

# Arbitragesystemen

## Een bedrijfszeker telefoonsysteem voor beurs- en meldkamers

Een goed werkend telefoonsysteem voor beurs- en meldkamers is in de handel letterlijk goud waard. Dit systeem noemen we ook wel een arbitragesysteem. Het kan geld genereren, werkdruk verminderen en zelfs levens redden. Via dit telefoonsysteem creëert u een overzicht van telefoonlijnen en wordt duidelijk welke gesprekken prioriteit hebben. Daarnaast kunt u informatie uit gesprekken koppelen aan interne systemen. Hoe ver u daarin wilt gaan, bepaalt u zelf. KPN adviseert, implementeert en onderhoudt bedrijfszekere telefoonsystemen op maat.

### Een betrouwbaar telefoonsysteem...

Moet uw organisatie een grote hoeveelheid telefooninteracties afhandelen? Elke dag of tijdens een sporadische crisis? En is de prioriteit van deze oproepen sterk afhankelijk van de situatie op dat specifieke moment? Dan heeft u een telefoonsysteem nodig waarbij uw medewerkers een goed overzicht krijgen van de telefoonlijnen. Een systeem waarmee u nuttige informatie uit de gesprekken gemakkelijk kunt opslaan en koppelen aan interne programma's. Extra functionaliteiten, zoals conference calls maken of gesprekken in de wacht zetten, staan misschien ook hoog op uw verlanglijst. Maar u moet vooral kunnen vertrouwen op een robuust en bedrijfszeker telefoonsysteem. Want zelfs als alle systemen in uw organisatie vastlopen, horen de telefoonlijnen natuurlijk te blijven functioneren.

### ...dat bij uw wensen past

KPN kan een beurs- en meldkamertelefoonsysteem op maat implementeren in uw organisatie. Eerst beoordelen wij samen met u de behoefte op de werkplek. Is integratie met management-systemen van belang? Wilt u opslaan wie gebeld heeft, hoe vaak, waarom enzovoort? Ook kunt u zelf de keuze maken tussen knoppen of een touchscreen, het aantal lijnen en extra functionaliteiten. Wij werken hiervoor met de bedrijfszekere telefoonsystemen van British Telecom en Siemens. Deze systemen bieden inzicht in de binnenkomende en uitgaande lijnen door gebruik te maken van kleuren en duidelijke informatievoorziening.

### De voordelen

Een beurs- en meldkamertelefoonsysteem biedt u veel praktische voordelen:

- U kiest zelf de grootte en de modules van uw telefoonsysteem.
- Uw werknemers kunnen op verschillende locaties telefoneren via hetzelfde centrale systeem.
- U bent zeker van zeer betrouwbare en bedrijfszekere apparatuur.
- U kiest zelf uit knoppen, touchscreens of een softwarematige gebruikersinterface.
- U kunt vanuit één interface alle handelingen verrichten; de front- en backofficesystemen zijn geïntegreerd.
- U kunt gesprekken opslaan en verrijken met extra informatie via het voicerecordingsysteem.
- U kunt het telefoonsysteem koppelen aan bedrijfstelefooncentrales en callcenterfunctionaliteiten.
- U kunt specifieke functionaliteiten heel snel overbrengen naar een andere fysieke locatie in geval van crisis.
- U kunt hersteltijden verkleinen en beschikbaarheid vergroten door het telefoonsysteem volledig en actief te monitoren door het Remote Monitoring Center.

Onze beurs- en meldkamertelefoonsystemen zijn technisch gezien gemakkelijk te koppelen:

- Zowel IP als traditionele verbindingen zijn mogelijk.

Wat maakt de oplossingen van KPN zo uniek?

- De redundantie tot op werkplekniveau. Dat houdt in dat we alle systeemonderdelen dubbel uitvoeren, waardoor gesprekken niet verstoord worden als een bepaald onderdeel uitvalt.
- Gegarandeerde hersteltijden binnen vier uur.

### Waarom KPN?

KPN heeft meer dan 12 jaar ervaring op het gebied van arbitrage-systemen en een marktaandeel van meer dan 66% in zowel beurs- als meldkamertelefonie. Wij hebben talloze advies-, implementatie en onderhoudstrajecten volbracht bij onder andere ABN AMRO Bank, Van Lanschot Bankiers, Korps landelijke politiediensten (KLPD), Ministerie van Justitie, ProRail, Rijkswaterstaat en 25 veiligheidsregio's, zoals 112, ambulance en brandweer. Bij een aantal van hen, hebben wij vergaande integraties van front- en backofficesystemen doorgevoerd. Een hoogstaande integratieklus was de interfaceaanpassingen naar onder andere het GSM-R-platform van ProRail. Wij bieden de hoogst mogelijke continuïteit van uw bedrijfsvoering doordat de platformen via de hoogste managed dienstverlening geserviced worden. Bovendien beschikken wij over de nodige partners waarmee wij in samenwerking aan specifieke vragen tegemoet kunnen komen.

---

### Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze arbitragesystemen naar: [kpn.com/corporatemarket](http://kpn.com/corporatemarket) of stuur een e-mail naar [info.nl@kpn.com](mailto:info.nl@kpn.com)

---