

Voiceworks Managed Voice ontzorgt Clipboard Publishing

Beheerd belgemak

CASE De uitgeverij van dit magazine is sinds vorig jaar volledig 'over' op voip. Via Voiceworks, dat met 'Managed Voice' een totaaloplossing biedt voor digitale telefonie.

TEKST: RAYMOND LUIJBREGTS

Toegegeven: de situatie vóór de ingebruikname van de voip-dienst was alerminst om over naar huis te schrijven. We hadden een inpandige isdn-centrale, welke zorgde voor al het belverkeer, inclusief dat van een andere uitgeverij die hetzelfde pand betrof. De systeembeheerder, officieel in dienst van die andere uitgeverij, was verantwoordelijk voor de goede werking van de server. Een knap staaltje werk, want ingewikkeld was het onderhoud zeker. Niemand anders kon



onder de motorkap kijken, want de minste of geringste foute instelling kon het hele telefoonverkeer ontregelen en de configuratieschermen waren complete abracadabra voor niet-technici. Daar kwam bij dat de systeembeheerder maar een paar dagen per jaar aanwezig was en de rest van de tijd werkte vanuit Israël, zijn woonplaats.

Lang verhaal kort: na het vertrek van de andere uitgeverij moesten we zo snel mogelijk aan een alternatief voor de inmiddels beheerderloze isdn-kermis. We gingen in zee met Voiceworks en namen hun dienst 'Managed Voice' af. Binnen een weekendje waren alle bureaux' voorzien van voip-telefoons, aan de buitenkant niet te onderscheiden van reguliere toestellen, maar van binnen helemaal klaar voor het betere digitale belwerk.

De oplossing biedt ons vele voordelen. De belangrijkste is wellicht het beheer, of beter gezegd, het gebrek aan de noodzaak daarvan. Eenmaal in je netwerk gehangen hoeft je nauwelijks onderhoud te plegen. Krijg je een nieuwe collega, dan meld je hem of haar aan via het gebruiksvriendelijke configuratiescherm, waarna hij of zij een uniek driesijferig nummer krijgt. Vervolgens is het een kwestie van een extra toestel in het netwerk prikken en je met het persoonsnummer aanmelden. Klik-klak-klaar. De configuratie werkt gewoon vanuit de browser via een overzichtelijke, recht-toe-recht-aan interface en wordt bij ons gedaan door een 'handige' medewerker. Daar hoeft onze systeembeheerder-op-afroep echt niet voor naar kantoor te komen.

Het bellen zelf is van alle gemakken voorzien. Doorschakelen, voicemail, in de wacht zetten – alles wat je verwacht aan zakelijke belfunctionaliteit is aanwezig. De gesprekskwaliteit is beduidend beter dan via de gewone telefoonlijn, zeker als aan de andere kant van de lijn ook gebruik wordt gemaakt van een digitaal systeem.

De configuratie-opties gaan ver. Zo kun je instellen dat je bedrijf na een bepaald tijdstip niet meer bereikbaar is, maar je mensen op hun directe nummer nog wel te pakken kunt krijgen. Voor thuiswerkers is het een kwestie van 'inprikken en gaan': ze nemen een willekeurig toestel mee naar huis, verbinden het toestel met een utp-kabeltje met de thuisrouter en zonder geknutsel of ander moeilijk gedoe met poort-instellingen (!) melden zij zich aan op het voip-netwerk via hun driesijferige code. Vervolgens zijn ze 'gewoon' bereikbaar onder het bedrijfsnummer alsof ze op kantoor zouden zitten en kunnen ook collega's doorschakelen of intern bellen. *Plug&play*. Zelf gebruiken

we die functie regelmatig en het bevalt uitstekend.

Een andere handige - inmiddels voor ons haast onmisbare - functie is de automatische digitale opname. Elk gesprek wordt bewaard in een mp3-bestand op de server. Handig voor de redactie (telefonische interviews) en sales (training en evaluatie van telefonische verkoopgesprekken).

Misschien wel het grootste voordeel is het beheergemak. We hoeven simpelweg niet meer naar een nukkige isdn-server om te kijken, alles staat onder strenge bewaking van Voiceworks. De beschikbaarheid is ook uitstekend, de laatste storing stamt uit augustus 2010. Die duurde echter maar een paar uur en bovendien werden we goed op de hoogte gehouden over de voortgang van het herstel. Bovendien zijn nu alle kritieke onderdelen bij Voiceworks nog beter ingericht, waardoor de kans op een storing tot een minimum is beperkt. Zijn er voor ons ook nadelen? Eerlijk gezegd niet. Overstappen hadden we veel eerder moeten doen. *Another lesson learned.*

E-MAIL raymond@winmagpro.nl

VOICE CONNECT

WIL JE WEL PROFITEREN VAN LAGERE BELKOSTEN, MAAR HEB JE NET GEÏNVESTEERD IN EEN EIGEN TELEFONIE-SERVER? VOICEWORKS BIJDT NAAST MANAGED VOICE OOK VOICE CONNECT, WAARMEE JE EIGEN BELSERVER WORDT AANGESLOTEN OP HET VOIP-SYSTEEM VAN VOICEWORKS. DAARMEE WIN JE NATUURLIJK GEEN FUNCTIONALITEIT (JE BEHOUD GEWOON JE EIGEN TELEFOONSYSTEEM), MAAR DRUK JE WEL DE KOSTEN. EEN IDEALE 'TUSSENOPLOSSING' VOOR WIE NOG NIET GEHEEL WIL OVERSTAPPEN NAAR VOIP. KIJK OP WWW.VOICEWORKS.NL VOOR MEER INFORMATIE.