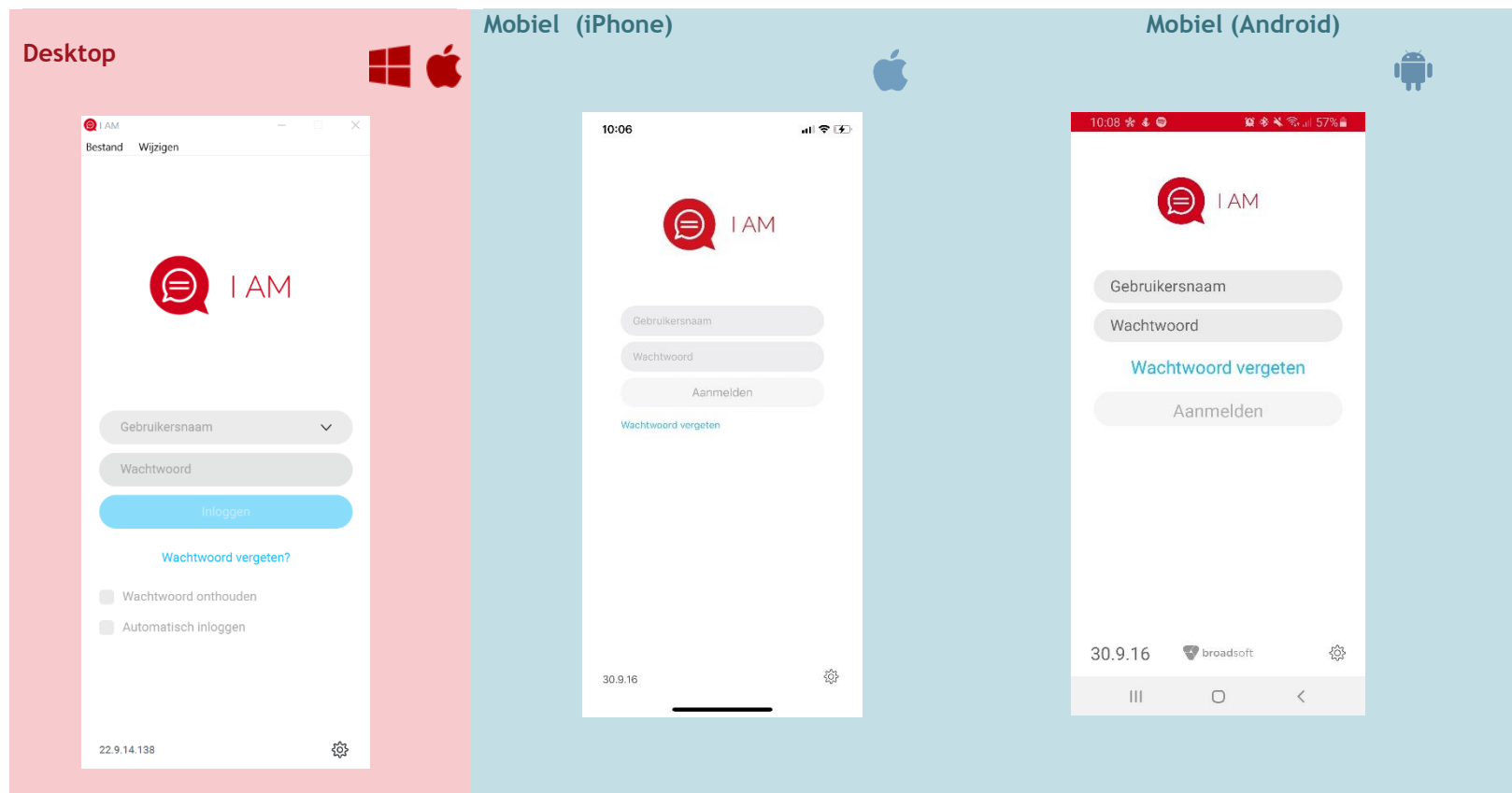


Aan de slag met I AM

Met I AM heeft u toegang tot al uw zakelijke communicatiediensten. U kunt samenwerken waar u zich ook bevindt. Deze snel-start-handleiding maakt u wegwijs in I AM mogelijkheden en waar nodig specifiek voor desktop, mobiel of tablet.

Inloggen



Contacten toevoegen

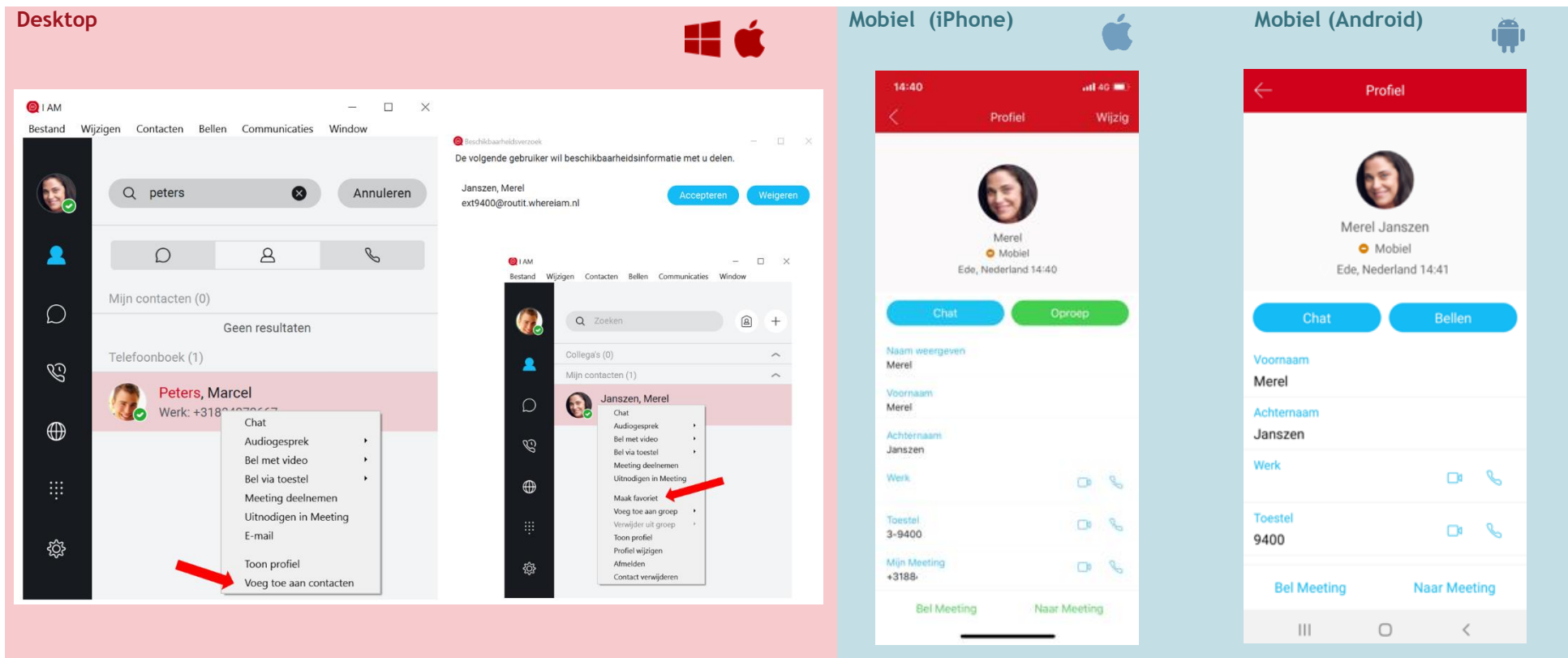
Met I AM kunt via het telefoonboek bellen of chats starten met gebruikers binnen uw eigen telefooncentrale. Gebruikers waarmee u regelmatig chat en belt kunt u toevoegen aan uw contacten of favorietenlijst.

In de desktop versie van I AM kunt:

- u een contactenlijst maken door eerst uw contact te zoeken en door op uw rechter muisknop te klikken en vervolgens Voeg toe aan contacten. Wordt dit contact toegevoegd aan uw contactenlijst en gaat er een verzoek naar uw contact om beschikbaarheidsinformatie te delen.
- u een favorietenlijst kunt maken door i.p.v. op Voeg contact toe te klikken op Maak favoriet te klikken.
- externe (HIP) gebruikers toevoegen aan uw contactenlijst. Vul daarvoor het externe chat adres in in het contactprofiel van die gebruiker.

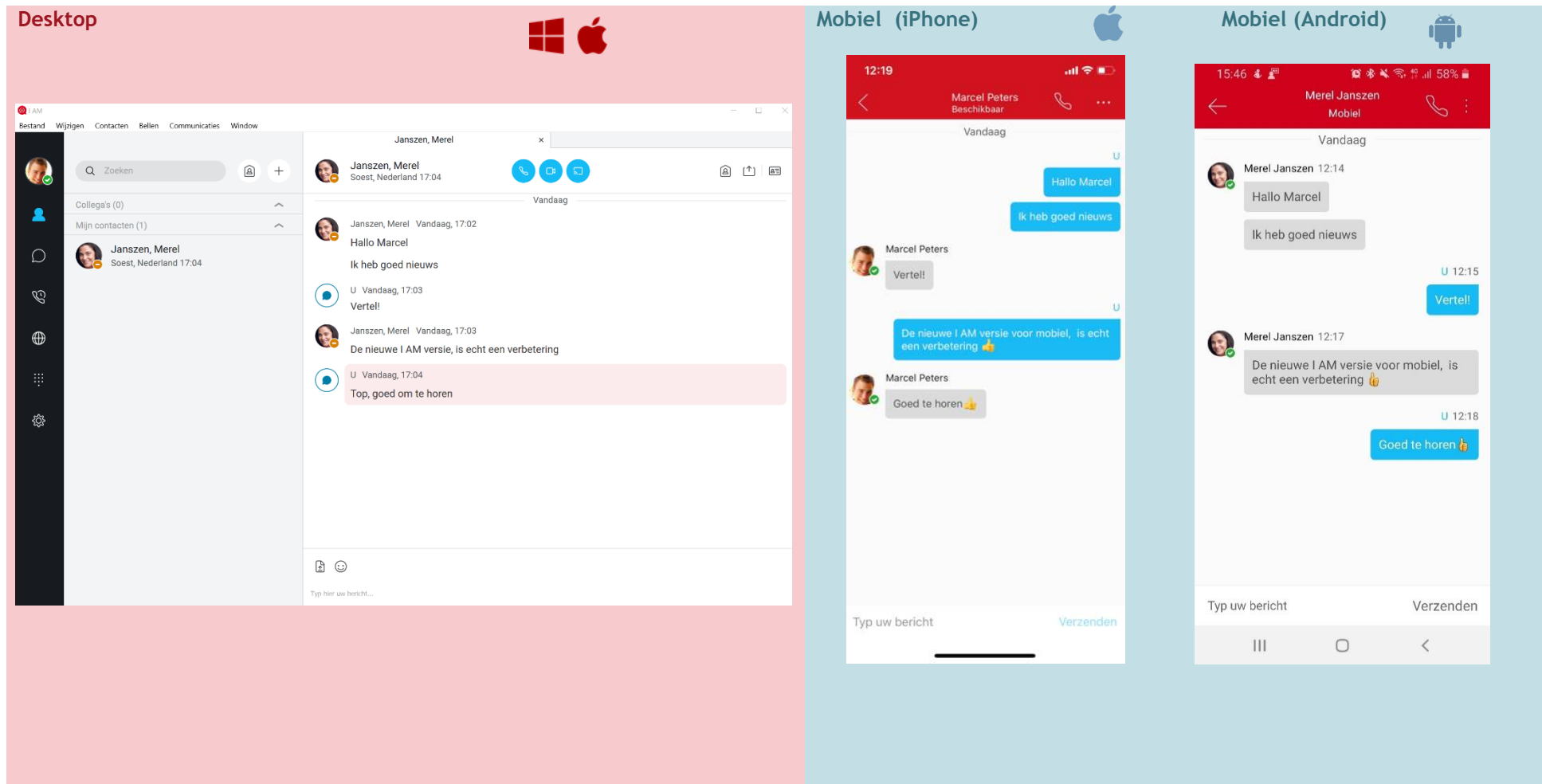
Op de mobiele app staat de chat-lijst centraal.

U kunt nieuwe chats starten vanuit het bedrijfstelefoonboek of uw favorietenlijst. De favorietenlijst is gesynchroniseerd met uw desktop client, zodat u ook met de daarin opgenomen externe gebruikers kunt chatten. U kunt ook vanaf de mobiele client een gebruiker favoriet maken, maar deze wordt in de desktop versie alleen favoriet als het een bestaand contact betreft. **Contacten kunnen alleen in de desktop client worden aangemaakt.**



Chat en Beschikbaarheid (presence)

Als u in het contact scherm op een van uw contacten klikt kunt een chattabblad openen:



Betekenis van de beschikbaarheidssymbolen:

	Automatisch	Dit is de Beschikbare status waarbij geautomatiseerde aanwezigheidsstatussen zoals In Gesprek overrulen de Beschikbare status opheffen.
	+ "Beschikbaar"	Het groene aanwezigheidspictogram geeft aan dat u online bent en klaar bent voor communicatie. Deze status wordt gebruikt totdat u deze wijzigt en geautomatiseerde aanwezigheidsstatussen zoals In Gesprek niet overschrijft.
	+ "Mobiel"	Geeft aan dat u online bent op de mobiele app en klaar voor communicatie
	+ "Afwezig"	Het gele aanwezigheidspictogram geeft aan dat u online bent, maar dat u meer dan tien minuten niet actief op uw computer bent geweest.
	+ "Offline"	Het grijze aanwezigheidspictogram geeft aan dat u offline bent en de enige beschikbare contactmethode is bellen of een chatbericht achterlaten.
	+ "Bezet"	Het rode aanwezigheidspictogram geeft aan dat u bezig bent en niet gestoord wilt worden.
	+ "Gesprek"	Dit pictogram geeft aan dat het contact in gesprek is. Dit is een automatische aanwezigheidsstatus.
	+ "Vergadering"	Dit pictogram geeft aan dat het contact bezig is in een vergadering. Dit is een geautomatiseerde aanwezigheidsstatus. De status Bezet - In gesprek overschrijft de status Bezet - In vergadering, dus deze is alleen te zien als er een vergadering is, maar geen gesprek.

Bellen

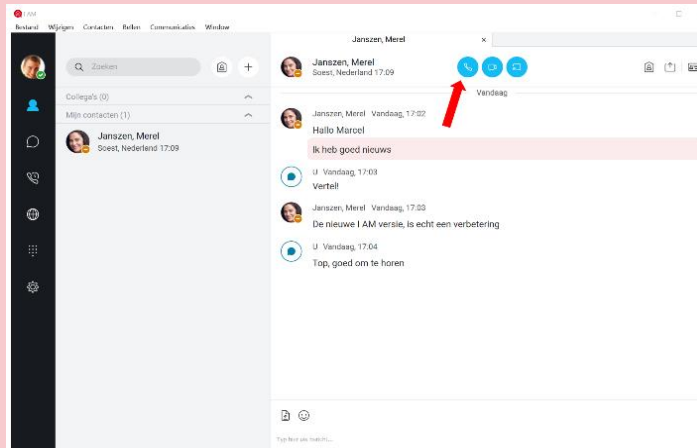
Uitgaand gesprek

Vanuit uw contacten of chatscherm kunt u eenvoudig een telefoongesprek starten door op de hoorn (voor een spraakoproep) of camera (video oproep) te klikken of tikken.

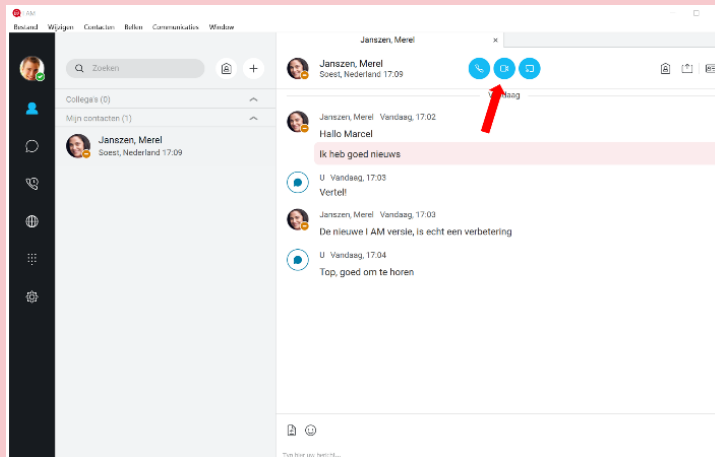
Desktop



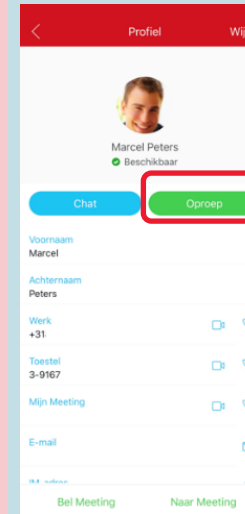
Spraak:



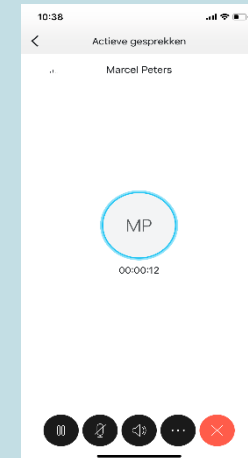
Video:



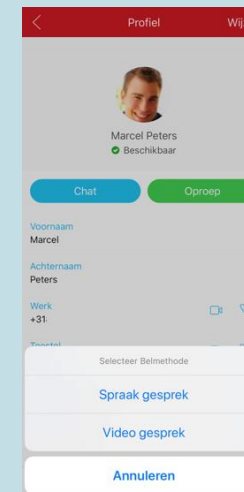
Mobiel



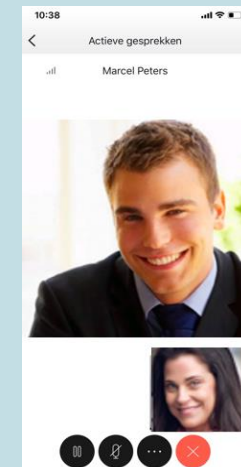
Spraak:



Belmethode Spraak of video :

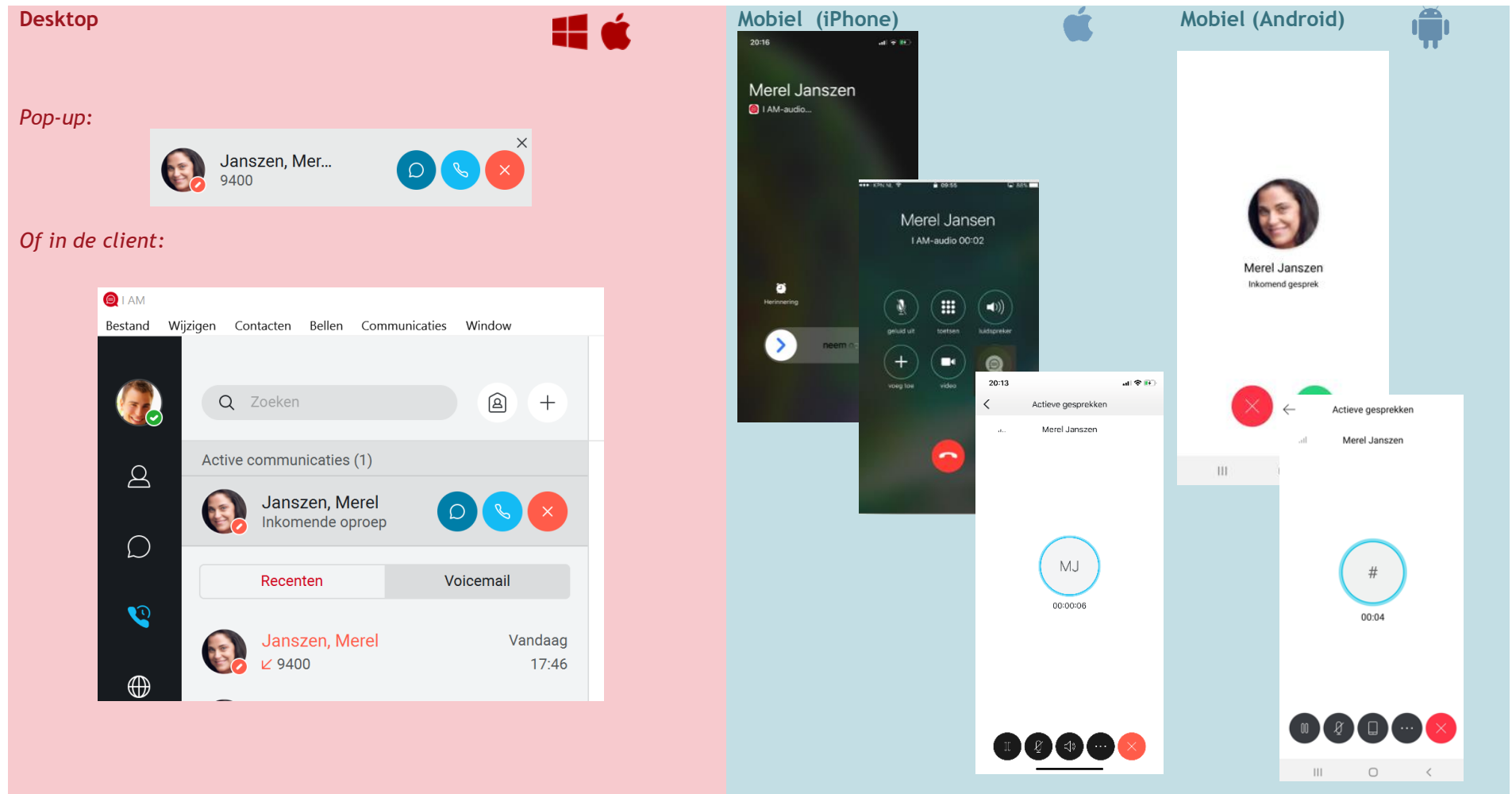


Video:



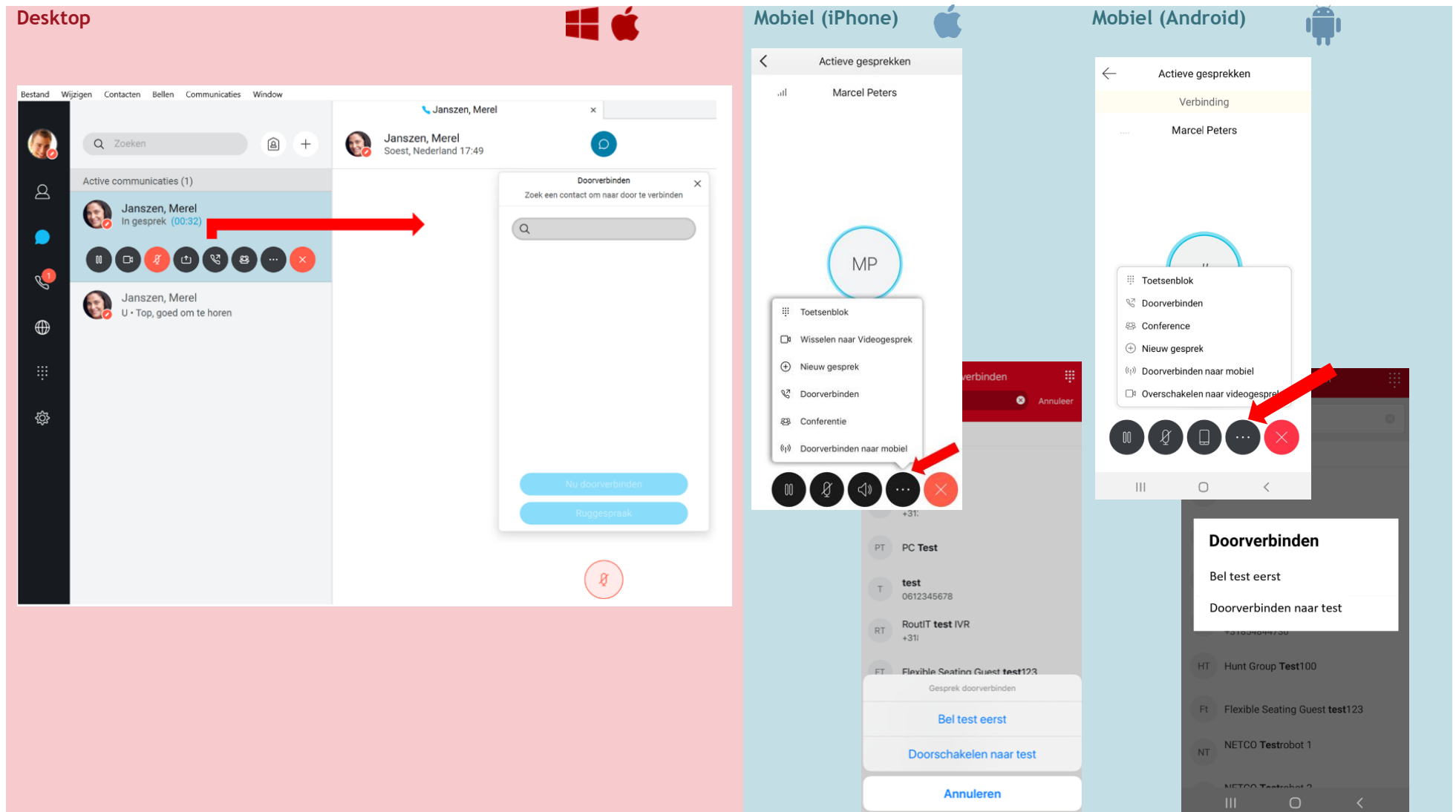
Binnenkomend gesprek

Binnenkomende gesprekken worden bij de desktop-client en het Android toestel via het I AM meldingsscherm aangeboden, In het geval van de iPhone wordt de iPhone belinterface gebruikt.



Doorverbinden

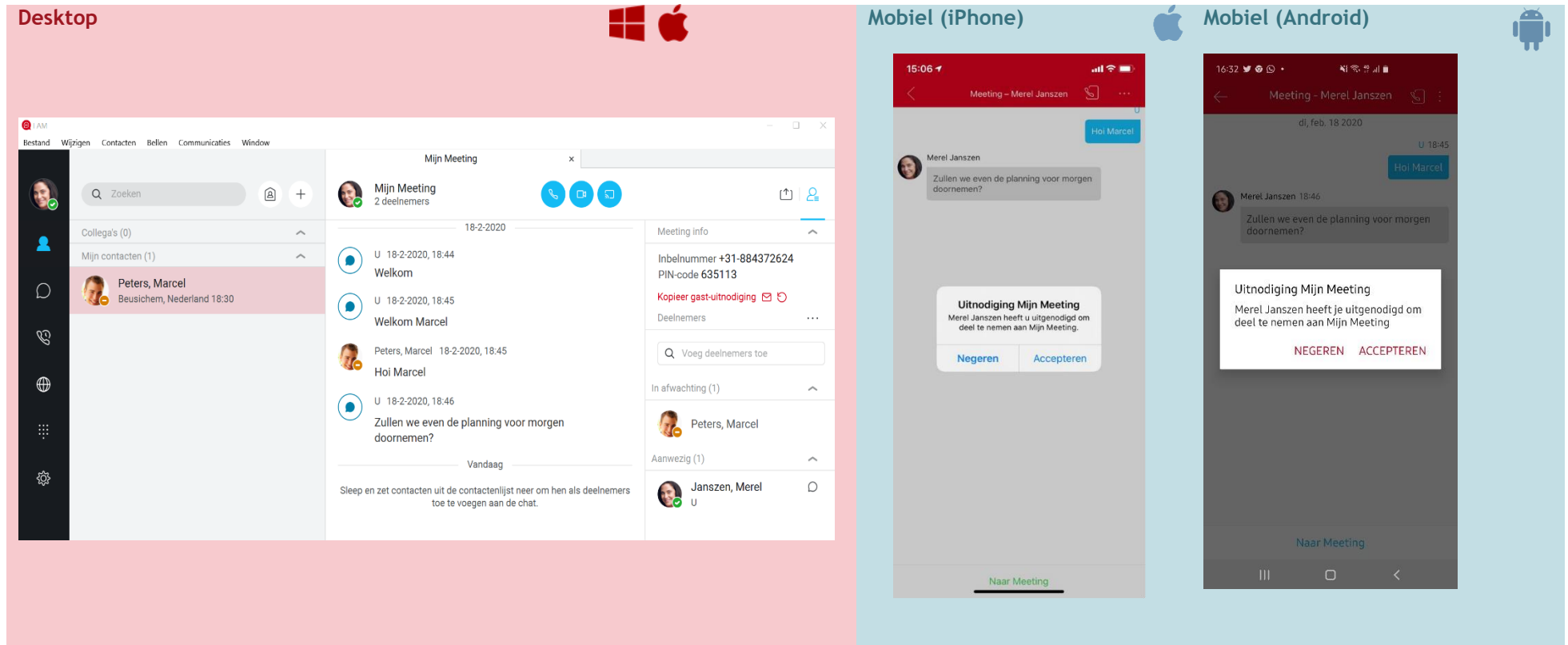
Doorverbinden vanaf de desktop-client kan zowel in het contactscherm als in het gespreksscherm. Bij de iPhone dient u eerst het scherm te ontgrendelen voor u kunt doorverbinden.



Samenwerkingsdiensten

Mijn Meeting

Mijn Meeting is uw persoonlijke samenwerkingsdienst waarin u contacten kunt uitnodigen voor groeps-chats, groepsgesprekken, video-conferencing en het delen van uw desktop (niet via mobiel). Als eigenaar van uw eigen Mijn Meeting houdt u controle over de communicatie.



Algemene groeps-chat

Het is ook mogelijk om groeps-chats te starten door een groep aan te maken:

- in de desktop client via op het + teken te klikken en daarna op Nieuw contactgroep
- of in de app bij Groepen op het + teken te klikken

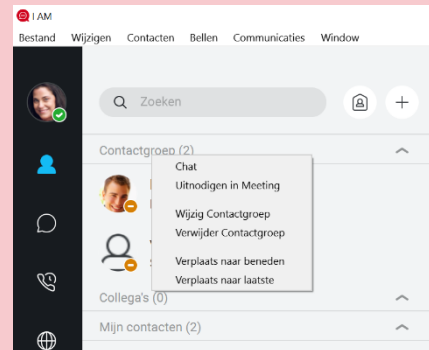
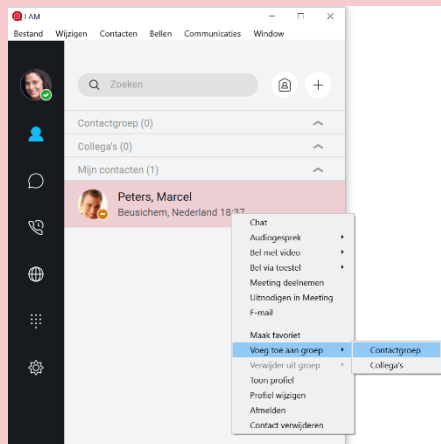
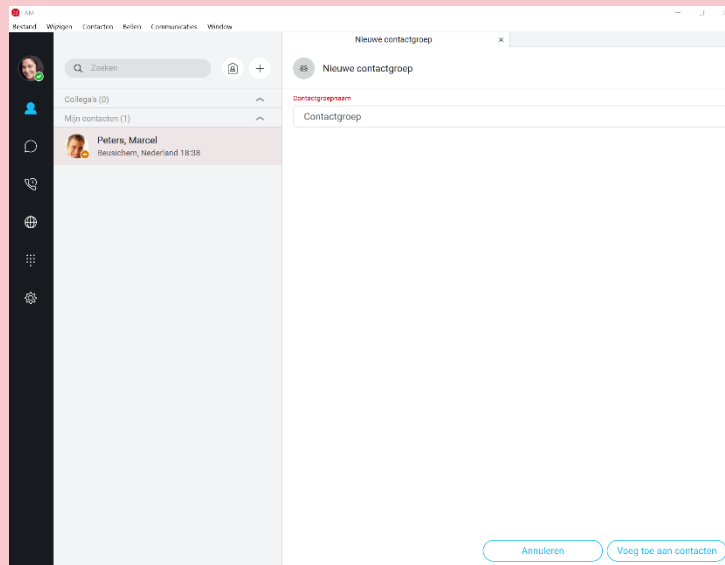
Deze groep wordt gecreëerd in uw contactenlijst en is niet zichtbaar voor anderen:

- in de desktop client door naar het chat scherm te gaan en met de rechter muisknop op de groepsnaam te klikken
- of in de app door de groep te selecteren en in het menu Nieuw bericht te selecteren

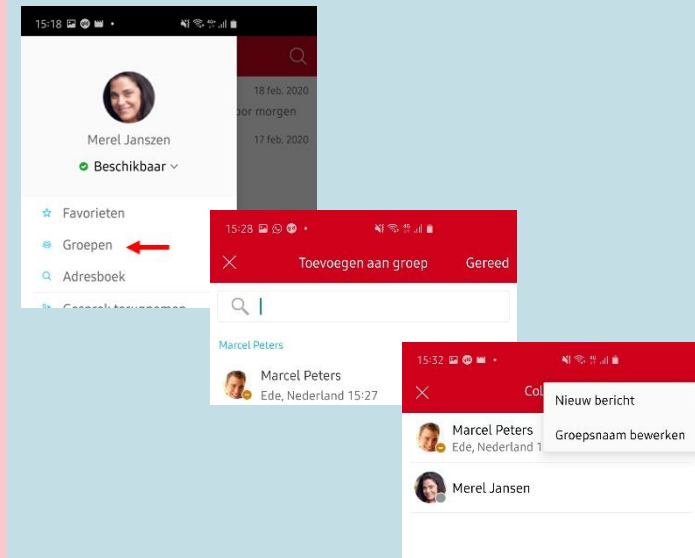
Pas wanneer u een chat start naar een groep, wordt er automatisch een groeps-chat aangemaakt die voor alle deelnemers zichtbaar is.

De groepssamenstelling kunt u zelf wijzigen. Maar de deelnemers van de groeps-chat blijven zoals initieel gestart. Indien u de samenstelling wilt veranderen, kunt u uw groep aanpassen en opnieuw een chat starten.

Desktop



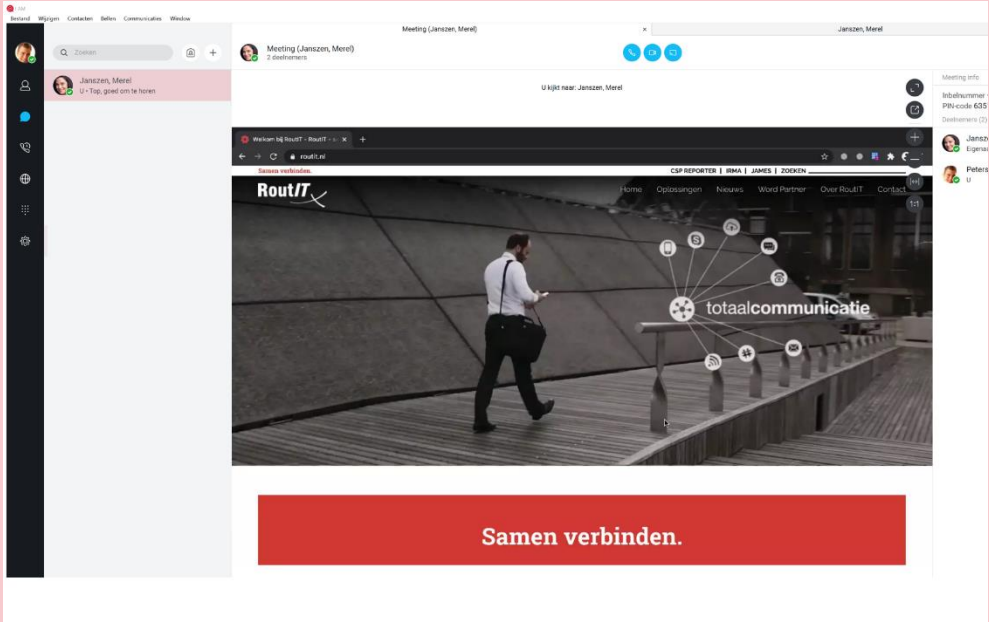
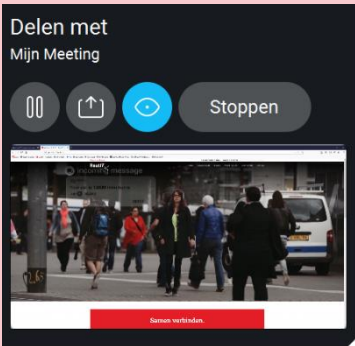
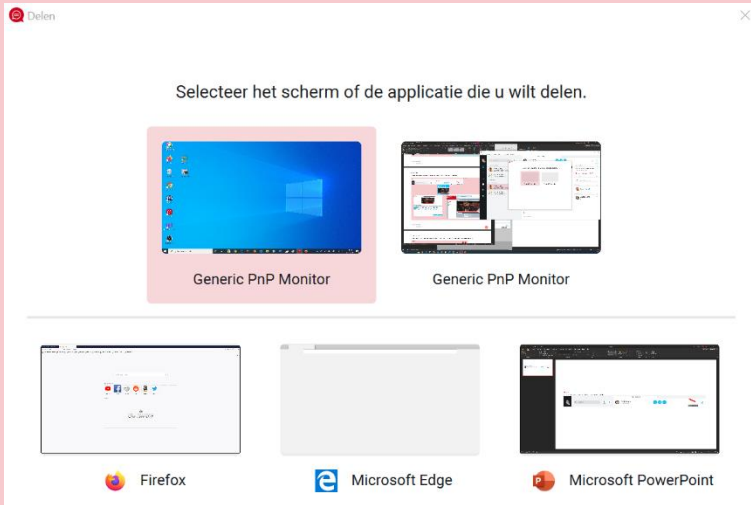
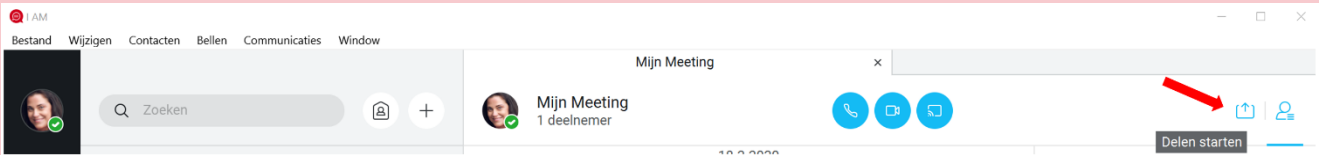

Mobiel



Desktop delen

Vanaf uw chat-tabblad en Mijn Meeting kunt u direct uw hele scherm of bepaalde applicaties delen.

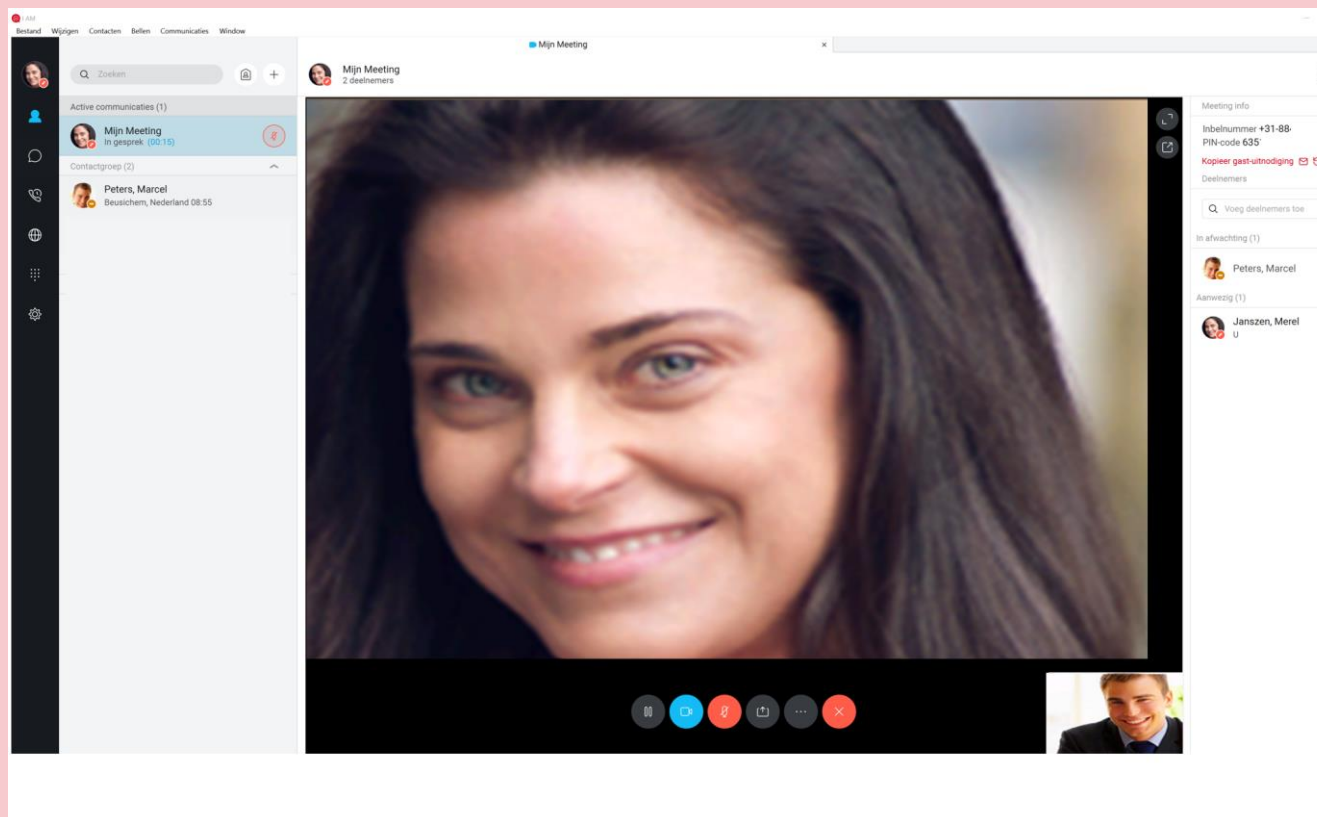
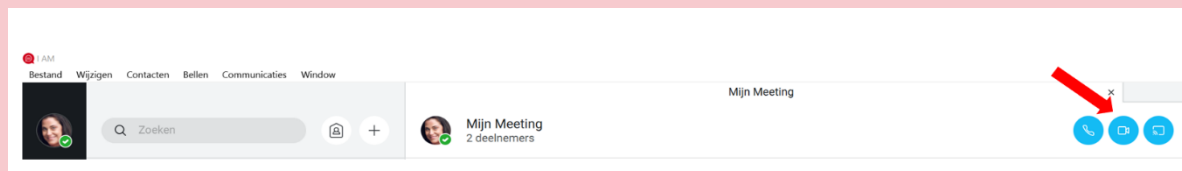
Desktop




Video conferencing


Vanaf Mijn Meeting voegt u eenvoudig video toe, waardoor u een video conference met alle deelnemers in Mijn Meeting kunt voeren.

Desktop

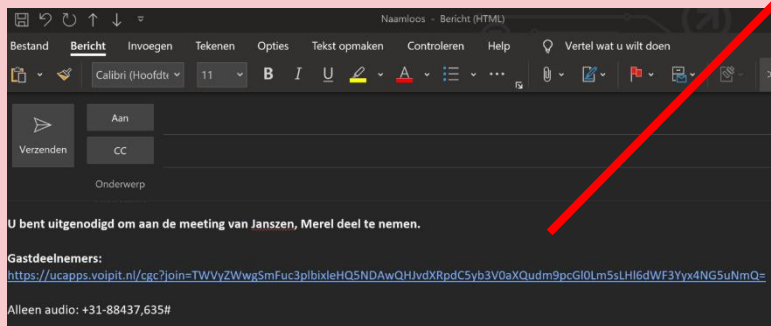
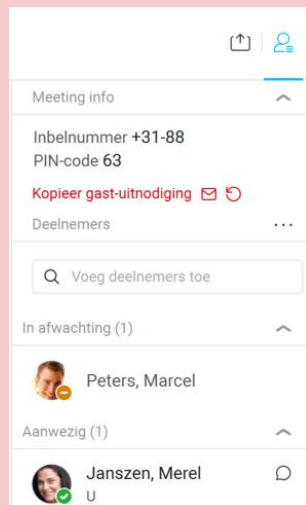


Gast deelnemer uitnodigen

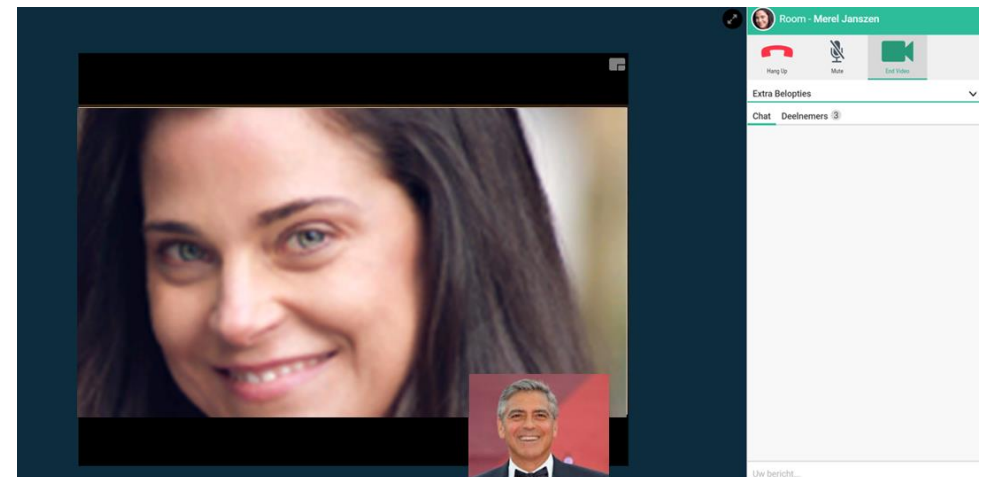
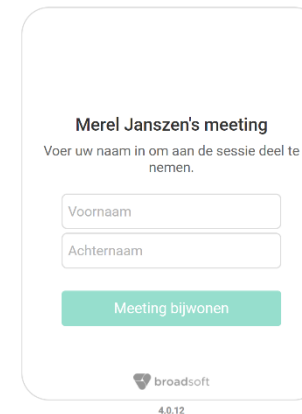
U kunt externe deelnemers in Mijn Meeting uitnodigen, en laten deelnemen aan uw groeps-chats, groepsgesprekken, video-conferencing en uw gedeelde uw desktop. Ga hiervoor naar Mijn Meeting. Klik  vervolgens kunt klikken op:

- Kopieer gast-uitnodiging -> Hierna kunt u de weblink plakken in bijvoorbeeld een Word document of e-mail.
-  Genereer nieuwe meeting link -> Hiermee voorkomt u dat uw Mijn Meeting toegankelijk blijft voor eerder uitgenodigde deelnemers.

Desktop

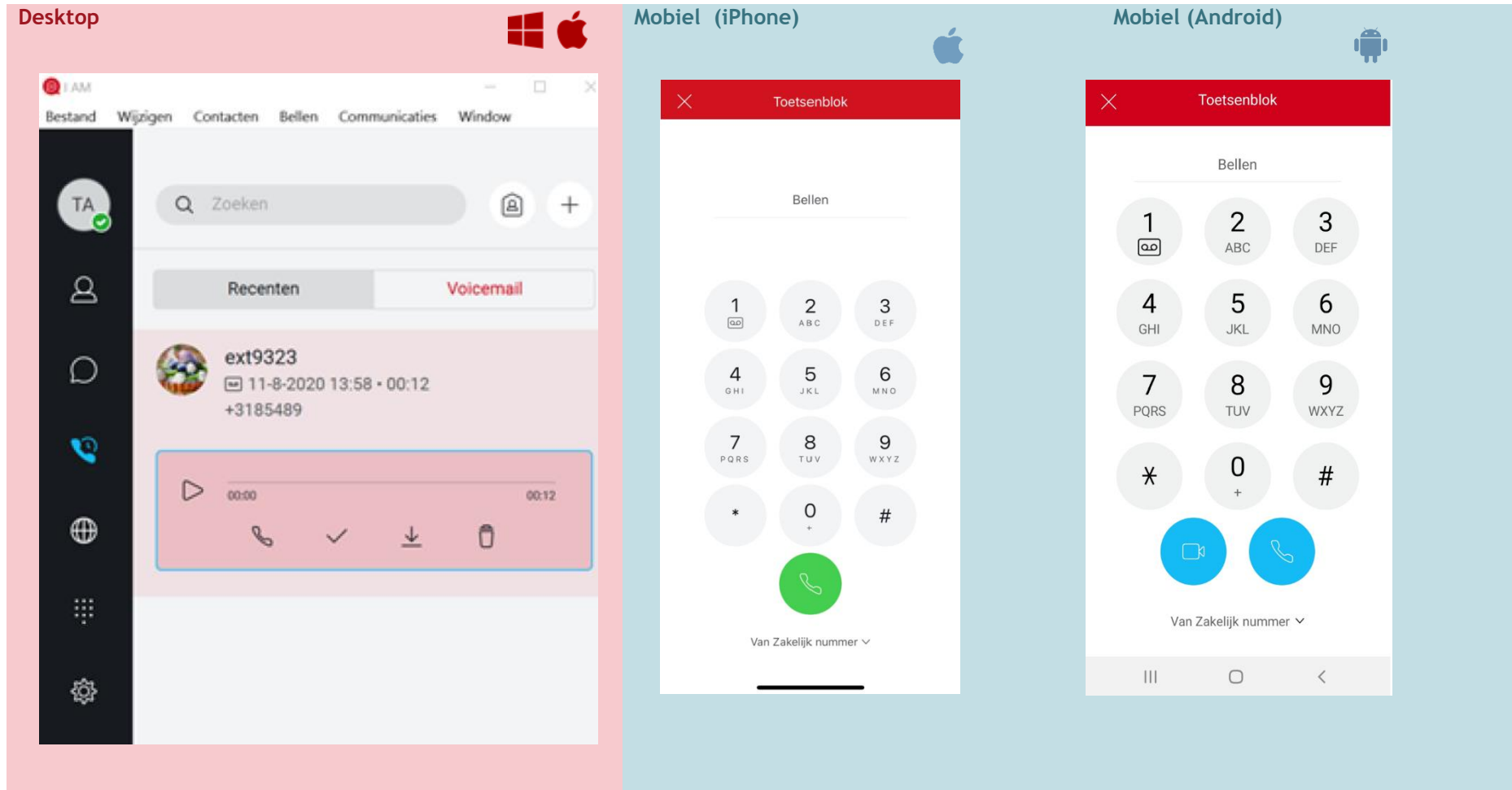


Gast



Voicemail afspelen

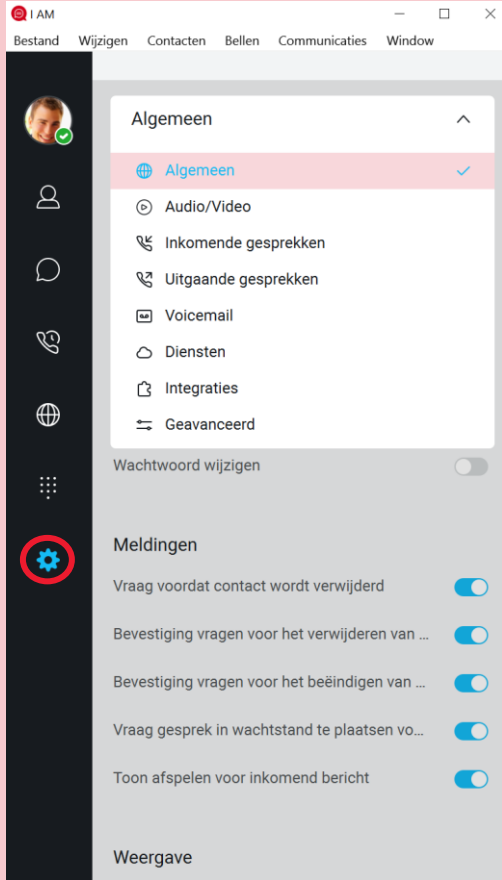
Met de desktop-client kunt u uw voicemail direct bekijken en afspelen. Bij de mobiele clients houdt u de “1”-toets van het numerieke toetsenbord langer ingedrukt, waarna uw voicemail wordt gebeld.



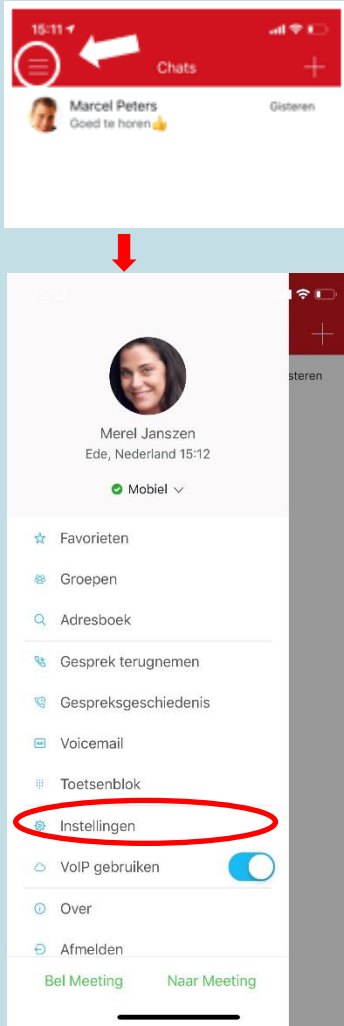
Instellingen

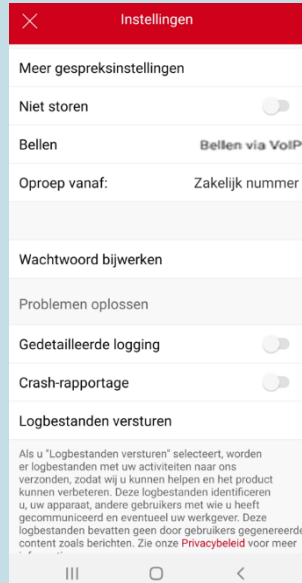
Via het tandwiel-symbool in de Desktop-versie kunt u o.a. de gespreksinstellingen en uw toestelinstellingen wijzigen. Bij de Mobiele versie kunt u via het menu (3 streepjes) naar Instellingen gaan.

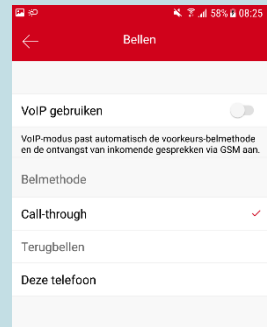
Desktop



Mobiel








Persoonlijke instellingen

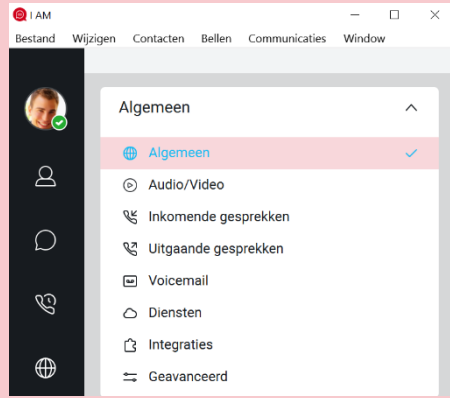
De keuze tussen bellen via Mobiel of via Internet (VoIP) kunt u instellen direct instellen in het algemene menu door het schuifje bij “VoIP Gebruiken” aan of uit te zetten in het Menu of bij de optie Bellen in het vervolg menu. Als u op de regel van “Bellen” klikt kunt bellen via VoIP aan of uit zetten. Schakelt u VoIP gebruiken uit dan ontvangt u automatisch uw gesprekken als standaard mobiel gesprek, conform uw VaMo (mobility) of Anywhere/Remote office-instellingen. U krijgt dan ook de optie om de belmethode in te stellen.

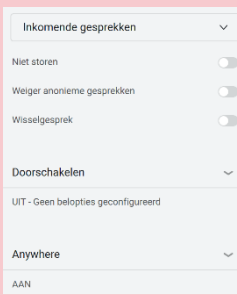
Gespreksinstellingen

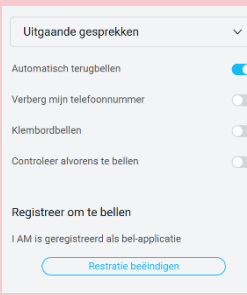
Via Instellingen kunt u naar gespreksinstellingen en hier per item (inkomend, uitgaand, voicemail en diensten/gespreksbeheer) allerlei zaken in stellen.


Desktop




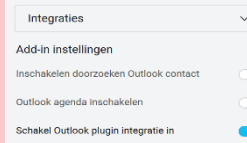







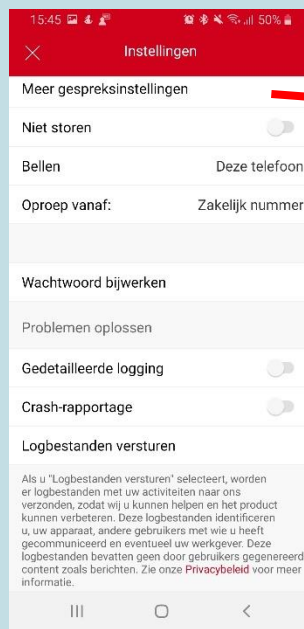


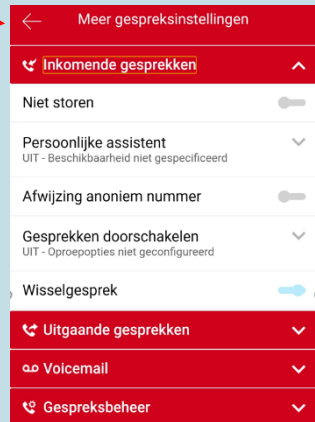


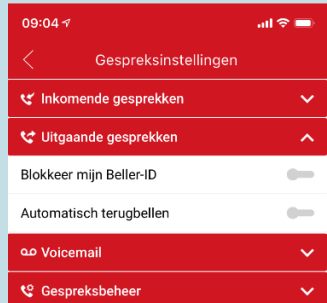


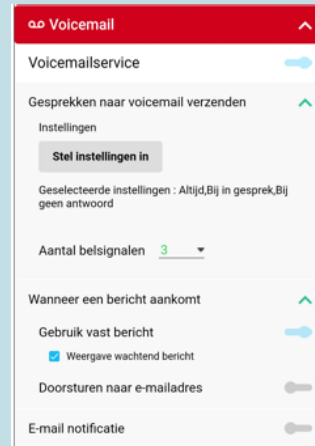
Mobiel

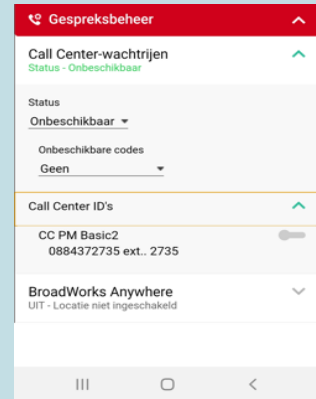












Frequently Asked Questions

1. Waarom krijg ik bij het afmelden van een callcenter de volgende foutmelding?

Kan de gegevens niet bijwerken. Probeer het opnieuw of neem contact op met de beheerder.
Code: (400)

Antwoord: Bij het wijzigen van de uitgebreide gesprekstellingen, kan het voorkomen dat u een wijziging niet kunt doorvoeren omdat u niet beschikt over de juiste rechten. In dat geval wordt deze melding getoond.

2. Als ik bij mijn Android app instellingen kies voor “Sorteer op voornaam” of “Sorteer op achternaam”, dan blijven de weergave van het contact hetzelfde.

Antwoord: Bij de Android app is het mogelijk uw Contacten te sorteren op voor- of achternaam. De lijst wordt dan volgens deze keuze gesorteerd, maar de weergave van het contact blijft ongewijzigd: [voornaam] [achternaam].

3. Wat gebeurt er als ik bij instellingen kies voor: Gedetailleerde logging?

Antwoord: Indien er een probleem is met de werking van uw app, dan kunnen onze Support-medewerkers vragen naar de logbestanden. Daarvoor selecteert u bij instellingen de optie Gedetailleerde logging. Als u vervolgens opnieuw inlogt in de app, slaat deze diverse technische data op, die u vervolgens via de knop “Logbestanden versturen” naar kunt opsturen.

4. Wat gebeurt er als ik bij instellingen kies voor: Crash rapportage?

Antwoord: Google kan de juiste werking van de app monitoren voor statistische doeleinden. Daarvoor dient u bij instellingen de optie “Crash rapportage” te selecteren.