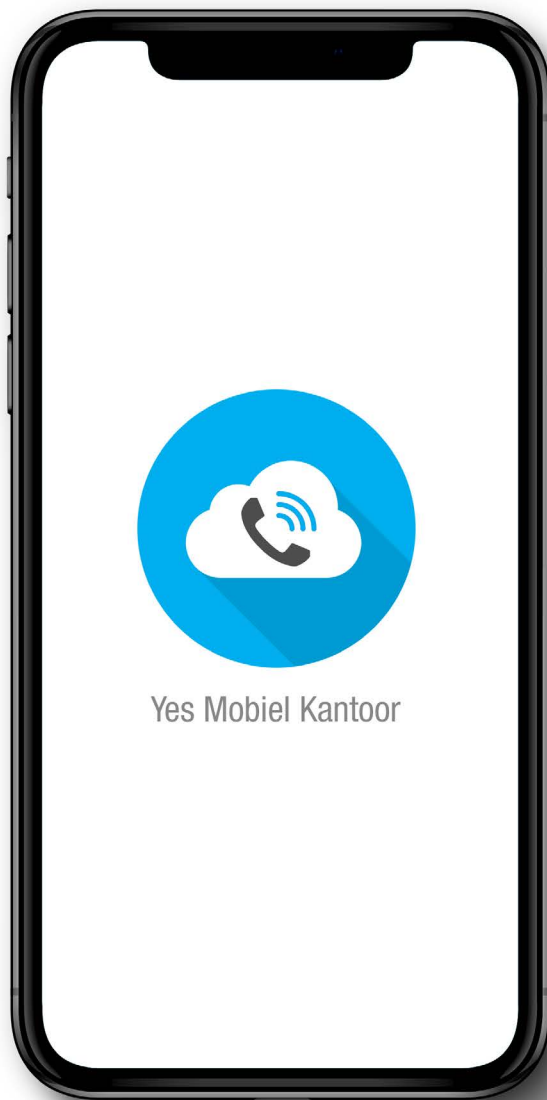


# Yes Mobiel Kantoor Handleiding



Dé Business Solutions Provider



## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>1. FAQ</b>	<b>2</b>
<b>2. Versie updates/ Release notes</b>	<b>3</b>
2.1 Versie 1.2.0	3
2.2 Versie 1.1.1	3
2.3. Versie 1.1	3
<b>Funcities taakbalk uitgelegd:</b>	<b>4</b>
<b>3. Overzicht</b>	<b>4</b>
3.1 Voicemail	4
3.2 Snel instellen	4
3.3 Call control	4
<b>4. Recent</b>	<b>5</b>
4.1 Gesprekken	5
4.2 Voicemail	5
<b>5. Contacten</b>	<b>6</b>
5.1 Bedrijf	6
5.2 Lokaal	6
<b>6. Instellingen</b>	<b>7</b>
6.1 Doorschakelen alle gesprekken	8
6.2 Doorschakelen vast nummer (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))	12
6.3 Doorschakel opties	16
6.4 Voicemail	20
6.5 Wisselgesprek	21
6.6 Vast/Mobiel integratie	22
6.7 Oproepen ontvangen op (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))	23
6.8 Uitgaande gesprekken	24
6.9 Belmethode (alleen Anywhere en VAMO (Mobility))	25
6.10 Call center	26
6.11 Mijn gegevens	27
6.12 Aanpassen hoofdscherm	28
<b>7. Service</b>	<b>29</b>
<b>8. Uitzonderingen</b>	<b>30</b>



## 1. FAQ

### **Kan ik mobility uit zetten voor VAMO bellen in landen als Oostenrijk?**

*Ja, sinds versie 1.1 is dit mogelijk. Gebruik dit echter sporadisch aangezien alle vamo functionaliteiten dan vervallen. Voor selectief doorschakelen van het vaste nummer (DND voor het vaste nummer) kan de gebruiker ook 'Doorschakelen vast nummer' gebruiken. Als alternatief kan ook gebruik worden gemaakt van call back bellen (Centrale belt terug). Daarbij wordt het mobiele nummer gebeld door de centrale en is er dus geen issue met 085 nummers. De kosten komen dan wel ten laste van de centrale.*

*Ter info: een vamo gesprek gebruikt eigenlijk een soort call trough, waarbij een call verzoek wordt gedaan aan de centrale en in het retourbericht een tijdelijk 085 nummer staat, waar de mobiel dan naar toe belt. Het gesprek wordt dan doorgezet naar de gewenste bestemming.*



## 2. Versie updates / Release notes

### 2.1 Versie 1.2.0

- Inloggen is verplaatst naar instellingen. Het hoofdscherm, recent en gespreksbediening zijn direct toegankelijk
- Opstarten vanuit de achtergrond is sneller
- Een vast/mobiel gebruiker kan kiezen op welk toestel een gesprek naar het vaste of mobiele nummer wordt afgeleverd
- Vast/mobile integratie is verplaatst naar een apart instellingen item
- Bij doorschakelen keuze tussen 1 nummer of een apart nummer voor de doorschakel opties
- Bij telefoonnummer velden kan een contact nummer worden gekozen
- Kleine aanpassingen en bugfixes

### 2.2 Versie 1.1.1

- De gemeenschappelijke en persoonlijke telefoonlijst in de telefooncentrale is toegevoegd aan de bedrijfscontacten
- Bij doorschakelen in gespreksbediening wordt nu eerst de contactenlijst getoond
- Sommige gebruikers konden geen interne nummers bellen vanuit de app. Dit is opgelost door een aanpassing aan de belmethode waardoor ook bellen via centrale kan worden gekozen voor gebruikers met vast mobiel integratie
- Diverse andere bugfixes en interface verbeteringen

### 2.3 Versie 1.1

- Introductieschermen bij eerste keer openen van de app
- Gespreksbediening (3.3)
- Tijdens een gesprek kunt u via de app het gesprek pauzeren, doorschakelen met of zonder aankondiging of een tweede persoon aan het gesprek toevoegen
- Gespreksopname instellen en bedienen in het gespreksbedienings scherm (6.1.6)
- Wisselgesprek aan/uit zetten (6.1.5)
- Personal assistant (gepersonaliseerde doorschakelmogelijkheden) (6.1.7)
- Support voor iPhone X, Face ID en Touch ID voor OnePlus
- Verbeterde prestaties voor Android en diverse kleine bugfixes
- Vast/mobiel integratie kan indien nodig worden uitgezet (6.2.3)
- Verwijderen van belhistorie (4.1)



# Functies taakbalk uitgelegd

## 3. Overzicht

### 3.1 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 4.2 Voicemail.

### 3.2 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.

### 3.3 Call control

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

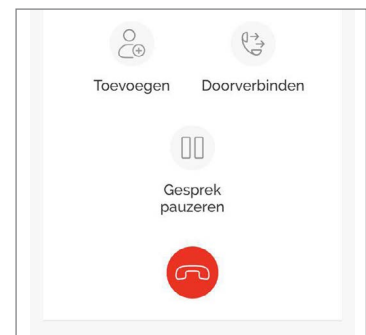
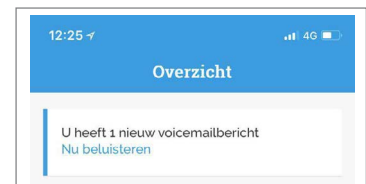
Als de gebruiker een item in het menu kiest zal de gespreksbediening verkleinen tot een balk bovenin de app. In deze balk kan de gebruiker het gesprek pauzeren en hervatten.

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.





## 4. Recent

### 4.1 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.

### 4.2 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.



## 5. Contacten

### 5.1 Bedrijf

Hier wordt de directory van Broadworks weergegeven.

### 5.2 Lokaal

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



## 6. Instellingen

Dit scherm toont alle instellingen die beschikbaar zijn voor de gebruiker op basis van de toegekende services in Broadworks. Elke optie wordt in de navolgende hoofdstukken verder uitgewerkt, waarbij tevens wordt aangegeven hoe deze instelling in Broadworks worden ge-provisioned.

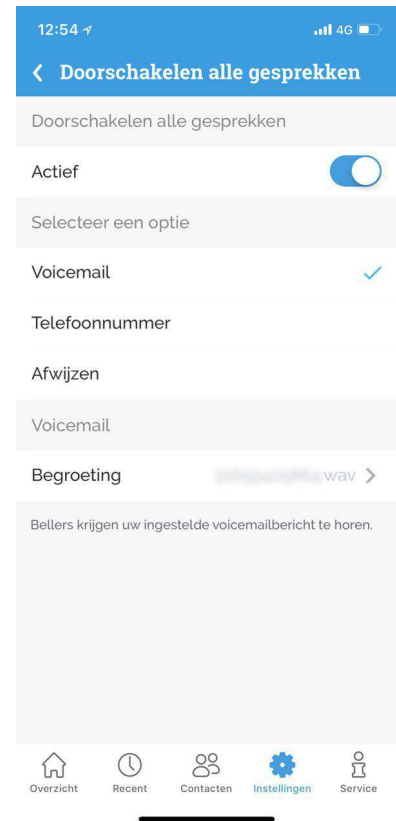






### 6.1 Doorschakelen alle gesprekken

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.



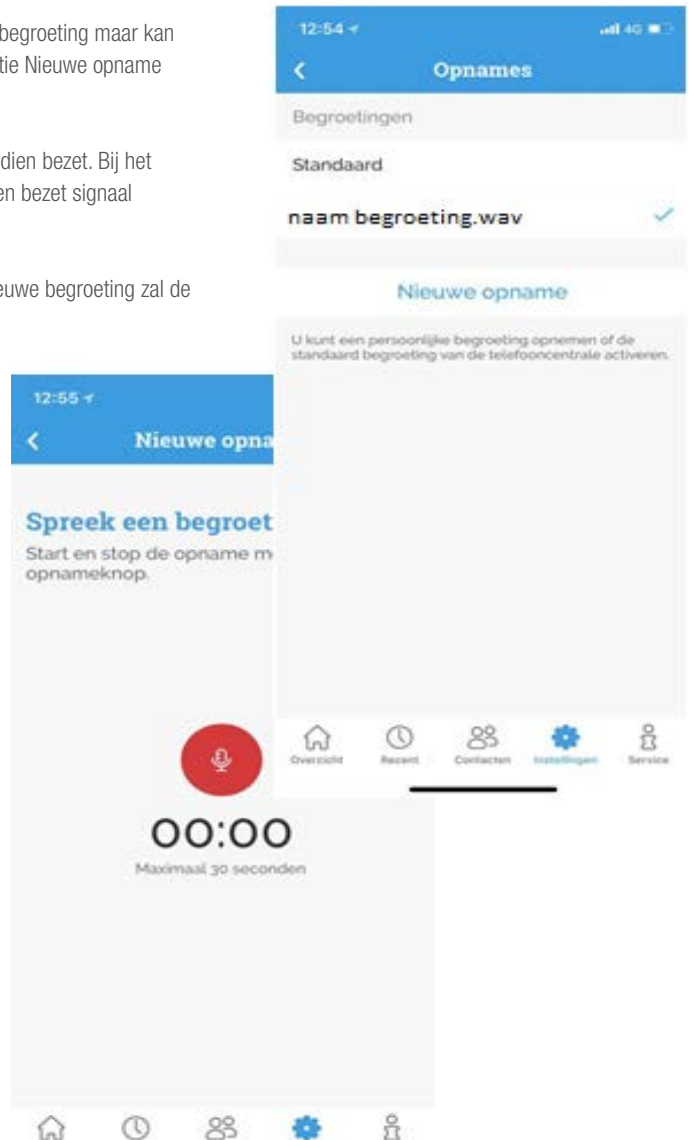


### 6.1.1 Optie Voicemail

Onder de keuze Voicemail kan er gekozen worden voor de Standaard begroeting maar kan er ook een eigen begroeting ingesproken worden. Kies hiervoor de optie Nieuwe opname waarna het opname scherm verschijnt.

Dit is een gedeelde instelling met de doorschakeling naar voicemail indien bezet. Bij het gebruik van alle gesprekken doorschakelen wordt door Broadworks een bezet signaal afgegeven bij alle inkomende gesprekken.

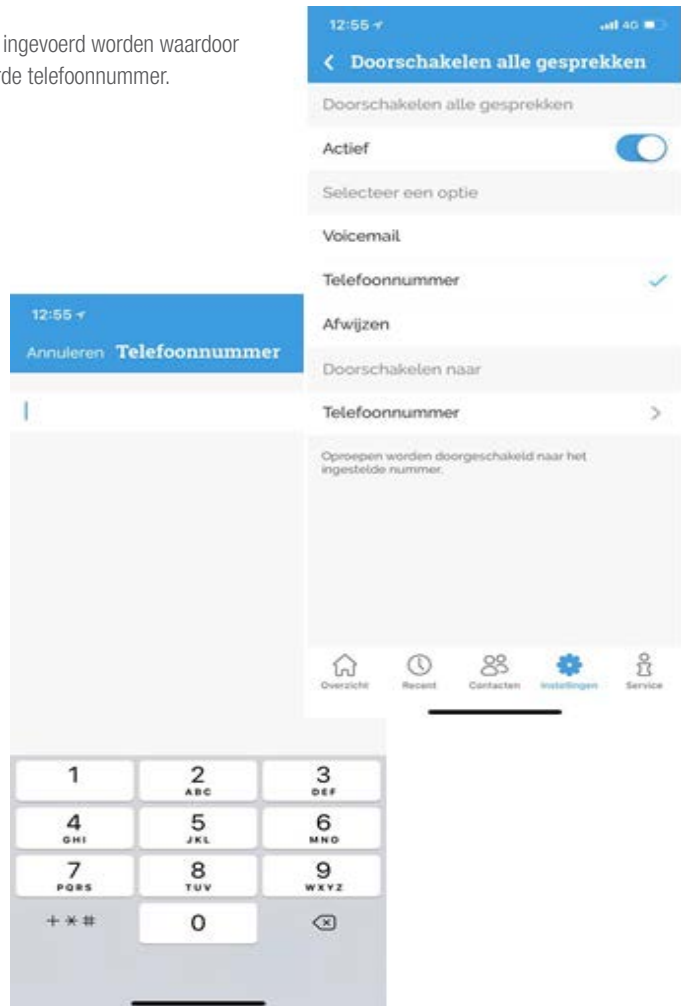
Via de app kan één voicemail begroeting worden ingesproken. Een nieuwe begroeting zal de oude vervangen.





### 6.1.2 Optie Telefoonnummer

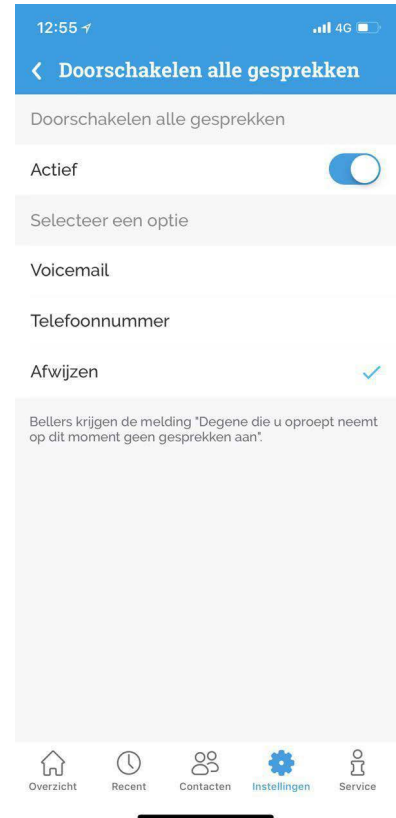
Bij de optie Telefoonnummer kan er een ander telefoonnummer ingevoerd worden waardoor de gesprekken direct doorgeschakeld worden naar het ingevoerde telefoonnummer.





### 6.1.3 Optie Afwijzen

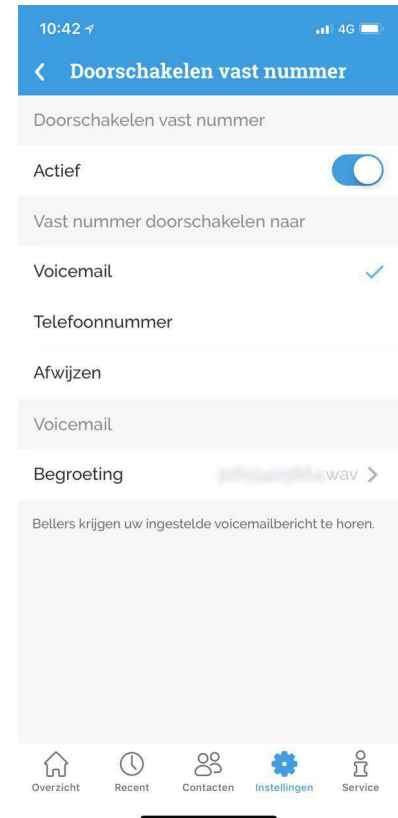
Bij het kiezen van de optie Afwijzen krijgt de beller een standaard bandje te horen met de melding: "Degene die u oproept neemt op dit moment geen gesprekken aan".





## 6.2 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.



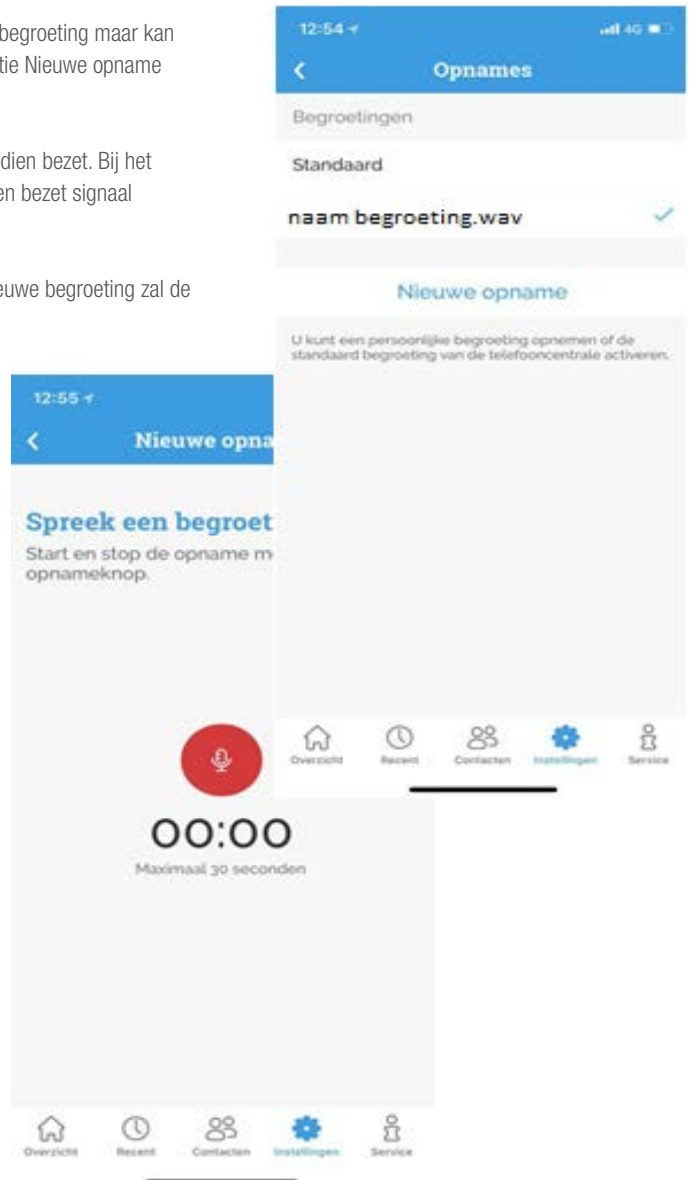


### 6.2.1 Optie Voicemail

Onder de keuze Voicemail kan er gekozen worden voor de Standaard begroeting maar kan er ook een eigen begroeting ingesproken worden. Kies hiervoor de optie Nieuwe opname waarna het opname scherm verschijnt.

Dit is een gedeelde instelling met de doorschakeling naar voicemail indien bezet. Bij het gebruik van alle gesprekken doorschakelen wordt door Broadworks een bezet signaal afgegeven bij alle inkomende gesprekken.

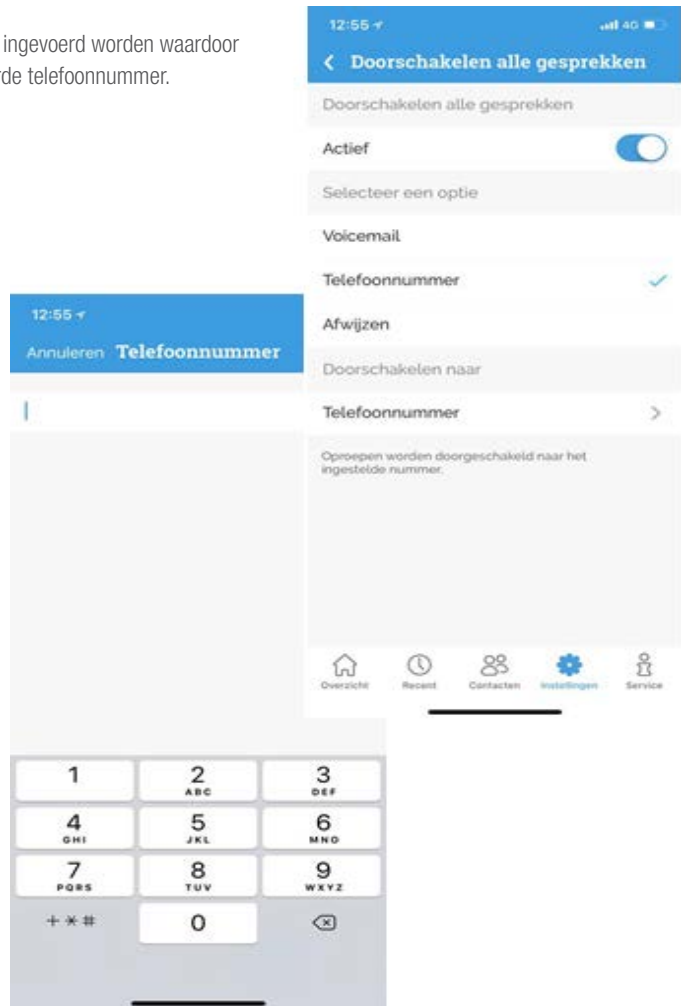
Via de app kan één voicemail begroeting worden ingesproken. Een nieuwe begroeting zal de oude vervangen.





### 6.2.2 Optie Telefoonnummer

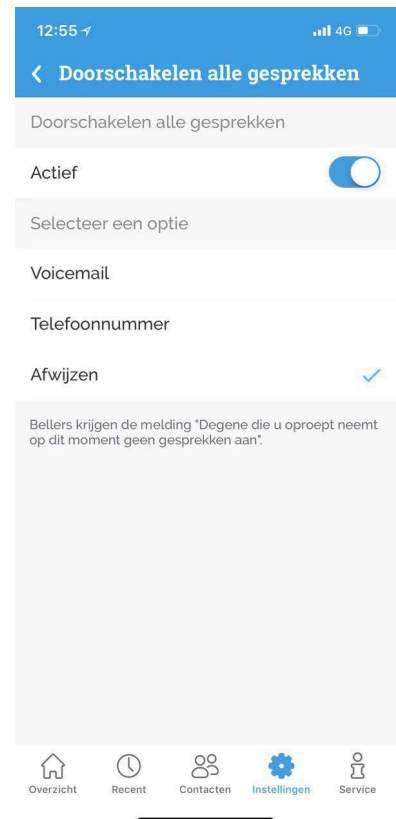
Bij de optie Telefoonnummer kan er een ander telefoonnummer ingevoerd worden waardoor de gesprekken direct doorgeschakeld worden naar het ingevoerde telefoonnummer.





### 6.2.3 Optie Afwijzen

Bij het kiezen van de optie Afwijzen krijgt de beller een standaard bandje te horen met de melding: "Degene die u oproept neemt op dit moment geen gesprekken aan".







### 6.3 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.





### 6.3.1 Bezet

Bij het selecteren van deze optie zal indien de gebruiker in gesprek is, het nieuwe gesprek doorgezet worden naar het opgegeven telefoonnummer.





### 6.3.2 Geen antwoord

Bij het selecteren van deze optie zal, indien de gebruiker na een x aantal keer overgaan de telefoon niet beantwoord, het nieuwe gesprek doorgezet worden naar het opgegeven telefoonnummer.





### 6.3.3 Niet bereikbaar

Bij het selecteren van deze optie zal, indien het toestel niet bereikbaar is (bijvoorbeeld als deze niet is geregistreerd), alle gesprekken doorgezet worden naar het opgegeven telefoonnummer.





## 6.4 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.

### 6.4.1 Optie Bezet

Indien de gebruiker in gesprek is worden de volgende inkomende oproepen doorgeschakeld naar de voicemail. De beller krijgt dan de ingestelde voicemail begroeting te horen.

### 6.4.2 Optie Geen antwoord

Indien de telefoon niet wordt beantwoord, wordt na het opgegeven aantal maal overgaan de beller doorgeschakeld naar voicemail.

### 6.4.3 Email

Hier kan de gebruiker opgeven naar welk e-mail adres de voicemail moet worden gestuurd als deze is ingesproken. De voicemail is ook te beluisteren in de app, zie hiervoor 4.2 Voicemail.





## 6.5 Wisselgesprek

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





## 6.6 Vast/Mobiel integratie

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

### 6.6.1 Optie Vast/Mobiel integratie

De optie Vast/Mobiel integratie, zet mobility aan en uit. Gebruik deze optie alleen in het geval van aanhoudende verstoringen aangezien andere zaken ook niet meer goed functioneren indien mobility uitgezet word. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bellen naar een intern nummer.

### 6.6.2 Optie Vast/Mobiel gespreksbediening

Met de optie Vast/Mobiel gespreksbediening kan er gekozen worden of de centrale of het mobiele toestel de gespreksafhandeling dient te verwerken. Indien deze uit staat dient wisselgesprek aangezet te worden om bijvoorbeeld een ruggesprek te kunnen voeren.

### 6.6.3 Optie Belgroep oproepen naar mobiel

Met de optie Belgroep oproepen naar mobiel kan men groepsoproepen naar de mobiele telefoon uit en aanzetten.





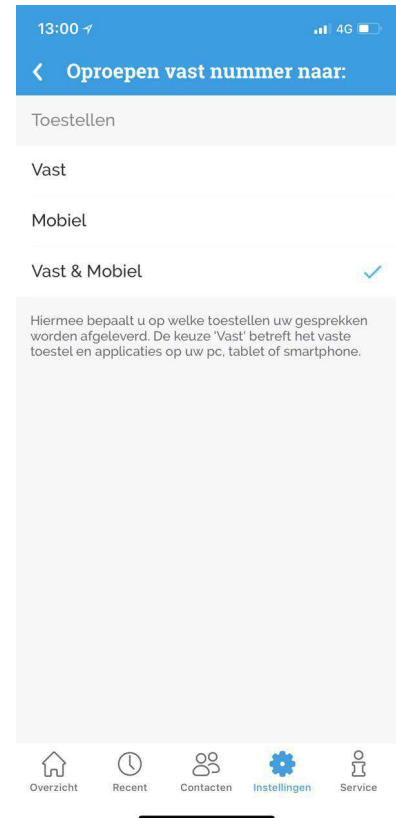
### 6.7 Oproepen ontvangen op (alleen in combinatie met VAMO (Mobility))

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).



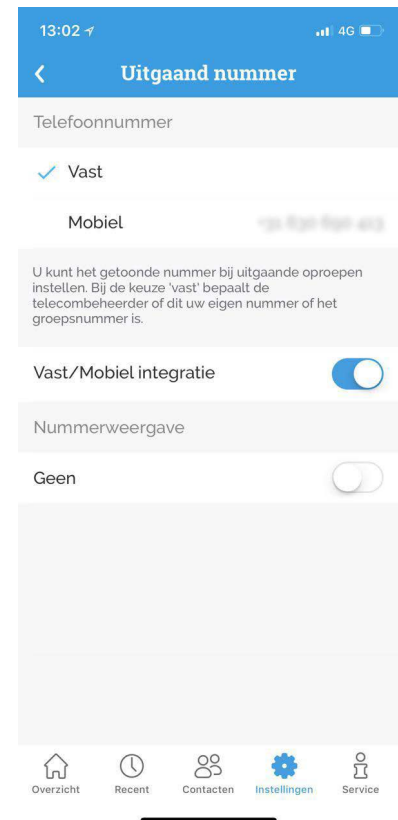




## 6.8 Uitgaande gesprekken

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





### 6.9 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.



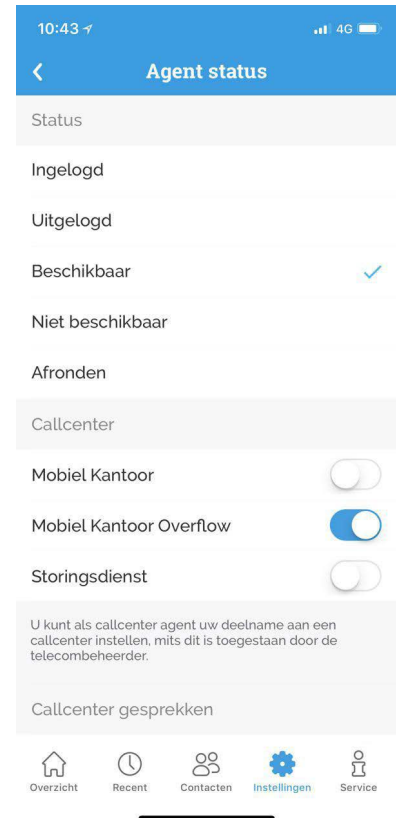


## 6.10 Call center

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.





### **6.11 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.



### **6.12 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.



## 7. Service

Hieronder zijn aanvullende gegevens te vinden voor de app.

Hier worden verder geen instellingen gedaan.



## 8. Uitzonderingen

De app controleert bij inloggen welke services geprovisioned en actief zijn voor de Broadworks user.

Bij gebruik van de app wordt alleen gecontroleerd of er iets wijzigt aan de reeds actieve services. Als een service wordt toegevoegd, zal de app opnieuw moeten worden gestart om de nieuwe situatie op te halen bij Broadworks . Door niet de gehele configuratie elke keer opnieuw op te halen wordt voorkomen dat er lange wachttijden zijn bij wijzigen van instelling, met name op mobiele netwerken kan dit anders issues opleveren.

Indien een benodigde service niet aanwezig is (bijvoorbeeld geen Call Forward Selective) of niet goed is geconfigureerd (bijvoorbeeld een mobility service die is uitgezet), zal de app zich daar aan aanpassen. Bij missende of niet goed geconfigureerde services zullen bepaalde onderdelen niet worden getoond. In sommige gevallen zal slechts beperkte functionaliteit beschikbaar zijn als de services niet goed zijn geconfigureerd (bijvoorbeeld als er geen mobile identity in mobility staat).