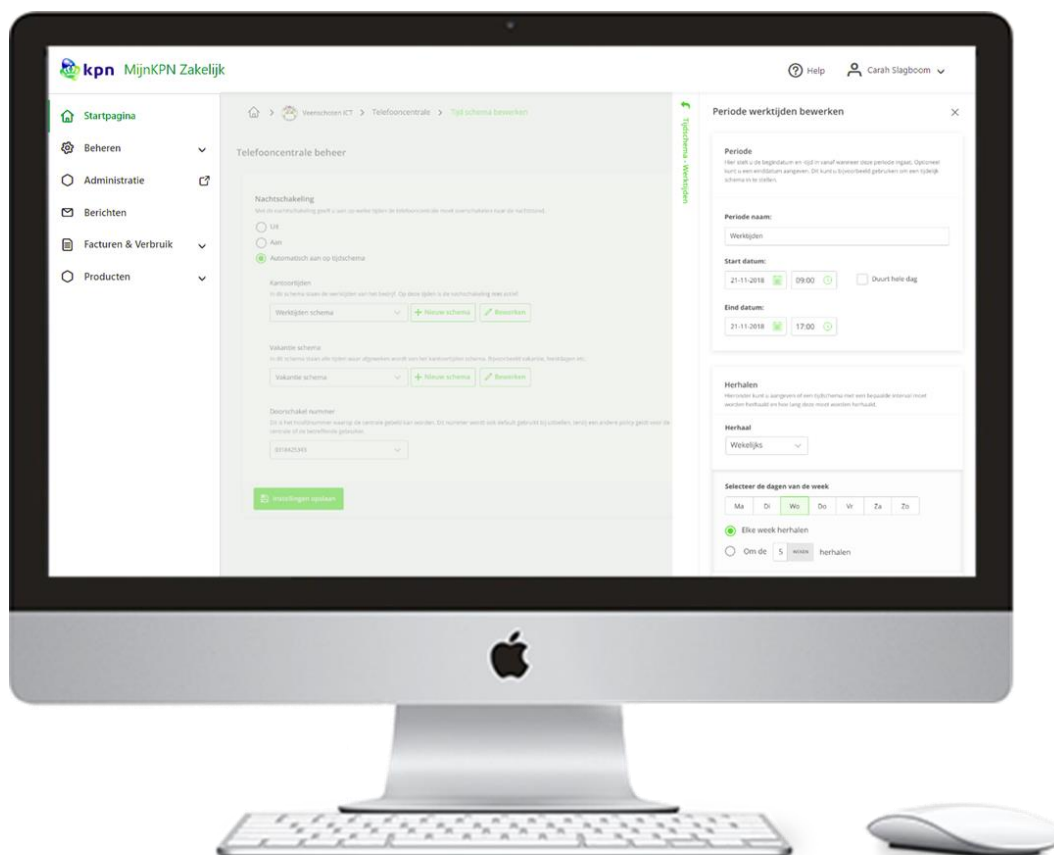


Handleiding Telefooncentralebeheer (BÈTA)



Versie oktober 2019

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Inloggen op MijnKPN Zakelijk	4
2.1	<i>Inloggen</i>	4
2.2	<i>Gebruiker toevoegen aan MijnKPN Zakelijk</i>	5
2.3	<i>Telefooncentralebeheer</i>	5
3	Telefooncentrale	7
3.1	<i>Telefooncentrale dashboard</i>	7
3.2	<i>Algemene instellingen</i>	8
3.2.1	<i>Algemeen</i>	8
3.2.2	<i>Nummerweergave</i>	9
3.2.3	<i>Blokkeringen uitgaand verkeer</i>	10
3.2.4	<i>Wachtmuziek</i>	11
3.3	<i>Nachtschakeling</i>	12
3.3.1	<i>Schema's</i>	13
3.4	<i>Gebruikersbeheer</i>	16
3.5	<i>Belgroep</i>	17
3.5.1	<i>Algemeen</i>	18
3.5.2	<i>Agenten</i>	22
3.6	<i>Keuzemenu</i>	23
3.6.1	<i>Algemeen</i>	24
3.6.2	<i>Keuzemenu tijdens kantooruren</i>	26
3.6.3	<i>Keuzemenu buiten kantooruren</i>	29
3.6.4	<i>Keuzemenu tijdens vakantie</i>	30
3.6.5	<i>Submenu's</i>	31
3.6.6	<i>Begroetingen</i>	33
3.7	<i>Call centers</i>	36
3.7.1	<i>Algemeen</i>	38
3.7.2	<i>Agenten</i>	39
3.7.3	<i>Supervisors</i>	40
3.7.4	<i>Agenten koppelen aan supervisors</i>	41
3.7.5	<i>Welkomstbericht</i>	42
3.7.6	<i>Wachttijd indicatie bericht</i>	43
3.7.7	<i>Wachtbericht</i>	44
3.7.8	<i>Wachtmuziek</i>	45
3.7.9	<i>Buiten kantoortijd</i>	46
3.7.10	<i>Vakantieschema</i>	47
3.8	<i>Voicemail</i>	48
3.9	<i>Fax</i>	50
3.10	<i>Telefoonboek</i>	51
3.11	<i>Afdelingen beheer</i>	52
3.11.1	<i>Afdeling gegevens</i>	53
3.11.2	<i>Blokkeringen uitgaand verkeer</i>	54



Inleiding

Deze handleiding geeft uitleg over de verschillende onderdelen van het telefooncentralebeheer (BÈTA). Deze beheeromgeving kunt u vinden in MijnKPN Zakelijk.


1 Inloggen op MijnKPN Zakelijk

1.1 Inloggen

U kunt uw telefooncentrale beheren binnen MijnKPN Zakelijk. De persoon uit uw organisatie die de order heeft ingelegd, de tekenbevoegde, is de beheerder voor MijnKPN Zakelijk. Hij/zij kan inloggen met het e-mailadres dat hij/zij aan KPN heeft opgegeven.

Ga naar mijnzakelijk.kpn.com

Log in met uw e-mailadres.

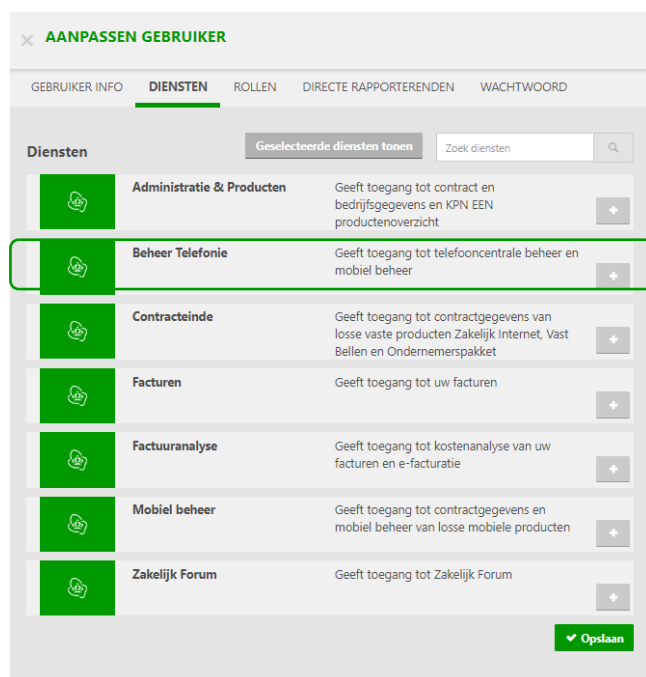


Voer uw wachtwoord in of vraag deze op via 'wachtwoord vergeten'.



1.2 Gebruiker toevoegen aan MijnKPN Zakelijk

De beheerder kan [nieuwe gebruikers aanmaken](#) en aangeven wat zij mogen zien en/of doen. Om de telefooncentrale te kunnen zien en instellingen te kunnen doen, moet de beheerder aan de gebruiker de dienst: 'Beheer Telefonie' toekennen.



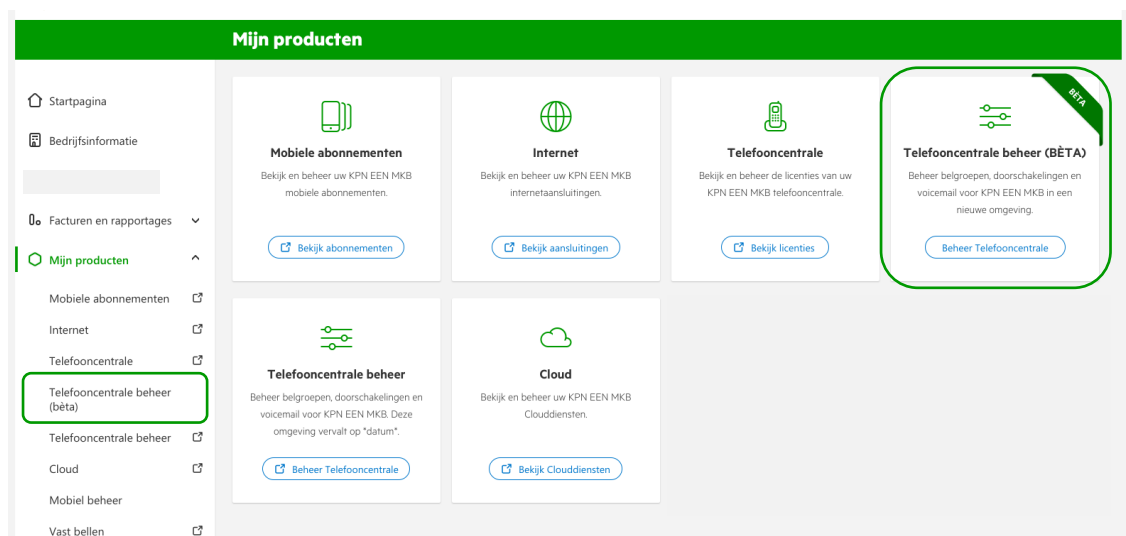
AANPASSEN GEBRUIKER		
GEBRUIKER INFO		
DIENSTEN		
Geselecteerde diensten tonen		
Zoek diensten		
<input checked="" type="checkbox"/>	Administratie & Producten	Geeft toegang tot contract en bedrijfsgegevens en KPN EEN productenoverzicht
<input checked="" type="checkbox"/>	Beheer Telefonie	Geeft toegang tot telefooncentrale beheer en mobiel beheer
<input checked="" type="checkbox"/>	Contracteinde	Geeft toegang tot contractgegevens van losse vaste producten Zakelijk Internet, Vast Bellen en Ondernemerspakket
<input checked="" type="checkbox"/>	Facturen	Geeft toegang tot uw facturen
<input checked="" type="checkbox"/>	Factuuranalyse	Geeft toegang tot kostenanalyse van uw facturen en e-facturatie
<input checked="" type="checkbox"/>	Mobiel beheer	Geeft toegang tot contractgegevens en mobiel beheer van losse mobiele producten
<input checked="" type="checkbox"/>	Zakelijk Forum	Geeft toegang tot Zakelijk Forum

Opslaan

Welke diensten u in bovenstaand overzicht kunt zien, hangt af van de producten die u hebt afgenomen.

1.3 Telefooncentralebeheer

Klik binnen MijnKPN Zakelijk in het linkermenu op 'Mijn Producten' en dan op 'Telefooncentrale beheer (BÈTA)'.



Mijn producten

- Startpagina
- Bedrijfsinformatie
- Facturen en rapportages
- Mijn producten
 - Mobiële abonnementen
 - Internet
 - Telefooncentrale
 - Telefooncentrale beheer (BÈTA)
 - Telefooncentrale beheer
 - Cloud
 - Mobiel beheer
 - Vast bellen

Mobiële abonnementen
Bekijk en beheer uw KPN EEN MKB mobiele abonnementen.
Bekijk abonnementen

Internet
Bekijk en beheer uw KPN EEN MKB internetaansluitingen.
Bekijk aansluitingen

Telefooncentrale
Bekijk en beheer de licenties van uw KPN EEN MKB telefooncentrale.
Bekijk licenties

Telefooncentrale beheer (BÈTA)
Beheer belgroepen, doorschakelingen en voicemail voor KPN EEN MKB in een nieuwe omgeving.
Beheer Telefooncentrale

Telefooncentrale beheer
Beheer belgroepen, doorschakelingen en voicemail voor KPN EEN MKB. Deze omgeving vervalt op "datum".
Beheer Telefooncentrale

Cloud
Bekijk en beheer uw KPN EEN MKB Clouddiensten.
Bekijk Clouddiensten

Welke diensten u in bovenstaand overzicht kunt zien, hangt af van de producten die u hebt afgenomen.

U bent nu op het dashboard uitgekomen. Dit is het startpunt voor toegang tot de verschillende aanwezige opties van uw telefooncentrale.

Telefooncentrale instellingen dashboard
In dit dashboard vindt u alle aanwezige opties van uw telefooncentrale aan. Voor meer gegevensende instellingen kunt u contact opnemen met uw beheerder.

ALGEMEEN

- Algemene instellingen**
Hier kunt u de naam, het nummer en andere algemene instellingen zoals het uitgaand belplan aanpassen.
- Nachtschakeling**
De nachtschakeling zorgt er voor dat uw centrale en alle gebruikers die aan groepsnachtschakeling hebben worden doorgeschakeld.
- Gebruikersbeheer**
U kunt gebruikersbeheer kunt u de instellingen en gegevens van de gebruikers in de centrale aanpassen.

SECURITEIT

- Belgroep**
Met een belgroep zorgt u er voor dat een inkomende oproep bij meerdere toestellen wordt afgeleverd.
- Kluisemenu**
Het kluisemenu geeft een belter de mogelijkheid om direct doorverbonden te worden met een persoon of afdeling.
- Callcenters**
Callcenters geven de mogelijkheid om een inkomend gesprek op diverse manieren af te leveren bij meerdere toestellen.

OVERIGE INSTELLINGEN

- Voicemail**
De best/Voicemail kan door diverse onderdelen van de centrale worden gebruikt.
- Fax**
De fax omvangt inkomende faxen en stuurt deze door naar het opgegeven e-mailadres.
- Telefoonboek**
Dit telefoonboek is voor iedereen beschikbaar. Hierin kunt u algemeen beschikbare nummers opgeven.
- Afdelingen beheer**
Afdelingen kunt u gebruiken om een aantal personen een gemeenschappelijk uitgaand nummer en uitgaand belplan te geven.

Het aantal tegels dat u kunt zien, hangt af van de producten die u hebt afgenomen.

2 Telefooncentrale

Vanuit het dashboard kunt u uw telefooncentrale beheren en zo uw bereikbaarheid tot in de puntjes verzorgen. Zo kunt u onder andere:

- Voicemailen en/of doorschakelingen instellen via bijvoorbeeld een vakantieschema
- Keuzemenu's, belgroepen en call centers instellen
- Op gebruikersniveau instellingen doen

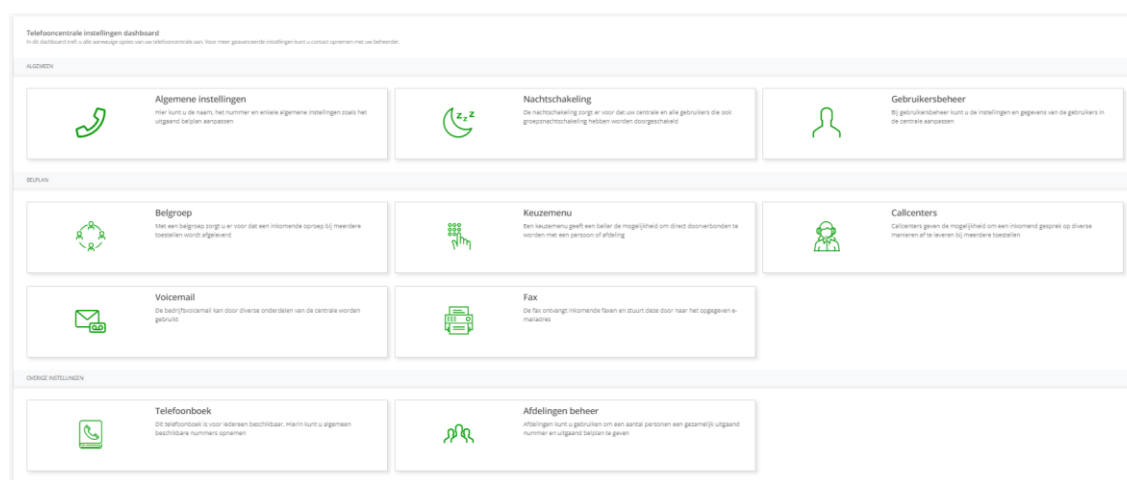
In dit hoofdstuk worden alle mogelijkheden uitgelegd.

2.1 Telefooncentrale dashboard

Bovenin het dashboard vindt u de algemene instellingen van uw centrale, de nachtschakeling en gebruikersbeheer.

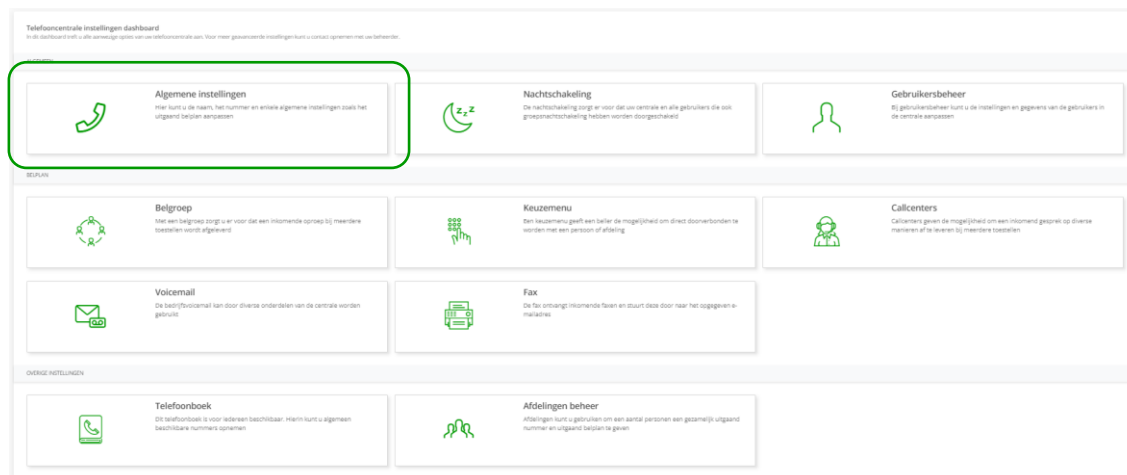
In het midden vindt u specifieke instellingen van belgroepen, keuzemenu's, callcenters, groepsvoicemail en fax.

Onderaan vindt u het beheer van algemeen beschikbare lijsten als het algemene telefoonboek en de afdelingen.



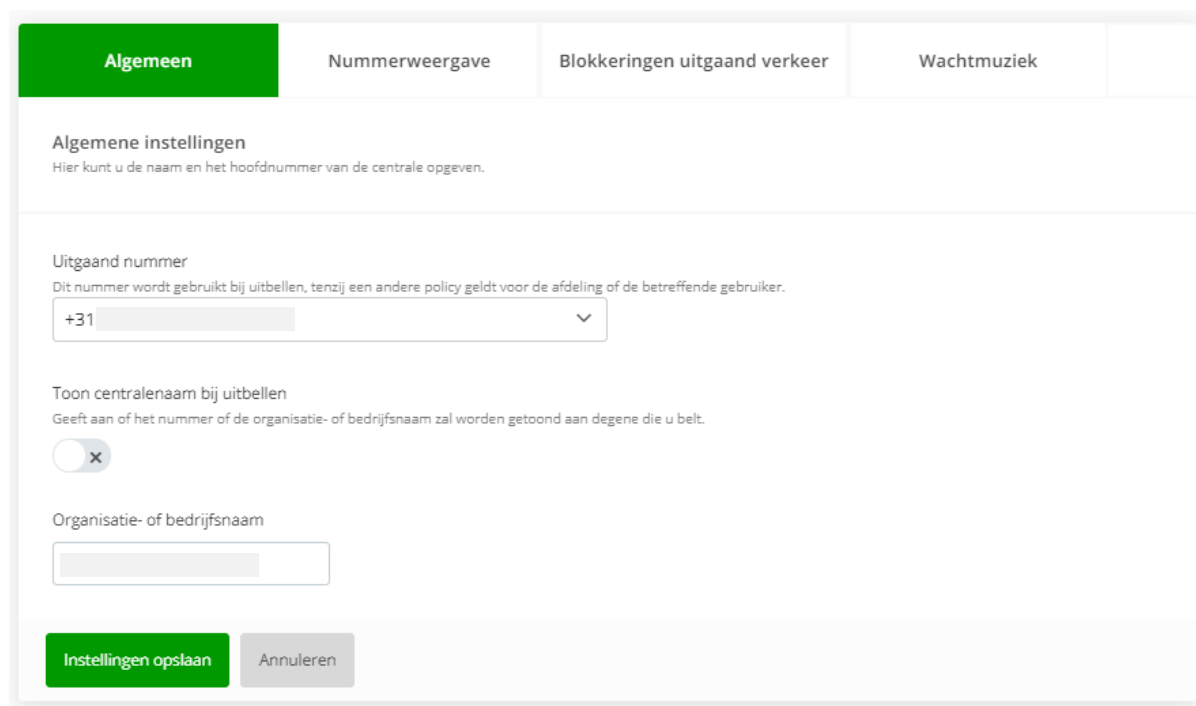
Welke tegels u kunt zien, hangt af van de producten die u hebt afgenomen.

2.2 Algemene instellingen



2.2.1 Algemeen

Hier kunt u aangeven met welk telefoonnummer u uit wilt bellen of dat u uw bedrijfsnaam wilt meesturen. De ontvanger van het gesprek ziet dit nummer of deze naam (indien het toestel dit ondersteunt) dan op zijn scherm staan.



The screenshot shows the 'Algemeen' settings page. It has a tabbed interface with the following tabs: **Algemeen**, Nummerweergave, Blokkeringen uitgaand verkeer, and Wachtmuziek.

Algemene instellingen
Hier kunt u de naam en het hoofdnummer van de centrale opgeven.

Uitgaand nummer
Dit nummer wordt gebruikt bij uitbellen, tenzij een andere policy geldt voor de afdeling of de betreffende gebruiker.
+31 [dropdown arrow]

Toon centralenaam bij uitbellen
Geeft aan of het nummer of de organisatie- of bedrijfsnaam zal worden getoond aan degene die u belt.
☒ x

Organisatie- of bedrijfsnaam
[text input field]

Buttons: Instellingen opslaan, Annuleren

2.2.2 Nummerweergave

Algemeen	Nummerweergave	Blokkeringen uitgaand verkeer	Wachtmuziek
Nummerweergave Met nummerweergave kunt u instellen welk nummer bij uitgaande gesprekken wordt gebruikt. Dit is handig als bijvoorbeeld uw medewerkers in principe met uw bedrijfsnummer moeten uitbellen.			
Nummerweergave uitgaande gesprekken U kunt een keuze maken of u gebruik wilt maken van persoonlijke nummers bij uitgaande gesprekken of het groepsnummer.			
<p><input checked="" type="radio"/> Gebruik gebruikersnummer Indien de gebruiker geen eigen nummer heeft wordt het groepsnummer gebruikt. Indien de gebruiker aan een afdeling is toegevoegd wordt het afdelingsnummer gebruikt</p> <p><input type="radio"/> Gebruik telefooncentrale nummer (+31) De gebruiker belt uit met het opgegeven nummer in de tab Algemeen. Indien de gebruiker aan een afdeling is toegevoegd wordt het afdelingsnummer gebruikt</p>			
<div>Instellingen opslaan</div> <div>Annuleren</div>			

Hier kunt u aangeven of de beller van de telefooncentrale uitbelt met het eigen nummer (indien aanwezig, bij geen eigen nummer wordt altijd het nummer van de centrale of de afdeling gebruikt) of altijd uitbelt met het nummer van de centrale of de afdeling.

2.2.3 Blokkeringen uitgaand verkeer

Algemeen

Nummerweergave

Blokkeringen uitgaand verkeer

Wachtmuziek

Blokkeren van bellen naar externe nummers
U kunt bepalen naar welk type bestemmingen uw medewerkers kunnen bellen.

Betaalde service nummers
Hier kunt u aangeven welke betaalde service nummers u wilt blokkeren

Bellen naar zakelijke service nummers (0900)

☐ Niet blokkeren (standaard)

Doorschakelen naar zakelijke service nummers (0900)

☐ Niet blokkeren (standaard)

Bellen naar erotische nummers (0906)

☒ Blokkeren

Doorschakelen naar erotische nummers (0906)

☐ Niet blokkeren (standaard)

Bellen naar entertainment nummers (0909)

☒ Blokkeren

Doorschakelen naar entertainment nummers (0909)

☒ Blokkeren

Internationaal bellen
Hier kunt u aangeven of u bellen naar het buitenland wilt blokkeren voor alle gebruikers van de telefooncentrale.

Bellen naar internationale nummers

☐ Niet blokkeren (standaard)

Doorschakelen naar internationale nummers

☒ Blokkeren

Bellen naar mobiel
Hier kunt u aangeven of u bellen naar mobiele nummers wilt blokkeren voor alle gebruikers van de telefooncentrale.

Bellen naar mobiele nummers

☐ Niet blokkeren (standaard)

Doorschakelen naar mobiele nummers

☐ Niet blokkeren (standaard)

Instellingen opslaan

Annuleren

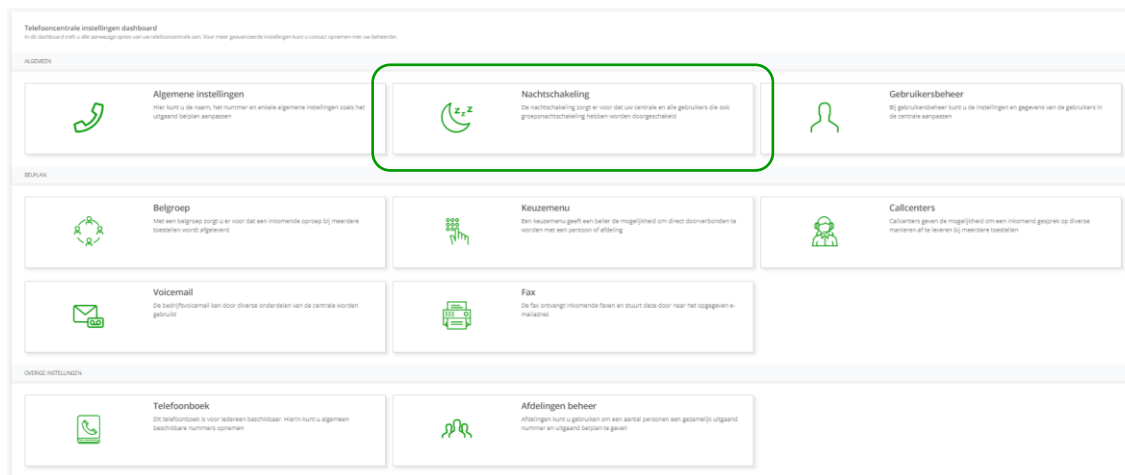
Hier kunt u instellen of een telefooncentralegebruiker mag bellen of doorschakelen naar bijvoorbeeld internationale nummers of 0900-nummers. Ook kunt u aangeven of dat eventueel wel mag met een pincode of na doorschakelen naar bijvoorbeeld de receptionist.

2.2.4 Wachtmuziek

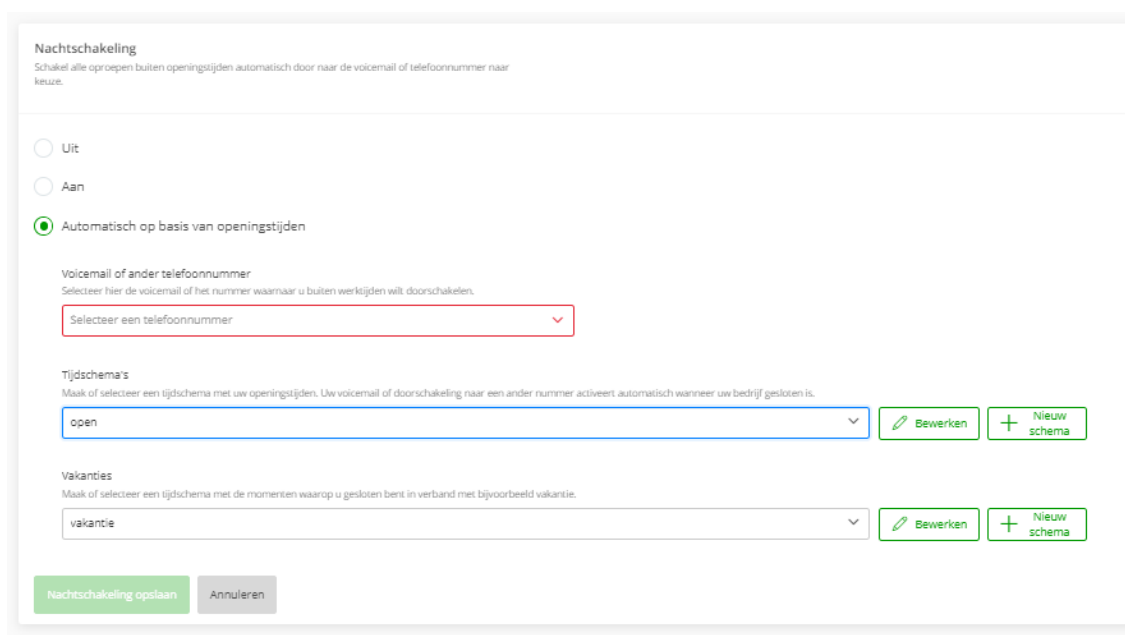
Algemeen	Nummerweergave	Blokkeringen uitgaand verkeer	Wachtmuziek
Wachtmuziek Als een beller in de wacht staat of wordt gezet, krijgt deze muziek te horen als deze optie aan staat. Bij call centers kun u zelf opgeven welke wachtmuziek de beller te horen krijgt.			
Wachtmuziek: Speel muziek af als een beller in de wachtwij staat of "On Hold" is gezet. <input type="checkbox"/>			
Instellingen opslaan		Annuleren	

Hier kunt u de optie wachtmuziek aan/uitschakelen. Wilt u andere wachtmuziek gebruiken? Neem dan contact op met de Supportdesk via 0800-0403. Zij kunnen dit voor u aanpassen. U bent wel zelf aansprakelijk voor eventuele auteursrechtelijke kosten als u muziek van derden bij ons aanlevert hiervoor.

2.3 Nachtschakeling



Met de nachtschakeling kunt u binnenkomende gesprekken na sluitingstijd doorschakelen naar de bedrijfsvoicemail of naar een mobiel nummer. De doorschakeling kunt u handmatig aan/uit zetten of automatisch in laten gaan volgens een schema.



Als de nachtschakeling aan staat, dan moet u aangeven naar welk intern of extern nummer de inkomend gesprekken moeten worden doorgeschakeld.

Bij 'Automatisch op basis van openingstijden' kunt u instellen wanneer de doorschakeling actief moet zijn:

- Voicemail of ander telefoonnummer: Selecteer hier de voicemail of het nummer waarnaar u buiten werktijden wilt doorschakelen.
- Tijdschema's: Maak of selecteer een tijdschema met uw openingstijden. Uw voicemail of doorschakeling naar een ander nummer activeert automatisch wanneer uw bedrijf gesloten is.

- Vakanties: Maak of selecteer een tijdschema met de momenten waarop u gesloten bent in verband met bijvoorbeeld vakantie/feestdagen. Uw voicemail of doorschakeling naar een ander nummer activeert automatisch tijdens deze periodes.

2.3.1 Schema's

Handig om te weten over schema's:

- U kunt op meerdere plekken schema's instellen.
- Indien u een nieuw schema maakt, is deze direct beschikbaar op de gehele centrale.
- Aanpassingen die u doet hebben effect op alle plaatsten waar u dit schema hebt ingezet.
- Schema's zijn onder te verdelen in tijdschema's (o.b.v. kantoor tijden) en vakanties. Vakantieschema's krijgen voorrang op tijdschema's (o.b.v. kantoor tijden).
- Schema's hebben een 'basic' modus, waarin het aanmaken van een eenvoudig schema met zo min mogelijk handelingen mogelijk is en een 'advanced' modus, waarin u meer ingewikkelde schema's kunt aanmaken.

Zo kunt u in de 'advanced' modus schema's periodiek laten terug keren.

- Bij 'Tijdschema's' kunt u deze modus gebruiken om periodieke werkdagen zoals koopzondagen mee aan te geven, zodat uw voicemail of doorschakeling op die dagen niet actief is.
- Bij 'Vakanties' kunt u deze modus gebruiken om bijvoorbeeld feestdagen waarop u gesloten bent aan te geven, zodat uw voicemail of doorschakeling op die dagen actief is.

Basis schema:

Tijdschema werktijden toevoegen

MODUS: Basic

Tijdschema

Maak een tijdschema aan. Hierbij geeft u bijvoorbeeld aan wat uw werktijden zijn.

Tijdschemanaam:

Kantooruren

Tijdschema:

Selecteer de dagen en tijden waarop dit tijdschema geldig is.

<input checked="" type="checkbox"/> Maandag	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	Kopieer naar alle dagen
<input checked="" type="checkbox"/> Dinsdag	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
<input checked="" type="checkbox"/> Woensdag	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
<input checked="" type="checkbox"/> Donderdag	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
<input checked="" type="checkbox"/> Vrijdag	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
<input type="checkbox"/> Zaterdag				
<input type="checkbox"/> Zondag				

Periode opslaan

Annuleren

Geavanceerd schema:

Tijdschema werktijden bewerken

MODUS: Advanced

Tijdschema's

In de geavanceerde modus kunt u meerdere (herhalende) periodes toevoegen.

Tijdschema naam:

open

PERIODENAAM

+ Periode toevoegen

open-ma-do

open-vr

Periode opslaan

Annuleren

Tijdschema werktijden bewerken

Periode werktijden bewerken

Tijdsperiode instellen

Geef de lengte van de periode op. Deze periode kunt u eenmalig instellen of herhalen. De starttijd bepaalt wanneer de periode voor het eerst ingaat.

Periodenaam:

open-vr

Startdatum:

14-12-2018

08:00

☐ Duurt hele dag

Einddatum:

14-12-2018

19:00

Periode herhalen

Bepaal om de hoeveel tijd en tot wanneer u deze periode wilt herhalen.

Herhaalt:

Wekelijks

Selecteer de dagen van de week

Ma Di Wo Do Vr Za Zo

☒ Elke week herhalen

☐ Om de 1 weken herhalen

Beëindig de herhaling:

Nooit (standaard)

Periode opslaan

Annuleren

Vakantieschema:

Tijdschema werktijden toevoegen

MODUS: Basic

Vakantieschema

Op sommige plekken in de centrale kurt u naast openings- en sluitings tijden ook een vakantieschema instellen. Dit zijn dagen dat u bijvoorbeeld de gehele dag niet bereikbaar bent, terwijl u normaal wel bereikbaar bent. U kunt ook een gedeelte van een dag opgeven in dit schema

Tijdschemanaam:

Speel muziek af als een beller in de wachtlijst staat of "On Hold" is gezet.

Datum(s) selecteren:

Selecteer de dagen waarop u alternatieve instellingen wilt hanteren

Optioneel

februari
2020

ma.	di.	wo.	do.	vr.	za.	zo.
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8

Tijden voor datum(s) instellen:

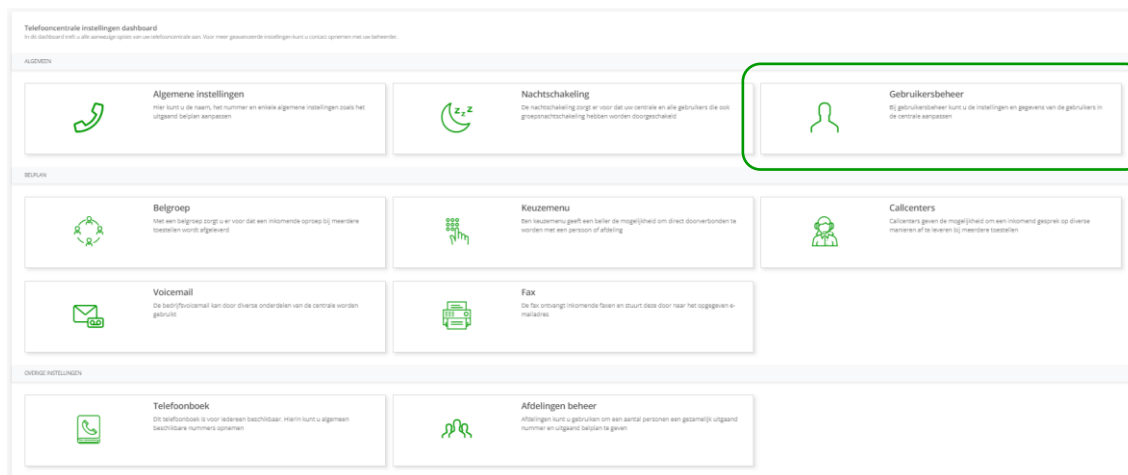
Selecteer de openingstijden waarop u wilt afwijken van de standaard tijden.

GESELECTEERDE DATA

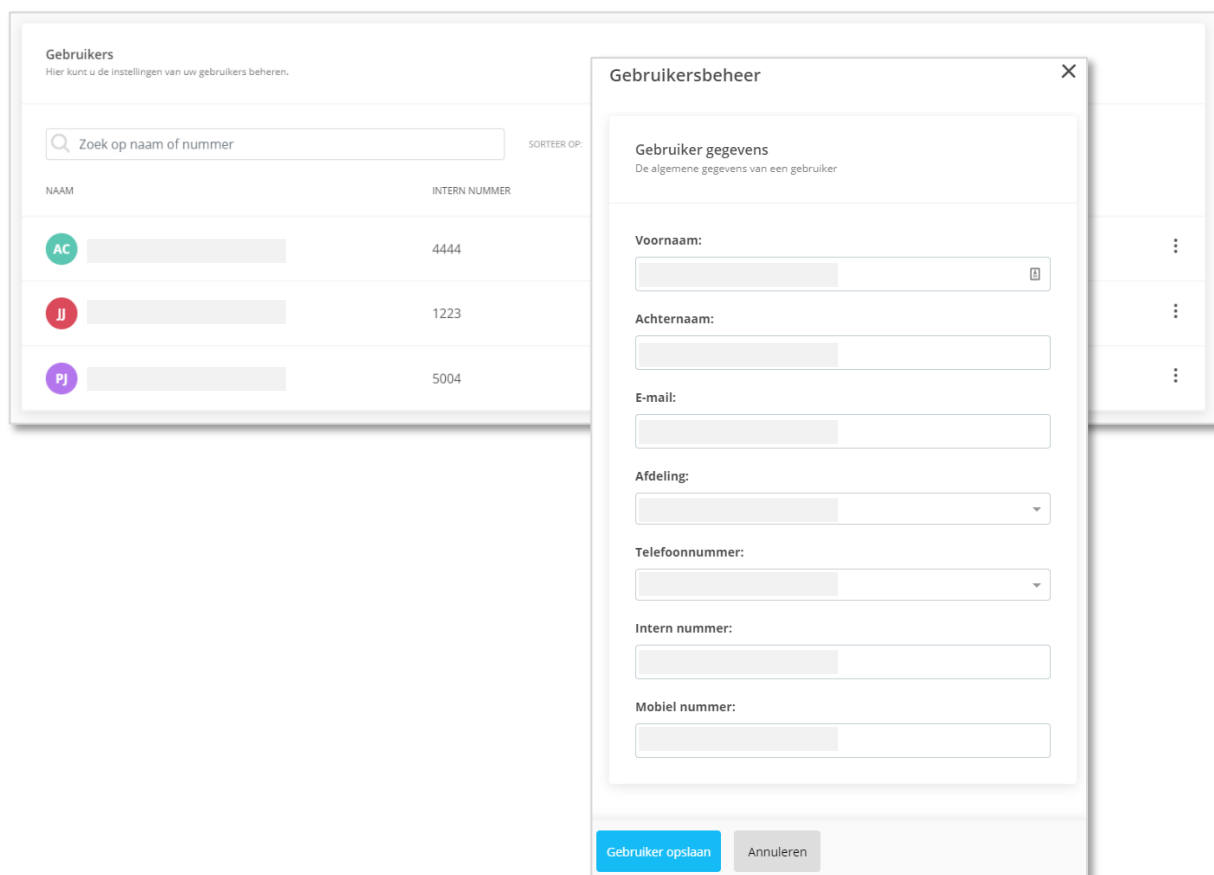
1 januari 2020	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
24 februari 2020	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
25 februari 2020	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
26 februari 2020	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
27 februari 2020	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	
28 februari 2020	09:00	17:00	<input type="checkbox"/> Hele dag	

Periode opslaan
Annuleren

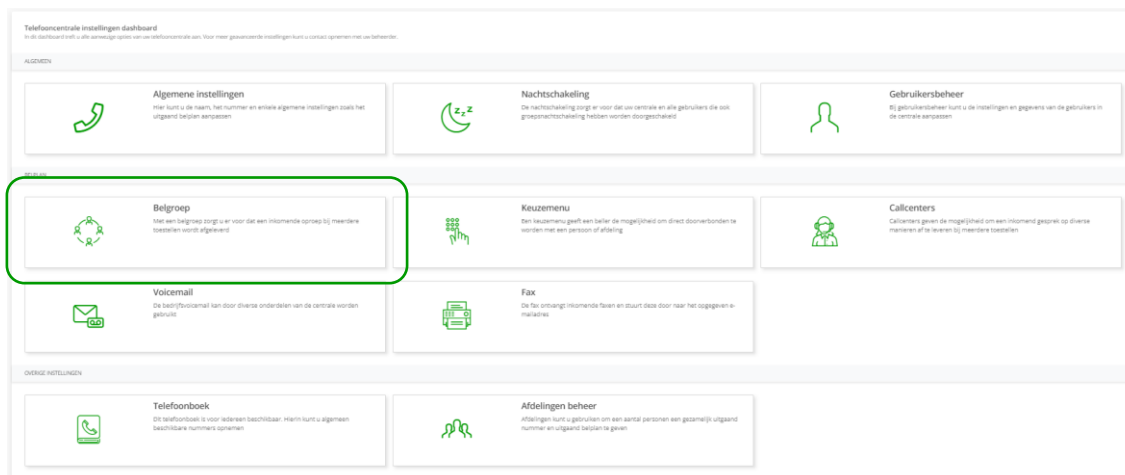
2.4 Gebruikersbeheer



Voor telefooncentrale gebruikers kunt u de gegevens van het profiel aanpassen. Denk hierbij aan naam, e-mailadres en telefoonnummer. U kunt hier ook de gebruiker in een afdeling plaatsen. Let er op dat deze afdeling misschien een afwijkend uitgaand belplan heeft.



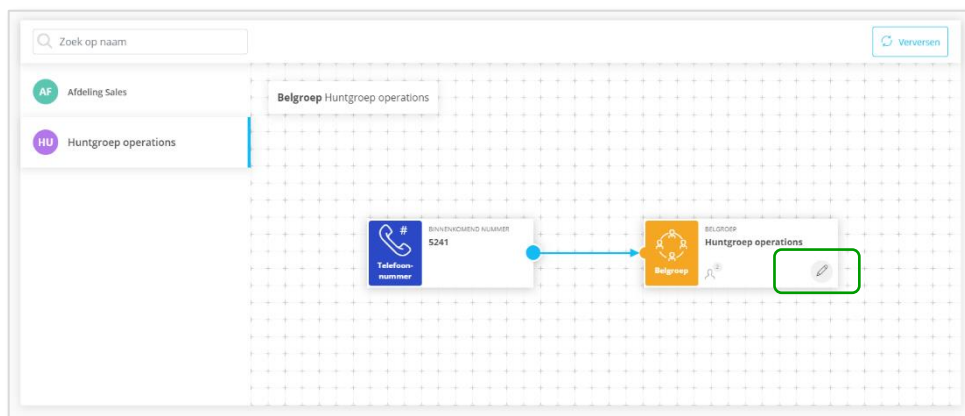
2.5 Belgroep



Belgroepen (ook wel huntgroepen genoemd) worden gebruikt om een groep telefoons tegelijk of na elkaar over te laten gaan bij een inkomende oproep. U kunt hierbij het binnenkomende nummer, de routing (hoe de telefoons moeten overgaan), doorschakelingen en toestellen in de groep aanpassen.

Standaard heeft elke telefooncentrale één belgroep ter beschikking. Medewerkers die gekoppeld zijn aan een belgroep worden de belgroep 'agents' genoemd.

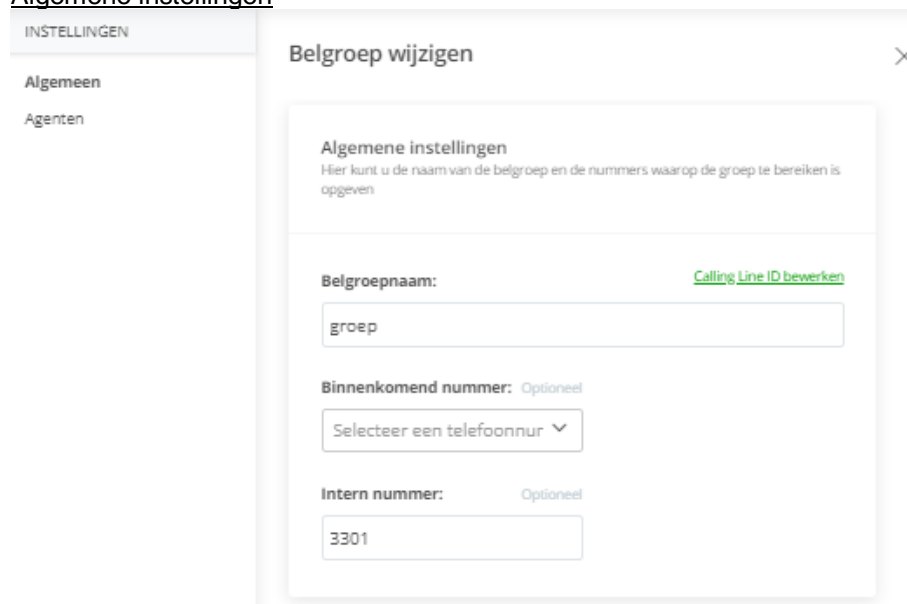
Selecteer de gewenste belgroep en klik op het potloodje om bij de instellingen van de groep te komen.



2.5.1 Algemeen

Op het tabblad 'Algemeen' kunt u het volgende instellen:

Algemene instellingen



INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Belgroep wijzigen

Algemene instellingen
Hier kunt u de naam van de belgroep en de nummers waarop de groep te bereiken is opgeven

Belgroepnaam: [Calling Line ID bewerken](#)

groep

Binnenkomend nummer: Optioneel

Selecteer een telefoonnum

Intern nummer: Optioneel

3301

- **Belgroepnaam**
Vul hier de naam van de groep in. De ontvanger van het binnenkomende gesprek in de belgroep ziet deze naam (indien het toestel dit ondersteunt) dan op zijn scherm staan.
- **Binnenkomend nummer**
Selecteer vanuit de lijst het externe telefoonnummer waarmee deze groep bereikt kan worden.
- **Intern nummer**
Kies hier een verkort nummer waarmee u de groep intern kunt bellen.

Gespreksrouting

Gespreksrouting

Hoe wilt u dat de telefoons overgaan?

- ☐ Alle telefoons tegelijk laten overgaan
- ☒ Telefoons stuk voor stuk laten overgaan

Gebruik de volgende methode om te bepalen welke telefoon als eerste overgaat:



Voorgedefineerd pad (regulier)

Agenten in deze groep worden achter elkaar gebeld in de volgorde zoals ze in de lijst staan, met een tussenpoos van het aantal keren dat u hieronder opgeeft.

☐

Doorgaan naar volgende agent na

5

KEER OVERGAAN

Geef hier aan hoe de toestellen over moeten gaan. Tegelijk of stuk voor stuk.

- *Telefoons stuk voor stuk laten overgaan*

Hier kunt u kiezen uit de volgende opties:



Circulair

Agenten in deze groep worden achter elkaar gebeld in de volgorde zoals ze in de lijst staan, beginnend met de agent na de agent die het laatst een oproep beantwoordde, met een tussenpoos van het aantal keren dat u hieronder opgeeft.



Voorgedefinieerd pad (regulier)

Agenten in deze groep worden achter elkaar gebeld in de volgorde zoals ze in de lijst staan, met een tussenpoos van het aantal keren dat u hieronder opgeeft.



Minste aantal calls (uniform)

Agenten in deze groep worden gebeld op volgorde van minst gebelde. Dit zorgt voor een gelijke verdeling van de gesprekken.



Op basis van gewicht van agenten

Gesprekken worden het meest aangeboden aan de agent met het hoogste percentage. Dit percentage kunt u instellen bij de menu optie agenten in deze belgroep.

Voorgedefinieerd pad

Dit geldt voor iedere oproep steeds opnieuw. De eerste in de groep krijgt dus de meeste oproepen te verwerken.

Doorgaan naar volgende agent na x keer overgaan

Stel deze altijd in. Anders blijft de oproep bij een agent steken.

Gesprek doorschakeling na wachttijd

Gesprek doorschakeling na wachttijd

Doorschakelen als er geen agenten beschikbaar zijn.

☐
 Gesprek doorschakelen als er na agent beschikbaar is.

Doorschakelen naar: Optioneel

Hiermee kunt u een doorschakeling instellen naar bijvoorbeeld voicemail als er niet wordt opgenomen. Ter referentie: 30 seconden is ongeveer 6 keer overgaan.

Gesprek doorschakeling bij onbereikbaarheid:

Gesprek doorschakeling bij onbereikbaarheid

Doorschakelen als alle agenten in gesprek zijn of als de telefoons niet bereikbaar zijn door netwerk problemen.

☐ Bellers doorschakelen als de groep onbereikbaar is.

Doorschakelen naar:

Selecteer een telefoonnummer ▼

Belgroep opslaan

Annuleren

Hiermee kunt u een doorschakeling instellen bij in gesprek of in geval van problemen op het netwerk.

2.5.2 Agenten

Agenten zijn deelnemers in de belgroep. U kunt agenten toevoegen aan de belgroep en de volgorde van de lijst aanpassen. Deze volgorde is van belang bij bepaalde gespreksrouteringen.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Belgroep wijzigen

Agenten toevoegen aan een belgroep

U kunt hier agenten zoeken die u wilt toevoegen

Zoeken

Huidige belgroep agenten

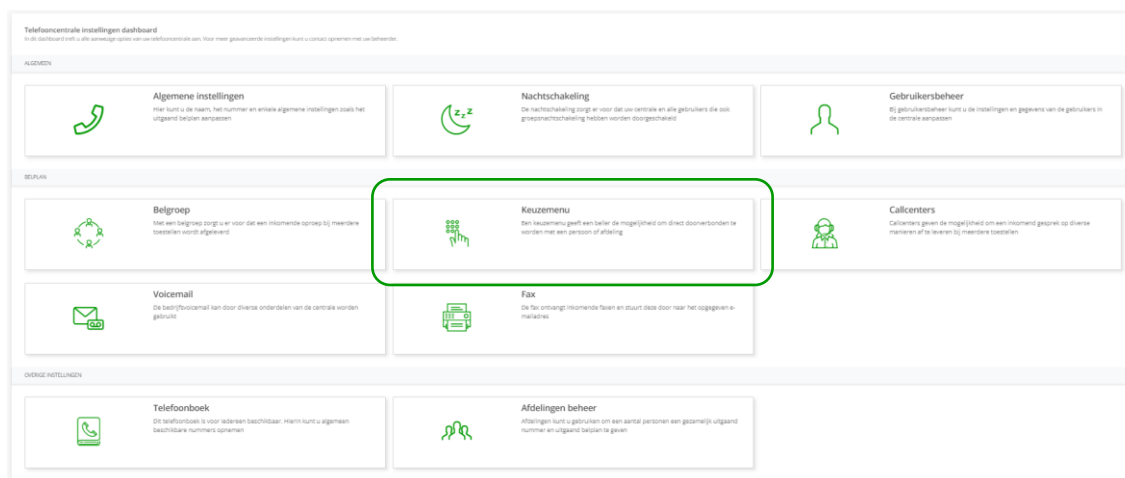
Medewerkers die de telefoons opnemen voor deze belgroep of wel agents genoemd.

NAAM	
PA	
BB	
BH	
PK	
PR	

Belgroep opslaan

Annuleren

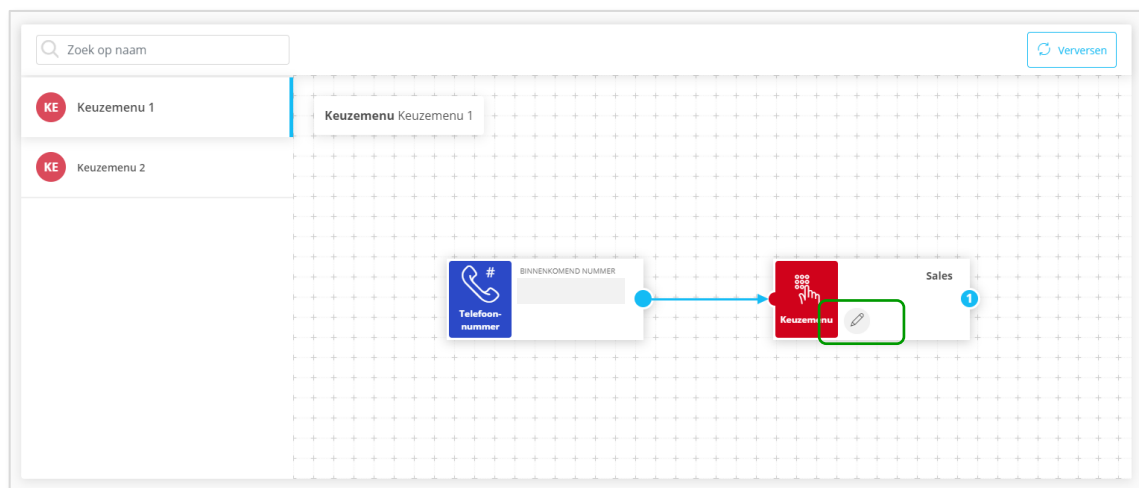
2.6 Keuzemenu



U ziet deze tegel alleen als u dit product bij ons hebt afgenomen.

Met een keuzemenu kunt u onder andere een beller direct doorverbinden naar de juiste persoon of afdeling binnen uw organisatie. U kunt een begroeting en eventueel submenu's instellen en bepalen wat er moet gebeuren als de beller op de betreffende toets drukt.

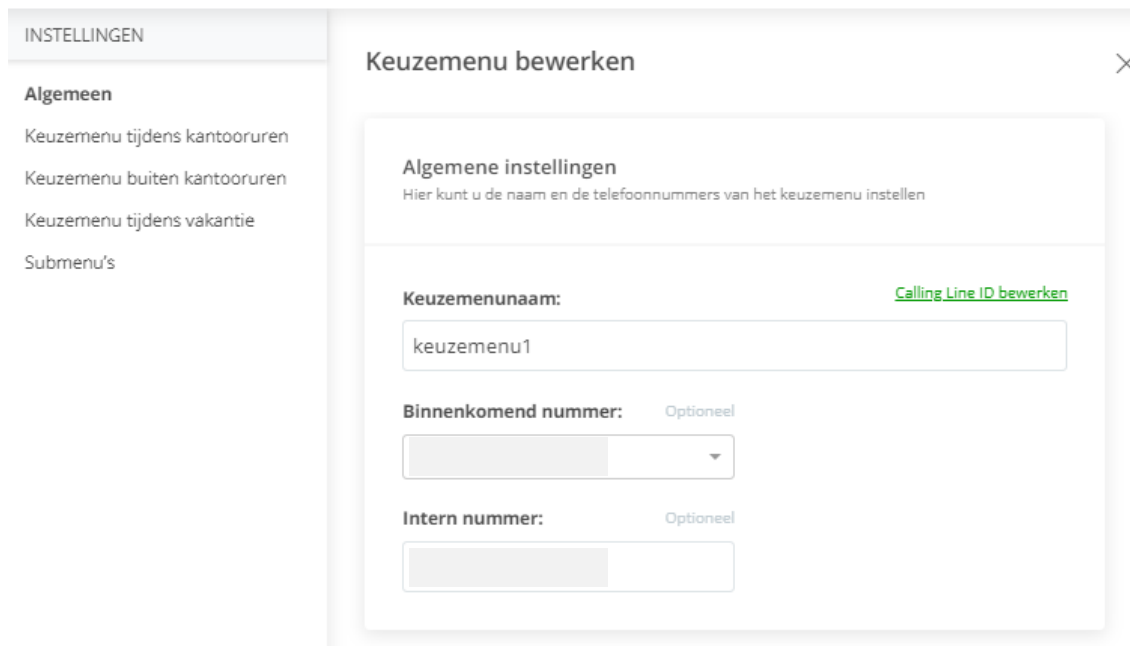
Selecteer het gewenste keuzemenu en klik op het potloodje om bij de instellingen te komen.



2.6.1 Algemeen

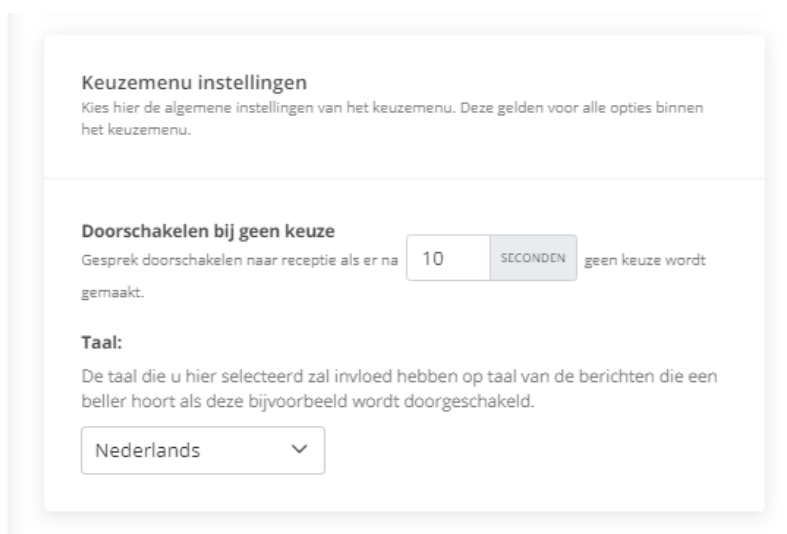
Op het tabblad 'Algemeen' kunt u het volgende instellen:

Algemene instellingen



- **Keuzemenunaam**
Vul hier de naam van het keuzemenu in.
- **Binnenkomend nummer**
Selecteer vanuit de lijst het externe telefoonnummer waarmee dit keuzemenu bereikt kan worden.
- **Intern nummer**
Kies hier een verkort nummer waarmee u intern naar dit keuzemenu kunt bellen.

Keuzemenu instellingen



- *Doorschakelen bij geen keuze*
Geef hier aan na hoeveel seconden het gesprek moet doorschakelen naar de receptie als er geen keuze wordt gemaakt in het menu.
Let op! Maak in het menu altijd een optie aan voor 'Doorschakelen naar receptie'. Deze hoeft u dan niet te noemen in uw gesproken bericht, maar is wel nodig om naar door te kunnen schakelen als er geen keuze gemaakt wordt.
- *Taal*
Geef aan in welke taal de beller moet worden aangesproken in de geautomatiseerde berichten die binnen het keuzemenu aanwezig zijn.

Keuzemenu beschikbaarheid

Hier kunt u de tijden en periodes aangeven waarbinnen de verschillende keuzemenu's actief moeten zijn.

Keuzemenu beschikbaarheid

Met tijdschema's kunt u aangeven op welke tijden het keuzemenu beschikbaar moet zijn. Ook kunt u een apart keuzemenu instellen voor buiten werktijd en vakanties.

Kantoortijden: Optioneel

Kies hier een schema voor de tijden dat u bereikbaar wilt zijn via 'Keuzemenu tijdens kantooruren'. Het 'Keuzemenu buiten kantoortijden' zal automatisch ingaan buiten de tijden van dit schema.

wekschema

Bewerken

+ Nieuw schema

Vakantieschema: Optioneel

Kies hier een vakantieschema waarbij het 'Keuzemenu tijdens vakantie' zal worden gebruikt. Dit schema krijgt voorrang boven het kantoortijdschema.

kerstvakantie

Bewerken

+ Nieuw schema

Keuzemenu opslaan

Annuleren

- *Kantoortijden*
Maak of selecteer een tijdschema met uw openingstijden. Uw 'Keuzemenu tijdens kantooruren' en 'Keuzemenu buiten kantoortijden' zijn hieraan gekoppeld.
- *Vakantieschema*
Maak of selecteer een tijdschema met de momenten waarop u gesloten bent in verband met bijvoorbeeld vakantie/feestdagen. Uw 'Keuzemenu tijdens vakanties' activeert automatisch tijdens deze periodes.

Op deze manier kunt u dus 3 verschillende keuzemenu's maken:

- voor als u open bent
- voor als u gesloten bent
- tijdens vakanties

2.6.2 Keuzemenu tijdens kantooruren

Keuzemenu begroeting

INSTELLINGEN

Algemeen

Keuzemenu tijdens kantooruren

Keuzemenu buiten kantooruren

Keuzemenu tijdens vakantie

Submenu's

Keuzemenu bewerken

Keuzemenu begroeting

De begroeting zal worden afgespeeld wanneer de beller naar het keuzemenu wordt doorgeschakeld. U kunt hier inspreken welke keuzes de beller kan maken in het keuzemenu.

Begroeting tijdens kantooruren

Selecteer de begroeting die u wilt afspelen bij binnenkomst in het keuzemenu

☒ **Standaard begroeting**
Speelt het bericht af: Degene die u probeert te bereiken, kan uw telefoontje niet aannemen. Laat alstublieft een bericht achter na de piep, en sluit af met een hekje.

☐ Eigen audiobestand of ingesproken bericht

Audio selecteren

U kunt hier kiezen welke gesproken bericht de beller te horen krijgt op het moment dat hij/zij in het keuzemenu terecht kunt.

Dit kan een standaard voicemailbericht zijn, maar u kunt ook een eigen bericht inspreken en de keuzes uit het keuzemenu noemen. (Voor meer informatie zie de paragraaf 'Begroetingen')

Keuzemenu opties

Kies hier welke actie uitgevoerd moet worden bij het indrukken van de betreffende toets.

Keuzemenu opties

Hieronder kunt u per toets opgeven welke actie wordt uitgevoerd bij het indrukken van die toets.

TOETS	ACTIE
<div>+ Menu optie toevoegen</div>	
1	Speel bericht af (openingstijden_nieuw) Openingstijden
4	Doorschakelen zonder melding naar 251 test zaterdag
0	Doorschakelen naar receptie operator

Keuzemenu opslaan

Annuleren

U kunt kiezen uit de volgende opties:

	Doorschakelen zonder melding Het gesprek wordt direct doorgeschakeld naar de opgegeven bestemming
	Doorschakelen met melding Het gesprek wordt doorgeschakeld met een doorschakelmelding aan de beller
	Doorschakelen naar receptie Het gesprek wordt doorgeschakeld naar de opgegeven bestemming. Deze bestemming wordt ook gebruikt om naar door te schakelen als de beller geen keuze maakt.
	Naambellen De beller wordt doorverbonden naar het naambellen menu
	Extensiebellen De beller kan rechtstreeks een intern nummer bellen
	Speel bericht af De beller krijgt een melding te horen en gaat terug naar het menu
	Herhaal menu De beller krijgt het menu nogmaals te horen
	Naar sub menu De beller wordt doorgeleid naar het opgegeven submenu
	Verbinding verbreken De beller wordt bedankt voor het bellen en de verbinding wordt verbroken
	Doorschakelen naar voicemail De beller wordt gevraagd om een intern nummer te kiezen en wordt dan doorverbonden met de voicemail van dat interne nummer

Naambellen

dit betekent dat als een beller doorverbonden wil worden met Henk Jansen dat de beller moet beginnen met het intoetsen van een 5 (J),

Naar sub menu

Dit leidt naar een lager gelegen menu waar met wederom 10 keuzes kan maken. Het submenu moet eerst worden aangemaakt

Keuzemenu optie toevoegen




Menu optie toevoegen

Kies welke actie wordt uitgevoerd als de beller op een de blauwgekleurde toets drukt.

Toets:

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Actie:



Selecteer een actie
Selecteer de actie die wordt uitgevoerd bij deze keuze in het menu

▼

Omschrijving:

Menu optie opslaan

Annuleren

Na het kiezen van een optie moet u de ontbrekende gegevens aanvullen om de doorschakeling te laten werken. Het voorbeeld hierboven is van de optie 'Doorschakelen naar receptie'.

2.6.3 Keuzemenu buiten kantooruren

De opties en instellingen zijn gelijk aan de instellingen tijdens kantoortijd. Zie voor meer uitleg 'Keuzemenu tijdens kantooruren'.

INSTELLINGEN

Algemeen
Keuzemenu tijdens kantooruren
Keuzemenu buiten kantooruren
Keuzemenu tijdens vakantie
Submenu's

Keuzemenu bewerken

Keuzemenu begroeting

De begroeting zal worden afgespeeld wanneer de beller naar het keuzemenu wordt doorgeschakeld. U kunt hier inspreken welke keuzes de beller kan maken in het keuzemenu.

Begroeting buiten kantoortijden

Selecteer de begroeting die u wilt afspelen bij binnenkomst in het keuzemenu

☐ Standaard begroeting
Speelt het bericht af: Degene die u probeert te bereiken, kan uw telefoontje niet aannemen. Laat alstublieft een bericht achter na de piep, en sluit af met een hekje.

☒ Eigen audiobestand of ingesproken bericht

pauze_27_11_2017

00:00 / 00:00

Keuzemenu opties

Hieronder kunt u per toets opgeven welke actie wordt uitgevoerd bij het indrukken van die toets.

TOETS	ACTIE
<div>+ Menu optie toevoegen</div>	
4	Doorschakelen zonder melding naar 501 Spoed

Keuzemenu opslaan

Annuleren

2.6.4 Keuzemenu tijdens vakantie

De opties en instellingen zijn gelijk aan de instellingen tijdens kantoortijd. Zie voor meer uitleg 'Keuzemenu tijdens kantooruren'.

INSTELLINGEN

Algemeen
Keuzemenu tijdens kantooruren
Keuzemenu buiten kantooruren
Keuzemenu tijdens vakantie
Submenu's

Keuzemenu bewerken

Keuzemenu begroeting

De begroeting zal worden afgespeeld wanneer de beller naar het keuzemenu belt tijdens het vakantieschema. U kunt hier opgeven welke keuzes de beller kan maken in het keuzemenu.

Begroeting tijdens vakantieschema

Selecteer de begroeting die u wilt afspelen bij binnenkomst in het keuzemenu

☒ **Standaard begroeting**
Speelt het bericht af: Degene die u probeert te bereiken, kan uw telefoontje niet aannemen. Laat alstublieft een bericht achter na de piep, en sluit af met een hekje.

☐ Eigen audiobestand of ingesproken bericht

Audio selecteren

Keuzemenu opties

Hieronder kunt u per toets opgeven welke actie wordt uitgevoerd bij het indrukken van die toets.

TOETS	ACTIE
+ Menu optie toevoegen	
1	Extensiebelllen
2	Naambellen
0	Doorschakelen naar receptie

Keuzemenu opslaan
Annuleren

2.6.5 Submenu's

U kunt hier submenu's toevoegen waarmee een beller zijn keuze verder kan verfijnen.

INSTELLINGEN

Algemeen

Keuzemenu tijdens kantooruren

Keuzemenu buiten kantooruren

Keuzemenu tijdens vakantie

Submenu's

Keuzemenu bewerken

Submenu's

U kunt hier submenu's toevoegen waarmee een beller zijn keuze verder kan verfijnen.

+

 Submenu toevoegen

Algemeen

Geef de naam op van het submenu.

INSTELLINGEN

Algemeen

Keuzemenu opties

Keuzemenu bewerken

Keuzemenu sales bewerken

Algemene instellingen

Hier kunt u de naam van het sub keuzemenu instellen

Submenu naam:

31

Keuzemenu opties

De opties en instellingen zijn gelijk aan de instellingen tijdens kantoortijd. Zie voor meer uitleg 'Keuzemenu tijdens kantooruren'.

Keuzemenu bewerken

INSTELLINGEN

Algemeen

Keuzemenu opties

Keuzemenu sales bewerken

Keuzemenu begroeting

De begroeting zal worden afgespeeld wanneer de beller naar het sub keuzemenu wordt doorgeschakeld. U kunt hier inspreken welke keuzes de beller kan maken in het keuzemenu.

Submenu begroeting

Selecteer de begroeting die u wilt afspelen bij binnenkomst in het keuzemenu

☒ Standaard begroeting

Speelt het bericht af: Degene die u probeert te bereiken, kan uw telefoontje niet aannemen. Laat alstublieft een bericht achter na de piep, en sluit af met een hekje.

☐ Eigen audiobestand of ingesproken bericht

Audio selecteren

Keuzemenu opties

Hieronder kunt u per toets opgeven welke actie wordt uitgevoerd bij het indrukken van die toets.

TOETS	ACTIE
<div>+ Menu optie toevoegen</div>	

Sub keuzemenu opslaan

Annuleren

2.6.6 Begroetingen

U kunt hier kiezen welk gesproken bericht de beller te horen krijgt.

Dit kan een standaard voicemailbericht zijn, maar u kunt ook een eigen bericht uploaden.



Standaard begroeting

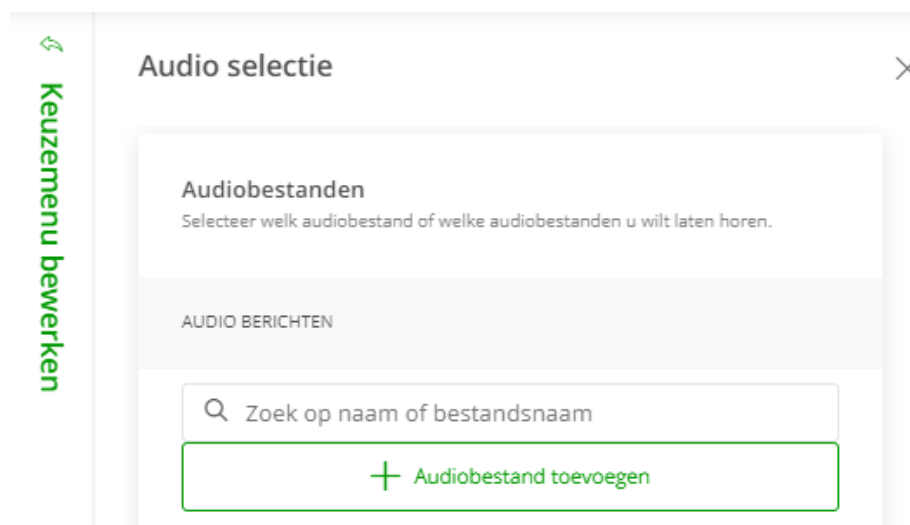
Speelt het bericht af: Degene die u probeert te bereiken, kan uw telefoontje niet aannemen. Laat alstublieft een bericht achter na de piep, en sluit af met een hekje.



Eigen audiobestand of ingesproken bericht

Audio selecteren

Met de 'BroadSoft Recorder' app kunt u berichten eenvoudig inspreken en in een e-mail naar uzelf versturen en deze dan op uw computer opslaan.



Klik op 'Audiobestand toevoegen' en upload vervolgens het audiobestand dat u hebt opgeslagen.

Keuzemenu bewerken

Audio selectie

Audiobestand toevoegen

Audiobestand toevoegen

Voeg een audio bestand toe aan uw audiobibliotheek. Dit mag een wav of wma formaat zijn en zal worden geconverteerd naar een formaat dat geschikt is voor telefonie.

Audiobestand upload

Het audio bestand moet voldoen aan de volgende kenmerken:

- De maximale audiolengte is 10 minuten voor de wachtmuziek.
- Voor alle andere diensten is de maximale lengte van het geluid 5 minuten.
- De maximum bestandsgröße is: 5MB

WAV

- 8.000 of 16.000 kHz
- 8 of 16 bit mono
- µ-law, A-law, of PCM

WMA

- 8.000 of 16.000 kHz
- 16 bit mono
- µ-law, A-law of PCM

Sleep hier een .wav of .wma bestand naar toe

Audiobestand uploaden

Klik vervolgens op 'Bevestigen'.

Keuzemenu bewerken

Audio selectie

Audiobestand toevoegen

Audiobestand toevoegen

Voeg een audio bestand toe aan uw audiobibliotheek. Dit mag een wav of wma formaat zijn en zal worden geconverteerd naar een formaat dat geschikt is voor telefonie.

WAV

Geselecteerd bestand:
file_example_WAV_2MG.wav

00:00 / 00:00

Bevestigen

Annuleren

34

Kies daarna de naam die u aan het bericht wilt geven en klik op 'Opslaan'.


↕ Keuzemenu bewerken

↕ Audio selectie

Audiobestand toevoegen

Audio bestand toevoegen

Voeg een audio bestand toe aan uw audiobibliotheek. Dit mag een wav of wma formaat zijn en zal worden geconverteerd naar een formaat dat geschikt is voor telefonie.



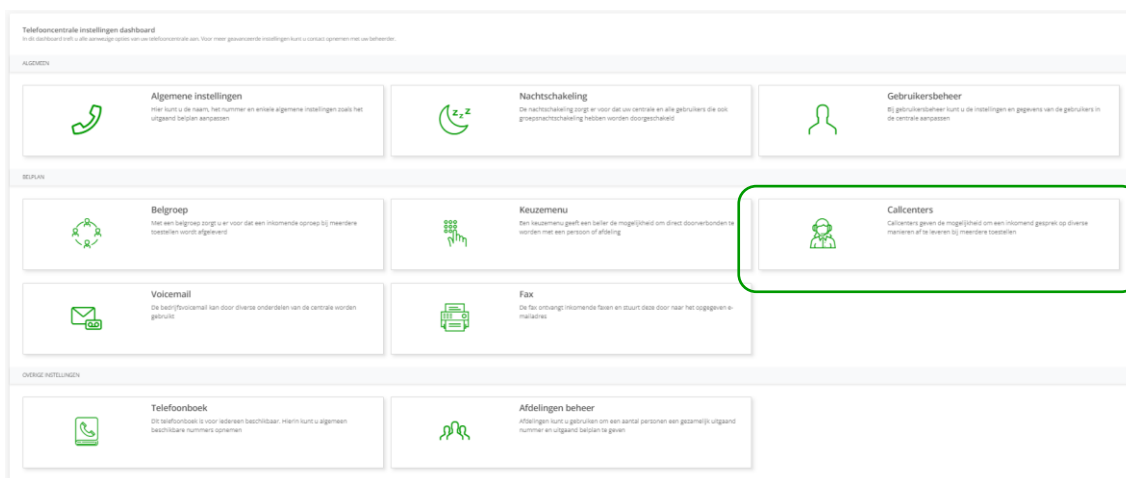
Bestand geselecteerd

Audio naam:

Opslaan

Annuleren

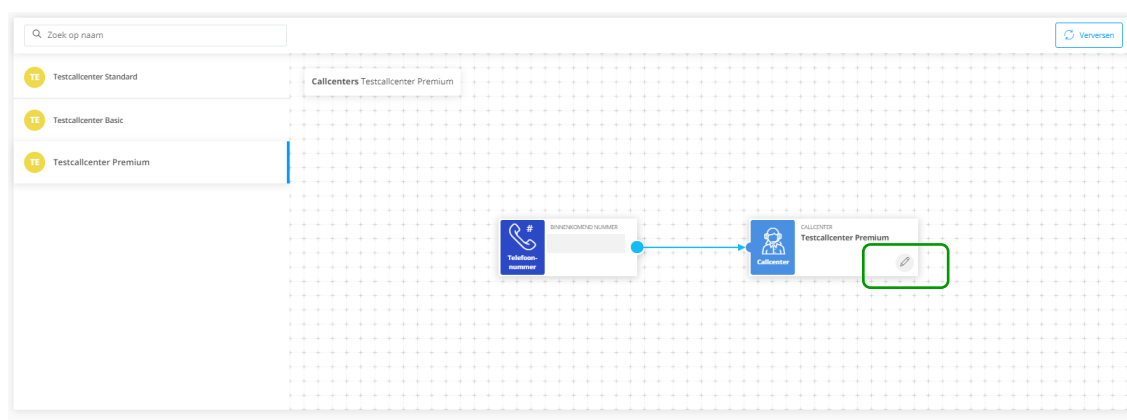
2.7 Call centers



U ziet deze tegel alleen als u dit product bij ons hebt afgenomen.

Met een call center kunt u hetzelfde als met een belgroep maar daarbij ook nog (afhankelijk van het soort callcenter dat u hebt afgenomen) een welkomstbegroeting en wachtrijmelding instellen.

Selecteer het gewenste callcenter en klik op het potloodje om bij de instellingen te komen.



Er zijn 3 soorten call centers die u bij ons kunt afnemen:

- Basic,
- Standard en
- Premium

INSTELLINGEN

Basic	Algemeen
	Agenten
Extra bij Standard en Premium	Supervisors
	Agenten koppelen aan supervisors
Basic	Welkomstbericht
	Wachttijd indicatie bericht
	Wachtbericht
	Wachtmuziek
Extra bij Premium	Buiten kantoor tijd
	Vakantieschema

Callcenter bewerken

Algemene instellingen

Hier kunt u de naam van het callcenter en de nummers waarop het callcenter te bereiken is opgeven.

Callcenternaam: [Calling Line ID bewerken](#)

Testcallcenter Premium

Binnenkomend nummer: Optioneel

Intern nummer: Optioneel

Gesprekroutering

Hier kunt u opgeven of de telefoons van de agenten tegelijk overgaan of in een bepaalde volgorde.

☐ Alle telefoons tegelijk laten overgaan

☒ Telefoons stuk voor stuk laten overgaan

Gebruik de volgende methode om te bepalen welke telefoon als eerste overgaat:

Circulair

Agenten in deze groep worden achter elkaar gebeld in de volgorde zoals ze in de lijst staan, beginnend met de agent na de agent die het laatst een oproep beantwoordde, met een tussenpoos van het aantal keren dat u hieronder opgeeft.

Callcentergedrag

Doorschakelen als er geen agenten beschikbaar zijn.

Maximum aantal personen in de wachtrij:

Sta agenten toe om zichzelf aan/af te melden ☒

Geef callcenter nummer weer ipv beller nummer ☐

Geef callcenter naam weer ipv beller naam ☐

Callcenter opslaan
Annuleren

2.7.1 Algemeen

De opties en instellingen in dit tabblad zijn grotendeels gelijk aan die van een belgroep. Zie voor meer uitleg 'Belgroep/ Algemeen'.

INSTELLINGEN
Algemeen
Agenten
Supervisors
Agenten koppelen aan supervisors
Welkomstbericht
Wachttijd indicatie bericht
Wachtbericht
Wachtmuziek
Buiten kantoor tijd
Vakantieschema

Callcenter bewerken

Algemene instellingen

Hier kunt u de naam van het callcenter en de nummers waarop het callcenter te bereiken is opgeven.

Callcenternaam: [Calling Line ID bewerken](#)

Testcallcenter Premium

Binnenkomend nummer: Optioneel


Intern nummer: Optioneel

Gesprekroutering

Hier kunt u opgeven of de telefoons van de agenten tegelijk overgaan of in een bepaalde volgorde.

☐ Alle telefoons tegelijk laten overgaan
☒ Telefoons stuk voor stuk laten overgaan

Gebruik de volgende methode om te bepalen welke telefoon als eerste overgaat:



Circulair

Agenten in deze groep worden achter elkaar gebeld in de volgorde zoals ze in de lijst staan, beginnend met de agent na de agent die het laatst een oproep beantwoordde, met een tussenpoos van het aantal keren dat u hieronder opgeeft.

Callcentergedrag

Doorschakelen als er geen agenten beschikbaar zijn.

Maximum aantal personen in de wachtrij:

0

Sta agenten toe om zichzelf aan/af te melden ☒

Geef callcenter nummer weer ipv beller nummer ☐

Geef callcenter naam weer ipv beller naam ☐

Callcenter opslaan

Annuleren

Extra bij

Premium

Callcentergedrag

Hier kunt de volgende zaken instellen:

- *Maximum aantal personen in de wachtrij*
Geef hier aan hoeveel bellers er in de wachtrij kunnen staan. Bij Basic is dit maximaal 25, bij Standard is dit 50 en bij Premium is 525. Als de wachtrij vol is, dan hoort de eerstvolgende beller een bezettoon. Let op. Vul hier dus altijd 1 of hoger in. Bij '0' personen in de wachtrij, dan krijgt de beller direct een bezettoon te horen.
- *Sta agenten toe om zichzelf aan/af te melden*
U kunt hier aangeven of de deelnemers in het callcenter zichzelf mogen aan en afmelden.

U ziet de onderstaande opties alleen als u Call center Premium bij ons hebt afgenomen.

- *Geef callcenter nummer weer ipv beller nummer*
Stel hier in wat u wilt dat de agent ziet. Het nummer dat de beller heeft gebeld (call center nummer) of het nummer waar de beller mee belt.
- *Geef call center naam weer ipv beller naam*
Stel hier in wat u wilt dat de agent ziet. De naam van het call center dat de beller heeft gebeld (call center naam) of de naam van de beller die belt (beller naam).

2.7.2 Agenten

De opties en instellingen in dit tabblad zijn gelijk aan die van een belgroep. Zie voor meer uitleg 'Belgroep/ Agenten'.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoor tijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Callcenter agenten toevoegen

U kunt hier agenten zoeken die u wilt toevoegen aan het callcenter

Huidige callcenter agenten

Medewerkers die de telefoons opnemen voor dit callcenter of wel agents genoemd.

NAAM
<div>TU</div> <div></div> <div></div>
<div>TU</div> <div></div> <div></div>
<div>DB</div> <div></div> <div></div>

2.7.3 Supervisors

U ziet deze optie alleen als u Call center Standard /Premium bij ons hebt afgenomen en kunt deze alleen echt gebruiken als u de licentie Call center Supervisor hebt besteld.

U kunt hier kiezen wie de supervisor(s) van het call center worden. Een supervisor heeft inzicht in de status van het call center. Hoeveel agents zijn er ingelogd, hoeveel bellers staan er in de wacht, etc. De webapplicatie waarmee de supervisor dit kan doen, vindt u op:

<https://webapps.kpneen.nl/callcenter>

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoor tijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Callcenter supervisor toevoegen

U kunt hier personen zoeken die u wilt toevoegen als supervisor aan het callcenter

Zoeken

Huidige callcenter supervisors

Hier vindt u de aan het callcenter toegevoegde supervisors.

NAAM

LO

Callcenter opslaan

Annuleren

40

2.7.4 Agenten koppelen aan supervisors

U ziet deze optie alleen als u Call center Standard /Premium bij ons hebt afgenomen en kunt deze alleen echt gebruiken als u de licentie Call center Supervisor hebt besteld.

U kunt hier aangeven welke agents aan welke supervisor moeten worden gekoppeld.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoortijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Agenten koppelen aan teamleiders

In dit scherm kunt u aangeven onder welke supervisor de callcenter agenten vallen

SUPERVISORS MET AGENTEN

Alles inklappen

PA

Agent toevoegen

Callcenter opslaan

Annuleren

2.7.5 Welkomstbericht

U kunt hier instellen welk ingesproken bericht de beller hoort als hij het callcenter binnenkomt. Zie voor meer uitleg 'Begroetingen'.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoor tijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Welkomstbericht

Speelt een bericht af als de beller het callcenter binnen komt

☒ Welkomstbericht afspelen

Welkomstbericht audio

Speel het standaard bericht of upload zelf een bericht

☒ Standaard bericht

Alle lijnen zijn bezet even geduld alstublieft

☐ Eigen bericht samenstellen

Upload uw eigen bericht

BERICHTEN (afgespeeld in volgorde)

+ Audio selecteren

Callcenter opslaan

Annuleren

2.7.6 Wachtijd indicatie bericht

Hier kunt u instellen of u een bericht over de wachtrij/wachttijd wilt afspelen terwijl een beller aan het wachten is.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachtijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoortijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Wachtijd indicatie bericht

Laat de beller weten wat zijn positie in de wachtrij is of het aantal minuten wachtijd.

☒ **Speel wachtijd bericht af**

Speel een wachtijd bericht elke SECONDEN af.

Wachtijdbericht

Selecteer het type bericht wat u wilt afspelen

☐ Geef aantal wachtenden door

☒ **Geef wachtijd door**

Gemiddelde afhandel tijd MINUTEN per call.

Callcenter opslaan

Annuleren

2.7.7 Wachtbericht

Hier kunt u instellen of u een bericht wilt afspelen terwijl een beller aan het wachten is, naast een eventueel wachttijd indicatie bericht. Bijvoorbeeld het verzoek om geduld.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoortijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Wachtbericht

Laat de beller weten om aan de lijn te blijven.

☒ **Speel wacht bericht af**

Speel een wachttijd bericht elke SECONDEN af.

Wachtbericht audio

Speel het standaard bericht of upload zelf een bericht

☒ **Standaard bericht**

De beller hoort "Alle lijnen zijn bezet. Even geduld alstublieft"

☐ **Eigen bericht**

Upload uw eigen bericht

BERICHTEN (afgespeeld in volgorde)

+ Audio selecteren

Callcenter opslaan

Annuleren

2.7.8 Wachtmuziek

Hier kunt u instellen of u muziek wilt laten horen terwijl een beller aan het wachten is. Zie voor meer uitleg 'Wachtmuziek'.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoor tijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Wachtmuziek

Speelt muziek af tijdens het wachten in de wachtrij.

☒ **Speel wachtmuziek af**

Wachtmuziek audio

Speelt muziek af tijdens het wachten in de wachtrij.

☒ **Standaard muziek**

Beller hoort de wachtmuziek van het systeem

☐ **Eigen muziek**

Upload uw eigen muziek

BERICHTEN (afgespeeld in volgorde)

+ Audio selecteren

Callcenter opslaan

Annuleren

2.7.9 Buiten kantoor tijd

U ziet deze optie alleen als u Call center Premium bij ons hebt afgenomen.

U kunt hier aangeven wat de kantoor tijden zijn waarop het call center bereikbaar moet zijn.

Vervolgens kunt u kiezen wat er buiten kantoor tijden moet gebeuren. Bijvoorbeeld doorschakelen naar een ander nummer of de bedrijfsvoicemail.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoor tijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Buiten kantoor tijd

U geeft in dit scherm aan wat de kantoor tijden zijn en welke actie moet worden uitgevoerd buiten deze kantoor tijden.

Doorschakeling voor buiten kantoor tijden nu aanzetten

☒

Kantoor tijden

In dit schema staan de werktijden van het bedrijf. Op deze tijden is de buiten kantoor tijden doorschakeling niet actief.

Elke dag, de hele dag

Bewerken

Nieuw schema

Actie als het schema actief is

☒ Geen

☐ Zet call center op bezet

☐ Doorschakelen naar nummer:

Selecteer een telefoonnummer

☐ Speel een bericht af voor uitvoeren actie

Bericht audio

Speel het standaard bericht of upload zelf een bericht.

☒ Standaard begroeting

We zijn op het moment gesloten. U kunt ons tijdens kantooruren bereiken of blijf aan de lijn om een boodschap in te spreken.

☐ Eigen bericht samenstellen

Upload uw eigen bericht.

BERICHTEN (afgespeeld in volgorde)

+ Audio selecteren

Callcenter opslaan

Annuleren

Speel een bericht af voor uitvoeren actie

U kunt hier instellen of de beller nog een aankondiging te horen krijgt voordat de volgende actie (bijvoorbeeld het doorschakelen naar de bedrijfsvoicemail) plaatsvindt.

46

2.7.10 Vakantieschema

U ziet deze optie alleen als u Call center Premium bij ons hebt afgenomen.

U kunt hier de vakantieperiodes van het call center opvoeren. Vervolgens kunt u kiezen wat er tijdens deze vakantieperiode moet gebeuren. Bijvoorbeeld doorschakelen naar een ander nummer of de bedrijfsvoicemail.

INSTELLINGEN

Algemeen

Agenten

Supervisors

Agenten koppelen aan supervisors

Welkomstbericht

Wachttijd indicatie bericht

Wachtbericht

Wachtmuziek

Buiten kantoor tijd

Vakantieschema

Callcenter bewerken

Vakantieschema

Hier kunt u instellen hoe het Callcenter inkomende gesprekken afhandelt tijdens de dagen en tijden aangegeven in het vakantieschema.

Vakantieschema

Kies hier een vakantieschema waarbij onderstaande instellingen zullen worden gebruikt. Dit schema krijgt voorrang boven het kantoor tijden schema.

Geen

Bewerken

Nieuw schema

Actie als het schema actief is

☒ Geen

☐ Zet call center op bezet

☐ Doorschakelen naar nummer:

Selecteer een telefoonnummer

☐ Speel een bericht af voor uitvoeren actie

Bericht audio

Speel het standaard bericht, of upload zelf een bericht.

☒ Standaard begroeting

Wie zijn op het moment gesloten. U kunt ons tijdens kantooruren bereiken of blijf aan de lijn om een boodschap in te spreken

☐ Eigen bericht samenstellen

Upload uw eigen bericht

BERICHTEN (afgespeeld in volgorde)

+ Audio selecteren

Callcenter opslaan

Annuleren

47

2.8 Voicemail

Telefooncentrale instellingen dashboard
In dit dashboard kunt u alle aanwezige apparaten van de telefooncentrale aan. Voor meer geavanceerde instellingen kunt u contact opnemen met uw beheerder.

ALGEMEEN

- Algemene instellingen**
Hier kunt u de naam, het nummer en andere algemene instellingen zoals het uitgaand belplan aanpassen.
- Nachtschakeling**
De nachtschakeling zorgt er voor dat uw centrale en alle gebruikers die aan de nachtschakeling hebben worden doorgeschakeld.
- Gebruikersbeheer**
Als gebruiker kunt u de instellingen en gegevens van de gebruikers in de centrale aanpassen.

BEPLANNING

- Belgroep**
Met een belgroep zorgt u er voor dat een inkomende oproep bij meerdere toestellen wordt afgehandeld.
- Keuzemenu**
Het keuzemenu geeft een beller de mogelijkheid om direct doorverbonden te worden met een persoon of afdeling.
- Callcenters**
Callcenters geven de mogelijkheid om een inkomend gesprek op diverse manieren af te handelen bij meerdere toestellen.
- Voicemail**
De bedrijfsvoicemail kan door diverse onderdelen van de centrale worden gebruikt.
- Fax**
De fax ontvangt inkomende faxen en stuurt deze door naar het opgegeven e-mailadres.

ANDERE FUNCTIES

- Telefoonboek**
De telefoonboek is voor iedereen beschikbaar. Hierin kunt u algemeen beschikbare nummers opnemen.
- Afdelingen beheer**
Afdelingen kunt u gebruiken om een aantal personen een gemeenschappelijk nummer en uitgaand belplan te geven.

U kunt hier uw bedrijfsvoicemail instellen.

Zoek op naam

BE Bedrijfsvoicemail

Voicemail Bedrijfsvoicemail

Diagram illustrating the setup of Business Voicemail:

```

graph LR
    A["#  
Telefoon-  
nummer  
BINNENKOMEND NUMMER  
3333"] --> B["VOICEMAILNAAM  
Bedrijfsvoicemail  
Groeps-  
voicemail"]
  
```

The diagram shows a blue box on the left with a telephone handset icon, a hash symbol, and the text 'Telefoon-nummer' and 'BINNENKOMEND NUMMER 3333'. A blue arrow points from this box to an orange box on the right. The orange box has an envelope icon, the text 'VOICEMAILNAAM Bedrijfsvoicemail', and 'Groeps-voicemail'.

Algemeen

INSTELLINGEN
Algemeen
Voicemail begroeting

Voicemail bewerken

Voicemailnaam: [Calling Line ID bewerken](#)

Bedrijfsvoicemail

Binnenkomend nummer:

Intern nummer:

3333

Voicemail instellen

Hier kunt u instellen of en wanneer een inkomend gesprek moet worden doorgeschakeld naar voicemail.

Voicemail ingeschakeld

Alle gesprekken naar voicemail

Gesprekken naar voicemail bij bezet

Gesprekken naar voicemail bij geen antwoord

Alleen begroeting, geen mogelijkheid om een voicemail in te spreken

Voicemail instellingen opslaan

Annuleren

U kunt hier de naam en het interne nummer van de bedrijfsvoicemail wijzigen.

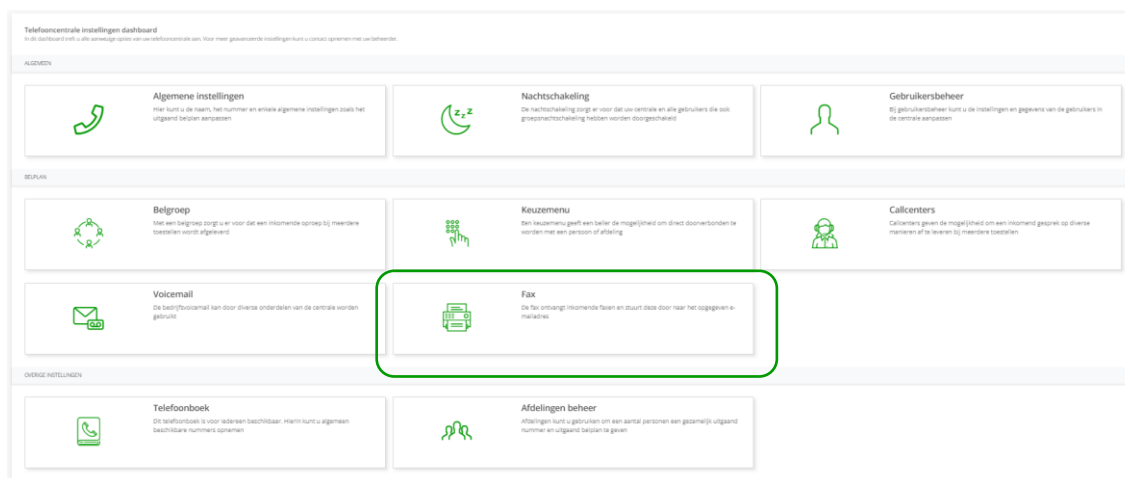
Zoals hiernaast staat, is zoals het meestal wordt ingesteld tijdens installatie.

Wij adviseren u dan ook hier niets aan te veranderen. De laatste optie kunt u wel op AAN zetten als u dat wilt. Bellers kunnen dan geen bericht achterlaten.

Voicemail begroeting

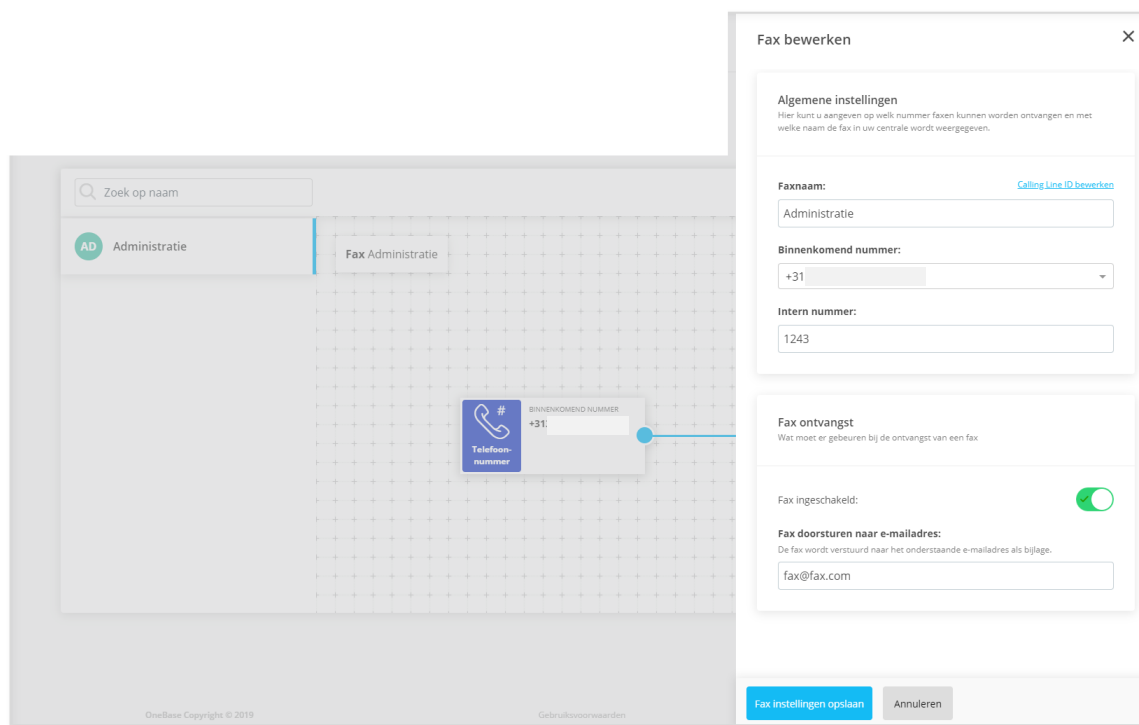
Zie de uitleg 'Begroetingen'.

2.9 Fax



U ziet deze tegel alleen als u dit product bij ons hebt afgenomen.

Hier kunt u instellen naar welk e-mailadres u uw faxen wilt laten sturen.



2.10 Telefoonboek

Telefooncentrale instellingen dashboard
In dit dashboard vindt u alle aanwijzingen opzet van een telefooncentrale aan. Voor meer gegevens de instellingen kunt u contact opnemen met uw beheerder.

ALGEMEEN

- Algemene instellingen**
Hier kunt u de naam, het nummer en andere algemene instellingen zoals het uitgaand belplan aanpassen.
- Nachtschakeling**
De nachtschakeling zorgt er voor dat uw centrale en alle gebruikers die ook groepsnachtschakeling hebben worden doorgeschakeld.
- Gebruikersbeheer**
Als gebruikerbeheer kunt u de instellingen en gegevens van de gebruikers in de centrale aanpassen.

BEPLANNING

- Belgroep**
Met een belgroep zorgt u er voor dat een inkomende oproep bij meerdere toestellen wordt afgeleverd.
- Kruisemenu**
Bij kruisemenu geeft een belter de mogelijkheid om direct doorverbonden te worden met een persoon of afdeling.
- Callcenters**
Callcenters geven de mogelijkheid om een inkomend gesprek op diverse manieren af te leveren bij meerdere toestellen.

OVERIGE INSTELLINGEN

- Telefoonboek**
Het telefoonboek is voor iedereen beschikbaar. Hierin kunt u algemeen beschikbare nummers opslaan.
- Afdelingen beheer**
Afdelingen kunt u gebruiken om een aantal personen een gezamenlijk uitgaand nummer en uitgaand belplan te geven.

Hier kunt u externe nummers opslaan om deze beschikbaar te maken in de telefooncentrale.

Telefoonboek
Hier kunt u externe contacten toevoegen en beheren voor het algemene telefoonboek van de centrale.

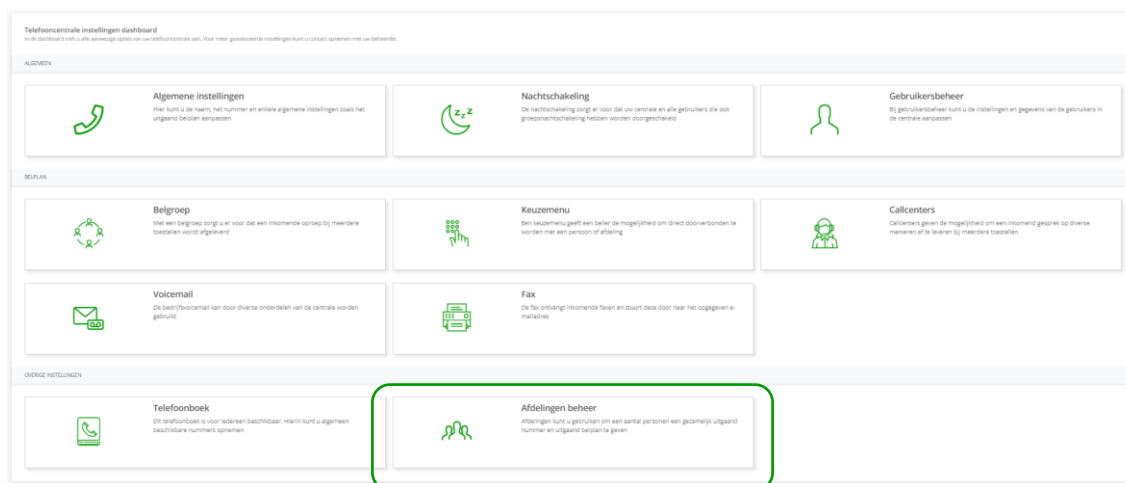
Zoek op naam of nummer

Sorteer op: Naam ▼

[Nummer toevoegen](#)

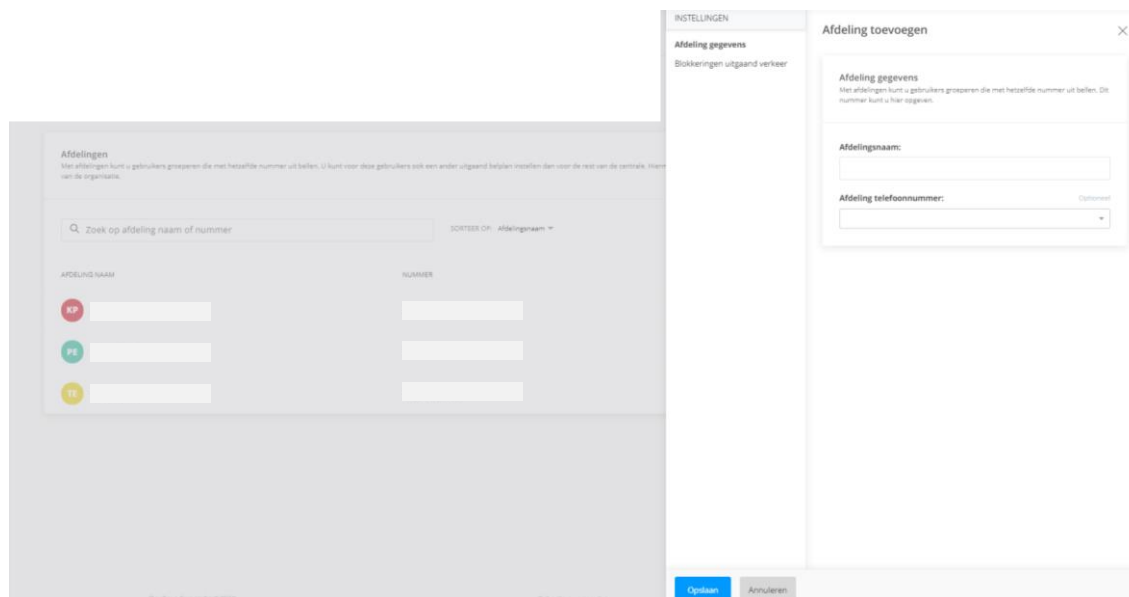
NAAM	NUMMER	
2H		⋮
BG		⋮
GL		⋮
GR		⋮
SW		⋮
SR		⋮

2.11 Afdelingen beheer



Met afdelingen kunt u instellen met welk nummer een toestel uit kan bellen.

Bijvoorbeeld, een klant heeft een inkoopafdeling met 2 gebruikers. Inkomend gaan beide toestellen over door middel van een belgroep. Met een afdeling kunt u regelen dat beide toestellen met het telefoonnummer van de inkoopafdeling uitbellen.



2.11.1 Afdeling gegevens

INSTELLINGEN

Afdeling gegevens

Blokkeringen uitgaand verkeer

Afdeling toevoegen

Afdeling gegevens

Met afdelingen kunt u gebruikers groeperen die met hetzelfde nummer uit bellen. Dit nummer kunt u hier opgeven.

Afdelingsnaam:

Afdeling telefoonnummer:

Optioneel

- **Afdelingsnaam**
Vul hier de naam van de afdeling in, deze wordt later ook gebruikt om aan een gebruiker te koppelen.
- **Afdeling telefoonnummer**
Selecteer vanuit de lijst het telefoonnummer dat moet worden meegezonden.
Nadat de afdelingen zijn aangemaakt kun je de agents eraan koppelen.

2.11.2 Blokkeringen uitgaand verkeer

De opties en instellingen in dit tabblad zijn grotendeels gelijk aan die op algemeen niveau. Zie voor meer uitleg paragraaf 4.2.3 'Blokkeringen uitgaand verkeer'.

Let op! De instellingen op afdelingsniveau overschrijven de instellingen die u hebt gedaan op algemeen niveau.

INSTELLINGEN

Afdeling gegevens

Blokkeringen uitgaand verkeer

Afdeling toevoegen

Blokkeringen uitgaand verkeer

U kunt bepalen naar welk type bestemmingen uw medewerkers kunnen bellen.

!

LET OP! De instellingen die u hier instelt hebben prioriteit boven de algemene instellingen van de centrale. Alleen de gebruikers die in deze afdeling staan maken gebruik van dit uitgaande belplan.

Betaalde service nummers

Hier kunt u aangeven welke betaalde service nummers u wilt blokkeren

Bellen naar zakelijke service nummers (0900)

Niet blokkeren (standaard)

Doorschakelen naar zakelijke service nummers (0900)

Blokkeren

Bellen naar erotische nummers (0906)

Niet blokkeren (standaard)

Doorschakelen naar erotische nummers (0906)

Blokkeren

Bellen naar entertainment nummers (0909)

Niet blokkeren (standaard)

Doorschakelen naar entertainment nummers (0909)

Blokkeren

Internationaal bellen

Opslaan

Annuleren