

I AM Totaalcommunicatie Dienstbeschrijving



Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	09-03-2015
1.1	Aanpassing I AM met vast toestel	RoutIT B.V.	09-11-2016












1. Inhoud

1.	Inhoud.....	3
2.	Inleiding.....	4
3.	Gebruiksmogelijkheden.....	6
3.1.	I AM als softphone.....	6
3.2.	I AM in combinatie met vast toestel.....	6
3.3.	I AM voor mobiele werkers.....	7
4.	Licensering, bestellen en voorwaarden.....	8
4.1.	Licentie en configuratie keuzes.....	8
4.1.1.	Base, Business of Premium User.....	8
4.1.2.	Wel of geen voice of video?.....	9
4.2.	Prijzen, contractduur en SLA.....	9

2. Inleiding

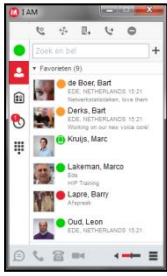
Optimale communicatie, via telefoon, video of chat is essentieel bij een goede samenwerking. I AM Totaalcommunicatie is één platform om efficiënt te communiceren, waar u ook bent en hoe u dat wilt. Met I AM kunt u vanuit één interface de beschikbaarheid van uw collega's zien, chatten, bellen, vergaderen en samenwerken op elk apparaat. I AM werkt met uw bestaande vaste en mobiele nummers, geïntegreerd in uw telefooncentrale.

I AM Totaalcommunicatie is beschikbaarheid, chat, desktop delen, bellen en video, op PC, tablet en smartphone:

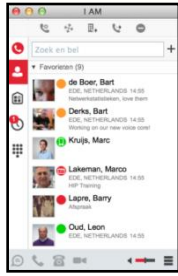
- Communiceren op de manier die u het beste uitkomt
 -  chat (directe tekstberichten)
 -  telefoon
 -  video
- Er kan met meerdere mensen tegelijkertijd worden gecommuniceerd via
 -  groep chat
 -  groepsgesprek
- De beschikbaarheidsstatus van collega's is inzichtelijk
 -  beschikbaar
 -  beschikbaar op mobiel
 -  bezet
 -  telefonisch bezet
 -  in meeting
 -  afwezig
 -  offline
- Eenvoudig samenwerken door het delen van de desktop
- Delen van bestanden
- Integratie met Outlook contacten en agenda
- De locatie van de collega's kan worden weergegeven

Telefooninstellingen zoals "niet storen" en nummer doorschakelen kunnen in I AM ook ingesteld worden.

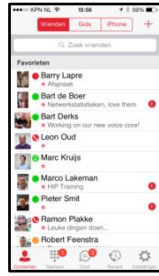
I AM is volledig geïntegreerd met de telefooncentrale en het telefonie netwerk. Dat betekent dat de I AM oplossing gecombineerd kan worden met telefoontoestellen, maar ook kunnen de I AM software applicaties gebruikt worden om mee te bellen. Er is I AM software beschikbaar voor PC (Windows en Mac), smartphone (iPhone en Android) en tablet (iPad).



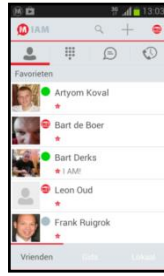
Windows



OSX



iPhone



Android



iPad



3. Gebruiksmogelijkheden

In de onderstaande paragrafen worden mogelijkheden voor toepassing van I AM doorgenomen.

3.1. I AM als softphone

I AM kan dienst doen als vervanger van het vaste telefoon toestel. In moderne flexibele werkomgevingen komt steeds vaker de wens naar voren om te kunnen bellen via de PC of laptop. De I AM Desktop client software kan in deze vraag voorzien¹. Daarnaast voegt I AM mogelijkheden toe, zoals video bellen, groepsgesprekken, chat en inzicht in de beschikbaarheid van de collega's. I AM integreert met de contacten in Outlook, zodat ook deze binnen handbereik zijn als men belt via I AM.



3.2. I AM in combinatie met vast toestel

I AM kan worden gecombineerd met het bestaande vaste telefoontoestel. In veel gevallen is het vanuit oogpunt van gemak gewenst om gebruik te blijven maken van een vast telefoontoestel. De I AM Desktop client software kan de vaste telefoon aanvullen. Via I AM kunt u bijvoorbeeld zoeken in uw Outlook contacten en deze vervolgens oproepen vanuit I AM, gebruikmakend van het vaste toestel. Naast deze Outlook integratie worden chat, groepsgesprek en beschikbaarheid van collega's toegevoegd aan de reeds bestaande telefoniemogelijkheden.



Een bijkomend voordeel is dat de I AM Desktop client ook gebruikt kan worden op een laptop, of op een PC thuis. Op die manier is het mogelijk óók te bellen via de I AM Desktop client als men op een andere locatie werkt, waar het vaste kantoor toestel niet voor handen is.

3.3. I AM voor mobiele werkers

Met I AM staan uw mobiele werkers altijd in contact met de collega's. De I AM Mobile App kan worden geactiveerd op de smartphone van de gebruiker. Op dat moment zien de collega's de mobiele beschikbaarheid van de gebruiker. De gebruiker kan via zijn mobiele telefoon nu bellen, videobellen en chatten met collega's en anderen. Ook kan de gebruiker gebeld worden op zijn I AM Mobile software. Als er gebruik wordt gemaakt van Vast-Mobiel integratie zal de gebruiker worden opgeroepen op zowel zijn I AM Mobile App, als ook op zijn mobiele telefoon zelf. Er komen dus twee oproepen tegelijkertijd binnen op het mobiele toestel.. Dat kan onwenselijk zijn. In dat geval kan de App worden uitgeschakeld voor het ontvangen van oproepen.



Dezelfde gebruiker kan tegelijkertijd ook beschikken over de I AM Tablet client, zodat dezelfde functionaliteit beschikbaar is op de Tablet.



Veel mobiele werkers beschikken over een laptop. Daarop kan de I AM Desktop client software worden geïnstalleerd, zodat I AM ook gebruikt worden op de laptop voor bellen, video bellen, chat, desktop delen en beschikbaarheid.



4. Licensering, bestellen en voorwaarden

I AM is bestelbaar als I AM User Option licentie in IRMA. Deze licentie kan worden gecombineerd met een HIP Base, Business of Premium User licentie.

De HIP Base, Business of Premium User geeft de gebruiker de beschikking over telefonie functionaliteit. De I AM User Option licentie voegt daar de volgende mogelijkheden aan toe:

- Chat (instant messaging)
- Groepsgesprek, groep chat
- I AM Desktop software voor PC Windows en Mac
- I AM Mobile software voor iPhone of Android mobiel toestel
- I AM Tablet software voor iPad



4.1. Licentie en configuratie keuzes

Afhankelijk van het gewenste gebruik dienen er een aantal licentie en configuratie keuzes gemaakt te worden. Deze keuzes zijn belangrijk voor de keuze van het type user en het configureren van I AM voor de eindgebruiker.

4.1.1. Base, Business of Premium User

De I AM User Option licentie wordt gecombineerd met een HIP User licentie. Het advies is om I AM altijd te combineren met een HIP Premium User. Gebruik in combinatie met HIP Base of Business User is wel mogelijk, maar onder een aantal strikte beperkingen.

I AM kan gecombineerd worden met de HIP Base of HIP Business User, uitsluitend als de I AM Desktop client door een gebruiker als enige 'toestel' wordt gebruikt. Het is in combinatie met een Base of Business User *niet* mogelijk om naast de I AM Desktop client nog een vast toestel of de I AM Mobile en/of I AM Tablet client te gebruiken.

In alle andere gevallen, waarbij de I AM Desktop client als extra softphone device wordt gebruikt naast een vast toestel, of als niet alleen de Desktop client, maar ook de I AM Mobile en/of I AM Tablet clients gebruikt zullen worden is een HIP Premium User nodig. Zodra er meer dan één telefoon/client wordt gebruikt is namelijk de service 'shared call appearance' nodig, die onderdeel is van de premium user. In het onderstaande overzicht is dit schematisch weergegeven.

Combineren met HIP User	Vast toestel	I AM Desktop	I AM Mobile	I AM Tablet
HIP Base User		✓		
HIP Business User		✓		
HIP Premium User (shared call appearance)	✓	✓	✓	✓

4.1.2. Wel of geen voice of video?

Voor gebruikers die gebruik maken van een extern (video) toestel als onderdeel van hun werkplek, kan het gewenst zijn om geen voice en video functionaliteit te hebben binnen de I AM desktop client. Als er bijvoorbeeld geen audio en/of video faciliteiten op de PC worden ondersteund is het ongewenst om de mogelijkheid te hebben een inkomende oproep via de PC te beantwoorden. Om die reden is het mogelijk om de audio en/of video functionaliteit via Custom Tags uit te schakelen in de configuratie van de client. In het onderstaande overzicht is dit schematisch weergegeven.

I AM functionaliteiten	I AM Desktop	I AM Mobile	I AM Tablet
Chat	√	√	√
Bellen via I AM client	√*	√*	√*
Video via I AM client	√*	√*	√*
Bellen via (extern) toestel	√	√	√

* Functionaliteit is in configuratie (via custom tag) uit te schakelen

4.2. Prijzen, contractduur en SLA

De prijs voor I AM is opgenomen in het productenoverzicht in IRMA. De contractduur voor I AM is één maand. Vervolgens wordt het contract maandelijks stilzwijgend met één maand verlengd.

I AM wordt aangeboden in combinatie met een Best Effort SLA voor VOIP. Zie voor meer informatie over deze SLA het document Service Level Agreement VOIP.