

XELION: 'DE DRUK OP HYBRIDE WERKEN NEEMT VERDER TOE'

'Hosting van telefonie is anders dan hosting van andere diensten'

Met Xelion 8 voerde Xelion enkele grote veranderingen door voor haar platform voor internettelefonie. Integraties zijn verder vereenvoudigd. Maar misschien wel belangrijker voor partners is de volledige overgang naar een hosted omgeving. Thijs van den Ende, Salesmanager bij Xelion, legt uit waarom. *Tekst: Marcel Debets*

Het is afgelopen oktober een grote stap geweest van Xelion 7 naar Xelion 8. Het bedrijf is altijd trouw gebleven aan zijn softwarewortels, waar partners hun diensten mee kunnen opzetten. Tegelijkertijd schuwt Xelion het niet om proactief in te spelen op de trends, zodat partners telefonie-oplossingen kunnen bieden die aansluiten op de klantenbehoefte. "We zien nu twee trends", zegt Van den Ende. "Het thuiswerken, en de noodzaak om altijd op een uniforme manier bereikbaar te zijn." De druk op hybride werken zal verder toenemen, denkt hij.

Uitdaging voor partners

Dat heeft nogal wat consequenties voor partners. Niet alleen moeten hun oplossingen technisch geschikt zijn voor de nieuwe situatie, ook weten eindklanten steeds beter wat ze willen. Als privépersonen gebruiken ze iedere dag oplossingen, die ze ook voor hun bedrijf graag zouden inzetten, stelt Van den Ende. "De eindklanten zijn veel beter ingelezen dan voorheen en kennen de mogelijkheden", zegt hij. "Het toegenomen soft-phonegebruik vraagt meer van de servers. En je moet je voorbereiden op de toegenomen behoefte aan video en chat." Dat geldt ook voor complexe securityvraagstukken, zoals de AVG en ISO-certificeringen. "De uitdaging voor de partner is dat ze deze vragen ontvangen. Als het antwoord of aanbod de verwachting niet waarmaakt, wordt de klant snel ongeduldig."

Dat is precies de reden dat voor Xelion 8 de keuze is gemaakt om deze alleen als managed clouddienst aan te bieden. Eigenlijk neemt Xelion daarmee de kennis en verantwoordelijkheid voor het infrastructurele deel op zich, legt Van den Ende uit. "Hosting van telefonie is anders dan het hosten van ande-



Thijs van den Ende

re diensten", zegt hij. "Dat geeft de partner de gelegenheid om zich echt toe te leggen op hun oplossing en diensten. De uptime, versiebeheer, en uitrol van functies, daar hoeft je je als partner geen zorgen meer om te maken." Ondersteuning gaat ook veel sneller, omdat de helpdesk geen tests hoeft uit te voeren op verschillende versies.

Een stuk vrijheid - hosting in het eigen datacenter - verdwijnt dus. Daar staat tegenover dat Xelion meer garanties geeft op de werking van het systeem. En op securitygebied. "Al onze datacenters zijn ISO-27001 gecertificeerd. Plus de spraak via WebRTC is volledig versleuteld."

Daarmee valt een belangrijke argument - security - weg om een telefonieoplossing lokaal te hosten. Sterker nog, het wordt juist een argument om het over te laten aan een specialist. "Een ander argument dat je vaak hoort voor lokale hosting is latency", zegt Van den Ende. "Maar de trunks van derden kunnen we koppelen aan de servers, zodat we dat lokaal afvangen. Latency en eventuele instabiliteit zijn daarmee ook non-issues." Deze zomer komt 8.1 van Xelion uit, met een uitgebreide lijst aan iteratieve verbeteringen. "Daar zijn we ontzettend blij mee. Naadloze integratie met Microsoft is en blijft een must, en we moeten niet vergeten dat telefonie altijd moet werken. Klanten moeten altijd en overal bereikbaar zijn." ■

Xelion geeft met Xelion 8 garanties op security en stabiliteit van de telefonie