

VOIP in 2025



FLEXCOM
Zorgeloos Communiceren sinds 1989

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wat is VoIP ook alweer?	4
De voordelen van VoIP optimaal benutten	5
Valkuilen en aandachtspunten	5
Hoe kies je de beste oplossing?	6
Checklist: Benut jij alle voordelen van VoIP?	7
Klantcase: Logistiek bedrijf optimaliseert bereikbaarheid	8
Onze werkwijze	8
Conclusie	9
Meer informatie?	9

Inleiding

Allereerst bedankt voor het downloaden van onze whitepaper 'VoIP in 2025'.

Steeds meer bedrijven stappen over naar een flexibele en slimme manier van communiceren. De meeste organisaties maken inmiddels gebruik van een VoIP oplossing, maar hoe benut je de technologie nu optimaal?

In deze whitepaper lees je hoe je alles haalt uit een VoIP-oplossing, waar je op moet letten bij vernieuwing of uitbreiding en welke inzichten in de praktijk écht het verschil maken.

We leggen alles uit zonder technisch te worden. Daar ligt ook meteen de kracht van Flexcom: complexe zaken simpel maken.

Via de checklist, verderop in deze whitepaper, ontdek je of je huidige VoIP oplossing nog bij je past.

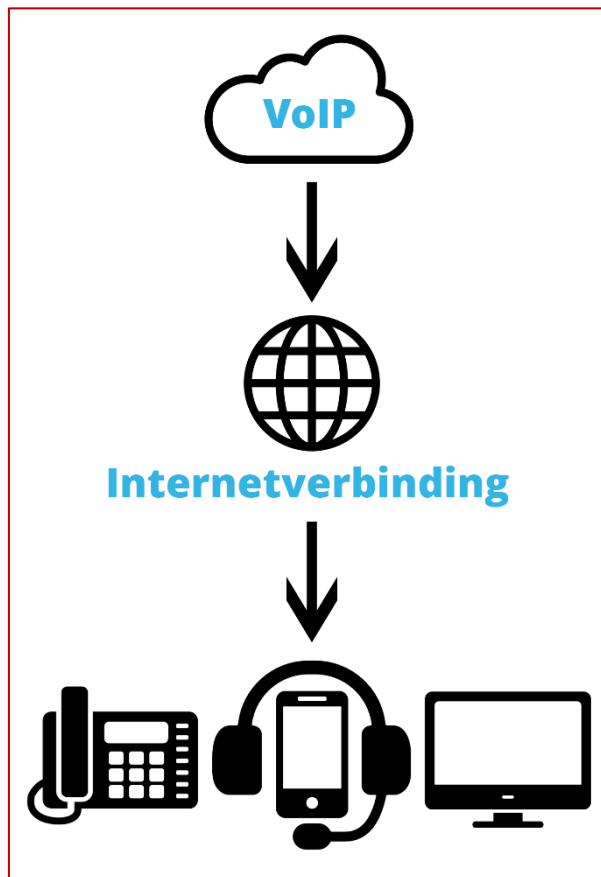
Veel leesplezier.

Wat is VoIP ook alweer?

En wat kan je ermee anno 2025?

VoIP staat voor Voice over IP: bellen via het internet. Waar we vroeger vaste lijnen hadden, gebruiken we nu de internetverbinding om over te communiceren. Dit kan dezelfde verbinding zijn waarmee je het internet gebruikt of een lijn die speciaal voor telefonie is aangevraagd.

Apparaten zoals vaste toestellen, laptops en mobiele telefoons maken via het internet contact met de server waar de telefonie in draait. Hierdoor kan je bellen, maar ook chatten en videovergaderen.



Het bellen via internet biedt volop voordelen op het gebied van schaalbaarheid, integraties, flexibiliteit en kostenbeheersing.

Maar in 2025 is VoIP veel meer dan alleen maar bellen via het internet. Denk aan:

- Integraties met CRM, Microsoft Teams en andere tools
- Flexibel werken vanuit huis of onderweg met softphones
- Realtime beheer van wachtrijen en belgroepen

Veel organisaties zijn gestart met VoIP, maar benutten niet alle mogelijkheden die VoIP biedt.

De voordelen van VoIP optimaal benutten

Een moderne omgeving biedt meer dan alleen maar gesprekskwaliteit. Hieronder de belangrijkste pluspunten:

- **Flexibiliteit**
Voeg eenvoudig (en snel) gebruikers toe of pas belschema's aan. Werknemers kunnen bovendien vanaf meerdere locaties werken, zonder verlies van bereikbaarheid.
- **Kostenbesparing**
Geen investeringen in dure hardware of onderhoud. Je betaalt alleen voor wat je nodig hebt.
- **Schaalbaarheid**
Groeit je bedrijf? Je VoIP-oplossing groeit moeiteloos met je mee.
- **Integratie**
Koppel je telefonie met je CRM- of Teams omgeving. Hierdoor werk je efficiënter en klantgerichter.
- **Inzicht en rapportage**
Monitor je bereikbaarheid, gespreksduur, wachttijden en prestaties via dashboards.

Valkuilen en aandachtspunten

VoIP-oplossingen zijn altijd technisch van aard. Dat houdt in dat alle randvoorwaarden moeten kloppen, anders is er een grote kans op ontevredenheid. Er zijn dus altijd risico's die de communicatie kunnen belemmeren. Veelvoorkomende valkuilen zijn:

- **Slechte internetverbinding**
VoIP is zo goed als je netwerk. Zorg voor voldoende bandbreedte en prioritering van spraakverkeer.
- **Geen aandacht voor beveiliging**
VoIP-verkeer kan kwetsbaar zijn voor afluisteren en hackpogingen. Werk daarom altijd met een betrouwbare partner.
- **Teveel complexiteit**
Ingewikkelde omgevingen en moeilijke configuraties zorgen voor een hoop frustratie. Kies voor een duidelijke inrichting en goede ondersteuning.
- **Beperkte schaalbaarheid bij groei**
Zorg dat je oplossing past bij je ambities.

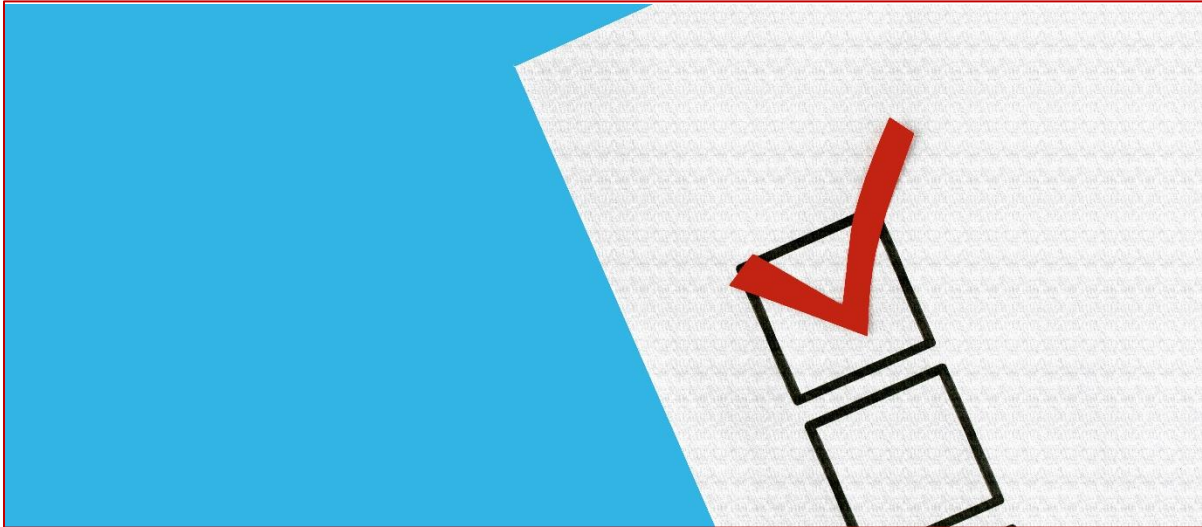


Hoe kies je de beste oplossing?

Er zijn veel aanbieders en oplossingen op de markt, maar welke past écht bij jouw organisatie? Een goede VoIP-oplossing sluit aan op jouw wensen, processen en groeiplannen. Let bij je keuze op de volgende zaken:

- **Ondersteuning & service**
Krijg je directe ondersteuning bij vragen of storingen? Zijn er vaste contactpersonen of accountmanagers beschikbaar?
- **Integratiemogelijkheden**
Kan de oplossing gekoppeld worden aan jullie CRM, Microsoft Teams of andere software? Dit bepaalt hoe efficiënt je kunt werken.
- **Beheer en gebruiksgemak**
Kun je zelf eenvoudig gebruikers toevoegen, doorschakelingen instellen of belgroepen beheren? Of ben je afhankelijk van de leverancier?
- **Flexibiliteit & schaalbaarheid**
Is het systeem geschikt voor hybride werken, meerdere vestigingen of snelle groei? Kan het makkelijk meebewegen met veranderende omstandigheden?
- **Transparantie in kosten**
Zijn alle kosten vooraf inzichtelijk? Denk aan licenties, installatie, updates en eventuele uitbreidingen.
- **Betrouwbaarheid & veiligheid**
Hoe wordt omgegaan met databeveiliging, back-ups en uptime?
Is de leverancier ISO-gecertificeerd of AVG-compliant?
- **Ervaring en specialisatie**
Heeft de aanbieder ervaring in jouw branche? Werken ze al met vergelijkbare bedrijven of situaties?

Een goede match is meer dan techniek – het gaat om een samenwerking die werkt op lange termijn.



Checklist: Benut jij alle voordelen van VoIP?

Beantwoord onderstaande vragen en ontdek waar je winst kunt behalen:

- Kun je realtime je belgroepen of doorschakelingen aanpassen?
- Werkt je VoIP-oplossing naadloos samen met je CRM of Microsoft Teams?
- Heb je inzicht in de bereikbaarheid van je organisatie?
- Is je telefonie eenvoudig op te schalen bij groei?
- Krijg je proactieve ondersteuning van je leverancier?

Meer dan twee keer 'nee' geantwoord? Dan is dit hét moment om je VoIP-oplossing te heroverwegen.

Klantcase: Logistiek bedrijf optimaliseert bereikbaarheid

Situatie: Een middelgroot logistiek bedrijf had al enkele jaren een VoIP-oplossing in gebruik, maar liep tegen beperkingen aan in flexibiliteit en inzicht.

Aanpak: In samenwerking met Flexcom werd een nieuwe VoIP-omgeving ingericht met directe integratie in hun CRM-systeem. De medewerkers kregen de mogelijkheid om via softphones en mobiele apps bereikbaar te zijn, en het management kreeg realtime rapportages.

Resultaat:

- 30% snellere beantwoording van inkomende oproepen
- 20% kostenbesparing op telefonie
- Hogere klanttevredenheid door betere bereikbaarheid

Onze werkwijze

Bovenstaande business case is een perfect voorbeeld van wat wij graag willen bereiken voor onze klanten. Dat doen we door onze expertise goed in te zetten.

Onze kennis zit door ons hele bedrijf; van de accountmanagers tot onze servicedesk en technische support medewerkers.

Bij Flexcom geloven we in een zorgeloze overstap. Daarom hebben we een gestroomlijnd proces ontwikkeld dat zorgt voor duidelijkheid, snelheid en persoonlijke begeleiding. We nemen je stap voor stap mee:

Het proces in 6 overzichtelijke stappen:

1. **Kennismakingsgesprek**
We bespreken jouw wensen, huidige situatie en toekomstplannen. Wat heb je nodig, wat wil je verbeteren, en waar loop je nu tegenaan?
2. **Offerte op maat**
Je ontvangt een heldere en transparante offerte, afgestemd op jouw situatie. Geen verrassingen achteraf.
3. **Akkoord & overdracht naar binnendienst**
Na akkoord wordt jouw project overgedragen aan onze binnendienst. Hij regelt de administratieve voorbereiding, zoals het eventueel aanvragen van nummerbehoud.
4. **Planning & belplan**
Onze Coördinator Support neemt contact met je op om de planning te bespreken en het belplan samen door te nemen. Hierin leggen we vast hoe jouw telefonieomgeving wordt ingericht: wie gaat waar over, welke toestellen komen waar, en hoe zijn de belgroepen ingedeeld?

5. **Vorbereiding en inrichting**

Onze engineers bouwen de volledige omgeving, vooraf, in onze eigen technische ruimte. Zo kunnen we alles zorgvuldig testen voordat we live gaan.

6. **Uitrol op locatie**

Op het afgesproken moment komen onze engineers bij je langs voor de installatie. Alles wordt aangesloten, getest en uitgelegd – inclusief instructies voor je team.

Conclusie

VoIP is inmiddels de standaard geworden. Maar dat betekent niet dat elke organisatie er het maximale uithaalt. De juiste inrichting, ondersteuning en integraties maken het verschil tussen ‘functioneren’ en ‘vooroplopen’.

Wil je sparren over de mogelijkheden in jouw situatie? Neem dan vrijblijvend contact op met een van onze accountmanagers. We denken graag met je mee.

Meer informatie?

Neem een kijkje op onze website om te lezen wie we zijn en wat we doen.

[Naar onze site](#)