

# Dienstbeschrijving Vast bellen

Een dienst van KPN ÉÉN

Versie: 1.3

Datum : 13 juni 2019



## Inhoud

<b>1 Dit is Vast bellen</b>	<b>4</b>
Optimale bereikbaarheid	4
Over KPN ÉÉN	4
Gebruikers: vast of vast-mobiel	4
MijnGesprek	4
Vast-mobiel integratie	4
InContact Totaalcommunicatie	4
Gebruikersopties	4
Vast bellen licentieoverzicht	5
<b>2 Specificatie telefooncentrale</b>	<b>6</b>
Belgroep	6
Nachtschakeling	6
Bedrijfsvoicemail	6
Wachtmuziek	6
Beheerapplicatie	6
<b>3 Telefooncentrale-opties</b>	<b>8</b>
Keuzemenupakket	8
Fax naar e-mail	9
Afdelingsvoicemail	9
Bel-me-nu	9
<b>4 Gebruikersprofielen</b>	<b>10</b>
Onbeperkt vast bellen	10
Premium belfunctionaliteit	10
Voicemail	11
Flexplek	11
MijnGesprek App	11
Vast-mobiel integratie	11
InContact Totaalcommunicatie	12
<b>5 Gebruikers-opties</b>	<b>14</b>
Receptie	14
Receptie+	14
Software Integratie CRM	16
Gespreksopname	16
Gespreksrapportage	17
Manager/Assistent	18
<b>6 Mogelijkheden telefoonnummers</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage: gebruikersfunctionaliteit in detail</b>	<b>21</b>



# 1 Dit is Vast bellen

Dit document beschrijft de mogelijkheden voor vast bellen, vast-mobiel integratie, video en messaging. Vast bellen is een dienst binnen KPN ÉÉN.

## Optimale bereikbaarheid

Vast bellen is het hart van de communicatie binnen uw bedrijf. Uw bereikbaarheid voor uw klanten en voor uw collega's onderling is optimaal door de telefooncentrale in de cloud. Deze telefooncentrale zorgt ervoor dat elk telefoontje bij de juiste persoon terechtkomt. Indien gewenst inclusief video.

## Over KPN ÉÉN

KPN ÉÉN biedt u een grote mate van flexibiliteit. Zo kan KPN ÉÉN meegroeien of krimpen met uw bedrijf doordat u heel eenvoudig het aantal gebruikers kunt laten aanpassen. U kunt maandelijks nieuwe gebruikers- of groepsopties toevoegen of opzeggen. Op deze manier betaalt u dus alleen voor wat u gebruikt.

## Gebruikers: vast of vast-mobiel

De telefooncentrale wordt gebruikt door de medewerkers van uw bedrijf: de gebruikers. De keuze voor iedere gebruiker is eenvoudig. Er zijn 2 communicatieprofielen: 1 voor vast bellen(kantoor) en 1 voor vast-mobiel bellen. Beide profielen bevatten alle functies die binnen een zakelijke omgeving noodzakelijk en gewenst zijn. Het vast-mobiel profiel is opgebouwd uit een Zakelijk Mobiel abonnement en een Vast-mobiel module. De Vast-mobiel module zorgt voor volledige integratie van het mobiele toestel met de telefooncentrale en biedt de mogelijkheid om een vast toestel te gebruiken.

## MijnGesprek

Voor elk gebruikersprofiel is de MijnGesprek app beschikbaar voor Android en iPhone. MijnGesprek maakt voor gebruikers mogelijk de centrale op een makkelijke manier te bedienen. Zo hebt u overall optimale controle over uw bereikbaarheid: op kantoor, thuis, bij uw klant of onderweg. MijnGesprek werkt als de afstandsbediening van uw telefooncentrale en biedt mobiliteit én controle.

## Vast-mobiel integratie

Vast-mobiel integratie betekent dat mobiele telefoons op netwerk niveau geïntegreerd worden met de telefooncentrale. Hierdoor kan met het mobiele toestel gebruik kan worden gemaakt van de functionaliteiten van de telefooncentrale. Het mobiele toestel gaat automatisch over als een collega u belt via het interne nummer. U kunt mobiele gesprekken doorverbinden, en voor collega's is zichtbaar wanneer u mobiel in gesprek bent (via beschikbaarheid bij InContact).

## InContact Totaalcommunicatie

Standaard onderdeel van elk kantoor en vast-mobiel profiel is een volledige totaalcommunicatie-oplossing InContact. InContact is bellen, video bellen, messaging, beschikbaarheid, desktop delen, audio/video conferencing in één geïntegreerde omgeving. InContact apps zijn er voor de Windows en Mac Desktop<sup>1</sup>.

## Gebruikersopties

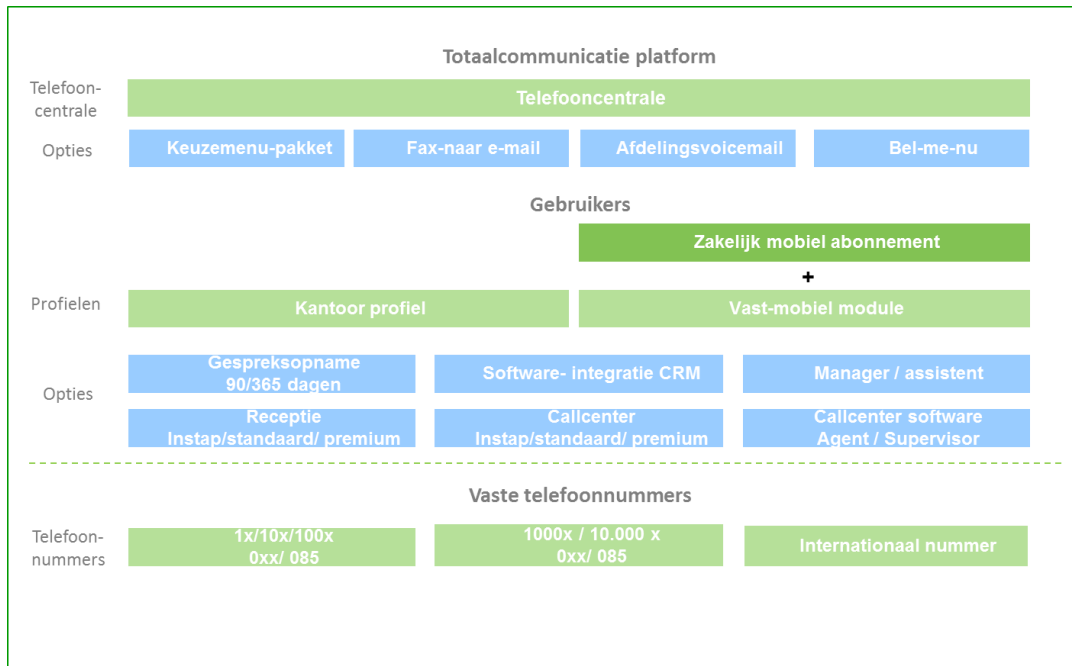
Vaste Telefonie kan worden opgebouwd door het afnemen van de benodigde gebruikersopties, die u per maand kunt uitbreiden of verminderen. De verschillende opties vindt u in hoofdstuk 4.

---

<sup>1</sup> Android en iPhone app voor InContact komt ook beschikbaar

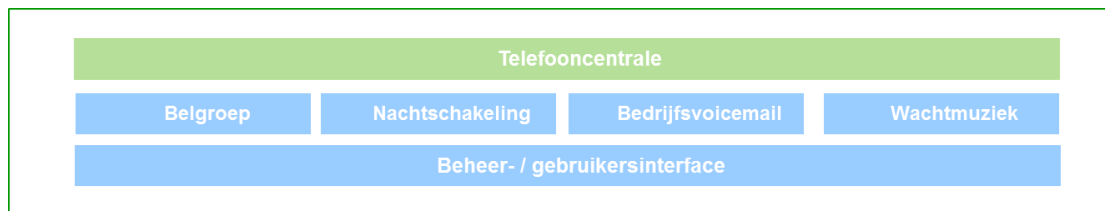
## Vast bellen licentieoverzicht

Onderstaand vindt u een overzicht van de opbouw van Vast bellen. In de volgende hoofdstukken wordt de inhoud van deze licenties doorgenomen.



## 2 Specificatie telefooncentrale

De telefooncentrale is het platform voor totaalcommunicatie voor uw bedrijf. Standaard bevat de telefooncentrale alle benodigde basisfunctionaliteiten voor een eenvoudige bedrijfscentrale. In het onderstaande overzicht zijn deze schematisch weergegeven en lichten we deze verder toe.



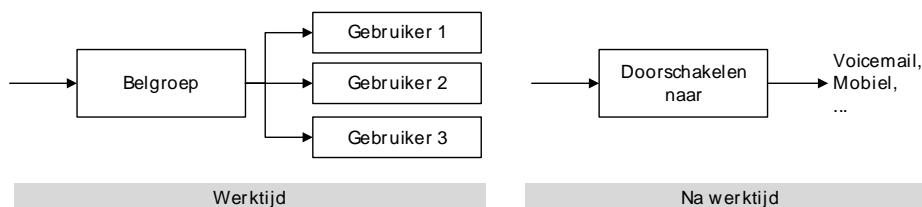
Gebruikers binnen de telefooncentrale krijgen de beschikking over een gebruikersnaam om in te kunnen loggen op de MijnGesprek App. Deze gebruikersnaam is in de vorm van gebruiker@uwklantdomein.nl. Dit domein kan worden opgegeven bij het bestellen van de telefooncentrale.

### Belgroep

De belgroep (huntgroup) maakt het mogelijk om de toestellen van meerdere medewerkers te bereiken onder 1 bedrijfstelefoonnummer. De medewerkers kunnen op verschillende manieren opgeroepen worden. U kunt kiezen uit allemaal tegelijkertijd of na elkaar via verschillende algoritmes (vaste volgorde, circulair, gelijke verdeling). Daarnaast kan op de belgroep naar wens een nachtschakeling toegepast worden.

### Nachtschakeling

De nachtschakeling biedt de mogelijkheid om buiten kantooruren door te schakelen naar een andere bestemming. Bijvoorbeeld naar de bedrijfsvoicemail of een mobiel nummer. Een nachtschakeling is toe te passen op een keuzemenu, belgroep, call center en op individuele gebruikers.



### Bedrijfsvoicemail

Bedrijfsvoicemail is een centrale voicemail voor uw bedrijf. Ingesproken berichten ontvangt u op 1 e-mailadres en 1 optioneel cc e-mailadres. Het is ook mogelijk een begroeting af te spelen zonder de mogelijkheid te bieden een bericht in te spreken. In plaats daarvan kan de verbinding verbroken, of de oproep doorgeschakeld worden.

### Wachtmuziek

Als wachtmuziek is ingeschakeld hoort degene die belt in de wachtstand muziek.

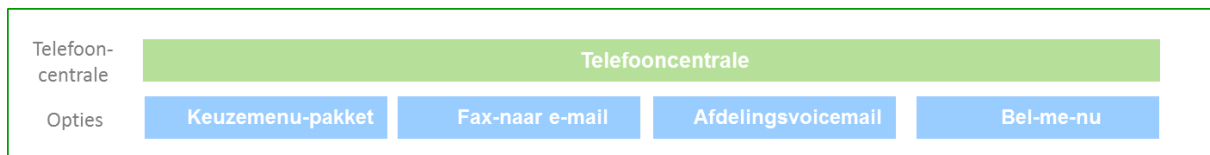
### Beheerapplicatie

Via de beheerapplicatie kunt u de instellingen van de telefooncentrale, belgroepen en gebruikers instellen. Deze beheerapplicatie is beschikbaar als webportal (<https://beheer.kpneen.nl>) en als de iPad App: KPN Beheer (te downloaden vanuit de Apple Store).

Uw dagelijkse instellingen met betrekking tot bereikbaarheid hebt u altijd onder controle doordat u direct medewerkers kunt toevoegen of verwijderen uit de Belgroepen. Ook spreekt u via de portal de welkomstboodschap van uw bedrijf in en kunt u eenvoudig het keuzemenu aanpassen. Tevens kunt u hierin het meest recente mobiele verbruik per werknemer bekijken.

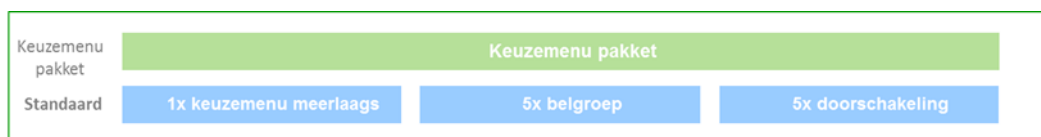
## 3 Telefooncentrale-opties

Er is een aantal aanvullende opties beschikbaar als uitbreiding van de telefooncentralefunctionaliteit: het keuzemenupakket, fax naar e-mail, afdelingsvoicemail en de bel-me-nu dienst. Hieronder lichten we de verschillende opties toe.

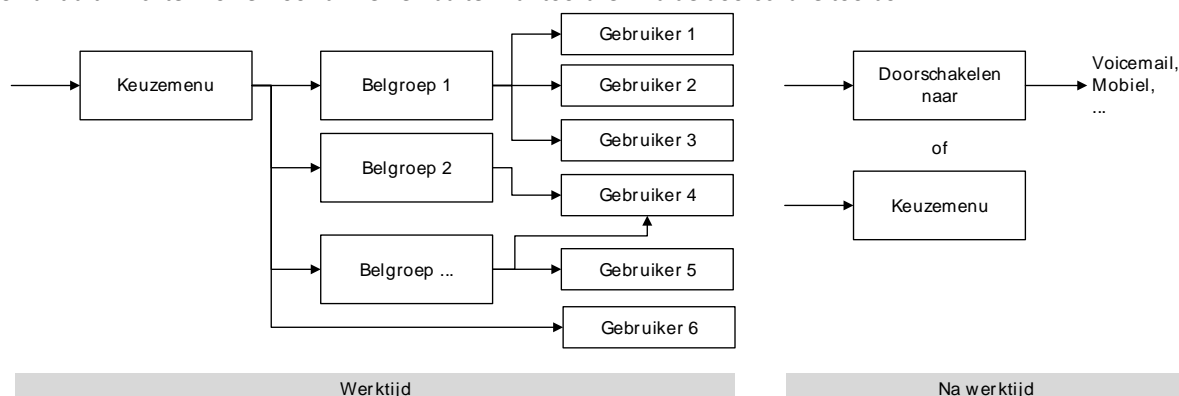


### Keuzemenupakket

Om de gespreksroutingsmogelijkheden te vergroten kunt u de telefooncentrale uitbreiden met 1 of meer keuzemenupakketten. Dit pakket bevat één meerlaags keuzemenu, 5 aanvullende belgroepen, en 5 doorschakeltoolboxes.



Het keuzemenu presenteert een begroeting aan de beller. Hij kan vervolgens kiezen voor een doorschakeling. Achter elke keuze hebt u de mogelijkheid om een sub-keuzemenu te presenteren (maximaal 150 menu's) of om het gesprek af te leveren. Dit kan bij (1) een specifieke medewerker, (2) een belgroep (3) een Call Center. U kunt dit inrichten zowel voor binnen en buiten kantooruren via de doorschakeltoolbox.



### Doorschakeltoolbox

Deze toolbox bevat alle mogelijke doorschakelfuncties om het gesprek op de door u gewenste plaats uit te laten komen. Op deze manier bent u altijd optimaal bereikbaar. De doorschakeltoolbox bevat een service voor:

- Nachtschakeling
- Altijd doorschakelen
- Doorschakelen bij bezet
- Doorschakelen bij geen gehoor
- Doorschakelen bij niet bereikbaar, bijvoorbeeld tijdens onderhoudswerkzaamheden of een storing
- Selectief doorschakelen (op basis van tijdschema)
- Weigeren anonieme bellers



### **Fax naar e-mail**

Deze groepsoptie biedt u de mogelijkheid om inkomende faxen via e-mail te ontvangen. Het fax-bestand wordt als bijlage toegevoegd aan een e-mailbericht en verzonden naar een in te stellen e-mailadres. Optioneel is het sturen van een kopie naar een 2<sup>e</sup> e-mailadres.

### **Afdelingsvoicemail**

De afdelingsvoicemail biedt, naast de standaard meegeleverde bedrijfsvoicemail, een extra voicemail naar de e-mailbox van een afdeling of groep. Het is mogelijk 1 of meerdere afdelingsvoicemailopties af te nemen. U kunt Ingesproken berichten versturen naar een e-mailadres en een optioneel cc e-mailadres. Het is ook mogelijk een begroeting af te spelen zonder dat er een bericht kan worden achtergelaten.

### **Bel-me-nu**

Bel-me-nu biedt de mogelijkheid aan uw klanten of leveranciers om uw medewerkers te bellen via klik-en-bel. U kunt bijvoorbeeld op uw website een 'bel mij' mogelijkheid bieden. Of uw medewerker kan een 'bel mij' link in de handtekening van zijn e-mailbericht opnemen.

## 4 Gebruikersprofielen

Er zijn 2 communicatieprofielen: 1 voor vast bellen en een voor vast-mobiel bellen. Het profiel voor vast bellen heeft de naam 'Kantoor'. Het profiel voor vast-mobiel bellen kunt u toevoegen aan elk mobiel abonnement binnen het Zakelijk Mobiel portfolio. De Vast-mobiel module integreert de mobiele telefoon volledig binnen de telefooncentrale. Daarnaast kunt u gebruikmaken van een vast toestel.

Profiel	Kantoor profiel	Vast- mobiel module
Standaard		
Onbeperkt vast bellen	✓	✓
Premium belfunctionaliteit	✓	✓
Voicemail	✓	✓
Flexplek	✓	✓
Vast-mobiel integratie		✓

1  
3

### Onbeperkt vast bellen

U belt met uw vaste telefoon onbeperkt naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland. De gesprekstarieven voor internationaal bellen en voor bellen naar servicenummers brengen wij apart in rekening. Deze zijn inzichtelijk in de KPN ÉÉN tariefensheet.

### Mobiel bellen bij vast-mobiel integratie

In geval van vast-mobiel integratie wordt de mobiele telefoon in het netwerk geïntegreerd met de KPN EEN Telefooncentrale. De gebruiker kan dan zowel met de mobiele telefoon als met een vast toestel bellen. De kosten die gelden voor een vast-mobiele gebruiker worden afgerekend ten gunste van het toestel waarmee gebeld wordt:

- Als u belt met een mobiel toestel, berekenen wij de kosten op basis van de voorwaarden die gelden voor het mobiele abonnement
- Als u belt met een vast toestel berekenen wij de kosten op basis van de voorwaarden die gelden voor het vaste abonnement.

### Premium belfunctionaliteit

De gebruikersprofielen bevatten functies die ervoor zorgen dat u altijd optimaal gebruik kunt maken van de mogelijkheden van de telefooncentrale. Deze functies bestaan onder andere uit:

- Bellen en video bellen
- Nummerweergave / Anoniem bellen
- Verkort kiezen
- Wisselgesprek
- Wachtstand
- Doorverbinden
- Meervoudig gesprek (Driegesprek of meer)
- Niet storen
- Doorschakelen (altijd, bij bezet, bij geen gehoor, selectief, bij niet bereikbaar)
- Nachtschakeling
- Busy Lamp Field)

In de bijlage vindt u meer informatie over de verschillende functionaliteiten.

## Voicemail

Iedere gebruiker heeft standaard 1 voicemail box met een opslagcapaciteit van 60 minuten. De bewaartermijn van deze berichten is 2 weken. Ook de vast-mobiele gebruiker heeft 1 voicemail box. Tevens is het mogelijk om ingesproken berichten naar een e-mailadres te versturen.

## Flexplek

Met de flexplekfunctionaliteit is het telefoontoestel onderdeel van de flexibele werkplek. Flexplek-gebruikers kunnen zich aanmelden op toestellen die als flexplek zijn ingericht. Gebruikers melden zich aan met hun verkorte interne nummer en een pincode. Vervolgens wordt de persoonlijke configuratie van de gebruiker geladen. Dit is inclusief het eigen telefoonnummer en de persoonlijke instellingen.

## MijnGesprek App

Beheer uw persoonlijke KPN ÉÉN zakelijke telefoonverkeer met de MijnGesprek app. Voor iPhone en Android. Stel eenvoudig in hoe en wanneer u bereikbaar wilt zijn.

MijnGesprek maakt het voor u als gebruikers van de KPN ÉÉN telefooncentrale voor vaste en mobiele telefonie mogelijk de centrale op een makkelijke manier te bedienen. Zo hebt u overal optimale controle over uw bereikbaarheid: op kantoor, thuis, bij uw klant of onderweg.

### MijnGesprek als afstandsbediening

- MijnGesprek werkt als afstandsbediening van uw telefooncentrale, zo kunt u:
- Doorschakelingen instellen (altijd, bij niet bereikbaar, bij ingesprek etc.)
- Gemisten en vaste mobiele gesprekken inzien en terug-bellen
- Voicemail berichten beluisteren en doorsturen
- Voicemail begroeting opnemen
- En nog vele andere telefoon centrale functies bedienen.

Altijd in controle van uw vaste-en mobiele gespreksafhandeling.

### Mijngesprek biedt mobiliteit én controle voor KPN ÉÉN

Met KPN ÉÉN zijn vaste en mobiele telefonie geïntegreerd. Of u nu een vast toestel, mobiel toestel of de InContact app gebruikt, u blijft volledig in controle met welk apparaat uw binnenkomende oproepen wilt beantwoorden. Met MijnGesprek hebt u altijd controle over de situatie, ongeacht waar u zich bevindt.

### MijnGesprek geeft een zakelijk gezicht aan al uw gesprekken

Met MijnGesprek krijgt u invloed op uw nummerherkenning. U hebt controle over het nummer die gebelde personen zien; uw vaste zakelijke nummer of uw mobiele nummer. Ook kunt u anoniem bellen.

## Vast-mobiel integratie

Vast-mobiel integratie integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met de telefooncentrale. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elk gesprek via de telefooncentrale verloopt. Daarmee is uw mobiele toestel volwaardig onderdeel van de telefooncentrale. U bent nu bereikbaar via uw vaste nummer en verkorte interne nummer op uw mobiel.

In onderstaande tabel een overzicht van de verschillen tussen wel of geen vast-mobiel integratie. In de onderstaande sub-paragrafen lichten wij de Vast-mobiel module verder toe.

	Mobiel geen integratie	Mobiel met vast-mobiel integratie
<b>Integratie met telefooncentrale bij bellen</b>		
Met 06-nummer	x	√*

Met persoonlijk zakelijk nummer	Niet mogelijk	√
Met algemeen bedrijfsnummer	Niet mogelijk	√
Naar verkorte nummers van collega's	Niet mogelijk	√
<b>Integratie met telefooncentrale bij gebeld worden</b>		
Op 06-nummer	×	√*
Op vast nummer of verkort nummer	Niet mogelijk	√
Vanuit telefooncentrale (bijv. belgroep, callcenter)	Niet mogelijk	√
<b>Telefonische beschikbaarheid</b>		
Beschikbaarheid inzichtelijk voor collega's	×	√*

\* Elk mobiel gesprek (bellen en gebeld worden) wordt gerouteerd door de telefooncentrale, waardoor collega's zien of men in gesprek is.

### Identiteit/Nummerweergave

Met vast-mobiel integratie bepaalt u zelf de identiteit waarmee u mobiel belt. Dit kan zijn het mobiele nummer of het vaste nummer. Via de MijnGesprek app wisselt u op elk gewenst moment van uw mobiele nummer naar uw vaste nummer en vice versa.

### Bellen

Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elk gesprek via de telefooncentrale verloopt. Zo weten uw collega's of u in gesprek bent. Via de MijnGesprek app stelt u in of uw mobiele of vaste nummer zichtbaar moet zijn. Daarnaast kunt u uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun verkorte nummer.

### Gebeld worden

Zowel uw vaste als mobiele nummer gaan gelijktijdig rinkelen bij een oproep op uw verkorte nummer. U hebt de mogelijkheid 1 van de toestellen niet mee te laten rinkelen.

### Belgroep of Call Center

De bereikbaarheid van uw bedrijf en de efficiëntie van de medewerkers kan verhoogd worden, doordat vast-mobiel integratie het mogelijk maakt dat een mobiele gebruiker meedraait in een belgroep of call center.

### Scheiden zakelijk en privé




U kunt per telefoonnummer uw bereikbaarheid instellen op basis van tijdschema's. Het is bijvoorbeeld mogelijk om oproepen naar het zakelijke vaste nummer alleen tijdens kantooruren aan te nemen. Buiten kantooruren kunt u ervoor kiezen om uw zakelijke nummer door te schakelen naar voicemail of te weigeren. Oproepen naar het mobiele nummer worden wel toegestaan. Op deze manier is het mobiele nummer altijd bereikbaar en ook te gebruiken voor privédoeleinden.







## InContact Totaalcommunicatie

InContact totaalcommunicatie is standaard onderdeel van het kantoor en vast-mobiel profiel. Met de InContact applicatie heeft de gebruiker toegang tot uitgebreide mogelijkheden voor samenwerking.

### Messaging en beschikbaarheid

InContact werkt met een contacten lijst, waarmee regelmatig gchat en gebeld wordt. Deze contacten worden eenvoudig geselecteerd vanuit bedrijfstelefoonboek of lokaal adresboek. De beschikbaarheid van deze contacten is zichtbaar.

 + "Beschikbaar"	Contact is online en klaar voor communicatie.
 + "Mobiel"	Contact is online op de mobiele app en klaar voor communicatie
 + "Afwezig"	Contact is online, maar is langer dan 10 minuten niet actief op desktop.

 + "Mobiel"	Contact is mobiel online, maar langer dan 10 minuten niet actief op desktop.
 + "Offline"	Contact is offline, maar is wel telefonisch bereikbaar.
 + "Aangevraagd"	Beschikbaarheidsaanvraag is nog niet goedgekeurd.
 + "Bezet"	Contact is bezet en wil niet gestoord worden.
 + "In gesprek"	Contact is in gesprek.
 + "Vergadering"	Contact is in vergadering maar niet in gesprek.

Vanuit InContact kan de gebruiker op dezelfde intuïtieve wijze berichten versturen.

### Audio- en videobellen

Vanuit uw contacten of chatscherm kunt u eenvoudig audio- en videogesprekken opzetten en ontvangen.

### Instellingen wijzigen

Gespreksinstellingen en uw toestelinstellingen zijn eenvoudig via de InContact app te wijzigen.

### Mijn Meeting

Mijn Meeting is uw persoonlijke samenwerkingsdienst waarin u contacten kunt uitnodigen voor

- groeps-chats,
- groepsgesprekken,
- video-conferencing
- delen van uw desktop (hele scherm of bepaalde applicaties)
- delen van bestanden

De eigenaar van Mijn Meeting houdt controle over de communicatie.

### Gasttoegang tot Mijn Meeting

U kunt externe deelnemers in Mijn Meeting uitnodigen, en laten deelnemen aan uw groeps-chats, groepsgesprekken, video-conferencing (op basis van WebRTC technologie) en uw gedeelde desktop.

## 5 Gebruikers-opties

Voor gebruikers zijn er diverse opties beschikbaar:

- Receptie Instap, Standaard, of Premium
- Call Center Instap, Standaard of Premium plus Call Center Agent of Supervisor Software
- Gespreksopname: 90 dagen, 365 dagen, 7 jaar (1000 / 3500 minuten).
- Software Integratie CRM
- Manager en Managementassistent

De volgende paragrafen beschrijven de verschillende gebruikersopties.

### Receptie

De Receptie is software voor het managen van inkomende gesprekken. Met deze oplossing kunt u de bereikbaarheid van uw bedrijf optimaliseren. 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.

#### Receptie Standaard

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

#### Receptie Premium

Hiermee beschikt u over de uitgebreide functies voor gespreksmanagement in elke omgeving met veel gebruikers, meerdere afdelingen en locaties. Dit is inclusief de mogelijkheid om de wachtrijen te beïnvloeden. Daarnaast kunt u een onbeperkt aantal gebruikersprofielen monitoren.

### Receptie+

Receptie+ is de moderne variant van de vertrouwde Receptie client van KPN en is intuïtiever en gebruiksvriendelijker (ook voor touchscreen zeer geschikt). Receptie+ is in 3 varianten beschikbaar:

- Instap: mogelijkheid tot monitoren van 8 gebruikersprofielen.
- Standaard: mogelijkheid tot monitoren van 30 gebruikersprofielen.
- Premium: mogelijkheid tot het monitoren van een onbeperkt aantal gebruikersprofielen. Inclusief het beïnvloeden van wachtrijen.

Binnen Receptie+ zijn veel functies ondergebracht achter toetsencombinaties. De schermindeling en kleuren zijn eenvoudig aan te passen en gesprekken kunnen eenvoudig via drag-and-drop worden doorverbonden. Ook kunt u zoeken op contacten in verschillende contactbronnen. Verder bevat receptie+ een aantal gebruiksvriendelijke functies:

- Terugbelnotities: Indien een gesprek niet kan worden doorverbonden omdat een contact niet bereikbaar is, kan de receptionist van uit de applicatie direct een terugbelnotitie sturen. Het is mogelijk om een vooraf gedefinieerde template te gebruiken
- Contact notities: De receptionist kan bij de contacten notities toevoegen die getoond worden zodra dit contact later weer geselecteerd wordt.
- Automatisch monitoren: De applicatie kan aanwezigheidsstatus van de contacten tonen op basis van de bezet status en chat presence (zoals InContact).

### Receptie+ bevat op dit moment de volgende widgets:

- Contactgegevens: Deze widget toont de basis contactgegevens van de geselecteerde contactpersoon.
- Contact notities: Met deze widget kunt u notities toevoegen aan de geselecteerde contactpersoon.
- Gesprekshistorie: Deze widget toont real-time gesprekshistorie over de persoon die momenteel belt. Dit kan ook worden geconfigureerd om de historische gesprekken van de receptionist te tonen.
- Webpagina: Deze widget toont een aangepaste website met informatie over de momenteel geselecteerde contactpersoon.
- Opstarten: Deze widget wordt getoond op het homepage scherm, wanneer de applicatie net is opgestart.

Voor meer informatie over het gebruik van de client, raadpleeg de KPN ÉÉN Handleiding Receptie+. Op termijn zal de Receptie+ de huidige Receptie clients vervangen.

## Call Center

Er zijn 3 verschillende callcenter gebruikersopties beschikbaar. Daarnaast kunt u ook kiezen voor een webapplicatie voor callcentermedewerkers en supervisors. Deze applicatie biedt inzicht in de huidige status van de wachtrijen, rapportages en mogelijkheden om medewerker en wachtrijfuncties te bedienen. 1 gebruiker kan tegelijkertijd deelnemen in meerdere callcenters.

### Call Center Instap

Call Center Instap is geschikt voor een receptie of een klein kantoor en biedt de volgende functionaliteiten:

- Wachtrij voor maximaal 25 wachtenden
- Overloop na ingestelde maximale wachttijd
- Welkomstbegroeting en tussentijdse updateberichten
- Wachtmuziek

### Call Center Standaard

Call Center Standaard is geschikt voor een klein/middelgroot bedrijf met een helpdesk, eventueel verdeeld over meerdere afdelingen, mobiele medewerkers of thuiswerkers. Call Center Standaard heeft dezelfde functionaliteiten als het Call Center Instap aangevuld met:

- Wachtrij voor maximaal 50 wachtenden
- Configuratie voor overloop, terugkomende gesprekken en niet opgenomen gesprekken
- Gebruikers kunnen zich aanmelden via het toestel of via de Call Center Agent Software)
- De volgende mogelijkheden op binnenkomende gesprekken (via Call Center Supervisor Software) zijn aan te kiezen:
  - Beschikbaar
  - Niet Beschikbaar
  - Bezig

### Call Center Premium

Call Center Premium is geschikt voor een middelgroot/groot bedrijf met meer dan 50 callcenter-medewerkers met meerdere afdelingen, meerdere locaties, mogelijkheden voor mobiele callcentermedewerkers en thuiswerkers met uitgebreide rapportagemogelijkheden. Call Center Premium heeft dezelfde functionaliteiten als het Call Center Standaard aangevuld met:

- Wachtrij voor maximaal 525 wachtenden
- Automatische beantwoording mogelijk
- Geforceerd doorschakelen
- Nachtschakeling
- Vakantie-/feestdagenschema

#### **Call Center Agent Software**

Call Center Agent Software biedt een webinterface voor medewerkers. De interface biedt de volgende functionaliteiten:

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

#### **Call Center Supervisor Software**

Call Center Supervisor Software biedt een webinterface voor supervisors. Deze software biedt dezelfde functionaliteiten als de Call Center Agent Software aangevuld met:

- Overzicht en aansturing van gesprekken die in de wachtrij staan
- Rapportages
- Dashboard met real time status van wachtrijen en callcentermedewerkers
- Aansturing van medewerkers en wachtrijen:
  - Het verplaatsen van gesprekken naar een andere wachtrij
  - Prioriteiten aanwijzen
  - Meeluisteren met gesprekken
  - Deelnemen aan gesprekken

### **Software Integratie CRM**

Software Integratie CRM integreert de telefonie van een gebruiker met CRM Softwaresystemen, zoals Microsoft Dynamics, AFAS Online, Exact en Salesforce (zie bijlage voor een compleet overzicht)

### **Gespreksopname**

Met KPN ÉÉN Gespreksopname kunnen telefoongesprekken worden opgenomen per individuele gebruiker. In combinatie met vast-mobiel integratie is het ook mogelijk om mobiele gesprekken op te nemen. De licenties zijn beschikbaar op basis van bewaartermijn van de opnames.

- 90 dagen
- 365 dagen
- 7 jaar met een maximum van 1000 minuten per gebruiker per maand
- 7 jaar met een maximum van 3500 minuten per gebruiker per maand

#### **Opname instellingen**

Een gebruiker kan op verschillende manieren gebruikmaken van gespreksopname:

- Altijd – Ieder gesprek opnemen
- Altijd met pauze – Ieder gesprek opnemen met mogelijkheid om de opname handmatig te pauzeren en te hervatten
- Op aanvraag – Tijdens of voorafgaand aan een gesprek geeft u aan of u het gesprek wilt bewaren.
- Op aanvraag met start – Tijdens het gesprek start, stopt of pauzeert u de opname
- Nooit – Gespreksopname is uitgeschakeld

Via de verschillende beschikbare apps kunnen de instellingen worden gewijzigd.

#### **Accounts**



Er kunnen accounts worden aangemaakt voor toegang tot (een deel van) de opnames. De administrator op de portal kan licenties toekennen aan gebruikers, en vervolgens de gebruikers voorzien van inloggegevens. Tevens kunnen er teams worden aangemaakt. Dit is een groep gebruikers. Een user kan een 'luisteraar' en een 'bijdrager' zijn. Luisteraars kunnen alle opnames binnen een team beluisteren. Van bijdragers worden de gesprekken opgenomen, en bijdragers kunnen de eigen opnames afluisteren.

### Functionaliteiten

U krijgt inloggegevens voor een beveiligde omgeving. De Gesprekken kunnen via de portal worden beluisterd: <https://gespreksopname.kpneen.nl>. Via de zoekfunctie en met behulp van favorieten/labels kunnen opnames gemakkelijk (terug)gevonden worden.

Het is mogelijk op gespreksopnames vanuit de portal te delen met anderen. Om te voorkomen dat derden de opnames aanpassen ontvangen ze alleen een afspeelink, geen bestand om te downloaden.

Bijzonderheden:

- Gespreksopname kan worden gecombineerd met video bellen. Echter alleen de audio wordt opgenomen.
- Gespreksopname kan gecombineerd worden met trunking.
- Het opnemen van gesprekken kost bandbreedte, ook bij interne gesprekken. Let er op dat de bandbreedte van de verbinding hiervoor voldoende is.
- De beheeromgeving is toegankelijk via een webserver over het internet, en wordt via een SSL-certificaat beveiligd. De klantomgeving is slechts toegankelijk via het gebruik van de juiste username/password combinatie.

## Gespreksrapportage

Met Gespreksrapportage van KPN ÉÉN verkrijgt u inzicht in het belgedrag van alle uw medewerkers binnen de telefooncentrale. Gespreksrapportage bestaat uit Endpoints en Supervisors en is beschikbaar in 2 varianten:

- Standaard: biedt een uitgebreide reeks rapporten met verschillende KPI-dashboards. Rapporten kunnen ook worden gepland om te worden verstuurd via e-mail.
- Premium: bevat de functionaliteiten van Standaard met daaraan toegevoegd de wallboards voor callcenters, waarin o.a. het aantal gesprekken in de wachtrij en de langste wachttijd worden getoond.

### Productstructuur:

- De basisproducten zijn Gespreksrapportage Standaard/Premium.
- Vervolgens kunnen er extra licenties toegevoegd worden. Bij Standaard zijn dat alleen extra supervisors, bij Premium zijn het extra supervisors en myconsole licenties.
- Het aantal Endpoints is afhankelijk van het aantal Vast Bellen licenties dat de klant heeft. Het aantal Agents is afhankelijk van het aantal call center licenties dat de klant heeft, waarbij een Vast Bellen gebruiker met Call Center functionaliteit zowel het Endpoint tarief als het Agent tarief betaalt.

### Supervisor

Supervisors kunnen rapportage inzien op de verschillende beschikbare dashboards, en kunnen tevens rapportage laten versturen naar andere medewerkers via de e-mail.

### Endpoints

Endpoints zijn de eindgebruiker waarvan de informatie wordt geanalyseerd. De prijs van de Endpoints wordt berekend op basis van de primair gekozen variant (Standaard of Premium) en wordt afgerekend op basis van het aantal gebruikers van de telefooncentrale. Het aantal Endpoints is gelijk aan het aantal Vast Bellen gebruikers.

### MyConsole

De MyConsole licentie stelt gebruikers in staat om alleen hun eigen gespreksrapportage in te zien.

### Agents

Agents zijn vergelijkbaar met Endpoints, met als verschil dat Agents alleen (automatisch) worden toegevoegd aan Call Center licenties.

## **Manager/Assistent**

De Manager/Assistent functionaliteit geeft de mogelijkheid voor 1 of meer managementassistenten om de telefoon van 1 of meer managers op te nemen vanaf hun eigen toestel.

### **Manager**

U kunt aangeven welke inkomende oproepen u zelf wilt beantwoorden en welke u via de assistent laat doorschakelen. Het is mogelijk een notificatie te ontvangen van de gesprekken die uw assistent afhandelt.

### **Managementassistent**

Uw assistent kan de gesprekken van 1 of meer managers beantwoorden en eventueel doorzetten of een gesprek opzetten.

## 6 Mogelijkheden telefoonnummers

Binnen KPN ÉÉN is mogelijk om gebruik te maken van regionale en nationale telefoonnummers en internationale nummers.

### Regionale en nationale telefoonnummers

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

- Regionale telefoonnummers: 1 nummer, blok van 10, 100 en 1.000 nummers
  - Nieuw of nummerbehoud
- Nationale 085-nummers: 1 nummer, blok van 10 en 100 nummers
  - Nieuw of nummerbehoud
- Nationale 088-nummers: blok van 100, 1.000 en 10.000 nummers
  - Activeren of nummerbehoud

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) stelt verplicht dat de toewijzing van het 088-nummer mee wordt gestuurd bij de aanvraag.

### Internationale telefoonnummers

U hebt de mogelijkheid internationale nummers te koppelen aan uw bedrijfscentrale. In de onderstaande tabel is de dekking weergegeven.

Land	Inkomend (gebeld worden)	Uitgaand (bellen met internationale identiteit)	Nieuw geografisch nummer	Nieuw nationaal nummer	Nummer behoud
Australië	√		√		
Bahrein	√		√		
België	√	√	√	√	√
Canada	√		√		
Cyprus	√		√		
Denemarken	√			√	
Duitsland	√	√	√	√	√
Engeland	√	√	√		√
Estland	√		√		
Finland	√		√		
Frankrijk	√	√	√	√	√
Griekenland	√		√		
Hongarije	√		√		
Ierland	√		√		
Italië	√		√		
Japan	√		√		
Kroatië	√		√		
Letland	√		√		
Litouwen	√		√		
Luxemburg	√		√		
Nieuw Zeeland	√		√		
Noorwegen	√		√		
Oostenrijk	√			√	

Polen	√		√		
Portugal	√	√	√		√
Roemenië	√		√		
Slovenië	√		√		
Slowakije	√		√		
Spanje	√		√		
Tsjechië	√		√		
Verenigde Staten	√	√	√		√
Zuid-Afrika	√		√		
Zweden	√		√		
Zwitserland	√		√		

## Bijlage: gebruikersfunctionaliteit in detail

In de onderstaande tabel worden de functionaliteiten van de gebruikersprofielen in detail beschreven.

Gebruikersopties	Omschrijving	Kantoor	Vast-mobiel module
Authentication	Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een IP-telefoon. Hiermee is vast te stellen of de gebruiker toegang heeft tot het telefoniesysteem. De authenticatie-informatie is zowel in de telefoon als in de groepswebportal te configureren.	√	√
BasicCallLogs	Standaard vastlegging van metagegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip).	√	√
CallingLineIDDeliveryBlocking	Stelt gebruikers in staat om het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren. Is in te stellen via de webinterface (permanent) of door de toegangscode te bellen voor het gesprek.	√	√
CallWaiting	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij al in gesprek is. Op het moment dat er een 2e gesprek binnenkomt hoort de beller een 'call waiting' toon. Daarna kan de gebruiker op de flashtoets op zijn toestel toetsen en kan de 2e beller spreken.	√	√
ClientCallControl	Stelt u in staat om een applicatie te gebruiken in combinatie met een Hosted IP-telefoniepakket.	√	√
ConnectedLineIdentificationPresentation	Stelt de gebruiker in staat om het nummer van de binnenkomende gesprekken te zien.	√	√
ConnectedLineIdentificationRestriction	Stelt gebruiker in staat om alle gesprekken zonder NummerWeergave binnen te laten komen.	√	√
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).	√	√
InterceptUser	Alle inkomende telefoongesprekken naar een gebruiker zijn te onderscheppen en te leiden naar een andere bestemming.	√	√
InternalCallingLineIDDelivery	Doorgifte (of blokkering van) NummerWeergave intern.	√	√
CallForwardingAlways	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.	√	√

Gebruikersopties	Omschrijving	Kantoor	Vast-mobiel module
CallForwardingBusy	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.	√	√
CallForwardingNoAnswer	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij het telefoongesprek niet beantwoordt.	√	√
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.	√	√
CallReturn	Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken toetst de call return code.	√	√
CallTransfer	De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden.	√	√
FlashCallHold	Stelt gebruikers in staat om een gesprek voor onbepaalde tijd in de wacht te zetten door de haak van het toestel kort in te drukken en een feature access code in te toetsen.	√	√
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.	√	√
ThreeWayCall	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met 2 andere partijen.	√	√
AlternateNumbers	Stelt gebruikers in staat om maximaal 10 telefoonnummers en / of extensies aan zich toe te wijzen. Voor het primaire telefoonnummer is er de standaardbeltoon. Indien gewenst is voor een 2e en 3e telefoonnummer een afwijkende beltoon in te schakelen	√	√

Gebruikersopties	Omschrijving	Kantoor	Vast-mobiel module
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. Het activeren gaat via de webinterface. Is niet van toepassing op gesprekken binnen de groep.	√	√
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.	√	√
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 telefoniste op het moment dat een bepaalde vooraf ingestelde tijd is verstreken.	√	√
BargeinExempt	Voor de gebruikers die deze dienst hebben toegewezen is het niet mogelijk gesprekken te laten onderbreken door andere gebruikers.	√	√
BusyLampField	Mogelijkheid om op toestellen die daar geschikt voor zijn een statusindicator te geven. Dan ziet u of toestellen in gesprek zijn of niet.	√	√
CallCenterMonitoring	Geeft callcenter Supervisors de mogelijkheid om mee te luisteren met het gesprek van de callcenteragent (zonder dat dit merkbaar is).	√	√
CustomRingbackUser	Uw eigen ringtoon definiëren.	√	√
CustomRingbackUser-Video	Uw eigen video ringtoon definiëren.	√	√
CallForwardingSelective	Doorschakelen gebaseerd op een tijdschema. Bijvoorbeeld na werktijd doorschakelen.	√	√
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 klant heeft gebeld).	√	√
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.	√	√

Gebruikersopties	Omschrijving	Kantoor	Vast-mobiel module
DirectedCallPickupwithBargein	Stelt gebruikers in staat om een gesprek dat reeds aangenomen is binnen te treden Hierdoor ontstaat een telefonische vergadering . Het is in te stellen om wel of geen toon in te schakelen als er iemand extra deelneemt aan het gesprek.	√	√
DiversionInhibitor	Zorgt ervoor dat omgeleide gesprekken niet nogmaals om te leiden zijn. Bijvoorbeeld naar een voicemail.	√	√
DoNotDisturb	Geeft gebruikers de mogelijkheid om een 'niet storen stand' in te schakelen. Inkomende gesprekken krijgen de melding dat de beller in gesprek is.	√	√
GroupNightForwarding	Algemene doorschakelmogelijkheid voor buiten kantoor tijden. De gebruiker kan zelf het moment van doorschakeling activeren.	√	√
NWayCall	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met maximaal 15 andere partijen.	√	√
MusicOnHoldUser	Mogelijkheid om een beller muziek te laten horen terwijl hij in de wachtstand staat.	√	√
VideoOnHoldUser	Mogelijkheid om een beller video te laten zien terwijl hij in de wachtstand staat.	√	√
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).	√	√
Privacy	Stelt gebruikers in staat om zich buiten de belgroep en eventuele bellijsten te plaatsen.	√	√
PushToTalk	Stelt gebruikers in staat om de normale telefoontoestellen te gebruiken als intercom.	√	√
SelectiveCallAcceptance	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren wanneer hij gesprekken accepteert.	√	√
SelectiveCallRejection	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren wanneer hij gesprekken afwijst.	√	√
SharedCallAppearance10	Mogelijkheid om extra toestellen (bijvoorbeeld in thuishokantoor of softphone) te koppelen aan de gebruiker.	√	√
SpeedDial100	Bellen met snelkeuzemenu van 100 stuks.	√	√
SpeedDial8	Bellen met snelkeuzemenu van 8 stuks.	√	√



Gebruikersopties	Omschrijving	Kantoor	Vast-mobiel module
VirtualOnnetEnterpriseExtensions	Mogelijkheid om gebruik te maken van virtuele gebruikers. Dit zijn externe telefoonnummers, die als gebruiker binnen de telefooncentrale te bellen zijn. Bijvoorbeeld via een verkort nummer.	√	√
VoiceMessagingUser	Voicemail.	√	√
VoiceMessagingUserVideo	Video voicemail.	√	√
Mobility	Mogelijkheid om een mobiel toestel te koppelen aan de telefooncentrale. U bent dan mobiel bereikbaar op een vast nummer en tevens kunt u bellen via een vast nummer. De mobiele telefoon belt naar de telefooncentrale en deze zet vervolgens het gesprek op naar de gekozen bestemming.		√

Groepsopties	Omschrijving	Kantoor	Vast-mobiel module
CallCapacityManagement	Dit 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.	✓	✓
IncomingCallingPlan	Een plan waarin is vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.	✓	✓
InterceptGroup	Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep zijn te onderscheppen en om te leiden naar een andere bestemming. Bijvoorbeeld een menu of een ander team..	✓	✓
OutgoingCallingPlan	Een plan waarin is vastgelegd hoe uitgaande telefoongesprekken worden afgehandeld.	✓	✓
VoiceMessagingGroup	Voiceportal.Hier kan een gebruiker naartoe bellen om (voicemail) instellingen te maken en voicemail-welkomstberichten in te spreken.	✓	✓
CallPark	Mogelijkheid voor groepen om gesprekken te parkeren.	✓	✓
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.	✓	✓
EnhancedOutgoingCallingPlan	Geeft de mogelijkheid bepaalde bestemmingen alleen te bellen via een pincode. Bijvoorbeeld internationaal.	✓	✓
InstantGroupCall	Belt een groep mensen gelijktijdig via een enkel nummer of extensie.	✓	✓
MusicOnHold	Wachtmuziek	✓	✓
CustomRingbackGroup	Definieer uw eigen kiestoon.	✓	✓
CustomRingbackGroupVideo	Definieer uw eigen kiestoon met video.	✓	✓

## Bijlage: Software Integratie CRM

Software Integratie CRM integreert telefonie met de onderstaande CRM Systemen. Staat uw CRM software er niet bij? Informeer bij uw telefonieaanbieder of het wellicht mogelijk is ook uw CRM Systeem te integreren.

- Act! 2007-2009, 2010+
- AFAS Online
- AFAS Profit
- ConnectWise
- EGroupware
- Exact
- Goldmine
- Google Contacts
- Landelijke Directories
- LDAP
- Lotus Notes
- Maximizer
- Maximizer CRM Web Access
- Microsoft Access
- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft Outlook
- NetSuite
- ODBC
- Sage 50 Accounts
- Sage CRM
- Salesforce CRM
- SalesLogix
- Sugar
- SuperOffice CRM
- vtiger
- Zoho CRM