





GEBRUIK VAN KPN ÉÉN

Uw bedrijf is overgestapt naar KPN ÉÉN, de telefooncentrale in de cloud waarmee de bereikbaarheid van uw bedrijf en medewerkers eenvoudig te optimaliseren is. Als gebruiker betekent dit dat het gebruik van uw vaste of mobiele toestel gewijzigd is. Om u snel wegwijs te maken in het gebruik van KPN ÉÉN hebben wij voor u deze hand-out met handige functies (verschillende toestellen) en veelgestelde vragen (zie achterkant) opgesteld.

Handige functies	R650 PRO	S650 PRO	Yealink T41, T42 en T46		Yealink T21
			 41	 46	
In de wacht zetten	R-toets	Display toets "Rug.spr."	Display toets "Wacht"		Display toets "Wacht"
Uit de wacht halen	Display toets "Einde"	Display toets "Einde"	Display toets "Verder"		Display toets "Verder"
Wisselgesprek aannemen	Display toets "opnemen"	Display toets "opnemen"	Display toets "Beantw."		Selecteer 2 ^e gesprek met ↑ of ↓ + "OK" (1 ^e gesprek gaat in de wacht)
Wisselgesprek weigeren	Display toets "afwijzen"	Display toets "afwijzen"	Display toets "Afwijzen"		Display toets "Afwijzen"
Wisselen tussen bellers (wisselgesprek)	Gebruik ↑ of ↓ om te wisselen van gesprek	Gebruik ↑ of ↓ om te wisselen van gesprek	Display toets "Makelen" of gebruik ↑ of ↓ + "Verder"		Selecteer gesprek met ↑ of ↓ + "OK" (ander gesprek gaat in wacht)
Uitzetten wisselgesprek	Niet mogelijk op het toestel	Niet mogelijk op het toestel	Druk op [menu]>[functies]>[OK]> [aankloppen]>[OK]. Gebruik de navigatietoetsen om aankloppen in of uit te schakelen & sla op		
Driegesprek maken	Display toets "Confer."	Display toets "Confer."	Start 1 ^e gesprek + display toets "Conferentie" + "OK" + nummer 2 ^e + "OK". Bij verbinding: toets "Conferentie" voor 3-gesprek		Start 1 ^e gesprek + display toets "Conferentie" + "OK" + nummer 2 ^e + "OK". Bij verbinding: toets "Conferentie" voor 3-gesprek
Driegesprek beëindigen	Display toets "EindConf."	Display toets "EindConf."	Display toets "Splitsen"		Display toets "Splitsen"
2 ^e gesprek starten (tijdens 1 ^e gesprek)	R-toets + nummer intoetsen. Bij geen gehoor "einde" om terug te keren	Display toets "Rug.spr." + intoetsen nummer. Geen gehoor: toets "einde"	Display toets "Wacht" + Display toets "oproep" + nummer (wachten). Bij ophangen / geen gehoor "annuleren"		
Ophangen 2 ^e gesprek	Toets "opties", selecteer gesprek ↑ of ↓ en "Einde gesprek"	Toets "opties", selecteer gesprek ↑ of ↓ en "Einde gesprek"	Display toets "Annul."		Display toets "Annul."
Doorverbinden met aankondiging	Display toets "opties" en "ruggespraak" + nummer. Na contact display toets "opties" + "doorverbinden"	Display toets "opties" en "ruggespraak" + nummer. Na contact display toets "opties" + "doorverbinden"	Display toets "Doorverbinden" + nummer intoetsen + over laten gaan. Na aankondiging: display toets "Doorverbinden" (of ophangen)		Niet mogelijk
Doorverbinden zonder aankondiging	Display toets "opties" en "ruggespraak" + nummer + display toets "opties" + "doorverbinden"	Display toets "opties" en "ruggespraak" + nummer + display toets "opties" + "doorverbinden"	Display toets "Doorv." + nummer intoetsen + display toets "Doorv." (of ophangen)		Niet mogelijk

Voor vragen kunt u bellen met de cloud support desk van MKB Office: 085 – 484 0484

Uitgebreide handleidingen vindt u terug op www.mkb-office.nl/Klantenservice/KPNÉÉN

HANDIGE TIPS EN VEELGESTELDE VRAGEN VASTE TOESTELLEN

1. Waar vindt ik een handleiding over bediening van mijn nieuwe vaste toestel

Handleidingen voor nieuwe toestellen zijn terug te vinden op <http://mkb-office.nl/Klantenservice>

2. Waar moet ik rekening mee houden als ik ga doorverbinden?

> Er zijn twee manieren waarop je kunt doorverbinden:

A. Doorverbinden met ruggespraak

U kondigt aan bij de ontvanger dat u aangenomen gesprek gaat doorverbinden naar de ontvanger. Indien de ontvanger niet opneemt heeft u de mogelijkheid om andere ontvanger te proberen of gesprek zelf terugnemen.

B. Doorverbinden zonder ruggespraak

U kondigt NIET aan bij de ontvanger dat u aangenomen gesprek gaat doorverbinden. De ontvanger ziet alleen het externe nummer. U heeft niet de mogelijkheid om het gesprek zelf terug te nemen als de ontvanger niet beschikbaar is.

3. Tijdens het gesprek hoor ik een wel eens piepje tussendoor, wat is dat voor piepje?

> U hoort een pieptoon wanneer u in gesprek bent en er een nieuw gesprek binnenkomt (als wisselgesprek ingeschakeld staat). Zie de tabel met handige functies (andere zijde) voor het aannemen/weigeren van een wisselgesprek (of om uit te schakelen).

4. Mijn instellingen zijn uit het geheugen van het toestel verdwenen

> Bij een software update van het toestel kunnen de door u zelf geconfigureerde instellingen verdwenen zijn. U kunt, na overleg met uw beheerder, het beste instellingen voor u laten configureren op het KPN ÉÉN platform door MKB Office.

HANDIGE TIPS VAST-MOBIEL EN MOBIEL GEBRUIK BINNEN KPN ÉÉN

Met VAMO (Vast-Mobiel integratie) 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 uit.

1. Het instellen en afluisteren van de voicemail (gebruikers met vast-mobiel integratie of alleen mobiel toestel)

> Gebruik van de voicemail is afhankelijk van de door uw bedrijf gemaakte keuze in gebruik van de voicemail (voor alle mobiele gebruikers). Er zijn twee opties:

I. Voicemailberichten via email ontvangen en afluisteren

U belt naar 1233 om de welkomstbegroeting en andere opties in te stellen voor de voicemail. Voicemailberichten komen per email binnen en kunnen vanuit de email op de smartphone worden beluisterd.

II. Bellen naar 1233 om voicemails af te luisteren

U belt naar 1233 om welkomstbegroeting en andere opties in te stellen, maar ook om nieuwe berichten af te luisteren. Notificaties voor nieuwe voicemailbericht worden per mail verstuurd naar de gebruikers.

> Let op: na overgang KPN ÉÉN dient u eenmalig uw welkomstbegroeting in te spreken.

2. Om Vast-Mobiel functionaliteit goed te laten functioneren is het belangrijk dat de instellingen in KPN Zapper app staan op:

> Instellingen: *Mobility – AAN | Gebruik * of # functies – AAN | Doorschakelblokkering – UIT | Bevestiging vereist – UIT | Doorschakelblokkering – UIT*

3. Inloggegevens van de KPN Zapper app en hoe werkt de app?

> U kunt ze opnieuw opvragen bij cloud support desk van MKB Office. De handleiding van de KPN Zapper app kunt u terugvinden op <http://mkb-office.nl/Klantenservice/KPNÉÉN>

4. Doorverbinden tijdens een inkomend lopend gesprek

> U kunt tijdens een lopend gesprek de beller doorverbinden vanaf uw mobiel toestel. Allereerst dient u de Zapper app op te starten (kan tijdens het gesprek). Vervolgens kunt u doorverbinden op de volgende twee manieren:

A. Doorverbinden met aankondiging

Kies 'Voeg gesprek Toe', toets het nummer in of selecteer bijvoorbeeld via contacten. Kies 'Verbind' (1^e gesprek gaat in wacht), na aankondiging kiest u 'Doorverbinden'.

B. Doorverbinden zonder aankondiging

Kies 'Doorverbinden', toets het nummer in of selecteer bijvoorbeeld via Kies vervolgens 'Verbind' om het gesprek door te verbinden. U heeft niet de mogelijkheid om het gesprek zelf terug te nemen als de ontvanger niet beschikbaar is.

5. Hoe kan ik uitbellen met een ander identiteit (nummer)?

> U kunt in de KPN Zapper app selecteren met welke identiteit u wilt uitbellen (algemeen bedrijfsnummer, uw directe vaste nummer of uw mobiel nummer)

6. Kan ik het gekozen nummer van een beller zien als ik deelneem in een huntgroep?

> Nee, dit is helaas niet mogelijk. Ook kunt u bij een gemiste oproep helaas niet zien of een collega in de huntgroep de call wel heeft aangenomen.

Voor vragen kunt u bellen met de cloud support desk van MKB Office: 085 – 484 0484

Uitgebreide handleidingen vindt u terug op www.mkb-office.nl/Klantenservice/KPNÉÉN