

+

# fieber

FIEBER HOSTED VOIP HANDLEIDING

## 1. Inhoud

2.	Inleiding.....	3
3.	Inloggen Fieber portal .....	4
3.	Hosted VoIP .....	5
	Gebruikers extensie .....	5
	Aanmelden Gebruiker .....	5
	Afmelden Gebruiker .....	5
	Bestellen nieuwe Gebruiker .....	6
	Instellingen Gebruiker .....	6
4.	Doorschakelingen mogelijkheden op gebruikersniveau .....	6
5.	Dynamische afzend nummers .....	7
6.	Gespreksblokkades.....	7
7.	Voicemail Extensie .....	7
	Afleverinstellingen Voicemail.....	8
	U kunt op diverse manieren uw voicemailbox beheren. ....	9
8.	Autoanswer Extensie.....	9
9.	De IVR Extensie.....	10
	Wijzigen van de IVR Extensie .....	10
10.	Forward Extensie.....	12
11.	Wachtrij Extensie .....	12
	Wijzigen van de wachtrij extensie.....	13
12.	Nummerplan .....	16
13.	Tijdsconfiguratie.....	17
	Configuratie tijdplan.....	17
	Aanmaken automatische periode .....	18
	Configureren handmatige periode.....	18
	Configureren Vakantiedagen .....	19
14.	VoIP-Kanalen .....	20
	Aanmaken VoIP-kanaal .....	20
15.	Systeemnummers.....	21
16.	Twinning .....	21

## **2. Inleiding**

Om het u gemakkelijk te maken hebben wij alvast de Hosted VoIP omgeving grotendeels klaar gezet, de meest gekozen functionaliteiten zijn aanwezig. Om een beetje weg wij te maken in onze omgeving kunt u inloggen op de Fieber Portal.

### **3. Inloggen Fieber portal**

U kunt gaan naar [op.fieber.nl](https://op.fieber.nl) en vervolgens kunt inloggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Indien u nog geen logingegevens hebt ontvangen kunt u een e-mail sturen naar [support@fieber.nl](mailto:support@fieber.nl) of bellen naar 088-2550100.

Op de portal kunnen alle instellingen ingezien worden, mocht u behoefte hebben aan tekst en uitleg kunnen wij op afstand u helpen!

### 3. Hosted VoIP

De Hosted VoIP omgeving is opgebouwd door middel van extensies. Elke extensie heeft bepaalde functionaliteiten en een 3-cijferig nummer. Door verschillende extensies achter elkaar te koppelen ontstaat er een call-flow met verschillende opties.

Voorbeelden van de meest gebruikte extensies zijn;

- Gebruikers extensie
- Groeps / Wachtrij extensie
- Voicemail / autoanswer extensie
- Doorschakel extensie

Hieronder worden de verschillende extensies beschreven. Voor de nummering van de extensie houdt Fieber de volgende standaard aan:

Reeks	Type
200	Gebruikersextensies
300	Groepen + Wachtrij
400	Voicemail
500	Autoanswer
600	Keuzemenu (IVR)
700	Forward Extensie
800	LBR / Timeplan (TBR)
900	Systeemnummers

#### Gebruikers extensie

Een gebruikers extensie is simpelweg een Hosted VoIP gebruiker. Om gebruik te maken van een toestel is een gebruikers extensie noodzakelijk. Een gebruikers extensie moet worden aangemeld op een toestel, anders is het niet mogelijk om te bellen. Als er problemen zijn met inkomende of uitgaande telefonie kunt u eerst de gebruikers extensie af- een aanmelden. Elke gebruiker heeft zijn eigen nummer, deze start bij 200 en loopt op aan de hand van de afgenomen Hosted VoIP abonnementen.

#### Aanmelden Gebruiker

U meldt een gebruiker aan door op het toestel naar '901' te bellen. Er wordt dan om uw gebruikers extensie en uw wachtwoord (standaard 0000) gevraagd. De gegevens zijn ook te achterhalen via [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl). Als u hierin op inlogt gaat u naar Klantconfiguratie > Hosted VoIP > Extensies. Wij zetten standaard de gebruikers extensie in de 20\* reeks, heeft u 1 gebruiker zal dit 200 zijn. De tweede gebruiker is dan 201 etc.

Na deze stappen succesvol te hebben doorlopen bent u aangemeld op het toestel en kunt u bellen en gebeld worden.

Nadat alle gebruikers extensies zijn aangemeld kunnen ze elkaar intern bellen via hun extensie nummer.

#### Afmelden Gebruiker

Om uw gebruiker af te melden moet u het servicenummer '902' bellen, ook nu wordt u om een

pincode gevraagd. Na deze pincode te hebben ingegeven bent u afgemeld. Belangrijk: Afmelden is niet per definitie nodig. Dit is alleen nodig wanneer andere personen ook gebruik

## Bestellen nieuwe Gebruiker

Het aanmaken van gebruikers extensie kunt u zelf helaas niet, dit wordt altijd gedaan door een Fieber medewerker. Als een extra extensie gewenst is kunt u een e-mail sturen naar [support@fieber.nl](mailto:support@fieber.nl) of bellen naar 088-2550100.

## Doorschakelen gebruiker

Het is mogelijk om de gebruikers extensie door te schakelen naar een extern nummer.

## Instellingen Gebruiker

De instellingen die gemaakt kunnen worden op gebruikersniveau kunt u zelf aanpassen en wijzigen. Hieronder wordt elke optie kort toegelicht. Om een gebruiker te wijzigen logt u in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) kiest u voor **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies** en klikt u op **wijzig** voor de betreffende gebruiker.

NUMMER	TYPE	NAAM	CONFIGURATIE
200	Niet actief	Gebruiker	200

<b>Extensienummer:</b>	Dit is het interne nummer voor de gebruiker, standaard in de 200 reeks
<b>Naam:</b>	Dit is de naam van de gebruiker, deze wordt ook in display vermeld bij interne gesprekken
<b>Pincode:</b>	Dit is de pincode die gebruikt wordt voor het af- en aanmelden van de gebruiker
<b>Afzendnummer:</b>	Het nummer dat wordt meegezonden bij uitgaande gesprekken
<b>Netnummergebied:</b>	Hier kunt u het regionummer ingeven, voor Amsterdam bijvoorbeeld 020
<b>Callpickup op alle gebruikers:</b>	Hier kunt u de rechten toekennen om gesprekken van elkaar over te pakken door te bellen naar *8
<b>Specifieke callpickup:</b>	Van wie mag de huidige gebruiker gesprekken overnemen
<b>2e oproep aanbieden:</b>	Hier activeert u het wisselgesprek functionaliteit
<b>Taal:</b>	Hier kunt u de taal opgeven, de portal zal in deze taal worden weergegeven

Naast deze instellingen zijn er nog een aantal rechten instellingen.

<b>Meeluisteren:</b>	Heeft deze gebruiker rechten om gesprekken mee te luisteren. U kunt meeluisteren door te bellen naar 906 (zie Systeem Extensies)
<b>Tijdsconfiguratie:</b>	Heeft deze gebruiker rechten om de tijdsconfiguratie aan te passen, wordt later nog uitgebreid behandeld.
<b>Twinning*:</b>	Heeft deze gebruiker rechten om zijn extensie op twee toestellen tegelijkertijd aan te melden
<b>Gespreksopname*:</b>	Heeft deze gebruiker rechten om gespreksopnames te beluisteren.

\* Twinning en Gespreksopname zijn functie die niet standaard aanstaan. Twinning kan kosteloos worden geactiveerd, gespreksopnames niet.

## 4. Doorschakel mogelijkheden op gebruikersniveau

De gebruikers extensie kan worden doorgeschakeld, er zijn twee afzonderlijke doorschakelingen activeren. U kunt de interne gesprekken doorschakelen of de externe gesprekken. Met doorschakelen bedoelen we de gesprekken routeren naar een ander nummer.

Per doorschakeling kan je meerdere nummers ingeven, deze moeten gescheiden worden door het ; teken. Als ik een doorschakeling wil activeren naar twee nummers, gaat dat als volgt: 0882550100;0882550102.

## EXTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT		<input type="text" value="0"/>
EXTERNE AFZENDERNUMMER	<input type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN GEBRUIKER <input type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN BELLER <input checked="" type="radio"/> HET GEBELDE NUMMER	

## INTERNE DOORSCHAKELINGEN

DIRECT DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ BEZET DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
DOORSCHAKEL TIMEOUT		<input type="text" value="0"/>

- Direct Doorschakelen:** gesprekken worden direct doorgeschakeld naar het opgegeven nummer
- Bij bezet doorschakelen:** gesprekken worden doorgeschakeld als de gebruiker in gesprek is
- Bij geen gehoor doorschakelen:** gesprekken worden doorgeschakeld indien de gebruiker het gesprek niet opneemt
- Doorschakel timeout:** deze optie is gekoppeld aan 'bij geen gehoor doorschakelen'. Hier kunt u het aantal secondes ingeven. Standaard zit deze waarde tussen de 12 en 20 seconde.

## 5. Dynamische afzend nummers

Het is mogelijk om verschillende nummer (indien beschikbaar) mee te zenden als afzendnummer. Als dit geconfigureerd is kunt u bellen naar #31#0882550100, er wordt dan een ander nummer meegestuurd.

## 6. Gespreksblokkades

Standaard blokkeert Fieber op accountniveau (niet aan te passen door eindgebruikers) Internationale, Servicenummers (09000), Servicenummers (0909) en Servicenummers (0906). U kunt per gebruiker zelf definiëren waar de gebruiker heen mag bellen. Accountniveau is altijd leidend, ongeacht wat er op gebruikersniveau wordt ingesteld.

## 7. Voicemail Extensie

Met behulp van een voicemail extensie kunt u een inkomend gesprek op een voicemail extensie laten uitkomen. Het aanmaken van een voicemail extensie gaat als volgt:

Log in op op.fieber.nl klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies > Acties** en kies voor **VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN**.

De volgende opties zijn verplicht bij het aanmaken van een voicemail extensie

### VOICEMAILEXTENSIE AANMAKEN

**ALGEMEEN**

EXTENSIENUMMER

NAAM

**CONFIGURATIE**

PINCODE

TAAL

GEKOPPELD AAN GEBRUIKER

EMAILNOTIFICATIE  AAN  UIT

EMAILNOTIFICATIE BESTEMMING

VOICEMAILBERICHT MEEZENDEN IN EMAILNOTIFICATIE  JA  NEE

VOICEMAILBERICHT VERWIJDEREN NA EMAILNOTIFICATIE  JA  NEE

SMS NOTIFICATIE NAAR

**WELKOMSTBERICHT**

GELUIDSBESTAND

**Extensienummer:** (Fieber default start bij 400) 400

**Naam:** Geef hier de naam op wanneer de voicemailbox wordt gebruikt

**Pincode:** hier geeft u de pincode op die u nodig heeft om via het toestel de voicemailbox te beluisteren

**Taal:** Standaard wordt deze op Nederlands gezet

### Afleverinstellingen Voicemail

Ingesproken voicemail berichten kunnen op verschillende manieren worden afgeluisterd. Hieronder worden de verschillende opties toegelicht:

**Emailnotificatie:** hier kunt u aangeven of een per e-mail een notificatie wilt ontvangen

**Emailnotificatie bestemming:** hier geeft u het e-mailadres op waar de notificatie heen wordt gestuurd

**Voicemailbericht meezenden in emailnotificatie:** hier kunt u aangeven of u het voicemailbericht als bijlage per e-mail wilt ontvangen

**Voicemailbericht verwijderen na emailnotificatie:** als u de voicemail niet online wilt beluisteren, dan kunt u ervoor kiezen om deze direct na het verzenden te verwijderen

**SMS notificatie naar:** hier kunt u aangeven of u een SMS notificatie wilt ontvangen

\*\*



**Geluidsbestand:** hier kunt u een MP3 bestand uploaden, een andere methode is om te bellen vanaf het vaste toestel naar 920.

\*\* De kosten voor het verzenden van het sms bericht worden ten laste van het klant account gelegd.

## **U kunt op diverse manieren uw voicemailbox beheren.**

- U kunt het servicenummer '920' bellen.
- Er wordt dan om uw extensienummer en uw wachtwoord gevraagd, deze zijn te achterhalen in [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl). Standaard is dit 400. Log in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies**
- U kunt de ingesproken tekst laten e-mailen naar een e-mail account.
- U kunt deze online beluisteren op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl)

Belangrijk: U dient uw voicemailextensienummer in te voeren, niet uw gebruikersextensienummer.

Het menu van het voicemailbeheersysteem, welke is te bereiken via service nummer 920, ziet er als volgt uit:

### **Als de voicemailbox nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:**

6. Ga naar volgende bericht
7. Herhaal laatste bericht
8. Verwijder laatste bericht

### **Als de voicemailbox geen nieuwe berichten bevat krijgt u de volgende opties:**

0. Ga naar voicemail opties
1. Ga naar oude berichten.

### **Voicemail Opties:**

1. Voicemail bericht aanpassen
2. Voicemailbox wachtwoord aanpassen
3. Voicemailbox taal aanpassen

## **8. Autoanswer Extensie**

De autoanswer extensie lijkt op de voicemail extensie, het enige verschil is dat klanten geen bericht kunnen inspreken. De verbinding wordt automatisch verbroken aan het einde van de boodschap. U kunt een Autoanswer extensie op de volgende manier zelf aanmaken: Log in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies > Acties** en kies voor **AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN**.

De volgende gegevens moet worden opgegeven:

## AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN

### ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

### CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND

- Extensienummer:** standaard in de 500 reeks  
**Naam:** hier geeft u de naam op van de autoanswer extensie  
**Geluidsbestand:** hier kunt u een MP3 bestand uploaden, een andere methode is om te bellen vanaf het vaste toestel naar 905.

## 9. De IVR Extensie

De IVR (interactive voice responder) maakt het mogelijk dat de beller een keuze vooraf kan ingeven. Hiermee kun eenvoudig personen of afdelingen scheiden. De IVR extensie kan alleen besteld worden door een Fieber medewerker. Deze kunnen wij voor u gereedmaken.

Een IVR kan meerdere niveaus hebben, denk aan de volgende constructie;

600 – IVR Hoofdmenu

- 1. Verkoop
- 2. Administratie
- 3. Support
- 4. Lopende orders

601 – sub IVR Lopende Orders

- 1. Internet Orders
- 2. Telefonie Orders
- 3. Cloud orders

### Wijzigen van de IVR Extensie

U kunt op de IVR extensie verschillende wijzigingen doorvoeren. Om de IVR extensie te wijzigen gaat u naar [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies** Log in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies** en klik op **wijzig** van de desbetreffende IVR Extensie.

## IVR EXTENSIE WIJZIGEN

ALGEMEEN

OPTIES

### KLANT

KLANT

FIEBER HQ

### ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

700

NAAM

IVR Welkom

### CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND

Bestand kiezen

Geen bestand gekozen

OVERGANGSTOON VOOR  
AFSPELEN GELUIDSBESTAND

AAN  UIT

### DOORSCHAKELING

DOORSCHAKEL

Bezet / Geen antwoord Forward

DOORSCHAKEL BESTEMMING

876 - Wachtrij - wachtrij support mobiel

DOORSCHAKEL TIMEOUT

10

OPSLAAN

**Extensienummer:** standaard in de 600 reeks

**Naam:** hier geeft u de naam op van de IVR op.

**Geluidsbestand:** hier kunt u een MP3 bestand uploaden, een andere methode is om te bellen vanaf het vaste toestel naar 905.

**Overgangstoon voor afspelen geluidsbestand:** Met deze optie hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens het IVR menu bereikt wordt.

Om te voorkomen dat iemand oneindig in het IVR menu blijft hangen, is er een doorschakel menu beschikbaar. Via het doorschakel menu regelt u na hoeveel seconden in het IVR menu gezeten te hebben de beller naar een failover bestemming gaat.

**Doorschakel:** Hier kunt u ingeven of u deze optie wil gebruiken of niet.

**Doorschakel bestemming:** waar moet de beller naar toe worden gerouteerd als er geen keuze gemaakt wordt

**Doorschakel timeout:** na hoeveel seconde moet de beller worden door gerouteerd naar de 'doorschakel bestemming'

Als de IVR extensie aangemaakt is, ziet u bovenin het tabblad **Opties**. De volgende opties kunnen we definiëren:

- Optie:** hier kunt u het cijfer ingeven welke de beller moet kiezen om de bestemming te bereiken
- Prefix:** Geef hier een prefix op welke in het display van het toestel zal worden weergegeven. Op deze manier kunt u eventueel zien welke keuze iemand in het IVR menu heeft gemaakt.
- Bestemming:** Selecteer hier de bestemming, let op omdat dit een dropdown menu is, dient u misschien eerst de gewenste extensies aan te maken. De gewenste extensie kan bijvoorbeeld zijn; wachtrij / voicemail / gebruiker extensie.

## 10. Forward Extensie

De forward extensie kan worden toegepast om inkomende gesprekken direct door te schakelen naar een extern nummer. Ook is het mogelijk om een forward extensie toe te voegen aan een wachtrij.

Het aanmaken van een Forward Extensie gaat als volgt: Log in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies > Acties** en kies voor **FORWARD EXTENSIE AANMAKEN**.

**FORWARD EXTENSIE WIJZIGEN**

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER	<input style="width: 90%;" type="text"/>
NAAM	<input style="width: 90%;" type="text"/>
DOORVERBINDEN NAAR	<input style="width: 90%;" type="text"/>
AFZENDERNUMMER	<input checked="" type="radio"/> AFZENDERNUMMER VAN BELLER <input type="radio"/> HET GEBELDE NUMMER <input type="text" value="0686807261"/>

**OPSLAAN**

- Extensienummer:** standaard in de 700 reeks
- Naam:** hier geeft u de naam op van de forward extensie op.
- Doorverbinden naar:** Geef hier het telefoonnummer van de bestemming op.
- Afzendernummer:** Het telefoonnummer dat wordt meegezonden als er naar buiten wordt gebeld.

## 11. Wachtrij Extensie

De wachtrij extensie is eigenlijk de belangrijkste bouwsteen in de Hosted VoIP omgeving. Inkomende gesprekken worden gekoppeld aan de wachtrij. Er zijn een tal van verschillende opties die ingesteld kunnen worden, later komen we hier op terug. Aan de wachtrij worden gebruikers extensies gekoppeld zodat inkomende gesprekken overgaan bij deze gebruikers. Het is mogelijk om een gebruiker via het toestel aan- en af te melden. Om je aan te melden op een wachtrij moet je bellen naar 903, om je af te melden bel je naar 904.

## Wijzigen van de wachtrij extensie

De wachtrij extensie kan alleen besteld worden door een Fieber medewerker. Deze kunnen wij voor u gereedmaken.

U kunt op de wachtrij extensies verschillende wijzigingen doorvoeren. Om de wachtrij extensie te wijzigen gaat u naar [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies** Log in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > Extensies** en klik op **wijzig** van de desbetreffende wachtrij extensie.

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER	300
NAAM	Wachtrij Algemeen

LEDEN

BESCHIKBARE GEBRUIKERS	GESELECTEERDE LEDEN
214 - Gebruiker - Kenneth van Dijk	224 - Gebruiker - Luc Verschuren
215 - Gebruiker - Support mobiel	226 - Gebruiker - John Splinter
216 - Gebruiker - Linda de Jong	238 - Gebruiker - Tommy Keune
219 - Gebruiker - Iliia Gontcharov	
220 - Gebruiker - Roelof de Vries	
222 - Gebruiker - Floor Suurland	
223 - Gebruiker - Jacqueline Brandsma	
225 - Doorschakeling - Call Center Joure	
228 - Gebruiker - Susan ten Boom	

**Extensienummer:** standaard in de 700 reeks

**Naam:** hier geeft u de naam op van de wachtrij extensie op

**Members** hier kunt u de gebruikers extensie in de wachtrij plaatsen, inkomende gesprekken komen dan binnen bij de geselecteerde leden

De hierboven gemaakte instellingen zijn de default settings. We kunnen nog leukere dingen instellingen op de wachtrij.

## CONFIGURATIE

TAAL	<input type="text" value="Nederlands"/>
STRATEGIE	<input type="text" value="Overgaan bij alle beschikbare members"/>
MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input checked="" type="radio"/> AAN <input type="radio"/> UIT
INTERVAL MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input type="text" value="20"/>
RINGTIMEOUT	<input type="text" value="25"/>
RUSTTIJD MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK	<input type="text" value="0"/>
WACHTTIJD NIEUWE POGING	<input type="text" value="15"/>
GEWICHT WACHTRIJ (0-100)	<input type="text" value="10"/>
CALL-LIMIT	<input type="text" value="100"/>
OPTIE VOICEMAIL BERICHT ACHTER LATEN	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="-- Maak uw keuze --"/>
WACHTMUZIEK	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE
GELUIDSBESTAND INTRODUCTIE WACHTRIJ	<input type="button" value="Bestand kiezen"/> <input type="text" value="Geen bestand gekozen"/>
INTRODUCTIE WACHTRIJ OVERSLAAN WANNEER MOGELIJK	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE
OVERGANGSTOON	<input checked="" type="radio"/> AAN <input type="radio"/> UIT
TWEEDE GESPREK AANBIEDEN	<input type="radio"/> AAN <input checked="" type="radio"/> UIT

## DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELING	<input type="text" value="Bezet / Geen antwoord Forward"/>
DOORSCHAKELEN NAAR	<input type="text" value="310"/>
DOORSCHAKEL TIMER (SECONDEN)	<input type="text" value="60"/>
INDIVIDUELE DOORSCHAKELINGEN	<input checked="" type="radio"/> VERBIEDEN <input type="radio"/> TOESTAAN
INDIEN GEEN AGENTS AANGEMELD	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="310"/>

## CONFIGURATIE

TAAL	<input type="text" value="Nederlands"/>
STRATEGIE	<input type="text" value="Overgaan bij alle beschikbare members"/>
MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input checked="" type="radio"/> AAN <input type="radio"/> UIT
INTERVAL MELDING WACHTRIJ POSITIE	<input type="text" value="20"/>
RINGTIMEOUT	<input type="text" value="25"/>
RUSTTIJD MEMBER NA AFLOOP VAN GESPREK	<input type="text" value="0"/>
WACHTTIJD NIEUWE POGING	<input type="text" value="15"/>
GEWICHT WACHTRIJ (0-100)	<input type="text" value="10"/>
CALL-LIMIT	<input type="text" value="100"/>
OPTIE VOICEMAIL BERICHT ACHTER LATEN	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="-- Maak uw keuze --"/>
WACHTMUZIEK	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE
GELUIDSBESTAND INTRODUCTIE WACHTRIJ	<input type="text" value="Bestand kiezen"/> <input type="text" value="Geen bestand gekozen"/>
INTRODUCTIE WACHTRIJ OVERSLAAN WANNEER MOGELIJK	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEE
OVERGANGSTOON	<input checked="" type="radio"/> AAN <input type="radio"/> UIT
TWEEDE GESPREK AANBIEDEN	<input type="radio"/> AAN <input checked="" type="radio"/> UIT

## DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELING	<input type="text" value="Bezet / Geen antwoord Forward"/>
DOORSCHAKELEN NAAR	<input type="text" value="310"/>
DOORSCHAKEL TIMER (SECONDEN)	<input type="text" value="60"/>
INDIVIDUELE DOORSCHAKELINGEN	<input checked="" type="radio"/> VERBIEDEN <input type="radio"/> TOESTAAN
INDIEN GEEN AGENTS AANGEMELD	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="310"/>

**Strategie:** Er dient een strategie van afhandeling van de binnen komende telefoontjes gekozen te worden. De strategie gaat over de manier van het aanbieden van de telefoontjes bij de agents. Selecteer bij deze optie een gewenste strategie.

**Melding wachtrij positie:** Bij deze optie regelt u in of de beller hoort welke positie hij heeft in de wachtrij.

**Interval melding wachtrij positie:** Als u de melding aan heeft staan, kunt u hier opgeven om de hoeveel seconden de melding moet worden weergegeven.

**Ringtimeout:** Stel hier het aantal seconden in dat een toestel mag overgaan alvorens deze weer terug naar de wachtrij wordt gezet.

**Rusttijd member na afloop van gesprek:** Met deze optie geeft u in seconden aan, hoeveel tijd een agent na het ophangen van zijn vorige gesprek de tijd heeft voordat er een nieuw gesprek wordt aangeboden.

**Wachttijd nieuwe poging:** De wachttijd na elke niet verbonden call naar een agent in seconden. Let op: indien 1, dan zal ook de positiemelding niet meer worden afgespeeld.

**Gewicht wachtrij (0-100):** Bij het gebruik van meerdere wachtrijen en de zelfde agents in deze wachtrij, kunt u priorisering aanbrengen op het aanbieden van de wachtende beller. De wachtrij met het hoogste getal heeft de meeste priorisering.

**Call-limit:** Het maximaal aantal wachtende in deze wachtrij.

**Optie voicemail bericht achterlaten:** Wanneer de functie is geactiveerd kan er een voicemail box gekozen worden. Vervolgens is deze voicemailbox door de beller te bereiken tijdens het wachten via de toets 1. Deze optie moet dus vermeld worden in het geluidsbestand van de introductie mits de functie is geactiveerd.

**Wachtmuziek:** Afspelen van de wachtmuziek tijdens het wachten.

**Geluidsbestand introductie wachtrij:** Als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. (een andere manier is om via service menu 905 online een tekst in te spreken)

**Introductie wachtrij overslaan wanneer mogelijk:** Als er geen wachtende in de wachtrij staan wordt de introductie tekst overgeslagen. Aan of uit.

**Overgangstoon voor afspelen geluidsbestand:** Met deze optie op aan, hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens de wachtrij bereikt wordt.

**Tweede gesprek aanbieden bij agents:** Met deze optie is het mogelijk om een tweede gesprek aan te bieden bij een agent die al in gesprek is. (wissel gesprek).

Om te voorkomen dat iemand oneindig in het wachtrij extensie blijft hangen, is er een doorschakel menu beschikbaar. Via het doorschakel menu regelt u na hoeveel seconden in wachtrij extensie menu gezeten te hebben de beller naar een failover bestemming gaat.

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Doorschakel:</b>            | Hier kunt u ingeven of u deze optie wil gebruiken of niet.                                |
| <b>Doorschakel bestemming:</b> | waar moet de beller naar toe worden gerouteerd als er geen keuze gemaakt wordt            |
| <b>Doorschakel timeout:</b>    | na hoeveel seconde moet de beller worden door gerouteerd naar de 'doorschakel bestemming' |

## 12. Nummerplan

De koppelingen tussen externe telefoonnummers en extensies wordt het nummerplan genoemd. Binnen Hosted VoIP zijn er 99 verschillende nummerplannen mogelijk. Door meerdere afzonderlijke nummerplannen in te stellen is het bijvoorbeeld mogelijk om voor iedere situatie een ander nummerplan te gebruiken. Denk hierbij aan een dag en een nachtstand.

Voordat u het nummerplan gaat opstellen, moeten alle extensies aangemaakt zijn. Is dit niet het geval, dan valt er niks te koppelen.

Om het nummerplan te wijzigen gaat u naar: Log in op [op.fieber.nl](http://op.fieber.nl) klik op **Klant Configuratie** > **Hosted VoIP** > tabblad **Nummerplan**.



NUMMERPLAN KOPIEREN

SELECTEER NUMMERPLAN  ▼

Om een nieuw nummer plan aan te maken klikt op het ▼ icoon en klikt u op een leeg nummerplan. Geeft dit nummerplan direct een logische naam, zo is alles ter herleiden.

Vervolgens moeten de nummers worden toegewezen aan een extensie.

### KOPPELING NUMMER & EXTENSIE

CONFIGURATIE

NUMMERPLAN	1
NUMMER	<input type="text" value="0207601228"/> ▼
EXTENSIE	<input type="text" value="500 - VoiceMail - Voicemail"/> ▼
PREFIX VOOR HET INKOMENDE NUMMER	<input type="text"/>

OPSLAAN
ANNULEREN

**Nummer:** Selecteer hier het telefoonnummer welke u aan de extensie wil koppelen.

**Extensie:** Selecteer hier de extensie welke u aan het telefoonnummer wil koppelen.

**Prefix:** Geef hier de eventueel mee te sturen prefix in.

Vanuit Fieber standaard worden de volgende nummerplannen aangemaakt;

1. GEOPEND
2. GESLOTEN

Het is hier mogelijk om per telefoonnummer een andere bestemming te definiëren. Zo kan het dus zijn dat 088-2550100 binnenkomt op de wachtrij extensie Algemeen en 088-2550102 binnenkomt op de voicemail.

## 13. Tijdsconfiguratie

We leven wel en 24/7 cultuur maar willen toch niet altijd bereikbaar zijn. Dit is te regelen met de tijdsconfiguratie. Er zijn drie manieren om de tijdsconfiguratie te bedienen. De eerste is automatisch op basis van dag en tijd. De tweede is op basis van een handmatige stand en de derde is op basis van een datum en tijd (vakantiedagen).

### Configuratie tijdplan

De tijdsconfiguratie kunt u instellen onder het tabblad detail, ga hiervoor in het klant menu naar de optie Managed Voice en vervolgens het tabblad detail. In onderstaand figuur ziet u een soortgelijk overzicht.

## TIJDSCONFIGURATIE VAKANTIEDAGEN

ACTIEF NUMMERPLAN 1 - GEOPEND

### AUTOMATISCH

STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	
MA 00:00	ZO 23:59	2 - GESLOTEN	[Blue bar across MA to ZO]							
MA 08:00	MA 18:00	1 - GEOPEND	[Blue bar]							
DI 08:00	DI 18:00	1 - GEOPEND		[Blue bar]						
WO 08:00	WO 18:00	1 - GEOPEND			[Blue bar]					
DO 08:00	DO 18:00	1 - GEOPEND				[Blue bar]				
VR 08:00	VR 18:00	1 - GEOPEND					[Green bar]			

De automatische tijdconfiguratie wordt opgebouwd vanuit de positie dat er één standaard plan is welke het meest actief is. (bijvoorbeeld u werkt maar 8 uur en 16 uur niet) de uitgangspositie is dan de 16 uur dat u niet werkt en deze positie is de nachtstand genoemd. U geeft deze stand dan aan als 24 uur aanwezig (zie bovenstaand figuur) de rest zijn uitzonderingen op deze stand.

Nadat u dit blok heeft aangemaakt kunt u specifiekere tijdblokken aanmaken. U kunt deze blokken aanmaken door te klikken op de knop toevoegen, welke achter de dagen is geplaatst.

### Aanmaken automatische periode

Afhankelijk van de keuze bij instellen per dag of per periode zal de optie 'instellen voor' veranderen.

**PERIODE AANMAKEN**

ALGEMEEN

INSTELLEN  PER DAG  PER PERIODE

INSTELLEN VOOR

MA

DI

WO

DO

VR

ZA

ZO

CONFIGURATIE

STARTTIJD

EINDTIJD

NUMMERPLAN

OPSLAAN ANNULEREN

In dit voorbeeld kunt u op basis van de te selecteren dagen de start en eindtijd opgeven.

Let er op dat u de start en eindtijd opgeeft in het formaat XX:YY waarbij er tussen de X en de Y een dubbele punt staat!

Selecteer vervolgens bij de optie nummerplan welk nummerplan u aan deze periode wilt koppelen.

### Configureren handmatige periode

Onder aan de detail pagina ziet u de volgende optie staan:

## HANDMATIG

OVERSCHRIJF  
TIJDSCONFIGURATIE

 1 - GEOPEND

OPSLAAN

Bij deze optie kunt u handmatig een nummerplan kiezen (via het dropdown pijltje rechts), en deze door middel van het selectie vakje activeren. Deze optie overschrijft de automatische tijdconfiguratie.

### Configureren Vakantiedagen

Als derde is het mogelijk om op basis van datum en tijd, tijdelijk de handmatige en automatische configuratie te overschrijven. Zo'n plan kunt u aanmaken door op de knop vakantiedagen te klikken.

TIJDSCONFIGURATIE **VAKANTIEDAGEN**


ACTIEF NUMMERPLAN

1 - GEOPEND

U ziet vervolgens een overzicht van alle geprogrammeerde vakantiedagen. Via de knop acties kunt u een nieuwe periode toevoegen of een verlopen periode verwijderen.

### VAKANTIEPERIODE AANMAKEN

CONFIGURATIE

OMSCHRIJVING	Vakantie 2016
STARTDATUM	08-08-2016 
STARTTIJD	0800
EINDDATUM	15-08-2016 
EINDTIJD	1800
NUMMERPLAN	2 - GESLOTEN 

OPSLAAN

ANNULEREN

- Beschrijving:** Geef hier een omschrijving van het doel van deze periode op.
- Startdatum:** Geef hier via de agenda de startdatum op.
- Starttijd:** Geef hier de starttijd op, met het formaat YY:XX
- Einddatum:** Geef hier via de agenda de einddatum op.
- Eindtijd:** Geef hier de eindtijd op, met het formaat YY:XX
- Nummerplan:** Selecteer hier het nummerplan welke actief moet zijn tussen de hierboven geprogrammeerde begin en eindtijd.

## 14. VoIP-Kanalen

Ieder toestel/device dat moet bellen met het Fieber Hosted VoIP platform moet zich registreren met een VoIP-kanaal. Toestellen die u bij ons aanschaft worden bijna altijd voorzien van autoprovisioning, instellingen worden dan vanuit ons platform naar het toestel gepushed. Andere toestel moeten handmatig worden ingesteld.

### Aanmaken VoIP-kanaal

Het aanmaken van een VoIP kanaal kunt u zelf doen in op.fieber.nl. Log in op op.fieber.nl klik op **Klant Configuratie > Hosted VoIP > tabblad Kanalen**. Klik op de **actie** knop en kies voor **KANAAL TOEVOEGEN**.

U krijgt onderstaand scherm te zien:

**KANAAL AANMAKEN**

**KLANT**

KLANT Zingenzo

**ALGEMEEN**

<b>KANAALNAAM</b>	<input type="text"/>
<b>WACHTWOORD</b>	<input type="text" value="6ntgted5"/>
<b>DTMF</b>	<input type="text" value="rfc2833"/> ▼
<b>NETNUMMER</b>	<input type="text"/>
<b>CALL-LIMIT</b>	<input type="text" value="5"/> ▼
<b>TAAL</b>	<input type="text" value="-- Maak uw keuze --"/> ▼
<b>INSTALLATIE LAND</b>	<input type="text" value="Nederland"/> ▼

**OPSLAAN**

- Kanaalnaam:** Geef hier de kanaalnaam op. (We adviseren om te beginnen met het klantnummer, vervolgens de letters mv en dan beginnen met tellen. Dus 01 voor het eerste kanaal en 02 voor het tweede kanaal.)
- Wachtwoord:** Standaard genereren we een wachtwoord. U kunt deze eventueel aanpassen, maar adviseren uit oogpunt van veiligheid, dat u deze niet te makkelijk maakt.
- DTMF:** Er zijn voor het versturen van DTMF toontjes 3 mogelijkheden. Selecteer hier de gewenste methode die uw toestel ook ondersteund.
- Netnummergebied:** Om 112 routeringen naar de juiste centrale en het bellen binnen uw regio zonder kengetal mogelijk te maken, moet u hier uw netnummergebied opgeven.
- Call-Limit:** Hier kunt u selecteren hoeveel gesprekken uw toestel maximaal tegelijk kan ontvangen. Het maximum is vijf, het minimum is een.
- Taal:** Geef hier de taal in van het systeem

Na het aanmaken van het VoIP kanaal kunt u, uw telefooncentrale laten registreren op het kanaal en kunt u gebruik maken van de dienst Hosted VoIP. Hiervoor dient u dan wel een gebruikersextensie

aan te melden op het toestel via het service nummer 901.

## 15. Systemnummers

Het Hosted VoIP platform heeft een aantal systeemnummers om functionaliteiten aan te kiezen, hieronder staan alle systeemnummers weergegeven.

- 901 Aanmelden op toestel met Gebruikersextensie
- 902 Afmelden van toestel met Gebruikersextensie
- 903 Aanmelden op wachtrij met Gebruikersextensie
- 904 Afmelden van wachtrij met Gebruikersextensie
- 905 Geluidsopname maken
- 906 Meeluisteren met andere Gebruiker
- 910 Doorschakelmenu om doorschakelingen op Gebruikersextensie in te stellen
- 912 Aanmelden met Gebruikersextensie met twinning
- 913 Afmelden met Gebruikersextensie met twinning
- 915 Tijdsconfiguratiebeheer
- 920 Voicemailbeheer (afluisteren, inspreken)
- 930 Call parking

## 16. Twinning

Twinning kan alleen geactiveerd worden door een Fieber medewerker. Deze kunnen wij voor u activeren. Daarna kunt u per gebruiker zelf opgeven of zij deze functie mogen gebruiken. Dit doet u door de gebruiker extensie te wijzigen.

### RECHTEN

MEELUISTEREN  JA  NEE

TIJDSCONFIGURATIE  JA  NEE

TWINNING  JA  NEE

Als u de twinning heeft geactiveerd moet de gebruiker zich aanmelden met 912. De gebruiker afmelden doet u door te bellen naar 913. De 901 en 902 zijn niet van toepassing.