

~ 1 ~



Handleiding Operator

Inhoud

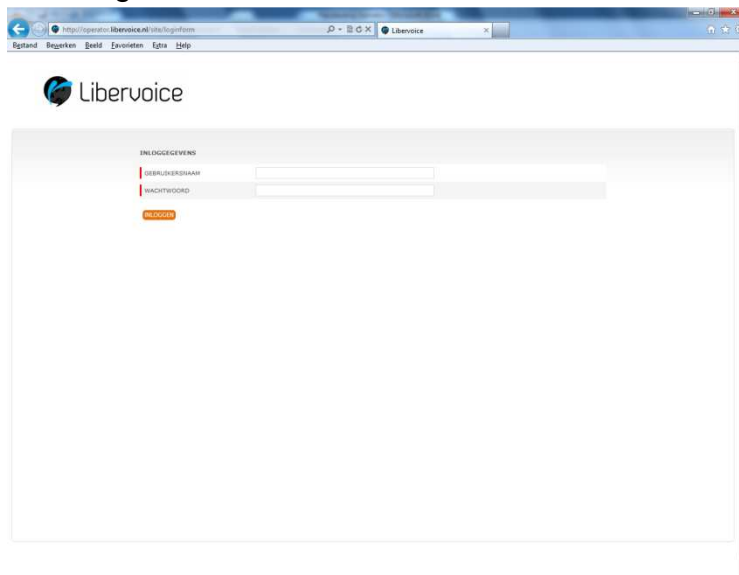
| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Wat is Operator | 3 |
| 1.1 | Inloggen operator | 3 |
| 1.2 | Wat kunt u doen met Operator | 4 |
| 1.2.1 | Persoonlijke gegevens / inloggegevens wijzigen | 5 |
| 1.2.2 | Webgebruiker aanmaken | 6 |
| 1.2.3 | Rechten per gebruiker instellen | 6 |
| 1.2.4 | Voicemail met of zonder mogelijkheid tot inspreken | 6 |
| 1.2.5 | Call limits aanmaken | 9 |
| 1.2.6 | Failover nummer instellen | 10 |
| 1.2.7 | Wachtrij instellen | 10 |
| 1.2.8 | Gespreksblokkades instellen | 11 |
| 1.2.9 | Dag en nacht stand (nummerplan aanmaken) | 11 |
| 1.2.10 | Doorschakelen | 12 |
| 1.2.11 | Tickets indienen bij vragen of technische problemen | 13 |
| 1.2.12 | Telefoonboek aanmaken | 14 |
| 2. | Informatieve schermen Operator | 15 |
| 2.1 | CDR's ofwel Call detail Records | 15 |
| 2.2 | Telefoonboek | 17 |
| 2.3 | Facturen | 17 |
| 2.4 | Voicemail | 18 |
| 2.5 | Webgebruikers | 18 |

Operator

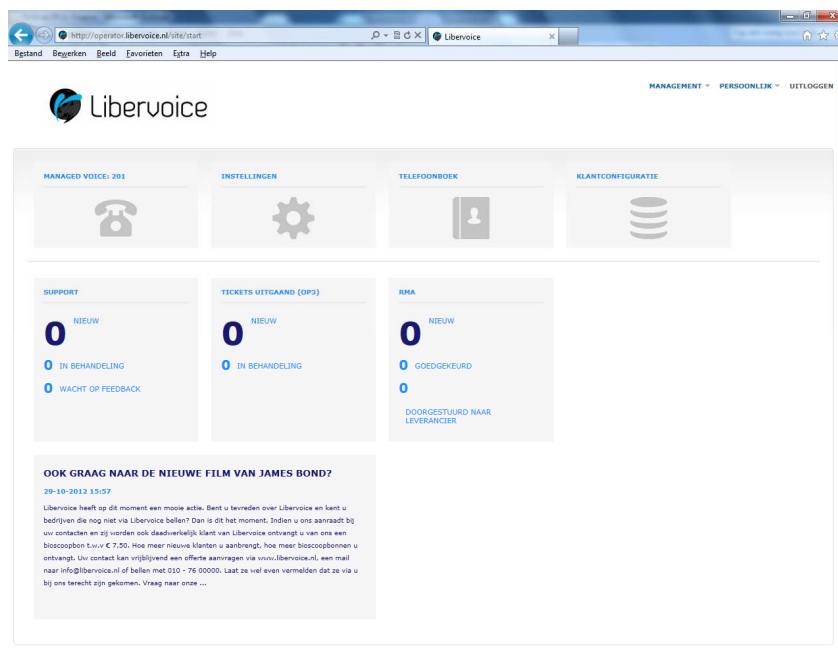
U bent door Libervoice voorzien van inloggegevens voor Operator. Operator is het platform waarin u alles kunt regelen met betrekking tot uw VoIP telefonie omgeving.

Inloggen Operator

- Open uw internetbrowser
- Typ in : `http://operator.libervoice.nl`
- U ziet dan het volgende scherm:



- Voer hier uw inloggegevens in en druk op Inloggen
- Eenmaal ingelogd ziet u het volgende scherm: (ook wel de startpagina genoemd)



1.2 Wat kunt u doen met Operator?

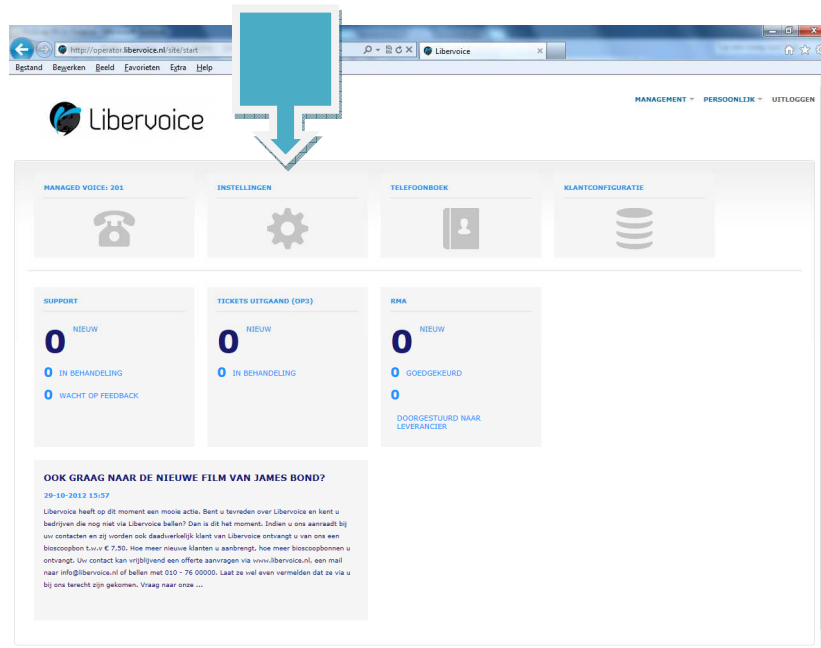
In deze handleiding zullen wij de meest voorkomende handelingen uit leggen. Uiteraard zijn er veel meer mogelijkheden. Heeft u hier vragen over neem dan gerust contact met ons op.

Als eerst zullen wij de onderdelen behandelen welke u zelf aan kunt passen / in kunt regelen. Vervolgens volgt de uitleg over de informatieve schermen van Operator.

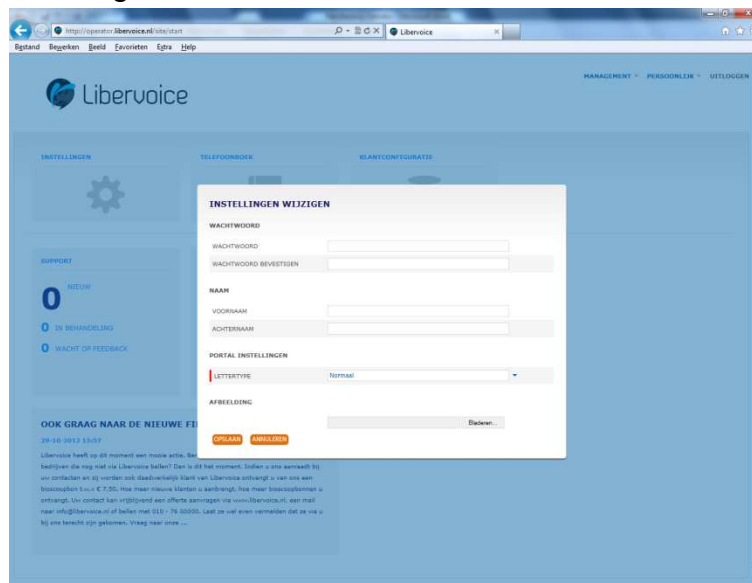
We behandelen eerst de aanpassingen die u zelf kunt doen, dit zijn:

- Persoonlijke gegevens / inloggegevens wijzigen
- Webgebruiker aanmaken
- Rechten per gebruiker instellen
- Voicemail instellen
- Call limits invoeren
- Failover nummer instellen
- Wachtrij instellen
- Groeps extensie
- Gespreksblokkades instellen
- Dag en nacht stand (nummerplan aanmaken)
- Doorschakelen
- Tickets indienen bij vragen of technische problemen

1.2.1 Persoonlijke gegevens / inloggegevens wijzigen



- Klik op het vakje instellingen
- Dit scherm volgt:



- Velden spreken verder voor zich. Het wachtwoord kan hier gewijzigd worden, een foto van uzelf kan hier opgeslagen worden en u kunt hier uw naam invoeren.

1.2.2 + 1.2.3 Webgebruiker aanmaken + rechten instellen

U kunt webgebruikers aanmaken welke dan toegang krijgen tot Operator. De rechten kunt u per gebruiker zelf bepalen. Zie 1.2.3 hoe u deze rechten in kunt stellen.

Webgebruiker aanmaken:

- Klik op de startpagina op het icoon 'klantconfiguratie'
- Klik in de rij aan de linkerkant op de tekst 'webgebruikers'
- Klik rechts bovenin op 'gebruiker aanmaken'
- U ziet dit scherm:

| RECHTEN | OMSCHRIJVING |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ADMINISTRATOR | Kan webgebruikers aanmaken, wijzigen en verwijderen en ACL beheren. |
| <input type="checkbox"/> ENGINEER | Kan alle technische instellingen van de diensten inzien en aanpassen. |
| <input type="checkbox"/> FINANCE | Kan financiële gegevens inzien en veranderen. |
| <input type="checkbox"/> GEBRUIKER | Kan eigen (gebruikers) instellingen wijzigen. |
| <input type="checkbox"/> ORDERDESK | Kan nieuwe producten bestellen, wijzigen en annuleren. |
| <input type="checkbox"/> SALES | Kan commerciële gegevens van klanten bekijken. |
| <input type="checkbox"/> SUPPORT | Kan technische en administratieve gegevens van alle diensten inzien. |

- De gevraagde gegevens spreken voor zich.

Onderin kan aangevinkt worden welke rechten deze gebruiker wel of niet mag krijgen.

1.2.3 Rechten per gebruiker instellen

Zie 1.2.2

1.2.4 Voicemail

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

- U kunt '920' bellen. Er wordt dan om uw extensienummer gevraagd en uw wachtwoord. Dit is een pincode behorende bij uw voicemail.
- U kunt de ingesproken tekst in een audio file laten e-mailen naar een e-mail account.
- U kunt deze online in Operator beluisteren.

Belangrijk: U dient het voicemailextensienummer in te voeren, niet uw gebruikersextensienummer.

Voicemail met mogelijkheid tot het achterlaten van een bericht

Aanmaken voicemail extensie:

- Klik op het startscherm op het icoon “klantfiguratie”
- Klik in het rijtje aan de linkerkant op “Managed Voice”
- Klik rechts bovenin op “acties”
- Klik op “voicemail extensie aanmaken”
- U krijgt dan het volgende scherm:

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://operator.libervoice.nl/ov/voicemailform>. The page title is "VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN". On the left, there is a navigation menu with options: DETAILS, FACTURATIE, VOICE CONNECT, MANAGED VOICE, E-FAX, VOICEMAIL, NUMMERS, CDR, WERKGEbruikers, SUPPORT, MANAGED VOICE 201, INSTELLINGEN, and DASHBOARD. The main content area is divided into sections: ALGEMEEN (with fields for EXTENSIE NUMMER and NAAM), CONFIGURATIE (with fields for PINCODE, TAAI (set to Nederlands), GEKOPPELD AAN GEBRUIKER (set to Algemene voicemail), EMAILNOTIFICATIE (radio buttons for AAN and UIT), EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING, VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE (radio buttons for JA and NEE), VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE (radio buttons for JA and NEE), and SMS NOTIFICATIE NAAR), and WELKOMSTBERICHT (with a GELUIDSBESTAND field and a button for Biederen...). An orange "OPSLAAN" button is at the bottom.

Extensienummer: Geef hier het interne voicemailboxnummer voor deze extensie op.

Naam: Geef hier de naam van de voicemailbox op.

Pincode: Geef hier de pincode op welke nodig is bij het online af luisteren van uw voicemail.

Taal: Selecteer hier welke taal uw voicemail beheersysteem moet zijn.

Gekoppeld aan gebruiker: U kunt de voicemailbox aan een gebruiker koppelen.

Aflever instellingen:

Emailnotificatie: Vink hier aan of u wel of geen e-mail wilt ontvangen op het moment dat er een ingesproken bericht is.

Emailnotificatie bestemming: Geef hier het e-mailadres voor de notificatie op.

Voicemailbericht meezenden in notificatie: Geef hier aan of u het bericht gelijk met deze notificatie wilt ontvangen.

Voicemailbericht verwijderen na emailnotificatie: Als u geen gebruik gaat maken van het online beluisteren van ingesproken gesprekken kunt u het bericht hiermee gelijk laten wissen.

SMS notificatie naar: Indien u hier een nummer invult ontvangt u op dit nummer een SMS als er een ingesproken bericht is. Let wel, de kosten van dit SMS bericht komen ten laste van uw account.

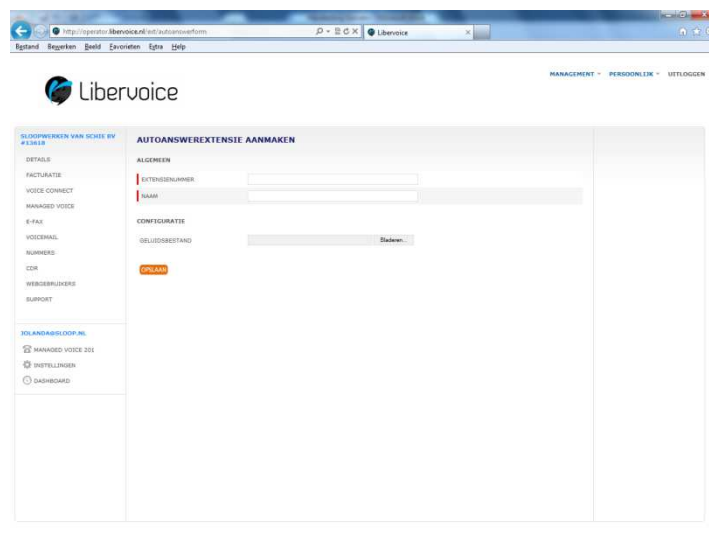
Geluidsbestand: Als u een voor ingesproken digitaal tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. (een andere optie is om via service menu 905 online een tekst in te spreken).

Voicemailbericht zonder de optie voor het achterlaten van een bericht.

De auto answer extensie is een soort voicemail extensie echter bestaat hier niet de mogelijkheid tot het achterlaten van een bericht. De verbinding wordt dan ook automatisch verbroken na het afspelen van het bericht.

Aanmaken autoanswer extensie:

- Klik op het startscherm op het icoon “klantfiguratie”
- Klik in het rijtje aan de linkerkant op “Managed Voice”
- Klik rechts bovenin op “acties”
- Kies voor “autoanswer extensie aanmaken”



- Voer hier het interne autoanswer nummer voor deze extensie op
- Geef de naam op
- Voer, indien beschikbaar, een digitaal tekstbestand op. Ook hier kunt u via service menu 905 online een tekst in spreken.

1.2.5 Call limits aanmaken

Met de call limit extensie kunt u op basis van een instelbare call-limit gesprekken routeren. Stel de call-limit is 3, dan kunt u een externe bestemming voor de eerste 3 gelijktijdig binnekomende telefoontjes opgeven en een andere bestemming voor ieder gesprek dat boven die drie uitkomt.

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

Aanmaken call-limit:

- Klik in het startscherm op het icoon 'klantconfiguratie'
- Klik in de linkerrij op 'managed voice'
- Klik op 'acties' rechts bovenin
- Klik op 'call limit extensie aanmaken'
- Dit scherm volgt:

The screenshot shows the Libervoice web interface for creating a call limit extension. The page title is 'CALLLIMIT EXTENSIE AANMAKEN'. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'FACTURATIE', 'VOICE CONNECT', 'MANAGED VOICE', 'B-FAX', 'VOICEMAIL', 'NUMMERS', 'CDR', 'WEGGERUWERS', and 'GROEP'. The main content area is divided into two sections: 'ALGEMEEN' and 'CONFIGURATIE'. The 'ALGEMEEN' section has input fields for 'EXTENSIE NUMMER' and 'NAAM'. The 'CONFIGURATIE' section has a 'CALL-LIMIT' field, an 'AFZENDERNUMMER' field, and a 'BESTEMMING INDIEN TOEGESTAAN' field. There are also checkboxes for 'AFZENDERNUMMER VAN BELLEN' and 'BEEZET-TOON'. A 'Opslaan' button is located at the bottom right of the form area.

Extensienummer: Geef hier het interne nummer voor deze call limit op.

Naam: Geef hier de naam van de call limit extensie op.

Call limit: Geef hier het aantal gesprekken op, waarin de bestemming indien geweigerd gebruikt gaat worden.

Afzendernummer: Voer hier het telefoonnummer in dat wordt meegezonden als er extern wordt gebeld.

Bestemming indien toegestaan: Geef hier het telefoonnummer in van de bestemming indien de call limit nog niet is bereikt.

Bestemming indien geweigerd: Geef hier het telefoonnummer op van de bestemming indien de call-limit is bereikt.

1.2.6 Failover nummer instellen

Dit is een niet onbelangrijk onderwerp. Op het moment dat uw internetverbinding wegvalt door bijvoorbeeld een stroomstoring kunt u voorkomen dat u onbereikbaar bent. Als u een failover nummer instelt zal op het moment dat het internet wegvalt alle binnenkomende gesprekken worden doorgeschakeld naar een door u opgegeven nummer.

Hoe stelt u dit in?

- Klik op het startscherm op 'klantconfiguratie'
- Klik in de rij aan de linkerkant op 'nummers'
- Klik op het nummer waar u dit voor in wilt stellen
- Hier kunt u in het vakje failovernummer het nummer invullen waar u de gesprekken heen gerouteerd wenst te hebben.
- Daaronder kiest u welke nummer meegezonden moet worden, het afzendernummer van de beller of het gebelde nummer.

1.2.7 Wachtrij instellen

Met behulp van een wachtrij extensie kunt u uw bereikbaarheid vergroten. Het mislopen van inkomende gesprekken door het in gesprek zijn of te laat opnemen kunt u voorkomen door deze functionaliteit.

Een binnenkomende oproep komt binnen op de wachtrij waarna een introductiemelding wordt afgespeeld.

Gebruikersextensies kunnen zich van deze wachtrij af- en aanmelden.

Aanmelden gaat door '903' te bellen en afmelden door naar '904' te bellen.

Voor het activeren van de wachtrij kunt u contact opnemen met Libervoice.

1.2.8 Gespreksblokkade instellen

Managed Voice biedt de mogelijkheid om op gebruikers niveau bepaalde bestemmingen te blokkeren. Door het aanvinken van een bestemmingsgroep worden bestemmingen geblokkeerd. Hoe doet u dit?

- Klik op het icoon Managed Voice op de startpagina
- Klik op het scherm dat dan opent rechts bovenin op het knopje “acties”
- Klik vervolgens op “wijzig”
- Scroll dan naar beneden naar het knopje “Gespreksblokkades”
- Hier vinkt u de van toepassing zijnde blokkade aan. Dit kan zijn: binnenland, mobiel, internationaal of diverse service nummers.

Binnenland: Blokkade op alle vaste bestemmingen binnen Nederland

Mobiel: Blokkade op alle mobiele bestemmingen

Internationaal: Blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland

Servicenummers: Blokkade op alle genoemde bestemmingen welke beginnen met 08xx of 09xx.

1.2.9 Dag en nacht stand (nummerplan aanmaken)

Er zijn meerdere redenen om een nummerplan aan te maken en er kunnen ook diverse nummerplannen aangemaakt worden. Hier behandelen we een nummerplan met betrekking tot de dag- en nachtstand. Hier kunnen de toestellen bijvoorbeeld 's nachts doorgeschakeld worden naar een mobiel nummer of autoanswer/voicemail.

Hoe maken we een nummerplan aan?

- Klik op de homepagina op de icoon ‘klantconfiguratie’
- Klik in de linkerkolom op ‘Managed Voice’
- Ga naar het tabje ‘nummerplan’
- Klik hier achter de tekst ‘nummers’ op nummers toevoegen
- Vul hier het volledige telefoonnummer in en de gebruikersextensie
- Doe dit met alle nummers die gebruik gaan maken van dit nummerplan

- Vervolgens gaat u naar het tabje ‘detail’. Onderin vind u onder het de tekst ‘automatisch’ het nummerplan.
- Klik hier rechts op toevoegen
- Hier kunt u kiezen of u per dag of per periode in wil stellen. Bij periode kunt u denken aan een vakantiesluiting.
- U geeft de dagen aan en de tijd dat de nummers doorgeschakeld moeten worden en u bent klaar.

Het is mogelijk meerdere nummerplannen aan te maken. U kunt hier zelf aangeven van welk nummerplan er op dat moment gebruik gemaakt moet worden.

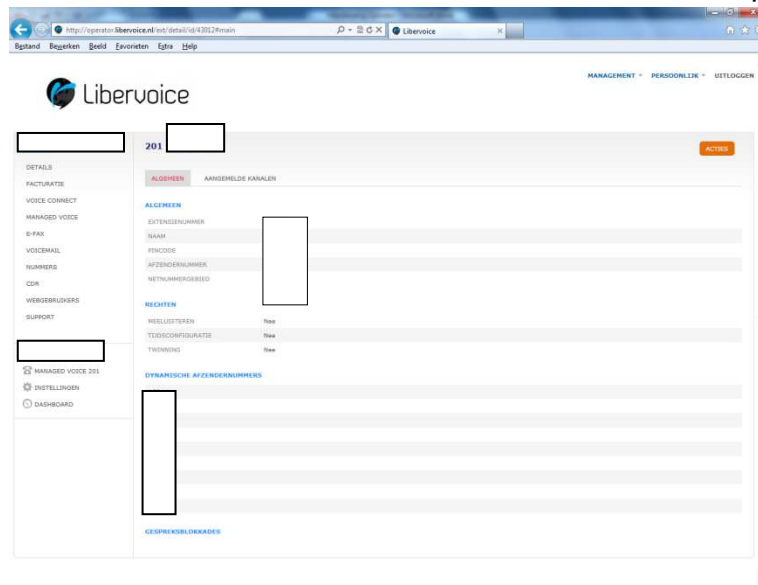
1.2.10 Doorschakelen

U kunt op **gebruikersniveau** doorschakelingen programmeren. De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk.

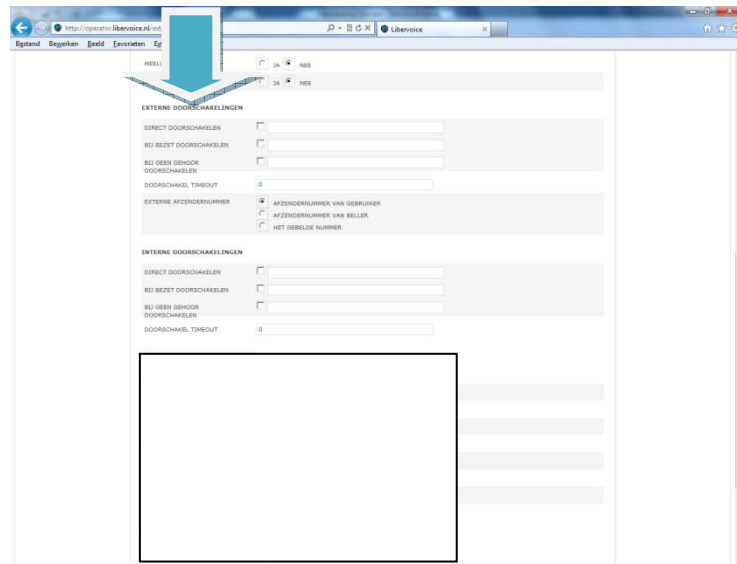
Bij het doorschakelen praten we over het ingeven van nummers. Je kan per doorschakeling meerdere nummers scheiden door een ; in te voeren. Ook kunt u interne en externe nummers ingeven.

Hoe stellen we een doorschakeling in ?

- In het beginscherm (waar u altijd terug komt door op het Libervoice logo te klikken) klikt u op het Managed Voice icoon.
- U ziet hier een overzicht van de kanalen en klikt rechts bovenin op acties



- Klik vervolgens op wijzig
- U scrolt hier naar beneden tot u de termen **Externe doorschakelingen** en **Interne doorschakelingen** tegenkomt



- Hier kunt u aanvinken welke voor u van toepassing zijn en er achter het nummer vermelden waar naartoe doorgeschakeld dient te worden. Dit kunnen meerdere nummers zijn mits gescheiden door het teken ;

Direct doorschakelen: Deze optie gebruiken als de gesprekken direct doorgeschakeld dienen te worden.

Bij bezet doorschakelen: Bent u in gesprek en wenst u de gesprekken door te schakelen, vink dan deze optie aan met de nummers er achter.

Bij geen gehoor doorschakelen: Wordt er niet opgenomen en wilt u dan dat de gesprekken doorgezet worden? Kies van voor deze optie. Vergeet niet het vakje doorschakel timeout in te vullen.

Doorschakel timeout: Deze optie alleen te gebruiken bij geen gehoor doorschakelen. Geef hier aan na hoeveel seconden het gesprek moet worden doorgeschakeld.

Externe afzendnummer: Kies hier de wijze van het meegeven van het afzendnummer. Dit kan het nummer zijn waar in eerste instantie naar toe is gebeld, het nummer van de gebruiker of het gebelde nummer.

Het spreekt wellicht voor zich maar het verschil tussen externe en interne doorschakelingen is dat extern echt bellers van buitenaf zijn en intern dan ook interne gesprekken zijn.

1.2.11 Tickets inschieten bij vragen of technische problemen

Zijn er vragen of technische problemen? Op de startpagina kunt u in het vakje support op de tekst 'nieuw' klikken.

Klik vervolgens rechts bovenin op 'ticket aanmaken'

Daarna spreekt alles voor zich. Libervoice zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om uw vraag/probleem met u door te nemen en op te lossen.

1.2.12 Het telefoonboek

Binnen Operator bestaat de mogelijkheid om een telefoonboek aan te maken. Dit kan zowel een algemeen telefoonboek zijn welke voor iedere webgebruiker te benaderen is als een persoonlijk telefoonboek.

Het telefoonboek kunt u terugvinden als u op de startpagina staat en het icoon 'telefoonboek' aanklikt.

U ziet hier al direct dat er 2 tabjes zijn, te weten algemeen en persoonlijk.

U klikt op de tab waarbinnen u een telefoonboek aan wilt maken.

Hoe vullen we het telefoonboek?

- Rechts bovenin klikt u op het oranje vakje 'acties'
- Klik vervolgens op toevoegen
- Er opent een scherm waar u de contactgegevens in kunt invullen. U kunt er zelfs een snelkiesnummer opgeven waaronder dit contact te bereiken is.

Het is ook mogelijk om vanuit Outlook uw contacten te importeren. Klik dan op de optie importeren en volg de volgende stappen:

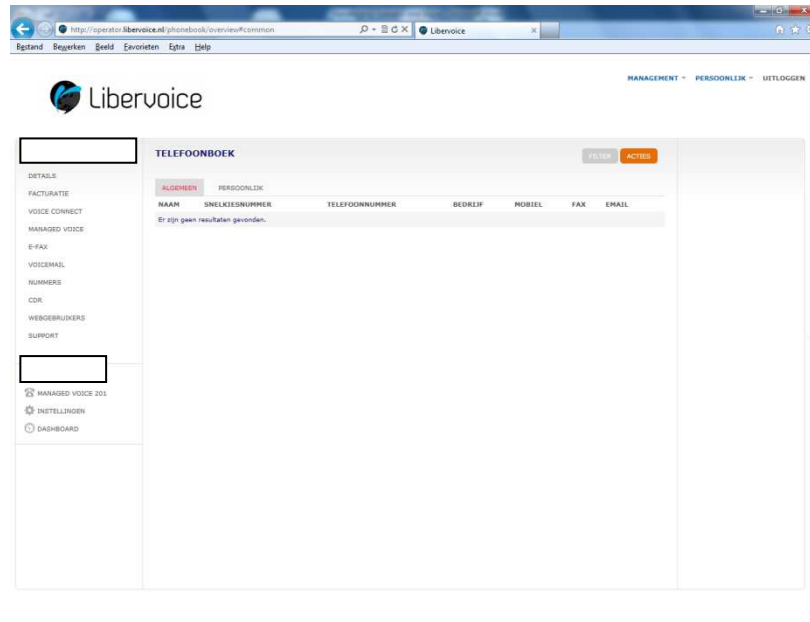
- Outlook openen
- Selecteer "Importeren en Exporteren" in het menu Bestand
- Als de Wizard wordt geopend, selecteert u "exporteren naar een bestand" en klikt op "volgende"
- Selecteer "Komma-gescheiden waarden (Windows)" en klik op "volgende"
- Selecteer de map met contactpersonen die u wilt exporteren en klik op "volgende"
- Kies een bestandsnaam en plaats om het bestand op te slaan (bijv. "Contactpersonen.csv" op het bureaublad) en klik op "volgende"
- Bevestig wat u wilt exporteren: Controleer of het selectievakje naast "Exporteren.." is geselecteerd en klik op "Voltooien"

U kunt in Operator een voorbeeld bestand downloaden.

2.2 Telefoonboek

U kunt gebruiken maken van een telefoonboek in Operator. Als u op de startpagina staat (waar u altijd terug komt als u op het Libervoice logo klikt) dan heeft u daar een icoon 'telefoonboek'.

Klik deze aan en u komt op het volgende scherm:



U kunt hier zowel een algemeen telefoonboek gebruiken als een persoonlijk telefoonboek, welke per gebruiker zelf in te stellen is.

Door op filter te klikken kunt u makkelijk zoeken tussen alle aanwezige telefoonnummers. U kunt hier zoeken op naam, e-mail, intern nummer en telefoonnummer.

Zie hoofdstuk 1.2.12 hoe u het telefoonboek kunt vullen.

2.3 Facturen

U kunt ten aller tijde de aan u verzonden facturen terug zien binnen Operator. Tevens kunt u zien of deze betaald zijn of niet. *–Let op, u dient wel de rechten hier toe te hebben–.*

- Vanuit het startscherm klikt u op het icoon 'Managed Voice'
- In de rij links in het scherm klikt u op 'facturatie'
- U kunt hier kiezen uit 3 tabjes te weten:
 - 1 Producten
 - 2 Facturen
 - 3 Herinneringen

- 1. Producten:** Hier kunt u zien welke producten u heeft afgesloten bij Libervoice. U kunt altijd de maand selecteren over welke u de informatie wenst in te zien.
- 2. Facturen:** Hier kunt u de facturen openen en ziet u welke facturen nog openstaand zijn en welke betaald zijn.
- 3. Herinneringen:** In dit scherm kunt u zien welke herinneringen er aan u verzonden zijn.

2.4 Voicemail afspelen

Indien ingesteld (zie 1.2.4) kunt u de achtergelaten voicemail berichten via Operator afluisteren. Dit doet u als volgt:

- Op de startpagina klikt u op het icoon 'Managed Voice'
- In de rij links klikt u op 'Voicemail'
- Hier kunt u de ingesproken berichten terug luisteren

2.5 Webgebruikers

In operator kunt u onder het onderdeel webgebruikers zien welke mensen er binnen uw bedrijf gebruik maken van Operator.

U kunt hier ook de rechten bekijken welke aan hen toegewezen zijn. Let op, u kunt dit alleen zien als u alle rechten heeft.

Waar kunt u terug zien welke gebruikers er zijn?

- Klik op de startpagina op het icoon 'Managed Voice'
- Klik vervolgens op de linkerrij op 'Webgebruikers'
- Hier vindt u alle informatie terug.