

## Mobiliteit

Dienstbeschrijving



## Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	13-05-2015



## 1. Inhoud

1.	Inhoud .....	3
2.	Mobiliteit .....	4
2.1.	Simultaneous Ring .....	4
2.2.	Remote Office .....	4
2.3.	Anywhere .....	5
2.4.	Vast-Mobiel integratie .....	5
2.4.1.	Identiteit/nummerweergave .....	6
2.4.2.	Bellen .....	6
2.4.3.	Gebeld worden .....	6
2.5.	Vergelijking mobiliteit functionaliteiten .....	7

## 2. Mobiliteit

Medewerkers willen in staat zijn hun werk overal te doen: op de bedrijfslocatie, onderweg, thuis of op een andere locatie buiten kantoor. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van vaste en mobile (tele)communicatie devices. Binnen het HIP portfolio zijn verschillende oplossingsmogelijkheden beschikbaar voor diverse mobiliteitswensen. Dit zijn: Simultaneous Ring, Remote Office, Anywhere en Vast-Mobiel integratie.

Al deze mobiliteit functies bieden de gebruiker de mogelijkheid om naast het vaste (bureau)toestel, één of meerdere vaste of mobiele toestellen toe te voegen, zodat de gebruiker op deze extra toestellen bereikbaar is via het vaste zakelijke nummer van de gebruiker. De mate van integratie met de telefooncentrale verschilt echter per functie. Afhankelijk van de behoefte van de gebruiker kan een keuze worden gemaakt voor één van deze functies. In dit document worden de functionaliteiten en toepassing beschreven van deze mobiliteit oplossingen.

### 2.1. Simultaneous Ring

Simultaneous Ring biedt de mogelijkheid om naast een telefoontoestel, één of meer extra toestellen gelijktijdig mee te laten rinkelen. Dit kan elk toestel zijn (binnen of buiten de telefooncentrale, vast of mobiel). Door het telefoonnummer van het toestel in te voeren wordt een extra toestel gekoppeld. Een inkomend gesprek op het vaste zakelijke nummer kan ook via de gekoppelde toestellen opgenomen worden. Er is bij Simultaneous Ring tijdens het gesprek geen integratie (meer) met de telefooncentrale. Het gevolg daarvan is dat er geen telefooncentrale functies, zoals doorverbinden en wachtstand, beschikbaar zijn als een gesprek op een gekoppeld toestel wordt opgenomen.

Als een gebruiker wordt opgeroepen vanuit een Call Center of huntgroep rinkelt de extra toestel niet mee.

### 2.2. Remote Office

Remote Office is een thuiswerkoplossing. Er kan één telefoonnummer opgegeven worden (mobiel of vast) van het toestel, waarop men op de thuislocatie bereikbaar is. Zodra Remote Office wordt ingeschakeld zal het kantoorstestel *niet* meer rinkelen, maar in plaats daarvan het opgegeven thuistoestel.

De gebruiker kan diverse apps naar keuze (HIPPER, I AM, Toolbar, HIPIN) gebruiken om via klik-en-bel telefoongesprekken op te zetten. De telefooncentrale belt dan eerst naar het huisnummer. Als deze beantwoord wordt, belt de centrale vervolgens uit naar het aangeklikte nummer. Op deze manier komt ook financieel gezien het gesprek naar de thuislocatie voor rekening van het bedrijf (de telefooncentrale belt naar de thuislocatie).



Bij Remote Office zal altijd het zakelijke nummer gerepresenteerd worden, zowel bij inkomende oproepen als bij gemaakte oproepen (via klik-en-bel).

## 2.3. Anywhere

Anywhere is de oplossing voor de mobiele gebruiker die zijn mobiele toestel (en eventueel andere toestellen op diverse locaties) wil koppelen met de telefooncentrale om zo overal bereikbaar te zijn. In het bijzonder is dit geschikt voor medewerkers die hun eigen devices inzetten voor zakelijk gebruik (byod)<sup>1</sup>.

Bij een binnenkomende oproep zal zowel het vaste kantoortoestel, als het gekoppelde mobiele device (en eventueel andere gekoppelde devices) tegelijkertijd gaan rinkelen. Wordt het gesprek opgenomen op het mobiele toestel, dan loopt het gesprek 'door de telefooncentrale' en is de telefoonstatus van de gebruiker inzichtelijk voor collega's.



De gebruiker kan diverse apps naar keuze (HIPPER, I AM, Toolbar, HIPIN) gebruiken om via klik-en-bel telefoongesprekken op te zetten. Hierbij kunnen twee belmethodes worden gekozen: Callback (centrale belt terug) en Callthrough (bellen via centrale).

- **Callback (centrale belt terug)** – Bij klik-en-bel belt de telefooncentrale eerst naar het gekoppelde mobiele nummer (en eventueel andere gekoppelde toestellen). Als deze beantwoord wordt, belt de centrale vervolgens uit naar het aangeklikte nummer. Op deze manier komt ook financieel gezien het gesprek naar de thuislocatie voor rekening van het bedrijf (de telefooncentrale belt naar de thuislocatie).
- **Callthrough (bellen via centrale)** – Bij klik-en-bel belt het mobiele toestel naar de telefooncentrale. De telefooncentrale zet het gesprek vervolgens door naar het aangeklikte nummer.

## 2.4. Vast-Mobiel integratie

Vast-Mobiel integratie (VAMO) integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met uw (hosted) telefooncentrale. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elke gesprek via de telefooncentrale wordt afgehandeld. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel telefoonnummer bereikbaar en u belt via één nummer uit<sup>2</sup>. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar)

In de volgende paragrafen wordt een globaal overzicht gegeven van Vast-Mobiel integratie. Voor een uitgebreide beschrijving is er een aparte dienstbeschrijving Vast-Mobiel integratie beschikbaar.



<sup>1</sup> Voor volledige integratie met de telefooncentrale is Vast-Mobiel integratie (zie 2.4) te prefereren boven Anywhere. Dit is mogelijk bij zakelijke mobiele abonnementen waarop Vast-Mobiel integratie is geactiveerd.

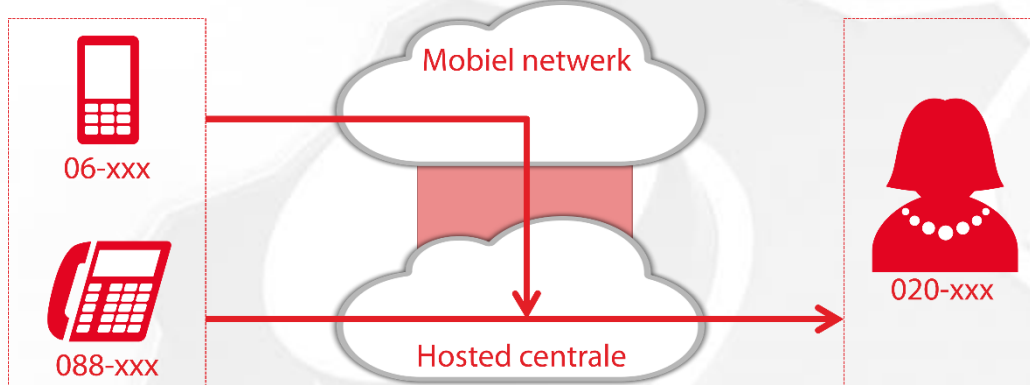
<sup>2</sup> VAMO integreert bellen (voice); data en sms zijn geen onderdeel van VAMO.

## 2.4.1. Identiteit/nummerweergave

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.

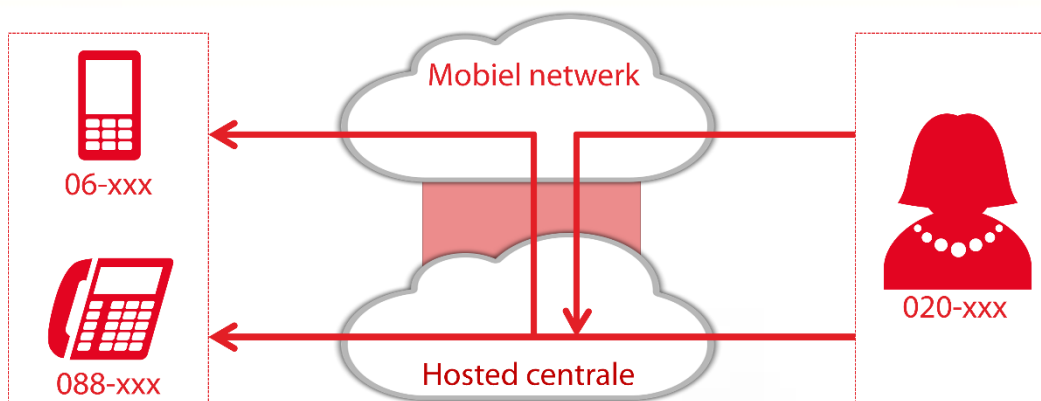
## 2.4.2. Bellen

- Gesprekken die worden gemaakt het mobiele toestel worden automatisch door het mobiele netwerk via de bedrijfscentrale afgehandeld. Zo weten uw collega's of u aan het bellen bent. Tevens kan de telefooncentrale bepalen hoe u gerepresenteerd wordt naar de buitenwereld: met uw mobiele nummer, uw persoonlijke vaste nummer, of het bedrijfsnummer. Dit kunt u zelf instellen via de HIPPER App.
- U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun extensie (verkort intern nummer).



## 2.4.3. 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).



## 2.5. Vergelijking mobiliteit functionaliteiten

In het onderstaande wordt in een overzicht de verschillen tussen de verschillende mobiliteit functies weergegeven.

	<b>Simultaneous Ring</b>	<b>Remote Office</b>	<b>Anywhere</b>	<b>Vast-Mobiel integratie</b>
<b>Configuratie</b>				
Aantal extra nummers (toestellen)	1-10 vast/mobiel	1 vast/mobiel	1-10 vast/mobiel	1 mobiel
<b>Identiteit (nummerweergave)</b>				
Zakelijk vast nummer	Ja	Ja	Ja	Ja
Mobiel nummer	Nee	Nee	Nee	Ja
<b>Integratie met telefooncentrale bij uitbellen</b>				
Met 06-nummer	Nee	Nee	Nee	Ja
Met vast zakelijk nummer	Nee	Via App	Via App	Ja
Naar verkorte nummers van collega's	Nee	Via App	Via App	Ja
<b>Integratie met telefooncentrale bij gebeld worden</b>				
Op 06-nummer	Nee	Nee	Nee	Ja
Op vast nummer of verkort nummer	Ja	Ja	Ja	Ja
Vanuit telefooncentrale (bijv. belgroep, callcenter)	Nee	Ja	Ja	Ja
<b>Telefonische beschikbaarheid</b>				
Beschikbaarheid inzichtelijk voor collega's	Nee	Half*	Half*	Ja
<b>Gespreksbediening</b>				
Wachtstand	Nee	Via App	Via App	Ja
Doorverbinden	Nee	Via App	Via App	Ja
Driegesprek	Nee	Via App	Via App	Via App

\* Alleen bij gebeld worden via vast nummer en bellen via klik-en-bel (via App)