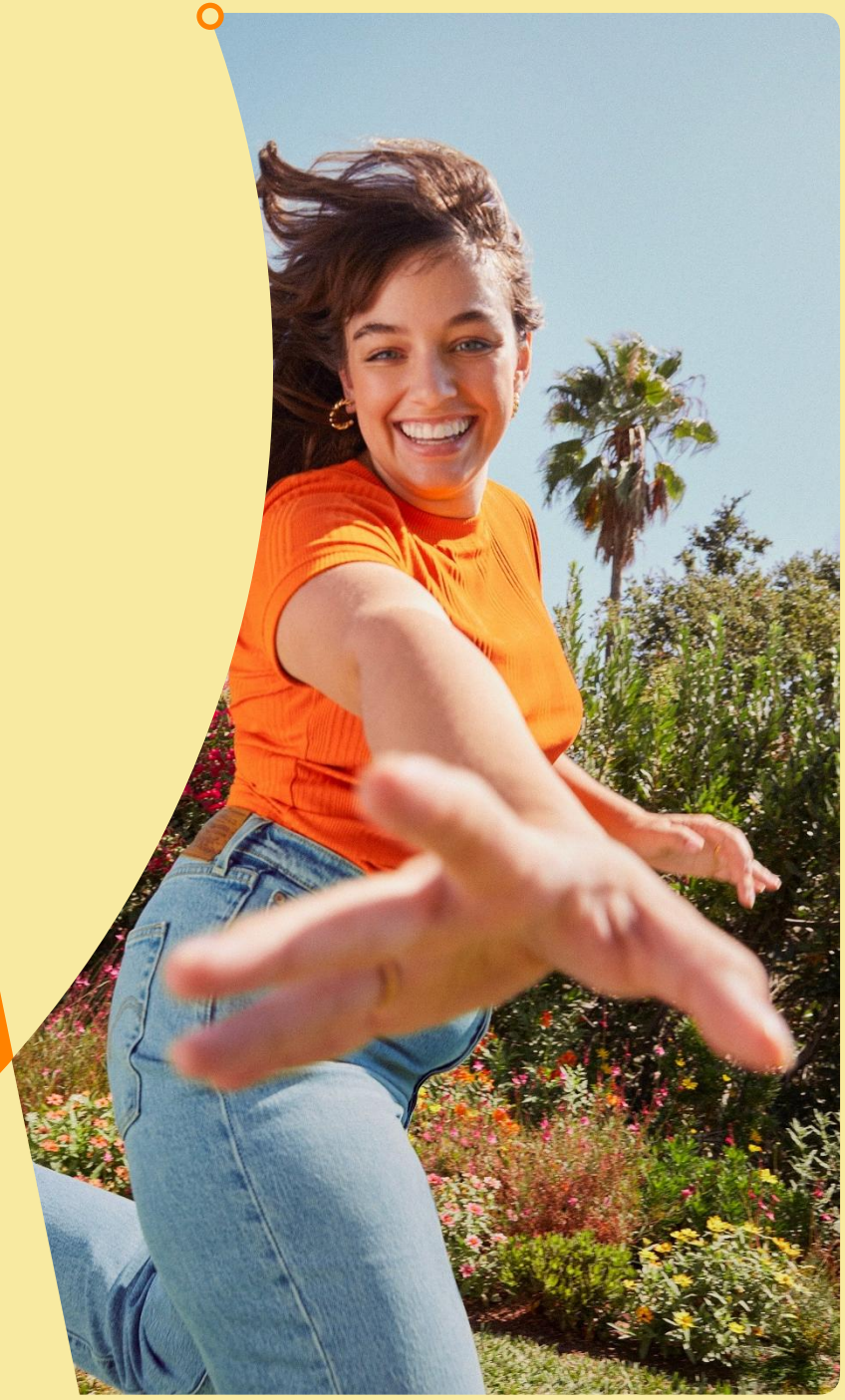
esprit ICT

# Maak het *verschil*



© Esprit ICT - 2026, Veenendaal

Vandaag op de agenda

- **Samenwerkers meetup**
- **Van klantcontactcentrum tot telefoniste**
- **Slim verbonden met AI & CRM**

esprit ICT

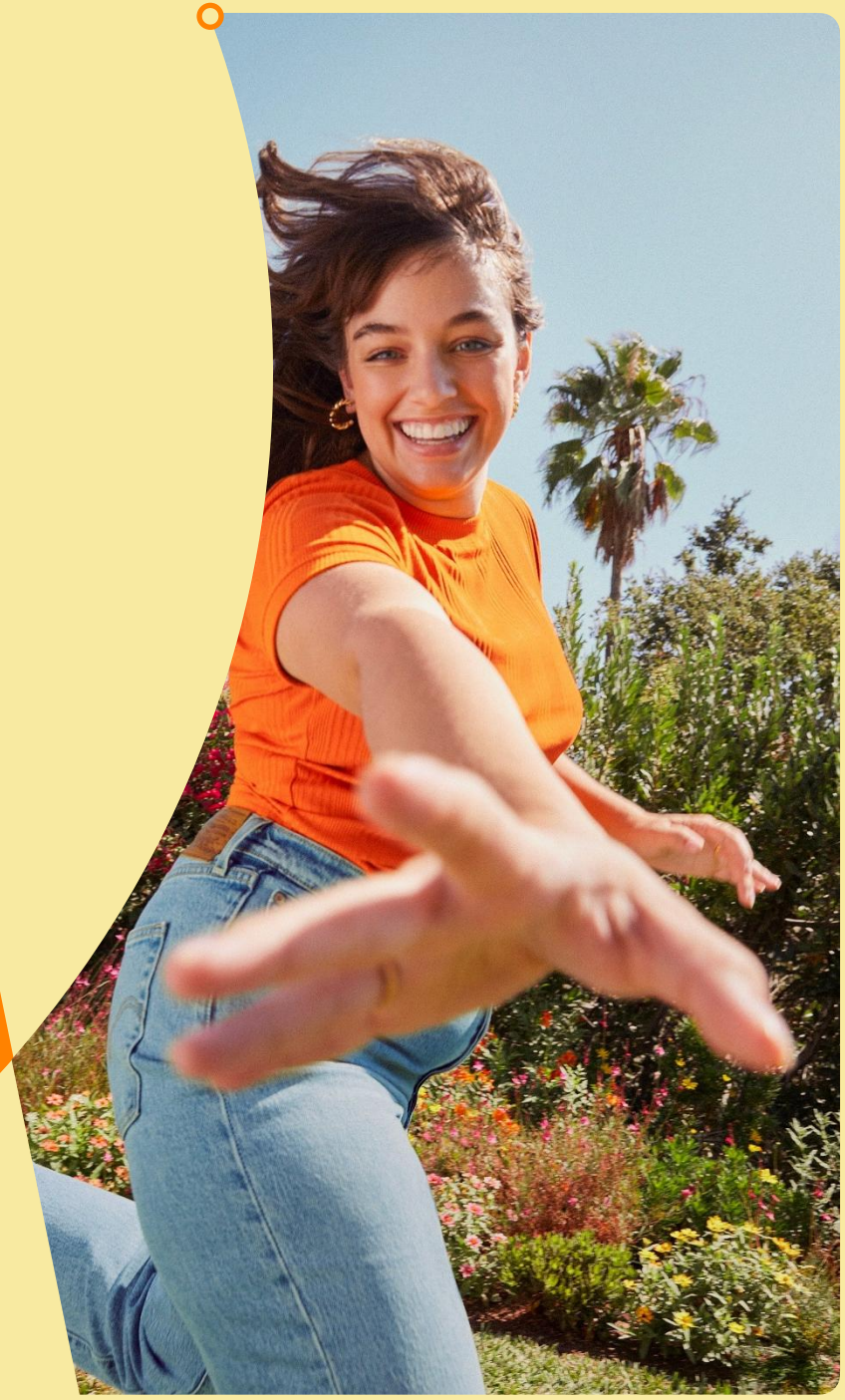
Vandaag op de agenda

- 12:00 – Inloop en lunch
- 13:00 – Opening en introducties
- 13.15 – Even Voorstellen - De samenwerkers
- 13.30 – Tendfor & CRM integraties
- 14:30 – Pauze
- 14.45 – Tendfor & AI
- 15.00 – Tendfor updates Juni 2026
- 15.15 – Jabra
- 15:45 – Afsluitende borrel, live muziek door Tim Akkerman
- 17:30 – Einde evenement

esprit ICT

# Even voorstellen

## *De samenwerkers*



© Esprit ICT - 2026, Veenendaal

Even voorstellen

# De samenwerkers

## Team Sales/Pre-sales/Operations

## Unified Communications

Nick Bouwens

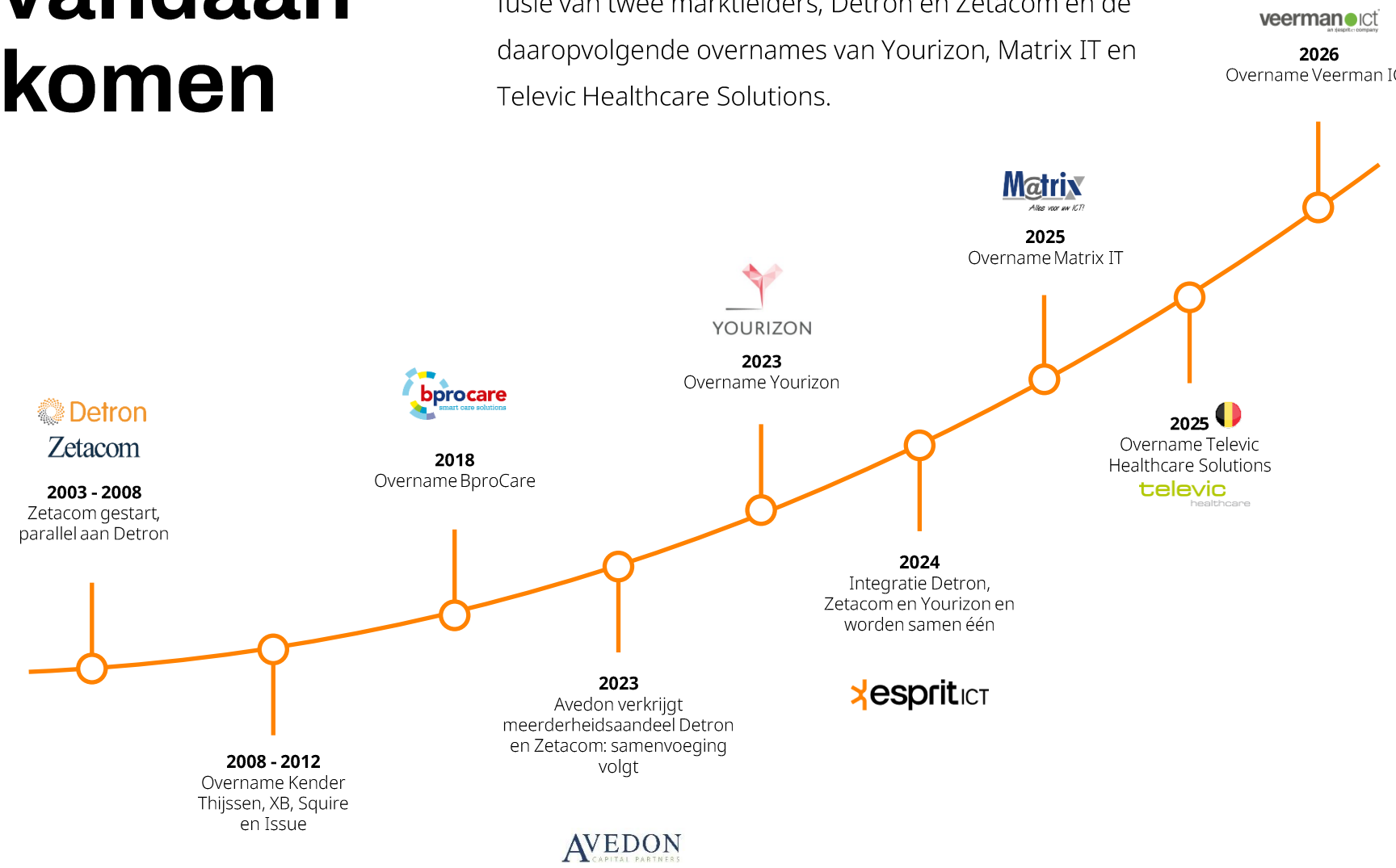
esprit ICT

Onze ontstaansgeschiedenis

# Waar we vandaan komen

## Esprit ICT

Toonaangevende ICT-dienstverlener, ontstaan in 2023 uit de fusie van twee marktleiders, Detron en Zetacom en de daaropvolgende overnames van Yourizon, Matrix IT en Televic Healthcare Solutions.




| | |
|---|---|
| Wij werken voor organisaties | 5500+ |
| Medewerkers totaal | ±650 |
| Ervaring in jaren | 20+ |
| Locaties in NL, BE | 12 |
| Omzet totaal '26 | 155M |
| Certificering volledig | ISO 9001:2015, NEN, ISAE 3000 SOC2 TYPE 2, ISO 14001, ISO 27001 |
| Werkplekken voor klanten in beheer | 550k+ |

# Ons merk

## Geloof

Wij geloven dat *digitale technologie* het professionele en persoonlijke leven eenvoudiger, efficiënter en aangenamer maakt.

## Purpose

*Empoweren* van individuen om met behulp van digitale technologie zowel het werk als persoonlijke leven te verrijken.

## Missie

De werkomgeving van professionals digitaliseren - middels applicaties, data en devices - zodat zij *het beste* uit hun werk en leven halen.

## Kernwaarden

*Bevlogen* **professionaliteit**

*Heldere* **samenwerking**

*Resultaatgericht* **eigenaarschap**

*Warme* **betrokkenheid**

# Wat wij doen

Twee business lines

# Esprit ICT, Lines of Business

## Workspace & Cloud

Generiek toepasbare
ICT-oplossingen
"horizontaal"

- **Levert** een complete, innovatieve digitale werkplek, volledig ontworpen en beheerd voor organisaties.
- **Gebouwd** met Microsoft in de kern.
- **Maakt** naadloos en flexibel werken en samenwerken **mogelijk** met moderne technologie en een veilige infrastructuur.

## Healthcare & Safety

Sectorspecifieke
ICT-oplossingen
"verticaal"

- Levert geïntegreerde ICT-oplossingen specifiek voor de zorg en voor omgevingen waar veiligheid van mensen de hoogste prioriteit heeft.
- Ontwikkeld in samenwerking met bestaande systemen, patiënten en zorgprofessionals voor een naadloze implementatie en adoptie.
- Stelt zorgprofessionals in staat zich te concentreren op wat écht belangrijk is: het leveren van hoogwaardige zorg.

Workspace | Endpoint & Device Management | Adoption | Connectivity & Network | Security | Cloud | Unified Communications | Healthcare Automation | Critical Alarming

# ICT-dienstverlener op het vlak van Digital Workspace & Cloud

Anywhere now | esprit ICT

**Customer Impact:** Serving 2,000+ global enterprises and market leaders across logistics, aviation, luxury retail, automotive, and telecommunications.

**Vision:** To empower every employee and customer to feel heard, understood, and valued.

**Three Core Products:** tendfor™ | Dialoguecloud neo | Deepdesk

esprit ICT

tendfor™

**Stockholm**
Founded in 2013

**NL, BE, US**
Local presence

**Esprit ICT**
Excellence Partner

## THE PLATFORM

Live since Dec 2019, Certified since 2022

| 3 | 600 | 15.000 | ~480K | 2M | 99,99% |
|---|---|---|---|---|---|
| Continents hosted on | Instances | Agents | Customer interactions per week | Monitored Users | Uptime 2019-2025 |

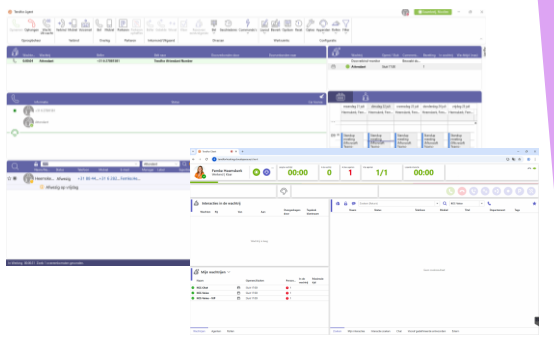
Solution certified for Microsoft Teams

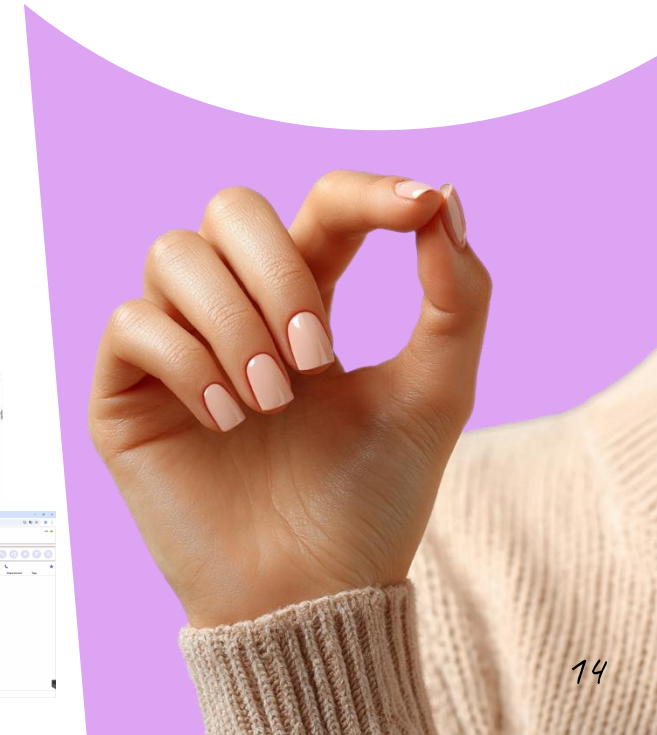
# Tendfor

espritICT

# Tendfor Highlights

- "Windows client, Webclient, Compact client voor mobiel gebruik" - **Gebruiksgemak**
- "Historisch en realtime" - **Rapportages**
- "Ontworpen voor de werkstijl van een receptioniste en klant contact centrum medewerker" - **Werkstijl**
- "Ondersteuning voor Spraak, Webchat, Teamschat, Whatsapp, Facebook messenger" - **Kanalen**
- "M365 Agenda" - **Inzicht**
- "Skillbased routing / gesprekssclassificatie / Reason codes, nawerktijd / Last agent routing / Callback in queue" - **Functionaliteiten**
- "CRM & AI" - **Integraties**
- "Aanpasbare widgets" - **Gebruiksgemak**





**Slim** *Verbonden* **met** *AI* **en** *CRM*

# Tendfor

# Een korte rondleiding (Zie video)

espritICT

# Tendfor & CRM integraties

espritICT

Samenwerkers meetup

# Tendfor

## CRM Integraties

01

### Client URL Popping

Basis koppeling

02

### Dynamics365 & Salesforce

Native integratie (add-on)

03

### Logic Apps / LogiX

API Koppeling (add-on)

# Client URL popping

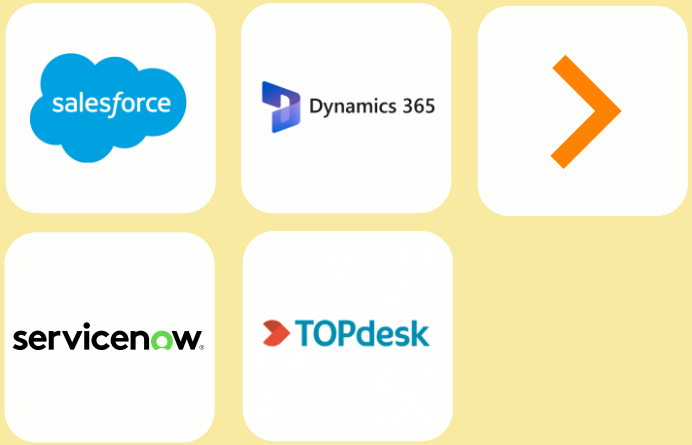
Enkele voorbeelden:

Tendfor-clients kunnen worden geconfigureerd om automatisch een URL te openen wanneer de agent een gesprek afhandelt. De URL kan gegevens bevatten van het huidige gesprek van de agent, bijvoorbeeld om het telefoonnummer van de beller op te zoeken. Hiervoor is geen speciale licentie in Tendfor vereist.
In de Tendfor Windows Client wordt de URL geopend in een webbrowser. In de Tendfor Web Client kan de URL ofwel binnen de client worden ingesloten (alleen in de standaardmodus), of worden geopend in een nieuw browsertabblad.

Djuma: https://domein.djuma.nl/#/call?type=contact&ref=$calling-id$
Salesforce: https://domein.lightning.force.com/lightning/o/Contact/list?filterName=Recent&search=$calling-id$
Dynamics365: https://domein.crm4.dynamics.com/main.aspx?forceUCI=1&pagetype=search&searchText=$callingparty_dynamics_encodec$

# Native integratie

Enkele voorbeelden:




Tendfor heeft native integraties via de Microsoft Dynamics 365 API en Salesforce API, die beide als add-on beschikbaar zijn en verder kunnen worden uitgebreid met Microsoft Power Automate of Azure Logic Apps.

# Logic Apps / LogiX

Enkele voorbeelden:

Tendfor kan worden geïntegreerd met Azure Logic Apps in verschillende scenario's, bijvoorbeeld:

- Identificatie van bellers op basis van gebelde nummer en opzoeken in externe systemen
- Routering op basis van gebelde nummer
- Whitelisting van oproepen wanneer een groot aantal nummers moet worden gecontroleerd

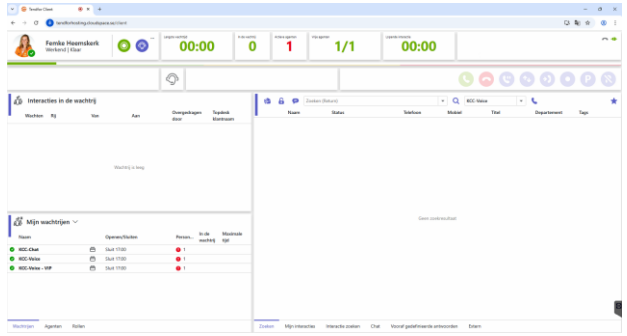
Topdesk reeds geïmplementeerd

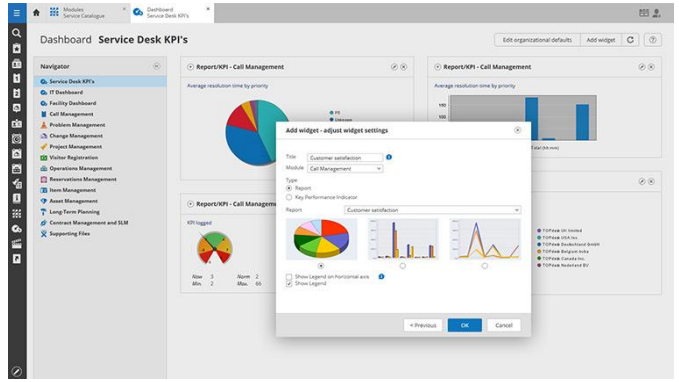
Hubspot wordt gebouwd

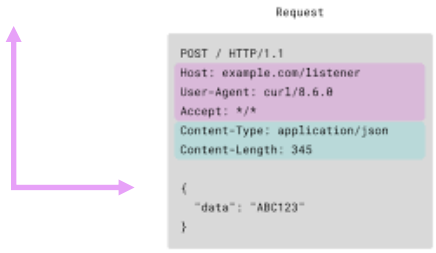
Zaaksysteem.nl wordt gebouwd op ander platform dan tendfor

Samenwerkers meetup

# Logic Apps / LogiX







EC365 LogiX

- Platform en CRM onafhankelijk
- Caching & Secure Key vault

# Tendfor & AI

espritICT

Samenwerkers meetup

# Tendfor

## A.I. Integraties

04

### Co-Pilot integratie

Co-Pilot chatbots inzetten voor eenvoudige vragen af te laten handelen

03

### Sentiment score & Oplossing score

Wordt weergegeven in rapportage module

02

### Issue & Resolution summary

Samenvatting van de gestelde vraag en geboden oplossing

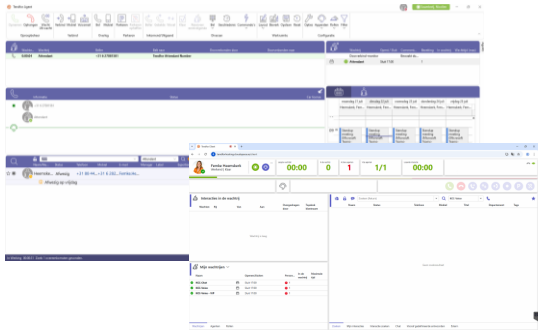
01

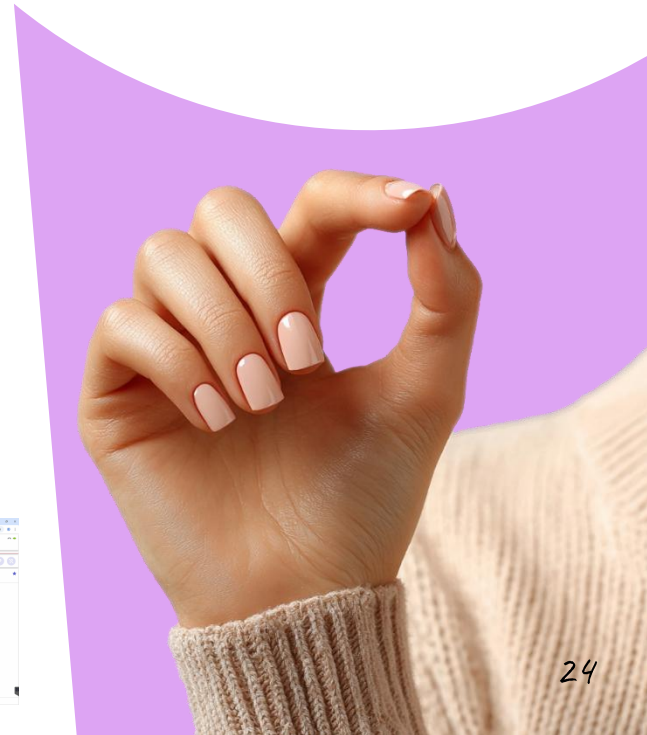
### Transcript

Volledige transcriptie van het gesprek

# Tendfor June Updates

- "Inzicht in agenda webclient" **- Werkstijl**
- "Snel Notities delen met collega's" **- Gebruiksgemak**
- "Ad-Hoc recording" **- Functionaliteiten**
- "3-Party Conference Calls" **- Functionaliteiten**
- "Queue membership" **– Eenvoud in beheer**
- "Keyboard shortcuts" **- Gebruiksgemak**





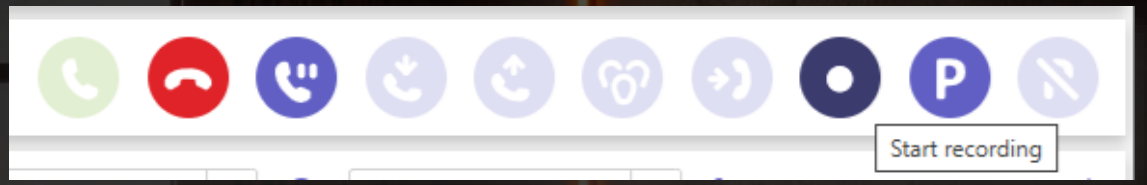
**Slim** *Verbonden* **met** *AI* **en** *CRM*

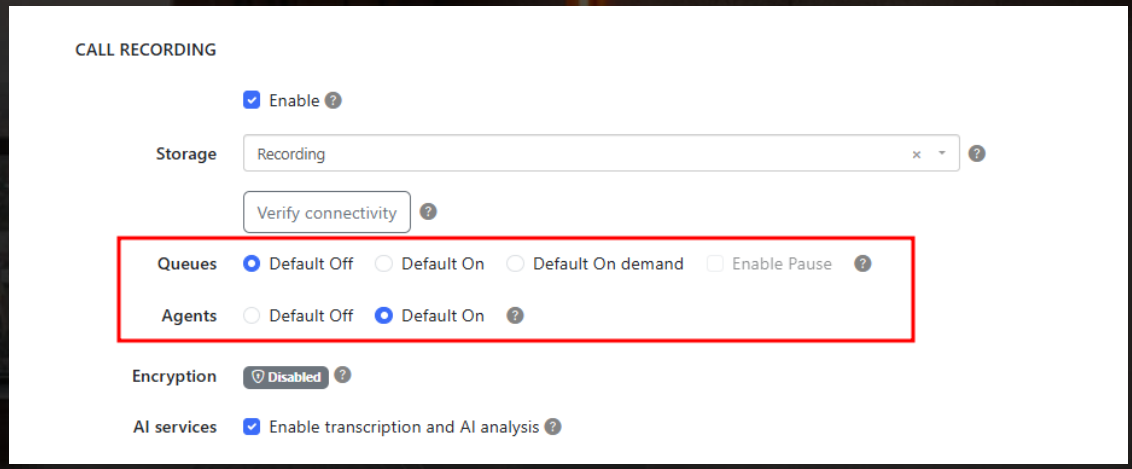
# • Tendfor June 2026

- Client features updates
  - On demand call recording with a separate pause permission
  - Calendar view for a clearer overview of availability
  - Add, edit, and remove comments for real-time information sharing
  - Keyboard shortcuts for improved ergonomics
  - Support for three-party conference calls to enable smoother handovers and expert consultation
  - “DTMF sender”
- Large scale administration
  - Promote agents and control skills with Teams or Azure Entra ID groups
- System and Operational
  - Self-service for contacts in Tendfor administration
  - Configuration status monitoring with automated alerts
  - Support for call recording encryption

© AnywhereNow 2026

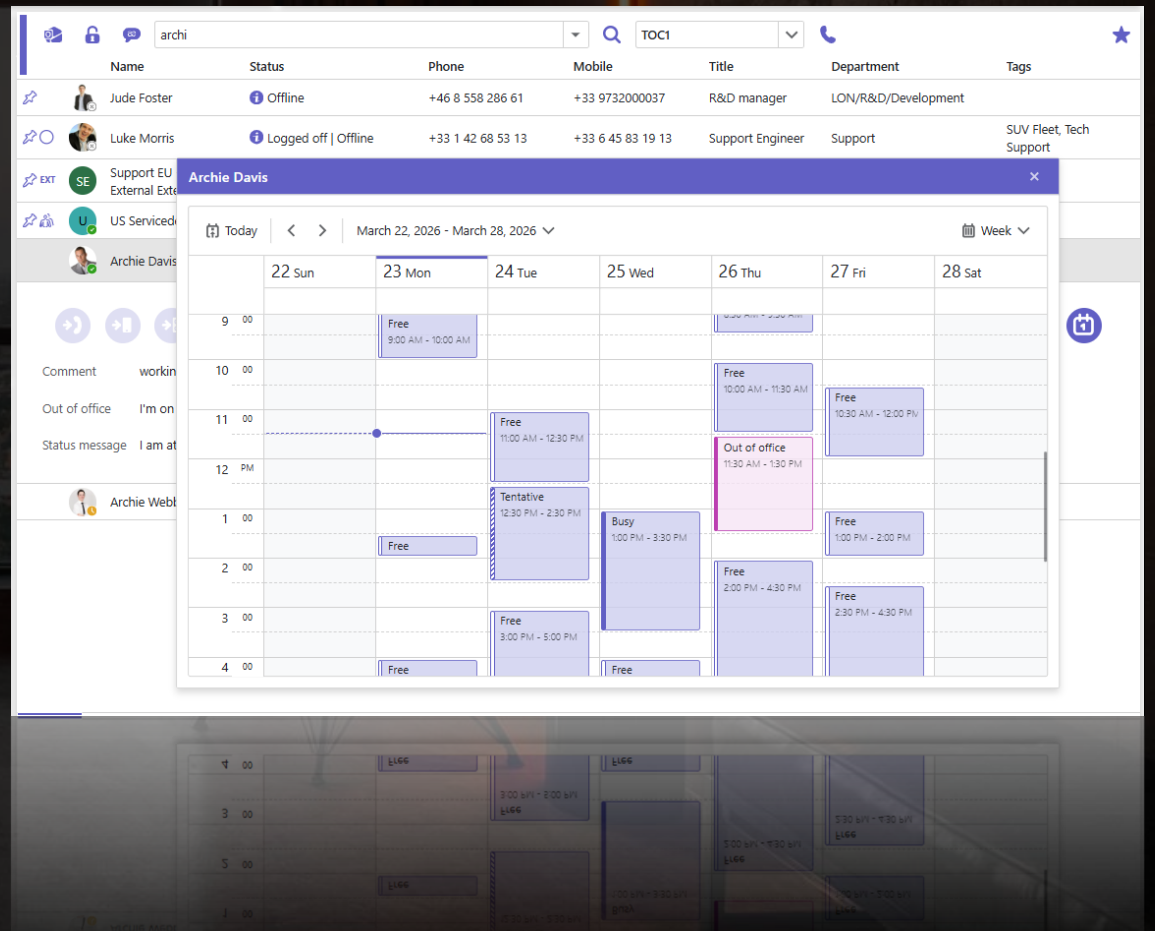
- Added better recording controls for better compliance
- Added on-demand recording capability per system or queue
- Separate control for pause and resume recording added
- On-demand recording managed system-wide or per queue
- IVR consent always overrides recording settings when active
- Call recording encryption (optional)



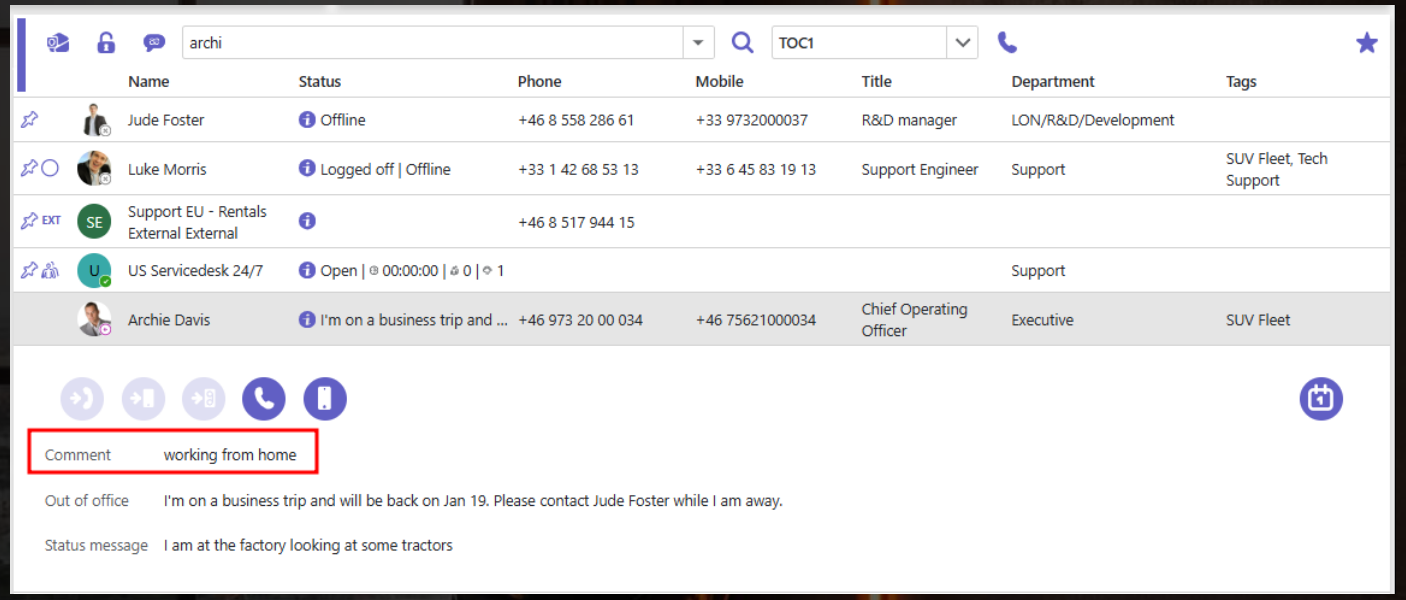

© AnywhereNow 2026

- Calendar view is especially important for Attendants
- Shows type of booking and return time
- Enhances Teams presence and availability context
- Extended with Teams OOF and notes
- Privacy-safe calendar status visualization
- Updated rights for Outlook integration, accommodating for least-privilege access




© AnywhereNow 2026

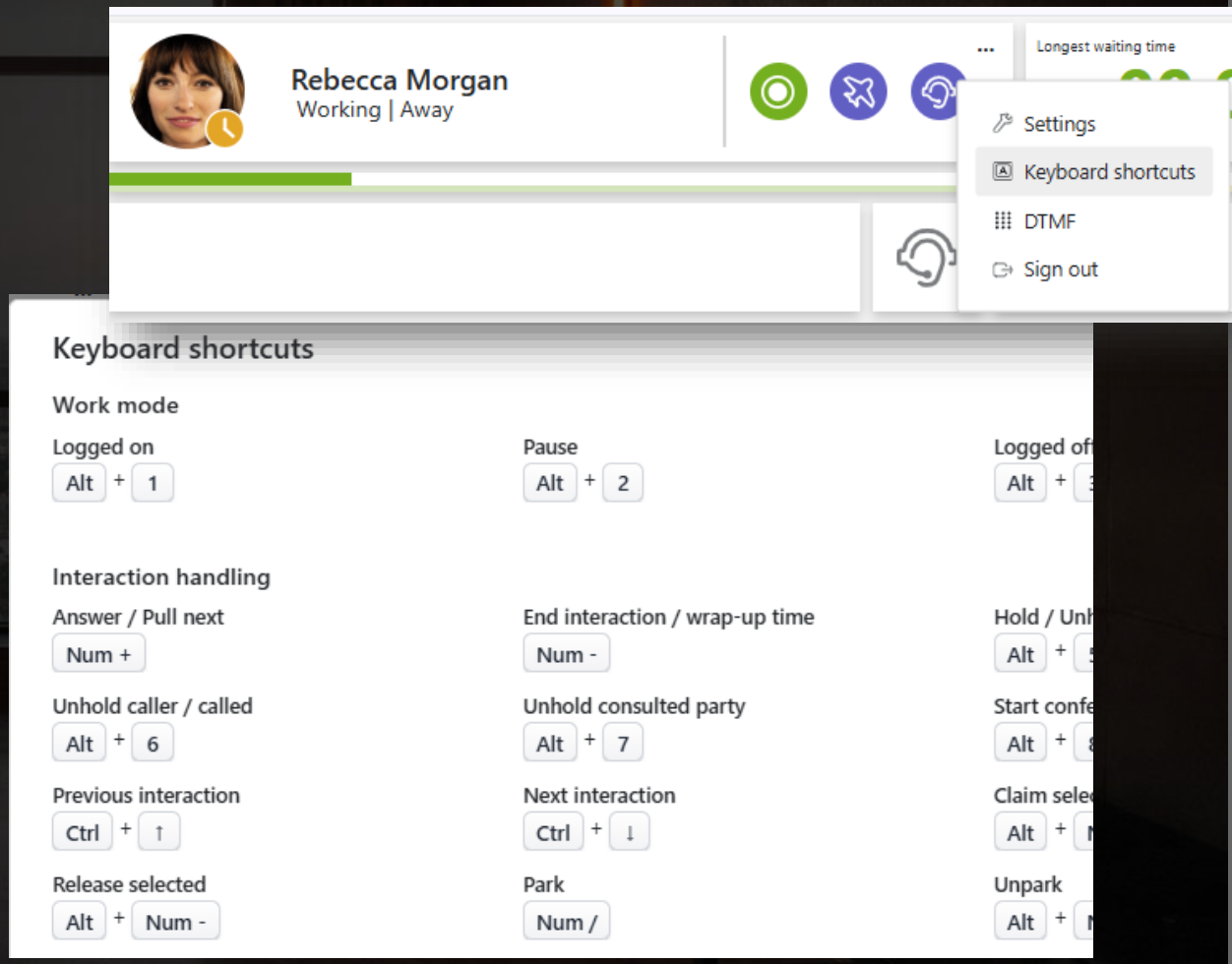
- Shared quick notes across agents
- Context beyond presence
- Adapted for agent-only




© AnywhereNow 2026

Support for keyboard shorts in Client gives a lot of benefits

- Faster call handling speed
- Optimized for web clients
- Higher agent productivity levels
- Improved all-day agent ergonomics

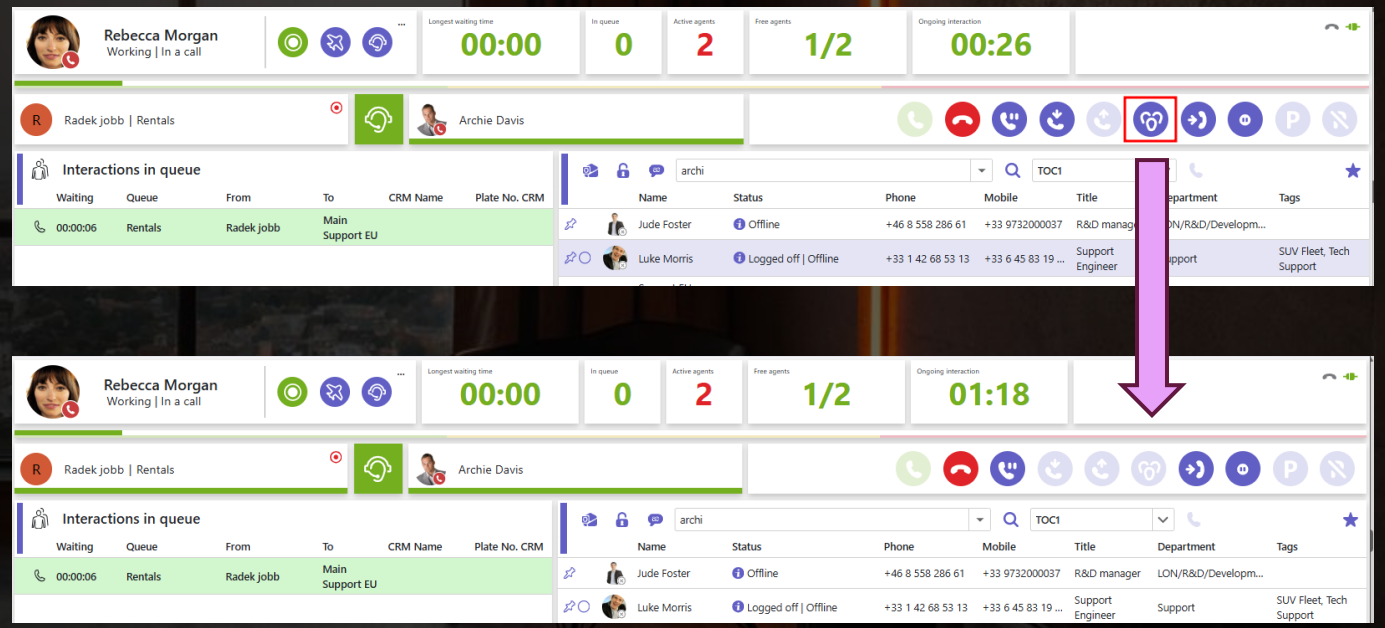



© AnywhereNow 2026

# Opening the Conference call collaboration

Agents can...

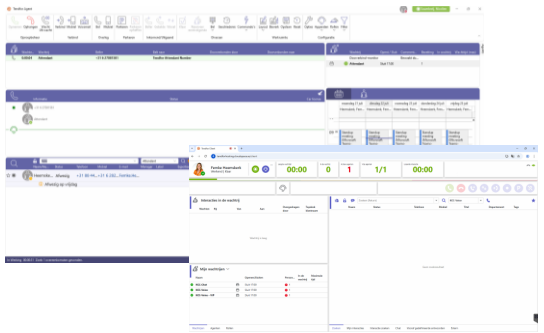
- Add experts during live calls
- Split calls for separate follow-ups
- Merge back to a 3-party
- Transfer calls like standard flow

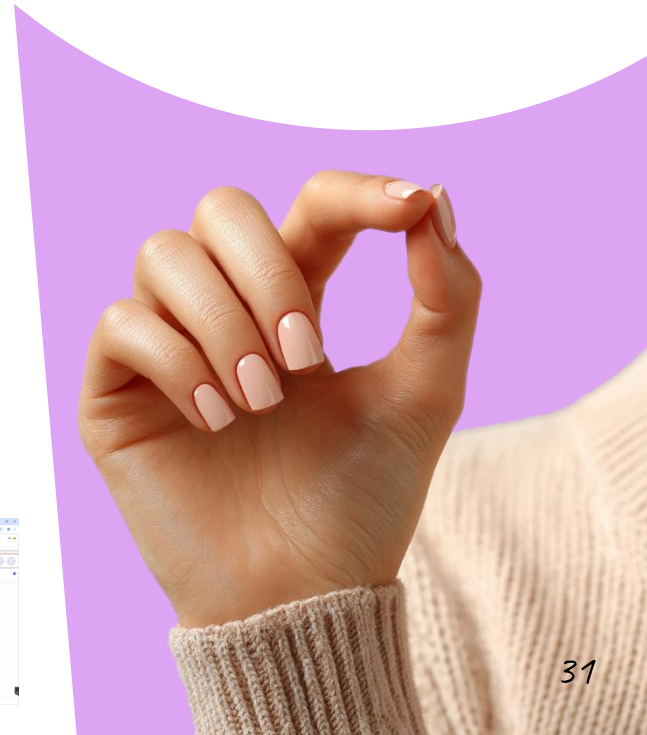



© AnywhereNow 2026

# Tendfor Future Updates

- “E-Mail integratie ” **- Kanalen**
- “Real Time Transcription” **- Integraties**
- “Co-Pilot A.I Voice integratie ” **- Integraties**





**Slim** *Verbonden* **met** *AI* **en** *CRM*

esprit ICT

# De samenwerkers *live!*

**20 presentaties over IT, UC, cybersecurity, AI, zorg automatisering communicatie oplossingen en meer. Een niet te missen event, voor échte Samenwerkers.**

**Woensdag 30 september 2026**
**De Noordkade – Veghel**

**Registreer je voor gratis toegang op www.desamenwerkerslive.nl**

esprit ICT

# Bedankt voor je aandacht!

© Esprit ICT - 2026, Veenendaal