

Telefonie 2024

Een korte inventarisatie

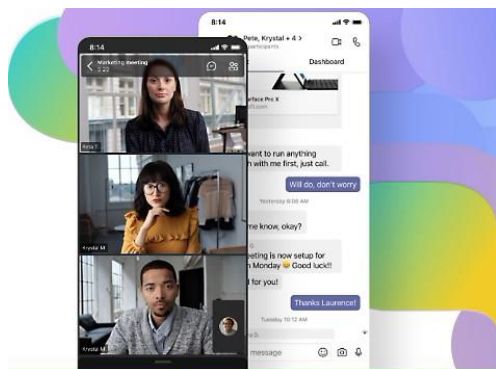
VoIP telefonie (bellen via internet en niet meer met een apart telefonienetwerk) heeft sinds de introductie ervan, zo'n 17 jaar geleden, een groot aantal ontwikkelingen ondergaan daarbij geholpen door steeds snellere en stabielere verbindingen.

In dit artikel gaan we niet de complete levenslijn van VoIP telefonie schetsen, maar landen we meteen in het heden. Wat is de status van VoIP telefonie anno 2024 en waar gaan we naar toe?

Telefooncentrale

Traditiegetrouw heb je voor zakelijke telefonie een telefooncentrale nodig. Heel vroeger was dat een schakelpaneel met menselijke operators die met kabeltjes letterlijk konden 'doorverbinden' (je kon nog niet rechtstreeks naar elkaar bellen) en later werden dat fysieke mechanische apparaten die uiteraard anno nu zijn vervangen door software, meestal aangeboden vanuit de cloud.

Juist omdat software, in combinatie met internet, mogelijkheden biedt die met traditionele telefonie niet denkbaar waren is (voip) telefonie geëvolueerd tot een hybride communicatieplatform.



De telefoon

Het telefoontoestel, hoorn en krulsnoer, begint langzaam te verdwijnen. We bellen nu via een of meerdere apps op onze welbekende devices en we hebben een headset op of oortjes in.

Alleen telefonistes/receptionistes hebben soms nog een vast toestel, maar deze beroepen beginnen langzaam maar zeker te verdwijnen, mede door de komst van geavanceerde telefonietechniek.

Microsoft 365 en Teams

Mede door Corona en de noodzaak om veel vaker thuis te werken, groeide Microsoft 365 en daarmee het MS-Teams platform als kool. Daarnaast ontwikkelde Microsoft Teams zich van een videobellen-platform tot een krachtige collaboratietool die zeer breed wordt ingezet in de zakelijk markt.

Niet meer dan logisch dat dit platform, waar communicatie al een integraal onderdeel van is, ook goed te gebruiken is voor gewone telefonie.

Microsoft heeft deze handschoen al een tijd geleden opgepakt en anno 2024 is de ingebouwde Teams telefooncentrale al behoorlijk volwassen al heeft het nog niet alle functies van een dedicated VoIP telefooncentrale. Of de huidige functies voldoende zijn voor uw organisatie, kunt u natuurlijk zelf bepalen.



Prijs

Een zeer groot bezwaar tegen telefonie met Microsoft Teams is sinds begin dit jaar verleden tijd: de prijs.

Voorheen moest je alle diensten afnemen bij Microsoft: de koppeling met het traditionele telefonienetwerk, de telefoontikken en de nummers. En dat was duur!

Er is een door Microsoft gecertificeerde(!) koppeling tot stand gebracht tussen Microsoft Teams en een groot Nederlands telefonieplatform waar ook CNE onderdeel van is. Daardoor maakt het qua beltarieven niet meer uit of je nu met Xelion belt, of met Microsoft Teams.

Wel een belangrijk verschil is dat je met Teams kunt kiezen voor onbeperkt bellen, zowel binnen Nederland als binnen de EU.

De verschillen zitten qua prijs alleen nog in de licentiekosten. En ook die zijn nagenoeg gelijk. De keuze voor een telefonieplatform is dus anno 2024 gebaseerd op functies, persoonlijke voorkeur, gebruikersgemak en andere belangrijke factoren zoals integratie, toekomstgerichtheid en toekomstbestendigheid.

Funcities

Feit is dat een dedicated telefooncentrale, zoals Xelion, diverse functies biedt die (nog) niet beschikbaar zijn in MS-Teams. Het gaat er dus om welke voordelen opwegen tegen welke nadelen. Vandaar dat we hier proberen om een zo objectief mogelijk overzicht te geven.

De belangrijkste basisfuncties zijn zowel in Xelion als in Microsoft Teams beschikbaar:

Voor de 'centrale':

- IVR (keuzemenu.. kies 1 voor...)
- Wachtrijen
- Belgroepen (aan- en afmelden)
- Openingstijden en tijdroutering
- Voicemail
- Voice policies voor gebruikersgroepen

Voor de gebruiker:

- Uitbellen met vast nummer
- Bereikbaar op eigen (directe) telefoonnummer
- Bellen vanaf laptop, pc, smartphone of vast toestel
 - Let op: Geen ondersteuning voor DECT toestellen bij MS-Teams
 - Toestel moet geschikt zijn voor MS-Teams
- Doorverbinden (blind of met ruggenspraak)
- Beller in de wacht zetten
- Meerdere mensen toevoegen aan het gesprek (conference call)
- Aan- en afmelden wachtrijen of belgroepen
- Verschillende ringtones voor intern en extern



Xelion

Diverse functies die wel in Xelion zitten, zijn (nog) niet beschikbaar in MS-Teams. Of ze binnen afzienbare tijd wel beschikbaar komen, is niet bekend. Vooralsnog staan ze niet op de roadmap.



- Wallboards
 - Live monitoren hoe een wachtrij loopt: hoeveel bellers zijn er, hoe lang duurt een gemiddeld gesprek, wie zijn er allemaal aangemeld in een wachtrij, en zo meer.
- Statistieken en rapportages
 - Alle belgegevens vastleggen en analyseren/rapporteren om een beter inzicht te krijgen in de prestaties van uw telefoonteam
- API
 - Xelion beschikt over een uitgebreide API zodat Xelion gegevens kan uitwisselen met elke applicatie die ook over een API beschikt.
- Meeluisteren/meefluisteren

Functies die niet als zodanig onderdeel zijn van Teams Telefonie, zitten natuurlijk wel ingebakken in Teams zelf of in andere Microsoft 365 applicaties. Denk aan chatten, presentie (kunnen zien of iemand beschikbaar is) en gespreksopnames.

MS-Teams

Mede omdat Teams (meestal) onderdeel is van Microsoft 365, heeft het functies die niet in Xelion zitten. Denk daarbij aan integraties met alle Office applicaties zoals Outlook, maar ook aan integratie met Co-Pilot voor diverse AI-gerelateerde functies zoals het kunnen opnemen en samenvatten van opgenomen telefoonconferenties.



Los daarvan heeft Teams zelf natuurlijk functies die al ingebakken zijn in de app zelf, zoals chatten, videobellen en toegang tot bestanden.

Een bijkomend voordeel is dat Teams meestal al gewoon geïnstalleerd is op uw devices. Een aparte app is dus niet meer nodig. Daarbij is de integratie met uw mobiele telefoon dus ook geen issue.

Eén nadeel nog van Teams: Elke gebruiker heeft een eigen extern nummer nodig. Binnenkort gaat dit veranderen, maar wanneer is nog niet bekend.



Conclusie

De keuze voor bellen met Teams of met Xelion is natuurlijk geheel aan u en is volledig afhankelijk van uw behoeftes op het gebied van telefonie.

Toch kunnen we een aantal zaken vaststellen:

- Xelion is functioneel rijker uitgerust. Vooral voor organisaties die veel inzicht willen hebben in hun bereikbaarheid en op basis van gegevens willen kunnen schakelen, biedt Xelion functies als wallboards en statistieken om het management te kunnen voorzien van relevante informatie
- De basis-telefoniefuncties zijn op beide platformen aanwezig
- De gebruikerservaring is op beide platformen prima.
- De spraakwaliteit is op beide platformen prima
- De prijzen van beide platformen zijn vergelijkbaar
 - Met MS-Teams kan je onbeperkt bellen, in NL en/of EU
- MS-Teams is volledig geïntegreerd met Microsoft Office
- Bestaande VoIP/SIP telefoontoestellen kunnen niet gebruikt worden met Teams. Dat geldt bv ook voor DECT toestellen en deurbellen.
- Xelion is een Nederlands bedrijf met een stabiele basis in Nederland, de UK en Duitsland.
- Microsoft is het meest waardevolle bedrijf ter wereld met een zeer stabiele, wereldwijde basis.

Meer informatie:

Over Xelion: <https://cne.nl/xelion>

Over Telefonie met Teams: <https://cne.nl/teamstelefonie>

CNE ICT Professionals
Teelmanstraat 1
1431 GL Aalsmeer

T:088-766 76 76
I: verkoop@cne.nl