



# Uw eigen telefooncentrale in de cloud

Cloud VoIP

 **reset**

# Telefonie en veel functies voor uw onderneming



Met Cloud VoIP krijgt uw organisatie in één keer een professionele telefooncentrale met heel veel functies. Zo bent u goed bereikbaar voor uw klanten en zorgt u er ook voor u dat geen oproepen meer mist. U hoeft geen grote investering in uw telefonie te doen: u betaalt een vast, laag bedrag per maand voor uw telefooncentrale en gebruikers. Met Cloud VoIP bent u bovendien verzekert dat wij in één keer alles regelen voor uw telefonie: van het aanvragen of porteren van telefoonnummers, het installeren en configureren van uw telefooncentrale, de plaatsing van toestellen op uw locatie of het geven van een uitlegssessie.

## Belangrijkste voordelen van Cloud VoIP

### Bereikbaarheid



Door een goed belplan voor uw organisatie in te stellen kunt u ervoor zorgen dat een oproep altijd op het juiste moment bij de juiste persoon terechtkomt. Ook kunt u ieder toestel (vast, DECT of mobiel) inzetten om uw bereikbaarheid te vergroten.

### Functies



Met Cloud VoIP beschikt u in één keer over een professionele telefooncentrale binnen uw organisatie. Met de vele beschikbare functies kunt u er snel voor zorgen dat uw klanten altijd de juiste respons krijgen.

### Geen grote investering



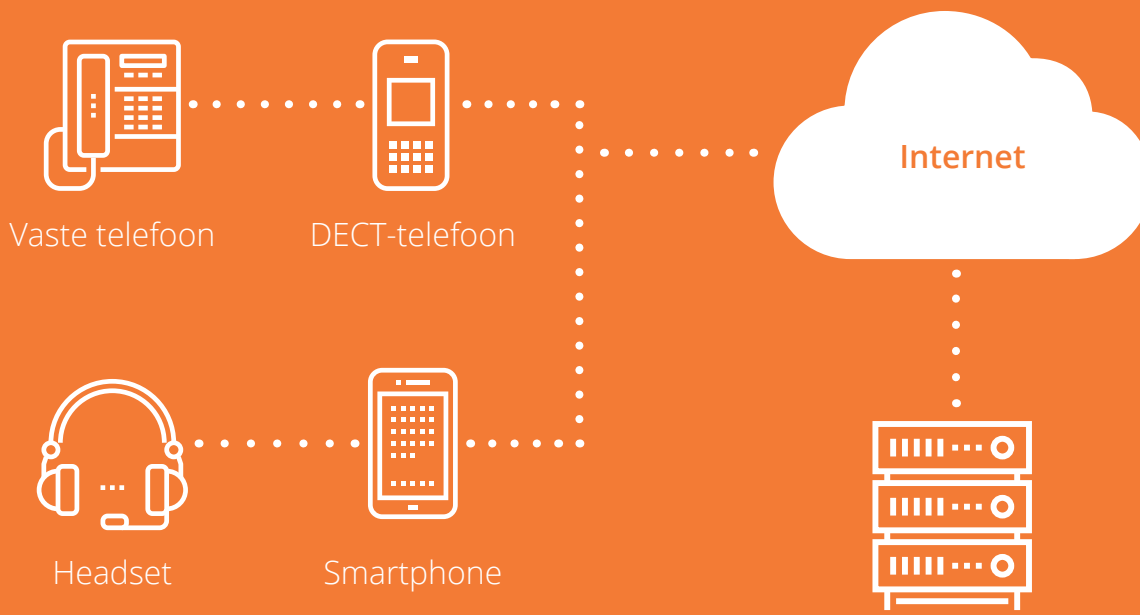
U hoeft geen grote investering in uw telefonie te doen: u betaalt een vast, laag bedrag per maand voor uw telefooncentrale en gebruikers. Het aantal gebruikers van uw telefooncentrale kan gemakkelijk met uw organisatie meegroeien.

### Geen hardware



Uw telefooncentrale wordt gehosted op onze hardware in ons datacenter. Hierdoor heeft u zelf geen omkijken meer naar hardware en bent u altijd verzekerd van een werkende telefooncentrale.

## Hoe werkt Cloud VoIP?



### Toestellen

U kunt werknemers met verschillende toestellen laten aanmelden op uw telefooncentrale.

### Telefooncentrale

Wij hosten uw telefooncentrale in een professioneel ingericht, redundant en goed beveiligd datacenter.



### Vaste telefoon

Een vaste telefoon is het meest voor de hand liggend wanneer u een telefoon wilt toewijzen aan een bureau. Daarnaast hebben vaste telefoons vaak meer opties, snelkoppelingen en zijn ze erg gebruiksvriendelijk.



### DECT-telefoon

Een DECT-telefoon is ideaal voor medewerkers die vrij rond moeten kunnen bewegen door een bedrijfspand of op een locatie. Door een DECT-telefoon bij zich te houden zijn ze immers altijd bereikbaar.



### Headset

Een headset is handig wanneer u veel telefoongesprekken moet voeren, zoals bij een callcenter of servicedesk het geval is. U kunt uw toestel bedienen door middel van software op uw computer.



### Smartphone

Wilt u dat uw werknemers onderweg net zo goed bereikbaar zijn als op kantoor? Met Vast-Mobiel integratie krijgt u alle functionaliteiten van uw telefooncentrale ook op uw smartphone.



## Wat heb ik nodig voor zakelijke VoIP?

Om binnen uw organisatie gebruik te gaan maken van VoIP zijn er een aantal basisvoorwaarden. Reset kan u hierin volledig ontzorgen: van het controleren van uw internetverbinding tot het bestellen en installeren van al uw toestellen.

### Telefooncentrale



Om alle inkomende en uitgaande gesprekken binnen uw organisatie op een professionele wijze te laten verlopen heeft u een telefooncentrale nodig. Hiermee kunt u bijvoorbeeld eigen nummers toewijzen aan werknemers, belgroepen instellen (waardoor gesprekken bij meerdere werknemers binnenkomen, een keuzemenu instellen of een wachtrij met muziek instellen).

### Telefoonnummers



Net als bij traditionele telefonie heeft u één of meerdere telefoonnummers nodig waarop u bereikt kunnen worden. Bij een overstap kunt u ervoor kiezen om eigen telefoonnummers mee te nemen (porteren) of nieuwe nummers uit te kiezen. Zo kunt u kiezen voor regionale (010, 020, 070, etc.) of landelijke nummer (085, 088-blok). Ook kunt u ervoor kiezen om internationale nummers in te zetten, als uw bedrijf ook in het buitenland actief is.

### Internetverbinding



Een snelle, stabiele of aparte internetverbinding is een vereiste wanneer u wilt gaan bellen via VoIP. Ook is het van belang dat de router zo ingesteld is dat deze het telefonieverkeer goed doorlaat en dat er voldoende uploadsnelheid is. Voor het voeren van een telefoongesprek is ongeveer 100 kb/s download- en uploadsnelheid nodig. Als u twijfels heeft over uw netwerksituatie, dan geven wij u graag advies of kunnen wij deze inventariseren bij u op locatie.

### Toestellen



Uiteraard heeft u natuurlijk apparatuur nodig om uw werknemers daadwerkelijk te kunnen laten bellen. U kunt kiezen uit verschillende soorten toestellen: vaste toestellen, DECT-toestellen of headsets. Een VoIP-toestel kan op iedere locatie met een internetverbinding aangesloten worden op uw telefooncentrale. Zo kunnen uw werknemers plaatsonafhankelijk bereikbaar zijn op één en hetzelfde nummer.

# De 10 meest gebruikte functies

Hieronder vindt u de functies die onze klanten het meest gebruiken of instellen. Onze telefooncentrale heeft echter nog veel meer functies. Bovendien denken wij graag mee met andere behoeftes die uw organisatie heeft op het gebied van telefonie. Naast de vele functies waar u uit kunt kiezen, leveren wij ook maatwerk om andere functies voor uw telefooncentrale te ontwikkelen.



## 1. Belplan met belgroep(en)

Wilt u dat er meerdere telefoons overgaan wanneer uw organisatie of afdeling gebeld wordt? Of wilt u dat eerst telefoon A overgaat en vervolgens pas telefoon B? Samen maken we altijd het ideale belplan voor uw organisatie.



## 2. Follow Me

Uw werknemers kunnen op alle toestellen die aangesloten zijn op uw telefooncentrale zich aanmelden. Hierdoor kunnen ze met een vast nummer overal bereikbaar zijn, ook met flexplekken en thuiswerken.



## 3. Keuzemenu

Met een keuzemenu kunt u klanten of relaties direct naar de juiste persoon of afdeling dirigeren ("Kies 1 voor ..., kies 2 voor ... of kies 3 voor ...").



## 4. Voiceprompts

Door middel van ingesproken teksten kunt u bellers welkom heten ("Welkom bij bedrijf X") of meer informatie geven ("Voor spoed kunt u bellen met 088 1234567").



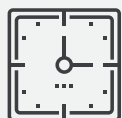
## 5. Inluisteren

Wilt u tijdens telefoongesprekken live mee kunnen luisteren of tips geven aan uw medewerkers? Met deze functie van onze telefooncentrale kunt u de kwaliteit van gesprekken waarborgen.



## 6. Doorschakelen

U kunt inkomende oproepen automatisch doorschakelen naar een ander (mobiel) nummer. Hierbij kunnen we er uiteraard ook voor zorgen dat een beller nooit in aanraking kan komen met de Voicemail van het doorgeschakelde nummer.



## 7. Openingstijden

U kunt precies aangeven wanneer uw werknemers bereikbaar zijn en uw belplan actief moet zijn. Buiten uw kantoorstijden om kunt u andere functies activeren (bijvoorbeeld Doorschakelen of Meldingen).



## 8. Wachtrij

Met een wachtrij en informatie over hoeveel wachtenden er nog zijn geeft u op professionele wijze een positievere wending aan het niet direct kunnen beantwoorden van een telefoongesprek.



## 9. Dashboard

Wij bieden een desktopapplicatie aan waarmee u extra functies voor uw telefooncentrale krijgt. Zo kunt u zien of collega's beschikbaar zijn, gesprekshistorie opvragen of toegang krijgen tot een adressenboek.



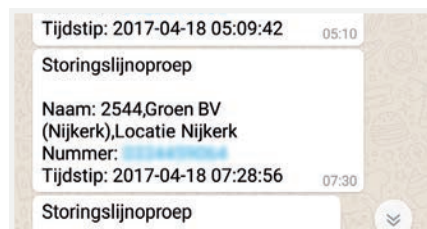
## 10. Lijnidentificatie

U kunt uw werknemers door middel van ingesproken teksten beter laten anticiperen op inkomende gesprekken. Zo kan een werknemer te weten komen voor welk doeleinde een telefoontje binnenkomt.



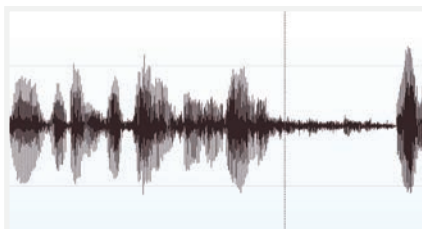
# Geavanceerde functies voor uw telefonie

Voor organisaties die meer eisen van hun telefonie hebben wij verschillende mogelijkheden waarmee u zowel de bereikbaarheid als kwaliteit van uw telefonische dienstverlening nog beter kunt waarborgen.



## WhatsApp-notificaties

Onze telefooncentrale kan informatie over inkomende oproepen doorsturen via WhatsApp. Zo kunt u bijvoorbeeld gemiste en ontvangen oproepen delen in een WhatsApp-groep met werknemers.



## Gespreksopname

Alle gesprekken die via uw telefooncentrale worden verwerkt kunnen digitaal worden opgenomen. Nadat het gesprek is beëindigd kan het automatisch opgeslagen worden in een map, gesorteerd op datum en telefoonnummer.



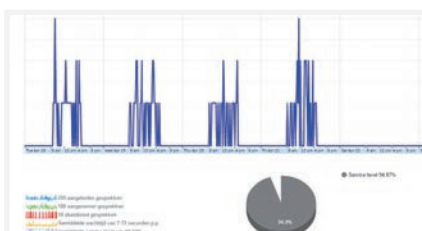
## Call Log

U kunt real-time een log inzien met alle activiteiten binnen uw telefooncentrale. Hiermee kunt u snel informatie bekijken over inkomende- en uitgaande gesprekken, inclusief tijdstippen en telefoonnummers.



## Service Level-meting

Door criteria voor uw telefonie in te stellen (bijvoorbeeld: inkomende gesprekken binnen 20 seconden opnemen) kunt u een Service Level meten. De scores hiervan kunt u via uw webbrowser opvragen.



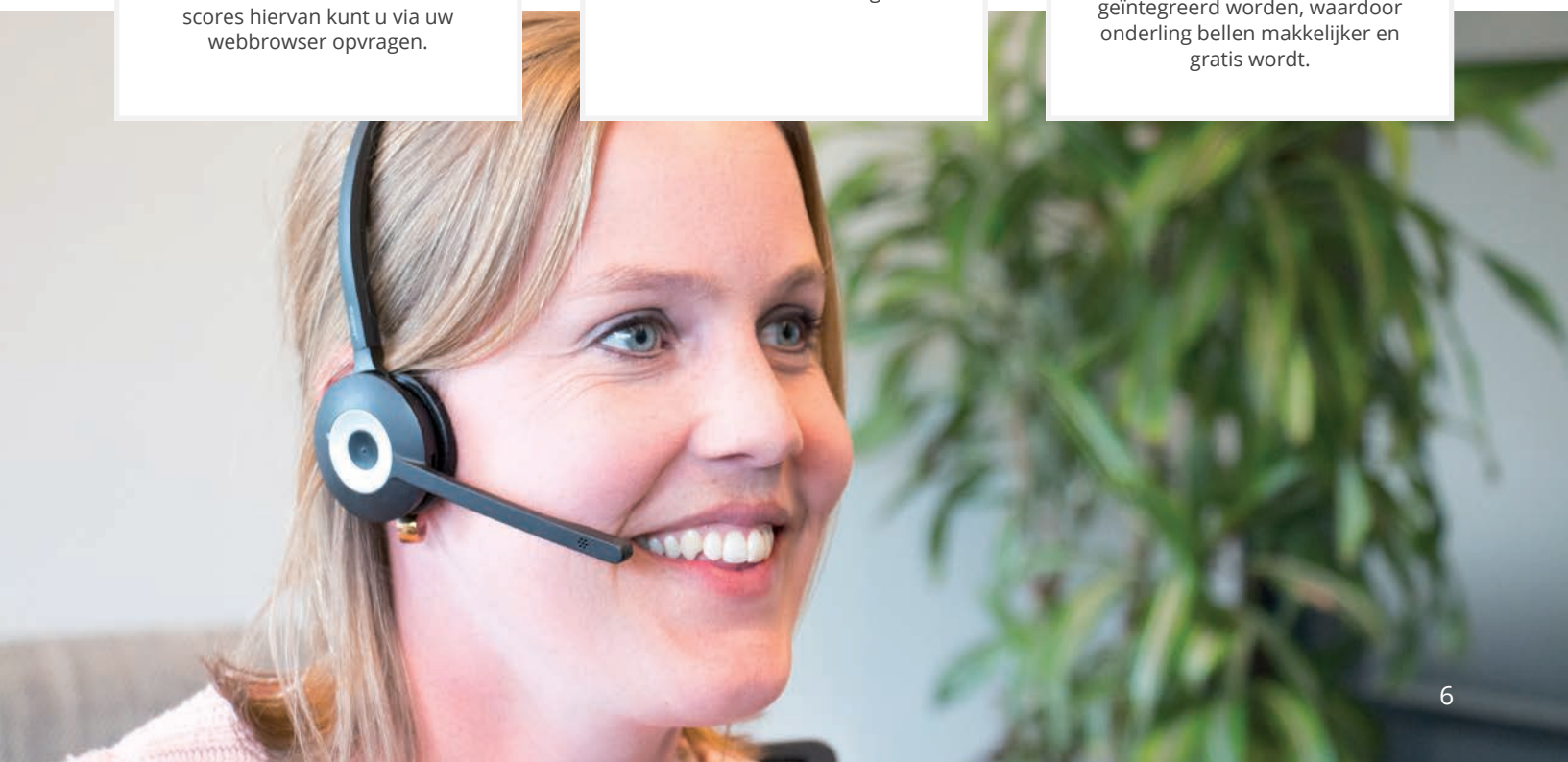
## Wachtrijstatistieken

U kunt via uw webbrowser zowel live als historisch statistieken opvragen over het aantal en de duur van inkomende oproepen die in de wacht worden gezet.



## Koppeling met andere telefooncentrale(s)

Bij veel gebruikers is het aan te raden om meerdere centrales in te zetten. Deze kunnen naadloos geïntegreerd worden, waardoor onderling bellen makkelijker en gratis wordt.



## Beschikbare informatie en koppelingen

Organisaties willen steeds meer data beschikbaar hebben en digitale diensten aan elkaar verbinden. Onze telefooncentrale biedt niet alleen gegevens over het gebruik van uw telefonie, maar laat zich ook gemakkelijk aansluiten op andere applicaties of platformen, zoals CRM- of ERP-pakketten.



### Koppeling met API

Met de API van onze telefooncentrale kan er informatie worden uitgewisseld tussen het telefoonboek en gesprekken aanwezigheidsstatussen. Daarnaast is het mogelijk om wachtrijen en gesprekken te managen en gesprekshistorie op te vragen.



### Gesprekken initiëren

Vanuit verschillende protocollen en programmeertalen kunnen gesprekken geïnitieerd worden tussen uw applicatie(s) en telefooncentrale. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een 'Bel mij terug-knop' op uw website die er automatisch voor zorgt dat één van uw medewerkers uitbelt naar een ingevoerd telefoonnummer.



### CDR Uploader

Met CDR's krijgt u de beschikking over de gespecificeerde gegevens van uw telefonie. Hierin staan onder meer de nummers van oorsprong en bestemming, maar ook data, tijden en gespreksduur. Deze kunnen structureel binnen uw omgeving worden geüpload.



### Koppeling met CRM / ERP

Wij kunnen uw telefooncentrale koppelen met applicaties zoals CRM- of ERP-pakketten. Zo kan uw telefooncentrale bijvoorbeeld telefoonnummers herkennen via uw CRM-applicatie, waarna automatisch klantgegevens op uw scherm getoond worden.



### Incoming Call Routing

Uw telefooncentrale kan niet alleen nummers herkennen, maar er ook voor zorgen dat herkende oproepen automatisch doorgeschakeld worden naar de juiste vestiging, afdeling of medewerker(s).



### Bel-me-niet Register en recht van verzet

Wij kunnen voor organisaties die telemarketing bedrijven de verwerking van toevoegingen aan het Bel-me-niet Register automatiseren. Ook administratie na het recht van verzet kan geautomatiseerd worden.



### Call Log Uploader

Alle handelingen en events binnen uw telefooncentrale worden geregistreerd en kunnen live doorgegeven worden aan externe systemen. Ontwikkelaars kunnen hier bijvoorbeeld acties aan koppelen.

## Maatwerk en ontwikkeling

Met onze telefooncentrale bieden wij standaard heel veel mogelijkheden aan, maar wellicht heeft uw organisatie toch de behoefte aan specifieke functies of koppelingen. Reset denkt graag met u mee en kan de ontwikkeling hiervan volledig voor haar rekening nemen. Ook kunnen wij ondersteuning bieden aan developers die zelf koppelingen willen ontwikkelen met onze telefooncentrale.

Kijk op [reset.nl](https://www.reset.nl) voor meer informatie.

