

# UC aan de UGent

---

## 1 Algemene info

De **UC (Unified Communication)** omgeving laat je toe telefonie, mail, chat,... verregaand te integreren, maar het belangrijkste voordeel daarbij is de flexibele afhandeling van inkomende en uitgaande telefoonoproepen.

Je kan in de eerste plaats de afhandeling van **je inkomende telefoonoproepen** zo gaan regelen dat je steeds bereikbaar bent als jij dat wil. Zo kan je oproepen voor je vast nummer binnen UGent (one number service – ONS) laten toekomen op je GSM, het telefoontoestel van een collega of in een vergaderzaal, op je thuis telefoon of eender welk ander toestel, zonder dat je correspondent dit merkt. Je oproepen worden afgeleverd op het toestel dat jij instelde, maar je correspondent krijgt nog steeds het nummer te zien dat hij/zij opbelde.

Op diezelfde flexibele manier kun je ook **je uitgaande oproepen** organiseren. Dat wil zeggen dat je vanop om het even welk toestel telefonische oproepen kunt doen met als oproepend nummer je vast nummer (ONS-nummer) binnen UGent. Een oproep via UC vanaf je GSM, een telefoon in een vergaderzaal of vanuit een hotel in het buitenland ziet er dan voor je correspondent uit alsof het een oproep is vanaf UGent. Daardoor moet je niet prijsgeven vanaf welk nummer je belde en kan je GSM-nummer bv. onbekend blijven voor je correspondenten, terwijl je wel steeds bereikbaar bent. Bijkomend hoeft je correspondent ook enkel je vast nummer te kennen en moet hij geen lijst van nummers gaan bijhouden waarop je misschien ook bereikbaar bent.

De combinatie met **een antwoord-service** zorgt er dan bijkomend voor dat zelfs bij een gemiste oproep de correspondent een bericht kan achterlaten, die je dan via e-mail doorgestuurd wordt, zodat je dit op een later tijdstip kan afhandelen. Uiteraard kun je ook nagaan welke oproepen er geweest zijn, zowel succesvolle als gemiste.

Deze context kun je ook combineren met een **“Presence”**, bv. je bent “Available”, “Unavailable”, “In Meeting”, “Busy”,... Bij elk van die statussen kun je zelf instellen of dit gekoppeld moet zijn aan een bepaald “preferred device” (het toestel waarop je inkomende en uitgaande calls toekomen resp. vertrekken), maar dat hoeft niet. Zo kun je ervoor zorgen dat wanneer je “Unavailable” bent, elke oproep ook op je antwoord-service afgeleverd wordt en dit door enkel je presence aan te passen. Je kan het wijzigen van je presence ook koppelen aan je agenda in Microsoft Outlook, zodat je in het geval er een meeting geboekt staat in je agenda, je presence “In Meeting” komt te staan en eventueel ook je preferred device aangepast wordt. Dit kun je zelf allemaal aanpassen en instellen afhankelijk van je noden.

Via de “Presence” kun je aan anderen laten weten of je al of niet beschikbaar bent. Anderen kunnen je presence zien (indien jij dat toestaat) of jij kan de aanwezigheid of “presence” van de andere UC-gebruikers zien (indien zij dat willen), waardoor je hen bv. enkel gaat storen als ze “available” zijn. Is iemand in meeting, dan kun je ervoor kiezen die al of niet te contacteren en hangt het uiteraard ook van die gebruiker af of hij/zij bereikbaar is of niet.

Ook het opzetten van **conference calls** met zowel interne als externe partijen kan eenvoudig, zowel vanuit de webinterface op je laptop, de applicatie op je smartphone of vanuit je aangepaste Outlook-client.

Een andere functie is het **opzoeken en opbellen van correspondenten** in het centrale telefoonboek van UGent of in een zelf bijgehouden adresboekje. De koppeling met mail of chat is ook voorzien.

## 2 Overzicht van de verschillende OpenScape UC clients

Er zijn verschillende mogelijkheden om UC te benaderen en deze kun je allemaal gebruiken indien je dat wenst.

### 2.1 Webclient

- alle platformen
- geen software te installeren
- <https://uc.UGent.be/>
- geen VoIP softclient, dus telefoontoestel of GSM nodig
- geen extra dial-knop vanaf je mail, dus vanuit mail moet je copy/paste doen naar webclient om te dialen
- documentatie: [http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OS\\_UC\\_webclient\\_V1.1.pdf](http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OS_UC_webclient_V1.1.pdf)

### 2.2 Mobile client

- voor smartphones: iPhone & Android
- documentatie :
  - iPhone:  
[http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OpenScape\\_Mobile\\_iPhone\\_V1.2.pdf](http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OpenScape_Mobile_iPhone_V1.2.pdf)
  - Android:  
[http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OpenScape\\_Mobile\\_Android\\_V1.5.pdf](http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OpenScape_Mobile_Android_V1.5.pdf)

### 2.3 Outlook via Athena

- In Outlook via Athena kan UC geïntegreerd worden. Dit is default beschikbaar voor iedere UC-gebruiker die op Exchange zit.
- documentatie:  
[http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OS\\_fusion\\_manual\\_Athenav1.6.pdf](http://www.helpdesk.UGent.be/telefonie/OS_fusion_manual_Athenav1.6.pdf)

### 2.4 Desktop Client

- Nog in test
- Alleen voor Windows
- VoIP softclient. Met bvb. een portable in combinatie met een usb hoorn heb je geen (vast) telefoontoestel meer nodig.