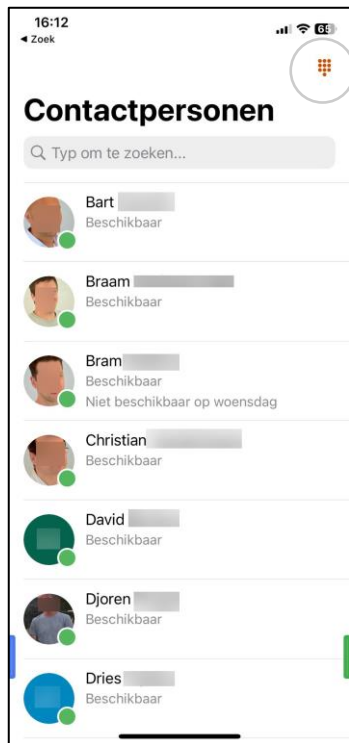


Orange Cloud Telephony

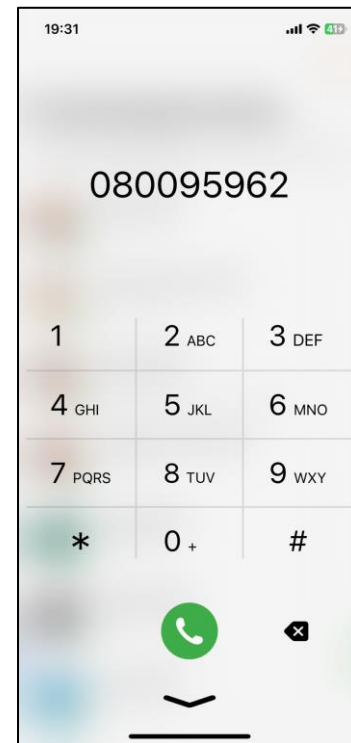
Handleiding Mobiele Applicatie



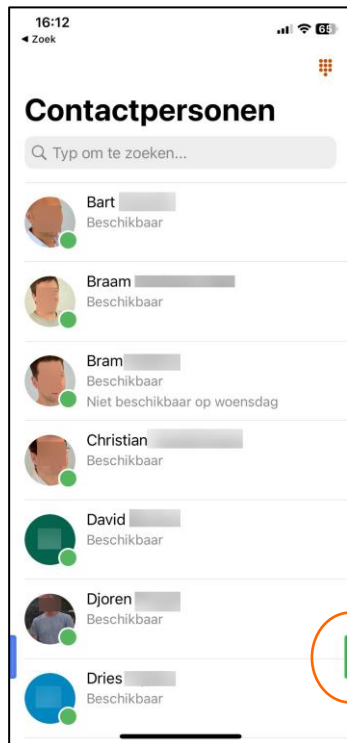
Dialpad op beginscherm



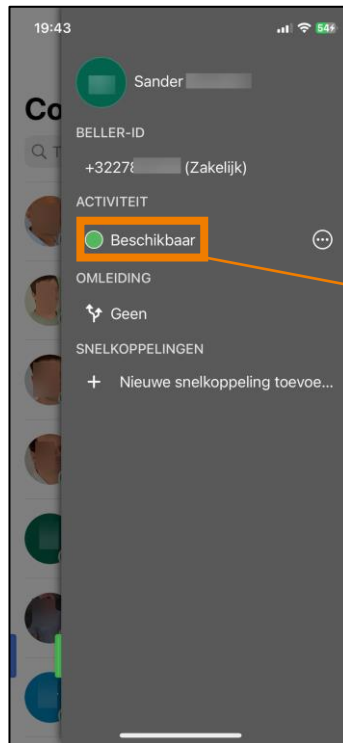
Klik hier om vanop de eerste pagina van de app meteen een nummer te vormen en te bellen via uw Cloud Telephony system.



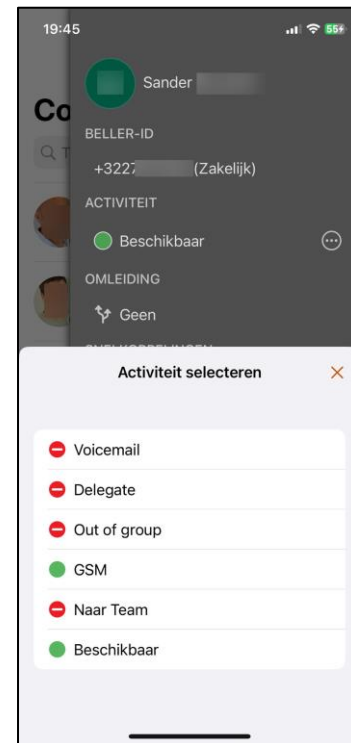
Status Menu



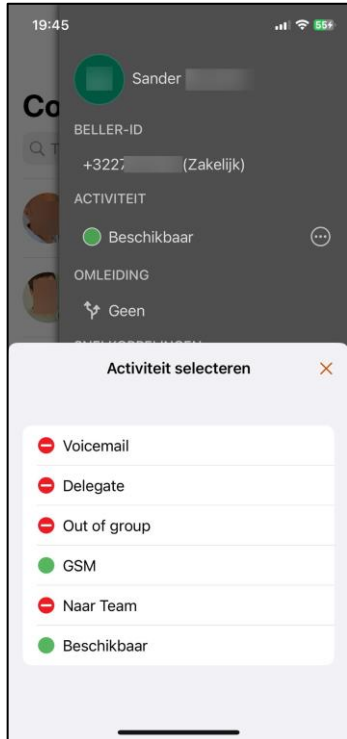
Swipe de groene toets naar links om in het "Status" menu te komen.



Klik op de huidige status ("Activiteit") om de andere statussen te zien. U kunt dan op een andere status klikken om deze te activeren.

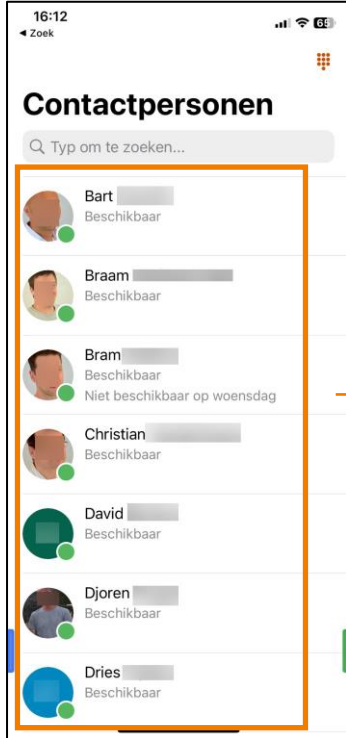


Extra info over de statussen



- Achter een status kan een configuratie geprogrammeerd worden die het gedrag van uw oproepen veranderd.
- De statussen worden bepaald op het voorbezoek van jouw cloud telephony installatie en geïmplementeerd tijdens de installatie door de cloud telephony engineer.

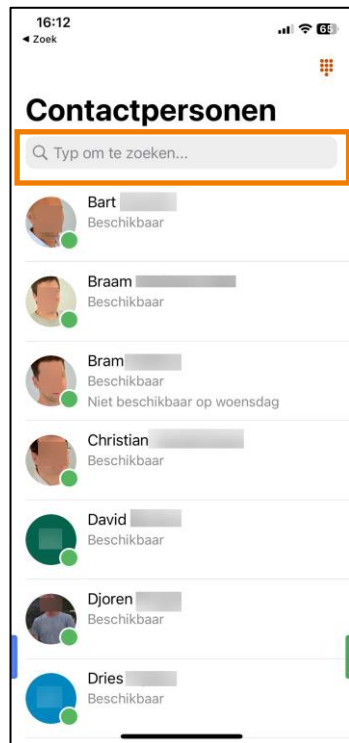
Favorieten op beginscherm toevoegen



Op het beginscherm staan uw favorieten.

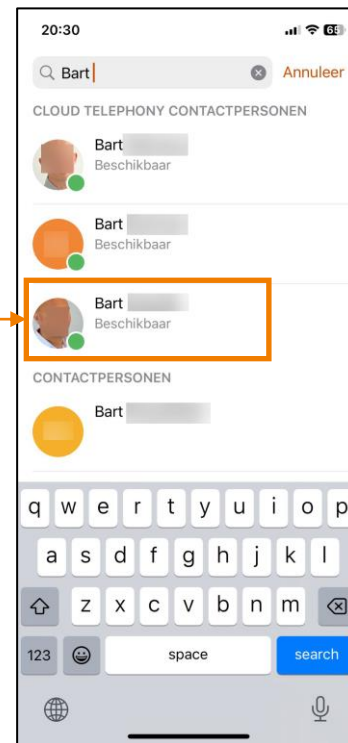
Hier kunt u uw collega's toevoegen om hun status meteen te zien.

Collega's toevoegen bij de favorieten (1/2)

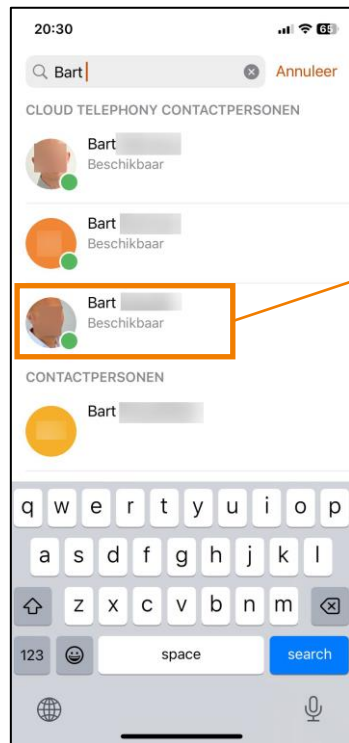


Geef in het zoekveld de naam van uw collega die u wil toevoegen aan jouw favorieten.

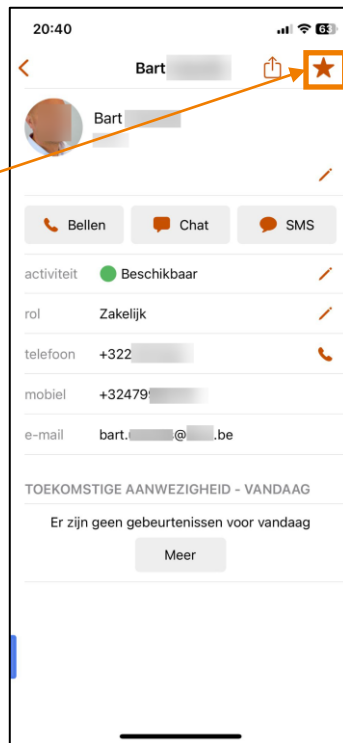
Selecteer de juiste contactpersoon.



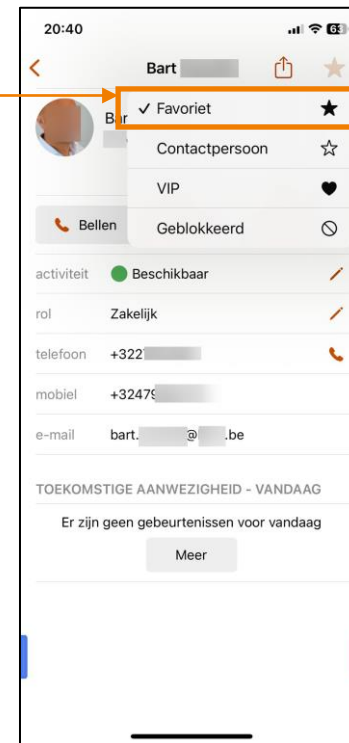
Collega's toevoegen bij de favorieten (2/2)



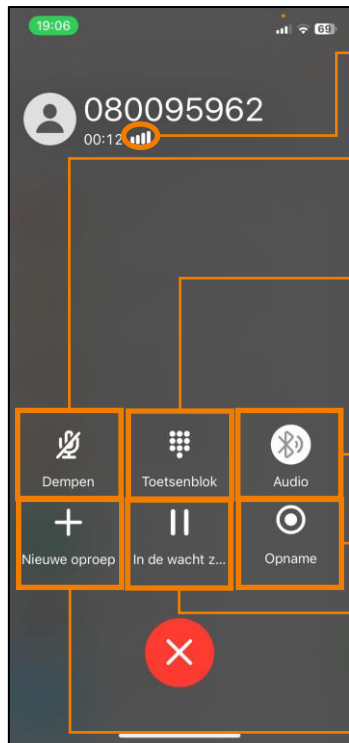
Als u op uw collega klikt krijgt u zijn contact fiche te zien. Hier kunt u rechtsboven op de ster klikken.



Klik dan op "Favoriet". Hiermee zal uw gekozen collega bij uw favorieten komen te staan, en dus ook op het beginscherm.



Acties tijdens een actieve oproep



Het symbool hier geeft de kwaliteit van de oproep weer, deze is afhankelijk van de kwaliteit van de internet verbinding die u op dat moment hebt. Het kan dus perfect zijn dat u maximal ontvangst hebt op de wifi of de Mobiele data (4G of 5G) maar dat u toch een lage kwaliteit hebt als de bandbreedte beperkt is, bijvoorbeeld.

Klik op deze knop tijdens een actieve oproep om uzelf te “muten” en dus de microfoon uit te schakelen van uw GSM toestel. hierdoor zal de persoon waarmee u belt u niet meer horen tot als u de microfoon terug actief plaatst.

Hiermee krijgt u een numeriek toetsenbord te zien die u kunt gebruiken als u in een keuzemenu zit. Bv: druk 1 voor NL, druk 2 voor FR.

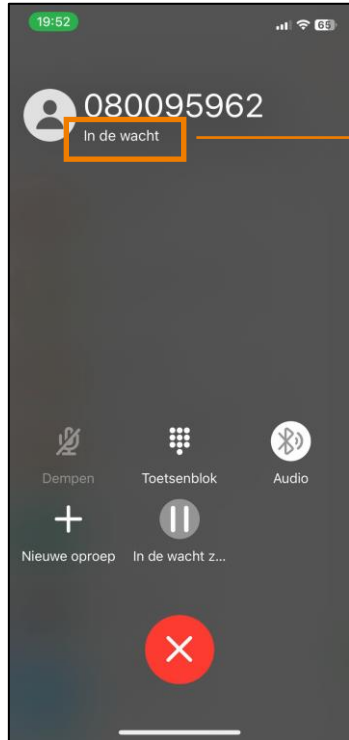
Hiermee kunt u kiezen waar uw geluid van de actieve oproep zal afspelen bv: via de speaker, headset die verbonden is met GSM toestel.

Met deze toets kunt u een opname van het gesprek starten. Opgepast! Als u de opname voor juridische doeleinden wil gebruiken moet u alle deelnemers van het telefoongesprek op de hoogte brengen van de opname tijdens de opname. De maximale duur van de opname is 5 minute.

Met de “Pauze” toets gaat u een actief gesprek in de wacht plaatsen en zal de persoon waarmee u belt een wachtmuziek te horen krijgen. Druk nogmaals op de “Pauze” toets om de oproep uit de wacht te halen. Meer info om een persoon in de wacht te plaatsen vindt u terug op pagina 9 van deze handleiding.

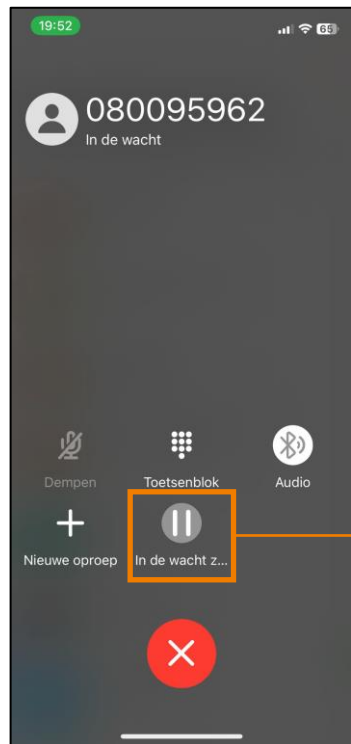
Met deze toets kunt u een nieuwe oproep starten om een gesprek bijvoorbeeld door te schakelen of om een conferentie te starten. Meer info over een oproep doorschakelen kunt u terug vinden op pagina 10 van deze handleiding.

Een oproep in de wacht plaatsen

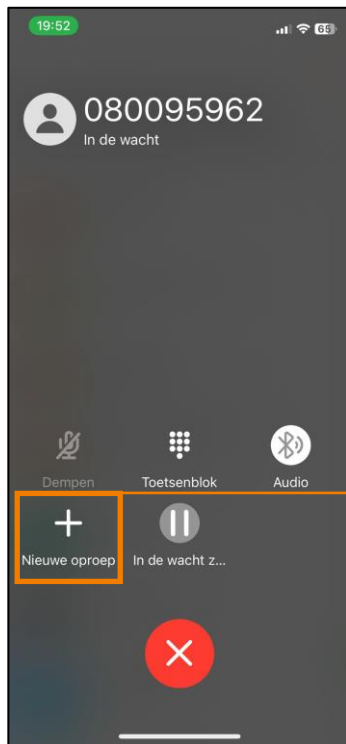


Als u een oproep in de wacht hebt geplaatst, dan zult u dit in de actieve oproep zien onder de nummer (zie afbeelding), er zal hier komen te staan "in de wacht". Wilt u de oproep terugnemen en dus uit de wacht nemen? Klik dan nogmaals op het "Pauze" symbol.

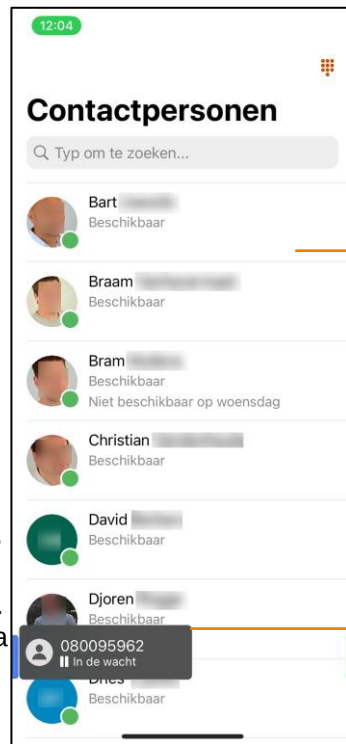
Oproep aangekondigd doorschakelen (1/2)



Plaats eerst de oproep die u wilt doorschakelen in de wacht door op het "pauze" symbol te klikken.



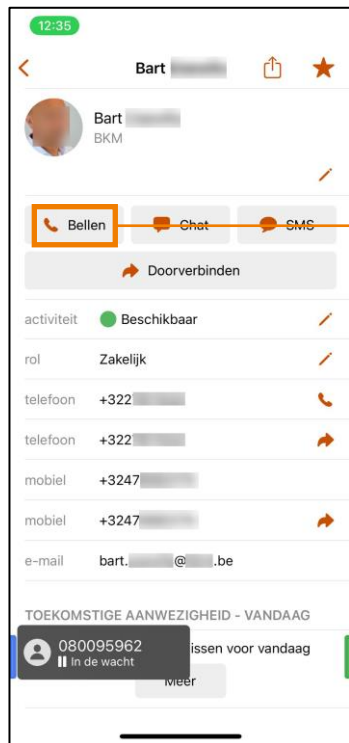
Klik nu op de knop "nieuwe oproep" om een nieuw gesprek te beginnen met de persoon die u wilt doorverbinden. Bv: een collega



Uw oproep blijft nu in de wacht staan, u kunt nu een nieuwe oproep starten door op een collega te klikken. (u kunt ook een extern nummer bellen om door te schakelen gebruik in dit geval de keypad rechts vanboven in dit scherm.)

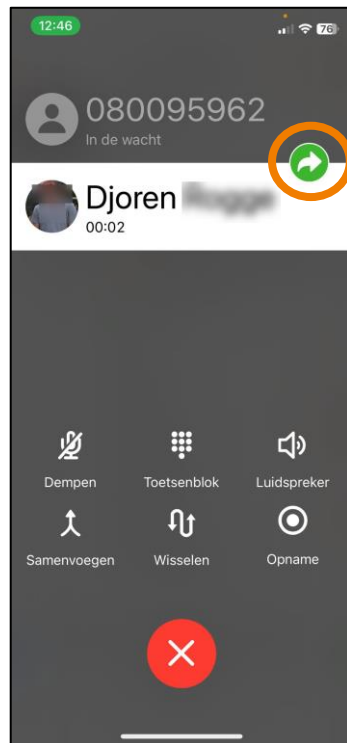
Tip: mocht u willen terug keren naar uw actieve oproep, kunt u gewoon klikken op het vakje van de oproep die in wacht staat. Dit kunt u bv doen als u ziet dat u uw collega momenteel niet beschikbaar is.

Oproep aangekondigd doorschakelen (2/2)



Als u dan op uw collega hebt geklikt krijgt u een toets te zien om hem te bellen.

Klik hierop om deze collega te bellen en in een volgende stap te gaan doorschakelen

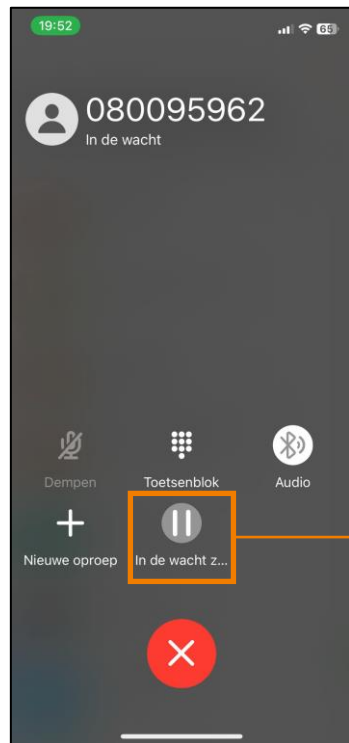


Nu bent u in gesprek met uw collega en de vorige oproep staat nog steeds in wacht.

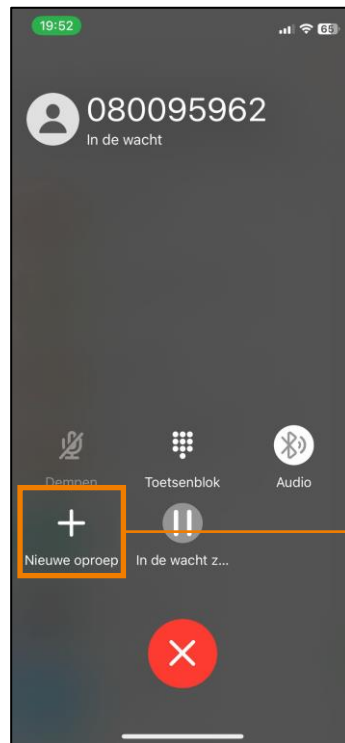
Als uw collega u toestemming geeft om door te schakelen naar hem, kunt u op de groene pijl klikken.

Nu is uw oproep succesvol doorgeschakeld naar uw collega.

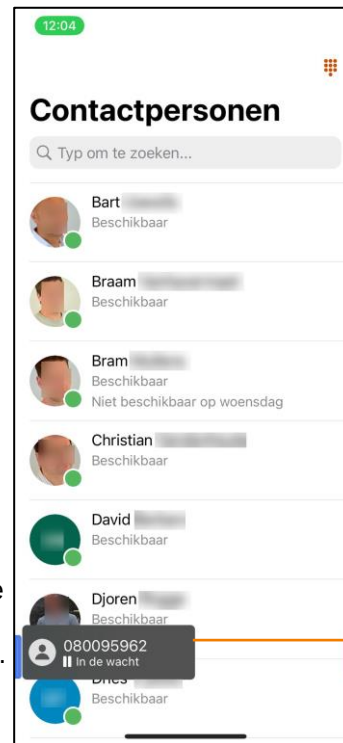
Onaangekondigd doorschakelen (1/2)



Plaats eerst de oproep die u wilt doorschakelen in de wacht door op het "pauze" symbol te klikken.



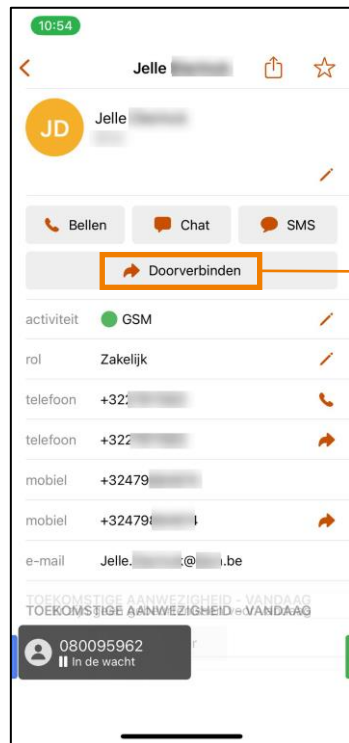
Klik nu op de knop "nieuwe oproep" om een nieuw gesprek te beginnen met de persoon die u wilt doorverbinden. Bv: een collega



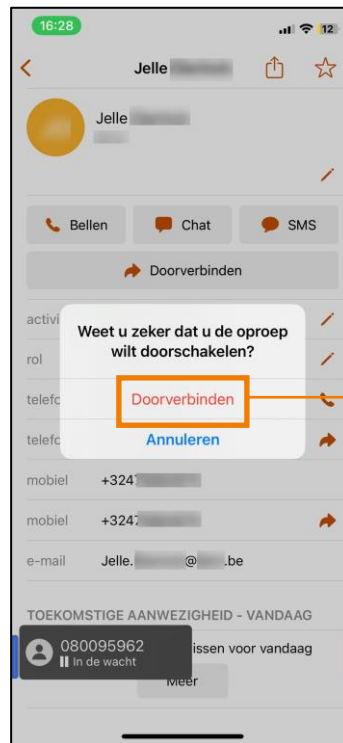
Klik op de collega waar u naar wil doorschakelen.

Tip: mocht u willen terug keren naar uw actieve oproep kunt u gewoon klikken op het vakje van de oproep die in wacht staat. Dit kunt u bv doen als u hier ziet dat uw collega momenteel niet beschikbaar is.

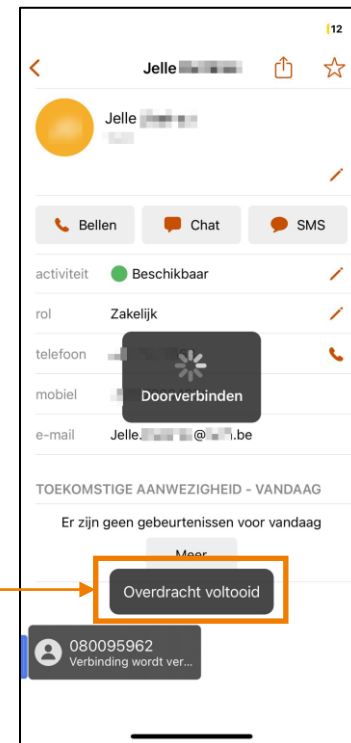
Onaangekondigd doorschakelen (1/2)



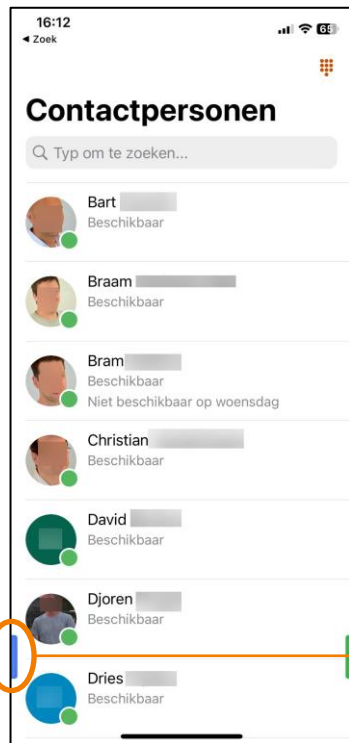
Als u op uw collega hebt geklikt dan kunt u op de knop “doorverbinden” klikken. Hiermee zult u de oproep onmiddellijk doorschakelen naar uw collega zonder hem eerst te consulteren.



U krijgt dan een waarschuwing pop up. Als u nu in de pop up op “doorverbinden” klikt zal de oproep doorschakelen naar de collega en zult u onderaan te zien krijgen “Overdracht voltooid”.



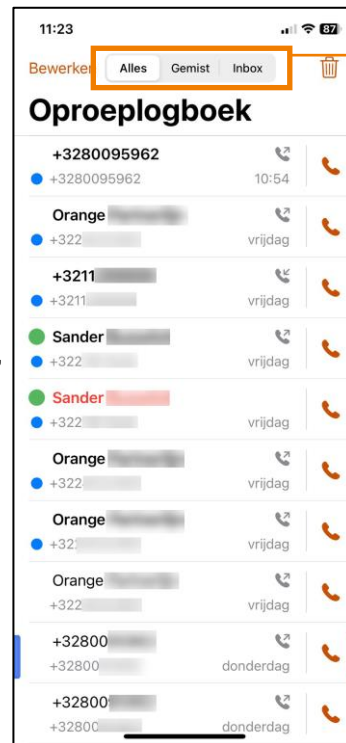
Persoonlijke Oproeplogboek



Swipe het blauw vakje naar rechts om het algemeen menu te zien



Klik nu op "Oproeplogboek"

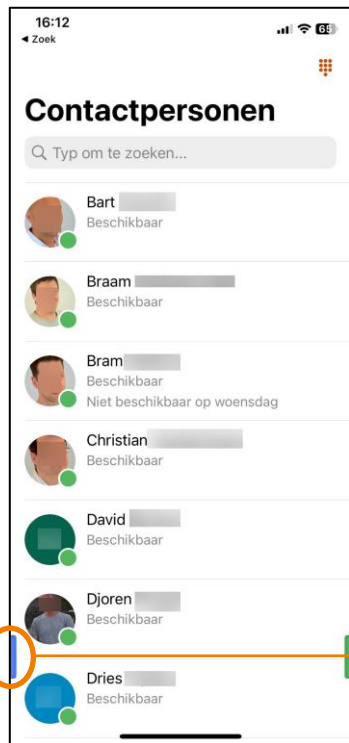


Bovenaan kunt u op 3 knoppen drukken :

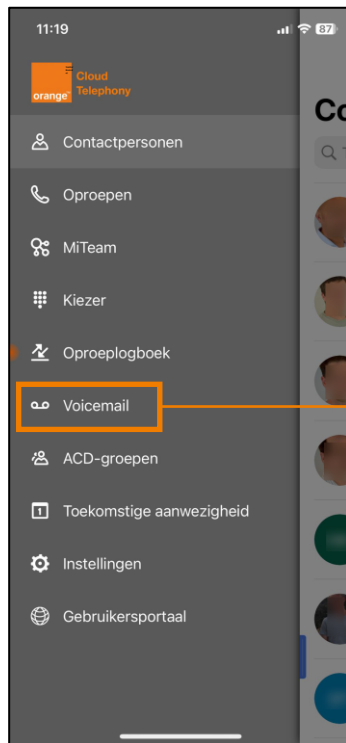
- "Alles" is om de gehele lijst te zien van uw oproep dus zowel inkomende, uitgaande oproepen of gemiste oproepen.
- Klik op "Gemist" om enkel uw eigen gemiste oproepen te zien.
- In "Inbox" vindt u de opnames terug die u eventueel tijdens een actief gesprek neemt.

Opgelet u krijgt hier enkel de logboek te zien van uw persoonlijke oproepen en dus niet van oproepen die op een groep terecht komen (zie hiervoor pagina 16).

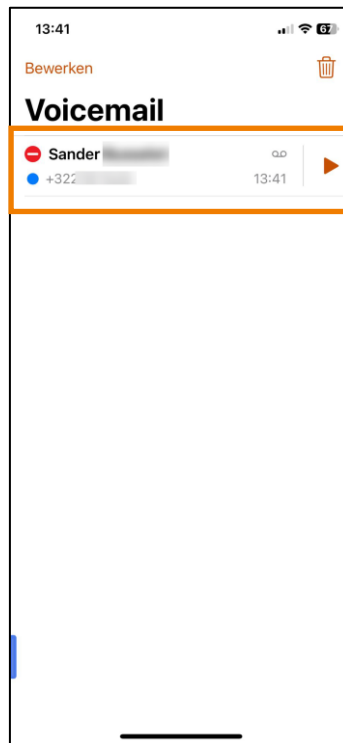
Persoonlijke voicemail



Swipe het blauw vakje naar rechts om het algemeen menu te zien



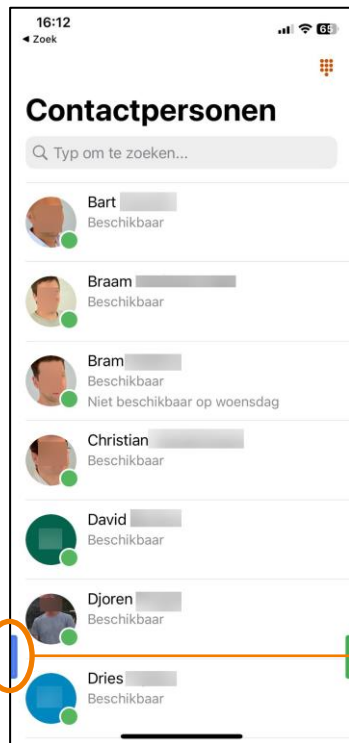
Klik dan op de knop "Voicemail"



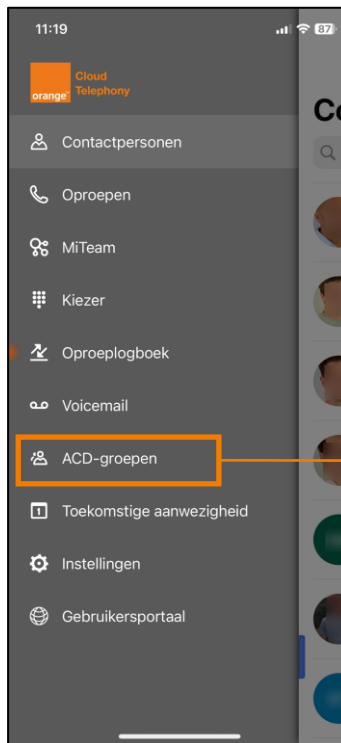
U krijgt dan hier de lijst van u persoonlijke voicemails te zien. U kunt op de "play" toets drukken om het berichtje te beluisteren. U zult ook een email ontvangen dat u een voicemail hebt.

Opgelet dit is enkel uw persoonlijke voicemail berichten! De berichten van een groepsmailbox krijg u hier niet te zien.

Groep Logboek (ACD-Groepen) (1/2)



Swipe het blauw vakje naar rechts om het algemeen menu te zien



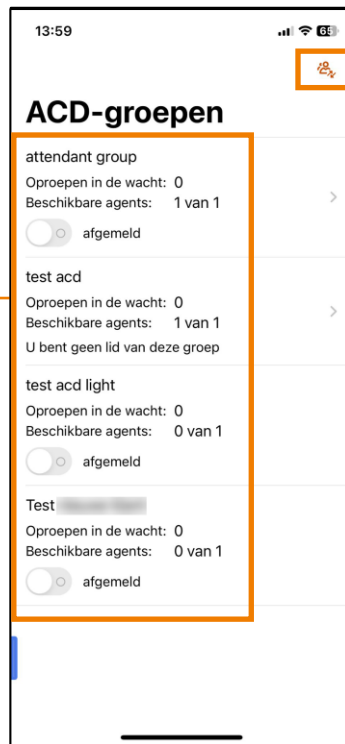
Klik nu op ACD-Groepen

Opgelet! U zult de functie enkel te zien krijgen in de mobiele applicatie indien u in een ACD groep zit. Heeft u deze functie niet en wenst u deze toch te bekomen? Contacteer dan onze helpdesk.

Groeps Logboek (ACD-Groepen) (2/2)

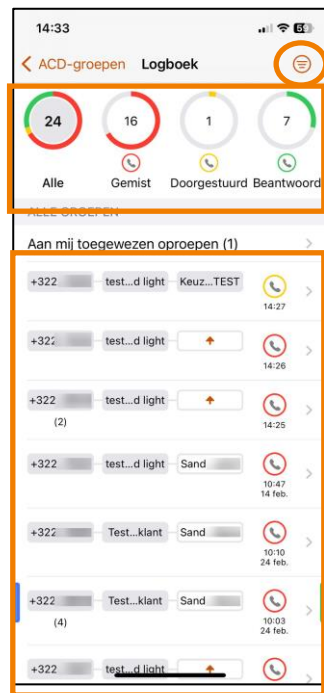


Hier vindt u een overzicht van de groepen waarvan u lid bent. Door op de kleine aan/uitschuifregelaar te klikken, kunt u zich aan- of afmelden bij een groep. Als u bent ingelogd, ontvangt u oproepen die specifiek zijn gericht aan deze groep. Wanneer u bent uitgelogd, ontvangt u dan geen oproepen die voor deze groep zijn bestemd.



Klik hier om de oproepen lijst te kunnen zien van de groepen.

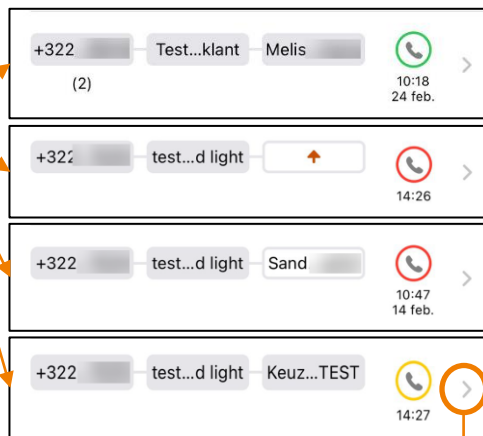
Groeps oproepen lijst



Klik hier om een filter aan te zetten indien u lid bent van meerdere groepen en u enkel de oproepen wil zien van 1 specifieke groep.

Hier ziet u meteen een overzicht van het aantal inkomende oproepen. Ook nog eens onderverdeeld in gemiste oproepen, doorgestuurde oproepen en beantwoorde oproepen. Indien u klikt op bijvoorbeeld "gemist", krijgt u een overzicht van enkel de gemiste oproepen te zien.

Hier vindt u het overzicht van de oproepen die er geweest zijn. U vindt meer info over elk veld hier rechts



Om alle details goed te zien van een oproep kunt u klikken op het pijltje.

U krijgt steeds 3 vakjes te zien gevolgd door een telefoon met een cirkel rond in een bepaalde kleur het linkse vak geeft de nummer weer van de klant/persoon die gebeld heeft. En 2de en middelste vak geeft de groep weer waar de klant/persoon op heeft gebeld het rechtse vak is om te weten welke collega deze oproep al heeft behandeld Bijvoorbeeld:

Beantwoorde oproep

Het is een oproep met op het einde een groene telefoon. Dit wil zeggen dat de oproep al reeds is opgenomen door een collega. U zal dan in het laatste vak de naam van de collega zien die deze oproep heeft behandeld.

Gemiste oproep (nog niet teruggebeld)

Een rode telefoon en in de 3de kolom een pijltje die naar boven wijst. Dit is een gemiste oproep waar nog geen enkele collega naar heeft teruggebeld.

Gemiste oproep (al teruggebeld)

Een rode telefoon op het einde met in de 3de kolom de naam van een collega. Dit is een oproep die jullie gemist hebben maar een collega heeft er al reeds naar teruggebeld door op de rode telefoon te klikken.

Doorgestuurde oproep

Hier krijgt u op het einde een gele telefoon te zien Dit is een oproep die na een vooraf ingestelde tijd doorgestuurd is naar een andere groep omdat bv in de eerste groep niemand op heeft genomen.

Thank you

