

VAMO

Dienstbeschrijving



Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	03-03-2014



1. Inhoud

1.	Inhoud	3
2.	VAMO	4
2.1.	Bellen en gebeld worden	4
2.2.	Gebeld worden.....	4
2.3.	Voicemail	4
2.4.	Gespreksbediening	4
2.5.	Zakelijk of privé	5
2.6.	Bellen bij verstoringen	5
3.	Bestellen	6
4.	Configureren.....	7
4.1.	Mobility.....	7
4.2.	Voicemail	8
4.3.	Voicemailnummer 1233	8
4.3.1.	Instellen Voicemail-to-e-mail	9
4.3.2.	Instellen Voicemail-box.....	10
4.4.	Nummerweergave	10
4.5.	Privéstand	11
4.6.	Wisselgesprek.....	11
4.7.	Gemiste oproepen	12
5.	Belkosten	13
5.1.	CDR's	13

2. VAMO

VAMO (Vast-Mobiel integratie) integreert uw mobiele toestel met uw (hosted) telefooncentrale. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel (vast) telefoonnummer bereikbaar en u belt via één (vast) nummer uit¹.

De voordelen en unieke mogelijkheden van de VAMO dienst worden uiteengezet in deze dienstbeschrijving.

2.1. Bellen en gebeld worden

- U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun extensie (verkort intern nummer).
- U belt altijd uit met uw vaste nummer, ofwel uw vaste nummer wordt in de nummerweergave getoond. Afhankelijk van de instelling van de telefooncentrale is dat uw persoonlijke directe nummer, of het centrale bedrijfs- of afdelingsnummer.

2.2. Gebeld worden

- Al uw toestellen gaan over bij een oproep op uw verkorte nummer, uw vaste nummer en uw mobiele nummer. Indien gewenst kunt u het vaste of mobiele toestel (tijdelijk) niet laten mee rinkelen.
- U kunt een oproep naar uw vaste nummer of verkort intern nummer óók opnemen op uw mobiele toestel.
- Als iemand uw mobiele nummer belt, gaat naast uw mobiele toestel ook uw vaste toestel over (als u een vast toestel heeft).

2.3. Voicemail

U heeft één voicemail voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Voicemail is op twee manieren in te richten:

- Voicemail naar e-mail – ingesproken berichten worden naar een in te stellen e-mailadres verzonden, zodat u deze via uw e-mail-programma (op de smartphone) kunt afluisteren. Het is niet mogelijk de ingesproken berichten via de telefoon af te luisteren.
- Voicemail-box – ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail-box, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren. Hiervoor dient een specifiek e-mailaccount als voicemail-opslag ingericht te worden.

2.4. Gespreksbediening

U kunt een groot deel van de gespreksbediening doen via de standaard telefoon app, of dialer van uw mobiele telefoon. Afhankelijk van het type toestel is het mogelijk om wachtstand, gesprek toevoegen, driegesprek maken en doorverbinden te bedienen.

- Wachtstand – Met VAMO is het mogelijk een gesprek in de wacht te zetten, zodat u een tweede gesprek kunt opzetten. Of tussen twee gesprekken te wisselen.

¹ VAMO integreert bellen (voice); data en sms zijn geen onderdeel van VAMO.

- Driegesprek – Zodra u een tweede gesprek heeft opgezet, of nadat u (via wisselgesprek) een tweede oproep heeft beantwoord, is het mogelijk deze gesprekken samen te voegen tot een driegesprek.
- Doorverbinden – Het is ook mogelijk door te verbinden via de dialer van het toestel. De meeste toestellen ondersteunen dit echter (nog) niet. In dat geval kan via de HIPPER App een gesprek worden doorverbonden naar bijvoorbeeld een collega.
- U kunt een gesprek 'on the fly' verplaatsen naar een ander toestel met *11. Als u bijvoorbeeld in gesprek bent op uw vaste toestel, en u toetst vervolgens *11 en 'bel' op uw mobiel, wordt het gesprek verplaatst naar uw mobiele toestel

2.5. Zakelijk of privé

U kunt via de HIPPER app VAMO uitschakelen, zodat uw mobiele telefoon (buiten kantoor tijden) wordt losgekoppeld van de telefooncentrale. In dat geval belt u weer uit via het mobiele nummer. Let wel op: er is op dat moment geen voicemail-box meer beschikbaar (ook krijgen bellers geen begroeting te horen).

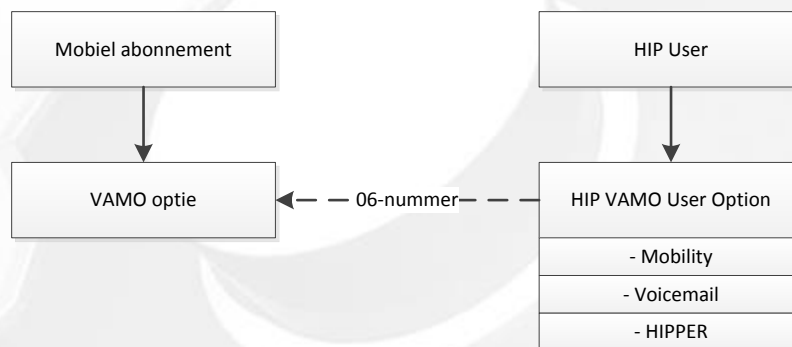
2.6. Bellen bij verstoringen

Het is mogelijk dat de integratie met de telefooncentrale wegvalt als er verstoringen zijn op het vaste telefonie-netwerk, of op de koppeling tussen het vaste en mobiele netwerk. Bij dergelijke verstoringen blijft uw mobiele telefoon automatisch functioneren in zogenaamde 'survival mode'. Er wordt voorbijgegaan aan de telefooncentrale en u belt direct via het mobiele netwerk.

3. Bestellen

Voor het samenstellen van een VAMO gebruiker is een vaste en mobiele component nodig. Deze onderdelen worden los elkaar besteld:

1. Er moet een *Mobiel abonnement* besteld worden inclusief *VAMO optie*; de VAMO optie zorgt ervoor dat het mobiele netwerk het belverkeer via het hosted telefonie platform laat lopen. U kunt een nieuw abonnement bestellen inclusief de VAMO optie. Het is ook mogelijk de VAMO optie toe te voegen aan bestaande abonnementen
2. Binnen de hosted telefooncentrale moet er aan een hosted *HIP User* (Base, Business of Premium User) additioneel een *VAMO User licentie* toegevoegd worden. De VAMO licentie bevat de volgende services:
 - a. Mobility - de Mobility functionaliteit configureert de technische koppeling met de mobiele telefoon binnen de telefooncentrale.
 - b. Voicemail - De Voicemail licentie is nodig om de voicemail voor de gebruiker te realiseren; bij VAMO wordt er één enkele voicemail box gerealiseerd voor de gebruiker binnen de hosted telefooncentrale omgeving.
 - c. HIPPER - de VAMO licentie is inclusief de HIPPER voor VAMO.



4. Configureren

Nadat de VAMO optie op het mobiele abonnement is geactiveerd is de SIM van de mobiele gebruiker gereed voor VAMO. Op het mobiele toestel hoeft niets te worden ingesteld. Op het hosted telefonie platform is het nodig de VAMO User licentie aan de User toe te wijzen die gekoppeld moet worden met het mobiele toestel. Binnen deze VAMO User licentie is het nodig om de BroadWorks Mobility en de Voicemail service te configureren.

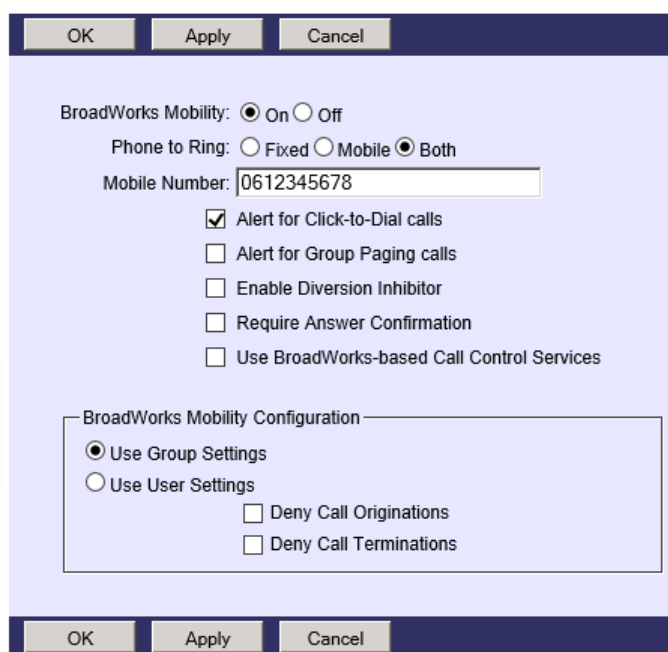
4.1. Mobility

De BroadWorks Mobility realiseert de VAMO functionaliteit. BroadWorks Mobility is onderdeel van de VAMO licentie. Wijs deze licentie aan de User toe die een VAMO abonnement heeft.

Mobility kan via Broadsoft Portal (User → Call Control → BroadWorks Mobility)² of de HIPPER app worden ingesteld.

BroadWorks Mobility

Configure the BroadWorks Mobility settings.



OK Apply Cancel

BroadWorks Mobility: On Off

Phone to Ring: Fixed Mobile Both

Mobile Number:

Alert for Click-to-Dial calls

Alert for Group Paging calls

Enable Diversion Inhibitor

Require Answer Confirmation

Use BroadWorks-based Call Control Services

BroadWorks Mobility Configuration

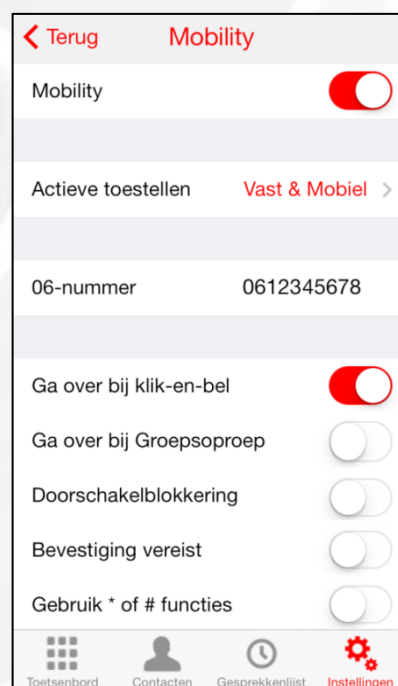
Use Group Settings

Use User Settings

Deny Call Originations

Deny Call Terminations

OK Apply Cancel



< Terug Mobility

Mobility

Actieve toestellen Vast & Mobiel >

06-nummer 0612345678

Ga over bij klik-en-bel

Ga over bij Groepsoproep

Doorschakelblokkering

Bevestiging vereist

Gebruik * of # functies

Toetsenbord Contacten Gesprekkenlijst Instellingen

De volgende instellingen bepalen de functie:

- **Mobility AAN/UIT** – Als Mobility AAN staat is de VAMO functionaliteit ingeschakeld. Als Mobility UIT staat is uw mobiele toestel losgekoppeld van VAMO en gedraagt deze zich als een normaal mobiele telefoon.
- **Actieve toestellen** Vast & Mobiel / Vast / Mobiel – Actieve toestellen bepaalt welke toestellen er overgaan als u gebeld wordt. Als u onderweg bent, kunt u er bijvoorbeeld voor kiezen om alleen uw mobiele telefoon te laten rinkelen.

² De Mobility configuratie binnen de Broadsoft Portal kan alleen door een Group of ServiceProvider Admin worden gedaan.

- **06-nummer** – Hier dient uw 06-nummer ingevuld te zijn, zodat de telefooncentrale weet welk mobiel nummer gekoppeld is. Dit stelt u eenmalig in.
- **Ga over bij klik-en-bel** – Deze instelling kan worden AAN gezet, als u gebruik maakt van (desktop) tools om mee te bellen, zoals bijvoorbeeld HIPIN of de HIP Toolbar. In dat geval zal de mobiele telefoon bij een klik-en-bel actie, naast het vaste toestel ook overgaan
- **Ga over bij Groepsoproep** – Als u deelneemt in een groep zal uw mobiele telefoon ook overgaan als deze instelling AAN is gezet

Voor het correct functioneren van VAMO is het van essentieel belang dat de volgende drie instellingen uitgeschakeld blijven.

- **Doorschakelblokkering** – Deze instelling voorkomt dat een gesprek vanaf uw mobiele toestel wordt doorgeschakeld naar een andere bestemming. Omdat de doorschakelfunctionaliteit bij VAMO op het HIP platform wordt uitgevoerd, is het advies om deze instelling UIT te laten
- **Bevestiging vereist** – Als u een gesprek opneemt wordt u eerst gevraagd om een willekeurige toets te kiezen om daarmee aan te geven dat u het gesprek wilt accepteren. Advies is om dit UIT te laten
- **Gebruik * of # functies** – Deze instelling kan uitgeschakeld blijven

4.2. Voicemail

VAMO realiseert één voicemail-box voor de gebruiker op het HIP platform. Voor de gebruiker dient de voicemail-box te worden aangemaakt. Hierbinnen is een keuze te maken voor het afhandelen van de ingesproken berichten. Er zijn twee mogelijkheden:

1. Voicemail-to-e-mail – de gebruiker krijgt ingesproken berichten via e-mail binnen; berichten zijn niet via 1233 af te luisteren. Wel kan de begroeting via 1233 worden ingesproken.
2. Voicemail-box – er wordt voor de gebruiker een voicemail e-mail account ingericht, die niet toegankelijk is door de gebruiker. Deze e-mailbox wordt door de voicemail gebruikt om de ingesproken berichten in op te slaan. De gebruiker kan via 1233 zijn berichten af luisteren en tevens de begroeting aanpassen.

Afhankelijk van de gekozen optie kan Voice Management voor de User ingericht worden.

4.3. Voicemailnummer 1233

Om het mogelijk te maken voor een gebruiker om voicemail te kunnen bereiken via 1233 is het nodig dat 1233 als extensie wordt ingesteld binnen de Voice Portal van de Groep.

Options:

- [Profile](#)
- [Resources](#)
- Services**
- [Acct/Auth Codes](#)
- [Call Center](#)
- [Calling Plan](#)
- [Communication Barring](#)
- [Meet-Me Conferencing](#)
- [Utilities](#)

Voice Portal

Enable users to call from any phone and configure some of their user services.

OK Apply Cancel

Voice Portal: On Off

Voice Portal ID: 239332715_VMR@voipit.nl [Change User ID \(Also saves current screen data\)](#)

* Name:

Phone Number:

Extension:

* Calling Line ID Last Name: * Calling Line ID First Name:

Language:

Time Zone: Network Class of Service:

Aliases : sip: @

sip: @

sip: @

Allow Phone Numbers or Voice Mail Aliases on login in addition to Extensions

Use Voice Portal Wizard

External Routing: Use System Settings Use Group Settings

Use External Routing Address

Home Zone:

Reset Administrator Password:

Type Password:

Re-type Password:

OK Apply Cancel

4.3.1. Instellen Voicemail-to-e-mail

Voor optie 1 (Voicemail to e-mail) stelt u 'Forward it to this e-mail address' in, zoals hieronder weergegeven:

Voice Management

Voice Management allows you to specify how to handle your messages. Use Unified messaging if you want to use your phone to retrieve messages. You can also just choose to send the message to your e-mail and not use the phone for messaging. Note that the message settings here also apply to other types of messaging such as fax if enabled.

OK Apply Cancel

Voice Messaging: On Off

Send All Calls to Voice Mail

Send Busy Calls to Voice Mail

Send Unanswered Calls to Voice Mail

When a message arrives...:

Use unified messaging [Advanced Settings \(Also saves current screen data\)](#)

Use Phone Message Waiting Indicator

Forward it to this e-mail address:

Additionally...:

Notify me by e-mail of the new message at this address

E-mail a carbon copy of the message to

Transfer on '0' to Phone Number

OK Apply Cancel

4.3.2. Instellen Voicemail-box

Voor optie 2 (voicemail-box) selecteert u 'user unified messaging' en vervolgens moet u onder 'Advanced Settings' de credentials van een voicemail box invoeren. De CSP Partner is verantwoordelijk om hiervoor zelf een een pop3 voicemail-box in te richten en te beheren. RoutIT adviseert om hiervoor binnen de RoutIT Cloudstore een Open-Exchange Basic account af te nemen.

Voice Management

Voice Management allows you to specify how to handle your messages. Use Unified messaging if you want to use your phone to retrieve messages. You can also just choose to send the message to your e-mail and not use the phone for messaging. Note that the message settings here also apply to other types of messaging such as fax if enabled.



OK Apply Cancel

Voice Messaging: On Off

Send All Calls to Voice Mail

Send Busy Calls to Voice Mail

Send Unanswered Calls to Voice Mail

When a message arrives...:

Use unified messaging [Advanced Settings \(Also saves current screen data\)](#)

Use Phone Message Waiting Indicator

Forward it to this e-mail address:

Additionally...:

Notify me by e-mail of the new message at this address

E-mail a carbon copy of the message to

Transfer on '0' to Phone Number

OK Apply Cancel

4.4. Nummerweergave

Als de VAMO dienst is ingeschakeld (Mobility = ON) wordt het vaste nummer weergegeven. Afhankelijk van de Call Processing Policy wordt het persoonlijke vaste nummer of het bedrijfs- of afdelingsnummer weergegeven.

Call Processing Policies

View or modify Call Processing Policy for the User

OK
Apply
Cancel

Calling Line ID

Use User Calling Line Id Policy Use Group Calling Line Id Policy

Non-Emergency Calls: Use user phone number for Calling Line Identity
 Use configurable CLID for Calling Line Identity
 Use group/department phone number for Calling Line Identity

Emergency Calls: Use user phone number for Calling Line Identity
 Use configurable CLID for Calling Line Identity
 Use group/department phone number for Calling Line Identity

Use group name for Calling Line Identity
 Allow Department Name Override

Allow Alternate Numbers for Redirecting Identity
 Allow Configurable CLID for Redirecting Identity
 Block Calling Name for External Calls

Calling Line ID Group Number: 0884372636
 Calling Line ID Group Name: RoutIT

Het is niet mogelijk om het mobiele nummer weer te geven, tenzij Mobility wordt uitgeschakeld (zie 4.5).

4.5. Privéstand

Het is mogelijk het mobiele toestel in privéstand te gebruiken door de VAMO-integratie uit te schakelen (Mobility=Off) via de HIPPER. In dit geval wordt het mobiele toestel losgekoppeld van de telefooncentrale en functioneert het toestel in standalone mode. In standalone mode is er géén voicemail beschikbaar op het mobiele nummer/toestel.

4.6. Wisselgesprek

Om het voor de gebruiker mogelijk te maken om een tweede gesprek binnen te krijgen op zijn (mobiele) toestel is het belangrijk om Wisselgesprek (CallWaiting) aan te zetten.

Call Waiting

Call Waiting allows you to receive another call while you are on the phone. You can turn it on or off for all calls and then selectively turn it back on or off using the feature access codes.

Saved

OK
Apply
Cancel

Call Waiting: On Off

Disable Calling Line ID Delivery on Call Waiting

OK
Apply
Cancel

Het kan zijn dat het mobiele telefoontoestel ook een instelling voor wisselgesprek heeft. Om ervoor te zorgen dat wisselgesprek altijd werkt, is het nodig op het toestel wisselgesprek altijd ingeschakeld te hebben.

4.7. Gemiste oproepen

Binnen VAMO ontvangt u geen SMS berichten meer over gemiste oproepen. Gemiste oproepen zijn via de gesprekkenlijst in de HIPPER te raadplegen.



5. Belkosten

VAMO integreert vast en mobiel bellen voor één enkele gebruiker. De volgende uitgangspunten worden gehanteerd inzake de belkosten:

- De kosten worden afgerekend ten gunste van het toestel waarmee gebeld wordt
 - Als er met een mobiel toestel wordt gebeld, wordt dit afgerekend op basis van de voorwaarden die gelden voor het mobiele abonnement
 - Als er met een vast toestel wordt gebeld, wordt dit afgerekend op basis van de voorwaarden die gelden voor het vaste abonnement

Dit wordt toegelicht met een voorbeeld. Stel dat er een VAMO gebruiker is met zowel een vast toestel als een mobiel toestel. Zijn mobiele abonnement heeft nationaal onbeperkt bellen, en zijn vaste abonnement heeft bellen per minuut. Als deze gebruiker met zijn mobiele toestel naar een vaste bestemming in Nederland belt, worden hiervoor geen extra belkosten in rekening gebracht, omdat hiervoor mobiel onbeperkt geldt. Als dezelfde gebruiker met zijn vaste toestel naar dezelfde bestemming belt, geldt de prijs per minuut, omdat er kosten per minuut gelden voor het vaste abonnement.

5.1. CDR's

Voor ieder gesprek wordt er een CDR (Call Detail Record) gegenereerd, die via de Billingportal te raadplegen is. Omdat binnen VAMO elk gesprek 'door' de telefooncentrale heen loopt, is er vaak technisch sprake van meerdere zogenaamde 'call-legs' of deel-gesprekken. Het is echter niet zo dat er voor elk technisch deelgesprek een CDR wordt gegenereerd.

In het algemeen is het zo dat er per gesprek één enkele CDR wordt gegenereerd; ook als dit gesprek technisch bestaat uit meerdere call-legs. Uitzondering hierop zijn de zogenaamde 'call delivery' CDR's. Dit zijn binnenkomende gesprekken op de hosted telefooncentrale die worden doorgezet naar de mobiele telefoon. Hiervoor wordt een extra uitgaand gesprek afgerekend van vast naar mobiel³.

³ De call delivery CDR wordt afgerekend volgens het geldende tarief voor vast naar mobiel.