


KPN ÉÉN  
MKB

Dienstbeschrijving

Versie 1.14





## Inhoudsopgave

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1      | Inleiding.....  | 4  |
| 2      | Voordelen van KPN ÉÉN .....                           | 5  |
| 3      | KPN ÉÉN-oplossing.....                                | 6  |
| 3.1    | Gebruikersprofielen .....                             | 6  |
| 3.1.1  | <i>Vergaderzaal</i> .....                             | 6  |
| 3.1.2  | <i>Kantoor</i> .....                                  | 6  |
| 3.1.3  | <i>Onderweg Bundel</i> .....                          | 7  |
| 3.1.4  | <i>Onderweg Onbeperkt</i> .....                       | 7  |
| 3.1.5  | <i>Overal</i> .....                                   | 7  |
| 3.1.6  | <i>Extra informatie Mobiele data</i> .....            | 8  |
| 3.2    | Gebruikersopties .....                                | 9  |
| 3.2.1  | <i>Flexplek</i> .....                                 | 9  |
| 3.2.2  | <i>Manager/Assistent</i> .....                        | 9  |
| 3.2.3  | <i>Receptie</i> .....                                 | 10 |
| 3.2.4  | <i>Software Integratie</i> .....                      | 10 |
| 3.2.5  | <i>Call Center</i> .....                              | 11 |
| 3.2.6  | <i>Gespreksopname</i> .....                           | 12 |
| 3.2.7  | <i>Gespreksopname en Vast-Mobiel Integratie</i> ..... | 13 |
| 3.2.8  | <i>Gebruik Gespreksopname</i> .....                   | 13 |
| 3.2.9  | <i>Gebruikersopties Mobiel</i> .....                  | 14 |
| 3.2.10 | <i>Vast-Mobiel Integratie</i> .....                   | 15 |
| 3.3    | Groepsopties.....                                     | 17 |
| 3.3.1  | <i>Keuzemenu enkellaag</i> .....                      | 17 |
| 3.3.2  | <i>Keuzemenu meerlaag</i> .....                       | 17 |
| 3.3.3  | <i>Huntgroep</i> .....                                | 17 |
| 3.3.4  | <i>Groepsgesprek</i> .....                            | 17 |
| 3.3.5  | <i>Fax naar e-mail</i> .....                          | 18 |
| 3.3.6  | <i>Bel-me-nu</i> .....                                | 19 |
| 3.3.7  | <i>Groepsdoorschakeling Altijd</i> .....              | 19 |
| 3.3.8  | <i>Groepsdoorschakeling Selectief</i> .....           | 19 |
| 3.3.9  | <i>Groepsdoorschakeling bij Bezet</i> .....           | 19 |
| 3.3.10 | <i>Groepsnachtschakeling</i> .....                    | 19 |
| 3.4    | Vaste verbinding & telefoonnummers .....              | 20 |
| 3.4.1  | <i>Vaste verbinding</i> .....                         | 20 |
| 3.4.2  | <i>Telefoonnummers</i> .....                          | 20 |
| 3.4.3  | <i>Internationale telefoonnummers</i> .....           | 21 |
| 3.5    | Overige mogelijkheden die KPN ÉÉN biedt .....         | 22 |
| 3.5.1  | <i>Zapper</i> .....                                   | 22 |
| 3.5.2  | <i>Beheer</i> .....                                   | 22 |
| 3.5.3  | <i>Billingportal</i> .....                            | 23 |
| 3.6    | Flexibel toevoegen en verwijderen .....               | 23 |
| 4      | Bevestigen, leveren en service .....                  | 24 |
| 4.1    | Bestellen .....                                       | 24 |
| 4.2    | Service .....   | 24 |



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.2.1 | Wijzigingen .....                           | 24 |
| 4.2.2 | Storingen en oplostijden .....              | 24 |
| 5     | Overige benodigdheden .....                 | 25 |
| 5.1   | Toestellen.....                             | 25 |
| 5.2   | LAN-netwerk .....                           | 25 |
| 6     | Tarieven, voorwaarden en wijzigingen .....  | 26 |
| 6.1   | Tarieven .....                              | 26 |
| 6.1.1 | Fair Use Policy.....                        | 26 |
| 6.2   | Wijzigingen.....                            | 26 |
| 7     | Bijlage Omschrijving functionaliteiten..... | 27 |
| 8     | Bijlage Software integratie CRM .....       | 34 |



## 1 Inleiding

KPN ÉÉN is de oplossing op het gebied van totaalcommunicatie waar internet, vaste en mobiele telefonie volledig zijn geïntegreerd en combinaties met kantoorsoftware en mobiel beheerapplicaties mogelijk zijn.

Optimale bereikbaarheid en samenwerking zijn essentieel bij modern zakendoen. Onder de huidige marktomstandigheden en met het 'nieuwe werken' is de behoefte aan een flexibele telefonie- en mobiele data-oplossing groot. Daarnaast bestaat de wens om overal en altijd toegang te hebben tot (zakelijke) documenten. Het is een oplossing die het mogelijk maakt om slagvaardig in te spelen op veranderingen binnen en buiten uw bedrijf. Bijvoorbeeld door snel het aantal gebruikers toe te voegen of te verwijderen en eenvoudig extra functionaliteiten toe te voegen. KPN ÉÉN biedt die flexibiliteit en de zekerheid dat u alleen betaalt voor wat u nodig hebt. Maar bovenal biedt KPN ÉÉN overzicht en eenvoud, zodat u meer tijd hebt voor uw kernactiviteiten.



## 2 Voordelen van KPN ÉÉN

### Eenvoudig en zorgeloos

Met KPN ÉÉN hebt u het gemak van één contract, één factuur, één aanspreekpunt, één helpdesk en een volledig geïntegreerde hosted oplossing voor vast & mobiel internet en vaste & mobiele telefonie. Mutaties kunt u laten uitvoeren door uw Service Provider.

### Flexibel

KPN ÉÉN biedt u een grote mate van flexibiliteit. Zo kan KPN ÉÉN naadloos meegroeien of krimpen met uw bedrijf doordat u heel eenvoudig het aantal gebruikers of telefoonnummers kunt laten aanpassen. De behoefte kan per type gebruiker verschillen. Daarom kunt u aan de hand van 5 gebruikersprofielen en diverse gebruikersopties, per gebruiker de gewenste functionaliteit kiezen. Ook kunt u maandelijks nieuwe gebruikers- of groepsopties toevoegen of opzeggen. Op deze manier betaalt u dus alleen voor wat u gebruikt.

### Onbeperkt bellen

Met KPN ÉÉN belt u vanaf uw vaste en/of mobiele telefoon – afhankelijk van het gekozen gebruikersprofiel - onbeperkt naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland. De gesprekstarieven voor internationaal bellen en voor bellen naar servicenummers brengen wij apart in rekening.

### Geen investering in telefooncentrale nodig

U hoeft niet te investeren in een nieuwe telefooncentrale op locatie als u overstapt naar KPN ÉÉN. De meeste telefooncentralefunctionaliteiten worden direct vanuit het netwerk aangeboden.

### Vast-Mobiel Integratie

Met Vast-Mobiel integratie is het mobiele toestel volledig geïntegreerd met de telefooncentrale. U heeft de keuze te bellen met uw vaste (bedrijfs-)nummer of mobiele nummer, en u bent op uw vaste en mobiele nummer bereikbaar op elk toestel dat u tot uw beschikking heeft, zowel vast en mobiel.

### Klaar voor de toekomst

KPN ÉÉN is een goed uitgangspunt voor doorgroei naar een totaalcommunicatie-oplossing waarbij modules zoals Office 365 en Mobile Device Management eenvoudig toe te voegen zijn. Daarnaast bent u altijd verzekerd van de nieuwste functionaliteiten, doordat het platform steeds up-to-date wordt gehouden. U beschikt dus altijd over de meest recente telefooncentrale in de Cloud.

### Bereikbaar op de manier die u wenst

KPN ÉÉN heeft verschillende functionaliteiten die het mogelijk maken om overal bereikbaar te zijn op de manier die u wilt. Hieronder de functionaliteiten met een korte omschrijving:

#### **Zapper**

De Zapper is een app voor uw mobiele telefoon of tablet waarmee de telefooncentralefunctionaliteiten beschikbaar zijn. Zo kunt u te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen aanpassen. Integratie van vaste en mobiele telefonie is hierdoor binnen handbereik.

#### **Video**

Beeld is een steeds belangrijker onderdeel in onze communicatie. Met KPN ÉÉN beschikt u over de mogelijkheid om binnen uw bedrijf op een eenvoudige wijze te 'beeldbellen'.

#### **Vast telefoonnummer op uw mobiel**

Met KPN ÉÉN is het mogelijk om bereikbaar te zijn via uw vaste nummer op uw mobiel.



### 3 KPN ÉÉN-oplossing

KPN ÉÉN levert de functionaliteit in de werkomgeving en op de werkplek op basis van verschillende diensten. KPN ÉÉN onderscheidt diensten in de vorm van gebruikersprofielen, gebruikersopties, groepsopties en een vaste verbinding voor hosted telefonie en internet op kantoor. KPN ÉÉN is geschikt voor bedrijven van 5 tot 150 medewerkers.

#### 3.1 Gebruikersprofielen

Binnen KPN ÉÉN hebt u de keuze uit 5 profielen<sup>1</sup>, welke u naar eigen inzicht kunt combineren binnen uw bedrijf:

| Vergaderzaal  | Kantoor                       | Onderweg<br>Bundel            | Onderweg<br>Onbeperkt         | Overal                        |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Onbeperkt Bellen  | Onbeperkt Bellen              | 150 Groep min.<br>150 SMS     | Onbeperkt Bellen              | Onbeperkt Bellen              |
| Basis<br>Belfunctionaliteit   | Premium<br>Belfunctionaliteit | Premium<br>Belfunctionaliteit | Premium<br>Belfunctionaliteit | Premium<br>Belfunctionaliteit |
| Zapper: deze smartphone app bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen.<br><br>Mobility: overal (kantoor, thuis en onderweg) bereikbaar onder één enkel zakelijk nummer. |                               | 250 MB Mobiel<br>Groep Data   | 3000 MB Mobiel<br>Groep Data  | 3000 MB Mobiel<br>Groep Data  |
|   |                               | Mobiel Nummer                 | Mobiel Nummer                 | Mobiel Nummer                 |
|   |                               | Zapper                        | Zapper                        | Zapper                        |
|   |                               |                               |                               | Mobility                      |

##### 3.1.1 Vergaderzaal

Het profiel Vergaderzaal is voor vaste telefoontoestellen waarbij een basis belfunctionaliteit voor de gebruiker volstaat, bijvoorbeeld een telefoontoestel in een vergaderzaal of bedrijfsrestaurant. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland
- Basis Belfunctionaliteit: wachtstand, nummerweergave, nummerherkenning en blokkeren van specifieke nummers (doorverbinden wordt niet ondersteund binnen dit profiel). In hoofdstuk 7 staat meer informatie over de specifieke functionaliteiten.

##### 3.1.2 Kantoor

Het profiel Kantoor is voor gebruikers met een vast telefoontoestel. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland
- Premium Belfunctionaliteit, waaronder onder andere doorverbinden, doorschakelen, driegesprek, niet storen, verkort kiezen wordt ondersteund. In hoofdstuk 7 staat meer informatie over de specifieke functionaliteiten

<sup>1</sup> Minimale afname is 5 gebruikersprofielen



### 3.1.3 Onderweg Bundel

Het profiel Onderweg Bundel is voor gebruikers met alleen een mobiele telefoon. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- 150 sms-berichten versturen en 150 minuten bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland. De minuten worden gedeeld met collega's (met het profiel Onderweg Bundel). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand
- Het vaste telefoonnummer kan worden gekoppeld aan het mobiele telefoonnummer waardoor de gebruiker op zijn mobiele telefoon bereikbaar is via dit vaste telefoonnummer
- De mobiele telefoon maakt onderdeel uit van de telefooncentrale. Naast standaard mobiele telefoonfunctionaliteiten beschikt u ook over de Premium telefooncentralemogelijkheden: doorverbinden, driegesprek, uitbellen via de telefooncentrale (met vast nummer), wachtstand, doorschakelopties en de mogelijkheid deel uit te maken van een callcenter of Huntgroep (groepstelefoonnummer). In hoofdstuk 7 staat meer informatie over de specifieke functionaliteiten
- De Zapper; deze mobiele telefoonapp bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen
- 500 MB mobiele data voor de mobiele telefoon. De MB's worden gedeeld met collega's (met het profiel Onderweg Bundel). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand

### 3.1.4 Onderweg Onbeperkt

Het profiel Onderweg Onbeperkt is voor gebruikers met alleen een mobiele telefoon. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Onbeperkt sms-berichten versturen en onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland
- Het vaste telefoonnummer kan worden gekoppeld aan het mobiele telefoonnummer waardoor de gebruiker op zijn mobiele telefoon bereikbaar is via dit vaste telefoonnummer
- De mobiele telefoon maakt onderdeel uit van de telefooncentrale. Naast standaard mobiele telefoonfunctionaliteiten beschikt u ook over de Premium telefooncentralemogelijkheden: doorverbinden, driegesprek, uitbellen via de telefooncentrale (met vast nummer), wachtstand, doorschakelopties en de mogelijkheid deel uit te maken van een callcenter of Huntgroep (groepstelefoonnummer). In hoofdstuk 7 staat meer informatie over de specifieke functionaliteiten
- De Zapper; deze mobiele telefoonapp bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen
- 10.000 MB mobiele data voor de mobiele telefoon. De MB's worden gedeeld met collega's (met de profielen Onderweg of Overal). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand

### 3.1.5 Overal

Het profiel Overal is voor gebruikers met een vaste en mobiele telefoon. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Met beide toestellen kan onbeperkt gebeld worden naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland<sup>2</sup>
- Met de mobiele telefoon kunt u onbeperkt sms-berichten versturen

---

<sup>2</sup> Zie de Fair Use Policy in hoofdstuk 6.1.1



- Het vaste telefoonnummer kan worden gekoppeld aan het mobiele telefoonnummer waardoor de gebruiker op zijn mobiele telefoon bereikbaar is via dit vaste telefoonnummer
- De Zapper; deze mobiele telefoonapp bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen
- Naast standaard mobiele telefoonfunctionaliteiten beschikt u ook over de Premium telefooncentrale-mogelijkheden: doorverbinden, driegesprek, uitbellen via de telefooncentrale (met vast nummer), wachtstand, doorschakelopties en de mogelijkheid deel uit te maken van een callcenter of Huntgroep (groepstelefoonnummer). In hoofdstuk 7 staat meer informatie over de specifieke functionaliteiten
- 10.000 MB mobiele data voor de mobiele telefoon. De MB's worden gedeeld met collega's (met de profielen Onderweg of Overall). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand
- Mobility; overall (kantoor, thuis en onderweg) en op meerdere apparaten bereikbaar onder één enkel zakelijk nummer

### *3.1.6 Extra informatie Mobiele data*

De gemiddelde 4G internetsnelheid is 20 Mbit/s download en 10 Mbit/s upload. Dit is afhankelijk van het type toestel en netwerkcapaciteit.



## 3.2 Gebruikersopties

Elke gebruiker heeft andere behoeften en wensen met betrekking tot de faciliteiten. De gebruikersopties kunt u flexibel uitbreiden met onderstaande opties per gebruiker waardoor u uw eigen maatwerkoplossing kunt bouwen. De volgende opties zijn beschikbaar per profiel:

|                         | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg<br>Bundel | Onderweg<br>Onbeperkt | Overall |
|-------------------------|--------------|---------|--------------------|-----------------------|---------|
| Receptie                | Nee          | Ja      | Nee                | Nee                   | Ja      |
| Software Integratie     | Nee          | Ja      | Ja                 | Ja                    | Ja      |
| Call Center             | Nee          | Ja      | Ja                 | Ja                    | Ja      |
| Gespreksopname          | Ja           | Ja      | Ja                 | Ja                    | Ja      |
| Gebruikersopties Mobiel | Nee          | Nee     | Ja                 | Ja                    | Ja      |

De functionaliteiten worden in de onderstaande paragrafen beschreven.

### 3.2.1 Flexplek

Van een eigentijdse werkplek wordt flexibiliteit verwacht. Medewerkers binnen een organisatie moeten op elke fysieke werkplek toegang hebben tot hun online werkomgeving. De telefoon is een belangrijk onderdeel van de werkplek. Met de Flexplek functionaliteit wordt het telefoontoestel volledig onderdeel van de flexibele werkplek.

Flexplek-gebruikers kunnen zich aanmelden op alle toestellen die als flexplek zijn ingericht. Gebruikers melden zich aan met hun extensie (verkorte interne nummer) en een pincode. Vervolgens wordt de persoonlijke configuratie van de gebruiker geladen, inclusief het eigen telefoonnummer en de persoonlijke instellingen.

De gebruiker meldt zich af op het moment dat men de werkplek verlaat. Indien de gebruiker zich vergeet af te melden meldt het toestel zichzelf automatisch af na verloop van tijd. Deze tijd is instelbaar.

Als er niemand is aangemeld op het toestel, kan het toestel uitsluitend gebruikt worden om het alarmnummer 112 te bellen, en/of de voice portal te bereiken (beide zijn configureerbaar).

Voor flexplek functionaliteit dient ondersteunt te worden door de gebruikte toestellen. Vraag uw service provider naar de geschikte toestellen.

### 3.2.2 Manager/Assistent

De Manager/Assistent functionaliteit geeft de mogelijkheid voor één of meer management assistenten om de telefoon van één of meer managers waar te nemen.

#### Manager

Het telefoonverkeer van een manager kan waargenomen worden door een of meer assistenten. Een manager kan assistenten toewijzen die hiertoe bevoegd zijn. Tevens kan een manager aan gespreksfiltering doen. De manager geeft op basis van criteria aan welke inkomende oproepen voor de manager persoonlijk zijn, en welke oproepen door de assistenten mogen worden opgenomen. De manager kan tevens een notificatie ontvangen zodra er een oproep wordt doorgezet naar de assistent.

#### Management Assistent

Een management assistent kan worden toegewezen aan één of meer managers. Een assistent kan de mogelijkheid krijgen om zich aan te melden en af te melden.



Management assistanten kunnen binnenkomende oproepen voor de manager beantwoorden, en eventueel doorzetten naar de manager. Ook is het mogelijk voor een assistent om een gesprek op te zetten in naam van de manager, en deze na introductie door te zetten naar de manager.

### 3.2.3 Receptie

De Receptie is software voor het managen van inkomende gesprekken. Met deze oplossing kunt u de bereikbaarheid van uw bedrijf optimaliseren. U dient per gebruiker een licentie af te nemen. De receptie is in 3 varianten beschikbaar:

#### Receptie Instap

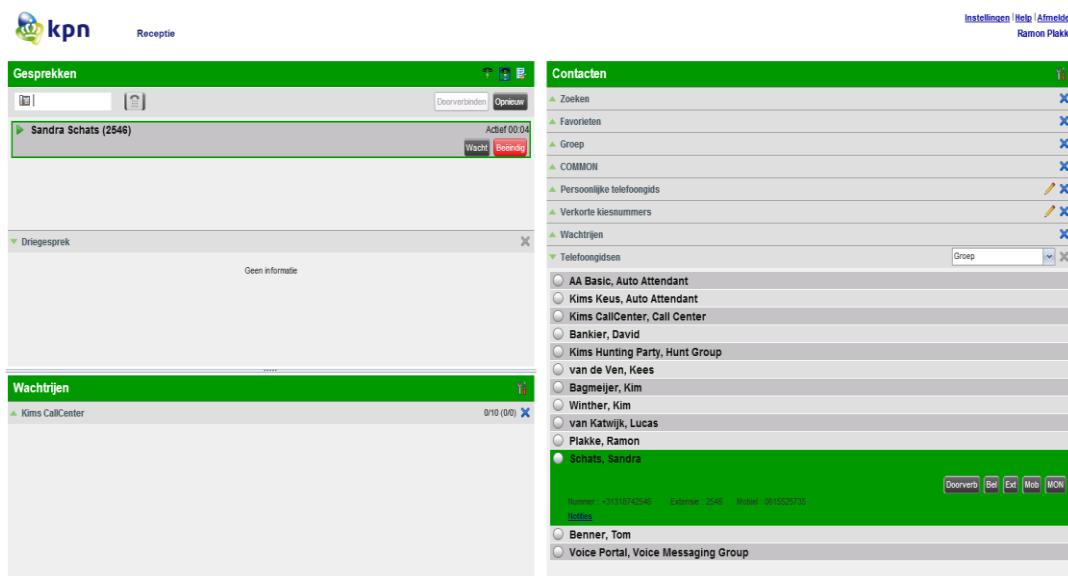
Hiermee beschikt u over de basisreceptie voor een kleine kantooromgeving. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van 8 gebruikersprofielen (geen Wachtrij-functionaliteit).

#### Receptie Standaard

Hiermee beschikt u over standaard gespreksmanagement voor kleine/middelgrote bedrijven. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van 30 gebruikersprofielen (geen Wachtrij-functionaliteit).

#### Receptie Premium

Hiermee beschikt u over de uitgebreide functies voor gespreksmanagement in elke omgeving met veel gebruikers, meerdere afdelingen en locaties, inclusief de mogelijkheid om de Wachtrijen te beïnvloeden. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van een onbeperkt aantal gebruikersprofielen.



### 3.2.4 Software Integratie

Met de Software Integratie verbindt u uw telefoon met uw Windows Desktop en een aantal applicaties. De standaard functionaliteiten van Software Integratie zijn bellen vanuit applicaties, zoals Outlook, uw browser, of direct via een telefoonnummer, contact of recentelijk gebeld of ontvangen oproep. Een gesprek kunt u aannemen, doorverbinden en verbreken en u hebt tevens overzicht over de beschikbaarheid van al uw collega's.

#### Software Integratie Outlook

Met deze software integreert u uw contactpersonen uit Outlook, zodat u kunt bellen vanuit Outlook. In de applicatie kunt u ook zoeken naar al uw Outlook-contacten. Tevens wordt uw contactinformatie afgebeeld als u wordt gebeld.



### *Software integratie CRM*

Met deze software is het, naast de Software Integratie Outlook-functionaliteit, mogelijk om te integreren met ruim 20 verschillende CRM-pakketten, zoals Microsoft Dynamics, AFAS Profit, Exact en Salesforce (zie hoofdstuk 8 voor meer informatie). Dit houdt in dat u aan de hand van het inkomende telefoonnummer direct naar de juiste klantkaart wordt verwezen. Ook kunt u snel en eenvoudig bellen vanuit een klantkaart.

U neemt deze opties per gebruiker af.

### *3.2.5 Call Center*

Voor uw callcenter-medewerkers zijn er 3 verschillende profielen met elk hun eigen functionaliteiten. Daarnaast kunt u ook kiezen voor extra applicaties voor een eenvoudige bediening van de functionaliteiten.

#### *Call Center Instap*

Deze optie is geschikt voor een receptie of een klein kantoor met de mogelijkheid voor een callcenter-medewerker. U hebt de volgende functionaliteiten:

- Huntgroep met Wachtrij
- Maximaal 25 wachtenden
- Overflow na ingestelde maximale wachttijd
- Welkomstbericht
- Wachtmuziek
- Comfort Messages

U dient voor elke medewerker die actief is in het Call Center deze gebruikersoptie aan te schaffen. Een medewerker kan deelnemen in meerdere Call Centers.

#### *Call Center Standaard*

Voor een klein/middelgroot bedrijf met een helpdesk eventueel over meerdere afdelingen verdeeld en mogelijkheden voor mobiele medewerkers en thuiswerkers. U heeft dezelfde functionaliteiten als het Call Center Instap aangevuld met:

- Wachtrij met maximaal 50 wachtenden
- Configuratie voor Overflow, Bounced en Stranded Calls
- Callcenter-medewerkers kunnen hun status aangeven (dit kan via het toestel, web gui of Call Center Agent Software):
  - Beschikbaar
  - Niet Beschikbaar
  - Bezig
- Statussen op binnenkomende calls (grafisch inzichtelijk te maken via Supervisor Software)

U dient voor elke medewerker die actief is in het Call Center deze gebruikersoptie aan te schaffen. Een medewerker kan deelnemen in meerdere Call Centers.

#### *Call Center Premium*

Voor middelgroot/groot bedrijf met meer dan 50 callcenter-medewerkers, met meerdere afdelingen, meerdere locaties, mogelijkheden voor mobiele callcenter-medewerkers en thuiswerkers met uitgebreide rapportagemogelijkheden. U hebt de volgende functionaliteiten als het Call Center Standaard aangevuld met:

- Wachtrij met maximaal 525 wachtenden
- Automatische beantwoording mogelijk
- Geforceerd doorschakelen
- Nachtstand
- Vakantie- feestdagenschema



- Comfort Message Bypass

U dient voor elke medewerker die actief is in het Call Center deze gebruikersoptie aan te schaffen. Een medewerker kan wel deelnemen in meerdere Call Centers.

### Call Center Agent Software

Call Center Agent Software biedt een interface via een webbrowser voor zowel callcenter- medewerkers als supervisor gebruikers van een Call Center. De interface biedt de volgende functionaliteiten:

- Overzicht en aansturing van lopende gesprekken
- Overzicht van wachtrijen, contacten en collega's (beschikbaarheid)

### Call Center Supervisor Software

Call Center Supervisor Software biedt naast alle functionaliteiten van de Call Center Agent Software, ook nog het volgende:

- Overzicht en aansturing van gesprekken die in de wachtrij staan
- Call Center-rapportages
- Call Center-dashboard met real time status van wachtrijen en callcenter-medewerkers
- Beheer van callcenter-medewerkers en Wachtrijen, bijv.: gesprekken verplaatsen naar een andere wachtrij, prioriteiten aanwijzen, meeluisteren met lopende gesprekken, en deelnemen aan lopende gesprekken van callcenter-medewerkers

### 3.2.6 Gespreksopname

Met KPN ÉÉN Gespreksopname kunnen gesprekken van individuele users binnen de hosted telefonie omgeving worden opgenomen. De opname server is direct gekoppeld met de hosted telefonie centrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op de klantlocatie. In combinatie met de Vast-Mobiel Integratie maakt KPN ÉÉN Gespreksopname het zelfs mogelijk om mobiele gesprekken op te nemen.

### Bewaartermijn

Gespreksopname heeft een bewaartermijn van 90 of 365 dagen. Het bewaartermijn geldt per hosted telefooncentrale, ofwel voor alle gebruikers binnen een telefooncentrale geldt hetzelfde bewaartermijn. Het is mogelijk het bewaartermijn te wijzigen. De prijzen zijn afhankelijk van het bewaartermijn.



### *Beheeromgeving*

De Gespreksopname oplossing bestaat uit een beheeromgeving (beveiligde webportal) waarbinnen de opgenomen gesprekken benaderbaar zijn. Iedere klant krijgt een login op zijn eigen beveiligde omgeving. De beheeromgeving is te benaderen via: <https://recorder.kpneen.nl>  
Binnen de beheeromgeving kunnen gesprekken beluisterd en gecategoriseerd worden. Tevens kunnen gesprekken via e-mail worden verzonden.

### *Gebruikers*

Per gebruiker binnen de KPN ÉÉN telefooncentrale kan één Gespreksopname licentie worden toegewezen. Als de licentie is toegewezen aan een specifieke gebruiker is Gespreksopname voor deze gebruiker beschikbaar in de beheeromgeving zodra het eerste gesprek is opgenomen.

Een gebruiker kan op twee manieren gebruik maken van Gespreksopname: altijd of op aanvraag. Bij 'altijd' wordt vanzelfsprekend ieder gesprek dat de gebruiker voert (zowel inkomend als uitgaand) opgenomen. De gebruiker hoeft hier niets voor te doen.

Bij gespreksopname op 'aanvraag' kan tijdens of voorafgaand aan een gesprek worden aangegeven dat het gesprek bewaard moet worden. Als dit niet gebeurt wordt de opname na beëindiging van het gesprek verwijderd.

### *3.2.7 Gespreksopname en Vast-Mobiel Integratie*

Gespreksopname is ook te combineren met een KPN ÉÉN Mobiel profiel in combinatie met de Vast-Mobiel Integratie. Vast-Mobiel Integratie zorgt ervoor dat ieder mobiel gesprek via de telefooncentrale wordt gerouteerd. Het is daardoor ook mogelijk om deze gesprekken op te nemen.

### *Eisen aan de bandbreedte*

Bij Gespreksopname worden alle gesprekken te allen tijde opgenomen (bij 'altijd' en 'op aanvraag'). Ook gesprekken die tussen collega's binnen een locatie plaatsvinden. Normaal gesproken blijft de audio van het gesprek binnen het lokale netwerk (tussen de toestellen van de collega's). Echter bij Gespreksopname zal de audio over de verbinding naar de Gespreksopname Server worden getransporteerd (ook bij gespreksopname op-aanvraag). Afhankelijk van het aantal onderlinge gesprekken dat er gevoerd wordt binnen een locatie is het belangrijk te beseffen dat dit consequenties kan hebben voor de benodigde bandbreedte van de verbinding van de locatie naar het KPN netwerk.

### *3.2.8 Gebruik Gespreksopname*

Als er is ingesteld dat er altijd moet worden opgenomen heeft een gebruiker er geen omkijken naar. Ieder gesprek wordt automatisch opgenomen.

Bij opnemen op aanvraag dient de gebruiker per gesprek aan te geven of het gesprek bewaard moet blijven.

### *Opnemen op aanvraag*

Bij opnemen op aanvraag kan de gebruiker een gesprek bewaren via de receptie of call center client software, of via de toegangscode (\*44). Ieder gesprek wordt vanaf het begin opgenomen. Als tijdens het gesprek wordt aangegeven dat het gesprek opgenomen moet worden betekent dit dat het totale gesprek achteraf niet wordt verwijderd maar bewaard blijft. Het is dus niet zo dat er pas wordt opgenomen vanaf het moment dat de gebruiker dit aangeeft.

### *Via Receptionist of Call Center Client Software*

Als Gespreksopname op aanvraag is ingesteld voor een gebruiker toont de Receptie of Call Center Client tijdens een gesprek automatisch een 'Rec' knop. De knop kan aangeklikt worden en daarmee wordt het gesprek bewaard.

Nadat de 'Rec' knop is aangeklikt wordt aangegeven dat het gesprek wordt bewaard.

### *Via \*44*



Via de toegangscode \*44 kan het gesprek ook op aanvraag worden opgenomen. Voorafgaand aan een gesprek kunt u \*44 intoetsen (ook op uw mobiele telefoon i.c.m. Vast-Mobiel Integratie). Vervolgens hoort u een stem die aangeeft dat u het bestemmingsnummer kunt invoeren. Ook is het mogelijk direct na \*44 het bestemmingsnummer in te toetsen. Ook dan hoort u een bevestiging dat de gespreksopname is geactiveerd voordat het gesprek wordt opgezet.

Tijdens een gesprek kunt u ook aangeven dat het totale gesprek bewaard moet blijven. Zet hiertoe het bestaande gesprek in de wacht en bel via een tweede lijn \*44. U hoort een bevestiging dat het gesprek wordt opgenomen. Nu kunt u terugschakelen naar uw gesprek.

### 3.2.9 Gebruikersopties Mobiel

Om optimaal mobiel te kunnen werken, biedt KPN ÉÉN nog een aantal extra opties:

#### *KPN ÉÉN Mobiel Data-only SIM*

U kunt een extra SIM-kaart bestellen voor bijvoorbeeld in een laptop of tablet. De MB's welke verbruikt worden, komen uit het tegoed van uw profielen Onderweg Onbeperkt of Overall welke 3.000 MB bevatten. Per Onderweg Onbeperkt of Overall profiel mogen maximaal 3 extra SIM-kaarten besteld worden

#### *Voordelig bellen met uw mobiel in de EU*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt en Overall kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voordeeloctie voor bellen in de EU (incl. Zwitserland, Andorra, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein): Mobiel Bellen EU.

De voordeeloctie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 minuten. Na verbruik van 100 minuten, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 minuten geactiveerd. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland hebt gebeld. De Mobiel Bellen EU bundel kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoordeelocties.

#### *Voordelig internetten met uw toestel in de EU*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt, Overall en Data-only SIM kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voordeeloctie voor internetten in de EU: Mobiel Internet EU. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland gebruik hebt gemaakt van internet.

De voordeeloctie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 MB. U ontvangt een waarschuwing per sms zodra uw eerste bundel is geactiveerd. Daarna ontvangt u een waarschuwing per sms op 80% en 100% van het verbruik van elk blok van 100 MB. Na verbruik van 100 MB, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 MB geactiveerd. De Mobiel Internet EU kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoordeelocties en kan ook op de Zakelijk Mobiel Data-only SIM gezet worden. Er worden geen kosten in rekening gebracht als u niet in het buitenland bent geweest in deze maand.

#### *Voordelig internetten met uw toestel buiten de EU*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt, Overall en Data-only SIM kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voordeeloctie voor internetten buiten de EU: Mobiel Internet World. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland gebruik hebt gemaakt van internet.

De voordeeloctie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 MB. U ontvangt een waarschuwing per sms zodra uw eerste bundel is geactiveerd. Daarna ontvangt u een waarschuwing per sms op 80% en 100% van het verbruik van elk blok van 100 MB. Na verbruik van 100 MB, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 MB geactiveerd. De Mobiel Internet World kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoordeelocties en kan ook op de Zakelijk Mobiel



Data-only SIM gezet worden. Er worden geen kosten in rekening gebracht als u niet in het buitenland bent geweest in deze maand.

#### *Voordelig bellen met uw toestel vanuit Nederland naar EU nummers*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt en Overall kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voordeeloctie voor bellen naar EU bestemmingen (incl. Zwitserland, Andorra, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) vanuit Nederland: Mobiel naar EU.

De voordeeloctie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 minuten. Na verbruik van 100 minuten, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 minuten geactiveerd. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk vanuit Nederland naar EU landen hebt gebeld. De Mobiel Bellen naar EU bundel kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoordeelocties.

#### *Voordelig bellen met uw toestel vanuit Nederland naar niet EU nummers*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt en Overall kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voordeeloctie voor bellen naar bestemmingen buiten de EU en buiten Zwitserland, Andorra, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein, vanuit Nederland: Mobiel naar buiten EU.

De voordeeloctie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 20 minuten. Na verbruik van 20 minuten, wordt automatisch een nieuwe bundel van 20 minuten geactiveerd. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk vanuit Nederland naar niet EU landen hebt gebeld. De Mobiel Bellen naar niet EU bundel kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoordeelocties.

### *3.2.10 Vast-Mobiel Integratie*

Vast-Mobiel Integratie integreert uw mobiele toestel op netwerk niveau met uw hosted telefooncentrale. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elke gesprek via de telefooncentrale wordt afgehandeld. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel telefoonnummer bereikbaar en u belt via één nummer uit. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

#### *Identiteit*

Met de Vast-Mobiel Integratie bepaalt u zelf de identiteit (nummerweergave) waarmee u belt. Dit kan zijn het mobiele nummer, het persoonlijke zakelijke nummer of het bedrijfsnummer.

#### **Vast-Mobiel Integratie via het netwerk**

Bij het Onderweg Onbeperkt en Overall profiel zit standaard Vast-Mobiel integratie via het netwerk. Met deze functionaliteit kunt u uw identiteit (uw mobiele nummer, het persoonlijke zakelijke nummer of het bedrijfsnummer) standaard aanzetten via uw telefooncentrale. Deze identiteit zal altijd als u belt meegegeven worden naar de persoon die u belt.

#### *Bellen*

Gesprekken die worden gemaakt het mobiele toestel worden automatisch door het mobiele netwerk via de bedrijfscentrale afgehandeld. Zo weten uw collega's of u aan het bellen bent. Tevens kan de telefooncentrale bepalen hoe u gerepresenteerd wordt naar de buitenwereld: met uw mobiele nummer, uw persoonlijke vaste nummer, of het bedrijfsnummer. Dit kunt u zelf instellen via de Zapper app.

U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun extensie (verkort intern nummer).

### Gebeld worden

Al uw toestellen gaan over bij een oproep op uw verkorte nummer: uw vaste nummer en uw mobiele nummer. Indien gewenst kunt u het vaste of mobiele toestel (tijdelijk) niet laten mee rinkelen. U kunt een oproep naar uw vaste nummer of verkort intern nummer óók opnemen op uw mobiele toestel. Als iemand uw mobiele nummer belt, gaat naast uw mobiele toestel ook uw vaste toestel over (als u een vast toestel hebt).

### Voicemail

U hebt één voicemail voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Voicemail is op 2 manieren in te richten:

- Voicemail naar e-mail: ingesproken berichten worden naar een in te stellen e-mailadres verzonden, zodat u deze via uw e-mailprogramma (op de smartphone) kunt afluisteren. Het is niet mogelijk de ingesproken berichten via de telefoon af te luisteren
- Voicemailbox: ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemailbox, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren. Hiervoor dient een specifiek e-mailaccount als voicemailopslag ingericht te worden

### Vast-Mobiel Integratie via de Zapper app

Naast Vast-Mobiel integratie via het netwerk kunt u uw mobiele toestel ook integreren met de hosted telefooncentrale via de Zapper app. Via de Zapper app kunt u ook via uw gewenste identiteit bellen. Het verschil met Vast-Mobiel Integratie via het netwerk is dat u belt via de app. Dit is minder snel dan direct via het netwerk omdat vanuit de app eerst naar de hosted telefooncentrale gebeld moet worden en daarna wordt het gesprek pas opgezet. Meer informatie over de overige mogelijkheden van de Zapper app zijn te vinden in hoofdstuk 3.5.1.

### Vast-mobiel integratie via netwerk of Zapper app

In de onderstaande tabel worden de verschillen tussen vast-mobiel integratie via de Zapper app en via het netwerk duidelijk gemaakt.

| Vast-Mobiel integratie                                   | Via Zapper   | Via Netwerk |
|--|--|-------------|
| <b>Integratie met telefooncentrale bij uitbellen</b>     |  |             |
| Met 06-nummer  | Nee*   | Ja          |
| Met persoonlijk zakelijk nummer                          | Zapper   | Ja          |
| Met algemeen bedrijfsnummer                              | Zapper   | Ja          |
| Naar verkorte nummers van collega's                      | Zapper   | Ja          |
| <b>Integratie met telefooncentrale bij gebeld worden</b> |  |             |
| Op 06-nummer   | Ja*  | Ja**        |
| Op vast nummer of verkort nummer                         | Ja   | Ja          |
| Vanuit telefooncentrale (bijv. belgroep, callcenter)     | Ja   | Ja          |
| <b>Telefonische beschikbaarheid</b>                      |  |             |
| Beschikbaarheid inzichtelijk voor collega's              | Soms<br>(bij uitbellen via Zapper en gebeld worden op vast nummer) | Altijd      |

\* Niet via de telefooncentrale, dus collega's zien niet dat men in gesprek is

\*\* Als men gebeld wordt op het 06-nummer loopt het gesprek 'door' de telefooncentrale, waardoor collega's zien dat men in gesprek is.



### 3.3 Groepsopties

Deze opties zijn flexibel in te zetten als extra functionaliteiten op groepsniveau. De volgende opties zijn mogelijk:

#### 3.3.1 Keuzemenu enkellaag

Deze optie biedt een enkellaags keuzemenu (kies 1 voor, kies 2 voor etc.) waarmee u de beller automatisch naar de juiste afdeling, persoon of voicemail box kan laten doorschakelen.

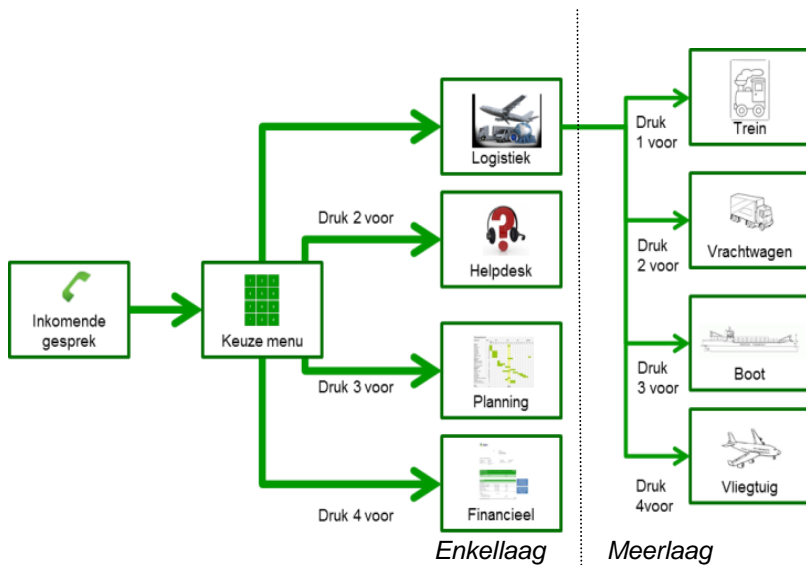
Voor elk afzonderlijk keuzemenu dient u deze groeps optie aan te schaffen. Wilt u een keuzemenu met meerdere lagen dan is 'Keuzemenu meerlaags' de juiste oplossing.

#### 3.3.2 Keuzemenu meerlaag

Deze optie biedt een meerlaags keuzemenu (kies 1 voor, kies 2 voor etc.) waarmee u de beller automatisch naar de juiste afdeling, persoon of voicemail box kan laten doorschakelen.

De meerlaags optie biedt u de mogelijkheid om in een boomstructuur de beller naar de juiste afdeling, persoon of voicemail te leiden.

Voor elk afzonderlijk keuzemenu dient u deze groeps optie aan te schaffen.



#### 3.3.3 Huntgroep

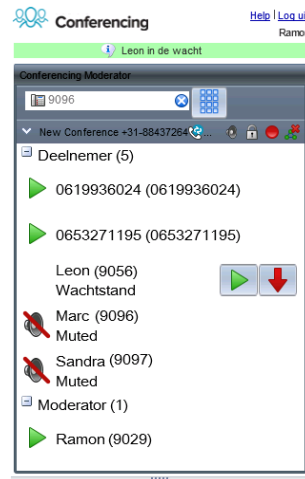
Onder een Huntgroep vallen een aantal gebruikersprofielen die onder één enkel groepstelefoonnummer te bereiken zijn. Door dit groepstelefoonnummer te bellen wordt dit telefoongesprek automatisch via een gekozen verdeling doorgeschakeld naar een onbezet gebruikersprofiel die is toegewezen aan de Huntgroep.

#### 3.3.4 Groepsgesprek

Een Groepsgesprek is een volledige en eenvoudig te gebruiken HD (hifi) audio conferencing (telefonisch vergaderen) dienst. Deze dienst neemt u af per gelijktijdige gebruiker.

Een gebruiker van deze dienst kan via Outlook Groepsgesprekken aanmaken en andere gebruikers een vergaderverzoek sturen. De deelnemers kunnen vervolgens met een klik op een link in de e-mail zichzelf laten bellen door het systeem, om deel te nemen aan een Groepsgesprek.

Voor gesprekleiders is er een eenvoudige web applicatie waarmee het Groepsgesprek te managen is. Het is inzichtelijk wie deelnemen aan het Groepsgesprek. Tevens kan het Groepsgesprek in de luistermodus worden gezet, kunnen individuele gebruikers het gesprek 'dempen', kan de gespreksleider via de tool gebruikers laten bellen en is het gesprek op te nemen als mp3-bestand.



Onderstaande lijst geeft een opsomming van de belangrijkste mogelijkheden van de dienst Groepsgesprek:

- Zowel ad-hoc Groepsgesprekken als eenmalige of periodiek geplande Groepsgesprekken zijn mogelijk
- Outlook invoegtoepassing voor managen van Groepsgesprekken en uitnodigen van gebruikers
- HD (hifi) audio-ondersteuning voor optimale audiokwaliteit
- Bediening van functies via telefoontoetsen (DTMF-menu) voor gesprekleiders en deelnemers
- Groepsgesprek Moderator web applicatie voor management tijdens een Groepsgesprek
- Optie voor gebruikers om gebeld te worden
- Speel toon of naam af als een gebruiker het Groepsgesprek binnenkomt/ verlaat
- Inzicht in aantal deelnemers
- Luistermodus
- Lijnen dempen of dempen ongedaan maken
- Opnemen van het Groepsgesprek op mp3
- Gebruikers laten bellen door het systeem

Het aantal groeps-opties dat u afneemt is gelijk aan het aantal gebruikers die gelijktijdig actief kunnen zijn binnen één of meerdere groeps-gesprekken. Dat betekent dat al uw gebruikers de beschikking kunnen hebben over deze dienst onafhankelijk van het aantal afgenomen opties. Het maximaal aantal gebruikers in alle gelijktijdige Groepsgesprekken kan nooit hoger zijn dan het aantal beschikbare opties.

Bijvoorbeeld: u neemt 10 keer de Groepsgesprek-optie af. Dat is dan voor 10 gebruikers. U hebt 20 medewerkers en geeft al uw medewerkers de beschikking over deze dienst. Op het moment dat er 2 Groepsgesprekken actief zijn waar 10 medewerkers (5 per gesprek) aan deelnemen. Dan kan de 11<sup>e</sup> gebruiker niet deelnemen.

### 3.3.5 Fax naar e-mail

Deze groeps-optie biedt u de mogelijkheid om inkomende faxen als e-mail te ontvangen. Een inkomend faxbericht wordt hierbij omgezet naar een Tiff-bestand. Dit bestand wordt vervolgens doorgestuurd naar een in te stellen e-mailadres. Het is ook mogelijk om een notificatie/kopie te sturen naar een tweede e-mailadres.



De groepsoptie werkt alleen voor inkomende faxen. Indien u vanuit externe partijen faxen wilt ontvangen, dient er een extern aankiesbaar telefoonnummer beschikbaar te zijn.

U dient per inkomende faxnummer een groepsoptie af te nemen.

### *3.3.6 Bel-me-nu*

Bel-me-nu biedt de mogelijkheid aan een externe partij om uw gebruiker op het hosted telefooncentraleplatform te bereiken via klik-en-bel. Een bedrijf kan bijvoorbeeld op zijn website een 'bel mij' mogelijkheid bieden. Of een gebruiker kan een 'bel mij' link in de handtekening van zijn e-mailbericht opnemen. Na het invullen van een telefoonnummer en klikken op 'bel mij' wordt de externe partij gebeld in plaats van zelf te bellen. Hiermee wordt dus een 'gratis' gesprek aangeboden. U dient per Bel-me-nu mogelijkheid een optie af te nemen.

### *3.3.7 Groepsdoorschakeling Altijd*

Deze optie maakt het mogelijk om gesprekken die binnenkomen op een groepsnummer (bijv. van een Huntgroep) altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer. U dient deze module af te nemen per groepsnummer waarvoor u hem wilt gebruiken.

### *3.3.8 Groepsdoorschakeling Selectief*

Deze optie maakt het mogelijk om voor een groepstelefoonnummer criteria op te geven in de Webportal. Op die manier is het mogelijk aan te geven welke gesprekken omgeleid moeten worden en welke juist niet. U dient deze module af te nemen per groepsnummer waarvoor u hem wilt gebruiken.

### *3.3.9 Groepsdoorschakeling bij Bezet*

Met deze optie is het mogelijk om gesprekken die binnenkomen op een groepsnummer om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer de groep bezet is. U dient deze module af te nemen per groep waarvoor u hem wilt gebruiken.

### *3.3.10 Groepsnachtschakeling*

De nachtschakeling is een doorschakelmogelijkheid voor het bedrijf voor buiten kantoortijden. Deze schakeling kan tegelijkertijd op verschillende onderdelen binnen de telefooncentrale worden toegepast. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om keuzemenu, huntgroepen en gebruikers gelijktijdig in de nachtstand te zetten. Dit kan handmatig, of op een tijdschema (inclusief vakantieschema). Om de nachtschakeling toe te passen op een groepsoptie (bijvoorbeeld keuzemenu, huntgroep, call center) is het nodig deze aparte licentie 'Groepsnachtschakeling' af te nemen. Bij kantoor, onderweg en overal profielen is de nachtschakeling standaard opgenomen.



### 3.4 Vaste verbinding & telefoonnummers

KPN ÉÉN levert ook een vaste verbinding en vaste telefoonnummers. Hieronder zijn de mogelijkheden beschreven.

#### 3.4.1 Vaste verbinding

De profielen Vergaderzaal, Kantoor en Overall maken gebruik van een basisverbinding voor het gesprek. Over deze verbinding is het ook mogelijk om internet te gebruiken.

#### 3.4.2 Telefoonnummers

Naast de telefoonnummers die in de basisprofielen zitten, is het mogelijk om extra telefoonnummers af te nemen. U hebt de volgende mogelijkheden:

- Nieuwe regionale telefoonnummers
  - 1 nieuw nummer
  - Blok van 10 nieuwe nummers
  - Blok van 100 nieuwe nummers
  - Blok van 1000 nieuwe nummers
- Extra bestaande regionale telefoonnummers omzetten
  - 1 nummer omzetten
  - Blok van 10 nummers omzetten
  - Blok van 100 nummers omzetten
  - Blok van 1000 nummers omzetten
- Nieuwe 085-nummers
  - 1 nieuw 085-nummer
  - Nieuw blok van 10 085-nummers
  - Nieuw blok van 100 085-nummers
- Omzetten bestaande 085-nummers
  - Omzetten 1 bestaand 085-nummer
  - Omzetten blok van 10 bestaande 085-nummers
  - Omzetten blok van 100 bestaande 085-nummers
- 088-nummers
  - Omzetten blok van 100 bestaande 088-nummers
  - Omzetten blok 1000 bestaande 088-nummers
  - Omzetten blok 10000 bestaande 088-nummers

De beschikking van de OPTA over de toewijzing van het 088-nummer dient te worden meegestuurd bij de aanvraag.



### 3.4.3 Internationale telefoonnummers

KPN ÉÉN biedt de mogelijkheid internationale nummers te koppelen aan uw bedrijfscentrale. In de onderstaande tabel is de dekking gegeven

| Land             | Inkomend<br>(gebeld worden) | Uitgaand<br>(bellen met internationale identiteit) | Nieuw geografisch nummer | Nieuw nationaal nummer | Nummer porteren |
|------------------|-----------------------------|--|--------------------------|------------------------|-----------------|
| Australië        | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Bahrein          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| België           | Ja                          | Ja   | Ja                       | Ja                     | Ja              |
| Canada           | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Cyprus           | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Denemarken       | Ja                          |  |                          | Ja                     |                 |
| Duitsland        | Ja                          | Ja   | Ja                       | Ja                     | Ja              |
| Engeland         | Ja                          | Ja   | Ja                       |                        | Ja              |
| Estland          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Finland          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Frankrijk        | Ja                          | Ja   | Ja                       | Ja                     | Ja              |
| Griekenland      | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Hongarije        | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Ierland          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Italië           | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Japan            | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Kroatië          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Letland          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Litouwen         | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Luxemburg        | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Nieuw Zeeland    | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Noorwegen        | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Oostenrijk       | Ja                          |  |                          | Ja                     |                 |
| Polen            | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Portugal         | Ja                          | Ja   | Ja                       |                        | Ja              |
| Slovenië         | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Slowakije        | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Spanje           | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Tjechië          | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Verenigde Staten | Ja                          | Ja   | Ja                       |                        | Ja              |
| Zuid Afrika      | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Zweden           | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |
| Zwitserland      | Ja                          |  | Ja                       |                        |                 |

## 3.5 Overige mogelijkheden die KPN ÉÉN biedt

### 3.5.1 Zapper

De Zapper is een app voor uw mobiele telefoon. Hiermee is het mogelijk de functies van de telefooncentrale te bedienen. Zo heeft u optimale controle over uw bereikbaarheid: op kantoor, thuis, bij de klant en onderweg.

#### Afstandsbediening

De Zapper werkt als een afstandsbediening van de bedrijfstelefooncentrale. Met de Zapper zijn instellingen te wijzigen zoals:

- Niet storen
- Doorschakelen (altijd, bij niet bereikbaar, bij in gesprek)
- Voicemailinstellingen
- Verkort kiezen
- Nummerweergave blokkeren
- Aan- en afmelden op een Call Center

Met de Zapper kunt u binnenkomende oproepen opnemen en gesprekken doorverbinden. Ook zijn de contactpersonen en de belhistorie (gebeld, gemiste en ontvangen gesprekken) aanwezig. Vanuit de belhistorie kunt u eenvoudig een gesprek opzetten.

#### Mobiliteit

Zapper biedt tevens de controle over een aantal mobiliteitsmogelijkheden, zodat u via één enkel nummer bereikbaar bent, wanneer u dat wenst.

- *Mobility* – Als u onderweg bent of regelmatig gebruikmaakt van een andere werkplek, koppelt *Mobility* uw mobiele telefoon aan uw vaste nummer. Als u gebeld wordt, bellen beide toestellen. U kunt dan één van beide toestellen aannemen. Neemt u het gesprek via uw mobiele telefoon aan dan ziet de beller uw vaste zakelijke nummer.
- *Klik-en-bel* – Met Zapper wordt door de telefooncentrale een gesprek opgezet, zodat uw contactpersoon gebeld wordt via uw vaste zakelijke nummer.
- Met de Zapper heeft u twee identiteiten; de zakelijke en de mobiele. Als u de zakelijke identiteit gebruikt, is uw beschikbaarheid inzichtelijk voor uw collega's.

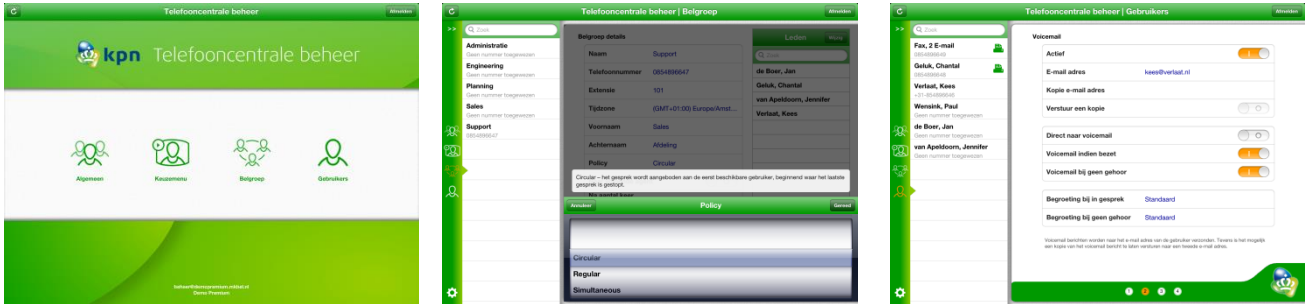


### 3.5.2 Beheer

Beheer uw telefooncentrale in de Cloud vanaf uw iPad. KPN ÉÉN heeft de mogelijkheid de dagelijkse wijzigingen op de telefooncentrale zelf te doen via deze eenvoudig te gebruiken app. Voor uw gebruikers



kunt u heel eenvoudig de instellingen aanpassen en configureert u gemakkelijk (nieuwe) toestellen. Uw dagelijkse bezetting hebt u altijd onder controle doordat u direct gebruikers kunt toevoegen of verwijderen uit de Huntgroepen. Ook spreekt u via de app de welkomstboodschap van uw bedrijf in en kunt u eenvoudig het keuzemenu aanpassen.



### 3.5.3 Billingportal

KPN ÉÉN biedt via een webportal inzicht in uw kosten. De Billingportal bevat uw factuurarchief en geeft inzicht in uw actuele verbruik. Dit verbruik kan worden gerapporteerd op basis van:

- Type (spraak, sms, data)
- Categorie (nationaal, internationaal)
- Telefoonnummer
- Gebruikersprofiel

### 3.6 Flexibel toevoegen en verwijderen

KPN ÉÉN biedt u de mogelijkheid om onbeperkt gebruikersprofielen toe te voegen en maximaal 25% op jaarbasis van uw profielen maandelijks op te zeggen of om te zetten naar een profiel met een lager maandbedrag. Zodat u de flexibiliteit en de zekerheid heeft dat u alleen betaalt voor wat u nodig hebt. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract.

Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. Let op: het minimum totaal aantal profielen mag niet onder de 5 stuks komen.

Als u bijvoorbeeld begint met in totaal 40 profielen, kunt u kosteloos 10 profielen (25%) opzeggen of omzetten naar een profiel met een lager maandbedrag. Indien u boven de 10 profielen komt, betaalt u voor de extra profielen een afkoopsom. De afkoopsom bedraagt het maandprofiel bedrag tot de rest van de looptijd van het contract vanaf het moment van opzegging of omzetting.



## 4 Bevestigen, leveren en service

### 4.1 Bestellen

Wilt u KPN ÉÉN bestellen? Wij maken graag een offerte voor u.

### 4.2 Service

Voor KPN ÉÉN is uw Service Provider beschikbaar voor al uw vragen, wijzigingen en storingen. Indien u vragen of opmerkingen hebt, kunt u telefonisch contact opnemen met uw Service Provider. Voor eventuele storingen zijn onze medewerkers 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

#### 4.2.1 Wijzigingen

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht, bedraagt:

- Standaard softwarematige wijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
- Standaard softwarematige wijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
- Standaard softwarematige wijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen

Is het nodig dat er een monteur op locatie werkzaamheden moet uitvoeren, dan plannen wij hiervoor een afspraak met u in. Aan sommige wijzigingen zijn kosten verbonden, deze kosten nemen wij met u door.

#### 4.2.2 Storingen en oplostijden

Voor eventuele storingen zijn wij 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- De aanduiding van storingen bestaat minimaal uit de probleemomschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentinummer worden verlangd
- De dienst wordt hersteld conform het overeengekomen Service Level Agreement met de hieronder vermelde oplostijden
- Onder Responsetijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij uw Service Provider en het moment waarop wordt gestart met de dienstverlening. Responsetijd wordt gerekend in uren die vallen binnen het overeengekomen Service Window
- Onder Hersteltijd wordt verstaan: De tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij uw Service Provider en het moment waarop de storingsopheffing gereed wordt gemeld.

| <u>SLA level</u> | <u>Service Window</u> | <u>Openingstijden</u> | <u>Herstelgarantie<br/>bedrijvenkritisch</u> | <u>Herstelgarantie niet<br/>bedrijvenkritisch</u> | <u>Beschikbaarheidsgarantie</u> |
|------------------|-----------------------|-----------------------|--|---|---------------------------------|
| SLA              | 24 x 7                | 24 x 7                | < 8 uur                                      | < 16 uur  | Ja                              |

- Er wordt niet gegarandeerd dat de programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd.
- Maintenance Window: maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur
- De Beschikbaarheidsgarantie staat voor 99,9% beschikbaarheid van de KPN ÉÉN dienst





## 5 Overige benodigdheden

Om van KPN ÉÉN gebruik te kunnen maken, dient u aan een aantal zaken te voldoen. Onderstaand een overzicht:

### 5.1 Toestellen

Om gebruik te kunnen maken van een vaste telefoonlijn bij de profielen Vergaderzaal, Kantoor en Overal dient u te beschikken over IP-toestellen die gecertificeerd zijn op het KPN ÉÉN-platform. Er worden toestel portfolio's van verschillende merken ondersteund, zoals Aastra, Cisco, Panasonic, Polycorn, Tiptel en Yealink. Uw Service Provider kan u informeren over de actuele lijst met ondersteunde toestellen.

### 5.2 LAN-netwerk

Uw Local Area Network dient geschikt te zijn voor het transporteren van spraak. Hieraan worden de volgende eisen gesteld:

- Minimaal Cat5 UTP-bekabeling
- 100 Mbit/s, full duplex Ethernet switches met RJ45-poorten
- Ondersteuning voor Power-over-Ethernet op de Ethernet-switchpoorten waarop IP-telefoons worden aangesloten of voldoende 220V-aansluitingen op de locaties waar de IP-toestellen worden geplaatst. Er dienen dan wel toestellen te worden aangeschaft met een 220V-voeding
- Ondersteuningsinstelling voor Quality of Services (QoS)
- Virtuele LAN (VLAN)-ondersteuning
- Gebruik van het communicatieprotocol internetprotocol (IP)
- Ondersteuning van de communicatieprotocollen SNMP, DHCP, TFTP en HTTP
- In eerste instantie mag er geen firewall-functionaliteit/toegangsbeperking tussen voice, voice-server en data-VLAN's bestaan. Na oplevering mag dit wel worden geactiveerd.



## 6 Tarieven, voorwaarden en wijzigingen

### 6.1 Tarieven

Voor de actuele tarieven van KPN ÉÉN wordt verwezen naar het tarievenblad.

#### 6.1.1 Fair Use Policy

- Mobiel SMS: bij constatering van onredelijk gebruik wordt contact opgenomen met de klant
- Onbeperkt vast en mobiel bellen: Als u over een periode van 3 of meer maanden meer minuten belt dan 4x het gemiddelde van onze klanten dan nemen wij contact met u op en doen wij u een ander passend aanbod
- Mobiele & Vaste telefonie: indien gebeld wordt naar 090x/18xy/084/087/066/067 nummers dan worden de verkeerskosten verrekend met het beltegoed en additioneel de kosten voor bellen voor het betaalnummer in rekening gebracht
- Mobiele & Vaste telefonie: indien gebeld wordt naar internationale nummers dan worden alleen de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening gebracht. Tevens wordt het gebeld worden in het buitenland ook in rekening gebracht

### 6.2 Wijzigingen

#### *Aanpassen aantal telefoonnummers*

Indien u meer telefoonnummers wilt, kunt u die bestellen. U kunt ook telefoonnummers opheffen, waarna de maandelijkse kosten komen te vervallen voor dat telefoonnummer.

#### *Wijzigen van aantal gebruikers*

Om u de flexibiliteit en de zekerheid te geven dat u alleen betaalt voor wat u nodig hebt, biedt KPN ÉÉN u de mogelijkheid om maximaal 25% op jaarbasis (contractjaar) van uw profielen maandelijks op te zeggen of om te zetten naar een profiel met een lager maandbedrag. Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of op te zeggen. Voor de specifieke voorwaarden kunt u meer informatie vinden in hoofdstuk 3.6.

#### *Opzeggen*

Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. Indien opzegging binnen de minimale contractduur plaatsvindt, brengen wij u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengen wij u in een keer in rekening.

#### *Verhuizen*

U kunt KPN ÉÉN meeverhuizen naar een nieuw adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen.

Wij brengen u kosten voor de verhuizing in rekening. Uw Service Provider adviseert u graag en stuurt u een prijsopgave.

#### *Contract overname*

Het is mogelijk om uw KPN ÉÉN-contract over te zetten naar een andere contractant indien de aansluiting van KPN ÉÉN op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contract overname worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. De huidige contractant ontvangt een rekening waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een rekening waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contract overname.

## 7 Bijlage Omschrijving functionaliteiten

De profielen hebben de volgende functionaliteiten:

| Gebruikersopties                        | Omschrijving   |              |         |          |        |
|---|--|--------------|---------|----------|--------|
|   |  | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overal |
| Authentication                          | Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een IP-telefoon. Hiermee wordt vastgesteld of de gebruiker toegang heeft tot het telefoniesysteem. De authenticatie-informatie wordt zowel in de telefoon als in de groepswebportal geconfigureerd.                                      | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| BasicCallLogs                           | Standaard vastlegging van metagegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip).  | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| CallingLineIDDeliveryBlocking           | Stelt gebruikers in staat om het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren. Kan worden ingesteld in de web interface (permanent) of door de toegangscode te bellen voor het gesprek.   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| CallWaiting                             | Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij of zij al in gesprek is. Op het moment dat er een tweede gesprek binnenkomt wordt er een 'call waiting' toon afgespeeld waarna de gebruiker op de flashtoets op zijn toestel kan drukken en de tweede beller kan spreken. | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| ClientCallControl                       | Stelt bedrijven in staat om een applicatie te gebruiken in combinatie met een Hosted IP-telefoniepakket.   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| ConnectedLineIdentificationPresentation | Stelt de gebruiker in staat om het nummer van de binnenkomende gesprekken te zien.   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| ConnectedLineIdentificationRestriction  | Stelt gebruiker in staat om alle gesprekken zonder nummerweergave binnen te laten komen.   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| ExternalCallingLineIDDelivery           | Deze functie stelt gebruikers in staat om het nummer van de inkomende beller te zien van een andere gebruiker in een andere groep via de 'Commpilot' call manager en op het fysieke toestel (indien het toestel daartoe in staat is).  | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| InterceptUser                           | Alle inkomende telefoongesprekken naar een gebruiker kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming.   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |

| Gebruikersopties              | Omschrijving   | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overall |
|-------------------------------|--|--------------|---------|----------|---------|
|                               |  |              |         |          |         |
| InternalCallingLineIDDelivery | Doorgifte (of blokkering van) nummerweergave intern.   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja      |
| CallForwardingAlways          | Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| CallForwardingBusy            | Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| CallForwardingNoAnswer        | Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij of zij het telefoongesprek niet beantwoordt.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| CallForwardingNotReachable    | Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer het toestel technisch niet bereikbaar is. Bijvoorbeeld doorschakeling naar een mobiel nummer op het moment dat een glasvezelkabel beschikbaar is.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| CallReturn                    | Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken toetst de call return code.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| CallTransfer                  | De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| FlashCallHold                 | Stelt gebruikers in staat om een gesprek voor ongepaalde tijd in de wacht te zetten door de haak van het toestel kort in te drukken en een feature access code in te toetsen. Het gesprek wordt opnieuw verbonden op het moment dat de haak opnieuw kort wordt ingedrukt en de feature access code wordt ingetoetst. | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| LastNumberRedial              | Stelt gebruikers in staat om het laatst gebelde nummer te bellen door een knop in de 'commpilot' of het toetsen van de feature access code.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| ThreeWayCall                  | Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met twee andere partijen.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |

| Gebruikersopties       | Omschrijving   | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overall |
|------------------------|--|--------------|---------|----------|---------|
| AlternateNumbers       | Stelt gebruikers in staat om maximaal 10 telefoonnummers en / of extensies aan zich toe te wijzen. Voor het primaire telefoonnummer is er de standaard beltoon. Indien gewenst kan voor het tweede en derde telefoonnummer een afwijkende beltoon worden afgespeeld (bijvoorbeeld voor een noodnummer).  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| AnonymousCallRejection | Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (~bellers die uitgaande nummerweergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over en de beller krijgt een melding dat de gebruikers op dit moment geen gesprekken accepteert. Kan worden geactiveerd via de webinterface. Is niet van toepassing op gesprekken binnen de groep.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| AutomaticCallback      | Stelt gebruikers in staat om, op het moment dat er wordt gebeld en de gebruiker is in gesprek, na afloop van het gesprek automatisch terug te bellen.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| AutomaticHoldRetrieve  | Stelt gebruikers in staat om automatisch inkomende gesprekken te parkeren zonder het gebruik van snelkiestoetsen. Op het moment dat een gesprek binnenkomt, kan deze worden 'doorverbonden' met een dedicated wachtrij waar ze worden voorzien van wachtmuziek (en / of video). Er bestaat een timer die automatisch het gesprek weer doorverbindt naar de operator op het moment dat een bepaalde vooraf ingestelde tijd is verstreken. | Nee          | Ja      | Nee      | Ja      |
| BargeinExempt          | Voor de gebruikers die deze dienst hebben toegewezen kunnen gesprekken niet worden onderbroken door andere gebruikers.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| BusyLampField          | Mogelijkheid om op toestellen die daar geschikt voor zijn een statusindicator te geven of toestellen in gesprek zijn of niet.  | Nee          | Ja      | Nee      | Ja      |
| CallCenterMonitoring   | Geeft callcenter Supervisors de mogelijkheid om mee te luisteren met het gesprek van de callcenteragent (zonder dat dit merkbaar is).  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |

| Gebruikersopties              | Omschrijving   | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overal |
|-------------------------------|--|--------------|---------|----------|--------|
| CustomRingbackUser            | Uw eigen ringtoon definiëren.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| CustomRingbackUser-Video      | Uw eigen video ringtoon definiëren.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| CallForwardingSelective       | Doorschakelen gebaseerd op een tijdschema, dus bijvoorbeeld na werktijd doorschakelen.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| CallNotify                    | Stelt een gebruiker in staat om een e-mail te ontvangen op het moment dat een gesprek plaatsvindt (bijvoorbeeld: salesmanager ontvangt een e-mail op het moment dat een grote klant heeft gebeld).   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| DirectedCallPickup            | Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| DirectedCallPickupwithBargein | Stelt gebruikers in staat om een gesprek dat reeds aangenomen is binnen te treden waardoor er een telefonische vergadering ontstaat. Het is in te stellen of er een toon moet worden afgespeeld of niet op het moment dat er iemand extra deelneemt aan het gesprek. | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| DiversionInhibitor            | Zorgt ervoor dat gesprekken die door een gebruiker zijn omgeleid niet nogmaals kunnen worden omgeleid. Bijvoorbeeld naar een voicemail.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| DoNotDisturb                  | Geeft gebruikers de mogelijkheid om een niet storen stand in te schakelen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld als ware de gebruiker in gesprek.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| GroupNightForwarding          | Algemene doorschakelmogelijkheid voor het bedrijf voor buiten kantoortijden. De gebruiker kan zelf aangeven wanneer deze doorschakeling voor hem moet worden geactiveerd.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| HotelingHost / HotelingGuest  | Functie om verschillende gebruikers de mogelijkheid te geven gebruik te maken van een toestel door in te loggen (ook wel hotdesking genoemd). Het toestel waarop ingelogd wordt, is de host en de gebruikers die inloggen op het toestel zijn de guests.             | Nee          | Ja      | Nee      | Ja     |

| Gebruikersopties                 | Omschrijving  | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overall |
|----------------------------------|---|--------------|---------|----------|---------|
| NWayCall                         | Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met maximaal 15 andere partijen.  | Nee          | Ja      | Nee      | Ja      |
| MusicOnHoldUser                  | Mogelijkheid om een beller muziek te laten horen terwijl hij in de wachtstand staat.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| VideoOnHoldUser                  | Mogelijkheid om een beller video te laten zien terwijl hij in de wachtstand staat.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| PriorityAlert                    | Stelt gebruikers in staat om een andere 'call waiting tone' te laten horen op het moment dat een gesprek met prioriteit binnenkomt (dit is vooraf in de webinterface in te stellen).          | Nee          | Ja      | Nee      | Ja      |
| Privacy                          | Stelt gebruikers in staat om zich buiten de belgroep en eventuele bellijsten te plaatsen.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| PushToTalk                       | Stelt gebruikers in staat om de normale telefoontoestellen te gebruiken als intercom.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| SelectiveCallAcceptance          | Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken geaccepteerd worden.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| SelectiveCallRejection           | Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken afgewezen worden.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| SharedCallAppearance10           | Mogelijkheid om extra toestellen (bijvoorbeeld in thuishkantoor of softphone) te koppelen aan de gebruiker.   | Nee          | Ja      | Nee      | Ja      |
| SpeedDial100                     | Bellen met snelkeuzemenu van 100 stuks.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| SpeedDial8                       | Bellen met snelkeuzemenu van 8 stuks.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| VirtualOnnetEnterpriseExtensions | Mogelijkheid om gebruik te maken van virtuele gebruikers. Dit zijn externe telefoonnummers, die als gebruiker binnen de telefooncentrale te bellen zijn, via bijvoorbeeld een verkort nummer. | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| VoiceMessagingUser               | Voicemail.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |
| VoiceMessagingUserVideo          | Video voicemail.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja      |

| Gebruikersopties | Omschrijving   | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overall |
|------------------|--|--------------|---------|----------|---------|
| Mobility         | Mogelijkheid om een mobiel toestel te koppelen aan de telefooncentrale. Je bent dan mobiel bereikbaar op een vast nummer en tevens kun je bellen via je vaste nummer middels een 'call through', ofwel de mobiele telefoon belt naar de telefooncentrale en deze zet vervolgens het gesprek op naar de gekozen bestemming. | Nee          | Nee     | Ja       | Ja      |



| Groepsopties                | Omschrijving   | Vergaderzaal | Kantoor | Onderweg | Overal |
|-----------------------------|--|--------------|---------|----------|--------|
|                             |  |              |         |          |        |
| CallCapacityManagement      | De call capacity managementfunctie stelt een service-aanbieder in staat om het telefoonverkeer dat hoort bij een specifieke groep te beperken (bijvoorbeeld om er zeker van te zijn dat een callcenter niet overbelast raakt). | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| IncomingCallingPlan         | Een plan waarin wordt vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.  | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| InterceptGroup              | Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming (bijvoorbeeld een menu of een ander team).   | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| OutgoingCallingPlan         | Een plan waarin wordt vastgelegd hoe uitgaande telefoongesprekken worden afgehandeld.  | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| VoiceMessagingGroup         | Voiceportal, hier kan een gebruiker naartoe bellen om (voicemail) instellingen te maken en voicemail-welkomstberichten in te spreken.  | Ja           | Ja      | Ja       | Ja     |
| CallPark                    | Mogelijkheid voor groepen om gesprekken te parkeren.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| CallPickup                  | Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.                               | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| EnhancedOutgoingCallingPlan | Geeft de mogelijkheid bepaalde bestemmingen (bijvoorbeeld internationaal) alleen te bellen via een pincode.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| InstantGroupCall            | Bel een groep mensen gelijktijdig via een enkel nummer of extensie.  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| MusicOnHold                 | Wachtmuziek  | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| CustomRingbackGroup         | Definieer uw eigen kiestoon.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |
| CustomRingbackGroupVideo    | Definieer uw eigen kiestoon met video.   | Nee          | Ja      | Ja       | Ja     |



## 8 Bijlage Software integratie CRM

Met onderstaande software is het mogelijk om te integreren:

- AFAS Profit
- EGroupware
- Exact
- Goldmine
- Lotus Notes
- Maximizer
- Microsoft Access
- Microsoft Outlook
- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Dynamics NAV
- NetSuite
- ODBC
- Sage 50 Accounts
- Sage ACT!
- Sage CRM
- Sage SalesLogix
- Salesforce CRM
- Sugar
- SuperOffice CRM
- Tiger
- Zoho CRM