

Impact IP-telefonie niet te onderschatten

De keuze voor VoIP is momenteel sterk afhankelijk van het krachtenveld waar de telecomverantwoordelijken zich in bevinden. Een logische daaruit voortvloeiende vraag is: is VoIP wel een keuze of is het een logische stap op basis van techniek ter ondersteuning van bedrijfsprocessen en organisatie?

Door Jos van Best en John Schmeitz

Alleerst is het belangrijk om vast te stellen wat Voice over IP eigenlijk is. VoIP is niets meer en niets minder dan het transporteren van spraak over de data-infrastructuur op basis van het IP-protocol. IP-telefonie is het telefoneren met IP-gebaseerde apparatuur. Om misverstanden te voorkomen, hanteren wij de volgende definities:

- VoIP is het transporteren van spraak over data door middel van IP.
- IP-telefonie is het end-to-end telefoneren over IP.

Het verschil zit dus in het feit dat het bij VoIP ook kan gaan over de verbinding van bedrijfstelefooncentrale naar het openbare net of de verbindingen tussen bedrijfstelefooncentrales terwijl de eindgebruikers een conventionele telefoon hebben. Bij IP-telefonie hebben de eindgebruikers een (draadloze) IP-telefoon dan wel een softphone op hun PC.

Marketingmachine

Al jaren horen we over VoIP. De marketingmachines van producenten en leveranciers draaien op volle toeren. Ieder-

Jos van Best en John Schmeitz zijn als senior consultant werkzaam bij Floyd Telecom Competence Center in Eindhoven en zijn gespecialiseerd in telefonie, netwerken en telecombeleid. (josvanbest@floyd.nl, en johnschmeitz@floyd.nl)

een, van gebruiker tot ICT-manager en zelfs directie, wordt beïnvloed met de boodschap over te stappen op VoIP. En vaak blijkt dat de marketingkretten van leveranciers tot argument worden verheven om over te stappen op VoIP. In die zin doen producenten en leveranciers uitstekend werk.

Een andere reden om over te stappen op VoIP of IP-telefonie is de integratie tussen telefonie en ICT-automatisering. Wat is er dan makkelijker dan telefonie tot applicatie te verheffen waardoor de samenvoeging een feit is? Dat deze aanpak organisatorisch nog behoorlijk wat haken en ogen heeft, wordt dan voor het gemak over het hoofd gezien. Automatiseerders zijn namelijk ongeveer 80 procent van de tijd met systemen bezig en 20 procent met de eindgebruikers.

De stap naar VoIP of IP-telefonie heeft zo'n duidelijke impact dat beleidsmatig handelen essentieel is.

Bij telecommanagers is het net andersom. Telecommanagers zijn gewend om met eindgebruikers om te gaan. Zeker bij het overgaan naar andere systemen is onder-

steuning en persoonlijke benadering van de eindgebruiker essentieel. Als de invoering van VoIP bedoeld is om met technologie de organisatie te reorganiseren of de bereikbaarheid te verhogen, dan komen velen bedrogen uit. Reorganisatie en bereikbaarheid zijn namelijk afhankelijk van visie, proces en organisatie. Je hebt te maken met cultuur en die verander je niet zomaar. Technologie kan alleen zorgen voor beschikbaarheid en hooguit de randvoorwaarden voor bereikbaarheid of reorganisatie scheppen.

Telecombeleid

Hoe we het ook wenden of keren, elke organisatie krijgt te maken met VoIP of IP-telefonie. Beschouwen we dit als een gegeven dan is het een kwestie van onderzoeken wat het voor de organisatie betekent. Wanneer zouden we de stap kunnen maken? Zijn de consequenties voor het telecomgebruik en voor de telecommanager nauwkeurig in beeld gebracht? En nemen we tijdig de maatregelen in de organisatie om deze stap te maken?

Het maken van telecombeleid in de organisatie helpt hierbij. Naarmate de convergentie van spraak en data steeds verdergaat, zijn de impact en afhankelijkheden ervan belangrijker. De stap naar VoIP of IP-telefonie heeft zo'n duidelijke impact dat beleidsmatig handelen essentieel is. Het is om die reden noodzakelijk om rekening te houden met de huidige telecomomgeving, de benodigde functionaliteit op korte termijn en de mogelijkheden in de toekomst. De telecomomgeving is daarbij ook de relatie met andere (telecom)systemen evenals vervanging en uitbreiding van. Hiervoor is overzicht en inzicht nodig van zowel bedrijfsprocessen, organisatie als technologie. Telecombeleid verenigt deze elementen.

Zoals al eerder aangegeven is VoIP of IP-telefonie in meer of minder mate interessant voor elke organisatie. Het moment waarop is hierin een belangrijk element en moet zoals elke beslissing onderbouwd zijn met steekhoudende argumenten. Dit kan alleen door het in perspectief te plaatsen en in relatie met de eisen en wensen van de organisatie functioneel te benaderen. Meegaan in de hype, marketing van leveranciers of politieke redenen zouden de redenen niet mogen zijn, want dan gaat het om een emotionele onderbouwing en niet

meer om de feitelijke afstemming van bedrijfsproces en functionaliteit. Wat zijn dan wel valide redenen om voor VoIP of IP-telefonie te kiezen? De meest gehoorde redenen om voor VoIP of IP-telefonie te kiezen, zijn:

- Eén of meerdere bijkantoren hebben een dataverbinding met de hoofdlocatie.
- Nieuwbouw of de aanleg van een nieuw datanetwerk.
- Thuiswerkers.
- Verschillende vestigingen onderhouden onderling relatief veel telefoonverkeer.
- Computer Telefoon Integratie (CTI).
- Veel toestelverhuizingen.
- Multi-Channel contact center.
- Eén communicatie-infrastructuur.
- Combinatie van werkplekaansluitingen.

Deze wensen en eisen die uit de organisatie voortvloeien, leiden uiteindelijk tot besparingen en meer flexibiliteit in de organisatie. Het spreekt voor zich dat deze wensen en eisen als overweging in het telecombeleid worden meegenomen.

VoIP of IP-telefonie is in meer of minder mate interessant voor elke organisatie.

Daarnaast spelen bij het maken van beleid de volgende aspecten een rol:

- Eisen en wensen van gebruikers.
- Logistieke communicatiestromen in het bedrijfsproces.
- Informatiebehoefte bij afhandeling van de communicatie.
- Toekomstvisie en eventuele missie van het bedrijf.
- Huidige telecomsituatie.

Belangrijk om mee te nemen in de afweging *VoIP of niet* is de impact op andere (telecom-)systemen en de toekomstvastheid ervan, vooral omdat telecomsystemen steeds meer zullen integreren. De uitontwikkelde koppelingen op de PABX, zoals voor paging, zullen functioneel worden vervangens. Telecomsystemen moeten worden beheerd en hoe dat gebeurt is afhankelijk van de technologie en infrastructuur. De impact op

andere telecomsystemen heeft daarom een niet te onderschatten invloed op de beslissing voor of tegen VoIP. Reden te meer om eerst telecombeleid vast te stellen en hier vanuit te bepalen of VoIP een juiste keuze is. ■

Conclusies

Dat VoIP en IP-telefonie de toekomst hebben, is duidelijk. Voor de meeste organisaties is dan ook de vraag: waar moet ik allemaal rekening mee houden en wanneer start ik ermee? Deze vraag is te beantwoorden door systematisch de veranderingen in techniek, organisatie en bedrijfsbeleid in kaart te brengen en vervolgens af te wegen en vast te leggen in telecombeleid. De argumentatie voor de overstap naar VoIP en IP-telefonie is dan voor de gehele organisatie duidelijk. Vervolgens zijn de stappen te plannen naar de invoering van deze technologie.