

CallvoipTelefonie.nl

Koldingweg 19-1 9723 HL Groningen

Postbus 5236 9700 GE Groningen

Een rondleiding op de Simmpl telefooncentrale

v110817MT

T (050) 820 00 01

F (050) 820 00 08

E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Inhoud

Een	rondleiding op de Simmpl telefooncentrale	.1
1	. Simmpl: opbouw en werkwijze	. 4
	Opbouw Werkwijze	.4 .4
2	. Inloggen op Simmpl	. 5
	 [1] Rechtsboven: log in, log uit en taal [2] Links: hoofdmenu [3a en 3b] Sneloverzicht: toestellen, belplannen en gebruikers [4] Links: gespreksspecificaties 	. 5 . 6 . 6
3	. Gebruikers: medewerkers en hun rollen	. 7
	[1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen[2] lijst met aangemaakte gebruikers	. 7 . 7
	[3] lijst met interne nummers van de medewerkers	8. 8
	[4] het nummer dat de bener meestdart bij atbenen[5] lijst met de naam van het gekoppelde apparaat[6] lijst met de rol van de medewerker	. 8 . 8
	[7] doorklik naar het Userpanel[8] gebruikersgegevens wijzigen[9] de gebruiker verwijderen	. 8 . 8 . 9
4	a. Gebruikers toevoegen en wijzigen	10
D	e persoonlijke voicemail	11
4	b. Gebruikersgroepen toevoegen en wijzigen	12
5	. Toestellen: de telefoons en hun functies	13
	[1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen 1 [2] lijst met aangemaakte toestellen 1	L3 L3
	[3] Merk / type 1 [4] SIP-account 1	14 14
	[5] Koppel een toestel aan een gebruiker	15 15
	 [7] Registratie-melding en indicatie type apparaat en firmware-versie	15 15 16
6	. Toestellen toevoegen en wijzigen	17
7	. Toestellen: trunks	19
8	. HotDesking en de Hot Identity Switch	20

	9. Rapporten	. 23
	10. Instellingen	. 27
	11. Uw belroutes: de route die een inkomend gesprek aflegt	. 28
	11a. Call Pickup – trek een gesprek naar u toe	28
	11b. Een belroute bouwen – hoe gaat u te werk?	30
	11c. Belroute wijzigen	32
	11d. Belroute verwijderen	32
	EEL II de Simmel Anne nader teogoliekt	22
υ		
	1.Fax Арр	35
	2. Keuzemenu-app (IVR / Auto Attendant)	37
	3. Doorverbinden-app	42
	4. Tijdsconditie-app	43
	5. Voorwaarde-app	47
	6. Belgroep-app	48
	7. Omleidings-app	. 49
	8. Geluids-app	. 54
	9a. Wachtrij-app (queue)	. 55
	9b. Wachtrijstatistieken	58
	10. Prefix-app	. 59
	11. Voicemail-app	60
	12. Email-app	61
	13. Hang op-app	62

Snel vinden wat u zoekt:

Hieronder vindt u een overzicht van de belroute met daarbij alle Simmpl App. In deel II van deze handleiding (pagina 33 e.v.) worden alle apps één voor één uitvoerig en met voorbeelden toegelicht.





follow-up simmpl.

Gefeliciteerd!

U maakt gebruik van Simmpl: de intuïtieve Hosted VoIP telefooncentrale voor de zakelijke gebruiksomgeving. In deze handleiding vindt u een korte instructie bij het inloggen en gebruiken van de telefooncentrale.

Simmpl biedt een duidelijke en intuïtieve internet-bediening: via drag-and-drop en keuze uit de vele acties creëert u in no-time en met een minimum aan ervaring de gewenste belroutes.

1. Simmpl: opbouw en werkwijze

Opbouw

De Simmpl telefooncentrale is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- 1. **Gebruikers:** uw medewerkers en hun rol, die u koppelt aan een toestel
- 2. Toestellen: uw telefoons en hun functies, die gekoppeld worden aan een gebruiker
- 3. Belplan: belroutes per nummer waar u aangeeft wat er gebeurt als er gebeld wordt

Werkwijze

Om de Simmpl centrale in te richten start u met **inloggen** (zie punt 2).

Vervolgens maakt u de **gebruikers** aan (zie punt 3) en bepaalt u hun rol: administrator (beheerder) of user (gewone gebruiker). Ook stelt u het uitgaande nummer in bij de gebruiker. Daarna maakt u de **toestellen** aan (zie punt 4). Voor bepaalde merken en typen toestellen kunt u gebruik maken van provisioning: automatische configuratie van een telefoon door de telefooncentrale. In de toestel-wizard vindt u ook de SIP-gebruikersnaam en het SIP password, dat u voor de configuratie van uw telefoons nodig heeft. Tenslotte bepaalt u uw **belplan**: maak belroutes voor al uw nummers. Een belroute is een tijdlijn waar u tijdsbepalingen en acties die u wilt laten gebeuren als modules met uw muis in sleept. U heeft de beschikking over een groeiend aantal apps die u zelf instelt:

	FAX	ඬු	BELGROEP	PRE	PREFIX
 000	KEUZEMENU	Ţ	OMLEIDING		VOICEMAILBOX
Þ	DOORVERBINDEN	53	GELUID	ß	HANG OP
©^	TIJDSCONDITIE	샾	WACHTRIJ	@	EMAIL
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	VOORWAARDE				

# 2. Inloggen op Simmpl

Inloggen op Simmpl doet u op het volgende adres: <u>http://panel.callvoip.nl</u>. Gebruik de gebruikersnaam en het wachtwoord van het klantgegevensformulier dat u van CallvoipTelefonie heeft ontvangen, en klik op [log in].

Simmpl

LOG IN

bedriif

•••••

U komt nu op het Simmpl Dashboard terecht: het startpunt van uw verdere activiteiten. Op de volgende pagina vindt u een nadere toelichting van de onderdelen van het dashboard.

Simmpl	allvoipTelefonie.nl			_Receptioniste Jan , 001.demo
		LAATSTE 10 Uitgaande gesprekken	Q	Verbind Mobiele App <ul> <li>Taal</li> </ul>
	BELPLAN	00 +31502053395 → 0610820898 gisteren om	.00:00 13:57	Log uit
	5	• +31502053395 → 06820898 gisteren om	:00:00 13:57	EUR ROB
		● < 9000 → 20 gisteren om	:01:19 13:02	GEROINER
	ΙZ	● +31508200000 → +31502053396 00 gisteren om	13:02	JERKPLAATS PIET GEBRUIKER
GEBRUIKERS		• +31508200000 → +31502053396 00 16/11/2016	-ADMIN	ISTRATIE
RAPPORTEN		• +31508200000 → +31502053396 00 16/11/2016	:00:11 19:58	OM1
<b>Ø</b> .,		• +31622354472 → +31502053396 00 15/11/2016	11:20	GEBRUIKER
INSTELLINGEN		+31508200000 → +31502053397     06/11/2016	21:26 LUSCUE	RE 170415RG GEBRUIKER
[2]	[3a]			[3b]

# [1] Rechtsboven: log in, log uit en taal

Rechtsboven ziet u hoe u bent ingelogd. Als u op uw inloggegevens klikt heeft u de mogelijkheid om uw Smartphone te koppelen (verbind Mobiele App), uw displaytaal te kiezen (Nederlands is beschikbaar) en om uit te loggen.

Belangrijk! Ga altijd zorgvuldig om met uw inloggegevens van belangrijke systemen zoals een telefooncentrale. Met deze toe gang kunnen derden bellen op uw kosten.

# [2] Links: hoofdmenu

Aan de linkerzijde ziet u het hoofdmenu met daarin de volgende vier buttons:

Dashboard:	met deze button komt u altijd terug op deze overzichtspagina
Belplannen:	hier kunt u uw belroutes zien, toevoegen en wijzigen
	$\rightarrow$ tabs: belregels, voicemailboxen, fax, wachtrijen, tijdscondities en keuzemenu
Toestellen:	hier kunt u al uw toestellen en trunks zien, toevoegen en wijzigen
	$\rightarrow$ tabs: telefoons, trunks
Gebruikers:	hier kunt u gebruikers en groepen zien, toevoegen, wijzigen
	ightarrow tabs: gebruikers, groepen
Rapporten:	hier vindt u alle gespreksspecificaties en filters en een nummeroverzicht
	ightarrow tabs: gesprekken, gebruik, wachtrijrapportages
Instellingen:	hier vindt u instellingen als taal, gespreksopname, wachtmuziek en de API
	ightarrow tabs: algemene instellingen, API

# [3a en 3b] Sneloverzicht: toestellen, belplannen en gebruikers

Rechts van de menubuttons ziet u een sneloverzicht van het aantal toestellen, belplannen en gebruikers dat reeds is gedefinieerd.

Aan de rechterzijde ziet u de gebruikers met hun pasfoto en verkort nummer terug.

# [4] Links: gespreksspecificaties

In het midden van uw dashboard ziet u de laatste 10 uitgaande gespreksregels terug. Bij menu rapporten vindt u alle regels en ook de inkomende gesprekken. De lijst met gespreksgegevens wordt realtime bijgewerkt; gesprekken worden toegevoegd nadat zij zijn beëindigd.

# 3. Gebruikers: medewerkers en hun rollen

GEBRUIKERS	

Klik in het dashboard op button [gebruikers] en tab [gebruikers] om het overzichtsscherm van uw gebruikers te openen:

Simmpl	CallvoipTelefor	nie.nl ⁷⁹	5	Receptioniste Jan	[1]			
•=	Gebruikers	Groepen						[-]
DASHBOARD						+ Toevoe	gen Verwijderen	
T _o								
BELPLANNEN	$\bigcirc$	Naam	Intern nummer	Selecteer mee te sturen nummer:	Naam van toestel	Rol		
ណំ	0	Receptioniste Janneke	001	31502053395	Receptie	Administrator	× چ لیا	
TOESTELLEN	0 🎇	Directeur Rob	002		Directie	User		
GEBRUIKERS	0	Chef werkplaats Piet	003	31502053395	Werkplaats draadloos	User		
	[2]		[3]	[4]	[5]	[6]	789	
<b>Q</b> ⁰								
INSTELLINGEN								

Het overzichtsscherm gebruikers toont u de volgende informatie:

[1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen

Rechts bovenin beeld ziet u twee knoppen:



klik op deze button om een gebruiker toe te voegen. In hoofdstuk 4 vindt u hierover meer informatie.

deze button wordt pas actief als u één of meer gebruikers heeft geselecteerd. Selecteren doet u door op het rondje vóór de gebruiker te klikken. Als u op het bovenste bolletje klikt worden alle gebruikers geselecteerd.

U kunt gebruikers ook verwijderen met de verwijderbutton geheel rechts achter de gebruikersnaam  $\rightarrow$  zie [6]. Nadat u op één van beide [verwijder]-buttons heeft geklikt verdwijnt de gebruiker alvast uit de lijst. U wordt nog wel om een bevestiging van uw keuze gevraagd:



# [2] lijst met aangemaakte gebruikers

U ziet een lijst met alle reeds aangemaakte gebruikers. U heeft de mogelijkheid om gebruikers te personaliseren met een foto. Als u dat heeft gedaan ziet u die op diverse plaatsen terug, waaronder in dit gebruikersoverzicht, bij de inlog en in de belplannen. U kunt de naam en de foto op elk moment zelf aanpassen  $\rightarrow$  zie [5].

# [3] lijst met interne nummers van de medewerkers

Bij het aanmaken van een gebruiker kunt u een verkort nummer kiezen. Het interne nummer is het nummer waarop een medewerker door collega's kan worden gebeld. U kunt dit nummer ook verwerken in belplannen (doorverbinden, groepen, wachtrij, keuzemenu) Het is mogelijk om het interne nummer naderhand te wijzigen  $\rightarrow$  zie [5].

# [4] het nummer dat de beller meestuurt bij uitbellen

U kunt op gebruikersniveau bepalen welk nummer de beller meestuurt bij uitbellen; dat nummer wordt in deze kolom getoond. Als u ervoor kiest om anoniem uit te bellen dan wordt dat in het overzicht getoond met een icoon van een Venetiaans masker en een doorgestreept nummer.

# [5] lijst met de naam van het gekoppelde apparaat

Hier ziet u terug aan welk apparaat de gebruiker is gekoppeld. Zo kunt u in één oogopslag in die gebruikerslijst zien of alle gebruikers een toestel hebben.

# [6] lijst met de rol van de medewerker

Elke gebruiker heeft een eigen inlog op Simmpl. Afhankelijk van de rol die u een medewerker geeft (Beheerder of Gebruiker) komt deze gebruiker bij inloggen terecht op het Company Panel (Beheerder) of het User Panel (Gebruiker). In deze lijst ziet u in één oogopslag de rollen per gebruiker. Het is vaak raadzaam om één of een beperkt aantal mensen Beheerderstoegang tot uw telefooncentrale te geven; zo voorkomt u dat zaken onbedoeld verkeerd worden ingesteld, met alle gevolgen voor uw telefoonverkeer.

Als de Beheerder inlogt komt deze gelijk op het Company Panel terecht en kan alle instellingen inzien en wijzigen, belroutes bij nummers beïnvloeden en toestellen en gebruikers aanmaken en verwijderen. Ook kan de Beheerder doorklikken naar de userpanels van de diverse gebruikers.

Als de User inlogt komt deze op het User Panel terecht en kan hier het volgende doen:

- instellen van de persoonlijke belroute
- toegang tot de persoonlijke voicemailbox
- toegang tot bedrijfs-voicemailboxen waar de medewerker voor is gemachtigd
- toegang tot faxboxen waar de medewerker voor is gemachtigd

Voor meer informatie over het Userpanel, zie de aparte handleiding in de Simmplhandleidingenbibliotheek.

# [7] doorklik naar het Userpanel



Met deze button kunt u doorklikken naar het Userpanel van de gebruiker. Meer informatie over het Userpanel vindt u in hoofdstuk 10.

# [8] gebruikersgegevens wijzigen



Met deze button kunt u de gegevens van de gebruiker wijzigen, zoals de naam, het verkorte nummer, het emailadres, het toestel waaraan de gebruiker is gekoppeld, de rol (beheerdergebruiker) en het nummer dat hij meestuurt. Meer informatie over de gebruikersgegevens vindt u in hoofdstuk 4.

# [9] de gebruiker verwijderen



Met deze button kunt u een individuele gebruiker verwijderen  $\rightarrow$  zie ook [1]. U hoeft de gebruiker niet eerst te selecteren en kunt gelijk op de verwijderbutton klikken. De gebruiker wordt gelijk uit de lijst verwijderd maar u wordt nog wel om een bevestiging gevraagd om fouten te voorkomen.

# 4a. Gebruikers toevoegen en wijzigen

Om een gebruiker toe te voegen klikt u in het gebruikersoverzicht op button [toevoegen]. U krijgt een formulier waarop u de gegevens van de gebruiker kunt invoeren.



# De persoonlijke voicemail

De persoonlijke voicemail staat standaard uit. De meeste organisaties hanteren een bedrijfsvoicemailbox en machtigen de juiste personen om de box te beheren en de berichten te ontvangen. Voor medewerkers met een eigen nummer kan het echter wel handig zijn om een persoonlijke voicemailbox te gebruiken. Die kunt u aanzetten door het voicemailschuifje op [ja] te zetten.



Meer informatie over het uploaden van geluidsbestanden vindt u bij de Meldtekst-app, hoofdstuk 11.

### 4b. Gebruikersgroepen toevoegen en wijzigen

U kunt groepen gebruikers definiëren. Groepen zijn handig als u meerdere belroutes heeft waarin u telkens dezelfde groep mensen wilt gebruiken; maak een groep en plaats deze in de belroutes, u hoeft bij wijzigingen enkel de groep te wijzigen en niet alle belplannen. U kunt groepen gebruiken in belgroepen, wachtrijen en keuzemenu's.

Door de groepscode te bellen kunt u een gesprek dat bij één van de toestellen in deze groep overgaat naar u toe trekken. Handig bij meerdere vestigingen, locaties, teams en afdelingen.

Om een gebruikersgroep toe te voegen:

- * klik bovenin beeld op tabblad [groepen]
- * klik rechtsboven op button [toevoegen]
- * geef de groep een naam en vul de code aan (NB deze start altijd met *8)
- * zoek / selecteer de groepsleden en klik op de [+], de groepsleden worden rechts getoond
- * klik op [**toevoegen**] om de groep op te slaan.



De groep is nu zichtbaar; u kunt deze wijzigen en verwijderen met de buttons:  $\bigcirc$  U kunt individuele groepsleden verwijderen met de button  $\bigotimes$ 

Simmpl	CallvoipTelefon	iie.nl ^{T⁹}			~	SUCCESVOL De groep is succesvol bijgewerkt	۲
•=	Gebruikers	Groepen					
		Ţ				+ Toev	begen
BELPLANNEN	collega-s   *8	350		() () ()			
899	Naa	am 🗘	Nummer 0				
	_Che	ef werkplaats Piet	003	$(\times)$			
GEBRUIKERS	_Din	ecteur Rob	002	$\stackrel{\times}{}$			
	_Rec	ceptioniste Janneke	001	$(\times)$			

# 5. Toestellen: de telefoons en hun functies



Klik in het dashboard op button [toestellen] om het overzichtsscherm van uw toestellen te openen. Toestellen zijn bv. IP-telefoons, analoge telefoon-adapters, FRITZ!Boxen, eigen centrales, VoIP-intercomsystemen, e.d. die u op de telefooncentrale wilt aanmelden om ze een functie te geven in uw

telefoonsysteem.

Als u een nieuw toestel wilt gebruiken kunt u in dit scherm een toestel toevoegen. Het toestel kunt u vervolgens koppelen met een gebruiker. Alleen de combinatie van een toestel dat gekoppeld is met een gebruiker kan bellen en gebeld worden.

CallvoipTo	elefonie.r	n <b>T⁹</b>						Receptionis	ste Jan… ⁺	
DASHBOARD							+ 10	Ve	rwijderen	[1]
<b>ELPLAN</b>	0	Naam	Merk / type	SIP-account	Koppel aan gebruiker	IP-adres	Registratie tot			
ക്	0	Directiekamer	Yealink / SIP- T42P	fwf3po6ai0eq	Directeur Rob	192.168.1.34 , 82.74.97.151	01/06/2014 19:49	۲	$\times$	
O O O	$\bigotimes$	Werkplaats draadloos	Other / N510IP DECT	xayc66e83l12	Chef werkplaats Piet	192.168.1.33 , 82.74.97.151	01/06/2014 19:45	۲	$\times$	
	$\bigotimes$	Receptie	Other / toestel	9p7hy8v3b1ik	Receptioniste Janneke	192.168.1.33 , 82.74.97.151	01/06/2014 19:45		$\times$	
GEBRUIKERS						192.168.1.33 , 82.74.97.151	01/06/2014 19:42	() () () ()	$(\times)$	
	[2]		[3]	[4]	[5]	[6]		[7] [8]	[9]	

Het overzichtsscherm van uw toestellen ziet er als volgt uit:

Het overzichtsscherm gebruikers toont u de volgende informatie:

### [1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen

Rechts bovenin beeld ziet u twee knoppen:



klik op deze button om een toestel toe te voegen. In hoofdstuk 6 vindt u hierover meer informatie.

deze button wordt pas actief als u één of meer toestellen heeft geselecteerd. Selecteren doet u door op het rondje vóór het toestel te klikken. Als u op het bovenste bolletje klikt worden alle toestellen geselecteerd.

U kunt toestellen ook verwijderen met de verwijderbutton geheel rechts achter de toestelnaam  $\rightarrow$  zie [6]. Nadat u op één van beide [verwijder]-buttons heeft geklikt verdwijnt het toestel alvast uit de lijst. U wordt nog wel om een bevestiging van uw keuze gevraagd:



### [2] lijst met aangemaakte toestellen

U ziet een lijst met alle reeds aangemaakte toestellen. U kunt een toestel een naam geven. Een handige naam is de naam van de functie of plaats waar het toestel staat, bijvoorbeeld Receptie, Directiekamer of Werkplaats.

# [3] Merk / type

Bij het aanmaken van een toestel ( $\rightarrow$  zie hoofdstuk 6) kunt u het merk en het type aangeven.

Voor een (toenemend aantal) gecertificeerde merken en types telefoons* is [**autoprovisioning**] mogelijk. Dit betekent dat u de telefooncentrale doorgeeft om welk toestel het gaat (mac adres of code) en dat het toestel dan (evt. na plaatsing van een code) automatisch wordt ingesteld. Het toestel wordt automatisch geüpdatet. Na auto-provisioning worden diverse gegevens, o.a. de naam van de gebruiker, automatisch bijgewerkt als deze op de telefooncentrale wordt gewijzigd. Het aantal gegevens waarvoor dit gebeurt wordt in de toekomst verder uitgebreid zodat u voor steeds minder aanpassingen in het toestel hoeft in te loggen.

U krijgt duidelijke instructies bij de autoprovisioning-route; iedereen kan dit doen.

* Auto-provisioning is momenteel beschikbaar voor diverse modellen Gigaset Pro (N510IP, N720, Maxwel), Yealink, Mitel, Aastra en Yealink telefoontoestellen.



# [4] SIP-account

Als u een telefoontoestel in gebruik wilt nemen, moet u het toestel eerst instellen: dat betekent dat u een aantal gegevens in het toestel moet zetten zodat het toestel zich via internet op de telefooncentrale kan aanmelden. De telefooncentrale zorgt dan dat het toestel op de juiste momenten gaat rinkelen en dat u kunt uitbellen; net zoals u in het belplan heeft aangegeven.

De meeste toestellen hebben een configuratiepagina waar u om een aantal parameters wordt gevraagd. De drie belangrijkste zijn de **SIP-account**, het SIP-password en het SIP-serveradres. Het SIP-account vindt u in deze kolom.

**Belangrijk**: houdt u er rekening mee dat mensen, die over deze drie gegevens beschikken, op uw kosten kunnen telefoneren. Gaat u daarom met passende zorgvuldigheid om met uw inloggegevens voor de telefooncentrale en de SIP-gegevens van uw toestellen. Noteer deze niet maar log op de centrale in als dat nodig is.

CallvoipTelefonie kan toestellen ingesteld leveren en biedt ook de mogelijkheid om toestellen op afstand voor u te configureren. Voor meer informatie hierover kunt u contact met ons opnemen.

# [5] Koppel een toestel aan een gebruiker

In deze kolom ziet u of een toestel aan een gebruiker is gekoppeld. Een toestel dat niet gekoppeld is, kan niet worden gebruikt. U kunt het account wel op een toestel instellen (registreren) maar u kunt niet bellen en gebeld worden.

# [6] IP-adres

Als u een toestel succesvol heeft ingesteld en aangesloten, dan zal de telefooncentrale dit laten zien door in deze kolom het interne en externe IP-adres van het toestel te tonen. Het interne IP-adres is het unieke IP-adres van het toestel BINNEN uw bedrijfsnetwerk; het externe IP-adres is het unieke IP-adres van uw internetverbinding.

Het interne IP-adres wordt eerst getoond, het externe IP-adres daarna (of daaronder). Deze beide IP-adressen zijn bijzonder waardevol omdat u kunt zien óf een toestel goed en wel is aangemeld (anders staat er niets), of toestellen op dezelfde locatie staan (zij hebben dan hetzelfde externe IP-adres), of zij in hetzelfde interne netwerk zitten (zij hebben dan vergelijkbare interne IP-adressen). Met het interne IP-adres kunt u een toestel snel traceren in uw netwerk, bijvoorbeeld om er op in te loggen om instellingen te wijzigen.

# [7] Registratie-melding en indicatie type apparaat en firmware-versie



In het toestel-overzicht staan helemaal aan het einde drie iconen. Het eerste icoon is een bolletje. Dit bolletje geeft aan of een toestel wel of geen contact maakt met de telefooncentrale. Als een toestel geen contact maakt is het niet geregistreerd. Er is geen verbinding tussen de telefooncentrale en het toestel en het toestel zal de instructies van de telefooncentrale niet opvolgen.

Als het toestel wel geregistreerd is, zal het bolletje groen worden.

Bovendien kunt u, als u de muis erop houdt, zien wat voor toestel er is aangemeld en wordt er met codes aangegeven welke firmwareversie het toestel heeft.

### Enkele voorbeelden:



### [8] toestelgegevens wijzigen



Met deze button kunt u de gegevens van het toestel wijzigen, zoals het merk en type, de naam, de gebruiker waar het toestel aan is gekoppeld en hiermee kunt u het SIP-password zien en wijzigen.

Meer informatie over de toestelgegevens vindt u in hoofdstuk 6.

# [9] het toestel verwijderen



Met deze button kunt u een individueel toestel verwijderen  $\rightarrow$  zie ook [1]. U hoeft het toestel niet eerst te selecteren en kunt gelijk op de verwijderbutton klikken. Het toestel wordt gelijk uit de lijst verwijderd maar u wordt nog wel om een bevestiging gevraagd om fouten te voorkomen.

# 6. Toestellen toevoegen en wijzigen

Om een toestel toe te voegen klikt u in het toesteloverzicht op button [toevoegen]. U krijgt een wizard met 3 formulieren waarop u de gegevens van het toestel kunt invoeren.





# 7. Toestellen: trunks

Een trunk is een verbinding van de Simmpl telefooncentrale naar een eigen centrale, ofwel een grote pijplijn voor telefoonverkeer waardoor één of meer gesprekken kunnen lopen, heen en terug. U kunt zelf trunks aanmaken op de Simmpl centrale (let wel – zoals voor meer features gelden er ook meerkosten voor het gebruik van trunks).

						GELIJKTIJDIGE GESPKEKKEN: 4	+ Toevoegen
		PRIMAIRE ACCOUNT		SECUNDAIRE ACC	OUNT		
Naam 0	Merk 0	IP Adres	Verloopt op	IP Adres	Verloopt op	Gelijktijdige gesprekken 🗘	
Trunk kantoor AMS	Other / Onbekend	213.125.128.90	27/11/2016 18:08 🔘		Geen	4	

Klik op [toevoegen] om een trunk toe te voegen en definieer de trunk:

Geef de trunk een naam, bepaal het aantal gelijktijdige	Bewerk trunk Volgende stop	
4 kanalen betaalt u	STAP 1: Trunk instellingen	
een meerprijs per 🖌	TOESTELGEGEVENS Naam * Gelijktijdige gesprekken *	
Vul het merk en type in of kies	Trunk kantoor AMS 2 4 2 - Merk * Type *	Bepaal het nummerformaat
[other].	Other Onbekend Onbekend	belangrijk; als dit niet overeenstemt met het formaat
Geef het WAN IP		
locatie van uw eigen	IP Adres *         Subnet *           213.125.128.90         /32 - 255.255.255.255 -         X	nogelijk.
bijbehorende	/32 - 255.255.255 -	
subnet. Als dit niet klopt dan zal uw	NUMMERS TOEVOEGEN Vies het nummer dat u wilt toevoegen *	
trunk niet werken.	Maak een keuze	Koppel nummers die aan uw klantomgeving zijn gekoppeld
	TOEGEVOEGDE ITEMS	aan de trunk en bepaal of deze moeten worden gebruikt
	31227503686	om gesprekken te ontvangen     (inkomend), of enkel om het
	Vikomend Vikomerveergave	nummer mee te sturen (nummerweergave)

Klik op [volgende stap] en daar krijgt u de trunkgegevens.

U krijgt een primaire en secundaire account (op servers in verschillende datacenters) zodat uw trunkverbinding altijd redundant is uitgerust.

Bewerk trunk	Vorige stap Afronden	
0	-2	
STAP 2: Logingegevens		
PRIMAIRE ACCOUNT SIP Server *		
1.trunk.pbx.callvoip.nl		
Gebruikersnaam *	Wachtwoord * Genereer	
awypvntecy7s	? 🌣	
SECUNDAIRE ACCOUNT		
2.trunk.pbx.callvoip.nl		
Gebruikersnaam *	Wachtwoord * Genereer	
u1gemdmymrex	? 🌣	

Meer informatie over het gebruik van trunks vindt u op <u>www.simmpl.nl/trunk</u>.

# 8. HotDesking en de Hot Identity Switch

Goed nieuws voor situaties met flexibele werkplekken, bedrijven met (regio-)kantoren waar medewerkers dan weer hier, dan weer daar actief zijn, of bij kantoor- en thuiswerkplek: Simmpl biedt HotDesking!

HotDesking biedt de mogelijkheid om een gebruiker op een toestel in te loggen. Dit toestel zal zich vervolgens gedragen als het toestel van de betreffende medewerker:

- het gaat rinkelen als het verkorte nummer van de medewerker wordt gebeld
- het stuurt het nummer van de medewerker mee naar buiten
- het omvat alle overige instellingen van het gebruikersprofiel (voicemail, permissies)

TIP: HotDesking is ook ideaal als u een reservetoestel snel wilt kunnen inzetten!

Voor het in-/uitloggen op een toestel moeten 3 zaken worden ingetoetst en u bent vrij om dit één voor één te doen, of als één lange code.

Voorbeeld: een gebruiker met verkort nummer 001 en pincode 1234 kan als volgt op een toestel in-/uitloggen:

### *35:

<u>Indien uitgelogd</u>: u wordt gevraagd het verkorte nummer in te toetsen, en daarna om de pincode in te toetsen om op het toestel in te loggen ( $\rightarrow$  volg spraakinstructies) <u>Indien ingelogd</u>: u wordt nu uitgelogd (u hoort een spraakmelding ter bevestiging)

### of

### *35*<verkort nummer 001>:

<u>Indien uitgelogd</u>: u wordt gevraagd de pincode in te toetsen om in te loggen ( $\rightarrow$  volg spraakinstructies) <u>Indien ingelogd</u>: u wordt nu uitgelogd (u hoort een spraakmelding ter bevestiging)

### Of:

### *35*<verkort nummer 001>*<pincode 1234>:

<u>Indien uitgelogd</u>: u wordt ingelogd op het toestel (u hoort een spraakmelding ter bevestiging) <u>Indien ingelogd</u>: u wordt nu uitgelogd (u hoort een spraakmelding ter bevestiging)

ightarrow de gehele code kan onder een snelkiestoets worden geprogrammeerd voor one-touch-login/-out

Welke methode u ook gebruikt; er wordt altijd met een spraakmelding bevestigd of u in- of uitlogt.

# NB:

- een gebruiker kan slechts op één toestel tegelijk ingelogd zijn
- bij inloggen wordt de gebruiker automatisch uitgelogd op het vorige toestel
- als er geen gebruiker op een toestel is ingelogd kan het toestel niet bellen

Om HotDesking te kunnen gebruiken dient u twee dingen te doen:

# a. HotDesking moet worden ingeschakeld bij de gebruiker, en Er dient een pincode te worden ingesteld.

Ga in het menu naar [Gebruikers] en klik bij de betreffende gebruiker

	Bewerk gebruiker		Opslaan	
		Voornaam:	Achternaam:	
		Receptioniste	Janneke	
	25	E-mailadres:	Wachtwoord: GENERATE	
		receptie@autobedrij	@ 🍅	
	Sleep een foto	Intern nummer:	Inlognaam	
	hierheen of klik om een afbeelding te uploaden	001	001.tcdemo	
	te uploaden.			
	Selecteer mee te sturen nummer:			
	31502053395	•	Bel anoniem: Ja	
	Koppelen met toestel:			
	Receptie		•	
	Kies een rol:			
	Administrator with Com	pany and User Panel access	·	
U vindt de	Voicemail-instellinge	en va	icemail ingeschakeld: 🔴 Nee	Zet de HotDesking- functie op [ja] om
HotDesking instellingen in het	Hotdesking settings		Hotdesking allowed: Ja	een toestel te
gebruikerspronen.	PIN-code: GENERATE 9689 Sec You just generated new PIN code			inloggen.
		Hier genereert u u kiest er zelf éér gebruiker via Hot toestel kan inlogo code: <b>*35*[verkort-n</b>	de PIN-code (of n) waarmee deze Desking op een gen. De hele <b>r]*[pincode]</b>	

# b. Voor elk toestel waarvoor u HotDesking wilt gebruiken dient u de HotDesk-functie in te schakelen.

Zo kunt u voorkomen dat een lifttelefoon, kantinetoestel of receptietoestel voor HotDesking wordt gebruikt.

Ga in het menu naar [Toestellen] en klik bij de betreffende toestellen (één voor één) op het bewerk-icoon. In het eerste scherm dat verschijnt kunt u HotDesking voor dit toestel inschakelen:

Bewerk toestel	Vorige stap Bijwerken
1	2-3
STAP 2: Voeg toestel toe en ko	oppel deze aan een gebruiker
Naam *	Koppel aan gebruiker
_Toestel 2 - Directie	_Directeur Rob   _Toestel 2 👻

# **Hot Identity Switch**

Bij sommige bedrijven komt het voor dat er op één toestel met verschillende nummers moet kunnen worden uitgebeld. Uiteraard kunt u dan meerdere toestelaccounts en gebruikers aanmaken, maar u kunt ook gebruik maken van de HotDesking feature om met één druk op de knop met de juiste identiteit (lees: uitgaand nummer) naar buiten te bellen.

Stel dat u twee bedrijven heeft en slechts één toestelaccount wilt gebruiken. U maakt twee gebruikersprofielen, bv. 101 en 102. Elk gebruikersprofiel stuurt het juiste nummer mee naar buiten.

Log in als gebruiker 101 met code: ***35*101*[pincode]** Log in als gebruiker 102 met code: ***35*102*[pincode]** 

U kunt deze beide strings onder snelkiestoetsen programmeren zodat u enkel op de juiste toets hoeft te drukken om de gewenste identiteit te activeren.

# 9. Rapporten

De Simmpl telefooncentrale biedt een geavanceerde rapportage module waar u specificaties en gespreksrapportages kunt opvragen. U heeft een basisfilter, een geavanceerd filter en u kunt de gespreksselectie downloaden om deze in excel verder te filteren.

### Gespreksregels

Log in op de Simmpl telefooncentrale en kies links in de menubalk optie [Rapporten].

868	CallvoipTelefonie.nl ^{¥0}					Receptioniste Jann
•	CDRs					
						Advanced filter Export
	ALL ANOMOLIO 745 266	Answered / Unanswered -	Incoming / Outgoing -	All period -		
ដា	Van 🗧	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op 2	Opgenomen op :	Opgehangen op :
	Rob Bieling Romap - Demo 210415A8 +31502053385	+31623227435	00:00:06	07-05-2015 14:10	07-05-2015 14:11	07-05-2015 14:11
GERMINERS	Romap (demo) 210415AB via RH 3385	Rob Bieling Romap - Demo 210415AB 789	00:00:00	06-05-2015 13:45	Niet beantwoord	06-05-2015 13:45
	+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45
ADPORTEN	Romap (demo) 210415AB via RH 3385	Rob Bieling Romap - Demo 210415AB 789	00:00:00	06-05-2015 10:48	Niet beantwoord	06-05-2015 10:48
MITTLEMEN	+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48
	Romap (demo) 210415AB via RH 3385	Rob Bieling Romap - Demo 210415AB 789	00:00:00	06-05-2015 10:36	Niet beantwoord	06-05-2015 10:36
	+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36
	B2U 170415RG +31502053391	+31508200000	00:90:44	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:19
	B2U 170415RG +31502053301	+31508200000	00:00:05	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18

Op de rapportenpagina vindt u de gespreksdetailregels (call detail records of CDR's): een overzicht van alle gespreksregels, met de meest recente bovenaan.

Deze gespreksregels worden gepresenteerd in een aantal kolommen zodat u snel kunt zien of het gaat om een inkomend of uitgaand gesprek, wat de duur is, en op welke datum en tijd werd gebeld en het gesprek werd beëindigd.

Als een inkomend gesprek op een groep van bijvoorbeeld 5 toestellen overgaat, en door één van de 5 toestellen in de groep wordt aangenomen, dan zal dit gesprek er ook in 5 regels instaan waarvan er bij 4 regels staat dat het gesprek niet beantwoord werd, en bij één regel dat het gesprek wel is beantwoord.

Als u de muis op een waarde in één van de drie rechter kolommen houdt (alle drie met een datum) krijgt u een relatieve tijdsindicatie te zien, bv. vandaag, gisteren, afgelopen vrijdag.

# Basisfilter gespreksregels

Bovenaan de pagina ziet u het totaal aantal gesprekken en het aantal aangenomen gesprekken. Hier kunt u de gespreksregels filteren.

Sinnel	Callvoip <b>Telefonie.nl⁹⁹</b>					Receptioniste Jann
•=	CDBa					
						Advanced filter
HE PLANNER	ALL ACCUMULED 745 266	Answered / Unanswered 💦 🐳	Incoming / Outgoing -	All period -		
444	Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op -	Opgenomen op :	Opgehangen op :
_	Directeur Rob 002	SOS Solutions SOS	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41
GERMINERS	SOS Solutions SOO	Directeur Rob 002	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41
e	Onderdelen Magazijn +31502053395	+31654324461	00:00:00	22-04-2015 10:18	Niet beantwoord	22-04-2015 10:18
RAPPORTEN	Onderdelen Magazijn +31502053395	+31507850463	00:00:00	21-04-2015 17:54	Niet beantwoord	21-04-2015 17:54
Ø ₀	+31502302694	VB: Fax van de garage +31502053395	00:01:04	25-03-2015 11:45	25-03-2015 11:45	25-03-2015 11:46
INSTELLINGEN	+31619867127 +31619867127	+31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08
	+31619867127	Bike en Scooterworld +31502053993	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08
	Directeur Rob +31502053030	+31655774645	00:00:00	12-01-2015 13:51	Niet beantwoord	12-01-2015 13:51
	Belroute vd garage 3395	Directeur Rob 002	00:00:19	12-01-2015 13:41	12-01-2015 13:41	12-01-2015 13:41

Hiertoe heeft u drie dropdown-menu's waar u de gewenste selecties kunt maken: wel/niet beantwoord, inkomend/uitgaand en een voorselectie van een aantal periodes:

ALLEN	BEANTWOORD	Beantwoord / Onbeantwoord	]	Inkomend / Uitgaand	~		Afgelopen week -		
		Beantwoord / Onbeantwoord		Inkomend / Uitgaand			Volledige periode	٦.	
Van ‡		Naa Beantwoord		Inkomend			Afgelopen maand	р	
+31508200000		Bein Onbeantwoord		Uitgaand		59	Deze maand		
151508200000		111203300					Afgelopen week		
+31508200000 +31508200000		Belroute vd verkoop +31502053396		00:00:11	16/11/2016 19:5	58	Deze week		
+31622354472		Belroute vd verkoop		00-00-10	45/44/2046 44.7		Gisteren		
+31622354472		+31502053396		00:00:10	15/11/2016 11:2	20	Vandaag		

Maak uw selecties om snel en gericht een beeld te krijgen van de belverkeersstromen en verdeling daarvan in uw gebruiksomgeving.

ALLEN 3	BEANTWOORD	Onbeantwoord	- Inkomend	- Afgelopen maand	u.	
Van 0	Na	aar ¢	Lengte ‡	Gebeld op 🗘	Opgenomen op ‡	Opgehangen op
+31641880884 +31641880884	050 +31	0-2053397 Keuzemenu 502053397	00:00:00	11/10/2016 16:30	Niet beantwoord	11/10/2016 16:30
+31641880884 +31641880884	050 +315	0-2053397 Keuzemenu 502053397	00:00:00	11/10/2016 16:30	Niet beantwoord	11/10/2016 16:30
anonymous	050 +315	0-2053397 Keuzemenu 502053397	00:00:00	03/10/2016 14:58	Niet beantwoord	03/10/2016 14:58

# Geavanceerd filter gespreksregels

Wilt u de gesprekregels verder analyseren? Gebruik daarvoor de geavanceerde filterfunctie. U activeert het geavanceerde filter met de gele button [Geavanceerd filteren] rechts bovenaan de pagina:



De geavanceerde filtermogelijkheden zijn een aanvulling op het basisfilter, dus de ingevulde waarden in het basisfilter blijven gehanteerd en met de geavanceerde filtermogelijkheden kunt u dit resultaat verder uitfilteren.

Let op: u kunt ingevulde waarden uit het filter wissen door deze weg te halen.

Van (nummer/extensie)	Gebeld op
Maak een keuze -	Voer datum in 🛗 00:00 — Voer datum in 🛗 23:59
Naar (nummer/extensie)	Opgenomen op
Maak een keuze -	Voer datum in 🛗 00:00 — Voer datum in 🛗 23:59
	Opgehangen op
Toon alleen opgenomen gesprekken	Voer datum in 🛗 00:00 — Voer datum in 🛗 23:59

Het geavanceerde filter volgt de volgende opties toe:

- [Van] Filter op een nummer of intern toestel dat heeft gebeld LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- [Naar] Filter op een nummer of intern toestel dat werd gebeld LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- [Gebeld op] Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken plaatsvonden
- **[Opgenomen op]**: Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beantwoord
- [**Opgehangen op**] Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beëindigd
- [Toon alleen opgenomen gesprekken] Filter op opgenomen gesprekken

Opmerkingen bij datumfilters: als u bij de datumfilters alleen de linker kalenderdatum invult dan wordt de periode van dat moment tot nu gebruikt. Wilt u alleen de betreffende datum, vul dan in de rechter kalender ook die datum in.

Voorbeeld: interval is 1 mei 2015 gehele dag

Gebeld op								
01-05-2015	00:00		01-05-2015	23:59				
Voorbeeld: interval vanaf 1 mei 2015 tot nu								
Gebeld op								
01-05-2015	00:00		Enter date 🛄	23:59				
Voorbeeld: interval is	alles vóór 1 febru	ıari 2015						
Gebeld op								
Enter date	00:00		01-02-2015	23:59				

# Gespreksregels downloaden

Als u de gewenste selectie heeft gemaakt dan kunt u deze downloaden naar een .csv bestand (= comma separated value) dat u kunt inlezen in Excel. Als u het .csv opent ziet u de waarden in excel-kolommen weergegeven.

Een handige eerste filteroptie is om in Excel in menu [Gegevens] de optie [Filter] in te schakelen. U krijgt per excel-kolom dan een filteroptie waar u op de gewenste waarde kunt filteren. U kunt filters van meerdere kolommen tegelijk gebruiken.

										2045 05 1	0.47.45	0.5
	₽) - (2 -   -				/				dat	a-2015-05-1	.0_17-43 - Mi	crosoft Excel
Bestan	d Start Ir	nvoegen P	agina-ind	eling F	ormules	Gegevens	Contr	oleren	Beeld			
Van Access	Van Van web tekst	Van andere bronnen *	Best. verbind.	Alles vernw. •	Verbinding Eigenschap Kopp. bew	gen ≵↓ ppen verken X↓ S	A Z Z A orteren	Filter	Wissen Opnieuw toep. W Geavanceerd	Tekst naa kolommer	r Duplicaten n verwijderen	Gegevensvalidatie Sam
	Ext. geg. (	ophalen		Ver	bindingen		2	iorteren er	n filteren		ŀ	lulpmiddelen voor gege
	A1 A	- (a	<i>f</i> _≭ f B	rom.numt	Filter	niet actie	f		E	Filte	er actief	G
U ₁ fr	rom.number 🔄	from.name	9	🔹 from	.type	to.num	oer 💌	to.name	2	🖵 to.typ	e 🔹	🛛 call.duration 💌 ca
112	100	6 Beeldvorm	ning RO	exte	nsion		201	Balie GF	2	exten	sion	12
147	10:	1 Receptie R	ю	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	14
165	108	8 Overleg RC	D	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	0
185	108	8 Overleg RC	C	exte	nsion		201	Balie GF	2	exten	sion	0
186	10:	1 Receptie R	0	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	73
193	108	8 Overleg R		n hat fil	toricoon		1	Balie GF	{	exten	sion	21
216	103	3 Apotheek		p net n			1	Balie GF	2	exten	sion	148
247	103	3 Apotheek	selec	teer de	items die	e u in net	1	Balie GF	2	exten	sion	9
258	103	3 Apotheek	geriit	erae res	uitaat w	IIC	1	Balie GF	2	exten	sion	0
259	10:	1 Receptie R	terug	jzien; de	e rest wo	ordt niet	1	Balie GF	2	exten	sion	38
342	108	8 Overleg R	getod	ond.			1	Balie GF	{	exten	sion	53
353	10	7 Voorberei	Als e	en filter	actief is	kunt u dit	1	Balie GF	{	exten	sion	41
392	10:	1 Receptie R	herke	ennen aa	an de we	ergave	1	Balie GF	{	exten	sion	37
625	109	9 Rondloop	van ł	net filter	icoon bo	venaan de	2 1	Balie GF	{	exten	sion	0
784	108	8 Overleg R	kolor	n.			1	Balie GF	{	exten	sion	0
803	108	8 Overleg RC	5	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	23
933	10:	1 Receptie R	ю	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	0
951	11:	1 Rondloop	3 RO	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	36
1112	10	7 Voorberei	ding RO	exte	nsion		201	Balie GF	{	exten	sion	14
1190	103	3 Apotheek	RO	exte	nsion		201	Balie GF	2	exten	sion	0
1396	103	3 Apotheek	RO	exte	nsion		201	Balie GF	2	exten	sion	0

Aan het aantal regels kunt u zien om hoeveel gesprekken het gaat. Dit aantal wordt linksonder in de statusbalk weergegeven.

Als u een filterselectie kopieert en in een nieuw blad plakt, kunt u ook het totale aantal seconden (kolom Call Duration) berekenen. Deze call duration in seconden kunt u dan delen door 60 om minuten te krijgen.

# 10. Instellingen

Bij Instellingen vindt u de wachtmuziek. CallvoipTelefonie heeft hier bij oplevering van uw klantomgeving al een aantal rechtenvrije muziekfragmenten geplaatst. Deze worden in willekeurige volgorde afgespeeld en het geluidsniveau is geleveld zodat de voor de wachtende beller evt. hinderlijke verschillen in het volume niet voorkomen. Dit levelen gebeurt automatisch, ook als u zelf een muziekfragment uploadt.

Met de button [+ Toevoegen] rechtsboven aan kunt u zelf muziekfragmenten toevoegen. Houdt u er rekening mee dat u rechten dient af te dragen aan BuMa Stemra voor muziekfragmenten waarop rechten van toepassing zijn. Dit is uw eigen verantwoordelijkheid. Zie <u>http://www.bumastemra.nl/gebruikers/</u> voor meer informatie.

U ziet de naam en de duur van het muziekfragment staan en heeft aan de rechterkant de mogelijkheid om een muziekfragment a) af te spelen, b) te downloaden en c) te verwijderen.

 Wachtmuziek		
Q		+ Toevoegen
Naam	Lengte	
1-Simmpl_default_wachtmuziek_lounge.mp3	00:04:43	$(\bullet) ( \bullet) ( \bullet)$
2-chillout-slow.mp3	00:02:40	$( \mathbf{b}, \mathbf{b}, \mathbf{x})$
3-funkyjazz.mp3	00:02:18	
4-guitarsong.mp3	00:03:38	<u> </u>
5-popbeat.mp3	00:03:15	$(\mathbf{b},\mathbf{c}) \in \mathbf{C}$

# Op naar de werkelijke telefooncentrale....!

Als u alle gebruikers en toestellen heeft toegevoegd, dan kunt u in overzichtsscherm toestellen controleren of de toestellen en gebruikers zijn gekoppeld en of de toestellen succesvol zijn aangemeld. U bent nu klaar voor het maken van uw belplannen, het leukste onderdeel van Simmpl!

# 11. Uw belroutes: de route die een inkomend gesprek aflegt



Nu u gebruikers en toestellen heeft toegevoegd bent u klaar om uw belplannen in te stellen. Een **belplan** is de verzamelnaam voor het geheel aan acties (apps) dat u laat gebeuren als een (intern of extern) telefoonnummer wordt gebeld. Dit noemen we ook wel de **belroute**. Een belplan heeft een intern nummer (daar

kunt u vanaf een telefoon naartoe bellen of doorverbinden) en soms een EXTERN nummer.

### 11a. Call Pickup – trek een gesprek naar u toe

Een handige feature is de Call Pickup: hiermee trekt u een gesprek dat op een ander toestel rinkelt naar uw toestel toe zodat u het zelf kunt aannemen zonder dat u daarvoor opstaat van uw eigen plek. Met deze feature kunt u dus gemakkelijk en ad hoc zelf de route van dat gesprek veranderen.

Er zijn drie soorten call pickup; u kunt alle drie soorten door elkaar gebruiken.

# 1. Toestel-CallPickup

U kunt de gesprekken die binnenkomen op één specifiek telefoontoestel op uw eigen toestel aannemen. Dit is erg handig voor teams van twee personen die elkaar waarnemen en in manager-assistent-relaties.

# Code toestel-pickup: *8 gevolgd door verkort nummer Configuratie: niet nodig! Dit werkt gelijk o.b.v. uw eigen verkorte nummers

# 2. Groeps-CallPickup

Erg handig is de mogelijkheid om een groep van toestellen te maken (bv. een groep voor een afdeling of team) zodat binnen deze groep gesprekken van elkaar kunnen worden overgenomen. U kunt meerdere groepen definiëren met elk een eigen CallPickup code. Een groep krijgt dan een eigen CallPickup code die u zelf instelt – deze code begint met *8 en wordt gevolgd door nog twee posities.

### Code groeps-pickup: *8xx

Configuratie: in menu [extensies]  $\rightarrow$  tab [groups] definieert u de groep, kiest u de groepsleden en geeft u de groep een nummer..

### 3. Universele CallPickup

Wilt u elk telefoontje, ongeacht bij wie het rinkelt, kunnen aannemen? Dan is er de universele CallPickup. Deze gebruikt u door *8 te bellen en u trekt een inkomend gesprek naar u toe.

### Code groeps-pickup: *8

Configuratie: niet nodig! Dit werkt gelijk met code *8

TIP: multi Wilt u een s 1. een colle 2. kunt zier 3. en waarr Dat kan! U Memor	functionele spe speeddial-toets w ga kunt bellen ( n of uw collega in mee u een gespr stelt dit als volg ry Keys >> ?	eeddialtoetsen waarmee u: speeddial) n gesprek is (BLF) ek van uw collega kunt aanneme t in op een Yealink-toestel (verk	en (CallPickup) ort nummer is	? hier 011)
Кеу	Туре	Value	Line	Extension
DSS Key 1	BLF •	011	Line 1 🔹	*8
DSS Key 2	N/A 🔻		Auto 🔻	

# 11b. Een belroute bouwen – hoe gaat u te werk?

Om een belroute te maken gaat u als volgt te werk:

- 1. Vanuit het dashboard, kies menu-button [BELPLAN]
- In het Belplanoverzicht ziet u de belroutes die al zijn aangemaakt.



- 2. Definieer nu eerst de onderdelen van uw belroute:
  - * wilt u voicemail gebruiken? Maak dan één of meer voicemailboxen aan.
  - * heeft u een faxnummer? Maak dan één of meer faxboxen aan.
  - * gebeurt er binnen werktijd iets anders dan buiten werktijd? Stel dan tijdscondities in.
  - * wilt u een wachtrij of keuzemenu gebruiken? Maak deze dan eerst klaar.
  - $\rightarrow$  zie hoofdstuk 11 voor meer informatie over de apps en illustraties.
- 3. Om een belroute toe te voegen, klik op button [Toevoegen], vul in en sla op

Naam van de belroute – hier kunt u de belroute een duidelijke, herkenbare naam geven.	Instellingen	<b>Boxkleur</b> – bepaal de kleur van de belroute-tegel. Kleuren kunnen van pas komen om bv. een tel- en	
U kunt deze naderhand wijzigen.	Naam van de belroute Belroute vd garage	Selecteer een boxkleur	faxnummer visueel te groeperen.
Intern nummer	Intern nummer	Extern nummer	Extern nummer – hier kunt u één van uw telefoon- en
(verplicht) – geef de belroute een nummer; toestellen en andere belroutes kunnen naar dit nummer bellen.	3031	31502053031	fax-nummers aan de belroute koppelen. U kunt dus gemakkelijk uw routes voorbereiden en ze pas koppelen zodra het nodig is!
NB: elke belroute moet een ander nummer hebben	0,	Sleep een afbeelding hierheen of klik om een	NB: u kunt een nummer maar aan één belroute koppelen.
Callvoip hanteert als defaultnummer de laatste vier getallen van het gekoppelde nummer.		afbeelding te uploaden Grootte max. 820x680px	nummer van een belroute door het te selecteren, op [delete] te drukken en de belroute op te slaan.
	Afbeelding – geef uw b (bv. logo) voor extra he	elroute een afbeelding rkenbaarheid!	-

4. Sla de belroute op, rechtsboven verschijnt de volgende bevestiging:

SUCCESVOL Reception is to jam S Belroute is succesvol opgeslagen

5. U krijgt nu een lege belroute te zien en kunt deze gaan inrichten.



Het inrichten doet u door de kleurige apps aan de linkerzijde eenvoudigweg in de belroute te slepen:

- klik op een item met uw muis en hou de muisknop ingedrukt
- sleep de muis naar het plaatsingskader tot de tekst verandert in [ITEM TOEVOEGEN]
- laat de muis dan los en vul de app details in  $\rightarrow$  zie hs 11 voor de app-details.
- voeg naar wens extra apps toe: laat de muis los als het plaatsingskader zichtbaar is.

	FAX	Belroute vd Garage	SLUITEN	ANNULEREN	INSTELLINGEN	OPSLAAN
ا     دود	KEUZEMENU		· Recentioni	iste lanneke i 0	001	
÷	DOORVERBINDEN	BELGROEP	ІТЕМ ТО	EVOEGEN		
Õ	TIJDSCONDITIE					
ው	BELGROEP	N N				

- 6. Als uw belplan klaar is, klik dan rechtsboven op [**Opslaan**]
  - U keert nu terug in het belplan en uw nieuwe belroute staat erbij.
- Wij adviseren u de belroute te testen alvorens u deze in gebruik neemt.
   Om te testen kunt u een actief telefoonnummer koppelen, of vanaf een van uw toestellen het interne nummer bellen.

# 11c. Belroute wijzigen

U kunt zowel de belroute zelf (wat er gebeurt als uw nummer gebeld wordt) als de belrouteinstellingen (naam, intern en extern nummer) wijzigen:

- Klik op de belroute; u kunt nu de belroute-acties aanpassen.
   NB: vergeet niet deze op te slaan voordat u de route test; de wijzigingen worden pas van kracht nadat u deze heeft opgeslagen.
- Om de belroute-instellingen (zoals naam, intern en extern nummer) te wijzigen klikt u op [instellingen]. U komt dan weer in het instellingenscherm (zie 10a). Breng uw wijzigingen aan en klik op [opslaan] om terug te gaan naar de belroute.

	FAX	Belroute vd garage, 9100 Extern nummer: 31502053030	
ودود ا	IVR	Tiidsconditie: Garage geopend	1
÷	DOORVERBINDEN	Meldtekst: een-moment-geduld-u-wordt-n	
Ċ	TIJDSCONDITIE	Doorverbinden: Receptioniste Janneke   00	

# 11d. Belroute verwijderen

U kunt belroutes ook verwijderen, hiertoe start u de [verwijder-modus]: 10. Klik rechtsboven in het belroute-overzicht op button [Verwijder-modus]

- Zodra u dit heeft gedaan wordt de button blauw en heet: [Normale modus]
- 11. De belroute-tegels beginnen nu te dansen en u kunt ze verwijderen met het sluit-icoontje dat rechtsboven in de tegels zichtbaar is geworden. Als u dat heeft gedaan, verdwijnt de tegel; u wordt gevraagd uw keuze te bevestigen.
- Als u klaar heeft geddall, verdwijnt de teger, u wordt gevraagd uw keuze te bevesti 12. Als u klaar heet met verwijderen, druk dan en butten [Nermale medus]
- 12. Als u klaar bent met verwijderen, druk dan op button [Normale modus].

CallvoipT	elefonie.nl ^{<b>T</b>⁹}						Receptioniste Jan *
6=	Beiregels	Voicemails	Fax	Wachtrijen	Tijd condities	IVR	
DASHBOARD	$\bigcirc$						+ Toevoegen Normale modus
<b>T</b> o							
BELPLAN				1 dial plan has bee	n destroyed Nee, toch ni	et Bevestigen	
TOESTELLEN	— BELROU	TE VD					
GEBRUIKERS	GARAGE	330					
REPORTS							

/erwijder-modus

# Normale modus

DEEL II de Simmpl Apps nader toegelicht



### Korte kennismaking met de belroute:



# 1.Fax App Faxboxen instellen en gebruik van de fax-app



Gebruik de fax-app om een inkomende faxoproep als PDF-

document per email (één of meer adressen) te ontvangen. Of

download de fax in het userpanel. De faxfunctionaliteit omvat ook het **versturen van faxen** (in het userpanel).

Zo maakt u een faxbox aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op [**faxen**]: u ziet de al aangemaakte faxboxen.
- 2. Klik op button [Toevoegen]

Belregels Voicemails Fax Wachtrijen Tijd condities IVR     DASHBOARD     DASHBOARD     Image: Constraint of the second secon	CallvoipT	elefonie.nl							Receptioniste Jan *
DASIBOARD     Image: Constraint of the second se	6=	Belregels	Voicemails	Fax	Wachtrijen	Tijd condities	IVR		
TOUSTILLIN TOUSTILLIN TOUSTILLIN	DASHBOARD							[2]	+ Toevoegen Verwijder-modus
TOUSTILLIN FAX VAN DE GARAGE	BELPLAN								
	TOESTELLEN	— FAX VAN GARAGE	IDE						

3. Bepaal de faxbox-instellingen:

	Bewerk faxbox ALGEMENE INSTELLINGEN Naam van de faxbox * faxbox van de garage Selecteer een boxkleur	Opsiaan 2	Om faxen te kunnen versturen is het nodig om in veld Nummerweergave uw faxnummer te selecteren. Faxen versturen kan in het userpanel van hiertoe gemachtigde medewerkers.
Medewerkers machtigen – u kunt één of meer medewerkers machtigen voor de faxbox zodat zij de box kunnen beheren en/of	Groen • Hoe lang wilt u de faxen bewaren? 30 dagen Extra e-mailadres faxen@bedrijfsnaam.nl	31507115268	Faxen worden verstuurd naar de emailadressen van de gemachtigde gebruikers. U kunt ook een extra emailadres toevoegen in veld Extra emailadres
<ul> <li>faxberichten per email ontvangen.</li> <li>1. Kies een medewerker</li> <li>2. Vink de permissies aan</li> <li>3. druk dan op de [+]</li> </ul>	Voor iedere ontvangen fax sturen wij een notlificatie na gebruikerspermissies PERMISSIES TOEWIJZEN [1] Kies de gebruiker waarvoor u permissies wilt toewij Maak een keuze Versturen	zen *	Machtigingen Simmpl kent vier machtigingen voor de faxbox: SEND – faxen versturen* READ – faxen lezen DELETE – faxen verwijderen
Onderin beeld ziet u wie er gemachtigd is met welke permissies. Met het rode kruis (rechts van de gemachtigde gebruiker) kunt u de machtiging verwijderen.	Verwijderen	Emailnotificatie	NOTIFY VIA EMAIL – faxen ontvangen als PDF bijlage op het emailadres van de gebruiker * Faxen kunnen worden verstuurd door een PDF te uploaden. Zie hiervoor onze aparte handleiding.

4. Klik op [**Opslaan**]. U kunt de faxmailbox nu gebruiken in uw belroutes.



# 2. Keuzemenu-app (IVR / Auto Attendant) Een keuzemenu instellen en het gebruik van de keuzemenu-app

Met Simmpl voegt u moeiteloos een keuzemenu of IVR (= Interactive Voice Response) toe aan uw telefoonsysteem! Een keuzemenu is een systeem waar u de



KEUZEMENU

beller opties kunt aanbieden zodat hij gelijk de informatie krijgt die hij nodig heeft of gelijk met de juiste medewerker of afdeling wordt verbonden. Ook kan het handig zijn om bellers een keuze te laten maken om iets in te spreken (voicemail, receptenlijn, reservering, etc.). De beller kan zo verder, en u ook! U kunt dan terugbellen op een moment dat het u past. Ook kunt u de beller vanuit een keuzemenu laten uitkomen bij een persoon, groep van mensen of een wachtrijsysteem, zodat de bellers gedoseerd aan uw callcenter kunnen worden aangeboden.

Wellicht vindt u een keuzemenu niet plezierig voor de beller. Een keuzemenu hoeft geen startpunt te zijn: u kunt ervoor kiezen om een keuzemenu in uw belroute te zetten als er geen medewerker beschikbaar is om aan te nemen. Een keuzemenu is beter dan dat de beller u niet te pakken kan krijgen.

In uw keuzemenu kunt u gebruik maken van de eerder gedefinieerde voicemailboxen, faxboxen, tijdscondities, en wachtrijen. Vaak is een scenario op meerdere manieren te realiseren: tijdsconditie in het keuzemenu of in de belroute: het is beide mogelijk.

U kunt één of meer keuzemenu's instellen; alle keuzemenu's zijn daarna gelijk te gebruiken in uw belroutes.

Zo maakt u een keuzemenu aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op [keuzemenu]: u ziet de al aangemaakte keuzemenu's.
- 2. Klik op button [Toevoegen]



3. U kunt een keuzemenu maken dat uit meerdere submenu's ofwel contexten bestaat. Geef het overkoepelende keuzemenu een naam en een kleur, en geef het submenu of de gebruikscontext een naam. Bepaal de time-out-tijd van het submenu en geef aan of het betreffende submenu de startomgeving is als er een beller bij het menu komt.

	Instellingen	✓ Opslaan					
Geef het overkoepelende menu een naam en kleur en geef het submenu of de	Naam van keuzemenu Keuzemenu vd garage	Selecteer de kleur van het keuzemenu Groen -					
gebruikscontext ook een eigen naam en kleur.	Naam van het submenu Garagemenu	Selecteer de kleur van het submenu Blauw	Met dit vinkje geeft u aan of deze context het <b>startpunt</b> van uw menu is – u kunt				
Time-out: de tijd die de beller krijgt om een keuze te maken;	15 sec.		dit later nog aanpassen.				
daarna volgt de time-out actie(s) die u zelf definieert.	This context is the entry cont An entry context is the first context a user	This context is the entry context for the IVR An entry context is the first context a user will reach when calling the IVR					

4. Het keuzemenu biedt een eigen tijdlijn met een startpunt en vervolgacties als er een ongeldige keuze, geen keuze of een juiste keuze wordt gemaakt. U bepaalt zelf de vervolgacties. De opties nemen de kleur over van de eerste actie die eraan is gekoppeld.



1. **Start** – hier kunt u bepalen wat er gebeurt als de beller bij het menu komt. Doorgaans is dit een tekst met daarin de beschikbare keuzes. Het is ook mogelijk om verborgen keuzes te gebruiken: keuzes die u niet noemt maar die er wel zijn.



 Ongeldig – hier kunt u bepalen wat er gebeurt als de beller een keuze maakt die niet bestaat. Stel: u biedt opties 1, 2 en 3 maar de beller kiest 4. Wat wilt u dat er gebeurt? U kunt het hier instellen.

In de meeste gevallen wilt u de beller bij het maken van een niet-bestaande keuze het menu nogmaals laten horen. U zorgt dat u hier dan nogmaals het startmenu selecteert. Het startmenu vindt u rechts van de keuzemenu-belroute bij de submenu's, u herkent het startmenu aan de markering met het vlaggetje:



U heeft nu ingesteld dat de beller, bij het maken van een ongeldige (= niet bestaande) keuze nogmaals het startmenu hoort.

**3. Timeout -** hier bepaalt u wat er gebeurt als de beller geen keuze maakt binnen de ingestelde time-out tijdsduur. Stel dat u een time-out heeft ingesteld van 10 seconden en de beller maakt binnen 10 seconden geen keuze, dan bepaalt u hier de vervolgactie Houd in uw gedachten dat sommige bellers geen keuze kunnen maken door bv. een fout in hun toestel of programmatuur. Het is voor zo'n beller handig dat deze toch een medewerker te spreken krijgt.

In de meeste gevallen wilt u dat de beller die geen keuze maakt bij de receptie uitkomt,

zodat deze zijn vraag kan stellen en verder kan worden geholpen. Mocht de medewerker niet beschikbaar zijn, dan kan eventueel een voicemail volgen.



4. Opties 0 t/m 9, * en # - na het afspelen van de startprompt met de beschikbare keuzes zullen de meeste bellers een keuze maken. U kunt per keuze bepalen wat de acties zijn. U kunt hierbij meerdere acties achterelkaar laten uitvoeren. Zo kan optie 1 eerst naar één medewerker gaan en daarna naar een groep van medewerkers. Wordt er dan nog niet aangenomen dan kan het gesprek doorgaan naar de voicemail.



U kunt ook meerdere submenu's aanmaken en zo verschillende menu's aan elkaar verbinden. In het voorbeeld ziet u bij optie 3 en 4 zo'n genest menu: een menu-optie die naar een ander submenu gaat.



4. Klik op [**Opslaan**]. U kunt het keuzemenu nu gebruiken in uw belroutes.

<i></i>	IVR	Annuleren	Opslaan
وهو ااا	IVR:		
	Keuzemenu vd garage		-

# 3. Doorverbinden-app Gesprekken naar een intern of extern nummer doorverbinden

De doorverbind-app biedt u de mogelijkheid om een inkomend gesprek naar een intern of extern nummer door te schakelen. Als u in de belroute bent, sleep de app dan naar de juiste plek in de belroute. Als u de app loslaat kunt u een aantal details invullen:



Doorschakelen naar	DOORVERBINDEN	Annuleren	Opslaan		
belroute - klap de	Doorverbinden naar *			Volg persoonlijke belroute: bepaal	
van uw interne		1	2 👻	de EIGEN BELROUTE van de	
toestellen of	Volg de persoonlijke belroute van deze ge	ebruiker	Nee 🧲	gebruiker volgt of de hoofdbelroute van het nummer vervolgt.	
LET OP: dat u weet of	Time-out:				
u een belroute of	30 sec. 🗲	Beller	~ ←	Nummerweergave: niet instelbaar bij interne bestemmingen, u ziet het	
Advies: test uw	Label:			nummer van de beller in uw display.	
doorschakeling.	Janneke kantoor		?	Time-out: rinkelduur van het	
				toestel. <b>NB</b> : deze kunt u alleen instellen als het gesprek de HOOFD BELROUTE volgt.	
Doorschakelen naar extern nummer of	DOORVERBINDEN	Annuleren	Opslaan		
mobiel – U kunt in	Doorverbinden naar *				
ook een extern	0612345678		2 -	Volg eigen belroute: bij een	
nummer (bv mobiel)	Volg de persoonlijke belroute van deze g		ja 🤆	externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is	
U kunt dan ook de	Time-out:	Nummerweergave *		geen keuze beschikbaar.	
time-out (=	→ 18 sec.	Beller	-	Nummerweergave: bij een externe	
rinkelduur) invullen.	Labelt	31502053395		bestemming kunt u zelf bepalen wat	
	Janneke mobiel	31502053396		ziet: Beller (= nr van de beller) of	
		31502053397		één van uw eigen nummers, dat u in de drop down lijst kunt kiezen.	
		31507115268			
		Beller			

**Label** – in het label-veld kunt u een zelf te bepalen omschrijving toevoegen aan de doorschakeling. Deze ziet u terug in de naam van de doorverbind app in de belroute. Geef een zo treffend mogelijke naam zodat u in één oogopslag de belroute kunt aflezen.

# 4. Tijdsconditie-app Tijdscondities definiëren en het gebruik van de tijdsconditie-app

Simmpl kent twee soorten condities waarbinnen u één of meer acties kunt laten uitvoeren: tijdscondities en omleidingen (8e). U kunt tijdscondities definiëren om er zo voor te zorgen dat u er op vaste, vooraf te definiëren momenten (bv werkdagen of



feestdagen met start- en eindtijd) één of meer acties worden uitgevoerd. Denkt bv aan binnen/buiten werktijd, lunchpauze, feestdagen, etc.

U kunt meerdere tijdsdefinities instellen; alle tijdsdefinities zijn daarna gelijk te gebruiken in uw belroutes en in uw keuzemenu's.

**TIP**: Wilt u dat er één of meer acties worden uitgevoerd op momenten die u vooraf niet kunt vastleggen, bijvoorbeeld als u niet op kantoor bent, bij grote telefonische drukte, bij calamiteiten, ziekte, vergaderingen, etc., gebruikt u dan de Omleidings-app: deze kunt u instellen en met een code op één van uw toestellen op afroep in- en uitschakelen. → zie uitleg bij de omleidings-app in hoofdstuk 11e.

Zo maakt u een tijdsconditie aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op [**Tijdscondities**]: u ziet de al aangemaakte condities.
- 2. Klik op button [Toevoegen]

CallvoipT	elefonie.nl ^{T9}						Receptioniste Jan *
6=	Belregels	Voicemails	Fax	Wachtrijen	Tijd condities	IVR	
DASHBOARD	Q						[2] + Toevoegen Verwijder-modus
	– FEESTDA 2014 Pasen, Pinkste Hemelvaart, Ka	GEN ren, irst	 LUNCH 1200 tot 1300	GAR/ GEOI ma-za t	AGE PEND van 830-1800		

3. Start met één van de drie basis-tijdsdefinities en maak uw (samengestelde) tijdscondities. Sla ze op en u kunt ze gebruiken in uw belroutes.



Kies het juiste type tijdsconditie. U kunt naderhand alles nog wijzigen en zelfs meerdere typen tijdscondities in één uiteindelijke definitie samenvoegen.

Het is handig om gecombineerde tijdsdefinities te maken als u uw telefonieverkeer voor al die momenten op dezelfde manier wilt behandelen.

Alle gemaakte tijdsdefinities zijn gemakkelijk aan te passen, uit te breiden, te veranderen. Begin dus en ontdek hoe Simmpl het kan zijn!

# Periode -aanééngesloten periode van dagen

Dit type tijdsconditie is bijvoorbeeld handig voor een vakantieperiode, een periode van gewijzigde openingstijden (bv. seizoensopeningen)

Naam – met deze naam kunt u de tijdsconditie weer terugvinden in de belroute. Het is handig om	Edit time condition	<b>Combineer tijdscondities</b> – voeg meerdere tijdscondities samen tot één passende conditie die u in uw belplan kunt gebruiken.
een herkenbare duidelijke naam te geven.	Zomervak. 2014   Groen	
<b>Omschrijving</b> – de omschrijving komt ook terug op de tegel in het tijdsconditiesoverzicht.	Gesloten van 1 tm 13 juli	Start- en einddatum/tijd – klik op de kalenders om de begin- en einddatum te bepalen en vul een begin- en eindtijd in (dit gaat ook op jaar zodat u al ver in de
 ZOMERVAK.	Startdatum         Einddatum           01/07/2014         13/07/2014	toekomst kunt werken). De tijden zijn naderhand net zo eenvoudig weer te veranderen!
Gesloten van 1 tm 13 juli	Starttijd 07:00 Eindtijd 22:00	LET OP: de start- en eindtijd gelden NIET ALLEEN voor de begin en einddatum, maar voor ALLE dagen in het tijdsinterval.

# Datum – selectie van specifieke data

Dit type tijdsconditie is bijvoorbeeld om één tijdsdefinitie met feestdagen te maken, of om bv. een maandelijkse vergadering te definiëren, of een terugkerende trainingsdag.

—	Bewerk tij	dscondi	tie				Voeg tijdsconditie toe 🗸 🗸 Opslaan	
FEESTDAGEN 2014	Naam *					Selecte	er een boxkleur	
Pasen, Pinksteren, Hemelvaart, Kerst	Vakantie 20	)17			1	Gro	ben •	
	Omschrijving Pasen Pinks	steren He	nelvaart	t Konir	ngsdag	Kerst		
	•		Juni		ŀ		2017 -	Kies de data – selecteer een jaar (of elk jaar) en selecteer de data in
	MA 29	DI WO	DO 1	vr 2	ZA 3	zo 4	Geselecteerde data X 16 april X 17 april	de kalender. De geselecteerde data worden rechts getoond. Klik
	5	6 7	8	9	10	11	X 25 mei X 4 juni	op de datum om deze weer te verwijderen.
	12	13 14 20 21	15	16 23	17	18 25	X 5 juni	Let op: u wordt niet gevraagd om een bevestiging.
	26	27 28	29	30	1	2		
	Startt	ijd *	08:00	l		Eir	ndtijd * 18:00	Kies begin- en eindtijd – kies een start- en eindtijd. Verschillen deze op de diverse data? gebruik dan aparte definities.
			April		,		Elk jaar 🕞	
	28	29 30	31	1	2	3	Geselecteerde data 🗙 1 januari	Handig - U kunt meerdere
	4	5 6	7	8	9	10	X 25 december X 26 december	kalenders in één kalender samenvoegen, ook van
	11	12 13 19 20	14 21	15 22	16 23	17	- Ly uprit	verschillende soorten, om exact de juiste tijdsdefinitie te krijgen.
	25	26 <b>27</b>	28	29	30	1		
	Startt	tijd <b>*</b>	08:00			Eir	ndtijd * 18:00	

# Weekdagen – wekelijks terugkerende patronen

Dit type tijdsconditie komt wekelijks terug en daarom gebruikt u dit type voor het maken van een dag- en nachtschema.

	Edit time condition	→ Voeg tijdsconditie to	
GEOPEND	Naam	Selecteer een boxkleur	
ma - za van 830-1800	Garage geopend	Groen •	
	Omschrijving ma - za van 830-1800		
	MA DI WO	DO VR ZA ZO	····
			Kies weekdagen en tijden – maak uw weekschema: kies de
		OF	dagen en tijden door erop te klikken. De blauwe dagen zitten in
	ALLE DAGEN WER	KDAGEN WEEKEND	uw selectie; de grijze niet. Of: klik op de voor-gedefinieerde
	Starttijd 08:30	Eindtijd 18:00	buttons.
		J	Stel vervolgens de tijd in en u bent klaar!

4. Kies in de belroute de tijdsconditie-app en selecteer de gewenste tijdsconditie. Handig: u heeft de mogelijkheid om de tijdsconditie om te draaien: dan is niet de tijd van de tijdsconditie maar alle tijd DAARBUITEN geselecteerd. Zo is het omgekeerde van de tijd dat de garage geopend is, de tijd dat de garage gesloten is. Die periode hoeft u dus niet apart te definiëren.

	TIJDSCONDITIE	Annuleren Opslaan			TIJDSCONDITIE	Annuleren	Opslaan
õ	Variable:				Variable:		
	Feestdagen 2014		(	©`	Garage geopend		-
	lunch						
	Garage geopend				Draai deze tijdsconditie om		Nee
	Zomervak. 2014				Klik op het schuifje om de tijdsconditie om te dra	aien	
Ø	Tijdsconditie: Garage geoper	n( (omgekeerd)		©`	Tijdsconditie: Garage geopend		

5. Alle acties die binnen een tijdsconditie vallen, worden ingesprongen weergegeven gelijk onder de tijdsconditie.



pagina 46 van 62

# 5. Voorwaarde-app Filter gesprekken op basis van een (deel van het) telefoonnummer

De voorwaarde-app Condition maakt het mogelijk om de belroute van een inkomend gesprek te laten variëren op basis van het nummer van de beller.



# Toepassingsvoorbeelden:

- Herken interne van externe gesprekken en geef deze een andere route of prefix
- Laat gesprekken van een specifiek nummer (bv leverancier) direct doorverbinden
- Laat gesprekken van een klant met premium support buiten werktijd doorverbinden naar een supportmedewerker ('slagboom')
- Filter gesprekken van ongewenste of anonieme bellers en stuur deze naar de voicemail.
- Herken gesprekken uit een netnummergebied en schakel deze naar de juiste vestiging
- Herken gesprekken uit het buitenland en voorzie deze van een prefix (bv: Duitsland)
- Herken mobiele gesprekken en laat deze eerst naar een wachtrij gaan en daarna naar een bepaalde afdeling.
- Etc.

### Zo stelt u de voorwaarde-app in:

Sleep de voorwaarde-app in de belroute.

### Variabele:

Kies hier de gewenste variabele (momenteel enkel NUMMERWEERGAVE).

### Voorwaarde:

Bepaal hier op basis van welke voorwaarde de inkomende (interne en externe) gesprekken worden gefilterd.

	VOORWAARDE	Annuleren	Opslaan
	Variable *		
<b>€</b>	Voorwaarde *		*
	Starts with		2 -
	Condition value *		
	020		

# Conditie:

Geef de conditie op op basis waarvan de voorwaarde wordt toegepast.

Voorwaarde *	Het inkomende nummer:
Starts with	Starts with - Does not start with
Does not start with	Filter op basis van de getallen waarmee een nummer start (bv land of regio).
Ends with	Ends with – Does not end with
Does not end with	Filter op basis van de getallen waarmee een nummer eindigt (bv doorkiesnummer).
Contains	Contains - Does not contain
Does not contain	Filter op basis van getallen die in een nummer voorkomen.
Equals	Equals - Is not equal
ls not equal	Filter op basis van een exact geheel telefoonnummer (bv premium customer, leverancier, etc).
Is empty	Is empty - Is not empty
Is not empty	Filter op basis van of een gesprek <b>anoniem</b> is of niet

# 6. Belgroep-app Doorverbinden naar meerdere interne en/of externe nummers

Een belgroep is een groep met daarin meerdere toestellen. De belgroep-app biedt u de mogelijkheid om een inkomend gesprek naar één of meerdere interne of externe nummers door te schakelen. U kunt zowel interne (bedrijfs-)toestellen



toevoegen, als externe toestellen (vast of mobiel nummer). U heeft keuze uit vier manieren waarop deze toestellen rinkelen ten opzichte van elkaar.

**NB:** het is hierbij niet mogelijk om de persoonlijke belroute te volgen (dit kan wel bij de doorverbind-app).

Als u in de belroute bent, sleep de belgroep-app dan naar de juiste plek in de belroute. Als u de app loslaat kunt u een aantal details invullen:



Toestellen in een belgroep kunnen op vier manieren rinkelen ten opzichte van elkaar:Allemaal tegelijk:alle toestellen rinkelen tegelijkSteeds één meer:bel de 1e agent, dan de 1e en 2e, etc.Om de beurt:zo evenredig mogelijk verdeeld (willekeurig op basis van aantal)Eén voor één:één voor één in de volgorde van de lijst

U kunt meerdere belgroepen na elkaar plaatsen om de gewenste rinkelroute te creëren.

# 7. Omleidings-app Omleidingen in uw belroute maken en in-uitschakelen met de omleidings-app

Simmpl kent drie soorten condities waarbinnen u één of meer acties kunt laten uitvoeren:

- De tijdsconditie-app (zie 4)
- De voorwaarde-app (zie 5)
- De omleidingsapp

# Wat is een omleiding?



Een omleiding is een schakelaar waarmee u een of meer acties naar wens aan of uit kunt zetten. Als u weet dat dingen op vaste dagen en tijden gebeuren gebruikt u de tijdsconditie. Als zich soms een situatie voordoet en u weet niet precies wanneer, dan is de omleiding ideaal. U kunt omleidingen in elk belplan maken en meerdere omleidingen in één belroute.



# Omleidingsgroepen

Het is mogelijk om meerdere omleidingen in een groep te zetten. Binnen dezelfde groep kan er altijd maar één omleiding actief zijn. Als u één omleiding aanzet (bv telefonisch) gaat de rest dus automatisch uit. Handig en praktisch! U kunt meerdere groepen maken en schakelaars ook zonder groep gebruiken.

Ideaal voor spoeddiensten of situaties waarbij het gesprek altijd maar één route hoeft te volgen.



# Toepassingsvoorbeelden van omleidingen:

- 1. Het inschakelen van een doorschakeling naar een (wisselend) mobiel nummer als u kantoor verlaat
- 2. Het inschakelen van de gesloten-meldtekst en/of voicemail als u eerder weggaat
- 3. Het inschakelen van een meldtekst en wachtrij en/of keuzemenu als het druk is
- 4. Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail als er sprake is van ziekte of afwezigheid
- 5. Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail bij vergaderingen, bedrijfsuitjes, kerstborrel maar ook calamiteiten, storingen, etc.
- 6. Etc.

# Hoe zet ik een omleiding aan of uit?

- U kunt een omleiding (schakelaar) op drie manieren aan/uitzetten:
- 1. Bedieningspaneel: Via de telefooncentrale met de on/off schakelaar
- Toestel: bel vanaf één van uw toestellen de unieke code van de omleiding; u hoort dan of u de omleiding in- of uitschakelt. Zet u de omleiding onder een snelkeuzetoets dan ziet u ook aan het BLF LED of deze aan (groen) of uit (rood) staat.
- 3. **Qaller Smartphone app**: Met Qaller kunt u (als beheerder) omleidingen aan en uitzetten. Aanpassingen zijn gelijk na opslaan zichtbaar in de panel en bij andere Qaller gebruikers.

# Hoe maak ik een omleiding aan?

- 1. Open de gewenste belroute
- 2. Klik in de app-lijst op [**OMLEIDING**] en sleep deze naar de juiste plaats in uw belroute
- 3. Geef de omleiding een snelkeuze en een label (naam)
- Sleep de gewenste acties onder de omleiding en zorg dat deze een niveau inspringen. Als zij niet inspringen zullen de acties altijd actief zijn.
- 5. Optioneel: stel de code in als speeddial op uw IP-telefoon(s)

De omleidingsapp vraagt u om een tweetal zaken in te stellen:

- 1. Een **snelkeuze**: het interne nummer van het belplan (deze vindt u gevolgd door een sterretje plus een volgnummer dat u zelf kunt instellen
- 2. Een **label**: een naam die u terugziet in de app-naam in uw belroute.

	OMLEIDING	Annuleren Opslaan	Label – u kunt de omleiding een naam geven; deze naam
	Kies een snelkeuze <b>*</b>	abel:	de app in de belroute.
	3396*1	Direct naar mobiel: ?	TIP: gebruik een duidelijke naam zodat u in één
	Flow Control Group		oogopslag in de belroute ziet wat de omleiding doet.
	А	-	
	Status van deze omleiding:		Flow Control Group: bepaal of de omleiding tot een groep behoort. In een groep staat altiid maar één omleiding
Sne	l <b>keuze –</b> de code van uw omleiding bestaat ui	t Aan-/uitschakelaar – u	aan. Zet u een omleiding aan
de ir	iterne code van uw belplan (bijvoorbeeld de	kunt de omleiding met	dan gaan de overige omleidingen in deze groep
gevo	lgd door een zelf te bepalen volgnummer.	aan- of uitzetten als u hem maakt.	automatisch uit.
In he	et voorbeeld kunt u de omleiding		
(de-	)activeren door te bellen naar 3396*1. U hoor		
daar	na of de omleiding in- of uitgeschakeld wordt.		





# Voorbeeld 1: doorschakelen naar mobiel

Als u op kantoor bent wilt u dat een inkomend gesprek op twee kantoortoestellen overgaat. Bij geen gehoor volgt de voicemail.

Voor de momenten dat u kantoor verlaat wilt u met één druk op de knop uw nummer kunnen doorschakelen naar een mobiel nummer van u (A) of van uw compagnon (B): welk nummer het moet zijn verschilt per keer.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

- 1. De normale belroute is een doorschakeling naar een groep, gevolgd door de voicemail.
- Er zijn twee omleidingen geactiveerd, één voor omleiding naar uw mobiel (A) en één voor omleiding naar de mobiel van uw compagnon (B).
- 3. De omleidingen staan boven de normale route, want een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
- 4. Met code 3395*1 wordt doorschakeling naar A geactiveerd; met code 3395*2 wordt doorschakeling naar B geactiveerd.
- 5. Tip: stel beide doorschakelingen in op twee Speed Dial toetsen op uw IP-telefoons. Met één druk op de knop kunt u dan de juiste omleiding activeren.





# Voorbeeld 2: meldtekst inschakelen tijdens teamoverleg

Maandelijks organiseert u een teamoverleg, maar door de drukke agenda's van uw buitendienstmedewerkers is dit niet op een vast moment in te plannen. Toch is het handig om tijdens het teamoverleg even ongestoord te kunnen vergaderen. Het is praktisch als u deze teamoverleg-stand met één druk op de knop kunt activeren.

De Simmpl omleidings-app maakt dit op zeer eenvoudige wijze mogelijk.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

- 1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.
- 2. Er is een omleiding [Teamoverleg] gedefinieerd met daarin de meldtekst [Teamoverleg] gevolgd door een hang-up (de verbindig wordt verbroken).
- 3. De omleiding staat boven de normale belroute, zodat het activeren van de omleiding de normale route kan overrulen.
  - Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
- 4. Met code 3395*20 wordt doorschakeling geactiveerd en ook weer gedeactiveerd.
- Tip: stel de doorschakeling in op een Speed Dial toets van uw IP-telefoon. Met één druk op de knop kunt u de omleiding Teamoverleg dan activeren.



# Voorbeeld 3: overloop naar wachtrij inschakelen bij grote telefonische drukte

Stel, u heeft een mailing verstuurd en u weet dat het daarna altijd stormloopt met bellers. Het zou jammer zijn als uw normale capaciteit niet toereikend is en al uw potentials onverrichter zake op uw voicemail uitkomen.... Met de omleiding voorkomt u dit: zorg dat u een overloop klaarzet: bijvoorbeeld een meldtekst met begroeting / notificatie van de drukte, gevolgd door een doorschakeling naar de wachtrij. Zo geeft u de beller de mogelijkheid om op een plezierige manier te wachten (met een muziekje, en hij weet dat hij het juiste nummer heeft gebeld als hij het bandje hoort), en u geeft uw verkoopmedewerkers de mogelijkheid om elk telefoontje aan te nemen en voor elk telefoontje voldoende tijd te nemen. Uw verkoopactie wordt een succes!

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

- 1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.
- Er is een omleiding [Spitsuur] gedefinieerd met daarin een meldtekst en doorschakeling naar de wachtrij van de verkoopafdeling.
- De omleiding staat op de plaats in de belroute waar deze zou staan als de omleiding altijd actief zou zijn, dus na de normale doorschakelingen en voor de voicemail. Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
- 4. Met code 3395*100 wordt doorschakeling geactiveerd en ook gedeactiveerd.
- 5. Tip: stel de doorschakeling in op een speeddialtoets van uw IP-telefoon. Met één druk op de knop kunt u de omleiding Spitsuur dan activeren.



# 8. Geluids-app Integreer meldteksten in uw belroutes

De meldtekst-app maakt het mogelijk om meldteksten in uw belroute in te voegen. Deze kunt u overal plaatsen: aan het begin, na een transfer of huntgroup, voor een wachtrij of voor een keuzemenu.



MELDTEKST

U kunt zelf meldteksten uploaden en geluidsfragmenten kiezen uit uw eigen geluidsbibliotheek. U kunt de geluidsfragmenten ook gemakkelijk afluisteren zonder dat u hiervoor Java of andere computergebonden programmatuur voor nodig heeft. Het opnemen van geluidsbestanden kunt u eenvoudig doen door voicemailberichten in te spreken die u op uw eigen omail laat uitkomen. Doze ma3 bestanden kunt u in de App

spreken die u op uw eigen email laat uitkomen. Deze .mp3 bestanden kunt u in de App uploaden en activeren.

Selecteren en beluisteren -via de dropdown in de meldteksten-app kunt u snel de bestanden uit uw bibliotheek raadplegen en afspelen om zo het juiste fragment te kunnen selecteren.	6	MELDTEKST Kies geluidsbestand: nt_gesloten_spreek_voicemail_ b bedankt_voor_het_bellen_op_di b bedankt_voor_het_bellen_op_d b edit_stilte.mp3	Annuleren Opslaan Upload geluidsbestand it_moment_gesloten_spreek_vc it_moment_gesloten_totziens.n	<ul> <li>Upload geluidsbestanden – klik op deze button om uw bibliotheek met geluidsbestanden te openen. U kunt de geluidsbestanden daar afluisteren, downloaden en verwijderen, en u kunt het gewenste fragment selecteren en activeren.</li> <li>NB: er zijn aparte geluidsbestand- bibliotheken voor de belroute en het keuzemenu.</li> </ul>
	BELF SLEEP E	ROUTE GELUIDSBESTANDEN EEN GELUIDSBESTAND HIERHEEN	↑ Uploaden 🗸 Opslaan	Geluidsbestandenbibliotheek – klik op [uploaden] om een nieuw meldtekst-bestand van uw
	bedar bedar edit_s	nkt_voor_het_bellen_op_dit_moment_ges	ilo (> (+) (×)	computer te uploaden naar uw bibliotheek.
		nkt_voor_het_bellen_op_dit_moment_ges	ilo (> (+) (×)	Om het geuploade bestand te
		stilte.mp3	$( \mathbf{b}  \mathbf{b}  \mathbf{x} )$	geuploade bestand (het wordt blauw) en klik vervolgens op
	een-r	moment-geduld-u-wordt-nu-doorverbond	de (> (+) (×)	button [opslaan] rechtsbovenaan om het bestand te activeren.
	meld	tekst_het-is-erg-druk.mp3		
	meldt	tekst_teamoverleg.mp3	$( \bullet ) ( \bullet ) ( \times )$	<b>Controls</b> – geluidsbestanden in uw bibliotheek kunt u afluisteren,
	tijdho	ofconsulting_kerst_241214MT.mp3	$\odot \oplus \odot$	→downloaden en verwijderen.

# 9a. Wachtrij-app (queue) Een wachtrij instellen en het gebruik van de wachtrij-app

Een wachtrij is een prachtige features die het mogelijk maakt om op drukke momenten (= meer bellers dan mensen die kunnen aannemen) te zorgen dat de bellers gedoseerd aan de



beschikbare werknemers (= 'agents') worden aangeboden. Ondertussen hoort de beller een muziekje. Als u de wachtrij heeft aangemaakt kunt u deze via de wachtrij-app in uw belroutes en keuzemenu's integreren.

Zo maakt u een wachtrij aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op [**wachtrijen**]: u ziet de al aangemaakte wachtrijen.
- 2. Klik op button [**Toevoegen**]

CallvoipT	elefonie.nl ^{T®}			[1]			Receptioniste Jan*
•=	Beiregels	Voicemails	Fax	Wachtrijen	Tijd condities	IVR	
DASHBOARD							[2] <b>+</b> Toevoegen Verwijder modus
	— WACHTRI VAN DE GARAGE	J					

3. Doorloop de wachtrij-wizard, links vindt u de vier onderdelen die u kunt instellen.

Simmet CallvoipTelefonie.nl ^{TP}		Geachte abornes. Voor deze wijziging yeen us alternitement kunnten
Belplannen Wachtrijen New Queue		meerkostan in rekening worden. gebracht, kijk op www.callwigteleforee.nittanieven voor meer informatie. De wildingen is oer
NAAM WACHTRIJ	- BACK TO QUIUMS	direct action on the page of the test direct action on the second of the second of the worder automatical generative of the worder automatical generative warder automatical generative calibra presentations 050 – 1820 00 001
	NAAM WACHTRIJ	califyrolpaticalityrolpan!
	Naam * Selecteer een	n boxkleur
	Ged	100 C
	INSTELLINGEN	
	WACHT GESPRESA Set up the amount of collecs in quoue or slide to the right ( you wont it to be unlimited Set up one of	FHANDELING (the 3 distribution algorithms
	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	ecently answered • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
	Set up the ringing time for agent	
	30 seconden         MANTANA Y           0	A MINIMUM OF nt of the seconds between calls
	CALLER MAX WAIT TIME Set up the amount of seconds before moving to the next action in the dial plan 5	0 0 0 20 40 60
	7200 seconden	

# 1. Naam wachtrij: geef de wachtrij een herkenbare naam en een kleur:

BACK TO QUEUES	ANNULEREN OFSLAAN
NAAM WACHTRIJ	
Nam *	Selecter een boxkleur Groen

# 2. Instellingen: definieer hoe de wachtrij de gesprekken over uw agents verdeelt:

WACHT				
Set up the amount of callers in queue or slide to the righ			GESPREKSAFHANDELING	
Set up the unburn of cullers in queue of side to the righ	ht if you want it to be unlimit	ed	Set up one of the 3 distribution algorithms	
			Least recently answered	
1 50	100	150 ∞	Ring the agents 1-by-1 sorted by the least answered time.	
BEL EEN AGENT				
Set up the ringing time for agent				
30 seconden			MAINTAIN A MINIMUM OF	
10 30	60	90	Set up amount of the seconds between calls	
			5 seconden	0
Set up the amount of seconds before moving to the r	next action in the dial plan		5 20 40	60
7200 seconden				

# 3. Geluiden: welkomsttekst en tussentijdse tekst met instelbare herhaalfrequentie:

SOUNDS	
WELKOM	PERIODIC SOUND
Welkom-bij-CallvoipTelefonie.mp3 - 🌣 📀	Nog-een-moment_geduld_alstublieft.mp3 - 🗘 📀
	HOW OFTEN TO REPEAT THE SOUND
	Set up the amount of the seconds between repeating periodic sound
	30 seconden
	00
	10 30 60 90

4.	Wachtrij agenten	: voeg interne	e toestellen en	desgewenst	externe	nummers	toe
4.	wachtrij agenten	: voeg interne	e toestellen en	aesgewenst	externe	numme	rs

WACHTRIJ AGENTEN		
SELECTEER EEN AGENT *	ADDED TO LIST	
Maak een keuze -	Janneke mobiel           0611223344 €           2           €	$(\times)$
CREATE EXTERNAL AGENT Naam * Number *	.Receptioniste Janneke       002       Image: Comparison of the second sec	$(\times)$
Rob mobiel         0677777777         2           + TOEVOEGEN         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •         •	Directeur Rob 001	$(\mathbf{x})$

### SELECTEER EEN AGENT- u kunt toevoegen:

* interne agenten: dit zijn toestellen die binnen uw Simmpl omgeving zijn aangemaakt.

* externe agenten: dit zijn externe nummers (bv. vast of mobiel) waarop u ook gesprekken kunt laten aanbieden Kies een agent of vul naam/nummer in (gebruik geen spaties of streepjes) en klik op [TOEVOEGEN]. De toegevoegde agents vindt u rechts in beeld. Met het kruisje rechts kunt u agents verwijderen.

### **EXTERNE AGENTS:**

Als een externe agent een wachtrijgesprek aanneemt krijgt hij de keuze of hij het wachtrijgesprek wel of niet wil aannemen. U hoort:

Dit is een gesprek vanuit de wachtrij. Druk op 1 om deze oproep te accepteren

Druk op 2 om te weigeren

Als u het gesprek weigert blijft de beller in de wachtrij en wordt het gesprek aan een andere agent aangeboden.

# WEERGAVE WACHTTIJD IN DISPLAY VAN INTERNE AGENTS:

Interne agents zien in hun telefoondisplay de wachttijd van de beller voor het nummer van de beller. Als u ook een PREFIX gebruikt dan ziet u: [WACHTTIJD] [PREFIX] [NUMMER VAN DE BELLER]

Sla de instellingen op en test uw wachtrij.

U kunt op elk gewenst moment de instellingen wijzigen. Deze zijn gelijk van kracht.

# 9b. Wachtrijstatistieken

In menu **RAPPORTEN**  $\rightarrow$  tabblad **QUEUE** vindt u geavanceerde wachtrijstatistieken in 3 grafieken. Deze grafieken kunt u naar wens filteren naar wachtrij, agent en tijdsperiode. In de grafieken ziet u de verdeling in tijd in de gewenste periode (dag, week, maand).



### **CALL DURATION** De gemiddelde duur van

aangenomen gesprekken die door de wachtrij worden afgeleverd met indicatie van maximum, minimum en gemiddelde.

Deze grafiek kan tonen hoe gesprekken over de dag zijn verdeeld en hoe lang individuele agents met een klant aan de lijn zijn.



Aantal gesprekken per agent Dit is het aantal keren dat een gesprek aan een agent is aangeboden (één gesprek kan meerdere keren worden aangeboden en wordt dan gezien als meerdere gesprekken).

In de grafiek wordt onderscheid gemaakt tussen gemiste en beantwoorde gesprekken, en alle gesprekken.



# 10. Prefix-app Zelf instelbare labels zodat u weet waar een gesprek vandaan komt

Met de prefix-app kunt u zelf een code, naam of nummer ingeven. Deze wordt in het display van uw telefoon getoond als het gesprek via deze route binnenkomt.

PRE PREFIX

De prefix app is bijzonder waardevol in de volgende situaties:

- als u op meerdere nummers wordt gebeld en deze op hetzelfde toestel wilt ontvangen
- als u een keuzemenu gebruikt en er keuzes zijn waarbij dezelfde toestellen gaan rinkelen
   via de prefix is duidelijk via welke keuze een beller binnenkomt
- als u een keuzemenu gebruikt met verschillende taalkeuzes met de prefix kunt u zien via welke taal iemand binnenkomt en in de juiste taal aannemen

**Voorbeeld**: stel dat u een zakelijk en privételefoonnummer heeft. U kunt in de belroute van het zakelijke nummer dan als prefix instellen: [Zaak: ]. In de belroute van het privénummer kunt u als prefix instellen: [Prive: ].

Na de prefix app zet u in beide belroutes een transfer (doorverbinden) naar hetzelfde toestel. Als u gebeld wordt ziet u in het display van uw telefoon de juiste prefix (zaak of prive) gevolgd door het nummer van de beller. U weet nu hoe het gesprek bij uw toestel uitkomt: via het zakelijke of privénummer, en kunt op de juiste manier aannemen.



In de bovenstaande belroute wordt prefix [Werkplaats: ] getoond in het display van de telefoon van Janneke, en als zij niet aanneemt ook in het display van de toestellen in de belgroep (002, 003 en 001).

Een prefix wordt doorgegeven aan alle volgende rinkel-apps (dus niet alleen aan de eerstvolgende):

- Doorverbinden
- Belgroep
- Wachtrij
- Keuzemenu

Als er een andere prefix wordt toegevoegd op een latere plek, dan zal vanaf dat punt de volgende prefix worden getoond.

**TIP**: gebruik korte prefixes zodat er voldoende ruimte over is voor het nummer dat daarna wordt getoond. Eindig de prefix met een dubbele punt en een spatie om deze mooi en duidelijk in uw scherm voor het nummer van de beller te zien.

# 11. Voicemail-app Bedrijfsvoicemailboxen instellen en gebruik van de voicemail-app

U kunt één of meer bedrijfsvoicemailboxen aanmaken: in tegenstelling tot de persoonlijke voicemailbox kunt u meerdere medewerkers machtigen om de bedrijfs-voicemailberichten te beluisteren en/of per mail te ontvangen. Als u de voicemailbox heeft aangemaakt kunt u deze met de voicemailapp in uw belroutes en keuzemenu's integreren.

Zo maakt u voicemailboxen aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op [**voicemails**]: u ziet de al aangemaakte voicemailboxen.
- 2. Klik op button [Toevoegen]

CallvoipTelefonie.nl ⁷⁹									
6	Beiregels	Voicemails	Fax	Wachtrijen	Tijd condities	IVR			
DASHBOARD		Ť					[2] Verwijder-modus		
	UM VAN GARAGE 9000	DE							

# 3. Bepaal de voicemailbox instellingen:

<b>Pincode</b> – voor bedrijfs- voicemailboxen is een pincode verplicht: deze	Bewerk voicemailbox Opstaan	<b>Intern voicemailboxnummer</b> – geef uw voicemailbox een intern nummer; dit is nodig om de berichten af te luisteren.		
wordt gevraagd bij het afluisteren van de voicemail.	VOICEMAILBOX INSTELLINGEN Naam van de voicemailbox *			
U kunt hier optioneel een pincode invoeren en deze ook bekijken en wijzigen.	demo voicemail Selecteer de kleur van de voicemailbox Mailbox identificatie nummer Groen 9000	Callvoip geeft voicemailboxen als nummer de laatste 4 getallen van het bijbehorende tel.nummer.		
Extra email – vul hier een extra emailadres in waar voicemailberichten ook naar worden verstuurd.	Pincode Hoe lang wilt u de voicemailberichten bewaren? 30 dagen Kies een welkomstboodschap voicemail_welkomstboodschap.mp3 • & •	Automatisch verwijderen na x dagen – kies hier hoe lang uw voicemailberichten bewaard blijven. Als u voicemailberichten ook laat mailen, dan blijven de gemailde berichten gewoon		
<b>fedewerkers machtigen</b> - u kunt één of meer mede- verkers machtigen: zij	voicemail@bedrijfsnaam.nl Voor ledere ontvangen voicemail sturen wij een nottficatie naar dit adres. Dit veld is optioneel in als toevoeging op de gebruikerspermissies die u hier beneden vindt.	bestaan.		
kunnen voicemailberichten per email ontvangen en/of de voicemail afluisteren vanaf hun toestel. 1. Kies een medewerker 2. Vink de permissies aan 3. druk dan op de [+]	PERMISSIES TOEWIJZEN         Kies de gebruiker waarvoor u permissies wilt toewijzen *         1       Maak een keuze         Image: State of the st	Standaard Nederlandstalige voicemailbegroeting – een voicemailbox heeft automatisch een Nederlandstalige begroetingstekst. U kunt hier ook een eigen tekst uploaden. - bericht uploaden; klik op het		
Onderin beeld ziet u wie er gemachtigd is met welke permissies. Met het rode kruis kunt u de machtiging verwiideren	_Receptioniste Janneke     ×       001   receptie@garage.nl        Ø     Beheren       [2]     Ø       Emailnotificatie	configuratie-icoon (midden). - bericht beluisteren: klik op het afspeel-icoon (rechts)		

# 12. Email-app Ontvang een emailnotificatie van elk gesprek op de gewenste plek in de belroute

Plaats de email-app in de belroute; deze zorgt ervoor dat u een emailnotificatie ontvangt op één of meer emailadressen van een gesprek dat op die plek in de belroute langskomt.

Zo hoeft u geen gesprek meer te missen en kunt u waarborgen dat elk belangrijk gesprek wordt opgemerkt.

De emailnotificatie is een kort bericht met de datum, tijd, nummer van de beller en in welk belplan het gesprek is langsgekomen.

# Toepassingsvoorbeelden:

- Notificatie van alle gesprekken Plaats de email app aan het begin van uw belplan zodat u van elk telefoontje een emailnotificatie ontvangt.
- Notificatie van gemiste gesprekken Plaats de app aan het ٠ eind zodat u weet welke gesprekken er niet zijn aangenomen.
- Ook op de hoogte van bellers die de voicemail niet • inspreken – het kan handig zijn om te weten dat iemand gebeld heeft, ook als zijd e voicemail niet inspreken.

Dear client	
You received a call with the detail it	7
From: 31508200000	:
To: 31508200502	
Date: 22-07-2017 15:24:46	
Kind regards,	
Callvoip	

EMAIL

- Bied de klant de mogelijkheid om teruggebeld te worden Ervaart u momenten van grote telefonische drukte? Gebruik dan de omleidings-app om snel een keuzemenu toe te voegen en vraag de beller of ze later teruggebeld willen worden (kies 1) of toch willen blijven wachten (kies 2). Als de piek weer voorbij is vindt u in uw emailbox een lijst met klanten die teruggebeld kunnen worden.
- Emailnotificatie als backup voor telefoonverkeer de emailnotificatie is ideaal als ٠ backup, bv. als internet niet werkt, de telefoon weigert of als een spoednummer op lastig tijdstip niet op tijd kan worden aangenomen.

# De email-app gebruiken:

- Sleep de email app in de belroute
- Noteer één of meer emailadressen

Sla op en test				EMAIL	Annuleren	Opelane
		(C	ק	Enter email to receive notifications *		Opsiaan
©?	Tijdsco	nditie: alle dagen 10.00-1700		receptie@garage.nl,janneke@garage	.nl	
	PRE	Prefix: Verkoop:				
		Doorverbinden: .Receptioniste Janneke   002				
	53	Geluid: 2_Simmpl_moment_geduld_alstublie				
	ϡ	Belgroep 				
	@	Email: receptie@garage.nl.janneke@garage.nl				
		Voicemailbox: Voicemail				

# 13. Hang op-app Beëindig de belroute op een door u gekozen moment

De hangup-app is het geforceerd invoegen van een einde aan de belroute. Deze actie kan handig zijn in een belroute of in een keuzemenu na een meldtekst dat u gesloten bent. Ook kan de hangup handig zijn als aan het einde van een set



acties in een specifieke tijdsdefinitie zeker wilt zijn dat het gesprek wordt beëindigd en niet doorgaat met acties die anders altijd moeten worden uitgevoerd.

Voor het toevoegen van de hangup-app zijn geen verdere details nodig: drag, drop, klaar.





pagina 62 van 62