



Handleiding

Telefooncentrale

De complete handleiding om gemakkelijk en snel uw intuïtieve cloudbased telefooncentrale in te richten voor de zakelijke gebruiker.

De complete handleiding Message To The Moon

Deze handleiding bevat

1. [Message To The Moon.nl: opbouw en werkwijze](#)
[Opbouw](#)
[Werkwijze](#)
2. [Inloggen op Message To The Moon](#)
[\[1\] Rechtsboven: log in, log uit en taal](#)
[\[2\] Links: hoofdmenu](#)
[\[3a en 3b\] Sneloverzicht: toestellen, belplannen en gebruikers](#)
[\[4\] Links: gespreksspecificaties](#)
3. [Gebruikers: medewerkers en hun rollen](#)
[\[1\] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen](#)
[\[2\] lijst met aangemaakte gebruikers](#)
[\[3\] lijst met interne nummers van de medewerkers](#)
[\[4\] het nummer dat de beller meestuurt bij uitbellen](#)
[\[5\] lijst met de naam van het gekoppelde apparaat](#)
[\[6\] lijst met de rol van de medewerker](#)
[\[7\] doorklik naar het gebruikerspaneel](#)
[\[8\] gebruikersgegevens wijzigen](#)
[\[9\] de gebruiker verwijderen](#)
4. [Gebruikers toevoegen en wijzigen](#)
5. [Toestellen: de telefoons en hun functies](#)
[\[1\] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen](#)
[\[2\] lijst met aangemaakte toestellen](#)
[\[3\] Merk / type](#)
[\[4\] SIP-account](#)
[\[5\] Koppel een toestel aan een gebruiker](#)
[\[6\] IP-adres](#)
[\[7\] Registratie-melding en indicatie type apparaat en firmware-versie](#)
[\[8\] toestelgegevens wijzigen](#)
[\[9\] het toestel verwijderen](#)
6. [Toestellen toevoegen en wijzigen](#)
7. [HotDesking en de Hot Identity Switch](#)

[8. Rapporten](#)

[9. Instellingen](#)

[10. Jouw belroutes: de route die een inkomend gesprek aflegt](#)

[10a. Een belroute bouwen – hoe ga je te werk?](#)

[10b. Belroute wijzigen](#)

[10c. Belroute verwijderen](#)

[11. De functies](#)

[11a. Bedrijfsvoicemailboxen instellen en gebruik van de voicemail-functie](#)

[11b. Faxboxen instellen en gebruik van de fax-functie](#)

[11c. Een wachtrij instellen en het gebruik van de wachtrij-functie](#)

[11d. De verschillende soorten wachtrij-gespreksafhandeling](#)

[11e. Tijdscondities definiëren en het gebruik van de tijdsconditie-functie](#)

[11e. Omleidingen in je belroute maken en in-uitschakelen met de omleidings-functie](#)

[11f. Een keuzemenu instellen en het gebruik van de keuzemenu-functie](#)

[11g. Gebruik van de Doorverbind-functie](#)

[11h. Gebruik van de Meldtekst-functie](#)

[11i. Gebruik van de Belgroep-functie](#)

[11j. Gebruik van de prefix-functie](#)

[11k. Gebruik van de hang-up-functie](#)

[Case: Garage Snel Geregeld](#)

Snel vinden wat je zoekt:

Groeiend aantal Apps met vele functies! – Apps zijn acties en instellingen die bepalen wat er gebeurt als u gebeld wordt. Customize ze (zie 10b) en sleep ze in uw belroute. En u bent klaar!

Belroute: naam en nummer - hier ziet u de naam van de belroute, het interne nummer en het externe nummer als de belroute al aan een nummer is gekoppeld.

Bedieningsknoppen – met de buttons sluiten en annuleren kunt u de belroute sluiten of uw wijzigingen annuleren

Instellingen – hier stelt u de naam en het interne nummer van de belroute in. Ook kunt u hier de belroute aan een telefoonnummer koppelen en een belplan -afbeelding toevoegen (zie 10a).



Opslaan – met deze button kunt u uw belplan opslaan.

Drag and drop – klik met de muis op de actie die u wilt invoegen en hou de muis ingedrukt. Sleep de muis naar de juiste plaats in de belroute tot het **plaatsingskader** verschijnt. Laat de muis los en vul de details in.

Overzicht – de inspringing per conditie (tijdsconditie of flowcontrol/omleiding) toont in één oogopslag welke acties wanneer plaatsvinden.

Slim! – u kunt tijdscondities omkeren. Zo maakt u moeiteloos dag-en-nacht-schakelingen!

Fax-to-email (PDF)

Integreer met gemak keuze-menu's in uw belroute!

Schakel door naar interne interne of extern nummers!

Creëer tijdblokken om acties te laten uitvoeren!

Schakel door naar een groep interne en/of externe nrs!

Maak een omleiding: één of meer acties die u op afroep met een code in-/uitschakelt!

Voeg meldtekst in waar u maar wilt!

Benut wachtrijen in uw belroutes!

Zie hoe een gesprek bij uw toestel komt door het gebruik van prefixes! Met één toestelaccount kunt u zo meerdere re nummers ontvangen

Laat belroutes eindigen bij de juiste voicemailbox of eindig met een hang-up!

Korte kennismaking met de belroute:

Gefeliciteerd!

U maakt gebruik van Message To The Moon: de intuïtieve cloudbased telefooncentrale voor de zakelijke gebruiksomgeving. In deze handleiding vindt u een korte instructie bij het inloggen en gebruiken van de telefooncentrale. Message To The Moon biedt een duidelijke en intuïtieve internet-bediening: via drag-and-drop en keuze uit de vele acties creëert u in no-time en met een minimum aan ervaring de gewenste belroutes.

1. Message To The Moon: opbouw en werkwijze

Opbouw

De Message To The Moon online telefooncentrale is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- 1. Gebruikers:** uw medewerkers en hun rol, die u koppelt aan een toestel
- 2. Toestellen:** uw telefoons en hun functies, die gekoppeld worden aan een gebruiker
- 3. Belplan:** belroutes per nummer waar u aangeeft wat er gebeurt als er gebeld wordt

Werkwijze

Om de Message To The Moon centrale in te richten start u met **inloggen** (zie punt 2). Vervolgens maakt u de **gebruikers** aan (zie punt 3) en bepaalt u hun rol: administrator (beheerder) of user (gewone gebruiker). Ook stelt u het uitgaande nummer in bij de gebruiker. Daarna maakt u de **toestellen** aan (zie punt 4). Voor bepaalde merken en typen toestellen kunt u gebruik maken van provisioning:

automatische configuratie van een telefoon door de telefooncentrale. In de toestel-wizard vindt u ook de SIP gebruikersnaam en het SIP password, dat u voor de configuratie van uw telefoons nodig hebt. Tenslotte bepaalt u uw **belplan**: maak belroutes voor al uw nummers. Een belroute is een tijdlijn waar uw tijdsbepalingen en acties die u wilt laten gebeuren als modules met uw muis in sleept. U heeft de beschikking over een groeiend aantal functies die u zelf instelt:



2. Inloggen op Message To The Moon

Inloggen op Message To The Moon doet u op het adres:
<http://company.panel.mttm.nl/login>
 Gebruik de username (gebruikersnaam) en het password (wachtwoord) van het klantgegevensformulier dat u van Message To The Moon hebt ontvangen, en klik op **[log in]**

U komt nu op het Message To The Moon Dashboard terecht: het startpunt van uw verdere activiteiten. Op de volgende pagina vindt u een nadere toelichting van de onderdelen op het dashboard.




[1] Rechtsboven: log in, log uit en taal

Rechtsboven ziet u hoe u bent ingelogd. Als u op uw inloggegevens klikt heeft u de mogelijkheid om uw taal te kiezen (Nederlands is beschikbaar) en om uit te loggen. Belangrijk! Ga altijd zorgvuldig om met uw inloggegevens van belangrijke systemen zoals een telefooncentrale. Met deze toegang kunnen derden bellen op jouw kosten.

[2] Links: hoofdmenu

Aan de linkerzijde ziet u het hoofdmenu met daarin de volgende vier buttons:

- Dashboard:** met deze button komt u altijd terug op deze overzichtspagina
- Belplan:** klik en ga naar het overzichtsscherm met belroutes van uw tel/faxnummers
- Toestellen:** klik en ga naar het overzichtsscherm van al uw toestellen
- Gebruikers:** klik en ga naar het overzichtsscherm met al uw gebruikers (medewerkers)
- Reports:** klik en ga naar uw gespreksgegevens (Call Detail Records of CDRs)

[3a en 3b] Sneloverzicht: toestellen, belplannen en gebruikers

Rechts van de menubuttons ziet u een sneloverzicht van het aantal toestellen, belplannen en gebruikers dat reeds is gedefinieerd.

Aan de rechterzijde ziet u de gebruikers met hun pasfoto en verkort nummer terug.

[4] Links: gespreksspecificaties

In het midden van uw dashboard ziet u de laatste 10 uitgaande gespreksregels terug. Bij menu reports vindt u alle regels en ook de inkomende gesprekken. De lijst met gespreksgegevens wordt realtime bijgewerkt; gesprekken worden toegevoegd nadat zij zijn beëindigd.



3. Gebruikers: medewerkers en hun rollen

Klik in het dashboard op button **[gebruikers]** om het overzichtsscherm van uw gebruikers te openen:



[2] Naam	[3] Intern nummer	[4] Selecteer mee te sturen nummer	[5] Naam van toestel	[6] Rol
Receptioniste Jannet	001	31502053395	Receptie	Administrator
Directeur Rob	002	31502053395	Directie	User
Chef werkplaats Piet	003	31502053395	Werkplaats draadloos	User

Het overzichtsscherm gebruikers toont je de volgende informatie:

[1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen

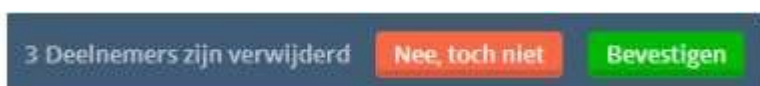
Rechts bovenin beeld ziet u twee knoppen:



klik op deze button om een gebruiker toe te voegen. In hoofdstuk 4 vindt u hierover meer informatie.

deze button wordt pas actief als je één of meer gebruikers hebt geselecteerd. Selecteren doe je door op het rondje vóór de gebruiker te klikken. Als je op het bovenste bolletje klikt worden alle gebruikers geselecteerd.

U kunt gebruikers ook verwijderen met de verwijderbutton geheel rechts achter de gebruikersnaam zie [6]. Nadat u op één van beide **[verwijder]**-buttons heeft geklikt verdwijnt de gebruiker alvast uit de lijst. U wordt nog wel om een bevestiging van uw keuze gevraagd:



[2] lijst met aangemaakte gebruikers

U ziet een lijst met alle reeds aangemaakte gebruikers. U heeft de mogelijkheid om gebruikers te personaliseren met een foto, en als u dat hebt gedaan ziet u die op diverse plaatsen terug, waaronder in dit gebruikersoverzicht, bij de inlog en in de belplannen. U kunt de naam en de foto op elk moment zelf aanpassen zie [5].

[3] lijst met interne nummers van de medewerkers

Bij het aanmaken van een gebruiker kunt u een verkort nummer kiezen. Het interne nummer is het nummer waarop een medewerker door collega's kan worden gebeld. Het is mogelijk om het interne nummer naderhand te wijzigen zie [5].

[4] het nummer dat de beller meestuurt bij uitbellen

U kunt op gebruikersniveau bepalen welk nummer de beller meestuurt bij uitbellen; dat nummer wordt in deze kolom getoond.

[5] lijst met de naam van het gekoppelde apparaat

Hier ziet u terug aan welk apparaat de gebruiker is gekoppeld. Zo kunt u in één oogopslag in die gebruikerslijst zien of alle gebruikers een toestel hebben.

[6] lijst met de rol van de medewerker

Elke gebruiker heeft een eigen inlog op Message To The Moon. Afhankelijk van de rol die u een medewerker geeft. (Administrator of User) komt deze gebruiker bij inloggen terecht op het Company Panel (Administrator) of het User Panel (User). In deze lijst ziet u in één oogslag de rollen per gebruiker. Het is vaak raadzaam om één of een beperkt aantal mensen Administratortoegang tot uw telefooncentrale te geven; zo voorkomt u dat zaken onbedoeld verkeerd worden ingesteld, met alle gevolgen voor uw telefonieverkeer.

Als de Administrator inlogt komt deze gelijk op het Company Panel terecht en kan alle instellingen inzien en wijzigen, belroutes bij nummers beïnvloeden en toestellen en gebruikers aanmaken en

verwijderen. Ook kan de Administrator doorklikken naar het gebruikerspaneel van de diverse gebruikers.

Als de User inlogt komt deze op het User Panel terecht en kan hier het volgende doen:

- instellen van de persoonlijke belroute
- toegang tot de persoonlijke voicemailbox
- toegang tot bedrijfs-voicemailboxen waar de medewerker voor is gemachtigd
- toegang tot faxboxen waar de medewerker voor is gemachtigd

Voor meer informatie over het gebruikerspaneel, zie de aparte handleiding in de Message To The Moon handleidingenbibliotheek.

[7] doorklik naar het gebruikerspaneel



Met deze button kunt u doorklikken naar het gebruikerspaneel van de gebruiker. Meer informatie over het gebruikerspaneel vindt u in hoofdstuk 10.

[8] gebruikersgegevens wijzigen



Met deze button kunt u de gegevens van de gebruiker wijzigen, zoals de naam, het verkorte nummer, het emailadres, het toestel waaraan de gebruiker is gekoppeld, de rol (beheerdergebruiker) en het nummer dat hij meestuurt. Meer informatie over de gebruikersgegevens vindt u in hoofdstuk 4.

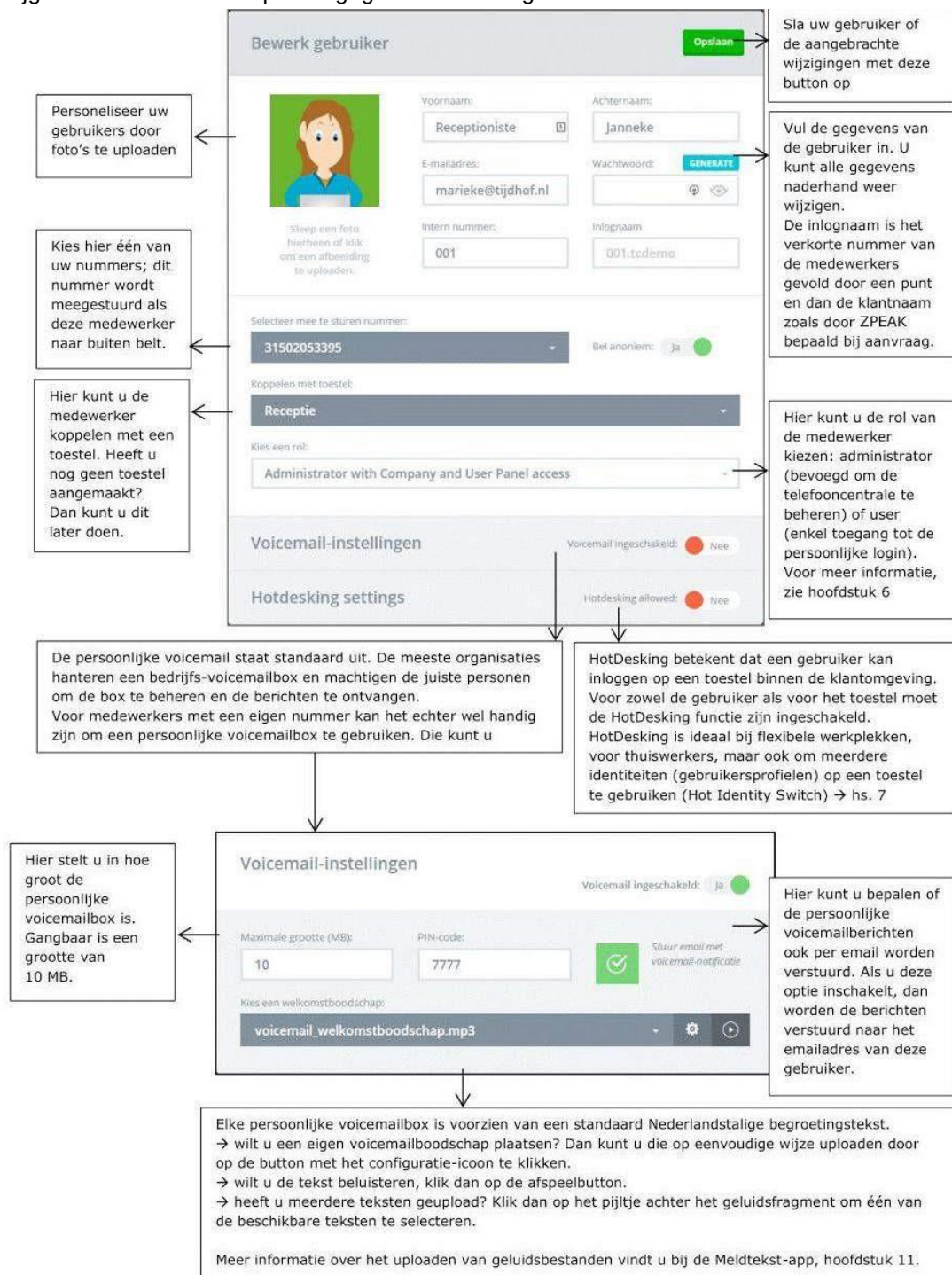
[9] de gebruiker verwijderen



Met deze button kunt u een individuele gebruiker verwijderen, zie ook [1]. U hoeft de gebruiker niet eerst te selecteren en kunt gelijk op de verwijderbutton klikken. De gebruiker wordt gelijk uit de lijst verwijderd maar u wordt nog wel om een bevestiging gevraagd om fouten te voorkomen.

4. Gebruikers toevoegen en wijzigen

Om een gebruiker toe te voegen klikt u in het gebruikersoverzicht op button **[toevoegen]**. U krijgt een formulier waarop u de gegevens van de gebruiker kunt invoeren.



Bewerk gebruiker [Opslaan]

Personaliseer uw gebruikers door foto's te uploaden

Kies hier één van uw nummers; dit nummer wordt meegestuurd als deze medewerker naar buiten belt.

Hier kunt u de medewerker koppelen met een toestel. Heeft u nog geen toestel aangemaakt? Dan kunt u dit later doen.

Sla uw gebruiker of de aangebrachte wijzigingen met deze button op

Vul de gegevens van de gebruiker in. U kunt alle gegevens naderhand weer wijzigen. De inlognaam is het verkorte nummer van de medewerkers gevolgd door een punt en dan de klantnaam zoals door ZPEAK bepaald bij aanvraag.

Hier kunt u de rol van de medewerker kiezen: administrator (bevoegd om de telefooncentrale te beheren) of user (enkel toegang tot de persoonlijke login). Voor meer informatie, zie hoofdstuk 6

Voornaam: Receptioniste

Achternaam: Janneke

E-mailadres: marieke@tijdhof.nl

Wachtwoord: GENERATE

Intern nummer: 001

Inlognaam: 001.tcdemo

Selecteer mee te sturen nummer: 31502053395

Bel anoniem: Ja

Koppelen met toestel: Receptie

Kies een rol: Administrator with Company and User Panel access

Voicemail-instellingen

Hotdesking settings

Voicemail ingeschakeld: Nee

Hotdesking allowed: Nee

De persoonlijke voicemail staat standaard uit. De meeste organisaties hanteren een bedrijfs-voicemailbox en machtigen de juiste personen om de box te beheren en de berichten te ontvangen. Voor medewerkers met een eigen nummer kan het echter wel handig zijn om een persoonlijke voicemailbox te gebruiken. Die kunt u

HotDesking betekent dat een gebruiker kan inloggen op een toestel binnen de klantomgeving. Voor zowel de gebruiker als voor het toestel moet de HotDesking functie zijn ingeschakeld. HotDesking is ideaal bij flexibele werkplekken, voor thuiswerkers, maar ook om meerdere identiteiten (gebruikersprofielen) op een toestel te gebruiken (Hot Identity Switch) → hs. 7

Hier stelt u in hoe groot de persoonlijke voicemailbox is. Gangbaar is een grootte van 10 MB.

Hier kunt u bepalen of de persoonlijke voicemailberichten ook per email worden verstuurd. Als u deze optie inschakelt, dan worden de berichten verstuurd naar het emailadres van deze gebruiker.

Maximale grootte (MB): 10

PIN-code: 7777

Voicemail ingeschakeld: Ja

Stuur email met voicemail-notificatie

Kies een welkomstboodschap: voicemail_welkomstboodschap.mp3

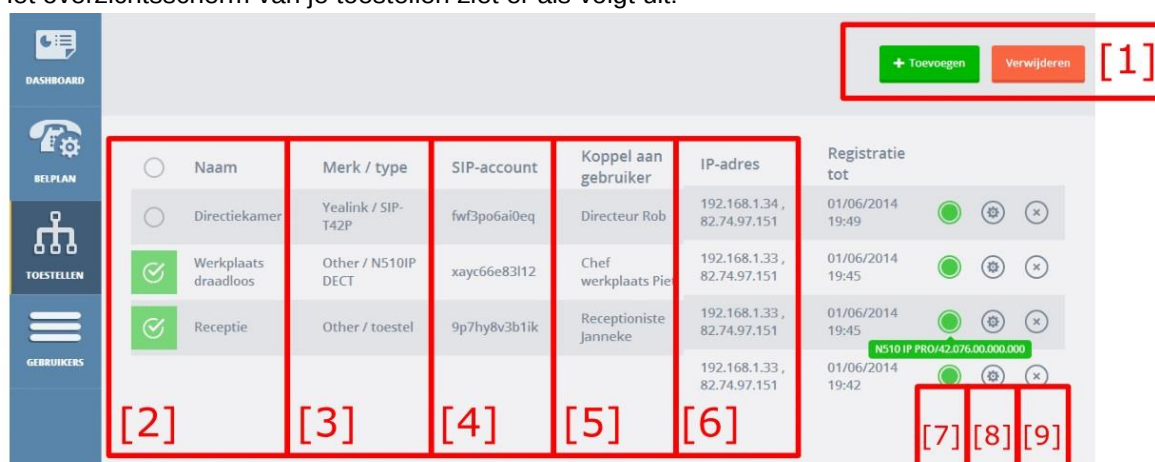
Elke persoonlijke voicemailbox is voorzien van een standaard Nederlandstalige begroetingstekst.
 → wilt u een eigen voicemailboodschap plaatsen? Dan kunt u die op eenvoudige wijze uploaden door op de button met het configuratie-icoon te klikken.
 → wilt u de tekst beluisteren, klik dan op de afspelbutton.
 → heeft u meerdere teksten geupload? Klik dan op het pijltje achter het geluidsfragment om één van de beschikbare teksten te selecteren.

Meer informatie over het uploaden van geluidsbestanden vindt u bij de Meldtekst-app, hoofdstuk 11.

5. Toestellen: de telefoons en hun functies

Klik in het dashboard op button **[toestellen]** om het overzichtsscherm van uw toestellen te openen. Toestellen zijn bv. IP-telefoons, analoge telefoon-adapters, FRITZ!Boxen, eigen centrales, VoIPintercomsystemen, e.d. die u op de telefooncentrale wilt aanmelden om ze een functie te geven in uw telefoonsysteem. Als u een nieuw toestel wilt gebruiken kunt u in dit scherm een toestel toevoegen. Het toestel kunt u vervolgens koppelen met een gebruiker. Pas de combinatie van een toestel dat gekoppeld is met een gebruiker kan bellen en gebeld worden.

Het overzichtsscherm van je toestellen ziet er als volgt uit:



Het overzichtsscherm gebruikers toont u de volgende informatie:

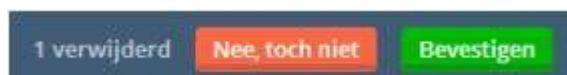
[1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen Rechts bovenin beeld ziet u twee knoppen:



klik op deze button om een toestel toe te voegen. In hoofdstuk 6 vindt u hierover meer informatie.

deze button wordt pas actief als u één of meer toestellen heeft geselecteerd. Selecteren doet u door op het rondje vóór het toestel te klikken. Als u op het bovenste bolletje klikt worden alle toestellen geselecteerd.

U kunt toestellen ook verwijderen met de verwijderbutton geheel rechts achter de toestelnaam zie **[6]**. Nadat u op één van beide **[verwijder]**-buttons heeft geklikt verdwijnt het toestel alvast uit de lijst. U wordt nog wel om een bevestiging van je keuze gevraagd:



[2] lijst met aangemaakte toestellen

U ziet een lijst met alle reeds aangemaakte toestellen. U kunt een toestel een naam geven. Een handige naam is de naam van de functie of plaats waar het toestel staat, bijvoorbeeld Receptie, Directiekamer of Werkplaats.

[3] Merk / type

Bij het aanmaken van een toestel (zie hoofdstuk 6) kunt u het merk en het type aangeven. Bij bepaalde merken en types* is **[auto-provisioning]** mogelijk. Dit betekent dat u een internetadres in het toestel kunt plaatsen en dat het toestel vervolgens automatisch wordt ingesteld. * Auto-provisioning is momenteel beschikbaar voor diverse modellen Yealink en Tiptel telefoontoestellen

[4] SIP-account

Als u een telefoontoestel in gebruik wilt nemen, moet u het toestel eerst instellen: dat betekent dat u een aantal gegevens in het toestel moet zetten zodat het toestel zich via internet op de telefooncentrale kan aanmelden. De telefooncentrale zorgt dan dat het toestel op de juiste momenten gaat rinkelen en dat u kunt uitbellen; net zoals u in het belplan heeft aangegeven. De meeste toestellen hebben een configuratiepagina waar u om een aantal parameters wordt gevraagd. De drie belangrijkste zijn de **SIP-account**, het SIP password en het SIP serveradres. Het SIP-account vindt u in deze kolom.

Belangrijk: houdt u er rekening mee dat mensen, die over deze drie gegevens beschikken, op uw kosten kunnen telefoneren. Ga daarom met passende zorgvuldigheid om met uw telefooncentraleinloggegevens en de SIP-gegevens van uw toestellen. Noteer deze niet maar log op de centrale in als dat nodig is. Message To The Moon kan toestellen ingesteld leveren en biedt ook de mogelijkheid om toestellen op afstand voor u te configureren. Voor meer informatie hierover kunt u contact met ons opnemen.

[5] Koppel een toestel aan een gebruiker

In deze kolom ziet u of een toestel aan een gebruiker is gekoppeld. Een toestel dat niet gekoppeld is, kan niet worden gebruikt. U kunt het account wel op een toestel instellen (registreren) maar u kunt niet bellen en gebeld worden.

[6] IP-adres

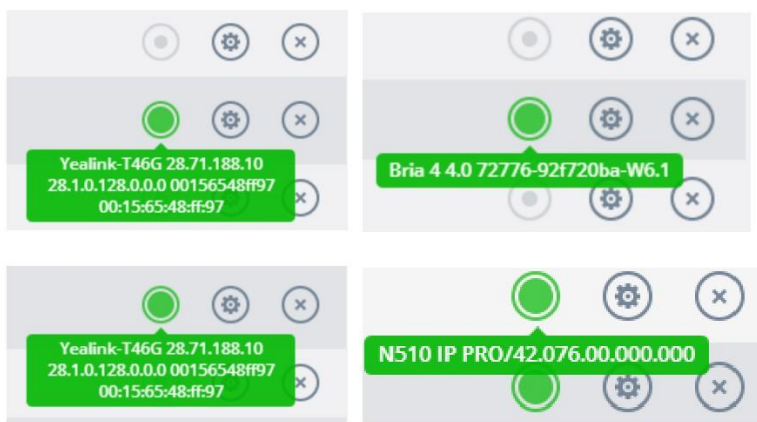
Als u een toestel succesvol heeft ingesteld en aangesloten, dan zal de telefooncentrale dit laten zien door in deze kolom het interne en externe IP-adres van het toestel te tonen. Het interne IP-adres is het unieke IP-adres van het toestel BINNEN uw bedrijfsnetwerk; het externe IP-adres is het unieke IP-adres van uw internetverbinding. Het interne IP-adres wordt eerst getoond, het externe IP-adres daarna (of daaronder). Deze beide IP-adressen zijn bijzonder waardevol omdat u kunt zien of een toestel goed en wel is aangemeld (anders staat er niets), of toestellen op dezelfde locatie staan (zij hebben dan hetzelfde externe IP-adres), of zij in hetzelfde interne netwerk zitten (zij hebben dan vergelijkbare interne IP-adressen). Met het interne IP-adres kunt u een toestel snel traceren in uw netwerk, bijvoorbeeld om erop in te loggen om instellingen te wijzigen.

[7] Registratie-melding en indicatie type apparaat en firmware-versie



In het toestel-overzicht staan helemaal aan het einde drie iconen. Het eerste icoon is een bolletje. Dit bolletje geeft aan of een toestel wel of geen contact maakt met de telefooncentrale. Als een toestel geen contact maakt is het niet geregistreerd. Er is geen verbinding tussen de telefooncentrale en het toestel en het toestel zal de instructies van de telefooncentrale niet opvolgen. Als het toestel wel geregistreerd is, zal het bolletje groen worden. Bovendien kunt u, als u de muis erop houdt, zien wat voor toestel er is aangemeld en wordt met codes aangegeven welke firmwareversie het toestel heeft.

Enkele voorbeelden:



[8] toestelgegevens wijzigen



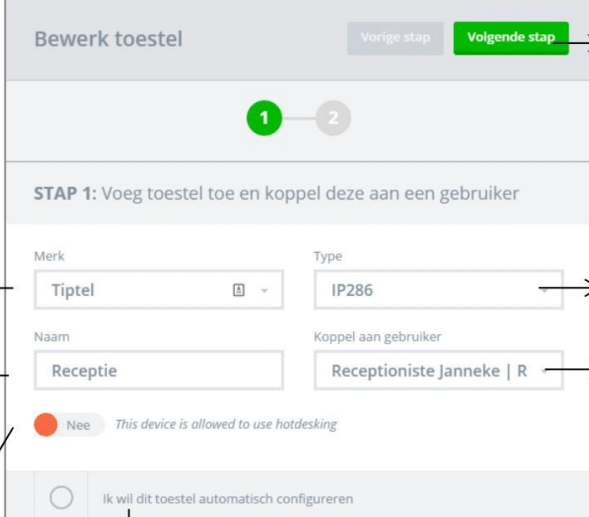
Met deze button kunt u de gegevens van het toestel wijzigen, zoals het merk en type, de naam, de gebruiker waar het toestel aan is gekoppeld en hiermee kun je het SIP password zien en wijzigen. Meer informatie over de toestelgegevens vindt u in hoofdstuk 6.

[9] het toestel verwijderen

Met deze button kunt u een individueel toestel verwijderen zie ook [1]. U hoeft het toestel niet eerst te selecteren en kunt gelijk op de verwijderbutton klikken. Het toestel wordt gelijk uit de lijst verwijderd maar u wordt nog wel om een bevestiging gevraagd om fouten te voorkomen.

6. Toestellen toevoegen en wijzigen

Om een toestel toe te voegen klikt u in het toesteloverzicht op button **[toevoegen]**. U krijgt een wizard met 2 formulieren waarop u de gegevens van het toestel kunt invoeren.



Bewerk toestel Vorige stap Volgende stap

1 — 2

STAP 1: Voeg toestel toe en koppel deze aan een gebruiker

Merk: Tiptel Type: IP286

Naam: Receptie Koppel aan gebruiker: Receptioniste Janneke | R

☒ Nee This device is allowed to use hotdesking

☐ Ik wil dit toestel automatisch configureren

Hier kunt u het merk toestel kiezen. Als het merk er niet bestaat, kiest u dan [Other].

Hier stelt u de naam van het toestel in. Een handige naam is bv de functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer.

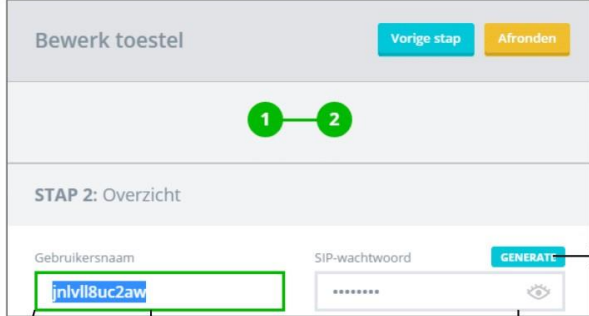
Hier bepaalt u of dit toestel gebruikt kan worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. → zie hs. 7

Als u alles heeft ingevuld, ga met deze button dan naar stap 2.

Als de telefooncentrale het merk toestel kent, kunt u hier een aantal types selecteren. Als het merk niet in de lijst staat, kunt u hier zelf een type-aanduiding plaatsen.

Hier kunt u het toestel koppelen met een gebruiker. Heeft u nog geen gebruiker aangemaakt? Dan kunt u dit veld leeglaten. NB: als u een gebruiker kiest die al gekoppeld is, dan wordt die koppeling verwijderd!

Als het gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Wilt u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina



Bewerk toestel Vorige stap Afronden

1 — 2

STAP 2: Overzicht

Gebruikersnaam: invl8uc2aw SIP-wachtwoord: ***** GENERATE

Als u klikt op button [generate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord voor uw toestel genereren.

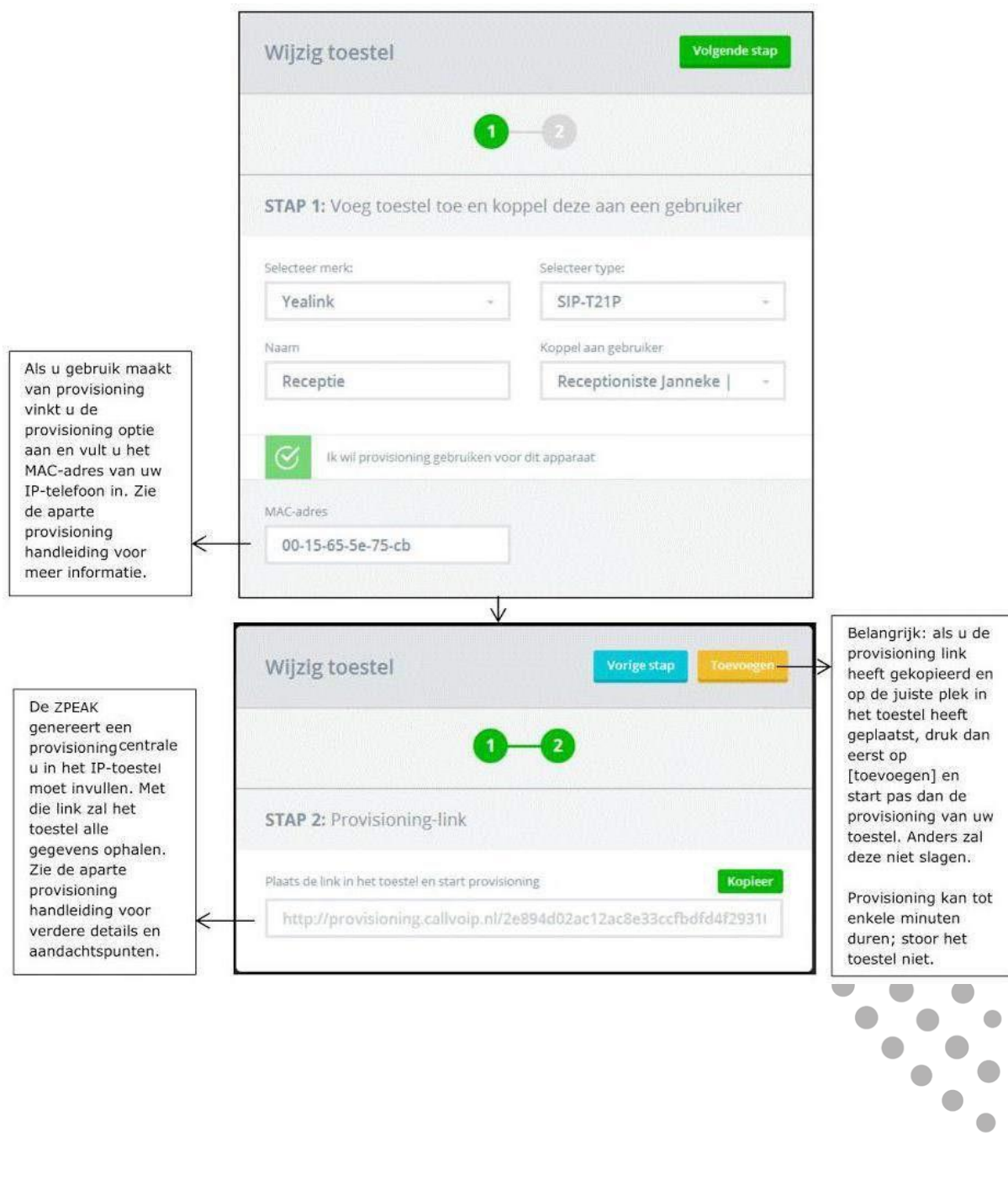
Handig: klik en de gebruikersnaam wordt gelijk geheel geselecteerd; klik op Ctrl+C om te kopiëren en klik in uw toestel in het juiste veld op Ctrl+V om het password te plakken. Bij het SIP password werkt het net zo gemakkelijk!

Deze SIP-gebruikersnaam (niet wijzigbaar) en het SIP-wachtwoord (wel wijzigbaar) zijn nodig om uw IP-toestel op de Simmpl-centrale aan te kunnen melden.

Belangrijk: ga zorgvuldig met deze gegevens om; voorkom dat anderen op uw kosten kunnen bellen!

Als u klikt op het oogje ziet u welk SIP password is ingesteld.

Belangrijk: gebruik sterke SIP-passwords. U heeft ze, als het goed is, niet meer nodig als er eenmaal een verbinding tussen uw IP-toestel en de centrale is ingesteld.



7. HotDesking en de Hot Identity Switch

Goed nieuws voor situaties met flexibele werkplekken, bedrijven met (regio-)kantoren waar medewerkers dan weer hier, dan weer daar actief zijn, of bij kantoor- en thuiswerkplek: Message To The Moon biedt HotDesking! HotDesking biedt de mogelijkheid om een gebruiker op een toestel in te loggen. Dit toestel zal zich vervolgens gedragen als het toestel van de betreffende medewerker:

- het gaat rinkelen als het verkorte nummer van de medewerker wordt gebeld
- het stuurt het nummer van de medewerker mee naar buiten
- het omvat alle overige instellingen van het gebruikersprofiel (voicemail, permissies)

TIP: HotDesking is ook ideaal als u een reservetoestel snel wilt kunnen inzetten!

Voor het in-/uitloggen op een toestel moeten 3 zaken worden ingetoetst en u bent vrij om dit één voor één te doen, of als één lange code.

Voorbeeld: een gebruiker met verkort nummer 001 en pincode 1234 kan als volgt op een toestel in/uitloggen:

*35:

Indien uitgelogd: u wordt gevraagd het verkorte nummer in te toetsen, en daarna om de pincode in te toetsen om op het toestel in te loggen (volg spraakinstructies)

Indien ingelogd: u wordt nu uitgelogd (u hoort een spraakmelding ter bevestiging)

Of

35: <verkort nummer 001>

Indien uitgelogd: u wordt gevraagd de pincode in te toetsen om in te loggen (volg spraakinstructies)

Indien ingelogd: u wordt nu uitgelogd (u hoort een spraakmelding ter bevestiging)

Of:

35: <verkort nummer 001> * <pincode 1234>:

Indien uitgelogd: u wordt ingelogd op het toestel (u hoort een spraakmelding ter bevestiging) Indien

ingelogd: u wordt nu uitgelogd (u hoort een spraakmelding ter bevestiging)

→ de gehele code kan onder een snelkiestoets worden geprogrammeerd voor one-touch-login/out

Welke methode u ook gebruikt; er wordt altijd met een spraakmelding bevestigd of u in- of uitlogt.

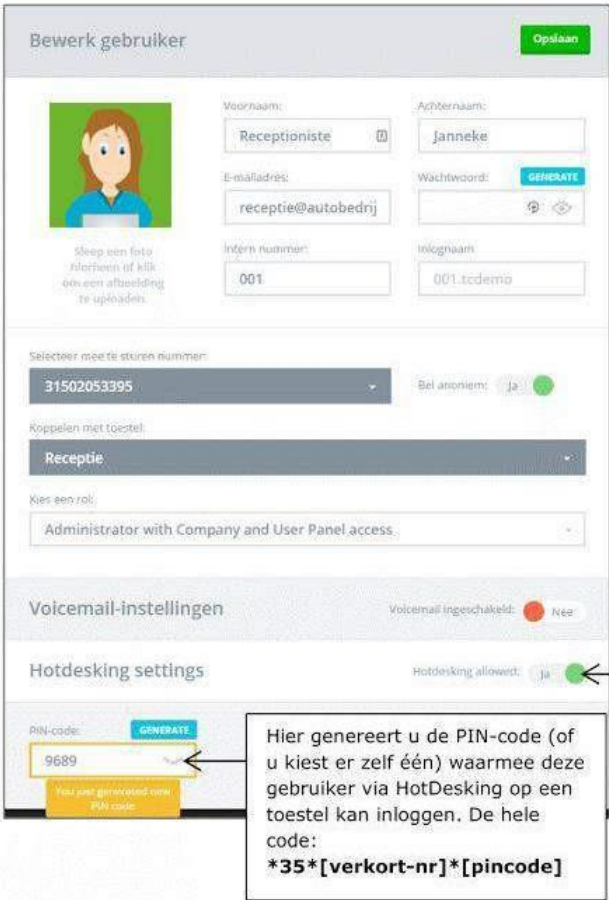
NB:

- een gebruiker kan slechts op één toestel tegelijk ingelogd zijn
- bij inloggen wordt de gebruiker automatisch uitgelogd op het vorige toestel
- als er geen gebruiker op een toestel is ingelogd kan het toestel niet bellen

Om HotDesking te kunnen gebruiken dient u twee dingen te doen:

- a. **HotDesking moet worden ingeschakeld bij de gebruiker en hier dient een pincode te worden ingesteld.**

Ga in het menu naar **[Gebruikers]** en klik bij de betreffende gebruiker



Bewerk gebruiker Opslaan

 Sleep een foto hierheen of klik op een afbeelding te uploaden.

Voornaam: Achternaam:

E-mailadres: Wachtwoord: GENERATE

Interne nummer: Inlognaam:

Selecteer mee te sturen nummer: Bel anoniem: ☒ ja ☐ nee

Koppelen met toestel:

Kies een rol:

Voicemail-instellingen Voicemail ingeschakeld: ☒ ja ☐ nee

Hotdesking settings Hotdesking allowed: ☒ ja ☐ nee

PIN-code: GENERATE

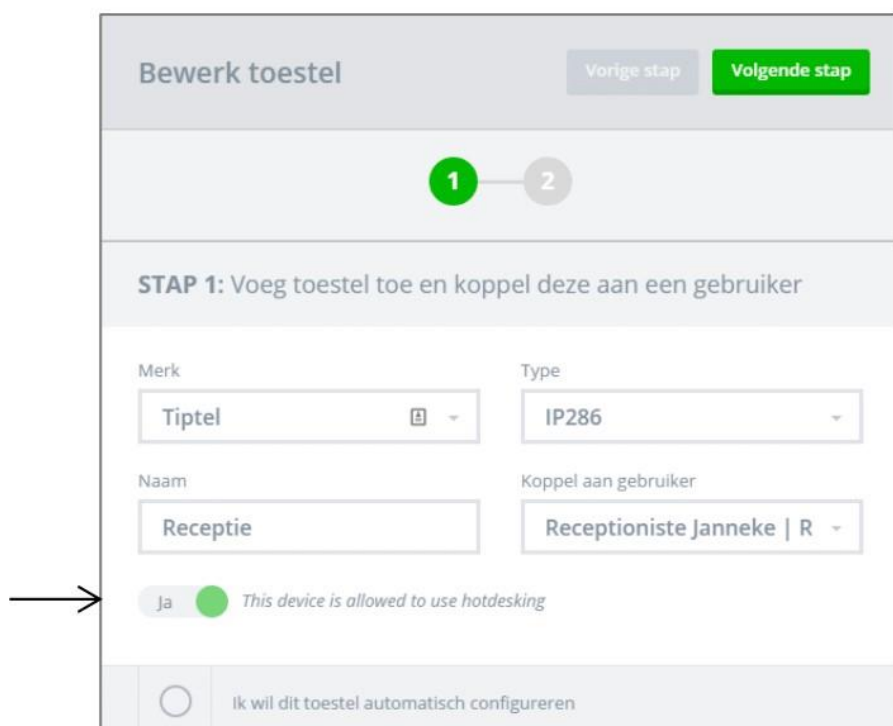
Hier genereert u de PIN-code (of u kiest er zelf één) waarmee deze gebruiker via HotDesking op een toestel kan inloggen. De hele code: ***35*[verkort-nr]*[pincode]**

U vindt de HotDesking instellingen in het gebruikersprofiel.

Zet de HotDesking-functie op [ja] om deze gebruiker op een toestel te kunnen laten inloggen.

b. **Voor elk toestel waarvoor u HotDesking wilt gebruiken dient u de HotDeskfunctie in te schakelen.**

Zo kunt u voorkomen dat een liftelefoon, kantinetoestel of receptietoestel voor HotDesking wordt gebruikt. Ga in het menu naar **[Toestellen]** en klik bij de betreffende toestellen (één voor één) op het bewerk-icoon. In het eerste scherm dat verschijnt kun je HotDesking voor dit toestel inschakelen:



Hot Identity Switch

Bij sommige bedrijven komt het voor dat er op één toestel met verschillende nummers moet worden kunnen uitgebeld. Uiteraard kun je dan meerdere toestelaccounts en gebruikers aanmaken, maar u kunt ook gebruik maken van de HotDesking feature om met één druk op de knop met de juiste identiteit (lees: uitgaand nummer) naar buiten te bellen.

Stel dat je twee bedrijven hebt en slechts één toestelaccount wilt gebruiken. U maakt twee gebruikersprofielen, bv. 101 en 102. Elk gebruikersprofiel stuurt het juiste nummer mee naar buiten.

Log in als gebruiker 101 met code: ***35*101*[pincode]**

Log in als gebruiker 102 met code: ***35*102*[pincode]**

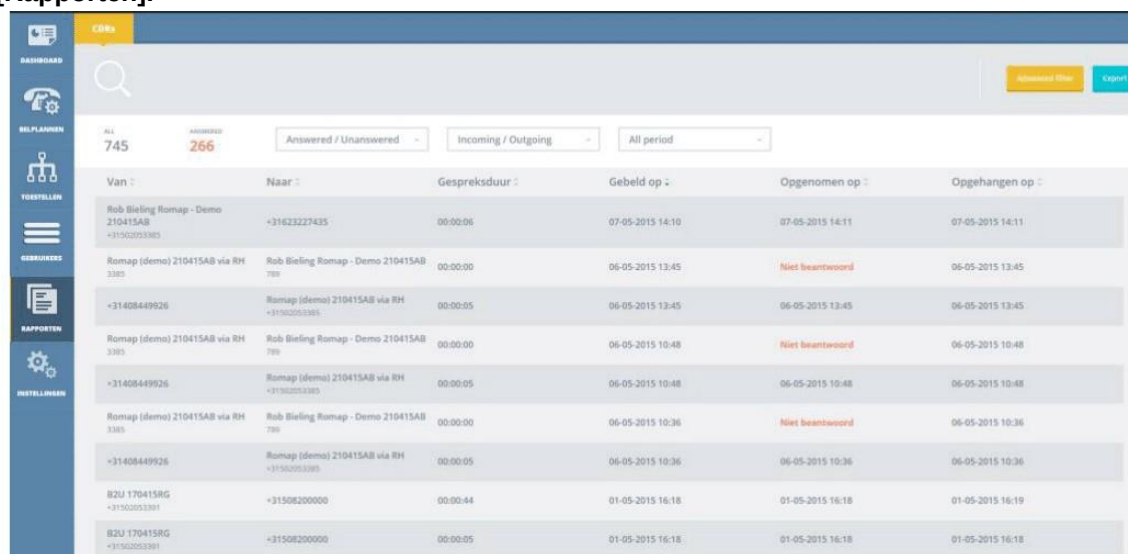
U kunt deze beide strings onder snelkiestoetsen programmeren zodat u enkel op de juiste toets hoeft te drukken om de gewenste identiteit te activeren.

8. Rapporten

De Message To The Moon online telefooncentrale biedt een geavanceerde rapportage module waar u specificaties en gespreksrapportages kunt opvragen. U heeft een basisfilter, een geavanceerd filter en u kunt de gespreksselectie downloaden om deze in Excel verder te filteren.

Gespreksregels

Log in op de Message To The Moon online telefooncentrale en kies links in de menubalk optie **[Rapporten]**.



Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Rob Bieles Romap - Demo 210415AB +31622227435	+31622227435	00:00:06	07-05-2015 14:10	07-05-2015 14:11	07-05-2015 14:11
Romap (demo) 210415AB via RH 3385	Rob Bieles Romap - Demo 210415AB 799	00:00:00	06-05-2015 13:45	Niet beantwoord	06-05-2015 13:45
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31622227435	00:00:05	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45
Romap (demo) 210415AB via RH 3385	Rob Bieles Romap - Demo 210415AB 799	00:00:00	06-05-2015 10:48	Niet beantwoord	06-05-2015 10:48
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31622227435	00:00:05	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48
Romap (demo) 210415AB via RH 3385	Rob Bieles Romap - Demo 210415AB 799	00:00:00	06-05-2015 10:36	Niet beantwoord	06-05-2015 10:36
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31622227435	00:00:05	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36
RZU 170415RG +31702053391	+31508200000	00:00:44	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:19
RZU 170415RG +31702053391	+31508200000	00:00:05	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18

Op de rapportenpagina vindt u de gespreksdetailregels (call detail records of CDR's): een overzicht van alle gespreksregels, met de meest recente bovenaan.

Deze gespreksregels worden gepresenteerd in een aantal kolommen zodat u snel kunt zien of het gaat om een inkomend of uitgaand gesprek, wat de duur is, en op welke datum en tijd werd gebeld en het gesprek werd beëindigd.

Als een inkomend gesprek op een groep van bijvoorbeeld 5 toestellen overgaat, en door één van de 5 toestellen in de groep wordt aangenomen, dan zal dit gesprek er ook in 5 regels instaan waarvan er bij 4 regels staat dat het gesprek niet beantwoord werd, en bij één regel dat het gesprek wel is beantwoord.

Als u de muis op een waarde in één van de drie rechter kolommen houdt (alle drie met een datum) krijgt u een relatieve tijdsindicatie te zien, bv. vandaag, gisteren, afgelopen vrijdag.

Basisfilter gespreksregels

Bovenaan de pagina ziet u het totaal aantal gesprekken en het aantal aangenomen gesprekken.

745 266 Answered / Unanswered Incoming / Outgoing All period						
Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :	
Directeur Rob 002	SOS Solutions 500	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41	
SOS Solutions 500	Directeur Rob 002	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41	
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31654324461	00:00:00	22-04-2015 10:18	Niet beantwoord	22-04-2015 10:18	
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31507850463	00:00:00	21-04-2015 17:54	Niet beantwoord	21-04-2015 17:54	
+31502302694	VB: Fax van de garage +31502053395	00:01:04	25-03-2015 11:45		25-03-2015 11:45	
+31619867127 +31619867127	+31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08	
+31619867127	Bike en Scooterworld +31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08	
Directeur Rob +31502053030	+31655774645	00:00:00	12-01-2015 13:51	Niet beantwoord	12-01-2015 13:51	
Belroute vd garage 3395	Directeur Rob 002	00:00:19	12-01-2015 13:41		12-01-2015 13:41	

Hier kunt u de gespreksregels filteren. Hiertoe heeft u drie dropdown-menu's waar u de gewenste selecties kunt maken: wel/niet beantwoord, inkomend/uitgaand en een voorselectie van een aantal periodes:

ALL 748	ANSWERED 268	Answered / Unanswered	Incoming / Outgoing	All period
Van :	N	G	G	
+31508200000	B	00	16	

Maakt u selecties om snel en gericht een beeld te krijgen van de belverkeersstromen en verdeling daarvan in uw gebruiksomgeving.

ALL 5	ANSWERED 5	Answered	Incoming	This month	
Van	Naar	Gespreksduur	Gebeld op	Opgenomen op	Opgehangen op
+31508200000	Belroute Dierenkliniek Elze +31502053391	00:00:05	16:08	16:08	16:08
+31508200000	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:06	16:07	16:07	16:07
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36

Geavanceerd filter gespreksregels

Wilt u de gespreksregels verder analyseren? Gebruik daarvoor de geavanceerde filterfunctie. U activeert het geavanceerde filter met de gele button **[Advance filter]** rechtsbovenaan de pagina:

De geavanceerde filtermogelijkheden zijn een aanvulling op het basisfilter, dus de ingevulde waarden in het basisfilter blijven gehanteerd en met de geavanceerde filtermogelijkheden kunt u dit resultaat verder uitfilteren. Let op: u kunt ingevulde waarden uit het filter wissen door deze weg te halen.

Het geavanceerde filter volgt de volgende opties toe:

- **[From]** Filter op een nummer of intern toestel dat heeft gebeld
LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- **[To]** Filter op een nummer of intern toestel dat werd gebeld
LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- **[Gebeld op]** Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken plaatsvonden
- **[Opgenomen op]** Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beantwoord
- **[Opgehangen op]** Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beëindigd

Opmerkingen bij datumfilters: als u bij de datum-filters alleen de linker kalenderdatum invult dan wordt de periode van dat moment tot nu gebruikt. Wilt u alleen de betreffende datum, vul dan in de rechter kalender ook die datum in.

Voorbeeld: interval is 1 mei 2015 gehele dag

Gebeld op

01-05-2015	00:00	—	01-05-2015	23:59
------------	-------	---	------------	-------

Voorbeeld: interval vanaf 1 mei 2015 tot nu

Gebeld op

01-05-2015	00:00	—	Enter date	23:59
------------	-------	---	------------	-------

Voorbeeld: interval is alles vóór 1 februari 2015

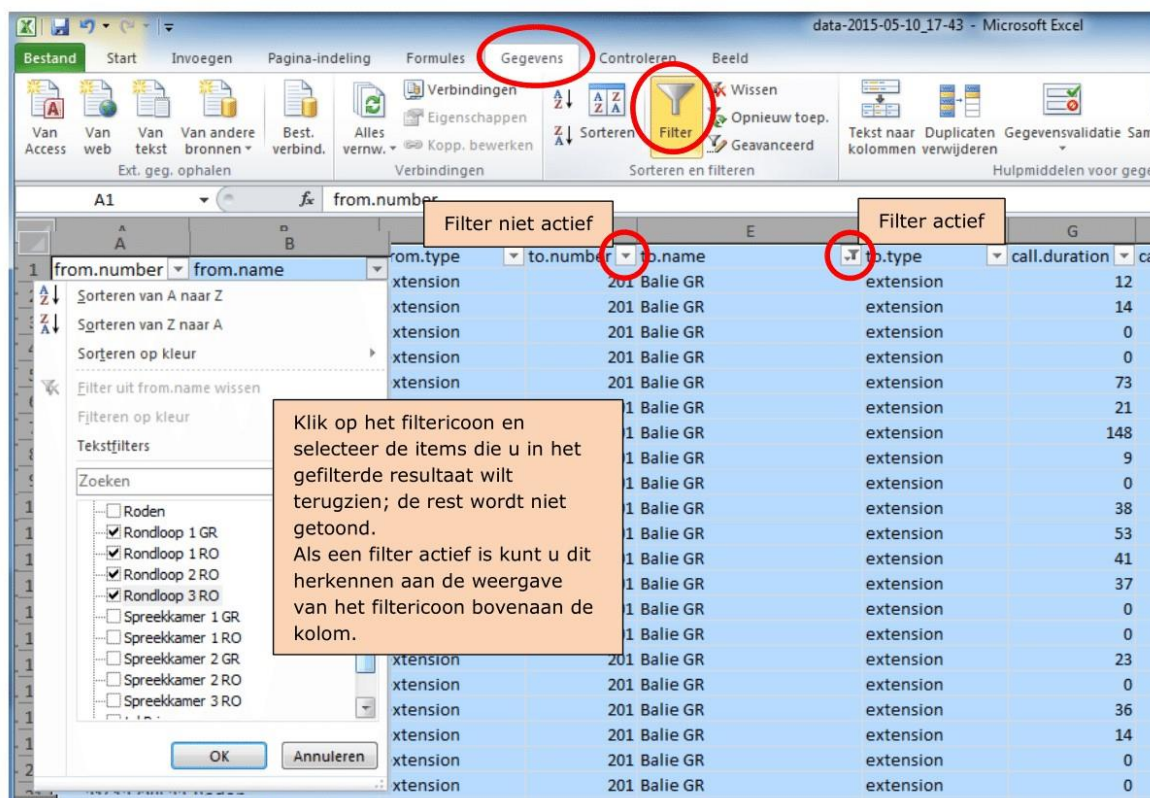
Gebeld op

Enter date	00:00	—	01-02-2015	23:59
------------	-------	---	------------	-------

Gespreksregels downloaden

Als u de gewenste selectie heeft gemaakt dan kunt u deze downloaden naar een .csv bestand (= comma separated value) dat u kunt inlezen in Excel. Als u het .csv opent ziet u de waarden in Excelkolommen weergegeven.

Een handige eerste filteroptie is om in Excel in menu **[Gegevens]** de optie **[Filter]** in te schakelen. U krijgt per Excel-kolom dan een filteroptie waar u op de gewenste waarde kunt filteren. U kunt filters van meerdere kolommen tegelijk gebruiken.



Aan het aantal regels kunt zien om hoeveel gesprekken het gaat. Dit aantal wordt linksonder in de statusbalk weergegeven.

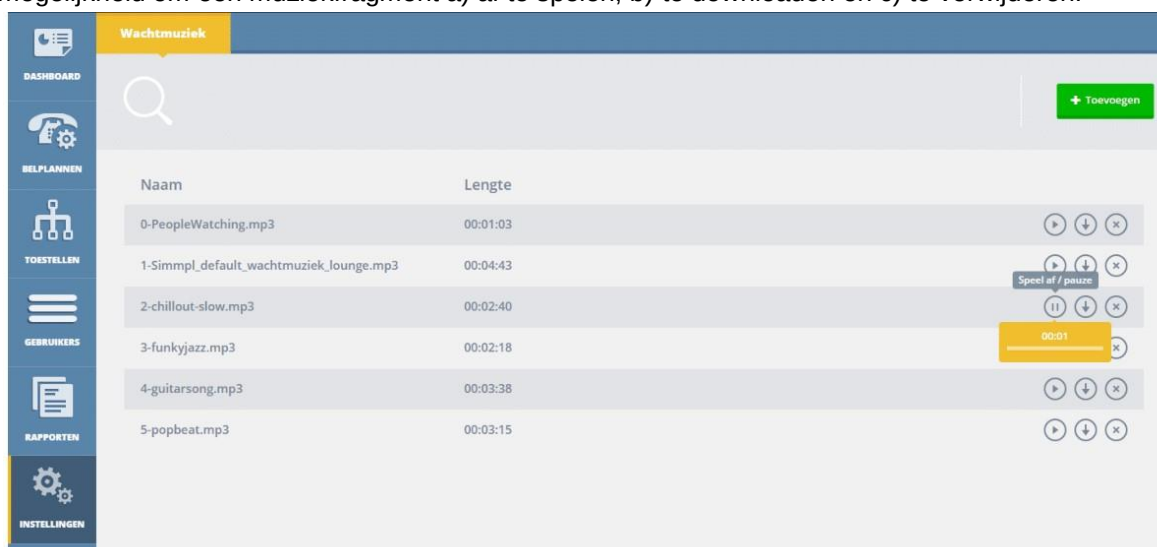
Als u een filterselectie kopieert en in een nieuw blad plakt, kunt u ook het totale aantal seconden (kolom Call Duration) berekenen. Deze call duration in seconden kunt u dan delen door 60 om minuten te krijgen.

9. Instellingen

Bij Instellingen vindt u de wachtmuziek. De wachtmuziek wordt in willekeurige volgorde afgespeeld en het geluidsniveau is gelevelled zodat de voor de wachtende beller evt. hinderlijke verschillen in het volume niet voorkomen. Dit levellen gebeurt automatisch, ook als u zelf een muziekfragment uploadt.

Met de button **[+ Toevoegen]** rechtsboven aan kunt u zelf muziekfragmenten toevoegen. Houdt u er rekening mee dat u rechten dient af te dragen aan BuMa Stemra voor muziekfragmenten waarop rechten van toepassing zijn. Dit is uw eigen verantwoordelijkheid. Zie <http://www.bumastemra.nl/gebruikers/> voor meer informatie.

U ziet de naam en de duur van het muziekfragment staan en heeft aan de rechterkant de mogelijkheid om een muziekfragment a) af te spelen, b) te downloaden en c) te verwijderen.



Op naar de werkelijke telefooncentrale.....!

Als u alle gebruikers en toestellen hebt toegevoegd, dan kunt u in overzichtsscherm toestellen controleren of de toestellen en gebruikers zijn gekoppeld en of de toestellen succesvol zijn aangemeld. U bent nu klaar voor het maken van uw belplannen, het leukste onderdeel van Message To The Moon!

10. Jouw belroutes: de route die een inkomend gesprek aflegt



Nu u gebruikers en toestellen heeft toegevoegd bent u klaar om uw belplannen in te stellen. Uw belplan is de verzamelnaam voor al uw nummers en de bijbehorende belroutes: tijdslijnen waar u met behulp van een groeiend aantal **[functies]** kunt bepalen wat er op welke dag en tijd moet gebeuren als er een telefoontje of faxoproep binnenkomt.

Korte kennismaking met de belroute:

Groeiend aantal Apps met vele functies! – Apps zijn acties en instellingen die bepalen wat er gebeurt als u gebeld wordt. Customize ze (zie 10b) en sleep ze in uw belroute. En u bent klaar!

Belroute: naam en nummer – hier ziet u de naam van de belroute, het interne nummer en het externe nummer als de belroute al aan een nummer is gekoppeld.

Bedieningsknoppen – met de buttons sluiten en annuleren kunt u de belroute sluiten of uw wijzigingen annuleren

Instellingen – hier stelt u de naam en het interne nummer van de belroute in. Ook kunt u hier de belroute aan een telefoonnummer koppelen en een belplan -afbeelding toevoegen (zie 10a).

Fax-to-email (PDF)

Integreer met gemak keuze-menu's in uw belroute!

Schakel door naar interne interne of extern nummers!

Creëer tijdsblokken om acties te laten uitvoeren!

Schakel door naar een groep interne en/of externe nrs!

Maak een omleiding: één of meer acties die u op afroep met een code in-/uitschakelt!

Voeg meldtekst in waar u maar wilt!

Benut wachtrijen in uw belroutes!

Zie hoe een gesprek bij uw toestel komt door het gebruik van prefixes! Met één toestelaccount kunt u zo meerdere re nummers ontvangen

Laat belroutes eindigen bij de juiste voicemailbox ... of eindig met een hang-up!

FAX

KEUZEMENU

DOORVERBINDEN

TIJDSCONDITIE

BELGROEP

FLOW CONTROL

MELDTEKST

WACHTRIJ

PREFIX

VOICEMAILBOX

HANG OP

Belroute vd garage, 3395

Extern nummer: 31502053395

SLUITEN

ANNULEREN

INSTELLINGEN

OPSLAAN

Tijdsconditie: Openingstijden 830-1800

Prefix: Verkoop:

DOORVERBINDEN ITEM TOEVOEGEN

Flow control: spitsuur | 3395*1 ON

Meldtekst: Geen

Belgroep

RECEPT...
001

DIRECTE...
002

CHEF W...
003

Wachtrij: wachtrij werkplaats

Keuzemenu: wachten of voicemail

Tijdsconditie: Openingstijden 830-1800(Omgekeerd)

Doorverbinden: Mobiel 0612345678

Voicemailbox: Voicemail van de garage

Opslaan – met deze button kunt u uw belplan opslaan.

Drag and drop – klik met de muis op de actie die u wilt invoegen en hou de muis ingedrukt. Sleep de muis naar de juiste plaats in de belroute tot het **plaatsings-kader** verschijnt. Laat de muis los en vul de details in.

Overzicht – de inspringing per conditie (tijdsconditie of flowcontrol/omleiding) toont in één oogopslag welke acties wanneer plaatsvinden.

Slim! – u kunt tijdscondities omkeren. Zo maakt u moeiteloos dag-en-nacht-schakelingen!

Handleiding Message To The Moon

23

10a. Een belroute bouwen – hoe ga je te werk?

Om een belroute te maken gaat u als volgt te werk:

1. Vanuit het dashboard, kies menu-button **[BELPLAN]** In het Belplanoverzicht ziet u de belroutes die al zijn aangemaakt.



[1] BELPLAN

[2] Belregels Voicemails Fax Wachtrijen Tijd condities IVR

[3] + Toevoegen Verwijder modus

Creëer en customize uw belroute-acties
– zoals voicemail-boxen, faxboxen, tijdscondities, wachtrijen en keuzemenu's.

Naam van de belroute
Geef uw belroute een duidelijke naam.

Extern nummer – koppel uw telefoon- en faxnummers aan belroutes.

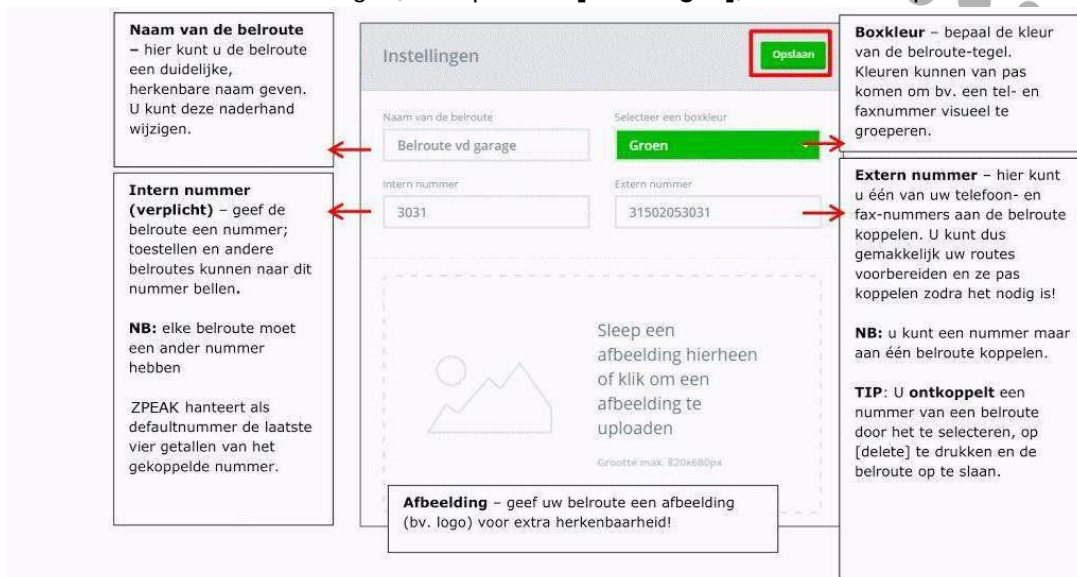
Intern nummer – hiermee kunt u vanuit andere belroutes naar dit belplan verwijzen en ernaar bellen.

BELROUTE VD GARAGE
31502053030
9100

2. Definieer nu eerst de onderdelen van uw belroute:

- * wil u voicemail gebruiken? Maak dan één of meer voicemailboxen aan.
 - * heeft u een faxnummer? Maak dan één of meer faxboxen aan.
 - * gebeurt er binnen werktijd iets anders dan buiten werktijd? Stel dan tijdscondities in.
 - * wilt u een wachtrij of keuzemenu gebruiken? Maak deze dan eerst klaar.
- zie hoofdstuk 11 voor meer informatie over de functies en illustraties.

3. Om een belroute toe te voegen, klik op button **[Toevoegen]**, vul in en sla op



Naam van de belroute
– hier kunt u de belroute een duidelijke, herkenbare naam geven. U kunt deze naderhand wijzigen.

Intern nummer (verplicht) – geef de belroute een nummer; toestellen en andere belroutes kunnen naar dit nummer bellen.
NB: elke belroute moet een ander nummer hebben
ZPEAK hanteert als defaultnummer de laatste vier getallen van het gekoppelde nummer.

Extern nummer – hier kunt u één van uw telefoon- en fax-nummers aan de belroute koppelen. U kunt dus gemakkelijk uw routes voorbereiden en ze pas koppelen zodra het nodig is!
NB: u kunt een nummer maar aan één belroute koppelen.
TIP: U **ontkoppelt** een nummer van een belroute door het te selecteren, op [delete] te drukken en de belroute op te slaan.

Boxkleur – bepaal de kleur van de belroute-tegel. Kleuren kunnen van pas komen om bv. een tel- en faxnummer visueel te groeperen.

Afbeelding – geef uw belroute een afbeelding (bv. logo) voor extra herkenbaarheid!

Instellingen
Opslaan

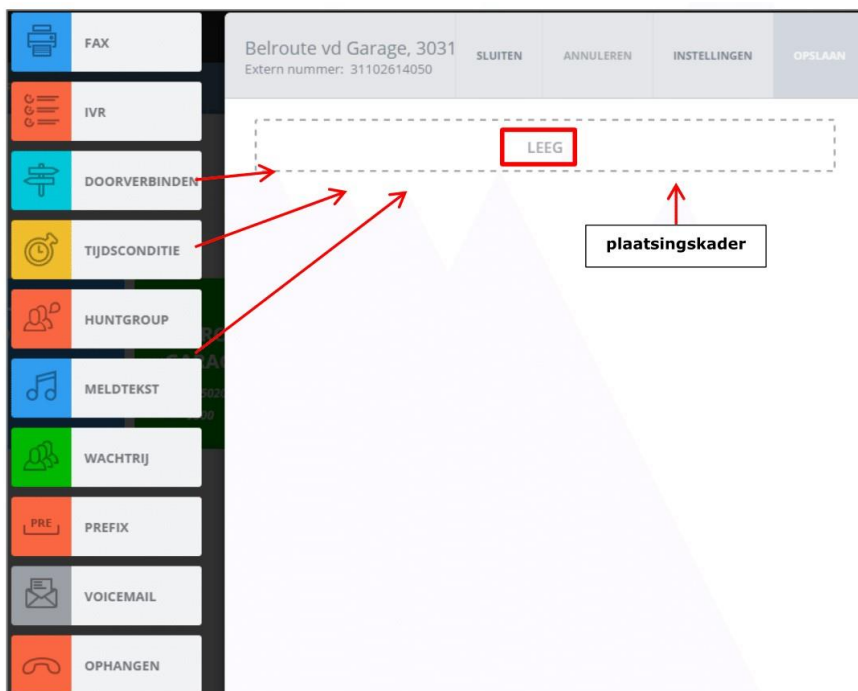
Naam van de belroute: Belroute vd garage
Selecteer een boxkleur: Groen
Intern nummer: 3031
Extern nummer: 31502053031

Sleep een afbeelding hierheen of klik om een afbeelding te uploaden
(Grootte max. 820x680px)

4. Sla de belroute op, rechtsboven verschijnt de volgende bevestiging:

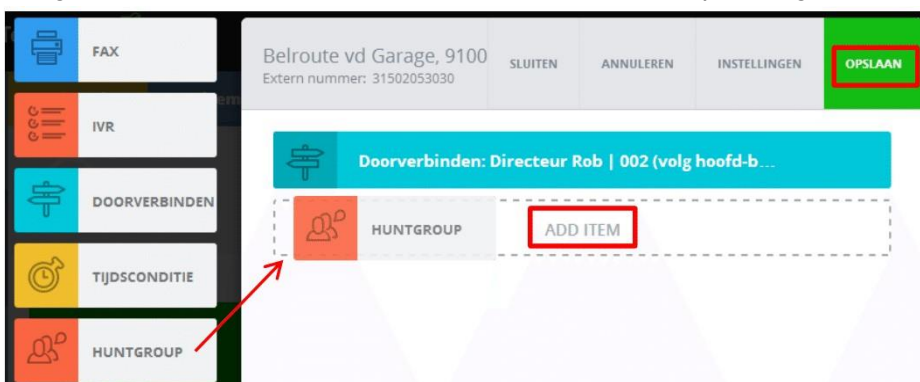


5. U krijgt nu een lege belroute te zien en kunt deze gaan inrichten.



Het inrichten doet u door de kleurige functies aan de linkerszijde eenvoudigweg in de belroute te slepen:

- klik op een item met uw muis en houd de muisknop ingedrukt
- sleep de muis naar het plaatsingskader tot de tekst verandert in **[ADD ITEM]**
- laat de muis dan los en vul de functie details in zie hs 11 voor de functie-details.
- voeg naar wens extra functies toe: laat de muis los als het plaatsingskader zichtbaar is.



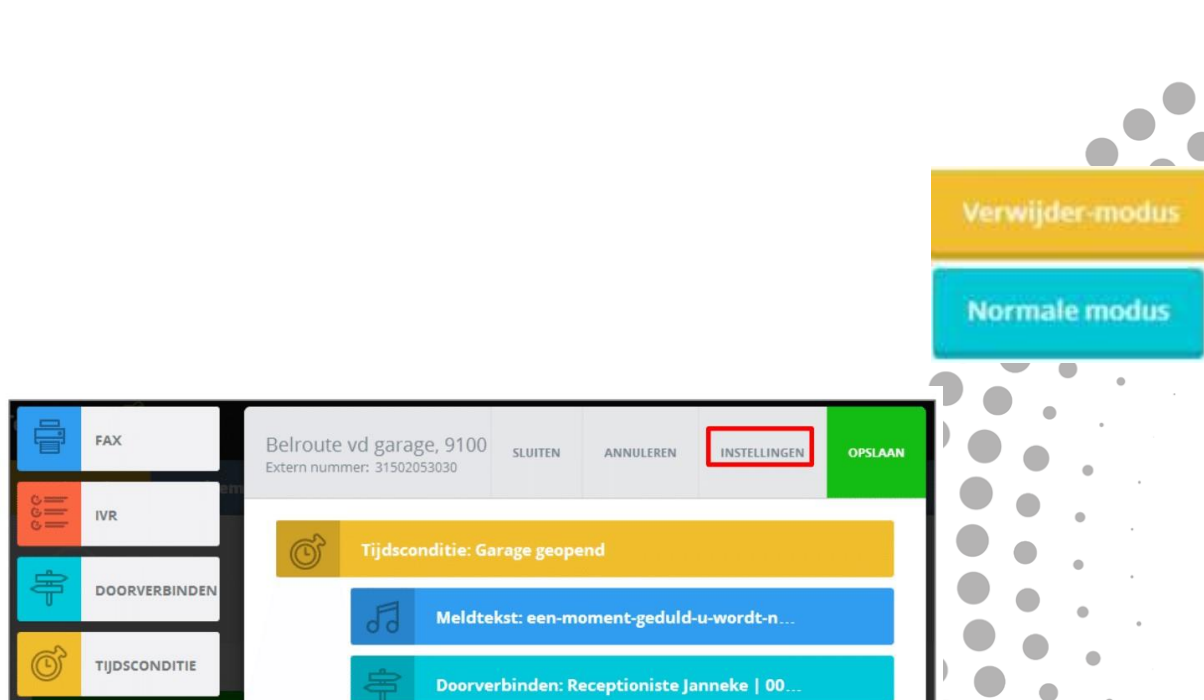
6. Als uw belplan klaar is, klik dan rechtsboven op **[Opslaan]** U keert nu terug in het belplan en uw nieuwe belroute staat erbij.

7. Wij adviseren u de belroute te testen alvorens u deze in gebruik neemt. Om te testen kunt u een actief telefoonnummer koppelen, of vanaf een van uw toestellen het interne nummer bellen.

10b. Belroute wijzigen

U kunt zowel de belroute zelf (wat er gebeurt als uw nummer gebeld wordt) als de belrouteinstellingen (naam, intern en extern nummer) wijzigen:

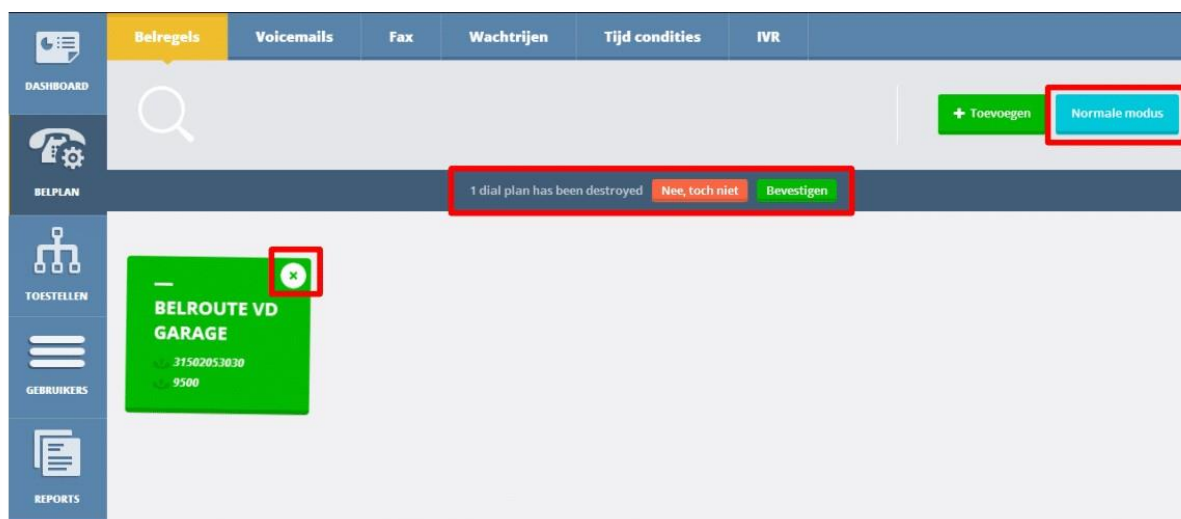
8. Klik op de belroute; U kunt nu de belroute-acties aanpassen. NB: vergeet niet deze op te slaan voordat u de route test; de wijzigingen worden pas van kracht nadat u deze hebt opgeslagen.
9. Om de belroute-instellingen (zoals naam, intern en extern nummer) te wijzigen klikt u op **[instellingen]**. U komt dan weer in het instellingenscherf (zie 10a). Breng uw wijzigingen aan en klik op **[opslaan]** om terug te gaan naar de belroute.



10c. Belroute verwijderen

U kunt belroutes ook verwijderen, hiertoe start u de **[verwijder-modus]**:

10. Klik rechtsboven in het belroute-overzicht op button **[Verwijder-modus]** Zodra u dit hebt gedaan, wordt de button blauw en heet: **[Normale modus]**
11. De belroute-tegels beginnen nu te dansen en u kunt ze verwijderen met het sluit-icoontje dat rechtsboven in de tegels zichtbaar is geworden. Als u dat hebt gedaan, verdwijnt de tegel; u wordt gevraagd uw keuze te bevestigen.
12. Als u klaar bent met verwijderen, druk dan op button **[Normale modus]**.



11. De functies

Hieronder worden de functies, die u in uw belroute kunt gebruiken, nader omschreven.

11a. Bedrijfsvoicemailboxen instellen en gebruik van de voicemail-functie

U kunt één of meer bedrijfs-voicemailboxen aanmaken: in tegenstelling tot de persoonlijke voicemailbox kunt u meerdere medewerkers machtigen om de bedrijfsvoicemailberichten te beluisteren en/of per mail te ontvangen. Als u de voicemailbox hebt aangemaakt kunt u deze met de voicemail-functie in uw belroutes en keuzemenu's integreren.



Zo maakt u voicemailboxen aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op **[voicemails]**: u ziet de al aangemaakte voicemailboxen.
2. Klik op button **[Toevoegen]**



3. Bepaal de voicemailbox instellingen:

Pincode – voor bedrijfs-voicemailboxen is een pincode verplicht; deze wordt gevraagd bij het afluisteren van de voicemail.

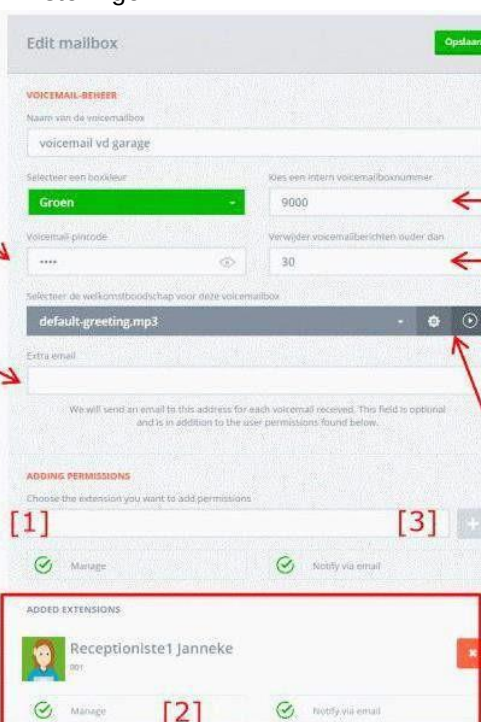
U kunt hier optioneel een pincode invoeren en deze ook bekijken en wijzigen.

Extra email – vul hier een extra emailadres in waar voicemailberichten ook naar worden verstuurd.

Medewerkers machtigen – u kunt één/meer medewerkers machtigen voor de voicemailbox zodat zij de box kunnen beheren en/of emailnotificaties ontvangen.

1. Kies een medewerker
2. Vink de permissies aan
3. druk dan op de [+]

Onderin beeld ziet u wie er gemachtigd is met welke permissies. Met het rode kruis kunt u de machtiging verwijderen.



Intern voicemailboxnummer – geef uw voicemailbox een intern nummer; dit is nodig om de berichten af te luisteren.

ZPEAK geeft voicemailboxen als nummer de laatste 4 getallen van het bijbehorende tel.nummer.

Automatisch verwijderen na x dagen – hier kunt u bepalen dat voicemailberichten na een x aantal dagen automatisch wordt verwijderd. Als u voicemailberichten ook laat mailen, dan blijven de gemailde berichten gewoon bestaan.

Standaard Nederlandstalige voicemailbegroeting – een voicemailbox heeft automatisch een Nederlandstalige begroetingstekst. U kunt hier ook een eigen tekst uploaden.

- bericht uploaden: klik op het configuratie-icoontje (midden).
- bericht beluisteren: klik op het afspelen-icoon (rechts)

11b. Faxboxen instellen en gebruik van de fax-functie

De fax functie kunt u gebruiken in uw faxroute: deze functie zorgt ervoor dat een inkomende faxoproep als PDF-document wordt ontvangen in één van uw faxboxen. Bij de faxboxinstellingen kunt u één of meer faxboxen aanmaken en bepalen wie de faxen online en/of per email de faxberichten kan ontvangen. Als u de faxbox heeft aangemaakt kunt u deze met de fax-functie in uw belroutes en keuzemenu's integreren.



Zo maakt u een faxbox aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op **[faxen]**: u ziet de al aangemaakte faxboxen.
2. Klik op button **[Toevoegen]**



3. Bepaal de faxbox-instellingen:

Medewerkers machtigen
– u kunt één of meer medewerkers machtigen voor de faxbox zodat zij de box kunnen beheren en/of faxberichten per email ontvangen.

1. Kies een medewerker
2. Vink de permissies aan
3. druk dan op de [+]

Bewerk faxbox Opslaan

ALGEMENE INSTELLINGEN

Naam van de faxbox

Selecteer een boxkleur
Groen

Nummerweergave

Extra e-mailadres

Voor iedere ontvangen fax sturen wij een notificatie naar dit adres. Dit veld is optioneel en als toevoeging op de gebruikerspermissies die u hier beneden vindt.

PERMISSIES TOEWIJZEN
 Kies de gebruiker waarvoor u permissies wilt toewijzen

[1]	[2]	[3]
✓ Versturen	✓ Lezen	
✓ Verwijderen	✓ Emailnotificatie	

TOEGEVOEGDE GEBRUIKERS

 Receptioniste Janneke 001	☒ Versturen ☒ Verwijderen	☒ Lezen ☒ Emailnotificatie	✕
---	--	---	---

Om faxen te kunnen versturen is het nodig om in veld Nummerweergave uw faxnummer te selecteren. Faxen versturen kan in het userpanel van hiertoe gemachtigde medewerkers.

Faxen worden verstuurd naar de emailadressen van de gemachtigde gebruikers. U kunt ook een extra emailadres toevoegen in veld Extra emailadres

Machtigingen
 ZPEAK kent vier machtigingen voor de faxbox:
 SEND – faxen versturen*
 READ – faxen lezen
 DELETE – faxen verwijderen
 NOTIFY VIA EMAIL – faxen ontvangen als PDF bijlage op het emailadres van de gebruiker

* Faxen kunnen worden verstuurd door een PDF te uploaden. Zie hiervoor onze aparte handleiding!

4. Klik op **[Opslaan]**. U kunt de faxmailbox nu gebruiken in uw belroutes.

Handleiding Message To The Moon

29

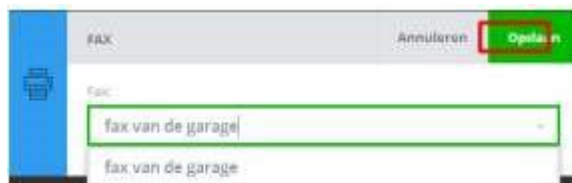
11c. Een wachtrij instellen en het gebruik van de wachtrij-functie

Een wachtrij is een prachtige feature die het mogelijk maakt om op drukke momenten (= meer bellers dan mensen die kunnen

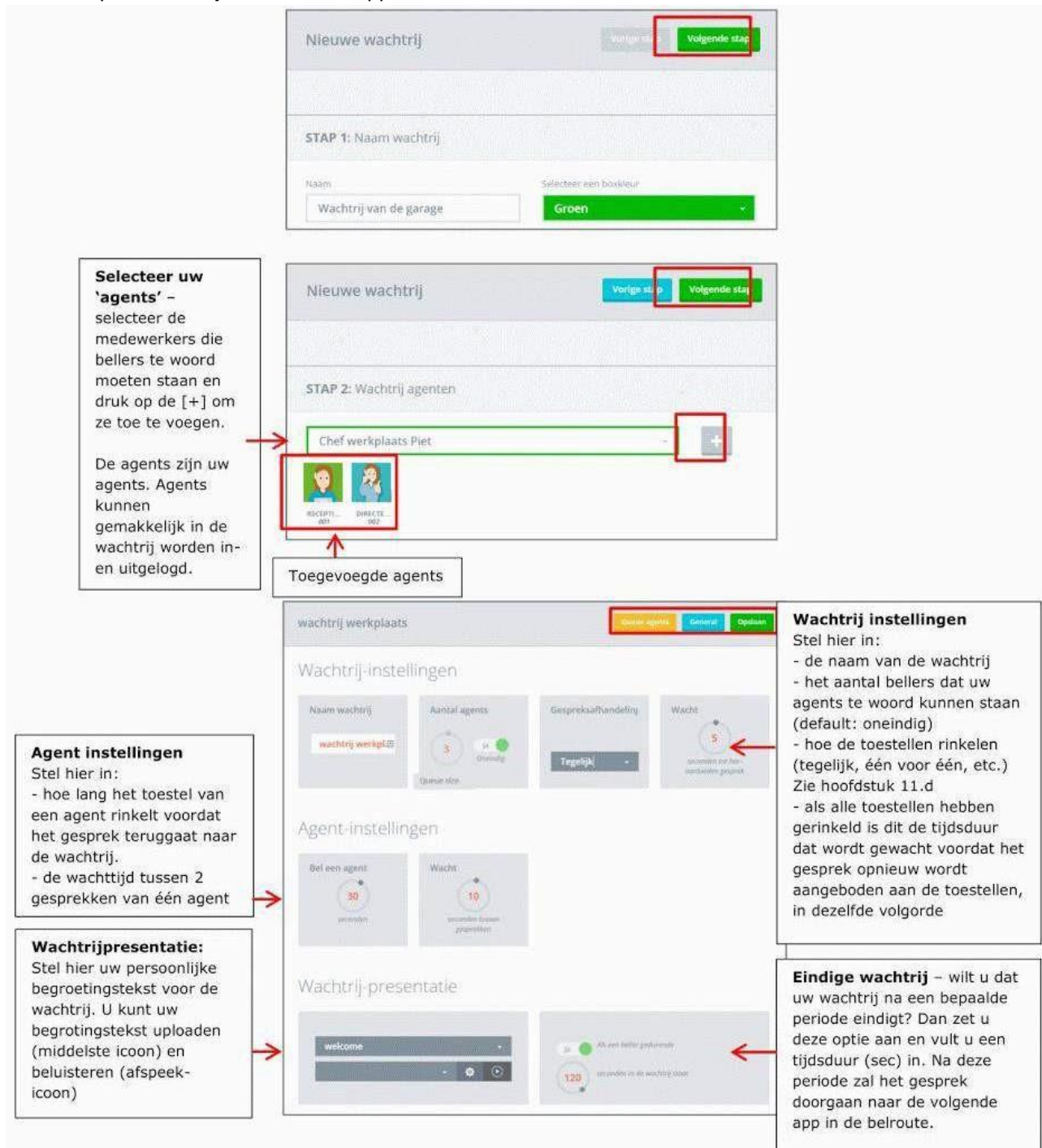
aannemen) te zorgen dat de bellers gedoseerd aan de beschikbare werknemers (= 'agents') worden aangeboden. Ondertussen hoort de beller een muziekje. Als u de wachtrij hebt aangemaakt kunt u deze via de wachtrij functie in uw belroutes en keuzemenu's integreren.

Zo maakt u een wachtrij aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op **[wachtrijen]**: u ziet de al aangemaakte wachtrijen.
2. Klik op button **[Toevoegen]**



3. Doorloop de wachtrij-wizard in 3 stappen:



STAP 1: Naam wachtrij

Naam: Wachtrij van de garage
Selecteer een balkleur: Groen

STAP 2: Wachtrij agents

Chef werkplaats Piet

STAP 3: wachtrij werkplaats

Wachtrij-instellingen

Naam wachtrij: wachtrij werkpl...
Aantal agents: 3
Gespreksafhandeling: Tegelijk
Wacht: 5

Agent-instellingen

Bel een agent: 30
Wacht: 10

Wachtrij-presentatie

welcome

Wachtrij instellingen

Stel hier in:

- de naam van de wachtrij
- het aantal bellers dat uw agents te woord kunnen staan (default: oneindig)
- hoe de toestellen rinkelen (tegelijk, één voor één, etc.) Zie hoofdstuk 11.d
- als alle toestellen hebben gerinkeld is dit de tijdsduur dat wordt gewacht voordat het gesprek opnieuw wordt aangeboden aan de toestellen, in dezelfde volgorde

Agent instellingen

Stel hier in:

- hoe lang het toestel van een agent rinkelt voordat het gesprek teruggaat naar de wachtrij.
- de wachttijd tussen 2 gesprekken van één agent

Wachtrijpresentatie:

Stel hier uw persoonlijke begroetingstekst voor de wachtrij. U kunt uw begroetingstekst uploaden (middelste icoon) en beluisteren (afspeek-icoon)

Eindige wachtrij – wilt u dat uw wachtrij na een bepaalde periode eindigt? Dan zet u deze optie aan en vult u een tijdsduur (sec) in. Na deze periode zal het gesprek doorgaan naar de volgende app in de belroute.

Selecteer uw 'agents' – selecteer de medewerkers die bellers te woord moeten staan en druk op de [+] om ze toe te voegen.

De agents zijn uw agents. Agents kunnen gemakkelijk in de wachtrij worden in- en uitgelogd.

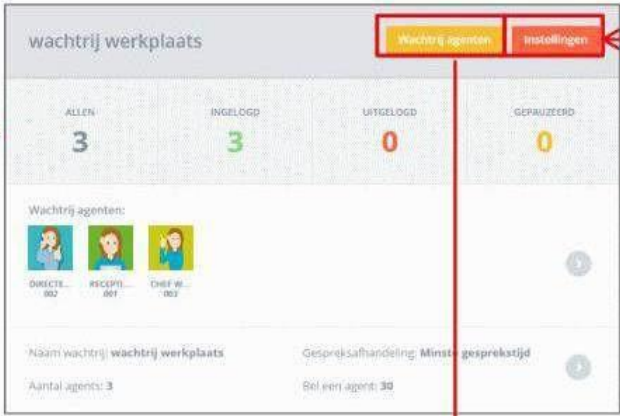
Toegevoegde agents

4. ... en sla de wachtrij op. U keert terug in het wachtrij overzichtsscherm en ziet de aangemaakte wachtrij erbij staan. Om de instellingen in te zien, klik op de wachtrij:

Wachtrij-overzicht:
In het wachtrij-overzicht ziet u in één oogopslag welke agents bij de wachtrij horen en of zij zijn in- of uitgelogd. Ook ziet u onderaan een samenvatting van de instellingen.

Tip: in- en uitloggen kan een medewerker ook zelf door *100 te bellen, er volgt dan een melding die aangeeft of ze in- of uitloggen. Zie ook het overzicht van ZPEAK shortcodes – [klik hier](#).

Wachtrij-overzicht:
Selecteer welke agent u wilt toevoegen, geef hem een prioriteit en bepaal of de agent moet worden ingelogd of uitgelogd. Sluit af met [OK]. U keert terug in het agents-overzichtsscherm.



Wachtrij agenten - met deze button krijgt u een overzicht van de medewerkers die op de wachtrij zijn aangemeld. U kunt extra medewerkers aan uw wachtrij toevoegen en hen in- of uitloggen.

Settings - met deze button gaat u terug naar het instellingscherm en kunt u de wachtrij-instellingen wijzigen.



Toevoegen - met deze button kunt u medewerkers aan de wachtrij toevoegen.

Agent wijzigen of verwijderen - met deze twee iconen kunt u de agent wijzigen of verwijderen.

Status - pas met deze iconen de status aan: in-/uitgelogd of pauze. De medewerkers kunnen zelf ook in- en uitloggen door *100 te bellen.

Agent overzicht - status overzicht van de agent

11d. De verschillende soorten wachrij-gespreksafhandeling

Als u meerdere agents aan een wachrij toevoegt, dan biedt de wachrij gespreksafhandeling de mogelijkheid om te bepalen hoe het gesprek aan de agents wordt aangeboden. Hieronder vindt u een omschrijving van de diverse soorten gespreksafhandelingen:



Tegelijk

Alle toestellen rinkelen tegelijk: de ingestelde agent-prioriteit wordt niet gebruikt.

Langst stand-by

De centrale kijkt welk toestel het langst geen gesprek heeft gehad. De ingestelde agent-prioriteit wordt niet gebruikt.

Round-robin

De centrale biedt het gesprek één voor één aan alle toestellen aan, waarbij de ingestelde agent-prioriteit wordt meegenomen; degene met de eerste prioriteit (1) komt eerst, degene met de volgende lagere prioriteit (2, 3, 4, etc) komt in volgorde daarna. De centrale onthoudt ook welk toestel in gesprek is geweest om de belasting eerlijk te houden.

Top-down

De centrale biedt het gesprek één voor één aan op volgorde van ingestelde agent-prioriteit, waarbij de eerste prioriteit (1) eerst komt, en dan de volgende. De centrale onthoudt niet welk toestel in gesprek is geweest, en biedt het gesprek altijd aan op basis van de eerste hoogste prioriteit (1) ongeacht of toestel net uit gesprek is of niet.

Minste gesprekstijd

De telefooncentrale biedt het gesprek één voor één aan aan het toestel met de minste gesprekstijd. De ingestelde agent-prioriteit geldt niet.

Minste gesprekken

De telefooncentrale biedt het gesprek één voor één aan aan het toestel met het minste aantal gesprekken. De ingestelde agent-prioriteit geldt niet.

In volgorde De telefooncentrale biedt het gesprek aan aan de toestellen met de laagste agentprioriteit.

Willekeurig

De telefooncentrale biedt de gesprekken in volledige willekeur aan; er wordt niet gekeken naar agentprioriteiten.

11e. Tijdscondities definiëren en het gebruik van de tijdsconditie-functie

Message To The Moon kent twee soorten condities waarbinnen u één of meer acties kunt laten uitvoeren: tijdscondities en omleidingen (8e). U kunt tijdscondities definiëren om er zo voor te zorgen dat u er op vaste, vooraf te definiëren momenten (bv werkdagen of feestdagen met start- en eindtijd) één of meer acties worden uitgevoerd. Denkt bv aan binnen/buiten werktijd, lunchpauze, feestdagen, etc. U kunt meerdere tijdsdefinities instellen; alle tijdsdefinities zijn daarna gelijk te gebruiken in uw belroutes en in uw keuzemenu's.



TIP: Wil u dat er één of meer acties worden uitgevoerd op momenten die u vooraf niet kunt vastleggen, bijvoorbeeld als u niet op kantoor bent, bij grote telefonische drukte, bij calamiteiten, ziekte, vergaderingen, etc., gebruik dan de Omleidings-functie: deze kunt u instellen en met een code op één van je toestellen op afroep in- en uitschakelen. Zie uitleg bij de omleidings-functie in hoofdstuk 11e.

Zo maakt u een tijdsconditie aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op **[Tijdscondities]**: u ziet de al aangemaakte condities. 2. Klik op button **[Toevoegen]**



3. Start met één van de drie basis-tijdsdefinities en maak uw (samengestelde) tijdscondities. Sla ze op en u kunt ze gebruiken in uw belroutes.



Kies het juiste type tijdsconditie. U kunt naderhand alles nog wijzigen en zelfs meerdere typen tijdscondities in één uiteindelijke definitie samenvoegen.

Het is handig om gecombineerde tijdsdefinities te maken als u uw telefonieverkeer voor al die momenten op dezelfde manier wilt behandelen.

Alle gemaakte tijdsdefinities zijn gemakkelijk aan te passen, uit te breiden, te veranderen. Begin dus en ontdek hoe simpel het kan zijn!

Periode –aanéengesloten periode van dagen

Dit type tijdsconditie is bijvoorbeeld handig voor een vakantieperiode, een periode van gewijzigde openingstijden (bv. seizoens-openingen)

Naam – met deze naam kunt u de tijdsconditie weer terugvinden in de belroute. Het is handig om een herkenbare duidelijke naam te geven.
Omschrijving – de omschrijving komt ook terug op de tegel in het tijdsconditiesoverzicht.



Edit time condition

Voeg tijdsconditie toe | Opslaan

Naam: Zomervak. 2014 | Selecteer een boxkleur: Groen

Omschrijving: Gesloten van 1 tm 13 juli

Startdatum: 01/07/2014 | Einddatum: 13/07/2014

Starttijd: 07:00 | Eindtijd: 22:00

Combineer tijdscondities – voeg meerdere tijdscondities samen tot één passende conditie die u in uw belplan kunt gebruiken.

Start- en einddatum/tijd – klik op de kalenders om de begin- en einddatum te bepalen en vul een begin- en eindtijd in (dit gaat ook op jaar zodat u al ver in de toekomst kunt werken). De tijden zijn naderhand net zo eenvoudig weer te veranderen!

LET OP: de start- en eindtijd gelden NIET ALLEEN voor de begin en einddatum, maar voor ALLE dagen in het tijdsinterval.

Datum – selectie van specifieke data

Dit type tijdsconditie is bijvoorbeeld om één tijdsdefinitie met feestdagen te maken, of om bv. een maandelijks vergadering te definiëren, of een terugkerende trainingsdag.



Edit time condition

Voeg tijdsconditie toe | Opslaan

Naam: Feestdagen 2014 | Selecteer een boxkleur: Groen

Omschrijving: Pasen, Pinksteren, Hemelvaart, Kerst

Calendar view: Juni 2014

Starttijd: 07:00 | Eindtijd: 21:00

Kies de data – selecteer een jaar (of elk jaar) en selecteer de data in de kalender. De geselecteerde data worden rechts getoond. Klik op de datum om deze weer te verwijderen. Let op: u wordt niet gevraagd om een bevestiging.

Kies begin- en eindtijd – kies een start- en eindtijd. Verschillende deze op de diverse data? gebruik dan aparte definities.

Weekdagen – wekelijks terugkerende patronen

Dit type tijdsconditie is komt wekelijks terug en daarom gebruikt u dit type voor het maken van een dag- en nachtschema.

GARAGE GEOPEND
ma - za van 830-1800

Edit time condition
+ Voeg tijdsconditie toe
✓ Opslaan

Naam: Selecteer een boekleur: Groen

Omschrijving:

Geselecteerde werkdagen:

MA

DI

WO

DO

VR

ZA

ZO

OF

ALLE DAGEN
WERKDAGEN
WEEKEND

Starttijd

08:30

Eindtijd

18:00

Kies weekdays en tijden – maak uw weekschema: kies de dagen en tijden door erop te klikken. De blauwe dagen zitten in uw selectie; de grijze niet. Of: klik op de voorgedefinieerde buttons.

Stel vervolgens de tijd in en u bent klaar!

4. Kies in de belroute de tijdsconditie-functie en selecteer de gewenste tijdsconditie.

Handig: u heeft de mogelijkheid om de tijdsconditie om te draaien: dan is niet de tijd van de tijdsconditie maar alle tijd DAARBUITEN geselecteerd. Zo is het omgekeerde van de tijd dat de garage geopend is, de tijd dat de garage gesloten is. Die periode hoeft u dus niet apart te definiëren.

Tijdsconditie: Garage geopend

Feestdagen 2014

lunch

Garage geopend

Zomervak. 2014

Tijdsconditie: Garage geopend

Garage geopend

Draai deze tijdsconditie om

Klik op het schuifje om de tijdsconditie om te draaien

Tijdsconditie: Garage geopend omgekeerd

Tijdsconditie: Garage geopend

5. Alle acties die binnen een tijdsconditie vallen, worden ingesprongen weergegeven gelijk onder de tijdsconditie.

Tijdsconditie: Garage geopend

→ Meldtekst: een moment geduld u wordt n...

→ Steerverbinden: Receptioniste Jannaka | 00

→ Rostergroep

→ Voicemail: vm van de garage

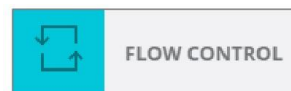
Tijdsconditie: Garage geopend(omgekeerd)

→ Voicemail: vm van de garage

Deze acties worden uitgevoerd binnen tijdsdefinitie [garage geopend]

Deze acties worden uitgevoerd binnen de OMGEKEERDE tijdsdefinitie [garage geopend] → dus als de garage gesloten is.

11e. Omleidingen in uw belroute maken en in-uitschakelen met de omleidingsfunctie



Message To The Moon kent twee soorten condities waarbinnen u één of meer acties kunt laten uitvoeren: de tijdscondities (zie 11d) en omleidingen.

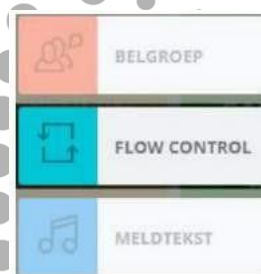
Een omleiding is een alternatieve belroute die u gemakkelijk wilt kunnen inschakelen op momenten die u niet helemaal van te voren kunt voorspellen. Deze alternatieve route kan één of meerdere acties omvatten en u kunt zoveel omleidingen maken als u wilt. Elke omleiding krijgt een eigen unieke code die u op al uw IP-toestellen kunt intoetsen om de omleiding in- of uit te schakelen. U hoort dan of u de omleiding in- of uitschakelt. Als u de omleiding op de telefooncentrale hebt voorbereid hoeft u niet meer in te loggen om de omleiding in of uit te schakelen.

Toepassingsvoorbeelden van omleidingen:

1. Het inschakelen van een doorschakeling naar een (wisselend) mobiel nummer als u kantoor verlaat
2. Het inschakelen van de gesloten-meldtekst en/of voicemail als u eerder weggaat
3. Het inschakelen van een meldtekst en wachtrij en/of keuzemenu als het druk is
4. Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail als er sprake is van ziekte of afwezigheid
5. Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail bij vergaderingen, bedrijfsuitjes, kerstborrel maar ook calamiteiten, storingen, etc.
6. Etc.

Zo maakt u een omleiding aan:

1. Open de gewenste belroute
2. Klik in de functie-lijst op **[Flow Control]** en sleep deze naar de juiste plaats in uw belroute
3. Geef de omleiding een volgnummer (sneltoets) en een naam (label)
4. Sleep de gewenste acties onder de omleiding en zorg dat deze een niveau inspringen. Als zij niet inspringen zullen de acties altijd actief zijn.
5. Optioneel: stel de code in als speeddial op uw IP-telefoon(s)



De flow control- of omleidingsfunctie vraagt u om een tweetal zaken in te stellen:

1. Een **sneltoets**: het interne nummer van het belplan (deze vindt u gevolgd door een sterretje plus een volgnummer dat u zelf kunt instellen)
2. Een **label**: een naam die u terugziet in de functie-naam in uw belroute.



Short code – de code van uw omleiding bestaat uit de interne code van uw belplan (bijvoorbeeld de laatste 4 nummers van uw telefoonnummer) gevolgd door een zelf te bepalen volgnummer.

In het voorbeeld kunt u de omleiding (de-)activeren door te bellen naar 3395*1. U hoort daarna of de omleiding in- of uitgeschakeld wordt.

Aan-/uitschakelaar – u kunt de omleiding met deze schakelaar zelf alvast aan- of uitzetten als u hem maakt.

Label – u kunt de omleiding een naam geven; deze naam ziet u terug in de naam van de app in de belroute.

TIP: gebruik een duidelijke naam zodat u in één oogopslag in de belroute ziet wat de omleiding doet.

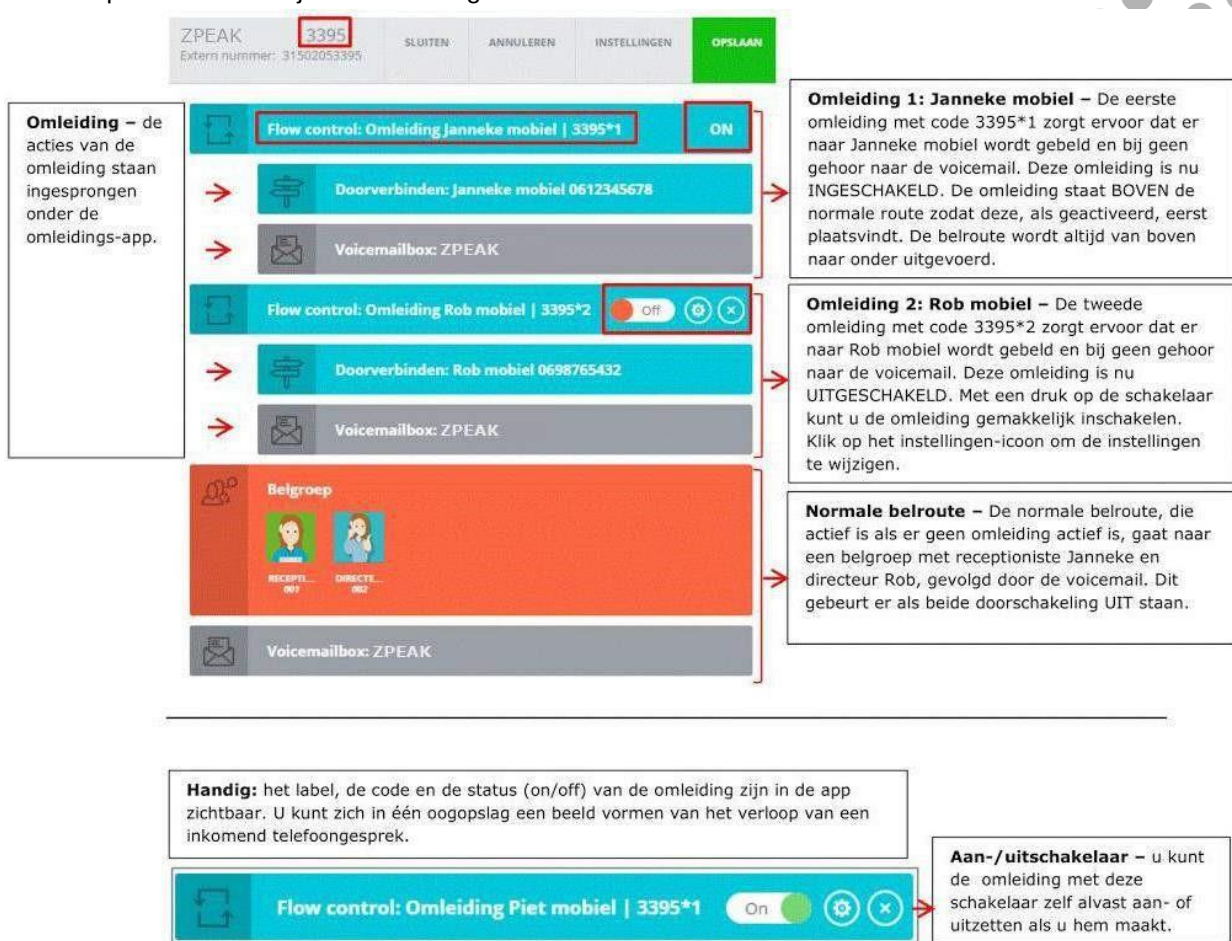
Voorbeeld 1: doorschakelen naar mobiel

Als u op kantoor bent wilt u dat een inkomend gesprek op twee kantoortoestellen overgaat. Bij geen gehoor volgt de voicemail. Voor de momenten dat u kantoor verlaat wilt u met één druk op de knop

uw nummer kunnen doorschakelen naar een mobiel nummer van jezelf (A) of van uw compagnon (B): welk nummer het moet zijn verschilt per keer.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar een groep, gevolgd door de voicemail.
2. Er zijn twee omleidingen geactiveerd, één voor omleiding naar uw mobiel (A) en één voor omleiding naar de mobiel van uw compagnon (B).
3. De omleidingen staan boven de normale route, want een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
4. Met code 3395*1 wordt doorschakeling naar A geactiveerd; met code 2295*2 wordt doorschakeling naar B geactiveerd.
5. Tip: stel beide doorschakelingen in op twee speeddialtoetsen op uw IP-telefoons. Met één druk op de knop kunt u dan de juiste omleiding activeren.



Omleiding – de acties van de omleiding staan ingesprongen onder de omleidings-app.

Omleiding 1: Janneke mobiel – De eerste omleiding met code 3395*1 zorgt ervoor dat er naar Janneke mobiel wordt gebeld en bij geen gehoor naar de voicemail. Deze omleiding is nu **INGESCHAKELD**. De omleiding staat **BOVEN** de normale route zodat deze, als geactiveerd, eerst plaatsvindt. De belroute wordt altijd van boven naar onder uitgevoerd.

Omleiding 2: Rob mobiel – De tweede omleiding met code 3395*2 zorgt ervoor dat er naar Rob mobiel wordt gebeld en bij geen gehoor naar de voicemail. Deze omleiding is nu **UITGESCHAKELD**. Met een druk op de schakelaar kunt u de omleiding gemakkelijk inschakelen. Klik op het instellingen-icoon om de instellingen te wijzigen.

Normale belroute – De normale belroute, die actief is als er geen omleiding actief is, gaat naar een belgroep met receptioniste Janneke en directeur Rob, gevolgd door de voicemail. Dit gebeurt er als beide doorschakeling **UIT** staan.

Handig: het label, de code en de status (on/off) van de omleiding zijn in de app zichtbaar. U kunt zich in één oogopslag een beeld vormen van het verloop van een inkomend telefoongesprek.

Aan-/uitschakelaar – u kunt de omleiding met deze schakelaar zelf alvast aan- of uitzetten als u hem maakt.

Voorbeeld 2: meldtekst inschakelen tijdens teamoverleg

Maandelijks organiseert u een teamoverleg, maar door de drukke agenda's van uw buitendienstmedewerkers is dit niet op een vast moment in te plannen. Toch is het handig om tijdens het teamoverleg even ongestoord te kunnen vergaderen. Het is praktisch als u deze teamoverlegstand met één druk op de knop kunt activeren. De Message To The Moon omleidingsfunctie maakt dit op zeer eenvoudige wijze mogelijk.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.
2. Er is een omleiding **[Teamoverleg]** gedefinieerd met daarin de meldtekst **[Teamoverleg]** gevolgd door een hang-up (de verbinding wordt verbroken).
3. De omleiding staat boven de normale belroute, zodat het activeren van de omleiding de normale route kan overrulen. Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
4. Met code 3395*20 wordt doorschakeling geactiveerd en ook weer gedeactiveerd.
5. Tip: stel de doorschakeling in op een speeddialtoets van je IP-telefoon. Met één druk op de knop kunt u de omleiding Teamoverleg dan activeren.



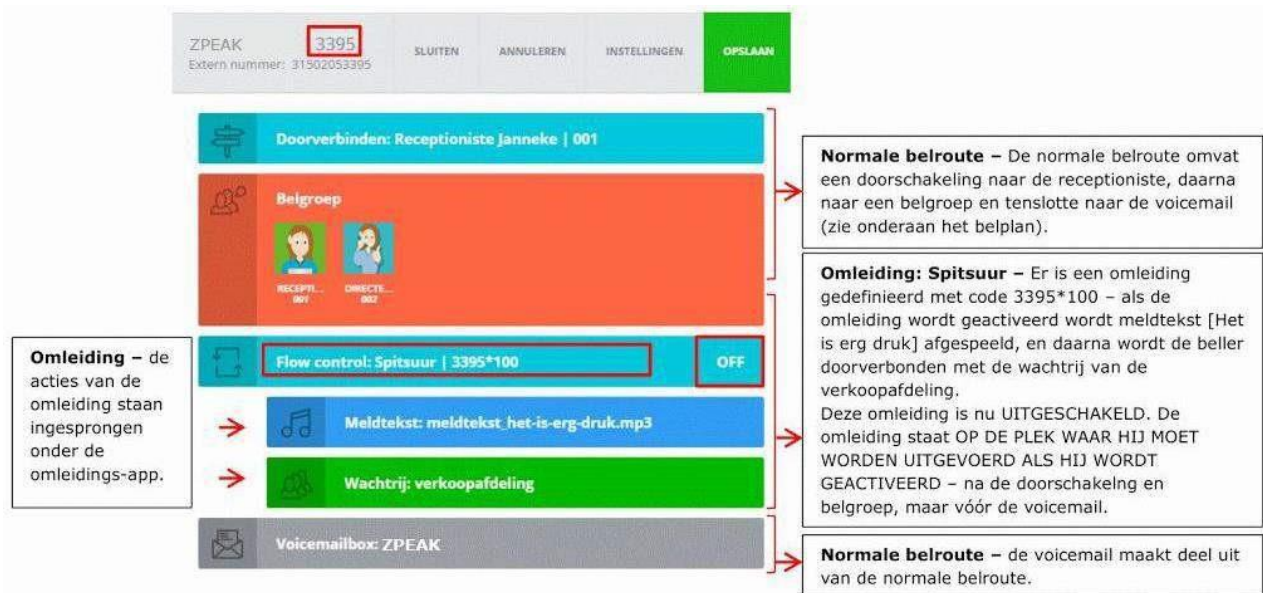
Voorbeeld 3: overloop naar wachtrij inschakelen bij grote telefonische drukte

Stel, u heeft een mailing verstuurd en u weet dat het daarna altijd stormloopt met bellers. Het zou jammer zijn als uw normale capaciteit niet toereikend is en al uw potentials onverrichter zake op uw voicemail uitkomen.... Met de omleiding voorkomt u dit: zorg dat u een overloop klaarzet: bijvoorbeeld een meldtekst met begroeting / notificatie van de drukte, gevolgd door een doorschakeling naar de wachtrij. Zo geeft u de beller de mogelijkheid om op een plezierige manier te wachten (met een muziekje, en hij weet dat hij het juiste nummer heeft gebeld als hij het bandje hoort), en u geeft uw verkoopmedewerkers de mogelijkheid om elk telefoontje aan te nemen en voor elk telefoontje voldoende tijd te nemen. Uw verkoopactie wordt een succes!

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.
2. Er is een omleiding **[Spitsuur]** gedefinieerd met daarin een meldtekst en doorschakeling naar de wachtrij van de verkoopafdeling.
3. De omleiding staat op de plaats in de belroute waar deze zou staan als de omleiding altijd actief zou zijn, dus na de normale doorschakelingen en voor de voicemail. Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
4. Met code 3395*100 wordt doorschakeling geactiveerd en ook gedeactiveerd.

5. Tip: stel de doorschakeling in op een speeddialtoets van uw IP-telefoon. Met één druk op de knop kunt u de omleiding Spitsuur dan activeren.



11f. Een keuzemenu instellen en het gebruik van de keuzemenufunctie

Met Message To The Moon voegt u moeiteloos een keuzemenu of IVR (= Interactive Voice Response) toe aan uw telefoonsysteem!

Een keuzemenu is een systeem waar u de beller opties kunt aanbieden zodat hij gelijk de informatie krijgt die hij nodig heeft of gelijk met de juiste medewerker of afdeling wordt verbonden. Ook kan het handig zijn om bellers een keuze te laten maken om iets in te spreken (voicemail, receptenlijn, reservering, etc.). De beller kan zo verder, en u ook! U kunt dan terugbellen op een moment dat het u past. Ook kunt u de beller vanuit een keuzemenu laten uitkomen bij een persoon, groep van mensen of een wachtrijsysteem, zodat de bellers gedoseerd aan uw callcenter kunnen worden aangeboden.

Wellicht vindt u een keuzemenu niet plezierig voor de beller. Een keuzemenu hoeft geen startpunt te zijn: u kunt ervoor kiezen om een keuzemenu in uw belroute te zetten als er geen medewerker beschikbaar is om aan te nemen. Een keuzemenu is beter dan dat de beller u niet te pakken kan krijgen.

In uw keuzemenu kunt u gebruik maken van de eerder gedefinieerde voicemailboxen, faxboxen, tijdscondities, en wachtrijen. Vaak is een scenario op meerdere manieren te realiseren: tijdsconditie in het keuzemenu of in de belroute: het is beide mogelijk.

U kunt één of meer keuzemenu's instellen; alle keuzemenu's zijn daarna gelijk te gebruiken in uw belroutes.

Zo maakt u een keuzemenu aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op **[IVR]**: u ziet de al aangemaakte keuzemenu's.
2. Klik op button **[Toevoegen]**



3. U kunt een keuzemenu maken dat uit meerdere submenu's ofwel contexten bestaat. Geef het overkoepelende keuzemenu een naam en een kleur, en geef het submenu of de gebruikscontext een naam. Bepaal de time-out-tijd van het submenu en geef aan of het betreffende submenu de startomgeving is als er een beller bij het menu komt.

Geef het overkoepelende menu een naam en kleur...
... en geef het submenu of de gebruikscontext ook een eigen naam en kleur.

Instellingen

✓ Opslaan

Naam van keuzemenu:

Selecteer de kleur van het keuzemenu: Groen

Naam van het submenu:

Selecteer de kleur van het submenu: Blauw

Time-out:

☒ This context is the entry context for the IVR
An entry context is the first context a user will reach when calling the IVR.

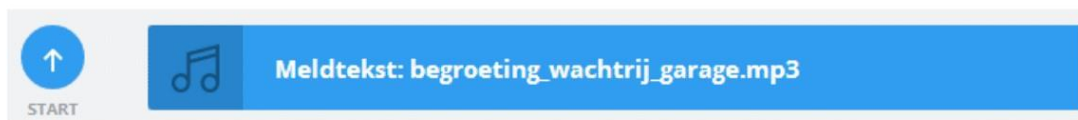
Met dit vinkje geeft u aan of deze context het **startpunt** van uw menu is – u kunt dit later nog aanpassen.

TIP: u herkent het startmenu ook door een vlaggetje bij dit submenu.

4. Het keuzemenu biedt een eigen tijdlijn met een startpunt en vervolgacties als er een ongeldige keuze, geen keuze of een juiste keuze wordt gemaakt. U bepaalt zelf de vervolgacties. De opties nemen de kleur over van de eerste actie die eraan is gekoppeld.

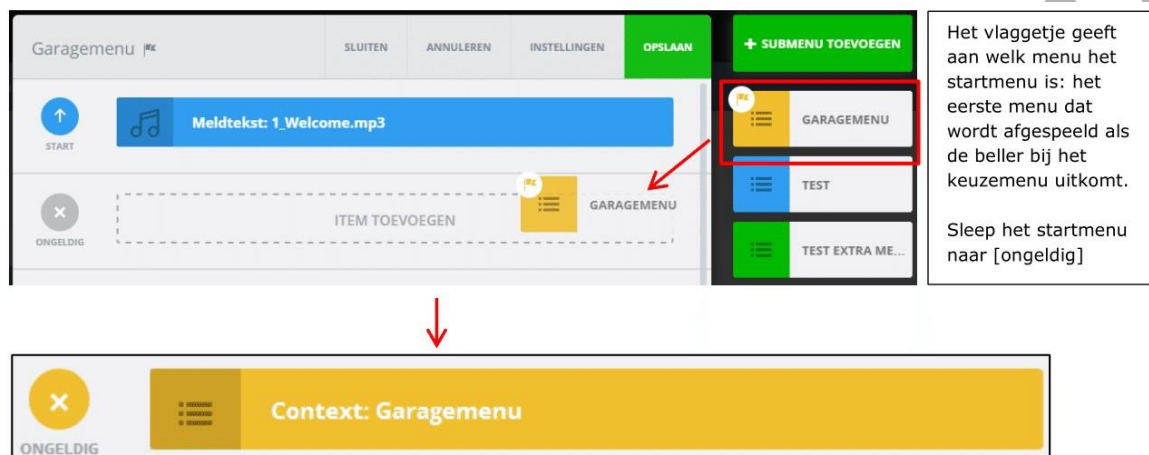


1. **Start** – hier kunt u bepalen wat er gebeurt als de beller bij het menu komt. Doorgaans is dit een tekst met daarin de beschikbare keuzes. Het is ook mogelijk om verborgen keuzes te gebruiken: keuzes die u niet noemt, maar die er wel zijn.



2. Ongeldig – hier kunt u bepalen wat er gebeurt als de beller een keuze maakt die niet bestaat. Stel: u biedt opties 1, 2 en 3 maar de beller kiest 4. Wat wilt u dat er gebeurt? U kunt het hier instellen.

In de meeste gevallen wilt u de beller bij het maken van een niet-bestaande keuze het menu nogmaals laten horen. U zorgt dat u hier dan nogmaals het startmenu selecteert. Het startmenu vindt u rechts van de keuzemenu-belroute bij de submenu's, U herkent het startmenu aan de markering met het vlaggetje:



U heeft nu ingesteld dat de beller, bij het maken van een ongeldige (= niet bestaande) keuze nogmaals het startmenu hoort.

3. Timeout - hier kunt u bepalen wat er gebeurt als de beller geen keuze maakt binnen de ingestelde time-out tijdsduur. Stel dat u een time-out heeft ingesteld van 10 seconden en de beller maakt binnen 10 seconden geen keuze, dan kunt u hier bepalen wat er moet gebeuren. Houd dan in gedachten dat sommige bellers geen keuze kunnen maken door bv. een fout in hun toestel of programmatuur. Het is voor zo'n beller handig dat deze toch een medewerker te spreken krijgt.

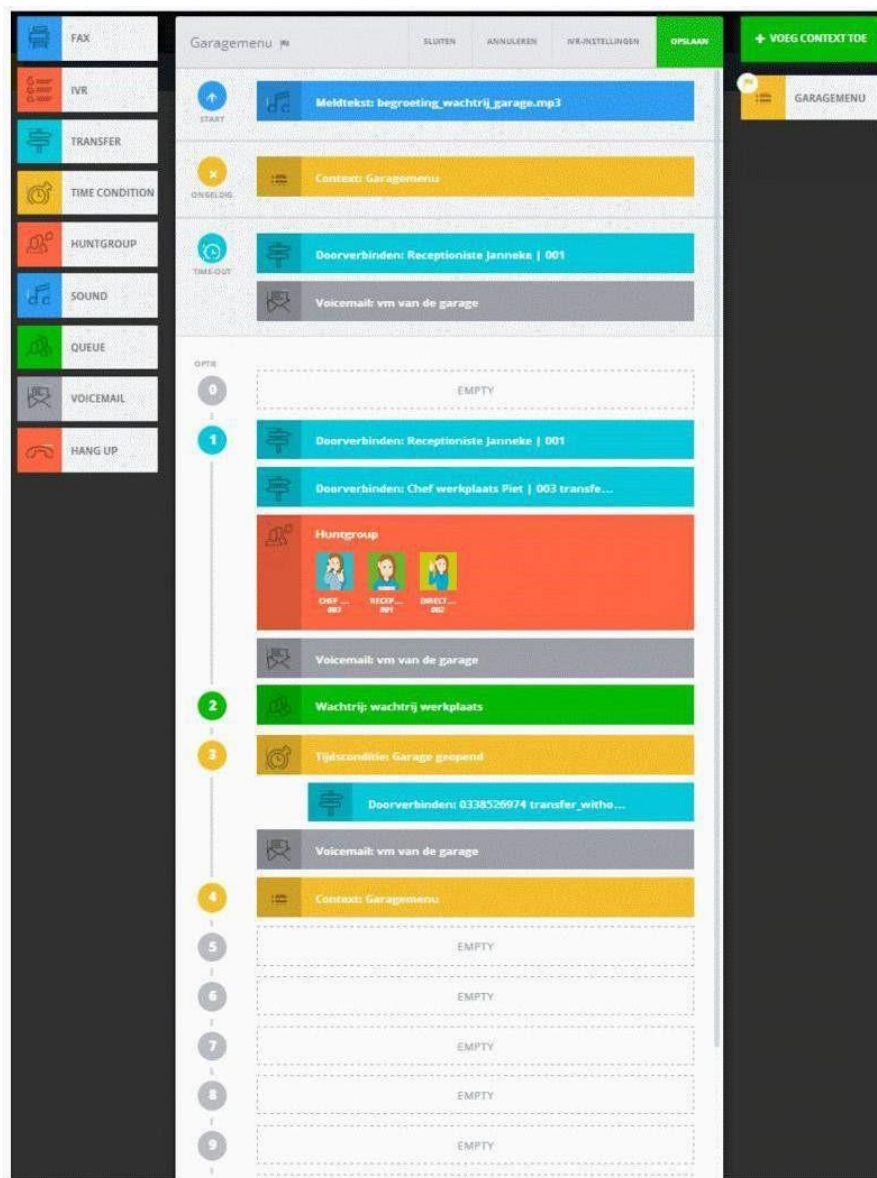
In de meeste gevallen wil u dat de beller die geen keuze maakt bij de receptie uitkomt, zodat deze zijn vraag kan stellen en verder kan worden geholpen. Mocht de medewerker niet beschikbaar zijn, dan kan eventueel een voicemail volgen.



4. **Opties 0 t/m 9, * en #** - na het afspelen van de startprompt met de beschikbare keuzes zullen de meeste bellers een keuze maken. U kunt per keuze bepalen wat de acties zijn. U kunt hierbij meerdere acties achter elkaar laten uitvoeren. Zo kan optie 1 eerst naar één medewerker gaan en daarna naar een groep van medewerkers. Wordt dan nog niet aangenomen dan kan het gesprek doorgaan naar de voicemail.



U kunt ook meerdere menu's (contexten) aanmaken en zo verschillende menu's aan elkaar verbinden. In het voorbeeld ziet u bij optie 4 zo'n genest menu: een menu-optie die naar een andere gebruikscontext gaat.



4. Klik op **[Opslaan]**. U kunt het keuzemenu nu gebruiken in uw belroutes.

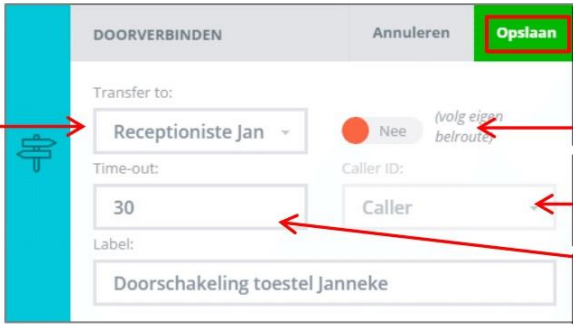


11g. Gebruik van de Doorverbind-functie

De doorverbind-functie biedt u de mogelijkheid om een inkomend gesprek naar een intern of extern nummer door te schakelen. Als u in de belroute bent, sleep de functie dan naar de juiste plek in de belroute. Als u de functie loslaat kunt u een aantal details invullen:



Doorschakelen naar intern toestel of belroute – klap de lijst uit en kies één van uw interne toestellen of belroutes.
LET OP: dat u weet of u een belroute of toestel kiest!
Advies: test uw doorschakeling.

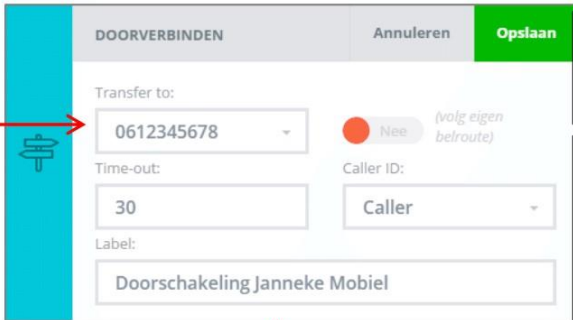


Belroute: bepaal hier of het gesprek bij een gehoor de EIGEN BELROUTE van de gebruiker volgt of dat deze de hoofdbelroute van het nummer vervolgt.

Caller-ID: niet instelbaar bij interne bestemmingen, u ziet het nummer van de beller in uw display.

Time-out: rinkelduur van het toestel. **NB:** deze kunt u alleen instellen als het gesprek de HOOFD BELROUTE volgt.

Doorschakelen naar extern nummer of mobiel – U kunt in het bestemmingsveld ook een extern nummer (bv mobiel) invullen. U kunt dan ook de time-out (= rinkelduur) invullen.



Volg eigen belroute: bij een externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is geen keuze beschikbaar.

Caller ID: bij een externe bestemming kunt u zelf bepalen wat u in het display van bv. uw mobiel ziet: Caller-ID (nummer van de beller) of één van uw eigen nummers, da tu in de dropdown lijst kunt kiezen.

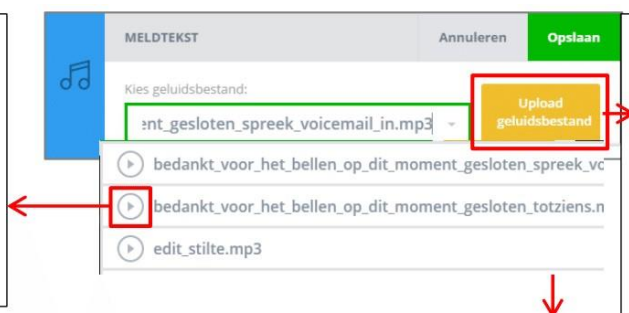
Label – in het label-veld kunt u een zelf te bepalen omschrijving toevoegen aan de doorschakeling. Deze ziet u terug in de naam van de doorverbind app in de belroute. Geef een zo treffend mogelijke naam zodat u in één oogopslag de belroute kunt aflezen.

11h. Gebruik van de Meldtekst-functie

De meldtekst-functie maakt het mogelijk om meldteksten in uw belroute in te voegen. Deze kunt u overal plaatsen: aan het begin, na een transfer of huntgroup, voor een wachtrij of voor een keuzemenu. U kunt zelf meldteksten uploaden en geluidsfragmenten kiezen uit uw eigen geluidsbibliotheek. U kunt de geluidsfragmenten ook gemakkelijk afluisteren zonder dat u hiervoor Java of andere computergebonden programmatuur voor nodig heeft. Het opnemen van geluidsbestanden kunt u eenvoudig doen door voicemailberichten in te spreken die u op uw eigen email laat uitkomen. Deze .mp3 bestanden kunt u in de functie uploaden en activeren.



Selecteren en beluisteren – via de dropdown in de meldteksten-app kunt u snel de bestanden uit uw bibliotheek raadplegen en afspelen om zo het juiste fragment te kunnen selecteren.



Upload geluidsbestanden – klik op deze button om uw bibliotheek met geluidsbestanden te openen. U kunt de geluidsbestanden daar afluisteren, downloaden en verwijderen, en u kunt het gewenste fragment selecteren en activeren.
NB: er zijn aparte geluidsbestand-bibliotheken voor de belroute en het keuzemenu.



Geluidsbestandenbibliotheek – klik op [uploaden] om een nieuw meldtekst-bestand van uw computer te uploaden naar uw bibliotheek.
Om het geuploade bestand te activeren, klik op de naam van het geuploade bestand (het wordt blauw) en klik vervolgens op button [opslaan] rechtsbovenaan om het bestand te activeren.

Controls – geluidsbestanden in uw bibliotheek kunt u afluisteren, downloaden en verwijderen.

11i. Gebruik van de Belgroep-functie

Een belgroep is een groep met daarin meerdere toestellen. De belgroep-functie biedt u de mogelijkheid om een inkomend gesprek naar één of meerdere interne of externe nummers door te schakelen. U kunt zowel interne (bedrijfs-)toestellen toevoegen, als externe toestellen (vast of mobiel nummer). U heeft ook keuze uit vier manieren waarop deze toestellen rinkelen ten opzichte van elkaar.

NB: het is hierbij niet mogelijk om de persoonlijke belroute te volgen (dit kan wel bij de doorverbindfunctie). Als u in de belroute bent, sleep de belgroep-functie dan naar de juiste plek in de belroute. Als u de functie loslaat kunt u een aantal details invullen:



The screenshot shows the 'HUNGROUP' configuration interface. It includes a list of users to select from, a 'Time-out' field set to 30, and a 'Rinkelvolgorde' (ringing sequence) dropdown menu. Annotations provide details for each field:

- Kies gebruiker** – kies in de keuzelijst één of meer medewerkers.
NB: U kunt ook zelf een extern (v. mobiel) nummer intoetsen.
Druk op [+] om het nummer toe te voegen aan de lijst.
- Time-out** – de timeout waarde is het aantal seconden dat ieder toestel rinkelt. Als ze tegelijk rinkelen dan is het dus ook de totale tijd. Als ze na elkaar rinkelen dan moet u dit vermenigvuldigen met het aantal toestellen.
- Rinkelvolgorde** – U heeft de keuze uit vier manieren waarop de toestellen in de belgroep rinkelen ten opzichte van elkaar.

Toestellen in een belgroep kunnen op vier manieren rinkelen ten opzichte van elkaar:

- Ring All: allemaal tegelijk
- Memory Hunt: 'pyramide'-ringel, steeds komt er één extra bij
- Round Robin: zo evenredig mogelijk verdeeld (willekeurig op basis van aantal)
- Cascade: één voor één in de volgorde van noteren

U kunt meerdere belgroepen na elkaar plaatsen om de gewenste rinkelroute te creëren.

11j. Gebruik van de prefix-functie

Met de prefix-functie kunt u zelf een code, naam of nummer ingeven. Deze wordt in het display van uw telefoon getoond als het gesprek via deze route binnenkomt.



De prefix functie is bijzonder waardevol in de volgende situaties:

- als u op meerdere nummers wordt gebeld en deze op hetzelfde toestel wilt ontvangen
- als u een keuzemenu gebruikt en er keuzes zijn waarbij dezelfde toestellen gaan rinkelen – via de prefix is duidelijk via welke keuze een beller binnenkomt
- als u een keuzemenu gebruikt met verschillende taalkeuzes – met de prefix kunt u zien via welke taal iemand binnenkomt en in de juiste taal aannemen

Voorbeeld: stel dat u een zakelijk en privé-telefoonnummer heeft. U kunt in de belroute van het zakelijke nummer dan als prefix instellen: **[Zaak:]**. In de belroute van het privénummer kunt u als prefix instellen: **[Prive:]**. Na de prefix functie zet u in beide belroutes een transfer (doorverbinden) naar hetzelfde toestel. Als u gebeld wordt ziet u in het display van uw telefoon de juiste prefix (zaak of privé) gevolgd door het nummer van de beller. U weet nu hoe het gesprek bij uw toestel uitkomt: via het zakelijke of privénummer, en kunt op de juiste manier aannemen.



In de bovenstaande belroute wordt prefix **[Werkplaats:]** getoond in het display van de telefoon van Janneke, en als zij niet aanneemt ook in het display van de toestellen in de belgroep (002, 003 en 001).

Een prefix wordt doorgegeven aan alle volgende rinkel-functies (dus niet alleen aan de eerstvolgende):

- Doorverbinden
- Belgroep
- Wachtrij
- Keuzemenu

Als er een andere prefix wordt toegevoegd op een latere plek, dan zal vanaf dat punt de volgende prefix worden getoond.

TIP: gebruik korte prefixes zodat er voldoende ruimte over is voor het nummer dat daarna wordt getoond. Eindig de prefix met een dubbele punt en een spatie om deze mooi en duidelijk in je scherm voor het nummer van de beller te zien.

11k. Gebruik van de hang-up-functie

De hangup-functie is het geforceerd invoegen van een einde aan de belroute. Deze actie kan handig zijn in een belroute of in een keuzemenu na een meldtekst dat u gesloten bent. Ook kan de hangup handig zijn als aan het einde van een set acties in een specifieke tijdsdefinitie zeker wilt zijn dat het gesprek wordt beëindigd en niet doorgaat met acties die anders altijd moeten worden uitgevoerd.



Voor het toevoegen van de hangup-functie zijn geen verdere details nodig: drag, drop, klaar.



Case: Garage Snel Geregeld

Centraal in deze handleiding staat Garage Snel Geregeld met haar drie medewerkers:



Receptioniste Janneke, degene die naast een altijd vers kopje koffie voor elke klant voor veel meer belangrijke dingen zorgt, en ook voor de telefoniezaken.



Directeur Rob, de enthousiaste verkoper alias eigenaar, is veel op de zaak maar met regelmaat ook buiten de deur. Telefonisch wil hij graag altijd bereikbaar zijn.



Chef werkplaats Piet, vakman eerste klas, het technisch hart van de zaak. Zijn kennis is snel nodig als het een technische vraag betreft. En dus heeft hij altijd een draadloze telefoon op zak.

Garage Snel Geregeld heeft een telefoonnummer en een faxnummer. Inkomende faxberichten kunnen op het secretariaat bij Janneke uitkomen. Rob wil echter ook graag weten wat voor faxen er allemaal binnenkomen. De Garage de volgende wensen:

BINNEN WERKTIJD (ma t/m vrij van 8:00 tot 18:00 en za van 9:00 – 13:00)

- Binnen werktijd wordt de beller begroet met een meldtekst **[Welkom bij Garage Beter Geregeld. Eén moment alstublieft.]**
- Vervolgens wordt de beller doorverbonden naar het toestel van Janneke en rinkelt daar 6x.
- Wordt niet aangenomen, dan volgt weer een meldtekst: **[Het is druk, wij kijken of er een andere collega beschikbaar is.]** Nu moeten de toestellen van Janneke, Piet en Rob alle drie gaan rinkelen. De beller mag tijdens het wachten naar een muziekje luisteren.
- Is er na 2 minuten dan nog niet aangenomen, dan is het kennelijk echt even druk: er kan een tekst volgen **[Helaas zijn wij op dit moment niet in de gelegenheid om je telefonisch te woord te staan. Als je een bericht inspreekt, nemen wij snel contact met je op.]** Daarna kan de beller een voicemailbericht inspreken. Als er voicemail is, dan is het aan Janneke om deze te beluisteren en te zorgen dat de beller wordt teruggebeld.

BUITEN WERKTIJD

- Buiten werktijd wordt de beller begroet met de volgende meldtekst: **[Welkom bij Garage Beter Geregeld. Op dit moment zijn wij gesloten. Onze openingstijden zijn maandag t/m vrijdag van 8 tot 6 uur en zaterdags van 9 tot 1 uur.]** Heeft u een calamiteit? Toets dan een 1.
Wilt u een bericht inspreken? Toets dan een 2. Wij bellen u dan spoedig terug.

TIJDENS FEESTDAGEN

- Tijdens feestdagen wordt de beller begroet met de volgende meldtekst: **[Welkom bij Garage Beter Geregeld. In verband met de feestdagen zijn wij dit moment gesloten. Op normale werkdagen zijn onze openingstijden maandag t/m vrijdag van 8 tot 6 uur en zaterdag van 9 tot 1 uur.]**

Heeft u een calamiteit? Toets dan een 1.

Wilt u een bericht inspreken? Toets dan een 2. Wij bellen u dan spoedig terug.

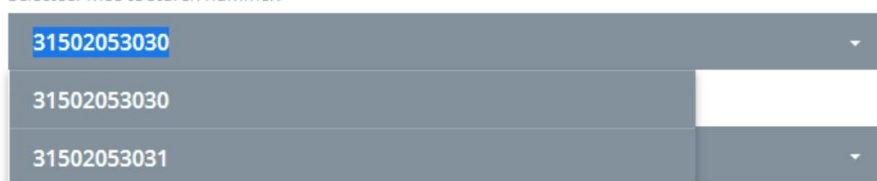
Tot zover de wensen van de Garage! Het zijn herkenbare wensen die wellicht ook voor uw organisatie volgen. Hoe kan Garage Beter Geregeld de Message To The Moon online telefooncentrale instellen? Wij nemen u aan de hand en tonen u de mogelijkheden en het bedieningsgemak.

9. FAQ

1. Hoe kan ik het nummer, dat wordt meegestuurd bij uitbellen, aanpassen?

- log in en ga naar **[Gebruikers]** en open de gebruikersdetails via het wijzig-icoon
- bij veld **[Selecteer mee te sturen nummer]** kunt u het nr wijzigen (uitklapmenu).
- u kunt kiezen uit alle nummers in uw Message To The Moon gebruiksomgeving.

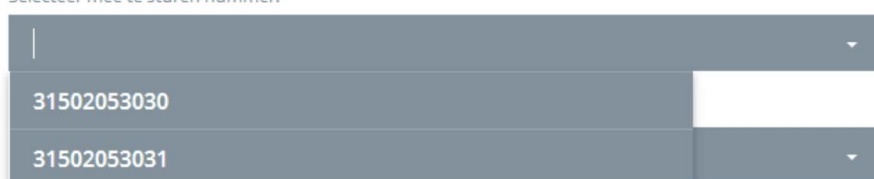
Selecteer mee te sturen nummer:



2. Hoe kan ik anoniem uitbellen?

- log in en ga naar **[Gebruikers]** en open de gebruikersdetails via het wijzig-icoon
- dubbelklik op het nummer dat is ingevuld bij **[Selecteer mee te sturen nummer]** zodat het geselecteerd is en klik op **[delete] (op je toetsenbord)**
- het nummer verdwijnt; het veld is leeg. U belt nu anoniem uit.

Selecteer mee te sturen nummer:



3. Hoe kan ik een gebruiker met een ander toestel koppelen?

- log in en ga naar **[Gebruikers]** en open de gebruikersdetails via het wijzig-icoon
- via het dropdown-menu van veld **[Koppelen met toestel]** kunt u alle beschikbare toestellen zien en kiezen.

Koppelen met toestel:

Werkplaats draadloos	
Directiekamer Directeur Rob	Toestel Directiekamer is gekoppeld met gebruiker Directeur Rob
Werkplaats draadloos Chef werkplaats	Toestel Werkplaats draadloos is gekoppeld met gebruiker Chef W.
Receptie Receptioniste Janneke	Toestel Receptie is gekoppeld met gebruiker Receptioniste Janneke
Kantine	Toestel Kantine is nog niet gekoppeld aan een gebruiker

LET OP: een toestel waar al een gebruiker achter staat is al met een andere gebruiker gekoppeld. Als u een gekoppeld toestel kiest, dan wordt het toestel **ONTKOPPELD** met de gebruiker waarmee het gekoppeld was.

4. Hoe kan ik de pasfoto in een gebruikersprofiel verwijderen?

U kunt de foto niet verwijderen maar u kunt de gebruiker wel verwijderen en opnieuw aanmaken, of een betere of andere foto uploaden.

5. Hoe kan ik een geluidsbestand (bv. voor de voicemail) maken?

Een handige manier om geluidsbestanden te maken voor je voicemail, keuzemenu's en meldteksten is om de voicemail op uw eigen voicemail in te spreken. Deze komen dan als .mp3 bestand op je emailadres binnen. U kunt de belroute van een nummer gemakkelijk even 'manipuleren' om te zorgen dat u gelijk op de voicemail komt. Vergeet dit naderhand niet terug te zetten.

6. Hoe kan ik een geluidsbestand (bv. voor de voicemail) uploaden?

Als u een voicemailbericht heeft ingesproken, dan komt dat geluidsbestand bij u op de voicemail binnen. U kunt het dan opslaan op uw computer en in de Message To The Moon telefooncentrale uploaden bij de voicemail.