

MICHAEL BRUGGE VAN **ONECENTRAL** OVER BELLEN VAN EN NAAR TEAMS

'Voice365 verbindt telefooncentrales met Teams'

Microsoft Teams is ontzettend populair. In oktober 2020 zijn volgens Microsoft wereldwijd 650 miljoen gesprekken met Teams gemaakt, 11 keer meer dan afgelopen maart. Toch kan de nieuwe manier van werken worden ervaren als een te snelle verandering. Bellen was en is toch wel erg makkelijk. Daar heeft oneCentral met Voice365 een oplossing voor die nu beschikbaar is via ICT-partners.

Teams bewijst momenteel zijn kracht voor medewerkers die samenwerken en videobellen met relaties binnen en buiten hun organisatie. De lockdown en het thuiswerken hebben de koudwatervrees weggenomen bij bedrijven en medewerkers. Toch kan het lastig zijn om contact te leggen met relaties die voorheen 'gewoon' werden gebeld. "Teams is geschikt voor collaboration en telefonie is een uitbreiding", zegt technical pre-sales consultant Michael Brugge van oneCentral. "Bedrijven missen echter de telefoniefeatures van hun 'ouderwetse' telefooncentrale die bij Teams nog ontbreken of te beperkt zijn."

Hoe werkt Voice365 Bridge?

Om bedrijven van en naar Teams te laten bellen, heeft oneCentral een product ontwikkeld tussen de telefooncentrale van klanten en hun Teams-accounts. De Bridge-dienst is onderdeel van Voice365 en is per direct leverbaar via ICT-partners die Voice365 ook met eigen diensten kunnen combineren tot totaalpakketten. Ook zijn er Microsoft add-ons, zoals de 'Multi-Channel klantcontactcenter' applicatie en is een receptietool onderdeel van de dienst.

Microsoft biedt met 'Direct Routing' integratie van telefonie en Teams, maar implementatie is complex. Voice365 maakt een door oneCentral beheerde SIP-koppeling tussen de bestaande telefooncentrale van de klant en diens Microsoft 365-domein. Medewerkers zijn dan via Teams onderdeel van de bestaande telefonieomgeving inclusief nummers en doorschakelingen. "Voice365 Bridge biedt een gefaseerde overgang naar een volledig Microsoft 365 Teams-telefonieoplossing zonder verlies van functionaliteit", vervolgt Brugge. "De Teams-client functioneert met Voice365 Bridge dan ook als een softphone client op de eigen VoIP-cen-



Michael Brugge

trale. De volledige oplossing bestaat uit toestellen, een unieke SBC, SIP-verbindingen en Microsoft-licenties. Klanten kunnen overigens ook enkele medewerkers of individuele nummers provisionen."

Partners

Voice365 is beschikbaar via partners van oneCentral voor een vaste prijs per gebruiker per maand. De businesspartner verzorgt de migratie en inrichting van Voice365 op het Microsoft-account van de onderneming. In de selfservice portal van oneCentral kunnen ze medewerkers provisionen, instellingen

aanpassen en de facturering organiseren. "De techniek is laagdrempelig zodat ICT-resellers Voice365 zelfstandig met beperkte trainingen kunnen beheren en Teams zo op een complete manier kunnen aanbieden. De vraag naar Teams is groot door de snelle toename van het thuiswerken en videobellen. Met deze oplossing zijn partners hierop voorbereid."

Rapportage

oneCentral breidt Voice365 binnenkort uit met diensten uit het netwerk zoals rapportage voor telefonie en Teams. Reporting is krachtig voor partners en waardevol voor klanten, weet Brugge. "Bedrijven hebben niet altijd een goed beeld van de bereikbaarheid en capaciteit van hun mensen, het aantal oproepen en de tevredenheid aangezien mensen thuiswerken en verschillende communicatieoplossingen gebruiken. Die informatie is een belangrijke volgende stap in het inzicht over hoe een onderneming presteert. Je kunt niet wachten tot klanten klagen, dan ben je te laat." ■

'Voice365 bereidt partners voor op groei thuiswerken en videobellen via Teams'