



# Zetacom Voice

De hosted telefonie  
oplossing van Zetacom

Januari 2018

# Zetacom

# Zetacom Voice

**Zetacom Voice is onze hosted telefoniedienst, waarmee u gebruik maakt van een redundant Mitel telefonieoplossing vanuit het Zetacom datacenter. Met Zetacom Voice beschikt u over alle telefoniefunctiefunctionaliteit die u gewend bent, maar dan in abonnementsvorm voor een vast bedrag per maand.**

## De investering

Zetacom Voice is Private Cloud, u krijgt uw eigen tele-fooncentrale. Voor de inrichting van uw centrale moet u investeren in de componenten en diensten. Dit is vergelijkbaar met de inrichting van een eigen centrale.

## Kosten besparen

Zetacom Voice kan gekoppeld worden via IP-VPN van Zetacom Vast of, indien u een bestaand IP-VPN netwerk heeft, als extra locatie via uw IP-VPN. Decentrale telefoonlijnen, telefooncentrales, onderhoudscontracten, beheerkosten en borgen van interne kennis kunnen vervallen. U heeft geen bijkomende kosten voor onderhoud, beheer, wijzigingen\* of Software Assurance, uw communicatieplatform is geborgd.

\* Vraag uw accountmanager naar de voorwaarden.

## Overstappen naar Zetacom Vast (met nummerbehoud)

Kiest u voor Zetacom Voice? Dan stapt u over naar de vaste netlijnen van Zetacom Vast, uiteraard met behoud van uw bestaande nummers. Wij migreren uw aansluitingen nadat uw abonnementen contractvrij zijn. Uw accountmanager informeert u graag over Zetacom Vast en de gesprekstarieven. U zult vaststellen dat Zetacom Vast tarieveren zeer concurrerend zijn.

## Vast/mobiel integratie

Wilt u ook met uw GSM (intern) over de telefooncentrale bellen? En wilt u bereikbaar zijn onder één nummer? Zetacom Voice biedt de mogelijkheid voor vast/mobiel integratie. Binnen Nederland kunt u middels het intern nummerplan bellen met collega's. Collega's kunnen u, ongeacht uw locatie, via het interne nummer bellen. Hiervoor is geen Smartphone nodig. Uw accountmanager informeert u graag over Zetacom Mobiel en de concurrerende gesprekstarieven.

## Inzicht in gebruik en kosten

Zetacom Voice biedt u, als optie, de mogelijkheid om geavanceerde gebruiks- en kostenrapportages te maken. Daarmee heeft u gedetailleerd inzicht in belgedrag en telefoniekosten. Deze kennis biedt mogelijkheden om organisatorische verbeteringen door te voeren. Dit wordt ook wel 'TEM' (Telecom Expense Management) genoemd. De optie TEM-Standaard biedt 6 rapporten die maandelijks naar een opgegeven e-mailadres worden verzonden. TEM Extra biedt 15 rapporten, een portal voor gespreksanalyse en ad-hoc rapportage. Beide diensten worden alleen systeem breed aangeboden.

## En als uw organisatie verandert?

Dan verandert Zetacom Voice mee. Zetacom bindt u niet aan langdurige verplichtingen. Zo blijft uw 'abonnement' altijd aansluiten bij uw organisatorische behoefte.

## Bereikbaarheid en vestigingen verbinden

Zetacom Voice biedt de mogelijkheid op elke locatie binnen uw organisatie in te loggen op een vast toestel. Daarnaast worden draadloze oplossingen aangeboden op basis van DECT. Heeft u meerdere vestigingen? Deze kunnen gekoppeld worden via uw IP-VPN of een IP-VPN van Zetacom Vast. Alle gesprekken tussen locaties zijn zonder gesprekskosten, ook voor buitenlandse vestigingen.

Standaard wordt redundant gekoppeld tussen Zetacom Voice en uw locatie(s). Indien enkelvoudige koppeling voldoet bespaart u maandelijks op verbindingskosten.

### Het nieuwe werken

Zetacom Voice biedt alle Mitel functionaliteit, ook voor thuis werken. Indien medewerkers thuis over een ergonomische werkplek moeten beschikken met telefoniefaciliteiten dan kan dit met een brede range aan Mitel toestellen gerealiseerd worden. Een eenvoudig thuiswerktoestel voor bereikbaarheid of een uitgebreid toestel met PC applicaties voor Contact Center agenten. De MiVoice Business Console (bedienpost) behoort ook tot de mogelijkheden alsook voor medewerkers die in het buitenland wonen.

### Kleine locaties (tijdelijk) verbinden

De telewerkfunctionaliteit biedt ook tegen lage kosten de mogelijkheid kleinere vestigingen (tijdelijk) te integreren met de telefoonomgeving. Hiervoor is slechts een internetverbinding met voldoende bandbreedte nodig.

### Betrouwbare techniek

Voor de techniek achter Zetacom Voice, hebben we gekozen voor een redundant Mitel platform. Mitel heeft haar betrouwbaarheid ruimschoots bewezen. Onder andere veel Nederlandse ziekenhuizen vertrouwen op Mitel implementaties en beheer door Zetacom. De apparatuur wordt 24x7 proactief gemonitord in ons datacenter. Met Zetacom Voice is uw telefonie verzorgd, waardoor u kunt zich focussen op uw bedrijfsvoering.

### Ook geavanceerde functionaliteit

De standaard voorzieningen van Zetacom Voice zijn vaak voldoende. U kunt het standaardpakket uitbreiden met geavanceerde communicatieoplossingen zoals bedienposten, Unified Messaging, Klant Contact Centers, IVR, UC en Collaboration.

### Fax2Mail

Zetacom Voice biedt Fax2Mail aan. Binnenkomende faxen ontvangt u in uw mailbox. Uitgaande faxen verstuurt u zoals een e-mailbericht.

### Klant Contact Centers en IVR

De Klant Contact Center oplossing is ontwikkeld voor geavanceerde contactcenteromgevingen en bestaat uit: Automatic Call Distribution (ACD) en Contact Center Management toepassingen voor meten, managen en bijsturen. De oplossing is modulair uit te breiden en kan alle vormen van communicatie, waaronder voicemail, e-mail, web-chat en fax ondersteunen.

## Belangrijkste kenmerken Klant Contact Center

Agent functies	Agent	Multi Media Add-On
Concurrent, Cluster ondersteuning, resilient reporting and monitoring	√	
Active Agent: Standaard rapportage en 'Forecasting', Maatwerk rapportage, Gespreksherkenning en prioriteit geven, CTI, 'Screen Pop'	√	
Presence, chat, management van agent en wachtrij status	√	
Supervisors / Administrator	Onbeperkt / 10	
UC Extra <sup>1</sup>	√	
Telewerker <sup>1</sup>	√	
SFDC integratie <sup>1</sup>	√	
Multimedia support (email, web, SMS, fax, social media)		√

<sup>1</sup> Functies zijn optioneel en van invloed op de maandelijkse platformkosten.

Interactive Voice Response functies (IVR)	'On-board'	IVR Add-On
Menu, Time of Day/ Day of Week RADs MoH, ANI/DNIS routing, Reporting, UPIQ (update in queue)	√	√
Callbacks, Collect Digits, CRM Query (RSSbus), Execute, routing Rules, Integrated CRM support (SAP, Microsoft Dynamics and SFDC)	√	

### De Zetacom Voice abonnement structuur

De abonnementen worden gesplitst in twee delen:

- Terugkerende kosten voor het platform;
- Terugkerende kosten per gebruiker.

De terugkerende platformkosten bestaan uit de basisomgeving aangevuld met functie specifieke uitbreidingen. Stel u wilt voor één medewerker telewerken faciliteren dan moet hiervoor een module aan het platform toegevoegd worden welke deze functie faciliteert.

Elke gebruiker heeft minstens één abonnement, afgestemd op functie of rol binnen de organisatie. Voor Contact Center medewerkers zijn twee licenties nodig: Gebruikerslicentie (Basis of Standard) én een CCM agent licentie.

Op basis van de gewenste configuratie wordt een aanbieding samengesteld waarin de abonnementskosten inzichtelijk gepresenteerd worden.

Funcities Zetacom Voice	Basis	Standaard	Extra	UC Standaard	UC Extra
<b>Prijs per maand:</b>	€ 4,30	€ 5,50	€ 7,60	€ 9,80	€ 11,35
Redundant telefonie platform	√	√	√	√	√
Actieve monitoring en preventief onderhoud	√	√	√	√	√
Wijzingen doorvoeren (Fair Use van toepassing)	√	√	√	√	√
Full PBX functionaliteiten	√	√	√	√	√
Single number	√	√	√	√	√
Twinning			√	√	√
Multiple devices (max.4)			√	√	√
Voicemail/ fwd2email		√	√	√	√
Unified Messaging			√	√	√
Web Client			√	√	√
Desktop Client			√	√	√
IM/Chat			√	√	√
Presence (incl Tel)			√	√	√
Work at Home (TW)				√	√
Conference & Collaboration				√	√
Desktop Softphone				√ <sup>1</sup>	√
Mobile Client + Softphone				√ <sup>1</sup>	√
Call Handoff				√ <sup>2</sup>	√
Google Integratie				√	√
SFDC Integratie					√

<sup>1</sup> Een van beiden, voor activeren van beiden dient "Mobile Client + Softphone" toegevoegd te worden.

<sup>2</sup> Call Handoff beschikbaar indien optie "Mobile Client + Softphone" is toegevoegd.

Optioneel	p/m	Basis	Standaard	Extra	UC Stand.	UC Extra
Fax2Mail (per nummer)	€ 10,00	-	-	-	-	-
PC Softphone	€ 1,40	√	√	√		
Mobile Client + Softphone	€ 1,65	√	√	√	√	
Google Integratie	€ 0,70	√	√	√		
SFDC Integratie	€ 2,50	√	√	√	√	
Skype for Business (MS Lync)	€ 1,65			√	√	√
Automatic Call Distribution (ACD)	€ 4,65	√	√			
SFDC Integratie voor ACD	€ 4,05	√	√			
Contact Center Agent	€ 29,50	√	√			
Contact Center Multi Media Agent	€ 18,75	√	√			
IVR	€ 40,00	√	√			
TEM – Standaard	€ 0,45	√	√	√	√	√
TEM – Extra	€ 0,65	√	√	√	√	√
Call Recording	Op Aanvraag	√	√	√	√	√

## Randapparatuur

Zetacom Voice ondersteunt een breed assortiment toestellen en randapparatuur. Bureau-toestellen worden bij Zetacom geconfigureerd en naar u verstuurd. Ze zijn direct klaar voor gebruik.

Randapparatuur kunt u voor een vast bedrag per maand huren. Indien u tijdens de huurperiode kiest voor koop, dan krijgt u 50% van de betaalde huursom als korting. Tijdens de huurperiode heeft u geen kosten aan reparatie of vervanging.

## Soorten apparatuur




Apparaat	Omschrijving	Huurprijs p/m	Koopprijs bruto
 5304 IP	Voordelig toestel (2 lijnen) voor telefonie en berichten-services. Verlicht display van 2 x 20 karakters en 8 vrij programmeerbare toetsen. Negende toets is voor statusweergave van het eigen nummer. Dit toestel is ontworpen voor standaard gebruik.	€ 4,20	€ 125,00
 5312 IP	Handsfree telefoon met luidspreker en twee ethernetpoorten. Meerdere lijnen. Gemakkelijk leesbaar display met achtergrondverlichting en 12 multifunctionele, programmeerbare functietoetsen. Ideaal als telefoon voor telewerken of gebruikers die toegang nodig hebben tot meer geavanceerde systeemfuncties.	€ 5,35	€ 160,00
 5324 IP	Handsfree telefoon met luidspreker en twee ethernetpoorten. Meerdere lijnen. Gemakkelijk leesbaar display met achtergrondverlichting en 24 multifunctionele, programmeerbare functietoetsen en 3 superkeys (met o.a. een telefoonboek). Ideaal voor intensief kantoorgebruik, telewerkers of contact center-agenten.	€ 6,35	€ 190,00
 5320e IP (Backlight)	Handsfree telefoon met twee gigabit ethernetpoorten, groot grafisch display en 8 programmeerbare functietoetsen. Biedt gebruikers real-time toegang tot toepassingen en diensten zoals lijsten met contactpersonen, gesprekshistorie en aanpasbare gebruikers-instellingen via het display. Dit toestel heeft een professionele uitstraling, met essentiële functies en toepassingen.	€ 8,20	€ 245,00
 5330e IP	Handsfree telefoon met twee gigabit ethernetpoorten, groot grafisch display met achtergrondverlichting en 24 programmeerbare functietoetsen. Hierdoor biedt de telefoon gebruikers real-time toegang tot toepassingen en diensten zoals lijsten met contactpersonen, gesprekshistorie en aanpasbare gebruikers-instellingen via het touch screen. HTML maatwerk mogelijk.	€ 9,85	€ 295,00
 5340e IP	Handsfree telefoon met twee gigabit ethernetpoorten, groot grafisch display met achtergrondverlichting en 48 programmeerbare functietoetsen. Hierdoor biedt de telefoon gebruikers real-time toegang tot toepassingen en diensten zoals lijsten met contactpersonen, gesprekshistorie en aanpasbare gebruikers-instellingen via het touch screen. HTML maatwerk mogelijk.	€ 12,35	€ 370,00



## Soorten apparatuur

Apparaat	Omschrijving	Huurprijs p/m	Koopprijs bruto
 5360 IP	<p>Topmodel met zeer uitgebreide functies en toepassingen. Dit toestel beschikt, over een groot (800 × 480 pixels) grafisch kleuren Touch screen met 48 programmeerbare functietoetsen. Deze telefoon is uitermate geschikt als directie toestel, of als toestel in showrooms en ontvangstruimtes. HTML maatwerk mogelijk.</p>	€ 14,85	€ 445,00
 5603 DECT	<p>De 5603 Wireless Phone is zeer geschikt voor kantoorgebruik met groot display. Het toestel heeft een lokaal telefoonboek (500 nummers), speaker-only mogelijkheid, trilfunctie en verschillende ringtones. De handset wordt incl. bureaulader geleverd.</p>	€ 9,30	€ 167,00
 5604 DECT	<p>De 5604 Wireless Phone is een robuust, flexibel toestel met uitgebreide functionaliteit en kleurendisplay. Het toestel is uitermate geschikt voor toepassing in de zorg en industriële omgevingen omdat het vocht afwerend is. De handset wordt incl. bureaulader geleverd.</p>	€ 13,75	€ 247,00
 5607 DECT	<p>De 5607 Wireless Phone is extreem robuust en speciaal ontworpen voor veeleisende (risico-) omgevingen en omgevingen waar (persoonlijke) veiligheid en beveiliging een randvoorwaarde is. Het toestel is bestand tegen stof, vocht, vloeistoffen en schokken. Uitgebreide informatie is op aanvraag beschikbaar. De handset wordt incl. bureaulader geleverd.</p>	€ 35,10	€ 631,00
 DECT Zender	<p>IP-DECT Base Stations kunnen worden uitgerold via het LAN en integreren direct met ZoIP Voice. Power Over Ethernet (PoE) verzorgt de voeding. (Voeding via stopcontact is mogelijk)</p>	Op aanvraag	Op aanvraag

## Soorten apparatuur

Apparaat	Omschrijving	Huurprijs p/m	Koopprijs bruto
 <p>MiVoice Business Console</p>	<p>De MiVoice Business Console is de nieuwe Mitel PC bedienpost, volledig op software gebaseerd welke gebruik maakt van de geluidskaart en het standaard toetsenbord van uw PC. De bijgeleverde USB Hoorn garandeert uitstekende geluidskwaliteit. De software wordt op een door U ter beschikking te stellen PC of laptop geïnstalleerd. De software is Windows 7 en 8 compatible.</p>	€ 64,25	N.v.t.
 <p>MiVoice Conf./Video</p>	<p>De MiVoice Conference Unit voor ad hoc-samenwerken voor max. vier deelnemers. HD Audio, 16 richtmicrofoons en In-room presentatie(RDP, USB-stick, micro SD-kaart, Picstel SmartOffice). incl. PoE 802.3at injector. De Video unit (inclusief camera kit) biedt daarnaast een HD videobrug, presentatie externe deelnemers en point-to-point video. Incl. Multiport PoE 802.3at switch.</p>	<p>Conference: € 23,50 Video Unit: € 56,25</p>	<p>Conference: € 835,00 Video unit: € 2015,00</p>
 <p>VoIP adapter</p>	<p>Met deze VoIP adapter kan een analogo apparaat, die behouden moeten blijven, unencrypted aangesloten worden op ZoIP Voice. Aansluiten van analoge faxen wordt sterk afgeraden, zie hiervoor onze dienst Fax2Mail.</p>	€ 2,50	€ 60,00

\*Prijzen in euro excl. BTW. Prijs en drukfouten voorbehouden.

## Contact

Wilt u meer weten over Zetacom Voice?  
Neem dan contact met ons op via  
info@zetacom.nl of bel met  
+31 88 938 2200.

Kennis is onze voorsprong,  
service onze kracht.



Kijk voor meer informatie  
op [zetacom.nl](http://zetacom.nl)



# Zetacom

