



## HIP Licentieoverzicht



CONNECTIVITY



SECURITY



CLOUD



24/7SERVICES



VOIP



MOBILE

## Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	03-10-2013
1.1	Update	RoutIT B.V.	09-10-2013
1.2	Toevoegen Call Center	RoutIT B.V.	11-02-2014
1.3	Toevoegen VAMO licentie	RoutIT B.V.	15-04-2014
1.4	Wijzigingen licenties n.a.v. Broadsoft R20	RoutIT B.V.	11-05-2015
1.5	Herstructurering vast-mobiel integratie	RoutIT B.V.	03-11-2015
1.6	Update 2017	RoutIT B.V.	08-03-2017

## 1. Inhoud

---

1. Inhoud.....	3
2. Licenties .....	4
2.1. IRMA licenties en HIP Services .....	4
2.2. Service Packs.....	5
2.2.1. User Services behorende bij User Service Packs .....	5
2.2.2. Group Services behorende bij User Service Packs.....	7
2.2.3. Services behorende bij Fax Service Pack .....	7
2.2.4. Services behorende bij Executive Service Pack.....	7
2.3. Toelichting functionaliteit per Service .....	8
3. Call Center .....	12

## 2. Licenties

Dit document geeft een overzicht van de beschikbare licenties binnen het RoutIT HIP portfolio.

De HIP dienst bestaat uit een aantal licenties waarmee de partner de flexibiliteit heeft een grote diversiteit aan hosted telefonie oplossingen te implementeren voor de vele verschillende klant wensen. Elke licentie die in IRMA te bestellen is vertaald zich naar mogelijkheden (Services) op het HIP telefonie platform.

### 2.1. IRMA licenties en HIP Services

De onderstaande tabel bevat een overzicht van de licenties die bestelbaar zijn in IRMA. Van elke IRMA licentie wordt aangegeven wat de bijbehorende service op het HIP platform is. Dit kan een aparte Service zijn of een Service Pack. Een Service Pack is een collectie services die zijn samengevoegd in één pakket.

IRMA licentie	HIP Service (Pack)	Status
Trunk User	Trunk_v3	Actief
Base User v19	Base_v19	Actief
Business User v19	Business_v19	Actief
Premium User v19	Premium_v19	Actief
HIP Call Center Client - Agent	BroadWorksAgent	Actief
HIP Call Center Client - Supervisor	BroadWorksSupervisor	Actief
HIP Receptionist - Enterprise	ClientLicense4	Actief
HIP Receptionist - Office	BroadWorksReceptionistOffice	Actief
HIP Receptionist - SMB	BroadWorksReceptionistSmallBusiness	Actief
HIP Toolbar	ClientLicense3	Actief
HIPIN CRM & desktop Integratie	HIPIN_v1	Actief
HIPINlite desktop Integratie	HIPINlite_v1	Actief
HIPPER (iPhone, Android)	CallControl_Advance_V1	Actief
Option Auto Attendant	AutoAttendant	Actief
Option Auto Attendant Multilevel	AutoAttendantStandard	Actief
Option Group Alternate Numbers	AlternateNumbers	Actief
Option Group Call Forwarding Always	CallForwardingAlways	Actief
Option Group Call Forwarding Busy	CallForwardingBusy	Actief
Option Group Call Forwarding No Answer	CallForwardingNoAnswer	Actief
Option Group Call Forwarding Selective	CallForwardingSelective	Actief
Option Group GroupNightForwarding	GroupNightForwarding	Actief
Option Group Music On hold	MusicOnHold	Actief
Option Group Priority Alert	PriorityAlert	Actief
Option Group Pre-alerting Announcement	Pre-alerting Announcement	Actief
Option Meet-Me Conferencing – Port (concurrent)	MeetMeConferencing	Actief
Option User Call Center Basic	CallCenterBasic	Actief
Option User Call Center Premium	CallCenterPremium	Actief
Option User Call Center Standard	CallCenterStandard	Actief
Option User Call Me Now Service	CallMeNow	Actief

Option User FAX Service	Fax_v1	Actief
Option User Voicemail	VoiceMessagingUser, VoiceMessagingUserVideo, ExternalCallingLineIDDelivery	Actief
Option User Call Recording 90 dagen	Call Recording	Actief
Option User Call Recording 180 dagen	Call Recording	Actief
Option User Call Recording 365 dagen	Call Recording	Actief
Option User I AM	BroadTouch Business Communicator Desktop - Video, BroadTouch Business Communicator Mobile - Video, BroadTouch Business Communicator Tablet - Video, Collaborate Sharing, Integrated IM&P, Meet-Me Conferencing	Actief
Option User FlexSeating	FlexibleSeatingGuest	Actief
Option User Executive	executive_v20	Actief
Option User Executive Assistant	Executive Assistant	Actief
Option User Enhanced Call Logs	Enhanced Call Logs	Actief
Option User Anywhere	BroadWorksAnywhere	Actief
Option User RemoteOffice	RemoteOffice	Actief
Option User Simultaneous Ring	SimultaneousRingPersonal	Actief
VAMO Onbeperkt alleen mobiel toestel	PremiumVamoMobOnly_v20	Actief
VAMO Onbeperkt mobiel en vast toestel	PremiumVamoMobFixed_v20	Actief
VAMO Bundel alleen mobiel toestel	PremiumVamoMobOnly_v20	Actief

## 2.2. Service Packs

De onderstaande tabellen geven inzicht in de samenstelling van de verschillende Service Packs voor Users. Bij elk User Service Pack worden ook een aantal Group Services toegevoegd.

### 2.2.1. User Services behorende bij User Service Packs

User Services	trunk_v3	base_v2	base_v19	business_v2	business_v19	premium_v2	premium_v19	PremiumVamoMobOnly_v20	PremiumVamoMobFixed_v20
Alternate Numbers						√	√	√	√
Anonymous Call Rejection				√	√	√	√	√	√
Authentication	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Automatic Callback				√	√	√	√	√	√
Automatic Hold Retrieve						√	√		√
Bargein Exempt			√		√	√	√	√	√
Basic Call Logs	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Broadworks Mobility								√	√

Busy Lamp Field						√	√	√
Call Center Monitoring							√	√
Call Forwarding Always	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Forwarding Busy	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Forwarding No Answer	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Forwarding Not Reachable	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Forwarding Selective						√	√	√
Calling Line ID Delivery Blocking	√	√	√	√	√	√	√	√
CallingPartyCategory	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Notify						√	√	√
Call Return	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Transfer	√	√	√	√	√	√	√	√
Call Waiting	√	√	√	√	√	√	√	√
Charge Number	√	√	√		√	√	√	√
Client Call Control	√	√	√	√	√	√	√	√
Connected Line Identification Presentation	√	√	√	√	√	√	√	√
Connected Line Identification Restriction	√	√	√	√	√	√	√	√
Customer Originated Trace	√	√	√	√	√	√	√	√
Customer Ringback User							√	√
Customer Ringback User Video							√	√
Directed Call Pickup						√	√	√
Directed Call Pickup with Bargein						√	√	√
Diversion Inhibitor			√	√	√	√	√	√
Do Not Disturb				√	√	√	√	√
External Calling Line ID Delivery	√	√	√	√	√	√	√	√
Flash Call Hold		√	√	√	√	√	√	√
Group Night Forwarding					√		√	√
Hoteling Guest			√	√	√	√		√
Hoteling Host						√	√	√
In-call service activation								√
Intercept User	√	√	√	√	√	√	√	√
Internal Calling Line ID Delivery	√	√	√	√	√	√	√	√
Last Number Redial		√	√	√	√	√	√	√
Music Video On Hold Enhancement User							√	√
N Way Call						√	√	√
Pre Alerting Announcement							√	√
Priority Alert						√	√	√
Privacy	√		√		√	√	√	√
Push to Talk						√	√	√
Selective Call Acceptance						√	√	√
Selective Call Rejection						√	√	√
Shared Call Appearance 10						√	√	√
Speed Dial 100					√	√	√	√
Speed Dial 8				√	√	√	√	√
Three Way Call	√	√	√	√	√	√	√	√
Virtual Onnet Enterprise Extensions							√	√
VoiceMessagingUser								√
VoiceMessagingUserVideo								√
HIPPER license								√

### 2.2.2. Group Services behorende bij User Service Packs

Group Services	trunk_v3	base_v2	base_v19	business_v2	business_v19	premium_v2	premium_v19	PremiumVarnomMobOnly_v20	PremiumVarnomMobFixed_v20
Account Authorization Codes						√	√	√	√
Call Park				√	√	√	√	√	√
Call Pickup				√	√	√	√	√	√
Call Capacity Management	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Custom Ringback Group							√	√	√
Custom Ringback Group Video							√	√	√
Enhanced Outgoing Calling Plan						√	√	√	√
Group Paging					√		√	√	√
Hunt Group		√	√	√	√	√	√	√	√
Incoming Calling Plan	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Instant Group Call							√	√	√
Intercept Group	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Outgoing Calling Plan	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Voice Messaging Group	√	√	√	√	√	√	√	√	√

### 2.2.3. Services behorende bij Fax Service Pack

Fax to Email User Services	fax_v1
External Calling Line ID Delivery	√
Fax Messaging	√
Voice Messaging User	√
Fax to Email Group Services	fax_v1
Voice Messaging Group	√

### 2.2.4. Services behorende bij Executive Service Pack

Fax to Email User Services	executive_v1
Executive	√
MultipleCallArrangement	√

## 2.3. Toelichting functionaliteit per Service

Services	Omschrijving
Alternate Numbers	Stelt gebruikers in staat om maximaal 10 telefoonnummers en / of extensies aan zich toe te wijzen. Voor het primaire telefoonnummer is er de standaard beltoon. Indien gewenst kan voor het tweede en derde telefoonnummer een afwijkende beltoon worden afgespeeld (bijvoorbeeld voor een noodnummer).
Anonymous Call Rejection	Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (~bellers die uitgaande nummerweergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over en de beller krijgt een melding dat de gebruikers op dit moment geen gesprekken accepteert. Kan worden geactiveerd via de webinterface. Is niet van toepassing op gesprekken binnen de groep.
Anywhere	Met Anywhere is het mogelijk uw mobiele telefoon te koppelen aan uw vaste nummer, zodat u altijd en overal bereikbaar bent op uw vaste nummer. De optie 'Doorschakelen niet toestaan' voorkomt dat oproepen worden doorgeschakeld naar bijvoorbeeld de voicemail van uw mobiele telefoon.
Authentication	Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een IP-telefoon. Hiermee wordt vastgesteld of de gebruiker toegang heeft tot het telefonesysteem. De authenticatie-informatie wordt zowel in de telefoon als in de groepswebportal geconfigureerd.
Automatic Callback	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.
Automatic Hold Retrieve	Stelt gebruikers in staat om automatisch inkomende gesprekken te parkeren zonder het gebruik van snelkiestoetsen. Op het moment dat een gesprek binnenkomt, kan deze worden 'doorverbonden' met een dedicated wachtrij waar ze worden voorzien van wachtmuziek (en / of video). Er bestaat een timer die automatisch het gesprek weer doorverbindt naar de operator op het moment dat een bepaalde vooraf ingestelde tijd is verstreken.
Bargein Exempt	Voor de gebruikers die deze dienst hebben toegewezen kunnen gesprekken niet worden onderbroken door andere gebruikers.
Basic Call Logs	Standaard vastlegging van metagegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip).
Busy Lamp Field	Mogelijkheid om op te stellen die daar geschikt voor zijn een statusindicator te geven of te stellen in gesprek zijn of niet.
Call Center Monitoring	Geeft callcenter Supervisors de mogelijkheid om mee te luisteren met het gesprek van de callcenteragent (zonder dat dit merkbaar is).
Call Forwarding Always	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.
Call Forwarding Busy	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.
Call Forwarding No Answer	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij of zij het telefoongesprek niet beantwoordt.
Call Forwarding Not Reachable	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.
Call Forwarding Selective	Doorschakelen gebaseerd op een tijdschema, dus bijvoorbeeld na werktijd doorschakelen.
Calling Line ID Delivery Blocking	Stelt gebruikers in staat om het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren. Kan worden ingesteld in de web interface (permanent) of door de toegangscode te bellen voor het gesprek.
Call Notify	Stelt een gebruiker in staat om een e-mail te ontvangen op het moment dat een gesprek plaatsvindt (bijvoorbeeld: salesmanager ontvangt een e-mail op het moment dat een grote klant heeft gebeld).
Call Return	Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken toetst de call return code.
Call Transfer	De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden.
Call Waiting	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij of zij al in gesprek is. Op het moment dat er een tweede gesprek binnenkomt wordt er een 'call waiting' toon afgespeeld waarna de gebruiker op de flashtoets op zijn toestel kan drukken en de tweede beller kan spreken.
Client Call Control	Stelt bedrijven in staat om een applicatie te gebruiken in combinatie met een Hosted IP-telefoniepakket.
Connected Line Identification Presentation	Stelt de gebruiker in staat om het nummer van de binnenkomende gesprekken te zien.



Connected Line Identification Restriction	Stelt gebruiker in staat om alle gesprekken zonder nummerweergave binnen te laten komen.
Custom Ringback User	Uw eigen ringtoon definiëren.
Custom Ringback User-Video	Uw eigen video ringtoon definiëren.
Directed Call Pickup	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.
Directed Call Pickup with Bargein	Stelt gebruikers in staat om een gesprek dat reeds aangenomen is binnen te treden waardoor er een telefonische vergadering ontstaat. Het is in te stellen of er een toon moet worden afgespeeld of niet op het moment dat er iemand extra deelneemt aan het gesprek.
Diversion Inhibitor	Zorgt ervoor dat gesprekken die door een gebruiker zijn omgeleid niet nogmaals kunnen worden omgeleid. Bijvoorbeeld naar een voicemail.
Do Not Disturb	Geeft gebruikers de mogelijkheid om een niet storen stand in te schakelen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld als ware de gebruiker in gesprek.
Executive / Executive Assistant	De Executive/Assistant geeft management assistenten (Executive Assistant) de tools in handen om zorg te dragen voor het telefonieverkeer van één of meer managers (Executive). Management assistenten kunnen telefoontjes aannemen voor de manager, en gesprekken opzetten voor de manager.
External Calling Line ID Delivery	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).
Flash Call Hold	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. Het gesprek wordt opnieuw verbonden op het moment dat de haak opnieuw kort wordt ingedrukt en de feature access code wordt ingetoetst.
FlexibleSeatingGuest	Van een eigentijdse werkplek wordt flexibiliteit verwacht. De telefoon is een belangrijk onderdeel van de werkplek. Met de Flexseating functionaliteit wordt het telefoontoestel volledig onderdeel van de flexibele werkplek. Gebruikers met Flexseating kunnen zich aanmelden op alle toestellen die als Flexseating host zijn ingericht. Gebruikers melden zich aan met hun extensie (verkorte interne nummer) en een pincode. Vervolgens wordt de persoonlijke configuratie van de gebruiker geladen, inclusief het eigen telefoonnummer en de persoonlijke instellingen.
Group Night Forwarding	Algemene doorschakelmogelijkheid voor het bedrijf voor buiten kantoor tijden. De gebruiker kan zelf aangeven wanneer deze doorschakeling voor hem moet worden geactiveerd.
Hoteling Host / Hoteling Guest	Functie om verschillende gebruikers de mogelijkheid te geven gebruik te maken van een toestel door in te loggen (ook wel hotdeskings genoemd). Het toestel waarop ingelogd wordt, is de host en de gebruikers die inloggen op het toestel zijn de guests.
In-call service activation	Mogelijkheid om call control functies te activeren via de toetsen van het mobiele telefoontoestel.
Intercept User	Alle inkomende telefoongesprekken naar een gebruiker kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming.
Internal Calling Line ID Delivery	Doorgifte (of blokkering van) nummerweergave intern.
Last Number Redial	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.
Broadworks Mobility	Service die vast-mobiel integratie mogelijk maakt, waarbij een mobiel toestel gekoppeld wordt aan de telefooncentrale.
Music On Hold User	Mogelijkheid om een beller muziek te laten horen terwijl hij in de wachtstand staat.
N Way Call	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met maximaal 15 andere partijen.
Pre Alerting Announcement	Mogelijkheid om een boodschap aan de beller te laten horen, voordat het toestel overgaat.
Priority Alert	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.
Push to Talk	Stelt gebruikers in staat om de normale telefoontoestellen te gebruiken als intercom.
Remote Office	Remote Office, of Kantoor op afstand, maakt het mogelijk uw thuis telefoon of uw mobiele telefoon te gebruiken voor zakelijke

	gesprekken. U kunt via klik-en-bel uitbellen met uw zakelijke nummer. Als u gebeld wordt zal het gesprek worden doorgeschakeld naar het nummer dat u heeft geconfigureerd als kantoor op afstand nummer.
Selective Call Acceptance	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken geaccepteerd worden.
Selective Call Rejection	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken afgewezen worden.
Shared Call Appearance 10	Mogelijkheid om extra toestellen (bijvoorbeeld in thuishkantoor of softphone) te koppelen aan de gebruiker.
Simultaneous Ring Personal	Simring laat een of meerdere (interne of externe) telefoonnummers meerinkelen bij een inkomende oproep. Het gesprek wordt doorgeschakeld naar het toestel wat het eerst wordt opgenomen.
Speed Dial 100	Bellen met snelkeuzemenu van 100 stuks.
Speed Dial 8	Bellen met snelkeuzemenu van 8 stuks.
Three Way Call	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met twee andere partijen.
Video On Hold User	Mogelijkheid om een beller video te laten zien terwijl hij in de wachtstand staat.
Virtual Onnet Enterprise Extensions	Mogelijkheid om gebruik te maken van virtuele gebruikers. Dit zijn externe telefoonnummers, die als gebruiker binnen de telefooncentrale te bellen zijn, via bijvoorbeeld een verkort nummer.
Voice Messaging User	Voicemail.
Voice Messaging User Video	Video voicemail.

Groepsopties	Omschrijving
Account Authorization Codes	De mogelijkheid om alleen te kunnen uitbellen nadat er een autorisatie pincode is ingetoetst
Call Capacity Management	De call capacity managementfunctie stelt een service-aanbieder in staat om het telefoonverkeer dat hoort bij een specifieke groep te beperken (bijvoorbeeld om er zeker van te zijn dat een callcenter niet overbelast raakt).
Call Park	Mogelijkheid voor groepen om gesprekken te parkeren.
Call Pickup	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.
Custom Ringback Group	Definieer uw eigen kiestoon.
Custom Ringback Group Video	Definieer uw eigen kiestoon met video.
Enhanced Outgoing Calling Plan	Geeft de mogelijkheid bepaalde bestemmingen (bijvoorbeeld internationaal) alleen te bellen via een pincode.
Group Paging	Stelt gebruikers in staat om een groep aan gebruikers tegelijkertijd op te roepen (bijvoorbeeld gelijktijdige noodoproep voor BHV)
Hunt Group	De huntgroep verzorgt automatische distributie van een inkomend gesprek op een centraal telefoonnummer of extensie naar de verschillende Users die zijn toegevoegd aan de huntgroep. De policy die kan worden ingesteld bepaald met welke prioriteit een user wordt geselecteerd: Circulair – het gesprek wordt aangeboden aan de eerst beschikbare gebruiker, beginnend waar het laatste gesprek is gestopt. Vaste volgorde – het gesprek wordt aangeboden aan de eerst beschikbare gebruiker uit de lijst Simultaan – alle leden uit de groep worden tegelijkertijd aangeroepen. Uniform: het gesprek wordt aangeboden aan degene die het langst geen gesprek heeft ontvangen vanuit de huntgroep.
Incoming Calling Plan	Een plan waarin wordt vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.
Instant Group Call	Bel een groep mensen gelijktijdig via een enkel nummer of extensie.
Intercept Group	Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming (bijvoorbeeld een menu of een ander team).
Music On Hold	Wachtmuziek
Outgoing Calling Plan	Een plan waarin wordt vastgelegd hoe uitgaande telefoongesprekken worden afgehandeld.
Voice Messaging Group	Voiceportal, hier kan een gebruiker naartoe bellen om (voicemail) instellingen te maken en voicemail-welkomstberichten in te spreken.

### 3. Call Center

Er zijn drie verschillende Call Center licentie typen die per User afgenomen kunnen worden:

- **Basic Call Center** – is ontworpen voor eenvoudige gespreksverdeling en wachtrijen. Deze licentie wordt in het algemeen gekozen voor een wachtrij voor een receptie of kleine werkgroep
- **Standard Call Center** – is ontworpen voor minder complexe call center omgevingen. Deze licentie wordt in het algemeen gekozen voor voor call center omgevingen die gemiddeld minder dan zo'n tien gesprekken in de wachtrij hebben staan en geen complexe routeringsmogelijkheden nodig hebben.
- **Premium Call Center** – is ontworpen voor complexe hoog-volume call center omgevingen.

Onderstaande tabel geeft een gedetailleerde beschrijving van de verschillen tussen de verschillende Call Center types in het Engels.

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
Caller Greetings				
Entrance Announcement	The queue entrance message is played to the caller when they initially enter the queue. Example: 'You have reached the Sales Department' If an agent is available, the entrance message will not be played, unless it is configured to be mandatory (see below)	√	√	√
Mandatory Entrance Announcement	The entrance message can be flagged as <i>mandatory</i> , which forces the entrance message to be played to completion, even if an agent is available to receive the call.	√	√	√
Play Estimated Wait Time/Location in Queue	After the entrance announcement is played, an optional message announces to callers their position in the queue or an estimated waiting time. Option to periodically repeat the announcement with an updated calculation of wait time/location when the call is in queue.	√	√	√
Music on Hold / Video on Hold	Configure music or video hold media to be played to the caller while they are in the queue. MoH/VoH can be configured to run from a file, which always starts at the beginning and loops, or from an external source, where the media source plays a continuous stream of music.	√	√	√
Comfort Greeting	Configure a periodic comfort message to be played to the caller while they are in the queue. Option: An alternate comfort greeting policy (Comfort Message Bypass) can be configured that permits callers with a short estimated wait time to hear an alternate comfort messages or ringing instead of the standard comfort/Music-On-Hold treatments.	√	√	√
Play Ringing when offering call	Configure whether to play ringing to the caller when a call is being offered to an agent. When disabled, the caller hears MoH until the agent is connected with the caller.	√	√	√
Escape from Queue	Enable the 'Escape from Queue' option, and configure the digit that callers can use to escape from the queue. When triggered, the escape function routes the caller to the Busy destination configured for the Call Center, which may be a configured destination or Voice Messaging.	√	√	√
Operational Features - General				

Call Center Services		Omschrijving	Basic	Standard	Premium
Call Center Creation Wizard	The Call Center Creation Wizard assists in the creation of call centers. It includes the common steps of configuring the Call Center Profile settings, configuring DNIS parameters, assigning agents, assigning supervisors, and assigning agents to supervisors. Other settings (routing policies, custom announcements, etc) are accomplished outside of the Wizard screens.	√	√	√	
Call Center DNIS Addressing	Call Centers can be assigned full directory numbers allowing them to be accessed directly by customers; or extensions, where they are accessed via an IVR/AA.	√	√	√	
	Multiple DNIS numbers (up to 64) can be associated with a single Call Center, allowing a single pool of agents to handle calls to all of the assigned DNIS numbers. The DNIS numbers can be assigned to priority buckets (4 levels) such that calls to higher priority DNIS numbers are distributed before calls to lower priority DNIS numbers. Calls can be promoted into higher priority buckets when they exceed configured wait times to ensure they are not left unanswered.			√	
Assign Agents	Any user in the Enterprise with the appropriate Call Center user license can be assigned to a Call Center. Users can be assigned to multiple Call Centers. Up to 1000 agents can be assigned to each Call Center. At least 12,000 agents can be assigned to Call Centers in an Enterprise.	√	√	√	
Assign Supervisors	Any user in the Enterprise can be assigned as a Supervisor of a Call Center. Supervisors can be assigned to multiple Call Centers, and can supervise all or a portion of the agents within a Call Center. Up to 200 Supervisors can be assigned to each Call Center. Supervisors must have the Call Center Supervisor client to access reports and perform real time monitoring of agents and queues.	√	√	√	
Bandwidth and QoS settings	Configure different codecs for internal (intra-group or intra-enterprise) calls and external calls. This setting allows the Administrator to better manage the quality of service (QoS) and bandwidth used to provide Music On Hold to internal and external users.	√	√	√	
Announcements and Greetings					
Customizable Announcements and Greetings	All announcement and greetings associated with the Call Center, and each DNIS number associated with the Call Centers, can be customized	√	√	√	
Video Support	All announcements and greetings associated with the Call Center will support Video. The playback of video files is determined based on the capability of the calling party's endpoint.	√	√	√	
Retrieve media files via URL/server	All announcement and greetings associated with the Call Center can be retrieved from an external server by configuring a URL in the settings	√	√	√	
Chaining of up to 4 media files	Each announcement and greeting associated with the Call Center can be configured to use up to 4 chained messages/files. This is typically used in two scenarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuse 'common' message fragments to create a message. For example, combine 'Thank you for calling ABC Corporation' with 'You have reached the Sales Department' and 'Your call may be recorded'. The first and last fragment can be reused in other announcements.</li> <li>Add temporary messages to the existing message without having to alter the 'standard' message. For example, add 'We are currently experiencing a network outage in the Smith County area. For the latest update, please go to our website at ...'</li> </ul>	√	√	√	
Routing Policies					

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
'Group' Policy – Call Distribution	<p>Policy to select and distribute calls to the agents assigned to the Call Center. There are 5 distribution options available that can be applied to each Call Center.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular - Sends calls to agents using the order listed for the Call Center. Incoming calls go to the first available agent on the list, beginning where the last call left off</li> <li>• Regular - Sends calls to agents in the order listed for the Call Center. Incoming calls go to the first available person on the list, always starting with the first person on the list</li> <li>• Simultaneous - Rings all of the agents in the Call Center simultaneously; the first user to pick up the ringing phone is connected</li> <li>• Uniform – Sends calls to the agent that has been idle the longest.</li> <li>• Weighted Call Distribution – Calls are distributed to agents according to a pre-defined weighting. Each agent is assigned a weight corresponding to the percentage of incoming calls they should receive. When selected, a <i>Weighted Call Distribution</i> option is enabled on the main Call Center Profile screen.</li> </ul>	√	√	√
Priority-based Routing	<p>Each Call Center/Queue can be configured so that calls are delivered based on either Priority or Skill Level</p> <p>With Priority-based routing, when an agent becomes idle, the call from the highest priority queue will be delivered to the agent.</p> <p>The Priority Routing policy offers two settings:</p> <p>Longest Wait – When this setting is selected, the wait times of the next call in line from each queue where the agent is staffing are compared. The longest waiting call is considered the highest priority and delivered to the agent.</p> <p>Priority Order – When this setting is selected, a list of precedence is configured among the queues in the group/enterprise. The call from the highest precedence queue that the agent is staffing is selected and delivered to the agent.</p> <p>Example: An agent is assigned to 5 queues, and each has a call in queue. When the agent becomes idle, the call is delivered using the Routing Priority Setting, so either the longest waiting call or the call in the highest priority queue is delivered to the agent.</p> <p>For either setting, bounced calls always have priority over non-bounced calls. If there is more than one candidate-bounced call, then they are prioritized based on the original time at which the call was offered to an agent.</p> <p>This policy is configured at the group/enterprise level.</p>	√	√	√
Skill-based Prioritization	<p>Skill-based routing is enhanced in R19 to support skill levels, and to allow for call selection based on agent skill level.</p> <p>Agents can be assigned a skill level of 1 (highest) to 20 (lowest) for each Call Center (skill group).</p> <p>If the agent has the same skill level for multiple call centers, the Priority-based routing logic will be used to select which call to deliver to the agent.</p> <p>When a Call Center is set to use Skills-based routing, agents will receive calls from the queue for which they have the highest skill level, as an alternative to the Longest Waiting Call or Highest Priority policies. This can enable higher efficiency in the call center.</p>			√
Queued Call Prioritization	<p>In general, calls within a queue are prioritized based on their wait time in the queue. A bounced call (one that has been delivered to an agent but was returned to the queue because it was not answered) will be placed at the top of the queue.</p>	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	Calls entering a queue can either start with 00:00 wait time (go to bottom of queue), or can retain their accumulated wait time from previous queues and get prioritized based on their total wait time. This option is configured by the Administrator for each Call Center.			
'Overflow' routing policy	<p>An Overflow call is defined as a call that will exceeds the Queue Length setting on the Call Center Profile settings (Overflow-Size) or has exceeded the wait time configured in the Overflow settings (Overflow-Time).</p> <p>Overflow actions include the following options:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perform busy treatment – CFB or Voice Messaging</li> <li>• Transfer call</li> <li>• Play ringing until caller hangs up</li> </ul> <p>In addition, an announcement can be played before the overflow processing</p>	√	√	√
'Bounced Calls' routing policy	<p>A bounced call is defined as a call that is routed to the agent but is not answered within the specified number of rings.</p> <p>Bounced call actions include the following options:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Default action - Move to next agent based on 'Group' policy</li> <li>• Transfer call</li> </ul>		√	√
'Stranded Calls' routing policy	<p>A stranded call is defined as a call that is in the queue when there are no longer any agents 'Signed-In' to the queue.</p> <p>Stranded call actions include the following options:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leave in queue</li> <li>• Perform busy treatment – CFB or Voice Messaging</li> <li>• Transfer call</li> <li>• Follow Night Service policy</li> <li>• Play ringing until caller hangs up</li> <li>• Play announcement until caller hangs up</li> </ul>		√	√
'Stranded Calls – Unavailable' routing policy	<p>A stranded call policy that is applied when all agents are unavailable, AND a specified number of agents have a specific configured unavailable code.</p> <p>This policy can be applied to any situation where all agents that are joined to a call center are currently in an 'unavailable' ACD state, but is primarily targeted at situations where a pool of assigned agents are 'not reachable'. An agent can be automatically moved to a custom unavailable code when they are 'not reachable' (e.g. 'Unav-NotReachable').</p> <p>Stranded Unavailable actions include the following options:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leave in queue</li> <li>• Perform busy treatment – CFB or Voice Messaging</li> <li>• Transfer call</li> <li>• Follow Night Service policy (Premium)</li> <li>• Play ringing until caller hangs up (Premium)</li> <li>• Play announcement until caller hangs up (Premium)</li> </ul>		√	√
Night Service	<p>Night Service provides a policy to perform different routing during hours that the queue is not in service (generally after business hours). The service is invoked via a schedule that defines the business hours of the queue.</p> <p>Basic and Standard Call Centers can use Selective Call Forwarding for this service.</p>			√
Holiday Service	<p>Holiday Service provides a policy that permits calls to be processed differently during holiday periods. The holiday schedule is defined at the group level. The Queue policy allows the configuration of a specific routing action when a call is received during a holiday period. If no holiday schedule is defined for the queue, then all</p>			√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	<p>incoming calls to the queue are processed as if they were received during a non-holiday period.</p> <p>Basic and Standard Call Centers can use Selective Call Forwarding for this service</p>			
Forced Forwarding	<p>Forced Forwarding provides a policy to temporarily divert new incoming calls to a new destination.</p> <p>Forced forwarding of calls does not affect calls already in the queue. These calls are routed to and presented to the agents in the usual way.</p> <p>This feature is typically invoked when a change in business conditions dictates calls be redirected to another queue other than Night service or overflow destinations.</p> <p>Basic and Standard Call Centers can use Call Forwarding Always for this service</p>			√
Call Center Types				
Inbound Call Center	Inbound voice calls are distributed to the agents assigned to the Call Center	√	√	√
Outbound Call Center	<p>Any Call Center can be designated as an 'Outbound Call Center', such that outgoing calls from an agent can be associated with a Call Center, such that the called party sees the Calling Line ID (CLID) of the call center or DNIS instead of the agent's CLID.</p> <p>Agent's can be configured such that all their outgoing calls are made using a designated call center, or can select a call center on a call-by-call basis.</p>			√
Video Call Center	Any Call Center can be configured to support Video, with enables loading video announcements and greetings.	√	√	√
Agent Features				
Guard Timer	<p>An Agent Default Setting that, when enabled, delays the delivery of a new ACD call until the timer expires. Designed to prevent a new ACD call from being presented to the agent <i>immediately</i> after they end the previous call.</p> <p>Note: This is not designed to support 'post call work' (see Wrap-up timer)</p>	√	√	√
'Join' Call Centers	<p>Agents assigned to Call Centers must 'Join' the Call Center to be considered in the call distribution process. If they are not 'Joined' they are not considered active in the Call Center. If they are 'Joined' their ACD state and Line State are used to determine if/when they receive a call.</p> <p>Agents can 'Join' any number of Call Centers, using either the Web Portal or the Call Center client.</p> <p>Agents may be allowed to set their 'Join' status, or an Administrator can configure and lock their 'Join' status.</p> <p>This is generally used when an agent needs to temporarily 'Join' a queue when call volumes are higher than normal.</p>	√	√	√
Set ACD states	<p>Agents can configure the following ACD states</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sign-In</li> <li>• Available</li> <li>• Unavailable</li> <li>• Wrap-up</li> <li>• Sign-Out</li> </ul> <p>An Agent is considered 'idle' and available to receive an ACD call if they are in the 'Available' state and their line state is 'on-hook' (assuming they do not have Call Waiting enabled and have not enabled calls during 'Wrap-up' state.</p>		√	√



Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
Unavailable Codes	<p>Their ACD state applies to all Call Centers to which they are 'Joined'</p> <p>The 'Unavailable' ACD state can be extended to include codes showing the reason the Agent is Unavailable. For example: <i>'Unavailable-Lunch'</i></p> <p>Unavailable codes are completely customizable. Administrators create or enable a set of Unavailable codes for use within an Enterprise or a Call Center. Up to 1000 Unavailable Codes can be defined in an enterprise</p> <p>Note: Agents can be forced to select an unavailable code, with a default Unavailable code applied when one is not selected.</p>		√	√
Forced Unavailability Codes	<p>An Agent Default Setting policy that, when enabled, forces transition of a Call Center agent from Available/Wrap-up to Unavailable status.</p> <p>The following 4 conditions can be individually enabled to force the Agent to change ACD state to 'Unavailable':</p> <p>The agent is enabling the Do Not Disturb (DND) service</p> <p>The agent has not answered a specified number of incoming ACD calls (bounced calls)</p> <p>The agent is 'not reachable'</p> <p>Note: Unique Unavailable Codes can be created and applied to each condition when this feature is triggered. Example: <i>Unavailable-DND</i></p>		√	√
Wrap-up ACD state	<p>The agent is making or receiving a personal call (Premium Only)</p> <p>Agents use the 'Wrap-Up' ACD state for post ACD call work. They may transition to this state automatically at the completion of an ACD call, or manually via the Call Center client.</p> <p>Configurable options exist for the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allow agents to receive a new ACD call when they are in wrap-up state. Note: This is generally disabled in formal call centers.</li> <li>• Set automatic wrap-up duration time (Agent setting)</li> <li>• Set a maximum Wrap-Up duration time for agents in a Call Center (Administrator setting)</li> <li>• Set automatic transition to Wrap-up after ACD call completion (Administrator and Agent setting; Admin setting has precedence)</li> </ul>		√	√
Disposition Codes	<p>Disposition codes can be applied to call center calls during the call and at wrap-up. This allows calls to be tagged in reports to track the result of promotions, the result of calls, the purpose of calls, or other items.</p> <p>Disposition Codes are completely customizable. Administrators create or enable a set of Disposition codes for use within an Enterprise or a Call Center. Up to 1000 Disposition Codes can be defined for a Call Center</p>			√
Automatically answer calls	<p>A Queue policy configuration option that, when enabled, allows ACD calls to agents to be automatically answered and rendered over the device's speaker and microphone.</p> <p>Note: The agent's device must support the <i>Remote Control Talk Event</i> package for this feature.</p>			√
Agent Whisper Message	<p>When enabled, allows a custom message to be played to the agent when a call comes from a call center. Example: <i>'Call from Sales Queue'</i></p> <p>A separate customized message can be loaded for each Call Center, and for each configured DNIS within a Call Center.</p>			√
Distinctive Ringing	<p>When enabled, a distinctive ring pattern is played to the phone device when an ACD call is delivered or when an ACD call is 'force delivered' (Auto Answer enabled) to the agent. There are 4 different ring patterns that can be assigned.</p>	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	<p>Note: This feature is generally used in an informal call center environment and allows the agent to distinguish between direct inbound calls and ACD calls from a few different queues.</p>			
Call Escalation to Supervisor	<p>Agents can quickly escalate calls to their assigned Supervisors via a button in the Call Center client.</p> <p>The following call escalation types are supported:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>'Normal' Escalation – this is a consultative escalation in which the calling party is placed on hold, the agent connects with a Supervisor, and the parties are joined together</li> <li>Emergency Escalation – this is an escalation in which the calling party is NOT placed on hold, the agent alerts a Supervisor and they are immediately joined into the call.</li> </ul> <p>Using the Call Center client, agents can see the line state of their assigned Supervisor(s) and select a Supervisor based on their line state, or a Supervisor can be automatically selected by BroadWorks, based on the Supervisor's availability</p> <p>Any user can be assigned as a Supervisor for a call center, including Team Leads. They need not have a Call Center Supervisor client.</p>	√	√	√
Remote Office	<p>Allows any user (Agent or Supervisor) to access and use their BroadWorks service from any end point, on-net, or off-net (for example, home office, mobile phone). This service is typically used by home-based workers, as it enables them to use all of their Call Center client features while working remotely (for example, extension dialing, transfers, conference calls, Outlook integration, directories, and so on).</p> <p>Example: When a call is distributed to an agent, their home phone (running on a different carrier's network) is alerted and they see on their Call Center client that the call is from a Call Center. When they answer the call, BroadWorks continues to track their call state for availability and reporting.</p>	√	√	√
BroadWorks Anywhere	<p>Allows any user (Agent or Supervisor) to provision an alternate phone that will be alerted when calls are delivered to them. Call state is maintained on BroadWorks throughout the call.</p> <p>In most cases, this feature is applied to a mobile phone.</p> <p>Example: When a call is distributed to an agent, their mobile phone (running on a different carrier's network) is alerted and they see that the call is from a Call Center. When they answer the call, BroadWorks continues to track their call state for availability and reporting.</p>	√	√	√
Customer Originated Trace	<p>Agents can trigger a COT action on any active call or the last call they received, using either the Call Center client or a FAC</p>	√	√	√
Call Hold/Retrieval Handling	<p>Configure to prevent agents from putting a Call Center call on hold indefinitely. Includes configurable timers that alert the agent of the held call, or returns the call to the queue.</p>		√	√
Phone/Device Features*	<p>*Features are dependent on device implementation</p>			
Display Inbound call information	<p>The phone will display the following information when a call is presented</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Call Center or DNIS name and number</li> <li>Number of calls still in queue</li> <li>Wait time of current call</li> <li>Wait time of longest waiting call</li> </ul>	√	√	√
Set ACD state	<p>Set ACD state using softkeys on phone, including Unavailable Codes</p>		√	√
Assign Disposition Code	<p>Assign a Disposition code using softkeys on the phone</p>			√

Call Center Services		Omschrijving	Basic	Standard	Premium
View Queue Threshold	View current status of Call Centers. The phone will display the following queue status: [CC]:empty = no calls in queue [CC]:normal = calls in queue [CC]:exceeds threshold = number of calls or longest wait time exceeds specified threshold				√
FlexibleSeatingGuest	Enable Flexseating in a shared working environment A phone button is available to enter a username and password to enable Flexseating on the device. When enabled, all inbound calls to the user are directed to the device, and outbound calls are associated with the user.		√	√	√
Hoteling	Enable hoteling in a shared workstation environment. A phone button is available to enter a username and password to enable hoteling on the device. When enabled, all inbound calls to the user are directed to the device, and outbound calls are associated with the user.		√	√	√
Services enabled via FAC	The following services can be enabled using FACs <ul style="list-style-type: none"> <li>Silent Monitor Agent (Supervisor)</li> <li>Silent Monitor next call (Supervisor)</li> <li>Night Service activation/deactivation (Supervisor)</li> <li>Forced Forwarding activation/deactivation (Supervisor)</li> <li>Place Outbound ACD call</li> <li>Place Outbound Personal call</li> </ul>				√
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escalate call to Supervisor (Standard and Premium)</li> <li>Initiate COT (Standard and Premium)</li> </ul>			√	√
<b>Supervisor Features</b>					
All Agent features	Supervisors can also be assigned as Agents in any Call Center, and can utilize all supported agent features.			√	√
Monitor/manage agents	Supervisors can monitor the real time activity of agents, including viewing and changing agent ACD states, viewing active call information, and barging in on active calls			√	√
Silent Monitoring	Supervisors can silently monitor the following calls <ul style="list-style-type: none"> <li>Active call with agent</li> <li>Next call to agent</li> <li>Next call to Call Center</li> </ul>				√
Monitor/manage queued calls	Supervisors can monitor the real time activity of queues using the Call Center Supervisor client, including viewing individual queued calls, retrieving calls from queue, changing the position of calls in queue, and transferring calls out of the queue.			√	√
Real time Dashboard	Supervisors can monitor a real time dashboard of key performance indicators for queues and agents using the Call Center Supervisor client Threshold alerts configured on agent and queue real time status will trigger a visual alert (yellow, red) on the Supervisor dashboard and Agent dashboard, plus send email alerts.			√	√
<b>Reporting Features</b>					
Agent Reports	Call Detail Report, Call Report, Duration Report, Activity Report, Summary Report, Unavailability Report, Disposition Code Report, Sign-In/Out Report, Agent Activity Detail Report			√	√
	Enhanced Agent Call Detail Report (add Skills), and add Agent Call by Skill, Agent Duration by Skill				√
Queue Reports	Call Detail Report, Incoming Calls Report, Call Center Report, Abandoned Calls Report, Summary Report, Service Level Report, Disposition Code Report, Overflow Report			√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	Enhanced Call Center Call Detail Report, Call Center Report and Presented Calls Report (add Skills)			√
Scheduled Reports	Reports can be scheduled such that they are automatically run and delivered to specified users based on a configured schedule		√	√
Custom Reports	Custom reports can be created using existing data templates for agents or queues.		√	√
Report Filters	Filters can be applied to reports to screen out undesired data		√	√
Export Reports as XLS and PDF	Reports can be delivered in HTML, or exported in XLS or PDF format		√	√
Report Branding	Reports can be branded by the Service Provider or Company		√	√
Assignable Services	These services can be assigned to a Call Center and affect all calls that are received by the queue.			
Alternate Numbers	Enables Call Centers to have up to ten additional phone numbers and/or extensions assigned to them. 'Normal' ringing is provided for incoming calls to the primary phone number and optional distinctive ring tones can be configured for calls to the alternate phone numbers.	√	√	√
Call Forwarding Always	Enables a Call Center to redirect all incoming calls to another phone number. <i>Alternative to Forced Forwarding (Premium CCs)</i>	√	√	√
Call Forward Selective	Enables a Call Center to define criteria that causes certain incoming calls to be redirected to another destination. If an incoming call meets user-specified criteria, the call is redirected to the specified destination.  A criteria set is based on incoming calling line identity, time of day, and day of week. Multiple criteria sets can be defined. <i>Alternative to Night Service or Holiday Service (Premium CCs)</i>	√	√	√
Call Waiting	Allows an Agent to receive new inbound calls when they are on an active call.  For Call Center agents, this setting is controlled in the Call Center configuration settings. An option exists to 'Allow call waiting on agents'.  This setting is typically DISABLED in a formal call center environment.	√	√	√
Call Notify	Enables a Call Center to define criteria that cause certain incoming calls to trigger an e-mail notification. If an incoming call meets user-specified criteria, an e-mail (or short message to a cell phone) is sent to the notify address informing the recipient of the details of the incoming call attempt.  A criteria set is based on incoming calling line identity, time of day, and day of week. Multiple criteria sets can be defined.	√	√	√
Do Not Disturb	Allows Call Center to be set as 'unavailable' so that incoming calls are given a busy treatment.  Can be used for After Hours service in an informal call center.	√	√	√
Hoteling	Call Centers often work used 'shared workstations' such that agents work at the same phone/PC on rotating shifts. 'Hoteling' enables agents to associate the phone device at the work station with their BroadWorks account/profile, so calls distributed to them are routed to the device.  Agents can enable Hoteling using either the Call Center client, the web portal, the phone device (device dependent), or the Voice portal.	√	√	√
Pre-Alerting Announcement	A Pre-Alerting Announcement allows users to provide a customizable announcement to be played to the calling party before alerting the user's device. The announcement can be configured to be interruptible by the calling party via a configurable dual-tone multi-frequency (DTMF) sequence.	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
Voice Messaging	When callers escape from the queue, they can be directed to a voice mailbox assigned to the Call Center and leave a message.	√	√	√
Message Waiting Indicator	Message waiting notification for a new message left in a Call Center voice mailbox is sent to the Call Center Supervisor client.	√	√	√