

# Hands on ICT Dienstbeschrijving YourCommunication

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business

Powered by Hands on ICT

**your365**

[www.handsonict.nl](http://www.handsonict.nl)

# Inhoud

<b>01</b>	Inleiding	<b>3</b>
<b>02</b>	YourCommunication in detail	<b>6</b>
<b>03</b>	Onze werkwijze	<b>10</b>
<b>04</b>	Voorwaarden en condities	<b>11</b>
<b>05</b>	Bijlage 1 - Dienstmatrix Teams Trunking	<b>12</b>
<b>06</b>	Bijlage 2 - Functionaliteiten Teams Trunking	<b>13</b>

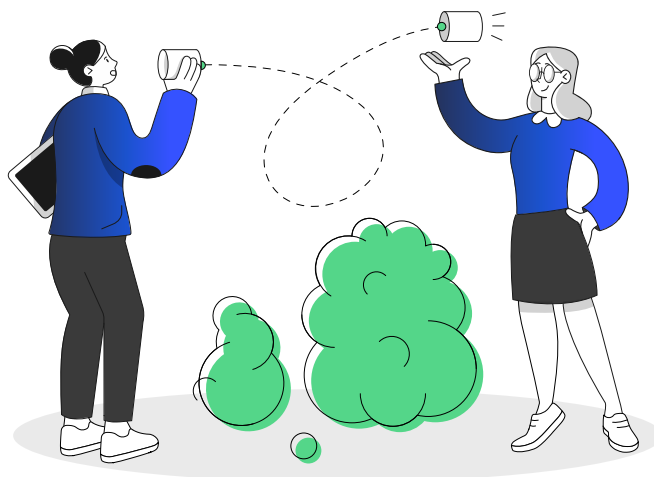
# Inleiding

Dit document beschrijft de dienst YourCommunication van Hands on ICT. Voor een nóg betere samenwerking en meer efficiëntie in deze hybride werkmaatschappij gebruik je Microsoft Teams voor videocalls, om documenten te delen en te chatten. Maar ook bellen kun je via Teams regelen waardoor je geen ouderwetse telefooncentrale meer nodig hebt. Dit werkt met Teams Trunking. Met YourCommunication integreren we Teams Trunking in jouw omgeving waarbij we ook het publieke telefonienetwerk binnen je Teams opzetten. Hierdoor heb je geen aparte centrale meer nodig. Kostenbesparend, flexibel én alles-in-één.

## YourCommunication in het kort

Met YourCommunication, en dus het gebruiken van Teams Trunking, breid je jullie Microsoft Teams uit met de mogelijkheid om te bellen en gebeld te worden via het publieke telefonienetwerk. Voor de betere samenwerking en efficiëntie die je met Microsoft Teams krijgt door telefonie te integreren, is een verbinding nodig met het telefonienetwerk. Om te bellen hebben klanten nu een telefooncentrale (of PBX). Zo'n telefoniecentrale werkt niet samen met Microsoft Teams. Teams Trunking zorgt ervoor dat die ouderwetse telefooncentrale niet meer nodig is door Microsoft Teams uit te breiden met telefooncentrale-functionaliteiten en het publieke telefonienetwerk te integreren in de tools om samen te werken.

Om Microsoft Teams in te kunnen zetten als telefooncentrale met behulp van een speciaal gecertificeerde Teams Trunk, is een Session Border Controller (SBC) nodig. NG-BLU Networks, partner van Hands on ICT voor connectivity, heeft deze redundant beschikbaar. Dit garandeert dat jouw organisatie met topkwaliteit veilig, snel en betrouwbaar digitaal kan communiceren.



## Welke waarde voegt YourCommunication toe aan jouw organisatie?

Met de verdwijning van ISDN en verdere digitalisering is de oude telefooncentrale nog een kostbare erfenis waar steeds meer organisatie van af willen. In de basis moet het bellen naar bestaande telefonie (bekend onder de naam PSTN) mogelijk worden gemaakt. De oude telefooncentrales leverden die functionaliteit, maar niet vanuit de werkplek van de medewerker. Juist het integreren van digitale communicatie met de moderne werkplek levert veel voordelen voor deze organisaties. Het besef dat ook externe telefoongesprekken een integraal onderdeel zijn van de dagelijkse digitale werkzaamheden, wordt steeds duidelijker.

## Wanneer is YourCommunication interessant voor jouw organisatie?

1. Je hebt nog een oude, relatief dure telefooncentrale (PBX) op kantoor of bij een provider staan. Deze centrale is beperkt uit te breiden en bij krimp zeker niet goedkoper. Je betaalt maandelijkse hoge beheer- en administratiekosten en bellen naar collega's op hun mobiel brengt extra kosten met zich mee.
2. Je medewerkers werken al met Microsoft Teams of jullie willen binnenkort overgaan op Microsoft Teams.
3. Je team wisselt regelmatig: nieuwe collega's, tijdelijke medewerkers, afscheid van collega's, tijdelijk piekdrukke door campagnes of projecten etc. Je ervaart dat het hierdoor lastiger is om altijd goed bereikbaar te zijn en daarnaast mis je wellicht ook overzicht over actuele statusinformatie.
4. Door de lockdowns is thuiswerken een normaal onderdeel van het werk geworden. Hoe zorg je ervoor dat collega's elkaar kunnen blijven bereiken, zonder elkaar te storen in belangrijk werk en zonder veel mislukte contactpogingen te ondernemen? Thuiswerkers en mobiele werkers moeten een volledig onderdeel van het bedrijfsmatig samenwerken zijn.
5. Je bent al gestopt om aanpassingen in de telefooncentrale bij je provider aan te vragen omdat het laat of slecht gebeurt, of (helaas vaak) omdat iets technisch niet kan.
6. Digitaal samenwerken, inclusief telefonie, is bedrijfskritisch. Het uitvallen van de telefooncentrale mag niet betekenen dat je uren of zelf dagen niet bereikbaar bent voor je klanten.
7. De bedrijfsvoering is al grotendeels cloud-based of jullie bewegen er steeds meer naartoe.
8. Eigenlijk is de bestaande telefooncentrale al out of support.

## De voordelen van YourCommunication

De oplossing bestaat uit meerdere onderdelen zoals Teams, Teams Trunking en de combinatie van beide. Elk onderdeel biedt zijn eigen voordelen, maar ook de combinatie zorgt voor extra voordelen.

### Voordelen Teams Trunking

- Kostenbesparingen: met name op interne (ook internationale) gesprekken.
- Integratie: met name voordelen van Unified Communications (één adresboek, device- en locatie-onafhankelijk communiceren, statusinformatie, e.d.).
- Flexibiliteit & schaalbaarheid: snel en tijdelijk op- en afschalen.
- Kwaliteit: controle over de bandbreedte voor telefonie en digitaal samenwerken.
- Fraudepreventie: continue bewaking signaleert vreemd gebruik en maakt vroegtijdige detectie van ongewenst verkeer inzichtelijk.
- Disaster recovery: als onderdelen van de communicatieketen uitvallen dan helpt redundantie om de business te laten doorgaan.

### Voordelen Microsoft Teams + Teams Trunking

- Geen eigen, steeds verder achterlopende, telefooncentrale meer nodig.
- Geen beheer en administratie voor zo'n telefooncentrale meer nodig – dit wordt vaak door een interne medewerker erbij gedaan of er wordt voor betaald aan een provider.
- Maakt veel secretaressewerk overbodig waardoor extra kosten worden bespaard.



# YourCommunication in detail



Met YourCommunication, en dus het gebruiken van Teams Trunking, kun je je Microsoft Teams gebruik uitbreiden met de mogelijkheid om te bellen en gebeld te worden via het publieke telefonienetwerk. Zo ga je naar een alles in één oplossing, inclusief telefonie, die een losse telefoonlijn overbodig maakt.

Binnen YourCommunication kun je de volgende producten/diensten afnemen:

1. Gecertificeerde Microsoft Teams Trunks
2. SIP trunk
3. Forced on PBX (internationaal en nationaal)
4. Hosted Voice (basic telefooncentrale)
5. Vast-mobiel integratie op basis van T-Mobile en Vodafone netwerk

Deze producten zijn af te nemen via de volgende abonnementsvormen:

- **Pay-as-you-go (PAYG)**  
Beste keuze wanneer er veel naar (domeinen\*) buiten de EU wordt gebeld.
- **All-In NL**  
Beste keuze wanneer er veel naar (domeinen\*) binnen Nederland wordt gebeld.
- **All-in EU**  
Beste keuze wanneer er veel naar (domeinen\*) in EU-landen wordt gebeld.

Domeinen\* Een Microsoft Teams domein is een unieke naam die wordt gebruikt om een Teams-omgeving te identificeren en te onderscheiden van andere Teams-omgevingen. Elk Teams-domein is uniek en kan maar één keer worden gebruikt. Bijvoorbeeld bedrijfsnaam.nl etc.

## Gecertificeerde Microsoft Teams Trunks

Met Teams Trunking breid je dus Microsoft Teams uit met de mogelijkheid om te bellen en gebeld te worden via het publieke telefonienetwerk. Zo profiteer je van kostenbesparingen, vooral op gesprekken tussen medewerkers, maar ook op de internationale gesprekken.

Daarnaast willen veel bedrijven af van de starheid en hoge kosten van hun telefooncentrale en hebben ze behoefte aan goede gesprekskwaliteit en zekerheid. Dat en meer komt beschikbaar door Teams Trunking in te zetten en bellen een vast onderdeel te maken van je Teams functionaliteit. De volgende onderdelen worden standaard uitgevoerd of geconfigureerd door Hands on ICT binnen deze dienst:

- **Trunklicentie:** gebruikersrecht voor de telefonieverbinding waarmee de telefooncentrale aan het nationale telefonienetwerk is verbonden.
- **Telefoonnummers:** unieke telefoonnummers, zowel zichtbare als verborgen nummers.
- **Beheer en support:** wij monitoren de trunkkanalen gedurende het contract op correcte werking en mocht er onverhoopt verstoringen plaatsvinden dan herstellen wij deze.
- **Emergency Routing (ERS):** Om onbereikbaarheid door bijvoorbeeld een kabelbreuk te voorkomen, kun je Emergency Routing Service (ERS) instellen. Daarmee worden binnenkomende gesprekken naar een speciaal telefoonnummer doorgeschakeld.

### Geblokkeerde nummers en limiet

Internationaal zien we helaas regelmatig

fraude. Denk hierbij aan 'gevaarlijke' gebieden en of extreem hoge kosten. Voor jullie veiligheid hebben wij diverse nummers geblokkeerd en is een bellimiet ingesteld. De hoogte van de limiet is in overleg met je accountmanager aanpasbaar. De actuele lijst met geblokkeerde nummers is opvraagbaar bij je accountmanager.

### Klantportaal

Je krijgt toegang tot je online klantportaal. Daar kunnen geautoriseerde personen de gespreksinformatie (op basis van de Call Detail Records (CDR's) van de afgelopen maanden bekijken, analyseren en downloaden naar Excel.

### **Optionele zaken**

Daarnaast zijn er binnen Teams Trunking een aantal zaken optioneel in te regelen. Bij de inrichting van Teams Trunking zullen deze onderwerpen meegenomen worden om te kijken of hier vanuit jullie organisatie behoefte is aan:

- **Network Access:** de fysieke netwerkkoppeling tussen jullie locatie en het NG-BLU Networks-netwerk.
- **Quality of Service (QoS):** prioritering van spraakdatapakketten op het netwerk
- **CPE- en LAN-poort:** de fysieke apparatuur op locatie en het koppelvlak of scheidingspunt van de dienst Teams Trunking.
- **Capaciteit:** reservering in bandbreedte voor datatransport binnen het NG-BLU Networks-netwerk; dit is afhankelijk van het aantal afgenomen gesprekskanalen.
- **Belbundel:** gereserveerde kosten ter voorkoming van fluctuerende facturen waarbij als voordeel geen starttarief wordt berekend. Binnen de belbundel zitten nog een aantal aanvullende opties die zorgen dat je controle hebt op het belgebruik en kunt analyseren op gespreksinformatie.

## SIP Trunk

SIP Trunk (Session Initiation Protocol) is een techniek om spraak- en datacommunicatie tussen een bedrijf en de telefooncentrale van een serviceprovider te faciliteren via een IP-netwerk. Dit maakt het mogelijk om via het internet te bellen.

De SIP Trunks die Hands on ICT aanbiedt zijn Microsoft Gecertificeerd. Dit houdt in dat er aan

alle door Microsoft gestelde specificaties en vereisten zijn voldaan op het gebied van infrastructuur, licenties en support. Hierdoor biedt een door Microsoft gecertificeerde Teams Trunk verbeterde betrouwbaarheid, verbeterde beveiliging, verbeterde geluidskwaliteit, minder complexiteit en een kostenbesparing ten opzichte van de analoge technieken.

## Forced on PBX (Internationaal en nationaal)

Forced on PBX (FoPBX) is een vorm van mobiele integratie. Hierdoor is het mogelijk om alle gesprekken via de telefooncentrale van het kantoor te laten verlopen. Het integreren van vaste en mobiele telefonie biedt verschillende voordelen:

- **Bereikbaarheid:** Medewerkers zijn altijd bereikbaar via één nummer ongeacht of ze zich op kantoor, thuis of onderweg bevinden. Dit vergroot de bereikbaarheid van medewerkers en maakt het voor klanten en collega's gemakkelijker om hen te bereiken.
- **Kostenbesparing:** Door gebruik te maken van de telefooncentrale van het bedrijf kunnen kosten worden bespaard op mobiele abonnementen en gesprekskosten. Daarnaast kan het integreren van vaste en mobiele telefonie leiden tot een vereenvoudiging van de facturatie.
- **Flexibiliteit:** Medewerkers kunnen met behulp van een app op hun mobiele telefoon alle functionaliteiten van de telefooncentrale gebruiken. Dit maakt het mogelijk om op afstand te werken en toch in contact te blijven met collega's en klanten.





- **Gebbruikersgemak:** Door de integratie van vaste en mobiele telefonie hoeven medewerkers niet langer verschillende telefoonnummers te gebruiken voor zakelijke en privégesprekken. Dit vergroot het gebruikersgemak en vermindert de kans op miscommunicatie.

- **Beschikbaarheidsweergave**  
Door de beschikbaarheidsweergave kunnen collega's zien of een medewerker beschikbaar is, in gesprek is of in een meeting zit. Dit maakt het gemakkelijker om efficiënt te communiceren en voorkomt onnodige onderbrekingen.

## Hosted Voice (basic telefooncentrale)

Hosted voice, ook wel bekend als hosted VoIP of cloud voice, is een telecommunicatiedienst waarbij de telefooncentrale zich niet op een vaste locatie bevindt maar in de cloud bij een externe serviceprovider. Dit betekent dat de telefooncentrale zich bevindt in een datacenter van de serviceprovider en toegankelijk is via internet. Met hosted voice kunnen bedrijven bellen via een VoIP-verbinding (Voice over Internet Protocol) wat betekent dat gesprekken worden verzonden via internet in plaats van traditionele telefoonlijnen.

## Vast-mobiel integratie op basis van T-Mobile en Vodafone netwerk

Vast-mobiel integratie (FoPBX) op basis van het T-Mobile en Vodafone netwerk is een dienst waarbij de mobiele telefoons van de netwerken van T-Mobile en Vodafone worden geïntegreerd met de telefooncentrale van de serviceprovider.



# Onze werkwijze

Wil je graag starten met de diensten en producten binnen YourCommunication? Dan is het alvast goed om te weten hoe we te werk gaan om deze dienstverlening op te zetten voor jouw organisatie. Dit zijn de stappen die we doorlopen om je zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij het beheren van jouw communicatiemiddelen.

## Adviesgesprek

Voordat we de dienstverlening kunnen opzetten, nemen we eerst de tijd voor een adviesgesprek waarbij we inzoomen op jouw organisatie. We bekijken wat jouw wensen zijn voor de toekomst ten aanzien van ICT (jullie visie en roadmap) en hoe YourCommunication hierop aansluit. Zo weten we precies welke randvoorwaarden nodig zijn en of er nog additionele zaken ingericht moeten worden. Hierna kunnen we een concrete en realistische offerte opstellen.

## Plan van aanpak

Na het adviesgesprek stellen we een concreet plan van aanpak op. In dit plan worden de projectwerkzaamheden helemaal doorgenomen met bijbehorende taken, urenindicaties en planning. Zo weten jullie én onze ICT-consultants exact wat er te doen staat.

## Projectrealisatie

Moeten er werkzaamheden worden uitgevoerd vóórdat Hands on ICT over kan gaan tot het inrichten van YourCommunication? Dan zullen deze in de projectfase worden uitgevoerd. In het project gaan we samen met jou en je collega's pragmatisch aan de slag om de ICT-omgeving in te richten, zodat alle systemen en processen optimaal op elkaar aansluiten. Tijdens het project delen we regelmatig de voortgang en zorgen we dat we inzichtelijk maken waar we staan met klantrapportages en terugkoppelingen.

## Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

De laatste stap is het opzetten van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). In dit document staan alle specifieke afspraken die we samen maken, zoals contactgegevens voor support en beheer, de frequentie en deelnemers aan overleggen en de benodigde specifieke configuraties.

# Voorwaarden & condities

## Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hands on ICT vervoelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, kopie of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zo nodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

## Disclaimer

Bij het samenstellen van deze dienstbeschrijving is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de hierin opgenomen informatie. Hands on ICT kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele onjuiste informatie verstrekt via deze dienstbeschrijving.

## Algemene voorwaarden

Hands on ICT is aangesloten bij het ICT-collectief NLdigital. Derhalve zijn op al onze leveringen de algemene voorwaarden van de ICT-branche organisatie NLdigital van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn door NLdigital gedeponeerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. De voorwaarden zijn vanuit onze website in te zien en te downloaden via:

[Algemene voorwaarden \(handsonict.nl\)](https://www.handsonict.nl)

## Contactgegevens Hands on ICT

Hands on ICT  
Nesland 5a  
1382 MZ Weesp  
+31(0)88 - 181 1300

Contact

# Bijlage 1 - Dienstmatrix

## Teams Trunking

Configuratie en licenties	Inclusief	Optioneel*	Nacalculatie
Trunk licentie (gebruikersrecht voor de telefonieverbinding)	✓		
Unieke telefoonnummers (zowel zichtbare als verborgen nummers)	✓		
Network Access (de fysieke netwerkkoppeling tussen jullie locatie en het NG-BLU Networks-netwerk)		✓	
Quality of Service (QoS) (prioritering van spraakdatapakketten op het netwerk)		✓	
CPE- en LAN-poort (de fysieke apparatuur op locatie en het koppelvlak of scheidingspunt van de dienst Teams Trunking)		✓	
Capaciteit: reservering in bandbreedte voor datatransport binnen het NG-BLU Networks-netwerk; dit is afhankelijk van het aantal afgenomen gesprekskanalen		✓	
Belbundel (gereserveerde kosten ter voorkoming van fluctuerende facturen waarbij als voordeel geen starttarief wordt berekend)		✓	
<b>Monitoring</b>			
Monitoring trunk kanalen	✓		
Performance & verbruik	✓		
Emergency Routing (ERS)	✓		
<b>Release management</b>			
Security updates op basis van standaard configuratie	✓		
<b>Ondersteuning</b>			
Toegang tot support	✓		
Stand-by dienst			✓
Ondersteuning op locatie		✓	
Problem management	✓		
Extra telefoonnummer naar 2e lijn/services		✓	
SPoC	✓		
<b>Rapportage en overleg</b>			
Ticket analyse	✓		
Performance rapportage	✓		
Rapportage licenties en contracten	✓		
Overige informatieverzoeken			✓

\* Deze onderdelen zijn als add-on op YourCommunication af te nemen tegen meerkosten.

# Bijlage 2 - Functionaliteiten

## Teams Trunking

Om te kunnen bellen met Teams Trunking is het nodig om per gebruiker de beschikking te hebben over de licentie Microsoft Phone Systems in combinatie met Microsoft Teams. De door ons geleverde gecertificeerde Microsoft Teams Trunk wordt met behulp van Direct Routing gekoppeld aan Microsoft Teams waarna de volgende functionaliteiten beschikbaar zijn:

Functionaliteit	Omschrijving
Wachtstand	Mogelijkheid tot het in de wacht zetten van 1 of meerdere gesprekken
Doorverbinden	Een gesprek doorschakelen naar een collega of naar een ander toestel
Gesprek beantwoorden	Met één druk op de toets een inkomend gesprek beantwoorden
Gesprek opzetten	Met één druk op de toets een gesprek opzetten vanuit Microsoft Teams of Microsoft Outlook
Keuzemenu's	Meerlaags keuzemenu voor automatische doorschakeling naar gebruikers of afdelingen
Nummerweergave	Inkomende gesprekken worden met naam getoond (als het nummer in het adresboek staat)
Wachtrij	Inkomende oproepen automatisch in een wachtrij plaatsen inclusief Music On Hold (wachtmuziek)
Gesprekken doorschakelen	Regels instellen voor doorschakelen naar collega's of voicemail
Oproepgeschiedenis	Overzicht van alle gevoerde gesprekken, chatberichten en vergaderingen
Verschillende beltonen	Per type gesprek een andere beltoon zodat je direct hoort wat voor gesprek binnenkomt
Schakelen tussen apparaten	Een gesprek of vergadering met een ander apparaat vervolgen, bijvoorbeeld van mobiel naar laptop
Telefoonboek	Centraal telefoonboek om contacten te zoeken, te chatten, te bellen of samen te werken
Automatisch doorschakelen	Op basis van tijdschakelingen alle inkomende oproepen automatisch naar een andere bestemming doorschakelen
Parkeerstand	Een gesprek parkeren waarna een collega het gesprek met behulp van een code kan overnemen
Voicemail	Ingesproken voicemailberichten worden via e-mail verstuurd; de berichten kunnen ook met een vast toestel worden beluisterd
Click to Call	Mogelijkheid om rechtstreeks vanuit een applicatie, Microsoft Teams, Microsoft Outlook of je internetbrowser een gesprek op te zetten
Vast toestel gebruiken	Gesprekken voeren met behulp van een gecertificeerd Microsoft Teams-IP-telefoonstelsel
Koppeling met agenda	Jouw beschikbaarheid wordt automatisch aangepast aan de hand van de afspraken in je Microsoft Outlook-agenda
Aanwezigheidsstatus aanpassen	Inkomende gesprekken beheren aan de hand van je aanwezigheidsstatus
Gesprekken doorschakelen	Regels instellen voor doorschakelen naar collega's of voicemail
Meldingen statuswijzigingen	Ontvang een melding als de status van een collega wijzigt zodat hij/zij weer gesprekken kan ontvangen
Clients voor PC, Mobiel en Mac	De Microsoft Teams-applicatie is beschikbaar voor alle soorten apparaten
Chef-secretaresseschakeling	Gesprekken beantwoorden en opzetten namens jouw manager; alle deelnemers krijgen hiervan een melding
Dashboard Call Quality	Monitor de kwaliteit van je gesprekken

**Contactgegevens**  
**Hands on ICT**  
Nesland 5a  
1382 MZ Weesp  
+31(0)88 - 181 1300

[www.handsonict.nl](http://www.handsonict.nl)

Powered by Hands on ICT

**your365**