

# FAQ Skype for Business Windows

Aan- en afmelden .....	1
Bereikbaarheid .....	2
Contacten .....	9
Bellen en gebeld worden .....	12
Vergaderen .....	18
Chat .....	27
Samenwerken .....	30
Voicemail.....	31

## Aan- en afmelden

### Kan ik Skype for Business ook thuis gebruiken?

Je kunt met je laptop van de TU Delft ook thuis gebruik maken van Skype for Business. Je moet dan wel verbonden zijn met het internet. Wil je op een privé laptop Skype voor Business gebruiken? Lees dan “Kan ik Skype for Business op een andere laptop gebruiken?”

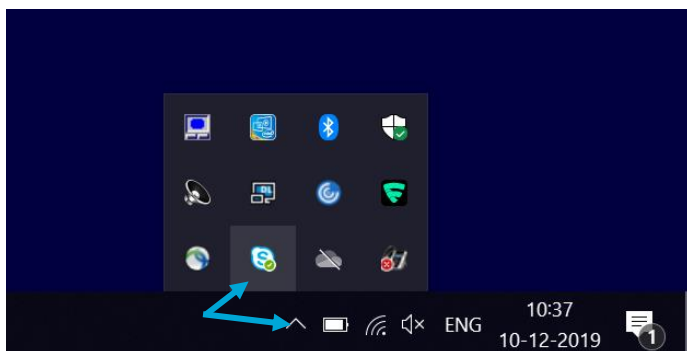
### Kan ik Skype for Business op een andere laptop gebruiken?

De laptop die je gebruikt moet de juiste versie van Skype for Business hebben. Je kunt deze downloaden van <http://software.tudelft.nl>. Je moet dan wel het Office 365 abonnement van TU Delft Microsoft Office hebben geïnstalleerd. Daar zit dan ook de juiste versie van Skype for Business bij (bekijk ook [deze handleiding](#)).

### Ik heb Skype for Business weg geklikt maar blijf berichten/telefoon krijgen.

#### Hoe kan dat?

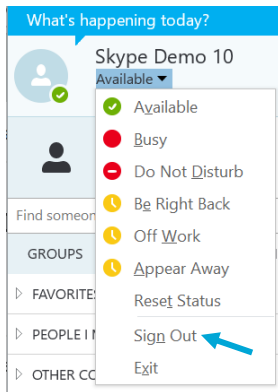
Wanneer je Skype for Business sluit, blijft het programma nog actief. Je kunt dat zien in het systeemvak van Windows, onderin je scherm. Wanneer je geen berichten of telefoon wilt ontvangen moet je jezelf afmelden of je bereikbaarheidsstatus op Do Not Disturb zetten.



### Hoe meld ik mij af?

Volg de onderstaande stappen om jezelf af te melden. Wanneer je een telefoontoestel gekoppeld hebt met je computer, moet je je op het toestel nog apart afmelden.

1. Klik onder je naam op je bereikbaarheidsstatus
2. Klik op **Sign Out**



## Bereikbaarheid

### Hoe weet Skype for Business of ik bereikbaar ben?

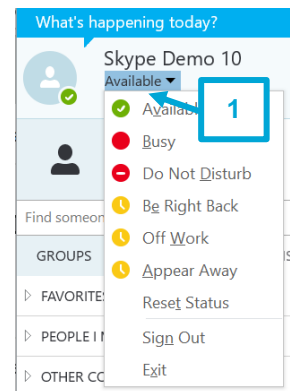
Je bereikbaarheid is gebaseerd op 3 bronnen:

1. Je Outlook agenda (bijvoorbeeld bij een afspraak ben je bezet)
2. Computer/telefoon (bij vergrendelde computer ben je afwezig)
3. Wat jij zelf handmatig instelt

Zo stel je je bereikbaarheidsstatus handmatig in:








1. Klik op de bereikbaarheidsstatus onder je naam
2. Kies de gewenste status
3. Met de optie **Reset status** wordt de status weer uit je agenda overgenomen.




Alleen bij de status Do Not Disturb (DND) ben je niet bereikbaar en krijgen bellers direct je voicemail. Oproepen van gedelegeerden komen wel door DND heen!



De onderstaande tabel beschrijft wat een status inhoudt en of je deze zelf kunt instellen:

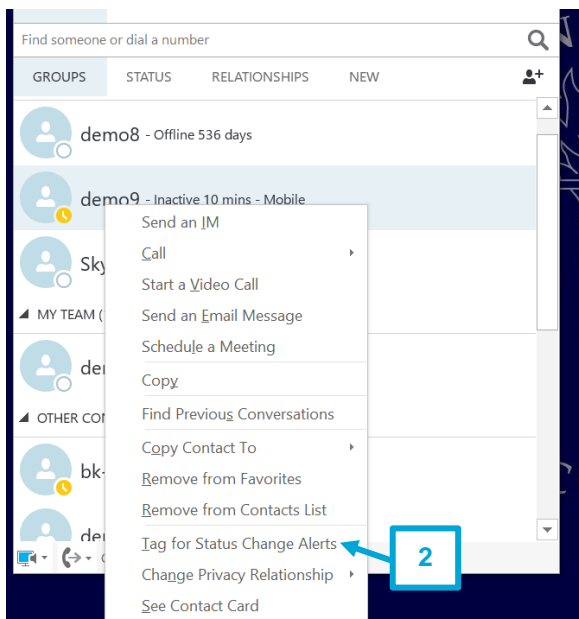
Als je bereikbaarheid als volgt is:	Betekent dit het volgende:	Hoe deze status wordt ingesteld
 <b>Available</b>	Je bent online en beschikbaar.	Wordt automatisch voor je ingesteld op basis van toetsenbordactiviteit of Outlook agenda. Je kunt deze status ook handmatig instellen.
 <b>Be Right Back</b>	Je zit even niet achter de computer.	Je kunt deze status handmatig instellen.
 <b>Away/Appear Away</b>	Je bent aangemeld maar gedurende de door jou opgegeven periode is de computer niet actief geweest of was je afwezig.	Wordt automatisch voor je ingesteld op basis van toetsenbordactiviteit of Outlook agenda. Skype for Business stelt je status in op 'Inactive' als de computer 5 minuten inactief is en 'Away' als je 5 minuten niks met het toetsenbord of muis gedaan hebt.

Als je bereikbaarheid als volgt is:	Betekent dit het volgende:	Hoe deze status wordt ingesteld
 <b>Off Work</b>	Je werkt niet en bent niet bereikbaar.	Je kunt deze status handmatig instellen.
 <b>Busy</b>	Je bent bezet en wilt niet worden gestoord.	Wordt automatisch voor je ingesteld wanneer er een afspraak staat in jouw Outlook agenda. Je kunt deze status ook handmatig instellen. Na 24 uur wordt de status automatisch weer gebaseerd op je Outlook agenda, mocht je het zelf nog niet veranderd hebben.
 <b>In a call</b>	Je voert een gesprek via Skype for Business (een audiogesprek in twee richtingen) en wilt niet worden gestoord.	Wordt automatisch voor je ingesteld op basis van telefoonactiviteit.
 <b>In a meeting</b>	Je bent in vergadering en wilt niet worden gestoord.	Wordt automatisch voor je ingesteld op basis van jouw Outlook agenda.
 <b>In a conference call</b>	Je neemt deel aan een telefonische vergadering via Skype for Business (een Skype for Business-vergadering met audio) en wilt niet gestoord worden.	Wordt automatisch voor je ingesteld wanneer je deelneemt aan een telefonische vergadering of een Meet Now-sessie.
 <b>Do Not Disturb</b>	Je wilt niet gestoord worden en wilt gespreksmeldingen alleen zien als ze door iemand in jouw werkgroep worden verzonden.	Je kunt deze status handmatig instellen. Bij handmatige instelling wordt na 24 uur de status automatisch weer gebaseerd op je Outlook agenda, mocht je het zelf nog niet veranderd hebben.
 <b>Presenting</b>	Je geeft een presentatie en je kunt niet worden gestoord.	Wordt automatisch voor je ingesteld wanneer je een Skype for Business vergadering presenteert.
 <b>Out of Office</b>	Je bent niet aanwezig op kantoor.	Wordt automatisch voor je ingesteld op basis van jouw Outlook agenda.

Als je bereikbaarheid als volgt is:	Betekent dit het volgende:	Hoe deze status wordt ingesteld
 <b>Out of the office</b> (automatic reply is on)	Je hebt de functie voor automatisch beantwoorden ingeschakeld in Outlook.	Wordt automatisch voor je ingesteld wanneer je automatische antwoorden instelt in Outlook.
 <b>Offline</b>	Niet aangemeld.	Wordt automatisch voor je ingesteld op basis van toetsenbordactiviteit.
 <b>Unknown</b>	Aanwezigheid kan niet worden gedetecteerd.	Deze status wordt mogelijk weergegeven aan contactpersonen die Skype for Business niet gebruiken als programma voor chatberichten.

### Kan ik een bericht krijgen wanneer een contact weer beschikbaar is?

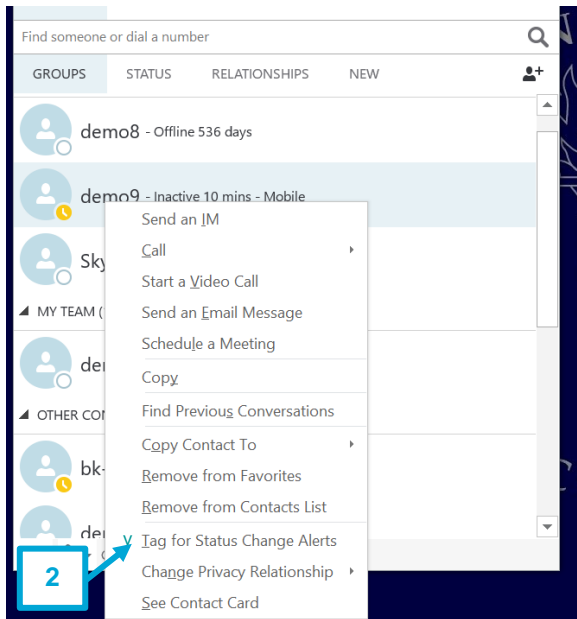
1. Klik met de rechter muisknop op het contact
2. Klik op **Tag for Status Change Alerts**



### Hoe zet je meldingen over een contact uit?.

Het betreffende contact is getagd voor Status Change Alerts.

1. Klik met de rechter muisknop op het contact
2. Wanneer je een vinkje ziet staan voor **Tag for Status Change Alerts**, klik hier dan op om de meldingen uit te zetten.



### Ben ik bereikbaar als mijn computer in de slaapstand staat?

Wanneer je computer in de slaapstand staat, komen er geen oproepen binnen. Deze gaan naar je voicemail. Is dit onhandig voor jou? Overweeg dan om simultaneous ring aan te zetten waardoor je ook bereikbaar bent op je mobiel wanneer de computer in slaapstand is.

### Ben ik bereikbaar als mijn computer vergrendeld is?

Wanneer de computer vergrendeld is worden oproepen gewoon aangeboden. Je hoort Skype for Business overgaan, maar je ziet geen melding of pop-up op het scherm. Met een headset kun je met een knop op de headset het gesprek aannemen. Een andere manier is om de computer eerst te ontgrendelen en vervolgens op het inkomende gesprek te klikken.

### Kan ik ook bereikbaar zijn op mijn mobiele telefoon?

Je bent bereikbaar op je mobiele telefoon wanneer je in Skype for Business een doorschakeling of gelijktijdig rinkelen (simultaneous ring) instelt.

Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

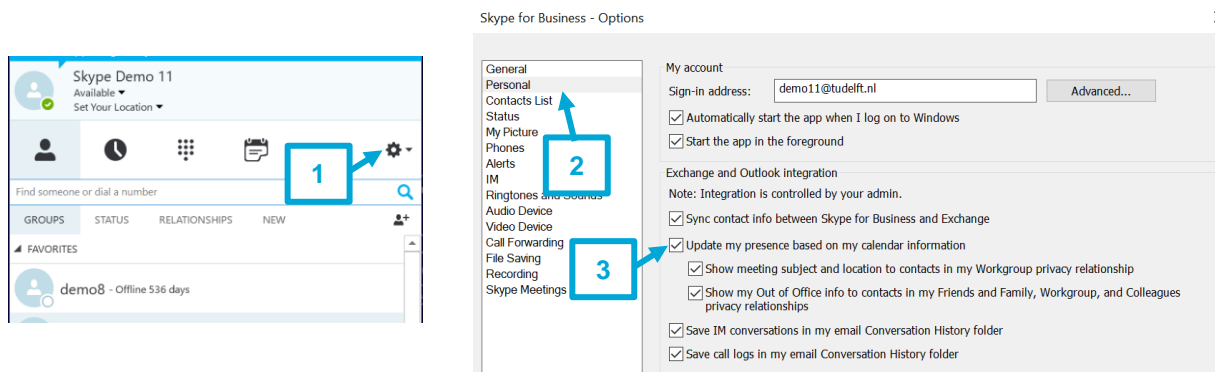
### Kan ik een tweede gesprek ontvangen als ik in gesprek ben?

De beller krijgt je voicemail. Alleen bij secretariaten kan dit anders ingesteld zijn.

## Mijn agenda is niet representatief voor mijn bereikbaarheid. Kan ik de koppeling met mijn agenda uitzetten?

Dit kan. Je Outlook agenda is een belangrijke informatiebron voor je collega's, maar als het echt niet overeenkomt met jouw bereikbaarheid, zet je de koppeling als volgt uit:

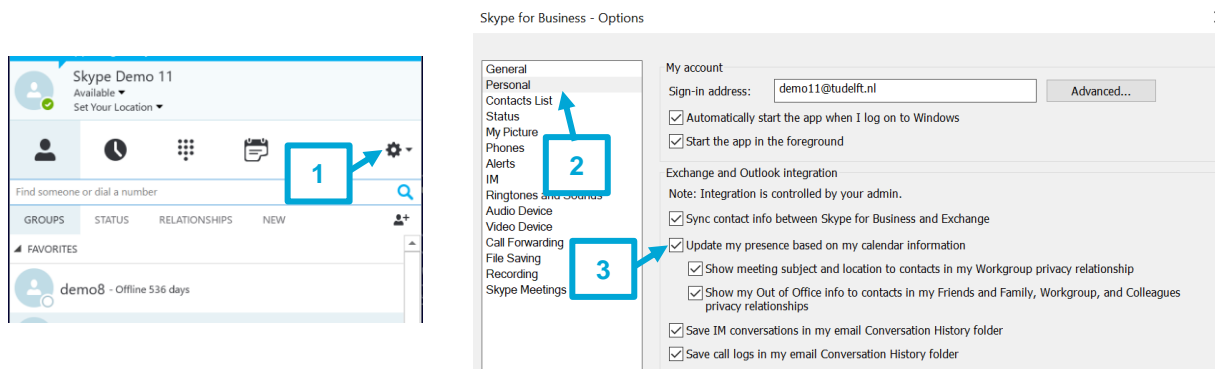
1. Klik op het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Personal**
3. Zet het vinkje uit bij *Update my presence based on my calendar information*



## Ik wil mijn bereikbaarheid niet delen. Kan ik het ook uitzetten?

Het delen van jouw bereikbaarheid is een krachtige functie om efficiënt samen te werken met collega's. Wil je desondanks jouw bereikbaarheid niet delen? Voer dan de volgende handelingen uit:

1. Klik op het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Personal**
3. Zet het vinkje uit bij *Update my presence based on my calendar information*

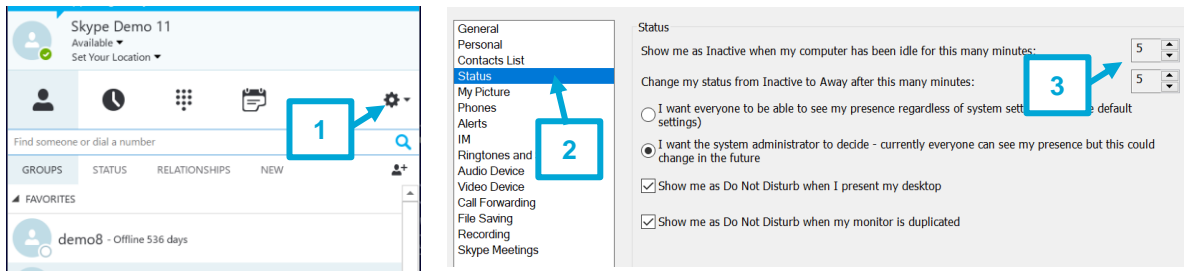


Kies vervolgens handmatig een bereikbaarheidsstatus, bijvoorbeeld *Appear Away* of *Off Work*. Collega's zien dit nu als jouw standaard bereikbaarheid en deze wordt niet automatisch aangepast.

## Ik krijg al na 5 minuten de status Afwezig, kan ik die tijd ook anders instellen?

Dit is de standaard instelling in Skype for Business. Volg onderstaande stappen om dit aan te passen:

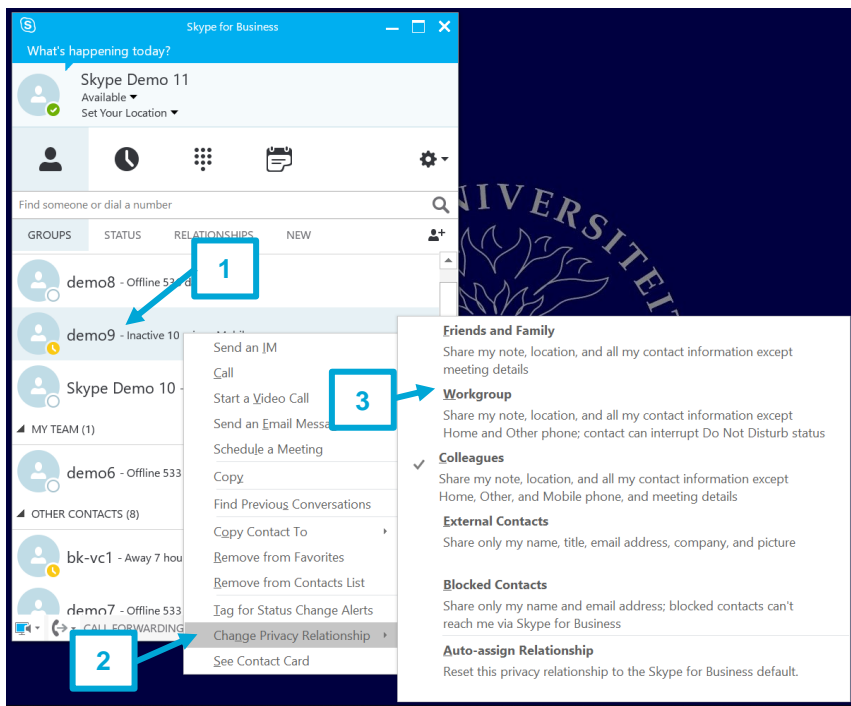
1. Klik op het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Status**
3. Pas met de pijltjesknoppen het aantal minuten aan (max 360)



## Mijn collega mag mij storen als ik de status Do Not Disturb heb. Hoe stel ik dat in?

Gedelegeerden komen door Do Not Disturb heen, daar hoef je niks voor te doen. Let op: gedelegeerden kunnen ook namens jou bellen! In plaats van iemand een gedelegeerde maken, kun je in Skype for Business in Windows de privacyrelatie met een contact aanpassen. Als je deze relatie wijzigt naar **Werkgroep**, komt het contact door Do Not Disturb heen.

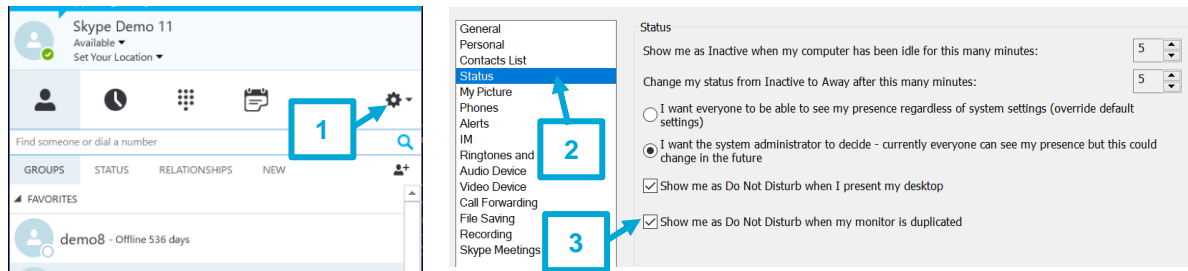
1. Klik met de rechter muisknop op het contact
2. Klik op **Change Privacy Relationship**
3. Klik op **Werkgroep**



## Ik ben aan het presenteren en krijg daardoor de status Do Not Disturb. Kan ik dat uitzetten?

Om te voorkomen dat je tijdens een presentatie chatberichten en telefoon binnen krijgt, krijg je bij het dupliceren van je monitor automatisch de status Do Not Disturb. Je kunt dit uitzetten:

1. Ga naar het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Status**
3. Zet het vinkje uit bij **Show me as Do Not Disturb when my monitor is duplicated**



## Ik sta in Skype for Business op Out of Office. Hoe kan ik dat uitzetten?

Out of Office wordt overgenomen uit Outlook. Zet in Outlook of in de webmail je Out of Office uit en na maximaal 10 minuten is je Out of Office weg uit Skype for Business.



## Contacten

### Welke informatie staat in de Contacten van Skype for Business?

De informatie komt uit de Outlook adreslijst, dus alle medewerkers en studenten van de TU Delft.

### Hoe maak ik mijn foto zichtbaar in Skype for Business?

In <http://e-service.tudelft.nl> kun je een foto uploaden en instellen. De handleiding 'pasfoto uploaden in E-Service' vind je [hier](#). Als je deze procedure voor de Campuscard volgt, wordt je foto ook zichtbaar in Skype for Business en daarnaast ook in Outlook en SharePoint.

### Waar vind ik alle contactinformatie van een contact?

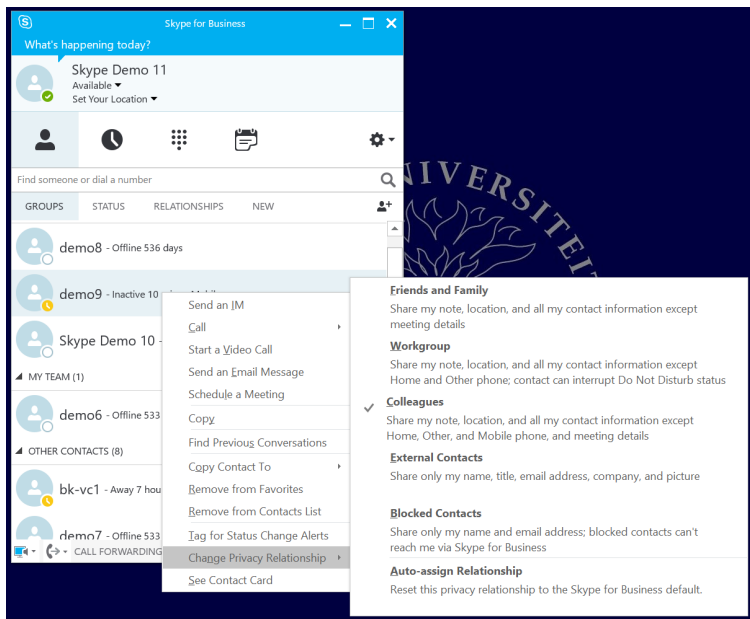
Door middel van het visitekaartje kun je nagaan met wie en waarvoor iemand werkt, of de persoon later die dag beschikbaar zal zijn om mee te praten, of de persoon een telefoonnummer buiten het werk of een tweede e-mailadres heeft, enzovoort.



Zoek in de lijst met contactpersonen naar het contact, plaats de muisaanwijzer op de foto van het contact (of het aanwezigheidspictogram als in de lijst met contactpersonen geen foto's worden weergegeven) en klik op de knop **See Contact Card**.

### Welke gegevens van mij zijn zichtbaar voor mijn contacten?

Dit hangt af van welke relatie je hebt met het contact. Standaard krijgen collega's de relatie **Colleagues**. Externe contacten krijgen standaard de relatie **External contacts**. Je kunt zelf de relatie wijzigen. In de afbeelding staat welke relatie wat ziet.



Skype for Business geeft aan dat het adresboek gedownload moet worden.

### Hoe vind ik mijn contacten?

Het kan een tijdje duren voordat het adresboek binnen is gehaald. In de tussentijd kun je contacten zoeken en ook toevoegen door het hele e-mailadres te typen in het zoekvak.

### Ik wil een telefoonnummer toevoegen aan mijn contactenlijst. Hoe doe ik dat?

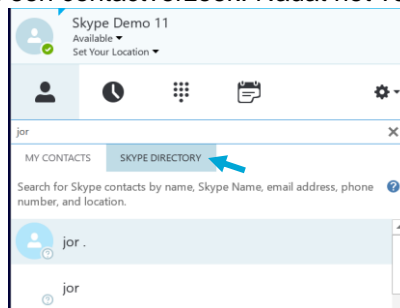
Maak een contact aan in Outlook of in de webmail. Na ongeveer 10 minuten is dit contact te vinden in Skype for Business. In Skype for Business voor Windows kun je het contact vervolgens toevoegen aan een groep.

Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

## Kan ik een Skype\* contact buiten de TU Delft toevoegen?

Ja dat kan. Typ in het zoekvak de Skype-naam van de persoon die je wilt toevoegen. Er verschijnt een tabje **SKYPE DIRECTORY**. Klik daar op om het contact binnen Skype te zoeken. Wanneer je een Skype contact toevoegt, ontvangt deze persoon een contactverzoek. Nadat het verzoek is

geaccepteerd kun je met elkaar communiceren.



\* Skype is de consumentenversie, Skype for Business is de zakelijke variant die door TU Delft wordt gebruikt.

Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

## Ik heb veel contacten in Skype. Kunnen die overgezet worden naar Skype for Business?

Je kunt in Skype for Business Skype contacten zoeken en toevoegen. Dit doe je echter wel handmatig. Automatisch importeren van al je contacten uit je privé Skype account naar het Skype for Business account van de TU Delft is niet mogelijk.. Bij het toevoegen van Skype contacten krijgen jouw contacten een nieuwe uitnodiging die ze moeten accepteren voordat je kunt communiceren met elkaar.

## Kan ik een extern contact met Skype for Business toevoegen?

Ja dat kan. Typ in het zoekvak het volledige e-mailadres van de persoon die je wilt toevoegen. De organisatie van het contact moet toestaan dat er met externen gecommuniceerd kan worden.

Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

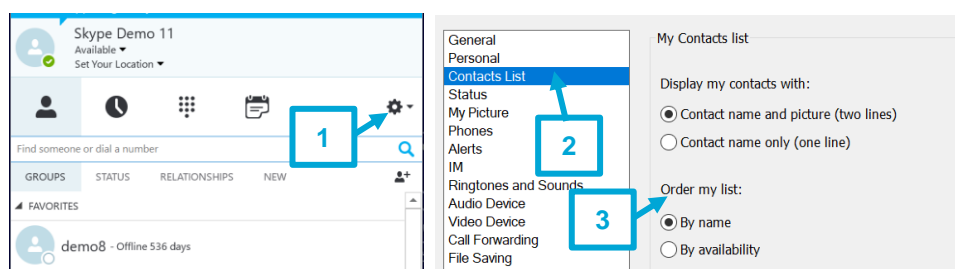
## Kan ik de volgorde van mijn contacten in mijn contactenlijst aanpassen?

Je kunt contacten op 2 manieren sorteren:

- Op alfabet
- Op bereikbaarheidsstatus

Het is niet mogelijk om een eigen volgorde te bepalen voor je contacten. Je kunt contactgroepen wel in een eigen gekozen volgorde zetten.

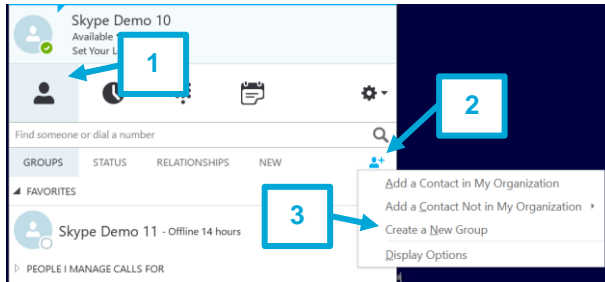
1. Ga naar het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Contacts list**
3. Vink **Contact name only (one line)** aan



## Hoe maak ik een groep voor mijn contacten?

Je kunt je contacten verdelen in groepen, bijvoorbeeld per afdeling. Dit maakt het zoeken naar personen makkelijker. Maak bijvoorbeeld een groep aan voor contacten van hetzelfde secretariaat.

1. Klik in het menu op **Contacts**
2. Klik op de knop **Add contact**
3. Klik op **Create a New Group**
4. Typ een naam voor je groep en druk op de toets **ENTER**

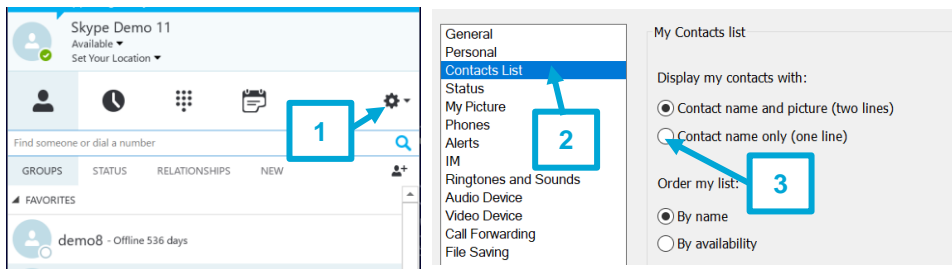


Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

## Kan ik mijn contacten ook zonder foto zien?

Het voordeel hiervan is dat je meer ruimte krijgt om meer contacten weer te geven in je startscherm.

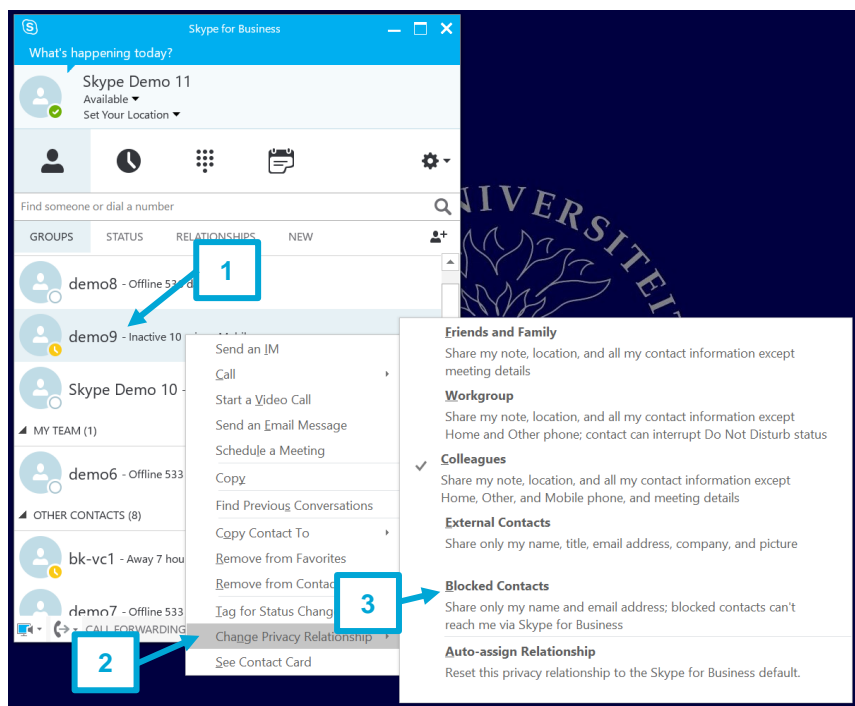
1. Ga naar het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Contacts list**
3. Vink **Contact name only (one line)** aan



## Kan ik een contact blokkeren?

Als je een contactpersoon in Skype for Business wilt blokkeren, volg je deze stappen:

1. Klik met de rechter muisknop op het contact dat je wilt blokkeren
2. Klik op **Change Privacy Relationship**
3. Klik op **Blocked contacts**



## Bellen en gebeld worden

### Hoe bel ik 112?

Typ 112 in het zoekvak en bel het nummer. TU Delft heeft ervoor gekozen om 112 oproepen bij de eigen meldkamer bij het RID uit te laten komen. Dit komt de snelheid, opvolging en vooral de vindbaarheid van de beller ten goede. Je kunt ook 88888 bellen, ook dan kom je bij de meldkamer van de TU Delft uit.

Bel je 112 met je mobiele telefoon, dan kom je bij een van de regionale meldkamers van de overheid uit.

### Waarom kan ik niet naar buiten bellen?

Vergeleken met het oude telefoonsysteem bel je met Skype for Business zonder de voorloopnul! Waar je voorheen bijvoorbeeld 00612345678 belde, bel je nu 0612345678.

Heb je zonder voorloopnul gebeld en het lukt nog niet? Neem dan contact op met het servicepunt.

### Kan ik mijn collega's met het verkorte nummer bellen?

Je kunt collega's bellen met het verkorte nummer. Dit werkt alleen naar hun vaste nummer en niet naar een mobiel nummer.

### Ik krijg geen telefoontjes binnen. Wat kan ik doen?

Controleer de volgende punten:

1. Ben je aangemeld op Skype for Business?
2. Heb je netwerkverbinding?
3. Staat je bereikbaarheidsstatus niet op Do Not Disturb?

Kun je nog steeds geen telefoontjes ontvangen, ga dan naar het servicepunt of maak een melding aan in het [Selfservice Portal](#).

## Ik ontvang telefoontjes die voor mijn collega bedoeld zijn. Kan ik dat uitzetten?

Neem contact op met je collega en vraag of hij/zij de doorschakeling uitzet. Wanneer dit niet lukt kun je dit in het selfservice portal Topdesk melden met een ticket of contact opnemen met het Servicepunt.

## Ik ben een gedelegeerde voor een collega. Kan dat uitgezet worden?

Neem contact op met je collega en vraag of hij/zij jou uit de groep gedelegeerden wil halen. Wanneer dit niet lukt kun je dit in [het Selfservice portal](#) melden met een ticket of contact opnemen met het Servicepunt.

## Ik krijg meldingen dat mijn gedelegeerde een oproep voor mij heeft beantwoord. Kan ik deze melding uitzetten?

Deze melding zet je uit bij de voicemail instellingen. Je zet dan echter wel alle meldingen van gemiste oproepen uit, niet alleen meldingen dat een gedelegeerde een oproep voor jou beantwoord heeft. Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

## Als een gedelegeerde een oproep mist, waar komt de beller dan uit?

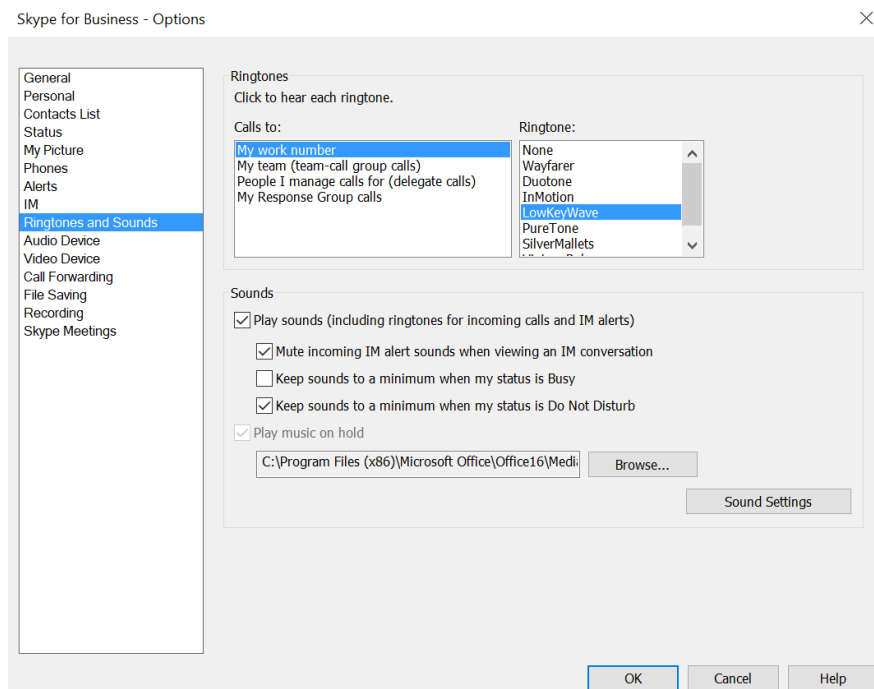
De beller krijgt jouw voicemail.

## Wat is het verschil tussen in de wacht zetten en de microfoon dempen?

Wanneer je iemand in de wacht zet hoor je elkaar niet. De beller krijgt een wachtmuziekje te horen. Met dempen zet je je microfoon uit. De beller hoort jou niet, maar jij hoort de beller wel.

## Hoe pas ik de ringtone aan?

1. Ga naar het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Ringtones and Sounds**
3. Kies een ringtone

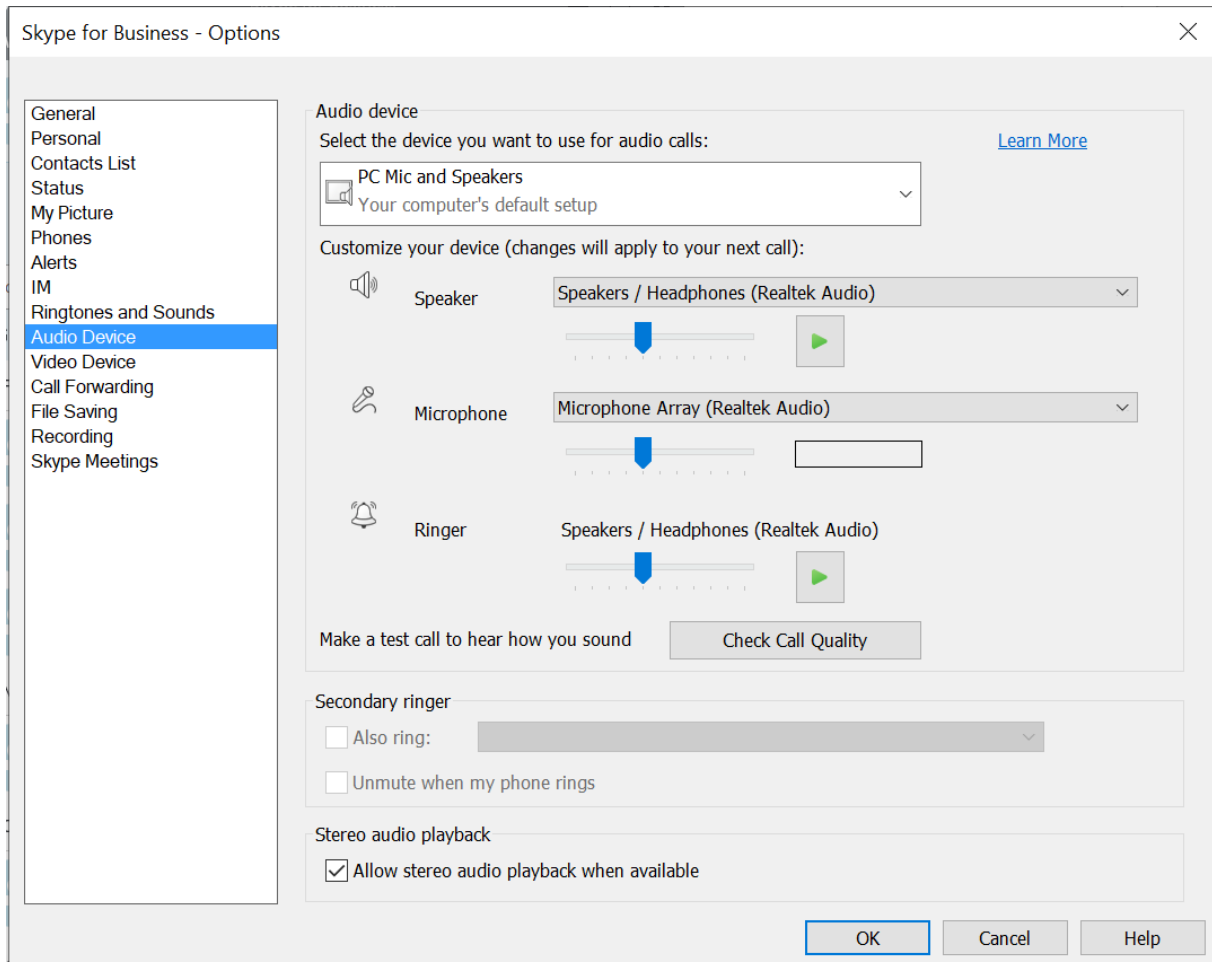


## Hoe pas ik het volume aan?

Je kunt van verschillende geluiden het volume aanpassen.

- Volume van rinkeltoon (ringtone)
- Volume van microfoon
- Volume van audio tijdens een gesprek

1. Ga naar het **Tandwiel**je (instellingen)
2. Klik op **Audio device**
3. Schuif de balkjes voor de gewenste volumes

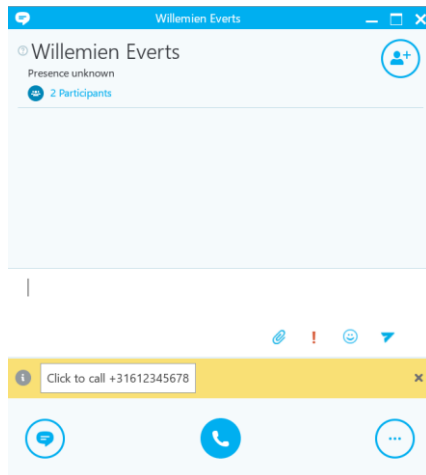


## Hoe kan ik een telefoonnummer in een e-mailbericht aanklikbaar maken?

Wanneer je een mailtje verstuurd met een telefoonnummer, kun je het je collega makkelijk maken door het nummer klikbaar te maken. Jouw collega kan dan met twee klikken dit nummer bellen.

Noteer het telefoonnummer als volgt in je mail: [Tel:0612345678](tel:0612345678)

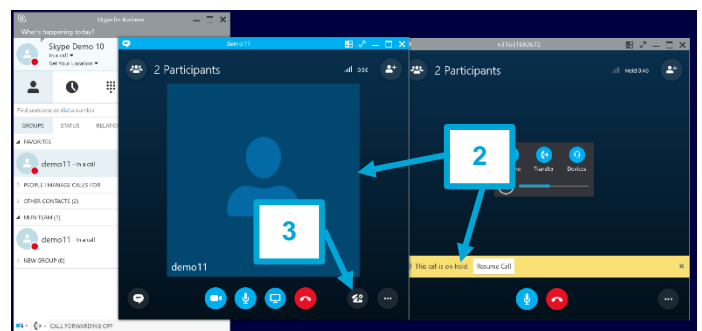
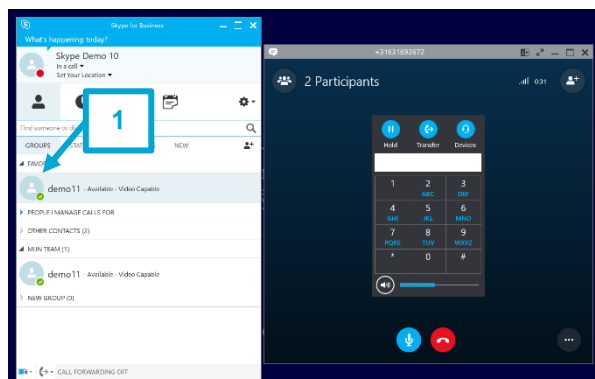
Wanneer het nummer aangeklikt wordt, opent Skype for Business en moet er nog eenmaal op **Click to call** geklikt worden

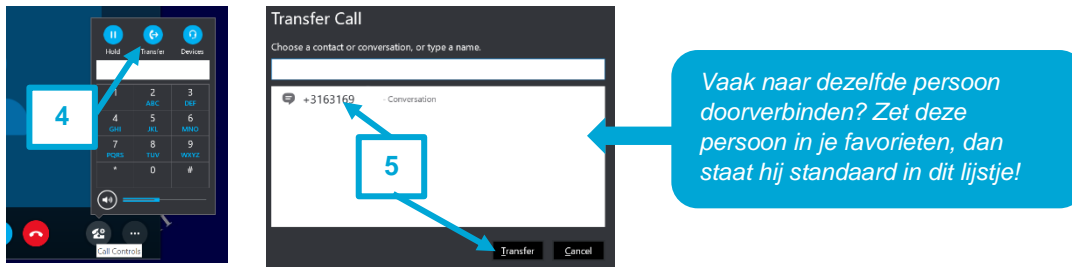


## Ik wil graag (warm) doorverbinden met ruggespraak. Hoe doe ik dat?

Terwijl je iemand aan de lijn hebt:

1. Zet een tweede gesprek op in het hoofdscherm van Skype for Business; bel degene naar wie je wilt doorverbinden.
2. Een tweede gespreksvenster opent en de eerste beller komt in de wacht
3. Licht je collega in en klik op de knop **Call controls**
4. Klik op de knop **Transfer**
5. Kies de optie waar **Conversation** achter staat en klik op **Transfer**
6. Het gesprek wordt doorverbonden. Alle gespreksvensters worden gesloten.





## Ik heb een doorschakeling naar mijn mobiel. Wat gebeurt er als ik een oproep mis?

In het geval van een doorschakeling naar een mobiel krijgt de beller de voicemail van jouw mobiele telefoon. Je ontvangt een melding dat er een oproep is doorgeschakeld naar (de voicemail van) je mobiele telefoon.

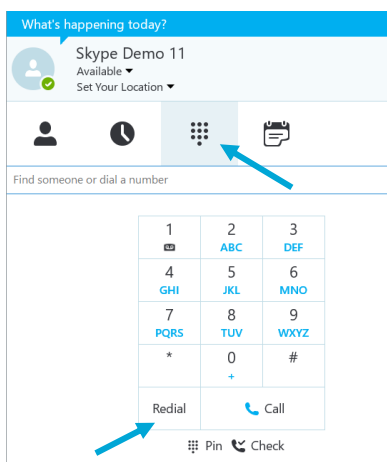
## Wanneer ik met mijn mobiele telefoon opneem, krijg ik steeds mailtjes. Kan ik dat uitzetten?

Als je een doorschakeling ingesteld hebt naar je mobiele telefoon, krijg je een mailtje wanneer een oproep verbonden is met je mobiele telefoon. Deze meldingen zijn uit te zetten bij de voicemail instellingen. Je zet dan wel alle meldingen uit, ook die van gemiste oproepen. Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

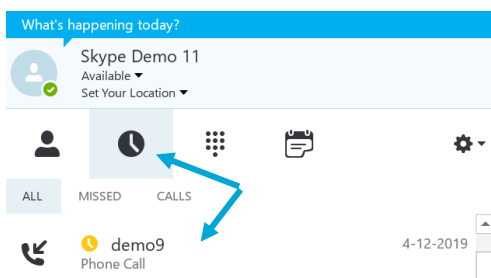
## Kan ik het laatst gekozen nummer herhalen?

Er zijn twee manieren om het laatste gekozen nummer opnieuw te bellen.

1. Ga naar **Dial pad** en klik op **Redial**



2. Ga naar **Conversations** en bel het laatste nummer/contact nog een keer





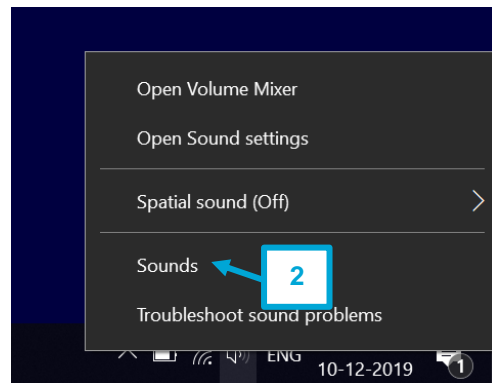
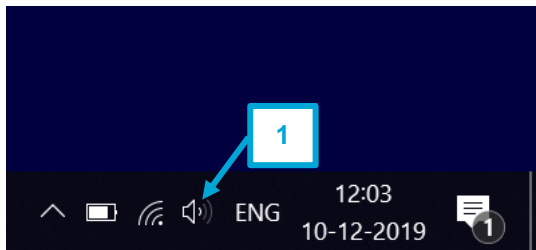
## Kan ik mijn eigen headset gebruiken voor Skype for Business?

Je kunt een eigen headset of bijvoorbeeld de oordopjes van je mobiele telefoon gebruiken. De meeste headsets en oordopjes werken goed met Skype for Business, maar er wordt door de TU Delft alleen support gegeven op headsets die gecertificeerd zijn voor het gebruik bij Skype for Business. [Hier vind je een lijst van gecertificeerde headsets](#). En hier een lijst met te bestellen devices via TU Delft <https://www.tudelft.nl/index.php?id=36985>

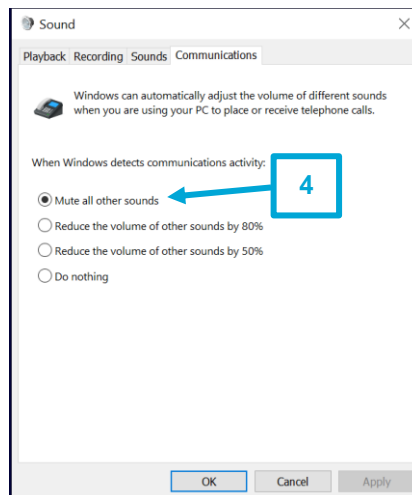
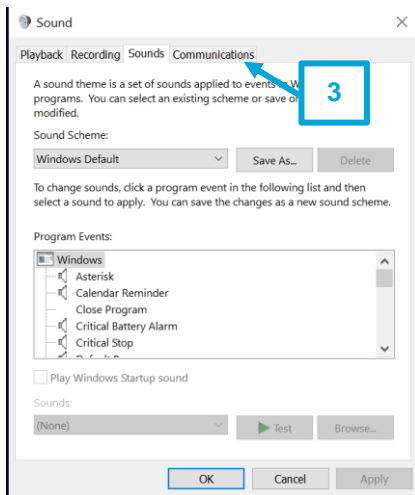
## Ik hoor andere audio door mijn gesprekken heen. Wat kan ik daar aan doen?

Je bent bijvoorbeeld naar internetradio aan het luisteren die je blijft horen tijdens een telefoongesprek. Controleer of de volgende instelling goed staat:

1. Klik met de rechter muisknop op het **Speakers** icoontje
2. Klik op **Sounds**



3. Klik op **Communications**
4. Klik op **Mute all other sounds**



Bij het voorbeeld van de internetradio stopt de radio nu tijdens het telefoongesprek en gaat weer verder wanneer het gesprek is beëindigd.

## Vergaderen

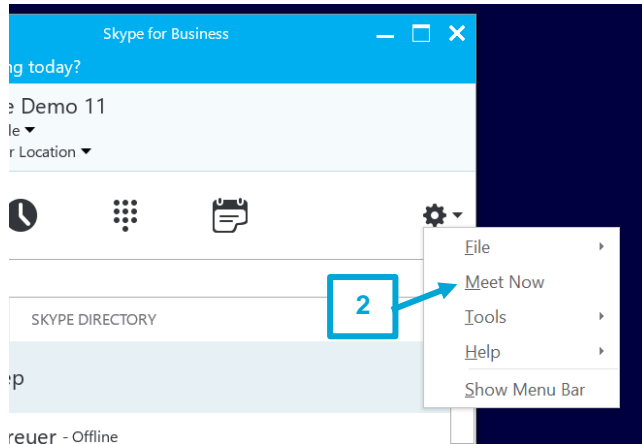
### Hoe plan ik een Conference call?

Dit doe je in Outlook of in Webmail.

Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

### Kan ik ook Ad hoc een vergadering opzetten?

1. Klik op het pijltje naast het tandwiel
2. Klik op **Meet Now**
3. Klik op de knop **Add participants** om deelnemers toe te voegen

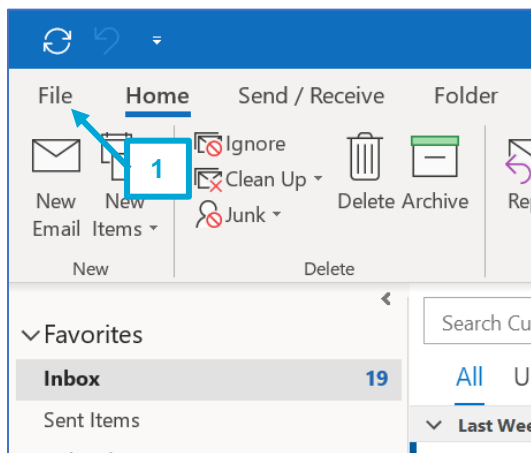


### Kan ik namens mijn manager een Skype vergadering inplannen?

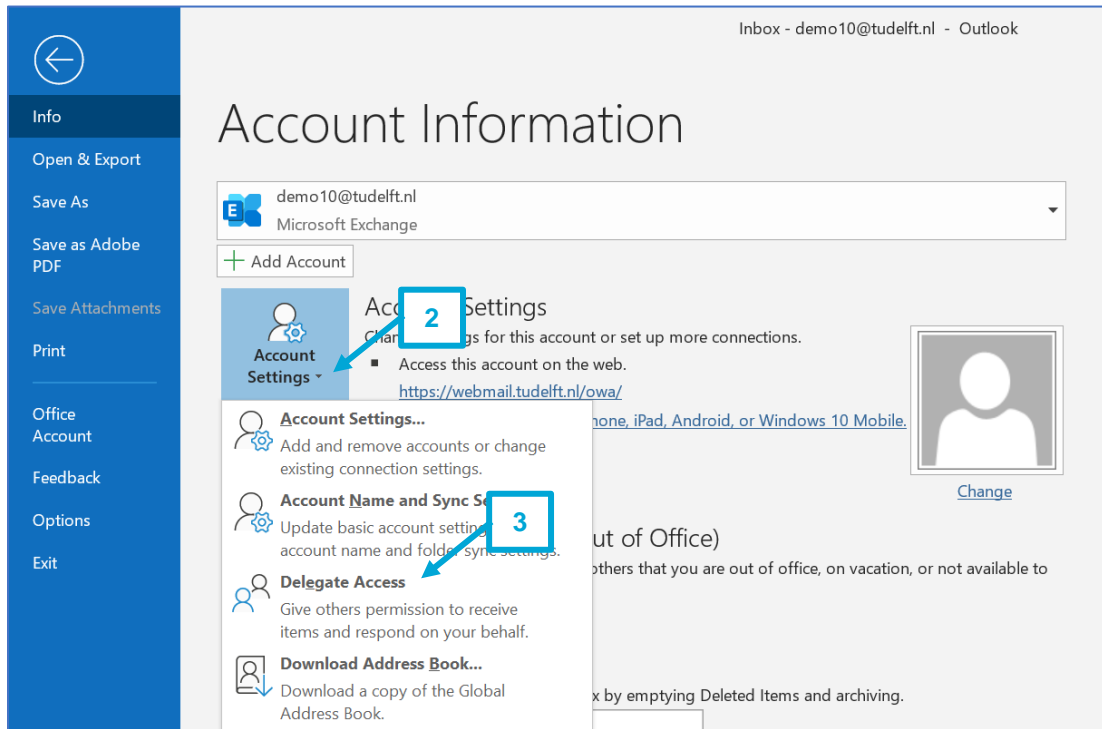
Dit kan wanneer je een gedelegeerde bent voor zowel de agenda van de manager als in Skype for Business. De manager voert onderstaande stappen uit om jou als gedelegeerde op te geven. Vaak is dat voor de agenda al geregeld, maar dit wordt hieronder toch beschreven.

In Outlook van de manager

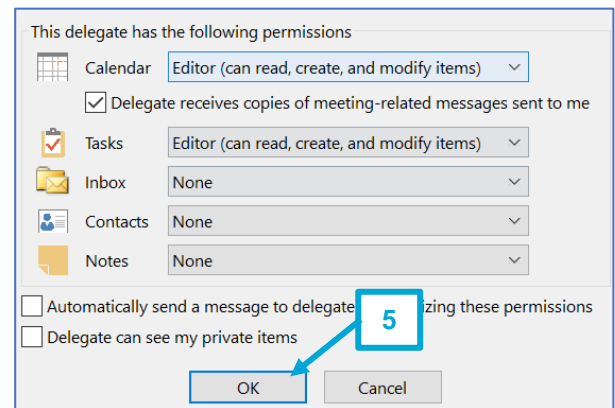
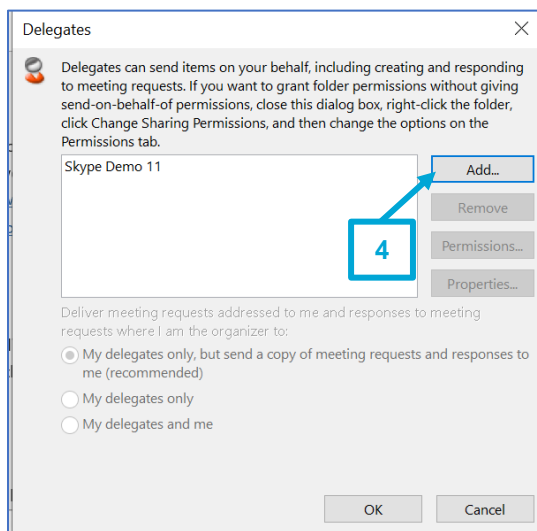
1. Klik op **File**



2. Klik op **Account settings**
3. Klik op **Delegate Access**



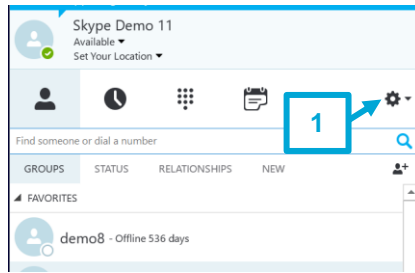
4. Klik op **Add** en zoek de collega die je als gedelegeerde wilt toevoegen
5. Klik op **OK**



Houd er rekening mee dat het even kan duren voordat de machtigingen verwerkt zijn.

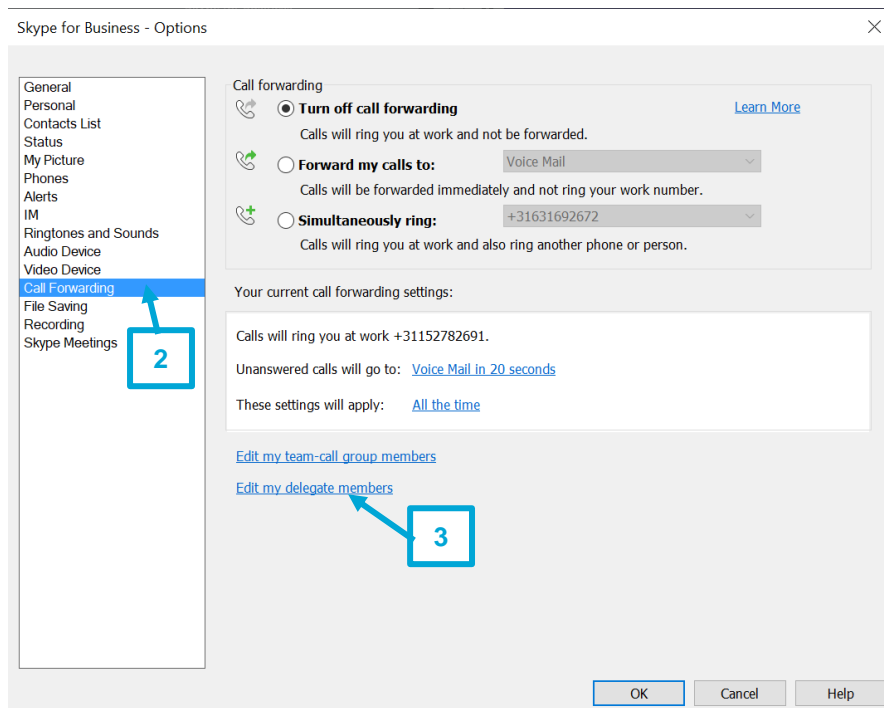
## In Skype for Business van de manager

### 1. Ga naar de instellingen

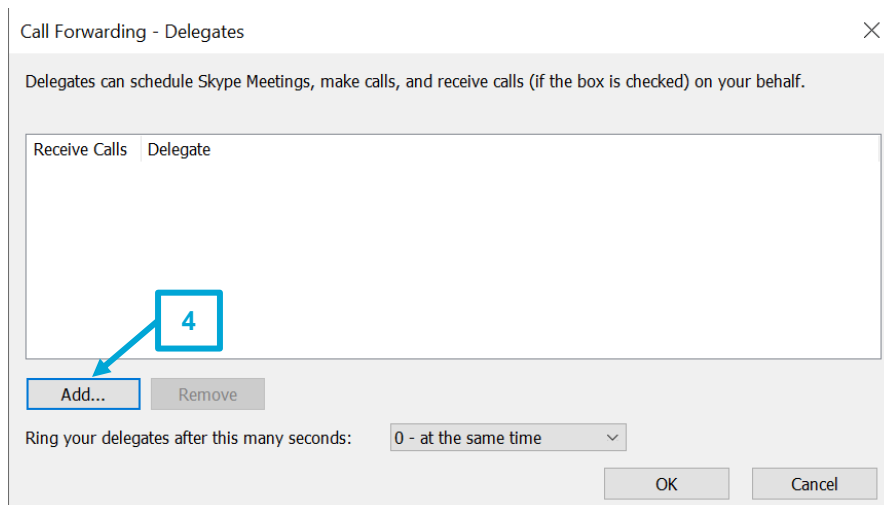


### 2. Klik op Call forwarding

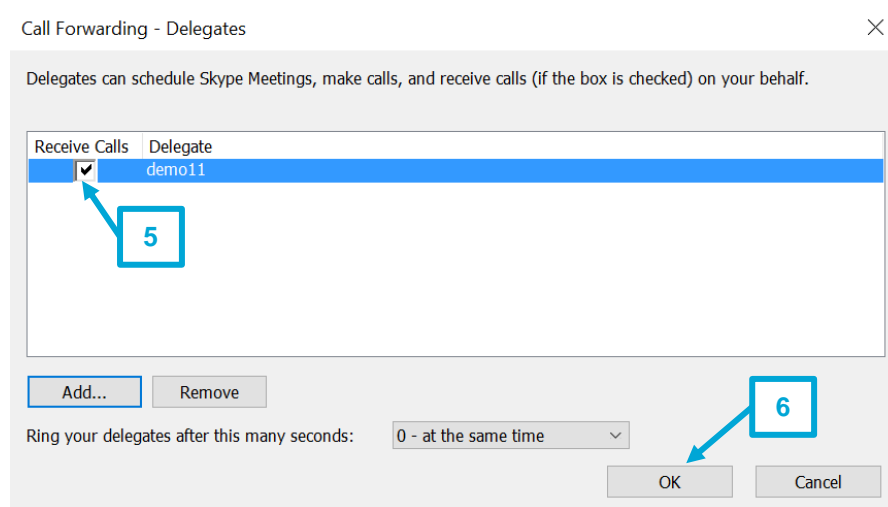
### 3. Klik op Edit my delegate members



### 4. Klik op Add en kies een collega



5. Wanneer de gedelegeerde ook jouw telefoontjes afhandelt, zet je het vinkje bij **Receive calls** aan. Wanneer het alleen gaat om het kunnen plannen van een Skype-vergadering, zet je het vinkje bij **Receive calls** uit.
6. Klik op **OK**

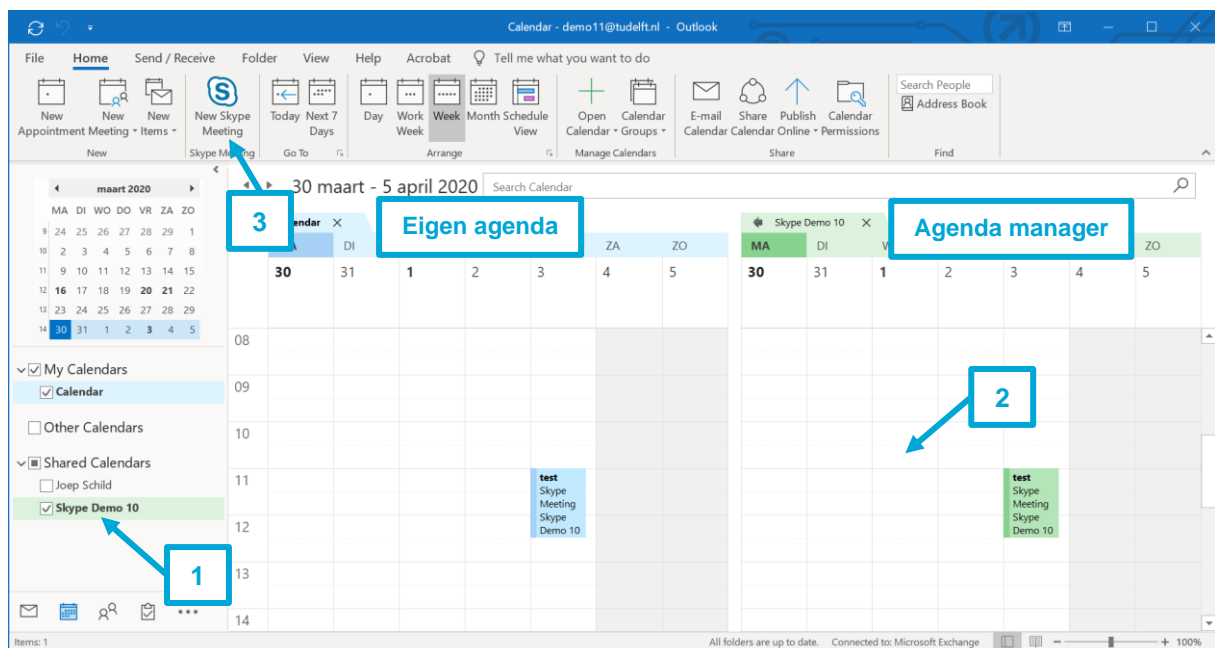


Houd er rekening mee dat het even kan duren voordat de machtigingen verwerkt zijn. Je kunt nu in de agenda van de manager een Skype meeting plannen.

Het plannen van de vergadering namens je manager

Wanneer alle machtigingen goed gezet zijn, ga je naar de agenda van je manager. Je plant de Skype vergadering dus niet in je eigen agenda! Ga ook geen linkjes kopiëren en plakken, maar volg de onderstaande stappen.

1. Ga in Outlook naar de agenda van je manager (in dit voorbeeld is dat Skype Demo 10)
2. Kies de dag en tijdstip van de vergadering in de agenda van je manager
3. Klik op **New Skype Meeting**
4. Vul alle gegevens in en klik op **Send**



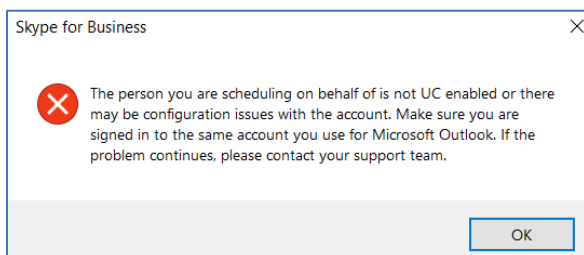
The screenshot shows the Outlook 'Meeting' ribbon with the 'Send' button highlighted. The ribbon includes various options for meeting management. Below the ribbon, the meeting details form is visible, including fields for Title, Required/Optional, Start/End time, Location, and a 'Room Finder' button.

De handelingen kun je ook terugzien in [deze video](#). Let er wel op dat je deze handelingen in de agenda van je manager doet in plaats van in je eigen agenda.

## Kan ik een Skype vergadering plannen in een gedeeld postvak?

Functionele mailboxen, ook wel gedeelde potvakken genoemd, zijn postvakken als [WPS-TBM@tudelft.nl](mailto:WPS-TBM@tudelft.nl), [servicepunt-otbm@tudelft.nl](mailto:servicepunt-otbm@tudelft.nl) of [directie-ictfm@tudelft.nl](mailto:directie-ictfm@tudelft.nl) (zo zijn er nog veel meer). Je kunt geen Skype vergadering plannen in de agenda van een functionele mailbox. Je kunt een Skype vergadering alleen plannen in een agenda van een persoon. Je kunt een functionele mailbox wel uitnodigen voor een Skype vergadering, zodat de vergadering daar wel in de agenda terecht komt.

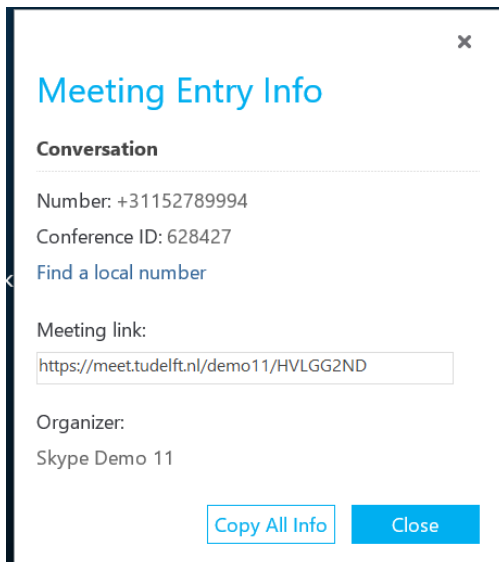
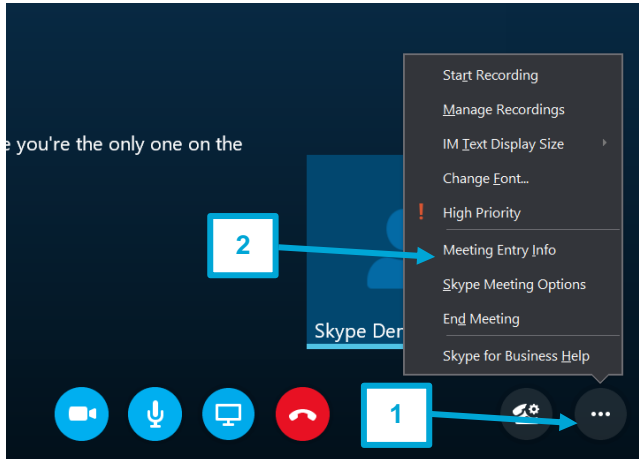
Foutmelding bij het plannen van een Skype vergadering in de agenda van een functionele mailbox:



## Waar vind ik de gegevens van de vergadering?

De gegevens van de vergadering (zoals inbelnummer en conference ID) zijn terug te vinden in de uitnodiging. De gegevens kun je ook tijdens de vergadering raadplegen:

1. Klik in de vergadering op de knop met **drie puntjes**
2. Klik op **Meeting Entry Info**



## Waar kan ik de instellingen van de vergadering aanpassen?

Je kunt tijdens en vooraf instellingen voor de vergadering aanpassen. Deze instellingen hebben onder andere betrekking op of deelnemers gelijk kunnen deelnemen of eerst geaccepteerd moeten worden, of dat chat tijdens de meeting is toegestaan of niet.

Vooraf:

1. Maak of open een Skype Meeting in Outlook
2. Klik op **Meeting options**
3. Pas de instellingen naar wens aan

In Webmail kun je de instellingen wel zien, maar niet aanpassen.

Untitled - Meeting

File Meeting Insert Format Text Review Tell me what you want to do...

Delete Appointment Scheduling Assistant Join Skype Meeting Meeting Notes Cancel Invitation Response Options Address Book Check Names Busy 15 minutes

2

**i** You haven't sent this meeting invitation yet.

To...  
Subject  
Location: Skype Meeting  
Start time: di 7-1-2020 16:00  All day event  
End time: di 7-1-2020 16:30

[Join Skype Meeting](#)  
Trouble Joining? [Try Skype Web App](#)

Join by phone  
[+31152789994](#) (31) English (United Kingdom)  
[Find a local number](#)

Skype Meeting Options

Permissions  
Phone  
About

**Where do you want to meet online?** [Help me decide](#)

A new meeting space (I control permissions)  
Each meeting I create is held in a new space with unique entry info. I choose who gets in and what they can do in the meeting.

My dedicated meeting space (less secure)  
All meetings I create are held in the same space with the same entry info. People from my company can get into the meeting at any time as presenters.

**These people don't have to wait in the lobby:** [Why do I use this?](#)

Anyone (no restrictions)

Callers get in directly  
 Announce when people enter or leave

**Who's a presenter?**

Anyone from my organization Choose presenters

Presenters can share content and let people into the meeting.

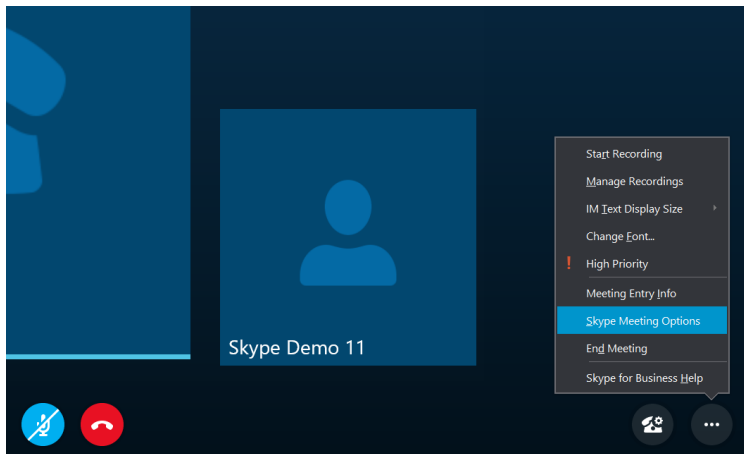
**Do you want to limit participation?**

Disable IM  
 Mute all attendees  
 Block attendees' video  
Presenters can share audio and video.

Remember Settings OK Cancel



Tijdens vergadering:



### Kan ik met mijn mobiele telefoon inbellen?

Bij een Skype meeting staat een telefoonnummer in het afsprakenveld. Met dit nummer kun je inbellen. Je hebt het Conference ID nodig (staat ook in het afsprakenveld) om mee te kunnen doen aan de vergadering.

### Join Skype Meeting

Trouble Joining? [Try Skype Web App](#)

Join by phone

[+31152789994](#) (31) ← English (United Kingdom)

[Find a local number](#)

Conference ID: 139538 ←

[Forgot your dial-in PIN?](#) | [Help](#)

### Ik moet een pincode opgeven bij de vergadering. Wat is mijn pincode?

Er zijn meerdere pincodes die je nodig kunt hebben bij telefonie:

- Voicemail pincode
- Dial-in pincode
  - voor inloggen op een Polycom toestel
  - Inbellen als organisator bij een Skype meeting

Controleer of je de juiste pincode gebruikt (de dial-in pincode)! Je vindt je pincode op <https://Dialin.tudelft.nl>

Je hebt de pincode alleen nodig als organisator. Wanneer je alleen deelneemt aan een Skype meeting, heb je geen pincode nodig.

### Kan ik de microfoon van een deelnemer aan de vergadering dempen?

Als je het geluid van afzonderlijke personen in een vergadering wilt dempen, klik je met de rechtermuisknop op de persoon en kies je voor **Mute**. De persoon ontvangt een melding dat het geluid van zijn of haar microfoon is gedempt.

## Iemand heeft mijn microfoon gedempt. Kan ik het dempen opheffen?

Ja dat kan. Wanneer je deelneemt met Skype for Business op de computer, klik je met de muis op de microfoon om het dempen op te heffen. Met een (mobiele) telefoon kun je \*6 toetsen om het dempen van je microfoon op te heffen.

## Kan ik iemand die geen Skype for Business heeft uitnodigen voor een vergadering?

Dat kan! De persoon die je uitnodigt kan op de volgende manieren deelnemen aan de vergadering:

- Met Skype for Business
- Via de browser (Skype web app)
- Inbellen op het getoonde nummer in de uitnodiging

Wanneer iemand geen Skype for Business heeft kan er deelgenomen worden via de browser. Let op: deze persoon moet wel programma's kunnen installeren op zijn/haar computer!

1. Klik in de uitnodiging op **Try Skype Web App**
2. Klik vervolgens op **Installeren en deelnemen met de Skype Meetings-app**
3. Volg de verdere instructies

[Join Skype Meeting](#)

Trouble Joining? [Try Skype Web App](#) 1

Join by phone

[+31152789994](#) (31)      English (United Kingdom)

[Find a local number](#)

Conference ID: 139538

[Forgot your dial-in PIN?](#) | [Help](#)

Hoe wilt u aan uw vergadering deelnemen?

[Installeren en deelnemen met de Skype Meetings-app \(web\)](#) 2

Al geïnstalleerd? Klik hier om deel te nemen via de app Skype-vergaderingen (web)

---

[Deelnemen met Skype voor Bedrijven \(bureaublad\)](#)

---

Klik hier voor meer ondersteuning.

## Ik hoor geen audio. Wat kan ik doen?

Als er een probleem is, wordt een melding weergegeven in het gespreksvenster of in het hoofdvenster van Skype for Business. Klik op de melding voor meer informatie of voorgestelde oplossingen.

Als je geen audio hoort, controleer dan de volgende zaken:

1. Controleer of de luidsprekers zijn ingeschakeld, zowel in Skype for Business als op de computer, en of het luidsprekervolume hoog genoeg is ingesteld om het te horen.
2. Vraag je gesprekspartner om te controleren of zijn/haar microfoon aan staat
3. Controleer of je de gesprekspartner niet in de wacht hebt gezet

## Deelnemers aan de vergadering kunnen mij niet horen. Wat kan ik doen?

1. Controleer of het microfoon icoontje blauw en niet gedempt is
2. Zorg ervoor dat het apparaat/microfoon dat je gebruikt is geselecteerd
3. Vraag je gesprekspartner om te controleren of zijn/haar geluid aan staat

## Met hoeveel mensen kun je tegelijk vergaderen?

250 mensen.

## Chat

### Mijn collega heeft in de chat een bestand gestuurd. Waar kan ik dit bestand terugvinden?

Bestanden die je in een chatgesprek ontvangt, worden opgeslagen in een map op de computer. Deze map heet **My Received Files** en vind je terug in de Windows verkenner bij Documents.

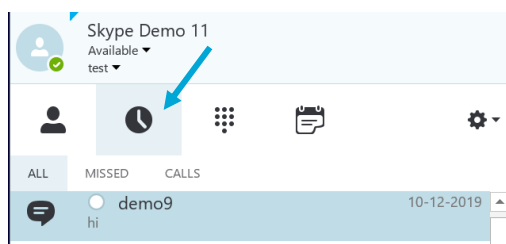
C:\Users\gebruikersnaam\Documents\My Received Files

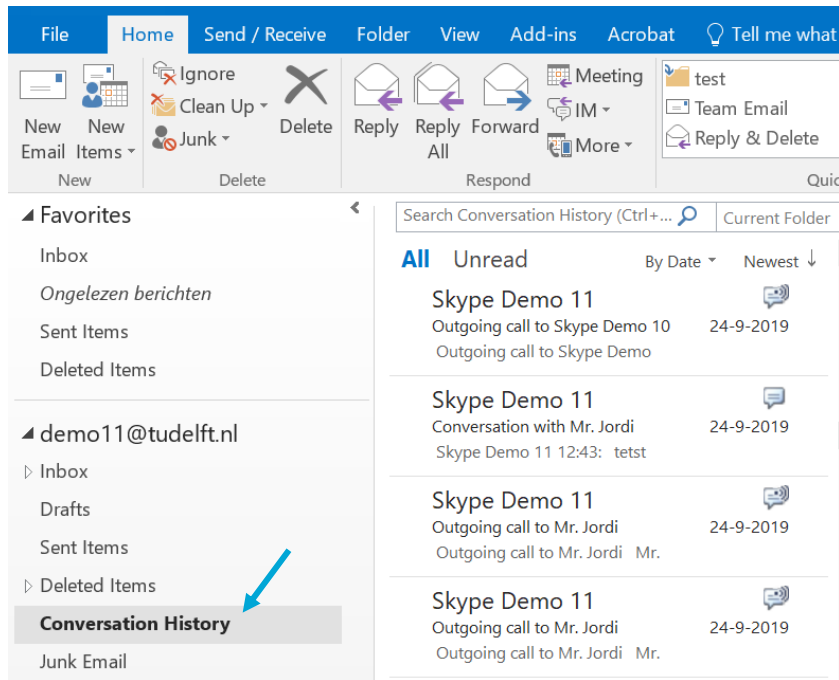


My received files

### Kan ik mijn chatgesprekken teruglezen?

Recente chatgesprekken kun je teruglezen bij **Conversations**. Alle chatgesprekken worden opgeslagen in Outlook/webmail in de map **Conversation History**. Hier kun je elk chatgesprek teruglezen.





## Hoe maak ik een groeps-chat?

Als je een chatsessie wilt starten met meer dan één van je contactpersonen, voer een van de volgende stappen uit:

1. Houd de Shift-toets (voor meerdere aangrenzende contacten) of de Ctrl-toets (voor meerdere niet-aangrenzende contacten) ingedrukt en klik op de gewenste personen. Klik vervolgens met de rechtermuisknop en selecteer **Send an IM**. Typ vervolgens je bericht onder in het gespreksvenster en druk op de Enter-toets. Het bericht wordt dan verzonden naar de geselecteerde personen.
2. Of klik met de rechtermuisknop op de groepsnaam in de lijst met contacten om een chatbericht naar alle leden van een groep te verzenden. Klik op **Send an IM**, typ je bericht en druk vervolgens op de Enter-toets. Je chatbericht wordt verzonden naar alle geselecteerde groepsleden.
3. Je kunt een chatgesprek dat je met één persoon voert, ook omzetten in een groepschatgesprek. Voeg andere personen toe aan het gesprek door hun naam vanuit de lijst met contacten naar het gespreksvenster te slepen of door op het pictogram **Invite more people** te klikken rechtsboven in het chatvenster.



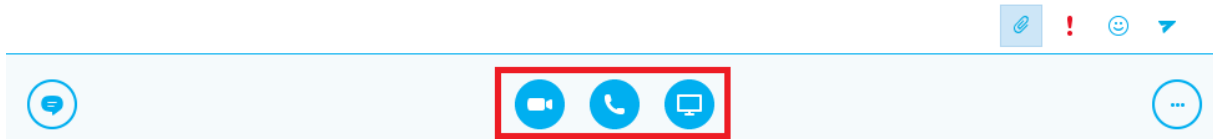
**TIP** Je kunt audio, video of beide toevoegen aan een chatgesprek via het telefoon- en/of videopictogram onder het tekstvak.

## Kan ik van mijn Chatgesprek een telefoongesprek maken?

Je kunt eenvoudig audio, video of een presentatie toevoegen aan ieder gesprek in Skype for Business door de knoppen onder in het chatvenster:

- Klik op het Camera icoon om video toe te voegen.
- Klik op het Telefoon icoon om audio toe te voegen.

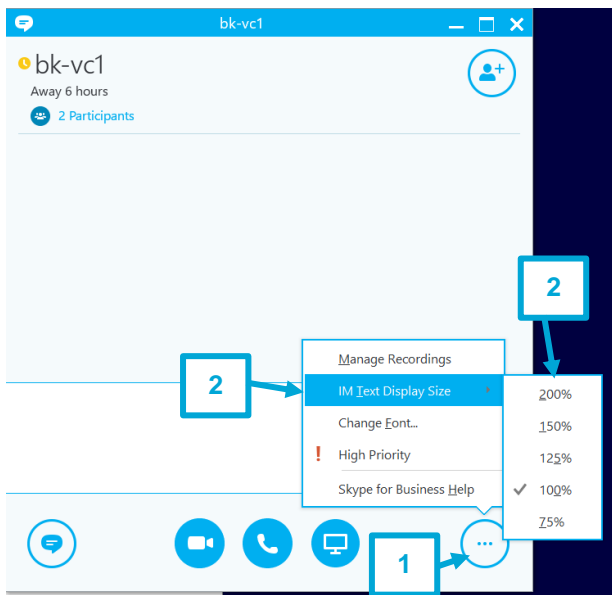
- Klik op het Monitor icoontje om je bureaublad te delen, een programma of een PowerPoint presentatie te presenteren. Je kunt ook een bestand, whiteboard of peiling toevoegen via dit menu.



## Chatberichten zijn zo klein. Kan ik deze vergroten zodat ik ze beter kan lezen?

Ja dat kan!

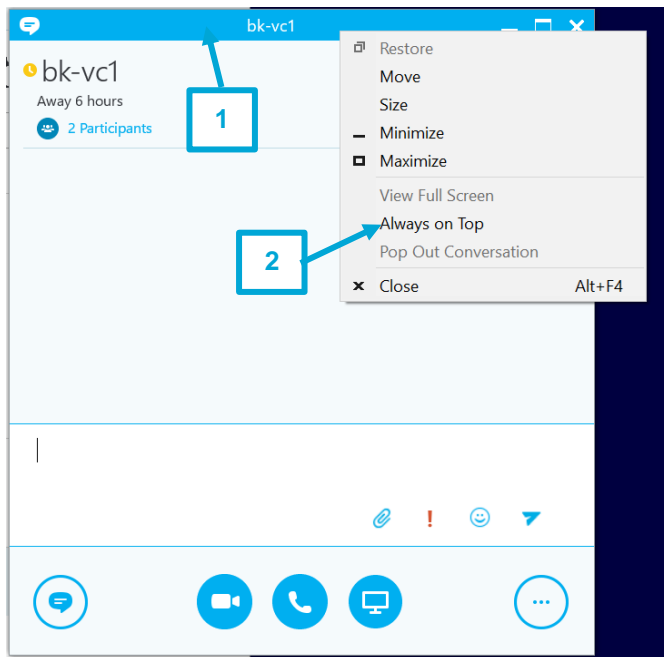
1. Klik in het gespreksvenster op de **Ronde knop met 3 puntjes**
2. Klik op **IM Tekst Display Size**
3. Klik op de gewenste grootte



## Kan ik het chatvenster op de voorgrond houden?

Ja dat kan. Dit is vooral handig wanneer je tijdens het chatten in andere programma's of documenten moet kijken. Het gespreksvenster blijft dan altijd op de voorgrond.

1. Klik in het gespreksvenster met de rechter muisknop op blauwe balk bovenin
2. Klik op **Always on Top**



### Kan ik een bericht dat ik heb gechat ongedaan maken?

Nee, wanneer je het bericht verstuurd hebt, kun je het bericht niet ongedaan maken/verwijderen/terughalen/aanpassen.

## Samenwerken

### Ik wil graag dat een collega meekijkt op mijn computer. Hoe doe ik dat?

Bij het mee laten kijken van een collega is er een belangrijk onderscheid tussen het delen van een programma en het delen van de gehele computer. Wanneer je een programma deelt, ziet de andere alleen dat programma. Al het andere dat open staat op je computer is niet zichtbaar voor de ander.

Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

### Kan ik een extern contact mee laten kijken op mijn computer en controle geven?

Externe contacten kunnen meekijken wanneer:

- Het externe contact Skype for Business gebruikt
- De organisatie van het contact externe communicatie toestaat

Het externe contact kan alleen controle over jouw scherm krijgen wanneer het contact Skype for Business voor Windows gebruikt.

### Kan ik mijn scherm delen met iemand die consumer Skype gebruikt?

Nee, dat is niet mogelijk. Het delen van je scherm kan alleen met contacten die Skype for Business gebruiken en wanneer externe communicatie door zijn/haar organisatie wordt toegestaan.

### Kan ik bij het meekijken iemand controle geven over mijn computer?

Als je wilt dat een andere deelnemer aan de vergadering een document kan wijzigen of jou kan helpen bij een presentatie, kun je aan deze persoon de besturing geven. Jij en de andere deelnemer hebben beide controle over het delen, maar je kunt de besturing op elk gewenst moment weer terugnemen.

1. Klik op **Give control** op de werkbalk voor delen.
2. Selecteer de naam van de persoon aan wie je de besturing wilt geven.
3. Er wordt in Skype for Business een melding naar deze persoon gestuurd om te laten weten dat je de besturing deelt.

4. Je neemt de besturing weer terug door nogmaals te klikken op **Give control** en daarna op **Take back control**.

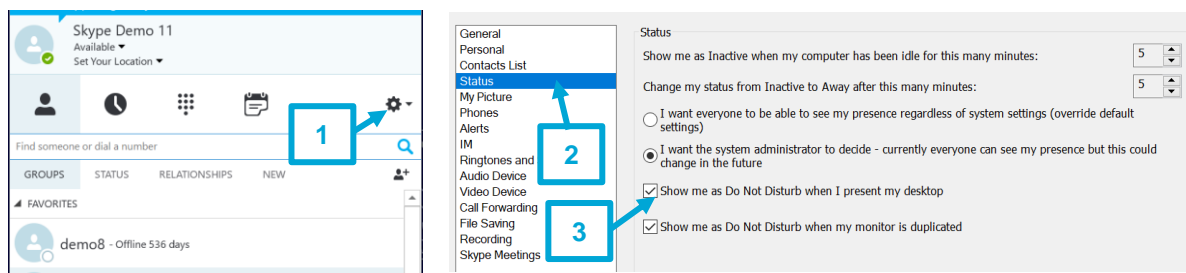
Let op dat controle geven alleen werkt met collega's of externe contacten die Skype for Business voor Windows gebruiken!

## Ik ben mijn scherm aan het delen. Hoe zorg ik ervoor dat ik dan geen meldingen binnen krijg?

Om te voorkomen dat je tijdens het delen van je scherm chatberichten en telefoon binnen krijgt, krijg je bij het delen van je scherm automatisch de status Do Not Disturb. Je hoeft hier dus niks voor in te stellen!

Wil je wel berichten ontvangen?

1. Ga naar het **Tandwiel** (instellingen)
2. Klik op **Status**
3. Zet het vinkje uit bij **Show me as Do Not Disturb when I present my desktop**



## Voicemail

### Ik weet mijn pincode niet of hij is onjuist. Hoe pas ik de voicemail pincode aan?

Er zijn meerdere pincodes die je nodig kunt hebben bij telefonie:

- Voicemail pincode
- Dial-in pincode voor inloggen op een Polycom toestel en inbellen bij vergaderingen

Controleer of je de juiste pincode gebruikt (de voicemail pincode)! Het aanpassen van je voicemail pincode wordt in dit filmpje uitgelegd: Klik [hier](#) voor de instructiefilm.

### Kan ik vanaf elk apparaat mijn voicemail afluisteren?

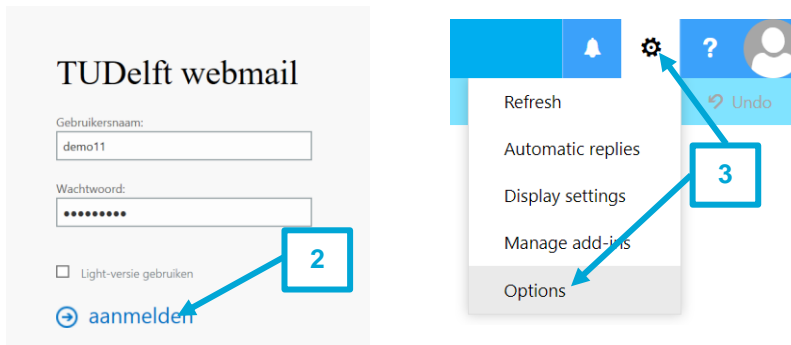
Ja dat kan! Bel naar +31152789995. Wanneer er om je toestelnummer gevraagd wordt geef je je verkorte nummer op (0152782691 → 82691). Bij de vraag om je pincode geef je je voicemail pincode op.

### Kan ik mijn voicemail uitzetten?

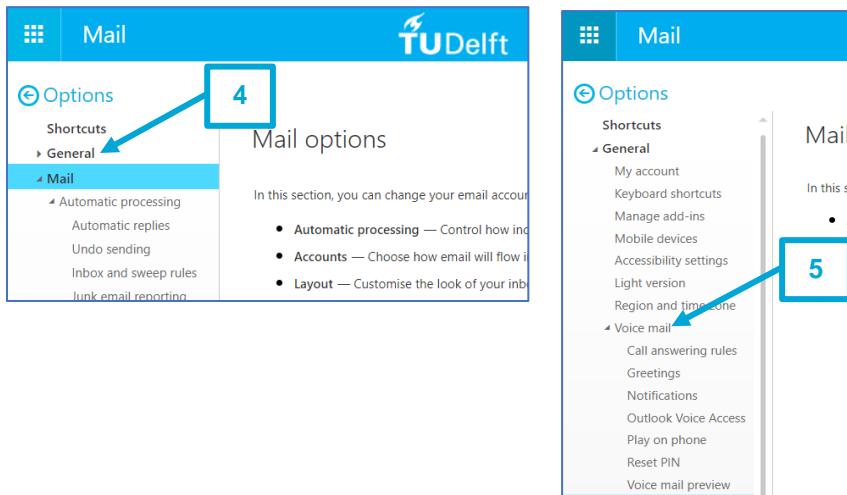
Wanneer je gebeld wordt moet de oproep altijd ergens uitkomen, ook als jij niet opneemt. Standaard komt de beller uit bij de voicemail. Je kunt jouw voicemail niet uitzetten. Je kunt eventueel wel een doorschakeling naar je mobiele telefoon instellen en de voicemail daar van uitzetten.

## Hoe spreek ik een nieuwe voicemail begroeting in?

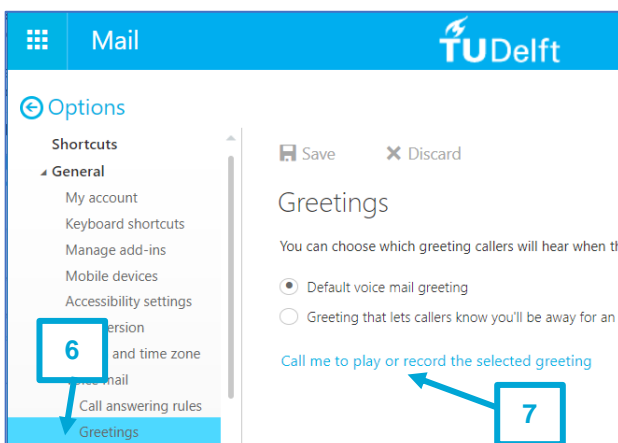
1. Open de browser en ga naar <https://webmail.tudelft.nl>
2. Log in met gebruikersnaam en wachtwoord en klik op **Aanmelden**
3. Klik rechtsboven in het scherm op het **Tandwiel** en kies **Options**



4. Klap in het linker menu **General** uit door er op te klikken
5. Onder **Voice mail** vind je nu alle instelmogelijkheden



6. Klik in het linker menu op **Greetings**
7. Klik op **Call me to play or record the selected greeting**
8. In het venster dat verschijnt klik je op de knop **Dial**
9. Je wordt nu gebeld op Skype voor Bedrijven op de computer en/of op het toestel waarop je ingelogd bent
10. Volg de instructies die door de telefoon gegeven worden





11. Na inspreken boodschap sluit je af met #
12. Accepteer de ingesproken boodschap door op **1** te drukken
13. Klik in de browser op **Verbinding verbreken**
14. De boodschap is nu ingesteld