Business

Odido Essential app (iOS).

Handleiding v1.3

Inhoudsopgave.

1.	Inleiding.	3
2.	Het installeren van de app.	4
3.	Het hoofdscherm.	6
4.	Contactpersonen.	7
5.	Kiezer.	9
6.	Oproeplogboek (Recent).	10
7.	Mijn profiel.	12
8.	Voicemail.	13
9.	Chat.	14
10.	Wachtrijen Belgroepen/ACD-groepen.	16
11.	Toekomstige aanwezigheid.	17
12.	Doorschakelen.	19
13.	Instellingen.	21
14.	Informatie.	22
15.	Statusoverzicht.	23
16.	Een gesprek doorverbinden.	25
17.	Een gesprek opnemen.	27

1. Inleiding.

De Odido Essential Mobile Client is een app voor je mobiele telefoon. Hiermee kun je gemakkelijk en efficiënt communiceren en samenwerken met je collega's en andere (externe) partijen. Met de app kun je de functies van je telefooncentrale gebruiken op je telefoon en daardoor efficiënter werken. Je start snel en eenvoudig vanaf ieder toestel een gesprek met je vaste nummer. Je kunt collega's korte berichten sturen via de chat, je beschikbaarheid instellen en de beschikbaarheid van je collega's inzien. Na het lezen van deze handleiding ken je alle functies en mogelijkheden van de app.

De handleiding bestaat uit twee delen:

1. Het installeren van de app
2. Gebruik en functies van de app



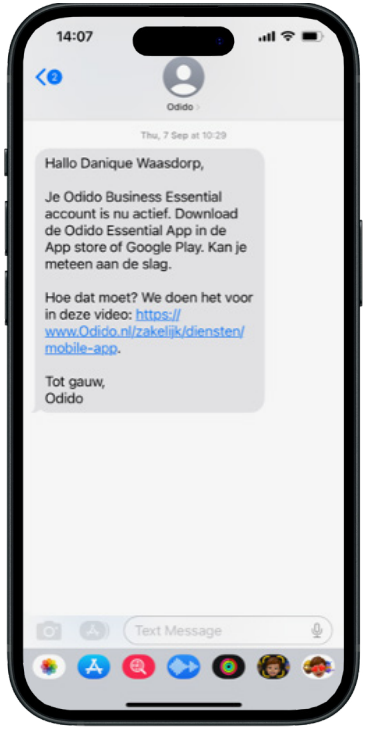
2. Het installeren van de app.

De installatie van de Odido Essential app is heel eenvoudig en bestaat uit twee stappen.

Stap 1. De welkomst-sms.

Wanneer jouw gebruikersprofiel is aangemaakt door de telecombeheerder, ontvang je een welkomst-sms.

Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, ontvang je een e-mail in plaats van een SMS, met daarin de installatiege gevens en de activatiecode.



Stap 2. Downloaden en installeren.

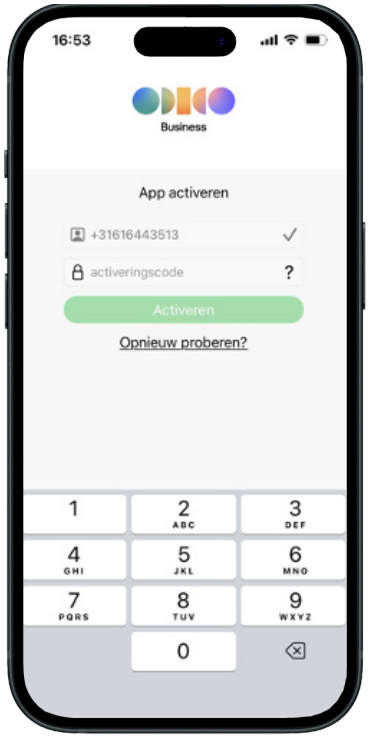
Zoek in de store op ‘Essential’ of raadpleeg de downloadlink in de e-mail die je ontvangt van afzender noreply@odido.nl met de titel ‘Inloggegevens Odido".

Goed om te weten: je hebt iOS 10 of hoger nodig om deze app te kunnen downloaden.

Stap 3. Configureren.

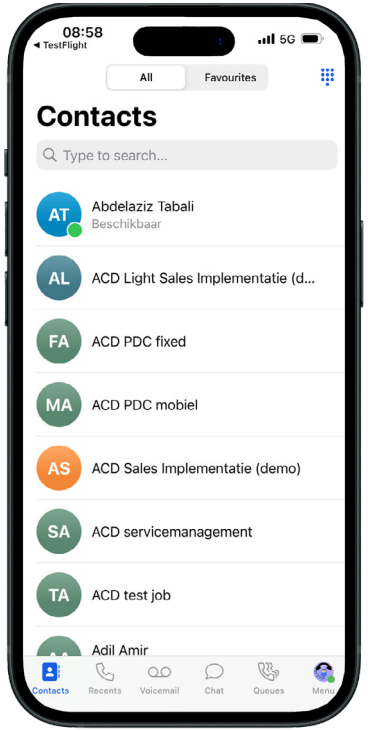
Open de app en vul jouw mobiele telefoonnummer in.
Tik op “activeringscode ophalen”. Je ontvangt vrijwel direct een sms met een activatiecode. Vul deze code in en tik op “activeren”. Het is niet nodig een wachtwoord in te stellen, jouw profiel wordt automatisch geconfigureerd.
Gefeliciteerd! De app is geïnstalleerd en je kunt aan de slag!





3. Het hoofdscherm.

Na het openen van de app belandt je in het overzicht met contactpersonen. Dit is het hoofdscherm. Via de ‘bottom navigation’ bar onderaan je scherm kun je naar de overige functies in de app navigeren. Onder de tab ‘Menu’ vind je alle snelkoppelingen naar functies terug, kun je je status aanpassen en app instellingen terugvinden.





4. Contactpersonen.

Dit menu is gesynchroniseerd met de contactpersonen in je smartphone en met je collega's die de app gebruiken. Indien je geen toestemming hebt gegeven om contactpersonen te synchroniseren, zullen de contacten uit het telefoonboek van je smartphone niet verschijnen in de app.

Zoek contactpersonen.

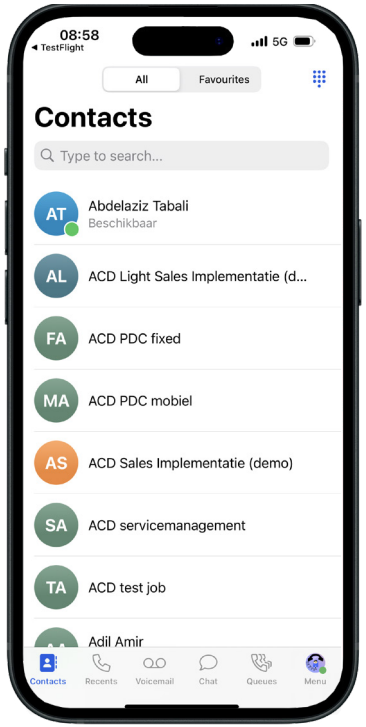
Het eerste dat je ziet als je de app opent is een lijst met alle contacten. Bovenaan het scherm zie je een tab met 'Favorieten'. En kort daaronder een zoekbalk.

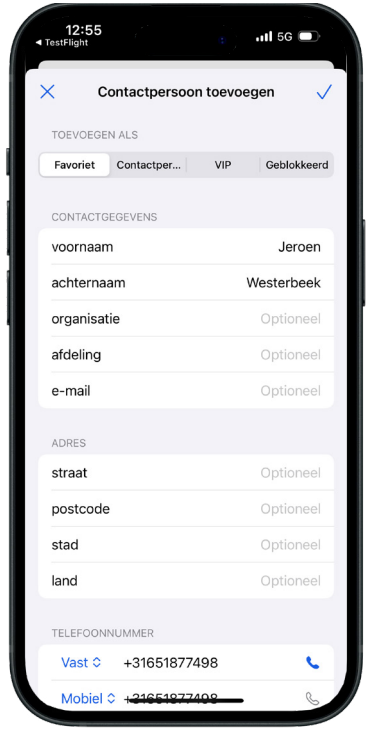
Wil je een bestaand contact opzoeken? Typ dan de naam in de zoekbalk en vervolgens verschijnen de bijbehorende zoekresultaten.

Contactpersonen toevoegen.

Een contactpersoon toevoegen kan niet direct in het contactenscherm. Ga daarvoor naar de tab 'Recent'. Je hebt nu 2 opties:

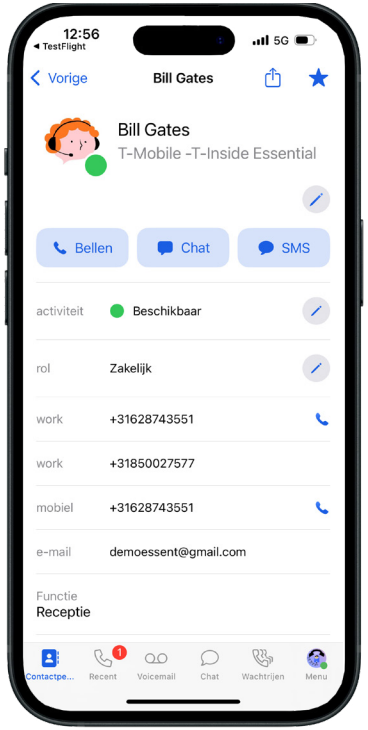
- Tik 1 keer op een nummer dat je recent hebt gebeld, vervolgens op het + teken rechtsboven en vul de gegevens in.
- Of houd het nummer ingedrukt in de belhistorie en kies dan voor de optie 'Toevoegen aan contacten'.
- Je kunt vervolgens rechtsboven op het sterretje tikken om deze contactpersoon aan te merken als favoriet. Je hebt hier de opties: favoriet, contactpersoon, VIP of geblokkeerd.

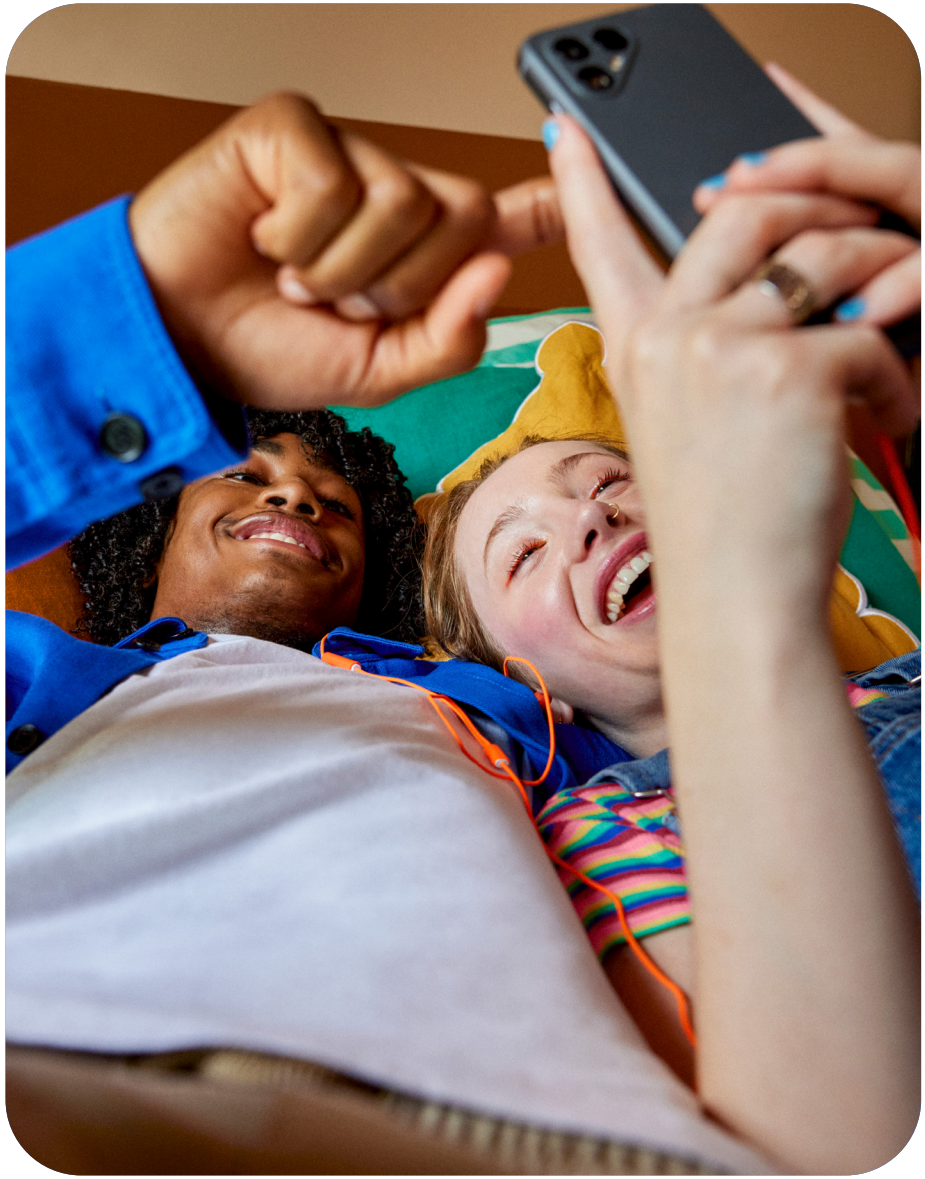




Contact opnemen.

Neem contact op met een contactpersoon door bij het zoeken de contactpersoon ingedrukt te houden.





5. Kiezer.

Via de kiezer kun je nummers bellen die niet in je contactenlijst zijn opgeslagen. De kiezer kun je rechtsbovenin vinden in de tab ‘Contacten’. Door te tikken op het kiezer-icoon opent je nummerpad. Voer handmatig een telefoonnummer in en tik op de groene telefoonknop om te bellen. Je kunt hier ook gekopieerde nummers plakken. Tijdens het bellen kun je het geluid dempen, het gesprek op luidspreker zetten, een oproep toevoegen of een oproep in de wacht zetten. Voeg je een oproep toe, dan kun je schakelen/wisselen tussen de gesprekken. De andere oproep wordt dan in de wacht geplaatst.

Om de kiezer te sluiten, tik je op de pijl onderaan het scherm.

Goed om te weten: Mobile VoIP werkt op basis van data (wifi- of mobiele dataverbinding) van een andere aanbieder dan Odido. Zorg voor een goede wifi- of mobiele dataverbinding voor een goed functionerende Mobile VoIP.

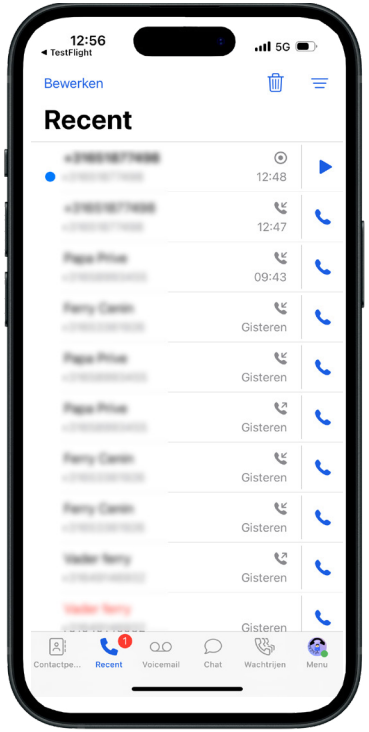


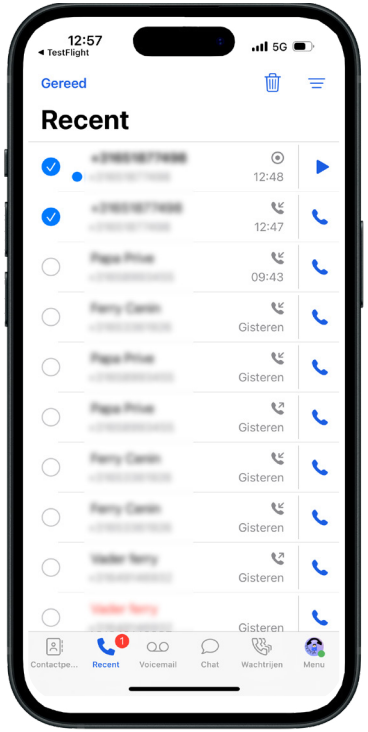
6. Oproeplogboek (Recent).

In de tab ‘Recent’ vind je het oproeplogboek terug met daarin een overzicht van je gevoerde en gemiste gesprekken, in chronologische volgorde. Tik je op het telefoon-icoon naast het nummer/contact, dan kun je deze persoon direct terugbellen. Als je op het nummer of contact zelf tikt, dan opent een detailvenster. Je kunt dan het nummer toevoegen aan je contacten, direct bellen of een SMS sturen en alle oproepen van en naar dat nummer/contact terugvinden.

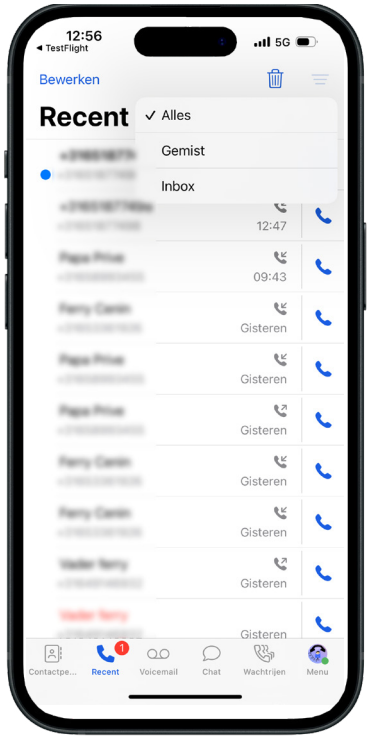
Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, zijn hier enkel de oproepen van en naar het vaste nummer zichtbaar. De oproepen van en naar het mobiel e nummer worden geregistreerd in het logboek van het mobiele toestel.

Wil je je hele oproeplogboek legen? Tik dan op het prullenbak-icoontje rechtsboven. Wil je een specifieke oproep verwijderen? Klik dan op Bewerken, selecteer de nummers die je wilt verwijderen en tik dan op het prullenbak-icoon.





Het overzicht toont by default alle oproepen. Via het icoon met drie horizontale strepen rechtsboven in je scherm, kun je filteren op alle, gemist of inbox.





7. Mijn profiel.

In het rechtermenu bovenin kan je je persoonlijke gegevens beheren. Afhankelijk van je persoonlijke instellingen kan onderstaande afbeelding afwijken van wat jij te zien krijgt.

Foto

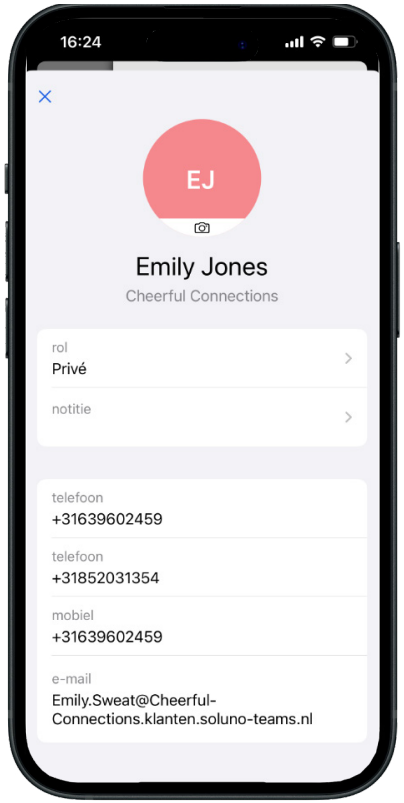
Tik hierop om een nieuwe foto toe te voegen. Je kunt direct een foto maken met de camera of er één kiezen uit het fotoalbum van het toestel.

Notitie

Tik op het tekstveld om met een toetsenbord een notitie in te voeren. Deze is zichtbaar voor je contactpersonen.

E-mail

Dit is het e-mailadres dat aan je account is gekoppeld.



Rol

Stel hier in of je rol zakelijk of privé is. Dit heeft geen invloed op je beller-ID.

Mobiel

Dit is je mobiele telefoonnummer.

8. Voicemail.

Als je de aanvullende optie ‘Visual Voicemail’ hebt afgenomen, dan is deze zichtbaar in de bottom navigation.

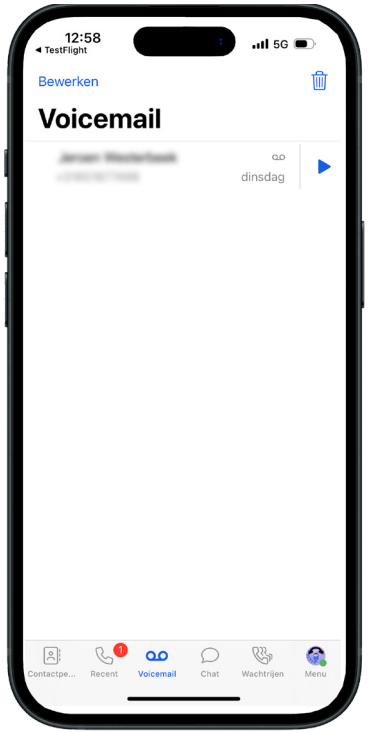
Voicemail.

Hier zijn alle voicemailberichten te vinden. Je ziet in één oogopslag wie een bericht heeft achtergelaten, met welk nummer, op welke datum en hoe lang het bericht duurt.

Het afluisteren van de voicemail kan heel eenvoudig via de ‘play’ knop. Tussentijds kan je het afspelen van het voicemailbericht ook pauzeren, en/of doorspoelen. Wil je een specifiek bericht verwijderen? Tik dan linksboven op de knop ‘Bewerken’. Selecteer het gewenste bericht en tik op het prullenbak-icoontje rechtsboven.

Wil je alle voicemails verwijderen? Tik dan rechtsboven op het prullenbak-icoontje. Indien je geen visual voicemail hebt, dan kan je je voicemail afluisteren door 1233 te bellen.

Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, zijn hier enkel de voicemailberichten van het vaste nummer zichtbaar. De voicemailberichten van het mobiele nummer lopen via de mobiele provider. Voicemail berichten zonder visual voicemail afluisteren? Bel 1233 via de Essential app.





9. Chat.

In het menu Chat kan je chatten met je collega's. Handig als je snel even iets wil vragen of overleggen.

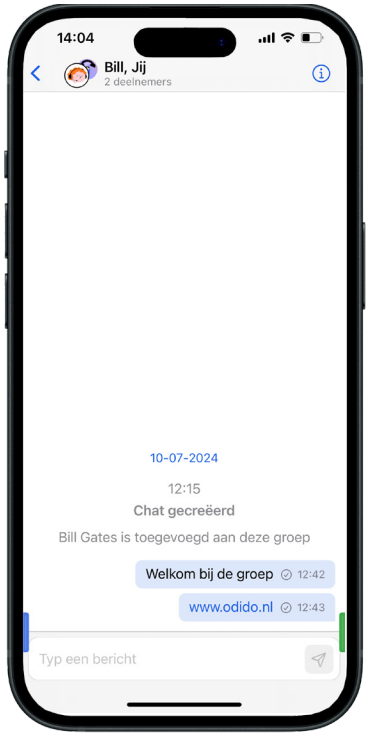
Algemeen.

- Je kan individueel met iemand chatten (1-op-1) of een groepschat aanmaken.
- Privéberichten kan je verzenden en ontvangen met tekst, emoji's en weblinks.
- Bekijk de status van de chatberichten: verzonden, afgeleverd of gelezen. Die is altijd duidelijk zichtbaar, samen met de tijdstempel van elk bericht.
- Bekijk de aanwezigheid en lijnstatus van je collega en bel rechtstreeks vanuit de chat.
- Klik op weblinks in berichten om ze meteen in je standaardbrowser te openen.
- Als je lang op een berichtballon drukt, kan je de hele inhoud ervan kopiëren.
- Je krijgt een melding als je een ongelezen bericht hebt.

Individuele chat (1-op-1).

Een individuele chat starten.

- Een individuele chat starten kan op 2 manieren. Direct via een contact in je contactenlijst of via de functie Chat in het linker menu. Dat werkt zo:
- Klik op het bewerkingspictogram rechtsboven en kies Nieuw bericht.
- Zoek je contact op via de zoekbalk en selecteer het.
- De chat is aangemaakt en het gespreksvenster opent meteen. Je kan nu beginnen met chatten.



Groepschat.

Een groepschat starten.

- Klik in het linkermenu op Chat.
- Klik op het bewerkingspictogram rechtsboven en selecteer Groep aanmaken.
- Klik op het afbeeldingspictogram om een afbeelding toe te voegen (niet verplicht).
- Wil je de groepschat een naam geven? Voer die dan in het naamveld in (niet verplicht).
- Klik op Deelnemers toevoegen om contacten toe te voegen aan de groepschat.
- Klaar? Klik op het vinkje rechtsboven in het scherm om de groepschat aan te maken. Je kan meteen beginnen met chatten.

Een groepschat verwijderen, verlaten of bewerken.

- Klik in het chatoverzicht lang op de groepschat die je wil verwijderen, verlaten of bewerken. Rechtsboven op de infoknop in de chatweergave klikken kan ook.



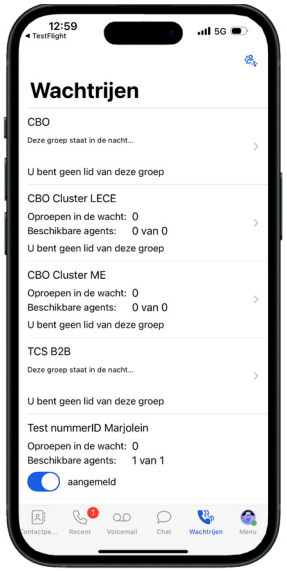
10. Wachtrijen Belgroepen/ACD-groepen.

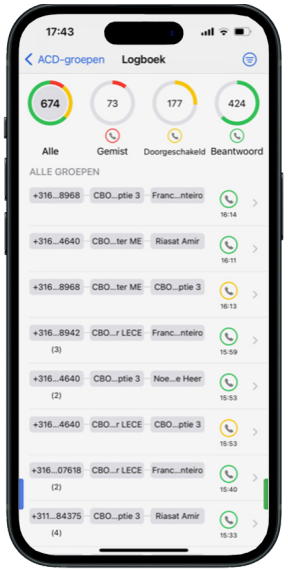
Wachtrijen.

Je kunt je hier aan- en afmelden voor de groep. Dit doe je middels het schuifje.

De naam van de groep staat bovenaan. Hier zie je ook direct hoeveel bellers er in de wacht staan en hoeveel beschikbare agents er zijn. Supervisors kunnen op de groep tikken en zien dan welke agents er in de groep zitten. Hier kan je ze ook aan- en afmelden.

Het logboek is beschikbaar via het pijltjes-icoon rechtsboven. Hier zie je een duidelijk overzicht van alle oproepen: de beantwoorde, gemiste én doorgeschakelde oproepen. Je kunt specifieke oproepen bekijken door erop te klikken. Je ziet dan de duur van de wachtrij en de duur van de oproep.





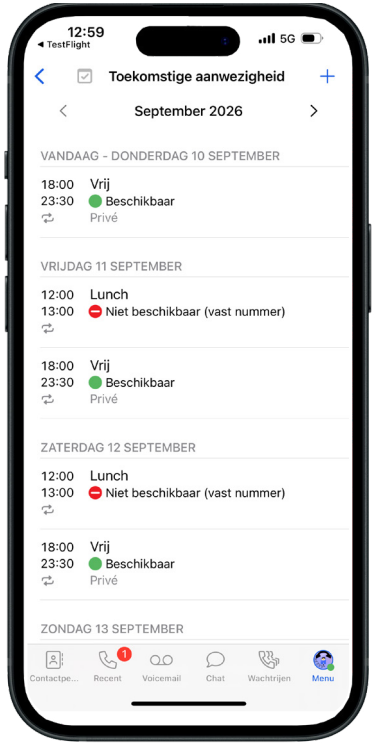


Goed om te weten: Lukt het niet om aan te melden?
Dan zijn er op dat moment waarschijnlijk geen beschikbare licenties meer. Vraag een collega om uit te loggen of bestel extra licenties bij Odido.

11. Toekomstige aanwezigheid.

Toekomstige aanwezigheid kun je vinden onder de tab Menu. Naast je statusbalk zie je een agenda-icoon. Tik daar op. Bij ‘Toekomstige aanwezigheid’ kun je toekomstige afspraken inplannen met de bijbehorende beschikbaarheid. Hierdoor wordt jouw persoonlijke status automatisch aangepast wanneer de afspraak start. Daarnaast kun je hier ook je ingeplande afspraken terugzien en aanpassen. Dat doe je door de betreffende afspraak ingedrukt te houden.

Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, kun je deze functionaliteit enkel gebruiken voor het instellen van de beschikbaarheid van het vaste telefoonnummer.



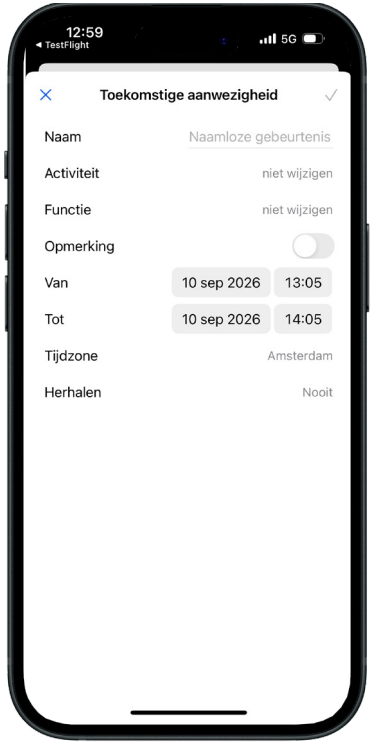
Toekomstige aanwezigheid.

Stel je beschikbaarheid in door op het plus-icoon te tikken. Vervolgens heb je de volgende mogelijkheden:

- **Naam:** Geef de toekomstige afspraak een naam.
- **Activiteit:** Stel je beschikbaarheid in door te kiezen uit de beschikbare opties.
- **Functie:** Stel in of het een zakelijke of privé-afspraak betreft.
- **Opmerking:** Maak hier indien gewenst een notitie.
- **Van:** Kies de begintijd van de afspraak.
- **Tot:** Kies de eindtijd van de afspraak.
- **Tijdzone:** Hier staat de tijdzone. Standaard is dit Amsterdam. Wil je dit wijzigen? Tik en selecteer dan de juiste zone.

- **Herhalen:** Stel indien nodig een periodieke afspraak in. Selecteer daarvoor een van de volgende opties: Nooit – Dagelijks – Wekelijks – Maandelijks – Jaarlijks.
- **Beëindigen:** Deze optie is alleen zichtbaar wanneer er een herhaling is ingesteld. Schakel de herhaling uit door een einddatum en een eindtijd te selecteren.

Tik op het vinkje om de toekomstige afspraak met beschikbaarheid aan te maken. Je ziet de toekomstige afspraak in het hoofdscherm van de optie Beschikbaarheid. Deze is te wijzigen door erop te tikken.





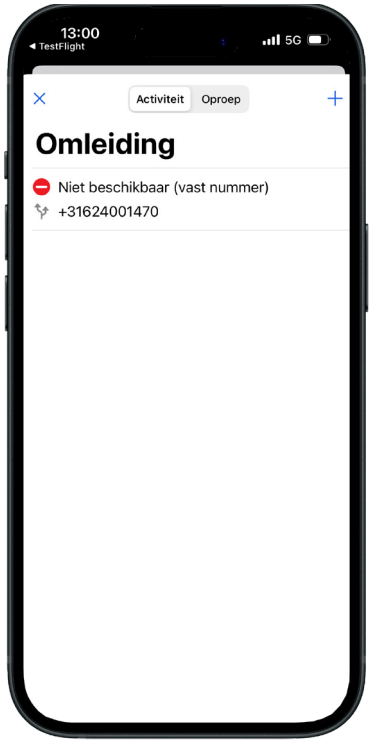
12. Doorschakelen.

Ben je een dagje vrij of ben je op vakantie en wil je inkomende oproepen direct doorschakelen naar een ander telefoonnummer? In de tab Menu vind je de functie ‘Omleiding’. Daarmee kun je zo’n doorschakeling instellen. Druk op “geen” om een nieuwe doorschakeling in te stellen of druk op het telefoonnummer om een bestaande doorschakeling aan te passen. Er zijn twee manieren om een doorschakeling in te stellen: op basis van een activiteit, bijvoorbeeld “beschikbaar” of “niet beschikbaar”. Of op basis van oproepen naar je vaste of mobiele nummer. Zie hieronder een uitgebreide uitleg

1. Doorschakelen op basis van activiteit.

Klik bovenin het scherm op Activiteit om een doorschakeling in te stellen voor je vaste en mobiele telefoonnummer en daarna op het plusteken om een doorschakeling in te stellen.

- Kies een “activiteit” waar je de doorschakeling aan wilt koppelen.
- Kies bij “omleiden naar” het telefoonnummer waarnaar je de oproepen wilt doorschakelen. Je doet dit door het telefoonnummer handmatig in te toetsen of door een contactpersoon te selecteren.
- Klik op het vinkje om de instelling op te slaan. Selecteer vervolgens in het menu de activiteit om de doorschakeling te activeren.



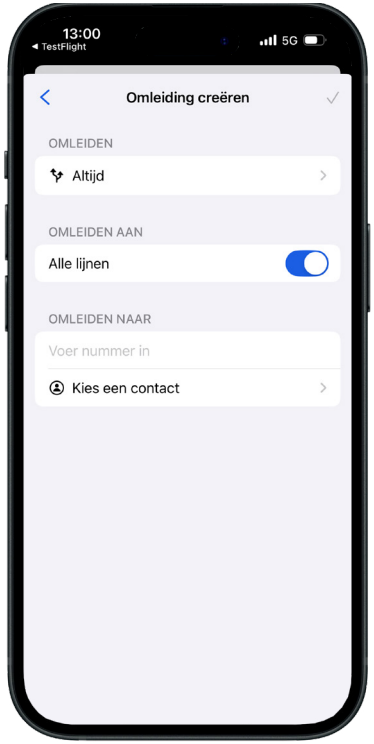


2. Doorschakelen op basis van oproep.

Klik bovenin het scherm op Oproep om een doorschakeling in te stellen voor je vaste of mobiele telefoonnummer en daarna op het plusteken om een doorschakeling in te stellen.

- Kies wanneer je wilt doorschakelen: Altijd, Wanneer bezet (in gesprek), Wanneer niet beantwoord, of Wanneer niet bereikbaar.
- Schuif bij “Omleiden aan” het balkje naar links als je alleen voor het vaste of mobiele nummer een doorschakeling wilt instellen.
- Stel bij je vaste nummer of je mobiele nummer een telefoonnummer in waar je de oproepen naar wilt doorschakelen. Je doet dit door het telefoonnummer handmatig in te toetsen of door een contactpersoon te selecteren.
- Klik op het vinkje om de instelling op te slaan. De doorschakeling is actief.

Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, kun je enkel een door schakeling instellen voor het vaste telefoonnummer.



13. Instellingen.

In deze sectie pas je de verschillende standaardinstellingen aan.

Oproepinstellingen.

- De instellingen voor een oproep wijzigen. Kies hier of je rechtstreeks oproepen wilt plaatsen of eerst zelf gebeld wilt worden voordat je de oproep plaatst.

Type doorverbinding.
Selecteer het gewenste doorverbindtype:

- Altijd blind doorverbinden: zet een aangenomen gesprek door aan een derde partij zonder vooraankondiging.
- Altijd doorverbinden met ruggespraak: zet een aangenomen gesprek door aan een derde partij, waarbij die eerst te horen krijgt wie er aan de lijn is en wat de aanleiding is van het telefoongesprek.
- Voor elke oproep vragen (standaard ingeschakeld): als je voor doorverbinden kiest, krijg je de keuze voor blind doorverbinden of doorverbinden met ruggespraak.

Diagnostische logboeken.
Doet zich in de app een fout voor? Dan kun je hiervan een diagnostisch rapport versturen naar de ontwikkelaar van de app.

VoIP-modus.
Hier kun je aangeven of je internetoproepen toestaat. Deze functionaliteit zorgt ervoor dat je oproepen via de app kunt plaatsen en ontvangen. Bij de netwerkinstellingen kun je kiezen tussen ‘Alle netwerken’ of ‘Alleen Wi-Fi’.

Goed om te weten: Deze functionaliteit moet aangevinkt zijn als je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd.



Machtigingen.
Stel de machtigingen per app in via App-info > Machtigingen.

Meldingen.
Schakel meldingen in of uit bij de vier opties: Alle – Chatberichten – Aanwezigheid – Logboek.

Systeeminstellingen
Je kunt hier aangeven dat favoriete contactpersonen vanuit de app zichtbaar moeten worden in het adresboek van de telefoon.

14. Informatie.

Hier kan je terugvinden welke versie van de app momenteel geïnstalleerd is.

Tip: Controleer regelmatig in de App Store of je de nieuwste versie van de app gebruikt.





15. Statusoverzicht.

Je statusoverzicht kan je vinden onder de tab ‘Menu’ in de bottom navigation bar. Je vindt hier de ingang naar verschillende functies, zoals het aanpassen van je Beller ID, beschikbaarheid en/of snelkoppelingen.

Beller-ID aanpassen.

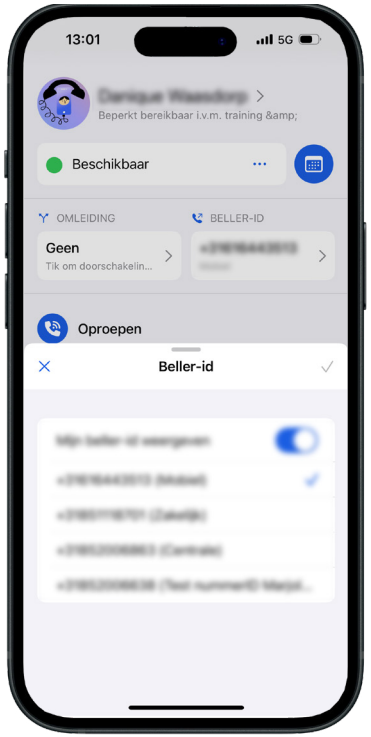
Je beller ID vindt je bovenaan het scherm, aan de rechterkant. Het is het telefoonnummer dat de ontvanger ziet wanneer jij belt. Je kan standaard met je mobiele nummer, je zakelijke vaste nummer, of anoniem bellen. Optioneel kan er door de beheerder meerdere nummers worden toegevoegd. Heb je bijvoorbeeld ook de optie ‘centrale’, dan is het ook mogelijk om met dat nummer uit te bellen.

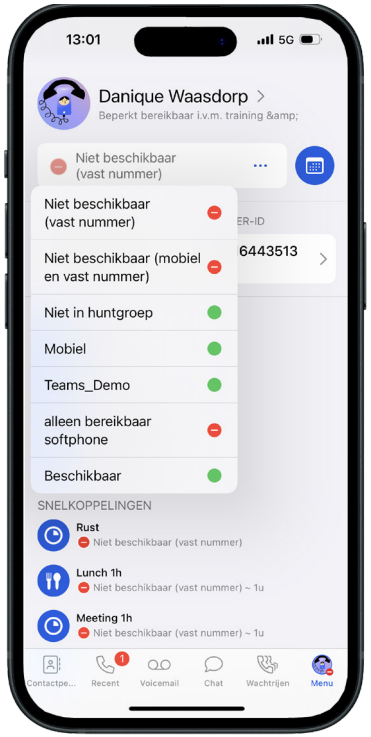
Je keuze kan je eenvoudig in de app instellen en vervolgens kun je gewoon via de normale belfunctie van je telefoon bellen.

Beschikbaarheid instellen.

Met de Essential app kan je eenvoudig inregelen op welke wijze je wel of niet bereikbaar wil zijn. Je stelt dit in door je activiteit aan te passen, direct onder je gebruikersnaam. Er zijn een aantal standaard activiteiten zoals beschikbaar, niet beschikbaar op je vaste nummer en niet beschikbaar op je vaste en mobiele nummer. Wanneer je niet beschikbaar bent worden de inkomende oproepen doorgezet naar je voicemail.

Je kunt de activiteit aanpassen door op de activiteit te klikken. Selecteer vervolgens een gewenste activiteit uit het menu. Klik op de drie bolletjes wanneer je een eindtijd wilt geven aan de activiteit. Om de wijzigingen op te slaan klik je op het vinkje rechtsboven.





Snelkoppelingen.

Je kunt ook een snelkoppeling aanmaken voor activiteiten die vaker voorkomen. Denk hier aan lunch, vergadering of vakantie. Klik op de snelkoppeling om deze te activeren. Wil je een nieuwe snelkoppeling aanmaken? Klik dan op “nieuwe snelkoppeling toevoegen”. Stel hier alles in, zoals naam, status en duur van de activiteit. Klik op het vinkje rechtsboven om de snelkoppeling op te slaan.

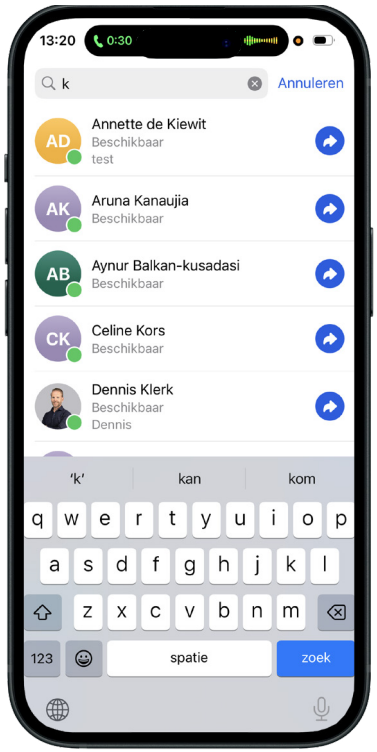
Wanneer je een eindtijd selecteert voor jouw snelkoppeling, zullen degenen die je bellen dit horen. Als de eindtijd is verstreken zal de beschikbaarheid automatisch terugspringen naar ‘beschikbaar’.



16. Een gesprek doorverbinden.

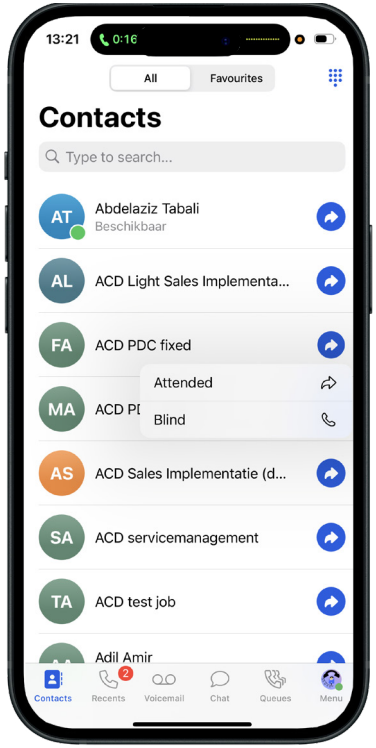
Wil je iemand doorverbinden naar een collega? Minimaliseer het lopende gesprek en open de Essential App.

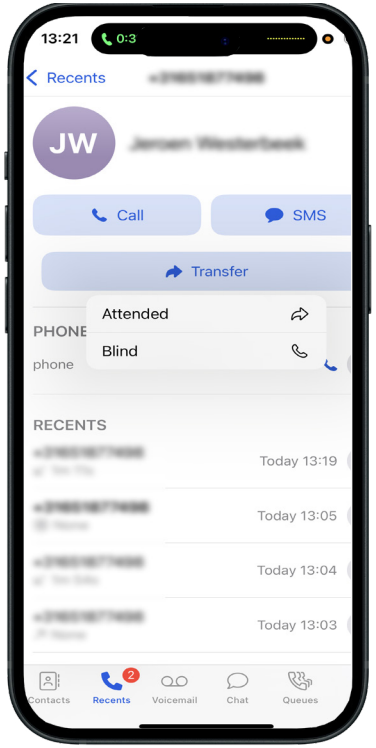
Ga naar de tab ‘Contactpersonen’, zoek het contact waar je naar door wilt verbinden en klik op de blauwe pijl rechts van deze persoon.



Je krijgt hier de keuze voor het direct doorverbinden, blind genoemd, of met ruggespraak, waarbij je zelf eerst iemand kunt aankondigen. Als je er voor kiest om het gesprek eerst aan te kondigen, bel je eerst je collega. Druk vervolgens op de rode knop om jouw verbinding te verbreken en het gesprek door te verbinden.

Je kunt ook doorverbinden nadat je naar de detailpagina van een contact bent gegaan en daar op de knop ‘Doorverbinden’ tikt. Kies hier voor het doorverbindtype naar keuze.





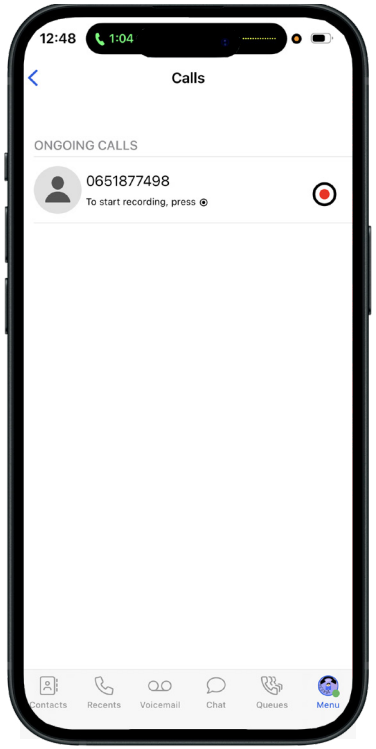
17. Een gesprek opnemen.

Wil je een gesprek opnemen? Gebruik dan de opnameknop en neem het gesprek op. Afhankelijk van jouw profiel of licentie, kan je on-demand of automatisch gesprekken opnemen.

Gebruiker zonder call recording module.

Ga tijdens je gesprek naar de Essential app, tik onderin op Menu en dan Oproepen. Als er een actief gesprek is dan wordt het telefoonnummer waarmee je in gesprek bent getoond in dit scherm. Achter het telefoonnummer zie je een opname knop, klik erop om de opname te starten. De teller gaat nu lopen.

Indien je de opname wilt stoppen klik je op de stop knop achter het telefoonnummer. Nadat je de opname hebt gestopt ontvang je een e-mail met de opname als WAV-bestand. Ook wordt de opname opgeslagen in je inbox die je kan bekijken in je gebruikersportal.



Gebruiker met opnamelicentie.

Wanneer je een opnamelicentie in gebruik hebt worden, afhankelijk van

de licentie, alle gesprekken automatisch of on-demand opgenomen.

Bij on-demand, geef je per gesprek aan of je deze wilt opnemen.

Dit doe je zo:

Ga tijdens je gesprek naar de Essential app, tik onderin op Menu en dan Oproepen. Als er een actief gesprek is dan wordt het telefoonnummer waarmee je in gesprek bent getoond in dit scherm. Hier zie je een knop om de opname op te slaan en de andere knop om de opname te pauzeren.



* Wanneer je op een ieder moment in het gesprek op de opslaan knop drukt, wordt het hele gesprek opgeslagen.

Alle opgenomen gesprekken worden opgeslagen in de Call Recording portal (callrecording.Odido.nl).
Hier kun je de gesprekken terugluisteren. Afhankelijk van je rechten kun je alleen je eigen of meerdere gesprekken terugluisteren.