



Whitepaper

Van telefonie naar Unified Communications. De concrete winst voor mkb-organisaties.

Er vindt een snelle verschuiving plaats van telefooncentrales naar Unified Communications oplossingen. Bedrijven kiezen voor een product dat de nieuwe manieren van werken ondersteunt: medewerkers zijn overal bereikbaar en kunnen op verschillende manieren communiceren en informatie delen.

Wat zijn de voordelen en wegen die op tegen de investering? Waar moet je op letten als je verschillende oplossingen vergelijkt? In deze white paper geven we je concrete handvatten in het beslissingsproces.

Aangeboden door Xelion BV Delft
Juli 2013

Zakelijke telefonie geen actueel thema

Zakelijke telefonie staat bij veel organisaties niet bovenaan op de agenda. De gemiddelde telefooncentrale in Nederland is ruim 6 jaar oud en ongeveer 10% van alle telefooncentrales is zelfs ouder dan 10 jaar. Pas als de telefooncentrale (PBX) het begeeft of er verhuisplannen zijn komt het onderwerp op tafel. Vaak wordt er dan op basis van de functies in de bestaande PBX een nieuwe wensenlijst gemaakt: wat willen we behouden, wat missen we nog? Echter is daarmee de keuze van nu gebaseerd op een product en een behoefte uit het verre verleden.

Organisaties en de omgeving waarin zij opereren veranderen in enorm tempo. Medewerkers, klanten en relaties verwachten dat je als organisatie met je tijd meegaat en antwoord geeft op nieuwe behoeften. Die behoeften hebben te maken met effectief samenwerken, prettig werken en professioneel communiceren met de buitenwereld. Juist het vervangen van een telefooncentrale is een uitgelezen kans om die behoeften te inventariseren.

Welke trends slaan de klassieke telefooncentrale uit het veld?

Bellen is lange tijd de belangrijkste manier van communiceren geweest in de zakelijke markt. Die tijd is voorbij. Telefonie (vast en mobiel) is één van de vele middelen geworden waarmee je een zakelijke relatie onderhoudt. Er zijn een aantal belangrijke trends die onze manier van samenwerken sterk (gaan) beïnvloeden.

| Individuele trends | Het kantoor wordt virtueel |
|-----------------------------------|--|
| Scheiding werk en privé verdwijnt | Thuis en privé lopen door elkaar heen <i>"Ik bepaal wanneer ik werk."</i> |
| Verder toenemen van mobiliteit | Mobiliteit van mensen neemt verder toe <i>"Ik wil overal mijn werk kunnen doen, thuis, onderweg, op kantoor."</i> |

| Technologische trends: | Mobiel verandert alles |
|------------------------|--|
| Beschikbaarheid 4 G | Voldoende bandbreedte om spraak, data en video via mobiele netwerken te laten lopen. <i>"Ik heb altijd contact met kantoor en altijd toegang tot de voor mij relevante informatie."</i> |
| Schermmcommunicatie | Elk apparaat met een scherm is in staat te communiceren. <i>"Ik bel alleen nog met mijn (mobiele) PC, smartphone of tablet. Een vast toestel heb ik niet nodig."</i> |

| Bedrijfskundige veranderingen | Organisaties zijn flexibel ('agile') |
|-------------------------------|---|
| Administratieve lasten omlaag | Alle activiteiten die niet bijdragen in de productiviteit uit het bedrijfsproces. <i>"Wij doen geen dingen dubbel. Informatie is eenduidig vastgelegd en kan tussen medewerkers worden gedeeld."</i> |
| Aanpassingsvermogen | Systemen passen zich aan op nieuwe wensen. <i>"Wij kunnen eenvoudig inspelen op veranderende vragen van klanten en medewerkers."</i> |

De traditionele telefooncentrale is niet in staat om in te spelen op de hierboven geschetste veranderingen. Waarom neemt de groei van Whatsapp in zakelijke communicatieverkeer zo snel toe? Waarom gebruiken medewerkers Skype of delen ze bedrijfsinformatie via Dropbox? Werkgevers realiseren zich dat er meer nodig is dan een PBX om aantrekkelijk te blijven voor personeel en relaties.

De tijd dat medewerkers op één vaste plek werken ligt achter ons. Het begrip Unified Communications (UC), of Het Nieuwe Werken, staat voor het idee dat medewerkers overal en met elk apparaat kunnen communiceren om hun werk beter te kunnen doen. De organisaties die ingericht zijn op Het Nieuwe Werken en hun medewerkers daarin goed faciliteren, boeken verbluffende resultaten: tijdwinst, meer binding met medewerkers en betere service naar relaties en klanten. Ook in kleine en middelgrote organisaties is dit bereikbaar zonder bijzondere investeringen in systemen en implementatie.

"Skype heeft inmiddels in het internationaal telefoonverkeer een marktaandeel van 25%. Dat duidt erop dat consumenten gewend zijn aan geïntegreerde communicatie. Maar hoe zit dat zakelijk?"
(ICT/Magazine, 2013)

Wat wil je bereiken met een UC-oplossing? Wat zijn de belangrijkste functionele voordelen en wat levert een overstap je financieel op? In het onderstaande deel van de white paper maken we de winst inzichtelijk. We vergelijken diverse aanbieders en doen aanbevelingen om de afschrijftermijn van een communicatiesysteem te verlengen.

Waaraan voldoet een goede UC oplossing?

Een volwaardige UC-oplossing maakt het je medewerkers mogelijk om efficiënt te werken, altijd en overal. Een goede oplossing levert je dit op:

Grip op je informatie

Alle zakelijke communicatie (telefoongesprekken, chat, sms) wordt centraal gearchiveerd en beveiligd. Informatie kan worden gedeeld tussen medewerkers of geïntegreerd met andere systemen zoals een relatiebeheersysteem. Je hebt altijd toegang tot relevante informatie en voert nooit meer contactgegevens of gespreksverslagen twee keer in in verschillende systemen.

Plaats- en tijdsafhankelijk werken

De tijd dat medewerkers op één vaste plek werken ligt achter ons. Vandaag willen we altijd, overal en met elk apparaat kunnen werken. Je geeft je medewerkers één gebruikersmenu waarmee ze altijd in contact zijn met de organisatie.

De juiste communicatiemanier kiezen

Chatten, sms'en, bellen of mailen: een UC-systeem biedt al deze functies aan. Op de PC en op mobiele apparaten. Één gebruikersmenu, één centraal adressenboek en één toegang tot alle manieren van communiceren. Inloggen op verschillende systemen is niet meer nodig.

En uiteraard vervangt een goede UC de bestaande PBX. Immers, de nieuwe vormen van zakelijke communicatie verdringen de bestaande niet: vaste telefonie blijft belangrijk. En dus wil je nog steeds beschikken over functies als keuzemenu's wachtrijen, groepsschakelingen, wachtmuziek en talloze andere mogelijkheden om telefoongesprekken slim te routeren.

Welke functionaliteit is belangrijk als je een UC oplossing kiest?

Een UC-oplossing gaat verder dan een PBX en biedt een aantal extra's om kwaliteit en efficiency van de organisatie omhoog te brengen. Een opsomming van de belangrijkste functies:

Presence management

Medewerkers kunnen realtime zien of een collega beschikbaar is (presence), uiteraard zowel binnen als buiten kantoor. Medewerkers kunnen zelf hun bereikbaarheidsstatus aanpassen en met één klik zakelijke en privé gesprekken van elkaar scheiden wanneer ze mobiel bellen. Gesprekken doorverbinden doe je dus alleen naar daadwerkelijk beschikbare collega's. Klanten en relaties worden zo beter bediend.

Telefoon

Vast en mobiel zijn één. Met een app op mobiele apparaten beschikt een medewerker over dezelfde functies als iemand op kantoor. De app is de toegang naar adresboeken, presentielijsten, maar ook naar het archief van gespreksnotities of opgenomen gesprekken.

“Meer dan 75% van de ICT managers verwacht dat het vaste toestel volledig wordt vervangen door mobiele apparaten. De meeste managers verwachten dat dit binnen 2 to 4 jaar een feit is”
(Broadsoft, 2012)

Chat / Instant messaging

Chat is ook zakelijk een onmisbare tool. Alleen Whatsapp verwerkt meer dan 10 miljard berichten per dag, waarvan een groot deel zakelijk is. Chat werkt snel en makkelijk en wordt daarom meer en meer gebruikt.

SMS

Nog altijd worden maandelijks meer dan een half miljard SMS berichten in Nederland verstuurd waarvan een belangrijk deel zakelijk is. Waarom? De attentiewaarde van sms-berichten is veel groter dan bijvoorbeeld e-mails. Gemiddeld wordt 50% van alle e-mails gelezen, voor sms-berichten ligt dat boven de 97%.

E-Mail

Er zijn diverse e-mailclients en vaak zijn gebruikers aan 'hun' mailprogramma gehecht. Toch is het praktisch dat ook e-mailberichten samen met telefoongesprekken of sms-berichten worden gegroepeerd waardoor je in één overzicht alle contacten met een bepaalde relatie bundelt. Een goede UC-oplossing biedt de mogelijkheid te werken met een mailclient in het systeem of integreert een mailclient van derden.

Integratie met bedrijfsapplicaties

Vaak worden dezelfde gegevens in meerdere systemen binnen de organisatie ingevoerd. Dat is tijdverspilling. Een goede UC-oplossing verbindt systemen waardoor het mogelijk is om contactgegevens uit bijvoorbeeld Outlook of een CRM-pakket ook in het telefoonboek te gebruiken. Of om opgenomen telefoongesprekken te bewaren binnen de CRM-omgeving. Je bent altijd up-to-date, kunt klanten beter te woord staan en voert geen gegevens dubbel in.

Kosten en kostenvoordelen: een vergelijking

Door de onstuimige opmars van VoIP in de zakelijke markt duiken er momenteel een groot aantal partijen op. De kwaliteitsverschillen tussen aanbieders zijn groot. Xelion 6 is een toonaangevende VoIP-telefooncentrale met alle functies van een UC-oplossing. We vergelijken deze oplossing van Nederlandse bodem met een tweetal gerenommeerde aanbieders van respectievelijk telefonie en UC. Op basis van een voorbeeld is concreet berekend wat de exploitatiekosten en de besparingen zijn.

“UC verbetert de communicatie en samenwerking van organisaties. Zie het als enabler en niet als kostenpost. Er is namelijk voor vrijwel elk scenario een businesscase te maken” (Microsoft, 2013)

Xelion 6 versus Avaya IP Office

Avaya is de belangrijkste leverancier van telefooncentrales in de MKB-markt. Om inzicht te geven in kosten en kostenvoordelen is op rij gezet wat de exploitatie is van een telefonieomgeving voor 50 gebruikers op locatie met een afschrijftermijn van 60 maanden.

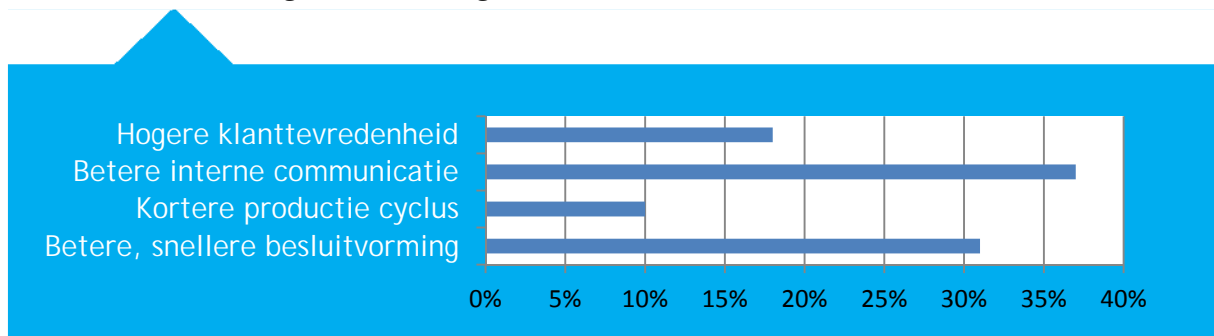
| | Avaya IP Office | Xelion 6 |
|--|-----------------|---------------|
| Afschrijving centrale apparatuur en telefoontoestellen | 6,00 | 2,70 |
| Installatie, configuratie, instructie | 1,20 | 0,80 |
| Onderhoud en updates | 1,80 | 1,60 |
| Beheer, aanpassingen, elektriciteit | 1,30 | 1,10 |
| <i>Totale exploitatiekosten per werkplek per maand (TCO)</i> | <i>€ 10,30</i> | <i>€ 6,20</i> |

Indirecte kostenvoordelen: efficiënte medewerkers

Als werknemers hun werk makkelijker kunnen uitvoeren dankzij betere functionele ondersteuning levert dat voordeel op. Denk daarbij aan:

- Vermijden van dubbele invoer van adressen en gegevens
- Contacten en collega's overall beschikbaar
- Opslaan en delen van alle gespreksinformatie
- Makkelijk kunnen switchen tussen diverse manieren van communicatie zonder daarvoor extra programma's te hoeven opstarten.

Bovenstaande functionaliteit wordt door traditionele centrales niet of nauwelijks geleverd. In onderzoek van Forrester is berekend dat juist deze functies tijdswinst opleveren van 2,5 tot 5 uur per medewerker per maand. In ons voorbeeld van een organisatie met 50 medewerkers betekent dit een efficiencywinst van minmaal € 600,- per maand. De voordelen van UC volgens ICT management:



Xelion 6 versus Microsoft Lync

Microsoft Lync wordt gepresenteerd als UC-oplossing voor het MKB en maakt het mogelijk om meerdere vormen van communicatie via één systeem te laten verlopen, ongeacht waar je als medewerker bent. Het wordt voornamelijk als cloudoplossing aangeboden. In deze vergelijking gaan we wederom uit van 50 medewerkers en een gebruiksduur van 60 maanden.

| | Microsoft Lync | Xelion 6 |
|---|----------------|------------|
| Abonnement + toestellen | 18,00 | 11,10 |
| Installatie, configuratie, instructie | 1,70 | 0,80 |
| Onderhoud en updates | Inbegrepen | Inbegrepen |
| Beheer, aanpassingen | 0,50 | 0,50 |
| Totale exploitatiekosten per werkplek per maand (TCO) | € 20,20 | € 12,40 |

*Opgemerkt moet worden dat de vergelijking op functionaliteit deels niet opgaat. Microsoft Lync beschikt over goede videocommunicatie tussen interne medewerkers en over een document sharing tool. Daarom wordt Lync met name als intern product gebruikt bij grote organisaties. Xelion 6 beschikt niet over video en desk top sharing, maar legt veel meer nadruk op de telefoniefunctie. Xelion is een volledige telefooncentrale met UC-functionaliteit; Lync is een UC-oplossing die veelal in combinatie met een PBX wordt gebruikt.

Kies slim: wees voorbereid en verleng zo je afschrijftermijn

De gemiddelde levensduur van een PBX is erg lang: gebruik tot 10 jaar is geen uitzondering. In een goede afweging voor een passende communicatieoplossing is het slim om voorbereid te zijn op veranderingen in de toekomst. Je PBX is dan flexibel en slim genoeg om zich aan de veranderingen aan te passen.

Open standaarden

Een toekomstvaste oplossing is gebaseerd op open standaarden. De industriestandaard is SIP: er zijn honderden leveranciers die technologie ontwikkelen op basis van dit protocol. Door te kiezen voor SIP behoud je maximale keuzevrijheid.

Makkelijk te gebruiken en beheren

Producten die eenvoudig werken worden beter geadopteerd door gebruikers. Een intuïtief gebruikersmenu en de mogelijkheid om zelf instellingen te kunnen aanpassen besparen onnodige kosten in training of externe beheerders.

Kennis en support binnen bereik

Communicatie is van levensbelang. Voor MKB-organisaties is het belangrijk snel problemen op te lossen wanneer ze zich voordoen. Als er maatwerk of support nodig is, moet de organisatie achter de UC-oplossing snel in actie kunnen komen. Dat vraagt om korte lijnen, voldoende kennis en lokale aanwezigheid van de leverancier.

Hosted versie / on premise

De wereld waarin organisaties zich bevinden verandert enorm. Wie kan er nog 5 jaar vooruit plannen? Met een cloudoplossing bent u flexibel, met een on premise oplossing bespaart u op de langere termijn kosten. Kies voor het beste van twee werelden: een systeem dat zowel in de cloud of bij u in de organisatie kan draaien en waarbij u de vrijheid heeft om als dat nodig is te switchen.

Conclusies

Door technologische en maatschappelijke veranderingen zullen traditionele telefonie oplossingen steeds meer vervangen worden door oplossingen die Het Nieuwe Werken / UC ondersteunen. Deze nieuwe producten zorgen ervoor dat medewerkers beter samenwerken en relaties en klanten beter bediend worden.

Een goede oplossing voor Het Nieuwe Werken voldoet aan een aantal criteria. Naast een volwaardige vervanging van een PBX zorgt de oplossing er ook voor dat medewerkers op elk apparaat kunnen communiceren, ongeacht waar ze werken. Ook moet het voor medewerkers eenvoudig zijn om te schakelen tussen verschillende vormen van communicatie zoals telefoon, chat, sms of video.

De exploitatie van een Unified Communications oplossing is niet duurder dan een traditionele telefonie oplossing. In de afweging spelen kosten van implementatie en exploitatie van een systeem een rol. Aandachtspunt hierbij is de helderheid van het aanbod van de leverancier. Krijg je alle gevraagde functies voor een vaste prijs of krijg je een ondoorzichtige constructie met opties voorgeschoteld?

Organisaties zijn gewend om telefooncentrales over een termijn van 8 jaar of soms langer af te schrijven. In de keuze voor een goed UC-systeem is het daarom slim te letten op aspecten die de gebruiksduur verlengen. Open standaarden zorgen ervoor dat nieuwe toepassingen makkelijk kunnen worden geïntegreerd. Korte lijnen naar een leverancier met focus op mkb-organisaties maakt de beantwoording van jouw specifieke vragen makkelijker en sneller. Daarnaast maakt een partner dichtbij lokale vernieuwingen eerder beschikbaar.

Over Xelion

Xelion is sinds 2009 actief in de markt van zakelijke telefonie. Juist in de mkb-markt, waar veel flexibiliteit wordt gevraagd en waar kosten een rol spelen, is Xelion succesvol. Xelion beschikt over een eigen R&D team in Nederland dat in nauw overleg met gebruikers en partners voortdurend werkt aan innovatie die aansluit op de behoefte van mkb-organisaties om hun bereikbaarheid en efficiency te verbeteren.



In 2011 is Xelion reeds onderscheiden als beste hosted VoIP oplossing in de markt. In 2013 is Xelion 6 geïntroduceerd, een VoIP telefooncentrale die tevens complete UC-functionaliteit omvat. Daarmee wordt het voor organisaties mogelijk alle communicatie via één systeem te laten verlopen. Dat betekent veel gebruikersgemak en grote financiële voordelen. Inmiddels zijn ruim 2.500 organisaties met meer dan 50.000 gebruikers overgestapt naar Xelion.