

Handleiding beschikbare servicenummers Managed Voice & Managed Mobiel

901 Aanmelden gebruiker

- U meldt een gebruiker aan door op het toestel naar **901** te bellen.
- Er wordt dan om uw **Gebruikersextensie** en uw **wachtwoord** gevraagd.
- Na deze stappen succesvol te hebben doorlopen bent u aangemeld op het Managed Voice systeem op de bijbehorende CPE.

902 Afmelden gebruiker

- Om uw gebruiker af te melden belt u het servicenummer **902**.
- Ook nu wordt u om een uw pincode gevraagd.
- Na deze pincode te hebben ingegeven is de gebruiker afgemeld.

Nadat alle Gebruikersextensies zijn aangemeld kan men elkaar intern bellen via het extensienummer.

Belangrijk: afmelden is niet per definitie nodig. Dit is alleen nodig wanneer andere personen ook gebruikmaken van dezelfde CPE of wanneer gebruikers niet een vaste CPE hebben. Dit wordt ook wel Hotdesking genoemd. Wanneer u een vaste CPE heeft, is eenmalig aanmelden voldoende.

903 Aanmelden op wachtrij met Gebruikersextensie

904 Afmelden van wachtrij met Gebruikersextensie

905 Geluidopnamen beheren

- Door te bellen met servicenummer **905** bent u in staat om een geluidsoptname te maken. Nadat u de tekst heeft ingesproken en deze met een **#** heeft opgeslagen, kunt u deze koppelen aan een extensie.

Aan de volgende extensies kunt u een geluidsoptname koppelen:

- Voicemail
- Wachtrij
- LBR
- IVR
- Autoanswer
- Extensiekiezer
- Authenticatie

906 Meeluisteren

- Meeluisteren met een andere gebruiker is eenvoudig. Als u belt met **906** krijgt u de volgende opties:
 - **Ruggespraak** Als u de agent wilt helpen zonder dat de beller dit kan horen.
 - **Meeluisteren** Als u wilt meeluisteren zonder dat één van beide partijen hier iets van merkt.

910 Doorschakelmenu om doorschakelingen op Gebruikersextensies in te stellen

912 Aanmelden met Gebruikersextensie met Twinning

913 Afmelden met Gebruikersextensie met Twinning

- Met behulp van de Twinning-functionaliteit is het mogelijk om met een Gebruikersextensie op twee toestellen te zijn aangemeld. Standaard kan een gebruiker slechts op één toestel aangemeld staan. Dankzij Twinning is het dus mogelijk om zowel vanuit een thuislocatie als een kantoorlocatie bereikbaar te zijn met één enkele gebruiker.
- Om Twinning te gebruiken kan de gebruiker zich aanmelden op een toestel met behulp van servicenummer **912** en afmelden met behulp van servicenummer **913**. Een gebruiker kan maximaal op twee toestellen tegelijk zijn aangemeld.

915 Tijdsconfiguratiebeheer (rechten) luisteren naar de tekst

- **1** Nacht
- **2** Dag
- **3** Lunch
- **4** etc.

920 Voicemailbeheer (afluisteren en inspreken) (0000) (in overleg)

- Met behulp van een voicemail extensie kunt u een inkomend gesprek op een voicemailbox laten uitkomen. U kunt op diverse manieren uw voicemailbox beheren. U kunt het servicenummer **920** bellen, er wordt dan om uw extensienummer en uw wachtwoord gevraagd.
- U kunt de ingesproken tekst laten mailen (in overleg welk e-mailadres) naar uw mailaccount. *Belangrijk: u dient uw Voicemailextensienummer in te voeren, niet uw Gebruikersextensienummer.*
- Het menu van het voicemailbeheersysteem, welke te bereiken is via servicenummer **920**, ziet er als volgt uit:
Indien de voicemailbox nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:
 - **5** Herhaal laatste bericht
 - **6** Ga naar volgende bericht
 - **7** Verwijder laatste bericht**Indien de voicemailbox geen nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:**
 - **0** Ga naar voicemail opties
 - **1** Ga naar oude berichten**Voicemail opties:**
 - **1** Voicemail bericht aanpassen
 - **2** Voicemailbox wachtwoord aanpassen
 - **3** Voicemailbox taal aanpassen

930 Call parking

- Managed Voice biedt de mogelijkheid om calls te kunnen parkeren in een virtuele box. Vervolgens kunnen de geparkeerde calls terug gehaald worden op een willekeurig ander toestel.
- De werking is als volgt:
 - Verbind de beller door middels een * of # naar servicenummer **930**.
 - U hoort vervolgens een getal, onthoud deze.
 - Kies op een willekeurig ander toestel dit getal.
 - Het gesprek zal vervolgens bij u terug komen.

*8 Call pickup (rechten)

- Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die niet op hun Gebruikersextensies overgaan oppakken door *8 te bellen. U kunt per Gebruikersextensie opgeven van welke gebruikers of groepen de gesprekken overgenomen mogen worden.
- De mogelijkheden zijn:
 - *8 Oppakken van een willekeurig rinkelend toestel
 - *8[Gebruikersnummer] Overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker
 - *8[Groepsnummer] Overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.

Wachtmuziek (in overleg)

- Met Managed Voice is het mogelijk uw eigen wachtmuziek te uploaden in MP3 formaat. Er kunnen meerdere MP3's worden geüpload om een playlist te creëren. De playlist wordt doorlopend afgespeeld. U vindt de playlist onder het tabblad wachtmuziek in het menu Managed Voice.

* of # Doorverbinden

- Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die ze opnemen doorverbinden naar andere extensies of externe nummers. Doorverbinden kan via het Managed Voice platform op twee manieren: Direct of met Ruggespraak. Bij Direct doorverbinden wordt het gesprek direct afgeleverd bij het telefoonnummer dat opgegeven wordt. Bij doorverbinden met Ruggespraak krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waarnaar wordt doorverbonden voordat de daadwerkelijke doorverbinding plaatsvindt.
- Doorverbinden via het Managed Voice platform werkt als volgt:
 - **Direct** Bel tijdens het gesprek #, u hoort dan **Doorverbinden**. Voer vervolgens het extensie- of telefoonnummer in waarnaar u wilt doorverbinden. Het gesprek wordt vervolgens vanzelf verbroken en het gesprek is doorverbonden.
 - **Met Ruggespraak** Bel tijdens het gesprek *, u hoort dan **Doorverbinden**. Voer vervolgens het extensie- of telefoonnummer in waarnaar u wilt doorverbinden. U krijgt nu eerst de persoon aan de lijn waarnaar u wilt doorverbinden. U kunt daadwerkelijk doorverbinden door de hoorn neer te leggen en daarmee het gesprek op te hangen.
*Als u een gesprek wilt terugpakken welke u probeert te verbinden met Ruggespraak drukt u wederom op de *-toets. U krijgt de beller weer aan de lijn.*
- Uiteraard is het ook mogelijk om beide manieren van doorverbinden via het telefoontoestel zelf te doen. Kijk hiervoor in de handleiding van het type toestel dat u in gebruik heeft.