



Verlaag uw telefoonkosten en bespaar geld met VoIP

Bellen over internet, bijvoorbeeld via Skype, is bezig aan een opmars. De kosten zijn laag en de techniek kan tegenwoordig wedijveren met traditionele telefonie. Voor praktijkhouders biedt de ontwikkeling volop kansen, vertelt Wim Tempelaar van BLMC. "Bijna elke conventionele oplossing kan met VoIP gerealiseerd worden, en het is goedkoper en minder storingsgevoelig."

Wat is VoIP?
Met VoIP kunt u bellen via internet. De afkorting staat voor Voice over IP, ofwel spraak via het datanetwerk.

Hoe werkt VoIP?
Spraak wordt omgezet in een digitaal signaal. Dit digitale signaal wordt in pakketjes over het internet gestuurd naar de ontvanger en daar weer samengevoegd tot geluid.

Wat kan ik met VoIP?
Met VoIP kunt u hetzelfde als met een gewone telefoon, maar de techniek biedt extra functionaliteiten. Zo schakelt u eenvoudig een webcam in voor videoconferencing en kunt u overal uw voicemail beluisteren. Ook kunt u telefoonverkeer koppelen aan computertoepassingen, zodat u bijvoorbeeld automatisch alle gegevens van een patiënt in beeld krijgt op het moment dat deze belt.

Heb ik een apart VoIP toestel nodig?
Ja. Met een normale computer en een headset komt u al een heel eind, maar voor professioneel gebruik is een speciaal telefoontoestel onontbeerlijk. Deze worden steeds goedkoper.

Heb ik speciale VoIP software nodig?
Ook hierop luidt het antwoord ja. De VoIP software krijgt u van de VoIP provider. De VoIP telefoon heeft deze VoIP software uiteraard reeds ingebouwd.

Kan ik echt gratis bellen?
VoIP-gebruikers kunnen onderling gratis bellen. Bellen naar 'gewone' vaste nummers of naar mobiele telefoonnummers is goedkoper in vergelijking met vaste en mobiele telefonie.

Waar vind ik meer informatie over VoIP?
Op internet staat veel informatie over VoIP. Een goed startpunt is: nl.wikipedia.org/wiki/Voice_over_IP

Misschien heeft u wel eens getelefoneerd met Skype. Via internet zoekt u contact met mede-Skypers, waarmee u vervolgens gratis gesprekken voert. Skype maakt gebruik van de techniek VOIP, wat staat voor Voice over IP. Vrij vertaald betekent dit spraak over een datanet, ofwel bellen via een internetverbinding. Dit kan op kleinschalige wijze via Skype, maar volgens dit principe - maar geavanceerder - ook professioneel in uw praktijk. Wim Tempelaar van BLMC implementeert de techniek in de medische sector, en hij legt uit.

"VoIP is zeer interessant als uw praktijk meerdere vestigingen heeft en er een gezamenlijk datanetwerk aanwezig is, want onderling bellen wordt op deze manier gratis." Financiële voordelen zijn er ook op het vlak van beheer en onderhoud. Tempelaar: "Bij VoIP is er sprake van één centrale en dus ook maar één keer onderhoud, en dat levert weer een besparing op. Voor het vaste kostenplaatje bent u gegarandeerd van alle functionaliteit, en hoe meer u belt hoe hoger de besparingen oplopen."

Tijdelijk meer telefoonlijnen

Kostenbesparing is niet het enige voordeel van VOIP, vertelt Tempelaar. "U kunt ook heel veel nieuwe func-

ties toepassen, zonder extra apparatuur aan schaffen." Als voorbeeld schets hij een huisartsenpost waar het tussen 10.00 en 11.00 's ochtends telefonisch razend druk is. Met VoIP zijn deze piekmomenten te achterhalen en kan er op ingespeeld worden, door tijdelijk meer telefoonlijnen te openen. Temeplaar: "Zet u zes lijnen open dan bent u er met vijf man binnen een uur doorheen. Doet u dit niet dan heeft u een ontevreden klant en bent u over drie uur nog bezig."

Angst voor een onbereikbare praktijk

Hoe aantrekkelijk bellen via internet ook klinkt, wie wel eens heeft geskyped weet dat de techniek niet altijd even goed functioneert. Bij VoIP wordt het stemgeluid opgesplitst in kleine datapakketjes, die afzonderlijk naar de ontvanger worden gestuurd en weer worden samengevoegd tot spraak. Gaat er een pakketje verloren dan hapert het gesprek. Wim Tempelaar herkent het probleem, maar volgens hem is dit bij de tegenwoordig toegepaste techniek niet meer aan de orde.

"De sfeer rond technologie is beladen, omdat er altijd iets is. Niemand weet precies hoe het werkt en men voelt zich overgeleverd aan de goden.



De voordelen van VoIP

- Het aantal gesprekken dat een VoIP-centrale aan kan is vrijwel onbeperkt. Als uw praktijk groeit loopt u niet tegen technische grenzen aan.
- VoIP wordt volledig geprogrammeerd via internet. Dit maakt het eenvoudiger en goedkoper om te installeren.
- VoIP gebruikt hetzelfde datanetwerk als internet. Er is geen extra bekabeling nodig, en dit scheelt weer kosten.
- Bellen met VoIP is goedkoper. Gebruikers betalen gemiddeld 25% minder dan bij KPN en bellen naar andere VoIP-gebruikers is zelfs gratis.
- VoIP biedt meer functionaliteit dan traditionele telefonie. Zo kunnen onder andere inkomende gesprekken via nummerherkenning automatisch worden doorgestuurd.
- VoIP heeft de toekomst, is uw telefoonapparatuur aan vervanging toe dan is VoIP zeker het overwegen waard.

De nadelen van VoIP

- VoIP werkt op stroom en bij een stroomstoring kunt u niet telefoneren. U kunt natuurlijk wel een analoge of mobiele 'noodlijn' gebruiken of een noodstroomvoorziening aanschaffen.
- Traditionele datanetwerken zijn niet ontworpen voor het transport van spraak. Dit leidt bij een slecht netwerk of bij slecht functionerende communicatie-apparatuur tot vertraging, waardoor een gesprek niet vloeiend verloopt.
- VoIP verstuurt spraak in afzonderlijke datapakketjes, die bij de ontvanger worden samengevoegd tot woorden en zinnen. Gaat een pakketje verloren dan hapert het gesprek. Met een professionele installatie en een goed datanetwerk is dit probleem niet aan de orde.
- Afnemers zijn afhankelijk van de ICT dienstverlener en hun data netwerken, ook tijdens de implementatie.
- Met VoIP loopt u, net als bij alle vormen van digitaal verkeer, risico op virussen. VoIP vraagt dus om een goed beveiligd datanetwerk.

VOIP is eigenlijk veel betrouwbaarder dan de huidige 'analoge' installaties, die nu al vaak verouderd en afgeschreven zijn. De vraag zou eigenlijk moeten zijn: wat heeft u nu, en hoe groot is het risico dat daar iets mee gebeurt? Die afweging moet iedereen zelf maken.*

De angst voor een onbereikbare praktijk is volgens Tempelaar evenmin gegrond. Ook bij uitval van het datanetwerk blijft de VoIP-centrale lokaal werken. Bij de installatie van een VOIP-installatie blijft er altijd een aparte lijn intact, waarmee naar buiten kan worden gebeld. Welk werk kun je eigenlijk nog wel doen bij een datastoring, vraagt de deskundige zich hardop af, om eraan toe te voegen dat we tegenwoordig afhankelijker zijn van computers dan van telefonie. Tempelaar: "Dat moet u meenemen in uw risicoanalyse, welk risico wilt u nemen en waar dekt u zich tegen in? Uiteindelijk moet de focus bij de veiligheid van het complete netwerk liggen, niet alleen bij het bellen.*"

VOIP, waar begint u?

Bent u gefinteresseerd in de mogelijkheden van VOIP dan is het verleidelijk meteen naar nieuwe toestellen te kijken. Toch is dit niet de beste stap, stelt Wim Tempelaar. "Het belangrijkste is helder formuleren wat u echt nodig heeft. Hoe bereikbaar wilt u zijn? Daarin zitten veel factoren, zoals: techniek, bereikbaarheid, afschrijving enzovoorts. Dan hoeft de uitkomst helemaal niet VOIP te zijn, een eenvoudige analoge centrale kan ook als u weinig eisen heeft. Bij een kleine praktijk is dit uiteraard een andere afweging dan bij een koepel van vijftien instellingen.*"

Doolhof

Wim Tempelaar beseft dat gewone gebruikers niet zomaar hun weg vinden in het doolhof dat VOIP kan zijn. "Ben u gefinteresseerd in techniek dan kunt u via internet en vakbladen veel informatie achterhalen. Toch bent u daar snel veel tijd mee kwijt en in zo'n geval is het raadzaam een consultant in te schakelen, die fungeert als de mediator en technicus met de ervaring. Die helpt u onder andere bij het samenstellen van een eisenlijst en het aanvragen en beoordelen van offertes.*"

Daarnaast is er een enorme hoeveelheid aan aanbieders in deze markt.

Valt de keuze daadwerkelijk op VoIP dan is het voorbereidingsproces essentieel voor de overgang. "Krijgt u bij het samenstellen van het eisenpakket de mensen al niet mee, dan heeft u een probleem. U moet alle disciplines meenemen in de inventarisatie, wie heeft welk toestel nodig en welke eisen worden daaraan gesteld etcetera? Dat kan het beste in een werkgroep en de deelnemers kunnen dan meteen de voortgang bewaken.*"

Als duidelijk is wat iedereen nodig heeft wordt er gekeken naar de zogenaamde callflow, de weg die binnenkomende telefoongesprekken afleggen. Wanneer horen bellers bijvoorbeeld een bandje, op welk moment worden er extra lijnen ingeschakeld en welke gesprekken kunnen automatisch doorverbonden worden naar de juiste persoon? De callflow bepaalt de configuratie van de telefooncentrale en in overleg met de werkgroep volgt een tijdstip waarop de nieuwe dienst echt van start gaat.

Wim Tempelaar: "Het mooie van VOIP is dat het van een eigen netwerk gebruik maakt, dus tijdens de overgang kunt u twee systemen gebruiken, zodat mensen al een beetje wennen. Als het echt helemaal staat kan de knop om en merkt u of de verwerking van de callflow verloopt zoals gepland. Dan vindt het finetunen plaats met uitlopen en testen en de puntjes op de i. De spanningsboog is vaak strak gespannen, maar in de praktijk kan het heel snel gaan, al in een week of vier kunnen we over, soms sneller zelfs.*"

Telefonische nazorg

Tempelaar's ervaring is dat de routine er na een week inkomt. Hebben gebruikers vragen of zijn er verbeteringen mogelijk in de verwerking van de callflow dan volgt er telefonische ondersteuning. Ook dat is weer een voordeel van VoIP, vertelt de ICT-specialist, want vrijwel alle wijzigingen worden op afstand doorgevoerd en er hoeven geen stekkers in en uit. Dit geldt overigens niet alleen voor vragen, voegt hij eraan toe, want na een tijdje ontdekken gebruikers extra mogelijkheden die bijna altijd uitvoerbaar zijn. Tempelaar: "Technisch zijn er nauwelijks beperkingen en in de praktijk levert VOIP veel voordelen op. Het is een kwestie van tijd voor VOIP de 'ouderwetse' telefonie inhaalt.*" [MO](#)

Meer weten over VoIP?

BLMC implementeert en begeleidt de invoering van VOIP-telefonie in medische praktijken.

Wilt u weten wat BLMC voor u kan betekenen, neem dan contact op met Jelle Vonck: 0522 – 24 22 24.