

SIP= Session Initiation Protocol

> Efficiënt werken aan betere klantentevredenheid

— Wat is SIP?

Volgens deskundigen is SIP de volgende stap in de evolutie van VoIP netwerken naar Internet telefonie. SIP stelt u in staat om iemand anders te bereiken, ongeacht de plaats waar deze zich bevindt, of welk apparaat hij kan gebruiken voor de communicatie. Het Session Initiation Protocol (SIP) is een signalering protocol dat wordt gebruikt om sessies in een IP netwerk op te starten.

Een sessie kan een simpel telefoongesprek zijn tussen twee personen maar kan ook een multimedia conferentie zijn met meerdere personen. Bij SIP is het mogelijk om complexere services aan te bieden zoals het bellen via een webpagina, e-commerce met geluid of bijv. MSN(MSN messenger) gebruik om te telefoneren.

SIP reageert op een URL, waarmee het lijkt op een E-mailadres, soms zelfs op een telefoonnummer. Uw E-mailadres zou trouwens een heel goede manier kunnen zijn, waarop SIP u kan bereiken. Behalve dat SIP een op tekst gebaseerd protocol is, is het tevens een 'Packet Switched Protocol'. SIP werkt ook tussen data netwerken en traditionele telefonie netwerken.

Hoe werkt het?

SIP zorgt voor connectiviteit en toegang. Het maakt communicatie tussen twee SIP apparaten op een peer-to-peer basis mogelijk. SIP verstuurt een oproep, en deze wordt bevestigd of afgebroken. Zodra de set-up is gelukt neemt het Real Time Protocol (RTP) de communicatie over. Aan het einde van het gesprek hangt de gebruiker op, en de SIP boodschap "bye" wordt verzonden naar het andere einde.

Er is echter meer mogelijk dan alleen het opzetten van een telefoongesprek. De SIP proxy houdt precies bij waar een gebruiker zich bevindt in het netwerk en of hij aanwezig is. De SIP registration server registreert de mogelijkheden en de voorkeuren van de gebruiker. Stel dat iemand in gesprek is terwijl een telefoongesprek van een belangrijke klant binnenkomt. Door herkenning van het nummer van de klant zou het eerste gesprek natuurlijk in de wacht geplaatst kunnen worden. Dankzij de vastgelegde voorkeuren en mogelijkheden kan de gebruiker zijn klant bijvoorbeeld via een chat-sessie te woord staan en afspreken om even later terug te bellen.

Ongekende mogelijkheden

Door integratie van verschillende technieken en apparatuur ontstaan er steeds meer mogelijkheden.

Meer én meer multimediatoepassingen zijn op elkaar afgestemd en spreken dezelfde taal.

Deze ontwikkelingen creëren grote mogelijkheden voor telefonietoepassingen. Het SIP protocol maakt het mogelijk om via PDA's, IP telefoons, PC's en mobiele telefoon met elkaar te communiceren.

Bedrijven kunnen hiervan profiteren door een sterke verhoging van de productiviteit en efficiency, doordat medewerkers binnen en buiten het bedrijf optimaal bereikbaar zijn.

Conclusie

SIP is een veelbelovend concept. Dit nieuwe simpele, open protocol, kan worden gebruikt in openbare- en bedrijfsnetwerken. Omdat het nieuwe multimedia toepassingen met spraak, data en video mogelijk maakt, biedt het veel perspectieven voor de toekomst.