

SaaS, Hosted, Managed, weet u het nog?

SaaS, oftewel Software as a Service, -telefonie is inmiddels enige jaren beschikbaar. De grote groei zien we echter pas sinds afgelopen jaar. Daarmee lijkt SaaS telefonie wat achter te lopen op andere SaaS toepassingen zoals voor HRM, CRM, ERP en Business Intelligence. Een belangrijke reden hiervoor is dat veel bedrijven nog in het bezit zijn van een eigen traditionele telefooncentrale. De afschrijvingstermijn hierop is gemiddeld 6,5 jaar. Bovendien wijst de praktijk uit dat bedrijven vaak ook na deze termijn nog enkele jaren gebruik blijven maken van de vertrouwde centrale, zolang deze nog werkt. Daarom is slechts een gedeelte van de bedrijven in de fase om een beslissing te nemen over vervanging. Een andere belangrijke reden is dat telefonie als bedrijfskritisch wordt aangemerkt. Met het groeien van SaaS dienstverlening groeit echter ook het vertrouwen om bedrijfskritische applicaties hierin onder te brengen.

Wat is nu precies SaaS telefonie?

Belangrijk om te realiseren is dat SaaS telefonie niet hetzelfde is als Hosted telefonie of Managed telefonie. Deze begrippen worden veelvuldig door elkaar gebruikt en verkeerd begrepen. Hosted betekent niets anders dan dat de telefooncentrale op een andere plek wordt “gehost” of in goed Nederlands: “gehuisvest”. Managed betekent puur dat de centrale door een ander bedrijf wordt onderhouden. Onderhoud kan in dit kader overigens ook eerstelijns helpdesk betekenen. We hebben de belangrijkste kenmerken van SaaS telefonie nog even voor u op een rij gezet:

- Carrier Grade:
 - Apparatuur in professionele data centers
 - Hardware Carrier Grade; hoogwaardiger is er niet
 - Netwerken Geografisch Redundant; dubbele uitvoering garandeert hoge beschikbaarheid
- Flexibiliteit in capaciteit:
 - Capaciteit gedeeld door vele klanten, daarom eenvoudig opschalen/inkrimpen
 - Kosten gaan mee in gebruik; betaal alleen voor wat u gebruikt
- Geen Legacy:
 - De Application Service Provider (ASP) zorgt voor updates en onderhoud; u heeft geen omkijken meer naar (verouderde) systemen
 - Klant is verzekerd van laatste software versies
- Van CAPEX naar OPEX:
 - SaaS vergt geen investeringen
 - Alle kosten worden omgerekend naar een bedrag per maand; eenvoudig inzichtelijk
- Snelle implementatie:
 - Project bestaat slechts uit configuratie en training
 - Het kritieke pad is puur de bestelling van WAN en eventuele aanpassingen LAN
- Grondige kennis van systemen en toepassingen bij ASP i.p.v. bij de klant zelf
 - ASP is op de hoogte van “Best Practices” en kan advies geven over bedrijfsprocessen
 - Integraties van meest gebruikte software vaak “standaard”
- Multi site toepassingen eenvoudig
 - Door SaaS (netwerk) oplossing, overkoepelend over locaties heen
 - Centrale rapportage
- ICT wordt strategisch in plaats van operationeel
 - Operationele ICT processen kunnen uitbesteed worden aan de ASP
 - ICT van de eigen organisatie kan zich richten op strategische beslissingen

SaaS telefonie is dus wel Hosted en Managed, maar Hosted en Managed is dus geen SaaS. De voordelen van SaaS voor wat betreft inrichting zijn evident, maar kan SaaS telefonie ook helpen bij de “zachte kant” van telefonie oftewel een optimale telefonische bereikbaarheid, die leidt tot een hogere klanttevredenheid?

SaaS telefonie voor een hogere klanttevredenheid

Vele onderzoeken wijzen uit dat de grootste irritatie bij klantcontact “lang wachten” is. SaaS telefonie kan hier door bovengenoemde kenmerken bij uitstek goede oplossingen voor bieden. Immers door het locatieonafhankelijke karakter, biedt telefonie als dienst de mogelijkheid om bellers dáár uit te laten komen, waar ze op dat moment het beste en snelste geholpen kunnen worden. Goede voorbeelden hiervan zijn “virtuele” contactcenters over vestigingen, maar ook eenvoudige overlopen tussen afdelingen en vestigingen. U kunt ook denken aan de mogelijkheid om bij drukte bellers te laten opvangen door andere bedrijven zoals facilitaire callcenters of een externe receptie opvang. Ook thuiswerkers (contactcenter medewerkers) kunnen eenvoudig worden opgenomen in het bedrijfsproces van klantcontact. De mogelijkheden zijn veel groter dan hierboven geschetst en spreken allemaal in het voordeel van SaaS.