



TELECOM, UC EN XAAS

LAGERE DREMPEL VOOR BELLEN NAAR TEAMS

oneCentral en Trends ICT Groep
implementeren Microsoft
Direct Routing

Bedrijven met Skype for Business weten hoe lastig het is om vanuit Microsoft te bellen met het publieke telefonienetwerk. Microsoft biedt nu uitkomst met Direct Routing voor zijn UC-platform Teams. oneCentral en Trends ICT Groep kunnen de oplossing implementeren voor klanten. Toch is waakzaamheid volgens beide bedrijven geboden.

Tekst René Frederick

Microsoft worstelt al tijden met de koppeling van Office 365 en zijn UC-diensten aan traditionele telefonie. Het was en is wel mogelijk, zij het met complexe omwegen. Microsoft Direct Routing is nieuw en koppelt het publieke telefoonnetwerk aan Microsoft Teams. Deze nieuwe UC-dienst van Microsoft is de opvolger van Skype for Business. Direct Routing maakt het voor bedrijven nu veel makkelijker om medewerkers te laten bellen vanuit Teams. Een belangrijk voordeel is tevens dat eindklanten hun bestaande telefoonnummers behouden en toch kunnen bellen en gebeld kunnen worden via Teams.

Heel belangrijk aan Direct Routing is dat bedrijven hun bestaande telefonie-oplossingen in stand houden en 'droog oefenen', zo vindt technisch manager Jan-Willem van der Meij van oneCentral.



Jan-Willem van der Meij



Reinier Gunter

Het bedrijf uit Haarlem heeft Microsoft Direct Routing geïmplementeerd op zijn communicatieplatform en biedt de dienst aan partners. Op hun beurt kunnen zij ermee aan de slag bij klanten. Jan-Willem van der Meij legt de werking in een notendop uit. "Simpel gezegd is er nu een beheerde SIP-koppeling van het platform van oneCentral met de Office 365-gateway van klanten. Met Microsoft Direct Routing zijn onze partners in staat hun klanten te laten kiezen om telefonie te koppelen aan Teams in Office 365. Dat kan in z'n geheel of ze kunnen het gefaseerd in een hybride omgeving doen. Dat is het grote voordeel want bedrijven overzien soms niet de impact van UC voor de organisatie. Niet alle medewerkers hebben immers behoefte aan bellen via Teams."

Hybride omgeving

oneCentral biedt telefonie- en communicatiediensten op zijn platform via partners aan zakelijke klanten. Het gaat om gecertificeerde oplossingen van grote merken zoals Unify, Avaya, Cisco, 3CX en nu dus ook van Microsoft. Een van oneCentral's partners is Trends ICT Groep waar senior accountmanager

Reinier Gunter erg te spreken is over de oplossing van Microsoft. "De gefaseerde invoering is heel belangrijk voor onze klanten. Zo hebben ze tijd om er aan te wennen en kunnen ze beoordelen voor welke afdelingen het relevant is om te bellen vanuit Teams", aldus Gunter. "Het platform werkt goed maar klanten willen hun medewerkers geleidelijk omzetten. Dat kan in een hybride omgeving. Daar zit de markt op te wachten."

Klanten zijn op deze manier volgens Gunter zelf in controle over hoe ze de migratie willen uitvoeren. "Big-bang-scenario's kunnen vervelend zijn. Sommige medewerkers willen niet vanuit een softclient bellen maar ze willen communiceren via een vast toestel, mobiel of zelfs DECT. Het gaat om de samenwerking tussen de traditionele en de nieuwe wereld. Klanten kunnen zelfs terug als ze niet tevreden zijn. Dat ze kunnen kiezen maakt Microsoft Direct Routing een krachtig product."

Koppeling met PBX

Van der Meij en Gunter benoemen herhaaldelijk de term PBX omdat deze nog steeds veel functionaliteit biedt

'Big-bang-scenario's kunnen vervelend zijn'

die klanten gebruiken. Of die PBX nou on-premise staat of virtueel bij oneCentral wordt gehost, maakt niet uit. "Veel bedrijven willen nog gebruikmaken van de voordelen van de features op hun PBX waar medewerkers gewend mee zijn te werken. En eerlijk is eerlijk, PBX'en hebben veel features die Teams nog niet kan bieden", zegt Gunter. "Oproepen overnemen, diverse callcenterfeatures, DECT-opties. Uit ervaring weten we ook dat veel mensen hun vaste toestel niet willen missen. In het dagelijks gebruik vinden medewerkers het heel normaal om een toestel van een collega over te nemen. Ze zien het als een service naar hun klanten. Dat soort features biedt een PBX. Maar dit zijn typisch functies waar klanten niet om vragen bij aanschaf. Om te voorkomen dat projecten mislukken, is de combinatie van Teams met een PBX heel belangrijk. Zo presenteren we dat aan klanten."

Trends ICT groep is al vele jaren partner van oneCentral en gebruikt diens platform voor networking, routing, switching, telefonie, mobiel, IT-werkplekken en andere applicaties voor klanten. "Het platform van oneCentral is een dusdanig mooi en veelomvattend product dat het voor ons 'leading' is richting klanten", zegt Gunter. "Teams en alle features van Microsoft zijn daar onderdeel van middels intelligente koppelingen naar het platform. Het platform biedt veel toegevoegde waarde voor klanten zoals het monitoren van types klanten, devices en softclients en zelfs presence-informatie. We hebben zo een breed palet voor klanten die vooral willen communiceren met hun klanten en hun medewerkers effectiever willen maken. Daar gaat het ons om." «