

---

## ALGEMENE FUNCTIES

---

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

### 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 rinkelent toestel.
- \*8[Gebruikers nummer]: overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker.
- \*8[Groepsnummer]: overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.

### 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.

### 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. Dit is alleen door een beheerder in te stellen.

## RECHTEN

MEELUISTEREN

JA  NEE

TIJDSCONFIGURATIE

JA  NEE

**Figuur 1:** 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.

### 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.