

KempenVoIP Beheer telefooncentrale

iPad Beheerhandleiding







1. Inhoud

1.	Inhoud 2				
2.	Inleid	Inleiding			
3.	Telefo	Telefooncentrale beheer iPad App 4			
4.	Telefo	ooncentrale configureren			
4.1	. Algen	nene instellingen			
4	.1.1.	Bedrijfsnummer			
4	.1.2.	Weergave instellingen			
4	.1.3.	Nachtschakeling (indien ingeregeld; bij twijfel graag contact opnemen met KempenVoIP support)7			
4	.1.4.	Schema's			
4.2	. Gebru	uikers			
4	.2.1.	Naam en nummer			
4	.2.2.	Login gegevens HIPIN Desktop Integratie9			
4.3	. Toest	el configuratie10			
4	.3.1.	Gebruikersinstellingen11			
4.4	. Belgr	oepen13			
4	.4.1.	Naam en nummer13			
4	.4.2.	Leden13			
4	.4.3.	Policy14			
4	.4.4.	Extra services (optioneel)15			
4.5	. Keuze	emenu17			
4	.5.1.	Naam en nummer17			
4	.5.2.	Inrichtingsmogelijkheden18			
4	.5.3.	Keuzemenu inrichten			
4	.5.4.	Nachtschakeling20			



2. Inleiding

Deze handleiding beschrijft hoe de telefooncentrale geconfigureerd en beheerd kan worden gebruik makend van de KempenVoIP Telefooncentrale Beheer iPad App.





3. Telefooncentrale beheer iPad App

De KempenVoIP telefooncentrale is te beheren vanaf uw iPad. De beheerder heeft de mogelijkheid om instellingen te wijzigingen op de telefooncentrale te doen via de KempenVoIP Beheer App.

Voor de medewerkers kunt u de instellingen aanpassen en configureerd u gemakkelijk toestellen. Uw dagelijkse bezetting hebt u altijd onder controle doordat er direct medewerkers kunnen worden toegevoegd of verwijderd uit de belgroepen. Ook kunnen via de App de begroetingen voor keuzemenu en voicemail worden ingesproken en kunt u eenvoudig het keuzemenu configureren.

Telefoonnummers kunnen met behulp van de App worden toegewezen aan medewerkers, belgroepen of aan het keuzemenu. Ook kan voor iedere medewerker, belgroep en keuzemenu een intern nummer (extensie) bestaande uit 2, 3 of 4 cijfers worden toegekend voor intern bellen.

De KempenVoIP Beheer App is te vinden door op de iPad in de AppStore te zoeken naar 'HIP Beheer'. De login gegevens kunt u opvragen bij support van KempenVoIP.

HIP	LEFOONCENTRALE
Gebruikersnaam	beheer@bedrijf.hipxo.nl
Wachtwoord	Aanmelden
	<u></u>





4. Telefooncentrale configureren

In de App zijn een groot aantal mogelijkheden die in de volgende paragrafen worden doorgelopen. Er zijn vier hoofdgroepen instellingen die onderscheiden worden: Algemeen, Keuzemenu, Belgroepen en Gebruikers (Medewerkers).







4.1. Algemene instellingen

Binnen de algemene instellingen kunnen een aantal instellingen op niveau van de telefooncentrale worden gemaakt.

	nie teeboncentrale geneer Algo	amasar Alu
Weergave instellingen		Schema's Wij
Bedrijfsnaam	Bedrijfsnaam	Q, Zoek
Bedrijfsnummer	+31854879610	Tijdschema's
Toon bedrijfsnaam		Vakantie schema's
Nummerweergave	Toon bedrijfsnummer	
gebruiker geen extern numr bedrijfsnummer getoond.	ner heeft (alleen een extensie) wordt altijd het	
Nachtschakeling		
Nachtschakeling Nachtstand	Automatisch	
Nachtschakeling Nachtstand Doorschakelnummer	Automatisch 999	
Nachtschakeling Nachtstand Doorschakelnummer Werktijden	Automatisch 999 Werktijden	

4.1.1. Bedrijfsnummer

Essentieel is om het bedrijfsnummer in te stellen. Uit de beschikbare nummers kan het hoofdnummer van het bedrijf worden geselecteerd.

Let op: Indien het bedrijfsnummer niet is ingesteld kan er niet worden gebeld!

4.1.2. Weergave instellingen

Met de weergave instellingen configureert u op welke manier gebruikers binnen de telefooncentrale zichtbaar zijn naar de buitenwereld (indien dit wordt ondersteund bij de andere partij).





Toon bedrijfsnaam zorgt ervoor dat de bedrijfsnaam wordt getoond in plaats van de persoonlijke naam van de gebruiker.

Nummerweergave geeft de keuze het bedrijfsnummer te tonen of het persoonlijke nummer van een gebruiker. Als de gebruiker geen extern nummer heeft wordt altijd het bedrijfsnummer getoond.

4.1.3. Nachtschakeling (indien ingeregeld; bij twijfel graag contact opnemen met KempenVoIP support)

Als u na sluitingstijd de binnenkomende gesprekken wil doorschakelen naar de bedrijfsvoicemail of een mobiel nummer, kunt u dit inregelen met de nachtschakeling. Deze schakeling kan handmatig of automatisch volgens een schema plaats vinden.

De algemene instellingen voor de nachtschakeling kunnen hier gemaakt worden. De nachtstand kan aan, uit of op automatisch worden gezet. Automatisch betekent dat de nachtschakeling aan en uit schakelt op basis van een tijdschema. In dat geval kan er een bijbehorend tijdschema en vakantieschema worden geselecteerd. Afwijkend van dit schema kan de nachtstand handmatig aan- of uit gezet worden.

Als de nachtschakeling is ingeschakeld moet worden ingesteld naar welk intern of extern nummer een inkomend gesprek moet worden doorgeschakeld. Dit kan bijvoorbeeld de extensie zijn van de bedrijfsvoicemail. Om het doorschakelnummer van de voicemail te achterhalen kunt u naar gebruikers toe en zoeken op voicemail.

Naast deze algemene instellingen kan bij de instellingen van het keuzemenu, belgroep en medewerker worden aangegeven of het onderdeel wel/niet moet meedraaien in de nachtschakeling.

Let bij deze instelling goed op welke telefoonnummers worden beïnvloed door de nachtstand! Het kan zijn dat bij de huidige inrichting gebruik wordt gemaakt van Selectieve doorschakelingen. Deze zie je niet terug in de KempenVoIP beheer App.

4.1.4. Schema's

Schema's geeft een overzicht van de aangemaakte tijdschema's en vakantieschema's. De schema's kunnen hier aangemaakt en verwijderd worden. Het is niet mogelijk een tijdschema te wijzigen of in te zien. Gebruik een duidelijke omschrijving voor een schema.





De schema's kunnen binnen verschillen functies in de telefooncentrale worden gebruikt, zoals bij de nachtschakeling en het keuzemenu.





4.2. Gebruikers

4.2.1. Naam en nummer

Voor elk type gebruiker kan een voornaam en achternaam worden ingevoerd, er kan een extern telefoonnummer worden geselecteerd uit de beschikbare vrije telefoonnummers, en er kan een extensie (intern nummer) worden gekozen. Dit is een vrij in te voeren nummer van 2, 3 of 4 cijfers. Het is aan te bevelen om gebruikers altijd een extensie te geven. Een gebruiker moet een telefoonnummer of extensie hebben om te kunnen bellen.

		HIP Telefooncentrale beheer Ge	Annuleer Telefoonnummer Gereed
	Q. Zoek	Gebruikersdetails	
	Achternaam, Voornaam Geen nummer toegewezen	Gebruikersnaam	Geen teletoonnummer
	Achternaam, Voornaam Geen nummer toegewezen	Voornaam	0854879610
	Achternaam, Voornaam	Achternaam	0854879611
	Fax, Bedrijf	Wachtwoord wijzigen	0864870018
Q.	Voicemail, Bedrijf	Telefoonnummer	
	Geen nummer toegewezen	Extensie	103
		Servicepack	medewerkervast_v1, HIPINlite_v1
0		Toestel	Generic SIP Phone
X		Specificeer de voornaam en achternaan mogelijk) getoond op het toestel van de	n van de gebruiker. Deze informatie wordt (indien gebelde partij.
÷		•	0

4.2.2. Login gegevens HIPIN Desktop Integratie

Indien gebruik wordt gemaakt van de HIPIN Desktop Integratie software zijn er login gegevens nodig om middels HIPIN contact te kunnen maken met een gebruiker binnen de telefooncentrale. Hiervoor is een gebruikersnaam en wachtwoord nodig. De gebruikersnaam die onder de gebruikersdetails getoond wordt is de gebruikersnaam die in HIPIN wordt gebruikt. In de App kan het bijbehorende wachtwoord ingevoerd worden.

E-mail:



Dit wachtwoord wordt vanuit veiligheidsoverwegingen niet getoond en ook niet opgeslagen in de App.

U configureert HIPIN Desktop Integratie vervolgens door de gebruikersnaam en het ingestelde wachtwoord in te stellen binnen het HIPIN configuratie scherm op uw Windows desktop (zie onderstaande scherm).

🛃 Algemeen	Telefonie		6
 Telefonie Interface Bellen Gebeurtenissen 	Gebr <u>u</u> ikersnaam: <u>W</u> achtwoord:		
🗊 Integratie	Kies uw land en ke	ngetal	
🥣 Microsoft Outlook	Land:	31 - Netherlands	-
(Nieuwe toevoegen)	Kenget <u>a</u> l:	020 - Amsterdam	•
		telefoon Federeen die gebruik maak <u>t</u> van deze cor andere telefoon of een Terminal Service:	nputer, gebruikt een s of Citrix installatie.

Voor meer informatie over het gebruik van HIPIN wordt verwezen naar de handleiding HIPIN Desktop Integratie

4.3. Toestel configuratie

Het toestel voor een gebruiker moet geconfigureerd worden, zodat deze op de juiste manier verbonden is met de telefooncentrale.





Automatische configuratie

Automatische configuratie houdt in dat het toestel zijn configuratie ophaalt vanuit de telefooncentrale. Hiervoor moet het toestel uiteraard eerst bekend gemaakt zijn binnen de centrale. Het toestel identificeert zich met zijn MAC-adres, meldt zich aan met een gebruikersnaam en wachtwoord, waarna de telefooncentrale de configuratie naar het toestel stuurt.

4.3.1. Gebruikersinstellingen

Op de tweede pagina worden een aantal specifieke gebruikersinstellingen getoond, die door een beheerder aan- of uitgezet kunnen worden. Deze instellingen zijn blokkeren nummerweergave , doorschakelen bij niet bereikbaar , wisselgesprek , nachtschakeling en voicemail .

Voor de nachtschakeling kan worden aangegeven of deze voor de specifieke gebruiker de bedrijfsinstelling , zoals gemaakt bij de algemene instellingen (4.1.3) moet volgen, of dat deze aan of uit gezet moet worden.

đ		HIP Telefooncentrale beheer	
>>	Q, Zoek	Nachtschakeling	
	Achternaam, Voornaam Geen nummer toegewezen	Nachtstand	Volg bedrijfsinstelling
	Achternaam, Voornaam Geen nummer toegewezen	Voicemail	
	Achternaam, Voornaam Geen nummer toegewezen	Actief	61
	Fax, Bedrijf	E-mail adres	
.g.,	Voicemail, Bedrijf Geen nummer toedewezen	Kopie e-mail adres	
322		Verstuur een kopie	Annuleer Begroeting bij in ges Gereed
1000 C		Direct energy internal	Standaard bericht
R		Voicemail indien bezet	Nieuw bericht opnemen
		Voicemail bij geen gehoor	
		Begroeting bij in gesprek	Standaard bericht
		Begroeting bij geen gehoor	Standaard bericht
۵			00





De voicemail kan worden aan gezet. Hierbij is het verplicht een e-mailadres op te geven waar een ingesproken bericht in wav-formaat naar toe gezonden kan worden. Het is niet mogelijk het voicemail bericht via het toestel af te luisteren. Indien gewenst kan er worden aangegeven dat er een kopie verstuurd moet worden naar een daarbij behorend kopie e -mail adres.

Verder kan worden aangegeven in welke gevallen een beller moet worden doorgeschakeld naar de voicemail: direct , bij bezet en/of bij geen gehoor.

Vervolgens kunnen er met de Beheer App begroetingen voor de gebruiker worden opgenomen. Het is aan te bevelen dit inspreken te doen met behulp van de microfoon in de oordopjes voor een optimaal geluidsresultaat.



Ten slotte kan een keuze worden gemaakt om een beller niet de gelegenheid te geven een bericht achter te laten. Na het afspelen van de begroeting kan gekozen worden het gesprek te beëindigen, of om het gesprek door te verbinden.





4.4. Belgroepen

Een belgroep (Engels: huntgroup) maakt het mogelijk om de toestellen van meerdere medewerkers te bereiken onder één enkel groepsnummer (intern en/of extern). Bijvoorbeeld de groep Verkoop, of de groep Administratie. U bepaalt welke gebruikers in de groep zitten en in welke volgorde hun toestellen gaan rinkelen.

4.4.1. Naam en nummer

De belgroep heeft een naam voor het overzicht. Net zoals een gebruiker kan er voor een belgroep ook een voornaam en achternaam worden ingevoerd. Deze naam wordt binnen de bedrijfscentrale getoond, zodat gebruikers weten waar een gesprek vandaan komt. Verder kan een extern telefoonnummer worden geselecteerd uit de beschikbare vrije telefoonnummers, en er kan een extensie (intern nummer) worden gekozen. Dit is een vrij in te voeren nummer van 2, 3 of 4 cijfers. Het is aan te bevelen om een belgroep altijd een extensie te geven. Om bruikbaar te zijn moet een belgroep tenminste een telefoonnummer of extensie hebben.

4.4.2. Leden

Als de gebruikers zijn geconfigureerd kunnen deze geselecteerd worden binnen een belgroep. Door wijzig te kiezen binnen de lijst met leden kunnen leden van de belgroep worden toegevoegd, verwijderd en kan de volgorde binnen de groep worden gewijzigd. Bij het toevoegen van leden worden automatisch alle gebruikers (met nummer interne en/of extern) getoond, zodat deze eenvoudig kunnen worden geselecteerd.





14	1
----	---



4.4.3. Policy

Binnen de belgroep kan een policy worden gekozen. Een policy is het patroon waarmee de beschikbare gebruikers binnen de belgroep worden opgeroepen. Bij een aantal patronen is de volgorde van de gebruikers in de leden lijst van belang. Ook is van belang om in te stellen of er na een aantal keer overgaan een nieuw lid moet worden opgeroepen als de oproep niet wordt beantwoord.

De volgende patronen zijn beschikbaar:

Circulair – het gesprek wordt aangeboden aan de eerst beschikbare gebruiker, beginnend waar het laatste gesprek is gestopt.

Vaste volgorde – het gesprek wordt aangeboden aan de eerst beschikbare gebruiker, beginnend bij de eerste gebruiker uit de ledenlijst.

Simultaan – Alle leden uit de belgroep worden gelijktijdig opgeroepen. Degene die het eerst aanneemt wordt verbonden met de beller.

Uniform – het gesprek wordt aangeboden aan degene die het langst geen gesprek heeft ontvangen vanuit de belgroep.





-1	_
	2
-	-

	_	Q, Zoek	Belgroep details		Leden Victor
	Groepnaar Geen numm	n1 er toegewezen	Naam	Groepnaam1	Q. Zosk
8	Groepnaar Geen numm	n2 er toegewezen	Telefoonnummer		
	Groepnaa Geen numr	Annuleer	Policy Gereed	201	
	Groepnaa Geen numt - Simultage - alla laden uit da halaveen		le leden uit de belaroen	(GMT+01:00) Europe/Amster	
2	Groepnaa Geen numr	worden tegelijk aangeroepen. Diegene die het eerst aanneemt wordt verbonden met de beller.		Belgroep	
i.				1	
2	Circulair			Circulair	
)		Vaste volgorde		ıt 💭 .	
		Simultaan		5	
		Uniform	opgeroepen alvoren	één of meerdere gebruikers bereikbaar onnummer. De policy bepaalt met welke de gebruikers binnen de belgroep le optie 'naar volgende agent na aantal aat hoe lang een gebruiker wordt s verder te gaan naar een volgende stap	
-				1	

4.4.4. Extra services (optioneel)

Op de tweede pagina van de belgroep worden extra services van de belgroep getoond. Hier is het mogelijk om een doorschakeling bij geen antwoord te maken. Het advies is om dit altijd te configureren, omdat anders het gesprek onbeantwoord blijft.

Ook is bij de eerste belgroep een nachtschakeling aanwezig. Voor de nachtschakeling kan worden aangegeven of deze voor de groep de bedrijfsinstelling (zoals gemaakt bij de algemene instellingen) moet volgen, of dat deze aan of uit gezet moet worden.

Telefoon:

E-mail:



~	4
6	Т
S	-







4.5. Keuzemenu

Het keuzemenu geeft de mogelijkheid om een meldtekst af te spelen en een aantal toetsen te programmeren met een doorschakeling. De beller krijgt zo de mogelijkheid een keuze te maken, waarna deze doorverbonden wordt naar zijn gemaakte keuze.

4.5.1. Naam en nummer

In het keuzemenu kan een naam worden ingevoerd. Deze naam wordt binnen de bedrijfscentrale getoond, zodat gebruikers weten waar een gesprek vandaan komt. Net zoals een gebruiker kan er voor een keuzemenu een voornaam en achternaam worden ingevoerd, een ex tern telefoonnummer worden geselecteerd uit de beschikbare vrije telefoonnummers, en er kan een extensie (intern nummer) worden gekozen. Dit is een vrij in te voeren nummer van 2, 3 of 4 cijfers. Om bruikbaar te zijn moet een keuzemenu tenminste een telefoonnummer of extensie hebben.

		HIP Telefooncentrale bel		
	Q Zoek	Keuzemenu details		
	Keuzemenu 0854879612	Naam	Keuzemenu	
		Telefoonnummer	0854879612	
		Extensie	555	
		Afdeling		
		Tijdzone	(GMT+01:00) Europe/Amsterdam	
201		Naambellen	Achternaam + Voornaam	
		Vakantieschema		
.9.		Keuzemenu onder werktij	d	
		Keuzemenu na werktijd		3
		Services		÷.
۵		-		





4.5.2. Inrichtingsmogelijkheden

Er kan een apart keuzemenu onder werktijd en na werktijd worden ingericht. Er wordt een tijdschema gekoppeld aan het keuzemenu onder werktijd. Buiten de tijden die in dit schema zijn bepaald wordt het keuzemenu na werktijd gebruikt, met het daarbij behorende bericht. Als het gewenst is slechts één keuzemenu aan te bieden welke altijd geldig is, kan het tijdschema 'Elke dag, de hele dag' worden geselecteerd.

Het is ook mogelijk om na werktijd geen apart keuzemenu te presenteren, maar direct door te schakelen naar een belgroep, gebruiker, bedrijfsvoicemail of ander extern telefoonnummer (bijvoorbeeld mobiel nummer). Hiervoor kan de nachtschakeling worden ingezet. De nachtschakeling vindt u bij Services .

4.5.3. Keuzemenu inrichten

Bij het inrichten van een keuzemenu moeten er twee dingen gebeuren. Allereerst moet er een begroeting worden ingesproken, waarin de verschillende keuzes worden gepresenteerd aan de beller. Vervolgens moeten deze keuzes ook worden geconfigureerd binnen het keuzemenu.

Via bericht kan het inspreken van een nieuwe begroeting worden opgestart. Er verschijnt een recorder, waarmee een tekst kan worden ingesproken. Het is aan te bevelen dit inspreken te doen met behulp van de microfoon in de oordopjes voor een optimaal resultaat.

Telefoon:

E-mail:







Vervolgens kan per keuze worden ingesteld wat er moet gebeuren. Er kan worden gekozen voor doorschakelen met melding of doorschakelen zonder melding . Als doorschakelen met melding wordt gekozen hoort de beller na het maken van de keuze eerst het bericht: 'u wordt nu doorgeschakeld'. Bij doorschakelen moet er een bestemming worden geselecteerd. Er wordt een lijst gepresenteerd met alle belgroepen en alle gebruikers die aanwezig zijn binnen de telefooncentrale (en tenminste een intern of extern nummer hebben). Ook is het mogelijk een extern nummer in te voeren.

Het advies is om de optie Doorschakelen naar receptie altijd te configureren. Dit is de optie die wordt gebruikt als de beller geen keuze maakt in het menu. U hoeft deze keuze uiteraard niet op te nemen in het bericht.

Als u het keuzemenu aanpast moet u uiteraard een nieuw begroeting inspreken.





2	\sim
_	v
_	-



Nachtschakeling 4.5.4.

Onder services is de nachtschakeling beschikbaar (optioneel). Indien gewenst kan hier worden aangegeven dat een beller bij inschakelen van de nachtstand moet worden doorgeschakeld naar een andere bestemming, zoals een belgroep, gebruiker, bedrijfsvoicemail (extensie 999) of ander extern telefoonnummer (bijvoorbeeld mobiel nummer).

Dit kan automatisch op basis van een tijdschema worden ingesteld via de instelling volg of handmatig door aan en uit te schakelen. Bij volg bedrijfsinstelling is bedrijfsinstelling het van belang dat de nachtschakeling bij algemene instellingen (zie 4.1.3) correct op basis van tijdschema is geconfigureerd.

E-mail: