

Handleiding bedrijfsvoicemail instellen en beluisteren

Deze handleiding bevat

- [1. Voicemail: onderscheid persoonlijke voicemail en bedrijfsvoicemail](#)
- [2. Nieuwe bedrijfsvoicemailbox aanmaken](#)
- [3. Een nieuwe voicemailwelkomstboodschap instellen](#)
 - [a. Online via de ZPEAK centrale je voicemailwelkomstboodschap aanpassen](#)
 - [b. Telefonisch je voicemailwelkomstboodschap aanpassen](#)
- [4. Bedrijfs-voicemailberichten beluisteren](#)
 - [a. Voicemailberichten per email ontvangen en beluisteren](#)
 - [b. Voicemailberichten via de ZPEAK centrale ontvangen en beluisteren](#)
 - [c. Voicemailberichten telefonisch ontvangen en beluisteren](#)



ZPEAK
Overschiestraat 184
1062 XK Amsterdam

Postadres
Wiersedreef 26
3433 ZX Nieuwegein
KVK: 62505017

T 0800-650 00 56
ma t/m vr
08.30 - 17.30u

1. Voicemail: onderscheid persoonlijke voicemail en bedrijfsvoicemail

De ZPEAK online telefooncentrale maakt onderscheid tussen twee soorten voicemailboxen:

A. Persoonlijke voicemailbox:

- ➔ **voor wie?** elke gebruiker kan beschikken over een eigen voicemailbox, deze kan niet door andere gebruikers worden afgeluisterd. Een persoonlijke voicemailbox is handig als je een persoonlijk telefoonnummer hebt.
- ➔ **begroeting:** de persoonlijke voicemailbox is standaard voorzien van een Nederlandstalige begroeting. Deze is nog niet gepersonaliseerd je kunt zelf een persoonlijke begroeting plaatsen.
- ➔ **beluisteren:** de persoonlijke voicemail kun je beluisteren door te bellen naar 1233 of naar je eigen verkorte nummer.

Edit extension
Opslaan



*Sleep een foto hierheen of klik om een afbeelding te uploaden.

Voornaam: Receptioniste	Achternaam: Janneke
E-mailadres: janneke@garagesnet	Wachtwoord: <input type="password"/>
Intern nummer: 001	Inlognaam: 001.tcdemo

Selecteer mee te sturen nummer:

Koppelen met toestel:

Kies een rol:

Voicemail-instellingen Voicemail ingeschakeld:

Maximale grootte (MB): 10	PIN-code: 7777	<input checked="" type="checkbox"/> Stuur email met voicemail-notificatie
------------------------------	-------------------	---

Kies een welkomstboodschap:

Welkomstboodschap – kies een welkomstboodschap uit uw boodschappen bibliotheek. U kunt ook een nieuwe welkomstboodschap uploaden en een actieve boodschap afspelen.
➔ voor meer uitleg hierbij, zie hoofdstuk 3.

Maximale grootte (MB): geef uw persoonlijke voicemailbox een maximale grootte, bv. 10MB

PIN-code: geef stee een pincode in voor uw voicemailbox.

Voicemail ingeschakeld: de persoonlijke voicemail staat default uit en kunt u hier inschakelen.

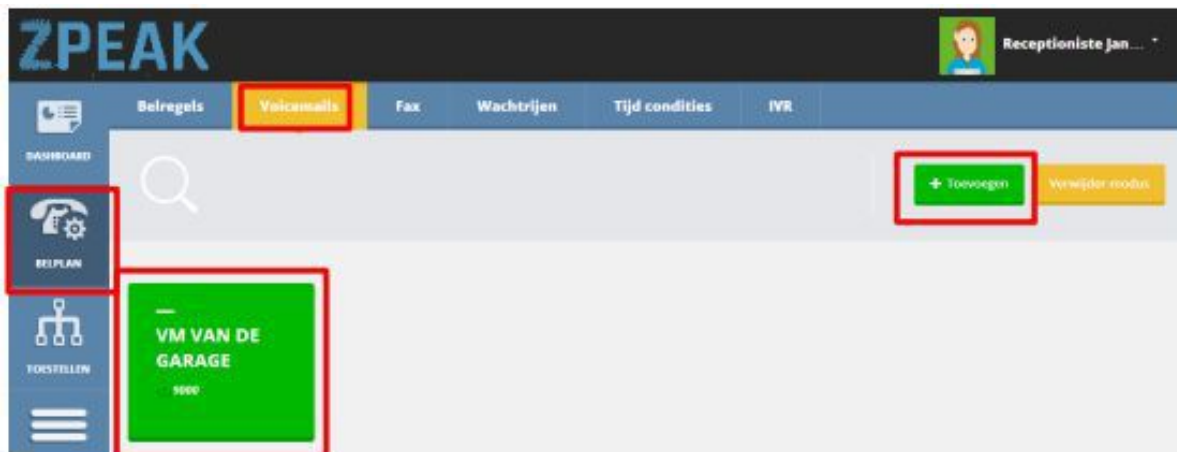
Voicemailnotificaties - vink aan of u ook emailnotificaties van inkomende voicemailberichten wilt ontvangen. Deze worden naar het emailadres van uw gebruikersprofiel gestuurd.

B. Bedrijfsvoicemailbox:

- **voor wie?** één of meer bedrijfsvoicemailboxen maken (bv. voor verschillende nummers of tijden) en integreren in je belroutes. Je kunt per bedrijfsvoicemailbox één of meer medewerkers machtigen om de voicemailbox te beheren, voicemailberichten te ontvangen en de voicemailberichten op ZPEAK te bekijken. Je kunt dezelfde medewerkers voor meerdere boxen machtigen zodat zij voicemail uit meerdere boxen ontvangen.
- **begroeting:** elke bedrijfsvoicemailbox is standaard voorzien van een Nederlandstalige begroeting. Deze is nog niet gepersonaliseerd, je kunt zelf een persoonlijke begroeting plaatsen.
- **beluisteren:** de bedrijfsvoicemailbox kan worden beluisterd door te bellen naar 1233 gevolgd door het nummer van de voicemailbox. Als default geven wij je voicemailbox de laatste 4 cijfers van je telefoonnummer. Je kunt de voicemailbox dan beluisteren door te bellen naar 1233 gevolgd door de laatste 4 cijfers van je telefoonnummer. Je kunt meerdere voicemailboxen maken maar dit hoeft niet. Deze flexibiliteit kan erg handig zijn!

2. Nieuwe bedrijfsvoicemailbox aanmaken

1. Log in op de telefooncentrale
2. Ga naar menu **[Belplan]** en kies in het belplanmenu **[Voicemails]**
3. Je ziet de bedrijfsvoicemailboxen die al zijn aangemaakt.



4. Om een bedrijfsvoicemailbox toe te voegen, klik op **[toevoegen]** en vul het scherm in:

Naam: geef de voicemailbox een herkenbare naam; deze naam wordt ook getoond in de belroutes, en ook in het emailbericht waarmee u de voicemailberichten ontvangt.

Pincode: om de bedrijfsvoicemailbox te beluisteren moet altijd de pincode worden ingevuld. U kunt de pincode zichtbaar maken met button **[Toon pincode]**.

Adding permissions: kies via de dropdown de medewerkers(s) die u voor de voicemailbox wilt machtigen. → stel rechts de machtigingen in: **[manage]** en **[Send email notifications]** → klik op de **[+]** → de medewerkers wordt in de lijst toegevoegd

Intern boxnummer: elke bedrijfsvoicemail-box krijgt een eigen intern voicemailbox-nummer. Als u de voicemailbox wilt beluisteren, belt u naar 1233 gevolgd door dit nummer. ZPEAK hanteert als default voicemailboxnummer de laatste 4 cijfers van uw tel.nr. Bel 1233 + vmbox-nummer.

Verwijder berichten ouder dan: hier kunt u aangeven na hoeveel dagen voicemailberichten moeten worden verwijderd. Als de berichten ook gemaild werden, dan blijven die emails gewoon bestaan.

Welkomstboodschap: zie hoofdstuk 3.

Gemachtigde personen verwijderen: met het rode **[x]** kunt u gemachtigde medewerkers verwijderen.

TIP: wilt u de bedrijfsvoicemail laten versturen naar een algemeen emailadres dat niet het emailadres van een medewerker is, bv. naar een info@bedrijf.nl emailadres? Voeg dan een gebruiker toe met dit emailadres en koppel deze niet aan een toestel. U kunt deze voicemail-medewerkers dan machtigen om berichten te ontvangen. De overige gemachtigde medewerkers kunnen dan wel de voicemail beluisteren.

3. Een nieuwe voicemailwelkomstboodschap instellen

Standaard is een Nederlandstalige begroeting actief. Je kunt deze vervangen door een eigen, gepersonaliseerde tekst. Dit kan op verschillende manieren:

- online via de ZPEAK centrale
- door te bellen naar je voicemailbox en een andere tekst in te spreken

a. Online via de ZPEAK centrale je voicemailwelkomstboodschap aanpassen

1. Zet een mp3 welkomstboodschap klaar op je computer

Je kunt bijvoorbeeld gemakkelijk een boodschap inspreken door naar je eigen voicemail te bellen en te zorgen dat het bericht je eigen email belandt.

2. Ga naar de instellingen van de bedrijfsvoicemailbox

Open het instellingscherm naar onderdeel welkomstboodschap:



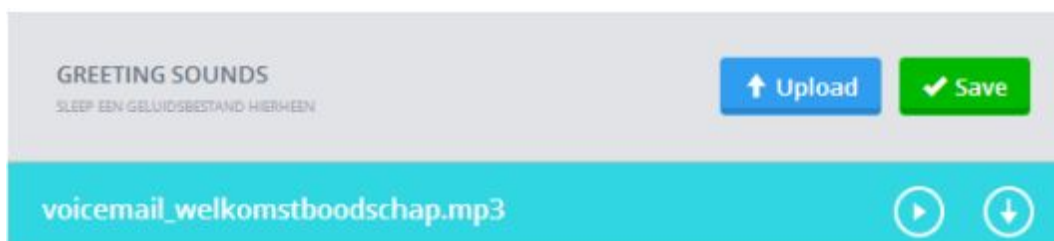
Aan het einde van de regel staan drie icoontjes:

-  **Bibliotheek raadplegen:** met deze button kunt u de welkomstboodschappenbibliotheek openen (dropdown) en zien welke boodschappen er beschikbaar zijn.
-  **Uploaden:** met deze button kunt u een nieuwe welkomstboodschap uploaden en ziet u ook welke boodschappen er in de bibliotheek zitten.
-  **Afspelen:** met deze button kunt u een geselecteerde welkomstboodschap beluisteren. Hiervoor heeft u geen Java nodig; dit gebeurt via de browser.

3. Upload je nieuwe welkomstboodschap

Om een nieuwe welkomstboodschap te uploaden klik je op het **[Upload]** icoon.

Het volgende venster verschijnt:



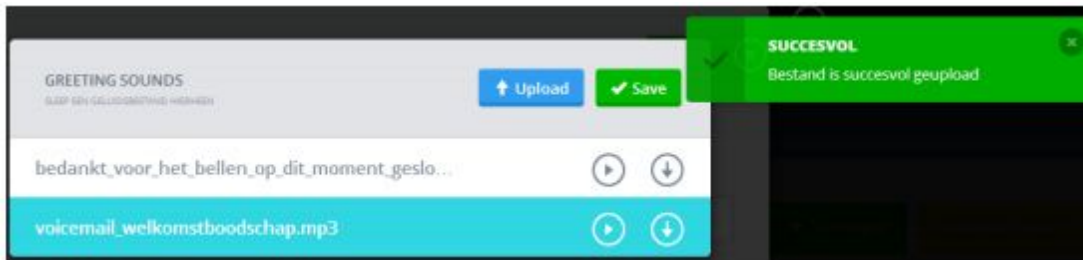
Bovenaan staan de buttons **[upload]** en **[save]**. Daaronder zie je alle beschikbare welkomstboodschappen staan.

Met icoon (>) kun je een bericht beluisteren.

Met icoon (↓) kun je een bestaand bericht downloaden naar je computer.

Klik nu op button **[Upload]** en selecteer de voicemailwelkomstboodschap die je al had voorbereid. Als je deze bv. op je bureaublad had geplaatst, kun je het bericht daar terugvinden, selecteren en bevestigen.

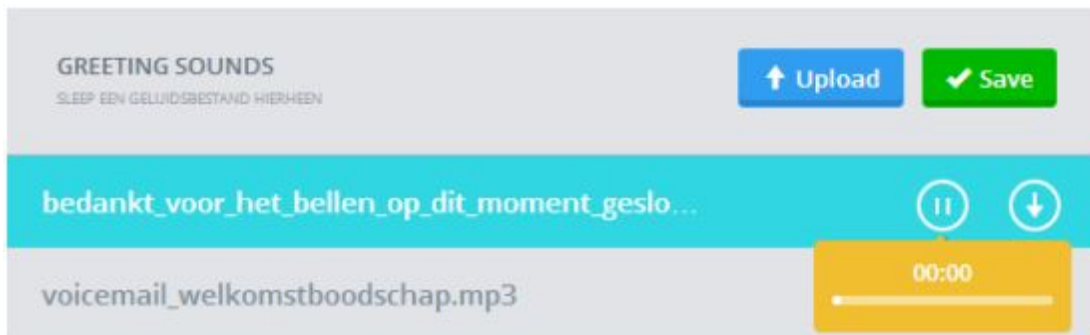
Let op: alle welkomstboodschappen die je hebt geupload worden bij al je bedrijfsvoicemailboxen getoond; als je een nieuw bericht upload, zorg dus dat je aan de naam kunt zien welke boodschap het is.



Na het uploaden krijg je een bevestiging en komt het nieuwe bericht in de bibliotheek te staan.

4. Contoleer het geluidsbestand

Klik op de afspeelbutton en beluister de welkomstboodschap.



Om het bericht te activeren als nieuwe boodschap, selecteer het in de lijst en klik op **[Save]**. Het bericht wordt nu getoond in het voicemail-instellingenscher.



Via de dropdown kun je heel gemakkelijk een ander bericht uit je welkomstboodschappenbibliotheek selecteren.

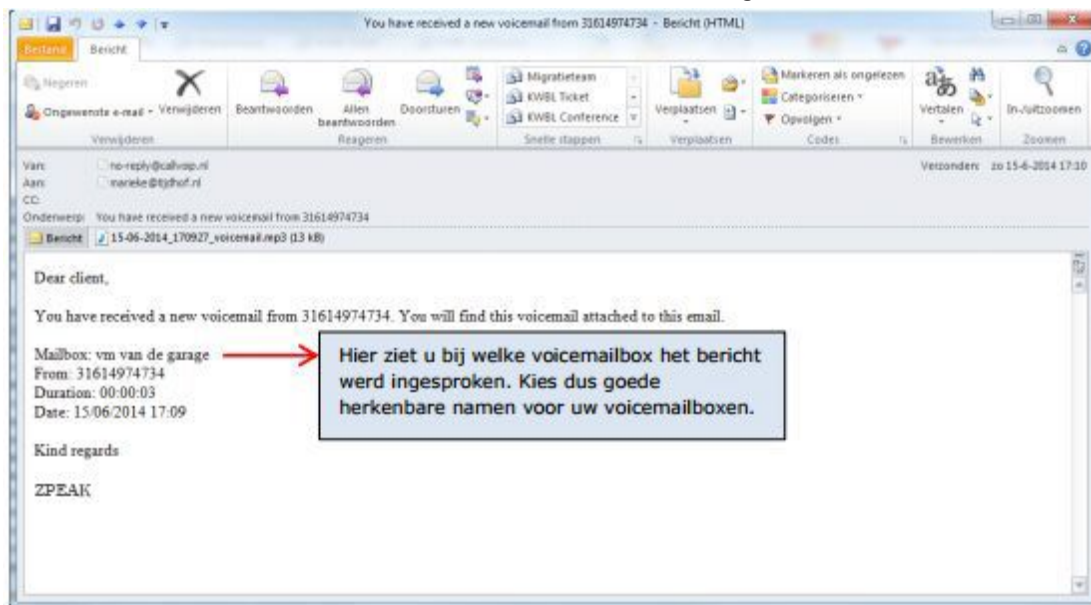
b. Telefonisch je voicemailwelkomstboodschap aanpassen

1. Zorg dat je gemachtigd bent om de voicemailbox te bellen en te beheren. Bel 1233 gevolgd door je voicemailboxnummer.
2. In het voicemailmenu, kies optie 7 Welkomstboodschap inspreken en volg de instructies
3. Test of het plaatsen is gelukt, bijvoorbeeld door naar je nummer te bellen.

4. Bedrijfs-voicemailberichten beluisteren

a. Voicemailberichten per email ontvangen en beluisteren

Voicemailberichten op je bedrijfsvoicemail kunnen worden gemaïld naar één of meer emailadressen – zie voorgaande instructies hoe je dit kunt instellen. Inkomende emailnotificaties van voicemailberichten zien er als volgt uit:

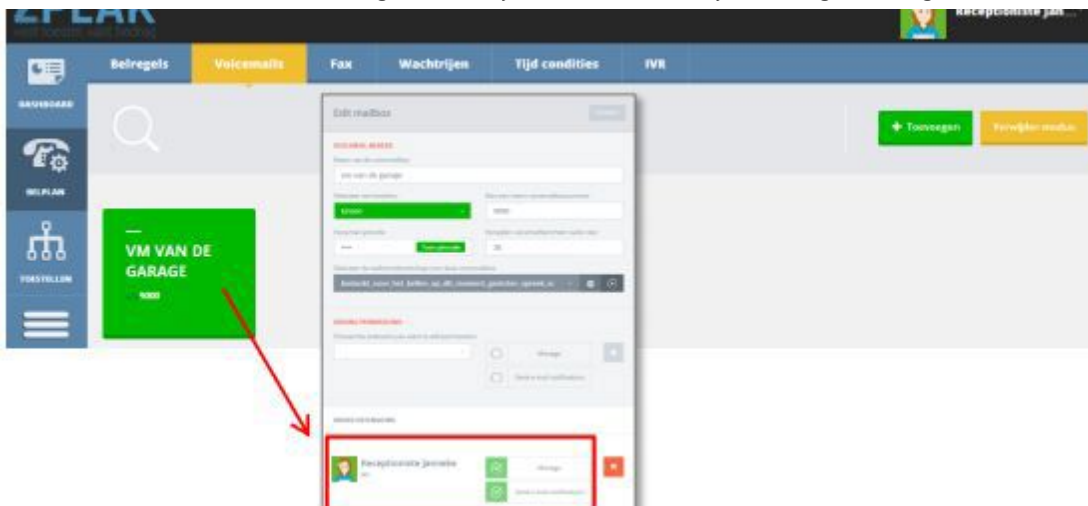


Als bijlage ontvang je een geluidsbestand met het voicemailbericht.

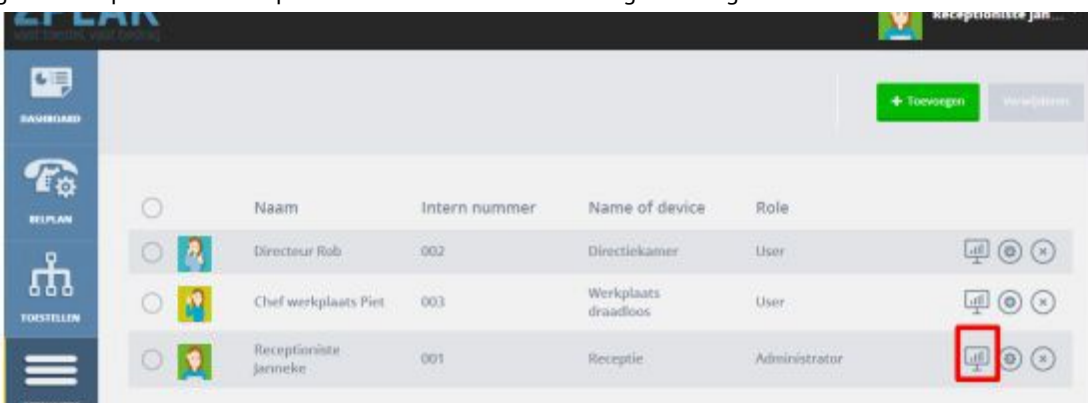
b. Voicemailberichten via de ZPEAK centrale ontvangen en beluisteren

Voicemailberichten worden ook door de ZPEAK online telefooncentrale ontvangen. Alle gemachtigde medewerkers kunnen de berichten in hun gebruikerspaneel terugzien. Een medewerker met rol **[User]** kan inloggen met zijn of haar eigen gegevens en komt dan in het gebruikerspaneel terecht, hier kan hij de voicemails terugzien van alle boxen waarvoor hij/zij is gemachtigd.

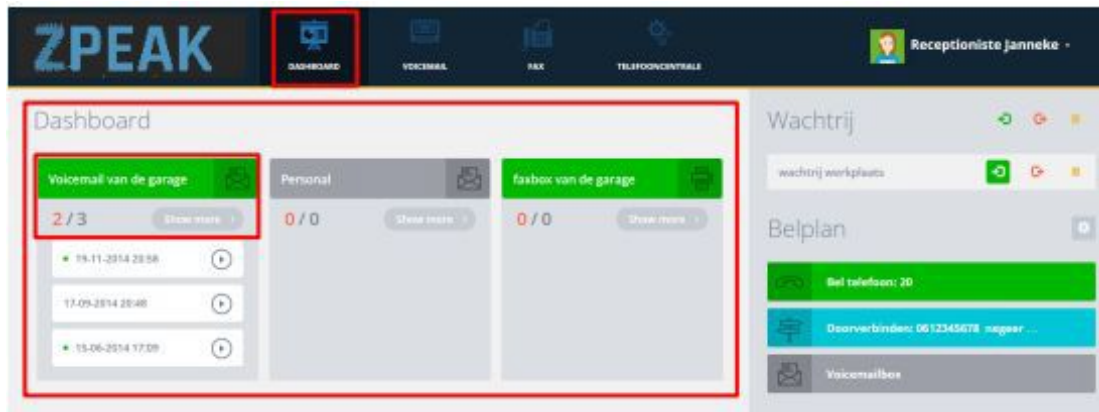
Om te zien welke medewerkers voor een bedrijfsvoicemailbox zijn gemachtigd, klik je op de voicemailbox zodat de instellingen verschijnen. Onderaan zie je wie er gemachtigd is.



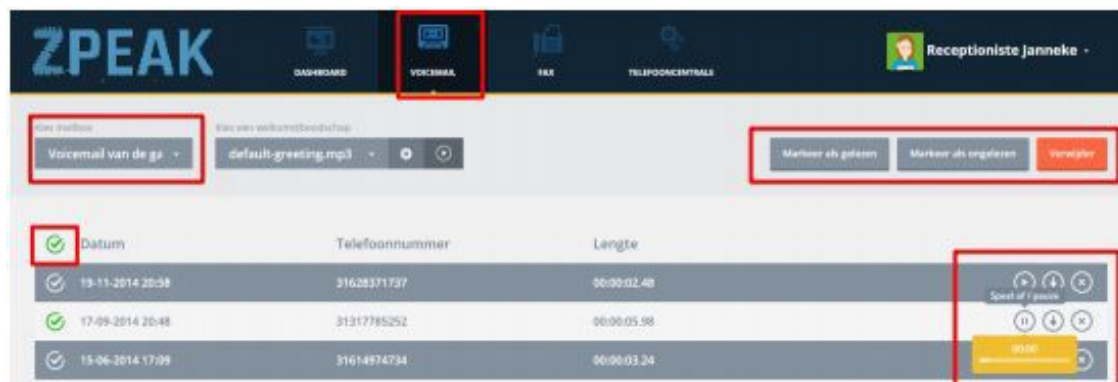
Deze medewerkers kunnen in hun gebruikerspaneel de voicemailberichten zien en beluisteren. Als administrator kun je vanuit het gebruikersoverzicht ook doorklikken naar deze gebruikerspanelen. Klik op het omrande icoon achter de gemachtigde medewerker:



Als je op het gebruikerspaneel van de medewerker aankomt, zie je gelijk in het dashboard alle boven (persoonlijke voicemail, bedrijfsvoicemailboxen en faxboxen waarop je gemachtigd bent); hoeveel berichten er zijn en hoeveel daarvan gelezen (rood) en ongelezen (grijs) zijn. Klik op de button **[show more]** om gelijk door te klikken naar de box.



Via button **[Laat alle berichten zien]** en het icoon **[voicemail]** in het menu kun je doorklikken naar de volledige lijst van voicemailberichten:



Linksboven kun je kiezen welke voicemailbox je wilt zien:

- persoonlijke voicemailbox
- bedrijfsvoicemailbox **[vm van de garage]**

In de lijst eronder zie je de voicemailberichten met daarbij de volgende informatie:

- de datum dat het bericht werd ontvangen
- het telefoonnummer van de beller, en bij interne gesprekken: naam + intern nummer
- de duur van het ingekomen telefoongesprek
- of het bericht nog niet/al wel beluisterd is; onbeluisterde berichten zijn donkere regels

Met de drie iconen achter de regels kun je berichten afspelen, downloaden, verwijderen. Klik op de afspelbutton om het voicemaibbericht over de boxen van je computer af te laten spelen. Er wordt een gele voortgangindicator getoond.

Je kunt alle berichten selecteren door op het selectierondje boven de tabel te klikken. Je kunt ook individuele berichten selecteren met het selectierondje voor de regel. Met de knoppen **[Markeer als gelezen]** en **[Markeer als ongelezen]** kun je de berichten de juiste status geven.

Handleiding bedrijfsvoicemail instellen en beluisteren - ZPEAK

c. Voicemailberichten telefonisch ontvangen en beluisteren

Een gemachtigde medewerker kan naar de bedrijfsvoicemailbox bellen en de berichten telefonisch beluisteren en verwijderen:

Bel 1233 gevolgd door de voicemailboxcode en toets de pincode in (optioneel).

Via het volgende menu kun je de gewenste actie uitvoeren.

Kort voicemailmenu:

Toets 1 om het volgende bericht te beluisteren

Toets 2 om het vorige bericht te beluisteren

Toets 5 om het bericht nogmaals te beluisteren

Toets * voor alle instructies

[na keuze *] > uitgebreid voicemail menu

Toets 1 om het volgende bericht te beluisteren

Toets 2 om het vorige bericht te beluisteren

Toets 3 om het bericht als ongelezen te markeren

Toets 4 om het bericht te verwijderen

Toets 5 om het bericht nogmaals te beluisteren

Toets 6 om terug te bellen

Toets 7 om je welkomstboodschap in te spreken

Toets * voor uitleg over de mogelijkheden van de voicemail

NB: ook tijdens het KORTE menu kun je de opties gebruiken die niet genoemd worden. U kunt dus gelijk **[7]** intoetsen om je welkomstboodschap in te spreken.