

Keuzehulp zakelijke telefonie

Wat je als bedrijf moet weten voordat je van
telefonieleverancier verandert

dstny





Of je bedrijf klein is of groot, je kunt niet zonder efficiënte communicatiemiddelen. Het aanschaffen van communicatiemiddelen, met name telefonie-oplossingen, is echter vaak een uitdaging. Er zijn heel veel opties en je wordt overspoeld met allerlei technische termen, waardoor je niet weet waar je moet beginnen.

Waar het om gaat is dat je een oplossing kiest die past bij de specifieke behoeften van jouw bedrijf. Die oplossing hoeft niet per se te bestaan uit de allernieuwste technologie, maar moet wel mee kunnen groeien met jouw bedrijf. Bij Dstny snappen we dat. We hebben deze koopwijzer samengesteld om je te voorzien van alle relevante informatie, zodat jij een weloverwogen keuze kunt maken.

We gaan in deze koopwijzer in op de basisprincipes van de huidige telefoniestandaard: bellen via internet ofwel cloud telefonie. We kijken hoe het werkt, wat je ermee kunt en wat de voor- en nadelen zijn. Vervolgens gaan we in op mogelijkheden van mobiele communicatie en de integratie van telefonie met andere IT-systemen. En ten slotte verklaren we de belangrijkste veel voorkomende telefonietermen.

Door jou te voorzien van juiste en relevante informatie, helpen we je bij het maken van een goede en slimme keuze om je communicatie te verbeteren.

Inhoud.

4

Waar je op moet letten bij de aanschaf van telefonie-oplossingen

5

Bellen via internet:
cloud telefonie

6

Wat past bij jouw bedrijf?

7

Telefonie integreren met andere IT-systemen

8

Vast Mobiel integratie

9

De voordelen van het gebruik van mobiele telefoons in plaats van vaste telefoons

10

Wat is BYOD?

12

Veel voorkomende telefonietermen

15

Over Dstny

Waar je op moet letten bij de aanschaf van telefonie-oplossingen

Hippe termen en technische details kunnen ervoor zorgen dat je door de bomen het bos niet meer ziet. Laten we daarom terugkeren naar de basis. Dit zijn de vijf belangrijkste zaken waar je op moet letten bij het inkopen van telefonie-oplossingen:



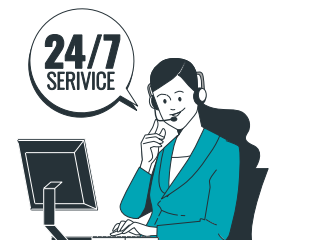
Schaalbaarheid

Kies een platform dat zonder ingrijpende aanpassingen kan meegroeien met je bedrijf.



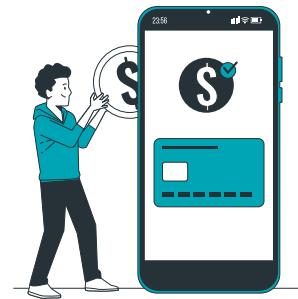
Veiligheid

Zorg ervoor dat de beveiliging van het platform op orde is, zodat je gevoelige data wordt beschermd.



Support

Kijk naar de ondersteuning die leveranciers bieden. Kun je een onderhoudscontract afsluiten? Wat zit daar in en wat zijn de kosten?



Kosten

Kijk naar de eenmalige en de terugkerende kosten, en let erop dat de kosten transparant zijn. Overweeg of je apparatuur niet beter kunt huren of leasen.



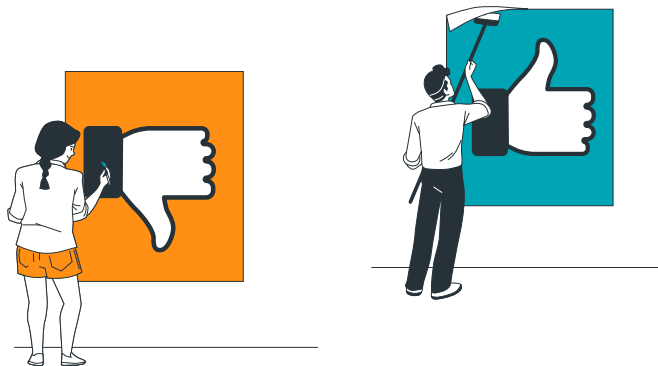
Reputatie

Onderzoek de betrouwbaarheid van leveranciers met behulp van reviews en case studies.

Bellen via internet: cloud telefonie

De komst van breedband internet heeft er in Nederland voor gezorgd dat de markt is overgegaan op cloud telefonie. Sinds 2021 zijn vaste, analoge lijnen uitgefaseerd en niet meer te bestellen.

Cloud telefonie maakt gebruik van internet om te bellen en om gebeld te worden. Gesprekken worden niet verzonden via een fysieke telefoonlijn maar via internet. Cloud telefonie heeft een aantal interessante voordelen, maar ook een aantal nadelen. We zetten ze hier voor je op een rij.



De voordelen van cloud telefonie

-  **Schaalbaarheid:** een van de grootste voordelen van cloud telefonie is de schaalbaarheid. Of je een klein of een groot bedrijf hebt, je kunt makkelijk telefoonlijnen toevoegen of verwijderen zonder dat er fysieke aanpassingen nodig zijn. Veel aanbieders hebben portals waarin je de aanpassingen zelf kunt doorvoeren.
-  **Kosten:** met cloud telefonie heb je geen kostbare hardware nodig voor je telefooncentrale. Omdat diensten werken op abonnementsbasis zijn kosten makkelijker te beheren en beheersen.
-  **Flexibiliteit:** cloud telefonie-systemen zijn toegankelijk vanaf elke locatie met een internetverbinding. Dat is ideaal als je bedrijf meer locaties heeft of werknemers die geen vaste werkplek hebben of vanuit huis werken.
-  **Geavanceerde functies:** profiteer van functies zoals voicemail naar e-mail, gespreksanalyses, geautomatiseerde receptionisten en van integraties met andere bedrijfsapplicaties.

-  **Integraties:** integreer andere systemen in je cloud telefonie-systeem. Veel aanbieders zoals Microsoft Teams en populaire CRM-applicaties bieden integratie-opties.

De nadelen van cloud telefonie

-  **Afhankelijkheid van internet:** de gesprekskwaliteit en de betrouwbaarheid van de telefoonverbinding zijn afhankelijk van de internetverbinding. Een slechte of haperende internetverbinding kan zorgen voor een slechte gesprekskwaliteit of leiden tot het verbreken van de telefoonverbinding. Investeer dus niet alleen in een goede telefonie-oplossing, maar ook in een stabiele internetverbinding.
-  **Beveiliging:** zoals alle systemen die zijn verbonden met internet, zijn ook cloud telefonie-systemen kwetsbaar voor cyberaanvallen. Om je data te beschermen is het essentieel een leverancier te kiezen die de beveiliging goed op orde heeft.

Wat past bij jouw bedrijf?

Een goed telefoniesysteem ondersteunt de bedrijfsactiviteiten en verbetert de bedrijfscommunicatie. Neem de tijd om bestaande en toekomstige behoeften in kaart te brengen en aarzel niet om daarbij deskundig advies in te winnen.



Telefonie integreren met andere IT-systemen

Je kunt cloud telefonie-systemen integreren met andere IT-systemen, zoals Microsoft Teams, CRM- en andere applicaties. Deze integraties zorgen ervoor dat data in verschillende platformen beschikbaar zijn. Zo'n koppeling maakt het bijvoorbeeld mogelijk dat je weet welke klant er belt zodra de telefoon overgaat. Dat zorgt voor een beter klantinzicht en een betere communicatie met de klant.

Integraties zorgen daarnaast voor een betere samenwerking en een efficiëntere communicatie tussen teams en werknemers onderling.

Kortom, telefonie-integraties dragen bij aan een uniforme communicatieomgeving waarin gegevens overal beschikbaar zijn en zorgen voor een efficiëntere samenwerking.



Vast Mobiel integratie

Met een Vast Mobiel integratie (VaMo) zorg je ervoor dat je medewerkers op hun mobiele telefoon bereikbaar zijn als ze worden gebeld op hun vaste nummer. Dat is handig, want dan zijn de medewerkers altijd bereikbaar op hun vaste, zakelijke nummer, of ze nu thuis aan het werk zijn, op kantoor of onderweg zijn.

Ook handig: je kunt instellen met welk nummer je uitbelt: je vaste nummer of je mobiele nummer. Je kunt dus aangeven welk nummer wordt getoond op de telefoon van degene die je belt.

Met een Vast Mobiel integratie kun je dus uitbellen met je mobiele telefoon alsof het een vast toestel is.

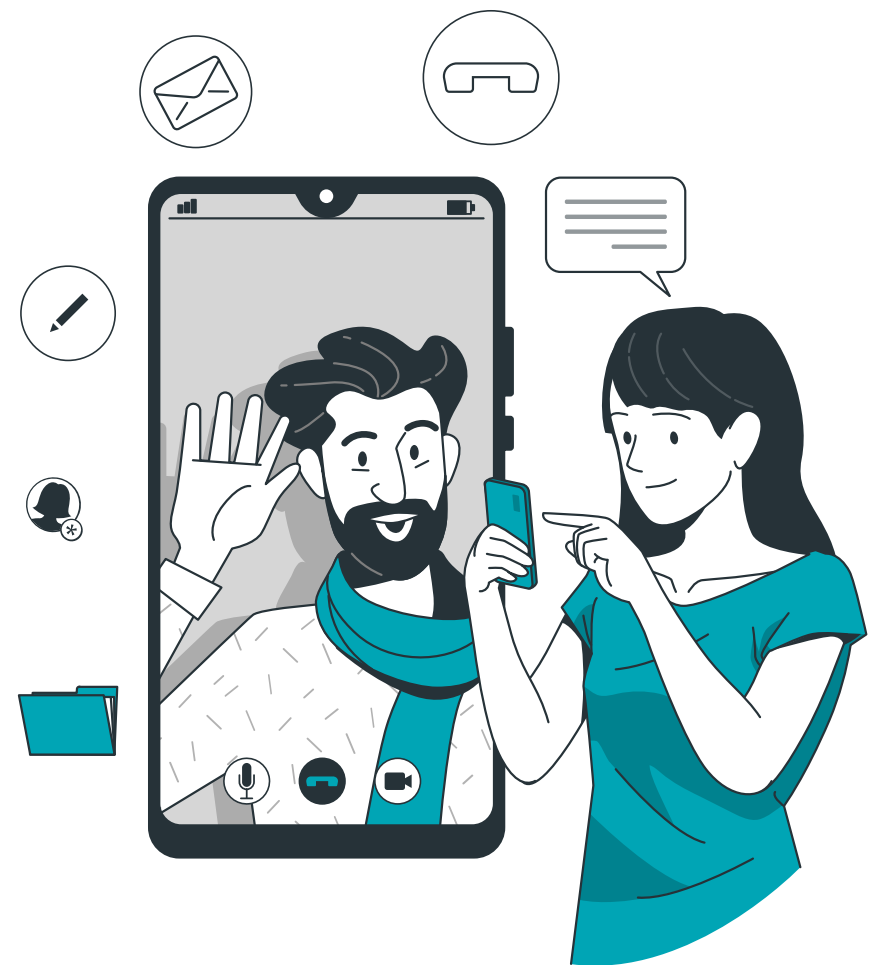


De voordelen van het gebruik van mobiele telefoons in plaats van vaste telefoons

Met een mobiele telefoon kunnen werknemers overal werken, op kantoor, op locatie en ook vanuit huis. Een mobiele telefoon zorgt ervoor dat werknemers flexibeler en productiever zijn.

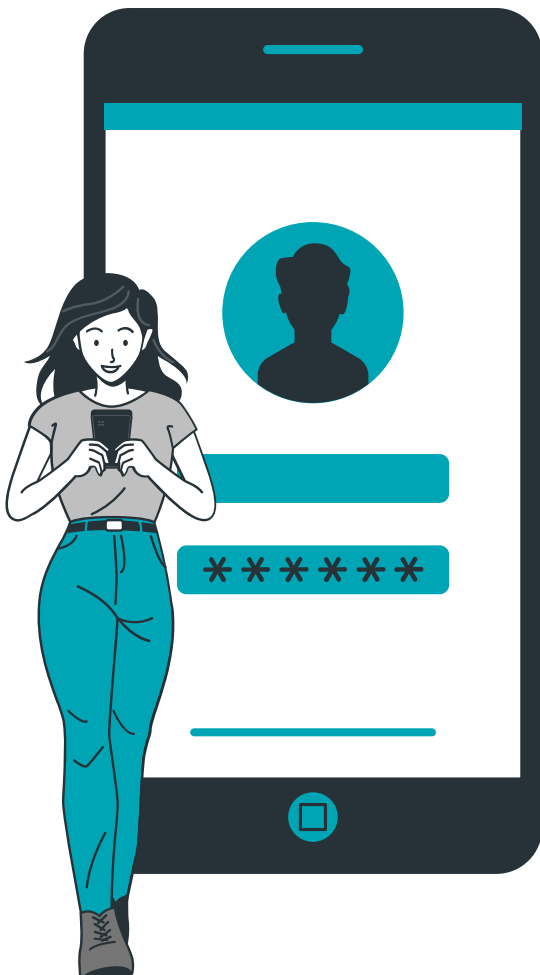
Het gebruik van mobiele telefoons zorgt ervoor dat je als bedrijf niet meer hoeft te investeren in vaste telefoontoestellen en de daarbij horende infrastructuur. Dat scheelt in de kosten.

Unified Communications is een ander groot voordeel van het gebruik van mobiele telefoons. Door mobiele telefonie-oplossingen te combineren met mobiele apps en andere communicatietools, kunnen je medewerkers snel en gemakkelijk schakelen tussen onder andere chatten, mailen, bellen en videobellen. Unified Communications zorgt voor een betere samenwerking, een betere toegankelijkheid, meer flexibiliteit en uiteindelijk een hogere productiviteit.



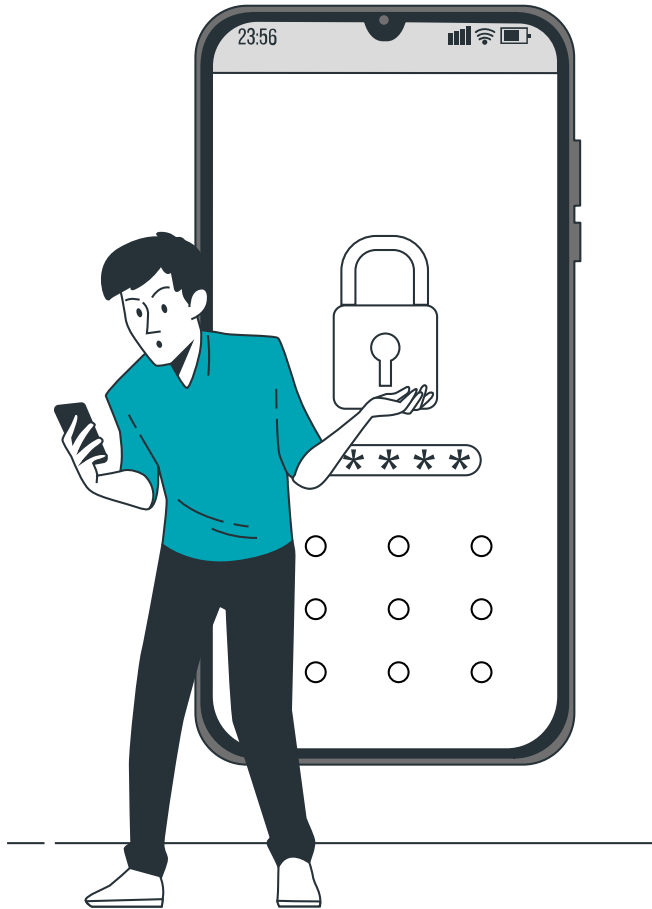
Wat is BYOD?

Een van de trends van de laatste jaren is BYOD. BYOD betekent 'Bring Your Own Device'. Het houdt in dat werknemers persoonlijke apparaten zoals smartphones, tablets of laptops gebruiken voor werkdoeleinden. Als bedrijf hoef je zo geen bedrijfsapparaten uit te geven, je geeft werknemers op hun eigen apparaten toegang tot werkgerelateerde (cloud telefonie-)applicaties en gegevens.



De voordelen van BYOD

- 👍 **Lagere hardwarekosten:** als bedrijf bespaar je op de kosten voor de aanschaf en het beheer van de hardware.
- 👍 **Minder IT-support:** werknemers werken met hun eigen apparaten die ze goed kennen en zullen daardoor minder vaak een beroep doen op IT-support.
- 👍 **Comfort en vertrouwdeheid:** werknemers voelen zich meer op hun gemak en zijn productiever doordat ze werken met hun eigen apparaten.
- 👍 **Flexibiliteit:** BYOD stelt werknemers in staat om overal te werken. Deze flexibiliteit kan zorgen voor een grotere werknemerstevredenheid en een betere werk-privé-balans.
- 👍 **Up-to-date technologie:** bedrijfsapparaten hebben vaak langere upgrade-cycli dan persoonlijke apparaten, die daardoor meer up-to-date zijn.
- 👍 **Toegankelijkheid:** werknemers hebben overal en op elk moment toegang tot applicaties, werkmails en bestanden. Werknemers zijn ook onderweg productief.



De nadelen van BYOD

- Gegevensbescherming:** persoonlijke apparaten toegang geven tot bedrijfsgegevens verhoogt de kans op datalekken. Een goede beveiliging is essentieel om bedrijfsgegevens te beschermen.
- Verlies of diefstal:** verlies en diefstal van apparaten vormen serieuze beveiligingsrisico's..
- Software compatibiliteit:** het kan een uitdaging zijn om bedrijfsapplicaties goed te laten werken op veel verschillende apparaten met verschillende besturingssystemen.
- Support:** het kan een uitdaging zijn om ondersteuning te bieden aan werknemers met verschillende apparaten met verschillende configuraties en verschillende besturingssystemen.

Conclusie

BYOD kan aanzienlijke voordelen bieden, zowel voor bedrijven als voor werknemers. Denk aan kostenbesparingen, flexibiliteit en een hogere productiviteit. Voorwaarde is wel dat er goede oplossingen worden gevonden voor de bijbehorende uitdagingen (beveiligingsrisico's, compatibiliteitsvraagstukken, ondersteuning).

Door BYOD doordacht en zorgvuldig te implementeren, kun je als bedrijf profiteren van de voordelen, terwijl je ervoor zorgt dat de gegevens veilig blijven.

Veel voorkomende telefonietermen

Wanneer je je oriënteert op een nieuw telefoniesysteem, stuit je vaak op een aantal telefonietermen, waarvan het handig is als je weet wat ze betekenen.

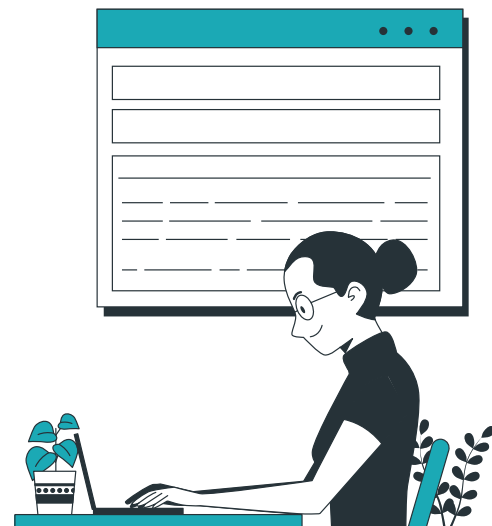


VaMo (Vast Mobiel integratie)

VaMo is een oplossing die vaste en mobiele nummers integreert in één communicatieplatform. Een telefoonnummer werkt op zowel een vaste als een mobiele telefoon. Oproepen kunnen op beide apparaten worden beantwoord.

ACD (wachtrij)

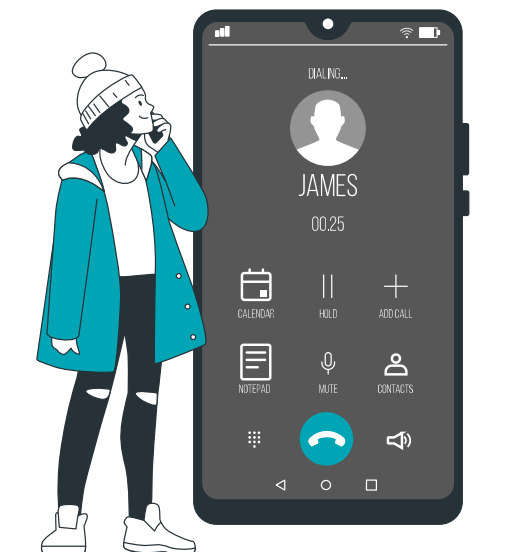
De afkorting 'ACD' staat voor 'Automatic Call Distribution'. Een ACD is een uitgebreide wachtrijfunctie waarmee je inkomende oproepen verdeelt op basis van vooraf gedefinieerde instellingen. Het beheren van de oproepen zorgt voor kortere wachttijden en verbetert het doorschakelen en daarmee de klantenservice. Doordat de oproepen optimaal worden verdeeld, wordt ook de werklast van de medewerkers geoptimaliseerd.



Presence (beschikbaarheid)

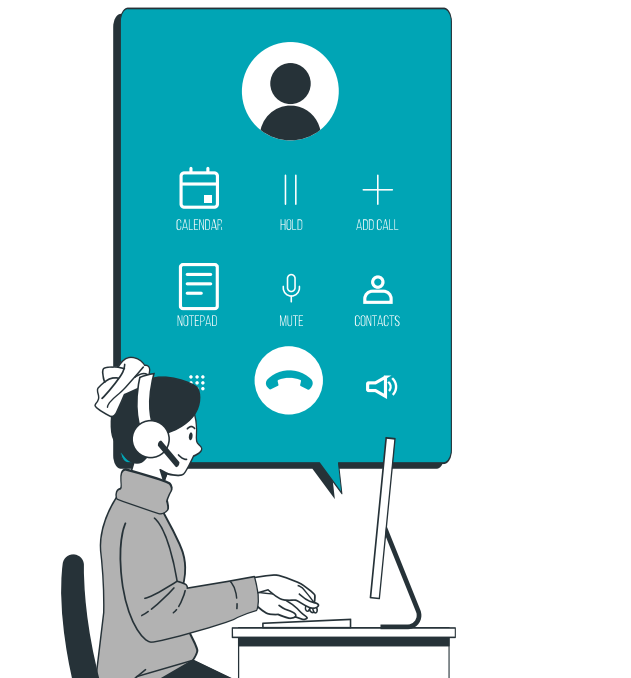
De presence toont de realtime status van de gebruikers. Zijn ze beschikbaar? Bezet? Afwezig of in een vergadering? Deze informatie helpt om een goed moment te bepalen om contact op te nemen en zo efficiënter en beter te communiceren. De presence kan worden uitgebreid met informatie uit andere applicaties, zoals Microsoft Teams.

In één oogopslag weten wanneer collega's beschikbaar zijn, verbetert de coördinatie tussen teamleden, verhoogt de productiviteit en de klantenservice.



Linestate

De linestate toont de realtime status van de telefoonlijnen. Is een lijn in gebruik? Inactief? In storing? Het monitoren van telefoonlijnen is essentieel voor het beheren van het belverkeer. Het identificeren van onderbenutte lijnen helpt bij het beter verdelen van het belverkeer. Dat zorgt ervoor dat de verbindingen snel en nauwkeurig blijven werken. Linestate-monitoring is essentieel voor een goed georganiseerd en responsief telefoniesysteem.



Softphone

Een softphone is een app waarmee je via je computer kunt bellen. De softphone maakt gebruik van VoIP-technologie, je hebt geen traditionele telefoonlijnen of andere hardware nodig om te bellen, behalve een headset of speakerphone. Je kunt niet alleen bellen, maar ook berichten verzenden en chatten. Je hebt voor een softphone alleen een computer, een internetverbinding en eventueel een headset nodig. Een softphone is daarmee een flexibele en moderne communicatietoepassing.



VoIP-telefonie

VoIP-telefonie (Voice over Internet Protocol), is de technologie die spraak-communicatie via internet mogelijk maakt. In tegenstelling tot traditionele telefoonlijnen gebruikt IP-telefonie internetprotocollen om pakketten met spraakgegevens te verzenden tussen gebruikers.

Over Dstny

Dstny brengt werknemers en klanten op een eenvoudige manier met elkaar in contact via Business Communication as a Service. Onze oplossingen zijn mobile-first, gemakkelijk in het gebruik en gemakkelijk te integreren met jouw IT-systemen, zoals Microsoft Teams, CRM- en andere applicaties.

Wij vinden dat innovaties pas relevant zijn als ze voor iedereen beschikbaar en gebruikersvriendelijk zijn. Wij integreren de nieuwste technieken in onze oplossingen. Daarmee maken we ze betrouwbaarder, vergroten we de toepassingen en verbeteren we met elke nieuwe versie de prestaties.

Wil je eens sparren over het optimaliseren van de bereikbaarheid van jouw bedrijf? Wij komen graag met je in contact voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek of een live demo. Meer informatie over ons vind je op onze website dstny.nl. Je kunt ons direct bellen op 088 204 22 00.

België

www.dstny.be

Denemarken

www.dstny.dk

Frankrijk

www.dstny.fr

Duitsland

www.easybell.de

Nederland

www.dstny.nl

Zweden

www.dstny.se



dstny