

## HANDLEIDING: CALL PICKUP

### Je collega is van zijn plek en zijn toestel rinkelt:

Loop je erheen om aan te nemen? Of neem je het gesprek aan op je eigen toestel?  
Met Call Pickup van ZPEAK neem je elk gesprek op je eigen toestel aan!

De ZPEAK Online Telefooncentrale is uitgerust met de mogelijkheid om een gesprek, dat op een ander toestel rinkelt, op jouw toestel aan te nemen door een code in te toetsen of deze code onder een sneltoets te programmeren. Deze feature wordt Call Pickup genoemd. Het is mogelijk om de Call Pickup te gebruiken voor één toestel (waarnemen van een collega of manager), een groep van toestellen (bv. overnemen van een gesprek in het salesteam) of voor de hele organisatie. In deze handleiding wordt uitgelegd hoe jou de Call Pickup feature kunt instellen en gebruiken.

Met CallPickup kun je nog sneller, efficiënter en flexibeler werken!

### In deze handleiding:

[CallPickup in drie soorten](#)

[1. Toestel-CallPickup](#)

[2. Groeps-CallPickup](#)

[3. Universele CallPickup](#)

[Detailinstructie: groeps-CallPickup configureren](#)



**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

## CallPickup in drie soorten

De CallPickup is beschikbaar in drie soorten.

Deze soorten kun je alle drie gebruiken (je hoeft niet te kiezen).

### 1. Toestel-CallPickup

Je kunt de gesprekken die binnenkomen op één specifiek telefoontoestel op jouw eigen toestel aannemen. Dit is erg handig voor teams van twee personen die elkaar waarnemen en in manager-assistent-relaties.

**Code toestel-pickup:** \*8 gevolgd door verkort nummer

**Configuratie:** niet nodig! Dit werkt gelijk o.b.v. je eigen verkorte nummers

### 2. Groeps-CallPickup

Erg handig is de mogelijkheid om een groep van toestellen te maken (bv. een groep voor een afdeling of team) zodat binnen deze groep gesprekken van elkaar kunnen worden overgenomen. Je kun meerdere groepen definiëren met elk een eigen CallPickup code. Een groep krijgt dan een eigen CallPickup code die je zelf instelt – deze code begint met \*8 en wordt gevolgd door nog twee posities.

**Code groeps-pickup:** \*8xx

**Configuratie:** in menu **[extensies]** → tab **[groups]** definieert je de groep, kies je de groepsleden en geef je de groep een nummer. Zie pagina 3 voor details.

### 3. Universele CallPickup

Wil je elk telefoontje, ongeacht bij wie het rinkelt, kunnen aannemen? Dan is er de universele CallPickup. Deze gebruik je door \*8 te bellen en je trekt een inkomend gesprek naar je toe.

**Code groeps-pickup:** \*8

**Configuratie:** niet nodig! Dit werkt gelijk met code \*8

#### **TIP: multifunctionele speeddialtoetsen**

Wilt u een speeddial-toets waarmee u:

1. een collega kunt bellen (speeddial)
2. kunt zien of uw collega in gesprek is (BLF)
3. en waarmee u een gesprek van uw collega kunt aannemen (CallPickup)?

Dat kan! U stelt dit als volgt in op een Yealink-toestel (verkort nummer is hier 011)

Memory Keys >> ?				
Key	Type	Value	Line	Extension
DSS Key 1	BLF	011	Line 1	*8
DSS Key 2	N/A		Auto	

## Detailinstructie: groeps-CallPickup configureren

In de ZPEAK Telefooncentrale kun je groepen aanmaken zodat je alleen gesprekken van een bepaalde groep toestellen overneemt, bijvoorbeeld van de afdeling sales. De GroepsCallPickup is ook handig als jemeerdere vestigingen heeft in één gebruiksomgeving. Je neemt dan niet per ongeluk een inkomende oproep van een andere vestiging over. Je kunt meerdere groepen definiëren en elke groep heeft een eigen CallPickup code.

### Hoe werkt het?

In de ZPEAK telefooncentrale kun je eenvoudig groepen aanmaken. Hieronder laten wij in een paar stappen zien hoe je deze kunt aanmaken.

1. Log in op de ZPEAK telefooncentrale: <http://provider.panel.zpeak.com/login>
2. Ga aan de linkerkant in het menu naar **[Extensions]**
3. Bovenaan in de blauwe balk klik je vervolgens op **[Groups]**
4. Klik vervolgens aan de rechterkant op **[Toevoegen]**; je ziet het volgende scherm:

Edit group		Opslaan
Name of the group *		
Vestiging groningen		
Call pickup short code *		
*888		
Choose the color of group box		
Turkoois		
Choose extension		
Search results:		
Chef werkplaats Piet, 003		✓
Directeur Rob, 002		✓
LIST OF MEMBERS		
	Chef werkplaats Piet, 003	x
	Directeur Rob, 002	x
	Receptioniste Janneke1, 001	x

5. Je kunt nu een aantal gegevens invullen:
  - a. naam van de groep
  - b. sneltoets voor CallPickup
  - c. selecteer de gebruikers voor deze groep
6. Klik je vervolgens op 'Toevoegen'
7. De belgroep is nu klaar voor gebruik. Indien gewenst kun je meerdere groepen aanmaken.