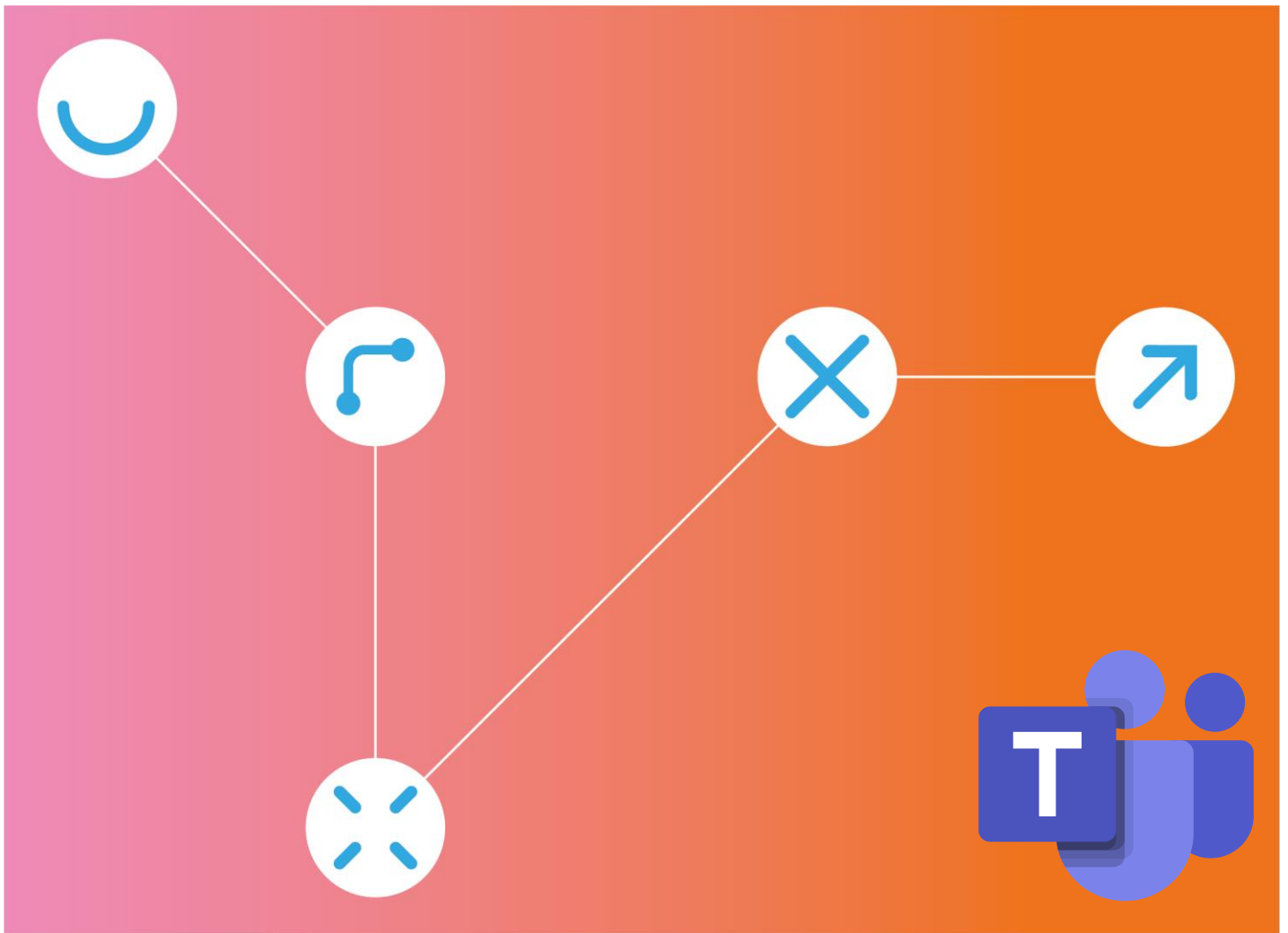




Productbeschrijving Teams Direct Routing



Microsoft
Partner
 Microsoft

Gold Collaboration and Content
Gold Communications
Gold Datacenter
Gold Messaging
Silver Cloud Platform
Silver Cloud Productivity
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions
Silver Windows and Devices

Ask Roger! Delft
Nieuwe Plantage 58
2611 XK Delft

Ask Roger! Houten
Elzenkade 1
992 AD Houten

Ask Roger! Amsterdam
Evert van de Beekstraat 354
1118 CZ Amsterdam

088-2757600
info@askroger.nl
www.askroger.nl

BTW: NL817758902.B01
KvK: 27298770
Bank: NL81ABNA0612352439

Inhoud

1	Microsoft Teams.....	4
2	Bellen in Teams.....	5
2.1	Direct Routing	5
2.2	Powered by Ask Roger!.....	5
2.3	Kanalen.....	6
2.4	Belkosten	6
2.5	Nummers en nummerblokken	6
2.6	Bellen en gebeld worden.....	6
2.7	Teams applicatie op de werkplek	6
3	Phonesystem functionaliteiten	7
3.1	Teams op een mobiel apparaat.....	8
3.2	Vast toestel op de werkplek.....	8
3.3	In – en uitloggen.....	8
3.4	Gesprekken doorverbinden	8
3.5	Contacten.....	8
3.6	Notificaties	9
3.7	Voicemail	9
3.8	Statusweergave	10
3.9	Persoonlijke bereikbaarheidsinstellingen.....	11
3.10	Gemachtigden.....	12
3.11	Belgroep.....	12
3.12	Videobellen	12
3.13	Federatie.....	12
3.14	Call Queues	13
3.15	Auto Attendant	14
4	Ondersteuning.....	15
4.1	Standaard dienstverlening.....	15
4.2	Beschikbaarheid.....	16
4.3	Klantnetwerk (LAN/WiFi)	17
5	Uitgangspunten	18
6	Aanvullende ondersteuning en diensten.....	19
6.1	Continuous Improvement	19
6.2	Ondersteuning op Teams.....	19
6.3	Road To Success.....	20
7	Endpoints en Room Systems	21

7.1	Endpoints	21
7.2	Surface Hub 2 (digitaal whiteboard)	22



1 Microsoft Teams

Microsoft Teams is het nieuwe en meest gebruikte zakelijke platform. En uiteraard integreren alle Office365 apps volledig met Teams en wordt in veel gevallen verrijkt met de functionaliteit van applicaties als Sharepoint, Powerpoint en bijvoorbeeld Onenote. Maar ook apps als Whatsapp en twitter koppelen wij aan Microsoft Teams.

Omdat er gewerkt wordt met apps die door ontwikkelaars worden gebouwd voor Teams kan elke medewerker zijn Teams Client specifiek maken.

De aanschaf en installatie van Microsoft Teams is slechts de basis. Ask Roger! adviseert klanten graag over de slimste migratie strategieën en maakt het af met onze diensten uit ons Adoption Services portfolio.

- Klantcontact via alle kanalen als afgestemde ervaring voor de klant.
- Digitaal samenwerken op basis van slimme Cloud oplossingen.
- Dienstverlening op basis van inzichten uit data en toepassing van kunstmatige intelligentie.
- Business Intelligence voorziet medewerkers snel van relevante klantinformatie.
- Optimale connectiviteit altijd en overal. Voor medewerkers en klanten.
- Automatiseer gepersonaliseerde ervaringen en creëer zinvolle en relevante interacties met jouw klanten.

De functionaliteiten van Teams breiden zich snel uit. Voor de meest uitgebreide en actuele lijst met functionaliteiten verwijzen wij je graag naar deze link.

<https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/teams-overview>

Een aantal algemene functionaliteiten:

- Uitgebreide vergader- en belervering met volledig geïntegreerde spraak en video.
- Werk samen aan bestanden via ingebouwde Office 365-apps.
- Voeg je favoriete apps en services van derden toe.
- Persoonlijke notificaties versturen en ontvangen.
- Chat en beschikbaarheidsinformatie

Specifieke telefoniefuncties:

- Oproep doorschakelen
- Doorverbinden
- Wachtstand
- Voicemail
- Keuzemenu

2 Bellen in Teams

In dit hoofdstuk worden functionaliteiten beschreven die op architectuur niveau worden geregeld. Dit betekent dat de beschreven functionaliteiten voor elke afdeling hetzelfde zullen zijn. Deze functionaliteiten worden bepaald door Microsoft waardoor Ask Roger! hier geen invloed op heeft.

2.1 Direct Routing

Met Direct Routing koppelen wij Microsoft Teams aan het publieke telefonienetwerk. Wij zorgen er voor dat je ook gewoon kan bellen met de Teams applicatie en intern en extern op al je devices tegelijk bereikbaar bent.

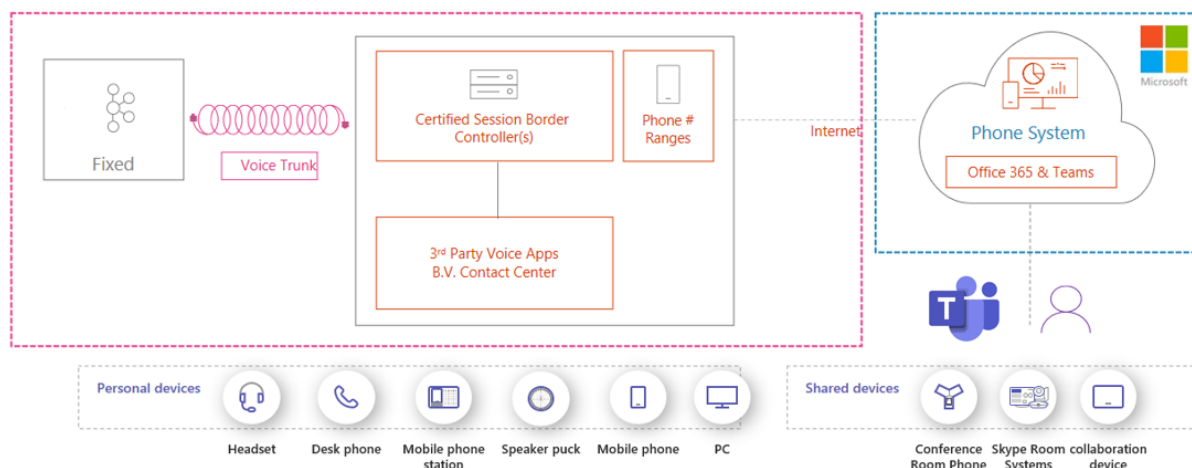
De combinatie van Teams met de Ask Roger! Direct Route biedt mogelijkheden en voordelen:

- Zo is er één leverancier voor de complete levering en beheer van infrastructuur en toepassingen en beschikken de gebruikers over een moderne communicatie omgeving
- Door telefonie onder te brengen in Office365 van Microsoft hebben gebruikers alle productiviteit- en communicatietools bij elkaar en overal beschikbaar. Daarnaast hebben gebruikers altijd dezelfde ervaring, onafhankelijk van de plaats, tijd of het device waarop ze werken
- De Office365 beheerportal kan gebruikt worden voor het aanvragen en toewijzen van nummers en het beheren van gebruikers. Voor iedere gebruiker wordt er één extern telefoonnummer toegewezen
- Aantrekkelijke tarieven en een bedrag per kanaal per maand. Onderling bellen tussen Teams gebruikers is gratis

2.2 Powered by Ask Roger!

Vanuit het Ask Roger! platform hebben we een standaard telefoniekoppeling gemaakt met Microsoft Teams in de Cloud. Hierop porteren we bestaande nummers en kan er eenvoudig gebruik worden gemaakt van de Teams telefoniefuncties. Dit biedt als voordeel dat er geen eigen hardware meer nodig is en bellen dus volledig uit de Cloud kan.

Voor deze oplossing verzorgen we het configureren en koppelen van de Microsoft Teams omgeving aan het telefonie platform. Tevens verzorgen we de portering van bestaande of aanvraag van nieuwe nummers.



2.3 Kanalen

Ask Roger! Direct Routing werkt op basis van een x aantal kanalen welke kunnen worden besteld via Ask Roger! Een kanaal, soms ook een lijn genoemd, zegt iets over gelijktijdige gesprekken binnen de organisatie. Bij 10 kanalen is het mogelijk om 10 gelijktijdige telefoongesprekken te voeren. Bij het 11^e gesprek zal een niet beschikbaar toon hoorbaar zijn voor de beller. Ask Roger! rekent maandelijks een bedrag per kanaal.

2.4 Belkosten

Ask Roger! levert zoals gezegd de complete infrastructuur. Ask Roger! berekent dus ook de eventuele gesprekskosten. Deze kunnen vele malen lager uitvallen doordat gebruikers van Microsoft Teams onderling gratis bellen.

De gesprekskosten worden maandelijks verrekend middels een voorschot. Voor een overzicht van onze belkosten zie: Voor extra voorspelbaarheid is het ook mogelijk om gesprekskosten voor een vast bedrag per maand af te kopen. Vraag hiernaar bij je accountmanager.

Nationaal (NL)

Bestemming:	Start	Vast	Mobiel
Nederland	€ 0,05	€ 0,020	€ 0,08
Service (0800)	€ 0,00	€ 0,000 –	
Nomadisch (085)	€ 0,05	€ 0,035 –	
Zakelijk (088)	€ 0,05	€ 0,020 –	
Overheden (14x)	€ 0,05	€ 0,020 –	
Persoonlijk (084/087)	variabel	variabel –	
Service (0900)	variabel	variabel –	
Informatie (18xx)	variabel	variabel –	

Voorwaarden:

De tarieven zijn exclusief 21% B.T.W. en worden per seconde berekend. Gesprekskosten worden afgerond op de eerstvolgende hele cent. Voor servicenummers, zowel nationaal als internationaal, kunnen andere prijsmodellen gelden. Hoewel de lijst met grote zorg samengesteld werd, is het mogelijk dat deze onjuistheden bevat. Ask Roger! behoudt zich het recht voor om tarieven zonder vooraankondiging te wijzigen als marktomstandigheden daar aanleiding toe geven.

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de ICT~Nederland Voorwaarden van toepassing. <https://askroger.nl/wp-content/uploads/2019/06/Nederland-ICT-Voorwaarden-2014.pdf>

*Bovenstaande gesprekskosten kunnen aan wijzigingen onderhevig zijn.

2.5 Nummers en nummerblokken

Je huidige nummers meenemen of nieuwe nummers toevoegen is geen enkel probleem en regelt Ask Roger! voor je. Dit kunnen geografische nummers of 088 nummers zijn. Let wel, voor bellen in Teams heeft elke gebruiker een extern nummer nodig!

2.6 Bellen en gebeld worden

Microsoft Teams, is ontworpen om op elke plek, met elk soort apparaat te kunnen bellen mits een internetverbinding van degelijke kwaliteit aanwezig is. Primair zal een applicatie in combinatie met headset gebruikt worden, uiteraard is een vast toestel altijd nog mogelijk. Er zijn verschillende manieren hoe men kan bellen en gebeld kan worden. Deze staan hieronder beschreven.

2.7 Teams applicatie op de werkplek

Dit is de standaard optie die gebruikt zal worden om te bellen en gebeld te worden. In plaats van een vast toestel zal een Teams applicatie beschikbaar zijn op de werkplek. In combinatie met een gecertificeerde headset is het mogelijk om gesprekken te voeren. Het primair gebruiken van de Teams applicatie in combinatie met headsets zorgt voor meer bewegingsvrijheid en flexibiliteit.

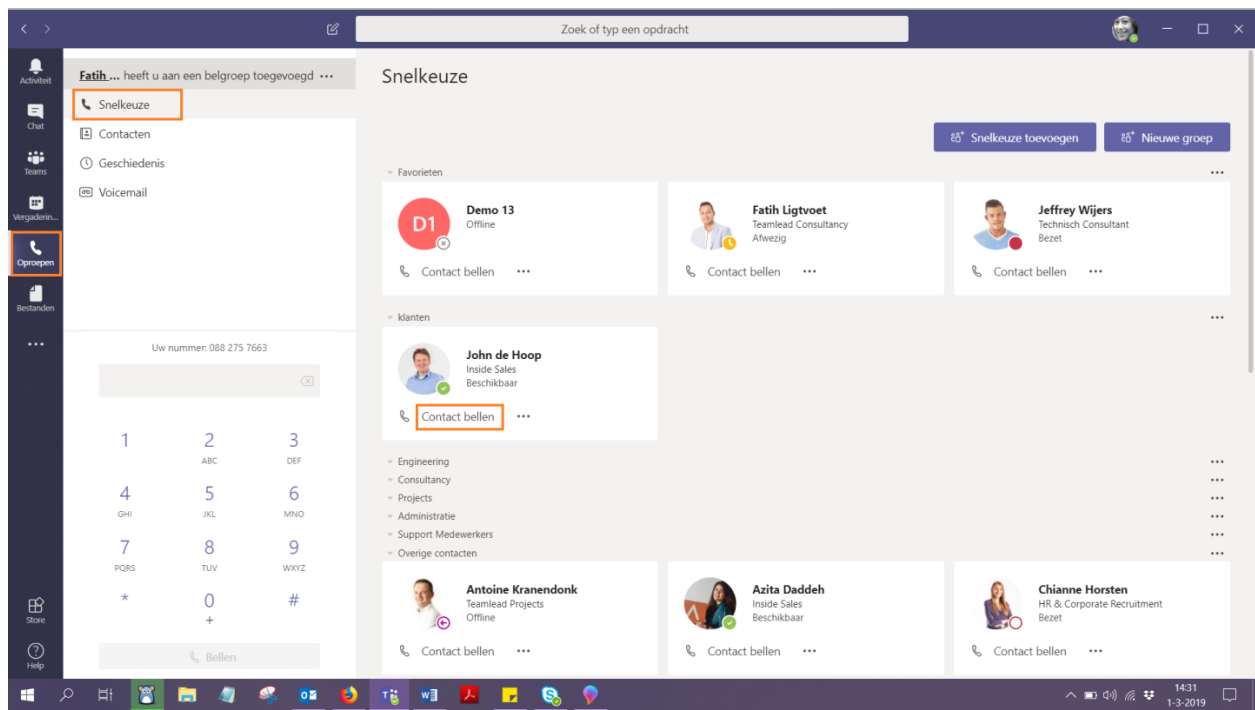
In de afbeelding op de volgende pagina is de Teams applicatie weergegeven. Vanuit deze applicatie kan gezocht worden in het adresboek, kan de statusweergave gezien worden en zijn er nog veel meer mogelijkheden beschikbaar.

3 Phonesystem functionaliteiten

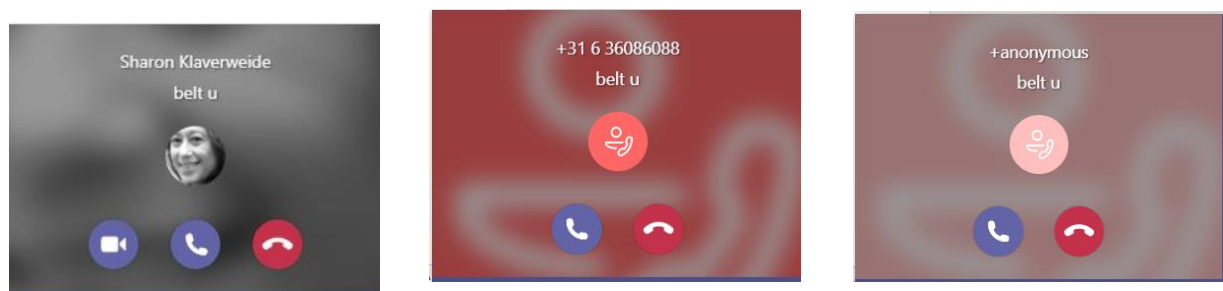
Bellen met Microsoft Teams wordt mogelijk gemaakt dankzij de Microsoft Phonesystem licentie. Deze add-on op Office365! geeft toegang tot bellen in Teams en werkt volledig samen met de Ask Roger! Direct Route.

Phonesystem is een product van Microsoft. Ask Roger! heeft geen invloed op de ontwikkeling van dit product. Functionaliteiten worden vrijwel wekelijks geüpdatet waardoor deze productbeschrijving op dat vlak altijd iets achter loopt ten opzichte van de werkelijkheid.

Ask Roger! beschrijft de functionaliteiten die op het moment van schrijven bekend zijn. Voor de laatste lijst met functionaliteiten verwijzen we je naar <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/here-s-what-you-get-with-phone-system>



Figuur 2.3-1 - De Teams applicatie



Figuur 2.3-2 - Verschillende pop-ups bij inkomende oproepen

3.1 Teams op een mobiel apparaat

Naast de Teams applicatie op de werkplek is het mogelijk om de Teams app te installeren op een mobiel apparaat, bijvoorbeeld op een tablet of een smartphone. De app werkt zowel op Android & iOS toestellen en is te downloaden in de Google Play Store of in de Apple App Store.



De teams app is continu in ontwikkeling en zo ook de telefonie functionaliteiten in Teams. Op de volgende pagina van Microsoft worden functionaliteiten in de Mobile app verder toegelicht.

<https://support.office.com/nl-nl/article/microsoft-teams-op-mobiele-apparaten-2acbcf73-8fd4-4929-9b31-ae403b88c2d3>

Met de Teams app op een mobiel apparaat, is het mogelijk om met mobiel bereikbaar te zijn op een vast nummer, waar de medewerker ook is. Dit kan in de auto, in de trein op een publieke locatie zijn of zelfs in het buitenland. Enige randvoorwaarde is dat de medewerker een degelijke internetverbinding tot zijn beschikking heeft.

3.2 Vast toestel op de werkplek

Voor medewerkers die nog meer traditioneel willen blijven werken met bijvoorbeeld een vast toestel op de werkplek, zijn er ook mogelijkheden. Het bellen met een vast toestel is mogelijk wel beperkter dan met de client, denk hierbij bijvoorbeeld aan: zoeken in het vaste toestel op naam, statusweergave op klein scherm. Geen QWERTY-toetsenbord maar een T9 toetsenbord, wat het intypen/ zoeken van een naam lastiger maakt. Voor meer informatie over vaste toestellen zie hoofdstuk 6.

Medewerkers dienen in te loggen op het betreffende toestel om bereikbaar te zijn. Dit zullen zij moeten doen met de gebruikersnaam en wachtwoord die tevens gebruikt worden voor in te loggen op de Teams cliënt op de werkplek. Afhankelijk van het toestel is de Teams applicatie geïntegreerd met het vaste toestel.

3.3 In – en uitloggen

In tegenstelling tot vaste toestellen die altijd bereikbaar zijn, kan er in- en uitgelogd worden op de Teams applicatie of het Teams toestel. Hierdoor kan een toestel door meerdere medewerkers worden gebruikt en verhuist je telefoonnummer altijd mee.

3.4 Gesprekken doorverbinden

Medewerkers hebben de mogelijkheid om telefoongesprekken zowel direct door te verbinden of eerst aan te kondigen voordat doorverbonden wordt. Beide opties worden zichtbaar zodra een gesprek actief is.

3.5 Contacten

Bellen op interne telefoonnummers zoals 7001 of 8235 is in Teams verleden tijd. Teams belt op "naam". Hierdoor hoeven medewerkers niet meer te onthouden welke medewerkers welk telefoonnummer hebben. Als een medewerker zoekt naar Peter Middelkoop, dan belt hij/zij naar Peter Middelkoop en niet naar 7001.

Standaard zijn alle interne medewerkers via algemene zoekbalk te vinden. Medewerkers zien tevens de functie van de contactpersoon.

Medewerkers hebben de mogelijkheid om contactpersonen aan de Snelkeuze toe te voegen of in een eigen persoonlijke groep te zetten, zo kan elke medewerker een persoonlijk telefoonboek aanmaken voor contactpersonen waarmee hij/zij vaak belt.

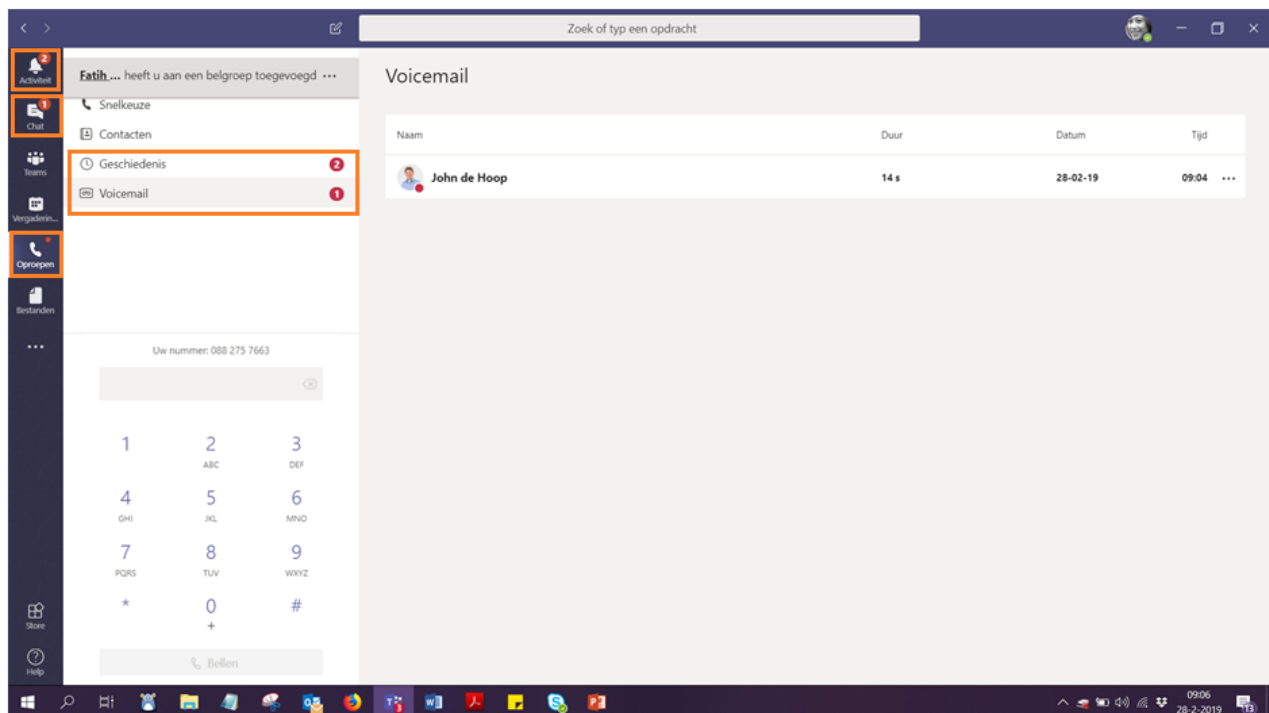
Naast deze functionaliteit is het ook mogelijk om handmatig telefoonnummers toe te voegen aan het persoonlijk telefoonboek, hierbij is de mogelijkheid om een naam, bedrijf of titel in te geven. Deze contactpersonen kunnen vanuit Teams toegevoegd worden maar zijn werkelijk Outlook contactpersonen. Alle contactpersonen die in Outlook zijn toegevoegd zullen ook te vinden zijn in de persoonlijke Teams contacten.

3.6 Notificaties

Een gesprek gemist of een voicemail bericht dienen natuurlijk wel inzichtelijk te zijn. Deze informatie verschijnt standaard in Teams. Tevens zal bij voicemail bericht een e-mail notificatie worden verzonden.

3.7 Voicemail

Elke medewerker kan gebruik maken van de Voicemail functionaliteit. Indien een medewerker (direct) gebeld wordt, is er de mogelijkheid om het gesprek (automatisch of handmatig) door te schakelen naar de Voicemail. Medewerkers hebben de mogelijkheid om zelf een persoonlijke boodschap in te spreken. Voicemail berichten zijn vanuit Teams te beluisteren maar worden ook als audiobestand naar het e-mailadres van de medewerker verstuurd. Dit biedt flexibiliteit om bijvoorbeeld naar een gedeelte van het bericht opnieuw te luisteren of het bericht door te sturen naar een collega. Tevens wordt het ingesproken bericht weergegeven als tekst.



Via de volgende link is te vinden in welke talen deze functionaliteit beschikbaar is.

<https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/languages-for-voicemail-greetings-and-messages>

Voicemail Functionaliteit werkt enkel wanneer de medewerker direct gebeld wordt, indien gebruik gemaakt wordt van groepen, zal de instelling van de groep leidend zijn.

3.8 Statusweergave

Teams biedt standaard de statusweergave functionaliteit. Met deze functionaliteit is het mogelijk om vooraf te herkennen of een medewerker bereikbaar is, in gesprek zit, in een vergadering zit of niet gestoord wilt worden. Statusweergave kan op verschillende manieren ingesteld worden:

SOORT	WERKING
Beschikbaar	De medewerker is beschikbaar voor alle soorten gesprekken. Hij/ zij zal groen zijn in de applicatie.
Bezet	De medewerker is bezet, maar kan nog wel alle gesprekken ontvangen. Deze optie wordt vaak gebruikt om aan te geven: <i>liever niet bellen, maar als het moet dan kan het wel</i> .
Niet storen	De status van de medewerker is ingesteld op niet storen en is zal geen enkel gesprek ontvangen mits de prioritaire toegang is ingesteld op bepaalde personen. Oproepen van deze personen komen wel binnen. Alle gesprekken worden als gemiste oproepen doorgezet middels e-mail notificatie.
Zo terug	De medewerker is afwezig (geel), met als tekst "zo terug". De medewerker kan nog wel gesprekken ontvangen. Deze optie wordt vaak gebruikt wanneer een medewerker koffie halen is, of bijvoorbeeld naar het toilet is.
Als afwezig weergeven	De medewerker is afwezig (geel), met als tekst "afwezig". Wordt als generieke status gebruikt
Beschikbaar	De medewerker is beschikbaar voor alle soorten gesprekken. Hij/ zij zal groen zijn in de applicatie.

3.9 Persoonlijke bereikbaarheidsinstellingen

Teams is ontworpen om de verantwoordelijkheid van bereikbaarheid bij de medewerker te houden. Medewerkers krijgen de mogelijkheid bij (directe, niet groep) inkomende gesprekken in te stellen wat er moet gebeuren met het telefoongesprek. Dit wordt persoonlijke bereikbaarheidsinstellingen genoemd.

Standaard zijn de volgende opties mogelijk:

1. **Oproepen – mij bellen:** binnen deze optie kan weer ingesteld worden wat vervolgens met de binnenkomende oproepen gebeurt via de 'Ook bellen' optie;

Regels voor het beantwoorden van oproepen
Selecteer de manier waarop u inkomende oproepen wilt verwerken.

☒ Oproepen - mij bellen ☐ Mijn oproepen doorverbinden

Ook bellen

Indien niet-beantw...

- Niemand anders
- Nieuw nummer of contact
- Mijn gemachtigden
- Niemand anders
- Belgroep
- +31636421394

2. **Mijn oproepen doorschakelen:** binnen deze optie komen de oproepen niet binnen in Teams maar worden doorgeschakeld naar de gekozen optie;

Regels voor het beantwoorden van oproepen
Selecteer de manier waarop u inkomende oproepen wilt verwerken.

☐ Oproepen - mij bellen ☒ Mijn oproepen doorverbinden

Doorschakelen naar:

Voicemail
Voor voicemails wordt in transcriptie weergegeven.

Voicemailbegroe...

- Voicemail
- Nieuw nummer of contact
- Belgroep
- +31636421394

3.10 Gemachtigden

Gemachtigden kan als een soort Chef/secretaresse functionaliteit worden gezien waarbij de chef controle houdt over wie, wanneer gemachtigd is. De Chef kan instellen wie gemachtigden zijn en wanneer deze gebeld worden (o.b.v. bovenstaande beschreven instellingen). De gemachtigden kunnen namens de chef (en ook het telefoonnummer) naar buiten bellen en kunnen gesprekken aannemen die voor de gemachtigde bedoeld zijn. Deze functionaliteit is standaard beschikbaar in Teams.

3.11 Belgroep

De functionaliteit 'Belgroep' werkt hetzelfde als de 'gemachtigden' functionaliteit, behalve dat leden enkel gesprekken aangeboden krijgen en niet namens het teamlid kunnen bellen. Daarnaast kan in een belgroep ook worden aangegeven of de leden in de groep tegelijk overgaan of dat deze één voor één overgaan.

3.12 Videobellen

Videobellen is een standaard functionaliteit van Teams en werkt doorgaans hetzelfde als gewoon bellen en chatten. Met de videoknop kan een medewerker zijn/haar eigen camera activeren. Videobellen werkt ook op de mobiele apparatuur & smartphones.

3.13 Federatie

Leveranciers, partners en andere bedrijven die ook Teams of Skype for Business hebben kunnen gefedereerd worden. Dit houdt in dat de Teams gebruikers van die organisatie toe te voegen zijn in het persoonlijke telefoonboek en dat ook de statusweergave van deze gebruikers te zien is. Alle andere functionaliteiten van Teams zoals chatten en videobellen

3.14 Call Queues

Een 'Call Queue' kan binnen Teams ingezet worden om een welkomsttekst af te spelen wanneer een oproep binnen komt. Een Call Queue zorgt ervoor dat binnenkomende gesprekken volgens een wachtrij afgehandeld kunnen worden.

Oproepen kunnen hiermee automatisch in de wachtstand geplaatst worden of er kan gezocht worden naar de volgende beschikbare call agent voor het afhandelen van de oproep terwijl (optioneel) de beller luistert naar wachtstandmuziek. U kunt één of meerdere oproep wachtrijen maken voor uw organisatie.

Functionaliteiten van Call Queues:

- Een begroeting van de organisatie.
- Muziek terwijl mensen in de wachtrij staan.
- Doorsturen van oproepen naar het 'agents' in distributiegroepen.
- Instellingen voor maximale wachtrijgrootte call, timeout, opties voor het afhandelen van oproepen.

Als mensen bellen naar een telefoonnummer dat is ingesteld als call queue, horen zij eerst een begroeting (als er een is ingesteld), waarna ze in de wachtrij worden geplaatst en wachten op de volgende beschikbare call agent. In de wachtrij horen ze muziek en de oproepen worden op basis van *First In, First Out* (FIFO) aan de call agents aangeboden.

Oproepen in de wachtrij worden kunnen worden verdeeld op de volgende manieren:

- De eerste oproep in de wachtrij wordt aangeboden aan alle agents tegelijk.
- De eerste oproep in de wachtrij wordt aangeboden aan één oproepagent en dan pas de volgende.
- Alleen van de oproep aan het begin van de wachtrij komt een melding binnen bij de agents, de overige oproepen in de wachtrij zijn niet zichtbaar.
- Nadat een agent de oproep heeft geaccepteerd, wordt de volgende inkomende oproep in de wachtrij aangeboden aan de agents.

N.B.: Voor de 'Call queue' functionaliteit is een 'virtual user license'; minimaal noodzakelijk

Meer info <https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/teams-add-on-licensing/virtual-user>

3.15 Auto Attendant

Met de 'auto attendant' functionaliteit kunnen bellers door middel van een keuzemenu automatisch doorverbonden worden naar een specifieke medewerker of afdeling binnen de organisatie.

Een auto attendant is dus een systeem dat oproepen automatisch beantwoordt en de beller helpt met een keuze te maken om bij de juiste persoon of afdeling uit te komen. De beller geeft de keuze in door middel van het toetsenblok.

Functionaliteiten van de auto attendant:

- Automatische begroetingen, informeel of met bedrijfsinformatie.
- Menu's, aangepast voor de organisatie. Deze menu's kunnen aangepast worden tot meerdere niveaus.
- De beller kan via het menu zoeken in het adresboek ('directory') naar een specifieke medewerker binnen de organisatie.
- beller kan via het keuzemenu een specifieke medewerker binnen de organisatie bereiken of een bericht voor deze persoon achterlaten.

N.B.: Voor de 'auto attendant' functionaliteit is er een 'virtual user license'; minimaal noodzakelijk.

4 Ondersteuning

Ask Roger! heeft als doel een ultieme Customer Experience te creëren voor onze klanten. Het beheren van jouw omgeving wordt uitgevoerd op basis van goede afspraken. Afspraken over beschikbaarheid en oplostijden leggen wij vast in een Service Level Agreement (SLA). En afspraken zijn nodig, maar geen doel op zich. Tenminste niet voor ons. Wij stellen de klantbeleving voorop. Uiteraard hebben wij onze totale organisatie hier op ingericht. Het doel is dat Microsoft Teams optimaal functioneert en gebruikt wordt, voor nu en de toekomst.

4.1 Standaard dienstverlening

Telefonische bereikbaarheid is voor elke organisatie van groot belang. Je mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om deze bereikbaarheid te bieden. Daarom monitoren we deze Direct Routing dienst 24 uur, 7 dagen in de week om eventuele verstoringen op de telefonische bereikbaarheid snel te signaleren en direct te verhelpen.

De servicedesk is beschikbaar voor vragen en zorgt ervoor dat eventuele incidenten op onze omgeving volgens afspraak binnen de Service Level Agreement (SLA) geregistreerd en verholpen worden en vanuit ons selfservice portal is er altijd een actueel inzicht in meldingen met bijbehorende status.

De prioriteit van incidenten wordt geclassificeerd op basis van onderstaande tabel. Vervolgens garanderen we een maximale responstijd na binnenkomst van de melding.

PRIORITEIT	ALLE MEDEWERKERS	TEAM/AFDELING	ÉÉN GEBRUIKER
<i>Communicatieomgeving is volledig onbeschikbaar</i>	Major	Major	Low
<i>Bepaalde -niet kritieke - functies zijn niet beschikbaar</i>	Major	Minor	Low
<i>Ongemak of vraag</i>	Low	Low	Low

Binnen de responsetijd wordt begonnen met het oplossen van het incident. Dit zal in eerste instantie remote gebeuren. Een incident welke als major of minor wordt aangemerkt, kan door het toepassen van een workaround opnieuw geclassificeerd worden als low.

PRIORITEIT	RESPONSETIJD
<i>Major</i>	Max 2 uur
<i>Minor</i>	Max 4 uur
<i>Low</i>	Max 24 uur
<i>Change</i>	Max 24 uur

Ask Roger! hanteert het volgende standaard Service window in haar dienstverlening:

	Kantoortijden (Low-Minor)	24x7 (Major)
Zondag	Nvt	00:00 – 23:59
Maandag	08.00 – 18.00	00:00 – 23:59
Dinsdag	08.00 – 18.00	00:00 – 23:59
Woensdag	08.00 – 18.00	00:00 – 23:59
Donderdag	08.00 – 18.00	00:00 – 23:59
Vrijdag	08.00 – 18.00	00:00 – 23:59
Zaterdag	Nvt	00:00 – 23:59

Het Service window bepaalt de periode waarin u recht heeft op de overeengekomen SLA. De Supportdesk van Ask Roger! is tijdens het overeengekomen Service window bereikbaar met uitzondering van officiële feestdagen.



Ask Roger! is verantwoordelijk voor het leveren van een goed functionerende dienst, echter als de oorzaak van verstoringen binnen het klant domein vallen (bijv. netwerkinfrastructuur, werkplekken, operating system, hardware/drivers), kan Ask Roger! u hierbij helpen. De kosten voor deze inspanningen zullen aan u gefactureerd worden. Zie bovengenoemde afbeelding voor het demarcatiepunt.

Het volgende onderhoud wordt op de omgeving uitgevoerd

SERVICE EN ONDERHOUD	BESCHIKBAAR
Proactive system management	✓
Release management	✓
Capacity management	✓
Continuity management	✓

4.2 Beschikbaarheid

Ask Roger! streeft een zo hoog mogelijk beschikbaarheid na. Om dit mogelijk te maken worden alle door Ask Roger! beheerde componenten 24x7 gemonitord waardoor eventuele verstoringen snel kunnen worden ontdekt en opgelost en voldoen onze datacenters aan de strenge eisen rondom beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid welke worden geborgd door bijvoorbeeld ISO 27001 certificeringen. Microsoft Teams wordt gehost vanuit de vele Microsoft Azure datacenters wereldwijd en zijn volledig geografisch gescheiden en voldoen aan de hoogst mogelijke standaarden rondom informatiebeveiliging. De kans op downtime neemt hierdoor significant af.

Het geven van een beschikbaarheidspercentage is echter door het gebruik van de verschillende componenten niet af te geven of beperkt tot een specifiek onderdeel van de dienstverlening.

Het internet bijvoorbeeld, is een kritiek component maar kan niet door Ask Roger! verholpen wanneer er problemen zijn. Daarom biedt Ask Roger! een noodschakeling, bijvoorbeeld naar

GSM, wanneer de dienst niet beschikbaar is waardoor je organisatie toch gewoon bereikbaar is.

Daarom kiezen wij voor een aanpak die kijkt naar wat je zelf kan doen om een zo goed mogelijke beschikbaarheid van ICT diensten te behalen.

4.3 Klantnetwerk (LAN/WiFi)

De kwaliteit van de gesprekken via Teams zijn ook sterk afhankelijk van de onderliggende netwerkinfrastructuur. Ask Roger! heeft hier geen invloed op maar kan u wel adviseren bijvoorbeeld door middel van een VoIP Ready Scan. Dit is geen standaard onderdeel van de dienst. Bij het ontbreken van een goed ingerichte en kwalitatieve netwerkinfrastructuur, is Ask Roger! niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van gesprekken en video calls.

MOGELIJKE EXTRA DIENSTENNIVEAUS	10X5	24X7
On-Call	✓	
Premium support	✓	✓
Continious Improvement	✓	
Standard Changes add-on	✓	

*Voor de meest up to date SLA zie de Dienstenbeschrijving Support en Services.

5 Uitgangspunten

We maken onze dienstverlening graag transparant en helder. Hiervoor hebben we de volgende vereisten en uitgangspunten gedefinieerd. Zo weet je precies waar je aan toe bent.

Microsoft licenties

Het gebruik van Microsoft Teams dient bij Microsoft gelicenseerd te zijn. Veel organisaties hebben al licentieovereenkomsten met een Microsoft licentie partner. Daarom wordt Direct Routing standaard zonder Microsoft licentie geleverd. Het is ook mogelijk om de dienst inclusief Microsoft licenties af te nemen tegen meerkosten.

Teams zit standaard in alle Office365 bundels maar kan qua functies per model verschillen. Standaard raden wij voor bellen Office365 E1, E3 of Office365 E5 aan. Daarnaast is een extra module nodig om het bellen te integreren, de zogeheten Phone System add-on. (uitgezonderd E5 licenties, daar is geen extra add-on benodigd).

Vereisten

- Gebruikers zijn correct gelicenseerd voor Teams calling (SFB Online plan 2) + Microsoft Phone system + Microsoft Teams;
- Minimaal 2 Microsoft Office365 E1 licenties;
- Optioneel Microsoft Audio Conferencing (nodig indien gebruikers via PSTN toegevoegd dienen te worden aan een telefonische vergadering, geldt niet voor Teams clients);
- Admin toegang tot de tenant tijdens configuratie van de koppeling;
- Delegated admin toegang voor Ask Roger! de Office365 tenant voor volledig support Direct routing + Microsoft Teams.

Mocht bovenstaande niet duidelijk zijn of nog niet geregeld zijn dan helpen we je er graag bij om dit te verifiëren of te regelen.

Overige uitgangspunten

- Met Microsoft Teams ben je via elke internetverbinding bereikbaar. Wij hebben echter geen invloed op de kwaliteit van deze verbindingen (zowel thuis als op het werk), dus kunnen hierop geen garanties bieden;
- Ask Roger! heeft geen inzicht in mogelijk lopende contracten en dus mogelijke afkoopkosten voor jullie organisatie;
- Bellen tussen Teams gebruikers onderling is gratis. Voor bellen naar externe nummers worden gesprekskosten in rekening gebracht;
- Ask Roger Direct Routing wordt aangeboden exclusief de functionele inrichting van Microsoft Teams, tenzij dit additioneel is aangeboden;
- Microsoft ontwikkelt continue aan clouddiensten zoals Microsoft Teams. De functionaliteiten, opties en technische beperkingen kunnen hierdoor wijzigen. We houden je hiervan graag op de hoogte, maar kunnen geen verantwoordelijkheid nemen;
- Ask Roger! is gebonden aan de verwerkingssnelheid van Microsoft. Sommige wijzigingen kunnen tot 24 uur duren voordat deze zijn doorgevoerd. Ask Roger! heeft hier geen invloed op;
- Analoge apparaten en een bestaande Dect omgeving koppelen aan deze omgeving is niet mogelijk.

6 Aanvullende ondersteuning en diensten

Wij zorgen dat de Direct Route koppeling blijft werken en je organisatie telefonisch bereikbaar blijft. Je teams omgeving gaat echter verder dan alleen de Direct Route.

We bieden je dan ook graag ondersteuning.

- We zijn One Tier partner bij Microsoft waardoor we rechtstreeks en dus sneller eventuele problemen kunnen aanmelden
- We hebben experts in huis die bij hardnekkige problemen diep in de Office365 omgeving loggings kunnen analyseren
- Met call quality monitoring kunnen we de gesprekskwaliteit monitoren en interpreteren om issues te verhelpen
- Call flows die niet lekker lopen of gesprekken die niet aankomen? Onze techneuten weten precies waar ze moeten zoeken
- Jullie probleem hebben wij mogelijk bij andere klanten al een keer opgelost. Waarom zelf gaan zoeken?

Wanneer je meer ondersteuning wenst om alle ontwikkelingen binnen het Microsoft portfolio te blijven volgen en de bestaande omgeving optimaal te blijven gebruiken, bieden we onze dienst Continuous Improvement aan:

6.1 Continuous Improvement

Ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op en als techniek niet je core business is, dan is het haast ondoenlijk om bij te blijven. Continuous Improvement helpt jou vooruit kijken. Zo houd jij maandelijks grip op innovaties en updates.

Door IT-managers, CIO's, security officers en ambassadeurs op de hoogte te houden van de ontwikkelingen en wat ermee te doen, voorkomen we dat eindgebruikers geconfronteerd worden met nieuwe features die ineens beschikbaar zijn na een update.

6.2 Ondersteuning op Teams

Zoekt u ondersteuning voor uw organisatie voor het gebruik van de Microsoft Teams client dan kunt u hier een dienst voor afnemen bij Ask Roger! Deze dienst helpt u bijvoorbeeld:

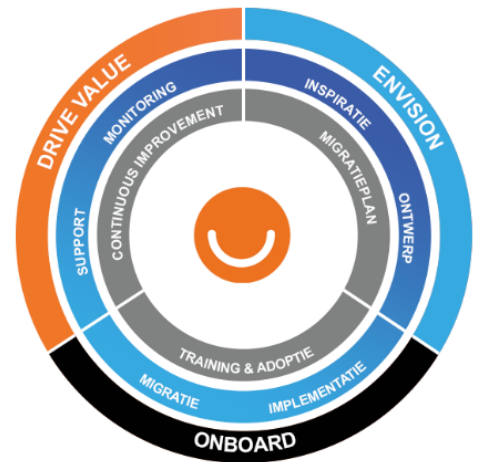
- Bij functionele gebruikersvragen;
- Aan één aanspreekpunt, wij zorgen dat uw storing bij Microsoft wordt gemeld en opgelost;
- Via een Nederlandse helpdesk;
- Tijdens kantooruren of 24x7 (24x7 enkel voor calamiteiten).

6.3 Road To Success

In samenwerking met Microsoft heeft Ask Roger! het Road to Success model ontwikkeld. Dit unieke model verdeelt over drie fases, Envision, Onboard en Drive Value, geeft garanties voor succesvolle inrichting en gebruik van Teams specifiek voor de Nederlandse markt.

Wanneer je van een traditioneel telefoniesysteem of Skype for Business naar Microsoft Teams gaat migreren wil je zekerheid hebben over:

- Dat Microsoft Teams alle binnen de organisatie gewenste scenario's kan invullen. In het bijzonder voor organisaties die gebruik maken van:
 - o Bedien- of receptiepost(en)
 - o Contact Center
 - o Managementrapportages
- Dat Microsoft Teams te integreren is in de bestaande ICT infrastructuur (bijvoorbeeld; netwerk architectuur, desktop virtualisatie, hergebruik van hardware en software)
- De te nemen migratie stappen en de best passende aanpak voor jouw organisatie
- De mogelijkheid van een eventuele gefaseerde migratie
- Of het beschikbare budget toereikend is om aan alle wensen en eisen te voldoen
- De manier waarop de medewerkers de nieuwe mogelijkheden het beste uitgelegd krijgen waardoor het succes en de adoptie van de nieuwe oplossing gewaarborgd wordt



Samen met medewerkers uit de organisatie doorlopen we een aantal stappen, welke bestaan uit voor gedefinieerde activiteiten zoals workshops, interviews en assessments. Dit leidt tot inventarisatie van business doelstellingen en wensen en eisen vanuit de organisatie. Daarbij creëren we specifieke business use-cases en hebben we aandacht voor bestaande applicaties en oplossingen die mogelijk mee migreren. Denk hierbij aan telefoniste bedienposten, contact center oplossingen of CRM-koppelingen. Tevens wordt er getoetst of de huidige netwerkinfrastructuur, zoals LAN/WAN en WiFi, geschikt is voor de nieuwe oplossing.

Resultaten worden vastgelegd in een functioneel- en technisch ontwerp, migratie-plan, adoptie-plan en aanbevelingen voor verbetering van uw infrastructuur. Migratie en trainingen worden uitgevoerd middels opgesteld stappenplan, waarna de complete omgeving, conform SLA door Ask Roger! wordt gemonitord en gemanaged tijdens het gebruik.

Aan het einde van deze workshops heb je een volledig plan op het gebied van functionaliteiten, technische inrichting en adoptie activiteiten om succesvol naar Microsoft Teams te migreren.

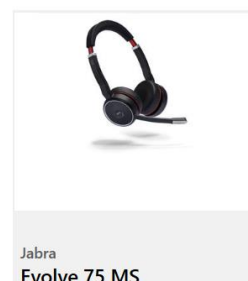
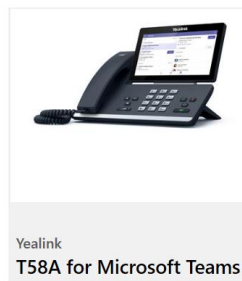
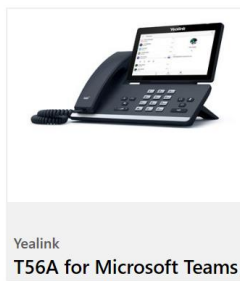
7 Endpoints en Room Systems

7.1 Endpoints

Microsoft Teams is bij uitstek geschikt als Softphone. Soms is het echter wenselijk om toch vaste toestellen of conference toestellen op kantoor te hebben.

Ask Roger! levert op Microsoft Teams, wanneer gewenst, ook endpoints speciaal gemaakt en gecertificeerd voor Microsoft Teams. Ask Roger! kan endpoints leveren van de volgende merken:

- Audiocodes
- Yealink
- Polycom



Voorbeelden van Microsoft Teams endpoints, conference spin en draadloze noise canceling headset

Wanneer Teams als Softphone wordt ingezet kan het beste met een headset worden gebeld. In principe kunnen de meeste headsets worden gebruikt, echter enkele zijn maar gecertificeerd. Ask Roger! levert Teams gecertificeerde Jabra Headsets. Bovenstaande headset is een voorbeeld van de best verkochte headset in combinatie met Teams. Voor een overzicht met alle gecertificeerde endpoints en room systems, zie:

[Een lijst met alle door Microsoft gecertificeerde Endpoints voor Microsoft Teams](#)

[Alle certified Room Systems](#)

7.2 Surface Hub 2 (digitaal whiteboard)

Maak van elke plaats een ruimte voor teamwerk

Dun en compact, Surface Hub 2S past in elke werkruimte. Van conferentiezalen tot open ruimtes, volg de ideeën met de optionele mobiele standaard en batterij.

[BEKIJK HIER DE DEMO](#)



Breng teams op afstand bij elkaar

Iedereen wordt gezien, gehoord en kan actief deelnemen met 4K Surface Hub 2-camera,¹ verre afstandsmicrofoon, kristalheldere luidsprekers en een briljant 4K+ resolutiescherm.

[BEKIJK EEN LIVE VERGADERING](#)



Ga verder dan vergaderingen, ga naar een echte teamflow

Brainstorm samen in Microsoft Whiteboard en werk samen met meerdere apparaten. Projecteer draadloos om inhoud te delen met Miracast en meld je aan om toegang te krijgen tot Office 365-bestanden.