



# KPN ÉÉN

Via Excellence business partners van KPN

## Dienstbeschrijving

Versie 1.18



## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Voordelen van KPN ÉÉN .....	5
3	KPN ÉÉN-oplossing .....	6
3.1	Gebruikersprofielen .....	6
3.1.1	<i>Vergaderzaal</i> .....	6
3.1.2	<i>Kantoor</i> .....	6
3.1.3	<i>Onderweg Bundel</i> .....	7
3.1.4	<i>Onderweg</i> .....	7
3.1.5	<i>Overal</i> .....	7
3.1.6	<i>Extra informatie Mobiele data</i> .....	8
3.2	Gebruikersopties .....	9
3.2.1	<i>Receptie</i> .....	9
3.2.2	<i>Software Integratie</i> .....	10
3.2.3	<i>Call Center</i> .....	10
3.2.4	<i>Flexseating</i> .....	12
3.2.5	<i>Manager/assistent</i> .....	12
3.2.6	<i>Gebruikersopties Mobiel</i> .....	12
3.2.7	<i>Vast-Mobiel Integratie</i> .....	14
3.3	Groepsopties.....	15
3.3.1	<i>Enkellaags Keuzemenu</i> .....	15
3.3.2	<i>Meerlaags Keuzemenu</i> .....	15
3.3.3	<i>Huntgroep</i> .....	15
3.3.4	<i>Groepsgesprek</i> .....	15
3.3.5	<i>Fax naar e-mail</i> .....	16
3.3.6	<i>Bel-me-nu</i> .....	17
3.3.7	<i>Groepsdoorschakeling Altijd</i> .....	17
3.3.8	<i>Groepsdoorschakeling Selectief</i> .....	17
3.3.9	<i>Groepsdoorschakeling bij Bezet</i> .....	17
3.3.10	<i>Groepsnachtschakeling</i> .....	17
3.4	Vaste verbinding & telefoonnummers .....	18
3.4.1	<i>Vaste verbinding</i> .....	18
3.4.2	<i>IP adressen</i> .....	19
3.5	Zakelijk Pinnen .....	19
3.6	IP-VPN .....	20
3.6.1	<i>Kenmerken IP-VPN</i> .....	20
3.6.2	<i>Remote Access</i> .....	20
3.6.3	<i>Mobile Access</i> .....	20
3.6.4	<i>Managed Firewall: mShield</i> .....	20
3.7	Telefoonnummers .....	21
3.7.1	<i>Internationale telefoonnummers</i> .....	22
3.8	Mobile Device Manager.....	23
3.8.1	<i>Overige kenmerken</i> .....	23

3.8.2	<i>Beheermogelijkheden</i>	23
3.9	Office 365	25
3.9.1	<i>Productvarianten en opties</i>	25
3.9.2	<i>Services in Office 365</i>	26
3.9.3	<i>Vereisten voor besturingssystemen en webbrowsers</i>	27
3.9.4	<i>Beveiliging en privacy</i>	27
3.9.5	<i>Overzetten en installatie</i>	28
3.10	Gespreksopname	29
3.10.1	<i>De oplossing</i>	29
	<i>Gespreksopname en Vast-Mobiel Integratie</i>	29
3.10.2	<i>Gebruik Gespreksopname</i>	29
3.11	Overige mogelijkheden van KPN ÉÉN	30
3.11.1	<i>Zapper</i>	30
3.11.2	<i>Beheer</i>	31
3.12	Flexibel toevoegen en verwijderen	31
4	<b>Bevestigen, leveren en service</b>	<b>33</b>
4.1	Bestellen	33
4.2	Leveren	33
4.3	Service	33
4.3.1	<i>Wijzigingen</i>	33
4.3.2	<i>Storingen en oplostijden</i>	33
4.4	Overzetten van bestaande producten	34
5	<b>Betaling</b>	<b>35</b>
6	<b>Overige benodigdheden</b>	<b>36</b>
6.1	Toestellen	36
6.2	LAN-netwerk	36
7	<b>Tarieven, voorwaarden en wijzigingen</b>	<b>37</b>
7.1	Tarieven	37
7.1.1	<i>Fair Use Policy</i>	37
7.2	Voorwaarden	37
7.3	Wijzigingen	37
	<b>Bijlage 1: Omschrijving functionaliteiten</b>	<b>39</b>
	<b>Bijlage 2: IP-toestellen</b>	<b>45</b>
	<b>Hieronder de lijst met toestellen die geschikt zijn ter ondersteuning van KPN ÉÉN:</b>	<b>45</b>
	<b>Bijlage 3: Software-integratie CRM</b>	<b>47</b>



## 1 Inleiding

KPN ÉÉN is de oplossing op het gebied van totaalcommunicatie waar internet, vaste en mobiele telefonie volledig zijn geïntegreerd en combinaties met kantoorsoftware en mobiel beheerapplicaties mogelijk zijn.

Optimale bereikbaarheid en samenwerking zijn essentieel bij modern zakendoen. Onder de huidige marktomstandigheden en met het 'nieuwe werken' is de behoefte aan een flexibele telefonie- en mobiele data-oplossing groot. Daarnaast bestaat de wens om overal en altijd toegang te hebben tot (zakelijke) documenten. Het is een oplossing die het mogelijk maakt om slagvaardig in te spelen op veranderingen binnen en buiten uw bedrijf. Bijvoorbeeld door snel het aantal gebruikers toe te voegen of te verwijderen en eenvoudig extra functionaliteiten toe te voegen. KPN ÉÉN biedt die flexibiliteit en de zekerheid dat u alleen betaalt voor wat u nodig hebt. Maar bovenal biedt KPN ÉÉN overzicht en eenvoud, zodat u meer tijd hebt voor uw kernactiviteiten.



## 2 Voordelen van KPN ÉÉN

### Eenvoudig en zorgeloos

Met KPN ÉÉN hebt u het gemak van één contract, één factuur, één aanspreekpunt en een volledig geïntegreerde hosted oplossing voor vast & mobiel internet en vaste & mobiele telefonie. Mutaties kunt u zelf uitvoeren of tegen betaling laten uitvoeren door uw business partner van KPN of via KPN. Voor KPN kunt u contact opnemen met het gratis nummer 0800-0410.

### Flexibel

KPN ÉÉN biedt u een grote mate van flexibiliteit. Zo kan KPN ÉÉN naadloos meegroeien of krimpen met uw bedrijf doordat u heel eenvoudig het aantal gebruikers of telefoonnummers kunt laten aanpassen. De behoefte kan per type gebruiker verschillen. Daarom kunt u aan de hand van 4 gebruikersprofielen en diverse gebruikersopties, per gebruiker de gewenste functionaliteit kiezen. Ook kunt u maandelijks nieuwe gebruikers- of groepsopties toevoegen of opzeggen. Op deze manier betaalt u dus alleen voor wat u gebruikt.

### Onbeperkt bellen

Met KPN ÉÉN belt u vanaf uw vaste en/of mobiele telefoon – afhankelijk van het gekozen gebruikersprofiel - onbeperkt naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland. De gesprekstarieven voor internationaal bellen en voor bellen naar servicenummers brengen wij apart in rekening.

### Geen investering in telefooncentrale nodig

U hoeft niet te investeren in een nieuwe telefooncentrale op locatie als u overstapt naar KPN ÉÉN. De telefooncentralefunctionaliteiten worden direct vanuit het netwerk van KPN aangeboden.

### Klaar voor de toekomst

KPN biedt u als 1e in Nederland een totaalcommunicatie-oplossing. Daarnaast bent u altijd verzekerd van de nieuwste functionaliteiten, doordat het platform steeds up-to-date wordt gehouden. U beschikt dus altijd over de meest recente telefooncentrale in de Cloud.

### Bereikbaar op de manier die u wenst

KPN ÉÉN heeft verschillende functionaliteiten die het mogelijk maken om overal bereikbaar te zijn op de manier die u wilt:

### Video

Beeld is een steeds belangrijker onderdeel in onze communicatie. Met KPN ÉÉN beschikt u over de mogelijkheid om binnen uw bedrijf op een eenvoudige wijze te 'beeldbellen'.

### Vast telefoonnummer op uw mobiel

Met KPN ÉÉN is het mogelijk om bereikbaar te zijn via uw vaste nummer op uw mobiel.

### Hosted Lync

Met Microsoft Lync stelt u uw medewerkers in staat om overal en altijd samen te werken en informatie over te dragen. Collega's kunnen zien wie er beschikbaar is, kunnen hun desktop delen en met elkaar chatten.

### 3 KPN ÉÉN-oplossing

KPN ÉÉN levert de functionaliteit in de werkomgeving en op de werkplek op basis van verschillende diensten. KPN ÉÉN onderscheidt diensten in de vorm van gebruikersprofielen, gebruikersopties, groeps-opties en een vaste verbinding voor hosted telefonie en internet op kantoor. Het is geschikt voor bedrijven van 5 tot 150 medewerkers.

#### 3.1 Gebruikersprofielen

Binnen KPN ÉÉN hebt u de keuze uit 5 profielen<sup>1</sup> die u naar eigen inzicht kunt combineren binnen uw bedrijf:

Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg Bundel	Onderweg	Overal
Onbeperkt Bellen	Onbeperkt Bellen	150 min. 150 sms	Onbeperkt Bellen	Onbeperkt Bellen
Basis Belfunctionaliteit	Premium Belfunctionaliteit	Premium Belfunctionaliteit	Premium Belfunctionaliteit	Premium Belfunctionaliteit
Zapper: deze smartphone app bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen.  Mobility: overal (kantoor, thuis en onderweg) bereikbaar onder één enkel zakelijk nummer.		500 MB Mobiel Groep Data	10 GB Mobiel Groep Data	10 GB Mobiel Groep Data
		Mobiel Nummer	Mobiel Nummer	Mobiel Nummer
		Zapper	Zapper	Zapper
				Mobility

##### 3.1.1 Vergaderzaal

Het profiel Vergaderzaal is voor vaste telefoontoestellen waarbij een basis belfunctionaliteit voor de gebruiker volstaat. Bijvoorbeeld een telefoontoestel in een vergaderzaal of bedrijfsrestaurant. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland
- Basis Belfunctionaliteit: wachtstand, nummerweergave, nummerherkenning en blokkeren van specifieke nummers (doorverbinden wordt niet ondersteund binnen dit profiel)

##### 3.1.2 Kantoor

Het profiel Kantoor is voor gebruikers met een vast telefoontoestel. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland
- Premium Belfunctionaliteit, waarbij onder andere doorverbinden, doorschakelen, driegesprek, niet storen, verkort kiezen wordt ondersteund

<sup>1</sup> Minimale afname is 5 gebruikersprofielen

### 3.1.3 Onderweg Bundel

Het profiel Onderweg Bundel is voor gebruikers met alleen een mobiele telefoon. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- 150 sms-berichten versturen en 150 minuten bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland. De minuten worden gedeeld met collega's (met het profiel Onderweg Bundel). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand
- Het vaste telefoonnummer kan worden gekoppeld aan het mobiele telefoonnummer waardoor de gebruiker op zijn mobiele telefoon bereikbaar is via dit vaste telefoonnummer
- De mobiele telefoon maakt onderdeel uit van de telefooncentrale. Naast standaard mobiele telefoonfunctionaliteiten beschikt u ook over de Premium telefooncentralemogelijkheden: doorverbinden, driegesprek, uitbellen via de telefooncentrale (met vast nummer), wachtstand, doorschakelopties en de mogelijkheid deel uit te maken van een callcenter of Huntgroep (groepstelefoonnummer)
- De Zapper; deze mobiele telefoon app bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u altijd uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen
- 500 MB mobiele data voor de mobiele telefoon. De MB's worden gedeeld met collega's (met het profiel Onderweg Bundel). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand

**De dienst MMS zal per 1 juli 2017 niet langer worden aangeboden**

### 3.1.4 Onderweg

Het profiel Onderweg Onbeperkt is voor gebruikers met alleen een mobiele telefoon. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Onbeperkt sms-berichten versturen en onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland
- Het vaste telefoonnummer kan worden gekoppeld aan het mobiele telefoonnummer waardoor de gebruiker op zijn mobiele telefoon bereikbaar is via dit vaste telefoonnummer
- De mobiele telefoon maakt onderdeel uit van de telefooncentrale. Naast standaard mobiele telefoonfunctionaliteiten beschikt u ook over de Premium telefooncentralemogelijkheden: doorverbinden, driegesprek, uitbellen via de telefooncentrale (met vast nummer), wachtstand, doorschakelopties en de mogelijkheid deel uit te maken van een callcenter of Huntgroep (groepstelefoonnummer).
- De Zapper; deze mobiele telefoon app bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u altijd uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen
- 10 GB mobiele data voor de mobiele telefoon. De MB's worden gedeeld met collega's (met de profielen Onderweg of Overall). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand

**De dienst MMS zal per 1 juli 2017 niet langer worden aangeboden**

### 3.1.5 Overall

Het profiel Overall is voor gebruikers met een vaste en mobiele telefoon. Onderstaand een overzicht van de mogelijkheden die standaard onderdeel uitmaken van het profiel:

- Met beide toestellen kan onbeperkt gebeld worden naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland<sup>2</sup>
- Met de mobiele telefoon kunt u onbeperkt sms-berichten versturen
- Het vaste telefoonnummer kan worden gekoppeld aan het mobiele telefoonnummer waardoor de gebruiker op zijn mobiele telefoon bereikbaar is via dit vaste telefoonnummer
- De Zapper; deze mobiele telefoonapp bedient de functies van de telefooncentrale, zodat u altijd uw bereikbaarheidsinstellingen kunt aanpassen
- Naast standaard mobiele telefoonfunctionaliteiten beschikt u ook over de Premium telefooncentrale-mogelijkheden: doorverbinden, driegesprek, uitbellen via de telefooncentrale (met vast nummer), wachtstand, doorschakelopties en de mogelijkheid deel uit te maken van een callcenter of Huntgroep (groepstelefoonnummer)
- 10 GB mobiele data voor de mobiele telefoon. De MB's worden gedeeld met collega's (met de profielen Onderweg of Overall). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer of minder dan de bundel hebben verbruikt, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel extra verbruik wordt in rekening gebracht tegen het lage bovenbundel tarief. Resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar een volgende maand
- Mobility; overall (kantoor, thuis en onderweg) en op meerdere apparaten bereikbaar onder één enkel zakelijk nummer

**De dienst MMS zal per 1 juli 2017 niet langer worden aangeboden**

### 3.1.6 Extra informatie Mobiele data

De gemiddelde 4G internetsnelheid is 20 Mbit/s download en 10 Mbit/s upload. Dit is afhankelijk van het type toestel en de netwerkcapaciteit.

---

<sup>2</sup> Zie de Fair Use Policy



### 3.2 Gebruikersopties

Elke gebruiker heeft andere behoeften en wensen met betrekking tot de faciliteiten. De gebruikersopties kunt u flexibel uitbreiden met onderstaande opties per gebruiker waardoor u uw eigen maatwerkoplossing kunt bouwen. De volgende opties zijn beschikbaar per profiel:

	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg Bundel	Onderweg Onbeperkt	Overal
Receptie	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja
Software Integratie	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
Call Center	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
Gebruikersopties Mobiel	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja

De functionaliteiten worden hieronder beschreven:

#### 3.2.1 Receptie

De Receptie is software voor het managen van inkomende gesprekken. Met deze oplossing kunt u de bereikbaarheid van uw bedrijf optimaliseren. U dient per gebruiker een licentie af te nemen. De receptie is in 3 varianten beschikbaar:

##### Receptie Instap

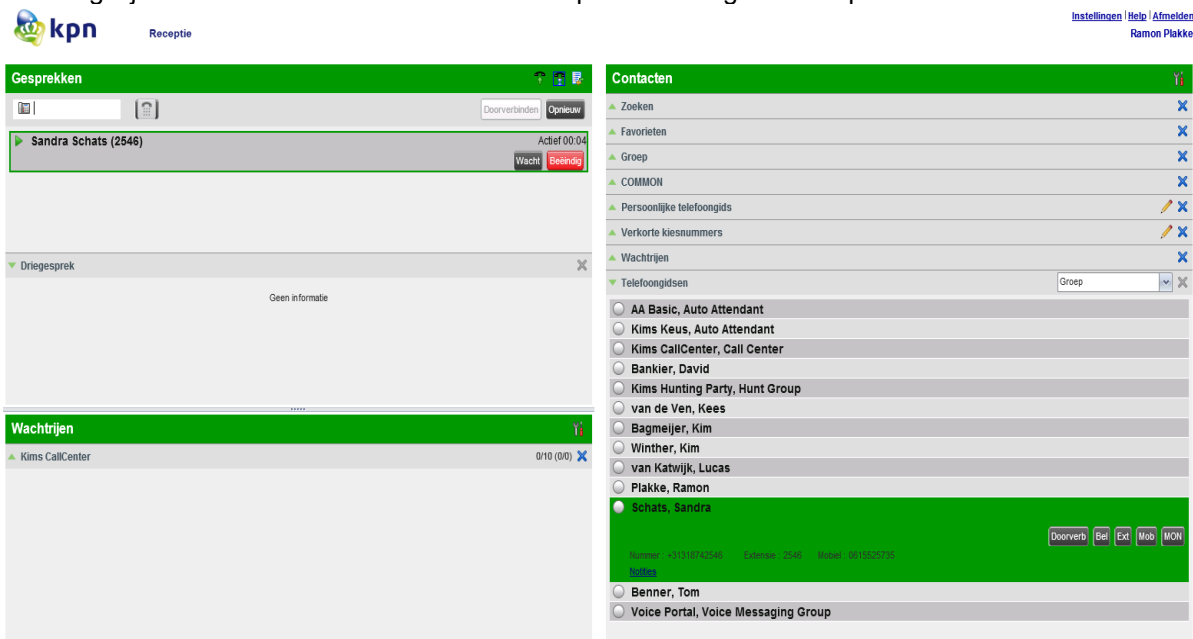
Hiermee beschikt u over de basisreceptie voor een kleine kantooromgeving. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van 8 gebruikersprofielen (geen Wachtrij-functionaliteit).

##### Receptie Standaard

Hiermee beschikt u over standaard gespreksmanagement voor kleine/middelgrote bedrijven. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van 30 gebruikersprofielen (geen Wachtrij-functionaliteit).

##### Receptie Premium

Hiermee beschikt u over de uitgebreide functies voor gespreksmanagement in elke omgeving met veel gebruikers, meerdere afdelingen en locaties, inclusief de mogelijkheid om de Wachtrijen te beïnvloeden. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van een onbeperkt aantal gebruikersprofielen.



### 3.2.2 Software Integratie

Met de Software Integratie verbindt u uw telefoon met uw Windows Desktop en een aantal applicaties. De standaardfunctionaliteiten van Software Integratie zijn bellen vanuit applicaties, zoals Outlook, uw browser, of direct via een telefoonnummer, contact of recentelijk gebeld of ontvangen oproep. Een gesprek kunt u aannemen, doorverbinden en verbreken en u hebt tevens overzicht over de beschikbaarheid van al uw collega's.

#### *Software Integratie Outlook*

Met deze software integreert u uw contactpersonen uit Outlook, zodat u kunt bellen vanuit Outlook. In de applicatie kunt u ook zoeken naar al uw Outlook-contacten. Tevens wordt uw contactinformatie afgebeeld als u wordt gebeld.

#### *Software integratie CRM*

Met deze software is het, naast de Software Integratie Outlook-functionaliteit, mogelijk om te integreren met ruim 20 verschillende CRM-pakketten, zoals Microsoft Dynamics, AFAS Profit, Exact en Salesforce. Dit houdt in dat u aan de hand van het inkomende telefoonnummer direct naar de juiste klantkaart wordt verwezen. Ook kunt u snel en eenvoudig bellen vanuit een klantkaart.

U neemt deze opties per gebruiker af.

### 3.2.3 Call Center

Voor uw callcenter-medewerkers zijn er 3 verschillende profielen met elk hun eigen functionaliteiten. Daarnaast kunt u ook kiezen voor extra applicaties voor een eenvoudige bediening van de functionaliteiten.

#### *Call Center Instap*

Deze optie is geschikt voor een receptie of een klein kantoor met de mogelijkheid voor een callcenter-medewerker. U hebt de volgende functionaliteiten:

- Huntgroep met Wachtrij
- Maximaal 25 wachtenden
- Overflow na ingestelde maximale wachttijd
- Welkomstbericht
- Wachtmuziek
- Comfort Messages

U dient voor elke medewerker die actief is in het Call Center deze gebruikersoptie aan te schaffen. Een medewerker kan deelnemen in meerdere Call Centers.

#### *Call Center Standaard*

Voor een klein/middelgroot bedrijf met een helpdesk eventueel over meerdere afdelingen verdeeld en mogelijkheden voor mobiele medewerkers en thuiswerkers. U hebt dezelfde functionaliteiten als het Call Center Instap aangevuld met:

- Wachtrij met maximaal 50 wachtenden
- Configuratie voor Overflow, Bounced en Stranded Calls
- Callcenter-medewerkers kunnen hun status aangeven (dit kan via het toestel, web gui of Call Center Agent Software):
  - Beschikbaar
  - Niet Beschikbaar
  - Bezig
- Statussen op binnenkomende calls (grafisch inzichtelijk te maken via Supervisor Software)

U dient voor elke medewerker die actief is in het Call Center deze gebruikersoptie aan te schaffen. Een medewerker kan deelnemen in meerdere Call Centers.

### Call Center Premium

Voor middelgroot/groot bedrijf met meer dan 50 callcenter-medewerkers, met meerdere afdelingen, meerdere locaties, mogelijkheden voor mobiele callcenter-medewerkers en thuiswerkers met uitgebreide rapportagemogelijkheden. U hebt de volgende functionaliteiten als het Call Center Standaard aangevuld met:

- Wachtrij met maximaal 525 wachtenden
- Automatische beantwoording mogelijk
- Geforceerd doorschakelen
- Nachtstand
- Vakantie- feestdagenschema
- Comfort Message Bypass

U dient voor elke medewerker die actief is in het Call Center deze gebruikersoptie aan te schaffen. Een medewerker kan wel deelnemen in meerdere Call Centers.

### Call Center Agent Software

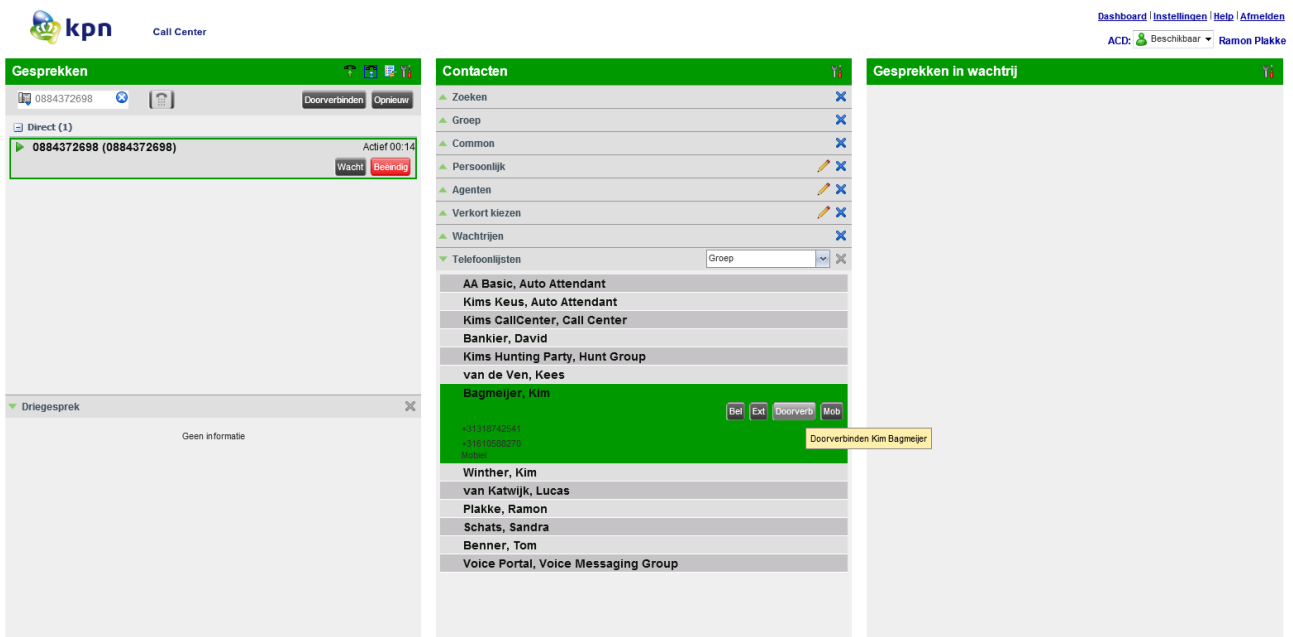
Call Center Agent Software biedt een interface via een webbrowser voor zowel callcenter-medewerkers als supervisor-gebruikers van een Call Center. De interface biedt de volgende functionaliteiten:

- Overzicht en aansturing van lopende gesprekken
- Overzicht van wachtrijen, contacten en collega's (beschikbaarheid)

### Call Center Supervisor Software

Call Center Supervisor Software biedt naast alle functionaliteiten van de Call Center Agent Software, ook nog het volgende:

- Overzicht en aansturing van gesprekken die in de wachtrij staan
- Call Center-rapportages
- Call Center-dashboard met real time status van wachtrijen en callcenter-medewerkers
- Beheer van callcenter-medewerkers en wachtrijen, bijvoorbeeld: gesprekken verplaatsen naar een andere wachtrij, prioriteiten aanwijzen, meeluisteren met lopende gesprekken, en deelnemen aan lopende gesprekken van callcenter-medewerkers



### 3.2.4 Flexseating

Met Flexseating wordt het telefoontoestel onderdeel van de flexibele werkplek. Medewerkers binnen een organisatie krijgen op elke fysieke werkplek toegang tot hun online werkomgeving.

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. De gebruiker meldt zich af op het moment dat men de werkplek verlaat. Indien de gebruiker zich vergeet af te melden meldt het toestel zichzelf automatisch af na verloop van tijd. Deze tijd is instelbaar.

Als er niemand is aangemeld op het toestel, kan het toestel uitsluitend gebruikt worden om het alarmnummer 112 te bellen, en/of de voice portal te bereiken (beide zijn configureerbaar).

#### *Toestellen*

Het gebruikte toestel dient de Flexseating te ondersteunen.

### 3.2.5 Manager/assistent

Manager/Assistent functionaliteit geeft de mogelijkheid voor één of meer (management) assistenten om de telefoon van één of meer managers waar te nemen. De Manager/Assistent functionaliteit is beschikbaar via twee licenties: één voor de manager en één voor de assistent

#### *Manager*

Het telefoonverkeer van een manager kan georganiseerd worden door een of meer assistenten. Hij kan een assistent toewijzen die hiertoe bevoegd is. Tevens kan een manager aan 'Call filtering' doen en hiermee aangeven welke inkomende oproepen persoonlijk zijn, en welke oproepen naar de assistent(en) mogen. Door middel van 'Screening' kan de manager toch een notificatie krijgen als er een oproep wordt doorgezet naar de assistent.

#### *Assistent*

Een assistent kan worden toegewezen aan verschillende managers en de mogelijkheid krijgen om zich aan te melden en af te melden. Assistenten kunnen binnenkomende oproepen voor de manager beantwoorden (Receive Call), en eventueel doorzetten (Push Call). Ook is het mogelijk voor een Assistent om een gesprek op te zetten in naam van de manager (Initiate Call), en deze na introductie door te zetten.

### 3.2.6 Gebruikersopties Mobiel

Om optimaal mobiel te kunnen werken, biedt KPN ÉÉN nog een aantal extra opties:

#### *Zakelijk Mobiel Data-only SIM*

U kunt een extra SIM-kaart bestellen voor bijvoorbeeld in een laptop of tablet. De MB's die verbruikt worden, komen uit het tegoed van uw profielen Onderweg of Overall. De profielen Onderweg en Overall bevatten beide 10.000 MB. Per Onderweg of Overall profiel mogen maximaal 3 extra SIM-kaarten besteld worden. Belangrijk: Zakelijk Mobiel Data-only SIM is niet te bestellen in combinatie met het Onderweg Bundel-profiel.

#### *Voordeelig bellen met uw mobiel in de EU:*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt en Overall kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voordeeloctie voor bellen in de EU (incl. Zwitserland, Andorra, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein): Mobiel Bellen EU.

De voordeeloctie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 minuten. Na verbruik van 100 minuten, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 minuten



geactiveerd. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland hebt gebeld. De Mobiel Bellen EU bundel kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoorkeelopties.

*Voordelig internetten met uw mobiel in de EU:*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt, Overal en Data-only SIM kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voorkeeloptie voor internetten in de EU: Mobiel Internet EU. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland gebruik hebt gemaakt van internet.

De voorkeeloptie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 MB. U ontvangt een waarschuwing per sms zodra uw eerste bundel is geactiveerd. Daarna ontvangt u een waarschuwing per sms op 80% en 100% van het verbruik van elk blok van 100 MB. Na verbruik van 100 MB, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 MB geactiveerd. De Mobiel Internet EU kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoorkeelopties en kan ook op de Zakelijk Mobiel Data-only SIM gezet worden. Er worden geen kosten in rekening gebracht als u niet in het buitenland bent geweest in deze maand.

*Voordelig internetten met uw mobiel buiten de EU:*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt, Overal en Data-only SIM kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voorkeeloptie voor internetten buiten de EU: Mobiel Internet World. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk in het buitenland gebruik hebt gemaakt van internet.

De voorkeeloptie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 MB. U ontvangt een waarschuwing per sms zodra uw eerste bundel is geactiveerd. Daarna ontvangt u een waarschuwing per sms op 80% en 100% van het verbruik van elk blok van 100 MB. Na verbruik van 100 MB, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 MB geactiveerd. De Mobiel Internet World kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoorkeelopties en kan ook op de Zakelijk Mobiel Data-only SIM gezet worden. Er worden geen kosten in rekening gebracht als u niet in het buitenland bent geweest in deze maand.

*Voordelig bellen met uw mobiel vanuit Nederland naar EU nummers:*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt en Overal kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voorkeeloptie voor bellen naar EU bestemmingen (incl. Zwitserland, Andorra, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) vanuit Nederland: Mobiel naar EU.

De voorkeeloptie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 100 minuten. Na verbruik van 100 minuten, wordt automatisch een nieuwe bundel van 100 minuten geactiveerd. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk vanuit Nederland naar EU landen hebt gebeld. De Mobiel Bellen naar EU bundel kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoorkeelopties.

*Voordelig bellen met uw mobiel vanuit Nederland naar niet EU nummers:*

Met de KPN ÉÉN-profielen Onderweg Bundel, Onderweg Onbeperkt en Overal kunt u gebruikmaken van de gratis te activeren voorkeeloptie voor bellen naar bestemmingen buiten de EU en buiten Zwitserland, Andorra, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein, vanuit Nederland: Mobiel naar buiten EU.

De voorkeeloptie geldt op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is het niet mogelijk tegoeden mee te nemen naar een volgende maand. U betaalt per blok van 20 minuten. Na verbruik van 20 minuten, wordt automatisch een nieuwe bundel van 20 minuten geactiveerd. U betaalt alleen in de maanden dat u daadwerkelijk vanuit Nederland naar niet EU landen hebt gebeld. De Mobiel Bellen naar niet EU bundel kan worden gecombineerd met alle andere buitenlandvoorkeelopties.

### 3.2.7 Vast-Mobiel Integratie

Vast-Mobiel Integratie integreert uw mobiele toestel met uw hosted telefooncentrale. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel (vast) telefoonnummer bereikbaar en u belt via één (vast) nummer uit.

#### *Identiteit*

Met de Vast-Mobiel Integratie bepaalt u zelf de identiteit waarmee u belt. Dit kan zijn het mobiele nummer, het persoonlijke zakelijke nummer of het bedrijfsnummer.

#### **Vast-Mobiel Integratie via het netwerk**

Bij het Onderweg Onbeperkt en Overall profiel zit standaard Vast-Mobiel integratie via het netwerk. Met deze functionaliteit kunt u uw identiteit (uw mobiele nummer, het persoonlijke zakelijke nummer of het bedrijfsnummer) standaard aanzetten via uw telefooncentrale. Deze identiteit zal altijd als u belt meegegeven worden naar de persoon die u belt.

#### *Bellen en gebeld worden*

U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun verkort intern nummer. U belt altijd uit met uw vaste nummer. Dan wordt uw vaste nummer in de nummerweergave getoond. Afhankelijk van de instelling van de telefooncentrale is dat uw persoonlijke directe nummer, of het centrale bedrijfs- of afdelingsnummer.

#### *Gebeld worden*

Al uw toestellen gaan over bij een oproep op uw verkorte nummer: uw vaste nummer en uw mobiele nummer. Indien gewenst kunt u het vaste of mobiele toestel (tijdelijk) niet laten mee rinkelen. U kunt een oproep naar uw vaste nummer of verkort intern nummer óók opnemen op uw mobiele toestel. Als iemand uw mobiele nummer belt, gaat naast uw mobiele toestel ook uw vaste toestel over (als u een vast toestel hebt).

#### *Voicemail*

U hebt één voicemail voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Voicemail is op 2 manieren in te richten:

- Voicemail naar e-mail: ingesproken berichten worden naar een in te stellen e-mailadres verzonden, zodat u deze via uw e-mailprogramma (op de smartphone) kunt afluisteren. Het is niet mogelijk de ingesproken berichten via de telefoon af te luisteren
- Voicemailbox: ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemailbox, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren. Hiervoor dient een specifiek e-mailaccount als voicemailopslag ingericht te worden

#### **Vast-Mobiel Integratie via de Zapper app**

Naast Vast-Mobiel integratie via het netwerk kunt u uw mobiele toestel ook integreren met de hosted telefooncentrale via de Zapper app. Via de Zapper app kunt u ook via uw gewenste identiteit bellen. Het verschil met Vast-Mobiel Integratie via het netwerk is dat u belt via de app. Dit is minder snel dan direct via het netwerk omdat vanuit de app eerst naar de hosted telefooncentrale gebeld moet worden en daarna wordt het gesprek pas opgezet. Meer informatie over de overige mogelijkheden van de Zapper app zijn te vinden in hoofdstuk 3.8.1

### 3.3 Groepsopties

Deze opties zijn flexibel in te zetten als extra functionaliteiten op groepsniveau. De volgende opties zijn mogelijk:

#### 3.3.1 Enkellaags Keuzemenu

Deze optie biedt een enkellaags keuzemenu (kies 1 voor, kies 2 voor etc.) waarmee u de beller automatisch naar de juiste afdeling, persoon of voicemail box kan laten doorschakelen.

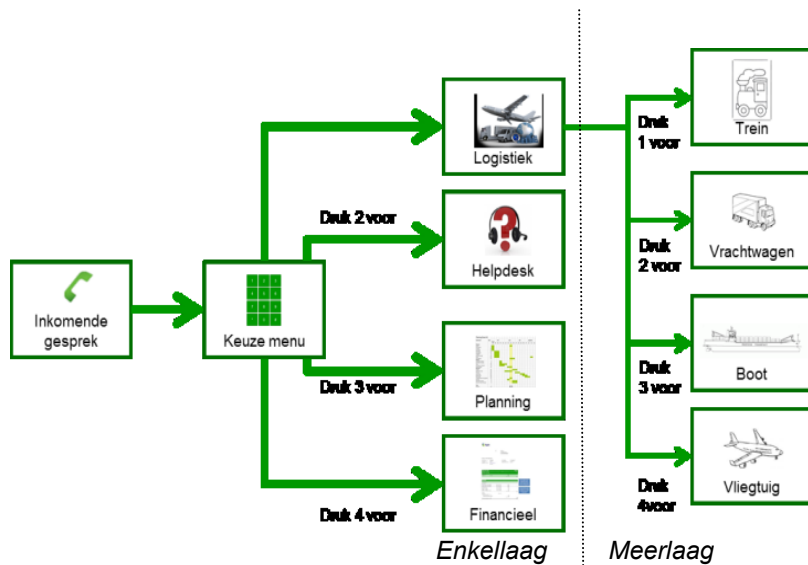
Voor elk afzonderlijk keuzemenu dient u deze groeps optie aan te schaffen. Wilt u een keuzemenu met meerdere lagen dan is 'Keuzemenu meerlaags' de juiste oplossing.

#### 3.3.2 Meerlaags Keuzemenu

Deze optie biedt een meerlaags keuzemenu (kies 1 voor, kies 2 voor etc.) waarmee u de beller automatisch naar de juiste afdeling, persoon of voicemail box kan laten doorschakelen.

De meerlaags optie biedt u de mogelijkheid om in een boomstructuur de beller naar de juiste afdeling, persoon of voicemail te leiden.

Voor elk afzonderlijk keuzemenu dient u deze groeps optie aan te schaffen.



#### 3.3.3 Huntgroep

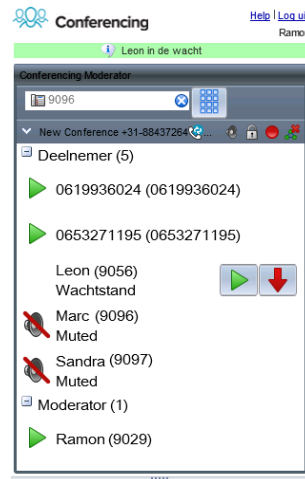
Onder een Huntgroep vallen een aantal gebruikersprofielen die onder één enkel groepstelefoonnummer te bereiken zijn. Door dit groepstelefoonnummer te bellen, wordt dit telefoongesprek automatisch via een gekozen verdeling doorgeschakeld naar een onbezet gebruikersprofiel die is toegewezen aan de Huntgroep.

#### 3.3.4 Groepsgesprek

Een Groepsgesprek is een volledig en eenvoudig te gebruiken HD (hifi) audioconferencing (telefonisch vergaderen) dienst. Deze dienst neemt u af per gebruiker.

Een gebruiker van deze dienst kan via Outlook Groepsgesprekken aanmaken en andere gebruikers een vergaderverzoek sturen. De deelnemers kunnen vervolgens met een klik op een link in de e-mail zichzelf laten bellen door het systeem, om deel te nemen aan een Groepsgesprek.

Voor gesprekleiders is er een eenvoudige webapplicatie waarmee het Groepsgesprek te managen is. Het is inzichtelijk wie er deelnemen aan het Groepsgesprek. Tevens kan het Groepsgesprek in de luistermodus worden gezet, kunnen individuele gebruikers het gesprek 'dempen', kan de gespreksleider via de tool gebruikers laten bellen en is het gesprek op te nemen als mp3-bestand.



Onderstaande lijst geeft een opsomming van de belangrijkste mogelijkheden van de dienst Groepsgesprek:

- Zowel ad hoc Groepsgesprekken als eenmalige of periodiek geplande Groepsgesprekken zijn mogelijk
- Outlook invoegtoepassing voor managen van Groepsgesprekken en uitnodigen van gebruikers
- HD (hifi) audio-ondersteuning voor optimale audiokwaliteit
- Bediening van functies via telefoontoetsen (DTMF-menu) voor gesprekleiders en deelnemers
- Groepsgesprek Moderator webapplicatie voor management tijdens een Groepsgesprek
- Optie voor gebruikers om gebeld te worden
- Speel toon of naam af als een gebruiker het Groepsgesprek binnenkomt/ verlaat
- Inzicht in aantal deelnemers
- Luistermodus
- Lijnen dempen of dempen ongedaan maken
- Opnemen van het Groepsgesprek op mp3
- Gebruikers laten bellen door het systeem

Het aantal groeps-opties dat u afneemt is gelijk aan het aantal gebruikers die gelijktijdig actief kunnen zijn binnen één of meerdere groeps-gesprekken. Dat betekent dat al uw gebruikers de beschikking kunnen hebben over deze dienst onafhankelijk van het aantal afgenomen opties. Het maximaal aantal gebruikers in alle gelijktijdige Groepsgesprekken kan nooit hoger zijn dan het aantal beschikbare opties.

Bijvoorbeeld: u neemt 10 keer de Groepsgesprek-optie af. Dat is dan voor 10 gebruikers. U hebt 20 medewerkers en geeft al uw medewerkers de beschikking over deze dienst. Op het moment dat er 2 Groepsgesprekken actief zijn waar 10 medewerkers (5 per gesprek) aan deelnemen. Dan kan de 11<sup>e</sup> gebruiker niet deelnemen.

### 3.3.5 Fax naar e-mail

Deze groeps-optie biedt u de mogelijkheid om inkomende faxen als e-mail te ontvangen. Een inkomend faxbericht wordt hierbij omgezet naar een Tiff-bestand. Dit bestand wordt vervolgens doorgestuurd naar een in te stellen e-mailadres. Het is ook mogelijk om een notificatie/kopie te sturen naar een 2e e-mailadres.





De groeps optie werkt alleen voor inkomende faxen. Indien u vanuit externe partijen faxen wilt ontvangen, dient er een extern aankiesbaar telefoonnummer beschikbaar te zijn.

U dient per inkomend faxnummer een groeps optie af te nemen.

### 3.3.6 Bel-me-nu

Bel-me-nu biedt de mogelijkheid aan een externe partij om uw gebruiker op het hosted telefooncentraleplatform te bereiken via klik-en-bel. Een bedrijf kan bijvoorbeeld op zijn website een 'bel mij' mogelijkheid bieden. Of een gebruiker kan een 'bel mij' link in de handtekening van zijn e-mailbericht opnemen. Na het invullen van een telefoonnummer en klikken op 'bel mij' wordt de externe partij gebeld in plaats van zelf te bellen. Hiermee wordt dus een 'gratis' gesprek aangeboden. U dient per Bel-me-nu mogelijkheid een optie af te nemen.

### 3.3.7 Groepsdoorschakeling Altijd

Deze optie maakt het mogelijk om gesprekken die binnenkomen op een groepsnummer (bijvoorbeeld van een Huntgroep) altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer. U dient deze module af te nemen per groepsnummer waarvoor u hem wilt gebruiken.

### 3.3.8 Groepsdoorschakeling Selectief

Deze optie maakt het mogelijk om voor een groepstelefoonnummer criteria op te geven in de webportal. Op die manier is het mogelijk aan te geven welke gesprekken omgeleid moeten worden en welke juist niet. U dient deze module af te nemen per groepsnummer waarvoor u hem wilt gebruiken.

### 3.3.9 Groepsdoorschakeling bij Bezet

Met deze optie is het mogelijk om gesprekken die binnenkomen op een groepsnummer om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer de groep bezet is. U dient deze module af te nemen per groep waarvoor u hem wilt gebruiken.

### 3.3.10 Groepsnachtschakeling

De nachtschakeling is een doorschakelmogelijkheid voor het bedrijf voor buiten kantoortijden. Deze schakeling kan tegelijkertijd op verschillende onderdelen binnen de telefooncentrale worden toegepast. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om keuzemenu, Huntgroepen en gebruikers gelijktijdig in de nachtstand te zetten. Dit kan handmatig, of op een tijdschema (inclusief vakantieschema). Om de nachtschakeling toe te passen op een groeps optie (bijvoorbeeld keuzemenu, Huntgroep, Call center) is het nodig deze aparte licentie 'Groepsnachtschakeling' af te nemen. Bij kantoor, onderweg en overal profielen is de nachtschakeling standaard opgenomen.

### 3.4 Vaste verbinding & telefoonnummers

KPN ÉÉN levert ook een vaste verbinding en vaste telefoonnummers. Hieronder zijn de mogelijkheden beschreven.

#### 3.4.1 Vaste verbinding

De profielen Vergaderzaal, Kantoor en Overall maken gebruik van een basisverbinding voor het gesprek.

KPN ÉÉN is gebaseerd op één basisverbinding met standaard altijd een beheerde router. Deze router is eigendom van KPN en wordt ook door KPN beheerd. Deze basisverbinding kan geleverd worden over ADSL, SDSL, VDSL, Glasvezel (FTTH) Ethernet over Koper.

De volgende internetsnelheden zijn mogelijk:

Techniek	Abonnement	Max gelijktijdige gesprekken	
ADSL	352 kbits/s - 352 kbits/s	3	Alleen spraak
ADSL	512 kbits/s - 512 kbits/s	4	Alleen spraak
SDSL	512 kbits/s - 512 kbits/s	4	Alleen spraak
SDSL	1 Mbit/s - 1 Mbit/s	8	Alleen spraak
SDSL	1,5 Mbit/s - 1,5 Mbit/s	13	Alleen spraak
SDSL	2 Mbit/s - 2 Mbit/s	17	Alleen Spraak
SDSL	2,3 Mbit/s - 2,3 Mbit/s	20	Alleen Spraak
ADSL	Tot 20Mbit/s – 1 Mbit/s*	5	Spraak en Internet
VDSL	Tot 30 Mbit/s - 3 Mbit/s*	32	Spraak en Internet
VDSL	Tot 50 Mbit/s - 5 Mbit/s*	32	Spraak en Internet
VDSL	Tot 80 Mbit/s - 8 Mbit/s*	32	Spraak en Internet
FTTH (Glasvezel)	50Mbit/s – 50Mbit/s	32	Spraak en Internet
FTTH (Glasvezel)	100Mbit/s – 100Mbit/s	32	Spraak en Internet
FTTH (Glasvezel)	500Mbit/s – 100Mbit/s	32	Spraak en Internet
Ethernet over Koper	Tot 15 Mbit/s - 15 Mbit/s*	32	Spraak en Internet
Ethernet over Koper	Tot 5 Mbit/s – 5 Mbit/s	32	Alleen Spraak
zakelijk glas	Tot 10 Mbit/s*	80	Spraak en Internet
zakelijk glas	Tot 20 Mbit/s*	80	Spraak en Internet
zakelijk glas	Tot 30 Mbit/s*	80	Spraak en Internet
zakelijk glas	Tot 50 Mbit/s*	80	Spraak en Internet
zakelijk glas	Tot 100 Mbit/s*	80	Spraak en Internet
zakelijk glas	Tot 200 Mbit/s*	80	Spraak en Internet

\* Het genoemde aantal Mbit/s staat voor de maximaal haalbare snelheid. Er kan ook minder worden geleverd.

Kenmerken van de verschillende oplossingen:

#### xDSL

- Authenticatie op basis van gebruikersnaam en wachtwoord (PPP)
- $\geq 4$  Vaste IPv4-adres (Internet, voor zover beschikbaar)
- /56: IPv6 IP met 256 subnets adressen (op aanvraag)
- /64: IPv6 IP met één subnet (op aanvraag)
- Router ontvangt u standaard

#### Ethernet over Koper

- Maximaal 1 mac adres op uw locatie
- $\geq 1$  Vast IPv4-adres (internet, voor zover beschikbaar)
- /56: IPv6 IP met 256 subnets adressen (op aanvraag)
- /64: IPv6 IP met één subnet (op aanvraag)
- Router ontvangt u standaard

Om te voorkomen dat uw bedrijf schade wordt toegebracht doordat er vanuit het KPN-netwerk spam (= ongewenste e-mail) wordt verstuurd of ontvangen, is inkomend verkeer op poort TCP 25 (SMTP) naar het KPN-netwerk standaard geblokkeerd. Dit betekent dat mailservers die zich buiten het KPN-netwerk bevinden geen verbinding kunnen maken met mailservers die zich binnen het KPN-netwerk bevinden. Er kan dus niet direct e-mail worden afgeleverd.

Deze anti-spamregeling is ingesteld om te voorkomen dat de mailservers in het KPN-netwerk op 'blacklists' worden geplaatst omdat ze bijvoorbeeld open mail relays draaien. Een open mail relay is een SMTP-server die zodanig is geconfigureerd dat iedereen op het internet via deze server e-mail kan versturen. Op het moment dat een mailserver op een blacklist staat, wordt de mail niet wordt bezorgd. Naast KPN gebruiken ook andere aanbieders deze lijsten om spam automatisch te blokkeren. De blokkade van poort TCP 25 voorkomt ook dat mailservers in het KPN-netwerk eenvoudig kunnen worden ontdekt door een poortscanner, waardoor misbruik en spam verder wordt voorkomen.

Standaard wordt bij de KPN ÉÉN internetverbinding mailservice geactiveerd. Met deze mailservice is het mogelijk de blokkade van TCP 25 te omzeilen en hiermee gewenste mail alsnog te ontvangen.

### 3.4.2 IP adressen

Bij een vaste verbinding van KPN ÉÉN zitten standaard 4 IPv4 adressen. Drie van deze adressen worden gebruikt door KPN en 1 IPv4 adres is voor eigen gebruik. Indien noodzakelijk, voor bijvoorbeeld een webserver, mailserver of klantportal, is het mogelijk tot 4 extra IPv4 adressen te bestellen, waarvan alle 4 voor eigen gebruik. In totaal zijn dus 5 IPv4 adressen voor eigen gebruik.

### 3.5 Zakelijk Pinnen

Met de module Zakelijk Pinnen worden uw betaaltransacties rechtstreeks getransporteerd naar de pintransactieoverwerker. Dit vindt plaats via een gecertificeerde besloten verbinding zonder gebruik te maken van het 'open internet'. De dienst Zakelijk Pinnen biedt hiermee een hogere beschikbaarheid en veiligheid dan het open internet. Zakelijk Pinnen kent een vast maandelijks tarief, zonder variabele kosten. Er zijn 2 varianten:

- Zakelijk Pinnen – via Equens
- Zakelijk Pinnen – via CCV



KPN levert alleen de connectiviteit. Zakelijk Pinnen kan enkel besteld worden in combinatie met een KPN EEN verbinding (VDSL/FTTH/Zakelijk Glas). Het Servicelevel van deze verbinding is ook van toepassing op de dienst Zakelijk Pinnen.

Voor advies, afsluiten contracten, installeren en configureren van de pinterminals kunt u terecht bij een business partner van KPN of leverancier van de pinterminal.

### 3.6 IP-VPN

Met IP-VPN binnen KPN ÉÉN is het mogelijk 2 of meer bedrijfsvestigingen onderling te verbinden en thuiswerkers veilig toegang te geven tot het bedrijfsnetwerk. Hierdoor kunnen medewerkers zonder zorgen gebruikmaken van centraal opgeslagen bestanden, applicaties en systemen.

#### 3.6.1 Kenmerken IP-VPN

- Het onderlinge dataverkeer verloopt via een besloten netwerk
- Beheer en service door uw business partner van KPN
- Medewerkers kunnen onafhankelijk van locatie en apparatuur veilig gebruikmaken van het bedrijfsnetwerk
- Veilige koppeling met het internet via een managed firewall (Cisco mShield) op een centrale locatie, waardoor geen investering in een firewall op uw bedrijfsvestiging nodig is
- Makkelijk toevoegen en verwijderen van extra vestigingen (zelfs in het buitenland) of thuiswerkers/mobiele werkers

#### 3.6.2 Remote Access

Met Remote Access kunnen medewerkers vanuit huis of een andere locatie een veilige koppeling maken met het bedrijfsnetwerk. Dit gaat over een bestaande vaste internetverbinding en is heel eenvoudig. U hoeft alleen de client software op de thuiswerkplek te installeren. Gebruikersnamen en wachtwoorden verstrekt de business partner van KPN.

#### 3.6.3 Mobile Access

Met Mobiel Access kunnen medewerkers met een mobiel apparaat een veilige koppeling maken met het bedrijfsnetwerk. Deze mobiele werkers maken gebruik van hun bestaande mobiele data-abonnement. Gebruikersnamen en wachtwoorden verstrekt de business partner van KPN.

#### 3.6.4 Managed Firewall: mShield

Voor veilige toegang tot het internet is een managed firewall (mShield) onderdeel van de dienst. Deze firewall wordt op een centrale locatie beheerd door KPN. U hoeft dus geen investering te doen in apparatuur op uw bedrijfsvestiging.

### 3.7 Telefoonnummers

Naast de telefoonnummers die in de basisprofielen zitten, is het mogelijk om extra telefoonnummers af te nemen. U hebt de volgende mogelijkheden:

- Nieuwe regionale telefoonnummers
  - 1 nieuw nummer
  - Blok van 10 nieuwe nummers
  - Blok van 100 nieuwe nummers
  - Blok van 1000 nieuwe nummers
  
- Extra bestaande regionale telefoonnummers omzetten
  - 1 nummer omzetten
  - Blok van 10 nummers omzetten
  - Blok van 100 nummers omzetten
  - Blok van 1000 nummers omzetten
  
- Nieuwe 085-nummers
  - 1 nieuw 085-nummer
  - Nieuw blok van 10 085-nummers
  - Nieuw blok van 100 085-nummers
  
- Omzetten bestaande 085-nummers
  - Omzetten 1 bestaand 085-nummer
  - Omzetten blok van 10 bestaande 085-nummers
  - Omzetten blok van 100 bestaande 085-nummers
  
- 088-nummers
  - Omzetten blok van 100 bestaande 088-nummers
  - Omzetten blok 1000 bestaande 088-nummers
  - Omzetten blok 10000 bestaande 088-nummers

De beschikking van de ACM over de toewijzing van het 088-nummer dient te worden meegestuurd bij de aanvraag.

### 3.7.1 Internationale telefoonnummers

KPN ÉÉN biedt de mogelijkheid internationale nummers te koppelen aan uw bedrijfscentrale. In de onderstaande tabel is de dekking gegeven.

Land	Inkomend (gebeld worden)	Uitgaand (bellen met internationale identiteit)	Nieuw geografisch nummer	Nieuw nationaal nummer	Nummer porteren
Australië	Ja		Ja		
Bahrein	Ja		Ja		
België	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Canada	Ja		Ja		
Cyprus	Ja		Ja		
Denemarken	Ja			Ja	
Duitsland	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Engeland	Ja	Ja	Ja		Ja
Estland	Ja		Ja		
Finland	Ja		Ja		
Frankrijk	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Griekenland	Ja		Ja		
Hongarije	Ja		Ja		
Ierland	Ja		Ja		
Italië	Ja		Ja		
Japan	Ja		Ja		
Kroatië	Ja		Ja		
Letland	Ja		Ja		
Litouwen	Ja		Ja		
Luxemburg	Ja		Ja		
Nieuw Zeeland	Ja		Ja		
Noorwegen	Ja		Ja		
Oostenrijk	Ja			Ja	
Polen	Ja		Ja		
Portugal	Ja	Ja	Ja		Ja
Slovenië	Ja		Ja		
Slowakije	Ja		Ja		
Spanje	Ja		Ja		
Tsjechië	Ja		Ja		
Verenigde Staten	Ja	Ja	Ja		Ja
Zuid Afrika	Ja		Ja		
Zweden	Ja		Ja		
Zwitserland	Ja		Ja		

### 3.8 Mobile Device Manager

Met Mobile Device Manager kunt u vanuit één online omgeving alle smartphones en tablets binnen uw organisatie beheren en tegelijk uw medewerkers maximale keuzevrijheid bieden. U kunt hiervan gebruikmaken met de volgende besturingssystemen: iOS (Apple), Android (Google) en Windows Mobile (Microsoft).

Mobile Device Manager is een cloud-oplossing. Bij een cloud-implementatie wordt het managementplatform als een SaaS<sup>3</sup> dienst buiten de infrastructuur geïnstalleerd waarmee een heel flexibele beheeroplossing wordt gerealiseerd zonder forse investeringen of on-site installatie

Om gebruik te maken van deze oplossing is het noodzakelijk een app op het toestel te installeren. Omdat de verschillende mobiele platformen niet allemaal dezelfde beheermogelijkheden bieden zijn er platform gerelateerde verschillen in de dienstverlening. Uw contactpersoon bij KPN kan aangeven welke beheermogelijkheden er voor de door u, of uw medewerkers, gewenste platformen beschikbaar zijn. Daarnaast informeert hij u graag welke aandachtspunten de afzonderlijke platformen voor uw bedrijf met zich meebrengen.

Momenteel is het niet mogelijk om bestaande Mobile Device Manager licenties om te zetten naar KPN ÉÉN.

#### 3.8.1 Overige kenmerken

##### *Webportals*

Om het beheer van uw mobiele omgeving ook daadwerkelijk in te vullen, krijgt u de beschikking over een beheerdersportal. Bij afname van Mobile Device Manager worden aan uw beheerder aanmeldcodes verstrekt die hij vervolgens kan koppelen aan de te beheren apparaten. Via de eindgebruikersportal kan de eindgebruiker zelf ook een aantal basisbeheeractiviteiten uitvoeren. Het is aan u om te bepalen of u van deze optie gebruik wilt maken.

##### *Standaardinstellingen*

Ook al hebben uw medewerkers voorkeuren voor bepaalde mobiele platformen, is het niet voor iedereen altijd eenvoudig om het toestel optimaal in te stellen voor het gebruik met de bedrijfsapplicaties. Mobile Device Manager zorgt er daarom ook voor dat de gebruikte toestellen 'over the air' van de juiste, eenduidige, instellingen worden voorzien. Deze instellingen zijn daarna ook niet meer door uw medewerkers aan te passen. Belangrijk bijkomend voordeel is ook dat in geval van een storing uw beheerder weet welke instellingen zijn gebruikt. Hierdoor wordt de tijd, benodigd voor de storingsoplossing, aanzienlijk verkort. En daarmee ook de overlast voor uw medewerkers beperkt.

##### *Connectiviteit*

De oplossing kan worden gerealiseerd op basis van een dataverbinding, waarbij veelal GPRS als minimale verbinding genomen wordt. Als er regelmatig grote bestanden naar het mobiele apparaat gestuurd moeten worden, heeft een snellere 3G, 4G of Wi-Fi-verbinding echter de voorkeur. Voor de invulling van de oplossing wordt gebruikgemaakt van verbindingen welke via het publieke internet verlopen.

#### 3.8.2 Beheermogelijkheden

##### *Enterprise App Store*

Voor steeds meer bedrijfsapplicaties komen ook apps beschikbaar om deze te openen op een smartphone of tablet. Met behulp van de Enterprise App Store, kunt u bepalen welke bedrijfsapps voor welke

---

<sup>3</sup> SaaS of 'Software as a Service'. KPN richt zich op het ontwikkelen van oplossingen voor het beheer van smartphones direct over het internet.



medewerkers beschikbaar worden gesteld. De medewerker moet nog wel zelf de applicatie downloaden naar zijn smartphone of tablet.

#### *Beheerdersportal*

Na aanmelding voor Mobile Device Manager krijgt u via het beheerdersportal toegang tot uw bedrijfsomgeving. Via de beheerdersportal kan uw beheerder alle voor hem relevante beheeractiviteiten uitvoeren.

Activiteiten zoals:

- Het bepalen en toekennen van de beveiligingsprofielen aan (groepen) eindgebruikers.
- Het afdwingen van wachtwoorden.
- Het versturen van 'wipe' opdrachten.
- Het versturen van instellingen naar mobiele toestellen voor het openen van applicaties.
- Op afstand apps installeren, zowel uit de appstore als bedrijfsspecifieke apps.
- Op afstand bestanden uploaden.
- Wijzigen van beveiligingsprofielen.
- Wijzigen van instellingen van het mobiele toestel.
- Etc.

#### *Eindgebruikersportal*

Indien gewenst kunnen de eindgebruikers zelf via een webportal een aantal eenvoudige beheeractiviteiten uitvoeren om uw beheerder te ontlasten. Het betreft hier:

- Wachtwoord wijzigen/resetten
- 'Remote lock/wipe' en herinstallatie/configuratie
- Enterprise App Store

#### *Wachtwoord wijzigen/resetten*

Om de beveiliging optimaal te houden, moeten wachtwoorden periodiek gewijzigd worden. Via de eindgebruikersportal kan dat door de gebruiker zelf op een eenvoudige wijze worden uitgevoerd. Wanneer uw medewerker zijn wachtwoord is vergeten, kan hij dit via de portal ook zelf weer resetten.

#### *Remote wipe en herinstallatie*

Wanneer het toestel van uw medewerker is gestolen of verloren kan hij zelf, via de eindgebruikersportal een 'remote wipe' opdracht sturen. Hiermee kan op het toestel opgeslagen informatie gewist worden, inclusief de instellingen die gebruikt worden om contact te maken met uw bedrijfsnetwerk. Als de medewerker zijn toestel weer terug heeft, kan hij ook zelf weer een sms of e-mail laten sturen voor het her installeren van de cliënt.



### 3.9 Office 365

Met Office 365 beschikt u altijd en overal over uw zakelijke e-mail, agenda en documenten. Of u nu werkt op uw computer, tablet, mobiele telefoon of onderweg via het internet, u hebt altijd dezelfde versie van documenten en uw laatste e-mail bij de hand. Ook de Microsoft applicaties (Excel, Word, PowerPoint en OneNote) zijn via de browser te benaderen. Voor Office 365 zijn geen investeringen nodig in hardware. Voor een vast bedrag per maand wordt u volledig ontzorgd en beschikt u over de laatste software-updates. Office 365 wordt beheerd door Microsoft.

#### 3.9.1 Productvarianten en opties

Binnen KPN ÉÉN is Office 365 verkrijgbaar in 2 varianten: Office 365 Instap en Office 365 Premium. Deze varianten maken gebruik van de volgende Microsoft licenties:

Variant	Microsoft licentie
Office 365 Instap van KPN	Office 365 Business Essentials
Office 365 Premium van KPN	Office 365 Business Premium

U kunt per medewerker kiezen welke variant van Office 365 nodig is. De verschillende licenties kunnen met elkaar gecombineerd worden onder dezelfde domeinnaam.

Beide varianten van Office 365 bieden u standaard:

- E-mail- en agendafunctionaliteiten met een 50 GB mailbox
- Ingebouwde virus- en spambescherming
- De mogelijkheid om documenten op te slaan in de Cloud en te delen
- De optie om uw aanwezigheid te tonen en gebruik te maken van chatberichten en audio/videoconferenties
- De mogelijkheid om online documenten te bewerken met Office Online

Indien u kiest voor de variant Premium krijgt u daarnaast de beschikking over de laatste versie van Office Software (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher en OneNote op maximaal 5 computers).

	Office 365 Instap	Office 365 Premium
<b>Zakelijke e-mail</b> inclusief agenda en contactpersonen met een postvak van 50 GB	✓	✓
<b>Online vergaderen</b> Chatberichten en videovergaderingen in HD. Inclusief Skype voor Bedrijven-app	✓	✓
<b>Bestanden opslaan en delen</b> met 1 TB opslag per gebruiker	✓	✓
<b>Office Online</b> Onlineversies van Word, Excel, PowerPoint en OneNote	✓	✓
<b>Office geïnstalleerd</b> Volledige versies van Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher en OneNote op maximaal 5 pc's of Macs en 5 tablets of telefoons		✓

### 3.9.2 Services in Office 365

De functionaliteiten binnen Office 365 worden geleverd door de services:

- Exchange Online
- SharePoint Online (inclusief OneDrive voor Bedrijven)
- Skype voor Bedrijven Online
- Office

De meest belangrijke functies staan in deze dienstbeschrijving beschreven. Voor de uitgebreide dienstbeschrijvingen van Microsoft kunt u terecht op <http://aka.ms/o365psd>.

#### *Exchange Online (zakelijke e-mail)*

Cloudbaseerde e-mail, agenda en contactpersonen met actuele beveiliging tegen virussen en spam.

- Postvak van 50 GB en de mogelijkheid om bijlagen tot 25 MB te versturen
- Per gebruiker een agenda en lijst voor contactpersonen
- Premium antivirus/anti-spam
- Gedeelde agenda's, contactpersonen en taken
- Mobiele e-mail voor de meeste mobiele apparaten, waaronder Windows Phone, iPhone, BlackBerry en Android
- Online (via de webbrowser) toegang tot e-mail, agenda en contactpersonen via Outlook Web App
- Ondersteuning voor Microsoft Outlook 2007 en nieuwere versies van Outlook
- Ondersteuning van de e-mailprotocollen POP, MAPI en IMAP

#### *SharePoint Online en OneDrive voor Bedrijven (bestanden opslaan en delen)*

Bewaar uw documenten in de cloud, waarbij naadloos offline of online gewerkt kan worden. Collega's, partners en klanten kunt u de beschikking geven over gesynchroniseerde en actuele versies van documenten.

- Bestanden opslaan en delen
  - Voor iedere medewerker een persoonlijke opslagruimte van 1 TB in OneDrive voor Bedrijven
  - Een online omgeving per bedrijf (SharePoint) van 10 GB per bedrijf + 500 MB per gebruiker
  - Deel bestanden intern en extern, en bepaal wie bestanden kunnen zien en bewerken
- Overall toegang
  - Bekijk en bewerk bestanden online of met mobiele apps
  - Synchroniseer bestanden met pc of Mac<sup>4</sup>. Offline werken is hiermee mogelijk
- Functies voor teams
  - Maak teamsites als werkruimte voor teams. Inclusief geavanceerde toegangsverlening
  - Bewaar projecte-mails en gedeelde documenten op 1 plaats met een projectspecifiek Postvak In waartoe alleen teamleden toegang hebben

#### *Skype voor Bedrijven Online (online vergaderen)*

Cloudbaseerde chatberichten, aanwezigheidsinformatie (presence), online vergaderingen met pc-audio, videoconferenties en schermdeling

- Audio- en videogesprekken tussen pc's in HD-kwaliteit met de mogelijkheid tot schermdelen
- Chatberichten en presence: snel communiceren of de beschikbaarheid van iemand controleren
- Vergaderingen organiseren en eraan deelnemen via Outlook. Externe deelnemers kunnen zich via een webbrowser aanmelden om de inhoud van de vergadering te bekijken
- Communicatie en overleg onderweg via mobiele apps

<sup>4</sup> De OneDrive voor Bedrijven sync client is beschikbaar in Office 2013 en bij Office 365 Premium. Als u geen Office 2013 hebt, is ook een gratis download van de OneDrive voor Bedrijven client beschikbaar op [kpn.com/microsoftOneDrive](http://kpn.com/microsoftOneDrive). Het maximale aantal items (bestanden en folders) dat kan worden gesynchroniseerd in OneDrive voor Bedrijven is 20.000 items. Het maximale aantal items (bestanden en folders) dat kan worden gesynchroniseerd in team sites is 5.000 items.

- Communiceren met 1 klik via Outlook, SharePoint en andere Office-applicaties
- Communiceer met Skype gebruikers, met onder andere het delen van uw status, chatten en audiobellen (van pc naar pc).
- Federatie: gebruikers toestaan om Skype voor Bedrijven-gebruikers van andere bedrijven toe te voegen aan de contactlijst

### Office

De meestgebruikte serie kantoorsoftware. Naar keuze volledig Online of inclusief een lokale installatie van de laatste versie van Office.

- De complete, vertrouwde Office-ervaring met integratie van diensten in Office 365
- Office Online
  - Onlineversies van Office, inclusief Outlook, Word, Excel en PowerPoint.
  - Maak en bewerk bestanden via een webbrowser
- Office voor pc of Mac
  - Beschikbaar voor gebruikers met een Office 365 Premium licentie
  - Een lokale installatie van Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher<sup>5</sup> en OneNote<sup>6</sup>.
  - Installeren is mogelijk op maximaal 5 pc's of Macs per gebruiker
- Office Mobile
  - Word, Excel en PowerPoint voor iPad/iPhone, Android of Windows Phone. Bekijk en bewerk documenten op uw mobiele toestel.
  - De volledige functionaliteit is beschikbaar voor gebruikers met een Office 365 Premium licentie. Maak en bewerk documenten op maximaal 5 tablets en 5 telefoons
- Altijd de laatste versie van Office tot uw beschikking

Office 365 Instap bevat geen Office die lokaal geïnstalleerd kan worden, maar werkt samen met de nieuwste versie van Office, Office 2010, Office 2007 (met enigszins beperkte functionaliteit), Office 2011 voor Mac en Office 2008 voor Mac.

### 3.9.3 Vereisten voor besturingssystemen en webbrowsers

Om het optimale te halen uit Office 365 dient uw apparaat te voldoen aan een aantal minimale systeemvereisten. Vereist zijn een geschikt apparaat, een internetverbinding en een ondersteunde browser. Microsoft publiceert de recentste systeemvereisten op onderstaande link: [kpn.com/microsoftsoftware](http://kpn.com/microsoftsoftware)

### 3.9.4 Beveiliging en privacy

Bij Office 365 worden uw gegevens beschermd volgens de strengste normen van fysieke en digitale beveiliging. Exchange Online heeft ingebouwde antivirus- en antispamfilters die zo zijn ontworpen dat ze bekende en onbekende virus- en spamgevaaren uitschakelen, zodra deze zich openbaren (die via de e-mail binnenkomen/verzonden worden). Uw e-mail en gegevens worden opgeslagen in dubbel uitgevoerde, geografisch verspreide servers die worden onderhouden door Microsoft.

Meer informatie over de beveiliging en het privacybeleid van Microsoft Online Services is te vinden op de volgende locaties:

- Office 365 privacy en beveiliging: [kpn.com/microsoftbeveiliging](http://kpn.com/microsoftbeveiliging)
- Microsoft Online Services Privacy Statement: [kpn.com/microsoftprivacy](http://kpn.com/microsoftprivacy)

<sup>5</sup> Publisher: uitsluitend programma en functies voor Windows-pc. Niet voor gebruik op meerdere apparaten.

<sup>6</sup> OneNote OneNote voor Mac is beschikbaar als aparte download uit de Mac App Store.



### *3.9.5 Overzetten en installatie*

Als u Office 365 bij KPN ÉÉN afneemt, verzorgt de Excellence business partner van KPN voor u de installatie en het overzetten van bestanden vanaf uw huidige mailomgeving. De kosten van de installatie en het overzetten van bestanden zijn afhankelijk van uw specifieke situatie. De monteur van de Excellence business partner van KPN stelt in overleg met u een stappenplan op hoe Office 365 binnen uw bedrijf wordt geïmplementeerd.

Momenteel is het niet mogelijk om bestaande Office 365 licenties om te zetten naar KPN ÉÉN. Bij andere leveranciers afgenomen Office 365 licenties kunnen ook niet omgezet worden naar KPN ÉÉN.

### 3.10 Gespreksopname

#### 3.10.1 De oplossing

Met KPN ÉÉN Gespreksopname kunnen gesprekken van individuele users binnen de hosted telefonie omgeving worden opgenomen. De opnameserver is direct gekoppeld met de hosted telefoniecentrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op uw locatie. In combinatie met de Vast-Mobiel Integratie maakt KPN ÉÉN Gespreksopname het ook mogelijk om mobiele gesprekken op te nemen.

##### *Bewaartermijn*

Gespreksopname heeft een bewaartermijn van 90 of 365 dagen. De bewaartermijn geldt per hosted telefooncentrale. Dit betekent dat alle gebruikers binnen een telefooncentrale dezelfde bewaartermijn hebben. Het is mogelijk de bewaartermijn te wijzigen. De prijzen zijn afhankelijk van de bewaartermijn.

##### *Beheeromgeving*

De Gespreksopname-oplossing bestaat uit een beheeromgeving (beveiligde webportal) waarbinnen de opgenomen gesprekken benaderbaar zijn. Iedere klant krijgt inloggegevens op zijn eigen beveiligde omgeving. De beheeromgeving is te benaderen via: <https://recorder.kpneen.nl>  
Binnen de beheeromgeving kunnen gesprekken beluisterd en gecategoriseerd worden. Tevens kunnen gesprekken via e-mail worden verzonden.

##### *Gebruikers*

Per gebruiker binnen de telefooncentrale kan één Gespreksopname-licentie worden toegewezen. Als de licentie is toegewezen aan een specifieke gebruiker is Gespreksopname voor deze gebruiker beschikbaar in de beheeromgeving zodra het 1e gesprek is opgenomen.

Een gebruiker kan op 2 manieren gebruikmaken van Gespreksopname: altijd of op aanvraag. Bij 'altijd' wordt vanzelfsprekend ieder gesprek dat de gebruiker voert (zowel inkomend als uitgaand) opgenomen. De gebruiker hoeft hier niets voor te doen.

Bij gespreksopname op 'aanvraag' kan tijdens of voorafgaand aan een gesprek worden aangegeven dat het gesprek bewaard moet worden. Als dit niet gebeurt, wordt de opname na beëindiging van het gesprek verwijderd.

##### *Gespreksopname en Vast-Mobiel Integratie*

Gespreksopname is ook te combineren met een KPN ÉÉN Mobiel profiel in combinatie met de Vast-Mobiel Integratie. Vast-Mobiel Integratie zorgt ervoor dat ieder mobiel gesprek via de telefooncentrale wordt gerouteerd. Het is daardoor ook mogelijk om deze gesprekken op te nemen.

##### *Eisen aan de bandbreedte*

Bij Gespreksopname worden alle gesprekken te allen tijde opgenomen (bij 'altijd' en 'op aanvraag'). Ook gesprekken die tussen collega's binnen een locatie plaatsvinden. Normaal gesproken blijft de audio van het gesprek binnen het lokale netwerk (tussen de toestellen van de collega's). Echter bij Gespreksopname wordt de audio over de verbinding naar de opnameserver getransporteerd (ook bij gespreksopname op aanvraag). Afhankelijk van het aantal onderlinge gesprekken dat er gevoerd wordt binnen een locatie is het belangrijk te beseffen dat dit consequenties kan hebben voor de benodigde bandbreedte van de verbinding van de locatie naar het KPN-netwerk.

#### 3.10.2 Gebruik Gespreksopname

Als er is ingesteld dat er altijd moet worden opgenomen heeft een gebruiker er geen omkijken naar. Ieder gesprek wordt automatisch opgenomen. Bij opnemen op aanvraag dient de gebruiker per gesprek aan te geven of het gesprek bewaard moet blijven.

### *Opnemen op aanvraag*

Bij opnemen op aanvraag kan de gebruiker een gesprek bewaren via de receptie of call center client software, of via de toegangscode (\*44). Ieder gesprek wordt vanaf het begin opgenomen. Als tijdens het gesprek wordt aangegeven dat het gesprek opgenomen moet worden betekent dit dat het totale gesprek achteraf niet wordt verwijderd maar bewaard blijft. Het is dus niet zo dat er pas wordt opgenomen vanaf het moment dat de gebruiker dit aangeeft.

### *Via Receptionist of Call Center Client Software*

Als Gespreksopname op aanvraag is ingesteld voor een gebruiker toont de Receptie of Call Center Client tijdens een gesprek automatisch een 'Rec' knop. De knop kan aangeklikt worden en daarmee wordt het gesprek bewaard.

Nadat de 'Rec' knop is aangeklikt wordt aangegeven dat het gesprek wordt bewaard.

### *Via \*44*

Via de toegangscode \*44 kan het gesprek ook op aanvraag worden opgenomen. Voorafgaand aan een gesprek kunt u \*44 intoetsen (ook op uw mobiele telefoon in combinatie met Vast-Mobiel Integratie). Vervolgens hoort u een stem die aangeeft dat u het bestemmingsnummer kunt invoeren. Ook is het mogelijk direct na \*44 het bestemmingsnummer in te toetsen. Ook dan hoort u een bevestiging dat de gespreksopname is geactiveerd voordat het gesprek wordt opgezet. Tijdens een gesprek kunt u ook aangeven dat het totale gesprek bewaard moet blijven. Zet hiertoe het bestaande gesprek in de wacht en bel via een 2<sup>e</sup> lijn \*44. U hoort een bevestiging dat het gesprek wordt opgenomen. Nu kunt u terugschakelen naar uw gesprek.

## **3.11 Overige mogelijkheden van KPN ÉÉN**

### **3.11.1 Zapper**

De Zapper is een app voor uw mobiele telefoon. Hiermee is het mogelijk de functies van de telefooncentrale te bedienen. Zo hebt u optimale controle over uw bereikbaarheid: op kantoor, thuis, bij de klant en onderweg.

#### *Afstandsbediening*

De Zapper werkt als een afstandsbediening van de bedrijfstelefooncentrale. Met de Zapper zijn instellingen te wijzigen zoals:

- Niet storen
- Doorschakelen (altijd, bij niet bereikbaar, bij in gesprek)
- VoiceMailinstellingen
- Verkort kiezen
- Nummerweergave blokkeren
- Aan- en afmelden op een Call Center

Met de Zapper kunt u binnenkomende oproepen opnemen en gesprekken doorverbinden. Ook zijn de contactpersonen en de belhistorie (gebeld, gemiste en ontvangen gesprekken) aanwezig. Vanuit de belhistorie kunt u eenvoudig een gesprek opzetten.

#### *Mobiliteit*

Zapper biedt tevens de controle over een aantal mobiliteitsmogelijkheden, zodat u via één enkel nummer bereikbaar bent, wanneer u dat wenst.

- *Mobility*: als u onderweg bent of regelmatig gebruikmaakt van een andere werkplek, koppelt *Mobility* uw mobiele telefoon aan uw vaste nummer. Als u gebeld wordt, gaan beide toestellen over. U kunt

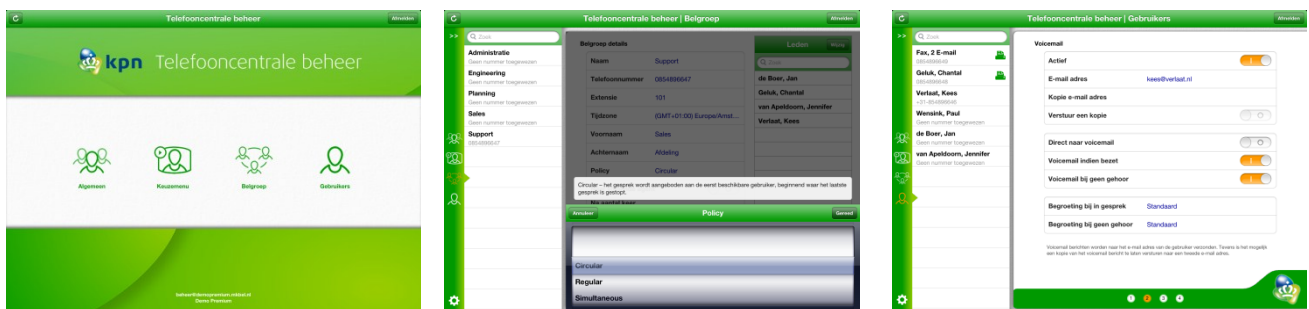
dan een van beide toestellen aannemen. Neemt u het gesprek via uw mobiele telefoon aan dan ziet de beller uw vaste zakelijke nummer

- **Klik-en-bel:** met Zapper wordt door de telefooncentrale een gesprek opgezet, zodat uw contactpersoon gebeld wordt via uw vaste zakelijke nummer
- Met de Zapper hebt u 2 identiteiten: de zakelijke en de mobiele. Als u de zakelijke identiteit gebruikt, is uw beschikbaarheid inzichtelijk voor uw collega's



### 3.11.2 Beheer

Beheer uw telefooncentrale in de Cloud vanaf uw iPad. KPN ÉÉN heeft de mogelijkheid de dagelijkse wijzigingen op de telefooncentrale zelf te doen via deze eenvoudig te gebruiken app. Voor uw gebruikers kunt u heel eenvoudig de instellingen aanpassen en configureert u gemakkelijk (nieuwe) toestellen. Uw dagelijkse bezetting hebt u altijd onder controle doordat u direct gebruikers kunt toevoegen of verwijderen uit de Huntgroepen. Ook spreekt u via de app de welkomstboodschap van uw bedrijf in en kunt u eenvoudig het keuzemenu aanpassen.



### 3.12 Flexibel toevoegen en verwijderen

Flexibiliteit wordt geboden om zekerheid te geven dat u alleen betaalt voor wat u nodig hebt. KPN ÉÉN biedt u de mogelijkheid om onbeperkt gebruikersprofielen toe te voegen en maximaal 25% op jaarbasis van uw profielen maandelijks op te zeggen of om te zetten naar een profiel met een lager maandbedrag. U betaalt dan nog wel tot het einde van de maand voor de op te zeggen profielen. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract.

Alle gebruikers- en groepsoplossingen zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. Het minimum totaal aantal profielen mag alleen niet onder de 5 stuks komen. In het eventuele tweede of derde jaar van het contract is het startpunt voor het bepalen van de 25% het aantal gebruikersprofielen op de 1e dag van het jaar.



Als u bijvoorbeeld begint met in totaal 40 profielen, kunt u zonder afkoopsom 10 profielen (25%) opzeggen of omzetten naar een profiel met een lager maandbedrag. Indien u boven de 10 profielen komt, betaalt u voor de extra profielen een afkoopsom. De afkoopsom wordt berekend aan de hand van de betreffende profielkosten per maand voor de resterende looptijd van het contract. De peildatum voor de resterende looptijd is de dag van opzegging of omzetting.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Voor de module Mobile Device Management gelden dezelfde opzegregels als de profielen.



## 4 Bevestigen, leveren en service

### 4.1 Bestellen

Wilt u KPN ÉÉN bestellen? Neem dat contact op met een Excellence business partner van KPN. Kijk op [kpn.com/zakelijkeverkooppunten](http://kpn.com/zakelijkeverkooppunten) voor een Excellence business partner bij u in de buurt

### 4.2 Leveren

Na uw akkoord op de offerte maakt de Excellence business partner van KPN een afspraak voor de installatie. Na het aansluiten van KPN ÉÉN vragen wij u een Protocol van Oplevering te ondertekenen. Indien levering op verschillende momenten moet plaatsvinden, bijvoorbeeld levering Zakelijk Office 365, kunnen wij een deel Protocol van Oplevering gebruiken. Vanaf dat moment brengen wij u de kosten in rekening en ontvangt u maandelijks een factuur. De garantietermijn op de installatie is 3 maanden.

### 4.3 Service

Voor KPN ÉÉN is uw Excellence business partner van KPN beschikbaar voor al uw vragen, wijzigingen en storingsen.

De serviceverlening Zakelijk Office 365 is beperkt tot het melden van fouten in de werking van de oplossing, problemen bij installatie en problemen bij gebruik. De ondersteuning wordt gegeven op de functionaliteiten die in de handleiding van Zakelijk Office 365 worden beschreven. KPN gaat ervan uit dat u voldoende bekend bent met de functionaliteit en werking van Microsoft Office. Voor vragen over de specifieke werking van Microsoft Office verwijzen wij u graag door naar de website van Microsoft of de daarop gepubliceerde trainingsinstituten.

#### 4.3.1 Wijzigingen

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht, 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

Is het nodig dat er een monteur op locatie werkzaamheden uitvoert, dan plant de Excellence business partner van KPN hiervoor een afspraak met u in. Aan sommige wijzigingen zijn kosten verbonden. Deze kosten nemen wij van tevoren met u door. De levering wordt afgerond door middel van het tekenen van een Protocol van Oplevering.

#### 4.3.2 Storingen en oplostijden

Voor eventuele storingsen is de Excellence business partner van KPN 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- De aanduiding van storingsen bestaat minimaal uit de probleemomschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentinummer worden verlangd
- De Excellence business partner van KPN herstelt de storing conform het overeengekomen Service Level Agreement met de hieronder vermelde oplostijden
- Onder Responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij de Business Servicedesk. En het moment waarop de Excellence business partner van KPN aanvangt met de dienstverlening. Responstijd wordt gerekend in uren die vallen binnen het overeengekomen Service Window
- Onder Hersteltijd wordt verstaan: de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij de Excellence business partner en het moment waarop de Excellence business partner van KPN de storingsopheffing gereed heeft gemeld

<u>Service Window</u>	<u>Openingstijden</u>	<u>Herstelgarantie bedrijfskritisch</u>	<u>Herstelgarantie niet bedrijfskritisch</u>	<u>Beschikbaarheidsgarantie</u>
24 x 7	24 x 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 8 uur (klokuren)</li> <li>ADSL 20MB, VDSL en Glasvezel (FTTH) is "Best Effort"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 16 uur (klokuren)</li> <li>ADSL 20MB, VDSL en Glasvezel (FTTH) is "Best Effort"</li> </ul>	Ja

- De hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. De Excellence business partner van KPN zorgt ervoor het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk op te lossen
- KPN garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd
- Maintenance Window: maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur
- De Beschikbaarheidsgarantie staat voor 99,8% beschikbaarheid van de KPN-oplossing
  - De beschikbaarheidsgarantie voor Best Effort verbindingen is 95%

#### 4.4 Overzetten van bestaande producten

Indien u reeds bestaande producten bij KPN hebt, is het mogelijk deze over te laten zetten naar KPN ÉÉN, maar let op dat hier speciale voorwaarden kunnen gelden. Voor meer informatie over het overzetten van bestaande producten naar KPN ÉÉN verwijzen wij u naar uw Excellence business partner van KPN.



## 5 Betaling

De wijze van factureren van KPN ÉÉN is wellicht nieuw voor u, hierover zullen wij u hieronder nader informeren.

U ontvangt de KPN ÉÉN-factuur vanuit KPN via uw Excellence business partner van KPN. Hij stelt voor u één gezamenlijke factuur op waarop zowel de KPN ÉÉN factuur vanuit KPN als de diensten vanuit de Excellence business partner staan. Hiervoor geldt dat uw Excellence business partner voor KPN een “kassiersdienst” vervult. Wat inhoudt dat uw Excellence business partner bij u het factuurbedrag (incl. btw) vanuit de KPN ÉÉN factuur incasseert en volledig afdraagt aan KPN.

Hiermee hoeft u alleen de gezamenlijke factuur van de Excellence business partner te betalen aan de Excellence business partner en géén betaling aan KPN.

KPN is genoodzaakt tot deze wijze van factureren door de fiscale wetgeving in Nederland. Deze wetgeving schrijft namelijk voor dat alleen diegene die het product maakt/ de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de btw afdraagt. Voor het KPN deel zoals op de KPN ÉÉN klantovereenkomst is overeengekomen is KPN degene die de dienst levert/ product maakt. Voor de aanvullende diensten, te weten installatie werkzaamheden; beheerdiensten; service diensten maar ook hardware welke vanuit uw Excellence business partner worden geleverd, is het alleen uw Excellence business partner die een factuur mag uitreiken.

Om het voor u eenvoudiger te maken en alles op 1 factuur te ontvangen heeft KPN ervoor gekozen om de KPN facturen door de Excellence business partner te laten integreren tot één gezamenlijke factuur binnen de mogelijkheden die er zijn vanuit fiscale wetgevingsvereisten.

Voor uw financiële administratie dient u de btw bedragen van zowel de originele KPN ÉÉN factuur als de btw specificaties op de gezamenlijke factuur van uw Excellence business partner te verwerken. Uw Excellence business partner mag ten behoeve van de verduidelijking voor u het btw bedrag uit de KPN ÉÉN factuur als toelichting op haar factuur zetten. Let wel, dat dit alleen als toelichting is toegestaan daar er geen sprake is van btw verlegging.

Hoewel er sprake is van twee inkoopfacturen (als gevolg van twee overeenkomsten) is het vanuit btw optiek niet bezwaarlijk als de volledige gezamenlijke factuur (inclusief KPN deel) op crediteur Excellence business partner wordt geboekt mits de KPN factuur beschikbaar is en de methodiek transparant.

KPN hoopt hiermee u voldoende te hebben geïnformeerd over de wijze van factureren. Mocht u onverhoopt toch nog vragen hierover hebben dan kunt u terecht bij uw Excellence business partner van KPN.

## 6 Overige benodigheden

Om van KPN ÉÉN gebruik te kunnen maken, dient u aan een aantal zaken te voldoen. Onderstaand een overzicht:

### 6.1 Toestellen

Om gebruik te kunnen maken van een vaste telefoonlijn bij de profielen Vergaderzaal, Kantoor en Overal dient u te beschikken over IP-toestellen die gecertificeerd zijn op het KPN ÉÉN-platform. Zie Bijlage 2 voor meer informatie over de toestellen die op dit moment worden ondersteund op het platform. Er zijn regelmatig updates op deze lijst, vraag uw Excellence business partner van KPN naar de actuele lijst.

Om gebruik te kunnen maken van uw mobiele abonnement bij de profielen Onderweg en Overal dient u te beschikken over een mobiele telefoon met het besturingssysteem: iOS, Android, Windows Phone (en eind 2013 ook op BlackBerry 10).

### 6.2 LAN-netwerk

Uw Local Area Network dient geschikt te zijn voor het transporteren van spraak. Hieraan worden de volgende eisen gesteld:

- Minimaal Cat5 UTP-bekabeling
- 100 Mbit/s, full duplex Ethernet-switches met RJ45-poorten
- Ondersteuning voor Power-over-Ethernet op de Ethernet-switchpoorten waarop IP-telefoons worden aangesloten of voldoende 220V-aansluitingen op de locaties waar de IP-toestellen worden geplaatst. Er dienen dan wel toestellen te worden aangeschaft met een 220V-voeding
- Ondersteuningsinstelling voor Quality of Services (QoS)
- Virtuele LAN (VLAN)-ondersteuning
- Gebruik van het communicatieprotocol internetprotocol (IP)
- Ondersteuning van de communicatieprotocollen SNMP, DHCP, TFTP en HTTP
- In eerste instantie mag er geen firewall-functionaliteit/toegangsbeperking tussen voice, voice-server en data-VLAN's bestaan. Na oplevering mag dit wel worden geactiveerd

## 7 Tarieven, voorwaarden en wijzigingen

### 7.1 Tarieven

Kijk voor de actuele gesprekstarieven van KPN ÉÉN op:

- [kpn.com/kpneen](http://kpn.com/kpneen)
- Kies KPN ÉÉN voor het MKB
- De tarieven vindt u onder het tabblad 'Tarieven'

#### 7.1.1 Fair Use Policy

- Mobiel: voor onbeperkt sms'en met een mobiel nummer gelden de Algemene Voorwaarden van Zakelijk Mobiel; zoals beschreven in artikel 1.7 lid 6 van de Algemene Voorwaarden voor Mobiele Telecommunicatiediensten. Bij constatering van onredelijk gebruik nemen wij contact met u op
- Vast en mobiel bellen: als u over een periode van 3 of meer maanden meer minuten belt dan 4x het gemiddelde van onze gebruikers dan nemen wij contact met u op en doen wij u een ander passend aanbod
- Mobiele & Vaste telefonie: indien gebeld wordt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers dan worden alleen de kosten voor bellen voor het betaalnummer in rekening gebracht
- Mobiele & Vaste telefonie: indien gebeld wordt naar internationale nummers dan worden alleen de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening gebracht. Tevens brengen wij de kosten in rekening voor het 'gebeld worden' in het buitenland

### 7.2 Voorwaarden

Omdat KPN ÉÉN een geïntegreerd product is, gelden er diverse voorwaarden. Allereerst gelden de specifieke voorwaarden van KPN ÉÉN (beschreven in de offerte). Daarnaast gelden de volgende voorwaarden. Dit is afhankelijk van de oplossingen die u afneemt

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijk Mobiel
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten

Deze voorwaarden zijn te vinden op [kpn.com/allevoorwaarden](http://kpn.com/allevoorwaarden)

### 7.3 Wijzigingen

U kunt wijzigingen doorgeven via uw Excellence business partner van KPN. Aan sommige wijzigingen zijn kosten verbonden. Deze kosten neemt uw Excellence business partner van tevoren met u door.

**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 aantal gebruikers

Om u de flexibiliteit en de zekerheid te geven dat u alleen betaalt voor wat u nodig hebt, biedt KPN ÉÉN u de mogelijkheid om maximaal 25% op jaarbasis (contractjaar) van uw profielen maandelijks op te zeggen of om te zetten naar een profiel met een lager maandbedrag. Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of op te zeggen. Voor de specifieke voorwaarden kunt u meer informatie vinden in hoofdstuk 3.8.

#### Opzeggen

De looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Na afloop van de contractduur wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. Indien opzegging binnen de minimale contractduur plaatsvindt, brengen wij u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengen wij u in een keer in rekening.

#### Verhuizen

U kunt KPN ÉÉN meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Er kunnen kosten voor de verhuizing in rekening worden gebracht. Uw Excellence business partner van KPN adviseert u graag en stuurt u een prijsopgave.

Indien de klant KPN ÉÉN op de nieuwe locatie niet kan afnemen omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is dan geldt:

- Indien de klant een alternatief KPN ZM product afneemt voor zowel vast als mobiel (als deze ook beide in KPN ÉÉN worden afgenomen), dan geldt er geen afkoopsom voor de overige onderdelen.
- Indien de klant geen alternatief KPN ZM product afneemt, dan geldt de normale afkoopsom van KPN ÉÉN.

#### Contractovername

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

## Bijlage 1: Omschrijving functionaliteiten

De profielen hebben de volgende functionaliteiten:

Gebruikersopties	Omschrijving	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg (Bundel)	Overal
Authentication	Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een IP-telefoon. Hiermee wordt vastgesteld of de gebruiker toegang heeft tot het telefoniesysteem. De authenticatie-informatie wordt zowel in de telefoon als in de groepswebportal geconfigureerd.	Ja	Ja	Ja	Ja
BasicCallLogs	Standaard vastlegging van metagegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip).	Ja	Ja	Ja	Ja
CallingLineIDDeliveryBlocking	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.	Ja	Ja	Ja	Ja
CallWaiting	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij 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.	Ja	Ja	Ja	Ja
ClientCallControl	Stelt bedrijven in staat om een applicatie te gebruiken in combinatie met een Hosted IP-telefoniepakket.	Ja	Ja	Ja	Ja
ConnectedLineIdentificationPresentation	Stelt de gebruiker in staat om het nummer van de binnenkommende gesprekken te zien.	Ja	Ja	Ja	Ja
ConnectedLineIdentificationRestriction	Stelt gebruiker in staat om alle gesprekken zonder Nummerweergave binnen te laten komen.	Ja	Ja	Ja	Ja
ExternalCallingLineIDDelivery	Deze functie stelt gebruikers in staat om het nummer van de inkomende beller te zien van een andere gebruiker	Ja	Ja	Ja	Ja
InterceptUser	Alle inkomende telefoongesprekken naar een gebruiker kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming.	Ja	Ja	Ja	Ja
InternalCallingLineIDDelivery	Doorgifte (of blokkering van) nummerweergave intern.	Ja	Ja	Ja	Ja
CallForwardingAlways	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.	Nee	Ja	Ja	Ja

Gebruikersopties	Omschrijving	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg (Bundel)	Overal
CallForwardingBusy	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallForwardingNoAnswer	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij het telefoongesprek niet beantwoordt.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallForwardingNotReachable	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer het toestel technisch niet bereikbaar is. Bijvoorbeeld doorschakeling naar een mobiel nummer op het moment dat een glasvezelkabel beschikbaar is.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallReturn	Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken toetst de call return code.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallTransfer	De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden.	Nee	Ja	Ja	Ja
FlashCallHold	Stelt gebruikers in staat om een gesprek voor onbepaalde tijd in de wacht te zetten door de haak van het toestel kort in te drukken en een feature access code in te toetsen. Het gesprek wordt opnieuw verbonden op het moment dat de haak opnieuw kort wordt ingedrukt en de feature access code wordt ingetoetst.	Nee	Ja	Ja	Ja
LastNumberRedial	Stelt gebruikers in staat om het laatst gebelde nummer te bellen door het toetsen van de feature access code.	Nee	Ja	Ja	Ja
ThreeWayCall	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met 2 andere partijen.	Nee	Ja	Ja	Ja
AlternateNumbers	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).	Nee	Ja	Ja	Ja



Gebruikersopties	Omschrijving	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg (Bundel)	Overal
AnonymousCallRejection	Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (~bellers die uitgaande nummerweergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over en de beller krijgt een melding dat de gebruikers op dit moment geen gesprekken accepteert. Kan worden geactiveerd via de webinterface. Is niet van toepassing op gesprekken binnen de groep.	Nee	Ja	Ja	Ja
AutomaticCallback	Stelt gebruikers in staat om, op het moment dat er wordt gebeld en de gebruiker is in gesprek, na afloop van het gesprek automatisch terug te bellen.	Nee	Ja	Ja	Ja
AutomaticHoldRetrieve	Stelt gebruikers in staat om automatisch inkomende gesprekken te parkeren zonder het gebruik van snelkiestoetsen. Op het moment dat een gesprek binnenkomt, kan deze worden 'doorverbonden' met een dedicated wachtrij waar ze worden voorzien van wachtmuziek (en/of video). Er bestaat een timer die automatisch het gesprek weer doorverbindt naar de operator op het moment dat een bepaalde vooraf ingestelde tijd is verstreken.	Nee	Ja	Nee	Ja
BargeinExempt	Voor de gebruikers die deze oplossing hebben toegewezen kunnen gesprekken niet worden onderbroken door andere gebruikers.	Nee	Ja	Ja	Ja
BusyLampField	Mogelijkheid om op toestellen die daar geschikt voor zijn een statusindicator te geven of toestellen in gesprek zijn of niet.	Nee	Ja	Nee	Ja
CallCenterMonitoring	Geeft callcenter Supervisors de mogelijkheid om mee te luisteren met het gesprek van de callcenteragent (zonder dat dit merkbaar is).	Nee	Ja	Ja	Ja
CustomRingbackUser	Uw eigen ringtoon definiëren.	Nee	Ja	Ja	Ja
CustomRingbackUser-Video	Uw eigen video ringtoon definiëren.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallForwardingSelective	Doorschakelen gebaseerd op een tijdschema, dus bijvoorbeeld na werktijd doorschakelen.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallNotify	Stelt een gebruiker in staat om een e-mail te ontvangen op het moment dat een gesprek plaatsvindt (bijvoorbeeld: salesmanager ontvangt een e-mail op het moment dat een klant heeft gebeld).	Nee	Ja	Ja	Ja
DirectedCallPickup	Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.	Nee	Ja	Ja	Ja

Gebruikersopties	Omschrijving	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg (Bundel)	Overal
DirectedCallPickupwithBargein	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.	Nee	Ja	Ja	Ja
DiversionInhibitor	Zorgt ervoor dat gesprekken die door een gebruiker zijn omgeleid niet nogmaals kunnen worden omgeleid. Bijvoorbeeld naar een VoiceMail.	Nee	Ja	Ja	Ja
DoNotDisturb	Geeft gebruikers de mogelijkheid om een niet storen stand in te schakelen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld als ware de gebruiker in gesprek.	Nee	Ja	Ja	Ja
GroupNightForwarding	Algemene doorschakelmogelijkheid voor het bedrijf voor buiten kantoor tijden. De gebruiker kan zelf aangeven wanneer deze doorschakeling voor hem moet worden geactiveerd.	Nee	Ja	Ja	Ja
HotelingHost / HotelingGuest	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.	Nee	Ja	Nee	Ja
NWayCall	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met maximaal 15 andere partijen.	Nee	Ja	Nee	Ja
MusicOnHoldUser	Mogelijkheid om een beller muziek te laten horen terwijl hij in de wachtstand staat.	Nee	Ja	Ja	Ja
VideoOnHoldUser	Mogelijkheid om een beller video te laten zien terwijl hij in de wachtstand staat.	Nee	Ja	Ja	Ja
PriorityAlert	Stelt gebruikers in staat om een andere 'call waiting tone' te laten horen op het moment dat een gesprek met prioriteit binnenkomt (dit is vooraf in de webinterface in te stellen).	Nee	Ja	Nee	Ja
Privacy	Stelt gebruikers in staat om zich buiten de Belgische groep en eventuele belijsten te plaatsen.	Nee	Ja	Ja	Ja
PushtoTalk	Stelt gebruikers in staat om de normale telefoontoestellen te gebruiken als intercom.	Nee	Ja	Ja	Ja
SelectiveCallAcceptance	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken geaccepteerd worden.	Nee	Ja	Ja	Ja
SelectiveCallRejection	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken afgewezen worden.	Nee	Ja	Ja	Ja

Gebuijkersopties	Omschrijving	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg (Bundel)	Overal
SharedCallAppearance10	Mogelijkheid om extra toestellen (bijvoorbeeld in thuishkantoor of softphone) te koppelen aan de gebuijker.	Nee	Ja	Nee	Ja
SpeedDial100	Bellen met snelkeuzemenu van 100 stuks.	Nee	Ja	Ja	Ja
SpeedDial8	Bellen met snelkeuzemenu van 8 stuks.	Nee	Ja	Ja	Ja
VirtualOnnetEnterpriseExtensions	Mogelijkheid om gebuijk te maken van virtuele gebuijkers. Dit zijn externe telefoonnummers, die als gebuijker binnen de telefooncentrale te bellen zijn, via bijvoorbeeld een verkort nummer.	Nee	Ja	Ja	Ja
VoiceMessagingUser	VoiceMail.	Nee	Ja	Ja	Ja
VoiceMessagingUserVideo	Video VoiceMail.	Nee	Ja	Ja	Ja
Vast-Mobiel Integratie	Mogelijkheid om een mobiel toestel te koppelen aan de telefooncentrale. U bent dan mobiel bereikbaar op een vast nummer en tevens kunt u bellen via uw vaste nummer via een 'call through', ofwel de mobiele telefoon belt naar de telefooncentrale en deze zet vervolgens het gesprek op naar de gekozen bestemming.	Nee	Nee	Ja	Ja

Groepsopties	Omschrijving	Vergaderzaal	Kantoor	Onderweg	Overal
CallCapacityManagement	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).	Ja	Ja	Ja	Ja
IncomingCallingPlan	Een plan waarin wordt vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.	Ja	Ja	Ja	Ja
InterceptGroup	Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming (bijvoorbeeld een menu of een ander team).	Ja	Ja	Ja	Ja
OutgoingCallingPlan	Een plan waarin wordt vastgelegd hoe uitgaande telefoongesprekken worden afgehandeld.	Ja	Ja	Ja	Ja
VoiceMessagingGroup	Voiceportal, hier kan een gebruiker naartoe bellen om (VoiceMail) instellingen te maken en VoiceMail-welkomstberichten in te spreken.	Ja	Ja	Ja	Ja
CallPark	Mogelijkheid voor groepen om gesprekken te parkeren.	Nee	Ja	Ja	Ja
CallPickup	Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.	Nee	Ja	Ja	Ja
EnhancedOutgoingCallingPlan	Geeft de mogelijkheid bepaalde bestemmingen (bijvoorbeeld internationaal) alleen te bellen via een pincode.	Nee	Ja	Ja	Ja
InstantGroupCall	Bel een groep mensen gelijktijdig via een enkel nummer of extensie.	Nee	Ja	Ja	Ja
MusicOnHold	Wachtmuziek	Nee	Ja	Ja	Ja
CustomRingbackGroup	Definieer uw eigen kiestoon.	Nee	Ja	Ja	Ja
CustomRingbackGroupVideo	Definieer uw eigen kiestoon met video.	Nee	Ja	Ja	Ja

## Bijlage 2: IP-toestellen

Hieronder de lijst met toestellen die geschikt zijn ter ondersteuning van KPN ÉÉN:

Merk	Type	Ondersteund door		Autoprovisioning	
		KPN ÉÉN	Fabrikant	AP	Firmware
Aastra	6731i	x	X	x	3.2.2.2112
	6751i	x	X	x	2.6.0.2019
	6753i	x	X	x	3.2.2.2112
	6755i	x	X	x	3.2.2.2112
	6757i	x	X	x	3.2.2.2112
Aastra	6757i CT, 6730i, 6739i		x		
Cisco	SPA501, SPA502, SPA508, SPA509, SPA525	x	x		7.4.9a
Cisco	SPA504	x	X	x	7.4.9a
Panasonic	KX-UT113NE	x	X	x	01.251
Panasonic	KX-UT123NE	x	x	x	01.251
Panasonic	KX-UT133NE	x	x	x	01.251
Panasonic	KX-UT136NE	x	x	x	01.251
Panasonic	KX-UT248NE	x	x	x	01.251
Panasonic	KX-UT670NE	x	x	x	01.072
Polycom	SoundPoint 550, 560	x	x	x	4.0.2b
Polycom	SoundPoint 650, 670	x	x	x	4.0.2b
Polycom	SoundPoint 335, 450	x	x	x	4.0.2b
Polycom	SoundPoint 321,331	x	x	x	4.0.2b
Polycom	VVX 500	x	x	x	4.1.2
Polycom	VVX 600	x	x	x	4.1.2
Tiptel	IP 280	x	x	x	9.61.13.10.rom
Tiptel	IP 282	x	x	x	7.61.13.10.rom
Tiptel	IP 284	x	x	x	6.61.13.10.rom
Tiptel	IP 286	x	x	x	2.61.13.10.rom
Yealink	T18P	x	x	x	18.0.0.80.rom
Yealink	T20P	x	x	x	9.61.115.7.rom
Yealink	T22P	x	x	x	7.61.115.7.rom
Yealink	T26P	x	x	x	6.61.115.7.rom
Yealink	T28P	x	x	x	2.61.115.7.rom
Yealink	T32G	x	x	x	32.70.115.7.rom
Yealink	T38G	x	x	x	38.70.115.7.rom

### Draadloze telefoons

Merk	Type	Ondersteund door		Autoprovisioning	
		KPN ÉÉN	Fabrikant	AP	Firmware
Gigaset	N300 + N510	x	x	x	42.194
Panasonic	KX-TGP500B01 + KX-A405	x	x	x	v22.73
Panasonic	KX-TGP550T01 + KX-A405	x	x	x	v22.73
Panasonic	KX-UDS124CE	x	x	x	v01.310
Yealink	W52P	x	x	x	25.30.188.41.rom

### Video telefoons

Merk	Type	Ondersteund door		Autoprovisioning	
		KPN ÉÉN	Fabrikant	AP	Firmware
Polycom	VVX 1500	X	X	X	v3.3.2
Tiptel	VP 28	X	X	X	23.40.13.9.rom
Yealink	VP 530	X	X	X	23.70.115.13.rom

### Softclients<sup>8</sup>

Merk	Type	Ondersteund door		Autoprovisioning	
		KPN ÉÉN	Fabrikant	AP	Firmware
Counterpath	Bria for Broadworks		X		
Counterpath	Bria		X		
Counterpath	X-Lite		X		
Counterpath	Eyebeam		X		

### ATA (Analogue Terminal Adapter)

Merk	Type	Ondersteund door		Autoprovisioning	
		KPN ÉÉN	Fabrikant	AP	Firmware
Cisco Linksys	SPA-2102EU		X		
Audio Codex	MP112		X		

Op de ATA-modules worden geen data gerelateerde (Fax, Modem, pin etc.) toepassingen ondersteund.

Er zijn regelmatig updates op deze lijst, vraag uw Excellence business partner van KPN naar de actuele lijst.

<sup>8</sup> KPN kan de juiste werking van softphone's binnen KPN ÉÉN niet garanderen. Bij gebruik van softphone's wordt gebruik gemaakt van de PC van de klant. KPN heeft geen invloed op software welke nog meer op deze PC geïnstalleerd is. Daarnaast gaan de gesprekken via het data-netwerk van de klant en over het internet. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de spraak en data gegevens. Binnen dit data-netwerk zitten verschillende componenten (routers/switches/firewall/NAT) welke invloed hebben.



### Bijlage 3: Software-integratie CRM

Met onderstaande software is het mogelijk om te integreren:

- AFAS Profit
- EGroupware
- Exact
- Goldmine
- Lotus Notes
- Maximizer
- Microsoft Access
- Microsoft Outlook
- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Dynamics NAV
- NetSuite
- ODBC
- Sage 50 Accounts
- Sage ACT!
- Sage CRM
- Sage SalesLogix
- Salesforce CRM
- Sugar
- SuperOffice CRM
- Tiger
- Zoho CRM