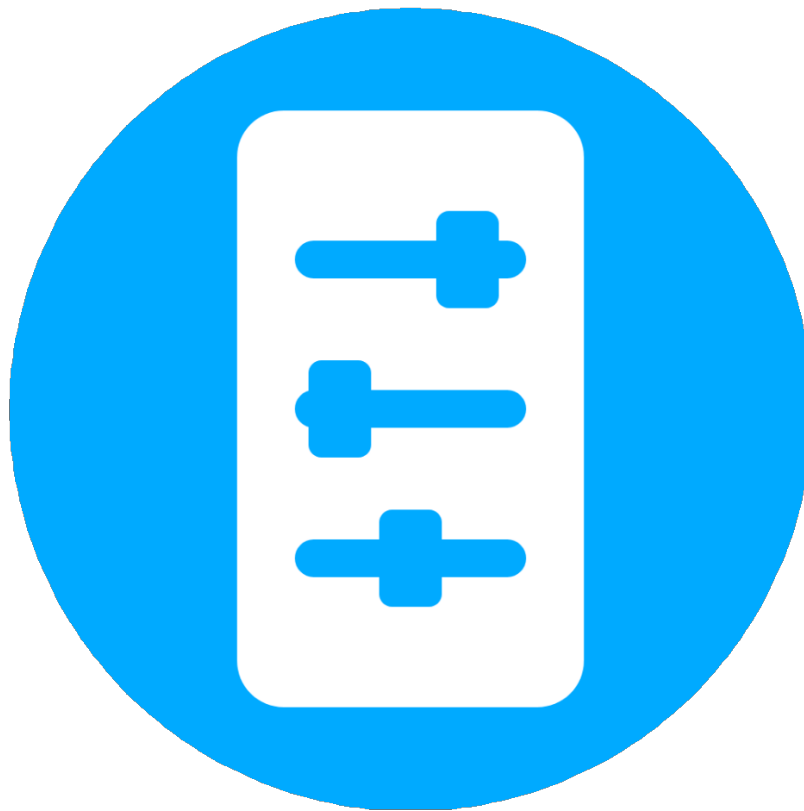


Hipper+

Handleiding



Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. Inloggen	5
3. Overzicht.....	6
3.1. Voicemail.....	6
3.2. Mijn profiel.....	6
3.3. Uitgaande oproepen	6
3.4. Inkomende oproepen.....	7
3.5. Snel instellen	7
4. Oproepen	8
4.1. Recent.....	8
4.2. Voicemail.....	9
5. Bellen en doorverbinden.....	11
5.1. Bellen	11
5.1.1. Uitbellen via recente oproepen, contacten of recente voicemails	12
5.2. Gespreksbediening.....	12
5.2.1. Toevoegen	13
5.2.2. Blind doorverbinden.....	14
5.2.3. Doorverbinden met ruggespraak.....	15
5.2.4. Gespreksopname	15
5.2.5. Gesprek overnemen	16
6. Contacten.....	17
6.1. Contactenlijsten en contacten weergave instellen, WhatsApp knop	18
7. Instellingen	19
7.1. Mijn profiel.....	20
7.2. Inkomende oproepen.....	21
7.2.1. Doorschakelen alle gesprekken	21
7.2.2. Doorschakelen vast nummer (alleen bij Vast-Mobiel integratie)	22
7.2.3. Kantoor op afstand	23
7.2.4. Oproepen vast nummer naar: (alleen bij Vast-Mobiel integratie).....	23
7.2.5. Oproepen mobiel nummer naar: (alleen bij Vast-Mobiel integratie)	23
7.2.6. Persoonlijke Assistent	24
7.2.7. Gelijktijdig overgaan	27
7.2.8. Doorschakel opties	28
7.2.9. Niet storen, wisselgesprek, en nachtstand	28

7.2.10. Anywhere	29
7.3. Uitgaande oproepen	31
7.3.1. Anoniem	31
7.3.2. Uitgaand vast nummer	31
7.3.3. Uitgaand nummer voor mobiel (alleen i.c.m. Vast-Mobiel integratie)	32
7.3.4. Belmethode	32
7.4. Voicemail	34
7.4.1. Voicemail instellingen	34
7.4.2. Begroeting	35
7.4.3. Aantal keer overgaan	37
7.4.4. Emailinstellingen	38
7.5. Gespreksopname	38
7.6. Agent status	39
7.6.1. Status	39
7.6.2. Belgroep oproepen naar mobiel (Alleen bij Vast-mobiel integratie)	40
7.6.3. Callcenter	40
7.7. Vast/mobiel integratie	40
7.8. App-instellingen	41
7.8.1. Meldingen (push notificaties)	42
7.8.2. Weergave	43
7.8.3. Contacten weergave	44
7.8.4. Privacy	45
7.8.5. App informatie	46
7.9. Help	47

1. Inleiding

De Hipper+ app is beschikbaar voor Android en iOS. Met deze app kunt u eenvoudig uw persoonlijke telefooncentrale instellingen beheren. Ook is het mogelijk om met deze app uit te bellen als u gebruik maakt van Vast-mobiel integratie, Kantoor op afstand of Anywhere.

Andere handige features die de app biedt:

- Alle bedrijfscontacten uit de telefooncentrale in één app
- Voicemail terugluisteren (visual voicemail)
- Call Center beschikbaarheid aanpassen

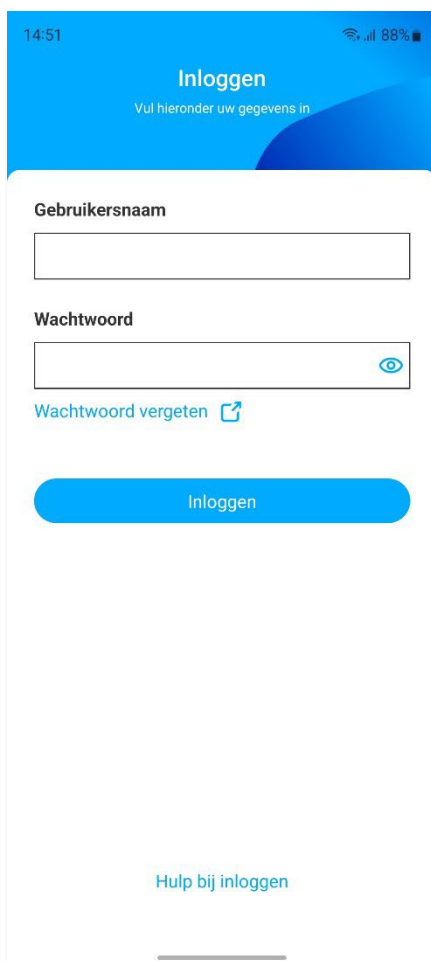
De Hipper+ app bestaat al langere tijd, maar is helemaal opnieuw ontwikkeld. Hierbij is gekeken hoe de app nog gebruiksvriendelijker kon. Zo is het overzichtscherm verbeterd, is het duidelijker met welk nummer er uitgebeld wordt en is er een uitgebreidere help-functie beschikbaar. Deze handleiding helpt u op weg om alles uit de app te halen.

Belangrijk: de app laat alleen de features zien waar u een licentie voor heeft. Hierdoor kan het zijn dat u een aantal beschreven zaken niet terugziet in de app. Uw business kan u verder informeren als u interesse heeft in een van de beschreven opties.

2. Inloggen

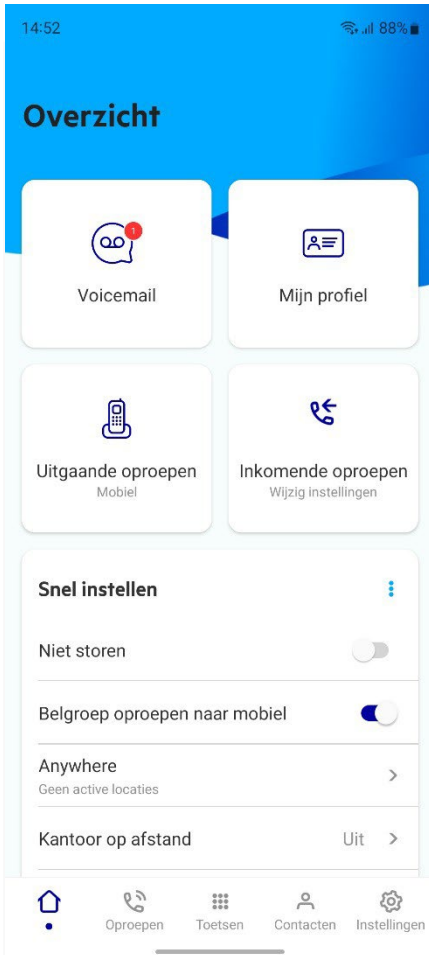
Na het installeren van de Hipper+ app dient u eenmalig uw login gegevens in te voeren. Deze heeft u ontvangen van uw interne beheerder van uw Telefooncentrale of van uw business partner.

Nadat u de login gegevens heeft ingevuld, krijgt u de vraag om een cijfercode in te stellen. Deze cijfercode moet ingegeven worden bij het wijzigen van een telefoonnummer, om te zorgen dat anderen dit niet zo maar kunnen. Ook is het mogelijk om de vingerafdruksensor of Face ID te gebruiken.



3. Overzicht

Zodra u bent ingelogd, komt u op het Overzicht-scherm. Op dit scherm kunt u in één oogopslag de door u meest gebruikte instellingen zien en aanpassen.



3.1. Voicemail

Als er nieuwe voicemails zijn, wordt op het hoofdscherm een melding getoond waarin wordt aangegeven hoeveel nieuwe voicemails aanwezig zijn. Door op de link te tikken, wordt u naar het voicemail scherm geleid, zie [hier](#) voor meer informatie over terugluisteren van de voicemail.

3.2. Mijn profiel

Via Mijn profiel is het mogelijk om het wachtwoord of de pincode te wijzigen, en om uw telefoonnummer(s) in te zien. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

3.3. Uitgaande oproepen

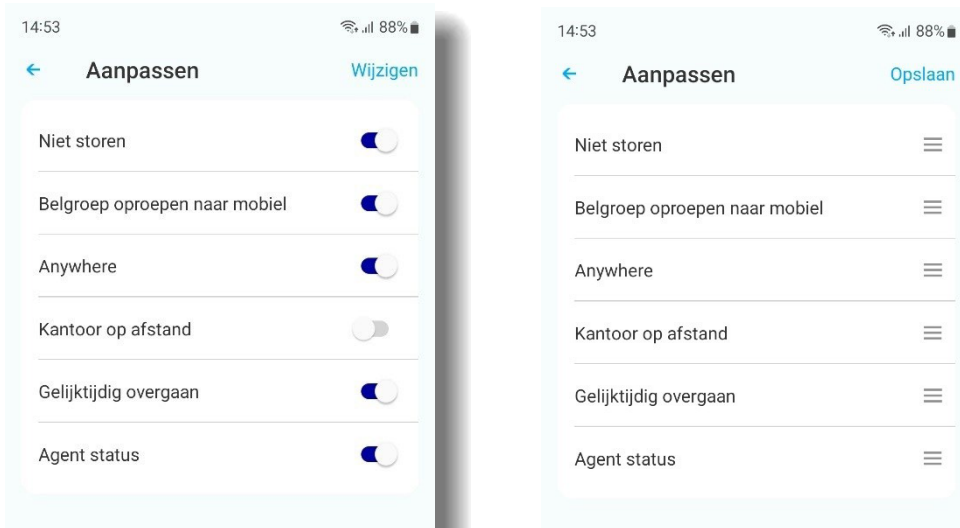
Bij Uitgaande oproepen stelt u eenvoudig in wat uw uitgaande nummer is, en op welke manier u wilt uitbellen. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

3.4. Inkomende oproepen

Bij Inkomende oproepen kunt u doorschakelingen instellen en beheren of oproepen op het vaste toestel binnen moeten komen of op mobiel. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

3.5. Snel instellen

Onder *Snel instellen* kunnen de meest gebruikte instellingen snel worden aangepast. Dit kunt u naar wens aanpassen door achter 'Snel instellen' op de 3 puntjes te klikken.

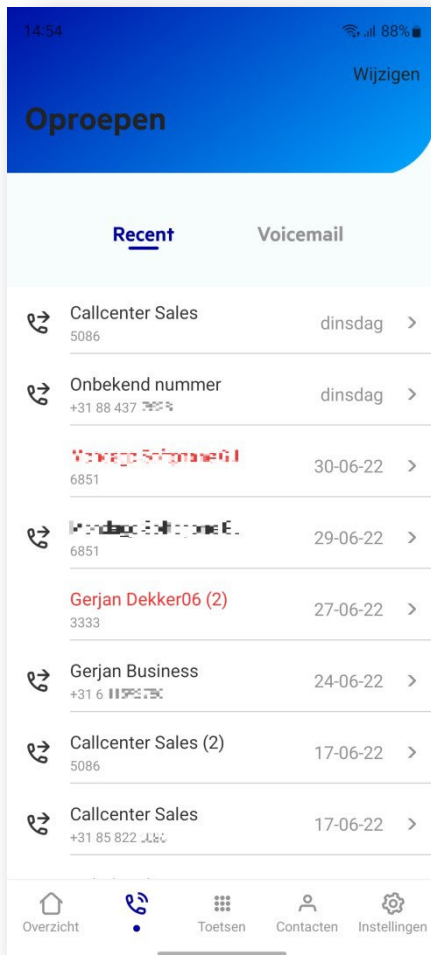


In het eerste scherm kan aan- en uitgezet worden wat u op het Overzichtscherf wilt zien. Rechtsboven kunt u vervolgens op *Wijzigen* klikken om ook de volgorde aan te passen. Dit doet u door rechts de drie streepjes vast te houden en te verslepen naar de gewenste plek. Vervolgens klikt u rechtsboven op *Opslaan* om dit op te slaan.

4. Oproepen

Bij *Oproepen* vindt u alle recente oproepen. Ook kunt u hier de Voicemail terugvinden en beluisteren.

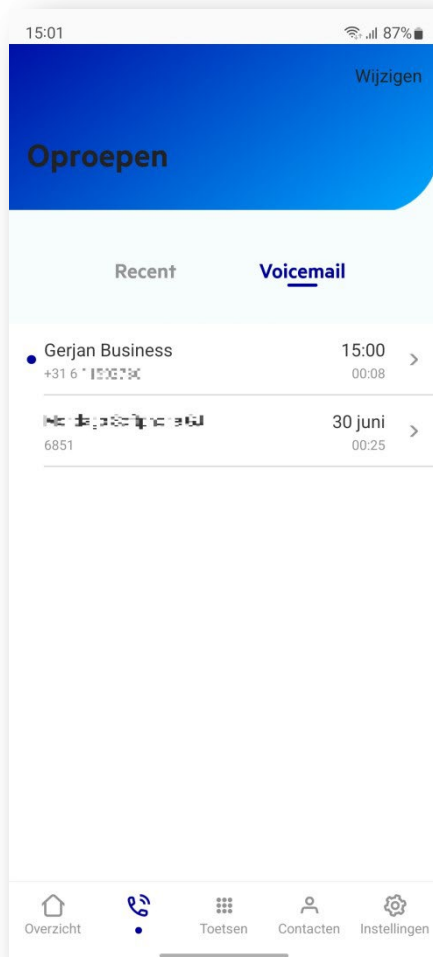
4.1. Recent



Onder het kopje *Recent* zijn de recente ontvangen, gemaakte en gemiste oproepen te zien. Dit zijn altijd de laatste 20 ontvangen, gemaakte en gemiste oproepen. Door op één van de oproepen te klikken kunt u meteen uitbellen naar deze persoon. Bij het bellen kunt u kiezen met welk nummer u uit wilt bellen. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

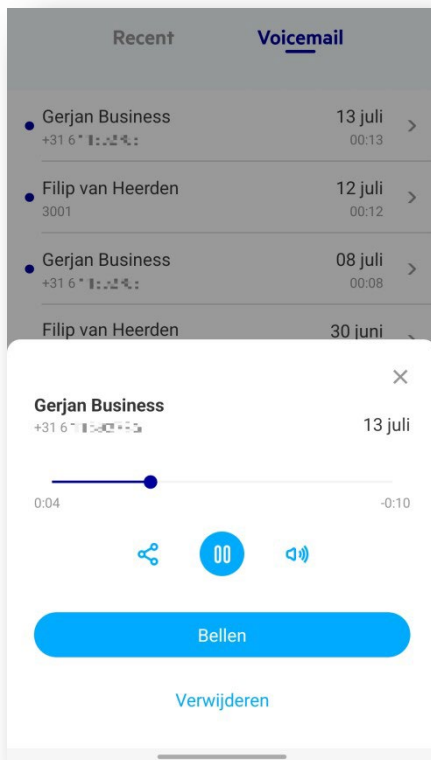
Rechtsboven zit de knop *Wijzigen*. U kunt hiermee meerdere oproepen aanvinken en die in één keer verwijderen. Let wel dat dit niet ongedaan gemaakt kan worden.

4.2. Voicemail



Onder het kopje *Voicemail* zijn de recente ontvangen voicemails te vinden. Rechtsboven zit de knop *Wijzigen*. U kunt hiermee meerdere oproepen aanvinken en die in één keer verwijderen. Let wel dat dit niet ongedaan gemaakt kan worden.

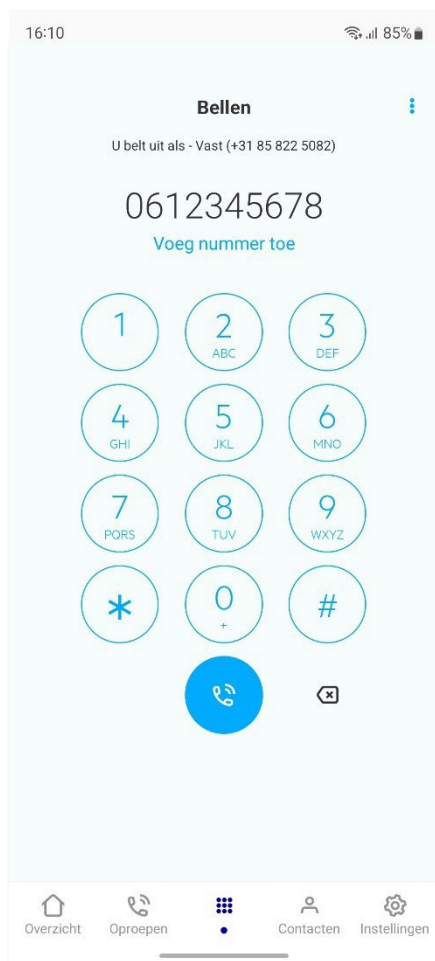
Door op één van de ontvangen gesprekken te klikken, opent een nieuw scherm waarin de voicemail af te luisteren is.



Het is hierbij ook mogelijk om de voicemail te delen via bijvoorbeeld email. Door op de knop 'Bellen' te klikken, belt u de persoon die de voicemail heeft ingesproken meteen terug. Bij het bellen kunt u kiezen met welk nummer u uit wilt bellen. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

Via de app kunt u ook beheren wanneer gesprekken in uw voicemail terecht moeten komen. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

5. Bellen en doorverbinden

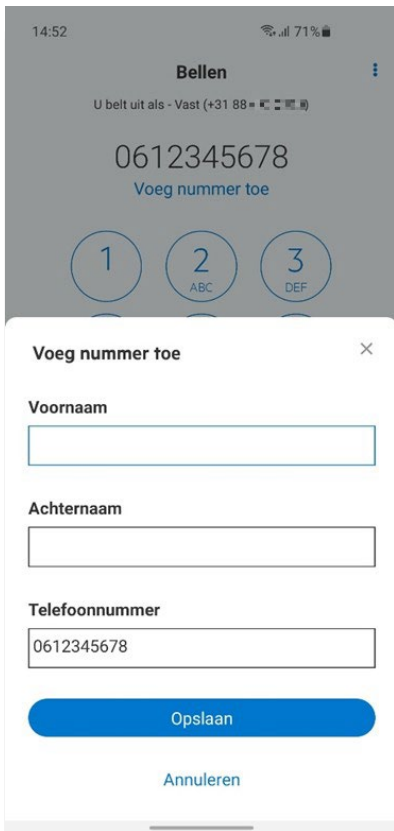


5.1. Bellen

Via de menuoptie *Toetsen* kunt u een nummer intoetsen om deze te bellen. De Hipper+ app dient als afstandsbediening, en is dus geen bel-app op zichzelf. Als u Vast-Mobiel integratie heeft, ziet u de gesprekken die u voert terug in de app. Als u gebruik maakt van Anywhere of Kantoor op Afstand ziet u alleen gesprekken die u maakt via de Hipper+ app, of inkomende gesprekken op uw vaste nummer.

Bovenin ziet u meteen met welk nummer u uit gaat bellen. Dit is eenvoudig te wijzigen door rechts boven op de drie puntjes te klikken en vervolgens het gewenste nummer te kiezen.

Als u een nummer wilt bellen wat u vaker nodig heeft, kunt u klikken op *Voeg nummer toe*. Het is dan meteen mogelijk om het nummer toe te voegen aan uw persoonlijke contactenlijst.



5.1.1. Uitbellen via recente oproepen, contacten of recente voicemails

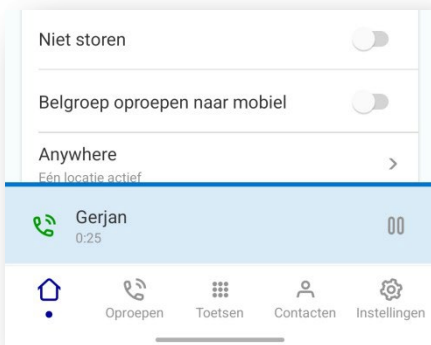
Als u uitbelt door te klikken op een recente oproep, een contact, of een recente voicemail, krijgt u een popup met nummerkeuze. Hier kunt u bepalen met welk nummer u uit wilt bellen. Afhankelijk van de ingestelde nummers door uw telecombeheerder zijn de volgende opties beschikbaar:

- Bedrijfsnummer
- Directe nummer
- Afdelingsnummer
- Mobiele nummer (alleen met Vast-Mobiel integratie)
- Call Center nummer

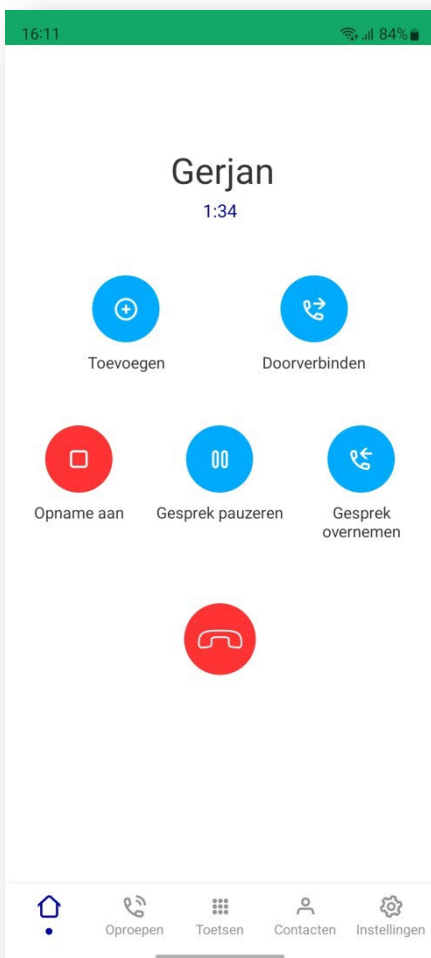
Als u altijd uitbelt met hetzelfde nummer kunt u onderin kiezen voor de optie *Niet meer vragen*. Via Overzicht > Uitgaande oproepen kunt u ook nog het nummer instellen. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).

5.2. Gespreksbediening

Met de Hipper+ app is het mogelijk om iemand toe te voegen aan een gesprek, of om het gesprek door te verbinden. Als er een lopend gesprek is ziet u deze terug in de app:



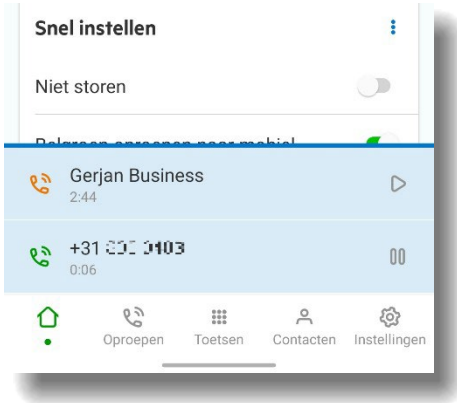
Door hier op te klikken, komen verschillende opties beschikbaar:



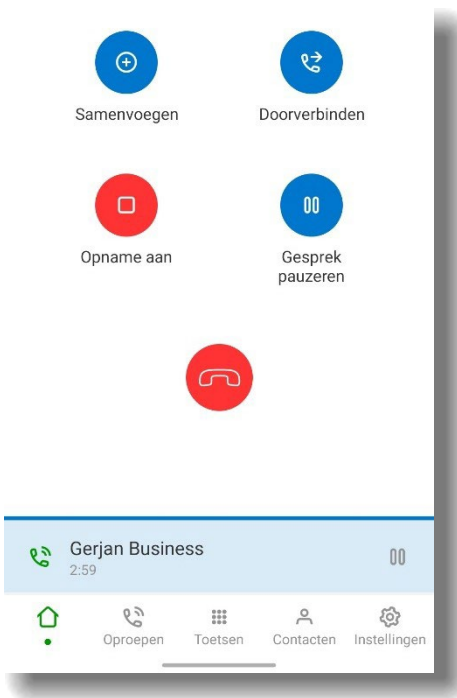
5.2.1. Toevoegen

Met de optie *Toevoegen* kunt u een extra gesprek opzetten, en vervolgens deze persoon toevoegen aan de bestaande gesprek. Op deze manier wordt het een drieweg-gesprek.

Klik hiervoor op *Toevoegen*, en kies het contact of nummer. Er komt nu een nieuwe oproep binnen op uw mobiele telefoon. Neem deze op en keer terug naar de Hipper+ app. In de Hipper+ app zijn nu beide gesprekken zichtbaar:



Klik op één van de gesprekken en kies daarna voor *Samenvoegen*:



Nu heeft u een drieweggesprek.

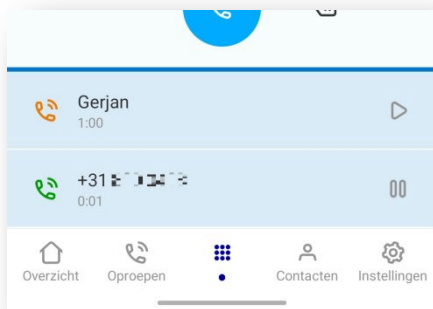
5.2.2. Blind doorverbinden

Met de optie *Doorverbinden* kunt u een gesprek doorverbinden, zowel blind als met ruggespraak. Om blind door te verbinden, kies de optie *Doorverbinden*. Kies vervolgens het contact of nummer waarnaartoe u wilt doorverbinden. Kies voor *Blind doorverbinden naar ...*. Het gesprek is nu blind doorverbonden.

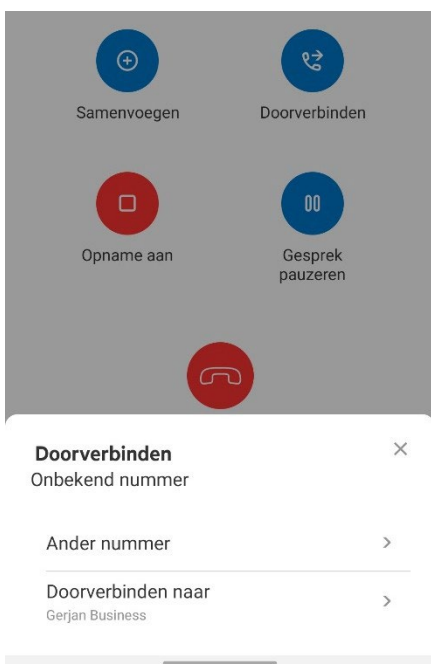
5.2.3. Doorverbinden met ruggespraak

Om met ruggespraak door te verbinden, kies de optie *Doorverbinden*. Kies vervolgens het contact of nummer waarnaartoe u wilt doorverbinden. Kies voor *Met ruggespraak naar ...*

Er komt nu een nieuwe oproep binnen op uw mobiele telefoon. Neem deze op en keer terug naar de Hipper+ app. In de Hipper+ app zijn nu beide gesprekken zichtbaar:



Als u de doorverbindactie wilt afronden, kiest u één van de gesprekken en daarna voor de optie *Doorverbinden*. Hier kiest u voor *Doorverbinden naar ...*



Het gesprek is nu doorverbonden.

5.2.4. Gespreksopname

Als u gebruik maakt van Gespreksopname op verzoek, kunt u via de Hipper+ app op een lopend gesprek de gespreksopname starten. U ziet dan bij het lopende gesprek de optie *Opnemen*.



Als de opname loopt, kunt u deze nog pauzeren en hervatten:



Opname
pauzeren

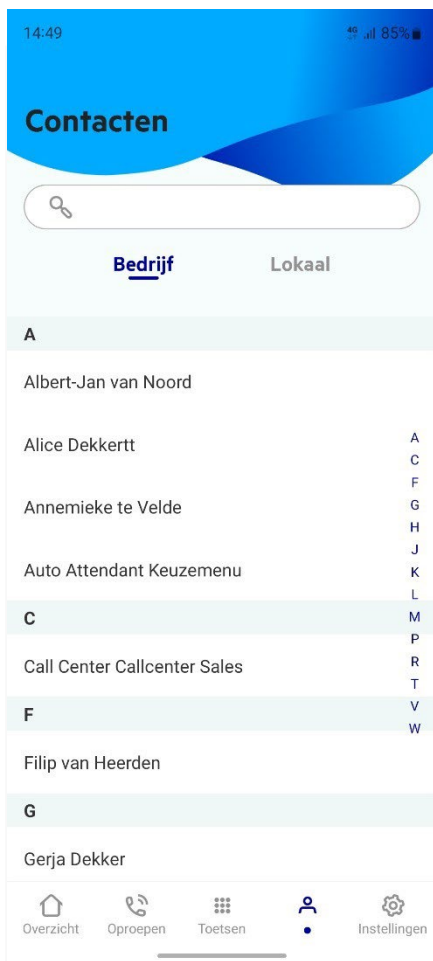


Opname
hervatten

5.2.5. Gesprek overnemen

Als u een actief gesprek heeft op een ander toestel of apparaat, klikt u op 'Gesprek overnemen' om het gesprek naar u toe te halen. Het gesprek wordt vervolgens overgedragen naar uw mobiele telefoon.

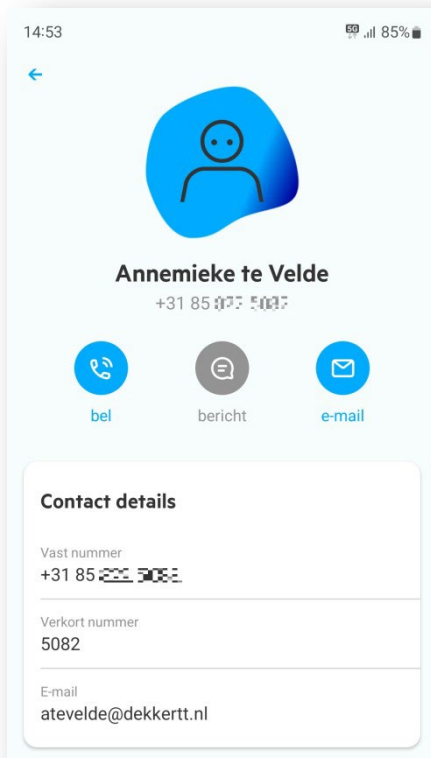
6. Contacten



Onder Contacten > *Bedrijf* zijn alle bedrijfscontacten te vinden:

- De groepscontacten (collega's)
- Persoonlijke telefoonlijst
- Bedrijfstelefoonlijst

Wanneer u op een contact klikt, ziet u de details die bij dat contact bekend zijn.



Onder *Lokaal* vindt u de lokale contacten die op uw smartphone staan. Het is ook mogelijk om deze vanuit de app te bellen naar lokale contacten.

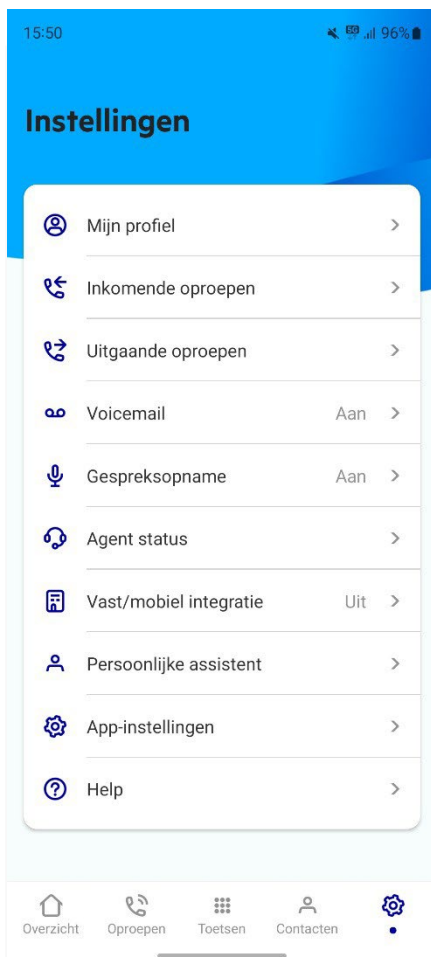
De contactenlijst wordt elke week ververs. Als u de contactenlijst handmatig wilt verversen, sleept u van boven naar beneden als u bovenaan de contactenlijst bent (pull to refresh). De contactenlijst wordt dan handmatig ververs.

6.1. Contactenlijsten en contacten weergave instellen, WhatsApp knop

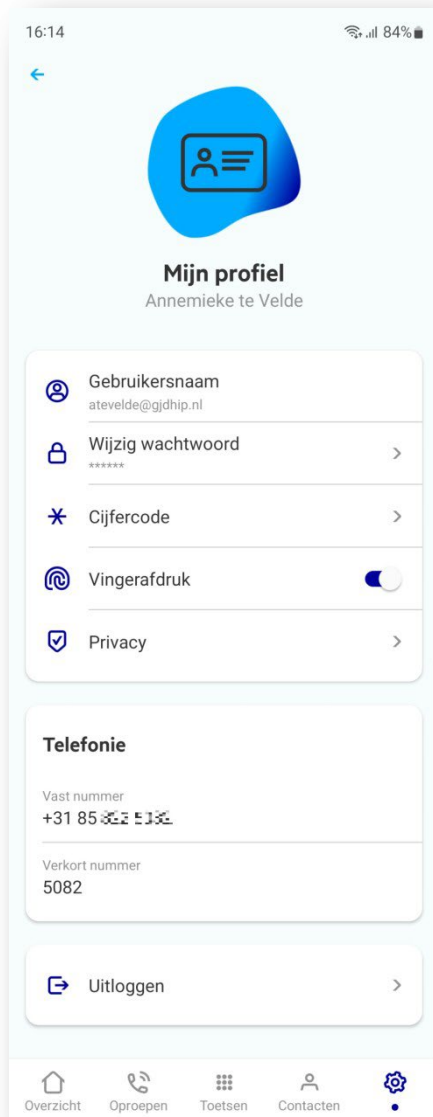
U kunt aanpassen welke contactenlijsten getoond worden en hoe contacten worden weergegeven. Het is ook mogelijk om een WhatsApp icoon te tonen bij contacten met een 06-nummer. Dit wordt [hier](#) uitgelegd.

7. Instellingen

Bij de optie *Instellingen* kunt u instellingen wijzigen met betrekking tot uw bereikbaarheid, maar ook de app naar wens instellen. In dit hoofdstuk worden de verschillende Instellingen behandeld. Let op: de instellingen die hier getoond worden zijn afhankelijk van de licenties die aan u zijn toegewezen. Het kan zijn dat in deze handleiding licenties getoond worden die u niet bezit.



7.1. Mijn profiel

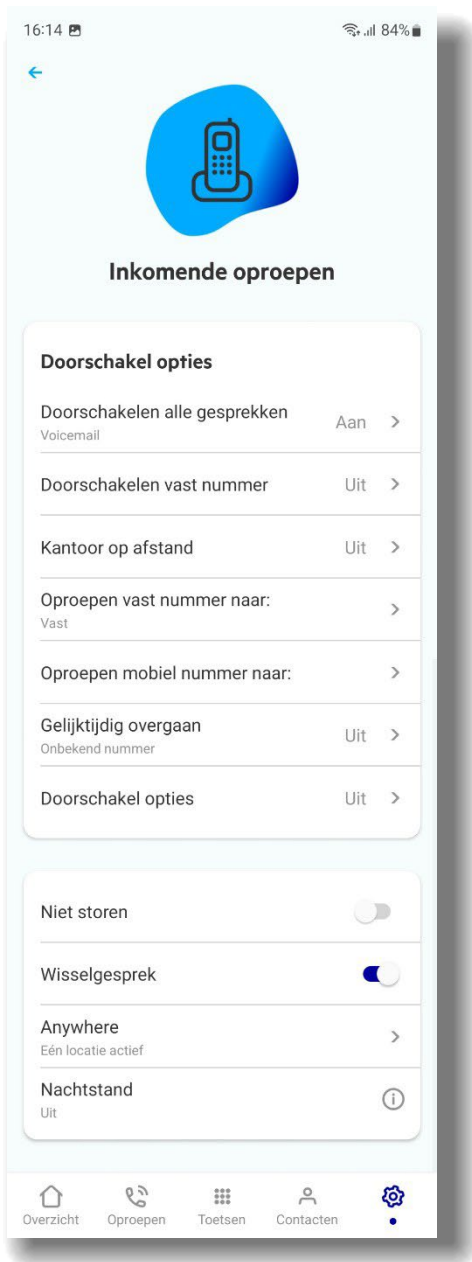


Op *Mijn profiel* ziet u uw gebruikersnaam en (verkorte) nummer, en informatie over privacy. Verder kunt u de volgende instellingen wijzigen:

- Wachtwoord
- Cijfercode
- Vingerafdruk/Face ID

U kunt ook uitloggen uit de app door onderin op *Uitloggen* te klikken.

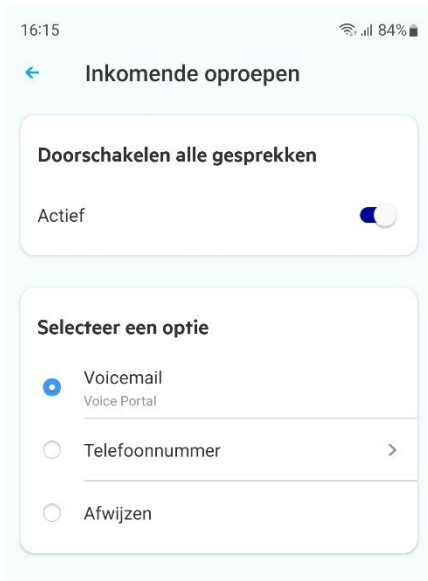
7.2. Inkomende oproepen



Onder *Inkomende oproepen* kunt u uw inkomende bereikbaarheid regelen. Afhankelijk van de licenties die u heeft ontvangen zijn de volgende opties beschikbaar:

7.2.1. Doorschakelen alle gesprekken

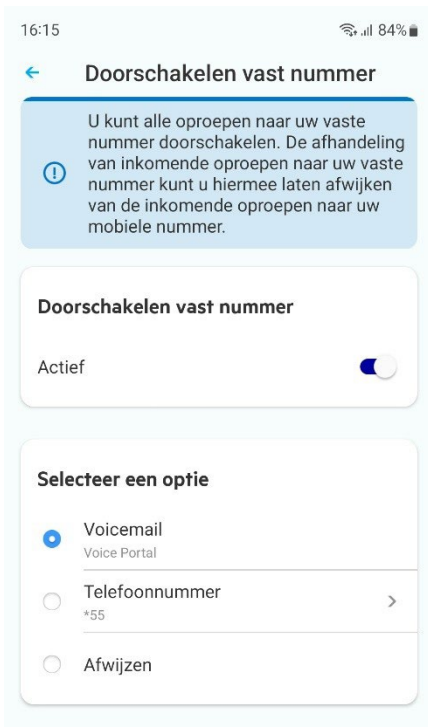
Alle inkomende gesprekken worden doorgeschakeld naar een door u opgegeven nummer of de voicemail.



Bij het opgeven of wijzigen van een telefoonnummer moet u uit veiligheidsoverwegingen authenticeren met vingerafdruk, Face ID of pincode.

7.2.2. Doorschakelen vast nummer (alleen bij Vast-Mobiel integratie)

Als u gebruik maakt van Vast-Mobiel integratie, kunt u uw vaste nummer doorschakelen. Zo bent u nog steeds bereikbaar op uw 06-nummer, maar komen oproepen naar uw vaste nummer automatisch in de voicemail of door een door u opgegeven nummer.



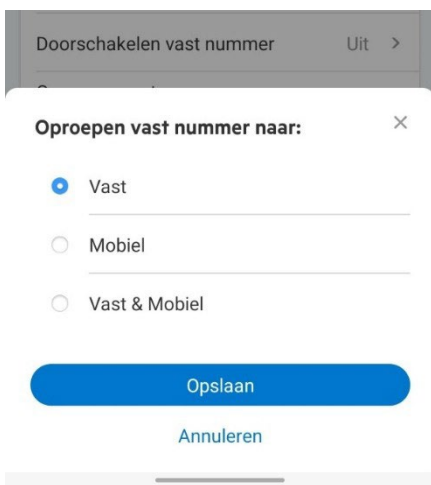
7.2.3. Kantoor op afstand

Met Kantoor op afstand worden alle inkomende oproepen afgeleverd op het telefoonnummer wat is ingevuld.



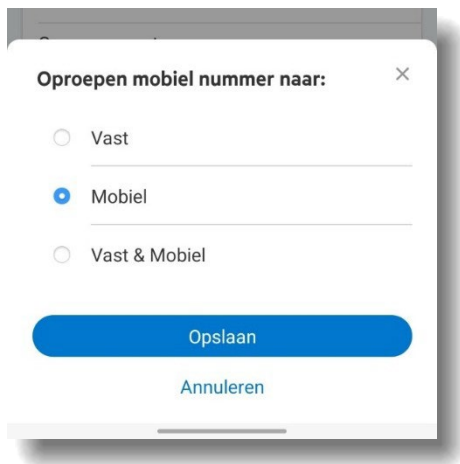
7.2.4. Oproepen vast nummer naar: (alleen bij Vast-Mobiel integratie)

Als u gebruik maakt van Vast-Mobiel integratie, kunt u hier instellen of oproepen naar het vaste nummer binnen moeten komen op uw vaste toestel of op uw mobiel (of op beide).



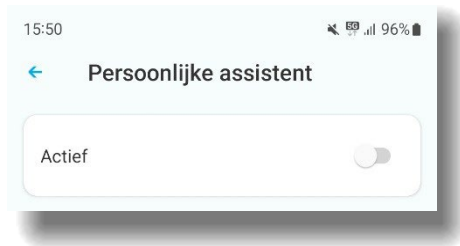
7.2.5. Oproepen mobiel nummer naar: (alleen bij Vast-Mobiel integratie)

Als u gebruik maakt van Vast-Mobiel integratie, kunt u hier instellen of oproepen naar het mobiele (06-)nummer binnen moeten komen op uw vaste toestel of op uw mobiel (of op beide).

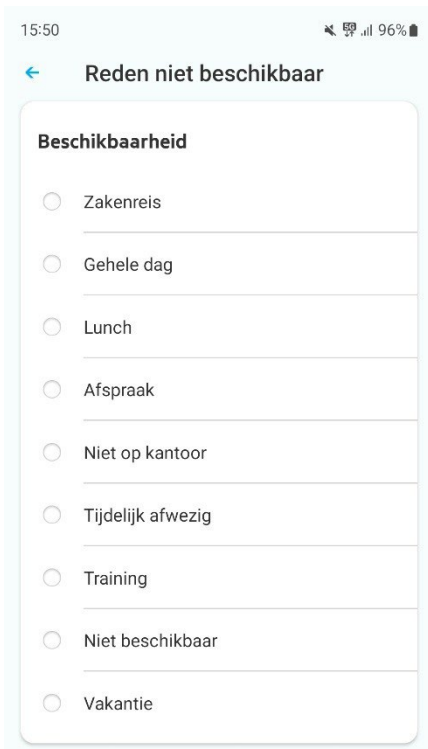


7.2.6. Persoonlijke Assistent

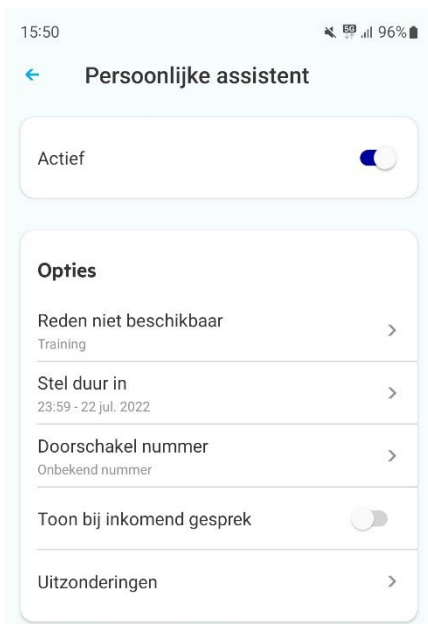
De Persoonlijke Assistent is een handige manier om uw afwezigheid te vermelden. U stelt eenvoudig de lengte en reden van afwezigheid in, en waar nodig kunt u uitzonderingen maken voor telefoonnummers die wel mogen bellen. Vervolgens horen bellers een geautomatiseerd bandje met de reden van afwezigheid en wanneer u weer terug bent. Het instellen van de Persoonlijke Assistent kan door op het schuifje te klikken achter *Actief*.



Vervolgens geeft u de reden van afwezigheid op:

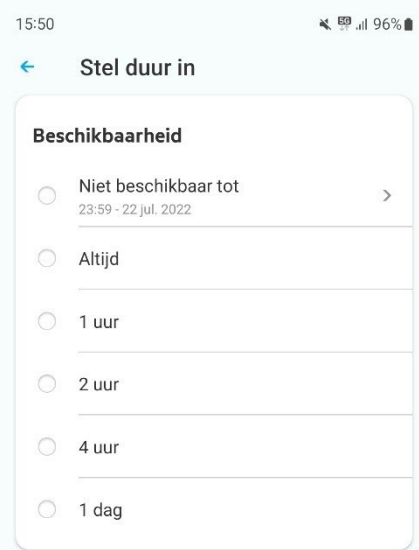


Hierna zijn de volgende instellingen nog aan te passen:



Reden niet beschikbaar: indien nodig kan de reden nog gewijzigd worden

Stel duur in: Hier geeft u aan tot wanneer de Persoonlijke assistent moet gelden. U kunt eenvoudig een aantal uur kiezen of zelf een gewenste datum opgeven:

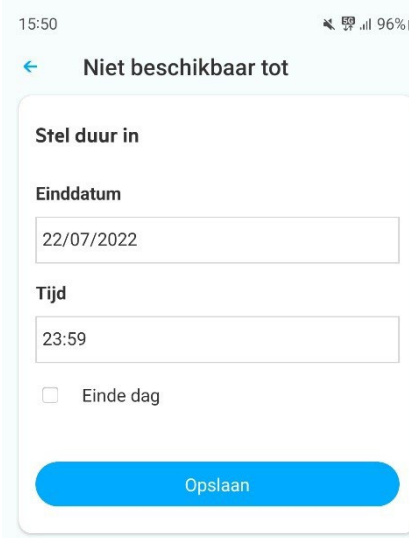


15:50 96%

← Stel duur in

Beschikbaarheid

- Niet beschikbaar tot
23:59 - 22 jul. 2022 >
- Altijd
- 1 uur
- 2 uur
- 4 uur
- 1 dag



15:50 96%

← Niet beschikbaar tot

Stel duur in

Einddatum

22/07/2022

Tijd

23:59

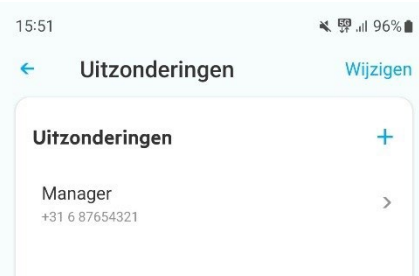
Einde dag

Opslaan

Doorschakel nummer: Als u wilt dat bellers desgewenst doorgeschakeld kunnen worden naar een ander persoon of afdeling, kunt u hier opgeven naar welk nummer doorgeschakeld moet worden.

Toon bij inkomend gesprek: Voor vaste toestellen die dit ondersteunen wordt een toon afgespeeld als u gebeld wordt

Uitzonderingen: Door op het + icoon te klikken geeft u telefoonnummers op die u kunnen bereiken, ook als de Persoonlijke assistent geactiveerd staat.



15:51 96%

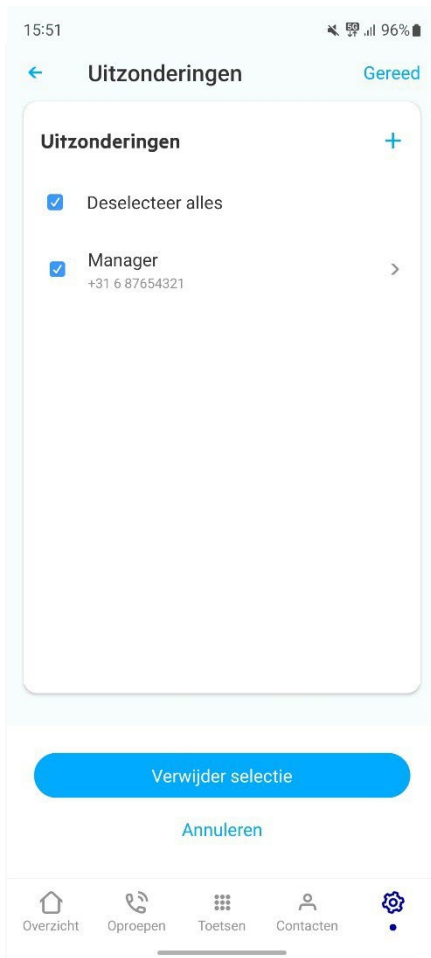
← Uitzonderingen Wijzigen

Uitzonderingen +

Manager >

+31 6 87654321

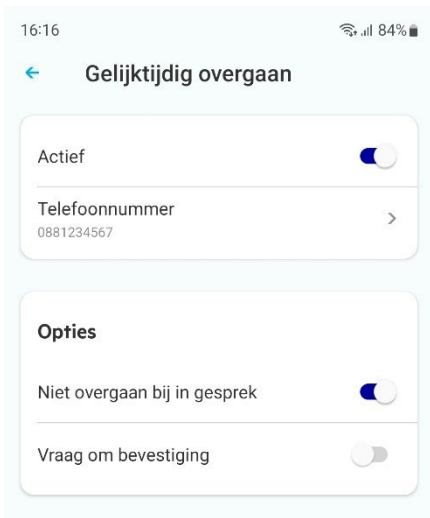
Door op *Wijzigen* te klikken kunt u uitzonderingen verwijderen:



7.2.7. Gelijktijdig overgaan

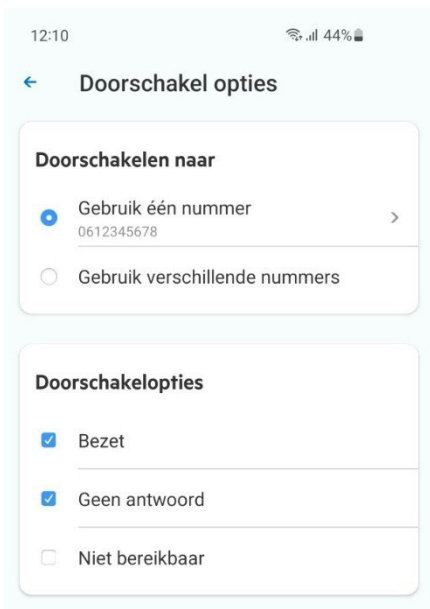
Als u de wens heeft om een (extern) toestel ook mee over te laten gaan, kunt u *Gelijktijdig overgaan* gebruiken. U vult hier het gewenste telefoonnummer in. De volgende opties zijn nog beschikbaar:

- Niet overgaan bij in gesprek: Als u al in gesprek bent, en er komt nog een oproep, zal deze niet overgaan op het ingestelde nummer
- Vraag om bevestiging: Als u een oproep krijgt en deze opneemt op het externe toestel, zal gevraagd worden om op een toets te drukken om het gesprek te beantwoorden.

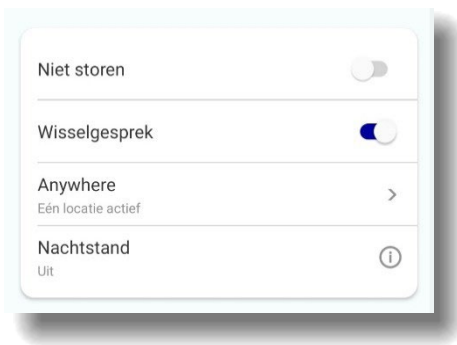


7.2.8. Doorschakel opties

Hier kunt u instellen wat er met inkomende oproepen moet gebeuren als u bezet bent, niet beantwoordt of niet bereikbaar bent. U kunt hierbij doorschakelen naar één nummer, maar ook naar verschillende nummers. Zo kunt u bijvoorbeeld automatisch door laten schakelen naar een collega als u bezet bent, en naar de receptie als u een inkomende oproep niet beantwoordt.



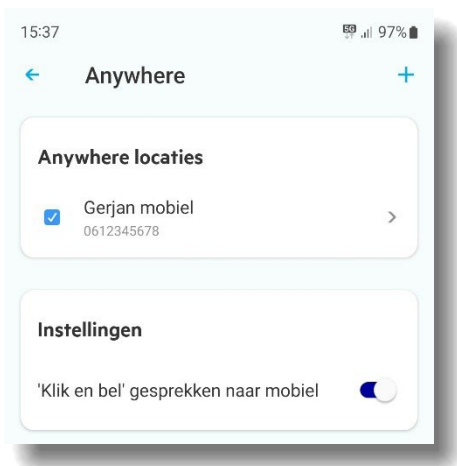
7.2.9. Niet storen, wisselgesprek, en nachtstand



Met de optie **Niet storen** zorgt u dat u niet gestoord wordt door inkomende oproepen. Als u een oproep ontvangt, zal deze de instellingen voor 'Doorschakelen bij bezet' opvolgen.

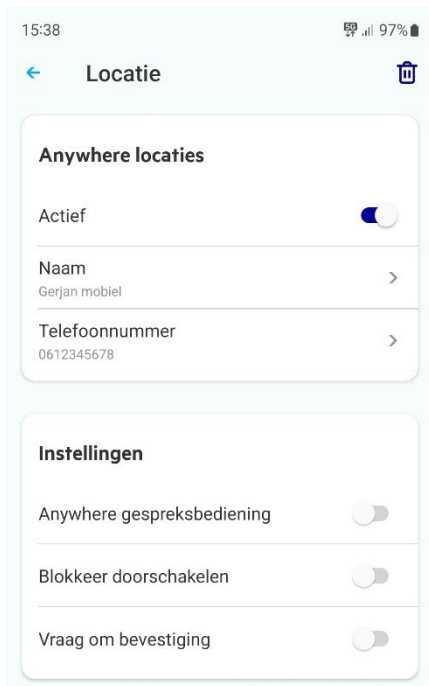
U kunt kiezen of u wisselgesprekken wilt ontvangen met de optie **Wisselgesprek**. De optie **Nachtstand** toont of de nachtstand aan of uit staat. Deze instelling kan alleen door de beheerder aangepast worden.

7.2.10. Anywhere



Met de optie Anywhere kunt u één of meerdere 06-nummers mee laten overgaan als u inkomende oproepen ontvangt. De instelling '*Klik en bel' gesprekken naar mobiel*' geeft de keuze of oproepen die u maakt via klik en bel (click-to-dial) ook over moeten gaan op de Anywhere locaties.

Door op het pijltje achter de Anywhere locatie te klikken verschijnen extra instellingen voor deze locatie:



Actief: Zet de Anywhere locatie aan of uit. Als deze uit staat, rinkelt dit 06-nummer niet mee.

Naam: Gewenste naam van de Anywhere locatie

Telefoonnummer: Het 06-nummer die mee moet overgaan

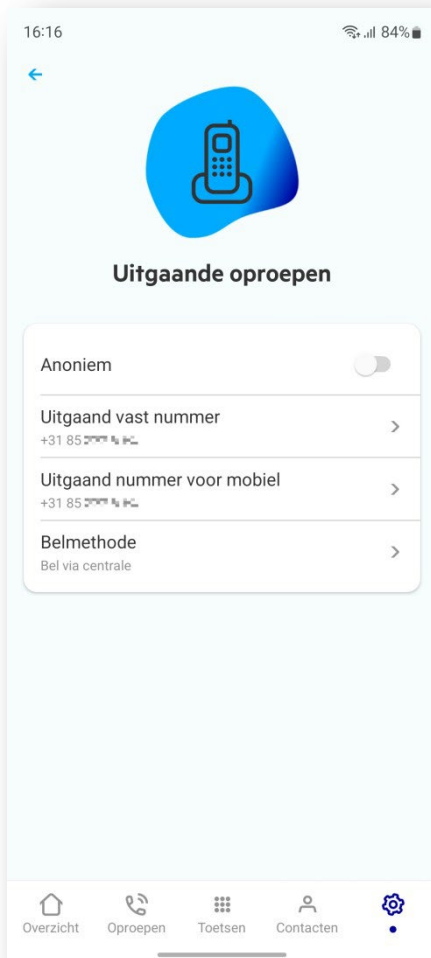
Anywhere gespreksbediening: Geeft aan of Wisselgesprekken wel of niet als losse oproep aangeboden moeten worden. Deze optie werkt alleen bij bellen via 2G.

Blokkeer doorschakelen: Hiermee voorkomt u dat een inkomende oproep op het vaste nummer doorgeschakeld wordt naar de mobiele voicemail.

Vraag om bevestiging: Als u een inkomende oproep beantwoordt, wordt gevraagd om een extra toets in te drukken voordat het gesprek beantwoordt wordt.

Door op het prullenbak icoon rechtsboven te klikken wordt de Anywhere locatie verwijderd.

7.3. Uitgaande oproepen



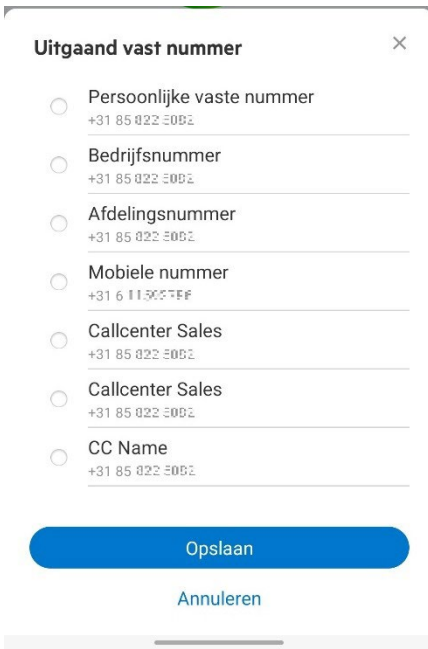
Onder *Uitgaande oproepen* kunt u instellen met welk nummer u uit wilt bellen en via welke belmethode. Afhankelijk van de licenties die u heeft ontvangen zijn de volgende opties beschikbaar:

7.3.1. Anoniem

Door de optie *Anoniem* aan te zetten belt u anoniem uit. In combinatie met Vast-mobiel integratie geldt dit voor uitbellen met zowel uw vaste toestel als mobiele telefoon.

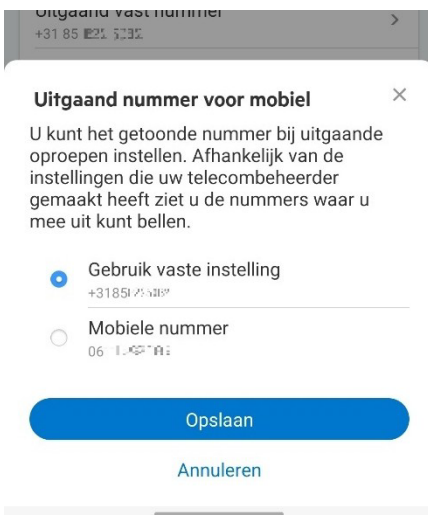
7.3.2. Uitgaand vast nummer

Met de optie *Uitgaand vast nummer* stelt u het gewenste uitgaande nummer in als u uitbelt met uw vaste toestel of softclient. Met de meest uitgebreide Call Center licentie is het ook mogelijk om uit te bellen met het nummer van het Call Center.



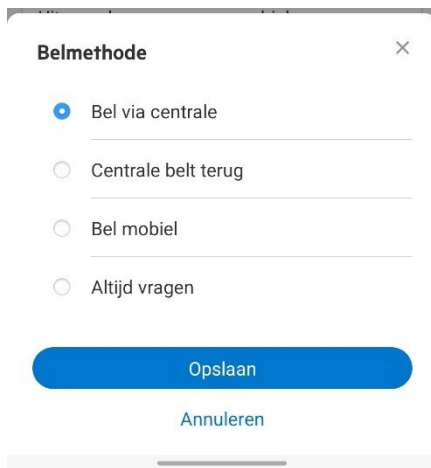
7.3.3. Uitgaand nummer voor mobiel (alleen i.c.m. Vast-Mobiel integratie)

Met de optie *Uitgaand nummer voor mobiel* stelt u het gewenste uitgaande nummer in als u uit belt met uw mobiele telefoon (via de Telefoon app, ook wel native dialer genoemd). U kunt kiezen om de vaste instelling te gebruiken (dus hetzelfde nummer als de optie *uitgaand vast nummer*), of om altijd met uw 06-nummer uit te bellen als u uitbelt via de Telefoon app.



7.3.4. Belmethode

Bij de *Belmethode* ziet u de beschikbare methodes om uit te bellen. De opties die hier zichtbaar zijn, zijn afhankelijk van welke licentie u toegewezen heeft gekregen. Hieronder staan de verschillende opties uitgelegd.



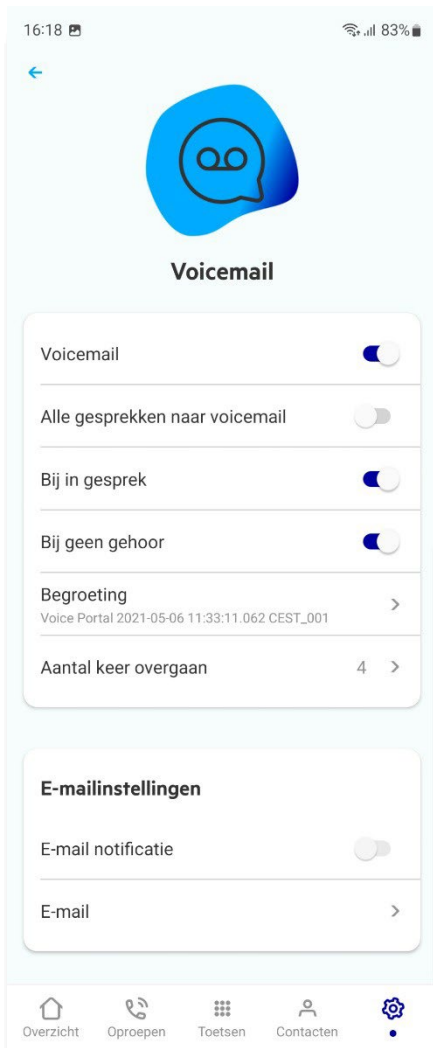
Bel via centrale (alleen gebruiken i.c.m. Anywhere): Met de optie *Bel via centrale* belt u via de telefooncentrale. Dit betekent dat u uitbelt met het nummer wat is gekozen bij de optie 'Uitgaand vast nummer'. Als u een nummer kiest in de app, wordt er meteen een uitgaande oproep opgezet. De gesprekskosten zijn hiermee voor het mobiele abonnement.

Centrale belt terug: Met de optie *Centrale belt terug* belt u via de telefooncentrale. Dit betekent dat u uitbelt met het nummer wat is gekozen bij de optie 'Uitgaand vast nummer'. Als u een nummer kiest in de app, wordt er een gesprek opgezet naar uw mobiele telefoon. Als u deze opneemt, wordt er uitgebeld naar het gekozen nummer. De gesprekskosten zijn hiermee voor de Telefooncentrale.

Bel mobiel: Met *Bel mobiel* belt u altijd uit met uw mobiele telefoon. In combinatie met Anywhere en Kantoor op afstand betekent dit dat u niet via de Telefooncentrale belt en altijd met uw 06-nummer uitbelt. Met Vast-Mobiel integratie betekent dit dat u wel nog steeds via de telefooncentrale uitbelt vanwege de Vast-Mobiel koppeling met de telefooncentrale. Het uitgaande nummer met Vast-Mobiel integratie is altijd het nummer wat gekozen is onder *Uitgaand nummer voor mobiel*. De gesprekskosten zijn hiermee voor het mobiele abonnement.

Altijd vragen: Met de optie *Altijd vragen* wordt bij elk gesprek gevraagd met welke belmethode u uit wilt bellen.

7.4. Voicemail



7.4.1. Voicemail instellingen

Bij de Voicemail instellingen kunt u instellen wanneer men naar de voicemail moet gaan. Hieronder staan de opties uitgelegd.

Voicemail: Voicemail aan of uit zetten. Als Voicemail uit staat, komen mensen nooit in uw voicemail.

Alle gesprekken naar voicemail: Als deze optie aan staat, gaat elk inkomend gesprek op uw (interne) telefoonnummer automatisch naar uw voicemail.

Bij in gesprek: Als deze optie aan staat, gaan inkomende gesprekken naar voicemail als u al bezet bent. Belangrijk is wel dat de optie Wisselgesprek uit staat (zie [hier](#)).

Bij geen gehoor: Als deze optie aan staat, gaan inkomende gesprekken naar voicemail als u binnen een aantal keer overgaan niet opneemt.

Aantal keer overgaan: Hier stelt u het aantal keer overgaan in voordat een inkomende oproep naar de voicemail gaat als u deze niet beantwoordt.

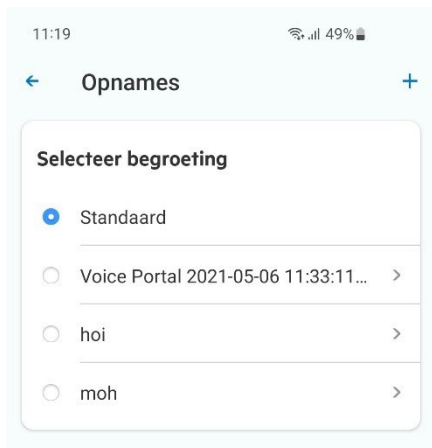


E-mail notificatie: Als u een email wilt ontvangen bij een nieuw ingesproken voicemail, activeer dan deze optie.

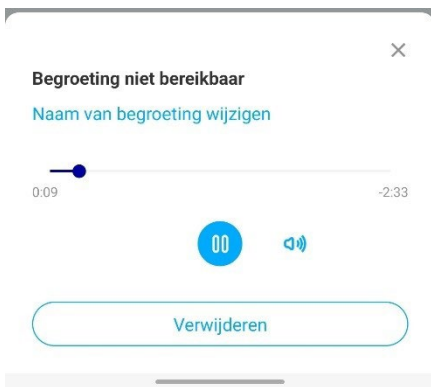
E-mail: vul hier het emailadres in waar de email naartoe gestuurd wordt bij een nieuw ingesproken voicemail.

7.4.2. Begroeting

Bij *Begroeting* kunt u opgeven wat er afgespeeld moet worden als iemand in uw voicemail komt. U kunt hier kiezen uit begroetingen die al eerder geüpload zijn:



Door op een begroeting te klikken, kunt u luisteren wat het opgenomen bericht is, en waar nodig de naam wijzigen. Ook kunt u de begroeting verwijderen.



Het is ook mogelijk om een nieuwe begroeting op te nemen. Klik hiervoor rechtsboven op het *plus-icoon*. Het volgende scherm opent:



Door op het rode icoon te drukken, wordt de opname gestart. U kunt nu uw begroeting inspreken. Als u hebt ingesproken, drukt u nogmaals op het rode icoon om de opname te stoppen.



Het is nu mogelijk om de opname terug te luisteren. Als u tevreden bent, druk op *Opslaan*. Als u opnieuw wilt opnemen en de huidige opname wilt verwijderen, drukt u op *Nieuw opname*.

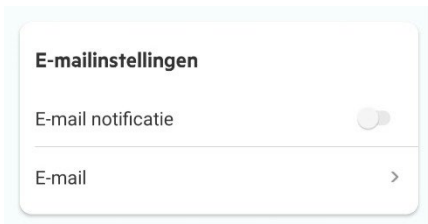


7.4.3. Aantal keer overgaan

U kunt het aantal keer overgaan voordat het gesprek naar de voicemail moet gaan instellen. Één keer overgaan is ongeveer 5 seconden.

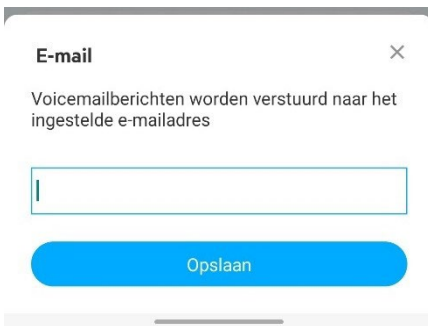


7.4.4. Emailinstellingen



Bij *E-mail notificatie* geeft u aan of u een notificatie wilt ontvangen bij een nieuw ingesproken voicemail.

Bij *E-mail* geeft u aan op welk emailadres de notificaties binnenkomen.



7.5. Gespreksopname

Als gespreksopname is toegewezen aan uw gebruiker kunt u hier instellen wanneer gesprekken moeten worden opgenomen:

- **Altijd:** Gesprekken worden altijd opgenomen
- **Altijd met pauze/hervatten:** Gesprekken worden altijd opgenomen, mogelijkheid om opname te pauzeren en hervatten
- **Op verzoek:** Gesprekken worden automatisch opgenomen van begin tot eind. Tijdens het gesprek kan worden aangegeven dat het gesprek bewaard moet worden door op de 'opnemen' knop te klikken tijdens een actief gesprek. Als dit niet wordt gedaan, wordt de opname na beëindiging van het gesprek verwijderd.
- **Op verzoek met start door gebruiker:** Standaard worden gesprekken niet opgenomen, op verzoek kan je de opname starten. Het gesprek wordt dan opgenomen vanaf het moment dat de opname is gestart.
- **Nooit:** Gesprekken worden nooit opgenomen.

7.6. Agent status



Als u deelneemt in één of meerdere wachtrijen ziet u op dit scherm de instellingen voor uw beschikbaarheid in deze wachtrijen. De volgende zaken zijn in te stellen (afhankelijk van welke licenties zijn gekoppeld aan u als gebruiker):

7.6.1. Status

Dit is de Callcenter beschikbaarheidsstatus. De volgende statussen zijn in te stellen:

- **Ingelogd, niet beschikbaar:** U bent ingelogd in het Callcenter, maar niet beschikbaar om gesprekken te ontvangen vanuit het Callcenter
- **Uitgelogd:** U bent uitgelogd uit het Callcenter.
- **Beschikbaar:** U bent ingelogd in het Callcenter en beschikbaar om gesprekken te ontvangen vanuit het Callcenter
- **Niet beschikbaar:** U bent niet beschikbaar om gesprekken te ontvangen vanuit het Callcenter

- **Afronden:** U bent niet beschikbaar om gesprekken ten ontvangen vanuit het Callcenter, deze instelling wordt automatisch getriggered na het afronden van een gesprek vanuit het Callcenter. Afhankelijk van de instellingen die door de beheerder zijn gedaan, wordt deze status automatisch voor 'x' tijd geactiveerd, na deze tijd springt de Callcenter beschikbaarheidsstatus weer terug op *Beschikbaar*.

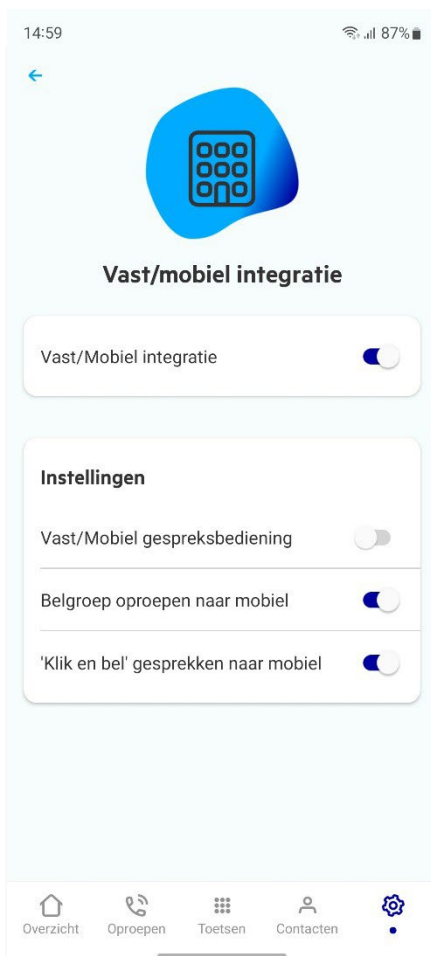
7.6.2. Belgroep oproepen naar mobiel (Alleen bij Vast-mobiel integratie)

Hier stelt u in of oproepen vanuit een Belgroep of Callcenter ook op uw mobiel binnen moeten komen.

7.6.3. Callcenter

Hier ziet u de Callcenters waar u deel van uitmaakt. Het is hier ook mogelijk om voor een individueel Callcenter wel of niet deel te nemen. Uw beheerder moet u vooraf wel aan de Callcenters toe hebben gevoegd.

7.7. Vast/mobiel integratie



Bij Vast/mobiel integratie beheert u een aantal instellingen die betrekking hebben op de Vast/mobiel integratie. De volgende opties zijn zichtbaar:

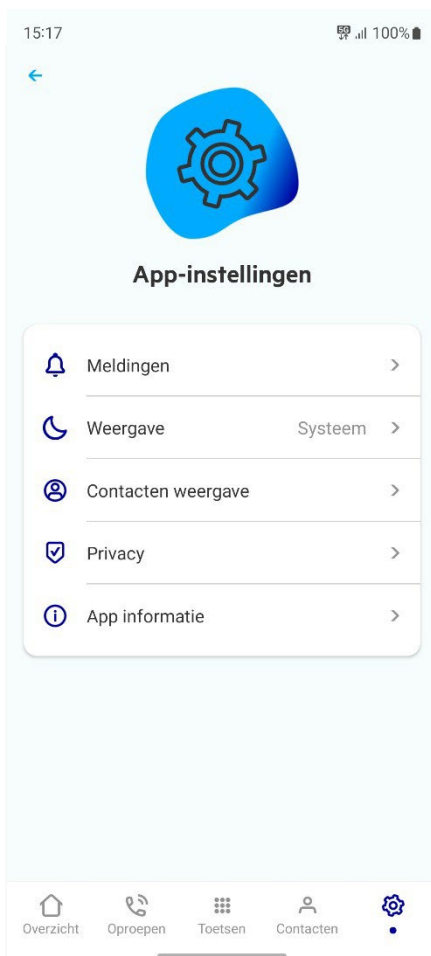
Vast/Mobiel integratie: Dit is de overkoepelende instelling om Vast/Mobiel aan of uit te zetten. Deze optie staat altijd aan en kan niet uitgezet worden.

Vast/Mobiel gespreksbediening: Deze instelling past de manier aan waarop wisselgesprekken binnenkomen. Deze optie kan niet gewijzigd worden.

Belgroep oproepen naar mobiel: Hier stelt u in of oproepen vanuit een Belgroep of Callcenter ook op uw mobiel binnen moeten komen. Dit is dezelfde optie als beschreven in [hoofdstuk 7.6.2](#).

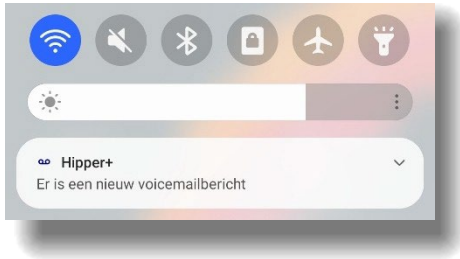
'Klik en bel' gesprekken naar mobiel: Als u klembord bellen (click-to-dial) gebruikt kunt u met deze instelling aangeven of die gesprekken ook op uw mobiel over moeten gaan. Als deze optie aan staat kunt u op uw desktop met de HIPIN Desktop integratie een nummer selecteren om te bellen, en het gesprek opnemen met uw mobiel zodat u via de telefooncentrale met uw mobiel uitbelt naar dit nummer.

7.8. App-instellingen

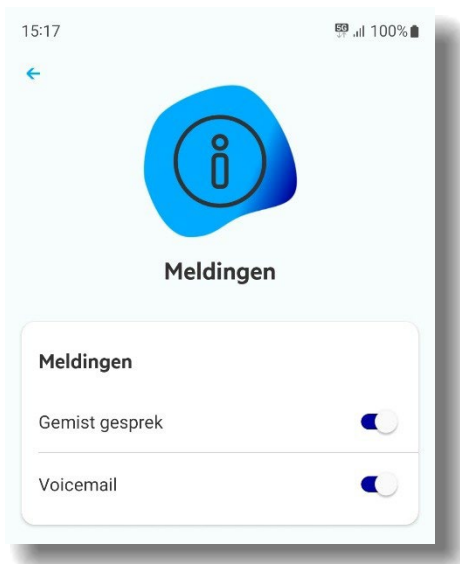


7.8.1. Meldingen (push notificaties)

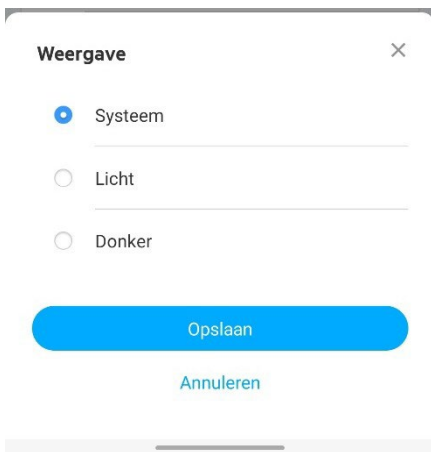
De app biedt ondersteuning voor Push notificaties. Bij een gemist gesprek of voicemail krijgt u een push notificatie bericht zodat u weet dat u een gemist gesprek of nieuwe voicemail hebt ontvangen:



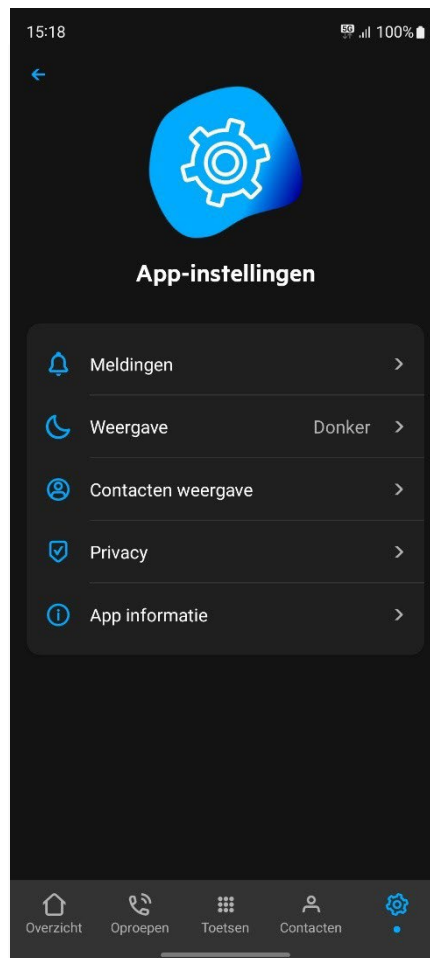
Als u dit niet wilt kunt u voor Gemiste gesprekken en Voicemail de push notificatie meldingen uitzetten via de App-instellingen > Meldingen:



7.8.2. Weergave

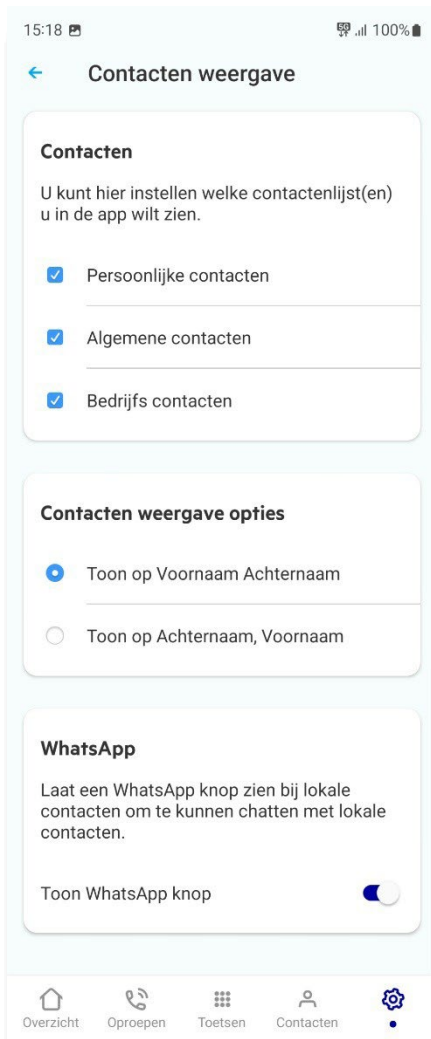


Er is ondersteuning voor de donkere modus (dark mode). Standaard staat deze instelling op 'Systeem', als uw smartphone is ingesteld op donkere modus is de app ook automatisch in donkere modus. U kunt hier ook kiezen om de app altijd in lichte of donkere modus te tonen. Beide weergaven zien er als volgt uit:



7.8.3. Contacten weergave

Bij Contacten weergave bepaald u welke contactenlijsten u wilt zien en hoe deze moeten worden weergegeven.

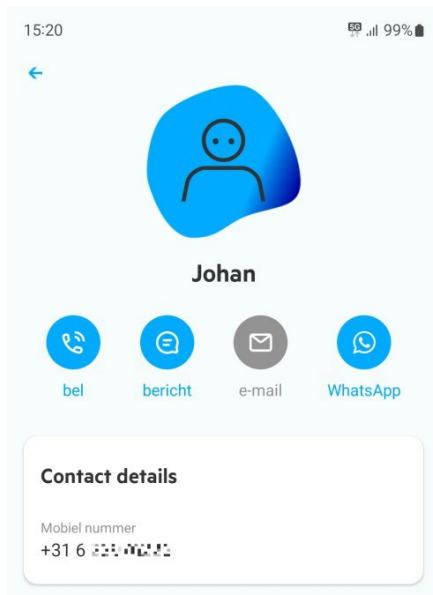


Contacten: Hier kunt u aan- en uitvinken welke contactenlijsten u in de app wilt zien onder de optie 'Contacten'. De volgende contactenlijsten zijn beschikbaar

- Persoonlijke contacten: contacten die u zelf heeft toegevoegd aan uw persoonlijke telefoonlijst
- Algemene contacten: contacten die in de groepstelefoonlijst staan
- Bedrijfs contacten: de interne telefoonlijst, met al uw collega's.

Contacten weergave opties: Hier kiest u de gewenste weergave. Contacten kunnen gesorteerd worden op voornaam of op achternaam.

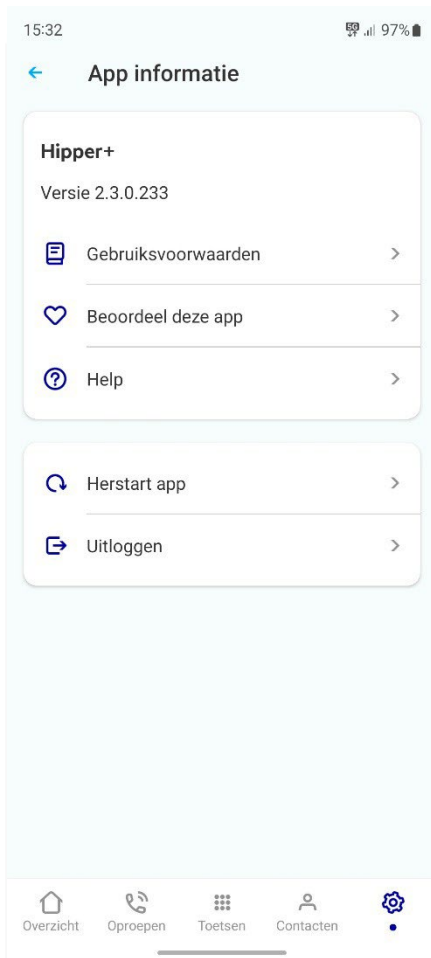
WhatsApp: Bij het activeren van deze optie wordt in de app een WhatsApp icoon getoond bij contacten met een 06-nummer. Als de WhatsApp knop aan staat, ziet u automatisch een WhatsApp icoon bij contacten met een 06-nummer:



7.8.4. Privacy

We gebruiken analytics om de app nog beter te maken. Hiervoor gebruiken wij geen persoonlijke gegevens en we delen gegevens ook niet met derden. Onder de optie 'Privacy' kunt u meer lezen over hoe KPN met privacy om gaat.

7.8.5. App informatie



Onder App informatie ziet u het versienummer van de app. Ook kunt u de volgende opties vinden:

Gebruiksvoorwaarden: Meer informatie over de voorwaarden die van toepassing zijn bij het gebruik van deze app.

Beoordeel deze app: U kunt via deze optie meteen een beoordeling achterlaten in de App Store of Play Store. Bij problemen raden we aan om contact op te nemen met uw telecombeheerder zodat onderzocht kan worden of het issue wat u ervaart opgelost kan worden.

Help: Onder *Help* vindt u de veel gestelde vragen en antwoorden.

Herstart app: Als u een functie mist in de app waarvoor u wel een licentie heeft ontvangen van uw telecombeheerder kunt u via *Herstart app* de app opnieuw opstarten. Hiermee haalt de app ook alle licenties weer opnieuw op zodat de eventuele ontbrekende functie ook zichtbaar wordt.

Uitloggen: Middels *Uitloggen* logt u uit de app.

7.9. Help

Onder *Help* vindt u de veel gestelde vragen en antwoorden.

