

# HIP+

## Dienstbeschrijving



## Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	24-05-2017
1.1	Aanpassing Receptionist	RoutIT B.V.	31-05-2017
1.2	Aanpassing beschrijving groepsfuncties	RoutIT B.V.	04-07-2017
1.3	Toevoeging Hipper+	RoutIT B.V.	18-10-2017
1.4	HIP Enterprise	RoutIT B.V.	16-07-2018
1.5	Aanpassingen HIP Recorder	RoutIT B.V.	12-10-2018
1.6	Toevoeging opsplitsen nummerblokken	RoutIT B.V.	11-02-2019
1.7	HIPIN 3.0 scherm	RoutIT B.V.	19-03-2019
1.8	Toevoeging Receptionist+	RoutIT B.V.	22-05-2019
1.9	Toevoeging HIPIN 3.1	RoutIT B.V.	26-11-2019
2.0	Aanpassing I AM screenshots	RoutIT B.V.	05-03-2020
2.1	Aanpassing Receptionist+	RoutIT B.V.	10-03-2020
2.2	Aanpassing HIPIN	RoutIT B.V.	14-05-2020
2.3	Printscreens vernieuwd	RoutIT B.V.	24-11-2020
2.4	HIP Reporter toegevoegd	RoutIT B.V.	07-01-2021
2.5	Wijzigingen Vastmobiel integratie	RoutIT B.V.	16-02-2021
2.6	Rebranding	RoutIT B.V.	09-03-2021
2.7	HIP+ met Webex toegevoegd	RoutIT B.V.	07-07-2021
2.8	HIPIN v4 info toegevoegd	RoutIT B.V.	28-07-2022
2.9	HIP Recorder 112 en 113 info toegevoegd	RoutIT B.V.	21-12-2022
3.0	HIP Recorder Playback informatie verwijderd	RoutIT B.V.	28-09-2023

## Inhoud

1.	Dit is HIP+.....	5
1.1.	Optimale bereikbaarheid en samenwerking .....	5
1.2.	Over HIP+.....	5
1.3.	Gebruikers: vast of vast-mobiel .....	5
1.4.	Vast-mobiel integratie .....	6
1.5.	Gebruikersprofielen en opties.....	6
2.	Specificatie telefooncentrale.....	7
2.1.	Group of Enterprise architectuur .....	7
2.2.	Domein.....	7
2.3.	OneBase.....	7
3.	Telefooncentrale opties.....	9
3.1.	Keuzemenu .....	9
3.2.	Groepsvoicemail naar e-mail .....	9
3.3.	Fax naar e-mail.....	9
4.	Gebruikersprofielen vast.....	10
4.1.	Uitgebreide belfuncties .....	10
4.1.1.	Nachtschakeling.....	10
4.2.	Premium belfuncties .....	11
4.3.	Bereikbaarheidsfuncties.....	11
4.4.	Webex Basis.....	12
4.5.	Huntgroup .....	12
4.6.	Groep doorschakelpakket.....	12
4.7.	Hipper+ app.....	12
4.7.1.	Profielbeheer.....	12
4.7.2.	Instellingenbeheer .....	13
4.7.3.	Gespreksbeheer .....	13
4.7.4.	Voicemail beheer .....	13
5.	Vast-mobiel integratie.....	14
5.1.	Identiteit/nummerweergave.....	14
5.2.	Bellen.....	14
5.3.	Gebeld worden.....	14
5.4.	Voicemail .....	14
5.5.	Gespreksbediening.....	15
5.6.	Zakelijk of privé.....	15
5.7.	Belkosten .....	15
5.8.	Gebruikersprofielen Vast-Mobiel.....	16

6.	Gebruikersopties.....	17
6.1.	HIP+ met Webex .....	17
6.2.	HIP Receptionist+ .....	17
6.2.1.	De gebruikersinterface.....	17
6.2.2.	Context widgets.....	18
6.2.3.	Gebruiksvriendelijke functies.....	18
6.2.4.	De HIP Receptionist+ is in 3 varianten beschikbaar:.....	19
6.3.	Call Center .....	19
6.4.	HIPIN (Desktop Integratie) .....	20
6.5.	Gespreksopname .....	21
6.5.1.	Bewaartermijn.....	22
6.5.2.	Gespreksopname en vast-mobiel integratie.....	22
6.5.3.	Eisen aan de bandbreedte.....	22
6.5.4.	Gesprekken naar 112 en 113.....	22
6.6.	Executive /Assistant .....	22
6.6.1.	Executive .....	22
6.6.2.	Managementassistent .....	23
6.7.	HIP Reporter.....	23
7.	HIP Onbeperkt vast bellen.....	24
7.1.	Onbeperkt bellen .....	24
7.2.	Wijzigingen.....	24
7.3.	Duur en beëindiging.....	24
7.4.	Gebruik .....	24
7.5.	Fair use policy .....	24
7.5.1.	Fair use.....	25
7.6.	Slotbepaling.....	25
8.	Telefoonnummers .....	26
	Regionale en nationale telefoonnummers.....	26
	Internationale telefoonnummers.....	26
9.	Bijlage: gebruikersfunctionaliteit in detail .....	28
10.	Bijlage: HIPIN CRM integraties.....	33

## 1. Dit is HIP+

HIP+ is de oplossing voor communicatie en samenwerken binnen en tussen organisaties. De HIP+ abonnementen zitten boordevol functionaliteiten voor communicatie en samenwerken. Lever eenvoudig op via de Beheerportal en combineer eindeloos!

Dit document beschrijft de mogelijkheden van het HIP+ aanbod voor:

- Vast bellen
- Vast-mobiel integratie
- Audio en video conferencing
- Video bellen
- Delen van desktop en bestanden
- Messaging en beschikbaarheid

### 1.1. Optimale bereikbaarheid en samenwerking

Telefonie is het hart van de communicatie binnen uw bedrijf. Uw bereikbaarheid voor uw klanten en voor uw collega's onderling is optimaal door de telefooncentrale in de cloud. Deze telefooncentrale zorgt ervoor dat elk telefoontje bij de juiste persoon terechtkomt. Indien gewenst inclusief video.

Naast een goede bereikbaarheid is het belangrijk dat collega's de tools hebben om goed te kunnen samenwerken. Een oplossing die de totale bedrijfscommunicatie, extern en intern, integraal aanpakt zal hier het meest effect hebben.

### 1.2. Over HIP+

HIP+ is meer dan alleen bellen. Het is een totaalcommunicatie-oplossing die telefonie en samenwerkingsdiensten combineert.

HIP+ wordt aangeboden als een complete range gebruikersprofielen en opties waarin maximale flexibiliteit en eenvoud samengaan.

Elk gebruikersprofiel is direct voorzien van een uitgebreide set functionaliteiten voor bellen en samenwerken, die op eenvoudige wijze via de Beheerportal kunnen worden geleverd en geconfigureerd. Daarnaast is het mogelijk om via de Broadsoft Commpilot geavanceerde configuraties te maken. Hierdoor is HIP+ zeer flexibel.

HIP+ kan naadloos meegroeien of krimpen met uw bedrijf doordat u heel eenvoudig het aantal gebruikers kunt laten aanpassen. Vanaf een minimum van 2 gebruikersprofielen kunt u maandelijks nieuwe gebruikers- of groepsopties toevoegen of opzeggen. Op deze manier betaalt u dus alleen voor wat u gebruikt.

### 1.3. Gebruikers: vast of vast-mobiel

Het totaalcommunicatieplatform wordt gebruikt door de medewerkers van uw bedrijf: de gebruikers. Er zijn 3 communicatieprofielen voor vast bellen en 2 voor vast-mobiel bellen.

Zelfs het eenvoudigste profiel, Base+, bevat al uitgebreide belfunctionaliteit. Vanaf het Business+ abonnement beschikt u over de meest complete belfuncties. En het Premium+ abonnement bevat tevens de Webex Basis functionaliteit volledig geïntegreerd met de HIP telefooncentrale. Webex is het toonaangevende communicatie- en samenwerkingsplatform voor bedrijven en organisaties wereldwijd.

De vast-mobiel profielen zijn opgebouwd uit een Zakelijk Mobiel abonnement en een Vast-Mobiel Business+ of een Vast-Mobiel Premium+ module. De Vast-Mobiel modules zorgen voor volledige integratie van het mobiele toestel met de telefooncentrale en biedt de mogelijkheid om een vast toestel te gebruiken.

## 1.4. Vast-mobiel integratie

Dit betekent dat Zakelijk Mobiel abonnementen (die zijn afgenomen bij RoutIT) via het netwerk gekoppeld kunnen worden aan de telefooncentrale, waardoor met het mobiele toestel gebruik kan worden gemaakt van de functionaliteiten van de telefooncentrale. Raadpleeg voor meer informatie over mobiele abonnementen de Dienstbeschrijving Zakelijk Mobiel.

## 1.5. Gebruikersprofielen en opties

Een HIP+ centrale kan worden gerealiseerd door het afnemen van de benodigde gebruikersprofielen en opties, die u per maand kunt uitbreiden of verminderen. De verschillende opties vindt u in de volgende hoofdstukken.

Onderstaand vindt u een overzicht van de opbouw van HIP+.

Telefooncentrale	HIP IP-PABX Group / HIP Enterprise Group			
Opties	Auto Attendant / Auto Attendant Multilevel		Fax / Group Voicemail	
			Zakelijk mobiel abonnement	
Gebruikersprofielen	Base+	Business+	Premium+	Vast-Mobiel Business+ + Vast-Mobiel Premium+
Belfunctionaliteit	Uitgebreid	Premium		Premium + Mobility
Gebundelde opties	Hipper+ app			
		Voicemail		Voicemail
		Bereikbaarheidsfuncties		
		Webex Basis		Webex Basis
Gebundelde groeopties	Huntgroup			
		Doorschakelpakket		Doorschakelpkt
Opties	Callcenter	Webex Standaard/Premium	HIPIN / HIPINlite	Gespreksrapportage
	Callrecording		Receptionist+	Executive / Assistant
Telefoonnummers	1x/10x/100x 0xx / 085	100x / 1000x / 10.000x 088 porteren	0800 / 0900 servicenummer	Internationaal nummer

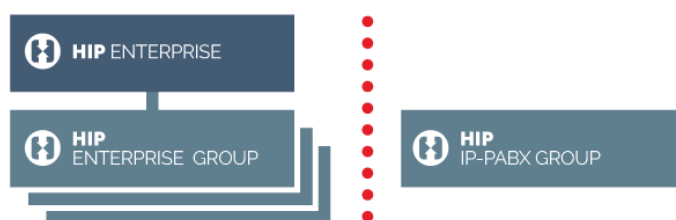
## 2. Specificatie telefooncentrale

De telefooncentrale is het platform voor totaalcommunicatie voor uw bedrijf. Standaard bevat de telefooncentrale alle benodigde basisfunctionaliteiten voor een bedrijfscentrale.

### 2.1. Group of Enterprise architectuur

Er zijn twee basis architectuur types beschikbaar voor de telefooncentrale omgeving, waarvoor afhankelijk van het bedrijf een keuze gemaakt kan worden:

- **HIP IP-PABX Group** – De HIP Group is de complete telefooncentrale voor het MKB. Het bedrijf heeft één hoofdnummer en kan in afdelingen worden opgedeeld, die, indien gewenst, elk op een eigen nummer bereikbaar zijn.
- **HIP Enterprise** – De HIP Enterprise is in feite een verzameling telefooncentrales (HIP Enterprise Groups). Een HIP Enterprise Group is qua functies en beschikbare licenties exact gelijk aan een HIP IP-PABX Group. Voor grote ondernemingen met meerdere zelfstandig functionerende bedrijfsonderdelen (en meerdere locaties) is het mogelijk een telefooncentrale (HIP Enterprise Group) aan te maken per bedrijfsonderdeel voor een specifieke inrichting en zelfstandig beheer. Tegelijkertijd is er relatie tussen de verschillende groepen onderling, zoals onnet bellen en zichtbaarheid contacten (en beschikbaarheid) tussen gebruikers van verschillende HIP Enterprise Groups. Per HIP Enterprise Group kunnen licenties en verbruik op de factuur gescheiden worden. Vanaf het HIP Enterprise niveau is beheer mogelijk over alle onderliggende HIP Enterprise Groups.



Let op: Omdat deze keuze de basis architectuur opzet van de telefooncentrale bepaald, kan deze niet gewijzigd worden. Is, Indien het gewenst is om van een Enterprise naar Group te gaan of andersom, betekent dit dat de telefooncentrale volledig opnieuw moet worden besteld en geconfigureerd.

In het vervolg van deze dienstbeschrijving geldt dat alles wat wordt beschreven voor de HIP Group (ook aangeduid met ' telefooncentrale' ), ook van toepassing is voor de HIP Enterprise Group.

### 2.2. Domein

Gebruikers binnen de telefooncentrale krijgen de beschikking over een gebruikersnaam om in te kunnen loggen op de diverse apps (Webex, Hipper+, Receptionist+, Call Center client). Deze gebruikersnaam is in de vorm van gebruiker@uwklantdomein.nl. Dit domein kan worden geconfigureerd bij de oplevering van de telefooncentrale in IRMA onder de HIP IP-PABX Group order. Het gebruikte domein dient in bezit te zijn van de klant.

Voor de HIP Enterprise geldt dat voor elke onderliggende HIP Enterprise Group een eigen domein kan worden opgegeven. Het is ook mogelijk hetzelfde domein binnen meerdere HIP Enterprise Groups binnen dezelfde Enterprise te gebruiken.

### 2.3. OneBase

Via OneBase kunt u de instellingen van de telefooncentrale, belgroepen en gebruikers instellen. Deze portal is beschikbaar als via de link <https://onebase.io/>.

Het is ook mogelijk om eindklanten toegang te geven tot OneBase, zodat zij ook (delen van) de Telefooncentrale zelf kunnen beheren.



## 3. Telefooncentrale opties

Er is een aantal aanvullende opties beschikbaar als uitbreiding van de telefooncentrale functionaliteit. In dit hoofdstuk lichten we de verschillende opties toe.

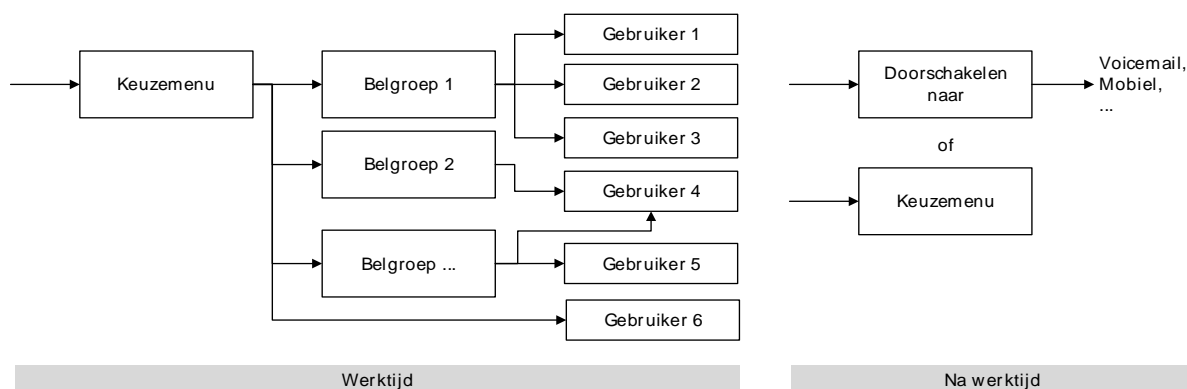


### 3.1. Keuzemenu

Om de gespreksrouteringsmogelijkheden te vergroten kunt u de telefooncentrale uitbreiden met een tweetal keuzemenu's:

- Auto Attendant: Keuzemenu met 1 menu-laag
- Auto Attendant Multilevel : Keuzemenu met meerdere menu-lagen

Het keuzemenu presenteert een begroeting aan de beller. Deze 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 (1) een specifieke medewerker, (2) een belgroep (3) een Call Center. U kunt dit inrichten voor binnen en buiten kantooruren.



### 3.2. Groepsvoicemail naar e-mail

Groepsvoicemail is een centrale voicemail naar e-mail dienst voor een bedrijf of afdeling. 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.

### 3.3. Fax naar e-mail

Deze groeps optie 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.

## 4. Gebruikersprofielen vast

Er zijn 3 gebruikersprofielen voor vast bellen en samenwerken: Base+, Business+ en Premium+. Onderstaand schema toont de belangrijkste functies.

Gebruikersprofielen	Base+	Business+	Premium+
Belfunctionaliteit	Uitgebreid	Premium	
Gebundelde opties	Hipper+ app		
		Voicemail	
		Bereikbaarheidsfuncties	
			Webex Basis
Gebundelde groeptoets	Huntgroup		
		Doorschakelpakket	

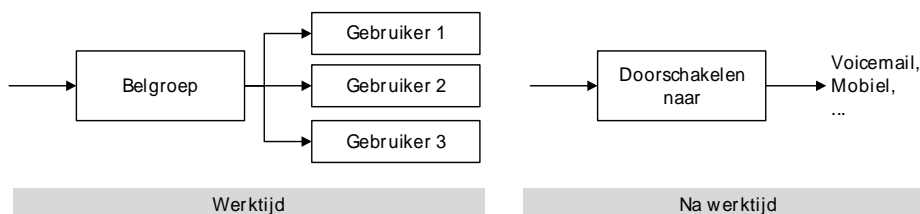
### 4.1. Uitgebreide belfuncties

Het Base+ profiel bevat uitgebreide functies (Service Pack VastBasis) die een groot deel van de mogelijkheden van de telefooncentrale benutten. Tot deze functies behoren onder andere:

- Bellen en video bellen
- Nummerweergave / Anoniem bellen
- Verkort kiezen
- Wisselgesprek
- Wachtstand
- Doorverbinden
- Driegesprek
- Niet storen
- Doorschakelen (altijd, bij bezet, bij geen gehoor, bij niet bereikbaar)
- Nachtschakeling

#### 4.1.1. 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, call center en op individuele gebruikers.



In 9. Bijlage: gebruikersfunctionaliteit in detail vindt u meer informatie over de verschillende functionaliteiten.

## 4.2. Premium belfuncties

De Business+ en Premium+ gebruikersprofielen bevatten premium functies die ervoor zorgen dat u altijd optimaal gebruik kunt maken van de mogelijkheden van de telefooncentrale (Service Pack VastPremium). Tot deze functies behoren alle belfuncties van het Base+ profiel plus onder andere:

- Mogelijkheid voor alternatieve nummers
- Ondersteuning meerdere toestellen (Shared Call Appearance)
- Busy Lamp Field
- Selectief doorschakelen (afh. Van beller, tijd en/of gebeld nummer)
- Afwijkende overgangstonen of overgangsvideo
- Meervoudig gesprek (driegesprek of meer)
- Wachtmuziek
- Selectieve gespreksaanneem of –weigering

Bovenstaande functies kunt u als 1 pakket per user toewijzen. Daarnaast hebben de Business+ en Premium+ profielen een aantal diensten die u individueel kunt toewijzen. Deze zijn:

- Voicemail
- Flexplek (Flex Seating Guest)
- Personal Assistant
- Commpilot Express
- Bereikbaarheidsfuncties (zie 4.3)

### **Toelichting flexplek gasttoegang (Flex Seating Guest)**

Van een eigentijdse werkplek wordt flexibiliteit verwacht. Medewerkers binnen een organisatie moeten op elke fysieke werkplek toegang hebben tot hun online werkomgeving. De telefoon is een belangrijk onderdeel van de werkplek. Met de Flexseating functionaliteit wordt het telefoontoestel volledig onderdeel van de flexibele werkplek.

Gebruikers met Flexseating kunnen zich aanmelden op alle toestellen die als Flexseating host zijn ingericht. Gebruikers melden zich aan met hun extensie (verkorte interne nummer) en een pincode. Vervolgens wordt de persoonlijke configuratie van de gebruiker geladen, inclusief het eigen telefoonnummer en de persoonlijke instellingen.

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).

### **Toelichting Personal Assistant**

De Personal Assistant speelt een melding af voor bellers als de gebruiker heeft aangegeven niet beschikbaar te zijn met een reden. Optioneel met een melding wanneer deze weer beschikbaar is. Het doel is dat de beller een betere keuze maakt tussen terugbellen, doorverbonden worden met een collega of een voicemail in te spreken.

## 4.3. Bereikbaarheidsfuncties

De meest vergaande integratie van vaste en mobiele telefonie wordt geboden in de Vast-Mobiel gebruikersprofielen die in het volgende hoofdstuk zijn beschreven. Maar ook met de Vaste gebruikersprofielen zijn er mogelijkheden voor integratie met mobiele telefonie. Deze zijn hieronder beschreven.

- **Anywhere** – Hiermee kan de gebruiker meerdere externe toestellen gebruiken tegelijk met het primaire toestel en deze volgens tijdschema of handmatig in schakelen voor inkomende en uitgaande gesprekken. De externe locaties kunnen bijvoorbeeld een mobiel of een thuis telefoon zijn.
- **Remote Office** – Hiermee kan de gebruiker een extern toestel gebruiken voor inkomende en uitgaande gesprekken.
- **Simultaneous Ring Personal** – Hiermee kan de gebruiker meerdere externe toestellen gebruiken tegelijk met het primaire toestel waarop inkomende gesprekken worden aangeboden.

## 4.4. Webex Basis

Bij de HIP Premium+ en HIP Vast-Mobiel Premium+ krijgt de gebruiker standaard de beschikking over Webex Basis voor bellen, vergaderen, messaging en samenwerking via de Webex PC client en mobiele Webex apps. Zie hoofdstuk 6.1.

## 4.5. Huntgroup

De huntgroup of belgroep maakt het mogelijk om de toestellen van meerdere medewerkers te bereiken onder 1 bedrijfstelefoonnummer. De medewerkers kunnen op verschillende manieren opgeroepen worden. U kunt kiezen uit: allemaal tegelijkertijd. Na elkaar via verschillende algoritmes (vaste volgorde, circulair, gelijke verdeling). Op de belgroep kan naar wens een nachtschakeling toegepast worden.

## 4.6. Groep doorschakelpakket

Het groep doorschakel pakket bevat een extra serie doorschakellicenties die ingezet kunnen worden voor het maken van gespreksrouteringen op groepsdiensten zoals keuzemenu's, huntgroepen en call centers.

- Alternate Numbers
- Anonymous Call Rejection
- Call Forwarding Always
- Call Forwarding Busy
- Call Forwarding No Answer
- Call Forwarding Not Reachable
- Call Forwarding Selective
- Group Night Forwarding

## 4.7. Hipper+ app

Hipper+ is de mobiele app voor iOS en Android waarmee de gebruiker op eenvoudige wijze instellingen, profiel, gesprekken en voicemail kan beheren.

### 4.7.1. Profielbeheer

Omdat steeds meer HIP gebruikers smartphones gebruiken, en ook steeds vaker als hun primaire toestel, is er een andere bereikbaarheidsbehoefte ontstaan. De gebruiker willen niet altijd voor iedereen op de zelfde manier bereikbaar zijn; vooral omdat bij mobiel bellen, de scheiding zakelijk en mobiel minder duidelijk is.

Daarom voorziet de Hipper+ app in een eenvoudige manier om zakelijke en privé gesprekken verschillend af te handelen.

Hipper+ presenteert bij binnenkomende gesprekken de relevante gesprekinformatie vanuit de zakelijke of privé telefoonlijsten.

## 4.7.2. Instellingenbeheer

Daarnaast biedt Hipper+ voor alle HIP+ gebruikers een Overzicht scherm met de meest gebruikte HIP instellingen en de mogelijkheid om uitgebreide instellingen te beheren. De gebruiker kan zelf bepalen welke functies hij hier wil zien.

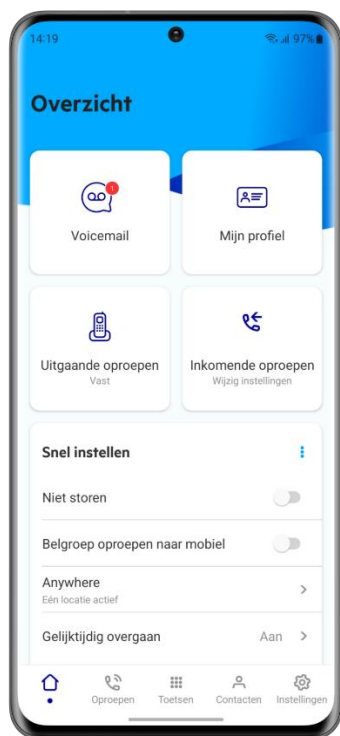
## 4.7.3. Gespreksbeheer

Met Hipper+ kunnen gebruikers vanuit de zakelijke of privé telefoonlijsten gesprekken opzetten en ontvangen met daarbij de juiste gespreksinformatie gepresenteerd. Gesprekken. Kunnen via Hipper+ worden doorverbonden met en zonder ruggespraak (vooraankondiging).

## 4.7.4. Voicemail beheer

Hipper+ biedt Visual Voicemail: voicemails worden in een lijst gepresenteerd. De gebruiker speelt deze direct op het toestel af door erop te klikken. Zodra de voicemail is afgespeeld, staat deze ook in de voicemailomgeving niet meer als nieuw, maar als gelezen geregistreerd.

De gebruiker kan via Hipper+ direct een welkomstboodschap inspreken of selecteren.



## 5. Vast-mobiel integratie

Vast-mobiel integratie integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met uw (hosted) telefooncentrale. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elk gesprek via de telefooncentrale wordt afgehandeld. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel telefoonnummer bereikbaar en u heeft de keuze om via één vast nummer uit te bellen<sup>1</sup>. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

De voordelen en unieke mogelijkheden van de VAMO dienst worden uiteengezet in dit hoofdstuk.

### 5.1. Identiteit/nummerweergave

Met Vast-mobiel integratie bepaalt u zelf de identiteit, waarmee u mobiel belt. Dit kan zijn het mobiele nummer, of het (zakelijke) vaste nummer. Via de Hipper+ app is het mogelijk om te wisselen tussen identiteiten.

### 5.2. Bellen

- Gesprekken die worden gemaakt met het mobiele toestel worden automatisch door het mobiele netwerk via de bedrijfscentrale afgehandeld. Zo weten uw collega's of u aan het bellen bent. Tevens kan de telefooncentrale bepalen hoe u gerepresenteerd wordt naar de buitenwereld: met uw mobiele nummer of uw vaste nummer. Dit kunt u zelf instellen via de Hipper+ App.
- U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun extensie (verkort intern nummer).

### 5.3. 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.
- Uw bereikbaarheid op uw mobiele en vaste nummer is apart in te stellen op basis van een tijdschema. Zo kunt u bijvoorbeeld alleen bereikbaar zijn op uw zakelijke vaste nummer tijdens kantooruren, terwijl u op uw mobiele nummer altijd bereikbaar bent
- 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 heeft).

### 5.4. Voicemail

U heeft één voicemailbox voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Er zijn drie manieren om toegang te verkrijgen tot uw voicemail berichten:

- Voicemailbox – ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail-box, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren via 1233.
- HIPPER+ app – In de Hipper+ app worden uw voicemails getoond en kunt u deze selecteren om te beluisteren.
- Voicemail naar e-mail – Van elk ingesproken bericht kan een kopie worden verzonden naar een in te stellen e-mailadres, zodat u een voicemail bericht ziet binnekomen en kunt afluisteren binnen uw e-mailprogramma (op de smartphone).

*Let op: Bij vast-mobiel integratie wordt voicemail gemanaged door het hosted telefonie platform. Op het moment dat vast-mobiel integratie wordt geactiveerd wordt de 'oude' voicemail box, die zich op het*

---

<sup>1</sup> Vast-mobiel integratie integreert bellen (voice); data en sms zijn geen onderdeel van Vast-mobiel integratie.

*mobiele netwerk bevindt, vervangen door de nieuwe voicemail box op het hosted telefonie platform. De oude voicemail wordt daarbij geheel verwijderd, inclusief eventueel opgeslagen berichten. Ook de begroeting dient opnieuw ingesproken te worden.*

## 5.5. Gespreksbediening

U kunt een groot deel van de gespreksbediening doen via de standaard telefoon app, of dialer van uw mobiele telefoon. Afhankelijk van het type toestel is het mogelijk om wachtstand, gesprek toevoegen en driegesprek te bedienen. Doorverbinden wordt door mobiele toestellen niet ondersteund. Hiervoor kan (vanaf eind 2017) de Hipper+ app gebruikt worden.

- Wachtstand – Met vast-mobiel integratie is het mogelijk een gesprek in de wacht te zetten, zodat u een tweede gesprek kunt opzetten. Of tussen twee gesprekken te wisselen.
- Driegesprek – Zodra u een tweede gesprek heeft opgezet, of nadat u (via wisselgesprek) een tweede oproep heeft beantwoord, is het mogelijk deze gesprekken samen te voegen tot een driegesprek.
- Doorverbinden – Doorverbinden wordt door mobiele toestellen niet ondersteund. In dat geval kan via de Hipper+ App een gesprek worden doorverbonden naar bijvoorbeeld een collega.
- U kunt een gesprek ‘on the fly’ verplaatsen naar een ander toestel met \*11. Als u bijvoorbeeld in gesprek bent op uw vaste toestel, en u toetst vervolgens \*11 en ‘bel’ op uw mobiel, wordt het gesprek verplaatst naar uw mobiele toestel

## 5.6. Zakelijk of privé

U kunt per telefoonnummer uw bereikbaarheid instellen op basis van tijdschema's. Het is bijvoorbeeld mogelijk om oproepen naar het zakelijke vaste nummer alleen tijdens kantooruren aan te nemen. Buiten kantooruren kan ervoor gekozen worden oproepen naar het vaste zakelijke nummer door te schakelen naar de voicemail of te weigeren (de beller krijgt een melding dat u geen gesprekken aanneemt). Oproepen naar het mobiele nummer worden wel toegestaan. Op deze manier is het mobiele nummer altijd bereikbaar en ook te gebruiken voor privé doeleinden. Op het vaste zakelijke nummer bent u alleen bereikbaar tijdens werktijden.

## 5.7. Belkosten

Vast-mobiel integratie integreert vast en mobiel bellen voor één enkele gebruiker. De kosten worden afgerekend ten gunste van het toestel waarmee gebeld wordt:

- Als er met een mobiel toestel wordt gebeld, wordt dit afgerekend op basis van de tarieven die gelden voor het mobiele abonnement
- Als er met een vast toestel wordt gebeld, wordt dit afgerekend op basis van de tarieven die gelden voor vast bellen.

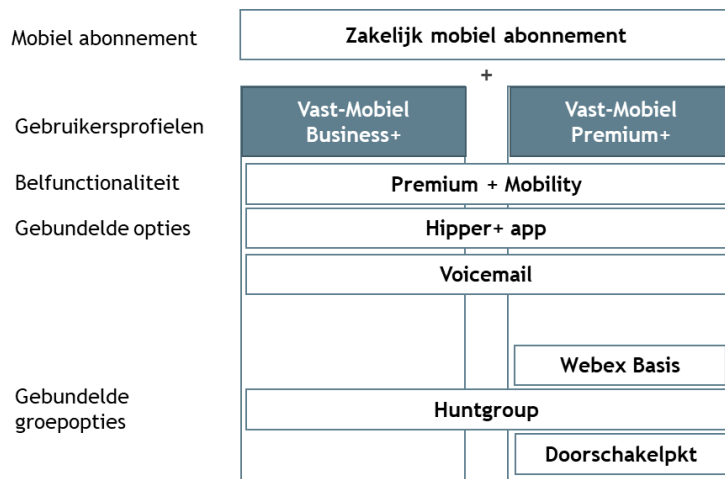
Dit wordt toegelicht aan de hand van een voorbeeld. Stel dat er een gebruiker van vast-mobiel integratie is met zowel een vast toestel als een mobiel toestel. Zijn mobiele abonnement heeft nationaal een bundel van 150 minuten. Als deze gebruiker met zijn mobiele toestel naar een vaste bestemming in Nederland belt, worden hiervoor de belminuten uit het belbundel gebruikt. Als dezelfde gebruiker met zijn vaste toestel naar dezelfde bestemming belt, worden hiervoor geen extra belkosten in rekening gebracht, omdat hiervoor de voorwaarden voor onbeperkt vast bellen gelden.

Verder zullen er geen kosten in rekening worden gebracht als de gebruiker een gesprek aanneemt op zijn mobiele toestel. Ook wanneer de gebruiker met zijn mobiel belt naar een collega binnen de telefonieomgeving van het bedrijf, geldt gewoon het tarief wat behoort bij het mobiele abonnement; dit is dus niet per definitie kosteloos.

## 5.8. Gebruikersprofielen Vast-Mobiel

Er zijn 2 gebruikersprofielen voor vast-mobiel bellen en samenwerken: Vast-Mobiel Business+ en Vast-Mobiel Premium+.

Onderstaand schema toont welke bedrijfstelefoniefuncties elk profiel toevoegt aan het mobiele abonnement. Deze functies zijn gelijk aan die van de vaste gebruikersprofielen (zie hoofdstuk 4).





## 6. Gebruikersopties

Op de uitgebreide gebruikersprofielen zijn vele aanvullingen mogelijk die in de vorm van gebruikersopties leverbaar zijn. In dit hoofdstuk lichten we deze opties toe:

Base+	Business+	Premium+	Vast-Mobiel Business+	Vast-Mobiel Premium+
Callcenter	Webex Standaard/Premium	HIPIN / HIPINlite	Gespreksrapportage	
Callrecording		Receptionist+	Executive / Assistant	

### 6.1. HIP+ met Webex

Webex is een toonaangevend communicatie- en samenwerkingsplatform voor bedrijven en organisaties wereldwijd. Met meer dan 600 miljoen maandelijkse gebruikers en een volledig geïntegreerd cloud platform voor bellen, vergaderen, messaging en samenwerking, biedt Webex de functionaliteit, veiligheid en kwaliteit die organisaties nodig hebben voor efficiënte en effectieve samenwerking en communicatie.

Webex is dé plek om contact te leggen en dingen gedaan te krijgen. Het is een gebruiksvriendelijke en krachtige samenwerkingsoplossing die ervoor zorgt dat mensen en teams altijd en overal met elkaar verbonden zijn, op elk device.

Webex integreert telefonie op basis van de HIP telefooncentrale met geavanceerde chatfunctionaliteit, samenwerken en vergadermogelijkheden. Deze veilige geïntegreerde oplossing biedt eenvoudige en flexibele communicatie, waardoor bedrijven productiever worden. Zo wordt samenwerken gestroomlijnd en worden geweldige resultaten geboekt, sneller dan ooit. Voor meer informatie over dit product, raadpleeg de dienstbeschrijving HIP+ met Webex.

### 6.2. HIP Receptionist+

Voor gebruikers die regelmatig inkomende gesprekken voor een bedrijf of groep moeten aannemen en doorverbinden, is er de receptionist webapplicatie. Hiermee kunt u de bereikbaarheid van uw bedrijf optimaliseren.

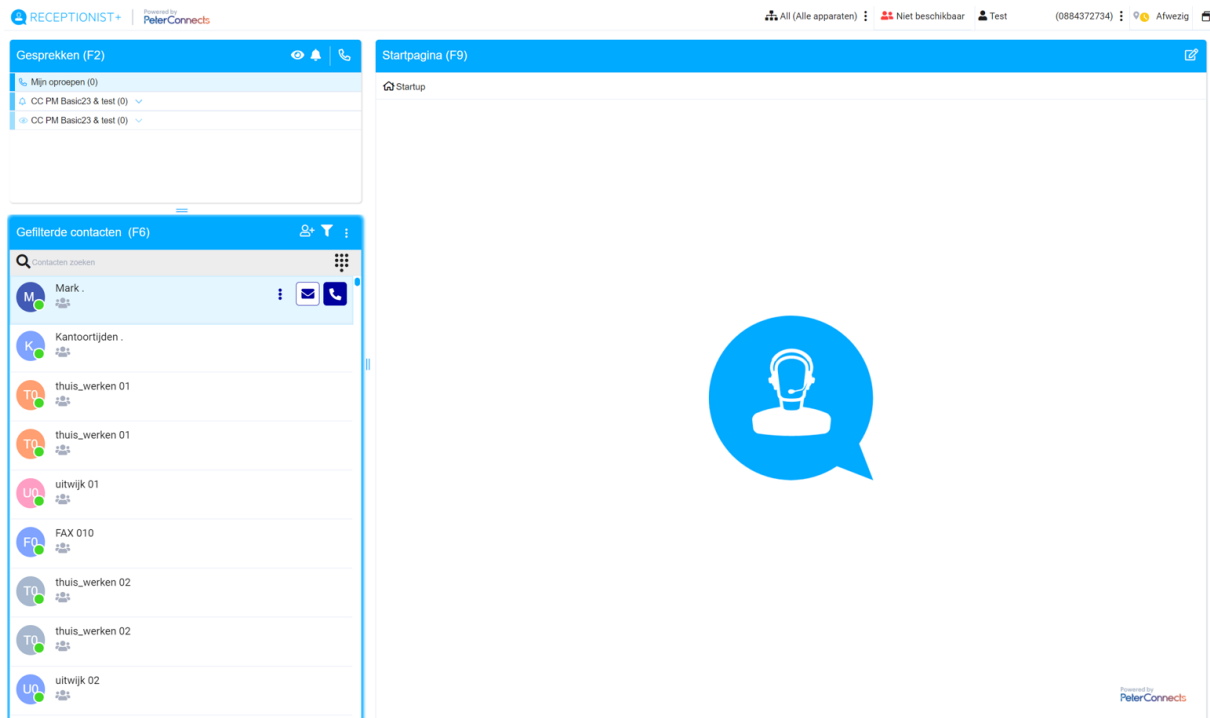
De HIP Receptionist+ is de moderne variant van de vertrouwde HIP Receptionist. De + variant is een grote stap verder in gebruikersinteractie en ergonomie dankzij een moderne intuïtieve gebruikersinterface en het gebruik van widgets om eenvoudig extra functionaliteit toe te voegen.

#### 6.2.1. De gebruikersinterface

Om de gebruiker een rustig beeld te bieden, zijn veel functies ondergebracht achter vaste toetscombinaties. De applicatie is daarnaast ook geschikt voor een touchscreen. De schermindeling en kleurenschema's van de gebruikersinterface zijn te aan te passen.

Het gesprekkenscherm biedt een uniforme blik op alle direct gesprekken en gesprekken in de wachtrij. Gesprekken kunnen via drag-and-drop eenvoudig worden doorverbonden.

De omnidirectory biedt een uniforme blik alle contacten. Bij een zoekopdracht worden alle contactbronnen doorzocht. Gebruikers kunnen per contact een foto of avatar uploaden.



## 6.2.2. Context widgets

De detailgebieden van de HIP Receptionist+ bevatten widgets. Dit zijn kleine applicatie-onderdelen die werken op het op dat moment geselecteerde gesprek of het geselecteerde contactpersoon.

Contextuele informatie is beschikbaar over de receptionist, de beller en de contacten.

Op dit moment zijn er standaard widgets voor:

- **Contactgegevens:** Deze widget toont de basis contactgegevens van de geselecteerde contactpersoon.
- **Contact notities:** Met deze widget kunt u notities toevoegen aan de geselecteerde contactpersoon.
- **Gesprekshistorie:** Deze widget toont real-time gesprekshistorie over de persoon die momenteel belt. Dit kan ook worden geconfigureerd om de historische gesprekken van de receptionist te tonen.
- **Webpagina:** Deze widget toont een aangepaste website met informatie over de momenteel geselecteerde contactpersoon.
- **Opstarten:** Deze widget wordt getoond op het homepage scherm, wanneer de Attendant net is opgestart.

## 6.2.3. Gebruiksvriendelijke functies

De HIP Receptionist+ biedt een aantal gebruiksvriendelijke functies, zoals:

- **Terugbelnotities:** Indien een gesprek niet kan worden doorverbonden omdat een contact niet bereikbaar is, kan de receptionist van uit de applicatie direct een terugbelnotitie sturen. Het is mogelijk om een vooraf gedefinieerde template te gebruiken

- **Contact notities:** De receptionist kan bij de contacten notities toevoegen die getoond worden zodra dit contact later weer geselecteerd wordt.
- **Automatisch monitoren:** De applicatie kan aanwezigheidsstatus van de contacten tonen op basis van de bezet status en chat presence (zoals via Webex).
- **Agenda integratie:** Office365 en de Google Suite kunnen gekoppeld worden zodat de receptionist vanuit de applicatie de agenda van collega's in kan zien.

#### 6.2.4. De HIP Receptionist+ is in 3 varianten beschikbaar:

<b>Receptionist+ Office</b>	Hiermee beschikt u over de basisreceptie voor een kleine kantooromgeving. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van 8 gebruikersprofielen (geen wachtrijfunctionaliteit).
<b>Receptionist+ SMB</b>	Hiermee beschikt u over standaard gespreksmanagement voor kleine/middelgrote bedrijven. U hebt de mogelijkheid tot het monitoren van 30 gebruikers (geen wachtrijfunctionaliteit).
<b>Receptionist+ Enterprise</b>	Hiermee beschikt u over de uitgebreide functies voor gespreksmanagement in elke omgeving met veel gebruikers, meerdere afdelingen en locaties. Dit is inclusief de mogelijkheid om de wachtrijen te beïnvloeden. Daarnaast kunt u een onbeperkt aantal gebruikersprofielen monitoren.

### 6.3. Call Center

Er zijn 3 verschillende callcenter gebruikersopties beschikbaar. Daarnaast kunt u ook kiezen voor een webapplicatie voor callcentermedewerkers en supervisors. Deze applicatie biedt inzicht in de huidige status van de wachtrijen, rapportages en mogelijkheden om medewerker en wachtrijfuncties te bedienen. 1 gebruiker kan tegelijkertijd deelnemen in meerdere callcenters.

<b>Call Center Basic</b>	<p>Call Center Basic is geschikt voor een receptie of een klein kantoor en biedt de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wachtrij voor maximaal 25 wachtenden</li> <li>• Overloop na ingestelde maximale wachttijd</li> <li>• Welkomstbegroeting en tussentijdse updateberichten</li> <li>• Wachtmuziek</li> </ul>
<b>Call Center Standard</b>	<p>Call Center Standard is geschikt voor een klein/middelgroot bedrijf met een helpdesk, eventueel verdeeld over meerdere afdelingen, mobiele medewerkers of thuiswerkers. Call Center Standaard heeft dezelfde functionaliteiten als het Call Center Basic aangevuld met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wachtrij voor maximaal 50 wachtenden</li> <li>• Configuratie voor overloop, terugkomende gesprekken en niet opgenomen gesprekken</li> <li>• Gebruikers kunnen zich aanmelden via het toestel of via de Call Center Agent Software)</li> <li>• De volgende mogelijkheden op binnenkomende gesprekken (via Call Center Supervisor Software) zijn aan te kiezen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beschikbaar</li> <li>○ Niet Beschikbaar</li> <li>○ Bezig</li> </ul> </li> </ul>
<b>Call Center Premium</b>	<p>Call Center Premium is geschikt voor een middelgroot/groot bedrijf met meer dan 50 callcenter-medewerkers met meerdere afdelingen, meerdere locaties, mogelijkheden voor mobiele callcentermedewerkers en thuiswerkers met uitgebreide rapportagemogelijkheden. Call Center</p>

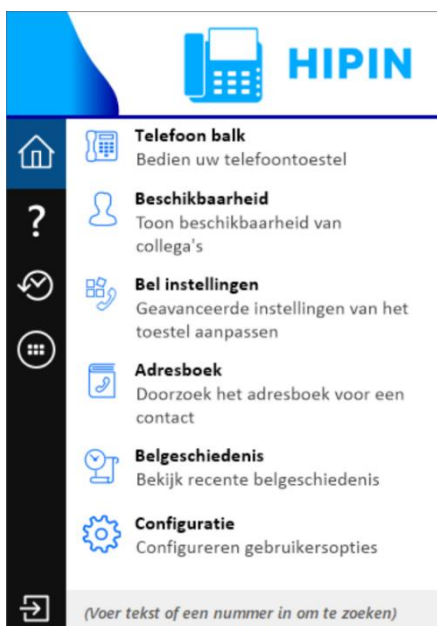
	<p>Premium heeft dezelfde functionaliteiten als het Call Center Standard aangevuld met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wachtrij voor maximaal 525 wachtenden</li> <li>• Automatische beantwoording mogelijk</li> <li>• Geforceerd doorschakelen</li> <li>• Nachtschakeling</li> <li>• Vakantie-/feestdagenschema</li> </ul>
<b>Call Center Agent Software</b>	<p>Call Center Agent Software biedt een webinterface voor medewerkers. De interface biedt de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht en aansturing van actieve gesprekken</li> <li>• Overzicht van wachtrijen, contacten en collega's (beschikbaarheid)</li> </ul>
<b>Call Center Supervisor Software</b>	<p>Call Center Supervisor Software 20id et een webinterface voor supervisors. Deze software biedt dezelfde functionaliteiten als de Call Center Agent Software aangevuld met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht en aansturing van gesprekken die in de wachtrij staan</li> <li>• Rapportages</li> <li>• Dashboard met real time status van wachtrijen en callcentermedewerkers</li> <li>• Aansturing van medewerkers en wachtrijen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het verplaatsen van gesprekken naar een andere wachtrij</li> <li>○ Prioriteiten aanwijzen</li> <li>○ Meeluisteren met gesprekken</li> <li>○ Deelnemen aan gesprekken</li> </ul> </li> </ul>

## 6.4. HIPIN (Desktop Integratie)

HIPIN integreert de telefonie van een gebruiker met CRM Softwaresystemen, zoals Microsoft Dynamics, AFAS Online, Exact en Salesforce (zie bijlage voor een compleet overzicht). Naast CRM integratie biedt HIPIN ook instellingen voor persoonlijke bereikbaarheid, Call Centers, integratie met Microsoft Teams, en een softphone om mee te bellen en gebeld te worden. HIPIN is beschikbaar voor Windows.

Dat betekent dat u gesprekken kunt 'bedienen' vanaf uw desktop en dat u telefoon instellingen kunt wijzigen met HIPIN. Tevens maakt HIPIN het mogelijk om gebruik te maken van contacten en telefoonnummers die binnen applicaties (zoals Microsoft Outlook) en webpagina's beschikbaar te zijn te gebruiken. HIPIN kan nummers bellen en contact informatie tonen als u een oproep ontvangt.

HIPIN is discreet aanwezig als een 'led-lampje' rechtsonder in de Systemtray. Via de rechtermuisknop kan het menu worden opgeroepen.



Er zijn drie type licenties: HIPIN Basis, HIPIN Standaard en HIPIN Premium. Voor deze licenties kan één en dezelfde executable worden gebruikt; afhankelijk van het type licentie wordt automatisch de bijbehorende functionaliteit geactiveerd. De verschillen in functionaliteit tussen beide licentietypes is in onderstaande tabel weergegeven.

Functionaliteit	Basis	Standaard	Premium
Gespreksbediening - opnemen, beëindigen, wachtstand, doorverbinden - belhistorie, klembord bellen, browser bellen	√	√	√
Gebruikersinstellingen	√	√	√
Beschikbaarheidsscherm	√	√	√
Outlook integratie	√	√	√
Toolbar	√	√	√
CloudContacts (contacten via Azure)	√	√	√
App balk	√	√	√
Toestelvoorkeur bij gespreksbediening		√	√
Microsoft Teams integratie		√	√
Softphone		√	√
CRM integraties			√
Call Center integratie			√

## 6.5. Gespreksopname

Gespreksopname neemt gesprekken op van gebruikers. Deze is direct gekoppeld aan de telefooncentrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op uw bedrijfslocatie. Een gebruiker kan op verschillende manieren gebruikmaken van gespreksopname:

Altijd – Ieder gesprek (zowel inkomend als uitgaand) 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. , Dan is het mogelijk de opname te pauzeren en te hervatten
- Op aanvraag met start – Tijdens het gesprek start, stopt of pauzeert u een gesprek
- Nooit – Gespreksopname is uitgeschakeld

HIP Recorder Call Recording is de standaard call recording dienst waarbij de controle over de opname- en afspelerbevoegdheden binnen de klant centraal door een beheerder (administrator) plaatsvindt. De beheerder en eventueel gebruikers zelf kunnen hun opnames en eventueel die van anderen beluisteren via de HIP Recorder portal <https://callrecording.voipit.nl>.

### **6.5.1. Bewaartermijn**

HIP Recorder Call Recording heeft een bewaartermijn van 90 of 365 dagen of 7 jaar (met 1000 of 3500 minuten per maand). Voor HIP Recorder Playback geldt een bewaartermijn van 30 of 90 dagen of 100.000 minuten totaal. Het is mogelijk de bewaartermijn te wijzigen. De gesprekken worden met AES256 encryptie opgeslagen.

### **6.5.2. Gespreksopname en vast-mobiel integratie**

In combinatie met de vast-mobiel integratie is het mogelijk om ook mobiele gesprekken op te nemen.

### **6.5.3. Eisen aan de bandbreedte**

Ook is het mogelijk gesprekken op te nemen tussen collega's die op dezelfde locatie zijn. Het aantal onderlinge gesprekken dat er gevoerd wordt binnen een locatie heeft dus consequenties voor de benodigde bandbreedte van de verbinding naar het KPN netwerk.

### **6.5.4. Gesprekken naar 112 en 113**

Gesprekken naar 112 en 113 worden nooit opgenomen met HIP Recorder.

## **6.6. Executive /Assistant**

De Executive /Assistant functionaliteit geeft de mogelijkheid voor 1 of meer managementassistenten om de telefoon van 1 of meer executives/managers op te nemen vanaf hun eigen toestel.

### **6.6.1. Executive**

U kunt aangeven welke inkomende oproepen u zelf wilt beantwoorden en welke u via de assistente laat doorschakelen. Het is mogelijk een notificatie te ontvangen van de gesprekken die uw assistente afhandelt.

## 6.6.2. Managementassistent

De managementassistent kan de gesprekken van 1 of meer managers beantwoorden en eventueel doorzetten of een gesprek opzetten.

## 6.7. HIP Reporter

Met de HIP Reporter krijgt u live inzicht in uw gesprekken. De service is gekoppeld aan de hosted telefooncentrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op de klantlocatie. In combinatie met VAMO kunt u ook gebruik maken van de dienst om mobiele gesprekken te registreren.

Er zijn 3 gebruikers varianten:

- **HIP Reporter Base User** – biedt een overzicht van gespreksdata in een dashboard en drie eenvoudige wallboards
- **HIP Reporter Business User** – biedt gedetailleerde rapporten, configureerbare dashboards en een groter aanbod aan wallboards
- **HIP Reporter Premium User** – biedt callcenter rapportage als aanvulling op de HIP Reporter Business.

U kunt al met één HIP Reporter user de telefonie van uw hele organisatie monitoren. Voor iedere extra gebruiker kunt opnieuw kiezen welk type (Base, Business of Premium) u bestelt. Dit maakt het mogelijk om de veeleisende gebruiker een Premium user licentie te geven en terwijl u voor gebruikers die een globaal overzicht nodig hebben kunt volstaan met Base user licenties. Wallboards en dashboards zijn beschikbaar per gebruiker. Maar omdat gebruikers niet meerdere keren tegelijk kunnen inloggen, zijn voor het weergave van wallboards en dashboards op extra schermen aparte Wallboard Projectie licenties.



## 7. HIP Onbeperkt vast bellen

Het is voor veel ondernemers belangrijk om een duidelijk inzicht te hebben in de maandelijkse kosten (per medewerker). Naast bellen voor een tarief per gesprek/minuut biedt HIP daarom de optie HIP Onbeperkt. HIP Onbeperkt biedt voorspelbare kosten voor bellen vanaf het vaste toestel naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland.

### 7.1. Onbeperkt bellen

HIP Onbeperkt biedt onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland voor één bedrag per user in de maand. Naast de vergoeding voor de user licentie wordt er maandelijks één vast bedrag per user in rekening gebracht voor onbeperkt bellen. Dit geldt voor alle Users binnen een HIP PABX Groep en een HIP Enterprise Group. In geval van een HIP Enterprise omgeving kan voor elke HIP Enterprise Group afzonderlijk gekozen worden voor wel/niet HIP Onbeperkt.

HIP Onbeperkt mag afgenomen worden vanaf twee Users. De HIP Onbeperkt optie geldt voor alle users binnen de HIP PABX Groep en de HIP Enterprise Groep. Het is niet mogelijk om users uit te sluiten van HIP onbeperkt.

De gesprekstarieven voor bestemmingen buiten vaste en mobiele bestemmingen in Nederland worden apart in rekening gebracht (zoals internationale tarieven en het servicetarief voor servicenummers).

De voorwaarden en fair-use policy voor onbeperkt vast bellen zijn beschreven in de Dienstbeschrijving HIP Onbeperkt. Voor de actuele tarieven voor HIP wordt verwezen naar het tarievenblad “Gesprekstarieven HIP Onbeperkt Eindgebruiker” en “Gesprekstarieven HIP Onbeperkt Partner” in de RoutIT Kennisdatabase.

### 7.2. Wijzigingen

Het is toegestaan een HIP Group of HIP Enterprise Group te wijzigen van HIP Per Minuut (bellen voor een tarief per gesprek) naar HIP Onbeperkt en vice versa. Tussen elke wijziging dient minimaal drie maanden verstreken te zijn.

### 7.3. Duur en beëindiging

1. RoutIT kan een aanvraag weigeren als RoutIT het vermoeden heeft, dan wel de indruk wordt gewekt, dat de CSP Partner en/of eindklant zal/zullen handelen in strijd met het bepaalde in 7.5.
2. HIP Onbeperkt wordt aangegaan voor een minimumduur van één (1) maand.
3. Het abonnement HIP Onbeperkt eindigt in ieder geval als, en met ingang van de datum waarop, RoutIT stopt met het leveren van onbeperkt bellen.

### 7.4. Gebruik

1. Het is de CSP Partner niet toegestaan om HIP Onbeperkt te gebruiken in een situatie waarin naar redelijkheid kan worden verwacht dat er sprake zal zijn van gebruik in strijd met het bepaalde in 7.4.

### 7.5. Fair use policy

1. De CSP Partner is ermee bekend dat de capaciteit van het Netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door de CSP Partner en/of eindklant van HIP Onbeperkt overbelasting van het Netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben. De CSP Partner en/of eindklant mag daarom niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het Netwerk, dat dit andere gebruikers van het Netwerk hindert of het Netwerk overbelast. Als zich een dergelijke situatie voordoet, informeert RoutIT de CSP Partner over zijn overtreding van deze bepaling en maakt de CSP Partner en/of eindklant hieraan onmiddellijk een einde. Als de CSP Partner en/of eindklant niet aan deze verplichting voldoet, kan RoutIT maatregelen nemen, zonder ingebrekestelling. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van HIP Onbeperkt, het



abbonement HIP Onbeperkt beëindigen en met terugwerkende kracht de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere RoutIT tarieven in rekening te brengen.

## 7.5.1. Fair use

1. De CSP Partner en/of eindklant zal/zullen geen excessief gebruikmaken van HIP Onbeperkt. Van excessief gebruik is sprake als de CSP Partner en/of eindklant over een periode van drie of meer maanden meer minuten gebeld heeft/hebben dan driemaal het gemiddelde van alle HIP klanten in diezelfde periode. Als zich een dergelijke situatie voordoet, informeert RoutIT de CSP Partner over zijn overtreding van deze bepaling en maakt de CSP Partner en/of eindklant hieraan onmiddellijk een einde. Als de CSP Partner en/of eindklant niet aan deze verplichting voldoet, kan RoutIT maatregelen nemen, zonder ingebrekestelling. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van HIP Onbeperkt, het abbonement HIP Onbeperkt beëindigen en met terugwerkende kracht de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere RoutIT tarieven in rekening te brengen.

## 7.6. Slotbepaling

1. Indien RoutIT het vermoeden, gebruik in strijd met de wet of algemeen aanvaarde normen, heeft dat er misbruik wordt gemaakt van HIP Onbeperkt, heeft RoutIT het recht, ook voordat RoutIT de CSP Partner daarvan in kennisstelt, de levering van HIP Onbeperkt met onmiddellijke ingang op te schorten, te beperken dan wel te beëindigen, het abbonement HIP Onbeperkt te beëindigen en met terugwerkende kracht de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere RoutIT tarieven in rekening te brengen. Van misbruik is in ieder geval sprake in het geval van het onevenredig veel genereren van verkeer van/naar een aansluiting van een andere provider dan RoutIT.
2. De beoordeling of er sprake is van overlast, excessief gebruik of misbruik is geheel aan RoutIT. Bij die beoordeling zal RoutIT de gemiddelde CSP Partner als uitgangspunt nemen.
3. RoutIT is niet aansprakelijk voor de schade die de CSP Partner en/of eindklant lijdt als gevolg van de door RoutIT te nemen maatregelen als bedoeld in dit artikel en RoutIT is niet verplicht de CSP Partner en/of eindklant enige kosten te vergoeden. De in dit artikel beschreven maatregelen, laat de overige rechten, waaronder het verhalen van de geleden schade, van RoutIT onverlet.

## 8. Telefoonnummers

Binnen HIP is 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.

Het is mogelijk om aangekochte nummerblokken later op te splitsen. Dit is een aparte service waarmee een bestaand nummerblok wordt opgeknipt in tien nieuwe nummerblokken of een veelvoud daarvan. Ieder nieuw nummerblok krijgt een eigen order. Deze orders kunnen vervolgens afzonderlijk van elkaar worden opgeheven of (intern) geporteerd.

### 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	√		√		
Griekenland	√		√		
Hongarije	√		√		
Ierland	√		√		
Italië	√		√		
Japan	√		√		
Kroatië	√		√		
Letland	√		√		
Litouwen	√		√		
Nieuw Zeeland	√		√		

Land	Inkomend (gebeld worden)	Uitgaand (bellen met internationale identiteit)	Nieuw geografisch nummer	Nieuw nationaal nummer	Nummer behoud
Oostenrijk	√			√	
Polen	√		√		
Portugal	√	√	√	√	√
Roemenië	√	√	√		√
Slovenië	√		√		
Slowakije	√		√		
Spanje	√		√		
Tsjechië	√		√		
Turkije	√		√		
Verenigde Staten	√	√	√		√
Zuid-Afrika	√		√		
Zweden	√	√	√		

## 9. Bijlage: gebruikersfunctionaliteit in detail

Gebruikersopties	Omschrijving	VastBasis	VastPremium	VastMobiel
Alternate Numbers	Stelt gebruikers in staat om maximaal 10 telefoonnummers en / of extensies aan zich toe te wijzen. Voor het primaire telefoonnummer is er de standaardbeltoon. Indien gewenst is voor een 2e en 3e telefoonnummer een afwijkende beltoon in te schakelen		√	√
Anonymous Call Rejection	Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (-bellers die uitgaande NummerWeergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over en de beller krijgt een melding dat de gebruikers op dit moment geen gesprekken accepteert. Het activeren gaat via de webinterface. Is niet van toepassing op gesprekken binnen de groep.	√	√	√
Authentication	Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een IP-telefoon. Hiermee is vast te stellen of de gebruiker toegang heeft tot het telefoniesysteem. De authenticatie-informatie is zowel in de telefoon als in de groepswebportal te configureren.	√	√	√
Automatic Callback	Stelt gebruikers in staat om, op het moment dat er wordt gebeld en de gebruiker is in gesprek, na afloop van het gesprek automatisch terug te bellen.	√	√	√
Automatic Hold Retrieve	Stelt gebruikers in staat om automatisch inkomende gesprekken te parkeren zonder het gebruik van snelkiestoetsen. Op het moment dat een gesprek binnenkomt, kan deze worden 'doorverbonden' met een dedicated wachtrij waar ze worden voorzien van wachtmuziek (en / of video). Er bestaat een timer die automatisch het gesprek weer doorverbindt naar de telefoniste op het moment dat een bepaalde vooraf ingestelde tijd is verstreken.		√	√
Bargein Exempt	Voor de gebruikers die deze dienst hebben toegewezen is het niet mogelijk gesprekken te laten onderbreken door andere gebruikers.	√	√	√
Basic Call Logs	Standaard vastlegging van metagegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip).	√	√	√
Broadworks Mobility	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 een vast nummer. De mobiele telefoon belt naar de telefooncentrale en deze zet vervolgens het gesprek op naar de gekozen bestemming.			√
Busy Lamp Field	Mogelijkheid om op toestellen die daar geschikt voor zijn een statusindicator te geven. Dan ziet u of toestellen in gesprek zijn of niet.		√	√

Gebruikersopties	Omschrijving	VastBasis	VastPremium	VastMobiel
Call Center Monitoring	Geeft callcenter Supervisors de mogelijkheid om mee te luisteren met het gesprek van de callcenteragent (zonder dat dit merkbaar is).		√	√
Call Forwarding Always	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.	√	√	√
Call Forwarding Busy	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.	√	√	√
Call Forwarding No Answer	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij het telefoongesprek niet beantwoordt.	√	√	√
Call Forwarding Not Reachable	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer het toestel technisch niet bereikbaar is. Bijvoorbeeld doorschakeling naar een mobiel nummer op het moment dat een glasvezelkabel beschikbaar is.	√	√	√
Call Forwarding Selective	Doorschakelen gebaseerd op een tijdschema. Bijvoorbeeld na werktijd doorschakelen.		√	√
Calling Line ID Delivery Blocking	Stelt gebruikers in staat om het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren. Is in te stellen via de webinterface (permanent) of door de toegangscode te bellen voor het gesprek.	√	√	√
Call Notify	Stelt een gebruiker in staat om een e-mail te ontvangen op het moment dat een gesprek plaatsvindt (bijvoorbeeld: salesmanager ontvangt een e-mail op het moment dat een klant heeft gebeld).		√	√
Call Return	Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken toetst de call return code.	√	√	√
Call Transfer	De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden.	√	√	√
Call Waiting	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij al in gesprek is. Op het moment dat er een 2e gesprek binnenkomt hoort de beller een 'call waiting' toon. Daarna kan de gebruiker op de flashtoets op zijn toestel toetsen en kan de 2e beller spreken.	√	√	√
Client Call Control	Stelt u in staat om een applicatie te gebruiken in combinatie met een Hosted IP-telefoniepakket.	√	√	√
Connected Line Identification Presentation	Stelt de gebruiker in staat om het nummer van de binnenkommende gesprekken te zien.	√	√	√
Connected Line Identification Restriction	Stelt gebruiker in staat om alle gesprekken zonder NummerWeergave binnen te laten komen.	√	√	√
Custom Ringback User	Uw eigen ringtoon definiëren.		√	√
Custom Ringback User-Video	Uw eigen video ringtoon definiëren.		√	√

Gebruikersopties	Omschrijving	VastBasis	VastPremium	VastMobiel
Directed Call Pickup	Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.		√	√
Directed Call Pickup with Bargein	Stelt gebruikers in staat om een gesprek dat reeds aangenomen is binnen te treden. Hierdoor ontstaat een telefonische vergadering. Het is in te stellen om wel of geen toon in te schakelen als er iemand extra deelneemt aan het gesprek.		√	√
Diversion Inhibitor	Zorgt ervoor dat omgeleide gesprekken niet nogmaals om te leiden zijn. Bijvoorbeeld naar een voicemail.	√	√	√
Do Not Disturb	Geeft gebruikers de mogelijkheid om een 'niet storen stand' in te schakelen. Inkomende gesprekken krijgen de melding dat de beller in gesprek is.	√	√	√
External Calling Line ID Delivery	Deze functie stelt gebruikers in staat om het nummer van de inkomende beller te zien van een andere gebruiker in een andere groep via de 'Commpilot' call manager en op het fysieke toestel (indien het toestel daartoe in staat is).	√	√	√
Flash Call Hold	Stelt gebruikers in staat om een gesprek voor onbepaalde tijd in de wacht te zetten door de haak van het toestel kort in te drukken en een feature access code in te toetsen.	√	√	√
Group Night Forwarding	Algemene doorschakelmogelijkheid voor buiten kantoor tijden. De gebruiker kan zelf het moment van doorschakeling activeren.	√	√	√
In-call service activation	Mogelijkheid om call control functies te activeren via de toetsen van het mobiele telefoontoestel.			√
Intercept User	Alle inkomende telefoongesprekken naar een gebruiker zijn te onderscheppen en te leiden naar een andere bestemming.	√	√	√
Internal Calling Line ID Delivery	Doorgifte (of blokkering van) Nummerweergave intern.	√	√	√
Last Number Redial	Stelt gebruikers in staat om het laatst gebelde nummer te bellen door een knop in de 'commpilot' of het toetsen van de feature access code.	√	√	√
Music On Hold User	Mogelijkheid om een beller muziek te laten horen terwijl hij in de wachtstand staat.		√	√
N-way Call	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met maximaal 15 andere partijen.		√	√
Pre Alerting Announcement			√	√
Priority Alert	Stelt gebruikers in staat om een andere 'call waiting tone' te laten horen op het moment dat een gesprek met prioriteit binnenkomt (dit is vooraf in de webinterface in te stellen).		√	√

Gebruikersopties	Omschrijving	VastBasis	VastPremium	VastMobiel
Privacy	Stelt gebruikers in staat om zich buiten de belgroep en eventuele bellijsten te plaatsen.	√	√	√
Push to Talk	Stelt gebruikers in staat om de normale telefoontoestellen te gebruiken als intercom.		√	√
Selective Call Acceptance	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren wanneer hij gesprekken accepteert.		√	√
Selective Call Rejection	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren wanneer hij gesprekken afwijst.		√	√
Shared Call Appearance 10	Mogelijkheid om extra toestellen (bijvoorbeeld in thuishkantoor of softphone) te koppelen aan de gebruiker.		√	√
Speed Dial 100	Bellen met snelkeuzemenu van 100 stuks.	√	√	√
Speed Dial 8	Bellen met snelkeuzemenu van 8 stuks.	√	√	√
Three Way Call	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met 2 andere partijen.	√	√	√
Video On Hold User	Mogelijkheid om een beller video te laten zien terwijl hij in de wachtstand staat.		√	√
Virtual Onnet Enterprise Extensions	Mogelijkheid om gebruik te maken van virtuele gebruikers. Dit zijn externe telefoonnummers, die als gebruiker binnen de telefooncentrale te bellen zijn. Bijvoorbeeld via een verkort nummer.		√	√

Groepsopties	Omschrijving	VastBasis	VastPremium	VastMobiel
Account Authorization Codes	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.		√	√
Call Capacity Management	De call capacity managementfunctie stelt een service-aanbieder in staat om het telefoonverkeer dat hoort bij een specifieke groep te beperken (bijvoorbeeld om er zeker van te zijn dat een callcenter niet overbelast raakt).	√	√	√
Call Park	Mogelijkheid voor groepen om gesprekken te parkeren.	√	√	√
Call Pickup	Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.	√	√	√
Emergency Zones		√	√	√
Custom Ringback Group	Definieer uw eigen kiestoon.		√	√
CustomRingbackGroupVideo	Definieer uw eigen kiestoon met video.		√	√
Enhanced Outgoing Calling Plan	Geeft de mogelijkheid bepaalde bestemmingen alleen te bellen via een pincode. Bijvoorbeeld internationaal		√	√
Group Paging	Stelt gebruikers in staat om een groep aan gebruikers tegelijkertijd op te roepen (bijvoorbeeld gelijktijdige noodoproep voor BHV)	√	√	√
Incoming Calling Plan	Een plan waarin is vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.	√	√	√
Instant Group Call	Belt een groep mensen gelijktijdig via een enkel nummer of extensie.		√	√
Intercept Group	Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep zijn te onderscheppen en om te leiden naar een andere bestemming. Bijvoorbeeld een menu of een ander team..	√	√	√
Inventory Report		√	√	√
Outgoing Calling Plan	Een plan waarin is vastgelegd hoe uitgaande telefoongesprekken worden afgehandeld.	√	√	√
Series Completion		√	√	√
Voice Messaging Group	Voiceportal.Hier kan een gebruiker naartoe bellen om (voicemail) instellingen te maken en voicemail-welkomstberichten in te spreken.	√	√	√



## 10. Bijlage: HIPIN CRM integraties

HIPIN integreert telefonie met onder andere de onderstaande CRM Systemen.

- 4me
- Act! 2010+
- AFAS Online
- AFAS Profit
- Autotask
- Call Connect GP (Patient Connect)
- Candor SIS
- Carerix
- ConnectWise
- DATEV
- Dezrez
- EGroupware
- Envoy TAXI
- Exact Online
- FlexKIDS
- Goldmine
- Google Contacts
- Hubspot
- Infor CRM / Saleslogix
- Keap Max Classic
- Landelijke Directories
- LDAP
- Lotus Notes
- Maximizer
- Maximizer CRM Web Access
- Microsoft Access
- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft Outlook
- NetSuite
- ODBC
- OnContact
- PCHomes
- Perfectview
- QuickBooks Online
- QV Accelerate
- ReallySimpleSystems
- Rezi
- Robin HQ
- RPN
- Sage 50 Accounts
- Sage CRM
- Salesforce CRM
- SalesLogix
- Salpo CRM

- Salos AutomaaT GO
- ServiceMax / MobileMax Service
- Simplicate
- Sugar
- SuperOffice CRM
- Teamleader Focus
- TechMan Garage Management System
- Titan
- UCServer
- Vtiger
- Websolve
- WinSIMS
- Workbooks
- Yoobi
- Zendesk
- Zoho CRM
- Zoho Creator