

# EMBEDDED VOICE VAN ENREACH

**Uw krachtige cloudbaseerde communicatie-  
oplossing: breng spraak en data samen**



# INHOUD

3	<b>Introductie</b>	11	<b>Embedded Voice gebruikersinterfaces</b>
4	<b>Embedded Voice van Enreach:</b> Uw krachtige cloudgebaseerde communicatieoplossing	12	<b>Voice voor Windows</b>
5	<b>Voor wie is Embedded Voice geschikt?</b>	13	<b>Voice voor Browser</b>
6	<b>Het abonnementsmodel</b> Een oplossing die meegroeit met uw organisatie	14	<b>Voice voor Android &amp; iOS</b>
6	<b>Operator diensten:</b> Mobiele en vaste telefonie via VoIP	15	<b>Voice voor Salesforce</b>
7	<b>Embedded Voice standaard functionaliteiten</b>	16	<b>Voice voor Teams</b>
9	<b>Embedded Voice aanvullende functionaliteiten</b>	17	<b>Voice voor Dynamics 365</b>
		18	<b>Groepsmanager en beheerder functionaliteiten</b>
		18	<b>Portal van Enreach:</b> Beheer uw Voice producten en diensten
		19	<b>Voice Center van Enreach:</b> Bewaak en beheer uw servicepools
		19	<b>Analytics van Enreach:</b> Al uw communicatie data op één plek



# INTRODUCTIE: TIL UW ORGANISATIE NAAR EEN HOGER NIVEAU MET DE KRACHT VAN EMBEDDED VOICE

Met Embedded Voice beschikt u over alle tools die u nodig heeft om moderne telefonie in uw organisatie te door te voeren. Deze cloudgebaseerde communicatieoplossing omvat verscheidene toonaangevende functionaliteiten, waar u in dit document kennis mee maakt. Omdat een datagerichte benadering van klantcommunicatie afhankelijk is van unified applicaties, kunt u Embedded Voice integreren in de omgevingen waar u nu al gebruik van maakt.

Ontdek alles over de verschillende gebruikersinterfaces, functionaliteiten en oplossingen voor beheer en monitoring die Embedded Voice biedt. Maak kennis met deze krachtige spraakcommunicatiesoftware en ontdek zelf hoe Embedded voice uw organisatie naar een hoger niveau tilt.







# EMBEDDED VOICE VAN ENREACH: UW KRACHTIGE CLOUDGEBASEERDE COMMUNICATIEOPLOSSING

Embedded Voice van Enreach is een bedrijfsbreed platform dat communicatiehulpmiddelen biedt voor zowel ondernemingen als klantenservicemedewerkers. Het past zich aan de behoeften van organisaties van elke omvang aan en stelt medewerkers in staat om vanaf elk apparaat, ongeacht de locatie, beschikbaar te zijn.

Embedded Voice zorgt ervoor dat elke spraakverbinding van uw organisatie wordt herkend, inclusief elk eindpunt zoals:

- Mobiele abonnementen
- Softphones
- Fysieke telefoons
- Unified Communication-toepassingen
- Smartphone-apps

Alle spraakoproepen van en naar deze eindpunten worden vastgelegd en opgeslagen in de database voor verdere analyse. Daarnaast zijn er verschillende maatregelen getroffen met betrekking tot privacy van gegevens, beveiliging en toegangscontrole.



# VOOR WIE IS EMBEDDED VOICE GESCHIKT?

Embedded Voice is geschikt voor organisaties van elke omvang. Met name voor organisaties die veel waarde hechten aan uitstekende klantenservice en efficiënte bedrijfscommunicatie is Embedded Voice een uitstekende oplossing.

De uitgebreide beheer en rapportage mogelijkheden bieden waardevolle informatie om een naadloze en efficiënte klantenservice te ondersteunen, voor met name Contact Center en Omnichannel Customer Service.

Klantenservicewerk vereist vaak integratie met verschillende systemen van derden. Embedded Voice kan naadloos worden geïntegreerd in deze systemen. Systeembeheerders kunnen het systeem configureren met behulp van servicebeheertoepassingen.



## OPERATOR DIENSTEN: MOBIELE EN VASTE TELEFONIE VIA VOIP

Enreach heeft een internationale telecomcloud gecreëerd die zowel mobiele diensten als vaste lijnen en servicenummers levert, die volledig zijn geïntegreerd met onze andere oplossingen. Met die aanpak bieden we unified diensten die onafhankelijk zijn van uw locatie en passen bij uw gewenste manier van werken (thuis, op kantoor of onderweg).

Dankzij deze integratie van diensten kunt u uw mobiele oproepen beantwoorden op uw PC of bijvoorbeeld met Microsoft Teams. Het stelt u in staat om multinationale teams te bouwen waarin al uw gebruikers dezelfde services hebben via een one-stop-shop model.

In landen waar Enreach geen eigen mobiele diensten heeft, kunnen we externe mobiele diensten in onze oplossingen opnemen.

Op het gebied van vaste telefonie biedt Enreach verschillende diensten aan, van hoog volume callcenterverkeer tot PBX-vervangingsoplossingen. Bestaande nummers kunnen worden geporteerd naar onze telecomcloud, of als dit niet nodig is, kunnen nieuwe nummers worden verstrekt. Buiten het servicegebied van Enreach, werken we samen met een breed scala aan partners en een zeer ervaren team om telecommunicatiediensten te leveren.

## HET ABONNEMENTSMODEL: EEN OPLOSSING DIE MEEGROEIT MET UW BEDRIJF

Embedded Voice is geschikt voor organisaties van elke omvang. Met name voor organisaties die veel waarde hechten aan uitstekende klantenservice en efficiënte bedrijfscommunicatie is Embedded Voice een uitstekende oplossing.

De uitgebreide beheer en rapportage mogelijkheden bieden waardevolle informatie, om een naadloze en efficiënte klantenservice te ondersteunen, voor met name Contact Center en Omnichannel Customer Service.

Klantenservicewerk vereist vaak integratie met verschillende systemen van derden. Embedded Voice kan naadloos worden geïntegreerd in deze systemen. Systeembeheerders kunnen het systeem configureren met behulp van servicebeheertoepassingen.



# EMBEDDED VOICE STANDAARD FUNCTIONALITEITEN



## Uniforme beschikbaarheidsservice

Deze functie is essentieel voor gespreksrouting en beheerstoezicht op de beschikbaarheid van medewerkers. Met deze functie kunt u beschikbaarheidsprofielen instellen voor teams en individuele medewerkers, zoals:

- Beschikbaar
- Niet storen
- In een conferentie
- Lunch
- Ziekteverlof



## Telefoon terminals

Embedded Voice ondersteunt tot vijf verschillende telefoonterminals voor één gebruiker:

- Mobiele telefoon
- Voice voor browser-softphone
- Voice voor Windows-softphone
- Microsoft Teams
- Andere IP-telefoon terminals zoals bureautelefoons
- Andere telefoon terminals met een extern telefoonnummer



## Beller-ID wijzigen (CLI)

Veel klanten beantwoorden geen oproepen van telefoonnummers die ze niet kennen, vooral niet als die oproepen van buiten hun servicegebied komen. Embedded Voice-gebruikers kunnen hun beller-ID wijzigen om het antwoordpercentage te verhogen. De CLI of Beller-ID is het telefoonnummer dat een oproepontvanger ziet wanneer de telefoon over gaat. De beller-ID kan bijvoorbeeld het mobiele nummer, het vaste nummer of het servicepoolnummer zijn. De nummers die kunnen worden geselecteerd als beller-ID, worden bepaald door de beheerders.



# EMBEDDED VOICE STANDAARD FUNCTIONALITEITEN



## Multi-operator / SIP-connectiviteit

De cloudgebaseerde telecomdiensten omvatten verschillende mobiele en vaste operatordiensten. Vaste lijndiensten zijn wereldwijd beschikbaar. Mobiele abonnementen zijn beschikbaar in Finland, Zweden en Denemarken. Indien nodig is het mogelijk om de bestaande PBX van klanten via SIP aan onze diensten te koppelen.



## Oproepafhandeling

Vanuit het perspectief van gespreksafhandeling zijn er twee verschillende soorten gesprekken in Embedded Voice:

- Directe oproepen die kunnen worden gemarkeerd als zakelijk of privé (voor privacydoeleinden)
- Wachrijgesprekken (welke altijd worden gemarkeerd als zakelijk)



## Dataverzameling t.b.v. rapportage

Embedded Voice slaat alle oproepgegevens op in een database voor rapportagedoeleinden. Met gegevens-API's kunnen BI-tools van derden data ophalen. Dit kan worden gebruikt voor consolidatiedoeleinden, bijvoorbeeld als onderdeel van de BI/rapportage van uw bedrijf.



## Persoonlijke werkroosters

Persoonlijke werkroosters kunnen worden gebruikt om de beschikbaarheid van een gebruiker automatisch bij te werken op basis van vooraf bepaalde werktijden. Zodra de beschikbaarheid is gewijzigd, worden de oproepen gerouteerd op basis van de beschikbaarheidsinstellingen.



## Adresboek

Adresboeken bevatten standaard Embedded Voice-gebruikers, contactpersonen en hun beschikbaarheidsinformatie. Gebruikers kunnen deze informatie bewerken en nieuwe contacten toevoegen. Het persoonlijke adresboek is een afzonderlijke lijst met contactpersonen die wordt geüpload vanaf de mobiele telefoon van de gebruiker, met behulp van de mobiele app. Het persoonlijke adresboek is privé voor de gebruiker die deze heeft aangemaakt.



## Oproepgeschiedenis

Inkomende en uitgaande directe oproepen, evenals voicemail, worden opgeslagen in de oproepgeschiedenis van elke gebruiker, welke zichtbaar is in de gebruikersinterfaces.





# EMBEDDED VOICE AANVULLENDE FUNCTIONALITEITEN

Deze extra functies zijn afgestemd op de behoeften van sommige gebruikersgroepen die meer geavanceerde functionaliteiten nodig hebben.



## Wachtrijen

Servicepools worden meestal gebruikt wanneer directe nummers geen geschikte servicepunten zijn voor inkomende oproepen. Dit geldt ook wanneer het inkomende belverkeer naar één nummer moet worden opgesplitst in meerdere gebruikers. Eén gebruiker kan lid zijn van meerdere servicepools. Embedded Voice ondersteunt drie verschillende methoden voor het afhandelen van de oproepen:

1. Groepen ophalen
2. Langste inactiviteit
3. Op vaardigheden gebaseerde routing



## Intelligente gespreksrouting

Met deze functie is het mogelijk om inkomende gesprekken te routeren en automatisch door te verbinden met de juiste medewerker(s) op basis van klantinformatie uit het CRM, zonder dat de klant in de wachtrij hoeft te staan.



## Embedded Voice menu's

IVR-menu's (Interactive Voice Response) leiden bellers naar de gewenste bestemming met behulp van de keuzes van hun telefoon. De IVR-service behandelt inkomende oproepen en leidt deze naar de juiste wachtrij of individuele gebruiker. IVR-prompts kunnen vooraf worden opgenomen of worden gebruikt met tekst-naar-spraakdiensten. Meer geavanceerde IVR-services omvatten ook de afhandeling van door de beller ingevoerde cijfers (bijvoorbeeld het invoeren van uw rekeningnummer).



## Schakelborden

Met schakelborden kunt u een groot aantal inkomende oproepen die naar gebruikers worden doorgestuurd, afhandelen zonder de hulp van een menselijke telefoniste. Een normale servicepool kan worden gebruikt om de oproepen te ontvangen en toe te wijzen aan de telefonisten.



# EMBEDDED VOICE AANVULLENDE FUNCTIONALITEITEN



## Terugbelservice

Geef uw klanten de mogelijkheid om teruggebeld te worden in plaats van in de wachtrij te staan. De terugbelservice is handig wanneer inkomende oproepen niet binnen een redelijke tijd kunnen worden afgehandeld.



## Voicemail

Voicemail is beschikbaar voor persoonlijk gebruik en voor servicepools. De persoonlijke voicemails-service kan spraakberichten ontvangen wanneer een gebruiker een oproep niet kan beantwoorden. Servicepool voicemail kan worden gebruikt als de servicepool-oproep moet worden doorgeschakeld naar voicemail.



## Gespreksopname

Neem gesprekken op om waardevolle inzichten te krijgen en de algehele prestaties van uw medewerkers te verbeteren. Gebruikers kunnen persoonlijke oproepopnames beluisteren in hun oproepgeschiedenislijst. Beheerders en groepsmanagers hebben alleen toegang tot gespreksopnames met speciale autorisatie. Opnames helpen bedrijven te voldoen aan specifieke wettelijke nalevingsvereisten. Neem bijvoorbeeld verzekeraars of bedrijven in de financiële sector.



## Oproepclassificatie

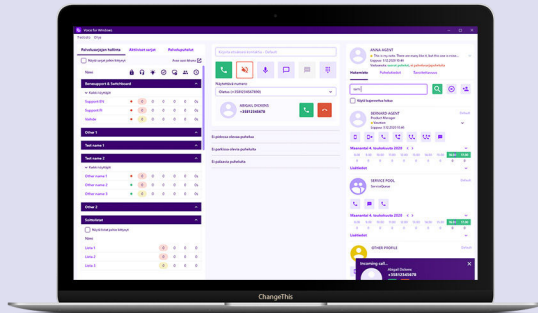
Met de functie voor oproepclassificatie kunnen inkomende en uitgaande oproepen worden gecategoriseerd. De categorisering is gebaseerd op tags die de beheerder heeft gemaakt in de beheertools.



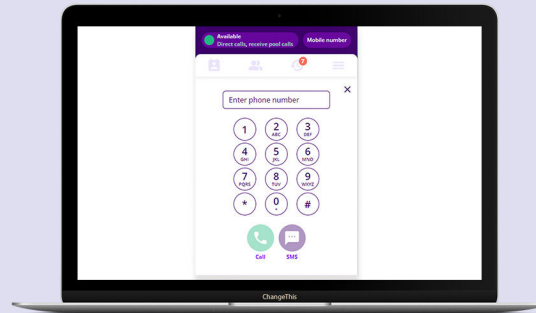
# EMBEDDED VOICE GEBRUIKERSINTERFACES

Embedded Voice is beschikbaar voor de volgende interfaces:

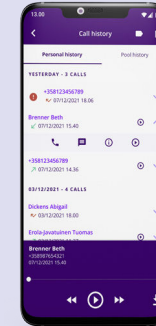
Voice voor Windows



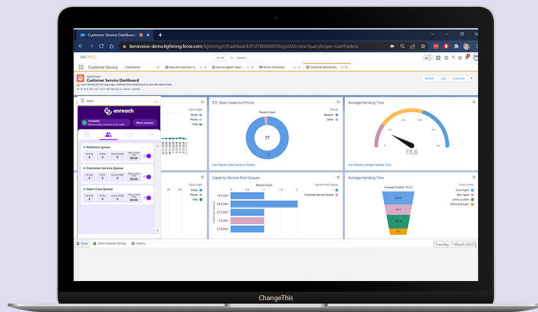
Voice voor Browser



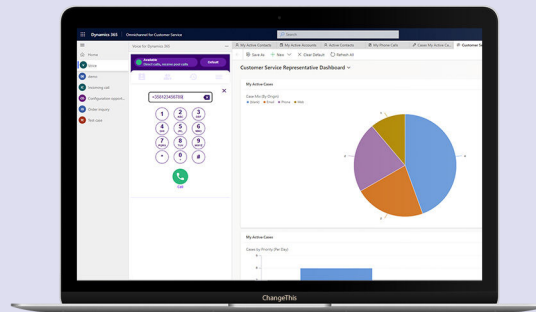
Voice voor Android & iOS



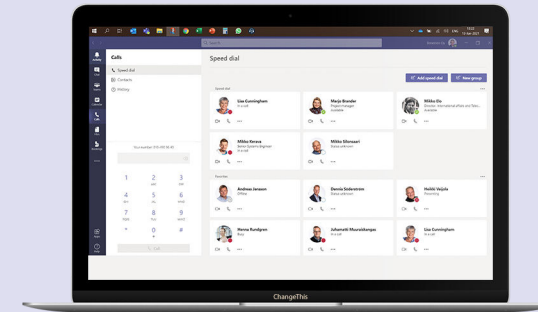
Voice voor Salesforce



Voice voor Microsoft Dynamics 365



Voice voor Microsoft Teams



# VOICE VOOR WINDOWS

Voice voor Windows brengt moderne telefonie naar Windows-apparaten. Het is een geavanceerde telefoon voor verschillende behoeften: van standaard softphone tot telefooncentrale en tot een volledig callcenter. Integratie met Outlook-agenda is standaard. Open gewoon uw laptop en begin met telefoneren.

## Functionaliteiten:

### Oproepafhandeling

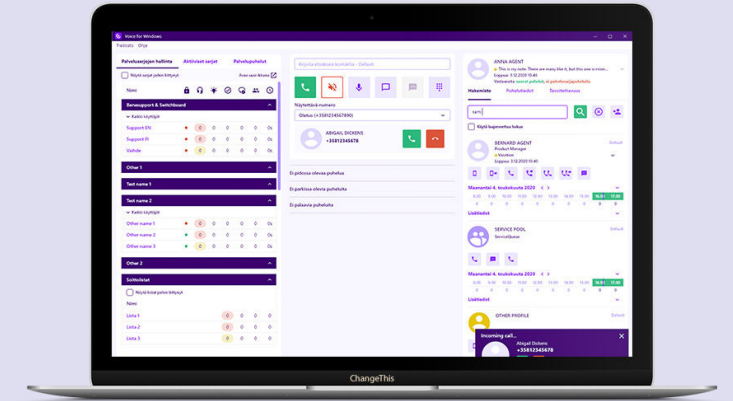
- Oproepen beantwoorden, beëindigen en weigeren
- Bellen via de contactenlijst, het toetsenbord of de oproepgeschiedenis
- De microfoon dempen/dempen opheffen
- Het gesprek in de wacht zetten/uit de wacht halen;
- Gesprekken parkeren (centrale functie)
- Afhandelen van terugkerende oproepen (centrale functie)
- Gesprek doorverbinden (direct doorverbinden en aangekondigd doorverbinden)
- DTMF met een toetsenbord
- Privacy-instellingen voor oproepen (privé/werk)

### Terugbelafhandeling

- Automatische terugbeltoewijzing
- Handmatig terugbellen
- Terugbelafhandeling en geschiedenis
- Classificatie van terugbelgesprekken

### Overig

- Het weergegeven telefoonnummer wijzigen voor een oproepontvanger (CLI)
- Contactenlijst (zakelijk en privé)
- Persoonlijke en servicepool oproepgeschiedenis met oproepdetails
- Servicepool lidmaatschapsbeheer, groepen en monitoring
- Identificatie van beller of servicepool
- Beschikbaarheidsbeheer
- Oproepclassificatie
- Afhandeling van gespreksafhandeling
- SMS verzenden
- Opgenomen oproepen terugluisteren
- Integratie met Outlook-agenda
- Persoonlijke instellingen
- Opties voor snelle overdracht
- Optionele koppelingen naar externe applicaties
- Toetsenbord sneltoetsen



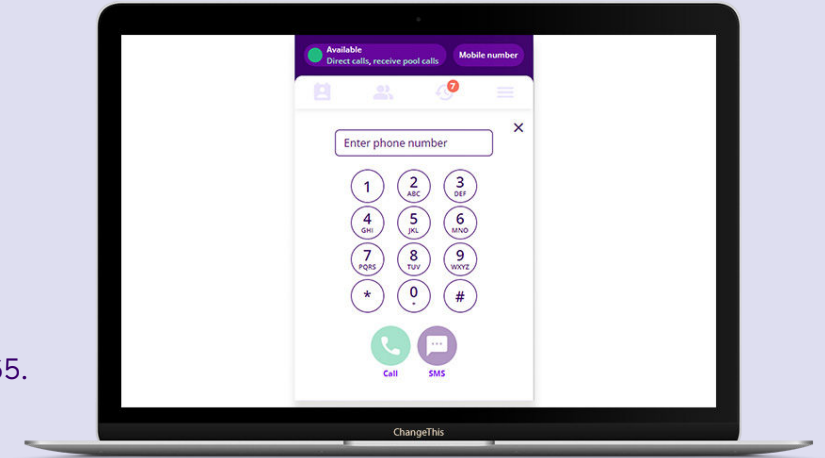


# VOICE VOOR BROWSER

Verander uw webbrowser in een telefoon met Voice voor Browser. Geen installatie, geen gedoe, geen moeilijke updates – open uw browser en bel. Voice voor Browser biedt de telefoonfuncties die bedrijven en klantenserviceomgevingen nodig hebben en is gebaseerd op WebRTC-technologie.

De softphone kan zonder extra installaties worden gebruikt met de Chrome-browser. PC-ondersteunde audio apparaten kunnen als zodanig worden gebruikt.

Voice voor Browser is beschikbaar als een zelfstandige softphone of geïntegreerd in Salesforce of Dynamics 365.



## Functionaliteiten:

- Beschikbaarheidsbeheer
- Contactenlijst (zakelijk en privé)
- Oproepen beantwoorden, beëindigen en weigeren
- Bellen via de contactlijst, het toetsenbord of de oproepgeschiedenis
- Het weergegeven telefoonnummer wijzigen voor een oproepontvanger (CLI)
- De microfoon dempen/dempen opheffen
- Het gesprek in de wacht zetten/uit de wacht halen
- Doorverbinden (direct doorverbinden en aangekondigd doorverbinden)
- DTMF met een toetsenbord
- Een belleridentificatie in de contactenlijst
- Lidmaatschapsbeheer van persoonlijke servicepool
- Beheer van servicepool
- Persoonlijke en servicepool-oproepgeschiedenis met oproepdetails
- Opgenomen oproepen terugluisteren
- Persoonlijke instellingen zoals audioapparaat en taalbeheer
- Oproepopname pauzeren/herstarten
- SMS verzenden
- Privacy-instellingen voor oproepen (privé/werk)



# VOICE VOOR ANDROID & IOS

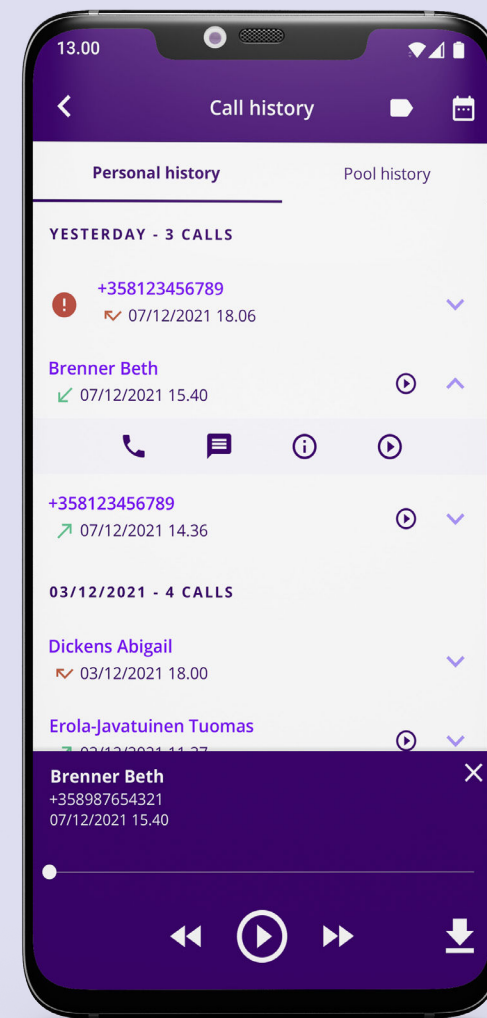
Net als uw telefoon, heeft u Embedded Voice voor Android en iOS altijd bij u. Met onze mobiele app heeft u overal toegang tot alle Embedded Voice-functies. Alles gebeurt met ongeëvenaard gebruiksgemak.

De mobiele app helpt gebruikers om de Embedded Voice-services eenvoudig te gebruiken, te beheren en te volgen en biedt verbeterde inzichten in de dagelijkse communicatie met klanten, collega's en persoonlijke contacten.

Blader door de oproepgeschiedenis, inclusief gemiste oproepen, luister naar oproepopnames en voicemail. Ontvang direct meldingen wanneer er iets belangrijks gebeurt. Bijvoorbeeld wanneer de wachtrijen in uw servicepools lang worden en uw aandacht nodig is.

## Functionaliteiten:

- Beschikbaarheidsbeheer
- Contactenlijst (zakelijk en privé)
- Lidmaatschapsbeheer van servicepool
- Servicepoolbewaking en -meldingen
- Persoonlijke en servicepool oproepgeschiedenis
- Opgenomen oproepen terugluisteren
- Instellingen wijzigen voor het opnemen van oproepen
- Het weergegeven telefoonnummer wijzigen voor een oproepontvanger (CLI)
- Handmatige terugbelafhandeling
- Automatische meldingen van terugbellen
- Oproepclassificatie
- Oproepprivacy-instellingen (privé/werk) met automatische oproepcategorisatie
- Voicemail afluisteren en instellingen
- Statistiekweergave van oproepen en servicepools
- Oproepen doorschakelen naar contacten of een willekeurig nummer
- Persoonlijke profielaanpassing



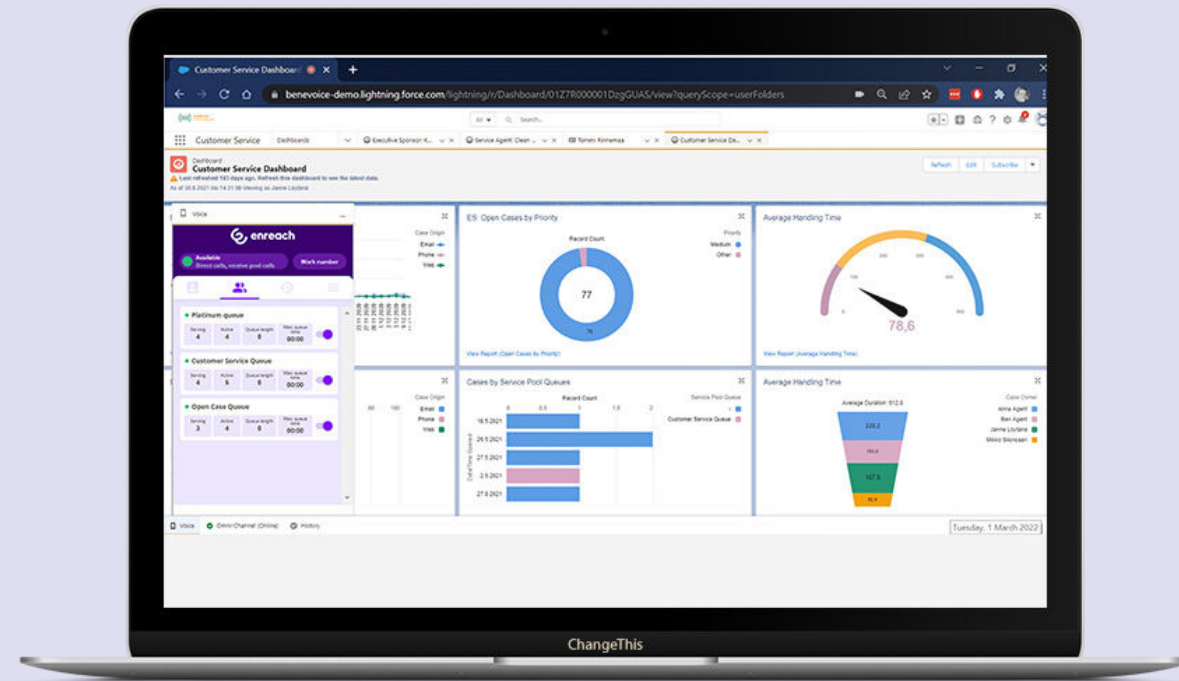
# VOICE VOOR SALESFORCE

Voice voor Salesforce integreert telefonieservices en callcenterfunctionaliteit in Salesforce. Het elimineert complexe grenzen tussen individuele systemen.

De oplossing is naadloos geïntegreerd in het Salesforce Omni-Channel-framework door spraakoproepen, terugbelafhandeling, wachtrijbeheer en slimme oproerouting naar de gebruikersinterface te brengen. Het wordt geleverd met een volledige operatorinfrastructuur voor mobiele en vaste abonnementen en verkeer. Klanten hebben ook de mogelijkheid om hun eigen Telco (Operator) mee te nemen.

Geïntegreerde rapportage en dashboards in het Salesforce UI verbeteren de klantervaring en bieden alle informatie en data die u nodig heeft.

Voice voor Salesforce gebruikt dezelfde technologie voor telefoongesprekken als Voice voor Browser.

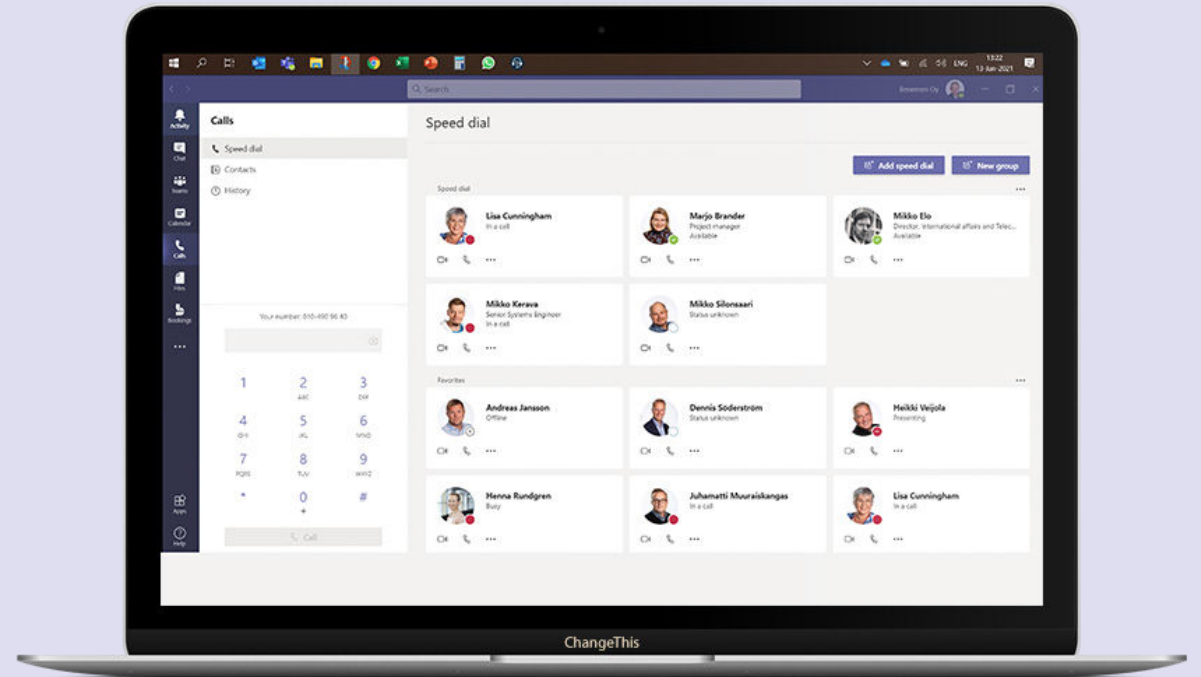


# VOICE VOOR TEAMS

Met Voice for Teams kunt u rechtstreeks bellen en gebeld worden vanuit Microsoft Teams, ongeacht of u belt vanaf een vast of mobiel netwerk. Bij uitgaande gesprekken kunt u selecteren welk nummer wordt weergegeven: het mobiele nummer, het vaste nummer of het servicepoolnummer.

Verbeter de bereikbaarheid en verhoog de productiviteit door Microsoft Teams te combineren met Voice. Profiteer van functionaliteiten zoals servicepools, gespreksopname, uniforme voicemail en gespreksrapportage. Deze oplossing combineert al uw behoeften voor een uniform communicatieplatform.

Voice voor Teams gebruikt de originele Teams-client als de telefoon. Enreach Cloud biedt geavanceerde instellingen voor servicepoolbeheer, routing, gespreksafhandeling en meer voor de gebruiker.





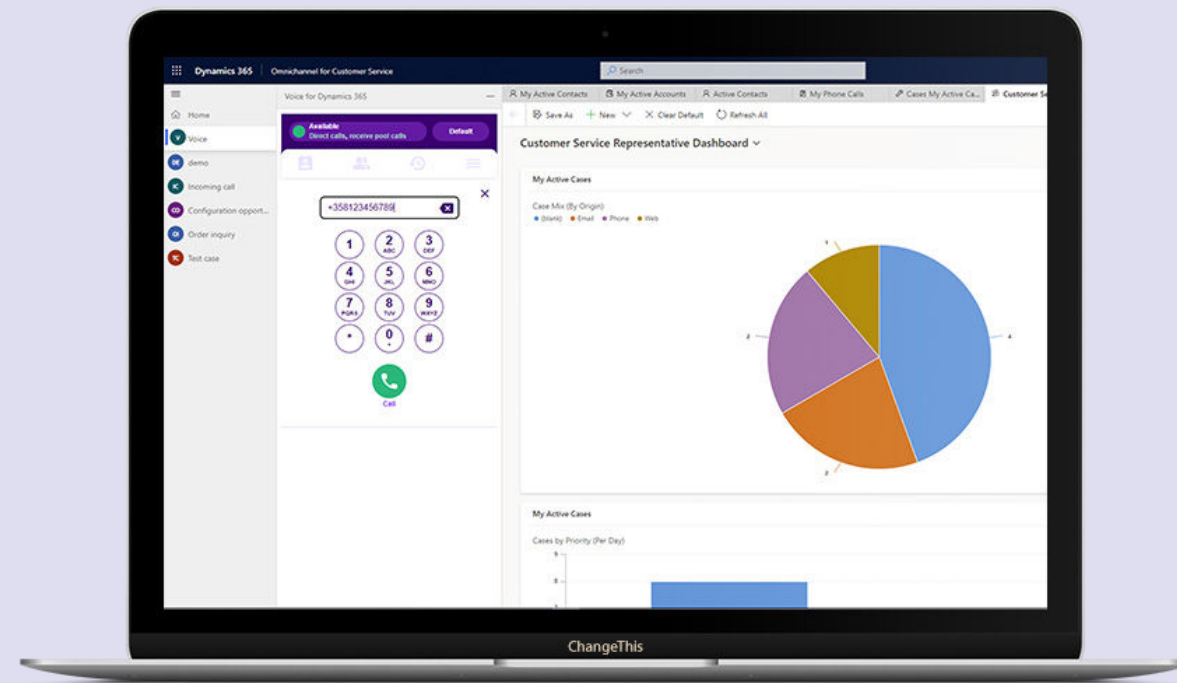
# VOICE VOOR DYNAMICS 365

Voeg datagestuurde spraakservices toe aan uw Microsoft Dynamics 365-omgeving met Voice voor Dynamics 365. De oplossing biedt een ingebouwde softphone in de Dynamics 365-gebruikersinterface.

Verbeter zowel de klantervaring als de efficiëntie van het personeel door alle klantgegevens en klantenservicetools op één plek te hebben. Naast spraakoproepen, terugbelafhandeling en wachtrijbeheer, omvat de oplossing volledige operatorinfrastructuur voor mobiele en vaste abonnementen en verkeer.

Door Dynamics 365 Omnichannel te gebruiken, kunnen medewerkers dezelfde interface gebruiken voor alle digitale kanalen, inclusief spraak, chat, sociaal en e-mail.

Voice voor Dynamics 365 maakt gebruik van dezelfde technologie voor telefoongesprekken als Voice voor Browser. De oplossing brengt uitgebreide gegevens over telefoongesprekken naar de Dynamics 365-omgeving en biedt een compleet 360-gradenbeeld voor een betere klantbetrokkenheid en rapportage.



# GROEPSMANAGER EN BEHEERDER FUNCTIONALITEITEN

Groepsmanagers hebben bepaalde machtigingen die van toepassing zijn op hun managementgroep. Een managementgroep bestaat uit gebruikers, servicepools en terugbellijsten.

## **Groepsmanagers kunnen:**

- Servicepools bewaken en beheren
- Terugbellijsten controleren en beheren
- Luisteren naar gespreksopnames als specifieke toestemming is verleend
- Gebruikers in servicepools activeren en deactiveren
- Beschikbaarheidsinformatie van gebruikers en andere instellingen beheren
- Zoeken en luisteren naar serviceoproepen

## **Beheerders kunnen, naast bovenstaande functies:**

- Alle servicepools beheren
- Gebruikers toevoegen aan of verwijderen uit servicepools
- Classificatieschema's maken en beheren

# PORTAL DOOR ENREACH

Embedded Voice-services en -producten worden beheerd, besteld en geleverd in een browser gebaseerde applicatie genaamd Portal. Ze worden aan de klanten toegewezen met behulp van vooraf gedefinieerde pakketten op basis van gebruikersrollen. Indien nodig kunnen aan individuele gebruikers extra optionele producten worden toegewezen. Operatorproducten worden ook toegevoegd aan gebruikerspakketten op basis van hun individuele behoeften.

## **Enreach Billing**

Billing is een volledige factureringsooplossing die is geïntegreerd in Portal. Het is onafhankelijk van de factureringsooplossingen van de provider. Facturen worden gegenereerd door factureringsgegevens van meerdere internationale telefoonoperators samen te voegen.

Enreach Billing is ook in staat om facturering toe te wijzen aan gewenste kostenplaatsen op basis van werkelijk verbruik. Services en operatorkosten worden maandelijks gefactureerd op basis van gebruik.



# VOICE CENTER DOOR ENREACH

Voice Center is een browser gebaseerde gebruikersinterface voor monitoring en beheer van servicepools die naast Portal door Enreach kan worden gebruikt. Voice Center biedt beheertools voor zowel persoonlijk als accountbeheer.

## Servicepoolbeheer

In de servicepoolweergave kunt u de wachtrijlengte en de langste wachtrijtijd volgen. U kunt de activiteitsstatus van alle leden zien, bijvoorbeeld hoeveel gebruikers klaar zijn om oproepen aan te nemen in elke servicepool. Op basis van de monitoring kan de gegevensbeheerder direct wijzigingen aanbrengen in de instellingen van de servicepool.

## Beheer van servicepoolgebruikers

U kunt de instellingen van de servicepool beheren door een gedetailleerd overzicht te openen. Hier ziet u informatie over de status van de servicepool. U ziet een lijst met alle gebruikers die zijn verbonden met een specifieke servicepool en ook informatie over hun status, bijvoorbeeld of ze nu actief zijn en klaar om serviceoproepen af te handelen.

## Persoonlijke instellingen

Taalinstellingen en andere instellingen zoals regio, privacy en beveiliging kunnen worden gewijzigd in Voice Center.

# ANALYTICS DOOR ENREACH

Analytics is een rapportage- en monitoringtool die alle communicatietransacties en -gedrag in de Enreach Cloud analyseert. De verzamelde data wordt automatisch omgezet in visuele rapporten, dashboards en grafische presentaties. Ze zorgen voor diepgaande inzichten en kennis van de communicatiestromen in uw hele organisatie.

Analytics levert gegevens in verschillende inhoudsgebieden (Direct Call, Contact Center, Call Routing). De rapportage-toepassing wordt mogelijk gemaakt door Qlik Sense-technologie en is verpakt in verschillende kant-en-klare modules om aan verschillende operationele en business unit-behoefte te voldoen.

