

CallVoip – handleiding gespreksroutering

<i>Handleiding CallVoip – het gebruik van gespreksroutering</i>	1
<i>Toelichting</i>	2
Follow-me: inleiding en begrippen	3
Follow-me: ga voorbereid aan de slag!	5
Aan de slag! Waar vindt u de Follow-Me configuratiepagina?	6
De Follow-me bedienen: de instellingsmogelijkheden nader bekeken	7
Hunt-group: volgtijdelijke doorschakeling naar losse telefoons	14
Hunt+Call Group: één nummer op meerdere toestellen laten rinkelen	17
Volgtijdelijke doorschakeling naar groepen telefoons	18
Periode-wizard: follow-me regels activeren op specifieke tijden	20
Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden	23
Scenario 1: uitwerking basic bedrijfsmatig nummerplan	25

Toelichting

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

Deze handleiding geeft u extra informatie over het routeren van gesprekken: het bepalen van de route die een inkomend telefoongesprek aflegt.

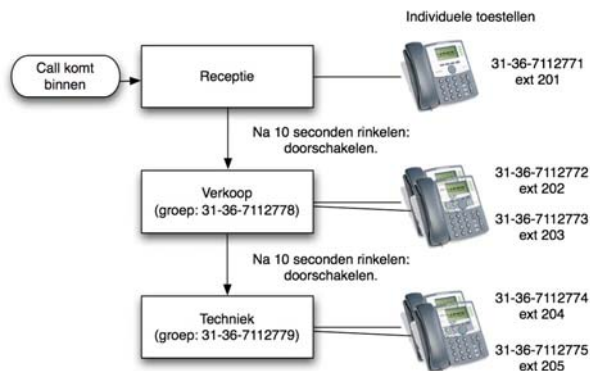
Mocht u ondanks de tips en uitleg in alle beschikbare documentatie toch nog vragen hebben over CallVoip of de telefooncentrale, neemt u dan gerust contact met ons op.

CallVoip

Tel: 050 – 820 00 00

E-mail: callvoip@callvoip.nl

Gespreksroutering: inleiding en begrippen



Het belang van gespreksroutering

Het kenmerk van een telefooncentrale is, dat u meer kunt dan alleen het ontvangen en voeren van gesprekken; een telefooncentrale stelt u in staat om te bepalen wat voor route een inkomend telefoongesprek afloopt (gespreksroutering). Een belangrijke functie daarin is, dat een inkomend gesprek u ook kan bereiken als u niet bij uw eigen telefoon in de buurt bent. Deze volg-functie wordt vaak genoemd: forwarding of follow-me. Het follow-me systeem (letterlijk volg-mij) is een krachtig en geavanceerd deel van de CallVoip Telefooncentrale. Hier kunt u inkomende telefoongesprekken automatisch laten doorschakelen (routeren) volgens een door u ingestelde route om ervoor te zorgen dat het gesprek wordt aangenomen. U kunt doorschakelen naar bijvoorbeeld één van uw eigen CallVoip accounts (met of zonder nummer), bijvoorbeeld van de kantoortelefoon naar de telefoon thuis, naar een collega, een mobiel nummer, andere vestiging, een buitenlands nummer, tegelijkertijd naar een groep van nummers, een Auto Attendant, een telefonisch keuzemenu, een wachtrijsysteem, een informatietekst, etc.. Dit maakt uw flexibiliteit erg groot en de mogelijkheden zeer ruim.

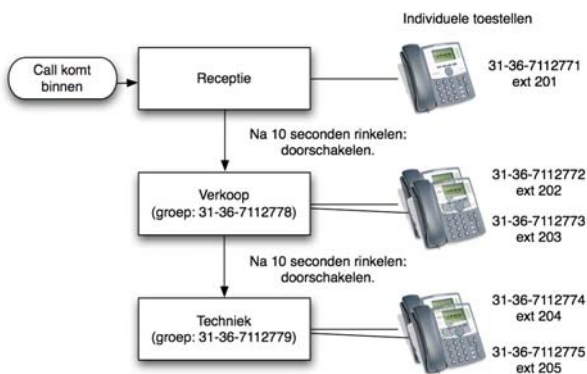
Call Forwarding (of Call Diverting) is het (automatisch) doorverbinden van een gesprek indien een nummer niet wordt beantwoord, naar bv. een ander nummer of mobiele telefoon.

Een **Hunt Group** (of hunting) is een doorschakeling naar meerdere nummers die volgtijdelijk (en niet tegelijkertijd) worden gebeld. M.a.w.: het gesprek jaagt door de lijst heen. De volgorde kan vast (as listed) zijn of willekeurig (random). Na de regels die achtereenvolgens worden afgelopen volgt de voicemail of Auto Attendant.

Een **Call Group** (of belgroep) is een doorschakeling naar meerdere nummers die tegelijkertijd (en niet volgtijdelijk) worden gebeld. M.a.w.: alle x telefoons in de lijst gaan op hetzelfde moment rinkelen. Het is mogelijk om Call Groups en Hunt Groups te combineren.

Een **Auto Attendant** is een slimme voicemail: een voicemail die u op basis van (kalender-)dag of maand en tijd een bepaalde actie kunt laten uitvoeren: een tekst, een keuzemenu, een doorschakeling, voicemail, etc.. Op basis van de tijd van het inkomende gesprek bepaalt de centrale zelf welk scenario (begroeting, keuzemogelijkheden, e.d.) actief zijn.

→ zie handleiding Auto Attendant



Voorbeelden

Follow-me voor zakelijk telefoonnummer

Binnen werktijd

Uw zakelijke telefoonnummer gaat binnen werktijd eerst over op het toestel van de receptie. Neemt de receptionist(e) niet aan na 10 seconden (ca. 2 a 3x rinkelen), dan gaat het gesprek door naar de **call group verkoop** met daarin twee toestellen die tegelijkertijd gaan rinkelen gedurende 10 seconden (het receptietoestel rinkelt niet mee). Indien het gesprek op één van de twee toestellen wordt aangenomen, stopt ook het andere toestel met rinkelen.

Indien het gesprek niet wordt aangenomen of als de telefoons op Do Not Disturb staan gaat het gesprek naar een tweede **call group techniek** met daarin twee toestellen die tegelijkertijd rinkelen gedurende 10 seconden. Neemt ook hier niemand aan dan kan het gesprek worden doorgezet naar een ingesproken begroetingstekst dat er niemand telefonisch beschikbaar is, met de mogelijkheid om een bericht in te spreken (voicemail).

Buiten werktijd

Uw zakelijke telefoonnummer gaat buiten werktijd alleen nog rinkelen op het telefoontoestel van de receptioniste. Mocht er iemand aanwezig zijn, dan kan hier het gesprek worden aangenomen. Daarna volgt gelijk de aparte begroetingstekst voor de momenten dat het bedrijf gesloten is; de beller kan een bericht inspreken. Als het receptietoestel op **do-not-disturb** staat gaat het inkomende gesprek gelijk naar de voicemail.

→ op het hoofdnummer is dus een **huntgroup** (= volgtijdelijke doorschakeling) actief, met daarin na het receptietoestel de groep verkoop, gevolgd door de groep techniek. Groepsnummers zijn doorgaans **accounts zonder nummer** waar u in de follow-me de regels plaatst van de toestellen die (gelijk- of volgtijdelijk) gaan rinkelen.

Follow-me i.c.m. Auto-Attendant

Uiteraard kunt u het follow-me systeem combineren met de Auto Attendant (automatisch keuzemenu). U kunt ervoor kiezen om een inkomend gesprek eerst te laten overgaan bij de receptie. Wordt daar niet aangenomen dan wordt doorgeschakeld naar de UM-omgeving waar u de Auto Attendant het gesprek laat aannemen. Deze neemt het gesprek automatisch aan en geeft de beller een aantal keuzes. Afhankelijk van de keuze wordt de beller doorgeschakeld naar bv. de verkoopbinnendienst, de storingsdienst, de administratie of naar de voicemail.

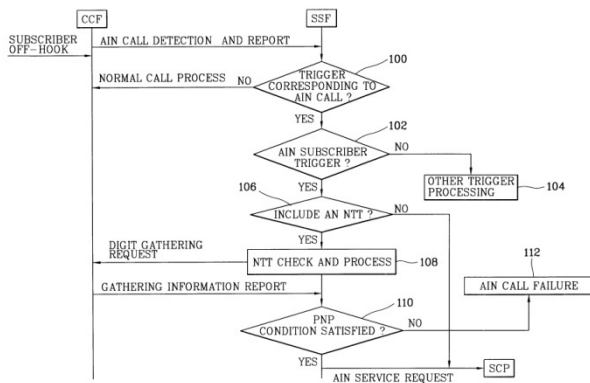
U kunt meerdere regels achter elkaar gebruiken en kunt volgtijdelijk of tegelijkertijd

naar regels doorschakelen. Wilt u beide (éerst naar een groep, daarna naar een mobiel), dan gebruikt u extra accounts om groepen te maken.

Follow-me voor privé-telefoonnummer

Uw privé-telefoonnummer gaat eerst thuis ca. 6x over. Neemt u niet aan (bijvoorbeeld indien afwezig, in gesprek, do-not-disturb/niet-storen of telefoon uit), dan schakelt de telefooncentrale door naar uw mobiele telefoon en rinkelt 4x. Neemt u ook daar niet aan (bv: mobiel staat uit, u bent in gesprek, u neemt niet aan), dan schakelt de telefooncentrale door naar uw voicemail waar de beller een boodschap kan achterlaten.

Gespreksroutering: ga voorbereid aan de slag!



Het belang van een nummerplan

Bereikbaarheid is voor elke situatie een belangrijke kwestie. Begin het definiëren van de door u gewenste gespreksroutering daarom bij voorkeur met het opstellen van een nummerplan, waarin u eens rustig de gehele bereikbaarheid op een rijtje zet.

- wat is/zijn uw hoofdnummer(s)?
- wat zijn de binnen-/buiten-werktijd-tijden?
- wat hoort de beller binnen werktijd?
- en bij geen gehoor?
- maw: welke route volgt het gesprek?
- wat hoort de beller buiten werktijd?
- en bij geen gehoor?
- wat gebeurt er 's weekends/bij feestdagen?
- is er een inspreekmogelijkheid (voicemail)?
- door wie wordt de voicemail beluisterd?
- per e-mail of op één of meer telefoons?
- is een telefonisch keuzemenu (Auto Attendant) nodig / wenselijk?

Vraag uzelf af en/of vraag uw klant:

- vinden uw klanten u goed bereikbaar?
- lopen alle routes naar het gewenste doel?
- heeft u goed getest op functionaliteit?

Wat uw wensen en eisen ook zijn: het gespreksrouteringssysteem van de CallVoip-centrale kan vermoedelijk een eind aan uw wensen tegemoet komen.

Ons advies is om de tijd te nemen voor een goed overdacht plan; dat is ook handig als naslagwerk.

Zie ook:

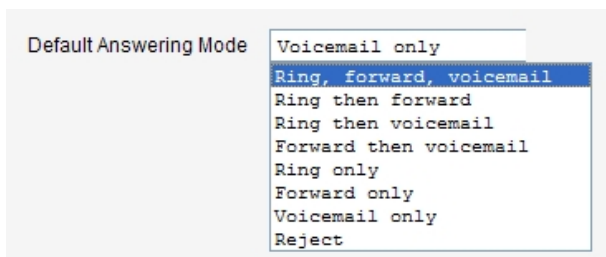
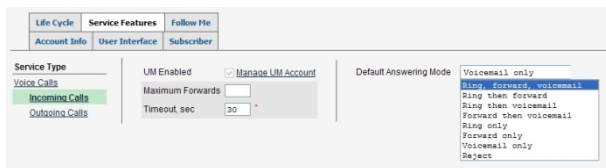
CallVoip Supportpagina > nummerplan
<http://www.kennisportal.com/main.asp?ChapterID=2322>

Eén of meer niveaus?

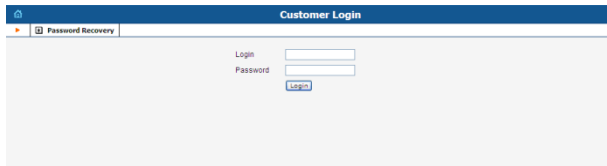
De centrale onderscheidt 3 stappen:

- RING** > het gesprek rinkelt op toestel waarop de account is geregistreerd
- FORWARD** > het gesprek wordt doorgestuurd
- VOICEMAIL** > het gesprek wordt aangenomen door de centrale (tekst, voicemail, menu, etc.)

Hiermee creëert u schitterende systemen!



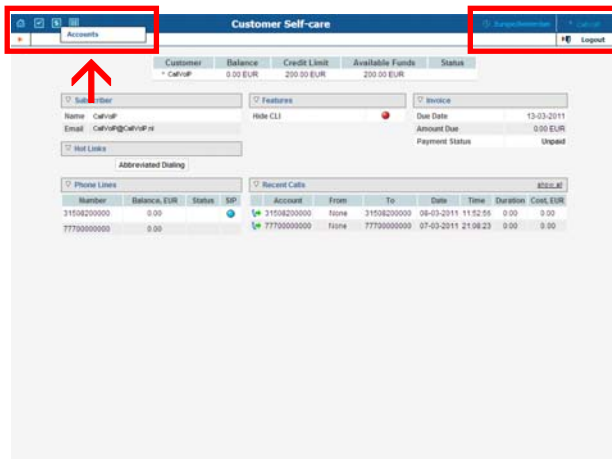
Aan de slag! Waar kunt u de gespreksroutering instellen?



De pagina voor instellen van de route die een inkomend telefoongesprek aflegt vindt u door in te loggen op de telefooncentrale:

<http://customer.sipnl.net/>

Log hier in met de gegevens van het CallVoip Accountgegevensformulier.

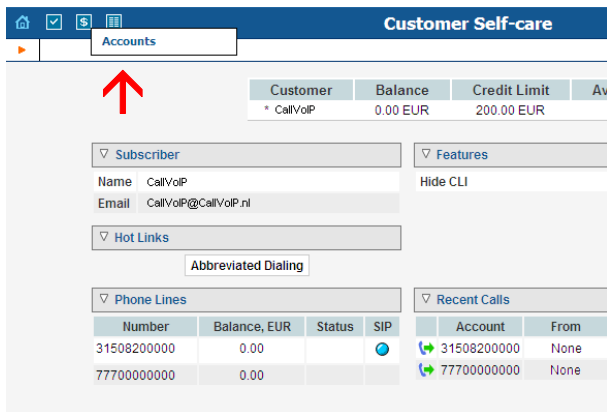


Zodra u bent ingelogd komt u op de overzichtspagina (of: het 'dashboard') terecht. Hier ziet u een aantal kaders met informatie om u in één oogopslag informatie te geven over de stand van zaken, o.a. het verbelde bedrag, de ingestelde limiet (ingesteld door CallVoip voor uw veiligheid), laatste belregels (specificaties) en (een deel van) uw accounts.

Geheel links bovenaan de pagina vindt u de het navigatie-menu; dit is altijd zichtbaar.

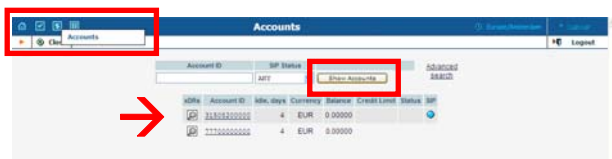
Hou de muis op een icoon om de beschikbare submenu's te zien. Klik op het blauwe huisje aan het begin om naar de hoofdpagina terug te gaan.

Rechts bovenin vindt u uw CallVoip klantnaam en een beknopte help-functie: een pagina met uitleg, tips en ondersteuning (Engelstalig). Onder uw inlognaam vindt u de logout-button.



Om de gespreksroutering in te stellen moeten we doorklikken naar de accounts.

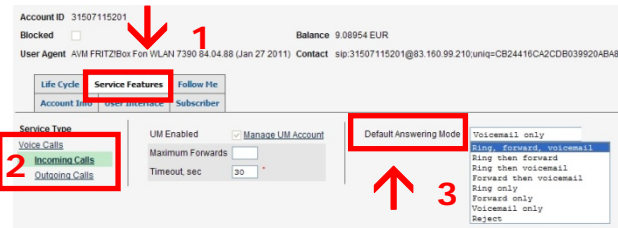
Hiertoe gaat u linksboven in beeld naar het \$-icoon en klikt u op **[accounts]**.



Klik vervolgens op **[show accounts]** om een overzicht van al uw CallVoip-accounts te krijgen.

Klik vervolgens op de account waarvoor u de gespreksroutering wenst in te stellen.

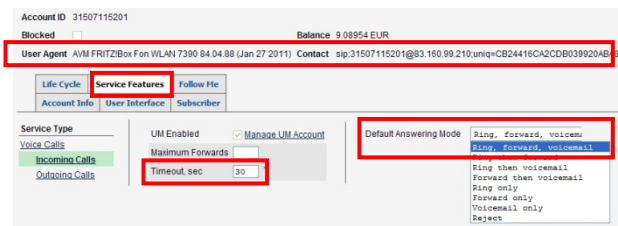
Default Answering Mode: de instellingmogelijkheden nader bekeken



Om een gespreksroute voor een inkomend gesprek in te stellen klikt u in de accountlijst op het account dat u wilt instellen. Dit is het account (nummer) waarop u gesprekken ontvangt, bijvoorbeeld uw hoofdnummer.

Klik vervolgens op tab **[Service Features]** en kies links op **[Incoming Calls]**.

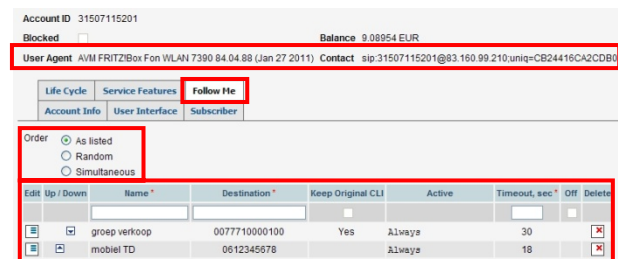
Geheel rechts in het scherm ziet u staan **[Default Answering Mode]**. Hier kunt u instellen welk pad (route) een inkomend gesprek aflegt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen **3 fases** die we hieronder nader toelichten



[RING]

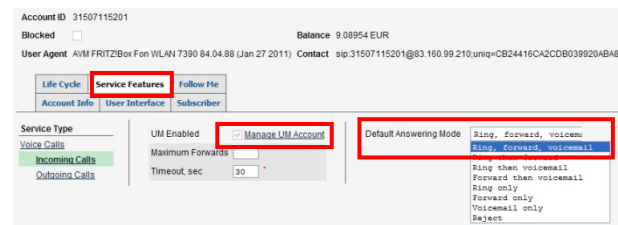
Het inkomende gesprek gaat rinkelen op het apparaat (IP-foon, VoIP-router, softphone, etc.) waarop de account staat geregistreerd. Dit apparaat ziet u boven tabblad **[Life Cycle]** bij **[User Agent]** staan. Het betreffende apparaat rinkelt gedurende het aantal seconden dat bij **[time-out]** staat genoemd. Dit is standaard 30 seconden en deze waarde kunt u zelf aanpassen om uw apparaat korter dan wel langer te laten rinkelen voordat de centrale het gesprek naar de volgende fase stuurt.

NB1: een account kan altijd maar op één apparaat (tegelijk) geregistreerd staan. Als u wilt dat een inkomend gesprek tegelijk op meerdere toestellen rinkelt, dan dient u niet fase **RING** te gebruiken maar **FORWARD**.



[FORWARD]

De tweede fase van de gespreksroute is forward. Dit betekent dat het inkomende gesprek na de evt. **ring**-actie wordt doorgestuurd naar tabblad **[follow-me]**. Hier kunt u zelf de doorschakelingen instellen. Het gesprek kan bijvoorbeeld eerst naar een groep van meerdere toestellen gaan en daar rinkelen. Bij geen gehoor kan het gesprek dan naar een volgende regel worden gestuurd. U kunt zelf regels toevoegen en definiëren.



[VOICEMAIL]

De derde fase van de gespreksroute is voicemail. Deze term dekt niet de hele lading: het gesprek springt hier nl. naar het intelligente **berichtencentrum** waar de telefooncentrale zelf het gesprek kan aannemen. Dit kan zijn:

- begroeting met inspreekoptie (voicemail)
- begroeting zonder inspreekoptie
- verschillende teksten op basis van dag/tijd
- Auto Attendant / keuzemenu (1.., 2.., etc.)
- koppeling met een wachtrij
- koppeling met een toelatingssysteem
- etc.

U kunt zelf ook de sprong maken naar het berichtencentrum om dit naar uw wens in te richten. Dat doet u door te klikken op **[manage UM account]**.

Account ID 31507115201
 Blocked Balance 9.08954 EUR
 User Agent AVM FRITZ!Box Fon WLAN 7390 84.04.88 (Jan 27 2011) Contact sip:31507115201@83.160.99.210;uniq=CB24416CA2CDB0399

Life Cycle **Service Features** Follow Me
 Account Info User Interface Subscriber

Service Type
 Voice Calls
 Incoming Calls
 Outgoing Calls

UM Enabled Manage UM Account
 Maximum Forwards
 Timeout, sec 90

Default Answering Mode **Reject**

Default Answering Mode

- Ring, forward, voicemail
- Ring, forward, voicemail**
- Ring then forward
- Ring then voicemail
- Forward then voicemail
- Ring only
- Forward only
- Voicemail only
- Reject

Default Answering Mode **Ring then forward**

Default Answering Mode **Ring then voicemail**

Default Answering Mode **Forward then voicemail**

Default Answering Mode **Ring only**

Default Answering Mode **Forward only**

Default Answering Mode **Voicemail only**

Default Answering Mode **Reject**

[REJECT]

Een laatste mogelijkheid is [reject]: hierbij wordt het inkomende gesprek **direct** beëindigd – de fasen ring, forward en voicemail zijn dus niet van toepassing.

Ring, Forward, Voicemail*/:** een inkomend gesprek rinkelt eerst op het aangesloten toestel en gaat bij geen gehoor (BGG) of indien het toestel op niet storen staat (DND) doorgaan naar de forward waar één of meer doorschakelingen kunnen worden ingesteld. Wordt het gesprek ook daar niet aangenomen, dan gaat het gesprek door naar de het berichtencentrum waar de centrale het kan aannemen.

Ring then forward*/:** een inkomend gesprek zal eerst een aangesloten toestel over doen gaan en zal bij geen gehoor door gaan naar de forward (follow-me).

* Als DND (do-not-disturb) op uw toestel is ingeschakeld gaat het gesprek direct door naar de follow-me.

** De telefoon rinkelt gedurende de timeout-tijd op tabblad [Service Features].

Ring then voicemail: een inkomend gesprek zal eerst een aangesloten toestel over doen gaan en zal bij geen gehoor door gaan naar de voicemail (um-omgeving) gaan.

Forward then voicemail: een inkomend gesprek zal eerst naar de forward (follow-me) gaan en zal bij geen gehoor naar de voicemail (um-omgeving) gaan.

Ring only: een inkomend gesprek laat alleen een aangesloten toestel over gaan.

Forward only: een inkomend gesprek zal alleen de forward (follow-me) doorlopen.

Voicemail only: een inkomend gesprek zal direct doorgaan naar de voicemail (um-omgeving).

Reject: een inkomend gesprek wordt niet geaccepteerd en de verbinding wordt verbroken.

Het keuzelijstje bij Default Answering Mode omvat een aantal combinaties van genoemde fasen. U kunt zelf de gewenste mode selecteren. De volgorde van de fasen ring-forward-voicemail staat vast.

1. De gespreksroute instellen: RING

Account ID 31507115201
Blocked
Balance 9.08954 EUR
User Agent AVIM FRITZBox Fon WLAN 7390 84 04 88 (Jan 27 2011) Contact sip:31507115201@83.160.99.210:unic-CB24416CA2CDB039920AB

Life Cycle Service Features Follow Me
Account Info User Interface Subscriber

Service Type
Voice Calls
Incoming Calls
Outgoing Calls

UIM Enabled Manage UIM Account
Maximum Forwards
Timeout, sec 30

Default Answering Mode
Ring, forward, voicemail
Ring when voicemail
Forward then voicemail
Ring only
Forward only
Voicemail only
Reject



Inkomend gesprek rinkelt op 1 toestel

Als u een inkomend gesprek op uw nummer eerst op één toestel wilt laten overgaan, zorg dan dat u het account op dit toestel registreert en dat u fase [RING] opneemt in het Default Answering Mode schema.

Het toestel zal dan rinkelen gedurende het aantal seconden dat bij [time-out] staat vermeld. Dit is standaard 30 seconden.

NB: voicemail-notificatie op het toestel

Door een account op een toestel te registreren, staat het toestel ook in verbinding met het berichtencentrum en de voicemailbox van dit account. Het kan daarom handig zijn om een hoofdnummer wel op één of meer toestellen te registreren, maar fase [RING] niet in het default answering mode schema op te nemen. Het toestel registreert de voicemail dan wel, maar zal niet rinkelen. Het gesprek kan dan bv. door naar een groep van toestellen.

2. De gespreksroute instellen: FORWARD

Account Info / Retail Customer *** CallVoip'

Account ID 31507115201
Blocked Balance 9.08954 EUR
User Agent _____ Contact _____

Life Cycle Service Features **Follow Me**

Account Info User Interface Subscriber

Order As listed
 Random
 Simultaneous

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete

Gesprek doorsturen naar toestel(-len)

Als u wilt dat het gesprek bij geen gehoor op het eerste toestel doorgaat naar één of meer andere toestellen/groepen, dan kunt u dat instellen op tabblad follow-me.

Klik op tabblad **follow-me**.

De Follow-me functionaliteit is één van de krachtigste van de telefooncentrale: hier definieert u één of meer doorschakelingen naar één of meer andere nummers, gelijktijdig of achteréénvolgens, al dan niet in een bepaald door u gedefinieerd tijdvlak.

Klik linksboven op **[add]** om een follow-me-regel aan te maken. Rechts van de **[add]**-button vindt u nog de buttons **[save]** en **[save and close]**. Ook deze zullen u van pas komen om aangebrachte wijzigingen op te slaan.

Account Info / Retail Customer *** CallVoip'

Account ID 31507115201
Blocked Balance 9.08954 EUR
User Agent _____ Contact _____

Life Cycle Service Features **Follow Me**

Account Info User Interface Subscriber

Order As listed
 Random
 Simultaneous

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	003 Peter C300W	0077710000066		Always	15		
	001 Ben IP205	0077710000100	Yes	Always	15		
	002 Marijke C470	0077710000055	Yes	Always	15		

Middels button **[add]** linksboven kunt u doorschakelingsregels toevoegen.

Met het keuzelijstje **[order]** bepaalt u hoe de door u geplaatste regels in de tabel worden uitgevoerd (dadelijk meer hierover...)

Met de **periodewizard** bepaalt u een evt. afgebakende tijdsperiode (of meerdere) waarin een regel actief is. (dit later uitgebreid toegelicht)

Account Info / Retail Customer *** CallVoip'

Account ID 77700000000
Blocked Balance 0.00000 EUR
User Agent AVM FRITZ!Box Fon WLAN 7170 Annex A 58.04.82 (May) Contact sip:7770000

Life Cycle Service Features **Follow Me**

Account Info User Interface Subscriber

Order As listed
 Random
 Simultaneous

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI

Follow-Me: volgorde van de regels

Heeft u meerdere follow-me regels gedefinieerd, dan kunt u met keuzelijstje **[order]** bepalen hoe deze regels worden uitgevoerd:

[as listed]: de regels worden één-voor-één van boven naar beneden doorlopen. U kunt zelf de volgorde bepalen.

[random]: de regels worden één voor één in willekeurige volgorde doorlopen (naar beschikbaarheid)

[simultaneous]: de regels worden allemaal tegelijkertijd uitgevoerd

NB: u kunt per nummer maximaal 5 follow-me regels gebruiken.

In de tabel komen uw follow-me regels te staan. Op de volgende pagina een gedetailleerde beschrijving van deze tabel.

Account Info / Retail Customer '** CallVoip'

Account ID 31507115201
 Blocked Balance 9.08954 EUR
 User Agent ----- Contact -----

Life Cycle	Service Features	Follow Me
Account Info	User Interface	Subscriber

Order As listed Random Simultaneous

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
1	2	003 Peter C300H	0077710000066	<input checked="" type="checkbox"/>	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		001 Bert IP286	0077710000100	Yes	Always	15		<input type="checkbox"/>
		002 Marijke C470	0077710000055	Yes	Always	15		<input type="checkbox"/>

1 [EDIT]: Follow-me regels wijzigen

Een bestaande follow-me regel kunt u wijzigen door te klikken op het diskette-icoon in de kolom [edit] voor de regel die u wenst te wijzigen. De regel wordt dan bovenaan de tabel getoond – alles velden zijn wijzigbaar.

2 [UP/DOWN] regelvolgorde wijzigen

U kunt de volgorde van follow-me regels aanpassen middels de pijltjes in de kolommen [up] en [down]. De regel schuift dan één positie op. Dit is met name relevant voor hunt groups waarin verschillende accounts volgtijdelijk (as listed) worden aangesproken.

3 [NAME] naam voor de follow-me regel

In dit veld kunt u de follow-me regel een naam geven. Kies een handige en korte naam zodat u snel overzicht hebt.

Handig is bijvoorbeeld om hier de naam van de gebruiker, het verkorte nummer en het type toestel te gebruiken.

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI
		003 Peter C300H	0077710000066	<input checked="" type="checkbox"/>
		001 Bert IP286	0077710000100	Yes
		002 Marijke C470	0077710000055	Yes

4 [DESTINATION] doelaccount/nummer

In dit veld noteert u het nummer waarnaar wordt doorgeschakeld. Bij een normaal Nederlands nummer kunt u hier gewoon het nummer invullen zoals u het ook zou bellen, zonder spaties of streepjes:

0201234567

0612345678

LET OP: wilt u doorschakelen naar een account zónder nummer, zet hier dan [00] voor:

0077710001234

Hetzelfde geldt voor telefoonnummers buiten Nederland:

0032212345678

0049212123456

Destination *	Keep Original CLI	Active
0077710000066	<input checked="" type="checkbox"/>	Always
0077710000100	Yes	Always
0077710000055	Yes	Always

5 [Keep Original CLI] – nummerweergave

Hier kunt u instellen of het nummer van de beller of het gebelde nummer zichtbaar is. Zo kunt u zien bij meerdere accounts of een beller bijvoorbeeld u op uw zakelijk nummer of privé nummer belt (het nummer van de beller ziet u dan niet).

Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0077710000066	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6 [ACTIVE] – tijdsinstelling van de regel

Hier kunt u instellen in welk tijdsinterval de gedefiniëerde follow-me regel actief is. Een handige Periode Wizard helpt u bij het creëren van dit tijdsinterval: u bouwt een tijdsdefinitie op aan de hand van een begin- en eindtijd, een dag of reeks dagen van de week, specifieke data en maanden. Door accounts en tijdsbepalingen te combineren kunt u vrijwel elke situatie structureel instellen.

→ zie uitleg verderop in deze handleiding.

Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0077710000066	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

7 [TIMEOUT] duur van de regel

Per regel kunt u een waarde instellen voor de timeout. Dit is de waarde in seconden dat de regel wordt uitgevoerd. De standaardwaarde is 15 seconden. In Nederland is dit ca. 3 rinkels (5 seconden per rinkel). U kunt dit zelf aanpassen.

NB: deze time-out waarde werkt alleen bij niet-CallVoip-accounts – voor CallVoip-accounts is de time-out waarde van de account zelf actief. Deze vindt u voor elke account in tabblad [Call Features] en is standaard 30 seconden = 6 a 7 rinkels.

Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0077710000066	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Welke time-out waarde kiest u?

Bij instelling [as listed] kunt u variëren met de time-out periodes; elke regel heeft dan een eigen tijdsduur. Bij de instelling [simultaneous] is het aan te raden om voor alle regels dezelfde time-out te gebruiken. Wilt u dat er na één actie een andere actie volgt? Gebruik dan de methode van de callgroup in een huntgroup – zie het aparte hoofdstuk hiervoor.

Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	<input type="checkbox"/>		<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0077710000066	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NB: wees alert op volg-doorschakelingen

Houdt u er rekening mee dat er voor de nummers waarnaar u doorschakelt ook een doorschakeling actief kan zijn? Zo kan bv. de voicemail van een mobiele telefoon het gesprek aannemen (bij ingesprek of geen gehoor). De beller komt dan terecht in de voicemail van de mobiel – niet de voicemail van de CallVoip Telefooncentrale. Voorkom dit door wisselgesprek op de mobiel aan te zetten, of de voicemail uit, of de doorschakeling naar voicemail later in te gaan dan de duur van de follow-me regel.

Keep Original CLI	Active	Timeout, sec	Off	Delete
<input checked="" type="checkbox"/>	Always	:15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 [OFF] regels tijdelijk uitschakelen

Om een follow-me-regel over te slaan, zonder deze gelijk te moeten verwijderen, kunt u deze op non-actief zetten door een vinkje te zetten in regel [off]. Ideaal voor testen of voor een vakantie-instelling.

Probeer evenwel te voorkomen dat u op dagelijkse of wekelijkse basis moet inloggen om zaken om te zetten – dit is zonde van uw tijd. Bovendien is het systeem slim genoeg om structurele omschakelingen zelf te doen - dit kan de periode-wizard u uit handen nemen.

Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	<input type="checkbox"/>		<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0077710000066	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 [DELETE] follow-me regels verwijderen

Een follow-me regel verwijdert u door te klikken op het icoon in de kolom [delete] achter de regel die u wenst te verwijderen.

U kunt verder bepalen welk nummer bij het doorsturen wordt meegestuurd: het nummer van de beller of uw eigen hoofdnummer dat doorschakelt. Met deze functie kunt u er bijvoorbeeld voor zorgen dat u op uw mobiele telefoon kunt herkennen of u rechtstreeks wordt gebeld, danwel of het een doorgeschakeld gesprek is vanaf uw zakelijke hoofdnummer.

Hunt-group: volgtijdelijke doorschakeling naar losse telefoons

Order	As listed	Random	Simultaneous
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
		001 Bert IP286	0077710000100	Yes	Always	15		
		002 Marijke C470	0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Weekdays of any month	15		
		003 Peter C300H	0077710000066	Yes	Always	15		
		Groepsnummer	0077700000000	Yes	Always	15		

Order	As listed	Random	Simultaneous
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI
		Groepsnummer 2	0077700000000	<input checked="" type="checkbox"/>
		001 Bert IP286	0077710000100	Yes
		002 Marijke C470	0077710000055	Yes
		003 Peter C300H	0077710000066	Yes
		Groepsnummer	0077700000000	Yes

Order	As listed	Random	Simultaneous
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
		001 Bert IP286	0077710000100	Yes	Always	15		
		002 Marijke C470	0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Weekdays of any month	15		
		003 Peter C300H	0077710000066	Yes	Always	15		
		Groepsnummer	0077700000000	Yes	Always	15		

Huntgroup: een nummer rinkelt achtereenvolgens op meerdere toestellen

Als u wilt dat een nummer eerst op één toestel overgaat, dan op een volgend toestel, etc. dan kunt u uw hoofdnummer rechtstreeks op uw toestel registreren en stelt u de follow-me in bij order op **[as listed]**.

Niet doorschakelen naar zelfde nummer

Let op: u kunt in het follow-me schema van nummer x geen regel opnemen maar hetzelfde nummer x.

De reden dat u dit wellicht zou willen doen is, dat u een gesprek dat binnenkomt op nummer x op meerdere toestellen wilt laten rinkelen. Dat kan ook, hiervoor gebruikt u een groep met in de groep andere accounts dan account x (zie hieronder).

Eén nummer op 2 of + toestellen laten rinkelen?

Als u een telefoonnummer **tegelijktijd** op twee of meer toestellen wilt laten rinkelen dan gaat u als volgt te werk:

- 1) zet de follow-me van het hoofdnummer op **[as listed]**
- 2) zet een account zonder nummer als **groepsnummer** in het follow-me-schema van het hoofdnummer
- 3) ga dan naar het groepsnummer, tab Follow-Me, en stel deze in op **[simultaneous]**
- 4) zet in het follow-me-schema van het groepsnummer dan de accounts van de toestellen die gelijktijdig moeten gaan rinkelen bij een inkomende oproep op het hoofdnummer.

→ zie item **[Call Group]** in deze handleiding

Life Cycle	Service Features	Follow Me
Account Info	User Interface	Subscriber

Order As listed
 Random
 Simultaneous

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
		001 Bert IP286	0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	
		002 Marijke C470	0077710000055	Yes	From 09:00 until 17:00, Workdays of any month	15	<input type="checkbox"/>	
		003 Peter C300H	0077710000066	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	
		Groepsnummer	0077700000000	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	

accounts zonder nummer als groepsnummer

Default Answering Mode: **Forward then voicemail**

Account Info / Retail Customer *** CallVoip

Account ID: 31507115201
Blocked: Balance: 9.08954 EUR
User Agent: _____ Contact: _____

Life Cycle | Service Features | Follow Me
Account Info | User Interface | Subscriber

Order:
 As listed
 Random
 Simultaneous

Edit	Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
		003 Peter C3004	0077710000066	<input checked="" type="checkbox"/>	Always	15	<input type="checkbox"/>	X
		001 Bert IP285	0077710000100	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	X
		002 Manjke C470	0077710000055	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	X

TIP

TIP: accounts zonder nummer

Accounts zonder nummer zijn bedoeld om individuele toestellen aan uw telefoonsysteem toe te voegen en om groepen te maken. Elk toestel heeft in ieder geval één eigen account nodig. Bij het uitbellen met een account zonder nummer kunt u één van uw nummers als ID/CLI laten meezenden.

U kunt een inkomend gesprek op een hoofdnummer ook **rechtstreeks doorsturen** naar een toestel of groep. Kies dan bij **[default answering mode]** optie **[forward then voicemail]**. Op tabblad Follow-me stelt u de order in op **[as listed]**: het gesprek op het hoofdnummer wordt dan één voor één doorgestuurd naar de regels in het follow-me schema van het nummer.

Wilt u dat er per stap tegelijkertijd meerdere toestellen overgaan, gebruik deze accounts dan als groepsnummers: in de follow-me's van deze nummers verwijst u tegelijkertijd naar twee of meer accounts die op wel op telefoontoestellen staan geregistreerd. (Zie ook de volgende pagina.)

TIP: u kunt het hoofdnummer nu ook registreren op één of meer toestellen (bv. receptietoestellen), zodat deze toestellen voicemail-signalering kunnen bieden (toon en/of lampje als er voicemail is).

Een inkomend gesprek gaat niet op deze toestellen over want het schema [forward then voicemail] zorgt ervoor dat het gesprek gelijk naar de groep gaat. Toch zien alle toestellen nieuwe voicemailberichten binnenkomen.

Hunt+Call Group: één nummer op meerdere toestellen laten rinkelen

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
<input type="checkbox"/>	groep support	007770000000	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	groep verkoop	050456789123	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Groepsnummer in follow-me van het **hoofdnummer** follow-me [as listed]

2. Toestellen in follow-me van het **groepsnummer** follow-me op [simultaneous]

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
<input type="checkbox"/>	verkoop toestel 1	007770000001	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	verkoop toestel 2	007770000002	Yes	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Call Group: één nummer gaat over op meerdere telefoons

Als u één telefoonnummer op meerdere toestellen wilt laten overgaan (Call Group) en u wilt dat bij geen gehoor / in gesprek de voicemail/Auto Attendant beschikbaar is, dan moet u werken met een **groepsnummer**.

1) zet bij het hoofdnummer de follow-me op het tabblad [**Service features**], [**Incoming calls**] en bij [**Default Answering Mode**] op [**Forward only**].

2) zet op tabblad [**follow-me**] de order op [**as listed**]

3) zet in de follow-me tabel een regel naar een account zonder nummer als **groepsnummer**

4) ga naar het groepsnummer; zet bij de follow-me op het tabblad [**Service features**], [**Incoming calls**] en bij [**Default Answering Mode**] op [**Forward only**].

5) zet op tabblad [**follow-me**] de order op [**simultaneous**]

6) zet in de follow-me tabel van het **groepsnummer** dan de accounts van de toestellen die gelijktijdig moeten gaan rinkelen bij een inkomende oproep op het hoofdnummer.

7) zet desgewenst meerdere groepsnummers onder elkaar, zodat deze groepen volgtijdelijk worden benaderd.

Kortom: u combineert een **huntgroep** met een **callgroup**. Er gaan telefoons gelijktijdig over, wellicht meerdere groepen achter elkaar, gevolgd door de voicemail of auto attendant.

Meestal wordt hierbij gekozen voor het gebruik van accounts zonder nummer. Deze accounts worden dan op de telefoons geregistreerd. Maar u kunt doorschakelen naar elk gewenst nummer: een KPN-nummer, een mobiel nummer, een ander VoIP-nummer, een buitenlands nummer, etc.

Volgtijdelijke doorschakeling naar groepen telefoons

Order

- As listed
- Random
- Simultaneous

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	groep Support (001, 002, 003)	0077710001111	Yes	From 08:30 until 18:00, Weekdays of any month	30		
	groep verkoop (101, 102, 103)	077710001112	Yes	From 08:30 until 18:00, Weekdays of any month	30		

Instelling [as listed] van het **hoofdnummer**

en:

Order

- As listed
- Random
- Simultaneous

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	Support 001	0077710001121	Yes	Always	30		
	Support 002	0077710001122	Yes	Always	30		
	Support 003	0077710001123	Yes	Always	30		

Instelling [Simultaneous] van het **groepsnummer**

Follow Me

Order

- As listed
- Random
- Simultaneous

Edit Up / Down	Name *	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
	Support 001	0077710001121	Yes	Always	30		
	Support 002	0077710001122	Yes	Always	30		
	Support 003	0077710001123	Yes	Always	30		

Service Features

UM Enabled [Manage UM Account](#)

Maximum Forwards

Timeout, sec

Creëer callgroup binnen huntgroep

U wilt dat een inkomend gesprek eerst op de groep support overgaat, en bij geen gehoor daarna op groep verkoop.

Groep support en groep verkoop hebben elk 3 toestellen, die gelijktijdig moeten rinkelen. Een inkomend gesprek rinkelt eerst gelijktijdig op toestellen Support 001, 002 en 003. Bij geen gehoor gaat het gesprek door naar groep Verkoop met daarin toestellen 101, 102 en 103.

Dit configureert u als volgt op de centrale:

- ga naar tab follow-me van het hoofdnummer en stel deze in op [as listed].
- zet hieronder de regels naar de groepen waar het gesprek achtereenvolgens naar toe gaat
- geeft evt. een tijdschema
- ga dan naar tab follow-me van het eerste groepsnummer (support) en stel deze in op [simultaneous]
- zet hierin regels naar de afzonderlijke toestellen (001, 002, 003)
- Doe hetzelfde voor groep Verkoop.

Let goed op de time-out waarden

Als u een follow-me regel toevoegt, staat de time-out van de regel standaard op [15]. Dit betekent dat het gesprek gedurende 15 seconden naar het betreffende toestel wordt doorgestuurd en bij geen gehoor na die 15 seconden weer terugkeert.

Echter: de time-out waarde in de follow-me regel geldt enkel voor externe nummers (bv. het KPN-nummer van de telefoniste, uw mobiele nummer, etc.), en niet voor uw eigen andere CallVoip-accounts.

Wat voor time-out-waarde u ook invult: het gedrag van uw toestellen verandert niet. Dat komt omdat uw CallVoip-accounts (groepen, toestellen) een eigen timer hebben in tabblad [service features] > [incoming calls].

Als u wilt dat een toestel 30 seconden rinkelt, ga dan als volgt te werk:

- ga naar het CallVoip-account dat in het toestel staat
- ga naar service features > incoming calls
- stel daar bij time-out de gewenste waarde in (default: 30 seconden)

Test uw follow-me schema's altijd goed, met name als u callgroups binnen huntgroups heeft gedefinieerd.

Life Cycle	Service Features	Follow Me
Account Info	User Interface	Subscriber

Order

As listed
 Random
 Simultaneous

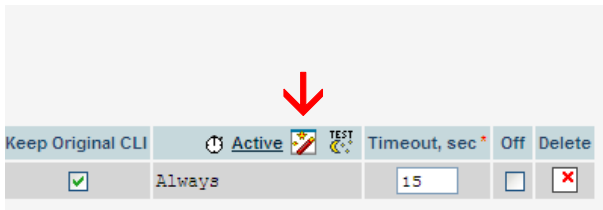
Order	Name	Destination *	Keep Original CLI	Active	Timeout, sec	Off	Delete
1	groep Support (001, 002, 003)	0077710001111	Yes	From 08:30 until 18:00, Workdays of any month	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	groep verkoop (101, 102, 103)	077710001112	Yes	From 08:30 until 18:00, Workdays of any month	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bij groepen geen [simultaneous]

Als u een hoofdnummer wilt laten doorschakelen naar meerdere groepen, stel de volgorde dan in op [as listed] en niet op [simultaneous]. **De doorschakeling zal het dan namelijk niet doen.**

En veelal zal dit ook niet uw bedoeling zijn. Wat u in één keer wilt laten rinkelen kan immers in één groep worden geplaatst.

Periode-wizard: follow-me regels activeren op specifieke tijden



Period Wizard: tijdsschakeling

De Follow-me is voorzien van een krachtige tijdswizard, waarmee u de regels op specifieke tijdsintervallen al dan niet actief kunt laten zijn. De wizard bevat verschillende schermen die u doorloopt om zo een tijdsdefinitie op te bouwen.

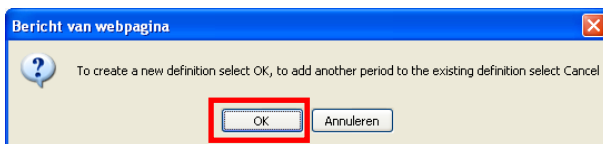
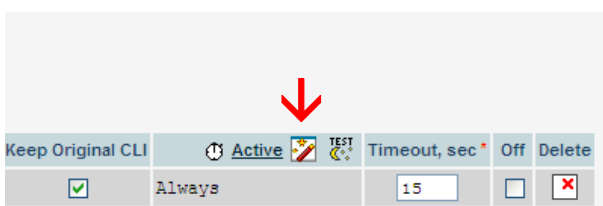
TIP: U kunt meerdere tijdsdefinities aan elkaar koppelen.

Voorbeeld: u wilt een doorschakeling naar mobiel die buiten kantoor tijd actief is. Dit is op werkdagen van 17:30 's avonds tot 08:30 's ochtends en gedurende het gehele weekend.

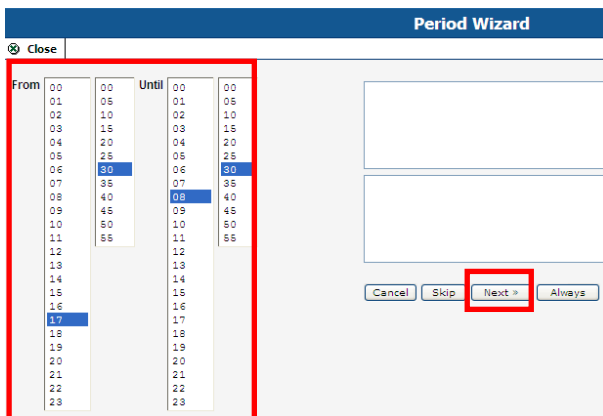
De periodewizards starten

Ga naar de follow-me regel toe en voeg een doorschakelingsregel toe naar uw mobiele telefoonnummer en klik op het toverstafje.

Bij een bestaande regel - klik op het wijzig-icoon voor de regel. Klik vervolgens op het toverstafje boven de regel om de periodewizard te starten.



U krijgt een waarschuwing te zien. Hier wordt gevraagd om bij het maken een nieuwe definitie op [OK] te klikken of bij het toevoegen van een andere periode op [Annuleren].



Kies eerst de tijden waarop de regel actief is.

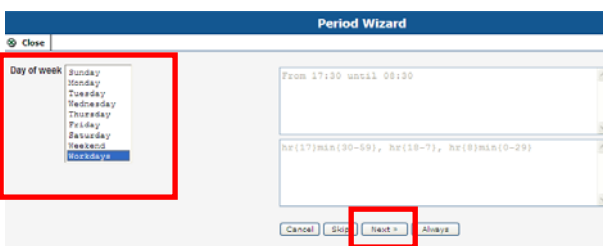
From: 17:30 uur

Until: 08:30 uur

De doorschakelingsregel is van 's avonds 17:30 de volgende ochtends 08:30. In dit tijdsinterval gaan de gesprekken door naar uw mobiel.

Van 08:30 tot 17:30, dus binnen kantoor tijden, wordt er **niet** doorgeschakeld naar uw mobiele telefoon.

Klik [Next] om verder te gaan.

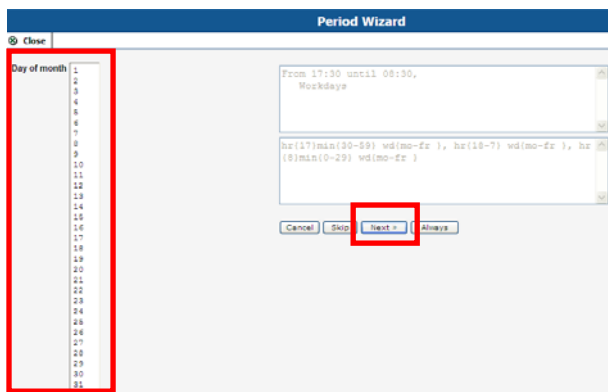


Kies vervolgens op welke dagen de doorschakeling actief is. Hierbij kunt u individuele dagen kiezen, en de combinatie waarden [Weekend] en [Workdays].

Wij kiezen [Workdays].

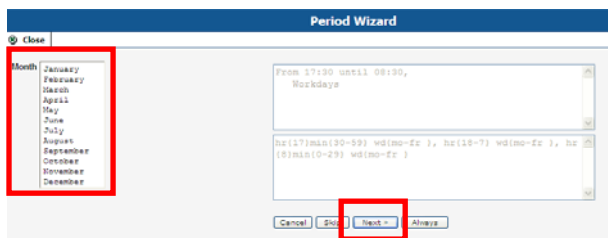
Handig: als u de [Ctrl]-toets ingedrukt houdt, dan kunt u meerdere opties tegelijk kiezen. Bijvoorbeeld maandag, woensdag en donderdag.

Klik [Next] om verder te gaan.



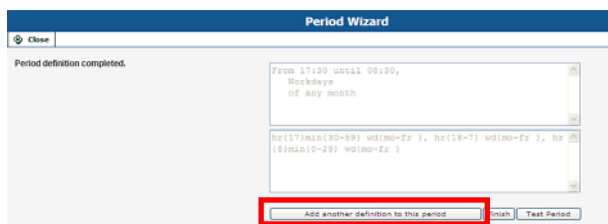
Kies vervolgens op welke dagen van de maand uw doorschakeling actief is. In de meeste gevallen wilt u deze doorschakeling de gehele maand actief hebben. In dat geval kiest u geen specifieke dag maar klikt u gelijk op [next]. Wilt u echter op een specifiek aantal dagen selecteren, dat zich niet laat vangen met de noemer weekend/werkdag, dan kunt u deze dagen selecteren met de [ctrl]-toets ingedrukt.

Klik [**Next**] om verder te gaan.



Idem voor de maanden: als u wenst dat uw doorschakeling alle maanden actief is, selecteer dan niets en ga gelijk door. Wilt u toch een selectie aanbrengen, maak deze dan door één maand te selecteren of door [ctrl] in te drukken en meerdere maanden te kiezen.

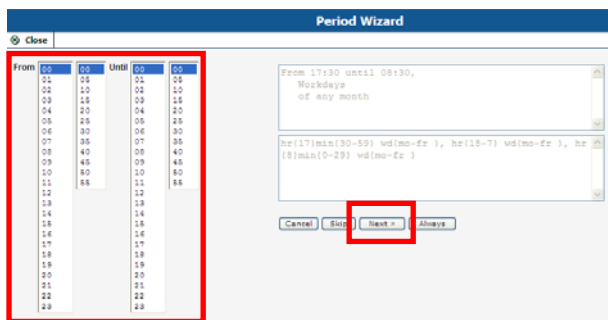
Klik [**Next**] om verder te gaan.



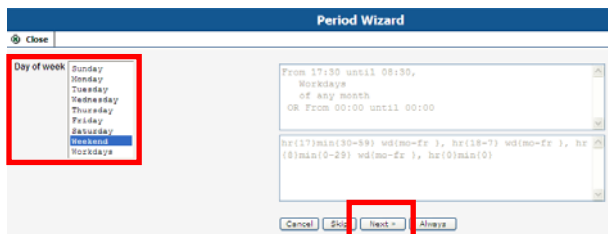
Uw eerste tijdsdefinitie is nu compleet.

Klik op [Finish] om deze tijdsperiode op te slaan. Klik op [Add another definition to this period] om de tijdsdefinitie uit te breiden.

Wij kiezen [**Add another ...**] om hier de weekenden aan toe te voegen



De wizard start weer bij de tijd. Kies hier de tijden – bijna 24 uur per dag. Klik [**Next**] om verder te gaan.



Bij [Days of Week] kiest u nu [**Weekends**]. Klik [**next**] om verder te gaan. Klik op [**next**] bij dag van de maand. Klik op [**next**] bij maand van het jaar. Klik tenslotte op [**finish**]. Beide definities zijn nu gemaakt en samengevoegd.

Period Wizard

Close

Period definition completed.

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month
OR From 00:00 until 00:00,
Weekend

hr(17min(30-59) wd(mo-Fr), hr(18=7) wd(mo-Fr), hr
(8min(0-29) wd(mo-Fr), hr(0)min(0) wd(sa su)

Add another definition to this period **Finish** Test Period

Life Cycle	Service Features	Follow Me						
Account Info	User Interface	Subscriber						
Order								
<input checked="" type="radio"/> As listed <input type="radio"/> Random <input type="radio"/> Simultaneous								
Edit	Up/Down	Name*	Destination*	Keep Original	Active	Timeout, sec*	Off	Delete
		mobiel	0612345678	<input checked="" type="checkbox"/>	From 17:30 until 08:30, Workdays of any month OR From 00:00 until 00:00, Weekend of any month	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		mobiel	0612345678	Yes	From 17:30 until 08:30, Workdays of any month ...	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U ziet de tijdsdefinitie tijdens het definiëren van de periode terug in de grijze velden, en na afloop daarvan in het veld **[Active]** van deze follow-me regel.

Buiten kantoortijden wordt een inkomend gesprek dus automatisch doorgestuurd naar uw mobiele nummer. Binnen kantoortijden vindt de doorschakeling niet plaats.

Toepassingsmogelijkheden

Deze functie is ideaal voor bijvoorbeeld:

- lunchpauze: op werkdagen tijdens de lunchpauze gaan geen telefoons rinkelen maar gaan bellers door naar de voicemail
- weekend, vakantie, feestdagen: voor dagen waarvan u weet dat er dan niet gewerkt wordt kunt u structurele doorschakelingen opstellen

Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden

1) neem een nummer niet op in haar eigen follow-me schema

Als u op een bepaald nummer een follow-me schema activeert, neem het eigen nummer dan niet op in dit schema. Dat functioneert namelijk niet, dat nummer is immers reeds in gebruik.

2) handig: gebruik Auto Attendant als achtervanger

Veel klanten combineren het follow-me schema met de Auto Attendant en evt. de wachtrij van onze centrale tot de volgende structuur:

binnen werktijd:

- binnen werktijd gaat een inkomend gesprek ca. 4x rinkelen op een groep van toestellen(hiertoe stelt u de time-outs van deze accounts in op 20 seconden
- bij geen gehoor / in gesprek gaat het gesprek door naar de Auto Attendant
- de beller wordt automatisch begroet (audiobestand dat u zelf inspreekt en kunt uploaden) en doorgezet naar de wachtrij, zodat de beller wacht totdat u weer tijd heeft
- als u geen gelegenheid heeft om een lijn aan te nemen, dan weet u dat deze door de centrale wordt aangenomen en op u wacht

buiten werktijd:

- de toestellen gaan niet rinkelen (tijdsinstelling follow-me-regel groepsnummer)
- de beller gaat rechtstreeks door naar de Auto Attendant (AA)
- de AA meldt dat u gesloten bent, wat uw openingstijden zijn, desgewenst met keuze-optie voor doorverbinden (spoed) of inspreken voicemail

3) handig: wachtrij-systeemsimulatie door het creëren van een loop

De CallVoip Telefooncentrale beschikt tegenwoordig over een wachtrijstelsysteem. Om dit in te stellen zie dan de handleiding Wachtrijssystemen op onze support pagina. U kunt een wachtrijstelsysteem simuleren. Dit kan alleen met een follow-me, door een nummer via een andere account weer terug door te verbinden naar het hoofdnummer.

Bijvoorbeeld:

- a - een hoofdnummer schakelt gelijktijdig door naar x accounts
- b - bij geen gehoor wordt doorgeschakeld naar een andere account (zonder nummer)
- c - deze account schakelt weer door naar het hoofdnummer

De wachtrij-simulatie kan ook met de Auto Attendant worden gecombineerd. Achter de account in stap b van bovenstaand lijstje activeert u een Auto Attendant die het gesprek automatisch aanneemt. U kunt de beller (via een keuze of automatisch na 10 seconden) laten doorschakelen naar een andere account, en die weer terug naar het hoofdnummer laten schakelen. Van daaruit start de doorschakeling naar het hoofdnummer weer.

Er zijn vast nog meer methoden om dit te realiseren. Met kennis van de onderdelen van de telefooncentrales en wat tijd denkt u de leukste dingen uit! Maar test altijd grondig.

4) aparte voicemails voor tijdens en buiten kantooruren

Onze centrale beschikt over een wachtrijstelsysteem (queue). Binnen werktijd kunt u kiezen om deze te activeren. Een andere optie die handig is om bellers tijdens werktijd een voicemail met een andere tekst te bieden dan buiten werktijd.

Stel: u heeft een hoofdnummer dat volgtijdelijk doorschakelt naar verschillende telefoons of groepen telefoons. Als niemand hiervan bereikbaar is (in gesprek, afwezig, etc.) dan komt de beller automatisch terecht in het berichtencentrum van het hoofdnummer.

Wij adviseren niet de voicemail, maar de Auto Attendant te activeren. Zorg dat de Auto Attendant alleen actief is buiten werktijd (periode-wizard), en zorg dat deze binnen werktijd rechtstreeks doorschakelt naar de voicemail. Dat doet u door veld [Not Active] van de AA op [transfer to voicemail] in te stellen. Zie ook de handleiding bij de Auto Attendant-functie.

5) andere ringtone voor interne gesprekken

Alhoewel dit punt niet direct met de follow-me functie te maken heeft, is het toch aardig om te noemen. Stel dat er in uw organisatie de wens is om inkomende gesprekken van collega's snel te kunnen herkennen middels een andere ringtone, dan kunt u dat als volgt realiseren (mits ondersteund door uw type telefoon).

Zorg ervoor dat alle accounts het hoofd-telefoonnummer als CLI meezenden.

Stel op uw IP Phone (bv. GXP's) in dat inkomende gesprekken vanaf uw eigen nummer een andere ringtone krijgen. Ook collega's die bv. thuis werken, onderweg zijn of op een andere vestiging werken, en naar kantoor bellen, zullen nu als intern gesprek gaan rinkelen.

Aandachtspunten: Het is lang niet op alle IP Phones mogelijk om verschillende ringtones te gebruiken of een VIP-instelling te doen (= andere ringtone op basis van CLI). En wellicht wilt u niet alle collega's met hetzelfde CLI naar buiten laten bellen, maar zendt u geheel geen CLI's mee of heeft elke medewerker een eigen telefoonnummer. Mogelijk heeft uw telefoon de mogelijkheid om meerdere ID's toe te voegen om dan de 'interne' ringtone af te spelen. Grootste nadeel is dat u deze zaken op elk toestel apart dient aan te passen.

6) nummer schakelt anders door bij bellen vanaf hoofdnummer dan direct

Weer een situatieschets. Stel: u heeft een hoofdnummer, en (een aantal van) uw medewerkers hebben een account met nummer waarop zij rechtstreeks kunnen worden gebeld. Als het hoofdnummer wordt gebeld, dan kan er worden doorgeschakeld naar een individueel nummer of een groep van nummers. Stel dat u hier een time-out hanteert van 25 sec (= ca. 5x rinkelen).

Ook op de individuele accounts met nummer kunt u een follow-me schema toepassen. Stel dat u hier instelt dat de nummers na 30 seconden (= ca. 6x rinkelen) doorschakelen naar het GSM-nummer van de betreffende medewerker. De time-out hiervan is zo ingesteld dat de voicemail van de GSM het gesprek niet aanneemt. Als ook de GSM niet wordt beantwoord, dan gaat het gesprek door naar de UM-omgeving. Standaard staat hierop de voicemail actief, maar dit kan ook een persoonlijke Auto Attendant van de medewerker zijn. Of er kan een follow-me worden opgenomen naar een centrale Auto Attendant. Als een beller via het hoofdnummer bij het directe nummer van de medewerker komt, dan zal het gesprek na 25 sec. (= duur time-out van regel onder het hoofdnummer) terugkomen bij het hoofdnummer, en daar haar route afmaken. Als het nummer van de medewerker rechtstreeks wordt gebeld, dan wordt de doorschakeling naar het mobiele nummer en de voicemail/auto attendant uitgevoerd. Zie de afbeelding in scenario 1 voor een voorbeeld hiervan.

Scenario 1: uitwerking basic bedrijfsmatig nummerplan

Hieronder een uitgewerkt nummerplan voor een bedrijfssituatie die vrij vaak voorkomt. Er wordt volgtijdelijk doorgeschakeld naar groepen telefoons. Eventueel kan dit weer worden gevolgd door een voicemail of auto attendant.

