

3CX UCaaS versie 18 nu beschikbaar

Leverancier van Unified Communications as a Service 3CX heeft hard gewerkt aan nieuwe functionaliteit in versie 18 van het platform. Onder meer inbound communicatie en klantcontact hebben veel aandacht gekregen. Inmiddels is de nieuwe versie beschikbaar. Welke functionaliteit is er nog meer te vinden?

Tekst: Marcel Debets

Unified communications is booming. Niet alleen omdat bedrijven steeds vaker het gemak ontdekken van een enkel platform voor alle in- en uitgaande communicatie, maar ook omdat klanten steeds gemakkelijker contact zoeken met een leverancier en ook verwachten dat ze snel te woord worden gestaan. Ze stellen steeds hogere eisen en ook als er iets mis gaat, wil de klant snel en gemakkelijk contact met de verkoper. Niet alleen via de telefoon of mail, maar ook via andere kanalen.

Klantcontact

3CX, maker van de unified communications-as-a-service oplossing met dezelfde naam heeft in de nieuwe versie van het platform veel aandacht geschonken aan deze 'inbound' functionaliteit. Contact met klanten is inmiddels net zo belangrijk, zo niet belangrijker dan onderling contact binnen een organisatie. En dat liefst geïntegreerd in één gemakkelijk te beheren platform. Want aparte



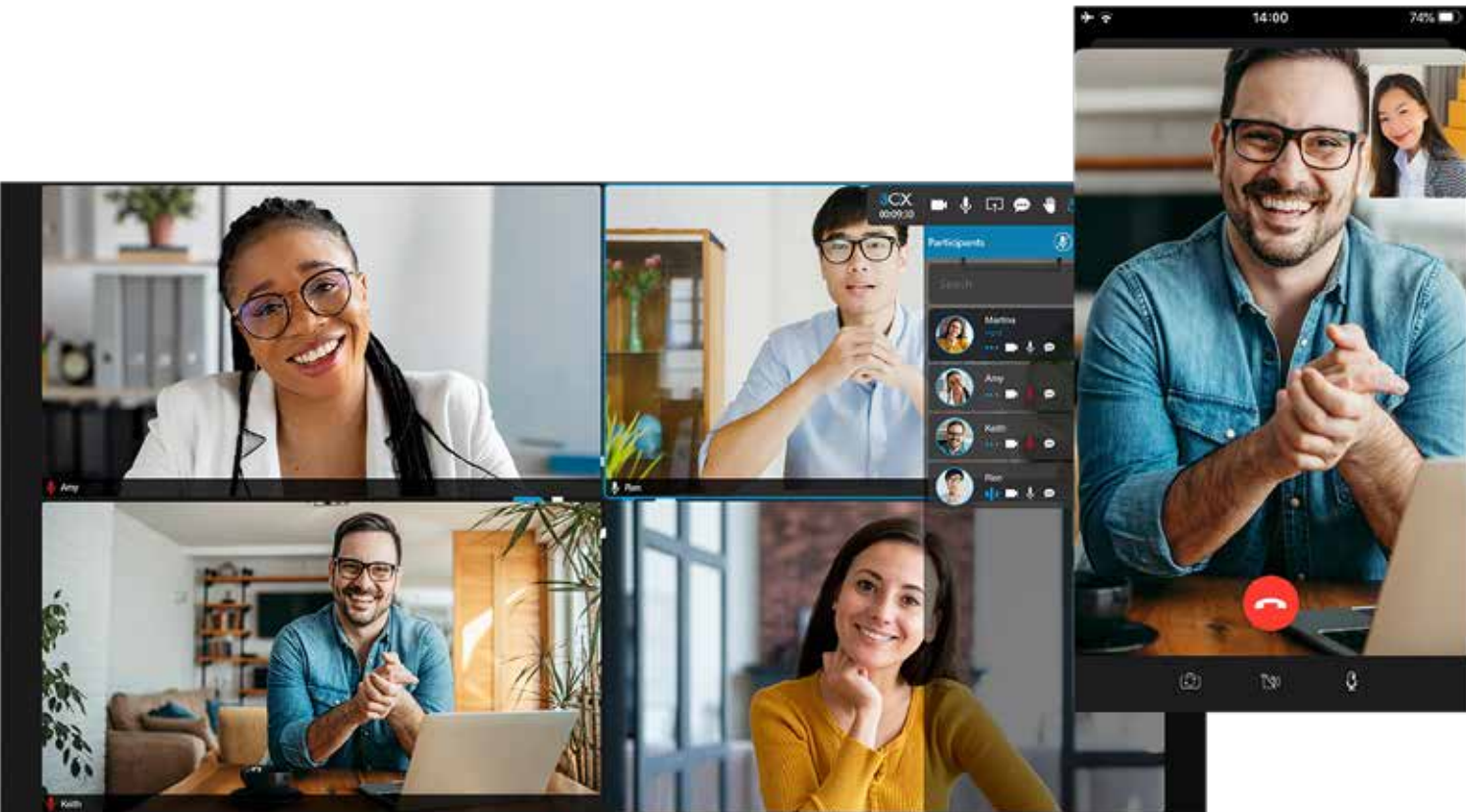
**De server-
software van
3CX draait
op Debian
Linux en voor
de nieuwe v18
is deze opge-
waardeerd
naar Debian
10. Dit betekent
een flinke stap
omhoog qua
veiligheid en
functionaliteit**

applicaties voor verschillende contactstromen betekent dat het lastig of onmogelijk wordt om communicatie van de ene medewerker naar de andere over te zetten. Bijvoorbeeld een live chat op een webpagina, die niet direct kan worden doorgezet naar een callcenter. In het ergste geval moet de klant worden gevraagd om zelf met de helpdesk te bellen nadat die in eerste instantie via een chat is binnengekomen. In de visie van 3CX is het toekomstige platform een compleet Customer Communication System, en met versie 18 is het bedrijf flink op weg.

PBX

3CX heeft het hart van het platform, de PBX, al ingrijpend gemoderniseerd. Remote offices en remote gebruikers kunnen inmiddels gebruikmaken van een en hetzelfde platform. Medewerkers buiten de kantoor muren kunnen zonder kosten bellen met kantoor. Videocalls en -meetings en live chat maken standaard deel uit van het functiepakket. Daarover verderop meer.

Onder de motorkap is het nodige gedaan om de audio te verbeteren. Apps voor alle platforms gebruiken nu de wifi G711 codec, die een betere audiokwaliteit heeft. Ook de webclient maakt gebruik van G711. Op het mobiele netwerk maken de apps gebruik van de G729 codec om bandbreedte te sparen. Spraak is nu end-to-end versleuteld dankzij de toepassing van het Secure Real-time Transport Protocol, dat in de nieuwe versie gemakkelijk kan worden gecon-



figureerd. Noodzakelijk ook, want steeds meer providers eisen SRTP. Dat betekent ook dat de apps volledig IPv6-compliant zijn.

De serversoftware van 3CX draait op Debian Linux en voor de nieuwe v18 is deze opgewaardeerd naar Debian 10. Niet direct zichtbaar voor de gebruiker, maar het betekent een flinke stap omhoog qua veiligheid en functionaliteit. Tegelijk gebruikt 3CX nu de laatste versies van .NET, Postgress en OpenSSL. De apps voor Android en iOS zijn flink aangepakt en ondersteunen al deze vernieuwingen. Daardoor is er een merkbare verbetering van de audiokwaliteit en betrouwbaarheid bij verbindingen.

Webclient als Windows-app

Waar gebruikers op Windows gebruik moesten maken van een webclient in de browser, is er voor v18 nu een aparte Windows-app met dezelfde functionaliteit. Daarvoor maakt 3CX gebruik van hetzelfde framework als Whatsapp en Teams, electron genaamd. De nieuwe webclient ziet eruit en voelt als een native Windows-app en daardoor werken de pop-ups als er een oproep binnenkomt beter en zijn ze niet meer afhankelijk van een Chrome

Waar gebruikers op Windows gebruik moesten maken van een webclient in de browser, is er voor v18 nu een aparte Windows-app met dezelfde functionaliteit

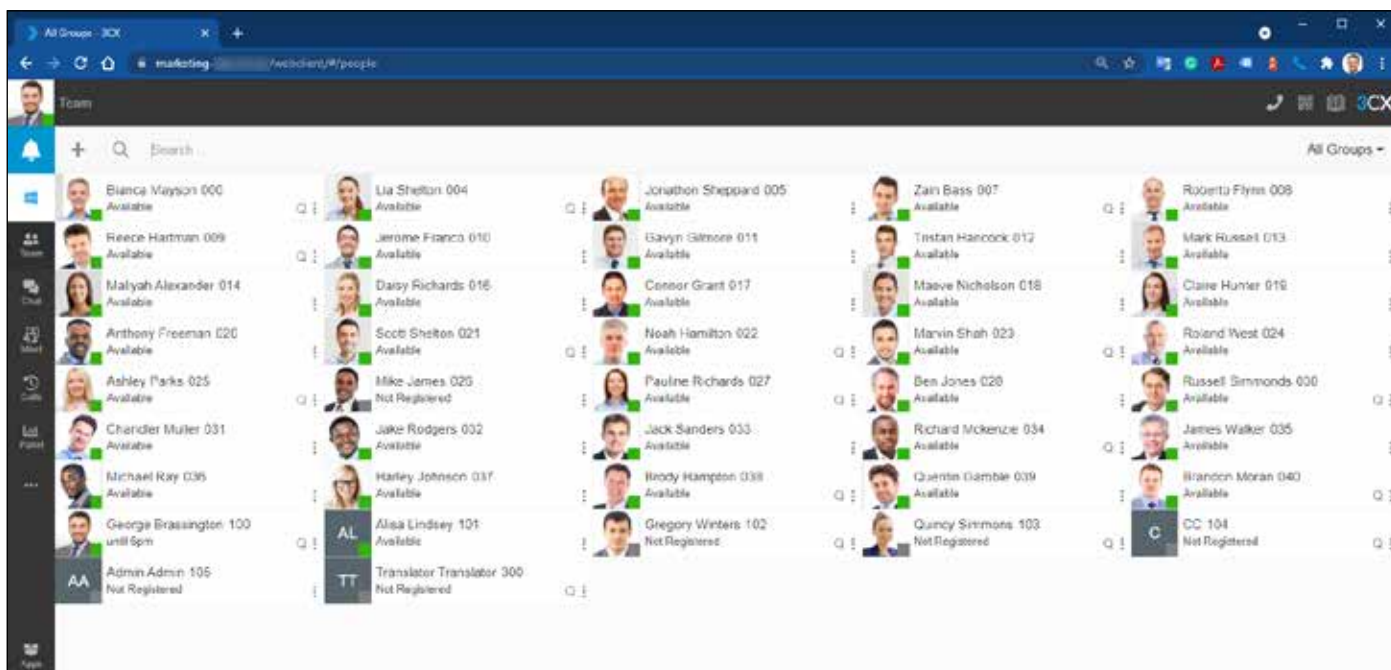
extensie. Deze moest bij elke update van Chrome ook een update krijgen, waardoor de functionaliteit soms een tijdje niet beschikbaar was. Ook prettig is dat het niet meer nodig is om in te loggen op de app als de gebruiker is geauthenticeerd op Windows zelf. Via Azure AD, Google Gsuite of Google SSO wordt single sign-on gefaciliteerd voor zowel de webclient als de managementconsole.

Webmeeting

Net als andere bedrijven, werd ook 3CX overvallen door de explosieve toename van het gebruik van videoconferencing. En net als veel andere aanbieders van videoconferencingsoftware werd het bedrijf links en rechts voorbij gelopen. Met v18 heeft 3CX de aanvankelijke achterstand in snelheid, betrouwbaarheid en functionaliteit ingelopen. Zo is de videoconferencingportal volledig

geïntegreerd in plaats van een apart platform in de cloud. Dat betekent een betere integratie met de 'customer communications' functionaliteit van 3CX en meer data privacy. Dat laatste zal vooral goed vallen bij de 'gevoelige' marktsectoren als financiële dienstverlening en banken, gezondheidszorg en overheid, die nu hun eigen multipoint control unit kunnen draaien, waardoor de vergaderingen op hun eigen netwerk blijven. 3CX werkt aan de integratie van de door Google ontwikkelde AV1-codec voor videomeetings. Deze belooft een enorme reductie van de benodigde bandbreedte voor videoconferencing. Prettig is dat het bedrijf niets extra rekent voor de geïntegreerde videoconferencingvoorzieningen binnen de UCaaS-oplossing. Dus wie voorheen apart betaalde voor videomeetings

LEES VERDER ►



kan in principe daarop besparen door te kiezen voor 3CX.

Live chat

Live chat is onmisbaar voor bedrijven die in contact willen kunnen blijven met hun gebruikers en klanten. In de vorige versie van het platform was er al een plug-in voor Wordpress en ondersteuning voor Facebook. In v18 gaat het bedrijf een flinke stap verder in de gekozen richting met ondersteuning voor andere populaire cms-software, zoals Drupal, Joomla, Shopify en Wix. Er wordt nog gewerkt aan integratie van Google Messaging, Apple iMessage en wellicht Telegram. Daarnaast kunnen klanten ook MMS gebruiken, en eenrichtingsverkeer met SMS/alfanumerieke sender ID, zodat bedrijven klanten notificaties kunnen sturen.

Chatbubbel

De chatbubbel zelf is ook verbeterd. Om te beginnen wordt deze nu gehost op Google's CDN, waardoor er een merkbare verbetering van de snelheid is. De klant kan het antwoord van de helpdesk nu binnen

laten komen op zijn Facebook-account of desnoods via e-mail of sms. 3CX werkt ook aan een functie om de klant bij binnenkomst te laten kiezen voor een specifieke afdeling, vergelijkbaar met het keuzemenu bij een telefoongesprek. In een komende update wordt een speciaal venster gerealiseerd waarbij meerdere chats tegelijk kunnen worden geopend met verschillende klanten.

CRM-integratie

Aan de kant van de helpdesk wordt de integratie met CRM-systemen verbeterd. Daardoor wordt het nu gemakkelijker om de klant in het systeem op te zoeken. Voor een nieuwe of onbekende klant kan de helpdesk nu meteen een CRM-ingang aanmaken, waar ook het transcript van de chat wordt opgeslagen. Deze wordt natuurlijk ook naar de klant gemaïld.

Essentieel is natuurlijk dat gebruikers een ticket kunnen aanmaken en de klant kunnen doorverwijzen naar een andere persoon binnen de organisatie die de hulp afhandelt. 3CX koos ervoor om daarvoor de open-source helpdesksoftware van

Zammad te integreren. Dat is een goede keuze, want Zammad rekent geen licentiekosten per gebruiker, zodat er geen drempel is om alle informatie - inkomend en uitgaand - te loggen en te kunnen tracken.

Microsoft Teams

Hoog op de verlanglijst van gebruikers - en ongetwijfeld ook van 3CX zelf - stond integratie met Microsoft Teams. Met v18 is dat nu gerealiseerd. Dat betekent dat gebruikers van 3CX nu Teams-gebruikers kunnen oproepen en omgekeerd. Teams-gebruikers kunnen ook uitbellen via de SIP trunks van 3CX. Naast telefoon/video, ondersteunt 3CX ook chat. Al met al flinke winst voor wie al Teams gebruikt, vooral omdat de telefoniefunctie van 3CX veel uitgebreider is dan die van Teams. Voor wie geen extra geld wil uitgeven een uitkomst, want de basisversie van Teams is nog altijd gratis.

MSP's

Wie voldoende kennis van zaken heeft kan een abonnement rechtstreeks afsluiten bij 3CX. Dat geldt ook voor wie de software op een eigen server wil hebben draaien op Windows/Linux of Raspberry Pi. Maar 3CX heeft de nodige partners in Nederland, veelal MSP's, die naast een standaardinstallatie kunnen zorgen voor het nodige maatwerk en integratie met allerlei software en systemen. ■

3CX-gebruikers kunnen nu via Teams-gebruikers kunnen oproepen en omgekeerd. Teams-gebruikers kunnen ook uitbellen via de SIP trunks van 3CX