



VoIP: Het nieuwe bellen

**Veilig bellen via internet
ook voor jouw bedrijf in de toekomst**



van der Hoff
ICT

Waarom VoIP interessant is voor jou

Voice over IP, kortweg VoIP, is bellen via het internet. Leuk, maar waarom zou je dat willen? De huidige telefoonverbinding werkt nog prima, toch? Vast en zeker, maar het biedt niet de uitgebreide mogelijkheden die VoIP wél te bieden heeft. Het maakt een fysieke telefooncentrale overbodig en groeit eenvoudig mee met jouw onderneming.

In deze brochure leggen we je op een begrijpelijke manier uit wat VoIP jouw als ondernemer exact te bieden heeft en wat Van der Hoff ICT daarin kan betekenen.

Inhoud

VoIP: Het nieuwe bellen

1

Inleiding

2

Wat is VoIP

3

De voordelen van VoIP

4

Functionaliteiten van 3CX

5

Integratie softwarepakketten

6

Inzichtelijk via digitaal wallboard

8

Overzicht



VoIP is de afkorting van Voice over IP

We gaan er geen doekjes om winden: op het gebied van zakelijk bellen heeft VoIP de toekomst. Door gebruik te maken van de aanwezige internetverbinding op het bedrijf, kun je de reguliere telefoonverbinding vaarwel zeggen. Bij telefoneren via VoIP wordt er een verbinding tot stand gebracht via internet. Daardoor hoeft er geen gebruik meer te worden gemaakt van het reguliere telefoonnetwerk. Dit heeft als grote voordeel dat medewerkers ook op andere locaties, thuis bijvoorbeeld, bereikbaar zijn op hun vaste nummer. Daarnaast is de geluidskwaliteit vele malen beter wanneer er gebruik gemaakt wordt van VoIP.

De voordelen van VoIP



Zakelijk interessant

Overall waar een internetverbinding aanwezig is, kan gebeld worden door de medewerkers. Hierdoor wordt jouw onderneming extra flexibel. Een ander bijkomend voordeel van VoIP is de eenvoudige schaalbaarheid. Wanneer jouw onderneming groeit kan de capaciteit eenvoudig opgeschaald worden. VoIP werkt zonder fysieke telefooncentrale. Daardoor bespaar je ruimte in het bedrijfspand en kosten op het gebied van onderhoud. Daarnaast zijn de belkosten lager omdat er gebruik gemaakt wordt van uw bestaande internetverbinding.

VoIP is veilig

Veiligheid is geen issue bij het gebruik van VoIP. De telefoongesprekken gaan via een datacenter. Zij zorgen er voor dat gegevens optimaal beveiligd worden. De provider draagt de zorg voor het voldoen aan de laatste veiligheidseisen. Daarbovenop kunt je ervoor kiezen om wachtwoorden in te stellen en gebruik te maken van persoonlijke inlogcodes op ieder IP-toestel.

Eenvoudige aansluiting

Klinkt misschien nog best ingewikkeld, zo'n VoIP-aansluiting realiseren. Niets is echter minder waar. Om te kunnen telefoneren via het internet zijn er slechts drie zaken nodig: een verbinding met het internet, een IP-toestel en een telefoonnummer. In veel gevallen kan er gebruik worden gemaakt van de bestaande internetverbinding. In sommige gevallen is het wenselijk om een aparte verbinding te realiseren ten behoeve van VoIP. Dit is alleen nodig wanneer het risico van overbelasting op de loer ligt.

Om gesprekken te kunnen voeren is er een IP-toestel nodig. Deze is beschikbaar in verschillende uitvoeringen en komt met een diversiteit aan opties. Van der Hoff ICT helpt graag bij het maken van de juiste keuze.

Zoals je gewend bent van het reguliere telefoonverkeer heb je ook bij VoIP-bellen een telefoonnummer nodig. Het is mogelijk om bestaande telefoonnummer te behouden, of zelfs aan te vullen met een nummerblok. Op die manier krijg je de beschikking over tien opeenvolgende telefoonnummers. Handig wanneer er gebruik gemaakt wordt van een persoonlijk nummer voor iedere medewerker of afdeling.

Centrale op maat

De volledige interface van de VoIP centrale kan naar wens aangepast worden. Zo heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van een keuzemenu, of iedere collega op een afdeling te koppelen aan een uniek telefoonnummer. Wil je wachtmuziek voor klanten die niet direct te woord gestaan kunnen worden? Ook geen probleem. Wijzigingen aan een VoIP-centrale zijn eenvoudig aan te brengen, waardoor deze manier van bellen in staat is om te voldoen aan de wensen van jouw bedrijf. De persoonlijke centrale wordt volledig naar wens ingericht. Door het beheer van Van der Hoff ICT heb je er verder geen enkel omkijken meer naar.



Functionaliteiten van 3CX

Stel vooraf een route voor inkomende gesprekken in

Het 3CX telefoonsysteem biedt de mogelijkheid om inkomende gesprekken een bepaalde route af te laten leggen. Deze wordt gebaseerd op tijd, gesprekstype of telefoonnummer. Daardoor hoeft persoonlijke informatie als 06-nummers niet te worden gedeeld met klanten of andere relaties én worden er geen belangrijke telefoongesprekken meer gemist.

Onnodig doorverbinden is verleden tijd

De 3CX-software maakt de beschikbaarheid van de geprogrammeerde contactpersonen in één oogopslag inzichtelijk. Dit heeft als grote voordeel dat er nooit onnodig doorverbonden wordt. Bovendien kan er gebruik worden gemaakt van de BLF-functie (busy light flickering). Een lampje op de centrale geeft de status van de contactpersonen weer: beschikbaar, in gesprek of niet storen.

3CX geeft totale vrijheid

Thuiswerken wordt een eitje door de inzichtelijkheid van het 3CX-systeem. Het gebruiksvriendelijke online gebruikersportaal kan door de gebruiker naar wens aangepast worden aan de persoonlijke voorkeur. 3CX vergroot de mobiliteit van de werknemers.

Een telefoonsysteem met vele mogelijkheden

De op software gebaseerde telefooncentrale 3CX biedt een compleet scala aan nieuwe mogelijkheden. Een moderne oplossing voor bedrijfstelefonie en communicatie. Het biedt vele mogelijkheden en functionaliteiten waar je wellicht nog nooit bij stilgestaan hebt.

Handige gratis apps voor iPhone en Android

Het 3CX-systeem is het enige beschikbare systeem met gratis apps voor de mobiele telefoon. Bovendien kan het geruisloos worden geïntegreerd op een bestaande Microsoft server. Het telefoonsysteem van 3CX is een Windowsapplicatie die eenvoudig te beheren is.

3CX tilt de klantenservice naar een hoger niveau

Wanneer een klant in de wachtrij terecht komt, krijgt deze de mogelijkheid de verbinding te verbreken, maar tegelijkertijd ook zijn positie in de wachtrij te behouden. Op deze manier hoeft de beller niet onnodig lang aan de lijn te blijven om op zijn beurt te wachten. Via het handige terugbelsysteem wordt de klant alsnog zo snel mogelijk te woord gestaan. Zo voorkom je frustratie van klanten die lang in de wachtrij hebben gestaan en til je daarmee de klantenservice naar een hoger niveau.



Integratie met softwarepakketten

VoIP ondersteund integratie van je telefooncentrale met verschillende applicaties, zoals het CRM of ERP-systeem en verschillende Microsoftapplicaties zoals Outlook en Teams. Met de integratie kun je bijvoorbeeld rechtstreeks bellen met contactpersonen uit Outlook, bellen via Teams of vanuit het CRM-systeem. Afhankelijk van de applicatie is het zelfs mogelijk om de klantenkaart automatisch te laten openen. Extensies kunnen automatisch worden gecreëerd, waardoor de productiviteit toeneemt en tijdrovende taken eenvoudiger worden. Door slim te combineren van verschillende processen werk je sneller, makkelijker en klantvriendelijk. Hierdoor til je jouw onderneming naar een nieuw niveau.

 Microsoft 365

 Outlook.com

 Microsoft Teams

 Exchange

 SUGARCRM

 Microsoft Dynamics 365

AFAS software

= exact

 salesforce

 Google Contacts

 Skype for Business

HubSpot





Inzichtelijk via digitaal wallboard

Door het digitale wallboard houden medewerkers makkelijk overzicht op de actuele wachttijden en een aantal andere handige telefoonstatistieken. Door de altijd actuele en overzichtelijke informatie op dit digitale platform kunnen medewerkers makkelijk schakelen en worden prioriteiten inzichtelijker.

Daarnaast biedt het SLA-systeem (type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product) de leidinggevende direct informatie wanneer een beller langer moet wachten dan wenselijk.



De voordelen op een rijtje

- + Er wordt een logboek bijgehouden
- + Het biedt de mogelijkheid op 'koud en warm' doorschakelen
- + Je kunt een eigen wachtmuziek instellen
- + Je krijgt de beschikking over een digitale receptioniste
- + Alle medewerkers hebben toegang tot een centraal telefoonboek
- + Bellers kunnen in de wacht geplaatst worden
- + Je kunt telefoongesprekken eenvoudig opnemen
- + Het beschikt over de BLF-functie (busy light flickering)
- + Applicatie integratie met oa: Microsoft 365, Microsoft Outlook, SugarCRM

Denk je naar aanleiding van deze brochure dat VoIP een stap in de goede richting zou kunnen zijn voor jouw bedrijf? Of heb je vragen over dit onderwerp?

Van der Hoff ICT is gespecialiseerd op het gebied van Voice over IP en staat je graag vrijblijvend te woord. Of het nu gaat om een oriënterend gesprek of hulp bij het maken van de juiste keuze voor jouw onderneming; wij helpen je graag goed op weg met het juiste advies op maat.

Neem contact op met ons

Raamstraat 4
5831 AT Boxmeer