

KPN EEN MKB Connext Voice

Dienstbeschrijving

Inhoud

1	Dit is KPN EEN MKB Connexx Voice	4
1.1.	Optimale bereikbaarheid en samenwerking	4
1.2.	Over KPN EEN MKB Connexx Voice	4
1.3.	Gebruikers: Connexx Plus of Pro	5
2	Opbouw KPN EEN Connexx Voice	6
2.1.	Telefooncentrale	6
2.1.1.	Basis architectuur	6
2.1.2.	Telefooncentrale domein	6
2.1.3.	OneBase	6
2.1.4.	Onbeperkt bellen	6
2.1.4.1.	Fair Use Policy	7
2.2.	Telefooncentrale opties	7
2.3.	Gebruikerslicenties	8
2.3.1.	Anywhere of Vast op mobiel	9
2.3.2.	MijnGesprek app	10
2.3.3.	KPN EEN met Webex	11
2.3.4.	Callcenter	12
2.3.5.	KPN EEN Desktop Integratie	13
2.3.6.	KPN EEN Rapportage	13
2.3.7.	KPN EEN Connexx Gespreksopname	13
2.3.7.1.	Bewaartermijn	15
2.3.7.2.	Gespreksopname en vast op mobiel integratie	15
2.3.7.3.	Eisen aan de bandbreedte	15
2.3.7.4.	Gesprekken naar 112 en 113	15
2.3.8.	KPN EEN Receptionist+	15
2.3.8.1.	De gebruikersinterface	15
2.3.8.2.	Context widgets	15
2.3.8.3.	Gebruiksvriendelijke functies	16

3	Telefoonnummers	17
3.1.	Regionale en nationale telefoonnummers	17
3.2.	Servicenummers	17
3.3.	Internationale telefoonnummers	18
4	Bijlages	19
4.1.	Onbeperkt bellen EU en Noord-Amerika landenlijst	19
4.2.	Telefooncentrale opties uitleg	21
4.2.1.	Wachtmuziek	21
4.2.2.	Belgroepen	21
4.2.3.	Bedrijfsvoicemail	21
4.2.4.	Keuzemenu	21
4.2.5.	Doorschakelingen	22
4.4.	Beschikbare buitenlandse telefoonnummers	24

1 Dit is KPN EEN MKB Connexx Voice

KPN EEN MKB Connexx Voice is dé oplossing voor communicatie en samenwerken binnen en tussen organisaties. De KPN EEN MKB Connexx Voice abonnementen bieden veel functionaliteiten om snel en efficiënt te communiceren en samen te werken.

1.1. Optimale bereikbaarheid en samenwerking

Met KPN EEN MKB Connexx Voice kan je bereikbaarheid voor jouw klanten en met collega's onderling optimaal geregeld worden. Deze cloudtelefonie-oplossing zorgt ervoor dat elk telefoontje bij de juiste persoon terechtkomt.

Naast een goede bereikbaarheid is het belangrijk dat collega's goed kunnen samenwerken. Hiervoor biedt KPN EEN MKB Connexx Voice verschillende mogelijkheden.

1.2. Over KPN EEN MKB Connexx Voice

KPN EEN MKB Connexx Voice is meer dan alleen bellen. Het is een complete communicatie-oplossing die telefonie en samenwerkingsdiensten combineert. KPN EEN MKB Connexx Voice biedt een compleet pakket aan telefonie-opties, zodat je meteen alles nodig hebt om je telefonie in te richten zoals jij dit wil.

KPN EEN MKB Connexx Voice wordt aangeboden met gebruikersprofielen en uitgebreide opties waarin flexibiliteit en eenvoud samengaan.

KPN EEN MKB Connexx Voice biedt twee gebruikersprofielen, elk voorzien van een uitgebreide set functionaliteiten voor bellen en samenwerken, die op een eenvoudige wijze via onze beheerportaal, OneBase, kunnen worden geleverd en geconfigureerd. Dit maakt KPN EEN MKB Connexx Voice eenvoudig, maar ook zeer flexibel, zodat je optimaal bereikbaar bent op de door jou gewenste manier.

KPN EEN MKB Connexx Voice kan meegroeien of krimpen met jouw bedrijf doordat je heel eenvoudig het aantal gebruikers kan laten aanpassen. Vanaf een minimum van 1 gebruikersprofiel (zonder Vast op mobiel) kan je op elk moment nieuwe gebruikers- of groepsopties toevoegen en maandelijks opzeggen. Op deze manier betaal je dus alleen voor wat je gebruikt.

1.3. Gebruikers: Connex Plus of Pro

Er zijn twee type gebruikers: Connex Plus en Pro. Per gebruiker binnen jouw bedrijf kan je kiezen welke licentie het beste past. Beide gebruikerslicenties bieden uitgebreide telefonie-functionaliteiten. Zie 2.3 voor meer informatie over de inbegrepen telefonie-functionaliteiten per type gebruiker.

Bij zowel de Connex Plus als Pro gebruiker kan gekozen worden voor alleen een Vast toestel + Anywhere, of Vast op Mobiel. Het is op ieder moment mogelijk om te wisselen. Vast op Mobiel houdt in dat KPN EEN MKB Mobiel gebruikers via het netwerk gekoppeld kunnen worden aan de Connex Plus of Pro gebruikerslicenties, waardoor met het mobiele toestel gebruik kan worden gemaakt van de cloudtelefonie-functionaliteiten en met een vast nummer uitgebeld kan worden.

Als de behoefte van de gebruiker verandert, is het ook mogelijk om te up-/downgraden van en naar de Connex Plus of Pro gebruiker.

2 Opbouw KPN EEN Connex Voice

Bij de Telefooncentrale en Gebruikerslicenties zit alles inbegrepen om de Telefooncentrale volledig in te richten naar jouw wens.

2.1. Telefooncentrale

2.1.1. Basis architectuur

KPN EEN Connex Centrale is de telefooncentrale. Het bedrijf heeft 1 hoofdnummer en kan in afdelingen worden ingedeeld, die, indien gewenst, elk op een eigen nummer bereikbaar zijn.

2.1.2. Telefooncentrale domein

Gebruikers binnen de Telefooncentrale krijgen de beschikking over een gebruikersnaam om in te loggen op de diverse apps (Webex, MijnGesprek, Receptionist+, Desktop Integratie). Deze gebruikersnaam is in de vorm van gebruiker@jouwdomein.nl. Dit domein wordt geconfigureerd bij de oplevering van de Telefooncentrale. Het gebruikte domein dient in het bezit te zijn van jou als klant.

2.1.3. OneBase

Via OneBase kan je de instellingen KPN EEN MKB Connex Voice instellen en beheren. Deze portal is beschikbaar in de browser via <https://onebase.io>.

2.1.4. Onbeperkt bellen

Het is voor veel ondernemers belangrijk om voorspelbare kosten per maand te hebben met een duidelijk inzicht in de maandelijkse kosten (per medewerker). Daarom bieden we Onbeperkt bellen. Zo heb je geen vervelende verrassingen aan het eind van de maand. Als Onbeperkt bellen aanzet wordt, geldt dit automatisch voor elke gebruiker binnen KPN EEN Connex. Er zijn twee varianten van Onbeperkt bellen:

1. Onbeperkt bellen Nederland
2. Onbeperkt EU en Noord-Amerika (excl. Nederland)

Met Onbeperkt bellen Nederland bel je voor een vast bedrag per gebruiker per maand onbeperkt naar Nederlandse vaste en mobiele nummers (exclusief betaalde servicenummers).

Met Onbeperkt bellen EU en Noord-Amerika bel je voor een vast bedrag per gebruiker per maand onbeperkt naar landen binnen de EU en Noord-Amerika*. In de bijlage vind je een overzicht van de landen die vallen onder de EU en Noord-Amerika-bundel.

*Exclusief betaalde servicenummers

Je kan zelf kiezen of je 1 van deze Onbeperkt opties wil, of allebei. Deze keuze is maandelijks aan te passen. Onbeperkt bellen is te activeren vanaf 1 vaste gebruiker.

Het is niet mogelijk om onbeperkt bellen te activeren op een centrale met alleen Vast op Mobiel gebruikers. Er moet altijd minimaal 1 vaste gebruiker actief zijn.

Indien geen sprake is van onbeperkt bellen, dan worden de gesprekstarieven apart in rekening gebracht.

2.1.4.1. Fair Use Policy

Op Onbeperkt bellen is een Fair Use Policy van toepassing. Raadpleeg hiervoor KPN Algemene Voorwaarden.

2.2. Telefooncentrale opties

Inbegrepen bij de Telefooncentrale zijn:

Wachtmuziek	✓
Onbeperkt aantal Belgroepen	✓
Onbeperkt aantal Bedrijfsvoicemail	✓
2x Keuzemenu meerlaags	✓
Onbeperkt aantal doorschakelingen: • Alternatieve nummers • Nachtschakeling • Altijd doorschakelen • Doorschakelen bij bezet • Doorschakelen bij geen gehoor • Doorschakelen bij niet bereikbaar • Selectief doorschakelen (op basis van tijdschema) • Weigeren anonieme bellers • Afwijkende overgangstoon	✓

De verschillende opties worden verder uitgelegd in de bijlage.

2.3. Gebruikerslicenties

Er zijn twee gebruikerslicenties voor vast bellen en samenwerken: Connex Plus en Pro. Beide gebruikerslicenties bevatten de hieronder genoemde telefonie-functies die ervoor zorgen dat je altijd optimaal gebruik kan maken van de mogelijkheden van Connex Voice. Zo bevatten beide pakketten onder andere:

Feature	Uitleg
(Video)bellen	Bellen en gebeld worden met of zonder video
Flexibele nummerweergave/anoniem bellen	Kies zelf met welk nummer je uitbelt
Verkort kiezen	Snel je collega's bereiken op hun verkorte kiesnummer
Wisselgesprek	Twee of zelfs meer oproepen tegelijkertijd ontvangen
Wachtstand (met wachtmuziek)	Zet bellers in de wacht zodat je wat na kan vragen of uitzoeken
Doorverbinden	Verbind een beller door naar een collega of externe locatie
Driegesprek of meer	Snel overleggen met drie of meer personen in 1 gesprek
Niet storen	Even geen telefoon ontvangen? Zet met 1 druk op de knop Niet storen aan
Doorschakelen (Altijd, Bij bezet, Bij geen gehoor, Bij niet bereikbaar, Op basis van tijdschema)	Niet bereikbaar? Schakel jouw nummer door naar een andere locatie.
Nachtschakeling	Buiten werktijden komen bellers automatisch uit op een door jou gekozen locatie (bijvoorbeeld Voicemail)
Alternatieve nummers	Laat meerdere telefoonnummers binnenkomen op dezelfde locatie
Ondersteuning voor meerdere toestellen (Shared Call Appearance)	Gebruik meerdere toestellen of een softphone, zodat je op meerdere locaties bereikbaar bent (zoals thuis)
Busy Lamp Field (beschikbaarheidslampjes op jouw toestel)	Zie in 1 oogopslag de beschikbaarheid van jouw collega's op je vaste toestel
Selectieve gespreksaanneem of -weigering	Laat gesprekken automatisch weigeren
Flexplek	Geen vaste werkplek? Log snel in met jouw verkorte kiesnummer en pincode en je bent bereikbaar.
Voicemail	Laat automatisch een voicemailbericht horen met mogelijkheid tot inspreken
Persoonlijke assistent	Laat bellers weten waarom je tijdelijk niet bereikbaar bent en tot wanneer

Naast deze premium telefonie-functies bevatten beide gebruikerslicenties nog meer. Dit is weergegeven in onderstaande tabel.

	KPN EEN Connexx Plus	KPN EEN Connexx Pro
Anywhere of Vast op mobiel	✓	✓
MijnGesprek app (Android en iOS)	✓	✓
Webex Softphone en Webex Basis	✓	✓
Call Center Basis	✓	✓
Desktop Integratie Premium	✗	✓
Webex Standaard en Premium	Optioneel	Optioneel
Call Center Premium	✗	Optioneel
Desktop Integratie Basis en Standaard	Optioneel	✗
Rapportage Basis	Optioneel	Optioneel
Gespreksopname	✗	Optioneel
Receptionist+	✗	Optioneel
Callcenter Agent/Supervisor	✗	Optioneel

De verschillende opties worden verder uitgelegd in de volgende hoofdstukken.

2.3.1. Anywhere of Vast op mobiel

Anywhere biedt de mogelijkheid om 1 of meerdere mobiele nummers toe te voegen, die mee overgaan bij inkomende oproepen. Zo krijg je inkomende oproepen ook binnen op jouw mobiele toestel, ook als deze (nog) niet bij KPN zit. Via de MijnGesprek app is het ook mogelijk om uit te bellen met jouw zakelijke nummer via je mobiele toestel. Zo kun je privé en zakelijk gescheiden houden.

Vast op Mobiel gaat nog een stap verder door jouw KPN EEN MKB Zakelijk Mobiel abonnement op netwerkniveau te integreren met KPN EEN MKB Connexx Voice. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elke oproep via de telefooncentrale van KPN EEN MKB Connexx Voice wordt afgehandeld. Daarmee is jouw mobiele toestel een volwaardig onderdeel van KPN EEN MKB Connexx Voice. Je bent vast en mobiel op 1 nummer bereikbaar en je hebt de keuze om zelf te bepalen of je met je vaste of mobiele nummer uitbelt. Een extra voordeel is dat jouw collega's altijd op de hoogte zijn van jouw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

Uitbellen werkt met vast op mobiel zonder extra app, je kan hier gewoon de telefoon-app voor gebruiken in je mobiele toestel. Het is ook mogelijk om je collega's te bellen met extensies via de Telefoon-app.

Alle toestellen (zowel vast als mobiel) gaan standaard over bij een oproep op jouw verkorte nummer (extensie), je vaste nummer en je mobiele nummer. Via de MijnGesprek app kan je bepalen om het vaste of mobiele nummer (tijdelijk) niet mee te laten rinkelen. Via de MijnGesprek app kan je onder andere ook:

- Bereikbaarheid van het vaste nummer instellen met een tijdschema
- Instellen of oproepen naar een callcenter ook over moeten gaan op mobiel
- Voicemail terugluisteren via visual voicemail

Met vast op mobiel heb je 1 voicemailbox voor zowel je vaste als mobiele nummer. Zo hoef je maar op 1 plek te kijken of je nog berichten hebt.

Belangrijk: Bij vast op mobiel wordt voicemail beheerd door het telefonieplatform. Op het moment dat vast op mobiel wordt geactiveerd, wordt de 'oude' voicemailbox, die zich op het mobiele netwerk bevindt, vervangen door de nieuwe voicemailbox op het telefonieplatform. De oude voicemail wordt daarbij geheel verwijderd, inclusief eventueel opgeslagen berichten. Ook de begroeting dient opnieuw ingesproken te worden. Dit is niet het geval bij Anywhere.

2.3.2. MijnGesprek app

MijnGesprek is een gratis app voor Android en iOS waarmee je eenvoudig jouw instellingen, profiel, gesprekken en voicemail kan beheren. Je kan met deze app onder andere:

- Inkomende bereikbaarheid instellen (doorschakelingen, niet storen, wisselgesprek)
- Uitgaande oproepinstellingen wijzigen (inclusief uitgaand nummer)
- Instellingen wijzigen van Anywhere en Vast op Mobiel
- Persoonlijke callcenterinstellingen wijzigen (agent status, callcenter deelname)
- Voicemail terugluisteren d.m.v. visual voicemail (met pushnotificatie bij nieuwe voicemail)
- Recente oproepen bekijken (met pushnotificatie bij nieuwe gemiste oproep)
- Gesprekken opzetten en doorverbinden (met of zonder ruggespraak)
- Bedrijfscontacten en collega's opzoeken en bellen
- Gespreksopname instellingen beheren
- Persoonlijke assistent aan- of uitzetten.

2.3.3. KPN EEN met Webex

Webex is het Cisco communicatie- en samenwerkingsplatform voor bedrijven en organisaties. Webex integreert de telefonie van HIP Connex Voice met chatfunctionaliteit, samenwerken en vergadermogelijkheden.

Webex is beschikbaar op basis van verschillende licenties. Allereerst is er de Webex Softphone. De naam softphone is afgeleid van 'software telefoon'. De softphone kan op een apparaat geïnstalleerd worden zoals een pc, tablet of mobiel apparaat. Daarnaast is er Webex Basis, Standaard en Premium. De Webex Softphone en Webex Basis zijn inbegrepen bij de Connex Plus en Connex Pro licenties en bieden globaal:

Webex Softphone

Webex Softphone biedt de basisbehoefte voor **bereikbaarheid**. Zo bevat Webex Softphone onder andere:

- Bellen en gebeld worden met audio en video
- Te gebruiken als 'softphone'
- Hoogstaande veiligheid met o.a. TLS v1.2 en SRTP
- Eenvoudig in- en uitloggen in callcenters
- Persoonlijke bereikbaarheid regelen
- Visual voicemail
- Bedrijfscontacten

Webex Basis

Webex Basis biedt de basisbehoefte voor **samenwerking**. Naast de functionaliteiten in Webex Softphone bevat Webex Basis onder andere:

- Uitgebreide chatfunctionaliteiten
- Chatten en samenwerken in een virtuele vergaderruimte met maximaal 25 deelnemers
- Scherm delen en bestanden delen in een ruimte
- Whiteboards maken
- Integratie met apps zoals Salesforce en Zoho

Webex Standaard

Webex Standaard biedt de mogelijkheid om te **vergaderen** met maximaal 100 deelnemers. Naast de features in Webex Basis bevat Webex Standaard ook:

- Persoonlijke ruimte om vergaderingen te plannen met eigen inbelnummer
- Inbellen in vergaderingen vanaf PSTN
- Meeting beveiligen met pincode
- Meer controle als host
- Breakout rooms
- Meer opslagcapaciteit voor berichten
- Annotaties (tekenen of typen op het scherm als iemand een scherm deelt)
- Vergaderingen plannen vanuit Outlook

Webex Premium

Webex Premium biedt **geavanceerde vergaderfunctionaliteiten** tot wel 1000 deelnemers. Naast alle features in Webex Standaard biedt Webex Premium ook:

- Mogelijkheid tot opnemen van vergaderingen, zowel lokaal als in de cloud
- Transcriptie
- Moderator-mogelijkheid binnen een vergadering

Voor meer informatie over dit product, raadpleeg de dienstbeschrijving KPN EEN met Webex.

2.3.4. Callcenter

Met een callcenter vergroot je jouw bereikbaarheid met een wachtrij. Bellers horen een welkomstboodschap, en als alle medewerkers in gesprek zijn, wordt men in de wachtrij geplaatst. Er zijn twee verschillende callcenter gebruikersopties beschikbaar.

Callcenter Basis

Callcenter Basis is inbegrepen bij de Connexx Plus en Connexx Pro gebruiker. Callcenter Basis 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

Callcenter Premium

Callcenter Premium is alleen beschikbaar voor Connexx Pro gebruikers. Callcenter Premium is geschikt voor een middelgroot/groot bedrijf met meerdere afdelingen, meerdere locaties, mogelijkheden voor mobiele callcentermedewerkers en thuiswerkers met uitgebreide rapportagemogelijkheden. Callcenter Premium heeft dezelfde functionaliteiten als Callcenter Basis aangevuld met:

- Wachtrij voor maximaal 525 wachtenden
- Configuratie voor overloop, terugkomende gesprekken en niet opgenomen gesprekken
- Gebruikers kunnen zich aanmelden via het toestel of via de Callcenter Agent Software
- De volgende mogelijkheden op binnenkomende gesprekken (via Callcenter Supervisor Software zijn aan te kiezen:
 - o Beschikbaar
 - o Niet Beschikbaar
 - o Bezig (Wrap-up)
- Automatische beantwoording mogelijk
- Geforceerd doorschakelen
- Nachtschakeling
- Vakantie-/feestdagenschema
- Uitgebreide Callcenter-rapportage via OneBase

2.3.5. KPN EEN Desktop Integratie

KPN EEN Desktop Integratie integreert de telefonie van een gebruiker met diverse softwaresystemen, zoals CRM, ERP en branchespecifieke systemen. Bijvoorbeeld Microsoft Dynamics, AFAS Online, Exact en Salesforce. Daarnaast biedt KPN EEN Desktop Integratie ook instellingen voor persoonlijke bereikbaarheid, callcenters, integratie met Microsoft Teams, en een softphone om mee te bellen en gebeld te worden. KPN EEN Desktop Integratie is beschikbaar op Windows en macOS. Niet alle features zijn beschikbaar op macOS.

Dat betekent dat je gesprekken kan 'bedienen' vanaf jouw desktop en dat je telefooninstellingen kan wijzigen met KPN EEN Desktop Integratie. Tevens maakt KPN EEN Desktop Integratie het mogelijk om gebruik te maken van contacten en telefoonnummers die binnen applicaties (zoals Microsoft Outlook) en webpagina's beschikbaar zijn. KPN EEN Desktop Integratie kan nummers bellen en contact informatie tonen als je een oproep ontvangt.

Er zijn drie type licenties: KPN EEN Desktop Integratie Basis, KPN EEN Desktop Integratie Standaard en KPN EEN Desktop Integratie Premium. De functionaliteiten per licentietype vind je in de bijlage.

2.3.6. KPN EEN Rapportage

Met KPN EEN Rapportage krijg je live en historisch inzicht in jouw gesprekken. De service is geïntegreerd met KPN EEN MKB Connexx Voice. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op de eigen locatie. In combinatie met Vast op Mobiel kan je ook gebruik maken van de dienst om inzicht te krijgen in jouw mobiele gesprekken. KPN EEN Rapportage zorgt voor optimalisatie van jouw bezetting en openingstijden, en voorkomt dat je potentiële klanten mist.

KPN EEN Rapportage Basis – biedt een overzicht van gespreksdata in een dashboard en drie eenvoudige wallboards. Ook zie je hier je niet-teruggebelde gemiste oproepen. Je kan al met één KPN EEN Rapportage licentie de telefonie van jouw hele organisatie monitoren. Je kan ook meerdere licenties bestellen zodat jouw collega's een eigen gebruikersnaam en wachtwoord kunnen gebruiken.

2.3.7. KPN EEN Connexx Gespreksopname

KPN EEN Connexx Gespreksopname neemt gesprekken op van gebruikers. Deze is direct gekoppeld aan de telefooncentrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op jouw bedrijfslocatie. Een gebruiker kan op verschillende manieren gebruikmaken van gespreksopname:

- Altijd – Ieder gesprek (zowel inkomend als uitgaand) 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 geef je aan of je het gesprek wil bewaren. Daarna is het mogelijk de opname te pauzeren en te hervatten
- Op aanvraag met start – Tijdens het gesprek start, stop of pauzeer je een gesprek
- Nooit – Gespreksopname is uitgeschakeld

KPN EEN Connexx Gespreksopname is de standaard call recording-dienst waarbij de controle over de opname- en afspelerbevoegdheden binnen de klant centraal door een beheerder (administrator) plaatsvindt. De beheerder en eventueel gebruikers zelf kunnen hun opnames en eventueel die van anderen beluisteren via de Gespreksopname-portal.

De belangrijkste functionaliteiten van Gespreksopname zijn:

- Opgenomen gesprekken afluisteren en e-mailen
- Commentaar, gespreksnotities en evaluaties bij opgenomen gesprekken
- Rapportages over Gespreksopnames

Accounts

Voor het terugluisteren van gespreksopnames maakt de dienst gebruik van dezelfde portal als voor de Rapportage-dienst.

Via de MijnKPN Zakelijk Telefooncentrale beheeromgeving kunnen afspeler-accounts worden aangemaakt voor gebruikers die een gespreksopnamelicentie hebben. Afhankelijk van de toegewezen licenties aan de gebruiker heeft deze toegang tot de eigen gespreksopnames en eventueel die van anderen op de centrale:

- Gespreksopname: geen toegang tot eigen gespreksopnames
- Rapportage Instap: geen toegang tot eigen gespreksopnames

Via de Gespreksopname-/Rapportage-portal kan de administrator verdere mogelijkheden en beperkingen voor de gebruikers instellen, zoals de mogelijkheid gespreksopnames te e-mailen of te downloaden.

Bewaartermijn

KPN EEN Connexx Gespreksopname heeft een bewaartermijn van 90 dagen of 7 jaar. Het is mogelijk de bewaartermijn te wijzigen door via de beheeromgeving van MijnKPN Zakelijk Telefooncentrale een andere licentie te koppelen. De bewaartermijn geldt dan voor alle gesprekken die vanaf het moment van de licentiewijziging worden opgenomen. De gesprekken worden met AES256-encryptie opgeslagen.

Gespreksopname en Vast op Mobiel integratie

In combinatie met de Vast op Mobiel integratie is het mogelijk om ook mobiele gesprekken op te nemen.

Eisen aan de bandbreedte

Het is mogelijk gesprekken op te nemen tussen collega's die op dezelfde locatie zijn. Dit audioverkeer zal via KPN gerouteerd worden. Het aantal onderlinge gesprekken dat er gevoerd wordt binnen een locatie heeft dus consequenties voor de benodigde bandbreedte van de verbinding naar het KPN netwerk.

Gesprekken naar 112 en 113

Gesprekken naar 112 en 113 worden nooit opgenomen met KPN EEN Connexx Gespreksopname.

2.3.7.1. Bewaartermijn

KPN EEN Gespreksopname heeft een bewaartermijn van 90 dagen of 7 jaar. Het is mogelijk de bewaartermijn te wijzigen door via OneBase een andere licentie te koppelen. De bewaartermijn geldt dan voor alle gesprekken die vanaf het moment van licentie wijzigen worden opgenomen. De gesprekken worden met AES256 encryptie opgeslagen.

2.3.7.2. Gespreksopname en vast op mobiel integratie

In combinatie met de Vast op mobiel integratie is het mogelijk om ook mobiele gesprekken op te nemen.

2.3.7.3. Eisen aan de bandbreedte

Het is mogelijk gesprekken op te nemen tussen collega's die op dezelfde locatie zijn. Dit audioverkeer zal via KPN gerouteerd worden. Het aantal onderlinge gesprekken dat er gevoerd wordt binnen een locatie heeft dus consequenties voor de benodigde bandbreedte van de verbinding naar het KPN netwerk.

2.3.7.4. Gesprekken naar 112 en 113

Gesprekken naar 112 en 113 worden nooit opgenomen met KPN EEN Gespreksopname.

2.3.8. KPN EEN Receptionist+

Voor gebruikers die regelmatig inkomende gesprekken voor een bedrijf of groep moeten aannemen en doorverbinden, is er de receptionist-webapplicatie. Hiermee optimaliseer je de bereikbaarheid van jouw bedrijf.

De KPN EEN Receptionist+ zorgt voor eenvoudige gebruikersinteractie en ergonomie dankzij een moderne intuïtieve gebruikersinterface en het gebruik van widgets om eenvoudig extra functionaliteit toe te voegen.

2.3.8.1. De gebruikersinterface

Om de gebruiker een rustig beeld te bieden, zijn veel functies ondergebracht achter vaste toetscombinaties. De applicatie is daarnaast ook geschikt voor een touchscreen. De schermindeling en kleurenschema's van de gebruikersinterface zijn te aan te passen.

Het gesprekkenscherm biedt een uniforme blik op alle gesprekken en gesprekken in de wachtrij. Gesprekken kunnen via drag-and-drop eenvoudig worden doorverbonden. De omnidirectory biedt een uniforme blik op alle contacten. Bij een zoekopdracht worden alle contactbronnen doorzocht. Gebruikers kunnen per contact een foto of avatar uploaden.

2.3.8.2. Context widgets

De detailgebieden van de KPN EEN Receptionist+ bevatten widgets. Dit zijn kleine applicatie-onderdelen die werken op het op dat moment geselecteerde gesprek of het geselecteerde contactpersoon. Contextuele informatie is beschikbaar over de receptionist, de beller en de contacten.

Er zijn standaardwidgets voor:

- **Contactgegevens:** Deze widget toont de basis contactgegevens van de geselecteerde contactpersoon.
- **Contact notities:** Met deze widget kan je 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 Attendant net is opgestart.

2.3.8.3. Gebruiksvriendelijke functies

De KPN EEN Receptionist+ biedt een aantal gebruiksvriendelijke functies, zoals:

- **Terugbelnotities:** Indien een gesprek niet kan worden doorverbonden omdat een contact niet bereikbaar is, kan de receptionist vanuit 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 via Webex).
- **Agenda-integratie:** Office365 en de Google Suite kunnen gekoppeld worden zodat de receptionist vanuit de applicatie de agenda van collega's kan inzien.

3 Telefoonnummers

Binnen KPN EEN MKB Connexx is het mogelijk om gebruik te maken van regionale, nationale, service- en internationale telefoonnummers.

3.1. Regionale en nationale telefoonnummers

Het is mogelijk om zowel regionale als nationale telefoonnummers af te nemen. Dit kan een nieuw nummer(blok) zijn, maar je kan ook een bestaand nummer(blok) porteren. Je 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, 100 en 1.000 nummers
 - Nieuw of nummerbehoud
- Nationale 088-nummers: blok van 100 en 1.000 nummers
 - Activeren of nummerbehoud

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

3.2. Servicenummers

Veel bedrijven maken gebruik van een servicenummer voor de dienstverlening aan hun klanten. Een gratis 0800-servicenummer stimuleert (potentiële) klanten te bellen. Daarnaast kan met de tarifiering van een 0900-nummer een vergoeding voor de informatiedienst in rekening worden gebracht.

Servicenummers worden direct op de KPN EEN Connexx telefooncentrale geplaatst, waardoor gesprekken naar het servicenummer direct binnenkomen. Additionele doorschakelkosten zijn niet nodig. De vergoedingen en kosten voor het belverkeer naar het servicenummer worden afgerekend en gespecificeerd als onderdeel van de KPN EEN Connexx factuur.

0800-nummers zijn bedoeld voor gratis informatiediensten. 0900-nummers zijn bedoeld voor serieuze/zakelijke informatie en diensten. Er kunnen zowel lange (11-cijferig) als korte (8-cijferig) 0800-/0900-nummers worden aangevraagd.

Zie voor meer informatie de Dienstbeschrijving Servicenummers.

3.3. Internationale telefoonnummers

Op de KPN EEN Connexx telefooncentrale kan je internationale nummers koppelen. Dit zorgt ervoor dat je klanten uit meerdere landen op een professionele manier kan bedienen, terwijl medewerkers onderling gratis kunnen bellen.

Internationale nummers worden door KPN verstrekt in samenwerking met Colt en Bandwidth. Formeel gezien zal KPN optreden als agent van Colt en Bandwidth. KPN zal het aanspreekpunt zijn voor deze dienstverlening. Voor deze constructie is gekozen vanwege de lokale wetgeving behorende bij de telefoonnummers.

In de bijlage worden de beschikbare buitenlandse nummers weergegeven.

4 Bijlages

4.1. Onbeperkt bellen EU en Noord-Amerika landenlijst

Landen	Landcode	Toevoeging Landcode
Verenigde Staten	1	
Canada	1	
Griekenland	30	
België	32	
Frankrijk	33	
Canarische eilanden	34	
Spanje	34	
Hongarije	36	
Italië	39	
Roemenië	40	
Zwitserland	41	
Oostenrijk	43	
Denemarken	45	
Zweden	46	
Noorwegen	47	
Polen	48	
Duitsland	49	

Réunion	262	
Mayotte	269	
Azoren	351	-292
Portugal	351	
Luxemburg	352	
Ierland	353	
IJsland	354	
Malta	356	
Cyprus (Grieks deel)	357	
Finland	358	
Bulgarije	359	
Litouwen	370	
Letland	371	
Estland	372	
Andorra	376	
Monaco	377	
San Marino	378	
Kroatië	385	
Slovenië	386	
Tsjechië	420	
Slowakije	421	
Liechtenstein	423	
Guadeloupe	590	

St. Martin	590	
Frans Guyana	594	
Martinique	596	
Oekraïne	380	

4.2. Telefooncentrale opties uitleg

4.2.1. Wachtmuziek

Met wachtmuziek horen jouw klanten wachtmuziek als ze in de wacht staan. Het is ook mogelijk om eigen wachtmuziek te uploaden. Zorg dat je gebruik maakt van rechtenvrije wachtmuziek of dat de rechten voor de wachtmuziek zijn afgekocht.

4.2.2. Belgroepen

Belgroepen maken het mogelijk om de toestellen van meerdere medewerkers te bereiken onder 1 bedrijfstelefoonnummer. De medewerkers kunnen op verschillende manieren aangeroepen worden. Je kan kiezen uit:

- Allemaal tegelijkertijd
- Na elkaar via verschillende algoritmes
 - o Vaste volgorde
 - o Circulair
 - o Gelijke verdeling

Op de belgroep kan desgewenst ook Nachtschakeling worden toegevoegd.

4.2.3. Bedrijfsvoicemail

Bedrijfsvoicemail is een centrale voicemail-naar-e-mail-dienst voor een bedrijf of afdeling. Ingesproken berichten ontvang je op 1 e-mailadres met optioneel 1 CC e-mailadres. Het is ook mogelijk om een begroeting af te spelen zonder de mogelijkheid te bieden om een bericht in te spreken. In plaats daarvan kan de verbinding verbroken worden, of de oproep doorgeschakeld worden. Zo kan je heel eenvoudig een bandje instellen voor buiten werktijden of tijdens vakantiedagen.

4.2.4. Keuzemenu

Een keuzemenu zorgt dat jouw klanten meteen bij de juiste afdeling of persoon terechtkomen. Het keuzemenu presenteert een begroeting aan de beller. Deze kan vervolgens kiezen voor een optie die doorschakelt naar bijvoorbeeld een specifieke medewerker, een belgroep, een callcenter of een bedrijfsvoicemail. Bij de telefooncentrale zitten twee keuzemenu's inbegrepen die je kan aanmaken en configureren via OneBase.

Je kan een keuzemenu inrichten voor binnen werktijden, maar ook voor buiten werktijden. Het is zelfs mogelijk om een keuzemenu tijdens vakantie aan te maken, als jouw bedrijf voor een langere periode dicht is (vanwege bijvoorbeeld bouwvak).

Een keuzemenu kan meerdere menu-lagen hebben. Achter elke keuze heb je de mogelijkheid om een sub-keuzemenu te presenteren (maximaal 150 menu's).

4.2.5. Doorschakelingen

Er zijn veel doorschakelopties standaard inbegrepen bij de telefooncentrale. Deze kunnen worden ingezet voor het maken van gespreksrouteringen op groepsdiensten zoals keuzemenu's, belgroepen en callcenters.

- **Alternatieve nummers:** - Met alternatieve nummers kan je meerdere telefoonnummers op 1 plek laten binnenkomen.
- **Nachtschakeling:** - Nachtschakeling zorgt er in 1 keer voor dat alle groepsdiensten en gebruikers die de nachtschakeling gekoppeld hebben (en aan hebben staan) automatisch worden doorgeschakeld. Op deze manier hoef je maar op 1 plek je werktijden in te stellen, en alles buiten werktijden gaat automatisch naar de door jou opgegeven locatie.
- **Altijd doorschakelen:** - Alle oproepen die binnenkomen worden automatisch doorgeschakeld naar de door jou opgegeven locatie.
- **Doorschakelen bij bezet:** - Als iedereen bezet is worden binnenkomende oproepen automatisch doorgeschakeld naar de door jou opgegeven locatie, zodat je geen belletjes mist.
- **Doorschakelen bij geen gehoor:** - Als er niet tijdig wordt opgenomen wordt de binnenkomende oproep automatisch doorgeschakeld naar de door jou opgegeven locatie.
- **Doorschakelen bij niet bereikbaar:** - Als er een internetstoring is worden oproepen automatisch doorgeschakeld naar de door jou opgegeven locatie.
- **Selectief doorschakelen (op basis van tijdschema):** - Op basis van de door jou ingestelde tijdschema's wordt er doorgeschakeld naar een andere locatie. Je kan hiervoor meerdere regels aanmaken. Ook kan je uitzonderingen op regels maken. Zo ben je bereikbaar zoals jij dat wil en wanneer je dat wil.
- **Weigeren anonieme bellers:** - Als deze optie aan staat worden anonieme bellers automatisch geweigerd.
- **Afwijkende overgangston:** - Inkomende oproepen krijgen een andere toon dan externe oproepen. Zo weet je zonder naar je toestel te kijken of dit een intern of externe inkomende oproep is.

Functionaliteit	Basis	Standaard	Premium
Gespreksbediening - opnemen, beëindigen, wachtstand, doorverbinden - belhistorie, klembord bellen, browser bellen	✓	✓	✓
Gebruikersinstellingen	✓	✓	✓
Beschikbaarheidsscherm	✓	✓	✓
Outlook-integratie	✓	✓	✓
Toolbar	✓	✓	✓
CloudContacts (contacten via Azure)	✓	✓	✓
App-balk	✓	✓	✓
Toestelvoorkeur bij gespreksbediening		✓	✓
Microsoft Teams-integratie		✓	✓
Softphone		✓	✓
CRM-integraties			✓
Callcenter-integratie			✓

4.4. Beschikbare buitenlandse telefoonnummers

Land	Inkomend (gebeld worden)	Uitgaand (bellen met internationale identiteit)	Nieuw geografisch nummer	Nieuw nationaal nummer	Nummer porteren
België	ja	ja	ja	ja	ja
Canada	ja		ja		
Duitsland	ja	ja	ja	ja	ja
Engeland	ja	ja	ja		ja
Griekenland	ja		ja		
Ierland	ja		ja		
Italië	ja	ja	ja		
Polen	ja		ja		
Portugal	ja	ja	ja	ja	ja
Slovenië	ja		ja		
Spanje	ja		ja		
Verenigde Staten	ja	ja	ja		ja
Zweden	ja	ja	ja		

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.