# Een rondleiding door de ZPEAK online telefooncentrale



**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



## Deze handleiding bevat

1 7PEAK: ophouw en werkwijze
Onbouw
Werkwiize
2 Inloggen on ZPEAK
[1] Rechtshoven: log in log uit en taal
[2] Links: boofdmenu
[3a en 3h] Sneloverzicht: toestellen, helplannen en gebruikers
[4] Links: desprekssnecificaties
3 Gebruikers: medewerkers en hun rollen
[1] huttons: aebruikers toevoegen en verwijderen
[2] lijst met sangemaakte gebruikers
[2] lijst met interne nummers van de medewerkers
[4] het nummer det de heller moestuurt hij uithellen
[4] Het Hummer dat de better meestuurt bij ditbetten
[5] Lijst met de reliver de medewerker
[6] tijst met de fot van de medewerker
[7] doorklik naar net gebruikerspaneel
[8] de oebruikersgegevens wijzigen
<u>191 de gebruiker verwijderen</u>
4. Gebruikers toevoegen en wijzigen
5. Toestellen: de telefoons en hun functies
1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen
<u>[2] lijst met aangemaakte toestellen</u>
<u>[3] Merk / type</u>
[4] SIP-account
[5] Koppel een toestel aan een gebruiker
[6] IP-adres
[7] Registratie-melding en indicatie type apparaat en firmware-versie
[8] toestelgegevens wijzigen
[9] het toestel verwijderen
<u>6. Toestellen toevoegen en wijzigen</u>
7. HotDesking en de Hot Identity Switch
<u>8. Rapporten</u>
9. Instellingen
<u>10. Jouw belroutes: de route die een inkomend gesprek aflegt</u>
<u>10a. Een belroute bouwen – hoe ga je te werk?</u>
<u>10b. Belroute wijzigen</u>
<u>10c. Belroute verwijderen</u>
<u>11. De functies</u>
11a. Bedrijfsvoicemailboxen instellen en gebruik van de voicemail-functie
<u>11b. Faxboxen instellen en gebruik van de fax-functie</u>
<u>11c. Een wachtrij instellen en het gebruik van de wachtrij-functie</u>
11d. De verschillende soorten wachrij-gespreksafhandeling



11d. Tijdscondities definiëren en het gebruik van de tijdsconditie-functie11e. Omleidingen in je belroute maken en in-uitschakelen met de omleidings-functie11f. Een keuzemenu instellen en het gebruik van de keuzemenu-functie11g. Gebruik van de Doorverbind-functie11h. Gebruik van de Meldtekst-functie11i. Gebruik van de Belgroep-functie11j. Gebruik van de prefix-functie11k. Gebruik van de hang-up-functie12k. Gebruik van de hang-up-functie12k. Gearage Snel Geregeld



#### Snel vinden wat je zoekt: Korte kennismaking met de belroute:



Belroutes maken is ZPEAK ! - ZPEAK toont u in één oogopslag wat er gebeurt als u gebe wordt. Met maken van een belroute is nog nooit zo eenvoudig geweest. Sleep de juiste actie met de muis in uw belroute en sla op. Maak, wijzig, sla op en pas aan, zo vaak u wilt!



#### Gefeliciteerd!

Je maakt gebruik van ZPEAK: de intuïtieve cloudbased telefooncentrale voor de zakelijke gebruiksomgeving. In deze handleiding vind je een korte instructie bij het inloggen en gebruiken van de telefooncentrale. ZPEAK biedt een duidelijke en intuïtieve internet-bediening: via drag-and-drop en keuze uit de vele acties creëer je in no-time en met een minimum aan ervaring de gewenste belroutes.

1. ZPEAK: opbouw en werkwijze

#### <u>Opbouw</u>

De ZPEAK online telefooncentrale is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- 1. Gebruikers: je medewerkers en hun rol, die je koppelt aan een toestel
- 2. Toestellen: je telefoons en hun functies, die gekoppeld worden aan een gebruiker
- 3. Belplan: belroutes per nummer waar je aangeeft wat er gebeurt als er gebeld wordt

#### <u>Werkwijze</u>

Om de ZPEAK centrale in te richten start je met **inloggen** (zie punt 2). Vervolgens maak je de **gebruikers** aan (zie punt 3) en bepaal je hun rol: administrator (beheerder) of user (gewone gebruiker). Ook stel je het uitgaande nummer in bij de gebruiker. Daarna maak je de **toestellen** aan (zie punt 4). Voor bepaalde merken en typen toestellen kun je gebruik maken van provisioning: automatische configuratie van een telefoon door de telefooncentrale. In de toestel-wizard vind je ook de SIP gebruikersnaam en het SIP password, dat je voor de configuratie van je telefoons nodig hebt. Tenslotte bepaal je je **belplan:** maak belroutes voor al je nummers. Een belroute is een tijdlijn waar je tijdsbepalingen en acties die je wilt laten gebeuren als modules met je muis in sleept. Je hebt de beschikking over een groeiend aantal functies die je zelf instelt:





#### 2. Inloggen op ZPEAK

Inloggen op ZPEAK doe je op het volgende adres: http://company.panel.zpeak.com/login Gebruik de username (gebruikersnaam) en het password (wachtwoord) van het klantgegevensformulier dat je van ZPEAK hebt ontvangen, en klik op **[log in]**.

Je komt nu op het ZPEAK Dashboard terecht: het startpunt van je verdere activiteiten. Op de volgende pagina vind je een nadere toelichting van de onderdelen van het dashboard.



2.55uwbedrijf

#### [1] Rechtsboven: log in, log uit en taal

Rechtsboven zie je hoe je bent ingelogd. Als je op je inloggegevens klikt heb je de mogelijkheid om je taal te kiezen (Nederlands is beschikbaar) en om uit te loggen. Belangrijk! Ga altijd zorgvuldig in met je inloggegevens van belangrijke systemen zoals een telefooncentrale. Met deze toegang kunnen derden bellen op jouw kosten.



#### [2] Links: hoofdmenu

an de linkerzijde zie je het hoofdmenu met daarin de volgende vier buttons:						
Dashboard:	met deze button kom je altijd terug op deze overzichtpagina					
Belplan:	klik en ga naar het overzichtsscherm met belroutes van je tel/faxnummers					
Toestellen:	klik en ga naar het overzichtsscherm van al je toestellen					
Gebruikers:	klik en ga naar het overzichtsscherm met al je gebruikers (medewerkers)					
Reports:	klik en ga naar je gespreksgegevens (Call Detail Records of CDRs)					

#### [3a en 3b] Sneloverzicht: toestellen, belplannen en gebruikers

Rechts van de menubuttons zie je een sneloverzicht van het aantal toestellen, belplannen en gebruikers dat reeds is gedefinieerd.

Aan de rechterzijde zie je de gebruikers met hun pasfoto en verkort nummer terug.

#### [4] Links: gespreksspecificaties

In het midden van je dashboard zie je de laatste 10 uitgaande gespreksregels terug. Bij menu reports vind je alle regels en ook de inkomende gesprekken. De lijst met gespreksgegevens wordt realtime bijgewerkt; gesprekken worden toegevoegd nadat zij zijn beëindigd.



#### 3. Gebruikers: medewerkers en hun rollen

Klik in het dashboard op button **[gebruikers]** om het overzichtsscherm van je gebruikers te openen:





Het overzichtsscherm gebruikers toont je de volgende informatie:

[1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen

Rechts bovenin beeld zie je twee knoppen:



klik op deze button om een gebruiker toe te voegen. In hoofdstuk 4 vindt u hierover meer informatie.

deze button wordt pas actief als je één of meer gebruikers hebt geselecteerd. Selecteren doe je door op het rondje vóór de gebruiker te klikken. Als je op het bovenste bolletje klikt worden alle gebruikers geselecteerd.

Je kunt gebruikers ook verwijderen met de verwijderbutton geheel rechts achter de gebruikersnaam zie **[6]**. Nadat je op één van beide **[verwijder]**-buttons heeft geklikt verdwijnt de gebruiker alvast uit de lijst. Je wordt nog wel om een bevestiging van je keuze gevraagd:





#### [2] lijst met aangemaakte gebruikers

Je ziet een lijst met alle reeds aangemaakte gebruikers. Je hebt de mogelijkheid om gebruikers te personaliseren met een foto, en als je dat hebt gedaan zie je die op diverse plaatsen terug, waaronder in dit gebruikersoverzicht, bij de inlog en in de belplannen. Je kunt de naam en de foto op elk moment zelf aanpassen zie **[5]**.

#### [3] lijst met interne nummers van de medewerkers

Bij het aanmaken van een gebruiker kun je een verkort nummer kiezen. Het interne nummer is het nummer waarop een medewerker door collega's kan worden gebeld. Het is mogelijk om het interne nummer naderhand te wijzigen zie **[5]**.

#### [4] het nummer dat de beller meestuurt bij uitbellen

Je kunt op gebruikersniveau bepalen welk nummer de beller meestuurt bij uitbellen; dat nummer wordt in deze kolom getoond.

#### [5] lijst met de naam van het gekoppelde apparaat

Hier zie je terug aan welk apparaat de gebruiker is gekoppeld. Zo kun je in één oogopslag in die gebruikerslijst zien of alle gebruikers een toestel hebben.

#### [6] lijst met de rol van de medewerker

Elke gebruiker heeft een eigen inlog op ZPEAK. Afhankelijk van de rol die je een medewerker geeft (Administrator of User) komt deze gebruiker bij inloggen terecht op het Company Panel (Administrator) of het User Panel (User). In deze lijst zie je in één oogslag de rollen per gebruiker. Het is vaak raadzaam om één of een beperkt aantal mensen Administratortoegang tot je telefooncentrale te geven; zo voorkom je dat zaken onbedoeld verkeerd worden ingesteld, met alle gevolgen voor je telefonieverkeer.

Als de Administrator inlogt komt deze gelijk op het Company Panel terecht en kan alle instellingen inzien en wijzigen, belroutes bij nummers beïnvloeden en toestellen en gebruikers aanmaken en verwijderen. Ook kan de Administrator doorklikken naar het gebruikerspaneel van de diverse gebruikers.

Als de User inlogt komt deze op het User Panel terecht en kan hier het volgende doen:

- instellen van de persoonlijke belroute
- toegang tot de persoonlijke voicemailbox
- toegang tot bedrijfs-voicemailboxen waar de medewerker voor is gemachtigd
- toegang tot faxboxen waar de medewerker voor is gemachtigd

Voor meer informatie over het gebruikerspaneel, zie de aparte handleiding in de ZPEAK handleidingenbibliotheek.



#### [7] doorklik naar het gebruikerspaneel



Met deze button kun je doorklikken naar het gebruikerspaneel van de gebruiker. Meer informatie over het gebruikerspaneel vind je in hoofdstuk 10.

#### [8] gebruikersgegevens wijzigen



Met deze button kun je de gegevens van de gebruiker wijzigen, zoals de naam, het verkorte nummer, het emailadres, het toestel waaraan de gebruiker is gekoppeld, de rol (beheerdergebruiker) en het nummer dat hij meestuurt. Meer informatie over de gebruikersgegevens vind je in hoofdstuk 4.

#### [9] de gebruiker verwijderen



Met deze button kun je een individuele gebruiker verwijderen zie ook **[1].** Je hoeft de gebruiker niet eerst te selecteren en kunt gelijk op de verwijderbutton klikken. De gebruiker wordt gelijk uit de lijst verwijderd maar je wordt nog wel om een bevestiging gevraagd om fouten te voorkomen.



#### 4. Gebruikers toevoegen en wijzigen

Om een gebruiker toe te voegen klik je in het gebruikersoverzicht op button **[toevoegen].** Je krijgt een formulier waarop je de gegevens van de gebruiker kunt invoeren.





#### 5. Toestellen: de telefoons en hun functies

Klik in het dashboard op button **[toestellen]** om het overzichtsscherm van je toestellen te openen. Toestellen zijn bv. IP-telefoons, analoge telefoon-adapters, FRITZ!Boxen, eigen centrales, VoIP-intercomsystemen, e.d. die je op de telefooncentrale wilt aanmelden om ze een functie te geven in je telefoonsysteem. Als je een nieuw toestel wilt gebruiken kun je in dit scherm een toestel toevoegen. Het toestel kun je vervolgens koppelen met een gebruiker. Pas de combinatie van een toestel dat gekoppeld is met een gebruiker kan bellen en gebeld worden.

Het overzichtsscherm van je toestellen ziet er als volgt uit:



Het overzichtsscherm gebruikers toont je de volgende informatie:

#### [1] buttons: gebruikers toevoegen en verwijderen

Rechts bovenin beeld zie je twee knoppen:



klik op deze button om een toestel toe te voegen. In hoofdstuk 6 vind je hierover meer informatie.

deze button wordt pas actief als je één of meer toestellen heeft geselecteerd. Selecteren doe je door op het rondje vóór het toestel te klikken. Als je op het bovenste bolletje klikt worden alle toestellen geselecteerd.

Je kunt toestellen ook verwijderen met de verwijderbutton geheel rechts achter de toestelnaam zie **[6]**. Nadat je op één van beide **[verwijder]**-buttons heeft geklikt verdwijnt het toestel alvast uit de lijst. Je wordt nog wel om een bevestiging van je keuze gevraagd:





#### [2] lijst met aangemaakte toestellen

Je ziet een lijst met alle reeds aangemaakte toestellen. Je kunt een toestel een naam geven. Een handige naam is de naam van de functie of plaats waar het toestel staat, bijvoorbeeld Receptie, Directiekamer of Werkplaats.

#### [3] Merk / type

Bij het aanmaken van een toestel (zie hoofdstuk 6) kun je het merk en het type aangeven. Bij bepaalde merken en types\* is **[auto-provisioning]** mogelijk. Dit betekent dat je een internetadres in het toestel kunt plaatsen en dat het toestel vervolgens automatisch wordt ingesteld.

\* Auto-provisioning is momenteel beschikbaar voor diverse modellen Yealink en Tiptel telefoontoestellen

#### [4] SIP-account

Als je een telefoontoestel in gebruik wilt nemen, moet je het toestel eerst instellen: dat betekent dat je een aantal gegevens in het toestel moet zetten zodat het toestel zich via internet op de telefooncentrale kan aanmelden. De telefooncentrale zorgt dan dat het toestel op de juiste momenten gaat rinkelen en dat je kunt uitbellen; net zoals je in het belplan heeft aangegeven. De meeste toestellen hebben een configuratiepagina waar je om een aantal parameters wordt gevraagd. De drie belangrijkste zijn de **SIP-account**, het SIP password en het SIP serveradres. Het SIP-account vind je in deze kolom. **Belangrijk**: houd je er rekening mee dat mensen, die over deze drie gegevens beschikken, op je kosten kunnen telefoneren. Ga daarom met passende zorgvuldigheid om met je telefooncentrale-inloggegevens en de SIP-gegevens van je toestellen. Noteer deze niet maar log op de centrale in als dat nodig is. ZPEAK kan toestellen ingesteld leveren en biedt ook de mogelijkheid om toestellen op afstand voor je te configureren. Voor meer informatie hierover kun je contact met ons opnemen.

#### [5] Koppel een toestel aan een gebruiker

In deze kolom zie je of een toestel aan een gebruiker is gekoppeld. Een toestel dat niet gekoppeld is, kan niet worden gebruikt. Je kunt het account wel op een toestel instellen (registreren) maar je kunt niet bellen en gebeld worden.

#### [6] IP-adres

Als je een toestel succesvol heeft ingesteld en aangesloten, dan zal de telefooncentrale dit laten zien door in deze kolom het interne en externe IP-adres van het toestel te tonen. Het interne IP-adres is het unieke IP-adres van het toestel BINNEN je bedrijfsnetwerk; het externe IP-adres is het unieke IP-adres van je internetverbinding. Het interne IP-adres wordt eerst getoond, het externe IP-adres daarna (of daaronder). Deze beide IP-adressen zijn bijzonder waardevol omdat je kunt zien óf een toestel goed en wel is aangemeld (anders staat er niets), of toestellen op dezelfde locatie staan (zij hebben dan hetzelfde externe IP-adres), of zij in hetzelfde interne netwerk zitten (zij hebben dan vergelijkbare interne IP-adressen). Met het interne IP-adres kun je een toestel snel traceren in je netwerk, bijvoorbeeld om erop in te loggen om instellingen te wijzigen.



#### [7] Registratie-melding en indicatie type apparaat en firmware-versie



In het toestel-overzicht staan helemaal aan het einde drie iconen. Het eerste icoon is een bolletje. Dit bolletje geeft aan of een toestel wel of geen contact maakt met de telefooncentrale. Als een toestel geen contact maakt is het niet geregistreerd. Er is geen verbinding tussen de telefooncentrale en het toestel en het toestel zal de instructies van de telefooncentrale niet opvolgen. Als het toestel wel geregistreerd is, zal het bolletje groen worden. Bovendien kunt u, als je de muis erop houdt, zien wat voor toestel er is aangemeld en wordt met codes aangegeven

welke firmwareversie het toestel heeft.

#### Enkele voorbeelden:



#### [8] toestelgegevens wijzigen



Met deze button kun je de gegevens van het toestel wijzigen, zoals het merk en type, de naam, de gebruiker waar het toestel aan is gekoppeld en hiermee kun je het SIP password zien en wijzigen. Meer informatie over de toestelgegevens vind je in hoofdstuk 6.

#### [9] het toestel verwijderen

Met deze button kun je een individueel toestel verwijderen zie ook **[1]**. Je hoeft het toestel niet eerst te selecteren en kunt gelijk op de verwijderbutton klikken. Het toestel wordt gelijk uit de lijst verwijderd maar je wordt nog wel om een bevestiging gevraagd om fouten te voorkomen.



## 6. Toestellen toevoegen en wijzigen

Om een toestel toe te voegen klik je in het toesteloverzicht op button **[toevoegen]**. Je krijgt een wizard met 2 formulieren waarop je de gegevens van het toestel kunt invoeren.

Hier kunt u het merk toestel kezen. Als het merk er niet bijstaat, kiest u dan [Other]. Hier stelt. u de naam van het toestel i.e. Een handige naam is by de functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikter an Her bestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikter kest u de naam van het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikter kest u de naam van het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikter kest die al gekoppeld is, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Hit u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina <b>Bewerk toestel</b> <b>STAP 2: Overzicht</b> <b>Sile waathwoord</b> <b>Wilkurg zow</b>
Hier kunt u net merk toestel kizen. Als het merk er niet bijstaat, kiest u dan [Other]. Hier stelt u de naam van het toestel in. Een handige naam is bv de functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier kunt u het toestel toestel ataat. zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier kunt u dit toestel automatisch configureren Hier bepaalt u of dit toestel gebruikt kan worden voor meerdere gebruikers via de Hotbesking-features. → zie hs. 7 Bewerk toestel STAP 2: Overzicht Gebruikerraam Forderier automatisch configureren Sit-wachtwoord forderier automatisch configureren Sit-wachtwoord forderier automatisch configureren Sit-wachtwoord forderier automatisch configureren Kunt u dit vestel automatisch configureren Merk Sit- wachtwoord forderier automatisch configureren Kan de solge of die Hier kunt u dit vestel automatisch configureren Merk Mit u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina Sit-wachtwoord verwijderdi Merk Sit- wachtwoord vor uw toestel Kan de solge optie en Sit-wachtwoord vor uw toestel
Hier stelt u de naam van het toestel in. Een handige naam is bv de functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikk kan worden voor meerdere gebruikk kan worden voor meerdere gebruikk sol de dekoppel is, dan wordt die koppeling verwijderd! Als het gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Hier behait u of dit toestel gebruikk no worden voor meerdere gebruikkers via de Hotbesking-features. → zie hs. 7 Bewerk toestel STAP 2: Overzicht Reception STAP 2: Overzicht Ne stel kongelijkheid om sol
Hier stelt u de naam van het toestel in. Een handige naam is bv de functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie       Naam       Receptioniste Janneke   R       Hier kunt u het toestel koppel aan gebruiker. Heeft u nog geen gebruiker. Heeft u nog geen gebruiker aangemaakt? Dan kunt u dit veld leegjaten. NB: als u een gebruiker kiest die al gekoppel dis, dan word die koppeling verwijderd!         Hier bepaalt u of dit toestel automatisch configureren       NB: als u een gebruiker kiest die al gekoppel dis, dan word die koppeling verwijderd!         Als het gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de moeglikheid om provisioning te laten uitvoeren.       Wilt u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina         StAP 2: Overzicht       Als u klikt op button [generate] kunt u zelf een sterk STP wachtwoord voor wu toestel
Hier stelt u de naam van het toestel in. Een handige naam is bv de functie of de plaats waar receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikt kan worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. → zie hs. 7 Bewerk toestel TAB ket gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina STAP 2: Overzicht Tobulkurszaw
handige naam is by de functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer.       Receptie       Receptioniste Janneke   R       gebruiker aangemaakt? Dan kunt u dit veld leeglaten. NB: als u een gebruiker kiest die al gekoppeld is, dan wordt die koppeling verwijderd!         Hier bepaalt u of dit toestel gebruikt kan worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. > zie hs. 7       Als het gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Wit u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina         Bewerk toestel       Vorige stap       Afonden         1
functie of de plaats waar het toestel staat, zoals receptie, werkplaats of directiekamer. Hier bepaalt u of dit toestel gebruikk kan worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. $\Rightarrow$ zie hs. 7 Bewerk toestel STAP 2: Overzicht Gebruikersnaam Titbilling/22my Interpreter to the plant of the state of the
Inter Udestel stadi, zoals receptie, werkplaats of directiekamer.       Ne       This device h allowed to use hotdesking       NB: Als use en gebruiker, kiest die al gekoppeld is, dan wordt die koppeling verwijderd!         Hier bepaalt u of dit toestel gebruikt kan worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. → zie hs. 7       Als het gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Wilt u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina         Bewerk toestel       Vorige stap       Afronden         1
Hier bepaalt u of dit toestel gebruikk kan worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. → zie hs. 7 Bewerk toestel STAP 2: Overzicht Gebruikersnaam SIP-wachtwoord SIP-Wachtwoord SIP-Wa
Hier bepaalt u of dit toestel gebruiker via de HotDesking-features. → zie hs. 7 Hier bepaalt u of dit toestel automated toestel automated toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Wilt u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina Bewerk toestel 1_2 Als u klikt op button [generate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord vor uw toestel 1_2 Als u klikt op button [generate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord vor uw toestel
Worden voor meerdere gebruikers via de HotDesking-features. → zie hs. 7       Als het gekozen merk en type toestel in aanmerking komt voor provisioning, dan verschijnt hier de mogelijkheid om provisioning te laten uitvoeren. Wilt u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina         Bewerk toestel       Vorige stap         Afronden       1-2         STAP 2: Overzicht       Afronden         Gebruikersnaam       SIP-wachtwoord       CENEANT         MillBurg2awd       SIP-wachtwoord       CENEANT
gebruikers via de HotDesking-features. → zie hs. 7 Bewerk toestel STAP 2: Overzicht Gebruikersnaam SIP-wachtwoord SIP-WICH SIP-SIP-SIP-SIP-SIP-SIP-SIP-SIP-SIP-SIP-
HotDesking-features.         → zie hs. 7         Wilt u provisioning gebruiken, vink deze optie dan aan en zie de volgende pagina         Bewerk toestel         Vorige stap         Ahonden         1_2         STAP 2: Overzicht         Gebruikersnaam         SIP-wachtwoord         CENERATE         Main Like op button         Igenerate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord         Vorige stap
Bewerk toestel Vorige stap Afronden    STAP 2: Overzicht Gebruikersnaam SIP-wachtwoord GENERATE Gebruikersnaam GIVUIBJUC2aw
Bewerk toestel     Vorige stap     Afronden       1-2     STAP 2: Overzicht     Als u klikt op button       Gebruikersnaam     SIP-wachtwoord     GENERATE       Intelliger/2awd     Start 2/2awd
Bewerk toestel     Vorige stap     Afronden       1-2     STAP 2: Overzicht     Als u klikt op button [generate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord       Gebruikersnaam     SIP-wachtwoord     CENERATE Con uw toestel
Bewerk toestel Vorige stap Afronden
1-2       STAP 2: Overzicht       Gebruikersnaam       SIP-wachtwoord       Gebruikersnaam
Image: Contract in the second seco
STAP 2: Overzicht  Gebruikersnaam SIP-wachtwoord GENURATE Intylißurc2aw
STAP 2: Overzicht       Als u klikt op button         Gebruikersnaam       SIP-wachtwoord         Intvillauc2aw       Gebruikersnaam
STAP 2: Overzicht     Als u klikt op button [generate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord       Gebruikersnaam     SIP-wachtwoord       intvill8uc2aw     Image: Contract of the sterk size of t
Gebruikersnaam SIP-wachtwoord GENERATE [generate] kunt u zelf een sterk SIP wachtwoord voor uw toestel
Gebruikersnaam SIP-wachtwoord GENERATE SIP wachtwoord voor uw toestel
inlyllBuc2aw
genereren.
Handig: klik en de Deze SIP-gebruikersnaam Als u klikt op het oogje
gelijk geheel geselecteerd; SIP-wachtwoord (wel is ingesteld.
klik op Ctrl+C om te wijzigbaar) zijn nodig om
kopieren en klik in uw uw IP-toestel op de Belangrijk: gebruik sterke
Ctrl+ V om het password kunnen melden. ze, als het goed is, niet
te plakken. meer nodig als er
Bij het SIP password werkt   Belangrijk: ga zorgvuldig    eenmaal een verbinding
het net zo gemakkelijk! met deze gegevens om tussen uw IP-toestel en
het net zo gemakkelijk!     met deze gegevens om;     tussen uw IP-toestel en       voorkom dat anderen op     de centrale is ingesteld.



	Wijzig toestel	Volgende stap	
	0	-0	
	STAP 1: Voeg toestel toe en ko	ppel deze aan een gebruiker	
	Selecteer merk:	Selecteer type:	
	Yealink -	SIP-T21P -	
[]	Naam	Koppel aan gebruiker	
Als u gebruik maakt van provisioning vinkt u de	Receptie	Receptioniste Janneke	
provisioning optie aan en vult u het MAC-adres van uw	Ik wil provisioning gebruiken vo	or dit apparaat	
de aparte	MAC-adres		
handleiding voor meer informatie.	00-15-65-5e-75-cb		
	V		
	Wijzig toestel	Vorige stap Toevoegen	Belangrijk: als u de provisioning link heeft gekopieerd en op de juiste plek in
De ZPEAK genereert een provisioning centrale u in het IP-toestel moet invullen. Met	0	-0	het toestel heeft geplaatst, druk dan eerst op [toevoegen] en
die link zal het toestel alle gegevens ophalen.	STAP 2: Provisioning-link		start pas dan de provisioning van uw toestel. Anders zal deze niet slagen.
zie de aparte provisioning	Plaats de link in het toestel en start provisi	oning Kopieer	Provisioning kan tot
handleiding voor verdere details en aandachtspunten.	http://provisioning.callvoip.nl/2	2e894d02ac12ac8e33ccfbdfd4f29311	enkele minuten duren; stoor het toestel niet.



#### 7. HotDesking en de Hot Identity Switch

Goed nieuws voor situaties met flexibele werkplekken, bedrijven met (regio-)kantoren waar medewerkers dan weer hier, dan weer daar actief zijn, of bij kantoor- en thuiswerkplek: ZPEAK biedt HotDesking! HotDesking biedt de mogelijkheid om een gebruiker op een toestel in te loggen. Dit toestel zal zich vervolgens gedragen als het toestel van de betreffende medewerker:

- het gaat rinkelen als het verkorte nummer van de medewerker wordt gebeld
- het stuurt het nummer van de medewerker mee naar buiten
- het omvat alle overige instellingen van het gebruikersprofiel (voicemail, permissies)

**TIP**: HotDesking is ook ideaal als je een reservetoestel snel wilt kunnen inzetten!

Voor het in-/uitloggen op een toestel moeten 3 zaken worden ingetoetst en je bent vrij om dit één voor één te doen, of als één lange code.

Voorbeeld: een gebruiker met verkort nummer 001 en pincode 1234 kan als volgt op een toestel in-/uitloggen:

\*35:

<u>Indien uitgelogd</u>: je wordt gevraagd het verkorte nummer in te toetsen, en daarna om de pincode in te toetsen om op het toestel in te loggen (volg spraakinstructies) <u>Indien ingelogd</u>: je wordt nu uitgelogd (je hoort een spraakmelding ter bevestiging)

of

\*35\*: <verkort nummer 001>

<u>Indien uitgelogd</u>: je wordt gevraagd de pincode in te toetsen om in te loggen (volg spraakinstructies) <u>Indien ingelogd</u>: je wordt nu uitgelogd (je hoort een spraakmelding ter bevestiging)

Of:

\*35\*\*: <verkort nummer 001> \* <pincode 1234>:

<u>Indien uitgelogd</u>: je wordt ingelogd op het toestel (je hoort een spraakmelding ter bevestiging) <u>Indien ingelogd</u>: je wordt nu uitgelogd (je hoort een spraakmelding ter bevestiging)

→ de gehele code kan onder een snelkiestoets worden geprogrammeerd voor one-touch-login/-out

Welke methode je ook gebruikt; er wordt altijd met een spraakmelding bevestigd of je in- of uitlogt.

NB:

- een gebruiker kan slechts op één toestel tegelijk ingelogd zijn
- bij inloggen wordt de gebruiker automatisch uitgelogd op het vorige toestel
- als er geen gebruiker op een toestel is ingelogd kan het toestel niet bellen



Om HotDesking te kunnen gebruiken dien je twee dingen te doen:

a. HotDesking moet worden ingeschakeld bij de gebruiker en hier dient een pincode te worden ingesteld. Ga in het menu naar **[Gebruikers]** en klik bij de betreffende gebruiker

		Voornaam:	Achternaam:	
		Receptioniste	Janneke	
		E-mailadres:	Wachtwoord: GENERATE	
		receptie@autobedrij	Θ 🗇	
	Sleep een foto	Intern nummer:	Inlognaam	
	hierbeen of klik om een afbeelding te uploaders.	001	001.tcdemo	
	Selecteer mee te sturen numm	er	Bal approjects	
	Koppelen met toestel:		Ser anoment. 19	
	Receptie			
	Kies een rol:			
	Administrator with Co	mpany and User Panel access	<u>e</u>	
J vindt de	Voicemail-instellin	gen vo	icemail ingeschakeld: 🔴 Nee	Zet de HotDesking functie op [ja] om
nstellingen in het	→ Hotdesking setting	s	Hotdesking allowed: Ja	een toestel te kunnen laten
	PIN-code: GENERATE 9689 You just generated new. PIN code	Hier genereert u kiest er zelf gebruiker via H toestel kan ink code:	u de PIN-code (of één) waarmee deze łotDesking op een oggen. De hele	inloggen.



b. Voor elk toestel waarvoor je HotDesking wilt gebruiken dien je de HotDeskfunctie in te schakelen.

Zo kun je voorkomen dat een lifttelefoon, kantinetoestel of receptietoestel voor HotDesking wordt gebruikt. Ga in het menu naar **[Toestellen]** en klik bij de betreffende toestellen (één voor één) op het bewerk-icoon. In het eerste scherm dat verschijnt kun je HotDesking voor dit toestel inschakelen:

	0	
	STAP 1: Voeg toestel toe en kop	pel deze aan een gebruiker
	Merk	Туре
	Tiptel 🖉 -	IP286 ~
	Naam	Koppel aan gebruiker
	Receptie	Receptioniste Janneke   R 👒
_	This device is allowed to use both	lackina

#### Hot Identity Switch

Bij sommige bedrijven komt het voor dat er op één toestel met verschillende nummers moet worden kunnen uitgebeld. Uiteraard kun je dan meerdere toestelaccounts en gebruikers aanmaken, maar je kunt ook gebruik maken van de HotDesking feature om met één druk op de knop met de juiste identiteit (lees: uitgaand nummer) naar buiten te bellen.

Stel dat je twee bedrijven hebt en slechts één toestelaccount wilt gebruiken. Je maakt twee gebruikersprofielen, bv. 101 en 102. Elk gebruikersprofiel stuurt het juiste nummer mee naar buiten.

Log in als gebruiker 101 met code: **\*35\*101\*[pincode]** Log in als gebruiker 102 met code: **\*35\*102\*[pincode]** 

Je kunt deze beide strings onder snelkiestoetsen programmeren zodat je enkel op de juiste toets hoeft te drukken om de gewenste identiteit te activeren.



#### 8. Rapporten

De ZPEAK online telefooncentrale biedt een geavanceerde rapportage module waar je specificaties en gespreksrapportages kunt opvragen. Je hebt een basisfilter, een geavanceerd filter en je kunt de gespreksselectie downloaden om deze in Excel verder te filteren.

#### Gespreksregels

Log in op de ZPEAK online telefooncentrale en kies links in de menubalk optie [Rapporten].

					111-11 <u>1</u> -11-12	
To						Second Second
	745 266	Answered / Unanswered	Incoming 7 Outgoing +	All period <		
m	Van :	Naar':	Gespreksduur :	Gebeld op 2	Opgenomen op :	Opgehangen op 1
=	Aob Biolog Romap - Done 21041548 - atsociation	-31622271435	00.00.00	07-05-2015 14:10	07-05-2015 14:11	07-05-2015 14:11
	Romap (demo) 210415AB via RH 5305	Rob Balling Komap - Demo 21041548 199	00-50-00	05-05-2015 12/45	Nint beantenord	06-05-2015 12:45
	+33400440926	Romap (dens) 210415AB via 8H -ensectives	00:50:05	96-05-2015 12-45	96-05-2015 12-45	86-05-2015 12:45
Safronna .	Romap (dense) 219415Ad via 8H 3385	Rob Biefing Romap - Demo 210415AB 185	90.00.08	06-05-2015 10:48	Net bearbered	06-05-2015 10:48
***	-214081499028	Romop (demo) 21041548 via RH - resources	90:90:05	06-05-2015 10-48	05-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48
	Romap (demo) 210415A8 sta RH 5305	Rob Birling Romap - Domo 21041548 795	00,00,00	96-95-2015 10:36	Nitt beantwoord	06-05-2013 10:36
	-31408449926	Rumage (dermo) 210415AB via RH -trificient(sec	00:00:05	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:20	06-05-2015 10:30
	820 17041586 -3190205386	-31508200000	00,00:44	01-05-2015 16-18	01-05-2015 16:18	01-06-2015 16-19
	R2U 170415R5 +ansanzaer	-31506200000	00.00.05	01 65 2015 16:18	01-05-2015 16:18	01-05-2013 16:18

Op de rapportenpagina vind je de gespreksdetailregels (call detail records of CDR's): een overzicht van alle gespreksregels, met de meest recente bovenaan.

Deze gespreksregels worden gepresenteerd in een aantal kolommen zodat je snel kunt zien of het gaat om een inkomend of uitgaand gesprek, wat de duur is, en op welke datum en tijd werd gebeld en het gesprek werd beëindigd.

Als een inkomend gesprek op een groep van bijvoorbeeld 5 toestellen overgaat, en door één van de 5 toestellen in de groep wordt aangenomen, dan zal dit gesprek er ook in 5 regels instaan waarvan er bij 4 regels staat dat het gesprek niet beantwoord werd, en bij één regel dat het gesprek wel is beantwoord.

Als je de muis op een waarde in één van de drie rechter kolommen houdt (alle drie met een datum) krijg je een relatieve tijdsindicatie te zien, bv. vandaag, gisteren, afgelopen vrijdag.



#### Basisfilter gespreksregels

Bovenaan de pagina zie je het totaal aantal gesprekken en het aantal aangenomen gesprekken.

-	-					
 To						Alasian Mark
-	745 266	Answered / Unanswered	Incoming / Outgoing	All period		
រោ	Van I	Naar :	Gespreksduur	Gebeld op -	Opgenomen op 1	Opgehangen op 1
	Directour Rob 002	SOS Solutions SOI	00.00.00	23-04-2015 16:81	Nist Departmented	23-04-2015 16:41
	SOS Solutions 100	Directorae Rob and	00.00.00	23-04-2015 16-41	Hint Insurfaceord	23-04-2015 18-41
	Onderdelen Magazijn +urtstättikans	+31854324461	06.00.00	22-04-2015 10:18	Net beettessed	22-04-2015 10:18
-	Onderdelen Magazijn + 5:50000000	+31507850463	00.00.00	21-04-2015 17:54	tives Searcheased	21-04-2015 17:54
\$	+31502303694	VB: Kas van de garage +britsbesant	00/01/04	25-63-2015 11:45	25-03-3015 11:45	25-63-2015 11.46
NUTLINGS.	-31619867127 -31619867127	+31302053393	50.50.00	21-01-2015 20:08	Net beartwined	21-01-2015 20:08
	+31610067127	Biles an Sconterworld +Historican	00.00.00	21-01-2015 20:08	Niet bearingenied	21-01-3015 20:08
	Directaur Rab +2+50205000	-31653774645	08-50-55	12-01-2015 13:51	Niel beantword	12-01-2015 12:51
	Belroute of garage	Directatur Rob 000	00.00 19	12-01-2015 13-41	12-01-2015 13-41	12-01-2015 13-41

Hier kun je de gespreksregels filteren. Hiertoe heb je drie dropdown-menu's waar je de gewenste selecties kunt maken: wel/niet beantwoord, inkomend/uitgaand en een voorselectie van een aantal periodes:

748	268		Answered / Unanswered		Incoming / Outgoing	-	All period
			Answered / Unanswered		Incoming / Outgoing		All period
Van 0		N	Answered	G	Incoming	G	Last month
+31508200000		Be	Unanswered	oc	Outgoing	16	This month
		731	302033391				Last week
						16	This week
						- 11	Yesterday
						16	Today

Maak je selecties om snel en gericht een beeld te krijgen van de belverkeersstromen en verdeling daarvan in je gebruiksomgeving.

5 5	Answered -	Incoming -	This month -	]	
Van :	Naar :	Gespreksduur	Gebeld op 🗧	Opgenomen op :	Opgehangen op :
+31508200000	Belroute Dierenkliniek Elze +31502053391	00:00:05	16:08	16:08	16:08
+31508200000	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:06	16:07	16:07	16:07
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 13:45	06-05-2015 12:45	06-05-2015 13:45
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053885	00:00:05	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36



#### Geavanceerd filter gespreksregels

Wil je de gesprekregels verder analyseren? Gebruik daarvoor de geavanceerde filterfunctie. Je activeert het geavanceerde filter met de gele button **[Advance filter]** rechtsbovenaan de pagina:

De geavanceerde filtermogelijkheden zijn een aanvulling op het basisfilter, dus de ingevulde waarden in het basisfilter blijven gehanteerd en met de geavanceerde filtermogelijkheden kun je dit resultaat verder uitfilteren. Let op: je kunt ingevulde waarden uit het filter wissen door deze weg te halen.

Het geavanceerde filter volgt de volgende opties toe:

- **[From]** Filter op een nummer of intern toestel dat heeft gebeld LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- **[To]** Filter op een nummer of intern toestel dat werd gebeld LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- [Gebeld op] Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken plaatsvonden
- **[Opgenomen op]**: Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beantwoord
- [Opgehangen op] Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beëindigd

Opmerkingen bij datumfilters: als je bij de datum-filters alleen de linker kalenderdatum invult dan wordt de periode van dat moment tot nu gebruikt. Wil je alleen de betreffende datum, vul dan in de rechter kalender ook die datum in.

Voorbeeld: interval is 1 mei 2015 gehele dag

Gebeld op				
01-05-2015	00:00		01-05-2015	23:59
Voorbeeld: interval va	naf 1 mei 201	5 tot nu		
Gebeld op				
01-05-2015	00:00		Enter date	23:59
Voorbeeld: interval is	alles vóór 1 fe	ebruari 2015		
Gebeld op				
Enter date	00:00		01-02-2015	23:59



#### Gespreksregels downloaden

Als je de gewenste selectie heeft gemaakt dan kun je deze downloaden naar een .csv bestand (= comma separated value) dat je kunt inlezen in Excel. Als je het .csv opent zie je de waarden in Excel-kolommen weergegeven.

Een handige eerste filteroptie is om in Excel in menu **[Gegevens]** de optie **[Filter]** in te schakelen. Je krijgt per Excel-kolom dan een filteroptie waar je op de gewenste waarde kunt filteren. Je kunt filters van meerdere kolommen tegelijk gebruiken.

X	<b>₩7 • (* •   </b> =		-		da	ta-2015-05-10_17-43 - Mie	crosoft Excel
Bestan	d Start Invoegen	Pagina-indeling Fo	ormules Gegeve	ns Controle	ren Beeld		
Van Access	Van Van Van andere web tekst bronnen * Ext. geg. ophalen	Best. verbind.	Verbindingen <sup>R</sup> Eigenschappen Kopp. bewerken bindingen	AL AZA ZA Sorteren Sort	Filter & Wissen Gopnieuw toep Geavanceerd eren en filteren	Tekst naar Duplicaten kolommen verwijderen	Gegevensvalidatie Sam
	A1 • (*	ƒ∗ from.numb	r	1			1
		D	Filter niet a	ictief	E	Filter actief	G
1 6	A from our	rom	type to.	number - to	.name	ず to.type 💌	call.duration 💌 ca
	om.number + from.nar	ne xte	nsion	201 Ba	ilie GR	extension	12
Z +	≥orteren van A naar ∠	xte	nsion	201 Ba	ilie GR	extension	14
i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	Sorteren van Z naar A	xte	nsion	201 Ba	ilie GR	extension	0
	Sorteren op kleur	* xte	nsion	201 Ba	ilie GR	extension	0
N I	Eilter uit from.name wissen	xte	nsion	201 Ba	ilie GR	extension	73
4	Filteren on kleur			1 Ba	ilie GR	extension	21
	Tabatelitara	KIIK OP NET TI	tericoon en	1 Ba	lie GR	extension	148
2	rekstjitters	selecteer de l	tems die u in	net 1 Ba	ilie GR	extension	9
5	Zoeken	gefilterde res	ultaat wilt	1 Ba	lie GR	extension	0
1	- Roden	terugzien; de	rest wordt ni	et 1 Ba	lie GR	extension	38
1	Rondloop 1 GR	getoond.		1 Ba	lie GR	extension	53
1	Rondloop 1 RO	Als een filter	actief is kunt	u dit 1 Ba	lie GR	extension	41
1	Rondloop 2 RO	herkennen aa	in de weergav	е 1 Ва	lie GR	extension	37
1	Spreekkamer 1 GR	van het filteri	coon bovenaa	n de 1 Ba	lie GR	extension	0
1	- Spreekkamer 1 RO	kolom.		1 Ba	lie GR	extension	0
1	- Spreekkamer 2 GR	xte	nsion	201 Ba	lie GR	extension	23
1	- Spreekkamer 2 RO	xte	nsion	201 Ba	lie GR	extension	0
1	- Spreekkamer 3 RO	- xte	nsion	201 Ba	lie GR	extension	36
		xte	nsion	201 Ba	lie GR	extension	14
	OK	Annuleren xte	nsion	201 Ba	lie GR	extension	0
-		d xte	nsion	201 Ba	lie GR	extension	0
		-	and the second se			the second s	Contraction of the second s

Aan het aantal regels kunt zien om hoeveel gesprekken het gaat. Dit aantal wordt linksonder in de statusbalk weergegeven.

Als je een filterselectie kopieert en in een nieuw blad plakt, kun je ook het totale aantal seconden (kolom Call Duration) berekenen. Deze call duration in seconden kun je dan delen door 60 om minuten te krijgen.



#### 9. Instellingen

Bij Instellingen vind je de wachtmuziek. De wachtmuziek wordt in willekeurige volgorde afgespeeld en het geluidsniveau is gelevelled zodat de voor de wachtende beller evt. hinderlijke verschillen in het volume niet voorkomen. Dit levellen gebeurt automatisch, ook als je zelf een muziekfragment uploadt.

Met de button **[+ Toevoegen]** rechtsboven aan kun je zelf muziekfragmenten toevoegen. Houd je er rekening mee dat je rechten dient af te dragen aan BuMa Stemra voor muziekfragmenten waarop rechten van toepassing zijn. Dit is je eigen verantwoordelijkheid.

Zie http://www.bumastemra.nl/gebruikers/ voor meer informatie.

Je ziet de naam en de duur van het muziekfragment staan en heeft aan de rechterkant de mogelijkheid om een muziekfragment a) af te spelen, b) te downloaden en c) te verwijderen.



#### Op naar de werkelijke telefooncentrale ....!

Als je alle gebruikers en toestellen hebt toegevoegd, dan kun je in overzichtsscherm toestellen controleren of de toestellen en gebruikers zijn gekoppeld en of de toestellen succesvol zijn aangemeld. Je bent nu klaar voor het maken van je belplannen, het leukste onderdeel van ZPEAK!



#### 10. Jouw belroutes: de route die een inkomend gesprek aflegt



Nu je gebruikers en toestellen heeft toegevoegd ben je klaar om je belplannen in te stellen. Jouw belplan is de verzamelnaam voor al je nummers en de bijbehorende belroutes: tijdslijnen waar je met behulp van een groeiend aantal **[functies]** kunt bepalen wat er op welke dag en tijd moet gebeuren als er een telefoontje of faxoproep binnenkomt.

#### Korte kennismaking met de belroute:





#### <u>10a. Een belroute bouwen – hoe ga je te werk?</u> Om een belroute te maken ga je als volgt te werk:

#### 1. Vanuit het dashboard, kies menu-button [BELPLAN]

In het Belplanoverzicht zie je de belroutes die al zijn aangemaakt.

[1]	Bairagais Voicemails Fax Wach	trijen Tijd condities IVR [2] [3]	Creëer en customize uw belroute-acties - zoals voicemail- boxen, faxboxen, tijdscondities, wachrijen en
	FAX VD GARAGE ⊴ 31502933011 ⊴ 9199	Naam van de belroute Geef uw belroute een duidelijke naam. Extern nummer – koppel uw telefoon- en faxnummers aan belroutes. Intern nummer – hiermee kunt u vanuit andere belroutes naar dit belplan verwijzen en ernaar bellen.	BELROUTE VD GARAGE 31502053030 9100

2. Definieer nu eerst de onderdelen van je belroute:

\* wil je voicemail gebruiken? Maak dan één of meer voicemailboxen aan.

- \* heb je een faxnummer? Maak dan één of meer faxboxen aan.
- \* gebeurt er binnen werktijd iets anders dan buiten werktijd? Stel dan tijdscondities in.
- \* wil je een wachtrij of keuzemenu gebruiken? Maak deze dan eerst klaar.
- $\rightarrow$ zie hoofdstuk 11 voor meer informatie over de functies en illustraties.
- 3. Om een belroute toe te voegen, klik op button [Toevoegen], vul in en sla op

Naam van de belroute – hier kunt u de belroute een duidelijke,	Instellingen	Opsia	Boxkleur – bepaal de kleur van de belroute-tegel. Kleuren kunnen van pas
U kunt deze naderhand	Naam van de belroute	Selecteer een boxkleur	faxnummer visueel te
wijzigen.	Belroute vd garage	Groen	
Intern nummer	Intern nummer	Extern nummer	Extern nummer – hier kunt
(verplicht) – geef de 🛛 🖌	3031	31502053031	fax-nummers aan de belroute
belroute een nummer; toestellen en andere belroutes kunnen naar dit	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		koppelen. U kunt dus gemakkelijk uw routes
nummer bellen.	,		koppelen zodra het nodig is!
NB: elke belroute moet	1	Sleep een	NB: u kunt een nummer maa
een ander nummer	1:0 .	afbeelding hierheen	aan één belroute koppelen.
liebben		of klik om een	TIP: U ontkoppelt een
ZPEAK hanteert als	$    \rangle \rangle \rangle$	afbeelding te	nummer van een belroute
vier getallen van het	1	upioaden	door het te selecteren, op
gekoppelde nummer.		Grootte max. 820x680px	belroute op te slaan.
	Afbeelding – geef uw (bv. logo) voor extra he	belroute een afbeelding erkenbaarheid!	



- 4. Sla de belroute op, rechtsboven verschijnt de volgende bevestiging:
- FAX
  Belroute vd Garage, 3031
  sluttn
  ANNULERN
  INSTELLINGEN
  0455.645

  IVR
  DOORVERBINDEN

  IVI

  IVI
- 5. Je krijgt nu een lege belroute te zien en kunt deze gaan inrichten.

Het inrichten doe je door de kleurige functies aan de linkerzijde eenvoudigweg in de belroute te slepen:

- klik op een item met je muis en houd de muisknop ingedrukt
- sleep de muis naar het plaatsingskader tot de tekst verandert in [ADD ITEM]
- laat de muis dan los en vul de functie details in zie hs 11 voor de functie-details.
- voeg naar wens extra functies toe: laat de muis los als het plaatsingskader zichtbaar is.

	FAX	Belroute vd Garage, 9100 slutten annuleren instellingen Opslaan Extern nummer: 31502053030
111	IVR	Doorwerbinden: Directeur Rob   002 (vale boofd b
寧	DOORVERBINDEN	HUNTGROUP ADD ITEM
Q	TIJDSCONDITIE	7
B	HUNTGROUP	

6. Als je belplan klaar is, klik dan rechtsboven op **[Opslaan]** Je keert nu terug in het belplan en je nieuwe belroute staat erbij.

7. Wij adviseren je de belroute te testen alvorens je deze in gebruik neemt. Om te testen kun je een actief telefoonnummer koppelen, of vanaf een van je toestellen het interne nummer bellen.

## Welkom bij ZPEAK - De complete handleiding

RUCCESVOL



#### 10b. Belroute wijzigen

Je kunt zowel de belroute zelf (wat er gebeurt als je nummer gebeld wordt) als de belrouteinstellingen (naam, intern en extern nummer) wijzigen:

8. Klik op de belroute; Je kunt nu de belroute-acties aanpassen. NB: vergeet niet deze op te slaan voordat je de route test; de wijzigingen worden pas van kracht nadat je deze hebt opgeslagen.

9. Om de belroute-instellingen (zoals naam, intern en extern nummer) te wijzigen klik je op **[instellingen]**. Je komt dan weer in het instellingenscherm (zie 10a). Breng je wijzigingen aan en klik op **[opslaan]** om terug te gaan naar de belroute.



<u>10c. Belroute verwijderen</u>

Je kunt belroutes ook verwijderen, hiertoe start je de **[verwijder-modus]**: 10. Klik rechtsboven in het belroute-overzicht op button **[Verwijder-modus]** Zodra je dit hebt gedaan wordt de button blauw en heet: **[Normale modus]** 

11. De belroute-tegels beginnen nu te dansen en je kunt ze verwijderen met het sluit-icoontje dat rechtsboven in de tegels zichtbaar is geworden. Als je dat hebt gedaan, verdwijnt de tegel; je wordt gevraagd je keuze te bevestigen. Verwijder-modus

12. Als je klaar bent met verwijderen, druk dan op button [Normale modus].





#### 11. De functies

Hieronder worden de functies, die je in je belroute kunt gebruiken, nader omschreven.

<u>11a. Bedrijfsvoicemailboxen instellen en gebruik van de voicemail-functie</u> Je kunt één of meer bedrijfs-voicemailboxen aanmaken: in tegenstelling tot de persoonlijke voicemailbox kun je meerdere medewerkers machtigen om de bedrijfsvoicemailberichten te beluisteren en/of per mail te ontvangen. Als je de voicemailbox hebt aangemaakt kun je deze met de voicemail-functie in je belroutes en keuzemenu's integreren.



Zo maak je voicemailboxen aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op [voicemails]: je ziet de al aangemaakte voicemailboxen.

#### 2. Klik op button [Toevoegen]



3. Bepaal de voicemailbox instellingen:





#### 11b. Faxboxen instellen en gebruik van de fax-functie

De fax functie kun je gebruiken in je faxroute: deze functie zorgt ervoor dat een inkomende faxoproep als PDF-document wordt ontvangen in één van je faxboxen. Bij de faxboxinstellingen kun je één of meer faxboxen aanmaken en bepalen wie de faxen online en/of per email de faxberichten kan ontvangen. Als



je de faxbox heeft aangemaakt kun je deze met de fax-functie in je belroutes en keuzemenu's integreren.

#### Zo maak je een faxbox aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op **[faxen]**: je ziet de al aangemaakte faxboxen.
- 2. Klik op button **[Toevoegen]**

ZPI	EAK					Receptioniste Jan *
<b>.</b>	Belregels V	vicemails 🛛 🚺	Wachtrijen	Tijd condities	w. [2]	+ Toccages
прияка прияка постана постаната постаната постаната	FAX VAN DE GARAGE					

#### 3. Bepaal de faxbox-instellingen:

	Bewerk faxbox ALGEMENE INSTELLINGEN Naam van de faxbox faxbox van de garage	Opslaan	Om faxen te kunnen versturen is het nodig om in veld Nummerweergave uw faxnummer te selecteren. Faxen versturen kan in het userpanel van hiertoe
	Selecteer een boxkleur	Nummerweergave	gemachtigde medewerkers.
Medewerkers machtigen – u kunt één of meer medewerkers machtigen voor de faxbox zodat zij de box kunnen beheren en/of	Croen • Extra e-mailadres info@tijdhof.nl Voor iedere ontvangen fax sturen wij een en als toevoeging op de gebruike	31502053395	Faxen worden verstuurd naar de emailadressen van de gemachtigde gebruikers. U kunt ook een extra emailadres toevoegen in veld Extra emailadres
faxberichten per email ontvangen. 1. Kies een medewerker 2. Vink de permissies aan 3. druk dan op de [+]	PERMISSIES TOEWIJZEN Kies de gebruiker waarvoor u permissies wilt toew [1] ⓒ Versturen ⓒ Versturen [2]	izen [3] + © Lezen @ crealecertificate	Machtigingen ZPEAK kent vier machtigingen voor de faxbox: SEND – faxen versturen* READ – faxen lezen DELETE – faxen verwijderen
Onderin beeld ziet u wie er gemachtigd is met welke permissies. Met het rode kruis (rechts van de gemachtigde gebruiker) kunt u de machtiging verwijderen.	TOEGEVOEGDE GEBRUIKERS	Ensimouncate      Lezen     Emailnobficate	NOTIFY VIA EMAIL – faxen ontvangen als PDF bijlage op het emailadres van de gebruiker * Faxen kunnen worden verstuurd door een PDF te uploaden. Zie hiervoor onze



4. Klik op **[Opslaan]**. Je kunt de faxmailbox nu gebruiken in je belroutes.

	FAX	Annuleren Opstan
-	Fac fax van de garage	
	fax van de garage	

11c. Een wachtrij instellen en het gebruik van de wachtrij-functie

Een wachtrij is een prachtige features die het mogelijk maakt om op drukke momenten (= meer bellers dan mensen die kunnen aannemen) te zorgen dat de bellers gedoseerd aan de beschikbare werknemers (= 'agents') worden



aangeboden. Ondertussen hoort de beller een muziekje. Als je de wachtrij hebt aangemaakt kun je deze via de wachtrij functie in je belroutes en keuzemenu's integreren.

Zo maak je een wachtrij aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op **[wachtrijen]**: je ziet de al aangemaakte wachtrijen.
- 2. Klik op button **[Toevoegen]**





#### 3. Doorloop de wachtrij-wizard in 3 stappen:

	Nieuwe wachtrij Volgende stap	
	STAP 1: Naam wachtrij	
	Naam Selecteer een boxkleur	
	wachtrij van de garage	
Selecteer uw 'agents' – selecteer de	Nieuwe wachtrij Vorige st. e Volgende staj	
medewerkers die bellers te woord moeten staan en druk op de [+] om ze toe te voegen.	STAP 2: Wachtrij agenten	
De agents zijn uw agents. Agents kunnen gemakkelijk in de	Chef werkplaats Piet	
wachtrij worden in- en uitgelogd.	Toegevoegde agents	Wachtrij instellingen
	Wachtrij-Instellingen	Stel hier in: - de naam van de wachtrij - het aantal bellers dat uw agents te woord kunnen staan
Agent instellingen Stel hier in: - hoe lang het toestel van	wachtrij werkpl.@ Boong Conue ster Conue ster	(default: oneindig) - hoe de toestellen rinkelen (tegelijk, één voor één, etc.) Zie hoofdstuk 11.d
een agent rinkelt voordat het gesprek teruggaat naar de wachtrij. - de wachttijd tussen 2 gesprekken van één agent	Agent-instellingen	<ul> <li>- als alle toestellen hebben gerinkeld is dit de tijdsduur dat wordt gewacht voordat he gesprek opnieuw wordt aangeboden aan de toestellen</li> </ul>
Wachtrijpresentatie: Stel hier uw persoonlijke begreetingstekst voor do	wanter and an	Eindige wachtrij – wilt u dat
wachtrij. U kunt uw begrotingstekst uploaden (middelste icoon) en beluisteren (afspeek-	welcome	uw wachtrij na een bepaalde periode eindigt? Dan zet u deze optie aan en vult u een tijdsduur (sec) in. Na deze periode zal het gesprek

4. ... en sla de wachtrij op. Je keert terug in het wachtrij overzichtsscherm en ziet de aangemaakte wachtrij erbij staan. Om de instellingen in te zien, klik op de wachtrij:







#### 11d. De verschillende soorten wachrij-gespreksafhandeling

Als je meerdere agents aan een wachtrij toevoegt, dan biedt de wachtrij gespreksafhandeling de mogelijkheid om te bepalen hoe het gesprek aan de agents wordt aangeboden. Hieronder vind je een omschrijving van de diverse soorten gespreksafhandelingen:



#### Tegelijk

Alle toestellen rinkelen tegelijk: de ingestelde agent-prioriteit wordt niet gebruikt.

#### Langst stand-by

De centrale kijkt welk toestel het langst geen gesprek heeft gehad. De ingestelde agent-prioriteit wordt niet gebruikt.

#### Round-robin

De centrale biedt het gesprek één voor één aan alle toestellen aan, waarbij de ingestelde agent-prioriteit wordt meegenomen; degene met de eerste prioriteit (1) komt eerst, degene met de volgende lagere prioriteit (2, 3, 4, etc) komt in volgorde daarna. De centrale onthoudt ook welk toestel in gesprek is geweest om de belasting eerlijk te houden.

#### Top-down

De centrale biedt het gesprek één voor één aan op volgorde van ingestelde agent-prioriteit, waarbij de eerste prioriteit (1) eerst komt, en dan de volgende. De centrale onthoud niet welk toestel in gesprek is geweest, en biedt het gesprek altijd aan op basis van de eerste hoogste prioriteit (1) ongeacht of toestel net uit gesprek is of niet.

#### Minste gesprekstijd

De telefooncentrale biedt het gesprek één voor één aan aan het toestel met de minste gesprekstijd. De ingestelde agent-prioriteit geldt niet.

#### Minste gesprekken

De telefooncentrale biedt het gesprek één voor één aan aan het toestel met het minste aantal gesprekken. De ingestelde agent-prioriteit geldt niet.

In volgorde De telefooncentrale biedt het gesprek aan aan de toestellen met de laagste agent-prioriteit.

#### Willekeurig

De telefooncentrale biedt de gesprekken in volledige willekeur aan; er wordt niet gekeken naar agent-prioriteiten.



#### 11d. Tijdscondities definiëren en het gebruik van de tijdsconditie-functie

ZPEAK kent twee soorten condities waarbinnen je één of meer acties kunt laten uitvoeren: tijdscondities en omleidingen (8e). Je kunt tijdscondities definiëren om er zo voor te zorgen dat je er op vaste, vooraf te definiëren momenten (bv werkdagen of feestdagen met start- en eindtijd) één of meer acties worden



uitgevoerd. Denkt bv aan binnen/buiten werktijd, lunchpauze, feestdagen, etc. Je kunt meerdere tijdsdefinities instellen; alle tijdsdefinities zijn daarna gelijk te gebruiken in je belroutes en in je keuzemenu's.

TIP: Wil je dat er één of meer acties worden uitgevoerd op momenten die je vooraf niet kunt vastleggen, bijvoorbeeld als je niet op kantoor bent, bij grote telefonische drukte, bij calamiteiten, ziekte, vergaderingen, etc., gebruik dan de Omleidings-functie: deze kun je instellen en met een code op één van je toestellen op afroep in- en uitschakelen. zie uitleg bij de omleidings-functie in hoofdstuk 11e.

Zo maak je een tijdsconditie aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op [Tijdscondities]: je ziet de al aangemaakte condities.
- 2. Klik op button **[Toevoegen]**

ZPE	PEAK						Receptioniste Jan*
	Belregels	Voicemails	Fax	Wachtrijen	Tipl condities	IVR	2] + Touriegen Wewgermacher
	FEESTDA 2014 Pesers, Postareer, Ko	GEN me. me	 LUNCH 1700 nor 1380	GAR GEO	AGE IPEND		

3. Start met één van de drie basis-tijdsdefinities en maak je (samengestelde) tijdscondities. Sla ze op en je kunt ze gebruiken in je belroutes.



Kies het juiste type tijdsconditie. U kunt naderhand alles nog wijzigen en zelfs meerdere typen tijdscondities in één uiteindelijke definitie samenvoegen.

Het is handig om gecombineerde tijdsdefinities te maken als u uw telefonieverkeer voor al die momenten op dezelfde manier wilt behandelen.

Alle gemaakte tijdsdefinities zijn gemakkelijk aan te passen, uit te breiden, te veranderen. Begin dus en ontdek hoe simpel het kan zijn!



#### Periode - aanééngesloten periode van dagen

Dit type tijdsconditie is bijvoorbeeld handig voor een vakantieperiode, een periode van gewijzigde openingstijden (bv. seizoens-openingen)



#### Datum – selectie van specifieke data

Dit type tijdsconditie is bijvoorbeeld om één tijdsdefinitie met feestdagen te maken, of om bv. een maandelijkse vergadering te definiëren, of een terugkerende trainingsdag.





#### Weekdagen – wekelijks terugkerende patronen

Dit type tijdsconditie is komt wekelijks terug en is daarom gebruik je dit type voor het maken van een dagen nachtschema.

GARAGE GEOPEND	Naam	Selarteer een hos	kleur		
na - za van 830-1800	Garage geopend	Groen		-	
	Ornschrijving				
	ma - za van 830-1800				
	GeseletteerGe werkoagen			28882 · · ·	
		NO DO VR OF	ZA ZO	Kies maal dage klikk	<b>weekdagen en tijden –</b> k uw weekschema: kies de en en tijden door erop te en. De blauwe dagen zitten in
		NO DO VR OF WERKDAGEN	ZA ZO WEEKEND	Kies maal dage klikk uw s	<b>weekdagen en tijden</b> – k uw weekschema: kies de en en tijden door erop te en. De blauwe dagen zitten i electie; de grijze niet.
	ALLE DAGEN	OF OF WERKDAGEN	ZA ZO WEEKEND	Kies maal dage klikk uw s Of: k butto	<b>weekdagen en tijden</b> – k uw weekschema: kies de en en tijden door erop te en. De blauwe dagen zitten i electie; de grijze niet. lik op de voorgedefinieerde ons.

4. Kies in de belroute de tijdsconditie-functie en selecteer de gewenste tijdsconditie. **Handig**: je hebt de mogelijkheid om de tijdsconditie om te draaien: dan is niet de tijd van de tijdsconditie maar alle tijd DAARBUITEN geselecteerd. Zo is het omgekeerde van de tijd dat de garage geopend is, de tijd dat de garage gesloten is. Die periode hoef je dus niet apart te definiëren.

	TEDSCONDITIE	Annulurun Dyslaan		TIJDSCONDITIE	Annuleren	Opslaan
a	variable			Variable:		
×.	Feestdagen 2014		đ	Garage geopend		-
	lunch					_
	Garage geopend			Draai deze tijdsconditie om		Non
	Zomervak. 2014			Rlik op het schuiffe om de tijdscanditie om	te draaien	
đ	Tijdsconditie: Garage geope	n (ongekeerd)	đ	Tijdsconditie: Garage geopend		

5. Alle acties die binnen een tijdsconditie vallen, worden ingesprongen weergegeven gelijk onder de tijdsconditie.

🖉 Tiglinandi tari Gorage geopend	1
Meldtekst: een-moment geduid-u-wordt-n	
Descrierbinden: Receptioniste Janneka   00	Deze acties worden uitgevoerd binnen tijdsdefinitie [garage
	geopend]
→ 🛃 Voicemail: um van de garagu	
🕜 Tijdsconditie: Garage geopend(angekeerd)	Deze acties worden uitgevoerd binnen de OMGEKEERDE
→ 🖉 Veicamail: vm van de garage	tijdsdefinitie [garage geopend] $\rightarrow$ dus als de garage gesloten is.

## <u>11e. Omleidingen in je belroute maken en in-uitschakelen met de omleidings-functie</u> ZPEAK kent twee soorten condities waarbinnen je één of meer acties kunt laten uitvoeren: de tijdscondities (zie 11d) en omleidingen.

Een omleiding is een alternatieve belroute die je gemakkelijk wilt kunnen inschakelen op momenten die je niet helemaal van te voren kunt voorspellen. Deze alternatieve

route kan één of meerdere acties omvatten en je kunt zoveel omleidingen maken als je wilt. Elke omleiding krijgt een eigen unieke code die je op al je IP-toestellen kunt intoetsen om de omleiding in- of uit te schakelen. Je hoort dan of je de omleiding in- of uitschakelt. Als je de omleiding op de telefooncentrale hebt voorbereid hoef je niet meer in te loggen om de omleiding in of uit te schakelen.

Toepassingsvoorbeelden van omleidingen:

- 1. Het inschakelen van een doorschakeling naar een (wisselend) mobiel nummer als je kantoor verlaat
- 2. Het inschakelen van de gesloten-meldtekst en/of voicemail als je eerder weggaat

3. Het inschakelen van een meldtekst en wachtrij en/of keuzemenu als het druk is

4. Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail als er sprake is van ziekte of afwezigheid

5. Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail bij vergaderingen, bedrijfsuitjes, kerstborrel maar ook calamiteiten, storingen, etc.

6. Etc.

Zo maak je een omleiding aan:

1. Open de gewenste belroute

2. Klik in de functie-lijst op **[Flow Control]** en sleep deze naar de juiste plaats in je belroute

3. Geef de omleiding een volgnummer (sneltoets) en een naam (label)

4. Sleep de gewenste acties onder de omleiding en zorg dat deze een niveau

inspringen. Als zij niet inspringen zullen de acties altijd actief zijn.

5. Optioneel: stel de code in als speeddial op je IP-telefoon(s)

Welkom bij ZPEAK - De complete handleiding

De flow control- of omleidingsfunctie vraag je om een tweetal zaken in te stellen:

1. Een **sneltoets**: het interne nummer van het belplan (deze vind je gevolgd door een sterretje plus een volgnummer dat je zelf kunt instellen

2. Een **label:** een naam die je terugziet in de functie-naam in je belroute.

	FLOW CONTROL		Annuleren	Opslaan	ſ	Label – u kunt de
Ţ	Enter short code: 3395*1	Labe	nleiding Piet m	obiel	]>	omleiding een naam geven; deze naam ziet u terug in de naam van de app in de belroute.
-	Status of this flow control:			On On		TIP: gebruik een duideli naam zodat u in één oogopslag in de belroute ziet wat de omleiding dou
Short de inte laatste gevolg	code – de code van uw omleiding bes rrne code van uw belplan (bijvoorbeeld 4 nummers van uw telefoonnummer) d door een zelf te bepalen volgnumme	staat uit d de er.	Aan-/uitschal kunt de omleic deze schakelaa aan- of uitzette maakt.	<b>kelaar –</b> u ling met r zelf alvast m als u hem		
In het (de-)a daarna	voorbeeld kunt u de omleiding ctiveren door te bellen naar 3395*1. U a of de omleiding in- of uitgeschakeld v	J hoort wordt.				











#### Voorbeeld 1: doorschakelen naar mobiel

Als je op kantoor bent wil je dat een inkomend gesprek op twee kantoortoestellen overgaat. Bij geen gehoor volgt de voicemail. Voor de momenten dat je kantoor verlaat wil je met één druk op de knop je nummer kunnen doorschakelen naar een mobiel nummer van jezelf (A) of van je compagnon (B): welk nummer het moet zijn verschilt per keer.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar een groep, gevolgd door de voicemail.

2. Er zijn twee omleidingen geactiveerd, één voor omleiding naar je mobiel (A) en één voor omleiding naar de mobiel van je compagnon (B).

3. De omleidingen staan boven de normale route, want een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.

4. Met code 3395\*1 wordt doorschakeling naar A geactiveerd; met code 2295\*2 wordt doorschakeling naar B geactiveerd.

5. Tip: stel beide doorschakelingen in op twee speeddialtoetsen op je IP-telefoons. Met één druk op de knop kun je dan de juiste omleiding activeren.



inkomend telefoongesprek.

Flow control: Omleiding Piet mobiel | 3395\*1 On (a) (x) >

Aan-/uitschakelaar – u kunt de omleiding met deze schakelaar zelf alvast aan- of uitzetten als u hem maakt.



#### Voorbeeld 2: meldtekst inschakelen tijdens teamoverleg

Maandelijks organiseer je een teamoverleg, maar door de drukke agenda's van je buitendienstmedewerkers is dit niet op een vast moment in te plannen. Toch is het handig om tijdens het teamoverleg even ongestoord te kunnen vergaderen. Het is praktisch als je deze teamoverleg-stand met één druk op de knop kunt activeren. De ZPEAK omleidings-functie maakt dit op zeer eenvoudige wijze mogelijk.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.

2. Er is een omleiding **[Teamoverleg]** gedefinieerd met daarin de meldtekst **[Teamoverleg]** gevolgd door een hang-up (de verbindig wordt verbroken).

3. De omleiding staat boven de normale belroute, zodat het activeren van de omleiding de normale route kan overrulen. Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.

4. Met code 3395\*20 wordt doorschakeling geactiveerd en ook weer gedeactiveerd.

5. Tip: stel de doorschakeling in op een speeddialtoets van je IP-telefoon. Met één druk op de knop kun je de omleiding Teamoverleg dan activeren.





#### Voorbeeld 3: overloop naar wachtrij inschakelen bij grote telefonische drukte

Stel, je hebt een mailing verstuurd en je weet dat het daarna altijd stormloopt met bellers. Het zou jammer zijn als je normale capaciteit niet toereikend is en al je potentials onverrichte rzake op je voicemail uitkomen.... Met de omleiding voorkom je dit: zorg dat je een overloop klaarzet: bijvoorbeeld een meldtekst met begroeting / notificatie van de drukte, gevolgd door een doorschakeling naar de wachtrij. Zo geef je de beller de mogelijkheid om op een plezierige manier te wachten (met een muziekje, en hij weet dat hij het juiste nummer heeft gebeld als hij het bandje hoort), en je geeft je verkoopmedewerkers de mogelijkheid om elk telefoontje aan te nemen en voor elk telefoontje voldoende tijd te nemen. Je verkoopactie wordt een succes!

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.

2. Er is een omleiding **[Spitsuur]** gedefinieerd met daarin een meldtekst en doorschakeling naar de wachtrij van de verkoopafdeling.

3. De omleiding staat op de plaats in de belroute waar deze zou staan als de omleiding altijd actief zou zijn, dus na de normale doorschakelingen en voor de voicemail. Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.

4. Met code 3395\*100 wordt doorschakeling geactiveerd en ook gedeactiveerd.

5. Tip: stel de doorschakeling in op een speeddialtoets van je IP-telefoon. Met één druk op de knop kun je de omleiding Spitsuur dan activeren.





<u>11f. Een keuzemenu instellen en het gebruik van de keuzemenu-functie</u> Met ZPEAK voeg je moeiteloos een keuzemenu of IVR (= Interactive Voice Response) toe aan je telefoonsysteem! Een keuzemenu is een systeem waar je de beller opties kunt aanbieden zodat hij gelijk de informatie krijgt die hij nodig heeft of gelijk met de juiste medewerker of afdeling wordt verbonden. Ook kan het handig zijn om bellers een keuze te laten maken



om iets in te spreken (voicemail, receptenlijn, reservering, etc.). De beller kan zo verder, en jij ook! Je kunt dan terugbellen op een moment dat het je past. Ook kun je de beller vanuit een keuzemenu laten uitkomen bij een persoon, groep van mensen of een wachtrijsysteem, zodat de bellers gedoseerd aan je callcenter kunnen worden aangeboden.

Wellicht vind je een keuzemenu niet plezierig voor de beller. Een keuzemenu hoeft geen startpunt te zijn: je kunt ervoor kiezen om een keuzemenu in je belroute te zetten als er geen medewerker beschikbaar is om aan te nemen. Een keuzemenu is beter dan dat de beller je niet te pakken kan krijgen.

In je keuzemenu kun je gebruik maken van de eerder gedefinieerde voicemailboxen, faxboxen, tijdscondities, en wachtrijen. Vaak is een scenario op meerdere manieren te realiseren: tijdsconditie in het keuzemenu of in de belroute: het is beide mogelijk.

Je kunt één of meer keuzemenu's instellen; alle keuzemenu's zijn daarna gelijk te gebruiken in je belroutes.

Zo maak je een keuzemenu aan:

- 1. Klik in het belplanoverzicht op **[IVR]**: je ziet de al aangemaakte keuzemenu's.
- 2. Klik op button [Toevoegen]



3. Je kunt een keuzemenu maken dat uit meerdere submenu's ofwel contexten bestaat. Geef het overkoepelende keuzemenu een naam en een kleur, en geef het submenu of de gebruikscontext een naam. Bepaal de time-out-tijd van het submenu en geef aan of het betreffende submenu de startomgeving is als er een beller bij het menu komt.



	Instellingen	🖌 Opsiaan	
Geef het overkoepelende menu een naam en kleur en geef het	Naam van keuzemenu Keuzemenu vd garage	Selecteer de kleur van het keuzemenu Groen	
submenu of de gebruikscontext ook een eigen naam en kleur.	Naam van het submenu Garagemenu	Selecteer de kleur van het submenu Blauw -	Met dit vinkje geeft u aan of deze context het <b>startpunt</b> van
Time-out: de tijd die de beller krijgt om een keuze te maken;	Time-out 15 sec.		uw menu is – u kunt dit later nog aanpassen.
daarna volgt de time-out actie(s) die u zelf definieert.	This context is the entry co An entry context is the first context a t	Intext for the IVR	startmenu ook door een vlaggetje bij dit submenu.

4. Het keuzemenu biedt een eigen tijdlijn met een startpunt en vervolgacties als er een ongeldige keuze, geen keuze of een juiste keuze wordt gemaakt. Je bepaalt zelf de vervolgacties. De opties nemen de kleur over van de eerste actie die eraan is gekoppeld.



**1. Start** – hier kun je bepalen wat er gebeurt als de beller bij het menu komt. Doorgaans is dit een tekst met daarin de beschikbare keuzes. Het is ook mogelijk om verborgen keuzes te gebruiken: keuzes die je niet noemt, maar die er wel zijn.





**2. Ongeldig** – hier kun je bepalen wat er gebeurt als de beller een keuze maakt die niet bestaat. Stel: je biedt opties 1, 2 en 3 maar de beller kiest 4. Wat wil je dat er gebeurt? Je kunt het hier instellen.

In de meeste gevallen wil je de beller bij het maken van een niet-bestaande keuze het menu nogmaals te laten horen. Je zorgt dat je hier dan nogmaals het startmenu selecteert. Het startmenu vind je rechts van de keuzemenu-belroute bij de submenu's, je herkent het startmenu aan de markering met het vlaggetje:

× =	Context: Garagemenu			
	$\downarrow$			L
ONGELDIG			TEST EXTRA ME	Sleep het startmenu naar [ongeldig]
		GARAGEMENU	TEST	keuzemenu uitkomt
	tekst: 1_Welcome.mp3		GARAGEMENU	eerste menu dat wordt afgespeeld als
Garagemenu 🏁	SLUITEN ANNULEREN II	NSTELLINGEN OPSLAAN +	SUBMENU TOEVOEGEN	aan welk menu het startmenu is: het

Je hebt nu ingesteld dat de beller, bij het maken van een ongeldige (= niet bestaande) keuze nogmaals het startmenu hoort.

**3. Timeout** - hier kun je bepalen wat er gebeurt als de beller geen keuze maakt binnen de ingestelde time-out tijdsduur. Stel dat je een time-out heeft ingesteld van 10 seconden en de beller maakt binnen 10 seconden geen keuze, dan kun je hier bepalen wat er moet gebeuren. Houd dan in gedachten dat sommige bellers geen keuze kunnen maken door bv. een fout in hun toestel of programmatuur. Het is voor zo'n beller handig dat deze toch een medewerker te spreken krijgt.

In de meeste gevallen wil je dat de beller die geen keuze maakt bij de receptie uitkomt, zodat deze zijn vraag kan stellen en verder kan worden geholpen. Mocht de medewerker niet beschikbaar zijn, dan kan eventueel een voicemail volgen.





**4. Opties 0 t/m 9, \* en #** - na het afspelen van de startprompt met de beschikbare keuzes zullen de meeste bellers een keuze maken. Je kunt per keuze bepalen wat de acties zijn. Je kunt hierbij meerdere acties achter elkaar laten uitvoeren. Zo kan optie 1 eerst naar één medewerker gaan en daarna naar een groep van medewerkers. Wordt dan nog niet aangenomen dan kan het gesprek doorgaan naar de voicemail.

0	EMPTY	Voorbeeld:
	Doorverbinden: Receptioniste Janneke   001	Garage Snel Geregeld heeft het volgende keuzemenu:
*	Doorverbinden: Chef werkplaats Piet   003 transfer	Welkom bij Garage Snel Geregeld Toets 1 voor de verkoop
æ	Huntgroup	→ rinkel eerst bij 001, dan bij 003, dan bij iedereen (001, 002, 003) en daarna naar de voicemail.
	CHEFW RECEPT INRECT 007 001 002	Toets 2 voor de werkplaats
	Voicemail: vm van de garage	→ ga naar de wachtrij voor de werkplaats (het kan iets langer duren met onze monteurs die onder auto's kruipen – onze excuses!)
	Wachtrij: wachtrij werkplaats	Testa 2 marsha and a ADK
đ	Tijdsconditie: Garage geopend	<ul> <li>→ schakel binnen werktijden door naar het externe nummer van de APK informatiedienst</li> </ul>
	Doorverbinden: 0338526974 transfer_witho	en bgg of op andere momenten naar de voicemail van de Garage.
	Voicemail: vm van de garage	Toets 4 als u de opties opnieuw wilt horen
	Context: Garagemenu	-> speer net garagement opniedw ar.
	EMPTY	

Je kunt ook meerdere menu's (contexten) aanmaken en zo verschillende menu's aan elkaar verbinden. In het voorbeeld zie je bij optie 4 zo'n genest menu: een menu-optie die naar een andere gebruikscontext gaat.



								1		
	FAX	Garageme	enu 🎮		SLUITEN	ANNULEREN	N/R-INSTELLINGEN	OPSLAAN	+ vo	EG CONTEXT TOE
Sales Bees	IVR		de.	Meldtekst: begro	eting_wacht	rij_garage.mp3			P	GARAGEMENU
\$	TRANSFER	START								
đ	TIME CONDITION	ONSELDIS		Context: Garager	nenu					
jage -	HUNTGROUP	0	导	Doorverbinden: I	Receptionist	e Janneke   001				
de	SOUND		限	Voicemail: vm va	in de garage					
øb.	QUEUE	OFTE								
慶	VOICEMAIL	0			EMI	РТҮ				
8	HANG UP	0	÷	Doorverbinden: I	Receptionist	e janneke   001				
2			雩	Doorverbinden: (	CheF werkpl	aats Piet   003 i	transfe			
			æ	Huntgroup DIST NOT	Different					
			限	Voicemail: vm va	in de garage					
		0	.03	Wachtrij: wachtr	ij werkplaat	5				
		0	Ø							
				P Doorver	rbinden: 03	38526974 transl	fer_witho			
			限	Voicemail: vm va	in de garage	•				
		0	:=	Context: Garager	nenu					
		ò			EMI	ΡΤΥ				
		-								
		6			EMI	PTY				
		0			FMI	PTY				
		-								
		0			EMI	PTY				
		-						!		
		Ó								
					EMI					

4. Klik op **[Opslaan]**. Je kunt het keuzemenu nu gebruiken in je belroutes.

	IVR	Annuleren	Opsiaan
000	IVR:		_
	Keuzemenu vd garage		-



#### 11g. Gebruik van de Doorverbind-functie

De doorverbind-functie bied je de mogelijkheid om een inkomend gesprek naar een intern of extern nummer door te schakelen. Als je in de belroute bent, sleep de functie dan naar de juiste plek in de belroute. Als je de functie loslaat kun je een aantal details invullen:



Doorschakelen naar	DOORVERBINDEN	Annuleren Opslaan	Belroute: bepaal hier of het gesprek
pelroute – klap de	Transfer to:		van de gebruiker volgt of dat deze de
van uw interne	Receptioniste Jan 🕞	Nee belrout	vervolgt.
oestellen of pelroutes.	Time-out:		Caller-ID: niet instelbaar bij interne
ET OP: dat u weet of een belroute of	30	Caller <	bestemmingen, u ziet het nummer van de beller in uw display.
oestel kiest!	Label:		
dvies: test uw loorschakeling.	Doorschakeling toestel	Janneke	Time-out: rinkelduur van het toestel. NB: deze kunt u alleen
			Instellen als net desprek de hourd
,			BELROUTE volgt.
Doorschakelen naar extern nummer of	DOORVERBINDEN	Annuleren Opslaan	BELROUTE volgt.
Doorschakelen naar extern nummer of nobiel – U kunt in et bestemmingsveld	DOORVERBINDEN Transfer to:	Annuleren Opsiban	BELROUTE volgt. <b>Volg eigen belroute</b> : bij een externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is geen keuze beschikbaar
Doorschakelen naar xtern nummer of nobiel – U kunt in et bestemmingsveld ok een extern	DOORVERBINDEN Transfer to:	Annuleren Opslaan	BELROUTE volgt. Volg eigen belroute: bij een externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is geen keuze beschikbaar.
Poorschakelen naar xtern nummer of nobiel – U kunt in et bestemmingsveld ok een extern ummer (bv mobiel) nvullen.	DOORVERBINDEN Transfer to: 0612345678 ~ Time-out:	Annuleren Opslaan	BELROUTE volgt. Volg eigen belroute: bij een externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is geen keuze beschikbaar. Caller ID: bij een externe bestemming kunt u zelf bepalen wat
Doorschakelen naar extern nummer of nobiel – U kunt in het bestemmingsveld hok een extern hummer (bv mobiel) hvullen. J kunt dan ook de ime-out (=	DOORVERBINDEN Transfer to: 0612345678 • Time-out: 30	Annuleren Opslaan Opslaan Nee (volg eigen betroute) Caller ID: Caller -	BELROUTE volgt. Volg eigen belroute: bij een externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is geen keuze beschikbaar. Caller ID: bij een externe bestemming kunt u zelf bepalen wat u in het display van bv. uw mobiel
Doorschakelen naar extern nummer of nobiel – U kunt in net bestemmingsveld bok een extern nummer (bv mobiel) nvullen. J kunt dan ook de ime-out (= inkelduur) invullen.	DOORVERBINDEN Transfer to: 0612345678 Time-out: 30 Label:	Annuleren Opslaan Opslaan Nee (volg eigen belroute) Caller ID: Caller	BELROUTE volgt. Volg eigen belroute: bij een externe bestemming kunt u het belroute-veld niet veranderen. Er is geen keuze beschikbaar. Caller ID: bij een externe bestemming kunt u zelf bepalen wat u in het display van bv. uw mobiel ziet: Caller-ID (nummer van de beller) of één van uw eigen

**Label** – in het label-veld kunt u een zelf te bepalen omschrijving toevoegen aan de doorschakeling. Deze ziet u terug in de naam van de doorverbind app in de belroute. Geef een zo treffend mogelijke naam zodat u in één oogopslag de belroute kunt aflezen.



#### 11h. Gebruik van de Meldtekst-functie

De meldtekst-functie maakt het mogelijk om meldteksten in je belroute in te voegen. Deze kun je overal plaatsen: aan het begin, na een transfer of huntgroup, voor een wachtrij of voor een keuzemenu. Je kunt zelf meldteksten uploaden en geluidsfragmenten kiezen uit je eigen geluidsbibliotheek. Je kunt de geluidsfragmenten ook gemakkelijk afluisteren zonder dat je hiervoor Java



of andere computergebonden programmatuur voor nodig heeft. Het opnemen van geluidsbestanden kun je eenvoudig doen door voicemailberichten in te spreken die je op je eigen email laat uitkomen. Deze .mp3 bestanden kun je in de functie uploaden en activeren.





#### 11i. Gebruik van de Belgroep-functie

Een belgroep is een groep met daarin meerdere toestellen. De belgroep-functie bied je de mogelijkheid om een inkomend gesprek naar één of meerdere interne of externe nummers door te schakelen. Je kunt zowel interne (bedrijfs-)toestellen toevoegen, als externe toestellen (vast of mobiel nummer). Je hebt ook keuze uit vier manieren waarop deze toestellen rinkelen ten opzichte van elkaar.

**NB**: het is hierbij niet mogelijk om de persoonlijke belroute te volgen (dit kan wel bij de doorverbind-functie). Als je in de belroute bent, sleep de belgroep-functie dan naar de juiste plek in de belroute. Als je de functie loslaat kun je een aantal details invullen:



Toestellen in een belgroe	p kunnen op vier manieren rinkelen ten opzichte van elkaar:
Ring All:	allemaal tegelijk
Memory Hunt:	'pyramide'-rinkel, steeds komt er één extra bij
Round Robin:	zo evenredig mogelijk verdeeld (willekeurig op basis van aantal)
Cascade:	één voor één in de volgorde van noteren

Je kunt meerdere belgroepen na elkaar plaatsen om de gewenste rinkelroute te creëren.



#### 11j. Gebruik van de prefix-functie

Met de prefix-functie kun je zelf een code, naam of nummer ingeven. Deze wordt in het display van je telefoon getoond als het gesprek via deze route binnenkomt. PREFIX

De prefix functie is bijzonder waardevol in de volgende situaties:

- als je op meerdere nummers wordt gebeld en deze op hetzelfde toestel wilt ontvangen
- als je een keuzemenu gebruikt en er keuzes zijn waarbij dezelfde toestellen gaan rinkelen via de prefix is duidelijk via welke keuze een beller binnenkomt
- als je een keuzemenu gebruikt met verschillende taalkeuzes met de prefix kun je zien via welke taal iemand binnenkomt en in de juiste taal aannemen

**Voorbeeld**: stel dat je een zakelijk en privé-telefoonnummer heeft. Je kunt in de belroute van het zakelijke nummer dan als prefix instellen: **[Zaak:].** In de belroute van het privénummer kun je als prefix instellen: **[Prive:].** Na de prefix functie zet je in beide belroutes een transfer (doorverbinden) naar hetzelfde toestel. Als je gebeld wordt zie je in het display van je telefoon de juiste prefix (zaak of prive) gevolgd door het nummer van de beller. Je weet nu hoe het gesprek bij je toestel uitkomt: via het zakelijke of privenummer, en kunt op de juiste manier aannemen.



In de bovenstaande belroute wordt prefix **[Werkplaats:]** getoond in het display van de telefoon van Janneke, en als zij niet aanneemt ook in het display van de toestellen in de belgroep (002, 003 en 001).

Een prefix wordt doorgegeven aan alle volgende rinkel-functies (dus niet alleen aan de eerstvolgende):

- Doorverbinden
- Belgroep
- Wachtrij
- Keuzemenu

Als er een andere prefix wordt toegevoegd op een latere plek, dan zal vanaf dat punt de volgende prefix worden getoond.



**TIP**: gebruik korte prefixes zodat er voldoende ruimte over is voor het nummer dat daarna wordt getoond. Eindig de prefix met een dubbele punt en een spatie om deze mooi en duidelijk in je scherm voor het nummer van de beller te zien.

#### 11k. Gebruik van de hang-up-functie

De hangup-functie is het geforceerd invoegen van een einde aan de belroute. Deze actie kan handig zijn in een belroute of in een keuzemenu na een meldtekst dat je gesloten bent. Ook kan de hangup handig zijn als aan het einde van een set acties in een specifieke tijdsdefinitie zeker wilt zijn dat het



gesprek wordt beëindigd en niet doorgaat met acties die anders altijd moeten worden uitgevoerd.

Voor het toevoegen van de hangup-functie zijn geen verdere details nodig: drag, drop, klaar.





#### Case: Garage Snel Geregeld

Centraal in deze handleiding staat Garage Snel Geregeld met haar drie medewerkers:

0	RECEPTIONISTE JANNEKE	<ul> <li>receptioniste Janneke, degene die naast een altijd vers kopje koffie voor elke klant voor veel meer belangrijke dingen zorgt, en ook voor de telefoniezaken.</li> </ul>
2	DIRECTEUR ROB	<ul> <li>directeur Rob, de enthousiaste verkoper alias eigenaar, is veel op de zaak maar met regelmaat ook buiten de deur. Telefonisch wil hij graag altijd bereikbaar zijn.</li> </ul>
12	CHEF WERKPLAATS PIET	<ul> <li>Chef werkplaats Piet, vakman eerste klas, het technisch hart van de zaak. Zijn kennis is snel nodig als het een technische vraag betreft. En dus heeft hij altijd een draadloze telefoon op zak.</li> </ul>

Garage Snel Geregeld heeft een telefoonnummer en een faxnummer. Inkomende faxberichten kunnen op het secretariaat bij Janneke uitkomen. Rob wil echter ook graag weten wat voor faxen er allemaal binnenkomen. De Garage de volgende wensen:

#### BINNEN WERKTIJD (ma t/m vrij van 8:00 tot 18:00 en za van 9:00 - 13:00)

- binnen werktijd wordt de beller begroet met een meldtekst [Welkom bij Garage Beter Geregeld. Eén moment alstublieft.]
- Vervolgens wordt de beller doorverbonden naar het toestel van Janneke en rinkelt daar 6x.
- Wordt niet aangenomen, dan volgt weer een meldtekst: **[Het is druk, wij kijken of er een andere collega beschikbaar is.]** Nu moeten de toestellen van Janneke, Piet en Rob alle drie gaan rinkelen. De beller mag tijdens het wachten naar een muziekje luisteren.
- Is er na 2 minuten dan nog niet aangenomen, dan is het kennelijk echt even druk: er kan een tekst volgen [Helaas zijn wij op dit moment niet in de gelegenheid om je telefonisch te woord te staan.
   Als je een bericht inspreekt, nemen wij snel contact met je op.] Daarna kan de beller een voicemailbericht inspreken. Als er voicemail is, dan is het aan Janneke om deze te beluisteren en te zorgen dat de beller wordt teruggebeld.

#### **BUITEN WERKTIJD**

 Buiten werktijd wordt de beller begroet met de volgende meldtekst: [Welkom bij Garage Beter Geregeld. Op dit moment zijn wij gesloten. Onze openingstijden zijn maandag t/m vrijdag van 8 tot 6 uur en zaterdags van 9 tot 1 uur.]

Heb je een calamiteit? Toets dan een 1. Wil je een bericht inspreken? Toets dan een 2. Wij bellen je dan spoedig terug.

#### wit je een bencht hispieken? Toets dan een 2. wij betten je dan spoedig terd



#### TIJDENS FEESTDAGEN

 Tijdens feestdagen wordt de beller begroet met de volgende meldtekst: [Welkom bij Garage Beter Geregeld. In verband met de feestdagen zijn wij dit moment gesloten. Op normale werkdagen zijn onze openingstijden maandag t/m vrijdag van 8 tot 6 uur en zaterdags van 9 tot 1 uur.] Hebt je een calamiteit? Toets dan een 1.
 Wil je een bericht inspreken? Toets dan een 2. Wij bellen je dan spoedig terug.

wit je een bencht inspreken? Toets dan een 2. wij betten je dan spoedig terug.

Tot zover de wensen van de Garage! Het zijn herkenbare wensen die wellicht ook voor je organisatie volgen. Hoe kan Garage Beter Geregeld de ZPEAK online telefooncentrale instellen? Wij nemen je aan de hand en tonen je de mogelijkheden en het bedieningsgemak.

9. FAQ

#### 1. Hoe kan ik het nummer, dat wordt meegestuurd bij uitbellen, aanpassen?

- log in en ga naar [Gebruikers] en open de gebruikersdetails via het wijzig-icoon
- bij veld [Selecteer mee te sturen nummer] kun je het nr wijzigen (uitklapmenu).
- je kunt kiezen uit alle nummers in je ZPEAK gebruiksomgeving.

Selecteer mee te sturen nummer:	
31502053030	τ.
31502053030	
31502053031	•

#### 2. Hoe kan ik anoniem uitbellen?

- log in en ga naar [Gebruikers] en open de gebruikersdetails via het wijzig-icoon

- dubbelklik op het nummer dat is ingevuld bij **[Selecteer mee te sturen nummer]** zodat het geselecteerd is en klik op **[delete] (op je toetsenbord)** 

- het nummer verdwijnt; het veld is leeg. Je belt nu anoniem uit.

Selecteer mee te sturen nummer:	
1	
31502053030	
31502053031	-



#### 3. Hoe kan ik een gebruiker met een ander toestel koppelen?

- → log in en ga naar **[Gebruikers]** en open de gebruikersdetails via het wijzig-icoon
- → via het dropdown-menu van veld [Koppelen met toestel] kun je alle beschikbare

toestellen zien en kiezen.

Koppelen met toestel:	
Werkplaats draadloos	•
Directiekamer   Directeur Rob>	Toestel Directiekamer is gekoppeld met gebruiker Directeur Rob
Werkplaats draadloos   Chef werkplaa	Toestel Werkplaats draadloos is gekoppeld met gebruiker Chef W.
Receptie   Receptioniste Janneke →	Toestel Receptie is gekoppeld met gebruiker Receptioniste Janneke
Kantine	Toestel Kantine is nog niet gekoppeld aan een gebruiker

**LET OP**: een toestel waar al een gebruiker achter staat is al met een andere gebruiker gekoppeld. Als je een gekoppeld toestel kiest, dan wordt het toestel ONTKOPPELD met de gebruiker waarmee het gekoppeld was.

#### 4. Hoe kan ik de pasfoto in een gebruikersprofiel verwijderen?

Je kunt de foto niet verwijderen maar je kunt de gebruiker wel verwijderen en opnieuw aanmaken, of een betere of andere foto uploaden.

#### 5. Hoe kan ik een geluidsbestand (bv. voor de voicemail) maken?

Een handige manier om geluidsbestanden te maken voor je voicemail, keuzemenu's en meldteksten is om de voicemail op je eigen voicemail in te spreken. Deze komen dan als .mp3 bestand op je emailadres binnen. Je kunt de belroute van een nummer gemakkelijk even 'manipuleren' om te zorgen dat je gelijk op de voicemail komt. Vergeet dit naderhand niet terug te zetten.

#### 6. Hoe kan ik een geluidsbestand (bv. voor de voicemail) uploaden?

Als je een voicemailbericht hebt ingesproken, dan komt dat geluidsbestand bij je op de voicemail binnen. Je kunt het dan opslaan op je computer en in de ZPEAK telefooncentrale uploaden bij de voicemail.