

Handleiding CallVoip – Berichtencentrum

<i>Handleiding CallVoip – Berichtencentrum</i>	1
<i>Toelichting</i>	2
Berichtencentrum – configureren van het berichtenverkeer	3
Sectie 1 – de berichten-inbox verkennen.....	4
Sectie 1a – berichten verwijderen.....	7
Sectie 2 – UM Preferences of berichtenvoorkeuren instellen.....	8
Sectie 3 – de Auto Attendant (IVR of telefonisch keuzemenu)	12

Toelichting

Deze handleiding biedt u een rondleiding door het Berichtencentrum – een belangrijk deel van de CallVoip Telefooncentrale – en probeert u bekend te maken met de manier waarop de telefooncentrale kan worden bediend.

In het berichtencentrum vindt u de voicemail, faxontvangst, de Auto Attendant (telefonisch keuzemenu) en het wachtrijsysteem. Voor deze functies vindt u ook gedetailleerde handleidingen. Mocht u ondanks de tips en uitleg in alle beschikbare documentatie toch nog vragen hebben over CallVoip of de telefooncentrale, neemt u dan gerust contact met ons op.

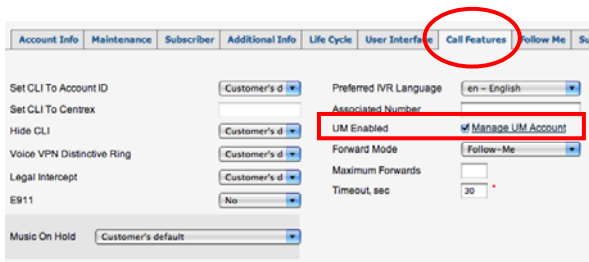
Niet alle netwerk-apparatuur is goed instelbaar voor VoIP. Mocht blijken dat uw huidige apparatuur niet of onvoldoende presteren om VoIP te kunnen gebruiken, dan adviseren wij u graag over alternatieven.

CallVoip

Tel: 050 – 526 49 33

Mail: callvoip@callvoip.nl

Berichtencentrum – configureren van het berichtenverkeer



Om in te loggen op het Berichtencentrum (ofwel de UM-omgeving of het Personal Unified Messaging Platform) gaat u naar de Customer Login. Klik hier op [accounts > [show accounts] om een overzicht van uw accounts te krijgen. Klik op de account van uw keuze en ga naar tabblad [Call Features]. Klik hier aan de rechterzijde op **[Manage UM Account]**.

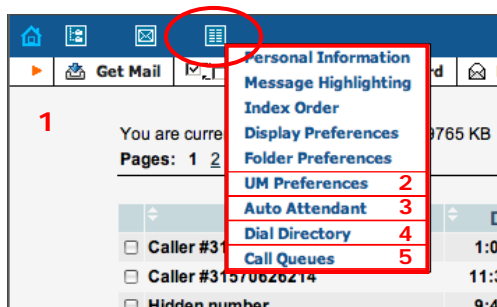
In een apart venster wordt nu het berichtencentrum voor deze account geopend. Al uw accounts hebben een eigen berichtencentrum.



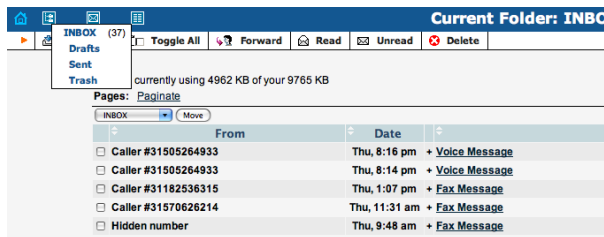
Zodra u op het berichtencentrum bent ingelogd verschijnt uw inbox, met daarin eventuele berichten.

Op de volgende pagina's van dit document leiden wij u kort rond door het berichtencentrum, en komen daarbij de volgende onderdelen tegen:

- 1 – de berichteninbox
- 2 – de UM Preferences (uw voorkeuren)
- 3 – de Auto Attendant (IVR, keuzemenu)
- 4 - de Dial Directory (doorkiessysteem)
- 5 – de Call Queue (wachtrijstelsysteem)



Sectie 1 – de berichten-inbox verkennen



Berichten-inbox openen

Zodra u op [Manage UM Account] klikt en het berichtencentrum wordt geopend verschijnt uw berichten-inbox.

In deze inbox vindt u afhankelijk van de functie van de betreffende VoIP-account:

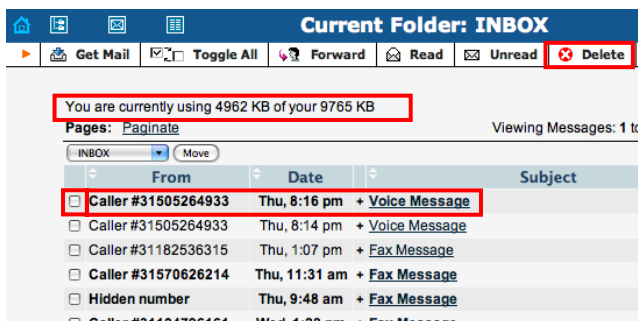
- ingekomen **voicemailberichten**
- ingekomen **faxberichten**

Elke VoIP-account op ons platform is geschikt voor het ontvangen van zowel spraak- als faxberichten. Zodra een inkomend gesprek op de 'voicemail' terechtkomt, hoort de centrale wat voor bericht het is en neemt het dan conform uw wensen aan.

Berichten in de inbox afluisteren/lezen

Ongelezen berichten zijn vetgedrukt; gelezen berichten zijn normaal gedrukt. Achter het bericht ziet u staan op welke datum en tijd het bericht is ontvangen en of het een voice message dan wel fax message is.

Boven de inbox staat hoeveel ruimte u nog beschikbaar heeft. Berichten kunt u aanklikken en afluisteren (voice) cq. als PDF openen (fax). Om te verwijderen: vink de berichten aan of kies [toggle all] om alle berichten te selecteren. Klik dan op [delete]. De berichten worden naar map [trash] verplaatst.



Voicemail telefonisch afluisteren

Het afluisteren van voicemail kan ook telefonisch.

Als u het nummer, waarop de voicemail is binnengekomen, op uw IP-telefoon of VoIP-modem heeft geregistreerd, dan kunt u vanaf uw eigen telefoontoestel bellen naar:

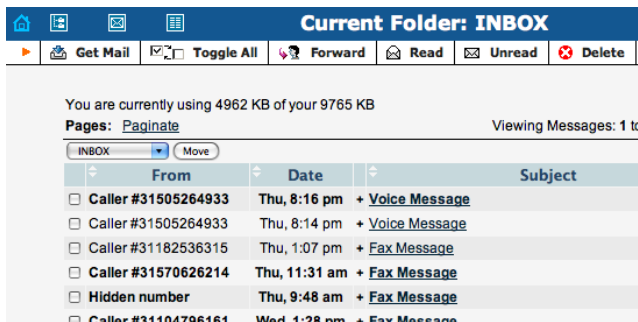
- **1233**, of
- uw eigen telefoonnummer
- **020-7163716** (volg de instructies)

Als het nummer, waarop de voicemail is binnengekomen doorwijst naar een groepsnummer of Auto Attendant, dan kunt u bellen naar:

- **020-7163716** (volg de instructies)

Als u uw voicemail wilt afluisteren vanaf een ander toestel (bv. mobiel nummer of een telefoon op een andere locatie), dan kunt u bellen naar:

- **020-7163716** (volg de instructies)





Voicemail-2-mail | fax-2-mail

U kunt uw voicemail/fax-berichten ook naar één of meer emailadressen laten sturen (zie pagina ...).

Hierbij kunt u ervoor kiezen het bericht NIET of juist WEL in de inbox te laten staan.

TIP: voorkom volgelopen inbox

Indien u ervoor kiest om berichten (ook) in de inbox van de telefooncentrale te ontvangen, weest u er dan alert op dat de ruimte van uw inbox beperkt is en kan vollopen. **Leegt u de inbox daarom regelmatig.**

U ontvangt een notificatie per e-mail als u nog ca. 25% van de beschikbare ruimte over heeft. Hiervoor wordt het mailadres gebruikt dat in de **UM Preferences** is ingevuld.

TIP: check spamfilter

wij adviseren om er in eerste instantie voor te kiezen WEL een kopie in de inbox te laten staan zodat u kunt checken of deze mailberichten goed en wel uw mailbox bereiken (en niet worden verwijderd door een spamfilter o.i.d.). Als dat goed werkt, dan kunt u de instelling alsnog wijzigen.

TIP: afluisteren voicemail vanaf mobiel

Indien u voicemailberichten wilt kunnen afluisteren vanaf bv. uw mobiele telefoon of een telefoon op een andere locatie, zorgt u dan dat deze ook in de INBOX van de centrale blijven staan.

Bel vervolgens naar nummer:

- **020 – 716 3 716**

en volg de instructies.

Taalkeuze

De taal van de inbox kan worden aangepast naar Nederlands. Dat doet u als volgt:

- kies het rechtericoon in menu linksboven
- kies item [display preferences]
- bij Language kiest u [Dutch]
- klik op [save and close]

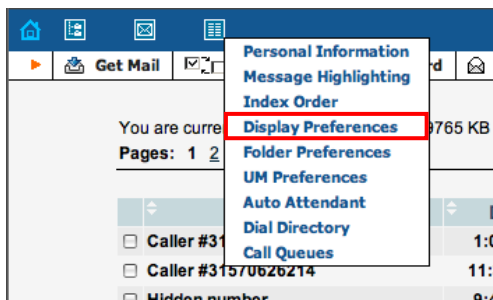
Nu zijn de meeste termen in de inbox-omgeving in het Nederlands.

Een groot deel van de termen wordt zo Nederlands.

Mappenkiezer

Uw inbox heeft eigenlijk maar twee relevante mappen: de **inbox** zelf en de **trashbox** (vuilnisbak) waarin de verwijderde berichten zitten.

Het tweede icoon linksboven in beeld biedt de mogelijkheid om de gewenste map te selecteren.





Beschikbare ruimte berichtencentrum

Uw inbox heeft slechts een beperkte ruimte van 10MB. Boven de inbox ziet u een indicatie van de ruimte die u op dat moment gebruikt.

Als uw mailbox te vol raakt is deze **niet meer toegankelijk**. U kunt dit verhelpen door het **berichtencentrum te resetten**.

TIP: berichtencentrum resetten

U kunt het berichtencentrum als volgt resetten:

log in op klantlogin > kies [account] > kies [show accounts] > kies gewenste account > tabblad [Call Features] > vink UM-functie uit > kies [Save and Close] > Wacht 5 minuten > ga terug en vink UM-functie weer aan > klik op [Save] > wacht weer 5 minuten.

Het berichtencentrum is nu weer geheel leeg. NB: ook evt. andere instellingen van het berichtencentrum (Auto Attendant, wachtrij, etc.) worden hiermee gewist!

Gelezen en ongelezen berichten

De indicatie gelezen/ongelezen is gelijk aan een normale e-mailbox: ongelezen berichten in uw inbox worden **vetgedrukt** weergegeven. Reeds gelezen berichten zijn niet vetgedrukt.

Middels het menu bovenin beeld kunt u berichten als (on)gelezen markeren.

Sectie 1a – berichten verwijderen



Berichten verwijderen

Verwijder berichten uit de inbox door ze te markeren en vervolgens in het menu [Delete] te selecteren. De berichten worden nu in [Trash] geplaatst. Ga naar de map om de inhoud van deze map te zien. U kunt de berichten op dezelfde manier uit de map TRASH verwijderen.

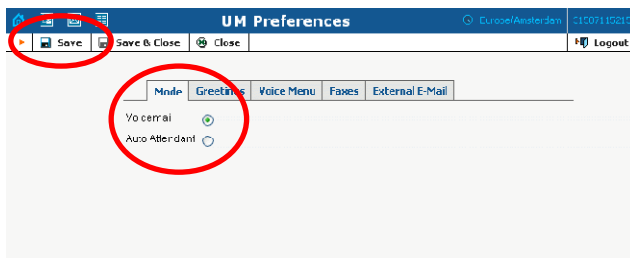
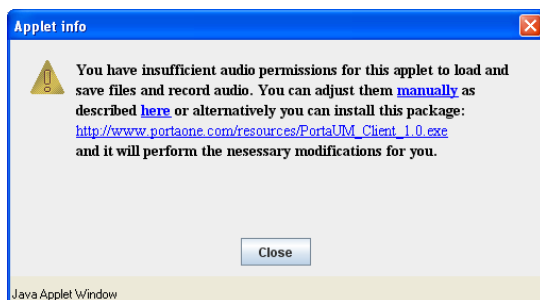
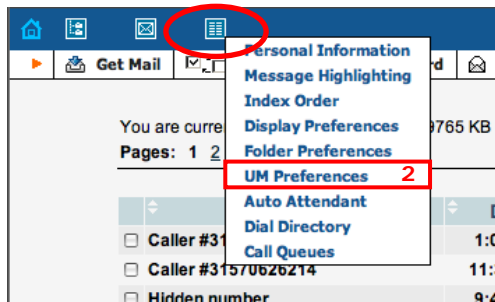
NB: berichten in de TRASH-box nemen nog steeds dezelfde ruimte in! Boven de inbox ziet u hoeveel ruimte er in gebruik is en wat er nog beschikbaar is.

TIP: geen TRASH-map gebruiken

Ga linksboven in beeld naar het rechter icoon en kies [Folder Preferences]. Kies bij [Trash Folder] de optie [Do not use Trash].

Als u nu een bericht verwijdert (bv. na telefonisch afluisteren) wordt het bericht echt verwijderd.

Sectie 2 – UM Preferences of berichtenvoorkeuren instellen



Voicemail
of
Auto Attendant?

Voorkeuren berichtencentrum

Om uw berichtenvoorkeuren in te stellen kiest u in de iconenbalk linksbovenin het meest rechter icoon. In het submenu selecteert u [UM Preferences].

Bij het openen van de **UM Preferences** kan het hiernaast getoonde Applet Infoscherm verschijnen.

Dit heeft te maken met uw Java-instellingen en heeft betrekking op de mogelijkheid om geluid op te kunnen nemen via uw browser. U kunt op [Close] klikken om het scherm te sluiten.

TIP: volg de instructies in de popup om deze melding in de toekomst te voorkomen. Dit is overigens niet noodzakelijk om alle functies te kunnen gebruiken.

UM Preferences openen

Het menu [UM Preferences] verschijnt. Dit menu bestaat uit diverse tabbladen.

[Mode] – hier geeft u aan of een inkomend telefoongesprek, dat u niet heeft aangenomen, doorgaat naar de voicemail (bericht + inspreekmogelijkheid) of naar de Auto Attendant (een soort uitgebreide voicemail). Kiest u voor het laatste, dan behoudt u ook de mogelijkheid om de voicemail te gebruiken. De standaardinstelling is [voicemail]. Zet het bolletje op de gewenste keuze en klik op [save] om de wijziging op te slaan.

Keuze: voicemail of Auto Attendant?

Voicemail is een standaard of een door uzelf ingesproken meldtekst, gevolgd door de mogelijkheid om een bericht in te spreken.

De Auto Attendant kunt u zien als een uitgebreide voicemail. Zo kunt u de Auto Attendant splitsen in twee tijdsperiodes: actief en niet actief (bv. binnen werktijd en buiten werktijd). Op de actieve tijd worden er twee door uzelf ingesproken teksten achter elkaar afgespeeld (intro en menu). Daarna luistert de centrale of de beller een keuze maakt. U heeft zelf de mogelijkheid om acties aan keuzen te verbinden. Het is niet noodzakelijk om keuzemogelijkheden aan te bieden. U kunt ook enkel een boodschap laten horen.

De centrale vraag is derhalve welke functie u de betreffende account heeft toebedeeld. Zie: **handleiding Auto Attendant**

Tabblad [Greetings]

Hier kunt u aangeven welke voicemailontvangsttekst u wenst te activeren. U heeft de beschikking over:

- Extended Absence:** vrij in te spreken tekst
- Personal:** vrij in te spreken tekst
- Name:** standaardtekst waarin u uw naam kunt zeggen
- Standaard:** standaardtekst van de centrale

U kunt teksten uploaden door te klikken op [bladeren] en vervolgens op [save]. Door het bolletje te wijzigen kunt u de gewenste greeting kiezen.

Standaard is de **standaardtekst** actief: "The person you are trying to reach is not available. Please leave a message" + piep + inspreekmogelijkheid

Hoe komt u aan geluidsbestanden?

Een zeer eenvoudige manier om aan geluidsbestanden te komen is, door de gewenste begroeting op uw eigen voicemail in te spreken. Deze geluidsbestanden vindt u terug in de inbox van de centrale en/of op uw e-mail. Deze file kunt u vervolgens gemakkelijk uploaden. Ditzelfde geldt voor de teksten die u bv. bij de Auto Attendant zult nodig hebben.



Voicemailtekst inspreken via telefoon

De voicemailtekst kunt u ook via de telefoon inspreken. Hiertoe belt u naar [1233] vanaf het toestel waarop de account is geregistreerd. U komt in uw voicemail-menu terecht. Volg de instructies en spreek uw tekst in.

Zie → handl. voicemailtekst inspreken

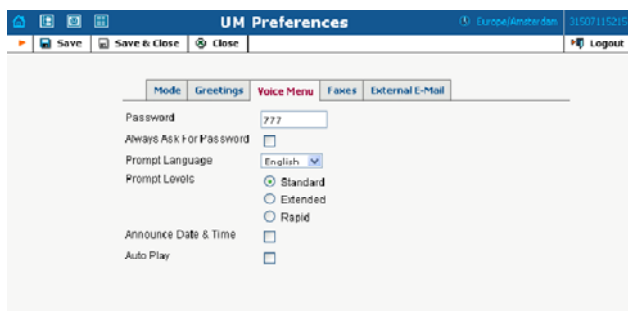
U kunt ook bellen naar [020-7163716], dan het account ID ingeven (31...# of 777...#) en het wachtwoord (standaard: 777#). Ook nu komt u in het voicemailmenu terecht.

Voicemailtekst bij uw faxnummer

Gebruikt u het nummer als fax? Dan is het advies om optie 1 (extended absence) of 2 (personal) te kiezen en hier een apart **faxaudiobestand** of een **stillebestandje** te uploaden. Als u het faxaudio- of stillebestand gebruikt, dan snapt de zendende fax de situatie beter en is de kans op succes nog groter. Het kan het zo zijn dat u bij het ontvangen van een fax zowel een faxbestand ontvangt als een leeg voicemailbericht. Dit komt omdat de centrale dan nog een deel van de piep van de zendende fax hoort. U kunt dit voicemailbericht negeren.

Het fax-audiobestand en het stillebestand vindt u hier:

[CallVoip Supportpagina > audiofiles](#)

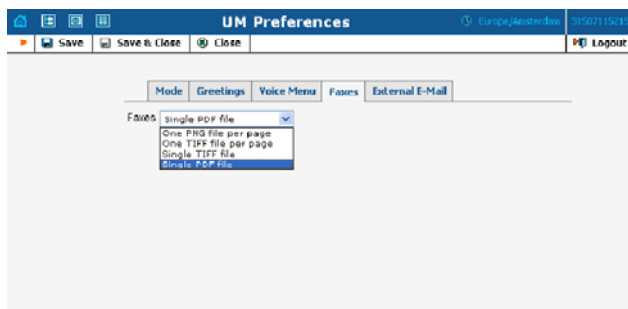


Tabblad [Voice Menu]

Als u uw voicemail vanaf een ander telefoonnummer wilt afluisteren, dan wordt u om een **toegangscode** gevraagd. Die code is standaard [777] en kunt u hier zelf aanpassen.

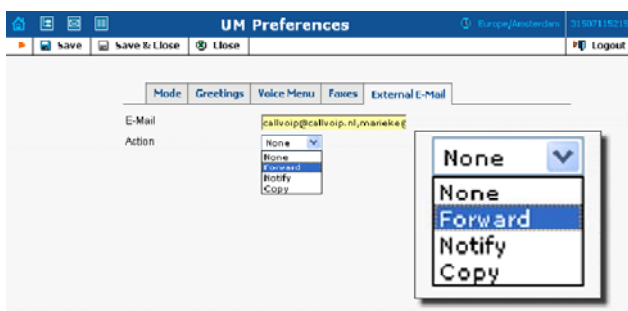
Het **promptlevel** kan worden aangepast. Dit is de langere dan wel kortere tekst die u hoort als u vanaf een ander nummer uw voicemail wilt afluisteren:
 Standard: "Please enter your account"
 Extended: "Please enter your account number and press pound"
 Rapid: "Account"

NB: met "**pound**" wordt **hekje#** bedoeld.



Tabblad [Faxes]

Hier kunt u aangeven in welk formaat u faxen per e-mail wenst te ontvangen. In de meeste gevallen is **formaat PDF** gewenst. Faxen worden aangenomen als het faxnummer naar de "voicemail" (= UM) springt. Na de pieptoon wordt de fax "ingesproken", ontvangen, herkend als faxbestand en omgezet in een PDF-file dat naar uw mailadres(sen) wordt gestuurd.



Tabblad [External E-mail]

Hier kunt u één of meerdere mailadressen invullen waar uw voicemailberichten of ontvangen faxberichten naar toe worden gestuurd. Gebruikt u meerdere mailadressen, scheidt deze dan **met een komma, zonder spatie**.

Onder het mailadresveld kunt u een **[action]** specificeren.

[forward] – hierbij worden de ontvangen berichten direct naar het mailadres doorgestuurd. Zij blijven niet in de inbox staan – zo voorkomt u een volgelopen inbox.

[notify] – hierbij ontvangt u een notificatie dat er een voicemail of fax is binnengekomen.

[copy] – hierbij krijgt u de voicemail/faxen per e-mail doorgestuurd en blijven deze in de inbox op de centrale staan.

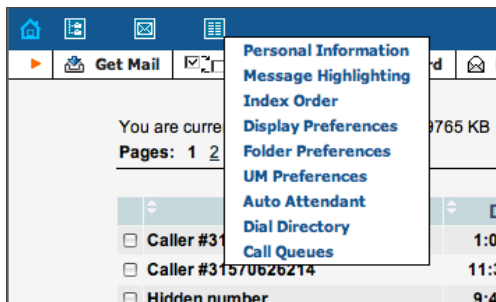
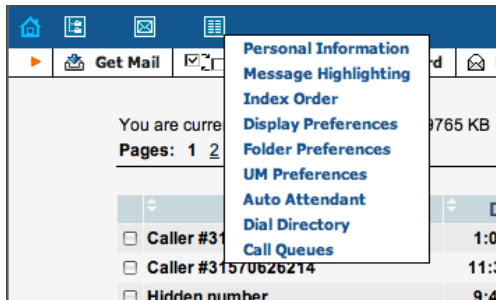
TIP: start met [copy], dan [forward]

Wij adviseren om te starten met instelling [copy]. Berichten komen dan zowel in de inbox van de centrale terecht, als op uw mailadres(sen). Mocht u géén berichten in uw e-mail inbox binnenkrijgen, dan kunt u het nog uit de inbox van de centrale halen. Let op dat uw mailbox zo volstroomt.

Verder is het zaak dat u uw spamfilter (bv. bij uw provider) zó instelt dat u berichten van de telefooncentrale voortaan wel ontvangt. Berichten van de centrale hebben als afzenderadres: **pum.signl.net**

Als de instellingen zijn aangepast, en u heeft getest dat u berichten wel per mail ontvangt, dan kan [copy] worden gewijzigd in [forward].

Sectie 3 – de Auto Attendant (IVR of telefonisch keuzemenu)



Om uw berichtenvoorkeuren in te stellen kiest u in de iconenbalk linksbovenin het meest rechter icoon. In het submenu selecteert u **[Auto Attendant]**. Voor de Auto Attendant is een separate handleiding beschikbaar.

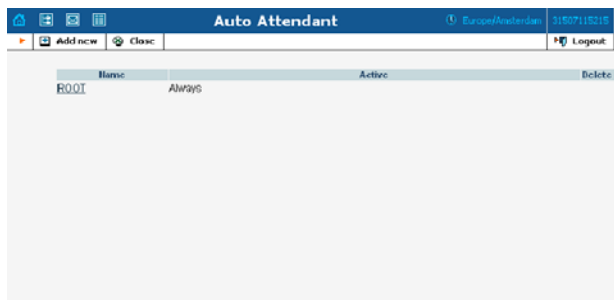
Zie → **handleiding Auto Attendant**

Via de Auto Attendant (ofwel automatische secretaresse of telefonisch keuzemenu) kunt u uw eigen telefoon-keuzemenu's creëren. U kunt zelf de ontvangsttekst en tekst van de mogelijke keuzes uploaden en instellen wat er gebeurt als de beller een bepaalde keuze maken.

NB: als u de Auto Attendant wilt gebruiken, zorg dan dat u bij **[UM Preferences]** > **[Mode]** de Auto Attendant heeft geactiveerd.

Zie Sectie 2 van deze handleiding.

In het volgende scherm ziet u staan: **[ROOT]** en daarachter **[Always]**.



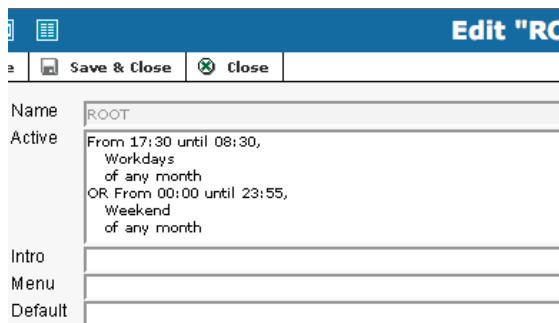
[ROOT] is de naam van het basismenu van de Auto Attendant, kortweg AA, en kan niet worden verwijderd. Als een gesprek op de Auto Attendant terechtkomt, dan wordt **ALTIJD** gestart met menu **[ROOT]**.

[Always] is de tijdsbepaling waarop deze AA actief is, dit kunt u wel wijzigen. Klik op **[ROOT]** om verder te gaan. U kunt ook nieuwe Auto Attendant-menu's toevoegen; klik op **[ADD]** om een AA-menu toe te voegen.

Met een geavanceerde periodewizard kunt u precies bepalen wanneer een Auto Attendant menu actief is en wanneer niet. Met deze tijdsafbakening deelt u alle tijd in in twee mogelijkheden / staten:

- active
- inactive

Per staat kunt u bepalen wat er gedaan moet worden. Ook kunt u meerdere menu's aan elkaar koppelen.



Event	Action	Destination	Play Before Action	File
Not Active	Default		<input checked="" type="checkbox"/>	
1	Transfer	123	<input type="checkbox"/>	
2	Transfer	18661234567	<input type="checkbox"/>	
3	Menu "ROOT"		<input checked="" type="checkbox"/>	C:\main_menu.au
4	Default		<input type="checkbox"/>	
5	Default		<input type="checkbox"/>	
6	Menu "ROOT"		<input type="checkbox"/>	
7	Menu "Sales"		<input type="checkbox"/>	
8	Default		<input type="checkbox"/>	
9	Default		<input type="checkbox"/>	
*	Default		<input type="checkbox"/>	
0	Default		<input type="checkbox"/>	
#	Default		<input type="checkbox"/>	
Timeout	Default		<input type="checkbox"/>	

Kennismaking met de Auto Attendant

[name]: de naam van de AA

[active]: specificeer desgewenst het tijdsinterval waarin de AA actief is middels de uitgebreide [Wizard]

[intro]: geluidsbestand met welkomsttekst van uw AA (bestandje met stilte kan ook)

[menu]: geluidsbestand met keuze-opties waaruit de bellers kunnen kiezen (andere tekst kan uiteraard ook, u spreekt zelf in)

[default]: geluidsbestand met tekst die wordt getoond als geen of een foute keuze is gemaakt (stiltebestand kan ook).

[event]: de menu-keuzemogelijkheden

[action]: dropdownlijst met de actie die wordt ondernomen als de beller deze optie kiest, bv. **[transfer]**, **[voicemail]** of de overstap naar een ander **menu** of **wachtrij**.

[destination]: het (groeps-)nummer waarnaar de beller wordt doorgeschakeld, evt. gevolgd door een geluidsbestanden.

[play before action]: vink aan indien u wilt dat er na het maken van de keuze en voor het uitvoeren ervan een geluidsbestand wordt afgespeeld. U kunt het bestand daarachter uploaden.

Event	Action	Destination	Max Size
Not Active	Menu "vakantieperiod."		
1	Transfer	0505264933	
2	Transfer to E.164 num	31505264933	
3	Transfer to voicemail		
4	Default		
5	Default		
6	Transfer to extension		3
7	Default		
8	Directory		
9	Default		
*	Transfer to voicemail		
0	Menu "ROOT"		
#	Default		
Timeout	Default		
Fax	Default		

Default

- Directory
- Queue "wachtrij balie"
- Queue "wachtrij TD"
- Transfer
- Transfer to E.164 number
- Transfer to voicemail
- Transfer to extension
- Menu "ROOT"
- Menu "vakantie"

