

Yes Mobiel Kantoor

Korte Handleiding



Dé Business Solutions Provider



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Funcities taakbalk uitgelegd	2
1. Overzicht	2
1.1 Voicemail	2
1.2 Snel Instellen	2
1.3 Call Control	2
2. Recent	3
2.1 Gesprekken	3
2.2 Voicemail	3
3. Contacten	4
2.1 Bedrijf	4
2.2 Lokaal	4
4. Instellingen	5
4.1 Doorschakelen alle gesprekken	5
4.2 Doorschakelen vast nummer (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))	6
4.3 Doorschakel opties	7
4.4 Voicemail	8
4.5 Wisselgesprek	9
4.6 Vast/Mobiel integratie	10
4.7 Oproepen ontvangen op (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))	11
4.8 Uitgaande gesprekken	12
4.9 Belmethode (alleen Anywhere en VAMO (Mobility))	13
4.10 Call center	14
4.11 Mijn gegevens	15
4.12 Aanpassen hoofdscherm	16
5. Service	17



Functies taakbalk uitgelegd

1. Overzicht

1.1 Voicemail

Als er nieuwe voicemails zijn, wordt op het hoofdscherm een melding vertoond waarin wordt aangegeven hoe veel nieuwe voicemails beschikbaar zijn. Door op de link te tikken, wordt de gebruiker naar het voicemail scherm geleid, zie ook 4.4 Voicemail.

1.2 Snel instellen

Het snel instellen scherm geeft een verkorte versie weer van de geavanceerde instellingen. De uitleg van de verschillende mogelijkheden kunt u terugvinden in hoofdstuk 6 Instellingen.

1.3 Call control

Indien de user via Broadworks een call ontvangt, dan zal de app, het gespreksbediening scherm direct weergeven.

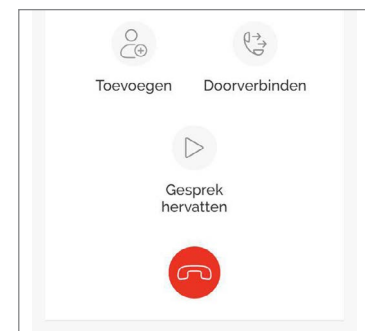
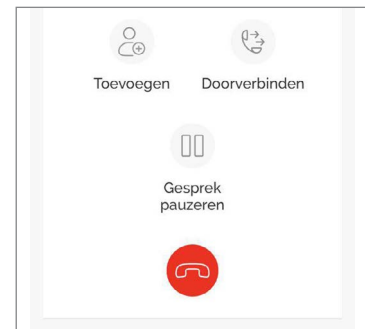
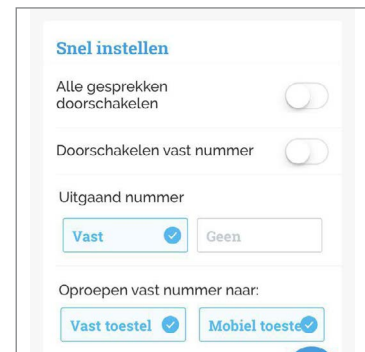
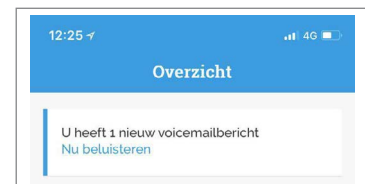
Als de gebruiker een item in het menu kiest zal de gespreksbediening verkleinen tot een balk bovenin de app. In deze balk kan de gebruiker het gesprek pauzeren en hervatten.

Als de gebruiker op de balk tikt zal deze openen en zullen de volledige call control opties zichtbaar worden.

Bij de optie toevoegen, kan een 2e gesprek naar een ander nummer worden opgezet en worden toegevoegd aan de call.

Doorverbinden kan zowel met ruggespraak als direct. Hiervoor kan de gebruiker een 2e of 3e gesprek opzetten en kiezen hoe en wie hij wil doorverbinden.

Een enkele keer kan het voor komen dat de app een call niet als beëindigd toont terwijl deze wel is beëindigd. Dit komt doordat het event soms niet goed wordt doorgegeven/verwerkt. De app verlaten en weer openen ververst de status en laat de call control balk weer verdwijnen.





2. Recent

2.1 Gesprekken

Onder Recent|Gesprekken worden alle gesprekken getoond die via of door de centrale zijn opgezet of zijn binnen gekomen. Voor VAMO gebruikers, maar uiteraard ook voor andere VoIP gebruikers, is dit dus een ideaal overzicht om alle gesprekken die zijn gevoerd, ontvangen of gemist terug te vinden.

Voor de recente gesprekken en oproepen worden altijd eerst in de lokale contacten gezocht, voordat in de bedrijfsdirectory wordt gezocht. Indien er geen passende contactpersoon wordt gevonden, dan wordt het telefoonnummer of 'anoniem' weergegeven.

Gesprekken kunnen conform de belapplicatie van het toestel worden verwijderd uit de historie.

2.2 Voicemail

Onder Recent|Voicemail vindt de gebruiker alle voicemails die op dat moment op het platform staan. De gebruiker kan deze afspelen op zijn telefoon (inclusief video voicemail), terugbellen naar de beller (indien het telefoonnummer beschikbaar is), de voicemail delen als wav of mov bestand via e-mail of de voicemail verwijderen.



3 Contacten

3.1 Bedrijf

Hier wordt de directory van Broadworks weergegeven.

3.2 Lokaal

Ook de lokale contacten worden weergegeven (mits toegestaan door het OS).



4 Instellingen

Voor een overzicht van alle instellingen verwijzen wij u graag naar de volledige handleiding.

4.1 Doorschakelen alle gesprekken

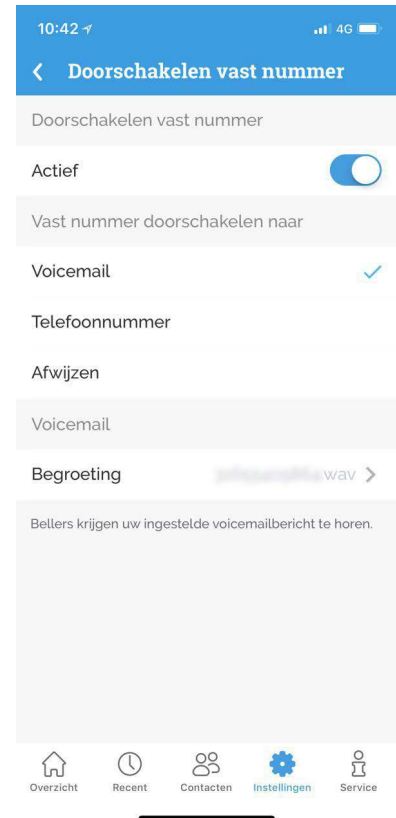
Hiermee kan de gebruiker alle inkomende gesprekken doorschakelen en functioneert daarmee als DND (Do Not Disturb) met de mogelijkheid om selectief door te schakelen naar een eindbestemming. Daarbij kan er gekozen worden tussen Voicemail, doorschakelen naar een ander nummer en een melding laten horen.





4.2 Doorschakelen vast nummer (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))

Hiermee kan de gebruiker alle inkomende gesprekken doorschakelen en functioneert daarmee als DND (Do Not Disturb) met de mogelijkheid om selectief door te schakelen naar een eindbestemming. Daarbij kan er gekozen worden tussen Voicemail, doorschakelen naar een ander nummer en een melding laten horen.





4.3 Doorschakel opties

Voor het doorschakelen worden de opties van Broadworks gebruikt, te weten Call Forwarding Busy, Call Forwarding No Answer, en Call Forwarding Not Reachable. Deze opties kunnen naast elkaar worden gebruikt.

De optie Gebruik één nummer kan aan of uit uitgezet worden. Bij het uitzetten kan men per doorschakeloptie een ander telefoonnummer ingeven.





4.4 Voicemail

De gebruiker kan instellen bij welke events moet worden doorgeschakeld naar voicemail. De instellingen voor normaal doorschakelen worden altijd eerder afgehandeld dan die voor de Voicemail instellingen.





4.5 Wisselgesprek

Met de optie wisselgesprek word het wisselgesprek aan of uitgezet. Hierdoor word een 2e gesprek achter het 1e gesprek geplaatst.





4.6 Vast/Mobiel integratie

Via deze instellingen kan de vast/mobiel integratie bediend worden.





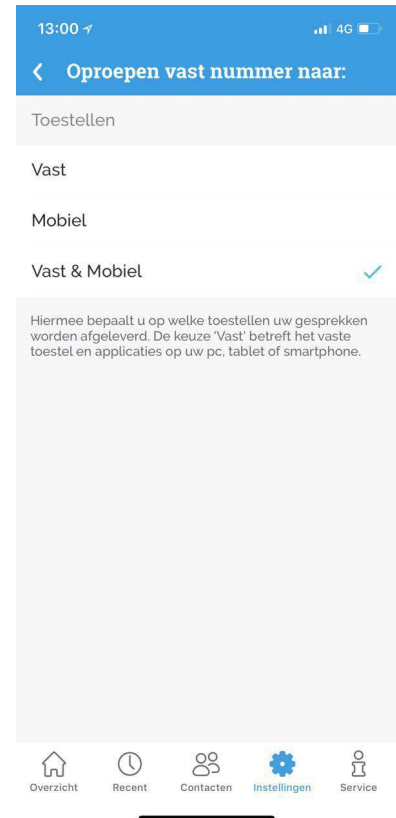
4.7 Oproepen ontvangen op (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))

Deze optie wordt gebruikt om de gebruiker de mogelijkheid te bieden om te kiezen op welk toestel de oproepen binnenkomen.

In versie 1.2.0 is daar bij gekomen dat de gebruiker kan kiezen om zijn inkomende oproepen naar het vaste nummer los in te stellen van de inkomende gesprekken op het mobiele nummer.

Voor elk nummer kan worden gekozen om deze af te leveren op het vaste toestel (inclusief voip clients als Yes inTouch) en het mobiele toestel zoals opgegeven in mobility. Als bijvoorbeeld alleen mobiel aan staat voor het mobiele nummer, dan worden de gesprekken naar het mobiele nummer alleen nog afgeleverd op het mobiele toestel.

Dit is alleen beschikbaar voor gebruikers met VAMO (Mobility).

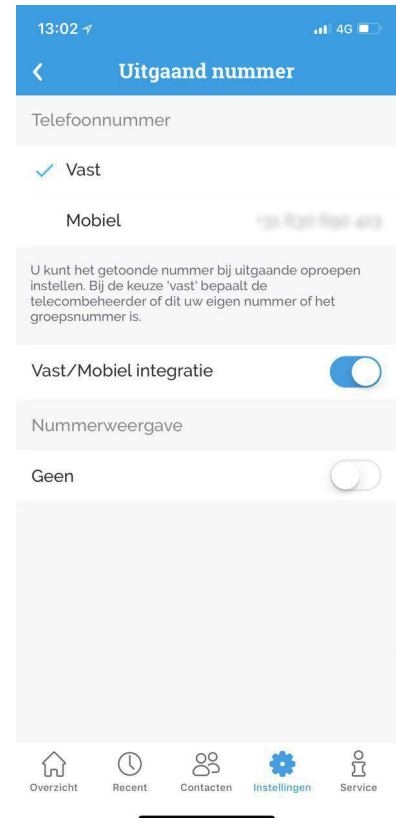




4.8 Uitgaande gesprekken

Gebruikers zonder mobility kunnen alleen wisselen tussen vast nummer en anoniem.

Mobility users kunnen daarnaast ook nog instellen of zij met hun vaste nummer of hun mobility nummer uitbellen vanaf hun mobiele telefoon. Bellen vanaf het vaste toestel en uit Yes inTouch is altijd met de vaste identiteit





4.9 Belmethode (alleen Anywhere en VAMO (Mobility))

Met deze optie kan worden ingesteld hoe de call vanuit de app wordt opgezet. Voor gebruikers met een Anywhere licentie zijn de opties Bel via centrale, Centrale belt terug en Bel mobiel beschikbaar. VAMO (Mobility) users kunnen alleen Centrale belt terug en Bel mobiel gebruiken.

Deze optie maakt geen gebruik van instellingen in de centrale, maar bepaald hoe de call wordt opgezet vanuit de app.

Bel via centrale zorgt er voor dat de gebruiker een gesprek opzet naar een tijdelijk nummer, waarna het gesprek wordt doorgeschakeld naar de eindbestemming.

Centrale belt terug is een handige optie om gesprekken te starten vanuit de app om deze vervolgens op te nemen op het vaste toestel of om belkosten te besparen.

Bel mobiel zorgt er voor dat de app gebruik maakt van de belfunctionaliteit van het mobiele toestel. Bij mobility users wordt dan gebruikt gemaakt van de VAMO instellingen.



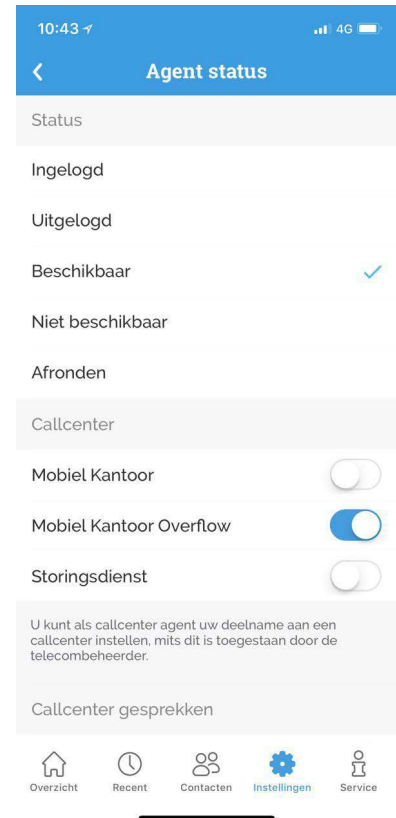


4.10 Call center

Onder het item Call center kunnen gebruikers hun call center aanmeldingen en status beheren.

Bij status worden alle opties beschikbaar onder ACD status getoond.

Onder call centers kan een gebruiker zichzelf aan en af melding van een Call Center. Dit kan echter alleen indien toegestaan in het call center. Call centers waarbij dit niet is toegestaan laten uitloggen brengt de user weer naar het inlog scherm, waar alle credentials weer moeten worden opgegeven.





4.11 Mijn gegevens

Dit is het profiel van de Broadworks user. Getoond worden de username, vast (aan user toegewezen) en mobiel (mobility) nummer indien aanwezig, extensie en email adres. Hiermee kan de gebruiker zijn nummers inzien en zijn e-mail adres controleren.

Daarnaast kan hij aangeven of hij de app met Touch ID en/of PIN wil beveiligen en kan hij een password reset uitvoeren op de Broadworks user.



4.12 Aanpassen hoofdscherm

Het is mogelijk uw hoofdscherm aan te passen door rechts bovenin het scherm te klikken op Aanpassen. In het vervolgscherm kunt u aangeven welke opties u (niet) wilt zien in het hoofdscherm.

Daarnaast is het mogelijk de positie van deze opties aan te passen door rechts op de regel te drukken en dan de regel naar boven of onderen te schuiven. Als dit is gedaan dan vervolgens rechts bovenin op Opslaan klikken.



5 Service

Hieronder zijn aanvullende gegevens te vinden voor de app.

Hier worden verder geen instellingen gedaan.