

VAMO

Handleiding

Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	03-03-2014
1.1	Aanpassingen voor identiteitswijziging (HIPPER)	RoutIT B.V.	05-06-2014
1.2	Scheiding zakelijk en privé	RoutIT B.V.	14-09-2015

1. Inhoud

1.	Inhoud	3
2.	VAMO	4
2.1.	Identiteit.....	4
2.2.	Bellen en gebeld worden	4
2.3.	Gebeld worden.....	4
2.4.	Voicemail	4
2.5.	Gespreksbediening	4
2.6.	Zakelijk of privé	5
2.7.	Bellen bij verstoringen	5
3.	Instellingen	6
3.1.	Mobility.....	6
3.2.	Identiteit.....	7
3.3.	Voicemail	8
3.3.1.	Voicemail via 1233	8
4.	Doorverbinden	9
4.1.	Direct doorverbinden	10
4.2.	Doorverbinden met ruggespraak	11
5.	Voice portal	13
5.1.	Voicemail begroetingen	13
5.2.	Tijdens het afspelen van berichten	13
5.3.	Mogelijkheden voor een beller.....	13
5.3.1.	Gedurende de begroeting	13
5.3.2.	Tijdens het opnemen van een bericht:	13
5.3.3.	Tijdens het beluisteren van het bericht:	13
6.	Functie codes.....	14

2. VAMO

VAMO (Vast-Mobiel integratie) integreert uw mobiele toestel met uw (hosted) telefooncentrale. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel (vast) telefoonnummer bereikbaar en u belt via één (vast) nummer uit.

2.1. Identiteit

Met VAMO bepaalt u zelf de identiteit, waarmee u belt. Dit kan zijn het mobiele nummer, het persoonlijke zakelijke nummer of het bedrijfsnummer. Het is mogelijk via de HIPPER app om te allen tijde te wisselen tussen deze identiteiten.

2.2. Bellen en gebeld worden

- U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun extensie (verkort intern nummer).
- U belt altijd uit met uw vaste nummer, ofwel uw vaste nummer wordt in de nummerweergave getoond. Afhankelijk van de instelling van de telefooncentrale is dat uw persoonlijke directe nummer, of het centrale bedrijfs- of afdelingsnummer.

2.3. Gebeld worden

- Al uw toestellen gaan over bij een oproep op uw verkorte nummer, uw vaste nummer en uw mobiele nummer. Indien gewenst kunt u het vaste of mobiele toestel (tijdelijk) niet laten mee rinkelen.
- U kunt een oproep naar uw vaste nummer of verkort intern nummer óók opnemen op uw mobiele toestel.
- Als iemand uw mobiele nummer belt, gaat naast uw mobiele toestel ook uw vaste toestel over (als u een vast toestel heeft).

2.4. Voicemail

U heeft één voicemail voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Voicemail is op twee manieren in te richten:

- Voicemail naar e-mail – ingesproken berichten worden naar een in te stellen e-mailadres verzonden, zodat u deze via uw e-mail-programma (op de smartphone) kunt afluisteren. Het is niet mogelijk de ingesproken berichten via de telefoon af te luisteren.
- Voicemail-box – ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail-box, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren. Hiervoor dient een specifiek e-mailaccount als voicemail-opslag ingericht te worden.

2.5. Gespreksbediening

U kunt een groot deel van de gespreksbediening doen via de standaard telefoon app, of dialer van uw mobiele telefoon. Afhankelijk van het type toestel is het mogelijk om wachtstand, gesprek toevoegen en driegesprek te bedienen. Doorverbinden wordt door mobiele toestellen niet ondersteund. Hiervoor kan de HIPPER app gebruikt worden.

- Wachtstand – Met VAMO is het mogelijk een gesprek in de wacht te zetten, zodat u een tweede gesprek kunt opzetten. Of tussen twee gesprekken te wisselen.

- Driegesprek – Zodra u een tweede gesprek heeft opgezet, of nadat u (via wisselgesprek) een tweede oproep heeft beantwoord, is het mogelijk deze gesprekken samen te voegen tot een driegesprek.
- Doorverbinden – Doorverbinden wordt door mobiele toestellen niet ondersteund. In dat geval kan via de HIPPER App een gesprek worden doorverbonden naar bijvoorbeeld een collega.
- U kunt een gesprek 'on the fly' verplaatsen naar een ander toestel met *11. Als u bijvoorbeeld in gesprek bent op uw vaste toestel, en u toetst vervolgens *11 en 'bel' op uw mobiel, wordt het gesprek verplaatst naar uw mobiele toestel

2.6. Zakelijk of privé

U kunt per telefoonnummer uw bereikbaarheid instellen op basis van tijdschema's. Het is bijvoorbeeld mogelijk om oproepen naar het zakelijke vaste nummer alleen tijdens kantooruren aan te nemen. Buiten kantooruren worden oproepen naar het vaste zakelijke nummer geweigerd (de beller krijgt een melding dat u geen gesprekken aanneemt). Oproepen naar het mobiele nummer worden wel toegestaan. Op deze manier is het mobiele nummer altijd bereikbaar en ook te gebruiken voor privé doeleinden. Op het vaste zakelijke nummer bent u alleen bereikbaar tijdens werktijden.

2.7. Bellen bij verstoringen

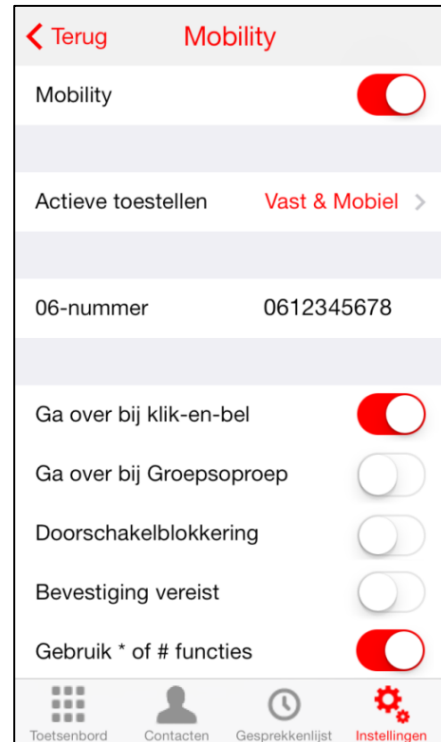
Het is mogelijk dat de integratie met de telefooncentrale wegvalt als er verstoringen zijn op het vaste telefonie-netwerk, of op de koppeling tussen het vaste en mobiele netwerk. Bij dergelijke verstoringen blijft uw mobiele telefoon automatisch functioneren in zogenaamde 'survival mode'. Er wordt voorbijgegaan aan de telefooncentrale en u belt direct via het mobiele netwerk.

3. Instellingen

3.1. Mobility

De Mobility-functie realiseert de VAMO functionaliteit. Mobility kan via de HIPPER app worden ingesteld. De volgende instellingen bepalen de functie:

- **Mobility AAN/UIT** – Als Mobility AAN staat is de VAMO functionaliteit ingeschakeld. Als Mobility UIT staat is uw mobiele toestel losgekoppeld van VAMO en gedraagt deze zich als een normaal mobiele telefoon.
- **Actieve toestellen** Vast & Mobiel / Vast / Mobiel – Actieve toestellen bepaalt welke toestellen er overgaan als u gebeld wordt. Als u onderweg bent, kunt u er bijvoorbeeld voor kiezen om alleen uw mobiele telefoon te laten rinkelen.
- **06-nummer** – Hier dient uw 06-nummer ingevuld te zijn, zodat de telefooncentrale weet welk mobiel nummer gekoppeld is. Dit stelt u eenmalig in.
- **Ga over bij klik-en-bel** – Deze instelling kan worden AAN gezet, als u gebruik maakt van (desktop) tools om mee te bellen, zoals bijvoorbeeld HIPIN of de HIP Toolbar. In dat geval zal de mobiele telefoon bij een klik-en-bel actie, naast het vaste toestel ook overgaan
- **Ga over bij Groepsoproep** – Als u deelneemt in een groep zal uw mobiele telefoon ook overgaan als deze instelling AAN is gezet

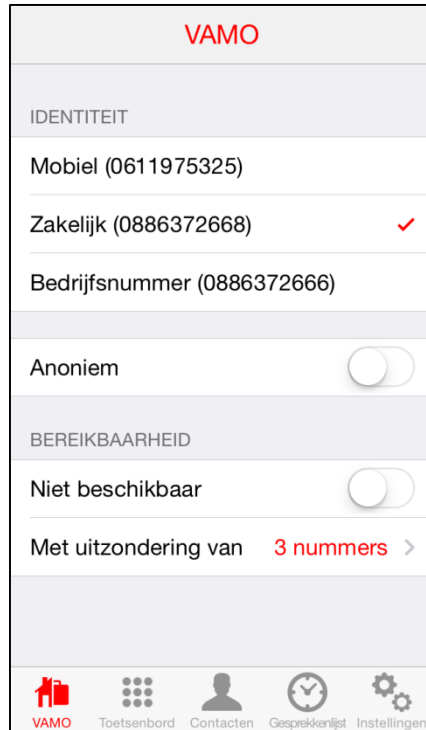


Voor het correct functioneren van VAMO is het van essentieel belang dat de volgende drie instellingen worden ingesteld zoals geadviseerd.

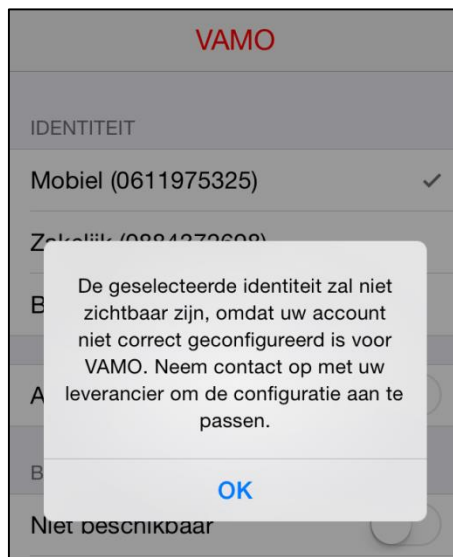
- **Doorschakelblokkering** – Deze instelling voorkomt dat een gesprek vanaf uw mobiele toestel wordt doorgeschakeld naar een andere bestemming. Omdat de doorschakelfunctionaliteit bij VAMO op het HIP platform wordt uitgevoerd, is het advies om deze instelling UIT te laten
- **Bevestiging vereist** – Als u een gesprek opneemt wordt u eerst gevraagd om een willekeurige toets te kiezen om daarmee aan te geven dat u het gesprek wilt accepteren. Advies is om dit UIT te laten
- **Gebruik * of # functies** – Deze instelling moet voor het correct functioneren van doorverbinden ingeschakeld worden

3.2. Identiteit

VAMO maakt het mogelijk te switchen tussen verschillende identiteiten. Er kan worden uitgebeeld met het mobiele nummer, het persoonlijke zakelijke nummer of het bedrijfsnummer. De identiteit kan via de HIPPER worden ingesteld.



Voor het correct functioneren van het schakelen tussen de verschillende identiteiten is het belangrijk dat uw account correct geconfigureerd is. Indien de configuratie niet correct is zal de volgende foutmelding worden getoond.



3.3. Voicemail

VAMO realiseert één voicemail-box binnen de hosted telefooncentrale. Er zijn twee mogelijkheden:

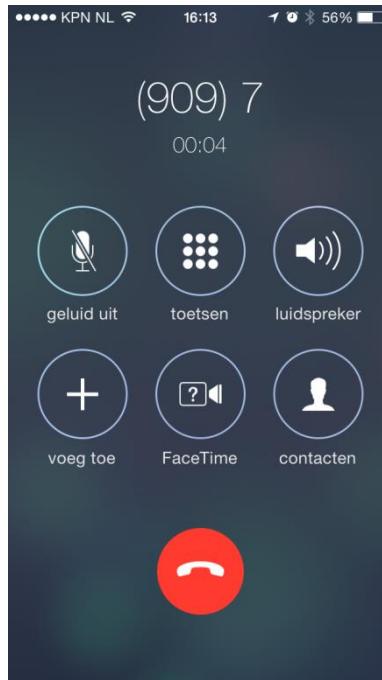
1. Voicemail-to-e-mail – u krijgt ingesproken berichten binnen via e-mail; berichten zijn niet via 1233 af te luisteren. Wel kan de begroeting via 1233 worden ingesproken.
2. Voicemail-box – er wordt voicemail box ingericht, zodat u deze via uw telefoon kunt afluisteren. Via 1233 kunnen uw berichten afgeluisterd worden en kan de voicemail begroeting worden aangepast.

3.3.1. Voicemail via 1233

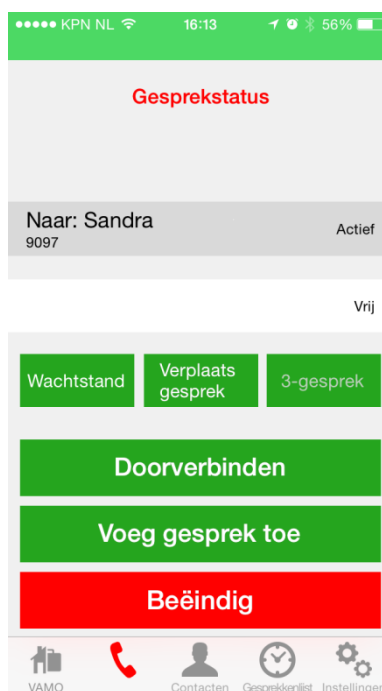
U kunt uw voicemail box afluisteren en instellen via 1233 (zie 5 Voice portal). Binnen uw toestel kunt u 1233 configureren als nummer voor de voicemail.

4. Doorverbinden

Met behulp van de HIPPER App kunt u gesprekken doorverbinden. Het is mogelijk gesprekken zowel direct door te verbinden, of na ruggespraak. Het werkt op de volgende manier.

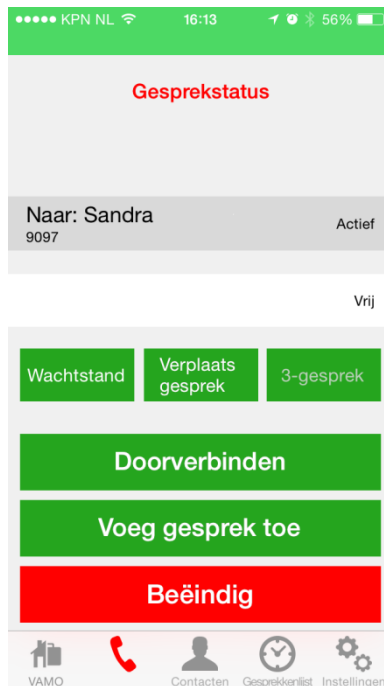


1. Er is een actief gesprek dat u wilt doorverbinden. Start de HIPPER App op.

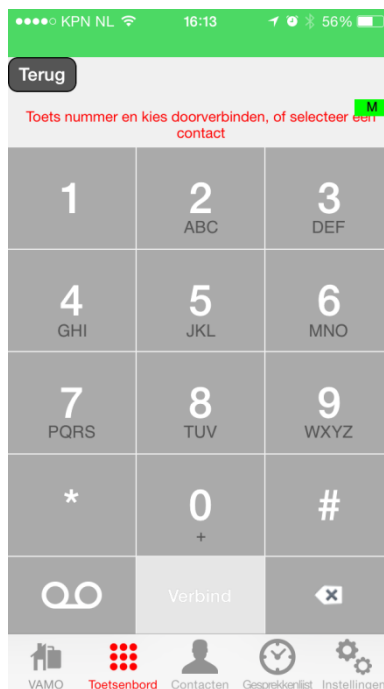


2. HIPPER zal na contact te hebben gemaakt met de telefooncentrale het Gesprekstatus scherm laten zien. Daarin is het gesprek zichtbaar.

4.1. Direct doorverbinden

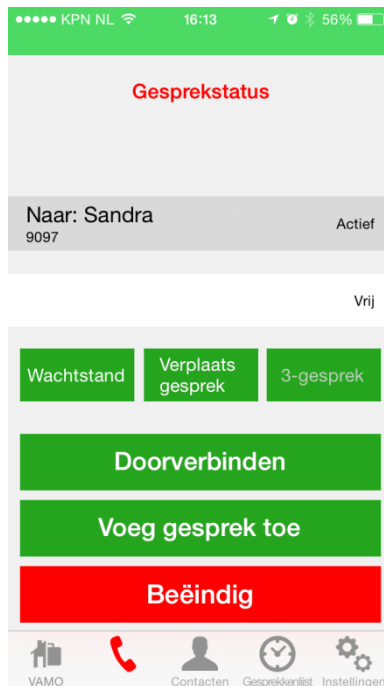


3. Om direct door te verbinden kiest u voor 'Doorverbinden'

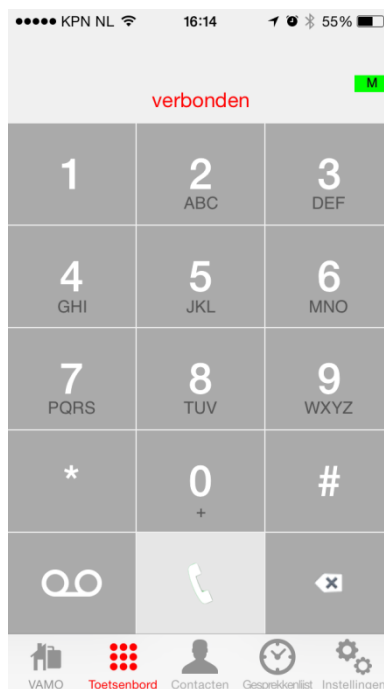


4. U krijgt nu de mogelijkheid een nummer in te toetsen, of via Contacten of Gesprekkenlijst een contact te selecteren waarnaar u wilt doorverbinden.
5. Kies 'Verbind' en het gesprek wordt doorverbonden. Uw eigen gesprek is daarmee direct beëindigd.

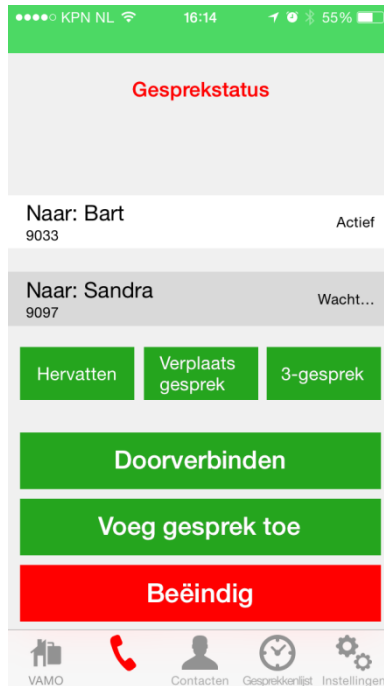
4.2. Doorverbinden met ruggespraak



6. Om door te verbinden met ruggespraak kiest u voor 'Voeg gesprek toe'



7. U krijgt nu de mogelijkheid een nummer in te toetsen, of via Contacten of Gesprekkenlijst een contact te selecteren waarnaar u wilt doorverbinden.
8. Kies 'Verbind' en het tweede gesprek wordt toegevoegd. Daarbij wordt het eerste gesprek automatisch in de wachtstand gezet.



9. Kies nu 'Doorverbinden' om de twee gesprekken met elkaar door te verbinden. Het is overigens ook mogelijk om op dit moment te kiezen voor '3-gesprek' om beide gesprekken samen te voegen in één enkel gesprek tussen drie personen.

5. Voice portal

De Voice portal (voice-menu) kan gebeld worden vanaf het eigen toestel om Voicemail in te stellen en af te luisteren. Tevens kunnen via het voice-menu ook een aantal andere instellingen worden aangepast.

Voor toegang tot de Voice Portal belt u **1233**. Dit kan vanaf uw vaste en mobiele toestel. Vervolgens kunt u het gepresenteerde menu volgen voor de verschillende mogelijkheden. Via optie 1 gaat u bijvoorbeeld naar het voicemail-menu, via optie 3 kunt u begroetingen inspreken en via optie 4 kunt u de instellingen voor doorschakelen aanpassen.

5.1. Voicemail begroetingen

Standaard wordt uw gepersonaliseerde naam gebruikt voor begroetingen. U kunt voor voicemail bij in-gesprek en voicemail bij geen antwoord echter ook een eigen bericht opnemen. Dit stelt u in via het voicemail-menu (1233 – optie 1).

5.2. Tijdens het afspelen van berichten

De volgende opties zijn beschikbaar als u een bericht aan het afspelen bent.

1	Spoel 3 seconde terug
2	Pauzeer afspelen
3	Spoel 3 seconde vooruit
4	Ga naar het begin van het bericht
6	Ga naar het einde van het bericht

5.3. Mogelijkheden voor een beller

Als een beller naar de voicemail wordt doorgeschakeld zijn er voor de beller een aantal functies beschikbaar.

5.3.1. Gedurende de begroeting

#	Onderbreek de begroeting en begin met het opnemen van een bericht.
---	--

5.3.2. Tijdens het opnemen van een bericht:

#	Stop de opname en beluister het bericht.
---	--

5.3.3. Tijdens het beluisteren van het bericht:

1	Wis het bericht en opnieuw opnemen.
2	Luister het huidige bericht af
3	OF hang op om het bericht te bewaren.
#	Herhaal menu.

6. Functie codes

Via functie codes (feature access code) heeft u de toegang tot bepaalde functies. In de onderstaande lijst zijn de functies met bijbehorende code opgenomen.

Functie	Code
Privénummer afwijzing activeren	*77
Privénummer afwijzing uitzetten	*87
Doorschakelen, altijd, activeren	*72
Doorschakelen, altijd, uitzetten	*73
Doorschakelen, altijd, status opvragen	*21*
Doorschakelen naar voicemail, altijd, activeren	*21
Doorschakelen naar voicemail, altijd, uitzetten	#21
Doorschakelen, bij bezet, activeren	*90
Doorschakelen, bij bezet, uitzetten	*91
Doorschakelen, bij bezet, status opvragen	*67*
Doorschakelen naar voicemail, bij bezet, activeren	*40
Doorschakelen naar voicemail, bij bezet, uitzetten	#40
Doorschakelen, geen antwoord, activeren	*92
Doorschakelen, geen antwoord, uitzetten	*93
Doorschakelen, geen antwoord, status opvragen	*61*
Doorschakelen naar voicemail, geen antwoord, activeren	*41
Doorschakelen naar voicemail, geen antwoord, uitzetten	#41
Doorschakelen indien niet bereikbaar activeren	*94
Doorschakelen indien niet bereikbaar uitzetten	*95
Nummerweergave uitzetten voor komend gesprek	*67
Nummerweergave uitzetten	*31
Nummerweergave aanzetten	#31
Nummerweergave aanzetten voor komend gesprek	*65
Gesprek in groep overnemen	*11
Laatste nummer terugbellen, druk 1 nadat het nummer is opgezegd om terug te bellen	*69
Laatste inkomende nummer wissen	#92#
Wisselgesprek activeren	*43
Wisselgesprek uitzetten	#43
Wisselgesprek tijdelijk uitzetten voor komend gesprek	*70
Voicemail indicator wissen	*99
Direct doorschakelen naar voicemail	*55
Niet storen aanzetten (telefoon gaat niet over)	*78
Niet storen uitzetten (telefoon gaat weer over)	*79
Gesprek in de wacht zetten met de flash toets voor komend gesprek aanzetten	*22
Laatste nummer herhalen	*66
Bepaal het aantal keer dat een telefoon overgaat voordat er wordt doorgeschakeld. Druk na de code op het gewenste cijfer (1-9)	*610
Toegang tot voice portal	*62 of 1233
Directe toegang tot de voicemail (binnen de Voice portal)	*86