

Cloud telefonie: meer voor minder

Trends. Makes IT easy

trends
TRENDS
TRENDS ICT GROEP

www.trends.nl



Ondernemers houden handen vrij om te ondernemen

Betere bereikbaarheid, hogere productiviteit, lagere kosten en stevige reductie van de investeringen in telefonie. Vier beloften die worden ingelost door cloud telefonie: de telefooncentrale de deur uit.

Met cloud telefonie is niet alleen een eigen telefooncentrale binnen de bedrijfsmuren overbodig: het geeft ondernemers ook direct inzicht in de kosten per werknemer als het gaat om telefonie. En het geeft de ondernemer ook ongekende flexibiliteit. Meer of minder werkplekken voorzien van een eigen telefoon-aansluiting is nu een kwestie van een paar muisklikken geworden.

Wie belt via de cloud, is desgewenst altijd bereikbaar: op eenvoudige wijze vaste telefoonnummers koppelen aan mobiele telefoons. Zodat de medewerker voortaan te contacteren is via één nummer.

De productiviteit stijgt eveneens: medewerkers kunnen samenwerken aan een offerte voor klanten zonder dat zij noodzakelijkerwijs allen in dezelfde ruimte hoeven te zitten. Overleggen kan via tele- of videoconferencing. Zonder torenhoge meerkosten.

Ondernemers bankieren al via internet. Nu is het tijd voor bellen via internet. In dit e-book kunt u lezen wat de voordelen zijn van cloud telefonie en hoe een collega ondernemer er de vruchten van plukt.



Cloud bellen ontzorgt

De meeste Nederlanders werken tegenwoordig met 'iets uit de cloud'. Bijvoorbeeld omdat zij internetbankieren: de software staat immers niet op hun pc, smartphone of tablet computer maar draait op de servers van de bank. Cloud computing in de meest pure vorm. Niet alleen software is vanuit de cloud af te nemen. Ook misschien minder voor de hand liggende zaken als telefonie gaan meer en meer naar de cloud.

Wie 'in de cloud werkt', neemt afscheid van een paar dingen. Allereerst is er de software. Waar vroeger programma's moesten worden aangeschaft, al dan niet in de vorm van een jaarlijks te betalen licentie, is het nu een kwestie van het afsluiten van een abonnement. Ondernemers betalen per werkplek een bepaald bedrag per maand om bijvoorbeeld kantoorsoftware zoals Microsoft Office te kunnen gebruiken. Het prettige is daarbij dat de kosten inzichtelijk en voorspelbaar zijn.

Het zorgt ook voor een grote flexibiliteit bij het ondernemen. Immers: als er medewerkers bij komen, dan is het direct te berekenen wat dat aan extra softwarekosten met zich meebrengt. En omgekeerd: zijn er minder medewerkers (bijvoorbeeld omdat de seizoensdrukke voorbij is) dan dalen de software uitgaven ook navenant omdat er dan softwareabbonementen kunnen worden opgezegd.

Een ander prettige bijkomstigheid is dat ondernemers (of hun ICT-afdelingen) zelf niet meer hoeven op te draaien voor het onderhoud en beheer van de software. Dat kostbare karweitje komt voortaan voor rekening van de cloud-aanbieder.

Gratis onderling bellen via de cloud

Telefonie heeft de weg inmiddels ook naar de cloud weten te vinden. De telefooncentrale bestond de afgelopen jaren al in toenemende mate uit software die in een mooie kast met een beeldscherm plus de nodige knoppen en lampjes was gevat. Dat kastje kan nu de deur uit. De telefooncentrale staat namelijk in de cloud te draaien.

Met alle voordelen van dien. Want net als met de Office-software betalen ondernemers nu domweg per maand naar gebruik. De telefooncentrale staat niet meer op de balans: het is een maandelijks uitgave geworden. Ook het onderhoud en het beheer is verleden tijd geworden. Die taak ligt eveneens bij de aanbieder van de cloud dienst. Overigens kan desgewenst ook afscheid worden genomen van de 'vaste' telefoon die op de bureaus prijkte, aangezien cloud telefonie met de laptop, pc, smartphone of tablet kan. Een headset met microfoon kan hierdoor de telefoon vervangen. Weer een investering die overbodig is geworden. En in veel gevallen levert het nog meer kostenvoordelen op. Bijvoorbeeld omdat er meerdere vestigingen zijn. In dat geval wordt er namelijk tussen die vestigingen gratis gebeld. Ook niet onaardig als kostenvoordeel.

Cloud telefonie heeft nog paar andere pluspunten voor ondernemers en hun medewerkers. Zo is er meer functionaliteit voorhanden: van teleconferencing tot het ingeven van een aanwezigheidsstatus. Zelfs videoconferencing is bij sommige cloud telefonie al mogelijk. Functies die tot dusver alleen tegen de nodige extra investeringen binnen handbereik kwamen.



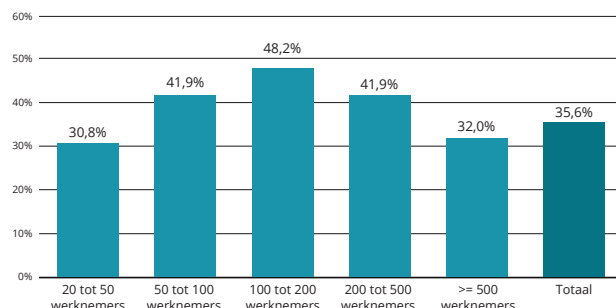
Ondernemers gaan de cloud in

Dat cloud telefonie aan populariteit wint, blijkt ook uit recent onderzoek van het Nederlandse marktonderzoeksbureau Conclusr. Het onderzoek toont aan dat er weliswaar al behoorlijk wat gebruik is van zogenoemde 'cloud telefonie-oplossingen', maar dat dit nog maar het begin is.

Reeds 36 procent van de ondervraagde organisaties (vestigingen vanaf 20 werknemers) heeft begin 2015

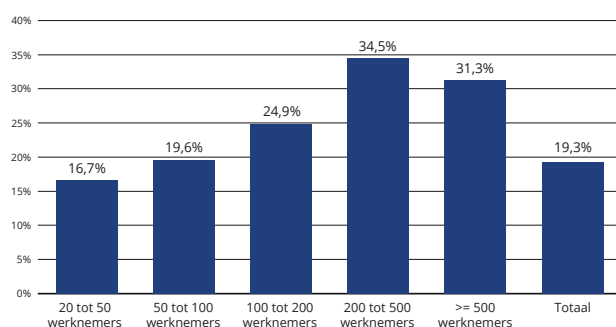
aangegeven dat naast IT men ook voor telefonie zoveel mogelijk richting cloud-oplossingen wenst te gaan. En dat is een vrij fors deel van de markt.

Mate waarin men richting of keuze waarschijnlijk acht: "Zoals ook in de IT zullen wij onze telefonie oplossing zoveel mogelijk in de Cloud gaan regelen"



Basis: alle vestigingen (n=574)
Bron: Conclusr Research, maart 2015

Gebruik telefonie uit de Cloud / Voice in the Cloud oplossing 2015

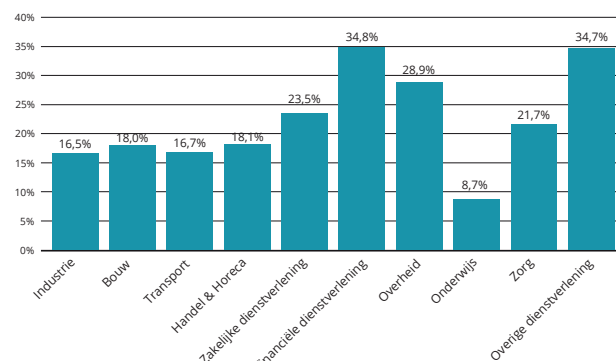


Basis: alle vestigingen (n=574)
Bron: Conclusr Research, maart 2015

Met name middelgrote ondernemingen zijn van plan om de oude telefooncentrale letterlijk de deur uit te doen, aldus Conclusr.

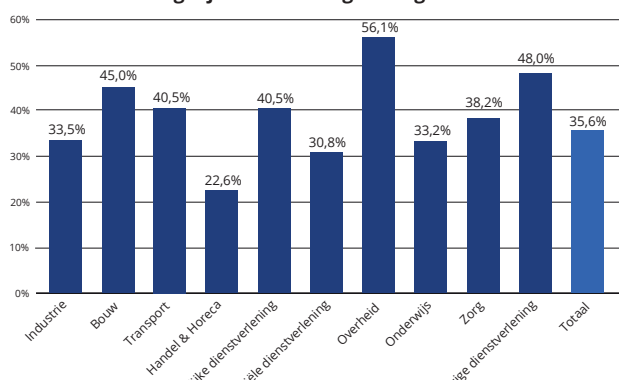
Wel is er tussen de verschillende bedrijfssectoren het nodige verschil.

Gebruik telefonie uit de Cloud/Voice in the Cloud oplossing 2015



Basis: alle vestigingen (n=574)
Bron: Conclusr Research, maart 2015

**Mate waarin men richting of keuze waarschijnlijk acht:
"Zoals ook in de IT zullen wij onze telefonie oplossing zoveel
mogelijk in de Cloud gaan regelen"**



Maar het algemene patroon is al zeer duidelijk. Cloudcomputing is een wens van velen als het om de totale ICT gaat. Zoals gezegd: er is verschil in gebruik maar ook in intentie tussen de verschillende sectoren. De (lokale) overheid toont wat dat betreft veel potentieel. Maar ook organisaties in sectoren als industrie en handel zijn van plan de komende jaren telefonie als cloud dienst af te nemen.

Bellen vanuit de cloud levert voordelen op. Niet alleen als het gaat om kostenbesparingen, maar zeker als het aankomt op meer flexibiliteit én functionaliteit. Met daarbij een grote mate van inzichtelijkheid via één maandelijkse factuur.

En, ook niet onbelangrijk, ondernemers hoeven zich niet meer druk te maken over updates, beheer en onderhoud. Dat wordt keurig voor hen geregeld, zodat zij de handen nog meer vrij houden om te ondernemen. Want daar gaat het tenslotte om.

Ook bellen als een multinational?

Zelf bellen of gebeld worden: voor veel organisaties is telefonie een eerste levensvereiste. Maar om nou te zeggen dat alle kosten gerelateerd aan telefonie ook een feest zijn? Niet echt. Maar het hoeft niet zo te zijn.

Allereerst is er de telefooncentrale. Dat is weliswaar een investering die binnen een aantal jaar is afgeschreven, maar het blijft een aardige uitgave zo in één keer. En

daarna is er nog het onderhoud: een fluitje van een cent voor de leverancier van het apparaat, maar die rekening die er bij hoort, is minder prettig.

En niet alleen de aanschaf en het onderhoud zijn financiële drempels als u de telefooncentrale fysiek in huis hebt gehaald. Want in goede tijden wilt u kunnen opschalen met bijvoorbeeld een aantal tijdelijke krachten die allen telefonisch bereikbaar moeten zijn. Kan uw telefooncentrale dat wel aan of kost het weer wat extra aan nieuwe hard- of software? En die extra telefoontoestellen? Ook dat moet weer worden betaald. Plus nog dat iemand al die zaken moet installeren. Omgekeerd: als het even wat minder gaat, of de grootste drukte is voorbij, dan wilt u juist weer een stapje terug kunnen doen. Maar ja, u hebt al geïnvesteerd in die uitbreiding van de telefooncentrale en het aantal telefoontoestellen. Jammer van het geld.

Kan het ook anders? Tegenwoordig wel. Met bellen vanuit de cloud om precies te zijn. De telefooncentrale bevindt zich niet meer binnen de bedrijfsmuren. Sterker nog: de telefooncentrale is geen kastje meer, maar het is software geworden. Geavanceerde software die op een computerserver draait. Iets waar grote organisaties al enkele jaren op vertrouwen. Met de opkomst van cloud computing is dit nu echter ook binnen handbereik van bedrijven gekomen die misschien op dit moment nog iets compacter zijn dan Philips, Shell of Unilever.

Met cloud telefonie hebt u geen aanschafkosten meer voor een telefooncentrale. U neemt namelijk een abonnement af voor het gebruik van de functionaliteit van een telefooncentrale die bij de cloud dienstverlener op een beveiligde server draait. Net als u al gewend was met mobiele telefonie: die telefooncentrale draait immers ook niet bij u in het bedrijf maar bevindt zich keurig op de servers van de operator. Aanschaf, onderhoud en upgrades: het zijn drie kostenposten die komen te vervallen. Wel zo prettig.

Bellen vanuit de cloud biedt u nog een andere prettige 'bijkomstigheid': het stelt u in staat om flexibel te zijn.

Zonder dat het u de financiële kop kost. Als er meer mensen (al dan niet tijdelijk) moeten kunnen bellen, dan neemt u per werkplek telefonie af.

Dat wordt vervolgens maandelijks in rekening gebracht. Inzichtelijk en transparant. Wordt het wat rustiger? Dan vermindert u het aantal telefoniewerkplekken dat u afneemt. En dan daalt ook de rekening navenant. Net zo makkelijk.

Kosten vormen niet het enige voordeel van cloud telefonie.

Al is het wel een prettig pluspunt. Bellen vanuit de cloud stelt u ook in staat om, al naar gelang, meer en geavanceerde mogelijkheden toe te voegen. Zonder dat u daar zelf hard- of software voor moet aanschaffen. Bijvoorbeeld door de integratie van vaste en mobiele telefonie, zodat de medewerkers via één nummer bereikbaar zijn. Ongeacht of zij zich in het bedrijf bevinden of onderweg zijn en op hun mobiele telefoon moeten vertrouwen. Cloud telefonie levert u de flexibiliteit en functionaliteit van een multinational. Maar dan zonder multinational-kosten. Dat dan weer wel.

Kosten hand-in-hand laten gaan met de baten

Tegenwoordig hoeven ondernemers nauwelijks meer zelf te investeren in IT- en telecommunicatie-spullen. De software, van boekhoudsystemen tot kantoorautomatisering, komt uit de cloud en ook de telefonie is via 'de wolk' af te nemen. Dat scheelt licentiekosten en bespaart ondernemers de noodzaak om weer een kostbare telefooncentrale aan te schaffen.

En er zijn nog andere voordelen.

"De kosten gaan voor de baat uit." De meeste ondernemers hebben deze spreuk ongetwijfeld wel eens vaker gehoord. Je moet eerst investeren voordat er omzet en winst valt te boeken. Voor veel zaken gaat het nog steeds op. Maar als het aankomt op IT en telefonie, is de spreuk inmiddels achterhaald. Wie met cloud telefonie werkt, hoeft geen investeringen meer te doen in een telefooncentrale, upgrades en jaarlijkse onderhoudscontracten. Dat is wellicht jammer voor



het sociale contact met de onderhoudsmonteur van de telefooncentrale, maar voor uw financiën is het een positieve ontwikkeling.

Het is erg makkelijk om te roepen dat bellen vanuit de cloud u een fikse aanslag op de balans bespaart. Maar is dat te wel te becijferen? Met een zogenoemde 'Return on Investment Tool' kunt u haarfijn berekenen wat u voortaan met cloud telefonie per maand kwijt zou zijn. Zet dat tegenover de kosten die de aanschaf van een telefooncentrale en speciale bureautoestellen plus de nodige onderhoudscontracten met zich meebrengen: en klaar is Kees. Zo inzichtelijk kan het zijn.

Met cloud telefonie belt u via het computernetwerk. Dat klinkt wat technisch, maar eigenlijk is het bijzonder simpel: de grote operators doen dat namelijk al een behoorlijk aantal jaren. Als u belt (zowel via het 'vaste' als het mobiele netwerk), dan wordt spraak naar nul-len en enen omgezet en vervolgens via het netwerk getransporteerd. Telefonie is domweg een vorm van IT geworden. En dat biedt weer extra mogelijkheden, zoals de integratie van vaste én mobiele telefonie (altijd bereikbaar zijn via één telefoonnummer), het kunnen aangeven van een bereikbaarheidsstatus ('Ik ben in vergadering') en de koppeling met e-mail en andere software. Dat scheelt niet zozeer geld, maar kan u juist geld opleveren omdat (potentiële) klanten op een veel effectievere manier kunnen worden geholpen.

De grotere flexibiliteit die u krijgt door het gebruik van cloud telefonie is ook in de dagelijkse bedrijfsvoering te merken. Een voorbeeld? In drukke tijden kunt u moeiteloos een tandje bij schakelen door ingehuurde krachten de beschikking te geven over een eigen nummer en telefoniefunctie. En zodra het wat rustiger is, dan

schakelt u dat weer uit. Zo laat u de kosten wél hand-in-hand gaan met de baten.

Cloud telefonie in de praktijk: flexibeler en goedkoper

Bellen vanuit de cloud heeft dus behoorlijk wat voordelen, zo horen wij de hele tijd van verschillende leveranciers. Het zou raar zijn als zij dat niet predikten. Maar hoe zit het met de bedrijven die cloud telefonie ook echt gebruiken? Zijn zij wel tevreden? Voldoet het bellen zonder eigen telefooncentrale of is het maar behelpen?

Bij de Rotterdamse Seat-dealer Auto Carma zijn ze 'om' als het gaat om telefonie vanuit de cloud. Het autobedrijf heeft twee vestigingen in de havenstad, wat de nodige extra kosten met zich meebracht.

Allereerst hadden beide vestigingen een internet- en telefonie-aansluiting met de bekende dubbele facturen tot gevolg. Ook werd er behoorlijk veel onderling gebeld tussen de twee filialen: niet alleen door collega's maar ook om klanten door te verbinden die de verkeerde vestiging hadden gebeld.

En dan was er nog de bereikbaarheid: veel van de medewerkers zijn ambulante. En dat is in het geval van verkopers een prima teken. Het was echter minder prettig uit oogpunt van bereikbaarheid: als een medewerker van 'zijn plek af was', dan rinkelde de telefoon tevergeefs. En dat kon zomaar een geïnteresseerde autokoper in spé zijn. Het tikte allemaal aardig aan: zowel wat de telefoniekosten betreft als de keren dat medewerkers niet telefonisch bereikbaar waren.

Auto Carma-vestigingsmanager Jan-Kees Hartog bedacht dat het misschien ook anders (lees: beter en goedkoper) zou kunnen. Met bellen vanuit de cloud, bijvoorbeeld. Na het nodige zoekwerk nam hij bij leverancier Trends ICT Groep de cloud telefonie van producent Voxcall af. Het resultaat?

De twee vestigingen zijn nu onderling verbonden via een (beveiligde) internetverbinding waar zowel internetverkeer als telefoongesprekken door heen gaan.

Die telefoontjes zijn feitelijk ook 'nulletjes en eentjes' geworden en gaan (weliswaar goed versleuteld) via het internet. Mocht er een storing zijn, dan is er ook geen nood: de binnenkomende telefoontjes worden in zo'n geval automatisch doorgeschakeld naar de mobiele telefoons van de medewerkers.

Cloud bellen heeft Auto Carma allereerst een forse besparing op de telefoonrekening opgeleverd: onderling bellen is bijvoorbeeld geheel gratis geworden door de Voxcall-oplossing. En dat alleen al scheelt een aardig bedrag per maand. De kosten zijn ook inzichtelijker geworden, aangezien er geen abonnements- en gesprekskosten meer worden betaald. Voortaan rekent Auto Carma een maandelijks bedrag per aangesloten medewerker af. Transparant én flexibel.

Voor de Seat-dealer zijn er nog andere voordelen aan cloud telefonie verbonden, zo heeft vestigingsmanager Jan-Kees Hartog in de praktijk ondervonden. Zo is de bereikbaarheid van de medewerkers flink verbeterd. Dat komt ten eerste door een nieuwe menustructuur voor inkomende telefoontjes: de beller wordt hierdoor naar de juiste afdeling geleid zonder dat er een telefoniste aan te pas komt.

Verder zijn de mobiele en 'vaste' telefoons met elkaar gekoppeld: als er een telefoongesprek binnen komt, dan maakt het niet uit of de medewerker in kwestie in de buurt van zijn normale, vaste, telefoon is. Het telefoontje wordt namelijk keurig automatisch doorgeschakeld naar zijn mobiele telefoon. Ideaal voor de rondlopende verkoper of de monteur die in de werkplaats bezig is. Het helpt overigens ook dat medewerkers nu kunnen aangeven wat hun 'aanwezigheidsstatus' is.

Wie bijvoorbeeld in het Voxcall-systeem aangeeft dat hij in vergadering is, krijgt dan geen onophoudelijk rinklende telefoons meer.

Binnen komende gesprekken worden in zo'n geval automatisch doorgesluisd naar een afdelingsmedewerker die wel beschikbaar is. De kans dat er een geïnteresseerde autokoper tevergeefs belt, is nu wel heel erg klein geworden. En dat scheelt weer.

Trends Amsterdam

Hessenbergweg 73
1101 CX Amsterdam
T 020 599 599 5
E info@trends.nl

Trends Rotterdam

Hoofdweg 20
3067 GH Rotterdam
T 010 281 22 22
E info@trends.nl



www.trends.nl