

Bijlage J - Kantoortelefonie via MS Teams

Nummerblok

BVO NL beschikt al over een 088 nummerblok (omvang 1000 nummers). Voor de bereikbaarheid extern worden het centrale nummer van dit nummerblok gekozen: dus 088-xxxx000. Dit wordt dus de landelijke cliëntenlijn.

Daarnaast gebruikt BVO NL op dit moment nog regionale telefoonnummers. Regionale telefoonnummers zijn te herkennen aan een regio gebonden kengetal, zoals 010- voor Rotterdam en 050- voor Groningen. Deze nummers zijn in de huidige situatie al doorgeschakeld naar een 088 nummer. Deze nummers moeten worden “opgeruimd” zie hieronder.

De verwachting is dat BVO NL ook enkele andere nummers uit het 088 nummerblok gaat gebruiken voor de bereikbaarheid van interne diensten. Deze nummers worden dan niet extern bekend gemaakt. Het is aan BVO NL om dit verder te kiezen. Te denken valt aan afdelingen zoals:

- Facilitair
- Planning
- Inkoop
- HRM
- Secretariaat
- IT (service desk)

Opruimen huidige situatie

Teams Telefonie gaat de vijf huidige oplossingen voor kantoortelefonie vervangen, zie **Bijlage I – Huidige situatie per regio**. We verwachten van de opdrachtnemer dat zij BVO NL ondersteunt met het opruimen van de huidige telefonie oplossingen terwijl de continuïteit van de bereikbaarheid wordt gewaarborgd.

- BVO NL zorgt voor een inventarisatie van de bestaande nummers.
- BVO NL maakt een communicatieplan om dit alles te begeleiden qua informatievoorziening zowel intern als extern.
- De huidige nummers blijven voorlopig actief omdat er nog brieven in omloop zijn waarop die nummers staan vermeld. De nummers doorgeschakeld naar het centrale landelijke nummer.
- Vervallen nummers worden niet teruggegeven aan de markt. BVO NL wil voorkomen dat deze nummers na verloop van tijd toch door andere partijen worden gebruikt.
- Oude telefoontoestellen moeten door de leverancier worden afgevoerd.

Specifieke telefonieoplossingen zijn niet aan de orde

Binnen BVO maakt men geen gebruik meer van specifieke telefonieoplossingen voor secretaresses en ook het principe dat de receptie het telefoonverkeer aanneemt en doorverbindt is niet meer van toepassing.

Intercomsystemen maken gebruik van mobiele oplossingen en de Draadloze DECT Telefonie wordt vervangen door een mobieltje.

De (leverancier van de) oplossing hoeft dus geen rekening te houden met dergelijke oplossingen.

Geen vast-mobiel integratie

We stappen niet over op vast-mobiel integratie (wat zou inhouden dat we voor iedereen een 088 nummer nodig hebben wat correspondeert met een zakelijke 06 nummer). Het nummerblok van 1000 is dus veel groter dan we echt nodig hebben.

Binnen de zakelijke communicatieomgeving is de bereikbaarheid niet langer gekoppeld aan een specifiek toestel of een fysieke simkaart, maar aan het zakelijke e-mailadres. Omdat Teams ziet op welk apparaat

iemand is ingelogd, weet het systeem die persoon altijd te vinden, ergens achter een laptop op kantoor, of onderweg met een smartphone.

Dit impliceert wanneer een medewerker op het smartdevice in een Teams meeting/oproep zit, dat een inkomende oproep op het 06 nummer niet de focus van Teams wegneemt door de microfoon over te nemen en geluid te mengen. De telefoon dient aan de 06 oproep kenbaar te maken dat er een gesprek gaande is. Volgens BVO NL is dit een mogelijke instelling in Teams. Indien dit inderdaad in te regelen is, dan verwacht BVO NL van de inschrijver dat die het ook in werking stelt.

Wanneer men de Teams-app op de smartphone gebruikt, werkt deze als een zogenaamde 'softphone'. Men belt dan via mobiele data of wifi, precies zoals dat op een laptop gaat. De interface van Teams (de dialer) is ontworpen om net zo intuïtief te werken als de standaard belfunctie van een telefoon: men vindt er eenvoudig de contacten en de volledige oproepgeschiedenis terug.



Een voordeel van bellen via de app is de statussynchronisatie: zodra een gesprek start, verspringt de status in Teams voor alle collega's automatisch naar 'In gesprek'. Zo weten zij direct dat iemand even niet gestoord kan worden.

BVO NL moet nog een keuze maken of (vanuit Teams) uitsluitend het centrale nummer wordt meegegeven in gesprekken.

In de uitrol moet aan de gebruikers duidelijk worden gemaakt wat het verschil is tussen de native dialer en de Teams dialer.

Bij gebruik van de native dialer verloopt het gesprek via de simkaart en het mobiele netwerk van de provider (GSM). In dit geval staat het gesprek volledig los van Teams:

- Collega's zien in Teams niet dat iemand in gesprek is (status blijft op 'Beschikbaar').
- De ontvanger krijgt het mobiele nummer te zien in plaats van je zakelijke nummer.
- Het gesprek verbruikt belminuten van het mobiele abonnement in plaats van data.



BVO NL verwacht dat de inschrijver de roadmap aanlevert van MS/Android/iOS waarmee duidelijk wordt wanneer het mogelijk is om Teams als native dialer in te kunnen stellen.

Analoge apparatuur

BVO NL kiest ervoor om geen analoge apparatuur, oude faxen of slagbomen meer te hoeven ondersteunen. Dit kan dus buiten beschouwing worden gelaten.

Registratie audiokwaliteit

BVO NL ziet thuiswerken als een goed alternatief om bereikbaar te blijven. Een nadeel is dat het risico op lokale IT-verstoringen toeneemt.

Voor zowel de medewerker als het management moet het mogelijk zijn om de gespreks- en audiokwaliteit te monitoren en het CCaaS moet dit kunnen rapporteren. Zodoende kan de leidinggevende worden geïnformeerd als de lokale IT van een medewerker onvoldoende garantie biedt op een hoge gespreks- en audiokwaliteit. BVO NL zal de medewerker dan vragen op kantoor het werk te doen.

Provider

De werking en beschikbaarheid van cloudtelefonie zijn mede afhankelijk van de gekozen provideroplossing en de onderliggende connectiviteit. Daarom is het van belang dat de aangeboden oplossing aansluit bij onze eisen ten aanzien van continuïteit, kwaliteit, beheerbaarheid en toekomstbestendigheid.

Onze locaties dienen te beschikken over geschikte netwerkvoorzieningen, waaronder voldoende bandbreedte en een verbinding die geschikt is voor VoIP-verkeer.

Wij maken momenteel gebruik van diensten van KPN, Vodafone en Odido. Wij vragen inschrijvers een voorstel te doen voor de toekomstige inrichting van de providerdiensten, inclusief een onderbouwde keuze voor een eenvoudige provideroplossing. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de mogelijke inzet van Operator Connect of een gelijkwaardig alternatief.

Geen LCR

BVO NL gaat geen gebruik maken van (Least Cost Routing). Voor BVO NL is een dergelijk mechanisme absoluut niet wenselijk om de volgende redenen:

- Geen controle over kwaliteit van de telefoonverbinding.
- Geen controle via welke provider het gesprek wordt gefaciliteerd. (Niet Europese providers ook mogelijk.)
- Storingsgevoelig.