

HANDLEIDING: IN- / UITSCHAKELLEN VAN EEN OMLEIDING

De ZPEAK online telefooncentrale kent twee soorten condities waarbinnen je één of meer acties kunt laten uitvoeren: de tijdscondities en omleidingen.

Een omleiding: is een alternatieve belroute bestaande uit één of meer acties die je op zelfgekozen momenten gemakkelijk wilt kunnen in- of uitschakelen.

Deze alternatieve route kan één of meerdere acties omvatten en je kunt zoveel omleidingen maken als je wenst. Elke omleiding krijgt een eigen unieke code die je op al jouw 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 heeft 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.

In deze handleiding:

[Zo maak je een omleiding aan](#)

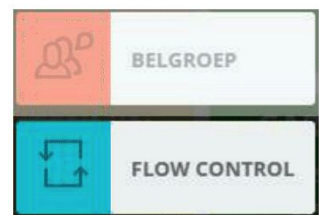
[De flow control- of omleidingsapp vraagt je om een tweetal zaken in te stellen:](#)

[Voorbeeld 1: doorschakelen naar mobiel](#)

[Voorbeeld 2: meldtekst inschakelen tijdens teamoverleg](#)

[Voorbeeld 3: overloop naar wachtrij inschakelen bij grote telefonische drukte](#)

[Korte kennismaking met de belroute](#)



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

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 jouw belroute
3. Geef de omleiding een volgnummer (shortcode) 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 jouw IP-telefoon(s)

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

1. Een shortcode: 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 jouw belroute.

The screenshot shows the 'FLOW CONTROL' interface. It has a title bar with 'FLOW CONTROL', 'Annuleren', and 'Opslaan'. Below the title bar, there are two input fields: 'Enter short code:' with the value '3395*1' and 'Label:' with the value 'Omleiding Piet mobiel'. Below these fields is a toggle switch labeled 'Status of this flow control:' which is currently set to 'On'. Red arrows point from the input fields to explanatory text boxes below. A red arrow also points from the label field to a tip box on the right.

Label – u kunt de omleiding een naam geven; deze naam ziet u terug in de naam van de app in de belroute.

TIP: gebruik een duidelijke naam zodat u in één oogopslag in de belroute ziet wat de omleiding doet.

Short code – de code van uw omleiding bestaat uit de interne code van uw belplan (bijvoorbeeld de laatste 4 nummers van uw telefoonnummer) gevolgd door een zelf te bepalen volgnummer.

In het voorbeeld kunt u de omleiding (de-)activeren door te bellen naar 3395*1. U hoort daarna of de omleiding in- of uitgeschakeld wordt.

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

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 jouw nummer kunnen doorschakelen naar een mobiel nummer van je (A) of van jouw 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 jouw mobiel (A) en één voor omleiding naar de mobiel van jouw 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 jouw IP-telefoons. Met één druk op de knop kun je dan de juiste omleiding activeren.

Omleiding – de acties van de omleiding staan ingesprongen onder de omleidings-app.

Omleiding 1: Janneke mobiel – De eerste omleiding met code 3395*1 zorgt ervoor dat er naar Janneke mobiel wordt gebeld en bij geen gehoor naar de voicemail. Deze omleiding is nu **INGESCHAKELD**. De omleiding staat **BOVEN** de normale route zodat deze, als geactiveerd, eerst plaatsvindt. De belroute wordt altijd van boven naar onder uitgevoerd.

Omleiding 2: Rob mobiel – De tweede omleiding met code 3395*2 zorgt ervoor dat er naar Rob mobiel wordt gebeld en bij geen gehoor naar de voicemail. Deze omleiding is nu **UITGESCHAKELD**. De omleiding staat **ONDER** de normale route. Met een druk op de schakelaar kunt u de omleiding gemakkelijk inschakelen. Klik op het instellingen-icoon om de instellingen te wijzigen.

Normale belroute – De normale belroute, die actief is als er geen omleiding actief is, gaat naar een belgroep met receptioniste Janneke en directeur Rob, gevolgd door de voicemail. Dit gebeurt er als beide doorschakeling **UIT** staan.

Handig: het label, de code en de status (on/off) van de omleiding zijn in de app zichtbaar. U kunt zich in één oogopslag een beeld vormen van het verloop van een inkomend telefoongesprek.

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 jouw 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 jouw IP-telefoon. Met één druk op de knop kun je de omleiding Teamoverleg dan activeren.

The screenshot shows the ZPEAK interface with the number 3395 highlighted in a red box. Below the header, there are buttons for 'SLUITEN', 'ANNULEREN', 'INSTELLINGEN', and 'OPSLAAN'. The main content area is divided into several sections:

- Flow control: Teamoverleg | 3395*20** with an 'OFF' button.
- Meldtekst: meldtekst_teamoverleg.mp3** (indicated by a red arrow from a text box on the left).
- Hang op** (indicated by a red arrow from the text box on the left).
- Doorverbinden: Receptioniste Janneke | 001**
- Belgroep** with icons for 'RECEPTI... 001' and 'DIRECTIE... 002'.
- Voicemailbox: ZPEAK**

Two text boxes on the right provide explanations:

- Omleiding: Teamoverleg** – Er is een omleiding gedefinieerd met code 3395*20 – als de omleiding wordt geactiveerd wordt meldtekst [Teamoverleg] afgespeeld, en daarna wordt de verbinding verbroken (hang op). Deze omleiding is nu UITGESCHAKELD. De omleiding staat BOVEN de normale route zodat deze, als geactiveerd, eerst plaatsvindt. De belroute wordt altijd van boven naar onder uitgevoerd.
- Normale belroute** – De normale belroute, die actief is als er geen omleiding actief is, gaat naar een belgroep met receptioniste Janneke en directeur Rob, gevolgd door de voicemail. Dit gebeurt er als beide doorschakeling UIT staan.

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 jouw normale capaciteit niet toereikend is en al jouw potentials onverrichterzake op jouw 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 jouw verkoop-medewerkers de mogelijkheid om elk telefoontje aan te nemen en voor elk telefoontje voldoende tijd te nemen. Jouw 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 jouw IP-telefoon. Met één druk op de knop kun je de omleiding Spitsuur dan activeren.



Korte kennismaking met de belroute:

Groeiend aantal Apps met vele functies! – Apps zijn acties en instellingen die bepalen wat er gebeurt als u gebeld wordt. Customize ze (zie 10b) en sleep ze in uw belroute. En u bent klaar!

Belroute: naam en nummer - hier ziet u de naam van de belroute, het interne nummer en het externe nummer als de belroute al aan een nummer is gekoppeld.

Bedieningsknoppen – met de buttons sluiten en annuleren kunt u de belroute sluiten of uw wijzigingen annuleren

Instellingen – hier stelt u de naam en het interne nummer van de belroute in. Ook kunt u hier de belroute aan een telefoonnummer koppelen en een belplan -afbeelding toevoegen (zie 10a).

Fax-to-email (PDF)

Integreer met gemak keuze-menu's in uw belroute!

Schakel door naar interne interne of extern nummers!

Creëer tijdblokken om acties te laten uitvoeren!

Schakel door naar een groep interne en/of externe nrs!

Maak een omleiding: één of meer acties die u op afroep met een code in-/uitschakelt!

Voeg meldtekst in waar u maar wilt!

Benut wachtrijen in uw belroutes!

Zie hoe een gesprek bij uw toestel komt door het gebruik van prefixes! Met één toestelaccount kunt u zo meerde re nummers ontvangen

Laat belroutes eindigen bij de juiste voicemailbox ... of eindig met een hang-up!

Opslaan – met deze button kunt u uw belplan opslaan.

Drag and drop – klik met de muis op de actie die u wilt invoegen en hou de muis ingedrukt. Sleep de muis naar de juiste plaats in de belroute tot het plaatsingskader verschijnt. Laat de muis los en vul de details in.

Overzicht – de insprinking per conditie (tijdsconditie of flowcontrol/omleiding) toont in één oogopslag welke acties wanneer plaatsvinden.

Slim! – u kunt tijdscondities omkeren. Zo maakt u moeiteloos dagen-nacht-schakelingen!