

Handleiding CallVoip – Fax-to-Email

<i>Handleiding CallVoip – Fax-to-Email</i>	1
<i>Toelichting</i>	2
Fax-to-email: verkorte instructie	3
Fax-to-email: gedetailleerde instructie	4
Instellen faxaccount op uw apparatuur.....	4
Gebruik Fax-to-email in combinatie met de Auto Attendant	9
Faxberichten verwijderen	10
Troubleshooting	12

Toelichting

Als klant van CallVoip heeft u de beschikking over een krachtige telefooncentrale, die de conventionele telefooncentrale op veel vlakken kan vervangen.

Deze handleiding gaat over fax-to-email, het ontvangen van uw faxberichten als PDF-bestand via e-mail.

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.

CallVoip

Tel: 050 – 526 49 33

Mail: callvoip@callvoip.nl

Fax-to-email: verkorte instructie

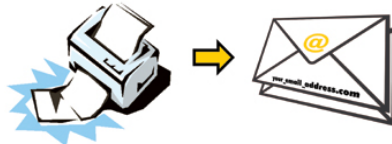
Algemene uitleg fax-to-email:

Elke CallVoip-account kan worden gebruikt als faxnummer.

Inkomende faxberichten kunnen worden afgeleverd als bestand van het type PDF, .TIF of .PNG.

De ontvangen faxen kunnen worden doorgestuurd naar één of meer e-mailadressen. Ook kunt u faxberichten via de inbox van het berichtencentrum opvragen.

Faxen versturen kunt u doen met een eigen analogo faxapparaat dat u aansluit op een VoIP-gateway (bv. Cisco PAP2T).



Faxberichten ontvangen via VoIP

Voor het ontvangen van faxen op één van uw VoIP-accounts gaat u als volgt te werk:

- zorg dat inkomende faxen rechtstreeks naar de voicemail gaan: daar wordt de fax ontvangen.
- Log in op de centrale en ga naar het overzicht met uw accounts > klik op uw faxnummer
- Kies tab **[Service Features]** > **[incoming calls]**
- Stel de **[Default Answering Mode]** in op **[Voicemail only]**.
- Klik op **[UM Preferences]** en kies bij tabblad **[Mode]** optie **[Fax-Only]**.
- Ga naar tabblad **[External E-mail]** en vul hier één of meer mailadressen in.
- NB: scheidt meerdere adressen met alleen een komma (geen puntkomma, geen spaties).

Faxberichten versturen via VoIP

Om faxen te kunnen versturen met deze VoIP-account kunt u het volgende doen:

- Registreer het fax-nummer op een VoIP-gateway met analoge poort
- sluit op deze analoge poort uw analoge fax aan
- gangbare gateways zijn bijvoorbeeld:
 - FRITZ!Box: <http://www.fritzshop.nl/>
 - Cisco PAP2T: http://www.callvoip.nl/product_info.php?products_id=147
 - HandyTone ATA: http://www.callvoip.nl/advanced_search_result.php?keywords=HT50

Indien u wenst sturen wij u graag een test-fax (ook mogelijk vóór portering van uw faxnummer).

Tot slot

Faxen via VoIP kan prima werken, maar met name bij het verzenden van faxen via VoIP kan de performance net wat lager zijn dan via de analoge lijn.

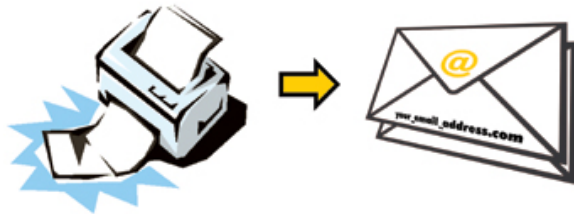
Zie de technote voor het optimaliseren van faxverkeer op de CallVoip Supportpagina:

http://www.callvoip.nl/cvtsupport/callvoip_handleiding_faxovervoip.pdf

NB: voor alarm, frankeerautomaat, pin-automaat en dergelijke adviseren wij het gebruik van een KPN analoge lijn.

Fax-to-email: gedetailleerde instructie

Instellen faxaccount op uw apparatuur



U wilt enkel faxen kunnen verzenden?

Wilt u alléén faxen via uw e-mail kunnen ontvangen? Is het niet nodig om faxen te kunnen versturen? Heeft u geen fax, of wilt sluit u uw faxapparaat aan op een vaste lijn en niet via VoIP?

Dan hoeft u de VoIP-account behorend bij uw faxnummer niet op een VoIP-apparaat te registreren. De telefooncentrale ontvangt de inkomende faxberichten en stuurt deze als PDF-bestand naar uw e-mailadres door.

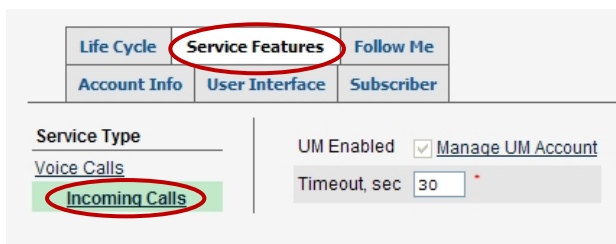
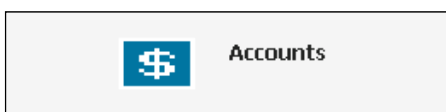
U wilt ook uitfaxen via VoIP?

Als u inkomende faxen via fax-to-mail wilt ontvangen, maar wel faxen via VoIP wilt kunnen versturen, dan kunt u uw VoIP-account behorend bij uw faxnummer registreren op een VoIP-gateway* waarop uw analoge faxapparaat wordt aangesloten.

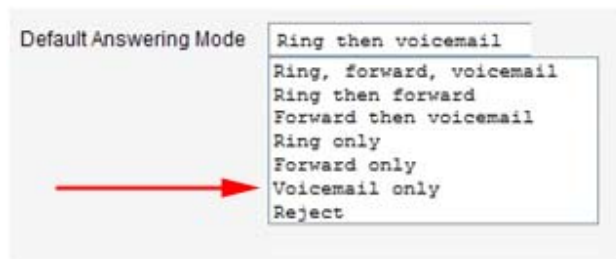
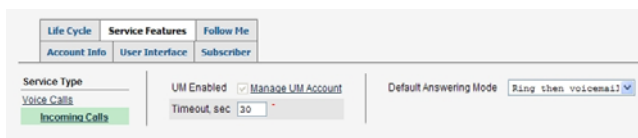
Helaas biedt CallVoip geen Email-to-fax. Er zijn e-mail-to-faxservices die wellicht in uw behoefte hieraan kunnen voorzien.

Phone Lines show all		
Number	Balance, EUR	SIP
31180470040	36.74	
31180470041	17.12	
31180470042	26.43	
31180470043	24.16	
31180470045	19.58	

2. Kies [Phone Lines] → [show all]



3. Kies [Service Features] → 4. [Incoming Calls]



5. Stel [Default Answering Mode] in op [voicemail only]

A. Stuur faxen door naar voicemail

Een inkomend faxbericht wordt gedetecteerd zodra het faxgeluid op de voicemail aankomt. De voicemailserver luistert naar het inkomende bericht en als hier een faxsignaal wordt herkend, dan wordt dit omgezet in een bestand. Het is daarom van belang dat een inkomend bericht op uw faxnummer direct doorgaat naar de voicemail. Om dit te realiseren gaat u als volgt te werk:

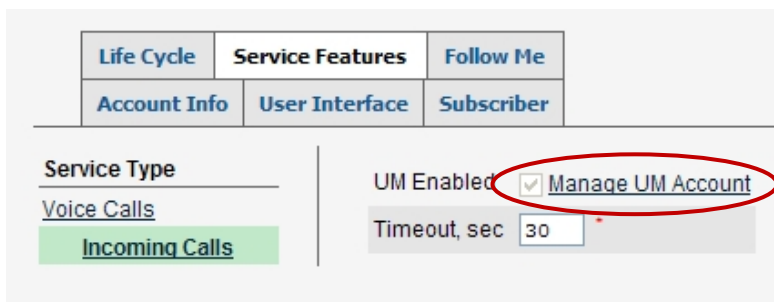
1. log in op de telefooncentrale
2. kies in het dashboard [Phone Lines] > [show all] > [show accounts] en klik op het faxnummer.

Heeft u minder dan 5 accounts, kies dan het \$-icoon linksboven in beeld en kies [accounts]. Klik vervolgens [show accounts] en klik op het faxnummer.

3. kies tab [Service Center]
4. Kies [incoming calls]

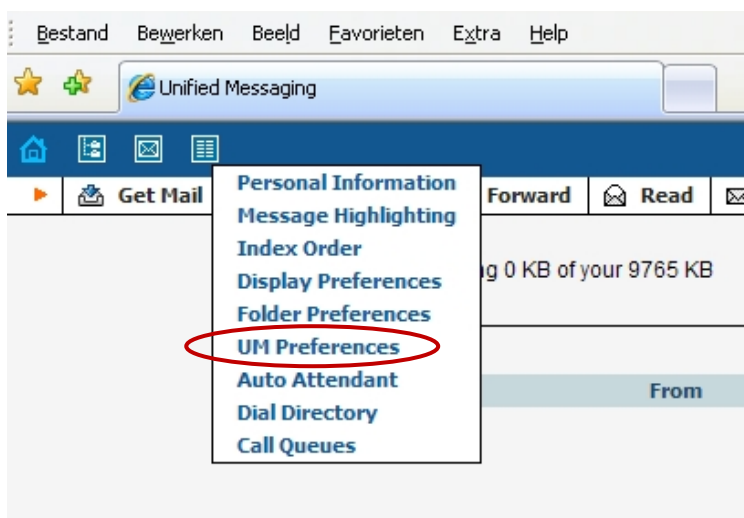
5. Stel [default answering mode] in op [voicemail only].

Klik vervolgens linksboven op [save] om de aanpassing op te slaan. U ziet een attentiekader om te bevestigen dat een inkomend gesprek gelijk naar de voicemail zal gaan.



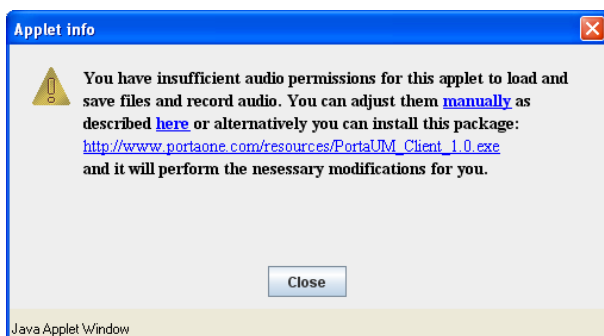
B. Open berichtencentrum

Klik vervolgens op [Manage UM Account] om het berichtencentrum te openen.



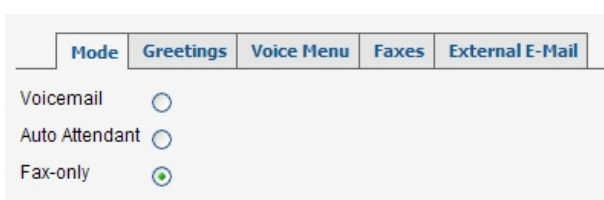
C. Open UM Preferences

Het berichtencentrum opent in een nieuw venster. Kies linksboven in beeld het rechter icoon (2 kolommen) en kies hier [UM Preferences].

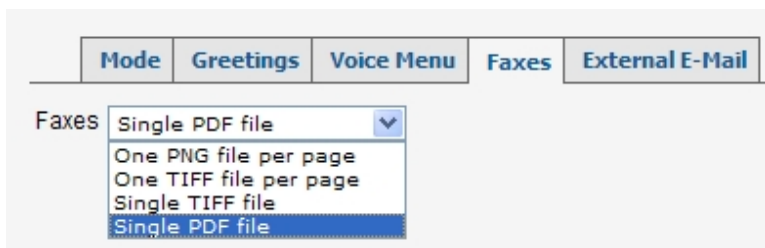


Bij het openen van de **UM Preferences** kan het hiernaast getoonde Applet Info-scherm verschijnen. Dit heeft te maken met uw Java-instellingen en heeft betrekking op de mogelijkheid om geluid op te kunnen nemen via uw browser. U kunt op [Close] klikken om het scherm te sluiten.

TIP: volg de instructies in de popup om deze melding in de toekomst te voorkomen.



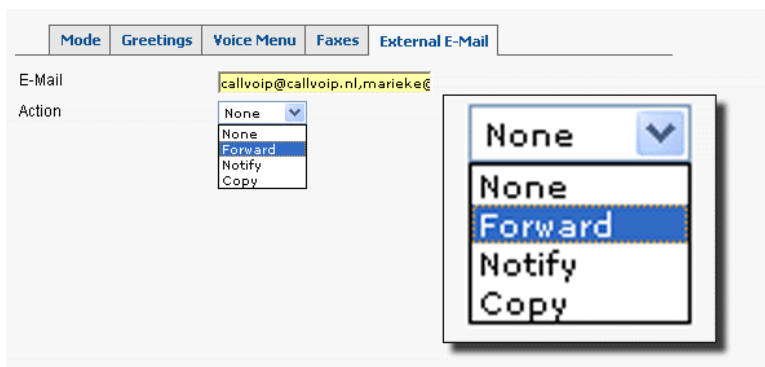
Bij tab [mode] zet u de keuze op [fax only].



E. Stel faxformaat in

Ga naar tab **[Faxes]** en kies hier het formaat waarin u de faxen wenst te ontvangen.

Om uw keuze op te slaan, klik linksboven op **[save]**.



F. Stel ontvangstadres in

Ga naar tab **[External E-mail]** en vul hier één of meer mailadressen in waarop u de faxberichten wilt ontvangen. Bij meerdere adressen, scheidt deze enkel door een **komma**. Bij [action] kunt u kiezen tussen:

[None] – faxen worden niet gemaild, ze blijven wel in de inbox op de centrale staan.

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

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

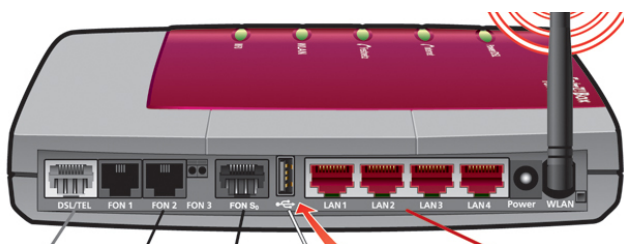
[Copy] – de fax wordt naar email doorgestuurd én blijft in de inbox op de centrale staan.

Om uw keuze op te slaan, klik linksboven op **[save]**.

Faxen versturen

Het is prima mogelijk om via VoIP faxen te versturen via het CallVoip VoIP-netwerk. Wel heeft u hiervoor uw analoge faxapparaat nodig of een faxservice (bv. www.faxback.com).

Als u wilt uitfaxen met een analoog faxapparaat, dan heeft u een VoIP gateway of een VoIP ATA nodig.



Uitfaxen via VoIP Gateway

Beschikt u over bv. een FRITZ!Box of een DrayTek VoIP-router, en heeft u daarop nog een vrije analoge poort beschikbaar? Registreer uw faxnummer dan in het apparaat en sluit uw analoge fax aan op de analoge poort.

Bij het versturen van een fax zal de gateway ervoor zorgen dat de fax via VoIP wordt verstuurd.



Uitfaxen via VoIP ATA

Heeft u geen VoIP Gateway waarop u de fax kunt aansluiten?

Overweeg dan de aanschaf van een Cisco PAP2T adapter. Met deze ATA hebben wij zeer goede ervaringen. Bovendien is dit een compact apparaatje voor een plezierige prijs.

http://www.callvoip.nl/product_info.php?products_id=147

Uitfaxen via analoge lijn

Heeft u nog een analoge lijn beschikbaar? Dan kunt u ook deze lijn gebruiken om uit te faxen. Sluit uw faxapparaat aan en u bent klaar! Inkomende faxen komen als PDF-bestand via CallVoip binnen, uitfaxen doet u via de analoge lijn. Dat deze lijn een geheel ander nummer heeft is geen bezwaar – zorg dat het juiste uitgaande nummer in uw fax programmeert. Dit nummer zal op de uitgaande fax worden geprint.

Faxen via VoIP optimaliseren

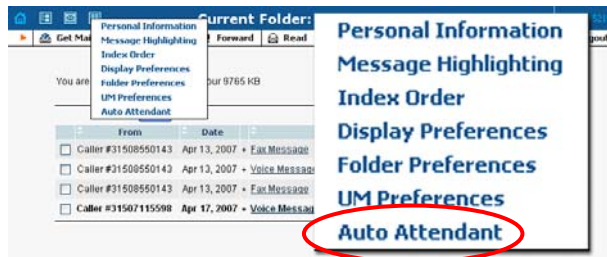
Faxen verzenden via VoIP kan prima verlopen, alhoewel de performance vaak net wat lager is dan faxen via het vaste net. Dat is ook verklaarbaar.

Voor tips om het uitfaxen via VoIP te optimaliseren, zie de CallVoip Supportpagina, onderdeel 7e.

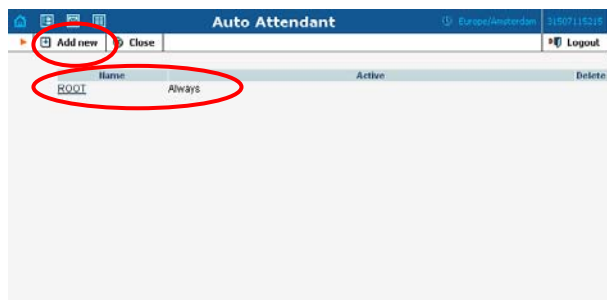
Gebruik Fax-to-email in combinatie met de Auto Attendant

Mode	Greetings	Voice Menu	Faxes	External E-Mail
Voicemail	<input type="radio"/>			
Auto Attendant	<input checked="" type="radio"/>			
Fax-only	<input type="radio"/>			

Vooraf: als u faxen wilt ontvangen op een nummer waarop een Auto Attendant menu actief is, dient u in de UM Preferences bij tabblad **[Mode]** de optie **[Auto Attendant]** te kiezen.



Ook in combinatie met de Auto Attendant is het mogelijk om faxen te ontvangen. Kies hier optie **[Auto-Attendant]**.



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. **[Always]** is de tijdsbepaling waarop deze AA actief is, dit kunt u wel wijzigen.

Klik op **[ROOT]** om verder te gaan. Met **[ADD]** kunt u een AA-menu toevoegen.

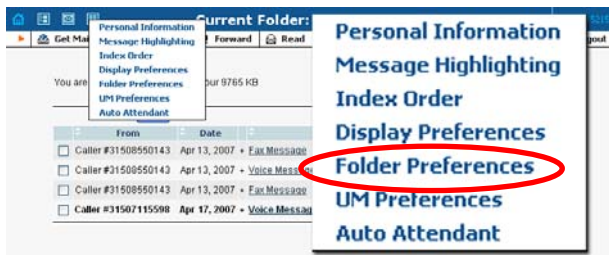
Open de Auto Attendant waarbij u fax-to-email wilt gebruiken.

Event	Action	Destination	Max Size	Play Before Action
Not Active	Default			<input type="checkbox"/>
1	Default			<input type="checkbox"/>
2	Default			<input type="checkbox"/>
3	Default			<input type="checkbox"/>
4	Default			<input type="checkbox"/>
5	Default			<input type="checkbox"/>
6	Default			<input type="checkbox"/>
7	Default			<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"/>
Fax	Default			<input type="checkbox"/>
	Default			<input type="checkbox"/>
	Transfer			<input type="checkbox"/>
	Transfer to E.164 number			<input type="checkbox"/>
	Transfer to voicemail			<input type="checkbox"/>
	Transfer to extension			<input type="checkbox"/>
	Menu "ROOT"			<input type="checkbox"/>

Uw Auto-Attendant verschijnt.

Onderaan de lijst met mogelijke menu-opties ziet u staan: **[Fax]**. Hier bepaalt u de respons op het moment dat op uw Auto Attendant nummer een fax wordt ontvangen. Kies in kolom **[Action]** de optie **[Transfer to Voicemail]**. Zo zal een binnenkomende fax als fax worden geïnterpreteerd en wordt de fax conform de instellingen bij **[UM Preferences]** verwerkt.

Faxberichten verwijderen



U kunt in de **UM Preferences** instellen dat u uw faxen in de inbox laat staan. Als u dit doet, denkt u er dan om dat u de inbox periodiek leegt om (te) volstromen hiervan te voorkomen. Hieronder leest u hoe u dat kunt doen.

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. Deze kunt u verwijderen via het menu **[Inbox]** en subitem **[Trash]**. Boven de inbox ziet u hoeveel ruimte er in gebruik is en wat er nog beschikbaar is.

Berichten naar trashbox verplaatsen

Berichten verwijderen kan, door deze aan te kruisen en vervolgens op **[delete]** te klikken. Zij zijn dan nog niet weg, maar komen dan in de trashbox (vuilnisbak). Alternatief: u kruist de te verwijderen berichten aan, selecteert in de mappenkiezer boven de berichten lijst **[INBOX.Trash]** en klikt vervolgens op **[move]**. De berichten worden nu naar de trashbox verplaatst.

Trashberichten nemen ruimte in!

Als u al uw berichten naar de trashbox heeft verplaatst, dan is de inbox leeg, maar heeft u nog wel ruimte in gebruik. Zie de ruimteindicator boven de inbox om te zien of u nog voldoende ruimte ter beschikking heeft!

Berichten definitief verwijderen

Om de naar de trashbox verplaatste berichten definitief te verwijderen gaat u via de mappenkiezer naar de trashbox, kruist u de te verwijderen berichten aan en klikt u nogmaals op menu-item **[delete]**. De berichten zijn nu definitief verwijderd; de ruimte-indicator geeft weer aan dat u 0 KB ruimte in gebruik heeft.

TIP: Do Not User Trash

In menu Folder Preferences vindt u de mogelijkheid om **GEEN** trashbox te gebruiken. Dit betekent dat verwijderde items direct worden verwijderd. Dit geldt voor items die u via de webinterface verwijdert, maar ook voor berichten die u via uw telefoon bij het afluisteren van uw voicemail verwijdert (middels optie 7). Als uw faxbox zo vol zit dat u deze niet kunt legen, ook dan is **[do not use trash]** uw redding.

Special Folder Options **Folder List Options**

Trash Folder [Do not use Trash] ▾

Draft Folder Drafts ▾

Sent Folder Sent ▾

Kies bij Trash folder:
[Do not use Trash]

Klik linksboven op [save] om de
wijzigingen te bewaren.

Troubleshooting

U ontvangt geen faxen per email

Probleem: Inkomende faxberichten komen wel in de inbox terecht, maar u ontvangt ze niet per email.

Analyse: Waarschijnlijk worden de emailberichten die de telefooncentrale verstuurt geblokkeerd door uw mailserver / spamfilter. Dit is niet onlogisch, omdat het gaat om automatisch verzonden berichten met een bijlage en nauwelijks tekst.

Oplossing: Zorg dat berichten afkomstig van de telefooncentrale niet worden geblokkeerd. Deze berichten zijn afkomstig van adres: @pum.sipnl.net. Zet dit adres op de whitelist van uw spamfilter of vraag uw provider / systeembeheerder dit te doen.

U ontvangt opeens geen faxen meer

Probleem: eerst kreeg u faxen keurig via email binnen, nu ineens niet meer.

Analyse: vermoedelijk zit de inbox van het faxnummer vol.

Oplossing: log in op de centrale, klik door naar uw faxnummer, ga naar het berichtencentrum (UM omgeving) en controleer of de faxbox inderdaad vol zit. Zo ja, leeg deze.

Tip: stel bij [UM Preferences] > tab [External Email] de [action] in op [forward] in plaats van [copy]. Inkomende faxen worden niet meer op de telefooncentrale bewaard en enkel nog naar de email doorgestuurd.
