

Snelstart handleiding ZPEAK

Deze handleiding bevat

[A. ZPEAK: opbouw en werkwijze](#)

[Opbouw](#)

[Werkwijze](#)

[B. Inloggen op ZPEAK](#)

[Je telefoonnummers voorzien van een belroute](#)

[1. Hoe voeg ik een gebruiker met toestel toe?](#)

[Gebruiker aanmaken](#)

[Toestel aanmaken](#)

[2. Hoe richt ik het belplan in?](#)

[Belplan inrichten](#)

[3. Hoe zorg ik dat mijn telefoonnummer op een toestel rinkelt?](#)

[4. Hoe zorg ik dat mijn telefoonnummer op meerdere toestellen rinkelt?](#)



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

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.

A. ZPEAK: opbouw en werkwijze

Opbouw

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

Werkwijze

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 heeft. 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:



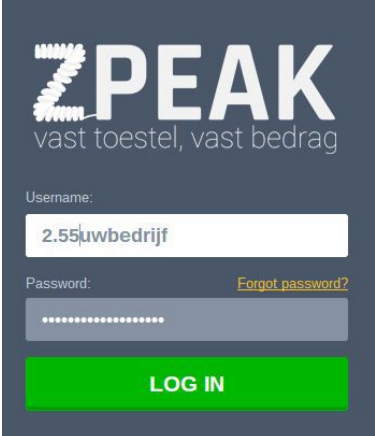
B. Inloggen op ZPEAK

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 uw verdere activiteiten. Op de volgende pagina vind je een nadere toelichting van de onderdelen van het dashboard.



Je telefoonnummers voorzien van een belroute

Om je telefoonnummer te laten rinkelen op één of meer toestellen heeft je nodig:

- **een belplan:** hierin wordt het nummer gekoppeld aan een of meer acties
- **een gebruiker:** gebruikersaccount met verkort nummer en e-mailadres
- **een toestel:** toestelaccount dat je koppelt aan de gebruiker en instelt op je toestel

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 7b) 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 7a).

5.

- 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 meerdere 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 inspringing 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!

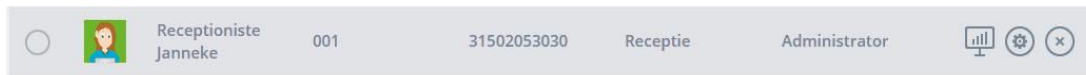
1. Hoe voeg ik een gebruiker met toestel toe?

Als je een nummer aanvraagt zorgt ZPEAK dat er een belplan wordt gemaakt, maar er worden nog geen gebruikers en toestellen aangemaakt – dit doe je als volgt.

NB: alleen een gebruiker die aan een toestel is gekoppeld (een ‘gebruiker-toestelcombinatie’) kan bellen en gebeld worden. Zorg dus dat je beide aanmaakt en koppelt.

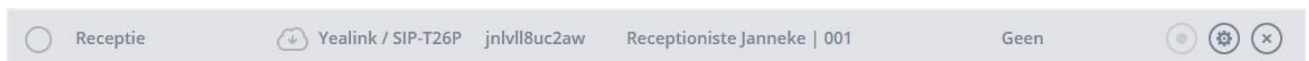
Gebruiker aanmaken

- **Ga naar menu [gebruiker] en klik op [toevoegen]**
- **Vul de gebruikersgegevens in:**
 - pasfoto / avatar (optioneel) – deze wordt getoond in de functie, lijst en bij de login
 - voor- en achternaam
 - e-mailadres, dit wordt gebruikt voor o.a. password recovery en voicemail/faxen
 - wachtwoord, hiermee kan de gebruiker zelf inloggen
 - intern nummer: het verkorte nummer waarmee men naar elkaar kan doorverbinden
 - inlognaam: deze wordt gegenereerd uit intern nummer en bedrijfsloginnaam
 - selecteer mee te sturen nummer: dit nummer stuurt de beller mee bij uitbellen
 - koppelen met toestel: dit kan zodra je het toestelaccount heeft aangemaakt
 - kies een rol: geef deze gebruiker een user- of administrator-profiel
 - persoonlijke voicemail (default uit): deze kun je op deze pagina inschakelen
- **Sla de gebruiker op, je ziet de gebruiker nu terug in het gebruikersoverzicht**



Toestel aanmaken

- **Ga naar menu [toestellen] en klik op [toevoegen]**
- **Vul de toestelgegevens in:**
 - merk: kies het merk of kies [other]
 - selecteer type: indien beschikbaar, kies het type toestel
(- bij bepaalde merken is provisioning mogelijk - zie hiervoor de aparte handleiding)
 - naam: geef het toestel een naam (bv. toestel receptie, toestel werkplaats)
 - koppel aan gebruiker: selecteer hier de zojuist aangemaakte gebruiker
- **Klik op volgende stap voor de SIP-gegevens die nodig zijn om je toestel in te stellen**
- **Sla het toestel op, je ziet het toestel nu terug in het toesteloverzicht.**



Belangrijk: in het gebruikersoverzicht, kolom **[Name of device]** en in het toesteloverzicht, kolom **[Koppel aan gebruiker]** is zichtbaar dat het toestel aan een gebruiker is gekoppeld. Alleen gebruiker-toestel-combinaties kunnen bellen en gebeld worden.

2. Hoe richt ik het belplan in?

Als klant heb je één of meerdere nummers. Al je nummers (bestaande en nieuw aangevraagde) worden door ZPEAK gekoppeld aan een belplan. Als het goed is zie je dus (tenminste) net zoveel belplannen als dat je nummers bezit. Je kunt zien of een belplan aan een nummer is gekoppeld en aan welk nummer; het nummer staat dan onderin het belplan weergegeven.

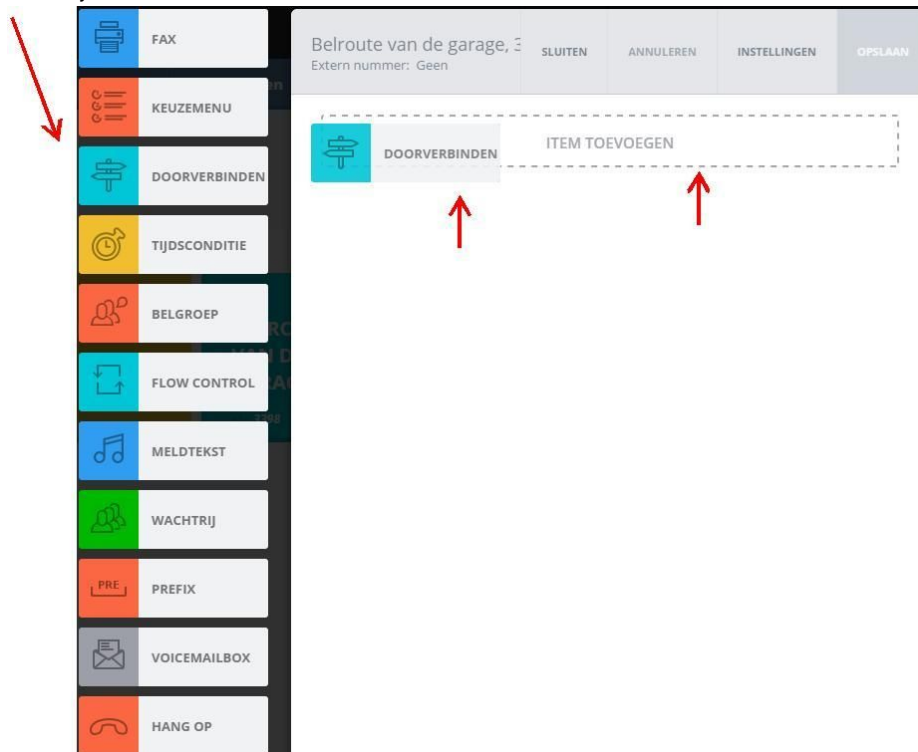
Het linker belplan niet gekoppeld aan een extern nummer, het rechter wel.



Belplan inrichten

Als je het belplan van je keuze heeft gevonden, klik hier dan op – de belroute opent. In een nieuw aangemaakt belplan is de belroute nog leeg. Je kunt de belroute vullen met de acties ('functies') in de functielijst aan de linkerkzijde. Klik op de functie van je keuze, houd de muis ingedrukt en sleep de functie naar het plaatsingskader in de belroute.

Functielijst



3. Hoe zorg ik dat mijn telefoonnummer op een toestel rinkelt?

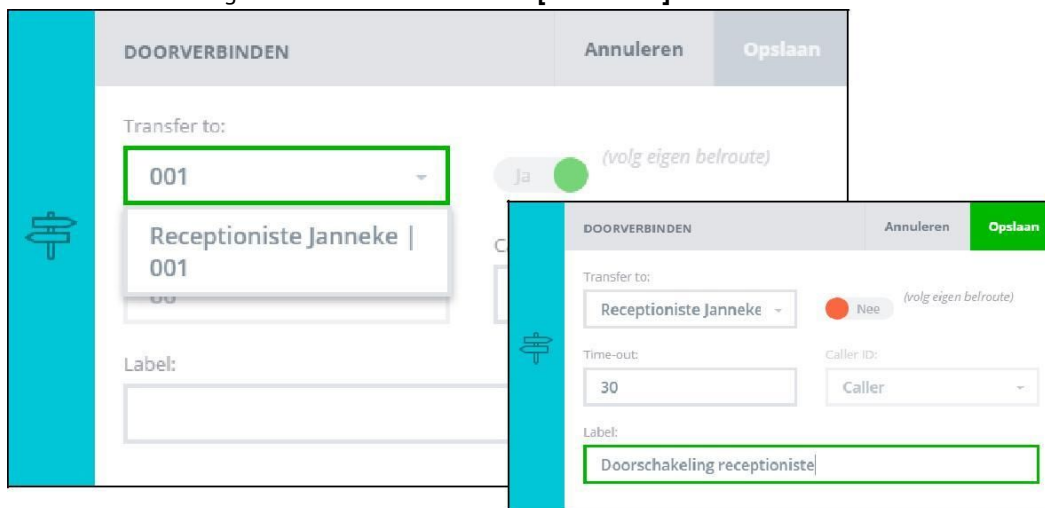
Om te zorgen dat een inkomend gesprek op je telefoonnummer overgaat op één toestel sleep je de functie **[doorverbinden]** naar het plaatsingskader en laat deze los, het detailscherm van de transfer functie verschijnt.

Interne doorschakelingen - als je wilt dat inkomende gesprekken doorschakelen naar toestel 001, klik dan in het veld **[Transfer to]** en vul hier in: 001.

- **belangrijk:** je dient dan al een gebruiker 001 en toestel te hebben aangemaakt, en deze gebruiker aan het toestel gekoppeld! Zie hiervoor punt 1.

De bijbehorende gebruiker-toestel-combinatie wordt geselecteerd (of kies zelf een **gebruiker-toestel-combinatie** in de dropdown-lijst).

- Selecteer de gebruiker en klik buiten het **[transfer to]** kader.



Richt de **[transfer functie]** nu verder in:

- als je wilt dat gesprekken het persoonlijke belplan van de gebruiker volgen, zet het belroute-schuifje dan op groen **[ja]** (= default).
- als je wilt dat gesprekken de verdere route van het (nog verder in te richten) nummer-belplan volgen, zet het schuifje dan op rood **[nee]** (= advies)
- als het schuifje op rood staat, dan kun je bij time-out de gewenste rinkelduur invullen. Eén rinkel is 5 seconden. Advies: hanteer 30 seconden = 6x rinkelen.
- Vul bij veld **[label]** optioneel een omschrijving in, dit is voor je eigen referentie. Het label komt ook in de naam van de doorverbinden-functie in je belroute te staan.

Externe doorschakelingen: Je kunt ook doorschakelen naar een extern nummer (bv. mobiel): vul dan het mobiele nummer in veld **[Transfer to]** in (zonder spaties of streepjes) en vul de time-out in. Je kunt bij externe doorschakelingen ook instellen welk nummer bij de ontvangende telefoon verschijnt: het nummer van de beller of één van uw eigen nummers.

Sla de transfer-functie op en sla de belroute op – je belroute is gereed!

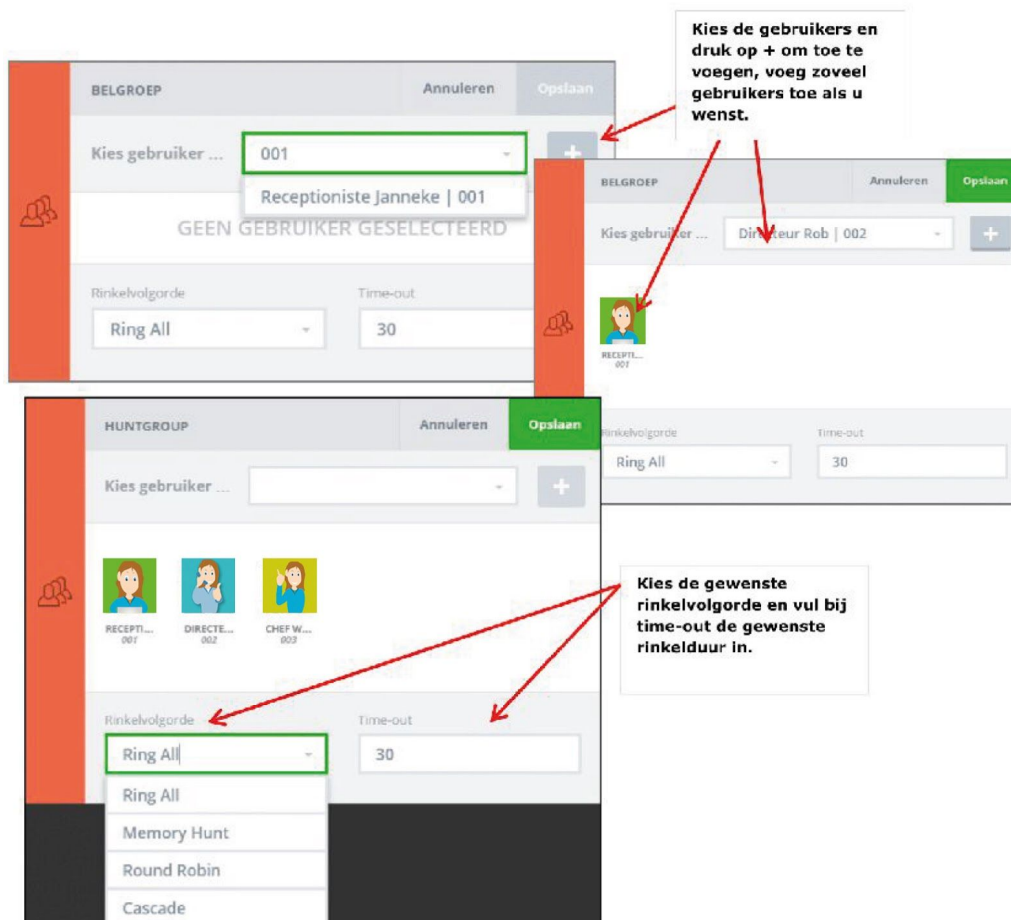
4. Hoe zorg ik dat mijn telefoonnummer op meerdere toestellen rinkelt?

Om te zorgen dat een inkomend gesprek op je telefoonnummer overgaat op meerdere toestellen sleep je de functie **[belgroep]** naar het plaatsingskader en laat deze los, het detailscherm van de belgroep functie verschijnt.



Interne doorschakelingen – stel: je wilt dat inkomende gesprekken doorschakelen naar toestel 001, 002 en 003. klik dan in het veld **[Transfer to]** en vul hier in: 001 en kijk of de juiste gebruiker wordt gevonden. Druk dan op de plus achter

→ **belangrijk:** je dient dan al een gebruiker 001, 002 en 003 en bijbehorende toestellen te hebben aangemaakt, en deze aan elkaar te hebben gekoppeld! Zie hiervoor punt 1.



Na het toevoegen van de gebruikers kun je bepalen hoe de toestellen ten opzichte van elkaar rinkelen:

- **Ring all:** tegelijk gedurende de ingestelde time-out
- **Memory Hunt:** telkens één extra, nadat de ingestelde time-out is uitgevoerd
- **Round Robin:** willekeurig gedurende de ingestelde time-out
- **Cascade:** één voor één (volgorde van plaatsing) elk met ingestelde time-out

Externe doorschakelingen: je kunt ook externe nummers (bv. mobiel) aan de belgroep toevoegen: vul dan het mobiele nummer in veld **[kies gebruiker]** in (zonder spaties of streepjes). Je kunt bij de belgroep NIET instellen welk nummer bij de ontvangende telefoon verschijnt (nummer van de beller of één van je eigen nummers). Dit kan alleen bij de transfer functie.

Sla de belgroep-functie op en sla de belroute op – je belroute is gereed!