Business

Admin portal.

Handleiding v1.3

Inhoudsopgave

1. Inleiding. 3
   - 1.1 Inloggen. 3
   - 1.2 Uitloggen. 3
   - 1.3 Wachtwoord aanvragen/vergeten. 3
   - 1.4 Introductie menu-overzicht. 4

2. Home. 6
   - 2.1 About. 6
   - 2.2 My profile. 6

3. Services. 7
   - 3.1 Contact lists. 7
   - 3.2 Directory information. 9
   - 3.3 Edit directory fields. 10
   - 3.4 Extend working hours configureren. 10
   - 3.5 Presence synchronization policies. 11
   - 3.6 Switchboard nummer. 13
   - 3.7 Voicemail settings. 14
   - 3.8 Working hours. 16

4. Organization. 19
   - 4.1 Voice prompts. 19

5. User administration. 20
   - 5.1 Access control. 20
   - 5.2 Directory fields. 20
   - 5.3 Directory fields moderation. 21
   - 5.4 Users (gebruikers). 21

6. Function numbers. 25
   - 6.1 ACD groups. 25
   - 6.2 ACD light groups. 31
   - 6.3 Attendant groups. 35
   - 6.4 Group inbox. 40
   - 6.5 Hunt group numbers. 41
   - 6.6 IVR numbers. 44
   - 6.7 Number visualization. 45
   - 6.8 Schedules. 46

7. Devices. 48
   - 7.1 SIP phones. 48
   - 7.2 SIP phone profiles. 49

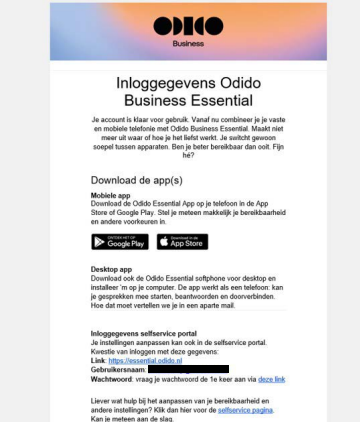
1. Inleiding.

In deze handleiding lees je hoe je jouw bedrijfsinstellingen kunt inzien en beheren.

1.1 Inloggen.

Zodra jij een actief account hebt op het platform, ontvang je van ons een welkomst-mail. Daarin staat een link naar de selfservice-omgeving en jouw persoonlijke gebruikersnaam.

Tip: Bewaar je gebruikersnaam goed, want deze kan niet meer aangepast worden.


Business

Inloggegevens Odido
Business Essential

Je account is klaar voor gebruik. Vanaf nu combineer je je vaste en mobiele telefonie met Odido Business Essential. Maakt niet meer uit waar of hoe je het liefst werkt. Je switcht gewoon soepel tussen apparaten. Ben je beter bereikbaar dan ooit. Fijn he?

Download de app(s)

Mobiele app
Download de Odido Essential App op je telefoon in de App Store of Google Play. Stel je meteen makkelijk je bereikbaarheid en andere voorkeuren in.

Google Play App Store

Desktop app
Download ook de Odido Essential softphone voor desktop en installeer 'm op je computer. De app werkt als een telefoon: kan je gesprekken mee starten, beantwoorden en doorverbinden. Hoe dat moet vertellen we je in een aparte mail.

Inloggegevens selfservice portal
Je instellingen aanpassen kan ook in de selfservice portal.
Kiezelle van inloggen met deze gegevens:
Link: https://essential.odido.nl
Gebruikersnaam: [redacted]
Wachtwoord: vraag je wachtwoord de 1e keer aan via deze link

Liever wat hulp bij het aanpassen van je bereikbaarheid en andere instellingen? Klik dan hier voor de selfservice pagina.
Kan je meteen aan de slag.

1. Klik op de link in de e-mail om naar de inlogpagina van de selfservice-omgeving te gaan. Of ga er direct heen via https://essential.odido.nl/login
2. Log hier in met je persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Klik op aanmelden om in te loggen.



Mocht je voor het eerst inloggen of je je wachtwoord zijn vergeten, ga dan naar **Wachtwoord aanvragen**. Ga naar paragraaf “wachtwoord aanvragen/vergeten” voor meer informatie.

1.2 Uitloggen.

Ben je klaar met het aanpassen van de instellingen? Klik dan rechtsboven op Logout om uit te loggen. Je wijzigingen worden automatisch opgeslagen.

1.3 Wachtwoord aanvragen/vergeten.

1. Klik op **Wachtwoord aanvragen.**

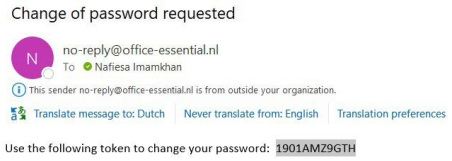


2. Vul je gebruikersnaam in en klik op **Wachtwoord aanvragen.** Jouw gebruikersnaam staat in de welkomst-mail en is niet aan te passen.



3. Je ontvangt binnen enkele minuten een e-mail met een verificatietoken Kopieer deze in het veld **Token** en klik op **OK**.





4. Kies een nieuw wachtwoord en vul dit twee keer in. Klik vervolgens op **Change my password**.



5. Ga naar de loginpagina en gebruik jouw gebruikersnaam en nieuwe wachtwoord om in te loggen. Klik op **Aanmelden**.



6. Vul de verificatie code in die je per SMS hebt ontvangen en klik op **Confirm.**

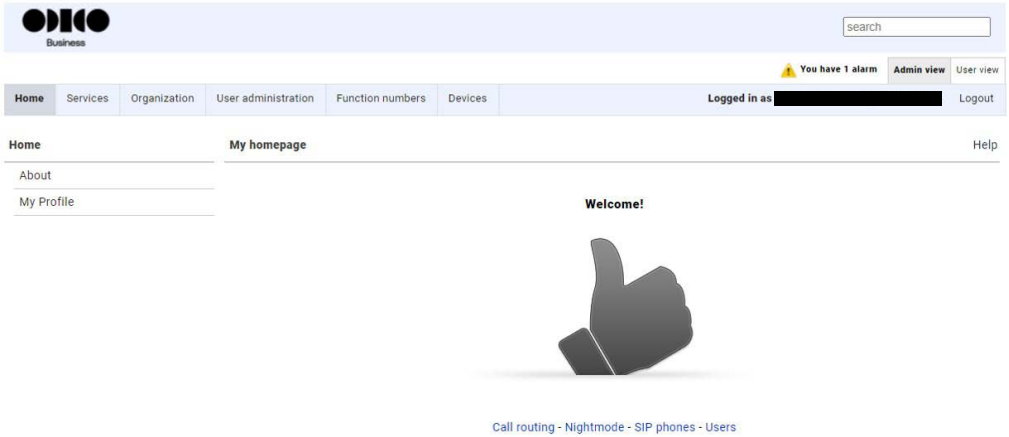


1.4 Introductie menu-overzicht.

Na het inloggen kom je terecht in het hoofdscherm. Boven in de grijze balk vind je het menu. Vanuit hier kun je navigeren. Ieder onderdeel heeft een aantal subonderdelen. Ga met je muis over de onderdelen of selecteer een onderdeel om te navigeren naar een van de subonderdelen.



Rechtsboven kun je wisselen tussen AdminPortal en UserPortal. Wil je terug naar de AdminPortal, dan moet je voor de veiligheid opnieuw je wachtwoord invullen. Een uitgebreide uitleg over de mogelijkheden van de UserPortal vind je in de handleiding van eindgebruiker.



Het menu bestaat uit de volgende onderdelen:

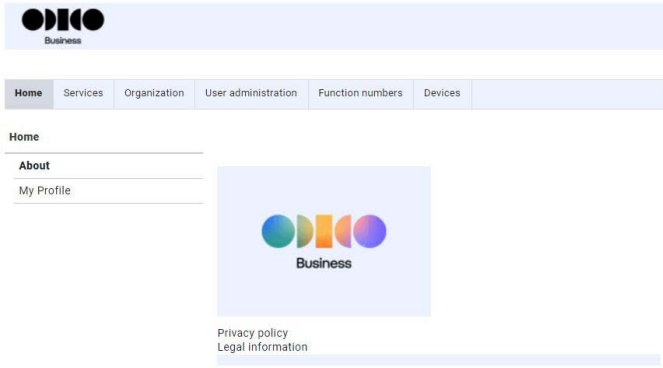
	Onderdeel	
1.	Home	Algemene informatie over dit portaal en persoonlijke informatie van je gebruikers account.
2.	Services	Instellingen voor het beheren van contactlijsten en werkuren.
3.	Organization	Voor het instellen van voiceprompts (geluidsberichten).
4.	User Administration	Instellingen voor gebruikers.
5.	Function numbers	Instellingen op groepsniveau zoals ACD groepen, huntgroepen, IVR en schema's.
6.	Devices	Instellingen van SIP-toestellen.

2. Home.

Het onderdeel **Home** toont algemene informatie over de Mitel-applicatie en persoonlijke informatie van je gebruikersaccount. Home bestaat uit twee onderdelen: **About** en **My Profile.**

2.1 About.

Op de pagina About vind je de link naar het privacy beleid en de algemene voorwaarden van Odido.



2.2 My profile.

De pagina **My Profile** toont informatie over jouw gebruikersaccount verdeelt in:

- Personal Info
- Directory Field (alleen weergegeven voor eindgebruikersaccounts)
- User Photo (alleen weergegeven voor eindgebruikersaccounts)
- Change Password
- Change PIN Code (alleen weergegeven voor eindgebruikersaccounts)

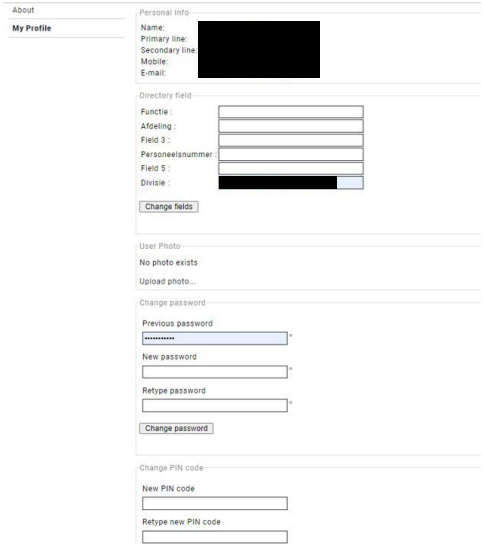
Personal Info: Hier staan de naam, de telefoonnummers en het e-mailadres van de gebruiker.

Directory Field: Hier kun je aanvullende informatie opgeven.

User Photo: Hier kun je een foto uploaden, zo zien je collega's wie je bent. Klik op Upload Photo om een foto te uploaden.

Change Password: Hier kun je je jouw wachtwoord wijzigen. Typ je vorige wachtwoord in en typ vervolgens twee keer je nieuwe wachtwoord in. Klik op Change password.

Change PIN Code: Hier kun je de pincode instellen die je gebruikt om op een vast toestel in te loggen. Dit is vooral handig als je flexplekken gebruikt. Je hebt dan geen vaste werkplek, maar wel een vast toestel op je bureau. Je kunt dan met je pincode inloggen op dat vaste toestel. Op deze pagina kun je je pincode veranderen. Voer eerst je huidige pincode in en vervolgens twee keer je nieuwe pincode. Klik op Change PIN code om je pincode te veranderen.



3. Services.

De services zijn in te stellen per gebruiker, per groep en/of voor de hele organisatie. Dit geeft je de flexibiliteit om maatwerk te leveren per gebruiker en/of per groep. Het systeem volgt de volgende logica voor het bepalen van de instellingen: Gebruiker > Groep met hoogste prioriteit > Organisatie.

3.1 Contact lists.

Via het menu **Contact Lists** kun je contacten of snelkoppelingen aanmaken en beheren. Dat kan voor de hele organisatie, voor een gebruiker en/of een gebruikersgroep. Deze contacten en snelkoppelingen zijn dan zichtbaar in de persoonlijke contactenlijst van de gebruikers.

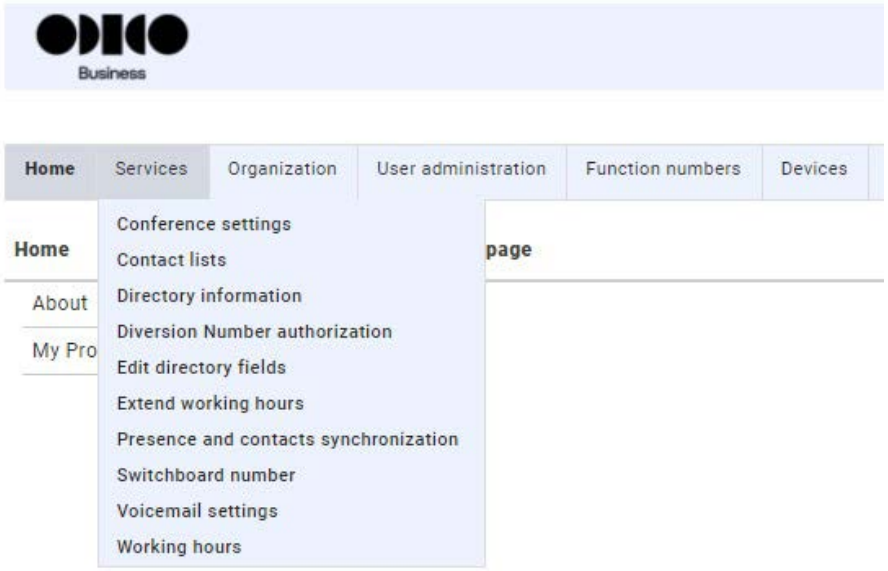
Let op: In een contactenlijst kunnen maximaal 75 contacten tegelijk worden weergegeven. Zoekresultaten worden afgekapt op 25 contacten.

Contacten kunnen beheerd worden op:

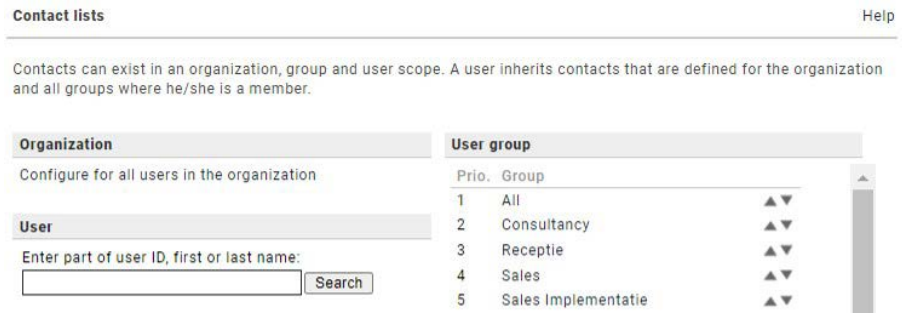
1. Organisatieniveau (door de administrator in de AdminPortal)
2. Groepsniveau (door de administrator in de AdminPortal). Als een gebruiker in meerdere gebruikersgroepen zit, wordt de totale contactenlijst getoond.
3. Gebruikersniveau (door de administrator in de AdminPortal of door de gebruiker in de UserPortal).

Contacten in de organisatie instellen.

1. Ga naar **Services > Contact lists**. Hier beheer je de contactpersonenlijst.



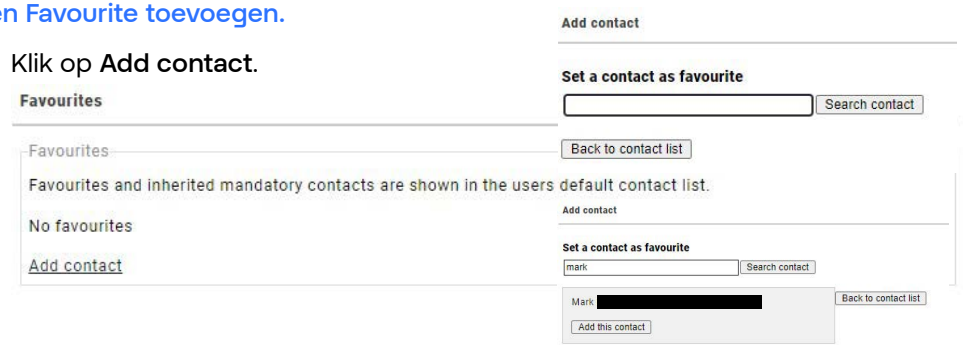
2. Selecteer het niveau waarop de werkuren ingesteld moeten worden.
   Organisatie: Voor het aanmaken of beheren van contactlijsten op organisatieniveau, selecteer je Configure for all users in the organization.
   Gebruikersgroep: Voor het aanmaken of beheren van contactlijsten op groepsniveau, selecteer je een groep onder **User group**.
   Gebruiker: Voor het aanmaken of beheren van contactlijsten voor een individuele gebruiker, voer je een deel van de voornaam of achternaam in het zoekveld in. Klik op **Search**.



3. Je krijgt de opties Favourites en External Contacts. Die lichten we hieronder toe:
   Favourites: Deze contacten kunnen niet door de gebruikers verwijderd worden. Voeg daarom alleen contacten toe die voor elke gebruiker relevant zijn, zoals het algemene nummer van Facilitaire Zaken of HR. Gebruikers kunnen zelf favoriete contactpersonen toevoegen via de UserPortal en/of de app. Zo kunnen zij zelf hun contactpersonenlijst beheren.
   External Contacts: Voeg hier contacten toe van buiten de organisatie. Je kunt externe contacten handmatig toevoegen of door het importen van een csv-bestand (zie paragraaf 3.1.5).

Een Favourite toevoegen.

1. Klik op **Add contact**.

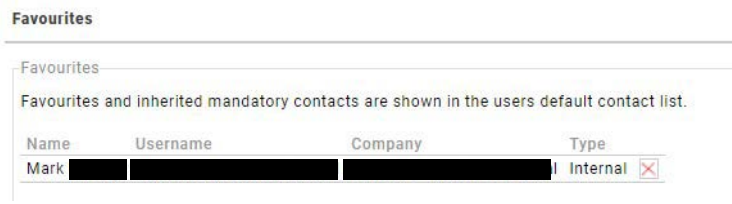


2. Zoek de juiste contactpersoon door diens naam in te voeren in het tekstvak of klik op **Search contact** om een contact toe te voegen uit de lijst.

3. Klik op **Add this contact** om de contactpersoon als Mandatory Contact op te slaan en terug te gaan naar je beginscherm.

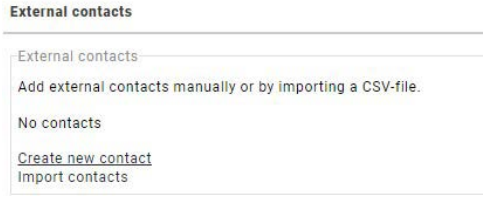
Een Favourite verwijderen.

1. Klik op de X rechts van het contact.

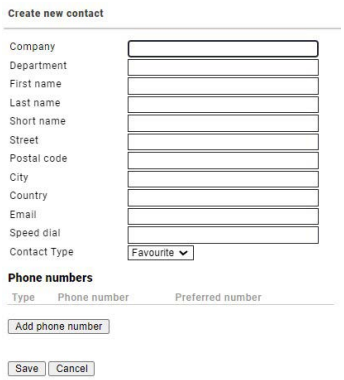


Extern contact toevoegen.

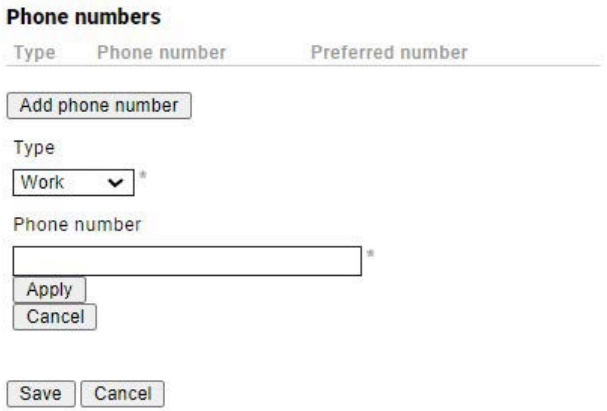
1. Klik op **Create new contact**.



2. Vul de gegevens van de contactpersoon in.



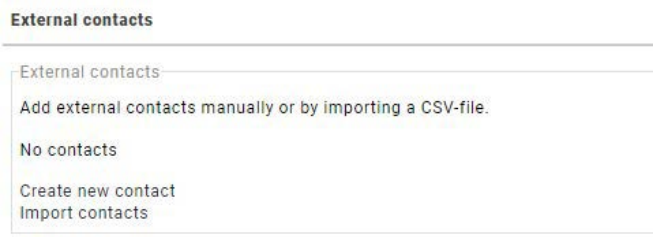
Voeg één of meer telefoonnummers toe door op **Add phone number** teklikken.
Vul de velden in:
- Selecteer bij **Type** het type contact.
- Voeg bij **Phone number** het telefoonnummer toe.
- Voeg bij **Abbreviated number**, indien gewenst, een verkort nummer toe. Dit werkt alleen als je uitbelt met een vast toestel of een softphone.



3. Klik op **Save** om op te slaan.

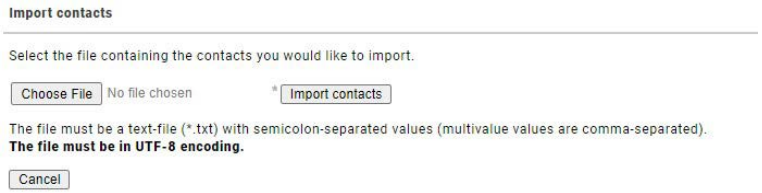
Een CSV-bestand importeren.

Met de optie Import contacts kun je meerdere contacten tegelijk in het systeem importeren.



Let op:
- De gebruikersgegevens bevatten mogelijk speciale tekens. De server gebruikt de UTF-8-standaard.
- In het bestand mogen niet meer dan 500 contacten staan

1. Maak een Excel-blad met kolommen voor de gegevens die moeten worden geïmporteerd voor een gebruiker. Gebruik één rij per gebruiker.
2. Klik in het menu **Bestand** op **Opslaan als**...
3. Selecteer in de lijst **Opslaan als, gescheiden puntkomma's**.
4. Klik in het menu **Bestand** op **Opslaan als**...
5. Selecteer **UTF-8** in de lijst Codering en klik op **Opslaan**.
6. Het tekstbestand kan nu op de juiste manier geïmporteerd worden.
7. Klik in de AdminPortal op **Import contacts**.
8. Klik op **Choose File**... om het juiste Excel-bestand te selecteren.



De volgende gegevens worden weergegeven:
- Geïmporteerde contacten – Dit geeft de geïmporteerde contacten weer.
- Velddefinities – Selecteer de waarde uit de keuzelijst.
- Positie in bestand Gebruikerswaarde – Selecteer de definitie uit de keuzelijst voor de weergegeven contacten.

9. Klik op **Save** om op te slaan.

3.2 Directory information.

Directory Fields zijn extra velden waarmee je meer informatie kunt toevoegen bij

interne contactpersonen. Als gebruiker kun je op die informatie zoeken. Denk bijvoorbeeld aan het label 'Afdeling'. Deze velden voeg je toe via het menu-item User administration > Directory Fields. Onder Directory Information regel je de autorisatie van gebruikers en/of groepen die deze zoekoptie mogen gebruiken en welke velden ze mogen zien.

Gebruikers en/of groepen autoriseren.

1. Ga naar **Services > Directory Information**.
2. Je krijgt de volgende opties:
   - Om de autorisatie voor alle gebruikers in te stellen, klik je op **Configure for all users in the organization**.
   - Om de autorisatie voor een groep in te stellen, klik je op de naam van de groep onder **User group**.
3. Stel het volgende in:
   - **What groups can search directory information:** Selecteer één of meer groepen die geautoriseerd zij.
   - **What groups can search field:** Selecteer één of meer groepen die geautoriseerd zijn om te zoeken in de extra velden.
4. Klik op **Save** om je wijzigingen op te slaan.

3.3 Edit directory fields.

Bij **Edit directory fields** bepaal je de instellingen voor de directoryvelden. Je kunt aangeven welke velden door gebruikers bewerkt mogen worden. Dat doe je als volgt:

1. Ga naar **Services > Edit directory fields**.
2. In het hoofdvenster zijn de volgende opties beschikbaar:
   - Om de directoryvelden voor een organisatie te bewerken, klik je op Configure for all users in the organization.
   - Om de directoryvelden voor een afzonderlijke groep te bewerken, klik je op de naam van de groep onder User group.
3. Selecteer de velden die bewerkt mogen worden door gebruikers.



4. Klik op Save om je wijzigingen op te slaan.

3.4 Extend working hours configureren.

Bij **Extend Working Hours** geef je aan welke gebruikers de geplande werkuren mogen overschrijven en extra werkuren kunnen toevoegen. Zij regelen dit dan zelf via de UserPortal en blijven op die manier optimaal telefonisch bereikbaar. De reguliere werkuren zijn in te stellen via **Services > Working Hours**.

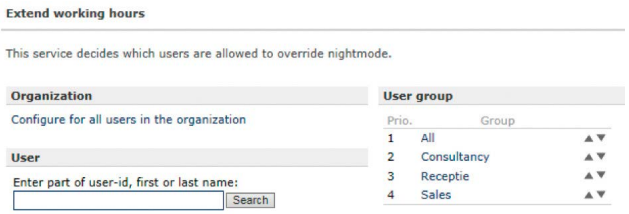
Extend working hours configureren.

1. Ga naar Services > Extended Working Hours.
2. Selecteer het niveau waarop de werkuren ingesteld moeten worden.

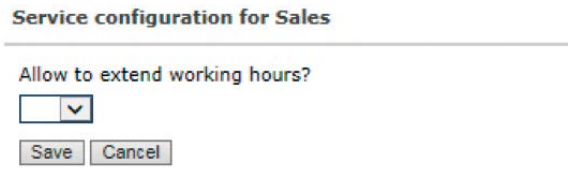
Organisatie: Om te beslissen welke gebruikers de openingstijden mogen verlengen, klik je op Configure for all users in the organization.

Gebruikersgroep: Om te beslissen welke gebruikersgroep de openingstijden mag verlengen, klik je op een van de groepen onder User group.

Gebruiker: Om te beslissen welke individuele gebruiker de openingstijden mag verlengen, voer je een deel van de voornaam of achternaam in het zoekveld in. Klik op Search.



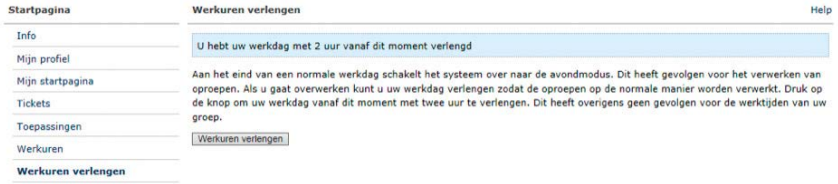
3. Configureer de mogelijkheid om extra werktijden te verlengen. Selecteer in de keuzelijst Yes om een verlenging van de werkuren toe te staan of **No** als je dit niet wilt toestaan. Laat je hier de optie leeg, dan kijkt het systeem naar de instelling op één niveau hoger. Is de instelling op organisatieniveau ook leeg, dan wordt dit beschouwd als **No**.



4. Klik op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

Eindgebruikers zien in de UserPortal nu een nieuw tabblad Werkuren verlengen. Hierin kunnen zij bij overwerk hun werkdag verlengen, zodat oproepen op de normale manier worden verwerkt en niet overgaan in de avondmodus. Met één druk op de knop is de werkdag met twee uur te verlengen. Dit heeft overigens geen gevolgen voor de werktijden van de groep.

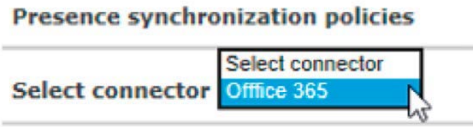
Onderstaand een afbeelding hoe dit getoond wordt in de UserPortal. De werking voor de eindgebruiker wordt uitgelegd in de handleiding van de UserPortal.



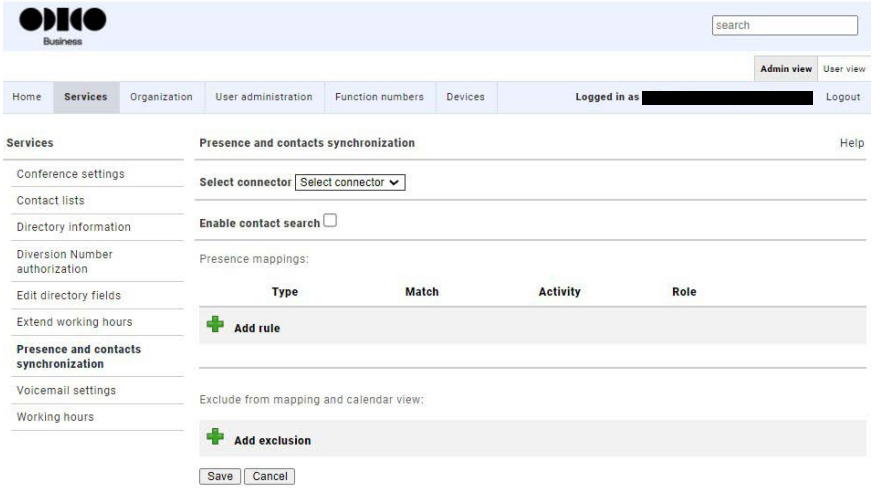
3.5 Presence synchronization policies.

Op de pagina Presence synchronization policies bepaal je voor de organisatie of specifieke gebruikersgroepen op basis van welke regels je de telefonische bereikbaarheid koppelt met de outlook agenda. Je kunt op vier verschillende manieren de koppeling maken, namelijk op onderwerp, beschikbaarheidsstatus, locatie of privé-status. Let op: deze optie is enkel beschikbaar wanneer je de addon Calendar Integration hebt afgenomen.

1. Ga naar **Services > Presence synchronization policies**.
2. In het beginscherm zijn de volgende opties beschikbaar:
   Organisatie: Als je de kalender integratie policy voor de hele organisatie wilt instellen, klik je hier op **Configure for all users in the organization**.
   Gebruikersgroep: Als je de kalender integratie policy voor specifieke gebruikersgroep wilt instellen, klik je op de gewenste groep onder **User group**.
3. Selecteer de outlook kalender uit het dropdownmenu bij **select connector**.



4. Voeg regels toe om de kalender integratie mapping in te regelen. Je kan meerdere regels toevoegen. Voeg die toe door op **+add rule** te klikken. De Presence Synchronization Policies worden van boven naar beneden gelezen. Dit houdt in dat de eerste regel leidend is. De volgende regel wordt pas gelezen en toegepast, zodra de voorgaande niet van kracht is. Zie hieronder hoe je de mapping kunt inregelen. Je kunt bij **exclude from mapping and calendar view** ook regels uitsluiten van de mapping. Bijvoorbeeld “private meetings”. Voeg die toe door te klikken op **+add exclusion**.



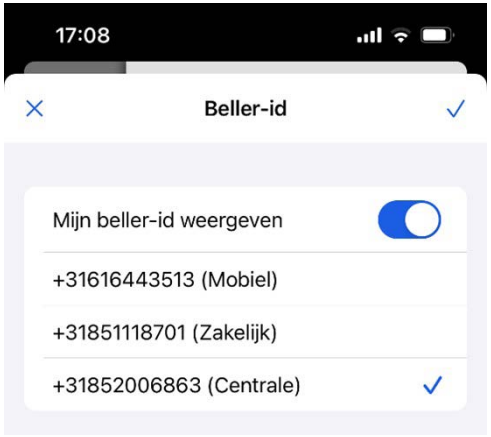
Type	Onderdeel	Activity	Role
Availability	Kies in het dropdownmenu een van de beschikbaarheidsstatussen van de outlook kalender. Je hebt de keuze uit o.a. free, busy, out of office, working.	Kies in het dropdownmenu een van de beschikbaarheid statussen van de telefoon. Bijvoorbeeld “niet beschikbaar (vast nummer)”. Je kan er ook voor kiezen om je beschikbaarheidsstatus van je telefoon niet aan te passen. Kies dan voor “do not change”. Je collega’s hebben wel inzicht in je agenda.	Je kan hier kiezen tussen private, business of do not change. Kies hier altijd “do not change”. Er zijn namelijk geen acties gekoppeld aan een rol.
Subject	Je kan specifieke woorden of letters in het onderwerpveld in Outlook koppelen. Dit doe je door het woord of de letter tussen haakjes te plaatsen.Voorbeeld: Vul hier “meeting” of een ander willekeurig woord of letter in. Dit betekent dat als het woord meeting ergens in het onderwerp voorkomt de beschikbaarheidsstatus van de telefoon wordt aangepast naar wat er bij “Activity” wordt ingesteld.	Kies in het dropdownmenu een van de beschikbaarheidsstatussen van de telefoon. Bijvoorbeeld “niet beschikbaar (vast nummer)”. Je kan er ook voor kiezen om je beschikbaarheidsstatus van je telefoon niet aan te passen. Kies dan voor “do not change”. Je collega’s hebben wel inzicht in je agenda.	Je kan hier kiezen tussen private, business of do not change. Kies hier altijd “do not change”. Er zijn namelijk geen acties gekoppeld aan een rol.
Locatie	Je kan een label maken voor specifieke locaties. Dit doe je door de locatie tussen haakjes te plaatsen. Je kan hier kiezen voor een specifiek adres of plaatsnaam. Voorbeeld: Vul hier “Den Haag” of “Waldorpstraat 60” in. Dit betekent dat als een van bovenstaande termen ergens in het veld locatie voorkomt, de beschikbaarheidsstatus van de telefoon wordt aangepast naar wat er bij “Activity” wordt ingesteld.	Kies in het dropdownmenu een van de beschikbaarheidstatussen van de telefoon. Bijvoorbeeld “niet beschikbaar (vast nummer)”. Je kan er ook voor kiezen om je beschikbaarheidsstatus van je telefoon niet aan te passen. Kies dan voor “do not change”. Je collega’s hebben wel inzicht in je agenda	Je kan hier kiezen tussen private, business of do not change. Kies hier altijd “do not change”. Er zijn namelijk geen acties gekoppeld aan een rol.
Private	Je kan hier kiezen om een agendameeting met “prive” status te koppelen aan de beschikbaarheidsstatusvan je telefoon.	Kies in het dropdownmenu een van de beschikbaarheidstatussen van de telefoon. Bijvoorbeeld “niet beschikbaar (vast nummer)”. Je kan er ook voor kiezen om je beschikbaarheidsstatus van je telefoon niet aan te passen. Kies dan voor “do not change”. Je collega’s hebben wel inzicht in je agenda	Je kan hier kiezen tussen private, business of do not change. Kies hier altijd “do not change”. Er zijn namelijk geen acties gekoppeld aan een rol.

5. Klik op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

3.6 Switchboard Nummer.

Bij **Switchboard Number** stel je een centraal nummer in dat de gebruiker naast zijn eigen telefoonnummers mee kan sturen bij uitgaande oproepen (Nummerweergave). Gebruikers kunnen dan in hun mobiele app of desktop-app instellen dat ze uitbellen met dit telefoonnummer. Dat is bijvoorbeeld handig als je naar klanten belt en bij gemiste oproepen wilt dat de klant terugbelt naar het hoofdnummer of naar de receptie.

Goed om te weten:
Je kan alleen een vast of mobiel nummer als switchboard nummer kiezen die al is gekoppeld aan een gebruiker of een groep binnen de organisatie.



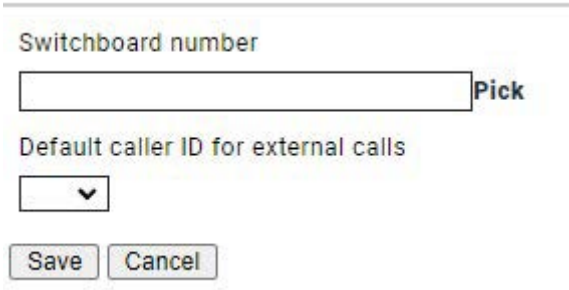
Prioritering.

Je kunt dit instellen voor de hele organisatie, voor een specifieke gebruikersgroep of voor een individuele gebruiker. Per gebruiker kun je maar één centraal nummer tonen. Je kunt wél instellen dat iedere gebruiker of groep een ander centraal nummer heeft. Gebruiker → Groep met hoogste prioriteit → Organisatie

Voorbeeld:
Groep ‘Sales’, switchboard number = +31850652700
Groep ‘Receptie’, switchboard number = +31311234000

Switchboard Number configureren.

1. Ga naar **Services > Switchboard Number.**
2. In het beginscherm zijn de volgende opties beschikbaar:
   - Organisatie: Wil je voor iedereen binnen de organisatie een switchboardnummer configureren? Klik dan op **Configure for all users**.
   - Gebruikersgroep: Wil je voor een specifieke gebruikersgroep een switchboardnummer configureren? Klik dan op de naam van de groep.
   - Gebruiker: Wil je voor een specifieke gebruiker een switchboardnummer configureren? Voer het telefoonnummer in of selecteer een nummer uit de lijst.
3. Kies het telefoonnummer die je wilt instellen als switchboard nummer. Goed om te weten: Je kunt alleen een vast of mobiel nummer kiezen dat al gekoppeld is aan een gebruiker of een groep binnen de organisatie.
4. Kies of dit nummer standaard wordt meegestuurd bij externe gesprekken. Standaard (leeg) staat deze optie uit.



5. Klik op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

3.7 Voicemail settings.

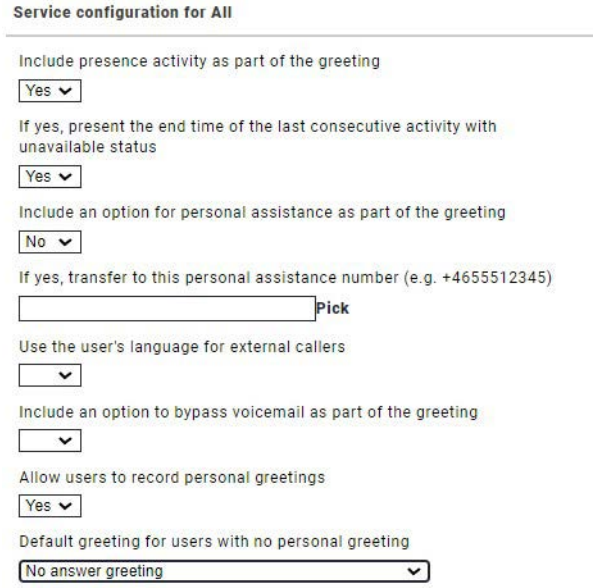
Bij **Voicemail settings** kan je de instellingen van de voicemail aanpassen voor je gebruikers. Zij kunnen dit ook zelf instellen via de UserPortal.

Voicemail settings configureren.

1. Ga naar **Services > Voicemail settings**.
2. Selecteer het niveau waarop de werkuren ingesteld moeten worden.
   Organisatie: Om de voicemail instellingen voor alle gebruikers aan te passen, klik je op **Configure for all users in the organization**.
   Gebruikersgroep: Om de voicemail instellingen voor een bepaalde groep gebruikers aan te passen, klik je op een van de groepen onder **User group**.
   Gebruiker: Om de voicemail instellingen voor een specifieke gebruiker aan te passen, voer je een deel van de voornaam of achternaam in het zoekveld in. Klik op **Search**.
3. Pas de instellingen uit onderstaande tabel aan.
4. Klik op Save om de wijziging op te slaan.

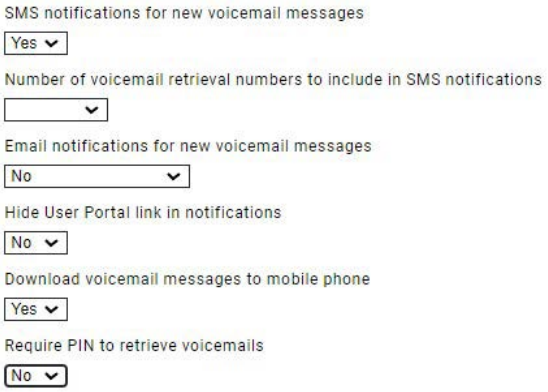
Voicemail instellingen

Include presence activity as part of the greeting	Activiteit informatie opnemen in de begroeting. Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. Deze instelling bepaalt of de huidige aanwezigheidsactiviteit van de gebelde partij, indien bekend, aan de beller wordt gepresenteerd als onderdeel van de voicemailbegroeting. De activiteit wordt vóór de gebruiker of standaardbegroeting gepresenteerd, b.v. “De persoon die u belde is momenteel aan het lunchen” + “Neem uw bericht op na de toon”.
If yes, present the end time of the last consecutive activity with unavailable status	Indien ja, geef dan de eindtijd op van de laatste aaneengesloten activiteit met de status Niet beschikbaar. Heb je de activiteit informatie ingesteld, dan kun je ook de ingestelde eindtijd laten doorgeven aan de beller. Zo weet die wanneer je weer beschikbaar bent.
Include an option for personal assistance as part of the greeting	Een optie om een persoonlijke assistentie als onderdeel van de begroeting toe te voegen. Als de beller de voicemail bereikt, krijgt hij de keuze om #1 te toetsen. Hij wordt dan doorgeschakeld naar het nummer dat je bij de optie hieronder invult.
If yes, transfer to this personal assistance number (e.g. +4655512345)	Indien ja, schakel dan door naar dit nummer voor persoonlijke assistentie. Vul hier het nummer in voor de optie Persoonlijke assistentie (bijv. +4655512345).
Use the user’s language for external callers	Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. Met Ja hoort de externe beller meldingen in de taal die de gebelde gebruiker heeft ingesteld in plaats van de standaardtaal van de organisatie.t
Include an option to bypass voicemail as part of the greeting	Deze optie werkt niet.
Allow users to record personal greetings	**Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. De keuze Ja stelt de gebruiker in staat een persoonlijk begroetingsbericht op te nemen dat, indien aanwezig, aan de bellende partij zal worden gepresenteerd.**
Default greeting for users with no personal greeting	**Standaardbegroeting voor gebruikers zonder persoonlijke begroeting. Selecteer in het drop-downmenu een gesproken begroeting. Als de gebruiker geen persoonlijke begroeting heeft, wordt in plaats daarvan deze begroeting gebruikt.**



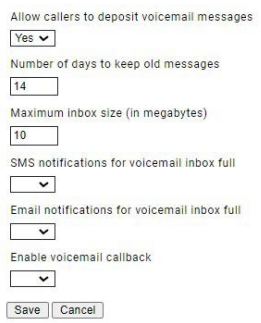
Voicemail instellingen

SMS notifications for new voicemail messages	SMS-meldingen voor nieuwe voicemailberichten. Stel hier in of je een sms wilt ontvangen bij nieuwe voicemailberichten. Deze optie werkt alleen op voorwaarde dat de gebruikers een geregistreerde mobiele telefoon hebben waarop ze sms'jes kunnen ontvangen.
Number of voicemail retrieval numbers to include in SMS notifications	Deze optie werkt niet.
Email notifications for new voicemail messages	E-mailmeldingen voor nieuwe voicemailberichten. Stel hier in of je een e-mail wilt ontvangen bij nieuwe voicemailberichten.
Hide User Portal link in notifications	Link naar gebruikersportal verbergen in meldingen. Selecteer in het drop-downmenu Ja of Nee. E-mailmeldingen bevatten meestal een link naar de webportal voor eindgebruikers waar de voicemail kan worden opgehaald. Als Ja is geselecteerd, wordt deze koppeling weggelaten.
Download voicemail messages to mobile phone	Voicemailberichten downloaden naar mobiele telefoon. Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. Naast sms- en e-mailmeldingen wordt er een wachtbericht-indicatie (een lampje of berichtpictogram) gebruikt om nieuwe berichten weer te geven op de bureautelefoon en in de desktop app waarop de gebruiker is aangemeld. Dit is altijd ingeschakeld.
Require PIN to retrieve voicemails	Pincode vereist om voicemails op te halen. Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. De keuze Ja betekent dat gebruikers worden gevraagd om de pincode in te voeren om de voicemailbox in te komen, zelfs wanneer ze vanaf hun eigen telefoonnummer bellen. Deze optie is alleen beschikbaar op organisatie en gebruikersgroep niveau.



Voicemail instellingen

Allow users to enable/disable voicemail message deposit	Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. De keuze Ja maakt het voor eindgebruikers mogelijk om hun voicemailservice uit te zetten, zodat de bellers geen nieuwe voicemails kunnen achterlaten.
Allow callers to deposit voicemail messages	Bellers toestaan om voicemailberichten voor u achter te laten. Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. De standaardwaarde: Ja (leeg veld).
Number of days to keep old messages	Voer het aantal dagen in dat oude berichten bewaard moeten blijven totdat ze worden verwijderd.
Maximum inbox size (in megabytes)	Voer de maximale inboxgrootte in. De standaard waarde is 10 MB.
SMS notifications for voicemail inbox full	SMS-melding over volle voicemail-inbox. Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. Als Ja is geselecteerd, ontvangen gebruikers met een mobiele telefoon een sms wanneer hun inbox 80% van de maximale capaciteit heeft overschreden.
Email notifications for voicemail inbox full	E-mailmelding over volle voicemail-inbox. Selecteer Ja of Nee in het drop-downmenu. Als Ja is geselecteerd, ontvangen gebruikers een e-mail wanneer hun inbox 80% van de maximale capaciteit heeft overschreden. E-mailmeldingen worden uitgeschakeld als Nee is geselecteerd.



3.8 Working hours.

Bij Working Hours stel je de werkuren van de eindgebruikers in. Je bepaalt wat er moet gebeuren wanneer er iemand belt naar het vaste telefoonnummer van de eindgebruikers.

Let op: Deze instellingen gelden niet voor groepsnummers (functienummers) en mobiele nummers. De openingstijden van groepsnummers stel je in via Function numbers > Schedules. Is de gebruiker aan een groepsnummer gekoppeld en staat het schema van de groep ‘open’, dan ontvangt de gebruiker alsnog inkomende oproepen van de groep, ondanks dat zijn persoonlijke werkschema op ‘gesloten’ staat.

Nightmode

Buiten de werkuren gaan inkomende oproepen over naar de nachtmodus. Standaard betekent dat dat alle inkomende oproepen naar de persoonlijke voicemail doorgeleid worden.

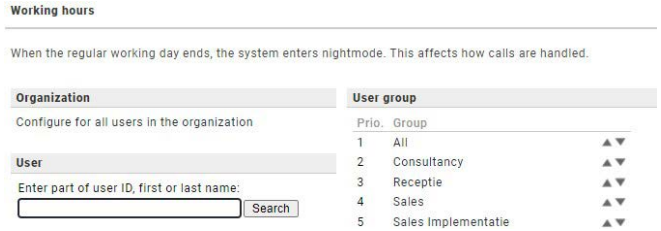
Prioritering

Je kunt een werkschema op verschillende niveaus definiëren: voor een individuele gebruiker, voor een gebruikersgroep of voor de hele organisatie. Behoort een gebruiker tot meerdere gebruikersgroepen met verschillende planningen? Dan wordt het schema uit de groep met de hoogste prioriteit genomen.
Het definitieve schema voor een gebruiker is een samenvoeging van het organisatieschema, de schema’s die zijn gedefinieerd voor de gebruikersgroepen waartoe de gebruiker behoort en het individuele schema voor de gebruiker.
De reguliere werktijden die zijn gedefinieerd in het individuele schema, hebben een hogere prioriteit dan de schema’s die zijn gedefinieerd op groepsniveau. Die hebben op hun beurt weer een hogere prioriteit dan de schema’s die zijn gedefinieerd op organisatieniveau. Uitzonderingen (exceptions) en extra werkuren (additions) worden op alle niveaus echter gecombineerd in het definitieve schema. Extra werkuren (additions) hebben een hogere prioritering dan uitzonderingen (exceptions).

Voorbeeld: Als een gebruiker deel uitmaakt van meerdere groepen met verschillende planningen voor dezelfde dag, is het schema van de gebruiker hetzelfde als dat van de groep met de hoogste prioriteit. Stel, een groep met prioriteit 3 heeft werktijden gepland tussen 8.00 en 15.00 uur. Een andere groep met prioriteit 5 heeft werktijden gepland tussen 10.00 en 19.00 uur. Dan is het resultaat een werkschema van 8.00 tot 15.00 uur voor een gebruiker die tot beide groepen behoort. Als de groep met prioriteit 3 echter geen werkuren voor die specifieke dag heeft opgegeven, zou het resultaat voor die gebruiker tussen 10.00 en 19.00 uur zijn. Als geen van beide schema's werkuren voor die dag bevat, worden de uren uit het organisatieschema gebruikt. Geef je geen werkuren op, dan worden dus de standaard werkuren uit het organisatieschema gebruikt. Wil je in plaats daarvan opgeven dat de gebruikers van de groep helemaal niet werken? Vink dan het selectievakje Niet werken aan voor die specifieke dag.

Working hours configureren

1. Ga naar **Services > Working Hours**.
2. Selecteer het niveau waarop je de werkuren wilt instellen.
   Organisatie: De werkuren voor de hele organisatie configureren? Klik op **Configure for all users in the organization**.
   Gebruikersgroep: De werkuren voor de gebruikers in een groep configureren? Klik op de naam van de groep.
   Gebruiker: De werkuren voor een individuele gebruiker configureren? Voer een deel van de voornaam of achternaam in het zoekveld in. Klik op **Search**.



3. Voer **reguliere werktijden** in.
   De tijdzone van de organisatie wordt op deze pagina weergegeven. Wil je die aanpassen, dan regel je dat via **Organization > Locale**. Standaard is de tijdzone Europe/Amsterdam actief.

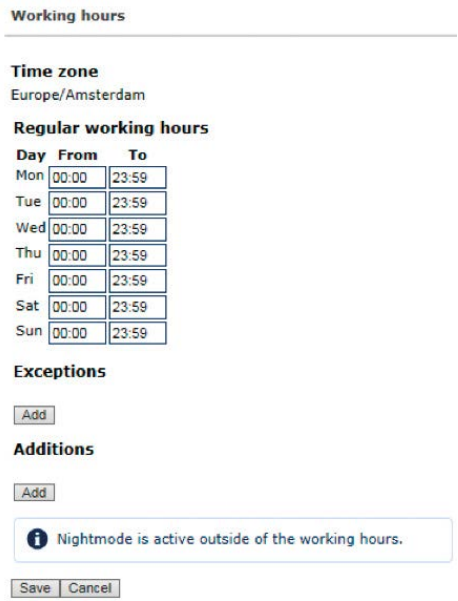
   Voer de openingstijden per dag in. Bijvoorbeeld van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur. Laat je velden leeg, dan kijkt het systeem eerst of er openingstijden op een hoger niveau zijn ingesteld. Als op alle niveaus de velden leeg zijn, dan is de standaard instelling **gesloten**.

   Wanneer je de werktijden voor een groep of een gebruiker configureert, zijn de selectievakjes **Not working** beschikbaar. Op organisatieniveau zijn deze vakjes er niet.

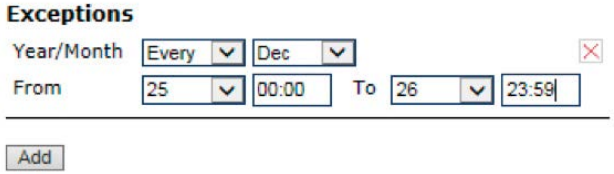
Op groepsniveau en gebruikersniveau



Op organisatieniveau

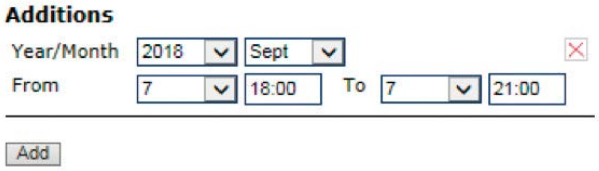


4. Voeg **Exceptions** toe.
   Klik op **Add** om uitzonderingen toe te voegen, zoals Kerstmis, Pasen, et cetera. Kies vervolgens het jaar en de maand. Als de uitzondering ieder jaar op dezelfde dag valt, dan kies je bij Year **Every**. Je kunt meerdere Exceptions toevoegen.



5. Voeg **Additions** toe.
   Naast uitzonderingen kunnen er ook **extra werktijden** toegevoegd worden aan de reguliere werktijden. Bijvoorbeeld wanneer er tijdens een specifieke verkoopcampagne tijdelijk extra ruime openingstijden gelden voor specifieke gebruikers of gebruikersgroepen. Let op: extra werktijden hebben een hogere prioriteit in het systeem dan uitzonderingen.

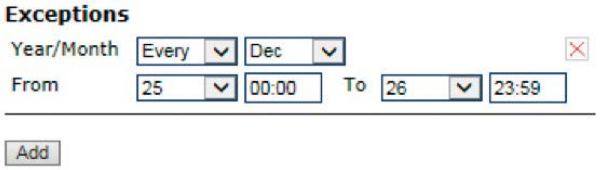
   Klik op **Add** om extra werktijden toe te voegen.



6. Klik op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

Exceptions of addictions verwijderen

Wil je instelde uitzonderingen of extra werktijden verwijderen? Klik dan rechts bovenin op het rode kruisje bij de specifieke instelling.

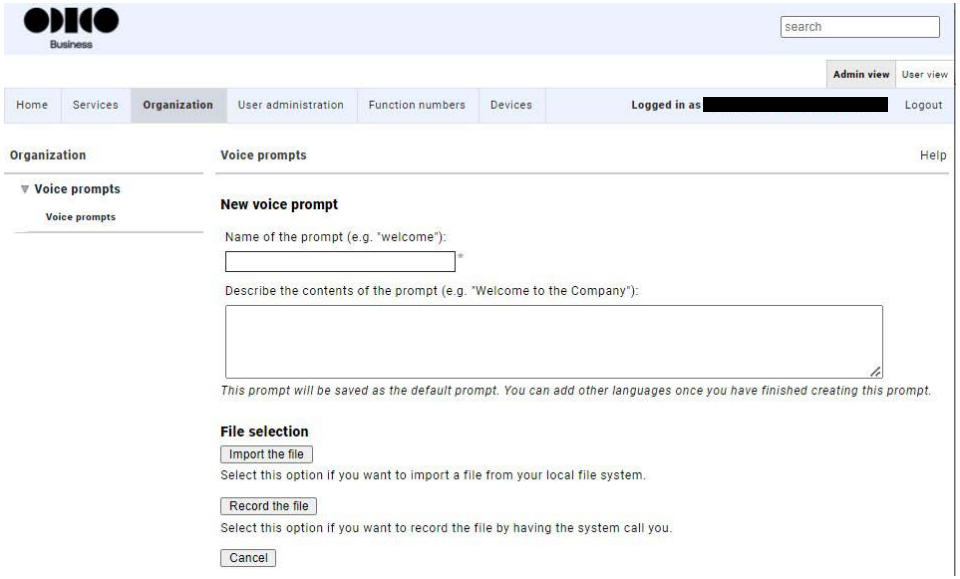


Klik op **OK** om je wijziging te bevestigen.

4. Organization.

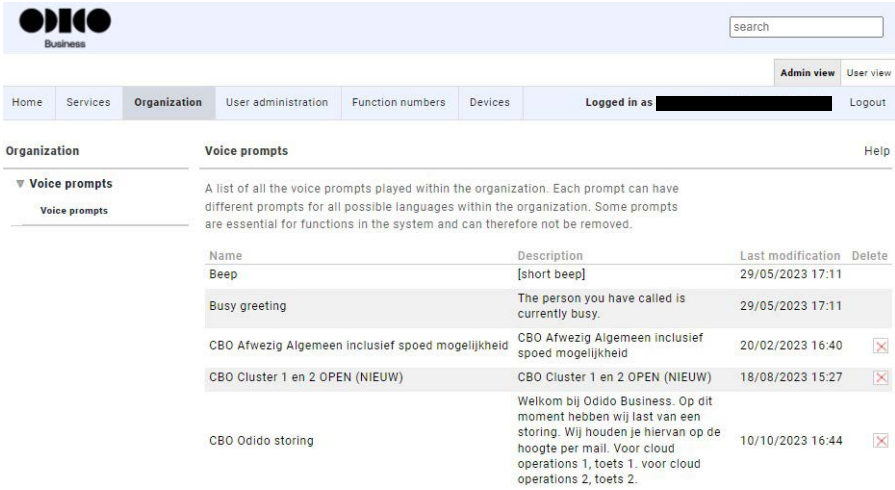
4.1 Voice prompts.

Bij Voice Prompts (geluidsberichten) vind je de lijst met alle geluidsberichten die je kunt gebruiken. Deze berichten hoort de beller, bijvoorbeeld zodra hij wordt doorverbonden. Geluidsberichten kunnen in meerdere talen beschikbaar zijn. Klik op een geluidsbericht om de bijbehorende omschrijving te zien. Om een geluidsbericht te beluisteren, klik je op Play. Het geluidsbericht wordt dan als wav-bestand gedownload en is af te spelen via een mediaspeler.



Een geluidsbericht toevoegen.

1. Klik op **New Voice Prompt**.
2. Geef het geluidsbericht een naam.
3. Vul een omschrijving in van het geluidsbericht.
4. Voeg het wav- of aiff-bestand toe door op **Import the file** te klikken.
   Je kunt ook direct een bericht opnemen door op **Record the file** te klikken.
   Vul in het scherm dat verschijnt de naam van het geluidsbericht en de omschrijving in.
5. Om het inspreken van een bericht mogelijk te maken, belt het systeem een telefoonnummer. Vul dat nummer in bij **Phone number** en klik op **Initialize call** om het systeem te laten bellen. Neem op en spreek het bericht in. Hang op en het bericht wordt automatisch opgeslagen en toegevoegd in het overzicht **Voice prompts**.
   - Klik op **Save** om het geluidsbericht op te slaan.

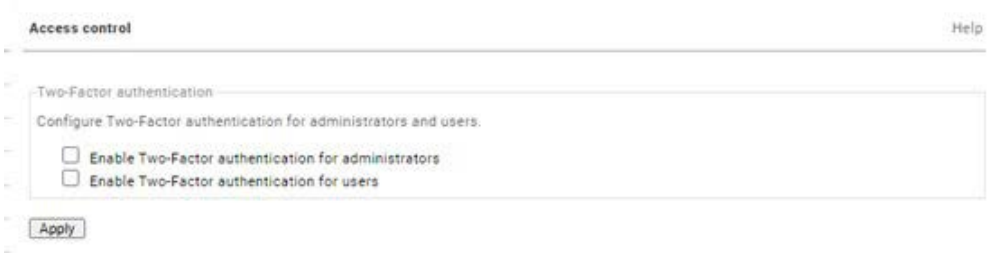


5. User administration.

Via **User Administration** kun je gebruikers settings inzien en aanpassen.

5.1 Access control.

Bij **Access control** kun je two-factor authentication instellen voor administrators en eindgebruikers. De two-factor authentication geldt voor het Telepo self-service portaal. Wanneer het aan staat krijgen de gebruikers na inloggen met username en wachtwoord een sms met daarin een token (code). Vink aan voor wie je het wilt instellen en klik vervolgens op Apply om de wijziging op te slaan.

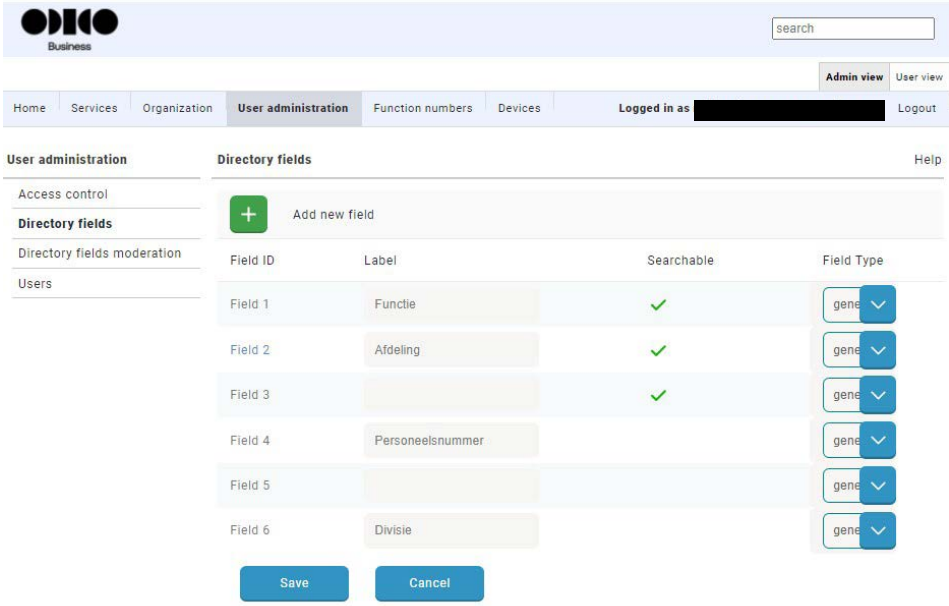


Let op: Om de token (code) per sms te ontvangen heeft de gebruiker een mobiel nummer nodig. Wanneer een gebruiker alleen “Fixed” profiel heeft kan voor deze gebruiker een ander mobiel nummer worden toegevoegd. Ga naar User Administration – Users. Zoek de desbetreffende gebruiker op via de zoekbalk en klik op de username. Je bent nu op de pagina van de specifieke gebruiker. Onderaan de pagina kan je het kopje Two-Factor authentication vinden. Vul hier het mobiele telefoonnummer in waar naar de sms met de token (code) toegestuurd wordt.



5.2 Directory fields.

Bij **Directory fields** maak je Directory fields aan: velden die zelf ingevuld kunnen worden en die toegevoegd kunnen worden, bijvoorbeeld als label voor knoppen. Dit kan tot een maximum van 14 directory fields. Van elk field bepaal je zelf de naam en het type.



5.3 Directory fields moderation.

Gebruikers kunnen fouten in de Directory fields melden. Een collega blijkt bijvoorbeeld bij Support te werken, maar staat nu vermeld als ‘Marketing’. Al dit soort verzoeken voor wijzigingen komen binnen bij **Directory fields moderation**. Als administrator kun je de voorgestelde wijzigingen accepteren.

5.4 Users (gebruikers).

Bij Users vind je alle gebruikers. Selecteer hier een gebruiker en klik op het tandwiel om een actie uit te voeren. - Voeg de geselecteerde gebruikers bijvoorbeeld direct toe aan een groep. Of verwijder ze juist uit een groep. Wijzig gebruikers of stuur ze een e-mail voor het gebruik van telefonie en tablets.

Overzicht gebruikers.

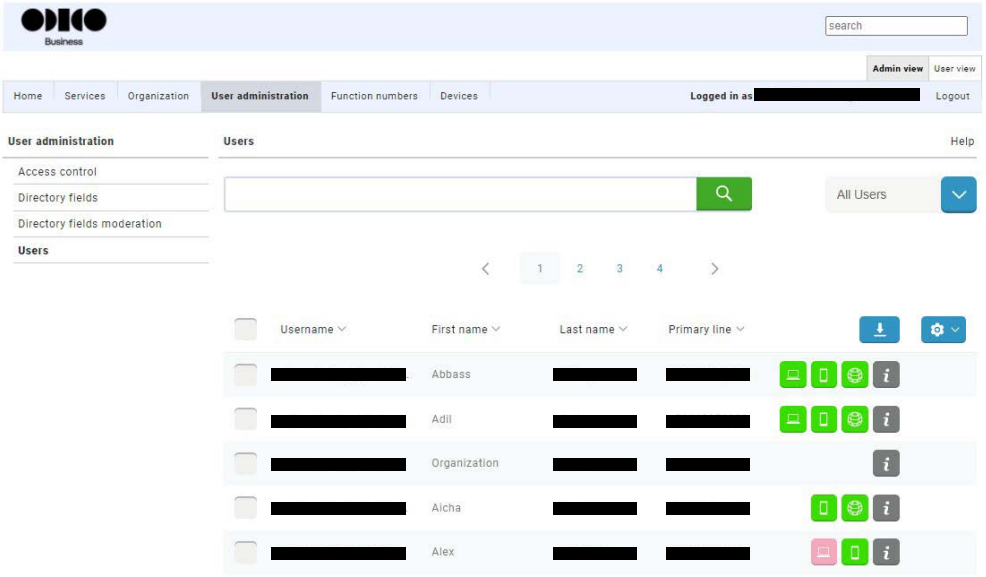
Per gebruiker zie je de gebruikersnaam, de voornaam, de achternaam en het hoofdnummer. Daarnaast zie je de recente activiteiten op het platform. Bijvoorbeeld wanneer iemand voor het laatst een app heeft gedownload of is ingelogd in de portal. De kleuren van de iconen hebben een eigen betekenis:

- Groen: laatste inlogdatum
- Oranje: de datum waarop de app op een apparaat is gedownload.
- Roze: de datum waarop de gebruiker een uitnodiging voor de app op een apparaat heeft ontvangen.

Een specifieke gebruiker/ gebruikersgroep zoeken.

Ben je op zoek naar een specifieke gebruiker dan kan je de searchbalk hier voor gebruiken. Je kunt hier zoeken op gebruikersnaam, voornaam, achternaam, telefoonnummer (vast en mobiel) en alias. Je kan ook zoeken op gebruikersgroep door rechts bovenin een gewenste groep te selecteren uit het drop down menu.





Een nieuw welkomsbericht sturen.

1. Selecteer de gewenste gebruiker(s) waar het welkomstbericht naar toe gestuurd moet worden.
2. Ga in het overzicht naar ⚙ en klik op **Send Welcome message**.
3. Selecteer voor welk device je het welkomstbericht opnieuw wilt sturen en klik op **Ok**.

Download alle gebruikersinformatie in csv.

1. Selecteer de gewenste gebruiker(s). Om alle gebruikers in een keer te selecteren vink je de bovenste checkbox aan.
2. Ga in het overzicht naar ⬇ en klik op Export users
3. Het bestand kun je nu openen en opslaan.

Tip: CSV databestand leesbaar maken in Excel

1. Open het CSV-bestand in Excel.
2. Arceer de gehele A-kolom door op de letter A bovenaan de kolom te klikken.
3. Klik in de bovenste menubalk op 'Gegevens'.
4. Kies in menu 'Gegevens' voor 'tekst naar kolommen'.
5. Kies in het geopende venster voor 'gescheiden' en [volgende].
6. Kies in het volgende venster voor 'puntkomma' en [volgende].
7. Kies in het volgende venster voor 'Standaard' en klik op [Voltooien].

User details.

De details van een gebruiker worden zichtbaar als je in het overzicht op de gebruiker klikt. Goed om te weten: de gebruikersnaam is niet te wijzigen en het wachtwoord en de pincode zijn niet zichtbaar. Je kunt het wachtwoord en de pincode wel resetten. Klik op **Reset password/PIN code** om een nieuw wachtwoord of nieuwe pincode in te vullen. Bij **Cost center, Language, Timezone** en **Visibility** stel je voor de individuele gebruiker de betreffende voorkeuren in.

Bij **User presence** wijzig je de actuele rol en activiteit van een gebruiker. Zodra de activiteit op 'niet beschikbaar' staat, kun je bij **Set activity expiration** een einddatum en -tijd invullen. Bij **Set future presence** stel je de toekomstige beschikbaarheid van een gebruiker in. Als een gebruiker een persoonlijke notitie wil invullen voor andere gebruikers, dan vul je die in bij **Personal note**. Bij het profiel van deze gebruiker is die persoonlijke notitie dan zichtbaar. De optie **Group login status** zorgt ervoor dat de gebruiker direct inlogt bij alle groepen waartoe hij behoort. Deze groepen zijn configureerbaar bij **Function numbers**.

Stel het **Caller ID** in om de nummerweergave van de gebruiker in te stellen.

1. Klik op **Caller ID**.
2. Kies het nummer waarmee de gebruiker wil uitbellen.
3. Klik op **Save** om de wijziging op te slaan.

Bij **Diversion** stel je doorschakelingen in voor gebruikers. Zo creëer je een doorschakeling naar een ander nummer zonder dat hieraan een speciale aanwezigheidsstatus is gekoppeld. Per mobiel en vast nummer is dit onafhankelijk van elkaar in te stellen. Per nummer heb je deze opties:

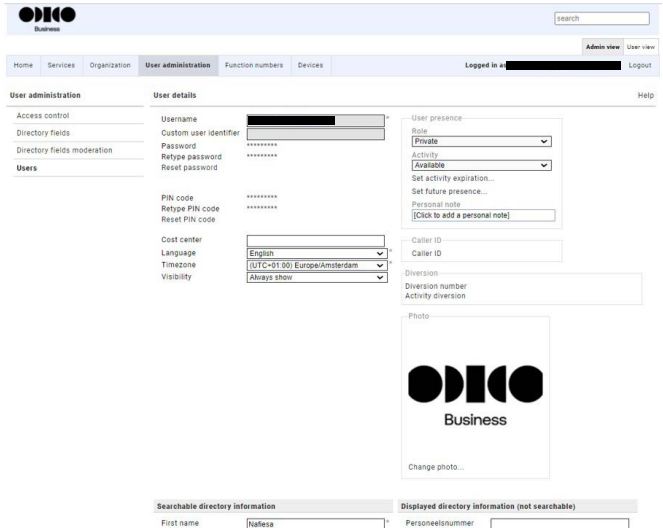
- Schakel door naar (geen voorwaarde)
- Als een lijn bezet (in gesprek) is, schakel dan door naar
- Als een oproep niet wordt beantwoord binnen 30 seconden, schakel dan door naar
- Als een lijn niet bereikbaar is, schakel dan door naar

Stel een omleidingsnummer in:

1. Klik op **Diversion number** om een omleidingsnummer in te stellen.
2. Klik op **Apply** om de wijziging op te slaan.

Activity diversion koppelt een omleidingsnummer aan een aanwezigheidsstatus. Koppel een omleidingsnummer aan een status:

1. Klik hiervoor op Add activity diversion.
2. Selecteer hierna de activiteit waarbij het gesprek moet worden doorgeleid naar het omleidingsnummer.
3. Vul vervolgens het omleidingsnummer in.
4. Druk op Save om de wijziging op te slaan.



Bij Photo staat de afbeelding die de gebruiker heeft ingesteld op zijn profiel. Klik op Change photo om deze te wijzigen:

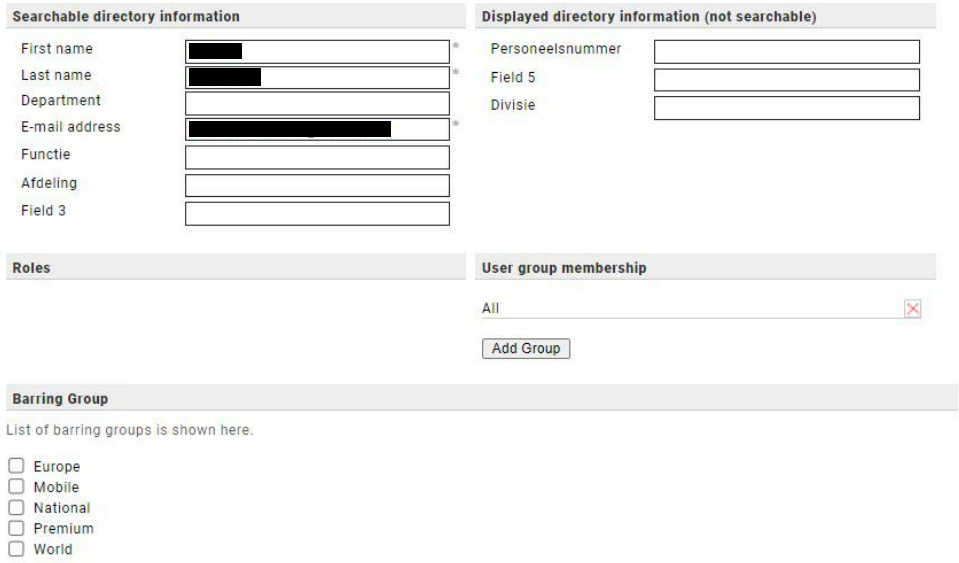
- Om een foto toe te voegen, klik je op **Choose File** en selecteer je het juiste bestand.
- Om een voorvertoning te zien, klik je na het toevoegen van het bestand op **Preview**.
- Sla de afbeelding op door op **Save photo** te klikken.

Voor de opties hieronder geldt dat de wijzigingen die je hier doorvoert pas worden opgeslagen als je onder aan de pagina op **Apply** en op **Save** klikt. Heb je wijzigingen aangebracht die niet doorgevoerd moeten worden, klik dan op **Cancel**.

Informatie waarop een gebruiker gevonden kan worden, is in te vullen bij **Searchable directory information**. Daarbij kun je het volgende instellen:

- De voornaam: **First name**.
- De achternaam: **Last name**.
- De afdeling van de gebruiker: **Department**.
- Het e-mailadres van de gebruiker: **E-mail address**.
- Nieuwe zoektermen: **Field 1, 2 en 3**.

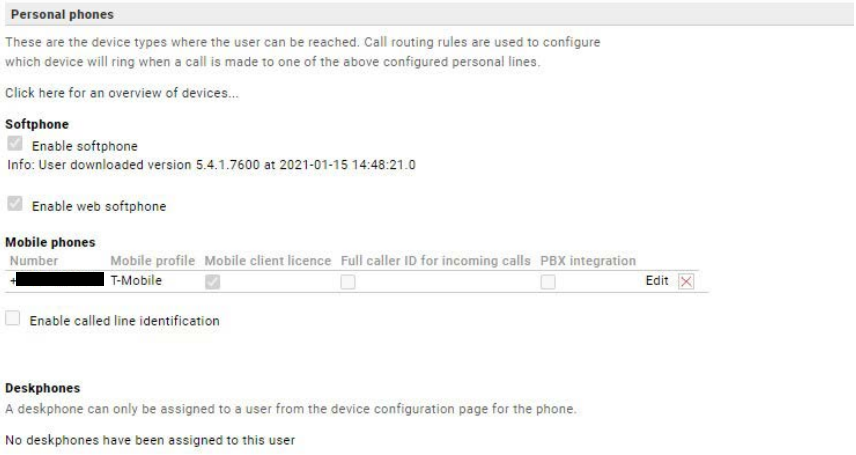
Bij **Displayed directory information (not searchable)** kun je informatie toevoegen aan het profiel van de gebruiker waarop niet gezocht kan worden. Dit is aanvullende informatie voor andere gebruikers die enkel zichtbaar is bij het profiel. **Bij Roles, User group membership** en **Barring Group** kun je de individuele gebruiker toevoegen aan verschillende rollen, gebruikersgroepen en groepsblokkades. Vink de juiste groepen aan.



Bij **Personal lines** zie je welke telefoonnummers aan deze gebruiker gekoppeld zijn. Dat is altijd een hoofdnummer, de **primary line**. Achter het nummer zie je of dit een mobiel of een vast nummer is. Sommige gebruikers hebben ook een tweede nummer gekoppeld, de **secondary line**. Aan vaste nummers kan ook een verkort nummer gekoppeld zijn. Dat is dan te vinden onder **Alias**. De optie **Short number** is dan aangevinkt.

Bij **Personal phones** zie je via welke apparaten de gebruiker te bereiken is: een softphone, een mobiel toestel, een SIP-desktoptoestel of een SIP-toestel dat niet

door Odido geleverd is.



6. Function numbers.

6.1 ACD groups.

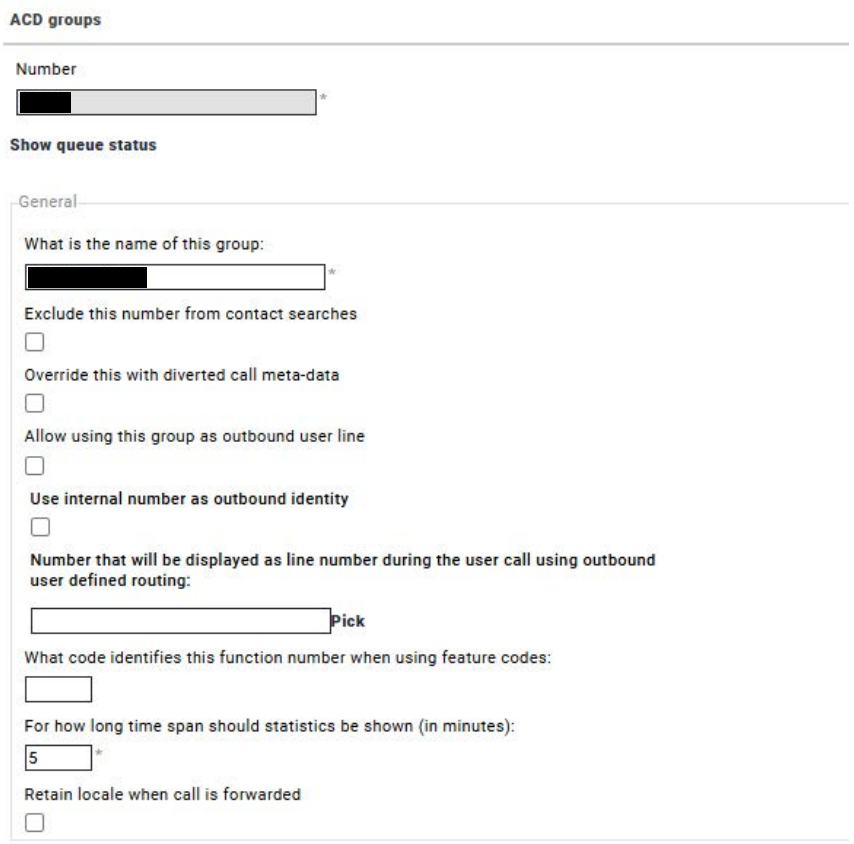
ACD groepen (Automatic Call Distribution) verdelen inkomende gesprekken over gebruikers die zijn ingelogd op het ACD-nummer. Op basis van verschillende instellingen kan de gespreksverdeling, wachtrij, overloop e.d. van een groep bepaald worden.

Je kunt niet zelf een nieuwe ACD group aanmaken. Neem daarvoor contact op met je contactpersoon bij Odido. Je kunt de instellingen van een bestaande ACD group wél zelf aanpassen. Dat gaat als volgt:

1. Klik op het nummer van de ACD group om de instellingen aan te passen.
2. Pas onderstaande instellingen aan:

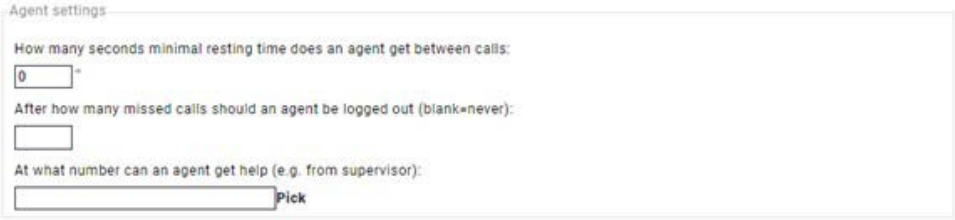
General settings

Number	Dit is het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de ACD groep. Dit veld is niet zelf aan te passen. Indien je dit nummer wilt aanpassen kan je een verzoek indienen bij Cloud Business Operations.
What is the name of this group	Dit is de naam van de ACD groep.
Exclude this number from contact searches	Vink deze optie aan om het ACD-nummer niet vindbaar te maken tijdens het zoeken naar contacten.
Override this with diverted call meta-data	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat de gegevens van het doorgeschakelde nummer zichtbaar worden voor de gebruiker die het gesprek ontvangt.
Allow using this group as outbound user line	Vink deze optie aan om gebruikers van de ACD-groep de keuze te geven om uit te bellen met het ACD-nummer. De gebruiker kan in de app ook zelf kiezen om het ACD-nummer te gebruiken als uitgaand nummer.
Use intenal number as outbound identitiy	Vink deze optie aan om gebruikers van de ACD-groep uit te laten bellen met het interne nummer van de ACD-groep. Zodra de gebruiker in de app naar rechts veegt en bovenaan Beller-ID aanklikt, kan hij het ACD-nummer selecteren. Hier is ook het volledige nummer zichtbaar.
Number that will be displayed as line number during the user call using outbound user defined routing:	Hier stel je in welk nummer er getoond wordt tijdens het uitbellen volgens de geconfigureerde routering. Je kunt enkel vaste en mobiele nummers instellen die gekoppeld zijn aan de gebruikers van de ACD-groep.
What code identifies this function number when using feature codes:	Dit veld wordt ingevuld met een nummer dat wordt gebruikt om de ACD-groep te identificeren wanneer een gebruiker zich aan- of afmeldt met een functiecode.
For how long time span should statistics be shown (in minutes):	Hier stel je in hoe lang statistieken zichtbaar zijn (in minuten). Deze statistieken zijn terug te vinden in het groepslogboek in je softphone en in de UserPortal.
Retain locale when call is forwarded	Indien aangevinkt, wordt de landinstelling van de beller behouden wanneer de oproep wordt doorgeschakeld naar het terugvalnummer. Voorbeeld: Als een gesprek via RBN naar ACD wordt gerouteerd en het gesprek wordt doorgeschakeld naar een terugvalnummer, dan blijft de RBN-taal in het gesprek behouden.



Agent settings

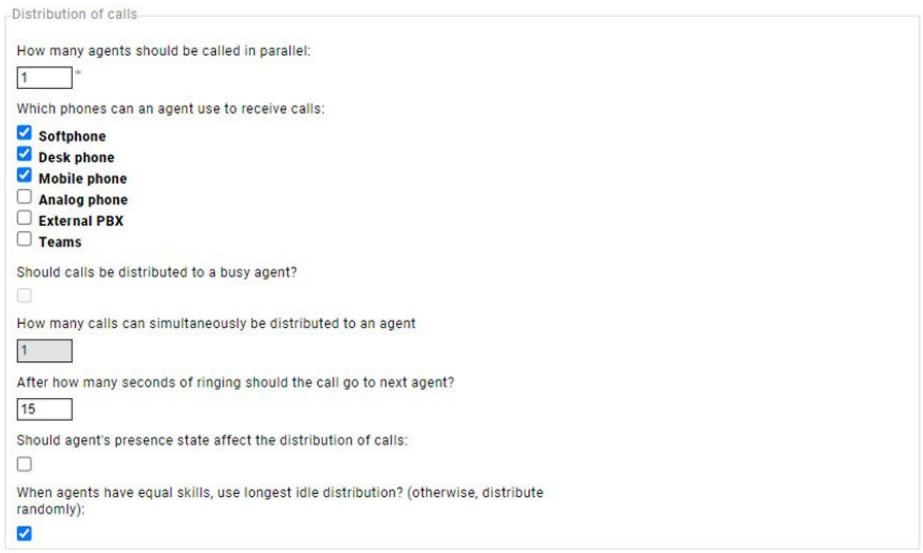
How many seconds minimal resting time does an agent get between calls.	Hier stel je de minimale tussentijd in (in seconden) die gebruikers krijgen vóór het volgende gesprek aangeboden wordt.
After how many missed calls should an agent be logged-out (blank = never).	Hier stel je in na hoeveel gemiste gesprekken een gebruiker wordt uitgelogd. Als hier niets is ingevuld, wordt de gebruiker nooit uitgelogd.
At what number can an agent get help (e.g. from supervisor)	Hier stel je het nummer in dat gebruikers kunnen bellen voor ondersteuning. De gebruiker ziet dit terug als de **Help me-knop** in de ACD-weergave van de softphone, rechts bovenin.



Distribution of calls (Verdeling van gesprekken)

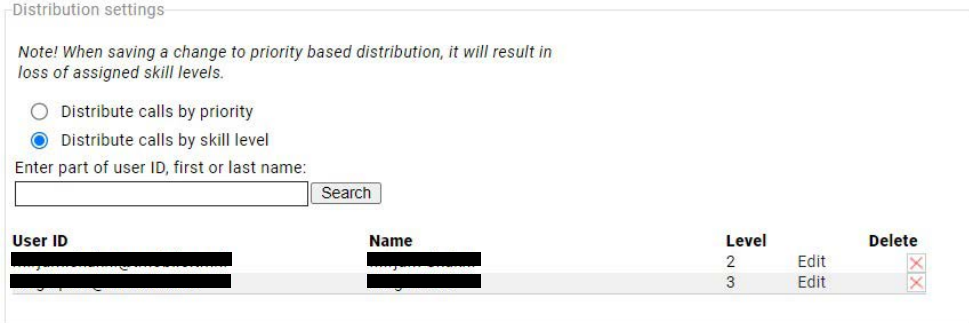
How many agents should be called in parallel	Hier stel je in hoeveel gebruikers tegelijk gebeld worden als ‘parallel’.
Which phones can an agent use to receive calls	Hier vink je aan op welke toestellen gebruikers gesprekken kunnen ontvangen: softphone, vast toestel en mobiel toestel. Let op: om gebruik te maken van de gebruikersoptie Mobile VoIP is het noodzakelijk dat de Softphone aangevinkt is.
Should call be distributed to a busy agent?	Vink dit aan om toe te staan dat gebruikers meerdere gelijktijdige gesprekken kunnen ontvangen. Dit is alleen toegestaan voor bepaalde device types.
How many calls can simultaneously be distributed to an agent?	**Hier stel je in hoeveel gelijktijdige gesprekken een gebruiker maximaal kan ontvangen. Houd er rekening mee dat het aantal wordt bepaald door het type device. Het maximale aantal voor een desktelefoon is 5, mobiele telefoon is 2 en de rest is 1. Bij een softphone is het niet mogelijk om gelijktijdige gesprekken te voeren. Wanneer agents meerdere gelijktijdige gesprekken mogen ontvangen, dan is de rusttijd niet van toepassing.**

After how many seconds of ringing should the call go to next agents	Hier stel je in hoeveel seconden een gesprek aangeboden wordt aan een gebruiker voordat het wordt doorgezet naar de volgende gebruiker.
Should agent's presence state affect the distribution of calls.	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat gebruikers die op 'niet beschikbaar' staan geen gesprekken ontvangen.
When agent have equal skills, use longest idle distribution? (otherwise, distribute randomly)	Vink dit aan als je wilt dat bij gebruikers met gelijke vaardigheden de inkomende oproep binnen komt bij de gebruiker die op dat moment het langst beschikbaar staat.



Distribution settings (Verdelingsinstellingen)

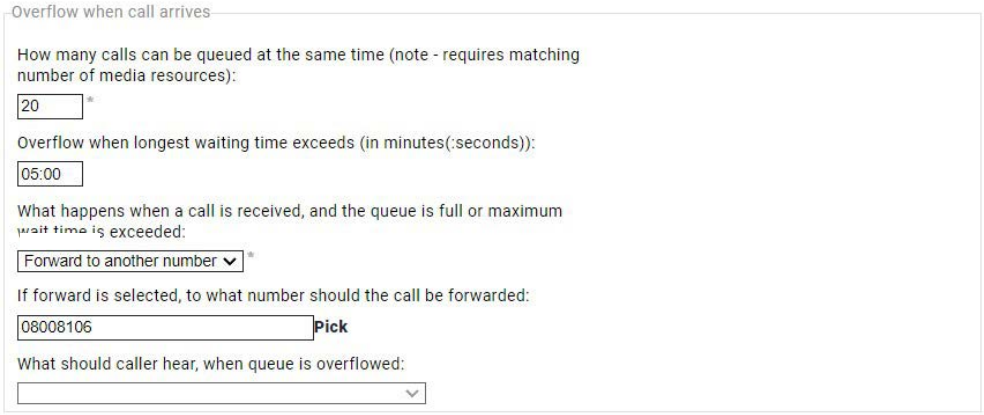
Distribution settings	Hier stel je in of inkomende gesprekken worden verdeeld op basis van prioriteit of op basis van vaardigheidsniveau. In het laatste geval (Distribute calls by skill level) wordt achter elke gebruiker de skill level weergegeven. Pas dit aan door op Search te klikken of voeg gebruikers handmatig toe op basis van gebruikers-ID, voornaam of achternaam. Aan de hand van de pijltjes kan je de volgorde aanpassen. Wil je geen prioriteit of vaardigheidsniveau instellen in de verdeling van gesprekken, vul dan niets in.



Overflow when call arrives (Overloop bij inkomend gesprek)

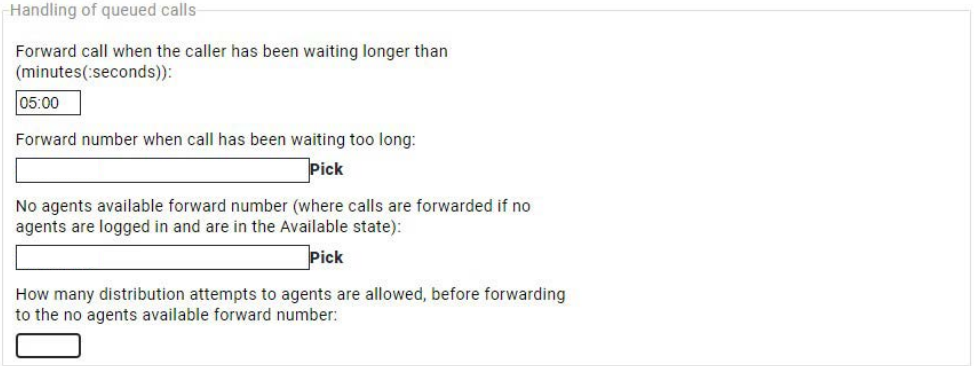
How many calls can be queued at the same time	Hier stel je het maximale aantal gesprekken in dat gelijktijdig in de wacht kan staan.
Overflow when longest waiting time exceeds	Hier stel je in hoe lang (mm:ss) het duurt voordat de wachtrij 'vol' wordt genoemd. De tijd loopt vanaf het moment dat de eerste beller in de wacht wordt geplaatst. Als de wachtrij vol is, worden inkomende gesprekken niet meer aangeboden aan de gebruikers.

What happens when a call is received, and queue is full or maximum wait time is exceeded	Hier stel je in of het inkomende gesprek een bezettoon te horen krijgt of doorgeschakeld wordt als de wachtrij voor de ACD-groep vol is óf de maximale wachttijd is overschreden.
If forward is selected, to what number should call be forwarded	Hier stel je het nummer in, waar naar doorgeschakeld moet worden.
What should caller hear, when queue is overflowed	Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra de wachtrij vol is of de maximale wachttijd is overschreden.



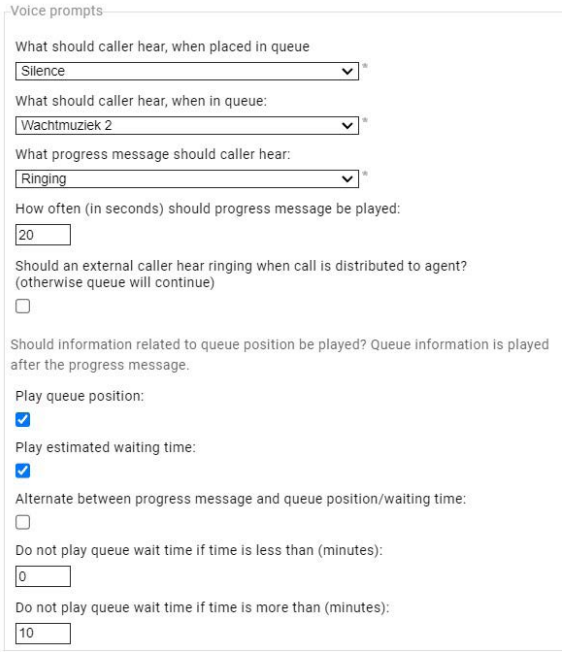
Handling of queued calls (Afhandeling van gesprekken in de wachtrij)

Forward call when the caller has been waiting longer than (minutes (:seconds))	Hier stel je in, hoe lang (mm:ss) het duurt voordat een gesprek, dat in de wacht staat, wordt doorgeschakeld.
When call been waiting too long, where should call be forwarded	Hier stel je het nummer in waar naar doorgeschakeld moet worden als de beller te lang in de wacht staat.
No agents available forward number	Hier stel je het nummer in waar naar doorgeschakeld moet worden als er geen gebruikers beschikbaar zijn (of ingelogd of op de status ‘beschikbaar’ staan).
How many distribution attempts to agents are allowed	Hier stel je het maximale aantal pogingen in om oproepen te verdelen naar gebruikers voordat het gesprek wordt doorgeschakeld.



Voice prompts (meldingen wachtrij)

What should caller hear, when placed in queue	Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra ze in de wachtrij worden geplaatst.
What should caller hear, when in queue	Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra ze in de wachtrij staan.
What progress message should caller hear	Hier stel je in welk voortgangsbericht bellers te horen krijgen.
How often (in seconds) should progress message be played	Hier stel je in om de hoeveel seconden het voortgangsbericht afgespeeld wordt.
Should caller hear ringing when call is distributed to agent	Vink dit aan als je wilt dat bellers een beltoon horen zodra het gesprek wordt doorgestuurd naar een gebruiker.
Play queue position	Vink dit aan als bellers hun plaats in de wachtrij te horen moeten krijgen.
Play estimated waiting time	Vink dit aan als bellers de verwachte wachttijd te horen moeten krijgen.
Alternate between progress message and queue positi-on/ waiting time	Vink dit aan als bellers afwisselend hun plaats in de wachtrij en hun wachttijd te horen moeten krijgen.
Do not play queue wait time if time is less than	Wil je dat bellers hun wachttijd niet horen als die minder is dan een specifiek aantal minuten? Vul dan hier dat aantal minuten in.
Do not play queue wait time if time is more than	Wil je dat bellers hun wachttijd niet horen als die meer is dan een specifiek aantal minuten? Vul dan hier dat aantal minuten in.



Number presentation (inkomende nummerweergave)

Number presentation	Maak hier de keuze hoe je inkomende oproepen wilt herkennen. Je hebt de volgende twee opties: • Laat het telefoonnummer van de huntgroep zien. Zo ziet de gebruiker dat de inkomende oproep uit de huntgroep komt en bijvoorbeeld geen privé gesprek is. • Laat het telefoonnummer van de beller zien.



Call Recording.
Deze optie is alleen beschikbaar als Call Recording is geactiveerd voor de organisatie.

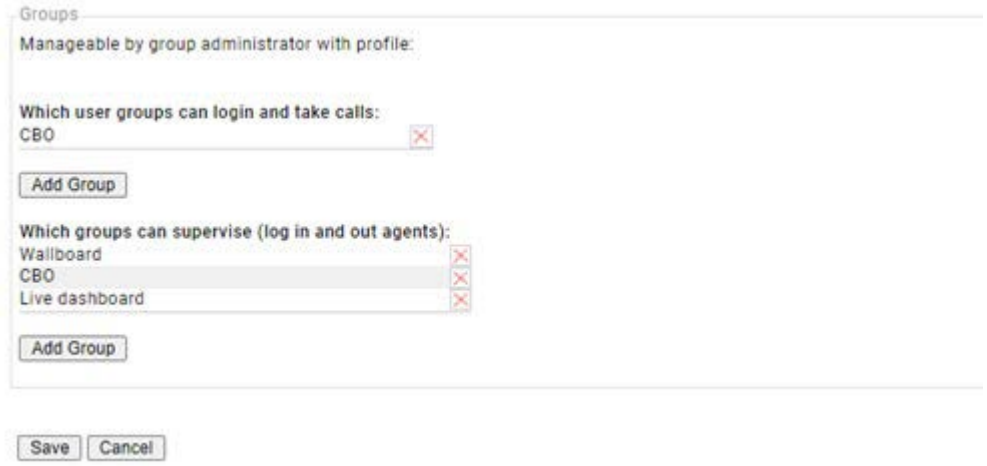
Je hebt hier de mogelijkheid om de instellingen voor gespreksopname van een gebruiker te overschrijven. Als je deze functie inschakelt, beschikt een gebruiker over verschillende instellingen voor gespreksopname voor persoonlijke gesprekken en voor gesprekken van/naar deze ACD-groep. Het is mogelijk om alle oproepen van/naar de ACD groep op te nemen, terwijl de persoonlijke oproepen van de gebruiker op aanvraag opgenomen kunnen worden.

Override agent's call recording settings	Wanneer je dit vinkje aan zet dan negeer je de call recording instellingen van de agent.
Select group for call recording configuration	Selecteer de gebruikersgroep waar je deze instellingen voor configureert. Wanneer je geen gebruikersgroep selecteert gelden de instellingen voor de organisatie.
Apply for outbound calls with group number as caller ID	Wanneer je dit vinkje aan zet dan gelden de instellingen ook voor uitgaande oproepen van de gebruiker die gerelateerd zijn aan deze ACD-groep. Dit geldt voor terugbeloproepen vanuit de ACD-groep of wanneer de gebruiker het ACD-groepsnummer als beller-ID gebruikt.



Groups

Which user groups can login and take calls	Je kunt hier gebruikers/leden toevoegen aan de ACD group. Kies hier uit de gewenste gebruikersgroep. Alle leden uit deze groep zullen automatisch deelnemen aan de ACD. Je kan zelf een nieuwe usergroup aanmaken via de MPS portal. https://mps.office-essential.nl/
Which groups can supervise (log in and out agents)	supervisor zijn en o.a. agents kunnen inloggen en uitloggen.



6.2 ACD light groups.

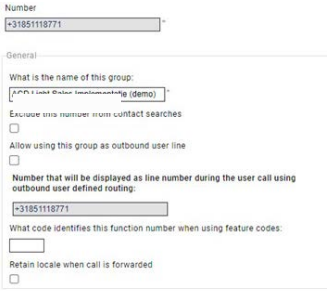
ACD light-groepen (Automatic Call Distribution) verdelen inkomende gesprekken over gebruikers die zijn ingelogd op het ACD-nummer. Op basis van verschillende instellingen kan de gespreksverdeling, wachtrij, overloop e.d. van een groep bepaald worden.

Je kunt niet zelf een nieuwe ACD light group aanmaken. Neem daarvoor contact op met je contactpersoon bij Odido. Je kunt de instellingen van een bestaande ACD light group wél zelf aanpassen. Dat gaat als volgt:

1. Klik op het nummer van de ACD light group om de instellingen aan te kunnen passen.
2. Pas onderstaande instellingen aan:

General settings

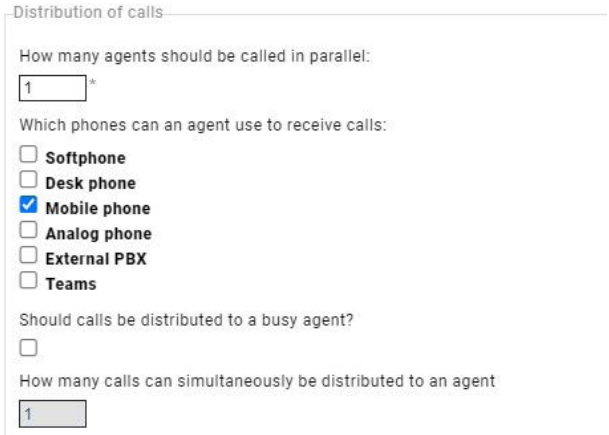
Number	Dit is het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de ACD groep. Dit veld is ni et zelf aan te passen. Indien je dit nummer wilt aanpassen kan je een verzoek indienen bij Cloud Business Operations.
Name of this group	Dit is de naam van de ACD light groep.
Exclude this number from contact searches	Vink deze optie aan om het ACD-nummer niet vindbaar te maken tijdens het zoeken naar contacten.
Allow using this group as outbound user line	Vink deze optie aan om gebruikers van de ACD-groep de keuze te geven om uit te bellen met het ACD-nummer. De gebruiker kan in de app ook zelf kiezen om het ACD-nummer te gebruiken als uitgaand nummer.
Number that will be displayed as line number during the user call using outbound user defined routing:	Hier stel je in welk nummer er getoond wordt tijdens het uitbellen volgens de geconfigureerde routering. Je kunt enkel vaste en mobiele nummers instellen die gekoppeld zijn aan de gebruikers van de ACD-groep.
What code identifies this function number when using feature codes:	Stel hier een code in als je wilt dat de gebruikers hiermee kunnen aan- en afmelden van de groep.
Retain locale when call is forwarded	Indien aangevinkt, wordt de landinstelling van de beller behouden wanneer de oproep wordt doorgeschakeld naar het terugvalnummer. Voorbeeld: Als een gesprek via RBN naar ACD wordt gerouteerd en het gesprek wordt doorgeschakeld naar een terugvalnummer, dan blijft de RBN-taal in het gesprek behouden.



Distribution of calls (Verdeling van gesprekken)

How many agents should be called in parallel	Hier stel je in hoeveel gebruikers tegelijk gebeld worden als ‘parallel’.
Which phones can an agent use to receive calls	Hier vink je aan op welke toestellen gebruikers gesprekken kunnen ontvangen: softphone, vast toestel en mobiel toestel. **Let op:** om gebruik te maken van de gebruikersoptie Mobile VoIP is het noodzakelijk dat de Softphone aangevinkt is.
Should calls be distributed to a busy agent?	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat gebruikers gelijktijdige gesprekken mogen ontvangen.

How many calls can simultaneously be distributed to an agent?	Hier stel je in hoeveel gelijktijdige gesprekken een gebruiker maximaal kan ontvangen. Houd er rekening mee dat het aantal wordt bepaald door het type device. Het maximale aantal voor een desktelefoon is 5, mobiele telefoon is 2 en de rest is 1. Bij een softphone is het niet mogelijk om gelijktijdige gesprekken te voeren. Wanneer agents meerdere gelijktijdige gesprekken mogen ontvangen, dan is de rusttijd niet van toepassing.
After how many seconds of ringing should the call go to next agent.	Hier stel je in hoeveel seconden een gesprek aangeboden wordt aan een gebruiker voordat het wordt doorgezet naar de volgende gebruiker.
Should agent's presence state affect the distribution of calls.	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat gebruikers die op 'niet beschikbaar' staan geen gesprekken ontvangen.



Distribution settings (Verdelingsinstellingen)

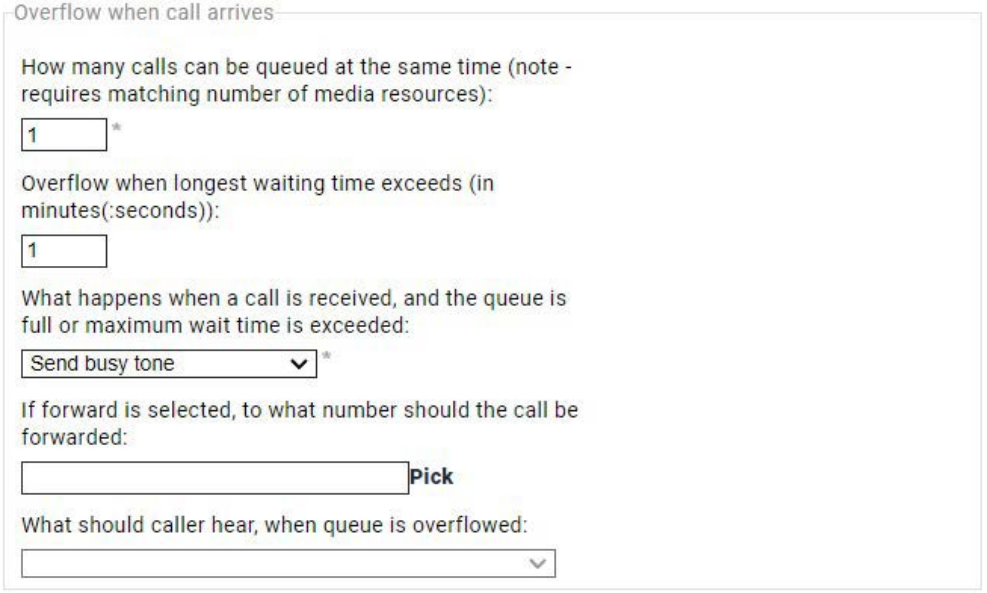
Distribution settings	Hier stel je in of inkomende gesprekken worden verdeeld op basis van prioriteit. Pas dit aan door op Search te klikken of voeg gebruikers handmatig toe op basis van gebruikers-ID, voornaam of achternaam. Aan de hand van de pijltjes kan je de volgorde aanpassen. Wil je geen prioriteit instellen in de verdeling van gesprekken vul dan niets in.



Overflow when call arrives (Overloop bij inkomend gesprek)

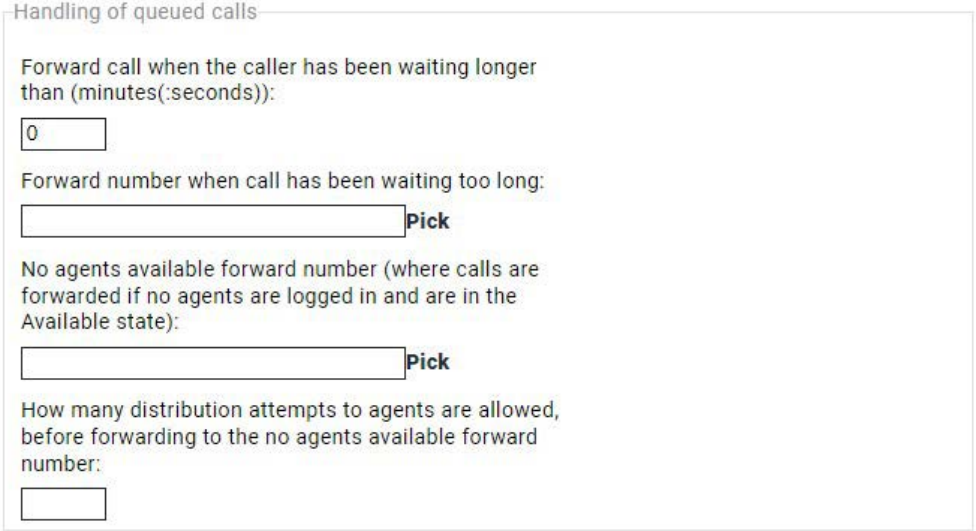
How many calls can be queued at the same time	Hier stel je het maximale aantal gesprekken in dat gelijktijdig in de wacht kan staan.
Overflow when longest waiting time exceeds	Hier stel je in hoe lang (in minuut: seconde) het duurt voordat de wachtrij 'vol' is. De tijd loopt vanaf het moment dat de eerste beller in de wacht wordt geplaatst. Als de wachtrij vol is, worden inkomende gesprekken niet meer aangeboden aan de gebruikers.
What happens when a call is received, and queue is full or maximum wait time is exceeded	Hier stel je in of het inkomende gesprek een bezettoon te horen krijgt of doorgeschakeld wordt als de wachtrij voor de ACD-groep vol is óf de maximale wachttijd is overschreden.

If forward is selected, to what number should call be forwarded	Hier stel je het nummer in, waar naar doorgeschakeld moet worden.
What should caller hear, when queue is overflowed	Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra de wachtrij vol is of de maximale wachttijd is overschreden.



Handling of queued calls (Afhandeling van gesprekken in de wachtrij)

Forward call when the caller has been waiting longer than (minutes (:seconds))	Hier stel je in, hoe lang (mm:ss) het duurt voordat een gesprek, dat in de wacht staat, wordt doorgeschakeld.
When call been waiting too long, where should call be forwarded	Hier stel je het nummer in waar naar doorgeschakeld moet worden als de beller te lang in de wacht staat.
No agents available forward number	Hier stel je het nummer in waar naar doorgeschakeld moet worden als er geen gebruikers beschikbaar zijn (of ingelogd of op de status 'beschikbaar' staan).
How many distribution attempts to agents are allowed	Hier stel je het maximale aantal pogingen in om oproepen te verdelen naar gebruikers voordat het gesprek wordt doorgeschakeld.



Voiceprompts

What progress message should caller hear	Hier stel je in welk voortgangsbericht bellers te horen krijgen.
How often (in seconds) should progress message be played	Hier stel je in om de hoeveel seconden het voortgangsbericht afgespeeld wordt.



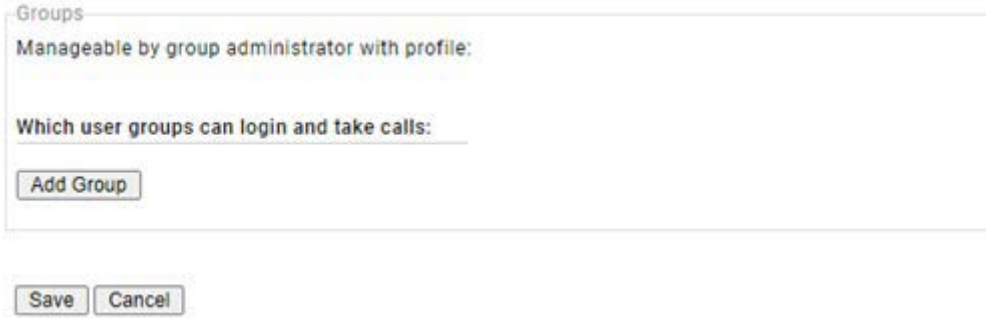
Number presentation

Number presentation	Maak hier de keuze hoe je inkomende oproepen wilt herkennen. Je hebt de volgende twee opties: • Laat het telefoonnummer van de ACD groep zien. Zo ziet de gebruiker dat de inkomende oproep uit de ACD groep komt en bijvoorbeeld geen privé gesprek is. • Laat het telefoonnummer van de beller zien.



Groups

Which user groups can login and take calls	Je kunt hier gebruikers/leden toevoegen aan de ACD group. Kies hier uit de gewenste gebruikersgroep. Alle leden uit deze groep zullen automatisch deelnemen aan de ACD. Je kan zelf een nieuwe usergroup aanmaken via de MPS portal. https://mps.office-essential.nl/



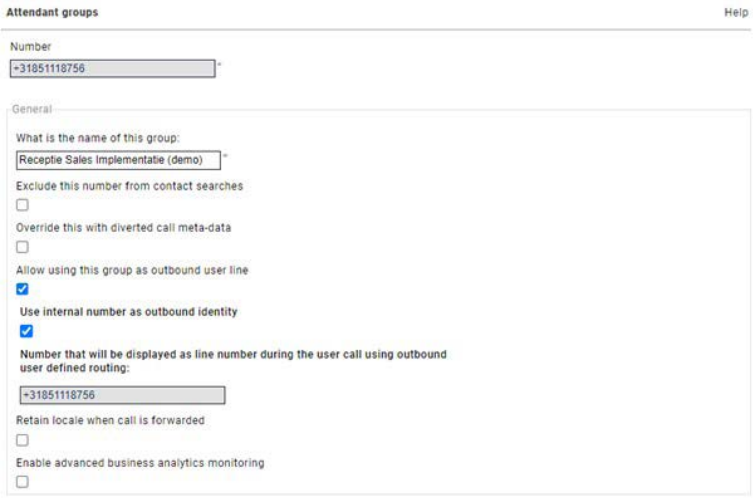
6.3 Attendant groups.

Met Attendant groups worden inkomende gesprekken verdeeld over gebruikers die ingelogd zijn op het attendant-nummer. Hierbij zijn de volgende zaken zichtbaar: het vaste attendant-nummer, de naam van de groep en de gespreksgeschiedenis van de groep.

Je kunt niet zelf een nieuwe attendant group aanmaken. Neem daarvoor contact op met je contactpersoon bij Odido. Je kunt de instellingen van een bestaande attendant group wél zelf aanpassen. Dat gaat als volgt:

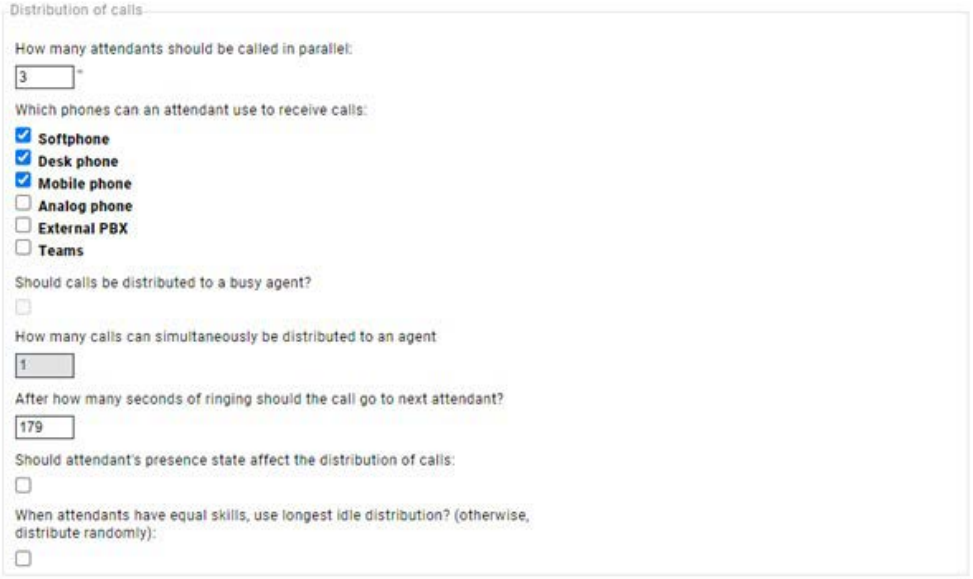
1. Klik op het nummer van de attendant group om de instellingen aan te kunnen passen.
2. Pas onderstaande instellingen aan:

General settings	
Number	Dit is het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de ACD groep. Dit veld is niet zelf aan te passen. Indien je dit nummer wilt aanpassen kan je een verzoek indienen bij Cloud Business Operations.
What is the name of this group	Dit is de naam van de ACD groep.
Exclude this number from contact searches	Vink deze optie aan om het ACD-nummer niet vindbaar te maken tijdens het zoeken naar contacten.
Override this with diverted call meta-data	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat de gegevens van het doorgeschakelde nummer zichtbaar worden voor de gebruiker die het gesprek ontvangt.
Allow using this group as outbound user line	Vink deze optie aan om gebruikers van de ACD-groep de keuze te geven om uit te bellen met het ACD-nummer. De gebruiker kan in de app ook zelf kiezen om het ACD-nummer te gebruiken als uitgaand nummer.
Use internal number as outbound identitiy	Vink deze optie aan om gebruikers van de ACD-groep uit te laten bellen met het interne nummer van de ACD-groep. Zodra de gebruiker in de app naar rechts veegt en bovenaan Beller-ID aanklikt, kan hij het ACD-nummer selecteren. Hier is ook het volledige nummer zichtbaar.
Number that will be displayed as line number during the user call using outbound user defined routing:	Hier stel je in welk nummer er getoond wordt tijdens het uitbellen volgens de geconfigureerde routering. Je kunt enkel vaste en mobiele nummers instellen die gekoppeld zijn aan de gebruikers van de ACD-groep.
Retain locale when call is forwarded	Indien aangevinkt, wordt de landinstelling van de beller behouden wanneer de oproep wordt doorgeschakeld naar het terugvalnummer. Voorbeeld: Als een gesprek via RBN naar ACD wordt gerouteerd en het gesprek wordt doorgeschakeld naar een terugvalnummer, dan blijft de RBN-taal in het gesprek behouden.
Enable advanced business analytics monitoring	Indien aangevinkt, worden alle gebruikers gekoppeld aan dit ACD-nummer extra gemonitord in de reporting omgeving. Dit geeft onder andere aan hoelang een agent op een ACD is ingelogd, beschikbaar was, afwezig etc. (Let op: dit is alleen van toepassing als je een Reporting addon hebt afgenomen).



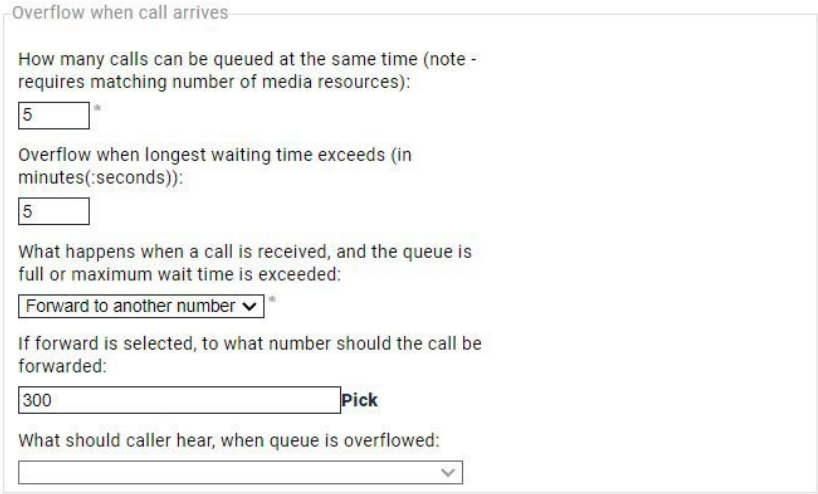
Distribution of calls (Verdeling van gesprekken)

How many attendants should be called in parallel	Hier stel je in hoeveel gebruikers tegelijk gebeld worden als 'parallel'.
Which phones can an agent use to receive calls	Hier vink je aan op welke toestellen gebruikers gesprekken kunnen ontvangen: softphone, vast toestel en mobiel toestel. Let op: om gebruik te maken van de gebruikersoptie Mobile VoIP is het noodzakelijk dat de Softphone aangevinkt is.
Should call be distributed to a busy agent?	Vink dit aan om toe te staan dat gebruikers meerdere gelijktijdige gesprekken kunnen ontvangen. Dit is alleen toegestaan voor bepaalde device types.
How many calls can simultaneously be distributed to an agent?	Hier stel je in hoeveel gelijktijdige gesprekken een gebruiker maximaal kan ontvangen. Houd er rekening mee dat het aantal wordt bepaald door het type device. Het maximale aantal voor een desktelefoon is 5, mobiele telefoon is 2 en de rest is 1. Bij een softphone is het niet mogelijk om gelijktijdige gesprekken te voeren. Wanneer agents meerdere gelijktijdige gesprekken mogen ontvangen, dan is de rusttijd niet van toepassing.
After how many seconds of ringing should the call go to next agents	Hier stel je in hoeveel seconden een gesprek aangeboden wordt aan een gebruiker voordat het wordt doorgezet naar de volgende gebruiker.
Should agent's presence state affect the distribution of calls.	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat gebruikers die op 'niet beschikbaar' staan geen gesprekken ontvangen.
When agent have equal skills, use longest idle distribution? (otherwise, distribute randomly)	Vink dit aan als je wilt dat bij gebruikers met gelijke vaardigheden de inkomende oproep binnen komt bij de gebruiker die op dat moment het langst beschikbaar staat.



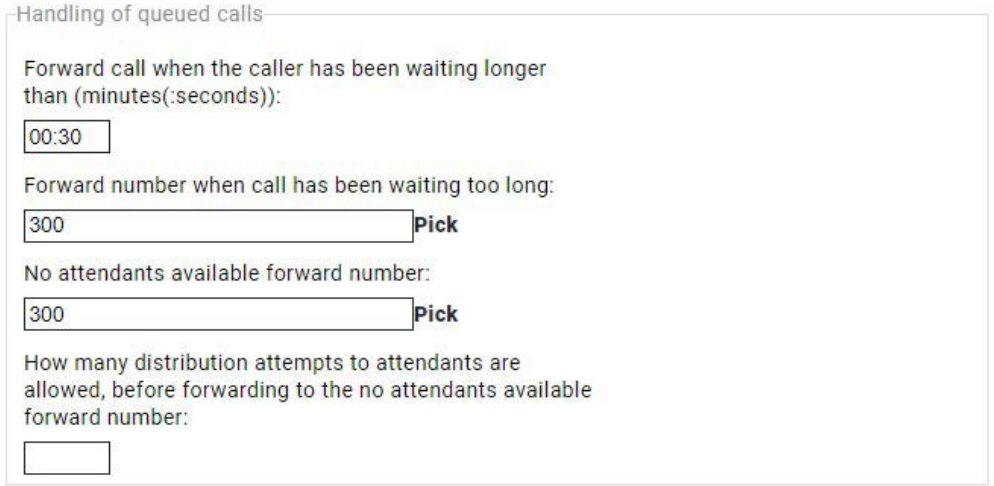
Overflow when call arrives (Overloop bij inkomend gesprek)

How many calls can be queued at the same time	Hier stel je het maximale aantal gesprekken in dat gelijktijdig in de wacht kan staan.
Overflow when longest waiting time exceeds	Hier stel je in hoe lang (mm:ss) het duurt voordat de wachtrij 'vol' is. De tijd loopt vanaf het moment dat de eerste beller in de wacht wordt geplaatst. Als de wachtrij vol is, worden inkomende gesprekken niet meer aangeboden aan de gebruikers.
What happens when a call is received, and queue is full or maximum wait time is exceeded	Hier stel je in of het inkomende gesprek een bezettoon te horen krijgt of doorgeschakeld wordt als de wachtrij voor de ACD-groep vol is óf de maximale wachttijd is overschreden.
If forward is selected, to what number should call be forwarded	**Hier stel je het nummer in, waar naar doorgeschakeld moet worden.**
What should caller hear, when queue is overflowed	**Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra de wachtrij vol is of de maximale wachttijd is overschreden.**



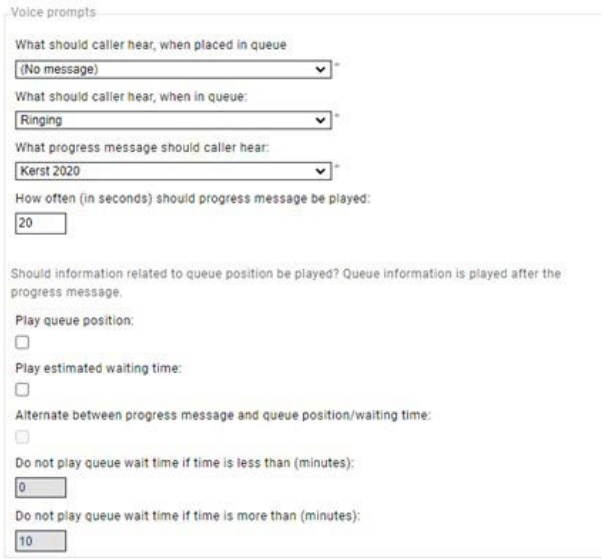
Handling of queued calls (Afhandeling van gesprekken in de wachtrij)

Forward call when the caller has been waiting longer than (minutes (:seconds))	Hier stel je in, hoe lang (mm:ss) het duurt voordat een gesprek, dat in de wacht staat, wordt doorgeschakeld.
Forward number when call been waiting too long	Hier stel je het nummer in waar naar doorgeschakeld moet worden als de beller te lang in de wacht staat.
Forward number when no attendants are available	**Hier stel je het nummer in waar naar doorgeschakeld moet worden als er geen attendants beschikbaar zijn.**
How many distribution attempts to attendants are allowed	**Hier stel je het maximale aantal pogingen in om oproepen te verdelen naar gebruikers voordat het gesprek wordt doorgeschakeld.**



Voice prompts (meldingen wachtrij)

What should caller hear, when placed in queue	Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra ze in de wachtrij worden geplaatst.
What should caller hear, when in queue	Hier stel je in welk bericht of geluid bellers horen zodra ze in de wachtrij staan.
What progress message should caller hear	**Hier stel je in welk voortgangsbericht bellers te horen krijgen.**
How often (in seconds) should progress message be played	**Hier stel je in om de hoeveel seconden het voortgangsbericht afgespeeld wordt.**
Play queue position	**Vink dit aan als bellers hun plaats in de wachtrij te horen moeten krijgen.**
Play estimated waiting time	Vink dit aan als bellers de verwachte wachttijd te horen moeten krijgen.
Alternate between progress message and queue position/waiting time	Vink dit aan als bellers afwisselend hun plaats in de wachtrij en hun wachttijd te horen moeten krijgen.
Do not play queue wait time if time is less than	Wil je dat bellers hun wachttijd niet horen als die minder is dan een specifiek aantal minuten? Vul dan hier dat aantal minuten in.
Do not play queue wait time if time is more than	**Wil je dat bellers hun wachttijd niet horen als die meer is dan een specifiek aantal minuten? Vul dan hier dat aantal minuten in.**



Number presentation (inkomende nummerweergave)

Number presentation	Maak hier de keuze hoe je inkomende oproepen wilt herkennen. Je hebt de volgende twee opties: • Laat het telefoonnummer van de ACD group zien. Zo ziet de gebruiker dat de inkomende oproep uit de ACD group komt en bijvoorbeeld geen privé gesprek is. • Laat het telefoonnummer van de beller zien.



Groups

Which user groups can login and take calls	Je kunt hier gebruikers/leden toevoegen aan de ACD group. Kies hier uit de gewenste gebruikersgroep. Alle leden uit deze groep zullen automatisch deelnemen aan de ACD. Je kan zelf een nieuwe usergroup aanmaken via de MPS portal. https://mps.office-essential.nl/
Which groups can supervise (log in and out agents)	Hier vink je aan welke gebruikersgroepen supervisor zijn en o.a. agents kunnen inloggen en uitloggen.



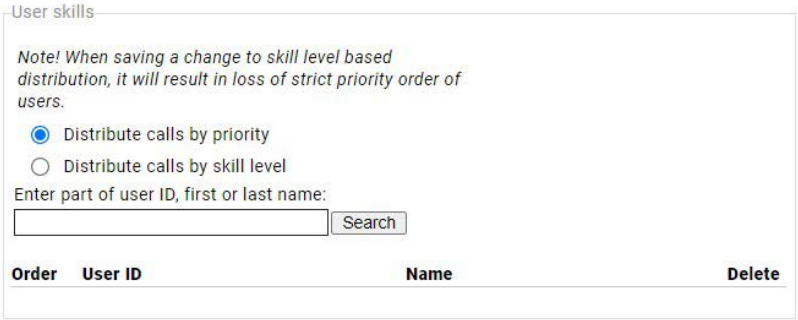
Attendant settings (attendant instellingen)

How many seconds minimal resting time does an attendant get between calls	Hier stel je het minimale tijdsinterval in (in seconden) die attendants krijgen vóór het volgende gesprek aangeboden wordt.



User skills

Distribution settings	Hier stel je in of inkomende gesprekken worden verdeeld op basis van prioriteit of op basis van vaardigheidsniveau. In het laatste geval (Distribute calls by skill level) wordt achter elke gebruiker de skill level weergegeven. Pas dit aan door op Search te klikken of voeg gebruikers handmatig toe op basis van gebruikers-ID, voornaam of achternaam. Aan de hand van de pijltjes kan je de volgorde aanpassen. Wil je geen prioriteit of vaardigheidsniveau instellen in de verdeling van gesprekken, vul dan niets in.



3. Druk op **save** om de instellingen op te slaan.

6.4 Group inbox.

Met een Group inbox stel je één algemene voicemail in voor meerdere gebruikers. In het overzicht zijn de volgende zaken te zien: het nummer van de Group inbox, de naam van de groep en de belhistorie van de groep.

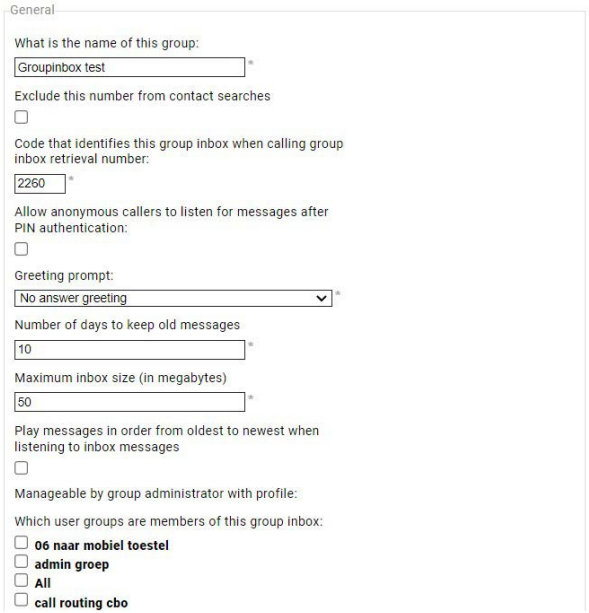
Je kunt niet zelf een nieuwe groepsvoicemail aanmaken. Neem daarvoor contact op met je contactpersoon bij Odido. Je kunt de instellingen van een bestaande groepsvoicemail wél zelf aanpassen. Dat gaat als volgt:

1. Klik op het nummer van de group inbox om de instellingen aan te kunnen passen.
2. Pas onderstaande instellingen aan:

General settings

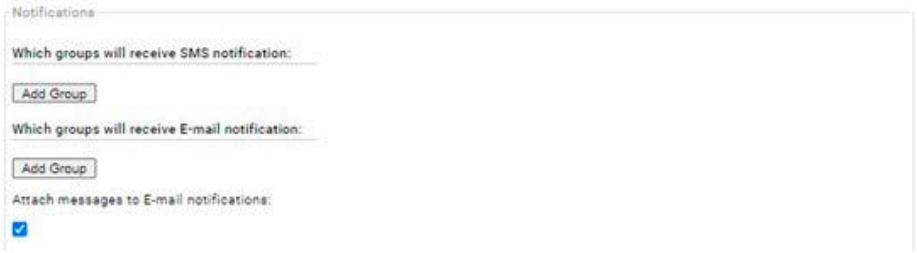
Number	Dit is het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de groep inbox. Dit veld is niet zelf aan te passen. *Indien je dit nummer wilt aanpassen kan je een verzoek indienen bij Cloud Business Operations.*
Name of this group	Dit is de naam van de groep inbox.
Exclude this number from contact searches	Vink deze optie aan om te voorkomen dat het groeps-nummer gevonden kan worden bij de contacten.
Code that identifies this group inbox when calling group inbox retrieval number	Stel hier de pincode in die gebruikers moeten intoetsen zodra zij het algemene nummer van de groep inbox bellen. Hierdoor worden zij direct naar de inbox van hun groep doorgeleid.
Allow anonymous callers to listen for messages after PIN authentication	Vink deze optie aan als je wilt toestaan dat anonieme bellers berichten kunnen af luisteren na het invullen van de pincode. De pincode stel je in bij de stap hierboven.

Greeting prompt	Selecteer hier het geluidsbericht dat afgespeeld wordt als welkomstbericht. Nieuwe prompts kun je uploaden via **Organization– Voice Prompts.**
Number of days to keep old messages	**Geef hier aan hoeveel dagen je oude berichten wilt bewaren in de inbox.**
Maximum inbox size (in megabytes)	Voer de maximale inbox grootte in. De standaard waarde is 10 MB.
Play messages in order from oldest to newest when listening to inbox messages	Vink deze optie aan als je berichten uit je inbox wilt afspelen in volgorde van oud naar nieuw.
Which user groups are members of this group inbox	Vink hier aan welke gebruikersgroepen lid zijn van de groep inbox.



Notifications (meldingen)

Which groups will receive SMS notification	Voeg hier de gebruikersgroepen toe die een sms ontvangen.
Which groups will receive e-mail notification	Voeg hier de gebruikersgroepen toe die een e-mail ontvangen.
Attach messages to E-mail notifications	**Vink deze optie aan als je het bericht als geluidsbestand wilt toevoegen aan de e-mail.**



3. Druk op **save** om de instellingen op te slaan.

6.5 Hunt group numbers.

Huntgroepen bieden de mogelijkheid om één algemeen telefoonnummer of groepsnummer te communiceren waarop alle inkomende oproepen binnenkomen. Deze oproepen worden vervolgens verdeeld over een aantal of over alle gebruikers. Je kunt bepalen dat de toestellen van de gebruikers tegelijk moeten overgaan of in een willekeurige volgorde één voor één. In het overzicht zijn het Huntgroepnummer, de naam van de huntgroep en de gespreksgeschiedenis van de groep zichtbaar.

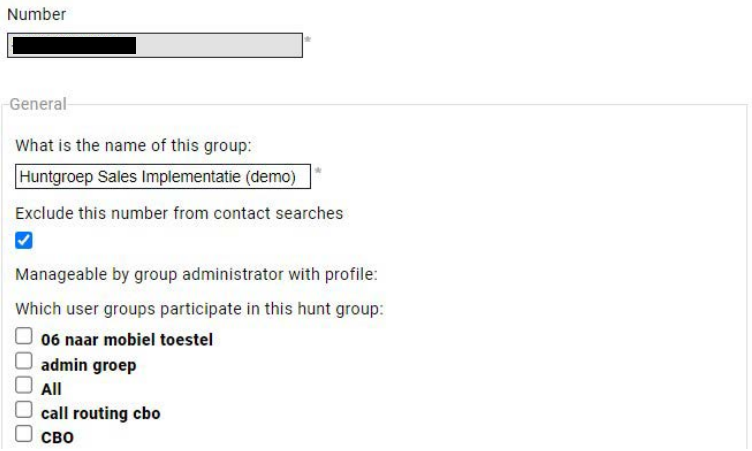
Je kunt niet zelf een nieuwe hunt group aanmaken. Neem daarvoor contact op

met je contactpersoon bij Odido. Je kunt de instellingen van een bestaande hunt group wél zelf aanpassen. Dat gaat als volgt:

1. Klik op het nummer van de huntgroep om de instellingen aan te passen.
2. Pas onderstaande instellingen aan:

General settings

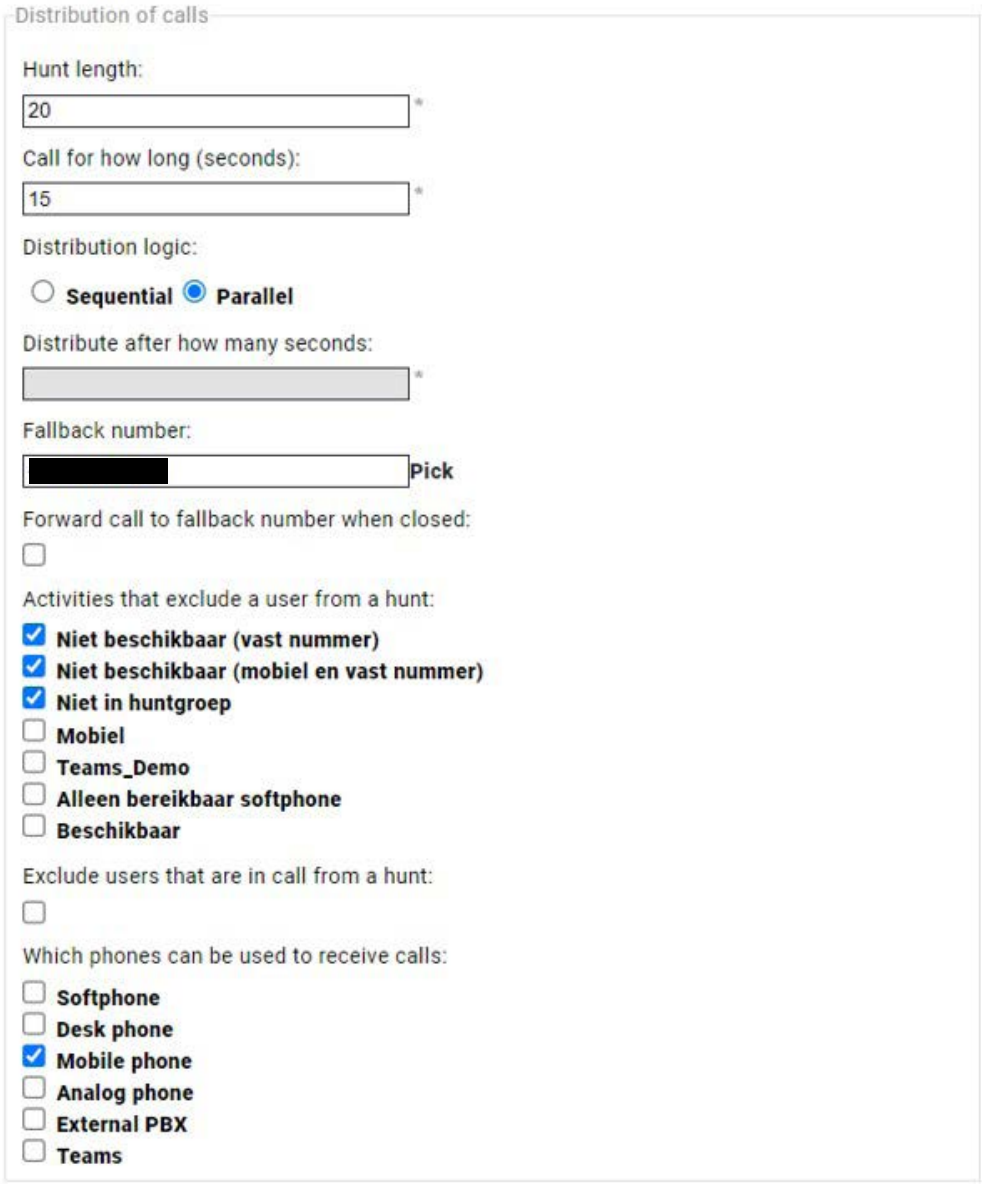
Number	Dit is het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de huntgroep. Dit veld is niet zelf aan te passen. *Indien je dit nummer wilt aanpassen kan je een verzoek indienen bij Cloud Business Operations.*
Name of this group	Dit is de naam van de hunt groep.
User groups	**Je kunt hier gebruikers/leden toevoegen aan de huntgroep. Kies hier uit de gewenste gebruikersgroep. Alle leden uit deze groep zullen automatisch deelnemen aan de huntgroep.**



Distribution of calls (Verdeling van gesprekken)

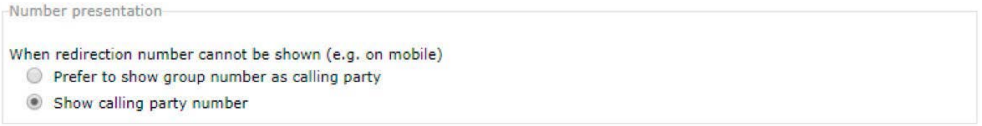
Hunt length	Stel hier het maximaal aantal beschikbare gebruikers in, waarbij de inkomende oproep mag rinkelen. Voorbeeld: Je hebt 5 medewerkers in de gekoppelde usergroup, maar je wenst dat bij maximaal 3 werknemers de inkomende oproep over gaat. Daarna wordt de oproep doorgeschakeld naar het gekozen fallback nummer.
Call for how long (seconds)	Stel hier in hoelang een inkomende oproep maximaal mag rinkelen (tijd in seconden), voordat de oproep wordt doorgeschakeld naar het fallback nummer. Let op: tijd voor de call-setup wordt hierin meegerekend, dus de exacte rinkeltijd kan iets korter zijn.
Distribution logic	Dit bepaalt hoe inkomende gesprekken worden verdeeld over de leden van de groep. Er zijn twee opties: Sequential: gebruikers binnen de groep worden één voor een gebeld. De inkomende oproep wordt doorgezet naar een willekeurig beschikbare gebruiker in de huntgroep, als deze niet opneemt naar de volgende gebruiker, etc. Parallel: Alle telefoons in de groep rinkelen tegelijk. De inkomende oproep wordt bij alle gebruikers tegelijk aangeboden. De gebruiker die de oproep beantwoordt ontvangt het gesprek.
Distribute after how many seconds	Stel hier in na hoeveel seconden de inkomende oproep aangeboden wordt aan de volgende gebruiker als de oproep niet beantwoord wordt. Deze optie is alleen van toepassing als bij de distribution logic “sequential’ gekozen is.

Fallback number	Stel bij fallback number in naar welk telefoonnummer de inkomende oproep doorgeschakeld wordt bij “geen antwoord”. Het fallback nummer kan alleen een intern nummer zijn. Als je geen fallback nummer instelt en de oproep wordt niet beantwoord, dan krijgt de beller de melding “ Degene die u op dit moment probeert te bellen is op dit moment niet bereikbaar. Probeer het later nog een keer”.
Forward call to fallback number when closed	Vink de checkbox aan als inkomende oproepen doorgeschakeld moeten worden naar het fallback nummer, wanneer het bedrijf gesloten is. De openingstijden kun je instellen via het rooster, bij **Function numbers > Schedules**
Activities that exclude a user from a hunt	Hier kun je instellen welke beschikbaarheidsactiviteit bij een gebruiker ervoor zorgt dat de gebruiker op dat moment niet deelneemt aan de huntgroep. Zo kan iedere gebruiker zichzelf in- en uit de groep schakelen.
Exclude users that are in call from a hunt	Vink deze optie aan om gebruikers uit te sluiten van de huntgroep zodra zij in gesprek zijn. Als deze optie niet aangevinkt is, ontvangen gebruikers een wisselgesprek.
Which phones are used to receive calls	Hier geef je aan vanaf welke toestellen gesprekken ontvangen kunnen worden. **Let op:** om gebruik te maken van de gebruikersoptie Mobile VoIP is het noodzakelijk dat de Softphone aangevinkt is.



Number presentation (inkomende nummerweergave)

Number presentation	Maak hier de keuze hoe je inkomende oproepen wilt herkennen. Je hebt de volgende twee opties: • Laat het telefoonnummer van de huntgroep zien. Zo ziet de gebruiker dat de inkomende oproep uit de huntgroep komt en bijvoorbeeld geen privé gesprek is. • Laat het telefoonnummer van de beller zien.



3. Druk op **save** om de instellingen op te slaan.

6.6 IVR numbers.

Stel een IVR-nummer in om de beller via een keuzemenu door te verbinden naar de juiste gebruiker of gebruikersgroep. In het overzicht zijn het IVR-nummer, de naam van het keuzemenu en de gespreksgeschiedenis van de groep zichtbaar.

Je kunt niet zelf een nieuwe IVR aanmaken. Neem daarvoor contact op met je contactpersoon bij Odido. Je kunt de instellingen van een bestaande IVR wél zelf aanpassen. Dat gaat als volgt:

1. Klik op het nummer van de IVR om de instellingen aan te passen.
2. Pas onderstaande instellingen aan:

Name of this group	Dit is de naam van de IVR.
Number	Dit is het telefoonnummer dat gekoppeld is aan de IVR. Dit veld is niet zelf aan te passen. Indien je dit nummer wilt aanpassen kan je een verzoek indienen bij Cloud Business Operations.
Extension dialing	Deze optie kan niet gebruikt worden en moet daarom niet aangevinkt zijn.
Play this voice prompt when a call is received	Selecteer hier het geluidsbericht dat afgespeeld wordt als welkomstbericht. Nieuwe prompts kun je uploaden via **Organization > Voice Prompts**.
Preserve meta data from diverted call	Vink dit aan om ervoor te zorgen dat de gegevens van het doorgeschakelde nummer zichtbaar worden voor de gebruiker die het gesprek ontvangt.
What code identifies this function number when using feature code	Hier stel je een snelcode in die gebruikers kunnen intoetsen om intern het IVR-nummer te bereiken.
After the prompt is played...	Als het geluidsbericht is ingesteld, kan de beller het nummer ingeven dat gekoppeld is aan de gebruiker of gebruikersgroep die gebeld moet worden. Welke gebruiker of gebruikersgroep gekoppeld is, staat bij #, *, 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 of – als er geen keuze is gemaakt – bij Key listener. Als er bij een keuzenummer geen nummer is ingevuld en de beller kiest dit keuzenummer, dan hoort hij dat dit een onjuiste keuze is.

Edit IVR number Help

What is the name of this group:

Keuzemenu *

Number:

[redacted] *

Manageable by group administrator with profile:

Extension dialing

☐

Play this voice prompt when a call is received:

Voicemail LECE Sales *

Preserve meta data from diverted call

☐

What code identifies this function number when using feature codes:

After the prompt is played, the caller can press a button on the phone. Specify below where to redirect the call on each phone button press. If you leave a field empty it will be prompted as an invalid option for the caller.

Key listener (DTMF)	Route-to destination	
# (pound key)		Pick
* (star key)		Pick
0		Pick
1	[redacted]	Pick
2	[redacted]	Pick
3	[redacted]	Pick
4	224	Pick
5	825	Pick
6	[redacted]	Pick
7		Pick
8		Pick
9		Pick
Timeout*		Pick

* no button is pressed by the caller

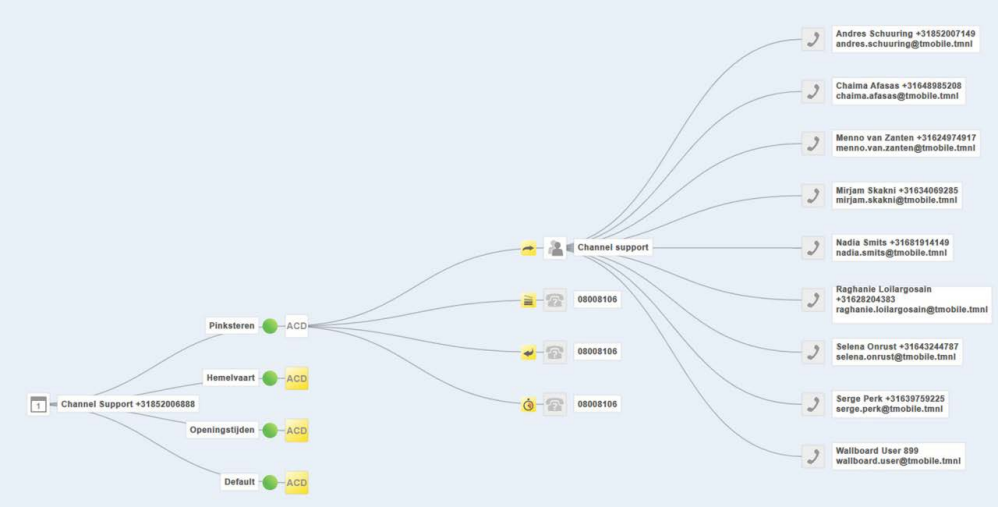
Save Cancel

6.7 Number visualization.

Hier staat hoe de telefoonnummers voor alle Function Numbers zijn geconfigureerd. Elke wijziging is hierinzichtbaar zodra je de webpagina vernieuwt. De onderstaande configuraties zijn terug te vinden:

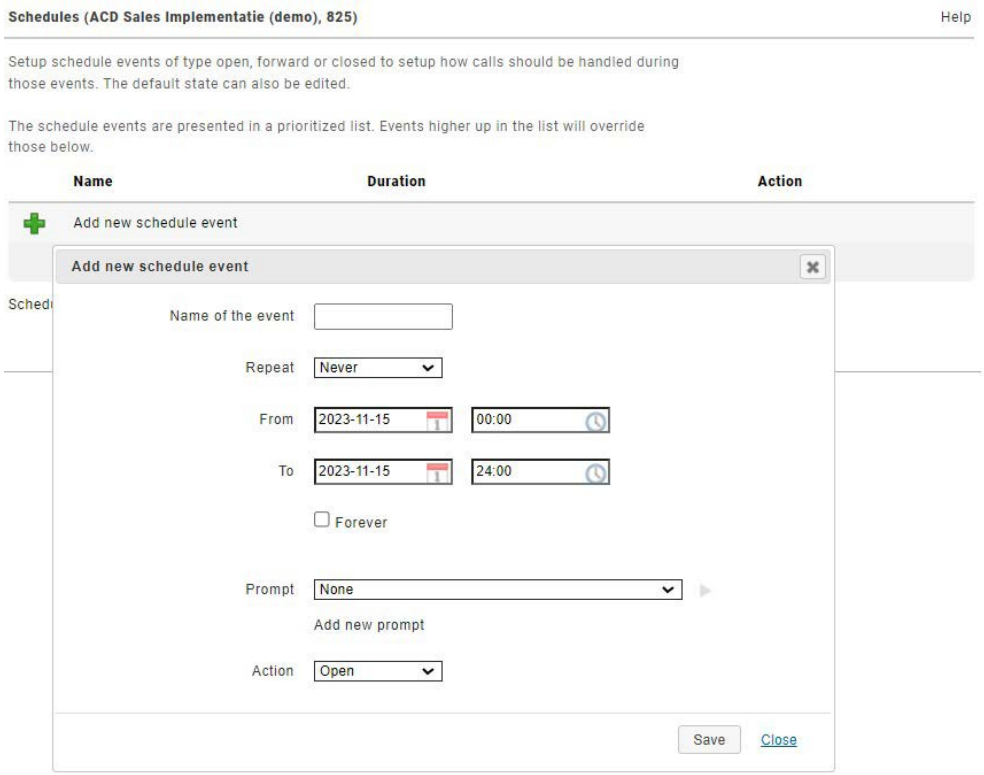
- De ACD-nummers
- De huntgroep-nummers
- De IVR-nummers

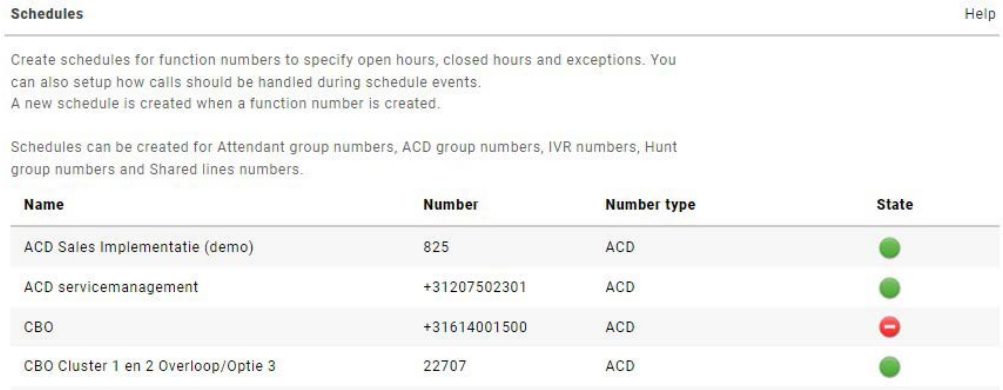
Klik op de naam van het function nummer om het overzicht uit te klappen.



6.8 Schedules.

Met een tijdschema pas je de bereikbaarheid van een functienummer aan. Onder Schedules maak je verschillende tijdschema's aan. De tijdschema's worden in volgorde van boven naar beneden afgehandeld en de beschikbaarheid wordt bepaald door de eerste overeenkomst. Je kunt de tijdschema's opnieuw rangschikken door ze te selecteren en te verslepen. Standaard is het telefoonnummer van het functienummer altijd open. Deze status kan bewerkt worden. Let op: de tijden (Business Hours) van de individuele gebruikers zijn hier niet in te stellen.



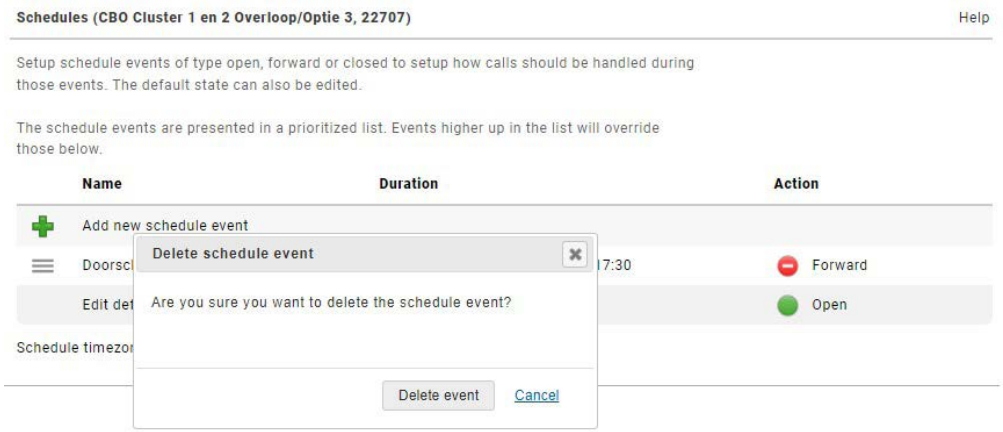


Een tijdschema instellen.

1. Klik op het functienummer waarvan je het tijdschema wilt aanpassen of instellen.
2. Klik op **Add new schedule** event voor het aanmaken van een nieuw schema.
3. Klik op **Edit default schedule** event om een bestaand standaard schema aan te passen.
4. Stel bij **Name of the event** een naam in voor het tijdschema.
5. Kies de herhaalfrequentie van het tijdschema. De opties zijn iedere dag, per week (selecteren welke dagen per week), per maand of per jaar.
6. Vul bij de checkboxen een start- en einddatum (inclusief tijdstip) van het tijdschema in.
7. Stel bij **Prompt** de gewenste begroeting in wanneer oproepen binnenkomen buiten het tijdschema. Je kunt kiezen uit de beschikbare lijst. Voeg eventueel zelf ingesproken begroetingen toe via **Add new prompt**.
8. Klik op **Save** om het schema op te slaan.

Een tijdschema instellen.

Verwijder een tijdschema door in het overzicht aan de rechterkant bij het betreffende tijdschema op het kruisje te klikken. Bevestig hierna de actie door op **Delete event** te klikken.

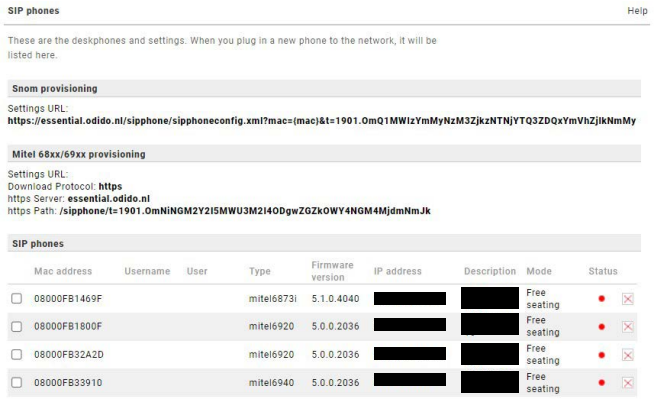


7. Devices.

Op de pagina SIP-phones vind je informatie van alle Mitel-toestellen die aan jouw organisatie gekoppeld zijn. Deze kunnen gekoppeld worden aan gebruikers of ingesteld worden als vrij toestel om zo door elke gebruiker te kunnen worden gebruikt. De individuele toestellen je vanaf hier opnieuw opstarten en ze kunnen geconfigureerd worden, bijvoorbeeld door de toetsen op het toestel te programmeren. Wanneer je de Mitel-toestellen in “Free seating” hebt staan, is het ook mogelijk om hier een sjabloon met vooringestelde toetsen te configureren voor een gebruiker. Het is mogelijk om het sjabloon te kiezen op elk toestel waarop je inlogt, zo neem je altijd je vooringestelde instellingen mee.

7.1 SIP phones.

Het menu **SIP phones** laat de aangemelde toestellen en geconfigureerde toestellen zien. Elk toestel heeft een uniek Mac-address. Bij **Mode** zie je de instelling van de toestellen: **Free seating** (vrij toestel) of **Seated** (toegewezen aan een gebruiker). Bij toestellen met Free Seating is er geen Username en User ingesteld. Verder zijn het type toestel, de firmware-versie, het IP-adres en de status zichtbaar. Toestellen met een rood lampje zijn niet aangemeld op het netwerk, toestellen met een groen lampje wel. Druk op het kruisje om het SIP-toestel te verwijderen.



Configureer een SIP phone.

Klik op een SIP-toestel om de instellingen van dit unieke toestel te bekijken. Je kunt hier alle knoppen op het toestel configureren voor verschillende opties, zoals telefoonnummers, menu-opties, beschikbaarheid statussen en belopties. Je kunt voor de sneltoetsen verschillende opties toevoegen. Bijvoorbeeld om bepaalde toestelmogelijkheden te versimpelen.

Aanmaken toetslijnen (L) en sneltoetsen (S).

1. Kies per knop welk type optie eraan gekoppeld wordt. Dit kan een telefoonnummer zijn maar ook een functie.
2. Stel het label in waarmee deze optie op het toestel zichtbaar is en voeg bij **Value** het telefoonnummer toe dat bij de optie hoort. Onder het configureren van de knoppen van het toestel is de algemene toestel-informatie zichtbaar.
3. Klik op **Save** om alle wijzigingen op te slaan. Klik op **Save and Reload** om de wijzigingen op te slaan en het toestel te herladen.

Het toestel kan volledig gereset worden door op **Reboot Phone** te klikken.
De functies van de verschillende toestellen staan beschreven in de **Handleiding SIP-toestellen**.

De ‘gemiste oproepen indicator’ aan-/uitzeten.

Door deze optie uit te schakelen worden gemiste oproepen niet meer getoond op het display. De lijst met gemiste oproepen is nog wel beschikbaar via het gesprekslogboek. Je kunt de indicator per toestel uitzetten. Ga naar Devices -> SIP phone profiles en vink het selectievakje ‘Disable missed calls indication’ aan of uit.

7.2 SIP phone profiles.

Wanneer je de Mitel IP-toestellen in “Free seating” hebt staan, is het mogelijk om hier een sjabloon met vooringestelde toetsen te configureren voor een gebruiker. Het is mogelijk om het sjabloon te kiezen op elk toestel waarop je inlogt, zo neem je altijd je vooringestelde instellingen mee. Log in met je gebruikersnummer/-extensie en persoonlijke pincode. Wanneer de gebruiker uitlogt, schakelt de bureautelefoon automatisch naar de standaard gebruikersinstellingen.

Let op: Hoe en welke toetsen getoond worden is afhankelijk per type toestel.

SIP telefoonprofielen.

Er is één standaard profiel voor de organisatie. Ook kun je een profiel per gebruiker definiëren. Ga naar Devices -> SIP phone profiles om de profielen in te stellen.

Bekijk de configuratie per toestelmodel:

Ga naar Devices -> SIP phone profiles en kies het gewenste model in het uitklapmenu Filter for onder het kopje Keysets.

Configuratie van de toetsen:

- **Bovenste soft keys:** programmeerbare toetsen voor premium Mitel modellen met soft keys boven- en onderaan.
- **Soft keys onder:** programmeerbare toetsen voor premium Mitel modellen met soft keys boven- en onderaan.
- **Functietoetsen:** programmeerbare toetsen die voor Mitel instapmodellen zonder top en bottom soft keys.
- **Snelkiestoetsen:** druktoetsen voor alle Mitel modellen. Activeer ze door een nummer op het toetsenblok ingedrukt te houden.
- **Toetsen voor uitbreidingsmodules:** programmeerbare toetsen voor elk type uitbreidingsmodule dat op een Mitel telefoon wordt aangesloten. De toetsen van het profiel zijn generiek en niet gebonden aan een bepaald telefoonmodel.

Voor elk type telefoontoestel kunnen twee soorten toetsen worden geconfigureerd:

1. Vaste toetsen krijgen een speciale plaats op de telefoon. Bijvoorbeeld: Top soft key nummer 8 verschijnt altijd op de 8e positie van de top soft key set van de telefoon.
2. Zwevende toetsen – Je kunt straks per toestel de toetsen configureren. Afhankelijk van het type toestel kun je meer of minder toetsen instellen. Je kunt zwevende toetsen instellen op toestel- en gebruikersniveau. Als de gebruiker geen profiel heeft wordt automatisch de configuratie van het toestel gevolgd.

Vragen? We zijn er voor je.

Business

Odido Service: odido.nl/zakelijk/service

Chatbot Izzi: odido.nl/zakelijk/service

Van onze chatbot Izzi krijg je meteen antwoord op je vraag. Komen jullie er niet uit samen? Dan neemt een Odido collega het over van Izzi.

Mijn Odido: odido.nl/zakelijk/login

Zoek je je inloggegevens of wil je je gegevens bekijken?
Kan allemaal in Mijn Odido.

Bel ons:

Vragen? Vraag! Je contactpersoon bij Odido staat je graag te woord.