

Servicenummer- dienst en aanvullende diensten

Dienstbeschrijving

Inhoud

1	Inleiding	4
2	De servicenummerdienst	5
2.1	Servicenummerpakketten	5
2.2	Servicenummerportals	8
2.3	Afleveren van verkeer	8
2.4	Rapportages	9
3	Toegangsnummers	10
3.1	Nationale servicenummers	10
3.2	088-bedrijfsnummers	12
3.3	Internationale servicenummers	13
4	IVR-diensten	14
4.1	Aanvullende faciliteiten	14
4.2	Interactive Voice Response	15
5	Implementatie & oplevering	16
5.1	Projectmanagement	16
5.2	Consultancy	16
5.3	Technische consultancy	17
5.4	Service Manager	17

6	Service Levels	18
6.1	Service Windows	18
6.2	Incidenten & verstoringen	18
6.3	Systeembeschikbaarheid	19
6.4	Levertijden	20
6.5	Wijzigingen	20
6.6	Uitsluitingen	21
7	Tarifiering en facturatie	22
7.1	Verkeerskosten	22
7.2	Incassokosten	22
7.3	Specifieke regelingen t.b.v. facturatie	23
8	Leveringsvoorwaarden	25

1 Inleiding

Servicenummers zijn een krachtig instrument om klantcontact te sturen. Wil je potentiële klanten stimuleren om telefonisch contact met je op te nemen of wil je je inkomende telefoonverkeer efficiënter opvangen? Dan is een servicenummer van KPN ideaal voor jouw organisatie. Met een servicenummer heb je direct invloed op het gedrag van je (potentiële) klanten. Met een servicenummer kun je invloed uitoefenen op je telefonische response, stuur je je response in de gewenste richting en is je bedrijf optimaal bereikbaar.

Servicenummers zijn uit te breiden met geavanceerde voice-responsediensten die variëren van eenvoudige menu's tot aan complexe geïntegreerde oplossingen. Deze zijn gekoppeld aan 0800-, 0900-, 088-nummers en geografische nummers in Nederland en internationale Groene Nummers, Universele internationale 800 Nummers en internationale PSTN nummers uit vele landen.

Naast standaard voice-responsediensten levert KPN ook diensten met spraakherkenning. Combinaties met sms en e-mail zijn ook mogelijk, hiermee kun je bijvoorbeeld bij een calamiteit het telefoonnummer van klanten registreren en hen per sms op de hoogte houden.

Op basis van de keuze van je klant kan een gesprek flexibel gerouteerd worden naar één of meer van je contact centers of telefoniecentrales. Integratie met je eigen CRM-systeem biedt de mogelijkheid om gegevens van je klant te gebruiken in de communicatie met je klant en de routing van het gesprek.

Je kunt servicenummergesprekken doorsturen naar bijna ieder ander telefoonnummer. Het eindbestemmings-nummer kan een vaste of mobiele telefonieaansluiting bij KPN zijn, maar ook bij andere vaste en mobiele telefonieaanbieders binnen en buiten Nederland. Aflevering van verkeer op jouw netwerken en infrastructuur kan bijvoorbeeld via het VPN-netwerk van KPN of het internetknooppunt van NL-ix. De servicenummerdienst van KPN is volledig redundant gekoppeld met deze infrastructuren.

Met de servicenummerdienst beschik je over alle tools om je servicenummer en bijbehorende routing zelf te beheren. Dit gaat eenvoudig via de daarvoor ontwikkelde portals.

2 De service-nummerdienst

2.1 Servicenummerpakketten

De KPN servicenummerdienst biedt je 3 pakketten waarmee je je servicenummer kan beheren en besturen.

- Basispakket
- Standaardpakket
- Premiumpakket

In de onderstaande tabel worden de mogelijkheden van deze pakketten kort samengevat. In de volgende paragrafen vind je een uitgebreidere beschrijving van de functionaliteiten.

Globaal overzicht functionaliteiten in pakketten

Functionaliteit	Basis	Standaard	Premium	Toelichting
Alleen meldtekst afspelen	✓	✓	✓	B.v. vaste melding of als je een nummer tijdelijk niet gebruikt
Eindbestemming aanpassen	✓	✓	✓	Direct of op een willekeurig moment in de toekomst
Meldteksten aanpassen	✓	✓	✓	Via webportal zelf laden en direct of later gebruiken
Realtime-rapportage	✓	✓	✓	Bij 'in gesprek' en/of geen antwoord 2x overloop
Real time rapportage	✓	✓	✓	Maximale vertraging 5 minuten
Passief blokkeren o.b.v. a-nummer	✓	✓	✓	Via portal kan nummer op blacklist worden gezet
Actief blokkeren o.b.v. a-nummer ¹	✓	✓	✓	Agent kan nummer met toets-combinatie op blacklist zetten
Routeren o.b.v. regio's (ook intl.)		✓	✓	Standaard: max. 5 regio's Premium: geen max.
Routeren o.b.v. datums en tijd		✓	✓	Standaard: max. 3 routes (+feestdagen) Premium: geen max.
Procentueel verdelen verkeer		✓	✓	Standaard: max. 5 bestemmingen Premium: onbeperkt

¹ Tegen meerprijs beschikbaar

Globaal overzicht functionaliteiten in pakketten

Functionaliteit	Basis	Standaard	Premium	Toelichting
Max. aantal gelijktijdige gesprekken			✓	
Keuzemenu			✓	Kan zelf gebouwd worden in de callflow
Inbellen voor wijziging aantal gelijktijdige gesprekken			✓	
Wachtrij			✓	

2.1.1 Basispakket

Met het basispakket beschik je over de volgende routeringsmogelijkheden:

- Blokkeren van oproepen
 - vanuit mobiele netwerken (alleen bij een 0800-nummer)
 - vanuit het buitenland²
 - op basis van een zelf-beheerbare blacklist en
 - van bellers die hun nummerweergave hebben uitgeschakeld
- Afspelen van een zelf te uploaden welkomstmelding voor bellers
- Afspelen van een door KPN geleverde afwijzingsmelding of een zelf te uploaden afwijzingsmelding voor geblokkeerde bellers
- Vooraf instellen van maximaal 5 verschillende routeringen (eindbestemmingsnummers)
- Vooruit inplannen dat er naar een andere routing wordt omgeschakeld. Hier kan je maximaal 5 schakelmomenten vooruit instellen. Je kunt hiervoor een willekeurig moment in de toekomst tot op de minuut kiezen
- Afspelen van een standaard door KPN geleverde aankondigingsmelding of een zelf te uploaden aankondigingsmelding voor degene die de oproep krijgt aangeboden
- Overlopmogelijkheid naar een 2e en 3e nummer als het initiële eindbestemmingsnummer de oproep niet beantwoordt en of als het nummer niet bereikbaar is
- Als er geen overloop naar een ander nummer meer is, kan - indien gewenst - daarna een melding worden afgespeeld voordat de verbinding wordt verbroken. Hiervoor levert KPN standaard een melding. Je kunt ook zelf een melding uploaden

² Vanuit het buitenland kunnen calls zich anders voordoen dan aangeboden. Een 100% blokkade kan daardoor niet worden gegarandeerd.

2.1.2 Standaardpakket

Met het Standaardpakket beschik je naast de mogelijkheden van het Basispakket ook over de mogelijkheid om:

- Voor maximaal 5 zelf te bepalen oorspronggebieden een aparte eindbestemming bepalen
- Te routeren op basis van een weekrooster. Een weekrooster beschikt naast 3 verschillende soorten roosteruitgangen (b.v. voor 'kantooruren', 'weekendopening' en 'gesloten') een routing voor feestdagen
- Te routeren op percentage, wat jou in staat stelt om het verkeer over maximaal 5 verschillende eindbestemmingen te verdelen

Deze verschillende mogelijkheden om het verkeer te besturen kunnen achter elkaar worden gebruikt, waardoor je zeer specifieke routing en schema's kunt implementeren.

2.1.3 Premiumpakket

Met het Premiumpakket beschik je over de mogelijkheid om routeringsplannen te maken in een grafische omgeving die jou in staat stelt vele bouwblokken aan elkaar te koppelen en daarmee een complete callflow te maken. De routeringsplannen kun je vervolgens koppelen aan één of meerdere servicenummers.

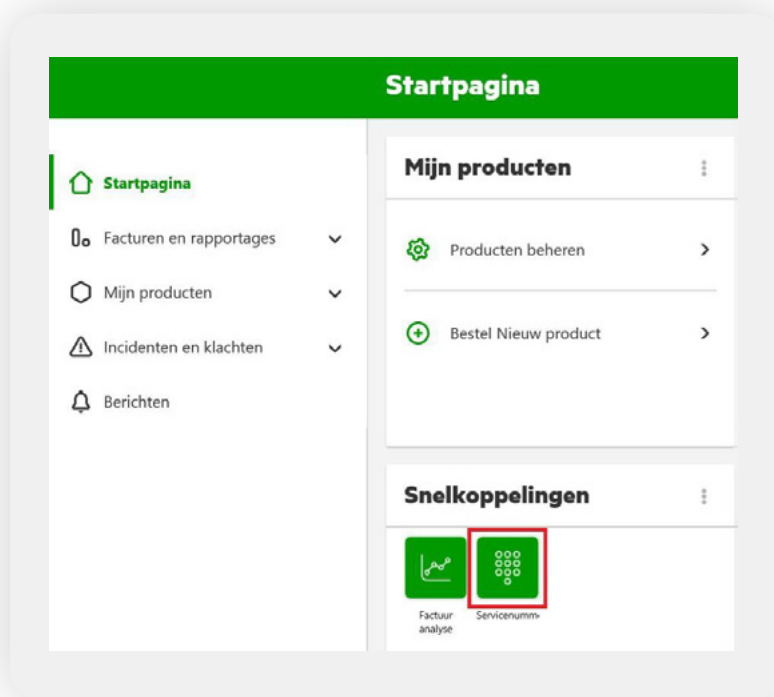
Er zijn onder andere bouwblokken voor:

- Beslissingen op basis van het oorspronggebied van een gesprek (met een bijna ongelimiteerd aantal oorspronggebieden)
- Beslissingen op basis van datum en tijd (je kunt per minuut bepalen wat er met een gesprek moet gebeuren met zoveel verschillende momenten als je wil)
- Een keuzemenu
- Het opvragen cijferreeksen door toetsen op de telefoon in te drukken (b.v. een lidmaatschapsnummer of pincode)
- Wachtrijen
- Automatic Call Distribution, waarbij gesprekken gerouteerd kunnen worden op basis van skillsgroups van agenten

De bouwstenen van het Premiumpakket kunnen anders dan bij het Basis- en Standaardpakket in een zelf te bepalen volgorde worden doorlopen. Om je callflows te kunnen testen krijg je bij een premiumpakket ook een 088-nummer van KPN in bruikleen. Hierdoor kun je altijd testen of je net aangemaakte of aangepaste flow naar wens werkt voordat je die aan je 'live'-nummer koppelt.

2.2 Servicenummerportals

Voor het beheren van je (internationale) servicenummers en 088-bedrijfsnummers biedt KPN je een web-gebaseerde omgeving aan. Vanuit de MijnKPN Zakelijk omgeving heb je diverse mogelijkheden. In deze omgeving kun je naast incidenten en changes (hierover lees je meer in hoofdstuk 6.5 van dit document) ook eenvoudig je facturen terug zien. Je hebt vanuit hier ook toegang tot diverse rapportage-tooling waarin je de details van gebruiksgegevens verder kunt analyseren en verwerken. Daarnaast kun je vanuit hier doorlinken naar de technische portal van de Servicenummerdienst. Hier kun je vele zaken rondom het besturen van het verkeer van deze nummers regelen.



2.3 Afleveren van verkeer

Je kunt servicenummergesprekken doorsturen naar bijna ieder ander telefoonnummer. We noemen dit het eindbestemmingsnummer. Het eindbestemmingsnummer doorsturen kan bij een vaste of mobiele telefonieaansluiting van KPN, maar ook bij andere vaste en mobiele telefonieaanbieders binnen en buiten Nederland. Als het eindbestemmingsnummer bij andere aanbieders dan KPN (of een van zijn dochterbedrijven) in dienst is, kan een zogenaamde off-net toeslag worden gerekend. Als er voor het bellen naar het eindbestemmingsnummer speciale tarieven gelden, bijvoorbeeld bij 0900-, 084- of buitenlandse nummers, dan worden deze tarieven bij jou in rekening gebracht. Het is niet mogelijk deze extra kosten bij de beller van jouw servicenummer in rekening te brengen. Meer informatie over deze tarieven vind je in onze tariefoverzichten. Een aantal nummer(reeksen) is niet te gebruiken als eindbestemmingsnummer:

- 0906-servicenummers
- 0909-servicenummers
- 112-alarmnummer

2.4 Rapportages

De Servicenummerdienst bevat diverse rapportagemogelijkheden om je servicenummerdienst te evalueren. Rapportages zijn een belangrijk instrument om de indicatoren van je servicenummers te analyseren. Je maakt zelf een lay-out voor de gewenste rapportages en bepaalt zelf de gewenste intervalperiodes. (bijvoorbeeld minuten, uren, dagen, weken en maanden). De online rapportages zijn historische rapportages en beschikbaar na de ingestelde tijdsperiode voor het rapport.

Er zijn vele rapportagemogelijkheden:

- Verkeershoeveelheden
- Wachtrijhistorie
- Wachttijden
- Gespreksafhandeling
- Realtime-informatie
- Herkomstgebieden
- Verkeerspieken
- Meerdere gesprekken van individuele bellers
- Unieke bellers
- De afhandeling van routeringsplannen
- Gepersonaliseerde rapportages

Je kunt daarnaast ook zelf rapportages definiëren. Voor een compleet overzicht van de mogelijkheden, verwijzen we je graag naar de handleiding van de KPN servicenummerdienst. Je kunt hiervoor terecht bij de KPN Servicedesk of je vindt ze op kpn.com/zakelijk/grootzakelijk/telefonie. Naast rapportages over het platform zijn ook financiële rapportages mogelijk ter onderbouwing van de factuur.

3 Toegangsnummers

Alle diensten die in deze dienstbeschrijving worden aangeboden hebben als basis een toegangsnummer. Dit is het telefoonnummer dat bijvoorbeeld klanten of medewerkers kunnen gebruiken om contact met jou op te nemen. In dit hoofdstuk worden de verschillende mogelijkheden verder toegelicht.

In alle gevallen zorgt KPN ervoor dat een gesprek naar je toegangsnummer naar het platform voor de servicenummerdienst wordt gestuurd. Hier wordt het gesprek geheel naar jouw wensen afgehandeld. Dit kan zijn door:

- Het gesprek gelijk door te sturen naar je callcenter, een afdeling of een specifieke medewerker
- De beller een of meer vragen te stellen voordat het gesprek naar een specifieke medewerker gaat of
- Bijvoorbeeld op basis van de datum, tijd en de plaats waar de beller zich bevindt te besluiten wat er met het gesprek gaat gebeuren

3.1 Nationale servicenummers

Een Nationaal servicenummer is een Nederlands telefoonnummer met een speciaal tarief. Het speciale tarief (gratis of een informatietarief) is alleen van toepassing bij een gesprek vanuit Nederland. Bereikbaarheid van deze nummers vanuit het buitenland kan niet gegarandeerd worden en kunnen door de telecomprovider in het buitenland mogelijk niet worden toegestaan.

Een Nationaal servicenummer wordt door de ACM uitgegeven en je kunt zelf bij de ACM een aanvraag doen. Je krijgt dan een zogenaamde 'beschikking' voor het gebruiken van het servicenummer. Met deze beschikking kan KPN het nummer voor jou activeren. Meer informatie over het aanvragen van nummers bij de ACM vind je op de [ACM webpagina aanvragen-nummers](#). Hier vind je ook alle benodigde aanvraagformulieren.

Alle verkeerstarieven voor servicenummers zijn inclusief aflevering op het vaste KPN netwerk³. Voor aflevering op een ander netwerk, zoals andere vaste telefonie-aanbieders in Nederland en mobiele en buitenlandse netwerken, geldt een off-net- of doorschakeltoeslag.

3.1.1 0800-servicenummer

Een gratis 0800-servicenummer is binnen Nederland zonder kosten te bellen. De kosten voor een gesprek naar je 0800-servicenummer worden bij jou als contractant van de servicenummerdienst in rekening gebracht. Voor gesprekken uit het buitenland betaal je hetzelfde als voor gesprekken van vaste telefoons in Nederland. Je kunt er ook voor kiezen gesprekken vanuit het buitenland te laten blokkeren in het KPN servicenummerplatform.

³ Kosten voor een KPN voice-aansluiting, een directe koppeling via een KPN-vaste verbinding of KPN-VPN zijn hierbij niet inbegrepen.

3.1.2 090x-servicenummer

Een 090x-servicenummer is een nummer waarbij de beller behalve de gewone gesprekskosten ook nog een zogenaamd informatietarief betaalt. Dit informatietarief kan per gesprek- en/of per minuut gelden. Het informatietarief wordt aan jou uitbetaald. De verkeerskosten voor het gebruik van jouw 090x-servicenummer worden bij jou in rekening gebracht. Naast het informatietarief kan de beller van zijn telefonieaanbieder ook gesprekskosten in rekening gebracht krijgen.

Uitbetaling van het informatietarief geldt niet voor gesprekken vanuit het buitenland. Standaard worden oproepen vanuit het buitenland naar 090x-servicenummers geblokkeerd door KPN. Op jouw verzoek kunnen oproepen die vanuit het buitenland binnenkomen op het KPN servicenummerplatform toch worden doorgelaten.

Voor gesprekken uit het buitenland betaal je dezelfde verkeerskosten als voor gesprekken uit Nederland.

In het Nederlandse nummerplan is vastgelegd dat er 3 soorten 090x-servicenummers zijn (0900, 0906 en 0909). Elk type nummer heeft zijn eigen afgebakende toepassing. Meer informatie hierover kun je vinden op de website van de ACM.

3.1.3 Beschikbare informatietarieven & maximale gesprekskosten

Voor het activeren van een informatietarief van je 090x-servicenummer kun je kiezen uit de volgende informatietarieven per gesprek en/of per minuut.

Informatietarieven 090x-servicenummers voor activatie en tariefwijziging

€ 0,10	€ 0,15	€ 0,20	€ 0,25	€ 0,30	€ 0,35	€ 0,40	€ 0,45
€ 0,50	€ 0,55	€ 0,60	€ 0,70	€ 0,80	€ 0,90	€ 1,00	€ 1,10
€ 1,20	€ 1,30	€ 1,40	€ 1,50	€ 1,60	€ 1,70	€ 1,80	€ 1,90
€ 2,00							

Tarieven per minuut⁴

€ 0,00	€ 0,01	€ 0,02	€ 0,03	€ 0,04	€ 0,05	€ 0,06	€ 0,07
€ 0,08	€ 0,09	€ 0,10	€ 0,15	€ 0,20	€ 0,25	€ 0,30	€ 0,35
€ 0,40	€ 0,45	€ 0,50	€ 0,55	€ 0,60	€ 0,65	€ 0,70	€ 0,80
€ 0,90	€ 0,95	€ 1,00	€ 1,10	€ 1,20			

⁴ Dit betreft tarieven zonder starttik.

Voor het gebruik van informatietarieven voor 090x-nummers geldt specifieke regelgeving. Deze regelgeving is vastgelegd in het [Besluit Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen \(BUDE\)](#) en de [Regeling Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen \(RUDE\)](#).

Daarnaast moet je bij een 0900-servicenummer met een informatietarief van meer dan € 0,15 per minuut de maximale kosten van het gesprek vaststellen en communiceren. KPN zorgt ervoor dat dat de beller bij de melding van het informatietarief ook een melding krijgt van de maximale gesprekskosten. De Servicenummerdienst van KPN biedt diverse mogelijkheden en tevens de mogelijkheid om het gesprek voor jou te beëindigen. Indien gewenst krijgt je medewerker voor het verstrijken van de maximale gespreksduur een waarschuwing in de vorm van een pieptoon en wordt het gesprek na de afgesproken gespreksduur beëindigd.

3.1.4 088-servicenummer

088-bedrijfsnummers kunnen eenvoudig worden doorgeschakeld naar een vaste eindbestemming. Het is mogelijk een individueel 088-bedrijfsnummer met de meer geavanceerde mogelijkheden van het Basis-, Standaard of Premiumpakket te routeren. We spreken dan over een 088-servicenummer. Voor het afhandelen van gesprekken via een 088-servicenummer geldt voor jou een tarief per gesprek en per minuut.

3.1.5 Lokaal servicenummer

Een lokaal servicenummer combineert de voordelen van een vast Nederlands telefoonnummer zoals het normale tarief voor de beller van het nummer, de link met je vestigingsplaats en bereikbaarheid vanuit de hele wereld met de geavanceerde mogelijkheden van een servicenummer. Je kunt je huidige vaste telefoonnummer meestal probleemloos laten omzetten naar een lokaal servicenummer.

3.1.6 Speciale diensten: 116-, 14- en 18-nummers

In het Nederlandse nummerplan worden nummers uitgegeven die beginnen met het cijfer 1.

Een aantal nummers in deze reeks kan als servicenummerdienst gebonden worden:

- 116-nummers - Europees geharmoniseerde diensten met een maatschappelijk belang
- 14-nummers - Geharmoniseerde nummers voor diensten met een bijzonder maatschappelijk belang
- 18-nummers - Gratis of betaalde abonnee-informatiediensten, waarmee telefoonnummers kunnen worden opgevraagd. Meer informatie hierover kan je vinden onder 18xy op de website van de ACM

3.2 088-bedrijfsnummers

Naast de toepassing van 088-nummers in combinatie met een servicenummerpakket (Basis, Standaard of Premium) is het ook mogelijk om 088-nummers in te zetten als 'bedrijfsnummer'.

Met 088-bedrijfsnummers maakt je je medewerkers via een individueel nummer bereikbaar, onafhankelijk van de plaats waar ze werken. Een gesprek naar een 088-nummer wordt bij de medewerker afgeleverd, of deze nu vast of mobiel of op een andere locatie aan het werk is.

Bij deze oplossing houden je medewerkers hun eigen vaste en mobiele telefoonnummers.

Gesprekken naar je 088-bedrijfsnummers worden door het KPN servicenummerdienst doorgestuurd naar de vaste- of mobiele nummers van je medewerkers en zij bellen uit met hun eigen vaste of mobiele nummer. 088-bedrijfsnummers worden in blokken van 100 nummers of een veelvoud daarvan uitgegeven door de ACM. De standaard levering van 088-bedrijfsnummers is met een eenvoudige doorschakeling naar telefoonnummers van jouw keuze.

3.3 Internationale servicenummers

Naast nationale servicenummers is het ook mogelijk om internationale servicenummers af te nemen via KPN. Met een internationaal servicenummer verkrijgt je een nummer uit de voor dat betreffende land geregistreerde reeks. Gesprekken naar deze nummers worden, net als bij Nederlandse servicenummers, naar het servicenummerplatform van KPN gestuurd, waarna je de gesprekken op dezelfde manier kan behandelen als nationale servicenummers. Er zijn hier diverse type nummers mogelijk.

3.3.1 Internationaal Groen Nummer (IGN)

Met een internationaal Groen Nummer creëer je virtuele nationale 'aanwezigheid' in het buitenland en krijg je in een ander land een nummer uit een in dat land bekende reeks van gratis servicenummers. Je kunt je klanten of relaties in een ander land met een internationaal Groen Nummer de indruk geven dat ze je in hun eigen land kunnen bereiken. Er is dus geen drempel door de angst 'naar het buitenland' te moeten bellen.

3.3.2 Universeel Internationaal 800 Nummer (UIFN)

Ook met een Universeel Internationaal 800 Nummer (UIFN) creëer je virtuele 'aanwezigheid' in het buitenland. Een UIFN bestaat uit +800 gevolgd door 8 cijfers (bijvoorbeeld +800 5030 5030). Het nummer is in vele landen leverbaar en zorgt ervoor dat je steeds op hetzelfde nummer bereikbaar bent. Universele Internationale 800 Nummers worden uitgegeven door de internationale Telecommunicatie Unie. KPN doet de aanvraag bij de ITU graag voor jou. Nadat een UIFN door de ITU is uitgegeven moet het nummer aantoonbaar tussen minimaal 2 landen geactiveerd zijn.

(Mobiele) aankiesbaarheid & bereikbaarheid

Voor het meest actuele overzicht van de bereikbaarheid van internationale Groene Nummers en Universele internationale 800 Nummers kun je terecht op de [site van het international Inbound Services Forum](#). Hier tref je een overzicht van de bereikbaarheid van deze nummers. De informatie op deze site wordt verzorgd door (en valt onder de verantwoordelijkheid van) de per land genoemde telecomaandieners in de verschillende landen.

Internationale nummers kunnen onderhevig zijn aan reguleringen en wetgeving van het betreffende land. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat oproepen naar internationale nummers die teruggedirigeerd worden naar het land van herkomst geblokkeerd worden of een aangepaste 'caller-ID' krijgen. Je dient je vooraf goed te laten informeren over de (on)mogelijkheden en eventuele beperkingen van betreffende landen. Deze reguleringen en wetgevingen kunnen tevens wijzigen.

De mobiele aankiesbaarheid van internationale Groene Nummers en Universele Internationale 800 Nummers verschilt per land. De volgende situaties kunnen zich voordoen:

- Het gratis nummer is geblokkeerd voor mobiele oproepen
- Het gratis nummer is open voor mobiele oproepen, maar de mobiele beller betaalt een opslag voor het gebruik van het mobiele netwerk
- Het gratis nummer is open voor mobiele oproepen, de contractant betaalt het gebruik van het mobiele netwerk
- Het gratis nummer is bereikbaar en gratis voor mobiele oproepen
- De buitenlandse regelgevers, aanbieders van internationale servicenummers en de buitenlandse mobiele operators bepalen of de toegang mogelijk is, al dan niet tegen betaling

4 IVR-diensten

De Servicenummerdienst van KPN biedt veel mogelijkheden in aanvulling op de mogelijkheden met het Basis-, Standaard- en Premiumpakket om dit perfect te laten aansluiten op jouw situatie. Zo vormt de KPN Servicenummerdienst een uitstekende combinatie met cloud contactcenter-oplossingen van KPN en kun je deze uitbreiden met IVR-modules en spraakherkenningsoplossingen voor een optimale bereikbaarheid van je organisatie.

4.1 Aanvullende faciliteiten

De Servicenummerdienst van KPN biedt diverse aanvullende faciliteiten om het verloop van je gesprekken actief te besturen.

4.1.1 Voice to e-mail

Wanneer je niet in de gelegenheid bent gesprekken te beantwoorden, dan kun je deze laten beantwoorden door onze Voice to e-mail faciliteit. De beller krijgt dan eerst een door jou bepaalde melding te horen waarna er een bericht kan worden ingesproken dat gelijk als geluidsbestand naar een door jou op te geven e-mailadres wordt gestuurd.

4.1.2 Ziek-betermelding

Met de faciliteit Ziek-betermelding worden de meldingen van je medewerkers zonder tussenkomst van een persoon geregistreerd en via e-mail aan jou gemeld. Bellers kunnen hun personeelsnummer opgeven dat eerst door het systeem gecontroleerd wordt. Vervolgens kunnen ze zich ziek- of juist beter melden en eventueel een toelichting inspreken. Ook is het mogelijk zich gedeeltelijk beter te melden of te laten doorschakelen naar bijvoorbeeld je HR-afdeling.

4.1.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Om te weten wat een beller vindt van het gesprek dat gevoerd is, kun je gebruik maken van onze faciliteit Klanttevredenheidsonderzoek. Hier wordt de beller na afloop van het gesprek met je medewerker een aantal vragen gesteld die met behulp van de toetsen op de telefoon kunnen worden beantwoord. Je kunt zelf bepalen hoeveel en welke vragen er gesteld worden. Aan het einde van het onderzoek kan de beller eventueel ook nog opmerkingen inspreken. Je kunt via de webportal op elk moment van de dag actuele resultaten opvragen. Indien je dat wil, kunnen de resultaten ook gemaild worden.

4.2 Interactive Voice Response

KPN beschikt over uitgebreide en geavanceerde mogelijkheden om gesprekken te routeren op basis van door de beller opgegeven informatie. Hiermee kun je je bereikbaarheid nog verder vergroten en optimaliseren voor jouw specifieke bedrijfsvoering.

4.2.1 Open Vraag Spraakherkenning

Met Open Vraag Spraakherkenning bied je je klanten een effectieve en klantvriendelijke manier om geholpen te worden met welke vraag ze ook hebben. Na een analyse van de voor jou relevante gespreksonderwerpen wordt een model gebouwd dat in staat is de onderwerpen die ter sprake komen te herkennen en te koppelen aan een vervolgactie. Zo'n vervolgactie kan het doorschakelen naar een specifieke medewerker zijn. De ingesproken tekst en de verzamelde informatie kan daarbij aan de medewerker worden getoond om goed voorbereid aan het gesprek te beginnen. Het is ook mogelijk de beller geautomatiseerd een instructie te geven of aanvullende gegevens te vragen.

4.2.2 Andere IVR-modules

Het IVR-Platform van KPN kent verder spraakherkenningsbouwblokken/modules om te combineren met je servicenummer zoals:

- Datumherkenning in diverse variaties: Geboortedatum, datum in het verleden, datum binnen een periode (bijvoorbeeld van 2 weken in het verleden tot 1 week in de toekomst, of datum in jaar XXXX), datum in de toekomst
- Postcode-, Huisnummer- en Huisnummertoevoegingherkenning
- Ja/Nee herkenning
- Plaatsnaamherkenning. De invulling hiervan is sterk gerelateerd aan de wensen m.b.t. de aard van de plaatsnamen (gemeentenamen, plaatsen, gehuchten, lokale benamingen etc.)
- Kentekenherkenning

Voor de toepassing van deze modules of een koppeling met specifieke informatie uit je eigen databases is altijd een eenmalige configuratie nodig die toegespitst is op jouw situatie. Wij adviseren je graag over deze (maatwerk) mogelijkheden.

5 Implementatie & oplevering

Voor de implementatie van jouw Servicenummer omgeving kun je rekenen op de expertise van KPN. Voor, tijdens en na de oplevering van jouw omgeving. Met Servicenummers kun je snel functionaliteit toevoegen aan je omgeving. Om hierin snel te schakelen kan KPN aanvullende dienstverlening leveren als die behoefte zich voordoet. Zo kunnen functionaliteiten met vooraf gedefinieerde scope, werkzaamheden en resources op een heldere wijze worden geïmplementeerd. In overleg met je accountmanager of KPN Business Partner kunnen wij jou ook op deze terreinen helpen om je klantcontact optimaal te laten verlopen.

5.1 Projectmanagement

Bij KPN kent elke klantvraag of bestelling een eigenaar. Afhankelijk van grootte en complexiteit van de vraag en mate van integratie tussen systemen en diensten zal een coördinator of een projectmanager zorgdragen voor de begeleiding van de uitvoering.

Projectmanagement voor onze klanttrajecten kent een vast stramien, waarbij KPN (al dan niet met behulp van consultancy) van jouw vraag via Functioneel Ontwerp en Technisch (integratie) Ontwerp tot een implementatieplan komt. Zeker daar waar integratie met jouw systemen gevraagd is, stellen we dit plan gezamenlijk met jou op. We stemmen de project-uitvoering af, evenals de wijze van besturen en rapportage. Elke projectmanager rapporteert aan jou en binnen KPN aan een verantwoordelijk manager.

5.2 Consultancy

Indien gewenst kunnen de consultants van KPN jou adviseren over de bereikbaarheid en inzet van jouw contactcenter. Hierbij kijkt de consultant samen met jou waar de mogelijke verbeteringen in de bereikbaarheid en inzet van je contactcenter zijn te behalen. Hierbij kan worden gekeken naar je bestaande producten en diensten of naar wens naar mogelijke vervanging en/of uitbreiding.

Voor aanvang van het consultancytraject zal eerst de scope van het traject en de door jou ervaren problemen worden vastgesteld. Tevens zal de door jou verwachte doelstelling en de benodigde inzet worden bepaald. Het eindresultaat zal een voorstel zijn hoe je de bereikbaarheid en inzet van je contactcenter kunt verbeteren.

5.3 Technische consultancy

Bij de meer complexe diensten wordt voor de realisatie een technisch consultant ingezet. Deze zorgt samen met je voor een juiste inrichting van de afgenomen dienst, afhankelijk van de afgenomen dienst zal er bijvoorbeeld een functioneel ontwerp en waar nodig een technisch ontwerp worden gemaakt waarin het ontwerp van de oplossing wordt beschreven. Een onderdeel van de inrichting kan ook zijn dat je wordt getraind in het gebruik en beheer van de afgenomen dienst.

Over het algemeen zal de technisch consultant je tijdens het gehele project binnen de scope van het project bijstaan om tot een goede inrichting van de afgenomen dienst te komen. Ook kunnen afspraken worden gemaakt over ondersteuning gedurende een periode na de oplevering van deze projecten.

5.4 Service Manager

Indien je gebruik maakt van diensten in de Smart Combinations serviceformule, dan word je standaard ondersteund door een Service Manager die tijdens kantooruren telefonisch beschikbaar is. De Service Manager is verantwoordelijk voor het afgesproken kwaliteitsniveau van de KPN diensten (waaronder Servicenummers) en zal daarover regelmatig rapporteren en met jou in gesprek gaan. Optioneel kun je ervoor kiezen om eens per kwartaal of eens per maand met een Service Manager op je locatie te overleggen over alle diensten. Meer informatie over Service Management vind je in de Smart Combinations dienstbeschrijving.

Service Levels

6.1 Service Windows

Voor alle afgenomen componenten (systemen en toepassingen) is een Service Window afgesproken. Binnen deze tijdspanne wordt de dienst gegarandeerd volgens de afgesproken servicelevels.

Service Window

Openstelling dienst	Maandag tot en met zondag 00.00 – 24.00 uur
Aanmelden incident	Maandag tot en met zondag 00.00 – 24.00 uur
Uitvoeren wijzigingen	Werkdagen tussen 8.00 – 18.00 uur
Maintenance Window	Werkdagen tussen 23.00 – 07.00 uur

Werkzaamheden worden indien de situatie dit toestaat tijdens de onderhoudsperiode uitgevoerd en worden je tijdig doch uiterlijk 5 werkdagen van tevoren gemeld. Het kan voorkomen dat werkzaamheden geen uitstel van 5 werkdagen dulden doordat bijvoorbeeld de veiligheid van mensen, systemen of gegevens in gevaar is.

Geplande dienstonderbrekende werkzaamheden zullen ten hoogste een keer per maand plaatsvinden en op werkdagen tussen 23.00 uur en 7.00 uur worden uitgevoerd. Deze dienstonderbrekingen vallen niet onder eerdergenoemde beschikbaarheid. Onder werkdagen wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (exclusief feestdagen).

6.2 Incidenten & verstoringen

Servicedesk

Voor storingen kan je 24/7 online en telefonisch terecht bij de KPN Servicedesk. Als de self-serviceportaal jou onvoldoende kan helpen bij je verzoek, kunnen je geautoriseerde gebruikers altijd de Servicedesk bellen of, voor niet dringende zaken, een e-mail sturen.

Prioriteiten

Afhankelijk van de gevolgen voor de dienst, wordt het incident ingedeeld in een prioriteitsschaal van 3 (laag) tot 1 (hoog). Hoe groter de impact en urgentie van een incident, hoe hoger de prioriteit. De overeengekomen oplostijd is afhankelijk van de toegekende prioriteit en het met jou overeengekomen servicelevel. Deze classificering is gebaseerd op de gevolgen van het incident voor jou en/of de omvang ervan. Als een onderbouwing niet mogelijk is, geldt als uitgangspunt dat een incident als medium wordt gekwalificeerd.

Impact/omvang	...kunnen niet meer bellen	...kunnen geïmproviseerd bellen	...hebben ongemak of een vraag
Alle gebruikers en/of bellers...	Hoog	Medium	Laag
Een gebruikersgroep ter grootte van een organisatorische eenheid en/of bellers vanuit een geografisch gebied...	Hoog	Medium	Laag
Gebruikersgroep ter grootte van een team/afdeling...	Medium	Laag	Laag
1 gebruiker...	Laag	Laag	Laag

Hersteltijden

De Servicenummer-dienstverlening kent de volgende hersteltijden:

Incidentafhandeling	Hersteltijden
Hoge prioriteit	< 4 uur in 90% van de gevallen < 8 uur in 99% van de gevallen < 24 uur in 100% van de gevallen
Medium prioriteit	< 8 uur in 90% van de gevallen < 24 uur in 100% van de gevallen
Lage prioriteit	< 1 werkdag in 90% van de gevallen < 2,5 werkdag in 100% van de gevallen

6.3 Systeembeschikbaarheid

KPN garandeert een systeembeschikbaarheid van:

- 99,98% op jaarbasis voor de servicenummerdienstverlening
- 99,80% op jaarbasis voor het IVR-dienstverlening
- 99,80% op jaarbasis KPN GRIP

De systeembeschikbaarheid wordt berekend door de tijd die de service daadwerkelijk beschikbaar was te delen door de tijd die was afgesproken dat de service beschikbaar zou zijn. De systeembeschikbaarheid wordt aangegeven in een percentage dat als volgt wordt berekend:

Beschikbare uren -/- geplande downtime in uren -/- ongeplande downtime in uren

Systeembeschikbaarheid = $\frac{\text{Beschikbare uren}}{\text{Beschikbare uren} + \text{geplande downtime in uren} + \text{ongeplande downtime in uren}} \times 100\%$

Met downtime wordt niet-beschikbaarheid van de dienst bedoeld. Bij het meten van systeembeschikbaarheid worden de geregistreerde Incidenten geanalyseerd, om te bepalen of de downtime toe te rekenen valt aan dienstverlening zoals beschreven in deze dienstbeschrijving. Een incident in diensten of systemen die geen onderdeel uitmaken van deze dienstbeschrijving zoals openbare (buitenlandse) telefonienetwerken, private telefonienetwerken of je eigen apparatuur kan invloed hebben op de werking van de dienstverlening zoals beschreven in deze dienstbeschrijving. De downtime door een dergelijk incident wordt niet gezien als downtime van dienstverlening zoals beschreven in deze dienstbeschrijving.

6.4 Levertijden

KPN hanteert de volgende levertijden voor de levering van de diverse nummers en componenten van de Servicenummer-dienstverlening:

Levertijden

Toevoegen Servicenummers & 088-bedrijfsnummers	Binnen 5 werkdagen
Toevoegen IGN, UIFN & Internationaal PSTN toegangsnummer	Binnen 10 werkdagen
Aanpassing informatietarieven 090x-servicenummers	Binnen 5 werkdagen
Interactive Voice Response	Maatwerk. Indicatie na 5 werkdagen

Indien je diensten uit deze dienstbeschrijving sneller geleverd wil hebben dan hierboven staat aangegeven, is dat in sommige gevallen en na overleg mogelijk. KPN zal zich in deze gevallen inspannen sneller te leveren. Je betaalt voor een spoedlevering of -wijziging een toeslag voor spoedlevering.

Indien er op jouw verzoek buiten de reguliere werktijden (zie Service Windows) moet worden geleverd of wijzigingen moeten worden uitgevoerd, zal hiervoor een extra toeslag worden berekend.

6.5 Wijzigingen

Wijzigingen kun je voor het overgrote deel zelf uitvoeren via onze self-serviceportaal. Enkele wijzigingen zullen door KPN moeten worden uitgevoerd. Voor wijzigingen kun je contact opnemen met je accountmanager of onze Service Desk.

6.5.1 Wijzigingen die KPN moet uitvoeren

De wijzigingen die KPN voor jou moet uitvoeren zijn bijvoorbeeld:

- Pakketwijzigingen (Basis, Standaard, Premium)
- Het aanpassen van het informatietarief van jouw 090x-servicenummer
- Aanpassingen met betrekking tot btw van het informatietarief van jouw 090x-servicenummer
- Contractovernames

Deze wijzigingen worden kosteloos voor je uitgevoerd.

6.5.2 Wijzigingen die je liever door KPN laat uitvoeren

Het kan zijn dat je liever vertrouwt op de expertise van onze medewerkers voor het doorvoeren van wijzigingen. Bijvoorbeeld omdat je niet vaak gebruik maakt van de portal of omdat je de capaciteit hier niet voor hebt. In dat geval kun je contact opnemen met onze experts voor aanvullende dienstverlening. Deze professional services worden standaard tijdens kantoor tijden geboden en is betaalde dienstverlening.

6.6 Uitsluitingen

De afspraken en servicelevels zoals vastgelegd in deze dienstbeschrijving zullen niet van toepassing zijn in het geval één van de hieronder genoemde situaties zich voordoet:

- Overmacht zoals beschreven in de algemene leveringsvoorwaarden
- Overschrijding van het overeengekomen verkeersaanbod
- Door gepland onderhoud tijdens het maintenance window tussen 23.00 en 7.00 uur die korter duurt dan 5 minuten
- Door gepland onderhoud dat langer duurt dan 5 minuten en ten minste 5 werkdagen daarvoor jou is gemeld, waarbij de verwachte duur van de onderbreking van de dienst wordt aangegeven
- Serviceonderbrekingen en/of kwaliteitsverminderingen veroorzaakt door opzettelijk of nalatig handelen van jou en/of door jou ingeschakelde derden
- Bij internationale Groene Nummers, Universele internationale 800 Nummers en internationale PSTN
- Toegangsnummers wordt bij verstoringen in de netwerken van de buitenlandse partners van KPN volgens 'Best Effort' gewerkt aan een oplossing van de storing. KPN kan echter geen verantwoordelijkheid nemen voor storing buiten zijn technische domein

7 Tarifiering en facturatie

De kosten voor de servicenummerdienstverlening zijn terug te vinden in het tarievenoverzicht van de dienst. Hier worden de eenmalige en maandelijkse kosten van de verschillende servicenummer- en IVR-dienstverlening toegelicht. Het kan zijn dat er naast deze kosten nog specifieke kosten of uitzonderingen voor jou relevant kunnen zijn. Deze worden hieronder toegelicht.

7.1 Verkeerskosten

Voor het gebruik van servicenummer- en IVR-dienstverlening kunnen verkeerskosten in rekening worden gebracht. Dit kan met tarieven per gesprek en per minuut zijn. De tarieven per minuut worden per seconde afgerekend.

7.1.1 Mobiele toeslag

Bij 0800-nummers, internationale Groene Nummers en Universele Internationale 800 Nummers kan er bij verkeer vanuit mobiele netwerken een toeslag worden gerekend.

7.1.2 Toeslag aflevering andere netwerken

De tarieven zoals ze zijn vermeld zijn gebaseerd op aflevering van het verkeer op de vaste telefonietaansluiting in het netwerk van KPN of een van de dochterbedrijven.

Bij aflevering op andere netwerken geldt een toeslag:

- Een toeslag voor het afleveren van verkeer op andere vaste telefonieaansluitingen en op mobiele netwerken in Nederland
- Een toeslag voor het afleveren van verkeer in het buitenland. Vraag je accountmanager voor de actuele tarieven voor de voor jou relevante landen

7.2 Incassokosten

090x-servicenummers kennen een gegarandeerde uitbetaling van het informatietarief. Het incasseren van het informatietarief brengt een risico en kosten met zich mee voor de telecomleveranciers van de bellers. Om deze kosten te dekken worden bij jou incassokosten in rekening gebracht. KPN rekent hiervoor een percentage van het informatietarief dat de beller per minuut of per gesprek betaalt.

7.3 Specifieke regelingen t.b.v. facturatie

7.3.1 BTW-plicht op facturen

Om te voldoen aan de eisen van de belastingdienst zal KPN voor zijn dienstverlening altijd de Nederlandse btw in rekening brengen.

Hierop zijn 2 uitzonderingen mogelijk:

- De contractant én het factuuradres bevinden zich in de Europese Unie (in een ander land dan Nederland) én het btw-nummer van de contractant wordt op de factuur opgenomen óf
- De contractant én het factuuradres bevinden zich buiten de Europese Unie

7.3.2 Uitbetaling opbrengsten 090x-servicenummers

De informatiekosten die bellers hebben betaald voor het bellen naar 090x-servicenummers worden 1-op-1 aan jou afgedragen. Hiervoor wordt jou door KPN een zogenaamde 'Factuur uitgereikt door afnemer' verzonden. Hiermee brengt KPN zichzelf namens jou de informatiekosten in rekening die aan jou worden betaald. Deze factuur wordt gelijk met de factuur met de kosten voor de dienst aangemaakt en verzonden. KPN betaalt je de informatiekosten voor het einde van diezelfde maand uit. Fiscale regelgeving schrijft voor dat KPN de uitbetaling van de opbrengsten van je 090x-servicenummers beschouwt als een levering van jou als informatieleverancier aan KPN. KPN zal je daarom een 'factuur uitgereikt door afnemer', ook bekend als 'Self-Billing', sturen. Hiervoor is het noodzakelijk dat KPN je Nederlandse btw-nummer op de factuur vermeldt. Het wordt KPN door de fiscus niet toegestaan voor jou een 'factuur uitgereikt door afnemer' op te stellen zonder je btw-nummer te vermelden.

7.3.3 BTW en informatietarieven van 090x-servicenummers

Bellers naar jouw 090x-servicenummer betalen via het informatietarief voor diensten die jij aan hen aanbiedt. In dit informatietarief zit ook de btw die je moet rekenen voor je dienstverlening. Als een beller naar een 090x-servicenummer bijvoorbeeld hoort dat het informatietarief € 0,50 per gesprek is, zit daarin (bij een btw-tarief van 21%) een bedrag van € 0,0868 aan btw. Deze btw zal op de factuur van de telecomaandbieder aan de beller vermeld worden. Ook op de factuur voor de betaling die KPN aan jou doet, zal het btw-bedrag gespecificeerd worden. Als het btw-tarief door de overheid wordt aangepast, behoudt KPN (evenals de overige telecomaandbieders, in overleg met ACM) zich het recht voor het informatietarief inclusief btw hetzelfde te houden. Een dergelijke aanpassing heeft daardoor invloed op het bedrag dat na aftrek van btw overblijft.

Fiscale regelgeving schrijft voor dat KPN de uitbetaling van de opbrengsten van je 090x-servicenummers beschouwt als een levering van jou als informatieleverancier aan KPN. Hiervoor is het noodzakelijk dat KPN je btw-nummer op de factuur vermeldt. Indien KPN niet over je btw-nummer beschikt, zal het niet mogelijk zijn om jou een 090x-servicenummer te leveren met een btw-belast informatietarief.

Als je voor je dienstverlening die je via het 0900-servicenummer levert, vrijstelling heeft van het in rekening brengen van btw, kun je ook het informatietarief van je servicenummer btw-vrij laten maken. Het informatietarief dat wordt gecommuniceerd blijft hetzelfde. Er zit alleen geen btw-component meer in.

Als een beller naar een 0900-servicenummer bijvoorbeeld hoort dat het informatietarief € 0,50 per gesprek is, zit daar bij btw-vrijgestelde dienstverlening geen btw-component in. Er zal op de factuur van de telecomaanbieder aan de beller voor dit gesprek geen btw zijn opgenomen. Ook in de betaling die KPN aan jou doet, zal geen btw-component zitten. Omdat KPN wettelijk verantwoordelijk is voor de juiste uitvoering van deze regeling, kan je gevraagd worden om, bijvoorbeeld middels correspondentie met de fiscus, aan te tonen dat je dienstverlening btw-vrijgesteld mag worden aangeboden. Een vestiging en/of factuuradres in het buitenland ontslaat ondernemingen niet van de plicht Nederlandse btw bij bellers in rekening te laten brengen.

8 Leverings-voorwaarden

Op overeenkomsten voor Servicenummers en IVR zijn de volgende algemene en aanvullende voorwaarden van toepassing:

- Algemene Leveringsvoorwaarden
- Aanvullende Voorwaarden 800/900 diensten en -faciliteiten
- Aanvullende Voorwaarden 088 Diensten en -faciliteiten
- Aanvullende Voorwaarden Voice Response Diensten

De actuele voorwaarden kan je vinden via

- [Algemene voorwaarden](#)
- [Aanvullende voorwaarden](#)

Disclaimer

Bij het samenstellen van dit document is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de hierin opgenomen informatie. KPN kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele onjuiste informatie verstrekt via dit document.

Vertrouwelijkheid

Dit document bevat vertrouwelijke informatie van KPN. Dit document, of onderdeel ervan, mag niet buiten je organisatie verspreid worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN.

Copyright

Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zo nodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden.