



**CBG Connect  
B.V.**

Tel: +31228 56 60 70  
Fax: +31228 56 60 79

[Verkoop@cbgconnect.nl](mailto:Verkoop@cbgconnect.nl)

# Dienstbeschrijving Voice over IP Telefonie

Versie 3.0  
Maand: juni 2015

## Inhoudsopgave

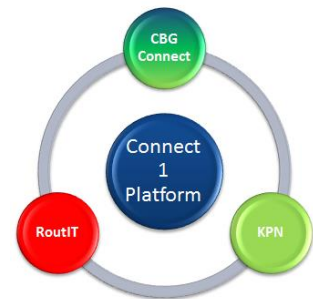
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Over Voice over IP Telefonie van CBG Connect</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Voordelen van Voice over IP Telefonie</b>	<b>5</b>
3.1	Connect 1 Cinema	6
<b>4</b>	<b>Basisverbinding</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Router en Managed Router Dienst</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Voice over IP Telefonie structuur</b>	<b>7</b>
6.1	Organisatieprofielen	7
6.2	Gebruikersprofielen	7
6.3	Trunk user	7
6.4	Gebruikersopties	8
6.5	Groepsopties	9
<b>7</b>	<b>Functionaliteiten</b>	<b>10</b>
7.1	User services	10
7.2	Toelichting User Services	12
7.3	Group Services	15
7.4	Toelichting Groep services	16
<b>8</b>	<b>Call Center</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Is Voice over IP Telefonie veilig?</b>	<b>29</b>
9.1	Sterke groei van VoIP	29
9.2	Type bedreigingen	29
9.3	Voice over IP Telefonie Service beveiligd	30
9.4	Waarschuwen, blokkeren en belbeperkingen	30
<b>10</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>32</b>
<b>11</b>	<b>Randvoorwaarden en Conditie</b>	<b>33</b>
<b>12</b>	<b>Connect 1 VOIP is maatwerk</b>	<b>33</b>
<b>13</b>	<b>Bestelling en levering</b>	<b>34</b>
<b>14</b>	<b>Tarieven en wijzigingen</b>	<b>36</b>
<b>15</b>	<b>Algemene voorwaarden Voice over IP</b>	<b>37</b>
<b>16</b>	<b>Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving</b>	<b>38</b>

## 1 Inleiding

De dienstbeschrijving Voice over IP is van toepassing als u via CBG Connect een Voice over dienst afneemt. Deze dienst is een onderdeel van het Connect 1 Platform. Het Connect 1 Platform is een totaal communicatie oplossing voor de zakelijke markt. Deze totaal oplossing die CBG Connect in samenwerking met Service provider RoutIT in de markt zet, is een eigentijdse ICT en telecomoplossing die aan de hoogste kwalitatieve normen voldoet. Deze dienst is modulair opgebouwd, waardoor ook de dienstbeschrijvingen die voor het Connect 1 Platform van toepassing zijn per module beschikbaar zijn.

Wellicht heeft u nog nooit van de naam RoutIT gehoord daarom informeren wij u kort over de connectie tussen KPN Excellence Business Partner CBG Connect, RoutIT en KPN.

In 2012 heeft KPN een minderheidsbelang in RoutIT genomen. Beide partijen zijn de samenwerking aangegaan om uitbreiding te verkrijgen op het gebied van professionele ICT en Telecom oplossingen. KPN Excellence Business Partner CBG Connect kan door deze samenwerking een compleet aanbod bieden aan alle zakelijke klanten. RoutIT biedt het gemak van 'alles onder één dak' door alles te leveren rondom vaste en mobiele telecommunicatie. RoutIT levert haar diensten uitsluitend indirect via haar eigen partners of KPN partners zoals KPN Excellence Business Partner CBG Connect B.V.

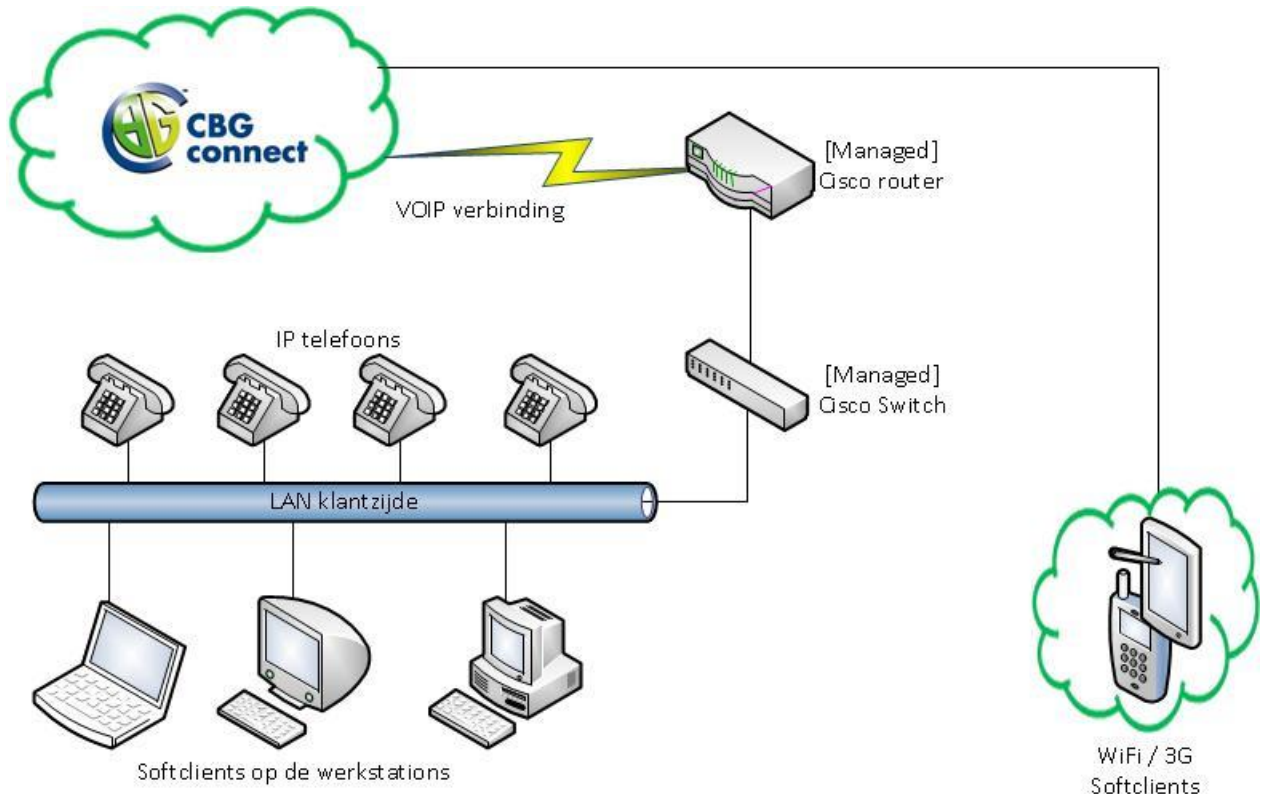


Deze dienstbeschrijving is gelijkwaardig aan de dienstbeschrijving zoals die door RoutIT wordt afgegeven. Informatie die niet van toepassing is voor een eindgebruiker en alleen benodigd is voor RoutIT partner CBG Connect, zijn ter voorkoming van verwarring verwijderd.

## 2 Over Voice over IP Telefonie van CBG Connect

Voice over IP Telefonie van CBG Connect is een uit een netwerk geleverde telefonieoplossing. De telefooncentrale waarop u gaat bellen bevindt zich niet meer fysiek bij u op locatie, maar staat centraal volledig redundant opgesteld in twee beveiligde datacenters. Hierdoor kan een bijzonder hoge beschikbaarheid van de telefonieoplossing worden gegarandeerd. Middels licenties kunt u kiezen welke functionaliteiten u wilt gebruiken. Als u op een later moment gebruik wilt maken van meer functionaliteiten kunt u volstaan met de aanschaf van een licentie en hoeft er niet te worden geïnvesteerd in dure hardware.

Op uw locatie worden nieuwe IP telefoons aangelegd, welke via een netwerkverbinding worden verbonden met de Voice over IP Telefonie oplossing.



Door de nieuwe technologie van communicatie over IP ontstaan er ook nieuwe mogelijkheden. Denk hierbij aan bellen via uw pc. U kunt direct bellen met uw Outlook contactpersonen, telefoonnummers in e-mails of op internetpagina's met behulp van de HIP Toolbar. Ook de telefonische bereikbaarheid is flexibeler te regelen: u kunt gesprekken naar wens op een vaste telefoon of op een mobiele (thuis) telefoon laten uitkomen.

### 3 Voordelen van Voice over IP Telefonie

#### **Geen investering in telefooncentrale nodig**

U hoeft niet te investeren in een nieuwe telefooncentrale als u overstapt naar Voice over IP Telefonie. De meeste telefooncentralefunctionaliteiten worden door serviceprovider RoutIT geleverd vanuit het netwerk. Per gebruiker kiest u de benodigde functionaliteiten. U neemt dus alleen de functionaliteit af die u nodig heeft en hoeft niet vooraf te investeren in een systeem of applicatie.

#### **Flexibiliteit: Betalen voor gebruik**

Voice over IP Telefonie is zeer flexibel en heel eenvoudig af te stemmen op de capaciteit van uw onderneming. Zo kunt u per medewerker de benodigde functionaliteiten kiezen voor zijn of haar baan. Op deze manier betaalt u alleen voor wat u gebruikt. Ook kan Voice over IP Telefonie mee groeien of krimpen met uw bedrijf. U kunt eenvoudig een werknemer toevoegen of verwijderen.

#### **Ontzorgen: één aanspreekpunt**

Met Voice over IP Telefonie heeft u voor telefonie één aanspreekpunt voor zowel verkoop, advies en service. Het beheer van uw telefonie-oplossing en het uitvoeren van mutaties kan volledig door CBG Connect verzorgd worden. Daarnaast bent u verzekerd van de nieuwste functionaliteiten, doordat het platform met nieuwe releases up to date wordt gehouden.

#### **Flexibiliteit: Efficiënt werken**

Het Voice over IP Telefonie platform heeft verschillende functionaliteiten die het mogelijk maken om efficiënter te werk te gaan. Hieronder de functionaliteiten met een korte omschrijving:

- **HIPIN CRM Desktop Integratie**  
De HIPIN CRM Desktop Integratie is een tool die het mogelijk maakt via uw pc te bellen en eenvoudig uw persoonlijke telefooninstellingen te wijzigen. Uw lijst met contactpersonen in Outlook wordt ondersteund. Tevens is het mogelijk om een aantal door RoutIT ondersteunde CRM software pakketten te integreren.
- **Kantoor op afstand**  
Met deze functionaliteit kunnen u en uw medewerkers thuis of mobiel bellen en gebeld worden via het telefoonnummer van de zaak. Zo zijn uw medewerkers beter bereikbaar onder uw zakelijke nummer. Daarnaast worden belkosten direct gefactureerd aan het kantoor en hoeven medewerkers achteraf geen belkosten meer te declareren.
- **HIPPER**  
De HIPPER is een app voor uw smartphone of tablet waarmee de telefooncentralefunctionaliteiten beschikbaar worden op dit apparaat. Zo kunt u ten allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen aanpassen. Integratie van vaste en mobiele telefonie is hierdoor binnen handbereik.
- **Gelijktijdig rinkelen**  
Uw klanten en collega's waarderen het wanneer u goed bereikbaar bent. Met Gelijktijdig rinkelen kunt u instellen dat een telefonische oproep op uw vaste nummer tegelijk binnenkomt op meerdere andere (vaste of mobiele) toestellen.
- **Video**  
Beeld wordt een steeds belangrijker onderdeel in onze communicatie. Met Voice over IP Telefonie beschikt u over de mogelijkheid om binnen uw bedrijf op een eenvoudige wijze te 'beeldbellen'.

### 3.1 Connect 1 Cinema

Service Provider RoutIT heeft ter informatie een aantal demonstratie filmpjes gemaakt, zodat u als gebruiker een goed beeld kunt vormen over de werking van de diverse diensten. Kijk voor de demonstratiefilmpjes van enkele interessante gebruikersopties op [Connect 1 Cinema](#) (indien u deze dienstbeschrijving digitaal leest kunt u middels ctrl en klik op de link direct naar de genoemde website gaan)

Leest u deze dienstbeschrijving niet digitaal dan kunt u de demonstratie filmpjes vinden op [www.cbconnect.nl](http://www.cbconnect.nl) Kies het onderdeel support en ga verder met de optie Connect 1 Cinema.

## 4 Basisverbinding

Voice over IP via het Connect 1 Platform kan geleverd via (x)DSL of glasvezelverbindingen. Aan de hand van de gewenste internetsnelheid en het aantal gelijktijdig te voeren telefonie-gesprekken wordt er een passende verbinding aangeboden. De bandbreedte van de verbinding bepaalt het aantal gelijktijdige gesprekken dat mogelijk is. Per gesprek is er een bandbreedte van 115 kbit/s nodig. Voor videogesprekken is 512 kbit/s nodig.

## 5 Router en Managed Router Dienst

Voor het verkrijgen van toegang tot de glasvezelaansluiting of de ADSL/SDSL verbinding heeft u een router nodig. Indien u nog geen Cisco router in uw organisatie gebruikt, raden wij u aan om de Cisco router via CBG Connect aan te schaffen.

Uit testen van RoutIT, Broadsoft, en de gebruikservaring van CBG Connect is gebleken dat een Cisco router ten opzichte van andere routermerken de meest optimale werking van het Voice over IP Telefonie Platform garandeert. CBG Connect zal de router van een specifieke configuratie voorzien zodat u zonder problemen aansluiting krijgt op het internet.

Meer informatie over de routers en de Managed Router Dienst vindt u in de offerte informatie van het Connect 1 platform en de daarbij horende dienstbeschrijving. Indien uw organisatie al gebruik maakt van Cisco router apparatuur, zal de technische dienst van CBG Connect controleren of deze geschikt is voor het Voice over IP Telefonie Platform. Als de apparatuur overeenstemt met de eisen, zal de technische dienst van CBG Connect de specifieke configuratie tegen Cisco uurtarief en op basis van nacalculatie installeren.

Meer informatie over de Managed Router Dienst vindt u via de volgende link:

[Voorwaarden Connect 1 Platform](#)



## 6 Voice over IP Telefonie structuur

CBG Connect levert telefonie functionaliteit in de werkomgeving en op de werkplek op basis van diensten. CBG Connect en service provider RoutIT onderscheiden diensten in de vorm van organisatieprofielen, gebruikersprofielen, gebruikersopties en groepsopties.

### 6.1 Organisatieprofielen

Bij Voice over IP Telefonie heeft u de keus uit 2 type 'telefooncentrales': de licentie **Group** en de licentie **Group Enterprise**. De licentie Group is geschikt als u één of meerdere locaties heeft en één factuur wilt (geen specificatie per locatie). Alle locaties zenden hetzelfde nummer mee naar buiten. Met de licentie Group Enterprise heeft u de mogelijkheid dat elke locatie het eigen telefoonnummer meezendt en een eigen factuur heeft.

### 6.2 Gebruikersprofielen

Bij Voice over IP Telefonie heeft u de keus uit 3 type gebruikersprofielen, zodat u voor elke medewerker de faciliteiten kunt kiezen die nodig zijn. De gebruikerslicenties zijn:

- **Base user** – basis belfunctionaliteit, inclusief wachtstand, doorverbinden, driegesprek, hunt group en doorschakelmogelijkheden
- **Business User** – standaard belfunctionaliteit voor de zakelijke gebruiker, inclusief niet storen, verkort kiezen, automatisch terugbellen, gesprek parkeren, gesprek overnemen, en de Base User functies
- **Premium User** – belfunctionaliteit voor de veeleisende gebruiker, inclusief busy lamp field, extra nummers, meerdere toestellen/softphones, en de Business User functies.

### 6.3 Trunk user

Een oplossing met een Trunk user is van toepassing als een organisatie wel gebruik wil maken van bellen via het internet maar ook de eigen bestaande telefooncentrale wil blijven gebruiken. Een user binnen een Trunk omgeving is geen user zoals genoemd is bij 6.2 maar een telefoonnummer en is ook zo bekend op het platform. Wanneer een trunk oplossing wordt geregistreerd zal dit ook het enige nummer zijn dat de eindgebruiker kan gebruiken voor nummer weergave bij uitgaande gesprekken.

Wanneer de eindgebruiker ook andere nummers mee uit wil kunnen sturen is er een IP-VPN nodig. Binnen deze IP-VPN kan op verzoek van CBG Connect de SIP Connect ingeschakeld worden door RoutIT.

## 6.4 Gebruikersopties

Elke medewerker heeft andere behoeften en wensen met betrekking tot de telefoniefaciliteiten. De gebruikers-licenties kunt u flexibel uitbreiden met onderstaande opties per gebruiker, waardoor u uw eigen maatwerk-telefonie oplossing kunt bouwen. Hieronder een kleine greep uit de mogelijke opties die beschikbaar zijn:

- **Mobility:** De mobiliteitsfuncties Simoultaneous Ring, Remote Office en Anywhere geven u de vrijheid overal (kantoor, thuis, mobiel) bereikbaar te zijn op één enkel zakelijk nummer en wanneer u dat wenst. Meer informatie over Mobility kunt u vinden in de dienstbeschrijving Mobility.
- **HIP Toolbar:** De HIP Toolbar maakt het mogelijk alle functies van de telefooncentrale, onafhankelijk van het toestel, op elke pc (kantoor, thuis), op een intuïtieve manier te bedienen.
- **HIPPER:** Met de HIPPER app bedient dezelfde functies van de telefooncentrale via uw smartphone, zodat te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunnen worden aangepast. Meer informatie over de HIPPER app kunt u vinden in de dienstbeschrijving HIPPER.
- **HIPIN CRM Desktop Integratie:** De HIPIN CRM Desktop Integratie is een tool die het mogelijk maakt via uw pc te bellen en eenvoudig uw persoonlijke telefooninstellingen te wijzigen. Uw lijst met contactpersonen in Outlook wordt ondersteund. Tevens is het mogelijk om een aantal door RoutIT ondersteunde CRM software pakketten te integreren.
- **Call Recording:** HIP Call Recording oplossing biedt een gespreksopname service. Gesprekken van individuele users kunnen binnen de hosted telefonie omgeving worden opgenomen.
- **Voicemail:** Voicemail en videomail voor User, hunt Groep, Call Center of Auto Attendant. Ook te gebruiken als bandje na bijvoorbeeld sluitingstijd.
- **Fax:** Fax naar e-mail service. Een inkomend faxbericht wordt doorgestuurd naar een in te stellen e-mailadres. Het is ook mogelijk om een notificatie/kopie te sturen naar een tweede e-mailadres. Per inkomend faxnummer neemt u één User Fax Service af te nemen.
- **I AM :** I AM is een platform voor Totaal Communicatie. Met I AM heeft u één tool in handen om op diverse manieren te communiceren op de manier die u het beste uitkomt: bellen, chat, video. Of zelfs met meerdere personen tegelijk via groep chat en groepsgeprek. Op elk moment is de beschikbaarheid van collega's inzichtelijk. I AM is ook eenvoudig samenwerken door het delen van de desktop, delen van bestanden, integratie met Outlook contacten en agenda, en telefoon instellingen zoals "niet storen" en doorschakelen. I AM is volledig geïntegreerd met de telefooncentrale en het telefonie netwerk. Dat betekent dat de I AM oplossing gecombineerd kan worden met telefoontoestellen, maar ook kunnen de I AM software applicaties gebruikt worden om mee te bellen. Er is I AM software beschikbaar voor PC (Windows en Mac), smartphone (iPhone en Android) en tablet (iPad). Meer informatie over I AM kunt u vinden in de dienstbeschrijving I AM.
- **FlexSeating:** 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.



- **Receptionist** – Browser gebaseerde software voor de receptionist voor het managen van inkomende gesprekken. De functionaliteit is in 3 varianten leverbaar:
  - **Receptionist Office** – hiermee heeft u de basis receptie voor kleine kantooromgeving; u heeft de mogelijkheid tot monitoren van 8 lijnen. (geen wachtrij functionaliteit)
  - **Receptionist SMB** – hiermee heeft u de standaard gespreksmanagement voor kleine/middelgrote organisaties; u heeft de mogelijkheid tot het monitoren van 30 lijnen. (geen wachtrij functionaliteit)
  - **Receptionist Enterprise** – hiermee heeft u de uitgebreide functies voor gespreksmanagement in elke omgeving met veel medewerkers, meerdere afdelingen en locaties, inclusief wachtrij functionaliteit en monitoren van onbeperkt aantal lijnen.
  
- **Callcenter** – Van eenvoudige wachtrij tot een groot multisite callcenter met vele wachtrijen, complexe gespreksrouteringen, supervisor monitoring en rapportages, inclusief agent en supervisor applicaties via browser. De functionaliteit is beschikbaar in 3 varianten:
  - **Callcenter Basic** – hiermee kunt een wachtrij creëren voor de receptie of een klein kantoor met mogelijkheid voor mobiele agenten.
  - **Callcenter Standard** – geschikt voor een klein/middelgroot bedrijf met helpdesk, eventueel over meerdere afdelingen. U heeft de mogelijkheid voor mobiele agenten en thuiswerkers.
  - **Callcenter Premium** – geschikt voor een middelgroot/groot bedrijf met meer dan 50 agenten, eventueel verdeeld over meerdere afdelingen en meerdere locaties. U heeft de mogelijkheid voor mobiele agenten en thuiswerkers en uitgebreide rapportage opties.

## 6.5 Groepsopties

De volgende groep opties zijn mogelijk:

- **Keuzemenu** – deze Automated Attended (Voice Response) (kies 1 voor ..., kies 2 voor ...) kan naar eigen wens worden ingezet: altijd, bij niet beantwoorden of bij bezet. Na beantwoorden kan de klant zich via een keuzemenu laten doorschakelen naar een toestel, een afdeling of een voicemail voor het achterlaten van een bericht.
- **Music-on Hold** – muziek in wachtstand
- **Group call forwarding**
  - **Call Forwarding Always** – Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.
  - **Call Forwarding Selective** – Stelt een gebruiker in staat om criteria op te geven in de webportal waaronder gesprekken worden omgeleid of niet.
  - **Call Forwarding Busy** – Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.
  - **Group Alternate Numbers** –
  - **Group 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 beantwoord.

## 7 Functionaliteiten

Bij Voice over IP Telefonie krijgt u als het ware een telefooncentrale 'uit de muur'. Door middel van het kiezen van licenties bepaalt u de functionaliteiten van uw telefonie oplossing. In het onderstaande schema kunt u nazien welke functionaliteiten beschikbaar zijn bij de verschillende licenties. Een uitgebreide Nederlandse uitleg van de in het Engels weergegeven services vindt u in hoofdstuk 7.2.

### 7.1 User services

User Services	trunk_v3	base_v19	business_v19	premium_v19
Alternate Numbers				√
Anonymous Call Rejection			√	√
Authentication	√	√	√	√
Automatic Callback			√	√
Automatic Hold Retrieve				√
Bargein Exempt		√	√	√
Basic Call Logs	√	√	√	√
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	√	√	√	√
Call Notify				√
Call Return		√	√	√
Call Transfer		√	√	√
Call Waiting	√	√	√	√
Charge Number	√	√	√	√
Client Call Control	√	√	√	√
Connected Line Identification Presentation	√	√	√	√
Connected Line Identification Restriction	√	√	√	√

User Services	trunk_v3	base_v19	business_v19	premium_v19
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				√
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				√

## 7.2 Toelichting User Services

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 toestellen die daar geschikt voor zijn een statusindicator te geven of toestellen 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 kantooortijden. 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 hotdesking genoemd). Het toestel waarop ingelogd wordt, is de host en de gebruikers die inloggen op het toestel zijn de guests.
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.
Mobility	Mogelijkheid om een mobiel toestel te koppelen aan de telefooncentrale. Je bent dan mobiel bereikbaar op een vast nummer en tevens kun je bellen via je vaste nummer middels een 'call through', ofwel de mobiele telefoon belt naar de telefooncentrale en deze zet vervolgens het gesprek op naar de gekozen bestemming.
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.

### 7.3 Group Services

Bij VoIP kunnen er ook groep licenties afgenomen worden. Hieronder kunt u nalezen welke groep licenties er zijn. In hoofdstuk 7.4 vindt u een uitgebreide Nederlandse uitleg van de licenties.

Group Services	trunk_v3	base_v19	business_v19	premium_v19
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	✓	✓	✓	✓

## 7.4 Toelichting Groep services

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	<p>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:</p> <p>Circulair – het gesprek wordt aangeboden aan de eerst beschikbare gebruiker, beginnend waar het laatste gesprek is gestopt.</p> <p>Vaste volgorde – het gesprek wordt aangeboden aan de eerst beschikbare gebruiker uit de lijst</p> <p>Simultaan – alle leden uit de groep worden tegelijkertijd aangeroepen.</p> <p>Uniform: het gesprek wordt aangeboden aan degene die het langst geen gesprek heeft ontvangen vanuit de huntgroep.</p>
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.

## 8 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
<b>Caller Greetings</b>				
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.	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	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.	✓	✓	✓
<b>Operational Features - General</b>				
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.	✓	✓	✓

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	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.			
<b>Announcements and Greetings</b>				
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	<p>Each announcement and greeting associated with the Call Center can be configured to use up to 4 chained messages/files.</p> <p>This is typically used in two scenarios:</p> <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>	√	√	√
<b>Routing Policies</b>				
'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</li> </ul>	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	<p>incoming calls they should receive. When selected, a <i>Weighted Call Distribution</i> option is enabled on the main Call Center Profile screen.</p>			
<p>Priority-based Routing</p>	<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>	√	√	√
<p>Skill-based Prioritization</p>	<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>			√
<p>Queued Call Prioritization</p>	<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> <p>Calls entering a queue can either start with 00:00 wait time</p>	√	√	√



Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	(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> </ul>		√	√
	<ul style="list-style-type: none"> <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	Night Service provides a policy to perform different routing			√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	<p>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 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>			√
<b>Call Center Types</b>				
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.	√	√	√
<b>Agent Features</b>				
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 <b>immediately</b> after they end the previous call.</p> <p>Note: This is not designed to support 'post call work' (see</p>	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	Wrap-up timer)			
'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> <p>Their ACD state applies to all Call Centers to which they are 'Joined'</p>		√	√
Unavailable Codes	<p>The 'Unavailable' ACD state can be extended to include codes showing the reason the Agent is Unavailable. For example: 'Unavailable-Lunch'</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>The agent is enabling the Do Not Disturb (DND) service</li> <li>The agent has not answered a specified number of incoming ACD calls (bounced calls)</li> <li>The agent is 'not reachable'</li> </ul>		√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	<p>Note: Unique Unavailable Codes can be created and applied to each condition when this feature is triggered. Example: <i>Unavailable-DND</i></p> <p>The agent is making or receiving a personal call (Premium Only)</p>			√
Wrap-up ACD state	<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> <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 Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
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>		√	√
<b>Phone/Device Features*</b>	<b>*Features are dependent on device implementation</b>			

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
Display Inbound call information	The phone will display the following information when a call is presented <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	Set ACD state using softkeys on phone, including Unavailable Codes		√	√
Assign Disposition Code	Assign a Disposition code using softkeys on the phone			√
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> </ul>			√



Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	<ul style="list-style-type: none"> <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		√	√
	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		√	√
<b>Assignable Services</b>	<b>These services can be assigned to a Call Center and affect all calls that are received by the queue.</b>			
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.	√	√	√

Call Center Services	Omschrijving	Basic	Standard	Premium
	Alternative to <i>Forced Forwarding (Premium CCs)</i>			
Call Forward Selective	<p>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.</p> <p>A criteria set is based on incoming calling line identity, time of day, and day of week. Multiple criteria sets can be defined.</p> <p>Alternative to <i>Night Service or Holiday Service (Premium CCs)</i></p>	√	√	√
Call Waiting	<p>Allows an Agent to receive new inbound calls when they are on an active call.</p> <p>For Call Center agents, this setting is controlled in the Call Center configuration settings. An option exists to 'Allow call waiting on agents'.</p> <p>This setting is typically DISABLED in a formal call center environment.</p>	√	√	√
Call Notify	<p>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.</p> <p>A criteria set is based on incoming calling line identity, time of day, and day of week. Multiple criteria sets can be defined.</p>	√	√	√
Do Not Disturb	<p>Allows Call Center to be set as 'unavailable' so that incoming calls are given a busy treatment.</p> <p>Can be used for After Hours service in an informal call center.</p>	√	√	√
Hoteling	<p>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.</p> <p>Agents can enable Hoteling using either the Call Center client, the web portal, the phone device (device dependent), or the Voice portal.</p>	√	√	√
Pre-Alerting Announcement	<p>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.</p>	√	√	√
Voice Messaging	<p>When callers escape from the queue, they can be directed to a voice mailbox assigned to the Call Center and leave a message.</p>	√	√	√
Message Waiting Indicator	<p>Message waiting notification for a new message left in a Call Center voice mailbox is sent to the Call Center Supervisor client.</p>	√	√	√

## 9 Is Voice over IP Telefonie veilig?

### 9.1 Sterke groei van VoIP

De sterke groei die VoIP (Voice over IP) momenteel doormaakt, vormt tegelijkertijd de grootste bedreiging. De verwachting is dat binnen twee jaar 75 procent van de zakelijke telefoongesprekken via VoIP zal verlopen. Wereldwijd zal het aantal VoIP-gebruikers aan het einde van dit jaar richting 100 miljoen gaan. Mede dankzij deze groei is VoIP een aantrekkelijk doelwit voor hackers en netwerkaanvallen.

### 9.2 Type bedreigingen

De volgende bedreigingen voor zakelijke VoIP-gebruikers zijn al gesignaleerd:

- **Denial of Service (DoS)-aanvallen op VoIP-systemen zullen toenemen**  
VoIP-systemen zullen steeds vaker het doelwit zijn van DoS-aanvallen. De methodes zijn vergelijkbaar met aanvallen op datanetwerken, namelijk in zeer grote aantallen een beroep doen op de dienst zodat het systeem eronder bezwijkt. Het uiteindelijke doelwit van de aanval is het in handen krijgen van SIP (Session Initiated Protocol)-extensies, om zodoende de VoIP-server plat te leggen.
- **Spam over Internet Telephony (SPIT)**  
Spam over internettelefonie kan, net zoals bij gangbare spam, ook per botnet worden gegenereerd en verstuurd. Daardoor worden miljoenen VoIP-gebruikers die geen goed filter hebben, bedolven onder deze SPIT-berichten. Net zoals bij junkmail vertragen deze SPIT-berichten de systeemprestaties, verstoppen ze voicemailboxen en belemmeren ze zodoende de productiviteit van gebruikers.
- **Voice-service theft**  
Diefstal van voice-service kan plaatsvinden wanneer een niet-geautoriseerde gebruiker zichzelf toegang geeft tot het VoIP-netwerk. Doorgaans door het gebruik van een geldige gebruikersnaam en wachtwoord. Bij deze vorm van diefstal zal de gebruiker met name dure internationale telefoongesprekken voeren.
- **Kaping van registratiegegevens**  
Ook kan het gebeuren dat een hacker een SIP-registratie ongeldig maakt. Hij vervangt deze registratie door zijn eigen IP-adres, waardoor hij in staat is inkomende gesprekken te onderscheppen, om te leiden, opnieuw af te spelen of lopende gesprekken in te breken.
- **Luistervinken**  
Zoals datapakketten kunnen worden onderschept bij man-in-the-middle attacks, kan dit ook plaatsvinden bij voice-pakketjes. Via spoofing wordt al het inkomende en uitgaande verkeer via het netwerk van de hacker geleid. Deze is daardoor in staat de voice-pakketten opnieuw in elkaar te zetten en letterlijk live mee te luisteren. Daarbij krijgt de hacker gelijktijdig de beschikking over gevoelige data, zoals gebruikersnaam, wachtwoord en VoIP-systeem informatie.

- **Directory harvesting**  
Bij VoIP directory harvesting gebruikt een aanvaller duizenden bestaande VoIP-adressen voor aanvallen op het netwerk. De adressen die niet 'bouncen' kan de hacker identificeren als geldige adressen. Vervolgens kan hij deze adressen zelf of via een botnet gebruiken voor het verzenden van SPIT-berichten of vishing (voice phishing).
- **Vishing**  
Bij vishing (voice phishing) worden traditionele phishing-vormen nagebootst. Namelijk pogingen om gebruikers ertoe te brengen persoonlijke en bedrijfsgevoelige informatie openbaar te maken, zoals gebruikersnamen, wachtwoorden of accountgegevens. Vervolgens wordt deze informatie misbruikt om geld op te nemen of over te boeken vanaf creditcard of bankrekeningen.

### 9.3 Voice over IP Telefonie Service beveiligd

Tegen al deze mogelijke bedreigingen is de Voice over IP Telefonie service standaard beveiligd! Door gebruik te maken van IP-VPN's worden hackers buiten de deur gehouden. Natuurlijk blijft er een risico bestaan als de oplossing wordt geconfigureerd voor mobiele gebruikers zonder vast IP adres die slordig omgaan met hun account gegevens. Wij kunnen, om fraude op deze manier te voorkomen, wel limieten instellen zodat in geval van misbruik de schade (belkosten) beperkt blijven.

Voor meer informatie met betrekking tot beveiligingsmaatregelen van de VOIP omgeving verwijzen wij naar de dienstbeschrijving Beveiligingsmaatregelen Connect 1 Platform. De dienstbeschrijving kunt u terugvinden op onze [website](#). (ctrl+klik op voorgenoemde link en u komt direct op onze website. Leest u deze dienstbeschrijving niet digitaal ga dan naar [www.cbconnect.nl](http://www.cbconnect.nl) en kies daarna voorwaarden/cbconnect/Connect 1 platform.

#### **Disclaimer**

CBG Connect aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade door misbruik die ontstaat doordat onbevoegden toegang hebben tot het Voice over IP Telefonie platform via gegevens of systemen van gebruikers van het Voice over IP Telefonie platform.

### 9.4 Waarschuwen, blokkeren en belbeperkingen

De hoogte van de gesprekskosten kan per factuurperiode bewaakt worden. Onverwacht hoge rekeningen kunnen tijdig worden gesignaleerd door limieten in te stellen. Er kan een waarschuwing worden verstuurd naar het email adres van uw contactpersoon, dat u aan CBG Connect heeft opgegeven. Ook is het mogelijk om uw klantaccount automatisch te laten blokkeren voor uitgaand belverkeer als blijkt dat de gesprekskosten de limiet gaan overschrijden. Er kan een limiet in gesteld worden op basis van een bedrag of een percentage ten opzichte van de laatste factuur.

## Waarschuwen

Als de limiet voor waarschuwen wordt overschreden, ontvangt u van CBG Connect een email bericht waarin u op de hoogte gesteld wordt dat de belkosten limiet overschreden wordt. Samen met u treden wij in overleg welke actie genomen dient te worden. De in te geven limiet van "Waarschuwen" mag geen hogere waarde hebben dan die van "Blokken".

## Blokken

Als de limiet voor blokken wordt overschreden, wordt uw account geblokkeerd<sup>1</sup> voor de meeste gesprekken. Alleen lokale gesprekken en alarmnummers worden nog geaccepteerd. Tevens wordt er een email bericht gestuurd naar de contactpersoon van uw organisatie waarin in u op de hoogte gesteld wordt van de blokkering. Deze blokkering kan alleen via de Broadsoft portal worden opgeheven.

## Belbeperking voor risicovolle bestemmingen

Misbruik van de centrale van u als klant vindt meestal plaats door gesprekken op te zetten naar dure internationale of satelliet bestemmingen. Service provider RoutIT heeft een lijst opgesteld van bestemmingen die een hoog risico vormen voor misbruik. Gesprekken naar deze bestemmingen worden standaard geblokkeerd. Omdat deze bestemmingen weinig worden gebeld, heeft deze maatregel voor de meeste gebruikers geen consequenties. Voor klanten die wel naar deze bestemmingen wensen te bellen, is het mogelijk om een pincode instellen, die u kunt gebruiken bij het bellen naar deze bestemmingen. Door deze pincode zijn de risicobestemmingen wel te bereiken, en tegelijkertijd biedt dit een afdoende bescherming tegen misbruik.

### **NCoS IntRiskNotAllowed (standaard)**

Om deze maatregel te implementeren wordt de functie Network Class of Service (NCoS) gebruikt binnen het VOIP (Broadworks) platform. Elke User krijgt standaard het NCoS profiel 'IntRiskNotAllowed' toegewezen, zodra deze wordt aangemaakt. Dit profiel zorgt ervoor dat een gebruiker niet kan bellen naar een bestemming met een verhoogd risico op misbruik. In plaats daarvan wordt de volgende melding gegeven: "U bent niet geautoriseerd om deze oproep te maken. Neem contact op met uw beheerder."

### **NCoS IntRiskAllowedWithAuthCode (optioneel)**

Voor klanten die wel wensen te bellen naar de hoog risico bestemmingen is het mogelijk om het alternatieve NCoS profiel 'IntRiskAllowedWithAuthCode' beschikbaar te maken voor de Groep. U dient dit bij CBG Connect aan te geven zodat zij deze optie aankunnen vragen bij Service Provider RoutIT. Zodra het profiel is toegekend, is 'IntRiskAllowedWithAuthCode' te selecteren op de User Profile pagina. Met dit profiel is het mogelijk naar deze bestemmingen te bellen na het invoeren van een pincode. Nadat het nummer ingetoetst is hoort men de melding: "Voor het bellen naar deze bestemming is een pincode vereist. Toets uw pincode in en sluit af met een hekje.". Hierna kan de pincode worden ingevoerd.

---

<sup>1</sup> Dit geldt niet voor Enterprise Accounts. Om te voorkomen dat alle groepen onder dit account niet meer kunnen bellen wordt een Enterprise Account niet geblokkeerd. In geval van een Enterprise account wordt er wel een bericht verstuurd. Vervolgens wordt uitgezocht welke groep de limietoverschrijving heeft veroorzaakt. Indien gewenst kan vervolgens actie ondernomen worden.

## 10 Service Level Agreement

Voor het overgrote deel van de VOIP licenties is een Service Level N (next business day) van toepassing. (klein aantal heeft Service Level B (best effort)) Dit betekent dat problemen en storingen opgelost worden volgens de door RoutIT opgegeven normen. Meer informatie over de verschillende Service levels vindt u in het document "Service Level Agreement RoutIT Connect 1 Platform VOIP. [Directe link naar de website](#)

Voor al uw vragen, wijzigingen en storingen kunt u terecht bij de afdeling techniek van CBG Connect via telefoonnummer 0228 56 60 70. Indien u algemene vragen of opmerkingen heeft over het Voice over IP Telefonie Platform kunt u telefonisch contact opnemen met de afdeling Inkoop via telefoonnummer 0228 56 60 70. CBG Connect is op werkdagen van maandag tot en met vrijdag geopend van 8:30 uur tot 17:00 uur.

Uit veiligheidsoverweging kunnen alleen de bij CBG Connect bekend gemaakte en geautoriseerde personen gebruikmaken van de services optie. Het aantal geautoriseerde personen is gemaximeerd op 2 personen.

De verwerkingstijd van een wijziging bedraagt:

- Standaard softwarematige wijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag.
- Standaard softwarematige wijziging met extra licenties zonder hardware: 2 werkdagen.
- Standaard softwarematige wijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen.
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen.

Indien er voor een mutatie een monteur op locatie moet komen, wordt hiervoor met u een aparte afspraak gemaakt.

Storingen kunnen gemeld worden volgens het SLA level N (met uitzondering van nationale feestdagen). Voor storingen gelden de volgende bepalingen:

- De aanduiding van storingen zal minimaal bestaan uit de probleem omschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentienummer worden verlangd.
- CBG Connect herstelt de dienst conform het overeengekomen SLA level.
- Onder Responstijd wordt verstaan: De tijd tussen het moment van initieel vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij CBG Connect en het moment waarop CBG Connect aanvangt met de dienstverlening. Responstijd wordt gerekend in uren die vallen binnen het overeengekomen Service Window.
- Onder Hersteltijd wordt verstaan: De tijd tussen het moment van initieel vastleggen van een storingsmelding bij CBG Connect en het moment waarop CBG Connect de storingsopheffing gereed heeft gemeld.

De hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. CBG Connect en RoutIT zullen in dit geval zich maximaal inspannen om zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk herstel van de dienst te leveren. Onder een calamiteit vallen ook de storingen in de local loop (dataverbinding tussen wijkcentrale en IS/RA punt op locatie) van het netwerk.



Toestellen vallen niet onder deze serviceregeling. Bij een defect toestel kan CBG Connect een nieuw toestel leveren op basis van postordering. Dit betekent dat het toestel bij u wordt afgeleverd. Hierbij wordt gestreefd naar een levertijd van 5 werkdagen. De kosten voor het toestel worden via een eenmalige factuur in rekening gebracht. Indien u het toestel door een monteur wilt laten installeren worden voorrijkosten en installatietijd berekend.

CBG Connect garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos zal functioneren noch dat alle fouten zullen worden verbeterd.

## 11 Randvoorwaarden en Conditie

Alle Randvoorwaarden en Conditie die van toepassing zijn op Connect 1 VOIP kunt u terug vinden in het document "Randvoorwaarden en Conditie Connect 1 Platform" op onze website. [Directe link naar de website](#)

## 12 Connect 1 VOIP is maatwerk

Aangezien het om een maatwerk dienst gaat is het verstandig om bij u op locatie de overgang van de bestaande situatie naar de gewenste situatie te bespreken. Aan de hand van de verzamelde gegevens wordt door CBG Connect een passende offerte voor u gemaakt. Volgende punten zullen tijdens het gesprek aan de orde komen.

### 1. Controle op technische beschikbaarheid

Er wordt gecontroleerd of Voice over IP Telefonie beschikbaar is op uw adres en welke bandbreedtes beschikbaar zijn. Dit is o.a. afhankelijk van de locatie van uw bedrijf.

### 2. Samenstellen van de configuratie

Er dient een keuze te worden gemaakt voor:

- de gewenste licenties (type gebruikers, gebruikersopties en groepsopties);
- het aantal telefoonlijnen (gelijktijdige gesprekken);
- het aantal telefoonnummers dat u nodig heeft. Dit kunnen nieuwe nummers zijn en nummers die u wilt meenemen (porteren).
- het aantal en type toestellen. Informatie over de toestellen vindt u in de product folder Connect 1 hardware.



## 13 Bestelling en levering

U kunt aangeven wanneer u de dienst geleverd wilt hebben. Voor levering dient er wel rekening gehouden te worden met de levertijd van de eventueel nog aan te leggen internetverbinding. CBG Connect informeert u wat de eventueel verwachte leverdatum kan worden. CBG Connect kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de uitlooptijd van levering die veroorzaakt wordt door vertraagde oplevering van de internetverbinding, of door vertraagde oplevering van licenties door Service provider RoutIT.

Indien er reeds een internetverbinding aanwezig is die aansluit op uw Voice over IP wensen wordt u binnen drie weken door CBG Connect gebeld voor het maken van een afspraak voor de installatie. Voor een succesvolle aanleg van Voice over IP Telefonie maakt CBG Connect gebruik van een stappenplan.

Het stappenplan kent de volgende fasen:

- **Vorbereiden lokaal netwerk voor IP Telefonie**  
Uw lokale LAN-netwerk moet geschikt zijn voor IP Telefonie. Als niet bekend is of het LAN netwerk geschikt is dan adviseren wij u om dit te laten controleren. Informeer bij CBG Connect naar de controlemogelijkheden om er voor te zorgen dat de installatie van het Voice over IP Platform zonder problemen verloopt.
- **Aanleg verbindingen met het Voice over IP Telefonie Platform**  
Alle benodigde verbindingen voor gebruik van het Connect 1 Platform en Voice over IP Telefonie worden aangelegd door RoutIT. Zodra de verbindingen actief zijn, plaatst onze monteur de benodigde router om verbinding te maken waarna deze fase is afgerond.
- **Activeren van de Dienst Voice over IP Telefonie**  
Zodra de verbinding met het Voice over IP Telefonie Platform is aangelegd kan worden begonnen met het activeren van de licenties voor telefoondiensten. Samen met u vullen we het nummerplan in zodat vast staat hoe we de telefonische bereikbaarheid van uw bedrijf gaan vormgeven. Voordat de telefoonnummers worden geporteerd zal er middels een testtelefoonnummer gecontroleerd worden of de dienst goed opgeleverd is.. Dit testnummer wordt na de portering opgezegd.
- **Installatie nieuwe toestellen**  
Onze monteur zal bij u op locatie de toestellen plaatsen, naast de huidige toestellen. Een korte gebruikerstraining hoort uiteraard bij deze fase van het project, daarnaast is er een handleiding voor veelgebruikte functies.
- **Migreren telefoonnummers**  
Zodra de nieuwe toestellen zijn geplaatst en aangesloten kan worden begonnen met het overzetten ("porteren") van de telefoonnummers. De telefoonnummers die u heeft gespecificeerd zullen worden geporteerd van de huidige telefonie leverancier naar onze telefonie leverancier, RoutIT. Het moment waarop dit zal gebeuren zal tijdens de aanleg van de verbindingen met u worden afgestemd om ervoor te zorgen dat uw telefonische bereikbaarheid geborgd blijft.

**Niet inbegrepen werkzaamheden**

Volgende werkzaamheden worden niet door CBC Connect uitgevoerd, en vallen ook niet onder de verantwoordelijkheid van CBG Connect.

- Wijzigingen aan de bekabelinginfrastructuur. Kleine en/of eventuele noodzakelijke werkzaamheden zullen in overleg ter opdracht uitgezet worden bij een derde partij.
- Bouwkundige voorzieningen, zoals stukadoors-, hak-, breek- schilder- en timmerwerkzaamheden
- Het aanleggen van 230V aansluitpunten
- Alle overige werkzaamheden die redelijkerwijs niet geacht kunnen worden te behoren tot de opdracht.

## 14 Tarieven en wijzigingen

### Tarieven

Actuele gesprekstarieven vindt u in het document "Gesprekstarieven Voice over IP bellen"  
[Directe link naar de website](#)

### Aanpassen bandbreedte access (aantal gelijktijdige gesprekken)

U kunt de bandbreedte van uw verbinding uitbreiden en verlagen. Verlagen is mogelijk na de minimale contractduur van 1 jaar. Voor het aanpassen van de bandbreedte worden kosten berekend. CBG Connect kan op uw verzoek hiervoor een prijsopgave maken.

### Aanpassen aantal telefoonnummers

Indien u meer telefoonnummers wilt, kunt u die bestellen. U kunt ook telefoonnummers opheffen, waarna de maandelijkse kosten komen te vervallen voor dat telefoonnummer.

### Wijzigen van licenties

U kunt het aantal licenties naar behoefte uitbreiden of verlagen. Voor verlagen van het aantal licenties geldt een minimale looptijd van 3 maanden per licentie. De maandelijkse kosten worden hierop aangepast. Eenmalig wordt hiervoor een mutatietarief berekend.

### Opzeggen

De looptijd van Voice over IP Telefonie bedraagt drie jaar. Na afloop van de initiële contractduur wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar. Beëindiging van de overeenkomst door de klant of CBG Connect dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de initiële contractduur of de verlengingsperiode.

### Verhuizen

U kunt Voice over IP Telefonie meeverhuizen naar een nieuw adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op het nieuwe adres. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers uit het netnummergebied waar u naar toe verhuisd. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Er worden kosten voor de verhuizing in rekening gebracht. CBG Connect kan voor u een prijsopgave maken.

### Contractovername

Het is mogelijk om uw Voice over IP Telefonie contract over te zetten naar een andere contractant indien de Voice over IP Telefonie-aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. De huidige contractant ontvangt een rekening waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een rekening waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername.

## 15 Algemene voorwaarden Voice over IP

Deze dienstbeschrijving Voice over IP is een onderdeel van het modulair opgebouwde Connect 1 Platform. Bij tegenstrijdigheid van de bepalingen wordt bij een conflict volgens de rangorde zoals deze in de offerte aangegeven is, gezocht naar een oplossing voor beide partijen. Daarbij moet rekening gehouden worden dat indien er een conflict ontstaat bij een specifiek module, dan ook de bepalingen van deze module gelden.

Volgende rangschikking voor prevaleren van de documenten is door CBG Connect vastgesteld:

### Prevaleren van de documenten

1.
  - Offerte Connect 1 Platform
  - Randvoorwaarden en Conditie Connect 1
  
2.
  - Dienstbeschrijving Voice over IP
  - Service Level Agreement VOIP
  
3.
  - Algemene Voorwaarden van CBG Connect
  - Algemene Voorwaarden SPR diensten (Service Provider RoutIT)

Deze documenten kunt u terugvinden op onze [website](#).

Door middel van een ctrl+ klik op de link wordt u direct naar de info geleid. Uiteraard zijn deze voorwaarden ook op te vragen via uw accountmanager van CBG Connect.

Bij het ondertekenen van de Overkomst Connect 1 Platform bent u ervan op de hoogte gesteld, dat hierboven genoemde documenten een onlosmakelijk onderdeel zijn van het Connect 1 Platform en dat u akkoord gaat met de inhoud van deze documenten

## 16 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

In deze dienstbeschrijving wordt de dienst Voice over IP beschreven die CBG Connect levert onder de formule "Connect 1 Platform". Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de Offerte Connect 1 Platform in combinatie met Algemene koop- en leveringsvoorwaarden en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken.

CBG Connect behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier van het Connect 1 Platform of modules van het Connect 1 Platform.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wij attenderen u er op dat de dienst Voice over IP een onderdeel van het Connect 1 Platform is. Het Connect 1 Platform is een totaal communicatie oplossing voor de zakelijke markt. Deze totaal oplossing die CBG Connect in samenwerking met Service provider RoutIT in de markt zet is een eigentijdse ICT en telecomoplossing die aan de hoogste kwalitatieve normen voldoet. In deze dienstbeschrijving zijn termen en teksten gebruikt die voortvloeien uit en verband houden met de samenwerking met RoutIT.

Wijzigingen en typefouten voorbehouden.

Bron : RoutIT B.V.  
Dienstbeschrijving : HIP Licentie overzicht 26-5-2015 versie 1.4  
Dienstbeschrijving : Mobility 13-5-2015 versie 1  
Handleiding : HIPIN 11-09-2014 versie 1.2

CBG Connect B.V. juni 2015