

# MANAGED PBX BELCENTRALE

Dit houdt in dat op uw locatie geen telefooncentrale meer nodig is. De telefooncentrale staat namelijk in ons hightech data center. Dit heeft als voordeel dat u zelf geen omkijken heeft naar de centrale.

In toenemende mate gaan organisaties over tot het hosten van de telefooncentrale (PBX). Deze vorm van hosting, wordt ook wel “Managed PBX” genoemd. Wij onderhouden en configureren de centrale en u sluit de telefoontoestellen direct aan op de centrale over een breedbandverbinding. Denkt u eens aan de besparing op onderhoudskosten en systeembuitbreidingen. De Managed PBX groeit met uw organisatie mee voor een vast laag bedrag per medewerker. **U wordt bijzonder schaalbaar. Toevoegen van extensies of lijncapaciteit wordt geregeld met een telefoontje aan Belcentrale.nl.** Met Managed PBX kunnen uw medewerkers eenvoudig thuis werken, zij kunnen vanuit huis de telefoon inloggen op de centrale. Onderlinge gesprekken zijn gratis! Zelfs als uw medewerkers in verschillende landen werken is het bellen gratis. Heeft u meerdere vestigingen? Geen probleem, zij loggen allen in op dezelfde centrale. Ook hier geldt onderling bellen is gratis. Een andere veel gebruikte mogelijkheid is het aansluiten van buitenlandse nummers op uw centrale. U betaalt ons een vast bedrag per maand en gesprekken naar uw buitenlands nummer worden zonder meerkosten afgeleverd op uw centrale. Zo kunt u bijvoorbeeld een nummer hebben in New York zodat uw Amerikaanse klanten voordelig met u bellen.

**Voordelen** Het uitbesteden van uw telefoon centrale op ons hosted platform heeft een flink aantal voordelen: **MINIMALE INVESTERING:** Nu de telefonie infrastructuur en software door Belcentrale.nl worden verzorgd hoeft u als klant alleen de kosten te dragen voor de telefoons en de breedbandverbinding. Andere kosten kunnen bestaan uit nieuwe telefoons of telefoonadapters en wellicht een nieuwe switch die uw spraak verkeer prioriteit geeft aan ander internet verkeer. **GEEN KENNIS MEER NOODZAKELIJK VOOR IMPLEMENTATIE EN ONDERHOUD:** Een punt waar vaak over heen wordt gekeken zijn de lange termijn kosten van onderhoud en configuratie van een VoIP oplossing. Voor een MKB onderneming is het niet kosten effectief om werknemers op te leiden of specialisten in te huren. **VOORSPELBARE KOSTEN STRUCTUUR:** Ongeacht wat

er gebeurd met de hardware en software infrastructuur waar u over belt u betaalt een vast bedrag per extensie. Alle hardware en software updates zijn voor rekening van Belcentrale! De kosten voor het aansluiten van nieuwe extensies in de toekomst is ook vooraf bekend. Dit maakt uw communicatie kosten voorspelbaar en inzichtelijk. **AANTREKKELIJKE TARIEVEN PER MINUUT, ALTIJD LAGER DAN BIJ TRADITIONELE TELECOM BEDRIJVEN:** Voor bedrijven met verschillende vestigingen en/of telewerkers is in-company verkeer gratis. Zelfs als de extensies op een verschillend continent worden gebruikt. Bedrijven met veel internationale contacten sluiten buitenlandse netnummers aan en betalen slechts een klein vast bedrag voor het afleveren van de internationale gesprekken op de eigen centrale. **Zo kunt bijvoorbeeld vanaf € 6,25 bereikbaar zijn op een Amerikaans netnummer. Amerikaanse contacten bellen nationaal en het verkeer wordt zonder verdere kosten op uw extensie afgeleverd.**

**Schaalbaarheid** Als uw zaken voor de wind gaan kan het noodzakelijk zijn meer extensies toe te voegen. Wellicht komen er medewerkers bij of zelfs een heel nieuw kantoor op een andere locatie. Wat ons betreft is dat geen probleem. Nieuwe extensies worden toegevoegd aan uw virtuele telefooncentrale. U bent volledig schaalbaar.

**Betrouwbaarheid** Alle systemen worden zeven dagen per 24 uur per dag gemonitord en er is altijd een technicus ter plaatse om een eventuele calamiteit te ondervangen. Ook in het weekeinde. **Belcentrale.nl is 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor uw gebruiksvragen of ondersteuning op apparatuur.**

**Technologische vooruitgang** VoIP is inmiddels een betrouwbare technologie maar het volle potentieel is nog niet blootgelegd. Een van de grote voordelen van de managed oplossing is dan ook het periodiek beschikbaar worden van nieuwe functies. Onze systemen worden periodiek geupdate met de nieuwste functionaliteiten zodat u altijd over een modern systeem beschikt. ▶

## ► **FUNCTIONS:**

### **Call Centre functions:**

Music on hold setup  
Send Caller ID in external calls  
Send Caller Name in external calls  
Send the Caller ID of another extension  
Limit the number of concurrent calls

#### **CALL FORWARDING FEATURE:**

- ❑ Can be setup in web interface and over the phone
- ❑ Forwarding all calls
- ❑ Forward calls in case of no answer
- ❑ Forward calls when busy

#### **CALL WAITING:**

- ❑ Can be setup in web interface and over the phone

#### **DO NOT DISTURB:**

- ❑ Can be setup in web interface and over the phone
- ❑ Can play a selected sound when DND is active

#### **AUTHENTICATION REQUIRED IN ORDER TO REACH AN EXTENSION:**

- ❑ Password must be provided by remote party in order to reach extension
- ❑ Play a selected sound before password request

#### **CASCADE CALLS:**

- ❑ Ring Extension X after Y seconds, where X and Y are defined by the user
- ❑ Ring all extensions in the list defined by customer

#### **VOICEMAIL:**

- ❑ Optional feature, can be enabled extension based
- ❑ Mailbox quota in MB, defined by customer
- ❑ Mailbox password
- ❑ Send notification of new messages on email
- ❑ Send new messages by email
- ❑ Define after how many seconds the voicemail system should answer
- ❑ Choose to include the voicemail owner in the company directory

#### **CONFERENCE:**

- ❑ Optional feature, can be enabled extension based
- ❑ Conference room size (how many participants can join the conference)
- ❑ Music on hold
- ❑ Prompt for PIN on conference creation
- ❑ Close the conference when conference creator exits
- ❑ Announce user count when a new user joins the conference
- ❑ Announce users that join and leave the conference

#### **CALL RECORDING:**

- ❑ Optional feature, can be enabled extension based
- ❑ Quota for call recording in Mb
- ❑ Play a selected sound when call recording starts

### **Interactive Voice Response (Auto Attendant):**

Define custom IVR with multiple contexts, options and actions per option

#### **CHOOSE FOR A WIDE RANGE OF PREDEFINED ACTIONS:**

- ❑ Alter Caller ID Name with recorded variable
- ❑ Alter Caller ID Name with value
- ❑ Alter Caller ID with recorded variable
- ❑ Alter Caller ID with value
- ❑ Digit to string association
- ❑ Hangup after for X seconds
- ❑ Hangup after for {x} seconds
- ❑ Jump to context
- ❑ Play recorded variable
- ❑ Play company Directory
- ❑ Play sound file
- ❑ Play value
- ❑ Record digits to variable
- ❑ Set language to chosen language
- ❑ Set language to recorded language
- ❑ Timeinterval based call transfer
- ❑ Timeinterval based jump
- ❑ Transfer to extension
- ❑ Transfer to extension from recorded variable
- ❑ Wait for X seconds

IVR schema builder (displays the relationships between contexts and options).

IVR analyzer to detect common problems.

One-click IVR generation

### **Voicemail Mailbox Management:**

#### **INFORMATION ON MAILBOX MESSAGES:**

- ❑ Message received from Caller ID
- ❑ Message size
- ❑ Message length
- ❑ Message creation date

Listen and save messages from mailbox

Erase messages from mailbox

Full featured mailbox access

### **Recorded Conversation Management:**

#### **LIST OF INFORMATION ON RECORDING:**

- ❑ Recorded from incoming or outgoing conversation
- ❑ Recording file size
- ❑ Record start date

Listen and save recordings

Erase recordings

### **Call Filtering Based on Caller ID:**

Block incoming calls

Transfer to extension incoming calls

Transfer to public number incoming calls

Transfer to Voicemail incoming calls

Respond to a blocked call with Busy,

Congestion or Hang-up

Transfer calls to a chosen extension based

on match or non-match criteria

Regular expression match for Caller ID

Time interval matching for all actions.

### **Call Queue Type Extension:**

Setup queue size

Setup automatic recording for all agent conversations

#### **SETUP CALL DISTRIBUTION ALGORITHM BETWEEN QUEUE AGENTS:**

- ❑ Ring All
- ❑ Distribute calls evenly
- ❑ Least recently called
- ❑ Fewest calls
- ❑ Random

#### **LOCAL AGENT'S BEHAVIOR:**

- ❑ Ring an agent for a maximum of X sec.'s
- ❑ Maintain a minimum interval between calls
- ❑ Choose a pickup announcement for an agent
- ❑ Report to agent how long the user was in queue
- ❑ Select agents from available phone terminals

#### **CALLER'S BEHAVIOR:**

- ❑ Welcome sound that is played before connecting the caller to the queue
  - ❑ Announce estimated position/hold time every X sec.'s
  - ❑ Announce expected time to connect
  - ❑ Periodic announcements every X sec.'s
- Full setup of sound files used in queue.  
Setup music on hold for queue.

#### **ADVANCED ROUTING FEATURES:**

- ❑ If a caller was in the queue for a predefined interval, transfer the call to a predefined extension.
- ❑ If there are no members logged in the queue, transfer the caller to a predefined extension.
- ❑ If all agents are unavailable, transfer new calls to a predefined extension.

### **Queue Reporting:**

#### **QUEUE OVERVIEW:**

- ❑ Start queue log records
- ❑ End queue log records
- ❑ Total answered calls
- ❑ Total calls ended by agent
- ❑ Total calls ended by caller
- ❑ Total calls dropped due to channel incompatibility
- ❑ Total number of transferred calls
- ❑ Total number of abandoned calls
- ❑ Total number of calls that entered the queue
- ❑ Total number of calls that exit the queue due to timeout
- ❑ Average call length on completed calls (in seconds)
- ❑ Average call hold time on completed calls (in seconds)
- ❑ Completed calls come on average from position x
- ❑ Average hold time for abandoned calls (in seconds)
- ❑ Callers abandon on average when they are in position x.