

# Handleiding Managed Voice 3



**Voicedata BV**

**Versie 2019**

**01 mei 2019**



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Algemeen</b>	<b>6</b>
2.1	SIP-accounts	6
2.2	Operator Online	6
2.3	Extensies algemeen	6
<b>3</b>	<b>De gebruikersextensie</b>	<b>7</b>
3.1	Algemeen	7
3.2	Bestellen/ Aanpassen/ Opzeggen gebruikersextensie (financieel deel)	8
3.3	Wijzigen gebruikersextensie (configuratie deel)	8
3.4	Rechten gebruiker instellen	9
3.5	Gebruiker specifieke toestelknoppen	9
3.6	Twinning functionaliteit	10
<b>4</b>	<b>Configureren REACH-profiel</b>	<b>12</b>
4.1	REACH tab - Aanmaken profielen/ statussen en call classes	13
4.2	REACH tab - Profiel instellen	14
4.3	REACH tab - Call class instellen	16
4.4	REACH tab - Status Call Class instellen	17
4.5	Configuratie tab – koppelen gebruiker	17
4.6	Configuratie tab – Dynamische nummers	18
4.7	Configuratie tab - Gespreksblokkades	19
4.8	Numer tab	20
<b>5</b>	<b>Privacy groepen</b>	<b>22</b>
5.1	Aanmaken Privacy groep	22
5.2	Configureren Privacy groep	23
<b>6</b>	<b>Assistentgroep functionaliteit</b>	<b>24</b>
<b>7</b>	<b>De groep extensie</b>	<b>24</b>
7.1	Algemeen	24
7.2	Aanmaken groep extensie	24
7.3	Doorschakelingen groep	25
7.4	Configureren Privacy instellingen	26
<b>8</b>	<b>De Voicemail Extensie</b>	<b>27</b>



8.1	Algemeen	27
8.2	Aanmaken Voicemail extensie	27
8.3	Aflever instellingen Voicemail	28
<b>9</b>	<b>De auto-answer extensie</b>	<b>29</b>
9.1	Algemeen	29
9.2	Aanmaken auto-answer extensie	29
<b>10</b>	<b>De IVR-Extensie</b>	<b>30</b>
10.1	Algemeen	30
10.2	IVR-extensie aanmaken	30
10.3	IVR-optie aanmaken	31
<b>11</b>	<b>De Wachtrij Extensie</b>	<b>33</b>
11.1	Algemeen	33
11.2	Aanmaken wachtrij extensie	34
11.3	Configuratie instellingen wachtrij	35
11.4	Wachtrij statistieken	37
<b>12</b>	<b>De Extensiekiezer</b>	<b>39</b>
12.1	Algemeen	39
12.2	Aanmaken extensiekiezen	39
<b>13</b>	<b>De Systeem Extensie</b>	<b>40</b>
<b>14</b>	<b>De TBR-extensie</b>	<b>41</b>
14.1	Algemeen	41
14.2	Aanmaken TBR-extensie	41
14.3	Configureren periode	41
<b>15</b>	<b>De Forward Extensie</b>	<b>43</b>
15.1	Algemeen	43
15.2	Aanmaken forward extensie	43
<b>16</b>	<b>Nummerplan</b>	<b>44</b>
16.1	Algemeen	44
16.2	Configuratie nummerplan	44
16.3	Nummerplan kopiëren	44
16.4	Nummerplan hernoemen	45
16.5	Nummers koppelen algemeen	45
16.6	Nummers koppelen	45



<b>17 Tijdsconfiguratie</b>	<b>47</b>
17.1 Algemeen	47
17.2 Configuratie tijdplan	47
17.3 Aanmaken automatische periode	48
17.4 Configureren handmatige periode	48
17.5 Configureren Vakantiedagen	49
<b>18 VoIP-kanalen</b>	<b>50</b>
18.1 Algemeen	50
18.2 Activeren VoIP-kanaal	50
18.3 Status weergave VoIP kanaal	51
<b>19 Default toestelknoppen</b>	<b>52</b>
19.1 Type toestel selecteren	52
19.2 Programmeren van de toestelknoppen.	53
<b>20 CPE-instellingen</b>	<b>55</b>
20.1 CPE specifieke functies instellen	56
20.2 Sip proxy op account niveau	58
20.3 CPE Firmware instellen	60
<b>21 Geluidsopnamen beheren</b>	<b>61</b>
<b>22 Gespreksopnamen beheren</b>	<b>62</b>
<b>23 Wachtmuziek</b>	<b>63</b>
<b>24 Faciliteiten activeren</b>	<b>64</b>
24.1 Gespreksopname activeren	64
24.2 Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren	64
24.3 Coligo Connect	65
<b>25 Algemene Functies</b>	<b>66</b>
25.1 Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek (actief gesprek van toestel wisselen)	66
25.2 Call Pickup	66
25.3 Doorverbinden	66
<b>26 Systeem nummers</b>	<b>68</b>
<b>27 Whitelisting IP-adres</b>	<b>69</b>



# 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 Voicedata uw diensten in de gaten.

Met Managed Voice 3 van Voicedata 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 Voicedata inclusief Call Control vanaf uw desktop. Managed Voice 3 wordt aangeboden over het innovatieve communicatieplatform **Coligo GRID**.

Dit platform, uniek in de wereld, biedt een geavanceerd totaalwerkplek oplossing waarin alle communicatietoepassingen zijn geïntegreerd. De continuïteit, schaalbaarheid en functionaliteit van Managed Voice 3 over **Coligo GRID** is wereldwijd ongeëvenaard.

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



## 2 Algemeen

### 2.1 SIP-accounts

Managed Voice 3 wordt opgeleverd met een X-aantal SIP-(Session Initiation Protocol)accounts. Deze accounts worden geprogrammeerd in de CPE's (Customer Premises Equipment). CPE's zijn bijvoorbeeld de telefoontoestellen, VoIP adapters of DECT-handsets. Elke CPE krijgt één of meerdere unieke SIP accounts welke eenmalig moeten worden ingesteld.

Belangrijk: Deze SIP-accounts zijn niet gebonden aan een specifiek persoon of gebruiker en dienen er enkel voor om te zorgen dat de CPE's in verbinding staan met het telefonieplatform.

### 2.2 Operator Online

Alle beheertaken binnen Managed Voice 3 kunnen online uitgevoerd worden via onze portal <https://login.voicedata.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.

Afbeelding 1: overzicht Managed Voice

### 2.3 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 achter elkaar te hangen ontstaat een belplan met bepaalde gewenste eigenschappen voor de gewenste situatie.

Voorbeelden van extensies zijn:

- Gebruikersextensie [[hoofdstuk 3](#)]
- Groepsextensie [[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, eenmaal gekozen voor bijvoorbeeld 3 of 4 of 5 cijfers is het **niet** 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
204 – Mevr. De Vries	of	2004 – Mevr. De Vries	of	20004 – Mevr. De Vries

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

De gebruikersextensie dient eerst geactiveerd te worden. Heeft u nog geen gebruikers bestel deze dan bij uw leverancier.

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.



### 3.2 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 Wijziging 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						WIJZIG
202	Gebruiker	Carol Brown						WIJZIG
203	Gebruiker	Daniel Navy						WIJZIG
204	Gebruiker	Jean Grey						WIJZIG
205	Gebruiker	John Silver						WIJZIG

Afbeelding 3: Managed Voice Extenties

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 ALTIJD OM EEN PINCODE

VRAAG NOOIT OM EEN PINCODE

RECHTEN

TJDSCONFIGURATIE:  JA  NEE

Afbeelding 4: Gebruikerextentie 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.

▼ VRAAG NOOIT OM EEN PINCODE

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE  JA  NEE

GESPREKSOPNAME  JA  NEE

Afbeelding 5: rechten Managed Voice

- **Tijdsconfiguratie:** Mag deze gebruiker de tijdsconfiguratie aanpassen (wordt behandeld in hoofdstuk 19).
- **Gespreksopname:** Mogen de gesprekken van deze gebruiker opgenomen worden. Deze functionaliteit dient eerst op account niveau 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		
ALGEMEEN	PRIVACY INSTELLINGEN	AANGEMELDE KANALEN
<b>ALGEMEEN</b>		
EXTENSIENUMMER	202	
NAAM	Carol Brown	
PINCODE	0000	
NETNUMMER	036	
<b>RECHTEN</b>		
TIJDSCONFIGURATIE	Nee	
TWINNING	Nee	
<b>GEBRUIKER</b>		
GEBRUIKER	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 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<sup>de</sup> 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:

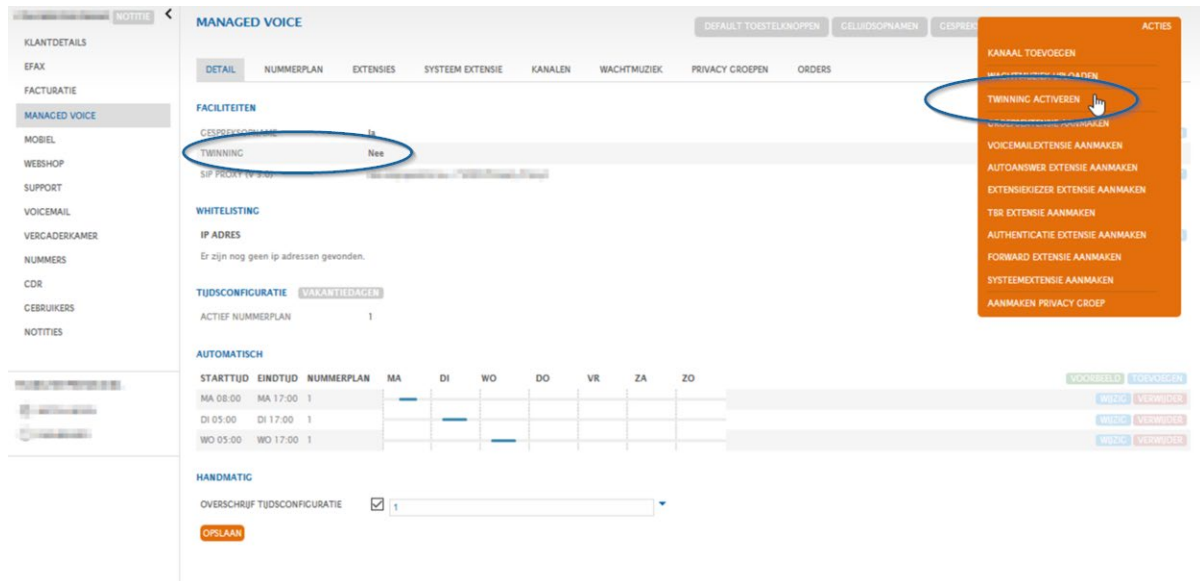
Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door **\*9 of 909** op het andere apparaat te kiezen, waarna het gesprek naadloos wordt doorverbonden naar het apparaat.



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.

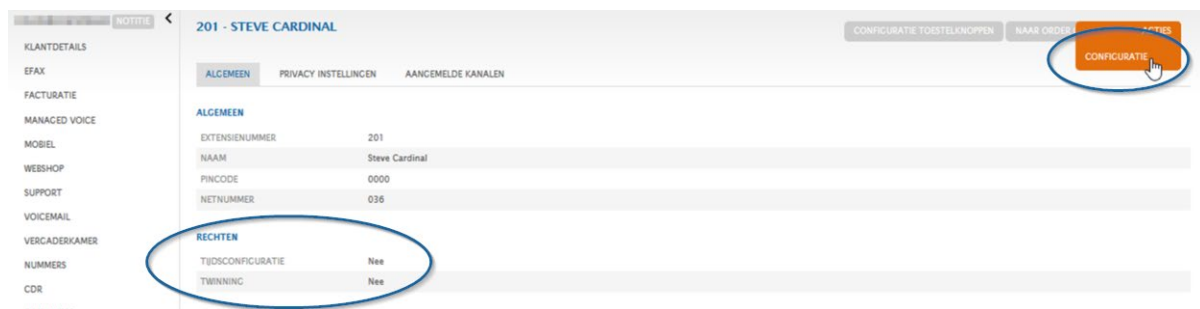
In onderstaande afbeelding vindt u onder de knop acties, de mogelijkheid om twinning te activeren.

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



Afbeelding. Aanvragen van de optie twinning onder de knop "acties"

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.



Afbeelding. Configuratie onder de acties knop



In onderstaande afbeelding activeert u de optie per gebruiker. Kies via de rechterkolom vervolgens voor “Managed Voice” daarna klikt u tabblad “extensies” en kiest u de betreffende gebruiker.

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

The screenshot shows the 'GEBRUIKEREXTENSIE WIJZIGEN' configuration page. The 'RECHTEN' section is circled in blue, containing the following options:

- TIDSCONFIGURATIE:  JA  NEE
- TWINNING:  JA  NEE
- GESPREKSOPNAME:  JA  NEE

Afbeelding. 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. U 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 AANMAKEN		
FILTEREN										
NAAM	EXTENSIE	MOBIEL								
GEBRUIKERSNAAM	VOORNAAM	VOORVOEGSEL	ACHTERNAAM	EXTENSIE	MOBIEL	WEBGEBRUIKER	REACH			
	Alice Blue	Alice	Blue	214		alice@colour.com	REACH	VERWIJDEREN WEGGEBRUIKER	WIJZIG	DETAIL
	Carol Brown	Carol	Brown	202	0686818936	carol@colour.com	REACH	VERWIJDEREN WEGGEBRUIKER	WIJZIG	DETAIL
	Daniel Navy	Daniel	Navy	203	0686826598	daniel@colour.com	REACH	VERWIJDEREN WEGGEBRUIKER	WIJZIG	DETAIL

Afbeelding 8: Gebruikers

## 4.1 REACH tab - Aanmaken profielen/ statussen en call classes

Onder het tabblad REACH kunt u de volgende instellingen configureren:

Afbeelding 9: REACH-profiel

- **Creër 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.

Afbeelding 10: 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'.

**Geavanceerde instellingen:**

ASSISTENTEN GROEP ⓘ

ASSISTENTEN GROEP

RING SEQUENCE ⓘ

VERTRAAGDE RINGING SEQUENCE

DEVICE 1:  Fixed

DEVICE 2:  Web

VOICEMAIL

WELKOMSTBERICHT

VERZENDEN NAAR E-MAIL ADRES

Afbeelding 11: geavanceerde instellingen REACH

Bij 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).

- **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.
- **Vertraagde Ringing Sequence:** U kunt deze optie aan of uit zetten. Afhankelijk van de instelling geeft u bij de devices aan in welke volgorde ze moeten overgaan. (Kan alleen gebruikt worden met de optie ingeschakeld)
- **Device:** Hier worden alle voor uw gebruiker beschikbare devices getoond (bijvoorbeeld vast toestel, mobiel toestel, en uw webtoestel). U kunt afhankelijk van de vorige setting hier selecteren welke devices zouden moeten rinkelen en in welke volgorde.

**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.



### 4.3 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.

**CALL CLASS DETAILS** REACH CONTACTEN VERWIJDEREN

**CONFIGURATIE** WIJZIG

NAAM default

STANDAARD AFZENDERNUMMER

**CONTACTEN**

NAAM BEDRIJF TYPE NUMMER OMSCHRIJVING KOPPEL CONTACT AANMAKEN CONTACT

Geen resultaten

**EXTENSIES**

NAAM BEDRIJF NUMMER TOEVOEGEN

Geen resultaten

**PREFIXES**

VOORVOEGSEL OMSCHRIJVING TOEVOEGEN

Afbeelding 12: 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.
- **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 (rechtsbovenin):** Hiermee gaat u terug naar de REACH basis pagina.
- **Verwijderen (rechtsbovenin):** Met deze knop verwijdert u dit profiel.





## 4.4 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

The screenshot shows the 'STATUS DETAILS' configuration page. At the top right, there are buttons for 'REACH' and 'VERWIJDEREN'. Below this, there are tabs for 'CONFIGURATIE' (selected) and 'WIJZIG'. The 'NAAM' field is set to 'Working' and 'PRESENCE' is 'Available'. There is a 'TIJDSCONFIGURATIE' section with a 'TOEVOEGEN' button and a table of days and times. Below that is 'AUTOMATIC QUEUE CONTROL' with a checkbox for 'ACTIE VOOR ALLE WACHTRIEN' and a dropdown menu set to 'Uitloggen van alle wachtrijen'. At the bottom, there is a 'WACHTRIJ' section with a table showing a queue named '300 - Wachtrij test' with an 'Inloggen' button.

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

te passen.

Afbeelding 13: status 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.
- **Automatic Queue Control (Automatische wachtrij beheer):** D.m.v. van deze optie kunt wachtrijen toevoegen aan deze status en aangeven of ze moeten in of uitloggen als deze status actief wordt (u configureert dit dus per wachtrij).
- **Actie voor alle wachtrijen:** via deze optie kunt u in een keer aangeven welke actie er moet worden genomen als deze status actief wordt.

## 4.5 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.

The screenshot shows the 'REACH - CAROL BROWN / 202' configuration page. At the top right, there are buttons for 'BEKIJK ORDER' and 'ACTIES'. Below this, there are tabs for 'REACH', 'CONFIGURATIE' (selected), 'NUMMERS', and 'TOESTELLEN'. There is a 'GEKOPPELDE GEBRUIKER' section with a 'WIJZIG' button and a field for 'GEBRUIKER' set to 'Carol Brown'. Below that is a 'DEFAULT VALUES' section with two dropdown menus: 'DEFAULT CALL CLASS' set to 'default' and 'DEFAULT STATUS' set to 'Test'. At the bottom, there is a 'GESPREK BLOKKADE' section.

Afbeelding 14: Gebruiker koppelen



## 4.6 Configuratie tab – Dynamische 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#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#32#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#33#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#34#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#35#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#36#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#37#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#38#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼
#39#	<input type="text" value="-- Maak een keuze --"/>	▼

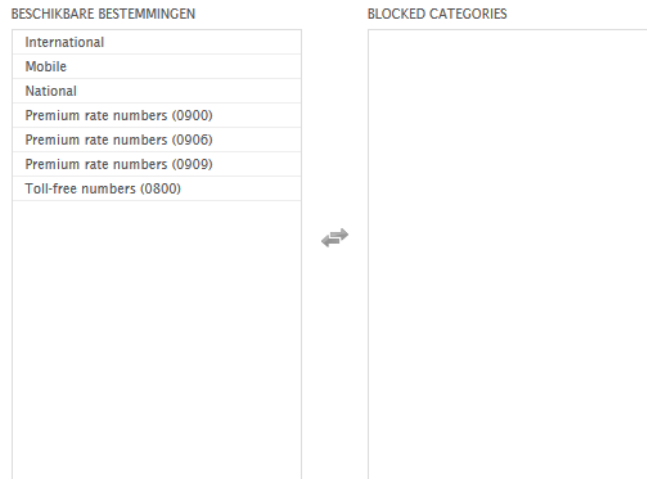
Afbeelding 15: Dynamische afzendernummers



## 4.7 Configuratie tab - Gespreksblokkades

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

### GESPRESK BLOKKADE



Afbeelding 16: gespreksblokkades

- **Internationaal (International):** Blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland.
- **Mobiel (Mobile):** Blokkade op alle mobiele bestemmingen.
- **Nationaal:** Blokkade op nationale bestemmingen binnen Nederland.
- **Servicenummers 09xx (Premium rate numbers):** Blokkade op alle genoemde bestemmingen welke beginnen 09xx-prefixes.
- **Servicenummers 0800 (Toll-free numbers):** Blokkade op gratis 0800-servicenummers.



## 4.8 Nummer tab

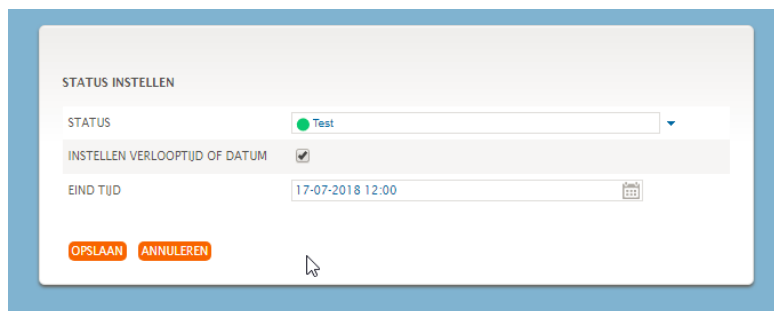
In de nummer tab ziet u een overzicht van alle gekoppelde nummers aan dit REACH profiel. U kunt d.m.v. de wijzig knop per nummer een default call class en verkeer klasse anoniem instellen. Bij interne gesprekken wordt te allen tijde uw interne extensienummer als afzendernummer meegestuurd.

Onder de actie knop treft u meerdere acties aan.



Afbeelding 17: nummer tab

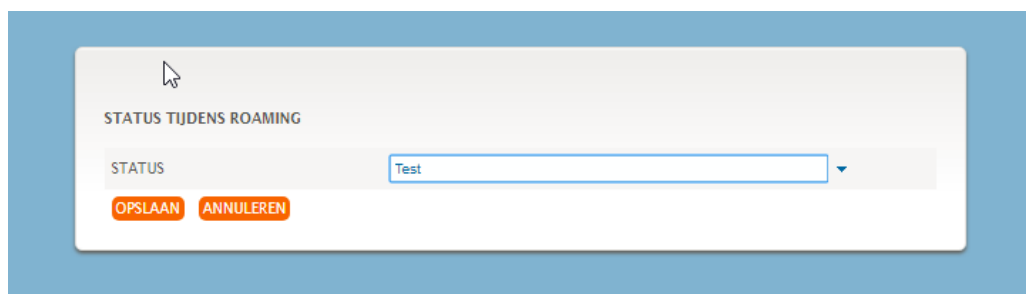
Handmatig status instellen: Met deze optie kunt u handmatig instellen welke status actief is. Deze overschrijft de automatische tijdsconfiguratie (mits toegestaan) tevens heeft u de optie om een tijdelijke periode in te stellen middels



een einddatum en/of eindtijd.

Afbeelding 18: 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.



Afbeelding 19: 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.

mstcom

**DEVICE LIJST** ⓘ

Als u gesprekken wilt ontvangen op specifieke devices dan kunt u deze hier inregelen.

MOBIEL

FIXED

WEB

**WAARSCHUWING:** Het uitzetten van alle devices zorgt er voor dat alle devices worden geactiveerd.

**CONFIGUREER TIJD**

INSTELLEN VERLOOPTIJD OF DATUM

EIND TIJD

**OPSLAAN** **ANNULEREN**

Afbeelding 20: 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.

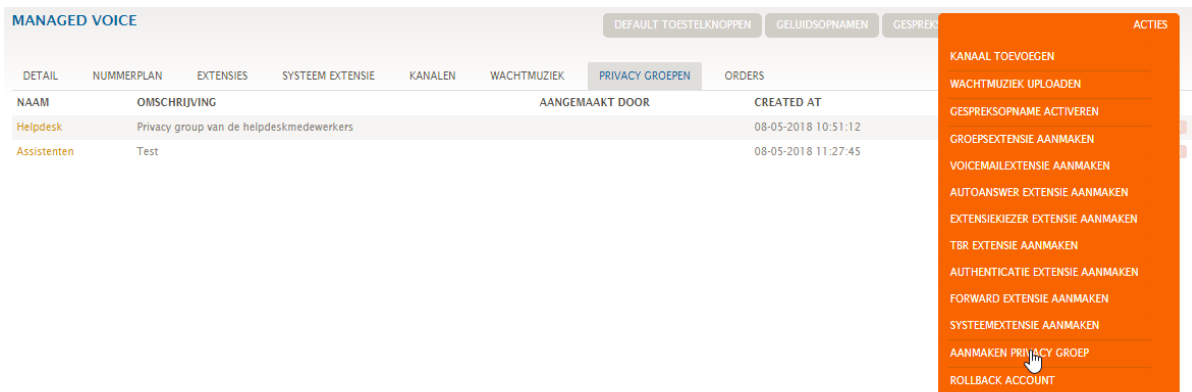


## 5 Privacy groepen

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, meeluisteren etc.

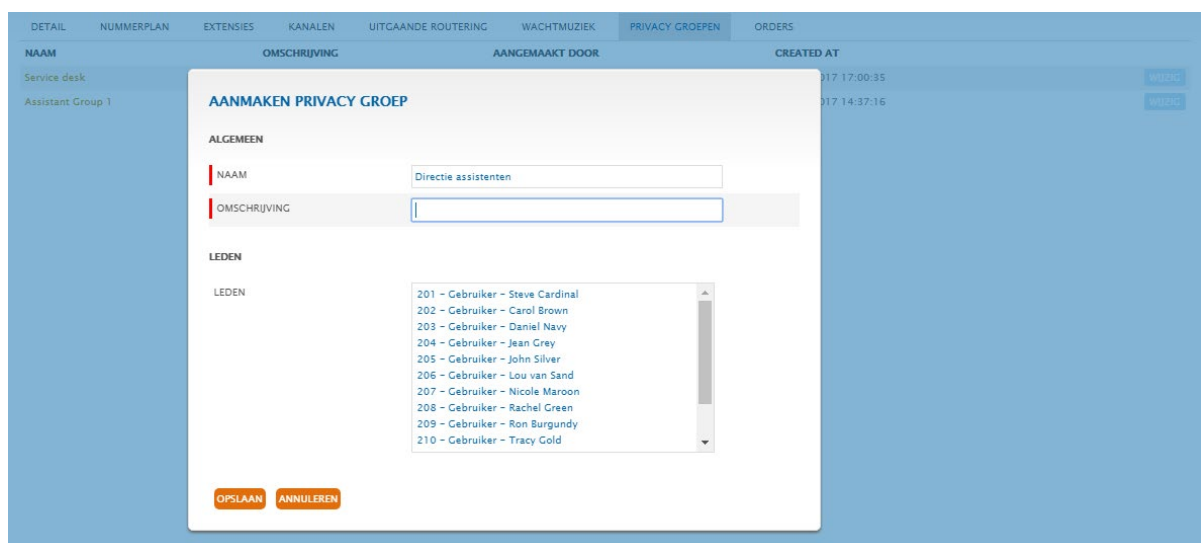
### 5.1 Aanmaken Privacy groep

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 21: Aanmaken privacy groep

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



Afbeelding 22: Aanmaken privacy groep 2

- Naam: Geef de Privacy groep een naam
- Omschrijving: Geef een korte omschrijving voor het doel van deze Privacy groep



- **Leden:** Selecteer de leden welke u in deze groep wilt stoppen. 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 - SUPPORT** OVERZICHT

**ALGEMEEN** **WUIZIG**

NAAM: Support  
OMSCHRIJVING: Privacy group van de supportmedewerkers

**LEDEN**

EXTENSIE	NAAM
208	Rachel Green
210	Tracy Gold

**TOESTEMMING GEVEN AAN GEBRUIKERS EN/OF GROEPEN** **TOEKENNEN RECHTEN**

EXTENSIE	NAAM	TYPE	CALLPICKUP	PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	MEELUISTEREN	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
201	Steve Cardinal	User	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	<span>VERWIJDEREN</span>
207	Nicole Maroon	User	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	<span>VERWIJDEREN</span>
210	Tracy Gold	User	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<span>VERWIJDEREN</span>

OPSLAAN 3 RESULTATEN

Afbeelding 23: configureren Privacy groep

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:** U geeft per extensie de rechten dat voor deze extensie mee geluisterd mag worden.

**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 wil.



## 6 Assistentgroep functionaliteit

Naast van privacygroepen (zie hoofdstuk 5)

## 7 De groep extensie

### 7.1 Algemeen

Met behulp van de groepsextensies 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)  
204 – Mevr. De Vries (gebruikers extensie)

Afbeelding 24: groepsextensies

### 7.2 Aanmaken groep extensie

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





**GROEPSEXTENSIE WIJZIGEN**

ALGEMEEN    PRIVACY INTELLINGEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER: 240

NAAM: Thijs groepsextensie

CONFIGURATIE

LEDEN

INDIVIDUELE DOORSCHAKELING TOESTAAN:  VERBODEN  TOESTAAN

Afbeelding 25: Groepsextensie 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.

### 7.3 Doorschakelingen groep

U kunt op Groepsniveau doorschakelingen programmeren. De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk. Zie de afbeelding hieronder.

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

**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 26: Externe doorschakelingen



- **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.  
Afzendnummer 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

## 7.4 Configureren Privacy instellingen

U kunt per groepsextensie 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 groepsextensie, 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	<input type="button" value="VERWIJDEREN"/>

Afbeelding 27: groepsextensie wijzigen

Om verwarring te voorkomen: De privacy groep gebruikers worden dus geen lid van de groepsextensie 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 groepsextensie. Vervolgens klikt u op opslaan om de wijziging(en) te bevestigen.



## 8 De Voicemail Extensie

### 8.1 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.
- 3 Voicemailbox taal aanpassen.

Afbeelding 28: Voicemailbeheersysteem

### 8.2 Aanmaken Voicemail extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een voicemail extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding (volgende pagina). U kunt deze extensie aanmaken via de actie knop.



**VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN**

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

PINCODE

TAAL

GEKOPPELD AAN GEBRUIKER

EMAILNOTIFICATIE  AAN  UIT

EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING

VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE  JA  NEE

VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE  JA  NEE

SMS NOTIFICATIE NAAR

WELKOMSTBERICHT

GELUIDSBESTAND

**OPSLAAN**

Afbeelding 29: 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 af luisteren 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.

### 8.3 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.



## 9 De auto-answer extensie

### 9.1 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.

### 9.2 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 30: auto-answer extensie

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



# 10 De IVR-Extensie

## 10.1 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 (groepsextensie)
2. > 701 – Submenu 1 (IVR-extensie)
701 – Submenu 1
1. > 200 – Bas (gebruikersextensie)

Afbeelding 31: IVR-extensie

## 10.2 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

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND  Geen bestand geselecteerd.

OVERGANGSTOON VOOR AFSPLEN GELUIDSBESTAND  AAN  UIT

Afbeelding 32: 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	<input type="text" value="Annuleren Forward"/>
DOORSCHAKEL BESTEMMING	<input type="text" value="202 - Gebruiker -"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT	<input type="text"/>

OPSLAAN

Afbeelding 33: 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.

### 10.3 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.

#### IVR OPTIE AANMAKEN

CONFIGURATIE

OPTIE	<input type="text"/>
VOORVOEGSEL	<input type="text"/>
BESTEMMING	<input type="text" value="-- Maak uw keuze --"/>

OPSLAAN ANNULEREN

Afbeelding 34: 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.





# 11 De Wachtrij Extensie

## 11.1 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 worden 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 geüpload. 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 groepsextensie. 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.

### **UITLEG WACHTRIJ PER GEBRUIKERS INVOEGEN**



## 11.2 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: ColourCom (id: 98442)

**EXTENSIE**

EXTENSIENUMMER:

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

RUSTTIJD MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK:

RINGTIMEOUT:

GEWICHT WACHTRIJ (0-100):

210 - GEBRUIKER - TRACY GOLD

RUSTTIJD MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK:

RINGTIMEOUT:

GEWICHT WACHTRIJ (0-100):

205 - GEBRUIKER - JOHN SILVER

Afbeelding 35: Wachtrijextensie 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 aanbrenge op het aanbieden van de wachtende beller. De agent met het hoogste getal heeft de meeste priorisering.

### 11.3 Configuratie instellingen wachtrij

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

CONFIGURATIE

TAAL	<input type="text" value="Nederlands"/>
STRATEGIE	<input type="text" value="Gesprekken worden aan alle leden tegelijk aangeboden"/>
MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input type="radio"/> AAN <input checked="" type="radio"/> UIT
INTERVAL MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input type="text" value="20"/>
RINGTIMEOUT	<input type="text" value="20"/>
RUSTTIJD MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK	<input type="text" value="0"/>
GEWICHT WACHTRIJ (0-100)	<input type="text" value="50"/>
CALL-LIMIT	<input type="text" value="3"/>
OPTION FOR QUEUE BREAKOUT	<input type="checkbox"/> 201 - User - Steve Cardinal
WACHTMUZIEK	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE
GELUIDSBESTAND INTRODUCTIE WACHTRIJ	<input type="text" value="Bestand kiezen"/> <input type="text" value="Geen bestand gekozen"/>
INTRODUCTIE WACHTRIJ OVERSLAAN WANNEER MOGELIJK	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE
OVERGANGSTOON	<input checked="" type="radio"/> AAN <input type="radio"/> UIT
TWEEDE GESPREK AANBIEDEN	<input type="radio"/> AAN <input checked="" type="radio"/> UIT

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELING	<input type="text" value="Annuleren Forward"/>
DOORSCHAKELEN NAAR	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMER (SECONDEN)	<input type="text" value="0"/>
INDIVIDUELE DOORSCHAKELINGEN	<input checked="" type="radio"/> VERBODEN <input type="radio"/> TOESTAAN
INDIEN GEEN AGENTS AANGEMELD	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>

**OPSLAAN**

deze opties.

Afbeelding 36: 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<sup>e</sup> 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 volgens een vaste volgorde, beginnend bij het lid dat bovenaan in de lijst staat
- 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 volgens een vaste volgorde, beginnend bij het lid dat als langste geen gesprek heeft ontvangen\*
- Gesprekken worden aangeboden in volgorde van de minste gesprekstijd\*
- Gesprekken worden aangeboden volgens een vaste volgorde, waarbij ieder lid even vaak aan de beurt is\*

\* 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:** Afspele 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 37: 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.

## 11.4 Wachtrij statistieken

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

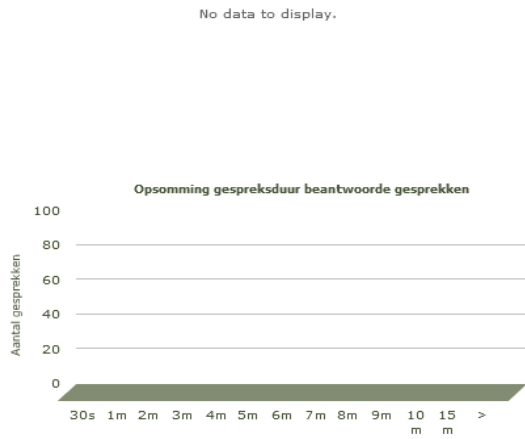
450 Wachtrij Wachtrij sales Deze wachtrij heeft geen leden **STATISTIEKEN** WIJZIG VERWIJDER

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 38: ter illustratie statistieken wachtrij



## 12 De Extensiekiezer

### 12.1 Algemeen

Met behulp van de Extensiekiezer kunt u gebruikersextensies of groepsextensies 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.

### 12.2 Aanmaken extensiekiezen

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

**EXTENSIEKIEZER AANMAKEN**

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND  No file chosen

OVERGANGSTOON  AAN  UIT

FALLBACK EXTENSIE

FALLBACK TIMEOUT

**OPSLAAN**

Afbeelding 39: Extentiekiezen 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.



## 13 De Systeem Extensie

Met behulp van de Systeem Extensie kunt u een aantal interne servicenummers aanroepen via een extern telefoonnummer. Op dit moment zijn dit de tijdsconfiguratie en voicemailapplicatie.

**SYSTEEMEXTENSIE AANMAKEN**

**ALGEMEEN**

EXTENSIENUMMER

NAAM

**CONFIGURATIE**

DOORSCHAKELLEN NAAR

**OPSLAAN**

Afbeelding 40: Systeemextensie aanmaken

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

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





## 14 De TBR-extensie

### 14.1 Algemeen

Via de TBR (Time Based Routing) extensie kunt u per telefoonnummer op basis van dag en tijd routeringen aanmaken.

Deze extensie is handig als u binnen één tijdsconfiguratie, bijvoorbeeld een dag of nacht stand, diverse routeringen voor 1 of meerdere nummers wilt aanmaken.

### 14.2 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.

The screenshot shows a web interface for editing a TBR extension. At the top, there's a header 'TBR EXTENSIE BEWERKEN' and a button 'PERIODE TOEVOEGEN'. Below that is a tab 'GEGEVENS'. The form is divided into sections: 'EXTENSIE' with input fields for 'EXTENSIENUMMER' and 'NAAM'; 'FAILOVER' with a dropdown menu for 'NAAR' showing '207 - Gebruiker - Nicole Maroon'; and an 'OPSLAAN' button at the bottom left.

Afbeelding 41: 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.

### 14.3 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*.



TBR EXTENSIE BEWERKEN PERIODE TOEVOEGEN

GECEVENS **OPTIES**

STARTDAG    EINDDAG    STARTTIJD    EINDTIJD    BESTEMMING    OMSCHRIJVING

**PERIODE AANMAKEN**

PERIODE

STARTDAG

EINDDAG

STARTTIJD

EINDTIJD

BESTEMMING

OMSCHRIJVING

Afbeelding 42: 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.



# 15 De Forward Extensie

## 15.1 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.

## 15.2 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.

FORWARD EXTENSIE WIJZIGEN

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER

NAAM

DOORVERBINDEN NAAR

AFZENDERNUMMER

AFZENDERNUMMER VAN BELLER

HET GEBELDE NUMMER

OPSLAAN

Afbeelding 43: 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.



# 16 Nummerplan

## 16.1 Algemeen

De koppelingen tussen externe telefoonnummers en extensies wordt het nummerplan genoemd. Binnen Managed Voice 3 zijn er 99 verschillende nummerplannen mogelijk. Door meerdere afzonderlijke nummerplannen in te stellen is het bijvoorbeeld mogelijk om voor iedere situatie een ander nummerplan te gebruiken. Denk hierbij aan een dag en een nachtstand, lunchtijden en vakantietijden, enzovoort.

## 16.2 Configuratie nummerplan

Om een nummerplan aan te maken of te wijzigen gaat u links in het klantmenu naar de optie *Managed Voice* en vervolgens kiest u het tabblad *nummerplan*, zie onderstaande afbeelding.

Belangrijk: Wanneer u gebruik maakt van meerdere nummerplannen is het belangrijk dat in alle actieve nummerplannen alle telefoonnummers opgenomen zijn. Als u een nummer niet configureert zal bij het bellen van dit nummer de afsluittoon worden afgespeeld.

NUMMER	EXTENSIE	VOORVOEGSEL	WIJZIG	VERWIJDEREN
	101 - Gebruiker - Steve Cardinal		WIJZIG	VERWIJDEREN
	202 - Gebruiker - Carol Brown		WIJZIG	VERWIJDEREN
	203 - Gebruiker - Daniel Navy		WIJZIG	VERWIJDEREN

Afbeelding 44: Nummerplan

U heeft een aantal opties in dit overzicht, we zullen deze stap voor stap doorlopen.

## 16.3 Nummerplan kopiëren

Met deze functie kopieert u alle telefoonnummers van het ene plan naar het andere plan. Het voordeel hiervan is dat u maar eenmaal alle nummers hoeft in te voeren, en bij het gekopieerde plan alleen maar de wijzigingen hoeft door te voeren. Deze actie overschrijft een eventueel eerder ingesteld nummerplan en kan niet ongedaan gemaakt worden.

KOPIEER NUMMERPLAN

KOPIEER NUMMERPLAN: 1 (14 nummers)

NAAR NUMMERPLAN: 2 (0 nummers)

OPSLAAN ANNULEREN

Afbeelding 45: Nummerplan kopiëren

Kopieer nummerplan: Selecteer hier het nummerplan wat als origineel gebruikt moet worden.

Naar nummerplan: Selecteer hier het nummerplan waarheen de nummers gekopieerd moeten worden. U ziet achter het woord nummerplan, de optie om een nummerplan te kopiëren.



## 16.4 Nummerplan hernoemen

NUMMERPLAN KOPIEREN

SELECTEER NUMMERPLAN 1

HERNOEM NUMMERPLAN

Afbeelding 46: Nummerplan hernoemen

Om overzichtelijk te houden welk nummerplan voor welke actie dient kunt u een naam aan het nummerplan koppelen.

NUMMERPLAN HERNOEMEN

CONFIGURATIE

NUMMERPLAN 1

NAAM

OPSLAAN ANNULEREN

Afbeelding 47: Nummerplan hernoemen 2

- **Nummerplan:** Selecteer hier het nummerplan welke u van een naam wilt voorzien (Dropdown menu).
- **Naam:** Geef hier de naam voor het geselecteerde nummerplan op (Bijvoorbeeld 'nacht').

## 16.5 Nummers koppelen algemeen

In de vorige hoofdstukken werd gesproken over diverse extensies. Aan deze extensies hebben we steeds een intern 3-, 4- of 5-cijferig nummer gekoppeld. U kunt intern bellen door het gewenste interne nummer te bellen. Om externe gesprekken te kunnen ontvangen moeten er externe telefoonnummers worden gekoppeld aan de extensies.

036-7119000 > 700 - Hoofdmenu (IVR extensie)  
036-7110010 > 300 - Directie (Groeps extensie)  
036-7119002 > 301 - Management (Groeps extensie)  
036-7119005 > 500 - Algemeen (TBR)  
036-7119006 > 600 - Antwoordapparaat (Autoanswer extensie)

Afbeelding 48: nummers koppelen

Bij het koppelen van nummers aan extensies kunnen er prefixen worden meegegeven. Deze prefix wordt weergegeven in het display van het toestel (mits deze dat ondersteunt). Op deze wijze kan bij een inkomend gesprek worden herkend welk telefoonnummer wordt gebeld, wanneer meerdere nummers bij eenzelfde gebruikersextensie terecht komen. Een voorbeeld hiervan is het geval waarbij een bedrijf meerdere handelsnamen of productnamen hanteert en voor elke handelsnaam een apart telefoonnummer in gebruik heeft welke allemaal naar eenzelfde receptie worden gerouteerd.

## 16.6 Nummers koppelen

Om een nummer in een nummerplan toe te voegen, selecteert u eerst het gewenste nummerplan, zie de vorige paragraaf. Vervolgens klikt u op de knop *toevoegen*, waarmee het onderstaande invoerveld zichtbaar wordt.



NUMMERS TOEVOEGEN

NUMMER EXTENSIE VOORVOEGSEL

**KOPPELING NUMMER & EXTENSIE**

CONFIGURATIE

NUMMERPLAN 1

NUMMER

EXTENSIE 201 - Gebruiker - Steve Cardinal

PREFIX VOOR HET INKOMENDE NUMMER

OPSLAAN ANNULEREN

301 - Wachtlijn - Verkoop

Afbeelding 49: koppeling nummer &amp; extensie

- **Nummer:** Selecteer hier het telefoonnummer welke u aan de extensie wilt koppelen.
- **Extensie:** Selecteer hier de extensie welke u aan het telefoonnummer wilt koppelen.
- **Prefix voor het inkomende nummer:** Geef hier de eventueel mee te sturen prefix in.

Herhaal deze stap tot u alle telefoonnummers heeft ingevoerd. Dit moet u dus regelen voor ieder nummerplan wat u wilt gaan gebruiken.



# 17 Tijdsconfiguratie

## 17.1 Algemeen

Via de tijdsconfiguratie kunt u kiezen welk nummerplan actief is. Zo kunt u bijvoorbeeld een dag- en nachtstand configureren. Er zijn drie manieren om de tijdsconfiguratie te bedienen. De eerste is automatisch op basis van dag en tijd. De tweede is op basis van een handmatige stand. De derde is op basis van een datum en tijd (vakantiedagen).

## 17.2 Configuratie tijdplan

De tijdsconfiguratie kunt u instellen onder het tabblad *detail*, ga hiervoor in het klant menu naar de optie *Managed Voice* en vervolgens het tabblad *detail*. In onderstaande afbeelding ziet u een soortgelijk overzicht.

TIJDSCONFIGURATIE			VAKANTIEDAGEN								
ACTIEF NUMMERPLAN			2 - Dag								
AUTOMATISCH			MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	VOORBEELD	TOEVOEGEN
MA 00:00	ZO 24:00	1 - Nacht	[Active]							WIJZIG	VERWIJDER
MA 09:00	MA 17:00	2 - Dag	[Active]							WIJZIG	VERWIJDER
DI 09:00	DI 17:00	2 - Dag		[Active]						WIJZIG	VERWIJDER
WO 11:00	WO 17:00	2 - Dag			[Active]					WIJZIG	VERWIJDER
DO 09:00	DO 17:00	2 - Dag				[Active]				WIJZIG	VERWIJDER
VR 09:00	VR 17:00	2 - Dag					[Active]			WIJZIG	VERWIJDER

Afbeelding 50: Configuratie tijdplan

De automatische tijdsconfiguratie wordt opgebouwd vanuit de positie dat er één standaard plan is welke het meest actief is. Uw werkdag is bijvoorbeeld maar 8 uur. Gedurende die uren wilt u een 'kantoor geopend' plan geactiveerd hebben. De overige 16 uur werkt u echter niet. De uitgangspositie is dan de 16 uur dat u niet werkt en deze positie wordt dan de nachtstand genoemd. U geeft deze stand aan als 24 uur aanwezig (zie bovenstaande afbeelding) de rest zijn uitzonderingen op deze stand. Deze stand bestrijkt de gehele dag en geldt derhalve als standaard plan.

Nadat u dit blok heeft aangemaakt kunt u specifiekere tijdblokken aanmaken. U kunt deze blokken aanmaken door te klikken op de knop toevoegen, welke achter de dagen (bovenste regel) is geplaatst.



### 17.3 Aanmaken automatische periode

Afhankelijk van de keuze bij instellen per dag of per periode zal de optie *instellen voor* veranderen.

#### Per dag

The 'Per dag' configuration screen is titled 'PERIODE AANMAKEN'. It has a section 'ALGEMEEN' with an 'INSTELLEN' button and two radio buttons: 'PER DAG' (selected) and 'PER PERIODE'. Below is the 'INSTELLEN VOOR' section with checkboxes for days MA, DI, WO, DO, VR, ZA, and ZO. The 'CONFIGURATIE' section includes input fields for 'STARTTIJD' (00:00), 'EINDTIJD' (00:00), and a dropdown for 'NUMMERPLAN' (1). At the bottom are 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN' buttons.

#### Per periode

The 'Per periode' configuration screen is titled 'PERIODE AANMAKEN'. It has a section 'ALGEMEEN' with an 'INSTELLEN' button and two radio buttons: 'PER DAG' and 'PER PERIODE' (selected). Below is the 'INSTELLEN VOOR' section with dropdown menus for 'STARTDAG' (ma) and 'EINDDAG' (ma). The 'CONFIGURATIE' section includes input fields for 'STARTTIJD' (00:00) and 'EINDTIJD' (00:00), and a dropdown for 'NUMMERPLAN' (1). At the bottom are 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN' buttons.

Afbeelding 51 & 52: aanmaken automatische periode

In bovenstaand voorbeeld kunt u op basis van de te selecteren dagen (per dag of per periode) de start en eindtijd opgeven.

Let erop dat u de start en eindtijd opgeeft in het formaat XX : YY waarbij er tussen de X en de Y een dubbele punt staat.

Selecteer vervolgens bij de optie nummerplan welk nummerplan u aan deze periode wilt koppelen.

### 17.4 Configureren handmatige periode

Onderaan het tabblad detail ziet u de volgende optie staan:

#### HANDMATIG

The 'HANDMATIG' configuration option shows a label 'OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE' next to a checkbox. To the right is a dropdown menu currently showing '1 - Nacht'.

Afbeelding 53: handmatig configureren

Bij deze optie kunt u handmatig een nummerplan kiezen (via het dropdown menu), en deze door middel van het selectie vakje activeren. Deze optie overschrijft de automatische tijdsconfiguratie. De keuze is direct actief en wordt pas uitgezet doormiddel van een handmatige actie. Deze functionaliteit zou bijvoorbeeld kunnen worden gebruikt bij een noodsituatie waarbij u uw bereikbaarheid acuut wilt aanpassen.





## 17.5 Configureren Vakantiedagen

Als derde is het mogelijk om op basis van datum en tijd, tijdelijk de handmatige en automatische configuratie te overschrijven. Zo'n plan kunt u aanmaken door op de knop vakantiedagen te klikken. Hiermee kunt u zodoende de tijdsconfiguratie vooraf inplannen zonder dat het nummerplan direct actief wordt.

U ziet vervolgens een overzicht van alle geprogrammeerde vakantiedagen. Via de knop *acties* kunt u een nieuwe periode toevoegen of een verlopen periode verwijderen.

OMSCHRIJVING	STARTDATUM	EINDDATUM	NUMMERPLAN	
KONINGSDAG	27-04-2016 00:00	27-04-2016 19:00	2 - Nachtstand	<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
NIEUWJAARSDAG	01-01-2016 00:00	01-01-2016 18:00	2 - Nachtstand	<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
OUD EN NIEUW EERDER WEG	31-12-2015 14:45	31-12-2015 18:00	4 - Voiceworks geheel afwezig	<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
KERST	25-12-2015 00:00	25-12-2015 23:50	2 - Nachtstand	<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
KERST EERDER WEG				<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
PINKSTEREN				<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
14 MEI				<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
5 MEI				<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>
20-1-2015				<a href="#">WISSEL</a> <a href="#">VERWIJDER</a>

**VAKANTIEPERIODE AANMAKEN**

CONFIGURATIE

OMSCHRIJVING

STARTDATUM

STARTTIJD

EINDDATUM

EINDTIJD

NUMMERPLAN

[OPSLAAN](#) [ANNULEREN](#)

Afbeelding 54: vakantieperiode aanmaken

- **Omschrijving:** Geef hier een omschrijving van het doel van deze periode op.
- **Startdatum:** Geef hier via de kalender pop-up de startdatum op.
- **Starttijd:** Geef hier de starttijd op met 24-uurs notatie, bijvoorbeeld 19:00
- **Einddatum:** Geef hier via de kalender pop-up de einddatum op.
- **Eindtijd:** Geef hier de eindtijd op met 24-uurs notatie, bijvoorbeeld 19:00
- **Nummerplan:** Selecteer hier het nummerplan welke actief moet zijn tussen de zojuist geprogrammeerde begin- en eindtijd.



# 18 VoIP-kanalen

## 18.1 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.

## 18.2 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.

**KANAAL AANMAKEN**

**KLANT**

KLANT

**ALGEMEEN**

KANAALNAAM

WACHTWOORD

DTMF

NETNUMMER

CALL-LIMIT

TAAL

INSTALLATIE LAND

**OPSLAAN**

Afbeelding 55: 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 routeringen 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'.

### 18.3 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

STATUS	GEBRUIKERSNAAM	EXTENSIE	USERAGENT	PEER	HOST	CONTACTPERSOON	REGISTRATIEDATUM		
●	98442mv01			n/a			n / a	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv02			n/a			n / a	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv03			n/a			n / a	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv04			n/a			n / a	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv05	202	Yealink SIP-T46C				11-07-2018 14:03:21	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv06			n/a			11-07-2018 10:40:25	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv07			n/a			11-07-2018 09:37:26	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv08			n/a			11-07-2018 11:09:21	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv09			n/a			11-07-2018 10:00:17	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv10			n/a			11-07-2018 09:53:37	WIZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv11	201	Yealink SIP-T48S				11-07-2018 14:03:05	WIZIG	VERWIJDEREN

het kanaal wel geregistreerd.

Afbeelding 56: 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.



# 19 Default toestelknoppen

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



Afbeelding 57: 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.

## 19.1 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 58: Yealink T46G

In het bovenstaande voorbeeld kiezen we voor de Yealink T46G.



## 19.2 Programmeren van de toestelknoppen.

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

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

Afbeelding 59: Programmeren toestelknoppen

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:** 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.



In het geval van een keuze voor de Yealink T46G 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.

LINEKEY    MODULE 1    **MODULE 2**    MODULE 3    MODULE 4

---

PAGINA

1    2

---

TOETS	TYPE	WAARDE
1	BLF	
2	BLF	

Afbeelding 60: expansiemodule

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

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 61: expansiemodule 2



## 20 CPE-instellingen

In het Managed Voice menu zijn een aantal functieknoppen beschikbaar. Met de knop *CPE-instellingen* (naast de acties knop) bent u in staat om per beschikbare CPE, CPE specifieke instellingen te maken.

The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' interface. At the top, there are several tabs: 'DEFAULT TOESTELKNOPPEN', 'GELUIDSOPNAMEN', 'GESPREKSOPNAME', 'CPE INSTELLINGEN' (highlighted with a blue circle), and 'ACTIES'. Below these are sub-tabs: 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'SYSTEEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', 'PRIVACY GROEPEN', and 'ORDERS'. The main content area is titled 'FACILITEITEN' and contains a table with the following data:

GESPREKSOPNAME	Nee
ACTIEF OP CLUSTERNODE	voiceover.voiceworks.com
SIP PROXY (V 3.0)	mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy] <a href="#">WIZIG SIP PROXY</a>
EXTENSIE LENGTE	3

Afbeelding 62: CPE instellingen

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

The screenshot shows the 'CPE OVERZICHT' page with a 'CPE FIRMWARES' button. The table below lists 12 devices:

MAC	MERK	TYPE	SN	KANAAL	GEBRUIKER	
001569A88B70	Yealink	T46G		98442mv05	202	<a href="#">WIZIG</a>
00085704D080	Aastra	6867I		98442mv06		<a href="#">WIZIG</a>
001569A88B70	Yealink	T41P		98442mv07	207	<a href="#">WIZIG</a>
00085704D080	Aastra	6869I		98442mv08		<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T40C	314001804000011	98442mv09		<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T40G	314001804000011	98442mv10		<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T48S	8148011111111111	98442mv11	201	<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T48S	8148011111111111	98442mv12	206	<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T42S	3142011111111111	98442mv13		<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T42S	3142011111111111	98442mv14		<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T46S	8146011111111111	98442mv15	205	<a href="#">WIZIG</a>
805EC09F440*	Yealink	T46S	8146011111111111	98442mv16		<a href="#">WIZIG</a>

12 RESULTATEN

Afbeelding 63: CPE overzicht



## 20.1 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.

SPECIFICATIE	
MERK	Yealink
TOESTEL	T46S
MAC	805EC
SN	814601

SIP PROXY

- Gebruik default proxy --
- Gebruik default proxy --
- 5080 / 5080 [CVC proxy]
- 50 / 0 [Proxsys SIP Proxy1 on port 0]
- 50 / 5060 [Primary SIP Proxy on port 5060]
- 50 / 5080 [Primary SIP Proxy on port 5080]
- 5060 / 5060 [Test Primary Proxy]

Afbeelding 64: 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.

### OPTIONEEL

GEEN 2E INKOMEND GESPREK AANBIEDEN	<input type="radio"/> AAN	<input checked="" type="radio"/> UIT
AANKLOPSIGNAAL BIJ 2E INKOMEND GESPREK	<input checked="" type="radio"/> AAN	<input type="radio"/> UIT
GEMISTE OPROEPEN WEERGAVE	<input checked="" type="radio"/> AAN	<input type="radio"/> UIT

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

Afbeelding 65: Optionele CPE instellingen

- **Geen 2<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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.

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

#### VLAN

VLAN AANZETTEN  JA  NEE

TOESTEL VLAN ID

PC POORT VLAN ID

**OPSLAAN**

Afbeelding 66: VLAN

- **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. |



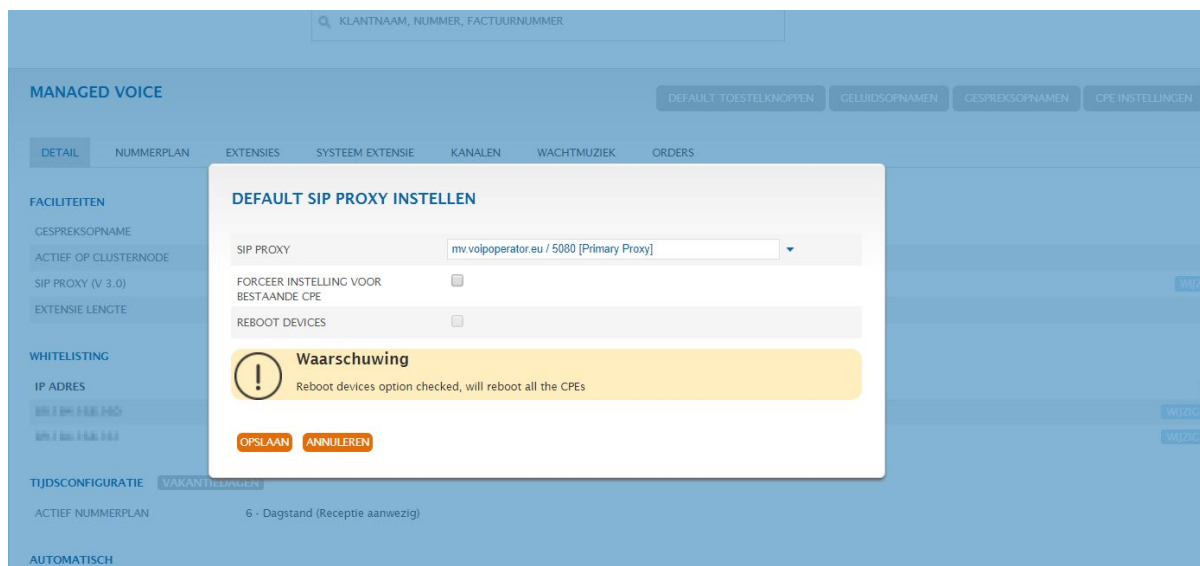
## 20.2 Sip proxy op account niveau

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'.



Afbeelding 67: 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

Afbeelding 68: 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.

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.





## 20.3 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.

MAC	MERK	TYPE	SN	KANAAL	GEBRUIKER	
00156A1274080	Yealink	T46G		98442mv05	202	WIZIC
00085A1274080	Aastra	6867i		98442mv06		WIZIC
00156A1274080	Yealink	T41P		98442mv07	207	WIZIC
00085A1274080	Aastra	6869i		98442mv08		WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T40G	31400	98442mv09		WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T40G	31400	98442mv10		WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T48S	81480	98442mv11	201	WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T48S	81480	98442mv12	206	WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T42S	31420	98442mv13		WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T42S	31420	98442mv14		WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T46S	81460	98442mv15	205	WIZIC
805EC0A1274080	Yealink	T46S	81460	98442mv16		WIZIC

12 RESULTATEN

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

Afbeelding 69: CPE overzicht

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

OPSLAAN

versie aan en druk op de knop *opslaan*. Let op: niet geteste versies kunnen niet geselecteerd worden.

Afbeelding 70: Firmware versie beheer



## 21 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 71: geluidsopnamen



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

Afbeelding 72: 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.

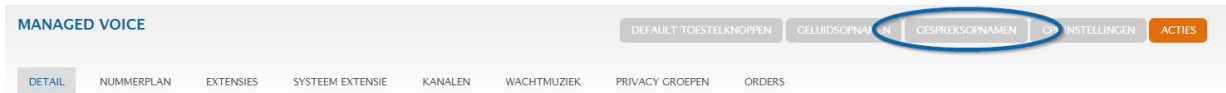
U kunt eventueel met de wijzig knop een audiobestand van een notitie te voorzien.

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.



## 22 Gespreksopnamen beheren

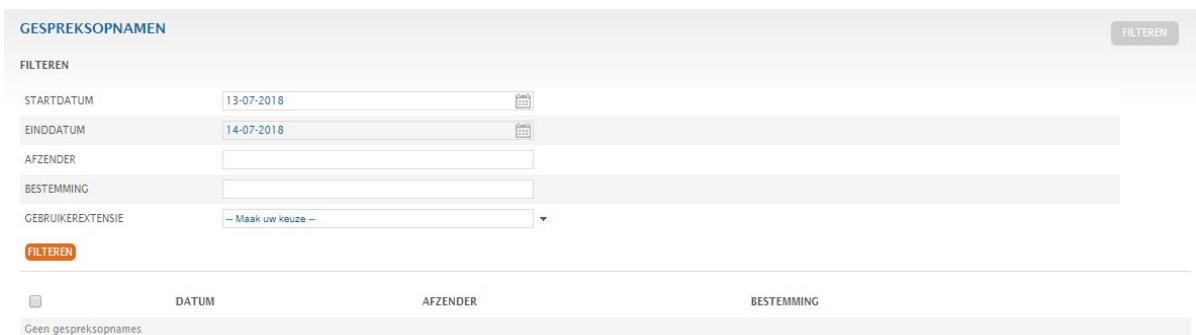
Met de functie gespreksopnamen beheren kunt u alle opgenomen gesprekken terugluisteren en eventueel downloaden. Hiervoor dient u wel de faciliteit gespreksopname te hebben geactiveerd. (Zie paragraaf faciliteiten activeren) U kunt de opnamen beheren door op de knop *Gespreksopnamen* te drukken. Zie onderstaande afbeelding



Afbeelding 73 gespreksopnamen

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

- Met de *afspelen* knop kunt u de gespreksopname beluisteren, mits u hiervoor de juiste rechten heeft.
- Druk op de *filter* knop om een keuze te maken uit specifieke opnamen.



Afbeelding 74: gespreksopnamen 2

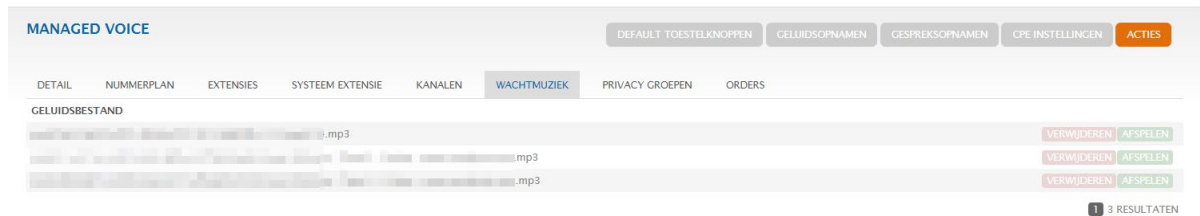
- **Startdatum:** Geef de start datum van de zoekactie op.
- **Einddatum:** Geef de einddatum van de zoekactie op.
- **Afzender:** Met deze optie kunt u zoeken op een afzendernummer (inkomend gesprek).
- **Bestemming:** Met deze optie kunt u zoeken op een bestemmingsnummer (uitgaand gesprek).
- **Gebruikersextensie:** Met deze optie kunt u op een specifieke Managed Voice 3 gebruiker zoeken.

U kunt een gesprek ook downloaden en lokaal opslaan op uw eigen PC. 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 opname(n) en drukt u op de knop *verwijderen*.



## 23 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 geüpload 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 75: 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, 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.



## 24 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.

### 24.1 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 21 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 76: Gespreksopname activeren

### 24.2 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*.





### 24.3 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 Voicedata en is alleen in combinatie met Managed Voice 3 van Voicedata 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.



## 25 Algemene Functies

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

### 25.1 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.

### 25.2 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 rinkelent toestel.
- \*8[Gebuiters nummer] = Overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker.
- \*8[Groepsnummer] = Overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.

### 25.3 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. 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.



Voicedata maakt het mogelijk om via verschillende manieren gebruik te maken van de doorverbindknoppen. Voicedata adviseert om standaard gebruik te maken van de toestelknoppen [de doorverbindknop op het toestel]. De 2<sup>de</sup> 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

Voicedata 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 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:

Doel	DTMF toetsencombinatie	Voorbeeld	Opmerkingen
Actief gesprek on-hold zetten	##	##	*# om gesprek terug te pakken
Blind doorschakelen (blind transfer)	##*[bestemmingsnummer]#	##*234*	
Doorschakelen met ruggespraak (consultatie)	Start consultatie gesprek: ##[bestemmingsnummer]#	##234#	
Consultatie vindt plaats	Druk 1 om consultatiegesprek op te hangen	1	Consultatie vindt plaats
	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

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.



## 26 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** Geluidsoptname 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)
- 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)



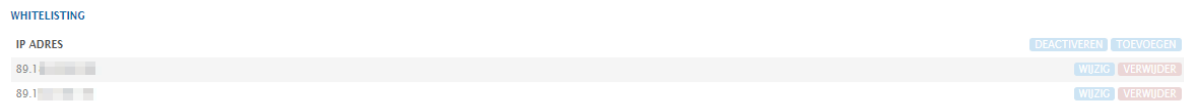
## 27 Whitelisting IP-adres

Ter verbetering van de beveiliging van uw Managed Voice 3 account heeft Voicedata een IP-whitelist mogelijkheid gemaakt.

Het doel van deze lijst is dat er na het invullen van één of meer IP-adressen, er alleen nog maar een gesprek kan worden opgezet als het gesprek afkomstig is van de ingestelde IP-adressen in Operator Online.

Het opgeven van de IP-adressen kunt u doen onder de optie *Managed Voice*, en vervolgens het tabblad *Details*. Zie onderstaande afbeelding.

Met de knop toevoegen (rechts op het scherm) kunt u een IP-adres toevoegen aan de lijst.



Afbeelding 77: IP-whitelisting