

[JOUW ERVARING] We zijn benieuwd naar jouw ervaringen met het overstappen naar voip in je bedrijf. Mail ons via redactie@winmagpro.nl je eigen ervaringen en wie weet sta je binnenkort met je case op onze website.

Overstappen op voip WEG MET DE OUDE TELEFOONLIJN

Voip is ook bij zakelijke gebruikers sterk in opkomst. De kans is groot dat bedrijven een voip-oplossing overwegen als er een nieuw kantoorpand in gebruik wordt genomen of als de oude telefooncentrale het begeeft.

TEKST: EDWIN FELDMANN



Niet alleen bellen we thuis steeds vaker via de internetverbinding, ook gaan steeds meer bedrijven via het ip-netwerk bellen. Onlangs is uit onderzoek van Computer Profile gebleken dat er bij bedrijven met vijftig werknemers of meer dit jaar voor het eerst meer voip-oplossingen worden gebruikt, dan traditionele PBX-telefooncentrales. De penetratie van voip ligt op 52 procent van alle bedrijfsvestigingen met 50 medewerkers of meer, zo constateerden de onderzoekers. Eind 2010 lag die voip-penetratie nog op 46 procent.

Het zakelijk gebruik van voip groeit dus als kool. Het biedt dan ook een aantal voordelen boven de traditionele telefoonlijn, zo menen voip-leveranciers. Voip-centrales bieden bijvoorbeeld veel functionaliteit die voor veel kleinere bedrijven jarenlang onbereikbaar waren. Met voip is het onder meer mogelijk om bellers in de wachtrij te plaatsen, om iemand een welkomstboodschap of een keuzemenu voor te schotelen. 'En je kunt zien met wie je in gesprek bent', aldus Koen van Geffen, directeur van Voiceworks. 'Met voip kan je veel efficiënter werken en vergroot je je bereikbaarheid.'

Een andere aanbieder van voip is Voipro. Sinds 2005 is Voipro specialist op het gebied van hosted voice. Het bedrijf werkt volle-

'MET VOIP VERGROOT JE JE BEREIKBAARHEID'

dig via partners (resellers, distributeurs en integrators). Inmiddels bedient Voipro zo'n 150 getrainde resellers in Nederland en België. Het kan daarmee zowel kleine als grote organisaties voorzien van een kwalitatief hoogwaardige voipoplossing en bedient dus een brede markt.

Een groot voordeel van voip is flexibiliteit. Voip biedt flexibiliteit in facturering omdat telefoonlijnen en toestellen soms per dag of per maand opzegbaar zijn. Daarnaast ben je niet meer gebonden aan een bepaalde locatie. Voip is overal beschikbaar waar je maar een internetverbinding hebt. Dit kan handig zijn voor flexibele werkplekken of thuiswerkers. Iemand die thuis werkt, neemt zijn ip-telefoonstelsel mee van kantoor naar huis, sluit 'm aan en belt gewoon met zijn werknummer, op kosten van het bedrijf.

EN SKYPE DAN?

De populairste en bekendste voiptoepassing is Skype. Skype leent zich prima voor het voeren van (video)gesprekjes via de headset van je pc en is dan ook bij zzp'ers en consumenten geliefd. Wil je echter over op een serieuze oplossing met meer functionaliteit en betere beheermogelijkheden (denk aan doorschakelen etc.), dan zul je verder moeten kijken.

'ZELFS VOOR EEN ZZZP'ER KAN HOSTED VOIP VOORDELIJG ZIJN'

Zelfstandige veelbellers profiteren van lage belkosten en betere bereikbaarheid.

Ook kan iemand met een smartphone waarop een sip-client is geïnstalleerd, vanuit New York bijvoorbeeld met zijn collega's bellen alsof hij in Nederland is tegen gewone tarieven. Want het bellen via voip is bijna altijd goedkoper dan over de meeste traditionele verbindingen.

Om via voip te kunnen bellen heb je - uiteraard - een werkende internetaansluiting nodig. Als er niet te veel medewerkers tegelijk gaan bellen, kan een gewone adsl-lijn in principe al volstaan. 'Bij bedrijven vanaf vier medewerkers zie je ook steeds vaker twee gewone internetverbindingen. Een kabel en een gewone adsl-lijn', vertelt Mark Vletter, eigenaar van telecombedrijf Voys. 'Daarbij wordt er één lijn gebruikt voor telefonie en de ander voor internet. En als er problemen zijn met één van de twee lijnen, kan de ander als backup dienen.' Maar veel voip-dienstleveranciers leveren met hun voip-oplossing ook een glasvezelverbinding zodat bandbreedte geen enkel probleem is. Het belangrijkste is verder de voip-provider/telecomleverancier die de dienst levert.

Wie wil overstappen op bellen via ip, kan vaak kiezen uit diverse diensten waaronder hosted voip, een eigen voip-centrale of een voip- of sip-trunk. Een sip-trunk (ook wel ip-trunk genoemd) is een ma-



ROB KURVER, VOIPRO

'Voip is ook voor kleine bedrijven interessant'

'Voor veel kleine ondernemers zijn er eenvoudige en/of goedkope oplossingen, zoals een mobieltje of een dienst als Skype of Google Talk. Voor wie wat technischer is kan een SIP-trunk gecombineerd met een kleine dect/ip-centrale of een of ander voip-aansluitkastje ook interessant zijn. Deze zijn heel flexibel en voor weinig geld verkrijgbaar, maar dan moet je er wel verstand van hebben of iemand in willen huren die het voor je regelt. Dat maakt het vaak alsnog een dure grap.'

Voor wie zorgeloos overal wil kunnen werken en wat meer features nodig heeft, zoals doorschakelen, groepsschakelingen, wachtrijen of keuzemenu's, is een hosted voice-dienst een goed alternatief. Hiervoor betaal je een vaste prijs per gebruiker per maand. Vaak zijn het juist kleine organisaties die hier gebruik van kunnen maken om goed bereikbaar te zijn voor hun klanten en relaties. Met behulp van onze SimulRing-functie beschik je als kleine zelfstandige over een vast telefoonnummer met voicemail/e-mail, terwijl je ook met je mobiel kunt opnemen als er even niemand op kantoor is. Ook thuiswerkers kunnen meedraaien, want met Hot-Desking kun je overal inloggen. Hosted voice-diensten worden steeds vaker gecombineerd met Outlook, crm-pakketten, Office 365 of Google Apps for Business om een totale geïntegreerde oplossing te krijgen. Onze diensten zijn echt bedoeld voor bedrijven en hebben dus een gegarandeerde beschikbaarheid. Daarnaast zitten er veel meer

mogelijkheden in dan alleen bellen en gebeld worden. De kleine bedrijven gebruiken precies dezelfde functionaliteiten, en vaak zijn het juist deze die er het meeste voordeel van hebben en geen duizenden euro's willen uitgeven aan een geavanceerde ip-telefooncentrale. Doordat we gebruikmaken van open voice-standaarden kunnen allerlei telefoontoestellen, maar ook softphones op je pc, Mac, Linux, iOS, Android etc. aangesloten worden. Zo kun je dus ook op je smartphone gebruikmaken van alle functies en van je mobiel ook je 'vaste' telefoontoestel maken. Daarnaast geeft dit soort open technologie ons veel meer flexibiliteit en mogelijkheden om de dienst aan te passen aan de wensen van specifieke gebruikersgroepen. Overigens is onze dienst niet alleen geschikt voor kleine organisaties. We bedienen zowel grote als kleine bedrijven, met voor ieder segment passende distributiekanaalen.'

www.voipro.nl

nier om voip-accounts met meerdere lijnen op te zetten. Daarvoor worden ze via een ATA-adapter verbonden met een telefooncentrale van een bedrijf. Met de applicatie kunnen precies het aantal

gewenste beschikbare telefoonlijnen worden ingesteld en afgenomen. De verrekening gaat dan per beschikbare lijn. Een sip-trunk kan handig zijn als de analoge of isdn-telefooncentrale nog niet aan vervanging toe is. 'Het blijft een soort tussenoplossing. Alles vervangen blijkt vaak toch goedkoper', zegt Vletter. Overigens is er nog een keuzemogelijkheid voor bedrijven die koudwatervrees hebben en die voip als het ware eerst willen testen. Sommige voip-leveranciers bieden een soort tussenoplossing. Daarbij gaat het om een soort Carrier Pre Select-oplossing waarbij

Een jaar met Voiceworks

Clipboard Publishing, de uitgeverij van onder andere WINMAG Pro, maakt nu ongeveer een jaar naar tevredenheid gebruik van de diensten van Voiceworks. We zijn overgestapt van een inpanidige isdn-centrale naar de hosted voice oplossing van eerdergenoemde. Wil je weten hoe dat bevalt? Lees meer over onze ervaringen op www.winmagpro.nl/voiceworks.



'HET HOSTED VOIP-MODEL PAST VEEL BETER BIJ HET ONDERNEMEN VAN TEGENWOORDIG'

een bedrijf haar eigen KPN-lijnen, eigen nummers en haar eigen telefoontoestellen behoudt. Met behulp van een tool kunnen bedrijven hun gesprekskosten monitoren en analyseren. Vooral de laagdrempeligheid van deze oplossing kan sommige bedrijven aanspreken en zou bijvoorbeeld kunnen fungeren als opstap naar een volledige voip-dienst.

Veel bedrijven zijn wellicht in de overtuiging dat ze een eigen voip-centrale of -server nodig hebben als ze overstappen van isdn op voip. Maar dat vereist hoge eenmalige investeringen want voip-centrales kosten al gauw enkele duizenden euro's. Als bedrijf moet je dan ook zeker weten dat het de juiste oplossing is. Over wanneer een eigen voip-centrale noodzakelijk of wenselijk is, lijken de meningen enigszins te verschillen.

'Wij adviseren de aanschaf van een voip-telefooncentrale als bedrijven tussen de 25 en 75 werkplekken op één locatie hebben', zegt Xander Dekker, sales- en marketingmanager bij de telecomdienstverlener Voicedata. 'Bij minder dan vijftig werkplekken is hosted voip beter en bij meer dan honderd ook. De terugverdientijd is dan kort omdat de investeringen laag zijn. Je betaalt een maandbedrag per werknemer en de aanschaf van de toestellen. Aangezien je op de beltikken bespaart ten opzichte van een traditioneel KPN-abonnement, is de investering zo terugverdiend', aldus Dekker.

Traditioneel bellen of via een isdn-centrale werkt met andere prijsstructuren, vertelt Dekker. 'Vaak reken je af per module en moet je extra kaarten van enkele duizenden euro's in de telefooncentrale bijplaatsen. Wat dat betreft is een voip-centrale veel beter. Een eigen centrale is een investering, maar daarna is er van alles mogelijk en wordt er vooral bespaard op de belkosten', meent Dekker.

Het Hengelose bedrijf Voys haneteert andere normen als zij bedrijven advies geven over welke voip-oplossing het beste bij een bepaalde situatie past. 'Wij adviseren

onze klanten een eigen voip-centrale te nemen als ze zeker meer dan twintig medewerkers op een vestiging hebben. Daarnaast adviseren we het aan snelgroeende organisaties, die binnen korte tijd meer dan twintig medewerkers zullen hebben. Ook wanneer je gebruik wil maken van Outlook-integratie, secretaresse-overzichten, integratie met crm/databases of andere geavanceerde functies, is een eigen voip voip-centrale aan te raden.' Het aantal waarbij een eigen centrale interessant wordt, is aan het verschuiven, beweert Vletter.

Naast de keuze voor een sip-trunk of een eigen voip-centrale, is er ook hosted voip. Juist dat is sterk in opkomst. Bij hosted voip neemt een telecomdienstverlener bijna alles uit handen. Je maakt gebruik van een stuk van een centaal voip-netwerk en hebt geen eigen voip-server nodig. Je betaalt maandelijks alleen voor de diensten die je afneemt op basis van het aantal gebruikers. En dat is heel snel en gemakkelijk aan te passen, bijvoorbeeld als een bedrijf meer personeel aanneemt.

Onderhoud, upgrades en backups behoren met hosted voip tot het verleden. Een bedrijf hoeft alleen nog maar het beheer via een applicatie bij te houden

en nieuwe telefoontoestellen aan te schaffen. De server waarop de voip-software draait, de netwerkinfrastructuur en het onderhoud ligt bij de leverancier.

Hosted voip is de toekomst, denken velen in de markt. Het grootste voordeel van hosted voip is dat het weinig investeringen vergt. Bovendien vervallen

de kosten die een bedrijf had voor ondermeer de stroom, de isdn-lijn en het onderhoudscontract van de telefooncentrale, zegt Van Geffen van Voiceworks.

'Bij een hosted-oplossing draait alles in een zwaar beveiligd datacenter en ben je zeker dat alles redundant is uitgevoerd.' De kans dat je lijn uitvalt, is echt heel klein. Alleen daarmee bespaart een bedrijf al veel kosten. 'Bovendien past het hosted voip-model veel beter bij het ondernemen van tegenwoordig vanwege de flexibiliteit', aldus Vletter van Voys.

Het belangrijkste van hosted voip is dat bedrijven beter bereikbaar zijn, daarover lijken de verschillende partijen het eens te zijn. 'Die betere bereikbaarheid is niet direct te kwantificeren in meer omzet, maar het levert zeker geld op omdat de service en de klantervaring verbetert', stelt Vletter.

Tot slot heeft Van Geffen nog een advies: 'zoek een partij die alles kan leveren, dus zowel de voip-dienst als de internetlijn en niet alleen een partij die alleen 'voice' levert. Alleen dan ben je verzekerd van kwaliteit.'

OOK VOOR ZZP'ER

Zelfs voor zzp'ers kan een hosted voip-oplossing goedkoper zijn. Als een zelfstandige veel belt, is hij met een (hosted) voip-abonnement vaak goedkoper uit omdat hij goedkoper belt en beter bereikbaar is.

