

Begripsomschrijving HT functionaliteit

Functie	Omschrijving
Account / authorisation codes	Geeft de mogelijkheid om autorisatiecodes te vragen voor bepaalde typen gesprekken. Bijvoorbeeld buitenlandse gesprekken kunnen worden vooraf gegaan door een melding dat dit gesprek extra kosten met zich mee brengt, waarna een autorisatiecode ingetoetst moet worden.
Alternate numbers	Stelt gebruikers in staat om maximaal 10 telefoonnummers en / of extensies aan zich toe te wijzen. Voor het primaire telefoonnummer is er de standaard beltoon. Indien gewenst kan voor het tweede en derde telefoonnummer een afwijkende beltoon worden afgespeeld (bijvoorbeeld voor een nood nummer)
Anonymous call rejection	Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (~bellers die uitgaande nummerweergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over en de beller krijgt een melding dat de gebruikers op dit moment geen gesprekken accepteert. Kan worden geactiveerd via de web interface. Is niet van toepassing op gesprekken binnen de groep.
Authentication	Authenticatie vindt plaats tijdens de registratie van een IP Telefoon. Hiermee wordt vastgesteld of de gebruiker toegang heeft tot het telefoniesysteem (Broadworks). De authenticatie informatie wordt zowel in de telefoon als in de group web portal geconfigureerd.
Auto callback	Stelt gebruikers in staat om, op het moment dat er wordt gebeld en de gebruiker is in gesprek, na afloop van het gesprek automatisch terug te bellen.
Automatic hold / retrieve	Stelt gebruikers in staat om automatisch inkomende gesprekken te parkeren zonder het gebruik van snelkiestoetsen. Op het moment dat een gesprek binnenkomt kan deze worden "doorverbonden" met een dedicated wachtrij waar ze worden voorzien van wachtmuziek (en / of video). Er bestaat een timer die automatisch het gesprek weer doorverbind naar de operator op het moment dat een bepaalde vooraf ingestelde tijd is verstreken.
Basic call logs	Standaard vastlegging van meta-gegevens van telefoongesprekken (beller, gebelde, datum, tijdstip)
Barg-In Exempt	Voor de gebruikers die deze dienst hebben toegewezen kunnen gesprekken niet worden onderbroken door andere gebruikers.
Blind call transfer	Stelt een gebruiker in staat om zonder een gesprek op te nemen het gesprek door te verbinden. Werkt alleen vanuit de commpilot call manager.
Broadworks anywhere	Methodiek om de broadworks diensten overal ter wereld beschikbaar te hebben.
Busy lamp field	Mogelijkheid om op toestellen die daar geschikt voor zijn een status indicator te geven of toestellen in gesprek zijn of niet.
Call capacity management	De call capacity management functie stelt een service provider in staat om het telefoonverkeer dat hoort bij een specifieke groep te beperken (bijvoorbeeld om er zeker van te zijn dat een callcenter niet overbelast raakt).
Call transfer	De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden.
Call forwarding Always	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer.
Call forwarding busy	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij in gesprek is.
Call forwarding no answer	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer hij of zij het telefoongesprek niet beantwoordt.
Call forwarding not reachable	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer wanneer het toestel technisch niet bereikbaar is. Bijvoorbeeld doorschakeling naar een mobiel nummer op het moment dat een glasvezelkabel is doorgegraven.
Call forwarding selective	Stelt een gebruiker in staat om criteria op te geven in de webportal waaronder gesprekken worden omgeleid of niet.
Call notify	Stelt een gebruiker in staat om een email te ontvangen op het moment dat een gesprek plaats vindt (bijvoorbeeld: sales manager ontvangt een email op het moment dat een grote klant heeft gebeld?)
Call park	Mogelijkheid voor groepen om gesprekken te parkeren
Call pickup	Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het



	gesprek eerst moet worden aangenomen.
Call waiting	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij of zij al in gesprek is. Op het moment dat er een tweede gesprek binnen komt wordt er een "call waiting" toon afgespeeld waarna de gebruiker op de flash toets op zijn of haar toestel kan drukken en de tweede beller kan spreken.
Call return	Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken toetst de call return code.
Calling line ID Delivery Blocking	Stelt gebruikers in staat om de meegave van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren. Kan worden ingesteld in de web interface (permanent) of door de access code te bellen voor het gesprek.
Directed call pickup	Stelt gebruikers in staat om een inkomend telefoongesprek op een toestel van een collega met wie ze in dezelfde groep zitten over te nemen, zonder dat het gesprek eerst moet worden aangenomen.
Directed call pickup with Barge-In	Stelt gebruikers in staat om een gesprek dat reeds aangenomen is binnen te treden waardoor er een conference call ontstaat. Het is in te stellen of er een toon moet worden afgespeeld of niet op het moment dat er iemand extra deel neemt aan het gesprek.
Calling line ID Delivery blocking override	Stelt een gebruiker in staat om inkomende nummerweergave weer te geven, zelfs op het moment dat de gebruiker het nummer heeft onderdrukt (mits de telecom operator het nummer dan wel mee stuurt).
Calling name retrieval	Geeft de naam bij inkomende telefoongesprekken doordat een externe database (bijvoorbeeld een LDAP server) wordt uitgevraagd.
Calling party category	Stelt gebruikers in staat om inkomende gesprekken in te delen aan de hand van een vooraf opgesteld lijst?
Charge numbers	Stelt beheerders in staat om een charge nummer te specificeren dat wordt vastgelegd voor specifieke gebruikers
Client call control	Stelt organisaties in staat om een applicatie te gebruiken in combinatie met een Hosted IP Telefonie pakket.
CommPilot Express	Mogelijkheid om via een webportal de meest veel voorkomende instellingen te wijzigen (beschikbaarheid). Daarnaast heeft commpilot express de mogelijkheid om veelvoorkomende belfuncties (doorverbinden, wacht) in te stellen.
Connected Line Identification presentation	Stelt de gebruiker in staat om het nummer van de binnenkomende gesprekken te zien.
Connected Line Identification Restriction	Stelt gebruiker in staat om alle gesprekken zonder nummerweergave binnen te laten komen.
Customer originated trace	Trace mogelijkheid ter ondersteuning van troubleshooting.
Directory number hunting	Directory number hunting is een dienst die een gebruiker in staat stelt om een willekeurig groeplid van een huntgroep te bereiken door het directe nummer te bellen van een lid van de huntgroep. Op het moment dat deze in gesprek is wordt het gesprek automatische omgeleid naar de huntgroep waar de gebruiker deel van uit maakt.
Diversion inhibitor	Zorgt ervoor dat gesprekken die door een gebruiker zijn omgeleid niet nogmaals kunnen worden omgeleid, bijvoorbeeld naar een voicemail.
Do not disturb	Geeft gebruikers de mogelijkheid om een niet storen stand in te schakelen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld als ware de gebruiker in gesprek.
Emergency zones	De service provider kan instellen of gebruikers noodgesprekken kunnen voeren. Dit voorkomt dat een ambulante medewerker die thuis een noodgeval heeft de hulpdiensten op locatie van het bedrijf inschakelt.
External calling line ID Delivery	Deze functie stelt broadworks gebruikers in staat om het nummer van de inkomende beller te zien van een andere gebruiker in een andere groep via de Commpilot call manager en op het fysieke toestel (indien het toestel daar toe in staat is).
Flash call hold	Stelt gebruikers in staat om een gesprek voor onbepaalde tijd in de wacht te zetten door de haak van het toestel kort in te drukken en een feature access code in te toetsen. Het gesprek wordt opnieuw verbonden op het moment dat de haak opnieuw kort wordt ingedrukt en de feature access code wordt ingetoetst.
Hotelling guest	Mogelijkheid om ambulante gebruikers zich te laten inloggen op wisselende



	toestellen (bijvoorbeeld accountmanagers op flex plekken).
Hotelling host	Functie om gebruikers (hoeven niet personen te zijn) de mogelijkheid te geven om hotelling guests gebruik te laten maken van hun toestel.
Hunt group	Mogelijkheid om gebruikers in een groep te zetten waardoor de inkomende telefoongesprekken makkelijker kunnen worden afgehandeld (bijvoorbeeld voor sales, support en administratie).
In Call Service Activation	Deze dienst zorgt ervoor dat niet-systeem toestellen (bijvoorbeeld het toestel van een thuisgebruiker) gebruik kunnen maken van systeemdiensten door een vooraf ingestelde code in te toetsen.
Incoming call plan	Een plan waarin wordt vastgelegd hoe inkomende telefoongesprekken worden afgehandeld.
Intercept user	Alle inkomende telefoongesprekken naar een gebruiker kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming.
Intercept group	Alle inkomende telefoongesprekken naar een groep kunnen worden onderschept en omgeleid naar een andere bestemming (bijvoorbeeld een menu of een ander team).
Internal calling line ID Delivery	Doorgifte (of blokkering van) nummerweergave intern.
Inventory report	Geeft administrators van een groep de mogelijkheid om te inventariseren welke middelen worden gebruikt binnen een bepaalde groep.
Last number redial	Stelt gebruikers in staat om het laatst gebelde nummer te bellen door een knop in de compilot of het toetsen van de feature access code.
Malicious call trace	Trace mogelijkheid ter ondersteuning van troubleshooting.
Multiple Call Arrangement	Mogelijkheid om bij shared call appearance de extra toestellen nogmaals te gebruiken. Op het moment dat een manager bijvoorbeeld in gesprek is kan de secretaresse dan alsnog uitbellen met hetzelfde nummer.
N-WAY Call	Stelt de gebruiker in staat om een conference call te houden met maximaal 15 andere partijen.
Three-way call	Stelt de gebruiker in staat om een "conference call" te houden met twee andere partijen.
Outlook Integration	Mogelijkheid om een gebruiker toegang te geven tot contactgegevens in Microsoft Outlook.
Priority alert	Stelt gebruikers in staat om een andere "call waiting tone" te laten horen op het moment dat een gesprek met prioriteit binnen komt (dit is vooraf in de web interface in te stellen).
Privacy	Stelt gebruikers in staat om zich buiten de belgroep en eventuele bellijsten te plaatsen.
Push to talk	Stelt gebruikers in staat om de normale telefoontoestellen te gebruiken als intercom.
Remote Office	Geeft gebruikers de mogelijkheid om vanaf elke locatie gebruik te maken van inkomende telefonie via hosted IP Telefonie.
Selective call acceptance	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken geaccepteerd worden.
Selective call rejection	Stelt gebruikers in staat om vooraf criteria in te voeren waaronder gesprekken afgewezen worden.

Shared call appearance	Stelt de klant in staat om een inkomend gesprek op meerdere locaties uit te laten komen. Voorbeelden hiervan is onder andere de mogelijkheid om een gesprek voor een manager ook standaard bij een secretaresse uit te laten komen.
Series completion	Series completion zorgt er voor dat inkomende gesprekken bij in gesprek standard worden doorgezet naar een tweede telefoonnummer, of als deze in gesprek is naar een derde telefoonnummer (enzovoort).
Simultaneous Ring Personal	Zorgt ervoor dat twee toestellen (bijvoorbeeld een mobiele telefoon en een vaste telefoon) tegelijkertijd over gaan als er gebeld wordt.
Two-Stage Dialing	De mogelijkheid om uitgaande gesprekken te voeren vanaf een locatie waar geen HIP Telefonie omgeving beschikbaar is. Er kan worden gebeld naar de

einstein



ICT & TELECOM

	voice portal waarna, na het intoetsen van een toegangscode, gebeld kan worden met het bedrijfsnummer.
Speed dial 8	Stelt gebruikers in staat om tot 8 gebruikers als snelkeuze te gebruiken welke gebeld kunnen worden door het intoetsen van één nummer.
Speed dial 100	Stelt gebruikers in staat om tot 100 gebruikers als snelkeuze te gebruiken welke gebeld kunnen worden door het intoetsen van een code.
Voicemail	De mogelijkheid om spraakberichten achter te laten.
Voice Portal Calling	Stelt gebruikers in staat om gesprekken te voeren vanuit de voice portal met het verschil dat de gesprekken op elke telefoon kunnen worden afgeleverd in plaats van hun kantoortelefoon.
Voice messaging group	De mogelijkheid om voor een groep voice messaging details in te stellen.