



Dienst Communications - SV02

Beschrijving

Geïntegreerde bedrijfscommunicatiediensten met spraakdiensten (voip), Unified Communication & Collaboration (UCC) en callcenter (Contact Center).

De Communicatiediensten stellen de volgende mogelijke oplossingen ter beschikking van de gebruikers:

1. voip-telefoniedienst met uitgebreide telefoniefuncties;
2. UCC (Unified Communication & Collaboration) met softphone-functies, instant messaging, audio/videocalls en online samenwerking;
3. voip-telefoniedienst voor de callcenters "Contact Centers";
4. dienst eFax by mail;
5. dienst eSMS by mail;
6. beveiligde communicatie:
 - a. Threema: Threema Work is een zeer veilige en eenvoudige e-mailoplossing voor bedrijven en organisaties. De professionele chatapplicatie is ideaal voor zakelijke communicatie via instant messaging en zorgt voor de vertrouwelijke uitwisseling van informatie tussen teams. Threema Work is volledig in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle communicatie (inclusief groepschats, audio- en videogesprekken etc.) wordt altijd zo goed mogelijk beschermd door volledige end-to-end versleuteling. Beschikbaar op web client, iOS en Android.

Kenmerken

1. Voip-telefoniedienst met uitgebreide telefoniefuncties.

- gebaseerd op het native SIP-transportprotocol, dat volledige spraakfuncties biedt in het hele IP-netwerk;
- "Concierge"-ontvangsttoepassing voor telefoonoperator (zie opties);
- toegang tot de telefoongids van de onderneming;
- call forwarding, call pickup, hunt group;
- routing per groep van de inkomende oproepen, IVR (Interactive Voice Response);
- ondersteunt analoge apparatuur (telefoons, faxmachines) met de analoge "mediatrix"-adapter;
- encryptie van gesprekken tussen telefoons die op de centrale zijn aangesloten (SRTP-protocol);
- One Number Service-functie (ONS);
- uitnodiging tot audiogesprek via telefoonnummer met pincode.

2. Dienst SaaS UCC (Unified Communication & Collaboration)

- a. SaaS Circuit
 - multiplatformsamenwerking (Windows, Mac OS Appel, Android, iPhone, iPad of via een weblink);
 - oprichting van teams, leden, eigenaars, guests, publiek-privé, parameters-rechten;
 - organisatie van de inhoud via chatkanalen;
 - oprichting van chatkanalen: teamchatroom;



- favoriet, gevolgd door een kanaal > Beheer van de teams en kanalen (instellen);
 - Geïntegreerde Instant Messaging (chat), bestandsoverdracht etc.;
 - scherm delen;
 - web collaboration: Whiteboard (documenten opstellen, tekenen en wijzigingen aanbrengen alsof u in dezelfde ruimte bent);
 - een gesprek plannen vanuit de Outlook-agenda;
 - uitnodiging voor audiogesprek via telefoonnummer met pincode;
 - uitnodiging voor videoaudiogesprek voor de guest;
 - opname van de gesprekken;
 - mogelijkheid om inkomende en uitgaande oproepen van de telefoonnummers te combineren via SIP trunking (zie opties);
 - One Number Service-functie (ONS).
- b. SaaS Teams (O365 E3)
- creëren van teams, leden, eigenaars, guests, publiek-privé, parameters-rechten;
 - organisatie van de inhoud via chatkanalen;
 - creatie van chatkanalen: teamchatzaal;
 - favoriet, gevolgd door een kanaal;
 - beheer van de teams en kanalen (instellen);
 - integratie met het O365-pakket: online bestanden, Office-client, co-creatie creëren;
 - geïntegreerde Instant Messaging (chat), bestandsoverdracht etc;
 - scherm delen;
 - web collaboration: Whiteboard (documenten opstellen, tekenen en wijzigingen aanbrengen alsof u in dezelfde ruimte bent);
 - contentbeheer (aanmaken van mappen, toevoegen van bestanden voor het team etc.);
 - een gesprek plannen vanuit de Outlook-kalender;
 - uitnodiging tot audiogesprek via telefoonnummer met pincode (zie optie);
 - uitnodiging videoaudiogesprek voor de guest;
 - opname van de gesprekken;
 - mogelijkheid om inkomende en uitgaande oproepen van de telefoonnummers te combineren via SIP trunking (zie opties).
- 3. Dienst Callcenter “Contact Center”-telefonie**
- intelligente routing van de inkomende gesprekken, IVR (Interactive Voice Response);
 - automatische operator met menu's, meldingen en begroetingen;
 - intelligente berichten zoals geschatte wachttijd of nummer in de wachtrij;
 - beschikbaarheid van de standaard en gepersonaliseerde statistiekrapporten over het Contact Center, in realtime of een historiek ervan;
 - mogelijkheid tot integratie met het CRM.
- 4. Dienst eFax by mail**
- Versturen van faxen: via het veld geadresseerde van de e-mail.
 - Mogelijkheid dat de ontvangen eFax wordt omgezet in een bestand in "pdf/A-1a"-formaat, d.w.z. een pdf-bestand dat automatisch in een tekstbestand wordt omgezet en op lange termijn kan worden gearchiveerd. Het OCR-proces zet de tekstafbeelding om in pdf-tekst, zodat zoekopdrachten met trefwoorden mogelijk zijn.



- De faxcodering gebeurt in eerste instantie volgens het T38-protocol en in tweede instantie door het G711-protocol.

5. dienst eSMS by mail

- versturen van sms'en: via het veld geadresseerde van de e-mail.

6. beveiligde communicatie:

a. Threema

- Verstuur tekst- en spraakberichten.
- Beveilig audio- en videogesprekken.
- Verstuur allerlei bestanden (pdf's, Office-documenten etc.).
- Deel foto's, video's en locaties.
- Maak groepschats aan voor teamsamenwerking.
- Chat vanaf uw pc via Threema Web.
- Controleer de identiteit van de contacten via QR-code.
- Vertrouwelijkheid van gegevens door end-to-end versleuteling.

Platform

1. Voice-telefoniedienst met uitgebreide telefoonfunctionaliteit:
 - Voip Openscape Damovo.
2. UCC-oplossing (Unified Communication & Collaboration):
 - SaaS Circuit Unify.
 - SaaS TEAMS Microsoft
3. Callcenter "Contact Center"-oplossing:
 - voip Openscape Contact Center Unify.
4. Dienst eFax by mail:
 - OpenScape Expressions voor ontvangst en verzending van e-faxen en Autostore voor de omzetting in tekstbestanden
5. dienst eSMS by mail:
 - OpenScape Expression (Unify)
6. Beveiligde communicatie:
 - a. Threema
 - De vertrouwde infrastructuur beheerd door Threema, een Zwitserse onderneming die haar eigen servers in Zwitserland host, van softwareontwikkeling tot klantenondersteuning.

Bijkomende voorwaarden

- Voor de voip moet de Partner een verbinding voorzien met het datacenter van de Kanselarij;
- Indien gebruik van telefoonnummers:
 - De partner moet de nodige ranges voorzien bij de telecomoperator;
 - Voorzien in het "number range porting" naar de sip trunk van de Kanselarij of gebruik uw eigen sip trunk-leverancier;
 - De kosten van de "number range" en de communicatiekosten zijn ten laste van de Partner (= rechtstreekse facturatie van de telecomoperator aan de Partner).
 - De centrale administratie van het platform zal ICT-Kanselarij voor zijn rekening nemen;
 - Het beheer van de partnerconsole (beschikbaarheid volgens de gebruikte dienst): de partner zorgt ervoor dat hij over de nodige kennis van voip-telefonie beschikt als hij



toegang wenst te krijgen tot de beheerconsole van zijn partner (mogelijkheid om opleidingen te bestellen bij de leverancier);

- Het consolebeheer kan desgevallend gedelegeerd worden aan de Kanselarij;
- Het beheer van de telefoons en opleidingen van de gebruikers zal uitgevoerd worden door de Partner (fysieke installatie/probleemoplossing bij eindgebruikers en opleiding voor het gebruik van softphones);
- De Partner stemt ermee in de evolutie van het platform te volgen;
- De Kanselarij zal de opstart van het project begeleiden met de nieuwe partner in functie van zijn noden (bijstand aan de opdrachtgever).
De setup dient besteld en betaald te worden door de Partner;
- Om het 'single sign one' te kunnen gebruiken, voorziet de Partner in een Active Directory-dienst (AD) verbonden aan de Kanselarij of gebruikt hij het Kanselarij-forest. De AD-domeinnaam is vrij te kiezen;
- Voor Threema:
 - De klant moet over een uitnodiging beschikken om toegang te krijgen tot de Threema-diensten;
 - De gebruiker moet beschikken over een gsm die compatibel is met, IOS, Android en moet toegang hebben tot de datanetwerken;
 - De Threema Work-toepassing moet vooraf door de eindgebruiker op zijn smartphone worden gedownload.

Back-up van de gegevens

- **Voice recording-optie:** Back-up van de geregistreerde voip-gegevens.
- **eFax by mail-optie:** Back-up van de faxen is conform de back-up van de mailbox, d.w.z. dat ze drie maanden worden bewaard.
- **Voor Threema:** Beheer van de back-ups gebeurt lokaal op het toestel via password.

Veiligheid van de gegevens

- **Voor UCC SaaS:** Mogelijkheid om multifactorauthenticatie (MFA) te gebruiken.
- **Voor de voip-telefonie:** Vertrouwelijkheid van loggegevens, het voip Openscape-platform is gehost in de datacenters van de Kanselarij.
End-to-end encryptie van de oproepen tussen de voip-telefoons die zijn aangesloten op het Openscape-platform (voor interne gesprekken en intersites).
- **Voor Threema:** End-to-end encryptie van de uitgewisselde gegevens.

Standaardpacks

We stellen de volgende gebruikspacks voor:

Voip-telefoniepack

- Voip P0-pack: Biedt de basisfuncties van de voip-telefonie met gebruik van uw bestaande telefonie, indien deze compatibel is met de voip-Openscape-centrale.
- Voice P1-pack: Biedt de klassieke functies van de voip-telefonie met gebruik van een Unify-telefoon (die u dient te kopen).

SaaS UCC-pack

- SaaS UCC Circuit-pack.
- SaaS UCC Teams-pack.



UCC + Telefoonnummer-pack

- Gebruik van de UCC SaaS om via de IPBX-voip-centrale IN/OUT-telefoonoproepen te doen.

Contact Center-pack

- Biedt een applicatie voor de gebruikers van een multi-channel callcenter (Contact Center) om informatie te verstrekken en vragen van de gebruikers te beantwoorden (IVR-functies = Interactive Voice Response of Interactive Vocal Server).
- Intelligente routing van inkomende gesprekken.

eFax by mail-pack

- Gebruik uw e-mail om snel en eenvoudig faxberichten te verzenden en te ontvangen.
- Zo hoeft u minder of zelfs geen gebruik meer te maken van faxapparaten en hun verbruiksartikelen, kunt u uw bedrijfsmiddelen eenvoudig beheren en over een back-up- en opslagoplossing voor uw faxen beschikken.
- De dienst omvat het ter beschikking stellen van het Fax Openscape Expression-platform dat geïntegreerd is in de Mail-dienst.
- Het is mogelijk om automatisch een kopie van de inkomende faxen door te sturen (bv. naar SharePoint) vanuit de mailbox.

eSMS by mail-pack

- Gebruik uw e-mail om sms'en te versturen naar een groep gebruikers.
- Voorwaarde: Gebruik van de dienst Mail van ICT Kanselarij

Threema-pack

- Basisaanbod: Berichten versturen, audio-oproepen, bestanden uitwisselen, chats creëren etc.

Opties

Voice recording

Mogelijkheid om een applicatie te gebruiken om de voip-communicatie op te slaan.

Audiogesprek

Mogelijkheid om audiogesprekken te organiseren (telefoniepack).

End-user on-site ondersteuning

Mogelijkheden om on-site ondersteuning aan te vragen: installatie van de telefoons en beheer, beheer van de eindgebruikers en de opleidingen.

Auditing

Gedetailleerde oproepstatistieken (TEM).

eFax by mail converteren naar pdf/A-1a (Autostore)

Mogelijkheid dat de ontvangen efax wordt omgezet in een bestand in "pdf/A-1a"-formaat, d.w.z. een pdf-bestand dat automatisch in een tekstbestand wordt omgezet en op lange termijn kan worden gearchiveerd. Het OCR-proces zet de tekstafbeelding om in pdf-tekst, zodat zoekopdrachten met trefwoorden mogelijk zijn.