNICATIE BINNEN TEAMS DOEN, ZONDER EXTRA COMPLEXITEIT. ONZE COMMUNICATIE IS GESTROOMLIJND EN WE BESPAREN TIJD EN KOSTEN.

SUCCESSVOLLE IMPLEMENTATIE MET TELEMATCH

De migratie werd begeleid door Telematch, wat zorgde voor een soepele overgang zonder onderbrekingen. Dankzij hun deskundig advies en ondersteuning konden medewerkers direct aan de slag zonder ingrijpende veranderingen in hun werkwijze.

Resultaten: Verbeterde communicatie en lagere kosten

- **Sneller schakelen** – Eenvoudig wisselen tussen interne en externe gesprekken.
- **Lagere operationele kosten** – Geen dure telefooninfrastructuur of onderhoudskosten meer.
- **Betere continuïteit** – Dankzij de hoge beschikbaarheid blijft de communicatie optimaal.
- **Toekomstbestendig** – Flexibele en schaalbare oplossing ondersteunt verdere groei.
- **Diepgaande analyses** – Dankzij AI-gedreven rapportages en call analytics kunnen verbeterpunten eenvoudig worden geïdentificeerd.



Gebruikerservaring: Efficiëntie zonder leercurve

Medewerkers waarderen de oplossing omdat ze binnen hun vertrouwde Microsoft Teams-omgeving kunnen blijven werken. Ze hoeven geen extra software of apparaten te gebruiken, wat zorgt voor een naadloze workflow.



Regulusweg 11
2516 AC Den Haag
Tel. +31(0)88 00 22 151
www.telematch.nl