

# Dienstbeschrijving Bedrijf Connect

Een dienst van KPN EEN

Versie: 1.2

Datum : 11 april 2018



## **Inhoud**

<b>1 Dit is Bedrijf Connect</b>	<b>3</b>
Onbeperkt bellen	3
<b>2 Specificatie Bedrijf Connect</b>	<b>4</b>
Spraakkanalen en telefoonnummers	4
Ondersteuning telefooncentrales op basis van ISDN en SIP	4
Doorschakelen bij niet bereikbaar	4
Security	5
Gateway	5
KPN EEN Vast bellen	5
<b>3 Specificatie telefooncentrale</b>	<b>6</b>
Belgroep	6
Nachtschakeling	6
Bedrijfsvoicemail	6
Beheerapplicatie	6
<b>4 Opties voor Bedrijf Connect</b>	<b>7</b>
Keuzemenupakket	7
Fax naar e-mail	8
Afdelingsvoicemail	8
Gespreksopname	8
<b>5 Mogelijkheden telefoonnummers</b>	<b>10</b>
<b>6 Verbinding voor Bedrijf Connect</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage: functionaliteit in detail</b>	<b>13</b>

# 1 Dit is Bedrijf Connect

**Bedrijf Connect is onderdeel van KPN EEN Vast Bellen (Hosted Telefonie) en verbindt een lokale telefooncentrale (PABX) over IP.**

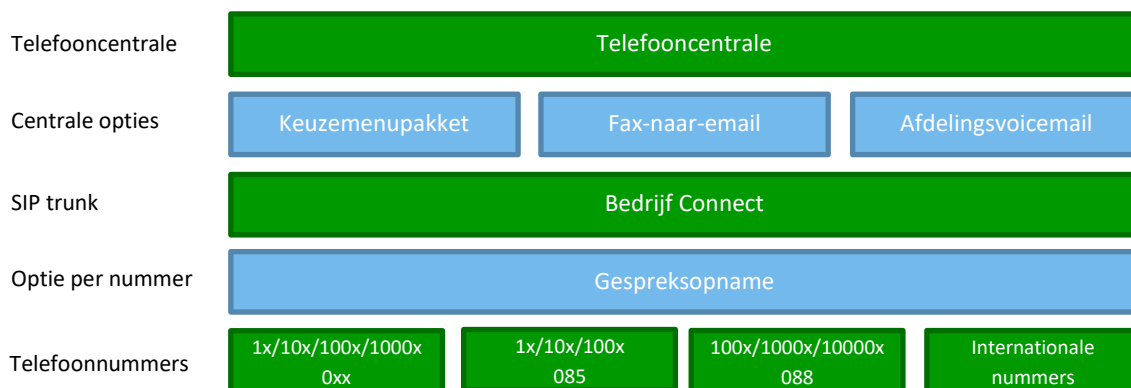
Bedrijf Connect sluit de telefooncentrale op uw locatie aan op het wereldwijde telefonienetwerk via een SIP trunk over een IP-dataverbinding. Binnen de trunk bestelt u spraakkanalen, welke gelijk staan aan het aantal gelijktijdige telefoongesprekken.

## **Onbeperkt bellen**

Bedrijf Connect wordt aangeboden met onbeperkt bellen naar vaste en mobiele nummers in Nederland. De gesprekstarieven voor internationaal bellen en voor bellen naar servicenummers brengen wij apart in rekening. Deze zijn inzichtelijk in de KPN EEN tariefsheet.

## 2 Specificatie Bedrijf Connect

In onderstaand overzicht zijn de voor Bedrijf Connect relevante licenties weergegeven. Als basis is altijd een KPN EEN Telefooncentrale nodig, waarin telefooncentrale opties, telefoonnummers en ook één of meerdere Bedrijf Connect trunks kunnen worden aangemaakt.



### Spraakkanalen en telefoonnummers

Bedrijf Connect bestelt u met een aantal spraakkanalen, ofwel gelijktijdige gesprekken. Daarnaast kunnen er meerdere Bedrijf Connect trunks worden afgenomen.

Er dient tenminste 1 telefoonnummer geactiveerd te zijn voor een operationele trunk. Bestaande telefoonnummers kunnen naar Bedrijf Connect geporteerd worden. Ook kunnen nieuwe nummers worden aangevraagd. In hoofdstuk 5 worden de mogelijkheden voor telefoonnummers in detail beschreven. Elk telefoonnummer wordt gekoppeld aan de trunk.

In de onderstaande figuur is een voorbeeld gegeven waarbij Bedrijf Connect wordt afgenomen met twee spraakkanalen en vier telefoonnummers.



### Ondersteuning telefooncentrales op basis van ISDN en SIP

Bedrijf Connect verbindt de lokale telefooncentrales op basis van ISDN en SIP. De telefooncentrale wordt via een SIP of ISDN-gateway verbonden aan de trunk. De gateway zorgt voor een gecertificeerde verbinding met zowel de PABX aan de 'binnenkant', en met het KPN EEN telefonie platform aan de 'buitenkant'.

### Doorschakelen bij niet bereikbaar

Bedrijf Connect biedt de mogelijkheid om een doorschakeling in te stellen die wordt geactiveerd op het moment dat Bedrijf Connect geen verbinding meer kan maken de lokale telefooncentrale. Op die manier blijft u, bij een storing of onderhoud op uw verbinding, in uw lokale netwerk, of in uw lokale telefooncentrale, toch bereikbaar.

## Security

Een trunk wordt altijd geleverd op een IP-verbinding in een IP-netwerk. Bedrijf Connect kan geleverd worden binnen een afgesloten MPLS-netwerk, of over een directe IP-verbinding. In het geval van een directe IP-verbinding wordt de trunk geconfigureerd op basis van Secure SIP (beveiligd signaleringsprotocol) en Secure RTP (beveiligde audio stream).

## Gateway

Bedrijf Connect vereist een gateway tussen de centrale en de verbinding op klantlocatie. De configuratie van ondersteunde gateways gebeurt automatisch. Omdat SIP een gestandaardiseerd protocol is, is het ook mogelijk gateways of PABX-en aan te sluiten die niet formeel ondersteund worden. Deze niet formeel ondersteunde aansluitingen zullen wel Secure SIP en Secure RTP moeten ondersteunen, omdat dit vanuit het platform wordt afgedwongen.

## KPN EEN Vast bellen

Bedrijf Connect is onderdeel van KPN EEN Vast bellen, waardoor naast de benodigde licenties voor Bedrijf Connect, indien gewenst ook andere KPN EEN Vast Bellen licenties optioneel worden toegevoegd. De opties die te combineren zijn met Bedrijf Connect zijn: het Keuzemenupakket, Fax-naar-email, Afdelingsvoicemail en Gespreksoptname. Deze opties worden gekoppeld aan een telefoonnummer, niet een gebruiker. Ze worden verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.

Daarnaast kunt u, als de maximale capaciteit van uw telefooncentrale is bereikt, cloud kantoorgebruikers en vast-mobiel geïntegreerde gebruikers toevoegen. Zodra uw lokale telefooncentrale aan vervanging toe is maakt u gefaseerd de overstap naar KPN EEN Vast Bellen, zonder dat de telefoonnummers geporteerd hoeven te worden. Meer informatie over KPN EEN Vast Bellen vindt u in de 'Dienstbeschrijving KPN EEN Vast Bellen'.

## 3 Specificatie telefooncentrale

De telefooncentrale is het platform voor totaalcommunicatie voor uw bedrijf. Standaard bevat de telefooncentrale alle benodigde basisfunctionaliteiten voor een eenvoudige bedrijfscentrale. Voor Bedrijf Connect kunnen deze basisfunctionaliteiten indien gewenst worden toegepast als toevoeging op de functionaliteit van de lokale telefooncentrale.

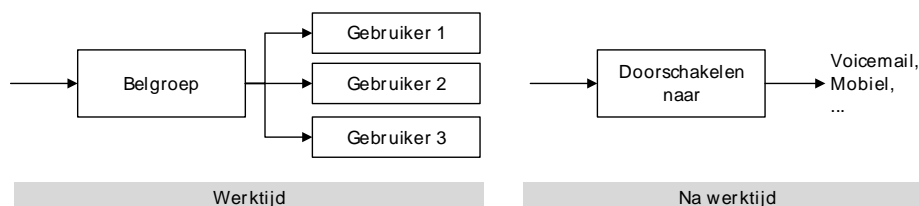
### Belgroep

Binnen KPN EEN kunt u met een belgroep de toestellen van meerdere medewerkers bereiken op 1 bedrijfstelefoonnummer. Medewerkers in één belgroep kunnen op verschillende manieren opgeroepen worden. U kunt kiezen uit allemaal tegelijkertijd of na elkaar via verschillende algoritmes (vaste volgorde, circulair, gelijke verdeling). Daarnaast kan op de belgroep naar wens een nachtschakeling toegepast worden.

Voor Bedrijf Connect werkt dit vergelijkbaar, alleen worden hier niet de medewerkers maar de telefoonnummers in de belgroep geplaatst. Er kan niet doorgeschakeld worden naar (Interne) nummers binnen de lokale telefooncentrale die niet bekend zijn (geconfigureerd zijn) op de Bedrijf Connect trunk (verkorte nummers of extensies kunnen niet geconfigureerd worden op de trunk).

### Nachtschakeling

De nachtschakeling biedt de mogelijkheid om buiten kantooruren door te schakelen naar een andere bestemming, bijvoorbeeld naar de bedrijfsvoicemail of een mobiel nummer. Een nachtschakeling is toe te passen op een keuzemenu, belgroep en op individuele telefoonnummers binnen de Bedrijf Connect trunk.



### Bedrijfsvoicemail

Bedrijfsvoicemail is een centrale voicemail naar email dienst voor uw bedrijf. Ingesproken berichten ontvangt u op 1 e-mailadres en 1 optioneel cc e-mailadres. Het is ook mogelijk een begroeting af te spelen zonder de mogelijkheid te bieden een bericht in te spreken. In plaats daarvan kan de verbinding verbroken, of de oproep doorgeschakeld worden. Bedrijfsvoicemail kan als aanvullende dienst op uw lokale telefooncentrale worden ingericht.

### Beheerapplicatie

Via de beheerapplicatie kunt u de instellingen van de telefooncentrale, belgroepen en gebruikers instellen. Deze beheerapplicatie is beschikbaar als webapplicatie (<https://beheer.kpneen.nl>).

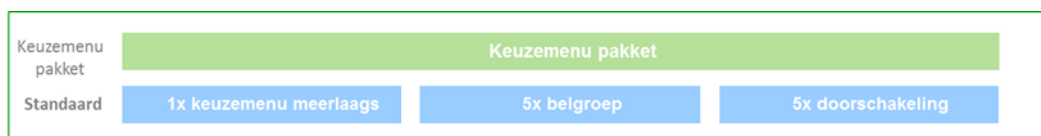
Uw dagelijkse instellingen met betrekking tot bereikbaarheid hebt u altijd onder controle doordat u direct medewerkers kunt toevoegen of verwijderen uit de Belgroepen. Ook spreekt u via de portal de welkomstboodschap van uw bedrijf in en kunt u eenvoudig het keuzemenu aanpassen.

## 4 Opties voor Bedrijf Connect

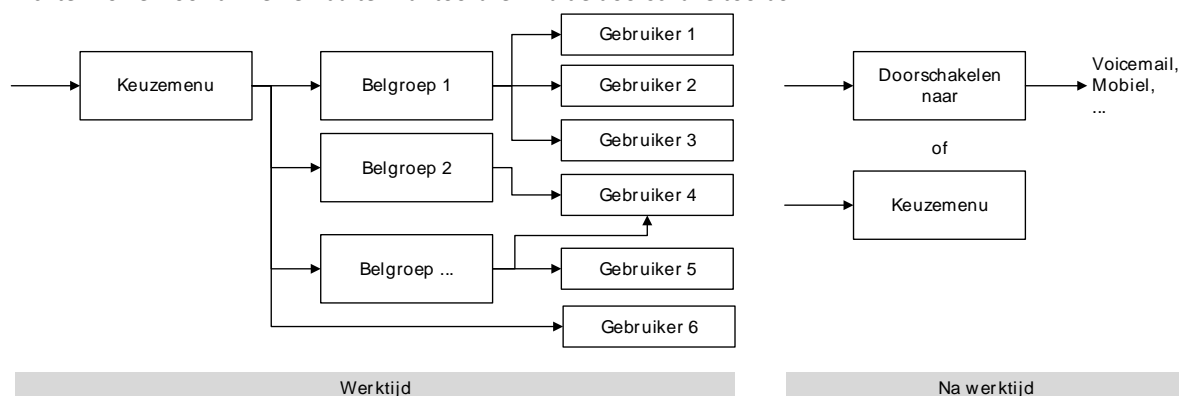
Er is een aantal aanvullende opties beschikbaar als uitbreiding op de functionaliteit van de lokale telefooncentrale: het keuzemenupakket, fax naar e-mail, afdelingsvoicemail en de gespreksopname dienst. Hieronder worden de verschillende opties toegelicht.

### Keuzemenupakket

Om de gespreksrouteringsmogelijkheden te vergroten kunt u de telefooncentrale uitbreiden met 1 of meer keuzemenupakketten. Dit pakket bevat één meerlaags keuzemenu, 5 aanvullende belgroepen, en 5 doorschakeltoolboxes.



Het keuzemenu presenteert een begroeting aan de beller. Hij kan vervolgens kiezen voor een doorschakeling. Achter elke keuze hebt u de mogelijkheid om een sub-keuzemenu te presenteren (maximaal 150 menu's) of om het gesprek af te leveren. Dit kan bij een specifiek telefoonnummer op uw lokale telefooncentrale (het telefoonnummer dient geconfigureerd te zijn op de Bedrijf Connect trunk) of een belgroep. U kunt dit inrichten zowel voor binnen en buiten kantooruren via de doorschakeltoolbox.



### Doorschakeltoolbox

Deze toolbox bevat alle mogelijke doorschakelfuncties om het gesprek op de door u gewenste plaats uit te laten komen. Op deze manier bent u altijd optimaal bereikbaar. De doorschakeltoolbox bevat een service voor:

- Nachtschakeling
- Altijd doorschakelen
- Doorschakelen bij bezet
- Doorschakelen bij geen gehoor
- Doorschakelen bij niet bereikbaar, bijvoorbeeld tijdens onderhoudswerkzaamheden of een storing
- Selectief doorschakelen (op basis van tijdschema)
- Weigeren anonieme bellers

## Fax naar e-mail

Deze groepsoptie biedt u de mogelijkheid om inkomende faxen via e-mail te ontvangen. Het fax-bestand wordt als bijlage toegevoegd aan een e-mailbericht en verzonden naar een in te stellen e-mailadres. Optioneel is het sturen van een kopie naar een 2<sup>e</sup> e-mailadres. Er worden geen garanties gegeven op deze dienst.

## Afdelingsvoicemail

De afdelingsvoicemail biedt, naast de standaard meegeleverde bedrijfsvoicemail, een extra voicemail naar de e-mailbox van een afdeling of groep. Het is mogelijk 1 of meerdere afdelingsvoicemailopties af te nemen. U kunt Ingesproken berichten versturen naar een e-mailadres en een optioneel cc e-mailadres. Het is ook mogelijk een begroeting af te spelen zonder dat er een bericht kan worden achtergelaten.

## Gespreksopname

Met KPN ÉÉN Gespreksopname kunnen telefoongesprekken worden opgenomen per individueel telefoonnummer dat is geconfigureerd op de Bedrijf Connect trunk. Voor elk telefoonnummer wordt een licentie afgenomen. De licenties zijn beschikbaar op basis van bewaartermijn van de opnames.

- 90 dagen
- 365 dagen
- 7 jaar met een maximum van 1000 minuten per gebruiker per maand
- 7 jaar met een maximum van 3500 minuten per gebruiker per maand

### Opname instellingen

Eer kan op verschillende manieren gebruik gemaakt worden van gespreksopname:

- *Altijd* – Ieder gesprek opnemen
- *Altijd met pauze* – Ieder gesprek opnemen met mogelijkheid om de opname handmatig te pauzeren en te hervatten
- *Op aanvraag* – Tijdens of voorafgaand aan een gesprek geeft u aan of u het gesprek wilt bewaren.
- *Op aanvraag met start* – Tijdens het gesprek start, stopt of pauzeert u de opname
- *Nooit* – Gespreksopname is uitgeschakeld

Via de beheerportal kunnen de instellingen worden gewijzigd.

### Accounts

Er kunnen accounts worden aangemaakt voor toegang tot (een deel van) de opnames. De administrator op de portal kan licenties toekennen aan gebruikers, en vervolgens de gebruikers voorzien van inloggegevens. Tevens kunnen er teams worden aangemaakt. Dit is een groep gebruikers. Een user kan een 'luisteraar' en een 'bijdrager' zijn. Luisteraars kunnen alle opnames binnen een team beluisteren. Van bijdragers worden de gesprekken opgenomen, en bijdragers kunnen de eigen opnames afluisteren mits zij zijn voorzien van inloggegevens.

### Functionaliteiten

U krijgt inloggegevens voor een beveiligde omgeving. De Gesprekken kunnen via de portal worden beluisterd: <https://gespreksopname.kpneen.nl>. Via de zoekfunctie en met behulp van favorieten/labels kunnen opnames gemakkelijk (terug)gevonden worden.

Het is mogelijk om gespreksopnames vanuit de portal te delen met anderen. Om te voorkomen dat derden de opnames aanpassen ontvangen ze alleen een afspeellink, geen bestand om te downloaden.



Alle gesprekken, die over de Bedrijf Connect trunk worden gevoerd, kunnen worden opgenomen, indien gespreksopname is geconfigureerd voor het specifieke telefoonnummer. Let op dat gesprekken die intern binnen de lokale telefooncentrale worden gevoerd niet opgenomen worden, omdat deze niet over de trunk worden getransporteerd.

## 5 Mogelijkheden telefoonnummers

Binnen KPN EEN is het mogelijk om gebruik te maken van regionale en nationale telefoonnummers en internationale nummers.

### Regionale en nationale telefoonnummers

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

- Regionale telefoonnummers: 1 nummer, blok van 10, 100 en 1.000 nummers
  - Nieuw of nummerbehoud
- Nationale 085-nummers: 1 nummer, blok van 10 en 100 nummers
  - Nieuw of nummerbehoud
- Nationale 088-nummers: blok van 100, 1.000 en 10.000 nummers
  - Activeren of nummerbehoud

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

### Internationale telefoonnummers

U hebt de mogelijkheid internationale nummers te koppelen aan uw bedrijfscentrale. In de onderstaande tabel is de dekking weergegeven.

Land	Inkomend (gebeld worden)	Uitgaand (bellen met internationale identiteit)	Nieuw geografisch nummer	Nieuw nationaal nummer	Nummer behoud
Australië	√		√		
Bahrein	√		√		
België	√	√	√	√	√
Canada	√		√		
Cyprus	√		√		
Denemarken	√			√	
Duitsland	√	√	√	√	√
Engeland	√	√	√		√
Estland	√		√		
Finland	√		√		
Frankrijk	√	√	√	√	√
Griekenland	√		√		
Hongarije	√		√		
Ierland	√		√		
Italië	√		√		
Japan	√		√		
Kroatië	√		√		
Letland	√		√		
Litouwen	√		√		
Luxemburg	√		√		
Nieuw Zeeland	√		√		
Noorwegen	√		√		
Oostenrijk	√			√	
Polen	√		√		

Portugal	√	√	√		√
Roemenië	√		√		
Slovenië	√		√		
Slowakije	√		√		
Spanje	√		√		
Tsjechië	√		√		
Verenigde Staten	√	√	√		√
Zuid-Afrika	√		√		
Zweden	√		√		
Zwitserland	√		√		

## 6 Verbinding voor Bedrijf Connect

Bedrijf Connect maakt gebruik van een IP-dataverbinding voor het transport van het telefonieverkeer. Er zijn verschillende mogelijkheden om de verbinding in te richten, afhankelijk van uw wensen en de lokale beschikbaarheid van verbindingstypen (fiber, koper), en de inrichting van uw lokale netwerk. KPN biedt als onderdeel van de Bedrijf Connect dienst een voor u optimale oplossing.

### Bandbreedte

De benodigde bandbreedte voor de verbinding is afhankelijk van het aantal benodigde gelijktijdige gesprekken (spraakkanalen). De minimaal benodigde bandbreedte wordt bepaald door het aantal spraakkanalen te vermenigvuldigen met 115 kbps (kilobit per seconde). Voor 8 spraakkanalen bijvoorbeeld is de minimaal benodigde bandbreedte  $8 \times 115 = 902$  kbps, afgerond 1Mb per seconde.

### Kwaliteit

Verbindingen kunnen in standaard en premium kwaliteit geleverd worden. Premium verbindingen garanderen de totale bandbreedte, met minimale latency (vertraging) te allen tijde. Op standaard verbindingen kan voorrang gegeven worden aan telefonieverkeer, en daarmee zijn deze verbindingen ook uitstekend geschikt voor telefonie in combinatie met data-/internetverkeer. Als een standaard verbinding in combinatie met data/internetverkeer wordt gebruikt is de vuistregel (best practice) dat de minimale down/up bandbreedte van de verbinding tenminste vier keer de benodigde bandbreedte voor telefonie is. Bij de 1 Mb die nodig is voor 8 spraakkanalen is bijvoorbeeld een VDSL-verbinding van 50/10 Mb ruim voldoende, omdat de minimale down/up bandbreedte van 10 Mb, ruimschoots de  $4 \times 1$  Mb overtreft.

### Apart of gedeeld circuit

Voor de Bedrijf Connect trunk kan, afhankelijk van de situatie, worden gekozen voor een apart circuit die uitsluitend voor het telefonieverkeer wordt gebruikt, of voor een gedeeld circuit, waarover naast telefonieverkeer ook ander dataverkeer getransporteerd wordt. Een apart circuit kan worden uitgevoerd als een aparte verbinding, of als een tweede virtueel circuit op een verbinding.

## Bijlage: functionaliteit in detail

In de onderstaande tabel worden de functionaliteiten van Bedrijf Connect in detail beschreven.

Opties op trunk niveau	Omschrijving
Authentication	Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een SIP-device, zoals een PABX. Hiermee is vast te stellen of het systeem toegang heeft tot het telefoniesysteem.
BasicCallLogs	Standaard vastlegging van metagegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip).
CallingLineIDDeliveryBlocking	De mogelijkheid om het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren.
CallWaiting	Wisselgesprek, nodig om een tweede gesprek over hetzelfde nummer naar de PABX te sturen.
ConnectedLineIdentificationPresentation	Identificatie van het nummer van de binnenkomende gesprekken.
ConnectedLineIdentificationRestriction	Mogelijkheid om alle gesprekken zonder NummerWeergave binnen te laten komen.
ExternalCallingLineIDDelivery	Deze functie geeft het nummer van de inkomende beller door aan de PABX
InternalCallingLineIDDelivery	Doorgifte (of blokkering van) NummerWeergave intern.
Privacy	Stelt gebruikers in staat om zich buiten de belgroep en eventuele bellijsten te plaatsen.

<b>Functies op telefooncentrale (groep) niveau</b>	<b>Omschrijving</b>
CallCapacityManagement	Dit 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.
IncomingCallingPlan	Een plan waarin is vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.
InstantGroupCall	Belt een groep mensen gelijktijdig via een enkel nummer of extensie.
InterceptGroup	Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep zijn te onderscheppen en om te leiden naar een andere bestemming. Bijvoorbeeld een menu of een ander team.
OutgoingCallingPlan	Een plan waarin is vastgelegd hoe uitgaande telefoongesprekken worden afgehandeld.
TrunkGroup	De SIP trunk functionaliteit. Voor elke bestelde Bedrijf Connect licentie wordt een trunkgroep aangemaakt met de capaciteit van het aantal bestelde spraakkanalen.
VoiceMessagingGroup	Voiceportal. Hier kan een gebruiker naartoe bellen om (voicemail) instellingen te maken en voicemail-welkomstberichten in te spreken.