

WHITEPAPER

IS HOSTED VOIP EEN OPLOSSING VOOR UW ORGANISATIE?

Inleiding

Hosted VoIP oplossingen zijn de laatste jaren behoorlijk in opkomst. En niet zonder reden. Hosted VoIP biedt bedrijven een bijzonder professioneel telefoonsysteem dat normaal alleen is voorbehouden aan bedrijven in de grootzakelijke markt. Hosted VoIP biedt een telefoonsysteem met een breed scala aan functionaliteiten maar tegen aanzienlijk lagere kosten.

Met name het MKB is in haar keuze altijd beperkt geweest tot dure en minder flexibele vaste telefooncentrales. Er is tegenwoordig echter een alternatief; Hosted VoIP.

Hosted VoIP van Tritel biedt uw organisatie de volgende voordelen:

- **Veel functionaliteiten**
De mogelijkheid om gebruik te maken van zeer uitgebreide functionaliteiten zonder dat u voor iedere specifieke functionaliteit moet betalen. Dit is bij de aanschaf van een nieuwe vaste telefooncentrale wel het geval.
- **Flexibiliteit:**
Hosted VoIP is een flexibele oplossing omdat het onder andere in technisch opzicht met uw organisatie meegroeit. Zowel bij het kleiner als groter worden van uw organisatie. U heeft de optimale controle over uw eigen telefonieomgeving.
- **Kostenbesparingen**
Naast de lage investering resulteert Hosted VoIP in behoorlijke kostenbesparingen op onder andere belkosten en infrastructuur. Kortom: een lage Total Cost of Ownership (TCO).

Deze whitepaper geeft inzicht in de vraag of de Tritel Hosted VoIP oplossing geschikt is voor uw organisatie, benoemt de diverse voordelen van een dergelijke oplossing en geeft inzicht in de eenvoud van het gebruik van Hosted VoIP.

Een professionele telefooncentrale geeft uw bedrijf een voorsprong op de concurrent

U wilt waarschijnlijk professioneel overkomen en bereikbaar zijn voor uw klanten. De eerste keer dat uw klanten u daarop beoordelen is via de telefoon. Bereikbaarheid is essentieel. Uw telefonieomgeving speelt daarin een zeer grote rol.

De keuze voor een nieuwe telefonieomgeving moet daarom op meer argumenten dan uitsluitend de kosten worden gebaseerd. Kostenbesparing is weliswaar een belangrijk argument voor veel bedrijven in het MKB om over te stappen van een traditionele telefooncentrale naar een Hosted VoIP oplossing. Men is echter niet altijd op de hoogte van de vele belangrijke functionaliteiten van een Hosted VoIP oplossing.

IP Telefonie (VoIP) – telefonie over een IP verbinding – is inmiddels geaccepteerd als de nieuwe standaard voor bedrijven. VoIP biedt immers een breed scala aan functionaliteiten ten opzichte van traditionele telefooncentrales. Door de interne en externe communicatie goed te analyseren en hieraan de juiste functionaliteiten te koppelen, resulteert dit absoluut in een verhoogde productiviteit en klanttevredenheid.

Deze extra functionaliteiten én de aanzienlijke kostenbesparingen zorgen ervoor dat de Tritel Hosted VoIP oplossing met name interessant is voor het MKB.

Wat is VoIP?

Men verwacht de term VoIP nogal eens met het begrip 'Internet bellen'. VoIP is inderdaad mogelijk over het Internet, maar daarnaast ook op ieder ander datanetwerk.

VoIP of Voice-over-IP is een technologie dat Internet of een ander IP-netwerk gebruikt om spraak te transporteren. Traditioneel is de infrastructuur van telefonie- en dataverkeer gescheiden. Telefonieverbindingen komen tot stand via een analoge lijn, het transport van data vind plaats over bijvoorbeeld een ISDN-2 verbinding.

Met de VoIP technologie is het echter mogelijk om zowel telefonie als data over één IP-lijn te transporteren zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van één van beide verbindingen.

SIP (Session Initiation Protocol) is het protocol op basis waarvan dit mogelijk is. Het is een wereldwijd geaccepteerde standaard dat multimediale communicatie mogelijk maakt (video-, audio- en datacommunicatie). Spraak wordt als data ingepakt en verzonden over een IP-netwerk. Dit levert een kwalitatief hoogwaardige telefoonverbinding op.

Telefoonverbindingen komen dus niet meer tot stand via telefoonaansluitingen maar op basis van IP-verbindingen. Dit maakt VoIP uitermate flexibel. Een intern telefoonnummer kan bijvoorbeeld gekoppeld worden aan een IP-adres, waardoor een telewerker ook thuis via dat telefoonnummer bereikt kan worden.

Wat zijn de voordelen van Hosted VoIP voor uw bedrijf?

Met de Hosted VoIP oplossing van Tritel heeft u tegen zeer beperkte investering de mogelijkheden van een professionele telefonieomgeving. Een telefonieomgeving zoals ook bedrijven op de AEX gebruiken.

Een eigen telefooncentrale op kantoor is duur en onderhoudsintensief. Voor bedrijven met 1 tot 500 werkplekken biedt Tritel u een hosted telefooncentrale in twee redundante en beveiligde datacenters. Daarmee heeft u geen kosten van de aanschaf, installatie en het onderhoud van een eigen IP of traditionele telefooncentrale.

Hosted VoIP heeft een aantal belangrijke voordelen, te weten:

Optimale klantgerichtheid

Gebruikers kunnen bijvoorbeeld een eigen keuzemenu samenstellen (Auto-attendant), de voice-mail naar hun e-mail adres laten routeren, real-time gespreksdetails bekijken en nog veel meer. U kunt uw klanten bijvoorbeeld automatisch naar de juiste persoon routeren zonder dat hen verteld wordt op te hangen en een ander nummer te bellen. Zaken die de klantgerichtheid binnen uw organisatie sterk verbeteren.

Hosted VoIP is flexibel

De Hosted VoIP oplossing van Tritel is ontzettend flexibel. Uw organisatie kan beginnen met één werkplek en vervolgens eenvoudig doorgroeien naar een ongelimiteerd aantal werkplekken. Het toevoegen van nieuwe nummers en de portering van bestaande nummers kan eenvoudig worden geregeld. Groei van uw organisatie is eenvoudig te managen. Dit in tegenstelling tot een fysieke eigen telefooncentrale waarbij u nieuwe ISDN lijnen, extra interface kaarten en dergelijke moet aanschaffen.

Lagere Total Cost Of Ownership (TCO)

Een investering in de Tritel Hosted VoIP oplossing is beduidend lager dan de aanschaf van een eigen telefooncentrale. Ook de maandtarieven zijn lager dankzij bijvoorbeeld de combinatie van Hosted VoIP met Tritel Zakelijk Internet. Daarnaast zijn ISDN lijnen, aparte Internet lijnen (xDSL) en een servicecontract voor de nieuwe telefooncentrale overbodig. En de belkosten zijn al snel circa 50% lager.

Hosted VoIP is niet gebonden aan één locatie

De Tritel Hosted VoIP oplossing routeert telefoongesprekken naar elke werknemer, onafhankelijk van waar deze werknemer zich bevindt. Of uw werknemers zich nu op kantoor, thuis of in het buitenland bevinden.

Continue onderhoud en upgrades

Met de Tritel Hosted VoIP oplossing staat er op uw kantoor geen hardware. Tritel verzorgt het volledige onderhoud en voert upgrades automatisch door. U maakt dus altijd gebruik van de laatste technologieën.

Continue dienstverkleining

Uw business moet ten allen tijde doorgaan en bereikbaar zijn. De Hosted VoIP oplossing van Tritel garandeert dit. In tegenstelling tot een traditionele telefooncentrale is Tritel in staat om real-time uw binnenkomend telefoonverkeer om te leiden naar een alternatief nummer. Bij eventuele calamiteiten blijft u zo voor uw klanten en leveranciers altijd bereikbaar.

Is Hosted VoIP geschikt voor ieder bedrijf?

Het vervangen van een bestaande telefooncentrale moet een weloverwogen beslissing zijn. Hosted VoIP is enorm in opkomst, maar daarmee niet altijd voor ieder bedrijf de meest ideale oplossing. Multinationals met een eigen IT beheerafdeling zijn bijvoorbeeld prima in staat om zelf een VoIP oplossing te beheren.

Kleinere bedrijven streven echter naar een lagere TCO (Total Cost of ownership). Het exploiteren van een eigen professionele telefooncentrale is een te grote investering en daarmee onrendabel. Een belangrijk argument om te kiezen voor de Hosted VoIP oplossing van Tritel. Geen grote investering, maar wel alle functionaliteiten van een professionele telefooncentrale.

Een aantal kenmerken van uw organisatie kunnen bepalend zijn voor de keuze voor een Hosted VoIP oplossing of een eigen telefooncentrale op locatie. Onderstaande tabel beschrijft een aantal van deze kenmerken.

Hosted VoIP oplossing

- Start-ups & MKB bedrijven
- Bedrijven met meerdere vestigingen
- Bedrijven met telewerkers
- Virtueel kantoor
- Bedrijven met een dynamisch personeelsbestand
- Bedrijven met een significant belvolume
- Veel functionaliteiten benodigd
- Concurrerend voordeel

Telefooncentrale op locatie

- Grote bedrijven met eigen IT resources
- Bedrijven met een statisch personeelsbestand
- Geen functionaliteiten benodigd
- Minimaal belvolume

Functionaliteiten van het Hosted VoIP platform van TRITEL

Tritel biedt tegen een vast maandelijks tarief een professionele hosted telefooncentrale. Een telefoniesysteem dat meegroeit met uw organisatie en dat gemakkelijk uit te breiden is qua functionaliteit. Dit maakt uw bedrijf professioneler en zorgt voor een efficiënt beheer van uw telefoonverkeer.

Hieronder een greep uit de mogelijke functionaliteiten van de Hosted VoIP oplossing van Tritel.

Functionaliteiten:

- Call forwarding
- Call waiting
- Call parking
- Call Pick up
- Busy Lamp Field (BLF)
- Geautomatiseerd antwoordapparaat
- Do not disturb
- Call Hold
- Call transfer (warm en/of koud doorverbinden)
- Call Group / Hunt Group
- Follow me
- Voice mail bedrijf en/of persoonlijke voicemail
- Voicemail 2 email
- Fax 2 email
- Wachtmuziek
- Auto-attendant (keuzemenu)
- En nog veel meer

Zoals u kunt zien zijn de mogelijkheden eindeloos. De keuze voor bepaalde functionaliteiten zullen altijd nauwkeurig moeten worden afgestemd op uw organisatie. Wij pleiten daarom voor een goede analyse van uw situatie en wensen. Vanuit dit vertrekpunt is in principe alles mogelijk en bespreekbaar.

Hosted VoIP van TRITEL is eenvoudig en snel te implementeren

De implementatie van een Hosted VoIP oplossing is eenvoudig en vergt minder planning dan de implementatie van een traditionele telefooncentrale.

Wat heeft u nodig voor Hosted VoIP?

1) Een kwalitatieve zakelijke IP-lijn.

Deze door Tritel geleverde IP-lijn wordt gebruikt om het telefoonverkeer (en eventueel het internetverkeer) via gescheiden wegen te routeren.

2) IP-telefoontoestellen.

Tritel configureert en test deze IP-toestellen vooraf. Een IP toestel dient het standaard SIP protocol te ondersteunen. Tritel installeert deze toestellen op de gewenste locatie.

Overstappen naar Hosted VoIP

Ondanks de grote voordelen van Hosted VoIP heerst bij een groot aantal bedrijven in het MKB nogal wat koudwatervrees bij het overgaan naar Hosted VoIP. Geheel ten onrechte vindt Tritel. Hosted VoIP en ook het overgaan naar Hosted VoIP is een volkomen veilige en betrouwbare stap.

Tritel garandeert dit door de projecten intensief te begeleiden middels een toegewijde projectmanager. Daarnaast wordt de nieuwe situatie eerst parallel gebouwd naast de huidige telefonieomgeving. In elke fase neemt Tritel het zekere voor het onzekere en worden alle functionaliteiten in het Hosted VoIP platform getest en geconfigureerd. En daarnaast krijgt u vooraf uitleg en training. Bij volledige tevredenheid worden uw telefoonnummers geporteerd naar het Tritel VoIP platform.

In deze nieuwe situatie heeft u geen ISDN lijnen en aparte (X)DSL internetverbindingen meer nodig. Uw oude telefoontoestellen en de oude fysieke telefooncentrale zijn daarbij overbodig geworden. Het dure servicecontract dat bij deze fysieke telefooncentrale hoort, kunt u opzeggen.

Heeft u meerdere vestigingen? De nieuwe geleverde IP-lijn maakt het ook mogelijk om onderling dataverkeer te routeren.

CONCLUSIE

De keuze voor een nieuw telefooncentrale was voor het MKB tot sinds kort zeer beperkt. Men moest kiezen voor een traditionele telefooncentrale of een telefooncentrale op locatie. Beiden blijken vaak een dure en niet flexibele oplossing.

Met Hosted VoIP is er met name voor bedrijven in het MKB veel meer mogelijk. U kunt uw organisatie voorzien van een professioneel telefoniesysteem met uitgebreide functionaliteiten dat eenvoudig is te installeren en kostenbesparend is.

Zoals wij al eerder in deze whitepaper hebben aangegeven is het belangrijk om een goede analyse te maken van uw huidige situatie. Hosted VoIP is alleen een succes als de functionaliteiten goed aansluiten op uw specifieke situatie en wensen. Bent u benieuwd naar de mogelijkheden van Hosted VoIP voor uw organisatie? Neem dan contact op met Tritel om uw situatie en wensen kenbaar te maken of voor meer informatie over onze diensten.

TRITEL BV ALKMAAR

Robijnstraat 76
1812 RB ALKMAAR
Postbus 9434

T 072 - 711 2 711
F 072 - 711 2 712

W: www.tritel.nl
E: info@tritel.nl

TRITEL NOORD

Zonedauw 16
9202 PA Drachten

T 0512 - 820 282
F 0512 - 820 283

Over Tritel:

Tritel is een innovatieve speler met hoogwaardige telecomoplossingen, gebaseerd op de nieuwste VoIP technologieën. Tritel biedt een All-IP concept dat met name interessant is voor bedrijven tot 500 werkplekken in het MKB. Klanten van Tritel hebben de beschikking over een toegewijd projectmanager. Door deze korte communicatielijnen kunnen wij vragen snel een eenvoudig beantwoorden.

Eén van onze belangrijkste diensten is Hosted VoIP. Dit geeft het bedrijfsleven tegen kleine investeringen de beschikking over een volwaardige spraakdienst. Onze klanten maken gebruik van onze twee beveiligde datacenters. Hierdoor hebben zij de beschikking over een telefooncentrale met functionaliteiten die men normaal gesproken alleen zou verwachten bij een geavanceerde bedrijfscentrale. Daarnaast besparen onze klanten aanzienlijk op de belkosten in hun organisatie.