



WHITEPAPER BEDRIJFSTELEFONIE

Introductie

Effectieve communicatie is een essentiële spil van iedere productieve en servicegerichte organisatie. Dat vraagt om een overstap van traditionele telefonie naar een modern, en passend VoIP/UC-systeem. Een goede keuze is daarbij van cruciaal belang.

Een migratie naar een moderne VoIP-oplossing heeft een aantal onmiskenbare voordelen:

- **Medewerkers zijn beter bereikbaar**
De vaste telefooncentrale is voor ruim 55 procent van alle MKB-organisaties het belangrijkste communicatiekanaal. Toch vindt meer dan de helft zijn bereikbaarheid onder de maat. Een moderne VoIP-oplossing verbetert de bereikbaarheid enorm, zowel vast als mobiel.
- **De samenwerking verloopt effectiever**
Medewerkers werken allang niet meer 40 uur per week vanaf een vaste werkplek op kantoor. Meer dan een derde werkt één of meer keer per week vanuit huis. Dat vraagt om speciale voorzieningen. Denk bijvoorbeeld aan de bereikbaarheid van vast en mobiel op één nummer, kunnen zien of een collega beschikbaar is, conferencing-mogelijkheden en het delen van telefoongesprekken. Het is maar een kleine greep van de vele mogelijkheden van een moderne VoIP-oplossing. Het resultaat: medewerkers kunnen beter met elkaar communiceren, waar ze zich ook bevinden.
- **Een grotere flexibiliteit**
Ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Niemand weet exact hoe de wereld er over een paar jaar uitziet. Dat vraagt om IT-systemen die zonder moeite kunnen worden aangepast. Vastzitten aan één leverancier is daarbij niet wenselijk. Een toekomst vaste VoIP-oplossing biedt die vrijheid.

Langere termijn

Een VoIP/UC-systeem kiest je doorgaans voor de langere termijn. De meeste bedrijven schrijven een dergelijke investering in zo'n 4 tot 5 jaar af. De functionaliteit moet dan ook niet alleen voldoen aan de wensen van nu, maar ook aan die van over enkele jaren.

Het is dan ook goed eerst een stapje terug te doen. Kijk eens kritisch naar de inrichting van jouw organisatie en stippel een communicatieplan uit voor de komende jaren. Welke behoeften spelen nu, en welke over een paar jaar? En welke VoIP/UC-functionaliteit hoort daarbij?

We hebben met Xelion bijna 9.000 MKB-organisaties laten overstappen op een VoIP oplossing. Op basis van die ervaring hebben we de volgende tips opgesteld. Met deze aanwijzingen maak je van jouw VoIP-migratie een succes.

1. Keuzevrijheid dankzij open standaarden

Je kent het gevoel misschien wel. Je werkt met een bedrijfsapplicatie of telefooncentrale en wilt vooruit. Maar daarbij ben je vaker dan je lief is met handen en voeten gebonden jouw leverancier. Die deelt de lakens uit.

De wereld van vandaag vraagt om wendbaarheid. Dat vraagt om oplossingen die zich eenvoudig laten aanpassen. Een koppeling van telefonie en jouw CRM-systeem, het gebruik van een nieuw handig telefoontoestel, een extra SIP-trunk om telefoonverkeer slimmer te routeren; het zijn allemaal voorbeelden van aanpassingen die je in de toekomst mogelijk eenvoudig en zonder veel kosten wilt kunnen doorvoeren. Dat kan alleen als jouw VoIP systeem gebruik maakt van open standaarden.

Voor zakelijke VoIP is SIP al sinds jaar en dag de industriestandaard. Voldoet een leverancier aan SIP, dan is het aansluiten van apparatuur of services van derden eenvoudig. Zo heb je als gebruiker meer vrijheid. Bovendien resulteren kleine aanpassingen niet direct in torenhoge rekeningen.

TIP: Kies altijd voor een VoIP-systeem dat gebaseerd is op open SIP-standaarden. Ook API's voor het aansluiten van systemen van derden zijn een plus. Daarmee koppel je de oplossing eenvoudig aan bijvoorbeeld Outlook, of jouw CRM-pakket. Dat bespaart geld in de toekomst en vergroot de keuzemogelijkheden.

2. Gebruikersgemak is allesbepalend

De wereld kent vele prachtige telefonieoplossingen met krachtige functionaliteiten voor het verbeteren van de bereikbaarheid. Maar techniek is niet meer leidend. Succesvolle producten blinken uit in gebruikersgemak, want werknemers willen werken met eenvoudig bruikbare producten. Ook de geavanceerde functies zoals terugluisteren van gesprekken of conferencing moeten eenvoudig werken. Duimdikke handleidingen en ingewikkelde menu's staan de acceptatie en adoptie van een oplossing in de weg. Niet voor niets zijn Apple, Ikea en Bol.com zo succesvol.

TIP: Vraag tijdens het selectieproces altijd om een demo. Overtuig jezelf of de beloofde mogelijkheden toereikend zijn. Maar let ook de gebruikersinterface. Jouw medewerkers moeten daar verliefd op worden.

3. Overal en altijd op de juiste manier in contact

Jouw relaties en collega's verwachten dat je snel reageert; dat je op verschillende manieren en verschillende momenten contact met hen onderhoudt. Mail en telefonie is niet meer toereikend, presence en chat nemen snel in belang toe. Ook videocommunicatie maakt een opmars. Je schakelt voortdurend tussen die verschillende contactvormen. Daarbij switcht je continu tussen applicaties, gebruikersmenu's en adresboeken. Dat is lastig en omslachtig.

Volgens een recent onderzoek onder MKB-organisaties zien 80% van alle gebruikers de voordelen in van het afhandelen van alle communicatie via één applicatie. Niet meer voortdurend switchen tussen mail, chat en telefoon, maar alle vormen van communicatie bij elkaar in één menu. Bovendien beschikbaar op alle apparaten die je gebruikt. Ben je op kantoor, dan werk je met de PC. In de auto of bij een klant gebruik je de tablet of smartphone. Altijd de juiste vorm van communicatie binnen handbereik en op elk apparaat waarmee je communiceert. Dat resulteert in tijdwinst.

TIP: Jouw zakelijke communicatie wordt steeds veelzijdiger. Wees daarvan bewust. Relaties verwachten dat je op elke plaats op de juiste manier met hen in contact staat. Beperk de keuze dus niet alleen tot telefonie, want in de nabije toekomst is dat niet meer voldoende om aan die behoefte te voldoen.

4. Service als visitekaartje

Jouw relaties worden steeds veeleisender en leggen de lat steeds hoger. Bereikbaarheid van medewerkers en adequate service zijn een 'must' voor een duurzame relatie met de klant. Voor het overgrote deel van het MKB is bereikbaarheid een belangrijk thema. Maar in de praktijk is aansturen op bereikbaarheid van jouw mensen lastig, want de juiste tools ontbreken.

Voor die aansturing zijn real time wallboards belangrijk. Hierop kun je inkomende en uitgaande gesprekken volgen. Maar denk ook aan slimme wachtrijen, het delen van gesprekken met collega's en heldere rapporten over inkomende en uitgaande gesprekken met klanten. Sturingsinformatie die jouw service verbeteren en de productiviteit van jouw mensen inzichtelijk maakt.

Veel van de hedendaagse VoIP-systemen faciliteren deze behoeften nauwelijks. Daarmee negeren ze een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering.

TIP: Investeer in een VoIP-centrale die een professionele klantengang kan inrichten, zodat relaties goed en snel bediend worden en waarbij je de eisen die je stelt aan wachttijden, aanbod van gesprekken en de afhandeling ervan real time en op elke plek kunt volgen. Wallboards, wachtrij-management en heldere rapportages zijn daarbij onmisbaar.

5. Integratie werkt in jouw voordeel

Moderne telefonie/VoIP-systemen omvatten meer functies dan alleen telefonie. Dat is handig, want naast bellen gebruik je vaak ook chat, sms, video of presence vanuit één systeem. Jammer genoeg hebben veel VoIP-aanbieders de makkelijkste weg gekozen en de verschillende communicatiefuncties aan elkaar 'geplakt'. Zo'n oplossing ziet er aan de buitenkant misschien leuk uit, maar werkt onhandig.

Een voorbeeld: Stel dat iemand zijn telefonische bereikbaarheid aanpast, dan moet dat uiteraard ook automatisch voor presence, chat en sms gelden. Maar omdat veel oplossingen bestaan uit losse modules, vergt dat vaak onnodig vele handelingen.

Een ander voorbeeld: Als een VoIP-systeem in de klantcontactkaart bijhoudt hoe vaak je met een relatie contact hebt, wil je naast telefoongesprekken ook andere vormen van communicatie kunnen zien. Alleen bij de systemen die daadwerkelijk alle communicatiefuncties in één database en beheeromgeving integreren, ervaar je de daadwerkelijke voordelen van Unified Communications en samenwerking ('collaboration').

TIP: Kies een systeem waarin diverse telefonie- en UC-functies daadwerkelijk zijn geïntegreerd. Dat levert aanzienlijk tijdwinst op voor beheerders. Gebruikers profiteren van de eenduidige werking en dezelfde contact- en gespreksgegevens voor alle modules.

6. Vast en mobiel komen samen

Tot voor kort waren vaste en mobiele telefonie twee werelden. Inmiddels komen deze in een razend tempo samen. Een gebruiker wil niet langer via verschillende toestellen op verschillende nummers bereikbaar zijn. Een volwassen VoIP-systeem laat elke smartphone volledig integreren met de VoIP-telefooncentrale.

Daarmee beschikt een gebruiker over minimaal de volgende functies: één zakelijk adresboek, beschikbaarheid van collega's, altijd inzichtelijk uitbellen en inbellen op een nummer en tenslotte eenvoudig scheiden van privé en zakelijk.

TIP: Zorg voor een systeem dat vast en mobiel standaard mogelijk maakt op elke smartphone en met elk type abonnement. Hierdoor voorkom je gedwongen wijkverandering bij één provider en kiest je de abonnementen die het best bij jouw mensen past. Daarmee behoud je keuzevrijheid en bespaar je uiteindelijk (veel) geld.

7. Een leverancier die kan meebewegen

Kenmerkend van MKB-bedrijven is dat zij in hun wensen en werkwijze onderling sterk verschillen. Anderzijds verwacht elke MKB'er serieuze aandacht van zijn telecomleverancier, omdat telecom een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering is. Grote telefonieproviders hebben het daarmee moeilijk. Accountmanagers zijn ver weg, supportvragen komen uit in anonieme call centers en het realiseren van specifieke wensen is doorgaans onmogelijk. Niet voor niets blijkt uit onderzoek dat veel MKB-organisaties niet tevreden zijn over hun telecomleverancier.

TIP: Kies voor een partij die bij jou past. Een leverancier met de focus op VoIP en met kennis van de Nederlandse markt. Je verwacht iemand die jou belangrijk vindt, die met jou kan meebewegen. Een partij die bij escalaties of speciale verzoeken directe en korte lijnen heeft met de fabrikant. Kortom, zorg er voor dat je ook na gunning van de opdracht nog de aandacht krijgt die jij verdient.

8. Inzicht in kosten

Ruim 20 procent van alle bedrijven heeft volgens onderzoek geen zicht op de telecomkosten. Nog altijd doen providers hun best om aanbiedingen niet transparant te maken, waardoor diensten goedkoper lijken dan ze zijn. Je wordt verrast met extra kosten voor 'onschuldige' extra opties als activeren van voicemail, wachtrijen, rapportages, vast-mobiel functies of andere zaken die gewoon standaard deel moeten uitmaken van een VoIP-aanbieding. Met name de aanbiedingen van de grote providers zijn daardoor soms tot 35 procent duurder dan nodig.

TIP: Kies voor een VoIP-aanbieding waarin de functies zo veel mogelijk in een vaste prijs per gebruiker zijn ondergebracht. Zorg ook dat je de vrijheid behoudt om jouw telefonie-abonnement (SIP-trunk of SIM-kaarten) tussentijds te wijzigen. Dat voorkomt onnodige extra kosten in de toekomst.



Tot slot: UC is bovenal telefonie

Voor het overgrote deel van ondernemingen in het MKB is en blijft telefonie de levensader met hun klanten. Een minder goede telefonische bereikbaarheid resulteert direct in een slechtere reputatie of minder omzet. Bijna een derde van MKB-organisaties haalt niet het maximale uit de mogelijkheden van vandaag omdat hun leverancier of hun systeem tekort schiet.

Kies een VoIP systeem dat daadwerkelijk alles biedt dat een modern telefoniesysteem aan functies dient te bieden. Laat je niet te snel afschepen dat zaken die jouw wensen niet kunnen aanbieden omdat ze lastig zijn voor de leverancier. Informeer over beschikbaarheidservaringen en vraag om referenties. Telefonie is en blijft voor jouw organisatiebedrijf immers van eminent belang. Voorkom daarom verkeerde keuzes.

Over Xelion

Xelion uit Delft ontwikkelt communicatieoplossingen en biedt deze al meer dan 15 jaar aan in de Nederlandse en Britse markt. Xelion is een communicatiesysteem dat diverse soorten berichtenverkeer integreert. Het maakt niet uit of via een PC, tablet, smartphone of bureautelefoon wordt gecommuniceerd. De gebruiker is altijd verbonden met het systeem. Een uitgebreid adressenboek, beschikbaarheidsinformatie, agendabeheer of integratie met CRM/ERP-systemen – deels gepatenteerde - mogelijkheden die medewerkers in staat stellen hun werk slimmer te doen.

Xelion is in de afgelopen jaren diverse malen verkozen tot beste VoIP/telefonie-oplossing in de Nederlandse markt. Daar zijn een aantal goede redenen voor:

- **Functioneel compleet**
Xelion is een platform dat standaard alle vormen van zakelijke communicatie faciliteert. Extra functies zijn eenvoudig te activeren op het systeem en alle functies zijn met elkaar geïntegreerd.
- **Open standaarden**
Xelion is gebaseerd op open standaarden. Daardoor zijn organisaties nooit afhankelijk van één leverancier. Dat geeft maximale keuzevrijheid. Nu en in de toekomst.
- **Kennis en support dichtbij**
Alle ontwikkeling en support vindt plaats in Nederland. In dialoog met onze gebruikers en kennispartners ontwikkelen we zakelijke communicatieoplossingen die naadloos aansluiten op de wens van MKB-organisaties.
- **Altijd beschikbaar**
Xelion-oplossingen zijn betrouwbaar. Gaat er toch iets mis, dan kunnen we 24/7 storingen verhelpen. We staan garant voor de hoogste beschikbaarheid en duidelijke service levels.
- **Lagere exploitatiekosten**
Dankzij eenvoudige beheertools en een licentiemodel dat alle functionaliteit standaard omvat, voorkom je onnodige kosten. Dat resulteert in 30 tot 40 procent lagere exploitatielasten dan traditionele oplossingen.
- **Nummer één in gebruikersgemak**
Met de intuïtieve, gepatenteerde gebruikersinterface kan iedereen direct aan de slag. Gebruikers ontdekken zelf steeds nieuwe functies en halen daarmee meer uit het systeem.

Al tweemaal op rij is Xelion verkozen tot beste hosted voice oplossing voor kleine en middelgrote organisaties. Inmiddels wordt Xelion ingezet binnen duizenden bedrijven en instellingen. Nieuwsgierig naar wat Xelion voor jouw organisatie kan doen? Benader ons en we vertellen je graag meer.



Staalweg 40
2612 KK Delft
T: 015-251 14 11
E: info@xelion.com
I: www.xelion.com

