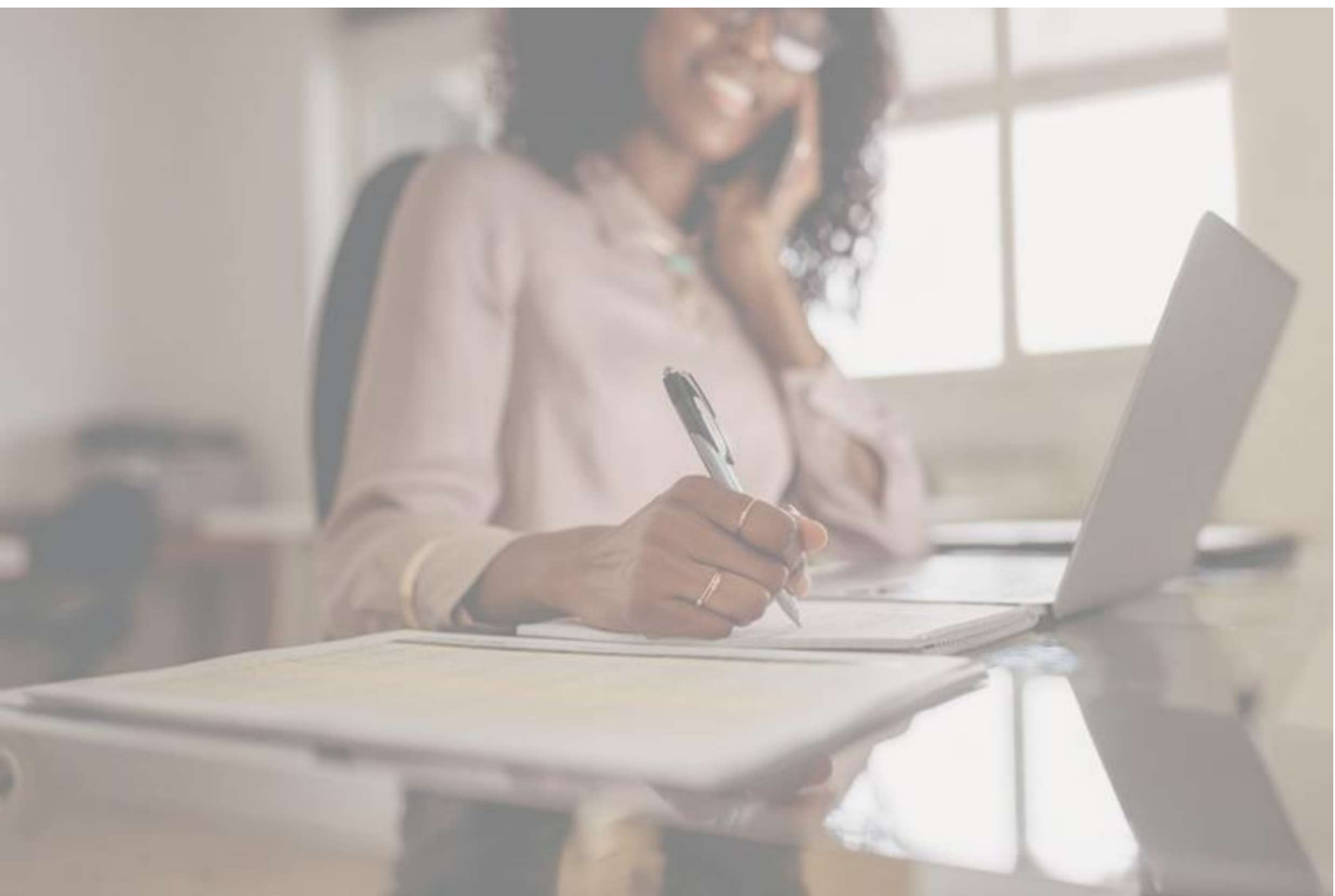




Dienstbeschrijving Operator Connect



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Introductie	4
1.2	Microsoft 365, Teams en Phone System	4
1.3	Wat is Operator Connect?	5
1.4	Teams Admin Centre (TAC).....	5
1.4.1	Zoek en kies een Operator	6
1.4.2	Gebruik van nummers.....	7
1.4.3	Additionele statistieken en rapportages.....	8
1.5	Beschikbare functionaliteit.....	8
1.6	Gesprek definities.....	9
2	Netwerk en connectiviteit.....	10
2.1	High Level overzicht	10
2.2	Connectiviteit tussen klant, Gamma en Microsoft 365	10
2.2.1	Connectiviteit tussen Gamma en Microsoft 365 netwerk.....	10
2.2.2	Connectiviteit tussen klant en Microsoft 365 netwerk	11
2.2.3	Demarcatie van verantwoordelijkheden	12
3	Type abonnementen	13
3.1	Pay-As-You-Go	13
3.2	Flat Fee NL	13
3.3	Flat Fee NL+EU+VS+CAN.....	13
3.4	Fair Use Flat Fee	14
3.5	Telefoonnummers.....	14
3.6	Extra mogelijkheden.....	15
3.6.1	SIP Users / Phone Accounts.....	15
3.6.2	Call Recording.....	15
3.6.3	ROGER365.io – Omni-Channel Contact Center	15
3.6.4	CloudCTI – CRM Integratie voor Microsoft Teams	16
4	Ondersteuning: helpdesk / support.....	17
4.1	Microsoft Teams & Phone System omgeving.....	17
4.2	Incident Management.....	17
4.3	Openingstijden en contactgegevens	18
4.3.1	Support	18
4.3.2	Facturatie / levering.....	19

4.3.3	Accountmanagement / uitbreidingen	19
5	Facturatie	20
6	Afsluiting.....	21

1 INLEIDING

1.1 Introductie

Operator Connect is een door Microsoft geïntroduceerd programma dat tot doel heeft de integratie tussen Microsoft en gekwalificeerde operators te verbeteren. Het stelt Gamma, als gekwalificeerde operator, in staat om diep te integreren met Microsoft, inclusief networking, provisioning, management & reporting API's en Teams portal integratie.

Operator Connect biedt de mogelijkheid om oproepen van en naar externe partijen (PSTN-bellen) binnen Microsoft Teams mogelijk te maken; met Gamma als de onderliggende infrastructuurprovider. Dit document beschrijft de dienst: de kenmerken, hoe het wordt geleverd, gefactureerd en ondersteund.

1.2 Microsoft 365, Teams en Phone System

Microsoft 365 is een cloud gebaseerde abonnementsdienst die de tools en toepassingen van Microsoft samenbrengt op de manier waarop organisaties vandaag graag werken. Door apps als Excel en Outlook te combineren met clouddiensten als Teams, kunnen Microsoft 365-gebruikers overal en op elk apparaat (samen)werken en communiceren.

Teams is de Unified Communications-omgeving waarmee Microsoft 365-gebruikers input kunnen creëren en delen. Ze kunnen binnen Teams op meerdere manieren communiceren: messaging, chat, spraak en video.

Phone System is de functiebeschrijving die Microsoft gebruikt als de telefooncentrale-ervanger of het spraakcomponent van Microsoft Teams, dat interne (binnen Teams) en externe (PSTN) spraakoproepen en een reeks telefonie features mogelijk maakt.



Afbeelding 1 Microsoft omgeving voor telefonie

1.3 Wat is Operator Connect?

Operator Connect maakt het mogelijk om externe gesprekken (inkomend en uitgaand via het PSTN) te voeren en biedt een reeks aanvullende gesprekscontrolefuncties voor Microsoft Teams. De dienst biedt VoIP-connectiviteit voor Microsoft Phone System, waardoor inkomende en uitgaande telefonie via het netwerk van Gamma verzorgd wordt naar zowel nationale als internationale bestemmingen.

Om directe verkeersstromen mogelijk te maken en Quality of Service (QoS) tussen Microsoft en Gamma te bieden, maakt Operator Connect gebruik van de Microsoft Azure Peering Service (MAPS). Naast de onderliggende spraakinfrastructuur worden de provisioning en het beheer van nummers aangestuurd waarbij het Teams Admin Centre (TAC) gebruikt wordt als beheerinterface. De klantervaring wordt hierbij rechtstreeks via Teams aangestuurd.

Operator Connect is een oplossing die beschikbaar is voor Microsoft 365-klanten die hun favoriete spraakprovider willen gebruiken om hun gebruikers in staat te stellen PSTN-gesprekken te voeren en te ontvangen in Microsoft Teams. Gamma hanteert een cloudmodel, waarbij Microsoft-gecertificeerde SBC's (Session Border Controllers) worden ingezet binnen een op maat gemaakte architectuur in het Gamma-netwerk, voor interconnectie met Microsoft Teams voor PSTN-connectiviteit.

De Operator Connect Service biedt SIP-signalering als een methode voor Microsoft Teams tenants om te koppelen met het VoIP-netwerk van Gamma, waarbij oproepen van/naar het PSTN worden ondersteund.

1.4 Teams Admin Centre (TAC)

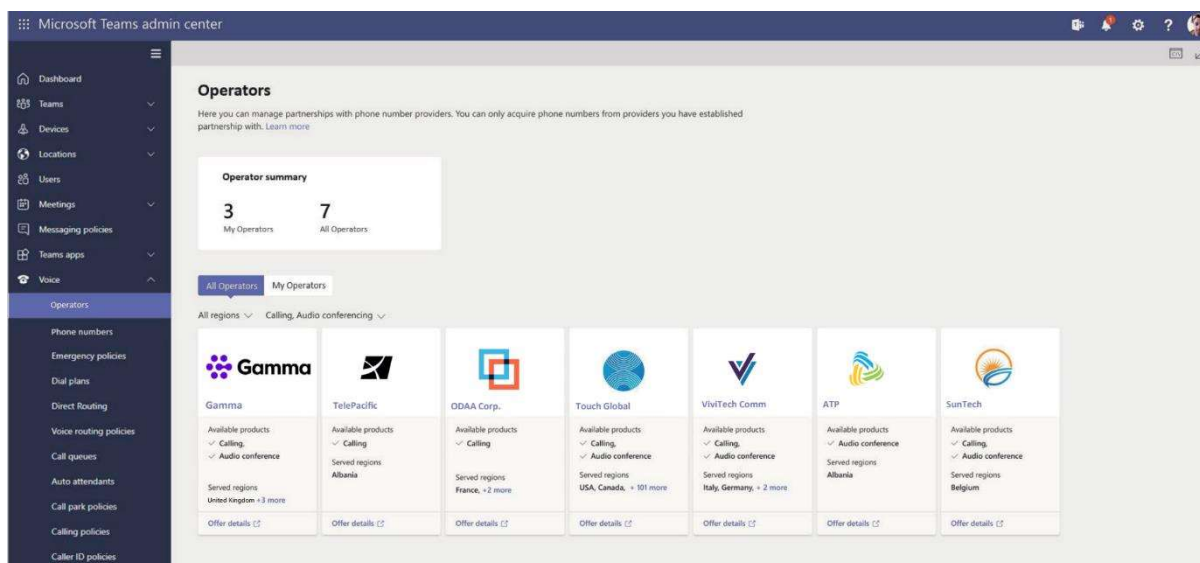
Binnen het TAC is het mogelijk de optie Operator Connect te kiezen. Middels deze optie verzorg je de provisioning en het beheer van operators (telefonie providers) en nummers. Meer specifiek biedt dit de mogelijkheid om:

- Een operator te ontdekken en goed te keuren;
- Nummers die van een of meer goedgekeurde operators zijn verkregen te bekijken en toe te wijzen;
- Verworven nummers terug te geven aan een operator;
- Toegang te krijgen tot aanvullende statistieken en rapportages.

Elke Microsoft omgeving (tenant) heeft een uniek ID. In de eerste communicatie met Gamma kan het handig zijn om deze bij de hand te hebben. Het ID is binnen uw eigen bedrijfsomgeving eenvoudig te achterhalen via de volgende link:

https://aad.portal.azure.com/#blade/Microsoft_AAD_IAM/ActiveDirectoryMenuBlade/Properties

Onder **Properties** staat de tenant-id aangegeven.



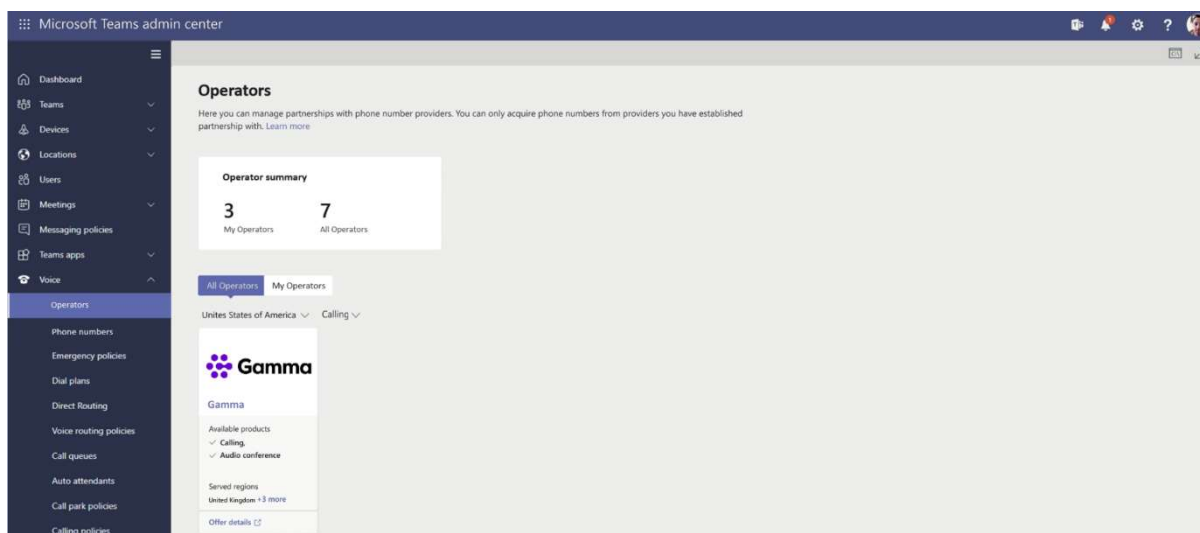
Afbeelding 2 Zoeken Operator

1.4.1 Zoek en kies een Operator

Met behulp van TAC is het eenvoudig om Gamma toegang te verlenen voor het beheer van gesprekken. Je hoeft alleen maar toestemming te geven om Gamma te kiezen als de Operator van jouw keuze.

Wat houdt dit in?

1. Ik sta toe dat Gamma, als operator, nummers uploadt naar mijn tenant;
2. Ik geef Microsoft toestemming om gegevens uit te wisselen met Gamma als operator;



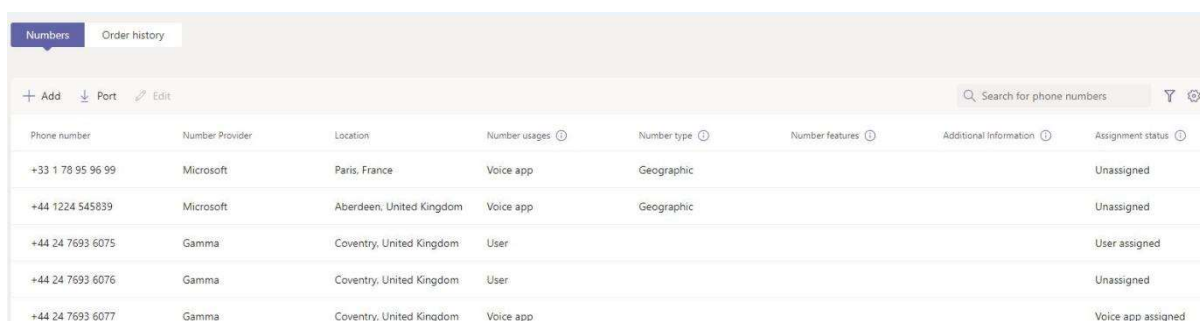
Afbeelding 3 Kies een operator

Zodra Gamma een nieuwe toestemming heeft geregistreerd, worden het contract, de facturatie en de overdracht (indien nodig) rechtstreeks met de klant beheerd. Als er geen toestemming wordt gegeven, wordt de uitvoering van de bestelling uitgesteld.

Let op: het geven van toestemming is een voorwaarde voor het verkrijgen van nummers van een operator. TAC beschikt momenteel niet over een mechanisme voor het aanvragen van nummers bij Gamma (of andere operators). Het aanvragen van extra nummers bij Gamma moet apart gebeuren, via de afdeling Internal Sales. Nummers die bij Gamma worden aangevraagd, worden automatisch geüpload naar de Teams-tenant van de klant. Eenmaal geüpload kunnen nummers door de klant in het TAC worden beheerd, op dezelfde manier waarop Microsoft-nummers voor Calling Plans worden beheerd.

1.4.2 Gebruik van nummers

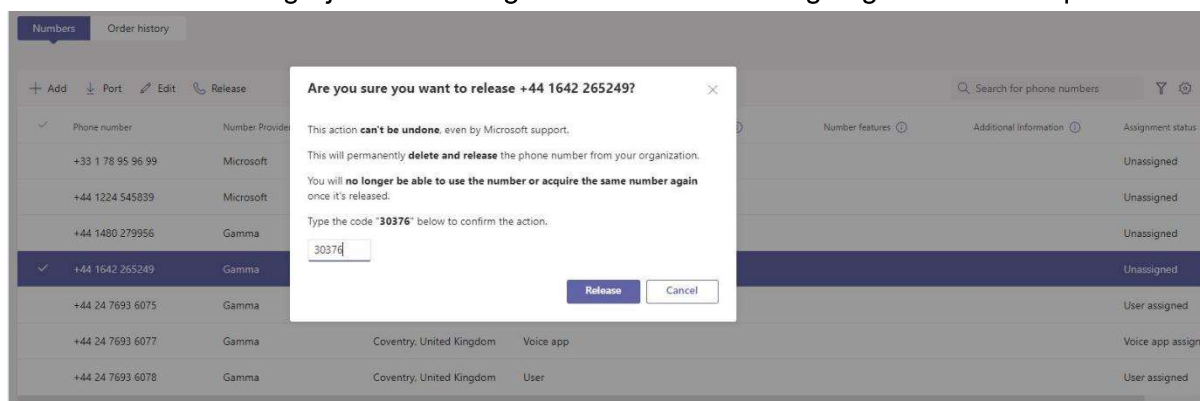
Elk nummer dat van een bepaalde operator wordt verkregen, wordt als zodanig in TAC zichtbaar. Binnen TAC kan het vervolgens aan een gebruiker worden toegewezen. Eenmaal toegewezen kunnen nummers worden gebruikt om externe oproepen te maken en te ontvangen.



Phone number	Number Provider	Location	Number usages	Number type	Number features	Additional Information	Assignment status
+33 1 78 95 96 99	Microsoft	Paris, France	Voice app	Geographic			Unassigned
+44 1224 545839	Microsoft	Aberdeen, United Kingdom	Voice app	Geographic			Unassigned
+44 24 7693 6075	Gamma	Coventry, United Kingdom	User				User assigned
+44 24 7693 6076	Gamma	Coventry, United Kingdom	User				Unassigned
+44 24 7693 6077	Gamma	Coventry, United Kingdom	Voice app				Voice app assigned

Afbeelding 4 verstrekte nummers (DDI's)

TAC biedt ook de mogelijkheid om toegekende nummers terug te geven aan de operator.

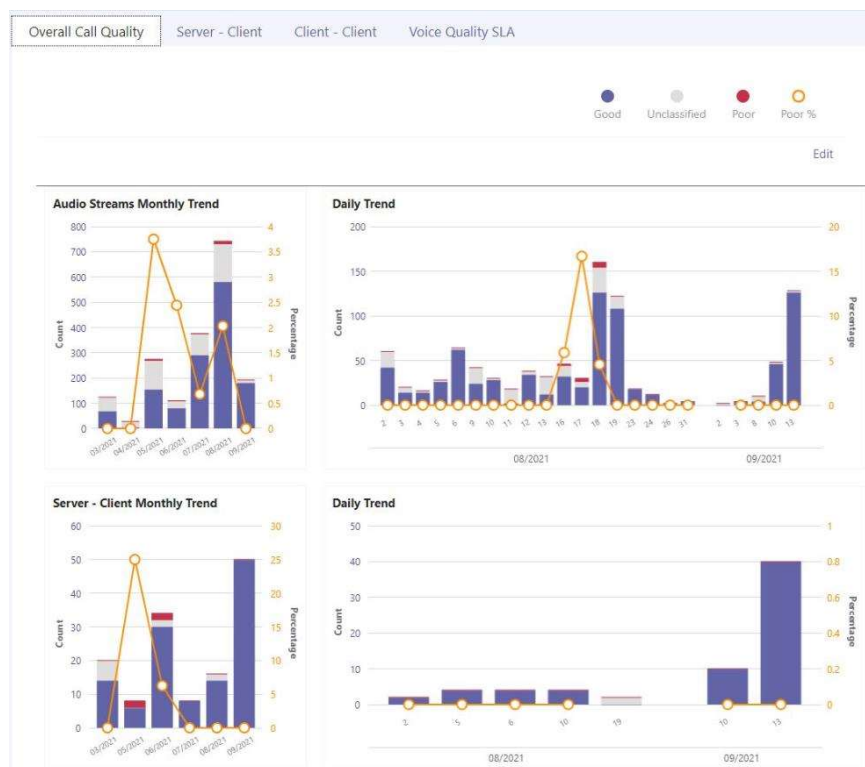


Afbeelding 5 Teruggeven van een nummer

Bij het beëindigen van de dienstverlening moeten klanten ervoor zorgen dat alle nummers van gebruikers worden verwijderd.

1.4.3 Additionele statistieken en rapportages

Operator Connect maakt het, door het gebruik van API's, mogelijk om rapportages te bekijken op het gebied van Call Details Records (CDR), Quality of Experience (QoE), telefoonnummers en SLA-informatie. Deze rapportages zijn terug te vinden met elementen zoals gezamenlijke klant Admin-rapportage, waaronder het Call Quality Dashboard:



Afbeelding 6 Rapportage

1.5 Beschikbare functionaliteit

Operator Connect van Gamma biedt uitgebreide functionaliteit, waarbij tenminste de volgende mogelijkheden worden geboden:

Functionaliteit	Omschrijving
PSTN connectiviteit voor Teams	Mogelijkheid om gesprekken op te zetten naar en te ontvangen van externe partijen via Microsoft Teams
Integratie in het Teams Administration Centre	Mogelijkheid tot weergave en beheren van je telefoonnummers vanuit het Microsoft Teams Administrator Console (gebruik van PowerShell is niet noodzakelijk)
Service SLA samen met Microsoft	Back-to-back service SLA met Microsoft met wederzijdse ondersteuning om te verzekeren dat eventuele problemen door Gamma en Microsoft samen worden opgelost
Microsoft en Operator Peering	Directe interconnect met Microsoft (inclusief QoS) ten behoeve van Call Quality SLA

Functionaliteit	Omschrijving
Microsoft Teams - Operator Connect Service Support	Alle Microsoft Teams - Operator Connect abonnementen worden geleverd inclusief ondersteuning, waarbij sprake is van verminderde bereikbaarheid van de Gamma Operator Connect dienst: • Niet optimale gesprekskwaliteit • Problemen met het opzetten of ontvangen van gesprekken via het PSTN • Problemen die niet binnen het domein van Gamma (als provider) vallen, vallen niet binnen de service verplichtingen van Microsoft Teams - Operator Connect support Een complete beschrijving is terug te vinden in hoofdstuk 4
Nummer portering	We coördineren de nummerportering of eventuele aanvraag van nieuwe nummers binnen de Operator Connect service.
Codec ondersteuning	G.711 a-law en G.729 @ 20ms
Ondersteunde telefonie features	• Weergave van initiërend of ontvangend nummer • Anoniem bellen • Doorschakelen, doorverbinden en vergademogelijkheden • Instellen van restricties op bestemmingen (nationaal, mobiel, internationaal) • Oproep blokkering • DTMF ondersteuning • Nood oproepen (112) en diverse andere vormen van verkort kiezen (bijvoorbeeld gemeentennummers 14xxxx)

1.6 Gesprek definities

In dit document hanteren we de volgende definitie per type gesprek:

- Externe / PSTN gesprekken in Teams zijn gesprekken waarbij een of meer in het gesprek participerende partijen geen gebruikers zijn van dezelfde Microsoft 365 tenant of geen gebruik maken van een gezamenlijke gefedereerde tenant en het gesprek gerouteerd wordt via Gamma.
- Interne gesprekken zijn gesprekken in Teams waarbij de twee (of meer) participerende partijen in het gesprek gebruik maken van dezelfde Microsoft 365 tenant of gebruik maken van een met elkaar gefedereerde tenant en het gesprek NIET wordt gerouteerd via Gamma.

2 Netwerk en connectiviteit

2.1 High Level overzicht

De geboden oplossing voor Operator Connect is redundant uitgevoerd. De inrichting is gerealiseerd middels het gebruik van twee fysiek gescheiden maar netwerk technisch gekoppelde locaties van Gamma van waaruit gekoppeld wordt naar het Microsoft 365 netwerk. Het verkeer wordt middels load-sharing verdeeld over de twee verschillende sites. Elk van de twee verbindingen is uitgerust met meerdere Session Border Controllers (SBC's), die aan de publieke kant koppelen met het Microsoft Teams Platform (in Azure), dat meerdere eigen verbindingen heeft voor robuustheid.

De elementen van deze architectuur worden hieronder beschreven:

- Microsoft Certified SBC's: voor Operator Connect is Gamma verplicht om gebruik te maken van gecertificeerde SBC's binnen haar netwerk. De certificering van apparatuur en producenten is verplicht en wordt uitgevoerd onder regie van Microsoft;
- Network Resilience Model: binnen het netwerk van Gamma worden verschillende SBC clusters ingezet, voor geografische redundantie en load balancing van het verkeer; zowel binnen de publieke als privé zijde van de interface tussen Gamma en het Microsoft 365-netwerk. Deze SBC's zullen worden verbonden met meerdere andere SBC-clusters binnen het Gamma core netwerk, voor SIP-connectiviteit en PSTN-toegang.
- MS Teams omgeving: binnen Operator Connect is het noodzakelijk om aan klanzijde een tenant te creëren en configureren binnen Microsoft 365.

2.2 Connectiviteit tussen klant, Gamma en Microsoft 365

2.2.1 Connectiviteit tussen Gamma en Microsoft 365 netwerk

De connectiviteit tussen de netwerken van Gamma en Microsoft is geïmplementeerd met behulp van de Microsoft Azure Peering Service (MAPS). Dit gebeurt in de vorm van vier Microsoft Voice Private Network Interconnects (PNI's) die als 10Gbit/s-circuits zijn geïmplementeerd.

De PNI's, die worden gebruikt om Operator Connect aan te bieden, zijn speciaal voor dit doel ontworpen en vervoeren uitsluitend spraakverkeer. Ze zijn gescheiden van de PNI's die worden gebruikt om op internet gebaseerde O365-diensten aan te bieden, inclusief de PNI's die gebruikt worden om Azure IaaS-diensten aan te bieden. Dit zorgt ervoor dat de problemen met betrekking tot bandbreedte worden geminimaliseerd. Het ontwerp isoleert de Operator Connect SBC's van ander verkeer en van het internet, waardoor de blootstelling aan DoS- en andere third-party aanvallen worden geminimaliseerd.

Twee van deze PNI's zijn geïmplementeerd in 2 fysiek gescheiden datacenters. Gamma voorziet elke locatie van capaciteit en redundantie en veerkrachtige connectiviteit naar de betreffende Microsoft-locaties.

Dit ontwerp betreft een standaard SIP-interconnect. Gamma onderhoudt veel van dergelijke SIP-interconnects. Het ontwerp heeft een zeer hoge beschikbaarheid en de werking is gebaseerd op bestaande processen en procedures.

QoS op de PNI's is geoptimaliseerd voor het transport van spraak, media en signaling. Middels proactieve capaciteitsmonitoring zal capaciteitsupgrades in gang zetten lang voordat er congestie optreedt.

Routing over de PNI's maakt gebruik van BGP, met BFD voor een snelle detectie van connectiviteitsproblemen; een dergelijk probleem op een PNI zal resulteren in verkeer dat in minder dan een seconde wordt omgeleid naar de resterende PNI's. Gamma heeft inkomend en uitgaand verkeer zo ingericht dat de verkeersbelasting bij normaal bedrijf over de PNI's wordt verdeeld.

De netwerkconnectiviteit naar de SBC's van Gamma is even veerkrachtig, waarbij SBC-clusters zijn geïmplementeerd (door gebruik van meerdere dubbele SBC's), met connectiviteit naar afzonderlijke Layer-2-switches, en volledig vermaasde connectiviteit tussen de Layer-2-switches en het MPLS-netwerk. Geen enkele storing kan een SBC-cluster van het netwerk isoleren. Geografisch gediversifieerde SBC-clusters in de benoemde datacenter locaties van Gamma hebben connectiviteit met Microsoft via een van de PNI's, wat een uitzonderlijke beschikbaarheid van de service garandeert.

2.2.2 Connectiviteit tussen klant en Microsoft 365 netwerk

Voor iedere Microsoft Teams gebruiker is connectiviteit met Microsoft noodzakelijk. Dit geldt zowel voor Gamma klanten als voor klanten van andere Service Providers. Het is niet nodig om een Gamma Internet klant te zijn om Gamma te gebruiken als een Operator Connect provider voor Teams voor externe gesprekken.

Signaling en media voor Teams spraakoproepen worden gerouteerd naar Microsoft in verschillende 3 scenario's:

- Voor Teams-gebruikers die deel uitmaken van een bedrijfsnetwerk, worden Media en Signaling gerouteerd over eventuele links intern binnen het bedrijfsnetwerk voordat ze worden gerouteerd naar de Internet provider. Als de Internet provider directe peering met Microsoft heeft, dan zal het pad via het openbare internet naar Microsoft kort zijn.
- Voor Teams-gebruikers die zich niet op een bedrijfsnetwerk bevinden, wordt hun verkeer gerouteerd via hun Internet Access Provider. Afhankelijk van de toegangsdienst die ze gebruiken, kan hun Media en Signaling verkeer mengen met verkeer van andere gebruikers van de dienst van de Internet Provider.
- Voor Teams-gebruikers die Gamma als hun internettoegangsprovider gebruiken, is er bij gebruik van een voice verbinding een minimale bandbreedtegarantie voor breedbanddiensten en een gegarandeerde bandbreedte tussen hun pand en het Gamma-netwerk voor spraak. Deze bandbreedte kan flexibel worden aangepast als de eisen van de klant veranderen. Bovendien kan Gamma de Operator Connect-dienst over de volledige infrastructuur (tot aan de router) volledig monitoren en ondersteunen.

2.2.3 Demarcatie van verantwoordelijkheden

Operator Connect is een dienst waarmee klanten kunnen samenwerken met Gamma om externe spraakoproepen binnen Microsoft Teams mogelijk te maken.

Gamma treedt op als de carrier in het partnerschap. Dit betekent dat Gamma de onderliggende infrastructuur levert die wordt gebruikt om gesprekken tussen het PSTN en het Microsoft 365-netwerk te transporteren. Deze infrastructuur omvat door Microsoft gecertificeerde SBC's die aan de rand van Gamma's netwerk worden ingezet. Deze SBC's dienen als de SIP-interface tussen het Microsoft 365-netwerk aan de publieke kant en de kernnetwerkinfrastructuur van Gamma aan de interne kant.

De door Microsoft gecertificeerde SBC's die aan de rand van het netwerk van Gamma worden ingezet, vormen samen met de internet gateways van Gamma het fysieke scheidingspunt tussen de twee netwerken die betrokken zijn bij het Operator Connect servicemodel: het Gamma-netwerk en het Microsoft 365 / Azure-netwerk.

Gamma is niet verantwoordelijk voor de middelen die deel uitmaken van de Operator Connect-dienst van de klant, maar die niet door Gamma worden geleverd of direct of indirect onder de controle van Gamma vallen.

Gamma is evenmin verantwoordelijk voor eventuele internetconnectiviteit van derden om toegang tot het Microsoft 365-netwerk mogelijk te maken.

3 Type abonnementen

Operator Connect wordt geleverd in 3 verschillende type abonnementen, welke per gebruiker (actief telefoonnummer) in rekening gebracht worden:

- Pay-As-You-Go;
- Flat Fee NL;
- Flat Fee NL + EU + VS + CAN.

Naast de genoemde abonnementen is per gebruiker tenminste een telefoonnummer en relevante Microsoft licentie noodzakelijk.

3.1 Pay-As-You-Go

Pay-As-You-Go is het abonnement van Operator Connect, waarbij je per gebruiker een vaste maandelijkse fee betaald. Naast dit bedrag wordt het verbruik voor het bellen naar elke externe bestemming in rekening gebracht. Dit abonnement is ideaal wanneer je relatief weinig extern belt.

3.2 Flat Fee NL

Flat Fee NL is het abonnement van Operator Connect, waarbij je als Teams-gebruiker onbeperkt kunt bellen naar Nederlandse vaste en mobiele nummers (onder voorbehoud van de fair use policy), voor een vast laag bedrag per maand. Ideaal voor bedrijven die veel willen bellen, zonder verrassingen op de factuur. Wanneer geactiveerd moet Flat Fee NL verplicht worden afgenomen door alle Operator Connect-gebruikers binnen een centrale. Een gemengde omgeving met Pay-As-You-Go, Flat Fee NL en / of Flat Fee NL+EU+VS+CAN is niet toegestaan.

Gebelde nummers buiten de flat fee bundel worden o.b.v. verbruik gefactureerd.

3.3 Flat Fee NL+EU+VS+CAN

Flat Fee NL+EU+VS+CAN maakt het mogelijk om als Operator Connect-gebruiker onbeperkt te bellen naar vaste en mobiele bestemmingen in Nederland en diverse internationale bestemmingen (onder voorbehoud van de fair use policy), voor een vast laag bedrag per maand. Ideaal voor bedrijven die veel willen bellen naar het buitenland, zonder verrassingen op de factuur. Wanneer geactiveerd moet Flat Fee NL+EU+VS+CAN verplicht worden afgenomen door alle Horizon-gebruikers binnen een centrale. Een gemengde omgeving met Pay-As-You-Go, Flat Fee NL en / of Flat Fee NL+EU+VS+CAN is niet toegestaan.

Met Flat Fee NL+EU+VS+CAN kan onbeperkt worden gebeld naar vaste en mobiele bestemmingen in de volgende landen:

Andorra, België, Bulgarije, Canada, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Faeröer eilanden, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Monaco, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Verenigde Staten van Amerika, Zweden en Zwitserland.

Gebelde nummers buiten de flat fee bundel worden o.b.v. verbruik gefactureerd.

3.4 Fair Use Flat Fee

Flat Fee biedt de mogelijkheid om zorgeloos te kunnen bellen voor een vast bedrag per maand. Flat Fee voor Operator Connect is beschikbaar in de twee vormen Flat Fee NL en Flat Fee NL+EU+VS+CAN. Met Flat Fee heb je geen omkijken meer naar je telefoonrekening en hoef je geen zorgen te maken dat je wordt verrast door onverwachte hoge telefoonkosten. Om de kwaliteit van de dienst te waarborgen behoudt Gamma zich echter het recht voor om, bij overlast, misbruik, oneigenlijk en/of excessief gebruik van de dienst, het abonnement op Flat Fee op te schorten of te beëindigen. Gamma hanteert hiervoor de volgende Fair Use Policy:

Flat Fee geldt voor bellen vanuit Nederland alléén voor regulier zakelijk gebruik. Gebruik voor andere commerciële doeleinden (zoals callcenters), het aanbieden van belmogelijkheden aan derden of simboxen is niet toegestaan.

Flat Fee geldt niet voor doorschakelingen naar service- en satellietnummers. Gamma hanteert een Fair Use bovengrens van gemiddeld 2.000 minuten per gebruiker per maand, waarbij het verbruik van alle gebruikers op eenzelfde Operator Connect omgeving bij elkaar wordt opgeteld en waarbij het aantal gebruikers maal 2.000 minuten de bovengrens van die Operator Connect omgeving vormt.

Een voorbeeld: een Operator Connect omgeving heeft 5 gebruikers en Flat Fee. In totaal mag er vanuit deze centrale 5×2.000 minuten = 10.000 minuten uitgaand worden gebeld binnen de Flat Fee bundel. Verbruik boven deze bovengrens wordt tegen standaardtarieven in rekening gebracht.

3.5 Telefoonnummers

Elke gebruiker binnen Microsoft Teams heeft een direct nummer nodig. Alle telefoonnummers die aan de Microsoft tenant via het Gamma platform zijn toegewezen, zijn weer te geven binnen Teams. Gamma kent de nummers binnen Teams toe wanneer je hier om verzoekt. Aan de hand van de in Teams aanwezige nummers zal het aantal gebruikers gefactureerd worden.

Er is geen limiet op het aantal (in)actieve telefoonnummers per centrale, echter hanteert Gamma hiervoor een Fair Use Policy voor normaal gebruik. Voor een overzicht van alle verschillende soorten telefoonnummers die Gamma kan aanbieden, het bestellen daarvan en de bijbehorende gebruiksregels kan je contact zoeken met je Accountmanager of de Internal Sales afdeling via 088 – 500 5010.

Binnen de Operator Connect omgeving is het niet mogelijk om gebruik te maken van buitenlandse nummers. Voor eventuele specifieke mogelijkheden buiten Operator Connect kan je contact zoeken met je Accountmanager of de Internal Sales afdeling.

Let op: wanneer je een deel van de nummers niet actief wilt hebben op de Operator Connect omgeving, geef dit dan aan bij plaatsing van de order in het opmerkingenveld. Bijvoorbeeld: van een honderd blok gebruik je binnen Operator Connect maar 60 nummers, dan worden 60 nummers gefactureerd wanneer slechts deze nummers actief staan. Staan in dezelfde situatie alle 100 nummers op het TAC, dan worden 100 nummers gefactureerd.

3.6 Extra mogelijkheden

Binnen haar Microsoft Teams dienstverlening biedt Gamma een aantal aanvullende mogelijkheden. Afname van deze functionaliteit is niet verplicht en vindt alleen plaats wanneer deze geactiveerd wordt. Voor al deze mogelijkheden worden extra kosten in rekening gebracht.

3.6.1 SIP Users / Phone Accounts

Door het gebruik van “Phone Accounts” op de Gamma Partner Portal kun je losstaande SIP toestellen zoals een intercom, een niet Teams gecertificeerd vergadertoestel of een muurtoestel combineren met je Microsoft Teams omgeving. De configuratie vindt plaats binnen dezelfde omgeving die je gebruikt om je nummers via Operator Connect aan het Teams Admin Center toe te kennen.

Voor deze losse toestellen heb je geen Microsoft Teams of Microsoft Phone Services licentie nodig. Je hebt dus voldoende aan een “Phone Account” licentie binnen het Gamma Platform.

Let op: Omdat er geen gebruik gemaakt wordt van Microsoft licenties is het niet mogelijk om op deze “Phone Account” user te beschikken over bijvoorbeeld Microsoft Teams functionaliteit, presence mogelijkheden of verkort kiezen.

3.6.2 Call Recording

In combinatie met Operator Connect kun je eenvoudig alle externe gesprekken (inkomend en uitgaand) opnemen. Je kunt dit activeren door binnen de Partner Portal “Record All Calls” aan te vinken. De call recording oplossing is direct gekoppeld met het Gamma platform, waardoor geen extra voorzieningen op klantlocatie nodig zijn. Alle gesprekken zijn daarna terug te vinden op een beveiligde webportal en kunnen daar teruggeluisterd worden.

Facturatie vindt plaats op basis van het aantal actieve nummers binnen de Operator Connect omgeving.

Let op: Het is niet mogelijk om een deel van de gesprekken op te nemen, zoals het definiëren van specifieke nummers of alleen inkomend of uitgaand verkeer.

3.6.3 ROGER365.io – Omni-Channel Contact Center

Met ROGER365.io transformeer je Microsoft Teams in een omni-channel contact center. Teams wordt hiermee het centrale punt van waaruit organisaties integreren met hun CRM, WhatsApp, Facebook, Twitter, SMS, Webchat en meer. ROGER365.io is een gecertificeerde oplossing van Microsoft Teams en integreert zowel met Operator Connect, Direct Routing als Microsoft Calling Plans. De certificering is behaald als zogenaamde “extend” contact center, waarbij optimaal gebruik gemaakt wordt van de GraphAPI van Microsoft. Ook de nummers blijven hierdoor binnen Microsoft Teams.

ROGER365.io is verkrijgbaar in verschillende varianten: Starter, Basic, Business en Enterprise. Daarnaast zijn er diverse opties, hiervoor kun je de Knowledge Base raadplegen.

3.6.4 CloudCTI – CRM Integratie voor Microsoft Teams

CloudCTI koppelt de Microsoft Teams client aan jouw CRM pakket; in totaal zijn meer dan 200 koppelingen mogelijk. CloudCTI biedt een native, 100% cloud, Teams-CRM integratie. Hiermee kun je bijvoorbeeld uitbellen naar externe contacten, inkomende gesprekken herkennen en weergeven in Teams, de gesprekshistorie bijhouden en een schermweergave (screen pop) van een scherm naar keuze uitvoeren vanuit de CRM-applicatie. Alle functionaliteit bevindt zich binnen Teams. De oplossing is geschikt om zowel met Direct Routing als Operator Connect te werken.

Voor uitgebreide informatie over installatie en verdere specificaties kun je de Knowledge Base raadplegen.

4 Ondersteuning: helpdesk / support

Gamma biedt uitgebreide ondersteuning binnen Operator Connect richting haar klanten en eventuele aangewezen partners van deze klanten. De diverse componenten binnen de ondersteuning worden hieronder beschreven, daarnaast is verdere SLA documentatie voor klanten beschikbaar op aanvraag en voor partners direct beschikbaar in de Knowledge Base (sectie Service Level Agreement).

4.1 Microsoft Teams & Phone System omgeving

In onderstaande tabel wordt aangegeven welke standaard ondersteuning binnen Operator Connect geboden wordt. In geval van ondersteuning heeft Gamma geen toegang tot het Teams Admin Centre, dat door de klant beheerd wordt.

Omschrijving	Definitie
Microsoft Teams - Operator Connect Service Support	All Microsoft Teams - Operator Connect abonnementen zijn inclusief ondersteuning voor problemen die een direct gevolg zijn van verminderde prestaties van de dienst, waaronder: - Niet optimale gesprekskwaliteit; - Problemen met het opzetten van interne of externe gesprekken. Problemen die buiten de directe controle van Gamma vallen worden niet gedekt voor ondersteuning.
Microsoft Teams Helpdesk Support	Gamma zal ondersteuning verlenen binnen Microsoft Teams gerelateerde zaken op het gebied van inkomende en uitgaande gesprekken: - Leveren van ondersteunende documentatie voor Microsoft Teams Telefonie configuratie; - Escaleren van incidenten naar Microsoft wanneer dit nodig is; - Assistentie bij het toevoegen of verwijderen van nummers t.b.v. Teams gebruikers; - Assistentie op gecertificeerde Microsoft devices geleverd via Gamma.
Teams – Moves, Adds and Changes (MAC's)	Gamma ondersteunt bij basis wijzigingen in Teams middels: - Vastlegging van basisdocumentatie waarin bijvoorbeeld het toewijzen van een nummer aan een gebruiker beschreven staat; - Toevoegen van nummers aan de Teams omgeving wanneer de klant vraagt deze beschikbaar te maken.
Nummer porteren / aanvragen	Gamma en / of haar partner coördineert het porteren van (non)geografische losse nummers of nummerreeksen naar de Microsoft Teams - Operator Connect dienst. Tevens ondersteunt Gamma en / of haar partner bij het toewijzen van eventuele nieuwe nummers.

4.2 Incident Management

Incidenten worden bijgehouden en beheerd door Gamma's Support Desk op ons incident management systeem (IMS). Het niveau van de geboden ondersteuning is afhankelijk van Key Performance Indicators (KPI's) en de ernst van het incident. De ernst van het incident wordt

bepaald, wanneer de oproep door onze Support Desk wordt geregistreerd, op basis van de impact van het incident op de omgeving van de klant.

Voor automatisch gegenereerde incidenten die door Gamma's monitoringplatforms worden aangemaakt, wordt het ernstniveau automatisch toegewezen op basis van het servicetype en de vooraf overeengekomen zakelijke impact.

De frequentie waarmee Gamma de klant op de hoogte houdt van de voortgang van het incident varieert op basis van de ernst ervan. Elke update wordt per e-mail en / of telefoon gecommuniceerd naar de aangewezen contactpersoon of contactpersonen en is ook toegankelijk via ons klantenportaal.

Als een incident op het huidige niveau niet binnen de vastgestelde tijd kan worden opgelost, wordt het incident geëscaleerd naar het volgende technische niveau totdat het is opgelost. Incidenten die de SLA-limieten benaderen, krijgen prioriteit en de juiste managementniveaus worden op de hoogte gebracht om te helpen bij het identificeren van middelen en het creëren van extra focus om het incident op te lossen. Als het waarschijnlijk is dat Gamma haar SLA zal schenden, wordt contact opgenomen met klanten om een herstelplan overeen te komen dat tijdelijke of alternatieve oplossingen kan inhouden.

Tijdens een inbreuk op het serviceniveau kan Gamma, afhankelijk van de ernst en de impact, een incidentmanager aanstellen die de klant met vooraf overeengekomen tussenpozen extra op de hoogte houdt.

Voor ondersteuning van Moves, Adds en Changes wordt een doorlooptijd gehanteerd van maximaal 5 werkdagen. Ten behoeve van nummerporteringen loopt deze tijd op met de doorlooptijd van de portering (gemiddeld is dit 5 werkdagen).

4.3 Openingstijden en contactgegevens

4.3.1 Support

Onze supportdesk is 24x7, 365 dagen per jaar bereikbaar. Buiten de onderstaand aangegeven kantooruren worden alleen prioriteit 1 storingen in behandeling genomen.

Helpdesk ondersteuning is beschikbaar tussen 8.30 uur en 17.30 uur van maandag tot en met vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen.

Neem eenvoudig per mail contact op via support@gammacommunications.nl of telefonisch via 088 – 500 5060. Bij telefonisch contact kan verzocht worden om aanvullend een mail te sturen om de support aanvraag zo goed mogelijk vast te leggen.

Escalatie

Gamma streeft ernaar om de overeengekomen service levels te halen en de verwachtingen hierin te overtreffen. Als een incident niet binnen de gemelde termijn lijkt te worden gehaald of niet wordt gehaald, wordt het probleem geëscaleerd naar het volgende technische niveau totdat het is opgelost. Via ons ticketsysteem, per mail of telefonisch word je hiervan periodiek op de hoogte gehouden. Mocht je op enig moment tijdens de incidentcyclus de noodzaak voelen te escaleren, wanneer de impact is toegenomen, dan is de support afdeling hiervoor bereikbaar. Als alternatief escalatiepunt bij zorgen over de voortgang van de actie, is de accountmanager bereikbaar. Deze route kan bijvoorbeeld gebruikt worden wanneer je een bredere zichtbaarheid

van het probleem binnen Gamma noodzakelijk vindt of een ingediend probleem weliswaar binnen een lagere prioriteitsklasse valt, maar een grote impact heeft op de organisatie. Als je het directe nummer van je accountmanager niet voor handen hebt, zoek dan telefonisch contact met internal sales via 088 – 500 5010.

4.3.2 Facturatie / levering

Ondersteuning bij facturatievragen of vragen met betrekking tot openstaande orders is beschikbaar tussen 8.30 uur en 17.30 uur van maandag tot en met vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen.

Neem eenvoudig per mail contact op via levering@gammacommunications.nl of telefonisch via 088 – 500 5030.

4.3.3 Accountmanagement / uitbreidingen

Ondersteuning bij verkoop gerelateerde vragen, als uitbreidingen, aanpassingen, opzeggingen e.d. is beschikbaar tussen 8.30 uur en 17.30 uur van maandag tot en met vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen.

Neem eenvoudig per mail contact op via sales@gammacommunications.nl of telefonisch via 088 – 500 5010.

5 Facturatie

Alle facturen worden per automatisch incasso in rekening gebracht. Hiervoor is een ondertekend SEPA-formulier noodzakelijk. Zodra een Operator Connect-omgeving is opgeleverd door Gamma start ook het facturatieproces. De eerste factuur wordt verstuurd na start van de dienst, waarbij zowel de abonnementskosten, verbruikskosten als eventuele eenmalige kosten achteraf in rekening worden gebracht. De factuur wordt per mail verzonden naar het hiertoe aangegeven mailadres.

Een voorbeeld: in februari betaal je de vaste en variabele kosten van januari.

Verder inzicht in je diensten wordt geboden vanuit de Microsoft portal, hierin zijn de in paragraaf 1.4.3 genoemde mogelijkheden beschikbaar.

6 Afsluiting

We hebben geprobeerd in dit document alle relevante informatie voor jou als klant van Gamma Operator Connect zo volledig en duidelijk mogelijk op een rij te zetten. Heb je nog vragen, of ontbreekt er relevante informatie dan kun je altijd contact met ons opnemen. We zijn je graag van dienst!