

Dienstbeschrijving HIPPER

RoutIT

Datum: 16-09-2016

Versielog RoutIT

Startdocument RoutIT	05-10-2011
Aanpassingen door RoutIT	16-09-2016

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Installatie.....	5
2.1	Installatie HIPPER voor iPhone & Android	5
2.2	Accountinformatie	6
3	Instellingen	7
3.1	Niet storen & kantoor op afstand	7
3.2	Anywhere	8
3.3	Gelijktijdig rinkelen	10
3.4	Profielbeheer	11
3.5	Altijd Doorschakelen & Doorschakelen bij onbereikbaar.....	11
3.6	Vertraagd doorschakelen & Doorschakelen bij bezet	12
3.7	Nummerherkenning blokkeren.....	13
4	Klik en Bel.....	14
5	Doorverbinden	15
6	Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	16

1 Inleiding

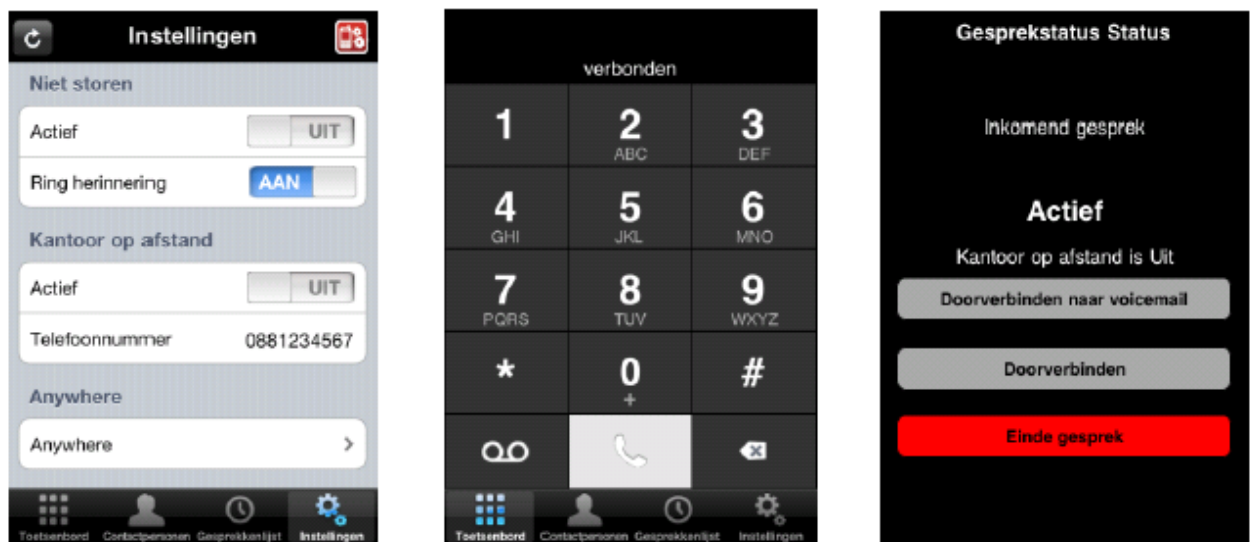
"Bedien uw kantoortelefoon met HIPPER. Wees overal bereikbaar op jouw manier, op jouw moment."

HIPPER maakt het mogelijk de functies van een telefooncentrale op een intuïtieve manier te bedienen. Zo hebt u optimale controle over uw bereikbaarheid, overal: op kantoor, thuis, bij de klant en onderweg.

Afstandsbediening

HIPPER werkt als de afstandsbediening van de bedrijfstelefooncentrale. Met HIPPER kunnen instellingen gewijzigd worden zoals:

- Niet storen
- Doorschakelen (altijd, als niet bereikbaar, als in gesprek)
- Verkort kiezen
- Gelijktijdig rinkelen
- en nog 15 andere telefooncentrale functies



Met HIPPER kunt u een binnenkomende oproep opnemen. Ook kan een gesprek doorverbonden worden. Ook zijn de contactpersonen en de belhistorie (gebelde, gemiste en ontvangen gesprekken) aanwezig. Vanuit de belhistorie kan eenvoudig een gesprek opgezet worden.

Mobiliteit

HIPPER biedt tevens de controle over een aantal mobiliteitsmogelijkheden, zodat u via één enkel nummer te allen tijde bereikbaar kunt zijn, wanneer gewenst!

- **Anywhere:** Anywhere: Als u onderweg bent of regelmatig wisselt van werkplek, koppelt u met Anywhere uw mobiele telefoon aan uw vaste nummer, zodat deze mee rinkelt als er wordt gebeld. Als u mobiel opneemt, ziet de beller gewoon uw vaste nummer. Met *11 kunt u het gesprek verplaatsen naar uw vaste toestel, als u tijdens het gesprek weer op uw werkplek aankomt. Hiervoor heeft u de additionele licentie Anywhere nodig.
- **Kantoor op afstand:** Werkt u een dag vanuit huis; gebruik dan Kantoor op afstand – en uitsluitend uw thuistelefoon of mobiel zal rinkelen, omdat die nu onderdeel is van uw zakelijke telefooncentrale. Met HIPPER kunt u Kantoor op afstand eenvoudig instellen en vervolgens bellen, zonder dat er op de thuistelefoon kosten worden gemaakt. Hiervoor heeft u de additionele licentie Remote Office nodig.
- **Klik-en-bel:** Met HIPPER wordt door de telefooncentrale een gesprek opgezet. U wordt eerst zelf gebeld. Zodra u opneemt, belt de centrale uit.
- Als u Anywhere of Kantoor op afstand aanzet, en uw thuis- of mobiele toestel heeft gekoppeld, gaat deze ook over. Op deze manier kunt u zakelijk bellen met uw thuistelefoon of mobiel, zonder dat u privé telefoonkosten maakt. Tevens ziet de persoon aan de andere kant van de lijn het zakelijke nummer op zijn display.

2 Installatie

De HIPPER app is beschikbaar voor de iPhone, Android, Windows Phone en Blackberry 10. Via de App Stores kan HIPPER worden gedownload en geïnstalleerd.

2.1 Installatie HIPPER voor iPhone & Android

Het installeren van de HIPPER op een iPhone gaat als volgt:

1. Ga naar de App Store op de iPhone en zoek op "hipper"



Figuur 3 Zoeken in App Store

2. Installeer de app



Figuur 4 Installeren

Het installeren van de HIPPER op een Android toestel gaat als volgt:

1. Ga Android Market op het Android toestel en zoek op "hipper"
2. Selecteer Hipper en installeer

In het vervolg van de artikelen worden de schermen van de iPhone getoond. De werking voor de Android is nagenoeg hetzelfde.

2.2 Accountinformatie

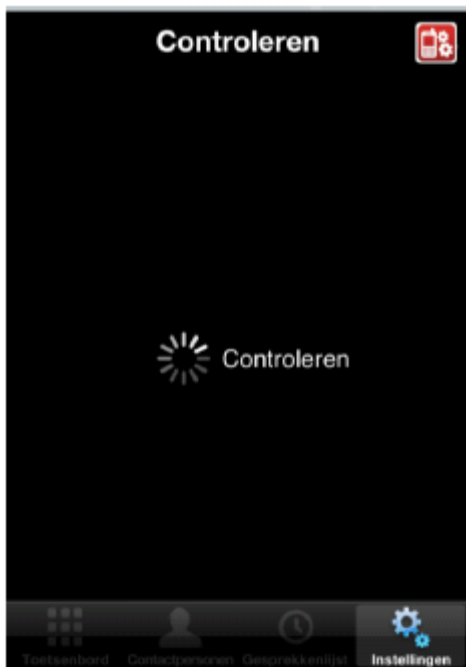
Om de HIPPER te kunnen gebruiken is het nodig om uw accountinformatie in te voeren. Als de HIPPER voor de eerste keer wordt opgestart verschijnt het accountinformatie scherm.

1. Start HIPPER op
2. Vul gebruikersnaam en wachtwoord in. U gebruikt hier uw gebruikersgegevens van het Broadsoft platform, die u ook gebruikt voor HIPIN en de Toolbar.

3. Klik op  herladen.



4. Hierna verschijnt een Controleren scherm.



Als de gegevens correct zijn, keert u terug op het accountinformatie scherm. Het is nu mogelijk de HIPPER te gebruiken.

5. Klik op  om naar de instellingen te gaan.

Indien de gegevens niet correct zijn, wordt er een foutmelding gegeven. Ook kan het mogelijk zijn dat u geen HIPPER licentie hebt op het HIP platform. In dat geval wordt de foutmelding gegeven: "Uw account is niet geregistreerd voor het gebruik met HIPPER". Neem in dat geval contact op met de leverancier om de HIPPER licentie te laten toewijzen.

3 Instellingen

HIPPER werkt als de afstandsbediening van je bedrijfstelefooncentrale. Met HIPPER kunnen de instellingen op de bedrijfscentrale aangepast worden. In de volgende paragrafen worden de verschillende instellingen doorgenomen:

3.1 Niet storen & kantoor op afstand

De functie 'Niet storen' zorgt ervoor dat het toestel niet over gaat bij inkomende oproepen. Als de voicemail is geactiveerd, worden deze oproepen doorgeschakeld naar de voicemail, anders krijgt de beller een ingesprektoon te horen. Via de optie rinkelen bij doorschakelen laat het toestel een signaal horen wanneer er wordt doorgeschakeld (de praktijk wijst echter uit dat veel toestellen dit niet optimaal ondersteunen).



1. Tap Niet Storen – Actief **AAN**

Kantoor op afstand

Een dag vanuit huis werken? Gebruik dan de Kantoor op afstand functie – dan zal uitsluitend uw thuish telefoon of mobiel rinkelen, omdat deze nu onderdeel zijn van de zakelijke telefooncentrale. En dus niet het toestel op de zaak.



1. Vul het Kantoor op afstand – Telefoonnummer in
2. Tap Kantoor op afstand – Actief **AAN**

Klik-en-bel met Kantoor op afstand

Via de HIPPER kan de telefooncentrale een gesprek opzetten. U wordt eerst zelf gebeld. Zodra u opneemt belt de centrale uit. Via Kantoor op afstand gaat in plaats van het kantoor toestel nu het thuis- of mobiele toestel over. Op deze manier kan zakelijk gebeld worden met de thuistelefoon of mobiel, zonder dat u privé telefoonkosten maakt. Tevens ziet de persoon aan de andere kant van de lijn het zakelijke nummer in het display.

3.2 Anywhere

Met de functie Anywhere kunnen meerdere toestellen gekoppeld worden aan het zakelijke telefoontoestel. Als je bijvoorbeeld onderweg bent of regelmatig niet op de werkplek, koppel je met Anywhere de mobiele telefoon aan het vaste nummer, zodat deze mee rinkelt als er wordt gebeld. Als je mobiel opneemt, ziet de beller gewoon het vaste nummer. Met *11 kan het gesprek verplaatst worden naar het vaste toestel als je tijdens het gesprek weer op de werkplek aankomt.



1. Klik op *Anywhere*
 2. Tap *Bel alle locaties* naar AAN (dit zorgt ervoor dat alle locaties die zijn toegevoegd én aan staan ook worden gebeld bij klik-en-bel).
- Via *locatie toevoegen* kan een telefoonnummer toegevoegd worden. Dit nummer wordt toegevoegd aan de bedrijfscentrale en kan mee rinkelen als er wordt gebeld.
3. Zet voor elk toegevoegd nummer *Doorschakelblokkering* AAN om te voorkomen dat gesprekken in de voicemail belanden.
 4. Voor elk nummer kan ervoor worden gekozen *Bevestiging vereist* aan te zetten. In dat geval zal bij een inkomend gesprek dat je opneemt op het gekoppelde toestel gevraagd worden eerst een willekeurige toets in te drukken alvorens het gesprek wordt doorverbonden.
 5. Klik op *Terug*

Klik-en-bel met Anywhere

Via de HIPPER kan de telefooncentrale een gesprek opzetten (Klik-en-bel). Je wordt eerst zelf gebeld. Zodra je opneemt belt de centrale uit. Als je via Anywhere één of meerdere toestellen hebt gekoppeld gaan deze ook over. Op deze manier kan zakelijk gebeld worden met bijvoorbeeld de thuis telefoon of mobiel, zonder dat je privé telefoonkosten maakt. Tevens ziet de persoon aan de andere kant van de lijn het zakelijke nummer in het display.

3.3 Gelijktijdig rinkelen

De functie Gelijktijdig rinkelen laat meerdere vrij in te stellen nummers overgaan als het zakelijke nummer wordt gebeld. Het toestel dat u als eerste opneemt kan het gesprek voeren. Zo kan bijvoorbeeld een mobiele telefoon ook overgaan om bereikbaar te zijn als u niet op uw werkplek bent.



1. Tap Gelijktijdig rinkelen – Actief op AAN
2. Kies Niet rinkelen bij in gesprek als u niet wil dat de andere nummers gebeld worden tijdens het in gesprek zijn. Is dit wel gewenst, kies dan Ringel bij alle oproepen.
3. Voeg met Telefoonnummer toevoegen de telefoonnummers toe waarvan u wilt dat ze gelijktijdig mee rinkelen. Wij adviseren de optie Bevestiging vereist aan te zetten als er op het nummer voicemail actief is, om te voorkomen dat gesprekken worden doorgeschakeld naar de voicemail. Voor deze optie moet namelijk eerst een toets ingedrukt worden voordat het gesprek wordt doorverbonden.

Verskil Gelijktijdig rinkelen en Anywhere

De functie gelijktijdig rinkelen en Anywhere lijken op elkaar. Toch zijn er essentiële verschillen. Het verschil zit hem in de rol die de telefooncentrale speelt bij gesprekken die plaatsvinden met toegevoegde telefoonnummers/locatie. Bij anywhere blijft de telefooncentrale het gesprek controleren. Bij gelijktijdig rinkelen zal de telefooncentrale 'er tussenuit' gaan en het gesprek 'gewoon' doorschakelen naar het externe toestel. Op dat moment zal de persoon aan de andere kant van de lijn ook gewoon het nummer van het toestel zien in zijn display (en dus niet het zakelijke nummer zoals bij Anywhere). Ook is klik-en-bel niet mogelijk bij gelijktijdig rinkelen.

3.4 Profielbeheer

De functie profielbeheer geeft de mogelijkheid vier bereikbaarheidsprofielen in te stellen. Deze profielen kunnen vervolgens via de HIPPER snel worden aangepast. De volgende profielen zijn beschikbaar:

- Op kantoor
- Niet op kantoor
- Bezet
- Niet beschikbaar



1. Tap op het gewenste profiel

3.5 Altijd Doorschakelen & Doorschakelen bij onbereikbaar

De functie altijd doorschakelen schakelt alle inkomende oproepen direct door naar een ingesteld telefoonnummer.



1. Vul het telefoonnummer in waarnaar je wilt doorschakelen
2. Tap *Altijd doorschakelen* – Actief AAN

Doorschakelen bij onbereikbaar

Met de functie doorschakelen bij onbereikbaar worden oproepen doorgeschakeld naar een ander nummer als je toestel niet bereikbaar is. Dit gebeurt als het toestel om welke reden dan ook geen verbinding kan maken met de telefooncentrale (bijvoorbeeld als er een netwerkstoring is). Op deze manier kun je toch bereikbaar zijn via een alternatief nummer.



1. Vul het telefoonnummer in waarnaar je wilt doorschakelen
2. Tap *Doorschakelen bij onbereikbaar* – Actief AAN

3.6 Vertraagd doorschakelen & Doorschakelen bij bezet

Met de functie vertraagd doorschakelen kan een inkomende oproep automatisch doorgeschakeld worden naar een vooraf ingesteld nummer, als er niet binnen een bepaalde tijd wordt opgenomen. Bijvoorbeeld na 5 keer overgaan.



1. Vul het telefoonnummer in waarnaar je wilt doorschakelen
2. Selecteer na hoeveel keren overgaan je wilt dat er wordt doorgeschakeld.
3. Tap *Vertraagd doorschakelen* – Actief AAN

Doorschakelen bij bezet

Met de functie doorschakelen bij bezet, kunnen oproepen doorgeschakeld worden als je in gesprek bent.



1. Vul het telefoonnummer in waarnaar je wilt doorschakelen
2. Tap *Doorschakelen bij bezet* – Actief AAN

3.7 Nummerherkenning blokkeren

Met de optie Nummerherkenning blokkeren kan de weergave van een nummer worden uitgeschakeld. Degene die gebeld wordt krijgt het telefoonnummer dan niet te zien.

Het is ook mogelijk voor een specifiek gesprek de nummerherkenning te blokkeren. Toets daarvoor *67 voor het nummer dat je anoniem wilt bellen.



1. Klik op *Nummerweergave blokkeren* – Actief AAN

4 Klik en Bel

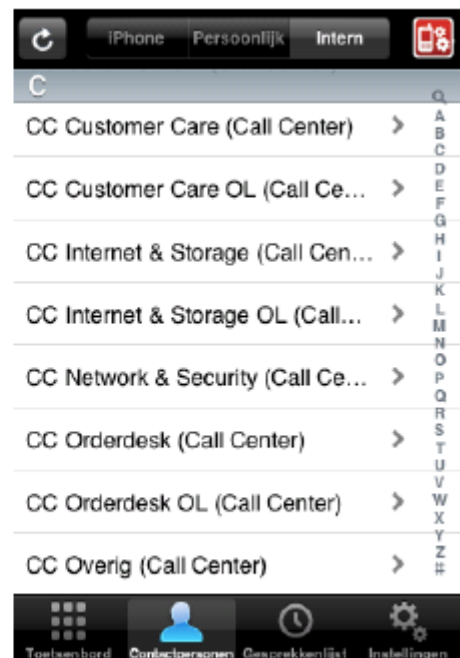
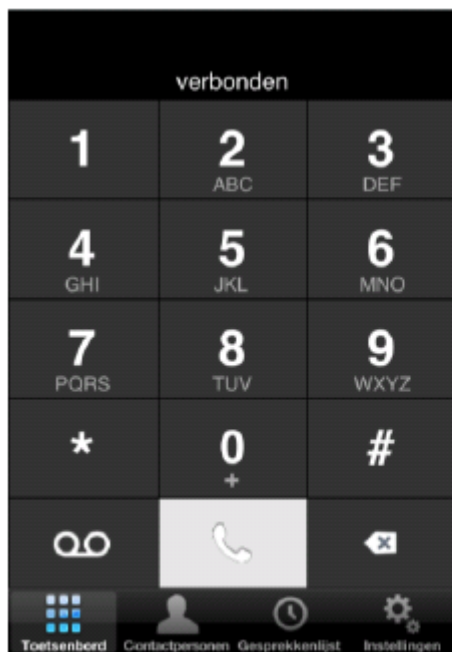
Bellen via HIPPER betekent altijd klik-en-bel: met HIPPER de telefooncentrale de opdracht geven om een gesprek op te zetten. Zodra u een oproep start wordt u eerst zelf gebeld (er moet immers verbinding met het toestel worden gemaakt). Als u opneemt belt de centrale uit naar het ingegeven nummer.

Normaal gesproken zal het vaste werkplektoestel overgaan. Als u Kantoor op afstand of Anywhere aanzet, zal ook uw smartphone overgaan.

HIPPER	Kantoor op afstand	Anywhere	
Klik-en-bel	Uit	Uit	Kantoortoestel gaat over
Klik-en-bel	Aan (mobiel nummer)	Uit	Mobiele toestel gaat over
Klik-en-bel	Uit	Aan (mobiel nummer)	Kantoortoestel én mobiele toestel gaan over

Op verschillende manieren kan een oproep worden gestart:

- Via het toetsenbord – toets een nummer in
- Via contactpersonen – zoek een contactpersoon op, zowel in de bedrijfscontacten van de telefooncentrale als in de contacten op uw smartphone
- Via gesprekkenlijst – zoek in de gesprekkenlijst een eerder ontvangen, gemaakt of gemist gesprek.
- Via de zoekfunctie - In principe kunt u de zoek-button gebruiken om een contact te vinden. Er zijn echter Android toestellen (bijv. Samsung) die deze toets niet hebben. In dat geval kunt u de menu-toets 2 seconden ingedrukt houden, waarna er een toetsenbord verschijnt waarop u de lettercombinatie kunt intoetsen om het contact te vinden.



5 Doorverbinden

Als u gebeld wordt kunt u met HIPPER het gesprek bedienen. Het is mogelijk een beller door te zetten naar de voicemail of een gesprek door te verbinden. Hiervoor kan tijdens het gesprek HIPPER opgestart worden. HIPPER zal dan de gespreksstatus laten zien en de buttons *Doorverbinden naar voicemail* en *Doorverbinden*.



Als u *Doorverbinden naar voicemail* tapt zal het gesprek direct worden doorgezet naar de voicemail. Deze knop is ook nog tijdens het gesprek zichtbaar. Het kan handig zijn iemand te vragen even een reminder in te spreken, zodat het bericht later in uw e-mail box terugkomt en afgehandeld kan worden.

Als u *Doorverbinden* kiest, kunt u het nummer van de persoon waarnaar u wilt doorverbinden intoetsen. Zodra u op doorverbinden tapt zal het gesprek direct worden doorverbonden.

6 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene Voorwaarden CBG Connect, de Algemene Voorwaarden Service Provider RoutIT en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken en productbrochures.

De informatie in deze dienstbeschrijving is gelijk aan de informatie van Service provider RoutIT

CBG Connect behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier van deze dienst.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en typefouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., januari 2017