

## Voice Managed Service (VMS)

### Récapitulatif contractuel

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE <sup>(1)</sup>. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## Services et équipement

### Téléphonie vocale fixe:

Le Voice Managed Services (VMS) est un produit au niveau du réseau qui permet une gestion intelligente des appels entrant sur des numéros géographiques en les réacheminant aisément vers une autre destination de routage en cas de problème sur un ou plusieurs sites.

Le client ne peut choisir qu'une seule option pour les mêmes numéros : VMS Classic, VMS DRS ou Voice Continuity.

- **VMS Classic** : Offre une gestion intelligente aux appels entrants comme la programmation de réponse vocale interactive, gestion des files d'attente d'appels non aboutis, gestion de ligne occupée, absence de réponse, autre panne. Le client gère lui-même le routage du trafic entrant via MyProximus.
- **VMS DRS** : Offre une gestion intelligente aux appels entrants comme la programmation de réponse vocale interactive, gestion des files d'attente d'appels non aboutis, gestion de ligne occupée, absence de réponse, autre panne. Proximus active le routage du trafic à la demande du client.
- **Voice Continuity** : Offre une gestion simple de redirection des appels entrants, le client gère lui-même le routage via une mobile App ou MyProximus.

### Options compatibles (non incluses):

- ACM (Agent Contact Management) : déviation des appels entrants vers des collaborateurs spécifiques basée sur leurs capacités et compétences
- Campagne d'appel : Générer automatiquement les appels outbound afin de mettre les clients en contact avec ses collaborateurs
- Enregistrement vocal des communications téléphoniques
- Statistiques en ligne et statistiques historiques de tous les appels entrants.
- Messages vocaux supplémentaires

## Prix

**Abonnement mensuel et frais fixes supplémentaires (€, HTVA) :** A chaque contrat VMS correspond :

<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)

- Une souscription mensuelle (€/mois) selon le nombre de numéros
- du trafic TRM (Traffic Routing Management) (setup €/call) selon le volume du trafic avec un minimum mensuel facturable
- des frais d'installation
- Exemple pour une Ligne Enterprise Voice avec un maximum de 16 canaux voix
  - 20 numéros à activer sur VMS : € 50/mois
  - Frais de reroutage TRM : 0,03 €/appel (Montant minimum facturé TRM € 15 €/mois)
  - Installation (coût fixe) : € 100
- Autre configuration: liste de prix dégressifs disponible sur demande

#### **Autres frais fixes supplémentaires - en option (€, HTVA) :**

- Consultance : € 950/Jour (configuration, Training)
- Programmation :
  - Small (ex : ajout de numéros): € 50
  - Large (ex : programmation de routage simple) : € 150
  - XLarge (ex : programmation de routage avancé) : € 250
  - Complexe : sur devis

#### **Options supplémentaires (non incluses) (€, HTVA)**

- ACM (Agent Contact Management) : selon la configuration – sur demande
- Campagne d'appel : selon la configuration – sur demande
- Enregistrement vocal (500 MB) (€23/mois) – prix dégressifs sur demande
- Statistiques - prix dégressifs sur demande
- 10 messages vocaux supplémentaires (€4/mois)

#### **Durée, renouvellement et résiliation**

- Durée indéterminée.
- Résiliation par écrit, à tout moment et sans frais.

#### **Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés**

Informations détaillées sur les solutions adaptées : [www.proximus.be/handicap](http://www.proximus.be/handicap)

#### **Autres informations utiles**

Prix et descriptif sous réserve d'erreur, de promotion éventuellement applicable et de modification ultérieure. Seuls les prix en vigueur au moment de la souscription au service, produit ou à l'option ont valeur contractuelle.

<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)