



Factsheet ISDN en VoIP

ISDN was dé standaard in de zakelijke telefonie. Inmiddels heeft de markt een vervanger: VoIP. Een dienst met veel mogelijkheden. Op financieel vlak, qua beheergemak en functionaliteiten zijn er duidelijke verschillen tussen ISDN en VoIP. In deze factsheet zijn de diensten naast elkaar gezet. De specificaties zijn vergeleken om zo een duidelijk beeld te geven.

| Categorie | Specificaties | Toelichting | ISDN | VoIP | |
|-----------------------|--|---|---------|----------------|----------------|
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| Financieel | Eenvoudig uitbreiden en bijstellen | Je telefoniedienst per gebruiker of kanaal uitbreiden of bijstellen. | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Lagere abonnementskosten | Voor telefoniediensten worden altijd abonnementskosten gerekend. Deze tarieven zijn verschillend per dienst. | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Lagere gesprekskosten | De gesprekken die je voert worden vaak per start en minuut gefactureerd. Ook deze tarieven zijn niet bij iedere techniek even aantrekkelijk. | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Geen kosten voor de aanschaf of het onderhoud van een centrale | Geen telefooncentrale op locatie meer nodig, waardoor je geen kosten hebt voor de aanschaf of het onderhoud. | ✗ | ✓ | ✗ |
| | Factuur online beschikbaar | Het online portaal is een dienst die standaard onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. In dit portaal kun je online de elektronische facturen van de laatste 72 maanden bekijken. Dit kun je verder uitbreiden met rapportagemogelijkheden, waarbij je inzicht hebt in je belgegevens. Tot in de details. | ✗ | ✓ | ✓ |
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| Beheergemak | Service Level (beschikbaarheid) | De Nederlandse Provider maakt gebruik van hoog-kwalitatieve netwerken. Hierdoor bieden wij je zeer stabiele diensten. | 99,8% | 99,9% | 99,9% |
| | Behoud van bestaande telefoonnummers | Je kunt eigen bestaande telefoonnummers behouden bij de overstap. Dit doen wij middels een nummerportering. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Overal op afstand aanpassingen kunnen maken | Via onze portal kun je, waar je ook bent, aanpassingen doen aan je nummerplan. Gewoon vanuit de browser. | ✗ | ✓ | ✗ |
| | Geografische nummerblokken | Wij leveren geografische nummers in nummerblokken van 10 of 100 nummers. Voor grotere ondernemingen hebben we ook nummerblokken beschikbaar van 1.000 en 10.000 nummers. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 088- en 085-bedrijfsnummers | 088-bedrijfsnummers biedt je de mogelijkheid om vanuit heel Nederland onder één nummer(blok) bereikbaar te zijn. Dit vergroot de herkenbaarheid en het gebruiksgemak voor je klanten en prospects. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Servicenummers (0800/ 0900) | 0800- en 0900-nummers bieden een oplossing waarmee je bereikbaarheid en je bedrijfsprocessen efficiënter worden ingericht. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Groepsnummerfunctionaliteit | Met groepsnummerfunctionaliteit wordt je bedrijf bereikbaar gemaakt onder één nummer. Alle inkomende gesprekken komen uit bij een centraalpunt (bv. een telefoniste). | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Ondersteuning Alarmering en Pin mogelijkheden | Naast de telefoniedienst kunnen Alarmering en Pin op het internet aangesloten worden, zonder dat je een extra verbinding nodig hebt. | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Blokkeren van internationale en/of betaalde servicenummers | Indien je niet wilt dat er vanaf een aansluiting naar bepaalde categorieën bestemmingen gebeld kan worden. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Volautomatische doorschakeling | Door het instellen van een failover kunnen inkomende gesprekken doorgeschakeld worden bijvoorbeeld een mobiel telefoonnummer. Zo blijf je bereikbaar voor klanten, ook als er intern bijvoorbeeld een stroomstoring is. | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Verhuizingsdoorschakeling | Met de dienst Network Forwarding Service kun je (een gedeelte van) je inkomend verkeer tijdelijk laten herrouteren naar een ander nationaal geografisch nummer. De Nederlandse Provider zorgt er dan voor dat inkomende oproepen worden afgeleverd op het door jou gewenste nummer. Dit is handig als je in een verhuizing zit. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | | | ISDN1/2 | Hosted |
| Extra functies | Koppeling met je mobiele telefonie | Gebruik je mobiele toestel net als je vaste toestel. Je kunt doorverbinden, onderdeel zijn van een groep en keuzemenu, etc. | ✗ | ✓ | ✓* |
| | Gebruik van mobiele applicaties | Via mobiele applicaties kun je bijvoorbeeld communiceren met collega's, je afzendnummer bepalen en je status instellen (bèta). | ✗ | ✓ | ✗* |
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| Algemeen | | <i>Meerdere telefoongesprekken tegelijk voeren</i> Niet iedere techniek biedt dezelfde schaalgrootte. | max 16 | ∞ onbeperkt | ∞ onbeperkt |
| | | <i>Koppeling met je mobiele telefonie</i> Gebruik je mobiele toestel net als je vaste toestel. Je kunt doorverbinden, onderdeel zijn van een groep en keuzemenu, etc. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Onbeperkt aantal geografische telefoonnummers leverbaar</i> Zo maak je iedere medewerker direct aankiesbaar voor jouw klanten of leveranciers. | ✓* | ✓ | ✓ |
| | | Elke gebruiker heeft een intern verkort nummer | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | Meerdere inkomende nummers per gebruiker en/of groep | ✓* | ✓ | ✓* |

| | | | | | |
|--|--------------|--|----------------|---------------|------------------|
| | | Gebruikers groeperen in groepen | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Meerdere nummerplannen</i> Het is mogelijk meerdere configuraties te maken van de routing van je inkomende nummers. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Meerdere afzendernummers</i> Je kunt (optioneel) per uitgaand gesprek bepalen wel afzendnummer je wilt gebruiken | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| | Routing | <i>Routinginformatie op toestel</i> Je kunt per inkomend gesprek zien hoe deze naar je gerouteerd is door middel van prefixen. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Flexibele routing inkomende gesprekken</i> je kunt op eenvoudige wijze online de routing van inkomende gesprekken instellen naar bijvoorbeeld jouw toestel, collega, groep collega's of je mobiele telefoon (Follow Me). | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Routing op basis van tijd</i> Met de functie tijdsconfiguratie kun je de inkomende gesprekken routeren op basis van tijdstip. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Routing op basis van bezetting</i> Je kunt gesprekken routeren op basis van bezetting van je afdelingen/vestigingen. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Locatie gebonden routing</i> Door middel van Location Based Routing (LBR) kunt in inkomende oproepen routeren op basis van afzendnummer, netnummer en/of postcode. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Authenticatie van inkomende gesprekken</i> De authenticatie applicatie kan geprogrammeerd worden om inkomend verkeer op basis van CLI van de afzender te routeren of op basis van het door de beller ingevoerde pincode | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Voicemail</i> Je kunt inkomende gesprekken routeren naar het voicemailsysteem. De voicemailbox is online te configureren. Ingesproken berichten ontvang je per mail en je kunt deze online afluisteren. | ✓* | ✓ | ✓ |
| | | <i>Antwoordapparaat</i> Je hebt de mogelijkheid inkomende oproepen naar een antwoordapparaat te routeren waar de beller geen bericht kan achterlaten. Je kunt het antwoordapparaat online beheren. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| | Gesprekken | <i>Doorverbinden</i> Zonder en met ruggespraak. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Doorschakelen</i> Je kunt inkomende oproepen doorschakelen voor gebruikers en/of groepen bij: in bezet, niet opnemen of altijd. Je kunt dit apart instellen voor intern en externe inkomende oproepen. Je kunt doorschakelingen instellen via de webinterface maar ook via een intern servicenummer. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>In de wacht zetten</i> Wanneer je de beller in de wacht zet hoort de beller het door jou ingestelde wachtmuziek. Het is mogelijk de wachtmuziek zelf in te stellen via de webinterface. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Do not disturb</i> Je kunt je toestel in de 'do not disturb' stand zetten en daarmee een alternatieve routing van inkomende gesprekken activeren. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| | Gebruiker | Afgeschermd afzendernummer | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Hotdesking (flexplekken)</i> Gebruikers zijn niet gebonden aan een toestel maar hebben de mogelijkheid zich op elk toestel binnen het bedrijf aan te melden. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Thuiswerken</i> Dankzij Hotdesking kun je een toestel thuis plaatsen en vanuit huis aanmelden op het bedrijfsnetwerk. | ✗ | ✓ | ✓* |
| | | | ISDN1/2 | Hosted | SIP trunk |
| | Faciliteiten | <i>Interne servicenummers</i> Er zijn interne servicenummers beschikbaar om op een snelle wijze je telefonieomgeving te configureren zoals o.a.: Aan- en afmelden gebruiker, Aan- en afmelden op Wachtrij, Geluidsopname maken, Meeluisteren, etc. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Gespreksopname</i> Je kunt per gebruiker instellen of zijn/haar gesprekken opgenomen dienen te worden. Alle gesprekken kunnen online worden beluisterd. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Geïntegreerd telefoonboek</i> Je hebt de beschikking over een telefoonboek op je toestel dat je online kunt beheren. Hierin is onderscheid gemaakt tussen privé- en bedrijfscontacten. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Wachtrijen</i> Het is mogelijk inkomende gesprekken in een wachtrij te laten uitkomen waarna ze een voor een worden aangeboden aan de wachtrij agents. De configuratie van de wachtrij is online te | ✗ | ✓ | ✓* |

| | | | | | |
|--|--|---|----|---|----|
| | | beheren. Rapportages zijn online beschikbaar. Het is mogelijk meerdere wachtrijen te configureren waarbij agents op beide wachtrijen aangemeld kunnen zijn. | | | |
| | | <i>Keuzemenu</i> Je kunt zelf een keuzemenu configureren met een onbeperkt aantal niveaus en opties. JE kunt online zelf de geluidsfragmenten instellen en de routing van de opties instellen. | ✗ | ✓ | ✓* |
| | | <i>Precence</i> Met behulp van de Precence faciliteit kun je op je toestel zien welke collega's in gesprek zijn. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>XML API</i> Je kunt dankzij de Managed iVoice XML API vanuit je eigen applicatie gesprekken opzetten en informatie over inkomende gesprekken ontvangen. | ✗ | ✓ | ✓* |
| | | <i>Twinning</i> Met behulp van Twinning kan een gebruiker zich op twee toestellen tegelijkertijd aanmelden. | ✗ | ✓ | ✓* |
| | | <i>Verkeersklassen blokkeren</i> Het is mogelijk om verkeersklassen te blokkeren voor uitgaand verkeer. Je kunt dit voor het heel bedrijf instellen maar ook per gebruiker. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Meeluisteren</i> Door middel van de meeluisterfunctie is het mogelijk om mee te luisteren met gesprekken van andere gebruikers. Dit privilege is per gebruiker in te stellen. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Integratie GSM box</i> Het integreren van een lokale GSM box in de telefonieomgeving kan eenvoudig dankzij de uitgaande routing tools. Het is mogelijk te configureren welk deel van het mobiele verkeer over de GSM box dient te verlopen. | ✓* | ✓ | ✓* |
| | | <i>Click-to-dial & Select-to-dial</i> Met de gratis Contact Connect client voor hosted telefonie is het mogelijk om uitgaande calls op te zetten vanaf de computer door middel van click-to-dial (Outlook integratie, call to & Skype URL's) en select-to-dial (selecteer een nummer met de muis en druk op de ingestelde hotkey). | ✗ | ✓ | ✓* |
| | | <i>Integratie met bedrijfssoftware (CRM en ERP)</i> Met Contact Connect Advanced, een add-on voor hosted telefonie, is het mogelijk om met vrijwel elk CRM- of ERP-applicatie te koppelen, gebaseerd op native koppelingen, ODBC of exports. Dankzij Contact Connect Advanced is het mogelijk om middels een notificatie bij een inkomende oproep, direct te zien wie er belt, met live informatie uit het CMR pakket. Tevens kan direct de klantkaart geopend worden door te klikken op de notificatie. Van meer dan 300 applicaties is bekend dat zij de technologie beschikken om te kunnen koppelen met Contact Connect, waaronder Salesforce, AFAS, Exact (Online), MS Dynamics, ZohoCRM en OpenOffice, maar ook niche specifieke software voor bijvoorbeeld zorg, legal of de automotive branche worden, in de meeste gevallen, ondersteund. | ✗ | ✓ | ✓* |
| | | Bestaat nog over 5 jaar. | ✗ | ✓ | ✓ |