



# # Vodafone One Net

Handleiding Smartphone App



## Wij zijn IRIS one

Dankjewel voor het downloaden van deze handleiding. We leggen je stap voor stap uit hoe je gebruik kunt maken van de functionaliteiten die het beste bij je passen.

Bij IRIS one helpen we jou het maximale uit jezelf te halen, iedere dag. Of je nu al wel klant bij ons bent of (nog) niet, we helpen je op alle mogelijke manieren.

Onze best practices leggen we vast in handleidingen en van onze trainingen maken we Jip en Janneke product leaflets. Bekijk je lievereen video, geen probleem ook daar hebben we rekening mee gehouden!

## Technische eisen en installatie

One App is geschikt voor Apple en Android Smartphones en vereist een goed werkende internetverbinding. De app is voorbereid voor gebruik met:

- iPhone/iOS 10.3 en hoger (iOS11+ wordt aanbevolen)
- Android 4.1 en hoger (Android 8+ wordt aanbevolen)

Om One App te installeren doorloopt u de volgende stappen:

1. Download One App via uw Smartphone: Elke gebruiker met een geschikt profiel kan de One App downloaden van de Play Store en App Store
2. Na download ziet u het volgende icoon op uw smartphone.
3. Installeer de One App: Als u de One App gedownload heeft volgt een installatie-menu, waarin u de One App machtigt om de contactenlijst op uw toestel te gebruiken.
4. Voer uw login-gegevens in: Na installatie toont de One App het aanmeldscherm als hieronder getoond. U voert gebruikersnaam en wachtwoord in van uw profiel, zoals verstrekt door de One Net beheerder van uw bedrijf. Als deze juist zijn ingevuld opent het contactenscherf. Anders zal een foutmelding verschijnen; probeert u het dan nog eens. Als dit herhaaldelijk problemen oplevert kunt u een wachtwoord-reset uitvoeren via de One Net Service Portal. U kunt daartoe in de One App klikken op de betreffende link. Het verdient overigens de voorkeur om de reset vanaf een PC of laptop uit te voeren; deze functie is niet geoptimaliseerd voor gebruik vanaf een mobiel toestel. Als u na reset nog steeds problemen ondervindt, neem dan contact op met uw beheerder.



## Algemeen en Hoofdmenu

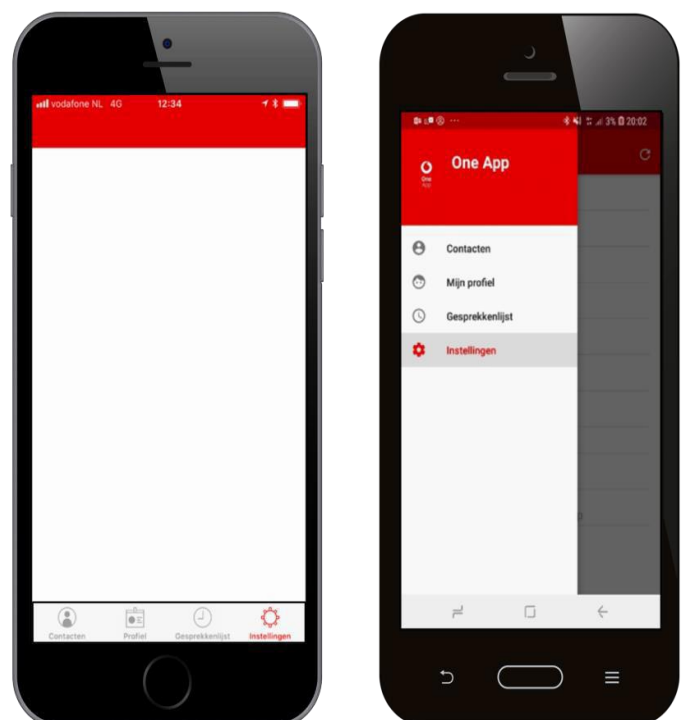
One App ondersteunt de volgende telefonie-functies van One Net voor uw vaste (bedrijfs-)nummer:

1. Telefonie-instellingen: u kunt de One App gebruiken voor het raadplegen en wijzigen van uw profielinstellingen, zoals de nummerweergave, kantoor op afstand of bijvoorbeeld het instellen van een doorschakeling op uw vaste nummer.
2. Contactenbeheer: met de One App heeft u snel toegang tot uw bedrijfstelefoonlijst en ziet u meteen of een collega telefonisch in gesprek is.
3. Gespreksfuncties: de One App biedt functies voor het opzetten van gesprekken vanuit uw telefoonlijst, het in de wacht zetten van een oproep, doorverbinden of het opzetten van een drieweg- gesprek.





Vanuit de schermen van One App navigeert u eenvoudig naar de verschillende menu's. In Android keert u met een klik op terugkeren naar het hoofdscherm.

Vanuit dat hoofdscherm navigeert u naar het contacten-scherm, naar 'Mijn profiel', de 'Gesprekkenlijst' en het instellingenscherm.

Dezelfde keuzes zijn in iOS altijd beschikbaar onderaan de verschillende schermen.



Vanuit het hoofdmenu kiest u uit de volgende opties (iconen van zowel Android als iOS worden getoond):

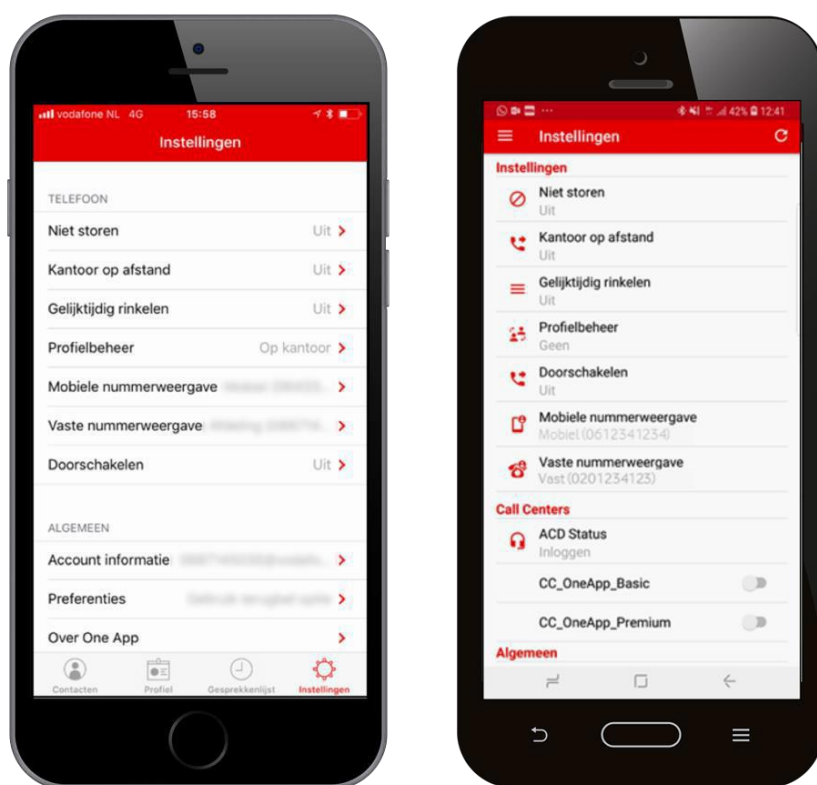
	<b>Contacten</b>	Raadpleeg uw bedrijfstelefoonlijst, de gespreksstatus van uw collega's en uw contactenlijst.
	<b>Mijn Profiel</b>	Raadpleeg uw eigen status en contactgegevens
	<b>Gesprekkenlijst</b>	Raadpleeg de meest recente gesprekken.
	<b>Instellingen</b>	Raadpleeg en wijzig belangrijke instellingen voor uw vaste nummer, zoals niet storen, nummerweergave en dergelijke.

## Instellingenschermben 'Mijn profiel'

Het instellingenschermben

Vanuit de One App kunt u de belangrijkste instellingen van uw vaste (bedrijfs-)nummer beheren. Dit doet u vanuit het instellingenschermben. In veel gevallen open een submenu als u een instelling kiest.

Instellingen call centers beheren



Het instellingenschermben toont de opties die voor uw profiel van toepassing zijn. Opties die voor uw profiel niet actief zijn worden niet getoond. De opties op de volgende pagina kunnen getoond worden.

#### Niet storen

Activeerde 'niet storen' status van uw vast nummer. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld alsof u 'in gesprek' bent.

#### Kantoor op afstand

Hier stelt u een 'kantoor op afstand' nummer in, waarmee u een ander nummer (zoals thuis) gebruikt om zakelijke gesprekken te voeren. Om een gesprek op te bouwen kiest u een nummer via de One App. Als de optie 'bel terug' (via *instellingen/preferenties*) actief is wordt u op het betreffende toestel gebeld.

Zodra u opneemt wordt het gesprek opgebouwd naar het gekozen nummer. Ook inkomende gesprekken worden doorgeschakeld naar het betreffende nummer.

#### Gelijktijdig rinkelen

Hier kunt u een of meerdere nummers instellen van toestellen die 'meer rinkelen' bij binnenkomende gesprekken op uw vaste nummer.

#### Profielbeheer

U kunt hier een van de volgende bereikbaarheidsprofielen kiezen:

- Geen: bij deze instelling (standaard) geldt uw normale bereikbaarheid.
- Op Kantoor: u kunt een (vaste bureau-)telefoon laten meer rinkelen en – bij bezet – oproepen doorsturen naar een ander nummer of voicemail.
- Niet op kantoor: u bent buiten kantoor en kiest ervoor om inkomende gesprekken door te sturen naar voicemail of een ander nummer.
- Bezet: bij deze instelling stuurt u alle calls door naar voicemail, behalve enkele vooraf in te stellen nummers.
- Niet beschikbaar: bij deze instelling stuurt u alle calls door naar voicemail, behalve enkele vooraf in te stellen nummers.

Indien u geen profiel heeft ingesteld (dit is mogelijk via een van de andere One Net tools) dient deze instelling niet te worden gebruikt om problemen met uw bereikbaarheid te voorkomen.

#### Doorschakelen

U kunt hier telefoonnummers instellen om binnenkomende oproepen op uw vaste nummer door te schakelen naar een ander nummer of naar voicemail:

- Altijd doorschakelen: als u alle inkomende gesprekken direct wil doorschakelen
- Doorschakelen bij bezet: bij deze instelling worden inkomende gesprekken doorgeschakeld als u in gesprek bent
- Vertraagd doorschakelen: bij deze instelling worden inkomende gesprekken doorgeschakeld na een te bepalen aantal keer overgaan
- Doorschakelen bij onbereikbaar: inkomende gesprekken worden doorgeschakeld als uw vaste nummer onbereikbaar is door bijvoorbeeld een probleem met de verbinding

**Mobiele nummerweergave** Hier kunt u het nummer instellen dat de ontvangende partij ziet als u belt met uw mobiele toestel (alleen voor One Combi en One Flex profielen). Dit kan uw mobiele nummer zijn, uw vaste bedrijfsnummer of eventueel een afdelings-, groeps- of hoofdnummer. Ook kunt u kiezen voor anoniem bellen.

**Vaste nummerweergave** Hier kunt u het nummer instellen dat de ontvangende partij ziet als u uitbelt met uw vaste nummer. Dat wil zeggen oproepen vanaf uw vaste toestel (One Combi en One Vast profielen) en oproepen die met de terugbelfunctie van One App of een andere One Net applicatie worden geplaatst. Dit kan uw vaste nummer zijn, uw vaste bedrijfsnummer of eventueel een afdelings-, groeps- of hoofdnummer. Ook kunt u kiezen voor anoniem bellen.

**Call Centers** Onder het kopje Call Centers stelt u de beschikbaarheid in voor alle call centers waarulidvan bent. Met de 'schuifjes' kunt u zich vervolgens aan- of afmelden voor elk afzonderlijk call center.

Onder het kopje 'algemeen' vindt u de volgende mogelijkheden.

**Account** Onder deze optie kunt u kiezen voor:

- Afmelden: u sluit dan de One App af
- Wijzig wachtwoord: hier wijzigt u het wachtwoord voor uw One Net profiel

U geeft hier de voorkeuren aan voor de One App, zoals:

**Preferenties**

**Kies methode:** deze bepaalt of u een gesprek wenst op te zetten vanuit uw mobiele telefoon of met de terugbel-functie ('Bel terug'). In alle gevallen geldt nummerweergave als ingesteld in 3.2.2. Als u met de mobiele telefoon belt, zal alleen uw mobiele nummer een bezet- indicatie geven. Als u 'Bel terug' heeft ingesteld kunt u tijdens gesprekken gebruik maken van de gespreksfuncties (zoals doorverbinden) van de One App.

**Invoerhulp:** indien deze actief is voegt de One App de landcode (+31) toe als u belt met een landcode die niet begint met '+' of '00'.

**Synchronise Enterprise contacts:** als deze functie is ingeschakeld maakt de One App automatisch op uw toestel een nieuwe groep contactpersonen aan - en houdt deze up-to-date - met uw bedrijfs- telefoonlijst. Deze functie maakt het ook mogelijk om de naam te zien wanneer u een interne oproep ontvangt.

**Debug logging:** deze functie registreert een logbestand voor gebruik bij het oplossen van problemen. Deze functie gebruikt u alleen op verzoek van uw One Net beheerder.

## Mijn profiel

Op dit scherm ziet u de belangrijkste gegevens die bij uw profiel horen en die ook door de One App worden gebruikt, zoals (voor zover van toepassing) uw vaste en mobiele nummer, uw extensie (of verkorte nummer) en uw e-mail adres. Ook de telefonie-status wordt weergegeven.




## Gespreksfuncties

Gespreksfuncties (zoals doorverbinden, in de wacht zetten en 3-weg gesprek) zijn beschikbaar bij binnenkomende gesprekken op uw vaste nummer of uitgaande gesprekken die u opbouwt met de terugbel-functie. Deze zijn niet te gebruiken bij oproepen op of vanaf uw mobiele nummer.

Let op: Een binnenkomend gesprek dient u altijd met het belscherm van uw telefoon aan te nemen; het is niet mogelijk het gesprek in 1 handeling met One App aan te nemen. Als u bij een inkomende of uitgaande oproep gebruik wilt maken van de gespreksfuncties van One App zoals doorverbinden of 3-weg gesprek, dient u na opbouwen/aannemen van het gesprek van scherm te wisselen van het belscherm van uw mobiele toestel naar het belscherm van de One App.

### Dialpad

In zowel het interne contactenscherm als het scherm voor uw telefooncontacten ziet u een 'dialpad' icoon. Wanneer u hierop klikt opent u het 'dialpad' of belscherm van de One App, waarin u het gewenste nummer kunt kiezen en met het telefoon-icoon  een oproep starten.



Dit dialpad is ook op te roepen als u zich in een gesprek bevindt en bijvoorbeeld een oproep wil toevoegen. U kunt ook het dialpad gebruiken om tijdens een oproep met bijvoorbeeld een keuzemenu een keuze te maken; de zogenaamde DTMF tonen. Verder kunt u Feature Access Codes (FAC) versturen.

Gesprek opzetten via de One App verloopt als volgt:

1. U kiest of toetst het gewenste nummer in op de One App.
2. U drukt op het 'kiezen' icoon.
3. Het gesprek wordt als volgt opgebouwd:
  - a. Indien u gebruik maakt van de terugbel-functie (zie 3.2.3) zet uw One Net centrale eerst een gesprek op naar uw mobiele telefoon. Dit gesprek – binnenkomend als een gesprek van uw eigen vaste nummer – neemt u aan vanuit het bel-menu vanuit uw telefoon. De One Net centrale bouwt daarna meteen het uitgaande gesprek op met het ingetoetste nummer.
  - b. Indien u belt vanaf uw mobiele toestel verschijnt het 'dialpad' (belscherm) van uw smartphone terwijl het uitgaande gesprek wordt opgebouwd.
4. De One Net centrale stuurt al dan niet uw lange vaste nummer of verkorte nummer naar de ontvanger (mede afhankelijk van de instellingen van uw profiel en/of uw bedrijf).

Gesprek in de wacht zetten en beëindigen

U kunt inkomende en uitgaande gesprekken beheren vanuit zowel de One App als vanuit het telefoon- scherm van uw toestel. Beheren vanuit de One App is belangrijk als u gebruik wil maken van (gespreks-) functies van de One App zoals doorverbinden of 3-weg gesprek.

Tijdens het gesprek kiest u in de One App voor 'wachtstand'. Gedurende de wachtstand hoort de andere partij een wachttoon.

🏠 WACHTSTAND

Om het gesprek vervolgens weer te hervatten, drukt u op 'hervatten'.

▶ HERVATTEN

U kunt via de One App het gesprek beëindigen door te kiezen voor 'beëindig'.

✘ BEËINDIG

## Gesprek doorverbinden

U kunt met de One App zowel binnenkomende gesprekken als uitgaande gesprekken doorverbinden. Om 'blind' door te verbinden (zonder vooraankondiging naar de contactpersoon naar wie u doorverbindt) drukt u op 'doorverbinden' in het One App menu. U kiest vervolgens het gewenste nummer om naar door te verbinden en drukt op het 'doorverbinden' symbool.



Om aangekondigd door te verbinden zet u het oorspronkelijke gesprek in de wacht. Vervolgens kiest u 'Voeg gesprek toe' en u bouwt het gesprek op met het nummer waar u mee door wilt verbinden. U kondigt het gesprek aan en kunt vervolgens met 'doorverbinden' de doorverbind-actie voltooien. U bent nu zelf niet meer in gesprek; uw eerdere gesprekspartners zijn met elkaar verbonden.

Let op: Bij binnenkomende gesprekken neemt u altijd het gesprek op de normale manier op vanaf uw toestelmenu. Als u vervolgens dit gesprek wenst door te verbinden of in een conferentie op te nemen met de One App dient u eerst op uw toestel de One App te openen. Dat vergt een extra handeling; de meeste smartphones staan niet toe dat bij binnenkomende oproepen een andere app direct geactiveerd wordt. U dient hier dus van scherm te wisselen c.q. de app 'naar voren te halen'.

## 3-weg gesprek opbouwen

U kiest het gewenste nummer in op de app en zet het eerste gesprek op. Vervolgens opent u de One App, u kunt ervoor kiezen het eerste gesprek in de wacht te zetten, voor u het gewenste tweede nummer kiest en de actie herhaalt voor een derde nummer. Dan activeert de knop '3-gesprek'; zo kunt u alle sprekers aan het 3-weg gesprek toevoegen.






## Contactenbeheer

### Interne contacten en telefonie- status

Het contactenschermb toont standaard de interne contacten; het linker 'tabblad' bovenaan het contactenschermb. Hier vindt u de contacten die binnen de One Net omgeving van uw bedrijf actief zijn. U kunt door de contacten 'scrollen' of de zoekfunctie gebruiken om het gewenste contact te vinden. Indien u een contact kiest ziet u de contactgegevens en kunt u een gesprek opbouwen – volgens de ingestelde kiesmethode - door te klikken op het desbetreffende nummer of het telefoon-icoon . De nummers zijn gesorteerd op naam. Bij iOS toestellen volgt de sortering de instelling van uw iOS contacten app. Bij Android kunt u voor uw interne contacten instellen of de sortering op achternaam of voornaam dient plaats te vinden (menukeuze rechtsboven in het scherm).

Van de nummers die zichtbaar zijn in het contactenschermb kunt u (indien beschikbaar) de telefonie-status raadplegen. De vier status-varianten als in weergegeven in onderstaande tabel kunnen voorkomen.

-  De betreffende lijn is *beschikbaar* (niet in gesprek). Let op: deze indicator betreft de bereikbaarheids-status van het nummer op het platform, maar komt niet in alle gevallen overeen met de status van de gebruiker. Deze status is ook zichtbaar wanneer de gebruiker zich bijvoorbeeld buiten bereik van het netwerk bevindt of 'niet storen' heeft ingesteld.
-  De One App is bezig met het ophalen van de status ('*wordt bijgewerkt*') of de telefonie-status van de gebruiker is afgeschermd.
-  Het nummer is telefonisch *in gesprek*.

Als geen status getoond wordt is de *status nietbeschikbaar* of niet van toepassing, omdat het nummer zich bijvoorbeeld buiten uw netwerk bevindt of wanneer het een centraal nummer of keuzemenu betreft.

## Contacten op uw toestel

Als u het rechter 'tabblad' bovenaan het contactenscherf kiest toont One App de contacten uit uw telefoon. U kunt door de contacten 'scrollen' of zoeken. Door een contact aan te klikken ziet u de gegevens. Als u klikt op het nummer of het telefoon-icoon start u een gesprek volgens de ingestelde kiesmethode. Klikt u op het berichten-icoon, dan opent het 'standaard' SMS scherm van uw telefoon.

## Herkennen van binnenkomende gesprekken van collega's

De One App biedt de mogelijkheid om binnenkomende gesprekken van collega's te tonen met weergave van de naam. Zo ziet u wie er belt. De werking is afhankelijk van uw toestel:

1. iOS: tijdens installatie wordt eenmalig gevraagd of de One App uw iPhone Contacten mag lezen. Dit is nodig om tab iPhone bij Contacten te vullen. Dit kan ook nog later geactiveerd worden via iPhone Instellingen > One App; hier geeft u de One App toegang tot uw Contacten om iPhone Contacten alsnog te laden in de One App.
2. Android: u activeert onder 'instellingen/preferenties' de optie 'Synchronize Enterprise contacts to Android'. Er wordt dan een aparte groep contactpersonen toegevoegd aan de telefoonlijst op uw mobiele toestel. In deze groep wordt uw bedrijfstelefoonlijst geplaatst (dit kan even duren), die de One App gebruikt om de juiste naam te presenteren bij een binnenkomend gesprek van een collega. Wijzigingen worden automatisch gesynchroniseerd.



**iris one**  
ICT PROFESSIONALS