

De juiste callcenter telefooncentrale voor een goede telefonische bereikbaarheid

De verschillen tussen een traditionele en Software as a Service (SaaS) telefonie

Staat u voor de keuze om de complete telefonie omgeving binnen uw callcenter te vervangen? Dan zult u alle ins en outs goed tegen elkaar willen afwegen: uw keuze heeft grote gevolgen voor de telefonische bereikbaarheid van uw callcenter, en daarmee voor uw bedrijf als geheel. Wat gaat het worden: een traditionele (premise based) of een Software as a Service (SaaS) oplossing? We zetten de verschillen tussen beide oplossingen hieronder op een rijtje.

De juiste telefooncentrale kiezen voor uw callcenter

Traditionele telefonie oplossing

Met een traditionele premise based oplossing staat de hardware bij u in het bedrijf. Dat is (of was) een stevige investering. Daarbij hebt u voor het beheer de keuze tussen zelf doen of uitbesteden. Doet u het zelf, dan zult u daarvoor over getrainde mensen moeten beschikken. De telefonie software vraagt bovendien om regelmatige updates. Deze updates brengen hoge kosten met zich mee, wat vaak een reden is om ze uit te stellen: 'dan is de telefonie software maar even niet up to date'. Hiermee loopt u de kans dat de leverancier van de telefooncentrale u geen ondersteuning meer biedt.

SaaS telefonie oplossing

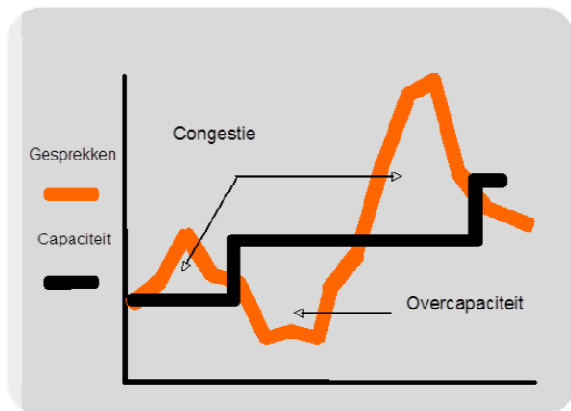
Een SaaS telefonie oplossing voor uw telefonieomgeving neemt u af als een dienst. Daarvoor betaalt u een vast bedrag (per maand). Dat maakt de kosten voor telefonie overzichtelijk. U hoeft geen investering in hardware te doen en zich over het beheer en de updates geen zorgen te maken: dat doet uw leverancier. Hij is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid. Om dit te kunnen garanderen zorgt een goede leverancier voor een redundant uitgevoerde oplossing. Het beste kunt u de afspraken over beheer en beschikbaarheid vastleggen in een Service Level Agreement (SLA).

Kosten callcenter telefooncentrale

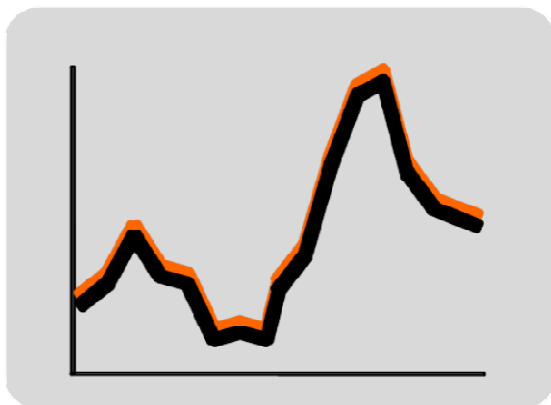
Kosten Traditionele telefonie

Duidelijke verschillen zijn er in licentie- en gebruikskosten. Bij hardware op locatie moet u de grootte afstemmen op de piekbelasting. Dit geldt zowel voor licenties (bijvoorbeeld callcenter licenties) als voor lijncapaciteit. Voor een optimale telefonische bereikbaarheid wilt u immers geen gesprek missen. Maar dan zal er voor elk gesprek een lijn beschikbaar moeten zijn en een poort op de PBX/ACD. Heeft uw telefooncentrale te weinig capaciteit, dan treedt op bepaalde momenten congestie op (zie onderstaande grafiek). Er komen dan meer telefoongesprekken binnen dan de centrale aankan. U zou kunnen investeren in meer capaciteit, maar die hebt u lang niet altijd nodig. En niemand betaalt graag voor capaciteit die hij niet gebruikt.

Premise based:



SaaS oplossing:



Kosten SaaS telefonie

In een SaaS oplossing zorgt de leverancier voor monitoring en capaciteitsmanagement. Met uw abonnement betaalt u voor wat u daadwerkelijk gebruikt, zowel voor de lijnen als voor de functionaliteit. U betaalt dus niet op basis van een piek in het telefoonverkeer. Er is voldoende capaciteit zonder dat u hiervoor teveel betaalt op momenten dat het minder druk is.

Nooit meer betalen voor uw callcenter telefooncentrale dan nodig is!

U ziet: er zijn duidelijke verschillen tussen een premise based oplossing, waar de telefooncentrale op locatie staat, en een SaaS oplossing. De verschillen zitten vooral in het beheer en het up to date houden van de hardware. Daarnaast betaalt u met een SaaS dienst nooit meer dan dat u gebruikt.