MANAGED VOICE

Gebruikershandleidig

Versie: september 2025

INHOUDSOPGAVE

Inleiding 6

Functies 7
2.1 Extensies 7
2.2 Gespreksfuncties 7
2.3 Faciliteiten 8
2.4 Systeem extensies 8

Bestelproces 9
3.1 Gebruiker extensie 9
3.1.1 Een gebruikers extensie bestellen 9
3.1.2 Een gebruikers extensie veranderen 10
3.1.3 Een bestelling voor gebruikers extensies beëindigen 12
3.1.4 De instellingen van een gebruikers extensie wijzigen 13
3.2 Enreach Contact Gebruikers met mobiele telefoon bestellen 14
3.2.1 De SIM-kaart later koppelen 16
3.3 IVR Extensie 16
3.3.1 IVR extensies bestellen 17
3.3.2 IVR-opties maken 18
3.3.3 IVR extensie orders beëindigen 18
3.4 Wachtrijextensie 19
3.4.1 Wachtrij-extensies bestellen 19
3.5 AI Extensie 20
3.5.1 AI-extensies bestellen 20

Extensies 22
4.1 Gebruiker extensie 22
4.2 Groepsextensie 22
4.2.1 Groepextensies aanmaken 22
4.2.2 Groepen verwijderen 23
4.2.3 Configuratie van de privacy-instellingen 24
4.3 Voicemailextensie 25
4.3.1 Voicemailextensies aanmaken 25
4.3.2 Voicemailextensies verwijderen 28
4.4 AutoAnswer Extensie 28
4.4.1 AutoAnswer Extensie aanmaken 28
4.4.2 AutoAnswer extensies verwijderen 29
4.5 Authenticatie Extensie 29
4.6 IVR Extensie 29
4.7 Systeemextensie 31
4.7.1 Systeemextensies aanmaken 31
4.7.2 Systeemextensies verwijderen 31
4.8 LBR Extensie 31
4.8.1 LBR Extensie aanmaken 32
4.8.2 LBR extensies verwijderen 35
4.9 TBR Extensie 35
4.9.1 TBR Extensies aanmaken 35
4.9.2 TBR extensies verwijderen 36
4.10 Call Limit Extensie 36
4.10.1 Call Limit Extensies aanmaken 36
4.10.2 Call Limit Extensie verwijderen 37
4.11 Forward Extensie 37
4.11.1 Forward Extensies aanmaken 38
4.11.2 Forward extensies verwijderen 38
4.12 Extensiekiezer 38
4.12.1 Extensiekiezer maken 38

Gespreksfuncties 40
5.1 Doorverbinden 40
5.1.1 Doorverbinden met de toetsen van het toestel 40
5.1.2 Doorverbinden via Enreach Contact Desktop 40
5.1.3 Doorverbinden via de functietoetsen 40

5.2 Doorsturen ... 41
5.3 Oproep overnemen ... 41
5.4 Oproep parkeren ... 41
5.4.1 Parkeren ... 42
5.4.2 Geparkeerde gesprekken terugnemen ... 42
5.5 Mee luisteren ... 42
5.5.1 Vereisten ... 42
5.5.2 Luisterstanden ... 42
5.5.3 Gesprekken afluisteren ... 43
5.6 Opvallende beltoon ... 43
5.6.1 Functionaliteit ... 43
5.6.2 Verschillende beltonen inschakelen ... 44
5.6.3 Verschillende beltonen uitschakelen ... 45
5.7 Shomi Personal Assistant ... 45
5.7.1 Shomi Personal Assistant systeemnummer ... 45
5.7.2 Shomi Personal Assistant in Enreach Contact Desktop ... 45
5.7.3 Shomi Personal Assistant gebruiken via Feature Codes ... 45
5.7.4 Start Shomi gespreksanalyse automatisch via Reach ... 46

Faciliteiten ... 47
6.1 BLF ... 47
6.2 Assistenten groepen ... 47
6.3 Privacy groepen ... 48
6.3.1 Configuratie van de Privacy groepen ... 48
6.4 Twinning ... 49
6.4.1 Automatisch inloggen ... 50
6.5 Gespreksopname ... 50
6.5.1 Gespreksopname (account) ... 50
6.5.2 Gespreksopname (eindgebruiker) ... 51
6.5.3 Gespreksopnamen beheren ... 52
6.6 Shomi Personal Assistent ... 53
6.7 Geluidsopnamen ... 54
6.8 IP-listing ... 54
6.8.1 IP-listing activeren ... 54
6.8.2 IP-Allowlist ... 55
6.9 Encrypted SIP ... 56
6.9.1 Belangrijkste kenmerken ... 56
6.9.2 SIP encryption inschakelen in een account ... 56
6.9.3 SIP encryption uitschakelen in een account ... 57
6.9.4 SIP-encryptie in- of uitschakelen voor een kanaal ... 58
6.10 Terugval afzendernummer voor noodoproepen ... 58
6.10.1 Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het account configureren ... 59
6.10.2 Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor een gebruiker configureren ... 60
6.10.3 Terugval afzendernummer voor noodoproepen op een kanaal configureren ... 60
6.11 Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE ... 61
6.11.1 Belangrijkste kenmerken ... 61

Wachtrijextensie ... 64
7.1 Principes van wachtrijen ... 64
7.2 Beschikbaarheid agent ... 64
7.3 Aankondigingen en wachtmuziek ... 65
7.4 Wachtrij-extensies configureren ... 66
7.5 Opties voor wachtrij-extensies ... 68
7.5.1 Extensienummer ... 69
7.5.2 Naam ... 69
7.5.3 Leden ... 69
7.5.4 Wachtrij toegang ... 70
7.5.5 Agent opties ... 70
7.5.6 Taal ... 70
7.5.7 Strategie ... 70
7.5.8 Melding wachtrij positie ... 73
7.5.9 Melding verwachte wachttijd ... 73

7.5.10 Rinkel-timeout ... 74
7.5.11 Afkoeltijd lid na gesprek ... 74
7.5.12 Gewicht wachtrij ... 74
7.5.13 Limiet bellen ... 74
7.5.14 Optie voor wachtrijonderbreking ... 74
7.5.15 Muziek in de wacht ... 74
7.5.16 Infotainment ... 75
7.5.17 Wachtrij introductie ... 75
7.5.18 Terugbeltoon ... 75
7.5.19 Tweede gesprek aanbieden ... 75
7.5.20 Opties op termijn ... 75
7.6 Wachtrijstatistieken ... 76
7.6.1 Statistieken gespreksduur ... 76
7.6.2 Wachttijdstatistieken ... 76
7.6.3 Prestatiestatistieken ... 76
7.6.4 Agent statistieken ... 76
7.6.5 Toegang tot wachtrijstatistieken ... 77

Nummerplannen en tijdconfiguratie ... 78
8.1 Nummerplan schema's ... 78
8.1.1 Nummerplan schema's maken ... 78
8.1.2 Hernoemen nummerplan schema ... 79
8.1.3 Nummerplan schema's verwijderen ... 79
8.2 Nummerplannen ... 79
8.2.1 Nummerplannen maken ... 80
8.2.2 Nummers toevoegen aan een nummerplan ... 80
8.2.3 Nummerplannen kopiëren ... 81
8.2.4 Nummerplannen automatisch activeren per vakantie ... 81
8.2.5 Nummerplannen automatisch activeren op specifieke dagen ... 82
8.2.6 Nummerplannen handmatig activeren ... 83
8.2.7 Nummerplannen activeren via IVR ... 83

Oproep blokkeren ... 85
9.1 Oproepblokkering op accountniveau ... 85
9.2 Gespreksblokkering op gebruikersniveau ... 85

REACH ... 86
10.1 REACH-matrix ... 86
10.2 Het REACH-profiel instellen ... 87
10.3 De oproepklasse instellen ... 88
10.4 De status instellen ... 89
10.5 De REACH-configuratie klonen ... 90
10.6 Dynamische nummers configureren ... 91
10.7 Oproepblokkering configureren ... 92
10.8 Opties voor nummers ... 92
10.8.1 Handmatig status instellen ... 92
10.8.2 Roamingstatus configureren ... 93
10.8.3 Apparaten overschrijven configureren ... 94
10.8.4 Nummers koppelen ... 94
10.8.5 REACH-instellingen wissen ... 95

Toestellen ... 97
11.1 CPE's toevoegen ... 97
11.2 VoIP-kanalen ... 98
11.2.1 VoIP-kanalen aanmaken ... 98
11.2.2 VoIP-kanalen bewerken ... 99
11.2.3 VoIP-kanalen verwijderen ... 99
11.3 Default Toestelknoppen ... 99
11.4 CPE Instellingen ... 100
11.4.1 De CPE-firmware instellen ... 100
11.4.2 CPE-firmware bijwerken ... 101
11.4.3 CPE-specifieke functies instellen ... 101
11.4.4 De default SIP proxy instellen ... 102
11.5 SIP-versleuteling ... 102

11.5.1 SIP encryption inschakelen in een account 103
11.5.2 SIP encryption uitschakelen in een account 104
11.5.3 SIP-encryptie in- of uitschakelen voor een kanaal of toestel 104
11.5.4 Het profiel van de Yealink Desktop-telefoon wijzigen 105

Systeem extensies 106
A.1 Nederland 106

Apparaten 108
B.1 SIP-versleuteling 108

Rechten 110
C.1 Microsoft 365 Single Sign On 110

1 INLEIDING

Met Managed Voice van Enreach profiteer je optimaal van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van VoIP, je zakelijke en persoonlijke bereikbaarheid.

Managed Voice is de nieuwste, next-gen versie van Enreach's hosted telefonieservice inclusief Softphone voor je desktop. Managed Voice wordt aangeboden via een innovatief communicatieplatform. Dit platform, uniek in de wereld, biedt een geavanceerde totaaloplossing voor de werkplek die alle communicatietoepassingen integreert.

Alle administratieve taken binnen Managed Voice kunnen online worden uitgevoerd via het Operator-portaal.

Deze handleiding beschrijft de werking van de Managed Voice service.

Meer online hulp

Product	Link
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/nl-NL/
Enreach Contact Connect	https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/nl-NL/

2 FUNCTIES

Managed Voice biedt vier verschillende soorten functies:

- *Extensies*
- *Gespreksfuncties*
- *Faciliteiten*
- *Systeem extensies*

2.1 EXTENSIES

Binnen Managed Voice kunnen twee soorten extensies worden onderscheiden:

- *Extensies voor gebruikers*
- *Functionele uitbreidingen*

Alle extensies worden voorzien van een extensienummer. Elke extensie heeft zijn eigen unieke extensienummer. Binnen een organisatie hebben alle extensienummers dezelfde lengte en kunnen ze uit 2 tot 5 cijfers bestaan. De uitzondering zijn de systeemextensies, die hun eigen vaste extensienummers hebben en niet gewijzigd kunnen worden.

De keuze van de lengte van het extensienummer moet worden gemaakt bij de eerste activatie en kan later niet worden gewijzigd.

Extensies voor gebruikers

Deze extensies zijn direct gekoppeld aan individuele gebruikers.

Functionele uitbreidingen

Functionele extensies zijn niet gekoppeld aan gebruikers en worden toegepast om gespreksrouteringen op te zetten, deze bepalen hoe en op welke manier gesprekken worden gerouteerd en afgehandeld binnen je organisatie. Elke functionele extensie kan worden gebruikt voor specifieke toepassingen en doeleinden. Door de verschillende functionele extensies te combineren als bouwstenen, kun je bijna elke gewenste gespreksroutering opzetten en heb je volledige controle over waar en naar wie gesprekken worden gerouteerd binnen je organisatie.

De volgende functie uitbreidingen zijn beschikbaar:

- *Gebruiker extensie*
- *Groepsextensie*
- *Wachtrijextensie*
- *Voicemailextensie*
- *LBR Extensie*
- *TBR Extensie*
- *IVR Extensie*
- *Forward Extensie*
- *AutoAnswer Extensie*
- *Authenticatie Extensie*
- *Call Limit Extensie*
- *Extensiekiezer*
-

2.2 GESPREKSFUNCTIES

Naast bellen en gebeld worden, biedt Managed Voice een breed scala aan gespreksfuncties. Deze functies kunnen geactiveerd worden tijdens een gesprek.

De volgende oproepfuncties zijn beschikbaar:

- *Doorverbinden*
- *Doorsturen*
- *Oproep overnemen*
- *Oproep parkeren*
- *Mee luisteren*
- *Opvallende beltoon*
- *Shomi Personal Assistant*
- Wachtstand, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106
- Schakelen tussen apparaten, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106

2.3 FACILITEITEN

Faciliteiten zijn platformbrede functies die geconfigureerd moeten worden door een beheerder.

De volgende faciliteiten zijn beschikbaar:

- *Nummerplannen en tijdconfiguratie*
- *BLF*
- *Assistenten groepen*
- *Privacy groepen*
- *Muziek in de wacht*
- *Twinning*
- *Gespreksopname*
- *Shomi Personal Assistent*
- *Geluidsopnamen*
- *Limiet bellenIP-listing*
- *Encrypted SIP*
- Persoonlijke voicemail, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106

2.4 SYSTEEM EXTENSIES

Deze extensies zijn gedefinieerde extensienummers die worden gebruikt voor bepaalde specifieke systeemdoeleinden, zoals het aan- of afmelden op een toestel, het beheren van je voicemail of het maken van configuraties in de Managed Voice omgeving. Zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106voor een lijst met alle systeem extensies.

Shomi persoonlijke assistent systeemnummer

Met Shomi wordt een nieuw systeemnummer geïntroduceerd. Gebruikers kunnen dit systeemnummer bellen om een gesprek op te nemen. Shomi kan het gesprek vervolgens analyseren en er bijvoorbeeld een samenvatting en/of transcriptie van maken. Deze zijn dan toegankelijk in de gespreksgeschiedenis van de Enreach Contact Desktop client.

Het Shomi systeemnummer kan vanaf elk apparaat worden gebeld en staat in het rooster van de Enreach Contact Desktop client.

3 BESTELPROCES

Je kunt diverse bestellingen plaatsen in de Managed Voice omgeving in Operator. De volgende producten kunnen worden besteld:

- Starter Gebruiker
- Advanced
- Professional
- Expert
- Functional Extension

3.1 GEBRUIKER EXTENSIE

De gebruiker extensie is nodig om te kunnen bellen met een apparaat. Binnen Managed Voice kun je een gebruikers extensie van 2 tot 5 cijfers aanmaken.

Om te kunnen bellen met de Managed Voice service heb je een Managed Voice gebruikers extensie nodig. Het bestellen, wijzigen en beëindigen van de gebruikersextensies gebeurt in de Operator Portal.

Houd er rekening mee dat als je eenmaal een 2-, 3-, 4- of 5-cijferig kiesplan hebt geselecteerd, het niet meer mogelijk is om over te schakelen naar een ander kiesplan en er een nieuwe omgeving moet worden aangemaakt.

3.1.1 EEN GEBRUIKERS EXTENSIE BESTELLEN

Na het bestellen van de eerste Managed Voice gebruiker onder een klantaccount, wordt het menu Managed Voice beschikbaar in de navigatiekolom onder de klantnaam. Daar kun je de Managed Voice service verder configureren.

Je bestelt als volgt een gebruiker extensie

1 Open **Bestellen** en klik op **Starter** onder **Managed Voice**.
✓ De **Inventarisatie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Klant	Selecteer de klant voor wie je de nieuwe gebruiker wilt bestellen door de naam in te voeren en te selecteren in de vervolgkeuzelijst. Als je al een klant hebt opgeroepen, wordt de betreffende klant automatisch geselecteerd.
Startdatum	Selecteer de begindatum vanaf wanneer je bestelling effectief moet zijn.
Portfolio	Selecteer het Portfolio dat je wilt bestel.
Product	Selecteer het type extensie dat je wilt bestellen uit de vervolgkeuzelijst.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen bestelreferentie invoeren.

2 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Add-ons** pagina verschijnt.

3 Schakel, indien van toepassing, de add-ons in of uit die je aan de gebruiker wilt toevoegen.

Afhankelijk van de propositie in het betreffende land zijn er verschillende uitbreidingen beschikbaar.

4 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Extensie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Selecteer gebruiker	Selecteer een reeds bestaande gebruiker uit de vervolgkeuzelijst. Als je het selectievakje **Of, maak een nieuwe gebruiker aan** activeert, kun je een nieuwe gebruiker maken door zijn gegevens in te voeren.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer de extensie in die je aan de gebruiker wilt koppelen (intern extensienummer). De extensie kan uit twee tot vijf cijfers bestaan. Houd er rekening mee dat het na het aanmaken van de eerste extensie niet meer mogelijk is om de lengte van de extensie aan te passen. Activeer het selectievakje **Gebruik de volgende beschikbare extensie** om de volgende extensie die gebruikt kan worden aan de gebruiker te koppelen.
Actieve extensienummers	Dit overzicht laat zien welke extensies al zijn gemaakt binnen het account.
Naam	Voer de naam van de gebruiker in Managed Voice.
Pincode	Voer een pincode in waarmee de gebruiker kan inloggen op het systeem. Als je de Pincode '0000' invoert, wordt de gebruiker bij het inloggen gevraagd om deze te wijzigen.
Netnummer	Voer het netnummer in waar de gebruiker zich standaard bevindt.

5 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Bevestigen** met het besteloverzicht verschijnt.

6 Schakel, indien van toepassing, het selectievakje **Eindklant factureren** uit om automatische factureringsregels uit te schakelen.

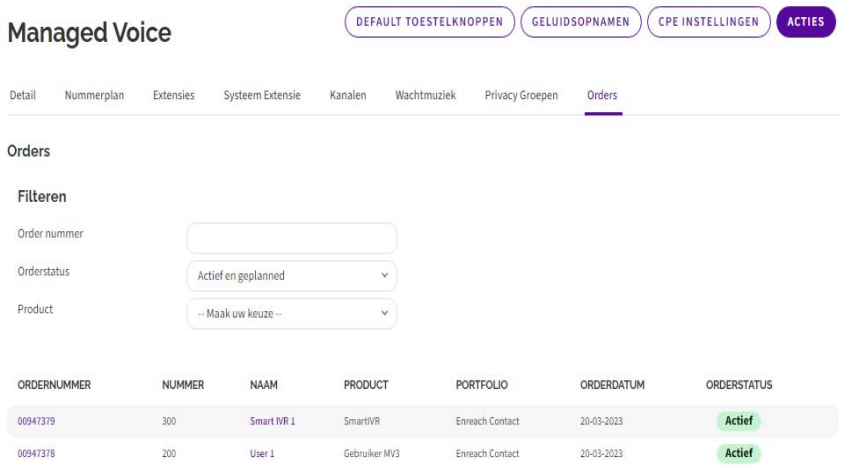
Let op: als je deze optie activeert, moet je de bestelling handmatig toevoegen aan de factuur van de klant.

7 Klik op **Plaats bestelling** om de bestelling te voltooien.
✓ Je bestelling is geplaatst.
of

7 Klik op **Opslaan en nog een extensie aanmaken**.
✓ Je bestelling is geplaatst en je keert direct terug naar de pagina **Stocktaking** om een andere extensie aan te maken.

3.1.2 EEN GEBRUIKERS EXTENSIE VERANDEREN

Je kunt bestaande extensies wijzigen op het tabblad **Bestellen** in de Managed Voice omgeving van je klantaccount in Operator.



De knop Actief geeft aan dat de bestelling al is geleverd. Als de bestelling nog niet actief is, zie je de leverdatum.

Je wijzigt als volgt een gebruikers extensie bestelling

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

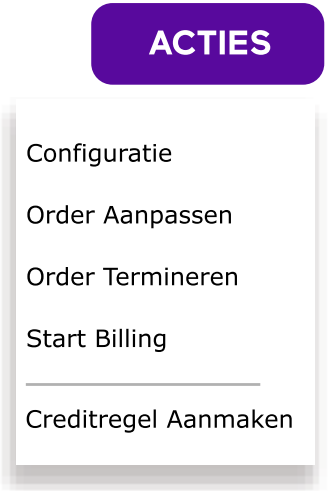
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op **Orders**.
✓ Het overzicht van alle bestellingen voor deze klant verschijnt.

4 Klik op de ordernummer van de bestelling die je wilt veranderen.
✓ De bestelgegevens van de bestelling met 7 verschillende tabbladen verschijnen.

Label	Uitleg
Algemeen	Op dit tabblad kun je de technische instellingen van de bestelling bekijken.
Privacy Instellingen	Op dit tabblad kun je de privacygroepen bekijken.
Aangemelde Kanalen	Op dit tabblad worden de gekoppelde SIP-kanalen weergegeven.
Facturatie	Dit tabblad toont de geactiveerde producten en add-ons en de bijbehorende verkoopkosten.
Inkoop	Dit tabblad toont de geactiveerde producten en add-ons en de bijbehorende verkoopkosten.
Orders	Op dit tabblad kun je de geschiedenis van deze orde bekijken.
Gebruik	Dit tabblad geeft inzicht in de kosten van het belverkeer.

5 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Order Aanpassen**.



✓ De pagina **Wijzig Managed Voice order** wordt weergegeven.

Label	Uitleg
Selecteer een portfolio	Selecteer het type gebruiker dat je wilt activeren uit de vervolgkeuzelijst.
Plandatum	Voer de datum in waarop de bestelling moet worden aangepast.

6 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Add-ons** pagina verschijnt.

7 Activeer of deactiveer de gewenste add-ons.

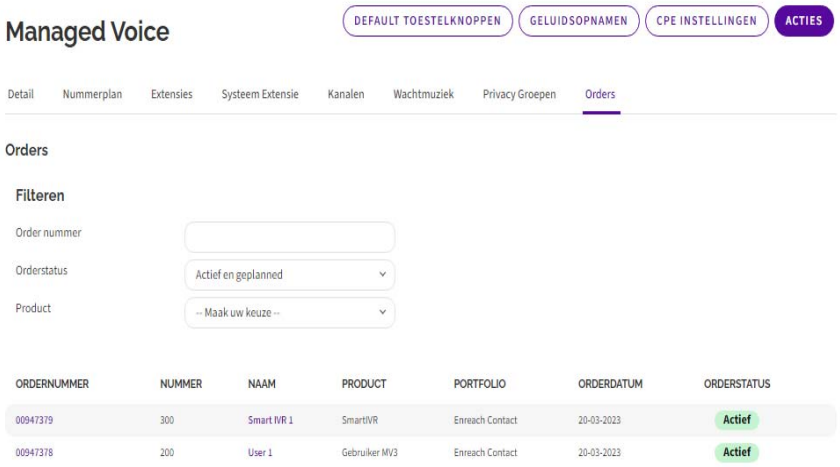
Afhankelijk van de propositie in het betreffende land zijn er verschillende uitbreidingen beschikbaar.

8 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Bevestigen** met het besteloverzicht verschijnt.

9 Klik op **Plaats bestelling** om de bestelling te voltooien.
✓ Je bestelling wordt bevestigd en gaat in op de aangegeven dag.

3.1.3 EEN BESTELLING VOOR GEBRUIKERS EXTENSIES BEËINDIGEN

Je kunt bestaande extensies wijzigen op het tabblad **Bestellen** in de Managed Voice omgeving van je klantaccount in Operator.



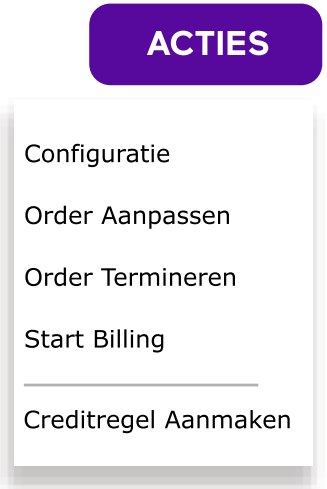
De knop Actief geeft aan dat de bestelling al is geleverd. Als de bestelling nog niet actief is, zie je de leverdatum.

Je beëindigt als volgt een bestelling voor gebruikers extensies

1. Typ eventueel de klant waarvoor je de extensieorder wilt beëindigen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op **Orders**.
   ✓ Het overzicht van alle bestellingen voor deze klant verschijnt.
4. Klik op de ordernummer van de bestelling die je wilt beëindigen.
   ✓ De bestelgegevens van de bestelling met 7 verschillende tabbladen verschijnen.

Label	Uitleg
Algemeen	Op dit tabblad kun je de technische instellingen van de bestelling bekijken.
Privacy Instellingen	Op dit tabblad kun je de privacygroepen bekijken.
Aangemelde Kanalen	Op dit tabblad worden de gekoppelde SIP-kanalen weergegeven.
Facturatie	Dit tabblad toont de geactiveerde producten en add-ons en de bijbehorende verkoopkosten.
Inkoop	Dit tabblad toont de geactiveerde producten en add-ons en de bijbehorende verkoopkosten.
Orders	Op dit tabblad kun je de geschiedenis van deze orde bekijken.
Gebruik	Dit tabblad geeft inzicht in de kosten van het belverkeer.

5. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Order Termineren**.



✓ Het dialoogvenster **Order termineren** verschijnt.

Label	Uitleg
Einddatum	Selecteer de datum waarop deze extensie moet worden beëindigd. Merk op dat dit alleen vanaf de volgende dag kan.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen bestelreferentie invoeren.

6 Klik op **Termineren** om de beëindiging te bevestigen.
✓ De extensie order is beëindigd.

3.1.4 DE INSTELLINGEN VAN EEN GEBRUIKERS EXTENSIE WIJZIGEN

Je kunt reeds bestaande gebruikers extensies in de Managed Voice omgeving wijzigen in de Operator portal.

Je wijzigt als volgt een gebruikers extensie

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een gebruikers extensie wilt wijzigen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.

4 Klik in de regel van de extensie die je wilt wijzigen op Wijzig.

✓ De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Klant	Klant Account van de gebruiker
Algemeen	
Extensienummer	Het interne extensienummer voor deze gebruiker
Naam	Naam van de gebruiker
Assistenten groep	Met deze optie kun je aangeven van welke assistentengroep deze gebruiker lid is. Als er geen optie mogelijk is, moet je eerst een privacy groep aanmaken. Zie ook **6.3 Privacy groepen**, pagina 48.
Configuratie	
Pincode	Stel de pincode in die moet worden gebruikt bij het aanmelden op het apparaat. Als je de Pincode '0000' invoert, wordt de gebruiker bij het inloggen gevraagd om deze te wijzigen. Onveilige pincodes, zoals 1111 of 1234, worden niet geaccepteerd.
Netnummer	Voer het netnummer in waar de gebruiker zich standaard bevindt. Het wordt bijvoorbeeld gebruikt voor het doorschakelen naar de juiste alarmcentrale.
Tweede gesprek aanbieden	Selecteer **Ja** als je wilt dat de gebruiker meer dan één gesprek tegelijk aangeboden kan krijgen.
Taal	Selecteer de taal van de Managed Voice.
Voicemail	
Taal	Selecteer de taal van het voicemail welkomstbericht en voicemail menu in het dropdown menu.
Pincode	Voer de pincode in die moet worden ingevoerd bij toegang tot de voicemail.

Label	Uitleg
Pincode verificatie	Selecteer wanneer de gebruiker de pincode moet invoeren om toegang te krijgen tot de voicemail. De volgende opties zijn ondersteund: • Vraag alleen om de pincode wanneer het toestel van een niet vertrouwde bron komt (default) • Vraag altijd om een pincode • Vraag nooit om een pincode Vertrouwde apparaten zijn: • Enreach Contact Mobile (wanneer deze zich in een vertrouwd netwerk bevindt) • Enreach Contact Desktop Niet-vertrouwde apparaten zijn: • Enreach Contact Mobile (wanneer deze zich in een niet-vertrouwd netwerk bevindt) • (Openbaar toegankelijke) SIP-apparaten
Rechten	
Tijdsconfiguratie	Selecteer **Ja** als je wilt dat de gebruiker het nummerplan kan wijzigen door de betreffende systeemextensie te bellen. Je kunt het ook wijzigen in de REACH app of in Enreach Contact Desktop.
Twinning	Selecteer **Ja** als je wilt dat de gebruiker tegelijkertijd kan inloggen op twee bureautelefoons.
Call recording	Selecteer **Ja** als je het opnemen van gesprekken van deze gebruiker wilt toestaan. Deze functie moet eerst worden geactiveerd.
Gesprekken parkeren	Selecteer **Ja** als je het bel parkeerfunctie voor deze gebruiker wilt inschakelen. Zie ook **5.4 Oproep parkeren**, pagina 41.

5 Klik op **Opslaan**.
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

3.2 MANAGED VOICE GEBRUIKERS MET MOBIELE TELEFOON BESTELLEN

Je kunt Managed Voice gebruikers met mobiele telefonie en SIM-kaart bestellen in de Operator portal.

Je bestelt als volgt een gebruiker met mobiele telefoon

1 Open het vervolgkeuzemenu **Bestellen** en klik op een van de opties onder **Managed Voice** (Advanced, Professional Gebruiker, Expert Gebruiker).
✓ De **Inventarisatie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Klant	Selecteer de klant voor wie je de nieuwe gebruiker wilt bestellen door de naam in te voeren en te selecteren in de vervolgkeuzelijst. Als je al een klant hebt opgeroepen, wordt de betreffende klant automatisch geselecteerd.
Portfolio	Selecteer het Portfolio dat je wilt bestel.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen bestelreferentie invoeren.
Startdatum	Selecteer de begindatum vanaf wat je wilt je bestelling effectief moet zijn.
Contractduur	Selecteer de contractduur van deze bestelling.

2 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Abonnement** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Voice - Product	Uit de vervolgkeuzelijst. • AdvancedGebruiker • ProfessionalGebruiker • ExpertGebruiker

Label	Uitleg
Data - Product	Selecteer het juiste datapakket in de vervolgkeuzelijst. De datapakketten variëren afhankelijk van het eerder gekozen spraakproduct.
SMS - Product	Selecteer het juiste SMS-pakket in de vervolgkeuzelijst. De datapakketten variëren afhankelijk van het eerder gekozen spraakproduct.

3 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Add-ons** pagina verschijnt.

4 Selecteer de add-ons die je wilt bestellen.

5 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Gebruiker** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Gebruiker selecteren	Selecteer een gebruiker aan wie je deze bestelling wilt toewijzen.
Of maak een nieuwe gebruiker	Schakel het selectievakje in om een nieuwe gebruiker aan te maken.
Naam weergeven	Voer een unieke naam in.
Voornaam	Voer de voornaam van de gebruiker in.
Voorvoegsel	Voer een Voorvoegsel in voor de gebruiker.
Achternaam	Voer de achternaam van de gebruiker in.
E-mail	Voer de E-mail van de gebruiker in.
Taal	Selecteer de taal waarin het systeem moet worden weergegeven of uitgevoerd voor de gebruiker uit de vervolgkeuzelijst. Dit omvat onder andere aankondigingen en de voicemail.

6 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **SIM** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
SIM kaart bestellen	Selecteer het juiste SIM-product uit de vervolgkeuzelijst. Je hebt de volgende opties: **Activatie SIM kaart** Selecteer deze optie om de SIM-kaart onmiddellijk aan de gebruiker toe te wijzen tijdens het bestelproces. Je kunt doorgaan met het bestelproces. **SIM later aansluiten** Selecteer deze optie om de SIM-kaart onmiddellijk aan de gebruiker toe te wijzen tijdens het bestelproces. Om de bestelling daadwerkelijk te activeren, moet je de simkaart op een later moment koppelen in het besteloverzicht. Open hiervoor het menu **Acties** en klik op **SIM verbinden** (**3.2.1 De SIM-kaart later koppelen**, pagina 16). Zolang de SIM-kaart nog niet is gekoppeld, is de Managed Voice gebruiker met mobiele telefoon (Business-, Professional- of Expert-gebruiker) nog niet functioneel beschikbaar voor de eindgebruiker, maar kan deze al wel worden geconfigureerd.
SIM selecteren	Voer de laatste vier cijfers van je simkaart in om deze toe te voegen aan de bestelling.

7 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Nummer** verschijnt.

Label	Uitleg
Nummer Type	**Nieuw nummer** Selecteer deze optie als je een nieuw telefoonnummer wilt aanmaken. **Poort-in nummer** Selecteer deze optie als je een van een andere provider telefoonnummer wilt overnemen.

Label	Uitleg
Kies nummer	Selecteer het nummer uit de vervolgkeuzelijst.

8 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **FMC** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer een unieke Extensienummer in.
Bestaande extensienummers	Dit overzicht laat zien welke extensies al zijn gemaakt binnen het account.
Naam	Voer een naam in voor de gebruiker.
Pincode	Voer een pincode in waarmee de gebruiker kan inloggen op het systeem. Als je de Pincode '000' invoert, wordt de gebruiker bij het inloggen gevraagd om deze te wijzigen.
Netnummer	Voer het netnummer in waar de gebruiker zich standaard bevindt.

9 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Bevestigen** met het besteloverzicht verschijnt.

10 Schakel, indien noodzakelijk, het selectievakje **Eindklant factureren** uit om automatische factureringsregels uit te schakelen.

Let op: als je deze optie activeert, moet je de bestelling handmatig toevoegen aan de factuur van de klant.

11 Klik op **Plaats bestelling** om de bestelling te voltooien.
✓ Je bestelling is geplaatst.

3.2.1 DE SIM-KAART LATER KOPPELEN

Als je een Managed Voice gebruiker met mobiele telefoon hebt besteld en later de Connect SIM hebt geselecteerd, moet je doorgaan met deze stap om de bestelling te activeren.

Je koppelt als volgt een SIM-kaart op een later tijdstip

1 Selecteer het CPE type waarvoor u de volgende SIM-kaart koppeling wilt instellen.

2 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **SIM aansluiten**.

✓ De **SIM** pagina verschijnt.

3 Voer de laatste vier cijfers van je simkaart in om deze toe te voegen aan de bestelling.

4 Klik op **Koppel**.
✓ De SIM-kaart is nu verbonden met de gebruiker en kan worden gebruikt.

3.3 IVR EXTENSIE

De IVR (Interactive Voice Response) extensie is gebaseerd op geautomatiseerde telefoonsysteemtechnologie, waarmee bellers informatie en menukeuzes kunnen opvragen zonder met een gebruiker te spreken. Door op een knop op de telefoon te drukken, kunnen bellers zelf bepalen met welke agent of afdeling ze verbonden willen worden op basis van hun verzoek. Zie ook **4.6 IVR Extensie**, pagina 29.

3.3.1 IVR EXTENSIES BESTELLEN

Je kunt IVR extensies bestellen in Managed Voice omgeving in de Operator.

Als je deze rechten niet hebt, vraag dan aan je telecommunicatieprovider om ze voor je aan te maken.

Je maakt als volgt een IVR Extensie

1 Open het vervolgkeuzemenu **Bestellen** en klik op **Extensie** onder **Managed Voice**.
✓ De **Inventarisatie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Klant	Selecteer de klant voor wie je de nieuwe gebruiker wilt bestellen door de naam in te voeren en te selecteren in de vervolgkeuzelijst. Als je al een klant hebt opgeroepen, wordt de betreffende klant automatisch geselecteerd.
Startdatum	Selecteer de begindatum vanaf wanneer je bestelling effectief moet zijn.
Portfolio	Selecteer het Portfolio dat je wilt bestel.
Product	Selecteer het type extensie dat je wilt bestel uit de vervolgkeuzelijst.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen referentie invoeren.

2 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Extensie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer het extensienummer in dat je aan de IVR-extensie wilt koppelen. De extensie kan uit twee tot vijf cijfers bestaan. Houd er rekening mee dat het na het aanmaken van de eerste extensie niet meer mogelijk is om de lengte van de extensie aan te passen.
Actieve extensienummers	Dit overzicht laat zien welke extensies al zijn gemaakt binnen het account.
Naam	Voer de naam in voor de IVR-extensie.

3 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Bevestigen** verschijnt.

4 Schakel, indien van toepassing, het selectievakje **Eindklant factureren** uit om automatische factureringsregels uit te schakelen.

Let op: als je deze optie activeert, moet je de bestelling handmatig toevoegen aan de factuur van de klant.

5 Klik op **Plaats bestelling** om de bestelling te voltooien.
✓ Je bestelling is geplaatst.
of

7 Klik op **Opslaan en nog een extensie aanmaken**.
✓ Je bestelling is geplaatst en je keert direct terug naar de pagina **Stocktaking** om een andere extensie aan te maken.

Je kunt het maximum aantal nummers (1 tot 6) in IVR-menu's instellen bij het bewerken van de IVR extensie, zie **Het aantal beschikbare digits in IVR-menu's configureren**, pagina 30.

3.3.2 IVR-OPTIES MAKEN

Nadat je de IVR extensie hebt gemaakt, kun je opties toevoegen aan je IVR extensie.

Je maakt als volgt IVR-opties

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in voor wie je IVR-opties wilt maken en klik op de naam van de klant.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Klik in de regel van de betreffende IVR extensie op Wijzig .
   ✓ De **IVR extensie wijzigen** pagina verschijnt.
5. Klik op **Opties**.
6. Klik op OPTIE TOEVOEGEN .
   ✓ Het dialoogvenster **IVR Optie aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Optie	Voer een nummer in dat de beller moet kiezen om de geprogrammeerde bestemming te bereiken.
Voorvoegsel	Voer een prefix in die op het scherm van de handset verschijnt. Zo kun je in het IVR-menu zien welke keuze is gemaakt.
Bestemming	Selecteer de bestemming. De vereiste extensies moeten eerst worden gemaakt.

7. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De IVR-optie wordt opgeslagen.

3.3.3 IVR EXTENSIE ORDERS BEËINDIGEN

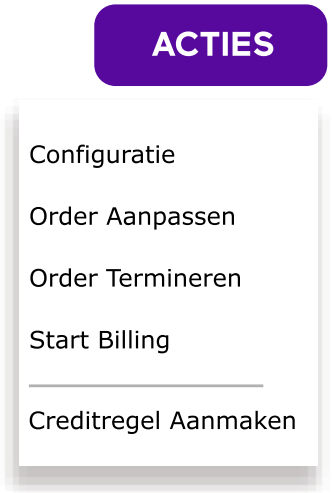
Je kunt IVR extensie orders beëindigen.

Je beëindigt als volgt een IVR extensie order

1. Typ eventueel de klant waarvoor je de extensieorder wilt beëindigen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op **Orders**.
   ✓ Het overzicht van alle bestellingen voor deze klant verschijnt.
4. Klik op de ordernummer van de bestelling die je wilt beëindigen.
   ✓ De bestelgegevens van de bestelling met 7 verschillende tabbladen verschijnen.

Label	Uitleg
Algemeen	Op dit tabblad kun je de technische instellingen van de bestelling bekijken.
Privacy Instellingen	Op dit tabblad kun je de privacygroepen bekijken.
Aangemelde Kanalen	Op dit tabblad worden de gekoppelde SIP-kanalen weergegeven.
Facturatie	Dit tabblad toont de geactiveerde producten en add-ons en de bijbehorende verkoopkosten.
Inkoop	Dit tabblad toont de geactiveerde producten en add-ons en de bijbehorende verkoopkosten.
Orders	Op dit tabblad kun je de geschiedenis van deze orde bekijken.
Gebruik	Dit tabblad geeft inzicht in de kosten van het belverkeer.

5. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Order Termineren**.



✓ Het dialoogvenster **Order termineren** verschijnt.

Label	Uitleg
Einddatum	Selecteer de datum waarop deze extensie moet worden beëindigd. Merk op dat dit alleen vanaf de volgende dag kan.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen bestelreferentie invoeren.

6 Klik op **Termineren** om de beëindiging te bevestigen.
✓ De extensie wordt beëindigd.

3.4 WACHTRIJEXTENSIE

De wachtrij-extensie in Managed Voice biedt Automatische Gespreksdistributie (ACD), zie ook **7 Wachtrijextensie**, pagina 64.

3.4.1 WACHTRIJ-EXTENSIES BESTELLEN

Om de wachtrijfuncties in Managed Voice te kunnen gebruiken, moet je wachtrij-extensies bestellen in de Operator portal.

Je bestelt als volgt een wachtrij-extensie

1 Open het vervolgkeuzemenu **Bestellen** en klik op **Extensie** onder **Managed Voice**.
✓ De **Inventarisatie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Klant	Selecteer de klant voor wie je de nieuwe gebruiker wilt bestellen door de naam in te voeren en te selecteren in de vervolgkeuzelijst. Als je al een klant hebt opgeroepen, wordt de betreffende klant automatisch geselecteerd.
Startdatum	Selecteer de begindatum vanaf wanneer je bestelling effectief moet zijn.
Portfolio	Selecteer het Portfolio dat je wilt bestel.
Product	Selecteer het Managed Voice wachtrij product uit de vervolgkeuzelijst.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen bestelreferentie invoeren.
Call-limit	Voer een maximum aantal bellers in dat in de wachtrij kan wachten.

2 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Extensie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer een intern extensienummer in voor de wachtrji in. De wachtrij is toegankelijk door deze extensie te bellen.

Label	Uitleg
Actieve extensienummers	Dit overzicht laat zien welke extensies al zijn gemaakt binnen het account.
Naam	Voer een naam in voor de wachtrij.

3 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Bevestigen** met het besteloverzicht verschijnt.

4 Schakel, indien van toepassing, het selectievakje **Eindklant factureren** uit om automatische factureringsregels uit te schakelen.

Let op: als je deze optie activeert, moet je de bestelling handmatig toevoegen aan de factuur van de klant.

5 Klik op **Plaats bestelling** om de bestelling te voltooien.
✓ Je bestelling is geplaatst.
of

5 Klik op **Opslaan en nog een extensie aanmaken**.
✓ Je bestelling is geplaatst en je keert direct terug naar de pagina **Stocktaking** om een andere extensie aan te maken.

3.5 AI EXTENSIE

AI extensies moeten worden geactiveerd via het bestelproces op Managed Voice.

Als je na het bestellen het vervolgkeuzemenu **Acties** in Operator opent en op **Bewerken in de studio** klikt, word je doorgestuurd naar het DialoX platform en kun je de extensie configureren. Daar kun je je apps selecteren uit de respectievelijke categorieën en je bots configureren. Raadpleeg voor meer informatie de DialoX documentatie op manuals.dialox.ai/store/marketplace.

3.5.1 AI-EXTENSIES BESTELLEN

Om de AI-extensie te configureren, moet je deze eerst bestellen in Operator.

Je maakt als volgt een AI Extensie

1 Open het vervolgkeuzemenu **Bestellen** en klik op **Extensie** onder **Managed Voice**.
✓ De **Inventarisatie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Klant	Selecteer de klant voor wie je de nieuwe gebruiker wilt bestellen door de naam in te voeren en te selecteren in de vervolgkeuzelijst. Als je al een klant hebt opgeroepen, wordt de betreffende klant automatisch geselecteerd.
Startdatum	Selecteer de begindatum vanaf wanneer je bestelling effectief moet zijn.
Portfolio	Selecteer het Portfolio dat je wilt bestel.
Product	Selecteer de AI-extensie (SmartIVR of WhatsApp Calldeflector) die je wilt bestellen in de vervolgkeuzelijst.
Referentie	Je kunt optioneel je eigen bestelreferentie invoeren.

2 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Add-ons** pagina verschijnt.

3 Schakel, indien van toepassing, de add-ons in of uit die je wilt toevoegen aan de AI-extensie.

Afhankelijk van de propositie in het betreffende land zijn er verschillende uitbreidingen beschikbaar.

4 Klik op **Volgende stap**.
✓ De **Extensie** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer de extensie in die je aan de AI-extensie wilt koppelen. De extensie is ook bruikbaar in nummerplannen en verschijnt op het tabblad **Extensie** onder Managed Voice voor de betreffende klant.
Actieve extensienummers	Dit overzicht laat zien welke extensies al zijn gemaakt binnen het account.
Naam	Voer een naam in voor de AI extensie.

5 Klik op **Volgende stap**.
✓ De pagina **Bevestigen** met het besteloverzicht verschijnt.

6 Schakel, indien van toepassing, het selectievakje **Eindklant factureren** uit om automatische factureringsregels uit te schakelen.

Let op: als je deze optie activeert, moet je de bestelling handmatig toevoegen aan de factuur van de klant.

7 Klik op **Plaats bestelling** om de bestelling te voltooien.
✓ Je bestelling is geplaatst.
of

7 Klik op **Opslaan en nog een extensie aanmaken**.
✓ Je bestelling is geplaatst en je keert direct terug naar de pagina **Stocktaking** om een andere extensie aan te maken.

4 EXTENSIES

Je kunt een groot aantal verschillende extensies maken en configureren in Managed Voice. Een extensie heeft een bepaalde functionaliteit en kan 2 tot 5 cijfers lang zijn. Door de functionaliteiten van Managed Voice te combineren, creëer je een belplan met de gewenste functies.

De volgende extensies zijn beschikbaar in Managed Voice:

- *Gebruiker extensie*
- *Groepsextensie*
- *Voicemailextensie*
- *AutoAnswer Extensie*
- *Authenticatie Extensie*
- *IVR Extensie*
- *Wachtrijextensie*
- *LBR Extensie*
- *TBR Extensie*
- *Call Limit Extensie*
- *Forward ExtensieExtensiekiezer*
- *Extensiekiezer*

Voor sommige extensies is het mogelijk om een audio-opname te koppelen, zie **6.7 Geluidsopnamen**, pagina 54.

4.1 GEBRUIKER EXTENSIE

Na het bestellen van de eerste Managed Voice gebruiker onder een klantaccount, wordt het menu Managed Voice beschikbaar in de navigatiekolom onder de klantnaam. Daar kun je de Managed Voice service verder configureren.

Houd er rekening mee dat als je eenmaal een 2-, 3-, 4- of 5-cijferig kiesplan hebt geselecteerd, het niet meer mogelijk is om over te schakelen naar een ander kiesplan en er een nieuwe omgeving moet worden aangemaakt.

De gebruiker extensie moet eerst worden geactiveerd. Als je nog geen gebruikers hebt, moet je ze bestellen in de Operator Portal. Zie **3.1.1 Een gebruikers extensie bestellen**, pagina 9.

4.2 GROEPSEXTENSIE

Groepsextensies kunnen gebruikt worden om meerdere gebruikersextensies te groeperen, zodat meerdere gebruikers bereikbaar zijn door één nummer te bellen. Zodra een van de gebruikers de oproep beantwoordt, wordt deze niet meer gesignaleerd aan de andere gebruikers.

Groepextensies aanmaken

Groepen verwijderen

Configuratie van de privacy-instellingen

4.2.1 GROEPEXTENSIES AANMAKEN

Je kunt groepsextensies aanmaken in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Je maakt groepsextensies als volgt

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een groepsextensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Groepsextensie Aanmaken**.

✓ De **Groepsextensie wijzigen** pagina verschijnt.

Label	Extensie
Algemeen	
Extensienummer	Voer het interne groepsnummer voor deze extensie in.
Naam	Voer de naam van de groep in.
Configuratie	
Leden	Selecteer de gebruikers die je aan deze groep wilt toevoegen. Houd de CTRL-toets ingedrukt om meerdere gebruikers te selecteren.
Individuele doorschakeling toestaan	Selecteer **Toestaan** om de doorschakelregels die zijn geconfigureerd op de extensies van de gebruiker ook te laten gelden voor groepsoproepen.
Doorschakelen van interne/externe gesprekken	
Direct doorschakelen	Als je alle oproepen direct wilt doorschakelen, activeer dan het selectievakje en voer in het veld het nummer of de nummers in waarnaar de oproepen moeten worden doorgeschakeld.
Bij bezet doorschakelen	Als je oproepen wilt doorschakelen als ze bezet zijn, schakel dan het selectievakje in en voer in het veld het nummer of de nummers in waarnaar de oproepen moeten worden doorgeschakeld.
Bij geen gehoor doorschakelen	Als je alle oproepen wilt doorschakelen bij geen antwoord, schakel dan het selectievakje in en voer in het veld het nummer of de nummers in waarnaar de oproepen moeten worden doorgeschakeld.
Doorschakel timeout	Als je de optie Bij geen gehoor doorschakelen hebt geactiveerd, kun je aangeven na hoeveel tijd (in seconden) het gesprek moet worden doorgeschakeld.
Externe afzendernummer	Er zijn twee opties om het nummer van de beller aan te geven. **Afzendernummer van beller** Als je deze optie activeert, wordt het nummer van de beller op het apparaat weergegeven. **Het gebelde nummer** Als je deze optie activeert, wordt het nummer dat de beller heeft gekozen op het apparaat weergegeven.

5 Klik op **Opslaan**.
✓ De groepsextensie wordt opgeslagen.

4.2.2 GROEPEN VERWIJDEREN

Je kunt groepen en privacy groepen verwijderen.

Je verwijdert als volgt een groep

1 Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
of
3 Klik op de Tabblad **Privacy Groepen**.
✓ De lijst met alle privacy groepen voor deze klant verschijnt.
4 Klik in de regel van de groep die je wilt verwijderen op Verwijderen.
5 Klik op **Bevestigen**.
✓ De groep is verwijderd.

4.2.3 CONFIGURATIE VAN DE PRIVACY-INSTELLINGEN

Je kunt voor elke groepsextensie aangeven of mensen buiten deze groep gesprekken mogen aannemen en of ze Enreach Contact Desktop meldingen van inkomende gesprekken mogen zien. Je kunt ook privacy groepen toevoegen aan een groepsextensie, zodat de leden van deze groep meldingen kunnen zien en/of gesprekken kunnen aannemen.

Het toevoegen van privacy groepen zal de leden van deze privacy groep niet toevoegen aan de groepsextensie en dus geen gesprekken ontvangen.

Je configureert als volgt de privacy-instellingen

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je de privacy-instellingen wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4 Klik in de regel van de betreffende groep op Wijzig.
✓ De **Groepsextensie wijzigen** pagina verschijnt.
5 Klik op **Privacy Instellingen**.
6 Klik op Toekennen rechten.
✓ De pagina **Toekennen rechten** verschijnt.
7 Selecteer de privacy groep waaraan je rechten wilt geven uit de vervolgkeuzelijst.

Je moet eerst privacy groepen maken, zie **6.3 Privacy groepen**, pagina 48.

8 Activeer de rechten die je wilt toekennen aan de gebruikers van de geselecteerde privacy groep.
9 Klik op **Opslaan**.
✓ De privacy groep met de geactiveerde rechten verschijnt in de lijst.
10 Klik op **Opslaan**.
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

4.3 VOICEMAILEXTENSIE

Met een Voicemailextensie kun je inkomende gesprekken routeren naar een voicemailbox. De voicemailbox kan op de volgende manieren worden beheerd:

- Je kunt de voicemail management service extensie van je land bellen, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106. Vervolgens wordt je gevraagd om het extensienummer van de voicemailbox en het wachtwoord.
- Je kunt opgenomen voicemails naar een e-mailaccount laten sturen
- Je kunt de voicemails beluisteren in Operator

De voicemailextensie is niet hetzelfde als de persoonlijke voicemail van de gebruiker, die alleen toegankelijk is voor de gebruiker. Voicemailextensies zijn toegankelijk voor elke gebruiker die het extensienummer en de pincode van de voicemailextensie kent.

Dit zijn algemene - niet gepersonaliseerde - voicemailextensies die je kunt gebruiken in het nummerplan van je bedrijf. Persoonlijke voicemailboxen kunnen worden geconfigureerd en beluisterd door individuele gebruikers door te bellen naar de persoonlijke voicemailservice extensie van je land, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106.

Vervolgens wordt je gevraagd om het extensienummer van de voicemailbox en het wachtwoord. Je wordt dan doorgestuurd naar een menu met kiesopties. Afhankelijk van de verschillende scenario's heeft het voicemail management systeem de volgende opties:

Als de voicemailbox nieuwe berichten bevat

Toets	Functie
6	Ga naar het volgende bericht
5	Herhaal laatste bericht
7	Laatste bericht verwijderen

Als er geen nieuwe berichten in de voicemailbox staan

Toets	Functie
0	Ga naar voicemail opties
1	Ga naar oude berichten

Voicemail opties

Toets	Functie
1	Voicemailbericht wijzigen
2	Wachtwoord voicemailbox aanpassen
3	Taal voicemailbox aanpassen

Voicemailextensies aanmaken
Voicemailextensies verwijderen

4.3.1 VOICEMAILEXTENSIES AANMAKEN

Je kunt voicemailextensies aanmaken in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Je maakt als volgt een voicemailextensie aan

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een voicemailextensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Voicemailextensie Aanmaken**.

✓ De **Voicemailextensie aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Algemeen	
Extensienummer	Voer een intern voicemailboxnummer in voor deze extensie.
Naam	Voer een naam in voor de voicemailbox.
Configuratie	
Pincode	Voer een Pincode in die nodig is om je voicemail online te beluisteren. De pincode moet bestaan uit 4 cijfers die geen opeenvolgende getallenreeks zijn.
Taal	Selecteer de taal van je voicemailbeheersysteem in de vervolgkeuzelijst.
Verbonden met gebruiker	Selecteer een gebruiker die je wilt koppelen aan de voicemailbox uit de vervolgkeuzelijst. Als je een webgebruiker hebt waarmee je je apparaatgegevens kunt wijzigen, dan geldt dit ook direct voor de voicemailbox die aan jou is gekoppeld.
Emailnotificatie	Activeer **Aan** als je meldingen over nieuwe voicemailberichten via e-mail wilt ontvangen. Er zijn meerdere manieren om opgenomen berichten te ontvangen.
Emailnotificatie bestemming	Voer een e-mailadres in waarnaar de melding over een nieuw voicemailbericht moet worden verzonden.
Voicemailbericht meezenden in emailnotificatie	Als je deze optie inschakelt, wordt de opgenomen tekst ook direct meegestuurd met de e-mailnotificatie.
Voicemailbericht verwijderen na emailnotificatie	Schakel deze optie in als je wilt dat de opgenomen berichten onmiddellijk na verzending worden verwijderd.
SMS notificatie naar	Voer een mobiel telefoonnummer in als je wilt dat opgenomen berichten via SMS worden verzonden. De kosten voor het verzenden van dit sms-bericht worden ten laste gebracht van de rekening van de klant.
Welkomstbericht	
Geluidsbestand	Als je al een audiobestand hebt opgenomen, kun je dat hier uploaden. (Een andere optie is om de service extensie 905 te gebruiken om online een tekst op te nemen).

5 Klik op **Opslaan**.
✓ De voicemailextensie wordt opgeslagen.

4.3.2 VOICEMAILEXTENSIES VERWIJDEREN

Je kunt bestaande voicemailextensies verwijderen.

Je verwijdert voicemailextensies als volgt

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvan je een voicemailextensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4 Klik in de regel van de voicemail die je wilt verwijderen op Verwijderen.
5 Klik op **Bevestigen**.
✓ De voicemail is gewist.

4.4 AUTOANSWER EXTENSIE

De AutoAnswer-extensie is een soort voicemail-extensie, behalve dat de beller niet de mogelijkheid heeft om een bericht achter te laten. Er wordt alleen een audioboodschap afgespeeld. Na afloop van het bericht wordt de verbinding automatisch verbroken.

AutoAnswer Extensie aanmaken

AutoAnswer extensies verwijderen

4.4.1 AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN

Je kunt AutoAnswer extensies aanmaken in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Je maakt als volgt een AutoAnswer extensie

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een AutoAnswer extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **AutoAnswer Extensie Aanmaken**.

✓ De pagina **AutoAnswer extensie aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Algemeen	
Extensienummer	Voer een intern AutoAnswer-nummer in voor deze extensie.
Naam	Voer een naam in voor de AutoAnswer extensie.
Configuratie	

Label	Uitleg
Geluidsbestand	Als je al een audiobestand hebt opgenomen, kun je dat hier uploaden. (Een andere optie is om de service extensie 905 te gebruiken om online een tekst op te nemen).

4.4.2 AUTOANSWER EXTENSIES VERWIJDEREN

Je kunt bestaande AutoAnswer extensies verwijderen.

Je verwijdert een AutoAnswer-extensie als volgt

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een AutoAnswer extensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Klik in de regel van de AutoAnswer extensie die je wilt verwijderen op Verwijderen.
5. Klik op **Bevestigen**.
   ✓ De AutoAnswer extensie wordt verwijderd.

4.5 AUTHENTICATIE EXTENSIE

Met de authenticatie extensie kunnen geautoriseerde bellers naar een specifieke bestemming worden geleid. Voorbeelden van scenario's waarbij de authenticatie extensie kan worden gebruikt zijn: helpdesk-nummers die alleen beschikbaar zijn voor betalende klanten, of een directe lijn naar de directeur die alleen beschikbaar is voor geautoriseerd personeel. Verificatie van de beller kan worden gedaan door het afzendernummer te beoordelen of door om een pincode te vragen.

Je maakt als volgt een Authenticatie Extensie

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een AutoAnswer extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Open het vervolgkeuzemenu Acties en klik op **Authenticatie Extensie Aanmaken**.
   ✓ De **Authenticatie extensie bewerken** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer een extensie in voor de Authenticatie extensie.
Naam	Voer een naam in voor de extensie.
Authenticatie op basis van	Selecteer of de authenticatie gebaseerd moet zijn op Pincode of op CLI.
Default forward	Selecteer de standaard doorstuurbestemming in de vervolgkeuzelijst.
Default prefix	Voer een standaard prefix in.
Welkom	Upload een welkomstbericht.
Fallback	Upload een fallback bericht.

4. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De Authenticatie extensie wordt opgeslagen.

4.6 IVR EXTENSIE

De IVR (Interactive Voice Response) extensie is gebaseerd op geautomatiseerde telefoonsysteemtechnologie, waarmee bellers informatie en menukeuzes kunnen opvragen zonder met een gebruiker te spreken. Door op een knop op de telefoon te drukken, kunnen bellers zelf bepalen met welke agent of afdeling ze verbonden willen worden op basis van hun verzoek.

Een IVR extensie heeft maar één niveau, maar ze kunnen meerdere niveaus hebben door meerdere IVR extensies achter elkaar naar elkaar te laten verwijzen.

Voorbeeld

De IVR-uitbreiding 700 verwijst naar een nieuw IVR-uitbreidingsnummer 701 door 2 te kiezen, terwijl de beller door 1 te kiezen wordt doorgeschakeld naar een groepsextensie.

700 - Hoofdmenu

1. > 300 - Management (groepsextensie)

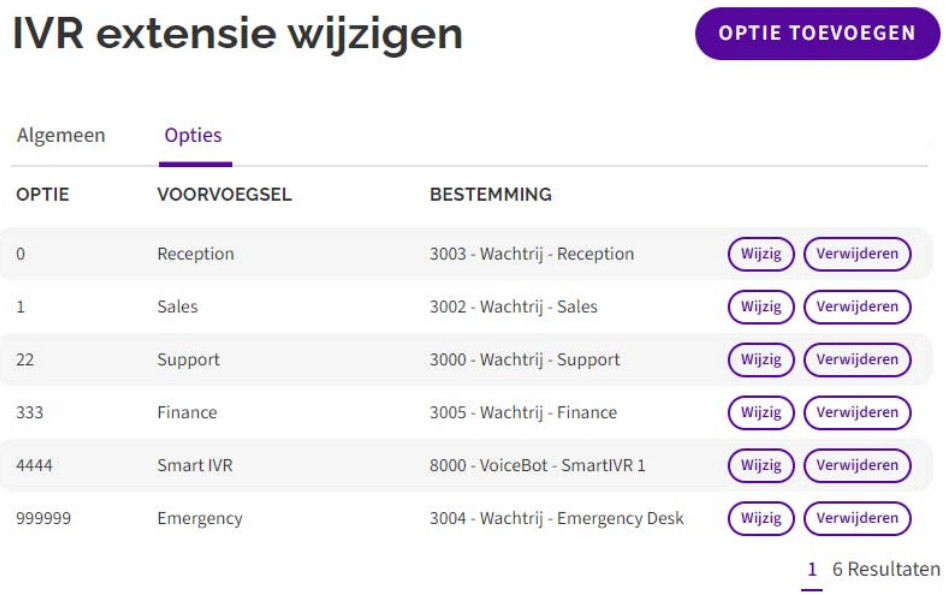
2.> 701 - Submenu 1 (IVR extensie)

701 - Submenu 1

Het aantal beschikbare digits in IVR-menu's configureren

In de **Algemeen** instellingen van de IVR extensie kun je het maximum aantal digits voor IVR opties configureren. Toegestane waarden zijn van 1 tot 6. Als 1 is geconfigureerd (standaardwaarde), kunnen menuopties in de IVR slechts één cijfer gebruiken (0 tot 9). Als 2 is geconfigureerd, kunnen menuopties in de IVR maximaal twee cijfers hebben (0 tot 99), enz. Als het maximum aantal van zes cijfers is geconfigureerd, kunnen IVR-opties maximaal 6 cijfers hebben (0 tot 999999).

Binnen een IVR extensie kun je IVR-opties configureren met verschillende cijferlengtes, zoals in het onderstaande voorbeeld.



Je stelt het maximum aantal cijfers voor IVR-opties als volgt in

1. Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Klik in de regel van de betreffende IVR extensie op Wijzig.
   ✓ De **IVR extensie wijzigen** pagina verschijnt.
5. Typ onder **Algemeen** het maximale aantal digits voor IVR-opties (1 tot 6).
6. Klik op Opslaan.
   ✓ Het maximum aantal digits voor IVR-opties wordt opgeslagen.

IVR-opties maken

IVR extensie orders beëindigen

4.7 SYSTEEMEXTENSIE

Met de systeemextensie kun je verschillende interne systeemextensies bellen via een extern nummer. De volgende interne systeemextensies kunnen worden aangeroepen:

- Tijdsconfiguratie
- Voicemail
- Audio opname

Systeemextensies aanmaken

Systeemextensies verwijderen

4.7.1 SYSTEEMEXTENSIES AANMAKEN

Je kunt Systeemextensies aanmaken in Managed Voice omgeving in de Operator.

Je maakt als volgt een systeemextensie aan

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een systeemextensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Systeemextensie Aanmaken**.
   ✓ De pagina **Systeemextensie aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Algemeen	
Extensienummer	Voer een extensie in voor de systeemextensie.
Naam	Voer een naam in voor de systeemextensie.
Configuratie	
Doorschakelen naar	Selecteer naar welke systeemextensie het gesprek moet worden doorgeschakeld.

5. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De systeemextensie wordt gemaakt.

4.7.2 SYSTEEMEXTENSIES VERWIJDEREN

Je kunt bestaande systeemextensies verwijderen in de Managed Voice omgeving in Operator.

Je verwijdert als volgt een systeemextensie

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvan je een systeemextensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Klik in de regel van de systeemextensie die je wilt verwijderen op Verwijderen.
5. Klik op **Bevestigen**.
   ✓ De systeemextensie wordt verwijderd.

4.8 LBR EXTENSIE

Een LBR extensie is een extensie die je inkomende oproepen routeert op basis van netnummer, postcode, afzendernummer of gebeld nummer

of naar een extensie van je keuze. Afhankelijk van welke routeringsoptie je kiest, zie je een ander type configuratie.

De varianten netnummer/telefoonnummer zijn volledig automatisch. Voor de postcode wordt de beller gevraagd een postcode in te voeren.

LBR Extensie aanmaken
LBR extensies verwijderen

4.8.1 LBR EXTENSIE AANMAKEN

Je kunt een LBR extensie maken op basis van netnummer, postcode, afzendernummer of gebeld nummer. Na het configureren van de algemene instellingen, configureer je de kiesopties.

Je maakt als volgt een LBR Extensie

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een LBR extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **LBR Extensie Aanmaken**.
   ✓ De **LBR extensie wijzigen** pagina verschijnt.
5. Configureer de algemene instellingen.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer een extensie in voor de LBR extensie.
Naam	Voer een naam in voor de LBR extensie.

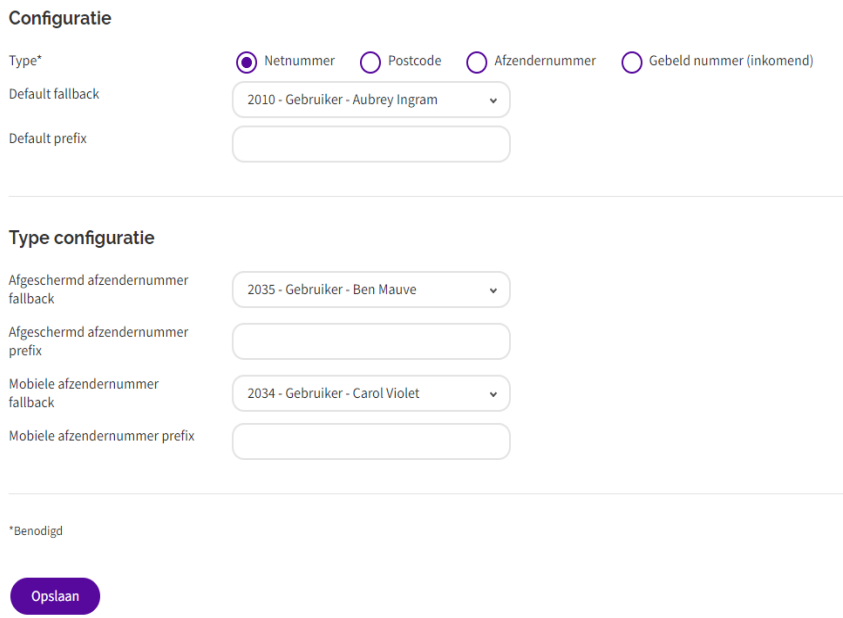
6. Activeer een van de volgende kiesopties en ga verder met de configuratie:

- *Netnummer*
- *Postcode*
- *Afzendernummer*
- *Gebeld nummer (inkomend)*

Netnummer

Met deze optie kun je de beller naar een specifieke bestemming routeren op basis van de are code in het nummer van de beller.

Deze optie is niet beschikbaar in Letland.



Je configureert een LBR extensies op basis van netnummer als volgt

1. Activeer **Netnummer**na het configureren van de algemene instellingen.
   ✓ De typespecifieke configuratie verschijnt.

Label	Uitleg
Default Fallback	Voer de terugvalbestemming in waarnaar bellers worden doorgeschakeld als je het netnummer dat de beller heeft ingevoerd niet hebt geconfigureerd.
Default prefix	Je kunt een prefix opnemen voor het nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze er is gemaakt.
Afgeschermd afzendernummer fallback	Selecteer de terugvalbestemming als iemand belt met een geblokkeerde beller-ID.
Afgeschermd afzendernummer prefix	Voer het kengetal in dat aan de ontvanger van de oproep wordt getoond als iemand met een mobiel nummer belt.
Mobiele afzendernummer fallback	Selecteer de bestemming waarnaar bellers worden doorgeschakeld als ze bellen vanaf een mobiel nummer.
Mobiele afzendernummer prefix	Voorvoegsel dat aan de gebruiker wordt getoond als iemand belt met een mobiel nummer.

2 Klik op **Opslaan**.
✓ De extensie wordt opgeslagen.

Postcode

Met deze optie kun je een routing maken op basis van een postcode die door de beller is ingevoerd. Je kunt een aankondiging uploaden die de beller te horen krijgt met de vraag om een 4-cijferige postcode in te voeren.

Je configureert een LBR extensies op basis van postcode als volgt

1 Activeer **Postcode** na het configureren van de algemene instellingen.
✓ De typespecifieke configuratie verschijnt.

Label	Uitleg
Default Fallback	Voer de fallback in die wordt gebruikt als je de postcode die de beller heeft ingevoerd niet hebt geconfigureerd.
Default prefix	Je kunt een prefix opnemen voor het nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze er is gemaakt.
Geluidsbestand	Upload een geluidsbestand waarin de beller wordt gevraagd om een postcode in te voeren (Een andere optie is om de service-extensie 905 te gebruiken om online een tekst op te nemen).

2 Klik op **Opslaan**.
✓ De extensie wordt opgeslagen.

Afzendernummer

Met deze optie kun je gesprekken routeren op basis van het nummer van de beller.

Je configureert een LBR extensies op basis van afzendernummer als volgt

1 Activeer **Afzendernummer** na het configureren van de algemene instellingen.
✓ De typespecifieke configuratie verschijnt.

Label	Uitleg
Default Fallback	Voer de fallback in die wordt gebruikt als je de nummerweergave niet hebt geconfigureerd.
Default prefix	Je kunt een prefix opnemen voor het nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze er is gemaakt.
Afgeschermd afzendernummer fallback	Selecteer de terugvalbestemming als iemand belt met een geblokkeerde afzendernummer.

Label	Uitleg
Afgeschermd afzendernummer prefix	Voer een prefix in zodat de ontvanger kan zien dat de beller zijn nummerweergave heeft geblokkeerd.

2 Klik op **Opslaan**.
✓ De extensie wordt opgeslagen.

Gebeld nummer (inkomend)

Met deze optie kun je een routering maken op basis van het gebelde nummer.

Je configureert een LBR extensies op basis van het gebelde nummer als volgt

1 Activeer **Gebeld nummer (inkomend)** na het configureren van de algemene instellingen.
✓ De typespecifieke configuratie verschijnt.

Label	Uitleg
Default Fallback	Voer de terugvalbestemming in die wordt gebruikt als de beller een nummer heeft gebeld dat niet is geconfigureerd.
Default prefix	Je kunt een prefix toevoegen voor het afzendernummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien dat de beller een nummer heeft gebeld dat niet is geconfigureerd.

2 Klik op **Opslaan**.
✓ De extensie wordt opgeslagen.

4.8.2 LBR EXTENSIES VERWIJDEREN

Je kunt bestaande LBR extensies verwijderen in de Managed Voice omgeving in Operator.

Je verwijdert een LBR extensie als volgt

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een LBR extensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4 Klik in de regel van de LBR extensie die je wilt verwijderen op Verwijderen.
5 Klik op **Bevestigen**.
✓ De LBR extensie wordt verwijderd.

4.9 TBR EXTENSIE

Met de TBR (Time Based Routing) extensie kun je routings maken voor elk telefoonnummer op basis van dag en tijd. Deze extensie kan worden gebruikt als je meerdere routeringen wilt maken voor één of meer nummers binnen één tijdconfiguratie, bijvoorbeeld een dag- of nachtmodus.

TBR Extensies aanmaken
TBR extensies verwijderen

4.9.1 TBR EXTENSIES AANMAKEN

Je kunt TBR extensies aanmaken in Managed Voice omgeving in de Operator.

Je maakt als volgt een TBR extensie aan

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een TBR extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.

4 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **TBR Extensie Aanmaken**.
✓ De **TBR extensie bewerken** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensie	
Extensienummer	Voer een intern nummer in voor de TBR extensie.
Naam	Voer een naam in voor de TBR extensie.
Failover	
Naar	Selecteer een fall-over bestemming waarnaar bellers worden doorgeschakeld als ze bellen buiten een van de geconfigureerde tijdsperiodes.

5 Klik op **Opslaan**.
✓ De extensie wordt opgeslagen en je kunt tijdsperioden toevoegen aan de extensies.

6 Klik in de regel van de betreffende Timeplan-extensie op Wijzig.
✓ De **TBR extensie bewerken** pagina verschijnt.

7 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Periode toevoegen**.
✓ De pagina **Periode aanmaken** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Startdag	Selecteer een dag vanaf wanneer de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn.
Einddag	Selecteer een dag tot wanneer de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn.
Starttijd	Voer een tijd in vanaf wanneer de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn in 24-uurs formaat.
Eindtijd	Voer een tijd in tot wanneer de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn in 24-uurs formaat.
Bestemming	Selecteer de bestemming waarnaar oproepen moeten worden gerouteerd uit de vervolgkeuzelijst.
Omschrijving	Voer optioneel een beschrijving in voor de TBR extensie.

8 Klik op **Opslaan**.
✓ De periode wordt opgeslagen en de pagina **TBR extensie bewerken** verschijnt.

9 Klik op **Opslaan**.
✓ De TBR extensie wordt opgeslagen.

4.9.2 TBR EXTENSIES VERWIJDEREN

Je kunt bestaande TBR extensies verwijderen in de Managed Voice omgeving in Operator.

Je verwijdert als volgt een TBR extensie

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvan je een TBR extensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.

4 Klik in de regel van de TBR extensie die je wilt verwijderen op Verwijderen.

5 Klik op **Bevestigen**.
✓ De TBR extensie wordt verwijderd.

4.10 CALL LIMIT EXTENSIE

Met de call limit extensie kun je gesprekken routeren op basis van een instelbare gesprekslimiet. Deze limiet is gebaseerd op het aantal gelijktijdige gesprekken dat via de extensie met de oproeplimiet wordt geleid.

Voorbeeld

De call limit is drie. De eerste drie bellers worden omgeleid naar een opgegeven (binnen de oproeplimiet) bestemming. Alle andere gesprekken worden doorgeschakeld naar een andere bestemming (boven de gesprekslimiet). Als een van de eerste drie gesprekken wordt beëindigd, wordt het aantal gesprekken met één verlaagd, zodat er ruimte ontstaat voor een extra gesprek. De eerste drie bellers worden omgeleid naar een opgegeven (binnen de oproeplimiet) bestemming.

Call Limit Extensies aanmaken

Call Limit Extensie verwijderen

4.10.1 CALL LIMIT EXTENSIES AANMAKEN

Je kunt call limit extensies aanmaken in Managed Voice omgeving in de Operator.

Je maakt als volgt een call limit extensie aan

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een call limit extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Call Limit Extensie Aanmaken**.
   ✓ De pagina **Calllimit extensie aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Algemeen	
Extensienummer	Voer een intern nummer in voor de de call limit extensie.
Naam	Voer een naam in voor de call limit extensie.
Configuratie	
Call-limit	Geef het maximum aantal gesprekken op dat tegelijkertijd kan worden gevoerd.
Afzendernummer	Selecteer welk nummer wordt verzonden als afzendernummer wanneer de oproep wordt doorgeschakeld. Je kunt kiezen uit de volgende opties: • Afzendernummer van beller • Het gebelde nummer, alleen nummerieke karakters • Bedrijfsnummers binnen de account
Bestemming binnen de call-limit	Voer de bestemming in waarnaar de gesprekken worden gerouteerd als de oproeplimiet nog niet is bereikt. Dit kan een extensie of een telefoonnummer zijn.
Bestemming boven de call-limit	Activeer **Bezet-toon** als er een bezet-toon moet worden afgespeeld als de gesprekslimiet is bereikt of geef de bestemming op waarnaar het gesprek moet worden doorgeschakeld als de gesprekslimiet is bereikt. Dit kan een extensie of een telefoonnummer zijn.

5. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De extensie wordt opgeslagen.

4.10.2 CALL LIMIT EXTENSIE VERWIJDEREN

Je kunt bestaande call limit extensies verwijderen in Managed Voice omgeving in de Operator.

Je verwijdert als volgt een Call Limit Extensie

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvan je een call limit extensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Klik in de regel van de call limit extensie die je wilt verwijderen op Verwijderen.
5. Klik op **Bevestigen**.
   ✓ De extensie wordt verwijderd.

4.11 FORWARD EXTENSIE

Met de Forward extensie kun je extra functionaliteiten bieden zonder extra capaciteit op je huidige infrastructuur en wordt gebruikt om een extern telefoonnummer rechtstreeks te verbinden met een ander extern telefoonnummer. Je kunt ook een forward extensie toevoegen aan een wachtrij en zo een extern nummer toevoegen als agent in de wachtrij.

Forward Extensies aanmaken

Forward extensies verwijderen

4.11.1 FORWARD EXTENSIES AANMAKEN

Je kunt Forward Extensies aanmaken in Managed Voice omgeving in de Operator.

Je maakt als volgt een forward extensie aan

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een Forward Extensie wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Forward Extensie Aanmaken**.
   ✓ De pagina **Forward Extensie aanmaken** pagina verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer een intern nummer in voor de forward extensie.
Naam	Voer een naam in voor de forward extensie.
Doorverbinden naar	Voer het telefoonnummer van de bestemming in.
Afzendernummer	Selecteer welk nummer wordt verzonden als afzendernummer wanneer de oproep wordt doorgeschakeld. Je kunt kiezen uit de volgende opties: • Afzendernummer van beller • Het gebelde nummer • Specifiek telefoonnummer binnen de account

5. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De forward extensie wordt opgeslagen.

4.11.2 FORWARD EXTENSIES VERWIJDEREN

Je kunt bestaande forward extensies verwijderen in de Managed Voice omgeving in Operator.

Je verwijdert als volgt een forward extensie

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvan je een forward extensie wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.

4 Klik in de regel van de forward extensie die je wilt verwijderen op Verwijderen.

5 Klik op **Bevestigen**.
✓ De forward extensie wordt verwijderd.

4.12 EXTENSIEKIEZER

Met de extensiekiezer kun je extensies van gebruikers of groepen direct kiesbaar maken voor externe gesprekken, zonder alle gebruikers of groepen een extern direct kiesnummer te geven.

4.12.1 EXTENSIEKIEZER MAKEN

Je kunt extensiekiezer aanmaken in de Managed Voice omgeving in de Operator platform.

Je maakt als volgt een extensiekiezer

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een extensiekiezer wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Extensiekiezer Aanmaken**.
✓ De pagina **Extensiekiezer aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Extensienummer	Voer een intern extensienummer in voor de extensiekiezer.
Naam	Voer een naam in voor de extensiekiezer.
Geluidsbestand	Als je al een audiobestand hebt opgenomen, kun je dat hier uploaden. (Een andere optie is om de service extensie 905 te gebruiken om online een tekst op te nemen).
Terugbeltoon	Activeer **Aan** als je wilt dat de beller twee keer een ringbacktoon hoort voordat de extensiekiezer wordt bereikt.
Fallbackextensie	Voer een bestemmingsnummer in waarnaar de beller wordt doorgeschakeld als de beller geen extensienummer heeft ingevoerd of als het ingevoerde extensienummer ongeldig is.
Fallback timeout	Voer een tijd in seconden in waarna de beller wordt doorgeschakeld naar de terugvalbestemming als hij geen extensienummer heeft ingevoerd.

4 Klik op **Opslaan**.
✓ De extensiekiezer wordt opgeslagen.

5 GESPREKSFUNCTIES

Naast bellen en gebeld worden, biedt Managed Voice een breed scala aan gespreksfuncties. Deze functies kunnen geactiveerd worden tijdens gesprekken.

De volgende oproepfuncties zijn beschikbaar:

- *Doorverbinden*
- *Doorsturen*
- *Oproep overnemen*
- *Oproep parkeren*
- *Mee luisteren*
- *Opvallende beltoon*
- *Shomi Personal Assistant*

5.1 DOORVERBINDEN

Gebruikers kunnen oproepen doorverbinden naar andere extensies of externe nummers. Binnen het Managed Voice platform kunnen doorverbindingen op twee manieren worden uitgevoerd: zowel 'koud doorverbinden' waarbij een gesprek wordt doorverbonden zonder dat dit vooraf wordt aangekondigd, als 'warm doorverbinden' waarbij het gesprek wel wordt aangekondigd.

Met koud doorverbinden wordt het gesprek rechtstreeks naar het opgegeven telefoonnummer doorgezet. Als de oproep niet wordt geaccepteerd, worden de REACH instellingen van de doorschakelbestemming gevolgd. Als er geen doorschakelregels zijn ingesteld in REACH voor de doorschakelbestemming of als het een externe/ongeldige bestemming is, gaat het gesprek terug naar degene die het heeft doorgeschakeld. Als de oproep terugkeert naar de persoon die de oproep in eerste instantie heeft doorverbonden en deze gebruiker beantwoordt de oproep niet, dan wordt de oproep afgebroken.

Bij doorverbinden met ruggespraak krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waar naar toe wordt doorgeschakeld, de eigenlijke doorschakeling plaats zodra de origineel gebelde persoon de telefoon ophangt. Hierdoor wordt de oorspronkelijke beller rechtstreeks verbonden met de doorverbonden bestemming.

Er zijn verschillende manieren om de knoppen voor het doorverbinden van oproepen te gebruiken:

5.1.1 DOORVERBINDEN MET DE TOETSEN VAN HET TOESTEL

Managed Voice ondersteunt de doorverbindknop die op verschillende soorten en merken telefoons te vinden is. De locatie en bediening van de doorverbindknop verschilt per type en merk telefoon. Raadpleeg de handleiding van uw telefoon voor meer informatie. Het is ook mogelijk om uitgaande gesprekken door te verbinden met de knop voor doorverbinden op je telefoon.

5.1.2 DOORVERBINDEN VIA ENREACH CONTACT DESKTOP

Je kunt ook gesprekken doorverbinden met of zonder aankondiging via de applicatie Enreach Contact Desktop. Zie voor meer informatie https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/nl-NL/

5.1.3 DOORVERBINDEN VIA DE FUNCTIETOETSEN

Als een apparaat niet over programmeerbare toetsen beschikt, bv. een mobiele telefoon, kunnen gebruikers actieve gesprekken eenvoudig in de wacht zetten, doorverbinden of tot een 3-weg gesprek vormen door verschillende *- en #toetscombinaties te gebruiken. Dit werkt voor inkomende en uitgaande gesprekken. De doorverbinding wordt altijd gestart met de ## toetscombinatie.

Functie	Toetscombinatie
Actief gesprek in de wacht	1) ## 2) Houd de knop op het apparaat ingedrukt (muzieknootpictogram)

Functie	Toetscombinatie
Directe doorverbinding	1) ##*[bestemmingsnummer]# 2) Doorverbinden/doorverbind-knop op de telefoon tijdens een actief gesprek, [bestemmingsnummer]
Doorverbinden met overleg	1) ##[bestemmingsnummer]# 2) Doorverbinden/doorverbind knop op nevenaansluiting tijdens een actief gesprek, [bestemmingsnummer], kies knop om door te verbinden. Gebruik de knop **Verbreek** om een aangekondigd gesprek te beëindigen. 3) ## houdt de andere partij in de wacht (kies * om de andere partij op te halen) 4) Druk tijdens het overgaan op 1 om het gesprek voor de raadplegende partij te beëindigen, de andere partij blijft in de wachtstand. Kies *# om de vastgehouden partij op te halen. 5) Als de raadplegende partij antwoordt, druk dan op 1 om het gesprek met de raadplegende partij te beëindigen. Druk op 2 om te wisselen tussen de vastgehouden en de geraadpleegde partij. Druk op 3 om alle partijen samen te voegen tot één 3-weg gesprek. Kies *# om het gesprek met de raadplegende partij te beëindigen en de vastgehouden partij op te halen. 5) Hang het gesprek op om de vastgehouden partij te verbinden met de raadplegende partij.

5.2 DOORSTUREN

Doorschakelen kan met de doorschakeltoetsen op de telefoon of in Enreach Contact Desktop, zie ook https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/nl-NL/.

5.3 OPROEP OVERNEMEN

Met oproepovername kunnen gebruikers gesprekken overnemen die bij een collega overgaan. Hierdoor kan een gesprek worden aangenomen voor een collega die tijdelijk niet in staat is om het gesprek aan te nemen. Oproepen kunnen worden aangenomen door de betreffende systeemaansluiting te kiezen, door een sneltoets op een vaste telefoon te gebruiken of via Enreach Contact Desktop. Zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106 voor een lijst met alle systeem extensies.

Let op: om oproepen te kunnen ophalen, moet je de bijbehorende rechten hebben gekregen in een privacygroep, zie **6.3 Privacy groepen**, pagina 48.

5.4 OPROEP PARKEREN

Met de functie Oproep parkeren kunnen gesprekken worden geparkeerd op het platform zodat ze kunnen worden overgenomen door andere gebruikers, bijvoorbeeld een receptionist die een inkomend gesprek aanneemt en het parkeert, zodat collega's deze gesprekken kunnen aannemen.

De functie Oproep parkeren moet voor elke gebruikersaansluiting afzonderlijk worden ingeschakeld, zie ook **3.1.4 De instellingen van een gebruikers extensie wijzigen**, pagina 13.

Om andere gebruikers toe te staan geparkeerde gesprekken op te nemen, moet toestemming worden gegeven in een privacygroep die aan deze gebruiker is gekoppeld. Zie **6.3 Privacy groepen**, pagina 48.

Oproepen kunnen ook worden geparkeerd in de Switchboard app. Zie ook https://help.enreach.com/switchboard/1.00/web/Enreach/en-US/

5.4.1 PARKEREN

Als de functie Gesprek parkeren is ingeschakeld, kunnen gebruikers gesprekken parkeren, zodat ze kunnen worden overgenomen door andere gebruikers.

Om een gesprek te parkeren, druk je tijdens een actief gesprek op ***6**. Je hoort een bericht dat het lijnnummer aangeeft waarop het gesprek in het systeem is geparkeerd en de andere partij wordt in de wacht gezet en hoort wachtmuziek.

Het lijnnummer is nodig als een andere gebruiker het gesprek opneemt.

5.4.2 GEPARKEERDE GESPREKKEN TERUGNEMEN

Als gebruiker van een privacygroep met rechten om gesprekken op te nemen, kun je geparkeerde gesprekken terugnemen.

Om geparkeerde gesprekken op te nemen, voer je de betreffende systeemuitbreiding in gevolgd door het één- of tweecijferige lijnnummer, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106.

Voorbeeld

Je bevindt je in Nederland en je wilt een geparkeerd gesprek aannemen op lijn 24. Ga naar 93024 Je wordt doorgeschakeld naar de geparkeerde partij.

5.5 MEE LUISTEREN

Met de meeluisterfunctie van Managed Voice kunnen supervisors in real-time meeluisteren met gesprekken van andere gebruikers. Listening in biedt een hulpmiddel om je agenten en medewerkers te trainen en te coachen om de prestaties van je organisatie op het gebied van klantinteractie te verbeteren.

5.5.1 VEREISTEN

Om de voorluisterfunctie te kunnen gebruiken, moet aan de volgende eisen worden voldaan:

- Supervisors moeten toestemming hebben om een gebruikersextensie af te luisteren. Inluisterrechten worden toegekend in privacygroepen, zie ook **6.3 Privacy groepen**, pagina 48
- Zorg dat je voldoet aan de Europese en nationale wet- en regelgeving voor het monitoren van oproepen

Enkele algemene richtlijnen voor meeluisteren voor training en coaching zijn:

- Medewerkers moeten weten dat er naar hen geluisterd kan worden, hoe dit werkt en wat het doel is
- Inluisteren kan alleen worden gebruikt voor training en coaching en mag niet voor andere doeleinden worden gebruikt
- Alleen routineoproepen met zakelijke inhoud die bedoeld zijn voor het bedrijf worden afgeluisterd, bijvoorbeeld oproepen naar hoofdnummers van het bedrijf, servicenummers of informatienummers
- Werknemers moeten op de hoogte worden gesteld wanneer een leidinggevende meeluistert. In Managed Voice wordt dit gedaan door een melding af te spelen voor de betreffende agent die aankondigt dat een supervisor begint mee te luisteren
- Gesprekken die zijn afgeluisterd, moeten onmiddellijk worden geëvalueerd met de betrokken collega

5.5.2 LUISTERSTANDEN

Supervisors kunnen een van de volgende meeluisterstanden selecteren tijdens een gesprek:

- **In de luisterstand**
  De supervisor kan het gesprek wel horen, maar de agent of beller niet
- **Overlegmodus**
  De supervisor kan het gesprek horen en kan gehoord worden door de agent, maar niet door de beller

Standaard worden supervisors toegevoegd aan het gesprek in Luistermodus.

5.5.3 GESPREKKEN AFLUISTEREN

Als supervisor kun je meeluisteren met gesprekken van agenten. Voordat een supervisor kan meeluisteren, moeten hem de respectieve rechten worden toegekend. Deze worden beheerd in privacygroepen, zie **6.3 Privacy groepen**, pagina 48.

Meeluisteren met een gesprek

1. Voer als supervisor de respectieve systeemuitbreiding in, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106.
   ✓ Je hoort een aankondiging waarin je wordt gevraagd de extensie in te voeren van de agent die je wilt afluisteren.
2. Voer de extensie in van de agent die je wilt afluisteren.
   ✓ Als de agent in een actief gesprek zit, word je onmiddellijk aan het gesprek toegevoegd. Als de agent niet in gesprek is, hoor je wachtmuziek en word je aan het gesprek toegevoegd zodra de agent een nieuw gesprek begint.
   ✓ De agent hoort een melding dat er een supervisor meeluistert. De beller hoort de meldtekst niet.
3. Druk, indien van toepassing, op **1** om over te schakelen naar de modus Luisteren.
   of
3. Druk, indien van toepassing, op **2** om over te schakelen naar de Consultatiemodus.
   ✓ Je schakelt over naar de betreffende luistermodus.
4. Als de agent in meerdere actieve gesprekken zit, druk dan op **3** om te wisselen tussen gesprekken.

5.6 OPVALLENDE BELTOON

Dankzij de kenmerkende beltoon kunnen gebruikers inkomende oproepen onderscheiden zonder naar de naam van de beller of de beller-ID op het scherm van de telefoon te kijken.

Met de kenmerkende beltoonfunctie kun je verschillende beltonen toewijzen voor de volgende soorten oproepen:

De opvallende ringtones werken alleen op vaste VoIP-telefoons en niet op Enreach Contact Desktop of Enreach Contact Mobile toestellen.

- Interne oproepen
- Groepsoproepen
- Oproepen in wachtrij
- Nationale oproepen
- Internationale gesprekken

5.6.1 FUNCTIONALITEIT

Met de kenmerkende beltoonfunctie kunnen bepaalde inkomende oproepen ervoor zorgen dat IP-telefoons specifieke beltonen afspelen. Het maken van een onderscheidende beltoon is gebaseerd op een "alert info text".

Het PBX-systeem voegt een "alert info tekst" toe in de alert-info header voor inkomende oproepen en stuurt vervolgens de inkomende oproep (een uitnodigingsverzoek met de alert-info header) naar de IP-telefoon. De IP-telefoon controleert dan het uitnodigingsverzoek op een alert-info header, stript de alert-info tekst en speelt dan de juiste beltoon af die bij de "alert-info tekst" hoort.

Het automatisch aanbieden van onderscheidende beltonen wordt alleen ondersteund voor Yealink- en Aastra-Mitel-telefoons die worden beheerd in Operator. Als je je telefoon handmatig instelt, zorg er dan voor dat je telefoon het afspelen van verschillende beltonen door "alert info text" ondersteunt.

Bekijk het overzicht van welke "waarschuwingsinfotekst" wordt gebruikt voor welk type oproepen:

Type oproep	Waarschuwing info tekst
Interne oproepen	alarm-gemeenschap-1
Groepsoproepen	waarschuwingsgroep

Type oproep	Waarschuwing info tekst
Oproepen in wachtrij	waarschuwing-acd
Nationale oproepen	waarschuwing-extern
Internationale gesprekken	waarschuwing-gemeenschap-2

5.6.2 VERSCHILLENDE BELTONEN INSCHAKELEN

Om de kenmerkende beltoonfunctie te gebruiken, moet je de optie in Operator inschakelen.

De beschikbare ringtones zijn afhankelijk van het merk telefoon en verschillen voor Yealink en Aastra-Mitel.

Verschillende beltonen inschakelen

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je onderscheidende ringtones wilt inschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.

3 Klik op Wijzig naast **Yealink** om de beltonen voor Yealink-telefoons te wijzigen.
of

3 Klik op Wijzig naast **Aastra-Mitel** om de beltonen voor Aastra-Mitel-telefoons te wijzigen.
✓ Er verschijnt een venster met de huidige beltoonconfiguratie.

4 Open de vervolgkeuzelijst naast een specifiek gesprekstype en kies een kenmerkende beltoon.

Als de optie **Geen onderscheidende ringtone** is geselecteerd, worden er geen onderscheidende ringtones geconfigureerd en wordt de standaardringtone van de telefoon gebruikt.

5 Kies een van de volgende opties om de instellingen te provisionen:

Optie	Toelichting
Instelling forceren op bestaande CPE	Als deze optie is ingeschakeld, worden alle bestaande en nieuwe CPE's/telefoons voorzien van deze instellingen. Indien uitgeschakeld, worden de instellingen alleen toegepast op nieuwe CPE's/phones die na deze wijziging worden toegevoegd.
Apparaat herstarten	Als dit is ingeschakeld, worden alle CPE's/telefoons in de account opnieuw opgestart en vervolgens voorzien van de nieuwe instellingen. Een telefoon heeft normaal gesproken 5 tot 10 minuten nodig om opnieuw op te starten. De telefoon is gedurende deze tijd niet beschikbaar voor de gebruiker. Als deze optie is uitgeschakeld, worden de telefoons niet tegelijkertijd opnieuw opgestart. Om de wijzigingen aan de beltonen te laten gelden, moet je de telefoon op een later tijdstip herstarten, handmatig (bijvoorbeeld door de telefoon opnieuw op te starten) of met de optie **CPE opnieuw opstarten** in het menu **Acties** op de pagina Kanaaldetails.

Telefoons moeten opnieuw worden opgestart voordat wijzigingen aan beltonen van kracht worden.

6 Klik op **Opslaan** om je wijzigingen toe te passen.
   ✓ Je instellingen worden opgeslagen en de optie **Kenmerkende beltonen** op het tabblad Details laat zien voor welk type oproepen kenmerkende beltonen zijn ingeschakeld.
   ✓ Als **Herstart apparaten** is ingeschakeld, worden je telefoons automatisch opnieuw opgestart.

5.6.3 VERSCHILLENDE BELTONEN UITSCHAKELEN

Je kunt opvallende beltonen uitschakelen en in plaats daarvan de standaard beltoon van de telefoon gebruiken.

Verschillende beltonen uitschakelen

1 Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant waarvoor je de onderscheidende ringtones wilt uitschakelen en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
3 Klik op Wijzig naast **Yealink** of **Aastra-Mitel**.
4 Selecteer voor elk type oproep de optie **Geen onderscheidende beltoon**.
5 Klik op **Opslaan** en start je telefoons opnieuw op.

5.7 SHOMI PERSONAL ASSISTANT

Met de functie Shomi Personal Assistant kunnen gebruikers dit systeemnummer bellen om een gesprek op te nemen. De Personal Assistant kan het gesprek vervolgens analyseren en er bijvoorbeeld een samenvatting en/of transcriptie van maken. Deze zijn dan toegankelijk in de gespreksgeschiedenis van de Enreach Contact Desktop client.

De functie Shomi - Personal Assistant wordt momenteel verder ontwikkeld. Aankomende verbeteringen kunnen automatisch worden geïmplementeerd. Blijf op de hoogte van verdere verbeteringen.

Zie **6.6 Shomi Personal Assistent**, pagina 53 voor informatie over het inschakelen van de functie Shomi Personal Assistant voor een account of op gebruikersniveau.

5.7.1 SHOMI PERSONAL ASSISTANT SYSTEEMNUMMER

Met Shomi wordt een nieuw systeemnummer geïntroduceerd. Gebruikers kunnen dit systeemnummer bellen om een gesprek op te nemen. Shomi kan het gesprek vervolgens analyseren en er bijvoorbeeld een samenvatting en/of transcriptie van maken. Deze zijn dan toegankelijk in de gespreksgeschiedenis van de Enreach Contact Desktop client.

Om te zien welk systeemnummer Shomi in jouw land heeft, raadpleeg je de tabel op *App. A: Systeem extensies*, page 106.

Het Shomi systeemnummer kan vanaf elk apparaat worden gebeld en is opgenomen in het rooster van de Enreach Contact Desktop client.

5.7.2 SHOMI PERSONAL ASSISTANT IN ENREACH CONTACT DESKTOP

Je kunt Shomi Personal Assistant gebruiken met de applicatie Enreach Contact Desktop. Voor meer informatie zie. https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/n-NL

5.7.3 SHOMI PERSONAL ASSISTANT GEBRUIKEN VIA FEATURE CODES

Als gebruikers geen toegang hebben tot de Enreach Contact Desktop client, kunnen gebruikers Shomi ook starten of stoppen met het opnemen van het gesprek door tijdens het gesprek de volgende toegangscodes voor functies in te toetsen:

Functie	Toetscombinatie
Start Shomi oproep-analyse	*4
Stop Shomi oproep-analyse	*5

5.7.4 START SHOMI GESPREKSANALYSE AUTOMATISCH VIA REACH

Gebruikers kunnen ook automatisch Shomi gespreksanalyse starten wanneer ze een gesprek aannemen. Dit kan worden ingeschakeld door de optie 'Auto start gespreksanalyse' in een Reach-profiel in te schakelen. Als dit Bereikprofiel actief is, worden alle oproepen automatisch beantwoord als het gesprek begint. Zie *10.2 Het REACH-profiel instellen*, page 87 voor meer informatie over het configureren van Reach.

Om toegang te krijgen tot de volledige functionaliteit van Reach, inclusief opname- en transcriptiefuncties, moeten gebruikers een actieve en geldige webgebruikersaccount hebben. Daarnaast is toegang tot de Enreach Contact Desktop app vereist.

6 FACILITEITEN

Faciliteiten zijn platformbrede functies die geconfigureerd moeten worden door een beheerder. Managed Voice biedt verschillende faciliteiten die je aan of uit kunt zetten voordat je de service individueel gebruikt. De volgende faciliteiten zijn beschikbaar:

- *BLF*
- *Assistenten groepen*
- *Privacy groepen*
- Wachtmuziek
- *Twinning*
- *Gespreksopname*
- *Shomi Personal Assistent*
- *Geluidsopnamen*
- Externe Call limit
- *IP-listing*
- *Encrypted SIP*
- *Terugval afzendernummer voor noodoproepen*

6.1 BLF

Met Busy Lamp Field (BLF) kun je op een vast apparaat zien of een gebruiker in gesprek is. BLF is met name geschikt voor omgevingen waar kantoren zijn opgedeeld in meerdere kamers of waar mensen op verschillende locaties werken.

Op de telefoon van een gebruiker kan een BLF sneltoets worden geprogrammeerd voor een extensie; als de extensie beschikbaar is, is het BLF sneltoetslampje uit; als een gesprek overgaat op de extensie, knippert het BLF sneltoetslampje; en als de extensie bezet is, brandt het BLF sneltoetslampje continu. Als een gesprek overgaat op de extensie, kan het gesprek worden aangenomen door op de BLF-toets te drukken. Het aantal BLF-sneltoetsen dat je kunt gebruiken wordt beperkt door het aantal sneltoetsen dat op de extensie kan worden geprogrammeerd, door extensiemodules te gebruiken kun je het aantal beschikbare sneltoetsen verhogen. Om de BLF-status van andere gebruikers te kunnen zien, moet je echter de juiste rechten hebben gekregen in een privacygroep, zie **6.3 Privacy groepen**, pagina 48.

6.2 ASSISTENTEN GROEPEN

De assistent groep functionaliteit wordt gebruikt voor managers en/of bestuursleden en hun assistenten. Elke manager heeft zijn eigen doorkiesnummer. Als de manager wordt gebeld, wordt de oproep aangeboden aan de assistent-groep. De telefoon van de manager gaat niet over, maar hij krijgt een melding in Enreach Contact Desktop met de optie om het gesprek aan te nemen. Deze melding verdwijnt als de oproep wordt beantwoord door een van de assistenten. De leden van de assistentgroep ontvangen ook een melding in Enreach Contact Desktop met de naam van de manager en zijn gebruikers- en lijnstatus. Ze kunnen de oproep beantwoorden of weigeren via de applicatie Enreach Contact Desktop.

Je stelt als volgt een assistent-groep in

1. Maak een nieuwe privacygroep aan door de stappen onder **6.3 Privacy groepen**, pagina 48te volgen.
2. Ga naar de Managed Voice omgeving van de betreffende klant en klik op het tabblad **Extensies**.
3. Klik op Wijzig naast de manager waarvoor je de assistentgroep functionaliteit wilt instellen.
4. Selecteer onder **Assistent groep** de betreffende privacygroep uit de vervolgkeuzelijst.
5. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De groep is gecreëerd.

De volgende stap is het inschakelen van de Assistent Groep doorschakelen in de Reach-instellingen:

6. Selecteer de betreffende gebruiker en klik op REACH om de REACH instellingen te openen.

7 Klik op .
✓ De pagina **Profiel wijzigen** wordt weergegeven.

8 Klik op Toon geavanceerde instellingen.
✓ De **Assistenten groep** sectie verschijnt.

9 Klik op het vervolgkeuzemenu en selecteer **Ingeschakeld**.

10 Klik op **Opslaan**.
✓ De assistenten groep is ingesteld.

6.3 PRIVACY GROEPEN

Een privacygroep is een groep met gebruikers die privacygerelateerde functionele rechten kunnen krijgen. Bijvoorbeeld gesprekken aannemen, BLF-informatie, Enreach Contact Desktop meldingen enz.

Je creëert als volgt een privacy groep

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een Privacy groep wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Aanmaken Privacy Groep**.
✓ De wizard **Aanmaken Privacy Groep** verschijnt.

Label	Uitleg
Naam	Voer een naam in voor de privacygroep.
Omschrijving	Voer een korte beschrijving in voor het doel van deze privacygroep.
Leden	Selecteer de Deelnemers die je aan deze groep wilt toevoegen. Houd de CTRL-toets ingedrukt om meerdere gebruikers te selecteren.

4 Klik op **Opslaan**.
✓ De privacygroep wordt opgeslagen en de groep wordt weergegeven op het tabblad **Privacygroepen**.

6.3.1 CONFIGURATIE VAN DE PRIVACY GROEPEN

Je kunt machtigingen geven aan gebruikers in de privacy groep en er andere gebruikers aan toevoegen.

Je configureert als volgt een privacy groep

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een privacy groep wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op de Tabblad **Privacy Groepen**.
✓ De lijst met alle privacy groepen voor deze klant verschijnt.

4 Klik op de naam van de privacy groep die je wilt configureren.
✓ De **Privacy groep** pagina verschijnt.

5 Klik op Toekennen rechten om rechten te geven aan specifieke gebruikers.
✓ De pagina **Toekennen rechten** verschijnt.

Label	Uitleg
Extensie	Voer de extensie in van de gebruiker waarover de leden van de privacy groep rechten moeten hebben en selecteer deze in de vervolgkeuzelijst.
Rechten	
Callpickup	Activeer deze functie om de leden van deze privacygroep toestemming te geven om gesprekken van deze extensie op te nemen.

Label	Uitleg
Geparkeerde gesprekken terugnemen	Schakel het selectievakje in om de optie Gesprek parkeren in te schakelen voor deze privacygroep, zie **5.4 Oproep parkeren**, pagina 41
Presence	Als je deze optie activeert, kunnen de leden van de privacygroep de BLF-status van deze gebruiker zien.
Notificaties	Je geeft de leden van deze privacygroep toestemming om meldingen van inkomende gesprekken naar deze extensie te ontvangen in Enreach Contact Desktop.
Notificatie vertraging in seconden	Als je de functie Notificaties hebt geactiveerd, geef dan aan of de notificaties onmiddellijk (nul seconden) of na een bepaalde tijd moeten worden ontvangen.
Meeluisteren	Met deze functie kunnen de leden van deze privacygroep meeluisteren met deze extensie. Zie **5.5 Mee luisteren**, pagina 42.

6 Klik op **Opslaan**.
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

6.4 TWINNING

Standaard kunnen Managed Voice gebruikers inloggen op een apparaat en bellen.

Enreach Contact Desktop en Enreach Contact Mobile zijn uitgesloten en tellen niet mee als apparaten.

Bepaalde soorten gebruikers hebben echter meer dan één vaste telefoon nodig, zoals receptionisten die naast hun vaste telefoon een DECT-telefoon gebruiken voor het geval ze hun bureau moeten verlaten, of werknemers die op meerdere locaties werken of zowel een bureautelefoon als bellen via teams gebruiken. Voor dit soort gebruikers kan de functie "Twinning" worden geactiveerd. Twinning maakt het mogelijk om gebruikers met hun extensie op twee vaste lijnen tegelijk te registreren. Inkomende gesprekken gaan over op beide telefoons.

Inloggen op een tweede vast apparaat gebeurt op dezelfde manier als op een eerste apparaat, met de sneltoets "Inloggen" op het vaste apparaat of door de betreffende systeemuitbreiding te selecteren. Als een gebruiker probeert in te loggen op een derde apparaat, krijgt de gebruiker bij het inloggen een melding dat het account al is aangemeld op het maximale aantal apparaten. De gebruiker krijgt dan de optie om in te loggen op het derde apparaat en automatisch uit te loggen van de andere twee apparaten. Afmelden gebeurt met de sneltoets "Afmelden" of door de betreffende systeemextensie te selecteren.

Als de gebruiker is aangemeld op twee vaste apparaten, krijgt de gebruiker de optie om alleen op dat apparaat uit te loggen of om op beide apparaten uit te loggen

Zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106 voor een lijst met alle systeemextensies.

Je activeert als volgt twinning

1 Open de omgeving van de betreffende client.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
3 Klik op **Extensies**.
4 Klik naast de gebruiker voor wie je twinning wilt activeren op Wijzig.
✓ De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.
5 Scroll naar **Rechten** en activeer **Ja** naast **Twinning**.
✓ Klik op **Opslaan**.
6 Twinning is geactiveerd voor deze gebruiker.

6.4.1 AUTOMATISCH INLOGGEN

Als je Twinning voor een gebruiker hebt geactiveerd, kun je aangeven op welke SIP-kanalen deze gebruiker automatisch moet worden aangemeld.

Als Twinning is ingeschakeld, kunnen er twee SIP-kanalen worden toegewezen aan de gebruiker.

Je selecteert als volgt SIP-kanalen voor automatisch aanmelden

1. Open de omgeving van de betreffende client.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
3. Klik op **Extensies**.
4. Klik naast de gebruiker voor wie je twinning wilt activeren op Wijzig.
5. De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.
6. Indien van toepassing, activeer Twinning voor de gebruiker.
7. Blader naar **Autologin**.
8. Houd CTRL ingedrukt en klik op de SIP-kanalen die je wilt selecteren voor de gebruiker.
9. Klik op **Opslaan**.
   ✓ De SIP-kanalen worden toegewezen aan de gebruiker en hij/zij wordt automatisch aangemeld op het aangesloten apparaat.

Je kunt ook een gebruiker toewijzen aan een specifiek SIP-kanaal. Open hiervoor het **Kanalen** overzicht en klik op **Bewerken** naast het SIP-kanaal waaraan je een gebruiker wilt toewijzen.

6.5 GESPREKSOPNAME

Met de Gespreksopname functie kun je inkomende en uitgaande gesprekken van geselecteerde gebruikers opnemen. Om deze functie te kunnen gebruiken, moet de Gespreksopname faciliteit geactiveerd zijn.

Om toegang te krijgen tot gespreksopnames moet je de juiste gebruikersrol hebben toegewezen in je webgebruikersaccount.

Als gespreksopname is ingeschakeld voor een gebruiker, worden alle gesprekken van deze gebruiker opgenomen. Om te voldoen aan de GDPR-regelgeving moeten bellers aankondigen wanneer een gesprek wordt opgenomen voor trainingen of kwaliteitscontrole. Voor inkomende gesprekken kan dit worden geïmplementeerd in een welkomstbericht/introductiemelding. Voor uitgaande gesprekken moet dit door de beller worden verteld. Bellers vergeten dit echter vaak als ze bellen en voldoen dus niet aan de GDPR-voorschriften. Met de optie **In- en Uitgaande Gespreksopname** kunnen beheerders gespreksopname voor inkomende en/of uitgaande gesprekken uitschakelen.

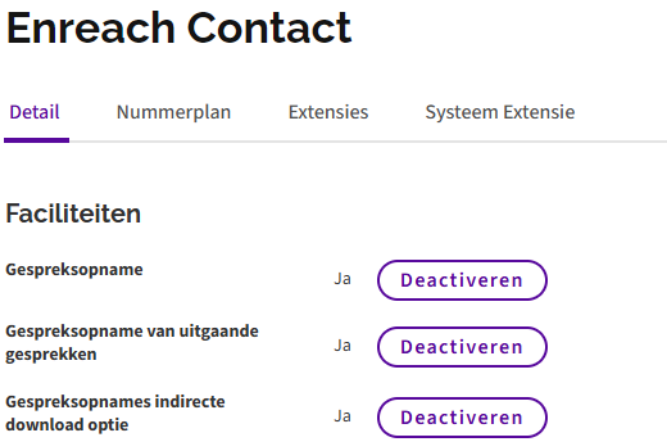
Er zijn twee gebruikersrollen beschikbaar voor toegang tot call recordings:

- *Gespreksopname (account)*
- *Gespreksopname (eindgebruiker)*

6.5.1 GESPREKSOPNAME (ACCOUNT)

De rol Gespreksopname (Account) moet worden toegewezen aan beheerders en/of supervisors, die toegang moeten hebben tot de gespreksopnamen van alle gebruikers en deze volledig moeten kunnen beheren. Met deze rol kun je alle opgenomen gesprekken beluisteren, downloaden en verwijderen.Om de In- en Uitgaande Gespreksopname optie in te schakelen is het vereist dat gespreksopname is geactiveerd voor de account, zie **Je activeert als volgt de gespreksopname voor een gebruiker**, pagina 51.

Als gespreksopname is geactiveerd voor de account, wordt een nieuwe optie **Gespreksopname van uitgaande gesprekken** toegevoegd onder Faciliteiten op het tabblad Detail.



Standaard is **Gespreksopname van uitgaande gesprekken** uitgeschakeld. Om het opnemen van alle uitgaande gesprekken voor alle gebruikers in het account in te schakelen, ga je met de muis over **Acties** en klik je op Activeer gespreksopname voor uitgaande gesprekken.

Je activeert als volgt de Gespreksopname voor een account

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in voor wie je gespreksopname wilt maken en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Gespreksopname activeren**.
4. Klik op **Opslaan**.
   ✓ Gespreksopname voor dit account is geactiveerd.

6.5.2 GESPREKSOPNAME (EINDGEBRUIKER)

De rol Gespreksopname (Eindgebruiker) moet worden toegewezen aan gebruikers die toegang moeten hebben tot opnames van hun eigen telefoongesprekken, maar niet mogen luisteren naar opnames van andere gebruikers.

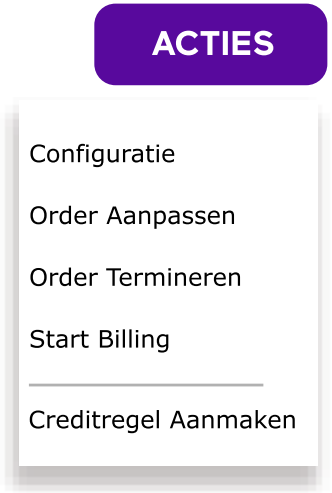
Gebruikers met de rol Gespreksopname (Eindgebruiker) kunnen geen opnames verwijderen. Hiervoor is de rol Weergave (Account) vereist.

Om de Gespreksopname functie te kunnen gebruiken, moet je deze activeren in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Als de Gespreksopname faciliteit is ingeschakeld voor een gebruiker, worden alle gesprekken van die gebruiker opgenomen.

Je activeert als volgt de gespreksopname voor een gebruiker

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in voor wie je gespreksopname wilt maken en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Gebruikers**.
   ✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.
3. Klik op het naam van de gebruiker die je rechten voor gespreksopname wilt geven.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Configuratie**.



✓ De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.

5 Activeer **Ja** naast **Neem alle inkomende gesprekken op** onder **Automatische gespreksopname** om het opnemen van alle inkomende gesprekken van deze gebruiker te activeren.

6 Activeer **Ja** naast **Neem alle uitgaande gesprekken op** onder **Automatische gespreksopname**om het opnemen van alle uitgaande gesprekken van deze gebruiker te activeren.

Beide opties kunnen onafhankelijk van elkaar worden in- of uitgeschakeld, zodat alle gesprekken, alleen inkomende gesprekken, alleen uitgaande gesprekken of geen gesprekken van de gebruikersextensie worden opgenomen.

7 Klik op **Opslaan**.
✓ Je wijzigingen worden opgeslagen en gesprekken van deze gebruiker worden opgenomen, afhankelijk van je selectie.

6.5.3 GESPREKSOPNAMEN BEHEREN

Je kunt gespreksopnamen verwijderen en downloaden. Er zijn drie verschillende manieren om gespreksopnamen te downloaden:

- Direct downloaden
- Indirecte download (ZIP-bestand)
- SFTP-service waarmee partners gespreksopnamen kunnen downloaden van een SFTP-site

Je beheert als volgt gespreksopnamen

1 Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in voor wie je gespreksopname wilt maken en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op GESPREKSOPNAMEN.
✓ De pagina met alle geluidsopnamen voor dit account verschijnt.

4 Schakel het selectievakje naast de betreffende opname(n) in en selecteer een van de volgende opties:

Optie	Uitleg
Verwijder	Klik op deze knop om de geselecteerde opname(n) te verwijderen.
Direct downloaden	Klik op deze knop om direct de geselecteerde opname(s) gebundeld in een ZIP-bestand te downloaden. Het downloaden kan even duren, afhankelijk van het aantal en de lengte van de opnames.
Indirect Downloaden	Selecteer deze optie als je veel opnames of opnames van lange gesprekken downloadt. Klik op deze knop om direct de geselecteerde opname(s) gebundeld in een ZIP-bestand te downloaden. Als het bestand klaar is, kan het worden gedownload van het tabblad Gedownloade gegenereerde bestanden. Het ZIP-bestand blijft 24 uur beschikbaar.

5 Klik op **Bevestigen**.
✓ De opnames worden gedownload of verwijderd.

6.6 SHOMI PERSONAL ASSISTENT

Met de Shomi Personal Assistant wordt een nieuw systeemnummer geïntroduceerd. Gebruikers kunnen dit systeemnummer bellen om een gesprek op te nemen, de Personal Assistent kan het gesprek dan analyseren en er bijvoorbeeld een samenvatting en/of transcriptie van maken. Deze zijn dan toegankelijk in de gespreksgeschiedenis van de Enreach Contact Desktop client. Zie *5.7 Shomi Personal Assistant*, page 45 voor meer informatie.

Het Shomi systeemnummer kan vanaf elk apparaat worden gebeld en is opgenomen in het rooster van de Enreach Contact Desktop client, zie *App. A: Systeem extensies*, page 106 voor meer informatie.

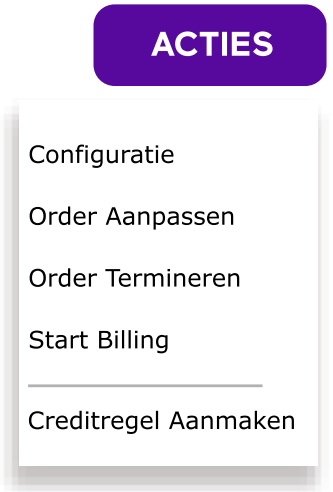
De Shomi Personal Assistent kan per account of per gebruiker worden in- of uitgeschakeld. Standaard is Shomi ingeschakeld voor alle gebruikers, behalve voor Managed Voice StarterStart gebruiker die geen toegang hebben tot Shomi. Als Shomi is uitgeschakeld voor een account of gebruiker, zijn alle Shomi functies niet beschikbaar en verborgen voor de gebruiker(s).

Shomi inschakelen voor een account

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je Shomi wilt inschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice-omgeving verschijnt.
   Naast Shomi **Personal Assistent** zie je voor hoeveel gebruikers de persoonlijke assistent is ingeschakeld.
3. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Shomi AI-assistent activeren voor het account** om Shomi voor alle gebruikers in dit account in te schakelen.
4. Klik op BEVESTIGEN.
   ✓ Shomi is ingeschakeld voor alle gebruikers in dit account.

Om Shomi in of uit te schakelen voor een gebruiker

1. Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Gebruikers**.
   ✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.
3. Klik op het toestelnummer van de gebruiker voor wie je het gebruik van Shomi wilt wijzigen.
   ✓ De pagina **Gebruikerextensie wijzigen** verschijnt.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Configuratie**.



   ✓ De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.
5. Activeer **Ja** naast **Ingeschakeld** onder Shomi **Personal Assistant** om de Shomi functies voor deze gebruiker te activeren of activeer **Nee** om de Shomi functies voor deze gebruiker uit te schakelen.
6. Klik op **Opslaan**.
   ✓ Shomi wordt afhankelijk van je selectie in- of uitgeschakeld voor deze gebruiker.

6.7 GELUIDSOPNAMEN

Door de betreffende systeemextensie te bellen, kun je geluidsopnames maken. Nadat je de tekst hebt opgenomen, kun je deze koppelen aan een extensie. Dit is mogelijk voor de volgende extensie types:

- Voicemailextensie
- Wachtrijextensie
- IVR Extensie
- AutoAnswer Extensie
- Extensiekiezer
- Authenticatie Extensie

Zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106voor een lijst met alle systeemextensies.

Je beheert als volgt geluidsopnamen

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in voor wie je geluidsopnamen wilt maken en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op GELUIDSOPNAMEN.
   ✓ De **Geluidsopnamen** pagina verschijnt en je ziet een lijst met alle opnames in deze account.
4. Klik op Afspelen om de opname te beluisteren.

Om een opname te verwijderen, activeer je het selectievakje aan de linkerkant naast de opname(s) die je wilt verwijderen en klik je op Verwijder Geselecteerde Opnames.

6.8 IP-LISTING

Om de opname naar een andere extensie te kopiëren, activeer je het selectievakje aan de rechterkant, selecteer je de extensie waar je de opname naar wilt kopiëren in de vervolgkeuzelijst en klik je op Opname Kopieren.

IP-listing is alleen beschikbaar in Nederland.

IP listing is het fraudebeveiligingsmiddel voor Managed Voice, dat gebruikers verplicht om opnieuw in te loggen via hun gebruikersextensie en pincode op hun vaste apparaat, als het IP-adres niet wordt herkend.

Als een IP-adres van het apparaat niet wordt herkend, worden inkomende gesprekken gewoon aangeboden. Als de gebruiker echter probeert uit te bellen, krijgt hij de melding dat hij niet is ingelogd en opnieuw moet inloggen via systeemextensie 901.

STOP

Het wordt aanbevolen om deze beveiliging te activeren om hoge kosten als gevolg van fraude of misbruik te voorkomen. Als je ervoor kiest om de IP-vermelding niet te activeren, ben je aansprakelijk voor eventuele kosten als gevolg van fraude en/of misbruik.

6.8.1 IP-LISTING ACTIVEREN

Je kunt IP-listing activeren in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Je activeert als volgt IP-listing

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **IP-listing activeren**.

✓ Er verschijnt een waarschuwing waarin staat hoe de functie werkt.

4 Klik op **Bevestigen** om de service te activeren.
✓ De IP-listing is actief.

6.8.2 IP-ALLOWLIST

Sommige soorten apparatuur (zoals deurbellen, poorten, enz.) bevinden zich vaak op afgelegen en moeilijk bereikbare locaties en kunnen niet gemakkelijk de systeemuitbreiding bellen om in te loggen met een toestelnummer. Om te voorkomen dat dit soort apparaten niet meer werken als hun IP-adres verandert, is het mogelijk om een IP-adres of een bereik van IP-adressen toe te voegen aan een IP-Allowlist. Als het IP-adres van een apparaat verandert en dit IP-adres staat op de IP-goedkeuringslijst, dan is het niet nodig om in te loggen om uit te bellen vanaf dit apparaat.

De optie IP-allowlist verschijnt op het tabblad Managed Voice detail als IP listing is geactiveerd.

Je voegt als volgt een IP-adres of IP-reeks toe aan de IP-allowlist

1 Typ, indien van toepassing, de betreffende klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Scroll naar **IP-allowlist** en klik op Toevoegen.
✓ Het dialoogvenster **IP-adres toevoegen** verschijnt.

4 Selecteer **IP-adres** als je een enkel IP-adres wilt toevoegen en voer het betreffende IP-adres in.
of

4 Selecteer **Bereik** als je een reeks IP-adressen wilt toevoegen en voer het eerste IP-adres in bij **IP-adres begin** en het laatste IP-adres bij **IP-adres einde**.

Een IP-bereik kan maximaal 256 IP-adressen bevatten.

5 Klik op **Opslaan**.
✓ Het IP-adres of IP-bereik wordt toegevoegd aan de IP-allowlist.

Je bewerkt als volgt een IP-adres of IP-bereik

1 Typ, indien van toepassing, de betreffende klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Scroll naar **IP-allowlist** en klik op Wijzig naast het IP-adres of IP-bereik dat je wilt bewerken.

4 Bewerk het IP-adres of IP-bereik en klik op **Opslaan**.
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

Je verwijdert als volgt een IP-adres of IP-bereik

1. Typ, indien van toepassing, de betreffende klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Scroll naar **IP-allowlist** en klik op Verwijderen naast het IP-adres of IP-bereik dat je wilt verwijderen.
4. Klik op **Bevestigen**.

Het IP-adres of IP-bereik wordt verwijderd.

6.9 ENCRYPTED SIP

SIP encryption is een beveiligingsmechanisme dat SIP-sessiecommunicatie beschermt tegen afluisteren of knoeien. Met de SIP encryption functie kun je de communicatie tussen je vaste VoIP-telefoons en het Managed Voice Platform versleutelen. Wanneer SIP encryption is ingeschakeld, worden de volgende twee protocollen gebruikt:

- TLS (Transport Layer Security)
  TLS is een veelgebruikt beveiligingsprotocol dat is ontworpen om privacy en gegevensbeveiliging bij communicatie over het internet te vergemakkelijken. Binnen Managed Voice versleutelt TLS de signalering van gesprekken, wat kan worden gezien als het opzetten en afbreken van een gesprek.
- Secure Real-time Transport Protocol (SRTP)
  SRTP is een extensie op RTP (Real-Time Transport Protocol) met verbeterde beveiligingsfuncties. SRTP versleutelt de eigenlijke audio van het gesprek. Zowel het geluid van inkomende als uitgaande gesprekken is versleuteld.

Om SIP-encryptie in te schakelen, moet SIP-encryptie geactiveerd zijn in het klantenaccount. Eenmaal Geactiveerd, kan SIP encryption alle worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die TLS/SRTP-encryptie ondersteunen. Wanneer SIP-encryptie is ingeschakeld voor een telefoon, wordt het apparaat opnieuw geprovisioneerd (hiervoor moet het apparaat opnieuw worden opgestart) en maakt het apparaat vervolgens verbinding met de versleutelde SIP-proxy van Managed Voice (securevoip.voipoperator.tel, poort 5062). Al het SIP-verkeer tussen de telefoon en het Managed Voice platform wordt dan versleuteld met SRTP en TLS.

SIP-encryptie kan niet worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die geen TLS/SRTP-encryptie ondersteunen. Deze telefoons hoeven niet opnieuw te worden geprovisioneerd en maken verbinding met de Managed Voice onversleutelde SIP-proxy (mv.voipoperator.eu, poort 5080). SIP-verkeer tussen deze telefoons en het Managed Voice platform is onversleuteld en maakt gebruik van Real-time Transport Protocol (RTP) en Session Description Protocol (SDP).

Zie **Anh. B: Apparaten**, pagina 108 voor een lijst met apparaten waarvoor SIP-encryptie wordt ondersteund.

6.9.1 BELANGRIJKSTE KENMERKEN

De belangrijkste kenmerken van SIP-encryptie zijn:

- SIP encryption kan alleen worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die TLS en SRTP ondersteunen.
- Door SIP-encryptie in te schakelen, wordt al het SIP-verkeer (zowel signalering als media) tussen de VoIP-telefoon en het Managed Voice platform versleuteld.
- SIP-encryptie kan worden in- of uitgeschakeld voor elke individuele VoIP-telefoon, zolang de telefoon TLS/SRTP-encryptie ondersteunt.
- Als u SIP encryption uitschakelt, moet het VoIP-toestel opnieuw worden opgestart.
- Je netwerk moet toelaten dat je VoIP-telefoon verbinding kan maken met de versleutelde SIP-proxy (securevoip.voipoperator.tel, poort 5062).
- TLS > TLSv1.0 of nieuwere verbindingen worden geaccepteerd.
- SRTP > AES-CM en AES-F8 ciphers worden ondersteund

6.9.2 SIP ENCRYPTION INSCHAKELEN IN EEN ACCOUNT

SIP Encryption is standaard uitgeschakeld. Om SIP-encryptie in te schakelen, moet je het eerst inschakelen in je klantenaccount.

Je schakelt als volgt SIP encryption in voor een account

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u SIP encryption wilt inschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Activeren SIP Encryptie**.

✓ Het dialoogvenster **Activeren SIP Encrytoe Proxy** verschijnt.

Label	Uitleg
SIP Encryption Proxy	Selecteer in de vervolgkeuzelijst welke gecodeerde SIP-proxy moet worden gebruikt. Momenteel wordt slechts één optie (secure-voip.voipoperator.tel / 5062) ondersteund.
Forceer instellingen voor bestaande CPE's	Schakel het selectievakje in als je wilt dat versleutelde SIP wordt ingeschakeld voor alle kanalen en apparaten in de account die TLS/SRTP-versleuteling ondersteunen.
Zet firmware op aanbevolen firmware	Schakel het selectievakje in als je wilt dat de firmware op de apparaten wordt bijgewerkt naar de aanbevolen versie.
CPE's opnieuw opstarten	Schakel het selectievakje in als u wilt dat de SIP-encryptie onmiddellijk een herstart veroorzaakt van alle apparaten die TLS/SRTP-encryptie ondersteunen. Apparaten die geen TLS/SRTP-encryptie ondersteunen, worden niet opnieuw opgestart. Om SIP-encryptie voor een apparaat in te schakelen, moet het apparaat opnieuw worden geprovisioneerd en opgestart. Als de optie Apparaat herstarten is geactiveerd, gebeurt dit onmiddellijk en automatisch.

Tijdens het herstarten zullen de telefoons korte tijd niet beschikbaar zijn. Als je de telefoons op een ander moment opnieuw wilt reproduceren, moet je Reboot apparaten uitschakelen en de telefoons handmatig rebooten of de firmware van de telefoons bijwerken in de CPE instellingen pagina.

4 Klik op **Activeren**.
✓ SIP-encryptie is ingeschakeld in het account.

6.9.3 SIP ENCRYPTION UITSCHAKELEN IN EEN ACCOUNT

Je kunt SIP encryption uitschakelen in je klantenaccount.

Je schakelt als volgt SIP-encryptie uit in een account

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u de SIP encryption wilt uitschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik onder Faciliteiten op Deactiveren naast **SIP Encryption (TLS/SRTP)**.
✓ Het dialoogvenster **Uitschakelen SIP Encryptie** verschijnt.

4 Klik op **Bevestigen**.
✓ SIP-encryptie wordt uitgeschakeld voor alle apparaten in het account en alle apparaten waarvoor SIP-encryptie was ingeschakeld worden opnieuw geprovisioneerd en opgestart.

6.9.4 SIP-ENCRYPTIE IN- OF UITSCHAKELEN VOOR EEN KANAAL

Je kunt SIP-encryptie in- of uitschakelen voor een specifiek kanaal.

Je schakelt als volgt SIP-encryptie in voor een kanaal

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u SIP encryption wilt inschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op **Kanalen**.
✓ De lijst met alle kanalen verschijnt.
4 Klik naast het kanaal waarvoor u SIP Encryption wilt inschakelen op Wijzig .
✓ De pagina **Kanaal wijzigen** verschijnt.
5 Activeer onder **Encrypted SIP Aan** als je SIP-encryptie wilt inschakelen voor dit kanaal.
✓ SIP encryptie is ingeschakeld voor dit kanaal. Als een toestel aan dit kanaal is gekoppeld, wordt het apparaat opnieuw geprovisioneerd en opgestart.
of
6 Onder **Encrypted SIP** activeer je **Uit** als je SIP-encryptie voor dit kanaal wilt uitschakelen.
✓ SIP Encryption is voor dit kanaal uitgeschakeld. Als een toestel aan dit kanaal is gekoppeld, wordt het apparaat opnieuw geprovisioneerd en opgestart.

Versleutelde SIP kan ook worden ingeschakeld wanneer een nieuw apparaat aan een kanaal wordt gekoppeld. Als het apparaat TLS/SRTP-encryptie ondersteunt, kun je SIP-encryptie (TLS/SRTP) in-/uitschakelen wanneer het apparaat aan het kanaal wordt toegevoegd. Zie **Anh. B: Apparaten**, pagina 108 voor de lijst met ondersteunde apparaten.

6.10 TERUGVAL AFZENDERNUMMER VOOR NOODOPROEPEN

Als een gebruiker een alarmnummer belt (zoals 112), zijn we wettelijk verplicht om een nummer te verzenden, zodat de hulpdiensten de beller kunnen terugbellen als de verbinding wordt verbroken.

Wanneer een beller-ID is gekoppeld aan de gebruiker (zoals wanneer een beller-ID is geconfigureerd door de gebruiker of beheerder in REACH), dan wordt deze beller-ID verzonden wanneer een alarmnummer wordt gebeld.

Er is echter niet altijd een nummerweergave beschikbaar, bijvoorbeeld als er geen nummerweergave is geconfigureerd in REACH, als een gebruiker anoniem belt met het kengetal #31# of als er geen gebruikersextensie is aangemeld op een bureautelefoon.

Met de optie **Terugval afzendernummer voor noodoproepen** kunnen beheerders instellen welk nummer moet worden verzonden als nummerweergave bij noodoproepen als er geen nummerweergave beschikbaar is.

De Terugval afzendernummer voor noodoproepen kan op de volgende drie niveaus worden geconfigureerd.

Niveau	Locatie	Omschrijving
Account	Tabblad Detail onder **Faciliteiten**	Algemene Terugval afzendernummer voor noodoproepen, toegepast wanneer er geen fallback-noodoproep afzendernummer is geconfigureerd op kanaal- of gebruikersniveau.
Gebruiker	Gebruikerextensie instellingen	Terugval afzendernummer voor noodoproepen gekoppeld aan een gebruiker. Wordt toegepast als de gebruiker een alarmnummer belt en er geen beller-ID's aan de gebruiker zijn gekoppeld.
Kanaal	Kanaal instellingen	Terugval afzendernummer voor noodoproepen gekoppeld aan een kanaal/CPE. Wordt toegepast wanneer een alarmnummer wordt gebeld vanaf een CPE terwijl er geen gebruikersextensie is aangemeld.

We raden ten zeerste aan om als Terugval afzendernummer voor noodoproepen een telefoonnummer in te stellen dat altijd bereikbaar is, zodat hulpdiensten altijd een persoon kunnen bereiken als ze terugbellen in geval van nood.

6.10.1 TERUGVAL AFZENDERNUMMER VOOR NOODOPROEPEN VOOR HET ACCOUNT CONFIGUREREN

Op het tabblad Detail onder Faciliteiten kan de generieke fallback-noodoproep-ID worden geconfigureerd voor het account. Wanneer een alarmnummer wordt gebeld en er geen beller-ID beschikbaar is en er geen Terugval afzendernummer voor noodoproepen is geconfigureerd op gebruikersextensie- of kanaalniveau, wordt dit telefoonnummer verzonden als beller-ID.

Je wijzigt als volgt de Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor de account

1. Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ Klik, indien van toepassing, op het tabblad **Detail**.
3. Klik naast **Terugval afzendernummer voor noodoproepen** op Wijzig .
   ✓ Het dialoogvenster **Wijzig terugval afzendernummer voor noodoproepen** verschijnt.
4. Selecteer een van de bedrijfsnummers uit het dropdownmenu, dat wil zeggen elk nummer in de account dat niet is gekoppeld aan een individuele gebruiker.
5. Klik op Opslaa.
   ✓ Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het account wordt opgeslagen.

Om ervoor te zorgen dat dit nummer altijd bereikbaar is voor de hulpdiensten, adviseren we om een telefoonnummer in te stellen dat altijd bemand is (zoals een alarmnummer van een bedrijf), zodat hulpdiensten altijd een echt persoon kunnen bereiken als ze terugbellen in geval van nood.

STOP

Het is verplicht om de terugval afzendernummer voor noodoproepen op accountniveau te configureren en als er geen terugval afzendernummer voor noodoproepen is geconfigureerd, kun je geen wijzigingen opslaan in de accountinstellingen.

In accounts waarin de terugval afzendernummer voor noodoproepen nog niet is geconfigureerd, wordt een willekeurig bedrijfsnummer in de account geselecteerd en verzonden als beller-ID in noodoproepen wanneer er geen beller-ID beschikbaar is.

6.10.2 TERUGVAL AFZENDERNUMMER VOOR NOODOPROEPEN VOOR EEN GEBRUIKER CONFIGUREREN

Optioneel kan de Terugval afzendernummer voor noodoproepen ook worden geconfigureerd in de instellingen van de gebruikersextensie. Deze instelling wordt gebruikt wanneer een noodnummer wordt gebeld vanaf een apparaat dat is gekoppeld aan deze gebruikerextensie en er geen nummerweergave beschikbaar is. Dit kan een bureautelefoon zijn waarop de gebruiker is ingelogd, een softphone client (zoals de Desktop of Mobile app), of een beheerde mobiele telefoon die aan de gebruiker is gekoppeld.

Het nummer dat je hier kunt instellen kan bijvoorbeeld het alarmnummer zijn van de afdeling of het gebouw waar de gebruiker werkt.

Het configureren van de terugval afzendernummer voor noodoproepen in de instellingen van de gebruikerextensie is optioneel en wanneer dit niet is geconfigureerd, wordt de terugval afzendernummer voor noodoproepen van de account gebruikt, zie **6.10.1 Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het account configureren**, pagina 59.

Je wijzigt als volgt de terugval afzendernummer voor noodoproepen voor een gebruiker

1. Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.
4. Klik naast de gebruikerextensie waarvoor je de terugval afzendernummer voor noodoproepen wilt wijzigen op Wijzig.
   ✓ De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.
5. Kies onder **Configuratie** een terugval afzendernummer voor noodoproepen uit het dropdown-menu.
6. Klik op Opslaan.
   ✓ De terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het Gebruiker extensie wordt opgeslagen.

6.10.3 TERUGVAL AFZENDERNUMMER VOOR NOODOPROEPEN OP EEN KANAAL CONFIGUREREN

Hulpdiensten (zoals 112) kunnen ook worden gebeld vanaf een vaste telefoon als er geen gebruikersextensie is aangemeld op het apparaat. Omdat er geen gebruiker aan deze oproepen kan worden gekoppeld, is er geen nummerweergave beschikbaar. Om ervoor te zorgen dat hulpdiensten kunnen terugbellen naar een nummer dat zich in de buurt bevindt van het apparaat dat heeft gebeld, kun je een terugval afzender-

nummer voor noodoproepen configureren op het kanaal waaraan een apparaat is gekoppeld. Dit nummer kan bijvoorbeeld het nummer zijn van de receptie op de locatie waar de telefoon zich bevindt.

Het configureren van de terugval afzendernummer voor noodoproepen in de kanaalinstellingen is optioneel en als deze niet is geconfigureerd, wordt de terugval afzendernummer voor noodoproepen van het account gebruikt.

Je wijzigt als volgt de terugval afzendernummer voor noodoproepen op een kanaal

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u SIP encryption wilt inschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op **Kanalen**.
   ✓ De lijst met alle kanalen verschijnt.
4. Klik naast het kanaal waarvoor je de terugval afzendernummer voor noodoproepen wilt wijzigen op Wijzig.
   ✓ De pagina **Kanaal wijzigen** verschijnt.
5. Kies onder **Algemeen** een afzendernummer voor noodoproepen uit het dropdown-menu.
6. Klik op Opslaan.
   ✓ De terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het kanaal wordt opgeslagen.

6.11 GEBRUIKER KOPPELEN AAN KANAAL/CPE

Met de optie Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE in Operator kunnen beheerders nu gebruikers aan een kanaal koppelen. Wanneer een CPE (zoals een bureautelefoon, een DECT-toestel of een intercomsysteem) wordt aangesloten op het kanaal, wordt de gebruiker automatisch voorzien in de CPE en hoeft de gebruiker geen handelingen uit te voeren (zoals inloggen op het apparaat met zijn toestelnummer en pincode) en is het apparaat direct klaar voor gebruik.

6.11.1 BELANGRIJKSTE KENMERKEN

- Zero-Touch-Provisioning: Vanuit Operator kunnen beheerders gebruikers in CPE's plaatsen zonder dat de eindgebruiker iets hoeft te doen.
- Koppel gebruikers aan een kanaal, wanneer een CPE is verbonden met het kanaal wordt de gebruiker automatisch toegevoegd aan het toestel.
- Wanneer in Operator een gebruiker is gekoppeld aan een CPE, kunnen alleen beheerders de gebruiker van het toestel verwijderen en kunnen eindgebruikers zichzelf niet afmelden van het apparaat.
- Wanneer een gebruiker is gekoppeld aan een CPE, wordt hotdesking uitgeschakeld voor dit toestel, wat betekent dat gebruikers niet met andere extensienummers kunnen inloggen op dit toestel.
- Als een gebruiker door een beheerder wordt losgekoppeld van het kanaal/CPE, dan wordt hotdesking ingeschakeld voor het apparaat en kunnen gebruikers met hun extensienummer inloggen op het toestel.
- Als Twinning is ingeschakeld voor een gebruiker, kan de gebruiker worden gekoppeld aan 1 of 2 kanalen. Als de gebruiker aan 2 kanalen is gekoppeld en beide zijn verbonden met een CPE, wordt de gebruiker op beide toestellen geprovisioneerd.

Als IP listing is ingeschakeld (zoals in NL) in het account dan is het nodig om het IP adres van de CPE toe te voegen aan de IP allowlist. Anders mislukt de provisioning van de gebruiker. Als IP Listing is uitgeschakeld, is dit niet nodig.

Gebruikers kunnen op twee manieren aan een kanaal/CPE gekoppeld worden, door een kanaal aan een gebruiker te koppelen of door een gebruiker aan een kanaal te koppelen.

Je koppelt als volgt een kanaal aan een gebruiker

1. Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op **Kanalen**.
✓ De lijst met alle kanalen verschijnt.

4 Klik naast het kanaal dat u wilt link naar een gebruikersextensie op Wijzig .
✓ De pagina **Kanaal wijzigen** verschijnt.

5 Selecteer onder **Koppel gebruiker aan kanaal/CPE** de gebruikersextensie die moet worden voorzien.

Je kunt alleen gebruikersextensies selecteren die momenteel niet zijn aangemeld bij een vast apparaat.

6 Om de instelling te wissen en geen gebruikersextensie te selecteren, selecteer je de optie - **Maak uw keuze** - .

7 Klik op Opslaan om je wijziging toe te passen.
✓ Wanneer een CPE op het kanaal wordt aangesloten, wordt de gebruikersextensie automatisch op de CPE ingesteld.

Om te zien of en welke gebruiker is gekoppeld aan een kanaal ga je naar de details van het kanaal door op de naam van het kanaal te klikken in het tabblad **Kanaal** en ga je naar de optie **Koppel gebruiker aan kanaal/CPE**.

Je ontkoppelt een gebruiker als volgt van een kanaal

1 Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op **Kanalen**.
✓ De lijst met alle kanalen verschijnt.

4 Klik naast het kanaal dat je aan een gebruiker wilt koppelen op Wijzig .
✓ De pagina **Kanaal wijzigen** verschijnt.

5 Onder **Koppel gebruiker aan kanaal/CPE** zie je de aangemelde extensie.

6 Klik op **Ontkoppelen**.

7 Klik op **Bevestigen**.
✓ De gebruikersextensie wordt automatisch uitgelogd en hotdesking wordt ingeschakeld op het apparaat, zodat eindgebruikers kunnen inloggen met hun gebruikersextensies op het apparaat.

Je koppelt als volgt een gebruiker aan een kanaal

1 Typ, indien van toepassing, de klant in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.

4 Klik in de regel van de betreffende gebruiker extensie op Wijzig .
✓ De **Gebruikerextensie wijzigen** pagina verschijnt.

5 Selecteer onder **Koppel gebruiker aan kanaal/CPE** de kanaal die moet worden voorzien.

Alleen kanalen die niet verbonden zijn met een gebruikersextensie kunnen worden geselecteerd. Als een CPE met het kanaal verbonden is, wordt dit achter de kanaalnaam weergegeven.

6 Om de instelling te wissen en geen kanaal te selecteren, selecteer je de optie - **Maak uw keuze** - .

Als Twinning is ingeschakeld voor een gebruiker, kan de gebruiker worden gekoppeld aan 1 of 2 kanalen.

7 Selecteer met CTRL+rechtsklik een of twee kanalen
- ✓ Als je 2 kanalen selecteert, wordt de gebruiker voorzien in de CPE's die verbonden zijn met beide kanalen.
- ✓ Als er één kanaal is geselecteerd, wordt de gebruiker alleen voorzien op de CPE van dit kanaal en kan hij nog steeds inloggen op een tweede apparaat.

8 Klik op Opslaan .
- ✓ Wanneer een CPE op het kanaal wordt aangesloten, wordt de gebruikersextensie automatisch op de CPE ingesteld.

7 WACHTRIJEXTENSIE

De wachtrij extensie in Managed Voice biedt functionaliteiten voor Automatic Call Distribution (ACD). Met de wachtrij-extensie worden inkomende gesprekken beantwoord en gerouteerd naar de meest gekwalificeerde agent(en) binnen het bedrijf die de behoeften van de beller kan beantwoorden. Grote volumes inkomende gesprekken kunnen worden afgehandeld en met de wachtrijverlenging kun je de stroom en hoeveelheid gesprekken regelen die aan de agenten worden aangeboden.

Elke wachtrij-extensie krijgt zijn eigen unieke extensienummer, dat vanaf elke extensie binnen je organisatie gebeld kan worden. Het kan in het kiesplan gekoppeld worden aan een extern telefoonnummer, zodat het ook van buiten je bedrijf gebeld kan worden.

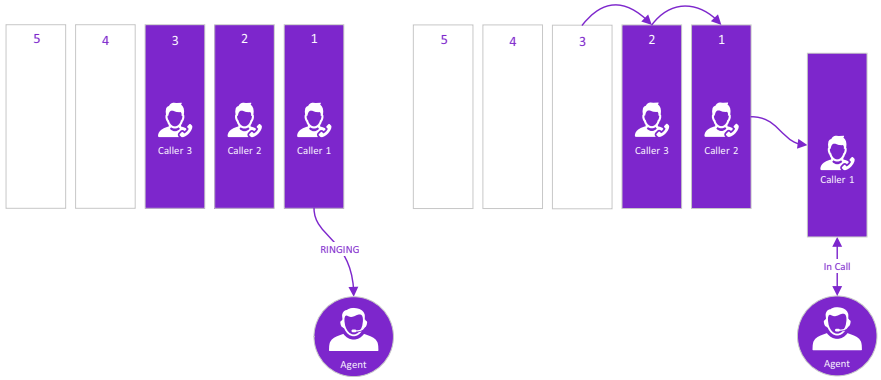
Om de wachtrijfunctionaliteiten in Managed Voice te kunnen gebruiken, moet je eerst wachtrij extensies bestellen in de Operator portal, zie **7.4 Wachtrij-extensies configureren**, pagina 66.

Principes van wachtrijen
Beschikbaarheid agent
Aankondigingen en wachtmuziek
Wachtrij-extensies configureren
Opties voor wachtrij-extensies
Wachtrijstatistieken

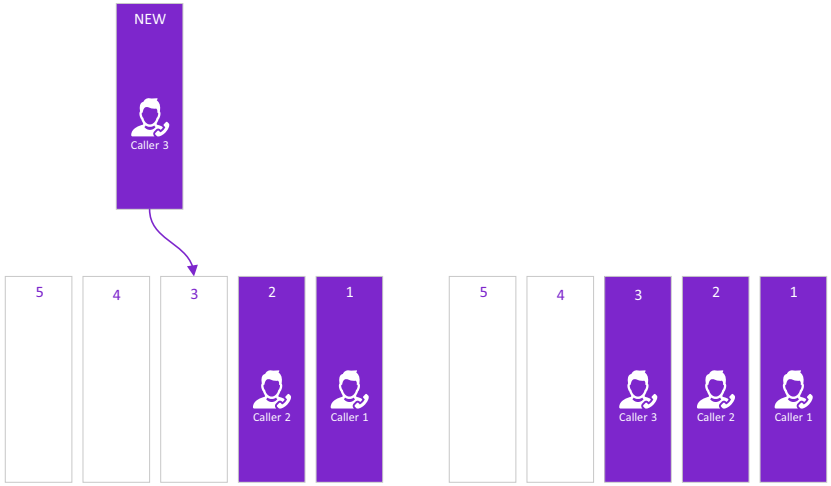
7.1 PRINCIPES VAN WACHTRIJEN

De wachtrijen volgen het FIFO-principe (first in, first out), wat betekent dat de beller die het eerst in de wachtrij is gekomen de eerste beller is die aan een agent wordt aangeboden. Elke wachtrij heeft een beperkt aantal posities, die configureerbaar zijn in de instellingen voor de oproeplimiet, zie ook **7.5.13 Limiet bellen**, pagina 74.

Zodra een oproep wordt beantwoord, beëindigd door de beller of doorgestuurd naar een andere bestemming, verlaat de oproep de wachtrij en gaan alle resterende bellers in de wachtrij één positie omhoog in de wachtrij.



Wanneer een nieuwe beller de wachtrij binnenkomt, wordt de beller toegevoegd aan de eerste vrije positie in de wachtrij.

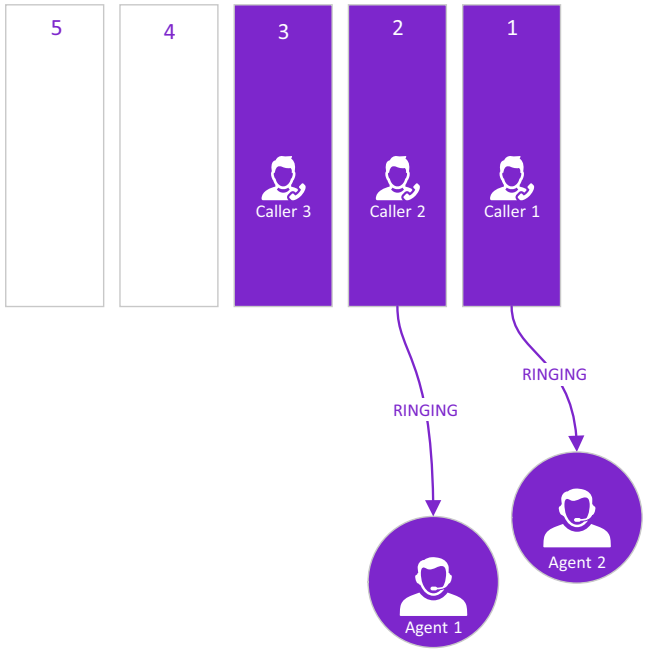


7.2 BESCHIKBAARHEID AGENT

Als er een agent beschikbaar is om een oproep te beantwoorden, wordt de oproep aan de agent aangeboden. Er zijn verschillende opties

beschikbaar over hoe de gesprekken uit de wachtrij worden verdeeld over de agenten, zie ook **7.5.7 Strategie**, pagina 70.

Als er meer dan één agent beschikbaar is en er meerdere gesprekken in de wachtrij staan, zal de wachtrij elke beschikbare agent een gesprek aanbieden, rekening houdend met het FIFO-principe. Als de wachtrij is geconfigureerd met de 'Gesprekken worden aan alle leden tegelijk aangeboden' strategie, wordt het eerste gesprek in de wachtrij aangeboden aan alle beschikbare agenten.



Om een agent beschikbaar te maken, wat betekent dat de agent een oproep uit de wachtrij kan beantwoorden, moet aan de volgende criteria worden voldaan:

- De agent moet lid zijn van de wachtrij, zie **7.5.3 Leden**, pagina 69.
- Er wordt geen oproep aangeboden aan de agent vanuit deze of een andere wachtrij
- De agent mag niet bezet zijn, wat betekent dat de agent niet in een gesprek zit dat vanuit deze of andere wachtrijen wordt aangeboden (uitzondering: 'Tweede gesprek aanbieden' is ingeschakeld, zie ook **7.5.19 Tweede gesprek aanbieden**, pagina 75)
- De agent bevindt zich niet in 'Afkoeltijd', zie **7.5.11 Afkoeltijd lid na gesprek**, pagina 74
- De agent moet bereikbaar zijn op een apparaat (een vaste bureautelefoon, softphone of mobiel apparaat)

7.3 AANKONDIGINGEN EN WACHTMUZIEK

Gedurende de tijd dat een beller in de wachtrij staat, kunnen verschillende aankondigingen worden afgespeeld. De volgende tabel toont het type aankondigingen of berichten die kunnen worden afgespeeld voor bellers. De mededelingen staan in de volgorde waarin een beller ze te horen krijgt. Het wordt alleen afgespeeld als de optie specifieke aankondiging is ingeschakeld, zie ook **7.5.8 Melding wachtrij positie**, pagina 73 en **7.5.15 Muziek in de wacht**, pagina 74.

Aankondiging	Gespeeld	Beschrijving
Terugbeltoon	Voordat de beller in de wachtrij komt	Als dit is ingeschakeld, hoort de beller één keer een ringbacktoon voordat hij in de wachtrij terechtkomt.
Inleiding	Wanneer beller in de wachtrij komt	Als dit is ingeschakeld, wordt er een introductiebericht afgespeeld voor de beller wanneer deze de wachtrij binnenkomt, zie **7.5.17 Wachtrij introductie**, pagina 75.
Positie in wachtrij	Elke X seconden	Als dit is ingeschakeld, worden alle bellers elke X seconden geïnformeerd over hun positie in de wachtrij, zie ook **7.5.8 Melding wachtrij positie**, pagina 73.

Aankondiging	Gespeeld	Beschrijving
Infotainment	Ongeveer een minuut na de inleiding	Als dit is ingeschakeld, wordt 60 seconden nadat de inleiding is afgespeeld een infotainment-mededeling afgespeeld, zie **7.5.16 Infotainment**, pagina 75.
Belsignaal of wachtmuziek	Anders	Als geen van de bovenstaande aankondigingen wordt afgespeeld, hoort de beller een beltoon of muziek terwijl hij in de wachtrij staat, zie **7.5.18 Terugbeltoon**, pagina 75 en **7.5.15 Muziek in de wacht**, pagina 74.

7.4 WACHTRIJ-EXTENSIES CONFIGUREREN

Je kunt wachtrij-extensies configureren in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Je configureert als volgt een wachtrij-extensie

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een Wachtrij-extensie wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Extensies**.
✓ De lijst met alle extensies voor deze klant verschijnt.

4 Klik in de regel van de betreffende wachtrij-extensie op Wijzig.
✓ De pagina **Wijzigen van Wachtrij extensie** verschijnt.

5 Voeg leden toe aan de wachtrij-extensie door op **+** naast hun naam te klikken in de lijst **Beschikbare Gebruikers** of verwijder ze door op **-** te klikken in de lijst **Geselecteerde Leden**, zie ook 7.5.3 Leden, pagina 69.

Door ingedrukt te houden en te slepen naast het betreffende lid kun je de positie van de leden in de wachtrij wijzigen, zie ook **7.5.7 Strategie**, pagina 70.

6 Stel de wachtrij configuratie in.

Label	Uitleg
Wachtrij toegang	Selecteer of de wachtrij open of gesloten moet zijn.
Taal	Selecteer de taal voor de wachtrij. Dit bepaalt in welke taal de positiemeldingen van de wachtrij worden afgespeeld. Zie **7.5.6 Taal**, pagina 70.
Strategie	Selecteer een wachtrijstrategie uit de vervolg-keuzelijst. Zie **7.5.7 Strategie**, pagina 70.
Positie in wachtrij aankon-digen	Schakel deze optie in als je wilt dat de beller geïnformeerd wordt over zijn positie in de wachtrij. Zie **7.5.8 Melding wachtrij positie**, pagina 73.
Melding verwachte wacht-tijd	Schakel deze optie in als je wilt dat bellers in een wachtrij geïnformeerd worden over hun verwachte wachttijd in de wachtrij. Zie *7.5.9 Melding verwachte wachttijd*, pagina 73.
Interval meldingen	Voer een interval in seconden in waarna de bellers hun positie in de wachtrij te horen krijgen en/of de geschatte tijd om weer op te nemen. Zie **7.5.8 Melding wachtrij positie**, pagina 73 en **7.5.9 Melding verwachte wachttijd**, pagina 73

Label	Uitleg
Time-out belsignaal	Voer de maximale tijd in dat een gesprek uit de wachtrij aan een agent wordt aangeboden in seconden. Zie **7.5.10 Rinkel-timeout**, pagina 74.
Rusttijd wachtrij lid na afloop van gesprek	Voer de tijd in seconden in die een agent moet hebben nadat een gesprek is beëindigd om het gesprek te verwerken. Zie **7.5.11 Afkoeltijd lid na gesprek**, pagina 74.
Gewicht wachtrij (0-100)	Voer een waarde in tussen 0 en 100. Als een agent lid is van meerdere wachtrijen, worden oproepen uit de wachtrij met het hoogste gewicht het eerst aangeboden. Zie **7.5.12 Gewicht wachtrij**, pagina 74.
Optie voor wachtrijonderbreking	Activeer het selectievakje om wachtrijuitbraak te activeren door op 1 te drukken. Selecteer een bestemming waarnaar de beller moet worden doorgeschakeld nadat hij op 1 heeft gedrukt. Zie **7.5.14 Optie voor wachtrijonderbreking**, pagina 74.
Wachtmuziek	Selecteer **Ja** als je wilt dat wachtmuziek wordt afgespeeld voor de bellers. Zie **7.5.15 Muziek in de wacht**, pagina 74.
Geluidsbestand introductie wachtrij	Upload een geluidsbestand om te gebruiken als introductiebericht voor de wachtrij. Zie **7.5.17 Wachtrij introductie**, pagina 75.
Introductie wachtrij overslaan wanneer mogelijk	Selecteer **Ja** als je wilt dat het introductiebericht voor de wachtrij wordt overgeslagen als er een agent beschikbaar is. Zie **7.5.17 Wachtrij introductie**, pagina 75.
Terugbeltoon	Selecteer **Aan** als je wilt dat de beller een overgangstoon hoort voordat hij in de wachtrij komt. Zie **7.5.18 Terugbeltoon**, pagina 75.

Label	Uitleg
Tweede gesprek aanbieden	Selecteer **Aan** om de optie in te schakelen. Standaard zal de wachtrij-extensie geen gesprekken aanbieden aan agenten die bezet zijn (een agent heeft een gesprek uit een wachtrij dat overgaat of is in gesprek met een beller uit een wachtrij). In sommige scenario's kan het nodig zijn dat agenten een tweede oproep uit een wachtrij ontvangen als ze bezet zijn. Typische scenario's die kunnen worden ingeschakeld zijn hotlines voor noodgevallen, wanneer noodoproepen onmiddellijk moeten worden beantwoord. Zodat een agent bij een tweede oproep de eerste beller in de wacht kan zetten en de tweede noodoproep kan beantwoorden. Deze optie moet alleen worden ingeschakeld in specifieke scenario's. Dit heeft invloed op de strategieën voor gespreksdistributie en kan leiden tot verwarrend wachtrijgedrag omdat agenten meerdere gesprekken tegelijk ontvangen.

7 Stel, indien van toepassing, de doorstuurconfiguratie in.

Label	Uitleg
Doorschakelen	Selecteer **Bezet / Geen antwoord Forward** in de vervolgkeuzelijst om doorschakelen in te schakelen. Zie **7.5.20 Opties op termijn**, pagina 75.
Doorschakelen naar	Voer de bestemming in waarnaar oproepen uit deze wachtrij moeten worden doorgestuurd. Meerdere getallen kunnen als bestemming worden opgegeven, gescheiden door puntkomma's. Doorgeschakelde oproepen worden dan naar alle bestemmingen tegelijk gesignaleerd. Zie **7.5.20 Opties op termijn**, pagina 75.

Label	Uitleg
Doorschakel timer (seconden)	Voer de maximale tijd in dat een beller in de wachtrij moet wachten voordat hij wordt doorgeschakeld naar de bestemming die is opgegeven onder Doorschakelen naar. Het is aan te raden om deze parameter minstens drie keer zo lang in te stellen als de Ring timeout om ervoor te zorgen dat oproepen drie keer worden aangeboden aan beschikbare agenten voordat ze worden doorgestuurd uit de wachtrij. Zie **7.5.20 Opties op termijn**, pagina 75.
Individuele doorschakelingen	Standaard is deze optie ingesteld op **Verbieden** om ervoor te zorgen dat gesprekken die worden aangeboden aan de **Doorschakelen naar** bestemming niet een tweede keer worden doorgestuurd als de Doorsturen naar bestemming niet opneemt en een eigen onvoorwaardelijke, bij bezet of geen antwoord doorschakeling heeft geconfigureerd. Om dit toe te staan, selecteer je **Toestaan**. Als deze optie is uitgeschakeld, blijven doorgeschakelde oproepen in de wachtrij overgaan op de bestemming **Doorschakelen naar** totdat het gesprek wordt beantwoord of beëindigd.
Indien geen agents aangemeld	Schakel deze optie in om te voorkomen dat bellers in de wachtrij wachten terwijl er geen agenten in de wachtrij zijn aangemeld. Schakel het selectievakje in en selecteer de bestemming waarnaar de bellers moeten worden doorgeschakeld als er geen agenten in de wachtrij zijn ingelogd. De bestemming kan een willekeurige extensie of telefoonnummer zijn. Meerdere getallen kunnen als bestemming worden opgegeven, gescheiden door puntkomma's. Doorgeschakelde oproepen worden dan naar alle bestemmingen tegelijk gesignaleerd.

8 Klik op **Opslaan**.
✓ De wachtrij-extensie wordt opgeslagen.

7.5 OPTIES VOOR WACHTRIJ-EXTENSIES

In dit hoofdstuk worden alle functies en opties van de wachtrij-extensies uitgelegd. Je kunt deze opties instellen tijdens het configureren van een wachtrij, zie ook **7.4 Wachtrij-extensies configureren**, pagina 66.

Extensienummer
Naam
Leden
Agent opties
Taal
Strategie
Melding wachtrij positie
Melding verwachte wachttijd
Rinkel-timeout
Afkoeltijd lid na gesprek
Gewicht wachtrij
Limiet bellen
Optie voor wachtrijonderbreking
Muziek in de wacht
Infotainment
Wachtrij introductie
Terugbeltoon
Tweede gesprek aanbieden
Opties op termijn
Statistieken gespreksduur
Wachttijdstatistieken
Prestatiestatistieken
Agent statistieken

7.5.1 EXTENSIENUMMER

Het veld **Extensienummer** specificeert het interne extensienummer voor de wachtrij. Binnen je bedrijf is de wachtrij toegankelijk door dit extensienummer te kiezen.

7.5.2 NAAM

In het veld **Naam** moet een naam voor de wachtrij worden opgegeven. Deze naam wordt binnen Managed Voice (in de verschillende Managed Voice applicaties) gebruikt om de wachtrij te identificeren.

7.5.3 LEDEN

In het gedeelte **Leden** worden de leden van de wachtrij weergegeven en kunnen ze worden geselecteerd. De kolom **Geselecteerde Leden** toont de gebruikersextensies die zijn geselecteerd als leden van de wachtrij. De kolom **Beschikbare Gebruikers** toont de extensies die aan de wachtrij kunnen worden toegevoegd.

Alleen gebruikersextensies en doorschakeling extensies kunnen lid zijn van een wachtrij. Met doorschakelingen extensies kunnen gesprekken uit de wachtrij worden doorgeschakeld naar externe bestemmingen (openbare telefoonnummers). Zodra de configuratie is opgeslagen, zal de wachtrij beginnen met het aanbieden van gesprekken naar de extensies in de kolom **Geselecteerde Leden**.

Leden toevoegen

Leden kunnen worden toegevoegd door op **+** te klikken of via slepen en neerzetten. Met de optie **Add all** worden alle extensies in de kolom **Beschikbare Gebruikers** toegevoegd aan de kolom **Geselecteerde Leden** .

Leden verwijderen

Leden kunnen uit de wachtrij worden verwijderd door op **-**te klikken. De optie **Remove all** wist de kolom **Geselecteerde Leden**.

Ordening van leden

In de kolom **Geselecteerde Leden** kun je slepen en neerzetten om de positie van een lid in de wachtrij te wijzigen. De leden worden gerangschikt van boven naar beneden en het lid bovenaan heeft de hoogste rang. Deze rangschikking wordt gebruikt in de sequentiële orderstrategieën om de agentvolgorde te bepalen wanneer oproepen worden aangeboden aan beschikbare agenten, zie ook 7.5.7 Strategie, pagina 70.

Wanneer een agent uitlogt uit de wachtrij, wordt zijn positie in de ranglijst opgeslagen om ervoor te zorgen dat hij de volgende keer dat hij inlogt dezelfde positie in de wachtrij heeft als daarvoor.

Agenten die uitloggen uit de wachtrij worden nog steeds vermeld in de ledenlijst van de wachtrij in Operator. De status Actief/Inactief voor het lid van de wachtrij geeft aan of een agent in of uit de wachtrij is aangemeld.

In de wachtrij kan een agent een van de volgende statussen hebben:

Status	Uitleg
Actief	De agent wordt aangemeld in de wachtrij en gesprekken worden aangeboden aan de agent wanneer deze beschikbaar is.
Inactief	De agent wordt niet aangemeld in de wachtrij en gesprekken worden niet aangeboden aan de agent. De agent behoudt zijn positie in de wachtrij.

Handmatig inloggen door te bellen naar 903

Gebruikers kunnen zich ook handmatig aanmelden in de wachtrij door vanaf hun telefoon de systeemextensie903 te bellen en worden dan automatisch als lid toegevoegd aan de kolom **Geselecteerde Leden**.

Handmatig uitloggen door te bellen naar 904

Gebruikers kunnen zich ook handmatig afmelden uit de wachtrij door vanaf hun telefoon de systeemextensie904 te bellen en worden dan automatisch uit de wachtrij verwijderd.

Log in/uit van REACH en Enreach Contact Desktop

Agenten kunnen ook in- en uitloggen uit wachtrijen via de REACH app en Enreach Contact Desktop. Zie voor meer informatie https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/nl.

Oproepovername voor wachtrij-extensies

Wachtrijgesprekken die overgaan kunnen door andere gebruikers worden overgenomen met de volgende beperkingen:

1. Voor open wachtrijen kan elke gebruiker een overgaand gesprek van de wachtrij aannemen door *8 te kiezen gevolgd door het extensienummer van de wachtrij (bijv. *8 300 om een gesprek van wachtrij-extensie 300 op te nemen).
2. Bij gesloten wachtrijen kunnen alleen leden van de wachtrij een overgaand gesprek van de wachtrij aannemen door *8 te kiezen gevolgd door het toestelnummer van de wachtrij. Deze leden kunnen aan- of afgemeld zijn in de wachtrij Gebruikers die geen lid zijn van de wachtrij kunnen geen gesprekken ophalen uit deze wachtrij.

Als meerdere gesprekken in de wachtrij tegelijkertijd overgaan, wordt het gesprek op de eerste positie in de wachtrij (de beller die het langst wacht) aangenomen.

7.5.4 WACHTRIJ TOEGANG

De optie Wachtrij toegang bepaalt welke gebruikers mogen inloggen in de wachtrij.

Je kunt een van de volgende twee wachtrijtypes selecteren:

- Open
  Dit is de standaardinstelling. In een open wachtrij kan elke gebruikersextensie inloggen in de wachtrij (met de systeemextensie 903 of in Enreach Contact Desktop) en lid worden van de wachtrij.
- Gesloten
  In een gesloten wachtrij kunnen alleen gebruikersextensies inloggen die als gebruiker zijn toegevoegd door een beheerder in Operator. Gebruikers die niet zijn toegevoegd in Operator kunnen niet inloggen in de wachtrij door te bellen naar 9031 of in Enreach Contact Desktop.
  In Enreach Contact Desktop worden gesloten wachtrijen aangegeven met een slotpictogram voor de wachtrijnaam en worden ze weergegeven aan een gebruiker als ze lid zijn van de gesloten wachtrij.

7.5.5 AGENT OPTIES

In de **Agentopties** kunnen de volgende wachtrij-instellingen voor elke agent afzonderlijk worden geconfigureerd:

- Rusttijd
- Rinkel-timeout
- Gewicht wachtrij

Om de individuele wachtrij-instellingen te configureren, selecteer je de agent door het selectievakje achter de agent in te schakelen. Hierdoor worden de instellingen getoond en gewijzigd. Voor gesprekken die aan deze agent worden aangeboden, worden de instellingen Rusttijd, Rinkel-timeout en Gewicht wachtrij niet gebruikt, maar de individuele agentinstellingen.

7.5.6 TAAL

Onder **Taal** kun je kiezen in welke taal de gesproken aanwijzingen van de wachtrij moeten worden afgespeeld. Je kunt kiezen uit Engels, Duits, Nederlands, Spaans en Lets.

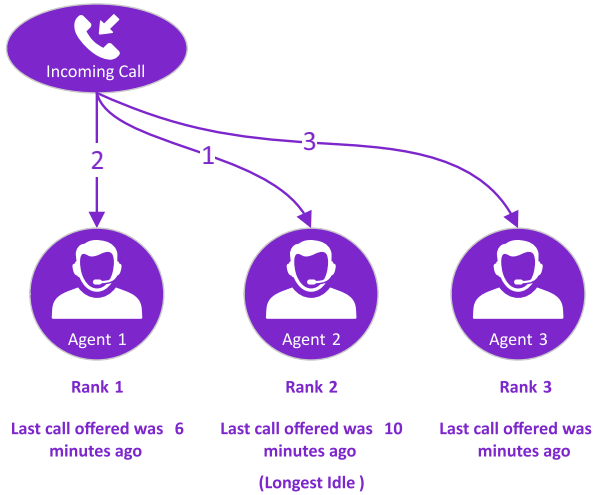
7.5.7 STRATEGIE

Met de instellingen voor Strategie kun je kiezen hoe oproepen uit de wachtrij worden verdeeld over de agenten. Er zijn acht verschillende strategieën voor gespreksdistributie beschikbaar:

Bel de agent die het langst inactief is geweest

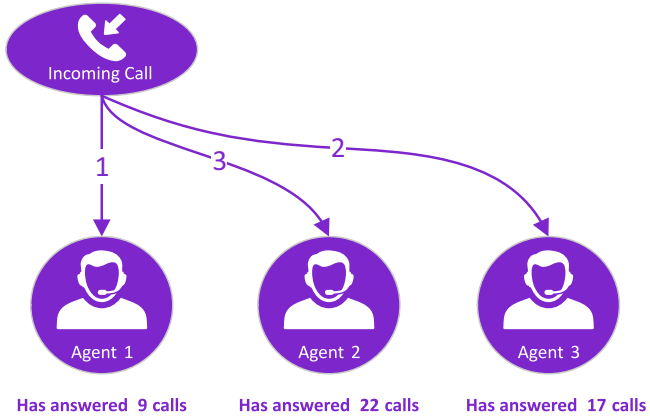
Bij deze strategie worden gesprekken eerst aangeboden aan de agent die het langst inactief is. De inactieve tijd van een agent is de verstreken tijd sinds de agent een oproep uit deze wachtrij kreeg aangeboden. Als deze agent niet beschikbaar is of niet opneemt, wordt het gesprek aangeboden aan de agent op de volgende positie. Als deze agent niet

beschikbaar is of de oproep niet beantwoordt, wordt deze aangeboden aan de agent op de volgende positie, enz. De cyclus wordt herhaald totdat het gesprek wordt beantwoord door een agent of de doorschakeltimer is verlopen en het gesprek wordt doorgeschakeld naar een andere bestemming, zie **7.5.20 Opties op termijn**, pagina 75.



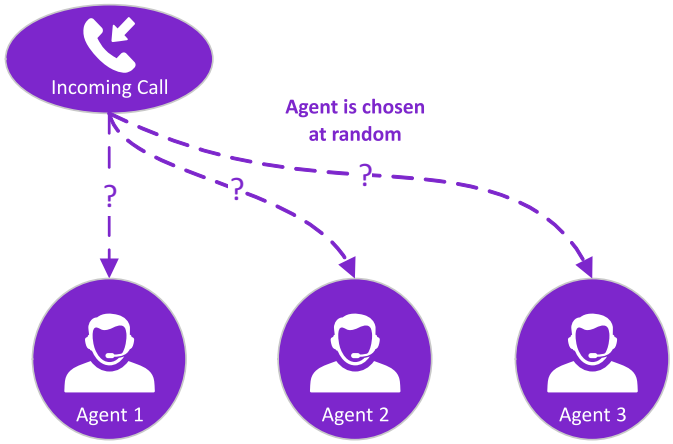
Bel de agent met de minste oproepen

Bij deze strategie worden oproepen aangeboden aan de agent die de minste oproepen heeft beantwoord. Als deze agent niet beschikbaar is of niet opneemt, wordt de oproep aangeboden aan de agent met de op één na minste beantwoorde oproepen. Het aantal beantwoorde gesprekken wordt berekend vanaf het moment dat de agent zich aanmeldde in de wachtrij. Als de agent uitlogt uit de wachtrij, wordt deze telling op nul gezet. De cyclus wordt herhaald totdat het gesprek wordt beantwoord door een agent of de doorschakeltimer is verlopen en het gesprek wordt doorgeschakeld naar een andere bestemming, zie **7.5.20 Opties op termijn**, pagina 75.



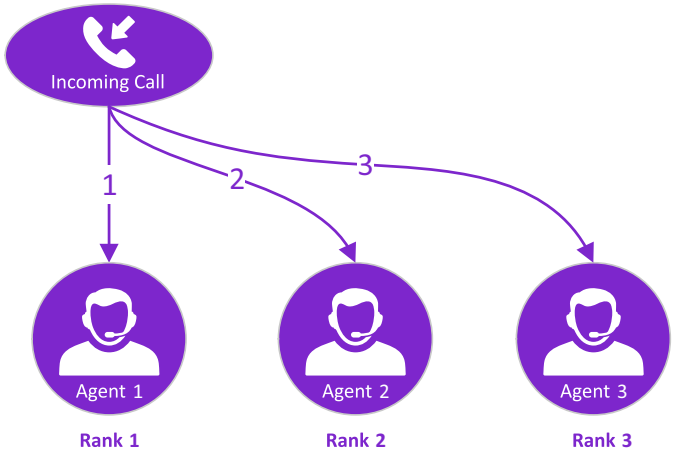
Ring agent in willekeurige volgorde

Bij deze strategie worden nieuwe inkomende gesprekken aangeboden aan een willekeurige agent. Als deze agent niet beschikbaar is of de oproep niet beantwoordt, wordt willekeurig een van de andere overgebleven agenten gekozen. Dit wordt herhaald totdat alle agenten het gesprek aangeboden krijgen. Als alle agenten niet beschikbaar zijn of de oproep niet beantwoorden, begint de cyclus opnieuw en wordt deze pas gestopt als een agent beschikbaar wordt en de oproep beantwoordt of als de doorschakeltimer is verlopen, zie **7.5.20 Opties op termijn**, pagina 75.



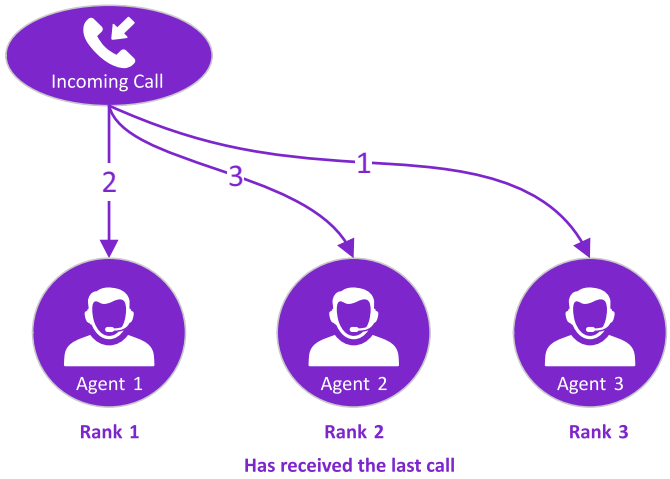
Ring agenten in een opeenvolgende volgorde

In het gedeelte Leden van de wachtrijuitbreiding kun je de rangorde van elke agent configureren, zie **Ordening van leden**, pagina 69. Bij deze strategie wordt de oproep eerst aangeboden aan de agent met de hoogste rang. Als deze agent niet beschikbaar is of niet antwoordt binnen de time-out, wordt het gesprek aangeboden aan de agenten met de tweede rang. Als deze agent niet beschikbaar is of niet antwoordt binnen de time-out, wordt het gesprek aangeboden aan de agent met de derde rang, enzovoort. Als de laatste agent is geprobeerd, wordt het gesprek opnieuw aangeboden aan de eerste agent. Deze cyclus wordt herhaald totdat het gesprek wordt beantwoord door een agent of de maximale wachttijd is verstreken en het gesprek wordt doorgestuurd naar een andere bestemming.



Bel agenten in een opeenvolgende volgorde, maar onthoud de agent die het laatst geprobeerd heeft

Deze strategie is een variant van de Ring agenten in sequentiële volgorde strategie en houdt rekening met de rang van elke agent. Bij deze strategie worden de gesprekken eerst aangeboden aan de agent aan wie het laatste gesprek uit de wachtrij is aangeboden. Als deze agent niet beschikbaar is of de oproep niet beantwoordt, wordt deze aangeboden aan de agent met de volgende rang, enzovoort. Als alle agenten het gesprek aangeboden hebben gekregen, wordt de eerste agent opnieuw geprobeerd en wordt de cyclus herhaald. Pas als een agent beschikbaar is en de oproep beantwoordt of als de doorschakeltimer is verstreken, wordt de cyclus gestopt.

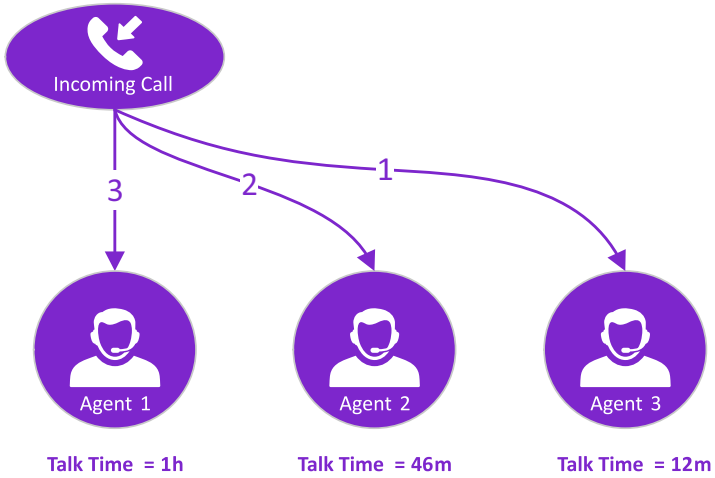


Bel de agent met de minste gesprekstijd

Bij deze strategie worden de gesprekken aangeboden op basis van de totale tijd dat een agent in gesprek is geweest. Alleen gesprekken uit de wachtrij worden meegenomen in de berekening van de gesprekstijd van de agent. De spreektijd wordt gemeten vanaf het moment dat de agent inlogt in de wachtrij en wordt gereset als de agent uitlogt en geen lid meer is van de wachtrij.

Voorbeeld

De wachtrij bestaat uit drie leden. Agent 1 heeft een totale spreektijd van 1 uur, agent 2 een totale spreektijd van 46 minuten en agent 3 heeft een spreektijd van 12 minuten. Een nieuwe oproep wordt eerst aangeboden aan agent 3, dan aan agent 2 en dan aan agent 1. Als agent 1 ook niet beschikbaar is of de oproep niet beantwoordt, wordt de oproep opnieuw aangeboden aan agent 2 en wordt de cyclus herhaald. De cyclus wordt pas gestopt als een agent beschikbaar wordt en de oproep beantwoordt of als de doorschakeltimer is verlopen, zie **7.5.20 Opties op termijn**, *pagina 75*.



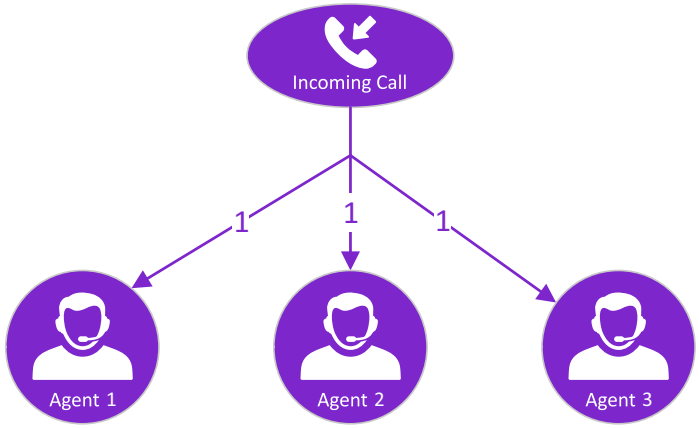
Alle agenten tegelijkertijd bellen

Deze strategie wordt niet aanbevolen omdat het kan leiden tot een hogere werkdruk voor je agenten.

Bij deze strategie wordt de eerste oproep in de wachtrij aan alle beschikbare agenten tegelijk aangeboden.

Voorbeeld

Als de wachtrij drie leden heeft en er een gesprek in behandeling is, wordt het gesprek aan alle drie de agenten tegelijk aangeboden. Als één van de agenten de oproep beantwoordt, zal de oproep stoppen met rinkelen voor de andere agenten en zullen deze agenten beschikbaar worden om een andere oproep uit de wachtrij te ontvangen.



7.5.8 MELDING WACHTRIJ POSITIE

Met deze optie kunnen bellers in de wachtrij geïnformeerd worden over hun positie in de wachtrij. Om de wachtrijpositie-aankondigingen in te schakelen, selecteer je **Aan** en geef je een tijdsinterval in seconden op bij **Interval meldingen**. Elke keer dat dit interval afloopt, horen alle bellers in de wachtrij een aankondiging met zijn/haar positie in de wachtrij. In welke taal deze aankondigingen worden afgespeeld, wordt bepaald door de taalinstelling van de wachtrij, zie 7.5.6 Taal, pagina 70.

7.5.9 MELDING VERWACHTE WACHTTIJD

Met deze optie kunnen bellers in de wachtrij geïnformeerd worden over hun verwachte wachttijd in de wachtrij. De verwachte wachttijd wordt als volgt berekend:

$$\text{Expected wait time} = \left(\frac{\text{Total wait time of all calls answered in the last 30 minutes}}{\text{Total number of calls answered in the last 30 minutes}}\right) - \textit{Time that the caller is in the queue}$$

Als de statistiek van de gemiddelde wachttijd niet beschikbaar is, omdat er in de laatste 30 minuten te weinig oproepen zijn geweest, wordt de

verwachte wachttijd ingesteld op 2 minuten. Als dit is ingeschakeld, horen bellers in de wachtrij op regelmatige tijdstippen een aankondiging met de verwachte wachttijd in de wachtrij.

Het interval waarin de melding wordt herhaald wordt ingesteld in de optie **Interval meldingen**, waar het tijdsinterval kan worden opgegeven in seconden. In welke taal deze aankondigingen worden afgespeeld, wordt bepaald door de taalinstelling van de wachtrij, zie 7.5.6 Taal, pagina 70.

7.5.10 RINKEL-TIMEOUT

De rinkel-timeout is de maximale tijd dat een gesprek uit de wachtrij aan een agent wordt aangeboden. Als de agent het gesprek niet beantwoordt voordat deze time-out is verstreken, gaat het gesprek terug naar de wachtrij en wordt het opnieuw aangeboden aan beschikbare agenten. Als er meer agenten lid zijn van de wachtrij, worden de gesprekken eerst aan deze agenten aangeboden voordat ze voor een tweede keer aan de agent worden aangeboden.

Om de melding in te schakelen, activeer je het selectievakje **Melding verwachte wachttijd** in het menu **Wijzigen van Wachtrij extensie** onder **Configuratie**.

7.5.11 AFKOELTIJD LID NA GESPREK

De afkoeltijd is het werk dat een agent na een gesprek doet. De activiteiten die een agent tijdens de afkoeltijd uitvoert zijn onder andere het bijwerken van het systeem met gespreksgegevens zoals de oplossing, volgende stappen en klantnotities. Agenten kunnen de tijd ook gebruiken om e-mails te versturen.

Nadat een agent een oproep heeft beantwoord, wordt een nieuwe oproep pas aangeboden als de afkoeltijd is verstreken.

7.5.12 GEWICHT WACHTRIJ

Het wachtrijgewicht bepaalt het gewicht van deze wachtrij ten opzichte van andere wachtrijen en kan een waarde tussen 0 en 100 hebben. Als een agent lid is van meerdere wachtrijen, worden oproepen uit de wachtrij met het hoogste gewicht het eerst aangeboden.

7.5.13 LIMIET BELLEN

De gesprekslimiet bepaalt de grootte van de wachtrij en bepaalt het maximum aantal gesprekken dat tegelijkertijd in de wachtrij geplaatst kan worden. Wanneer de wachtrij het maximale aantal gesprekken bevat, krijgen nieuwe inkomende gesprekken een bezettoon. Als 'Bezet/niet beantwoorden doorschakelen' is ingeschakeld, wordt het gesprek doorgeschakeld naar de doorschakelbestemming.

7.5.14 OPTIE VOOR WACHTRIJONDERBREKING

De wachtrijonderbrekingsfunctie biedt bellers de optie om de wachtrij te verlaten. Als dit is ingeschakeld, kunnen bellers de wachtrij verlaten door tijdens het wachten op '1' te drukken. De beller wordt dan doorgeschakeld naar een andere bestemming. Typische bestemmingen kunnen een voicemailbox zijn waar bellers een bericht kunnen achterlaten of een hotline voor noodgevallen

Terwijl de introductie wordt afgespeeld, kunnen bellers niet uit de wachtrij komen.

7.5.15 MUZIEK IN DE WACHT

Wachtmuziek kan worden afgespeeld voor de bellers die in de wachtrij staan. Als wachtmuziek is uitgeschakeld, wordt er een beltoon afgespeeld voor de bellers.

Om aangepaste muziek af te spelen, open je het menu **Acties** in de wachtrij-extensie, selecteer je **Muziek in wachtstand toevoegen** en upload je een mp3- of wav-bestand. Je kunt meerdere audiobestanden uploaden. Het tabblad **Muziek in de wacht** toont de afspeellijst met de geüploade audiobestanden. Als er meer dan één audiobestand is geüpload, worden de audiobestanden achtereenvolgens afgespeeld. Als het einde van de afspeellijst is bereikt, begint hij weer bij het begin. Om

een audiobestand te beluisteren druk je op **Afspelen**. Om een bestand uit de afspeellijst te verwijderen druk je op **Delete**.

Als je je eigen wachtmuziek uploadt, ben je verantwoordelijk voor het gebruik van de rechten op de wachtmuziek en het betalen van eventuele royalty's. Het wordt aanbevolen om royalty-vrije wachtmuziek te uploaden of ervoor te zorgen dat je toestemming hebt voor de wachtmuziek.

7.5.16 INFOTAINMENT

Er kan een infotainmentbericht worden afgespeeld voor de bellers. Het infotainmentbericht wordt afgespeeld 60 seconden nadat een beller in de wachtrij is gekomen of nadat de introductiemelding is afgespeeld. Het infotainmentbericht onderbreekt de wachtmuziek of beltoon. Het afspelen van het infotainmentbericht wordt nooit onderbroken. Bellers worden pas doorgeschakeld naar beschikbare agenten als het afspelen van het infotainment klaar is.

Om infotainment in te schakelen, open je het menu **Acties** in de wachtrijuitbreiding, selecteer **je Infotainment toevoegen** en upload je een mp3- of wav-bestand. Je kunt meerdere audiobestanden uploaden. Het tabblad **Infotainment** toont de afspeellijst met de geüploade audiobestanden. Elk audiobestand wordt apart afgespeeld, slechts één keer en met tussenpozen van 60 seconden. Dit betekent dat het eerste infotainmentbestand in de afspeellijst na 60 seconden wordt afgespeeld, het tweede infotainmentbestand in de afspeellijst na 120 seconden, het derde na 180 seconden, enz. Om een audiobestand te beluisteren druk je op **Afspelen**. Om een bestand uit de afspeellijst te verwijderen druk je op **Delete**.

7.5.17 WACHTRIJ INTRODUCTIE

Bij het binnenkomen van de wachtrij kan een introductiebericht worden afgespeeld voor de beller. Om het afspelen van een introductiebericht mogelijk te maken, upload je een audiobestand in mp3- of wav-formaat.

Als de optie **Wachtrijintroductie overslaan indien mogelijk** is ingeschakeld en er ten minste één agent beschikbaar is om de oproep te beantwoorden, wordt het introductiebericht niet afgespeeld. Een nieuw gesprek wordt dan onmiddellijk aangeboden aan de agent(en), zonder het introductiebericht af te spelen voor de beller.

7.5.18 TERUGBELTOON

Als de optie Terugbeltoon is ingeschakeld, zullen bellers naar de wachtrij één keer een terugbeltoon horen voordat ze de wachtrij binnengaan. Standaard is de optie uitgeschakeld.

7.5.19 TWEEDE GESPREK AANBIEDEN

Standaard zal de wachtrij-extensie geen gesprekken aanbieden aan agenten die bezet zijn (een agent heeft een gesprek uit een wachtrij dat overgaat of is in gesprek met een beller uit een wachtrij). Maar in sommige scenario's kan het nodig zijn dat agenten een tweede oproep uit een wachtrij ontvangen als ze bezet zijn, bijv. noodoproepnummers, als noodoproepen onmiddellijk beantwoord moeten worden. Met deze optie kan de agent het eerste gesprek in de wacht zetten en het tweede gesprek beantwoorden.

7.5.20 OPTIES OP TERMIJN

De volgende opties worden aangeboden om gesprekken door te schakelen als gesprekken niet op tijd worden beantwoord of als er geen agenten beschikbaar zijn:

- Als **Doorschakelen** is ingeschakeld, worden gesprekken doorgeschakeld naar de bestemming **Doorschakelen naar** wanneer de gesprekslimiet is bereikt en alle posities in de wachtrij zijn bezet door bellers of wanneer de doorschakeltimer is verstreken
- Als **Als er geen agent is aangemeld** is ingeschakeld, worden gesprekken doorgestuurd naar de **Als er geen agent is aangemeld** bestemming als er geen agenten zijn aangemeld in de wachtrij

Doorschakelen naar

Standaard is het doorschakelen uitgeschakeld en staat de optie Doorschakelen ingesteld op **Doorschakelen annuleren**. Om het doorschakelen in te schakelen, selecteer je **Bezet/geen antwoord doorschakelen**.

Voer een extensie of telefoonnummer in het veld **Doorschakelen naar** in om de bestemming te specificeren waarnaar gesprekken uit deze wachtrij moeten worden doorgeschakeld. Je kunt meerdere getallen opgeven door ze gescheiden door puntkomma's in te voeren. Doorgeschakelde oproepen gaan dan gelijktijdig over op alle bestemmingen.

Voer in het veld **Doorschakeltimer** de maximale tijd in seconden in dat een beller in de wachtrij moet staan voordat hij wordt doorgeschakeld naar de doorschakelbestemming.

Het wordt aanbevolen om de doorschakeltimer minstens drie keer zo lang in te stellen als de time-out van het belsignaal om ervoor te zorgen dat gesprekken minstens drie keer worden aangeboden aan beschikbare agenten voordat ze worden doorgeschakeld.

Standaard is de optie **Individueel doorschakelen** ingesteld op **Verboden**, zodat oproepen die worden aangeboden aan de doorschakelbestemming niet een tweede keer worden doorgeschakeld als de doorschakelbestemming het gesprek niet beantwoordt en een onvoorwaardelijke doorschakeling bij bezet of bij geen gehoor heeft geconfigureerd. Als **Individueel doorschakelen** is ingesteld op **Verboden** en uitgeschakeld, zullen doorgeschakelde gesprekken in de wachtrij blijven rinkelen op de doorschakelbestemming totdat het gesprek wordt beantwoord of beëindigd.

Indien geen agents aangemeld

Om te voorkomen dat bellers in de wachtrij wachten terwijl er geen agenten in de wachtrij zijn ingelogd, kan de optie **Als er geen agent is ingelogd** worden ingeschakeld. Om deze optie in te schakelen, activeer je het selectievakje en selecteer je de bestemming waarnaar de bellers moeten worden doorgestuurd als er geen agenten in de wachtrij zijn ingelogd. De bestemming kan een willekeurige extensie of telefoonnummer zijn. Je kunt meerdere getallen opgeven door ze gescheiden door puntkomma's in te voeren. Doorgeschakelde oproepen gaan dan gelijktijdig over op alle bestemmingen.

7.6 WACHTRIJSTATISTIEKEN

Operator geeft statistieken over gesprekken naar de wachtrij-extensie en de agenten van de wachtrij. Je hebt toegang tot de volgende wachtrijstatistieken:

Statistieken gespreksduur

Wachttijdstatistieken

Prestatiestatistieken

Agent statistieken

7.6.1 STATISTIEKEN GESPREKSDUUR

Het tabblad **Gespreksduur** toont de belangrijkste statistieken over de totale, minimale, maximale en gemiddelde gespreksduur en wachttijd voor alle gesprekken, onbeantwoorde en beantwoorde gesprekken. De gegevens worden weergegeven in een tabel en in een grafiek.

7.6.2 WACHTTIJDSTATISTIEKEN

Het tabblad **Wachttijd** geeft statistieken over de tijd dat bellers in de wachtrij staan te wachten. Het toont de grafieken van de minimale, maximale, gemiddelde en totale wachttijden voor beantwoorde en onbeantwoorde gesprekken.

7.6.3 PRESTATIESTATISTIEKEN

De grafiek op het tabblad **Prestaties** geeft informatie over de prestaties op serviceniveau en toont het percentage oproepen dat binnen een bepaalde tijd wordt beantwoord.

7.6.4 AGENT STATISTIEKEN

Het tabblad **Agenten** geeft de statistieken van de agenten weer. In een tabel en in grafieken worden voor elke agent de statistieken van het totale aantal beantwoorde gesprekken en de totale gespreksduur weergegeven.

7.6.5 TOEGANG TOT WACHTRIJSTATISTIEKEN

Je hebt toegang tot de wachtrijstatistieken in de Managed Voice omgeving.

Om de wachtrijstatistieken te bekijken

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvan je de wachtrijstatistieken wilt bekijken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
   ✓ De lijst met alle extensies verschijnt.
4. Klik naast de wachtrij waarvoor je de statistieken wilt bekijken op

   Statistieken .

   ✓ De pagina met de wachtrijstatistieken verschijnt.

8 NUMMERPLANNEN EN TIJDCONFIGURATIE

Met de opties voor tijdconfiguratie en nummerplannen in Managed Voice kun je de beschikbaarheid en bereikbaarheid van je organisatie beheren.

In een nummerplan kunnen de telefoonnummers van je organisatie worden gekoppeld aan je extensies, zodat je volledige controle hebt over hoe inkomende gesprekken binnen je organisatie worden gerouteerd. Met behulp van tijdconfiguraties schakelt het automatisch tussen verschillende nummerplannen, zodat je de bereikbaarheid van je organisatie automatisch kunt beheren.

Door verschillende nummerplanschema's te configureren, kun je de bereikbaarheid voor verschillende delen van je organisatie beheren. Je kunt bijvoorbeeld verschillende openings- en sluitingstijden hebben voor verschillende locaties of afdelingen binnen dezelfde klantaccount.

Nummerplan schema's

Nummerplannen

8.1 NUMMERPLAN SCHEMA'S

Een nummerplanschema is een volledige configuratie van het nummeringsplan die kan worden gebruikt om de bereikbaarheid voor (een deel van) je organisatie te beheren. Je kunt meerdere nummerplan schema's hebben binnen één account. Binnen een klantenaccount kan een afzonderlijk nummerplanschema worden geconfigureerd voor elke afdeling, locatie of hoofdnummer.

Elk nummerplanschema bevat:

- Een of meer nummerplannen (tabel(len) die externe telefoonnummers koppelen aan functionele of gebruikers extensies)
- Een tijdconfiguratie (een tijdschema waarin een specifiek nummeringsplan kan worden geactiveerd op basis van dag-van-de-week, tijd-van-de-dag, begintijd/dag en/of eindtijd/dag)
- Een vakantietabel (een rooster waarin verschillende vakantieperioden kunnen worden opgegeven, waarin specifieke nummerplannen worden geactiveerd)
- Een actief nummerplan (ingesteld door handmatige overname, de vakantietabel of het rooster)

Elke nieuwe account heeft standaard één nummerplansschema. Dit schema is het algemene fallbackschema voor de hele organisatie en kan daarom niet worden verwijderd.

Nummerplan schema's maken

Hernoemen nummerplan schema

Nummerplan schema's verwijderen

8.1.1 NUMMERPLAN SCHEMA'S MAKEN

Je kunt nummerplan schema's toevoegen in de Managed Voice omgeving in Operator.

Je creëert als volgt een nummerplan schema

1. Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvoor u een nummerplan schema wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **.**
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Nummerplan**.
   ✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.
4. Klik op Toevoegen.
   ✓ Het dialoogvenster **Nummerplan schema toevoegen** verschijnt.

5 Voer een naam in voor het nieuwe nummerplan schema en klik op Opslaan .
✓ Het nummerplan schema wordt opgeslagen en kan worden geselecteerd in de opties voor het nummerplan schema .

8.1.2 HERNOEMEN NUMMERPLAN SCHEMA

Je kunt nummerplan schema hernoemen.

Je hernoemt als volgt een nummerplan schema

1 Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waaronder je een nummeringsschema wilt hernoemen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Nummerplan**.
✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.
4 Selecteer het nummerplan schema dat je wilt hernoemen in de vervolgkeuzelijst en klik op Hernoemen nummerplan schema .
5 Voer onder **Naam** een nieuwe naam in voor het nummerplan schema en klik op Opslaan .
✓ De naam van het nummerplan schema wordt opgeslagen.

8.1.3 NUMMERPLAN SCHEMA'S VERWIJDEREN

Je kunt nummeringsschema's verwijderen.

Het schema van het hoofdnummerplan kan niet worden verwijderd.

Het verwijderen van een nummerplanschema verwijdert ook alle gekoppelde vakanties, tijdschema's, nummerplannen en nummers.

Je verwijdert als volgt een nummerplanschema

1 Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvan je een nummerplanschema wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Nummerplan**.
✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.
4 Selecteer het nummerplan schema dat je wilt verwijderen uit de vervolgkeuzelijst en klik op Verwijder .
5 Bevestig de verwijdering door op **Bevestigen**te klikken.
✓ Het nummerplan schema is verwijderd.

8.2 NUMMERPLANNEN

Nummerplannen zijn nodig om de externe telefoonnummers van je organisatie te koppelen aan extensienummers, zodat je extensies bereikbaar zijn vanaf het wereldwijde openbare telefoonnetwerk (PSTN). In een nummerplan kan een extern telefoonnummer slechts aan één extensie gekoppeld worden. Dit kan elk type extensie zijn, bv. een gebruikersextensie, een groepextensie, een wachtrijextensie, een TBR, een LBR enz.

Binnen een nummerplanschema kunnen tot 99 verschillende nummerplannen worden aangemaakt. In elk van deze nummerplannen kunt u de bereikbaarheid van uw organisatie configureren voor een specifieke situatie. Er kan bijvoorbeeld een nummerplan worden gemaakt om de bereikbaarheid van je organisatie tijdens openingsuren te beheren, andere nummerplannen kunnen worden geconfigureerd voor sluitingstijden, lunchtijden, vakantieperiodes, noodgevallen, enz.

Voor elk nummerplanschema kan op elk moment slechts één nummerplan worden ingeschakeld. Een nummerplanschema kan worden geactiveerd door een tijdconfiguratie, een vakantieschema of een handmatige overschrijving.

Er zijn drie verschillende manieren om nummerplannen te activeren:

- Automatische activering via tijdconfiguratie, zie **8.2.5 Nummerplannen automatisch activeren op specifieke dagen**, pagina 82
- Automatische activering via vakantieschema, zie **8.2.4 Nummerplannen automatisch activeren per vakantie**, pagina 81
- Handmatige activering, zie **8.2.6 Nummerplannen handmatig activeren**, pagina 83

Een activering van een vakantieprogramma heeft voorrang op een activering van een tijdconfiguratie. Een handmatige overschrijving heft de tijdconfiguratie en het vakantieplan op.

Nummerplannen maken
Nummers toevoegen aan een nummerplan
Nummerplannen kopiëren
Nummerplannen automatisch activeren per vakantie
Nummerplannen automatisch activeren op specifieke dagen
Nummerplannen handmatig activeren
Nummerplannen activeren via IVR

8.2.1 NUMMERPLANNEN MAKEN

Je kunt nummerplannen maken in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Je maakt een nummerplan als volgt

1 Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvoor u een nummerplan wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Nummerplan**.
✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.

4 Selecteer het nummerplanschema waarin je het nummerplan wilt toevoegen in de vervolgkeuzelijst **Kies nummerplanschema**.

5 Selecteer het nummer waaraan je het nieuwe nummerplan wilt toewijzen in de vervolgkeuzelijst **Selecteer nummerplan**.

Als het geselecteerde nummerplan nog leeg is, verschijnt er een waarschuwing. Klik op **Annuleren** om door te gaan.

6 Geef het nieuwe nummerplan een naam door te klikken op

Nummerplan heroemen .

7 Ga verder met de stappen onder **8.2.2 Nummers toevoegen aan een nummerplan**, pagina 80.

8.2.2 NUMMERS TOEVOEGEN AAN EEN NUMMERPLAN

Nadat het nummerplan is aangemaakt, moeten de telefoon- en extensienummers worden aangemaakt. Houd rekening met het volgende voordat je de nummerplannen instelt:

- Een telefoonnummer kan maar in één nummerplan worden gebruikt
- In hetzelfde nummerplanschema kan een telefoonnummer worden opgenomen in elk nummerplan
- Extensie nummers zijn niet beperkt en kunnen worden gebruikt in elk nummerplanschema en nummerplan.

Je voegt als volgt nummers toe aan een nummerplan

1 Nadat het nummerplan is gemaakt, klikt u op Toevoegen naast **Nummers**.
✓ Het dialoogvenster **Koppeling nummer & extensie** verschijnt.

Label	Toelichting
Nummer	Selecteer het telefoonnummer dat je wilt opnemen in het nummerplan.

Label	Toelichting
Extensie	Voer de extensie in waaraan het nummer moet worden gekoppeld. Het nummer kan worden gekoppeld aan een gebruiker- of functionele extensie. Wanneer het nummer gekoppeld is aan een extensie en het nummerplan geactiveerd is, worden alle gesprekken doorgeschakeld naar dit nummer.
Prefix voor het inkomende nummer	Voer optioneel een prefix in. Voor inkomende oproepen wordt dit voorvoegsel toegevoegd aan de nummerweergave en weergegeven op het scherm van de telefoon wanneer een gebruiker een oproep ontvangt op dit apparaat. Met deze informatie kan de gebruiker identificeren welk nummer de beller heeft gekozen.

2 Klik op Opslaan.
✓ Het nummer wordt toegevoegd aan het nummerplan.

8.2.3 NUMMERPLANNEN KOPIËREN

Je kunt een nieuw nummerplan maken door een bestaand nummerplan te kopiëren. Wanneer een nummerplan gekopieerd wordt, zal het nieuwe nummerplan een exacte kopie zijn en kan het gewijzigd worden zonder het originele nummerplan te beïnvloeden. Hiermee vermijd je dat je alle nummers meerdere keren moet invoeren voor verschillende nummerplannen.

Je kopieert als volgt een nummerplan

1 Klik op Kopieren naast **Nummerplan**.
✓ Het dialoogvenster **Kopieer nummerplan** verschijnt.

Label	Toelichting
Kopieer nummerplan	Selecteer het nummerplan dat je wilt kopiëren uit de vervolgkeuzelijst.
Naar nummerplan	Selecteer het bestemmingsnummerplan waarnaar je het nummerplan wilt kopiëren. Het nummerplan van de bestemming wordt overschreven en elke configuratie in dat nummerplan gaat verloren.

2 Klik op Opslaan.
✓ Het nummerplan wordt gekopieerd naar het gewenste nummerplan

8.2.4 NUMMERPLANNEN AUTOMATISCH ACTIVEREN PER VAKANTIE

Een nummerplan kan automatisch worden geactiveerd via een vakantieschema waarin een nummerplan kan worden geactiveerd voor een specifieke tijdsperiode op basis van kalenderdagen en -tijden.

Je voegt als volgt een vakantieperiode toe

1 Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvoor je een vakantieperiode wilt toevoegen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Nummerplan**.
✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.
4 Klik onder **Tijdsconfiguratie** op Vakantiedagen.

5 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Periode toevoegen**.

✓ Het dialoogvenster **Vakantieperiode aanmaken** verschijnt.

Label	Toelichting
Omschrijving	Voer een naam in voor de vakantieperiode.
Startdatum	Selecteer de begindatum van de vakantieperiode.
Starttijd	Voer een tijd in waarop de vakantieperiode moet beginnen.
Einddatum	Selecteer de einddatum van de vakantieperiode.
Eindtijd	Voer een tijd in waarop de vakantieperiode moet eindigen.
Nummerplan	Selecteer in de vervolgkeuzelijst het nummerplan dat tijdens deze periode actief moet zijn.

6 Klik op Opslaan .

De vakantieperiode wordt opgeslagen en verschijnt in de lijst **Vakantiedagen**.

8.2.5 NUMMERPLANNEN AUTOMATISCH ACTIVEREN OP SPECIFIEKE DAGEN

Naast vakantieperiodes kunnen nummerplannen ook automatisch worden geactiveerd voor bepaalde dagen van de week en tijdstippen van de dag. Zo kunnen specifieke nummerplannen worden geactiveerd tijdens openingsuren, tijdens lunchtijd, na sluitingstijd, in het weekend enz.

Voor elk item toont het schema de begindag en -tijd, de einddag en -tijd en het aantal plannen dat actief is tijdens die periode. Dit wordt ook visueel weergegeven in de tabel in het schema. In het schema wordt de actieve periode in groen weergegeven.

Om ervoor te zorgen dat je organisatie niet onbereikbaar wordt, is het aan te raden om altijd een fallback nummerplan te configureren (bv de Nachtstand) dat de hele week geldig is. Dit zorgt ervoor dat een telefoonnummerplan altijd actief is.

Een tijdspecifieke planning toevoegen

1 Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvoor u een tijdspecifieke planning wilt toevoegen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Nummerplan**.
✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.

4 Klik onder **Automatisch** op .

✓ Het dialoogvenster **Periode aanmaken** verschijnt.

5 Activeer **Per dag** als je wilt dat de nummerplannen actief zijn op specifieke dagen van de week en activeer de selectievakje(s) van de respectieve dag(en).
of

5 Activeer **Per periode** als je wilt dat het nummerplan de hele week actief is en geef de begin- en einddatum op.

Label	Toelichting
Starttijd	Voer een starttijd in vanaf wanneer het nummerplan actief moet zijn.
Eindtijd	Voer een eindtijd in waarop het nummerplan moet worden gedeactiveerd.
Nummerplan	Selecteer in de vervolgkeuzelijst het nummeringsplan dat tijdens de specifieke periode actief moet zijn.

6 Klik op Opslaan .

8.2.6 NUMMERPLANNEN HANDMATIG ACTIVEREN

Naast automatische activering via tijdconfiguratie of vakantieplanning, kunnen nummerplannen ook handmatig worden geactiveerd.

Als het nummerplan eenmaal handmatig is geactiveerd, blijft het actief totdat het handmatig overschrijven wordt uitgeschakeld.

Een nummerplan handmatig activeren

1 Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvoor je handmatig een nummeringsplan wilt activeren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op het tabblad **Nummerplan**.
✓ Het overzicht van het nummerplan verschijnt.

4 Activeer onder **Handmatig** het selectievakje **Tijdconfiguratie overschrijven** en selecteer het nummeringsplan dat je wilt activeren in de vervolgkeuzelijst.

5 Klik op Opslaan .
✓ Het nummerplan is geactiveerd.

8.2.7 NUMMERPLANNEN ACTIVEREN VIA IVR

Naast de automatische tijdconfiguratie en de handmatige opheffingsoptie kunnen gebruikers ook nummerplannen activeren door te bellen naar de IVR voor tijdconfiguratie. Gebruikers kunnen de IVR voor tijdconfiguratie oproepen door de betreffende systeemextensie te kiezen, zie **App. A: Systeem extensies**, pagina 106. De gebruiker krijgt een IVR-menu aangeboden waarin een van de volgende opties kan worden geselecteerd:

- Druk op 1 gevolgd door #: *Tijdelijk het nummerplan wijzigen*
- Druk op 2 gevolgd door #: *Het nummerplan permanent overschrijven*
- Druk op 3 gevolgd door #: *Tijdconfiguratie activeren*

Om toegang te krijgen tot het IVR voor tijdconfiguratie, moeten gebruikers rechten hebben, zie **Tijdconfiguratierechten toekennen aan een gebruiker**, pagina 84.

Nummerplannen kunnen ook worden geactiveerd in de mobiele app REACH en in de applicatie Enreach Contact Desktop.

Tijdelijk het nummerplan wijzigen

Als de gebruiker optie 1 selecteert, wordt hij eerst gevraagd om het nummer van het nummeringsschema in te voeren. Als de account slechts één nummerplanschema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Nadat het nummerplan is geselecteerd, wordt de gebruiker gevraagd om het nummer van het nummerplan in te voeren dat tijdelijk moet worden geactiveerd. Als de gebruiker een geldig nummer invoert, wordt er een bevestiging afgespeeld en wordt het nummerplan onmiddellijk geactiveerd. Het blijft actief tot de volgende geplande wijziging van het nummerplan in de planning, daarna wordt het nummerplan uit de planning geactiveerd. Tijdelijke overdrachten worden opgenomen in de planning en worden automatisch verwijderd zodra de tijdelijke overdracht is verlopen

Het nummerplan permanent overschrijven

Een permanente overdracht van het nummerplan kan worden ingeschakeld door optie 2 te selecteren in de IVR voor tijdconfiguratie. Permanent overschrijven is hetzelfde als handmatig overschrijven. Wanneer een gebruiker optie 2 selecteert, wordt hij eerst gevraagd om het nummer van het nummeringsschema in te voeren. Als de account slechts één nummerplanschema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Nadat het nummerplan is geselecteerd, wordt de gebruiker gevraagd om het nummer van het nummerplan in te voeren dat permanent moet worden geactiveerd. Als de gebruiker een geldig nummer invoert, wordt er een bevestiging afgespeeld en wordt het nummerplan onmiddellijk geactiveerd. Het nummerplan blijft geactiveerd tot het overschrijven wordt uitgeschakeld.

Tijdconfiguratie activeren

Om de configuratie van tijdschema's in te schakelen, kunnen gebruikers optie 3 selecteren in de IVR voor tijdconfiguratie. De gebruiker wordt dan gevraagd om het nummer van het nummerplanschema in te voeren waarvoor de configuratie van het tijdschema moet worden ingeschakeld. Als de account slechts één nummerplanschema heeft, wordt deze stap overgeslagen. De gebruiker hoort dan een bevestigingsbericht en het overschrijven wordt geannuleerd en de nummerplannen worden geactiveerd volgens de tijdconfiguratie.

Tijdconfiguratierechten toekennen aan een gebruiker

1. Typ, indien van toepassing, de naam of account id van de klant waarvoor je tijdconfiguratierechten wilt toewijzen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
4. Klik op Wijzig naast de betreffende gebruiker.
5. Schakel onder **Machtigingen** de **Tijdconfiguratie** in door het selectievakje **Ja** in te schakelen.
6. Klik op Opslaan .
   ✓ De tijdconfiguratierechten zijn toegewezen aan deze gebruiker.

9 OPROEP BLOKKEREN

Met oproepblokkeringen kun je specifieke bestemmingen blokkeren om hoge gesprekskosten te vermijden. Oproepblokkeringen kunnen worden ingesteld voor het hele account of voor specifieke gebruikers.

Oproepblokkering die is ingeschakeld op accountniveau heeft voorrang op alle instellingen voor oproepblokkering op gebruikersniveau.

Oproepblokkering op accountniveau
Gespreksblokkering op gebruikersniveau

9.1 OPROEPBLOKKERING OP ACCOUNTNIVEAU

U kunt oproepblokkering configureren op accountniveau in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Oproepblokkering aanmaken op accountniveau

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de naam of account id klant waarvoor je de oproepblokkering wilt instellen en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Bewerken**.
   ✓ De pagina **Klant bewerken** wordt weergegeven.
4. Scroll naar beneden naar de optie **Oproepblokkades**.
5. Blokkeer categorieën door erop te klikken in de lijst **Beschikbare categorieën** en deblokkeer ze door erop te klikken in de lijst **Geblokkeerde categorieën**.
6. Klik op Opslaan.
   ✓ De geselecteerde categorieën worden geblokkeerd voor alle gebruikers.

9.2 GESPREKSBLOKKERING OP GEBRUIKERSNIVEAU

Je kunt oproepblokkering configureren op gebruikersniveau in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Oproepblokkering aanmaken op gebruikersniveau

1. Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de naam of account id klant waarvoor je de oproepblokkering wilt instellen en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Extensies**.
4. Klik op de naam van de gebruiker voor wie je een oproepblokkering wilt aanmaken.
   ✓ De pagina **Bestelgegevens** van deze gebruiker wordt weergegeven.
5. Klik op REACH.
   ✓ De REACH pagina van de betreffende gebruiker verschijnt.
6. Klik op het tabblad **Configuratie**.
7. Blokkeer categorieën door erop te klikken in de lijst **Beschikbare categorieën** en deblokkeer ze door erop te klikken in de lijst **Geblokkeerde categorieën**.
8. Klik op Opslaan.
   ✓ De geselecteerde categorieën zijn geblokkeerd voor deze gebruiker.

10 REACH

REACH is een persoonlijke bereikbaarheidsmatrix waarmee je kunt bepalen wanneer, hoe en voor wie je persoonlijk beschikbaar wilt zijn. Je kunt het REACH profiel van de gebruiker configureren. Binnen Managed Voice zijn er twee manieren om REACH te configureren:

- Via de REACH app, zie https://help.enreach.com/reach/1.00/web/Enreach/en-US
- Via de matrixmodus in het Operator-portaal

REACH is altijd actief binnen de Managed Voice omgeving.

Je kunt de volgende instellingen configureren op het tabblad REACH in Managed Voice:

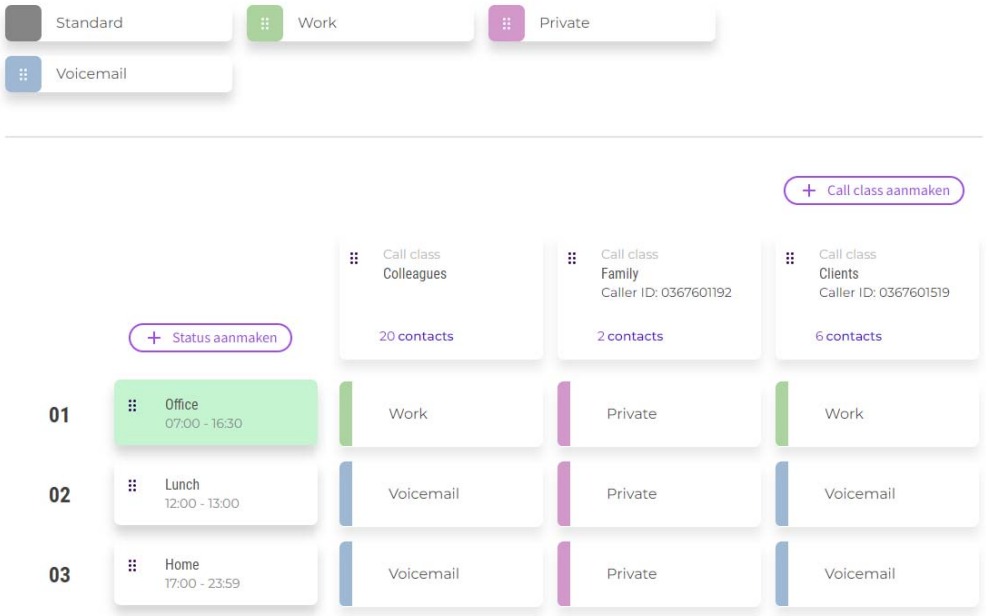
- Profiel
  In een profiel kun je aangeven hoe je bereikbaar wilt zijn. Je kunt de route van een inkomende oproep, het gebruikte afzendernummer en de voicemailbox instellen. Voor uitgaande oproepen kunt u het afzendernummer instellen dat moet worden verzonden afhankelijk van de contactpersoon die u belt.
- Bel klasse
  Een gesprekskklasse is een contactgroep die een bepaalde groep contacten omvat. Je kunt verschillende belroutes maken voor verschillende groepen contacten.
- Status
  Een status is een specifieke tijdsperiode. Je kunt zelf bepalen wanneer en in welke situatie je beschikbaar wilt zijn. Je kunt REACH statussen automatisch activeren via een tijdconfiguratie of handmatig.

Het REACH-profiel instellen
De oproepklasse instellen
De status instellen
Dynamische nummers configureren
Oproepblokkering configureren
Opties voor nummers

10.1 REACH-MATRIX

Met de REACH-matrix kun je je beschikbaarheid configureren voor je aangepaste oproepklassen en profielen.

Voorbeeld



In het voorbeeld heeft de gebruiker drie contactgroepen gemaakt, één voor collega's, één voor familie en één voor klanten. Er zijn drie statussen aangemaakt, een 'Werk'-status, die actief is op werkdagen tussen 07:00 AM en 04:30 PM, een 'Lunch'-status van 12:00 AM tot 01:00 PM op werkdagen en een 'Uit'-status voor alle uren dat de gebruiker niet op kantoor is. Er zijn drie verschillende profielen gemaakt: Werk, Privé en Voicemail. Met het profiel 'Werk' worden gesprekken aangeboden naar het vaste en mobiele toestel van de gebruiker. Het profiel 'Privé' biedt oproepen naar de mobiele telefoon van de gebruiker. In het profiel 'Voicemail' worden alle inkomende oproepen rechtstreeks doorgeschakeld naar de voicemail.

Als de gebruiker wordt gebeld door een collega binnen werktijd, valt de inkomende oproep in de contactgroep 'Collega's' en binnen de status 'Werk', dus wordt het profiel 'Werk' toegepast. In dit voorbeeld gaan zowel de vaste als de mobiele telefoon van de gebruiker over. Buiten werktijd, als het inkomende gesprek de status 'Privé' heeft, wordt het profiel 'Voicemail' toegepast en worden oproepen van collega's automatisch doorgeschakeld naar de voicemail. Alle leden binnen de groep 'Familie' kunnen de gebruiker bereiken op hun mobiele apparaat, ongeacht welke status actief is.

10.2 HET REACH-PROFIEL INSTELLEN

Je kunt het REACH-profiel van de gebruiker instellen in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

In de aangepaste profielen kun je de instellingen van het standaardprofiel overnemen. Dit wordt aangegeven door het label **Erven** naast de ingeschakelde of uitgeschakelde optie.

Het REACH-profiel instellen

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je het REACH-profiel wilt instellen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Gebruikers**.
   ✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.
3. Klik naast de gebruiker voor wie je de REACH-profiel wilt instellen op REACH.
   ✓ De REACH profile van de betreffende gebruiker verschijnt.
4. Klik op +Profiel aanmaken en voer een naam in en kies een kleur voor het REACH-profiel.
5. Klik op Opslaan.
   ✓ Het profiel wordt opgeslagen en verschijnt onder **Profielen**.
6. Ga met de muis over het profiel dat je hebt gemaakt en klik op .
   ✓ De pagina **Profiel wijzigen** wordt weergegeven.

Label	Uitleg
Naam	Voer een naam in voor het profiel.
Kleur	Selecteer een kleur voor het profiel in de vervolgkeuzelijst.
Beller-ID	Selecteer de beller-ID die standaard moet worden verzonden bij het afspelen van externe oproepen. Je kunt kiezen uit de telefoonnummers die al gekoppeld zijn aan de Managed Voice account. Voor interne gesprekken worden uw toestelnummer en uw schermnaam als beller-ID verzonden.
Onvoorwaardelijk vooruit	Activeer deze optie als je alle oproepen rechtstreeks wilt doorschakelen naar de ingestelde bestemming.
Bij bezet doorschakelen	Activeer deze optie als je wilt dat gesprekken worden doorgestuurd naar de ingestelde bestemming als de status van de gebruiker is ingesteld op "bezet" of als je in gesprek bent.
Bij geen gehoor doorschakelen	Activeer deze optie als u wilt dat alle oproepen onmiddellijk worden doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming als de gebruiker niet opneemt na het ingevoerde aantal seconden.
Time-out in seconden	Voer de tijd in seconden in waarna de oproep moet worden doorgeschakeld.

Label	Uitleg
Externe beller-ID bij doorschakelen	Als een oproep wordt doorgeschakeld, kunt u instellen hoe de beller-ID moet worden verzonden. Je kunt kiezen uit de volgende opties: • ID van gebruiker • Nummer bellen • Het gebelde nummer

7 Klik op Toon geavanceerde instellingen.
✓ Het **gedeelte**Shomi **Personal Assistent** verschijnt.

Label	Uitleg
Auto start gespreksanalysis	Activeer deze optie als je wilt dat alle gesprekken automatisch worden opgenomen en geanalyseerd door Shomi wanneer een gesprek begint. Zie voor meer informatie *6.6 Shomi Personal Assistent*, page 53 en *5.7 Shomi Personal Assistant*, page 45. Let op! Het inschakelen van deze instelling kan leiden tot hoge kosten.

✓ De **selectie Apparaat** wordt weergegeven.

Label	Uitleg
Status	Selecteer **Enabled** in de vervolgkeuzelijst om de apparaatselectie te activeren.
Apparaat 1	Schakel het selectievakje in als u deze telefoon wilt inschakelen voor de gebruiker.
Apparaat 2	Schakel het selectievakje in als u deze telefoon wilt inschakelen voor de gebruiker.
Apparaat 3	Schakel het selectievakje in als u deze telefoon wilt inschakelen voor de gebruiker.

8 Klik op Opslaan.
✓ Het REACH profiel wordt opgeslagen.

10.3 DE OPROEPKLASSE INSTELLEN

U kunt de gesprekssklasse instellen in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Een gesprekssklasse instellen

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een belklasse wilt instellen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik naast de gebruiker voor wie je de gesprekssklasse wilt instellen op REACH.

4 Klik op + Call class aanmaken en voer een naam en een standaard beller-ID in voor de oproepklasse en klik op Opslaan.
✓ De oproepklasse verschijnt in het overzicht.

5 Ga met de muis over de oproepklasse die je hebt gemaakt en klik op .
✓ De pagina **met de details van de oproepklasse** verschijnt.

Label	Uitleg
Configuratie	Klik op **Bewerken** om de naam en het standaard afzendernummer van de oproepklasse te wijzigen.

Label	Uitleg
Contacten	Klik op **Link contact** om contacten met telefoonnummers toe te voegen aan de belklasse. Als je wordt gebeld door een van deze contactpersonen, wordt het gesprek doorgestuurd via deze oproepklasse.
Extensies	Klik op **Toevoegen** om interne Managed Voice extensies toe te voegen aan de oproepklasse zodat oproepen afkomstig van deze extensies gerouteerd kunnen worden binnen de oproepklasse.
Voorvoegsel	Klik op **Toevoegen** om bepaalde oproepnummerreeksen (bijv. 0049) op te nemen in deze oproepklasse. In dit geval valt elk inkomend nummer dat begint met 0049 in deze oproepklasse.

Als je op REACH klikt, ga je terug naar de REACH-pagina van de geselecteerde gebruiker.

10.4 DE STATUS INSTELLEN

Je kunt een status instellen voor een specifieke timerperiode in de Managed Voice omgeving in de Operator portal.

Een status instellen

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een status wilt instellen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik naast de gebruiker voor wie je de gespreksklasse wilt instellen op REACH.

4 Klik op +Status aanmaken.
✓ Het dialoogvenster **Status aanmaken** verschijnt.

Label	Uitleg
Naam	Voer een naam in voor de status.
Statusbericht	Voer een statusbericht in dat moet worden weergegeven tijdens de opgegeven duur.
Beschikbaarheid	Selecteer de beschikbaarheid die je wilt weergeven terwijl deze status actief is. Je kunt kiezen uit de volgende opties: **Automatisch** Wanneer deze optie is geselecteerd, wordt je aanwezigheid gecontroleerd door het systeem. **Weg** Selecteer deze optie als je wilt aangeven dat je niet beschikbaar bent en niet meteen kunt reageren. **Druk** Selecteer deze optie om aan te geven dat je bezig bent en niet kunt reageren. **Offline** Selecteer deze optie als u wilt aangeven dat u niet bent aangemeld en niet zult reageren.

5 Klik op Opslaan.
✓ De status wordt weergegeven in het overzicht.

6 Ga met de muis over de status die je hebt gemaakt en klik op .
✓ De pagina **Statusgegevens** wordt weergegeven.

Label	Uitleg
Configuratie	Klik op **Bewerken** om de naam en beschikbaarheid van de status te wijzigen.
Tijdsconfiguratie	Klik op **Toevoegen** om in te stellen op welke dag of periode de status actief moet zijn. De status wordt automatisch actief op de ingestelde starttijd en eindigt op de ingestelde eindtijd.

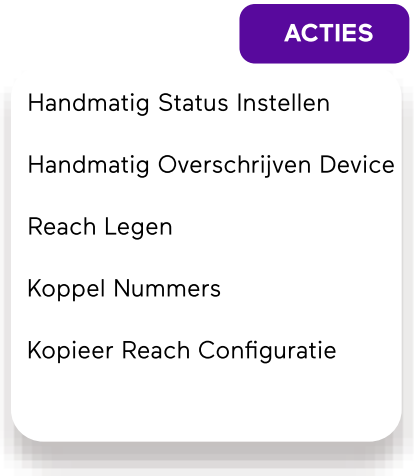
7 Klik op Opslaan .
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

10.5 DE REACH-CONFIGURATIE KLONEN

Je kunt de REACH configuratie van een specifieke gebruiker klonen naar een of meer andere gebruikers. Alle gebruikersspecifieke instellingen worden vervangen door de persoonlijke instellingen van de bestemming. Er zijn twee soorten logica die worden toegepast, zie *Apparaattype logica* en *Getallenlogica*.

Een REACH-configuratie klonen

1 Open de REACH configuratie pagina van de gebruiker wiens configuratie je wilt klonen.
2 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Kloonbereik**.



3 Selecteer de gebruikers waarnaar de REACH configuratie gekloond moet worden door de respectievelijke selectievakjes te activeren.
of
3 Activeer **Alles selecteren** om de REACH-configuratie naar alle gebruikers te klonen.

De bestaande REACH-configuratie van de doelgebruiker wordt overschreven en kan niet worden hersteld.

4 Klik op **Kopiëren naar gebruiker(s)**.
5 De **Kloon REACH?** pagina verschijnt.
6 Klik op **Bevestigen**.
✓ De wijzigingen worden toegepast op alle geselecteerde gebruikers.

Apparaattype logica

Niet alle gebruikers hebben dezelfde toestellen (d.w.z. sommigen hebben een vaste telefoon, terwijl anderen een mobiele telefoon hebben en/of de softphone gebruiken in Enreach Contact Desktop of Enreach Contact Mobile). Daarom wordt de volgende logica toegepast als de gebruiker die gekloond wordt meer apparaattypes geconfigureerd heeft dan de doelgebruikers.

- Als de doelgebruiker hetzelfde apparaattype heeft als de brongebruiker, worden alle REACH-instellingen voor dat apparaattype gekloond naar het doel.
- Als de doelgebruiker niet hetzelfde apparaat heeft als de brongebruiker, worden de REACH-instellingen voor dat apparaattype niet gekopieerd.
- Als de brongebruiker slechts één apparaattype heeft ingeschakeld in een REACH-profiel en het doelwit heeft dat apparaattype niet, dan worden alle apparaten ingeschakeld voor de doelgebruiker na het klonen. Dit voorkomt dat de doelgebruiker onbereikbaar wordt.

Getallenlogica

Gebruikers kunnen een of meer persoonlijke nummers hebben (zoals mobiele nummers). Aangezien deze nummers slechts aan één gebruiker kunnen worden gekoppeld, kunnen ze niet naar andere gebruikers worden gekloond. In plaats daarvan worden deze persoonlijke nummers vervangen door de persoonlijke nummers van de doelgebruiker (indien beschikbaar).

Voor telefoonnummers wordt de volgende logica toegepast bij het klonen:

- Vaste persoonlijke nummers (vaste nummers die direct aan de gebruiker zijn gekoppeld in het tabblad **Nummers**) worden vervangen door het eerste vaste persoonlijke nummer van de doelgebruiker (het hoogste vermelde vaste nummer in het tabblad REACH-nummer van de doelgebruiker).
- Persoonlijke mobiele nummers (mobiele nummers die direct gekoppeld zijn aan de gebruiker in het tabblad Nummers) worden vervangen door het eerste mobiele nummer van de doelgebruiker (het hoogste vermelde mobiele nummer in het tabblad REACH-nummer van de doelgebruiker).
- Als bedrijfsnummers (nummers die gebruikt worden in een nummerplan) geconfigureerd zijn in de instellingen voor nummerweergave, dan worden deze gekloond naar de doelgebruiker.
- Als een vast persoonlijk nummer is geconfigureerd als beller-ID en de doelgebruiker heeft geen vaste nummers maar ten minste één persoonlijk mobiel nummer, dan wordt het vaste nummer vervangen door het eerste persoonlijke mobiele nummer van de doelgebruiker (het hoogst vermelde mobiele nummer in het tabblad REACH-nummer van de doelgebruiker)
- Als een persoonlijk mobiel nummer is geconfigureerd als beller-ID en de doelgebruiker heeft geen mobiele nummers maar ten minste één persoonlijk vast nummer, dan wordt het mobiele nummer vervangen door het eerste persoonlijke vaste nummer van de doelgebruiker (het hoogste vermelde vaste nummer in het tabblad REACH-nummer van de doelgebruiker)
- Als een vast of mobiel persoonlijk nummer is geconfigureerd als beller-ID en de doelgebruiker heeft geen persoonlijke nummers, dan wordt de instelling voor beller-ID uitgeschakeld voor de doelgebruiker.

10.6 DYNAMISCHE NUMMERS CONFIGUREREN

Je kunt tot 9 verschillende afzendernummers gebruiken. De gebruiker kan dit doen door een prefix (#3x#) voor het te bellen nummer te kiezen.

Merk op dat de code #31# niet kan worden ingesteld, omdat deze gereserveerd is voor anoniem uitbellen.

Op de meeste mobiele apparaten worden de #3X# codes niet ondersteund. Om uit te bellen op een mobiel apparaat met een dynamisch nummer, vervang je het door 13X

Dynamische nummers configureren

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je dynamische nummers wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik op **Gebruikers**.
   ✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.
3. Klik naast de gebruiker voor wie je de dynamische nummers wilt configureren op REACH.
4. Klik op het tabblad **Configuratie**.

5 Selecteer onder **Caller-ID Dial Prefixes** voor elke code in de vervolgkeuzelijst welk nummer als afzendernummer moet worden verzonden.

6 Klik op Opslaan .
✓ De dynamische nummers worden opgeslagen.

10.7 OPROEPBLOKKERING CONFIGUREREN

Je kunt bepaalde bestemmingen blokkeren op gebruikersniveau. De bestemmingen die kunnen worden geblokkeerd verschillen per land.

Oproepblokkering configureren

1 Typ, indien van toepassing, in de zoekbalk de klant in voor wie je belbarrières wilt maken en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik naast de gebruiker voor wie je de oproepblokkering wilt instellen op REACH .

4 Klik op het tabblad **Configuratie**.

5 Configureer, indien van toepassing, een gesprekskasse of een standaardstatus als fallback onder **Standaardwaarden**.

6 Klik onder **Oproepen blokkeren** op de bestemmingen die je wilt blokkeren in de lijst **Beschikbare categorieën** en klik op de bestemmingen die je wilt deblokkeren in de lijst **Geblokkeerde categorieën**.

7 Klik op Opslaan .
✓ Uw instellingen voor oproepblokkering worden opgeslagen.

10.8 OPTIES VOOR NUMMERS

In het tabblad **Nummers** van het betreffende profiel zie je een overzicht van alle nummers die aan dit REACH-profiel gekoppeld zijn. De volgende opties zijn beschikbaar om te configureren voor elk nummer:

- *Handmatig status instellen*
- *Roamingstatus configureren*
- *Apparaten overschrijven configureren*
- *Nummers koppelen*
- *REACH-instellingen wissen*

10.8.1 HANDMATIG STATUS INSTELLEN

Met deze optie kun je handmatig instellen welke status actief is en gedurende welke periode. Dit heft de automatische tijdconfiguratie op.

Om een opheffingsstatus te configureren

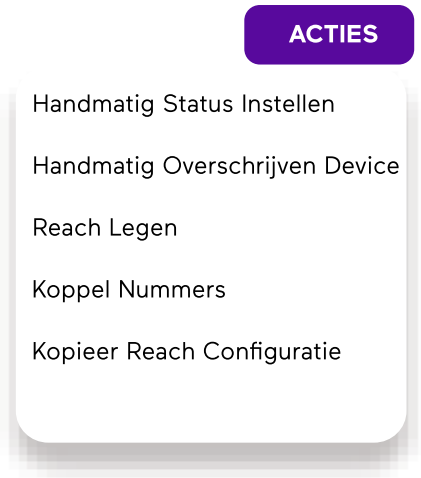
1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een status handmatig wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik naast de gebruiker voor wie je de status handmatig wilt instellen op REACH .

4 Klik op het tabblad **Nummers**.

5 Open de vervolgkeuzelijst **Acties** en klik op **Status opheffen configureren**.



✓ Het dialoogvenster **Status configureren** verschijnt.

Label	Uitleg
Status	Selecteer de status die je wilt configureren in de vervolgkeuzelijst.
Stel vervaltijd of -datum in	Schakel het selectievakje in als je een vervaltijd of -datum wilt instellen voor de geselecteerde status.
Eindtijd	Definieer de dag en tijd waarop de status moet eindigen.

6 Klik op Opslaan.
✓ Je instellingen worden opgeslagen.

10.8.2 ROAMINGSTATUS CONFIGUREREN

Met deze optie kun je instellen welke status geactiveerd moet worden als je met je mobiele apparaat op buitenlandse netwerken roamt.

Een roamingstatus configureren

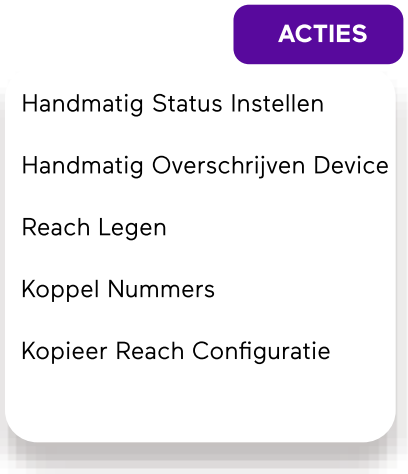
1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een roamingstatus wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik naast de gebruiker voor wie je de roamingstatus wilt instellen op REACH.

4 Klik op het tabblad **Nummers**.

5 Open de vervolgkeuzelijst **Acties** en klik op **Status opheffen configureren**.



✓ De pagina **Status tijdens roaming** wordt weergegeven.

6 Selecteer de status die je wilt instellen voor roaming in de vervolgkeuzelijst.

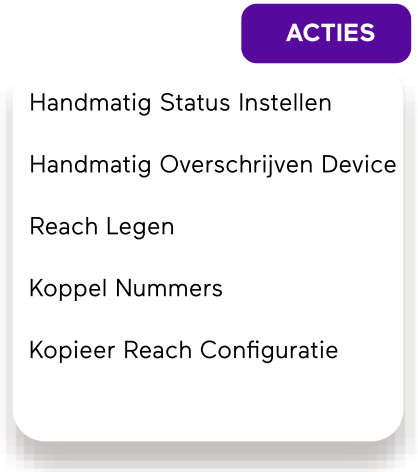
7 Klik op Opslaan.
✓ De status voor roaming wordt opgeslagen.

10.8.3 APPARATEN OVERSCHRIJVEN CONFIGUREREN

Met deze optie kunt u selecteren welke apparaten overgaan als u wordt gebeld.

Een apparaatoverbrugging configureren

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je de apparaatoverbrugging wilt configureren in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.
2. Klik op **Gebruikers**.
   ✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.
3. Klik naast de gebruiker voor wie u de apparaatoverbrugging wilt instellen op REACH.
4. Klik op het tabblad **Nummers**.
5. Open de vervolgkeuzelijst **Acties** en klik op **Handmatig Overschrijven Device**.



✓ De pagina **Device selectie** wordt weergegeven.

Label	Uitleg
Vast	Selecteer **Ingeschakeld** in de vervolgkeuzelijst als je wilt dat gesprekken worden aangeboden op je vaste apparaat. Zolang deze opheffing actief is, zullen oproepen alleen worden aangeboden aan de apparaten die als 'ingeschakeld' zijn geconfigureerd.
Web	Selecteer **Ingeschakeld** in de vervolgkeuzelijst als je wilt dat oproepen worden aangeboden op je webapparaat. Zolang deze opheffing actief is, zullen oproepen alleen worden aangeboden aan de apparaten die als 'ingeschakeld' zijn geconfigureerd.
Stel vervaltijd of -datum in	Schakel het selectievakje in als u een vervaltijd of -datum wilt instellen voor de apparaatover-brugging.
Eindtijd	Definieer de dag en tijd waarop de status moet eindigen.

6. Klik op Opslaan.
   ✓ De apparaatomleiding wordt opgeslagen.

10.8.4 NUMMERS KOPPELEN

Met deze optie kun je beschikbare nummers rechtstreeks aan je REACH-profiel koppelen.

Deze nummers kunnen niet worden gebruikt in nummerplannen. De gebruiker is verantwoordelijk voor het configureren van de bereikbaarheid van dit nummer via de REACH-instellingen.

Als je meerdere nummers tegelijk wilt selecteren, houd je CTRL ingedrukt en klik je op meerdere nummers.

Nummers aan je REACH-profiel koppelen

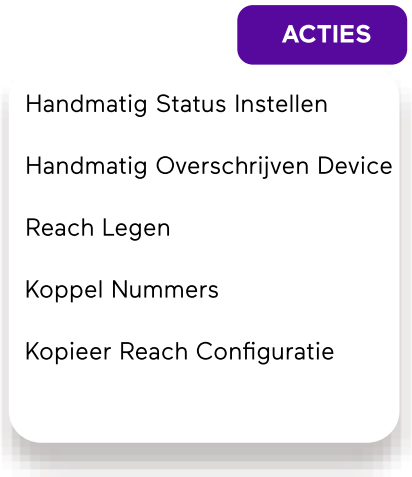
1 Indien van toepassing, typ de klant waaronder je nummers wilt koppelen aan een REACH-profiel in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik naast de betreffende gebruiker op REACH.

4 Klik op het tabblad **Nummers**.

5 Open de vervolgkeuzelijst **Acties** en klik op **Koppel Nummers**.



✓ De pagina **Koppelen nummers aan reach profiel** wordt weergegeven.

6 Selecteer de nummers die je wilt koppelen aan het REACH-profiel van de gebruiker.

7 Klik op Opslaan.
✓ De nummers zijn gekoppeld aan het REACH-profiel van de gebruiker.

10.8.5 REACH-INSTELLINGEN WISSEN

Deze optie verwijdert alle instellingen en profielen voor je REACH-profiel. Dit kan niet ongedaan worden gemaakt.

De REACH-instellingen van de gebruiker wissen

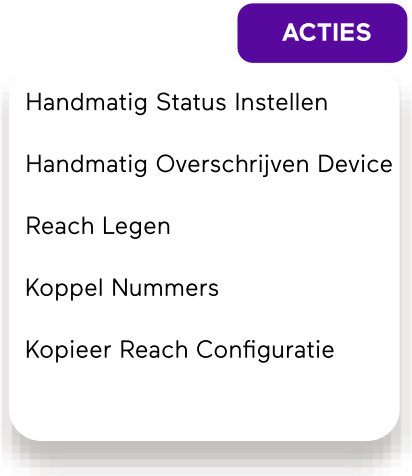
1 Indien van toepassing, typ de klant waarvan je de REACH-instellingen wilt wissen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantgegevens** wordt weergegeven.

2 Klik op **Gebruikers**.
✓ De lijst met alle gebruikers wordt weergegeven.

3 Klik op REACH naast de gebruiker van wie je de REACH-instellingen wilt wissen.

4 Klik op het tabblad **Nummers**.

5 Open de vervolgkeuzelijst **Acties** en klik op **Reach wissen**.



6 De pagina **Reach wissen** wordt weergegeven.

7 Klik op **Bevestigen** om alle instellingen en profielen van het REACH-profiel van de gebruiker te verwijderen.
✓ Het REACHprofiel van de gebruiker wordt verwijderd.

11 TOESTELLEN

Met Managed Voice kun je je toestellen gebruiken en configureren. Er zijn verschillende instellingen die kunnen worden gemaakt om telefoons te gebruiken.

Voordat u de Managed Voice services kunt gebruiken, moet u een gebruikersuitbreiding registreren op het toestel via de service-extensie 901.

CPE's toevoegen
VoIP-kanalen
Default Toestelknoppen
CPE Instellingen
SIP-versleuteling

11.1 CPE'S TOEVOEGEN

Je kunt een CPE (Customer Premise Equipment) toevoegen in het Operator Portal. Dit is nodig om een telefoon toe te kunnen wijzen aan een klant.

Er kan slechts één type tegelijk worden geleverd.

Je voegt als volgt een CPE toe

1 Open het vervolgkeuzemenu **Bestellen** en klik op **MAC CPE toevoegen** onder **Overig**.
✓ De pagina **CPE toevoegen** verschijnt.

Label	Uitleg
Merk	Selecteer de telefoonprovider in de vervolgkeuzelijst.
Toestel	Selecteer het toesteltype in de vervolgkeuzelijst.
Eigenaar	Hier zie je de vooraf geselecteerde groothandel waaraan het toestel moet worden toegewezen.
Platform	Selecteer het juiste platform in de vervolgkeuzelijst. Selecteer de optie **Managed Voice**.
Klant	De klant aan wie het toestel moet worden toegewezen. Controleer of je de juiste klant hebt ingevoerd. Als je het veld leeg laat, wordt de CPE automatisch toegewezen aan de eigenaar.
Kanaal aanmaken	Activeer deze optie als u een SIP-kanaal wilt aanmaken.
Taal	Selecteer de taal van het toestel in de vervolgkeuzelijst.
Installatie Land	Selecteer het land waar het toestel wordt geïnstalleerd in de vervolgkeuzelijst.
Netnummer	Voer het netnummer voor dit toestel in. Dit is nodig om te bepalen naar welke alarmcentrale noodoproepen moeten worden doorgeschakeld als er geen gebruiker is aangemeld op de telefoon.

2 Voer de MAC-adressen en optioneel de serienummers in van de apparaten die je wilt toevoegen.
3 Klik op **Opslaan**.
✓ De telefoons worden toegevoegd.

11.2 VOIP-KANALEN

Om je telefoon te kunnen gebruiken, moet deze kunnen communiceren met het VoIP-platform. Dit gebeurt via een VoIP-kanaal dat handmatig of via autoprovisioning in je telefoon wordt geprogrammeerd. Met de Managed Voice service heb je voor elk toestel een eigen VoIP-kanaal nodig.

In het kanaaloverzicht geeft aan dat het apparaat geregistreerd is. Als de stip grijs is, is het apparaat niet geregistreerd.

VoIP-kanalen aanmaken
VoIP-kanalen bewerken
VoIP-kanalen verwijderen

11.2.1 VOIP-KANALEN AANMAKEN

Je moet het betreffende VoIP-kanaal activeren voordat je de telefoon kunt gebruiken.

Nadat het VoIP-kanaal is aangemaakt, kan het worden gebruikt om een VoIP-toestel te registreren als u geen autoprovisioning gebruikt.

Een VoIP-kanaal aanmaken

1. Indien van toepassing, typ de klant waarvoor je een VoIP-kanaal wilt aanmaken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Kanalen**.
4. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Kanaal toevoegen**.

Label	Uitleg
Kanaalnaam	Voer een unieke naam in voor het kanaal. Het wordt aanbevolen om te beginnen met het klantnummer, dan de letter EC (Managed Voice) en dan te tellen vanaf 01.
Wachtwoord	Standaard wordt er een wachtwoord aangemaakt. Je kunt het veranderen, maar om veiligheidsredenen wordt het niet aangeraden.
Encrypted SIP	Activeer **Aan** als je SIP-encryptie wilt inschakelen voor dit kanaal.
DTMF	Selecteer een van de drie methoden voor het verzenden van DTMF-tonen die door uw telefoon worden ondersteund.
Netnummer	Voer je netnummer in. Het wordt bijvoorbeeld gebruikt voor het doorschakelen naar de juiste alarmcentrale.

Label	Uitleg
Call-limit	Geef het maximum aantal gesprekken op dat uw telefoon tegelijkertijd kan ontvangen. Het maximum is 5.
Taal	Selecteer de taal die moet worden gebruikt om het kanaal te provisionen uit de vervolgkeuze-lijst. Dit bepaalt de taal waarin de prompt wordt afgespeeld.
Installatie Land	Selecteer in welk land het apparaat zich bevindt. Dit kan handig zijn om te bepalen waar het apparaat zich bevindt in geval van storing en heeft verder geen invloed op de service.

5 Klik op Opslaan .
✓ Het VoIP-kanaal wordt opgeslagen.

11.2.2 VOIP-KANALEN BEWERKEN

Je kunt bestaande VoIP-kanalen bewerken in de Operator portal.

Je bewerkt als volgt een VoIP-kanaal

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u een VoIP-kanaal wilt bewerken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Kanalen**.
✓ De lijst met alle kanalen verschijnt.
4 Klik naast het kanaal dat u wilt bewerken op Wijzig .
✓ De pagina **Kanaal wijzigen** verschijnt.
5 Breng de gewenste wijzigingen aan en klik op Opslaan .
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

11.2.3 VOIP-KANALEN VERWIJDEREN

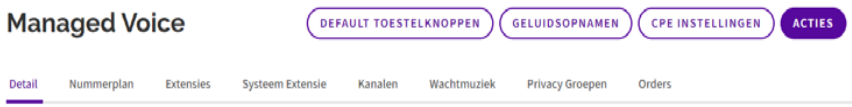
Je kunt bestaande VoIP-kanalen verwijderen in de Operator portal.

Een VoIP-kanaal verwijderen

1 Indien van toepassing, typ de klant waarvan je een VoIP-kanaal wilt verwijderen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Klik op het tabblad **Kanalen**.
✓ De lijst met alle kanalen verschijnt.
4 Klik naast het kanaal dat u wilt verwijderen op Verwijder .
5 Klik op **Bevestigen**.
✓ Het kanaal wordt verwijderd.

11.3 DEFAULT TOESTELKNOPPEN

Met de knoppen voor standaardapparaten kun je een standaardapparaatprogrammering maken voor de geselecteerde account, per apparaattype, voor de aanwezige provisioned apparaten.



Je maakt als volgt een default toestelknop

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je een standaard apparaatknop wilt maken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op DEFAULT TOESTELKNOPPEN .

4 Selecteer het telefoon type waarvoor je de knop wilt maken in de vervolgkeuzelijst.

Afhankelijk van het type apparaat dat je hebt geselecteerd, zie je mogelijk verschillende invoervelden.

5 Je kunt aan elke toets een van de volgende functies toewijzen:

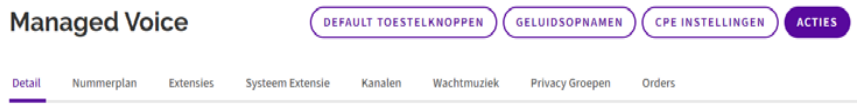
Label	Uitleg
BLF (Bezetlampenveld)	Hiermee kun je de status van een bepaalde gebruiker weergeven via de toets (bezet, vrij, overgaan). Inkomende en uitgaande belsignalen worden onderscheiden.
Snelkeuze	Hiermee kun je met één druk op de knop een voorgeprogrammeerd nummer bellen.
Wachtrij bezetting	Toont de naam van de wachtrij gevolgd door het aantal bellers dat momenteel in de wachtrij wacht. Als je op Yealink-telefoons op de softkey voor het bezetten van de wachtrij drukt, wordt er een gesprek in deze wachtrij aangenomen (*8) en kun je de beller beant-woorden die het langst in de wachtrij staat. Voor gesloten wachtrijen moet de gebruiker lid zijn van de wachtrij.
DND (niet storen)	Door deze status in te schakelen op je extensie, kun je aangeven dat je niet gestoord wilt worden. Aangezien het platform niet op de hoogte wordt gebracht van de DND-status van het extensie, is het aan te raden om deze functie niet te gebruiken in combinatie met een wachtrij.

6 Klik op het tabblad dat je wilt configureren en stel de toetsen per pagina in.

7 Klik op Opslaan .
✓ De Default Toestelknoppen worden opgeslagen.

11.4 CPE INSTELLINGEN

Je kunt CPE-specifieke instellingen maken voor elke beschikbare CPE (Customer Premises Equipment).



De CPE-firmware instellen
CPE-firmware bijwerken
CPE-specifieke functies instellen
De default SIP proxy instellen

11.4.1 DE CPE-FIRMWARE INSTELLEN

Je kunt de toestelfirmware voor deze specifieke account instellen.

Je stelt als volgt de CPE-firmware in

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u de CPE-firmware wilt instellen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op CPE INSTELLINGEN .
   ✓ De **CPE overzicht** pagina verschijnt.
4. Klik op CPE FIRMWARES .
   ✓ De pagina **Firmware versie beheer** wordt weergegeven.
5. Selecteer het CPE type waarvoor u de firmware wilt instellen.
6. Schakel het selectievakje van de desbetreffende firmware in.
7. Klik op Opslaan .
   ✓ De firmware is ingesteld voor de geselecteerde apparaten.

11.4.2 CPE-FIRMWARE BIJWERKEN

Op de CPE-overzichtspagina kunt u de firmware voor meerdere CPE's tegelijk bijwerken. Voordat u de firmware van uw CPE's bijwerkt, moet u ervoor zorgen dat de juiste firmwareversie is geconfigureerd voor elk CPE-type op de pagina voor firmwarebeheer.

Als u de firmware van een CPE wilt bijwerken, moet de desbetreffende CPE opnieuw worden opgestart.

Je werkt als volgt de firmware van een CPE bij

1. Indien van toepassing, typ de klant waarvoor je de CPE-firmware wilt bijwerken in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op CPE INSTELLINGEN .
   ✓ De **CPE overzicht** pagina verschijnt.
4. Schakel de selectievakjes in naast de apparaten waarvoor je de firmware wilt bijwerken.
5. Klik op Update Naar Aanbevolen Firmware .
6. Klik op **Bevestigen**.
   ✓ De firmware is bijgewerkt.

11.4.3 CPE-SPECIFIEKE FUNCTIES INSTELLEN

Je kunt CPE-specifieke functies instellen in het CPE-overzicht. Je kunt ook op afstand een VLAN-configuratie van de pc en LAN-poort instellen. Het apparaat haalt de provisioning op wanneer het voor het eerst opstart en heeft op dat moment nog geen VLAN. Daarom zullen de VLAN-instellingen niet actief zijn totdat het apparaat de provisioning ophaalt van de server. Pas nadat er verbinding is gemaakt met het netwerk om de configuratie op te halen, zal het apparaat opnieuw opstarten in de geprogrammeerde VLAN ID's.

Specifieke CPE-functies instellen

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je CPE-specifieke functies wilt instellen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op CPE INSTELLINGEN .
   ✓ De **CPE overzicht** pagina verschijnt.
4. Klik naast de CPE die je wilt bewerken op Wijzig .
   ✓ De pagina **CPE configureren** wordt weergegeven.

Label	Uitleg
SIP-proxy	Met deze optie kun je een proxy selecteren voor dit specifieke apparaat, die is ingesteld bij autoprovisioning. Je moet het apparaat herstellen tijdens een fabrieksreset om de nieuwe instelling van kracht te laten worden.
Geen 2e inkomend gesprek aanbieden	Deze optie is specifiek voor een Yealink-apparaat. Met deze optie kunt u het aanbod van een tweede oproep in- of uitschakelen. Er klinkt dan een 'in gesprek'-toon.
Aanklopsignaal bij 2e inkomend gesprek	Deze optie is specifiek voor een Yealink-apparaat. Selecteer **Aan** als u een pieptoon wilt laten horen als er een tweede gesprek binnenkomt.
Gemiste oproepen weergave	Deze optie is specifiek voor een Yealink-apparaat. Selecteer **Aan** als u gemiste oproepen wilt weergeven.
VLAN aanzetten	Deze optie schakelt de VLAN-functionaliteit in of uit
Toestel VLAN ID	Voer hier de VLAN ID in die moet worden geactiveerd op de telefoonnetwerkpoort (LAN).
PC Poort VLAN ID	Voer de VLAN ID in die moet worden geactiveerd op de PC-poort.

5 Klik op Opslaan.
✓ Je wijzigingen zijn opgeslagen.

11.4.4 DE DEFAULT SIP PROXY INSTELLEN

Je kunt instellen welke proxy de provisioned apparaten standaard moeten gebruiken voor elke account. Standaard wordt de standaardinstelling voor de Wholesale-account gebruikt.

De standaard SIP-proxy instellen

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u de standaard SIP-proxy wilt instellen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik op Wijzig sip proxy.
✓ Het dialoogvenster **Default SIP proxy instellen** verschijnt.

Label	Uitleg
SIP-proxy	Selecteer de proxy die moet worden gebruikt voor deze account bij het automatisch provisionen van de CPE's.
Forceer instellingen voor bestaande CPE's	Met deze optie voorziet u alle CPE's van deze account van de nieuwe SIP-proxy-instelling. Om de nieuwe instelling te laten gelden, moeten alle apparaten opnieuw worden opgestart.
CPE's opnieuw opstarten	Deze optie herstart alle CPE's van deze account, nieuwe instellingen worden opgehaald van de provisioning server. Apparaten zullen zichzelf niet opnieuw opstarten. Als je de gemaakte wijzigingen wilt doorvoeren, moet deze optie worden aangevinkt. Als het selectievakje niet is geactiveerd, worden alleen de nieuwe CPE's voorzien van de instellingen.

4 Klik op Opslaan .
✓ De default SIP proxy wordt opgeslagen.

11.5 SIP-VERSLEUTELING

SIP encryption is een beveiligingsmechanisme dat SIP-sessiecommunicatie beschermt tegen afluisteren of knoeien. Met de SIP encryption functie kun je de communicatie tussen je vaste VoIP-telefoons en het Managed Voice Platform versleutelen. Wanneer SIP encryption is ingeschakeld, worden de volgende twee protocollen gebruikt:

- TLS (Transport Layer Security)
  TLS is een veelgebruikt beveiligingsprotocol dat is ontworpen om privacy en gegevensbeveiliging bij communicatie over het internet te vergemakkelijken. Binnen Managed Voice versleutelt TLS de signalering van gesprekken, wat kan worden gezien als het opzetten en afbreken van een gesprek.
- Secure Real-Time
  SRTP is een extensie op RTP (Real-Time Transport Protocol) met verbeterde beveiligingsfuncties. SRTP versleutelt de eigenlijke audio van het gesprek. Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden versleuteld.

SIP encryption kan alleen worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die TLS en SRTP ondersteunen. Zie **11.5.4 Het profiel van de Yealink Desktop-telefoon wijzigen**, pagina 105voor de lijst met ondersteunde apparaten.

SIP encryption inschakelen in een account
SIP encryption uitschakelen in een account
SIP-encryptie in- of uitschakelen voor een kanaal of toestel
Het profiel van de Yealink Desktop-telefoon wijzigen
Het profiel van de Yealink Desktop-telefoon wijzigen

11.5.1 SIP ENCRYPTION INSCHAKELEN IN EEN ACCOUNT

Om SIP encryption in te schakelen, moet deze ingeschakeld zijn in de klantenaccount. Eenmaal ingeschakeld, kan SIP encryption alleen worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die TLS/SRTP-encryptie ondersteunen. Wanneer SIP encryption is ingeschakeld voor een telefoon, wordt deze opnieuw geprovisioneerd en maakt het apparaat verbinding met de Managed Voice SIP-proxy (securevoip.voipoperator.tel, poort 5062). Al het SIP-verkeer tussen de telefoon en het Managed Voice platform wordt dan versleuteld met SRTP en TLS.

Telefoons die geen ondersteuning bieden voor TLS/SRTP hoeven niet opnieuw te worden geprovisioneerd en worden verbonden met de ongecodeerde Managed Voice SIP-proxy (mv.voipoperator.eu, poort 5080). SIP-verkeer tussen deze telefoons en het Managed Voice platform is onversleuteld en maakt gebruik van Real-time Transport Protocol (RTP) en Session Description Protocol (SDP).

Als u SIP encryption inschakelt, moet het VoIP-toestel opnieuw worden opgestart.

Je schakelt als volgt SIP encryption in voor een account

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u SIP encryption wilt inschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3 Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **SIP encription activeren**.

✓ Het dialoogvenster **SIP encryption proxy activeren** verschijnt.

Label	Uitleg
SIP Encryption Proxy	Selecteer in de vervolgkeuzelijst welke gecodeerde SIP-proxy moet worden gebruikt.
Forceer instellingen voor bestaande CPE's	Schakel het selectievakje in als je wilt dat versleutelde SIP wordt ingeschakeld voor alle kanalen en apparaten in de account die TLS/SRTP-versleuteling ondersteunen.
Firmware instellen op aanbevolen firmware	Schakel het selectievakje in als je wilt dat de firmware op de apparaten wordt bijgewerkt naar de aanbevolen versie. Dit wordt gespecificeerd in de beheerpagina voor CPE-firmware.
CPE's opnieuw opstarten	Schakel het selectievakje in als u wilt dat de SIP-encryptie onmiddellijk een herstart veroorzaakt van alle apparaten die TLS/SRTP-encryptie ondersteunen. Als je de apparaten op een ander tijdstip opnieuw wilt reprovisioneren, deactiveer dan het selectievakje en start de apparaten handmatig opnieuw op of werk de firmware van de apparaten bij op de pagina **CPE-instellingen**.

4 Klik op **Activeren**.
✓ De SIP encryption is geactiveerd in de account.

11.5.2 SIP ENCRYPTION UITSCHAKELEN IN EEN ACCOUNT

Je kunt SIP encryption uitschakelen in de klantenaccount.

Als je SIP-encryptie uitschakelt, moet je het VoIP-apparaat opnieuw opstarten.

Je schakelt als volgt SIP encryption uit

1 Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u de SIP encryption wilt uitschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.

2 Klik in het menu op **Managed Voice**.
✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.

3 Klik onder **Faciliteiten** op Deactiveren naast **SIP Encryption (TLS/SRTP)**.

4 Het dialoogvenster **Uitschakelen SIP Encryptie** verschijnt.
✓ Klik op **Bevestigen**.

5 De SIP Encryptie is uitgeschakeld in de account.

11.5.3 SIP-ENCRYPTIE IN- OF UITSCHAKELEN VOOR EEN KANAAL OF TOESTEL

Je kunt SIP-encryptie in- of uitschakelen voor een specifiek kanaal of apparaat.

SIP-encryptie inschakelen/uitschakelen vereist een herstart van het VoIP-toestel.

Versleutelde SIP kan ook worden ingeschakeld wanneer een nieuw apparaat aan een kanaal wordt gekoppeld als het apparaat TLS/SRTP-encryptie ondersteunt.

Je schakelt als volgt SIP-encryptie in of uit voor een kanaal of toestel

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor u SIP-encryptie wilt in- of uitschakelen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op het tabblad **Kanalen**.
4. Klik naast het kanaal waarvoor je de SIP Encryption wilt inschakelen op Wijzig .
   ✓ De pagina **Kanaal wijzigen** verschijnt.
5. Activeer **Aan** als je SIP-encryptie wilt inschakelen voor dit kanaal.
   of
5. Activeer **Uit** als je SIP-encryptie voor dit kanaal wilt uitschakelen.
6. Klik op Opslaan .
   ✓ De SIP-encryptie is geactiveerd voor het kanaal.

11.5.4 HET PROFIEL VAN DE YEALINK DESKTOP-TELEFOON WIJZIGEN

Wanneer een Yealink Desktop-telefoon is voorzien van het generieke Yealink Desktop-profiel, wordt SIP-encryptie niet ondersteund. Om versleutelde SIP in te schakelen op deze telefoons, moet het provisioning profiel van de telefoon worden gewijzigd in het specifieke profiel van het telefoonmodel. Zie **B.1 SIP-versleuteling**, pagina 108 om te controleren of gecodeerde SIP wordt ondersteund voor uw Yealink-model.

Je moet de rechten hebben om CPE's te beheren om het provisioningprofiel van een telefoon te kunnen wijzigen.

Je kunt zien welk profiel een telefoon gebruikt door te klikken op CPE INSTELLINGEN . De kolom **Type** geeft aan welk profiel is toegewezen aan de telefoon.

Je wijzigt als volgt het provisioningprofiel

1. Typ, indien van toepassing, de klant waarvoor je het provisioningprofiel wilt wijzigen in de zoekbalk en klik op de naam van de klant.
   ✓ De pagina **Klantdetails** verschijnt.
2. Klik in het menu op **Managed Voice**.
   ✓ De Managed Voice omgeving verschijnt.
3. Klik op CPE INSTELLINGEN .
   ✓ Het **CPE overzicht** verschijnt.
4. Klik op het MAC-adres van het apparaat waarvoor je het profiel wilt wijzigen.
5. Open het vervolgkeuzemenu **Acties** en klik op **Wijzig**.
   ✓ De pagina **CPE configureren** wordt weergegeven.
6. Selecteer onder **Toestel** het gewenste provisioningprofiel in de vervolgkeuzelijst.

Zorg ervoor dat u het juiste type selecteert, aangezien sommige Yealink-modellen twee versies hebben, één voor telefoons met de Nederlandse (Lydis) firmware en één voor telefoons met de Enreach firmware.

7 Klik op Opslaan .

8 Klik op **Bevestigen**.
✓ Het apparaat wordt opnieuw geprovisioneerd en opgestart.

APP. A: SYSTEEM EXTENSIES

Alle systeemextensies die worden gebruikt in Managed Voice staan hier.

A.1 NEDERLAND

Extensie	Toelichting
900	Controleer de status van je aanmelding bij een CPE
901	Log in op de telefoon met je gebruikersextensie en voer je extensienummer en PIN in
902	Log uit van het apparaat met je gebruikersextensie. Je wordt gevraagd om je wachtwoord in te voeren, als je op andere apparaten bent ingelogd krijg je de keuze om ook op die apparaten uit te loggen.
903	Log in op een wachtrij met je gebruikersextensie
904	Uitloggen uit een wachtrij met je gebruikersextensie
905	Geluidsopnamen maken om te gebruiken in andere functies van Managed Voice
906	Luisteren naar een andere gebruikersextensie
907	Mogelijkheid om je wachtwoord te wijzigen
908	Gesprekken opnemen die worden aangeboden op telefoons van andere gebruikers Kies 908 + nummer van het apparaat dat overgaat Toets 908 om gesprekken op te nemen op elk apparaat (deze optie houdt rekening met de instellingen van de privacygroep)
909	Actieve oproepomschakeling Als je bent aangemeld op meerdere apparaten en je hebt een actief gesprek, dan kun je het gesprek doorverbinden naar een van je andere apparaten door *9 of 909 te bellen op het andere apparaat. Het apparaat begint te rinkelen en wanneer je het gesprek aanneemt, wordt het gesprek naadloos doorgeschakeld naar het apparaat.
910	Configuratiemenu voor oproepdoorschakeling (IVR) in te stellen per gebruikersextensie
915	Nummerplan aanpassen
920	Voicemail beheer Toegang tot de voicemail van een voicemailuitbreiding (bijv. een groepsvoicemail) door het voicemailnummer en wachtwoord in te voeren
930	Een geparkeerd gesprek ophalen
940	Shomi Persoonlijke Assistent
1233	Toegang krijgen tot je persoonlijke voicemailbox die is gekoppeld aan je Managed Voice en Enreach Contact Mobile extensies (afhankelijk van je voicemailinstellingen kan het nodig zijn een wachtwoord in te voeren)
***6**	Het gesprek parkeren
***8** ***8 <uitbreiding>**	Gesprekken aannemen die overgaan op het toestel van je collega • Kies *8 123 om het gesprek aan te nemen dat overgaat op toestel 123 • Kies *8 om een gesprek op te nemen dat overgaat op een willekeurige extensie

Extensie	Toelichting
903 + lijn-ID	Een geparkeerd gesprek ophalen, De lijn-ID is het nummer van het geparkeerde gesprek (tussen 1 en 99)
##	De andere partij vasthouden
***#**	De andere partij ophalen
##*<extensie>#	Overdracht zonder overleg
##<extensie>#	Doorverbinden met overleg
#31# <telefoonnummer>	Anoniem bellen op vaste telefoons
131 <telefoonnummer>	Anoniem bellen op mobiele telefoons
#30#, #32# tot #39#	Dynamische nummerweergave (vaste en softphones)
130, 132 tot 139	Dynamische nummerweergave (mobiele telefoons)

APP. B: APPARATEN

Alle ondersteunde apparaten in Managed Voice staan hier.

B.1 SIP-VERSLEUTELING

De volgende tabel laat zien welke apparaten (CPE's) SIP-encryptie ondersteunen in Managed Voice. Sommige Yealink-modellen hebben aanvullende firmware vereisten. Deze worden vermeld in de kolom firmware vereisten. Als je oudere firmware versies voor deze modellen gebruikt, werken deze telefoons niet meer wanneer SIP-encryptie is ingeschakeld. Voordat u SIP-encryptie inschakelt voor deze telefoonmodellen, moet u ervoor zorgen dat de telefoons zijn bijgewerkt naar de nieuwste firmware versie. Als er geen firmware vereisten worden vermeld, worden alle firmware versies ondersteund.

Sommige Yealink-modellen hebben aanvullende firmware vereisten. Als je oudere firmware versies voor deze modellen gebruikt, werken deze telefoons niet meer wanneer SIP-encryptie is ingeschakeld. Voordat u SIP-encryptie inschakelt voor deze telefoonmodellen, moet u ervoor zorgen dat de telefoons zijn bijgewerkt naar de nieuwste firmware versie.

Als de Yealink Desktop-telefoon is voorzien van het generieke Yealink Desktop-profiel, wordt SIP-encryptie niet ondersteund. Schakel over naar een ander Yealink-profiel als u SIP-encryptie wilt gebruiken.

Apparaatmodel	Firmware vereisten	SIP versleuteling
Aastra/Mitel 5x serie		Niet ondersteund
Aastra/Mitel 67xx-reeks		Niet ondersteund
Aastra/Mitel 686x serie		Niet ondersteund
Aastra/Mitel 6873i		Niet ondersteund
Gigaset DEx serie		Niet ondersteund
Gigaset N300A IP DECT-basisstation		Niet ondersteund
Gigaset N510 IP Pro DECT-basisstation		Niet ondersteund
Gigaset N720 IP Pro		Niet ondersteund
Gigaset NX70 IP Pro		Ondersteund
Yealink CP860		Ondersteund
Yealink bureau toestel		Niet ondersteund
Yealink T19P/T19P-E2		Ondersteund
Yealink T40G	76.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T40P	54.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T41P	36.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T41S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T41S (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T42G	29.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T42S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T42S (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T46G	28.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T46S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T46S (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T48G	35.83.188.6 of hoger	Ondersteund
Yealink T48S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Ondersteund

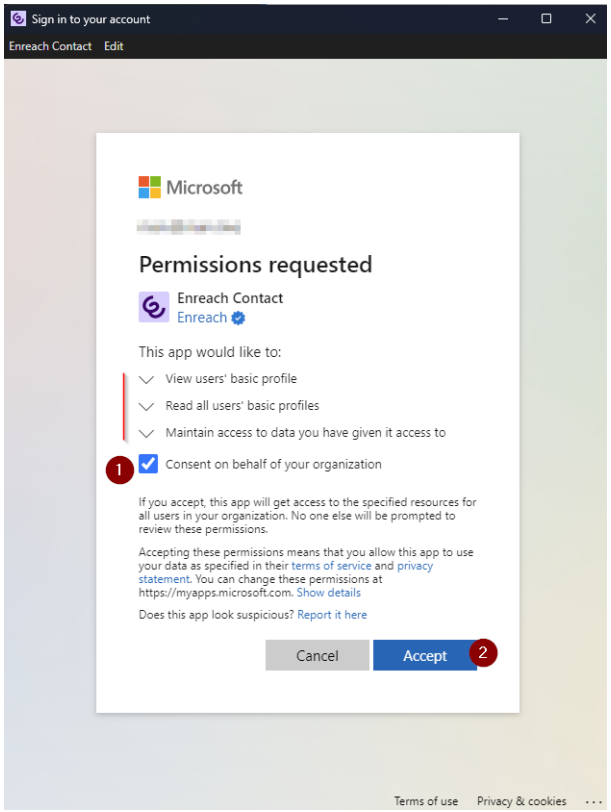
Apparaatmodel	Firmware vereisten	SIP versleuteling
Yealink T48S (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T49G		Ondersteund
Yealink T452S		Niet ondersteund
Yealink T53 (Lydis FW)		Ondersteund
Yealink T53 (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T53W (Lydis FW)		Ondersteund
Yealink T53W (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T54S		Niet ondersteund
Yealink T54W (Lydis FW)		Ondersteund
Yealink T54W (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink T57W (Lydis FW)		Ondersteund
Yealink T57W (Enreach FW)		Ondersteund
Yealink VP530		Ondersteund
Yealink W52P		Ondersteund
Yealink W60B		Ondersteund

APP. C: RECHTEN

Het kan nodig zijn dat de beheerder instellingen maakt of machtigingen toekent buiten de Managed Voice omgeving zodat gebruikers Managed Voice Apps zonder beperkingen kunnen gebruiken.

C.1 MICROSOFT 365 SINGLE SIGN ON

Gebruikers kunnen inloggen met een Microsoft-werkaccount op de Enreach-apps zoals Enreach Contact Desktop, Qboard of Enreach Contact Desktop for Microsoft Teams. De gebruiker moet het toestemmingsverzoek van de app accepteren.

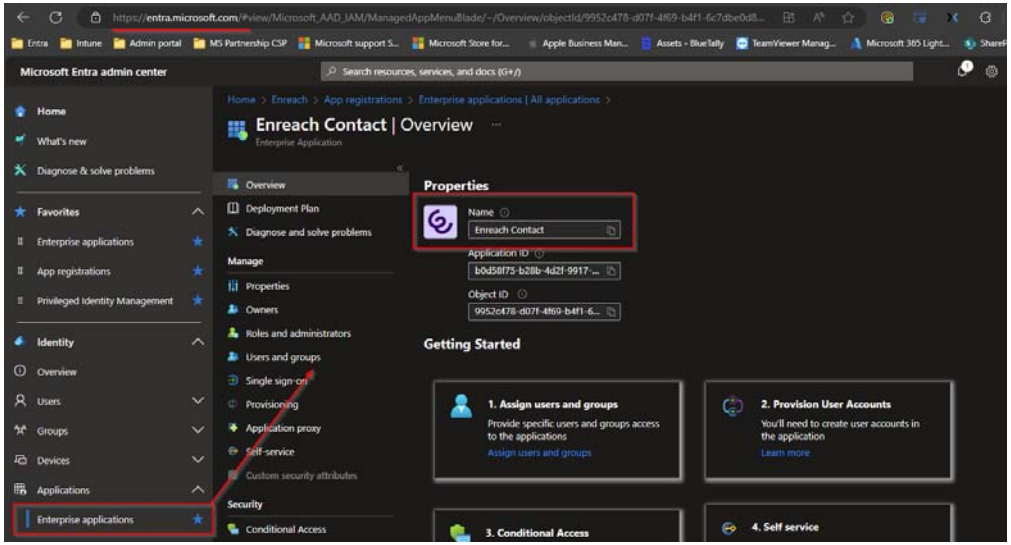


Als beheerder moet je rechten toekennen in het Microsoft Entra Admin Center.

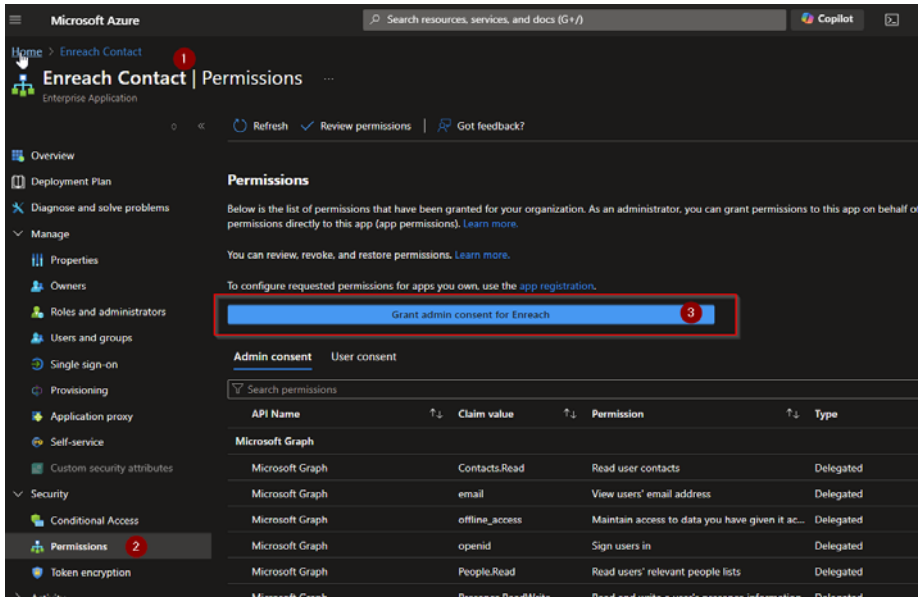
> ⚠ Houd er rekening mee dat de hieronder beschreven stappen kunnen variëren afhankelijk van de huidige status en wijzigingen in het Microsoft Entra beheercentrum.

Om een gebruiker toe te wijzen aan een Managed Voice toepassing

1. Meld je aan bij het Microsoft Entra admin center als Cloud Application Administrator.
2. Klik op **Identity** | **Application** | **Enterprise applications**.
3. Klik onder **Manage** op **Users and groups**
   ✓ In Entra AD wordt een applicatie aangemaakt in je Microsoft Tenant met de gebruiker die zich heeft aangemeld.



4. Klik onder **Security** op **Persmissions**
5. Klik op **Grant admin consent for Enreach** om app permissies en beheerders toestemming te geven op de app, zodat de app de gebruikersgegevens kan lezen die nodig zijn om goed te werken.



Overzicht van alle beheerdersrechten die nodig zijn voor volledige functionaliteit onder **Admin consent**:

Waarde	Permissie
Contact.Read	Gebruikerscontacten lezen
email	Het e-mailadres van gebruikers bekijken
offline_access	Toegang behouden tot gegevens waartoe je het toegang hebt gegeven
openid	Gebruikers aanmelden
People.Read	Relevante personenlijsten van gebruikers lezen
Presence.ReadWrite	Aanwezigheidsinformatie van een gebruiker lezen en schrijven
profile	Het basisprofiel van gebruikers bekijken
User.Read	Aanmelden en gebruikersprofiel lezen
User.ReadBasic.All	Lees de basisprofielen van alle gebruikers
User.Read.All	Lees de volledige profielen van alle gebruikers

Overzicht van alle gebruikersrechten die nodig zijn voor het volledige bereik van functies onder **User consent**:

Waarde	Permissie
openid	Gebruikers aanmelden
profile	Het basisprofiel van gebruikers bekijken
offline_access	Toegang behouden tot gegevens waartoe je het toegang hebt gegeven
Contact.Read	Gebruikerscontacten lezen
People.Read	Relevante personenlijsten van gebruikers lezen
Calendars.ReadWrite	Volledige toegang tot gebruikersagenda's
User.ReadBasic.All	Lees de basisprofielen van alle gebruikers
Presence.ReadWrite	Aanwezigheidsinformatie van een gebruiker lezen en schrijven
email	Het e-mailadres van gebruikers bekijken
User.Read	Aanmelden en gebruikersprofiel lezen
Presence.Read	Aanwezigheidsinformatie van gebruikers lezen