## Zakelijk Hosted Bellen

## Beheerdershandleiding



Per september 2017

## Inhoudsopgave

1.	Eerste keer inloggen	4
2.	Inloggen	5
3.	Overzicht stappenplan inrichten bedrijfstelefoontelefooncentrale	6
4.	Gebruiker toevoegen	7
5.	Toestel toevoegen	9
6.	Toestel koppelen	11
7.	Keuzemenu (IVR) aanmaken	12
8.	Belgroepen aanmaken	16
9.	Telefonische vergaderruimte aanmaken	19
10.	Wachtmuziek	20
11.	Standaard doorschakelen	20
12.	<b>Gebruikersinstellingen beheren</b> Algemeen Doorschakelingen Voicemail Verkort kiezen	<b>21</b> 21 22 25 26
13.	Belgegevens	27
14.	Voicemails beheren	27
15.	<b>Overzicht functionaliteiten Hosted Telefooncentrale</b> Gebruikers functionaliteit Groepsfunctionaliteit	<b>28</b> 28 31

## 1. Eerste keer inloggen

Na de eerste keer inloggen heeft u een wachtwoord ingesteld en kunt u gebruikmaken van uw telefooncentrale.

**Stap 1**. Klik op de link van de ontvangen e-mail. Het volgende scherm opent in zich in uw browser:

Wachtwoord opnieuw instellen		
Dit is een eenmalige login voor Klik op deze knop om in te loggen op o Deze login kan slechts één keer gebrui	en zal verlopen op <i>Do, 04/16/2015 - 14:54.</i> Ie website en uw wachtwoord te veranderen. kt worden.	
Inloggen		

Stap 2. Klik op de knop 'Inloggen' om verder te gaan.

**Stap 3.** Op het volgende scherm kunt u akkoord geven op de gebruikersvoorwaarden voor de beheerportaal.

Indien u niet akkoord gaat, kunt u niet gebruik maken van de beheerportaal.

**Stap 4.** Hierna kunt u uw wachtwoord voor de eerste keer instellen. Onderaan het scherm treft u de volgende velden:



- Nieuw wachtwoord: Vul hier het gewenste wachtwoord in. Gebruik een combinatie van hoofdletters, kleine letters, getallen en andere karakters voor een sterk wachtwoord.
- Wachtwoord bevestigen: Bevestig hier het eerder opgegeven nieuwe wachtwoord.

## 2. Inloggen

Na het inloggen kunt u gebruikmaken van uw telefooncentrale.

Stap 1. Open uw webbrowser.

Stap 2. Ga naar het webadres van de online beheertool: hostedbellen.ziggozakelijk.nl

Stap 3. Vul het scherm in (zie toelichting hiernaast).

Stap 4. Klik op inloggen.

<sup>(IIII)</sup> Inloggen	
Email of gebruikersnaam	
Wachtwoord Inloggen	
Wachtwoord vergeten?	

- E-mail of Gebruikersnaam: U heeft van Ziggo een gebruikersnaam (uw e-mailadres) ontvangen. Vul deze gebruikersnaam hier in.
- Wachtwoord: Vul hier het wachtwoord in dat u bij de eerste keer inloggen heeft bepaald.
- Wachtwoord vergeten?: Weet u het wachtwoord niet meer? Dan kunt u hier een nieuw wachtwoord aanvragen. U krijgt dan een e-mail met instructies om een nieuw wachtwoord in te stellen.

#### Dashboard

In het dashboard vindt u een overzicht van de actieve instellingen van uw telefooncentrale. U ziet daar onder meer welke toestellen er actief zijn, en u vindt er een weergave van het percentage nummers dat in gebruik is.

C Dashboard	?       Need help?         Ziggo       9, 1234         @ visit website       50 mail us	Hans Van Wijk Idamisi Contrictiest Call records Call re
Start wizard Bulk import		<ul> <li>Wachtmuziek</li> <li>Default forward</li> </ul>
Conference rooms		<ul> <li>Wachtwoord wijzigen</li> <li>Log out</li> <li>English </li> </ul>

## 3. Overzicht stappenplan inrichten telefooncentrale

Dit zijn de stappen bij het inrichten van de telefooncentrale. De uitleg bij de verschillende stappen vindt u op de pagina's hierna.

	Stap	Toelichting
1	Gebruikers toevoegen	Met deze stap kunt u gebruikers aan uw telefooncentrale toevoegen. Een gebruiker kan een medewerker, maar ook een vergadertelefoon of een telefoon bij de receptie zijn.
2	Toestellen toevoegen en koppelen	Met deze stap kunt u toestellen aan uw telefooncentrale toevoegen en deze toewijzen aan een gebruiker. Een toestel kan een telefoon, maar ook bijvoorbeeld een ATA (apparaat waarmee u analoge toestellen als een fax of frankeermachine aan uw telefooncentrale kunt koppelen) zijn.
3	Keuzemenu aanmaken	Met deze stap kunt u een keuzemenu aan uw telefooncentrale toevoegen. Met een keuzemenu kunt u inkomende gesprekken op uw hoofdnummer naar een gewenste afdeling doorsturen zonder tussenkomst van bijvoorbeeld een receptioniste.
4	Belgroep aanmaken	Met deze stap kun u een belgroep aan uw telefooncentrale toevoegen. Met een belgroep kunt u een afdeling of groep medewerkers via één telefoonnummer bereikbaar laten zijn.
5	Telefonische vergaderruimte aanmaken	Met deze stap kun u een telefonische vergaderruimte aan uw telefooncentrale toevoegen. Met een telefonische vergaderruimte kunt u eenvoudig telefonisch vergaderen.
6	Overige instellingen	Met deze stap kunt u niet toegewezen telefoonnummers aan een gebruiker koppelen. Verder kunt u wachtmuziek aan uw telefooncentrale toewijzen.
7	Nummer porteren (indien van toepassing)	Als uw telefooncentrale helemaal is ingericht kunt u deze in gebruik nemen. Ziggo Zakelijk zal, in overleg met u, uw nummers porteren waardoor inkomende gesprekken op uw telefooncentrale bij Ziggo Zakelijk binnenkomen.
8	Bulk import	Hiermee is het mogelijk om op een snelle manier nummers en gebruikers in de telefooncentrale in te laden. Dit scheelt met name in het aansluittraject veel tijd.

## 4. Gebruiker toevoegen

Voornaam

Achternaam

Beheeraccount

E-mail

Om een gebruiker toe te voegen gebruikt u de knop Start Assistent. U maakt dan in een paar stappen een nieuwe gebruiker aan.

	🕑 Dashboard	
	Start Assistent	
Vo	eg een gebruiker toe	
-0	0-0-	-0
Gel	oruiker details	
	Schakel portaalrechten uit	

•	Schakel portaalrechten uit: Vink dit aan als de gebruiker geen toegang moet krijgen tot de online
	beheertool

Volgende stap

- Voornaam: De voornaam van de gebruiker.
- Achternaam: De achternaam van de gebruiker.
- E-mail: Het e-mailadres van de gebruiker. Dit moet een uniek e-mailadres zijn. De gebruiker ontvangt op dit e-mailadres een mail met inloggegevens voor toegang tot zijn account, enkele minuten nadat u de gebruikers hebt toegevoegd en opgeslagen.
- **Beheerder:** Als u een vinkje zet bij "Beheerder", dan wordt de gebruiker ook beheerder van uw telefooncentrale.

Let op:

- Bij het aanmaken van de telefooncentrale door Ziggo wordt de contactpersoon van uw bedrijf als beheerder aangemaakt.
- U kunt zelf gebruikers aanmaken die ook beheerrechten hebben (zet dan een vinkje bij "Beheerder").
- Er moet minimaal één beheerder zijn van de telefooncentrale.

#### Voeg een gebruiker toe

Kies nummer	~
Kies een Beller Lijn Identificatie	*
Kies gebruikers profiel	~
Kies bel restrictie	*
Blokkeren anoniem inkomende ges	sprekken
Pincode voor opheffen (tijdelijke) belre	estricties
Kies taal van Voicemail aankondiginge	n 🗸

- Nummer: Dit is het telefoonnummer dat aan de gebruiker wordt toegewezen. Maak een keuze uit de lijst met beschikbare telefoonnummers.
- Nummerweergave: Met nummerweergave kunt u bepalen welk telefoonnummer van de gebruiker wordt weergegeven op de telefoon van de persoon die wordt gebeld. De volgende opties zijn beschikbaar:
  - Eigen nummer: Het telefoonnummer van de gebruiker.
  - Afgeschermd: Het telefoonnummer wordt niet getoond (anoniem).
  - Gebruikers: Het telefoonnummer van een andere gebruiker.
  - Groepen: Het telefoonnummer van een belgroep waar de gebruiker onderdeel van uitmaakt. Als de gebruiker in meerdere belgroepen zit, kunt u hier de groep kiezen die wordt getoond. U kunt ook een nummer van een keuzemenu kiezen, bijvoorbeeld uw hoofdnummer.
- **Gebruikersprofiel:** Hier kunt u aangeven of de gebruiker de beschikking krijgt over een Publiek profiel of Medewerker profiel op zijn toestel. Een specificatie van de beschikbare functionaliteiten per profiel treft u op pagina 20.
- Blokkeren anoniem inkomende gesprekken: Zet u een vinkje bij "Blokkeren anoniem inkomende gesprekken"? Dan worden anonieme gesprekken (gesprekken waarvan het telefoonnummer van de persoon die belt niet wordt weergegeven) geblokkeerd. Deze functie is alleen beschikbaar bij het profiel Medewerker.
- **Belrestricties:** Hier kunt u een belrestrictie (beperking) instellen voor de gebruiker. De volgende opties zijn beschikbaar om per gebruiker in te stellen:
  - Geen: Geen belrestrictie of de eerder gekozen belrestrictie opheffen.
  - Blokkeren betaalnummers (090x): 090x-nummers waarvoor betaald moet worden kunnen niet worden gebeld.

- Blokkeren betaalnummers (090x) en internationale bestemmingen (00): 090x-nummers waarvoor betaald moet worden en internationale nummers kunnen niet worden gebeld.
- Blokkeren internationaal (00): Internationale nummers kunnen niet gebeld worden.
- Auto line service/Suspension: Er kunnen geen nummers worden gebeld. De volgende nummers kunnen wel altijd gebeld worden:
  - Noodnummer (112).
  - Politie (0900 88 44).
  - Ziggo-zakelijke servicedesk (0800-0620).
- PIN voor opheffen (tijdelijke) nummerblokkering: Hier staat de pincode die nodig is om belrestricties te omzeilen. De beheerder kan de gebruiker toestaan de belrestrictie op te heffen met behulp van een "virtual service code" en pincode. Bijvoorbeeld als de Override PIN 7890 is, dan kunt u 0900 123 45 67 bellen door \*80\*789009001234567 te kiezen.

#### Belangrijk: Deze optie is alleen beschikbaar binnen het medewerker profiel.

- Kies taal voor voicemail-aankondigingen: Hiermee stelt u in in welke taal u aan de beller laat weten dat hij in een voicemail-menu terecht is gekomen.
  - Na deze stappen is de gebruiker succesvol aangemaakt. Hierna kunt u meteen door om een toestel aan de gebruiker toe te voegen.

Gebruiker succesvol gemaakt
OO
Wilt u een toestel aan de gebruiker toevoegen?
Nee, ik ben klaar! Toestel toevoegen

• Zie voor toevoegen van toestellen hoofdstuk 5 Toestel toevoegen. Omdat u al in het juiste menu zit hoeft u stappen 1 en 2 niet meer uit te voeren.

## 5. Toestel toevoegen

Zie voor informatie over 'toestel toevoegen' voor Yealink toestellen de installatiehandleiding van het betreffende Yealink toestel.

Na de volgende stappen heeft u een of meerdere toestellen ingevoerd die u aan gebruikers kunt koppelen.

De stappen 1 en 2 hieronder zijn niet nodig als u al de stappen in de Assistent heeft doorlopen en daar op Toestel toevoegen heeft gedrukt.

**Stap 1.** Open in de rechterkolom het menu Toestellen.

Stap 2. Klik op de knop Toestel toevoegen.

Stap 3. Vul het scherm in (zie toelichting hieronder).

_	Voeg een toest	el toe -⊘O	
	Aanmaken van nieuw	v toestel	
	Merk	~	
	Model	~	
	MAC Adres		
	OK, ik ben klaar!	Klaar	

Stap 4. Klik onderin op Volgende stap als alle velden zijn ingevuld. U gaat naar het volgende scherm:

- Naam: Naam van het toestel, welke in de online beheertool zichtbaar is en bij de meeste toestellen zichtbaar is in het scherm. Hier kunt u de naam van de gebruiker of locatie (bijvoorbeeld kantine) invoeren.
- Merk: Maak een keuze uit de lijst met beschikbare merken.
- Model: Maak een keuze uit de lijst met beschikbare modellen van het gekozen merk
- MAC-adres: Vul hier het MAC-adres (het unieke eigen adres) in van het toestel van de gebruiker.

Het MAC-adres van het toestel staat vaak op een sticker op het toestel, of achterop het toestel en bestaat uit een combinatie van letters en cijfers, bv.: 00:11:AA:BB:2C. Geef dit MAC-adres op zonder dubbele punt tussen de letters en cijfers. Het MAC-adres moet minimaal 12 karakters bevatten en exact worden overgenomen met hoofdletters.

• Het MAC-adres van een toestel is uniek. Ieder toestel heeft een ander MAC-adres. Heeft u een toestel aangemaakt met een verkeerd MAC-adres? Dan moet u dit toestel verwijderen en opnieuw aanmaken met het juiste MAC-adres.



- Naam toestel: Hier ziet u de naam van het telefoontoestel die u in de vorige stap heeft gekozen.
- Lijnselectie knop: Kies hier welke lijn selectieknop u wilt aanpassen. Het nummer correspondeert met het nummer van de knop bij het plaatje van de het telefoontoestel. Hiermee kunt u eenvoudig de juiste knop kiezen. Klik ergens op de tekst naast het nummer. Hierdoor verschijnt het volgende dialoogbox:

#### Lijn selectie knop

	Verwijderen	Stel in
Туре*	Privé	$\sim$
Gebruiker*		$\sim$

- Gebruiker: Kies de gebruiker waar u het toestel aan wilt koppelen.
- **Type:** Hiermee kiest u het type lijn dat u gebruikt als u op een eerder gekozen programmeerbare knop drukt.
  - Privé: Hierbij krijgt u een privélijn met de gekozen gebruiker.

#### Klik op TOEVOEGEN om de gebruiker aan het toestel toe te voegen

\*U kunt deze waardes meerdere malen herhalen (afhankelijk van uw toesteltype).

## 6. Toestel koppelen

Zie voor informatie over 'toestel koppelen' voor Yealink toestellen de installatiehandleiding van het betreffende Yealink toestel.

Als uw toestel in de online beheertool is toegevoegd, moet het gekoppeld worden aan een fysiek toestel.

**Stap 1.** Als Ziggo de internet- en telefonieverbinding opgeleverd heeft, en uw bedrijfsnetwerk eraan is gekoppeld, kunt u toestellen koppelen.

Stap 2. Zorg dat alle IP-telefoons aan uw netwerk gekoppeld zijn.

Stap 3. Ga naar hostedbellen.ziggozakelijk.nl en log in.

Stap 4. Druk op de knop Toestellen in het menu aan de rechterkant.

Stap 5. Klik op de tekst Koppelen voor het juiste toestel.

Nadat u Koppelen heeft gekozen, verschijnt het volgende scherm:

🛛 Toest	el koppelen	
IP-adres	IP-adres	<ul> <li>1. Klik op de "Setup" knop van uw toestel</li> <li>2. Scroll naar "Network" en klik op selecteer</li> <li>3. Scrol naar "Current IP". Dit is het IP-adres van uw toestel.</li> </ul>
Toestel kopp	elen	

**Stap 6.** Druk op Setup/Menu op het toestel dat u gaat koppelen aan de gebruiker, selecteer Netwerk, en ga naar Current IP: dit is het IP-adres van het fysieke toestel.

**Stap 7.** Vul in de online beheertool het IP-adres in van het toestel dat u wilt koppelen en druk op Toestel koppelen. Bij het koppelen van het toestel worden de configuratiegegevens vanuit het Ziggo-netwerk op het toestel gezet.

**Stap 8.** Zodra de nummers geporteerd zijn (indien van toepassing) kunt u bellen en gebeld worden.

(Nummerportering of nummerbehoud is van toepassing wanneer u uw oude telefoonnummers van uw vorige telefonieaanbieder meeneemt.)

## 7. Keuzemenu (IVR) aanmaken

IVR staat voor Interactive Voice Response, een keuzemenu dat bellers kan doorverbinden naar de juiste persoon of afdeling zonder tussenkomst van een telefonist(e).

Hier volgen de stappen voor het aanmaken en instellen van een keuzemenu (IVR).

- Stap 1. Klik in het menu aan de rechterkant op de knop Keuzemenu (IVR).
- Stap 2. Klik op de knop Keuzemenu (IVR) toevoegen.
- Stap 3. Vul het scherm in (zie de toelichting hieronder).
- Stap 4. Stel uw "Kantooruren (tijdens)" in.
- Stap 5. Klik onderin op Opslaan als alle velden zijn ingevuld.

#### 🕂 Keuzemenu (IVR) toevoegen

Instellingen		Verbergen 🔨
Naam*	Naam	
Nummer*	-Geen- V	
Extensie*		
Upload menu audio	Kies een bestand	
Upload out of office audio	Kies een bestand	
Kantooruren (tijdens)		Weergeven 🗸
Opslaan		

- Naam: Geef hier de naam op van het keuzemenu dat u gaat aanmaken.
- Nummer: Kies het nummer waar het keuzemenu aan gekoppeld wordt. Als de beller naar dit nummer belt, hoort hij het keuzemenu. Het moet een bestaand nummer zijn dat u kiest uit een lijst met beschikbare nummers.
- **Extensie:** Vul hier de extensie in waarmee het keuzemenu intern kan worden gebeld. Indien de extensie wordt afgeleid van het telefoonnummer, wordt de extensie automatisch ingevuld.
- Upload menu audio: Kies een bestand door op Kies een bestand te klikken. Het ondersteunde mediatype is "wav" en "mp3". Selecteer vervolgens het desbetreffende geluidsbestand. Het geluidsbestand bevat de boodschap die wordt afgespeeld als het keuzemenu (IVR) wordt gebeld (bv.: "Toets 1 voor de helpdesk, toets 2 voor de afdeling Verkoop", etc.). Het is mogelijk om de boodschap met behulp van de mediaspeler af te spelen. Deze regel wordt alleen getoond als het bestand geüpload is.
- Upload menu out of office audio: Kies een bestand door op Kies een bestand te klikken. Het ondersteunde mediatype is "wav" en "mp3". Selecteer vervolgens het desbetreffende geluidsbestand. Het geluidsbestand bevat de boodschap die wordt afgespeeld buiten openingstijden.

Als u op de optie weergeven rechts van de tekst "Kantooruren (tijdens)" klikt, ziet u het volgende scherm:

Kantooruren (tijdens)		Verbergen 🔨
Maandag		
Dinsdag		
Woensdag		
Donderdag		
Vrijdag		
Zaterdag		
Zondag		
Voeg tijdslot(en) toe	Toevoegen	
Opslaan		

 Kantooruren (tijdens): Hier kunt u de openingstijden van het keuzemenu instellen. Als u geen tijdslot kiest, wordt een binnenkomend gesprek altijd naar het keuzemenu doorgeschakeld. Kiest u wel een tijdslot en heeft u een "out of office"-audiobestand geüpload? Dan wordt een binnenkomend gesprek binnen het tijdsslot doorgeschakeld naar het keuzemenu. Buiten het tijdslot wordt dan de "out of office"-audioboodschap afgespeeld.

#### Een tijdslot aanmaken.

Klik op de knop Toevoegen. Hierna opent zich het onderstaande dialoogvenster:



#### Voeg een tijdslot toe

- Bij **Start** geeft u de starttijd van het tijdslot aan.
- Bij End geeft u de eindtijd van het tijdslot aan.
- Bij Gebruik op selecteert u de dagen waarop het tijdslot van toepassing is.

Daarna klikt u op de knop Stel in. U kunt op deze wijze meerdere tijdsloten instellen.

**Voorbeeld:** U wilt dat het keuzemenu actief is van maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 18:00. Dan vult u het dialoogvenster op de onderstaande manier in:

### Voeg een tijdslot toe Start End 8:00 Gebruik op Z M D W D V Z Stel in

Daarna klikt u op Stel in.

Hierna ziet u het ingestelde tijdslot in het overzicht terug:

Kantooruren (tijdens)			Verbergen 🔨
Maandag		08:00 - 18:00	
Dinsdag		08:00 - 18:00	
Woensdag		08:00 - 18:00	
Donderdag		08:00 - 18:00	
Vrijdag		08:00 - 18:00	
Zaterdag			
Zondag			
Voeg tijdslot(en) toe	Toevoegen		
Opslaan			

#### Een tijdslot wijzigen.

Als u op een tiidslot klikt. opent zich het onderstaande dialoog venster:

Edit a time slot

# Start End 08:00 18:59 Verwijderen Stel in

Bij **Start** kunt u de starttijd van het tijdslot wijzigen.

Bij **End** kunt u de eindtijd van het tijdslot wijzigen.

Daarna klikt u op de knop Stel in.

#### Een tijdslot verwijderen.

U kunt op twee manieren een tijdslot verwijderen:

Stap 1. Klik op het kruisje achter het tijdslot

Stap 2. Klik op het tijdslot en klik vervolgens op de knop Verwijderen

#### Menu opties aanmaken

**Stap 1.** Klik op een bestaand keuzemenu om deze te wijzigen. Klik vervolgens op weergeven rechts van tekst Menu opties. Het onderstaande scherm opent zich:

Menu opties		Verbergen 🔨
Optie	Bestemming	
Toevoegen		
Opslaan		

Stap 2. Klik op toevoegen om een menu optie toe te voegen.

Stap 3. Voor iedere menu optie vult u de velden in:

- Optie: Kies optie die de beller op het eigen toestel moet kiezen. De beller kiest bijvoorbeeld optie 1 en toetst dan een 1 in op zijn of haar toestel.
- **Bestemming:** Hier kiest u de bestemming waar de beller uitkomt na het intoetsen van de gekozen optie. Kies een gebruiker of groep uit de lijst die beschikbaar is.
- \* U kunt deze waardes meerdere malen herhalen.

## 8. Belgroepen aanmaken

Een belgroep is een groep van gebruikers die onder hetzelfde nummer bereikbaar zijn en in een bepaalde volgorde de binnenkomende telefoongesprekken ontvangen.

Maak de belgroep pas aan als u alle deelnemers hebt ingevoerd.

- Stap 1. Klik op Belgroepen in het menu aan de rechterkant.
- Stap 2. Klik op de knop Belgroep toevoegen.
- Stap 3. Vul het scherm in (zie toelichting hieronder).
- Stap 4. Klik onderin op Opslaan als alle velden zijn ingevuld.

			🗮 menu
			Q zoeken
	toevoegen		dHont, Erwin (prive) 0202209451 [9451]
obergioep	toevoegen		d <sup>°</sup> Hont, Damaris 0202209453 [9453]
Instellingen		Verbergen 🔨	Stolk, Mark 0202209450 [9450]
Naam*	Naam		
Nummer*	-Geen-		
Extensie*			
Hoe worden de gebruikers gebeld*	Kies een optie		
Time-out (sec)	10		
Upload out of office audio	Kies een bestand		
Kantooruren (tijdens)		Weergeven 🗸	
Opslaan			

- Naam: Vul hier de naam in van de belgroep.
- Nummer: Kies het telefoonnummer van de belgroep uit een lijst met beschikbare nummers.
- **Extensie:** Vul hier de extensie in waarmee de belgroep intern kan worden gebeld. Indien de extensie wordt afgeleid van het telefoonnummer, wordt de extensie automatisch ingevuld.
- Hoe worden de gebruikers gebeld?: Hier kiest u de volgorde waarin de toestellen binnen de groep overgaan.
  - Vaste volgorde: Gesprekken komen altijd in eerste instantie terecht bij de gebruiker met de laagste extensie. Als die in gesprek is of bezig is, wordt het gesprek naar de tweede gebruiker, derde gebruiker en volgende gebruikers afgeleverd totdat er een gebruiker niet in gesprek is.
  - Gelijktijdig: Bij gelijktijdig wordt een inkomend gesprek bij meerdere gebruikers tegelijk gebruikt aangeboden. Als een gebruiker bezet is, gaat het gesprek naar de volgende gebruiker die beschikbaar is. Als er geen gebruiker beschikbaar is, krijgt de beller een ingesprektoon.
  - Willekeurig: Gebruikers in de belgroep krijgen op willekeurige volgorde telefoongesprekken binnen.
  - Cirkel: Gesprekken worden naar de gebruikers doorgeschakeld volgens het "round-robin"-principe. Als een telefoongesprek bij gebruiker 1 binnenkomt, gaat het volgende telefoongesprek naar gebruiker 2, het volgende naar gebruiker 3 etc. Het aanbieden van inkomende gesprekken blijft in deze volgorde doorgaan, zelfs als de eerste gebruiker weer beschikbaar komt. Als de laatste gebruiker een gesprek heeft gekregen, herhaalt dit principe zich. Het volgende gesprek gaat dan weer naar gebruiker 1. Een gebruiker wordt alleen overgeslagen als deze nog in gesprek is.

- **Time-out (sec):** Hiermee stelt u in hoeveel seconden een toestel overgaat voordat het gesprek wordt doorgeleid naar de volgende gebruiker in de belgroep. Dus als er binnen dat aantal seconden niet wordt opgenomen, gaat het gesprek naar het volgende toestel.
- **Upload out:** of office audioKies een bestand door op Kies een bestand te klikken. Het ondersteunde mediatype is "wav" en "mp3". Selecteer vervolgens het desbetreffende geluidsbestand. Het geluidsbestand bevat de boodschap die wordt afgespeeld buiten openingstijden.
- **Gebruikers:** Aan de rechterkant van het scherm kiest u de gebruikers voor de belgroep die u aanmaakt. Selecteer de vakjes die staan voor de namen van de personen die u wilt opnemen. Alleen gebruikers met het profiel "Medewerker" kunnen worden toegevoegd aan een belgroep.

#### Een tijdslot aanmaken.

Klik op de knop Toevoegen. Hierna opent zich het onderstaande dialoogvenster:

Start				End			
01:00				2	23:00		
Gebruik	ор						
z	м	D	w	D	v	z	
		s	electeer m	inimaal 1 d	lag voor he	et tijdslot	

#### Voeg een tijdslot toe

Bij **Start** geeft u de starttijd van het tijdslot aan.

Bij **End** geeft u de eindtijd van het tijdslot aan.

Bij Gebruik op selecteert u de dagen waarop het tijdslot van toepassing is.

Daarna klikt u op de knop Stel in. U kunt op deze wijze meerdere tijdsloten instellen.

**Voorbeeld:** U wilt dat het keuzemenu actief is van maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 18:00. Dan vult u het dialoogvenster op de onderstaande manier in: Daarna klikt u op Stel in.

Hierna ziet u het ingestelde tijdslot in het overzicht terug:



Stel in

#### Een tijdslot wijzigen.

Als u op een tiidslot klikt. opent zich het onderstaande dialoog venster:

#### Edit a time slot



Bij Start kunt u de starttijd van het tijdslot wijzigen.

Bij **End** kunt u de eindtijd van het tijdslot wijzigen.

Daarna klikt u op de knop Stel in.

#### Een tijdslot verwijderen.

U kunt op twee manieren een tijdslot verwijderen:

Stap 1. Klik op het kruisje achter het tijdslot.

Stap 2. Klik op het tijdslot en klik vervolgens op de knop Verwijderen.

## 9. Telefonische vergaderruimte aanmaken

U kunt met meerdere telefoontoestellen deelnemen aan één telefoongesprek. Met deze stappen maakt u een telefonische vergaderruimte (conference call) aan.

**Stap 1.** Open in de rechterkolom het menu Telefonisch vergaderen.

- Stap 2. Klik op de knop Toevoegen.
- Stap 3. Vul het scherm in (zie de toelichting hieronder).
- Stap 4. Klik onderin op Opslaan als alle velden zijn ingevuld.

#### 🖵 Telefonische vergaderruimte toevoegen

Naam*	Naam		
Nummer*	-Geen-	$\sim$	
Extensie*			
Pincode	Pincode		Indien u een pincode invult, moet deze uit 5 cijfers bestaan
Opslaan			

- Naam: Vul hier de naam in van de telefonische vergaderruimte.
- Nummer: Kies het nummer dat elke deelnemer kan bellen om deel te nemen aan de telefonische vergadering.
- **Extensie:** Vul hier de extensie in waarmee de telefonische vergaderruimte intern kan worden gebeld. Indien de extensie wordt afgeleid van het telefoonnummer, wordt de extensie automatisch ingevuld.
- **Pincode:** Vul hier een pincode van 5 cijfers in. Alle deelnemers dienen deze pincode te gebruiken om toegang te krijgen tot de telefonische vergadering.

## 10. Wachtmuziek

Stap 1. Klik op de Wachtmuziek in het menu aan de rechterkant

**Stap 2.** Kies een bestand op uw computer door op "Bestand kiezen" te klikken. Het ondersteunde mediatype is "wav" en "mp3". Naast de mogelijkheid om zelf bestanden te uploaden is het mogelijk om muziek te kiezen uit de muziekbibliotheek. Daarin vindt u een aantal nummers, en kunt u een keuze maken uit diverse stijlen.

Stap 3. Klik op de knop Opslaan

S Wachtmuziek	
Amber Ojeda - SuperSonic ft. Dez Hope	×
Upload wachtmuziek Kies een bestand Of kies een geluidsbestand uit onze standaard 🖻 <u>muziekbibliotheek</u>	
Opslaan	

U ziet hier de bestandsnaam van de muziek die wordt afgespeeld als bellers in de wacht worden gezet. U kunt de muziek met een mediaspeler afspelen. Deze regel ziet u alleen als het bestand geüpload is.

## 11. Standaard doorschakelen

Het menu Telefooncentrale gebruikt u voor het doorverbinden van niet-gebruikte nummers naar een gebruiker, een keuzemenu (IVR) of een belgroep. Het doorverbinden van niet-gebruikte nummers doet u nadat u gebruikers, (een) keuzemenu(s) (IVR) en belgroepen hebt aangemaakt.

Stap 1. Klik op Standaard doorschakelen in het menu aan de rechterkant.

**Stap 2.** Kies het nummer van de gebruiker, keuzemenu of belgroep waar alle niet gebruikte nummers naar mogen worden doorgeschakeld.

**Stap 3.** Klik op de knop Opslaan.

lle niet gebruikte		$\sim$
aar*		

## 12. Gebruikersinstellingen beheren

Als beheerder heeft u ook een eigen toestel. Hier kunt u uw persoonlijke toestelgegevens en instellingen wijzigen.

Stap 1. Klik op de knop instellingen in het menu aan de rechterkant

Stap 2. Vul het scherm in (zie toelichting hieronder).

Stap 3. Klik onderin op Opslaan als alle velden ziin ingevuld.

Algemeen	Doorschakelen		Voicemail	Verkort kiezen
Voornaam				
Achternaam				
E-mail				
Beheerder	~			
Nummer*	0202209451	$\sim$		
Extensie*	9451			
Nummerweergave*	Eigen nummer	~		
Gebruikersprofiel*	Telefonie Pro	$\sim$		
Blokkeren anoniem inkomende gesprekken				
Bel restricties	Blokkeren betaal nummers (090x)	$\sim$		
PIN voor opheffen (tijdelijke) bel restricties	Pincode			
Huidig wachtwoord				
Nieuw wachtwoord				
Wachtwoord bevestigen				
Opsiaan				

#### Algemeen

- Voornaam: De voornaam van de gebruiker.
- Achternaam: De achternaam van de gebruiker.
- E-mail: Vul hier het e-mailadres van de gebruiker in. Dit moet een uniek e-mailadres zijn. De gebruiker ontvangt op dit e-mailadres een mail met inloggegevens voor toegang tot zijn account.
- **Beheerder:** Zet u een vinkje bij Beheerder, dan wordt de gebruiker ook beheerder van uw telefooncentrale. Een gebruiker die ook beheerder is, kan alle onderdelen van de telefooncentrale beheren via de online beheertool.

#### Let op:

- Bij het aanmaken van de telefooncentrale door Ziggo wordt de contactpersoon van uw bedrijf als beheerder aangemaakt.
- U kunt zelf gebruikers aanmaken die ook beheerrechten hebben (zet dan een vinkje bij Beheerder).
- Er moet minimaal één beheerder zijn van de telefooncentrale.
- Nummer: Hier geeft u het telefoonnummer van de gebruiker waarop de gebruiker bereikbaar is voor inkomende gesprekken.
- **Extensie:** Vul hier de extensie in waarmee het keuzemenu intern kan worden gebeld. Indien de extensie wordt afgeleid van het telefoonnummer, wordt de extensie automatisch ingevuld.
- Nummerweergave: Met nummerweergave kunt u bepalen welk telefoonnummer van de gebruiker wordt weergegeven op de telefoon van de persoon die wordt gebeld.
  - De volgende opties zijn beschikbaar:
  - Eigen nummer: Het telefoonnummer van de gebruiker.
  - Afgeschermd: Het telefoonnummer wordt niet getoond (anoniem).
  - Gebruikers: Het telefoonnummer van een andere gebruiker
  - Groepen: Het telefoonnummer van een belgroep waar de gebruiker onderdeel van uitmaakt. Als de gebruiker in meerdere belgroepen zit, kunt u hier de groep kiezen die wordt getoond. U kunt ook een nummer van een keuzemenu kiezen, bijvoorbeeld uw hoofdnummer.
- **Gebruiker type:** Hier kunt u aangeven of de gebruiker de beschikking krijgt over Publiek functies of Medewerkers functies op zijn toestel. Een specificatie van de functies treft u op pagina 20.
- Blokkeren anoniem inkomende gesprekken: Zet u een vinkje bij "Blokkeren anoniem inkomende gesprekken"? Dan worden anonieme gesprekken (gesprekken waarvan het telefoonnummer van de persoon die belt niet wordt weergegeven) geblokkeerd. Deze functie is alleen beschikbaar bij gebruikerprofiel Medewerker.
- **Bel restricties:** Hier kunt u een belrestrictie (beperking) instellen voor de gebruiker. De volgende opties zijn beschikbaar om per gebruiker in te stellen:
  - Geen: Geen belrestrictie of de eerder gekozen belrestrictie opheffen.
  - Blokkeren betaalnummers (090x): 090x-nummers waarvoor betaald moet worden kunnen niet worden gebeld.
  - Blokkeren betaalnummers (090x) en internationale bestemmingen (00): 090x-nummers waarvoor betaald moet worden en internationale nummers kunnen niet worden gebeld.
  - Blokkeren internationaal (00): Internationale nummers kunnen niet gebeld worden.
  - Auto line service/Suspension: Er kunnen geen nummers worden gebeld.

De volgende nummers kunnen wel altijd gebeld worden:

- Noodnummer (112).
- Politie (0900 88 44).
- Ziggo-zakelijke servicedesk (0800-0620).
- PIN voor opheffen (tijdelijke) nummerblokkade: Hier staat de pincode die nodig is om belrestricties te omzeilen. De beheerder kan de gebruiker toestaan de belrestrictie op te heffen met behulp van een "virtual service code" en pincode. Bijvoorbeeld als de Override PIN 7890 is, dan kunt u 0900 123 45 67 bellen door \*80\*789009001234567 te kiezen.

#### Doorschakelingen

#### • Soorten doorschakeling:

- Altijd: Elk gesprek wordt doorgeschakeld naar het gekozen nummer.
- In gesprek: Het gesprek wordt doorgeschakeld naar het gekozen nummer als u in gesprek bent.
- Niet beschikbaar: Het gesprek wordt doorgeschakeld naar het gekozen nummer als u niet beschikbaar bent, bijvoorbeeld als uw telefoon uitstaat of onbereikbaar is.
- Timeout (Niet opgenomen): Het gesprek wordt doorgeschakeld naar het gekozen nummer als u niet opneemt na het aantal ingestelde seconden. Dit kunt u aangeven in het veld "Na (sec)" zoals in het voorbeeld hieronder:

Algemeen	Doorschakelen	Voicemail	Verkort kiezen
Altijd			Verbergen 🔨
Bestemming type	Kies een optie	$\sim$	
Kantooruren (tijdens)			Weergeven 🗸
ln gesprek			Weergeven ∨
Niet beschikbaar			Weergeven ∨
Timeout			Weergeven ∨
Opslaan			

• **Bestemmingtype:** U kunt doorschakelen naar een telefoonnummer of naar de voicemail van een telefoonnummer.

Algemeen	Doorschakelen	Voicemail	Verkort kiezen
Altijd			Weergeven 🗸
In gesprek			Weergeven $\checkmark$
Niet beschikbaar			Weergeven $\checkmark$
Timeout			Verbergen 🔨
Bestemming type	Voicemail	~	
Bestemming			
Kantooruren (tijdens) Na 10			Weergeven 🗸
Opslaan			

- Nummer: Uw telefoonnummer wordt doorgeschakeld naar het gekozen telefoonnummer.
- Voicemail: Uw telefoonnummer wordt direct doorschakeld naar de voicemail van het gekozen telefoonnummer.

• **Bestemming:** Geeft hier het telefoonnummer welke de bestemming van de doorschakeling wordt. Dit kan alleen als u bij Bestemmingtype heeft gelozen voor de optie "Nummer"

#### Een tijdslot aanmaken.

Klik op de knop Toevoegen. Hierna opent zich het onderstaande dialoogvenster:

#### Voeg een tijdslot toe



- Bij Start geeft u de starttijd van het tijdslot aan.
- Bij **End** geeft u de eindtijd van het tijdslot aan.
- Bij Gebruik op selecteert u de dagen waarop het tijdslot van toepassing is.

Daarna klikt u op de knop Stel in. U kunt op deze wijze meerdere tijdsloten instellen.

**Voorbeeld:** U wilt dat het keuzemenu actief is van maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 18:00. Dan vult u het dialoogvenster op de onderstaande manier in:

#### Voeg een tijdslot toe



Daarna klikt u op Stel in.

Hierna ziet u het ingestelde tijdslot in het overzicht terug:

Kantooruren (tijdens)		Verbergen 🔨
Maandag	08:00 - 18:00	
Dinsdag	08:00 - 18:00	
Woensdag	08:00 - 18:00	
Donderdag	08:00 - 18:00	
Vrijdag	08:00 - 18:00	
Zaterdag		
Zondag		
Voeg tijdslot(en) toe	Toevoegen	
Opslaan		

#### Een tijdslot wijzigen.

Als u op een tiidslot klikt. opent zich het onderstaande dialoog venster:

#### Edit a time slot



Bij **Start** kunt u de starttijd van het tijdslot wijzigen.

Bij **End** kunt u de eindtijd van het tijdslot wijzigen.

Daarna klikt u op de knop Stel in.

#### Een tijdslot verwijderen.

U kunt op twee manieren een tijdslot verwijderen:

Stap 1. Klik op het kruisje achter het tijdslot

**Stap 2.** Klik op het tijdslot en klik vervolgens op de knop Verwijderen.

- Bestemming: Vul hier het telefoonnummer in waar u naar wilt doorschakelen.
- Verbreken na: Deze optie is alleen beschikbaar wanneer u bij 'Indien' kiest voor 'Niet opgenomen'. Geef hier aan na hoeveel seconden u het gesprek wilt doorschakelen als u niet opneemt.

#### Voicemail

Algemeen	Doorschakelen	Voicemail	Verkort kiezen	
Pincode*	0041	De pincode om in te logge telefoonnummers.	n op de voicernail vanaf externe	
E-mail	E-mail	Het e-mailadres waar notificaties en voicemailberichten naartoe gemaild worden.		
Bijlage		Voeg voicemailbericht toe (verplicht als u Verwijderen	als geluidsbestand bij e-mail heeft aangevinkt).	
Verwijder		Verwijder voicemailbericht het bovenstaande e-maila	en nadat ze zijn doorgestuurd naar dres.	
Opslaan				

- **Pincode:** Vul hier de pincode in die u gebruikt om uw voicemail af te luisteren. Om af te luisteren, bel intern via nummer 1233 of extern via nummer 010 333 12 33. Gebruik het interne nummer als uw telefoon geen voicemailbutton (een envelop) heeft of als u uw voicemail vanaf een andere telefoon wilt afluisteren. Gebruik het externe nummer als u uw voicemail vanaf een extern toestel wilt afluisteren.
- E-mail: Vul hier het e-mailadres in waar notificaties en voicemailboodschappen naartoe moeten worden gemaild.
- **Bijlage:** Bijlage toevoegen met een opname van de voicemail (als u een vinkje heeft geplaatst bij Verwijderen is dit verplicht).
- Verwijderen: Vink dit aan als u voicemailberichten wilt verwijderen nadat ze zijn doorgestuurd naar het opgegeven e-mailadres.

Algemeen	Doorschakelen Voicemail Verkort		Verkort kiezen
Optie	Bestemming		
*1 ~			×
Toevoegen			
Opslaan			

#### Verkort kiezen

- **Optie:** Hier kunt u een sneltoetscombinatie instellen waarmee u snel een veelgebruikt nummer belt. Kies een van de codes uit de lijst (in het voorbeeld hierboven optie nummer 1).
- **Bestemming:** Vul het interne of externe nummer in dat met deze sneltoetscombinatie gebeld moet worden.

## 13. Belgegevens

Hier vindt u belgegevens over alle gebruikers als u beheerder bent.

Selgegevens					
Gebruiker			<ul> <li>✓ Wijzig</li> </ul>		
Datum	Beller	Gebelde	Status	Duur	
Geen data gevonden					

Stap 1. Klik op de knop Belgegevens in het menu aan de rechterkant

Stap 2. Bekijk de gewenste belgegevens.

- **Gebruiker:** Kies de gebruiker van wie u de belgegevens wilt bekijken. Kies voor Alle als u belgegevens over alle gebruikers wilt bekijken.
- Datum: De datum waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.
- Beller: Het telefoonnummer van de bellende partij.
- Gebelde: Het telefoonnummer van de gebelde partij.
- Status: De status van de gebruiker tijdens het gesprek.
- Duur: De totale duur van het gesprek.

## 14. Voicemails beheren

In het menu Voicemails kunt u voicemailberichten beheren, bijvoorbeeld beluisteren en verwijderen. Klik op de Voicemails in het menu aan de rechterkant. Dit opent het onderstaande scherm.

#### **⊠** Voicemails

	Nieuwe berichten		Beluisterde berichten	
	Nummer	Tijd	Datum	
	anonymous	15:28	Vandaag	
Ma	rkeer de geselecteerde beluisterd	Verwi	jder geselecteerde	

Dit scherm toont 2 tabs: een tab met nieuwe berichten en een tab met beluisterde berichten. Als u de voicemail via de telefoon heeft afgeluisterd, wordt deze automatisch in de tab met beluisterde berichten geplaatst.

- Nummer: Hier staat wie het telefoonnummer van degene die de voicemail heeft ingesproken.
- Tijd: Hier staat het tijdstip waarop de voicemail is ingesproken.
- **Datum:** Hier staat de datum waarop de voicemail is ingesproken. Klik op de kolomknop om te sorteren op datum oplopend/aflopend.
- Beluisteren: U kunt de voicemail naar deze beluisteren door op de voicemail te klikken.
- Markeer de geselecteerde beluisterd: Selecteer de voicemails die u heeft beluisterd. Klik vervolgens op de knop " Markeer de geselecteerde beluisterd" om deze berichten ter verplaatsen naar de tab met beluisterde berichten.
- Verwijder geselecteerde: Selecteer de voicemails die u wilt verwijderen. Klik vervolgens op de knop "Verwijder geselecteerde" om deze berichten te verwijderen.

## 15. Overzicht functionaliteiten Hosted Telefooncentrale

De volgende telefooncentralefunctionaliteiten zijn voor u beschikbaar binnen de Hosted Bellen dienst.

#### **Gebruikers functionaliteit**

Naam	Beschrijving	Publiek	Medewerker
(Tijdelijk) nummerblokkering opheffen met PIN	Geeft de mogelijkheid bepaalde bestemmingen (bijvoorbeeld internationaal) alleen te bellen via een pincode wanneer de bestemming niet toegestaan is volgens de nummer blokkerings categorie.	Nee	Ja
Anonieme gesprekken weigeren	Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (~bellers die uitgaande nummerweergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over. Kan worden geactiveerd via de beheerwebsite.	Nee	Ja
Belhistorie	Overzicht van inkomende en uitgaande gesprekken per gebruiker en per klant	Ja	Ja
Direct terugbellen	Stelt gebruikers in staat om het laatst gebelde nummer te bellen via een specifieke softkey op het toestel (afhankelijk van het merk en model telefoontoestel).	Ja	Ja
Doorschakelen Altijd	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail	Ja	Ja

Naam	Beschrijving	Publiek	Medewerker
Doorschakelen bij ingesprek	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail wanneer hij in gesprek is of de Do Not Disturb knop geactiveerd heeft.	Ja	Ja
Doorschakelen bij niet beantwoorden	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail wanneer hij of zij het telefoongesprek niet beantwoordt.	Ja	Ja
Doorschakelen bij niet beschikbaar	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail wanneer het toestel technisch niet bereikbaar is.	Ja	Ja
Doorverbinden	De mogelijkheid om gesprekken door te verbinden met of zonder consultatie van de gebruiker waarnaar doorverbonden wordt.	Ja	Ja
Drieweggesprek	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met twee andere partijen via een specifieke softkey op het toestel (afhankelijk van het merk en model telefoontoestel).	Ja	Ja
Gesprek parkeren	Mogelijkheid voor gebruikers om gesprekken te parkeren. Na het parkeren van het gesprek kan een andere gebruiker het geparkeerde gesprek uit de parkeerstand halen.	Ja	Ja
Niet storen	Geeft gebruikers de mogelijkheid om een niet storen stand in te schakelen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld als ware de gebruiker in gesprek.	Ja	Ja
Nummer blokkeren	Per gebruiker kunt u bepalen welke nummer categorieen (bijvoorbeeld servicenummers) wel/niet mogen worden gebeld. Hierdoor houdt u altijd controle over uw gesprekskosten	Ja	Ja
Nummerherhaling	Stelt de gebruiker in staat om de laatst gebelde partij te bellen. Om te gebruiken kiest de gebruiker de andere partij vanuit de call historie op het toestel. De call historie presenteert alle uitgaande gesprekken (afhankelijk van het merk en model telefoontoestel).	Ja	Ja
Nummerherkenning uitschakelen	Stelt gebruikers in staat om het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken te blokkeren. Kan worden ingesteld in de beheerwebsite (permanent) of door de toegangscode te bellen voor het gesprek.	Ja	Ja
Nummerweergave aan	Met nummerweergave kunt u per gebruiker bepalen welk nummer wordt meegezonden met een uitgaand gesprek.	Ja	Ja
Toestel beheer	Lijn Knoppen op vaste telefoontoestel kunnen worden beheert via beheerwebsite.	Ja	Ja
Verkort kiezen	Met verkort kiezen programmeert een gebruiker de telefoonnummers die de gebruiker het meest belt gemakkelijk in de beheerwebite.	Nee	Ja

Naam	Beschrijving	Publiek	Medewerker
Voicemail	<ul> <li>U kunt voicemail op vier manieren beluisteren:</li> <li>Voicemail naar e-mail – ingesproken berichten worden naar een in te stellen e-mailadres verzonden, zodat u deze via uw e-mailprogramma (op de smartphone) kunt afluisteren. U kunt zelf kiezen of u de ingesproken berichten ook via de telefoon wilt af te luisteren.</li> <li>Voicemail-box – ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail- box, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren.</li> <li>Voicemail beluisteren via de beheerwebsite.</li> <li>Inbellen naar een algemeen nummer en toegang krijgen door het opgeven van uw telefoonnummer en een pincode.</li> </ul>	Ja	Ja
Wachtgesprek	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij of zij al in gesprek is. De gebruiker kan schakelen tussen de gesprekken en de gebruiker die in de wacht gezet wordt hoort Wachtmuziek indien dat in het profiel zit.	Nee	ja
Wachtmuziek	Wachtmuziek.	Nee	Ja

#### Groepsfunctionaliteit

Naam	Beschrijving	Publiek	Medewerker
Belgroep	Met een belgroep is een aantal gebruikers onder één enkel groepstelefoonnummer te bereiken. Door dit groepstelefoonnummer te bellen wordt dit telefoongesprek automatisch doorgeschakeld naar de eerst beschikbare gebruiker. Binnenkomende gesprekken kunt u in de online telefooncentrale volgens een bepaalde bel-profiel verdelen over de gebruikers van de belgroep.	Nee	Ja
Keuzemenu	Het keuzemenu is een eenvoudig te configureren instrument waarmee u uw bellers kunt begroeten en kunt doorverbinden met de juiste afdelingen/ medewerker(s) zodat zij zo snel mogelijk te woord worden gestaan. Het keuzemenu omvat één of meer keuzemenu's die u zelf aan elkaar kunt koppelen en geheel zelf kunt vormgeven. Het keuzemenu neemt een inkomend gesprek automatisch aan en begroet de beller met uw eigen welkomstboodschap. Het keuzemenu heeft ook de mogelijkheid om het gesprek op basis van tijdsfilters (openings tijden op de standaard dagen van de week) door te schakelen of een "out of office" melding te geven.	Ja	Ja
Telefonisch vergaderen	Met telefonisch vergaderen kunt u meerdere bellers inbellen op een gesprek en zo een vergadering via de telefoon houden.	Ja	Ja

