

HAAGCOM

Dienstbeschrijving
HAAGCOM Mobiel

Inhoud

HAAGCOM Mobiel	1
1. Inleiding	4
1.1 Introductie	4
1.2 Positionering dienst	4
2. Overzicht dienst.....	5
2.1 High Level overzicht dienst.....	5
2.2 Onderdelen dienst	5
2.3 Toestellen	5
3. Functionele eigenschappen	6
3.1 Standaard functies.....	6
3.1.1. Uitgaand bellen.....	6
3.1.2. Gebeld worden	6
3.1.3. Bellen en gebeld worden in het buitenland (roaming).....	6
3.1.4. Binnenkomende en uitgaande SMS.....	7
3.1.5. Voicemail	7
3.1.6. Anoniem uitgaand bellen	7
3.1.7. Wisselgesprek	7
3.1.8. Call forwarding.....	7
3.1.9. Datagebruik binnen en buiten Nederland op 2G en 3G.....	7
3.2 Haagcom Mobiel additionele functies.....	8
3.2.1 Voicemail-to-e-mail.....	8
3.2.2 Multiple voicemail	8
3.2.3 Dual number	8
3.2.4 Uitgebreide kosteninzage	8
3.2.5 Eén factuur voor vaste en mobiele telefonie	9
3.2.6 Bereikbaarheidsmatrix Telefonie en SMS	9
3.2.7 Location Based Routing	9
3.2.8 Presence Based Routing.....	9
3.3 Tijdzone routering.....	10

3.4	Intelligente gespreksblokkades	10
3.5	Roaming blokkades	10
3.6	Data Pack functies.....	10
3.7	Fixed Mobile Pack	11
3.8	SMS Pack	12
3.9	Alles-in-één bundels	12
3.10	Data Only abonnementen.....	12
4.	Operationeel.....	13
4.1	Real-time bestellen bij Haagcom.....	13
4.2	Nummeractivatie.....	13
4.3	Real-time configuratie online	13
4.4	Support	13
5.	Billing.....	14
5.1	Variabel minuuttarief.....	14
5.2	Bundels.....	14
5.3	Afronding	15
5.4	Roaming kosten.....	15

1. Inleiding

1.1 Introductie

Haagcom Mobiel is de nieuwe mobiele dienst van Haagcom welke méér biedt dan alleen mobiel bellen. Standaard beschikt Haagcom Mobiel over een zeer ruime verzameling aan functies. Deze zijn vervolgens uit te breiden met diverse add-ons (Packs) zoals Fixed Mobiel, Data en SMS. Haagcom Mobiel wordt exclusief geleverd door Haagcom.

1.2 Positionering dienst

Haagcom Mobiel dient als basis voor de additionele FMC (Fixed Mobiel Convergence) dienst waarmee vaste en mobiele telefonie worden samengevoegd: Managed Mobiel. Met deze dienst is het mogelijk mobiele toestellen volledig te integreren met een Hosted (virtuele) Haagcom Bedrijfscentrale.

Haagcom Mobiel kent momenteel drie optionele uitbreidingsbundels (Packs):

- Fixed Mobile Pack (vast nummer op mobiel)
- Data Pack
- SMS Pack

Een vierde uitbreidingspack voor reizigers naar het buitenland, Roamer Pack, zal in een later stadium worden toegevoegd.

2. Overzicht dienst

2.1 High Level overzicht dienst

Haagcom is een zogenaamde MVNO (Mobiël Virtual Network Operator). Dit houdt in dat Haagcom geen eigen radionetwerk heeft maar wel onderdeel uitmaakt van een apart centraal intelligent netwerk wat de uiteindelijke mobiele handset registreert.

Voor het radionetwerk maakt Haagcom gebruik van het meest betrouwbare netwerk van Nederland, dat van KPN. Daar houdt het echter op: alle intelligentie en diensten over het mobiele netwerk worden geleverd vanuit het Haagcom platform, wat één geheel vormt met de vaste telefoniediensten van Haagcom.

2.2 Onderdelen dienst

Met Haagcom Mobiël is het standaard mogelijk om te bellen, te SMS-en en gebruik te maken van het Internet. Voor SMS en Internet is het mogelijk een bundel aan te schaffen waarmee een bepaalde hoeveelheid verbruik wordt afgekocht. Daarnaast is het mogelijk de Fixed Mobile Pack af te nemen waarmee het mogelijk is vaste nummers te gebruiken vanaf de mobiele telefoon.

N.B. Het gebruik van vaste nummers is standaard ook mogelijk bij Managed Mobiël.

2.3 Toestellen

Haagcom levert momenteel geen toestellen mee. In principe zou elk modern toestel correct moeten functioneren. Een bekende uitzondering hierop is Blackberry: vanwege de vereiste koppeling met RIM wordt Blackberry niet ondersteund.

Alle overige toestellen zouden in principe goed moeten functioneren. In sommige gevallen kan het zijn dat dit onverhoopt niet het geval is. Zeker bij toestellen welke niet de SIM toolkit welke op de SIM kaart staat op een juiste manier implementeren. Bij problemen met specifieke toestellen kunt u contact opnemen met onze helpdesk.

3. Functionele eigenschappen

De functies van Haagcom Mobiel bestaan uit een set standaardfuncties voor mobiele telefonie en een lijst met unieke functies (USP's) voor Haagcom Mobiel welke in het abonnement zijn inbegrepen. Overige functies worden verder uitgesplitst op basis van de packs.

3.1 Standaard functies

De volgende functies welke als standaard worden gezien bij een mobiele aanbieder worden uiteraard ook volledig via Haagcom Mobiel ondersteund:

3.1.1. Uitgaand bellen

Vanaf een Haagcom Mobiel toestel kan er uitgaand gebeld worden naar alle nationale en internationale nummers. Wanneer er gebeld wordt naar 112 dan loopt het gesprek niet over het netwerk van Haagcom maar, wordt deze rechtstreeks verbonden met de dichtstbijzijnde alarmcentrale via het radionetwerk van KPN.

3.1.2. Gebeld worden

U kunt gebeld worden vanaf vaste en mobiele telefoons in Nederland alsmede vanaf internationale bestemmingen.

3.1.3. Bellen en gebeld worden in het buitenland (roaming)

Wanneer u op reis bent dan kunt u nog steeds bellen en gebeld worden in de meeste landen en netwerken. In sommige landen zijn bepaalde functies niet beschikbaar. Dit kan ook verschillen per individueel netwerk per land.

Haagcom maakt gebruik van een simkaart welke in nationale en internationale modus kan draaien. De overgang tussen deze twee standen wordt bepaald door de samenwerking tussen de simkaart en het toestel. Bij sommige combinaties kan een handmatige actie noodzakelijk zijn bij het passeren van een landsgrens.

3.1.4. Binnenkomende en uitgaande SMS

U kunt SMS-berichten verzenden en ontvangen van en naar de meeste nationale en internationale mobiele nummers.

LET OP: Het is alleen mogelijk SMS-berichten te ontvangen op uw mobiele nummer, niet op uw vaste nummer. Het is tevens alleen mogelijk te SMS-en naar mobiele nummers.

3.1.5. Voicemail

Haagcom biedt een standaard Voicemaildienst waarbij berichten door bellers kunnen worden achtergelaten en afgeleest. Daarnaast biedt Haagcom extra voicemail functies welke te vinden zijn in 3.5a.3.2.1. en 3.2.2.

3.1.6. Anoniem uitgaand bellen

Wanneer u niet wilt dat de ontvanger kan zien vanaf welk nummer u belt, dan kunt u ervoor kiezen anoniem uit te bellen per oproep of in alle gevallen. Dit is in te stellen via uw toestel of door de prefix **131** te plaatsen voor uw gebelde nummer.

3.1.7. Wisselgesprek

Wanneer u in gesprek bent en zich een tweede oproep aandient, dan kunt u via een wisselgesprek wisselen tussen beide gesprekken. Deze functie kunt u activeren via uw toestelmenu.

3.1.8. Call forwarding

U kunt ervoor kiezen alle gesprekken naar uw mobiele telefoon door te schakelen naar een extern nummer. Dit kan via de helpdesk van Haagcom of via SMS naar **1212**.

3.1.9. Datagebruik binnen en buiten Nederland op 2G en 3G.

Haagcom biedt standaard en via additionele Data Packs dataverbruik aan via GPRS, UMTS en HDSPA.

3.2 Haagcom Mobiel additionele functies

De volgende functies zijn zonder meerkosten inbegrepen bij Haagcom Mobiel. Deze functies zijn onderdeel van de unieke toegevoegde waarde van Haagcom Mobiel en onderscheiden zich van de rest van de markt.

3.2.1 Voicemail-to-e-mail

Het Haagcom voicemailsysteem voorziet standaard in een voicemail-to-email functie. Dit houdt in dat, zodra u deze functie heeft geactiveerd, uw achtergelaten voicemailberichten als een audio-bestand in uw e-mailbox worden afgeleverd. Deze berichten zijn dan direct af te luisteren, ook als u bijvoorbeeld uw mobiele telefoon niet bij u heeft of wanneer de batterij leeg is.

3.2.2 Multiple voicemail

Een andere handige functie van Haagcom Mobiel voicemail is de mogelijkheid om meerdere welkomstboodschappen te definiëren en te koppelen aan verschillende afzendernummers of gebelde nummers. Zo kunt u bijvoorbeeld voor zakelijk en privé een aparte voicemail hanteren.

3.2.3 Dual number

Het is standaard mogelijk twee mobiele nummers te gebruiken op één SIM kaart. Bijvoorbeeld één nummer voor privégebruik en één nummer voor zakelijk gebruik. Deze nummers komen allebei uit op uw mobiele toestel. Indien gewenst kunt u het afzendernummer van degene die belt laten zien of het gebelde nummer wanneer er iemand belt.

Wanneer u een uitgaand gesprek opzet dan kunt u op verschillende manieren aangeven welk afzendernummer er gebruikt dient te worden:

- Op basis van tijdstip (bijvoorbeeld tijdens & buiten kantoortijden)
- Op basis van het gebelde nummer (zakelijk telefoonboek)
- Op basis van een aan te geven prefix (formaat 13x)
- Op basis van een handmatige instelling via Haagcom
- Op basis van een SMS naar **1212**.

3.2.4 Uitgebreide kosteninzage

De kosten van uw medewerkers worden overzichtelijk weergegeven op uw factuur.

3.2.5 Eén factuur voor vaste en mobiele telefonie

Wanneer u zowel vaste als mobiele telefonie afneemt bij Haagcom ontvangt u één overzichtelijke factuur waarop beide diensten in rekening worden gebracht. Op die manier heeft u snel inzicht in uw totale telecommunicatiekosten.

3.2.6 Bereikbaarheidsmatrix Telefonie en SMS

Elke gebruiker van Haagcom Mobiel krijgt de beschikking over een persoonlijke bereikbaarheidsmatrix, Reach, waarmee in detail diens bereikbaarheid instelbaar is.

3.2.7 Location Based Routing

Het wordt mogelijk de huidige locatie van de gebruiker mee te nemen in de routeringsbeslissingen. Een voorbeeld hiervan is binnen/buiten Nederland. In de toekomst zal dit systeem in staat zijn steeds nauwkeuriger de locatie van de gebruiker mee te wegen in de afhandeling van binnenkomende oproepen.

3.2.8 Presence Based Routing

Via de bereikbaarheidsmatrix Reach kan op basis van verschillende aanwezigheidsstatussen een binnenkomend gesprek gerouteerd worden. Deze statussen kunnen ook gekoppeld worden aan uw Outlook agenda.

Via deze matrix kunt u definiëren wat er dient te gebeuren met binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken en SMS-berichten. U kunt deze routeren op basis van onder andere:

- Afzendernummer (adresboek)
- Bestemmingsnummer (bij gebruik Dual Mobile Number)
- Tijdstip / datum

Deze matrix biedt een ongekennde flexibiliteit en mogelijkheden om uw eigen bereikbaarheid tot in de puntjes te definiëren. Een voorbeeld van wat er mogelijk is:

Voorbeeld:

U bent overdag bereikbaar op uw zakelijke nummer en belt standaard uit met uw zakelijke nummer. 's Avonds, in het weekend en op vakantie wordt uw zakelijke nummer automatisch omgeleid naar uw voicemail. Uw privénummer is overdag uitsluitend voor uw gezin bereikbaar. Overige bellers worden naar uw voicemail geleid. SMS-berichten naar uw zakelijke nummer buiten kantoortijden worden per e-mail afgeleverd en privé SMS'jes tijdens kantoortijd ook.

Wanneer u voor uw bedrijf als geheel via een vergelijkbare matrix de bereikbaarheid wilt regelen over groepen gebruikers heen, dan is dit mogelijk via de dienst Managed Mobiel. De mobiele telefoons zijn dan gekoppeld aan een Hosted PBX; een virtuele telefooncentrale in de Haagcom-cloud.

3.3 Tijdzone routing

Wanneer u zich in het buitenland bevindt dan kan Haagcom de routing van binnenkomende gesprekken hierop aanpassen. Op die manier is het mogelijk om bellers die u vanuit Nederland proberen te bereiken eerst een waarschuwing te laten horen wanneer de kans groot is dat ze u wakker bellen, bijvoorbeeld wanneer u zich in de Verenigde Staten van Amerika bevindt en het in Nederland 9 uur 's ochtends is.

3.4 Intelligente gespreksblokkades

Via de eerder genoemde bereikbaarheidsmatrix wordt het mogelijk nummers te blokkeren voor binnenkomend en uitgaand verkeer op basis van verkeersklassen en groepen gebruikers (adresboeken).

3.5 Roaming blokkades

Wanneer u niet wilt dat uw medewerkers kunnen roamen in het buitenland dan kunt u deze mogelijkheid laten uitzetten via de Haagcom helpdesk. Op deze manier voorkomt u onverwachte kosten.

3.6 Data Pack functies

Bij Haagcom is het standaard mogelijk gebruik te maken van het GPRS/UMTS/HSDPA datanetwerk. U betaalt standaard per Megabyte (MB) voor uw gebruik, maar u kunt er ook voor kiezen een Data Pack af te nemen om deze kosten af te kopen. Bij regelmatig gebruik raadt Haagcom de afname van een Data Pack ten zeerste aan.

Bij dataverbruik dat de bundel overschrijdt geldt een buitenbundeltarief per Megabyte.

Om binnen Nederland gebruik te kunnen maken van het datanetwerk kan het in sommige gevallen noodzakelijk zijn om 'dataroaming' aan te zetten. De noodzaak hiertoe verschilt per toestel.

Binnen Nederland levert Haagcom Mobiel standaard de maximale snelheid van 14,4 Mbps download- en 5,76 Mbps uploadsnelheid via UMTS. Via het GPRS-netwerk geldt een maximale downloadsnelheid van 40 Kbps en een maximale uploadsnelheid van 14 Kbps. Deze snelheden zijn richtsnelheden, de daadwerkelijk behaalde snelheid hangt sterk af van externe factoren zoals dekkinggraad, drukte op het netwerk en het gebruikte toestel.

Er bestaan mogelijkheden om het dataverkeer van uw gebruikers rechtstreeks in uw bedrijfsnetwerk af te leveren. Op deze manier kunt u uw security-policy eenvoudig centraliseren. Deze mogelijkheid is interessant vanaf honderd gebruikers, neem voor meer informatie contact op met de Haagcom helpdesk.

3.7 Fixed Mobile Pack

Bij afname van het Fixed Mobile Pack wordt het mogelijk om een vast geografisch nummer uit te laten komen op uw mobiele toestel. Andersom kan ditzelfde geografische nummer gekozen worden als afzendernummer bij een uitgaande oproep. In combinatie met de Dual Number functie biedt dit dus de mogelijkheid om tegelijkertijd een vast nummer en twee mobiele nummers te gebruiken op uw mobiele toestel. Dit vaste nummer is ook 100% compatibel met de bereikbaarheidsmatrix.

Op deze manier bent u altijd bereikbaar op uw (zakelijke) vaste nummer en bent u tevens in staat uitgaande gesprekken vanaf dit vaste nummer op te zetten. Alsof u vanaf kantoor belt.

3.8 SMS Pack

Zonder afname van het SMS Pack is het standaard uiteraard mogelijk SMS-berichten te verzenden en te ontvangen. Na afname van de SMS Pack kunnen deze berichten vrijwel onbeperkt (tot maximaal 1000 berichten) worden verstuurd aan andere mobiele gebruikers binnen Nederland, voor een vast bedrag per maand.

Het is bij Haagcom standaard mogelijk SMS-berichten per e-mail te laten ontvangen. Dit is in te stellen via de persoonlijke bereikbaarheidsmatrix. Er kan gekozen worden om SMS uitsluitend naar mail te laten verzenden, of zowel naar het mobiele toestel als naar de mail. Op die manier mist u nooit een SMS-bericht, ook niet wanneer de accu van uw toestel leeg is.

3.9 Alles-in-één bundels

Rekening houdend met de groeiende vraag naar alle-in-één bundels biedt Haagcom gecombineerde abonnementen aan die niet alleen concurrerend in prijs zijn, maar de gebruiker ook het gemak van ongelimiteerd bellen en sms-en bieden, gecombineerd met een ruime data pack van 1 of 2 GB. De zakelijke beller betaalt een vast bedrag per maand waarmee alle mobiele communicatiebehoeften kunnen worden vervuld.

3.10 Data Only abonnementen

Wanneer u gebruik maakt van een laptop of tablet waarbij u niet hoeft te bellen of gebeld te worden op uw SIM-kaart dan is een Data Only abonnement de meest voordelige optie. Dit is een all-in prijs inclusief een databundel. Er zijn ook data Only abonnementen beschikbaar voor grootverbruikers tot wel 8000 Mega Byte.

Net als bij de Data Packs geldt er een buitenbundeltarief voor overschrijdingen per MB.

4. Operationeel

4.1 Real-time bestellen bij Haagcom

Na het afsluiten van de overeenkomst kunnen alle Mobiel diensten direct bij Haagcom besteld worden. Nieuwe abonnementen kunnen middels een simpele handeling geactiveerd worden waarna deze direct te gebruiken zijn. Ook de facturatie geschiedt geheel automatisch.

4.2 Nummeractivatie

Bij Haagcom heeft u de mogelijkheid om bestaande mobiele nummers te porteren naar Haagcom Mobiel. Dit gaat volledig automatisch. Daarnaast kunt u ook nieuwe nummers registreren. Deze zijn direct te gebruiken.

4.3 Real-time configuratie online

Eenmaal besteld en geactiveerd zijn alle opties en eigenschappen via de Haagcom helpdesk direct aan te passen. Hiermee kunt u al uw instellingen laten wijzigen, of wanneer u de beheerder bent direct alle mobiele abonnementen en diensten van uw medewerkers laten beheren.

4.4 Support

Haagcom zal u voorzien van de benodigde informatie om zo efficiënt mogelijk gebruik te kunnen maken haar dienst. Bij vragen over het gebruik van de dienst en eventuele storingen die optreden kunt u zich direct tot de helpdesk van Haagcom.

5. Billing

De facturatie van alle Haagcom Mobiel producten geschiedt volautomatisch en per maand. Alle bundels en packs worden vooruit gefactureerd. Met de volgende zaken dient rekening te worden gehouden bij het bestuderen van de factuur.

5.1 Variabel minuuttarief

Haagcom Mobiel zonder voice bundel (Pay as You Go) wordt afgerekend per minuut op basis van het maandelijks vastgestelde verbruik. Wanneer het verbruik een bepaald aantal minuten overschrijdt daalt het minuuttarief automatisch mee. Op deze manier profiteert u automatisch van voordeel wanneer u frequent belt.

Tabel 1: Haagcom Mobiel Pay as You Go staffels

Staffels
0 tot 250 minuten
250 tot 500 minuten
Meer dan 500 minuten

In bovenstaande tabel zijn de staffels zichtbaar. Wanneer u bijvoorbeeld 300 minuten belt dan geldt voor al de eerste 250 minuten de eerste staffel en voor de volgende 50 minuten de tweede staffel.

5.2 Bundels

Zowel voor spraak als SMS en data kunnen er bundels worden afgenomen. Bij SMS en Data worden deze bundels ook wel Packs genoemd. Voor alle bundels en Packs met een vast tegoed geldt dat deze tegoeden per kalendermaand lopen.

Ter illustratie: wanneer op de helft van de maand een bundel van 500 minuten wordt besteld, dan geldt tot het einde van de maand een bundel van 250 minuten tegen het halve tarief. Vanaf de eerste dag van de daarop volgende maand geldt vervolgens het reguliere bundeltarief en de reguliere bundelkosten per maand.

5.3 Afronding

Voice gesprekken worden afgerond per seconde met een minimum van één minuut per gesprek.

Dataverbruik wordt afgerond per 10 Kilo Byte per datasessie.

5.4 Roaming kosten

Bellen, SMS'en of dataverbruik in het buitenland wordt tegen een hoger tarief dan standaard achteraf in rekening gebracht. Roamingkosten (gebruik vanuit het buitenland) zijn soms pas later op de factuur zichtbaar. Dit heeft ermee te maken dat sommige internationale netwerken pas later de verbruiksgegevens aanleveren. De kosten voor roaming zijn verder gebaseerd op een zonesysteem wat als volgt is opgebouwd:

Tabel 2: Zone indeling internationale gebieden

Zone	Uitleg
EU-Landen	Alle landen welke lid zijn van de Europese Unie
Rest van Europa	Alle overige Europese landen
VS & Canada	Verenigde Staten en Canada
Rest van de wereld	Alle overige landen van de wereld
Speciale landen	Satellietbestemmingen, speciale gebieden

Ditzelfde systeem wordt ook gebruikt voor uitgaande belkosten naar internationale bestemmingen.