



Handleiding

ENREACH CONTACT

Versie: 4.1

Auteur: Bart Sotthewes

Status: Final

Classificatie: Vertrouwelijk

© Mei 2024 Enreach BV



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	7
2	Algemeen	8
2.1	Operator Online	8
2.2	Extensies algemeen	8
3	De gebruikersextensie	9
3.1	Bestellen/ Aanpassen/ Opzeggen gebruikersextensie (financieel deel)	9
3.2	Wijzigen gebruikersextensie (configuratie deel)	9
3.3	Rechten gebruiker instellen	11
3.4	Gebruiker specifieke toestelknoppen	11
3.5	Aan of afmelden op een toestel	12
3.6	Twinning functionaliteit	12
4	Configureren REACH-profiel	15
4.1	REACH tab - Aanmaken profielen/ statussen en call classes	16
4.2	REACH tab - Profiel instellen	17
4.3	Geavanceerde instellingen:	18
4.4	REACH tab - Call class instellen	199
4.5	REACH tab - Status Call Class instellen	20
4.6	Configuratie tawatrijb – koppelen gebruiker	20
4.7	Kopiëren/Klonen REACH configuratie	22
4.8	Uw aanwezigheid in REACH beheren (presence)	25
4.9	Configuratie tab – Dynamische nummers	266
4.10	Configuratie tab - Gespreksblokkades	27
4.11	Nummers tabblad	288
5	Terugval afzendernummer voor noodoproepen	30
5.1	Configureren voor het account	30
5.2	Configureren voor de gebruiker	31
5.3	Configureren voor het kanaal	31
6	Privacy groepen	30
6.1	Aanmaken Privacy groep	30
6.2	Configureren Privacy groep	31
7	Assistentengroep functionaliteit	32
7.1	Algemeen	32
7.2	Gebruiker scenario's	32



7.3	Werking assistentengroep binnen REACH	33
8	Call Parking	416
8.1	Activeren van Call Parking	416
8.2	Gesprekken parkeren	427
8.3	Geparkeerde gesprekken terugnemen	427
9	Meeluisteren	438
9.1	Voorwaarden	468
9.2	Meeluister modussen	478
9.3	Beschikbare rechten	479
10	De groep extensie	41
10.1	Aanmaken groep extensie	41
10.2	Doorschakelingen groep	42
10.3	Configureren Privacy instellingen	42
11	De Voicemail Extensie	44
11.1	Aanmaken Voicemail extensie	45
11.2	Aflever instellingen Voicemail	45
12	De auto-answer extensie	46
12.1	Aanmaken auto-answer extensie	46
13	De IVR-Extensie	47
13.1	IVR-extensie aanmaken	47
13.2	IVR-optie aanmaken	49
14	De wachtrij-Extensie	56
14.1	Inleiding	56
14.2	Algemene werking wachtrijen	56
14.3	Bestellen wachtrij-extensie	61
14.4	Wachtrij-extensie opties	67
14.6	Wachtrijstatistieken	83
15	De Extensiekiezer	83
15.1	Aanmaken extensiekiezer	83
16	De Systeemextensie	84
17	De LBR-extensie	85



17.1 Aanmaken LBR-extensie	85
17.2 Configureren van het netnummer	89
17.3 Configureren postcode	90
17.4 Configureren afzendernummer	90
17.5 Configureren gebeld nummer	91
18 De TBR-extensie	92
18.1 Aanmaken TBR-extensie	92
18.2 Configureren periode	93
19 De Call-limit extensie	94
19.1 Aanmaken Call-limit extensie	94
20 De Forward Extensie	96
20.1 Aanmaken forward extensie	96
21 Ai-extensie	97
21.1 Aanmaken Ai-extensie	97
21.2 Aandachtspunten	98
21.1 Fair-use policy	99
22 Tijdsconfiguratie & nummerplannen	100
22.1 Nummerplan Schema's	101
22.2 Nummerplannen	103
22.3 Nummerplan-activatie (Operator)	107
22.4 Nummerplan-activatie (IVR, mobiele- en desktop applicatie)	112
23 IP Listing & IP Allowlisting	114
23.1 Activeren IP Listing	114
23.2 Activeren IP Allowlisting	115
24 Call Barring	117
24.1 Activeren Call Barring	117
24.1 Activeren Call Barring	118
25 VoIP-kanalen	119
25.1 Activeren VoIP-kanaal	119
25.2 Status weergave VoIP kanaal	120
26 Default toestelknoppen	124
26.1 Type toestel selecteren	124



26.2 Programmeren van de toestelknoppen.	125
27 CPE-instellingen	126
27.1 CPE firmware bijwerken	126
27.2 CPE specifieke functies instellen	127
27.3 Sip proxy op account niveau	129
27.4 CPE Firmware instellen	130
27.4 Onderscheidende ringtones	131
27.5 Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE	133
28 SIP-Encryptie (TLS/SRTP)	135
28.1 Introductie	136
28.2 Key features	136
28.3 Inschakelen SIP-Encryptie in een account	138
28.4 Uitschakelen SIP-Encryptie in een account	138
28.5 Activeren/Deactiveren SIP-Encryptie voor een kanaal/CPE	140
28.6 Ondersteunde apparaten	142
28.7 Wijzigingen van Yealink provisioningsprofiel	142
29 Geluidsopnamen beheren	145
30 Gespreksopnamen beheren	146
30.1 Gespreksopnamen (Account)	146
30.2 Gespreksopnamen (Eindgebruiker)	147
31 Wachtmuziek	149
32 Faciliteiten activeren	150
32.1 Gespreksopname activeren	150
32.2 Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren	150
32.3 Externe call limit	150
32.4 Enreach Contact CONNECT CRM	151
33 Algemene Functies	152
33.1 Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek (actief gesprek van toestel wisselen)	152
33.2 Call Pickup	152
33.3 Doorverbinden	153
33.4 Doorverbinden met de functietoetsen.	154
34 Systeem nummers	155



35 Call Barring groepen	153
36 Versiebeheer	168



1 INLEIDING

Door de toenemende acceptatie en ontwikkeling van VoIP is het mogelijk de centrale telefonieapparatuur van bedrijven en organisaties te plaatsen op een goed beveiligde locatie met zeer uitgebreide voorzieningen.

Hierdoor kunnen flinke besparingen worden gerealiseerd. U heeft zelf geen omkijken meer naar uw communicatievoorziening en wordt hierin volledig ontzorgd. 24 uur per dag, 7 dagen per week houden de technische specialisten van Enreach uw diensten in de gaten.

Met Enreach Contact van Enreach maakt u optimaal gebruik van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van VoIP, uw zakelijke en persoonlijke bereikbaarheid.

Enreach Contact is de nieuwste, next-gen versie van de hosted telefoniedienst van Enreach inclusief Softphone voor uw desktop. Enreach Contact wordt aangeboden over het innovatieve communicatieplatform GRID. Dit platform, uniek in de wereld, biedt een geavanceerd totaalwerkplek oplossing waarin alle communicatietoepassingen zijn geïntegreerd.

Deze handleiding beschrijft de werking van onze dienst Enreach Contact.



2 ALGEMEEN

De basiselementen van de dienst worden hier omschreven.

2.1 Operator Online

Alle beheertaken binnen Enreach Contact kunnen online uitgevoerd worden via onze portal

<https://operator.enreach.nl>.

The screenshot displays the 'Enreach Contact' operator portal for account 'MV3 TEST ACCOUNT JOHNNY #149874'. On the left is a sidebar menu with options: Klantdetails, E-Fax, Facturatie, Enreach Contact, Mobiel, Webshop, Support, Voice Connect, Voicemail, Cloud Services, Vergaderkamer, Nummers, CDR, Gebruikers, and Notities. The main content area is titled 'Enreach Contact' and has tabs for Detail, Nummerplan, Extensies, Systeem Extensie, Kanalen, Wachtmuziek, Privacy Groepen, and Orders. The 'Detail' tab is active, showing a list of 'Faciliteiten' (Facilities) with their status and action buttons.

Faciliteit	Status	Actie
Gespreksopname	Ja	Deactiveren
Gespreksopnames indirecte download optie	Ja	
Twinning	Ja	Deactiveren
XML Api	Ja	Deactiveren
IP-Listing	Nee	
Externe Call limit	3	Wijzig
Fallback Nummerweergave Voor Noodgevallen	0367600117	Wijzig
Actief op clusternode	voiceover.voiceworks.com	

Figuur 1: overzicht Dienst

2.2 Extensies algemeen

Het draait binnen Enreach Contact allemaal om extensies. Een extensie heeft een bepaalde functionaliteit en kan een 3-, 4- of 5-cijferig nummer bevatten. Door de functionaliteiten van Enreach Contact met elkaar te combineren ontstaat een belplan met de gewenste eigenschappen voor uw situatie.

Voorbeelden van extensies zijn:

- Gebruikersextensie [[hoofdstuk 3](#)]
- Groep extensie [[hoofdstuk 6](#)]
- Voicemail extensie [[hoofdstuk 7](#)]
- TBR-extensie [[hoofdstuk 13](#)]

In de volgende hoofdstukken komen alle type extensies aan bod.



3 DE GEBRUIKERSEXTENSIE

De gebruikersextensie wordt ook wel het toestelnummer genoemd. U heeft deze extensie nodig om met een toestel te kunnen bellen. Zonder deze gebruikersextensie is het niet mogelijk om gebruik te maken van uw telefoontoestel. Binnen Enreach Contact is het mogelijk om een 3- of 4- of 5-cijferige gebruikersextensie aan te maken.

Let op, indien eenmaal gekozen is voor bijvoorbeeld een 3 of 4 of 5 cijferig nummerplan is het **niet** meer mogelijk om te wisselen naar een ander cijferplan, er zal dan een nieuwe omgeving aangemaakt dienen te worden.

201 – Dhr. Jansen	of	2001 – Dhr. Jansen	of	20001 – Dhr. Jansen
202 – Mevr. Bakker	of	2002 – Mevr. Bakker	of	20002 – Mevr. Bakker
203 – Dhr. De Jong	of	2003 – Dhr. De Jong	of	20003 – Dhr. De Jong
204 – Mevr. De Vries	of	2004 – Mevr. De Vries	of	20004 – Mevr. De Vries

Figuur 2: voorbeeld 3-, 4-, 5-cijferige extensies

De gebruikersextensie dient eerst geactiveerd te worden. Heeft u nog geen gebruikers bestel deze dan via Operator.

3.1 Bestellen/ Aanpassen/ Opzeggen gebruikersextensie (financieel deel)

Voor het bestellen/ aanpassen/ opzeggen van een nieuwe gebruikersextensie verwijzen wij u naar de handleiding '**Handleiding Enreach Contact Ordering**' hier in staat beschreven hoe u deze handelingen kunt uitvoeren.

3.2 Wijzigen gebruikersextensie (configuratie deel)

Selecteer de gebruiker welke u wilt aanpassen d.m.v. op *wijzig* achter de extensie te klikken. Ten opzichte van de oude Managed Voice 2 dienst zijn diverse configuratie opties naar het REACH-profiel van de gebruikersextensie verhuisd. Dit om de integratie van alle apparaten op één centrale plek te hebben en te kunnen configureren.

MANAGED VOICE							
				DEFAULT TOESTELKNOPPEN	GELUIDSOPNAMEN	GESPREKSOPNAMEN	CPE INSTELLINGEN
				ACTIES			
DETAIL	NUMMERPLAN	EXTENSIES	SYSTEEM EXTENSIE	KANALEN	WACHTMUZIEK	PRIVACY GROEPEN	ORDERS
NUMMER	TYPE	NAAM	CONFIGURATIE				
201	Gebruiker	Steve Cardinal					
202	Gebruiker	Carol Brown					
203	Gebruiker	Daniel Navy					
204	Gebruiker	Jean Grey					
205	Gebruiker	John Silver					

Figuur 3: Extensies



Klik op *wijzig* achter de gebruiker waarvoor u de instellingen wilt wijzigen.

Figuur 4: Gebruikerextensie wijzigen

- **Extensienummer:** Geef hier het interne toestelnummer voor deze gebruiker op.
- **Naam:** Geef hier naam van de gebruiker op.
- **Assistentengroep:** Met deze optie geeft u aan van welke assistentengroep deze gebruiker lid is. Mocht er geen selectie optie mogelijk zijn, dan dient u eerst een privacy groep aan te maken. Deze kunt u aanmaken via de actie knop en dan de optie Privacy groep aanmaken.
- **Pincode:** Stel hier de pincode in welke moet worden gebruikt bij het aanmelden op het toestel. Als u hier 0000 instelt zal de gebruiker gevraagd worden om de pincode te wijzigen. Dit veld bevat een beveiliging voor onveilige pincodes. Onveilige pincodes, zoals 1111 of 1234 zullen niet worden geaccepteerd.
- **Netnummergebied:** Het netnummergebied waar de klant zich bevindt. Dit netnummer wordt o.a. gebruikt voor de routing naar de juiste 112 centrale.
- **Tweede gesprek aanbieden:** De mogelijkheid om gelijktijdig meer dan 1 gesprek aan te bieden aan een gebruiker.
- **Taal:** Met deze optie kunt u de taal selecteren van de menu's en functies.



3.3 Rechten gebruiker instellen

U kunt per gebruiker opgeven welke rechten hij/zij heeft. Zie onderstaande afbeelding. Let op: het kan zijn dat u niet alle genoemde rechten ziet. U dient deze dan eerst voor het account aan te zetten.

RECHTEN

TUJDSCONFIGURATIE ☐ JA ☒ NEE

GESPREKSOPNAME ☐ JA ☒ NEE

Figuur 5: rechten

- **Tijdsconfiguratie:** Met deze optie heeft u de rechten om het nummerplan te wijzigen door te bellen naar extensie 915
- **Gespreksoptie:** Mogen de gesprekken van deze gebruiker opgenomen worden. Deze functionaliteit dient eerst op accountniveau te worden geactiveerd.

3.4 Gebruiker specifieke toestelknoppen

Na het aanmaken van de gebruiker is het mogelijk om per gebruiker, per telefoontype de knoppen te programmeren. Deze knoppen zullen naar het toestel worden gestuurd nadat een gebruiker is ingelogd op een toestel.

Klik op de naam van de gebruiker.

MANAGED VOICE							
		DEFAULT TOESTELKNOPPEN		GELUIDSOPNAMEN	GESPRESKOPNAMEN	CPE INSTELLINGEN	ACTIES
DETAIL	NUMMERPLAN	EXTENSIES	KANALEN	UITGAANDE ROUTERING	WACHTMUZIEK	PRIVACY GROEPEN	ORDERS
NUMMER	TYPE	NAAM		CONFIGURATIE			
201	Gebruiker	Steve Cardinal					
202	Gebruiker	Carol Brown					
203	Gebruiker	Daniel Navy					
204	Gebruiker	Jean Grey					
205	Gebruiker	John Silver					

Figuur 6: extensies

In onderstaande afbeelding ziet u de algemene instellingen van de gekozen gebruiker, de aangemelde kanalen en de optie knop om de configuratie van de toestelknoppen te doen.

202 – CAROL BROWN

CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN

GO TO ORDER DETAIL

ACTIES

ALGEMEEN

PRIVACY INSTELLINGEN

AANGEMELDE KANALEN

ALGEMEEN

EXTENSIE NUMMER202

NAAMCarol Brown

PINCODE0000

NETNUMMER036

RECHTEN

TIJDS CONFIGURATIE

Nee

TWINNING

Nee

GEBRUIKER

GEBRUIKERCAROL BROWN

Carol Brown

Figuur 6: configuratie toestelknoppen



Selecteer de knop *configuratie toestelknoppen*. Hierna kunt u per telefoon type de knoppen inregelen. In paragraaf 'default toestelknoppen' kunt u lezen hoe u deze toestelknoppen programmeert.

3.5 Aan of afmelden op een toestel

Om met een gebruikersextensie te kunnen bellen of gebeld te worden, dient een gebruiker zich aan te melden op zijn extensie op een toestel. Nadat de gebruiker is aangemeld op het toestel weet de telefooncentrale waar de gebruikersextensie zich bevindt en kunnen er gesprekken worden gerouteerd.

Aanmelden Gebruiker

U meldt een gebruiker aan door op het toestel naar '901' te bellen, of door op de knop 'inloggen' op het toestel te drukken. Er wordt dan om uw gebruikersextensie en uw wachtwoord gevraagd. Na deze stappen succesvol te hebben doorlopen bent u aangemeld op GRID.

Let op: maakt u gebruik van Managed Mobile op Enreach Contact, dan is het niet nodig om uw extensie in te loggen door middel van 901. U bent in dat geval al automatisch ingelogd.

Afmelden Gebruiker

Om uw gebruiker af te melden moet u de service extensie '902' bellen, ook nu wordt u om een pincode gevraagd. Na deze pincode te hebben ingegeven, bent u afgemeld. Afmelden van Managed Mobile op Enreach Contact is niet mogelijk. U kunt uw bereikbaarheid limiteren middels REACH. Nadat alle gebruikersextensies zijn aangemeld kunnen ze elkaar intern bellen via hun extensienummer.

Belangrijk: Afmelden is niet per definitie nodig. Dit is alleen nodig wanneer andere personen ook gebruik maken van dezelfde CPE of wanneer gebruikers niet een vaste CPE hebben. Dit wordt ook wel Hotdesking genoemd. Wanneer u een vaste CPE heeft, is eenmalig aanmelden voldoende. Uw dagelijkse bereikbaarheid kunt u regelen middels REACH. Vanwege security overwegingen wordt u echter aangeraden uw toestel wel uit te loggen aan het eind van uw werkdag, om misbruik van uw Enreach Contact account buiten uw aanwezigheid te voorkomen.

3.6 Twinning functionaliteit

Binnen Enreach Contact is het mogelijk om de optie van twinning te gebruiken, met deze optie "aan" wordt het mogelijk gemaakt dat gebruikers met hun gebruikersextensie op meerdere toestellen (vast en draadloos) kunnen aanmelden. Let op, er kunnen maximaal 2 vaste sip toestellen gebruik maken van de gebruikersextensie. Om gebruik te maken van de functionaliteit zal de optie twinning eerst op klantniveau geactiveerd dienen te worden. Daarna is het mogelijk om per gebruikersextensie de optie te activeren voor de betreffende gebruikers/toestellen.

De optie twinning is bijvoorbeeld te gebruiken op plekken waarbij een tweede toestel aangemeld dient te worden met dezelfde accountgegevens als die van de "hoofdgebruiker", denk hier bijvoorbeeld aan een receptie- of een magazijn-telefoon, waarbij men nog meer flexibiliteit wenst.



Het aan- en afmelden van het toestel met twinning werkt hetzelfde als bij de gebruikersextensies, gebruik hiervoor de service extensie 901 en 902 op het betreffende toestel. Let op, indien u zich op een 3de toestel met 901 zal aanmelden krijgt u de optie om u aan te melden, waarna u wordt afgemeld op alle andere vaste toestellen. Als u op meerdere toestellen bent ingelogd en u logt uit met 902 dan krijgt u de optie om alleen af te melden op het betreffende toestel of op alle andere toestellen waarop u op dat moment bent aangemeld.

Indien de gebruiker het actieve gesprek van toestel wenst te wisselen kan hiervoor de toetsencombinatie ***9 of 909** gebruikt worden, in hoofdstuk 25 worden meerdere nieuwe functies binnen Enreach Contact uitgelegd.

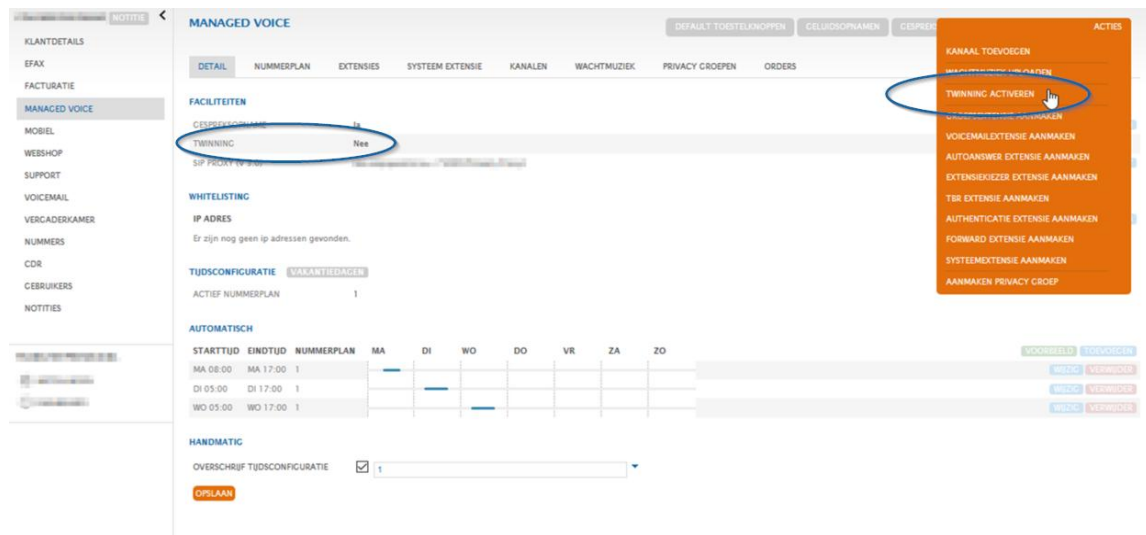
Werking actief gesprek overnemen via *9 of 909:

Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door ***9 of 909** op het andere apparaat te kiezen, waarna het gesprek naadloos wordt doorverbonden naar het apparaat.

Uitleg werking twinning

In de onderstaande stappen wordt uitgelegd hoe de optie twinning geactiveerd kan worden op het klantenaccount en voor de betreffende gebruikers. De twinning optie op klantaccount kan alleen door uw leverancier worden geactiveerd. In onderstaande afbeelding vindt u onder de knop acties, de mogelijkheid om twinning te activeren.

Zodra twinning op het klantaccount geactiveerd is, zal dit ook zichtbaar zijn onder het kopje "faciliteiten", achter twinning zal "ja" verschijnen.



Afbeelding 1: Aanvragen van de optie twinning onder de knop "acties"

Figuur 7: Twinning activeren

Nadat de optie onder het klantaccount geactiveerd is, kunt u vervolgens per gebruikersextensie de optie twinning aanzetten. Als de gebruikersaccount geopend is klikt u bij de knop "acties" op configuratie.



In onderstaande afbeelding activeert u de optie per gebruiker. Kies via de rechterkolom vervolgens voor "Managed Voice" of "Enreach Contact" daarna klikt u

201 - STEVE CARDINAL	
ALGEMEEN	
EXTENSIE NUMMER	201
NAAM	Steve Cardinal
PINCODE	0000
NETNUMMER	036
RECHTEN	
TIJDSCONFIGURATIE	Nee
TWINNING	Nee

Figuur 8: Configuratie onder de acties knop

Voor de betreffende gebruiker is het nu mogelijk om de optie twinning aan te zetten.

GEBRUIKEREEXTENSIE WIJZIGEN	
KLANT	
KLANT	
ALGEMEEN	
EXTENSIE NUMMER	201
NAAM	Steve Cardinal
ASSISTENTEN GROEP	Maak uw keuze
CONFIGURATIE	
PINCODE	0000
NETNUMMER	036
TWEEDE GESPREK AANBIEDEN	☐ JA ☒ NEE
TAAL	Nederlands
VOICEMAIL	
TAAL	NL
PINCODE	
PINCODE VERIFICATIE	
☒ VRAAG ALLEEN OM DE PINCODE WANNEER HET TOESTEL VAN EEN NIET VERTROUWDE BRON KOMT (DEFAULT)	
☐ VRAAG ALTIJD OM EEN PINCODE	
☐ VRAAG NOOIT OM EEN PINCODE	
RECHTEN	
TIJDSCONFIGURATIE	☐ JA ☒ NEE
TWINNING	☒ JA ☐ NEE
GESPREKSOPTNAME	☐ JA ☒ NEE

Figuur 9: Twinning optie activeren voor de gebruiker



4 CONFIGUREREN REACH-PROFIEL

U kunt het REACH-profiel (dit is de locatie waar u routeringen en specifieke gebruikerseigenschappen kunt configureren) van de gebruiker bereiken door in het overzicht 'Gebruikers' te klikken op de REACH-knop naast de desbetreffende gebruiker. U komt vervolgens op de REACH-pagina van de geselecteerde gebruikersextensie terecht.

Belangrijk om rekening mee te houden is dat REACH altijd actief is binnen de Enreach Contact omgeving.

Binnen de omgeving zijn er zijn twee manieren om REACH in te stellen, de eerste manier is via de contactmodus en bereikbaarheid modus in de mobiele REACH App (deze is te downloaden via Google Play en de Apple Store), de tweede manier is via de matrixmodus beschreven in onderstaande beschrijving binnen Operator (Operator Online)

Klik via het overzicht 'Gebruikers' op de REACH-knop naast de desbetreffende gebruiker. U komt vervolgens op de REACH-pagina van de geselecteerde gebruikersextensie terecht.

GEBRUIKERS

GEBRUIKER AANMAKEN

FILTEREN

NAAM

EXTENSIE

MOBIEL

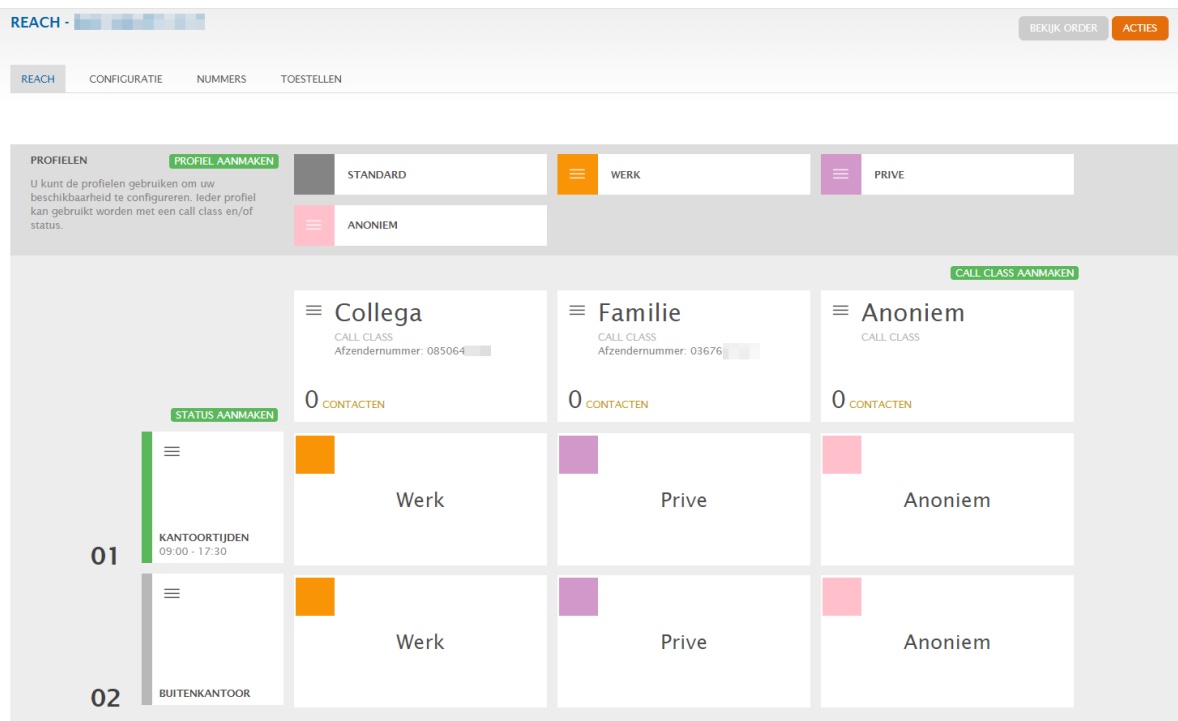
	GEBRUIKERSNAAM	VOORNAAM	VOORVOEGSEL	ACHTERNAAM	EXTENSIE	MOBIEL	WEBGEBRUIKER	REACH
	Alice Blue	Alice		Blue	214		alice@colour.com	REACH VERWIJDEREN WEBGEBRUIKER WIJZIG DETAIL
	Carol Brown	Carol		Brown	202	0686818936	carol@colour.com	REACH VERWIJDEREN WEBGEBRUIKER WIJZIG DETAIL
	Daniel Navy	Daniel		Navy	203	0686826598	daniel@colour.com	REACH VERWIJDEREN WEBGEBRUIKER WIJZIG DETAIL

Figuur 10: Gebruikers



4.1 REACH tab - Aanmaken profielen/ statussen en call classes

Onder het tabblad REACH kunt u de volgende instellingen configureren:



Figuur 11: REACH-profiel binnen Operator live

- **Creëer profiel:** in een profiel definieert u de route welke een inkomende call aflegt, welk afzendernummer er wordt gebruikt en stelt u de voicemail box in.
- **Call class aanmaken:** Een Call Class is een profiel waarbinnen een bepaalde groep bellers valt. Een voorbeeld is een Call Class zakelijk en privé. Op deze manier kunt u verschillende call routes aanmaken voor verschillende groepen bellers.
- **Status aanmaken:** Een status is een bepaalde tijdsperiode. Denk dan bijvoorbeeld aan dag en avond tijdstippen. Hieraan kan ook een presence kleur toegekend worden welke zichtbaar wordt in andere applicaties zoals DESKTOP en MOBILE.



4.2 REACH tab - Profiel instellen

Na het aanmaken van het profiel kunt u deze inregelen d.m.v. de wijzig knop welke zichtbaar wordt als u met uw muis over het profiel gaat. Vervolgens stelt u de basisinstellingen in.

Figuur 12: basisinstellingen REACH

- **Afzendernummer:** Selecteer het afzendernummer welke standaard moet worden meegestuurd naar buiten als u een uitgaande oproep plaatst. U kunt hier kiezen uit de telefoonnummers welke reeds aan het Enreach Contact account zijn gekoppeld. Het hier ingestelde telefoonnummer zal als afzendernummer worden gebruikt bij externe gesprekken. Bij interne gesprekken zal uw extensienummer worden meegestuurd als afzendernummer.
- **Direct doorschakelen:** Wanneer u deze optie activeert worden alle gesprekken direct doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming. U kunt hier kiezen uit uw voicemailbox of beschikbare interne extensienummers.
- **Bij bezet doorschakelen:** Als u in gesprek bent dan worden de gesprekken doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming.
- **Bij geen gehoor doorschakelen:** Als u deze optie activeert worden alle gesprekken direct doorgeschakeld naar de ingestelde bestemming, na de ingegeven aantal seconden.
- **Externe afzendernummer bij een doorschakeling:** Als er een doorschakeling plaats vindt kunt u hier instellen op welke wijze het afzendernummer moet worden meegegeven. U kunt hier kiezen uit 'Afzendernummer van gebruiker', 'Afzendernummer van de beller' en 'Het gebelde nummer'.



4.3 Geavanceerde instellingen:

Bij toestel selectie (Ring Sequence) kunt u de volgorde van overgaan voor alle beschikbare toestellen (devices) ingeven. In ons geval hebben wij een vast toestel (fixed) en een web-oplossing actief (DESKTOP).

ASSISTENTEN GROEP ⓘ

ASSISTENTEN GROEP Uitgeschakeld

DEVICE SELECTION ⓘ

STATUS Uitgeschakeld

DEVICE 1: ☒ Mobile

DEVICE 2: ☒ Fixed

DEVICE 3: ☒ Web

OPSLAAN

Figuur 13: geavanceerde instellingen REACH

- **Assistenten groep:** Met deze optie geeft u aan of de assistenten functie aan of uitstaat. Als hij aanstaat zullen de andere gebruikers in uw geconfigureerde assistenten groep (Privacy groep) uw gesprekken ontvangen.
- **Device selection:** Hier worden alle voor uw gebruiker beschikbare devices getoond (bijvoorbeeld vast toestel, mobiel toestel, en uw webtoestel).

Note: Er is een verschil tussen het standaard profiel en de overige (zelf aangemaakte) profielen. In de zelf aangemaakte profielen heeft u de optie om de instelling te overerven (overnemen) van het standaard profiel. De weergave Ingeschakeld of Uitgeschakeld geeft aan of het ingesteld is in het standaard profiel. Na alle instellingen te hebben ingesteld kunt u deze opslaan d.m.v. de opslaan knop.



4.4 REACH tab - Call class instellen

Ga met uw muis over de Call Class welke u wilt instellen en klik op de detail knop om de instellingen te zien en eventueel aan te passen.

Figuur 14: Call Class instellen

- **Configuratie:** Met deze functie kunt u de naam van de Call class wijzigen en kunt u het standaard afzendernummer voor deze Call class wijzigen.
Let op, alleen indien u in uw profiel “overerven” heeft ingesteld zal in de call class ingestelde afzendernummer worden gebruikt.
- **Contacten:** Hier kunt u contactpersonen met telefoonnummers toevoegen aan de Call class. Zodra u wordt gebeld door een van deze telefoonnummers dan zal het gesprek via deze Call class worden gerouteerd.
- **Extensies:** U kunt aan deze call class nu ook interne Enreach Contact extensies toevoegen zodat gesprekken afkomstig van deze extensies binnen de call class kunnen worden gerouteerd.
- **Prefixes:** U kunt met deze optie bepaalde nummer reeksen (bijvoorbeeld: 0049) afvangen in deze call class. In dit geval zal ieder inkomend nummer welke start met 0049 in deze call class vallen.
- **REACH-knop (rechts bovenin):** Hiermee gaat u terug naar de REACH basis pagina.
- **Verwijderen (rechts bovenin):** Met deze knop verwijdert u dit profiel.



4.5 REACH tab - Status Call Class instellen

Ga met uw muis over de status welke u wilt instellen en klik op de detail knop om de instellingen te zien en eventueel aan te passen.

STARTDAG	EINDDAG	STARTTIJD	EINDTIJD		
maandag	maandag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG	VERWIJDEREN
dinsdag	dinsdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG	VERWIJDEREN
woensdag	woensdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG	VERWIJDEREN
donderdag	donderdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG	VERWIJDEREN
vrijdag	vrijdag	09:00:00	17:30:00	WIJZIG	VERWIJDEREN

Figuur 15 Call class instellen

- **Configuratie wijzigen:** Met de wijzig knop kunt u de naam van de status class instellen.
- **Tijdsconfiguratie:** in de tijdsconfiguratie stelt u in op welke dag of periode deze persoonlijke status actief moet zijn. Indien ingesteld zal de status automatisch actief worden op de ingestelde starttijd en beëindigd worden op de ingestelde eindtijd.

4.6 Uw aanwezigheid in REACH beheren

U kunt voor elk van uw REACH-statussen beheren welke aanwezigheid aan andere gebruikers wordt getoond terwijl de REACH-status actief is. Wanneer uw REACH-status wordt gewijzigd, wordt uw aanwezigheid bijgewerkt volgens de instelling in de nieuw geactiveerde REACH-status.

Volg de volgende stappen om de aanwezigheid in een REACH-status te configureren:

- Maak een nieuwe status of bewerk een bestaande status (klik op het 'i' icoontje).
- Selecteer in de optie BESCHIKBAARHEID welke aanwezigheid u aan andere gebruikers wilt tonen wanneer deze status actief is. U hebt de volgende opties:
 - Automatisch (standaardoptie)

Wanneer Automatisch is geselecteerd, wordt uw aanwezigheid gecontroleerd door het systeem, wat betekent dat:

 - U bent beschikbaar [Groene modus] wanneer u bent ingelogd op de DESKTOP- of MOBILE-client en geen actieve oproep heeft;
 - U bent beschikbaar [Blauwe modus] wanneer u bent ingelogd op een vast toestel (zoals een bureautoestel) met een extensie, maar niet in de DESKTOP of MOBILE en u geen actieve oproepen hebt;
 - U bent bezig [Rode modus] wanneer u in een gesprek of in een vergadering bent;



- U bent offline [Grijze modus] wanneer u niet bent aangemeld bij een applicatie of op een vast apparaat met uw extensie.
- Offline (Grijze modus)
Selecteer Offline wanneer u wilt aangeven dat u niet bent aangemeld en pas reageert als u weer online bent.
- Bezet (Rode modus)
Selecteer Bezet om aan te geven dat u bezet bent en niet kunt reageren.
- Afwezig (Oranje modus)
Selecteer Afwezig wanneer u andere gebruikers wilt laten weten dat u op dit moment niet beschikbaar bent en niet meteen kunt reageren.

×

CREATE STATUS

Name*

CONFIGURE YOUR AVAILABILITY

Set your availability while this status or activity is active. You can choose between Offline (hide your availability), Busy (you are not available), Away (you are away) or Automatic (your availability is automatically managed by the system).

Availability

● Automatic

▼

*Required

CANCEL

SAVE

● Automatic

● Offline

● Busy

● Away

- Selecteer OPSLAAN om uw nieuwe instellingen op te slaan.
- De volgende keer dat de status activeert, wordt uw aanwezigheid weergegeven volgens de nieuwe instellingen.



4.7 Kopiëren/Klonen REACH configuratie

Als beheerder kan het configureren en instellen van Reach voor meerdere gebruikers veel werk en tijdrovend zijn. Om het instellen en onderhouden van Reach-configuraties eenvoudiger en minder arbeidsintensief te maken, is het mogelijk instellingen te kopiëren of te kopiëren. Met deze nieuwe functie kan de Reach-configuratie van een specifieke gebruiker worden gekopieerd/gekloond naar een of meer andere gebruikers. Alle gebruiker specifieke instellingen, zoals persoonlijke telefoonnummers die zijn geconfigureerd als nummerweergave, worden vervangen door de persoonlijke instellingen van de gekloonde bestemming. Hierdoor hoeft je dus niet persoonlijke afzendernummers na het kopiëren te controleren.

REACH configuratie kopiëren/klonen

Volg de volgende stappen om een REACH-configuratie van één gebruiker naar één of meer andere gebruikers te kopiëren.

1. Ga naar de Reach-configuratiepagina van de gebruiker die je wilt kopiëren en configureer de REACH-instellingen volgens je voorkeuren en vereisten. Vergeet niet je wijzigingen op te slaan.
2. Zodra de Reach-configuratie klaar en opgeslagen is, ga je naar het menu ACTIES en selecteer je de optie Reach kopiëren om de configuratie van deze gebruiker te kopiëren naar andere gebruikers.

Reach - Frazier Royle / 2002

[Reach](#) Configuration Numbers Devices

Profiles

You can use profiles to configure your availability. Each profile may be used with a call class and/or status.

[VIEW ORDER](#)

[ACTIONS](#)

Configure Devices Override
Clear Reach
Link Numbers
Clone Reach

3. Selecteer in het volgende scherm de gebruikers waarnaar de REACH-configuratie moet worden gekopieerd door de overeenkomstige selectievakjes aan te vinken. Vink 'Alles selecteren' aan als je de REACH-configuratie naar alle gebruikers wilt kopiëren.

Reach - Carol Brown / 201

[Reach](#) ▶ Configuratie kopiëren naar gebruiker(s)

Configuratie kopiëren naar gebruiker(s)

Selecteer de gebruikers waarnaar u de Reach-configuratie van de huidige gebruiker wilt kopiëren

Search in users or exten

☐ Selecteer alles

☐ Steve Cardinal / 200

☐ Rachel Green / 211

☐ Jack Black / 221

☐ Walt White / 231

☐ Daniel Navy / 202

☐ Ron Burgundy / 212

☐ Duke L'Orange / 222

☐ Jean Grey / 210

☐ Shy Violet / 220

☐ Tracy Gold / 230

[Annuleren](#)

[Kopiëren naar gebruiker\(s\)](#)



Belangrijk: Houd er rekening mee dat de bestaande REACH-configuratie van de doelgebruikers wordt overschreven en verloren gaat.

4. Zodra alle doelgebruikers zijn geselecteerd, klik je op de knop 'Kopiëren naar gebruiker(s)' om de REACH-configuratie te kopiëren.

Annuleren

Kopiëren naar gebruiker(s)

5. Er verschijnt nu een bevestigingspop-up. Klik op de knop 'Bevestigen' om de actie REACH kopiëren te bevestigen.

CLONE REACH?

Weet u zeker dat u de Reach-configuratie wilt klonen naar de geselecteerde gebruikers?

Annuleren

Bevestigen

6. Na bevestiging worden de wijzigingen toegepast op alle geselecteerde gebruikers.

Logica voor device type bij REACH kopiëren

Omdat niet alle gebruikers dezelfde apparaten hebben (bijvoorbeeld een vaste telefoon, een mobiele telefoon en/of de softphone in de desktop- of mobiele app gebruiken), wordt de volgende logica toegepast wanneer de gebruiker die wordt gekopieerd meer device typen heeft geconfigureerd dan de doelgebruikers.

- Als de doelgebruiker hetzelfde device type heeft als de brongebruiker, dan worden alle REACH-instellingen voor dit device type (zoals device selectie en de instellingen in het device tabblad) gekopieerd naar het doel.
- Als de doelgebruiker niet hetzelfde apparaat heeft (zoals een mobiele telefoon) als de brongebruiker, dan worden de REACH-instellingen voor dit Device type niet gekopieerd.
- Als in een REACH-profiel de brongebruiker slechts één type (zoals mobiel) heeft ingeschakeld in de device selectie en het doel heeft dat device type niet, dan worden na het kopiëren alle apparaten ingeschakeld voor de doelgebruiker. Dit is om te voorkomen dat de doelgebruiker onbereikbaar wordt.

Nummer logica bij REACH kopiëren

Gebruikers kunnen één of meerdere persoonlijke nummers hebben (zoals mobiele nummers). Aangezien deze nummers slechts aan één gebruiker kunnen worden gekoppeld, kunnen ze niet worden gekopieerd naar andere gebruikers. In plaats daarvan worden deze persoonlijke nummers vervangen door de persoonlijke nummers van de doelgebruiker (indien beschikbaar).



Met betrekking tot telefoonnummers wordt de volgende logica toegepast bij het kopiëren.

- Vaste persoonlijke nummers (vaste nummers die direct gekoppeld zijn aan de gebruiker in het tabblad 'Nummers'), worden vervangen door het eerste vaste persoonlijke nummer van de beoogde gebruiker (het hoogste vermelde vaste nummer in het tabblad 'Bereik - Nummer' van de beoogde gebruiker).
- Mobiele persoonlijke nummers (mobiele nummers die direct gekoppeld zijn aan de gebruiker in het tabblad 'Nummers'), worden vervangen door het eerste mobiele nummer van de doelgebruiker (het hoogst vermelde mobiele nummer in het tabblad Bereik - Nummer van de doelgebruiker).
- Als bedrijfsnummers (nummers die worden gebruikt in een nummerplan) zijn geconfigureerd in de instellingen voor nummerweergave, worden deze gekopieerd naar de doelgebruiker.
- Als een vast persoonlijk nummer is geconfigureerd als nummerweergave en de doelgebruiker heeft geen vaste nummers maar wel minstens één mobiel persoonlijk nummer, dan wordt het vaste nummer vervangen door het eerste mobiele persoonlijke nummer van de doelgebruiker (het hoogst vermelde mobiele nummer in het tabblad Bereik - Nummer van de doelgebruiker).
- Als een mobiel persoonlijk nummer is geconfigureerd als beller-ID en de doelgebruiker heeft geen mobiele nummers, maar wel minstens één vast persoonlijk nummer, dan zal het mobiele nummer worden vervangen door het eerste vaste persoonlijke nummer van de doelgebruiker (het hoogst vermelde vaste nummer in het tabblad Bereik - Nummer van de doelgebruiker).
- Als een vast of mobiel persoonlijk nummer is geconfigureerd als beller-ID en de doelgebruiker heeft geen persoonlijke nummers, dan wordt de instelling voor beller-ID uitgeschakeld voor de doelgebruiker.



4.7 Configuratie tab – koppelen gebruiker

U kunt deze REACH-configuratie toekennen aan een andere gebruiker dan er op dit moment gekoppeld is. Hiervoor klikt u op de wijzig knop en selecteert u de gewenste gebruiker.

REACH - CAROL BROWN / 202

BEKIJK ORDER ACTIES

REACH CONFIGURATIE NUMMERS TOESTELLEN

GEKOPPELDE GEBRUIKER [WIJZIG](#)

GEBRUIKER Carol Brown

DEFAULT VALUES

DEFAULT CALL CLASS default

DEFAULT STATUS Test

GESPREK BLOKKADE

Figuur 16: Gebruiker koppelen

Voor gesprekken die niet onder een van uw ingestelde call classes en/of statussen ingesteld vallen, zal bij de default ingestelde gegevens worden gebruikt. Indien hier geen gegevens zijn ingevoerd, zal gekeken worden naar het standaard profiel.



4.8 Configuratie tab – Dynamische nummers

Het is mogelijk om maximaal 9 verschillende afzendernummers te gebruiken. Dit kan de gebruiker doen door het draaien van een prefix (#3x#) voor het te bellen nummer.

De code #31# is niet in te stellen, deze is gereserveerd voor anoniem uitbellen.

Voor mobiel werkt het echter anders, de prefix #30# functioneert niet op uw mobiele telefoon, gezien deze code is gereserveerd voor aparte mobiele functies op uw toestel.

Op de meeste mobiele toestellen worden de #3X# codes niet ondersteund, om op een mobiele toestel uit te bellen met een dynamisch nummer moet u de #3X# code vervangen door 13X (bijvoorbeeld: #32# wordt 132)

Selecteer per code welk nummer als afzender nummer meegestuurd moet worden.

DYNAMISCHE AFZENDERNUMMERS

#30#	-- Maak een keuze --	▼
#32#	-- Maak een keuze --	▼
#33#	-- Maak een keuze --	▼
#34#	-- Maak een keuze --	▼
#35#	-- Maak een keuze --	▼
#36#	-- Maak een keuze --	▼
#37#	-- Maak een keuze --	▼
#38#	-- Maak een keuze --	▼
#39#	-- Maak een keuze --	▼

Figuur 17: Dynamische afzendernummers



4.9 Configuratie tab - Gespreksblokkades

Enreach Contact biedt de mogelijkheid om op gebruikersniveau bepaalde bestemmingen te blokkeren. Door het aanvinken van een bestemmingsgroep worden bestemmingen geblokkeerd.

GESPREK BLOKKADE

BESCHIKBARE BESTEMMINGEN	GEBLOKKEERDE BESTEMMINGEN
International	
Mobile	
National	
Premium rate numbers (0900)	
Premium rate numbers (0906)	
Premium rate numbers (0909)	
Toll-free numbers (0800)	

Figuur 18: gespreksblokkades

- **Internationaal (International):** Blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland.
- **Mobiel (Mobile):** Blokkade op alle mobiele bestemmingen.
- **Nationaal (National):** Blokkade op nationale bestemmingen binnen Nederland.
- **Servicenummers 0900 (Premium rate numbers):** geen amusement en niet erotisch, seksueel of pornografisch van aard; niet gespreksverlengend
- **Servicenummers 0906 (Premium rate numbers):** geen beperkingen, veelal erotisch
- **Servicenummers 0909 (Premium rate numbers):** amusement, niet erotisch, seksueel of pornografisch van aard
- **Servicenummers 0800 (Toll-free numbers):** Blokkade op gratis 0800-servicenummers.



4.10 Nummers tabblad

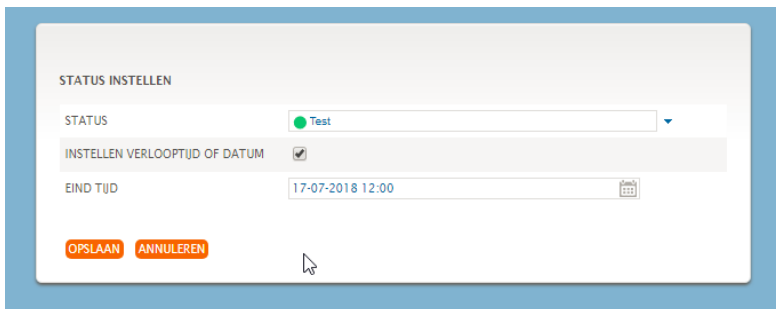
In de nummers tabblad ziet u een overzicht van alle gekoppelde nummers aan dit REACH-profiel. U kunt d.m.v. de wijzig knop per nummer een default call class en verkeer klasse anoniem instellen. Bij interne gesprekken wordt te allen tijde uw interne extensienummer als afzendernummer meegestuurd.

Onder de actie knop treft u meerdere acties aan. Welke hieronder allemaal worden beschreven.



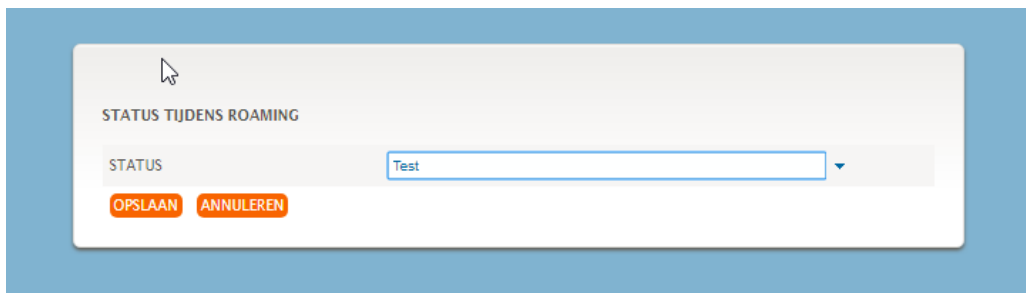
Figuur 19: nummer tabblad

Handmatig status instellen: Met deze optie kunt u handmatig instellen welke status actief is. Deze overschrijft de automatische tijdsconfiguratie (mits toegestaan) tevens heeft u de optie om een tijdelijke periode in te stellen middels een einddatum en/of eindtijd.



Figuur 20: handmatig status instellen

Instellen status tijdens roamen: Met deze optie stelt u in welke status er moet worden geactiveerd in het geval u aan het roamen bent op buitenlandse netwerken met uw mobiele toestel.



Figuur 21: instellen status tijdens roamen



Handmatig overschrijven device: Met deze optie kunt u forceren welke toestellen overgaan (rinkelen) zodra u wordt gebeld. U kunt hierbij een einddatum en eindtijd invullen waarop de functionaliteit weer moet stoppen. Zolang deze overschrijving actief is, zullen gesprekken alleen worden aangeboden op de toestellen die hier als 'ingeschakeld' zijn geconfigureerd.

msisdn

DEVICE LIJST ⓘ

Als u gesprekken wilt ontvangen op specifieke devices dan kunt u deze hier inregelen.

MOBIEL ingeschakeld (default) ▼

FIXED ingeschakeld (default) ▼

WEB Uitgeschakeld ▼

WAARSCHUWING: Het uitzetten van alle devices zorgt er voor dat alle devices worden geactiveerd.

CONFIGUREER TIJD

INSTELLEN VERLOOPTIJD OF DATUM ☒

EIND TIJD 17-07-2018 12:00 📅

OPSLAAN **ANNULEREN**

Figuur 22: handmatig overschrijven device

REACH legen: Met deze optie verwijdert u alle instellingen en profielen voor uw REACH-profiel. Let op, dit is definitief en kan niet ongedaan gemaakt worden.

Koppel nummers: Met deze optie kunt u vrij beschikbare nummer(s) direct aan uw REACH-profiel hangen. Om meerdere nummers tegelijk te selecteren kunt u de CTRL-toets ingedrukt houden terwijl u meerdere nummers één voor één stuk aanklikt.



5 TERUGVAL AFZENDERNUMMER VOOR NOODOPROEPEN

Wanneer een gebruiker een noodnummer belt (zoals 112) zijn we wettelijk verplicht om nummerherkenning mee te sturen, zodat de hulpdiensten de beller kunnen terugbellen wanneer de verbinding wordt verbroken.

Wanneer een afzendernummer aan de gebruiker is gekoppeld (wanneer een afzendernummer is geconfigureerd door de gebruiker of beheerder in REACH), wordt deze afzendernummer verzonden wanneer een alarmnummer wordt gebeld. Er is echter niet altijd een afzendernummer beschikbaar, bijvoorbeeld wanneer er geen afzendernummer is geconfigureerd in REACH, wanneer een gebruiker anoniem belt met het voorvoegsel #31# of wanneer er geen gebruikersextensie is aangemeld bij een bureautelefoon.

Met Terugval afzendernummer voor noodoproepen kunnen beheerders nu configureren welk afzendernummer moet worden getoond bij noodoproepen wanneer er geen afzendernummers beschikbaar zijn.

Terugval afzendernummer voor noodoproepen wordt op de volgende 3 niveaus geconfigureerd:

Niveau	Locatie	Omschrijving
Account	Detail tabblad	Algemene terugval afzendernummer voor noodoproepen, toegepast wanneer er geen Fallback-ID is geconfigureerd op kanaal- of gebruikersniveau.
Gebruiker	Gebruiker extensie-instellingen	Terugval afzendernummer voor noodoproepen gekoppeld aan een gebruiker. Wordt toegepast als de gebruiker een noodnummer belt en er geen afzendernummers aan de gebruiker zijn gekoppeld.
Kanaal	Kanaal instellingen	Terugval afzendernummer voor noodoproepen gekoppeld aan een kanaal/CPE. Wordt toegepast wanneer een alarmnummer wordt gebeld vanaf een CPE terwijl er geen gebruikersextensie is aangemeld.

Belangrijk:

We raden ten eerste aan om altijd een telefoonnummer te configureren dat altijd bereikbaar is als Terugval afzendernummer voor noodoproepen, zodat hulpdiensten altijd een persoon kunnen bereiken wanneer ze terugbellen in geval van nood.



5.1 Configureren voor het account

In het tabblad Details onder Faciliteiten kan de generieke Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het account worden geconfigureerd. Wanneer een alarmnummer wordt gebeld en er geen afzendernummer beschikbaar is en er geen Terugval afzendernummer voor noodoproepen is geconfigureerd op het niveau van de gebruikersextensie of het kanaal, wordt dit telefoonnummer verzonden als afzendernummer.

Ga als volgt te werk om de Terugval afzendernummer voor noodoproepen voor het account te wijzigen:

1. Ga naar het tabblad Details en selecteer 'Bewerken' in de optie Terugval afzendernummer voor noodoproepen.

Terugval afzendernummer voor noodoproepen 0367600117 **Wijzig**

2. Selecteer in het pop-upvenster het telefoonnummer voor de Terugval afzendernummer voor noodoproepen. U kunt elk van de bedrijfsnummers selecteren, d.w.z. elk nummer in het account dat niet aan een individuele gebruiker is gekoppeld.

Om ervoor te zorgen dat dit nummer altijd bereikbaar is voor de hulpdiensten, raden we ten eerste aan om een telefoonnummer te configureren dat altijd bemand is (zoals een bedrijfshulpverlening), zodat hulpdiensten altijd een echt persoon kunnen bereiken wanneer ze terugbellen in geval van nood.

WIJZIG TERUGVAL AFZENDERNUMMER VOOR NOODOPROEPEN

Selecteer een telefoonnummer dat zal worden verzonden als afzendernummer bij noodoproepen naar hulpdiensten (zoals 112) wanneer er geen andere nummer beschikbaar is (bijvoorbeeld wanneer er geen gebruiker is ingelogd op een bureautelefoon of wanneer een gebruiker geen persoonlijk telefoonnummer heeft). Wij raden ten eerste aan om een telefoonnummer in te stellen dat altijd bereikbaar is (zoals een BHV alarmnummer of een centrale receptie), zodat hulpdiensten altijd iemand kunnen bereiken als ze terug moeten bellen in noodsituaties.

Selecteer het terugval afzendernummer voor noodoproepen

Terugval afzendernummer voor noodoproepen*

0367600164

*Benodigd

Annuleren

Opslaan

Het configureren van de Terugval afzendernummer voor noodoproepen op accountniveau is verplicht en wanneer er geen Terugval afzendernummer voor noodoproepen is geconfigureerd, kunt u geen wijzigingen opslaan in de accountinstellingen.



In accounts waarin de Terugval afzendernummer voor noodoproepen nog niet is geconfigureerd, wordt een willekeurig bedrijfsnummer in het account geselecteerd en verzonden als afzendernummer bij noodoproepen wanneer er geen afzendernummer beschikbaar is.

5.2 Configureren voor een gebruiker

Optioneel kan de Terugval afzendernummer voor noodoproepen ook worden geconfigureerd in de instellingen van de gebruikersextensie. Deze instelling wordt gebruikt wanneer een alarmnummer wordt gebeld vanaf een apparaat waaraan deze gebruikersextensie en geen nummerherkenning is gekoppeld. Dit kan een bureautelefoon zijn waarop de gebruiker is ingelogd, een softphone-client (zoals de desktop- of mobiele app) of een beheerde mobiele telefoon die aan de gebruiker is gekoppeld.

Het nummer dat u hier kunt instellen, kan bijvoorbeeld het BHV-nummer zijn van de afdeling of het gebouw waar de gebruiker aan het werk is.

Het configureren van de Terugval afzendernummer voor noodoproepen in de instellingen van de gebruikersextensie is optioneel en wanneer deze niet is geconfigureerd, wordt de Terugval afzendernummer voor noodoproepen op het account gebruikt.

Gebruikersextensie wijzigen

Klant

Klant

MV3 TEST ACCOUNT JOHNNY

Algemeen

Extensienummer*	2000
Naam*	Kaylyn Tyrell
Assistenten groep	-- Maak uw keuze --

Configuratie

Pincode*	0000
Netnummer*	036
Tweede gesprek aanbieden	☒ Ja ☐ Nee
Taal*	Engels
Terugval afzendernummer voor noodoproepen	-- Maak uw keuze --





5.3 Configureren op een kanaal

Hulpdiensten (zoals 112) kunnen ook worden gebeld vanaf een vaste telefoon als er geen gebruikersextensie is aangemeld bij het apparaat. Omdat er geen gebruiker aan deze oproepen kan worden gekoppeld, is er geen nummerherkenning beschikbaar. Om ervoor te zorgen dat hulpdiensten kunnen terugbellen naar een nummer dat zich in de buurt van het apparaat bevindt dat heeft gebeld, kunt u een Terugval afzendernummer voor noodoproepen configureren op het kanaal waaraan een apparaat is gekoppeld. Dit nummer kan bijvoorbeeld het nummer zijn van de receptie op de locatie waar de telefoon zich bevindt.

Het configureren van de Terugval afzendernummer voor noodoproepen in de kanaalinstellingen is optioneel en wanneer deze niet is geconfigureerd, wordt de Terugval afzendernummer voor noodoproepen op het account gebruikt.

Edit channel

General	
Channel name*	
Password*	<change>
Encrypted SIP*	☒ On ☐ Off
Reboot device	☐
DTMF	rfc2833
Area code*	036
Call limit*	5
Emergency Caller Id	-- Please choose --
Language*	English
Installation country	The Netherlands

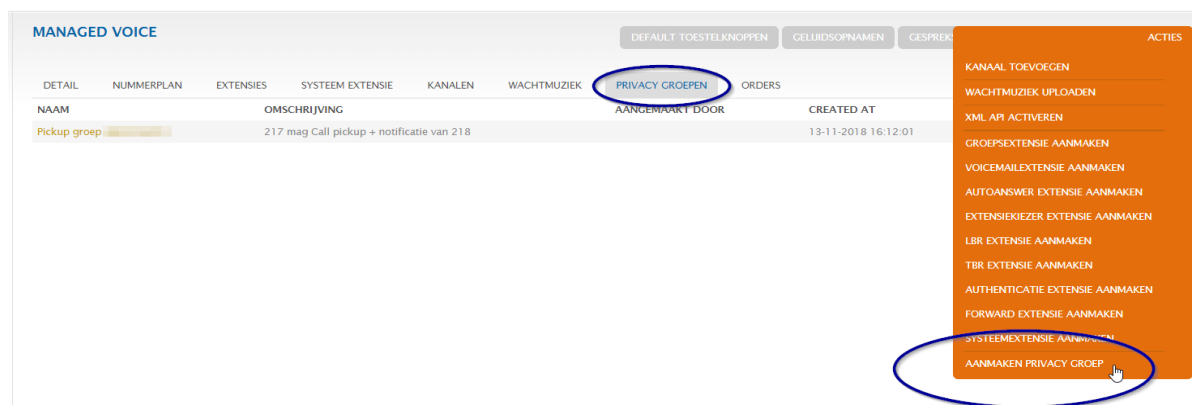


5 PRIVACY GROEPEN

Een Privacy groep is een groep met daarin gebruikers waar aan privacygevoelige functionele rechten kunnen worden toegekend. Denk hierbij aan overnemen van gesprekken, BLF-informatie, DESKTOP-notificaties, etc.

5.1 Aanmaken Privacy groep

U start met het aanmaken van een Privacy groep door via de acties knop in het menu Managed Voice of Enreach Contact de optie 'Aanmaken Privacy groep' te selecteren. De rechten voor het aanmaken, verwijderen en beheren van Privacy Groepen is binnen het eigen account gelimiteerd tot de Administrator rol. Zie screenshot:



Figuur 23: Privacy groep



Vervolgens verschijnt er een pop-up scherm waarin u de Privacy groep kunt aanmaken. Zie onderstaande afbeelding:

- **Naam:** Geef de Privacy groep een naam
- **Omschrijving:** Geef een korte omschrijving voor het doel van deze Privacy groep
- **Leden:** Selecteer de leden welke u in deze groep wil opnemen. Met de ctrl-knop ingedrukt kunt u meerdere gebruikers kiezen en sla vervolgens deze groep op.

U ziet de aangemaakte Privacy groepen vervolgens terug in het overzicht van de dienst.

Figuur 24: Aanmaken privacy groep



5.2 Configureren Privacy groep

Door te klikken op de Privacy groep opent de groep en kunt u de groep beheren. Dit houdt in dat u rechten kunt geven aan gebruikers in de groep en gebruikers aan de groep kunt toevoegen, zie onderstaande afbeelding.

PRIVACY GROEP - CALL PARKING SALES OVERZICHT

ALGEMEEN **WIJZIG**

NAAM: Call Parking Sales

OMSCHRIJVING: Kunnen door Sales geparkeerde gesprekken opnemen

LEDEN

EXTENSIE	NAAM
208	Rachel Green
209	Ron Burgundy
210	Tracy Gold

TOESTEMMING GEVEN AAN GEBRUIKERS EN/OF GROEPEN **TOEKENNEN RECHTEN**

EXTENSIE	NAAM	TYPE	CALLPICKUP	CALL PARKING (RETRIEVE)	PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	MEELUISTEREN
202	Carol Brown	User	☐	☒	☐	☐	0	☐

OPSLAAN VERWIJDEREN 1 1 RESULTATEN

Figuur 25: Configuratie privacy groep

U kunt rechten toekennen aan gebruikers in uw Privacy groep voor de functionaliteiten:

Callpickup: U geeft per extensie de rechten dat voor deze extensie callpickup gedaan mag worden. De gebruikers aan wie dit recht is toegekend hebben het recht om callpickup te doen op gesprekken van de leden van deze Privacy Groep.

Presence: Presence staat in dit geval voor de beschikbaarheidsweergave op toestellen (BLF). U geeft hiermee het recht om uw beschikbaarheidstatus te zien middels BLF op het toestel van de gebruiker aan wie het recht is toegekend.

Notificaties: U geeft per extensie de rechten dat voor deze extensie DESKTOP-notificaties ontvangen mogen worden.

Notificatie vertraging: Als u toestemming geeft om de notificaties te ontvangen, moet dat dan direct (nul seconden) of na een bepaalde tijd.

Meeluister opties: Hiermee geeft u toestemming om bij de leden gesprekken mee te luisteren en eventueel te coachen tijdens gesprekken.

Verwijderen: In het Privacy groep overzicht kunt u de groep ook verwijderen. U doet dit door op de knop verwijderen te drukken, achter de Privacy groep welke u wilt verwijderen. Er zal nog een pop-up komen om te bevestigen dat u dit zeker wilt.



6 ASSISTENTENGROEP FUNCTIONALITEIT

De assistentengroep functionaliteit is bedoeld voor managers en/of directieleden en hun assistenten.

Hierbij gaan wij uit van een situatie waarin elke manager zijn eigen doorkiesnummer heeft. Indien de manager gebeld wordt, dan wordt het gesprek aan de assistenten aangeboden (telefoons v/d assistenten gaan rinkelen). De telefoon van de manager gaat niet rinkelen, in plaats daarvan krijgt de manager een notificatie in DESKTOP met de (call pickup) optie om het gesprek toch zelf op te nemen. Deze notificatie verdwijnt wanneer het gesprek wordt beantwoord door 1 van de assistenten.

De manager krijgt zelf een melding via de DESKTOP-app dat er een inkomende oproep is voor hem en zijn assistent wordt op de hoogte gebracht. Zijn telefoon gaat niet over en hij kan de oproep op dit moment niet beantwoorden. De manager kan klikken op "accepteren" om het gesprek naar zijn telefoon te schakelen, waarna zijn telefoon zal overgaan en hij de oproep kan beantwoorden.

We gebruiken hiervoor de gebruikersuitbreiding. In de MS-gebruikersextensie moeten gebruikers assistenten kunnen configureren en de beltoontijd kunnen configureren. Gebruikers kunnen de functionaliteit via REACH inschakelen.

6.1 Gebruiker scenario's

Wanneer een inkomende oproep voor de manager arriveert, ontvangt de manager een melding voor de inkomende oproep en heeft een knop (DESKTOP-app) om de oproep op te nemen. De toestellen van de assistenten gaan ook rinkelen.

De manager ziet in zijn meldingsvenster wie er belt (A-nummer van de oproep)

Wanneer een inkomende oproep voor de manager arriveert, ontvangen de groepsleden van de assistent-groep een melding via hun eigen DESKTOP app dat er een inkomende oproep is en voor welke manager deze oproep bestemd is.

- Leden van de assistentengroep kunnen de inkomende oproep voor de manager ophalen.
- Leden van de assistentengroep kunnen in het meldingsvenster de userstatus en line-status van de manager zien.

Scenario 1: inkomende oproep (voor assistenten)

Indien de assistent lid is van de assistentiegroep van een manager en er is een inkomende oproep voor de manager, dan zal de assistent een melding ontvangen in de DESKTOP-applicatie. De oproep zal vervolgens overgaan op alle apparaten van de assistent.

In DESKTOP zal de optie Afwijzen beschikbaar worden voor de assistent, wanneer de assistent de oproep weigert door op de knop Weigeren in de Helper-app te klikken. Het gesprek zal vervolgens worden geweigerd en het rinkelen stopt in DESKTOP en de apparaten van de assistent,



Echter blijft het gesprek wel rinkelen voor een ander beschikbaar lid van de assistent-groep.

Als er geen andere leden van de assistentiegroep beschikbaar zijn zal de oproep verbinding verbreken-scenario volgen zoals gedefinieerd in het kiesplan.

Scenario 2: inkomende oproep (voor managers)

Als een assistentengroep is toegewezen aan de manager en een inkomende oproep komt binnen voor de manager, zal de manager vervolgens een melding ontvangen van de inkomende oproep in DESKTOP.

Om zelf telefoongesprekken op te kunnen nemen, zal eerst de optie "Accepteren" beschikbaar moeten worden gemaakt voor de manager.

Indien de functie uitstaat, zal de telefoon niet direct overgaan bij de manager.

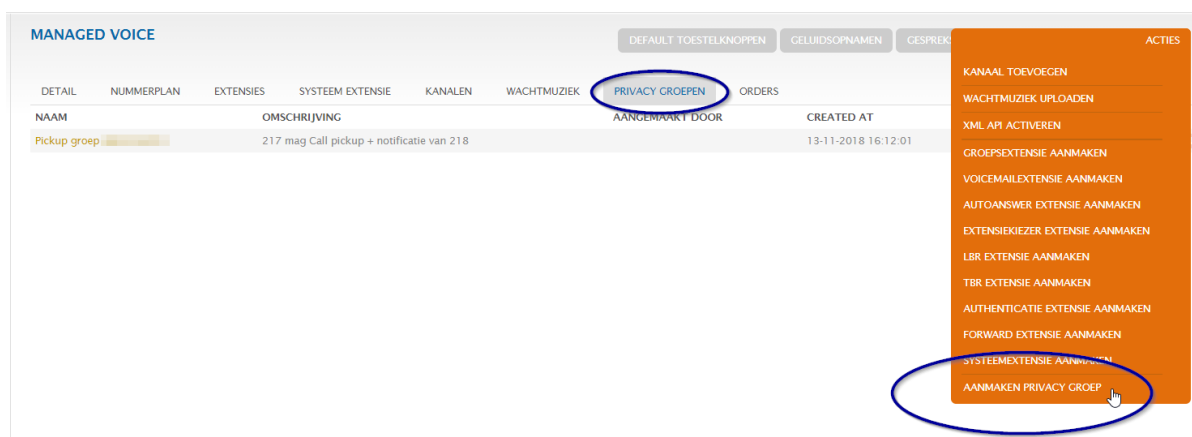
In DESKTOP komt een optie beschikbaar "Accepteer" zichtbaar voor de manager. Wanneer de manager de oproep accepteert door op de knop "Accepteren" te klikken, kan het gesprek vervolgens worden opgenomen door de manager.

Na het instellen van deze optie zal de oproep beginnen te rinkelen op de apparaten van de manager en stopt het rinkelen op de assistent-apparaten.

6.3 Werking assistentengroep binnen REACH

Om de assistentengroep binnen REACH goed te laten werken is het doorlopen van onderstaande stappen belangrijk.

Stap 1: Maak binnen de Managed Voice of Enreach Contact omgeving een nieuwe Privacy groep aan. Volg de stappen zoals beschreven in hoofdstuk 5 Privacy groepen.



Figuur 26: Aanmaken assistentengroep



Stap 2: Vervolgens ga je naar de extensie van de betreffende manager, klik op wijzig en kies je de betreffende privacy groep welke gekoppeld dient te worden aan de manager.

GEBRUIKEREXTENSIE WIJZIGEN

KLANT

KLANT ColourCom

ALGEMEEN

EXTENSIONUMMER 211

NAAM Walt White

ASSISTENTEN GROEP Assistant groep

CONFIGURATIE

PINCODE 0000

NETNUMMER 036

TWEEDE GESPREK AANBIEDEN ☒ JA ☐ NEE

TAAL Nederlands

Figuur 27: Koppelen assistentgroep

Ga vervolgens terug naar de gebruikers en klik op de naam van de gebruiker, ga naar het tabblad Privacy instellingen en ken de betreffende rechten toe aan de gebruikers. Dit gaat het makkelijkste via "toekennen rechten".

202 - CAROL BROWN

CONFIGURATIE TOESTELKNOPPEN NAAR ORDER OVERZICHT ACTIES

ALGEMEEN **PRIVACY INSTELLINGEN** AANGEMELDE KANALEN

DEELNEMER VAN PRIVACY GROEP

VERLEEN TOEGANG AAN PRIVACY GROEPEN TOEKENNEN RECHTEN

PRIVACY GROEP	CALLPICKUP	CALL PARKING (RETRIEVE)	PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	MEELUISTEREN
Call Parking Sales	☐	☐	☐	☐	0	☐

OPSLAAN VERWIJDEREN

Figuur 28: Toekennen rechten



Stap 3: Laatste stap en tevens belangrijk is om binnen de omgeving van de gebruiker in de Call Class aan te geven of de betreffende assistentengroep je gesprekken mag afhandelen.

Dit kan je instellen per Call Class en zo kan je makkelijk Prive- en Werkoproepen van elkaar scheiden.

PROFIEL WIJZIGEN

REACH

VERWIJDEREN

ALGEMEEN

NAAM

Kantoorijden

KLEUR

Groen

AFZENDERNUMMER

AFZENDERNUMMER

Overnemen standaard profiel (ingeschakeld)

0696811598

INKOMEND

DIRECT DOORSCHAKELLEN

Overnemen standaard profiel (uitgeschakeld)

Voicemail

BIJ BEZET DOORSCHAKELLEN

Overnemen standaard profiel (ingeschakeld)

300 - Wachtrij- Receptie

BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELLEN

Overnemen standaard profiel (ingeschakeld)

300 - Wachtrij- Receptie

TIMEOUT IN SECONDEN

10

EXTERNE AFZENDER NUMMER BIJ EEN DOORSCHAKELING

Overnemen standaard profiel (ingeschakeld)

Het gebelde nummer

ASSISTENTEN GROEP

ASSISTENTEN GROEP

Overnemen standaard profiel (uitgeschakeld)

Overnemen standaard profiel (uitgeschakeld)

Uitgeschakeld

Uitgeschakeld

VERBERG GEAVANCEERDE INSTELLINGEN

DEVICE SELECTION

STATUS

Overnemen standaard profiel (uitgeschakeld)

DEVICE 1:

☐

Mobile

DEVICE 2:

☐

Fixed

DEVICE 3:

☐

Web

OPSLAAN

Figuur 29: Call class en assistentgroepen



7 CALL PARKING

Met Call Parking kunnen gesprekken op het platform worden geparkeerd, zodat deze door andere gebruikers kunnen worden overgenomen.

Veel voorkomende scenario's waarbij Call Parking kan worden ingezet, zijn receptionistes die inkomende gesprekken aannemen en parkeren zodat collega's deze gesprekken kunnen opnemen op een voor hun geschikt moment. Een ander scenario is een doktersassistente die een gesprek met een patient die met de dokter wenst te spreken parkeert, indien de dokter op dat moment niet in de gelegenheid is om het gesprek aan te nemen.

Call Parking is ook onderdeel van SWITCHBOARD, voor meer informatie over SWITCHBOARD raadpleeg de handleiding "SWITCHBOARD".

7.1 Activeren van Call Parking

Om gesprekken te kunnen parkeren dient Call Parking te zijn geactiveerd op de extensie van de gebruiker. Hiervoor moet in de extensieinstellingen de optie 'Gesprekken parkeren' op JA staan, zoals in onderstaande afbeelding is weergegeven. Indien 'Gesprekken parkeren' op NEE staat, kan de gebruiker geen gesprekken parkeren.

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE	☐ JA ☒ NEE
TWINNING	☐ JA ☒ NEE
GESPREKSOPNAME	☐ JA ☒ NEE
GESPREKKEN PARKEREN	☒ JA ☐ NEE

Figuur 30: Activeren call parking

Gebruikers kunnen altijd hun eigen geparkeerde gesprekken terugnemen. Om andere gebruikers ook toe te staan om geparkeerde gesprekken op te nemen, dient hiervoor toestemming te worden gegeven in een aan de gebruiker gekoppelde privacy groep.

307 - CAROL BROWN

GESPREKSOPNAMENCONFIGURATIE TOESTELKNOPPENNAAR ORDER OVERZICHTACTIES

ALGEMEEN**PRIVACY INSTELLINGEN**AANGEMELDE KANALEN

DEELNEMER VAN PRIVACY GROEP

NAAM

IEDEREEN

Afdeling Sales

VERLEEN TOEGANG AAN PRIVACY GROEP(EN) **TOEKENNEN RECHTEN**

PRIVACY GROEP	CALLPICKUP	GEPARKEERDE GESPREKKEN TERUGNEMEN	BLF PRESENCE	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING	
Afdeling Sales	☐	☒	☐	☐	0	VERWIJDEREN

OPSLAAN

Figuur 31: Terugnemen geparkeerde gesprekken



Hiervoor moet in de privacy groep de optie 'Geparkeerde gesprekken terugnemen' te zijn aangevinkt, zoals in onderstaande afbeelding is weergegeven. Hiermee hebben alle leden van de betreffende privacy groep permissie om gesprekken geparkeerd door deze gebruiker op te pakken. Alle andere gebruikers die geen lid zijn van deze privacy groep, kunnen de door deze gebruiker geparkeerde gesprekken niet oppakken.

7.2 Gesprekken parkeren

Voordat een gebruiker gesprekken kan parkeren dient Call Parking te zijn geactiveerd, zie de vorige paragraaf hoe dit moet.

- Om een gesprek te parkeren, toets tijdens het gesprek *6.
- De andere partij zal dan in de wacht worden gezet en muziek horen (indien ingesteld) totdat het gesprek wordt terugnomen.
- De gebruiker zal een bericht horen met daarin het lijnnummer waarop het gesprek in het systeem wordt geparkeerd. Het lijnnummer kan elk nummer zijn tussen 1 en 99. Waarbij het gesprek altijd het laagste beschikbare lijnnummer zal krijgen. Indien een geparkeerd gesprek wordt beantwoord of afgebroken, dan komt het betreffende lijnnummer weer beschikbaar. In totaal kunnen maximaal 99 gesprekken gelijktijdig staan geparkeerd.
- Het lijnnummer dient goed onthouden te worden, daar deze nodig is om het gesprek terug te nemen.
- Indien andere gebruikers het gesprek moeten opnemen, dient het lijnnummer naar deze gebruikers te worden gecommuniceerd.

7.3 Geparkeerde gesprekken terugnemen

Gebruikers kunnen altijd hun eigen geparkeerde gesprekken terugnemen. Om andere gebruikers ook toe te staan om geparkeerde gesprekken op te nemen, dient hiervoor toestemming te worden gegeven in een aan de gebruiker gekoppelde privacy groep. Zie paragraaf 7.1 hoe dit in te stellen.

- Om geparkeerde gesprekken op te nemen, toets 930 gevolgd door het één of twee cijferige lijnnummer. Bijvoorbeeld, om een gesprek geparkeerd op lijn 3 terug te nemen toets 9303 en om een geparkeerd gesprek op lijn 24 terug te nemen toets 93024.
- Na het intoetsen van het nummer, zal de gebruiker worden doorverbonden met de geparkeerde partij.



8 MEELUISTEREN

Met de functie Listening In van Enreach Contact kunnen supervisors real-time luisteren naar oproepen van andere gebruikers (zoals wachtrijagenten). Meeluisteren biedt een hulpmiddel om uw agenten en medewerkers te trainen en te coachen om de prestaties van uw organisatie in klantinteractie te verbeteren.

8.1 Voorwaarden

Voordat u de functie Meeluisteren gebruikt, controleert u of aan de volgende vereisten is voldaan:

- Zorg ervoor dat u voldoet aan de Europese en nationale wet- en regelgeving inzake meeluisteren van oproepen. De meeste landen hebben strenge regels voor de bescherming van de privacy van de klant en de privacy van uw werknemers.
- Enkele algemene richtlijnen voor het meeluisteren voor trainings- en coachingsdoeleinden zijn:
 - Medewerkers moeten geïnformeerd worden dat er naar hen geluisterd kan worden, hoe dit werkt en wat het doel is.
 - Meeluisteren kan alleen worden gebruikt voor trainings- en coachingsdoeleinden en mag niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
 - Er wordt alleen meegeluisterd bij routinematige gesprekken met zakelijke inhoud die bedoeld zijn voor het bedrijf. Zoals oproepen naar hoofdbedrijf, service- of informatienummers.
 - Werknemers moeten op de hoogte worden gebracht wanneer een supervisor meeluistert. In Enreach Contact wordt dit bereikt door een meldingsprompt af te spelen bij de betreffende agent waarin wordt aangekondigd dat een supervisor begint mee te luisteren.
 - Oproepen die werden afgeluisterd, moesten direct worden geëvalueerd met de betreffende collega.
- Supervisors moeten toestemming hebben om mee te luisteren bij een gebruikersextensie. Meeluisterrechten worden verleend in privacygroepen. Later in dit hoofdstuk meer over rechten en privacy groepen omtrent meeluisteren.

8.2 Meeluister modussen

Supervisors kunnen een van de twee volgende modussen voor meeluisteren selecteren tijdens een gesprek:

- **Meeluistermodus:** supervisor kan de oproep horen, maar kan niet worden gehoord door de agent of beller;
- **Consultatiemodus:** supervisor kan de oproep horen en kan worden gehoord door de agent, maar niet door de beller.



Supervisors kunnen meeluisteren door systeemextensie 906 te kiezen. De supervisor wordt vervolgens gevraagd om het extensienummer in te voeren van de agent waarmee hij / zij wil meeluisteren. Wanneer de agent in een actief gesprek is, wordt de supervisor onmiddellijk aan het gesprek toegevoegd. Wanneer de agent niet in gesprek is, hoort de supervisor wachtmuziek en wordt hij aan het gesprek toegevoegd zodra de agent een nieuw gesprek begint.

Wanneer een supervisor aan een oproep wordt toegevoegd, hoort de agent een meldingsbericht waarin wordt aangekondigd dat een supervisor meeluistert. Dit bericht wordt alleen afgespeeld aan de agent en wordt niet gehoord door de andere partij in het gesprek.

Standaard wordt een supervisor aan het gesprek toegevoegd in de Meeluistermodus, maar tijdens het gesprek kan de supervisor op elk gewenst moment eenvoudig schakelen tussen de twee modi:

- **1** om over te schakelen naar de Meeluistermodus;
- **2** om over te schakelen naar de Consultatiemodus;

Wanneer de agent actief is in meerdere oproepen (bijvoorbeeld tegelijkertijd in twee oproepen op twee verschillende apparaten), kan de supervisor schakelen tussen oproepen door te drukken op:

- **3** om te schakelen tussen oproepen (wanneer de agent actief is in meerdere oproepen).

8.3 Beschikbare rechten

Voordat een supervisor kan meeluisteren, moeten er rechten worden verleend aan de supervisor. Meeluisterrechten worden beheerd in privacygroepen.

Ga als volgt te werk om de rechten voor meeluisteren in te stellen:

7. Maak of open een privacygroep voor het beheren van de meeluisteren rechten. Zie het hoofdstuk Privacy Groep over het maken van een privacygroep.
8. Klik in de privacygroep op WIJZIG om supervisor lid te maken van de privacy groep. De leden van de privacy groep staan onder LEDEN bij de betreffende privacy groep.
9. Klik op TOEKENNEN RECHTEN om de gebruikersextensies toe te voegen waaraan de supervisors moeten kunnen meeluisteren. Hiermee wordt een pop-up geopend. Selecteer in de pop-up de extensie van de agent. Als u het recht meeluisteren wilt verlenen, schakelt u het aankruisvak MEELUISTEREN' in en drukt u op OPSLAAN om door te gaan.

Grant permissions ×

Extension

Extension* 2004 - User - Pattie Colin

Permissions

Call pickup ☐

Call parking (retrieve) ☐

BLF Presence ☐

Notifications ☐

Notification delay in seconds

Listen in ☒

SAVE **CANCEL**



10. De geselecteerde supervisors hebben nu toestemming om mee te luisteren bij de toegevoegde agent. Dit is zichtbaar in de privacy groep in de extensietabel in de kolom MEELUISTEREN. Alle leden van de privacy groep kunnen meeluisteren met agenten waarvoor het selectievakje MEELUISTEREN is ingeschakeld.

Privacy group - Supervisor group

OVERVIEW

General

Edit

Name

Supervisor group

Description

User group with listening in privileges

Members

EXTENSION

NAME

2000

Kaylyn Tyrell

2001

Matilda Garnet

Granted Permissions On Users And/Or Groups

Grant permissions

EXTENSION	NAAM	TYPE	CALL PICKUP	CALL PARKING (RETRIEVE)	BLF PRESENCE	NOTIFICATIONS	NOTIFICATION DELAY	LISTEN IN	
			☐	☐	☐	☐		☐	
2002	Frazier Royle	User	☐	☐	☐	☐	0	☐	Delete
2003	Trev Jake	User	☒	☐	☒	☐	0	☒	Delete
2004	Pattie Colin	User	☐	☐	☒	☒	0	☒	Delete

SAVE

1 3 Results

11. Als u het meeluisterrecht voor een agent wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje MEELUISTEREN van de agent in de extensietabel uit of verwijdert u de agent uit de privacygroep.



9 DE GROEP EXTENSIE

Met behulp van de groep extensies kunt u meerdere gebruikersextensies groeperen. U kunt dus door één nummer te bellen verschillende gebruikers bereiken. Zodra een van de gebruikersextensies opneemt zal de oproep niet meer overgaan bij de overige gebruikersextensies.

300 – Directie
201 – Dhr. Jansen (gebruikers extensie)
202 – Mevr. Bakker (gebruikers extensie)
301 – Management
203 – Dhr. De Jong (gebruikers extensie)
204 – Mevr. De Vries (gebruikers extensie)

Figuur 32: groep extensies

9.1 Aanmaken groep extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een groep extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de acties knop.

Figuur 33: Groep extensie wijzigen

- **Extensienummer:** Geef hier het interne groepsnummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de groep op.
- **Leden:** Selecteer de gebruikers welke in deze groep moeten worden geplaatst. (Tip: houd de ctrl-toets ingedrukt tijdens het selecteren)
- **Individuele doorschakeling toestaan:** Hiermee kunt u instellen of de doorschakelingen, welke geprogrammeerd zijn op de gebruikersextensies worden meegenomen als de groep gebeld wordt.



9.2 Doorschakelingen groep

U kunt op Groepsniveau doorschakelingen programmeren. De doorschakelingen zijn apart voor interne en externe gesprekken mogelijk. Zie de afbeelding hieronder.

Bij het doorschakelen praten we over het ingeven van nummers. U kunt per doorschakeling meerdere nummers gescheiden door een puntkomma-teken (;) te gebruiken als scheidingsteken. Het is in dit veld niet mogelijk om interne nummers als bestemming voor externe doorschakelingen in te vullen.

EXTERNE DOORSCHAKELINGEN

☐ DIRECT DOORSCHAKELEN

☐ BIJ BEZET DOORSCHAKELEN

☐ BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN

DOORSCHAKEL TIMEOUT

EXTERNE AFZENDERNUMMER

☒ AFZENDERNUMMER VAN BELLER

☐ HET GEBELDE NUMMER

INTERNE DOORSCHAKELINGEN

☐ DIRECT DOORSCHAKELEN

☐ BIJ BEZET DOORSCHAKELEN

☐ BIJ GEEN GEHOOR DOORSCHAKELEN

DOORSCHAKEL TIMEOUT

Figuur 34: Externe doorschakelingen

- **Direct doorschakelen:** Als u alle gesprekken direct wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Bij bezet doorschakelen:** Als u bij bezet alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Bij geen gehoor doorschakelen:** Als u bij geen gehoor alle gesprekken wilt doorschakelen, selecteer dan het vakje en vul in het veld het nummer/de nummers in waarnaartoe moet worden doorverbonden.
- **Doorschakel time-out:** Deze optie hoort bij de functie 'bij geen gehoor doorschakelen' geef hier, in seconden, op na hoeveel tijd geen gehoor het gesprek wordt doorgeschakeld.
- **Externe afzendernummer:** U heeft 2 mogelijkheden voor het meegeven van het afzendernummer. Selecteer een van de twee mogelijkheden.
 - Afzendnummer van de beller = met deze optie gekozen wordt het nummer van de beller weergegeven op het CPE
 - Het gebelde nummer = met deze optie gekozen wordt het nummer van de gebelde gebruiker/wachtrij weergegeven op het CPE

9.3 Configureren Privacy instellingen

U kunt per groep extensie aangeven of mensen buiten deze groep gesprekken mogen overnemen en of zij DESKTOP-notificaties mogen zien van de binnenkomende gesprekken.



Ook kunt u bepaalde Privacy groepen toevoegen aan deze groep extensie, zo dat specifiek die groep met gebruikers de notificaties en/of call pick-up kunnen zien/doen, of juist niet kunnen zien/doen.

GROEPSEXTENSIE WIJZIGEN			
ALGEMEEN		PRIVACY INTELLINGEN	
VERLEEN TOEGANG AAN PRIVACY GROEP(EN)		TOEKENNEN RECHTEN	
PRIVACY GROEP	CALLPICKUP	NOTIFICATIES	NOTIFICATIE VERTRAGING
privacygroep erwin	☒	☒	0

OPSLAAN **VERWIJDEREN**

Figuur 35: groep extensie wijzigen

Om verwarring te voorkomen: De privacy groep gebruikers worden dus geen lid van de groep extensie en zullen dus geen oproepen ontvangen.

Om gebruikers buiten de groep call pick-up en/of notificatie rechten te geven selecteert u de selectie vakjes.

Via de knop 'Toekennen rechten' kunt u bestaande privacy groepen toevoegen aan deze groep om specifiek die Privacy groep bepaalde rechten te geven op de groep extensie. Vervolgens klikt u op opslaan om de wijziging(en) te bevestigen.



10 DE VOICEMAIL EXTENSIE

Met behulp van een voicemail extensie kunt u een inkomend gesprek op een voicemail box laten uitkomen. U kunt op diverse manieren uw voicemail box beheren. Het betreft hier generieke – niet persoonsgebonden – voicemail extensies die kunnen worden gebruikt in nummerplannen voor uw bedrijf. Persoonlijke voicemail boxen zijn door individuele gebruikers te allen tijde te configureren en af te luisteren door te bellen naar 1233.

- U kunt de service extensie '920' bellen. Er wordt dan om het extensienummer van de voicemailbox en het bijbehorende wachtwoord gevraagd.
- U kunt de ingesproken voicemails laten e-mailen naar een e-mailaccount.
- U kunt deze in Operator / REACH beluisteren.

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

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

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

6 Ga naar volgende bericht.

5 Herhaal laatste bericht.

7 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.

Figuur 36: Voicemailbeheersysteem



10.1 Aanmaken Voicemail extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een voicemail extensie stelt u specifieke eigenschappen in. U kunt deze extensie aanmaken via de actie knop.

Voicemailextensie aanmaken

Algemeen

Extensienummer*

Naam*

Configuratie

Pincode*

Taal

Emailnotificatie

☒ Aan ☐ Uit

Emailnotificatie bestemming

Voicemailbericht meezenden in emailnotificatie

☒ Ja ☐ Nee

Voicemailbericht verwijderen na emailnotificatie

☒ Ja ☐ Nee

SMS notificatie naar

Welkomstbericht

Geluidsbestand

 No file chosen

Figuur 38: Voicemail extensie aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne voicemailbox nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de voicemailbox op.
- **Pincode:** Geef hier de pincode op welke nodig is bij het online afluisteren van u voicemail.
- **Taal:** Selecteer de taal van het voicemail beheersysteem (Nederlands, Engels of Duits).

10.2 Aflever-instellingen Voicemail

U kunt op een aantal manieren de ingesproken berichten laten afleveren.

- **Emailnotificatie:** Hiermee kunt u configureren dat u uw voicemailberichten per e-mail naar een e-mailadres wilt laten sturen.
- **Emailnotificatie bestemming:** Geef hier het e-mailadres voor de notificatie op.
- **Voicemailbericht meezenden in emailnotificatie:** Deze optie zorgt ervoor dat ook direct de ingesproken tekst met de notificatie wordt meegestuurd.
- **Voicemailbericht verwijderen na emailnotificatie:** Als u geen gebruik wilt maken van het online beluisteren van de ingesproken berichten, dan kunt u ervoor kiezen om deze direct na het verzenden te verwijderen.
- **Sms-notificatie naar:** Het is mogelijk om een sms-notificatie naar uw mobiele toestel te laten sturen als iemand een bericht heeft ingesproken. **
- **Geluidsbestand:** Als u al een ingesproken digitale geluidsbestand heeft kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)

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



11 DE AUTO-ANSWER EXTENSIE

De auto-answer extensie is een soort voicemail extensie, alleen is er geen mogelijkheid tot het achterlaten van een boodschap door de beller. De auto-answer extensie speelt enkel een welkomstboodschap af. De verbinding zal automatisch na het einde van de boodschap verbroken worden.

11.1 Aanmaken auto-answer extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een auto-answer extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop.

AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND Geen bestand geselecteerd.

OPSLAAN

Figuur 37: Auto-answer extensie

- **Extensienummer:** Geef hier het interne auto-answer nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de auto-answer extensie op.
- **Geluidsbestand:** Als u al een reeds ingesproken audiobestand heeft kunt u deze hier uploaden. Een andere manier is om de service extensie 905 online een tekst in te spreken.



12 DE IVR-EXTENSIE

De IVR-(Interactive Voice Response)extensie maakt het mogelijk om bellers via een keuzemenu bij de juiste persoon of afdeling uit te laten komen zonder tussenkomst van een receptioniste.

Een IVR-extensie kan meerdere lagen hebben. Dit doet u door meerdere IVR-extensies naar elkaar te laten verwijzen. Zie het voorbeeld in onderstaande afbeelding, hierin verwijst IVR-extensie 700 via keuze 2 naar een nieuwe IVR-extensie met nummer 701.

700 – Hoofdmenu
1. > 300 – Directie (groep extensie)
2. > 701 – Submenu 1 (IVR-extensie)
701 – Submenu 1
1. > 200 – Bas (gebruikersextensie)

Figuur 38: IVR-extensie

12.1 IVR-extensie aanmaken

De IVR-extensie kunt u aanmaken onder het tabblad ordering waarbij u naar het kopje Enreach Contact navigeert. Klik onder het kopje Enreach Contact op 'extensie'. Selecteer het portfolio Enreach Contact en ander het product 'IVR'. Mocht u deze activatierechten niet hebben, vraag uw telecom leverancier dan om deze voor u aan te maken.

IVR EXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

SELECTEER KLANT

KLANT

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND Geen bestand geselecteerd.

OVERGANGSTOON VOOR AFSPLEN ☐ AAN ☒ UIT

Figuur 39: IVR-extensie aanmaken



- **Klant:** Selecteer hier de juiste klant als deze nog niet correct is.
- **Extensienummer:** Geef hier het interne IVR-nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de IVR op.
- **Geluidsbestand:** Als u al ingesproken audiobestand heeft kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)
- **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 zogenoemde 'failover' bestemming gaat.

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKEL	Annuleren Forward
DOORSCHAKEL BESTEMMING	202 - Gebruiker -
DOORSCHAKEL TIMEOUT	

Figuur 40: doorschakeling

- **Doorschakel:** Hier kunt u ingeven of u deze optie wil gebruiken of niet. Kiest u voor 'annuleren forward' dan zal er geen actie volgen. Biest u voor 'Bezet/ geen antwoord' dan wordt de doorschakeling actief.
- **Doorschakel bestemming:** De bestemming van de beller als de time-out is bereikt.
- **Doorschakel time-out:** Configureer hier na hoeveel seconden de doorschakel bestemming moet worden aangeroepen.



12.2 IVR-optie aanmaken

Na het aanmaken van de IVR-extensie zal er bij de extensie instellingen een tabblad opties verschijnen. Onder dit tabblad worden de geprogrammeerde keuzes weergegeven. Via de Optie toevoegen knop (rechtsbovenin het scherm), kunt u opties aan dit IVR toevoegen, zie onderstaande afbeelding.

Figuur 41: IVR-optie aanmaken

- **Optie:** Geef hier het keuzemenunummer in welke de beller moet kiezen om de geprogrammeerde bestemming te bereiken.
- **Voorvoegsel:** 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. Geadviseerd wordt om de prefix naam (voorvoegsel) niet te lang te maken i.v.m. de displayruimte van het toestel.
- **Bestemming:** Selecteer hier de bestemming. Let op, u dient eerst de gewenste extensies aan te maken.

12.3 Het max. aantal cijfers voor IVR-opties configureren

In de algemene instellingen van de IVR-extensie is een nieuwe optie toegevoegd met de naam Max. aantal cijfers voor IVR-opties. Toegestane waarden zijn van 1 tot 6. Als 1 config (standaardwaarde) is, kunnen menu-opties in de IVR slechts één cijfer gebruiken (0 tot 9). Wanneer 2 is geconfigureerd, kunnen menu-opties in de IVR maximaal twee cijfers hebben (0 tot 99), enz. Wanneer het maximale aantal van zes cijfers is geconfigureerd, kunnen IVR-opties maximaal 6 cijfers bevatten (0 tot 999999).

General	
Extension number*	5000
Name*	IVR
Max. number of digits for IVR options	6



Binnen een IVR-extensie kunt u IVR-opties configureren met verschillende cijferlengtes, zoals weergegeven in het onderstaande voorbeeld.

Edit IVR extension

ADD OPTION

General

Options

OPTION	PREFIX	DESTINATION		
0	Reception	3003 - Queue - Reception	Edit	Delete
1	Sales	3002 - Queue - Sales	Edit	Delete
22	Support	3000 - Queue - Support	Edit	Delete
333	Finance	3005 - Queue - Finance	Edit	Delete
4444	Smart IVR	8000 - VoiceBot - SmartIVR 1	Edit	Delete
999999	Emergency	3004 - Queue - Emergency Desk	Edit	Delete



13 DE WACHTRIJ EXTENSIE

De wachtrij-extensie biedt Automatic Call Distributor (ACD) functionaliteit in Enreach Contact. De wachtrij-extensie kan inkomende telefoongesprekken beantwoorden en ze routeren naar de meest gekwalificeerde medewerker(s) binnen het bedrijf.

13.1 Inleiding

Let op: Enreach Contact Start gebruikers kunnen zich niet als agent aanmelden op wachtlijnen.

De wachtrij-extensie wordt vaak gebruikt in combinatie met de IVR-extensie, die spraakmenu's biedt om bellers naar de juiste wachtrij te leiden op basis van de selectie van de klant. De wachtrij-extensie kan grote volumes inkomende gesprekken verwerken en controle geven over de stroom en hoeveelheid gesprekken die aan afdelingen en agenten/wachtrijleden wordt aangeboden.

Een binnenkomende oproep komt binnen op de wachtrij waarna een introductiemelding kan worden afgespeeld. Vervolgens worden de inkomende oproepen in de wacht gezet en wordt de oproep aangeboden aan de leden van de wachtrij. De beller hoort eventueel tijdens deze periode de wachtmuziek of infotainment, die per wachtrij kan worden geüpload. De werking van de wachtmuziek wordt beschreven in hoofdstuk 22.

Gebruikersextensies kunnen zich als lid van de wachtrij aanmelden en afmelden. Dit staat los van het lid zijn van een groep extensie. Gebruikers kunnen zich aanmelden op de wachtrij door service extensie '903' te bellen. Om zich weer af te melden van de wachtrij kan er gebeld worden naar service extensie '904'. Tevens kunnen beheerders gebruikers via Operator in- en uitloggen.

13.2 Algemene werking wachtlijnen

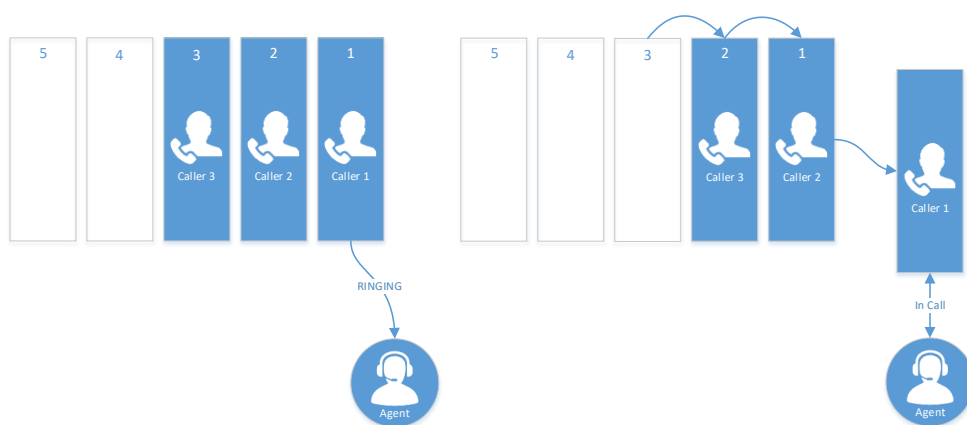
Het doel van de wachtrij-extensie is het beantwoorden en verdelen van inkomende gesprekken over een specifieke groep agenten binnen een organisatie. De wachtrij-extensie kan grote volumes inkomende gesprekken verwerken en stelt u in staat de stroom en het aantal gesprekken dat aan agenten wordt aangeboden te controleren.



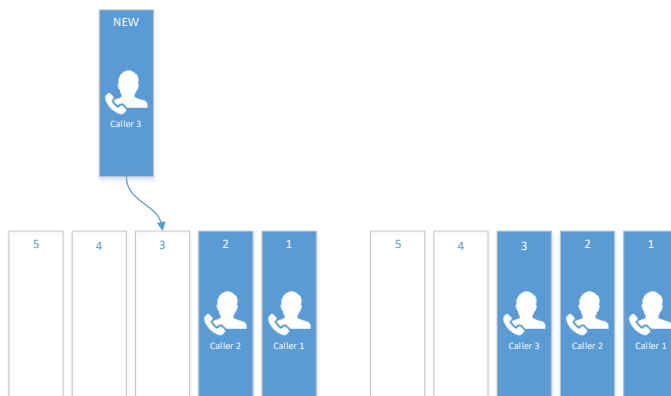
Elke wachtrij-extensie krijgt zijn eigen unieke extensienummer dat gebeld kan worden vanaf elke extensie binnen uw organisatie en kan in een nummerplan gekoppeld worden aan een extern DID/DDI telefoonnummer, zodat deze ook van buiten uw bedrijf bereikbaar is.

13.2.1 Algemene werking wachtrijen

De wachtrij volgt het FIFO-principe (first in, first out), wat betekent dat de beller die het eerst in de wachtrij is binnengekomen, de eerste beller zal zijn die aan een agent wordt aangeboden. Elke wachtrij heeft een beperkt aantal posities, dat wordt gespecificeerd door de CALL LIMIT (zie §3.3).



Zodra een oproep wordt beantwoord, beëindigd door de beller of doorgestuurd naar een andere bestemming, verlaat de oproep de wachtrij en schuiven alle resterende bellers in de wachtrij één positie op in de wachtrij. Wanneer een nieuwe beller in de wachtrij komt, wordt de beller toegevoegd aan de eerste vrije positie in de wachtrij.



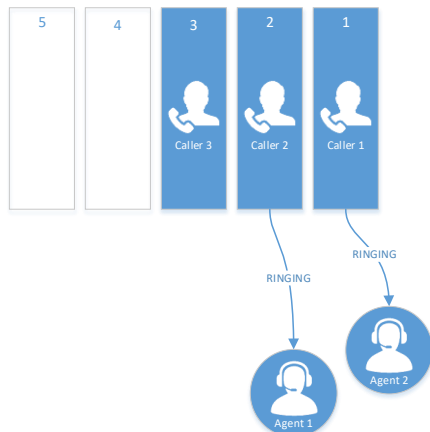
13.2.2 Beschikbaarheid wachtrij-agenten

Beschikbare agenten

Wanneer een agent beschikbaar is om een oproep te beantwoorden, zal de oproep onmiddellijk aan de agent worden aangeboden. Er zijn verschillende opties beschikbaar over hoe de gesprekken uit de wachtrij worden verdeeld over de agenten. Zie §4.7 voor wachtrijstrategieën



Als er meer dan één agent beschikbaar is en er meerdere oproepen in de wachtrij staan, zal de wachtrij een oproep aanbieden aan elke beschikbare agent, rekening houdend met het FIFO-principe. Een uitzondering is wanneer de wachtrij geconfigureerd is met de strategie 'Belt alle agenten tegelijkertijd' (zie §0), dan wordt de eerste oproep in de wachtrij aan alle beschikbare agenten aangeboden.



Een wachtrij agent/lid is beschikbaar, wat betekent dat de agent een oproep vanuit de wachtrij kan beantwoorden, wanneer het volgende van toepassing is:

- De agent moet lid zijn van de wachtrij. Zie §4.4 over hoe agenten kunnen worden toegevoegd/verwijderd als lid.
- De agent moet ingelogd zijn in de wachtrij. Zie §4.4 over hoe agenten kunnen aan- en afmelden bij een wachtrij.
- Er wordt de agent geen oproep aangeboden vanuit deze of een andere wachtrij (er rinkelen geen gesprekken).
- De agent mag niet in gesprek zijn, wat betekent dat de agent niet in een gesprek zit.
- De agent is niet in "COOL DOWN TIME" (zie §4.12 voor meer details).
- De agent moet bereikbaar zijn op een toestel (een vaste bureautelefoon, softphone of mobiel)

Niet beschikbare agenten

De wachtrij zal alleen oproepen aanbieden aan agenten die lid zijn en die in de wachtrij zijn aangemeld. Wanneer een agent zich afmeldt van de wachtrij (zie §4.4), zal de wachtrij stoppen met het aanbieden van oproepen aan de agent. De agent kan ook niet beschikbaar zijn omdat de agent de oproep weigerde of bezig is met een niet-wachtrij-oproep (elke oproep die niet vanuit een wachtrij wordt aangeboden). In andere gevallen kan de wachtrij een agent niet bereiken, bijvoorbeeld wanneer de agent niet is ingelogd op een toestel of softphone of gebruik maakt van een mobiele telefoon en de mobiele telefoon is uitgeschakeld of geen ontvangst heeft.



13.2.3 Aankondiging en wachtmuziek

Gedurende de tijd dat een beller in de wachtrij staat, kunnen verschillende mededelingen of infotainmentberichten worden afgespeeld. De volgende tabel toont het type aankondigingen of berichten die aan bellers kunnen worden afgespeeld. De aankondigingen staan in de volgorde waarin de beller ze te horen krijgt. Alleen als de specifieke aankondigingsoptie is ingeschakeld, zal deze worden afgespeeld, zie hoofdstuk 4 voor het inschakelen en configureren van deze opties.

Orde	Aankondiging	Afspeelmoment	Beschrijving
1	Overgangstoon	Voordat de beller in de wachtrij komt	Indien geactiveerd, hoort een beller voordat hij de wachtrij binnenkomt één keer een overgangstoon.
2	Introductie	Wanneer de beller in de wachtrij komt	Indien geactiveerd, wordt bij binnenkomst in de wachtrij een introductiebericht aan de beller afgespeeld (zie §4.17).
3	Wachtrij positie*	Ieder X aantal seconde	Indien ingeschakeld worden alle bellers om de X aantal seconde (dit interval is configureerbaar) geïnformeerd over zijn/haar positie in de wachtrij (zie §4.8 voor meer details).
4	Gemiddelde wachttijd	Ieder X aantal seconde	Indien ingeschakeld, worden alle bellers elke X aantal seconde (dit interval is configureerbaar) geïnformeerd over de verwachte wachttijd in de wachtrij (zie §4.9 voor meer details).
5	Infotainment	40 seconde na introductie	Als deze functie is ingeschakeld, wordt 40 seconde na het einde van de introductie een infotainmentboodschap afgespeeld (zie §4.16 voor informatie over het inschakelen van infotainment).
6	Wachtmuziek of Music on hold	Overige momenten	Als geen van de bovenstaande mededelingen wordt afgespeeld, hoort de beller tijdens het wachten in de wachtrij ofwel een beltoon of muziek (zie §4.15 voor meer details).



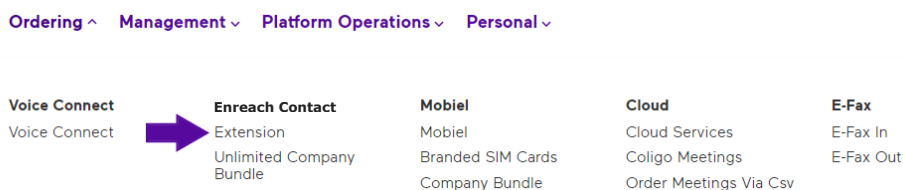
13.3 BESTELLEN WACHTRIJ-EXTENSIE

Hieronder beschrijven wij de bestelprocedure van de wachtrij-extensie.

13.3.1 Nieuwe extensie bestellen

Om een nieuwe wachtrijverlenging te bestellen, volgt u de volgende stappen:

1. Ga naar het tabblad ORDERING in het bovenste menu en klik op EXTENSIE onder het kopje Enreach Contact.



2. Hiermee opent u de bestelpagina voor extensies. Om een nieuwe wachtrij aan te maken:
 - a. Selecteer in het veld KLANT het klantaccount waarin de wachtrij moet worden aangemaakt; Standaard is het account geselecteerd van waaruit u werkt. Om het account te wijzigen, voert u de naam (of een deel van de naam om te zoeken en te selecteren) van het nieuwe account in het tekstveld in.
 - b. Selecteer in STARTDATUM de datum waarop de wachtrij moet worden besteld en beschikbaar wordt (standaardselectie is vandaag, wat tot gevolg heeft dat de wachtrij onmiddellijk beschikbaar wordt).
 - c. Selecteer in PORTFOLIO Enreach Contact.
 - d. Selecteer in PRODUCT het wachtrijproduct dat u wilt bestellen ('Wachtrij').



Stocktaking

Stocktaking Add-ons Extension Bulk Extension Confirm

Select Customer

Customer* MV3 Test Account

Start date 15-07-2022

Select portfolio

Portfolio Managed Voice

Product Wachtrij MV3

Reference Gebruiker MV3
IVR MV3
Wachtrij MV3

Call limit

Call limit* Gebruiker MV3 - Lite

3. Zodra het wachtrijproduct is geselecteerd, verschijnt de optie CALL LIMIT. De call limit stelt het maximum aantal bellers in dat in de wachtrij kan worden geplaatst. Zie §3.3 voor meer informatie over de oproeplimiet.

Selecteer VOLGENDE STAP om verder te gaan.

Call limit

Call limit*

*Required

NEXT STEP

4. De volgende stap is het aanmaken van een extensie voor de wachtrij. Om de uitbreiding voor de wachtrij te maken, specificeert u het volgende:
 - a. In het veld EXTENSIENUMMER voert u een ongebruikt extensienummer in voor de wachtrij-extensie. In het overzicht Actieve extensienummers kunt u zien welke extensienummers al in gebruik zijn.
 - b. In het veld Naam voert u een naam in voor de wachtrij-extensie. Deze naam zal worden gebruikt om de wachtrij te identificeren in Operator en in de wachtrijrapporten.
 - c. Selecteer in de optie SPOEDWACHTRIJ of de wachtrij een gewone of een speedwachtrij moet zijn. Zie hoofdstuk 5 voor meer informatie over de speedwachtrijen.



Selecteer VOLGENDE STAP om verder te gaan.

Extension

Stocktaking ✓ Add-ons ✓ Extension Confirm

Make extension

Extension number* 3017

Active extension numbers

2000 - User - Kaylyn Tyrell
2001 - User - Matilda Garnet
2002 - User - Frazier Royle
2003 - User - Trev Jake
2004 - User - Pattie Colin
2005 - User - Kate Brown
2006 - User - Jack Snow

Name* Marketing

Emergency queue* ☐ On ☒ Off

*Required

NEXT STEP

5. De laatste stap in het bestelproces is het bevestigen van de bestelling. De bevestigingspagina toont een overzicht van de configuratie en de kosten van de wachtrij-uitbreiding.



Druk op PLAATS BESTELLING om de bestelling te bevestigen en de bestelpagina te sluiten of druk op OPSLAAN EN EEN ANDERE UITBREIDING MAKEN om de bestelling te bevestigen en de bestelling van een andere uitbreiding te starten.

Confirm

Stocktaking ✓

Add-ons ✓

Extension ✓

Confirm

General

Customer

MV3 Test Account

Paying account

MV3 Test Account

Start date

18-07-2022

Extension Details

Extension

3017

Name

Marketing

Subscription Fee

Costs [DEMO] Wholesale Premium Complete

Costs MV3 Test Account

Monthly costs

Monthly costs

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	TOTAL
Wachtrij MV3	5	€ 0.00	€ 0.00
Total			€ 0.00

PRODUCT	QUANTITY	PRICE	TOTAL
Wachtrij MV3	5	€ 0.00	€ 0.00
Total			€ 0.00

One-off costs

One-off costs

PRODUCT	AMOUNT	PRICE	TOTAL
Wachtrij Setup	1	€ 0.00	€ 0.00
Total			€ 0.00

PRODUCT	AMOUNT	PRICE	TOTAL
Wachtrij Setup	1	€ 0.00	€ 0.00
Total			€ 0.00

End user billing

☒

* Orders with a start date of today will be directly delivered.

PLACE ORDER

Save and make another extension

6. Wanneer de bestelling voltooid is, wordt de wachtrij toegevoegd in het Extensie overzicht.

Detail	Numbering Plan	Extensions	System Extensions	Channels	Music On Hold	Privacy Groups	Orders
NUMBER	TYPE	NAME	CONFIGURATION				
3017	Queue	Marketing	In order to consult the members, click the EDIT button				

Wanneer een wachtrijuitbreiding wordt besteld voor een toekomstige startdatum, zal de wachtrij worden weergegeven als 'Niet actief' en kan deze niet worden bewerkt totdat de startdatum van de bestelling is bereikt.

7. Voordat de wachtrij volledig kan worden gebruikt, moet deze nog worden geconfigureerd. Om een wachtrij te configureren drukt u op de WIJZIG knop achter de wachtrij in de Extensie overzicht pagina.

63 - 172

© Mei 2024 Enreach BV



8. In de CHANGE QUEUE EXTENSION pagina kunnen alle verschillende opties van de wachtrij-extensie geconfigureerd worden. Deze opties bepalen hoe de wachtrij zal werken en naar welke bestemmingen gesprekken in de wachtrij worden doorgeschakeld.

Zie hoofdstuk 4 voor een gedetailleerde beschrijving van alle verschillende opties in de wachtrij-extensie.

Change queue extension

ACTIONS

Details Music On Hold Infotainment

Extension

Extension number 3017

Name*

Marketing

Prefix

Selected Members

0 items selected

Remove all

Available Members

Add all

2001 - User - Matilda Garnet

+

2002 - User - Frazier Royle

+

2003 - User - Trev Jake

+

2004 - User - Pattie Colin

+

13.3.2 Verwijderen extensie

Om een wachtrij-extensie van uw account te verwijderen, moet u de volgorde van de wachtrij-extensie beëindigen. Volg de volgende stappen om een wachtrij-extensie te beëindigen:



1. Ga in Operator naar de Extensies overzichtspagina van Managed Voice of Enreach Contact.
2. In het extensie overzicht klikt u op de naam van de wachtrij die u wilt beëindigen. Hierdoor wordt de pagina ORDER DETAILS van de wachtrij geopend.
3. Op de pagina ORDER DETAILS selecteert u in het menu ACTIES (rechterbovenhoek) de optie ORDER BEËINDIGEN.

Order details #00854602 (442f42da-b146-4d91-b472-46c6dde746f9) / 3017 - Marketing

General Invoicing Purchase My Purchase Orders

General

Customer MV3 Test Account

Paying account MV3 Test Account

Order Date 19-07-2022

Reference -- [Edit](#)

ACTIONS

Configuration
Change Order
[Terminate Order](#)
Add Credit Line Item

4. Een popup venster wordt geopend. Specificeer de einddatum van de verlenging van de wachtrij door de datum in te voeren in het veld EINDDATUM of door een datum te selecteren in de kalender. De eerste dag die kan worden geselecteerd is de volgende dag.
5. Druk op de knop TERMINEREN om de beëindiging te bevestigen. De wachtrijverlenging zal worden verwijderd en niet langer beschikbaar zijn bij het begin van de einddatum.

Terminate order

Subscription End Date

End date*

20-07-2022

Reference

*Required

TERMINATE

CANCEL

Calendar view for July 2022. The date 20 is selected.

M	T	W	T	F	S	S
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

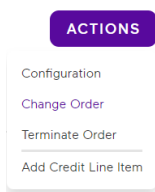
13.3.3 Aanpassen van Call limit

De Call limit bepaalt de grootte van de wachtrij en bepaalt het maximum aantal oproepen dat tegelijkertijd in de wachtrij kan worden geplaatst. Wanneer de wachtrij het maximale aantal oproepen bevat, zullen alle nieuwe inkomende oproepen een bezettoon krijgen of wanneer BESTEMMING INDIEN DE CALL LIMIT IS BEREIKT' is ingeschakeld, worden gerouteerd naar de bestemming doorgeschakeld (zie §4.18.1).



De call limit van een wachtrij moet worden gespecificeerd wanneer een wachtrij wordt besteld (zie hoofdstuk 3) en kan worden aangepast door een wijzigingsopdracht in te dienen. Om de call limit van de wachtrij te wijzigen volgt u de volgende stappen:

1. Ga in Operator naar de Extensies overzichtspagina.
2. Klik in het extensie overzicht op de naam van de wachtrij waarvan u de call limit wilt wijzigen.
3. Dit opent het opdracht-detail van de geselecteerde wachtrij. Klik in het menu ACTIE (rechterbovenhoek) op ORDER AANPASSEN.



4. Dit opent de wijzigingsorderpagina voor de wachtrij.
Zorg ervoor dat het juiste product is geselecteerd in de PRODUCT optie en specificeer onder PLandatum de startdatum waarop de wijziging moet worden toegepast. De eerste dag die geselecteerd kan worden is de volgende dag. Voer tenslotte bij de optie CALL LIMIT de nieuwe call limit in en druk op VOLGENDE STAP om verder te gaan en de wijzigingsopdracht af te ronden. De wijziging zal dan worden toegepast op de geselecteerde begindatum.

13.4 WACHTRIJ-EXTENSIE OPTIES

In dit hoofdstuk worden alle kenmerken en opties van de wachtrij-extensie uitgelegd.



13.4.1 Extensienummer en naam

Het veld Extensienummer specificeert het interne extensienummer voor de wachtrij. Binnen uw bedrijf kan de wachtrij worden bereikt door dit toestelnummer te kiezen. In het tabblad NUMMERPLAN kan dit toestelnummer aan een extern nummer gekoppeld worden, zodat de wachtrij ook van buiten uw bedrijf bereikbaar is. Het toestelnummer kan alleen worden opgegeven bij de bestelling van de wachtrijuitbreiding en kan achteraf niet worden gewijzigd.

Change queue extension

ACTIONS

Details

Music On Hold

Infotainment

Extension

Extension number

3017

In het NAAM veld moet een naam voor de wachtrij gespecificeerd worden. Deze naam zal door het platform gebruikt worden (net als in de verschillende Enreach Contact applicaties) om de wachtrij te identificeren. Het opgeven van een naam is verplicht en de naam van de wachtrij mag geen speciale tekens bevatten.

Name*

Marketing

13.4.2 Agenten / Leden

In het gedeelte **Leden** worden de leden van de wachtrij weergegeven en kunnen deze worden geselecteerd. In de kolom **Geselecteerde leden** worden de gebruikersextensies weergegeven die zijn geselecteerd als lid van de wachtrij. In de kolom **Beschikbare leden** worden de extensies weergegeven die aan de wachtrij kunnen worden toegevoegd. Slechts twee extensietypen kunnen lid zijn van een wachtrij; gebruikersextensies en forwardextensies. Forward-extensies worden gebruikt om oproepen van de wachtrij naar externe bestemmingen (openbare telefoonnummers) te routeren. Zodra de configuratie is opgeslagen (druk op de knop Opslaan onder aan de pagina), begint de wachtrij met het aanbieden van oproepen naar de extensies in de kolom Geselecteerde leden. Enreach Contact Start gebruikers kunnen geen onderdeel zijn van een wachtrij.

Leden toevoegen

Alleen gebruikersextensies en forwardextensies kunnen als lid worden toegevoegd. Leden kunnen worden toegevoegd door op het '+' -teken achter de extensie te klikken of door de extensie van de kolom Beschikbare leden naar de kolom Geselecteerde leden te slepen en neer te zetten.



Met de optie 'Alles toevoegen' worden alle extensies in de kolom Beschikbare leden toegevoegd aan de kolom Geselecteerde leden.

Selected Members

4 items selectedRemove all

2001 - User - Matilda Garnet

2002 - User - Frazier Royle

2006 - User - Jack Snow

2010 - User - Aubrey Ingram

Available Members

Add all

2003 - User - Trev Jake

2004 - User - Pattie Colin

2005 - User - Kate Brown

2007 - User - John Bush

2008 - User - Tommy Walker

2009 - User - Keon Kirkland

2011 - User - Manisha Mendez

2012 - User - Justine Phan

2013 - User - Curtis Patel

2014 - User - Jax Figueroa

Leden verwijderen

Leden kunnen uit de wachtrij worden verwijderd door op het '-'-teken te klikken . Met de optie 'Alles verwijderen' wordt de kolom Geselecteerde leden gewist.

Toevoegen van leden

Gebruik in de kolom Geselecteerde leden slepen en neerzetten om de positie van een lid in de wachtrij te wijzigen. De leden worden van boven naar beneden gerangschikt en het lid bovenaan heeft de hoogste rang.

Deze rangschikking wordt gebruikt in de drie opeenvolgende volgordestrategieën om de agentvolgorde te bepalen wanneer oproepen worden aangeboden aan beschikbare agenten (zie §Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.6 voor meer informatie). Wanneer een agent zich afmeldt bij de wachtrij, wordt zijn rangschikkingpositie opgeslagen om ervoor te zorgen dat de volgende keer dat de agent zich aanmeldt bij de wachtrij, hij dezelfde positie in de wachtrij heeft als voorheen.

Agenten die zich afmelden van de wachtrij, worden nog steeds weergegeven in de lijst met wachtrijleden in Operator. De actieve/inactieve status voor het wachtrijlid geeft aan of een agent is ingelogd of uitgelogd in de wachtrij. In de wachtrij kan een agent een van de volgende statussen hebben:

Agentstatus	Beschrijving
-------------	--------------



active	De agent is aangemeld bij de wachtrij en de wachtrij biedt oproepen aan de agent wanneer de agent beschikbaar is.
inactive	De agent is niet aangemeld bij de wachtrij en de wachtrij biedt geen oproepen aan de agent; de agent behoudt zijn rangschikingspositie in de wachtrij.

Handmatig inloggen door te kiezen naar '903'

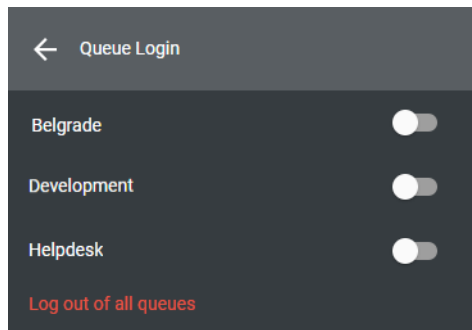
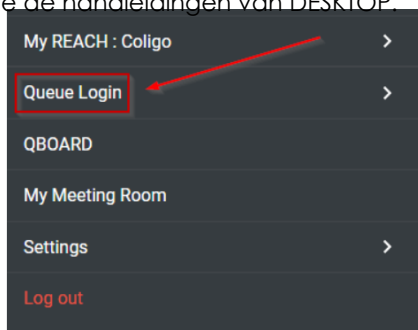
In open wachtrijen (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**4) kunnen gebruikers ook handmatig inloggen op de wachtrij door systeemextensie '903' vanaf hun telefoon te bellen. Gebruikers worden dan automatisch als lid toegevoegd aan de kolom Geselecteerde leden. In gesloten wachtrijen (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**4) moeten gebruikers worden toegevoegd als lid in Operator om te kunnen inloggen met 903.

Handmatig uitloggen door te kiezen naar '904'

Gebruikers kunnen zich ook handmatig afmelden bij de wachtrij door systeemextensie '904' van hun telefoon te kiezen en worden dan automatisch verwijderd als lid van de wachtrij.

In- en uitloggen met Enreach Contact DESKTOP

Agenten kunnen ook in- en uitloggen op wachtrijen met Enreach Contact DESKTOP. Voor gesloten wachtrijen (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**4) moeten gebruikers in Operator worden toegevoegd als lid van de wachtrij om in te kunnen loggen op DESKTOP. Raadpleeg voor meer informatie de handleidingen van DESKTOP.



13.4.4 Open en gesloten wachtrijen

Met de optie **Wachtrij Toegang** geeft u op welke gebruikers zich mogen aanmelden bij de wachtrij.

Queue Access



Open



Closed

U kunt een van de volgende twee wachtrijtypen selecteren:

- **Open**

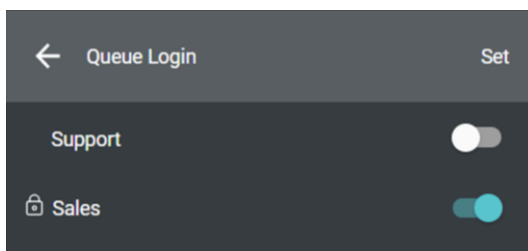
In een open wachtrij kan elke gebruikersextensie inloggen op de wachtrij (met 903 of in DESKTOP) en hierbij lid worden van de wachtrij. Open is de standaardinstelling.



- **Gesloten**

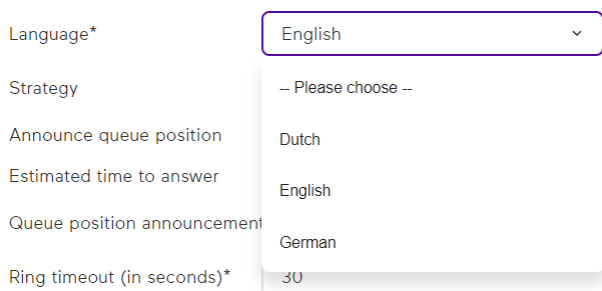
In een gesloten wachtrij mogen alleen gebruikersextensies die door een beheerder in Operator als lid zijn toegevoegd (zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**4.3) in. Gebruikers die niet zijn toegevoegd in Operator kunnen niet inloggen op de wachtrij door te bellen naar 903 of in DESKTOP.

In DESKTOP worden gesloten wachtrijen aangegeven met een slotpictogram voor de naam van de wachtrij en worden ze alleen aan een gebruiker getoond wanneer de gebruiker lid is van de gesloten wachtrij.



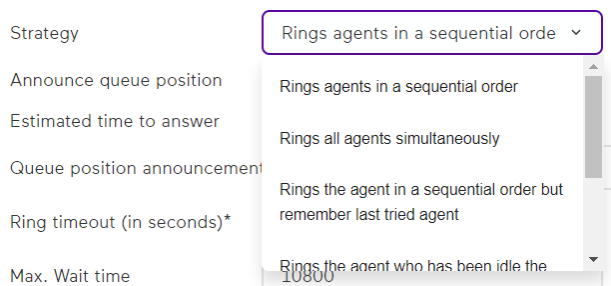
13.4.5 Taal

Onder Taal kunt u selecteren in welke taal (Engels, Duits of Nederlands) de gesproken aanwijzingen van de wachtrij moeten worden afgespeeld.



13.4.6 Strategie

Met de instelling **Strategie** kunt u selecteren hoe oproepen in de wachtrij worden verdeeld tussen de agenten.





De onderstaande tabel toont de zes beschikbare strategieën voor gespreksverdeling.

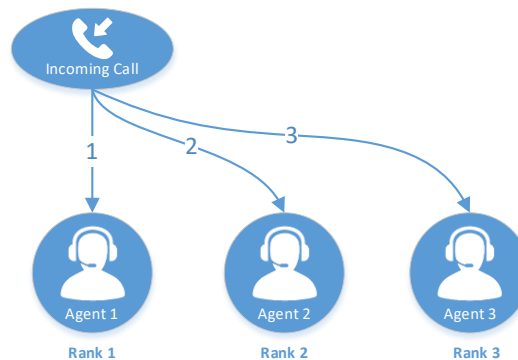
Strategie	Beschrijving
Gesprekken worden aangeboden volgens een vaste volgorde, beginnend bij het lid dat bovenaan in de lijst staat	Gesprekken worden aangeboden aan de agent met de hoogste positie in de volgorde, als deze agent niet beschikbaar is, zal de oproep worden aangeboden aan de agent in de 2e positie, als deze agent niet beschikbaar is, zal de oproep worden aangeboden aan de agent in de 3e positie, enz.
Gesprekken worden aan alle leden tegelijk aangeboden	Oproepen worden tegelijkertijd aangeboden aan alle beschikbare agenten (max 15 leden).
Gesprekken worden aangeboden volgens een vast volgorde, waarbij ieder lid even vaak aan de beurt is.	Het gesprek wordt aangeboden aan de laatst beproefde agent (agent die de vorige oproep kreeg aangeboden). Als deze agent niet beschikbaar is, wordt de oproep aangeboden aan de agent op de volgende positie, als deze agent niet beschikbaar is, wordt de oproep aangeboden aan de agent op de volgende positie, enz.
Gesprekken worden aangeboden volgens een vaste volgorde, beginnend bij het lid dat het langst geen gesprek heeft ontvangen	Oproepen worden aangeboden aan de agent die het langst inactief is geweest (geen oproep heeft ontvangen).
Gesprekken worden aangeboden in volgorde van het minste aantal ontvangen gesprekken	Oproepen worden aangeboden aan de agent die gedurende de dag de minste oproepen heeft beantwoord.
Gesprekken worden aangeboden in volgorde van de minste gesprekstijd	Er wordt gebeld naar de agent die overdag de minste gesprekstijd heeft.
Gesprekken worden in willekeurige volgorde aangeboden	De agenten in de wachtrij worden in willekeurige volgorde aangeroepen.

In de volgende secties zullen de strategieën voor oproepdistributie in detail worden uitgelegd.



Gesprekken worden aangeboden volgens een vaste volgorde, beginnend bij het lid dat bovenaan in de lijst staat

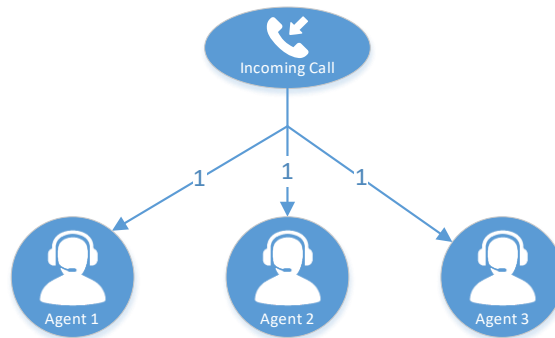
In het gedeelte Leden van de wachtrij kunt u de rangschikingspositie van elke agent configureren (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Bij deze strategie wordt de oproep eerst aangeboden aan de agent met de hoogste rang, als deze agent niet beschikbaar is of niet beantwoordt binnen de RING TIMEOUT, wordt de oproep aangeboden aan de agent met de 2e rang, als deze agent niet beschikbaar is of niet beantwoordt binnen de RING TIMEOUT wordt de oproep aangeboden aan de agent met de 3rd rang, etc. Als de laatste agent is geprobeerd, wordt de oproep opnieuw aangeboden aan de eerste agent. Dit wordt geïllustreerd in de volgende afbeelding, waar eerst agent 1 de oproep binnen krijgt (1), dan agent 2 (2) en vervolgens agent 3 (3). Wanneer agent 3 niet beschikbaar is/niet beantwoordt, wordt agent 1 opnieuw geprobeerd (1). Deze cyclus wordt herhaald totdat de oproep wordt beantwoord door een agent of de MAX. WACHTTIJD is verstreken (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.0**) en de oproep wordt doorgestuurd naar een andere bestemming (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.8**).



Gesprekken worden aan alle leden tegelijk aangeboden

Bij deze strategie wordt de eerste oproep in de wachtrij aan alle beschikbare agenten tegelijk aangeboden. Zoals geïllustreerd in de onderstaande afbeelding, wanneer de wachtrij drie leden heeft en een oproep in behandeling heeft, wordt de oproep tegelijkertijd aan alle drie de agenten aangeboden (1). Als een van de agenten de oproep beantwoordt, stopt de oproep met bellen naar de andere agenten en worden deze agenten beschikbaar om een andere oproep uit de wachtrij te ontvangen.

Belangrijk: Deze strategie staat slechts toe dat maximaal 15 agenten lid zijn van de wachtrij. Wanneer meer dan 15 agenten worden geselecteerd, worden alleen de eerste 15 geselecteerde leden aan de wachtrij toegevoegd. Agenten die geen lid zijn, kunnen niet inloggen in een open wachtrij (via DESKTOP of '903' bellen), wanneer de wachtrij 15 leden telt. Als er meer dan 15 leden in een wachtrij nodig zijn, selecteert u een van de andere distributiestrategieën.



Gesprekken worden aangeboden volgens een vast volgorde, waarbij ieder lid even vaak aan de beurt is.

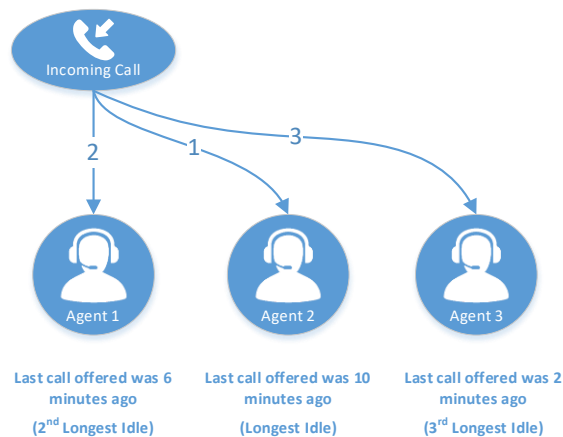
Deze strategie is een variant op de eerdere 'vaste volgorde strategie' en houdt rekening met de rangschikingspositie van elke agent (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). In deze strategie zal de wachtrij eerst proberen om beurtelings de oproep aan de agent aan te bieden. Dit is de agent die de volgende in rang is na de agent aan wie de laatste oproep uit de wachtrij werd aangeboden. Als deze agent niet beschikbaar is of de oproep niet beantwoordt, wordt deze aangeboden aan de agent met de volgende rang, als deze agent niet beschikbaar is / niet beantwoordt, wordt de oproep aangeboden aan de agent met de volgende rang, enz. Als alle agenten worden geprobeerd, wordt de eerste agent opnieuw geprobeerd en wordt de cyclus herhaald. Pas wanneer een agent beschikbaar komt en de oproep beantwoordt of wanneer de MAX. WACHTTIJD is verlopen, wordt de cyclus gestopt. Dit wordt geïllustreerd in de onderstaande afbeelding, waar agent 2 de vorige oproep heeft beantwoordt en de wachtrij probeert de volgende oproep eerst aan agent 3 (1), vervolgens aan agent 1 (2) en vervolgens aan agent 2 (3) aan te bieden.



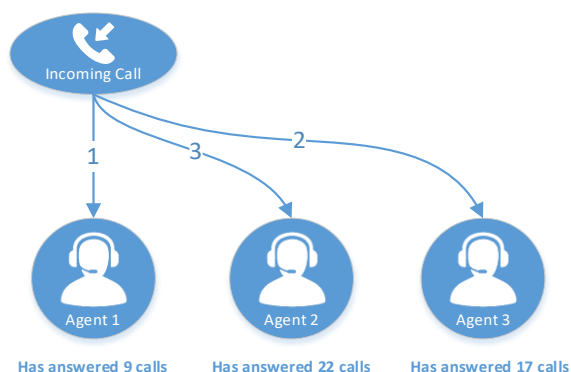
Gesprekken worden aangeboden in volgorde van het minste aantal ontvangen gesprekken Bij deze strategie wordt de agentvolgorde bepaald door de inactieve tijd van de agenten. De inactieve tijd is de tijd die is verstreken nadat een wachtrij een oproep aan een agent heeft aangeboden. In deze strategie biedt de wachtrij eerst een nieuw gesprek aan de agent die het langst inactief is geweest. Als deze agent niet beschikbaar is of de agent niet beantwoordt met de 2e langste inactieve tijd zal worden geprobeerd, dan zal de agent met de 3e langste inactieve tijd worden geprobeerd, enz. In het voorbeeld dat in de volgende afbeelding wordt geïllustreerd, werd in met agent 1; 6 minuten geleden een telefoontje aangeboden, agent 2; 10 minuten geleden en agent 3; 2 minuten geleden. De wachtrij probeert eerst agent 2 (1), vervolgens agent 1 (2) en vervolgens agent 3 (3) aan te



roepen. Als agent 3 ook niet beschikbaar is of niet beantwoordt, wordt deze cyclus herhaald totdat een agent beschikbaar komt en de oproep beantwoordt of de MAX. WACHTTIJD is verstreken.



Gesprekken worden aangeboden volgens een vaste volgorde, beginnend bij het lid dat het langst geen gesprek heeft ontvangen Bij deze strategie worden oproepen aangeboden aan de agent die de minste oproepen heeft beantwoord. Als deze agent niet beschikbaar is of de agent niet beantwoordt met de 2e minst beantwoorde oproepen wordt geprobeerd, enz. Het aantal beantwoorde oproepen wordt berekend vanaf het moment dat de agent zich heeft aangemeld bij de wachtrij. Wanneer de agent zich afmeldt bij de wachtrij, wordt deze telling opnieuw ingesteld op nul. In het onderstaande voorbeeld heeft agent 1 9 oproepen beantwoord, agent 2 22 oproepen en agent 3 17 oproepen, de wachtrij zal eerst proberen de oproep aan agent 1 (1) aan te bieden, als agent 1 niet beschikbaar is / niet beantwoordt, probeert dan agent 3 (2) en vervolgens agent 2 (3). Als niet alle agents beschikbaar zijn of het beantwoorden van deze cyclus wordt herhaald totdat een agent beschikbaar komt en de oproep beantwoordt of de MAX. WACHTTIJD is verstreken.

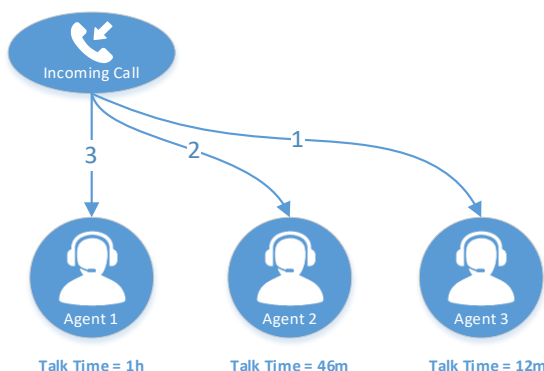




Gesprekken worden aangeboden in volgorde van de minste gesprekstijd

Bij deze strategie biedt de wachtrij de oproepen aan op basis van de totale hoeveelheid tijd dat een agent in een gesprek is geweest. Alleen oproepen uit de wachtrij worden opgenomen in de berekening van de gesprekstijd van de agent. De gesprekstijd wordt gemeten vanaf het moment dat de agent zich aanmeldt bij de wachtrij en wordt opnieuw ingesteld wanneer de agent zich afmeldt en geen lid meer is van de wachtrij.

In het volgende voorbeeld met een wachtrij met drie agenten als lid, heeft agent 1 een totale gesprekstijd van 1 uur, agent 2 een totale gesprekstijd van 46 minuten en agent 3 een gesprekstijd van 12 minuten. De wachtrij probeert eerst een nieuwe oproep aan te bieden aan agent 3 (1), vervolgens aan agent 2 (2) en vervolgens aan agent 1 (3). Als agent 1 ook niet beschikbaar is of de oproep beantwoordt, wordt de oproep opnieuw aangeboden aan agent 2 die de cyclus herhaalt. Deze cyclus wordt alleen gestopt wanneer een agent beschikbaar komt en de oproep beantwoordt of wanneer de MAX. WACHTTIJD is verstreken.



13.4.7 Melding wachtrijpositie

Met de optie **Melding Wachtrijpositie** kunnen bellers in de wachtrij worden geïnformeerd over hun positie in de wachtrij. Om de aankondigingen van de wachtrijpositie in te schakelen, selecteert u AAN in de optie 'WACHTRIJPPOSITIE AANKONDIGEN'.

Announce queue position ☒ On ☐ Off

In de optie **Interval melding wachtrijpositie** wordt een tijdsinterval in seconden opgegeven. Elke keer dat dit interval afloopt, horen alle bellers in de wachtrij een aankondiging waarin hun positie in de wachtrij wordt vermeld. In welke taal deze aankondigingen worden afgespeeld, wordt bepaald door de taalinstelling van de wachtrij (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

Queue position announcement interval



13.4.9 Ring time-out overgaan

Opgegeven in seconden is de **Time-out overgaan** de maximale tijd dat een oproep uit de wachtrij wordt aangeboden aan een agent. Wanneer de agent de oproep niet beantwoordt voordat de time-out verloopt, keert de oproep terug naar de wachtrij en wordt deze opnieuw aangeboden aan beschikbare agenten. Als er meer agenten lid zijn van de wachtrij, zal de wachtrij eerst proberen de oproep aan deze agenten aan te bieden voordat deze de oproep voor een 2e keer aan de agent aanbiedt. Een uitzondering op deze regel is wanneer de strategie 'gesprekken worden aan alle leden tegelijk aangeboden' wordt geselecteerd, in deze strategie de oproep tegelijkertijd aan alle agenten wordt aangeboden en wanneer geen enkele agent de oproep beantwoordt, wordt de oproep opnieuw aan alle agenten aangeboden.

De maximale waarde voor de Time-out is 300 seconden (5 minuten).

Ring timeout (in seconds)*

13.4.11 Rusttijd wachtrijlid na afloop van een gesprek

De **Rusttijd wachtrijlid na afloop van een gesprek**, soms ook wel 'wrap up time' of 'after call work' genoemd, is de nawerk tijd die een agent aan een gesprek besteedt. Meestal omvatten de activiteiten die een agent in de afkoeltijd heeft uitgevoerd, het bijwerken van het systeem met oproepdetails zoals resolutie, volgende stappen en klantnotities. Agenten kunnen de tijd ook gebruiken om e-mails te verzenden om eventuele acties die ze tijdens het gesprek hebben ondernomen, een kickstart te geven.

Nadat een agent een oproep heeft beantwoord, wordt een nieuwe oproep pas aangeboden nadat de afkoeltijd is verstreken. De afkoeltijd wordt in seconden opgegeven.

Cool down time member after conversation*

13.4.12 Gewicht wachtrij

Het wachtrijgewicht bepaalt het gewicht van deze wachtrij in vergelijking met andere wachtrijen en kan een waarde tussen 0 en 100 hebben. Als een agent lid is van meerdere wachtrijen, worden eerst oproepen uit de wachtrij met het hoogste gewicht aangeboden. De enige uitzondering hierop zijn spoedwachtrijen. Deze hebben altijd voorrang (zie hoofdstuk 5).

Queue weight (0-100)*



13.4.13 Optie voor wachtrij exit

De functie **Optie voor wachtrij exit** biedt bellers de mogelijkheid om de wachtrij te verlaten (naast het beëindigen van het gesprek) of om te leiden. Indien ingeschakeld, kunnen bellers de wachtrij verlaten door tijdens het wachten op '1' te drukken. De beller wordt dan doorgestuurd naar een andere bestemming. Typische bestemmingen kunnen een voicemailbox zijn waar bellers een bericht kunnen achterlaten of een hotline voor noodgevallen. Er is één uitzondering, terwijl de inleiding wordt afgespeeld (zie § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**6), kunnen bellers niet uit de wachtrij breken. Pas nadat het afspelen van de introductie is voltooid, kunnen bellers de wachtrij verlaten door op '1' te drukken. De introductie is daarom de meest geschikte plek om bellers te informeren over de wachtrij breakout optie.

Als u wachtrijuitbraak wilt inschakelen, vinkt u het selectievakje aan en selecteert u de bestemming waarnaar de bellers moeten worden omgeleid bij wachtrijuitbraak. De bestemming kan elk uitbreidingsnummer binnen ons bedrijf zijn.

Option for queue breakout ☒ 3004 - Queue - Emergency Desk ▾

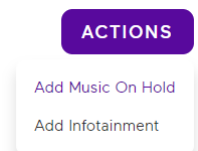
13.4.14 Music on Hold

Om de stilte te vullen die anders zou worden gehoord door bellers die in de wachtrij wachten, wordt een beltoon of muziek afgespeeld. Wanneer 'MUSIC ON HOLD' is uitgeschakeld, wordt een beltoon afgespeeld, wanneer 'MUSIC ON HOLD' is ingeschakeld, wordt muziek afgespeeld voor de bellers.

Music on hold ☒ Yes ☐ No

Wanneer 'MUSIC ON HOLD' is ingeschakeld en er geen audiobestanden worden geüpload in de wachtrijextensie, wordt de muziek-in-hold van het account afgespeeld.

Om aangepaste muziek af te spelen, gaat u in de wachtrijextensie naar het menu ACTIE en selecteert u de optie 'MUZIEK TOEVOEGEN IN DE WACHTSTAND'.





Er wordt een venster geopend waarin een muziekbestand kan worden geüpload. Om een audiobestand te selecteren en te uploaden klikt u op 'Bestand kiezen'. De audiobestanden moeten in mp3- of wav-bestandsindeling zijn.

Add Music On Hold

MP3/WAV file

Choose File No file chosen

Volume

100%



*Required

SAVE

CANCEL

Om het volume van de muziek aan te passen, selecteert u in de optie 'VOLUME' het gewenste volumeniveau en drukt u op 'OPSLAAN' om het audiobestand te uploaden.

Volume

100%



*Required

SAVE

CANCEL

Er kunnen meerdere audiobestanden worden geüpload. Op het tabblad MUSIC ON HOLD wordt de afspeellijst met de geüploade audiobestanden weergegeven. Als er meer dan één audiobestand wordt geüpload, worden de audiobestanden in willekeurige volgorde afgespeeld. Wanneer het einde van de afspeellijst is bereikt, begint deze opnieuw vanaf het begin. To luisteren naar een audiobestand press 'PLAY'. Om een bestand uit de afspeellijst te verwijderen, drukt u op 'DELETE'.

Details

Music On Hold

Infotainment

FILE NAME

moh/076cca0a-7e87-4f79-89f9-b6da73b0d9c5-FurElise-ForElise.wav

Play

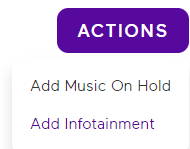
Delete

13.4.15 Infotainment

Naast muziek in de wacht kan ook een infotainmentbericht worden afgespeeld voor bellers. Het infotainmentbericht wordt afgespeeld 40 seconden nadat een beller in de wachtrij is gekomen of nadat de introductieaankondiging is afgespeeld. Het infotainmentbericht onderbreekt de muziek-in-de-wacht of beltoon. Het afspelen van het infotainmentbericht wordt nooit onderbroken en pas wanneer het afspelen van het infotainment is voltooid, worden bellers doorgestuurd naar beschikbare agenten.



Om infotainment in te schakelen, gaat u in de wachtrijextensie naar het menu ACTIE en selecteert u de optie 'INFOTAINMENT TOEVOEGEN'.



Er wordt een venster geopend waarin een audiobestand kan worden geüpload. Om een audiobestand te selecteren en te uploaden klikt u op 'Bestand kiezen'. De audiobestanden moeten in mp3- of wav-bestandsindeling zijn. Druk op 'SAVE' om het audiobestand te uploaden.

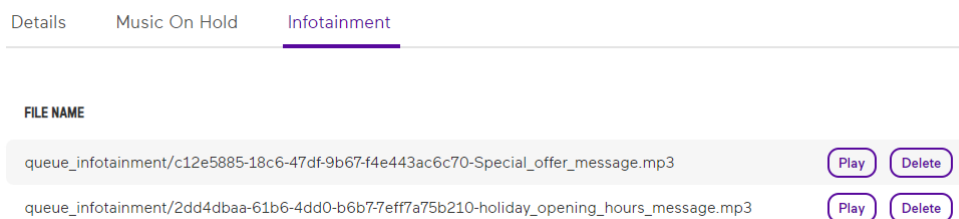
Add Infotainment

MP3/WAV file

No file chosen

Er kunnen meerdere audiobestanden worden geüpload. Het tabblad INFOTAINMENT toont de afspeellijst met de geüploade audiobestanden. Elk audiobestand wordt afzonderlijk afgespeeld, slechts één keer en met tussenpozen van 40 seconden. Dit betekent dat het eerste infotainmentbestand in de afspeellijst na 40 seconden wordt afgespeeld, het tweede infotainmentbestand in de afspeellijst na 80 seconden, het derde na 120 seconden, enz.

Om naar een audiobestand in de afspeellijst te luisteren, drukt u op 'PLAY'. Om een bestand uit de afspeellijst te verwijderen, drukt u op 'DELETE'.



13.4.16 Introductie wachtrij

Bij het betreden van de wachtrij kan een introductiebericht worden afgespeeld voor de beller. Om het afspelen van een introductiebericht mogelijk te maken, uploadt u een audiobestand door op 'Bestand kiezen' te klikken in de optie **Geluidsbestand introductie wachtrij**.

Audio file queue introduction

No file chosen

Dit opent een klein venster waarin u kunt bladeren en een audiobestand kunt selecteren. Het audiobestandsformaat moet mp3 of wav zijn. Wanneer het geselecteerde bestand wordt geüpload, wordt de naam van het bestand weergegeven in het selectieveld.



Zodra de wachtrij is opgeslagen, komen de volgende drie opties beschikbaar:

- **PLAY:** Selecteer 'PLAY' om het bestand af te spelen;
- **DOWNLOAD:** Selecteer 'DOWNLOAD' om het bestand te downloaden;
- **DELETE:** Selecteer 'DELETE' om het bestand te verwijderen en het afspelen van een introductiebericht uit te schakelen .

Audio file queue introduction No file chosen

Wanneer de optie **Introductie wachtrij overslaan wanneer mogelijk** is ingeschakeld en er ten minste één agent beschikbaar is om de oproep te beantwoorden, wordt het introductiebericht niet afgespeeld. Er wordt dan onmiddellijk een nieuwe oproep aangeboden aan de agent(en), zonder het introductiebericht aan de beller af te spelen. Om deze optie in te schakelen selecteert u 'JA'.

Skip queue introduction if possible ☐ Yes ☒ No

13.4.17 Overgangston

Wanneer de optie **Overgangston** is ingeschakeld, horen bellers die de wachtrij betreden één keer een overgangston voordat ze de wachtrij ingaan. Standaard is de **Overgangston** uitgeschakeld.

Ringback tone ☐ On ☒ Off

13.4.18 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. Het tweede gesprek aanbieden is niet te verwarren met wisselgesprek, bij tweede gesprek aanbieden zal er daadwerkelijk een tweede lijn worden aangeboden op het vaste toestel, bij mobiel gebruik ontvangt u (indien geactiveerd op uw mobiele telefoon) een tweede gesprek.



13.4.19 Doorschakelingen

Om te voorkomen dat iemand onnodig lang in de wachtrij blijft wachten, is er een doorschakelmenu beschikbaar. Via het doorschakelmenu regelt u in na hoeveel seconden de beller naar een failover-bestemming gaat.

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELING

DOORSCHAKELEN NAAR

DOORSCHAKEL TIMER (SECONDEN)

INDIVIDUELE DOORSCHAKELINGEN ☒ VERBIEDEN ☐ TOESTAAN

INDIEN GEEN AGENTS AANGEMELD ☐

OPSLAAN

Figuur 42: Doorschakeling

- **Doorschakelen:** Hier kunt u aangeven of u deze optie wilt gebruiken of niet. Kiest u hier voor 'Annuleren Forward' dan wordt de functionaliteit uitgeschakeld. Kiest u voor 'Bezet / Geen antwoord Forward' dan wordt de functionaliteit geactiveerd.
- **Doorschakelen naar:** De bestemming van de beller als de time-out is behaald.
- **Doorschakel timer:** Geef hier aan na hoeveel seconden de time-out bestemming moet worden bereikt. Tip: 1x overgangstoon is ongeveer 4 seconden
- **Individuele doorschakeling:** Hier kunt u instellen of de doorschakelingen, die zijn ingesteld op de gebruikersextensies van aangemelde agents, mogen worden meegenomen.
- **Indien geen agents zijn aangemeld:** Wanneer u van deze optie gebruik wilt maken, dan selecteert u het vinkvakje en geeft u een bestemming op. Alle gesprekken zullen vervolgens naar deze bestemming worden gestuurd als er niemand is aangemeld op de wachtrij.

Klik hierna op de opslaan knop om de instellingen op te slaan.



13.5 Wachtrij statistieken

Na het aanmaken van de wachtrij is via de knop *statistieken*, de statistieken van deze wachtrij op te vragen.

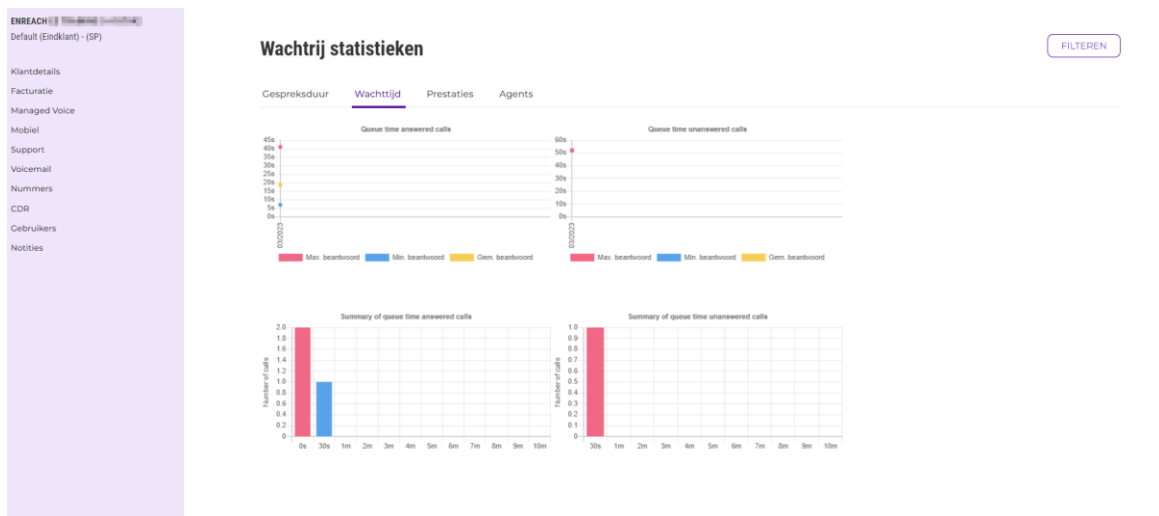
450 Wachtrij Wachtrij sales Deze wachtrij heeft geen leden **STATISTIEKEN** WUZIG VERWIJDER

Figuur 436: Wachtrij statistieken

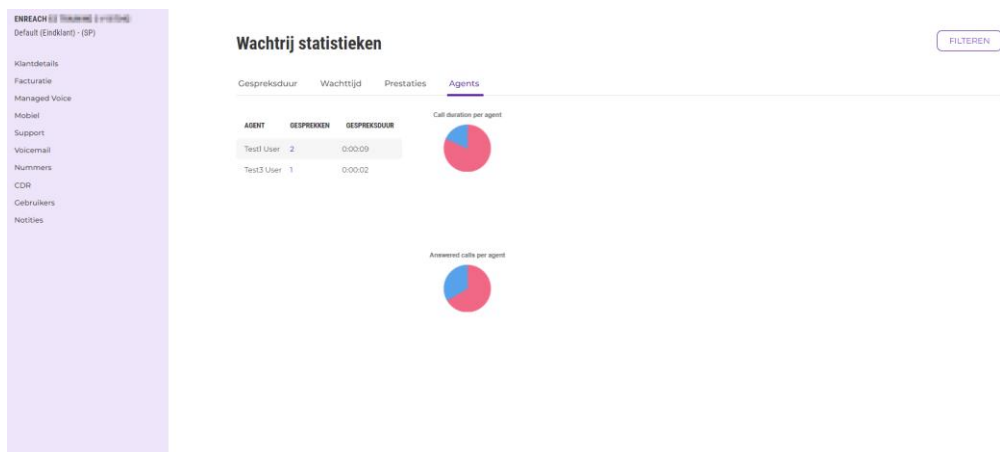
Onderstaand het overzicht van de statistieken, er zijn verschillende tabbladen beschikbaar met informatie over het gebruik van de wachtrij. U vindt hier de volgende informatie:

- **GESPREKSDUUR:** Inzicht in de maximale, gemiddelde en minimale gespreksduur en wachttijden voor beantwoorde en onbeantwoorde oproepen
- **WACHTTIJD:** Grafieken van wachttijden per type oproep en per wachtrij
- **PRESTATIES:** Percentage van beantwoorde, onbeantwoorde en behouden gesprekken tegenover de wachttijd weergegeven
- **AGENTEN:** Per agent de gemiddelde gespreksduur en het aantal beantwoorde gesprekken

Voorbeeld wachttijd statistieken



Voorbeeld Agent statistieken





14 DE EXTENSIEKIEZER

Met behulp van de Extensiekiezer kunt u gebruikersextensies of groep extensies direct kiesbaar maken voor telefoontjes van buitenaf, zonder alle gebruikers of groepen een extern doorkiesnummer te geven.

Wanneer de extensiekiezer wordt gebeld, hoort de beller eerst een welkomstbericht waarin kan worden aangegeven dat de beller het extensienummer dient op te geven van de persoon die hij/zij probeert te bereiken.

14.1 Aanmaken extensiekiezer

Bij het aanmaken of wijzigen van een extensiekiezer kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop

EXTENSIEKIEZER AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER

NAAM

CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND No file chosen

OVERGANGSTOON ☐ AAN ☒ UIT

FALLBACK EXTENSIE

FALLBACK TIMEOUT

OPSLAAN

Figuur 448: Extensiekiezer aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne extensiekiezer nummer voor deze extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de extensiekiezer op.
- **Geluidsbestand:** Als u al een ingesproken audiobestand heeft kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)
- **Overgangstoon:** Als deze optie is geactiveerd dan hoort de beller eerst twee keer de overgangstoon alvorens de extensiekiezer bereikt wordt.
- **Fallback extensie:** Vul hier een bestemmingsnummer in waar naartoe de beller wordt doorgeschakeld wanneer er geen keuze wordt gemaakt.
- **Fallback timeout:** In dit veld geeft u op, na hoeveel seconden de fallback functionaliteit in werking moet treden.

Na alle instellingen te hebben gemaakt kunt u via de knop opslaan, de configuratie opslaan.



15 DE SYSTEEMEXTENSIE

Met behulp van de Systeemextensie kunt u een aantal interne servicenummers aanroepen via een extern telefoonnummer. Dit zijn de tijdsconfiguratie IVR, voicemail-extensie en audio opname servicenummer.

SYSTEEMEXTENSIE AANMAKEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER: 810

NAAM: Systeem

CONFIGURATIE

DOORSCHAKELLEN NAAR: Voicemail

Voicemail

Tijdsconfiguratie

Audio opname

OPSLAAN

Figuur 459: Systeemextensie aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze Systeemextensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de Systeemextensie op.
- **Doorschakelen naar:** Kies hier naar welke systeemoptie doorgeschakeld dient te worden.

Activeer deze extensie door op de opslaan knop te drukken.



16 DE LBR-EXTENSIE

Een LBR Extensie is een extensie waarmee uw binnenkomende gesprekken op basis van netnummer, postcode, gebelde nummer of afzendernummer gerouteerd worden naar een extensie naar keuze.

De netnummer/telefoonnummer varianten gaan geheel automatisch. Bij de postcode wordt de beller gevraagd om een 4-cijferig postcode nummer in te toetsen.

16.1 Aanmaken LBR-extentie

Bij het aanmaken of wijzigen van een LBR extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaand figuur. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop

The screenshot shows a web interface for configuring an LBR extension. At the top, there is a tab labeled 'ALGEMEEN'. Below the tab, the word 'ALGEMEEN' is repeated. There are two input fields: one labeled 'EXTENSIENUMMER' and another labeled 'NAAM'. Both fields are currently empty.

Figuur 460: algemeen overzicht

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze LBR extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de LBR extensie op.

Afhankelijk van welke keuze u maakt, netnummer, postcode, afzendernummer of gebeld nummer heeft u andere type configuratie.

De basis configuratie is voltooid. U drukt op de knop *opslaan* om de LBR extensie aan te maken. Hierna kunt u de keuze mogelijkheden invoeren.

Klik, om deze configuratie uit te voeren, op de knop *wijzig* achter de zojuist aangemaakte LBR extensie. U vindt dan onder het tabblad *opties* een overzicht van de geprogrammeerde opties. Om een nieuwe optie toe te voegen klikt u op de knop *periode toevoegen*.



LBR op basis van netnummer

Met deze optie kunt u op basis van een binnenkomend netnummer de beller naar een bepaalde bestemming routeren

CONFIGURATIE

TYPE	☒ NETNUMMER ☐ POSTCODE ☐ AFZENDERNUMMER ☐ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker -
DEFAULT PREFIX	

TYPE CONFIGURATIE

AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER FALLBACK	199 - Gebruiker -
AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER PREFIX	
MOBIELE AFZENDERNUMMER FALLBACK	199 - Gebruiker -
MOBIELE AFZENDERNUMMER PREFIX	

Figuur 471: configuratie overzicht

- **Type:** In het bovenstaande figuur is er gekozen voor netnummer, dit betekent dat er wordt gerouteerd met het netnummer wat de beller meestuurt.
- **Default Fallback:** Als u het netnummer van de beller niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Afgeschermd afzendernummer Fallback:** Hier geeft u aan wat er moet gebeuren als de beller een afgeschermd nummer heeft.
- **Mobiele afzendernummer Fallback:** Hier geeft u aan wat er moet gebeuren als de beller een mobiel nummer heeft.



LBR op basis van postcode

Met deze optie kunt u op basis van een door de beller ingevoerde postcode een routing maken.

CONFIGURATIE

TYPE	☐ NETNUMMER ☒ POSTCODE ☐ AFZENDERNUMMER ☐ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker -
DEFAULT PREFIX	

TYPE CONFIGURATIE

GELUIDSBESTAND	Choose File No file chosen
----------------	---

Figuur 482: op basis van postcode

- **Type:** Er is gekozen voor postcode, dit betekent dat het systeem gaat routeren op de 4-cijferig postcode die de beller moet ingeven.
- **Default Fallback:** Als u de ingegeven postcode, welke de beller heeft ingetoetst, niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Geluidsbestand:** Hier geeft u de tekst aan welke verteld dat de beller een postcode moet invoeren. Als u al een voor ingesproken digitale tekstbestand heeft kunt u deze hier uploaden. (Een andere manier is om via de service extensie 905 online een tekst in te spreken)



LBR op basis van afzendnummer

Met deze optie kunt u op basis van het afzendnummer van de beller een routing maken.

CONFIGURATIE

TYPE	☐ NETNUMMER ☐ POSTCODE ☒ AFZENDERNUMMER ☐ GEBELD NUMMER (INKOMEND)
DEFAULT FALLBACK	197 - Gebruiker - [dropdown arrow]
DEFAULT PREFIX	[input field]

TYPE CONFIGURATIE

AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER FALLBACK	199 - Gebruiker - [dropdown arrow]
AFGESCHERMD AFZENDERNUMMER PREFIX	[input field]

Figuur 493: op basis van afzendnummer

- **Type:** Er is gekozen voor afzendnummer, dit betekent dat het systeem gaat routeren op het afzendnummer die de beller meegeeft.
- **Default Fallback:** Als u het afzendnummer van de beller niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzendnummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Afgeschermd afzendnummer Fallback:** Hier geeft u aan wat er moet gebeuren als de beller een afgeschermd nummer heeft.
- **Afgeschermd afzendnummer Prefix:** U kunt een prefix meegeven, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.



LBR op basis van gebeld nummer

Met deze optie kunt u op basis van het gebelde nummer een routing maken.

CONFIGURATIE

TYPE ☐ NETNUMMER ☐ POSTCODE ☐ AFZENDERNUMMER ☒ GEBELD NUMMER (INKOMEND)

DEFAULT FALLBACK 197 - Gebruiker - [dropdown arrow]

DEFAULT PREFIX [input field]

Figuur 504: op basis van gebeld nummer

- **Type:** Er is gekozen voor gebeld nummer, dit betekent dat het systeem gaat routeren op het gebelde nummer.
- **Default Fallback:** Als u het afzendernummer van de beller niet heeft geconfigureerd dan zal deze fallback gebruikt worden.
- **Default Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.

16.2 Configureren van het netnummer

Met deze optie kunt u op basis van het netnummer een routing maken.

LBR OPTIE AANMAKEN

CONFIGURATIE

NETNUMMER 010 [dropdown arrow]

PREFIX [input field]

BESTEMMING 101 - LBR - test [dropdown arrow]

OPSLAAN ANNULEREN

Afbeelding 515: op basis van netnummer

- **Netnummer:** Selecteer het netnummer waar op u wilt routeren.
- **Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** Geef aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.



16.3 Configureren postcode

Met deze optie kunt u op basis van de postcode een routing maken.

Figuur 526: op basis van postcode

- **Postcode:** Geef hier de 4-cijferig postcode aan waarop u wilt gaan routeren.
- **Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** Geef aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.

16.4 Configureren afzendernummer

Met deze optie kunt u op basis van het afzendernummer een routing maken.

Figuur 537: op basis van afzendernummer

- **Afzendernummer:** op basis van welk nummer u wilt gaan routeren. U kunt het procent teken als wild-chart opgeven.
Als u dus bijvoorbeeld alle telefoontjes uit Duitsland wilt routeren naar een afdeling waar ze Duits spreken kunt u dat doen door 0049* in te geven.
- **Prefix:** U kunt een prefix meegeven voor het afzender nummer van de beller, zodat de ontvanger kan zien welke keuze is gemaakt.
- **Bestemming:** Geef aan naar wie de beller moet worden doorverbonden.



16.5 Configureren gebeld nummer

Met deze optie kunt u op basis van het nummer welke de beller heeft gebeld een routing maken.

LBR OPTIE AANMAKEN

CONFIGURATIE

GEBELD NUMMER (INKOMEND)

DOORSCHAKELING NAAR EXTERN NUMMER

OPSLAAN **ANNULEREN**

Figuur 548: configureren gebeld nummer

- **Gebeld nummer:** Selecteer hier het nummer waarvoor u een routing wilt aanmaken.
- **Doorverbinden naar extern nummer:** U geeft hier het nummer in waarnaar toe moet worden doorgeschakeld.



17 DE TBR-EXTENSIE

Via de TBR (Time Based Routing) extensie kunt u per telefoonnummer op basis van dag en tijd routeringen aanmaken. Deze extensie is handig als u binnen één tijdsconfiguratie, bijvoorbeeld een dag of nacht stand, diverse routeringen voor 1 of meerdere nummers wilt aanmaken.

17.1 Aanmaken TBR-extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een TBR-extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de *actie* knop.

Figuur 59: TBR-extensie aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze TBR-extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de TBR-extensie op.
- **Naar:** Hier geeft u de bestemming op, welke geldig is als er geen afwijkende programmering op basis van tijd en dag is gemaakt.

De basis configuratie is nu uitgevoerd. U drukt op de knop *opslaan* om de TBR-extensie aan te maken. Hierna kunt u de tijd configuratie invoeren.



17.2 Configureren periode

Om deze configuratie uit te voeren klikt u op de knop *wijzig* achter de zojuist aangemaakte TBR-extensie. U vindt dan onder het tabblad *opties* een overzicht van de geprogrammeerde opties. Om een nieuwe optie toe te voegen klikt u op de knop *periode toevoegen*.

The screenshot shows the 'TBR EXTENSIE BEWERKEN' interface. At the top right is a button labeled 'PERIODE TOEVOEGEN'. Below the header, there are tabs for 'GEGEVENS' and 'OPTIES', with 'OPTIES' being the active tab. Under the 'OPTIES' tab, there are columns for 'STARTDAG', 'EINDDAG', 'STARTTIJD', 'EINDTIJD', 'BESTEMMING', and 'OMSCHRIJVING'. A modal form titled 'PERIODE AANMAKEN' is displayed in the center. This form contains the following fields: 'STARTDAG' (dropdown menu showing 'maandag'), 'EINDDAG' (dropdown menu showing 'maandag'), 'STARTTIJD' (text input showing '19:30'), 'EINDTIJD' (text input showing '21:30'), 'BESTEMMING' (dropdown menu showing '201 - Gebruiker - Steve Cardinal'), and 'OMSCHRIJVING' (text input). At the bottom of the modal are two buttons: 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN'.

Figuur 550: Periode aanmaken

- **Dag:** Geef bij start- en einddag de periode aan waarop de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn.
- **Tijd:** Geef bij start- en eindtijd, de periode aan waarop de geconfigureerde bestemming bereikbaar moet zijn. De tijdsformatie dient u in 24-uurs notatie in te voeren, bijvoorbeeld als '19:00'.
- **Bestemming:** Selecteer hier de bestemmingsextensie voor de zojuist geconfigureerde periode.



18 DE CALL-LIMIT EXTENSIE

Met de call limit extensie kunt u op basis van een instelbare Call-limit routeren. Stel de Call-limit is 3, dan kunt u een externe bestemming voor de eerste drie tegelijkertijd binnenkomende telefoontjes opgeven en een andere bestemming voor ieder telefoontje wat boven die drie binnenkomt.

Bij deze extensie kunt u alleen externe telefoon nummers ingeven, hij is dan ook uitermate geschikt om een capaciteit probleem van uw bestaande infrastructuur op te lossen. Dit kunt u bereiken door een nieuw telefoonnummer aan deze extensie te hangen, en het aantal telefoontjes door te sturen naar uw bestaande infrastructuur zo groot als de capaciteit is. De rest van de telefoontjes kunt u dan omleiden naar een andere bestemming. Denk hierbij aan een callcenter bijvoorbeeld. Hiermee voorkomt u dat de bellers in gesprek krijgen.

18.1 Aanmaken Call-limit extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een Call-limit extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaand figuur. U kunt deze extensie aanmaken via de actie knop.

CALLLIMIT EXTENSIE WIJZIGEN

ALGEMEEN

EXTENSIENUMMER: 551

NAAM: Test Call limit

CONFIGURATIE

CALL-LIMIT: 5

AFZENDERNUMMER

☒ AFZENDERNUMMER VAN BELLER

☐ HET GEBELDE NUMMER, ALLEEN NUMMERIEKE KARAKTERS

☐ -- Maak uw keuze --

BESTEMMING BINNEN DE CALL-LIMIT: 701

BESTEMMING BOVEN DE CALL-LIMIT

☒ BEZET-TOON

☐

OPSLAAN ANNULEREN

Figuur 561: Call-limit extensie aanmaken

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze call limit extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de call limit extensie op.
- **Call limit:** Geef hier het maximaal aantal gesprekken op dat gelijktijdig gevoerd mag worden.



- **Afzendernummer:** Selecteer hier welk nummer als afzendernummer wordt meegezonden wanneer het gesprek wordt doorgeschakeld. Kies hierbij voor het A-nummer (van de initiële beller), of voor het nummer dat de initiële beller heeft gebeld, of voor bedrijfsnummers binnen het account.
- **Bestemming binnen call limit:** Geef hier de bestemming op wanneer de Call-limit nog niet is bereikt. Dit kan een extensienummer of telefoonnummer zijn.
- **Bestemming boven call limit:** Selecteer hier dat er een bezet-toon wordt afgespeeld wanneer de call limit is bereikt of geef hier de bestemming op waar het gesprek naar wordt doorgeschakeld wanneer de Call-limit is bereikt. De bestemming kan een extensienummer of telefoonnummer zijn.

Via de opslaan knop slaat u de zojuist gemaakte instellingen op.



19 DE FORWARD EXTENSIE

U kunt de Forward Extensie gebruiken om een extern telefoonnummer direct door te verbinden met een ander extern telefoonnummer of om een forward extensie aan te melden in de wachtrij. Op deze manier kunt u een extern nummer als agent toevoegen in de wachtrij.

Zo kunt u zonder extra capaciteit op uw huidige infrastructuur, extra functionaliteiten aanbieden. De forwardextensie is niet bedoeld als 'speeddial' functionaliteit. Voor speeddial opties kunt u het best gebruik maken van de speeddial opties in het Telefoonboek of op uw toestel.

19.1 Aanmaken forward extensie

Bij het aanmaken of wijzigen van een forward extensie kunnen specifieke eigenschappen ingesteld worden, zie onderstaande afbeelding. U kunt deze extensie aanmaken via de actie knop.

FORWARD EXTENSIE WIJZIGEN

EXTENSIE

EXTENSIENUMMER

NAAM

DOORVERBINDEN NAAR

AFZENDERNUMMER

☒ AFZENDERNUMMER VAN BELLER

☐ HET GEBELDE NUMMER

☐ [dropdown]

OPSLAAN

Figuur 57: forward extensie wijzigen

- **Extensienummer:** Geef hier het interne nummer voor deze forward extensie op.
- **Naam:** Geef hier de naam van de forward extensie op.
- **Doorverbinden naar:** Geef hier het telefoonnummer van de bestemming op.
- **Afzendernummer:** Kies hier het telefoonnummer dat wordt meegezonden als er naar buiten wordt gebeld. U kunt hierbij kiezen tussen het originele afzendernummer van de beller, het origineel gebelde telefoonnummer, of een specifiek telefoonnummer behorend bij het account.

Via de *opslaan* knop slaat u de zojuist gemaakte instellingen op.



20 AI-EXTENSIE

Binnen Enreach Contact worden er twee Ai-extensies aangeboden. Dit betreft de SmartIVR en de WhatsApp Calldeflector. Beide extensies worden via het Enreach Contact bestelproces geactiveerd. Na activatie zijn de extensies volledig onderdeel van de Enreach Contact nummerplannen.

20.1 Aanmaken Ai-extensie

Om een Ai-extensie te activeren gaat u naar 'Bestellen' in Operator. Selecteer vervolgens 'Extensie' onder 'Enreach Contact'. Vul de gegevens van de klant in en selecteer bij 'Product' de gewenste Ai-extensie zoals hieronder weergegeven.

Inventarisatie

Inventarisatie Add-ons Extensie

Selecteer een klant

Klant* MV3 Test Account Johnny (id: 149874)

Startdatum 20-02-2024

Selecteer een portfolio

Portfolio Enreach Contact

Product Gebruiker MV3

Referentie

*Benodigd

Volgende stap

Geef een extensienummer en een naam op welke worden toegekend aan de Ai-extensie. Het extensienummer is vervolgens ook bruikbaar in nummerplannen en komt terug in het extensie tabblad bij de betreffende klant.

Extension

Stocktaking Add-ons Extension

Make extension

Extension number*

Active extension numbers

Name*

*Required

NEXT STEP



Na het bevestigen van de bestelling worden de orderdetails weergegeven en staat het extensienummer bij het tabblad 'Orders'.

Klik op de naam van de Ai-extensie om de order details te bekijken. Bij de order details kan onder 'Acties' de extensie functioneel worden geconfigureerd. Klik op 'Bewerken in Studio' om de extensie te configureren. Hiermee wordt u doorgelinkt naar de Ai-studio waar de extensie verder kan worden geconfigureerd. In de studio configureert u alleen de Ai-extensie zelf. De callflow die binnen Enreach Contact wordt doorlopen evenals de nummerplannen worden via de reguliere wijze geconfigureerd. De Ai-extensie is volledig onderdeel van deze werking.

Order details #00890050 / 2002 - Test

General Invoicing Purchase My Purchase Orders

General

Customer: Joost Training / Enreach MV3 Test

Paying account: Joost Training / Enreach MV3 Test

Order Date: 11-10-2022

Reference: Smart IVR test #2 [Edit](#)

Cost group: [Edit](#)

Test subscription: No [Edit](#)

ACTIONS

- Edit In Studio
- Change Order
- Terminate Order
- Add Credit Line Item

20.2 Aandachtspunten

Bij het configureren in de studio is het belangrijk dat de juiste instellingen worden geselecteerd bij interne doorschakelingen naar bijvoorbeeld wachtrij-extensies. Hierbij is het mogelijk om via 'Invite' of via 'Refer' door te schakelen. Om hoge kosten te voorkomen moet '**Refer**' geselecteerd worden zodat de timer voor de duur in de SmartIVR stopt, zodra het gesprek wordt doorgeschakeld.

Zie ook (Engelse handleidingen rondom de Ai-configuratie):

- <https://manuals.botsquad.com/flows/nodes/dial-number>
- <https://manuals.botsquad.com/getting-started/getting-started>

Dial: Smart ▼

Number* +31 88 889 0889 ☐ Extension

SIP* ☐ invite ☒ refer



20.3 Fair-use policy

Ai-extensies zijn standaard onderdeel van de MKB Compleet propositie. MKB Pro en MKB Compleet gebruikers krijgen toegang tot de Ai-extensies en daarmee kan de klantomgeving gebruik maken van de Ai-functionaliteiten.

Het is niet toegestaan om per klantaccount meer Ai-extensies te activeren dan de som van het aantal MKB Pro en MKB Compleet licenties. Bij misbruik is Enreach gerechtigd de teveel actieve IVR's eenzijdig te deactiveren en termineren.

Voorbeeld 1 (toegestaan):

Een klant heeft 2 SmartIVR's en 2 WhatsApp Calldeflectors actief. Dit zijn in totaal 4 Ai-extensies. De klant heeft tevens 3 MKB Start en 5 MKB Pro licenties actief. De MKB Start licenties tellen niet mee in het aantal beschikbare Ai-extensies, maar omdat de klant 5 MKB Pro licenties actief heeft mag zij maximeel 5 Ai-extensies activeren.

Voorbeeld 2 (niet toegestaan):

De klant heeft 3 SmartIVR's en 3 WhatsApp Calldeflectors actief en daarmee in totaal 6 Ai-extensies. De klant heeft daarnaast 8 MKB Start en 4 MKB Compleet licenties actief. De MKB Start licenties tellen niet mee in het aantal beschikbare Ai-extensies. De klant mag dus maar 4 Ai-extensies activeren, echter heeft zij er 6 actief.



21 TIJDSCONFIGURATIE & NUMMERPLANNEN

Met de tijdconfiguratie- en nummerplanopties in Enreach Contact kunt u de beschikbaarheid en bereikbaarheid van uw organisatie beheren.

In een nummerplan kunnen de telefoonnummers van uw organisatie worden gekoppeld aan uw extensies, waardoor u volledige controle heeft over hoe inkomende gesprekken binnen uw organisatie worden gerouteerd. Doormiddel van tijdconfiguraties, wordt er automatisch geschakeld tussen verschillende nummerplannen, waarmee u de bereikbaarheid van uw organisatie automatisch beheert.

Door verschillende nummerplan schema's te configureren, kunt u de bereikbaarheid beheren voor verschillende delen van uw organisatie. Zo kunt u bijvoorbeeld verschillende openings- en sluitingstijden hanteren voor verschillende locaties of afdelingen binnen hetzelfde klantaccount.

In dit hoofdstuk worden alle opties beschreven die nodig zijn om de beschikbaarheid en bereikbaarheid van uw organisatie in te stellen en te beheren.



21.1 Nummerplan Schema's

Een nummerplan Schema is één volledige nummerplanconfiguratie die gebruikt kan worden om de bereikbaarheid te beheren voor (een deel van) uw organisatie. U kunt meerdere nummerplan Schema's binnen één account hebben.

De belangrijkste kenmerken van de Nummerplan Schema's zijn:

- Binnen één klantaccount kan voor elke afdeling, locatie of hoofdnummer een apart Nummerplan Schema worden geconfigureerd.
- Elk Nummerplan Schema omvat:
 - één of meer nummerplannen (tabel(len) waarin externe telefoonnummers worden gekoppeld aan interne extensie nummers).
 - één tijdconfiguratie (een tijdschema waarin op basis van tijd-van-de-dag, dag-van-de-week, begintijd/dag en/of eindtijd/dag een specifiek nummerplan kan worden geactiveerd).
 - één vakantietabel (een rooster waarin meerdere vakantieperiodes kunnen worden opgegeven, waarin specifieke nummerplannen worden geactiveerd).
 - één actief nummerplan (ingesteld door handmatig overschrijven, de vakantietabel of het rooster)

Hoofd Nummerplan Schema

Elke nieuwe account heeft standaard één Hoofd Nummerplan Schema. Dit Schema is het algemene fallback Schema voor de gehele organisatie en kan daarom niet worden verwijderd.

Om de opties voor het nummerplan te bekijken, gaat u naar het tabblad Nummerplan in het menu Managed Voice of Enreach Contact. Bij de eerste optie in het tabblad Nummerplan kunt u het Nummerplan Schema selecteren. Standaard is het Hoofd Nummerplan geselecteerd.

Voor het Hoofd Nummerplan Schema geldt het volgende:

- Het Hoofd Nummerplan Schema heeft altijd nummer 1.
- Het Hoofd Nummerplan Schema krijgt standaard dezelfde naam als klantaccount. Deze naam kan gewijzigd worden.
- Het Hoofd Nummerplan Schema kan niet worden verwijderd.

The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' interface. At the top, there are tabs: 'DETAIL', 'NUMMERPLAN' (selected), 'EXTENSIES', 'SYSTEEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', 'PRIVACY GROEPEN', and 'ORDERS'. Below these, there are buttons: 'DEFAULT TOESTELKNOPPEN', 'GELUIDSOPNAMEN', 'CPE INSTELLINGEN', and 'ACTIES'. In the 'NUMMERPLAN SCHEMA' section, there is a dropdown menu labeled 'KIES NUMMERPLAN SCHEMA' with the option '1 - MV3 Test Account' selected.

Figuur 583: nummerplan schema



Nieuw Nummerplan Schema aanmaken

Een nieuw nummerplan schema, bijvoorbeeld voor het beheren van verschillende openings/sluitingsuren voor een specifieke locatie, afdeling of hoofdtelefoonnummer, kan worden aangemaakt door de TOEVOEGEN knop te selecteren in de Nummerplan Schema optie.

NUMMERPLAN SCHEMA TOEVOEGEN

KIES NUMMERPLAN SCHEMA 1 - MV3 Test Account

Figuur 604: aanmaken nummerplan schema

Er verschijnt een popup venster waarin de naam van het nieuwe Nummerplan Schema wordt ingevoerd.

NUMMERPLAN SCHEMA TOEVOEGEN

NAAM

OPSLAAN ANNULEREN

Figuur 615: toevoegen nummerplan schema

Eenmaal opgeslagen, wordt het nieuwe Nummerplan Schema aangemaakt en is het te selecteren in de opties voor het Nummerpla Schema. De Nummerplan Schema's worden automatisch genummerd in een opeenvolgende volgorde. Dit betekent dat wanneer er één Nummerplan Schema is, een nieuw Nummerplan Schema nummer 2 krijgt, wanneer er twee Nummerplan Schema's zijn het nieuwe Nummerplan Schema nummer 3 krijgt, etc. De nummering is belangrijk wanneer u de Tijdsconfiguratie IVR (systeem nummer 915) wilt gebruiken voor het wijzigen van het actieve Nummerplan schema. Zie de volgende secties voor meer details hierover.

NUMBERING PLAN SCHEME ADD

SELECT NUMBERING PLAN SCHEME 1 - MV3 Test Account

NUMBERING PLAN COPY

SELECT NUMBERING PLAN

1 - MV3 Test Account
2 - Support
3 - Sales
4 - Emergency Number

RENAME NUMBERING PLAN

NUMBERS ADD

NUMBER	EXTENSION	PREFIX
No numbers found in this numbering plan		

Figuur 626: nummering nummerplan schema

Nummerplan Schema's hernoemen of verwijderen

Let op: Bij het verwijderen van een Nummerplan Schema worden alle vakanties, roosters en nummerplannen van dit Nummerplan Schema ook verwijderd.

Met uitzondering van het Hoofd Nummerplan Schema kunnen Schema's hernoemd worden door de optie NUMMERPLAN SCHEMA HERNOEMEN te selecteren, en kunnen ze verwijderd worden door de optie VERWIJDEREN te selecteren.

NUMMERPLAN SCHEMA TOEVOEGEN

KIES NUMMERPLAN SCHEMA 2 - Support

HERNOEMEN NUMMERPLAN SCHEMA VERWIJDEREN

Figuur 637: verwijderen nummerplan schema



21.2 Nummerplannen

Nummerplannen zijn nodig om de externe telefoonnummers van uw organisatie te koppelen aan interne extensienummers, zodat uw extensies bereikbaar zijn vanaf het wereldwijde openbare telefoonnetwerk (PSTN). In een nummerplan kan een extern telefoonnummer slechts aan één extensie worden gekoppeld. Dit kan elk type extensie zijn, zoals een gebruikersextensie, een groepsextensie, een wachtrij-extensie, een TBR, een LBR, enz.

Binnen een Nummerplan Schema kunnen tot 99 verschillende nummerplannen worden aangemaakt. In elk van deze nummerplannen kunt u de bereikbaarheid van uw organisatie configureren voor een specifieke situatie. Zo kan er bijvoorbeeld een nummerplan worden aangemaakt voor het beheren van de bereikbaarheid van uw organisatie tijdens openingstijden, andere nummerplannen kunnen worden geconfigureerd voor sluitingstijden, lunchtijd, vakantieperiodes, noodsituaties, etc.

Voor elk Nummerplan Schema kan op elk moment slechts één nummerplan worden ingeschakeld. Een nummerplan kan worden geactiveerd door een tijdconfiguratie, een vakantieschema, of een handmatige overschrijving. Zie de volgende secties voor meer details hierover.

Nieuw nummerplan aanmaken

Om een nummerplan aan te maken volgt u de volgende stappen:

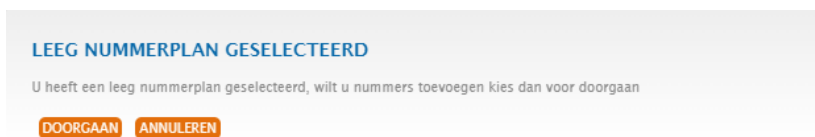
5. Selecteer in het hoofdmenu links MANAGED VOICE of ENREACH CONTACT.
6. Selecteer het tabblad NUMMERPLAN.
7. Selecteer in de optie KIES NUMMERPLAN SCHEMA het Nummerplan Schema waarin u het nieuwe nummerplan wilt toevoegen.
8. Open vervolgens in de optie SELECTEER NUMMERPLAN het drop down menu en selecteer het nummer waaraan u het nieuwe nummerplan wilt toekennen (opgelet: dit nummer wordt gebruikt in de IVR voor tijdsconfiguratie).

The screenshot displays the 'NUMMERPLAN' tab in the Enreach Contact system. At the top, there are navigation tabs: DETAIL, NUMBERING PLAN (active), EXTENSIONS, SYSTEM EXTENSIONS, CHANNELS, MUS^{EM} EXTENSIE, and KANALEN. Below these, the 'NUMBERING PLAN SCHEME' section has an 'ADD' button and a dropdown menu currently showing '5 - New scheme'. The 'NUMBERING PLAN' section has a 'COPY' button and a dropdown menu showing '-- Please choose --'. Below this, the 'NUMBERS' section has an 'ADD' button and a list of numbers from 1 to 12. The 'NUMBER' section below the list shows 'No numbers found in this numbering plan'.

Figuur 648: nieuw nummerplan



- Als het geselecteerde nummerplan nog leeg is (zoals bij een nieuw nummerplan) verschijnt er een waarschuwing. Selecteer ANNULEREN om verder te gaan.



Figuur 69: leeg nummerplan

- Om het nieuwe nummerplan te identificeren geeft u het nummerplan een naam door de optie NUMMERPLAN HERNOEMEN te kiezen.
- Voer een naam in voor het nummerplan en selecteer OPSLAAN.



Figuur 70: hernoemen nummerplan

Nummers toevoegen aan een nummerplan

Zodra het nummerplan is aangemaakt, is de volgende stap het configureren van de telefoon- en extensie nummers. Voordat u uw nummerplannen instelt, dient u zich ervan bewust te zijn dat:

- Een telefoonnummer kan slechts in één Nummerplan Schema gebruikt worden.
- In hetzelfde Nummerplan Schema kan een telefoonnummer in elk nummerplan gebruikt worden.
- Extensie nummers zijn niet beperkt en kunnen in elk Nummerplan Schema en elk nummerplan gebruikt worden.

Om een telefoonnummer toe te voegen aan een nummerplan en te koppelen aan een extensienummer:

- Selecteer de optie TOEVOEGEN achter NUMMERS.



Figuur 71: toevoegen telefoonnummer



2. Selecteer in de optie NUMMER het telefoonnummer dat u in het nummerplan wilt opnemen.

Wanneer een telefoonnummer niet in de lijst voorkomt, kan dit betekenen dat:

- a. De bestelling van het nummer nog niet is voltooid.
- b. Het nummer is toegewezen aan een gebruiker als een persoonlijk nummer.
- c. Het nummer wordt gebruikt in een ander nummerplan.

Om te controleren of het nummer bestelproces is voltooid, gaat u in het linker hoofdmenu naar NUMMERS. Dit zal een pagina openen die alle telefoonnummers van het klantaccount in een tabel weergeeft. In de tabel geeft de kolom STATUS de status van de bestelling aan, alleen wanneer de status ACTIEF is kan een nummer worden toegewezen in een nummerplan. Om te controleren of een nummer niet is toegewezen aan een gebruiker als een persoonlijk nummer, controleert u de kolom PERSOONLIJK. Een blauwe stip zal aangeven dat het nummer aan een gebruiker is toegekend. Om te controleren of een nummer niet gebruikt wordt in een nummerplan, klikt u op het nummer in de kolom NUMMER. Dit opent de DETAILS pagina van het nummer, waarna u in het tabblad GEKOPPELDE EXTENSIES kunt zien of en in welk Nummerplan Schema en nummerplannen het nummer is opgenomen.

3. Na het selecteren van een nummer, selecteert u in de optie EXTENSIE de extensie waaraan het nummer gekoppeld moet worden. Het nummer kan aan elke gebruikers- of functie-extensie worden gekoppeld. Wanneer het nummer gekoppeld is aan een extensie en het nummerplan geactiveerd is, zullen alle oproepen naar dit nummer doorgeschakeld worden.

NUMBER AND EXTENSION LINKS

CONFIGURATION

NUMBER: 036

EXTENSION: 2000 - User - Kaylyn Tyrell

PREFIX FOR INCOMING NUMBER:

SAVE CANCEL

- 2000 - User - Kaylyn Tyrell
- 2001 - User - Matilda Garnet
- 2002 - User - Frazier Royle
- 2003 - User - Trev Jake
- 2004 - User - Pattie Colin
- 2005 - User - Kate Brown
- 2006 - User - Jack Snow
- 3000 - Queue - Support
- 3001 - Queue - Support Closing hours
- 3002 - Queue - Sales
- 3003 - Queue - Reception
- 3004 - Queue - Emergency Response
- 3005 - Queue - Finance

Figuur 72: koppelen nummer aan extensie

4. Optioneel kunt u een prefix invoeren in de optie PREFIX VOOR INKOMEND NUMMER. Bij inkomende gesprekken wordt deze prefix aan de nummerweergave toegevoegd en in het display van de telefoon getoond, wanneer een gebruiker de oproep op dit toestel ontvangt. Met deze informatie kan de gebruiker identificeren welk nummer de beller heeft gekozen.
5. Druk op OPSLAAN om het nummer aan het nummerplan toe te voegen.

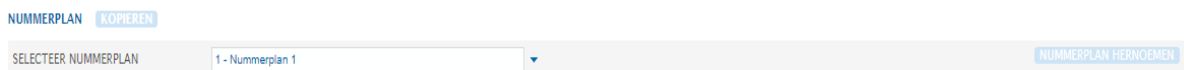


Kopiëren van een bestaand nummerplan

Het is ook mogelijk om een nieuw nummerplan te maken door een bestaand nummerplan te kopiëren. Wanneer een nummerplan wordt gekopieerd, zal het nieuwe nummerplan een exacte kopie zijn en kan het worden gewijzigd zonder dat het originele nummerplan wordt aangetast. Dit vermijdt dat u alle nummers meerdere malen moet invoeren voor verschillende nummerplannen.

Om een nieuw nummerplan te maken door een bestaand nummerplan te kopiëren:

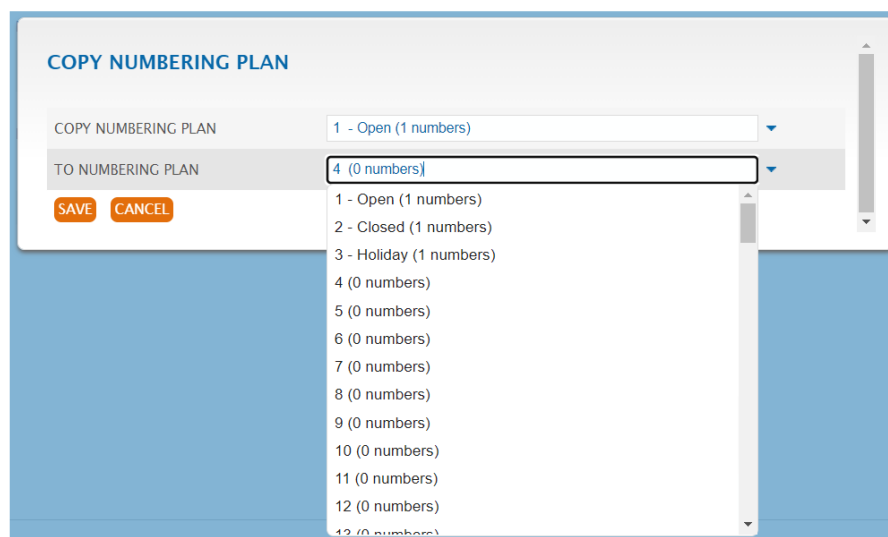
1. Selecteer de optie KOPIËREN achter nummerplan.



Figuur 73: selecteren nummerplan

2. Selecteer vervolgens bij KOPIEER NUMMERPLAN het nummerplan dat u wilt kopiëren.
3. Selecteer vervolgens in NAAR NUMMERPLAN het bestemmingsnummerplan waarnaar u wilt kopiëren.

Let op: Het bestemmingsnummerplan wordt overschreven en elke configuratie in dat nummerplan gaat verloren.



Figuur 74: kopiëren nummerplan



21.3 Nummerplan-activatie (Operator)

Nummerplannen kunnen op drie manieren geactiveerd worden:

- Doormiddel van een vakantie schema;
- Door middel van tijdsconfiguratie;
- Door middel van een handmatige overschrijving;

Belangrijk is dat een vakantie schema activatie elke tijdsconfiguratie activatie zal overrulen, en dat een handmatige overschrijving de tijdsconfiguratie en het vakantieplan zal overrulen.

Voor elk Nummerplan Schema kan één nummerplan actief zijn, dit betekent dat wanneer vier Nummerplan Schema's zijn geconfigureerd, vier nummerplannen tegelijkertijd actief kunnen zijn. Om te beheren welk nummerplan actief is, heeft elk Nummerplan Schema zijn eigen tijdsconfiguratie, vakantie schema en handmatige overschrijvingsoptie.

Om toegang te krijgen tot de tijdsconfiguratie, het vakantie schema en de handmatige overschrijvingsopties, selecteert u in het hoofdmenu MANAGED VOICE of ENREACH CONTACT en opent u de tab DETAIL.

Selecteer in de optie NUMMERPLAN SCHEMA (onder de FACILITEITEN opties) het NUMMERPLAN SCHEMA waarvoor u de tijdsconfiguratie, vakantieplanning en/of handmatig overschrijven wilt zien of configureren.

NUMMERPLAN SCHEMA

KIES NUMMERPLAN SCHEMA 1 - MIV3 Test Account Johnny

TIJDSCONFIGURATIE **VAKANTIEDAGEN**

ACTIEF NUMMERPLAN 1 - Nummerplan 1 (GEACTIVEERD VOLGENS TIJDSHEMA)

AUTOMATISCH

STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	
MA 00:00	ZO 24:00	2 - Nummerplan 2								VOORBEELD TOEVOEGEN
MA 09:00	MA 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG VERWIJDER
DI 09:00	DI 17:00	1 - Nummerplan 1 Actief								WIJZIG VERWIJDER
WO 09:00	WO 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG VERWIJDER
DO 09:00	DO 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG VERWIJDER
VR 09:00	VR 17:00	1 - Nummerplan 1								WIJZIG VERWIJDER

HANDMATIG

OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE ☐ 1 - Nummerplan 1

OPSLAAN

Figuur 75: actief nummerplan



Tijdsconfiguratie

Een nummerplan kan automatisch worden geactiveerd door ofwel een tijdsconfiguratie dat specificeert op welke dagen van de week en gedurende welke tijdstippen van de dag een bepaald nummerplan moet inschakelen, ofwel door een vakantie schema waarin een nummerplan kan worden ingeschakeld voor een bepaalde tijdsperiode op basis van kalenderdagen en -tijden.

ACTIEF NUMMERPLAN toont welk nummerplan momenteel is ingeschakeld voor het Nummerplan Schema en toont hoe het werd geactiveerd (hetzij door vakantierooster, tijdschema of manueel overschrijven).



Figuur 76: tijdsconfiguratie

Om een vakantieperiode toe te voegen:

1. Selecteer de optie VAKANTIEDAGEN achter TIJDSCONFIGURATIE. Hierdoor wordt de vakantiepagina geopend.
2. Om een nieuwe vermelding aan de vakantietabel toe te voegen, gaat u naar ACTIES en dan PERIODE TOEVOEGEN.



Figuur 77: periode toevoegen

3. Dit opent een popup-venster waarin een nieuwe vakantieperiode kan worden opgegeven. Voor elke invoer moeten de volgende velden worden geconfigureerd:
 - OMSCHRIJVING: Voer een naam in voor de vakantieperiode.
 - STARTDATUM: Selecteer de begindatum van de vakantieperiode.
 - STARTTIJD: Selecteer op welk tijdstip de vakantieperiode moet beginnen.
 - EINDDATUM: Selecteer de einddatum van de vakantieperiode.
 - EINDTIJD: Selecteer het tijdstip waarop de vakantieperiode moet eindigen.
 - NUMMERPLAN: Selecteer welk nummerplan tijdens deze periode actief is.

VAKANTIEPERIODE AANMAKEN	
CONFIGURATIE	
OMSCHRIJVING	
STARTDATUM	
STARTTIJD	00:00
EINDDATUM	
EINDTIJD	00:00
NUMMERPLAN	1 - Nummerplan 1
OPSLAAN ANNULEREN	

Figuur 78: aanmaken vakantieperiode

4. Selecteer OPSLAAN om de nieuwe vakantieperiode aan het vakantierooster toe te voegen.



Klik op **WIJZIG** om een vakantieperiode te wijzigen en klik op **VERWIJDEREN** om een periode te wissen.

VAKANTIEDAGEN				TERUG	ACTIES
OMSCHRIJVING	STARTDATUM	EINDDATUM	NUMMERPLAN		
TODAY	28-01-2022 00:00	29-01-2022 24:00	2 - Nummerplan 2	WIJZIG	VERWIJDER

Figuur 79: wijzigen vakantiedagen

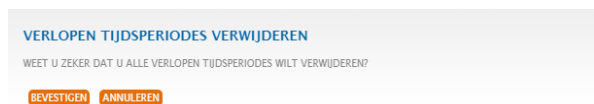
Om alle vakantieperiodes te verwijderen die verlopen zijn (wat betekent dat de periode in het verleden ligt):

1. Ga naar **ACTIES**.
2. Selecteer **VERLOPEN PERIODES VERWIJDEREN**



Figuur 80: verlopen periodes verwijderen

3. Bevestig dat u alle verlopen tijdsperiodes wil verwijderen.



Figuur 81: tijdsperiode verwijderen

Naast vakantieperiodes kunnen nummerplannen ook automatisch worden geactiveerd voor specifieke dagen van de week en tijdstippen van de dag. Dit kan worden gebruikt om specifieke nummerplannen te activeren tijdens openingsuren, lunchtijd, sluitingstijd, weekenden, enz. Dit kan worden geconfigureerd in de tijdsconfiguratie.

Het tijdschema toont voor elke invoer de begindag & tijd, de einddag & tijd, en het nummerplan dat gedurende deze periode actief is. Dit wordt ook visueel weergegeven in de tabel in het tijdschema. In het tijdschema wordt de actieve tijdsperiode in het groen weergegeven.

AUTOMATISCH										VOORBEELD	TOEVOEGEN
STARTTIJD	EINDTIJD	NUMMERPLAN	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO		
MA 00:00	ZO 24:00	2 - Nummerplan 2									WIJZIG VERWIJDER
MA 09:00	MA 17:00	1 - Nummerplan 1									WIJZIG VERWIJDER
DI 09:00	DI 17:00	1 - Nummerplan 1									WIJZIG VERWIJDER
WO 09:00	WO 17:00	1 - Nummerplan 1									WIJZIG VERWIJDER
DO 09:00	DO 17:00	1 - Nummerplan 1									WIJZIG VERWIJDER
VR 09:00	VR 17:00	1 - Nummerplan 1									WIJZIG VERWIJDER

Figuur 82: tijdschema

Belangrijk:

Om er zeker van te zijn dat uw organisatie niet onbereikbaar wordt, adviseren wij om altijd één uitwijknummerplan te configureren dat voor de hele week is ingepland. Dit zorgt ervoor dat er op ieder moment altijd een nummerplan is ingeschakeld.



Om een nieuw item toe te voegen aan het rooster selecteert u TOEVOEGEN in de rechterbovenhoek van het rooster. Dit opent een popup waarin een tijdsperiode kan worden opgegeven met de volgende opties:

- In het tijdschema kunnen twee soorten tijdsperioden worden geconfigureerd:
 - PER DAG: tijdsperiode(s) worden gespecificeerd over een dag.
 - PER PERIODE: de periode wordt gespecificeerd over een week

The screenshot shows the 'PERIODE AANMAKEN' form with the 'PER DAG' option selected. Under 'INSTELLEN VOOR', there are checkboxes for each day of the week (MA, DI, WO, DO, VR, ZA, ZO). Under 'CONFIGURATIE', there are input fields for 'STARTTIJD' (00:00), 'EINDTIJD' (00:00), and a dropdown for 'NUMMERPLAN' (1 - Nummerplan 1). At the bottom are 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN' buttons.

Figuur 83: per dag

The screenshot shows the 'PERIODE AANMAKEN' form with the 'PER PERIODE' option selected. Under 'INSTELLEN VOOR', there are dropdowns for 'STARTDAG' (ma) and 'EINDDAG' (ma). Under 'CONFIGURATIE', there are input fields for 'STARTTIJD' (00:00), 'EINDTIJD' (00:00), and a dropdown for 'NUMMERPLAN' (1 - Nummerplan 1). At the bottom are 'OPSLAAN' and 'ANNULEREN' buttons.

Figuur 84: per periode

Instellingen voor de PER DAG configuratie:

- INSTELLEN VOOR: Selecteer op welke dagen het nummerplan moet worden geactiveerd.
- STARTTIJD: Selecteer op welk tijdstip van de dag het nummerplan moet worden ingeschakeld.
- EINDTIJD: Selecteer op welk tijdstip van de dag het nummerplan moet worden uitgeschakeld.
- NUMMERPLAN: Selecteer welk nummerplan tijdens deze periodes moet worden geactiveerd.

Instellingen voor de PER PERIODE configuratie:

- STARTDAG: Selecteer op welke dag het nummerplan moet worden ingeschakeld.
- EINDDAG: Selecteer op welke dag het nummerplan moet worden uitgeschakeld.
- STARTTIJD: Selecteer op welk tijdstip op de startdatum het nummerplan moet worden ingeschakeld.
- EINDTIJD: Selecteer op welk tijdstip op de einddatum het nummerplan moet worden uitgeschakeld.
- NUMMERPLAN: Selecteer welk nummerplan geactiveerd moet worden tijdens deze periode.

Selecteer OPSLAAN om de tijdsperiode(s) toe te voegen aan de tijdstabel.



Handmatige overschrijving

Naast de automatische activering door middel van tijdsconfiguratie of vakantierooster, kunnen nummerplannen ook handmatig geactiveerd worden.

Om een nummerplan handmatig te activeren gaat u naar de opties HANDMATIG en vinkt u het vakje achter OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE aan, en selecteert u in de lijstbox welk nummerplan moet worden geactiveerd.

MANUALLY

OVERWRITE TIME CONFIGURATION ☒ 1 - Open

SAVE

- 1 - Open
- 2 - Closed
- 3 - Holiday

Figuur 85: overschrijven tijdsconfiguratie

Vervolgens wordt het handmatig overschrijven opgeslagen (selecteer OPSLAAN). Het geselecteerde nummerplan wordt direct geactiveerd en blijft ingeschakeld totdat het handmatig overschrijven wordt uitgeschakeld. Om het handmatig overschrijven uit te schakelen, vinkt u het vakje OVERSCHRIJF TIJDSCONFIGURATIE uit en slaat u op.



21.4 Nummerplan-activatie (IVR, mobiele- en desktop applicatie)

Tijdsconfiguratie permissies

Naast de automatische tijdsconfiguratie en de handmatige overschrijfmogelijkheid kunnen gebruikers ook nummerplannen activeren door te bellen naar de Tijdsconfiguratie-IVR of in de REACH (iOS en Android) app of in de DESKTOP (Windows en macOS) applicatie de configuratie te wijzigen.

Om toegang te krijgen tot de opties voor nummerplannen in de Tijdsconfiguratie-IVR, REACH en DESKTOP, moet de gebruiker de Tijdsconfiguratie-rechten hebben.

Om de Tijdsconfiguratie-rechten toe te kennen aan een gebruiker:

1. Selecteer in het hoofdmenu links MANAGED VOICE of ENREACH CONTACT.
2. Selecteer het tabblad EXTENSIES.
3. Selecteer in de lijst met extensies de extensie van de gebruiker en klik op WIJZIG.
4. Ga in de configuratiepagina van de gebruikersextensie naar de opties RECHTEN.
5. In de RECHTEN opties schakel de optie TIJDSCONFIGURATIE in (zet op JA).

RECHTEN

TIJDSCONFIGURATIE	Ja
-------------------	----

Figuur 86: rechten tijdsconfiguratie

Gebruikers zonder de machtiging TIJDSCONFIGURATIE kunnen de IVR niet oproepen en beschikken niet over de nummerplanopties in REACH en DESKTOP.

Tijdsconfiguratie-IVR

Nummerplannen kunnen ook worden geactiveerd door te bellen naar het systeemnummer van Tijdsconfiguratie management (915). Gebruikers moeten Tijdsconfiguratie-rechten hebben om toegang te krijgen tot de Tijdsconfiguratie-IVR.

Bij het intoetsen van het systeemnummer 915 krijgt de gebruiker een IVR-menu te horen, waarin één van de drie volgende opties kan worden geselecteerd:

1. Tijdelijk wijzigen van het nummerplan (druk 1);
2. Het nummerplan permanent overschrijven (druk op 2);
3. Activeer de tijdsconfiguratie (druk op 3).

Tijdelijk wijzigen nummerplan:

Wanneer de gebruiker optie 1 selecteert (door het cijfer 1 in te voeren, gevolgd door #), wordt de gebruiker eerst gevraagd het nummer van het Nummerplan Schema in te voeren. Als het account slechts één Nummerplan Schema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Nadat het Nummerplan Schema is geselecteerd, wordt de gebruiker gevraagd om het nummer van het nummerplan in te voeren dat tijdelijk geactiveerd moet worden. Wanneer de gebruiker een geldig nummer ingeeft, zal



een bevestiging worden afgespeeld en zal het nummerplan onmiddellijk worden geactiveerd. Het nummerplan zal actief blijven tot de volgende geplande nummerplanwijziging in de dienstregeling, wanneer het in de dienstregeling geplande nummerplan geactiveerd zal worden. Tijdelijke overschrijvingen zullen worden toegevoegd aan de vakantietabel en zullen automatisch worden verwijderd zodra de tijdelijke overschrijving is verlopen.

Permanent overschrijven:

Een permanente nummerplan-overschrijving kan worden ingeschakeld door optie 2 te selecteren (door cijfer 2 in te voeren, gevolgd door #) in de Tijdsconfiguratie-IVR. De permanente overschrijving is hetzelfde als de handmatige overschrijving. Wanneer een gebruiker optie 2 selecteert in de Tijdsconfiguratie-IVR, wordt de gebruiker eerst gevraagd om het nummer van het Nummerplan Schema in te voeren. Als de account slechts één Nummerplan Schema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Nadat het Nummerplan Schema is geselecteerd, wordt de gebruiker gevraagd om het nummer van het nummerplan in te voeren dat permanent geactiveerd moet worden. Als de gebruiker een geldig nummer invoert, wordt een bevestiging afgespeeld en wordt het nummerplan onmiddellijk geactiveerd. Het nummerplan blijft geactiveerd tot het overschrijven wordt uitgeschakeld.

Activatie Tijdsconfiguratie:

Om de tijdsconfiguratie in de dienstregeling in te schakelen, kunnen gebruikers optie 3 selecteren (door het cijfer 3 in te voeren, gevolgd door #) in de Tijdsconfiguratie-IVR. Vervolgens wordt de gebruiker gevraagd het nummer in te voeren van het Nummerplan Schema waarvoor de tijdschema configuratie moet worden ingeschakeld. Als de account slechts één Nummerplan Schema heeft, wordt deze stap overgeslagen. Vervolgens hoort de gebruiker een bevestigingsbericht en wordt een eventuele overschrijving geannuleerd en worden de nummerplannen geactiveerd volgens de tijdsconfiguratie.

Nummerplan-opties in REACH & Enreach Contact DESKTOP

Nummerplannen kunnen ook worden geactiveerd in de mobiele app REACH en in de applicatie DESKTOP. Gebruikers moeten Tijdsconfiguratie-rechten hebben om toegang te krijgen tot deze opties.

Raadpleeg voor meer informatie over de REACH en de DESKTOP applicatie de gebruikershandleidingen van REACH en DESKTOP.



22 IP LISTING & IP ALLOWLISTING

IP Listing & IP Allowlisting is de fraude beveiligingstool voor Enreach Contact welke waarborgt dat gebruikers alleen gesprekken kunnen starten vanaf veilige, goedgekeurde locaties door verplicht opnieuw in te loggen via hun gebruikersextensie en pincode, wanneer het IP-adres niet wordt herkend.

Wanneer een IP-adres niet wordt herkend worden inkomende oproepen altijd aangeboden zoals je normaal gewend bent, echter wanneer men probeert uit te bellen krijgt de gebruiker de melding dat zij niet is aangemeld en moet zij opnieuw aanmelden via systeemextensie 901. Op deze manier wordt de veiligheid vergroot van de oplossing en is de kans op fraude kleiner.

22.1 Activeren IP Listing

De feature is standaard geactiveerd bij alle nieuwe klanten. Mocht de feature bij een klant niet aan staan, bijvoorbeeld doordat de feature in het verleden op verzoek is uitgezet, dan is de feature te activeren via het Managed Voice of Enreach Contact tabblad onder 'acties'.

The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' interface. At the top, there are tabs for 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'SYSTEEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', 'PRIVACY GROEPEN', and 'ORDERS'. Below these is a table of 'FACILITEITEN' with columns for feature names and their status. The 'IP LISTING' feature is listed with a status of 'Nee'. To the right, an orange 'ACTIES' dropdown menu is open, showing various actions like 'KANAAL TOEVOEGEN', 'WACHTMUZIEK UPLOADEN', 'GESPREKSOPNAME ACTIVEREN', 'TWINNING ACTIVEREN', and 'IP LISTING ACTIVEREN' (which is highlighted with a blue box). Other options include 'AML API ACTIVEREN', 'GROEPSEXTENSIE AANMAKEN', 'VOICEMAIL EXTENSIE AANMAKEN', 'AUTOANSWER EXTENSIE AANMAKEN', 'EXTENSIEKIEZER EXTENSIE AANMAKEN', 'LBR EXTENSIE AANMAKEN', 'TBR EXTENSIE AANMAKEN', 'AUTHENTICATIE EXTENSIE AANMAKEN', 'CALL LIMIT EXTENSIE AANMAKEN', 'FORWARD EXTENSIE AANMAKEN', 'SYSTEEMEXTENSIE AANMAKEN', 'AANMAKEN PRIVACY GROEP', and 'OMZETTEN NAAR OUDE WACHTTRUEN'.

Figuur 87: activatie IP-listing

Enreach adviseert partners om deze beveiligingstool bij klanten te activeren om hoge kosten als gevolg van fraude of misbruik te voorkomen. Mocht de partner of klant ervoor kiezen IP Listing niet te activeren, dan is zijzelf aansprakelijk voor eventuele kosten voortkomend uit fraude en/of misbruik.

Na te klikken op IP-LISTING krijgt u een melding over de werking van de feature. Door te bevestigen wordt de dienst geactiveerd. Mocht de klant op enig moment de dienst willen deactiveren, dan dient hiervoor een ticket aangemaakt te worden via Jira Servicedesk.

IP LISTING ACTIVEREN

IP LISTING BIEDT EXTRA BEVEILIGING DOOR GEBRUIKERS TE DWINGEN OPNIEUW IN TE LOGGEN MET HUN EXTENSIE EN PINCODE, WANNEER HET IP-ADRES VAN HUN VASTE APPARAAT IS GEWIJZD IN EEN ONBEKEND IP-ADRES. NA EEN SUCCESVOLLE LOGIN WORDT HET IP-ADRES TOEGEVOEGD AAN DE LIJST VAN BETROUWBARE IP-ADRESSEN EN IS EEN GEFORCEERDE LOGIN NIET LANGER NODIG. HET BOVENSTAANDE IS ALLEEN VAN TOEPASSING WANNEER DE GEBRUIKER EEN UITGAANDE OPROEP WIL DOEN. INKOMENDE OPROEPEN WORDEN NIET BEÏNVLOED EN WORDEN AANGEBODEN ZONDER DAT DE GEBRUIKER OPNIEUW HOEFT IN TE LOGGEN

HET BOVENSTAANDE GELDT ALLEEN WANNEER DE GEBRUIKER EEN UITGAAND GESPREK WIL VOEREN, INKOMENDE GESPREKKEN WORDEN NIET BEÏNVLOED EN ZULLEN WORDEN AANGEBODEN ZONDER DAT DE GEBRUIKER OPNIEUW HOEFT IN TE LOGGEN.

BEVESTIGEN **ANNULEREN**



22.2 Activeren IP Allowlisting

Sommige soorten apparatuur (zoals deurbellen, poorten, enz.) bevinden zich vaak op afgelegen locaties en zijn moeilijk bereikbaar en kunnen niet gemakkelijk de systeemuitbreiding 901 kiezen om in te loggen met een uitbreidingsnummer. Om te voorkomen dat dit soort apparatuur stopt met werken wanneer hun IP-adres verandert, is het mogelijk om een IP-adres of een IP-range toe te voegen aan een toegestane IP-lijst. Wanneer het IP-adres van een apparaat verandert en dit IP-adres is opgenomen in de toegestane IP-lijst, is het niet nodig om in te loggen om uit te bellen vanaf dit apparaat.

De optie ALLOW LIST verschijnt op het tabblad Managed Voice of Enreach Contact 'Details' wanneer IP Listing is geactiveerd.

White List

IP ADDRESS

Add

No IP addresses found yet

Volg de volgende stappen om een IP-adres of IP-range toe te voegen aan de toegestane IP-lijst:

- Klik in de 'ALLOW LIST' op de knop TOEVOEGEN.
- Als u een enkel IP-adres wilt toevoegen, selecteert u de optie IP-ADRES en voert u in het veld IP-ADRES het IP-adres in dat u wilt toevoegen aan de toegestane IP-lijst.

Add IP address

☒ IP address ☐ Range

IP address

*Required

- Als u een reeks IP-adressen aan de toegestane IP-lijst wilt toevoegen, selecteert u de optie RANGE en voert u in het veld 'Start IP-range' het eerste IP-adres van de IP-range in en in het veld Eind IP-range het laatste IP-adres van de range.

Add IP address

☐ IP address ☒ Range

Starting IP address

Ending IP address

*Required



Houd er rekening mee dat:

- het Beginnend IP-adres een lager IP-adres moet hebben dan het Eindigend IP-adres.
- Een IP-bereik kan maximaal 256 IP-adressen bevatten, van x.x.x.0 tot max. x.x.x.255. Kleinere bereiken zijn toegestaan. Kleinere bereiken zijn toegestaan.
- Druk op OPSLAAN om je instellingen op te slaan.
- Eenmaal opgeslagen wordt het IP-adres of IP-range toegevoegd aan de toegestane IP-lijst.

White List

IP ADDRESS	Add	
192.168.10.0 - 192.168.10.255	Edit	Delete
192.168.10.100	Edit	Delete

- Klik op de knop BEWERKEN om het IP-adres of IP-range te wijzigen.
- Klik op de knop VERWIJDEREN Om het IP-adres of de IP-range te verwijderen van de toegestane IP-lijst



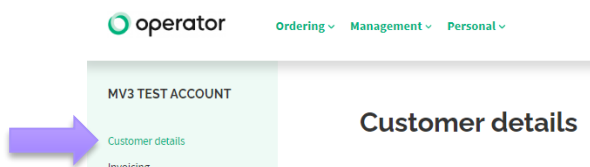
23 CALL BARRING

Met Call Barring kunt u specifieke bestemmingen blokkeren om hoge belkosten te voorkomen. U kunt blokkades configureren op gebruikers of accountniveau.

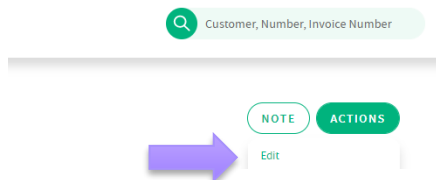
23.1 Call Barring op account niveau

Call Barring op accountniveau kan worden geconfigureerd in de klantgegevens. U moet de juiste rechten hebben om de klantgegevens te kunnen wijzigen. Volg de volgende stappen om oproepblokkering voor een hele account te configureren:

1. Selecteer KLANTENDETAILS in het hoofdmenu van Operator.

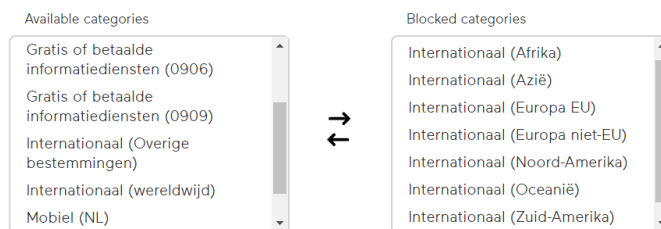


2. In het menu ACTIES selecteert u BEWERKEN.



3. Dit zal de EDIT CUSTOMER pagina openen, scroll naar beneden totdat u de CALL BARRING optie ziet.
4. Selecteer in de linker AVAILABLE CATEGORIES list box de call barring categorieën die u wilt inschakelen. Om een categorie voor oproepblokkering uit te schakelen selecteert u deze in de rechter lijst met GEBLOKKEERDE CATEGORIEËN.

Call Barring



5. Druk op SAVE onderaan de EDIT CUSTOMER pagina om uw wijzigingen op te slaan. Voor alle gebruikers worden nu alle oproepen naar de geselecteerde categorieën geblokkeerd.



23.2 Call Barring op gebruikersniveau

Call Barring op gebruikersniveau kan worden geconfigureerd in de REACH-pagina van de gebruiker. Volg de volgende stappen om oproepblokkering voor een gebruiker te configureren:

1. Ga naar de REACH pagina van de gebruiker (klik in het USER menu op de REACH knop van de gebruiker).
2. Ga in de REACH pagina van de gebruiker naar het tabblad CONFIGURATIE.
3. Scroll naar beneden tot u de optie CALL BARRING ziet.
4. Selecteer in de linker AVAILABLE CATEGORIES list box de call barring categorieën die u wilt inschakelen. Om een categorie voor oproepblokkering uit te schakelen selecteert u deze in de rechter lijst met GEBLOKKEERDE CATEGORIEËN.
5. Druk op OPSLAAN onderaan het tabblad CONFIGURATIE om uw wijzigingen op te slaan. Nu zullen voor deze gebruiker alle oproepen naar de geselecteerde oproepblokkeringscategorieën worden geblokkeerd.



24 VOIP-KANALEN

Om gebruik te kunnen maken van uw telefoon moet deze kunnen communiceren met het VoIP-platform.

Dit gebeurt d.m.v. een VoIP-kanaal welke in uw toestel handmatig of via autoprovisioning geprogrammeerd wordt (Voor de configuratie van autoprovisioning, zie de handleiding autoprovisioning). Voor ieder toestel heeft u bij de dienst Enreach Contact een eigen VoIP-kanaal nodig. Als u 10 toestellen heeft, heeft u ook 10 VoIP-kanalen nodig.

24.1 Activeren VoIP-kanaal

U vindt het overzicht van de VoIP-kanalen onder het tabblad *kanalen*. Via de *actie* knop kunt u met de optie *kanaal toevoegen* een nieuw kanaal aanmaken.

KANAAL AANMAKEN

KLANT

KLANT

ALGEMEEN

KANAALNAAM

WACHTWOORD

DTMF rfc2833

NETNUMMER

CALL-LIMIT 5

TAAL -- Maak uw keuze --

INSTALLATIE LAND Nederland

OPSLAAN

Figuur 89: kanaal aanmaken

- **Kanaalnaam:** Geef hier de kanaalnaam op.
- **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 ondersteunt.
- **Netnummergebied:** Om 112 routeringen naar de juiste alarmcentrale en het bellen binnen uw regio zonder kengetal mogelijk te maken, moet u hier uw netnummergebied (bv. 010, 020, 036) opgeven.
- **Call-Limit:** Hier kunt u selecteren hoeveel gesprekken uw toestel maximaal tegelijk kan ontvangen. Het maximum is vijf, het minimum is één.
- **Taal:** Selecteer hier de taal waarmee het kanaal geprovisioned moet worden. Deze instelling bepaalt de taal waarin de prompt (gesproken bericht) wordt afgespeeld.



- **Installatie land:** geef hier in welk land de CPE geplaatst gaat worden op. Dit kan handig zijn om bij storingen te kunnen bepalen waar de toestellen zich bevinden. Deze optie heeft verder geen invloed op de werking van de dienst.

Na het aanmaken van het VoIP kanaal kan, indien u geen gebruik maakt van auto-provisioning, het kanaal gebruikt worden voor om een VoIP toestel te registreren. Alvorens gebruik te kunnen maken van de dienst Enreach Contact, dient u wel een gebruikersextensie aan te melden op het toestel via de service extensie '901'.

24.2 Status weergave VoIP kanaal

Als u een kanaal heeft aangemaakt kunt u aan de hand van het kanalen overzicht zien of het toestel online geregistreerd is. Als de indicator voor het kanaal grijs is (zie statuskolom), is het toestel niet geregistreerd. Is de indicator groen, dan is het kanaal wel geregistreerd.

STATUS	GEBRUIKERSNAAM	EXTENSIE	USERAGENT	PEER	HOST	CONTACTPERSOON	REGISTRATIEDATUM		
●	98442mv01			n/a			n / a	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv02			n/a			n / a	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv03			n/a			n / a	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv04			n/a			n / a	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv05	202	Yealink SIP-T46G				11-07-2018 14:03:21	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv06			n/a			11-07-2018 10:40:25	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv07			n/a			11-07-2018 09:37:26	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv08			n/a			11-07-2018 11:09:21	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv09			n/a			11-07-2018 10:00:17	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv10			n/a			11-07-2018 09:53:37	WIJZIG	VERWIJDEREN
●	98442mv11	201	Yealink SIP-T48S				11-07-2018 14:03:05	WIJZIG	VERWIJDEREN

Figuur 90: Status VoIP-kanaal

Als het kanaal online is, ziet u wat voor toestel is geregistreerd en wat het interne en externe IP-adres van de LAN en WAN-verbinding is.

U kunt dit overzicht tevens gebruiken om toestellen te wijzigen en te verwijderen.



25 DEFAULT TOESTELKNOPPEN

In het menu zijn een aantal functieknoppen beschikbaar voor bureautoestellen.



Figuur 91: default toestelknoppen

De beschikbare functieknoppen zijn: Default toestelknoppen, geluidsopnamen, gespreksopnamen en CPE-instellingen. De uitleg van de verschillende functieknoppen zal in de volgende hoofdstukken volgen.

Met de knop default toestelknoppen bent u in staat om voor het gekozen account, per type toestel, voor de aanwezige geprovisionde toestellen, een standaard toestelknop programmering te maken.

Deze default aangemaakte toestel programmering, kunt u vervolgens selecteren bij de gebruikersextensie.

25.1 Type toestel selecteren

Selecteer eerst het telefoon type waarvoor u de knoppen wilt gaan programmeren. Afhankelijk van de aanwezige type geprovisionde toestellen onder uw account, heeft u meer of minder selectie opties, via het drop down menu kunt u andere toestellen kiezen. Zie onderstaande afbeelding.

Default Toestelknoppen

98442 - ColourCom

Selecteer telefoon type

Yealink T46S



Figuur 92: Yealink T46S

In het bovenstaande voorbeeld kiezen we voor de Yealink T46S.



25.2 Programmeren van de toestelknoppen.

Afhankelijk van het type toestel dat u geselecteerd heeft kunt u verschillende knop invulvelden hebben.

LINEKEY				
MODULE 1 MODULE 2 MODULE 3 MODULE 4				
TOETS	TYPE	WAARDE	OMSCHRIJVING	VALUE EXTENSION
1	Fixed functionality	901 / 902	Aanmelden/Afmelden	
2	BLF			
3	Snelkeuze			
4	Wachtrij bezetting			
5	DND			
6	BLF			
7	BLF			
8	BLF			
9	BLF			

Figuur 93: Toestelknoppen programmeren

Kies eerst de locatie op het toestel welke u wilt configureren. De mogelijkheden zijn: (let op onderstaande benaming van de knoppen heeft betrekking op het Yealink toestel)

- **Linekey:** Dit zijn de 8 toetsen boven aan het toestel, hier kunt u 20 functies aan toekennen (zie hieronder welke)
- **Module 1:** Dit betreft de eerste expansie console welke op het toestel is aangesloten.
- **Module 2:** Dit betreft de tweede expansie console welke op het toestel is aangesloten
- **Module 3:** Dit betreft de derde expansie console welke op het toestel is aangesloten
- **Module 4:** Dit betreft de vierde expansie console welke op het toestel is aangesloten

U kunt vervolgens aan een bepaalde toets een functie toekennen. Het is mogelijk, zoals in bovenstaande afbeelding te zien is dat er enkele toetsen niet te configureren zijn (fixed functionality). Deze toetsen zijn gereserveerd voor standaard platform functies. Alle overige toetsen kunt u van een van de volgende functies voorzien:

- **BLF:** Busy lamp field – Hiermee kunt u via de toets de status van een bepaalde gebruiker weergeven (bezet, vrij, rinkelend). Er wordt onderscheid gemaakt tussen inkomende en uitgaande rinkelende oproepen in verband met de call pick-up functie.
- **Snel keuze:** Met de snel keuze-functie kunt u met één druk op de knop een voorgeprogrammeerd nummer bellen.
- **DND:** Do Not Disturb – (niet storen) Met deze status op uw toestel geactiveerd kunt u aangeven dat u niet gestoord wilt worden. Omdat het platform geen melding krijgt van de toestelstatus DND, adviseren wij om deze functie niet te gebruiken in combinatie met een wachtrij.



In het geval er wordt gekozen voor de Yealink in combinatie met een expansie module, dient er vervolgens een omschrijving aan de module pagina gegeven te worden. Er zijn 2 mogelijke pagina's per Yealink expansiemodule.

LINEKEY

MODULE 1

MODULE 2

MODULE 3

MODULE 4

PAGINA

12

TOETS	TYPE	WAARDE
1	BLF	
2	BLF	

Figuur 94: expansiemodule

Hierna kunt u per pagina (selectie tab 1 t/m 2) de toetsen configureren. Per pagina kunt u 20 toetsenfuncties instellen.

PAGINA

123456

TOETS	TYPE	WAARDE	OMSCHRIJVING
1	BLF	111	one
2	Speeddial	222	two
3	Wachtrij bezetting	601	tree
4	DND	DND	DND
5	BLF		
6	BLF		
7	BLF		
8	BLF		
9	BLF		
10	BLF		

Afbeelding 95: expansiemodule 2



26 CPE-INSTELLINGEN

In het menu zijn een aantal functieknoppen beschikbaar. Met de knop *CPE-instellingen* (naast de acties knop) bent u in staat om per beschikbare CPE, CPE specifieke instellingen te maken.

MANAGED VOICE

DEFAULT TOESTELKNOPPEN GELUIDSOPNAMEN GESPREKSOPNAME **CPE INSTELLINGEN** ACTIES

DETAIL NUMMERPLAN EXTENSIES SYSTEEM EXTENSIE KANALEN WACHTMUZIEK PRIVACY GROEPEN ORDERS

FACILITEITEN

GESPREKSOPNAME	Nee	
ACTIEF OP CLUSTERNODE	voiceover.voiceworks.com	
SIP PROXY (V 3.0)	mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy]	WIJZIG SIP PROXY
EXTENSIE LENGTE	3	

Figuur 96: CPE instellingen

Als u klikt op de knop "CPE instellingen" verschijnt onderstaand overzicht, in dit overzicht kunt u de toestel instellingen wijzigen en toestellen voorzien van andere firmware.

CPE OVERZICHT

CPE FIRMWARES

☐	MAC	PLATFORM	MERK	TYPE	SN	WHOLESALER	KANAAL	GEBRUIKER
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T46S	[REDACTED]	[DEMO] Wholesale Premium Complete		EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Gigaset	NX70 IP Pro		[DEMO] Wholesale Premium Complete	● [REDACTED]	EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Gigaset	NX70 IP Pro		[DEMO] Wholesale Premium Complete	● [REDACTED]	301 EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T42S		[DEMO] Wholesale Premium Complete	● [REDACTED]	310 EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T48S		[DEMO] Wholesale Premium Complete	● [REDACTED]	311 EDIT
☐	[REDACTED]	Managed Voice	Yealink	T48S		[DEMO] Wholesale Premium Complete	● [REDACTED]	EDIT

[UPDATE NAAR AANBEVOLEN FIRMWARE](#)

! Waarschuwing

Door op de knop 'Update naar aanbevolen firmware' te drukken, worden alle geselecteerde CPE's geüpdatet met de aanbevolen firmware en opnieuw opgestart.

Let op: Wanneer een groot aantal CPE's wordt geselecteerd kan het even duren voordat alle CPE's zijn bijgewerkt en opnieuw zijn opgestart.

Figuur 97: CPE overzicht

26.1 CPE firmware bijwerken

Op de CPE overzicht pagina kunt u tegelijk voor meerdere CPE's de firmware updaten. Voordat u de firmware van uw CPE's bijwerkt, moet u ervoor zorgen dat voor elk CPE-type de juiste firmwareversie is geconfigureerd op de Firmware versie beheer pagina (zie § 24.4).

Om een CPE bij te werken, vinkt u in de CPE-overzichtstabel het selectievakje voor het apparaat aan. Er kunnen meerdere CPE's worden geselecteerd. Om alle CPE's tegelijk te selecteren, vinkt u het selectievakje in de kop van de tabel aan. Om de firmware bij te werken naar de versie zoals geconfigureerd op de Firmware versie beheer pagina, drukt u op de knop 'Update naar aanbevolen firmware'. Houd er rekening mee dat het bijwerken van de firmware vereist dat de CPE's opnieuw worden opgestart.



26.2 CPE specifieke functies instellen

Druk op de knop *wijzig* achter de regel van het MAC-adres welke CPU u wilt configureren. De velden achter Merk, toestel, MAC-adres en Serienummer zijn informatief en kunnen niet worden gewijzigd.

- **SIP Proxy:** Met deze optie kunt u voor dit specifieke toestel (CPE) een proxy selecteren welke in de autoprovisioning wordt ingesteld. U dient hierna het toestel middens een factory reset te herstellen om de nieuwe instelling actief te laten worden.

Figuur 98: CPE configureren

Voor het Yealink toestel zijn er een aantal CPE specifieke instellingen mogelijk.

Figuur 99: Optionele CPE instellingen

- **Geen 2^e inkomend gesprek aanbieden:** Met deze optie kunt u het aanbieden van een tweede gesprek aan- of uitzetten. Er zal dan een 'in bezet' signaal worden afgegeven.
- **Aanklopsignaal bij 2^e inkomend gesprek:** Met deze optie zet u de maantoon aan of uit. De maantoon is het signaal welke u door het gesprek heen krijgt bij het binnen komen van een tweede oproep.
- **Gemiste oproepen weergave:** Met deze optie zet u de display notificatie van gemiste oproepen aan of uit.



Ook kunt u op afstand een VLAN-configuratie van de pc en LAN-poort provisionen. Houd er rekening mee dat het toestel bij de eerste keer opstarten provisioning ophaalt en op dat moment nog geen VLAN heeft. De VLAN-instellingen zijn dus pas actief nadat het toestel provisioning heeft opgehaald van de server.

VLAN

VLAN AANZETTEN

☐ JA ☒ NEE

TOESTEL VLAN ID

PC POORT VLAN ID

OPSLAAN

Figuur 100: VLAN

Pas na aansluiten op het netwerk het ophalen van de configuratie zal het toestel opnieuw in de geprogrammeerde VLAN ID's opstarten.

- **VLAN aanzetten:** Met deze optie zet u de functionaliteit VLAN aan of uit.
- **Toestel VLAN ID:** Geef hier het VLAN-ID op, welke op de telefoon netwerkpoort (LAN) geactiveerd moet worden.
- **Pc poort VLAN ID:** Geef hier het VLAN ID op, welke geactiveerd moet worden op de pc-poort.



26.3 Sip proxy op account niveau

U kunt per account instellen van welke proxy de geprovisionde toestellen standaard gebruik moeten maken. Standaard zal de default setting van het wholesale account gebruikt worden. Het instellen van deze setting wordt beschreven in het document 'Handleiding configuratie wholesale module'.

The screenshot shows the 'MANAGED VOICE' configuration page. At the top, there are tabs: 'DEFAULT TOESTELKNOPPEN', 'GELUIDSOPNAMEN', 'GESPREKSOPNAMEN', 'CPE INSTELLINGEN', and 'ACTIES'. Below these are sub-tabs: 'DETAIL', 'NUMMERPLAN', 'EXTENSIES', 'SYSTEEM EXTENSIE', 'KANALEN', 'WACHTMUZIEK', and 'ORDERS'. The 'DETAIL' tab is selected. Under 'FACILITEITEN', the 'SIP PROXY (V 3.0)' row is highlighted in yellow, showing the value 'mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy]'. To the right of this row is a button labeled 'WIJZIG SIP PROXY'. Other settings visible include 'GESPREKSOPNAME' set to 'ja', 'ACTIEF OP CLUSTERNODE' set to 'voiceover.voiceworks.com', and 'EXTENSIE LENGTE' set to '3'.

Figuur 101: SIP Proxy

Middels de wijzig sip proxyknop (rechts in de regel van SIP Proxy) kunt u de default ingestelde proxy aanpassen. Selecteer wijzig SIP-proxy. Onderstaand pop-up zal tevoorschijn komen.

The screenshot shows a pop-up window titled 'DEFAULT SIP PROXY INSTELLEN'. It contains a dropdown menu for 'SIP PROXY' with the selected value 'mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy]'. Below this are two checkboxes: 'FORCEER INSTELLING VOOR BESTAANDE CPE' and 'REBOOT DEVICES', both of which are currently unchecked. A yellow warning box with an exclamation mark icon contains the text 'Waarschuwing' and 'Reboot devices option checked, will reboot all the CPEs'. At the bottom of the pop-up are two buttons: 'OPSLAAN' (orange) and 'ANNULEREN' (orange).

Figuur 102: Default SIP Proxy instellen

- **Sip proxy:** Selecteer de proxy welke voor dit account gebruikt moet worden bij het automatisch provisionen van de CPE's.
- **Forceer instelling voor bestaande CPE:** Met deze optie provisioned u alle CPE's van dit account met de nieuwe sip proxyinstelling. Om de nieuwe instelling actief te laten worden dient u nog wel alle toestellen op nieuwe op te starten.
- **Reboot Devices:** Met deze optie zullen alle CPE's van dit account herstart worden, nieuwe instellingen zullen opgehaald worden van de provisioning server.

Let op: Toestellen zullen zich niet meer opnieuw opstarten, indien u de aangebrachte wijzigingen wilt doorvoeren, dient deze optie aangevinkt te zijn. Indien het vinkje niet gebruikt wordt, worden alleen de nieuwe CPE's voorzien van de instellingen.



26.4 CPE Firmware instellen

Met de optie *CPE-firmware* (onder de optie CPE-instellingen) kunt u voor dit specifieke account de firmware van de toestellen instellen.

Belangrijk: deze optie overschrijft de default firmware instelling van het wholesale account.

CPE OVERZICHT						CPE FIRMWARES
MAC	MERK	TYPE	SN	KANAAL	GEBRUIKER	
001561A274826	Yealink	T46G		98442mv05	202	WUZIG
000851A274826	Aastra	6867i		98442mv06		WUZIG
001561A274826	Yealink	T41P		98442mv07	207	WUZIG
000851A274826	Aastra	6869i		98442mv08		WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T40G	31400188188188	98442mv09		WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T40G	31400188188188	98442mv10		WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T48S	81480188188188	98442mv11	201	WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T48S	81480188188188	98442mv12	206	WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T42S	31420188188188	98442mv13		WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T42S	31420188188188	98442mv14		WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T46S	81460188188188	98442mv15	205	WUZIG
805EC0A274826	Yealink	T46S	81460188188188	98442mv16		WUZIG

Figuur 103: CPE overzicht

Klik rechtsboven op de optie CPE-firmware en onderstaande afbeeldingzal openen.

U kunt in dit scherm voor ieder type CPE de gewenste firmware instellen. Kies het type CPE, vink de gewenste firmware versie aan en druk op de knop *opslaan*. Let op: niet geteste versies kunnen niet geselecteerd worden.

FIRMWARE VERSIE BEHEER

FIRMWARE TOEVOEGEN

KLANT

ColourCom

CPE TYPE

Yealink T46G

BESCHIKBARE FIRMWARES

	VERSIE	GETEST	AANBEVOLEN	
☐	28.72.188.8	nee	nee	WUZIGEN
☐	28.72.188.14	nee	nee	WUZIGEN
☐	28.72.188.20	nee	nee	WUZIGEN
☐	28.72.188.21	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.72.188.23	nee	nee	WUZIGEN
☐	28.72.188.25	nee	nee	WUZIGEN
☐	28.72.188.27	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.80.188.8	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.80.188.10	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.80.188.11	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.80.188.13	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.80.188.15	ja	nee	WUZIGEN
☐	28.80.188.16	ja	ja	WUZIGEN
☐	28.81.188.4	nee	nee	WUZIGEN
☒	Use recommended firmware			

OPSLAAN

Figuur 104: Firmware versie beheer



26.5 Onderscheidende ringtones

Onderscheidende ringtone-functie stelt bepaalde inkomende oproepen in staat om IP-telefoons te activeren om specifieke beltonen af te spelen. Het bereiken van een Onderscheidende ringtones is afhankelijk van een "alert info text".

- Het GRID-platform voegt een "alert info text" toe aan de 'Alert-Info-header' voor inkomende oproepen en verzendt vervolgens de inkomende oproep (een INVITE-verzoek met de 'Alert-Info-header') naar de IP-telefoon.
- De IP-telefoon inspecteert het INVITE-verzoek voor een 'Alert-Info-header', verwijdert de 'alert info-tekst' en speelt vervolgens de bijbehorende ringtone af die is gekoppeld aan de 'alert info-tekst'.

Zie hieronder het overzicht welke 'alert info tekst' wordt gebruikt voor welk type gesprekken (**let op, dit moet in het Engels worden geconfigureerd**):

Call type	alert info text
Emergency calls*	alert-emergency
Internal calls	alert-community-1
Group calls	alert-group
Queue calls	alert-acd
National calls	alert-external
International calls	alert-community-2

* Ringtone voor noodgevallen is

gereserveerd voor noodwachtrijoproepen en kan niet worden gewijzigd en wordt alleen ondersteund in combinatie met wachtrijen.

Onderscheidende ringtones inschakelen

Volg de onderstaande stappen om de Onderscheidende ringtones te configureren:

1. Ga naar het tabblad **DETAILS** in het menu Managed Voice of Enreach Contact.

Onderscheidende Beltonen

Yealink

Internal Calls, Group Calls, Queue Calls, National Calls, International Calls

Wijzig

Aastra-Mitel

Internal Calls, National Calls, International Calls

Wijzig

2. Om de ringtones voor Yealink telefoons te wijzigen selecteert u de **WIJZIG** knop achter Yealink. Als u de beltonen voor Aastra-Mitel-telefoons wilt wijzigen, selecteert u de knop **WIJZIG** achter Aastra-Mitel.



3. Dit opent een venster met de huidige ringtone configuratie.

Selecteer de onderscheidende beltonen voor de Yealink toestellen

Emergency Calls

Ring1 (Standaardwaarde)

Internal Calls

Ring3

Group Calls

Ring2

Queue Calls

Ring8

National Calls

Ring5

International Calls

Ring7

Forceer instellingen voor bestaande CPE's

☐

CPE's opnieuw opstarten

☐



WAARSCHUWING

Als de optie 'CPE's opnieuw opstarten' is aangevinkt, worden alle CPE's opnieuw opgestart.



*Benodigd

ANNULEREN

OPSLAAN

4. Als u de ringtone van een specifiek oproeptype wilt wijzigen, klikt u op de keuzelijst achter het oproeptype en selecteert u een ringtone. De beschikbare ringtones zijn afhankelijk van het telefoonmerk en verschillen voor Yealink en Astra-Mittel. Wanneer de optie - **-Geen aparte beltoon--** is geselecteerd, worden er geen Onderscheidende ringtone geconfigureerd en wordt de standaard ringtone van de telefoon gebruikt voor dit soort oproepen.

Selecteer de onderscheidende beltonen voor de Astra-Mitel toestellen

Emergency Calls

Bellcore-dr3 (Standaardwaarde)

Internal Calls

Bellcore-dr2

Group Calls

--Geen aparte beltoon--

Queue Calls

--Geen aparte beltoon--

National Calls

Bellcore-dr4

International Calls

Bellcore-dr5

Forceer instellingen voor bestaande CPE's

☐

CPE's opnieuw opstarten

☐



WAARSCHUWING

Als de optie 'CPE's opnieuw opstarten' is aangevinkt, worden alle CPE's opnieuw opgestart.



*Benodigd

ANNULEREN

OPSLAAN



5. Na het configureren van een ringtone, zijn er twee mogelijkheden om de gewijzigde instellingen door te voeren;
 1. **Forceer instelling voor bestaande CPE:**
 - i. Indien ingeschakeld worden alle (bestaande en nieuwe) CPE's/telefoons geprovisioned met deze instellingen.
 - ii. Indien uitgeschakeld worden deze alleen nieuwe CPE/telefoons geprovisioned die na deze wijziging worden toegevoegd.
 2. **Opnieuw opstarten toestellen:**
 - i. Indien ingeschakeld worden alle CPE's/telefoons in het account opnieuw opgestart en vervolgens geprovisioned met de nieuwe instellingen. Een herstart van een telefoon duurt normaal gesproken 5 tot 10 minuten, gedurende die tijd is de telefoon niet beschikbaar voor de gebruiker.
 - ii. Als u niet wilt dat alle telefoons tegelijkertijd opnieuw worden opgestart, schakelt u het selectievakje '**Apparaten opnieuw opstarten**' uit. Om de wijzigingen in ringtones te activeren, moet u de telefoon op een later tijdstip opnieuw opstarten, handmatig (bijvoorbeeld door een herstart op de telefoon te forceren) of met de optie **CPE opnieuw opstarten** in het menu **ACTIES** op de pagina Kanaaldetails.

Belangrijk:

Telefoons moeten opnieuw worden opgestart voordat eventuele wijzigingen in de ringtones van kracht worden.

Forceer instellingen voor bestaande CPE's

☐

CPE's opnieuw opstarten

☐

WAARSCHUWING

Als de optie 'CPE's opnieuw opstarten' is aangevinkt, worden alle CPE's opnieuw opgestart.



*Benodigd

6. Selecteer **OPSLAAN** om uw wijzigingen toe te passen. Als **CPE's opnieuw opstarten** is ingeschakeld, worden uw telefoons automatisch opnieuw opgestart.
7. Zodra uw instellingen zijn opgeslagen, zal de optie Onderscheidende ringtones op het tabblad **DETAILS** laten zien voor welk type oproepen Onderscheidende ringtones zijn ingeschakeld.

Onderscheidende Beltonen

Yealink

Internal Calls, Group Calls, Queue Calls, National Calls, International Calls

Wijzig

Aastra-Mitel

Internal Calls, National Calls, International Calls

Wijzig



Deactiveren onderscheidende ringtones

Volg de volgende stappen om Onderscheidende ringtones uit te schakelen en in plaats daarvan de standaard ringtone van de telefoon te gebruiken:

1. Ga naar het tabblad DETAILS in het menu Managed Voice of Enreach Contact.
2. Selecteer de knop WIJZIG achter Yealink of Aastra-Mitel.
3. Selecteer bij ieder type oproep de optie 'Geen aparte beltoon'.
4. Klik op OPSLAAN en herstart de toestellen.

26.6 Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE

Met de optie 'gebruiker koppelen aan kanaal/CPE' in Operator kunnen beheerders direct gebruikers koppelen aan een kanaal. Wanneer een CPE (zoals een bureautelefoon, een DECT-apparaat of een intercomsysteem) op het kanaal is aangesloten, wordt de gebruiker automatisch geprovisioned in de CPE en hoeft de gebruiker geen acties uit te voeren (zoals inloggen op het apparaat met zijn toestelnummer en pincode) en is het apparaat direct klaar voor gebruik.

Belangrijkste kenmerken:

- Zero-Touch-Provisioning: Vanuit Operator kunnen beheerders direct gebruikers provisionen in CPE's zonder dat de eindgebruiker iets hoeft te doen. Inloggen vanuit de gebruiker is niet meer nodig.
- Koppel gebruikers aan een kanaal, wanneer een CPE is verbonden met het kanaal, wordt de gebruiker automatisch geprovisioned in het apparaat.
- Wanneer in Operator een gebruiker is gekoppeld aan een CPE, kunnen alleen beheerders de gebruiker van het apparaat verwijderen en kunnen eindgebruikers zichzelf niet afmelden bij het apparaat.
- Wanneer een gebruiker is gekoppeld aan een CPE, wordt hotdesking uitgeschakeld voor dit apparaat, wat betekent dat gebruikers niet met andere toestelnummers kunnen inloggen op dit apparaat.
- Wanneer een gebruiker door een beheerder wordt ontkoppeld van het kanaal/CPE, wordt hotdesking ingeschakeld voor het apparaat en kunnen gebruikers inloggen met hun toestelnummer op het apparaat.
- Wanneer Twinning is ingeschakeld voor een gebruiker, kan de gebruiker worden gekoppeld aan 1 of 2 kanalen. Wanneer gekoppeld aan 2 kanalen en beide zijn verbonden met een CPE, wordt de gebruiker op beide apparaten geprovisioned. Bij koppeling aan 1 kanaal wordt de gebruiker op één apparaat geprovisioned en kan hij nog steeds inloggen op een tweede apparaat via hotdesking.

Belangrijk:

Wanneer IP-listing is ingeschakeld in het account dan is het verplicht om het IP-adres van de CPE toe te voegen aan de IP-toelatingslijst. Anders mislukt de gebruikersregistratie. Wanneer IP-listing is uitgeschakeld, is dit niet vereist.



Hoe koppel je een gebruiker aan een kanaal/CPE?

Gebruikers kunnen op twee manieren aan een kanaal/CPE worden gekoppeld, ofwel door een kanaal aan een gebruiker te koppelen, ofwel door een gebruiker aan een kanaal te koppelen.

Een kanaal koppelen aan een gebruiker

In de kanaalinstellingen kan een kanaal gekoppeld worden aan een gebruikersextensie. Volg de volgende stappen om een kanaal aan een gebruikersextensie te koppelen en de gebruiker automatisch in te richten op een apparaat.

1. Ga naar het tabblad Kanaal
2. Klik op de knop 'Bewerken' van het kanaal

STATUS	USERNAME	EXTENSION	USER AGENT	PEER	HOST	CONTACT	REGISTRATION DATE	
●	[REDACTED]	2004	Yealink SIP-T53 96.86.133.3	96.86.133.3	96.86.133.3	96.86.133.3	19-03-2024 10:21:08	Edit Delete
●	[REDACTED]		Yealink SIP-T41S 66.86.188.8 805ec02357e2	66.86.188.8	66.86.188.8	66.86.188.8	19-04-2024 14:47:53	Edit Delete

3. Ga in de kanaalinstellingen naar de optie 'Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE' en selecteer de gebruikersextensie die moet worden geprovisioned. U kunt alleen gebruikersextensies selecteren die momenteel niet zijn aangemeld op een vast apparaat. Als u de instelling wilt wissen en geen gebruikersextensie wilt selecteren, selecteert u de optie – Maak een keuze –.

Logged in extension

-- Please choose --

-- Please choose --

2000 - User - Kaylyn Tyrell

2001 - User - Matilda Garnet

2002 - User - Frazier Royle

2003 - User - Trevv Jake

4. Klik op 'Opslaan' om uw wijziging toe te passen.
5. Wanneer een CPE is verbonden met het kanaal, wordt de gebruikersextensie automatisch geprovisioned in de CPE.

Om te zien of en welke gebruiker aan een kanaal is gekoppeld, ga je naar de kanaaldetails door op de kanaalnaam in het tabblad Kanaal te klikken en ga je naar de optie 'Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE'.

Logged in extension

2000 - User - Kaylyn Tyrell

Disconnect



Om de gebruikersextensie los te koppelen van het kanaal, klikt u op de knop Verbinding verbreken. Vervolgens wordt de gebruikersextensie automatisch uitgelogd en wordt hotdesking ingeschakeld op het apparaat, zodat eindgebruikers kunnen inloggen met hun gebruikersextensies op het apparaat.

Een gebruikersextensie koppelen aan een kanaal

Gebruikers kunnen ook worden gekoppeld aan kanalen in de instellingen van de gebruikersextensie. Volg onderstaande stappen om een gebruiker aan een kanaal te koppelen en de gebruikersextensie te provisionen op een apparaat.

1. Ga naar het tabblad Extensies
2. Klik op de knop 'Bewerken' van de gebruikersextensie
3. Ga in de instellingen van de gebruikersextensie naar de optie 'Gebruiker koppelen aan kanaal/CPE' om het kanaal te selecteren, alleen kanalen die niet verbonden zijn met een gebruikersextensie kunnen worden geselecteerd. Wanneer er een CPE is aangesloten op het kanaal wordt dit getoond achter de kanaalnaam. Om de instelling te wissen en geen kanaal te selecteren, selecteert u de optie – Maak een keuze – .

Channel linked

-- Please choose --

-- Please choose --

[805E0C2F57DD] - Yalink T53 (Enreach FW)

[805EC02357E2] - Yalink T41S (Lydis FW)

[805EC02357E2]

Wanneer twinning is ingeschakeld voor de gebruikersextensie, kunnen twee kanalen worden geselecteerd. Selecteer met CTRL+ rechtsklik op een of twee kanalen. Wanneer 2 kanalen zijn geselecteerd, wordt de gebruiker geprovisioned in de CPE's die op beide kanalen zijn aangesloten. Wanneer één kanaal is geselecteerd, wordt de gebruiker alleen opgenomen in de CPE van dit kanaal en kan hij zich nog steeds aanmelden bij een tweede apparaat.

6. Klik op 'Opslaan' om uw wijziging toe te passen.
7. Wanneer een CPE is verbonden met het (de) kanaal(en), wordt de gebruiker automatisch geprovisioned in de CPE(s).

Channel linked

[805E0C2F57DD] - Yalink T53 (Enreach FW) [805EC02357E2]

[805EC02357E2] - Yalink T41S (Lydis FW) [805EC02357E2]

[805E0C2F57DD]

[805E0C2F57DD]

[805E0C2F57DD] - Yalink T53W (Enreach FW) [805EC0BDA983]

[805E0C2F57DD]



27 SIP-ENCRYPTIE (TLS/SRTP)

27.1 Introductie

SIP-encryptie is een beveiligingsmechanisme om SIP-sessiecommunicatie te beschermen tegen afluisteren. Met de SIP-encryptiefunctie kunt u de communicatie tussen uw vaste VoIP-telefoons en het GRID-platform versleutelen. Wanneer SIP-encryptie is ingeschakeld, worden de volgende twee protocollen toegepast:

TLS (Transport Layer Security):

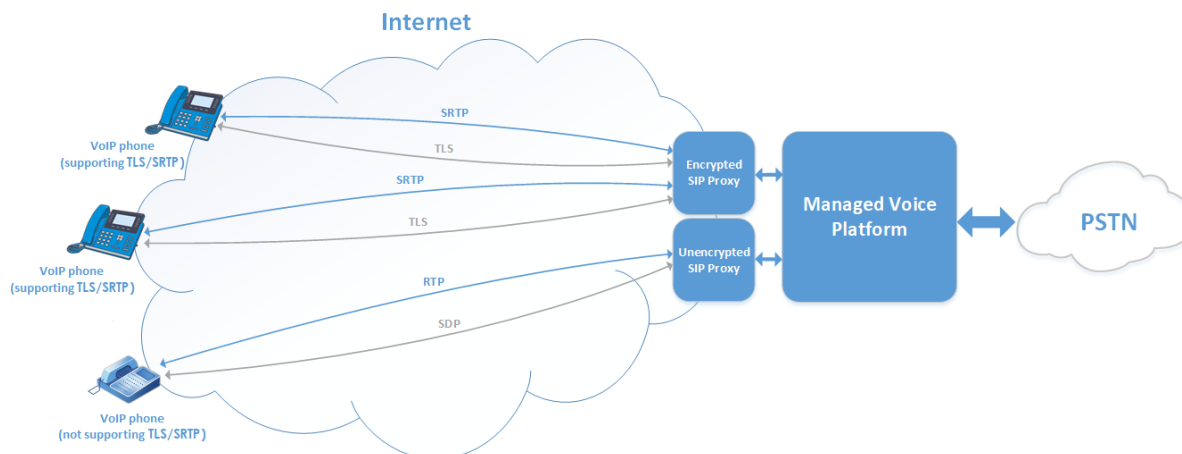
TLS is een veelgebruikt beveiligingsprotocol dat is ontworpen om privacy en gegevensbeveiliging voor communicatie via internet te vergemakkelijken. In Enreach Contact versleutelt TLS de signalering van de oproepen.

Veilig Real-time Transport Protocol (SRTP):

SRTP is een uitbreiding op RTP (Real-Time Transport Protocol) die verbeterde beveiligingsfuncties bevat. SRTP versleutelt de werkelijke audio van het gesprek. Zowel de audio van inkomende gesprekken als de audio van de uitgaande oproep worden gecodeerd.

Om SIP-encryptie in te schakelen, moet SIP-encryptie worden geactiveerd in het klantaccount. Eenmaal geactiveerd, kan SIP-encryptie worden ingeschakeld voor alle VoIP-telefoons die TLS / SRTP-encryptie ondersteunen. Wanneer SIP-encryptie is ingeschakeld voor een telefoon, wordt het apparaat opnieuw ingericht (hiervoor moet het apparaat opnieuw worden opgestart) en maakt het apparaat vervolgens verbinding met de gecodeerde SIP-proxy van Enreach Contact (securevoip.voipoperator.tel, poort 5062). Al het SIP-verkeer tussen de telefoon en het GRID-platform wordt vervolgens versleuteld met SRTP en TLS.

SIP-encryptie kan niet worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die TLS/SRTP-encryptie niet ondersteunen. Deze telefoons hoeven niet opnieuw te worden ingericht en worden verbonden met de niet-versleutelde SIP-proxy van Enreach Contact (mv.voipoperator.eu, poort 5080). SIP-verkeer tussen deze telefoons en het GRID-platform wordt niet versleuteld en maakt gebruik van het Real-time Transport Protocol (RTP) en Session Description Protocol (SDP).





27.2 Key Features

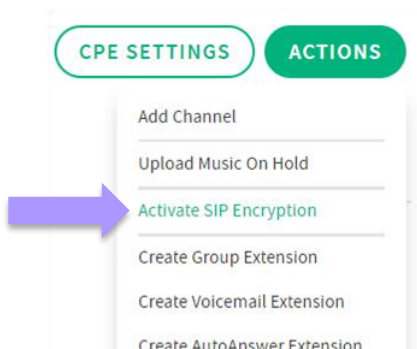
De belangrijkste features van SIP-encryptie zijn:

- SIP-encryptie kan alleen worden ingeschakeld voor VoIP-telefoons die TLS en SRTP ondersteunen. Zie het laatste gedeelte van dit hoofdstuk voor de lijst met ondersteunde apparaten.
- Door SIP-encryptie in te schakelen, wordt al het SIP-verkeer (zowel signalering als media) tussen de VoIP-telefoon en het GRID-platform gecodeerd.
- SIP-encryptie kan worden in- of uitgeschakeld voor elke afzonderlijke VoIP-telefoon, zolang de telefoon TLS/ SRTP-encryptie ondersteunt.
- Het in- en uitschakelen van SIP-encryptie vereist een herstart van de VoIP-telefoon.
- Uw netwerk moet toestaan dat uw VoIP-telefoon verbinding kan maken met de gecodeerde SIP-proxy (securevoip.voipoperator.tel, poort 5062).
- TLS > TLSv1.0 of nieuwere (TLSv1.1, TLSv1.2, ...) verbindingen worden geaccepteerd.
- SRTP-> AES-CM- en AES-F8-encrypties worden ondersteund.

27.3 Inschakelen SIP-encryptie in een account

Standaard is SIP-encryptie uitgeschakeld. Om SIP-encryptie in te schakelen, moet deze eerst worden geactiveerd in het klantaccount. Volg de volgende stappen om SIP-encryptie in uw account te activeren.

Stap 1: Om SIP-encryptie in een klantaccount in te schakelen, gaat u in het Managed Voice of Enreach Contact menu naar het menu ACTIES (in de rechterbovenhoek) en selecteert u SIP-ENCRYPTIE ACTIVEREN.



Stap 2: Selecteer in het nieuwe scherm welke van de volgende opties van toepassing moet zijn:

- **SIP-encryptiesproxy:** selecteer welke gecodeerde SIP-proxy moet worden gebruikt. Momenteel wordt slechts één optie (securevoip.voipoperator.tel / 5062) ondersteund.
- **Instelling forceren op bestaande CPE:** Wanneer deze optie is ingeschakeld, wordt gecodeerde SIP ingeschakeld voor alle kanalen en apparaten (CPE's = Customer Premise Equipment) in het account die TLS/SRTP-encryptie ondersteunen.



- **Firmware instellen op aanbevolen firmware:** Wanneer deze optie is ingeschakeld, wordt de firmware op de apparaten bijgewerkt naar de aanbevolen versie zoals opgegeven in de CPE Firmware management pagina.
- **Apparaten opnieuw opstarten:** Wanneer dit is ingeschakeld, activeert u met SIP-encryptie onmiddellijk een herstart van alle telefoons die TLS / SRTP-encryptie ondersteunen. Apparaten die TLS/SRTP-encryptie niet ondersteunen, worden niet beïnvloed.

Belangrijk: Als u SIP-encryptie voor een apparaat wilt activeren, moet het apparaat opnieuw worden geprovisioned en opnieuw worden opgestart. Wanneer de optie "Apparaten opnieuw opstarten" is aangevinkt, wordt dit onmiddellijk en automatisch gedaan. Houd er rekening mee dat tijdens het opnieuw opstarten de telefoons korte tijd niet beschikbaar zijn. Als u de telefoons op een ander moment opnieuw wilt inrichten, moet u de optie "Apparaten opnieuw opstarten" uitschakelen en de telefoons handmatig opnieuw opstarten of de firmware van de telefoons bijwerken op de pagina CPE-instellingen.

ACTIVATE SIP ENCRYPTION PROXY

SIP Encryption Proxy

securevoip.voipoperator.tel / 5062

Force setting to existing CPE



Set firmware to recommended firmware



Reboot devices



WARNING

Activating SIP encryption will enable SIP encryption for all channels and **will reboot all the CPEs**.

To not automatically enable SIP encryption on all channels and manually enable SIP encryption in the channel settings, uncheck the FORCE SETTING TO EXISTING CPE option. To not reboot CPEs automatically, uncheck the REBOOT DEVICES option. Be aware that without rebooting, SIP encryption will not be enabled on the CPE.

*Required

ACTIVATE

CANCEL

Stap 3: Selecteer ACTIVEREN om de instellingen op te slaan en SIP-encryptie in het account in te schakelen.

Wanneer SIP-encryptie is geactiveerd voor een account, wordt op het tabblad 'Detail' in het menu Managed Voice of Enreach Contact onder Faciliteiten de optie Sip-encryptie (TLS/SRTP) weergegeven als Ja.

Facilities

Call recording Yes

Twinning Yes

XML API No

IP listing No

External Call Limit 2

Edit

SIP Proxy (V 3.0)

mv.voipoperator.eu / 5080 [Primary Proxy]

Change sip proxy

Encrypted SIP Proxy

securevoip.voipoperator.tel / 5062

Sip Encryption (TLS/SRTP)

Yes

Deactivate





27.4 Uitschakelen SIP Encryptie in een account

Als u SIP-encryptie voor een account wilt uitschakelen, gaat u naar het tabblad 'Detail' in het menu Managed Voice of Enreach Contact en selecteert u onder 'Faciliteiten' de knop Deactiveren achter de optie Sip-encryptie (TLS/SRTP). Wanneer sip-encryptie is geselecteerd, wordt deze uitgeschakeld voor alle apparaten in het account en worden alle apparaten waarvoor SIP-encryptie is ingeschakeld, opnieuw geprovisioned en opnieuw opgestart.

DEACTIVATE SIP ENCRYPTION

ARE YOU SURE THAT YOU WANT TO DEACTIVATE SIP ENCRYPTION?



WARNING

This action will reboot all the CPEs.
SIP encryption will be disabled on all channels.

CONFIRM

CANCEL

27.5 Activeren/Deactiveren SIP Encryptie voor een kanaal/CPE

Als u SIP-encryptie voor een specifiek kanaal of apparaat (CPE) wilt in-of uitschakelen, gaat u in het menu Managed Voice of Enreach Contact naar het tabblad Kanalen en klikt u de op BEWERKEN van het kanaal dat u wilt wijzigen. Wanneer u dit voor het eerst wil inschakelen moet u eerst op account niveau SIP-encryptie activeren (zie 28.3).

Detail	Numbering Plan	Extensions	System Extensions	Channels	Music On Hold	Privacy Groups	Orders
STATUS	USERNAME	EXTENSION	USER AGENT	PEER	HOST	CONTACT	REGISTRATION DATE
●	123456mv01			n/a			n/a
							Edit Delete





Selecteer in de kanaalinstellingen de optie SIP-Encryptie 'Aan' om SIP-encryptie voor dit kanaal in te schakelen of 'Uit' om SIP-encryptie voor dit kanaal uit te schakelen. Wanneer een apparaat (CPE) aan dit kanaal is gekoppeld, wordt het apparaat opnieuw geconfigureerd en opnieuw opgestart.

Edit channel

General

Channel name*	123456mv01
Password*	<change>
Encrypted SIP*	☒ On ☐ Off
DTMF	rfc2833
Area code*	036
Call limit*	5
Language*	Dutch
Installation country	The Netherlands

*Required

SAVE

Wanneer het apparaat (CPE) aan een kanaal geen TLS/SRTP-encryptie ondersteunt, wordt de optie Encrypted SIP uitgeschakeld en vergrendeld.

SIP-Encryptie kan ook worden ingeschakeld wanneer een nieuw apparaat (CPE) is gekoppeld aan een kanaal. Wanneer het apparaat TLS/SRTP-encryptie levert, kunt u SIP-encryptie (TLS/SRTP) in- of uitschakelen wanneer het apparaat aan het kanaal wordt toegevoegd. Als u een CPE aan een kanaal wilt toevoegen, selecteert u op de pagina kanaaldetails in het menu ACTIES rechtsboven de optie CPE toevoegen.

Link channel to CPE

CPE	Yealink T41S
Sip Encryption (TLS/SRTP)	☒ Yes ☐ No
*Required	
SAVE	CANCEL



27.6 Ondersteunde apparaten

De volgende tabel toont welke apparaten (CPEs), SIP-encryptie ondersteunen in Enreach Contact. Sommige Yealink-modellen hebben aanvullende firmwarevereisten. Deze worden vermeld in de kolom 'Firmwarevereisten'. Het gebruik van oudere firmware versies voor deze modellen, zal resulteren dat de toestellen uit dienst gaan wanneer SIP-encryptie is ingeschakeld. Voordat u SIP-encryptie inschakelt voor deze toestellen, moet u ervoor zorgen dat de telefoons zijn bijgewerkt naar de nieuwste firmwareversie. Als er geen firmwarevereisten worden vermeld, worden alle firmwareversies ondersteund.

Apparaat model	Firmware-eisen	SIP-encryptie	Opmerkingen
Aastra/Mitel 5x serie		Niet ondersteund	
Aastra/Mitel 67xx serie		Niet ondersteund	
Aastra/Mitel 686x serie		Niet ondersteund	
Aastra/Mitel 6873i		Niet ondersteund	
Gigaset DEX-serie		Niet ondersteund	
Gigaset N300A IP DECT Base station		Niet ondersteund	
Gigaset N510 IP Pro DECT Base station		Niet ondersteund	
Gigaset N720 IP Pro		Niet ondersteund	
Gigaset NX70 IP Pro		Wordt ondersteund	
Yealink CP860		Wordt ondersteund	
Yealink Desktop phone		Niet ondersteund	Wanneer de telefoon is ingericht met het algemene Yealink Desktop-profiel, wordt SIP-encryptie niet ondersteund. Schakel over naar een ander Yealink-provisioningsprofiel wanneer u SIP-encryptie wilt gebruiken. Zie §28.7
Yealink T19P/ T19P-E2		Wordt ondersteund	
Yealink T40G	76.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T40P	54.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Apparaat model	Firmware-vereisten	SIP-encryptie	Opmerkingen
Yealink T41P	36.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T41S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T41S (Enreach FW)		Wordt ondersteund	
Yealink T42G	29.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T42S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T42S (Enreach FW)		Wordt ondersteund	
Yealink T46G	28.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T46S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T46S (Enreach FW)		Wordt ondersteund	
Yealink T48G	35.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T48S (Lydis FW)	66.83.188.6 of hoger	Wordt ondersteund	
Yealink T48S (Enreach FW)		Wordt ondersteund	
Yealink T49G		Wordt ondersteund	



Yealink T52S	Niet ondersteund
Yealink T53 (Lydis FW)	Wordt ondersteund
Yealink T53 (Enreach FW)	Wordt ondersteund
Yealink T53W (Lydis FW)	Wordt ondersteund
Yealink T53W (Enreach FW)	Wordt ondersteund
Yealink T54S	Niet ondersteund
Yealink T54W (Lydis FW)	Wordt ondersteund
Yealink T54W (Enreach FW)	Wordt ondersteund
Yealink T57W (Lydis FW)	Wordt ondersteund
Yealink T57W (Enreach FW)	Wordt ondersteund
Yealink VP530	Wordt ondersteund
Yealink W52P	Wordt ondersteund
Yealink W60B	Wordt ondersteund



27.7 Wijzigen van Yealink provisioningprofiel

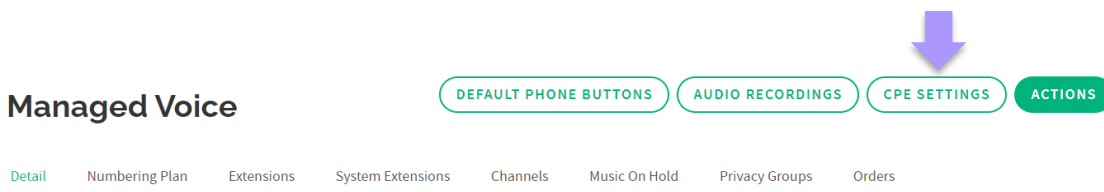
Wanneer een Yealink-telefoon is geprovisioned met het algemene Yealink Desktop-telefoonprofiel, wordt SIP-encryptie niet ondersteund. Om SIP-Encryptie op deze telefoons in te schakelen, moet de provisioning van de telefoon worden gewijzigd in het specifieke profiel van het type toestel.

Belangrijk:

- Het wijzigen van het provisioningprofiel wordt alleen ondersteund voor Yealink-apparaten.
- Raadpleeg voordat u verdergaat eerst de tabel 'Ondersteunde apparaten' (zie §0) om te controleren of SIP-Encryptie wordt ondersteund voor uw Yealink-model.
- U moet over de rechten beschikken om CPE's te beheren om het provisioningprofiel van een telefoon te kunnen wijzigen.

Het provisioningprofiel identificeren

Als u wilt weten welk profiel een telefoon gebruikt, selecteert u in het menu Managed Voice of Enreach Contact de knop 'CPE INSTELLINGEN'.



Hiermee wordt de volgende CPE-overzichtspagina geopend.

CPE overview								
CPE FIRMWARE								
☐	MAC	PLATFORM	BRAND	TYPE	SN	WHOLESALER	CHANNEL	USER
☒	██████████	Managed Voice	Yealink	DESKTOP phone	██████████	Enreach B.V.	• ██████████	Edit
☐	██████████	Managed Voice	Yealink	T57W	██████████	Enreach B.V.	• ██████████	Edit
☐	██████████	Managed Voice	Yealink	T41S	██████████	Enreach B.V.	• ██████████	Edit

De kolom TYPE geeft aan welk profiel aan een telefoon is toegewezen. In het bovenstaande voorbeeld heeft de telefoon bovenaan het generieke Yealink Desktop-telefoonprofiel. Aan de andere telefoons in het overzicht zijn al modelspecifieke profielen toegewezen (T57W en T41S).



Het provisioningsprofiel wijzigen

Volg de volgende stappen om het provisioningsprofiel van een Yealink CPE te wijzigen.

1. Selecteer in het menu Managed Voice of Enreach Contact de knop CPE-INSTELLINGEN.

CPE Yealink DESKTOP phone

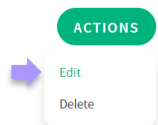
ACTIONS

General Connected Channels

Details

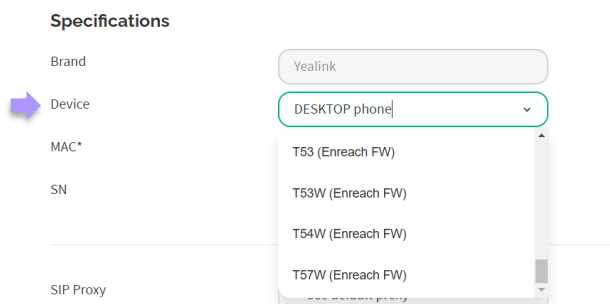
Type	DESKTOP phone
Brand	Yealink
Created on	13-05-2022
Mac address	//////

2. Open de detailpagina van de CPE die u wilt wijzigen door het MAC-adres van de CPE te selecteren.
3. Ga naar het menu ACTIES in de rechterbovenhoek en selecteer BEWERKEN.



4. Hiermee wordt de configuratiepagina van de CPE geopend.
5. Als u het provisioningsprofiel van de CPE wilt wijzigen, gaat u naar de optie 'Apparaat' en selecteert u het vereiste provisioningsprofiel.
 - a) Wanneer de CPE is ingericht met de generieke Yealink Desktop-telefoon, kunt u een van de Yealink-modelspecifieke profielen selecteren (zoals T53 of T57W).

Configure CPE





Zorg ervoor dat u het juiste type selecteert, omdat sommige Yealink-modellen twee versies hebben, één voor telefoons met de Nederlandse (Lydis) firmware en één voor telefoons met Enreach-firmware. De telefoons met Lydis firmware hebben (Lydis FW) achter de naam toegevoegd, zoals T53 (Lydis FW), T57W (Lydis FW), etc. De telefoons met Enreach firmware hebben (Enreach FW) toegevoegd achter de naam, zoals T53 (Enreach), T57W (Enreach), etc.

- b) Wanneer de CPE is ingericht met een Yealink-modelspecifiek profiel, kunt u dit weer wijzigen in het algemene Yealink Desktop-telefoonprofiel door DESKTOP-telefoon te selecteren.

Configure CPE

Specifications

Brand	Yealink
Device	T41S (Lydis FW) ▼
MAC*	T41S (Lydis FW)
SN	DESKTOP phone

6. Druk op OPSLAAN onder aan de pagina om uw selectie op te slaan. Aangezien het wijzigen van het provisioningsprofiel van een CPE een herprovisioning en herstart van de CPE zal activeren, moet u deze wijziging bevestigen. Druk op BEVESTIGEN om door te gaan of op ANNULEREN om het wijzigen van het provisioningsprofiel te annuleren.

CHANGING CPE MODEL TYPE

You are about to change the model type of this CPE. Changing the model type will re-provision and reboot the CPE. Are you sure that you want to proceed?

CANCEL

CONFIRM

7. Na de bevestiging wordt de CPE opnieuw geprovisioned en opnieuw opgestart. Instellingen zoals de soft button programmering van de CPE blijven behouden na het opnieuw opstarten.



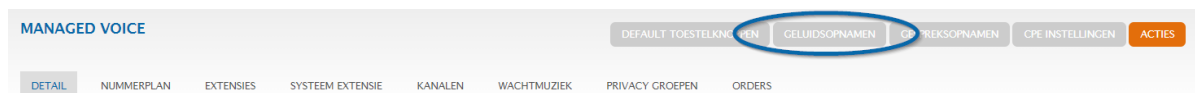
28 GELUIDSOPNAMEN BEHEREN

Door te bellen met service extensie 905 kunt u een geluidsopname maken.

Nadat u de tekst heeft ingesproken en deze met een # heeft opgeslagen, kunt u deze koppelen aan een extensie, welke van een geluidsopnamen kan worden gekoppeld. Deze mogelijkheid is aanwezig bij de volgende extensie types:

- Voicemail extensie;
- Wachtrij extensie;
- IVR-extensie;
- Autoanswer extensie;
- Extensie kiezer;
- Authenticatie extensie.

De beschikbare functieknoppen zijn: Default toestelknoppen, geluidsopnamen, gespreksopnamen en CPE-instellingen. De uitleg van de verschillende functieknoppen zal in de volgende hoofdstukken



Figuur 104: Geluidsopnamen

volgen.

Met de optie *geluidsopnamen* kunt u de ingesproken teksten koppelen. Zie onderstaande afbeelding. De selectie vakjes voor de opname (links) zijn bedoeld om in combinatie met de optie verwijderen geselecteerde opnames, alle opnamen welke zijn geselecteerd te verwijderen.

The screenshot shows the 'GELUIDSOPNAMEN' table. It has columns for 'OPNAME', 'DATUM', 'BESTAND', and 'NOTITIE'. Each row has a checkbox on the left and a 'WIJZIG' button on the right. Below the table, there are buttons for 'UITVOEREN: VERWIJDER GESELECTEERDE OPNAMEN' and 'UITVOEREN: 200 - VoiceMail - Voicemail Gesloten' with a dropdown arrow and a button 'OPNAME KOPIËREN'.

☐	OPNAME	DATUM	BESTAND	NOTITIE	WIJZIG
☐	AFSPELEN	18-03-2013 14:45:48	18274_recording_3.mp3	buiten leveringsgebied	WIJZIG
☐	AFSPELEN	18-03-2013 14:45:07	18274_recording_2.mp3	vm gesloten	WIJZIG
☐	AFSPELEN	18-03-2013 14:44:43	18274_recording_1.mp3	vm gesloten	WIJZIG
☐	AFSPELEN	15-03-2013 14:10:07	18274_recording_0.mp3	vm gesloten	WIJZIG

Figuur 105: Geluidsopnames

De selectie vakjes achter de bestandsnaam (midden) zijn bedoeld om in combinatie met de optie Opname kopiëren naar de geselecteerde extensie te kopiëren. Van deze selectie vakjes kunt u er slechts 1 tegelijk aanvinken om te kopiëren naar een andere extensie.

U kunt eventueel met de wijzig knop een audiobestand van een notitie te voorzien.

Let op: u kopieert de opname naar een extensie. Het verwijderen van de opname in deze module zal dus niet tot verlies van het audiobestand bij de extensie leiden.



29 GESPREKSOPNAMEN BEHEREN

Met de Gespreksopname functionaliteit kunt u van vooraf geselecteerde gebruikers alle gesprekken opnemen.

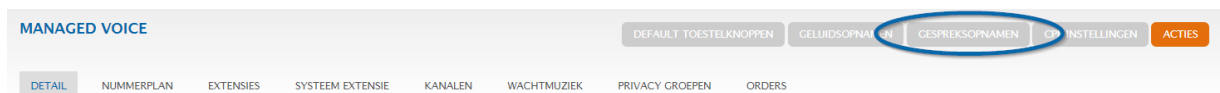
Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden opgenomen. Hiervoor dient u wel de faciliteit gespreksopname te hebben geactiveerd (zie paragraaf faciliteiten activeren). Om toegang te hebben tot de gespreksopnames moet u in uw webgebruiker account de juiste gebruikersrol hebben toegekend. Hoe u gebruikersrollen kunt toekennen aan gebruikers kunt u terugvinden in de Operator handleiding 'webgebruiker aanmaken'.

Er zijn twee gebruikersrollen beschikbaar voor het verkrijgen van toegang tot de gespreksopnames, namelijk:

- GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT)
- GESPREKSOPNAMEN (EINDGEBRUIKER)

29.1 Gespreksopnamen (Account)

De GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT) rol moet worden toegekend aan beheerders en/of supervisors die toegang moeten hebben tot de gespreksopnames van alle gebruikers en deze volledig moeten kunnen beheren. Met deze rol kunt u alle opgenomen gesprekken terugluisteren, downloaden en verwijderen.



Figuur 106: Gespreksopnamen

U kunt de opnamen beheren door in het Enreach Contact menu op de knop *Gespreksopnamen* te drukken. U ziet vervolgens een overzicht van gevoerde gesprekken van de huidige datum. Met de filter functie kunt u specifieke dagen, nummers of bestemmingen filteren.

The screenshot shows a table titled 'GESPREKSOPNAMEN'. It has columns for 'DATUM', 'AFZENDER', 'BESTEMMING', and a 'FILTER' button. There are two rows of data. Each row has a checkbox on the left and a green 'AFSPLEEN' button on the right.

	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
☐	26-03-2013 22:37	205 - Gebruiker - Ruud van der Aar	03654 [REDACTED]	AFSPLEEN
☐	26-03-2013 17:54	06113 [REDACTED]	257 - Gebruiker - Robin Massing	AFSPLEEN

Figuur 107: overzicht gespreksopnamen

- Met de *afspelen* knop kunt u de gespreksopname beluisteren.
- Druk op de *filter* knop om een keuze te maken uit specifieke opnamen.



Figuur 108: filteren gespreksopnamen

- **Startdatum:** Geef de start datum van de zoek actie op.
- **Einddatum:** Geef de eind datum van de zoek actie op.
- **Afzender:** Met deze optie kunt u zoeken op een afzendernummer. (inkomend gesprek)
- **Bestemming:** Met deze optie kunt u zoeken op een bestemmings nummer (uitgaand gesprek)
- **Gebruikersextensie:** Met deze optie kunt u op een specifieke managedvoice gebruiker zoeken

U kunt een gespreksopname ook downloaden en lokaal opslaan op uw eigen PC.

☐	26-03-2013 16:44	02053	249 - Gebruiker - Tom Bruin	AFSPELEN
☐	26-03-2013 16:41	0886	226 - Gebruiker - Robert Jan de groot	AFSPELEN
UITVOEREN: VERWIJDEREN DOWNLOADEN				

Figuur 109: downloaden gespreksopnamen

Om een opname te downloaden selecteert u het vakje voor de te downloaden opname en drukt u op de knop downloaden. Om een opname te verwijderen selecteert u het vakje voor de te verwijderen opnamen en drukt u op de knop verwijderen.

29.2 Gespreksopnamen (Eindgebruiker)

De GESPREKSOPNAMEN (EINDGEBRUIKER) rol moet worden toegekend aan eindgebruikers die wel toegang moeten hebben tot de opnames van hun eigen telefoongesprekken maar geen opnames van andere gebruikers mogen beluisteren.

Eindgebruikers kunnen hun opnamen raadplegen door in het detail pagina van hun gebruikersextensie op de knop Gespreksopnamen te drukken.

Figuur 110: raadplegen gespreksopnamen



De gebruiker ziet vervolgens een overzicht van gevoerde gesprekken van de huidige datum. Met de filter functie kan op specifieke dagen, nummers of bestemmingen worden gefilterd.

GESPREKSOPNAMEN				FILTEREN
OVERZICHT				
☐	DATUM	AFZENDER	BESTEMMING	
☐	12-12-2019 17:32	[REDACTED]	314 - Gebruiker - Rachel Green	
☐	12-12-2019 17:11	314 - Gebruiker - Rachel Green	[REDACTED]	
☐	11-12-2019 11:21	[REDACTED]	314 - Gebruiker - Rachel Green	
☐	11-12-2019 11:16	[REDACTED]	314 - Gebruiker - Rachel Green	
☐	11-12-2019 09:44	[REDACTED]	314 - Gebruiker - Rachel Green	
UITVOEREN: DOWNLOADEN				1 5 RESULTATEN

Figuur 111: zoekresultaten gespreksopnamen

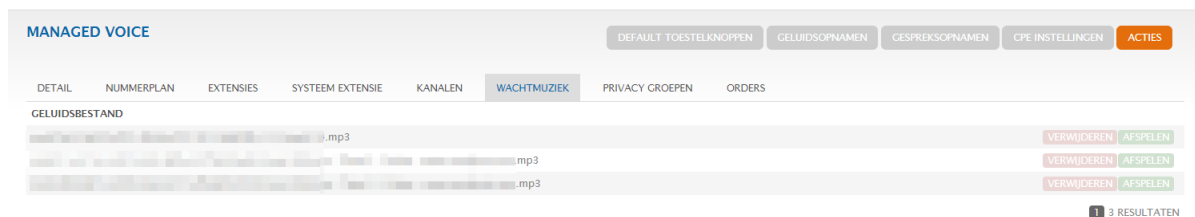
Om de gespreksopname af te luisteren dient de gebruiker één of meer opnames te selecteren en op de Downloaden knop te drukken. De opnames zullen dan in een ZIP bestand worden samengevoegd en gedownload / lokaal opslaan op de computer van de eindgebruiker. De eindgebruiker kan dan op de eigen computer de opnames uitpakken en afspelen. Eindgebruikers kunnen geen opnames verwijderen, hiervoor is de GESPREKSOPNAMEN (ACCOUNT) rol vereist.



30 WACHTMUZIEK

Met Enreach Contact is het mogelijk uw eigen wachtmuziek te uploaden in MP3 en/of WAV-formaat.

Er kunnen meerdere MP3 of WAV-bestanden worden geüpload om een playlist te creëren. De playlist wordt doorlopend afgespeeld. U vindt de playlist onder het tabblad *wachtmuziek* in het menu Enreach Contact.



Figuur 112: Wachtmuziek

Om een muziekbestand toe te voegen, klikt u op de *acties* knop en kiest u de optie wachtmuziek uploaden.

Hierna kunt u het geluidsbestand toevoegen en het gewenste volume kiezen.

Indien u uw eigen wachtmuziek uploadt dan bent u zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de rechten van de wachtmuziek en het afdragen van eventuele royalty's. Wij adviseren u om rechtenvrije wachtmuziek te uploaden of te zorgen dat u toestemming hebt om de wachtmuziek te mogen gebruiken, zoals van BUMA/Stemra. Voiceworks is niet aansprakelijk voor aanspraken van derden ten aanzien van de wachtmuziek die u uploadt.

Indien u, zoals beschreven in hoofdstuk 10.3, wachtmuziek geactiveerd heeft voor een specifieke wachtrij, heeft u ook de keuze om *infotainment* boodschappen af te spelen (klik hiervoor op de specifieke wachtrij en klik daarna op de *acties* knop).

Indien het infotainment is ingeschakeld zal de beller tijdens de wachtmuziek een infotainment boodschap horen. Nadat de infotainment boodschap is afgespeeld, zal de beller terugvallen in de wachtmuziek. De wachtmuziek zal om de 40 seconden onderbroken worden.

Let op: Infotainment wordt alleen ingeschakeld als 'melding wachtrij positie' is Uitgeschakeld.

Indien er geen wachtmuziek is ingesteld op de specifieke wachtrij zal de standaard afspeellijst van het account worden gebruikt.



31 FACILITEITEN ACTIVEREN

Enreach Contact kent diverse faciliteiten die u voor het gebruik van de dienst per stuk aan of uit kan zetten. U kunt deze functie vinden onder het tabblad *detail*. Via de knop *activeren* zet u de gewenste functie aan of uit.

31.1 Gespreksopname activeren

Met de Gespreksopname functionaliteit kunt u van vooraf geselecteerde gebruikers gesprekken opnemen. Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden opgenomen. Het activeren van de functionaliteit gespreksopname doet u door onder de actie knop de optie gespreksopname te drukken. U activeert hiermee de gespreksopname functionaliteit binnen het Enreach Contact account. Vervolgens kan per gebruiker worden ingesteld of de gesprekken van die specifieke gebruiker opgenomen moeten worden. De optie om de gespreksopname vervolgens per gebruiker aan of uit te zetten kunt u activeren onder de gebruikersextensie instellingen.

Gespreksopnames kunnen in Operator worden beluisterd. Ook kunnen online de opnames gedownload of verwijderd worden. Opnames ouder dan 31 dagen worden automatisch verwijderd.

Eenmaal geactiveerd kunt u de gesprekken afluisteren door op de knop gespreksopname te drukken. Deze knop vindt u rechtsboven in het Managed Voice of Enreach Contact hoofdvenster. Zie onderstaande afbeelding.



Figuur 113: Gespreksopname activeren

31.2 Presence / BLF (Busy Lamp Field) activeren

De presence optie (beschikbaarheid) biedt de mogelijkheid om op het toestel of presence scherm te zien, welke andere gebruikers (medewerkers) in gesprek zijn. Deze functionaliteit is voor elke gebruiker beschikbaar, mits de gebruiker middels Privacy Groepen het recht hiertoe heeft gekregen. Voorwaarde is wel dat het toestel of applicatie dit ondersteunt. Om deze functie te activeren klikt u op de knop *activeren*.

31.3 Externe call limit

Om fraude te voorkomen (door hackers niet toe te staan een groot aantal gesprekken tegelijk door te verbinden), bieden wij een externe call limit. De externe call limit beperkt bij gebruikersextensies het aantal gelijktijdige oproepen naar externe bestemmingen. De externe call limit staat standaard ingesteld op 3 bij nieuwe klanten, wat betekent dat een gebruiker maximaal drie gelijktijdige oproepen naar een externe bestemming mag hebben. Oproepen naar interne bestemmingen worden niet beperkt en gebruikers zullen ook niet op bezet worden gezet wanneer de externe call limit wordt bereikt. Dit betekent dat een gebruiker die de externe call limit bereikt, nog steeds oproepen



kan ontvangen en oproepen kan doorschakelen naar interne bestemmingen. Alleen nieuwe oproepen naar externe bestemmingen worden geblokkeerd wanneer de externe call limit is bereikt. De externe call limit wordt alleen toegepast op gebruikersextensies en niet op andere soorten extensies.

Managed Voice

Detail	Nummerplan	Extensies	Systeem Extensie	Kanalen	Wachtmuziek	Privacy Groepen	Orders
--------	------------	-----------	------------------	---------	-------------	-----------------	--------

Faciliteiten	
Gespreksopname	Ja <button>Deactiveren</button>
Twinning	Ja <button>Deactiveren</button>
XML Api	Nee
IP listing	Nee
Externe Call limit	3 <button>Wijzig</button>

Figuur 114: Externe call limit

De Externe call limit kan worden gewijzigd in het Managed Voice of Enreach Contact 'details' tabblad. Hier kan het aantal gelijktijdige oproepen naar een externe bestemming worden ingesteld van 1 tot 5 (de standaardinstelling is 3). Deze instelling zal worden toegepast op alle gebruikers in het account.

WIJZIGEN EXTERNE CALL LIMIT

Algemeen

Externe Call limit

3

*Benodigd

OPSLAAN

ANNULEREN

Figuur 115: Wijzigen externe call limit



31.4 Enreach Contact Connect CRM

De dienst Enreach Contact Connect CRM maakt het mogelijk om je Enreach Contact bereikbaarheid te integreren met je CRM- of ERP-pakket of contactendatabase. Om dit mogelijk te maken heb je wel de lokale client nodig.

CONNECT CRM wordt aangeboden als add-on op Enreach Contact en is alleen in combinatie met Enreach Contact te gebruiken. Er zijn twee varianten van de dienst:

- **CONNECT CRM CloudCTI:** Contactinformatie volledig in de DESKTOP applicatie
- **CONNECT CRM Red Cactus:** Uitgebreide integratie met aparte pop-up

De installatie en het gebruik van de dienst CONNECT CRM wordt deels beschreven in het document "Handleiding CONNECT CRM Installatie en Gebruik". Uitgebreide informatie rondom de configuratie vindt u bij de kennisbanken van de betreffende leveranciers CloudCTI en Red Cactus.



Figuur 116: CONNECT CRM – Enreach Contact DESKTOP



32 ALGEMENE FUNCTIES

Het Enreach Contact platform biedt een aantal standaardfuncties welke gebruikt kunnen worden met een gebruikersextensie.

32.1 Schakelen tussen apparaten tijdens een gesprek (actief gesprek van toestel wisselen)

Actieve gesprekken op elk apparaat dat met de gebruiker verbonden is, kunnen tijdens het gesprek zonder onderbreking van het gesprek worden omgeschakeld naar een ander apparaat. De omschakeling zal niet opgemerkt worden door de beller en het gesprek zal naadloos verder gaan op het andere apparaat.

Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar één van uw andere apparaten door *9 of 909 op het andere apparaat te kiezen. Het apparaat begint te rinkelen, bij het beantwoorden van het gesprek wordt het doorverbonden naar het apparaat en zal het gesprek op het andere apparaat beëindigd worden.

Via de desktop applicatie **DESKTOP** kunt u door op het pictogram van een ander apparaat (web, mobiel, vast) klikken. Hierna zal het gesprek op dat geselecteerde apparaat worden aangeboden en worden opgenomen. Hierna wordt het gesprek op het eerste apparaat verbroken, zonder onderbreking van de communicatie. Raadpleeg voor meer informatie over DESKTOP de gebruikershandleiding.

32.2 Call Pickup

Gebruikers kunnen gesprekken opnemen welke worden aangeboden aan andere gebruikers, mits zij het recht hiertoe hebben gekregen middels Privacy Groepen. Als een gebruiker het recht heeft gekregen, kan de gebruiker middels de toetscombinatie *8 of 908 een gesprek namens zijn collega opnemen terwijl het gesprek wordt aangeboden (rinkelt op een toestel). U kunt per gebruikersextensie opgeven van welke gebruikers of groepen de gesprekken overgenomen mogen worden.

De mogelijkheden zijn:

- * 8 = Oppakken van een willekeurig rinkelend toestel.
- * 8 [Gebruikers nummer] = Overnemen van rinkelend toestel van de gekozen gebruiker.
- * 8 [Groepsnummer] = Overnemen van willekeurig rinkelend toestel uit de gekozen groep.



32.3 Doorverbinden

Gebruikers kunnen binnenkomende oproepen die ze opnemen, doorverbinden naar andere extensies of externe nummers. Doorverbinden kan via het Enreach Contact platform op twee manieren, Direct [koud] of met Consultatie [warm].

Bij Direct doorverbinden wordt het gesprek direct afgeleverd bij het telefoonnummer dat opgegeven wordt. Wanneer het gesprek niet wordt aangenomen, worden de Reach instellingen van de doorverbindbestemming gevolgd. Indien er geen doorschakelingen in Reach zijn ingesteld bij de doorverbindbestemming of het een externe/ongeldige bestemming betreft, komt het gesprek terug bij de persoon die had doorverbonden. Wanneer het gesprek terugkomt bij de persoon die in het begin had doorverbonden en deze gebruiker beantwoordt het gesprek niet, dan wordt het gesprek verbroken.

Bij doorverbinden met Consultatie krijgt de gebruiker eerst de persoon te spreken waarnaar wordt doorverbonden en vindt de daadwerkelijke doorverbinding plaats zodra de gebelde persoon de telefoon ophangt. Hierdoor wordt de originele beller direct verbonden met de doorverbonden bestemming.

Voiceworks maakt het mogelijk om via verschillende manieren gebruik te maken van de doorverbindknoppen.

Voiceworks adviseert om standaard gebruik te maken van de toestelknoppen [de doorverbindknop op het toestel].

De 2de manier is met behulp van de functietoetsen, functietoetsen zijn aanwezig op elk telefoontoestel, ook mobiele telefoons, zodoende is deze functie vanaf elk toestel te gebruiken.

Doorverbinden met de toestelknoppen

Voiceworks ondersteunt de doorverbindtoets die op vele type en merken toestellen aanwezig is. De plaats en werking van de doorverbindtoets is per type en merk toestel verschillend. Raadpleeg daarom de handleiding van uw toestel voor meer informatie.

Doormiddel van de doorverbindtoets op uw toestel is het ook mogelijk om uitgaande gesprekken door te verbinden.

Doorverbinden via Enreach Contact DESTOP

Verder bieden wij via DESKTOP een visuele en gebruikersvriendelijke mogelijkheid om uw gesprekken aangenomen op de computer door te verbinden, met- of zonder consultatie. Deze functie wordt beschreven in de handleiding van Desktop welke is te vinden op Intouch.



32.4 Doorverbinden met de functietoetsen.

Indien een toestel **niet** beschikt over de benodigde toestelknoppen, bijvoorbeeld een mobiele telefoon, kunnen gebruikers door gebruik te maken van verschillende toetsencombinaties actieve gesprekken eenvoudig on-hold plaatsen en kunnen gesprekken doorgeschakeld worden of tot een 3-weg-gesprek worden gevormd. Verder is het ook mogelijk om Enreach Contact MOBILE te gebruiken voor een gebruiksvriendelijke ervaring op mobiele toestellen.

DTMF werkt bij zowel inkomende- als uitgaande gesprekken en worden altijd geïnitieerd door middel van de **##-toetsencombinatie**. Hieronder een lijst met doorverbindmogelijkheden op het Enreach Contact platform.

Doel	DTMF toetsencombinatie	Voorbeeld	Opmerkingen
Actief gesprek on-hold zetten	1) ##	##	*# om gesprek terug te pakken
	2) On-hold toets op toestel (muzieknoet icoon)		On-hold/pickup knop om het gesprek terug te pakken
Koude doorschakeling (blind transfer)	1) ##*[bestemmingsnummer]#	##*234#	
	2) Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer]		
Warme doorschakeling (consultation)	1) Start consultatie gesprek: ##[bestemmingsnummer]#	##234#	
	2) Transfer/xfer knop op toestel tijdens actieve gesprek, [bestemmingsnummer], Dial-knop, na de ruggenspraak de Transfer/xfer knop gebruiken om door te verbinden. Gebruik 'Drop'-toets om eventueel consultatie gesprek te beëindigen		

Actie	Beschrijving	Toetsencombinatie
Consultatie vindt plaats	Druk 1 om consultatiegesprek op te hangen	1
	Druk 2 om naar het andere gesprek terug te schakelen	2
	Druk 3 om alle drie partijen samen te voegen in één gesprek.	3
	Druk *# om het consultatiegesprek op te hangen en terug te keren naar de on-hold beller	*#
	Hang zelf op. Beller en geconsulteerde partij worden nu verbonden	Ophangen

Tabel 1: doorverbindmogelijkheden



33 SYSTEEM NUMMERS

We zetten voor u even alle service extensies, welke beschikbaar zijn in Enreach Contact op een rij.

- 900** Controleer de status van uw aanmelding op een CPE
- 901** Aanmelden op toestel met Gebruikersextensie, toets hierna uw extensienummer en pincode in
- 902** Afmelden van toestel met Gebruikersextensie, er wordt gevraagd om uw wachtwoord in te voeren, als u bent ingelogd op andere apparaten krijgt u de keuze om ook van deze apparaten uit te loggen.
- 903** Aanmelden op wachtrij met Gebruikersextensie
- 904** Afmelden van wachtrij met Gebruikersextensie
- 905** Geluidsopname maken om te gebruiken in andere functies binnen Enreach Contact
- 907** Mogelijkheid om uw wachtwoord aan te passen
- 908** Opnemen van gesprekken die worden aangeboden op toestellen van andere
Kies 908 + gevolgd door nummer van het rinkelende toestel
Kies 908 op gesprekken op te nemen op willekeurige toestellen (deze optie houdt rekening met de instellingen van de privacygroepen)
- 909** Actief gesprek van toestel wisselen, nieuwe functie binnen Enreach Contact
Als u op meerdere apparaten bent aangemeld en u een actieve oproep hebt, kunt u de oproep doorschakelen naar een van uw andere apparaten door ***9** of **909** op het andere apparaat te kiezen.
Het apparaat begint te rinkelen, bij het beantwoorden van het gesprek wordt het gesprek naadloos doorverbonden naar het apparaat.
- 910** Configuratiemenu voor doorschakelingen (IVR) om op gebruikersextensie in te stellen
- 915** Wijzig nummerplan
- 920** Voicemailbeheer toegang tot de voicemailbox van een voicemail-extensie (bv. groepsvoicemail) (u moet het voicemailboxnummer en wachtwoord invoeren)
- * 6** Parkeren van het gesprek in de Call parking.
- 930 + lijn id** Terughalen van een geparkeerde gesprek, lijn id is het nummer van de geparkeerde gesprek (tussen 1 en 99)
- 1233** Toegang tot uw persoonlijke voicemailbox gekoppeld aan uw Enreach Contact & Managed Mobile-extensies
(afhankelijk van uw voicemailinstellingen kan het invoeren van een wachtwoord vereist zijn)



34 CALL BARRING GROEPEN

Call Barring Groepen overzicht per land en landcode.

Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1201	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1202	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1203	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1204	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1205	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1206	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1207	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1208	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1209	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1210	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1212	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1213	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1214	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1215	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1216	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1217	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1218	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1219	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1220	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1223	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1224	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1225	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1226	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1227	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1228	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1229	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1231	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1234	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1236	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1239	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1240	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1242	BS	Bahamas (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1246	BB	Barbados	Internationaal (Noord-Amerika)
1248	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1249	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1250	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1251	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1252	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1253	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1254	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1256	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1257	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1260	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1262	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1263	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1264	AI	Anguilla	Internationaal (Noord-Amerika)
1267	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1268	AG	Antigua and Barbuda	Internationaal (Noord-Amerika)
1269	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1270	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1272	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1273	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1274	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1276	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1279	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1281	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1283	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1284	VG	Virgin Islands (British)	Internationaal (Noord-Amerika)
1289	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1301	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1302	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1303	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1304	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1305	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1306	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1307	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1308	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1309	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1310	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1312	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1313	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1314	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1315	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1316	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1317	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1318	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1319	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1320	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1321	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1323	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1325	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1326	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1327	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1330	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1331	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1332	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1334	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1336	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1337	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1339	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1340	VI	Virgin Islands (American territory)	Internationaal (Noord-Amerika)
1341	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1343	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1345	KY	Cayman Islands (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1346	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1347	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1351	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1352	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1353	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1354	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1360	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1361	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1364	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1365	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1367	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1368	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1369	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1380	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1382	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1385	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1386	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1387	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1401	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1402	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1403	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1404	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1405	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1406	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1407	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1408	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1409	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1410	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1412	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1413	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1414	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1415	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1416	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1417	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1418	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1419	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1423	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1424	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1425	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1428	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1430	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1431	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1432	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1434	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1435	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1437	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1438	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1440	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1441	BM	Bermuda	Internationaal (Noord-Amerika)
1442	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1443	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1445	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1447	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1448	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1450	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1458	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1460	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1463	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1464	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1468	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1469	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1470	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1472	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1473	GD	Grenada	Internationaal (Noord-Amerika)
1474	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1475	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1478	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1479	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1480	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1484	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1487	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1501	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1502	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1503	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1504	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1505	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1506	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1507	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1508	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1509	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1510	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1512	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1513	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1514	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1515	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1516	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1517	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1518	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1519	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1520	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1526	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1530	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1531	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1534	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1537	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1539	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1540	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1541	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1548	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1551	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1557	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1559	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1561	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1562	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1563	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1564	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1567	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1568	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1570	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1571	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1572	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1573	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1574	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1575	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1579	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1580	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1581	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1582	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1584	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1585	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1586	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1587	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1600	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1601	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1602	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1603	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1604	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1605	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1606	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1607	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1608	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1609	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1610	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1612	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1613	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1614	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1615	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1616	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1617	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1618	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1619	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1620	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1622	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1623	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1626	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1627	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1628	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1629	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1630	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1631	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1636	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1639	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1640	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1641	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1646	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1647	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1649	TC	Turks and Caicos Islands (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1650	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1651	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1656	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1657	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1658	JM	Jamaica	Internationaal (Noord-Amerika)
1659	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1660	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1661	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1662	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1664	MS	Montserrat	Internationaal (Noord-Amerika)
1667	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1669	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1670	MP	Northern Mariana Islands (American territory)	Internationaal (Oceanië)
1671	GU	Guam (American territory)	Internationaal (Oceanië)
1672	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1678	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1679	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1680	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1681	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1682	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1683	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1684	AS	American Samoa (American territory)	Internationaal (Oceanië)
1689	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1701	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1702	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1703	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1704	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1705	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1706	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1707	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1708	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1709	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1710	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1712	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1713	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1714	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1715	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1716	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1717	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1718	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1719	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1720	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1721	SX	Sint Maarten (Dutch part)	Internationaal (Noord-Amerika)
1724	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1725	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1726	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1727	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1728	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1730	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1731	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1732	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1734	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1737	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1740	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1742	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1743	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1747	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1753	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1754	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1757	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1758	LC	Saint Lucia	Internationaal (Noord-Amerika)
1760	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1762	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1763	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1764	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1765	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1767	DM	Dominica	Internationaal (Noord-Amerika)
1769	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1770	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1771	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1772	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1773	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1774	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1775	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1778	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1779	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1780	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1781	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1782	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1784	VC	Saint Vincent and the Grenadines	Internationaal (Noord-Amerika)
1785	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1786	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1787	PR	Puerto Rico (American territory)	Internationaal (Noord-Amerika)
1801	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1802	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1803	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1804	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1805	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1806	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1807	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1808	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1809	DO	Dominican Republic (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1810	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1812	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1813	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1814	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1815	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1816	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1817	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1818	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1819	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1820	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1825	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1826	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1828	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1829	DO	Dominican Republic (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1830	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1831	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1832	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1835	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1838	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1839	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1840	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1843	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1845	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1847	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1848	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1849	DO	Dominican Republic (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1850	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1851	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1854	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1856	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1857	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1858	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1859	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1860	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1861	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1862	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1863	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1864	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1865	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1867	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1868	TT	Trinidad and Tobago	Internationaal (Noord-Amerika)
1869	KN	Saint Kitts and Nevis	Internationaal (Noord-Amerika)
1870	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1871	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1872	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1873	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1876	JM	Jamaica	Internationaal (Noord-Amerika)
1878	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1879	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1901	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1902	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1903	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1904	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1905	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1906	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1907	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1908	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1909	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1910	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1912	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1913	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1914	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1915	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1916	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1917	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1918	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1919	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1920	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1925	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1928	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1929	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1930	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1931	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1934	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
1935	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1936	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1937	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1938	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1939	PR	Puerto Rico (American territory)	Internationaal (Noord-Amerika)
1940	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1941	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1942	CA	Canada	Internationaal (Noord-Amerika)
1943	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1945	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1947	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1948	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1949	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1951	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1952	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1954	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1956	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1959	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1970	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1971	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1972	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1973	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1975	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1978	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1979	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1980	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1983	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1984	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1985	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1986	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
1989	US	United States of America (the)	Internationaal (Noord-Amerika)
20	EG	Egypt	Internationaal (Afrika)
211	SS	South Sudan	Internationaal (Afrika)
212	MA	Morocco	Internationaal (Afrika)
213	DZ	Algeria	Internationaal (Afrika)
216	TN	Tunisia	Internationaal (Afrika)
218	LY	Libya	Internationaal (Afrika)
220	GM	Gambia (the)	Internationaal (Afrika)
221	SN	Senegal	Internationaal (Afrika)
222	MR	Mauritania	Internationaal (Afrika)
223	ML	Mali	Internationaal (Afrika)
224	GN	Guinea	Internationaal (Afrika)
225	CI	Côte d'Ivoire	Internationaal (Afrika)
226	BF	Burkina Faso	Internationaal (Afrika)
227	NE	Niger (the)	Internationaal (Afrika)
228	TG	Togo	Internationaal (Afrika)
229	BJ	Benin	Internationaal (Afrika)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
230	MU	Mauritius	Internationaal (Afrika)
231	LR	Liberia	Internationaal (Afrika)
232	SL	Sierra Leone	Internationaal (Afrika)
233	GH	Ghana	Internationaal (Afrika)
234	NG	Nigeria	Internationaal (Afrika)
235	TD	Chad	Internationaal (Afrika)
236	CF	Central African Republic (the)	Internationaal (Afrika)
237	CM	Cameroon	Internationaal (Afrika)
238	CV	Cabo Verde	Internationaal (Afrika)
239	ST	Sao Tome and Principe	Internationaal (Afrika)
240	GQ	Equatorial Guinea	Internationaal (Afrika)
241	GA	Gabon	Internationaal (Afrika)
242	CG	Congo (the)	Internationaal (Afrika)
243	CD	Congo (the Democratic Republic of the)	Internationaal (Afrika)
244	AO	Angola	Internationaal (Afrika)
245	GW	Guinea-Bissau	Internationaal (Afrika)
246	DG	Diego Garcia	Internationaal (Overige bestemmingen)
247	SH	Ascension	Internationaal (Overige bestemmingen)
248	SC	Seychelles	Internationaal (Afrika)
249	SD	Sudan (the)	Internationaal (Afrika)
250	RW	Rwanda	Internationaal (Afrika)
251	ET	Ethiopia	Internationaal (Afrika)
252	SO	Somalia	Internationaal (Afrika)
253	DJ	Djibouti	Internationaal (Afrika)
254	KE	Kenya	Internationaal (Afrika)
255	TZ	Tanzania, the United Republic of	Internationaal (Afrika)
256	UG	Uganda	Internationaal (Afrika)
257	BI	Burundi	Internationaal (Afrika)
258	MZ	Mozambique	Internationaal (Afrika)
260	ZM	Zambia	Internationaal (Afrika)
261	MG	Madagascar	Internationaal (Afrika)
262	RE	Réunion (French territory, part of EU)	Internationaal (Europa EU)
262	YT	Mayotte (French territory, part of EU)	Internationaal (Europa EU)
263	ZW	Zimbabwe	Internationaal (Afrika)
264	NA	Namibia	Internationaal (Afrika)
265	MW	Malawi	Internationaal (Afrika)
266	LS	Lesotho	Internationaal (Afrika)
267	BW	Botswana	Internationaal (Afrika)
268	SZ	Eswatini	Internationaal (Afrika)
269	KM	Comoros (the)	Internationaal (Afrika)
27	ZA	South Africa	Internationaal (Afrika)
290	SH	Saint Helena and Tristan da Cunha	Permanent geblokkeerd
291	ER	Eritrea	Internationaal (Afrika)
297	AW	Aruba	Internationaal (Noord-Amerika)
298	FO	Faroe Islands (the)	Internationaal (Europa niet-EU)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
299	GL	Greenland	Internationaal (Noord-Amerika)
30	GR	Greece	Internationaal (Europa EU)
31	NL	Netherlands (the)	Internationaal (Europa EU)
32	BE	Belgium	Internationaal (Europa EU)
33	FR	France	Internationaal (Europa EU)
34	ES	Spain	Internationaal (Europa EU)
350	GI	Gibraltar	Internationaal (Europa niet-EU)
351	PT	Portugal	Internationaal (Europa EU)
352	LU	Luxembourg	Internationaal (Europa EU)
353	IE	Ireland	Internationaal (Europa EU)
354	IS	Iceland	Internationaal (Europa EU)
355	AL	Albania	Internationaal (Europa niet-EU)
356	MT	Malta	Internationaal (Europa EU)
357	CY	Cyprus	Internationaal (Europa EU)
358	FI	Finland	Internationaal (Europa EU)
359	BG	Bulgaria	Internationaal (Europa EU)
36	HU	Hungary	Internationaal (Europa EU)
370	LT	Lithuania	Internationaal (Europa EU)
371	LV	Latvia	Internationaal (Europa EU)
372	EE	Estonia	Internationaal (Europa EU)
373	MD	Moldova (the Republic of)	Internationaal (Europa niet-EU)
374	AM	Armenia	Internationaal (Azië)
375	BY	Belarus	Internationaal (Europa niet-EU)
376	AD	Andorra	Internationaal (Europa EU)
377	MC	Monaco	Internationaal (Europa EU)
378	SM	San Marino	Internationaal (Europa EU)
379	VA	Holy See (the)	Internationaal (Europa EU)
380	UA	Ukraine	Internationaal (Europa niet-EU)
381	RS	Serbia	Internationaal (Europa niet-EU)
382	ME	Montenegro	Internationaal (Europa niet-EU)
383	XK	Kosovo	Internationaal (Europa niet-EU)
385	HR	Croatia	Internationaal (Europa EU)
386	SI	Slovenia	Internationaal (Europa EU)
387	BA	Bosnia and Herzegovina	Internationaal (Europa niet-EU)
388	EU	Group of countries, shared code	Internationaal (Europa niet-EU)
389	MK	North Macedonia	Internationaal (Europa niet-EU)
39	IT	Italy	Internationaal (Europa EU)
40	RO	Romania	Internationaal (Europa EU)
41	CH	Switzerland	Internationaal (Europa EU)
420	CZ	Czechia	Internationaal (Europa EU)
421	SK	Slovakia	Internationaal (Europa EU)
423	LI	Liechtenstein	Internationaal (Europa EU)
43	AT	Austria	Internationaal (Europa EU)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
44	GB	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Internationaal (Europa EU)
45	DK	Denmark	Internationaal (Europa EU)
46	SE	Sweden	Internationaal (Europa EU)
47	NO	Norway	Internationaal (Europa EU)
48	PL	Poland	Internationaal (Europa EU)
49	DE	Germany	Internationaal (Europa EU)
500	FK	Falkland Islands (the) [Malvinas]	Internationaal (Zuid-Amerika)
501	BZ	Belize	Internationaal (Noord-Amerika)
502	GT	Guatemala	Internationaal (Noord-Amerika)
503	SV	El Salvador	Internationaal (Noord-Amerika)
504	HN	Honduras	Internationaal (Noord-Amerika)
505	NI	Nicaragua	Internationaal (Noord-Amerika)
506	CR	Costa Rica	Internationaal (Noord-Amerika)
507	PA	Panama	Internationaal (Noord-Amerika)
508	PM	Saint Pierre and Miquelon	Internationaal (Noord-Amerika)
509	HT	Haiti	Internationaal (Noord-Amerika)
51	PE	Peru	Internationaal (Zuid-Amerika)
52	MX	Mexico	Internationaal (Noord-Amerika)
53	CU	Cuba	Internationaal (Noord-Amerika)
54	AR	Argentina	Internationaal (Zuid-Amerika)
55	BR	Brazil	Internationaal (Zuid-Amerika)
56	CL	Chile	Internationaal (Zuid-Amerika)
57	CO	Colombia	Internationaal (Zuid-Amerika)
58	VE	Venezuela (Bolivarian Republic of)	Internationaal (Zuid-Amerika)
590	GP/MF/BL	Guadeloupe, Saint Martin & Saint Barthélemy (French territory, part of EU)	Internationaal (Europa EU)
591	BO	Bolivia (Plurinational State of)	Internationaal (Zuid-Amerika)
592	GY	Guyana	Internationaal (Zuid-Amerika)
593	EC	Ecuador	Internationaal (Zuid-Amerika)
594	GF	French Guiana (French territory, part of EU)	Internationaal (Europa EU)
595	PY	Paraguay	Internationaal (Zuid-Amerika)
596	MQ	Martinique (French territory, part of EU)	Internationaal (Europa EU)
597	SR	Suriname	Internationaal (Zuid-Amerika)
598	UY	Uruguay	Internationaal (Zuid-Amerika)
599	BQ	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Internationaal (Noord-Amerika)
5993	BQ	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Internationaal (Noord-Amerika)
5994	BQ	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Internationaal (Noord-Amerika)
5995	SX	Sint Maarten (Dutch part)	Internationaal (Noord-Amerika)
5997	BQ	Bonaire, Sint Eustatius and Saba	Internationaal (Noord-Amerika)
5998	AW	Aruba	Internationaal (Noord-Amerika)
5999	CW	Curaçao	Internationaal (Noord-Amerika)
60	MY	Malaysia	Internationaal (Azië)
61	AU	Australia	Internationaal (Oceanië)
62	ID	Indonesia	Internationaal (Azië)
63	PH	Philippines (the)	Internationaal (Azië)
64	NZ	New Zealand	Internationaal (Oceanië)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
65	SG	Singapore	Internationaal (Azië)
66	TH	Thailand	Internationaal (Azië)
670	TL	Timor-Leste	Internationaal (Azië)
672	AQ/NF	Antarctica and Norfolk Island (Australian territory)	Internationaal (Overige bestemmingen)
673	BN	Brunei Darussalam	Internationaal (Azië)
674	NR	Nauru	Internationaal (Oceanië)
675	PG	Papua New Guinea	Internationaal (Oceanië)
676	TO	Tonga	Internationaal (Oceanië)
677	SB	Solomon Islands	Internationaal (Oceanië)
678	VU	Vanuatu	Internationaal (Oceanië)
679	FJ	Fiji	Internationaal (Oceanië)
680	PW	Palau	Internationaal (Oceanië)
681	WF	Wallis and Futuna	Internationaal (Oceanië)
682	CK	Cook Islands (the)	Internationaal (Oceanië)
683	NU	Niue	Internationaal (Oceanië)
685	WS	Samoa	Internationaal (Oceanië)
686	KI	Kiribati	Internationaal (Oceanië)
687	NC	New Caledonia	Internationaal (Oceanië)
688	TV	Tuvalu	Internationaal (Oceanië)
689	PF	French Polynesia	Internationaal (Oceanië)
690	TK	Tokelau	Internationaal (Oceanië)
691	FM	Micronesia (Federated States of)	Internationaal (Oceanië)
692	MH	Marshall Islands (the)	Internationaal (Oceanië)
7	RU	Russian Federation (the)	Internationaal (Europa niet-EU)
71	AE	United Arab Emirates (the)	Internationaal (Azië)
76	KZ	Kazakhstan	Internationaal (Azië)
77	KZ	Kazakhstan	Internationaal (Azië)
800	XT	International Freephone Service	Internationaal (Overige bestemmingen)
808	XS	International Shared Cost Service (ISCS)	Internationaal (Overige bestemmingen)
81	JP	Japan	Internationaal (Azië)
82	KR	Korea (the Republic of)	Internationaal (Azië)
84	VN	Viet Nam	Internationaal (Azië)
850	KP	Korea (the Democratic People's Republic of)	Internationaal (Azië)
852	HK	Hong Kong	Internationaal (Azië)
853	MO	Macao	Internationaal (Azië)
855	KH	Cambodia	Internationaal (Azië)
856	LA	Lao People's Democratic Republic (the)	Internationaal (Azië)
86	CN	China	Internationaal (Azië)
875	XW	Reserved - Maritime Mobile Service Applications	Internationaal (Overige bestemmingen)
876	XW	Reserved - Maritime Mobile Service Applications	Internationaal (Overige bestemmingen)
877	XW	Reserved - Maritime Mobile Service Applications	Internationaal (Overige bestemmingen)
878	XP	Universal Personal Telecommunication Service (UPT)	Internationaal (Overige bestemmingen)
880	BD	Bangladesh	Internationaal (Azië)



Land bel Code	Land Code	Naam	Call Barring Groep
881	XG	Global Mobile Satellite System (GMSS), shared code	Internationaal (Overige bestemmingen)
882	XV	International Networks, shared code	Permanent geblokkeerd
883	XV	International Networks, shared code	Permanent geblokkeerd
886	TW	Taiwan (Province of China)	Internationaal (Azië)
888	XD	Telecommunications for Disaster Relief (TDR)	Internationaal (Overige bestemmingen)
90	TR	Turkey	Internationaal (Europa niet-EU)
91	IN	India	Internationaal (Azië)
92	PK	Pakistan	Internationaal (Azië)
93	AF	Afghanistan	Internationaal (Azië)
94	LK	Sri Lanka	Internationaal (Azië)
95	MM	Myanmar	Internationaal (Azië)
960	MV	Maldives	Internationaal (Azië)
961	LB	Lebanon	Internationaal (Azië)
962	JO	Jordan	Internationaal (Azië)
963	SY	Syrian Arab Republic (the)	Internationaal (Azië)
964	IQ	Iraq	Internationaal (Azië)
965	KW	Kuwait	Internationaal (Azië)
966	SA	Saudi Arabia	Internationaal (Azië)
967	YE	Yemen	Internationaal (Azië)
968	OM	Oman	Internationaal (Azië)
970	PS	Palestine	Internationaal (Azië)
972	IL	Israel	Internationaal (Azië)
973	BH	Bahrain	Internationaal (Azië)
974	QA	Qatar	Internationaal (Azië)
975	BT	Bhutan	Internationaal (Azië)
976	MN	Mongolia	Internationaal (Azië)
977	NP	Nepal	Internationaal (Azië)
98	IR	Iran (Islamic Republic of)	Internationaal (Azië)
992	TJ	Tajikistan	Internationaal (Azië)
993	TM	Turkmenistan	Internationaal (Azië)
994	AZ	Azerbaijan	Internationaal (Azië)
995	GE	Georgia	Internationaal (Europa niet-EU)
996	KG	Kyrgyzstan	Internationaal (Azië)
998	UZ	Uzbekistan	Internationaal (Azië)



35 VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Aangepast
2.8	Januari 2020	Hoofdstuk 7 bijgewerkt
2.9	Juli 2021	Hoofdstuk 14 bijgewerkt. Hoofdstuk 17 en 21
3.0	April 2022	Hoofdstuk 19 toegevoegd Rebranding Enreach
3.1	September 2022	Hoofdstuk 8 gewijzigd, toevoeging MKB Compleet
3.2	November 2022	Samenvoegen handleiding oude en nieuwe wachtlijnen
3.3	December 2022	Toevoeging Ai-extensie
3.4	Januari 2023	Call Barring (hoofdstuk 24) + specificatie Call Barring groepen (hoofdstuk 34)
3.5	Maart 2023	SIP-Encryptie en firmware hoofdstuk 28)
3.6	Mei 2023	Reach presence sync in statussen toegevoegd
3.7	Juni 2023	Onderscheidende ringtones & MS Office 365 SSO
3.9	November 2023	Update GRID-wachlijnen
4.0	Februari 2024	Update Enreach Contact App suite
4.1	Mei 2024	Toevoeging nieuwe functionaliteiten zoals op afstand aanmelden