

## COMvenience en iris2iris starten partnership

woensdag, 6 januari 2010

**COMvenience en Iris2iris starten een strategische partnership. Deze samenwerking maakt het mogelijk om tegen een zeer acceptabele prijs een customer contact, customer services en/of verkoopafdeling volledig middels Unified Conferencing te laten werken. Waarbij het videoconferencing deel van de UC toepassing vergelijkbaar wordt met een normaal face-to-face gesprek.**

John Kroon, algemeen directeur van COMvenience Europe: "Met het IRIS systeem van Iris2iris kunnen wij nu een compleet aanbod doen voor customer contact en service centers. Wanneer je het COMvenience Unified Conferencing platform combineert met de Iris2iris toepassing dan ontstaat een kwalitatief en betaalbaar alternatief voor traditionele video conference toepassingen waarbij direct oogcontact van eminent belang is. Momenteel is COMvenience in gesprek met diverse service centers waar wij het IRIS systeem gedemonstreerd hebben en men is onverdeeld enthousiast. Dit was voor ons de reden om een partnership aan te gaan met Iris2iris. De wensen van de eindgebruiker bepaalt nu eenmaal het portfolio van COMvenience en hier is duidelijk behoefte aan".

### IRIS de ideale contact center toepassing

De IRIS systemen zijn de ultieme oplossing voor customer contact en service centers, waarbij oogcontact erg belangrijk is voor het resultaat van een sessie. Men kijkt de contactpersonen recht in de ogen met behulp van een beeldscherm dat is voorzien van een ingenieus camera reflectiesysteem. Met Iris2iris heeft men online echt contact. Men vergeet de afstand, de techniek: het voelt alsof men face-to-face in gesprek is. IRIS is perfect te gebruiken in combinatie met COMvenience Unified Conferencing. Het IRIS systeem werkt ook als autocue bij een online presentatie. Men kijkt naar de presentatie, maar de gesprekspartner heeft het gevoel dat men hem of haar recht aankijkt, ook al heeft deze zelf geen IRIS. Een eenvoudig spiegelsysteem zorgt ervoor dat de webcam uw kijklijn naar het beeldscherm kruist. Terwijl bijvoorbeeld de service medewerker op het scherm aan het werk is, kijkt hij of zij toch recht in de camera. Een eindgebruiker kan het IRIS systeem heel eenvoudig aansluiten op een pc of laptop. Er is sprake van een hoogwaardige beeld- en geluidskwaliteit. En IRIS is ook nog eens simpelweg gebruiken als tweede beeldscherm bij uw computer, waarbij men bijvoorbeeld de laptop of desktop gebruikt voor het sharen van documenten terwijl gelijktijdig een video conference mogelijk is via het IRIS systeem.



Breedte : 41 cm  
Hoogte : 87 cm  
Diepte : 40 cm

IRIS is bedoeld voor iedereen die regelmatig online afspraken heeft. Te denken valt daarbij aan online verkoopgesprekken, online meetings, desktop sharing, verkoop, zorg en advies op afstand. IRIS is te gebruiken in combinatie met alle pc's en laptops. IRIS is voorzien van een high quality webcam. Het is niet nodig om een andere webcam aan te sluiten. En qua benodigde computer systeem is het laagdrempelig. Een PC of Notebook met Windows XP of Vista, een internet aansluiting (breedband aanbevolen), een vrije USB 2.0 poort en een vrije VGA of DVI poort is alles wat nodig is.

---

Marco Asbreuk, algemeen directeur van Iris2iris: "Ons IRIS systeem wordt gekenmerkt door de eenvoud in gebruik, maar is qua kwaliteit van de videoconferentie uiteraard wel mede afhankelijk van de videoconferencing toepassing die gebruikt wordt. Wanneer IRIS in combinatie met de COMvenience Unified Conferencing dienst wordt ingezet, dan heb je een unieke geïntegreerde UC toepassing. Asbreuk gaat enthousiast verder: "Elke webcam gebruiker herkent het probleem: je kijkt elkaar zelden of nooit recht aan. Het lijkt een detail, maar dit detail is van wezenlijk belang voor de echtheid en daarmee het effect van online contact. Regelmatig oogcontact geeft het gevoel verbonden te zijn met de persoon waarmee je praat. Dat wekt vertrouwen en voorkomt misverstanden. De meerwaarde van IRIS zit hem in het gebruikersgemak. IRIS kan - omdat het systeem gewoon op het bureau staat - heel goed gebruikt worden voor gesprekken die eerder per telefoon werden afgehandeld. Even een korte uitleg, een bespreking met een medewerker die niet vaak op kantoor is, een product laten zien: als je elkaar in de ogen kunt kijken, verlopen gesprekken net wat gemakkelijker en kun je misverstanden voorkomen. De voordelen daarvan zijn niet in tijd of geld uit te drukken".

### Het belang van oogcontact

De makkelijkste manier aan te geven wat je voelt, of om te zien wat een ander voelt is de gezichtsuitdrukking of gelaatsexpressie. De menselijke emoties zijn het eerst van ons gezicht af te lezen. De onderlinge afstemming van gesprekspartners verloopt voor een belangrijk deel via oogcontact. Mensen geven elkaar signalen waarmee men de verdeling van de gesprekstijd regelt. Een hoofdknik, of de ander even recht aankijken, betekent bijvoorbeeld toestemming om door te praten. We krijgen een vervelend gevoel wanneer degene waarmee we spreken ons niet aankijkt. Het aankijken getuigt van respect.

De communicatie tussen mensen in een persoonlijk gesprek bestaat uit een klein verbaal deel en een groot non-verbaal deel. Wetenschappelijke analyses geven aan dat het non-verbale deel van de communicatie veel groter is dan het verbale deel. Het hoogste gemeten getal voor het verbale deel van de communicatie is 18 procent. De meeste communicatiewetenschappers gaan echter om diverse redenen van een lager percentage uit. Dat geeft dus aan dat minstens 82 procent van de communicatie non-verbaal is.

Als een video communicatie systeem niet de beleving van oogcontact biedt, ofwel omdat de beeldkwaliteit onvoldoende is ofwel omdat de gesprekspartners niet recht in de camera kijken, dan draagt het nauwelijks bij aan verbetering van de communicatie tussen gesprekspartners. Hiermee wordt de effectiviteit en de efficiëntie van een gesprek sterk negatief beïnvloed.

**Over COMvenience Europe BV**

COMvenience staat voor 'gemak in communicatie' en is specialist in 'het nieuwe werken', met als focus het ondersteunen van de High Performance Workplace bij klanten. Vanuit de overtuiging dat goede en makkelijke communicatie de samenwerking tussen personen en organisaties bevordert, heeft COMvenience haar visie en portfolio ontwikkeld. Met haar diensten portfolio richt COMvenience zich op organisaties die communicatie als één van de key performance aspecten beschouwd. Het portfolio omvat een breed scala van Software-as-a-Service diensten en applicaties op gebied van Unified Conferencing, Videoconferencing en Collaboration.

Met als basis een continue markt monitoring gericht op Het Nieuwe Werken, mobiliteit en veranderingen op het gebied van communicatie- en (samen) werkprocessen brengt COMvenience innovatie naar de werkplek van de kenniswerker; 'The High Performance Workplace'. Bij de uitvoering van dit proces werkt COMvenience nauw samen met haar strategische partners.

Als onderneming staat COMvenience voor duurzaamheid. Hierbij dient naast zorg voor het milieu en verantwoord ondernemen ook gedacht te worden aan de betekenis en toegevoegde waarde van nieuwe communicatietechnieken en -platformen voor de werknemers binnen de onderneming.

**Over Iris2iris**

Iris2iris biedt een kwalitatief en betaalbaar alternatief voor video conferencing en verbetert in belangrijke mate de onderlinge communicatie bij web conferencing of videochat programma's. Die werken stuk voor stuk met een webcam. En elke webcam gebruiker herkent het probleem: je kijkt elkaar nooit recht aan. Het lijkt een detail, maar dit detail is van wezenlijk belang voor de echtheid van online contact. Regelmatig oogcontact geeft het gevoel verbonden te zijn met de persoon waarmee je praat. Dat wekt vertrouwen en voorkomt misverstanden.

**Informatie**

COMvenience Europe BV  
Beekveld 51  
5258 SH Berlicum (NB)  
The Netherlands

T: +31(0)88 – 266 0 266  
F: +31(0)88 – 299 0 299  
I: [www.comvenience.eu](http://www.comvenience.eu)

**Contactpersoon:**

John F. Kroon, Managing Director  
M: +31(0)6 - 5492 1703  
E: [john.kroon@comvenience.eu](mailto:john.kroon@comvenience.eu)

Iris2iris BV  
Textielstraat 7  
7575 CB Oldenzaal  
The Netherlands

T: +31(0)541 – 769 018  
F: +31(0)541 – 522 322  
I: [www.iris2iris.com](http://www.iris2iris.com)

Marco Asbreuk, Directeur  
M: +31(0)6 – 5333 6015  
E: [m.asbreuk@iris2iris.com](mailto:m.asbreuk@iris2iris.com)