

Oria handleiding

Inhoud

Inleiding | 03

Aan de slag | 04

Inloggen

Hoofdscherm

Screenshot

Admin profiel

Basis instellingen | 07

Kantooruren

Sjablonen voor telefoontoetsen

Oproep omleiden

Snelkiesnummers

Algemene mailbox

Muziek in wacht

ACD paden

Gebruikers | 16

Gebruiker aanmaken

Gebruiker wijzigen

Gebruiker verwijderen

Groepen | 22

Nieuwe groep toevoegen

Gedeelde apparaten | 26

Automatische beantwoording | 28

Gespreksstromen | 29

Inleiding

Hartelijk welkom als klant van Voys One. Wij geloven in vrijheid voor klanten, IT-afdelingen en gebruikers. Dit betekent dat u zelf bepaalt hoeveel u uitbesteedt of liever zelf beheer uitvoert. Door middel van onze portal kan u zelf verschillende niveau's van beheer toepassen binnen uw organisatie. Een beheerder kan bijvoorbeeld belplannen aanmaken terwijl een gebruiker alleen het eigen profiel mag bewerken. Deze portal heet: '**Oria**' en is per klant ingericht en u beschikt daardoor over volledige vrijheid om deze zo efficiënt mogelijk in uw IT-landschap en beheer toe te passen.

De Oria portal is te gebruiken met de volgende browsers: Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer/Edge en Google Chrome. Voys One raadt u aan de gekozen browser te updaten naar de laatste versie voor uw veiligheid. Oria is officieel ook te benaderen vanaf tablets via de Chrome, Firefox of IE browsers (onofficieel werkt safari op de iPad ook best lekker). Smartphones zijn nog niet volledig gesupport (maar zouden zo maar wel kunnen werken ;-).

MiContact Center

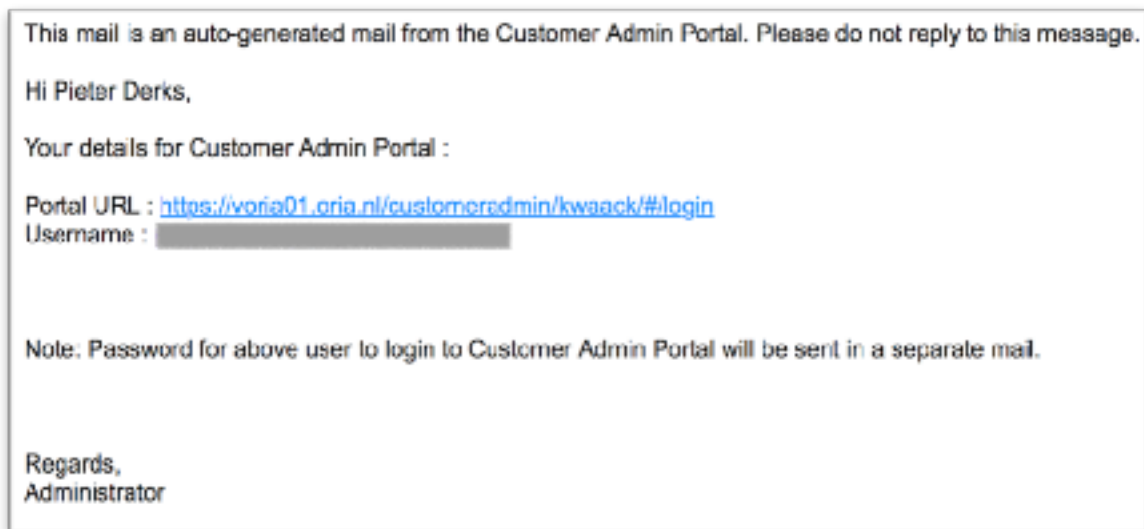
In Oria kunt u aanpassingen maken op uw telefonie omgeving waar de gebruikers, groepen, wachtrijen, keuzemenu's, openingstijden etc zich op bevinden. Indien u gebruik maakt van onze dienst: MiContact Center worden sommige onderdelen uit de Oria niet gebruikt en door de MiContact Center module afgehandeld deze onderdelen worden niet via de Oria beheerd. Hiervoor krijgt u apart login gegevens om de Advanced Interactive Voice Response (IVR), wallboards, realtime, clients en rapportages in uw contact center te beheren.

Heeft u vragen naar aanleiding van deze handleiding kunt u contact opnemen met ons via 050-7009999 of eenvoudig een mail sturen naar supportone@voys.nl

Aan de slag

Aan de slag inloggen

Nadat uw nummers succesvol zijn geactiveerd en uw omgeving klaar is gezet door onze specialisten ontvangt u als administrator van uw organisatie een welkomstmail vergelijkbaar aan onderstaande afbeelding. Een tweede email die u ontvangt bevat het bijbehorende wachtwoord.



De link uit de email bevat een unieke URL die direct naar de inlogpagina van uw omgeving wordt geleid.

Aan de slag hoofdscherm

Na het inloggen bevindt u zich op het beginscherm van uw omgeving. Vanuit hier kunt u eenvoudig uw omgeving aanpassen en gebruikers, groepen of keuzemenu's aanmaken of verwijderen.

LET OP: Het kan voorkomen dat er onderdelen worden behandeld en screenshots worden gebruikt met opties die u niet ziet. Dit kan te maken hebben met de afgenomen diensten of rechten die aan uw profiel zijn toegekend. U kunt hiervoor contact met ons opnemen via: supportone@voys.nl

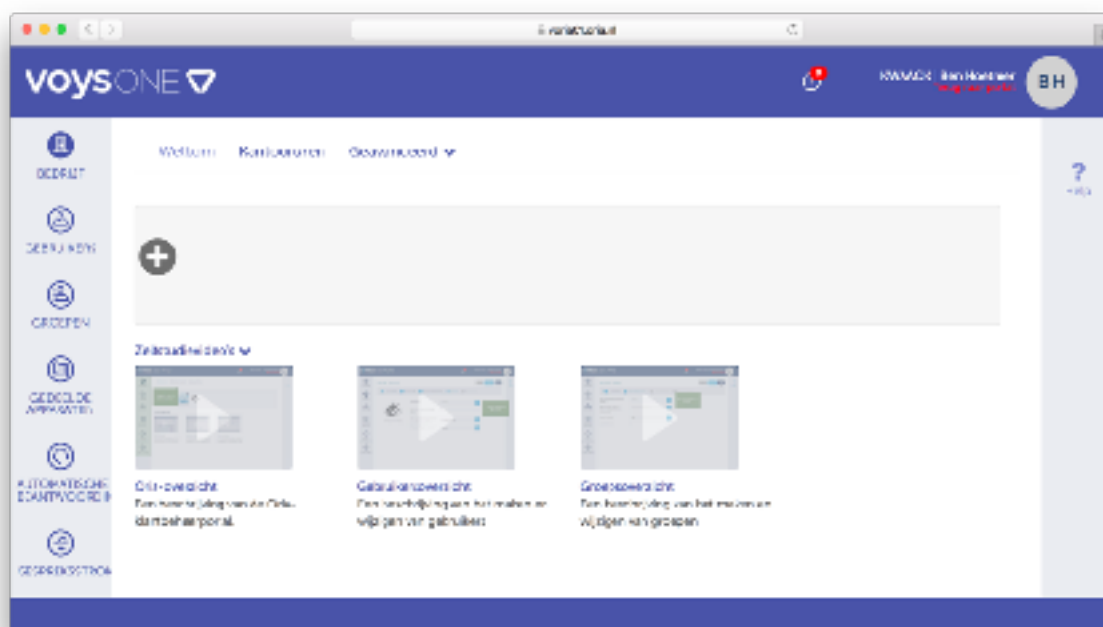
Aan de slag screenshot

De screenshots gebruikt in deze handleiding zijn in het Nederlands weergegeven. Het feit dat een merendeel van de gebruikers dit de fijnste taal vinden om in te werken heeft ons hiertoe doen besluiten.

Bovenin in het midden bevinden zich enkele basisinstellingen, zoals: Kantooruren, toets-sjablonen, omleidingen, wachtmuziek, snelkeuzes en ACD-paden.

Klik op 'Help' aan de rechterkant om tips te krijgen bij de diverse onderdelen.

In de linkerkolom zijn iconen geplaatst die u naar de verschillende onderdelen voeren, zoals: Gebruikers, Groepen, Gedeelde apparaten, Automatische beantwoording en Gespreksstromen.




Aan de slag admin profiel

Rechts bovenin is een afbeelding weergegeven met de initialen van de gebruiker. Door erop te klikken opent u een persoonlijk menu met instellingen voor de ingelogde gebruiker. U kunt hier kiezen om het profiel te openen, taal in te stellen of uit te loggen.



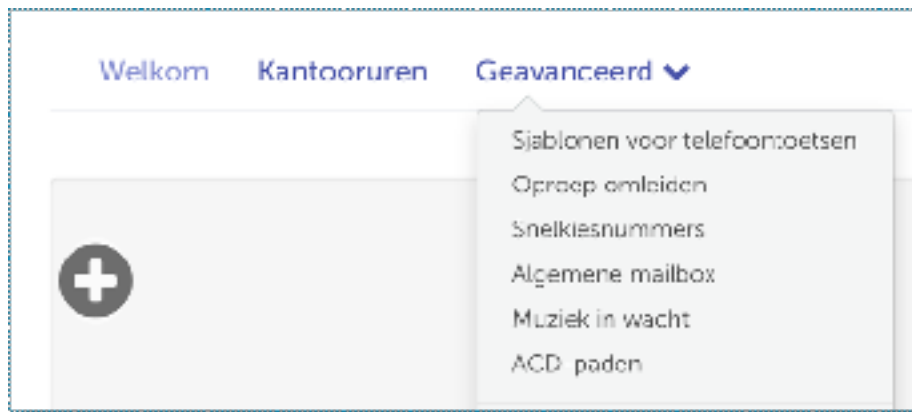
Als u het profiel opent komt u op een scherm waar de persoonlijke gegevens van de ingelogde gebruiker bekeken kunnen worden en waar nodig aangepast.

Gebruikersprofiel	Serviceplan
Voornaam *	Ben
Achternaam *	Hoetmer
E-mail *	ben.hoetmer@kwaack.nl
Gebruikersnaam *	ben.hoetmer@kwaack.nl
Wachtwoord	*****
Wachtwoord bevestigen *	*****
Telefoon thuis	Voorbeeld
Mobiele telefoon	Voorbeeld
Voorkeurstaal voor de eindgebruikersportal *	Nederlands 
Is deze gebruiker een beheerder?	<input checked="" type="checkbox"/>

Onder de tab 'Service Plan' worden de rechten van het profiel ingesteld. Mocht u hier niet bij kunnen komen of mist u functies neem dan contact op met ons door een mail te sturen naar: supportone@voys.nl.

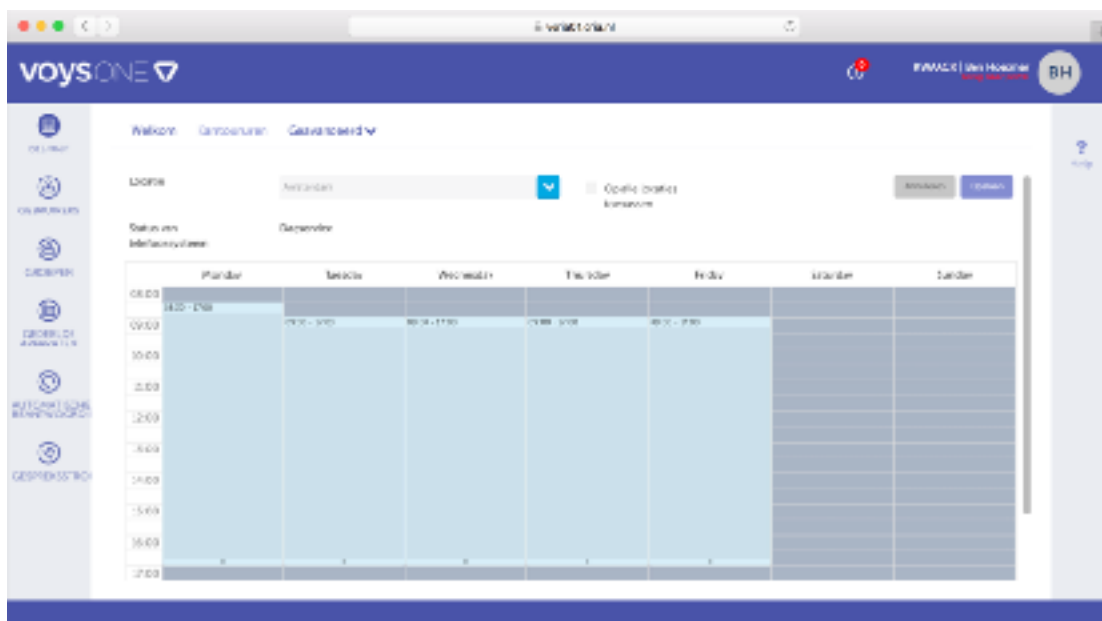
Basis instellingen

Configureer de basisinstellingen voordat u gebruikers, groepen, call flows en keuzemenus gaat maken. Bepaalde bedrijfsinstellingen zijn verplicht. U moet bijvoorbeeld een algemene mailbox instellen als u werkstromen wilt maken waarin gebruikers een bericht kunnen achterlaten.



Basis instellingen kantooruren

Stel de kantoorurenplanner in overeenkomstig de openingstijden van uw bedrijf. Voeg zo nodig een alternatieve planning toe, bijvoorbeeld tijdens vakanties. Later stelt u in hoe inkomende gesprekken worden afgehandeld op basis van het tijdstip.

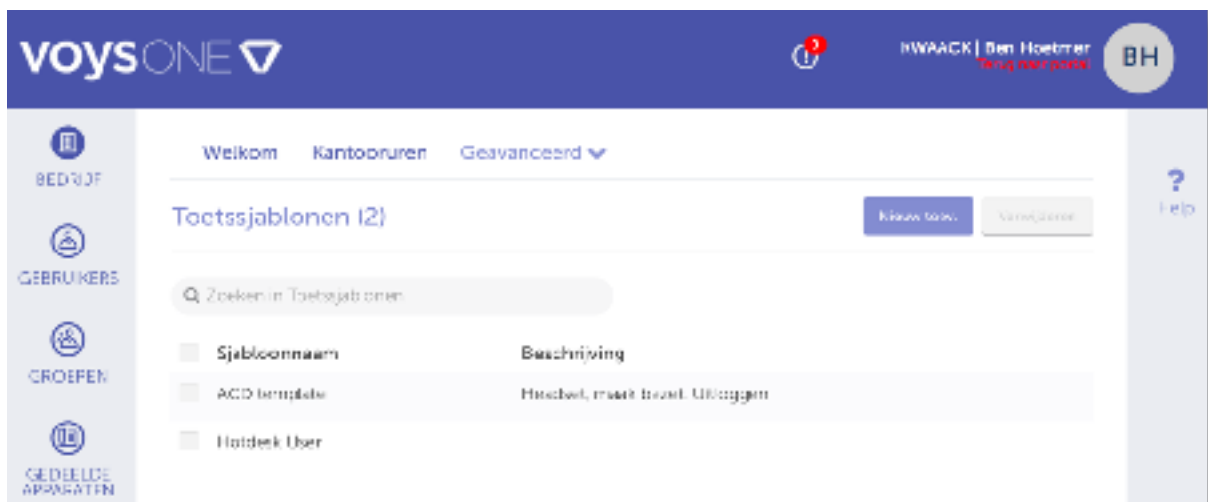


Instellen kantooruren

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf' en vervolgens op 'Kantooruren'
- Stap 2** Selecteer een locatie in de vervolgkeuzelijst.
- Stap 3** Schakel het selectievakje Op alle locaties toepassen in als u voor alle bedrijfslocaties dezelfde uren wilt instellen.
- Stap 4** Selecteer de kantooruren.
- Stap 5** Selecteer het uurtype en klik op Opslaan.
- Stap 6** Klik op Alternatief (onderaan) als u alternatieve uren wilt weergeven op de kalender.
- Stap 7** Klik op Opslaan.

Basis instellingen Sjablonen voor telefoontoetsen

Stel de kantoorurenplanner in overeenkomstig de openingstijden van uw bedrijf. Voeg zo nodig een alternatieve planning toe, bijvoorbeeld tijdens vakanties. Later stelt u in hoe inkomende gesprekken worden afgehandeld op basis van het tijdstip.



Zo maakt u telefoontoetsjablonen:

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf'
- Stap 2** Klik op 'Geavanceerd' en vervolgens op 'Sjablonen voor telefoontoetsen'.
- Stap 3** Klik op Nieuwe toevoegen.
- Stap 4** Voer in het veld Sjabloonnaam een naam in.
- Stap 5** (Optioneel) Voer in het veld Beschrijving een korte beschrijving in van de sjabloon.

Stel vervolgens de toetsfuncties als volgt in:

- Stap 6** Klik op de toets, selecteer de gewenste functie in de vervolgkeuzelijst Functie en voer een naam in voor het label.
- Stap 7** Klik op OK.
- Stap 8** Klik op Opslaan.

Basis instellingen Oproep omleiden

Schakel inkomende gesprekken van een gebruiker of een groep door naar een alternatief intern of extern nummer of toestel. In dit scherm maakt u de bestemmingen aan die u later aan gebruikers of groepen kan toekennen. U kunt dit later ook aanpassen bij de gebruiker of desbetreffende groep.

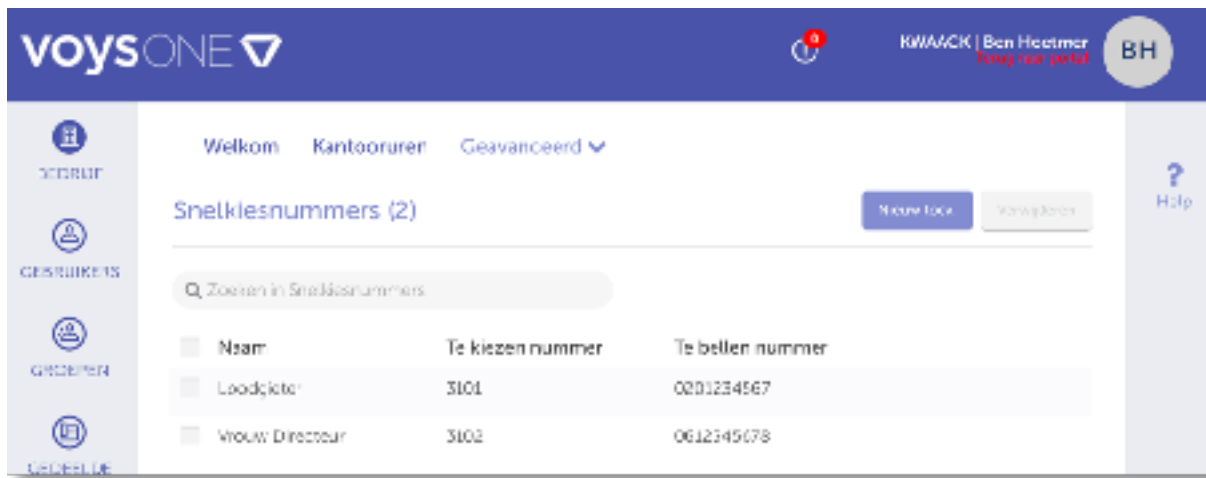


Zo leidt u oproepen om:

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf.'
- Stap 2** Klik op 'Geavanceerd' en vervolgens op 'Oproepomleiding'.
- Stap 3** Voer een naam en nummer in voor de oproepomleiding.
- Stap 4** Klik op Opslaan.

Basis instellingen Snelkiesnummers

U kunt snelkiesnummers gebruiken om snel telefoonnummers te bellen.

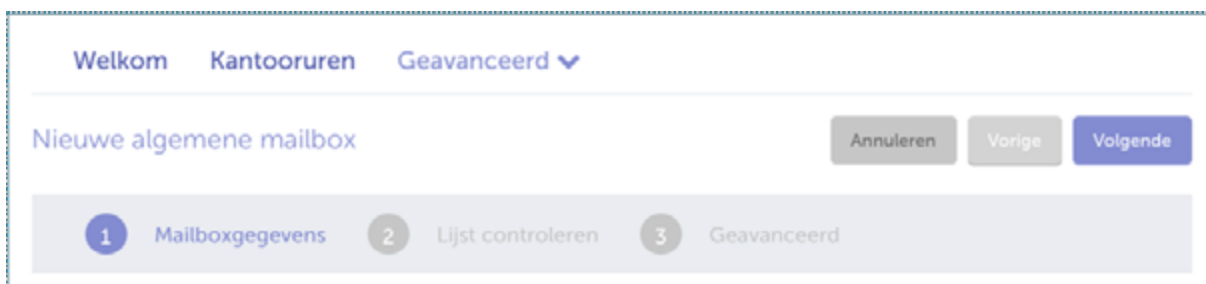


Snelkiesnummers instellen

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf.'
- Stap 2** Klik op 'Geavanceerd' en vervolgens op 'Snelkiesnummers'.
- Stap 3** Klik op Nieuwe toevoegen
- Stap 4** Voer een naam voor het snelkiesnummer, het snelkiesnummer en het telefoonnummer in.
- Stap 5** Klik op Opslaan.

Basis instellingen Algemene mailbox

U kunt een algemene mailbox instellen voor een specifiek doel, zoals het 's nachts doorschakelen van oproepen naar de voicemail. U kunt medewerkers aanwijzen die de mailbox in de gaten moeten houden. De berichtindicator van hun telefoon begint dan te knipperen als er een bericht is binnengekomen.

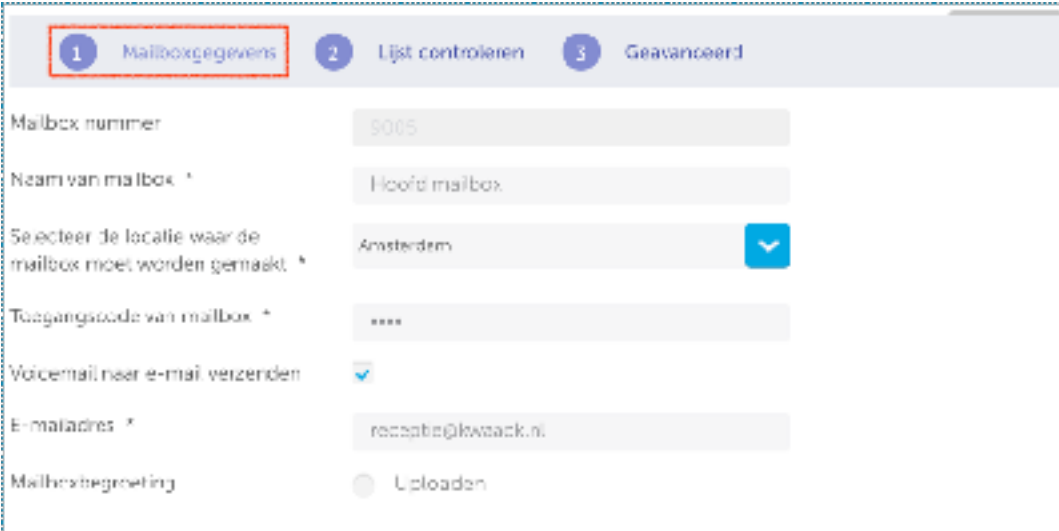


Basis instellingen Algemene mailbox

Zo stelt u een algemene mailbox in:

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf.'
- Stap 2** Klik op 'Geavanceerd' en vervolgens op 'Algemene mailbox'.
- Stap 3** Klik op Nieuwe toevoegen

Mailboxgegevens



The screenshot shows a configuration form for a mailbox. At the top, there are three tabs: '1 Mailboxgegevens' (highlighted with a red box), '2 Lijst controleren', and '3 Geavanceerd'. The form fields are as follows:

Mailbox nummer	9005
Naam van mailbox *	Hoofd mailbox
Selecteer de locatie waar de mailbox moet worden gemaakt *	Amsterdam
Toegangscode van mailbox *	****
Voicemail naar e-mail verzenden	<input checked="" type="checkbox"/>
E-mailadres *	receptie@kwaack.nl
Mailhoorbegroeting	<input type="radio"/> Uploaden

- Stap 4** Typ de vereiste gegevens voor de mailbox:
- naam, nummer, locatie en toegangscode van de mailbox.
 - (optioneel) Schakel Voicemail naar e-mail verzenden in en voer het e-mailadres in waarop u voicemail wilt ontvangen.
 - Uw voicemailbegroeting uploaden.

Lijst controleren

1 Mailboxgegevens 2 **Lijst controleren** 3 Geavanceerd

Selecteer maximaal 20 medewerkers die toegang krijgen tot deze mailbox. Er wordt aan berichtindicator geprogrammeerd op hun telefoon.

Q 123

- Cramer, Hans 1230
- Han, Ray 1237
- Mohammadi, Ali 1236
- Mosch, Hubertina 1231
- Nies, Huitbrecht 1254
- Reintjens, Dirk 1235
- Schievink, Yarnick 1238
- Tramper, Annemieke 1239
- van Cruchten, Aad 1233
- van Dis, Steven 1232

Alle gebruikers toevoegen
Alle gebruikers verwijderen

Stap 5 Voeg medewerkers toe die de berichten in de gaten moeten houden. Selecteer maximaal 20 medewerkers die toegang krijgen tot deze mailbox. Er wordt een berichtindicator geprogrammeerd op hun telefoon.

Geavanceerd

1 Mailboxgegevens 2 Lijst controleren 3 **Geavanceerd**

Voicemailinstellingen ^

Waarnaar wilt u de oproep laten doorschakelen als de beller 0 kiest tijdens de voicemailbegroeting? Toesiel 1101

Bericht verwijderen na 15 Days

Maximumaantal weer te geven berichten 50 Messages

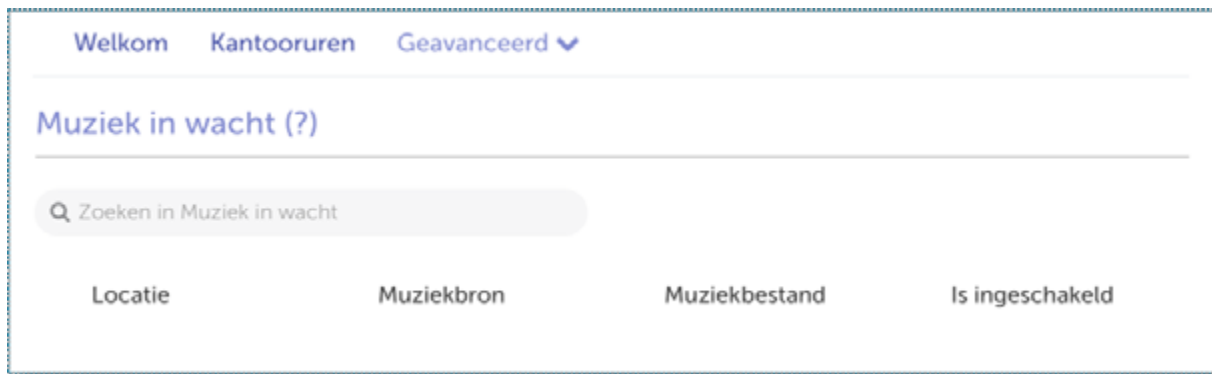
Stap 6 Selecteer voicemailinstellingen voor de volgende items:

- Selecteer instellingen voor de voicemail.
- (optioneel) Selecteer Ingesloten UM inschakelen als u voicemail wilt verzenden naar een e-mailadres. Voer de aanmeldgegevens van het e-mailadres in.

Stap 7 Kies Opslaan

Basis instellingen Muziek in wacht

Hiermee kunnen bellers naar muziek of informatie luisteren terwijl ze wachten op het tot stand komen van een gesprek. Er wordt opgenomen muziek of geüploade informatie afgespeeld wanneer een beller in de wacht staat of wordt doorgeschakeld naar een toestel dat in gesprek is of overgaat.



Zo stelt u muziek in wacht in:

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf.'
- Stap 2** Klik op 'Geavanceerd' en vervolgens op 'Muziek in wacht'.
- Stap 3** Selecteer de locatie.
- Stap 4** Selecteer Ingesloten als muziekbron.
- Stap 5** Als u muziek wilt toevoegen, selecteert u Uploaden, zoekt u de gewenste muziek en klikt u op het bestand om het te uploaden.
- Stap 6** Klik op 'Muziek in wacht' als u deze functie wilt inschakelen.

Basis instellingen ACD-paden

Via een ACD-pad (Automatic Call Distribution, automatische gespreksverdeling) worden inkomende gesprekken door het ACD-systeem geleid. In dit pad geeft u het volgende op: de in te zetten medewerkers, de volgorde waarin deze aan de beurt komen en de timing van de stappen.

Ga als volgt te werk om een ACD-pad te maken:

- Stap 1** Klik op 'Bedrijf.'
- Stap 2** Klik op 'Geavanceerd' en vervolgens op 'ACD-paden.'
- Stap 3** Klik op Nieuwe toevoegen.

Nieuw ACD-pad : Support

1 Profiel 2 Programmeren 3 Vaardighedengroepen

Padnaam * Support

Beschrijving Een ACD wachtrij voor Support

Stap 4 Voer bij Profiel een naam en beschrijving in voor het pad en klik op Volgende.

Nieuw ACD-pad : Support

1 Profiel 2 Programmeren 3 Vaardighedengroepen

Selecteer de locatie waar dit pad zich bevindt * Amsterdam

Directe nummers Selecteer een of meer directe nummers

Toestelnummer * 1004

Rapporteringsnummer * 004

Voicemail inschakelen

Stap 5 Als u muziek wilt toevoegen, selecteert u Uploaden, zoekt u de gewenste muziek en klikt u op het bestand om het te uploaden.

Nieuw ACD pad : Support Annuleren

1 Profiel 2 Programmeren 3 Vaardighedengroepen

Primaire vaardighedengroep *

Overflow 1-groep

Overflow 2-groep

Overflow 3-groep

Stap 6 Klik op 'Muziek in wacht' als u deze functie wilt inschakelen.

Een ACD pad biedt de mogelijkheid een wachtrij te maken voor een Contact Center omgeving met tekstmeldingen en vaardighedengroepen. Een gesprek dat in de wachtrij komt wordt aangeboden aan een primaire vaardighedengroep, dit wordt ook wel een ACD-groep genoemd. ACD zorgt ervoor dat de gesprekken zo efficiënt mogelijk over een ACD-groep worden verdeeld.

Mocht er niemand beschikbaar zijn in de primaire vaardighedengroep kan het gesprek na een bepaalde timer* overlopen (overflow) naar een Overflow groep. Dit zijn eveneens ACD-groepen en kunnen worden aangemaakt bij Groepen.

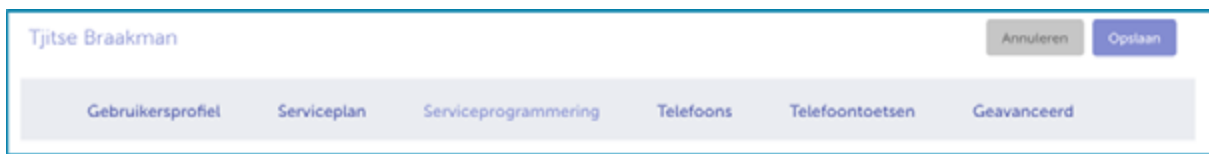
*de timers zijn niet aan te passen in Oria. Neem hiervoor contact op met ons op supportone@voys.nl

Gebruikers

In de weergave Gebruikers kunt u gebruikers toevoegen, wijzigen en uit het systeem verwijderen.



U kunt gebruikers toevoegen door een reeks stappen uit te voeren die worden weergegeven op de taakmenubalk. Op de volgende afbeelding kunt u zien dat de beheerder bezig is met stap 3 van de taak Nieuwe toevoegen.



Gebruikers gebruiker aanmelden

Stap 1 Klik op 'Gebruikers' en vervolgens op 'Nieuwe toevoegen'.

Gebruikersprofiel

 A screenshot of the 'Nieuwe gebruiker : Peter Hek' form. At the top, there is a progress bar with five steps: 1. Gebruikersprofiel (active), 2. Serviceplan, 3. Serviceprogrammering, 4. Telefoons, and 5. Geavanceerd. The form contains the following fields:

- Voornaam *: Peter
- Achternaam *: Hek
- E-mail *: peter.hek@swaack.nl
- Gebruikersnaam *: peter.hek@swaack.nl
- Telefoon thuis: Voorbeeld
- Mobiele telefoon: Voorbeeld
- Voorkeurstaal voor de eindgebruikersportal *: Engels (dropdown menu)
- Is deze gebruiker een beheerder?:
- Nieuwe gebruiker maken vanuit bestaande gebruiker?:

Stap 2 Voer de gegevens van de gebruiker in. Velden die zijn gemarkeerd met een asterisk (*), zijn verplicht. Voer minimaal 4 tekens in voor de gebruikersnaam.

Onderaan vindt u twee optionele checkboxen:

- Is deze gebruiker een beheerder? Hiermee kunt u de gebruiker ook admin rechten geven om in deze portal in te loggen en systeemwijzigingen door te voeren.
- Nieuwe gebruiker maken vanuit bestaande gebruiker? Hiermee kunt u de nieuw aan te maken gebruiker kopiëren van een bestaande gebruiker.

Stap 3 Klik op Volgende.

Serviceplan

Stap 4 Klik op Selecteren als u het telefoonplan / profiel wilt kiezen voor de gebruiker. Het gekozen plan wordt gemarkeerd en Geselecteerd wordt weergegeven.

Stap 5 Klik op Volgende

	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd	Geselecteerd
	Standard E1 SIP	Standard E2 E4 Hybrid	Standard E5 SIP	Standard E6 SIP	Basic E4 Hybrid SIP	Basic E5 SIP	Entry-WebCall Solutions	Entry-WebCall- SIP	Entry-WebCall- SIP	Entry-WebCall- SIP	Entry-WebCall- SIP
Huidskleurovername	Desktop	Desktop	Generic SIP	Desktop	Desktop	Desktop	PC SIP Solutions	Generic SIP	Desktop	Desktop	PC SIP Solutions
Serviceprofiel					Default SIP	Default SIP	None	Personal Profile	Personal Profile	Personal Profile	None
Dienstennummers					None	None	None	None	None	None	None
Verzorgingsplan					None	None	None	None	None	None	None
Tariefplan											
Voltoestel	✓	✓	✓	✓				✓	✓		
Voltoestel met email			✓	✓							
Profielactivering							✓		✓	✓	✓
Eigenaarverificatie									✓	✓	✓

Serviceplan is het profiel dat aan de gebruiker wordt toegekend wat de functies omvat die gewenst zijn voor de gebruiker. Deze profielen worden door de engineers van Voys One voor u klaargezet. Het kan dus zijn dat u niet alle profielen ziet.

Serviceprogrammingering

- Stap 6** Selecteer de servicegegevens voor de gebruiker. Velden die zijn gemarkeerd met een asterisk (*), zijn verplicht.
- Stap 7** Klik op Volgende

Nieuwe gebruiker : Peter Hek Terugnaden Volgende

1 Gebruikersprofiel 2 Serviceplan 3 Serviceprogrammingering 4 Telefoons 5 Geavanceerd

Selecteer de locatie waar deze gebruiker zich bevindt *

Selecteer een nummer waarop een e-mails bericht deze gebruiker inkomende kan bereiken

Toetsnummer *

Klemschijf *

Beleid-id voor inkomende gesprekken verbeteren

Beleid-id voor inkomende gesprekken *

Telefoons

Afhankelijk van het gekozen profiel beschikt de gebruiker over 1 of meerdere (tot maximaal 4) telefoons die ook overeenkomstig geconfigureerd kunnen worden door onderstaande stappen te herhalen

Nieuwe gebruiker : Peter Hek Terugnaden Volgende

1 Gebruikersprofiel 2 Serviceplan 3 Serviceprogrammingering 4 Telefoons 5 Geavanceerd

 type telefoon *

MAC-adres (gebruikt op de telefoon zoals : 08-00-0F-17-C9-10)

Selecteer een voorgedefinieerde toetsplan voor deze telefoon

Locatie voor noodhulpdiensten *

- Stap 8** Selecteer in de vervolgkeuzelijst Type telefoon het telefoontype voor deze gebruiker.
- Stap 9** (Optioneel): Voer het MAC-adres van de telefoon in.
- Stap 10** (Optioneel): Kies in de vervolgkeuzelijst Selecteer een voorgedefinieerde toetssjabloon voor deze telefoon een toetssjabloon voor de primaire telefoon. Toetssjablonen zijn alleen van toepassing op de primaire telefoon.
- Stap 11** Selecteer in de vervolgkeuzelijst Locatie voor noodhulpdiensten de locatie waar de hulpdiensten naartoe moeten gaan.
- Stap 12** Klik op Volgende.

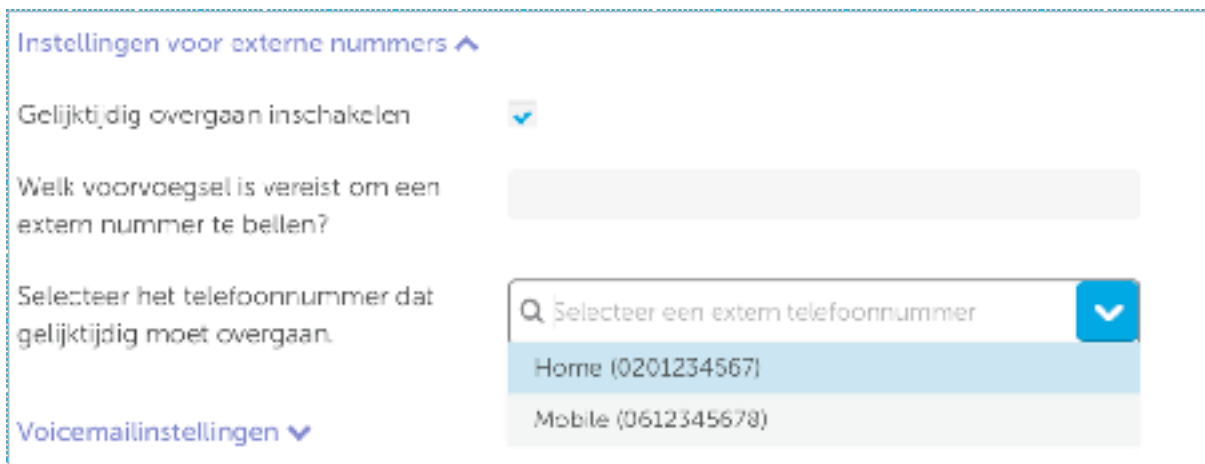
Telefoontoetsen

- Stap 13** Stel de toetsfuncties als volgt in:
- Klik op de toets, selecteer de gewenste functie in de vervolgkeuzelijst Functie en voer een naam in voor het label.
 - Klik op OK.
- Stap 14** Klik op Opslaan.

Geavanceerd

Door het gekozen profiel met bijbehorende functies worden onder Geavanceerd verschillende opties aangeboden om in te stellen voor de gebruiker. Het kan dus voorkomen dat er opties staan vermeld die u niet terugziet of vice versa.

- Stap 15** Instellingen voor externe nummers



Zet het vinkje aan om een extern nummer mee te laten rinkelen met het vaste toestel. Dit wordt ook wel 'twinning' genoemd.

Selecteer het telefoonnummer dat gelijktijdig moet overgaan uit de lijst van persoonlijke nummers die bij stap 2 heeft ingevuld of voer handmatig een nummer in.

Stap 16 Voicemailinstellingen

Nieuwe gebruiker : Peter Hek Anuleren Volg

1 Gebruikersprofiel 2 Serviceplan 3 Serviceprogrammering 4 Telefoons 5 Geavanceerd

Instellingen voor externe nummers ▾

Voicemailinstellingen ▲

Waarvoor wilt u de oproep later doorschakelen als de beller 0 kiest tijdens de voicemailoproeping? Toestel ▾

Mailboxtype Toestel ▾

Bericht verwijderen na 15 Days ▾

Maximumaantal weer te geven berichten 50 Messages ▾

Er bestaat de mogelijkheid dat de beller tijdens het beluisteren van de voicemail een 0 kan kiezen en wordt doorverbonden met een toestel, gebruiker of mailbox. Maximumaantal weer te geven berichten is 100.

Stap 17 Selecteer de oproepafhandelingsregels

Een heel belangrijk onderdeel van het configureren van de gebruiker zijn Gespreksafhandelingen. Wat moet er met het gesprek gebeuren wanneer de gebruiker aan de telefoon is of de oproep niet kan beantwoorden, of als het Overdag is, of als het 's Avonds is, of als het system op de alternatieve avond stand staat.

Nieuwe gebruiker : Peter Hek Anuleren Volg

1 Gebruikersprofiel 2 Serviceplan 3 Serviceprogrammering 4 Telefoons 5 Geavanceerd

Voicemailinstellingen ▾

Gespreksafhandelingsregels ▲

How moeten gesprekken in de volgende situaties worden aangehandeld:

Wanneer de gebruiker aan de telefoon is of de oproep niet kan beantwoorden Q Selecteer een optie om te roepen ▾

- No Call Routing
- Voicemail
- recorde
- Nieuwe oproepafhandelingsoptie toevoegen

Overdag

's Avonds

Alternatieve avond No Call Routing ▾

Stap 18 Klik op Opslaan om de gebruiker op te slaan

Gebruikers gebruiker wijzigen

Zo wijzigt u een gebruiker:

Stap 1 Klik op Gebruikers en vervolgens op de naam van een gebruiker.

Stap 2 Selecteer op de taakmenubalk de gegevens die u wilt wijzigen, bijvoorbeeld Telefoons.

Stap 3 Breng de gewenste wijzigingen aan en klik op Opslaan.

Gebruikers gebruiker verwijderen

Zo verwijdert u een gebruiker:

Stap 1 Klik op Gebruikers.

Stap 2 Schakel het selectievakje in van de gebruiker of gebruikers die u wilt verwijderen.

Stap 3 Klik op Verwijderen.

Groepen

In de weergave Groepen kunt u groepen wijzigen, of groepen toevoegen aan of verwijderen uit het systeem.



Een groep is meestal een bedrijfsafdeling, zoals Ondersteuning, Verkoop of Marketing. Elke groep heeft één nummer waarop de leden van die groep kunnen worden bereikt. Het groepstype dat u selecteert, bepaalt hoe inkomende (externe en interne) gesprekken voor de groep worden afgehandeld.

Een groepstype is een verzameling telefoons die als één groep zijn geprogrammeerd en gesprekken op een bepaalde manier afhandelen.

Beschikbare types zijn:

- **Huntgroep:** Er gaat één toestel tegelijk over.
- **Intercomgroep:** Hiermee kunt u meerdere telefoons bereiken via de luidspreker.
- **Pickup-groep:** Hiermee kunt u een oproep beantwoorden die bedoeld is voor een ander lid van de groep.
- **Ring Groep: Belsignaalgroep:** Er gaan meerdere telefoons tegelijk over.
- **ACD-groep:** Oproepen worden eerlijk verdeeld over de groepsleden

Groepen Nieuwe Group toevoegen

In dit voorbeeld doorlopen we de stappen voor het toevoegen van een 'Hunt Group' de stappen kunnen afwijken bij andere type groepen.

Een Hunt group toevoegen:

Stap 1 Klik op 'Groepen' en vervolgens op 'Nieuwe toevoegen'.

Groepsprofiel

Stap 2 Voer een unieke naam in voor de groep en selecteer het groepstype: 'Hunt group'. Velden die zijn gemarkeerd met een asterisk (*), zijn verplicht.

Stap 3 Klik op Volgende.

Groep programmeren

Stap 4 Selecteer de locatie, één of meer direct extern aankiesbare nummers en het toestelnummer voor de groep.

Stap 5 (optioneel) Schakel het selectievakje Voicemail inschakelen in als u voicemail wilt inschakelen en voer vervolgens uw toegangscode voor de voicemail en uw e-mailgegevens in.

Stap 6 Klik op Volgende.

Groepsleden:

Stap 7 Voeg met het zoekvak leden toe aan de groep.
Sorteer eventueel de leden van de groep d.m.v. 'drag 'n drop'

	Naam	Toestel	
1	Naomi Ellen	1201	🗑️
3	Chantalle Doeleman	1240	🗑️
2	Hubertina Mosch	1231	🗑️
4	Bert Nur	1227	🗑️

Stap 8 Selecteer de oproepvolgorde voor de groep.



Stap 9 Klik op Volgende.

Geavanceerde instellingen

Stap 7 Selecteer de voicemailinstellingen:

Stap 8 Selecteer de oproepafhandelingsregels:

- Klik op Oproepafhandelingsregels.
- Kies opties voor het afhandelen van oproepen wanneer deze niet kunnen worden beantwoord of de medewerker in gesprek is voor overdag, 's nachts en op een alternatieve nacht.
- Sla de instellingen op.

Stap 9 Klik op Volgende.

Gedeelde apparaten

Gedeelde apparaten zijn telefoons die door meerdere gebruikers worden gedeeld op locaties zoals foyers en kantoren. U kunt hierbij denken aan een bureau dat door meerdere kantoormedewerkers, die op andere momenten van de dag werken, wordt gedeeld en waarbij elke medewerker zijn eigen telefooninstellingen heeft.

De gedeelde apparaten zijn ideaal in kantoren die ingericht zijn voor flexwerken en gebruik maken van Hotdesking / Free Seating.


Zo voegt u een gedeeld apparaat toe:

Stap 1 Klik op 'Gedeelde apparaten' en klik vervolgens op 'Nieuwe toevoegen'.

Stap 2 Vul de velden in en klik op Opslaan

Nieuw apparaat

	Naam *	<input type="text" value="Voer een naam in"/>
	Toestelnummer *	<input type="text" value="1005"/> ▼
	Selecteer de locatie waar dit apparaat zich bevindt. *	<input type="text" value="Amsterdam"/> ▼
	Type telefoon *	<input type="text" value="5.360 P"/> ▼
	MAC-adres (staat op de achterkant van de telefoon)	<input type="text" value="voorbeeld"/>
	Locatie voor noodgevallen *	<input type="text" value="Amsterdam"/> ▼



Klik op de afbeelding om deze te vergroten

Een MAC-adres (Media Access Control) is een GUID (Globally Unique Identifier, unieke id) die aan een netwerkkapparaat wordt toegewezen en normaal gesproken op de achterkant van de telefoon staat. De notatie van het MAC-adres is MM-MM-MM-SS-SS=SS. Bijvoorbeeld: 01-80-C2-00-00-10.

Zo wijzigt u een gedeeld apparaat

Stap 1 Klik op 'Gedeelde apparaten' en dubbelklik op het apparaat dat u wilt bewerken.

Stap 2 Bewerk de velden en klik op Opslaan.

Zo verwijdert u een gedeeld apparaat:

Stap 1 Klik op 'Gedeelde apparaten' en selecteer het apparaat.

Stap 2 Klik op 'Verwijderen'.

Automatische Beantwoording

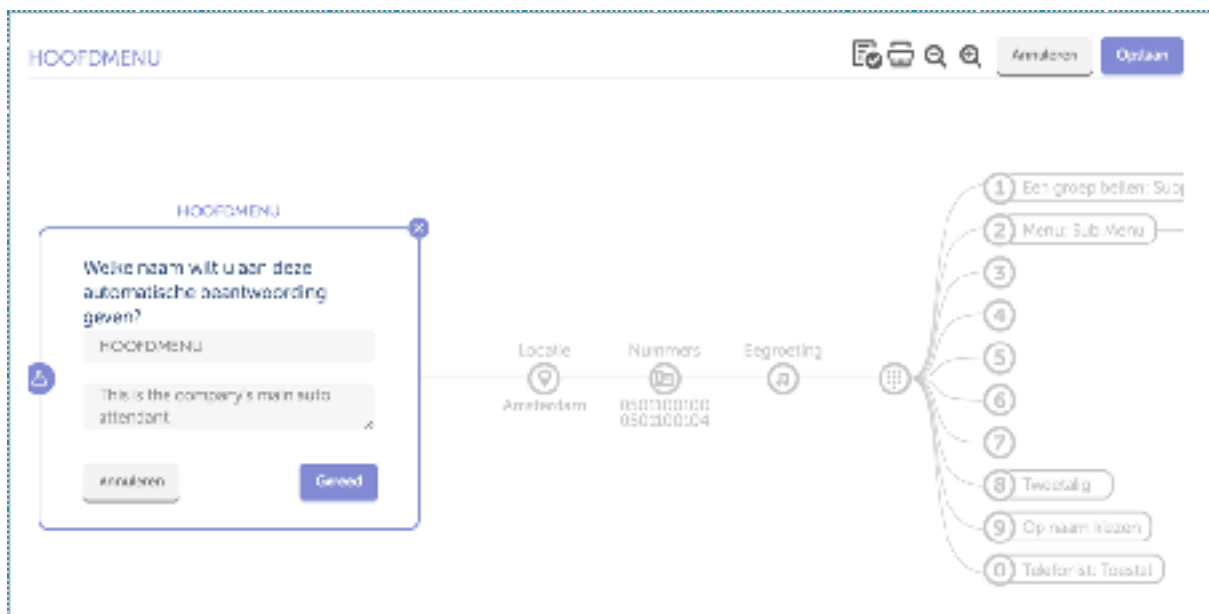
Automatische Beantwoording is een functie waarmee u een menustructuur kunt instellen die bellers in staat stelt zich toegang te verschaffen tot de afdelingen of personen die ze proberen te bereiken.

Voorbeeld van automatische beantwoording:

“Welkom bij Bedrijf. Voor verkoop drukt u op 1, voor technische ondersteuning op 2 en voor overige services op 3.”

U stelt als volgt een automatische beantwoording in:

- Stap 1** Klik op ‘Nieuwe toevoegen’.
- Stap 2** Volg elke stap van de wizard.
- Stap 3** Klik op Opslaan.



Gespreksstromen

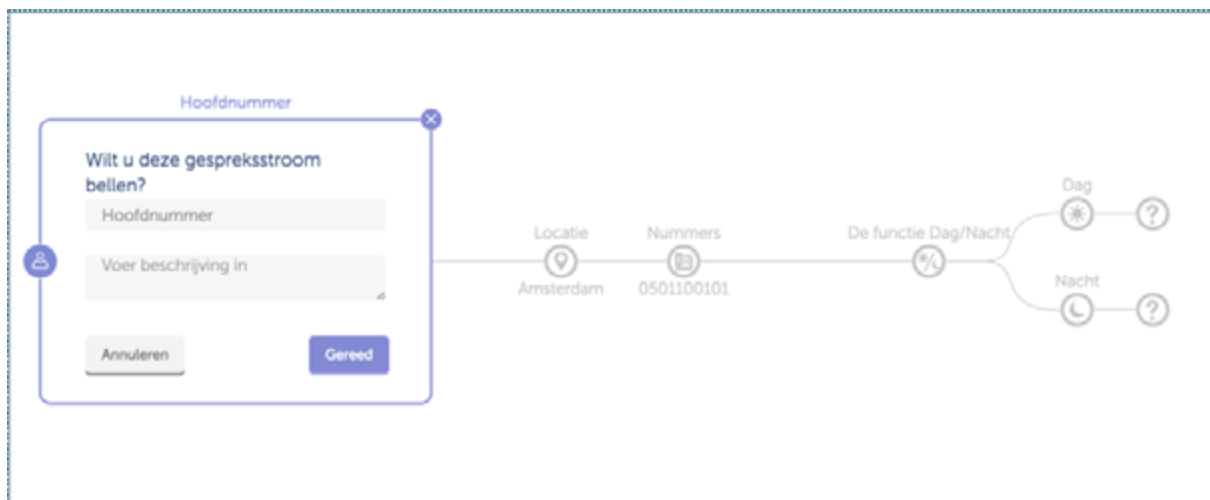
Met Gespreksstromen kunt u instellen hoe oproepen die binnenkomen op het centrale nummer van uw bedrijf, op verschillende momenten van de dag worden afgehandeld. Dit gebeurt op basis van de kantooruren die u hebt ingesteld. U kunt oproepen doorsturen naar:

- gebruikers
- groepen, bijvoorbeeld de groep Verkoop
- een automatische beantwoording die u kunt selecteren in een lijst met optie
- een algemene mailbox waar een bericht kan worden achtergelaten

Met de wizard Gespreksstroom kunt u instellen hoe inkomende gesprekken moeten worden afgehandeld.

Zo stelt u gespreksstromen in:

- Stap 1** Klik op Nieuwe toevoegen.
- Stap 2** Volg elke stap van de wizard.
- Stap 3** Zodra u de gespreksstromen hebt ingesteld, selecteert u welke medewerkers de gespreksstroom mogen wijzigen.
- Stap 4** Klik op Opslaan.



Wat zijn de instellingen Dag, Nacht en Alternatieve nacht?

U kunt voor overdag en 's nachts een andere gespreksafhandeling instellen, en kiezen welke medewerkers van de ene optie op de andere mogen overschakelen.

Dag	Normale kantooruren.
Nacht	Buiten normale kantooruren. Bijvoorbeeld oproepen die bij een automatische beantwoording terechtkomen.
Alternatieve nacht	Alternatieve instelling voor 's nachts. Bijvoorbeeld: bellers doorschakelen naar een beschikbare medewerker De gespreksstroom 'Alternatieve nacht' valt buiten normale kantooruren.

Tevens wordt de Alternatieve nacht bij sommige organisaties gebruikt om de 'lunch-pauze' te voorzien van alternatieve routeringen.

Extra hulp!

Heb je nog vragen over de functionaliteiten van jouw toestel?
Neem gerust contact met ons op!

