

'Geen enkele reden om niet

Internettelefonie biedt juist kleine bedrijven schat aan mogelijkheden

Voice over Internet Protocol (VoIP) ofwel bellen via internet was jarenlang niet meer dan een belofte. Maar die fase is voorbij. De kwaliteit en bedrijfszekerheid van VoIP zijn inmiddels vergelijkbaar met die van gewone telefonie. En voor kleine ondernemers biedt het veel extra's. "Als ondernemer ben je gek als je niet overstapt op VoIP."

door Edith van Gameren

■ KPN is druk bezig zichzelf opnieuw op de kaart te zetten. Met een nieuwe slogan, een nieuwe huisstijl en een geheel nieuw aanbod. KPN gaat voor *Triple Play*, dat is de combinatie van telefonie, tv en data in één systeem. Omdat er in de meeste bedrijven niet zo veel tv wordt gekeken, is Triple Play voor ondernemers niet erg interessant. Toch biedt de revolutie aan het telefoonfront kleine en middelgrote ondernemers interessante nieuwe mogelijkheden.

Voor bedrijven is de combinatie telefonie en data (internet, e-mail) van belang. VoIP (*Voice over Internet Protocol*) is jarenlang een belofte geweest, maar is die fase nu echt voorbij. Volgens analisten zal al in 2007 het aantal aansluitingen op VoIP-netwerken de overhand hebben genomen op het 'traditionele' bellen via het telefonienetwerk.

Als het gaat om bellen via internet wordt vaak een aantal begrippen door elkaar gehaald. Allereerst is er het begrip *IP Telephony*. Dat vinden we in bedrijven waar we traditioneel de telefooncentrales, of PBX'en, aantreffen. Bij IP Telephony lopen spraak en data nu over één netwerk; handiger en goedkoper. Daarnaast is er VoIP, al een tijd te zien in publieke netwerkomgevingen – internet dus - met als bekendste voorbeeld Skype. Dit wordt vooral gebruikt door individuen en in kleine bedrijven met bijvoorbeeld een buitenlandse vestiging of een aantal buitenlandse klanten. Tot slot is er *Carrier Grade VoIP*. Hierbij wordt het oude publieke telefonienetwerk vervangen door het signaal over het IP-netwerk te sturen, op kwalitatief en kwantitatief gelijk niveau als bij traditionele telefonie. Carrier Grade VoIP is momenteel sterk in opkomst.



ILLUSTRATIE: RENÉ VAN ASSELT

voor VoIP te kiezen'

IP Telephony wordt gebruikt door grote bedrijven, en dan vooral voor het interne verkeer. Diensten als Skype – Tele2 lanceerde onlangs 'parlino', een Skype-alternatief - zijn handig, gratis en beschikbaar voor iedereen met een pc en een internetverbinding, maar de functionaliteit houdt niet over. Gebeld worden is bijvoorbeeld een probleem. Telecom- en kabelbedrijven als KPN, Versatel en UPC rollen een IP-gebaseerd alternatief uit dat dezelfde kwaliteit heeft als de traditionele telefoonnetwerken. Voor die *operators* heeft dat grote voordelen. De infrastructuur voor VoIP is veel goedkoper dan die voor 'gewone' telefonie. Het aantal telefooncentrales dat KPN nu heeft, zou drastisch omlaag kunnen. Bovendien valt de 'fysieke' relatie tussen nummer en locatie weg. De telefooncentrale kan in de VS staan en toch het telefoonverkeer voor het filiaal in Amsterdam regelen. De capaciteit van het netwerk is in theorie ongelimiteerd. Glas, kabel of koper zijn allemaal bruikbaar om het signaal te versturen.

Voor zowel de consument als de zakelijke gebruiker is telefoneren via internet de toekomst. Aanbieders zijn nu vooral bezig om met zo groot mogelijke stappen een zo groot mogelijk deel van de markt te veroveren. "VoIP is de toekomst van de telefonie, en prijs is de belangrijkste *driver* voor die overstap", zegt Henk Eertink, die bij het Telematica Instituut veel onderzoek deed naar servicebundeling. "Alle communicatie gaat straks digitaal en over één verbinding, of dat nu kabel, koper of glasvezel is. Wanneer je nu als ondernemer aan een nieuwe telefooncentrale toe bent, ben je in mijn optiek gek als je niet op VoIP overstapt. Idem bij groei, of bij het openen van een nieuwe vestiging. De markt ontwikkelt zich enorm snel, de prijzen zullen nog verder dalen. Ik verwacht dat over vijf jaar bellen niets meer kost, behalve de abonnementsprijs. En het leuke is daarnaast dat er allerlei nieuwe, kleine spelers komen op de telefoniemarkt. KPN en UPC zijn misschien niet de meest flexibele bedrijven, dus kijk ook eens wat een kleiner bedrijf voor je kan betekenen."

Stabiel en betrouwbaar

Florian Overkamp is directeur van zo'n nieuwe speler, het Enschedese telefoniebedrijf SpeakUp. Nu de telefoniemarkt open ligt en de technische mogelijkheden van VoIP volwassen zijn, is er geen enkele reden om de concurrentie met KPN, UPC en andere reuzen niet aan te gaan, vindt hij. "Wij zijn dus een 'gewoon' telecombedrijf. Dat is overigens niet eenvoudig, je hebt te maken met het toezicht en de – complexe - regelgeving van de Opta. Maar wij hebben ervoor gekozen volledig te focus-

sen op deze business; we hebben onze zaken nu zo op orde dat we niet alleen klanten daarmee van dienst kunnen zijn, maar ook partners die zelf geen heil zien in de rompslomp. Wij hebben er ook bewust voor gekozen niet zoals de grote aanbieders op prijs te concurreren; we willen een stabiele en betrouwbare dienst leveren, met veel functionaliteit."

Juist die functionaliteit maakt VoIP zo interessant voor het mkb. In de traditionele benadering van telecombedrijven hadden alleen grote bedrijven geavanceerde centrales met veel mogelijkheden; het mkb had het nakijken wat functionaliteit betrof. "Met VoIP kunnen kleine bedrijven al die services óók hebben, en eenvoudig uitbreiden", legt Overkamp uit. "Denk aan voor de

"Over vijf jaar kost bellen niets meer, behalve de abonnementsprijs"

hand liggende mogelijkheden als nummer- en naamweergave, en op je display kunnen zien voor wie er wordt gebeld. Dat kan erg handig zijn als een persoon verschillende taken uitvoert. Je kunt het telefoneren eenvoudig integreren met bijvoorbeeld je CRM-systeem. Als er een telefoontje binnenkomt, haalt de software er meteen de relatiekaart bij. Of je kunt vanuit diezelfde relatiekaart iemand opbellen met één muisklik, zonder dat je het nummer hoeft te draaien."

Op afstand samenwerken

Ook voor toepassingen als videotelefonie is VoIP klaar. Samen vergaderen op grote afstand, en de deelnemers zien. Diezelfde videomogelijkheden kunnen ook commercieel interessant zijn in het klantcontact. De verzekeringsagent die normaliter veel tijd kwijt is aan huisbezoeken, kan adviesgesprekken via internet gaan voeren, als de klant dat wil. Een andere mogelijkheid is *filesharing*: op afstand samenwerken in hetzelfde document. Of klanten door een website leiden: in plaats van een klant te bezoeken met een productmap onder de arm, kun je hem *online* laten zien wat je wilt.

VoIP stelt juist kleine bedrijven in staat efficiënt om te gaan met groei van het telefoonverkeer, aldus Overkamp. "Een klein bedrijf begint vaak met een *quatrovox*: vier telefoonlijnen, maar daar houdt het dan ook op. Met VoIP-toepassingen ben je nauwelijks begrensd, je moet hooguit je netwerk wat sneller maken. In veel gevallen kun je het zelf doen. Om over te stappen op VoIP heb je niets meer nodig dan een geschikte telefoon of een adapter voor je oude telefoon, en een internetaansluiting. Ik vind dat iedereen die nu in telefonie investeert, moet overstappen. Er is geen enkele reden meer om het niet te doen. De bedrijfszekerheid en kwaliteit van VoIP zijn vergelijkbaar met die van gewone telefonie." ◀