

Waarom ieder bedrijf zonder telefooncentrale kan.

Cloud voice: de toekomst van communicatie

Inleiding

Er was ooit een tijd waarin bedrijven per definitie in hun eigen elektriciteitsproductie moesten voorzien. Later kwam het principe van de elektriciteitscentrale dat we vandaag nog altijd kennen. De centrale levert elektriciteit van een constante kwaliteit. De klant betaalt voor wat hij verbruikt, zonder dat hij in een eigen centrale hoeft te investeren. Wie vandaag een stekker in een stopcontact stopt, staat niet stil bij de herkomst van de elektriciteit. Een vergelijkbare beweging is aan de gang in de IT-wereld. **Bedrijven stoten hun IT-omgeving af en gebruiken applicaties, servers en storage in de cloud.** De kosten voor een eigen datacenter of het onderhoud van software zijn ze liever kwijt dan rijk.

Telefonie is de volgende stap. Waarom zou een onderneming investeren in een dure telefooncentrale? **Cloud voice vormt het alternatief: alle functionaliteit van diezelfde geavanceerde telefooncentrale, maar zonder de zware investering, zonder het onderhoud en zonder de technische hoofdbreken.** Bovendien biedt cloud voice de makkelijkste weg naar vlottere en efficiëntere communicatie met collega's, klanten, leveranciers en andere partners. Dankzij cloud voice is een gesprekspartner bereikbaar via één nummer, ongeacht of die gesprekspartner zich in de buurt van zijn pc, laptop, smartphone of tablet bevindt. Meer nog, de gesprekspartner bepaalt zelf wanneer en via welk device bij bereikbaar is. Op die manier optimaliseert cloud voice de communicatie, zowel binnen als buiten het bedrijf.

Convergentie

De voorbije twintig jaar vonden in de telefoniewereld ingrijpende veranderingen plaats. De klassieke telefoonlijn evolueerde naar ISDN. Later staken mobiele telefonie en VoIP de kop op. Bedrijven maakten daarbij gebruik van een on-premise telefooncentrale of PABX, met de bijhorende investeringen in implementatie, onderhoud en de uitbouw van interne expertise. Nam de onderneming een nieuwe functie in gebruik of kwam er een nieuwe medewerker in het bedrijf, dan voerde het telecomteam – of een externe expert – een interventie uit op de telefooncentrale. Fast forward naar vandaag. **Op heel korte tijd is de bedrijfswereld overspoeld door allerlei nieuwe toestellen, zoals laptops, smartphones en tablets. Die zorgden er meer dan ooit voor dat telefonie uitgroeide tot een heel breed begrip, met functionaliteit die veel verder gaat dan de ondersteuning van het traditionele telefoongesprek tussen twee personen.**

Telefonie staat vandaag voor een platform dat alle communicatiekanalen samenbrengt. Termen als *Unified Communications*, *Unified Messaging* en *Unified Collaboration* zijn daarbij gangbaar. Ze vormen het levende bewijs van de convergentie tussen telefonie en IT, tussen voice en data. Een communicatieplatform omvat naast vaste en mobiele telefonie vandaag ook voicemail, e-mail, fax, instant messaging, presence, videoconferencing, enzovoort. Tegelijk blijft de drempel voor zo'n functioneel uitgebreide on-premise oplossing voor heel wat bedrijven vrij hoog. Niet alleen is er de investering in de infrastructuur, maar ook de kosten voor de opbouw van expertise en voor de opleiding van de medewerkers.

Telefonie vs IT

De convergentie tussen voice en data plaatst de bedrijfswereld voor een belangrijk beslissingsmoment. Kiest de onderneming voor telefonie, die ze uitbreidt naar Unified Communications? Of vertrekt ze liever vanuit de IT-omgeving en voegt ze daar voice aan toe? Tegelijk rijst ook de vraag naar de schaal van het communicatieplatform. In het beste geval voldoet het platform niet alleen aan de huidige vereisten, maar ook aan de behoeften van de komende jaren. Het spreekt voor zich dat die voorspelling zich niet makkelijk laat maken. Is het trouwens wel economisch verantwoord om vandaag te investeren in extra capaciteit die wellicht – maar lang niet zeker – nodig zal zijn in de toekomst? Bedrijven die dezelfde vraag stelden rond server- en opslagcapaciteit, of rond het gebruik van specifieke software, hebben intussen de stap naar de cloud gezet. Ze maken eenvoudig

gebruik van de diensten en de capaciteit die ze op dat moment nodig hebben, tegen een vaste prijs per gebruiker en zonder zware investering vooraf. **Cloud voice doet net hetzelfde: alle functionaliteit voor Unified Communications en Unified Messaging bevindt zich binnen handbereik in de cloud. Omdat er geen up-front investering is vereist, verschuiven de kosten voor telefonie bovendien van capex naar opex.** Via cloud voice behoort telefonie enkel nog tot de operationele kosten van de onderneming.

Wat is cloud voice dan?

Cloud voice is een vorm van cloud computing. De eindgebruiker krijgt toegang tot een dienst die draait op een virtuele infrastructuur of 'in de cloud'. Bij cloud voice beschikken de gebruikers over de functionaliteit van een telefooncentrale, een platform voor Unified Communications, enzovoort – afhankelijk van de oplossing – terwijl de infrastructuur zich niet on-premise, maar in de cloud bevindt. **De eindgebruiker krijgt via een browser over het internet toegang tot de telefonietoepassing. De eigenlijke software en data bevinden zich in de cloud.**

Cloud voice is een zogenaamde multi-tenant oplossing. Daarbij maken de gebruikers van verschillende bedrijven gebruik van één enkele installatie. De schaalgrootte van de oplossing zorgt ervoor dat de operationele kosten per gebruiker veel lager liggen dan bij een telefooncentrale die een onderneming alleen voor de eigen medewerkers gebruikt. Dankzij zijn schaalgrootte voorziet de cloud voice service provider tegelijk in uitgebreide maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren. Wanneer de on-site telefooncentrale van een onderneming het laat afweten, betekent dat in de praktijk doorgaans dat de communicatie is onderbroken tot een herstelling is uitgevoerd. **Bij cloud voice is de bedrijfszekerheid echter altijd gegarandeerd. De cloud voice service provider beveiligd de systeem met oplossingen voor back-up en fail-over. Daardoor is bij cloud voice een uptime gegarandeerd van 99,9 procent.** De schaalgrootte van de multi-tenant omgeving zorgt er bovendien voor dat een klant zo goed als ongelimiteerd gebruikers kan toevoegen of wegnemen, in functie van de evolutie van zijn behoeften. Ongeacht het aantal gebruikers garandeert cloud voice daarbij altijd een verbinding van een hoge kwaliteit. Iedere organisatie – ongeacht haar grootte – krijgt op die manier toegang tot infrastructuur en functionaliteit die tot nog toe enkel voor de allergrootste bedrijven leek voorbehouden.

Waarom overstappen naar cloud voice?

1. Instappen zonder investering

Cloud voice vereenvoudigt de keuze die de onderneming moet maken tussen telefonie en IT. In de cloud is van een up-front investering geen sprake meer. Vooraf geïntegreerde oplossingen zijn meteen beschikbaar voor gebruik. Dat zorgt voor diverse voordelen. In de eerste plaats valt de investering in een on-premise telefooncentrale weg. De impact daarvan gaat verder dan de budgettering van de kosten voor aankoop en installatie. Zonder centrale is er immers ook geen nood meer aan de rekrutering en opleiding van eigen telefonie-experten, evenmin aan een onderhoudscontract voor de telefooncentrale.

2. In de cloud zijn de kosten voor telefonie transparant en voorspelbaar.

De onderneming geniet van dezelfde functionaliteit als bij een traditionele telefooncentrale. In plaats van een forse investering bij de start van het project, betaalt ze een maandelijks bedrag per gebruiker. Bovendien laat het cloudmodel toe om de functionaliteit af te stemmen op het profiel van de gebruiker, telkens uiteraard gekoppeld aan een aangepast tarief.

Met cloud voice maakt de onderneming zich los van de kapitaalsinvestering die bij traditionele telefonie kwam kijken. In de cloud zijn de kosten voor communicatie te omschrijven als pure operationele kosten. Daardoor verdwijnt er voor heel wat bedrijven een belangrijke drempel. De functionaliteit van een dure telefooncentrale komt via cloud voice ook binnen handbereik van iedereen, ook start-ups, kleine en middelgrote bedrijven. Cloud voice laat toe onmiddellijk met alle gewenste functionaliteit van start te gaan, waarna de oplossing mee kan groeien met de behoeften van de onderneming – telkens weer zonder investering vooraf.

3. Geen nood aan interne expertise

Een on-premise telefooncentrale vraagt een technische interventie voor iedere implementatie van nieuwe functionaliteit. Bovendien is de toevoeging van nieuwe gebruikers vaak een lastige aangelegenheid. Verder zijn upgrades duur en moet de onderneming zelf instaan voor de beschikbaarheid van de oplossing, met extra kosten voor back-up en fail-over. Omdat het bedrijf de telefooncentrale on-premise beheert, moet het ook de nodige aandacht besteden aan de beveiliging ervan. Bij cloud voice vallen al die vereisten weg.

De implementatie van functionaliteit gebeurt in de cloud. De onderneming beheert de gebruikers via een webinterface. Dat zorgt er ook voor dat de onderneming de oplossing perfect kan afstemmen op de eigen behoeften. De vraag of cloud voice tot een rigide toepassing leidt, is dan ook niet aan de orde. De onderneming behoudt haar autonomie en flexibiliteit, net zoals voorheen met een on-premise telefooncentrale. Het grote verschil is dat de housing, het beheer, de beveiliging en de gegarandeerde beschikbaarheid van de infrastructuur tot de verantwoordelijkheid van de cloud voice provider behoren, inclusief upgrades, back-up en fail-over. Opnieuw valt hiermee een belangrijke drempel weg, waardoor cloud voice de functionaliteit en voordelen van de traditionele telefooncentrale beschikbaar maakt voor kleine en middelgrote ondernemingen.

4. De ideale oplossing voor BYOD

De doorbraak van smartphone en tablet kwam er sneller dan de bedrijfswereld verwachtte. Daar is een goede reden voor. De toestellen doken eerst op in de consumentenmarkt, waarna die consumenten ze ook gingen gebruiken voor professionele doeleinden. Het is een trend die bekend staat als de *consumerization of IT*. Dat heel wat medewerkers tijdens hun job met een eigen toestel aan de slag gaan, heeft een belangrijke impact op de ontsluiting en het beheer van de IT-omgeving van de bedrijven. *Bring Your Own Device* of BYOD zorgt vaak voor een grote uitdaging, met name rond veiligheid, gebruikskosten, enzovoort. Cloud voice kan hiervoor een oplossing bieden, met name door cloud voice clients aan te bieden voor de diverse toestellen. Op die manier kan de eindgebruiker helemaal vrij een toestel kiezen, terwijl de oplossing zorgt voor een consistente gebruikerservaring, onafhankelijk van het toestel. Dat is belangrijk, aangezien de eindgebruiker in functie van de plaats of het moment een ander device ter hand neemt.



De talrijke voordelen van cloud voice

SLIM

- Vlottere communicatie tussen medewerkers, klanten, leveranciers en partners
- Budgetvriendelijke oplossing voor alle communicatiebehoeften
- Geen nood aan interne expertise rond telecom
- Vrije keuze: cloud voice werkt onafhankelijk van hardware en operator
- Bereikbaarheid via één nummer

EENVOUDIG

- Eenvoudige self-service configuratie
- Onbegrensde schaalbaarheid
- Beheer van functionaliteit en gebruikers via een webbrowser
- Geen zorgen rond upgrades voor hardware en software
- Consistente gebruikerservaring op eender welk toestel

VEILIG

- Cloud voice provider staat in voor de test en beveiliging van de architectuur
- Hosting van de oplossing in een beveiligd datacenter
- Strikte maatregelen ter bescherming van de privacy van de gebruikers
- Provider voorziet back-up en fail-over

Wie kiest voor cloud voice?

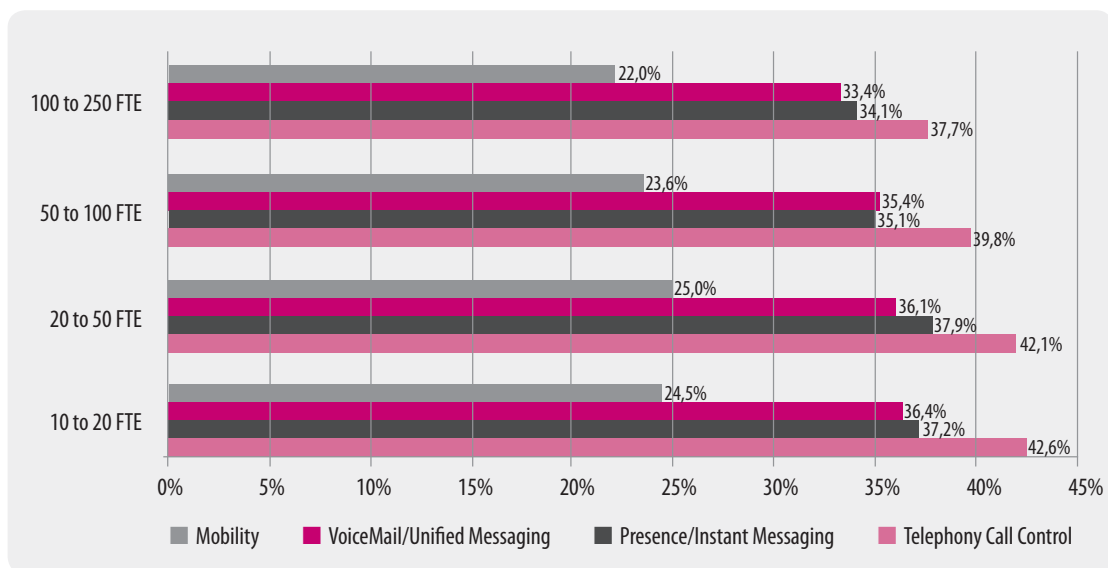
Cloud voice biedt in wezen een **opportunititeit voor alle bedrijven: zowel de grotere ondernemingen die al over een telefooncentrale beschikken, als de kleine en middelgrote bedrijven – zoals start-ups** – die snel en zonder technische zorgen over een kostenefficiënte en makkelijk schaalbare telecomoplossing willen beschikken. Voor bedrijven die een telefooncentrale in huis hebben, biedt cloud voice de mogelijkheid om voor de ondersteuning van telefonie over te stappen van capex naar opex. Start-ups en kleine ondernemingen zonder centrale krijgen via cloud voice toegang tot functionaliteit die voorheen buiten hun bereik bleef.

Onderzoeksbureau MarketCap bestudeerde het marktpotentieel voor cloud voice bij kmo's. De studie toont aan dat ruim 42% van de kleine en middelgrote bedrijven interesse heeft om de functionaliteit rond call control via een cloudmodel te gebruiken. Voor Presence en Instant Messaging is er interesse bij 37% van de bevraagde kmo's. Ongeveer 36% van de kmo's toont zich geïnteresseerd in voicemail en Unified Messaging via de cloud, terwijl een goede 24% ook mobility – de volledige integratie van mobiele toestellen – vanuit de cloud zou willen gebruiken.

De studie toont duidelijk aan waar de interesse voor cloud voice het grootst is, met name bij kleine en middelgrote ondernemingen.

De categorieën tot 20, 50 en 100 medewerkers scoren steevast het best. De verklaring ligt voor de hand. Het gaat om bedrijven die nog niet over een eigen, on-premise telefooncentrale beschikken

omdat ze geen business case vinden voor die zware investering. De drempel blijkt nog altijd bijzonder hoog, niet alleen door de kosten die ermee gepaard gaan, maar ook door de nood aan interne expertise. Die bedrijven hebben zich tot nog toe noodgedwongen moeten behelpen met traditionele telefoonlijnen, zonder centrale en zonder de uitgebreide functionaliteit die zo'n centrale kan bieden. Wanneer die functionaliteit via cloud voice beschikbaar wordt, zonder de nood aan een up-front investering en zonder de behoefte aan interne technologische expertise, dan verbaast het niet dat kleine en middelgrote ondernemingen zich als eerste voor het model gewonnen tonen.



De studie van MarketCap toont aan dat ook bij de **grote ondernemingen ruime interesse bestaat voor cloud voice**. We mogen aannemen dat die bedrijven – in het onderzoek zijn het de categorieën van meer dan 250 medewerkers en meer dan 500 medewerkers – een eigen telefooncentrale in huis hebben. De overstap naar cloud voice betekent in dat geval **een verschuiving van investeringskosten naar operationele kosten**. Tegelijk valt er heel wat interne complexiteit weg. De interesse om call control, presence en instant messaging naar de cloud te brengen draait bij de grote bedrijven grosso modo rond de 30%. Ook de scores voor voicemail, unified messaging en mobility tonen aan dat er voor cloud voice een groot potentieel is weggelegd bij bedrijven met meer dan 250 of meer dan 500 medewerkers.

Besluit

Cloud voice is duidelijk een alternatief voor bestaande telefooncentrales of voor start-ups die niet willen investeren in een telefooncentrale. De voordelen, opgesomd in deze white paper, zijn duidelijk. Cloud voice biedt niet alleen financiële en technologische voordelen maar het is ook de makkelijkste weg naar vlottere en efficiëntere communicatie met collega's, klanten, leveranciers en andere partners.



Over VoXX (www.voxxcloud.com)

VoXX biedt cloud voice diensten voor bedrijven via een netwerk van gekwalificeerde partners. Vanuit België – waar het hoofdkwartier van VoXX is gevestigd – bedient het bedrijf zijn klanten in de Benelux en coördineert het zijn verdere Europese expansie. De cloud voice services van VoXX zijn gebaseerd op het platform van Telepo. Ze werken compleet onafhankelijk van technologie en operator. De diensten van VoXX garanderen een superieure en consistente gebruikerservaring op alle platformen en toestellen.

VoXX kiest ervoor cloud voice aan te bieden via verschillende vooraf geïntegreerde pakketten. Dat maakt het voor een bedrijf makkelijk zijn keuze af te stemmen op de behoefte aan specifieke functionaliteit, naargelang het profiel van de gebruiker.

- ***VoXX Light***

VoXX Light is gericht op de deskwerker. Het pakket omvat alle functionaliteit van de klassieke telefooncentrale: doorverbinden, hold, toegang tot de telefoonlijst van het bedrijf, oproepen forwarden naar een ander toestel, conference call, enzovoort.

Met een vaste IP-telefoon en een licentie voor VoXX Light kan de deskwerker meteen aan de slag. Ook analoge toestellen zijn bruikbaar, op voorwaarde dat ze over een IP-converter beschikken. VoXX Light omvat verder het gebruik van Phone Assistant. Dat is een oplossing die telefoon en pc met elkaar verbindt, waardoor de gebruiker er in één klap nog heel wat extra communicatiemogelijkheden bij krijgt, zoals click-to-dial (een nummer bellen met één muisklik, vanuit iedere applicatie).

- ***VoXX Standard***

VoXX Standard omvat het aanbod van VoXX Light, aangevuld met functionaliteit rond Unified Messaging. Het pakket biedt onder meer de mogelijkheid om voicemail- en faxberichten als e-mail te ontvangen. De gebruiker kan gesprekken ook opnemen. VoXX Standard is niet beperkt tot de vaste IP-telefoon, maar is ook bruikbaar via een softphone op laptop of pc, of via een mobiele client op smartphone of tablet. VoXX beschikt voor alle types toestellen over aangepaste clients.

- ***VoXX Advanced***

VoXX Advanced biedt alle functionaliteit van VoXX Standard, aangevuld met Unified Communications. Tot het pakket behoort onder meer de mogelijkheid om gebruik te maken van instant messaging (chat) en van presence-based call routing. Het pakket is bedoeld voor profielen die op een heel intensieve manier met elkaar samenwerken, maar die in de praktijk vaak moeilijk bereikbaar zijn, bijvoorbeeld omdat ze vaak onderweg zijn.

Een belangrijk voordeel van VoXX Advanced bestaat eruit dat de ontvanger kan bepalen wanneer en via welk kanaal hij of zij bereikbaar wil zijn. De ontvanger kan het traject van een oproep helemaal zelf bepalen en laten afhangen van agenda en presence-status. Zo kan hij ervoor kiezen een oproep op kantoor eerst op de softphone te laten aankomen, bijvoorbeeld, om na dertig seconden over te gaan op de smartphone. Geeft zijn

presence aan dat de medewerker zich in een vergadering bevindt, dan weet het systeem wat het met een oproep moet doen, bijvoorbeeld naar voicemail afleiden.

Een gebruiker van de VoXX-pakketten beschikt over één SIP-account. Daaraan is een uniek nummer toegewezen. VoXX logt alle SIP-clients tegelijkertijd in op die ene SIP-account, waardoor de gebruiker altijd bereikbaar is via één nummer, ongeacht het toestel dat hij of zij op dat moment op zak heeft. Het is een aanpak die de gebruiker toelaat om ook tijdens het gesprek van het ene naar het andere toestel over te stappen. Via de SIP-account is het gesprek altijd actief op de verschillende SIP-clients tegelijk. Wie in de auto een gesprek start op de mobiele telefoon, kan de conversatie daarna zonder onderbreking verderzetten via de softphone op kantoor. Op die manier biedt VoXX alle functionaliteit aan op de diverse devices van de gebruiker, maar telkens vanuit één platform, één installatie en één managementomgeving.



Interesse of meer informatie nodig?

Ga naar www.voxcloud.com

Contacteer ons.

sales@voxxcloud.com voor sales topics

press@voxxcloud.com voor PR vragen

VoXX Experience Center België

Graaf van Egmontstraat 15, bus 4 – 2800 Mechelen

Tel: 0800 9 8699 of 0800 9 VOXX

VoXX Experience Center Nederland

Plein 1945, nr 27 – 1251 MA Laren

Tel: 0800 235 8699 of 0800 BEL VOXX