

Tusseloplossing biedt het beste van twee werelden

ISDNoIP is de opmaat naar VoIP

De transitie van traditionele telefonie naar voice over IP is voor veel bedrijven een hele stap. Waarom zouden ze hun trouwe PBX wegdoen? Zal de migratie niet gepaard gaan met downtime? Wat als het nieuwe systeem nog volzit met kinderziektes? Toch bestaat er ook iets tussen PBX en VoIP in: ISDNoIP. Dit maakt overstappen een stuk minder eng.

DOOR KEES VAN DE VEN

VoIP is al tien jaar lang een modewoord in telecomland. Veel telecombeheerders vragen zich af of dit niet iets is voor hun bedrijf. Maar de berichten over de kwaliteit lopen uiteen en allemaal kennen ze wel een paar indianenverhalen rond VoIP. In tegenstelling tot de consumentenmarkt gaat de VoIP-adoptie in het zakelijk segment traag. Veel bedrijven kijken de kat uit de boom.

Sinds Skype zijn internettelefonie wereldwijd op de kaart zette en gratis telefonie ging aanbieden, verwachtte iedereen dat bellen spoedig gratis zou zijn. Niet dus. Skype werd verkocht aan eBay, die het weer doorverkocht aan een groep investeerders. En dat was niet omdat het zo goed ging. VoIP wordt niet gratis. Tenminste, niet als het aan de aanbieders ligt. En ze gaan het zeker niet over het onbeheerde internet aanbieden. Gratis is leuk, maar als de kosteloze dienst niet werkt, kun je nergens klagen. Voor bedrijven is, naast de prijs, de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de verbinding ook cruciaal. Niemand wil die belangrijke klant missen omdat de telefoon het niet deed.

Terug naar de telecombeheerder. Die vraagt zich intussen af of bij een overgang naar VoIP zijn klassieke PBX niet gewoon nog een paar jaar meekan. Deze werkt immers, en vaak nog goed ook. Aan de andere kant: je moet wel voor-

uit en over de integratie van spraak en data heeft hij ook gehoord. Zijn er geen combinaties mogelijk? Wanneer moet ik over? En wat is, in deze, wijsheid?

In dit artikel wordt betoogd dat de directe overgang naar VoIP voor ondernemers met een ISDN PBX erg groot is. Dit brengt te veel onzekerheid met zich mee. Er is echter een tussenstap, die deze migratie vergemakkelijkt. Vreemd genoeg biedt men deze tussenstap in Nederland niet aan, terwijl er in de ons omringende landen goed zaken mee gedaan wordt.

De markt

In het zakelijke segment richten we ons met name op klanten die een PBX hebben in een of andere vorm. Vaak zijn hier een of meer ISDN 2- of ISDN 15-30-lijnen op aangesloten. In Nederland staat naar schatting in ongeveer 240.000 vestigingen een soort PBX. Dit aantal is gebaseerd op verschillende interviews, een analyse van marktgegevens en de geschatte marktaandeelen. Een groot deel van de markt voor small offices en home offices (SOHO) is niet meegeteld. Uitgaande van een geschatte levensduur van ongeveer tien jaar betekent dit dat jaarlijks zo'n 24.000 PBXen vervangen worden. Een typisch moment waarop de telecombeheerder kritisch kijkt naar zijn infrastructuur.

Steeds meer ondernemingen, met name in het mkb-segment of in nevenvestigingen van large enterprises, zijn daarnaast geneigd combinatieaanbiedingen te nemen voor internet en spraak. Deze dualplayproposities bieden vaak een pakketkorting en zijn erg succesvol op de consumenten- en SOHO-markt. Dus ook het veranderen van de breedbandbehoefte kan de vraag oproepen hoe het nu verder moet met de inrichting van de telefonie-infrastructuur. Traditioneel is het mkb een van de conservatiefste marketingdoelgroepen in Nederland. Veel ondernemers veranderen hun telecominrichting niet graag, ze gaan alleen over naar een alternatief als daaruit direct financieel voordeel te halen is.

Wat is ISDNoIP?

ISDNoIP biedt eigenlijk het beste van twee werelden. Aan de ene kant is dat de vertrouwde ISDN-dienst, die de ondernemer in staat stelt zijn eigen PBX te blijven gebruiken. Aan de andere kant zijn er ook integratiemogelijkheden met nieuwe VoIP-toepassingen, omdat de dienst vanuit een VoIP-platform geleverd wordt. Neem nu simultaneus ringing, waarbij meerdere telefoons van één gebruiker tegelijk overgaan. De telefoon die men het eerst beantwoordt, krijgt het gesprek en de andere telefoons houden op met rinkelen. Dit is ideaal voor ondernemers die veel onderweg zijn en het verhoogt de bereikbaarheid. Of neem het gebruik van presence-informatie, waarbij voor elk binnenkomend telefoontje via de elektroni-

Niemand in Nederland biedt ISDNoIP aan

Incumbent zet Trojaans paard neer bij klant

sche agenda, bijvoorbeeld van Outlook, gecontroleerd wordt of gebelde persoon beschikbaar is. Is dat niet zo, dan belandt het gesprek eventueel direct bij de voicemail. Veel van dit soort nieuwe diensten zijn gewoon beschikbaar vanuit een VoIP-platform en kunnen samenwerken met de bestaande PBX. ISDNNoIP is dus een volwaardige VoIP-dienst voor de provider. Het biedt daarmee veel mogelijkheden voor cross- en met name upselling. De dienst wordt gevormd door een goede samenwerking van de VoIP-software en de customer premises equipment (CPE), de modem of router die vaak het scheidingsvlak vormt tussen het netwerk van de klant en dat van de provider. De PBX van de klant wordt aangesloten op dit CPE met de bekende ISDN-stekkers. Klanten kunnen dus hun huidige ISDN PBX blijven gebruiken.

Buitenland

In alle ons omringende landen en in de Scandinavische landen bieden verschillende marktpartijen dualplayproposities aan, die mede gebruikmaken van ISDNNoIP. Zo biedt Deutsche Telecom met zijn Business Access IP een zachte landing in de IP-wereld door ondersteuning van de huidige infrastructuur van zijn ISDN-klanten. Het bedrijf wordt hier overigens uitgedaagd door QSC, dat

eveneens landelijk een dergelijk aanbod heeft. Ook Belgacom heeft met zijn I-Office een dergelijk propositie in de markt gezet. TDC in Denemarken gaat van zijn bestaande traditionele aanbod zelfs volledig over naar ISDNNoIP. France Telecom biedt met de Business Livebox een soortgelijke oplossing. ISDNNoIP is een volwassen dienst geworden. Alles is erop geënt de overstap zo laagdrempelig mogelijk te maken.

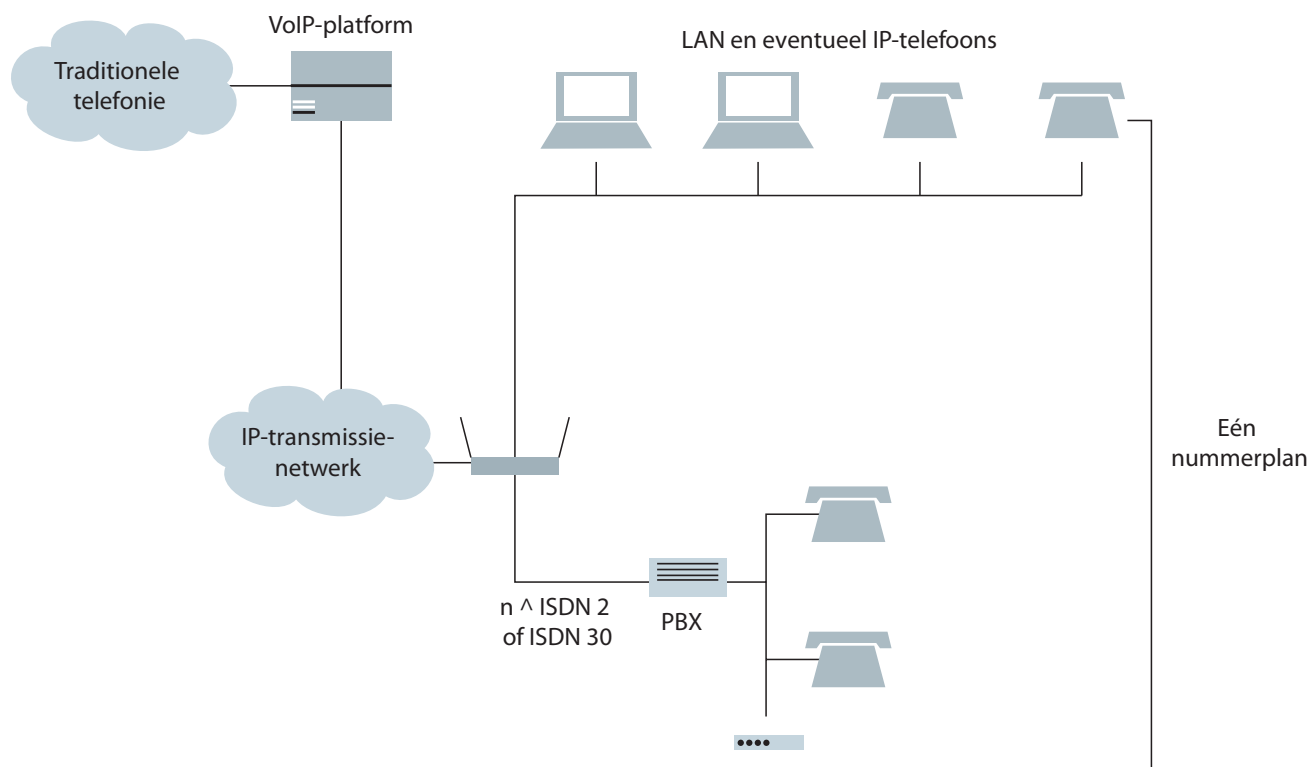
Klanten waarbij de bestaande PBX aan vervanging toe is, kunnen overwegen direct volledig over te stappen op een SIP-gebaseerde oplossing. Dat betekent echter ook dat de LAN-bekabeling van het bedrijfspand vervangen moet worden, Ethernetkabels van categorie 5 zijn vaak niet voldoende voor SIP. Een oplossing waarbij herbekabeling niet nodig is en men dus de bestaande bekabeling gewoon kan blijven gebruiken, is niet zelden erg aantrekkelijk en zeker goedkoper.

Voordelen

Klanten die overstappen op ISDNNoIP genieten enkele voordelen. Ten eerste

hoeft het datanetwerk (LAN) van de klant niet aangepast te worden, omdat men de bestaande telefoniebekabeling gebruikt. Ten tweede zijn SIP-telefonie en traditionele telefonie naast elkaar te gebruiken onder één nummerplan. Hierdoor kan een vestiging in zijn eigen tempo overschakelen naar een volledige VoIP-dienst. Ten derde kan men de aanvullende IP-diensten combineren met de traditionele ISDN-telefonie. Ten slotte kunnen klanten aan het end of life van een ISDN PBX eenvoudig overschakelen naar een VoIP-dienst, omdat de router dit al standaard ondersteunt. Het enige dat de klant moet kiezen, is of hij opnieuw een PBX of IP PBX wil kopen, of dat men kiest voor een Centrexachtige dienst, al dan niet via IP.

Vanuit de klant gezien biedt dit een aantrekkelijk migratiepad, waarbij de klant in zijn eigen tempo overschakelt naar een end-to-end VoIP-dienst. De incumbents en de other licensed operators (OLO's) hebben beide hun eigen overwegingen om producten en diensten in de markt te zetten. Als het gaat



Figuur 1. Zo werkt ISDNNoIP.

ISDN over IP biedt een zachte landing in de IP-wereld

om ISDN over IP geldt dit ook. We noemen enkele voordelen voor beide partijen.

Incumbents

Incumbents zijn natuurlijk niet gebaat bij producten die omzet weghalen uit hun bestaande base. Marktverruiming zoekt men met name op echt nieuwe markten. Voor de markt voor traditionele telefonie geldt dat deze zo veel mogelijk beschermd moet worden. Het telefonienetwerk ligt er al en is bijzonder betrouwbaar. Waarom zou zo'n partij ISDN over IP introduceren? Het antwoord is driedelig.

1. Bescherming van bestaande omzet.

Bijna alle grote incumbents in Europa hebben programma's aangekondigd waarmee ze het aantal netwerken fors willen reduceren, om zo efficiënter te werken en de kosten te verlagen. Als dergelijke marktpartijen hun interne netwerk grondig willen upgraden, moeten ze zich afvragen welke diensten ze nog wel en welke diensten ze niet meer willen aanbieden in de nieuwe situatie. Diensten die op termijn niet meer interessant zijn, worden zo veel mogelijk uitgefaseerd. Diensten met een langere product life cycle zijn interessant om te blijven aanbieden. De introductie van ISDN over IP is dus een puur substituuut voor de TDM-ISDN-dienst, maar dat substituuut is wel een product waarvoor klanten graag betalen.

2. *Upselling.* De mogelijkheid om de bestaande ISDN-dienst te verrijken met extra diensten is interessant, zeker op een markt waar prijszekerheid aan de orde van de dag is.

3. *Verlaging van de churn.* Geen enkele provider ziet graag klanten vertrekken. Door de klanten actief te laten overschakelen op ISDN over IP, bijvoorbeeld tijdens een verhuizing, kan de incumbent een Trojaans paard bij de klant neerzetten, vaak op kosten van de klant zelf. Mocht de klant immers willen overschakelen naar IP, dan kan dit zonder monteursbezoek omdat het nieuwe modem dit al ondersteunt. De klant is al voorbereid en dit is natuurlijk commercieel te benutten. Hierdoor wordt geheel voorkomen dat de klant om zich heen gaat kijken,

of die periode wordt belangrijk verkort.

OLO's

Het OLO-landschap in Nederland is relatief groot. Heel interessant is momenteel de opkomst van de kabel-aars en andere directaccesspartijen, met name rond stedelijke fiberinitiatieven. In veel gemeenten en op veel bedrijventerreinen ontplooit men glasinitiatieven, fiber to the home en fiber to the office. Via deze nieuwe accessvorm moeten naast breedband data-diensten ook spraakdiensten geleverd worden. Ook de kabel-aars kunnen met hun bandbreedteoffensief nu grote delen van het zakelijke segment bedienen, zonder afhankelijk te zijn van andere providers. Er is een aantal redenen waarom al deze partijen ISDN over IP kunnen overwegen.

1. *Verhoging van de ARPU.* Op elke aansluiting worden bij voorkeur meerdere diensten geleverd. Het aanbieden van een ISDN-dienst via de IP backbone stelt OLO's in staat om een gevestigde dienst relatief eenvoudig te leveren. Niet onbelangrijk is ook het voordeel van inkomend verkeer op de aansluiting. Dit elimineert ongeveer de kosten voor de afhandeling van het uitgaande telefonieverkeer, in elk geval naar het vaste net.

2. *Kostenverlaging.* OLO's bieden hun telefoniedienst nu soms nog aan via bijvoorbeeld CPS of WLR. Juist hier levert een telefoniedienst met direct access een behoorlijk kostenvoordeel. Wanneer telefonie namelijk over het eigen netwerk wordt aangeboden, hoeft men voor de aansluiting niets meer af te dragen aan de incumbent. Dit geldt natuurlijk voor iedere directaccesstelefoniedienst, maar het kostenvoordeel is groter naarmate er meer lijnen kunnen verdwijnen.

3. *Drempelverlaging.* Een aanbod waarbij de klant niet per se ook direct zijn interne LAN moet verbeteren en een IP PBX moet aanschaffen, is zonder twijfel drempelverlagend. Het vergroot daarmee het de kans op succesvolle acquisitie.

4. *Marktverruiming.* Klanten die meerdere aansluitingen hebben op één locatie, maken vaak gebruik van

ISDN met een PBX. Ook deze markt kan nu benaderd worden met dezelfde breedbandaansluiting. De hogere bandbreedte ondersteunt dit soort aansluiting ook veel beter.

Klanten stappen vaak alleen over bij aantoonbaar voordeel, en dat voordeel kan liggen op het vlak van prijs of functionaliteit. Veel OLO's concurreren dan ook vooral op prijs met hun dual- of tripleplayaanbiedingen. Tot nu toe zijn ze hiermee met name actief geweest op de consumenten- en SOHO-markt, maar met ISDN over IP komt juist het segment daarboven ook in het vizier.

Conclusies

Niemand twijfelt eraan dat er op termijn een volledige integratie van spraak en data plaats zal vinden. In het zakelijke segment komt de adoptie echter maar traag op gang. Providers kunnen hun klanten tegemoetkomen door hen te begeleiden in het migratieproces. De barrière to migrate is met een ISDN over IP-dienst behoorlijk te verlagen, omdat het de migratie vereenvoudigt. Het is daarom vreemd dat nog geen enkele provider in Nederland een dergelijke dienst biedt. Werk aan de winkel als ze hun klanten en VoIP serieus nemen!

Kees van de Ven (kees.vandeven@bakkenist.nl) is geassocieerd aan Bakkenist.