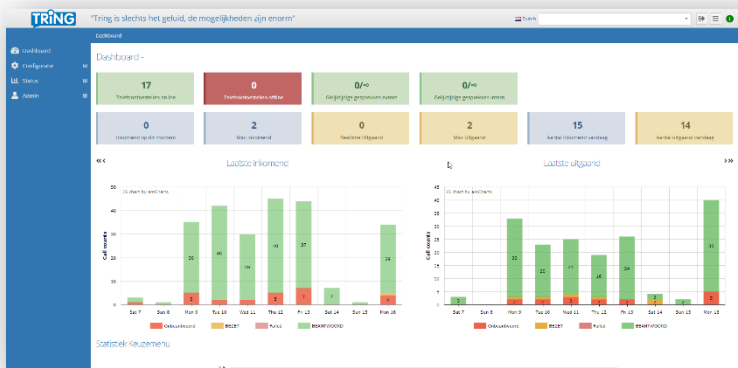


# TRiNG



"TRiNG is slechts het geluid, de mogelijkheden zijn enorm"

TRiNG

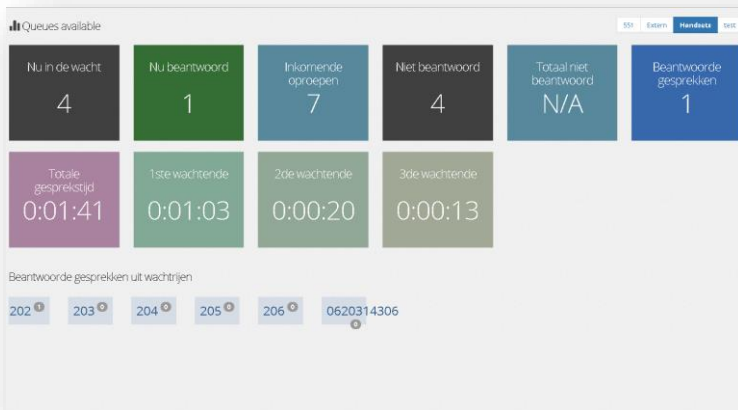
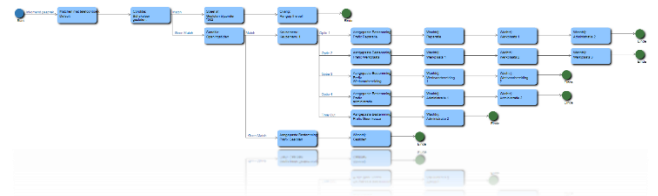


## Dashboard Overview

*"Realtime helicopterview met bereikbaarheidsinformatie per organisatie. & toestellen online/offline"*

## Visuele Belplan weergave

*"Eenvoudig zelf het belplan configureren en controleren."*



## Realtime Wallboards

*"Realtime inkomende oproepen raadplegen van verschillende wachtrijen, wachttijden, voortijdig verbroken oproepen"*

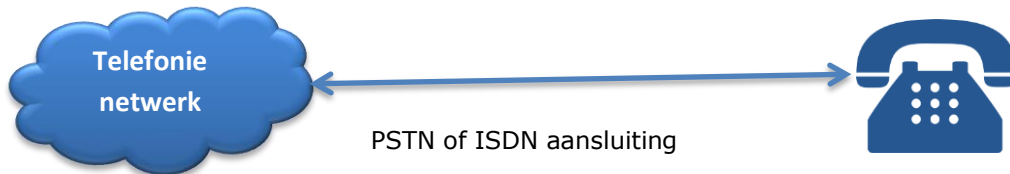
## Vast-Mobiel Integratie

*"Bereikbaar via het KPN GSM Netwerk via de telefooncentrale met functionaliteiten zoals; uitbellen met vast nummer, intern nummer, intern doorverbinden, gespreksopname, etc."*

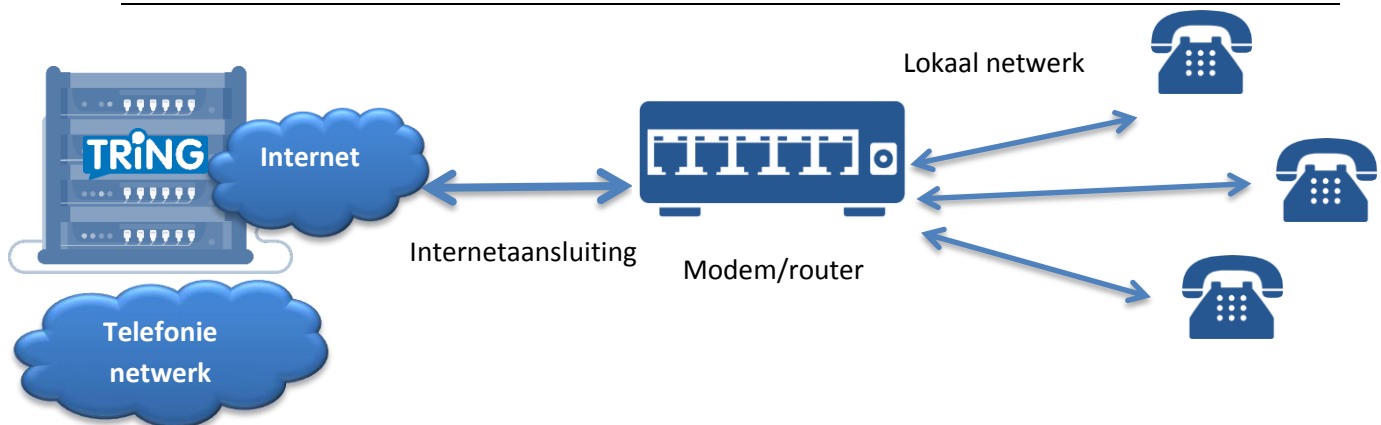


## Hoe werkt Hosted Telefonie?

Met de Hosted Telefoon Centrale TRiNG 'verplaatst' u in feite uw telefooncentrale. In de klassieke opstelling draait uw telefooncentrale bij u op locatie. Bij de Hosted Telefoon Centrale opstelling draait deze virtueel in een beveiligd datacentrum.



Klassieke opstelling



Telefooncentrale in de cloud

Met TRiNG kunt u een onbeperkt aantal binnenkomende gesprekken opvangen. En uitbellen met een onbeperkt aantal gelijktijdige gesprekken. Aangezien TRiNG geen limiet heeft (zoals bijvoorbeeld ISDN), is de limiet gelijk aan de maximale beschikbare bandbreedte.

Doordat de centrale niet meer bij u op locatie draait; bespaart u de kosten voor stroom, beheer en back-ups. Ook is de omgeving volledig redundant uitgevoerd.

## Short-List Functionaliteiten

De onderstaande tabel laat ter indicatie van de mogelijkheden een aantal functionaliteiten zien welke beschikbaar worden gesteld.

TRiNG Functionaliteiten	Inbegrepen
Doorschakel App	<input checked="" type="checkbox"/>
Realtime Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>
Inkomende nummer identificatie. (Prefix) Bijvoorbeeld bij meerdere bedrijven / labels. (BedrijfA:020....)	<input checked="" type="checkbox"/>
Belplan en routing per telefoonnummer.	<input checked="" type="checkbox"/>
Belplan en routing op basis van beller.	<input checked="" type="checkbox"/>
Auto-provisioning en remote beheer van telefoontoestellen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Centraal bedrijfstelefoonboek.	<input checked="" type="checkbox"/>
Caller ID Matchen met bedrijfstelefoonboek. (Naam van beller in display.	<input checked="" type="checkbox"/>
Voicemailboxen op bedrijfsniveau en medewerkersniveau.	<input checked="" type="checkbox"/>
Wachtrijen, Keuzemenu's en Wallboards	<input checked="" type="checkbox"/>
Geavanceerde rapportages.	<input checked="" type="checkbox"/>
Voicemails, meldteksten en geluidsfragmenten overal toepasbaar.	<input checked="" type="checkbox"/>
Gemiste oproep e-mail notificatie.	<input checked="" type="checkbox"/>
Online faxmachine.	<input checked="" type="checkbox"/>
Vast-Mobiel integratie	<input checked="" type="checkbox"/>
Doorschakelen en doorverbinden met behoud van originele Caller-ID.	<input checked="" type="checkbox"/>
Voorwaardelijk doorschakelen + Follow Me mogelijkheden.	<input checked="" type="checkbox"/>
Op gesprekken inbreken, meeluisteren en influisteren.	<input checked="" type="checkbox"/>
Call pickup groepen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Snelkiesnummers (verkorte nummers).	<input checked="" type="checkbox"/>
Geluidsfragmenten eenvoudig (her-) inspreken.	<input checked="" type="checkbox"/>
Wachtmuziek op organisatieniveau en wachtrijen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Voicemail naar e-mail.	<input checked="" type="checkbox"/>
Gebruikersaccounts.	<input checked="" type="checkbox"/>
Beschikbaarheidsstatus	<input checked="" type="checkbox"/>
Vergaderboxen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Monitoring service, automatische e-mail melding bij internet/stroomstoring + uitgebreide fallback mogelijkheden.	<input checked="" type="checkbox"/>

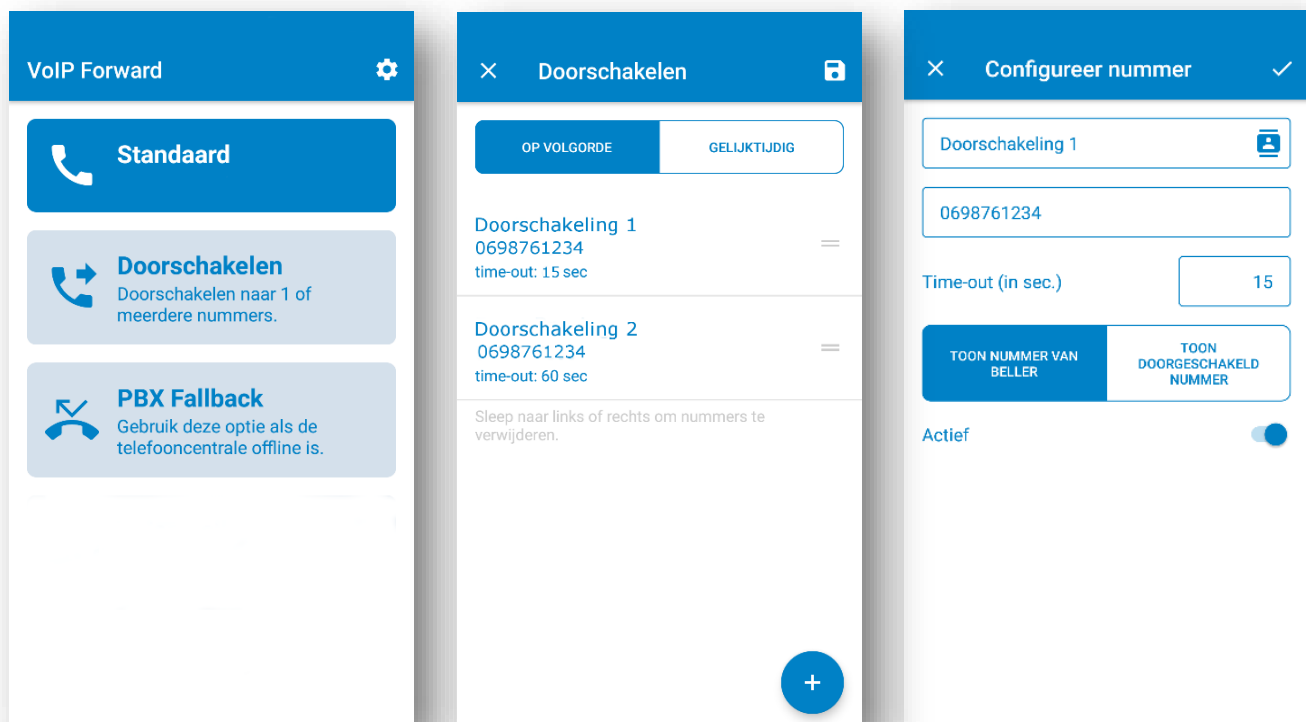
## VoIP Forward App

**Door middel van de VoIP Forward App kunt u eenvoudig zelf wanneer en waar u ook bent uw telefoonnummer doorschakelen naar bijvoorbeeld uw 06 nummer.**

U kunt één of meerdere telefoonnummers toevoegen waar het telefoonnummer naar doorgeschakeld dient te worden.

De volgende zaken kunnen worden ingesteld:

- Naam: De naam van de doorschakeling (evt. kiezen van contact uit contactpersonenlijst)
- Nummer: Het nummer waarnaar er doorgeschakeld dient te worden.
- Time-out: de rinkeltijd van de doorschakeling
- Afzendnummer: het afzendnummer welke u ziet als er doorgeschakeld wordt. Toon nummer van beller of doorschakeling.
- Rinkelstrategie (op volgorde of gelijktijdig).



## Kenmerken

De Hosted Telefoon Centrale TRiNG heeft de volgende technische kenmerken:

- Session Initiation Protocol (SIP).
- Ondersteuning voor meerdere codecs (o.a. G711 en G722).
- Tot 100Kbps per simultaan gesprek (inclusief overhead).
- Nummerportering en aanvragen in blokken van 1, 2, 4, 10, 100 en 1000 nummers.
- Nummerporteringen en aanvragen in alle 141 netnummer gebieden in Nederland.
- Ondersteuning voor 088 en 084 nummers.
- Het aanvragen en/of porteren van 0900 en 0800 nummers is mogelijk. Het proces aanvragen en porteren verloopt via de ACM.

De dienst kent ook een aantal beperkingen:

- Uitgaand faxen wordt beperkt ondersteund. Indien fax-to-email geen oplossing biedt; is het aan te bevelen het faxnummer via het traditionele netwerk van KPN te laten verlopen.
- Modem verbindingen naar bijvoorbeeld Girotel worden niet ondersteund.
- Alarmcentrales worden niet ondersteund (fax/modem verkeer).
- Carrier-pre select is niet mogelijk. De dienst herkent dit niet.
- Kerk telefoon is niet mogelijk.
- 097 nummers zijn data-only nummers en niet aankiesbaar.

## Technische eisen

Voor een optimale werking van de dienst is de connectie naar het internet, uw eigen interne netwerk en de bekabeling van groot belang.

Om telefoongesprekken in goede kwaliteit te voeren is het van belang dat het lokale netwerk aan een aantal eisen voldoet. Als het netwerk niet aan de eisen voldoet; kan dit voor kwaliteitsverlies zorgen. Hier kunnen we geen garanties over geven. Het interne netwerk moet beschikken over een minimale doorvoersnelheid van 100Mbps full duplex. Daarnaast moet er een (dedicated) internet aansluiting beschikbaar zijn voor het routeren van de gesprekken.

### **Snelheid en gelijktijdige gesprekken**

De dienst kan tien duizenden gesprekken tegelijkertijd aannemen. Hierdoor kan een 'onbeperkt' aantal personen in de wacht worden gezet. Het aantal gesprekken dat simultaan kan worden gevoerd vanuit de locatie, is afhankelijk van de beschikbare bandbreedte. Gemiddeld kost ieder gesprek 100Kbps aan bandbreedte in zowel de up- als downstream.

Merk op dat een opgegeven (of afgenomen) snelheid bij een internetprovider niet altijd overeenkomt met de behaalde snelheid. Door verschillende oorzaken kan een 2Mbps abonnement presteren als een 1,5Mbps abonnement.

### **Telefoontoestellen**

De dienst ondersteunt een breed scala aan toestellen. Wij adviseren bij voorkeur Yealink of Mitel voor vaste bureautelefoontoestellen. En voor Draadloos Yealink Dect of Siemens Gigaset PRO.

Uiteraard bent u vrij om ieder merk en type toestel te gebruiken. Wanneer het toestel het SIP protocol ondersteunt werkt het moeiteloos met het platform. Sommige functies zijn echter niet beschikbaar op een aantal toestellen.

## Functionaliteiten

Onderstaande lijst geeft de meest gebruikte inbegrepen TRiNG functionaliteiten weer. Deze lijst wordt regelmatig geüpdate met nieuwe items.

### **Dashboard**

- Dashboard met realtime overview
- Aantal inkomende oproepen
- Aantal inkomende oproepen op dit moment
- Aantal uitgaande oproepen
- Aantal uitgaande oproepen op dit moment
- Aantal toestellen online
- Aantal toestellen offline
- Weergave van statistieken in grafieken

### **Auto-Provisioning**

- Provisioning van Yealink telefoontoestellen
- Provisioning van Mitel telefoontoestellen
- Provisioning van Tiptel telefoontoestellen
- Provisioning van Siemens Gigaset PRO telefoontoestellen
- Provisioning van functietoetsen (BLF, Speedial)
- Provisioning van Firmware
- Provisioning van Bedrijfstelefoonboek

### **Voicemail**

- Geavanceerde voicemail
- Persoonlijke Voicemail
- Bedrijfs Voicemail
- Beveiliging met pincode
- Voicemailfragment met inspreekmogelijkheid
- Voicemailfragment zonder inspreekmogelijkheid
- Voicemail naar e-mail
- Voicemail indicatie op telefoontoestel (MWI)
- Voicemail verwijderen na versturen
- Voicemail afluisteren via telefoontoestel
- Voicemail bij geen antwoordt
- Voicemail na aantal seconden.
- Voicemail met tijdschema's

### **Keuzemenu's / Interactive Voice Response**

- Keuzemenu met opties 0 t/m 9 + \*, #
- Toegangscodes
- Onbeperkt aantal keuzemenu's
- Keuzemenu in meerdere lagen
- Bestemming bij geen keuze
- Bestemming bij verkeerde keuze
- Keuzemenu herhalen bij geen keuze
- Keuzemenu herhalen bij verkeerde keuze
- Eigen fragmenten / teksten
- Menu Keuze zichtbaar bij inkomende oproep
- Rechtstreeks interne extensies bellen via keuzemenu
- Keuzemenu rapportage beschikbaar.



### **Wachtrijen**

Verschillende rinkel strategieën  
Eigen meldteksten / geluidsfragmenten  
Periodieke meldteksten  
Melding Wachtpositie en Wachtijd  
In- uitloggen in wachtrij  
In- uitloggen via webportal  
In- uitloggen met prioriteit  
Pauze  
Maximale wachttijd (wachtrij time-out)  
Rinkeltijd per belronde  
Bestemming na time-out  
Wallboard per wachtrij met servicelevel. (SLA)  
Realtime wachtrij overzicht  
Externe Agents  
Wachtrij met intern nummer  
Maximaal aantal bellers (wachtenden) in wachtrij  
Wisselgesprekken vanuit wachtrij  
Bestemming bij geen ingelogde agents  
Agent aankondiging  
Maximale duur van gesprekken via wachtrij  
Wachtrij verlaten met toetsdruk  
Bestemming voor verlaten wachtrij  
Gemiste oproep notificatie  
Terugbelservice met behoud van wachtpositie  
Doorschakelingen volgen op extensie

### **Bedrijfstelefoonboek**

Centraal bedrijfstelefoonboek  
Eenvoudig beheren via online portal  
Geïntegreerd met ondersteunde telefoontoestellen.  
Nummerherkenning naar naam bij inkomende oproep  
Caller-ID Filter, bestemming opgeven per telefoonnummer  
Importereren en Exporteren

### **Doorschakelen**

Doorschakelen na time-out / geen gehoor  
Doorschakelen bij bezet  
Doorschakelen naar mobiele telefoon  
Doorschakelen tussen bepaalde tijden (tijdschema's)  
Doorschakelen met behoudt van originele nummer van beller (transparant)  
Doorschakelen naar meerdere nummers tegelijkertijd.  
Doorschakelen vanuit wachtrijen  
Doorschakelen vanuit keuzemenu's  
Doorschakelen bij telefoontoestellen offline  
Onvoorwaardelijk doorschakelen  
Doorschakelingen volgen bij inkomende oproep uit wachtrij  
Doorschakeltijd instelbaar  
Afzendnummer bij doorschakelen instellen

### **Doorverbinden**

Aangekondigd doorverbinden (warm doorverbinden)  
Onaangekondigd (koud doorverbinden)  
Intern en extern doorverbinden  
Terugval van gesprek bij onaangekondigd doorverbinden na x seconden  
Via Vast-Mobiel doorverbinden  
Doorverbinden doormiddel van functietoets (BLF)  
Aangekondigd doorverbinden met behoudt van originele afzendnummer

### **Call Pickup**

Willekeurige inkomende oproep overnemen.  
Specifieke inkomende oproep op extensie overnemen  
Overnemen doormiddel van functietoets (BLF)  
Groepen voor Call Pickup

### **Monitoring & Fallback (bij stroomstoring of internetstoring)**

Automatische notificatie per e-mail bij telefoontoestellen offline.  
Doorschakelen bij x aantal telefoontoestellen offline  
Doorschakelen met nummer van doorschakeling  
Doorschakelen met originele afzendnummer (transparant)

### **Meeluisteren**

Meeluisteren met andere extensie  
Influisteren  
Inbreken  
Meeluistergroepen

### **Call Recording / Gespreksopname**

Inkomende oproepen opnemen  
Uitgaande oproepen opnemen  
Gespreksopname aanzetten op verzoek  
Gespreksopname uitzetten op verzoek  
Automatisch uploaden naar FTP server  
Automatisch uploaden naar de cloud  
Versturen per e-mail  
Verwijderen na versturen  
Verwijderen na X dagen  
Terugluisteren via webportaal.

### **Niet storen / DND**

Niet storen via functiecode  
Niet storen via knop op telefoontoestel  
Bestemming bij niet storen

### **Voorwaarden en Condities**

Bestemming bij x aantal gelijktijdig aantal inkomende oproepen (kanalen)  
Bestemming bij x aantal gelijktijdig aantal uitgaande oproepen (kanalen)  
Volgens openingstijden routeren  
Volgens Geslotentijden routeren  
Volgens dag / nachtstand routeren  
Volgens een weekschema routeren  
Volgens een weekdag routeren  
Specifieke datum routeren

- Na het passeren van een bepaalde datum routeren
- Vóór een bepaalde datum routeren
- Volgens kalender routeren
- Volgens bepaalde uren routeren
- Routering per Caller-ID
- Routeren op basis van status van extensie (bezet of niet bezet)
- Routeren op basis van status van meerdere extensies (bezet of niet bezet en online/offline)
- Routeren op basis van Pin Code

### **Ringtones**

- Ringtone bij intern gesprek
- Ringtone bij extern gesprek
- Ringtone bij gesprek uit wachtrij
- Ringtone bij doorverbinden

### **Schakelaar**

- Een schakelaar aan- of uitzetten d.m.v. intern nummer
- Doorschakelen via een schakelaar
- Voicemail activeren via schakelaar
- Geluidsfragment activeren via schakelaar
- Keuzemenu activeren via schakelaar
- Wachtrij activeren via schakelaar
- Stand van schakelaar zien via BLF
- Geslotenstand activeren via schakelaar
- Bijzonder geslotenstand activeren via schakelaar
- Feestdagenstand activeren via schakelaar

### **Geluidsfragmenten**

- Inspreken via telefoontoestel
- Inspreken via functiecode of knop.
- Opnieuw inspreken via functiecode of knop
- Eenvoudig uploaden via webinterface

### **Wachtmuziek**

- Meerdere muziekfragmenten.
- Wachtmuziek per extensie
- Wachtmuziek op bedrijfsniveau
- Wachtmuziek bij wachtrijen
- Wachtmuziek eenvoudig uploaden

### **Faxen**

- Fax2Mail
- Faxen versturen via webportal
- PDF bestanden versturen per fax
- Faxnummer meesturen bij uitgaand faxen

### **Telefoonnummers**

- Per telefoonnummer een belplan
- Toestel rechtstreeks aankiesbaar via buitenlijn
- Visuele weergave van belplan
- Doorklikken naar bestemmingen via visuele weergave

Voorvoegsel inkomend nummer (nummer identificatie)  
Gespreksopname per inkomend telefoonnummer  
Visuele weergave exporteren  
Telefoonnummer toewijzen aan belplan  
Bulk telefoonnummers importeren

### **Paging en intercom**

Intern nummer van intercom groep  
Extern nummer van intercom groep  
Uni directionele intercom  
Bi directionele intercom  
Aankondiging / geluidsfragment afspelen bij intercom

### **DISA (Direct Inward System Access)**

Inbellen naar telefooncentrale en uitbellen.  
Beveiligd met Pincode  
Anoniem uitbellen  
Uitbellen met telefoonnummer van de zaak.

### **Vergaderboxen**

Extern aankiesbaar  
Beveiligd met pincode  
Beschikbaarheid d.m.v tijdschema's  
Administrator / Beheerder login  
Wachtmuziek bij geen deelnemers

### **Optioneel: Vast-Mobiel**

Uitbellen via GSM Netwerk van KPN  
Uitbellen met vaste nummer  
Uitbellen met 06 nummer  
Switches tussen vast en mobiel via App  
Bellen naar interne nummers  
Intern aangekondigd doorverbinden  
Intern onaangekondigd doorverbinden  
Interne bestemmingen aankiesbaar  
Beschikbaarheid status inzichtelijk (BLF)  
Mobiele abonnementen leverbaar met Onbeperkt bellen + SMS  
Databundels variërend van 4GB t/m 50GB beschikbaar.

### **Overige functionaliteiten:**

Verkorte nummers / speeddials  
Voorvoegsel inkomend nummer (nummer identificatie)  
Gemiste oproep notificatie per e-mail  
Uitbellen met verschillende afzendnummer (voorkiesnummers)

### **CRM Integratie / koppelingen**

Eigen script (PHP, AGI) uitvoeren bij inkomende oproep  
Eigen script (PHP, AGI) uitvoeren bij uitgaande oproep  
Eigen script (PHP, AGI) uitvoeren bij aangenomen oproep  
Chrome Pop-up bij inkomende en uitgaande oproep  
Realworks koppeling

**Data Retentie**

Gesprekshistorie verwijderen na bepaalde periode  
Wachtrij geschiedenis verwijderen na bepaalde periode  
Gespreksopnames verwijderen na bepaalde periode  
Voicemail verwijderen na bepaalde periode

**Softphone**

Bellen via PC  
Bellen via Softphone  
Bellen via 4G (Zoiper / Counterpath Bria)

**Rapportage**

Wachtrij rapportage  
Keuzemenu rapportage  
Rapportage per e-mail  
Rapportage periodiek versturen  
Rapportage CDR's  
Rapportage uitgaande gesprekken  
Rapportage inkomen gesprekken per telefoonnummer

**Gebruiker- en toestelinstellingen**

Follow-me doorschakeling  
Niet-Storen  
Verboden te bellen lijst  
Afzendnummer instelbaar  
In- en uitloggen in wachtrijen  
Automatisch doorschakelen bij storing  
Gespreksopname  
Wachtfunctie  
Oproepblokkade  
Uitbellen met pincode

**Audio specificaties**

G.722 HD geluidskwaliteit  
G.711 alaw  
G.711 ulaw

**Beveiliging**

IP Adres whitelist  
IP Adres blacklist na x aantal pogingen  
Geo Filter (Landenfilter)  
Auto Ban

**Licentie**

Licentie per gebruiker (toestel) of per pakket.  
Uitbreidbaar en schaalbaar