

Versie: 3.0

Datum: 04-03-2022

Managed Voice 3

Handleiding

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Algemeen	6
2.1	Operator Online	6
2.2	Extensies algemeen	6
3	De gebruikersextensie	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Bestellen/ Aanpassen/ Opzeggen gebruikersextensie (financieel deel)	7
3.3	Wijzigen gebruikersextensie (configuratie deel)	7
3.4	Rechten gebruiker instellen	9
3.5	Gebruiker specifieke toestelknoppen	9
3.6	Aan of afmelden op een toestel	10
3.7	Twinning functionaliteit	11
4	Configureren REACH-profiel	14
4.1	REACH tab - Aanmaken profielen/ statussen en call classes	15
4.2	REACH tab - Profiel instellen	16
4.3	Geavanceerde instellingen:	17
4.4	REACH tab - Call class instellen	18
4.5	REACH tab - Status Call Class instellen	19
4.6	Configuratie tab – koppelen gebruiker	19
4.7	Configuratie tab – Dynamische nummers	20
4.8	Configuratie tab - Gespreksblokkades	21
4.9	Nummers tabblad	22
5	Privacy groepen	23
5.1	Aanmaken Privacy groep	24
5.2	Configureren Privacy groep	25
6	Assistentengroep functionaliteit	25
6.1	Algemeen	25
6.2	Gebruiker scenario's	26
6.3	Werking assistentengroep binnen REACH	27
7	Call Parking	29
7.1	Activeren van Call Parking	29
7.2	Gesprekken parkeren	30
7.3	Geparkeerde gesprekken terugnemen	30

8	De groep extensie	31
8.1	Algemeen	31
8.2	Aanmaken groep extensie	31
8.3	Doorschakelingen groep	32
8.4	Configureren Privacy instellingen	33
9	De Voicemail Extensie	34
9.1	Algemeen	34
9.2	Aanmaken Voicemail extensie	35
9.3	Aflever instellingen Voicemail	35
10	De auto-answer extensie	36
10.1	Algemeen	36
10.2	Aanmaken auto-answer extensie	36
11	De IVR-Extensie	37
11.1	Algemeen	37
11.2	IVR-extensie aanmaken	37
11.3	IVR-optie aanmaken	39
12	De Wachtrij Extensie	40
12.1	Algemeen	40
12.2	Aanmaken wachtrij extensie	41
12.3	Configuratie instellingen wachtrij	43
12.4	Wachtrij statistieken	46
12.5		47
13	De Extensiekiezer	48
13.1	Algemeen	48
13.2	Aanmaken extensiekiezer	48
14	De Systeemextensie	49
15	De LBR-extensie	50
15.1	Algemeen	50
15.2	Aanmaken LBR-extentie	50
15.3	Configureren van het netnummer	54
15.4	Configureren postcode	55
15.5	Configureren afzendernummer	55
15.6	Configureren gebeld nummer	56

16	De TBR-extensie	55
16.1	Algemeen	55
16.2	Aanmaken TBR-extensie	55
16.3	Configureren periode	56
17	De Call-limit extensie	57
17.1	Algemeen	57
17.2	Aanmaken Call-limit extensie	57
18	De Forward Extensie	58
18.1	Algemeen	58
18.2	Aanmaken forward extensie	58
19	Tijdsconfiguratie & nummerplannen	59
19.1	Nummerplan Schema's	59
19.2	Nummerplannen	61
19.3	Nummerplan-activatie (Operator)	66
19.4	Nummerplan-activatie (IVR, mobiele- en desktop applicatie)	71
20	IP-listing	73
20.1	Algemeen	73
20.2	Activeren IP-listing	73
21	VoIP-kanalen	74
21.1	Algemeen	74
21.2	Activeren VoIP-kanaal	74
21.3	Status weergave VoIP kanaal	75
22	Default toestelknoppen	76
22.1	Type toestel selecteren	76
22.2	Programmeren van de toestelknoppen.	77
23	CPE-instellingen	79
23.1	CPE firmware bijwerken	79
23.2	CPE specifieke functies instellen	80
23.3	Sip proxy op account niveau	82
23.4	CPE Firmware instellen	83
24	Geluidsopnamen beheren	84

25	Gespreksopnamen beheren	85
25.1	Gespreksopnamen (Account)	85
25.2	Gespreksopnamen (Eindgebruiker)	87
26	Wachtmuziek	88
27	Faciliteiten activeren	89
27.1	Gespreksopname activeren	89
27.2	Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren	89
27.3	Coligo Connect	90
28	Algemene Functies	91
28.1	Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek (actief gesprek van toestel wisselen)	91
28.2	Call Pickup	91
28.3	Doorverbinden	92
28.4	Doorverbinden met de functietoetsen.	93
29	Systeem nummers	94
30	Versiebeheer	96

1 Inleiding

Door de toenemende acceptatie en ontwikkeling van VoIP is het mogelijk de centrale telefonieapparatuur van bedrijven en organisaties te plaatsen op een goed beveiligde locatie met zeer uitgebreide voorzieningen. Hierdoor kunnen flinke besparingen worden gerealiseerd. U heeft zelf geen omkijken meer naar uw communicatievoorziening en wordt hierin volledig ontzorgd. 24 uur per dag, 7 dagen per week houden de technische specialisten van Voiceworks uw diensten in de gaten.

Met Managed Voice 3 van Voiceworks maakt u optimaal gebruik van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van VoIP, uw zakelijke en persoonlijke bereikbaarheid.

Managed Voice 3 is de nieuwste, next-gen versie van de hosted telefoniedienst van Voiceworks inclusief Softphone voor uw desktop. Managed Voice 3 wordt aangeboden over het innovatieve communicatieplatform **Coligo GRID**. Dit platform, uniek in de wereld, biedt een geavanceerd totaalwerkplekoplossing waarin alle communicatietoepassingen zijn geïntegreerd.

Deze handleiding beschrijft de werking van onze dienst Managed Voice 3.

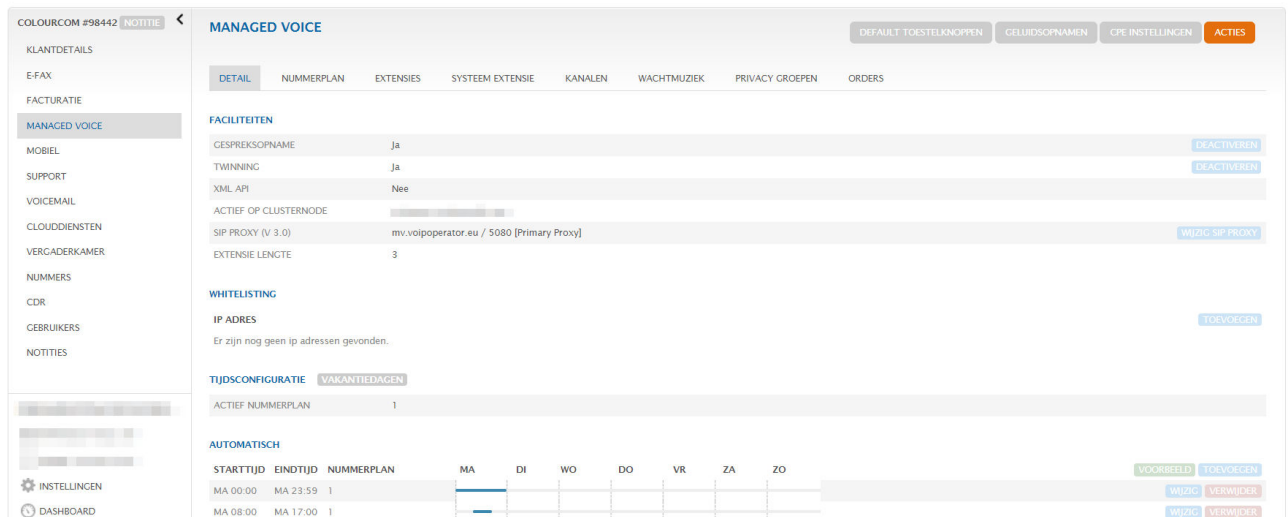
2 Algemeen

2.1 Operator Online

Alle beheertaken binnen Managed Voice 3 kunnen online uitgevoerd worden via onze portal

<https://operator.voiceworks.nl>.

Via de Managed Voice pagina kunt u de volledige Managed Voice 3 dienst beheren inclusief de REACH-matrix functionaliteit. U vindt dit overzicht door links in het klantmenu, de optie Managed Voice te selecteren.



The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' configuration page for 'COLOURCOM #98442'. The left sidebar contains a menu with options like 'KLANTDETAILS', 'E-FAX', 'FACTURATIE', 'MANAGED VOICE' (selected), 'MOBIEL', 'SUPPORT', 'VOICEMAIL', 'CLOUDDIENSTEN', 'VERGADERKAMER', 'NUMMERS', 'CDR', 'GEBRUIKERS', and 'NOTITIES'. The main content area has tabs for 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'SISTEEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', 'PRIVACY GROEPEN', and 'ORDERS'. The 'DETAIL' tab is active, showing sections for 'FACILITEITEN' (with options like 'GESPREKSOPNAME', 'TWINNING', 'XML API', 'ACTIEF OP CLUSTERNODE', 'SIP PROXY', and 'EXTENSIE LENGTE'), 'WHITELISTING' (with 'IP ADRES'), and 'TIJDSCONFIGURATIE' (with 'VAKANTIEDAGEN' and 'AUTOMATISCH'). The 'AUTOMATISCH' section includes a table for scheduling with columns for 'STARTTIJD', 'EINDTIJD', 'NUMMERPLAN', and days of the week (MA, DI, WO, DO, VR, ZA, ZO).

Afbeelding 1: overzicht Managed Voice

2.2 Extensies algemeen

Het draait binnen Managed Voice 3 allemaal om extensies. Een extensie heeft een bepaalde functionaliteit en kan een 3-, 4- of 5-cijferig nummer bevatten. Door de functionaliteiten van Managed Voice 3 met elkaar te combineren ontstaat een belplan met de gewenste eigenschappen voor uw situatie.

Voorbeelden van extensies zijn:

- Gebruikersextensie [[hoofdstuk 3](#)]
- Groep extensie [[hoofdstuk 6](#)]
- Voicemail extensie [[hoofdstuk 7](#)]
- TBR-extensie [[hoofdstuk 13](#)]

In de volgende hoofdstukken komen alle type extensies aan bod.

3 De gebruikersextensie

3.1 Algemeen

De gebruikersextensie wordt ook wel het toestelnummer genoemd. U heeft deze extensie nodig om met een toestel te kunnen bellen. Zonder deze gebruikersextensie is het niet mogelijk om gebruik te maken van uw telefoontoestel. Binnen Managed Voice 3 is het mogelijk om een 3- of 4- of 5-cijferige gebruikersextensie aan te maken.

Let op, indien eenmaal gekozen is voor bijvoorbeeld een 3 of 4 of 5 cijferig nummerplan is het **niet** meer mogelijk om te wisselen naar een ander cijferplan, er zal dan een nieuwe omgeving aangemaakt dienen te worden.

201 – Dhr. Jansen	of	2001 – Dhr. Jansen	of	20001 – Dhr. Jansen
202 – Mevr. Bakker	of	2002 – Mevr. Bakker	of	20002 – Mevr. Bakker
203 – Dhr. De Jong	of	2003 – Dhr. De Jong	of	20003 – Dhr. De Jong

Afbeelding 2: voorbeeld 3-, 4-, 5-cijferige extensies

De gebruikersextensie dient eerst geactiveerd te worden. Heeft u nog geen gebruikers bestel deze dan via Operator.

3.2 Bestellen/ Aanpassen/ Opzeggen gebruikersextensie (financieel deel)

Voor het bestellen/ aanpassen/ opzeggen van een nieuwe gebruikersextensie verwijzen wij u naar de handleiding 'Handleiding Managed Voice 3 Ordering' hier in staat beschreven hoe u deze handelingen kunt uitvoeren.

3.3 Wijzigen gebruikersextensie (configuratie deel)

Selecteer de gebruiker welke u wilt aanpassen d.m.v. op *wijzig* achter de extensie te klikken. Ten opzichte van Managed Voice zijn diverse configuratie opties naar het REACH-profiel van de gebruikersextensie verhuisd. Dit om de integratie van alle apparaten op één centrale plek te hebben en te kunnen configureren.

MANAGED VOICE							
		DEFAULT TOESTELKNOPPEN		GELUIDSOPNAMEN	GESPREKSOPNAMEN	CPE INSTELLINGEN	ACTIES
DETAIL	NUMMERPLAN	EXTENSIES	SYSTEEM EXTENSIE	KANALEN	WACHTMUZIEK	PRIVACY GROEPEN	ORDERS
NUMMER	TYPE	NAAM	CONFIGURATIE				
201	Gebruiker	Steve Cardinal					
202	Gebruiker	Carol Brown					
203	Gebruiker	Daniel Navy					
204	Gebruiker	Jean Grey					
205	Gebruiker	John Silver					

Afbeelding 3: Managed Voice Extensies

Klik op *wijzig* achter de gebruiker waarvoor u de instellingen wilt wijzigen.

GEBRUIKEREXTENSIE WIJZIGEN

KLANT

KLANT: ColourCom

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER: 201

NAAM: Steve Cardinal

ASSISTENTEN GROEP: -- Maak uw keuze --

CONFIGURATIE

PINCODE: 0000

NETNUMMER: 036

TWEEDE GESPREK AANBIEDEN: ☒ JA ☐ NEE

TAAL: Nederlands

VOICEMAIL

TAAL: NL

PINCODE: 1234

PINCODE VERIFICATIE: ☒ VRAAG ALLEEN OM DE PINCODE WANNEER HET TOESTEL VAN EEN NIET VERTROUWDE BRON KOMT (DEFAULT) ☐ VRAAG ALTJD OM EEN PINCODE ☐ VRAAG NOOIT OM EEN PINCODE

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE: ☐ JA ☒ NEE

Afbeelding 4: Gebruikerextensie wijzigen

- **Extensienummer:** Geef hier het interne toestelnummer voor deze gebruiker op.
- **Naam:** Geef hier naam van de gebruiker op.
- **Assistentengroep:** Met deze optie geeft u aan van welke assistentengroep deze gebruiker lid is. Mocht er geen selectie optie mogelijk zijn, dan dient u eerst een privacy groep aan te maken. Deze kunt u aanmaken via de actie knop en dan de optie Privacy groep aanmaken.
- **Pincode:** Stel hier de pincode in welke moet worden gebruikt bij het aanmelden op het toestel. Als u hier 0000 instelt zal de gebruiker gevraagd worden om de pincode te wijzigen. Dit veld bevat een beveiliging voor onveilige pincodes. Onveilige pincodes, zoals 1111 of 1234 zullen niet worden geaccepteerd.
- **Netnummergebied:** Het netnummergebied waar de klant zich bevindt. Dit netnummer wordt o.a. gebruikt voor de routing naar de juiste 112 centrale.
- **Tweede gesprek aanbieden:** De mogelijkheid om gelijktijdig meer dan 1 gesprek aan te bieden aan een gebruiker.
- **Taal:** Met deze optie kunt u de taal selecteren van de Managed Voice menu's en functies.

3.4 Rechten gebruiker instellen

U kunt per gebruiker opgeven welke rechten hij/zij heeft.

Zie onderstaande afbeelding. Let op: het kan zijn dat u niet alle genoemde rechten ziet.

U dient deze dan eerst voor het account aan te zetten.

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE ☐ JA ☒ NEE

GESPREKSOPNAME ☐ JA ☒ NEE

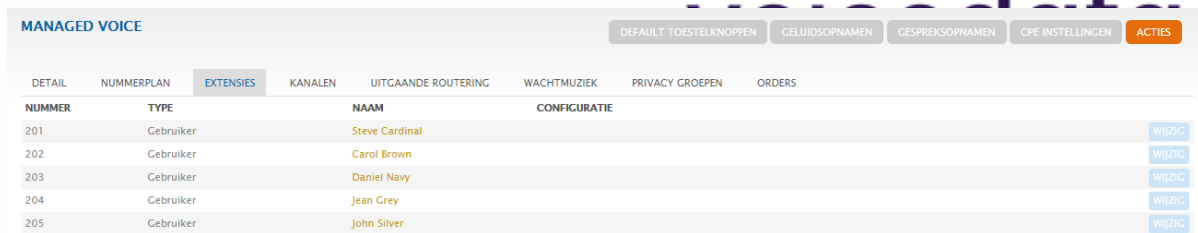
Afbeelding 5: rechten Managed Voice

- **Tijdsconfiguratie:** Met deze optie heeft u de rechten om het nummerplan te wijzigen door te bellen naar extensie 915
- **Gespreksopname:** Mogen de gesprekken van deze gebruiker opgenomen worden. Deze functionaliteit dient eerst op accountniveau te worden geactiveerd.

3.5 Gebruiker specifieke toestelknoppen

Na het aanmaken van de gebruiker is het mogelijk om per gebruiker, per telefoontype de knoppen te programmeren. Deze knoppen zullen naar het toestel worden gestuurd nadat een gebruiker is ingelogd op een toestel.

Klik op de naam van de gebruiker.



DETAIL	NUMMERPLAN	EXTENSIES	KANALEN	UITGAANDE ROUTERING	WACHTMUZIEK	PRIVACY GROEPEN	ORDERS
NUMMER	TYPE	NAAM	CONFIGURATIE				
201	Gebruiker	Steve Cardinal					WIJZIG
202	Gebruiker	Carol Brown					WIJZIG
203	Gebruiker	Daniel Navy					WIJZIG
204	Gebruiker	Jean Grey					WIJZIG
205	Gebruiker	John Silver					WIJZIG

Afbeelding 6: extensies Managed Voice

In onderstaande afbeelding ziet u de algemene instellingen van de gekozen gebruiker, de aangemelde kanalen en de optie knop om de configuratie van de toestelknoppen te doen.



202 – CAROL BROWN

CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN GO TO ORDER DETAIL ACTIES

ALGEMEEN PRIVACY INSTELLINGEN AANGEMELDE KANALEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER 202

NAAM Carol Brown

PINCODE 0000

NETNUMMER 036

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE Nee

TWINNING Nee

GEBRUIKER

CEBRUIKER Carol Brown

Afbeelding 7: configuratie toestelknoppen

Selecteer de knop *configuratie toestelknoppen*. Hierna kunt u per telefoon type de knoppen inregelen. In paragraaf ‘default toestelknoppen’ kunt u lezen hoe u deze toestelknoppen programmeert.

3.6 Aan of afmelden op een toestel

Om met een gebruikersextensie te kunnen bellen of gebeld te worden, dient een gebruiker zich aan te melden op zijn extensie op een toestel. Nadat de gebruiker is aangemeld op het toestel weet de telefooncentrale waar de gebruikersextensie zich bevindt en kunnen er gesprekken worden gerouteerd.

Aanmelden Gebruiker

U meldt een gebruiker aan door op het toestel naar ‘901’ te bellen, of door op de knop ‘inloggen’ op het toestel te drukken. Er wordt dan om uw gebruikersextensie en uw wachtwoord gevraagd. Na deze stappen succesvol te hebben doorlopen bent u aangemeld op Coligo GRID.

Let op: maakt u gebruik van Managed Mobile op Managed Voice 3, dan is het niet nodig om uw extensie in te loggen door middel van 901. U bent in dat geval al automatisch ingelogd.

Afmelden Gebruiker

Om uw gebruiker af te melden moet u de service extensie '902' bellen, ook nu wordt u om een pincode gevraagd. Na deze pincode te hebben ingegeven, bent u afgemeld. Afmelden van Managed Mobile op Managed Voice 3 is niet mogelijk. U kunt uw bereikbaarheid limiteren middels REACH.

Nadat alle gebruikersextensies zijn aangemeld kunnen ze elkaar intern bellen via hun extensienummer.

Belangrijk: Afmelden is niet per definitie nodig. Dit is alleen nodig wanneer andere personen ook gebruik maken van dezelfde CPE of wanneer gebruikers niet een vaste CPE hebben. Dit wordt ook wel Hotdesking genoemd. Wanneer u een vaste CPE heeft, is eenmalig aanmelden voldoende. Uw dagelijkse bereikbaarheid kunt u regelen middels REACH. Vanwege security overwegingen wordt u echter aangeraden uw toestel wel uit te loggen aan het eind van uw werkdag, om misbruik van uw Managed Voice 3 account buiten uw aanwezigheid te voorkomen.

3.7 Twinning functionaliteit

Binnen Managed Voice 3 is het mogelijk om de optie van twinning te gebruiken, met deze optie "aan" wordt het mogelijk gemaakt dat gebruikers met hun gebruikersextensie op meerdere toestellen (vast en draadloos) kunnen aanmelden. Let op, er kunnen maximaal 2 vaste sip toestellen gebruik maken van de gebruikersextensie. Om gebruik te maken van de functionaliteit zal de optie twinning eerst op klantniveau geactiveerd dienen te worden. Daarna is het mogelijk om per gebruikersextensie de optie te activeren voor de betreffende gebruikers/toestellen.

De optie twinning is bijvoorbeeld te gebruiken op plekken waarbij een tweede toestel aangemeld dient te worden met dezelfde accountgegevens als die van de "hoofdgebruiker", denk hier bijvoorbeeld aan een receptie- of een magazijn-telefoon, waarbij men nog meer flexibiliteit wenst.

Het aan- en afmelden van het toestel met twinning werkt hetzelfde als bij de gebruikersextensies, gebruik hiervoor de service extensie 901 en 902 op het betreffende toestel. Let op, indien u zich op een 3^{de} toestel met 901 zal aanmelden krijgt u de optie om u aan te melden, waarna u wordt afgemeld op alle andere vaste toestellen. Als u op meerdere toestellen bent ingelogd en u logt uit met 902 dan krijgt u de optie om alleen af te melden op het betreffende toestel of op alle andere toestellen waarop u op dat moment bent aangemeld.

Indien de gebruiker het actieve gesprek van toestel wenst te wisselen kan hiervoor de toetsencombinatie ***9 of 909** gebruikt worden, in hoofdstuk 25 worden meerdere nieuwe functies binnen Managed Voice 3 uitgelegd.

Werking actief gesprek overnemen via *9 of 909:

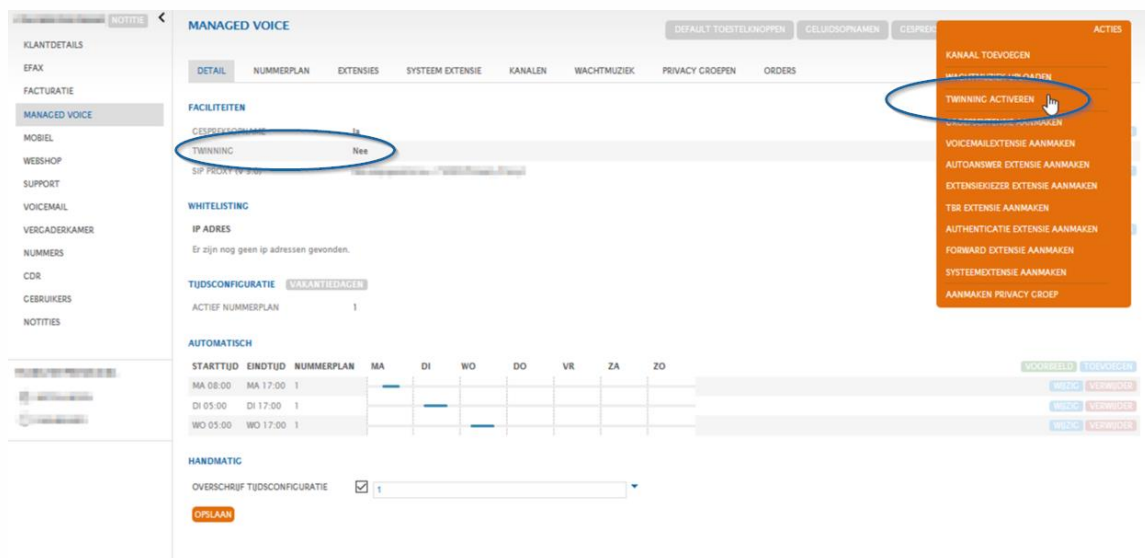
Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door ***9 of 909** op het andere apparaat te kiezen, waarna het gesprek naadloos wordt doorverbonden naar het apparaat.

Uitleg werking twinning

In de onderstaande stappen wordt uitgelegd hoe de optie twinning geactiveerd kan worden op het klantenaccount en voor de betreffende gebruikers. De twinning optie op klantaccount kan alleen door uw leverancier worden geactiveerd.

In onderstaande afbeelding vindt u onder de knop acties, de mogelijkheid om twinning te activeren.

Zodra twinning op het klantaccount geactiveerd is, zal dit ook zichtbaar zijn onder het kopje “faciliteiten”, achter twinning zal “ja” verschijnen.



Afbeelding 1: Aanvragen van de optie twinning onder de knop “acties”

Afbeelding 8

Nadat de optie onder het klantaccount geactiveerd is, kunt u vervolgens per gebruikersextensie de optie twinning aanzetten. Als de gebruikersaccount geopend is klikt u bij de knop “acties” op configuratie.

In onderstaande afbeelding activeert u de optie per gebruiker. Kies via de rechter kolom vervolgens voor "Managed Voice" daarna klikt u tabblad "extensies" en kiest u de betreffende gebruiker.

Afbeelding 9: Configuratie onder de acties knop

Voor de betreffende gebruiker is het nu mogelijk om de optie twinning aan te zetten.

Afbeelding 10: Twinning optie activeren voor de gebruiker

4 Configureren REACH-profiel



U kunt het REACH-profiel (dit is de locatie waar u routeringen en specifieke gebruikerseigenschappen kunt configureren) van de gebruiker bereiken door in het overzicht 'Gebruikers' te klikken op de REACH-knop naast de desbetreffende gebruiker. aU komt vervolgens op de REACH-pagina van de geselecteerde gebruikersextensie terecht.

Belangrijk om rekening mee te houden is dat REACH altijd actief is binnen de Managed Voice 3 omgeving. Binnen de omgeving zijn er twee manieren om REACH in te stellen, de eerste manier is via de contactmodus en bereikbaarheid modus in de mobiele REACH App (deze is te downloaden via Google Play en de Apple Store), de tweede manier is via de matrixmodus beschreven in onderstaande beschrijving binnen Operator (Operator Online)

Klik via het overzicht 'Gebruikers' op de REACH-knop naast de desbetreffende gebruiker. U komt vervolgens op de REACH-pagina van de geselecteerde gebruikersextensie terecht.

GEbruikers

Gebruiker Aankmaken

Filteren

Naam

Extensie

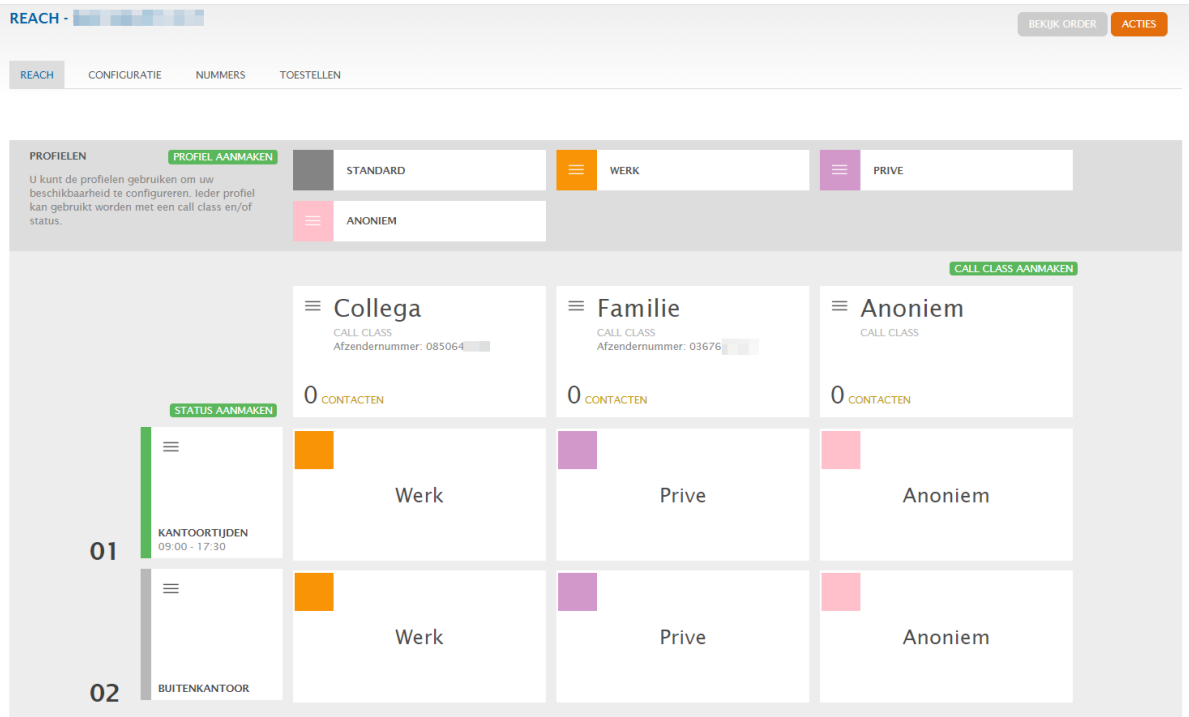
Mobiel

	Gebruikersnaam	Voornaam	Voortvoegsel	Achternaam	Extensie	Mobiel	Webgebruiker	Reach
	Alice Blue	Alice		Blue	214		alice@colour.com	REACH Verwijderen Webgebruiker Wijzig Detail
	Carol Brown	Carol		Brown	202	0686818936	carol@colour.com	REACH Verwijderen Webgebruiker Wijzig Detail
	Daniel Navy	Daniel		Navy	203	0686826598	daniel@colour.com	REACH Verwijderen Webgebruiker Wijzig Detail

Afbeelding 11: Gebruikers

4.1 REACH tab Aanmaken profielen/ statussen en call classes

Onder het tabblad REACH kunt u de volgende instellingen configureren:

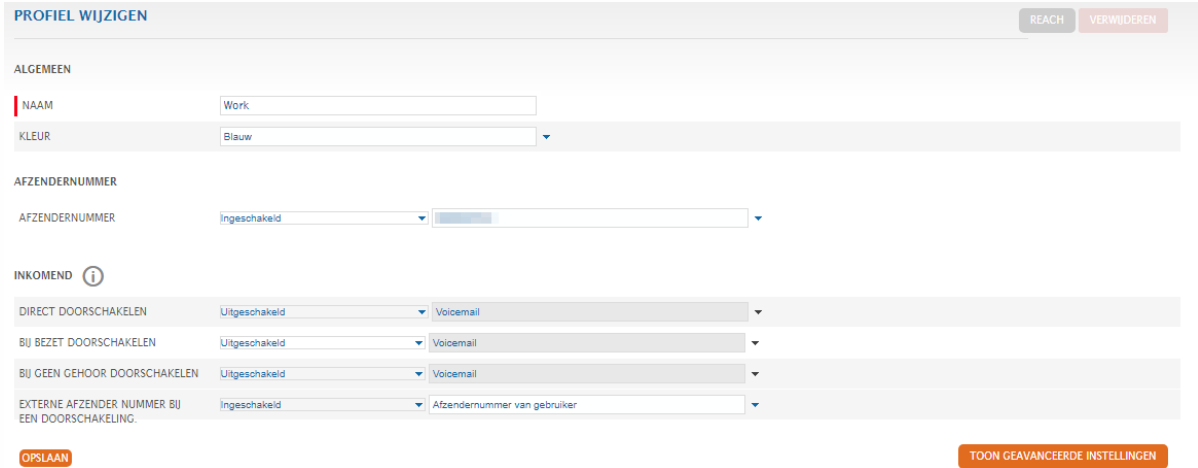


Afbeelding 12: REACH-profiel binnen Operator live

- **Creëer profiel:** in een profiel definieert u de route welke een inkomende call aflegt, welk afzendernummer er wordt gebruikt en stelt u de voicemail box in.
- **Call class aanmaken:** Een Call Class is een profiel waarbinnen een bepaalde groep bellers valt. Een voorbeeld is een Call Class zakelijk en privé. Op deze manier kunt u verschillende call routes aanmaken voor verschillende groepen bellers.
- **Status aanmaken:** Een status is een bepaalde tijdsperiode. Denk dan bijvoorbeeld aan dag en avond tijdstippen.

4.2 REACH tab Profiel instellen

Na het aanmaken van het profiel kunt u deze inregelen d.m.v. de wijzig knop welke zichtbaar wordt als u met uw muis over het profiel gaat. Vervolgens stelt u de basisinstellingen in.



The screenshot shows the 'PROFIEL WIJZIGEN' (Edit Profile) interface. At the top right are buttons for 'REACH' and 'VERWIJDEREN'. The form is divided into sections: 'ALGEMEEN' (General) with fields for 'NAAM' (Work) and 'KLEUR' (Blauw); 'AFZENDERNUMMER' (Sender Number) with a dropdown for 'Ingeschakeld'; and 'INKOMEND' (Incoming) with a table of settings. The table has columns for the setting name and its value. At the bottom are buttons for 'OPSLAAN' and 'TOON GEAVANCEERDE INSTELLINGEN'.

INKOMEND ⓘ	
DIRECT DOORSCHAKELLEN	Uitgeschakeld
BIJ BEZET DOORSCHAKELLEN	Uitgeschakeld
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELLEN	Uitgeschakeld
EXTERNE AFZENDER NUMMER BIJ EEN DOORSCHAKELING	Ingeschakeld

Afbeelding 13: basisinstellingen REACH

- **Afzendernummer:** Selecteer het afzendernummer welke standaard moet worden meegestuurd naar buiten als u een uitgaande oproep plaatst. U kunt hier kiezen uit de telefoonnummers welke reeds aan het Managed Voice 3 account zijn gekoppeld. Het hier ingestelde telefoonnummer zal als afzendernummer worden gebruikt bij externe gesprekken. Bij interne gesprekken zal uw extensienummer worden meegestuurd als afzendernummer.
- **Direct doorschakelen:** Wanneer u deze optie activeert worden alle gesprekken direct doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming. U kunt hier kiezen uit uw voicemailbox of beschikbare interne extensienummers.
- **Bij bezet doorschakelen:** Als u in gesprek bent dan worden de gesprekken doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming.
- **Bij geen gehoor doorschakelen:** Als u deze optie activeert worden alle gesprekken direct doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming, na de ingegeven aantal seconden.
- **Externe afzendernummer bij een doorschakeling:** Als er een doorschakeling plaats vindt kunt u hier instellen op welke wijze het afzendernummer moet worden meegegeven. U kunt hier kiezen uit 'Afzendernummer van gebruiker', 'Afzendernummer van de beller' en 'Het gebelde nummer'.

4.3 Geavanceerde instellingen:

aaaaaaBij toestel selectie (Ring Sequence) kunt u de volgorde van overgaan voor alle beschikbare toestellen (devices) ingeven.

In ons geval hebben wij een vast toestel (fixed) en een web-oplossing actief (Coligo DESKTOP).

VERBERG GEAVANCEERDE INSTELLINGEN

ASSISTENTEN GROEP ⓘ

ASSISTENTEN GROEP Uitgeschakeld

DEVICE SELECTION ⓘ

STATUS Uitgeschakeld

DEVICE 1: ☒ Mobile

DEVICE 2: ☒ Fixed

DEVICE 3: ☒ Web

OPSLAAN

Afbeelding 14: geavanceerde instellingen REACH

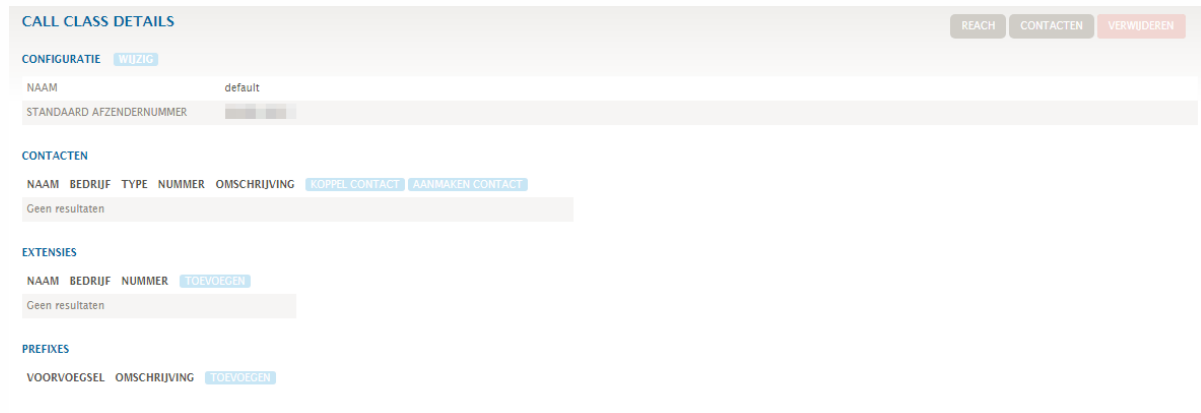
- **Assistenten groep:** Met deze optie geeft u aan of de assistenten functie aan of uitstaat. Als hij aanstaat zullen de andere gebruikers in uw geconfigureerde assistenten groep (Privacy groep) uw gesprekken ontvangen.
- **Device selection:** Hier worden alle voor uw gebruiker beschikbare devices getoond (bijvoorbeeld vast toestel, mobiel toestel, en uw waaabtoestel).

Note: Er is een verschil tussen het standaard profiel en de overige (zelf aangemaakte) profielen. In de zelf aangemaakte profielen heeft u de optie om de instelling te overerven (overnemen) van het standaard profiel. De weergave Ingeschakeld of Uitgeschakeld geeft aan of het ingesteld is in het standaard profiel. Na alle instellingen te hebben ingesteld kunt u deze opslaan d.m.v. de opslaan knop.

4.4 REACH tab

Call class instellen

Ga met uw muis over de Call Class welke u wilt instellen en klik op de detail knop om de instellingen te zien en eventueel aan te passen.



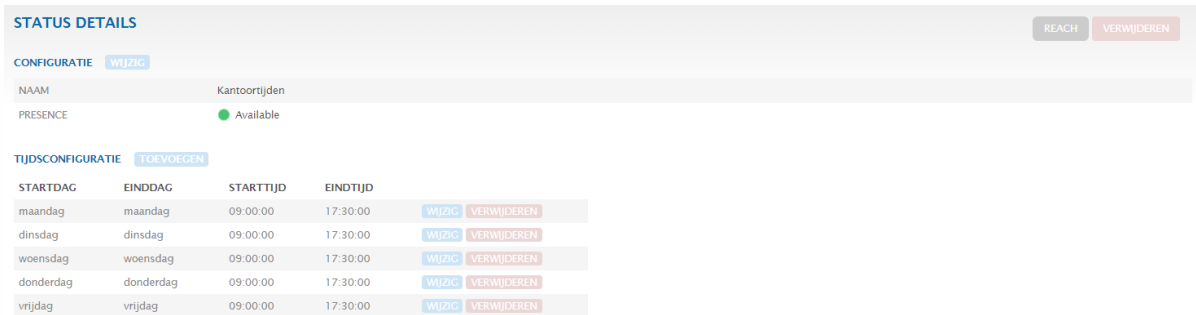
Afbeelding 15: Call Class instellen

- Configuratie:** Met deze functie kunt u de naam van de Call class wijzigen en kunt u het standaard afzendernummer voor deze Call class wijzigen.

 Let op, alleen indien u in uw profiel “overerven” heeft ingesteld zal in de call class ingestelde afzendernummer worden gebruikt.
- Contacten:** Hier kunt u contactpersonen met telefoonnummers toevoegen aan de Call class. Zodra u wordt gebeld door een van deze telefoonnummers dan zal het gesprek via deze Call class worden gerouteerd.
- Extensies:** U kunt aan deze call class nu ook interne Managed Voice 3 extensies toevoegen zodat gesprekken afkomstig van deze extensies binnen de call class kunnen worden gerouteerd.
- Prefixes:** U kunt met deze optie bepaalde nummer reeksen (bijvoorbeeld: 0049) afvangen in deze call class. In dit geval zal ieder inkomend nummer welke start met 0049 in deze call class vallen.
- REACH-knop (rechts bovenin):** Hiermee gaat u terug naar de REACH basis pagina.
- Verwijderen (rechts bovenin):** Met deze knop verwijdert u dit profiel.

4.5 REACH tab Status Call Class instellen

Ga met uw muis over de status welke u wilt instellen en klik op de detail knop om de instellingen te zien en eventueel aan te passen.



STATUS DETAILS REACH VERWIJDEREN

CONFIGURATIE WIJZIG

NAAM: Kantoortijden

PRESENCE: Available

TIJDSCONFIGURATIE TOEVOEGEN

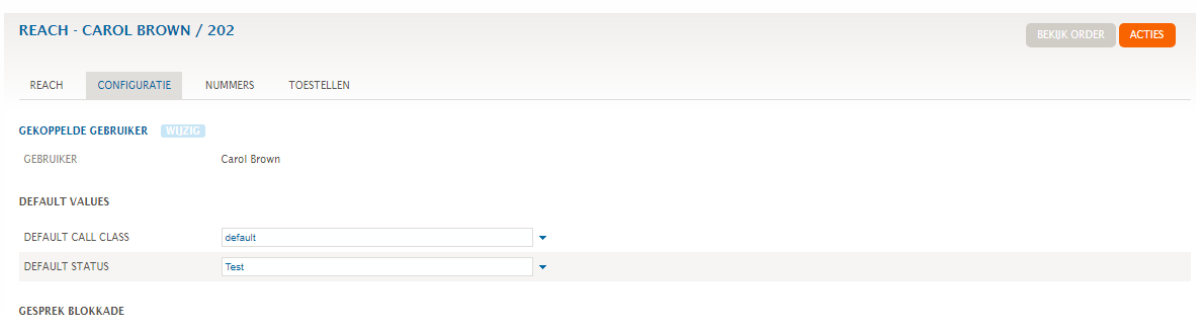
STARTDAG	EINDDAG	STARTTIJD	EINDTIJD	
maandag	maandag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG VERWIJDEREN
dinsdag	dinsdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG VERWIJDEREN
woensdag	woensdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG VERWIJDEREN
donderdag	donderdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG VERWIJDEREN
vrijdag	vrijdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG VERWIJDEREN

Afbeelding 16 Call class instellen

- **Configuratie wijzigen:** Met de wijzig knop kunt u de naam van de status class instellen.
- **Tijdsconfiguratie:** in de tijdsconfiguratie stelt u in op welke dag of periode deze persoonlijke status actief moet zijn. Indien ingesteld zal de status automatisch actief worden op de ingestelde starttijd en beëindigd worden op de ingestelde eindtijd.

4.6 Configuratie tab – koppelen gebruiker

U kunt deze REACH-configuratie toekennen aan een andere gebruiker dan er op dit moment gekoppeld is. Hiervoor klikt u op de wijzig knop en selecteert u de gewenste gebruiker.



REACH - CAROL BROWN / 202 BEKIJK ORDER ACTIES

REACH **CONFIGURATIE** NUMMERS TOESTELLEN

GEKOPPELDE GEBRUIKER WIJZIG

GEBRUIKER: Carol Brown

DEFAULT VALUES

DEFAULT CALL CLASS: default

DEFAULT STATUS: Test

GESPREK BLOKKADE

Afbeelding 17: Gebruiker koppelen

Voor gesprekken die niet onder een van uw ingestelde call classes en/of statussen ingesteld vallen, zal bij de default ingestelde gegevens worden gebruikt. Indien hier geen gegevens zijn ingevoerd, zal gekeken worden naar het standaard profiel.

4.7 Configuratie tab aaDynamische nummers

Het is mogelijk om maximaal 9 verschillende afzendernummers te gebruiken. Dit kan de gebruiker doen door het draaien van een prefix (#3x#) voor het te bellen nummer.

De code #31# is niet in te stellen, deze is gereserveerd voor anoniem uitbellen.

Voor mobiel werkt het echter anders, de prefix #30# functioneert niet op uw mobiele telefoon, gezien deze code is gereserveerd voor aparte mobiele functies op uw toestel.

Op de meeste mobiele toestellen worden de #3X# codes niet ondersteund, om op een mobiele toestel uit te bellen met een dynamisch nummer moet u de #3X# code vervangen door 13X (bijvoorbeeld: #32# wordt 132)

Selecteer per code welk nummer als afzender nummer meegestuurd moet worden.

DYNAMISCHE AFZENDERNUMMERS

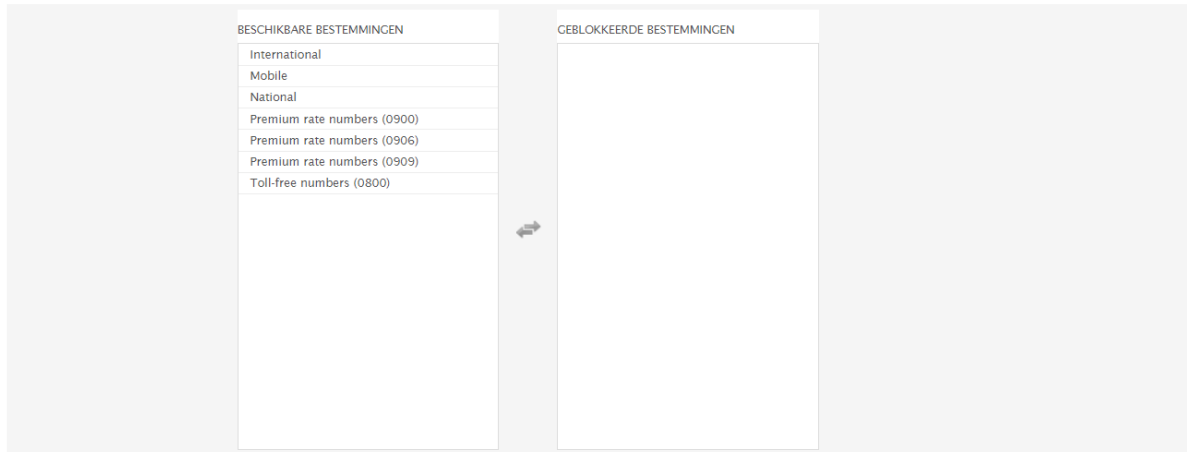
#30#	-- Maak een keuze --	▼
#32#	-- Maak een keuze --	▼
#33#	-- Maak een keuze --	▼
#34#	-- Maak een keuze --	▼
#35#	-- Maak een keuze --	▼
#36#	-- Maak een keuze --	▼
#37#	-- Maak een keuze --	▼
#38#	-- Maak een keuze --	▼
#39#	-- Maak een keuze --	▼

Afbeelding 18: Dynamische afzendernummers

4.8 Configuratie tab Gespreksblokkades

Managed Voice 3 biedt de mogelijkheid om op gebruikersniveau bepaalde bestemmingen te blokkeren. Door het aanvinken van een bestemmingsgroep worden bestemmingen geblokkeerd.

GESPREK BLOKKADE



BESCHIKBARE BESTEMMINGEN	GEBLOKKEERDE BESTEMMINGEN
International	
Mobile	
National	
Premium rate numbers (0900)	
Premium rate numbers (0906)	
Premium rate numbers (0909)	
Toll-free numbers (0800)	

Afbeelding 19: gespreksblokkades

- **Internationaal (International):** Blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland.
- **Mobiel (Mobile):** Blokkade op alle mobiele bestemmingen.
- **Nationaal (National):** Blokkade op nationale bestemmingen binnen Nederland.
- **Servicenummers 0900 (Premium rate numbers):** geen amusement en niet erotisch, seksueel of pornografisch van aard; niet gespreksverlengend
- **Servicenummers 0906 (Premium rate numbers):** geen beperkingen, veelal erotisch
- **Servicenummers 0909 (Premium rate numbers):** amusement, niet erotisch, seksueel of pornografisch van aard
- **Servicenummers 0800 (Toll-free numbers):** Blokkade op gratis 0800-servicenummers.

4.9 Nummers tabblad

In de nummers tabblad ziet u een overzicht van alle gekoppelde nummers aan dit REACH-profiel. U kunt d.m.v.

de wijzig knop per nummer een default call class en verkeer klasse anoniem instellen.

Bij interne gesprekken wordt te allen tijde uw interne extensienummer als afzendernummer meegestuurd.

Onder de actie knop treft u meerdere acties aan. Welke hieronder allemaal worden beschreven.

REACH - CAROL BROWN / 202			
REACH	CONFIGURATIE	NUMMERS	TOESTELLEN
NUMMER	CALL CLASS	VERKEERS KLASSE ANONIEM	
	msisdn		
INTERN NUMMER	CALL CLASS	VERKEERS KLASSE ANONIEM	
202			

ACTIES

- HANDMATIG STATUS INSTELLEN
- INSTELLEN STATUS BIJ ROAMEN
- HANDMATIG OVSCHRIJVEN DEVICE
- REACH LEGEN
- KOPPEL NUMMERS

Afbeelding 20: nummer tabblad

Handmatig status instellen: Met deze optie kunt u handmatig instellen welke status actief is. Deze overschrijft de automatische tijdsconfiguratie (mits toegestaan) tevens heeft u de optie om een tijdelijke periode in te stellen middels een einddatum en/of eindtijd.

STATUS INSTELLEN

STATUS

Test

INSTELLEN VERLOOPTIJD OF DATUM

☒

EIND TIJD

17-07-2018 12:00

OPSLAAN

ANNULEREN

Afbeelding 21: handmatig status instellen

Instellen status tijdens roamen: Met deze optie stelt u in welke status er moet worden geactiveerd in het geval u aan het roamen bent op buitenlandse netwerken met uw mobiele toestel.

STATUS TIJDENS ROAMING

STATUS

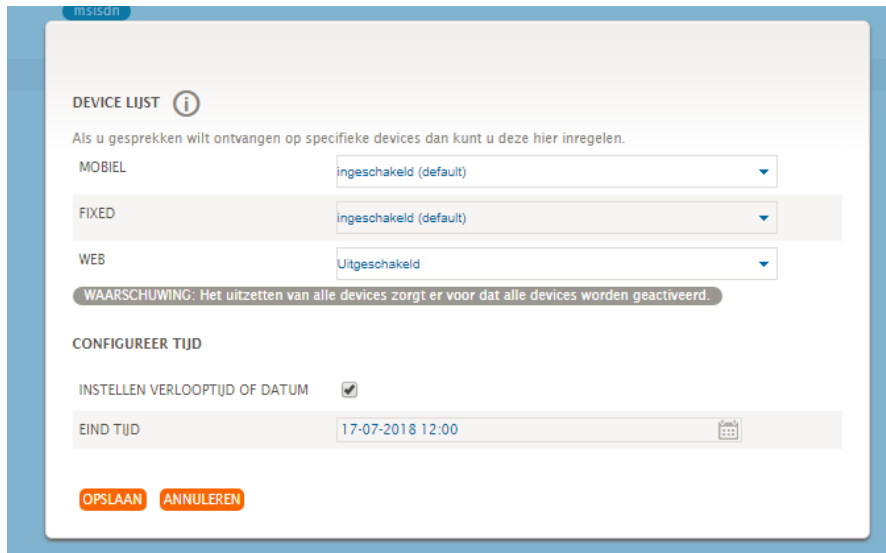
Test

OPSLAAN

ANNULEREN

Afbeelding 22: instellen status tijdens roamen

Handmatig overschrijven device: Met deze optie kunt u forceren welke toestellen overgaan (rinkelen) zodra u wordt gebeld. U kunt hierbij een einddatum en eindtijd invullen waarop de functionaliteit weer moet stoppen. Zolang deze overschrijving actief is, zullen gesprekken alleen worden aangeboden op de toestellen die hier als 'ingeschakeld' zijn geconfigureerd.



The screenshot shows a web interface for configuring devices. At the top, there's a tab labeled 'mision'. Below it, the section is titled 'DEVICE LIJST' with an information icon. A subtitle reads: 'Als u gesprekken wilt ontvangen op specifieke devices dan kunt u deze hier inregelen.' There are three dropdown menus: 'MOBIEL' (set to 'ingeschakeld (default)'), 'FIXED' (set to 'ingeschakeld (default)'), and 'WEB' (set to 'Uitgeschakeld'). Below these is a warning box: 'WAARSCHUWING: Het uitzetten van alle devices zorgt er voor dat alle devices worden geactiveerd.' The next section is 'CONFIGUREER TIJD', which includes a checkbox 'INSTELLEN VERLOOPTIJD OF DATUM' (checked) and a date/time field 'EIND TIJD' set to '17-07-2018 12:00' with a calendar icon. At the bottom are two buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

Afbeelding 23: handmatig overschrijven device

REACH legen: Met deze optie verwijdert u alle instellingen en profielen voor uw REACH-profiel. Let op, dit is definitief en kan niet ongedaan gemaakt worden.

Koppel nummers: Met deze optie kunt u vrij beschikbare nummer(s) direct aan uw REACH-profiel hangen. Om meerdere nummers tegelijk te selecteren kunt u de CTRL-toets ingedrukt houden terwijl u meerdere nummers één voor één stuk aanklikt.

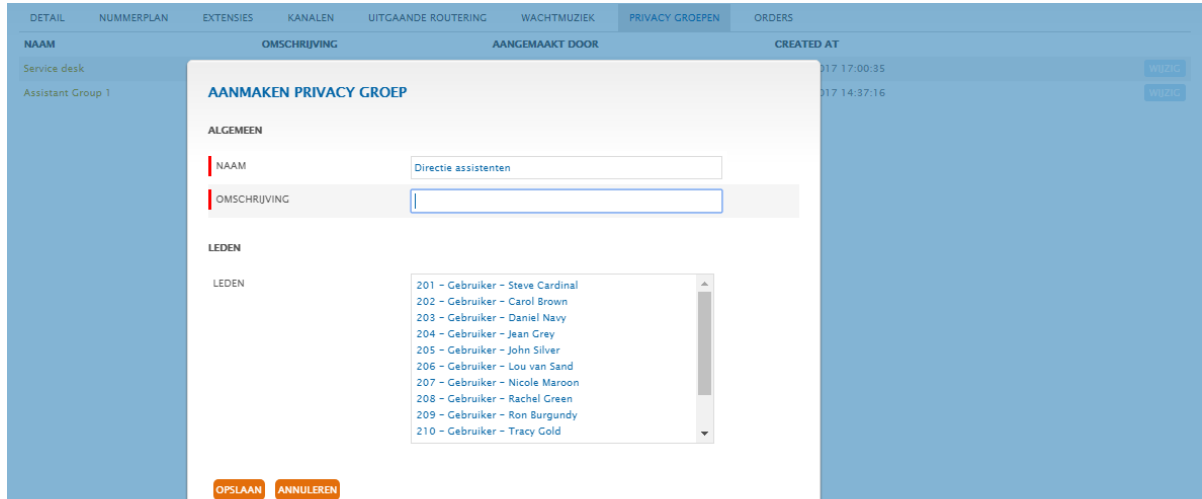
5 Privacy groepen

In Managed Voice 3 is het mogelijk om Privacy groepen aan te maken en toe te kennen aan extensies. U dient eerst een Privacy groep aan te maken alvorens u deze kunt koppelen aan een extensie. Een Privacy groep is een groep met daar in gebruikers waar aan privacygevoelige functionele rechten kunnen worden toegekend. Denk hierbij aan overnemen van gesprekken, BLF-informatie, Coligo DESKTOP-notificaties, etc.

5.1 Aanmaken Privacy groep

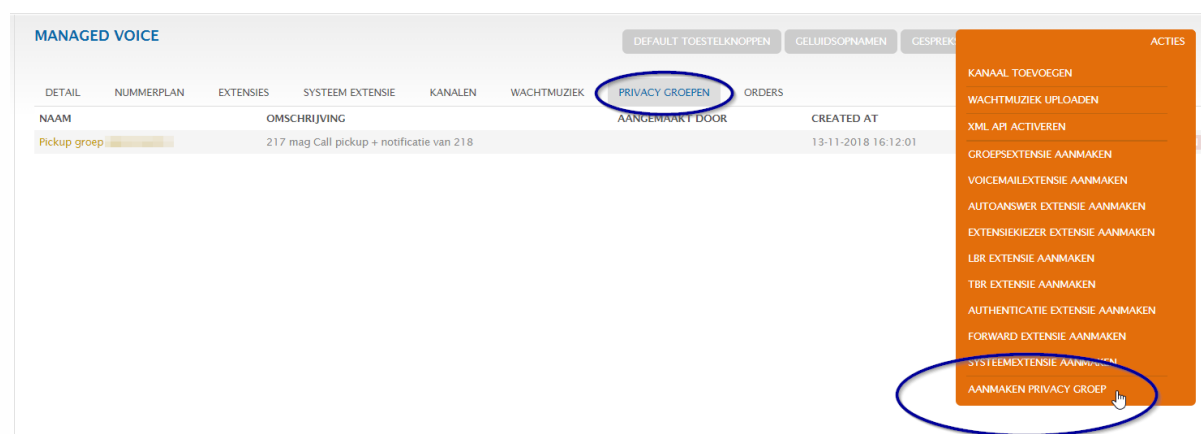
U start met het aanmaken van een Privacy groep door via de acties knop in het menu Managed Voice de optie

Aanmaken Privacy groep te selecteren. De rechten voor het aanmaken, verwijderen en beheren van Privacy Groepen is binnen het eigen account gelimiteerd tot de Administrator rol. Zie screenshot:



Afbeelding 24: Aanmaken privacy groep 2

Vervolgens verschijnt er een pop-up scherm waarin u de Privacy groep kunt aanmaken. Zie onderstaande afbeelding:



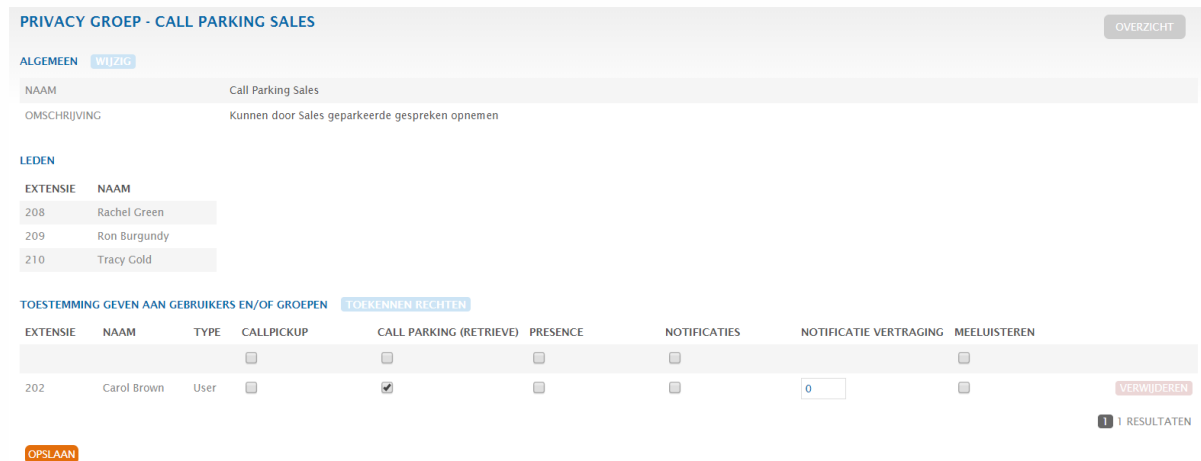
Afbeelding 25

- Naam: Geef de Privacy groep een naama
- Omschrijving: Geef een korte omschrijving voor het doel van deze Privacy groep
- Leden: Selecteer de leden welke u in deze groep wil opnemen. Met de ctrl-knop ingedrukt kunt u meerdere gebruikers kiezen en sla vervolgens deze groep op.

U ziet de aangemaakte Privacy groepen vervolgens terug in uw Managed Voice overzicht.

5.2 Configureren Privacy groep

Door te klikken op de Privacy groep opent de groep en kunt u de groep beheren. Dit houdt in dat u rechten kunt geven aan gebruikers in de groep en gebruikers aan de groep kunt toevoegen, zie onderstaande afbeelding.



PRIVACY GROEP - CALL PARKING SALES OVERZICHT

ALGEMEEN WIJZIG

NAAM: Call Parking Sales

OMSCHRIJVING: Kunnen door Sales geparkeerde gesprekken opnemen

LEDEN

EXTENSIE	NAAM
208	Rachel Green
209	Ron Burgundy
210	Tracy Gold

TOESTEMMING GEVEN AAN GEBRUIKERS EN/OF GROEPEN TOEKENNEN RECHTEN

EXTENSIE	NAAM	TYPE	CALLPICKUP	CALL PARKING (RETRIEVE)	PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	MEELUISTEREN
202	Carol Brown	User	☐	☒	☐	☐	0	☐

OPSLAAN VERWIJDEREN 1 RESULTATEN

Afbeelding 26

U kunt rechten toekennen aan gebruikers in uw Privacy groep voor de functionaliteiten:

Callpickup: U geeft per extensie de rechten dat voor deze extensie callpickup gedaan mag worden. De gebruikers aan wie dit recht is toegekend hebben het recht om callpickup te doen op gesprekken van de leden van deze Privacy Groep.

Presence: Presence staat in dit geval voor de beschikbaarheidsweergave op toestellen (BLF). U geeft hiermee het recht om uw beschikbaarheidstatus te zien middels BLF op het toestel van de gebruiker aan wie het recht is toegekend.

Notificaties: U geeft per extensie de rechten dat voor deze extensie Coligo DESKTOP-notificaties ontvangen mogen worden.

Notificatie vertraging: Als u toestemming geeft om de notificaties te ontvangen, moet dat dan direct (nul seconden) of na een bepaalde tijd.

Meeluister opties: Meeluisteren is nog niet beschikbaar.

Verwijderen: In het Privacy groep overzicht kunt u de groep ook verwijderen. U doet dit door op de knop verwijderen te drukken, achter de Privacy groep welke u wilt verwijderen. Er zal nog een pop-up komen om te bevestigen dat u dit zeker wilt.

6 Assistentengroep functionaliteit

6.1 Algemeen

De assistentengroep functionaliteit is bedoeld voor managers en/of directieleden en hun assistenten. Hierin gaan wij uit van een situatie waarin elke manager zijn eigen doorkiesnummer heeft. Indien de manager gebeld wordt, dan wordt het gesprek aan de assistenten aangeboden (telefoons v/d assistenten gaan rinkelen). De telefoon van de manager gaat niet rinkelen, in plaats daarvan krijgt de manager een notificatie in DESKTOP met de (call pickup) optie om het gesprek toch zelf op te nemen. Deze notificatie verdwijnt wanneer het gesprek wordt beantwoord door 1 van de assistenten.

De manager krijgt zelf een melding via de Coligo DESKTOP-app dat er een inkomende oproep is voor hem en zijn assistent wordt op de hoogte gebracht. Zijn telefoon gaat niet over en hij kan de oproep op dit moment niet beantwoorden. De manager kan klikken op "accepteren" om het gesprek naar zijn telefoon te schakelen, waarna zijn telefoon zal overgaan en hij de oproep kan beantwoorden.

We gebruiken hiervoor de gebruikersuitbreiding. In de MS-gebruikersextensie moeten gebruikers assistenten kunnen configureren en de beltoontijd kunnen configureren. Gebruikers kunnen de functionaliteit via REACH inschakelen.

6.2 Gebruiker scenario's

Wanneer een inkomende oproep voor de manager arriveert, ontvangt de manager een melding voor de inkomende oproep en heeft een knop (Coligo DESKTOP-app) om de oproep op te nemen. De toestellen van de assistenten gaan ook rinkelen. De manager ziet in zijn meldingsvenster wie er belt (A-nummer van de oproep)

Wanneer een inkomende oproep voor de manager arriveert, ontvangen de groepsleden van de assistent-groep een melding via hun eigen Coligo DESKTOP app dat er een inkomende oproep is en voor welke manager deze oproep bestemd is.

- Leden van de assistentengroep kunnen de inkomende oproep voor de manager ophalen.
- Leden van de assistentengroep kunnen in het meldingsvenster de userstatus en line-status van de manager zien.

Scenario 1: inkomende oproep (voor assistenten)

Indien de assistent lid is van de assistentiegroep van een manager en er is een inkomende oproep voor de manager, dan zal de assistent een melding ontvangen in de DESKTOP-app van Coligo. De oproep zal vervolgens overgaan op alle apparaten van de assistent.

In de DESKTOP-app van Coligo zal de optie Afwijzen beschikbaar worden voor de assistent, wanneer de assistent de oproep weigert door op de knop Weigeren in de Helper-app te klikken. Het gesprek zal vervolgens worden geweigerd en het rinkelen stopt in de Coligo DESKTOP-app en de apparaten van de assistent,

Echter blijft het gesprek wel rinkelen voor een ander beschikbaar lid van de assistent-groep.

Als er geen andere leden van de assistentiegroep beschikbaar zijn zal de oproep verbinding verbreken-scenario volgen zoals gedefinieerd in het kiesplan.

Scenario 2: inkomende oproep (voor managers)

Als een assistentengroep is toegewezen aan de manager en een inkomende oproep komt binnen voor de manager, zal de manager vervolgens een melding ontvangen van de inkomende oproep in zijn DESKTOP-app van Coligo.

Om zelf telefoongesprekken op te kunnen nemen, zal eerst de optie "Accepteren" beschikbaar moeten worden gemaakt voor de manager.

Indien de functie uitstaat, zal de telefoon niet direct overgaan bij de manager.

In de DESKTOP-app van Coligo komt een optie beschikbaar "Accepteer" zichtbaar voor de manager. Wanneer de manager

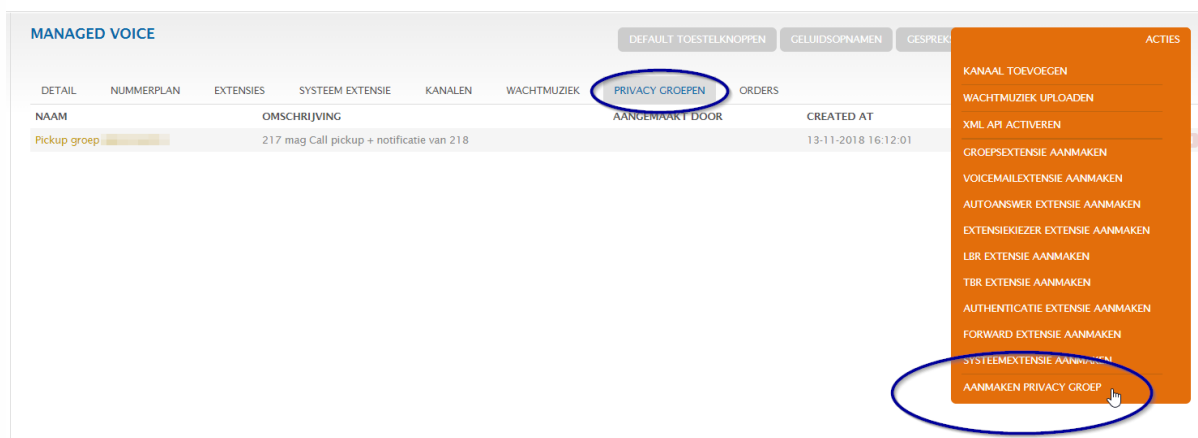
de oproep accepteert door op de knop “Accepteren” te klikken, kan het gesprek vervolgens worden opgenomen door de manager.

Na het instellen van deze optie zal de oproep beginnen te rinkelen op de apparaten van de manager en stopt het rinkelen op de assistent-apparaten.

6.3 Werking assistentengroep binnen REACH

Om de assistentengroep binnen REACH goed te laten werken is het doorlopen van onderstaande stappen belangrijk.

Stap 1. Maak binnen de Managed Voice omgeving een nieuwe Privacy groep aan. Volg de stappen zoals beschreven in hoofdstuk 5 Privacy groepen.



Afbeelding 28

Stap 2. Vervolgens ga je naar de extensie van de betreffende manager, klik op wijzig en kies je de betreffende privacy groep welke gekoppeld dient te worden aan de manager.

GEbruikerEXTENSIE WIJZIGEN

KLANT

KLANT: ColourCom

ALGEMEEN

EXTENSIE NUMMER: 211

NAAM: Walt White

ASSISTENTEN GROEP: Assistent groep

CONFIGURATIE

PINCODE: 0000

NETNUMMER: 036

TWEEDE GESPREK AANBIEDEN: ☒ JA ☐ NEE

TAAL: Nederlands

Afbeelding 27

Ga vervolgens terug naar de gebruikers en klik op de naam van de gebruiker, ga naar het tabblad Privacy instellingen en ken de betreffende rechten toe aan de gebruikers. Dit gaat het makkelijkste via “toekennen rechten”.

202 - CAROL BROWN CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN NAAR ORDER OVERZICHT ACTIES

ALGEMEEN **PRIVACY INSTELLINGEN** AANGEMELDE KANALEN

DEELNEMER VAN PRIVACY GROEP

VERLEEN TOEGANG AAN PRIVACY GROEPEN) **TOEKENNEN RECHTEN**

PRIVACY GROEP	CALLPICKUP	CALL PARKING (RETRIEVE)	PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	MEELUISTEREN
Call Parking Sales	☐	☒	☐	☐	0	☐

OPSLAAN VERWIJDEREN

Afbeelding 29

Stap 3. Laatste stap en tevens belangrijk is om de binnen de omgeving van de gebruiker in de Call Class aan te geven of de betreffende assistenten groep je gesprekken mag afhandelen.

Dit kan je instellen per Call Class en zo kan je makkelijk Prive- en Werkoproepen van elkaar scheiden.

PROFIEL WIJZIGEN REACH VERWIJDEREN

ALGEMEEN

NAAM

KLEUR

AFZENDERNUMMER

AFZENDERNUMMER

INKOMEND

DIRECT DOORSCHAKELLEN

BIJ BEZET DOORSCHAKELLEN

BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELLEN

TIMEOUT IN SECONDEN

EXTERNE AFZENDER NUMMER BIJ EEN DOORSCHAKELING

ASSISTENTEN GROEP

ASSISTENTEN GROEP

DEVICE SELECTION

STATUS

DEVICE 1: ☐ Mobile

DEVICE 2: ☐ Fixed

DEVICE 3: ☐ Web

OPSLAAN VERBERG GEAVANCEERDE INSTELLINGEN

Afbeelding 30

7 Call Parking

Met Call Parking kunnen gesprekken op het platform worden geparkeerd, zodat deze door andere gebruikers kunnen worden overgenomen. Veel voorkomende scenario's waarbij Call Parking kan worden ingezet, zijn receptionistes die inkomende gesprekken aannemen en parkeren zodat collega's deze gesprekken kunnen opnemen op een voor hun geschikt moment. Een ander scenario is een doktersassistente die een gesprek met een patient die met de dokter wenst te spreken parkeert, indien de dokter op dat moment niet in de gelegenheid is om het gesprek aan te nemen.

Call Parking is ook onderdeel van Coligo Switchboard, voor meer informatie over Coligo Switchboard raadpleeg de handleiding "Coligo Switchboard".

7.1 Activeren van Call Parking

Om gesprekken te kunnen parkeren dient Call Parking te zijn geactiveerd op de extensie van de gebruiker. Hiervoor moet in de extensieinstellingen de optie 'Gesprekken parkeren' op JA staan, zoals in onderstaande afbeelding is weergegeven. Indien 'Gesprekken parkeren' op NEE staat, kan de gebruiker geen gesprekken parkeren.

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE	☐ JA ☒ NEE
TWINNING	☐ JA ☒ NEE
GESPREKSOPNAME	☐ JA ☒ NEE
GESPREKKEN PARKEREN	☒ JA ☐ NEE

Afbeelding 31

Gebruikers kunnen altijd hun eigen geparkeerde gesprekken terugnemen. Om andere gebruikers ook toe te staan om geparkeerde gesprekken op te nemen, dient hiervoor toestemming te worden gegeven in een aan de gebruiker gekoppelde privacy groep. Hiervoor moet in de privacy groep de optie 'Geparkeerde gesprekken terugnemen' te zijn aangevinkt, zoals in onderstaande afbeelding is weergegeven. Hiermee hebben alle leden van de betreffende privacy groep permissie om gesprekken geparkeerd door deze gebruiker op te pakken. Alle andere gebruikers die geen lid zijn van deze privacy groep, kunnen de door deze gebruiker geparkeerde gesprekken niet oppakken.

307 - CAROL BROWN
GESPREKSOPNAMEN
CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN
NAAR ORDER OVERZICHT
ACTIES

ALGEMEEN
PRIVACY INSTELLINGEN
AANGEMELDE KANALEN

DEELNEMER VAN PRIVACY GROEP

NAAM
 IEDEREEN
 Afdeling Sales

VERLEEN TOEGANG AAN PRIVACY GROEP(EN)
TOEKENNEN RECHTEN

PRIVACY GROEP	CALLPICKUP	GEPAARKEERDE GESPREKKEN TERUGNEMEN	BLF PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	
Afdeling Sales	☐	☒	☐	☐	0	VERWIJDEREN

OPSLAAN

Afbeelding 32

7.2 Gesprekken parkeren

Voordat een gebruiker gesprekken kan parkeren dient Call Parking te zijn geactiveerd, zie de vorige paragraaf hoe dit moet.

- Om een gesprek te parkeren, toets tijdens het gesprek *6.
- De andere partij zal dan in de wacht worden gezet en muziek horen (indien ingesteld) totdat het gesprek wordt teruggenomen.
- De gebruiker zal een bericht horen met daarin het lijnnummer waarop het gesprek in het systeem wordt geparkeerd. Het lijnnummer kan elk nummer zijn tussen 1 en 99. Waarbij het gesprek altijd het laagste beschikbare lijnnummer zal krijgen. Indien een geparkeerd gesprek wordt beantwoord of afgebroken, dan komt het betreffende lijnnummer weer beschikbaar. In totaal kunnen maximaal 99 gesprekken gelijktijdig staan geparkeerd.
- Het lijnnummer dient goed onthouden te worden, daar deze nodig is om het gesprek terug te nemen.
- Indien andere gebruikers het gesprek moeten opnemen, dient het lijnnummer naar deze gebruikers te worden gecommuniceerd.

7.3 Geparkeerde gesprekken terugnemen

Gebruikers kunnen altijd hun eigen geparkeerde gesprekken terugnemen. Om andere gebruikers ook toe te staan om geparkeerde gesprekken op te nemen, dient hiervoor toestemming te worden gegeven in een aan de gebruiker gekoppelde privacy groep. Zie paragraaf 7.1 hoe dit in te stellen.

- Om geparkeerde gesprekken op te nemen, toets 930 gevolgd door het één of twee cijferige lijnnummer. Bijvoorbeeld, om een gesprek geparkeerd op lijn 3 terug te nemen toets 9303 en om een geparkeerd gesprek op lijn 24 terug te nemen toets 93024.
- Na het intoetsen van het nummer, zal de gebruiker worden doorverbonden met de geparkeerde partij.

8 De groep extensie

8.1 Algemeen

Met behulp van de groep extensies kunt u meerdere gebruikersextensies groeperen. U kunt dus door één nummer te bellen verschillende gebruikers bereiken. Zodra een van de gebruikersextensies opneemt zal de oproep niet meer overgaan bij de overige gebruikersextensies.

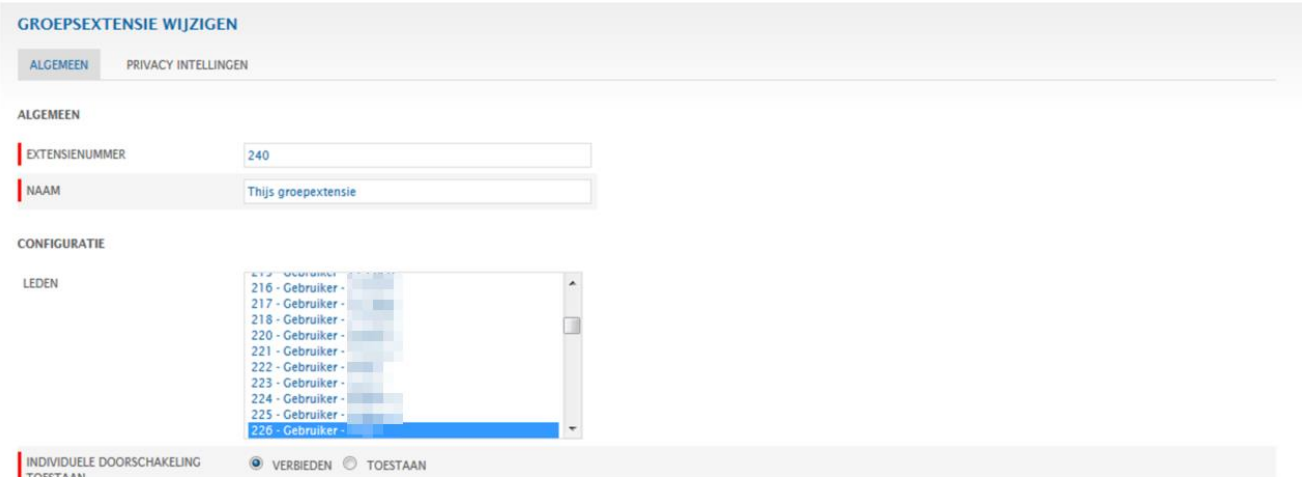
300 – Directie
 201 – Dhr. Jansen (gebruikers extensie)
 202 – Mevr. Bakker (gebruikers extensie)

 301 – Management
 203 – Dhr. De Jong (gebruikers extensie)

Afbeelding 33: groep extensies

8.2 Aanmaken groep extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een groep extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de acties knop.



Afbeelding 34: Groep extensie wijzigen

- **Extensienummer:** Geef hier het interne groepsnummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de groep op.
- **Leden:** Selecteer de gebruikers welke in deze groep moeten worden geplaatst. (Tip: houd de ctrl-toets ingedrukt tijdens het selecteren)

- **Individuele doorschakeling toestaan:** Hiermee kunt u instellen of de doorschakelingen, welke geprogrammeerd zijn op de gebruikersextensies worden meegenomen als de groep gebeld wordt.

8.3 Doorschakelingen groep

U kunt op Groepsniveau doorschakelingen programmeren.

De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk. Zie de afbeelding hieronder.

EXTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELLEN	☐	
BIJ BEZET DOORSCHAKELLEN	☐	
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELLEN	☐	
DOORSCHAKEL TIMEOUT		
EXTERNE AFZENDERNUMMER	☒ AFZENDERNUMMER VAN BELLER ☐ HET GEBELDE NUMMER	

INTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELLEN	☐	
BIJ BEZET DOORSCHAKELLEN	☐	
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELLEN	☐	
DOORSCHAKEL TIMEOUT	0	

Afbeelding 35: Externe doorschakelingen

Bij het doorschakelen praten we over het ingeven van nummers. U kunt per doorschakeling meerdere nummers gescheiden door een puntkomma-teken (;) te gebruiken als scheidingsteken. Het is in dit veld niet mogelijk om interne nummers als bestemming voor externe doorschakelingen in te vullen.

- **Direct doorschakelen:** Als u alle gesprekken direct wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Bij bezet doorschakelen:** Als u bij bezet alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Bij geen gehoor doorschakelen:** Als u bij geen gehoor alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Doorschakel time-out:** Deze optie hoort bij de functie 'bij geen gehoor doorschakelen' geef hier, in seconden, op na hoeveel tijd geen gehoor het gesprek wordt doorgeschakeld.



- **Externe afzendernummer:** U heeft 2 mogelijkheden voor het meegeven van het afzendernummer. Selecteer een van de twee mogelijkheden.
Afzendernummer van de beller = met deze optie gekozen wordt het nummer van de beller weergegeven op het CPE. Het gebelde nummer = met deze optie gekozen wordt het nummer van de gebelde gebruiker/wachtrij weergegeven op het CPE

8.4 Configureren Privacy instellingen

U kunt per groep extensie aangeven of mensen buiten deze groep gesprekken mogen overnemen en of zij Coligo DESKTOP-notificaties mogen zien van de binnenkomende gesprekken.

Ook kunt u bepaalde Privacy groepen toevoegen aan deze groep extensie, zo dat specifiek die groep met gebruikers de notificaties en/of call pick-up kunnen zien/doen, of juist niet kunnen zien/doen.

PRIVACY GROEP	CALLPICKUP	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	
privacygroep erwin	☒	☒	0	VERWIJDEREN

OPSLAAN

Afbeelding 36: groep extensie wijzigen

Om verwarring te voorkomen: De privacy groep gebruikers worden dus geen lid van de groep extensie en zullen dus geen oproepen ontvangen.

Om gebruikers buiten de groep call pick-up en/of notificatie rechten te geven selecteert u de selectie vakjes.

Via de knop 'Toekennen rechten' kunt u bestaande privacy groepen toevoegen aan deze groep om specifiek die Privacy groep bepaalde rechten te geven op de groep extensie. Vervolgens klikt u op opslaan om de wijziging(en) te bevestigen.

9 De Voicemail Extensie

9.1 Algemeen

Met behulp van een voicemail extensie kunt u een inkomend gesprek op een voicemail box laten uitkomen. U kunt op diverse manieren uw voicemail box beheren. Het betreft hier generieke – niet persoonsgebonden – voicemail extensies die kunnen worden gebruikt in nummerplannen voor uw bedrijf. Persoonlijke voicemail boxen zijn door individuele gebruikers te allen tijde te configureren en af te luisteren door te bellen naar 1233.

- U kunt de service extensie '920' bellen. Er wordt dan om het extensienummer van de voicemailbox en het bijbehorende wachtwoord gevraagd.
- U kunt de ingesproken voicemails laten e-mailen naar een e-mailaccount.
- U kunt deze in Operator / Coligo REACH beluisteren.

Belangrijk: U dient uw voicemailextensienummer in te voeren, niet uw gebruikersextensienummer.

Het menu van het voicemailbeheersysteem, welke is te bereiken via service extensie 920, ziet er als volgt uit:

Als de voicemailbox nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:

- 6 Ga naar volgende bericht.
- 5 Herhaal laatste bericht.
- 7 Verwijder laatste bericht.

Als de voicemailbox geen nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:

- 0 Ga naar voicemail opties
- 1 Ga naar oude berichten.

Voicemail Opties:

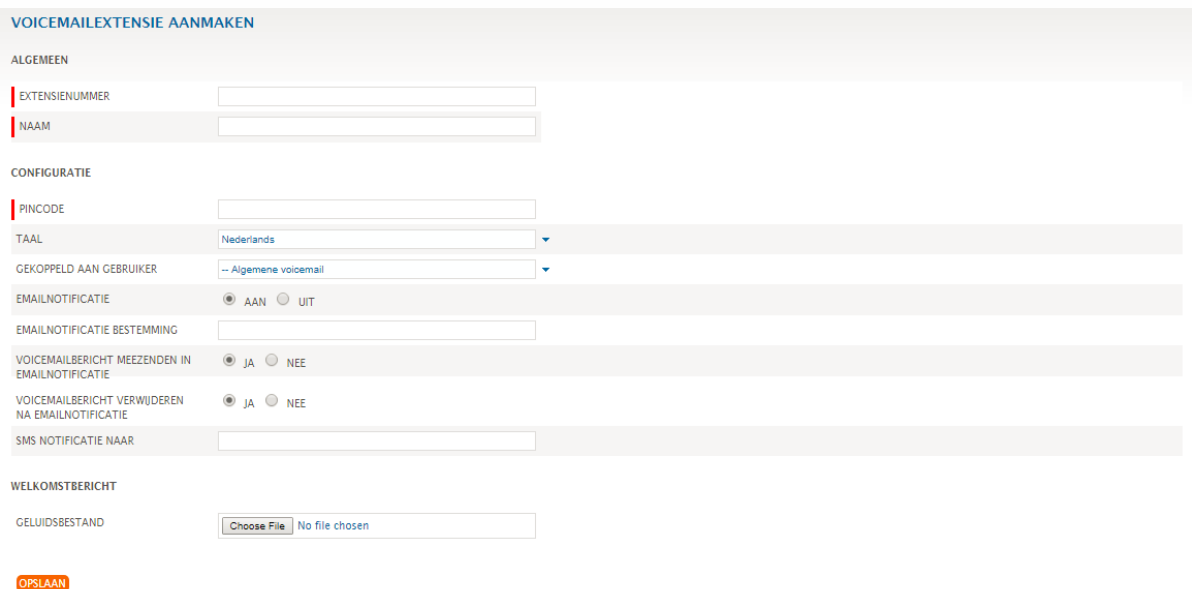
- 1 Voicemail bericht aanpassen.
- 2 Voicemailbox wachtwoord aanpassen.

Afbeelding 37: Voicemailbeheersysteem

9.2 Aanmaken Voicemail extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een voicemail extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding.

U kunt deze extensie aanmaken via de actie knop.



Afbeelding 38: Voicemailextensie aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne voicemailbox nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de voicemailbox op.
- **Pincode:** Geef hier de pincode op welke nodig is bij het online afluisteren van u voicemail.
- **Taal:** Selecteer hier welke taal uw voicemail beheersysteem moet zijn (Nederlands, Engels of Duits).
- **Gekoppeld aan gebruiker:** U kunt een voicemailbox aan een gebruikersextensie koppelen. Het voordeel hiervan is dat als u een webgebruiker heeft waarmee u uw toestelgegevens mag wijzigen dit ook direct geldt voor de aan u gekoppelde voicemailbox.

9.3 Aflever instellingen Voicemail

U kunt op een aantal manieren de ingesproken berichten laten afleveren.

- **Emailnotificatie:** Hiermee kunt u configureren dat u uw voicemailberichten per e-mail naar een e-mailadres wilt laten sturen.
- **Emailnotificatie bestemming:** Geef hier het e-mailadres voor de notificatie op.

- **Voicemailbericht meezenden in emailnotificatie:** Deze optie zorgt ervoor dat ook direct de ingesproken tekst met de notificatie wordt meegestuurd.
- **Voicemailbericht verwijderen na emailnotificatie:** Als u geen gebruik wilt maken van het online beluisteren van de ingesproken berichten, dan kunt u ervoor kiezen om deze direct na het verzenden te verwijderen.
- **Sms-notificatie naar:** Het is mogelijk om een sms-notificatie naar uw mobiele toestel te laten sturen als iemand een bericht heeft ingesproken. **
- **Geluidsbestand:** Als u al een ingesproken digitale geluidsbestand heeft kunt u deze hier uploaden.
(Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)

** De kosten voor het verzenden van het sms-bericht worden ten laste van het klant account gelegd.

10 De auto-answer extensie

10.1 Algemeen

De auto-answer extensie is een soort voicemail extensie, alleen is er geen mogelijkheid tot het achterlaten van een boodschap door de beller. De auto-answer extensie speelt enkel een welkomstboodschap af. De verbinding zal automatisch na het einde van de boodschap verbroken worden.

10.2 Aanmaken auto-answer extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een auto-answer extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop.

AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND Geen bestand geselecteerd.

OPSLAAN

Afbeelding 39: Auto-answer extensie

- **Extensienummer:** Geef hier het interne auto-antwoord nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de auto-antwoord extensie op.
- **Geluidsbestand:** Als u al een reeds ingesproken audiobestand heeft kunt u deze hier uploaden. Een andere manier is om de service extensie 905 online een tekst in te spreken.

11 De IVR-Extensie

11.1 Algemeen

De IVR-(Interactive Voice Response)extensie maakt het mogelijk om bellers via een keuzemenu bij de juiste persoon of afdeling uit te laten komen zonder tussenkomst van een receptioniste.

Een IVR-extensie kan meerdere lagen hebben. Dit doet u door meerdere IVR-extensies naar elkaar te laten verwijzen. Zie het voorbeeld in onderstaande afbeelding, hierin verwijst IVR-extensie 700 via keuze 2 naar een nieuwe IVR-extensie met nummer 701.

700 – Hoofdmenu

- 1. > 300 – Directie (groep extensie)
- 2. > 701 – Submenu I (IVR-extensie)

Afbeelding 40: IVR-extensie

11.2 IVR-extensie aanmaken

De IVR-extensie kunt u aanmaken onder het tabblad *ordering* en dan kiest u onder het kopje Managed Voice de optie IVR. Mocht u deze activatierechten niet hebben, vraag uw telecom leverancier dan om deze voor u aan te maken.

IVR EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

SELECTEER KLANT

KLANT [Progress bar]

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND
 Geen bestand geselecteerd.

OVERGANGSTOON VOOR AFSPLEN GELUIDSBESTAND

☐ AAN ☒ UIT

Afbeelding 41: IVR-extensie aanmaken

- **Klant:** Selecteer hier de juiste klant als deze nog niet correct is.
- **Extensienummer:** Geef hier het interne IVR-nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de IVR op.
- **Geluidsbestand:** Als u al ingesproken audiobestand heeft kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)
- **Overgangstoon voor afspelen geluidsbestand:** Met deze optie hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens het IVR-menu bereikt wordt.

Om te voorkomen dat iemand oneindig in het IVR-menu blijft hangen, is er een doorschakel menu beschikbaar. Via het doorschakel menu regelt u na hoeveel seconden in het IVR-menu gezeten te hebben de beller naar een zogenoemde 'failover' bestemming gaat.

DOORSCHAKELING

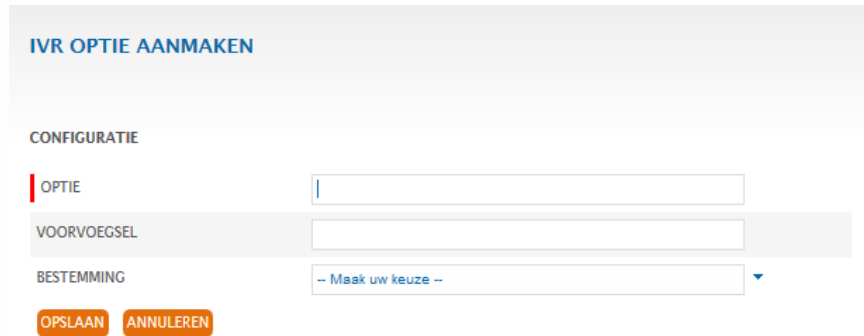
DOORSCHAKEL	Annuleren Forward
DOORSCHAKEL BESTEMMING	202 - Gebruiker -
DOORSCHAKEL TIMEOUT	

Afbeelding 42: doorschakeling

- **Doorschakel:** Hier kunt u ingeven of u deze optie wil gebruiken of niet. Kiest u voor 'annuleren forward' dan zal er geen actie volgen. Biest u voor 'Bezet/ geen antwoord' dan wordt de doorschakeling actief.
- **Doorschakel bestemming:** De bestemming van de beller als de time-out is bereikt.
- **Doorschakel time-out:** Configureer hier na hoeveel seconden de doorschakel bestemming moet worden aangeroepen.

11.3 IVR-optie aanmaken

Na het aanmaken van de IVR-extensie zal er bij de extensie instellingen een tabblad *opties* verschijnen. Onder dit tabblad worden de geprogrammeerde keuzes weergegeven. Via de *Optie toevoegen* knop (rechtsbovenin het scherm), kunt u opties aan dit IVR toevoegen, zie onderstaande afbeelding.



Afbeelding 43: IVR-optie aanmaken

- **Optie:** Geef hier het keuzemenunummer in welke de beller moet kiezen om de geprogrammeerde bestemming te bereiken.
- **Voorvoegsel:** Geef hier een prefix op welke in het display van het toestel zal worden weergegeven. Op deze manier kunt u eventueel zien welke keuze iemand in het IVR-menu heeft gemaakt. Geadviseerd wordt om de prefix naam (voorvoegsel) niet te lang te maken i.v.m. de displayruimte van het toestel.
- **Bestemming:** Selecteer hier de bestemming. Let op, u dient eerst de gewenste extensies aan te maken.

12 De Wachtrij Extensie

12.1 Algemeen

Met behulp van de wachtrijextensie kunt u uw bereikbaarheid verbeteren. Het mislopen van inkomende gesprekken, door in gesprek te zijn of te laat op te nemen kunt u voorkomen met deze functionaliteit.

Een binnenkomende oproep komt binnen op de wachtrij waarna een introductiemelding kan wordt afgespeeld. Vervolgens worden de inkomende oproepen in de wacht gezet en wordt de oproep aangeboden aan de leden van de wachtrij. De beller hoort eventueel tijdens deze periode de wachtmuziek of infotainment, die per wachtrij kan worden geupload. De werking van de wachtmuziek wordt beschreven in hoofdstuk 22.

Gebruikersextensies kunnen zich als lid van de wachtrij aanmelden en afmelden. Dit staat los van het lid zijn van een groep extensie. Gebruikers kunnen zich aanmelden op de wachtrij door service extensie '903' te bellen. Om zich weer af te melden van de wachtrij kan er gebeld worden naar service extensie '904'.

Geautomatiseerd aan- en afmelden van wachtrijen kan middels de tijdsconfiguratie van REACH statussen. Indien ingesteld wordt de gebruiker automatisch aangemeld of afgemeld op een wachtrij zodra de desbetreffende REACH status actief wordt.

12.2 Aanmaken wachtrij extensie

De wachtrij extensie kunt u aanmaken onder het tabblad *ordering* en dan kiest u onder het kopje Managed Voice de *optie wachtrij*.

Mocht u deze activatie rechten niet hebben vraag dan uw telecom leverancier om deze voor u aan te maken.

Voor een wachtrij extensie kunnen de volgende zaken ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding.

SELECTEER KLANT

KLANT

EXTENSIE

EXTENSIE NUMMER

NAAM

GESELECTEERDE LEDEN		BESCHIKBARE GEBRUIKERS	
3 items selected	Remove all		Add all
204 - Gebruiker - Jean Grey	—	201 - Gebruiker - Steve Cardinal	+
210 - Gebruiker - Tracy Gold	—	202 - Gebruiker - Carol Brown	+
205 - Gebruiker - John Silver	—	203 - Gebruiker - Daniel Navy	+
		206 - Gebruiker - Lou van Sand	+
		207 - Gebruiker - Nicole Maroon	+
		208 - Gebruiker - Rachel Green	+
		209 - Gebruiker - Ron Burgundy	+
		211 - Gebruiker - Walt White	+
		212 - Gebruiker - Yasmin Plum	+
		214 - Gebruiker - Alice	+
		601 - Doorschakeling - Forward test	+

WACHTRIJ TOEGANG ☒ OPEN ☐ SLUITEN

AGENT OPTIONS

204 - GEBRUIKER - JEAN GREY ☒

RUSTTID MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK

RINGTIMEOUT

GEWICHT WACHTRIJ (0-100)

210 - GEBRUIKER - TRACY GOLD ☒

RUSTTID MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK

RINGTIMEOUT

GEWICHT WACHTRIJ (0-100)

Afbeelding 44: Wachtrij extensie aanmaken

- **Klant:** Selecteer hier de juiste klant als deze nog niet correct is.
- **Extensienummer:** Geef hier het interne wachtrij nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de wachtrij op.
- **Leden:** U kunt middels de service extensies of vanuit Operator agents aanmelden in de wachtrij. Als u dit wilt doen selecteer de gewenste agents dan hier. U kunt kiezen uit de "beschikbare gebruikers", deze gebruikers kunt u oppakken en slepen naar het veld "geselecteerde gebruikers", ook kan op de + en – knop geklikt worden om de gebruikers aan

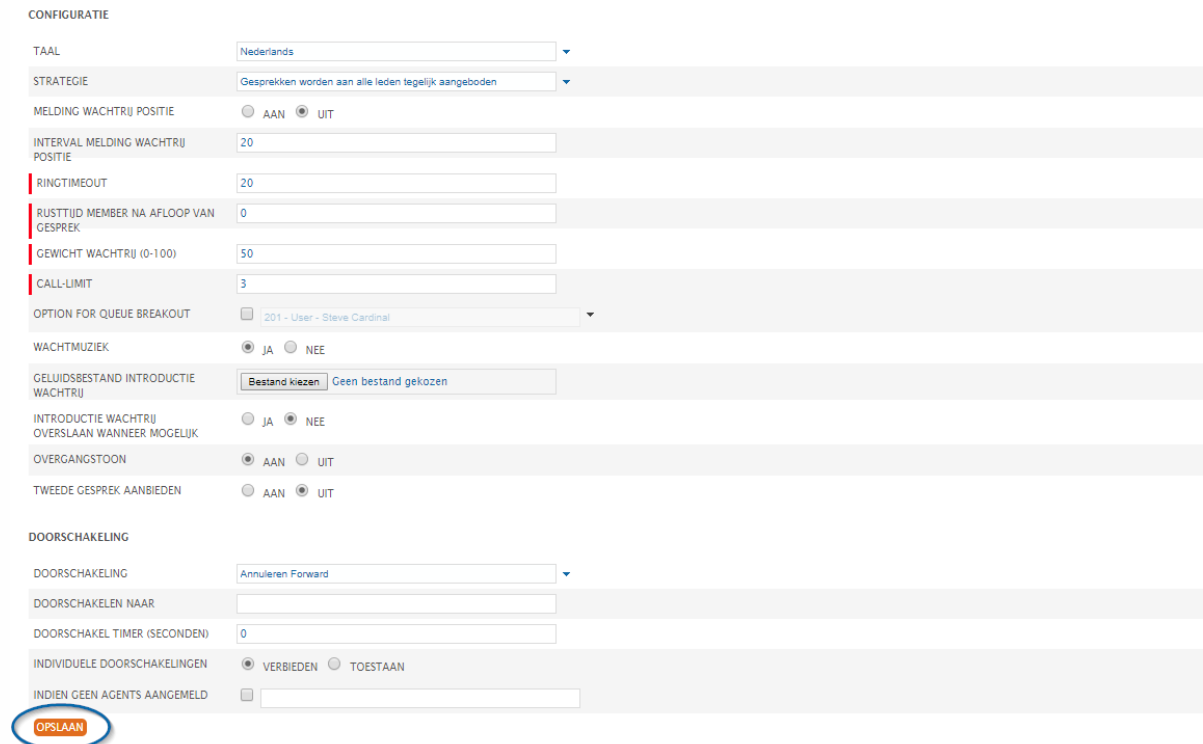
te passen.

Tevens is het mogelijk om een forward extensie in de wachtrij op te nemen. Deze kunt u alleen via deze optie aanmelden op de wachtrij. Via de forward extensie kunt u een extern telefoonnummer mee laten rinkelen in de wachtrij.

- **Wachtrij toegang:** optie is open of sluiten. Met deze optie kunt u aangeven of iedereen in deze wachtrij mag inloggen of alleen bepaalde gebruikers. Mocht u gesloten aangeven dan dient u op te geven welke gebruikers er mogen inloggen.
- **Agent opties:** Specifieke leden instellingen kunnen op agent niveau worden gespecificeerd. Deze optie is te gebruiken om specifieke leden "hoger of lager" (gewicht) in de wachtrij te plaatsen. Op deze manier is het mogelijk om leden in meerdere wachtrijen op te nemen zonder dat de leden direct telefoongesprekken aangeboden krijgen. Om de leden opties uit te klappen klikt u op het pijltje. Het keuzemenu springt open als u het hokje achter de gebruiker aan vinkt
 - **Rusttijd member na afloop van gesprek:** Met deze optie geeft u in seconden aan, hoeveel tijd een agent na het ophangen van zijn vorige gesprek, de tijd heeft voordat er een nieuw gesprek wordt aangeboden.
 - **Ringtimeout:** Stel hier het aantal seconden in dat een toestel mag overgaan alvorens deze aangeboden wordt bij de volgende agent.
 - **Gewicht wachtrij (0-100):** Bij het gebruik van meerdere agents in deze wachtrij, kunt u priorisering aanbrengen op het aanbieden van de wachtende beller. De agent met het hoogste getal heeft de meeste priorisering.

12.3 Configuratie instellingen wachtrij

U kunt diverse zaken inregelen ten behoeve van het gedrag van de wachtrij. In onderstaande afbeelding doorlopen wij deze opties.



Afbeelding 45: Configuratie instellingen wachtrij

Taal: u selecteert hier de taal waarin de wachtrij teksten worden gesproken. Denk dan aan bijvoorbeeld de tekst 'u bent de 3^e wachtende'.

Strategie: Er dient een strategie van afhandeling van de binnen komende telefoontjes gekozen te worden. De strategie gaat over de manier van het aanbieden van de telefoontjes bij de agents. Selecteer bij deze optie een gewenste strategie. In Managed Voice 3 worden kunt u kiezen voor de volgende strategieën:

- Gesprekken worden aan alle leden tegelijk aangeboden
- Gesprekken worden aangeboden in volgorde van de tijd dat een lid geen gesprek heeft ontvangen
- Gesprekken worden aangeboden in volgorde van het minste aantal ontvangen gesprekken
- Gesprekken worden in een willekeurige volgorde aangeboden
- Gesprekken worden aangeboden in volgorde van de minste gesprekstijd*

* de tijden en aantallen worden berekend vanaf het moment van aanmelden in de wachtrij.

Melding wachtrij positie: Bij deze optie regelt u in, of de beller hoort welke positie hij heeft in de wachtrij.

Interval melding wachtrij positie: Als u de melding aan heeft staan, kunt u hier opgeven om de hoeveel seconden de melding moet worden weergegeven.

Ringtimeout: Stel hier het aantal seconden in dat een toestel mag overgaan alvorens deze weer terug naar de wachtrij wordt gezet.

Rusttijd member na afloop van gesprek: Met deze optie geeft u in seconden aan, hoeveel tijd een agent na het ophangen van zijn vorige gesprek, de tijd heeft voordat er een nieuw gesprek wordt aangeboden.

Gewicht wachtrij (0-100): Bij het gebruik van meerdere wachtrijen en dezelfde agents in deze wachtrij, kunt u priorisering aanbrengen op het aanbieden van de wachtende beller. De wachtrij met het hoogste getal heeft de meeste priorisering.

Call-limit: Het maximaal aantal wachtenden in deze wachtrij.

Bestemming wachtrij uitbreek: Wanneer deze functie is geactiveerd kan er een andere bestemming gekozen worden, zoals een voicemail box of een gebruiker. De optie wordt geactiveerd door tijdens het wachten de beller de optie 1 te laten kiezen. De keuzeoptie 1 dient dus vermeld te worden in het geluidsbestand van de introductie wanneer de functie is geactiveerd. In geval van een voicemail box als bestemming, zal nadat de beller een bericht heeft achtergelaten de verbinding worden verbroken.

Wachtmuziek: Afspelen van de wachtmuziek tijdens het wachten. U kunt via het tabblad 'wachtmuziek' meerdere nummers uploaden. Dit werkt op dezelfde wijze als beschreven in hoofdstuk Wachtmuziek.

Geluidsbestand introductie wachtrij: Indien u reeds over een vooraf ingesproken digitale audiobestand beschikt kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken) Een .WAV of MP3 file heeft hierbij de voorkeur.

Introductie wachtrij overslaan wanneer mogelijk: Zodra er geen wachtende bellers in de wachtrij staan, kunnen nieuw binnenkomende gesprekken direct worden aangeboden aan een beschikbare agent, zonder dat de wachtrij introductie wordt afgespeeld. Schakel hiervoor deze optie aan.

Overgangstoon voor afspelen geluidsbestand: Indien deze optie aan staat, hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens de wachtrij bereikt wordt. Default instelling is uit.

Tweede gesprek aanbieden bij agents: Met deze optie is het mogelijk om een tweede gesprek aan te bieden bij een agent die al in gesprek is. Het tweede gesprek aanbieden is niet te verwarren met wisselgesprek, bij tweede gesprek aanbieden zal er daadwerkelijk een tweede lijn worden aangeboden op het vaste toestel, bij mobiel gebruik ontvangt u (indien geactiveerd op uw mobiele telefoon) een tweede gesprek.

Klik hierna op de opslaan knop om de instellingen op te slaan.

Om te voorkomen dat iemand onnodig lang in de wachtrij blijft wachten, is er een doorschakelmenu beschikbaar. Via het doorschakel menu regelt u in na hoeveel seconden de beller naar een failover-bestemming gaat.

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELEN NAAR

DOORSCHAKEL TIMER (SECONDEN)

INDIVIDUELE DOORSCHAKELINGEN ☒ VERBIEDEN ☐ TOESTAAN

INDIEN GEEN AGENTS AANGEMELD ☐

OPSLAAN

Afbeelding 46: Doorschakeling

- **Doorschakelen:** Hier kunt u aangeven of u deze optie wilt gebruiken of niet. Kiest u hier voor 'Annuleren Forward' dan wordt de functionaliteit uitgeschakeld. Kiest u voor 'Bezet / Geen antwoord Forward' dan wordt de functionaliteit geactiveerd.
- **Doorschakelen naar:** De bestemming van de beller als de time-out is behaald.
- **Doorschakel timer:** Geef hier aan na hoeveel seconden de time-out bestemming moet worden bereikt.

Tip: 1x overgangstoon is ongeveer 4 seconden

- **Individuele doorschakeling:** Hier kunt u instellen of de doorschakelingen, die zijn geconfigureerd op de gebruikersextensies van aangemelde agents, mogen worden meegenomen.
- **Indien geen agents zijn aangemeld:** Wanneer u van deze optie gebruik wilt maken, dan selecteert u het vinkvakje en geeft u een bestemming op. Alle gesprekken zullen vervolgens naar deze bestemming worden gestuurd als er niemand is aangemeld op de wachtrij.

Klik hierna op de opslaan knop om de instellingen op te slaan.

12.4 Wachtrij statistieken

Na het aanmaken van de wachtrij is via de knop *statistieken*, de statistieken van deze wachtrij op te vragen.

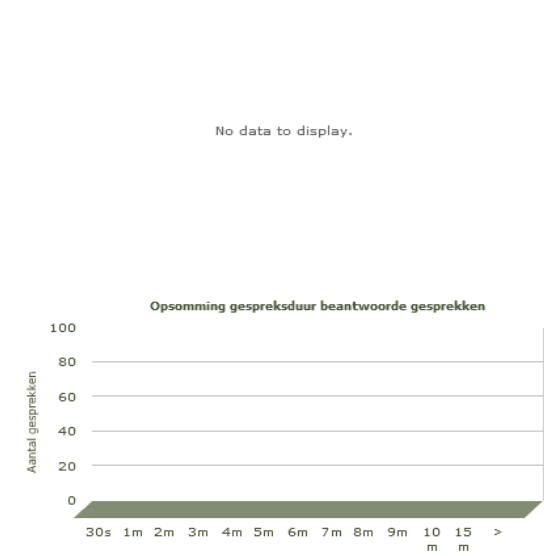


Afbeelding 47: Wachtrij

Onderstaand het overzicht van de statistieken, er zijn verschillende tabbladen beschikbaar met informatie over het gebruik van de wachtrij.

Wachtrij statistieken

- GESPREKSDUUR
- WACHTTIJD
- PRESTATIES
- AGENTS



Samenvatting alle oproepen: (0 gesprekken, 100%)

	TOTAAL	MIN.	GEM.	MAX.
Totale duur	0	0	0	0
Wachttijd	0	0	0	0
Startpositie		0	0	0

Alle beantwoorde oproepen: (0 gesprekken, NAN%)

	TOTAAL	MIN.	GEM.	MAX.
Totale duur	0	0	0	0
Gespreksduur	0	0	0	0
Wachttijd	0	0	0	0
Startpositie		0	0	0

Alle onbeantwoorde oproepen: (0 gesprekken, NAN%)

	TOTAAL	MIN.	GEM.	MAX.
Wachttijd	0	0	0	0
Startpositie		0	0	0
Eindpositie		0	0	0

Afbeelding 48: ter illustratie statistieken wachtrij

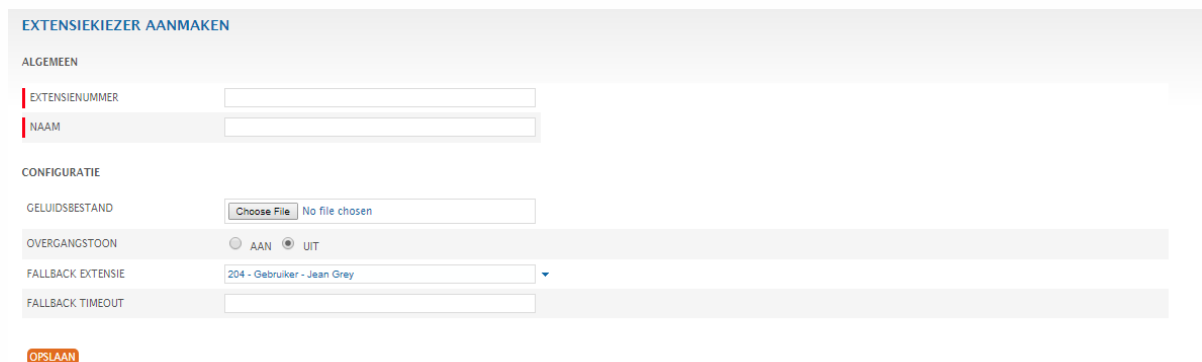
13 De Extensiekiezer

13.1 Algemeen

Met behulp van de Extensiekiezer kunt u gebruikersextensies of groep extensies direct kiesbaar maken voor telefoontjes van buitenaf, zonder alle gebruikers of groepen een extern doorkiesnummer te geven. Wanneer de extensiekiezer wordt gebeld, hoort de beller eerst een welkomstbericht waarin kan worden aangegeven dat de beller het extensienummer dient op te geven van de persoon die hij/zij probeert te bereiken.

13.2 Aanmaken extensiekiezer

Bij het aanmaken of wijzigen van een extensiekiezer kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop



Afbeelding 49: Extensiekiezer aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne extensiekiezer nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de extensiekiezer op.
- **Geluidsbestand:** Als u al een ingesproken audiobestand heeft kunt u deze hier uploaden.
(Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)
- **Overgangstoon:** Als deze optie is geactiveerd dan hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens de extensiekiezer bereikt wordt.
- **Fallback extensie:** Vul hier een bestemmingsnummer in waar naartoe de beller wordt doorgeschakeld wanneer er geen keuze wordt gemaakt.
- **Fallback timeout:** In dit veld geeft u op, na hoeveel seconden de fallback functionaliteit in werking moet treden.

Na alle instellingen te hebben gemaakt kunt u via de knop opslaan, de configuratie opslaan.

14 De Systeemextensie

Met behulp van de Systeemextensie kunt u een aantal interne servicenummers aanroepen via een extern telefoonnummer.

Dit zijn de tijdsconfiguratie IVR, voicemail-extensie en audio opname servicenummer.

SYSTEEMEXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

810

NAAM

Systeem

CONFIGURATIE

DOORSCHAKELEN NAAR

Voicemail

Voicemail

Tijdsconfiguratie

Audio opname

OPSLAAN

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze Systeemextensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de Systeemextensie op.
- **Doorschakelen naar:** Kies hier naar welke systeemoptie doorgeschakeld dient te worden.

Activeer deze extensie door op de *opslaan* knop te drukken.

15 De LBR-extensie

15.1 Algemeen

Een LBR Extensie is een extensie waarmee uw binnenkomende gesprekken op basis van netnummer, postcode, gebelde nummer of afzendernummer gerouteerd worden naar een extensie naar keuze.

De netnummer/telefoonnummer varianten gaan geheel automatisch. Bij de postcode wordt de beller gevraagd om een 4-cijferig postcode nummer in te toetsen.

15.2 Aanmaken LBR-extentie

Bij het aanmaken of wijzigen van een LBR extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaand figuur. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop



The screenshot shows a web form for creating or editing an LBR extension. At the top, there is a tab labeled 'ALGEMEEN'. Below the tab, the heading 'ALGEMEEN' is displayed. There are two input fields: 'EXTENSIENUMMER' and 'NAAM'. Each field has a red vertical bar to its left, indicating a required field. The 'EXTENSIENUMMER' field is currently empty, and the 'NAAM' field is also empty.

Afbeelding 50: algemeen overzicht

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze LBR extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de LBR extensie op.

Afhankelijk van welke keuze u maakt, netnummer, postcode, afzendernummer of gebeld nummer heeft u andere type configuratie.

De basis configuratie is voltooid. U drukt op de knop *opslaan* om de LBR extensie aan te maken. Hierna kunt u de keuze mogelijkheden invoeren.

Klik, om deze configuratie uit te voeren, op de knop *wijzig* achter de zojuist aangemaakte LBR extensie. U vindt dan onder het tabblad *opties* een overzicht van de geprogrammeerde opties. Om een nieuwe optie toe te voegen klikt u op de knop *periode toevoegen*.

LBR op basis van netnummer

Met deze optie kunt u op basis van een binnenkomend netnummer de beller naar een bepaalde bestemming routeren

CONFIGURATIE

TYPE	☒ NETNUMMER ☐ POSTCODE ☐ AFZENDERNUMMER ☐ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker - [dropdown arrow]
DEFAULT PREFIX	[input field]

TYPE CONFIGURATIE

AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER FALLBACK	199 - Gebruiker - [dropdown arrow]
AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER PREFIX	[input field]
MOBIELE AFZENDERNUMMER FALLBACK	199 - Gebruiker - [dropdown arrow]
MOBIELE AFZENDERNUMMER PREFIX	[input field]

Afbeelding 51: configuratie overzicht

- **Type:** In het bovenstaande figuur is er gekozen voor netnummer, dit betekent dat er wordt gerouteerd met het netnummer wat de beller meestuurt.
- **Default Fallback:** Als u het netnummer van de beller niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Afgeschermd afzendernummer Fallback:** Hier geeft u aan wat er moet gebeuren als de beller een afgeschermd nummer heeft.
- **Mobiele afzendernummer Fallback:** Hier geeft u aan wat er moet gebeuren als de beller een mobiel nummer heeft.

LBR op basis van postcode

Met deze optie kunt u op basis van een door de beller ingevoerde postcode een routing maken.

CONFIGURATIE

TYPE	☐ NETNUMMER ☒ POSTCODE ☐ AFZENDERNUMMER ☐ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker - 
DEFAULT PREFIX	

TYPE CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND	Choose File No file chosen
----------------	---

Afbeelding 52 op basis van postcode

- **Type:** Er is gekozen voor postcode, dit betekent dat het systeem gaat routeren op de 4-cijferig postcode die de beller moet ingeven.
- **Default Fallback:** Als u de ingegeven postcode, welke de beller heeft ingetoetst, niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Geluidsbestand:** Hier geeft u de tekst aan welke verteld dat de beller een postcode moet invoeren. Als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)

LBR op basis van afzendnummer

Met deze optie kunt u op basis van het afzendernummer van de beller een routing maken.

CONFIGURATIE

TYPE	☐ NETNUMMER ☐ POSTCODE ☒ AFZENDERNUMMER ☐ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker - [dropdown arrow]
DEFAULT PREFIX	[input field]

TYPE CONFIGURATIE

AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER FALLBACK	199 - Gebruiker - [dropdown arrow]
AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER PREFIX	[input field]

Afbeelding 53 op basis van afzendnummer

- **Type:** Er is gekozen voor afzendernummer, dit betekent dat het systeem gaat routeren op het afzendernummer die de beller meegeeft.
- **Default Fallback:** Als u het afzendernummer van de beller niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzendernummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Afgeschermd afzendernummer Fallback:** Hier geeft u aan wat er moet gebeuren als de beller een afgeschermd nummer heeft.
- **Afgeschermd afzendernummer Prefix:** U kunt een prefix meegeven, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.

LBR op basis van gebeld nummer

Met deze optie kunt u op basis het gebelde nummer een routing maken.

CONFIGURATIE

TYPE	☐ NETNUMMER ☐ POSTCODE ☐ AFZENDERNUMMER ☒ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker - 
DEFAULT PREFIX	

Afbeelding 54 op basis van gebeld nummer

- **Type:** Er is gekozen voor gebeld nummer, dit betekent dat het systeem gaat routeren op het gebelde nummer.
- **Default Fallback:** Als u het afzendernummer van de beller niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.

15.3 Configureren van het netnummer

LBR OPTIE AANMAKEN

CONFIGURATIE

NETNUMMER	010 
PREFIX	
BESTEMMING	101 - LBR - test 

Afbeelding 55: op basis van netnummer

- **Netnummer:** Selecteer het netnummer waar op u wilt routeren.
- **Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** Geef aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.

15.4 Configureren postcode



The screenshot shows a web form titled 'LBR OPTIE AANMAKEN'. Under the 'CONFIGURATIE' section, there are three input fields: 'POSTCODE' (a text box), 'PREFIX' (a text box), and 'BESTEMMING' (a dropdown menu currently showing '200 - Gebruiker -'). Below these fields are two orange buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

Afbeelding 56: op basis van postcode

- **Postcode:** Geef hier de 4-cijferig postcode aan waarop u wilt gaan routeren.
- **Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** Geef aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.

15.5 Configureren afzendernummer



This screenshot is identical to the one in section 15.4, showing the 'LBR OPTIE AANMAKEN' configuration form with fields for 'POSTCODE', 'PREFIX', and 'BESTEMMING', and 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN' buttons.

Afbeelding 57 op basis van afzendnummer

- **Afzendernummer:** op basis van welk nummer u wilt gaan routeren. U kunt het procent teken als wild-chart opgeven.

Als u dus bijvoorbeeld alle telefoontjes uit Duitsland wilt routeren naar een afdeling waar ze Duits spreken kunt u dat doen door 0049* in te geven.
- **Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** Geef aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.

15.6 Configureren gebeld nummer



LBR OPTIE AANMAKEN

CONFIGURATIE

GEBELD NUMMER (INKOMEND) ▼

DOORSCHAKELING NAAR EXTERN NUMMER

OPSLAAN **ANNULEREN**

Afbeelding 58 configureren gebeld nummer

- **Gebeld nummer:** Selecteer hier het nummer waarvoor u een routing wilt aanmaken.
- **Doorverbinden naar extern nummer:** U geeft hier het nummer in waarnaar toe moet worden doorgeschakeld.

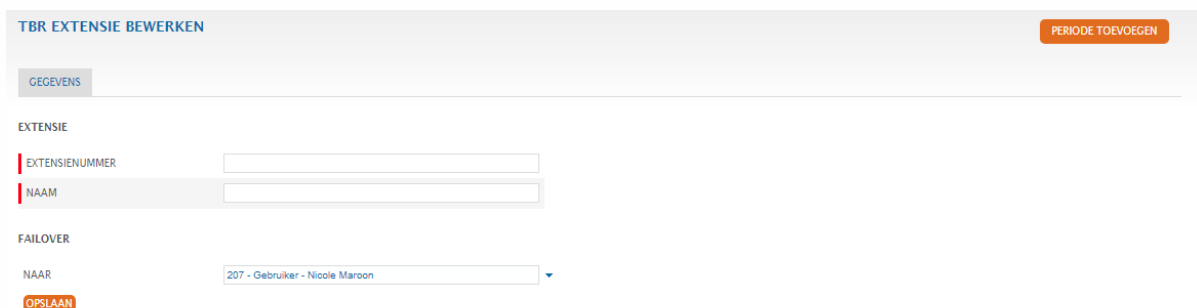
16 De TBR-extensie

16.1 Algemeen

Via de TBR (Time Based Routing) extensie kunt u per telefoonnummer op basis van dag en tijd routingën aanmaken. Deze extensie is handig als u binnen één tijdsconfiguratie, bijvoorbeeld een dag of nacht stand, diverse routingën voor 1 of meerdere nummers wilt aanmaken.

16.2 Aanmaken TBR-extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een TBR-extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop.



TBR EXTENSIE BEWERKEN **PERIODE TOEVOEGEN**

GEGEVENS

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER

NAAM

FAILOVER

NAAR ▼

OPSLAAN

Afbeelding 59: TBR-extensie aanmaken



- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze TBR-extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de TBR-extensie op.
- **Naar:** Hier geeft u de bestemming op, welke geldig is als er geen afwijkende programmering op basis van tijd en dag is gemaakt.

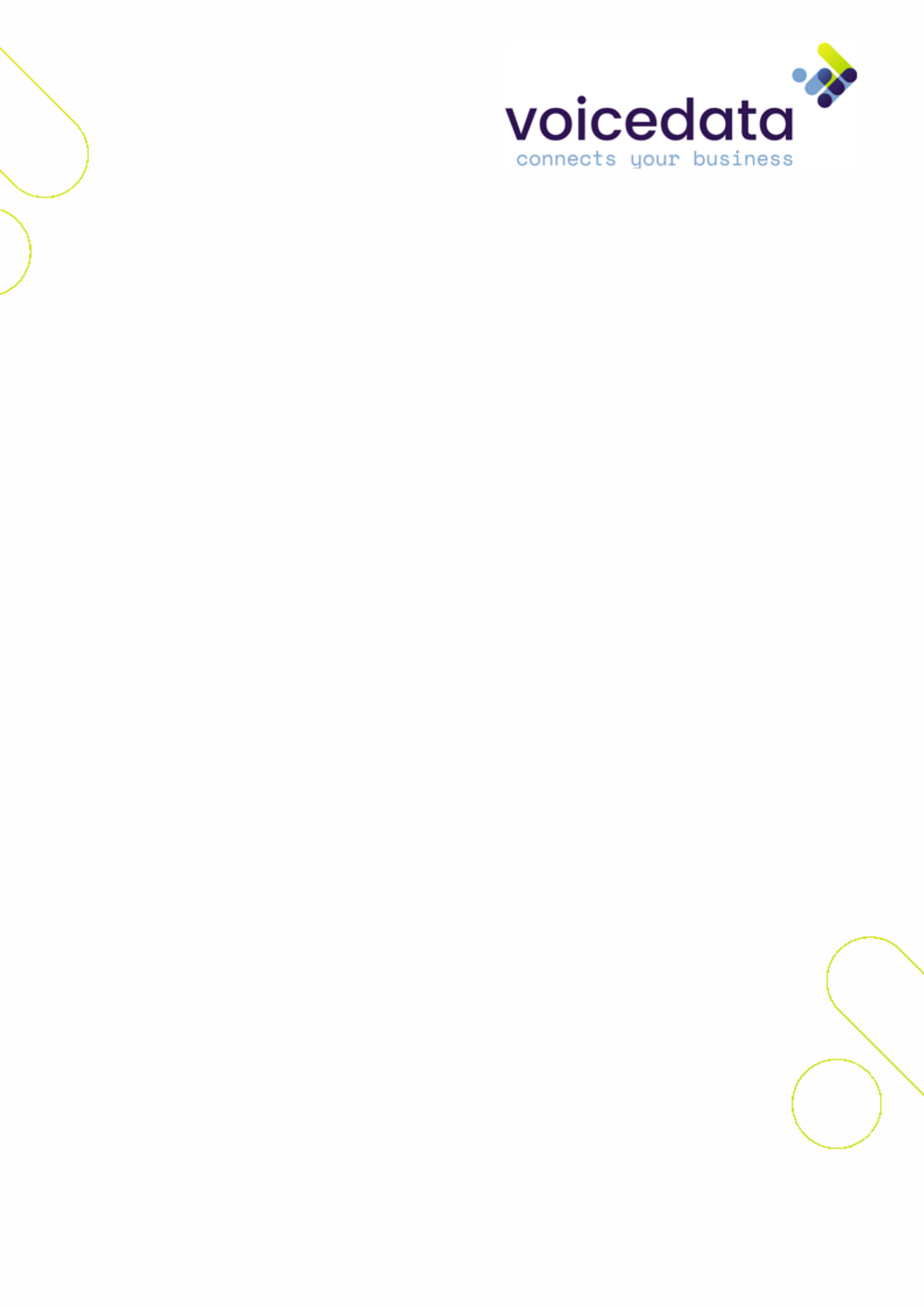
De basis configuratie is nu uitgevoerd. U drukt op de knop *opslaan* om de TBR-extensie aan te maken. Hierna kunt u de tijd configuratie invoeren.

16.3 Configureren periode

Om deze configuratie uit te voeren klikt u op de knop *wijzig* achter de zojuist aangemaakte TBR-extensie. U vindt dan onder het tabblad *opties* een overzicht van de geprogrammeerde opties. Om een nieuwe optie toe te voegen klikt u op de knop *periode toevoegen*.

Afbeelding 60: Periode aanmaken

- **Dag:** Geef bij start- en einddag de periode aan waarop de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn.
- **Tijd:** Geef bij start- en eindtijd, de periode aan waarop de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn. De tijdsformatie dient u in 24-uurs notatie in te voeren, bijvoorbeeld als '19:00'.
- **Bestemming:** Selecteer hier de bestemmingsextensie voor de zojuist geconfigureerde periode.



17 De Call-limit extensie

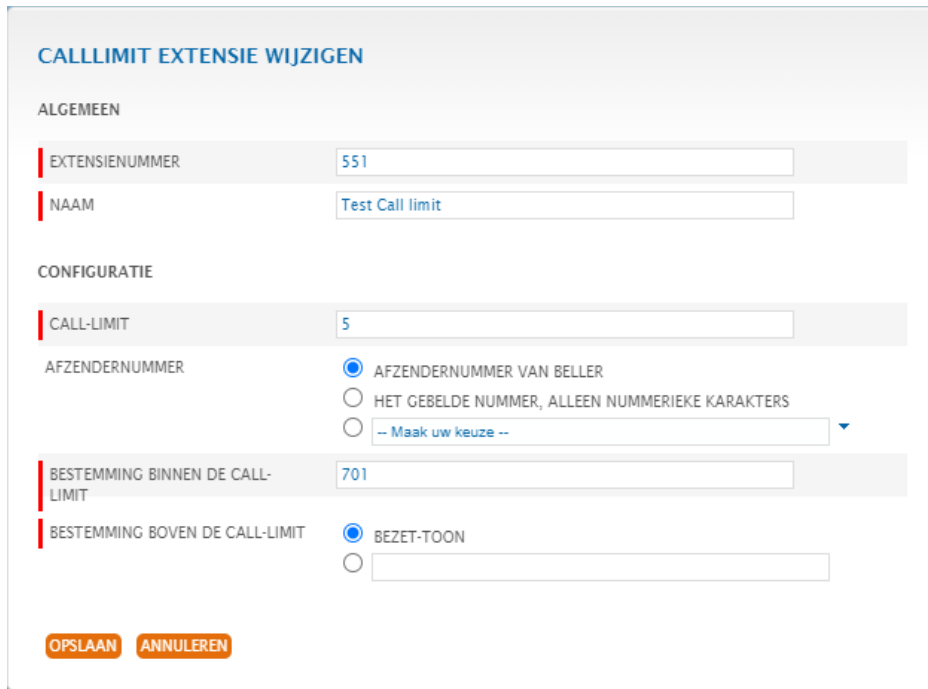
17.1 Algemeen

Met de call limit extensie kunt u op basis van een instelbare Call-limit routeren. Stel de Call-limit is 3, dan kunt u een externe bestemming voor de eerste drie tegelijkertijd binnenkomende telefoontjes opgeven en een andere bestemming voor ieder telefoontje wat boven die drie binnenkomt.

Bij deze extensie kunt u alleen externe telefoon nummers ingeven, hij is dan ook uitermate geschikt om een capaciteit probleem van uw bestaande infrastructuur op te lossen. Dit kunt u bereiken door een nieuw telefoonnummer aan deze extensie te hangen, en het aantal telefoontjes door te sturen naar uw bestaande infrastructuur zo groot als de capaciteit is. De rest van de telefoontjes kunt u dan omleiden naar een andere bestemming. Denk hierbij aan een callcenter bijvoorbeeld. Hiermee voorkomt u dat de bellers in gesprek krijgen.

17.2 Aanmaken Call-limit extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een Call-limit extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaand figuur. U kunt deze extensie aanmaken via de actie knop.



- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze call limit extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de call limit extensie op.
- **Call limit:** Geef hier het maximaal aantal gesprekken op dat gelijktijdig gevoerd mag worden.
- **Afzendernummer:** Selecteer hier welk nummer als afzendernummer wordt meegezonden wanneer het gesprek wordt doorgeschakeld. Kies hierbij voor het A-nummer (van de initiele

beller), of voor het nummer dat de initiële beller heeft gebeld, of voor bedrijfsnummers binnen het account.

- **Bestemming binnen call limit:**

Geef hier de bestemming op wanneer de Call-limit nog niet is bereikt. Dit kan een extensienummer of telefoonnummer zijn.

- **Bestemming boven call limit:** Selecteer hier dat er een bezet-toon wordt afgespeeld wanneer de call limit is bereikt of geef hier de bestemming op waar het gesprek naar wordt doorgeschakeld wanneer de Call-limit is bereikt. De bestemming kan een extensienummer of telefoonnummer zijn.

Via de opslaan knop slaat u de zojuist gemaakte instellingen op.

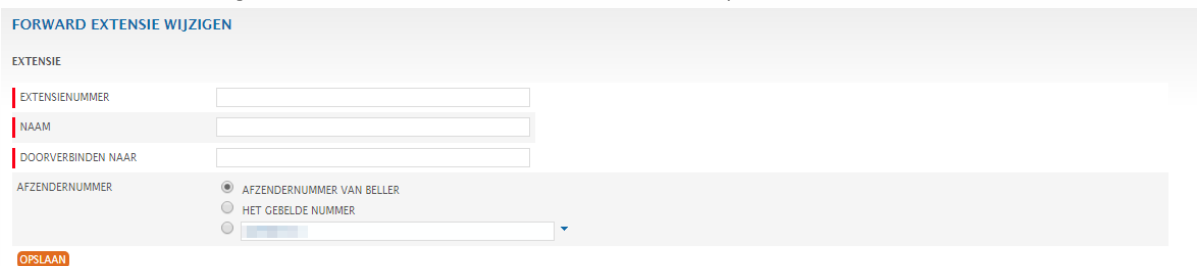
18 De Forward Extensie

18.1 Algemeen

U kunt de Forward Extensie voor twee zaken gebruiken. De eerste is om een extern telefoonnummer direct door te verbinden met een ander extern telefoonnummer. De tweede functionaliteit is dat u een forward extensie kan aanmelden in de wachtrij. Op deze manier kunt u een extern nummer als agent toevoegen in de wachtrij. Zo kunt u zonder extra capaciteit op uw huidige infrastructuur, extra functionaliteiten aanbieden. De forwardextensie is niet bedoeld als 'speeddial' functionaliteit. Voor speeddial opties kunt u het best gebruik maken van de speeddial opties in het Telefoonboek of op uw toestel.

18.2 Aanmaken forward extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een forward extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop.



Afbeelding 61: forward extensie wijzigen

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze forward extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de forward extensie op.
- **Doorverbinden naar:** Geef hier het telefoonnummer van de bestemming op.

- **Afzendernummer:** Kies hier het telefoonnummer dat wordt meegezonden als er naar buiten wordt gebeld. U kunt hierbij kiezen tussen het originele afzendernummer van de beller, het origineel gebelde telefoonnummer, of een specifiek telefoonnummer behorend bij het account.

Via de *opslaan* knop slaat u de zojuist gemaakte instellingen op.

19 Tijdsconfiguratie & Nummerplannen

Met de tijdsconfiguratie- en nummerplanopties in Managed Voice 3 kunt u de beschikbaarheid en bereikbaarheid van uw organisatie beheren. In een nummerplan kunnen de telefoonnummers van uw organisatie worden gekoppeld aan uw extensies, waardoor u volledige controle heeft over hoe inkomende gesprekken binnen uw organisatie worden gerouteerd. Doormiddel van tijdsconfiguraties, wordt er automatisch geschakeld tussen verschillende nummerplannen, waarmee u de bereikbaarheid van uw organisatie automatisch beheert.

Door verschillende nummerplan schema's te configureren, kunt u de bereikbaarheid beheren voor verschillende delen van uw organisatie. Zo kunt u bijvoorbeeld verschillende openings- en sluitingstijden hanteren voor verschillende locaties of afdelingen binnen hetzelfde klantaccount.

In dit hoofdstuk worden alle opties beschreven die nodig zijn om de beschikbaarheid en bereikbaarheid van uw organisatie in te stellen en te beheren.

19.1 Nummerplan Schema's

Een nummerplan Schema is één volledige nummerplanconfiguratie die gebruikt kan worden om de bereikbaarheid te beheren voor (een deel van) uw organisatie. U kunt meerdere nummerplan Schema's binnen één account hebben.

De belangrijkste kenmerken van de Nummerplan Schema's zijn:

- Binnen één klantaccount kan voor elke afdeling, locatie of hoofdnummer een apart Nummerplan Schema worden geconfigureerd.
- Elk Nummerplan Schema omvat:
 - één of meer nummerplannen (tabel(len) waarin externe telefoonnummers worden gekoppeld aan interne extensie nummers).
 - één tijdsconfiguratie (een tijdschema waarin op basis van tijd-van-de-dag, dag-van-de-week, begintijd/dag en/of eindtijd/dag een specifiek nummerplan kan worden geactiveerd).
 - één vakantietabel (een rooster waarin meerdere vakantieperiodes kunnen worden opgegeven, waarin specifieke nummerplannen worden geactiveerd).

- één actief nummerplan (ingesteld door handmatig overschrijven, de valantietabel op het rooster)

Hoofd Nummerplan Schema

Elke nieuwe account heeft standaard één

Hoofd Nummerplan Schema. Dit Schema is het

algemene fallback Schema voor de gehele organisatie en kan daarom niet worden verwijderd.

Om de opties voor het nummerplan te bekijken, gaat u naar het tabblad Nummerplan in het menu Managed Voice. Bij de eerste optie in het tabblad Nummerplan kunt u het Nummerplan Schema selecteren. Standaard is het Hoofd Nummerplan geselecteerd.

Voor het Hoofd Nummerplan Schema geldt het volgende:

- Het Hoofd Nummerplan Schema heeft altijd nummer 1.
- Het Hoofd Nummerplan Schema krijgt dezelfde naam als het klantaccount en deze naam kan niet gewijzigd worden.
- Het Hoofd Nummerplan Schema kan niet worden verwijderd.

MANAGED VOICE
DEFAULT TOESTELKNOPPEN
GELUIDSOPNAMEN
CPE INSTELLINGEN
ACTIES

DETAIL
NUMMERPLAN
EXTENSIES
SYSTEEM EXTENSIE
KANALEN
WACHTMUZIEK
PRIVACY GROEPEN
ORDERS

NUMMERPLAN SCHEMA
TOEVOEGEN

KIES NUMMERPLAN SCHEMA
1 - MV3 Test Account

Nieuw Nummerplan Schema aanmaken

Een nieuw nummerplan schema, bijvoorbeeld voor het beheren van verschillende openings/sluitingsuren voor een specifieke locatie, afdeling of hoofdtelefoonnummer, kan worden aangemaakt door de TOEVOEGEN knop te selecteren in de Nummerplan Schema optie.

NUMMERPLAN SCHEMA
TOEVOEGEN

KIES NUMMERPLAN SCHEMA
1 - MV3 Test Account

Er verschijnt een popup venster waarin de naam van het nieuwe Nummerplan Schema wordt ingevoerd.

NUMMERPLAN SCHEMA TOEVOEGEN

NAAM

OPSLAAN
ANNULEREN

Eenmaal opgeslagen, wordt het nieuwe Nummerplan Schema aangemaakt en is het te selecteren in de opties voor het Nummerplan Schema. De Nummerplan Schema's worden automatisch genummerd in een opeenvolgende volgorde. Dit betekent dat wanneer er één Nummerplan Schema is, een nieuw Nummerplan Schema nummer 2 krijgt, wanneer er twee Nummerplan Schema's zijn het nieuwe Nummerplan Schema nummer 3 krijgt, etc. De nummering is belangrijk wanneer u de Tijdsconfiguratie IVR (systeem nummer 915) wilt gebruiken voor het wijzigen van het actieve Nummerplan schema. Zie de volgende secties voor meer details hierover.

NUMBERING PLAN SCHEME [ADD](#)

SELECT NUMBERING PLAN SCHEME

NUMMERPLAN SCHEMA [TOEVOEGEN](#)

KIES NUMMERPLAN SCHEMA

- 1 - MV3 Test Account
- 2 - Support
- 3 - Sales
- 4 - Emergency Number

[RENAME NUMBERING PLAN](#)

NUMMERPLAN [KOPIEREN](#)

SELECTEER NUMMERPLAN

EXTENSION	PREFIX

NUMMERS [TOEVOEGEN](#)

NUMMER

Nummerplan Schema's hernoemen of verwijderen

Let op: Bij het verwijderen van een Nummerplan Schema worden alle vakanties, roosters en nummerplannen van dit Nummerplan Schema ook verwijderd.

Met uitzondering van het Hoofd Nummerplan Schema kunnen Schema's hernoemd worden door de optie NUMMERPLAN SCHEMA HERNOEMEN te selecteren, en kunnen ze verwijderd worden door de optie VERWIJDEREN te selecteren.

NUMMERPLAN SCHEMA [TOEVOEGEN](#)

KIES NUMMERPLAN SCHEMA

[HERNOEMEN NUMMERPLAN SCHEMA](#) [VERWIJDEREN](#)

19.2 Nummerplannen

Nummerplannen zijn nodig om de externe telefoonnummers van uw organisatie te koppelen aan interne extensienummers, zodat uw extensies bereikbaar zijn vanaf het wereldwijde openbare telefoonnetwerk (PSTN). In een nummerplan kan een extern telefoonnummer slechts aan één extensie worden gekoppeld. Dit kan elk type extensie zijn, zoals een gebruikersextensie, een groepsextensie, een wachtrij-extensie, een TBR, een LBR, enz.

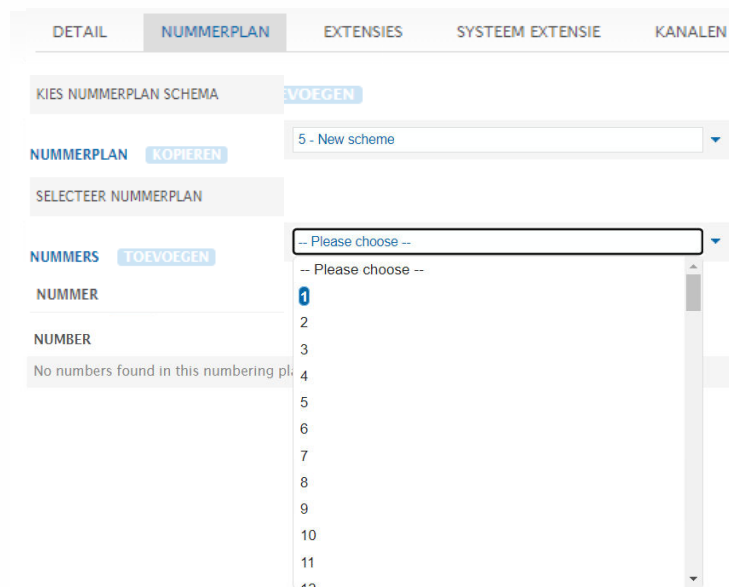
Binnen een Nummerplan Schema kunnen tot 99 verschillende nummerplannen worden aangemaakt. In elk van deze nummerplannen kunt u de bereikbaarheid van uw organisatie configureren voor een specifieke situatie. Zo kan er bijvoorbeeld een nummerplan worden aangemaakt voor het beheren van de bereikbaarheid van uw organisatie tijdens openingstijden, andere nummerplannen kunnen worden geconfigureerd voor sluitingstijden, lunchtijd, vakantieperiodes, noodsituaties, etc.

Voor elk Nummerplan Schema kan op elk moment slechts één nummerplan worden ingeschakeld. Een nummerplan kan worden geactiveerd door een tijdconfiguratie, een vakantieschema, of een handmatige overschrijf. Zie de volgende secties voor meer details hierover.

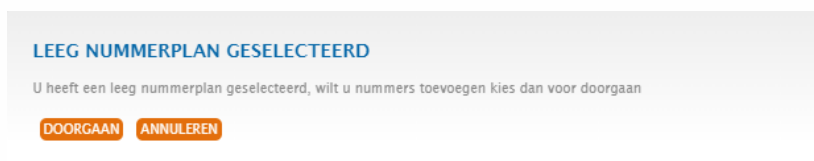
Nieuw nummerplan aanmaken

Om een nummerplan aan te maken volgt u de volgende stappen:

1. Selecteer in het hoofdmenu links MANAGED VOICE.
2. Selecteer het tabblad NUMMERPLAN.
3. Selecteer in de optie KIES NUMMERPLAN SCHEMA het Nummerplan Schema waarin u het nieuwe nummerplan wilt toevoegen.
4. Open vervolgens in de optie SELECTEER NUMMERPLAN het drop down menu en selecteer het nummer waaraan u het nieuwe nummerplan wilt toekennen (opgelet: dit nummer wordt gebruikt in de IVR voor tijdsconfiguratie).



5. Als het geselecteerde nummerplan nog leeg is (zoals bij een nieuw nummerplan) verschijnt er een waarschuwing. Selecteer ANNULEREN om verder te gaan.



6. Om het nieuwe nummerplan te identificeren geeft u het nummerplan een naam door de optie NUMMERPLAN HERNOEMEN te kiezen.
7. Voer een naam in voor het nummerplan en selecteer OPSLAAN.



Nummers toevoegen aan een nummerplan

Zodra het nummerplan is aangemaakt, is de volgende stap het configureren van de telefoon- en extensie nummers.

Voordat u uw nummerplannen instelt, dient u zich ervan bewust te zijn dat:

1. Een telefoonnummer kan slechts in één Nummerplan Schema gebruikt worden.
2. In hetzelfde Nummerplan Schema kan een telefoonnummer in elk nummerplan gebruikt worden.
3. Extensie nummers zijn niet beperkt en kunnen in elk Nummerplan Schema en elk nummerplan gebruikt worden.

Om een telefoonnummer toe te voegen aan een nummerplan en te koppelen aan een extensienummer:

1. Selecteer de optie TOEVOEGEN achter NUMMERS.

NUMMERS TOEVOEGEN		
NUMMER	EXTENSIE	VOORVOEGSEL
0367600164	3000 - Wachtrij - Support	
		WIZIG VERWIJDEREN

2. Selecteer in de optie NUMMER het telefoonnummer dat u in het nummerplan wilt opnemen.

Wanneer een telefoonnummer niet in de lijst voorkomt, kan dit betekenen dat:

- a. De bestelling van het nummer nog niet is voltooid.
- b. Het nummer is toegewezen aan een gebruiker als een persoonlijk nummer.
- c. Het nummer wordt gebruikt in een ander nummerplan.

Om te controleren of het nummer bestelproces is voltooid, gaat u in het linker hoofdmenu naar NUMMERS. Dit zal een pagina openen die alle telefoonnummers van het klantaccount in een tabel weergeeft. In de tabel geeft de kolom STATUS de status van de bestelling aan, alleen wanneer de status ACTIEF is kan een nummer worden toegewezen in een nummerplan. Om te controleren of een nummer niet is toegewezen aan een gebruiker als een persoonlijk nummer, controleert u de kolom PERSOONLIJK. Een blauwe stip zal aangeven dat het nummer aan een gebruiker is toegekend. Om te controleren of een nummer niet gebruikt wordt in een nummerplan, klikt u op het nummer in de kolom NUMMER. Dit opent de DETAILS pagina van het nummer, waarna u in het tabblad GEKOPPELDE EXTENSIES kunt zien of en in welk Nummerplan Schema en nummerplannen het nummer is opgenomen.

3. Na het selecteren van een nummer, selecteert u in de optie EXTENSIE de extensie waaraan het nummer gekoppeld moet worden. Het nummer kan aan elke gebruikers- of functie-extensie worden gekoppeld. Wanneer het nummer gekoppeld is aan een extensie en het nummerplan geactiveerd is, zullen alle oproepen naar dit nummer doorgeschakeld worden.



KOPPELING NUMMER & EXTENSIE

CONFIGURATIE

NUMMER: 036

EXTENSIE: 2000 - User - Kaylyn Tyrell

PREFIX VOOR HET INKOMENDE NUMMER

OPSLAAN ANNULEREN

- 2000 - User - Kaylyn Tyrell
- 2001 - User - Matilda Garnet
- 2002 - User - Frazier Royle
- 2003 - User - Trev Jake
- 2004 - User - Pattie Colin
- 2005 - User - Kate Brown
- 2006 - User - Jack Snow
- 3000 - Queue - Support
- 3001 - Queue - Support Closing hours
- 3002 - Queue - Sales
- 3003 - Queue - Reception
- 3004 - Queue - Emergency Response
- 3005 - Queue - Finance

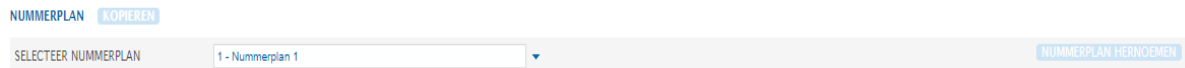
4. Optioneel kunt u een prefix invoeren in de optie PREFIX VOOR INKOMEND NUMMER. Bij inkomende gesprekken wordt deze prefix aan de nummerweergave toegevoegd en in het display van de telefoon getoond, wanneer een gebruiker de oproep op dit toestel ontvangt. Met deze informatie kan de gebruiker identificeren welk nummer de beller heeft gekozen.
5. Druk op OPSLAAN om het nummer aan het nummerplan toe te voegen.

Kopiëren van een bestaand nummerplan

Het is ook mogelijk om een nieuw nummerplan te maken door een bestaand nummerplan te kopiëren. Wanneer een nummerplan wordt gekopieerd, zal het nieuwe nummerplan een exacte kopie zijn en kan het worden gewijzigd zonder dat het originele nummerplan wordt aangetast. Dit vermijdt dat u alle nummers meerdere malen moet invoeren voor verschillende nummerplannen.

Om een nieuw nummerplan te maken door een bestaand nummerplan te kopiëren:

1. Selecteer de optie KOPIËREN achter nummerplan.

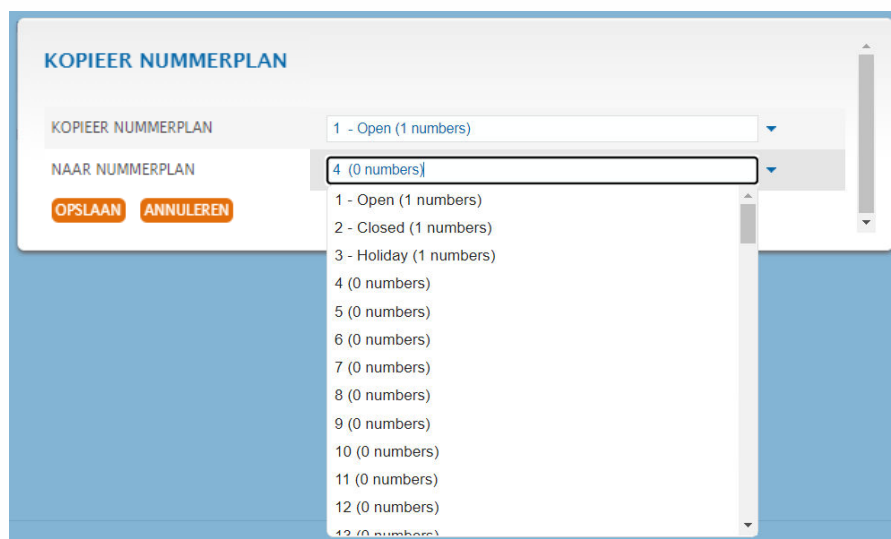


NUMMERPLAN **KOPIËREN**

SELECTEER NUMMERPLAN 1 - Nummerplan 1 NUMMERPLAN HERNOEMEN

2. Selecteer vervolgens bij KOPIEER NUMMERPLAN het nummerplan dat u wilt kopiëren.
3. Selecteer vervolgens in NAAR NUMMERPLAN het bestemmingsnummerplan waarnaar u wilt kopiëren.

Let op: Het bestemmingsnummerplan wordt overschreven en elke configuratie in dat nummerplan gaat verloren.



KOPIEER NUMMERPLAN

KOPIEER NUMMERPLAN 1 - Open (1 numbers)

NAAR NUMMERPLAN 4 (0 numbers)

OPSLAAN **ANNULEREN**

- 1 - Open (1 numbers)
- 2 - Closed (1 numbers)
- 3 - Holiday (1 numbers)
- 4 (0 numbers)
- 5 (0 numbers)
- 6 (0 numbers)
- 7 (0 numbers)
- 8 (0 numbers)
- 9 (0 numbers)
- 10 (0 numbers)
- 11 (0 numbers)
- 12 (0 numbers)
- 13 (0 numbers)

19.3 Nummerplan-activatie (Operator)

Nummerplannen kunnen op drie manieren geactiveerd worden:

- Doormiddel van een vakantie schema;
- Door middel van tijdsconfiguratie;
- Door middel van een handmatige overschrijving;

Belangrijk om op te merken is dat een vakantie schema activatie elke tijdsconfiguratie activatie zal overrulen, en dat een handmatige overschrijving de tijdsconfiguratie en het vakantieplan zal overrulen.

Voor elk Nummerplan Schema kan één nummerplan actief zijn, dit betekent dat wanneer vier Nummerplan Schema's zijn geconfigureerd, vier nummerplannen tegelijkertijd actief kunnen zijn. Om te beheren welk nummerplan actief is, heeft elk Nummerplan Schema zijn eigen tijdsconfiguratie, vakantie schema en handmatige overschrijvingsoptie.

Om toegang te krijgen tot de tijdsconfiguratie, het vakantie schema en de handmatige overschrijvingsopties, selecteert u in het hoofdmenu MANAGED VOICE en opent u de tab DETAIL.

Selecteer in de optie NUMMERPLAN SCHEMA (onder de FACILITEITEN opties) het NUMMERPLAN SCHEMA waarvoor u de tijdsconfiguratie, vakantieplanning en/of handmatig overschrijven wilt zien of configureren.

NUMMERPLAN SCHEMA

KIES NUMMERPLAN SCHEMA

1 - MV3 Test Account Johnny

TIJDSCONFIGURATIE VAKANTIEDAGEN

ACTIEF NUMMERPLAN

1 - Nummerplan 1 (GEACTIVEERD VOLGENS TIJDSHEMA)

AUTOMATISCH

STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	
MA 00:00	ZO 24:00	2 - Nummerplan 2								VOORBEELD TOEVOEGEN
MA 09:00	MA 17:00	1 - Nummerplan 1								WIZG VERWIJDER
DI 09:00	DI 17:00	1 - Nummerplan 1 Actief								WIZG VERWIJDER
WO 09:00	WO 17:00	1 - Nummerplan 1								WIZG VERWIJDER
DO 09:00	DO 17:00	1 - Nummerplan 1								WIZG VERWIJDER
VR 09:00	VR 17:00	1 - Nummerplan 1								WIZG VERWIJDER

HANDMATIG

OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE

☐

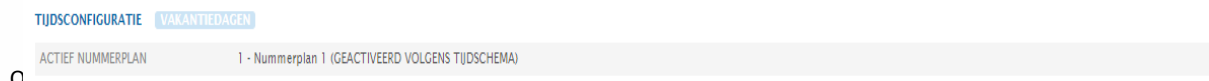
1 - Nummerplan 1

OPSLAAN

Tijdsconfiguratie

Een nummerplan kan automatisch worden geactiveerd door ofwel een tijdsconfiguratie dat specificeert op welke dagen van de week en gedurende welke tijdstippen van de dag een bepaald nummerplan moet inschakelen, ofwel door een vakantie schema waarin een nummerplan kan worden ingeschakeld voor een bepaalde tijdsperiode op basis van kalenderdagen en -tijden.

ACTIEF NUMMERPLAN toont welk nummerplan momenteel is ingeschakeld voor het Nummerplan Schema en toont hoe het werd geactiveerd (hetzij door vakantierooster, tijdschema of manueel overschrijven).



1. Selecteer de optie VAKANTIEDAGEN achter TIJDSCONFIGURATIE. Hierdoor wordt de vakantiepagina geopend.
2. Om een nieuwe vermelding aan de vakantietafel toe te voegen, gaat u naar ACTIES en dan PERIODE TOEVOEGEN.



3. Dit opent een popup-venster waarin een nieuwe vakantieperiode kan worden opgegeven. Voor elke invoer moeten de volgende velden worden geconfigureerd:

- OMSCHRIJVING: Voer een naam in voor de vakantieperiode.
- STARTDATUM: Selecteer de begindatum van de vakantieperiode.
- STARTTIJD: Selecteer op welk tijdstip de vakantieperiode moet beginnen.
- EINDDATUM: Selecteer de einddatum van de vakantieperiode.
- EINDTIJD: Selecteer het tijdstip waarop de vakantieperiode moet eindigen.
- NUMMERPLAN: Selecteer welk nummerplan tijdens deze periode actief is.

VAKANTIEPERIODE AANMAKEN

CONFIGURATIE

OMSCHRIJVING	
STARTDATUM	
STARTTIJD	00:00
EINDDATUM	
EINDTIJD	00:00
NUMMERPLAN	1 - Nummerplan 1 

OPSLAAN
ANNULEREN

4. Selecteer OPSLAAN om de nieuwe vakantieperiode aan het vakantierooster toe te voegen.

Klik op WIJZIG om een vakantieperiode te wijzigen en klik op VERWIJDEREN om een vakantieperiode te wissen.

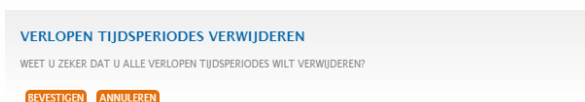
VAKANTIEDAGEN				TERUG	ACTIES
OMSCHRIJVING	STARTDATUM	EINDDATUM	NUMMERPLAN		
TODAY	28-01-2022 00:00	29-01-2022 24:00	2 - Nummerplan 2	WIJZIG	VERWIJDEREN

Om alle vakantieperiodes te verwijderen die verlopen zijn (wat betekent dat de periode in het verleden ligt):

1. Ga naar ACTIES.
2. Selecteer VERLOPEN PERIODES VERWIJDEREN



3. Bevestig dat u alle verlopen tijdsperiodes wil verwijderen.



Naast vakantieperiodes kunnen nummerplannen ook automatisch worden geactiveerd voor specifieke dagen van de week en tijdstippen van de dag. Dit kan worden gebruikt om specifieke nummerplannen te activeren tijdens openingsuren, lunchtijd, sluitingstijd, weekenden, enz. Dit kan worden geconfigureerd in de tijdsconfiguratie.

Het tijdschema toont voor elke invoer de begindag & tijd, de einddag & tijd, en het nummerplan dat gedurende deze periode actief is. Dit wordt ook visueel weergegeven in de tabel in het tijdschema. In het tijdschema wordt de actieve tijdsperiode in het groen weergegeven.

AUTOMATISCH			MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	VOORBEELD	TOEVOEGEN
STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN								WIJZIG	VERWIJDEREN
MA 00:00	ZO 24:00	2 - Nummerplan 2								WIJZIG	VERWIJDEREN
MA 09:00	MA 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG	VERWIJDEREN
DI 09:00	DI 17:00	1 - Nummerplan 1		Actief						WIJZIG	VERWIJDEREN
WO 09:00	WO 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG	VERWIJDEREN
DO 09:00	DO 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG	VERWIJDEREN
VR 09:00	VR 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG	VERWIJDEREN

Belangrijk:

Om er zeker van te zijn dat uw organisatie niet onbereikbaar wordt, adviseren wij om altijd één uitwijknummerplan te configureren dat voor de hele week is ingepland. Dit zorgt ervoor dat er op ieder moment altijd een nummerplan is ingeschakeld.

Om een nieuw item toe te voegen aan het rooster selecteert u TOEVOEGEN in de rechterbovenhoek van het rooster. Dit opent een popup waarin een tijdsperiode kan worden opgegeven met de volgende opties:

- In het tijdschema kunnen twee soorten tijdsperioden worden geconfigureerd:
 - **PER DAG:** tijdsperiode(s) worden gespecificeerd over een dag.
 - **PER PERIODE:** de periode wordt gespecificeerd over een week

PERIODE AANMAKEN

ALGEMEEN

INSTELLEN ☒ PER DAG ☐ PER PERIODE

INSTELLEN VOOR

MA	☐
DI	☐
WO	☐
DO	☐
VR	☐
ZA	☐
ZO	☐

CONFIGURATIE

STARTTIJD

EINDTIJD

NUMMERPLAN

OPSLAAN **ANNULEREN**

PERIODE AANMAKEN

ALGEMEEN

INSTELLEN ☐ PER DAG ☒ PER PERIODE

INSTELLEN VOOR

STARTDAG

EINDDAG

CONFIGURATIE

STARTTIJD

EINDTIJD

NUMMERPLAN

OPSLAAN **ANNULEREN**

Instellingen voor de PER DAG configuratie:

- **INSTELLEN VOOR:** Selecteer op welke dagen het nummerplan moet worden geactiveerd.
- **STARTTIJD:** Selecteer op welk tijdstip van de dag het nummerplan moet worden ingeschakeld.
- **EINDTIJD:** Selecteer op welk tijdstip van de dag het nummerplan moet worden uitgeschakeld.
- **NUMMERPLAN:** Selecteer welk nummerplan tijdens deze periodes moet worden geactiveerd.

Instellingen voor de PER PERIODE configuratie::

- **STARTDAG:** Selecteer op welke dag het nummerplan moet worden ingeschakeld.
- **EINDDAG:** Selecteer op welke dag het nummerplan moet worden uitgeschakeld.
- **STARTTIJD:** Selecteer op welk tijdstip op de startdatum het nummerplan moet worden ingeschakeld.
- **EINDTIJD:** Selecteer op welk tijdstip op de einddatum het nummerplan moet worden uitgeschakeld.
- **NUMMERPLAN:** Selecteer welk nummerplan geactiveerd moet worden tijdens deze periode.

Selecteer OPSLAAN om de tijdsperiode(s) toe te voegen aan de tijdstabel.

Handmatige overschrijving

Naast de automatische activering door middel van tijdsconfiguratie of vakantierooster, kunnen nummerplannen ook handmatig geactiveerd worden.

Om een nummerplan handmatig te activeren gaat u naar de opties HANDMATIG en vinkt u het vakje achter OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE aan, en selecteert u in de lijstbox welk nummerplan moet worden geactiveerd.

MANUALLY

HANDMATIG

☒ OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE

OPSLAAN

☒ 1 - Open

2 - Closed

3 - Holiday

Vervolgens wordt het handmatig overschrijven opgeslagen (selecteer OPSLAAN). Het geselecteerde nummerplan wordt direct geactiveerd en blijft ingeschakeld totdat het handmatig overschrijven wordt uitgeschakeld. Om het handmatig overschrijven uit te schakelen, vinkt u het vakje OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE uit en slaat u op.

19.4 Nummerplan-activatie (IVR, mobiele- en desktop applicatie)

Tijdsconfiguratie permissies

Naast de automatische tijdsconfiguratie en de handmatige overschrijfmogelijkheid kunnen gebruikers ook nummerplannen activeren door te bellen naar de Tijdsconfiguratie-IVR of in de Coligo REACH (iOS en Android) app of in de Coligo DESKTOP (Windows en macOS) applicatie de configuratie te wijzigen.

Om toegang te krijgen tot de opties voor nummerplannen in de Tijdsconfiguratie-IVR, Coligo REACH en Coligo DESKTOP, moet de gebruiker de Tijdsconfiguratie-rechten hebben.

Om de Tijdsconfiguratie-rechten toe te kennen aan een gebruiker:

1. Selecteer in het hoofdmenu links MANAGED VOICE.
2. Selecteer het tabblad EXTENSIES.
3. Selecteer in de lijst met extensies de extensie van de gebruiker en klik op WIJZIG.
4. Ga in de configuratiepagina van de gebruikersextensie naar de opties RECHTEN.
5. In de RECHTEN opties schakel de optie TIJDSCONFIGURATIE in (zet op JA).

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE	Ja
-------------------	----

Gebruikers zonder de machtiging TIJDSCONFIGURATIE kunnen de IVR niet oproepen en beschikken niet over de nummerplanopties in Coligo REACH en Coligo DESKTOP.

Tijdsconfiguratie-IVR

Nummerplannen kunnen ook worden geactiveerd door te bellen naar het systeemnummer van Tijdsconfiguratie management (915). Gebruikers moeten Tijdsconfiguratie-rechten hebben om toegang te krijgen tot de Tijdsconfiguratie-IVR.

Bij het intoetsen van het systeemnummer 915 krijgt de gebruiker een IVR-menu te horen, waarin één van de drie volgende opties kan worden geselecteerd:

1. Tijdelijk wijzigen van het nummerplan (druk 1);
2. Het nummerplan permanent overschrijven (druk op 2);
3. Activeer de tijdsconfiguratie (druk op 3).

Tijdelijk wijzigen nummerplan:



Wanneer de gebruiker optie 1 selecteert (door het cijfer 1 in te voeren, gevolgd door #), wordt de gebruiker eerst gevraagd het nummer van het Nummerplan Schema in te voeren. Als het account slechts één Nummerplan Schema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Nadat het Nummerplan Schema is geselecteerd, wordt de gebruiker gevraagd om het nummer van het nummerplan in te voeren dat tijdelijk geactiveerd moet worden. Wanneer de gebruiker een geldig nummer ingeeft, zal een bevestiging worden afgespeeld en zal het nummerplan onmiddellijk worden geactiveerd. Het nummerplan zal actief blijven tot de volgende geplande nummerplanwijziging in de dienstregeling, wanneer het in de dienstregeling geplande nummerplan geactiveerd zal worden. Tijdelijke overschrijvingen zullen worden toegevoegd aan de vakantietabel en zullen automatisch worden verwijderd zodra de tijdelijke overschrijving is verlopen.

Permanent overschrijven:

Een permanente nummerplan-overschrijving kan worden ingeschakeld door optie 2 te selecteren (door cijfer 2 in te voeren, gevolgd door #) in de Tijdsconfiguratie-IVR. De permanente overschrijving is hetzelfde als de handmatige overschrijving. Wanneer een gebruiker optie 2 selecteert in de Tijdsconfiguratie-IVR, wordt de gebruiker eerst gevraagd om het nummer van het Nummerplan Schema in te voeren. Als de account slechts één Nummerplan Schema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Nadat het Nummerplan Schema is geselecteerd, wordt de gebruiker gevraagd om het nummer van het nummerplan in te voeren dat permanent geactiveerd moet worden. Als de gebruiker een geldig nummer invoert, wordt een bevestiging afgespeeld en wordt het nummerplan onmiddellijk geactiveerd. Het nummerplan blijft geactiveerd tot het overschrijven wordt uitgeschakeld.

Activatie Tijdsconfiguratie:

Om de tijdsconfiguratie in de dienstregeling in te schakelen, kunnen gebruikers optie 3 selecteren (door het cijfer 3 in te voeren, gevolgd door #) in de Tijdsconfiguratie-IVR. Vervolgens wordt de gebruiker gevraagd het nummer in te voeren van het Nummerplan Schema waarvoor de tijdschema configuratie moet worden ingeschakeld. Als de account slechts één Nummerplan Schema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Vervolgens hoort de gebruiker een bevestigingsbericht en wordt een eventuele overschrijving geannuleerd en worden de nummerplannen geactiveerd volgens de tijdconfiguratie.

Nummerplan-opties in Coligo REACH & Coligo DESKTOP

Nummerplannen kunnen ook worden geactiveerd in de mobiele app Coligo REACH en in de applicatie Coligo DESKTOP. Gebruikers moeten Tijdsconfiguratie-rechten hebben om toegang te krijgen tot deze opties.

Raadpleeg voor meer informatie over de Coligo REACH en de Coligo DESKTOP applicatie de gebruikershandleidingen van Coligo REACH en Coligo DESKTOP.



20 IP-listing

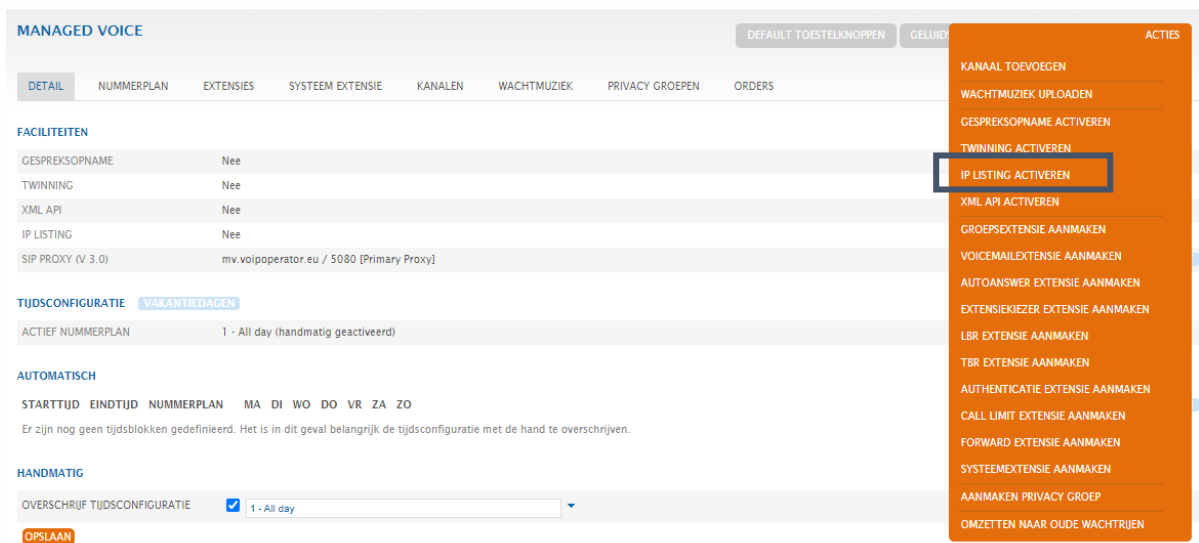
20.1 Algemeen

IP-listing is de fraude beveiligingstool voor Managed Voice 3

welke gebruikers verplicht opnieuw in te loggen via hun gebruikersextensie en pincode, wanneer het IP-adres niet wordt herkent. Wanneer een IP-adres niet wordt herkend worden inkomende oproepen altijd aangeboden zoals je normaal gewend bent, echter wanneer men probeert uit te bellen krijgt de gebruiker de melding dat zij niet is aangemeld en moet zij opnieuw aanmelden via systeemextensie 901. Op deze manier vergroten wij de veiligheid van de oplossing en is de kans op fraude kleiner.

20.2 Activeren IP-listing

De feature is te activeren via het Managed Voice tabblad onder 'acties'.



The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' interface. On the right, the 'ACTIES' dropdown menu is open, listing various actions. 'IP LISTING ACTIVEREN' is highlighted with a blue box. The main interface shows tabs for 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'SYSTEEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', 'PRIVACY GROEPEN', and 'ORDERS'. The 'DETAIL' tab is active, showing a table of facilities (FACILITEITEN) with columns for the facility name and its status (Nee or Ja). The 'TIJDSCONFIGURATIE' section shows a table for vacation days (VAKANTIEDAGEN) with columns for the day type and the configuration (1 - All day (handmatig geactiveerd)). The 'AUTOMATISCH' section shows a table for start/end times (STARTTIJD EINDTIJD) with columns for the time and the configuration (MA DI WO DO VR ZA ZO). The 'HANDMATIG' section shows a table for manual configuration (OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE) with a checkbox for '1 - All day' and a dropdown menu for 'OPSLAAN'.

Voiceworks adviseert partners om deze beveiligingstool bij klanten te activeren om hoge kosten als gevolg van fraude of misbruik te voorkomen. Mocht de partner of klant ervoor kiezen IP-listing niet te activeren, dan is zichzelf aansprakelijk voor eventuele kosten voortkomend uit fraude en/of misbruik.

Na te klikken op 'IP-listing' krijgt u een melding over de werking van de feature. Door te bevestigen wordt de dienst geactiveerd. Mocht de klant op enig moment de dienst willen deactiveren, dan dient hiervoor een ticket aangemaakt te worden via Jira Servicedesk.

IP LISTING ACTIVEREN

IP LISTING BIEDT EXTRA BEVEILIGING DOOR GEBRUIKERS TE DWINGEN OPNIEUW IN TE LOGGEN MET HUN EXTENSIE EN PINCODE, WANNEER HET IP-ADRES VAN HUN VASTE APPARAAT IS GEWIJZD IN EEN ONBEKEND IP-ADRES. NA EEN SUCCESVOLLE LOGIN WORDT HET IP-ADRES TOEGEVOEGD AAN DE LIJST VAN BETROUWBARE IP-ADRESSEN EN IS EEN GEFORCEERDE LOGIN NIET LANGER NODIG. HET BOVENSTAANDE IS ALLEEN VAN TOEPASSING WANNEER DE GEBRUIKER EEN UITGAANDE OPROEP WIL DOEN. INKOMENDE OPROEPEN WORDEN NIET BEÏNVLOED EN WORDEN AANGEBODEN ZONDER DAT DE GEBRUIKER OPNIEUW HOEFT IN TE LOGGEN

HET BOVENSTAANDE GELDT ALLEEN WANNEER DE GEBRUIKER EEN UITGAAND GESPREK WIL VOEREN, INKOMENDE GESPREKKEN WORDEN NIET BEÏNVLOED EN ZULLEN WORDEN AANGEBODEN ZONDER DAT DE GEBRUIKER OPNIEUW HOEFT IN TE LOGGEN.

BEVESTIGEN

ANNULEREN

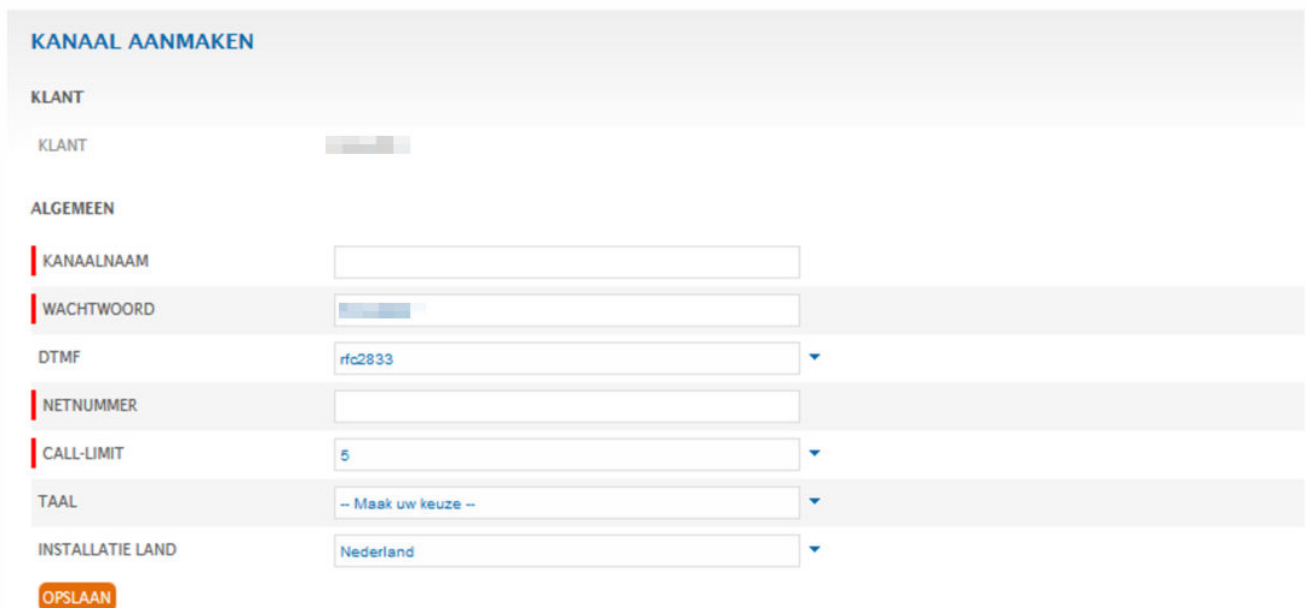
21 VoIP-kanalen

21.1 Algemeen

Om gebruik te kunnen maken van uw telefoon moet deze kunnen communiceren met het VoIP-platform. Dit gebeurt d.m.v. een VoIP-kanaal welke in uw toestel handmatig of via autoprovisioning geprogrammeerd wordt (Voor de configuratie van autoprovisioning, zie de handleiding autoprovisioning). Voor ieder toestel heeft u bij de dienst Managed Voice 3 een eigen VoIP-kanaal nodig. Als u 10 toestellen heeft, heeft u ook 10 VoIP-kanalen nodig.

21.2 Activeren VoIP-kanaal

U vindt het overzicht van de VoIP-kanalen onder het tabblad *kanalen*. Via de *actie* knop kunt u met de optie *kanaal toevoegen* een nieuw kanaal aanmaken.



The screenshot shows a web form titled "KANAAL AANMAKEN". It has a "KLANT" section with a dropdown menu. Below that is an "ALGEMEEN" section with several fields: "KANAALNAAM" (text input), "WACHTWOORD" (password input), "DTMF" (dropdown menu with "rfc2833" selected), "NETNUMMER" (text input), "CALL-LIMIT" (dropdown menu with "5" selected), "TAAL" (dropdown menu with "-- Maak uw keuze --" selected), and "INSTALLATIE LAND" (dropdown menu with "Nederland" selected). At the bottom left of the form is an orange button labeled "OPSLAAN".

Afbeelding 62: kanaal aanmaken

- **Kanaalnaam:** Geef hier de kanaalnaam op. We adviseren om te beginnen met het klantnummer, vervolgens de letters MV van Managed Voice en begin dan met tellen. Dus 01 voor het eerste kanaal en 02 voor het tweede kanaal.
- **Wachtwoord:** Standaard genereren we een wachtwoord. U kunt deze eventueel aanpassen, maar adviseren uit oogpunt van veiligheid, dat u deze niet te makkelijk maakt.
- **DTMF:** Er zijn voor het versturen van DTMF-toontjes 3 mogelijkheden. Selecteer hier de gewenste methode die uw toestel ook ondersteunt.
- **Netnummergebied:** Om 112 routing naar de juiste alarmcentrale en het bellen binnen uw regio zonder kengetal mogelijk te maken, moet u hier uw netnummergebied (bv. 010, 020, 036) opgeven.

- **Call-Limit:** Hier kunt u selecteren hoeveel gesprekken uw toestel maximaal tegelijk kan ontvangen. Het maximum is vijf, het minimum is één.
- **Taal:** Selecteer hier de taal waarmee het kanaal geconfigureerd moet worden. Deze instelling bepaalt de taal waarin de prompt (gesproken bericht) wordt afgespeeld.
- **Installatie land:** geef hier in welk land de CPE geplaatst gaat worden op. Dit kan handig zijn om bij storingen te kunnen bepalen waar de toestellen zich bevinden. Deze optie heeft verder geen invloed op de werking van de dienst.

Na het aanmaken van het VoIP kanaal kan, indien u geen gebruik maakt van auto-provisioning, het kanaal gebruikt worden voor om een VoIP toestel te registreren. Alvorens gebruik te kunnen maken van de dienst Managed Voice 3, dient u wel een gebruikersextensie aan te melden op het toestel via de service extensie '901'.

21.3 Status weergave VoIP kanaal

Als u een kanaal heeft aangemaakt kunt u aan de hand van het kanalen overzicht zien of het toestel online geregistreerd is. Als de indicator voor het kanaal grijs is (zie statuskolom), is het toestel niet geregistreerd. Is de indicator groen, dan is het kanaal wel geregistreerd.

STATUS	GEbruikersNAAM	EXTENSIE	USERAGENT	PEER	HOST	CONTACTPERSOON	REGISTRATIEDATUM	
●	98442mv01			n/a			n / a	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv02			n/a			n / a	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv03			n/a			n / a	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv04			n/a			n / a	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv05	202	Yealink SIP-T46G 2.0.0.0	192.168.1.100	192.168.1.100	192.168.1.100	11-07-2018 14:03:21	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv06			n/a			11-07-2018 10:40:25	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv07			n/a			11-07-2018 09:37:26	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv08			n/a			11-07-2018 11:09:21	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv09			n/a			11-07-2018 10:00:17	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv10			n/a			11-07-2018 09:53:37	WIJZIG VERWIJDEREN
●	98442mv11	201	Yealink SIP-T48S 2.0.0.0	192.168.1.101	192.168.1.101	192.168.1.101	11-07-2018 14:03:05	WIJZIG VERWIJDEREN

Afbeelding 63: Status VoIP-kanaal

Als het kanaal online is, ziet u wat voor toestel is geregistreerd en wat het interne en externe IP-adres van de LAN en WAN-verbinding is.

U kunt dit overzicht tevens gebruiken om toestellen te wijzigen en te verwijderen.

22 Default toestelknoppen

In het Managed Voice menu zijn een aantal functieknoppen beschikbaar. Zie onderstaande afbeelding:



Afbeelding 64: default toestelknoppen

De beschikbare functieknoppen zijn: Default toestelknoppen, geluidsopnamen, gespreksopnamen en CPE-instellingen. De uitleg van de verschillende functieknoppen zal in de volgende hoofdstukken volgen.

Met de knop *default toestelknoppen* bent u in staat om voor het gekozen account, per type toestel, voor de aanwezige geprovisionde toestellen, een standaard toestelknop programmering te maken.

Deze default aangemaakte toestel programmering, kunt u vervolgens selecteren bij de gebruikersextensie.

22.1 Type toestel selecteren

Selecteer eerst het telefoon type waarvoor u de knoppen wilt gaan programmeren. Afhankelijk van de aanwezige type geprovisionde toestellen onder uw account, heeft u meer of minder selectie opties, via het drop down menu kunt u andere toestellen kiezen.



Zie onderstaande afbeelding.

Afbeelding 65: Yealink T46G

In het bovenstaande voorbeeld kiezen we voor de Yealink T46G.

22.2 Programmeren van de toestelknoppen.

Afhankelijk van het type toestel dat u geselecteerd heeft kunt u verschillende knop invulvelden hebben.

Kies eerst de locatie op het toestel welke u wilt configureren. De mogelijkheden zijn: (let op onderstaande benaming van de knoppen heeft betrekking op het Yealink T46G toestel)

LINEKEY				
MODULE 1 MODULE 2 MODULE 3 MODULE 4				
TOETS	TYPE	WAARDE	OMSCHRIJVING	VALUE EXTENSION
1	Fixed functionality	901 / 902	Aanmelden/Afmelden	
2	BLF			
3	BLF			
4	Snelkeuze			
5	Wachtrij bezetting			
6	DND			
7	BLF			
8	BLF			
9	BLF			

- **Linekey:** Dit zijn de 8 toetsen boven aan het toestel, hier kunt u 20 functies aan toekennen (zie hieronder welke)
- **Module 1:** Dit betreft de eerste expansie console welke op het toestel is aangesloten.
- **Module 2:** Dit betreft de tweede expansie console welke op het toestel is aangesloten
- **Module 3:** Dit betreft de derde expansie console welke op het toestel is aangesloten
- **Module 4:** Dit betreft de vierde expansie console welke op het toestel is aangesloten

U kunt vervolgens aan een bepaalde toets een functie toekennen. Het is mogelijk, zoals in bovenstaande afbeelding te zien is dat er enkele toetsen niet te configureren zijn (fixed functionality). Deze toetsen zijn gereserveerd voor standaard platform functies. Alle overige toetsen kunt u van een van de volgende functies voorzien:

- **BLF:** Busy lamp field – Hiermee kunt u via de toets de status van een bepaalde gebruiker weergeven (bezet, vrij, rinkelend).
- **Snel keuze:** Met de snel keuze-functie kunt u met één druk op de knop een voorgeprogrammeerd nummer bellen.
- **Wachtrijbezetting:** Als u een Managed Voice wachtrij functionaliteit heeft geactiveerd, kunt u deze functie onder een toets programmeren om het aantal wachtenden in de wachtrij weer te geven (visueel op toestel middels een getal). Geef bij het veld 'waarde' de wachtrij extensie in.
- **DND:** Do Not Disturb – (niet storen) Met deze status op uw toestel geactiveerd kunt u aangeven dat u niet gestoord wilt worden. Omdat het platform geen melding krijgt van de



toestelstatus DND, adviseren wij om deze functie niet te gebruiken in combinatie met een wachtrij.

voicedata
connects your business

In het geval van een keuze voor de Yealink T46G

LINEKEY	MODULE 1	MODULE 2	MODULE 3	MODULE 4
---------	----------	----------	----------	----------

PAGINA

1 2

TOETS	TYPE	WAARDE
1	BLF	
2	BLF	

in combinatie met de expansie module gekozen wordt, dient er vervolgens een omschrijving aan de module pagina gegeven te worden. Er zijn 2 mogelijke pagina's per Yealink expansiemodule.

Afbeelding 67: expansiemodule

Hierna kunt u per pagina (selectie tab 1 t/m 2) de toetsen configureren. Per pagina kunt u 20

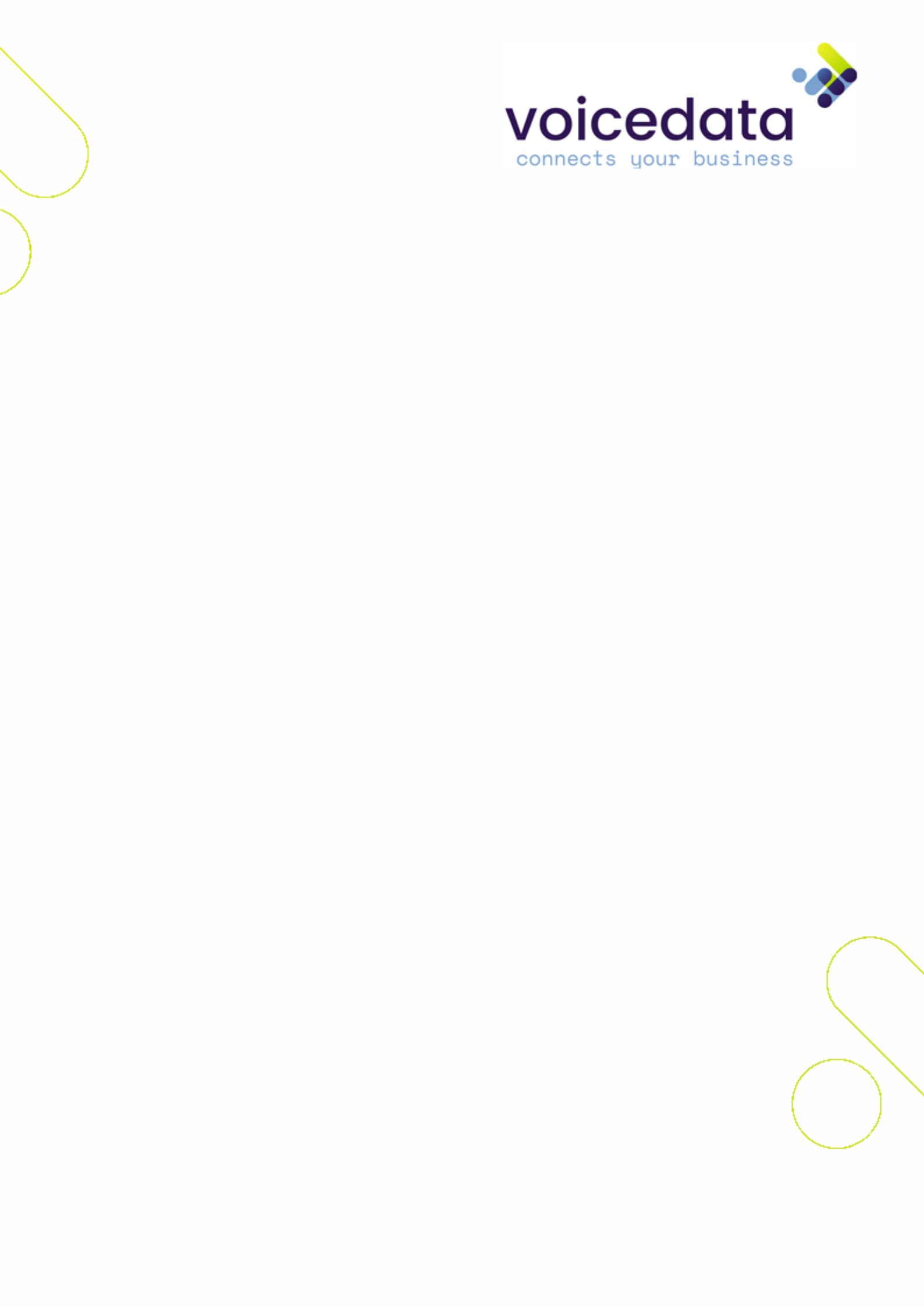
PAGINA

1 2 3 4 5 6

TOETS	TYPE	WAARDE	OMSCHRIJVING
1	BLF	111	one
2	Speeddial	222	two
3	Wachtrij bezetting	601	tree
4	DND	DND	DND
5	BLF		
6	BLF		
7	BLF		
8	BLF		
9	BLF		
10	BLF		

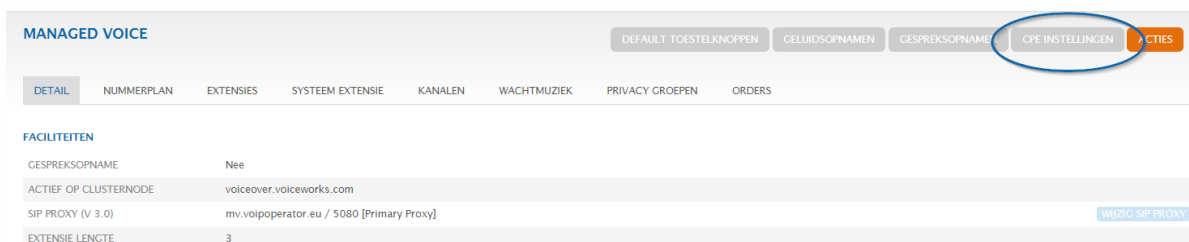
Afbeelding 68: expansiemodule 2

toestenfuncties instellen.



23 CPE-instellingen

In het Managed Voice menu zijn een aantal functieknoppen beschikbaar. Met de knop *CPE-instellingen*



Afbeelding 69: CPE instellingen

(naast de acties knop) bent u in staat om per beschikbare CPE, CPE specifieke instellingen te maken.

Als u klikt op de knop "CPE instellingen" verschijnt onderstaand overzicht, in dit overzicht kunt u de toestel instellingen wijzigen en toestellen voorzien van andere firmware.

CPE OVERZICHT							
☐	MAC	PLATFORM	MERK	TYPE	SN	WHOLESALER	GEBRUIKER
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T46S	[REDACTED]	[DEMO] Wholesale Premium Complete	[REDACTED] EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Gigaset	NX70 IP Pro		[DEMO] Wholesale Premium Complete	[REDACTED] EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Gigaset	NX70 IP Pro		[DEMO] Wholesale Premium Complete	[REDACTED] 301 EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T42S		[DEMO] Wholesale Premium Complete	[REDACTED] 310 EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T48S		[DEMO] Wholesale Premium Complete	[REDACTED] 311 EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T48S		[DEMO] Wholesale Premium Complete	[REDACTED] EDIT
UPDATE NAAR AANBEVOLEN FIRMWARE							
! Waarschuwing							
Door op de knop 'Update naar aanbevolen firmware' te drukken, worden alle geselecteerde CPE's geüpdatet met de aanbevolen firmware en opnieuw opgestart.							
Let op: Wanneer een groot aantal CPE's wordt geselecteerd kan het even duren voordat alle CPE's zijn bijgewerkt en opnieuw zijn opgestart.							

Afbeelding 70: CPE overzicht

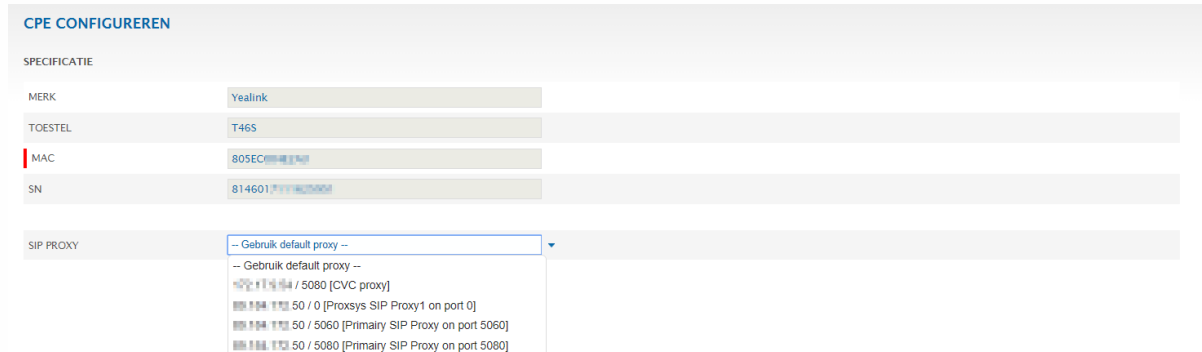
23.1 CPE firmware bijwerken

Op de CPE overzicht pagina kunt u tegelijk voor meerdere CPE's de firmware updaten. Voordat u de firmware van uw CPE's bijwerkt, moet u ervoor zorgen dat voor elk CPE-type de juiste firmwareversie is geconfigureerd op de Firmware versie beheer pagina (zie § 24.4).

Om een CPE bij te werken, vinkt u in de CPE-overzichtstabel het selectievakje voor het apparaat aan. Er kunnen meerdere CPE's worden geselecteerd. Om alle CPE's tegelijk te selecteren, vinkt u het selectievakje in de kop van de tabel aan. Om de firmware bij te werken naar de versie zoals geconfigureerd op de Firmware versie beheer pagina, drukt u op de knop 'Update naar aanbevolen firmware'. Houd er rekening mee dat het bijwerken van de firmware vereist dat de CPE's opnieuw worden opgestart.

23.2 CPE specifieke functies instellen

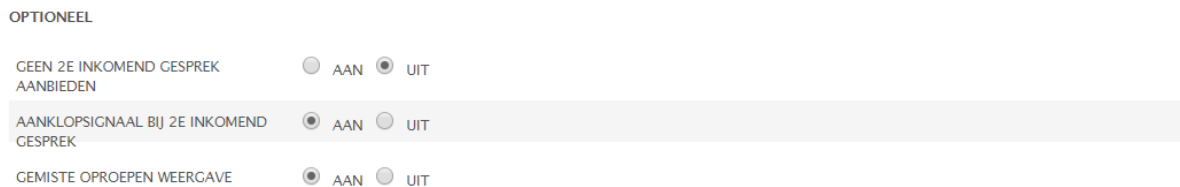
Druk op de knop *wijzig* achter de regel van het MAC-adres welke CPU u wilt configureren. De velden achter Merk, toestel, MAC-adres en Serienummer zijn informatief en kunnen niet worden gewijzigd.



Afbeelding 71: CPE configureren

- **SIP Proxy:** Met deze optie kunt u voor dit specifieke toestel (CPE) een proxy selecteren welke in de autoprovisioning wordt ingesteld. U dient hierna het toestel middens een factory reset te herstellen om de nieuwe instelling actief te laten worden.

Voor het Yealink T46G toestel zijn er een aantal CPE specifieke instellingen mogelijk.



Afbeelding 72: Optionele CPE instellingen

- **Geen 2^e inkomend gesprek aanbieden:** Met deze optie kunt u het aanbieden van een tweede gesprek aan- of uitzetten. Er zal dan een 'in bezet' signaal worden afgegeven.
- **Aanklopsignaal bij 2^e inkomend gesprek:** Met deze optie zet u de maantoon aan of uit. De maantoon is het signaal welke u door het gesprek heen krijgt bij het binnen komen van een tweede oproep.
- **Gemiste oproepen weergave:** Met deze optie zet u de display notificatie van gemiste oproepen aan of uit.

Ook kunt u op afstand een VLAN-configuratie van de pc en LAN-poort provisionen. Houd er rekening mee dat het toestel bij de eerste keer opstarten provisioning ophaalt en op dat moment nog geen VLAN heeft. De VLAN-instellingen zijn dus pas actief nadat het toestel provisioning heeft opgehaald van de server.

VLAN

VLAN AANZETTEN

☐ JA ☒ NEE

TOESTEL VLAN ID

PC POORT VLAN ID

OPSLAAN

Afbeelding 73: VLAN

Pas na aansluiten op het netwerk het ophalen van de configuratie zal het toestel opnieuw in de geprogrammeerde VLAN ID's opstarten.

- **VLAN aanzetten:** Met deze optie zet u de functionaliteit VLAN aan of uit.
- **Toestel VLAN ID:** Geef hier het VLAN-ID op, welke op de telefoon netwerkpoort (LAN) geactiveerd moet worden.
- **Pc poort VLAN ID:** Geef hier het VLAN ID op, welke geactiveerd moet worden op de pc-poort.

23.2 Sip proxy op account niveau

U kunt per account instellen van welke proxy de geprovisionde toestellen standaard gebruik moeten maken. Standaard zal de default setting van het wholesale account gebruikt worden. Het instellen van deze setting wordt beschreven in het document 'Handleiding configuratie wholesale module'.

The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' configuration interface. At the top, there are tabs: 'DEFAULT TOESTELKNOPPEN', 'GELUIDSOPNAMEN', 'GESPREKSOPNAMEN', 'CPE INSTELLINGEN', and 'ACTIES'. Below these are sub-tabs: 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'SYSTEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', and 'ORDERS'. The 'DETAIL' tab is active. Under 'FACILITEITEN', the 'SIP PROXY (V 3.0)' is set to 'mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy]'. A 'WIJZIG SIP PROXY' button is visible to the right of this field. Other settings include 'GESPREKSOPNAME' (Ja), 'ACTIEF OP CLUSTERNODE' (voiceover.voiceworks.com), and 'EXTENSIE LENGTE' (3).

Afbeelding 74: SIP Proxy

Middels de wijzig sip proxyknop (rechts in de regel van SIP Proxy) kunt u de default ingestelde proxy aanpassen. Selecteer wijzig SIP-proxy. Onderstaand pop-up zal tevoorschijn komen.

The screenshot shows the same 'MANAGED VOICE' configuration page, but with a modal window titled 'DEFAULT SIP PROXY INSTELLEN' open. The modal contains a dropdown for 'SIP PROXY' (set to 'mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy]'), a checkbox for 'FORCEER INSTELLING VOOR BESTAANDE CPE' (unchecked), and a checkbox for 'REBOOT DEVICES' (unchecked). Below these is a yellow warning box with an exclamation mark icon and the text 'Waarschuwing: Reboot devices option checked, will reboot all the CPEs'. At the bottom of the modal are 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN' buttons. The background configuration page is partially visible, showing the same tabs and sub-tabs as in the previous image.

Afbeelding 75: Default SIP Proxy instellen

- **Sip proxy:** Selecteer de proxy welke voor dit account gebruikt moet worden bij het automatisch provisionen van de CPE's.
- **Forceer instelling voor bestaande CPE:** Met deze optie provisioned u alle CPE's van dit account met de nieuwe sip proxyinstelling. Om de nieuwe instelling actief te laten worden dient u nog wel alle toestellen op nieuwe op te starten.
- **Reboot Devices:** Met deze optie zullen alle CPE's van dit account herstart worden, nieuwe instellingen zullen opgehaald worden van de provisioning server.



CPE OVERZICHT

CPE FIRMWARES

MAC	MERK	TYPE	SN	KANAAL	GEbruiker	
00156A274E06	Yealink	T46G		98442mv05	202	WIZIG
00085202 8A96	Aastra	6867i		98442mv06		WIZIG
00156A4800C7	Yealink	T41P		98442mv07	207	WIZIG
000852040081	Aastra	6869i		98442mv08		WIZIG
80SEC000F427	Yealink	T40G	31400 1000000000	98442mv09		WIZIG
80SEC000F428	Yealink	T40G	31400 1000000000	98442mv10		WIZIG
80SEC000F429	Yealink	T48S	81480 1000000000	98442mv11	201	WIZIG
80SEC000F430	Yealink	T48S	81480 1000000000	98442mv12	206	WIZIG
80SEC000F431	Yealink	T42S	31420 1000000000	98442mv13		WIZIG
80SEC000F432	Yealink	T42S	31420 1000000000	98442mv14		WIZIG
80SEC000F433	Yealink	T46S	81460 1000000000	98442mv15	205	WIZIG
80SEC000F434	Yealink	T46S	81460 1000000000	98442mv16		WIZIG

12 RESULTATEN

Let op: Toestellen zullen zich niet meer opnieuw opstarten, indien u de aangebrachte wijzigingen wilt doorvoeren, dient deze optie aangevinkt te zijn. Indien het vinkje niet gebruikt wordt, worden alleen de nieuwe CPE's voorzien van de instellingen.

23.3 CPE Firmware instellen

Met de optie *CPE-firmware* (onder de optie CPE-instellingen)

kunt u voor dit specifieke account de firmware van

de toestellen instellen.

Belangrijk: deze optie overschrijft de default firmware instelling van het wholesale account.

Klik rechtsboven op de optie CPE-firmware en onderstaande afbeeldingzal openen.

U kunt in dit scherm voor ieder type CPE de gewenste firmware instellen. Kies het type CPE, vink de gewenste firmware versie aan en druk op de knop *opslaan*. Let op: niet geteste versies kunnen niet geselecteerd worden.

Afbeelding 76: CPE overzicht



FIRMWARE VERSIE BEHEER

FIRMWARE TOEVOEGEN

KLANT

ColourCom

CPE TYPE

Yealink T46G

BESCHIKBARE FIRMWARES

	VERSIE	GETEST	AANBEVOLEN	
☐	28.72.188.8	nee	nee	WISSEN
☐	28.72.188.14	nee	nee	WISSEN
☐	28.72.188.20	nee	nee	WISSEN
☐	28.72.188.21	ja	nee	WISSEN
☐	28.72.188.23	nee	nee	WISSEN
☐	28.72.188.25	nee	nee	WISSEN
☐	28.72.188.27	ja	nee	WISSEN
☐	28.80.188.8	ja	nee	WISSEN
☐	28.80.188.10	ja	nee	WISSEN
☐	28.80.188.11	ja	nee	WISSEN
☐	28.80.188.13	ja	nee	WISSEN
☐	28.80.188.15	ja	nee	WISSEN
☐	28.80.188.16	ja	ja	WISSEN
☐	28.81.188.4	nee	nee	WISSEN
☒	Use recommended firmware			

OPSLAAN

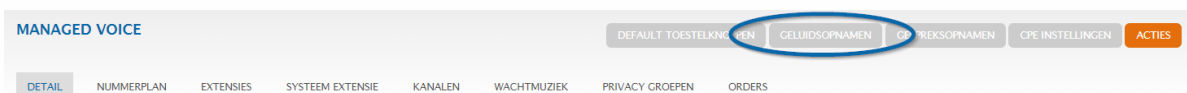
Afbeelding 77: Firmware versie beheer

24 Geluidsopnamen beheren

Door te bellen met service extensie 905 bent u in staat om een geluidsopname te maken. Nadat u de tekst heeft ingesproken en deze met een # heeft opgeslagen, kunt u deze koppelen aan een extensie, welke van een geluidsopnamen kan worden gekoppeld. Deze mogelijkheid is aanwezig bij de volgende extensie types:

- Voicemail extensie;
- Wachtrij extensie;
- IVR-extensie;
- Autoanswer extensie;
- Extensie kiezer;
- Authenticatie extensie.

De beschikbare functieknoppen zijn: Default toestelknoppen, geluidsopnamen, gespreksopnamen en CPE-instellingen. De uitleg van de verschillende functieknoppen zal in de volgende hoofdstukken volgen.



Afbeelding 78: Geluidsopnamen

Met de optie *geluidsopnamen* kunt u de ingesproken teksten koppelen. Zie onderstaande afbeelding

The screenshot shows the 'GELUIDSOPNAMEN' interface. It contains a table with the following columns: 'OPNAME', 'DATUM', 'BESTAND', and 'NOTITIE'. There are four rows of data, each with a green 'AFSPELEN' button on the left and a blue 'WIJZIG' button on the right. Below the table, there are two buttons: 'VERWIJDER GESELECTEERDE OPNAMEN' and 'OPNAME KOPIEREN'. The 'OPNAME KOPIEREN' button is active and shows a dropdown menu with the text '200 - VoiceMail - Voicemail Gesloten'.

OPNAME	DATUM	BESTAND	NOTITIE
AFSPELEN	18-03-2013 14:45:48	18274_recording_3.mp3	buiten leveringsgebied
AFSPELEN	18-03-2013 14:45:07	18274_recording_2.mp3	vm gesloten
AFSPELEN	18-03-2013 14:44:43	18274_recording_1.mp3	
AFSPELEN	15-03-2013 14:10:07	18274_recording_0.mp3	vm gesloten

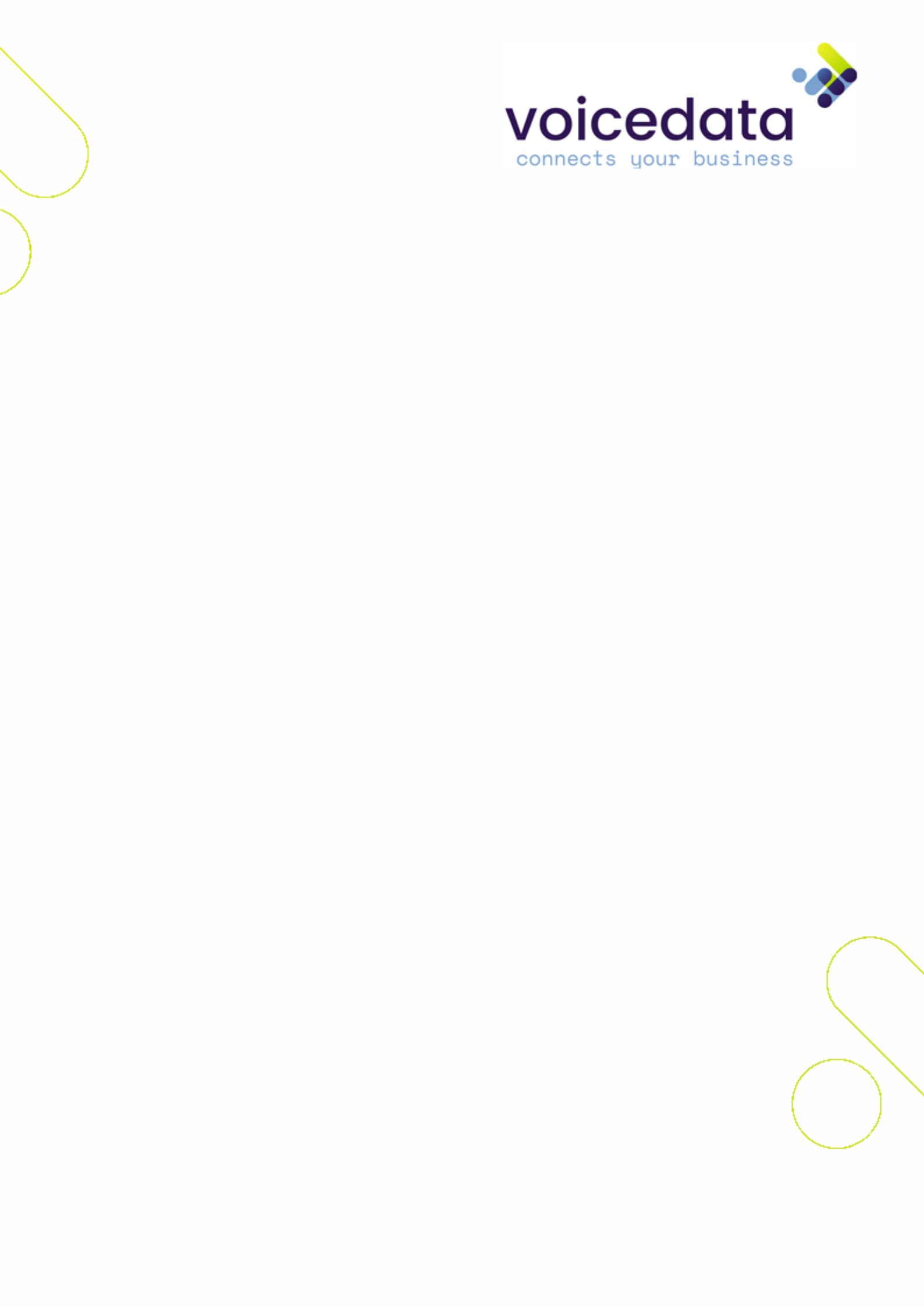
Afbeelding 79: Geluidsopnames

De selectie vakjes voor de opname (links) zijn bedoeld om in combinatie met de optie *verwijder geselecteerde opnames*, alle opnamen welke zijn geselecteerd te verwijderen.

De selectie vakjes achter de bestandsnaam (midden) zijn bedoeld om in combinatie met de optie *Opname kopiëren* naar de geselecteerde extensie te kopiëren. Van deze selectie vakjes kunt u er slechts 1 tegelijk aanvinken om te kopiëren naar een andere extensie.

U kunt eventueel met de wijzig knop een audiobestand van een notitie te voorzien.

Let op: u kopieert de opname naar een extensie. Het verwijderen van de opname in deze module zal dus niet tot verlies van het audiobestand bij de extensie leiden.



25 Gespreksopnamen beheren

Met de Gespreksopname functionaliteit kunt u van vooraf geselecteerde gebruikers alle gesprekken opnemen.

Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden opgenomen. Hiervoor dient u wel de faciliteit gesprekopname te hebben geactiveerd (zie paragraaf faciliteiten activeren).

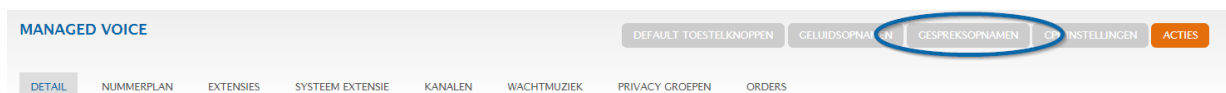
Om toegang te hebben tot de gespreksopnames moet u in uw webgebruiker account de juiste gebruikersrol hebben toegekend. Hoe u gebruikersrollen kunt toekennen aan gebruikers kunt u terugvinden in de Operator handleiding 'webgebruiker aanmaken'.

Er zijn twee gebruikersrollen beschikbaar voor het verkrijgen van toegang tot de gespreksopnames, namelijk:

- GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT)
- GESPREKSOPNAMEN (EINDGEBRUIKER)

25.1 Gespreksopnamen (Account)

De GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT) rol moet worden toegekend aan beheerders en/of supervisors die toegang moeten hebben tot de gespreksopnames van alle gebruikers en deze volledig moeten kunnen beheren. Met deze rol kunt u alle opgenomen gesprekken terugluisteren, downloaden en



Afbeelding 80: Gespreksopnamen 1

verwijderen.

U kunt de opnamen beheren door in het Managed Voice menu op de knop *Gespreksopnamen* te drukken. Zie onderstaand figuur.

U ziet vervolgens een overzicht van gevoerde gesprekken van de huidige datum. Met de filter functie kunt u specifieke dagen, nummers of bestemmingen filteren.

GESPREKSOPNAMEN			FILTER
☐	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING
☐	26-03-2013 22:37	205 - Gebruiker - Ruud van der Aar	03654 [REDACTED]
☐	26-03-2013 17:54	06113 [REDACTED]	257 - Gebruiker - Robin Mossing

Afbeelding 81: Gespreksopnamen 2

- Met de *afspelen* knop kunt u de gespreksopname beluisteren.
- Druk op de *filter* knop om een keuze te maken uit specifieke opnamen.

GESPREKSOPNAMEN FILTEREN

FILTEREN

STARTDATUM 

EINDDATUM 

AFZENDER

BESTEMMING

GEbruikerEXTENSIE 

FILTEREN

☐	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING
Geen gespreksopnames			

Afbeelding 823: gespreksopnamen 3

- **Startdatum:** Geef de start datum van de zoek actie op.
- **Einddatum:** Geef de eind datum van de zoek actie op.
- **Afzender:** Met deze optie kunt u zoeken op een afzendernummer. (inkomend gesprek)
- **Bestemming:** Met deze optie kunt u zoeken op een bestemmings nummer (uitgaand gesprek)
- **Gebruikersextensie:** Met deze optie kunt u op een specifieke managedvoice gebruiker zoeken

U kunt een gespreksopname ook downloaden en lokaal opslaan op uw eigen PC.

☐	26-03-2013 16:44	02053 	249 - Gebruiker - Tom Bruin	AFSPELEN
☐	26-03-2013 16:41	0886 	226 - Gebruiker - Robert Jan de groot	AFSPELEN

UITVOEREN: **VERWIJDEREN** **DOWNLOADEN**

Afbeelding 83: Gespreksopnamen 4

Om een opname te downloaden selecteert u het vakje voor de te downloaden opname en drukt u op de knop downloaden. Om een opname te verwijderen selecteert u het vakje voor de te verwijderen opnamen en drukt u op de knop verwijderen.

25.2 Gespreksopnamen (Eindgebruiker)

De GESPREKSOPNAMEN (EINDGEBRUIKER) rol moet worden toegekend aan eindgebruikers die wel toegang moeten hebben tot de opnames van hun eigen telefoongesprekken maar geen opnames van andere gebruikers mogen beluisteren.

Eindgebruikers kunnen hun opnamen raadplegen door in het detail pagina van hun gebruikersextensie op de knop Gespreksopnamen te drukken.

314 - RACHEL GREEN
GESPREKSOPNAMEN
CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN
NAAR ORDER OVERZICHT
ACTIES

ALGEMEEN
AANGEMELDE KANALEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER	314
NAAM	Rachel Green
NETNUMMER	036

Afbeelding 84: Gespreksopnamen 5

De gebruiker ziet vervolgens een overzicht van gevoerde gesprekken van de huidige datum. Met de filter functie kan op specifieke dagen, nummers of bestemmingen worden gefilterd.

GESPREKSOPNAMEN				FILTEREN
OVERZICHT				
☐	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
☐	12-12-2019 17:32		314 - Gebruiker - Rachel Green	
☐	12-12-2019 17:11	314 - Gebruiker - Rachel Green		
☐	11-12-2019 11:21		314 - Gebruiker - Rachel Green	
☐	11-12-2019 11:16		314 - Gebruiker - Rachel Green	
☐	11-12-2019 09:44		314 - Gebruiker - Rachel Green	
UITVOEREN: DOWNLOADEN				5 RESULTATEN

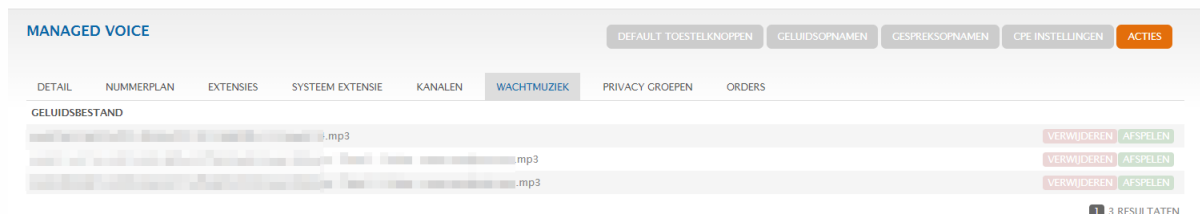
Afbeelding 85: Gespreksopnamen 6

Om de gespreksopname af te luisteren dient de gebruiker één of meer opnames te selecteren en op de Downloaden knop te drukken. De opnames zullen dan in een ZIP bestand worden samengevoegd en gedownload / lokaal opslaan op de computer van de eindgebruiker. De eindgebruiker kan dan op de eigen computer de opnames uitpakken en afspelen. Eindgebruikers kunnen geen opnames verwijderen, hiervoor is de GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT) rol vereist.

26 Wachtmuziek

Met Managed Voice 3 is het mogelijk uw eigen wachtmuziek te uploaden in MP3 en/of WAV-formaat. Er kunnen meerdere MP3 of WAV-bestanden worden geupload om een playlist te creëren.

De playlist wordt doorlopend afgespeeld. U vindt de playlist onder het tabblad *wachtmuziek* in het menu Managed Voice 3.



Afbeelding 86: Wachtmuziek

Om een muziekbestand toe te voegen, klikt u op de *acties* knop en kiest u de optie wachtmuziek uploaden. Hierna kunt u het geluidsbestand toevoegen en het gewenste volume kiezen.

Indien u uw eigen wachtmuziek uploadt dan bent u zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de rechten van de wachtmuziek en het afdragen van eventuele royalty's. Wij adviseren u om rechtenvrije wachtmuziek te uploaden of te zorgen dat u toestemming hebt om de wachtmuziek te mogen gebruiken, zoals van BUMA/Stemra. Voiceworks is niet aansprakelijk voor aanspraken van derden ten aanzien van de wachtmuziek die u uploadt.

Indien u, zoals beschreven in hoofdstuk 10.3, wachtmuziek geactiveerd heeft voor een specifieke wachtrij, heeft u ook de keuze om *infotainment* boodschappen af te spelen (klik hiervoor op de specifieke wachtrij en klik daarna op de *acties* knop).

Indien het infotainment is ingeschakeld zal de beller tijdens de wachtmuziek een infotainment boodschap horen. Nadat de infotainment boodschap is afgespeeld, zal de beller terugvallen in de wachtmuziek. De wachtmuziek zal om de 40 seconden onderbroken worden.

Let op: Infotainment wordt alleen ingeschakeld als 'melding wachtrij positie' is Uitgeschakeld.

Indien er geen wachtmuziek is ingesteld op de specifieke wachtrij zal de standaard afspeellijst van het account worden gebruikt.

27 Faciliteiten activeren

Managed Voice 3 kent diverse faciliteiten die u voor het gebruik van de dienst per stuk aan of uit dient te zetten.

U kunt deze functie vinden onder het tabblad *detail* onder het menu Managed Voice.

Via de knop *activeren* zet u de gewenste functie aan of uit.

27.1 Gespreksopname activeren

Met de Gespreksopname functionaliteit kunt u van vooraf geselecteerde gebruikers gesprekken opnemen. Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden opgenomen. Het activeren van de functionaliteit *gespreksopname* doet u door onder de *actie* knop de optie *gespreksopname* te drukken. U activeert hiermee de gespreksopname functionaliteit binnen het Managed Voice 3 account. Vervolgens kan per gebruiker worden ingesteld of de gesprekken van die specifieke gebruiker opgenomen moeten worden. De optie om de gespreksopname vervolgens per gebruiker aan of uit te zetten kunt u activeren onder de gebruikersextensie instellingen.

Gespreksopnames kunnen in Operator worden beluisterd. Ook kunnen online de opnames gedownload of verwijderd worden. Opnames ouder dan 31 dagen worden automatisch verwijderd.

Eenmaal geactiveerd kunt u de gesprekken afluisteren door op de knop gespreksopname te drukken. Deze knop vindt u rechtsboven in het Managed Voice hoofdvenster. Zie onderstaande afbeelding.



Afbeelding 87: Gespreksopname activeren

27.2 Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren

De presence optie (beschikbaarheid) biedt de mogelijkheid om op het toestel of presence scherm te zien, welke andere gebruikers (medewerkers) in gesprek zijn. Deze functionaliteit is voor elke gebruiker beschikbaar, mits de gebruiker middels Privacy Groepen het recht hiertoe heeft gekregen. Voorwaarde is wel dat het toestel of applicatie dit ondersteunt. Om deze functie te activeren klikt u op de knop *activeren*.

27.3 Coligo Connect

De dienst Contact Connect heeft met de lancering van Managed Voice 3 een nieuwe naam gekregen, namelijk Coligo Connect.

Coligo Connect maakt het mogelijk om je Managed Voice 3 bereikbaarheid te integreren met je CRM- of ERP-pakket of contactendatabase. Om dit mogelijk te maken heb je wel de lokale client nodig. Coligo Connect werkt zoals je gewend bent van Contact Connect, snel, direct en overzichtelijk.

Coligo Connect wordt aangeboden als add-on op Managed Voice 3 van Voiceworks en is alleen in combinatie met Managed Voice 3 van Voiceworks te gebruiken.

De installatie en het gebruik van de dienst Coligo Connect wordt beschreven in het document "Handleiding Coligo Connect Installatie en Gebruik". Het document is te vinden op Intouch.



Afbeelding 88: Coligo Connect - Coligo desktop

28 Algemene Functies

Het Managed Voice 3 platform biedt een aantal standaardfuncties welke gebruikt kunnen worden met een gebruikersextensie.

28.1 Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek (actief gesprek van toestel wisselen)

Actieve gesprekken op elk apparaat dat met de gebruiker verbonden is, kunnen tijdens het gesprek zonder onderbreking van het gesprek worden omgeschakeld naar een ander apparaat. De omschakeling zal niet opgemerkt worden door de beller en het gesprek zal naadloos verder gaan op het andere apparaat.

Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar één van uw andere apparaten door * 9 of 909 op het andere apparaat te kiezen. Het apparaat begint te rinkelen, bij het beantwoorden van het gesprek wordt het doorverbonden naar het apparaat en zal het gesprek op het andere apparaat beëindigd worden.

Via de desktop app **Coligo DESKTOP** kunt u door op het pictogram van een ander apparaat (web, mobiel, vast) klikken. Hierna zal het gesprek op dat geselecteerde apparaat worden aangeboden en worden opgenomen. Hierna wordt het gesprek op het eerste apparaat verbroken, zonder onderbreking van de communicatie. Raadpleeg voor meer informatie over Coligo DESKTOP de gebruikershandleiding.

28.2 Call Pickup

Gebruikers kunnen gesprekken opnemen welke worden aangeboden aan andere gebruikers, mits zij het recht hiertoe hebben gekregen middels Privacy Groepen. Als een gebruiker het recht heeft gekregen, kan de gebruiker middels de toetsenc ombinatie *8 of 908 een gesprek namens zijn collega opnemen terwijl het gesprek wordt aangeboden (rinkelt op een toestel). U kunt per gebruikersextensie opgeven van welke gebruikers of groepen de gesprekken overgenomen mogen worden.

De mogelijkheden zijn:

- * 8 = Oppakken van een willekeurig rinkelend toestel.
- * 8 [Gebruikers nummer] = Overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker.
- * 8 [Groepsnummer] = Overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.

28.3 Doorverbinden

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die ze opnemen, doorverbinden naar andere extensies of externe nummers.

Doorverbinden kan via het Managed Voice 3 platform op twee manieren, Direct [koud] of met Consultatie [warm].

Bij Direct doorverbinden wordt het gesprek direct afgeleverd bij het telefoonnummer dat opgegeven wordt. Wanneer het gesprek niet wordt aangenomen, worden de Reach instellingen van de doorverbindbestemming gevolgd. Indien er geen doorschakelingen in Reach (MV3 gebruikers) zijn ingesteld bij de doorverbindbestemming of het een externe/ongeldige bestemming betreft, komt het gesprek terug bij de persoon die had doorverbonden. Wanneer het gesprek terugkomt bij de persoon die initieel had doorverbonden en deze gebruiker beantwoordt het gesprek niet, dan wordt het gesprek verbroken.

Bij doorverbinden met Consultatie krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waarnaar wordt doorverbonden en vindt de daadwerkelijke doorverbinding plaats zodra de gebelde persoon de telefoon ophangt. Hierdoor wordt de originele beller direct verbonden met de doorverbonden bestemming.

Voiceworks maakt het mogelijk om via verschillende manieren gebruik te maken van de doorverbindknoppen.

Voiceworks adviseert om standaard gebruik te maken van de toestelknoppen [de doorverbindknop op het toestel].

De 2^{de} manier is met behulp van de functietoetsen, functietoetsen zijn aanwezig op elk telefoontoestel, ook mobiele telefoons, zodoende is deze functie vanaf elk toestel te gebruiken.

Doorverbinden met de toestelknoppen

Voiceworks ondersteunt de doorverbindtoets die op vele type en merken toestellen aanwezig is. De plaats en werking van de doorverbindtoets is per type en merk toestel verschillend. Raadpleeg daarom de handleiding van uw toestel voor meer informatie.

Doormiddel van de doorverbindtoets op uw toestel is het ook mogelijk om uitgaande gesprekken door te verbinden.

Doorverbinden via Coligo DESTOP

Verder bieden wij via Coligo DESKTOP een visuele en gebruikersvriendelijke mogelijkheid om uw gesprekken aangenomen op de computer door te verbinden, met- of zonder consultatie. Deze functie wordt beschreven in de handleiding van Coligo Desktop welke is te vinden op Intouch.

28.4 Doorverbinden met de functietoetsen.

Indien een toestel **niet** beschikt over de benodigde toestelknoppen, bijvoorbeeld een mobiele telefoon, kunnen gebruikers door gebruik te maken van verschillende toetsencombinaties actieve gesprekken eenvoudig on-hold plaatsen en kunnen gesprekken doorgeschakeld worden of tot een 3-weg-gesprek worden gevormd.

DTMF werkt bij zowel inkomende- als uitgaande gesprekken en worden altijd geïnitieerd door middel van de ##-toetsencombinatie.

De doorverbindmogelijkheden middels de functietoetsen op het Managed Voice 3 platform zijn als volgt:

Hieronder in rood een vergelijking met Managed Voice 2.

Doel	DTMF toetsencombinatie	Voorbeeld	Opmerkingen
MV3 - Actief gesprek on-hold zetten	1) ## 2) On-hold toets op toestel (muzieknoet icoon)	##	*# om gesprek terug te pakken On-hold/pickup knop om het gesprek terug te pakken
MV - Actief gesprek on-hold zetten	1) On-hold toets op toestel (muzieknoet icoon)		On-hold/pickup knop om het gesprek terug te pakken
MV3 - Koude doorschakeling (blind transfer)	1) ##*[bestemmingsnummer]# 2) Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer]	##*234#	
MV - Koude doorschakeling (blind transfer)	1) #[bestemmingsnummer] 2) Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer]	#234	Let op!, bij gebruik van de Transferknop De doorverbindende partij blijft bezet, zolang het doorverbonden gesprek loopt.
MV 3 - Warme doorschakeling (consultation)	1) Start consultatie gesprek: ##[bestemmingsnummer]# 2) Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer], Dial-knop, na de ruggenspraak de Transfer/xfer knop gebruiken om door te verbinden. Gebruik 'Drop'-toets om eventueel consultatie gesprek te beëindigen	##234#	
MV - Warme doorschakeling (consultation)	1) *[bestemmingsnummer],hang up 2) Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer], Dail-knop,	*234	De doorverbindende partij blijft bezet, zolang het doorverbonden gesprek loopt.

na de ruggenspraak de Transfer knop
gebruiken om door te verbinden.



Gebruik 'Drop'-toets om eventueel consultatie
gesprek te beëindigen

Actie	Beschrijving	Toetsencombinatie
MV3 – Consultatie vindt plaats	Druk 1 om consultatiegesprek op te hangen	1
	Druk 2 om naar het andere gesprek terug te schakelen	2
	Druk 3 om alle drie partijen samen te voegen in één gesprek.	3
	Druk *# om het consultatiegesprek op te hangen en terug te keren naar de on-hold beller	*#
	Hang zelf op. Beller en geconsulteerde partij worden nu verbonden	Ophangen

Tabel 1: doorverbindmogelijkheden

29 Systeem nummers

We zetten voor u even alle service extensies, welke beschikbaar zijn in Managed Voice 3 op een rij.

- 900** Controleer de status van uw aanmelding op een CPE
- 901** Aanmelden op toestel met Gebruikersextensie, toets hierna uw eigen extensie nummer en pincode in
- 902** Afmelden van toestel met Gebruikersextensie, er wordt gevraagd om uw wachtwoord in te voeren, als u bent ingelogd op andere apparaten krijgt u de keuze om ook van deze apparaten uit te loggen.

- 903** Aanmelden op wachtrij met Gebruikersextensie
- 904** Afmelden van wachtrij met Gebruikersextensie
- 905** Geluidsopname maken om te gebruiken in andere functies binnen Managed Voice 3
- 907** Mogelijkheid om uw wachtwoord aan te passen
- 908** Opnemen van gesprekken die worden aangeboden op toestellen van andere
Kies 908 + gevolgd door nummer van het rinkelende toestel

Kies 908 op gesprekken op te nemen op willekeurige toestellen (deze optie houdt rekening met de instellingen van de privacygroepen)

- 909** Actief gesprek van toestel wisselen, nieuwe functie binnen Managed Voice 3

Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door ***9** of **909** op het andere apparaat te kiezen.

Het apparaat begint te rinkelen, bij het beantwoorden van het gesprek wordt het gesprek naadloos doorverbonden naar het apparaat.

- 910** Configuratiemenu voor doorschakelingen (IVR) om doorschakelingen op gebruikersextensie in te stellen

- 915** Wijzig nummerplan

- 920** Voicemailbeheer toegang tot de voicemailbox van een voicemail-extensie (bv. groepsvoicemail) (u moet het voicemailboxnummer en wachtwoord invoeren)

- * 6** Parkeren van het gesprek in de Call parking.

- 930 + lijn id** Terughalen van een geparkeerde gesprek, lijn id is het nummer van de geparkeerde gesprek (tussen 1 en 99)

- 1233** Toegang tot uw persoonlijke voicemailbox gekoppeld aan uw Managed Voice 3 & Managed Mobile-extensies

(afhankelijk van uw voicemailinstellingen kan het invoeren van een wachtwoord vereist zijn)

30 Versiebeheer

Versie	Datum	Aangepast
2.5	Juli 2019	Hoofdstuk 5 toegevoegd – Privacy groepen Hoofdstuk 6 toegevoegd – Assistent groepen Hoofdstuk 7 toegevoegd – Call Parking
2.6	Oktober 2019	Paragraaf 12.3 bijgewerkt
2.7	December 2019	Hoofdstuk 25 bijgewerkt – Gespreksopnamen beheren
2.8	Januari 2020	Hoofdstuk 7 bijgewerkt
2.9	Juli 2021	Hoofdstuk 14 bijgewerkt. Hoofdstuk 17 en hoofdstuk 21 toegevoegd