

Hoe kun je een goede VoIP Softswitch uitzoeken?

Een van de taken van een VoIP Softswitch is om gesprekken naar de juiste persoon of toestel te verbinden. Heel vroeger zag je dat een operator kabeltjes verwisselen om zo de verbinding tot stand te brengen. Tegenwoordig gaat dit allemaal elektronisch, een VoIP Softswitch doet dit zelfs als software die op een computer draait. Door deze manier van verwerking krijg je een snellere afhandeling van verbindingen. De werkdruk kan evenredig verdeeld worden onder je collega's omdat je in de VoIP Softswitch kunt instellen dat de collega's met de minste bellers in de wachtrij de volgende gesprekken krijgen. Dit komt de efficiency van je bereikbaarheid en beschikbaarheid van je afdeling ten goede wat door de klanten als fijn wordt ervaren. Je medewerkers zullen minder stress ervaren. Deze toepassing noemt men ook wel agent groups. Je kunt ook een route inprogrammeren. Om de kans te vergroten dat de klant iemand aan de telefoon krijgt kun je bijvoorbeeld instellen dat de telefoon eerst overgaat bij de receptioniste, als zij niet opneemt, daarna bij de assistente, als zij niet opneemt, daarna bij de afdeling waar iemand anders het gesprek aanneemt. Vakterm voor dit is hunt groups. De software gaat als het ware voor je jagen (to hunt = Engels voor 'jagen') om een beschikbare persoon te vinden die het gesprek kan opnemen. Wat ook belangrijk is bij een VoIP Softswitch is dat je Least Cost Routing (LCR) kunt doen. Dat wil zeggen dat je uitgaande gesprekken de goedkoopste route kunt laten kiezen. Stel dat je prijsafspraken hebt waarbij je korting hebt afgedwongen bij het bellen naar het buitenland zal de VoIP Softswitch, met de juiste instellingen natuurlijk, deze voordelige manier van bellen gebruiken zodra men naar deze bestemming gaat bellen. Als je dan een andere telecomprovider hebt waarmee je goedkoop naar mobiele telefoons kunt bellen zal de software steeds de juiste route kiezen, Least Cost Routing. De kosten die hiermee bespaard kunnen worden zijn enorm. Vooral de mogelijkheid om verschillende aanbieders te kunnen gebruiken is een fijn gevoel. Je kunt een aanbieder nemen die stunt met de prijzen, een andere die duurder is maar bijvoorbeeld wel kan bellen naar 0900-nummers. Hierdoor maak je je telefoonverkeer redundant met het beste van 2 werelden. Goedkoop maar toch betrouwbaar. In het verleden was je afhankelijk van één aanbieder. Nu kun je er een paar nemen. Het bespaard geld maar bouwt ook redundancy in. Een bedrijf dat zich vandaag de dag zelf serieus neemt ziet hier de noodzaak van in. De VoIP Softswitch die jij gaat kiezen zal aan je wensen moeten voldoen qua uitbreidingsmogelijkheden zoals capaciteit, licentievormen, mogelijkheden zodat het de behoefte van je bedrijf kan bijbenen.

About the Author

Peter Decroux schrijft artikelen over VoIP. Wil je meer lezen over [VoIP](#) of [VoIP Softswitch](#) volg dan even de links.

Source: <http://www.artikelverzameling.nl>