

MANAGED PBX HANDLEIDING

Aan de slag met uw telefooncentrale

Inhoudsopgave

➤ Inleiding.....	3
➤ Managed PBX opties.....	4
➤ Codes die worden gebruikt wanneer u niet in gesprek bent.....	4
Call Waiting en Do Not Disturb.....	4
Activeren en deactiveren van doorschakelen naar een extensie.....	4
Voicemail en bedrijfstelefoonlijst.....	5
Een gesprek oppakken dat overgaat op een andere extensie.....	5
➤ Codes die worden gebruikt wanneer u in gesprek bent.....	6
Gesprek doorschakelen.....	6
Gesprek parkeren.....	6
Gesprek opnemen.....	7
➤ Overige codes.....	7
Queue.....	7
Een conferentie gesprek.....	7
Systeemtest.....	7
Telefoondiensten.....	8
➤ Codes die kunnen worden gebruikt bij een Receptie module.....	8
Extensie in en uitloggen op de managed PBX.....	8



Inleiding

Deze handleiding is bedoeld voor de klanten van Belcentrale die gebruik maken van de Managed PBX. In deze handleiding worden een aantal opties besproken die met het telefoontoestel kunnen worden geactiveerd. Niet alle opties zullen voor iedereen beschikbaar zijn, bepaalde opties moeten eerst zijn ingeschakeld voor uw extensie.

Voor informatie over Managed PBX functies kan contact opgenomen worden met onze support afdeling op support@belcentrale.nl of 088 333 444 6 (keuze 2).

Managed PBX opties

Sommige Managed PBX opties kunnen met de telefoon worden gewijzigd. Dit kan eenvoudiger zijn dan het aanpassen via de website, vooral wanneer u een optie alleen wilt activeren of deactiveren. Voor het aanbrengen van meerdere wijzigingen is het aanpassen via de website een betere optie.

Let op! Afhankelijk van het telefoontoestel kan het zijn dat u eerst het * knop moet intoetsen gevolgd door het 'dial' knop en dat u daarna pas het cijfer kunt opgeven. In de meeste gevallen kunt u na het * meteen de cijfers opgeven, bijv. '*2' gevolgd door de 'dial' knop.

➤ Codes kunnen worden gebruikt wanneer u niet in gesprek bent.

De onderstaande codes kunnen worden gebruikt wanneer u niet in gesprek bent.

Call Waiting en Do Not Disturb

*70 ➤ deactiveren van 'Call waiting'

Met het deactiveren van de optie 'call waiting' krijgt de persoon die u belt een 'ingesprek' toon wanneer u al in gesprek bent met iemand anders. Toets *70 in op de telefoon en wacht tot het deactiveren is bevestigd. Deze functie werkt voor toestellen die maximaal 1 lijn kunnen registreren.

*71 ➤ activeren van 'Call waiting'

Om weer gebruik te maken van de voordelen van de 'call waiting' optie toetst u *71 op de telefoon en wacht u tot het activeren is bevestigd.

*78 ➤ activeren van 'Do Not Disturb'

Wanneer u niet onderbroken wilt worden, kunt u deze optie activeren. De telefoon gaat dan niet over. Deze optie kan geactiveerd worden door *78 in te toetsen.

*79 ➤ deactiveren van 'Do Not Disturb'

Als u de 'Do Not Disturb' optie weer wilt deactiveren, kunt u dat doen door *79 in te toetsen.

Activeren en deactiveren van doorschakelen naar een extensie

Let op! Wanneer u een Managed PBX account bij Belcentrale gebruikt heeft u daarvoor een gebruikersnaam. Deze gebruikersnaam ziet er als volgt uit : 0003*001. Het gedeelte achter het * is uw extensie nummer, hieronder genoemd als Extensienummer.

*72 Extensienummer ➤ activeren van standaard doorschakelen naar extensie

Alle gesprekken worden automatisch doorgeschakeld naar het extensie_nummer. Dit kan door *72 gevolgd door het extensie_nummer waarnaar doorgeschakeld moet worden, bijvoorbeeld *72002.

*73 Extensienummer ➤ deactiveren van standaard doorschakelen naar extensie

Voor het weer deactiveren van het 'standaard doorschakelen', moet *73 worden ingetoetst gevolgd door de extensie waarnaar werd doorgeschakeld. Wacht na het intoetsen van de code tot het gesprek is afgelopen.

*90 Extensienummer ➤ activeren van doorschakelen bij in gesprek

Wanneer u in gesprek bent en een ander gesprek binnenkrijgt, kan dit gesprek worden doorgeschakeld



naar een ander extensie.. Toets op het toestel *90 in gevolgd door het extensie_nummer waarnaar doorgeschakeld moet worden.

***91 Extensienummer ➤ deactiveren van doorschakelen bij in gesprek**

Voor het weer deactiveren van het doorschakelen bij in gesprek, moet *91 worden ingetoetst gevolgd door de extensie waarnaar werd doorgeschakeld.

***92 Extensienummer ➤ deactiveren van doorschakelen bij in gesprek**

Wanneer er niet binnen een bepaalde tijd wordt opgenomen, kan er automatisch worden doorgeschakeld naar een extensie. Het doorschakelen bij geen antwoord kan worden geactiveerd met *92 gevolgd door de extensie waarnaar doorgeschakeld moet worden.

***93 Extensienummer ➤ deactiveren van doorschakelen bij geen antwoord**

Voor het weer deactiveren van het doorschakelen bij geen antwoord, moet *93 worden ingetoetst gevolgd door de extensie waarnaar werd doorgeschakeld.

Voicemail en bedrijfstelefoonlijst

***95 ➤ luister naar de voicemail berichten**

Als de voicemail optie voor de extensie is geactiveerd, kunt u in het voicemailmenu komen door het bellen naar *95 op het betreffende toestel. Ook kunt u naar het gekoppelde telefoonnummer bellen, wachten tot de voicemail te horen is en * te toetsen. Er wordt gevraagd om uw code gevolgd door #. In het menu kunt u berichten afluisteren en verwijderen. Om een eigen bericht in te spreken, kiest u optie 0 en spreekt u de 'unavailable message' (optie 1)in. Nadat het bericht is ingesproken, kunt u deze activeren door # te toetsen wanneer daar om gevraagd wordt.

***950 ➤ activeren en deactiveren van voicemail**

Wanneer je snel voicemail wilt activeren of deactiveren kun je *950 intoetsen om de status van de voicemail te wijzigen. De voicemail optie moet wel eerst via de website zijn aangevinkt.

***22 ➤ opvragen van een naam uit de bedrijfstelefoonlijst**

Wanneer u iemand binnen uw bedrijf wilt bellen maar het nummer niet helemaal zeker weet. Kunt u bellen naar *22, er wordt gevraagd naar de eerste drie letters van de achternaam van de persoon naar wie u wilt bellen. Als deze naam in de lijst voorkomt kunt u er voor kiezen om deze persoon te bellen.

Een gesprek oppakken dat overgaat op een andere extensie

***21 ➤ oppakken van het eerste gesprek dat nog overgaat**

Wanneer de telefoon van uw collega overgaat, maar deze niet op zijn of haar plek zit kan een gesprek vanaf de eigen werkplek worden opgepakt. Dit kan door op het eigen toestel *21 in te toetsen, waarop het eerste gesprek dat nog overgaat wordt opgenomen. De telefoon moet dan wel op hetzelfde client account zitten (het gedeelte voor het * bijvoorbeeld 0003*...).

***21 Extensienummer ➤ een gesprek oppakken**

Wanneer er meerdere telefoons overgaan en u wilt de telefoon van een bepaalde collega oppakken, kunt u bellen naar *21 gevolgd door het extensie_nummer van de collega. Om de telefoon van uw collega op te pakken belt u bijvoorbeeld naar *210004.



❖ Codes kunnen worden gebruikt wanneer u in gesprek bent.

De onderstaande codes kunnen worden gebruikt wanneer u in gesprek bent.

Gesprek doorschakelen

#1 ❖ direct doorschakelen naar een collega

Als u een klant aan de telefoon heeft en u wilt deze doorschakelen zonder tussenkomst van uw collega dan voert u eerst #1 in, u hoort nu een stem aangeven 'Transfer' vervolgens hoort u niks. Voer nu het extensie_nummer in waarnaar u het gesprek wilt doorverbinden. Dit moet binnen een aantal seconden worden gedaan, wanneer u dit niet op tijd doet dan krijgt u weer uw klant aan de lijn. Op sommige toestellen kunt ook #1 in toetsen met direct de extensie erachter om het gesprek naar uw collega door te schakelen.

*2 ❖ overleggen voor het doorschakelen naar een collega

U heeft een klant aan de lijn en u wilt telefonisch met uw collega de status bespreken, of u wilt uw collega aankondigen wie er aan de lijn is voordat u het gesprek doorzet. Kies dan voor *2 u hoort dan 'Transfer', toets dan het extensie_nummer van uw collega in om de desbetreffende collega aan de lijn te krijgen en als u klaar bent met het overleg hangt u op om het gesprek naar uw collega door te schakelen. Op sommige toestellen kunt ook *2 in toetsen met direct de extensie erachter.

Gesprekken parkeren

Het is mogelijk om een gesprek te parkeren wanneer deze niet meteen beantwoordt kan worden door een collega. Parkeren is eigenlijk een gesprek 'on hold' zetten, u krijgt nu echter een nummer te horen. Dit nummer is de positie die het gesprek heeft gekregen in de parkeerplaats.

Het gesprek blijft geparkeerd totdat iemand het gesprek oppakt. Wanneer een gesprek te lang is geparkeerd wordt deze weer automatisch teruggenomen door de secretaresse.

Een secretaresse zou dus een gesprek kunnen parkeren en daarna een collega bellen om te zeggen dat beller A heeft gebeld en deze in de parkeerplaats staat op nummer 22. De secretaresse zou na dit gesprek met haar collega op kunnen hangen. De collega kan dan zelf het gesprek uit de parkeerplaats halen.

#2 ❖ gesprek parkeren

Om een gesprek te parkeren moet #2 worden ingetoetst. Het systeem vertelt dan wanneer er meerdere gesprekken geparkeerd staan op welke positie het gesprek staat geparkeerd.

*221 ❖ gesprek uit het parkeren halen

Om het eerste geparkeerde gesprek op te pakken moet *221 worden ingetoetst.

*225 ❖ geselecteerde gesprek uit het parkeren halen

Het kan zijn dat meerdere gesprekken geparkeerd staan, u kunt dan kiezen welk gesprek u als eerst wil oppakken. Als u niet weet op welke positie een gesprek staat kunt u *225 intoetsen, er wordt dan door het systeem aangegeven welke beller-id op welke positie staat.

Met de * toets kan dan het gesprek worden opgepakt. Wanneer u van te voren weet op welke positie een gesprek staat, kunt u *225 gevolgd door de positie intoetsen, bijv. *2258.

*229 ❖ het laatst geparkeerde gesprek oppakken

Om het laatst geparkeerde gesprek op te pakken moet *229 worden ingetoetst.



Gesprekken opnemen (extra optie)

*1 ➤ gesprek opnemen

Wanneer de functie voor het opnemen van gesprekken is geactiveerd, kunt u tijdens een gesprek kiezen om het gesprek op te nemen. Dit kan door *1 in te toetsen, druk nogmaals op *1 om het opnemen weer te stoppen.

*0 ➤ conferentiegesprek opnemen

Wanneer u een conferentiegesprek bent begonnen, kunt u het gesprek ook opnemen. U kunt dan een conferentiegesprek opnemen door *0 in te toetsen, druk nogmaals op *0 om het opnemen weer te stoppen.

➤ Overige codes

Queue (extra optie)

*96 ➤ inloggen op een queue

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van de queue functie, kan een gebruiker die lid is van de queue inloggen door te bellen naar *96 en door zijn wachtwoord in te toetsen. De gebruiker ontvangt nu gesprekken die op de queue binnenkomen.

*98 ➤ uitloggen uit een queue

Om uit de queue te gaan, moet de gebruiker uitloggen door *98 in te toetsen. Vanaf dat moment ontvangt hij dus geen gesprekken meer die op de queue binnenkomen.

*26 Extensienummer en *28 extensienummer ➤ inloggen op een queue

Wanneer een gebruiker op een queue is ingelogd en met pauze gaat kan hij gebruik maken van *26, de gebruiker blijft dan ingelogd maar ontvangt geen gesprekken. Wanneer de gebruiker weer terug is kan *28 worden gebeld. De gebruiker ontvangt nu weer gesprekken zonder opnieuw het wachtwoord van de queue te hoeven in te voeren.

*999 Queuenummer ➤ inloggen op een queue

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van een queue supervisor, kan een gebruiker die supervisor is de gehouden gesprekken volgen. Dit kan door *999 gevolgd door het Queue_nummer. Om het volgende gesprek te volgen moet de * toets worden ingetoetst.

Een conferentie gesprek (extra optie)

*8 Eigen extensienummer ➤ creëren van een eigen conferentie kamer

Wanneer de conferentie functie actief is, kunt u een nieuwe conferentie kamer maken door te bellen naar 8 gevolgd door uw eigen extensie. Andere gebruikers kunnen deelnemen aan de conferentie door te bellen naar 8 gevolgd door extensie van de persoon die de conferentie kamer heeft aangemaakt.

Systeemtest

*52 ➤ echo test

Je kunt de connectie van de extensie met de server van Belcentrale testen. Dit kan door te bellen naar *52, er kan dan een echo test uitgevoerd waarbij alles wat er wordt gezegd herhaald wordt. Op deze manier kan de latentie van de verbinding met de PBX server worden getest. ►

Telefoon diensten

***94 ➤ luisteren naar de datum en tijd**

Door te bellen naar *94 kunt u de tijd opvragen, dit is de tijd zoals deze op de PBX server staat ingesteld.

➤ Codes die kunnen worden gebruikt bij een Receptie module

De onderstaande codes kunnen worden gebruikt wanneer u gebruik maakt van onze Receptie module.

Extensie in en uitloggen op de managed PBX (extra optie)

***99 ➤ extensie uitloggen**

Met deze functie kunt u uw eigen extensie uitloggen. Het is via de receptie module dan zichtbaar voor de receptie dat u niet meer aanwezig bent. De code moet ingetoetst worden via de extra extensie die u hiervoor heeft ontvangen.

***100 ➤ extensie inloggen**

Met deze functie kunt u uw extensie inloggen. De receptie kan via de receptie module zien dat u weer op uw werkplek bent. De code moet ingetoetst worden via de extra extensie die u hiervoor heeft ontvangen.

Onze supportmedewerkers staan u te woord voor uw gebruikersvragen en ondersteuning van apparatuur. Belcentrale is 7 dagen per week telefonisch bereikbaar op 088 333 4446 (keuze 2) of mail naar support@belcentrale.nl

