



Virtual Image Officer© van MBS
geeft bedrijfsrecepties van op afstand een stem en een gezicht

Outsourcingspecialist MBS lanceert vernieuwend concept
voor de uitbesteding van receptie- en onthaalactiviteiten

Persdossier
19 november 2009



Inhoudstafel

Persbericht:

Virtual Image Officer© van MBS geeft bedrijfsreceptie van op afstand een stem en een gezicht 3

Virtual Image Officer©: receptie & onthaal van op afstand	4
Ruime toepassingsmogelijkheden	4
Continuïteit en flexibiliteit op maat	4
56% van grote bedrijven besteedt receptie uit	5
De huidige uitdagingen van een hedendaags receptiemanagement	5
Receptioniste: een beroep in beweging	5
Image Officer©: een genderneutrale functietitel	6
De MBS Image Officer Academy: eigen leerschool voor de Image Officers©	6
Nog meer geïntegreerde oplossingen in het vooruitzicht	6

Annexen

Annex 1: Virtual Image Officer©: facts & figures	7
Annex 2: Enquêteresultaten	8
Annex 3: Evolutie van de receptie- & onthaalfunctie	11
Annex 4: Bedrijfsprofiel	12
Annex 5: Perscontacten	13

Virtual Image Officer© van MBS geeft bedrijfsreceptie van op afstand een stem en een gezicht

Outsourcingspecialist MBS lanceert vernieuwend concept
voor de uitbesteding van receptie- en onthaalactiviteiten

Brussel, 19 november 2009 – Outsourcingspecialist MBS, een filiaal van de HR-groep Manpower lanceert vandaag het concept van de Virtual Image Officer© of de receptioniste 'op afstand'.

Daarmee voegt MBS een unieke oplossing toe aan het dienstenpakket van zijn afdeling Reception Solutions, die de voorbije 15 jaar is uitgegroeid tot één van de belangrijkste experts in 'tailor made people based' outsourcing van receptie- en onthaalactiviteiten.

De Virtual Image Officer© moet een eigentijds en creatief antwoord bieden op de groeiende vraag naar een totaaloplossing voor het beheer van de bedrijfsreceptie. Sangara Klepsis, Business Unit Manager van de MBS-afdeling Reception Solutions: *"We zien ons vak van zeer nabij evolueren en het is onze taak om te anticiperen. We voelen al geruime tijd een groeiende behoefte aan oplossingen op maat. Door mens, proces en technologie te integreren in het concept van de Virtual Image Officer©, gaan we daar nu nog een stap verder in voor onze klanten. Zij zijn voor hun receptie steeds vaker op zoek naar een perfect evenwicht tussen flexibiliteit en continuïteit."*

Dat het beheer van receptie en onthaal bedrijfsleiders en facility managers voor complexe uitdagingen stelt, bleek onlangs nog uit een recente rondvraag van MBS bij 300 Belgische bedrijven.

De mogelijkheden van de '3D TelePresence'-technologie zijn eindeloos, en zullen in de toekomst steeds meer deel uitmaken van ons dagelijkse leven.

>>>

Virtual Image Officer©: receptie & onthaal van op afstand

MBS omschrijft de Virtual Image Officer© als een receptioniste die live en van op afstand via een scherm met de bedrijfsbezoekers communiceert. Het vernieuwende concept maakt gebruik van de zogenaamde '3D TelePresence'-technologie voor communicatie op afstand van het gespecialiseerde bedrijf Teleportel – pionnier en leider in de markt van 3D-technologie, ontwikkeld in samenwerking met Sony – waarmee MBS exclusief in zee ging (zie ook annex 1). Sangara Klespis, Business Unit Manager van de MBS-afdeling Reception Solutions, verduidelijkt: *“De receptioniste die de gasten via het scherm verwelkomt, is geen virtuele computeranimatie, maar een echte persoon die in realtime communiceert en reageert. Het systeem van de Virtual Image Officer© doet denken aan gelijkaardige vide Conferencingtoepassingen, maar het is veel geavanceerder. Geen enkel ander aanbod op de Belgische markt maakt momenteel zo'n sterk gevoel van aanwezigheid mogelijk. Dankzij het 3D-gevoel, het levensechte oogcontact en de bijna onzichtbare technologie, komt de receptioniste zeer realistisch over. De bezoeker communiceert met een mens, niet met een scherm.”* Behalve bezoekers verwelkomen, kan de Virtual Image Officer© van op afstand ook het telefoonverkeer verzorgen, en zelfs deuren openen of bezoekersbadges printen. In het kader van bewakings- en beveiligingstaken kan het systeem ook uitgerust worden met een optie voor toegangscontrole.

Ruime toepassingsmogelijkheden

MBS benadrukt dat de Virtual Image Officer© geen hoogtechnologisch snuffje is voor trendgevoelige klanten of hightechbedrijven. Het systeem dient in de eerste plaats om praktische problemen op het vlak van continuïteit en kostenverlaging op te lossen. Het is niet bedoeld als vervanging voor de bestaande receptiediensten die tijdens de kantooruren actief en onmisbaar zijn. De Virtual Image Officer© is er om complementaire oplossingen op maat mogelijk te maken. Sangara Klespis licht enkele van de vele toepassingsmogelijkheden toe: *“Bedrijven met veel bezoekers en bellers buiten de klassieke kantooruren of met te veel werk voor 1 maar te weinig werk voor 2 receptionisten, kunnen een paar uur per dag een Virtual Image Officer© inschakelen. Ook het probleem van de pauzes en de lunchbreaks is ermee opgelost. Voor ondernemingen met onvoldoende werk voor een eigen receptie is het een uitstekende manier om klanten toch professioneel op te vangen. Klanten met meerdere vestigingen kunnen de recepties op de verschillende locaties op kalme momenten door één en dezelfde receptioniste op afstand laten bemannen. En in gebouwen met op elke verdieping een ander bedrijf, kan de Virtual Image Officer© de rol van gemeenschappelijke receptioniste vervullen. De virtuele receptionisten kunnen bovendien vanuit om het even welke locatie hun job uitoefenen. Vanuit onze eigen MBS-hoofdzetel kunnen ze bijvoorbeeld verspreid over de dag bij meerdere bedrijven ingeschakeld worden. Optimalisering van plaats, budget en flexibiliteit: dat is dus de boodschap.”*

Continuïteit en flexibiliteit op maat

MBS is met deze nieuwe toepassing niet aan zijn proefstuk toe. Al 15 jaar lang besteden bedrijven een deel of de totaliteit van hun receptie- en onthaalactiviteiten uit aan de afdeling Reception Solutions. Die zorgt in ruil voor een vast maandelijks forfait voor de best passende oplossing op het vlak van personeel, processen – en in het geval van de Virtual Image Officer© ook op het vlak van technologie – zodat de klant de continuïteit, het hoge kwaliteitsniveau en de rendabiliteit van zijn dienstverlening kan garanderen. De keuze voor de integratie van de 3D TelePresence-technologie lag volgens Sangara Klespis dan ook voor de hand: *“We zien ons vak van zeer nabij evolueren en het is onze taak om te anticiperen. We voelen al geruime tijd een groeiende behoefte aan meer oplossingen op maat, zeker in het huidige economische klimaat. Door mens, proces en technologie te integreren in het concept van de Virtual Image Officer©, gaan we daar nu nog een stap verder in voor onze klanten. Zij zijn steeds vaker op zoek naar een perfect evenwicht tussen flexibiliteit en continuïteit.”* Vandaag zet MBS 200 specialisten in om de recepties van een 70-tal klanten verspreid over België te runnen. Ongeveer een vijfde daarvan zijn 'vliegende' onthaalprofessionals die flexibel inzetbaar zijn en dus straks ook virtueel aan de slag kunnen.

56% van grote bedrijven besteedt receptie uit

De receptie en het onthaal behoren vandaag tot de top 10 van meest uitbestede bedrijfsactiviteiten. Uit een recente rondvraag (zie ook annex 2) van MBS bij een representatief staal van ruim 300 Belgische bedrijven blijkt dat 31% het beheer ervan toevertrouwt aan een externe outsourcingpartner. Bij grote ondernemingen met meer dan 500 werknemers loopt dat aantal zelfs op tot bijna 56%. Luc Engels, Sales & Operations Manager van MBS, licht dit hoge aantal toe: *“Het beroep van receptie en onthaal is de voorbije decennia ingrijpend geëvolueerd. Bedrijven gaan bovendien steeds meer beseffen dat hun receptie een strategisch visitekaartje is waar heel wat komt bij kijken. Velen kiezen er daarom voor om het beheer ervan over te laten aan een externe expert. We merken ook dat de economische crisis veel ondernemingen ertoe aanzet om de werking van hun receptie te evalueren met het oog op kostenoptimalisaties. Volgens onze enquêteresultaten vindt bijvoorbeeld 80,4% van de bedrijven met meer dan 500 werknemers het een belangrijke uitdaging om de totale kost van het receptie- en onthaalbeheer te verlagen.”* De mogelijkheden van de '3D TelePresence'-technologie zijn eindeloos, en zullen in de toekomst steeds meer deel uitmaken van ons dagelijkse leven.

De huidige uitdagingen van een hedendaags receptiemanagement

In dezelfde enquête heeft MBS ook gepolst naar de problemen waar bedrijven zich mee geconfronteerd zien in het beheer van hun receptie- en onthaalactiviteiten. De 5 uitdagingen die ze het vaakst belangrijk tot zeer belangrijk noemen, zijn (zie annex 2):

1. Over een receptie beschikken die het imago en de waarden van het bedrijf perfect uitstraalt.
2. De receptionisten opleiden op het vlak van communicatie, organisatie en attitude.
3. De continuïteit van de dienst garanderen in geval van afwezigheid of ziekte (bijvoorbeeld met een pool van vervangers en back-ups die de specifieke procedures van het bedrijf beheersen).
4. Gekwalificeerd en meertalig personeel vinden.
5. Over een totaaloplossing beschikken voor receptie, onthaal en beveiliging.

Luc Engels verklaart: *“De uitdagingen waarmee bedrijven kampen in hun receptiebeheer zijn van diverse aard. Behalve aan hun imago, hechten ze zeer veel belang aan de kwaliteit van het personeel – zowel op het vlak van hard als soft skills – en aan de continuïteit van de dienstverlening. De meesten blijken ook op zoek naar totaaloplossingen. Het feit dat heel wat receptionisten parttime of volgens een of ander flexibele uurrooster werken, maakt het er natuurlijk allemaal niet gemakkelijker op om van de receptie een geoliede machine te maken. En dat zijn nu net de pijnpunten die wij met onze gepersonaliseerde outsourcingoplossingen op maat aanpakken.”*

Receptioniste: een beroep in beweging

Volgens MBS is de groeiende complexiteit van het beheer van receptie- en onthaalactiviteiten ook een gevolg van de voortdurende evolutie van het takenpakket van de receptioniste (zie ook annex 3). In de jaren '70 waren deze taken duidelijk van elkaar gescheiden ondergebracht in verschillende 3 functies: de receptioniste, de telefoniste en de bewaker. De technologische vooruitgang zorgde in de jaren '80 voor het integreren van de receptie en telefonie, maar daarnaast bleef de bewaking een afzonderlijke functie. Met o.a. de opkomst en ontwikkeling van de discipline facility management in de jaren '90 werd ook het bewakingsluik aan het takenpakket van de receptioniste/telefoniste toegevoegd. Sinds een 10-tal jaar zijn de receptie/telefonie en de bewakingstaken opnieuw steeds meer van elkaar losgekoppeld. Sangara Klespis: *“De laatste jaren zijn bedrijven volop belang gaan hechten aan het bedrijfsimago. Dat blijkt ook uit onze enquête. De spreekwoordelijke glimlach van de receptioniste/telefoniste vonden ze niet langer verenigbaar met het harde imago van de bewaker. Momenteel ervaren we 2 trends die we ook in onze enquête zien opduiken: enerzijds zijn er bedrijven die de job van de receptioniste uitbreiden met administratieve of logistieke taken, en anderzijds zijn er ondernemingen die hun receptie ontdoen van alle nevenactiviteiten om zich terug volop op onthaal en telefonie te focussen.”*

Image Officer©: een genderneutrale functietitel

Het concept van de Virtual Image Officer© mag dan wel nieuw zijn, de term Image Officer© is dat niet. MBS geeft deze functietitel al langer dan vandaag aan de 200 receptionisten die verspreid in België aan de slag zijn. Daarmee wil de outsourcingspecialist het beroep van receptioniste opwaarderen en een term introduceren die beter aansluit bij de hedendaagse verwachtingen. En bovendien kiest MBS hiermee ook bewust voor een genderneutrale functietitel ter vervanging van het vrouwelijke 'receptioniste'. In de praktijk is de meerderheid van de receptionisten dan wel vrouw, MBS benadrukt dat de job van Image Officer© net zo goed voor mannen openstaat.

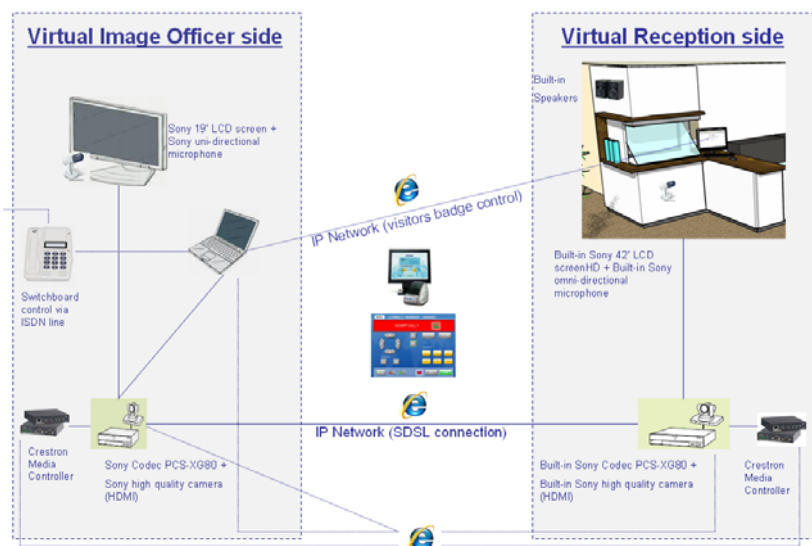
De MBS Image Officer Academy: eigen leerschool voor de Image Officer©

Omdat het bedrijf net als zijn klanten uitermate veel belang hecht aan de ambassadeursrol van de Image Officers©, heeft het een aangepast opleidingstraject uitgestippeld voor al zijn medewerkers die aan de slag zijn bij de klanten. *"Al onze Image Officers© volgen een basisopleiding aan onze MBS Image Officer Academy voor ze bij een klant starten. Wie als Virtual Image Officer zal ingezet worden©, doorloopt daarbovenop nog een specifieke module. We starten deze module met een volledige dag rond imago. Pas daarna komen de functionele aspecten van de job aan bod. Het persoonlijke opleidingstraject voorziet vervolgens op regelmatige tijdstippen in opfriscursussen zodat onze Image Officers© zich kunnen blijven ontwikkelen. Ze worden natuurlijk niet aan hun lot overgelaten eens ze bij een klant aan de slag gaan. Samen met de klant verzorgen we een introductiesessie over de bedrijfswaarden, en daarna worden ze op de voet gevolgd door onze project managers. Ook hier is maatwerk essentieel"*, licht Sangara Klespis toe. De MBS Image Officer Academy richt zich in hoofdzaak tot de eigen Image Officers©, maar in de toekomst wil MBS zijn opleidingsaanbod ook openstellen voor de vaste medewerkers van de klant en voor uitzendkrachten van moederbedrijf Manpower.

Nog meer geïntegreerde oplossingen in het vooruitzicht

Voor MBS is de komst van de Virtual Image Officer© een belangrijke mijlpaal in de evolutie van zijn outsourcingdiensten. Het bedrijf blijft in de eerste plaats de menselijke component centraal stellen in zijn dienstverlening, maar benadrukt dat de integratie van nieuwe technologieën in de toekomst nog aan belang zal winnen. Met zijn concept van de Virtual Image Officer© wil MBS in de toekomst nog nieuwe toepassingsgebieden verkennen, nieuwe problemen oplossen, en ook andere sectoren ondersteunen bij de optimalisering van hun receptie- en onthaalactiviteiten, zoals o.a. de openbare dienstverlening, de ziekenhuiswereld of de automobielsector via zijn netwerk van concessiehouders. Naast zijn people-based outsourcingoplossingen zal het ook zijn services op het vlak van audit en opleiding verder uitbreiden. Luc Engels voegt daaraan toe: *"Klanten zijn steeds vaker op zoek naar geïntegreerde oplossingen waarbij één centraal aanspreekpunt diverse aspecten van hun receptiebeheer onder handen neemt zodat ze tijd én toegevoegde waarde winnen. Bewaking en beveiliging is één van die aspecten die steeds vaker naar voren wordt geschoven. Om aan die groeiende vraag en de strikte wetgeving inzake beveiligingsdiensten tegemoet te komen, is MBS een strategisch partnership aangegaan met Seris, een speler uit de top 5 van de sector."* Met de integratie van de nieuwste technologieën schaaft MBS zijn dienstverlening m.a.w. voortdurend bij. Het bedrijf blijft dan ook uitkijken naar opportuniteiten om zijn klanten nog meer taken uit handen te nemen die losstaan van hun corebusiness, zodat ze meer tijd krijgen voor hun kernactiviteit zonder weliswaar de controle te verliezen.

Annex 1: Virtual Image Officer©: facts & figures



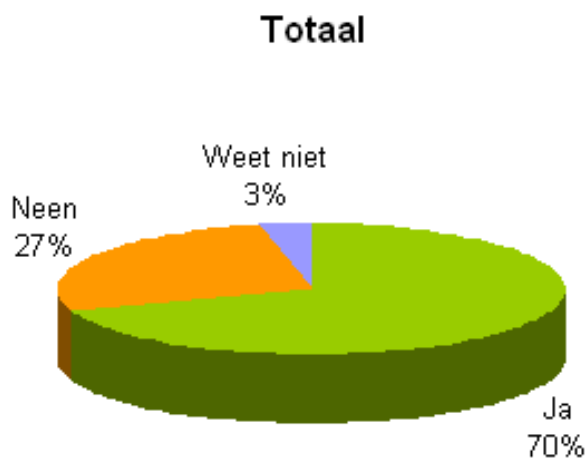
Technologie	3D-TelePresence van Teleportel (www.teleportel.be) (ontwikkeld in samenwerking met Sony)
Toepassing	<p>Basis: receptie & onthaal van op afstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> - communicatie met bezoekers - afdrukken van bezoekersbadges <p>Optioneel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiligheidscontrole (via extra camera) - inlezen bezoekersdocumenten (via extra documentcamera) - creatie, lokale opslag en weergave van content in 2D en 3D (bijv. bedrijfs-, promo-, veiligheids-, rekruteringsfilms, ...) - extra controlefuncties, bijv. deuren openen - simultane of consecutieve vertaling voor anderstalige bezoekers
Troeven	<p>Uniek gevoel van aanwezigheid dankzij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3D-gevoel - levensecht oogcontact - vrijwel niet-zichtbare technologie
Validatie	<ul style="list-style-type: none"> - onderzoek in het buitenland bevestigt dat deze oplossing volledig wordt aanvaard als volwaardig alternatief voor een fysiek aanwezige persoon - technologie vandaag reeds in 25 landen wereldwijd ingezet
Andere mogelijke receptiemodules	

Annex 2: Enquêteresultaten

In oktober 2009 bevroeg het onafhankelijke onderzoeksbureau iVOX in opdracht van MBS een representatief staal van de Belgische bedrijfswereld. 300 directeurs, financieel managers, HR-verantwoordelijken en facility managers namen aan de online enquête deel.

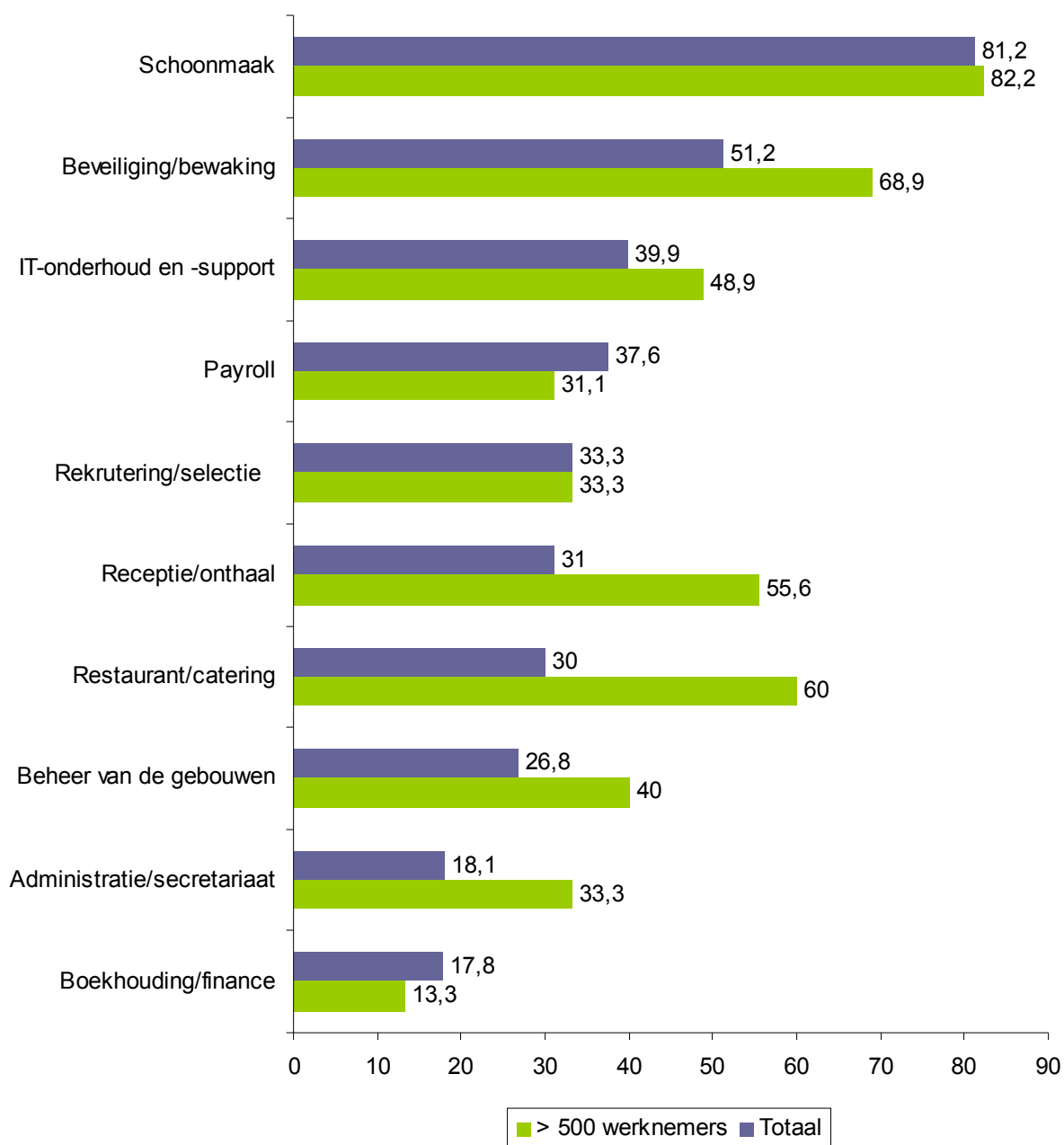
Vraag 1: Doet u een beroep op een externe outsourcingpartner voor de uitbesteding van één of meerdere bedrijfsactiviteiten?

70% van de bedrijven doet een beroep op een externe outsourcingpartner om één of meerdere bedrijfsactiviteiten uit te besteden. Bij de grote bedrijven (met meer dan 500 werknemers) loopt dat op tot 80%.



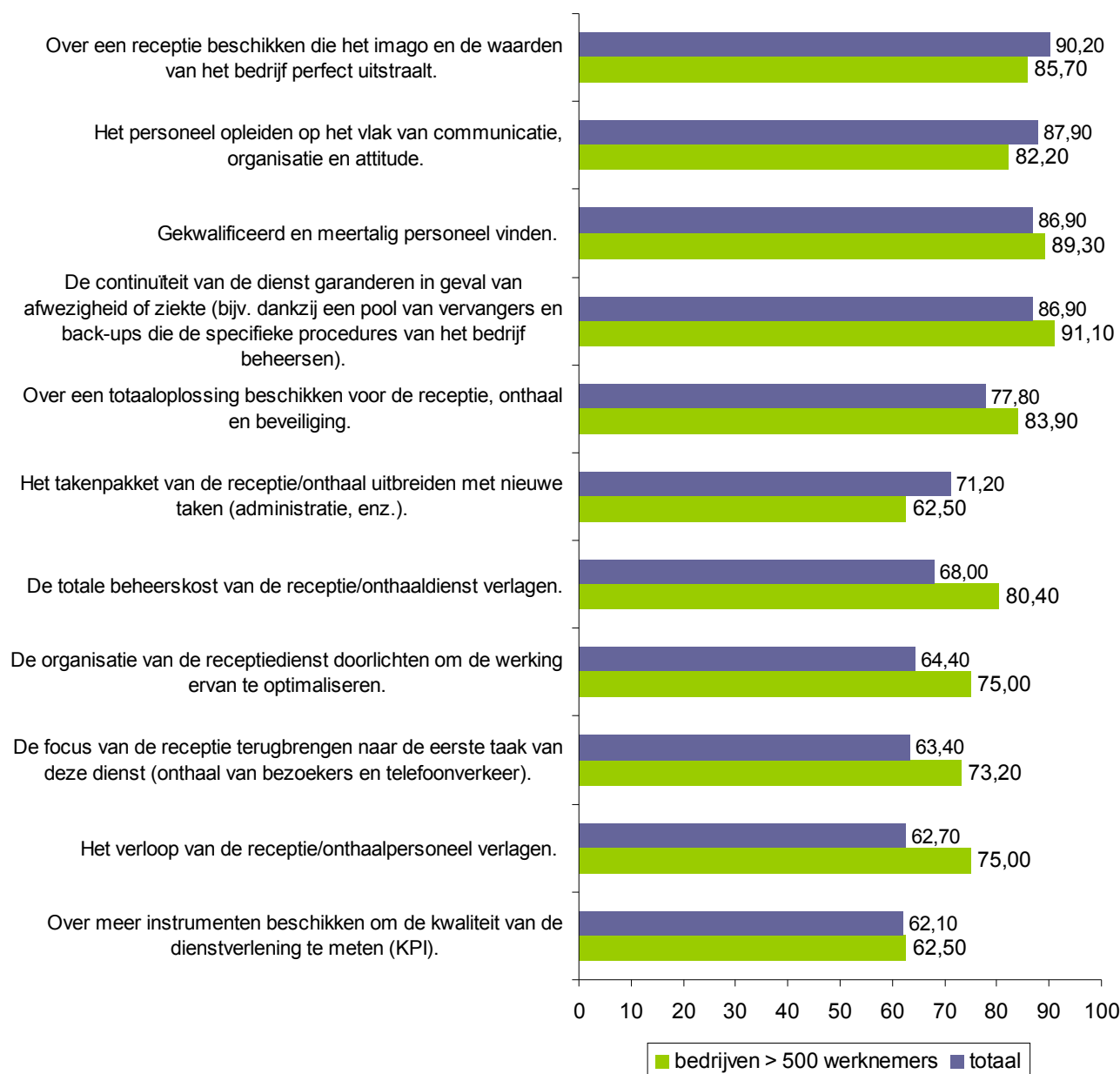
Vraag 2: Welke activiteiten besteedt u uit aan een externe outsourcingpartner?

De top 3 van vaakst uitbestede activiteiten bestaat uit de klassieke activiteiten van minder strategische aard: schoonmaak, beveiliging/bewaking en IT-onderhoud en -support. 31% van de bedrijven besteedt zijn receptie- en onthaalactiviteiten uit. Bij de bedrijven met meer dan 500 werknemers zijn dat er beduidend meer, nl. 55,6%.

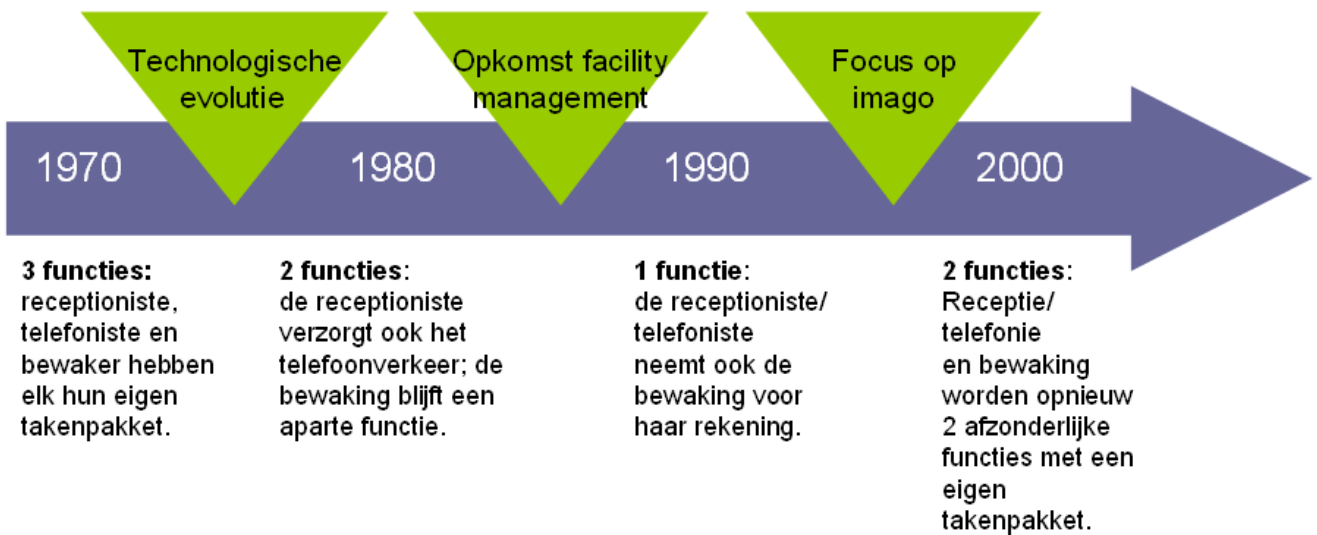


Vraag 3: Vindt u de volgende uitdagingen voor uw receptie- en onthaalbeheer belangrijk?

De bevroegde bedrijven zijn het er bijna unaniem over eens dat de grootste uitdaging erin bestaat om over een receptie te kunnen beschikken die hun imago en bedrijfswaarden perfect weerspiegelen. Vervolgens vinden ze de soft (attitude) en hard (talenkennis) skills van het personeel een belangrijk aandachtspunt, gevolgd door het garanderen van de continuïteit van de dienstverlening en de integratie van receptie, onthaal en beveiliging in 1 totaaloplossing. Opmerkelijke vaststelling: grote bedrijven met meer dan 500 werknemers hechten aan meer dan de helft van de bevroegde criteria meer belang dan het gemiddelde, bijvoorbeeld aan de verlaging van de totale beheerskost.



Annex 3: Evolutie van de receptie- & onthaalfunctie



Annex 4: Bedrijfsprofiel

MBS (Manpower Business Solutions)

MBS (voluit Manpower Business Solutions) heeft ruim 15 jaar ervaring in people based-outsourcingservices voor grote en kleinere bedrijven. Dit filiaal van HR-groep Manpower neemt het volledige of gedeeltelijke beheer van activiteiten, afdelingen of projecten van minder strategische aard voor haar rekening in 4 domeinen: sales & administration, reception & mailroom, technics & logistics en contact center. MBS optimaliseert de personeelsbezetting en stroomlijnt de werkprocessen, met als resultaat voor de klant een verbeterde dienstverlening, een verhoogde kostenefficiëntie en meer tijd voor de corebusiness. MBS heeft in totaal zo'n 500 mensen aan het werk bij opdrachtgevers in zeer uiteenlopende sectoren.

> www.mbs.be

Reception Solutions – De afdeling Reception Solutions van MBS is gespecialiseerd in geïntegreerde oplossingen voor de uitbesteding van receptie- en onthaalactiviteiten, gaande van outsourcing over audit tot personeelsopleiding en -coaching. Ze stelt ruim 200 Image Officers® of receptionisten tewerk bij een 70-tal bedrijven en lanceerde als eerste in België het concept van de Virtual Image Officer® of de receptionist op afstand. Met deze hoogtechnologische toepassing bieden de Reception Solutions experts hun klanten nog meer maatwerk en flexibiliteit om de continuïteit, de efficiëntie en de kostenstructuur van hun receptie- en onthaalafdeling te optimaliseren.

Manpower

Manpower (NYSE: MAN) is een van de wereldleiders en een erkende referentie in de HR-sector. Het bedrijf is opgericht in 1948 en heeft een jaaromzet van 22 miljard US-dollar. Met een complete waaier van diensten en oplossingen voor elke fase in de tewerkstellingscyclus helpt Manpower zijn klanten het meeste te halen uit de continu veranderende wereld van werk. De groep is gespecialiseerd in rekrutering en selectie van vast en tijdelijk personeel, outsourcing, personeelsevaluatie, opleiding, outplacement en organisatieadvies. Met zijn ver doorgedreven aandacht voor kwaliteit, efficiëntie en kostenreductie stelt Manpower zijn klanten in staat hun productiviteit te verhogen en zich op hun corebusiness te concentreren. Zijn netwerk van 4.100 kantoren in 82 landen en gebieden is op jaarbasis goed voor zo'n 400.000 klanten uit de meest uiteenlopende sectoren, van KMO tot grote internationale ondernemingen. In België telt Manpower meer dan 80 generalistische en gespecialiseerde kantoren. Manpower is actief onder de merknamen Manpower, Manpower Professional, MBS, Elan, Jefferson Wells en Right Management.

> www.manpower.be

Annex 5: Materiaal voor publicatie en perscontact

- Een videovoorstelling gemaakt in samenwerking met Belga en fotomateriaal kan u vinden op de website www.mbs.be of op aanvraag bij onze persdienst.
- Luc Engels, Sales & Operations Manager van MBS en Sangara Klespis, Business Unit Manager van het MBS Reception Solutions departement, zijn beschikbaar voor interviews.

Manpower Belgium

Marc Vandeleene

marc.vandeleene@manpower.be

gsm +32 495 24 05 43

tel. +32 2 639 10 81

Louizalaan 523, 1050 Brussel

www.manpower.be

www.mbs.be