

Dienstbeschrijving

KPN EEN MKB Vast bellen

Versie: 1.0

Datum : 22 februari 2021



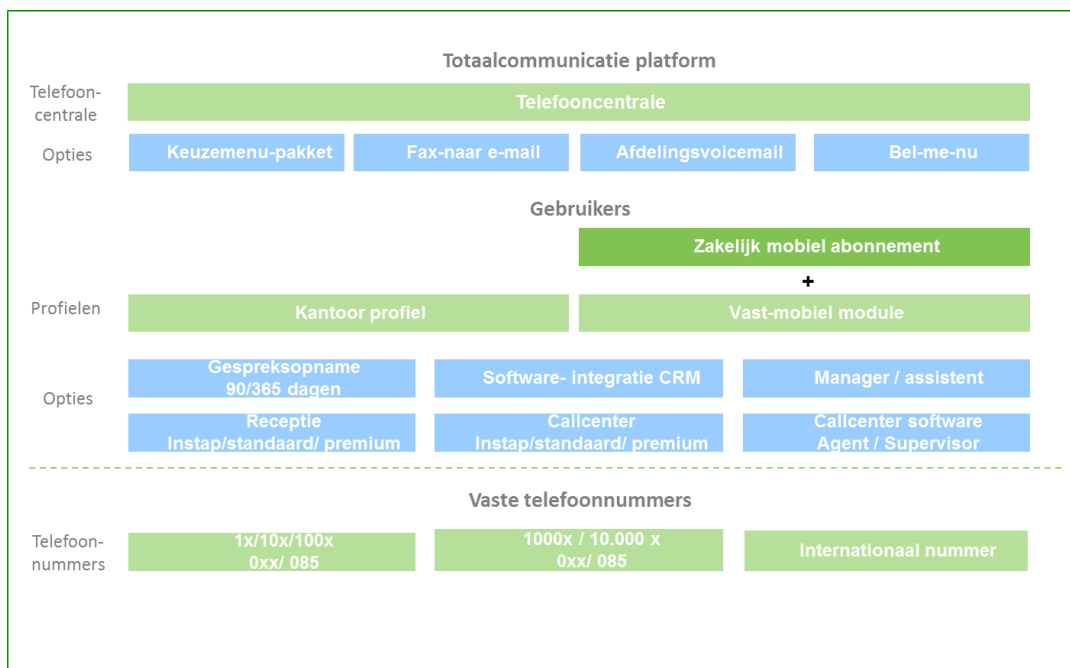
Inhoud

1 Dit is Vast bellen	3
2 Specificatie telefooncentrale	4
Belgroep	4
Nachtschakeling	4
Bedrijfsvoicemail	4
Wachtmuziek	4
Beheerapplicatie	4
3 Telefooncentrale-opties	5
Keuzemenupakket	5
Fax naar e-mail	5
Afdelingsvoicemail	6
Bel-me-nu	6
4 Gebruikersprofielen	7
Onbeperkt vast bellen	7
Premium belfunctionaliteit	7
Voicemail	7
Flexplek	7
Vast-mobiel integratie	8
MijnGesprek	9
5 Gebruikers-opties	10
Receptie	10
Software Integratie CRM	12
Gespreksopname (alleen via KPN Business Partners)	12
Gespreksrapportage (alleen via KPN Business Partners)	13
Manager/Assistent	13
6 Mogelijkheden telefoonnummers	14
Bijlage: gebruikersfunctionaliteit	16
Bijlage: Software Integratie CRM	22

1 Dit is Vast bellen

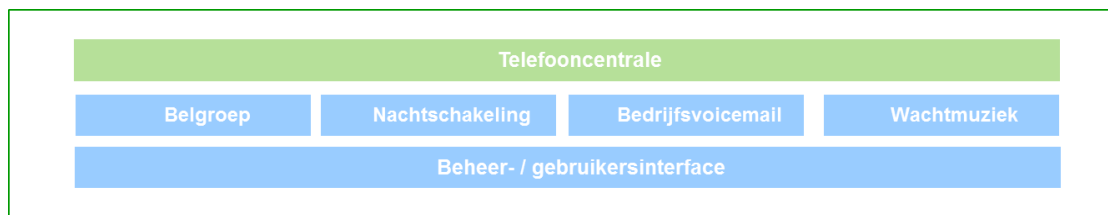
Dit document beschrijft de mogelijkheden voor vast bellen, vast-mobiel integratie, video en messaging. MKB Vast Bellen biedt u een grote mate van flexibiliteit doordat u eenvoudig het aantal gebruikers of opties kunt aanpassen. Uw kunt hierbij genieten van optimale bereikbaarheid voor uw klanten en voor uw collega's onderling door de telefooncentrale van KPN in de Cloud.

De telefooncentrale bevat een aantal standaard functionaliteiten, en kan uitgebreid worden met groepsopties. De telefooncentrale wordt gebruikt door de medewerkers van uw bedrijf: de gebruikers. Er is een profiel voor enkel vast bellen (kantoor) en een profiel voor vast-mobiel bellen. Deze kunnen verrijkt kunnen worden met gebruikersopties. Uw vast-mobiele gebruikers kunnen voor hun instellingen gebruik maken van de gebruiksvriendelijke MijnGesprek App. Tot slot heeft u gratis de beschikking over InContact Totaalcommunicatie, waarmee al uw medewerkers probleemloos kunnen samenwerken.



2 Specificatie telefooncentrale

De telefooncentrale is het platform voor totaalcommunicatie voor uw bedrijf en bevat de benodigde basisfunctionaliteiten voor een eenvoudige bedrijfscentrale.

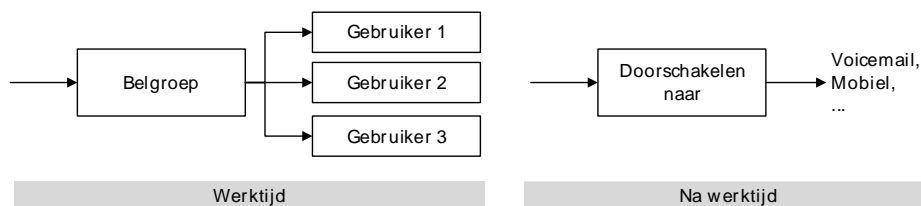


Belgroep

Met een belgroep (huntgroup) zijn meerdere toestellen te bereiken onder 1 bedrijfstelefoonnummer. De toestellen kunnen op verschillende manieren opgeroepen worden. U kunt kiezen uit allemaal tegelijkertijd of na elkaar via verschillende algoritmes (vaste volgorde, circulair, gelijke verdeling). Op de belgroep kan 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

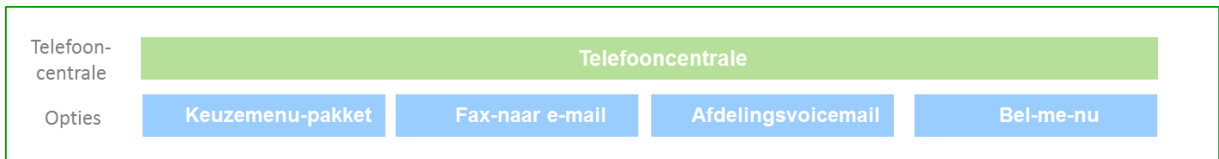
Wanneer wachtmuziek is ingeschakeld horen uw klanten in de wachtstand muziek.

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).

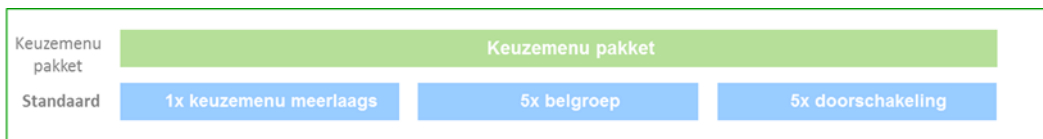
3 Telefooncentrale-opties

Er is een aantal aanvullende opties beschikbaar als uitbreiding van de telefooncentralefunctionaliteit.

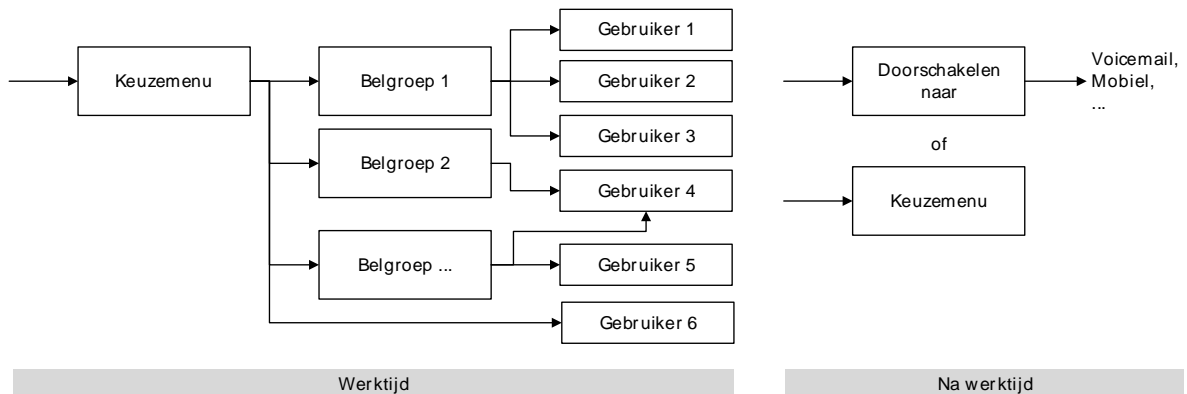


Keuzemenupakket

Het keuzemenupakket bevat een meerlaags keuzemenu, 5 belgroepen, en 5 doorschakelingen.



Het keuzemenu presenteert een begroeting aan de beller. De beller 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 doorschakelingen.



Doorschakelingen

Binnen KPN EEN heeft u de beschikking over de volgende doorschakelingen:

- 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 groeps optie 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^e 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

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

Onbeperkt vast bellen

Indien u onbeperkt bellen afneemt, belt u 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 EEN tarievenstheet.

Mobiel bellen bij vast-mobiel integratie

In geval van vast-mobiel voor een gebruiker wordt er 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. U kunt uw ingesproken berichten naar een e-mailadres versturen.

Flexplek

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.

Vast-mobiel integratie

Vast-mobiel integratie integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met de telefooncentrale waardoor 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.

	Mobiel geen integratie	Mobiel met vast-mobiel integratie
Integratie met telefooncentrale bij bellen		
Met 06-nummer	x	√*
Met persoonlijk zakelijk nummer	Niet mogelijk	√
Met algemeen bedrijfsnummer	Niet mogelijk	√
Naar verkorte nummers van collega's	Niet mogelijk	√
Integratie met telefooncentrale bij gebeld worden		
Op 06-nummer	x	√*
Op vast nummer of verkort nummer	Niet mogelijk	√
Vanuit telefooncentrale (bijv. belgroep, callcenter)	Niet mogelijk	√
Telefonische beschikbaarheid		
Beschikbaarheid inzichtelijk voor collega's	x	√*

* 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.

Anywhere

Met Anywhere kiest u zelf per gesprek hoe u wilt uitbellen. Kiest u voor de native dialer, dan belt u uit met uw mobiele nummer via het mobiele netwerk. Belt u uit via de MijnGesprek App, dan kunt u via de centrale uitbellen met het vaste nummer. Bij inkomende gesprekken wordt vanuit de Telefooncentrale de inkomende oproep opgezet naar het opgegeven nummer in Anywhere. Hiermee zijn de kosten voor de Telefooncentrale. Met Anywhere kunt u bij inkomende oproepen het mobiele nummer mee laten rinkelen met het vaste toestel. Wanneer u via de centrale belt, is de gespreksstatus ook zichtbaar voor collega's. Via de MijnGesprek app kunt u eenvoudig Anywhere aan-en uitzetten. Voor het uitbellen via de MijnGesprek kunt u kiezen voor 3 opties:

Bel via centrale (CallThrough)

Hierbij belt u met het mobiele device naar de Telefooncentrale via een automatisch gegenereerd tijdelijk nummer. De Telefooncentrale belt vervolgens naar het ingetoetste nummer. De gebelde partij ziet het zakelijke nummer. De kosten naar de Telefooncentrale zijn voor het mobiele abonnement, de kosten naar de uiteindelijke bestemming zijn voor de Telefooncentrale.

Centrale belt terug (CallBack)

Met Centrale belt terug belt de Telefooncentrale naar het mobiele device. De gebruiker neemt dit gesprek dan op, en daarna zet de Telefooncentrale het gesprek op naar het ingetoetste nummer. Hierbij is het zakelijke nummer zichtbaar voor de gebelde partij. De kosten zijn voor de Telefooncentrale, deze zet eerst een gesprek op naar het mobiele device, en daarna naar het gebelde nummer.

Mobiel

Met deze optie bel je niet via de Telefooncentrale. Het is niet mogelijk om verkorte kiesnummers te bellen. Hierbij is het mobiele nummer zichtbaar voor de gebelde partij. De kosten zijn voor het mobiele abonnement.

MijnGesprek

Met de MijnGesprek app voor iPhone en Android beheert stelt u in hoe en wanneer u bereikbaar wilt zijn. MijnGesprek maakt het voor vaste gebruikers van 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. In de App kunt u onder andere

- Doorschakelingen instellen (altijd, bij niet bereikbaar, bij ingesprek etc.).
- Gemiste en vaste mobiele gesprekken inzien en terugbellen.
- Instellen met welk nummer u naar buiten belt.
- Voicemail berichten beluisteren en doorsturen.
- Voicemail begroeting opnemen.

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.

5 Gebruikers-opties

Voor gebruikers zijn er diverse opties beschikbaar.

Receptie

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 gebaseerd op de softwareoplossing van PeterConnects en is de opvolger van de Receptieclient van Broadsoft. Receptie+ biedt een betere userinterface en zal uiteindelijk de bestaande Receptieclients vervangen.

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.

Extra t.o.v. de Receptie client	Instap	Standaard	Premium
Integratie met telefooncentrale bij bellen			
Moderne Web interface	√	√	√
Aanpassen van de schermindeling	√	√	√
Terugbelverzoek via e-mail	√		
Inschakelen van widgets	√	√	√
Onbeperkt monitoren groepscontacten	√	√	√
Nieuwe persoonlijke contacten direct vanuit gesprek toevoegen en wijzigen	√	√	√
Ontbrekende functies t.o.v. Receptionist client			
Wijzigen beschikbaarheidsstatus (presence)	x	x	x
Persoonlijke Call Forwarding Always beheren	x	x	x

Voor meer informatie over de exacte functionaliteiten van Receptie+, zie de Bijlage: Receptie+ en de handleiding Receptie+.

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 web interface 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 (alleen via KPN Business Partners)

Met KPN EEN Gespreksopname kunnen telefoongesprekken worden opgenomen per individuele gebruiker (Vast of Vast-mobiel). 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

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.

Opname instellingen

Een gebruiker kan op verschillende manieren gebruik maken 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

Gespreksopname Portal

U krijgt inloggegevens voor een beveiligde omgeving via <https://gespreksopname.kpneen.nl>. Gesprekken kunnen via de portal worden beluisterd. 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 afspeellink, 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 (alleen via KPN Business Partners)

Met Gespreksrapportage van KPN EEN verkrijgt u inzicht in het belgedrag van alle uw medewerkers binnen de KPN EEN telefooncentrale. Gespreksrapportage bevat 3 licenties, deze staan hieronder weergegeven. Voor meer informatie over het gebruik van dit product, raadpleeg de dienstbeschrijving KPN EEN MKB Gespreksrapportage.

Gespreksrapportage Gebruiker Instap

Biedt een overzicht van gespreksdata in een dashboard en drie eenvoudige wallboards

Gespreksrapportage Gebruiker Standaard

Biedt een login voor een gebruiker voor het maken van standaard rapportages en verschillende KPI-dashboards.

Gespreksrapportage Gebruiker Premium

Biedt een login voor een gebruiker voor het maken van uitgebreide rapportages en configureerbare dashboards. Gespreksrapportage Premium biedt dezelfde functionaliteit als Standaard, met als aanvulling daarop uitgebreide callcenter rapportages. Dit maakt het mogelijk om wachtrijen en klantgerichte teams te monitoren via live dashboards, rapporten en wallboards, waarin statistieken worden getoond over callcenterwachtrijen, inclusief gemiddelde wachttijd, wachttijd en gespreksduur.

Wallboard projectie

Voor het delen van wallboards dient u deze te projecteren waardoor andere gebruikers deze ook kunnen inzien. Per wallboard projectie licentie kunt u één wallboard delen met andere gebruikers.

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 EEN 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 porteren
Australië	ja		ja		
Bahrein	ja		ja		
België	ja	ja	ja	ja	ja
Canada	ja		ja		
Cyprus	ja		ja		
Denemarken	ja	ja	ja	ja	
Duitsland	ja	ja	ja	ja	ja
Engeland	ja	ja	ja		ja
Estland	ja		ja		
Finland	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		
Nieuw Zeeland	ja		ja		
Noorwegen	ja		ja		
Oostenrijk	ja			ja	
Polen	ja		ja		
Portugal	ja	ja	ja	ja	ja
Roemenië	ja	ja	ja		ja
Slovenië	ja		ja		
Slowakije	ja		ja		
Spanje	ja		ja		
Tjechië	ja		ja		
Turkije	ja		ja		
Verenigde Staten	ja	ja	ja		ja
Zuid Afrika	ja		ja		
Zweden	ja	ja	ja		
Zwitserland	ja		ja		

Bijlage: gebruikersfunctionaliteit

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

Bijlage: Receptie+

Gesprekken beheren	Instap	Standaard	Premium
Contacten bellen	√	√	√
Ondersteuning voor meerdere telefoonlijsten	√	√	√
Recente oproepen	√	√	√
Extra nummers bellen	√	√	√
Bel vanuit recente oproepen	√	√	√
Bekijk lopende gesprekken	√	√	√
Bekijk details inkomende gesprekken	√	√	√
Web pagina openen			√
Gesprekken beantwoorden	√	√	√
Gesprekken weigeren	√	√	√
Gesprekken overpakken	√	√	√
Wisselgesprekken (de)activeren	√	√	√
Gesprek in de wacht zetten	√	√	√
Gesprek uit de wacht halen	√	√	√
Gesprekken ophangen	√	√	√

Gesprekken doorverbinden	Instap	Standaard	Premium
Doorverbinden zonder vooraankondiging	√	√	√
Doorverbinden met vooraankondiging	√	√	√
Doorverbinden naar voicemail	√	√	√
Doorverbinden naar wachtrij	√	√	√
Terugval gesprekken indicatie	√	√	√

Gespreksoptname (alleen met Gespreksoptname licentie)	Instap	Standaard	Premium
Gesprekken altijd opnemen	√	√	√
Gesprekken altijd opnemen met pauze	√	√	√
Gesprekken opnemen op verzoek	√	√	√

Pauzeren en hervatten van opname	√	√	√
Stoppen met opnemen	√	√	√

Contacten beheren	Instap	Standaard	Premium
Ondersteunde groepscontacten	Max. 8	Max. 30	Geen limiet
Bekijken van contactenlijst	√	√	√
Zoeken in contactenlijst	√	√	√
Contactnotities			√
Persoonlijke contacten	√	√	√
Persoonlijke contacten bewerken	√	√	√
Favorieten	√	√	√
Filteren op contact type		√	√
Aangepaste contactenlijst		√	√
Ondersteuning voor verkorte kiesnummers	√	√	√

Wachtrij functionaliteit	Instap	Standaard	Premium
Wachtrijen beheren			√
Wachtrijen selecteren om te volgen			√
Gesprekken vanuit wachtrijen ontvangen			√
Gesprekken in de wachtrij bekijken			√
Gesprekken uit de wacht halen			√
Gesprekken doorverbinden naar andere wachtrij			√

Overig	Instap	Standaard	Premium
Drieweggesprek opzetten	√	√	√
Gesprek parkeren bij bezet contact		√	√
Email versturen naar contact			√
Gespreksgeschiedenis bekijken	√	√	√
Bekijken van gespreksstatus	√	√	√
Bekijken van aanwezigheidsstatus	√	√	√
Niet storen van contacten bekijken	√	√	√