

Handleiding Bellen365 Panel

Auteur: Lars Muis

Datum: 26-3-2019

Indexnummer: 1072

Versie: 1.3

Aantal bladen: 53

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
2. Algemeen	8
2.1 SIP accounts.....	8
2.2 Panel bellen 365.....	8
2.3 Extensies algemeen.....	8
3. De gebruiker extensie	9
3.1 Algemeen.....	9
3.2 Aanmaken gebruiker extensie.....	9
3.3 Rechten gebruiker instellen.....	10
3.4 Doorschakelingen gebruiker	10
3.5 Dynamische afzender nummers.....	11
3.6 Gespreksblokkades	11
3.7 Gebruiker specifieke toestelknoppen	12
4. De groep extensie.....	14
4.1 Algemeen.....	14
4.2 Aanmaken groep extensie.....	14
4.3 Doorschakelingen groep	14
5. De voicemail extensie	16
5.1 Algemeen.....	16
5.2 Aanmaken Voicemail extensie	16
5.3 Aflever instellingen Voicemail	17
6. De autoanswer extensie.....	18
6.1 Algemeen.....	18
6.2 Aanmaken autoanswer extensie	18

7. De IVR extensie.....	19
7.1 Algemeen.....	19
7.2 Aanmaken IVR extensie.....	19
7.3 Aanmaken IVR optie.....	20
8. De wachtrij extensie	21
8.1 Algemeen.....	21
8.2 Aanmaken wachtrij extensie.....	21
8.3 Configuratie instellingen wachtrij	21
9. De extensiekiezer.....	24
9.1 Algemeen.....	24
9.2 Aanmaken extensiekiezer.....	24
10. De systeem extensie	25
11. De LBR extensie	26
11.1 Algemeen.....	26
11.2 Aanmaken extensiekiezer.....	26
11.3 LBR op basis van netnummer.....	26
11.4 LBR op basis van postcode	27
11.5 LBR op basis van afzendernummer	27
11.6 LBR op basis van gebeld nummer	28
11.7 Configureren netnummer.....	28
11.8 Configureren postcode.....	29
11.9 Configureren afzendernummer.....	29
11.10 Configureren gebeld nummer	29
12. De TBR extensie	31
12.1 Algemeen.....	31
12.2 Aanmaken TBR extensie.....	31

12.3	Configureren periode	31
13.	De call-limit extensie	33
13.1	Algemeen	33
13.2	Aanmaken Call-limit extensie	33
14.	De forward extensie	34
14.1	Algemeen	34
14.2	Aanmaken forward extensie	34
15.	Nummerplan	35
15.1	Algemeen	35
15.2	Configuratie nummerplan	35
15.3	Nummerplan kopiëren	35
15.4	Nummerplan hernoemen	36
15.5	Nummers koppelen algemeen	36
15.6	Nummers koppelen	36
16.	Tijdsconfiguratie	38
16.1	Algemeen	38
16.2	Configuratie tijdplan	38
16.3	Aanmaken automatische periode	38
16.4	Configureren handmatige periode	39
16.5	Configureren Vakantiedagen	39
17.	VoIP-kanalen	40
17.1	Algemeen	40
17.2	Activeren VoIP-kanaal	40
17.3	Status weergave VoIP kanaal	40
18.	Gerelateerde extensies	42
18.1	Algemeen	42

18.2 Activeren nummerplan koppelen	42
19. Default toestelknoppen	43
19.1 Type toestel selecteren	43
19.2 Programmeren van de toestel knoppen	43
20. CPE instellingen	45
20.1 CPE specifieke functies instellen.....	45
12.2 Sip proxy op account niveau.....	46
12.3 CPE Firmware instellen	47
21. Geluidopnamen beheren	48
22. Gespreksopnamen beheren	49
23. Wachtmuziek	50
24. Uitgaande routing	51
24.1 Algemeen.....	51
24.2 Configuratie uitgaande routing	51
25. Faciliteiten activeren	53
25.1 Gespreksopname activeren.....	53
25.2 Twinning activeren.....	53
25.3 Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren	53
25.4 XML API activeren	53
26. Algemene functies	55
26.1 Call Pickup.....	55
26.2 Doorverbinden	55
26.3 Meeluisteren.....	55
26.4 Call parking.....	56
27. Systemnummers.....	57

28. Whitelisting IP adres58

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 bent niet meer genoodzaakt deze voorzieningen in uw eigen bedrijf aan te leggen en te onderhouden.

Met vaste telefonie van Bellen365 maakt u optimaal gebruik van deze ontwikkelingen. Door de telefoniedienst via vaste telefonie van Bellen365 te laten lopen, heeft u er zelf geen omkijken meer naar: 24 uur per dag, 7 dagen per week houden de technische specialisten van Bellen365 uw diensten in de gaten.

Daarnaast biedt vaste telefonie van Bellen365 een overzichtelijke prijs per gebruiker, waardoor de noodzaak voor nieuwe, soms onverwachte investeringen - met de bijbehorende kosten voor beheer - komt te vervallen. Uitbreidingen en aanpassingen van uw telefoniedienst zijn bijzonder snel en ook op tijdelijke basis te realiseren. Uw infrastructuur wordt op deze manier perfect op elke situatie afgestemd.

Deze handleiding beschrijft de werking van onze dienst, vaste telefonie van Bellen365.

2. Algemeen

2.1 SIP accounts

Vaste telefonie van Bellen365 wordt opgeleverd met een X aantal SIP (Session Initiation Protocol) accounts. Deze accounts worden geprogrammeerd in de CPE's (Customer Premises Equipment). Dit 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 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 Panel bellen 365

Alle beheertaken binnen de vaste telefonie kunnen online uitgevoerd worden via onze website <https://panel.bellen365.com>, Via de vaste telefonie pagina kunt u alle mogelijke eigenschappen van de vaste telefonie dienst beheren. U vindt dit overzicht door links in het klantmenu, de optie vaste telefonie te selecteren.

The screenshot displays the 'VASTE TELEFONIE' configuration interface. On the left, a sidebar lists navigation options: 'FACTURATIE', 'VASTE TELEFONIE' (highlighted with an orange arrow), 'WEBSHOP', 'SUPPORT', 'VOICEMAIL', 'NUMMERS', 'CDR', and 'WEBGEBRUIKERS'. Below this, there are links for 'DEMO1212@IPONE.NL', 'INSTELLINGEN', and 'DASHBOARD'. The main content area is titled 'VASTE TELEFONIE' and includes several sections: 'FACILITEITEN' with a table of features (Gespreksopname, Twinning, Presence, XML API, Whitelisting); 'WHITELISTING' with an IP address field; 'TIJDSCONFIGURATIE' with a 'VAKANTIEDAGEN' tab and a calendar view; and 'AUTOMATISCH' with a table of automatic configurations. The 'AUTOMATISCH' table has columns for 'STARTTIJD', 'EINDTIJD', 'NUMMERPLAN', and days of the week (MA, DI, WO, DO, VR, ZA, ZO). The 'HANDMATIG' section includes a form to 'OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE' and an 'OPSLAAN' button.

Figuur 1: Vaste telefoniepagina in het panel.

2.3 Extensies algemeen

Het draait binnen de vaste telefonie omgeving allemaal om extensies. Een extensie heeft een bepaalde functionaliteit en een 3- of 4-cijferig (nieuw) nummer. Door de functionaliteiten achter elkaar te hangen ontstaat een bel plan met bepaalde gewenste eigenschappen.

Voorbeelden van extensies zijn:

- Gebruikers extensie
- Groepsextensie
- LBR extensie
- Voicemail extensie
- TBR extensie

In de volgende hoofdstukken komen alle types extensies aan bod.

3. De gebruiker extensie

3.1 Algemeen

De gebruikers extensie wordt ook wel het toestelnummer genoemd. U heeft deze extensie nodig om met een toestel te kunnen bellen. Zonder deze gebruikers extensie is het niet mogelijk om gebruik te maken van uw telefoontoestel.

201 – Dhr. Jansen
202 – Mevr. Bakker
203 – Dhr. De Jong
204 – Mevr. De Vries

De gebruikers extensie dient eerst geactiveerd te worden. Heeft u nog geen gebruikers, bestel deze dan bij uw leverancier. Om met de gebruikers extensie te kunnen bellen of gebeld te worden moet er een koppeling worden gemaakt met een CPE (toestel). Door deze koppeling weet de telefooncentrale waar de gebruikers extensie zich bevindt en kunnen er telefoontjes worden gerouteerd.

Aanmelden gebruiker

U meldt een gebruiker aan door op het toestel naar `901` te bellen. Er wordt dan om uw gebruikersextensie en uw wachtwoord gevraagd. Na deze stappen succesvol te hebben doorlopen bent u aangemeld op het vaste telefonie systeem op de bijhorende CPE.

Afmelden gebruiker

Om uw gebruiker af te melden moet u het servicenummer `902` bellen, ook nu wordt u om een pincode gevraagd. Na deze pincode te hebben ingegeven bent u afgemeld.

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.

3.2 Aanmaken gebruiker extensie

De gebruiker extensie kunt u aanmaken onder het tabblad `ordering` en dan kiest u onder het kopje vaste telefonie de optie gebruiker. Bij elke gebruikersextensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaand figuur.

EXTENSIE

EXTENSIE AANMAKEN

EXTENSIE NUMMER

ACTIEVE EXTENSIE NUMMERS

100 - Wachtrij - Wachtrij
200 - VoiceMail - Voicemail Nachtstand
300 - VoiceMail - Vergadering Voicemail
400 - Doorschakeling - Doorschakeling Patch

NAAM

PINCODE

NETNUMMER

WEBUSER AANMAKEN

WEBUSER AANMAKEN

VOLGENDE STAP

Figuur 2: Instellen specifieke eigenschappen gebruikersextensie.

- Extensienummer: geef hier het interne toestelnummer voor deze gebruiker op.
- Naam: geef hier naam van de gebruiker op.

- Pincode: stel hier de pincode in welke moet worden gebruikt bij het aanmelden op het toestel. Als u hier 0000 instelt, dan zal de gebruiker gevraagd worden om de pincode te wijzigen.
- Netnummer: het netnummergebied waar de klant zich bevindt. Dit netnummer wordt o.a. gebruikt voor de routing naar de juiste 112 centrale.
- Webuser aanmaken: er kan direct een web gebruiker aangemaakt worden

3.3 Rechten gebruiker instellen

U kunt per gebruiker opgeven welke rechten hij/zij heeft. Let op: het kan zijn dat u niet alle genoemde rechten ziet. U dient deze dan eerst voor het account aan te zetten.

RECHTEN	
MEELUISTEREN	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE
TIJDSCONFIGURATIE	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE
TWINNING	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE
GESPREKSOPNAME	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE

Figuur 3: Aangeven welke rechter een gebruiker heeft.

- **Meeluisteren:** mag deze gebruiker meeluisteren met gesprekken van andere extensies?
- **Tijdsconfiguratie:** mag deze gebruiker de tijdconfiguratie aanpassen?
- **Twinning:** mag deze gebruiker op twee toestellen tegelijkertijd zijn aangemeld?
- **Gespreksopname:** mogen de gesprekken van deze gebruiker opgenomen worden?

3.4 Doorschakelingen gebruiker

U kunt op gebruikers niveau doorschakelingen programmeren. De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk. Bij het doorschakelen praten we over het ingeven van nummers. Je kan per doorschakeling meerdere nummers scheiden door een ; in te voeren. Ook kun je interne en externe nummers ingeven. De ingegeven nummers zullen alle tegelijk gekozen worden.

EXTERNE DOORSCHAKELINGEN	
DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT	<input type="text" value="0"/>
EXTERNE AFZENDERNUMMER	<input checked="" type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN GEBRUIKER <input type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN BELLER <input type="radio"/> HET GEBELDE NUMMER
INTERNE DOORSCHAKELINGEN	
DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/> <input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT	<input type="text" value="0"/>

Figuur 4: Doorschakelingen per gebruiker instellen.

- **Direct doorschakelen:** als u alle gesprekken direct wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer / de nummers in waar naar toe 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 waar naar toe 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 waar naar toe moet worden doorverbonden.
- **Doorschakel timeout:** 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 drie mogelijkheden voor het meegeven van het afzendernummer. Selecteer een van de drie mogelijkheden.

3.5 Dynamische afzender nummers

Het is mogelijk om maximaal 10 verschillende nummers als clip mee naar buiten te sturen. Dit kan de gebruiker doen door het draaien van een prefix (#xx#) voor het te bellen nummer. De code #31# is niet in te stellen, deze is gereserveerd voor anoniem uitbellen.

DYNAMISCHE AFZENDERNUMMERS

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

Figuur 5: Het scherm om dynamische afzendernummers in te stellen.

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

3.6 Gespreksblokkades

Vaste telefonie van Bellen365 biedt de mogelijkheid om op gebruikersniveau bepaalde bestemmingen te blokkeren. Door het aanvinken van een bestemmingsgroep worden bestemmingen geblokkeerd.

GESPREKSBLOKKADES

BINNENLAND	<input type="checkbox"/>
MOBIEL	<input type="checkbox"/>
INTERNATIONAAL	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0800)	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0900)	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0909)	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0906)	<input type="checkbox"/>

Figuur 6: Gespreksblokkades op gebruikersniveau.

- **Binnenland:** blokkade op alle vaste bestemmingen binnen Nederland.
- **Mobiel:** blokkade op alle mobiele bestemmingen.
- **Internationaal:** blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland.
- **Servicenummers:** blokkade op alle genoemde bestemmingen welke beginnen met 08xx of 09xx.

3.7 Gebruiker specifieke toestelknoppen

Na het aanmaken van de gebruiker is het mogelijk om per gebruiker, per telefoon type de knoppen te programmeren. Deze knoppen zullen na het inloggen op een toestel gepusht worden naar dat toestel.

Klik op de naam van de gebruiker (in onderstaand figuur `Mike`).

The screenshot shows a web interface for 'VASTE TELEFONIE' with several tabs: 'DEFAULT TOESTELKNOPPEN', 'GELUIDSOPNAMEN', 'GESPREKSOPNAMEN', 'CPE INSTELLINGEN', and 'ACTIES'. The 'EXTENSIES' tab is active. Below the tabs is a table with columns: 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'KANALEN', 'UITGAANDE ROUTERING', 'WACHTMUZIEK', and 'ORDERS'. The table has two rows:

NUMMER	TYPE	NAAM	CONFIGURATIE
200	Wachtrij	alle 200	Leden: 201
201	Gebruiker	Mike	

Buttons for 'STATISTIEKEN', 'WIJZIG', and 'VERWIJDEREN' are visible next to the first row, and a 'WIJZIG' button is next to the second row. An orange arrow points to the name 'Mike' in the second row.

Figuur 7: Knoppen programmeren voor een gebruiker.

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

ORDERDETAILS #00141622 / 201 - MIKE

CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN **ACTIES**

ALGEMEEN AANGEMELDE KANALEN FACTURATIE ORDERS VERBRUIK

ALGEMEEN

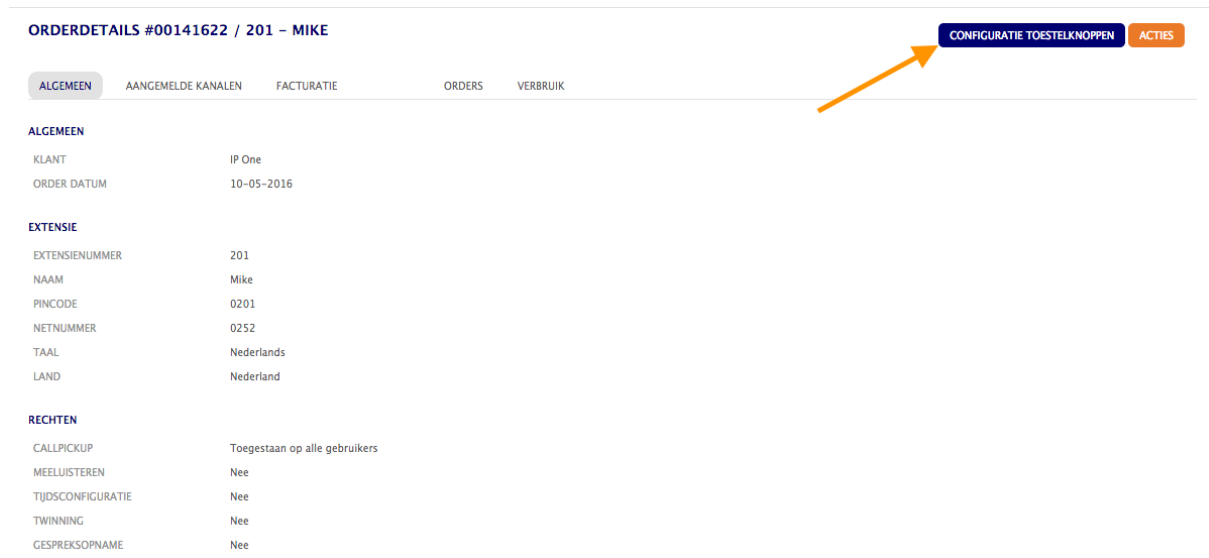
KLANT	IP One
ORDER DATUM	10-05-2016

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER	201
NAAM	Mike
PINCODE	0201
NETNUMMER	0252
TAAL	Nederlands
LAND	Nederland

RECHTEN

CALLPICKUP	Toegestaan op alle gebruikers
MEELUISTEREN	Nee
TJDSCONFIGURATIE	Nee
TWINNING	Nee
GESPREKSOPNAME	Nee



Figuur 8: Overzicht algemene instellingen gebruiker.

Selecteer de knop `configuratie toestelknoppen`. Hierna kunt u per telefoon type de knoppen inregelen. In paragraaf `default toestelknoppen` kunt u lezen hoe het programmeren van de knoppen in zijn werk gaat.

4. De groep extensie

4.1 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 gebruikers extensies.

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)

4.2 Aanmaken groep extensie

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

GROEPSEXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

LEDEN

201 - Gebruiker - Mike
 230 - Gebruiker - piet

INDIVIDUELE DOORSCHAKELING TOESTAAN VERBIEDEN TOESTAAN

Figuur 9: Instellen van specifieke eigenschappen voor groepsextensie.

- **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 (bij Windows) ingedrukt tijdens het selecteren (bij MAC de CMD toets).
- **Individuele doorschakeling toestaan:** mogen de doorschakelingen, welke geprogrammeerd zijn op de gebruikers extensies worden meegenomen als de groep gebeld wordt?

4.3 Doorschakelingen groep

U kunt op Groep niveau doorschakelingen programmeren. De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk. Bij het doorschakelen praten we over het ingeven van nummers. Je kan per doorschakeling meerdere nummers gescheiden door een ; in te voeren. Ook kunt u interne en externe nummers ingeven.

EXTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT		<input type="text" value="0"/>
EXTERNE AFZENDERNUMMER	<input checked="" type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN GEBRUIKER <input type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN BELLER <input type="radio"/> HET GEBELDE NUMMER	

INTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT		<input type="text" value="0"/>

Figuur 10: Doorschakelingen voor een groepsextensie instellen.

- **Direct doorschakelen:** als u alle gesprekken direct wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer / de nummers in waar naar toe 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 waar naar toe 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 waar naar toe moet worden doorverbonden.
- **Doorschakel timeout:** 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 drie mogelijkheden voor het meegeven van het afzendernummer. Selecteer een van de drie mogelijkheden.

5. De voicemail extensie

5.1 Algemeen

Met behulp van een voicemail extensie kunt u een inkomend gesprek op een voicemailbox laten uitkomen. U kunt op diverse manieren uw voicemailbox beheren.

- U kunt het servicenummer `920` bellen. Er wordt dan om uw extensienummer en uw wachtwoord gevraagd.
- U kunt de ingesproken tekst laten e-mailen naar een e-mail account.
- U kunt deze online in het panel beluisteren.

Belangrijk: U dient uw voicemailextensienummer in te voeren, niet uw gebruikersextensienummer. Het menu van het voicemailbeheersysteem, welke is te bereiken via service nummer 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.

5.2 Aanmaken Voicemail extensie

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

VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

PINCODE

TAAL

CEKOPPELD AAN GEBRUIKER

EMAILNOTIFICATIE AAN UIT

EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING

VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE JA NEE

VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE JA NEE

SMS NOTIFICATIE NAAR

WELKOMSTBERICHT

CELLUIDSBESTAND

OPSLAAN

Figuur 11: Specifieke eigenschappen instellen voor voicemail extensie.

- **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 of Engels).
- **Gekoppeld aan gebruiker:** u kunt een voicemailbox aan een gebruiker extensie 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.

5.3 Aflever instellingen Voicemail

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

The screenshot shows a settings page for voicemail. It includes several sections with radio button options and text input fields:

- EMAILNOTIFICATIE:** Radio buttons for 'AAN' (selected) and 'UIT'.
- EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING:** A text input field for specifying the email address.
- VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE:** Radio buttons for 'JA' (selected) and 'NEE'.
- VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE:** Radio buttons for 'JA' (selected) and 'NEE'.
- SMS NOTIFICATIE NAAR:** A text input field for specifying the phone number.
- WELKOMSTBERICHT:** A section header.
- CELUIDSBESTAND:** A text input field followed by a 'Bladeren...' button.

Figuur 12: Manieren om ingesproken berichten af te laten leveren.

- **Emailnotificatie:** wilt u per e-mail een notificatie krijgen als er een ingesproken bericht is?
- **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 er voor 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. De kosten voor het verzenden van het sms bericht worden ten laste van het klant account gelegd.
- **Geluidsbestand:** als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. Een andere manier is om via service menu `905` online een tekst in te spreken.

6. De autoanswer extensie

6.1 Algemeen

De autoanswer extensie is een soort voicemail extensie, alleen is er geen mogelijkheid tot het achterlaten van een boodschap door de beller. De verbinding zal automatisch na het einde van de meldtekst verbroken worden.

6.2 Aanmaken autoanswer extensie

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

AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND

OPSLAAN

Figuur 3: Eigenschappen voor autoanswer aanmaken.

- **Extensienummer:** geef hier het interne autoanswer nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** geef hier de naam van de autoanswer op.
- **Geluidsbestand:** als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. Een andere manier is om via service menu `905` online een tekst in te spreken.

7. De IVR extensie

7.1 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 onderstaand figuur, hierin verwijst IVR extensie `700` via keuze 2 naar een nieuwe IVR extensie met nummer `701`.

<p>700 – Hoofdmenu</p> <p>1. > 300 – Directie (groepsextensie)</p> <p>2. > 701 – Submenu 1 (IVRextensie)</p> <p>701 – Submenu 1</p> <p>1. > 200 – Bas (gebruikersextensie)</p>

7.2 Aanmaken IVR extensie

De IVR extensie kunt u aanmaken onder het tabblad `ordering` en dan kiest u onder het kopje vaste telefonie de optie IVR.

IVR EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

SELECTEER KLANT

KLANT

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND

OVERGANGSTOON VOOR AFSPLEN GELUIDSBESTAND AAN UIT

Figuur 4: Het aanmaken van een IVR extensie.

- **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 het IVR op.
- **Geluidsbestand:** als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. Een andere manier is om via service menu `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 doorschakelmenu beschikbaar. Via het doorschakelmenu regelt u na hoeveel seconden in het IVR menu gezeten te hebben de beller naar een failover bestemming gaat.

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKEL

DOORSCHAKEL BESTEMMING

DOORSCHAKEL TIMEOUT

Figuur 5: Inregelen van het doorschakelmenu.

- **Doorschakel:** hier kunt u ingeven of u deze optie wil gebruiken of niet.
- **Doorschakel bestemming:** de bestemming van de beller als de timeout is behaald.
- **Doorschakel timeout:** geef hier in na hoeveel seconden de timeout bestemming moet worden bereikt.

7.3 Aanmaken IVR optie

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, kunt u opties aan dit IVR toevoegen.

IVR OPTIE AANMAKEN

CONFIGURATIE

OPTIE

VOORVOEGSEL

BESTEMMING

OPSLAAN **ANNULEREN**

Figuur 6: Opties aan een IVR toevoegen.

- **Optie:** geef hier het getal in welke de beller moet kiezen om de geprogrammeerde bestemming te bereiken.
- **Prefix:** 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.
- **Bestemming:** selecteer hier de bestemming. Let op: omdat dit een dropdown menu is, dient u misschien eerst de gewenste extensies aan te maken.

8. De wachtrij extensie

8.1 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 wordt afgespeeld. Vervolgens worden de inkomende oproepen in de wacht gezet en wordt de oproep aangeboden aan de leden van de wachtrij. De beller hoort eventueel tijdens deze periode de wachtmuziek of infotainment die per wachtrij kan worden geüpload.

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 servicenummer `903` te bellen. Om zich weer af te melden van de wachtrij kan er gebeld worden naar servicenummer `904`.

8.2 Aanmaken wachtrij extensie

De wachtrij extensie kunt u aanmaken onder het tabblad `ordering` en dan kiest u onder het kopje `vaste telefonie` de optie `wachtrij`. Voor een wachtrij extensie kunnen de volgende zaken ingesteld worden.

WACHTRIJEXTENSIE WIJZIGEN

GEGEVENS

SELECTEER KLANT

KLANT

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER

NAAM

LEDEN

BESCHIKBARE GEBRUIKERS	GESELECTEERDE LEDEN
201 - Gebruiker - Mike	
230 - Gebruiker - piet	

Figuur 7: Instellen van een wachtrijextensie.

- **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.
- **Members:** u kunt of vanuit het panel agents aanmelden in de wachtrij. Als u dit wilt doen selecteer de gewenste agents dan hier. 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 laten mee rinkelen in de wachtrij.

8.3 Configuratie instellingen wachtrij

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

CONFIGURATIE

TAAL	<input type="text" value="Nederlands"/>
STRATEGIE	<input type="text" value="Overgaan bij alle beschikbare members"/>
MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input checked="" type="radio"/> AAN <input type="radio"/> UIT
INTERVAL MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input type="text" value="20"/>
RINGTIMEOUT	<input type="text"/>
RUSTTIJD MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK	<input type="text" value="0"/>
WACHTTIJD NIEUWE POGING	<input type="text" value="15"/>
GEWICHT WACHTRIJ (0-100)	<input type="text"/>
CALL-LIMIT	<input type="text"/>
OPTIE VOICEMAIL BERICHT ACHTER LATEN	<input type="checkbox"/> -- Maak uw keuze --
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 type="radio"/> AAN <input checked="" type="radio"/> UIT
TWEEDE GESPREK AANBIEDEN	<input type="radio"/> AAN <input checked="" type="radio"/> UIT

Figuur 8: Instellen eigenschappen gedrag wachtrij.

- **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.
- **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 word aangeboden.
- **Wachttijd nieuwe poging:** de wachttijd na elke niet verbonden call naar een agent in seconden. Let op: indien 1, dan zal ook de positiemelding niet meer worden afgespeeld.
- **Gewicht wachtrij (0-100):** bij het gebruik van meerdere wachtrijen en de zelfde 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 wachtende in deze wachtrij.
- **Optie voicemail bericht achterlaten:** wanneer de functie is geactiveerd kan er een voicemail box gekozen worden. Vervolgens is deze voicemailbox door de beller te bereiken tijdens het wachten via de toets 1. Deze optie moet dus vermeld worden in het geluidsbestand van de introductie mits de functie is geactiveerd.
- **Wachtmuziek:** afspelen van de wachtmuziek tijdens het wachten.

- **Geluidsbestand introductie wachtrij:** als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. (een andere manier is om via service menu `905` online een tekst in te spreken)
- **Introductie wachtrij overslaan wanneer mogelijk:** als er geen wachtende in de wachtrij staan wordt de introductie tekst overgeslagen. Aan of uit.
- **Overgangston voor afspelen geluidsbestand:** Met deze optie op aan, hoort de beller eerst twee keer de overgangston alvorens de wachtrij bereikt wordt.
- **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. (wissel gesprek).

Om te voorkomen dat iemand oneindig in de wachtrij blijft hangen of in gesprek is als de op de wachtrij ingestelde call limit is behaald, is er een doorschakel menu 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

Figuur 9: Scherm om de doorschakelmenu in te regelen.

- **Doorschakelen:** hier kunt u aangeven of u deze optie wil gebruiken of niet.
- **Doorschakelen naar:** de bestemming van de beller als de timeout is behaald.
- **Doorschakel timer:** geef hier in na hoeveel seconden de timeout bestemming moet worden bereikt.
- **Individuele doorschakeling:** mogen de doorschakelingen, welke geprogrammeerd zijn op de gebruiker extensies, worden meegenomen als de agent op de wachtrij is aangemeld?

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

Na het aanmaken van de wachtrij zijn via de knop `statistieken`, de statistieken van deze wachtrij op te vragen.

NUMMER	TYPE	NAAM	CONFIGURATIE	
200	Wachtrij	alle 200	Leden: 201	STATISTIEKEN WIJZIG VERWIJDEREN

Figuur 10: Mogelijkheid om statistieken van wachtrij te bekijken.

9. De extensiekiezer

9.1 Algemeen

Met behulp van de extensiekiezer kunt u gebruikersextensies of groepsextensies direct aan 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.

9.2 Aanmaken extensiekiezer

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

EXTENSIEKIEZER AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND

OVERGANGSTOON

AAN UIT

FALLBACK EXTENSIE

200 - Wachtrij - alle 200

FALLBACK TIMEOUT

Figuur 11: Het aanmaken van een extensiekiezer.

- **Extensienummer:** geef hier het interne extensiekiezer nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** geef hier de naam van extensiekiezer op.
- **Geluidsbestand:** als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. Een andere manier is om via service menu `905` online een tekst in te spreken.
- **Overgangstoon:** met deze optie op `aan` hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens de extensiekiezer bereikt wordt.
- **Fallback extensie:** dit veld wordt gebruikt als er geen keuze ingevoerd wordt door de beller.
- **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.

10. De systeem extensie

Met behulp van de systeem extensie kunt u een aantal interne service nummers aanroepen via een extern telefoonnummer. Op dit moment zijn dit de tijdconfiguratie en voicemail applicatie.

SYSTEEMEXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

DOORSCHAKELLEN NAAR

Figuur 12: Het aanmaken van een systeem extensie.

- **Extensienummer:** geef hier het interne nummer voor deze Systeem Extensie op.
- **Naam:** geef hier de naam van de Systeem Extensie op.
- **Doorschakelen naar:** geef hier de interne service nummer bestemming op.

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

11. De LBR extensie

11.1 Algemeen

Een LBR extensie is een extensie waarmee uw binnenkomende gesprekken op basis van netnummer, postcode of afzendernummer gerouteerd worden naar een extensie naar keuze. De netnummer/telefoonnummer varianten gaan geheel automatisch. Bij de postcode wordt de beller gevraagd om een 4-cijferig postcode nummer in te toetsen.

11.2 Aanmaken extensiekiezer

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

The screenshot shows a form with a tab labeled 'ALGEMEEN'. Below the tab, the word 'ALGEMEEN' is repeated. There are two input fields: 'EXTENSIENUMMER' and 'NAAM', each with a vertical bar to its left.

Figuur 13: Het aanmaken van een LBR extensie.

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

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

11.3 LBR op basis van netnummer

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

LBR EXTENSIE WIJZIGEN

The screenshot shows a form with a tab labeled 'ALGEMEEN'. Below the tab, the word 'ALGEMEEN' is repeated. There are two input fields: 'EXTENSIENUMMER' and 'NAAM', each with a vertical bar to its left. Below these are sections for 'CONFIGURATIE' and 'TYPE CONFIGURATIE' with various options and input fields.

Figuur 14: Het wijzigen van een LBR extensie.

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

11.4 LBR op basis van postcode

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

CONFIGURATIE

TYPE NETNUMMER POSTCODE AFZENDERNUMMER GEBELD NUMMER (INKOMEND)

DEFAULT FALLBACK

DEFAULT PREFIX

TYPE CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND

Figuur 15: LBR extensie configureren op basis van postcode.

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

11.5 LBR op basis van afzendernummer

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

CONFIGURATIE

TYPE NETNUMMER POSTCODE AFZENDERNUMMER GEBELD NUMMER (INKOMEND)

DEFAULT FALLBACK

DEFAULT PREFIX

TYPE CONFIGURATIE

AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER FALLBACK

AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER PREFIX

Figuur 16: LBR extensie configureren op basis van afzendernummer.

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

11.6 LBR op basis van gebeld nummer

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

CONFIGURATIE

TYPE	<input type="radio"/> NETNUMMER <input type="radio"/> POSTCODE <input type="radio"/> AFZENDERNUMMER <input checked="" type="radio"/> GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	200 - Wachtrij - alle 200
DEFAULT PREFIX	

Figuur 17: LBR extensie configureren op basis van gebeld nummer.

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

De basis configuratie is voltooid. U drukt op de knop `opslaan` om de LBR extensie aan te maken. Hierna kunt u de keuze mogelijkheden invoeren. Klik, om deze configuratie uit te voeren, op de knop `wijzig` achter de zojuist aangemaakte LBR extensie. U vindt dan onder het tabblad `opties` een overzicht van de geprogrammeerde opties. Om een nieuwe optie toe te voegen klikt u op de knop `periode toevoegen`.

11.7 Configureren netnummer

LBR OPTIE AANMAKEN	
CONFIGURATIE	
NETNUMMER	010
VOORVOEGSEL	
BESTEMMING	200 - Wachtrij - alle 200
<input type="button" value="OPSLAAN"/> <input type="button" value="ANNULEREN"/>	

Figuur 18: LBR extensie configureren op basis van netnummer.

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

11.8 Configureren postcode

The screenshot shows a configuration form titled 'LBR OPTIE AANMAKEN'. Under the 'CONFIGURATIE' section, there are three input fields: 'POSTCODE' (highlighted with a blue border), 'VOORVOEGSEL', and 'BESTEMMING' (a dropdown menu showing '200 - Wachtrij - alle 200'). At the bottom of the form are two orange buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

Figuur 19: LBR extensie op basis van postcode.

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

11.9 Configureren afzendernummer

U kunt het procent teken als wildchart opgeven. Als u dus bijvoorbeeld alle telefoontjes uit Duitsland wilt routeren naar een afdeling waar ze Duits spreken kunt u dat doen door 0049% in te geven.

The screenshot shows a configuration form titled 'LBR OPTIE AANMAKEN'. Under the 'CONFIGURATIE' section, there are three input fields: 'AFZENDERNUMMER' (highlighted with a blue border), 'VOORVOEGSEL', and 'BESTEMMING' (a dropdown menu showing '200 - Wachtrij - alle 200'). At the bottom of the form are two orange buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

Figuur 20: LBR extensie op basis van afzendernummer.

- **Afzendernummer:** geef hier aan op basis van welk nummer u wilt gaan routeren.
- **Prefix:** u kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** geef hier aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.

11.10 Configureren gebeld nummer

The screenshot shows a configuration form titled 'LBR OPTIE AANMAKEN'. Under the 'CONFIGURATIE' section, there are two input fields: 'GEBELD NUMMER (INKOMEND)' (a dropdown menu) and 'DOORSCHAKELING NAAR EXTERN NUMMER'. At the bottom of the form are two orange buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

Figuur 21: LBR extensie op basis van gebeld nummer.

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

12. De TBR extensie

12.1 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 tijdconfiguratie, bijvoorbeeld een dag of nacht stand, diverse routeringen voor een of meerdere nummers wilt aanmaken.

12.2 Aanmaken TBR extensie

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

TBR EXTENSIE BEWERKEN

GEGEVENS

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER

NAAM

FAILOVER

NAAR

Figuur 22: Het bewerken van een TBR extensie.

- **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 aan, welke geldig is als er geen afwijkende programmering op basis van tijd en dag is gemaakt.

12.3 Configureren periode

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.

Klik om deze configuratie uit te voeren 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`.

PERIODE TOEVOEGEN

PERIODE

STARTDAG

EINDDAG

STARTTIJD

EINDTIJD

BESTEMMING

OMSCHRIJVING

OPSLAAN **ANNULEREN**

Figuur 23: Periode aan TBR extensie toevoegen.

- **Dag:** geef bij de start en einde dag de periode aan voor het bereiken van de geprogrammeerde bestemming.
- **Tijd:** geef bij start en eindtijd de tijd aan voor het bereiken van de geprogrammeerde bestemming.

- **Bestemming:** geef hier de te bereiken bestemming voor de ingegeven periode aan.

13. De call-limit extensie

13.1 Algemeen

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

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

13.2 Aanmaken Call-limit extensie

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

CALLLIMIT EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

CALL-LIMIT

AFZENDERNUMMER

AFZENDERNUMMER VAN BELLER
 HET GEBELDE NUMMER, ALLEEN NUMMERIEKE KARAKTERS
 -- Maak uw keuze --

BESTEMMING, INDIEN TOEGESTAAN

BESTEMMING, INDIEN GEWEIGERD

BEZET-TOON

Figuur 24: Het aanmaken van een calllimit extensie.

- **Extensienummer:** geef hier het interne nummer voor deze call limit extensie op.
- **Naam:** geef hier de naam van de call limit extensie op.
- **Call limit:** geef hier het aantal gesprekken op, waarna de bestemming indien geweigerd gebruikt gaat worden.
- **Afzendernummer:** het telefoonnummer dat wordt meegezonden als er extern wordt gebeld.
- **Bestemming indien toegestaan:** geef hier het telefoonnummer op van de bestemming indien de Call-limit nog niet is bereikt.
- **Bestemming indien geweigerd:** geef hier het telefoonnummer op van de bestemming indien de Call-limit is bereikt.

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

14. De forward extensie

14.1 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 laten mee bellen als agent in de wachtrij. Zo kunt u zonder extra capaciteit op uw huidige infrastructuur, extra functionaliteiten bieden.

14.2 Aanmaken forward extensie

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

FORWARD EXTENSIE WIJZIGEN

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER	<input type="text"/>
NAAM	<input type="text"/>
DOORVERBINDEN NAAR	<input type="text"/>
AFZENDERNUMMER	<input checked="" type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN BELLER <input type="radio"/> HET GEBELDE NUMMER <input type="text"/>

Figuur 25: Het aanmaken van een forward extensie.

- **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:** het telefoonnummer dat wordt meegezonden als er naar buiten wordt gebeld.

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

15. Nummerplan

15.1 Algemeen

De koppelingen tussen externe telefoonnummers en extensies wordt het nummerplan genoemd. Binnen vaste telefonie van Bellen365 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.

15.2 Configuratie nummerplan

Om een nummerplan aan te maken of te wijzigen gaat u links in het klantmenu naar de optie `vaste telefonie` en vervolgens kiest u het tabblad `nummerplan`.

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 ten gehore worden gebracht.

Figuur 26: Nummerplan in het panel.

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

15.3 Nummerplan kopiëren

Figuur 27: Mogelijkheid om een nummerplan te kopiëren.

U ziet achter het woord nummerplan, de optie om een nummerplan te 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 aan te passen.

Figuur 28: Het kopiëren van een nummerplan.

- **Kopieer nummerplan:** selecteer hier het nummerplan wat als origineel gebruikt moet worden.

- **Naar nummerplan:** selecteer hier het nummerplan waarheen de nummers gekopieerd moeten worden.

15.4 Nummerplan hernoemen

Figuur 29: Het hernoemen van een nummerplan.

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

Figuur 30: Het nummerplan een naam geven.

- **Nummerplan:** selecteer hier het nummerplan welke u van een naam wil voorzien.
- **Naam:** geef hier de naam voor het geselecteerde nummerplan op, zoals bijvoorbeeld nacht.

15.5 Nummers koppelen algemeen

In de vorige hoofdstukken werd gesproken over diverse extensies. Aan deze extensies hebben we steeds een intern 3-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.

088-1234567 > 700 - Hoofdmenu (IVR extensie)
 088-2345678 > 300 - Directie (Groeps extensie)
 088-3456789 > 301 - Management (Groeps extensie)
 088-4567890 > 500 - Algemeen (TBR)
 088-5678901 > 600 - Antwoordapparaat (Autoanswerextensie)

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 ondersteund). Op deze wijze kan de bestemming van een oproep worden onderscheiden wanneer meerdere nummers bij eenzelfde gebruikers extensie terecht komen. Een voorbeeld hiervan is het geval waarbij een bedrijf meerdere handelsnamen of productnamen hanteert.

15.6 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', het onderstaand invoerveld zal dan zichtbaar worden.

KOPPELING NUMMER & EXTENSIE

CONFIGURATIE

NUMMERPLAN 1

NUMMER 0252

EXTENSIE 200 - Wachtrij - alle 200

PREFIX VOOR HET INKOMENDE NUMMER

OPSLAAN **ANNULEREN**

Figuur 31: Het koppelen van nummers aan een nummerplan.

- **Nummer:** selecteer hier het telefoonnummer welke u aan de extensie wil koppelen.
- **Extensie:** selecteer hier de extensie welke u aan het telefoonnummer wil koppelen.
- **Prefix:** 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.

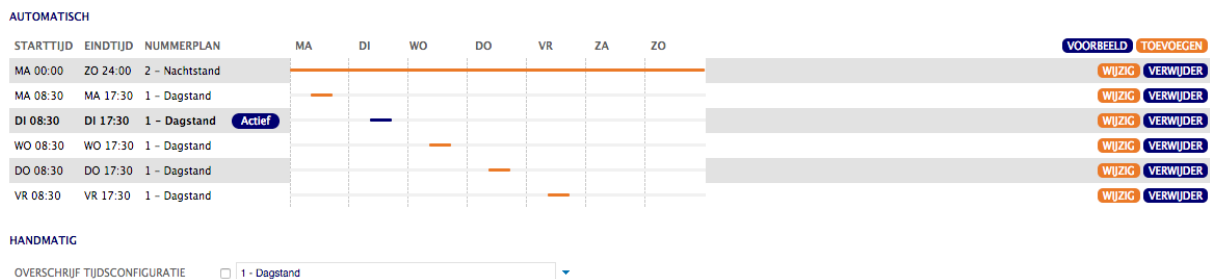
16. Tijdsconfiguratie

16.1 Algemeen

Via de tijdsconfiguratie kunt u kiezen welk nummerplan actief is. Zo kunt u bijvoorbeeld een dag- en nachtstand implementeren binnen de vaste telefonie omgeving. 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 en de derde is op basis van een datum en tijd (vakantiedagen).

16.2 Configuratie tijdplan

De tijdsconfiguratie kunt u instellen onder het tabblad `detail`, ga hiervoor in het klant menu naar de optie vaste telefonie en vervolgens het tabblad `detail`. In onderstaand figuur ziet u een soortgelijk overzicht.



Figuur 32: Instellen van een tijdsconfiguratie.

De automatische tijdsconfiguratie wordt opgebouwd vanuit de positie dat er één standaard plan is welke het meest actief is. (bijvoorbeeld u werkt maar 8 uur en 16 uur niet) de uitgangspositie is dan de 16 uur dat u niet werkt en deze positie is de nachtstand genoemd. U geeft deze stand dan aan als 24 uur aanwezig de rest zijn uitzonderingen op deze stand.

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 is geplaatst.

16.3 Aanmaken automatische periode

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

PERIODE AANMAKEN

ALGEMEEN

INSTELLEN PER DAG PER PERIODE

INSTELLEN VOOR

MA

DI

WO

DO

VR

ZA

ZO

CONFIGURATIE

STARTTIJD

EINDTIJD

NUMMERPLAN

Figuur 33: Het aanmaken van een automatische periode.

In dit voorbeeld kunt u op basis van de te selecteren dagen de start en eindtijd opgeven. Let op: u moet de start- en eindtijd opgeven 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.

16.4 Configureren handmatige periode

Onder aan de detail pagina ziet u de volgende optie staan:

HANDMATIG

OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE 1 - Dagstand ▼

Figuur 34: Het configureren van een handmatige periode.

Bij deze optie kunt u handmatig een nummerplan kiezen (via het dropdown pijltje rechts) en deze door middel van het selectie vakje activeren. Deze optie overschrijft de automatische tijdconfiguratie.

16.5 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.

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

Figuur 35: Het aanmaken van een vakantieperiode.

- **Beschrijving:** geef hier een omschrijving van het doel van deze periode op.
- **Startdatum:** geef hier via de agenda de startdatum op.
- **Starttijd:** geef hier de starttijd op, met het formaat YY:XX.
- **Einddatum:** geef hier via de agenda de einddatum op.
- **Eindtijd:** geef hier de eindtijd op, met het formaat YY:XX.
- **Nummerplan:** selecteer hier het nummerplan welke actief moet zijn tussen de hierboven geprogrammeerde begin en eindtijd.

17. VoIP-kanalen

17.1 Algemeen

Om gebruik te kunnen maken van uw telefoon moet deze kunnen communiceren met het VoIP-platform. Dit gebeurt door middel van een VoIP-kanaal welke in uw toestel handmatig of via autoprovisioning geprogrammeerd wordt. Voor ieder toestel heeft u bij de dienst vaste telefonie van Bellen365 een eigen VoIP-kanaal nodig. Als u 10 toestellen heeft, heeft u dus ook 10 VoIP kanalen nodig.

17.2 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

DEMO

ALGEMEEN

KANAALNAAM	<input type="text"/>
WACHTWOORD	<input type="text" value="zv60oa6m"/>
DTMF	<input type="text" value="rfc2833"/> ▼
NETNUMMER	<input type="text"/>
CALL-LIMIT	<input type="text" value="5"/> ▼
TAAL	<input type="text" value="-- Maak uw keuze --"/> ▼

Figuur 36: Het aanmaken van een nieuw kanaal in het panel.

- **Kanaalnaam:** geef hier de kanaalnaam op. Wij adviseren om te beginnen met het klantnummer, vervolgens de letters VT en dan beginnen 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 drie mogelijkheden. Selecteer hier de gewenste methode die uw toestel ook ondersteund.
- **Netnummergebied:** om 112 routeringen naar de juiste centrale en het bellen binnen uw regio zonder kengetal mogelijk te maken, moet u hier uw netnummergebied opgeven.
- **Call-Limit:** hier kunt u selecteren hoeveel gesprekken uw toestel maximaal tegelijk kan ontvangen. Het maximum is vijf, het minimum is een.

Na het aanmaken van het VoIP kanaal kunt u, uw telefooncentrale laten registreren op het kanaal en kunt u gebruik maken van de dienst vaste telefonie van Bellen365. Hiervoor dient u dan wel een gebruikersextensie aan te melden op het toestel via het service nummer `901`.

17.3 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 het bolletje voor het kanaal grijs is, is het toestel niet geregistreerd. Is het bolletje groen, dan is het kanaal wel geregistreerd.

STATUS	GEBRUIKERSNAAM	EXTENSIE	USERAGENT	PEER	HOST	CONTACTPERSOON	REGISTRATIEDATUM		
●	17077mv01	204	NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.2	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv02	206	NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.2	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv03		NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.2	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv04		NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.2	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv05	205	NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.1	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv06	203	NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.1	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv07		NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.1	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv08		NS10 IP PRO/42.194.00.000.000			192.168.1.1	26-04-2016 01:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
○	17077mv09							WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv10	202	Yealink SIP-T48G			192.168.1.3	08-03-2016 05:30:07	WIJZIG	VERWIJDEREN
○	17077mv11						19-02-2016 10:55:05	WIJZIG	VERWIJDEREN
○	17077mv12						n / a	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	17077mv13	201	Yealink SIP-T48G			192.168.1.4	08-03-2016 05:35:06	WIJZIG	VERWIJDEREN

Figuur 37: Overzicht van de kanalen.

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.

18. Gerelateerde extensies

18.1 Algemeen

Het is binnen vaste telefonie omgeving mogelijk om nummerplannen van 2 of meer klanten aan elkaar te verbinden. Een reden waarom u dit zou willen is dat u wel de facturatie per afdeling of klant inzichtelijk wilt hebben, maar wel intern wilt kunnen bellen tussen de verschillende accounts.

18.2 Activeren nummerplan koppelen

Via de `acties` knop en dan de optie `nummerplannen koppelen` kunt u twee of meer accounts aan elkaar koppelen. Let op: de interne extensie nummers mogen geen overlap hebben!

NUMMERPLANNEN SAMENVOEGEN

VASTE TELEFONIE KLANTEN



KLANTEN
IP One IPTelefonie.nl

OPSLAAN

Figuur 38: Het samenvoegen van nummerplannen.

Selecteer door middel van klikken op de gewenste klant, de klant of klanten waarmee de huidige klant gekoppeld moet worden. Na het koppelen zal er een extra tabblad 'gekoppelde extensies' in uw vaste telefonie menu overzicht verschijnen.

19. Default toestelknoppen

In het vaste telefonie menu zijn een aantal functie knoppen beschikbaar.



Figuur 39: Functies voor vaste telefonie.

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 gebruikers extensie.

19.1 Type toestel selecteren

Selecteer eerst het telefoon type waarvoor u de knoppen wil gaan programmeren. Afhankelijk van de aanwezige type geprovisionde toestellen onder uw account, heeft u meer of minder selectie opties.

DEFAULT TOESTELKNOPPEN

60647 - IP-ONE B.V.

SELECTEER TELEFOON TYPE



Figuur 40: Het programmeren van de knoppen op het toestel.

In het bovenstaande voorbeeld kiezen we voor de Yealink T46G

19.2 Programmeren van de toestel knoppen

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

LINEKEY	MODULE 1	MODULE 2	MODULE 3	MODULE 4
TOETS	TYPE	WAARDE	OMSCHRIJVING	
1	Fixed functionality	901/902	Aanmelden/Afmelden	
2	BLF	201	IP	
3	BLF	201	One	
4	DND	DND	DND	
5	Snelkeuze	0882525820	IP One support	
6	BLF			
7	BLF			
8	BLF			

Figuur 41: Scherm voor het programmeren van de toestel knoppen.

Kies eerst de locatie op het toestel welke u wilt configureren. De mogelijkheden zijn:

- **Linekey:** dit zijn de 8 toetsen boven aan het toestel.

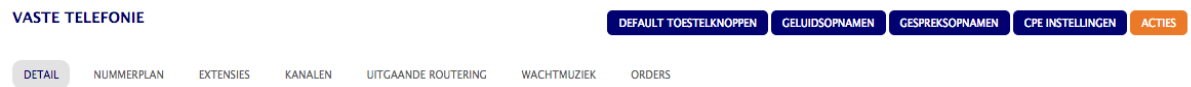
- **Module 1:** dit betreft de eerste expansie console welke op het toestel is aangesloten.
- **Module 2:** dit betreft de tweede expansie console welke op het toestel is aangesloten.
- **Module 3:** dit betreft de derde expansie console welke op het toestel is aangesloten.
- **Module 4:** dit betreft de vierde expansie console welke op het toestel is aangesloten.

Ken vervolgens aan een bepaalde toets een functie toe. Het is mogelijk, zoals in bovenstaand figuur te zien is, dat er enkele toetsen niet te configureren zijn. Deze toetsen worden gebruikt door het systeem. 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, namelijk bezet, vrij of rinkelend.
- **Snelkeuze:** met de functie snelkeuze kunt u met een druk op de knop een voorgeprogrammeerd nummer bellen.
- **DND:** Do Not Disturb – met deze status op uw toestel geactiveerd kunt u aangeven dat u niet gestoord wilt worden.
- **Wachtrijbezetting:** als u een vaste telefonie wachtrij functionaliteit heeft geactiveerd, kunt u deze functie onder een toets programmeren om het aantal wachtende in de wachtrij weer te geven. Geef bij het veld `waarde` de wachtrij extensie in.

20. CPE instellingen

In het vaste telefonie menu zijn een aantal functie knoppen beschikbaar. Zie onderstaand figuur:



Figuur 42: Functies voor vaste telefonie.

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



Figuur 43: CPE specifieke instellingen.

20.1 CPE specifieke functies instellen

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

Figuur 44: Het configureren van een CPE.

- **Sip Proxy:** Met deze optie kunt u voor dit specifieke toestel (CPE) een proxy selecteren welke in de autoprovisioning word ingesteld. U dient hierna het toestel nog wel te herstarten om de nieuwe instelling actief te laten worden.

Voor de Yealink toestellen zijn er een aantal CPE specifieke instelling mogelijk.

Figuur 45: Specifieke CPE instellingen.

- **Geen 2^e inkomend gesprek aanbieden:** met deze optie kunt u het aanbieden van een tweede gesprek uitzetten. Er zal dan een in bezet signaal worden afgegeven.
- **Aanklopsignaal bij 2^e inkomend gesprek:** met deze optie zet u de maantoon 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.

- **Backlight time:** met deze optie kunt u de backlight tijd instellen

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 altijd wel VLAN ID 1 nodig heeft. Pas na 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

Figuur 46: VLAN configureren.

- **Enable VLAN:** met deze optie zet u de functionaliteit VLAN aan of uit.
- **Phone VLAN ID:** geef hier het VLAN ID in, welke op de telefoon poort geactiveerd moet worden.
- **PC port VLAN ID:** geef hier het VLAN ID in, welke geactiveerd moet worden op de PC poort.

12.2 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 account gebruikt worden.

FACILITEITEN	
GESPREKSOPNAME	Nee
TWINNING	Nee
PRESENCE	Nee
XML API	Nee
WHITELISTING	Ja
SIP PROXY	89.184.172.50 / 5080 [Primary SIP Proxy on port 5080]

Figuur 47: Per account instellen welke proxy wordt gebruikt.

Middels de `wijzig sip proxy`-knop kunt u de default ingestelde proxy aanpassen. Selecteer wijzig SIP proxy.

SET DEFAULT SIP PROXY

SIP PROXY

FORCEER INSTELLING VOOR BESTAANDE CPE

Figuur 48: Aanpassen van de default ingestelde proxy.

- **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 proxy instelling. Om de nieuwe instelling actief te laten worden dient u nog wel alle toestellen op nieuwe op te starten.

12.3 CPE Firmware instellen

Met de optie `firmware versiebeheer` kunt u voor dit account de firmware van de toestellen instellen. Deze optie overschrijft de default firmware instelling van het account. Druk rechts boven op de optie `management` en onderstaand figuur zal openen. Klik daarna op firmware versiebeheer.



Figuur 49: Scherm na `management`.

CPE TYPE

BESCHIKBARE FIRMWARES

	VERSIE	GETEST	AANBEVOLEN
<input type="radio"/>	2.1.2.1200	ja	nee
<input type="radio"/>	2.2.0.166	ja	nee
<input type="radio"/>	2.2.1.0508	ja	nee
<input type="radio"/>	2.3.0.82	ja	nee
<input type="radio"/>	2.3.0.0805	ja	nee
<input type="radio"/>	2.4.1.137	ja	nee
<input type="radio"/>	2.5.0	ja	nee
<input type="radio"/>	2.5.1.2000	ja	nee
<input type="radio"/>	2.5.2.1010	ja	nee
<input type="radio"/>	2.6.0.66	ja	nee
<input type="radio"/>	35.72.188.19	nee	nee

Figuur 50: Het instellen van de firmware voor ieder type CPE.

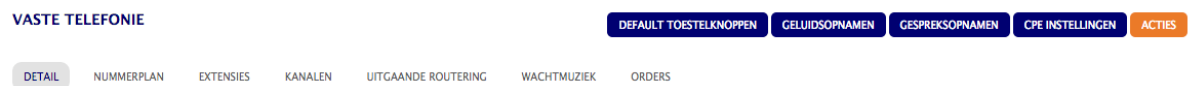
U kunt in dit scherm voor ieder type CPE de gewenste firmware instellen. Kies het type CPE, vink de gewenste firmware versie aan en druk vervolgens op de knop `opslaan`.

21. Geluidopnamen beheren

Door te bellen met service nummer `905` bent u in staat om een geluidsoopname te maken. Nadat u de tekst heeft ingesproken en deze met een `#` heeft opgeslagen, kunt u deze koppelen aan een extensie welke van een geluidsoopnamen kan worden gekoppeld. Aan de volgende extensies kunt u een geluidsoopname koppelen:

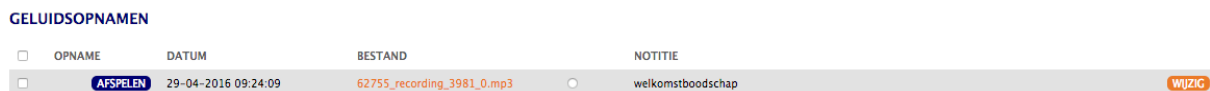
- Voicemail extensie.
- Wachtrij extensie.
- LBR extensie.
- IVR extensie.
- Autoanswer extensie.
- Extensie kiezer.
- Authenticitatie extensie.

In het vaste telefonie menu zijn een aantal functie knoppen beschikbaar. Zie onderstaand figuur:



Figuur 51: Functies voor vaste telefonie.

Met de optie `geluidsoopnamen` kunt u de ingesproken teksten koppelen.



Figuur 52: Koppelen van ingesproken tekst.

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.

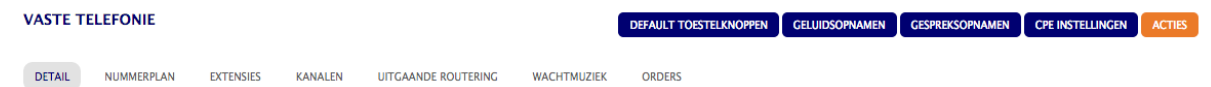
De selectie vakjes achter de bestandsnaam (midden) zijn bedoeld om in combinatie met de optie `kopieer opname` naar de geselecteerde extensie te kopiëren.

U kunt eventueel met de wijzig knop een audio bestand van een notitie te voorzien, in het geval u de opname later nog eens wilt koppelen.

Note: u kopieert de opname naar een extensie. Het verwijderen van de opname in deze module zal dus niet tot verlies van het audio bestand bij de extensie lijden.

22. Gespreksopnamen beheren

Met de functie gespreksopnamen beheren kunt u alle opgenomen gesprekken terug luisteren en eventueel downloaden. Hiervoor dient u wel de faciliteit gespreksopname te hebben geactiveerd. U kunt de opnamen beheren door op de knop `gespreksopnamen` te drukken.



Figuur 53: Functies voor vaste telefonie.

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

GESPREKSOPNAMEN FILTEREN

<input type="checkbox"/>	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
<input type="checkbox"/>	10-05-2016 16:46	177 - Gebruiker - Cor	01357	
<input type="checkbox"/>	10-05-2016 16:39	177 - Gebruiker - Cor	05052	
<input type="checkbox"/>	10-05-2016 16:39	172 - Gebruiker - Udo	07361	
<input type="checkbox"/>	10-05-2016 16:38	176 - Gebruiker - Mandy	05232	
<input type="checkbox"/>	10-05-2016 16:37	177 - Gebruiker - Cor	00322	

Figuur 54: Overzicht van gespreksopnamen.

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

GESPREKSOPNAMEN

FILTEREN

STARTDATUM:

EINDDATUM:

AFZENDER:

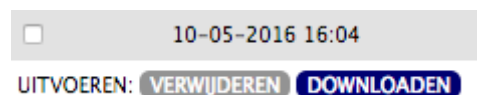
BESTEMMING:

GEBRUIKEREXTENSIE:

Figuur 55: Het instellen van de gespreksopname.

- **Startdatum:** geef de start datum van de zoek actie op.
- **Einddatum:** geef de eind datum van de zoek actie op.
- **Afzender:** met deze optie kunt u zoeken op een afzendernummer. (inkomend gesprek)
- **Bestemming:** met deze optie kunt u zoeken op een bestemmingsnummer (uitgaand gesprek)
- **Gebruikersextensie:** met deze optie kunt u op een specifieke vaste telefonie gebruiker zoeken

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



Figuur 56: Het opslaan van een gespreksopname.

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

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

23. Wachtmuziek

Met vaste telefonie van Bellen365 is het mogelijk uw eigen wachtmuziek te uploaden in MP3 formaat. Er kunnen meerdere MP3's worden geüpload om een playlist te creëren. De playlist wordt doorlopend afgespeeld. U vindt de playlist onder het tabblad `wachtmuziek` in het menu vaste telefonie.

Om een muziek file toe te voegen klikt u op de `actie` knop en kiest u de optie wachtmuziek uploaden.

24. Uitgaande routing

24.1 Algemeen

Met vaste telefonie van Bellen365 is het mogelijk om een eigen geplaatste gateway aan te sluiten als uitgaande route. Hierbij kunt u denken aan een GSM box of bijvoorbeeld een SIP naar ISDN converter welke in het buitenland is geplaatst. Zeker met het laatste kunt u ervoor zorgen dat buitenlandse gesprekken toch lokaal het netwerk opgaan. Om gebruik te maken van deze dienst moet uw device in ieder geval kunnen registreren op een VoIP-kanaal.

24.2 Configuratie uitgaande routing

Via het menu vaste telefonie en dan onder het tabblad `uitgaande routing` kunt u de configuratie voor de uitgaande route regelen.



Figuur 57: Het configureren van de uitgaande route.

Deze dienst bestaat uit het configureren van twee onderdelen. De eerste is het toevoegen van het VoIP-kanaal welke u heeft geprogrammeerd voor het device die de uitgaande gesprekken gaat behandelen. U dient dit kanaal eerst aan te maken. Klik op de knop `toevoegen` achter het woordkanalen.

Figuur 58: Aanmaken van een uitgaand kanaal.

- **Beschrijving:** geef een omschrijving van het kanaal / apparaat, bijvoorbeeld GSM box kanaal 1.
- **Kanaal restrictie:** geef hier het kanaal op welke voor uitgaande gesprekken gebruik dient te gaan worden.

De tweede stap is het toevoegen van de routing. U geeft hier het nummer of deel van een nummer op wel via deze route, gerouteerd moet gaan worden. Klik om een route toe te voegen op de knop `toevoegen` achter het woord `routingen`.

ROUTERING AANMAKEN

ROUTERING

NUMMER

OPTIONEEL

KANAAL RESTRICTIE

FAILOVER TOESTAAN VERBIEDEN

Figuur 59: Het aanmaken van een routing.

- **Nummer:** geef hier het nummer of deel van het nummer op.
- **Kanaal Restrictie:** u kunt aangeven per nummer of er wel of geen restrictie op de route is, welke wordt gekozen via een bepaald kanaal.
- **Failover:** als dit kanaal niet beschikbaar is, of het kanaal is in gesprek, kunt u hier aangeven of er een ander kanaal gekozen wordt. Als alle kanalen in gesprek zijn dan zal er via het vaste net gerouteerd worden.

25. Faciliteiten activeren

Vaste telefonie van Bellen365 kent diverse faciliteiten die u per stuk aan of uit kunt zetten. U kunt deze functie vinden onder het tabblad `detail` onder het menu vaste telefonie.

FACILITEITEN	
GESPREKSOPNAME	Nee
TWINNING	Nee
PRESENCE	Nee
XML API	Nee
WHITELISTING	Ja
SIP PROXY	registratiemv.ipone.nl / 5080 [Primary SIP Proxy on port 5080]

Figuur 60: Faciliteiten van vaste telefonie.

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

25.1 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 gesprek opname doet u door onder de `actie` knop de optie gespreksopname te drukken, vervolgens is het mogelijk om per gebruiker aan te geven of de gesprekken opgenomen moeten worden. De optie om de gesprek opname vervolgens per gebruiker aan of uit te zetten kunt u activeren onder de gebruiker extensie instellingen.

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

Enmaals geactiveerd kunt u de gesprekken afluisteren door op de knop `gespreksopname` te drukken. Deze vindt u rechts boven in het vaste telefonie hoofdvenster.

Voor de afluister en download opties van de gesprek opname zie paragraaf gespreksopnamen

25.2 Twinning activeren

Met behulp van de Twinning functionaliteit is het mogelijk om met een gebruiker extensie op twee toestellen te zijn aangemeld. Standaard kan een gebruiker slechts op een toestel aangemeld staan. Dankzij Twinning is het dus mogelijk om zowel vanuit een thuislocatie als een kantoorlocatie bereikbaar te zijn met een enkele gebruiker.

Om Twinning te gebruiken kan de gebruiker zich aanmelden op een toestel met behulp van servicenummer "912" en afmelden met behulp van servicenummer "913". Een gebruiker kan maximaal op twee toestellen tegelijk aangemeld zijn.

25.3 Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren

De presence optie biedt de mogelijkheid om op het toestel of presence scherm te zien welke andere gebruikers in gesprek zijn. Deze functionaliteit is voor elke gebruiker beschikbaar. Voorwaarde is wel dat het toestel of applicatie dit ondersteunt. Aastra IP toestellen in de 5x of 3x reeks ondersteunen dit. Zie de toestel specifieke handleiding om te kijken of de toestellen het ondersteunen en hoe dit ingesteld dient te worden. Om deze functie te activeren klikt u op de knop `activeren`.

25.4 XML API activeren

Via de XML API is het mogelijk om vanuit een externe omgeving actie commando's te geven of juist te ontvangen. Een van de beschikbare toepassingen in de TAPI driver. De TAPI driver is een door Bellen365 ontwikkelde driver, welke het mogelijk maakt om uitgaand te kunnen bellen vanuit een applicatie die TAPI ondersteunt. Een voorbeeld hiervan is Microsoft Outlook. De TAPI driver zet een TAPI verzoek om

in een XML bericht, welke vervolgens weer via de XML API het telefonieplatform een toestel laat uitbellen.

De XML API kan voor veel toepassingen gebruikt worden. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met Bellen365. Voor het inregelen van de TAPI driver, kunt u de handleiding TAPI driver configureren raadplegen. Voor het gebruik van de XML API functionaliteit dient u deze eerst te activeren. Dit doet u door onder de `actie` knop, de optie `XML API activeren` te kiezen.

XML API ACTIVEREN

KLANT	
KLANT	DEMO
CONFIGURATIE	
HOST	<input type="text"/>
PAD	<input type="text"/>
POORT	<input type="text"/>
PROTOCOL	<input type="radio"/> HTTP <input type="radio"/> HTTPS
METHODE	<input type="radio"/> GET <input type="radio"/> POST

Figuur 61: Het activeren van een XML API.

Als u gebruik wilt maken van inkomende XML berichten, u dient dan wel zelf een applicatie te hebben welke de XML berichten verwerkt / omzet, dan moeten de configuratie gegevens worden ingevuld. Bellen365 moet namelijk weten waar de XML berichten heen worden gestuurd.

Als u alleen gebruik wilt maken van onze TAPI driver hoeft u geen gegevens in te vullen en volstaat het activeren van de XML API.

- **Host:** geef hier het IP-adres van uw verbinding op waar de XML berichten heen gestuurd moeten worden.
- **Pad:** geef hier de eventuele directory op.
- **Poort:** geef hier de NAT poort op waarop uw applicatie luistert.
- **Protocol:** geef hier het gewenste protocol op.
- **Methode:** geef hier de gewenste methode op.

26. Algemene functies

Het vaste telefonie platform biedt een aantal standaard functies welke gebruikt kunnen worden met elke gebruikersextensie.

26.1 Call Pickup

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die niet op hun gebruikersextensie overgaan oppakken door '*8' te bellen. U kunt per gebruikers extensie opgeven van welke gebruikers of groepen de gesprekken overgenomen mogen worden.

De mogelijkheden zijn:

- *8: oppakken van een willekeurig rinkelend toestel.
- *8[Gebuijkers nummer]: overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker.
- *8[Groepsnummer]: overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.

26.2 Doorverbinden

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die ze opnemen doorverbinden naar andere extensies of externe nummers. Doorverbinden kan via het vaste telefonie platform op twee manieren, direct of met ruggespraak. Bij direct doorverbinden wordt het gesprek direct afgeleverd bij het telefoonnummer dat opgegeven wordt. Bij doorverbinden met ruggespraak krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waarnaar wordt doorverbonden voordat de daadwerkelijke doorverbinding plaatsvindt.

Doorverbinden via het vaste telefonie platform werkt als volgt:

- **Direct:** Bel tijdens het gesprek "#", u hoort dan `doorverbinden`, voer vervolgens het extensie of telefoonnummer in waarnaar u wilt doorverbinden. Het gesprek wordt vervolgens vanzelf verbroken en het gesprek is doorverbonden.
- **Met ruggespraak:** Bel tijdens het gesprek "*", u hoort dan `Doorverbinden`, voer vervolgens het extensie of telefoonnummer in waarnaar u wilt doorverbinden. U krijgt nu eerst de persoon aan de lijn waarnaar u wilt doorverbinden. U kunt daadwerkelijk doorverbinden door de hoorn neer te leggen en het gesprek op te hangen.

Uiteraard is het ook mogelijk om beide manieren van doorverbinden via de telefoon zelf te doen. Kijk hiervoor in de handleiding van het type toestel dat u in gebruik heeft.

Als u een gesprek wilt terug pakken welke u probeert door te verbinden met ruggespraak drukt u wederom op de * toets. U krijgt dan de beller weer aan de lijn.

26.3 Meeluisteren

Vaste telefonie van Bellen365 biedt de mogelijkheid om `live` mee te luisteren met andere gebruikers. Uw extensie dient hiervoor geschikt te zijn. Standaard heeft de extensie namelijk niet de rechten om mee te luisteren met anderen. U kunt per gebruiker aangeven of deze de rechten heeft om met andere mee te kunnen luisteren. U kunt dit instellen onder de instellingen van een gebruiker.

Meeluister privileges

Standaard staat deze optie op `nee` als u gebruik wilt maken van meeluisteren dient u hiervoor `ja` te kiezen.

RECHTEN

MEELUISTEREN

 JA NEE

TIJDSCONFIGURATIE

 JA NEE**Figuur 62:** Instellen van meeluister rechten.

Meeluisteren met een andere gebruiker is erg gemakkelijk. Als u belt met “906” dan krijg u de volgende opties:

- Ruggespraak: als u de agent wil helpen zonder dat de beller dit kan horen.
- Meeluisteren: als u mee wil luisteren zonder dat een of beide partijen hier iets van merken.

26.4 Call parking

Vaste telefonie van Bellen365 biedt de mogelijkheid om calls te kunnen parkeren in een virtuele box. Vervolgens kunnen de geparkeerde calls terug gepakt worden op een willekeurig ander toestel.

De werking is als volgt:

- Verbind de beller door middels een `*` of `#` naar service nummer `930`.
- U hoort vervolgens een getal, onthoud deze.
- Kies op een willekeurig ander toestel dit getal, het gesprek zal vervolgens bij u terug komen.

27. Systeemnummers

We zetten voor u even alle service nummers welke beschikbaar zijn in de centrale op een rij:

- 901 Aanmelden op toestel met Gebruikersextensie.
- 902 Afmelden van toestel met Gebruikersextensie.
- 903 Aanmelden op wachtrij met Gebruikersextensie.
- 904 Afmelden van wachtrij met Gebruikersextensie.
- 905 Geluidsopname maken.
- 906 Meeluisteren met andere Gebruiker.
- 910 Doorschakelmenu om doorschakelingen op Gebruikersextensie in te stellen.
- 912 Aanmelden met Gebruikersextensie met twinning.
- 913 Afmelden met Gebruikersextensie met twinning.
- 915 Tijdsconfiguratiebeheer.
- 920 Voicemailbeheer (afluisteren, inspreken).
- 930 Call parking.

28. Whitelisting IP adres

Ter verbetering van de beveiliging van uw vaste telefonie account heeft Bellen365 een IP-whitelist mogelijkheid gemaakt. Het doel van deze lijst is dat er na het invullen van een of meer IP-adressen, er alleen nog maar een gesprek kan worden opgezet als het gesprek afkomstig is van de ingestelde IP-adressen in het panel. Het opgeven van de IP-adressen kunt u doen onder de optie `vaste telefonie`, en vervolgens het tabblad `details`.

- Met de knop toevoegen kunt u een IP-adres toevoegen aan de lijst.