

## Voice Managed Service (VMS)

### Samenvatting van het contract

In deze samenvatting van het contract staan de belangrijkste elementen van de aangeboden dienst, zoals vereist volgens het EU-recht <sup>(1)</sup>. Dit maakt het gemakkelijker om diensten met elkaar te vergelijken. Volledige informatie over de dienst is terug te vinden in andere documenten.

### Diensten en apparatuur

#### Vaste spraaktelefonie:

Voice Managed Services (VMS) is een product op netwerkniveau waarmee inkomende oproepen naar geografische nummers intelligent kunnen worden beheerd door ze eenvoudig om te leiden naar een andere routeringsbestemming in geval van een probleem op een of meer locaties.

De klant kan voor dezelfde nummers slechts één optie kiezen: VMS Classic, VMS DRS of Voice Continuity.

- **Smart Routing:** Biedt een intelligent beheer van inkomende gesprekken, zoals interactieve voice response programmering, beheer van wachtrijen, beheer van bezette lijnen, beheer bij geen antwoord, andere storingen. De klant beheert zelf de routing van het inkomende verkeer via MyProximus.
- **Voice Continuity:** Biedt een eenvoudig beheer van de doorschakeling van inkomende oproepen, de klant beheert zelf de routing via een mobiele App of via MyProximus.

#### Compatible options (niet inbegrepen):

- ACM (Agent Contact Management): inkomende oproepen omleiden naar specifieke werknemers op basis van hun vaardigheden en competenties
- Oproepcampagne: Automatisch uitgaande oproepen genereren om klanten met werknemers te verbinden
- Spraakopname van telefoongesprekken
- Statistieken van alle inkomende oproepen (online en van eerdere oproepen)
- Bijkomende gesproken berichten

<sup>(1)</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36)

## Prijs

**Maandelijks abonnement en bijkomende vaste kosten (€, BTW excl.):** Bij elke contract VMS hoort :

- Een maandelijks abonnement (€/maand) volgens het aantal nummers
- TRM trafiek (Traffic Routing Management) (setup €/gesprek) volgens het volume van de trafiek met een minimum factueerbaar bedrag
- installatiekosten
  
- Voorbeeld voor een Enterprise Voice lijn met maximum 16 spraakkanalen
  - 20 nummers te activeren op VMS : € 53.3/maand
  - Routeringskosten TRM : € 0,04 /oproep (Minimum factueerbaar bedrag TRM € 15 €/maand)
  - Installatie (vaste kost) : € 120
  
- Andere configuratie: degressieve prijslijst beschikbaar op aanvraag

**Andere bijkomende kosten - in optie (€, BTW excl.):**

- Consultancy : € 950/dag (configuratie, Training)
- Programmatie :
  - Small (bv : bijkomende nummers): € 50
  - Large (bv : programmatie van eenvoudige routing) : € 150
  - XLarge (bv: programmatie van meer gevorderde routing) : € 250
  - Complex : op aanvraag

**Bijkomende opties (niet inbegrepen) (€, BTW excl.)**

- ACM (Agent Contact Management) : volgens configuratie – op aanvraag
- Oproepcampagne: afhankelijk van de configuratie - op aanvraag
- Spraakopname (500 MB) (€ 23/maand) - degressieve prijzen op aanvraag
- Statistieken - degressieve prijzen op aanvraag
- 10 bijkomende spraakberichten (€ 4/maand)

## Looptijd, verlenging, en beëindiging

- Onbepaalde duur.
- Schriftelijke opzegging op ieder moment en zonder kost.

## Kenmerken voor eindgebruikers met een beperking

Gedetailleerde informatie over aangepaste oplossingen : [www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap)

## Andere relevante informatie

Prijzen en beschrijving onder voorbehoud van vergissingen, eventuele toepasselijke promotie en latere wijzigingen. Alleen de prijzen die gelden op het moment van inschrijving op de dienst, het product of de optie zijn contractueel bindend.

Door de bestelling in te dienen, aanvaardt de klant de algemene en bijzondere voorwaarden en de andere precontractuele informatie die beschikbaar zijn op [www.proximus.be/wettelijkevermeldingen](http://www.proximus.be/wettelijkevermeldingen)

(<sup>1</sup>) Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36)