



INTERSTELLAR

WHITEPAPER

TRANSFORMEER JE COMMUNICATIE MET MICROSOFT TEAMS PHONE



SAMENVATTING

Klaar voor een communicatieplatform dat vooruitdenkt en meebeweegt met jouw organisatie? Microsoft Teams Phone brengt telefonie, chat, video en bestandsdeling samen in één krachtig ecosysteem. Niet alleen om efficiënter samen te werken, maar om écht het verschil te maken voor je klanten én je team.

Door traditionele telefoonsystemen te vervangen door een Cloud gebaseerde oplossing zoals Teams Phone, creëer je een flexibele werkomgeving. Lagere kosten, innovatieve features zoals slimme CRM-integratie en automatische voicemailtranscripties: alles om je team verbonden en productief te houden waar ze ook zijn, of dat nu op kantoor, thuis of onderweg is.

Bij Interstellar begeleiden we je stap voor stap naar een toekomstbestendige communicatieomgeving. We kijken verder dan de vraag die je stelt, ontdekken kansen die je misschien nog niet zag en zorgen voor een implementatie die je verwachtingen overtreft. Want wij gaan voor meer dan alleen een goede oplossing, we bouwen samen aan een organisatie die klaar is voor de toekomst.

DE NIEUWE REALITEIT VAN WERKEN EN COMMUNICEREN

Kan jouw organisatie het tempo van digitalisering nog bijbenen? In een wereld waar grenzen vervagen en afstand steeds minder uitmaakt, is snel en slim communiceren belangrijker dan ooit. Maar wat als er een manier is om niet alleen efficiënter samen te werken, maar je hele team naar een hoger niveau te tillen?

Microsoft Teams Phone is veel meer dan alleen een nieuwe telefonieoplossing, het is een complete communicatietransformatie in de Cloud. Dankzij de naadloze integratie met Microsoft 365 en Teams verbeter je niet alleen de samenwerking, maar verhoog je ook de efficiëntie, versterk je de beveiliging en schaal je moeiteloos mee met je groei.

In deze whitepaper nemen we je stap voor stap mee in hoe Teams Phone jouw organisatie helpt groeien, verbeteren en voorop blijven lopen in moderne communicatie.

GROEIENDE BEHOEFTE AAN EEN GEÏNTEGREERDE TOOLSET

Flexibel werken is tegenwoordig geen extraatje meer, het is de norm. Medewerkers én klanten verwachten soepele communicatie, waar ze ook zijn en welk apparaat ze ook gebruiken. Nieuwe technologieën maken dat mogelijk, maar alleen met een geïntegreerde toolset die je processen niet alleen ondersteunt, maar echt versterkt.

Of je nu op afstand werkt of samenwerkt met teams verspreid over verschillende locaties: je hebt een communicatie-ecosysteem nodig dat alle kanalen slim verbindt en je team helpt om het beste uit zichzelf te halen.



Hoe Teams de weg bereidde voor Unified Communications

Microsoft Teams heeft een revolutie ontketend in de manier waarop bedrijven communiceren en samenwerken. Door een alles-in-één platform te bieden voor chat, videovergaderingen en bestandsdeling, vormt het de solide basis voor echte Unified Communications (UC). Het integreert verschillende communicatiemiddelen naadloos in één intuïtieve omgeving, waardoor je afscheid neemt van losse systemen en workflows stroomlijnt. Het resultaat? Teams die sneller en efficiënter samenwerken in een communicatieomgeving die niet alleen verbonden is, maar ook aanvoelt als een natuurlijk verlengstuk van hun werkproces.

En met Microsoft Teams Phone wordt die ervaring nóg krachtiger. Telefonie wordt geïntegreerd in de vertrouwde Teams-omgeving, zodat je geen aparte telefoonsystemen meer nodig hebt. Alles loopt via één centrale, slimme oplossing van klantgesprekken tot interne overleggen.

Dat betekent: minder gedoe, minder schakelen en meer ruimte om je écht te richten op wat belangrijk is. Je maakt communicatie niet alleen makkelijker, maar ook slimmer, persoonlijker en toekomstbestendig voor je team én je klanten.



WAAROM TRADITIONELE SYSTEMEN NU MASSAAL WORDEN VERVANGEN

Steeds meer vooruitstrevende organisaties laten verouderde telefoniesystemen achter zich en kiezen voor moderne, kostenefficiënte oplossingen. Dankzij Voice over Internet Protocol (VoIP) en Cloud gebaseerde telefonie heb je geen traditionele telefoonlijnen meer nodig, je gebruikt simpelweg je bestaande internetverbinding. Slimmer, efficiënter én voordeliger.

Het grootste voordeel? Mobiliteit en schaalbaarheid zonder grenzen. Je team blijft verbonden, waar ze ook werken, en je telefonie groeit moeiteloos mee met je organisatie. Flexibel, toekomstbestendig en klaar om te ontdekken wat er nog meer mogelijk is.

Maar moderne telefonie gaat verder dan alleen bellen. Met functies zoals videovergaderen, realtime klantinformatie en slimme CRM-integratie til je klantcontact naar een heel nieuw niveau. Medewerkers hebben direct inzicht in eerdere interacties en kunnen sneller en persoonlijker reageren.

Het beheer is eenvoudiger, de geluidskwaliteit beter, en dankzij naadloze koppelingen met je andere systemen werken teams niet alleen efficiënter, maar spelen ze ook veel sneller in op klantbehoeften. Kortom: minder barrières, meer impact.

MICROSOFT TEAMS PHONE: WAT IS HET EN HOE WERKT HET?

Microsoft Teams Phone brengt alle krachtige telefoniefuncties samen in de vertrouwde omgeving van Teams. Of je nu belt, doorverbindt of een voicemail achterlaat, alles loopt soepel via VoIP. Zo kun je voorgoed afscheid nemen van ouderwetse telefoonlijnen en hun beperkingen.

Ook het beheer wordt een stuk makkelijker. Nieuwe nummers toevoegen, bestaande nummers migreren of zorgen voor een veilige opzet? Het kan allemaal eenvoudig en intuïtief, direct geïntegreerd met je bestaande IT-omgeving.

En omdat Teams Phone werkt met allerlei devices, van professionele headsets tot moderne VoIP-telefoons, kan iedereen communiceren op de manier die het beste bij hen past. Flexibel, veilig en helemaal klaar voor de manier van werken van vandaag én morgen.



DE BASIS UITSTEKEND OP ORDE: STANDAARDFUNCTIONALITEIT VAN TEAMS PHONE

Bellen en gebeld worden

Met Teams Phone bel je eenvoudig vaste en mobiele nummers, beheer je je voicemail, bekijk je je belgeschiedenis en beantwoord je gesprekken snel via een intuïtief keuzemenu. Alle gesprekken worden automatisch gelogd voor overzicht en opvolging.

Doorschakelen

Niet beschikbaar? Geen probleem. Met Teams Phone stel je eenvoudig in waar je gesprekken naartoe moeten worden doorgeschakeld naar een collega, je voicemail of zelfs een volledig team. Zo krijgen klanten of collega's altijd snel de juiste persoon te spreken, ook als jij er even niet bent.

Doorverbinden

Soms heeft een beller net iets meer specialistische hulp nodig. Met Teams Phone verbind je gesprekken soepel door naar de juiste collega. Teams Phone biedt zowel directe doorverbinding als doorverbinding met vooraankondiging. Zo zorg je altijd voor een soepele, professionele klantbeleving.

Call Park (Gesprek Parkeren)

Met Call Park til je 'in de wacht zetten' naar een hoger niveau. Je parkeert het gesprek veilig, ontvangt een eenvoudige code, en pikt het later zelf of door een collega weer op.

Caller ID

Dankzij de slimme Caller ID verschijnt direct een pop-up met de naam of het nummer van de beller. Zo kun je elk gesprek persoonlijk en snel beantwoorden, zonder onnodig zoeken of twijfelen.

Doorsturen naar groepen

Wil je dat oproepen altijd bij het juiste team of de juiste afdeling uitkomen? Teams Phone maakt het makkelijk om gesprekken automatisch door te sturen. Je kiest zelf: laat het gesprek tegelijk bij iedereen rinkelen, of volg een slimme volgorde die past bij je workflow.

Call Queues (wachtrijen)

Met Teams Phone stel je wachtrijen in, compleet met aangepaste wachtmuziek en realtime meldingen over de wachttijd. Zo blijven bellers geïnformeerd én voelen ze zich serieus genomen, zelfs als het even druk is.

Auto attendants

Teams Phone biedt een digitale receptionist die bellers professioneel verwelkomt en soepel begeleidt. Met een helder keuzemenu, dat automatisch meebeweegt met je openingstijden, worden klanten direct doorverbonden naar de juiste persoon of afdeling.



EXTRA FUNCTIONALITEITEN DIE HET VERSCHIL MAKEN

Teams Phone gaat verder dan standaard telefoniefuncties met innovatieve extra's die je communicatie naar een hoger niveau tillen:

Naadloos switchen tussen apparaten:

Begin je gesprek onderweg op je smartphone en vervolg het moeiteloos op je laptop zodra je op kantoor bent, zonder dat je wordt onderbroken of belangrijke informatie kwijtraakt. Zo blijf je altijd flexibel en verbonden, waar je ook bent.

Call Quality Dashboard:

In het Teams Admin Center krijg je realtime inzicht in de kwaliteit van al je gesprekken. Dankzij slimme analytics kun je snel problemen opsporen, de prestaties van je telefoniesysteem verbeteren en zorgen dat alles soepel blijft draaien, nog vóórdát gebruikers iets merken.

GAMMA COMMUNICATIONS: BETROUWBARE PARTNER VOOR MICROSOFT TEAMS TELFONIE

In samenwerking met Gamma Communications zorgen we dat jouw VoIP-omgeving perfect is ingericht. Geen frustratie meer bij bellers, elk gesprek komt direct bij de juiste medewerker terecht. Je krijgt ondersteuning via één centraal nummer, met een responsieve helpdesk die altijd voor je klaarstaat: tijdens kantooruren voor alle vragen, en daarbuiten voor urgente storingen.

Onze samenwerking met Gamma gaat verder dan techniek. We geloven in échte partnerschappen: we zitten samen met jou aan tafel, bundelen onze krachten en vullen elkaar aan met complementaire expertise. We kijken niet alleen naar het probleem van vandaag, maar ontdekken samen de kansen van morgen zodat jouw organisatie niet alleen meebeweegt, maar voorop blijft lopen.

EÉN PLATFORM, EINDELOZE MOGELIJKHEDEN

Versnipperde communicatie over verschillende apparaten en apps vertraagt je werk en vergroot de kans op fouten. Kostbare tijd gaat verloren aan schakelen, zoeken en herstellen.

Met Microsoft Teams Phone breng je telefonie, chat en video vergaderen samen in één intuïtief platform, zodat je team overal soepel en zonder drempels kan samenwerken. Flexibel werken wordt daarmee niet alleen mogelijk, maar écht versterkt.

Teams Phone biedt slimme extra's die direct het verschil maken: van moeiteloos gesprekken doorsturen en geïntegreerde voicemail tot AI-gestuurde transcripties en professionele gespreksopname. Het resultaat? Je team werkt sneller, persoonlijker én met meer impact, elke dag weer.





SLIMMER KLANTCONTACT, ELKE DAG

Met Microsoft Teams Phone til je je klantcontact naar een hoger niveau. Je team is altijd en overal bereikbaar en krijgt dankzij slimme CRM-integratie direct inzicht in wie er belt en wat diegene nodig heeft. Zo kun je sneller, persoonlijker en effectiever helpen.

Ook achter de schermen biedt Teams Phone krachtige voordelen. Je backoffice heeft real-time zicht op alle lopende gesprekken en de beschikbaarheid van medewerkers, waardoor je de klantbeleving direct versterkt. Met gedetailleerde analyses en rapportages krijg je bovendien precies de inzichten die je nodig hebt om je team gericht te begeleiden, bij te sturen en continu door te ontwikkelen.



ERKENDE BETROUWBAARHEID

Voor het zesde jaar op rij heeft Microsoft de titel 'Leader' behaald in de 2024 Gartner Magic Quadrant for Unified Communications as a Service. Teams Phone staat bekend om zijn uitzonderlijke flexibiliteit, met verschillende PSTN-connectiviteitsopties zoals Direct Routing, Operator Connect, Teams Phone Mobile en betaal-per-gebruik-belplannen. Hierdoor wordt Teams Phone wereldwijd in meer dan 96 landen gebruikt, door organisaties van elke omvang: van innovatieve startups tot grote internationale bedrijven.

Gartner benadrukt hoe Microsoft met zijn baanbrekende AI-investeringen Teams Phone aan de voorhoede van unified communications plaatst. De integratie van telefonie met bredere samenwerkingstools maakt de werkervaring nog completer, waardoor je team efficiënter en effectiever kan samenwerken.

Dankzij de robuuste infrastructuur van Microsoft, die een indrukwekkende 99,9% beschikbaarheid biedt, is de continuïteit van je communicatie altijd gewaarborgd. Mocht er een storing optreden, dan wordt automatisch alternatieve routing geactiveerd, zodat je organisatie altijd bereikbaar blijft. En met het transparante kostenmodel, een vast maandelijks bedrag zonder verrassingen, kun je je uitgaven eenvoudig beheren en voorspellen.

KLAAR VOOR HET NEXT LEVEL?

Klaar met schakelen tussen losse tools voor bellen, chat en video?

Met Teams Phone breng je al je communicatie samen in één overzichtelijk platform.

Onze experts brengen je huidige situatie in kaart en begeleiden je stap voor stap naar een naadloze integratie. Met onze diepgaande kennis en ervaring helpen we je om het maximale uit je investering te halen.

Versterk je klantcontact, verhoog de efficiëntie en haal meer uit Microsoft Teams.

Plan vandaag nog een vrijblijvend adviesgesprek.



RICHARD MAFFICOLI
ACCOUNTMANAGER UC
richard.mafficioli@interstellar.nl