

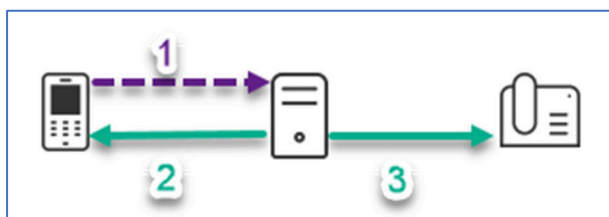
# BroadWorks Anywhere

An vielen Orten genügt die Netzqualität des WLAN oder des mobilen Datennetzes nicht den Ansprüchen einer Echtzeitkommunikation. Dies zeigt sich in schlechter Sprachqualität, Nichterreichbarkeit bis zu Abbrüchen eines Gesprächs. Die Business Communication App bietet mit BroadWorks Anywhere eine gute Alternative in solchen Situationen.

## Funktionsweise

Ist BroadWorks Anywhere aktiviert, wird die App nur noch zur Steuerung des Anrufes benutzt. Die Sprachübertragung läuft über das mobile Sprachnetz (GSM). Dem Angerufenen wird immer noch die Geschäftsnummer angezeigt.

Abgehende Anrufe werden mit einem Zweiweg-Anruf aufgebaut.



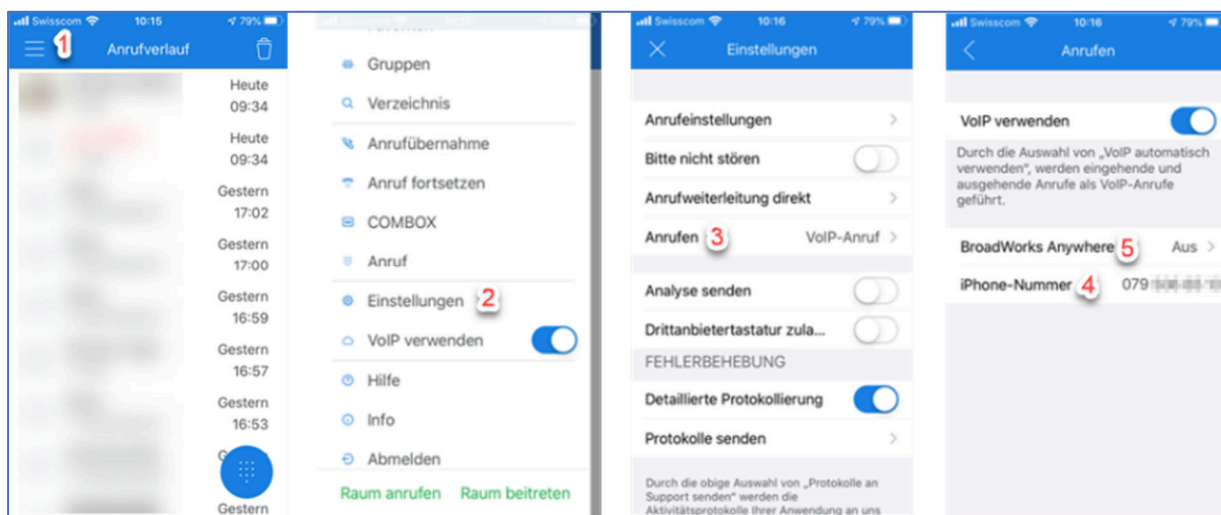
1. Über die App wird die gewünschte Nummer gewählt (WLAN oder Mobiles Datennetz)
2. Die Swisscom Plattform ruft die eigene Mobilnummer an, diesen Anruf müssen Sie abnehmen. (Mobiles Sprachnetz GSM)
3. Nach dem Abnehmen des ankommenden Anrufs, wählt die Swisscom Plattform die gewünschte Nummer und verbindet beide Anrufe.

Ankommende Anrufe kommen direkt auf die Mobilnummer (Mobiles Sprachnetz GSM).

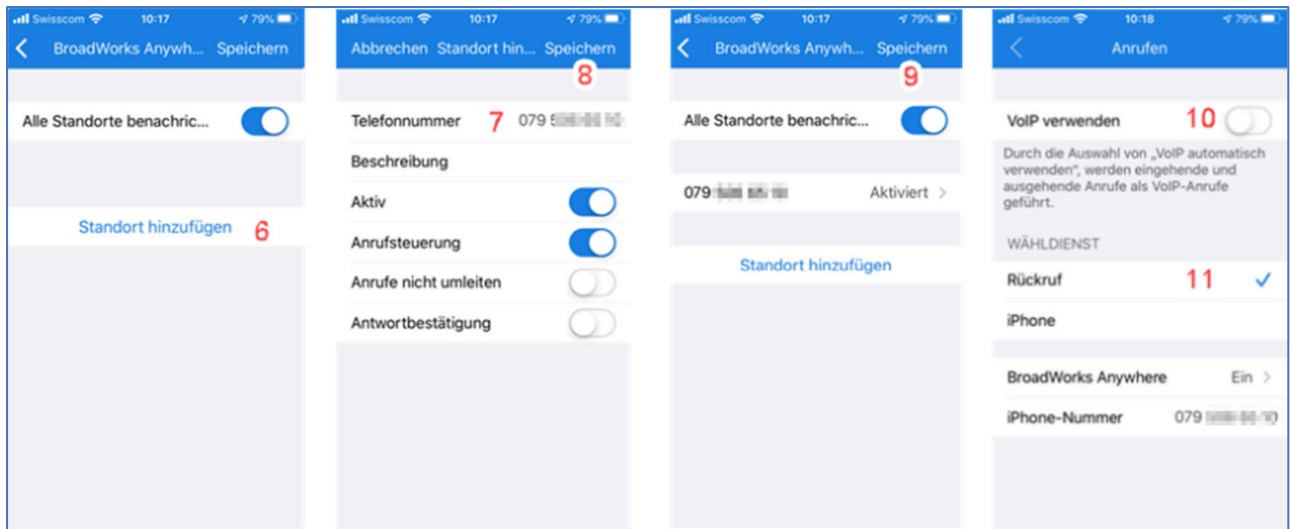
In beiden Fällen kann der Anruf über die Business Communication App gesteuert werden.

Über die App kann der Anruf in Haltung genommen, eine Rückfrage mit oder ohne Voranmeldung gemacht und weiterverbunden werden.

## Einrichten



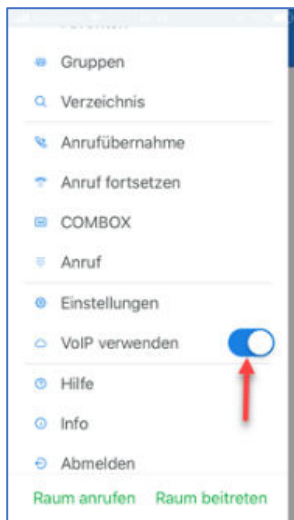
1. Menü
2. Einstellungen
3. Anrufen
4. Geben Sie Ihre eigene Mobilnummer im Format 079 xxx xx xx ein
5. BroadWorks Anywhere



6. Standort hinzufügen
7. Geben Sie erneut Ihre eigene Mobile Nummer im Format 079 xxx xx xx ein
8. Speichern
9. Speichern
10. VoIP verwenden ausschalten
11. WÄHLDIENST muss auf Rückruf gestellt sein

## BroadWorks Anywhere ein/ausschalten

Nach dem einmaligen Einrichten kann BroadWorks Anywhere einfach im Menü ein oder ausgeschaltet werden, indem "VoIP verwenden" ein oder ausgeschaltet wird.



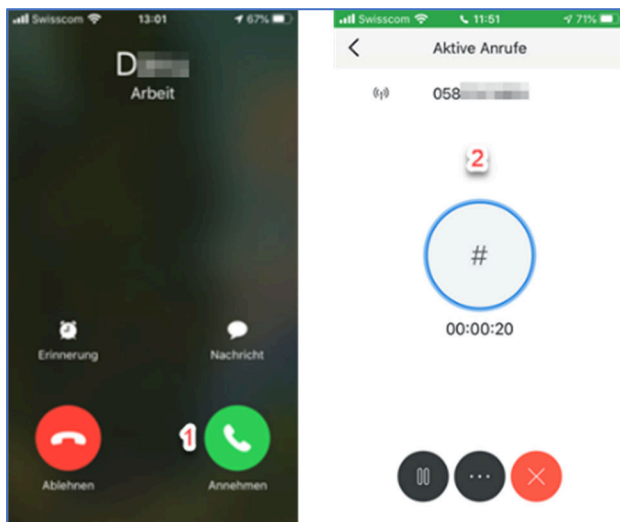
VoIP verwenden aus = Telefonieren über mobiles Sprachnetz GSM mithilfe des Zweiweg-Anrufs  
 VoIP verwenden ein = Telefonieren über WLAN oder mobiles Datennetz direkt über die App

## Abgehende Anrufe



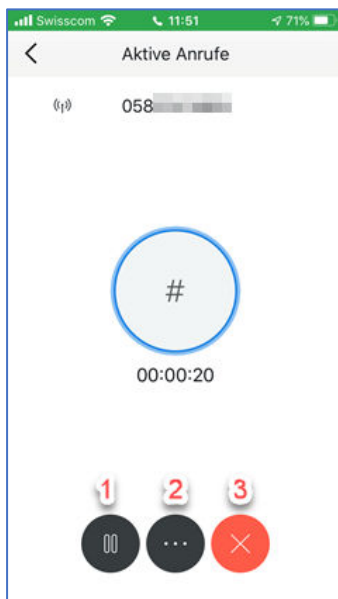
1. Über die Business Communication App über das Dialpad oder in den Kontakten die gewünschte Nummer wählen. Es können auch interne Nummern der eigenen Firma gewählt werden.
2. Es erscheint der Hinweis, dass ein Rückruf erwartet wird.
3. Es kommt ein ankommender Anruf auf die eigene Mobilnummer. Angezeigt wird die eigene Geschäftsnummer. Nehmen Sie den Anruf an. Sofern die angerufene Nummer erreichbar ist, ertönt der Rufkontrollton.
4. Wenn zurück zur App gewechselt wird, erscheint die Anzeige des aktiven Anrufs. Hier kann der Anruf gesteuert werden. Mehr dazu unter Anrufe steuern.

## Ankommende Anrufe



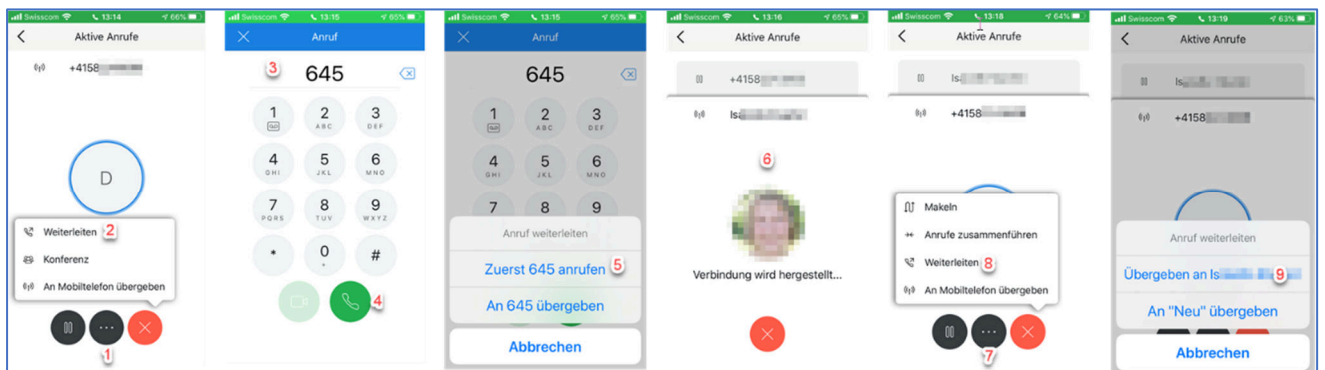
1. Der Anruf kommt direkt über das Mobilgerät rein.
2. Wenn zurück zur App gewechselt wird, erscheint die Anzeige des aktiven Anrufs. Hier kann der Anruf gesteuert werden. Mehr dazu unter Anrufe steuern.

## Anrufe steuern



1. Anruf in Haltung nehmen, der Anrufer hört die Wartemusik, sofern diese im Kundencenter eingerichtet wurde.
2. Weitere Optionen
3. Anruf beenden.

## Anruf weiterleiten



1. Weitere Optionen
2. Weiterleiten
3. Über das Dialpad oder in den Kontakten die gewünschte Nummer wählen
4. Wählen
5. Hier kann gewählt werden, ob die Weiterleitung mit oder ohne Voranmeldung gemacht werden soll.  
Ohne Voranmeldung = An xxx übergeben (die Prozedur ist somit abgeschlossen).  
Mit Voranmeldung = Zuerst xxx anrufen (weiter bei 6.)
6. Hier ist ersichtlich, dass der Anrufer in Haltung genommen wurde (oben) und die Verbindung zur gewünschten Person aufgebaut wird.
7. Sobald die Verbindung hergestellt ist, sind weitere Optionen vorhanden.
8. Weiterleiten
9. Übergeben an xxx

## FAQ

### Wird meine eigene Mobilnummer an den Angerufenen übermittelt?

Nein, es wird immer die (in der Business Communication App hinterlegte) Geschäftsnummer an den Angerufenen übermittelt.

### Kann ein Anrufer meine Mobilnummer sehen?

Im Kundencenter kann eingestellt werden, welche Nummer bei einem umgeleiteten Anruf zurück zum Anrufer signalisiert werden soll. Bitte kontaktieren Sie dazu Ihren IT Partner.

Anzeige des Namens und Nummer bei Umleitungen

Anrufer die Info "Anruf wird weitergeleitet" anzeigen

- Nie
- Interne Anrufe
- Alle Anrufe

Anzeige des Anrufers bei umgeleiteten Anrufen

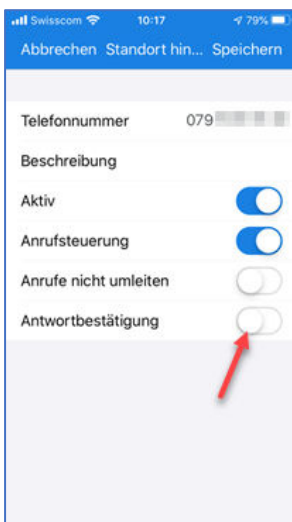
- Anrufer anzeigen
- Bei externen Umleitungen die umgeleitete Nummer anzeigen
- Bei allen Umleitungen die umgeleitete Nummer anzeigen

Anzeige des Umleitziel zum Anrufer

- Umleitziel immer anzeigen
- Umleitziel nur anzeigen wenn es ein interner Anrufer ist
- Umleitziel nie anzeigen

### Sehe ich, ob ein ankommender Anruf für die Firma bestimmt ist, oder es sich um einen privaten Anruf handelt?

Das ist leider nicht möglich. Es gibt in BroadWorks Anywhere aber eine Option mit der akustisch festgestellt werden kann, ob der Anruf für die Firma bestimmt ist.



Ist Antwortbestätigung aktiv, so ertönt beim Abnehmen der Text "Drücken Sie eine beliebige Taste um den Anruf abzuschliessen". Um den Anruf entgegen zu nehmen, muss zuerst eine beliebige Ziffer gedrückt werden. Wird der Text beim Abnehmen abgespielt, ist es ein Geschäftsanruf. Wenn nicht, ist es ein direkter Anruf auf die Mobilnummer.

### Entstehen Kosten auf meinem Mobilgerät?

Es entstehen keine Gesprächskosten auf dem Mobilgerät, da es sich immer um ankommende Anrufe handelt.

Im Ausland können aber Roaminggebühren anfallen.

Je nach Mobile-Abonnement können auch Kosten für die Internetverbindung der App zur Steuerung der Anrufe anfallen. Die Datenmenge ist aber gering.

### Entstehen Kosten für die Firma?

Für ankommende Anrufe entstehen Kosten für die Umleitung von der Firma zum Mobilgerät.

Bei abgehenden Anrufen entstehen Kosten für den Anruf von der Plattform zum Mobilgerät und von der Plattform zur gewünschten Nummer, die gewählt wurde. Diese Kosten sind bei einer Flatrate (Schweiz / International) inbegriffen und auch im Falle eines Minutentarifs, wenn das Mobilgerät als Geschäftsgerät registriert ist. Zusätzliche Kosten fallen nur an, wenn das HostedS Userpaket den Minutentarif verwendet und das Mobilgerät nicht im Geräteverbund des Geschäftes registriert ist.

### Funktioniert das auch mit einem Mobilegerät eines anderen Providers?

Ja.