



# **Handleiding Managed Voice 3**

Libervoice B.V. Overschieseweg 76 3044 EH Rotterdam Telefoonnummer : 010-7600000 Website : <u>www.libervoice.nl</u> E-mail : support@libervoice.nl



## Inhoud

1.	Inle	iding	4
2.	Alge	emeen	4
2.:	1	Portal	4
2.2	2	Extensies algemeen	4
3.	De g	gebruiker extensie	5
3.2	1	Algemeen	5
3.2	2	Rechten gebruiker instellen	5
3.3	3	Twinning	6
4.	De §	groeps extensie	7
4.:	1	Algemeen	7
4.2	2	Doorschakelen groepsextensie	7
5.	Cor	nfigureren Reach profiel	9
5.3	1	Gespreksblokkades	. 12
6.	Void	cemail	13
6.3	1	Algemeen	. 13
6.2	2	Aflever instellingen voicemail	.13
7.	De a	autoanser extensie	14
7.	1	Algemeen	. 14
8.	De l	IVR extensie / Keuzem <mark>enu</mark>	15
8.3	1	Algemeen	. 15
9.	De ۱	wachtrij	16
9.:	1	Algemeen	. 16
9.2	2	Wachtrij statistieken	.16
10.	D	e Extensie kiezer	16
10	).1	Algemeen	. 16
11.	D	e LBR extensie	17
11	1	Algemeen	. 17
12.	С	all limit extensie	17
12	2.1	Algemeen	. 17
13.	N	lummerplan	17
13	8.1	Algemeen	. 17
14.	Т	ijdsconfiguratie	18
14	4.1	Algemeen	.17
14	4.2	Configuratie vakantiedagen	18
	_		



15.	Geluidssopnamen beheren	. 20
16.	Gespreksopname beheren	. 20
16.1	Gespreksopname account	.20
16.2	Gespreksopname eindgebruiker	.21
16.3	Download opties	.22
17.	Wachtmuziek	.23
18.	Algemene Functies	.23
18.1	Call Pickup	. 23
18.2	Doorverbinden	. 23
18.3	Doorverbinden functietoesten	. 24
18.4	Call parking	. 25
19.	Overzicht alle servicenummers	.26





## 1. Inleiding

Hierbij ontvangt u de gebruikershandleiding voor onze portal welke u kunt bereiken op HTTPS://operator.libervoice.nl.

Als het goed is bent u in het bezit van de inloggegevens. Is dit niet het geval neem dan telefonisch contact met ons op via het telefoonnummer 010-7600000 of mail naar <u>support@libervoice.nl</u>.

In deze handleiding vindt u terug hoe onze portal werkt en hoe u zelf eenvoudig een aantal wijzigingen door kunt voeren.

## 2. Algemeen

## 2.1 Operator Online

Alle taken voor de beheerder binnen uw bedrijf voor Managed Voice kunnen online uitgevoerd worden via onze website <u>https://operator.Libervoice.nl</u>.

Via de Managed Voice pagina kunt u alle mogelijke eigenschappen van de Managed Voice dienst beheren. U vindt dit overzicht door links in het klantmenu, de optie "Managed Voice" of de optie "klantconfiguratie" te selecteren.

## 🏈 Libervoice

MOBIEL:	TELEFOONBOEK	KLANTCONFIGURATIE
	1	

## 2.2 Extensies algemeen

Het draait binnen Managed Voice allemaal om extensies. Er zijn verschillende soorten extensies en ze hebben allemaal hun eigen 3-cijferige nummer. Door het gebruik van deze functionaliteiten ontstaat een belplan.

Wij maken bijvoorbeeld gebruik van de volgende extensies:

- Gebruikers extensie (Dit is uw interne nummer)
- Groeps extensie (Dit is het nummer van een groep waarin meerdere gebruikers extensies zitten)
- LBR extensie (Hiermee kunt u binnenkomende oproepen op basis van netnummer, postcode of afzendnummer routeren)
- Voicemail extensie (Als u niet op kunt nemen of tijdens sluiting krijgt de beller een boodschap te horen met de mogelijkheid een bericht achter te laten)
- Autoanser extensie (Als u niet op kunt nemen of tijdens sluiting krijgt de beller een boodschap te horen, er is hier geen mogelijkheid tot het achterlaten van een bericht)

Wij gaan in deze handleiding verder in op de extensies.



## 3. De gebruikers extensie

## 3.1 Algemeen

De gebruikers extensie noemen wij ook wel het interne toestelnummer. U heeft deze extensie nodig om met een toestel te kunnen bellen en gebeld te worden. Dit kan een 3,4 of 5 cijferig nummer zijn.

201 – Dhr. Koning 202 – Mevr. Rees 203 – Dhr. Bakker 204 – Mevr. Mackaaij

De gebruikers extensie dient eerst geactiveerd te worden. Dit hebben wij reeds voor u gedaan, uw toestel wordt gebruiksklaar geleverd.

Om met de gebruikers extensie te kunnen bellen of gebeld te worden moet er een koppeling worden gemaakt met een telefoontoestel. Door middel van deze koppeling weet de telefooncentrale waar de gebruikers extensie zich bevindt en kunnen er telefoontjes worden gerouteerd.

#### Aanmelden Gebruiker

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

#### <u>Afmelden Gebruiker</u>

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

Nadat alle gebruikersextensies zijn aangemeld kunnen ze elkaar intern bellen via hun extensienummer.

**Belangrijk:** Afmelden is niet per definitie nodig. Dit is alleen nodig wanneer andere personen ook gebruik maken van hetzelfde toestel of wanneer gebruikers geen vast toestel hebben (flexplekken). Dit wordt ook wel Hotdesking genoemd. Wanneer u een vast toestel heeft, is eenmalig aanmelden voldoende.mVanwege security overwegingen wordt u echter aangeraden uw toestel wel uit te loggen aan het eind van uw werkdag, om misbruik van uw account buiten uw aanwezigheid te voorkomen.

## 3.2 Rechten gebruiker instellen

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



#### RECHTEN

MEELUISTEREN	O JA 💿 NEE
TUDSCONFIGURATIE	◯ JA ③ NEE
TWINNING	O ja 💿 nee
GESPREKSOPNAME	◯ JA ③ NEE

- Meeluisteren: Hiermee kan de gebruiker meeluisteren met gesprekken van anderen.
- Tijdsconfiguratie: Hiermee kan de gebruiker aanpassingen doen in de tijdsconfiguratie
- Twinning: Mag deze gebruiker op twee toestellen tegelijkertijd zijn aangemeld?
- Gespreksopname: Hiermee worden de gesprekken van de gebruiker opgenomen of juist niet. Let op, gespreksopname is geen standaard functie en dient aangevraagd te worden.

#### 3.3 Twinning

Binnen Managed Voice 3 is het mogelijk om de optie van twinning te gebruiken, met deze optie "aan" wordt het mogelijk gemaakt dat gebruikers met hun gebruikersextensie op meerdere toestellen (vast en draadloos) kunnen aanmelden. Let op, er kunnen maximaal 2 vaste toestellen gebruik maken van de gebruikersextensie. Om gebruik te maken van de functionaliteit zal de optie twinning eerst op klantniveau geactiveerd dienen te worden. Daarna is het mogelijk om per gebruikersextensie de optie te activeren voor de betreffende gebruikers/toestellen.

De optie twinning is bijvoorbeeld te gebruiken op plekken waarbij een tweede toestel aangemeld dient te worden met dezelfde accountgegevens als die van de "hoofdgebruiker", denk hier bijvoorbeeld aan een receptie- of een magazijn-telefoon, waarbij men nog meer flexibiliteit wenst.

Het aan- en afmelden van het toestel met twinning werkt hetzelfde als bij de gebruikersextensies, gebruik hiervoor de service extensie 901 en 902 op het betreffende toestel. Let op, indien u zich op een 3<sup>de</sup> toestel met 901 zal aanmelden krijgt u de optie om u aan te melden, waarna u wordt afgemeld op alle andere vaste toestellen. Als u op meerdere toestellen bent ingelogd en u logt uit met 902 dan krijgt u de optie om alleen af te melden op het betreffende toestel of op alle andere toestellen waarop u op dat moment bent aangemeld.

Indien de gebruiker het actieve gesprek van toestel wenst te wisselen kan hiervoor de toetsencombinatie **\*9 of 909** gebruikt worden, in hoofdstuk 25 worden meerdere nieuwe functies binnen Managed Voice 3 uitgelegd.

#### Werking actief gesprek overnemen via \*9 of 909:

Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door **\*9** of **909** op het andere apparaat te kiezen, waarna het gesprek naadloos wordt doorverbonden naar het apparaat.



## 4. De groepsextensie

## 4.1 Algemeen

Met behulp van de groep extensies kunt u meerdere gebruikersextensies groeperen. U kunt dus door één nummer te bellen verschillende gebruikers bereiken. Zodra een van de gebruikersextensies opneemt zal de oproep niet meer overgaan bij de overige gebruikersextensies.

300 - Directie
201 - Dhr. Jansen (gebruikers extensie)
202 - Mevr. Bakker (gebruikers extensie)
301 - Management
203 - Dhr. De Jong (gebruikers extensie)

## 4.2 Doorschakelingen groep

U kunt op Groepsniveau doorschakelingen programmeren. De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk. Zie de afbeelding hieronder.

U kunt per doorschakeling meerdere nummers gescheiden door een puntkomma-teken (;) te gebruiken als scheidingsteken. Het is in dit veld niet mogelijk om interne nummers als bestemming voor externe doorschakelingen in te vullen.

Als u ingelogd bent in Operator klikt u op "Managed Voice" of "Gebruiker en vervolgend op Managed Voice in de linker kolom".

Hierna klikt u op extensies in het tabblad. Klik op wijzig achter de groepsextensie die u wilt wijzigen. Hierna volgt het volgende scherm:



#### EXTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	
BU BEZET DOORSCHAKELEN	
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	
DOORSCHAKEL TIMEOUT	
EXTERNE AFZENDERNUMMER	AFZENDERNUMMER VAN BELLER     The set of the set o
INTERNE DOORSCHAKELINGEN	
DIRECT DOORSCHAKELEN	
BU BEZET DOORSCHAKELEN	
BU GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	
DOORSCHAKEL TIMEOUT	0

- **Direct doorschakelen**: Als u alle gesprekken direct wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Bij bezet doorschakelen**: Als u bij bezet alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Bij geen gehoor doorschakelen**: Als u bij geen gehoor alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Doorschakel time-out**: Deze optie hoort bij de functie 'bij geen gehoor doorschakelen' geef hier, in seconden, op na hoeveel tijd geen gehoor het gesprek wordt doorgeschakeld.
- **Externe afzendernummer**: U heeft 2 mogelijkheden voor het meegeven van het afzendernummer. Selecteer een van de twee mogelijkheden.

Afzendnummer van de beller = met deze optie gekozen wordt het nummer van de beller weergeven op het toestel.

Het gebelde nummer = met deze optie gekozen wordt het nummer van de gebelde gebruiker/wachtrij weergeven op het toestel.



## 5. Configureren Reach profiel

U kunt het REACH-profiel (dit is de locatie waar u routeringen en specifieke gebruikerseigenschappen kunt configureren) van de gebruiker bereiken door in het overzicht 'Gebruikers' te klikken op de REACH-knop naast de desbetreffende gebruiker. U komt vervolgens op de REACH-pagina van de geselecteerde gebruikersextensie terecht.

Belangrijk om rekening mee te houden is dat REACH altijd actief is binnen de Managed Voice 3 omgeving. Binnen de omgeving zijn er zijn twee manieren om REACH in te stellen, de eerste manier is via de contactmodus en bereikbaarheid modus in de mobiele REACH App (deze is te downloaden via Google Play en de Apple Store), de tweede manier is via de matrixmodus beschreven in onderstaande beschrijving binnen Operator (Operator Online)

Klik via het overzicht 'Gebruikers' op de REACH-knop naast de desbetreffende gebruiker. U komt vervolgens op de REACH-pagina van de geselecteerde gebruikersextensie terecht.



Afbeelding 2: REACH-profiel binnen Operator live



- **Creëer profiel**: in een profiel definieert u de route welke een inkomende call aflegt, welk afzendernummer er wordt gebruikt en stelt u de voicemail box in.
- **Call class aanmaken**: Een Call Class is een profiel waarbinnen een bepaalde groep bellers valt. Een voorbeeld is een Call Class zakelijk en privé. Op deze manier kunt u verschillende call routes aanmaken voor verschillende groepen bellers.
- **Status aanmaken**: Een status is een bepaalde tijdsperiode. Denk dan bijvoorbeeld aan dag en avond tijdstippen.

Na het aanmaken van het profiel kunt u deze inregelen d.m.v. de wijzig knop welke zichtbaar wordt als u met uw muis over het profiel gaat. Vervolgens stelt u de basisinstellingen in.

PROFIEL WIJZIGEN				REACH VERWIDEREN
ALGEMEEN				
NAAM	Work			
KLEUR	Blauw			
AFZENDERNUMMER				
AFZENDERNUMMER	Ingeschakeld			
NKOMEND (j)				
DIRECT DOORSCHAKELEN	Uitgeschakeld	▼ Voicemail	*	
BU BEZET DOORSCHAKELEN	Uitgeschakeld	<ul> <li>Voicemail</li> </ul>	•	
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	Uitgeschakeld	✓ Voicemail	-	
EXTERNE AFZENDER NUMMER BU EEN DOORSCHAKELING.	Ingeschakeld	Afzendernummer van gebruiker		
OPSLAAN				TOON GEAVANCEERDE INSTELLINGEN

Afbeelding 3: basisinstellingen REACH

- Afzendernummer: Selecteer het afzendernummer welke standaard moet worden meegestuurd naar buiten als u een uitgaande oproep plaatst. U kunt hier kiezen uit de telefoonnummers welke reeds aan het Managed Voice 3 account zijn gekoppeld. Het hier ingestelde telefoonnummer zal als afzendernummer worden gebruikt bij externe gesprekken. Bij interne gesprekken zal uw extensienummer worden meegestuurd als afzendernummer.
- **Direct doorschakelen**: Wanneer u deze optie activeert worden alle gesprekken direct doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming. U kunt hier kiezen uit uw voicemailbox of beschikbare interne extensienummers.
- **Bij bezet doorschakelen:** Als u in gesprek bent dan worden de gesprekken doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming.
- **Bij geen gehoor doorschakelen:** Als u deze optie activeert worden alle gesprekken direct doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming, na de ingegeven aantal seconden.
- Externe afzendernummer bij een doorschakeling: Als er een doorschakeling plaats vindt kunt u hier instellen op welke wijze het afzendernummer moet worden meegegeven. U kunt hier kiezen uit

'Afzendernummer van gebruiker', 'Afzendernummer van de beller' en 'Het gebelde nummer'.



## 5.1 Configuratie tab – Gespreksblokkades

Managed Voice 3 biedt de mogelijkheid om op gebruikersniveau bepaalde bestemmingen te blokkeren. Door het aanvinken van een bestemmingsgroep worden bestemmingen geblokkeerd.

SYKEK BLUKKADE			
	BESCHIKBARE BESTEMMINGEN	C	CEBLOKKEERDE BESTEMMINGEN
	International		
	Mobile		
	National		
	Premium rate numbers (0900)		
	Premium rate numbers (0906)		
	Premium rate numbers (0909)		
	Toll-free numbers (0800)		
		ţ.	

Afbeelding 4: gespreksblokkades

- Internationaal (International): Blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland.
- Mobiel (Mobile): Blokkade op alle mobiele bestemmingen.
- Nationaal (National): Blokkade op nationale bestemmingen binnen Nederland.
- Servicenummers 0900 (Premium rate numbers): geen amusement en niet erotisch, seksueel of pornografisch van aard; niet gespreksverlengend
- Servicenummers 0906 (Premium rate numbers): geen beperkingen, veelal erotisch
- Servicenummers 0909 (Premium rate numbers): amusement, niet erotisch, seksueel of pornografisch van aard
- Servicenummers 0800 (Toll-free numbers): Blokkade op gratis 0800-servicenummers.



## 6. Voicemail

## 6.1 Algemeen

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

- U kunt met een aangemeld telefoontoestel het servicenummer '920' bellen. Er wordt dan om uw extensienummer (let op! Dit moet het extensienummer van uw voicemailbox zijn en niet die van uw gebruikersextensie) en uw wachtwoord gevraagd.
- U kunt de tekst die de beller heeft achtergelaten laten e-mailen naar een e-mail account.
- U kunt deze online in de Portal beluisteren.

Het menu van het voicemailsysteem als u belt naar '920'ziet er als volgt uit:

Als de voicemailbox nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:
6 Ga naar volgende bericht.
5 Herhaal laatste bericht.
7 Verwijder laatste bericht.
Als de voicemailbox geen nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:
0 Ga naar voicemail opties
1 Ga naar oude berichten.
Voicemail Opties:
1 Voicemail bericht aanpassen.
2 Voicemailbox wachtwoord aanpassen.
3 Voicemailbox taal aanpassen.

Aan een voicemailextensie koppelen wij een ingesproken bericht dat de beller te horen krijgt als zij doorverbonden worden met de voicemailextensie.

Dit bericht kunt u zelf inspreken, dit kunnen wij voor u doen of het kan professioneel ingesproken worden. E.e.a. wordt bij de oplevering met u doorgenomen.

Hoe spreekt u zelf in? U belt met uw toestel naar 905. U kunt dan uw boodschap inspreken, deze wordt vanzelf ingeladen op uw klantaccount en wij koppelen deze voor u aan de voicemailextensie. Het kan natuurlijk gebeuren dan het inspreken de eerste keer niet helemaal goed lukt. U kunt zo vaak inspreken als u wilt, u geeft aan ons aan wel bestand het juiste is en deze koppelen wij voor u. Heeft u al een bestaand geluidsfragment dan kunt u deze naar ons mailen.



## 6.2 Aflever instellingen Voicemail

U kunt op een aantal manieren de ingesproken berichten laten afleveren. In het onderstaande figuur wordt dit uitgelegd.

EMAILNOTIFICATIE	⊙ aan O uit
EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING	
VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE	● JA ○ NEE
VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE	● JA ○ NEE
SMS NOTIFICATIE NAAR	
WELKOMSTBERICHT	
GELUIDSBESTAND	Bladeren

- Emailnotificatie: Wilt u per e-mail een notificatie krijgen als er een ingesproken bericht is? Dan horen wij graag op welk e-mailadres dit is.
- Het is ook mogelijk het ingesproken bericht direct mee te zenden met de e-mail. U heeft dan de keuze om het bericht gelijk te verwijderen uit de voicemailbox nadat het naar u gemaild is of het daar te behouden.
- SMS notificatie naar: Het is mogelijk om een sms notificatie naar uw mobiele toestel te laten sturen als iemand een bericht heeft ingesproken. \*\*

\*\* De kosten voor het verzenden van het sms bericht worden ten laste van het klant account gelegd.

## 7. De autoanswer extensie

#### 7.1 Algemeen

De autoanswer extensie is een soort van voicemail alleen kan er door de beller geen bericht worden achtergelaten. Na het afspelen van uw boodschap verbreekt de verbinding vanzelf.

Aan een autoanswerextensie koppelen wij een ingesproken bericht dat de beller te horen krijgt als zij doorverbonden wordt naar de autoanswer.

Dit bericht kunt u zelf inspreken, dit kunnen wij voor u doen of het kan professioneel ingesproken worden. E.e.a. wordt bij de oplevering met u doorgenomen.

Hoe spreekt u zelf in? U belt met uw toestel naar 905. U kunt dan uw boodschap inspreken, deze wordt vanzelf ingeladen op uw klantaccount en wij koppelen deze voor u aan de voicemailextensie. Het kan natuurlijk gebeuren dan het inspreken de eerste keer niet helemaal goed lukt. U kunt zo vaak inspreken als u wilt, u geeft aan ons aan wel bestand het juiste is en deze koppelen wij voor u. Heeft u al een bestaand geluidsfragment dan kunt u deze naar ons mailen.



## 8. De IVR Extensie – Het keuzemenu

## 8.1 Algemeen

IVR staat voor Interactive Voice Response of simpel gezegd een keuzemenu. Deze extensie maakt het mogelijk om de beller via een keuzemenu bij de juiste afdeling of persoon terecht te laten komen.

Een IVR extensie kan meerdere "lagen: hebben. Dit doet wij door meerdere IVR extensies naar elkaar te laten verwijzen. Zie het voorbeeld in onderstaand figuur, hierin verwijst IVR

700 - Hoofdmenu met als optie 1 Sales en als optie 2 Administratie

1. > 300 - Sales

2. > 301 – Administratie

Bij optie 1 komt u gelijk uit in de sales groep. Maar bij optie 2 kunt u de beller bijvoorbeeld weer een keuze laten maken door 1 te laten kiezen voor crediteuren en 2 voor debiteuren.

Om te voorkomen dat iemand oneindig in het keuzemenu blijft hangen, is er een doorschakelmenu beschikbaar. Via het doorschakelmenu regelt u na hoeveel seconden in het keuzemenu gezeten te hebben de beller naar een failover bestemming gaat.

- U kunt zelf opgeven of u deze optie wil gebruiken of niet.
- Zo ja, dan geeft u ons de bestemming van de beller door.
- U geeft aan na hoeveel seconden de timeout bestemming moet worden bereikt. Dus hoelang mag iemand in een keuzemenu blijven "hangen".



## 9. De Wachtrij

## 9.1 Algemeen

Heeft u veel tegelijk binnenkomende gesprekken en niet altijd voldoende capaciteit om deze direct door een medewerker te laten beantwoorden? Met behulp van de wachtrijextensie plaatst u de beller in een wachtrij. Het mislopen van inkomende gesprekken door in gesprek te zijn of te laat op te nemen kunt u voorkomen met deze optie.

Een binnenkomende oproep komt binnen op de wachtrij waarna een introductiemelding wordt afgespeeld. Vervolgens worden de inkomende oproepen in de wacht gezet en wordt de oproep aangeboden aan de leden van de wachtrij. De beller hoort eventueel tijdens deze periode de wachtmuziek.

Gebruikersextensies kunnen zich als lid van de wachtrij aanmelden en afmelden. Gebruikers kunnen zich aanmelden op de wachtrij door servicenummer 903 met het toestel te bellen. Om zich weer af te melden van de wachtrij kan er gebeld worden naar servicenummer 904.

Er kan ingesteld worden dat de beller een muziekje hoort of bijvoorbeeld welke positie hij heeft in de wachtrij. U kunt zelf aangeven om de hoeveel seconde u wilt dat de beller te horen krijgt hoeveel wachtenden er nog voor hem zijn.

Bij een beschikbaar toestel gaat het gesprek automatisch uit de wachtrij naar het vrije toestel. U kunt zelf bepalen hoeveel seconden het duurt voordat het gesprek weer teruggaat naar de wachtrij mocht dit toestel het gesprek niet opnemen.

Ook kunt u zelf aangeven hoeveel "rusttijd" uw medewerker heeft na het ophangen van een telefoongesprek voordat er een nieuw gesprek uit de wachtrij wordt aangeboden.

Wilt u een zelf ingesproken tekst aanbieden in de wachtrij? Dan belt u met een aangemeld toestel naar 905 Heeft u reeds een geluidsbestand dan kunt u deze ook mailen. Uiteraard kunnen wij deze ook, al dan niet professioneel, voor u in (laten) spreken.

Om te voorkomen dat iemand oneindig in de wachtrij blijft hangen of in gesprek is als de op de wachtrij ingestelde call limit is behaald, is er een doorschakel menu beschikbaar. Via het doorschakel menu regelt u in na hoeveel seconden de beller naar een failover bestemming gaat.



#### 9.2 Wachtrij statistieken

Na het aanmaken van de wachtrij is via de knop *statistieken,* de statistieken van deze wachtrij op te vragen.

450	Wachtrij	Wachtrij sales	Deze wachtrij heeft geen leden	STATISTIEKEN	VERWIJDER

Onderstaand het overzicht van de statistieken, er zijn verschillende tabbladen beschikbaar met informatie over het gebruik van de wachtrij.

#### Wachtrij statistieken

	Samenvatting all	e oproepen: (0 gesp	orekken, 100%	6)	
		TOTAAL	MIN.	GEM.	MAX.
	Totale duur	0	0	0	0
	Wachttijd	0	0	0	0
No data to display.	Startpositie		0	0	0
	Alle beantwoorde	e oproepen: (0 gesp	rekken, NAN	%)	
		TOTAAL	MIN.	GEM.	MAX.
	Totale duur	0	0	0	0
	Gespreksduur	0	0	0	0
Opsomming gespreksduur beantwoorde gesprekken 100	Wachttijd	0	0	0	0
80	Startpositie		0	0	0
60	Alle onbeantwoo	rde oproepen: (0 ge	sprekken, N/	AN%)	
40	-	TOTAAL	MIN.	GEM.	MAX.
20	Wachttijd	0	0	0	0
0	Startpositie		0	0	0
30s 1m 2m 3m 4m 5m 6m 7m 8m 9m 10 15	Findaositia		0	0	0

## 10. De Extensiekiezer

#### 10.1 Algemeen

Met behulp van de Extensiekiezer kunt u gebruikers of groepen direct aankiesbaar maken voor telefoontjes van buitenaf. Wanneer de extensiekiezer wordt gebeld, hoort de beller eerst een welkomstbericht waarin kan worden aangegeven dat de beller het extensienummer dient op te geven van de persoon die hij/zij probeert te bereiken. Wij regelen dit voor u in en bespreken de opties met u.

## 11. De LBR Extensie

#### 11.1 Algemeen

Met deze optie kunt u binnenkomende gesprekken op basis van netnummer, postcode of afzendernummer doorverbinden naar een extensie naar keuze.

De netnummer/telefoonnummer varianten gaan automatisch. Bij de postcode wordt de beller gevraagd om een 4cijferig postcode nummer in te toetsen.



## 12. De Call-limit Extensie

## 12.1 Algemeen

Met de call limit extensie kunt u op basis van een te bepalen aantal binnenkomende gesprekken alles boven dat aantal gesprekken doorschakelen naar een ander extern nummer. Stel de calllimit is 3, dan kunt u een externe bestemming voor de eerste drie tegelijkertijd binnenkomende telefoontjes opgeven en een andere bestemming voor ieder telefoontje wat boven die drie binnenkomt.

## 13. Nummerplan

#### 13.1 Algemeen

Het nummerplan is het totaal aan de koppeling van telefoonnummers en alle soorten extensies. Binnen ons Managed Voice platform zijn er 99 verschillende nummerplannen mogelijk. Door meerdere afzonderlijke nummerplannen in te stellen is het bijvoorbeeld mogelijk om voor iedere situatie een ander nummerplan te gebruiken. Zo kan het ene telefoonnummer naar de ene groep of gebruiker gaan en het andere naar een andere groep.

## 14. Tijdsconfiguratie

#### 14.1 Algemeen

Via de tijdconfiguratie kunt u kiezen welk nummerplan actief is. Zo kunt u bijvoorbeeld een dag- en nachtstand instellen of een pauzemelding op werkdagen. Er zijn drie manieren om de tijdconfiguratie in te stellen. De eerste is automatisch op basis van dag en tijd. De tweede is op basis van een handmatige stand en de derde is op basis van een datum en tijd (vakantiedagen). Zie hieronder een voorbeeld van een tijdsconfiguratie:

TIJDSCONFIC	GURATIE	VARANTIEDAGEN									
ACTIEF NUM	IMERPLAN	2 - Dag									
AUTOMATIS	сн										
STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	VOORNEELD TOEVOESE	Π,
MA 00:00	ZO 24:00	1 - Nacht	-			-	-	-		WINC VERWICH	
MA 09:00	MA 17:00	2 - Dag	_			-				WIDIG VERWIEG	11
DI 09:00	DI 17:00	2 - Dag		-		-					
WO 11:00	WO 17:00	2 - Dag			-					WIDIG VERWIJCH	
DO 09:00	DO 17:00	2 - Dag									
VR 09:00	VR 17:00	2 - Dag Aktief		8		1	1			WIRIC VERMICE	

U kunt de dag en nachtstand zelf handmatig aanpassen. Gaat u bijvoorbeeld eerder dicht en vinkt u handmatig de "gesloten" stand aan, dan overschrijft deze de automatische tijdsconfiguratie. Vergeet u niet de volgende dag dit weer aan te passen.

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

Handleiding Managed Voice



#### HANDMATIG

OVERSCHRIE THRSCOMEICHRATIE	The second secon
OVERSCRIKUP HUDSCONFIGURATIE	- Nacht

## 14.2 Configureren Vakantiedagen

Als derde is het mogelijk om op basis van datum en tijd, tijdelijk de handmatige en automatische configuratie te overschrijven. Deze overruled de handmatige en automatische tijdsconfiguratie.

Als u na het inloggen op 'Managed Voice' of "Klantconfiguratie en dan links op Managed Voice' klikt zit u direct in het scherm waarin u de tijdsconfiguratie onderaan ziet staan. Naast 'tijdsconfiguratie' klikt u op vakantiedagen.

TUDSCONFIGURATIE VAKANTIEDAGEN

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

ONFIGURATIE			
BESCHRUVING			
STARTDATUM			
STARTTUD	00:00		
EINDDATUM			
EINDTUD	00:00		
NUMMERPLAN	1	•	

- Beschrijving: Geef hier een omschrijving van het doel van deze periode op, bijvoorbeeld zomervakantie of kerst.
- Startdatum: Geef hier via de agenda de startdatum op.
- Nummerplan: Selecteer hier het nummerplan welke actief moet zijn tussen de hierboven geprogrammeerde begin en eindtijd. Wellicht wilt u een afwijkend nummerplan met een tekst voor deze vakantie. Neemt u dan contact met ons op. Wij maken dan bijvoorbeeld een voicemailextensie voor u aan. U kunt ook kiezen voor het 'gesloten' nummerplan. Dan verlopen de vakantiedagen volgens de gesloten instellingen.

## 15. Geluidopnamen beheren

Door via uw toestel te bellen met servicenummer 905 bent u in staat om een geluidsopname te maken. Nadat u de tekst heeft ingesproken en deze met een # heeft afgesloten, kunt u deze koppelen aan een extensie welke van een geluidsopnamen kan worden gekoppeld. Let op! U heeft hier wel rechten voor nodig. Lukt het niet, neem dan contact met ons op.

Voor de volgende extensies kunt u een geluidsopname koppelen:

- Voicemail extensie.
- Wachtrij extensie.



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

In het Managed Voice menu zijn een aantal functie knoppen beschikbaar. Zie onderstaand figuur:

MANAGE	D VOICE				1	DEFAULT TOESTELKNOPPEN	GELUIDSOPNAMEN	GESPREKSOPNAMEN	ACTIES	
DETAIL	NUMMERPLAN	EXTENSIES	KANALEN	SYSTEEMNUMMERS	UITGAANDE ROUTERING	WACHTMUZIEK	L	1		

Met de optie geluidsopnamen Kunt u de ingesproken teksten koppelen. zie onderstaand figuur.

GELU	IDSOPNAMES						
	OPNAME	DATUM	BESTAND		NOTITIE		
	AFSPELEN	18-03-2013 14:45:48	18274_recording_3.mp3	O	buiten leveringsgebied		
	AFSFELEN	18-03-2013 14:45:07	18274_recording_2.mp3	0	vm gesloten		W020G
	AFSPELEN	18-03-2013 14:44:43	18274_recording_1 mp3	0			
	AFSPELEN	15-03-2013 14:10:07	18274_recording_0.mp3	0	vm gesloten		W021G
UITVO	REN: NEW DECO	SELECTERIOR OPNAMES		UITVOEREN:	200 - VoiceMail - Voicemail Gesloten	OPNAME KOPIESEN	

De selectie vakjes voor de opname (links) zijn bedoeld om in combinatie met de optie verwijder geselecteerde opnames , alle opnamen welke zijn geselecteerd te verwijderen.

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

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

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



## 16. Gespreksopnamen beheren

Met de Gespreksopname functionaliteit kunt u van vooraf geselecteerde gebruikers alle gesprekken opnemen. Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden opgenomen. Hiervoor dient u wel de faciliteit gesprekopname te hebben geactiveerd. Dit is geen standaard onderdeel van uw VoIP omgeving.

Om toegang te hebben tot de gespreksopnames moet u in uw webgebruiker account de juiste rechten hebben.

Er zijn twee gebruikersrollen beschikbaar voor het verkrijgen van toegang tot de gespreksopnames, namelijk:

- GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT)
- GESPREKSOPNAMEN (EINDGEBRUIKER)

## 16.1 Gespreksopnamen (Account)

De GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT) rol moet worden toegekend aan beheerders en/of supervisors die toegang moeten hebben tot de gespreksopnames van alle gebruikers en deze volledig moeten kunnen beheren. Met deze rol kunt u alle opgenomen gesprekken terugluisteren, downloaden en verwijderen. U kunt de opnamen beheren door in het Managed Voice menu op de knop *Gespreksopnamen* te drukken. Zie onderstaand figuur.

MANAGED VO	CE				DEFAULT TOESTE			CESPREKSOPNAME	
DETAIL NUM	MERPLAN EXTENSIES	SYSTEEM EXTENSIE	KANALEN	WACHTMUZIEK	PRIVACY GROEPEN	ORDER	s		
									Afbeelding 5: Gespreksopname
et verv	olgens een o	verzicht var	n de gev	oerde ge	sprekken	van c	le huidige	datum.	10
SPREKSOPNA	MEN								FILTEREN
DVERZICHT	OWNLOAD TAKEN								
	DATUM		AFZENDE	R			BESTEMMING		
]	23-07-2020 10:37		314				210 - Gebruike	r - John Silver	
)	23-07-2020 10:37		314 - Geb	ruiker - Rachel Green			210		
			210				214 Colorado		
]	23-07-2020 10:37		210				314 - Gebruike	r - Rachel Green	
) )	23-07-2020 10:37 23-07-2020 10:37		210 - Geb	ruiker - John Silver			314 - Gebruike 314	r - Kachel Green	
) ) )	23-07-2020 10:37 23-07-2020 10:37 23-07-2020 10:35		210 - Geb 211	ruiker - John Silver			314 - Gebruike 314 314 - Gebruike	r - Rachel Green r - Rachel Green	

Afbeelding 6: Gespreksopnamen 2

Met de filter functie kunt u de selectie aanpassen op specifieke dagen, nummers (afzender en/of bestemming) en

GESPREKSOPNAME	EN			FILTEREN
FILTEREN				
STARTDATUM	13-07-2018	(100) (111)		
EINDDATUM	14-07-2018			
AFZENDER				
BESTEMMING				
GEBRUIKEREXTENSIE	Maak uw keuze	*		
FILTEREN				
	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
Geen gespreksopnames				
				Afbeelding 7: gespreksopna

#### gebruikersextensies.



- Druk op de *filter* knop om een keuze te maken uit specifieke opnamen.
- Startdatum: Geef de start datum van de zoekactie op.
- **Einddatum**: Geef de einddatum van de zoekactie op.
- Afzender: Met deze optie kunt u zoeken op een afzendernummer. (inkomend gesprek)
- **Bestemming**: Met deze optie kunt u zoeken op een bestemmings nummer (uitgaand gesprek)
- Gebruikersextensie: Met deze optie kunt u op een specifieke Managed Voice gebruiker zoeken

GESPREKSOPNAM	EN		FILTEREN
OVERZICHT DOWN	ILOAD TAKEN		
	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING
	23-07-2020 10:37	314	210 - Gebruiker - John Silver
	23-07-2020 10:37	314 - Gebruiker - Rachel Green	210
	23-07-2020 10:37	210	314 - Gebruiker - Rachel Green
	23-07-2020 10:37	210 - Gebruiker - John Silver	314
	23-07-2020 10:35	211	314 - Gebruiker - Rachel Green
UITVOEREN: VERWIDERE	N DIRECTE DOWNLOAD INDIRECTE DOWNLOAD		

Afbeelding 8: Gespreksopnamen 4

U kunt een gespreksopname downloaden en lokaal opslaan op uw eigen PC, hierbij kunt u kiezen uit twee verschillende download opties. Om een opname te verwijderen selecteert u het vakje voor de te verwijderen opnamen en drukt u op de knop verwijderen.

## 16.2 Gespreksopnamen (Eindgebruiker)

De GESPREKSOPNAMEN (EINDGEBRUIKER) rol moet worden toegekend aan eindgebruikers die wel toegang moeten hebben tot de opnames van hun eigen telefoongesprekken maar geen opnames van andere gebruikers mogen beluisteren. Eindgebruikers kunnen hun opnamen raadplegen door in het detail pagina van hun gebruikersextensie

314 - RACHEL GREEN	l.	GESPREKSOPNAMEN	CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN	NAAR ORDER OVERZICHT	ACTIES	ор ае к
ALGEMEEN AANGEMEL	DE KANALEN					
ALGEMEEN						
EXTENSIENUMMER	314					
	Rachel Green					
NAAM	nacher breen					

Gespreksopnamen te drukken.

Afbeelding 9: Gespreksopnamen 5

De gebruiker ziet vervolgens een overzicht van gevoerde gesprekken van de huidige datum. Met de filterfunctie kan op specifieke dagen en/of nummers (afzender en/of bestemming) worden gefilterd, zie ook § 0.

GESPREKSOF	PNAMEN			FILTEREN
OVERZICHT	DOWNLOAD TAKEN			
	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
	23-07-2020 10:37	314 - Gebruiker - Rachel Green	210	
	23-07-2020 10:37	210	314 - Gebruiker - Rachel Green	
	23-07-2020 10:35	211	314 - Gebruiker - Rachel Green	
UITVOEREN:	ECTE DOWNLOAD I INDIRECTE DOWNLOAD			

Afbeelding 10: Gespreksopnamen 6



Om de gespreksopname af te luisteren dient de gebruiker één of meer opnames te selecteren en één van de beschikbare download opties te kiezen (zie § 0). De opnames zullen dan in een ZIP-bestand worden samengevoegd, worden gedownload en dan lokaal opgeslagen worden op de computer van de eindgebruiker. De eindgebruiker kan dan op de eigen computer de opnames uitpakken en afspelen. Eindgebruikers kunnen geen opnames verwijderen, hiervoor is de GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT) rol vereist.

## 16.3 Download opties

Operator biedt twee verschillende methoden om gespreksopnames te downloaden, namelijk DIRECTE en INDIRECTE DOWNLOAD. Standaard is alleen de DIRECTE DOWNLOAD optie beschikbaar. Om de INDIRECTE DOWNLOAD methode te kunnen gebruiken dient een beheerder deze eerst voor uw Managed Voice 3 account in te schakelen. De INDIRECTE DOWNLOAD optie kan worden ingeschakeld door in het Managed Voice menu in het ACTIE-menu de

ACTIES	
KANAAL TOEVOEGEN	
WACHTMUZIEK UPLOADEN	-
INDIRECT DOWNLOAD OPTIE VOOR GESPREKSOPNAMEN ACTIVEREN	$\succ$
GROEPSEXTENSIE AANMAKEN	
VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN	
AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN	
	ACTIES KANAAL TOEVOEGEN WACHTMUZIEK UPLOADEN INDIRECT DOWNLOAD OPTIE VOOR GESPREKSOPNAMEN ACTIVEREN GROEPSEXTENSIE AANMAKEN VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN

optie INDIRECT DOWNLOAD OPTIE VOOR GESPREKSOPNAMEN ACTIVEREN te selecteren.

#### Afbeelding 11: Gespreksopnamen 7

In de DETAILS-tabblad in het Managed Voice menu kunt u zien of de INDIRECTE DOWNLOAD optie is geactiveerd voor uw account, beheerders kunnen daar ook de optie weer uitzetten.



#### Afbeelding 12: Gespreksopnamen 8

Wanneer de INDIRECTE DOWNLOAD optie is ingeschakeld, kunnen gebruikers uit twee verschillende opties, DIRECTE en INDIRECTE DOWNLOAD om gespreksopnames te downloaden. In de volgende paragrafen zullen de verschillen tussen beide opties worden uitgelegd en worden aangegeven wanneer welke download optie het beste kan worden

UITVOEREN: VERWIJDEREN DIRECTE DOWNLOAD INDIRECTE DOWNLOAD

gebruikt.

#### Directe download

Wanneer u de DIRECTE DOWNLOAD optie selecteert worden de geselecteerde gespreksopnames in één ZIP-bestand samengevoegd en start uw download direct. Afhankelijk van het aantal en de lengte van de geselecteerde gespreksopnames kan het enige tijd duren voordat de download zal starten.

De DIRECTE DOWNLOAD optie kunt u het beste gebruiken wanneer u één of enkele gespreksopnames wilt downloaden en deze direct beschikbaar wilt hebben. Wanneer u veel bestanden heeft geselecteerd of de geselecteerde gespreksopnamebestanden zijn zeer groot (bij opnames van langdurige gesprekken), is het advies om de Indirecte download optie te gebruiken.



#### Indirecte download

Wanneer u de indirecte download optie selecteert wordt in de achtergrond een ZIP-bestand met al uw geselecteerde gespreksopnames voorbereid. De status van uw download taak kunt u terugvinden in het DOWNLOAD TAKEN tabblad. Zodra het ZIP-bestand met uw opnames gereed is, kunt u deze in het DOWNLOAD TAKEN tabblad downloaden door op de DOWNLOAD-knop te drukken van de betreffende taak. Hoe snel uw taak gereed is om te downloaden is afhankelijk van de hoeveelheid en grootte van de geselecteerd gespreksopnames. Het ZIP-bestand blijft 24 uur beschikbaar waarna het automatisch zal worden verwijderd.

Selecteer de INDIRECTE DOWNLOAD optie wanneer u meerdere gespreksopnames of zeer lange gespreksopnames wilt downloaden.

GESPREKSO	PNAMEN			FILTEREN
OVERZICHT	DOWNLOAD TAKEN			
FILENAME		STATUS	EXPIRATION DATE	
1595497340_ba	ackup.zip	ready	2020-07-23 19:42	DOWNLOAD
				1 RESULTATEN

Afbeelding 13: Gespreksopname download opties

## 17. Wachtmuziek

Het is mogelijk uw eigen wachtmuziek te uploaden in MP3 formaat. Er kunnen meerdere MP3's worden geüpload om een playlist te creëren. De playlist wordt doorlopend afgespeeld. U vindt de playlist onder het tabblad wachtmuziek in het menu Managed Voice.

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

## **18. Algemene Functies**

Het Managed Voice platform biedt een aantal standaard functies welke gebruikt kunnen worden met elke gebruikersextensie.

## 18.1 Call Pickup

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die niet op hun gebruikersextensie overgaan oppakken door '\*8' in te drukken of "908" te bellen. Wilt u een gesprek van een specifiek toestel oppakken, toest dan "908" gevolgd door het toestelnummer van het toestel dat rinkelt. U kunt per gebruikers extensie opgeven van welke gebruikers of groepen de gesprekken overgenomen mogen worden. De rechten moeten hiervoor wel juist ingeschakeld staan.

De mogelijkheden zijn:

- \*8 Oppakken van een willekeurig rinkelend toestel'.
- \*8[Gebruikers nummer] Overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker.
- \*8[Groepsnummer] Overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.

## 18.2 Doorverbinden

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die ze opnemen, doorverbinden naar andere extensies of externe nummers. Doorverbinden kan via het Managed Voice 3 platform op twee manieren, Direct [koud] of met Consultatie [warm].



Bij Direct doorverbinden wordt het gesprek direct afgeleverd bij het telefoonnummer dat opgegeven wordt. Bij doorverbinden met Consultatie krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waarnaar wordt doorverbonden en vindt de daadwerkelijke doorverbinding plaatst zodra de gebelde persoon de telefoon ophangt. Hierdoor wordt de originele beller direct verbonden met de doorverbonden bestemming.

Libervoice maakt het mogelijk om via verschillende manieren gebruik te maken van de doorverbindknoppen. Libervoice adviseert om standaard gebruik te maken van de toestelknoppen [de doorverbindknop op het toestel]. De 2<sup>de</sup> manier is met behulp van de functietoetsen, functietoetsen zijn aanwezig op elk telefoontoestel, ook mobiele telefoons, zodoende is deze functie vanaf elk toestel te gebruiken.

#### Doorverbinden met de toestelknoppen

Wij ondersteunen de doorverbindtoets die op vele type en merken toestellen aanwezig is. De plaats en werking van de doorverbindtoets is per type en merk toestel verschillend. Raadpleeg daarom de handleiding van uw toestel voor meer informatie.

Doormiddel van de doorverbindtoets op uw toestel is het ook mogelijk om uitgaande gesprekken door te verbinden.

## 18.3 Doorverbinden met de functietoetsen.

Indien een toestel **niet** beschikt over de benodigde toestelknoppen, bijvoorbeeld een handset, kunnen gebruikers door gebruik te maken van verschillende toetsencombinaties actieve gesprekken eenvoudig on-hold plaatsen en kunnen gesprekken doorgeschakeld worden of tot een 3-weg-gesprek worden gevormd.

Dit werkt bij zowel inkomende- als uitgaande gesprekken en worden altijd geïnitieerd door middel van de <u>##-</u> toetsencombinatie.

De doorverbindmogelijkheden middels de functietoetsen op het Managed Voice 3 platform zijn als volgt:

Doel		DTMF toetsencombinatie	Voorbeel	d Opmerkingen
MV3 - Actief gesprek on-hold zetten	1) 2)	## On-hold toets op toestel (muzieknoot icoon)	##	*# om gesprek terug te pakken On-hold/pickup knop om het gesprek terug te pakken
MV3 - Koude doorschakeling (blind transfer)	1) 2)	##*[bestemmingsnummer]# Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer]	##*234#	
MV 3 - Warme doorschakeling (consultation)	1) 2)	Start consultatie gesprek: ##[bestemmingsnummer]# Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer], Dial-knop, na de ruggenspraak de Transfer/xfer knop gebruiken om door te verbinden. Gebruik 'Drop'-toets om eventueel consultatie gesprek te beëindigen	##234#	

Actie	Beschrijving	Toetsencombinatie
MV3 - Consultatie vindt plaats	Druk 1 om consultatiegesprek op te hangen	1
	Druk 2 om naar het andere gesprek terug te schakelen	2
	Druk 3 om alle drie partijen samen te voegen in één gesprek.	3



Druk \*# om het consultatiegesprek op te hangen en terug te keren naar de on-hold beller

\*#

Hang zelf op. Beller en geconsulteerde partij worden nu verbonden

Ophangen

## 18.4 Call parking

Managed Voice biedt de mogelijkheid om calls te kunnen parkeren in een virtuele box. Vervolgens kunnen de geparkeerde calls terug gepakt worden op een willekeurig ander toestel.

De werking is als volgt:

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





## 19. Overzicht servicenummers

Hieronder een kort overzicht van alle servicenummers welke beschikbaar zijn:

- 900 Controleer de status van uw aanmelding op een toestel
- 901 Aanmelden op toestel met Gebruikersextensie, toets hierna uw eigen extensie nummer en pincode in
- **902** Afmelden van toestel met Gebruikersextensie, er wordt gevraagd om uw wachtwoord in te voeren, als u bent ingelogd op andere apparaten krijgt u de keuze om ook van deze apparaten uit te loggen.
- 903 Aanmelden op wachtrij met Gebruikersextensie
- **904** Afmelden van wachtrij met Gebruikersextensie
- 905 Geluidsopname maken om te gebruiken in andere functies binnen Managed Voice 3
- 907 Mogelijkheid om uw wachtwoord aan te passen
- 908 Opnemen van gesprekken die worden aangeboden op toestellen van andere

Kies 908 + gevolgd door nummer van het rinkelende toestel

Kies 908 op gesprekken op te nemen op willekeurige toestellen

- 909 Actief gesprek van toestel wisselen Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door \*9 of 909 op het andere apparaat te kiezen. Het apparaat begint te rinkelen, bij het beantwoorden van het gesprek wordt het gesprek naadloos doorverbonden naar het apparaat.
- 910 Configuratiemenu voor doorschakelingen (IVR) om doorschakelingen op gebruikersextensie in te stellen
- 915 Wijzig nummerplan
- **920** Voicemailbeheer toegang tot de voicemailbox van een voicemail-extensie (bv. groepsvoicemail) (u moet het voicemailboxnummer en wachtwoord invoeren)
- \* 6 Parkeren van het gesprek in de Call parking.
- 930 930 + line id = Terughalen van een geparkeerde gesprek, lijn id is het nummer van de geparkeerde gesprek
- **1233** Toegang tot uw persoonlijke voicemailbox gekoppeld aan uw Managed Voice 3 & Managed Mobile-extensies (afhankelijk van uw voicemailinstellingen kan het invoeren van een wachtwoord vereist zijn)