



Libervoice

Telefonie oplossingen



Handleiding Managed Voice

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

Inhoud

1.	Inleiding.....	4
2.	Algemeen	4
2.1	SIP accounts.....	4
2.2	Portal	4
2.3	Extensies algemeen	5
3.	De gebruiker extensie	6
3.1	Algemeen.....	6
3.2	Rechten gebruiker instellen	6
3.3	Doorschakelingen gebruiker.....	7
3.4	Gespreksblokkades.....	9
4.	De groeps extensie.....	9
4.1	Algemeen.....	9
5.	Voicemail.....	10
5.1	Algemeen.....	10
5.2	Aflever instellingen Voicemail	11
6.	De autoanswer extensie	111
6.1	Algemeen.....	111
7.	De IVR Extensie / Keuzemenu.....	12
7.1	Algemeen.....	12
8.	De Wachtrij Extensie	13
8.1	Algemeen.....	13
9.	De Extensiekiezer – van buitenaf direct aankiesbaar	14
9.1	Algemeen.....	14
10.	De LBR Extensie.....	14
10.1	Algemeen.....	14
11.	De Call-limit Extensie	14
11.1	Algemeen.....	14
12.	Nummerplan	15
12.1	Algemeen.....	15
13.	Tijdsconfiguratie.....	15
13.1	Algemeen.....	15
13.2	Configureren vakantiedagen.....	15
14.	Geluidopnamen beheren	16
15.	Gespreksopnamen beheren.....	18

16.	Wachtmuziek	19
17.	Algemene Functies.....	19
17.1	Call Pickup	19
17.2	Doorverbinden	19
17.3	Meeluisteren	20
17.4	Call parking.....	20
18.	Overzicht alle servicenummers.....	21



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 support@libervoice.nl.

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 SIP accounts

Allereerst vertellen wij voor de informatie eerst meer over de technische kant van ons Managed Voice abonnement.

Managed Voice wordt opgeleverd met een “X” aantal SIP (Session Initiation Protocol) accounts. Deze accounts worden geprogrammeerd in de CPE’s (Customer Premises Equipment). Een CPE is eigenlijk dus heel simpel gewoon het vaste telefoontoestel of de handset.

Elke CPE/toestel krijgt één of meerdere unieke SIP accounts welke eenmalig moeten worden ingesteld. Dit laatste doen wij bij de oplevering al voor u.

2.2 Portal

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

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.



2.3 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.

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.

Afmelden Gebruiker

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.

Afmelden is overigens niet perse nodig. Doe dit alleen wanneer meerdere personen gebruik maken van één toestel of wanneer u gebruik maakt van flexplekken. Als u alleen gebruik maakt van één vast toestel dan hoeft u niet af te melden.

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	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> NEE
TIJDSCONFIGURATIE	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> NEE
TWINNING	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> NEE
GESPRESOPNAME	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> 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 Doorschakelingen gebruiker

U kunt op gebruikers niveau doorschakelingen instellen. Dit werkt overigens hetzelfde voor het instellen van een doorschakeling voor een groep.

U kunt er voor kiezen uw extensie direct door te schakelen, als u in gesprek bent of als er niet opgenomen (kan) worden.

U kunt per doorschakeling meerdere nummers scheiden door een ; in te voeren. Ook kunt u interne en externe nummers ingeven. De ingegeven nummers zullen alle tegelijk gekozen worden.

Hoe realiseert u een doorschakeling?

- Log in via <https://operator.libervoice.nl>
- In het scherm dat daarna volgt klikt u op “Managed Voice” of op “klantconfiguratie”
- Als u op klantconfiguratie klikt ziet u in het volgende scherm in de kolom aan de linkerkzijde de optie “Managed Voice”. Deze klikt u aan.
- Nu volgt het volgende tabblad, waarbij u op extensies klikt



- Vervolgens klikt u op “wijzig” achter uw extensienummer (of het groepsnummer indien u dit voor een groeps extensie doet), nu volgt het volgende scherm:

EXTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT		<input type="text" value="0"/>
EXTERNE AFZENDERNUMMER:	<input checked="" type="radio"/>	AFZENDERNUMMER VAN GEBRUIKER
	<input type="radio"/>	AFZENDERNUMMER VAN BELLER
	<input type="radio"/>	HET GEBELDE NUMMER

INTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT		<input type="text" value="0"/>

- Direct doorschakelen: Als u alle gesprekken direct wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer of de nummers in waar naar toe moet worden doorverbonden.
- Bij bezet doorschakelen: Als u de gesprekken wilt doorschakelen als u in gesprek bent, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer of de nummers in waar naar toe moet worden doorverbonden.
- Bij geen gehoor doorschakelen: Als u bij het niet opnemen van de telefoon alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer of de nummers in waar naar toe moet worden doorverbonden.
- Doorschakel timeout: Deze optie hoort bij de functie 'bij geen gehoor doorschakelen'. Geef hier in seconden op, na hoeveel tijd bij niet opnemen het gesprek wordt doorgeschakeld.
- Externe afzendernummer: U heeft 3 mogelijkheden voor het meegeven van het afzendernummer. Selecteer een van de drie mogelijkheden.

3.4 Gespreksblokkades

Managed Voice biedt de mogelijkheid om op gebruikers niveau bepaalde bestemmingen te blokkeren.

Door het aanvinken van een bestemmingsgroep worden bestemmingen geblokkeerd.

GESPREKSBLOKKADES

BINNENLAND	<input type="checkbox"/>
MOBIEL	<input type="checkbox"/>
INTERNATIONAAL	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0800)	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0900)	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0909)	<input type="checkbox"/>
SERVICENUMMERS (0906)	<input type="checkbox"/>

- 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 0

4. De groeps extensie

4.1 Algemeen

Met behulp van de groepsextensies kunt u meerdere gebruikers 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 gebruikers extensies.

300 – Groep Sales en daaronder vallen de gebruikers:

201 – Dhr. Koning

202 – Mevr. Rees

203 – Dhr. Bakker

204 – Mevr. Mackaaij

Doorschakelingen groep

Hiervoor verwijzen wij graag terug naar 3.3 -> Doorschakelen gebruiker. U kunt dezelfde werkwijze aanhouden.

5. Voicemail

5.1 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 eerst 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

Kiest u voor "0 – Voicemail opties" dan krijgt u de volgende opties:

1. Voicemail bericht aanpassen
 2. Voicemailbox wachtwoord aanpassen
 3. Voicemailbox taal aanpassen
-

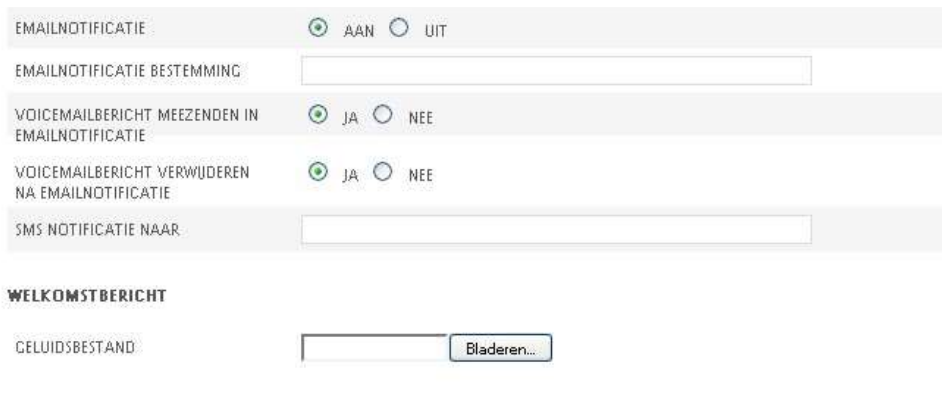
Aan een voicemailextensie koppelen wij een ingesproken bericht dat de beller te horen krijgt als zij doorverbonden worden met de voicemailextensie.

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.

5.2 Aflever instellingen Voicemail

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



EMAILNOTIFICATIE: AAN UIT

EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING:

VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE: JA NEE

VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE: JA NEE

SMS NOTIFICATIE NAAR:

WELKOMSTBERICHT

GELUIDSBESTAND:

- 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.

6. De autoanswer extensie

6.1 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 bestand geluidsfragment dan kunt u deze naar ons mailen.

7. De IVR Extensie – Het keuzemenu

7.1 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”.

8. De Wachtrij

8.1 Algemeen

Heeft u veel tegelijk binnenkommende 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 binnenkommende 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. De Extensiekiezer

9.1 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.

10. De LBR Extensie

10.1 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 4-cijferig postcode nummer in te toetsen.

11. De Call-limit Extensie

11.1 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.

12. Nummerplan

12.1 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.

13. Tijdsconfiguratie

13.1 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:

TIJDSCONFIGURATIE **VAKANTIEDAGEN**

ACTIEF NUMMERPLAN 2 - Dag

AUTOMATISCH

STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	VOORBEELD	TOEVOEGEN
MA 00:00	ZO 24:00	1 - Nacht	[Active]							WIJZIG	VERWIJDER
MA 09:00	MA 17:00	2 - Dag	[Active]							WIJZIG	VERWIJDER
DI 09:00	DI 17:00	2 - Dag		[Active]						WIJZIG	VERWIJDER
WO 11:00	WO 17:00	2 - Dag			[Active]					WIJZIG	VERWIJDER
DO 09:00	DO 17:00	2 - Dag				[Active]				WIJZIG	VERWIJDER
VR 09:00	VR 17:00	2 - Dag					[Active]			WIJZIG	VERWIJDER

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:

HANDMATIG

OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE

1 - Nacht



13.2 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.

TIJDSCONFIGURATIE 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.



- 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.

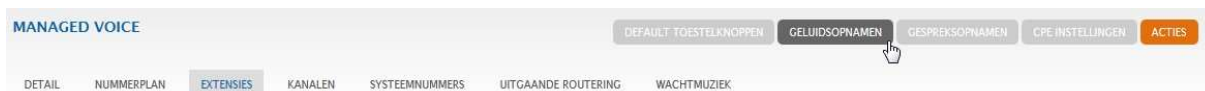
14. Geluidopnamen beheren

Door via uw toestel te bellen met servicenummer 905 bent u in staat om een geluidsoptname te maken. Nadat u de tekst heeft ingesproken en deze met een # heeft afgesloten, kunt u deze koppelen aan een extensie welke van een geluidsoptnamen 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 geluidsoptname 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:



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



The screenshot shows the 'GELUIDSOPNAMEN' table. It has the following columns: 'OPNAME', 'DATUM', 'BESTAND', and 'NOTITIE'. Each row contains a record with a date, time, filename, and note. There are 'AFSPLELEN' buttons for each row and 'WIZIG' buttons on the right. At the bottom, there are 'UITVOEREN' buttons: 'VERWIJDER GEGESELECTEERDE OPNAMEN' and 'OPNAME KOPIEEREN'.

OPNAME	DATUM	BESTAND	NOTITIE
18-03-2013 14:45:48	18-03-2013 14:45:48	18274_recording_3.mp3	buiten leveringsgebied
18-03-2013 14:45:07	18-03-2013 14:45:07	18274_recording_2.mp3	vm gesloten
18-03-2013 14:44:43	18-03-2013 14:44:43	18274_recording_1.mp3	
15-03-2013 14:10:07	15-03-2013 14:10:07	18274_recording_0.mp3	vm gesloten

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

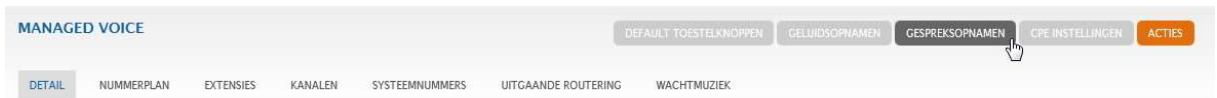
U kunt eventueel met de wijzig knop een audio bestand van een notitie te voorzien, in het geval u de opname later nog eens wilt koppelen.

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.

15. Gespreksopnamen beheren

Met de functie kunt u alle opgenomen gesprekken terugluisteren en indien gewenst downloaden. Dit is niet een standaard dienst. Om terug te kunnen luisteren dient de faciliteit gesprekopname te hebben geactiveerd. Wilt u dit laten activeren? Neemt u dan contact met ons op.

U kunt de opnamen beheren door op de knop Gespreksopnamen te drukken. Zie onderstaand figuur.



U ziet vervolgens een overzicht van gevoerde gesprekken van de huidige datum. Met de filter functie kunt u specifieke dagen, nummers of bestemmingen filteren

GESPREKSOPNAMEN				FILTER
<input type="checkbox"/>	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
<input type="checkbox"/>	26-03-2013 22:37	205 - Gebruiker - [blauw]	03654 [rood]	AFSPELEN
<input type="checkbox"/>	26-03-2013 17:54	06113 [rood]	257 - Gebruiker - [blauw]	AFSPELEN

- Met de afspelen knop kunt u de gespreksopname beluisteren.
- Druk op de filter knop om een keuze te maken uit specifieke opnamen.

GESPREKSOPNAMEN

FILTER

STARTDATUM:

EINDDATUM:

AFZENDER:

BESTEMMING:

GEBRUIKERSEXTENSIE:

FILTER

- Startdatum: Geef de start datum van de zoek actie op.
- Einddatum: Geef de eind datum van de zoek actie 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.

U kunt een gesprek ook downloaden en lokaal opslaan op uw eigen PC.

<input type="checkbox"/>	26-03-2013 16:44	02053 [rood]	249 - Gebruiker - [blauw]	AFSPELEN
<input type="checkbox"/>	26-03-2013 16:41	0886 [rood]	226 - Gebruiker - [blauw]	AFSPELEN

UITVOEREN: **VERWIJDEREN** **DOWNLOADEN**

Om een opname te downloaden selecteert u het vakje voor de te downloaden opname en drukt u op de knop downloaden.

Om een opname te verwijderen selecteert u het vakje voor de te verwijderen opnamen en drukt u op de knop verwijderen.

16. 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.

17. Algemene Functies

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

17.1 Call Pickup

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die niet op hun gebruikersextensie overgaan oppakken door '*8' te bellen. U kunt per gebruikers extensie opgeven van welke gebruikers of groepen de gesprekken overgenomen mogen worden.

De mogelijkheden zijn:

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

17.2 Doorverbinden

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die ze opnemen doorverbinden naar andere extensies of externe nummers. Doorverbinden kan via het Managed Voice platform op twee manieren, Direct of met Ruggespraak. Bij Direct doorverbinden wordt het gesprek direct afgeleverd bij het telefoonnummer dat opgegeven wordt. Bij doorverbinden met ruggespraak krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waarnaar wordt doorverbonden voordat het doorverbinden plaatsvindt.

Doorverbinden met via het Managed Voice platform werkt als volgt:

- Direct:
Bel tijdens het gesprek "#", u hoort dan Doorverbinden, voer vervolgens het extensie of telefoonnummer in waarnaar u wilt doorverbinden. Het gesprek wordt vervolgens vanzelf verbroken en het gesprek is doorverbonden.
- Met Ruggespraak (overleg):
Bel tijdens het gesprek "*", u hoort dan Doorverbinden, voer vervolgens het extensie of telefoonnummer in waarnaar u wilt doorverbinden. U krijgt nu eerst de persoon aan de lijn waarnaar u wilt doorverbinden. U kunt daadwerkelijk doorverbinden door de hoorn neer te leggen en het gesprek op te hangen.

Uiteraard is het ook mogelijk om beide manieren van doorverbinden via de telefoon zelf te doen. Kijk hiervoor in de handleiding van het type toestel dat u gebruikt.

Als u een gesprek wilt terug pakken welke u probeert door te verbinden met ruggespraak drukt u wederom op de * toets. U krijgt dan de beller weer aan de lijn.

17.3 Meeluisteren

Managed Voice biedt de mogelijkheid om “live” mee te luisteren met andere gebruikers. Uw extensie dient hiervoor geschikt te zijn. (Standaard heeft extensie namelijk niet de rechten om mee te luisteren met anderen).

U kunt per gebruiker aangeven of deze de rechten heeft om met anderen mee te kunnen luisteren. U kunt dit aan ons doorgeven of als u beheerder bent de betreffende gebruiker de rechten geven.

Standaard staat deze optie op “nee” als u gebruik wilt maken van meeluisteren dient u hiervoor “ja” te kiezen.



GEBRUIKEREXTENSIE WIJZIGEN	
KLANT	
KLANT	Charles Darwin B.V.
RECHTEN	
MEELUISTEREN	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE
TIJDSCONFIGURATIE	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE
GESPREKSOPNAME	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEE

Meeluisteren met een andere gebruiker is erg gemakkelijk. Als u belt met “906” dan krijg u de volgende opties:

Ruggespraak:

Als u de agent wil helpen zonder dat de beller dit kan horen

Meeluisteren:

Als u mee wilt luisteren zonder dat een of beide partijen hier iets van merken.

17.4 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.

18. Overzicht servicenummers

Hieronder een kort overzicht van alle service nummers welke beschikbaar zijn:

- 901 Aanmelden op toestel met gebruikersextensie
- 902 Afmelden van toestel met gebruikersextensie
- 903 Aanmelden op wachtrij met gebruikersextensie
- 904 Afmelden van wachtrij met gebruikersextensie
- 905 Geluidsopname maken
- 906 Meeluisteren met andere gebruiker
- 910 Instellen doorschakeling gebruikersextensie
- 912 Aanmelden met gebruikersextensie met Twinning
- 913 Afmelden met gebruikersextensie met Twinning
- 915 Tijdsconfiguratiebeheer
- 920 Voicemailbeheer (afluisteren, inspreken)
- 930 Call parking
- *8 gesprek overnemen vanaf een ander toestel dat rinkelt
- 010-7600000 Libervoice