



IP Office

IP Office SoftConsole gebruiken

Inhoud

Hoofdstuk 1: IP Office SoftConsole gebruiken	5
Nieuwe functies.....	5
Telefoon- en computervereisten.....	5
Aanmelden.....	6
Optionele instelling voor aanmelding.....	6
De taal wijzigen.....	7
Ondersteunde talen.....	7
Hoofdstuk 2: Menu's en bedieningen	8
Het hoofdvenster van de console.....	8
Compacte weergave.....	10
Weergave gespreksgeschiedenis.....	10
BLF-paneel.....	11
Het gespreksdetailspaneel.....	12
Statusbalk.....	14
Hoofdmeneubalk.....	14
Werkbalkknoppen.....	15
Sneltoetsen.....	16
Hoofdstuk 3: Gesprekken afhandelen	20
Inkomende gesprekken beantwoorden.....	20
Gesprekken doorverbinden.....	21
Gesprek ongecontroleerd doorverbinden.....	21
Een gesprek doorverbinden zonder het te beantwoorden.....	22
Een oproep gecontroleerd doorverbinden.....	22
Gesprekken doorverbinden naar voicemail.....	23
Wacht op doorverbinden naar een bezet toestel.....	23
Gesprekken opzetten.....	24
Gesprekken opzetten door het scherm Gesprek opzetten te gebruiken.....	25
Gesprekken opzetten via het toetsenbord.....	26
BLF-pictogrammen gebruiken voor snelkiezen.....	26
DTMF-cijfers kiezen.....	27
Gesprekken in de wachtstand zetten.....	27
Gesprekken parkeren en uit de parkeerstand halen.....	28
Geparkeerde gesprekken verzamelen.....	28
Gesprekken terughalen.....	29
Schakelen tussen gespreksgeschiedenis en BLF-/paneel-gesprekken in de wachtstand- weergave.....	29
Wachtrijen monitoren.....	29
Gesprekken in de wachtrij beantwoorden.....	30
Gesprekstagtekst toevoegen.....	31
Gecontroleerde deuren openen.....	31
Inbreken op gesprekken.....	32
Tekstberichten verzenden.....	32
Chatberichten verzenden.....	33

E-mail verzenden.....	34
Een oproepgesprek maken.....	35
Oproepen opnemen.....	35
Uw voicemailberichten verzamelen.....	36
Hoofdstuk 4: Conferencing.....	37
Conferentiegesprekken in de wachtstand.....	37
Conferenties bekijken.....	37
Gebruikers toevoegen aan een conferentie.....	38
De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken.....	38
Een conferentieruimte gebruiken.....	39
Weergaven conferentieruimten wijzigen.....	40
Rangschikking pictogram van een conferentieruimte wijzigen.....	41
Status van een gebruiker wijzigen.....	41
Hoofdstuk 5: Het telefoonboek gebruiken.....	42
Het telefoonboek gebruiken.....	42
Eigenschappen item in telefoonboek bewerken.....	44
Lokale telefoonboekvermeldingen toevoegen of bewerken.....	46
Status huntgroep wijzigen.....	46
Gebruikersstatus wijzigen.....	47
Status Doorschakelen gebruiker wijzigen.....	48
Mobile twinning instellen.....	50
Volg-mij gedrag.....	50
Doorschakelen Onvoorwaardelijk gedrag.....	51
Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor gedrag.....	52
Hoofdstuk 6: De oproepgeschiedenis gebruiken.....	54
Gespreksgeschiedenis bekijken.....	54
Gesprekken opzetten vanuit de weergave gespreksgeschiedenis.....	54
De oproepgeschiedenis wissen.....	55
Hoofdstuk 7: De console-applicatie configureren.....	56
Console-instellingen.....	56
Het uiterlijk van de console aanpassen.....	57
Werken met BLF-groepen.....	58
BLF-paneelweergave wijzigen.....	59
Leden toevoegen aan een BLF-groep.....	60
Conferentieruimten benoemen.....	60
De telefoonboekenweergave configureren.....	62
Configureren van de lokale telefoonboekvermeldingen van de console.....	63
Deurnamen invoeren.....	64
Toetsenbordacties configureren.....	65
Aanpassen van sneltoetsen.....	66
Parkeersleuven configureren.....	68
Parkeersleuven configureren.....	69
Wachtrijmonitoring configureren voor huntgroepen.....	70
Veldbeschrijvingen voor alarminstellingen.....	72
Algemene console-instellingen.....	72
Instant messaging inschakelen.....	74

Hoofdstuk 8: Werken met de Beheerdersmodus	75
Sjablonen en profielen.....	75
Een profiel laden en opslaan.....	76
Een profiel bewerken.....	76
Een nieuwe sjabloon creëren.....	77
Standaardsjablonen.....	77
Hoofdstuk 9: Problemen oplossen	78
Kan geen gebruikmaken van de Force Extension Status of Group Service Status functies.....	78
Onbeantwoorde oproepen worden niet teruggeschakeld naar de operator.....	78
Het waarschuwingsscherm van Microsoft Outlook wordt geopend bij het aanmelden.....	79
Telefoonboek toont geen Outlook-contactpersonen.....	79
Juridische informatie	80

Hoofdstuk 1: IP Office SoftConsole gebruiken

Deze handleiding behandelt het gebruik van de IP Office SoftConsole-applicatie. Deze Windows-applicatie is bedoeld voor receptionisten en operators. Het biedt functies ter ondersteuning van de handmatige verwerking en distributie van inkomende gesprekken.

Verwante Links

[Nieuwe functies](#) op pagina 5

[Telefoon- en computervereisten](#) op pagina 5

[Aanmelden](#) op pagina 6

[De taal wijzigen](#) op pagina 7

Nieuwe functies

Deze versie van IP Office SoftConsole biedt ondersteuning voor de volgende nieuwe functies:

- *Instelling Bewaarperiode oproepgeschiedenis* – Details van elke oproep in de oproepgeschiedenis van de toepassing worden nu automatisch verwijderd na een ingesteld aantal dagen. De duur wordt ingesteld in de toepassingsvoorkeuren. Zie [Algemene console-instellingen](#) op pagina 72.

Verwante Links

[IP Office SoftConsole gebruiken](#) op pagina 5

Telefoon- en computervereisten

Zorg ervoor dat u aan de volgende vereisten voldoet voordat u de console gebruikt.

- | | |
|-------------------------------|--|
| Geluid en media | Geluids- en mediabestanden kunnen aan oproepen zijn gekoppeld. Als u deze functie gebruikt, moet u een geluidskaart en luidsprekers hebben ingesteld op uw computer. |
| Ondersteuning telefoon | U moet een toestel hebben om het spraakpad voor gesprekken te bieden. We raden u aan de console te gebruiken met een telefoon die automatisch beantwoorden ondersteunt. Dat is van toepassing voor de meeste Avaya-telefoons. <ul style="list-style-type: none">• Analoge telefoons en de meeste DECT/niet-Avaya-SIP-telefoons ondersteunen geen automatisch beantwoorden. |


- Wanneer u een gesprek opzet als u een dergelijke telefoon gebruikt, belt het systeem eerst met u en voert het alleen het uitgaande gesprek uit nadat u hebt opgenomen.

Aanmelden

Over deze taak

U moet zich aanmelden om de console te gebruiken. Het venster **Aanm.** bevat details waarmee de console kan communiceren met het telefoonsysteem.

Procedure

1. Klik op  **SoftConsole**.
2. Doe het volgende in het venster **Aanm.**:
 - a. Voer uw hoofdlettergevoelige gebruikersnaam of toestelnummer in.
 - b. Voer uw gebruikerswachtwoord in.
 - c. Voer de naam of het IP-adres van het telefoonsysteem in.
 - Als u de toepassing heeft geïnstalleerd aan de hand van een download via Web Manager of zelfbeheer, zou de naam automatisch moeten zijn toegevoegd.
 - d. Selecteer het selectievakje **Beveiligde communicatie gebruiken** om beveiligde communicatie tussen de console en het telefoonsysteem in te schakelen.
3. Als u extra opties wilt instellen voordat u zich aanmeldt, klikt u op **Uitbreiden**. Zie [Optionele instelling voor aanmelding](#) op pagina 6
4. Klik op **OK** om u aan te melden.

Optionele instelling voor aanmelding

De volgende extra instellingen worden weergegeven in het aanmeldingsmenu als u op **Uitbreiden** klikt.

Profielinstellingen

Tijdens het gebruik van de console kunt u de weergegeven vensters en andere instellingen, zoals de consoletaal, herordenen. Als u zich afmeldt, wordt u gevraagd eventuele wijzigingen op te slaan als een profiel.

Daarnaast kan uw systeembeheerder een reeks standaardsjablonen maken.

De instelling **Profielen** in het aanmeldingsmenu stelt u in staat de instellingen van een standaard- of eerder opgeslagen profiel te selecteren en opnieuw toe te passen.

Telefoonopties

Het volgende beschrijft de selectievakjes in het gedeelte **Telefonie**.


Voorkeuren	Omschrijving
Wachtende oproep	Indien geselecteerd, biedt het systeem een toon voor een wachtende oproep wanneer u in gesprek bent en een andere inkomende oproep binnenkomt. Wanneer u de huidige oproep beëindigt, wordt de nieuwe oproep onmiddellijk aan u gepresenteerd. Deze optie wordt genegeerd als u meerdere oproepen op uw telefoon heeft.
Station van de haak	Indien geselecteerd, zorgt deze optie ervoor dat recepties de handsfree-functies op hun telefoon gebruiken. Het console bestuurt de werking van de telefoon. Schakel deze optie alleen uit als u een analoge telefoon heeft waarmee u oproepen beantwoordt of beëindigt met de handset.
Sjablonen tonen	Indien geselecteerd, worden de standaard consolesjablonen opgenomen in de lijst met profielen.

De taal wijzigen

Over deze taak

Gebruik de volgende procedure om de taal van de console-applicatie in te stellen of te wijzigen.

Procedure

1. Selecteer **Weergave > Talen**.
2. Selecteer de gewenste taal.
3. Klik op  om de wijziging op te slaan als onderdeel van uw profiel.

Verwante Links

[IP Office SoftConsole gebruiken](#) op pagina 5

[Ondersteunde talen](#) op pagina 7

Ondersteunde talen

De console ondersteunt de volgende talen:

- Braziliaans Portugees, Chinees, Deens, Nederlands, Engels VK, Engels US, Fins, Frans, Duits, Italiaans, Koreaans, Japans, Latijn Spaans, Noors, Portugees, Russisch, Zweeds.

Hoofdstuk 2: Menu's en bedieningen

Dit gedeelte biedt een overzicht van de menu's en bedieningen die beschikbaar zijn binnen de applicatie.

Verwante Links

[Het hoofdvenster van de console](#) op pagina 8

[Compacte weergave](#) op pagina 10

[Weergave gespreksgeschiedenis](#) op pagina 10

[BLF-paneel](#) op pagina 11

[Het gespreksdetailspaneel](#) op pagina 12

[Statusbalk](#) op pagina 14

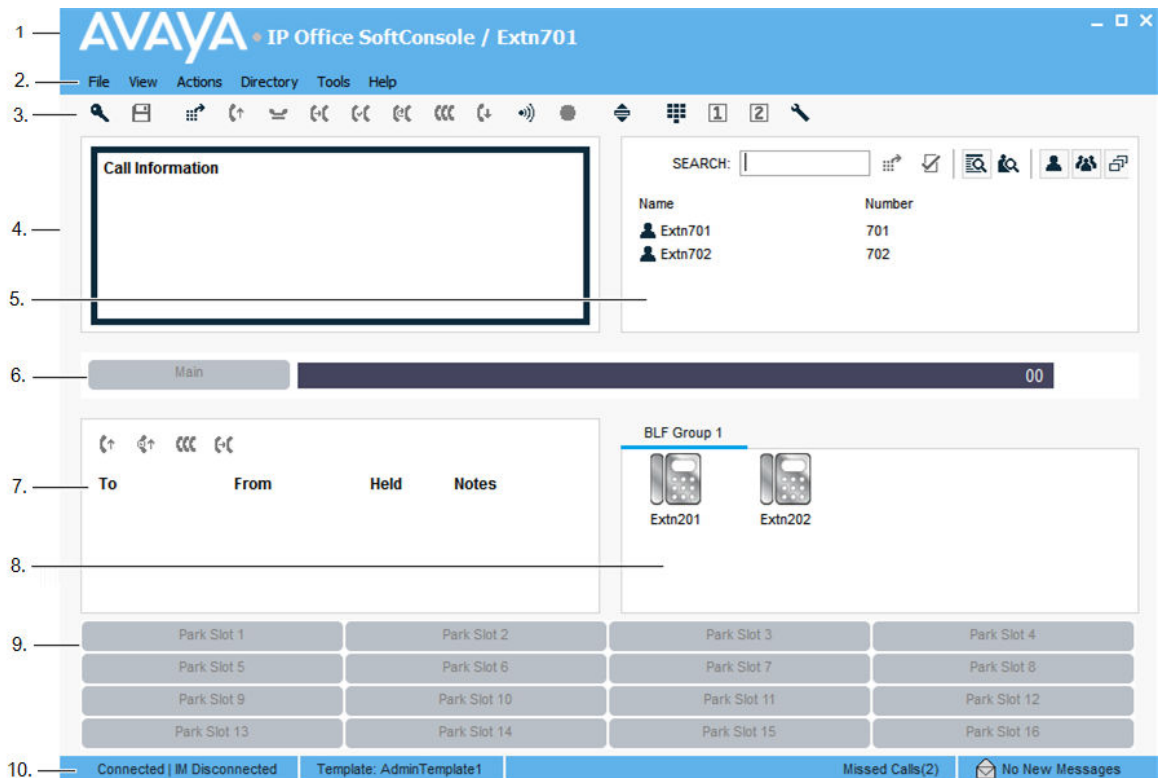
[Hoofdmenubalk](#) op pagina 14

[Werkbalkknoppen](#) op pagina 15

[Sneltoetsen](#) op pagina 16

Het hoofdvenster van de console

In de normale weergavemodus is het scherm onderverdeeld in de mogelijke gebieden die in de volgende afbeelding worden weergegeven. Het profiel of het sjabloon dat u selecteert bij het aanmelden, stelt in of gesprekken in de wachtstand, BLF en parkeersleuven worden getoond.



Optie	Beschrijving
1. Titelbalk	Bevat de naam van de persoon die aangemeld is. Standaard wordt de titelbalk weergegeven in de volgende kleuren: <ul style="list-style-type: none"> • Rood als de console het actieve programma is. • Grijs als de console niet het actieve programma is.
2. Menubalk	Commando's en acties zijn beschikbaar via menu's. Sommige items zijn alleen toegankelijk als de juiste omstandigheden zich voordoen, zoals een gesprek.
3. Werkbalk	Biedt sneltoetsen voor opties die vaak worden gebruikt. De werkbalk kan worden getoond of verborgen met behulp van het menu Weergave .
4. Gespreksgegevenspaneel	Bevat een zij-aan-zij-weergave van actuele gespreksgegevens. Het paneel aan de linkerkant bevat details van de huidige of waarschuwende gesprekken.
5. Telefoonboekpaneel	Het paneel aan de rechterkant bevat de details van het telefoonboek en het individuele toestel. Het paneel aan de rechterkant kan ook een scriptbestand of conferentiegegevens bevatten.
6. Wachtrijpaneel	Geeft grafische informatie weer over de status van gesprekken in wachtrijen.
7. Paneel gesprekken in de wachtstand	Lijst met gesprekken die in de wachtstand zijn geplaatst.
8. BLF-paneel	Geeft pictogrammen weer die nummers vertegenwoordigen die u kunt kiezen. Als de pictogrammen interne gebruikers voorstellen, wordt de gebruikersstatus aangegeven.
9. Parkeersleuven paneel	Bevat maximaal 16 Parkeersleuf toetsen.

Tabel gaat verder...


Optie	Beschrijving
10. Statusbalk	Bevestigt dat u verbonden bent met het telefoonsysteem en het profiel dat u gebruikt. De balk geeft ook het aantal nieuwe berichten en gemiste gesprekken weer.
11. Gespreksge-schiedenispaneel	Toont een lijst met recente inkomende, uitgaande en gemiste gesprekken. Indien geselecteerd, vervangt de gespreksgeschiedenis de gesprekken in de wachtstand en BLF-panelen.

Compacte weergave

U kunt de console in normale of compacte weergavemodi gebruiken. In de compacte modus verschijnen alleen gespreksgegevens en telefoonboekpanelen.



Procedure

- Als u wilt wisselen tussen compacte en normale weergave, voert u een van de volgende acties uit:
 - Klik op .
 - Klik op **Weergave > Compact** of **Normale weergave**
- Druk op **Start** op uw toetsenbord om te wisselen tussen compacte en normale weergave.

Verwante Links

[Menu's en bedieningen](#) op pagina 8

Weergave gespreksgeschiedenis

U kunt schakelen tussen het weergeven van de gespreksgeschiedenis en de panelen BLF/ Gesprekken in de wachtstand. In de gespreksgeschiedenis worden gegevens van gesprekken die door de console zijn opgezet en ontvangen weergegeven.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)		
	Number	From	To	Tag	
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb	Anne Webb		19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50

Het paneel is opgedeeld in de volgende tabbladen:

Naam	Beschrijving
In	Geeft een overzicht van alle gesprekken die op uw toestel zijn ontvangen.
niet beschikbaar	Geeft een overzicht van alle gesprekken die vanaf uw toestel zijn opgezet.
Gemist	Geeft een overzicht van alle onbeantwoorde gesprekken naar uw toestel.
Alle	Geeft een overzicht van alle inkomende, uitgaande en gemiste gesprekken.

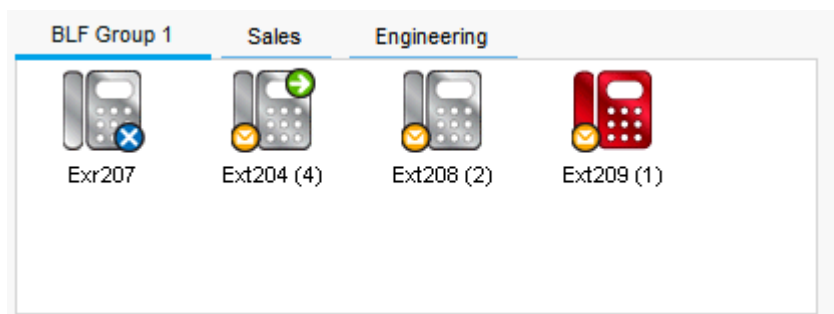
Elk tabblad geeft maximaal 100 gesprekken weer. Wanneer de maximale capaciteit is bereikt, wordt de oudste record verwijderd om een nieuwe record toe te voegen. Het cijfer tussen haakjes geeft het aantal weergegeven gesprekken weer.

Binnen elk tabblad zijn de volgende pictogrammen en informatie voor de gespreksstatus:

Naam	Beschrijving
niet beschikbaar (C)	Geeft een gesprek aan dat vanaf uw toestel is opgezet.
In (→))	Geeft een gesprek aan dat naar uw toestel is gemaakt.
Gemiste oproepen (!)	Geeft een gesprek aan die niet werd beantwoord.
Nummer	Ofwel het inkomende telefoonnummer of het telefoonnummer dat werd gebeld.
Van	De naam die is gekoppeld aan het nummer in het telefoonboek op het hoofdsysteem of in het telefoonboek van uw lokale console.
Aan	De naam die is gekoppeld aan het gebelde nummer in het telefoonboek op het hoofdsysteem of in het telefoonboek van uw lokale console.
Label	Tekst die is ingevoerd om het gesprek te identificeren.
Datum	De datum en tijd waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.
Tijd	



BLF-paneel

Het paneel Busy Lamp Field (BLF) geeft benoemde pictogrammen weer die kiesbare nummers vertegenwoordigen. Als de pictogrammen voor een interne gebruiker is, wordt de status van de gebruiker aangegeven.



Het paneel gebruikt tabbladen om verschillende reeksen van gebruikerspictogrammen te groeperen. U kunt tussen de groepen schakelen door op de naam van het tabblad te klikken.

De pictogrammen die worden gebruikt voor gebruikers zijn:

Pictogram	Naam	Beschrijving
	Ongelezen voicemailberichten	Een gele envelop geeft aan dat de gebruiker ongelezen voicemailberichten heeft. Het aantal berichten verschijnt tussen haakjes.
	Gebruiker bezet	Een rode cirkel met wit kruis geeft aan dat de gebruiker bezet is.
	Alles doorschakelen	Een groene cirkel met een witte pijl geeft aan dat alle gesprekken naar de gebruiker momenteel worden doorgeschakeld.
	Niet storen	Een blauwe cirkel met wit kruis geeft aan dat de gebruiker Niet storen heeft ingeschakeld.

Het gespreksdetailspaneel

Het gespreksgegevenspaneel bevat een zij-aan-zij weergave van actuele gespreksgegevens. Met een schuifregelaar tussen de twee panelen kunt u de grootte van de panelen naar wens aanpassen.

Het paneel aan de linkerkant bevat details over de huidige gesprekken. Wanneer een enkel gesprek bezig is, hetzij overgaan of verbonden, bevat het paneel details voor die oproep.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Als er meerdere gespreksweergaven zijn ingesteld, worden er extra gesprekken weergegeven wanneer ze aankomen. Als u op de afzonderlijke gesprekken klikt, heeft dit hetzelfde effect als wanneer u op de bijbehorende knoppen voor gespreksweergave op de telefoon drukt: het geselecteerde gesprek wordt beantwoord en eerder verbonden gesprekken worden automatisch in de wachtstand gezet.


To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

De volgende details kunnen voor één gesprek worden weergegeven:

Gespreksdetail	Beschrijving
Naam beller	De naam die is gekoppeld aan het bellende nummer. Voor externe gesprekken kan dit een naam zijn die wordt verkregen van een gebeld nummer dat overeenkomt met het telefoonboek van het telefoonsysteem.
Bellen nummer	Het telefoonnummer van de beller, indien beschikbaar.
Naam gebelde	De naam die is gekoppeld aan het gebelde nummer.
Gebeld nummer	Het toestelnummer waarnaar het telefoonsysteem het inkomende gesprek heeft doorverbonden.
Oproepstatus	De voortgang van het gesprek. De rand rond het paneel verandert van kleur om de status van een gesprek aan te geven. De volgende standaardkleuren zijn gekoppeld aan de gespreksstatus: <ul style="list-style-type: none"> • Rood: Aangekondigd - inkomend of uitgaand gesprek. • Groen: Verbonden gesprek of nog steeds aan het kiezen. • Geel: Teruggestuurd of onderbroken gesprek. Bijvoorbeeld een gesprek in de wachtstand die is onderbroken in de wachtstand. • Zwart: Inactief status.
Duur	De tijdsduur dat het gesprek in de huidige status is. Voorbeelden van statussen zijn beltonen, verbonden of in de wachtstand.
Opmerkingen	Geeft notities of informatie over het gesprek weer, inclusief eventuele annotaties die zijn toegevoegd. Wanneer een gesprek bijvoorbeeld terugkeert, wordt de reden voor het terugkeren getoond.

Statusbalk

De statusbalk bevestigt dat u verbonden bent met het telefoonsysteem en het profiel dat u gebruikt. Een indicator geeft ook het aantal nieuwe berichten en gemiste oproepen weer dat u heeft.

Connected IM Disconnected	Template: AdminTemplate1	Missed Calls(2)	 No New Messages
-----------------------------	--------------------------	-----------------	---

Status	Omschrijving
Verbonden of Niet verbonden	Geeft weer of de consoletoepassing op het telefoonsysteem is aangesloten.
IM verbonden of IM verbroken	Geeft weer of de consoletoepassing is verbonden met de server voor instant messaging.
Gemiste oproepen	Geeft het aantal gemiste oproepen weer dat momenteel in de oproepgeschiedenis voorkomt.
Nieuwe berichten	Geeft het aantal nieuwe berichten weer in uw voicemail.

Hoofdmenubalk

De hoofdmenubalk bevindt zich bovenaan het scherm. U kunt elk menu openen met behulp van de volgende methoden:

- Op de knop **Menu** klikken.
- Door op **Alt** te drukken en de onderstreepte letter voor het vereiste menu op uw toetsenbord. Druk bijvoorbeeld op **Alt + A** om het menu te openen.


















File View Actions Directory Tools Help
--

Menuoptie	Beschrijving
Bst	U kunt het volgende doen: <ul style="list-style-type: none"> • Sla de huidige applicatie-instellingen op als een persoonlijk profiel. • Meldt u aan met een ander profiel. • De applicatie afsluiten.
Weergave	U kunt de applicatie in de normale of compacte modus uitvoeren en u kunt ervoor kiezen om de gespreksgeschiedenis te bekijken. U kunt ook de weergavetaal selecteren en aangeven of de werkbalk moet worden weergegeven of verborgen. Als u zich in de Beheerdersmodus bevindt, kunt u er ook voor kiezen de panelen BLF, gesprekken in de wacht en parkeersleuf weer te geven of te verbergen.
Acties	Dit menu bevat acties voor het afhandelen van gesprekken. Degenen die niet beschikbaar zijn, zijn niet van toepassing op de huidige gesprekssituatie. Sneltoetsen van het toetsenbord voor de functies worden ook weergegeven in dit menu.
Telefoonboek	U kunt het telefoonboek bekijken, zoeken, exporteren en instellen.
Tools	U kunt dit menu gebruiken om toegang te krijgen tot andere menu's voor verschillende functies.
Help	Dit menu biedt toegang tot het helpstelsysteem en details over de console.

Werkbalkknoppen







Hoofdwerkbalk

U kunt de hoofdwerkbalk weergeven of verbergen door **Weergave > Werkbalk** te selecteren. De hoofdwerkbalk bevat de volgende knoppen:


Beeld	Naam
	Aanm.
	Profiel opslaan
	Bellen
	Beantwoorden
	In wacht
	Doorverbinden
	Doorverbinden voltooid
	Opnieuw doorverbinden
	Vergadering
	Ophangen
	Oproepen
	Gesprek opnemen
	Compacte weergave
	Cijfertoetsen
	Conferentieruimte 2
	Conferentieruimte 2
	Voorkeuren...

Telefoonboekknoppen


De knoppen aan de bovenkant van het telefoonboek worden als volgt gebruikt:

Beeld	Beschrijving
	Zet een gesprek op naar de geselecteerde telefoonboekvermelding.
	Bewerk de eigenschappen van de telefoonboekvermelding.
	Gebruik het telefoonboekpaneel om telefoonboekvermeldingen te bekijken.
	Gebruik het telefoonboekpaneel om conferenties die worden gehost door het telefoonsysteem te bekijken.
	Toon of verberg gebruikers voor telefoniesystemen in het telefoonboekpaneel.
	Toon of verberg huntgroepen voor telefoniesystemen in het telefoonboekpaneel.

Tabel gaat verder...

Beeld	Beschrijving
	Toon of verberg telefoonnummers uit het telefoonboek van het telefoonsysteem, het telefoonboek van de lokale console en Outlook. U kunt: <ul style="list-style-type: none"> • Selecteren welke telefoonboeken worden opgenomen met tabblad Mappen. • Het lokale consoletelefoonboek bewerken met tabblad Inkomende oproepen.

Knoppen paneel Gesprekken in de wachtstand

Beeld	Beschrijving
	Geselecteerd gesprek in wachtstand beantwoorden.
	Langste gesprek in de wachtstand beantwoorden.
	Conferentie bij de gesprekken in de wachtstand.
	Verbindt het gesprek in de wachtstand door.

Sneltoetsen

De volgende tabellen geven de standaard sneltoetsen weer. U kunt deze toewijzingen aanpassen via de configuratiemenu's van de console.

Snelkoppelingen Gespreksregeling

Snelkoppeling	Beschrijving
Ctrl + A	Alternatieve gesprekken
F11	Gesprek annoteren
Invoeren	Oproep beantwoorden
F12	Nieuw gesprek opzetten
Einde	Ophangen
F4	Oproep in de wacht zetten
F7	Het huidige gesprek in de wachtstand plaatsen en het volgende gesprek automatisch beantwoorden
Ctrl + B	Huidig gesprek in wachtstand plaatsen voor bezet toestel
F9	Inbreken
F10	Pagina
F6	Gesprek terughalen
F5	Oproep opnemen
F2	Oproep doorverbinden
Ctrl + T	Doorverbinden voltooid
Ctrl + R	Doorverbinden van terugbelgesprek opnieuw proberen
F3	Doorverbinden naar voicemail

Tabel gaat verder...

Snelkoppeling	Beschrijving
Shift + Ctrl + F10	Toevoegen aan conferentie
Shift + Ctrl + F11	Toevoegen aan conferentieruimte 1
Shift + Ctrl + F12	Toevoegen aan conferentieruimte 2

Sneltoetsen Applicatie

Snelkoppeling	Beschrijving
Pauzeren	Applicatie herstellen
Start	Schakelen tussen normale weergave en compacte weergave

Snelkoppelingen BLF

Snelkoppeling	Beschrijving
Ctrl + Alt + C	Geselecteerd lid BLF-groep bellen
Ctrl + Alt + G	Weergave groot pictogram BLF
Ctrl + Alt + S	Weergave klein pictogram BLF
Ctrl + Alt + I	Weergave BLF-lijst
Ctrl + Alt + D	Weergave BLF-details
Ctrl + Alt + N	Pictogrammen BLF op naam sorteren
Ctrl + Alt + M	Pictogrammen BLF op nummer sorteren
Ctrl + Alt + U	Pictogrammen BLF op status sorteren
Ctrl + Alt + H	Pictogrammen BLF horizontaal rangschikken
Ctrl + Alt + V	Pictogrammen BLF verticaal rangschikken
Ctrl + Alt + R	Nieuwe BLF-groep maken:
Ctrl + Alt + B	Nieuw lid van BLF-groep maken
Ctrl + Alt + P	Eigenschappen lid BLF-groep bewerken

Snelkoppelingen Telefoonboek

Snelkoppeling	Beschrijving
Ctrl + S	Opnieuw zoeken in telefoonboek
Ctrl + C	Geselecteerd item in telefoonboek bellen
Ctrl + P	Eigenschappen geselecteerd item weergeven
Shift + Enter	Details van het zoekitem van het geselecteerde item weergeven
Ctrl + E	E-mail naar geselecteerde gebruiker verzenden
Ctrl + M	Tekstbericht naar geselecteerde gebruiker verzenden
Ctrl + I	IM-bericht naar geselecteerde gebruiker verzenden
Ctrl + Y	Telefoonboekweergave

Tabel gaat verder...

Snelkoppeling	Beschrijving
Ctrl + F	Conferentieweergave
Ctrl + U	Items van gebruiker weergeven/verbergen
Ctrl + G	Items van groep weergeven/verbergen
Ctrl + D	Items in telefoonboek weergeven/verbergen

Snelkoppelingen Gesprek in wachtstand

Snelkoppeling	Beschrijving
Ctrl + Alt + A	Gesprek in wachtstand beantwoorden
Ctrl + Alt + L	Langste oproep in de wachtstand beantwoorden
F8	Conferentie met gesprekken in wachtstand
Ctrl + Alt + T	Gesprek in wachtstand doorverbinden
Ctrl + Alt + P	Eigenschappen lid BLF-groep bewerken

Snelkoppelingen Wachtrijmodus

Snelkoppeling	Beschrijving
Shift + F1	Gesprek opnemen uit wachtrij 1
Shift + F2	Gesprek opnemen uit wachtrij 2
Shift + F3	Gesprek opnemen uit wachtrij 3
Shift + F4	Gesprek opnemen uit wachtrij 4
Shift + F5	Gesprek opnemen uit wachtrij 5
Shift + F6	Gesprek opnemen uit wachtrij 6
Shift + F7	Gesprek opnemen uit wachtrij 7
Shift + F8	Gesprek opnemen uit wachtrij 8

Snelkoppelingen Extra

Snelkoppeling	Beschrijving
Shift + Ctrl + F4	Conferentieruimte 1
Shift + Ctrl + F5	Conferentieruimte 2
Shift + Ctrl + F1	Deur 1 openen
Shift + Ctrl + F2	Deur 2 openen
Shift + Ctrl + F3	Cijfertoetsen
Ctrl + V	Voicemail bellen

Snelkoppelingen parkeersleuven

Snelkoppeling	Beschrijving
Alt + F1	Gesprek in parkeersleuf 1 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F2	Gesprek in parkeersleuf 2 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F3	Gesprek in parkeersleuf 3 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F4	Gesprek in parkeersleuf 4 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F5	Gesprek in parkeersleuf 5 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F6	Gesprek in parkeersleuf 6 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F7	Gesprek in parkeersleuf 7 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F8	Gesprek in parkeersleuf 8 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F9	Gesprek in parkeersleuf 9 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F10	Gesprek in parkeersleuf 10 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F11	Gesprek in parkeersleuf 11 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F12	Gesprek in parkeersleuf 12 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F9	Gesprek in parkeersleuf 13 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F10	Gesprek in parkeersleuf 14 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F11	Gesprek in parkeersleuf 15 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F12	Gesprek in parkeersleuf 16 parkeren/uit de parkeerstand halen

Verwante Links

[Menu's en bedieningen](#) op pagina 8

Hoofdstuk 3: Gesprekken afhandelen

Dit hoofdstuk behandelt de belangrijkste functies voor het afhandelen van gesprekken die door de applicatie worden geboden.

Verwante Links

- [Inkomende gesprekken beantwoorden](#) op pagina 20
- [Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 21
- [Gesprekken opzetten](#) op pagina 24
- [DTMF-cijfers kiezen](#) op pagina 27
- [Gesprekken in de wachtstand zetten](#) op pagina 27
- [Gesprekken parkeren en uit de parkeerstand halen](#) op pagina 28
- [Geparkeerde gesprekken verzamelen](#) op pagina 28
- [Gesprekken terughalen](#) op pagina 29
- [Schakelen tussen gespreksgeschiedenis en BLF-/paneel-gesprekken in de wachtstandweergave](#) op pagina 29
- [Wachtrijen monitoren](#) op pagina 29
- [Gesprekstagtekst toevoegen](#) op pagina 31
- [Gecontroleerde deuren openen](#) op pagina 31
- [Inbreken op gesprekken](#) op pagina 32
- [Tekstberichten verzenden](#) op pagina 32
- [Chatberichten verzenden](#) op pagina 33
- [E-mail verzenden](#) op pagina 34
- [Een oproepgesprek maken](#) op pagina 35
- [Oproepen opnemen](#) op pagina 35
- [Uw voicemailberichten verzamelen](#) op pagina 36

Inkomende gesprekken beantwoorden

Over deze taak

Wanneer een inkomend gesprek wordt ontvangen, wordt het **gesprekspaneel** rood omlijnd en geeft het informatie weer over de beller. Als een scriptbestand is gekoppeld aan het inkomende nummer, wordt het script weergegeven in het rechter gesprekspaneel.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

Procedure

1. Voer een van de volgende handelingen uit om een gesprek te beantwoorden:

- Druk op *Invoeren*.
- Klik op **↶**.
- Klik op **Acties > Beantwoorden**.
- Neem de handset op als u uw telefoon gebruikt.
- Dubbelklik in de **gesprekspaneel**.

Wanneer een gesprek wordt beantwoord, wordt de bellerinformatie groen omlijnd.

2. Als een script wordt weergegeven, klikt u op **Script sluiten** om het te verwijderen of u drukt nogmaals op *Invoeren*.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Gesprekken doorverbinden

Een van de hoofdrollen van de console is het doorverbinden van bellers naar hun gewenste bestemming.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

[Een gesprek doorverbinden zonder het te beantwoorden](#) op pagina 22

[Een oproep gecontroleerd doorverbinden](#) op pagina 22

[Gesprekken doorverbinden naar voicemail](#) op pagina 23

[Wacht op doorverbinden naar een bezet toestel](#) op pagina 23

Gesprek ongecontroleerd doorverbinden

Ongecontroleerd doorverbinden is een actie waarbij u het gesprek doorverbindt zonder met de doorverbindbestemming te praten of te wachten om te zien of ze antwoord geven.

Procedure

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek door te verbinden:



- Druk op **F2**. Selecteer de doorverbindbestemming en klik op **Kies** (**Ctrl + D**).

- Klik op **Acties > Oproep doorverbinden**. Selecteer de doorverbindbestemming en klik op **Kies** (Ctrl + D).
- Sleep het gesprek naar het toestel binnen het telefoonboekpaneel.
- Sleep het gesprek naar de vereiste BLF.

Een gesprek doorverbinden zonder het te beantwoorden

Als u de naam of het nummer van een beller herkent, kunt u het gesprek doorverbinden zonder het eerst te beantwoorden. Op deze manier een gesprek doorverbinden, wordt ongecontroleerd doorverbinden genoemd. Uw configuratie kan zodanig worden ingesteld dat ongeantwoorde gesprekken worden teruggestuurd. Wanneer een oproep wordt teruggestuurd, wordt (**GeenAntw**) weergegeven in het gespreksgegevenspaneel.

Procedure

1. Voer het doeltoestelnummer in het veld **Zoeken** in.
2. Klik op de vereiste overeenkomst en klik vervolgens op . Als alternatief klikt u op  wanneer u naar een enkele overeenkomst zoekt.

Het inkomende gesprek wordt doorverbonden naar het bestemmingstoestel en gewist van het scherm.




Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 21

Een oproep gecontroleerd doorverbinden

Gecontroleerd doorverbinden is een actie waar u de doorverbindbestemming raadpleegt om te controleren of ze beantwoorden en dat ze het gesprek accepteren voordat de beller wordt doorverbonden.

Procedure

1. Voer het toestelnummer of de gebruikersnaam in het telefoonboek in veld **Zoeken** in.
2. Als het doeltoestel vrij is, klik dan op  in het telefoonboekpaneel of druk op F12. De voortgang van het uitgaande gesprek is te horen. Het oorspronkelijke gesprek wordt in de wachtstand geplaatst.
 - Als het inkomende gesprek wordt geaccepteerd voor doorverbinden, klikt u op  of u drukt op Ctrl + T om het doorverbinden te voltooien.
 - Als de gebruiker het inkomende gesprek niet wil ontvangen, klikt u op  of drukt u op Einde om het consultatiegesprek te beëindigen. U kunt terugkeren naar de oorspronkelijke beller door deze uit de wachtstand te halen.
3. Als het doeltoestel bezet is, kunt u de beller vragen of deze wil wachten. Zie Wachten op doorverbinden naar bezet.

Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 21

Gesprekken doorverbinden naar voicemail

Als de beller een bericht wil achterlaten, kunt u deze rechtstreeks naar de voicemail van een gebruiker of groep doorverbinden.

Procedure

1. Druk op F3 of klik op **Acties > Voicemail Doorverbinden**.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Selecteer het gewenste telefoonboek.
U kunt ook de keuzerondjes **Huntgroepen tonen** en **Toon gebruikers** selecteren.
3. Begin met het invoeren van de naam in het veld **Naam**.
4. Klik op **Voicemail** wanneer het toestelnummer wordt weergegeven in het veld **Nummer**.
U kunt ook het toestelnummer selecteren in het telefoonboekpaneel en vervolgens op F3 drukken.

Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 21

Wacht op doorverbinden naar een bezet toestel

Over deze taak

Als het toestel waarnaar u een oproep wilt doorverbinden, wordt weergegeven als zijnde bezet door de console, kunt u de oproep in de wachtrij plaatsen om op doorverbinden te wachten wanneer het toestel vrij komt. Hierdoor wordt voorkomen dat de door te verbinden oproep naar de voicemail wordt gestuurd of dat de instelling voor doorschakelen bij bezet van het doel wordt gevolgd.

Dit proces parkeert de oproep op het systeem met behulp van de parkeer-ID van het doeltu-
stel, dat wil zeggen, het toestelnummer plus een enkel cijfer tussen 0 en 9.

Procedure

1. Als u dit nog niet heeft gedaan, beantwoordt u de inkomende oproep.
2. Vraag of ze willen wachten totdat het doorverbinddoel niet langer bezet is.
3. Als ze hiermee instemmen, druk dan op `Ctrl + B`. Hun oproep is in de wachtrij ge-
plaatst om te wachten totdat het doorverbindtoestel vrij is.
4. Wanneer het doorverbindtoestel vrij komt, keert de oproep terug naar de console met
een gele rand. De tekst geeft aan waarom de oproep is teruggestuurd. Blader in de op-
roepgegevens naar beneden **Reden**:
 - **Time-out** – Als de oproep langer wacht dan de parkeertime-out van het telefoonsys-
teem (standaard is dit 5 minuten), belt het naar u terug. Beantwoord de oproep. Als
ze nog steeds willen wachten, druk dan op `Ctrl + B` om de oproep opnieuw te par-
keren.
 - **Gratis** —Het doorverbinddoel kan nu een nieuwe oproep aannemen. Beantwoord de
oproep om normaal gecontroleerd of ongecontroleerd doorverbinden uit te voeren of
gebruik `Ctrl + R` om onmiddellijk ongecontroleerd doorverbinden uit te voeren
zonder de oproep te beantwoorden.



Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 21

Gesprekken opzetten

Procedure

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek op te zetten:

- Kies vanaf uw telefoon.
- Dubbelklik op een specifieke BLF om het bijbehorende nummer snel te bellen.
- Zoek en selecteer een telefoonboekvermelding en klik vervolgens op  of druk op `F12`.
- Klik op  of druk op `F12` om het scherm Gesprek opzetten weer te geven.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20


[Gesprekken opzetten door het scherm Gesprek opzetten te gebruiken](#) op pagina 25

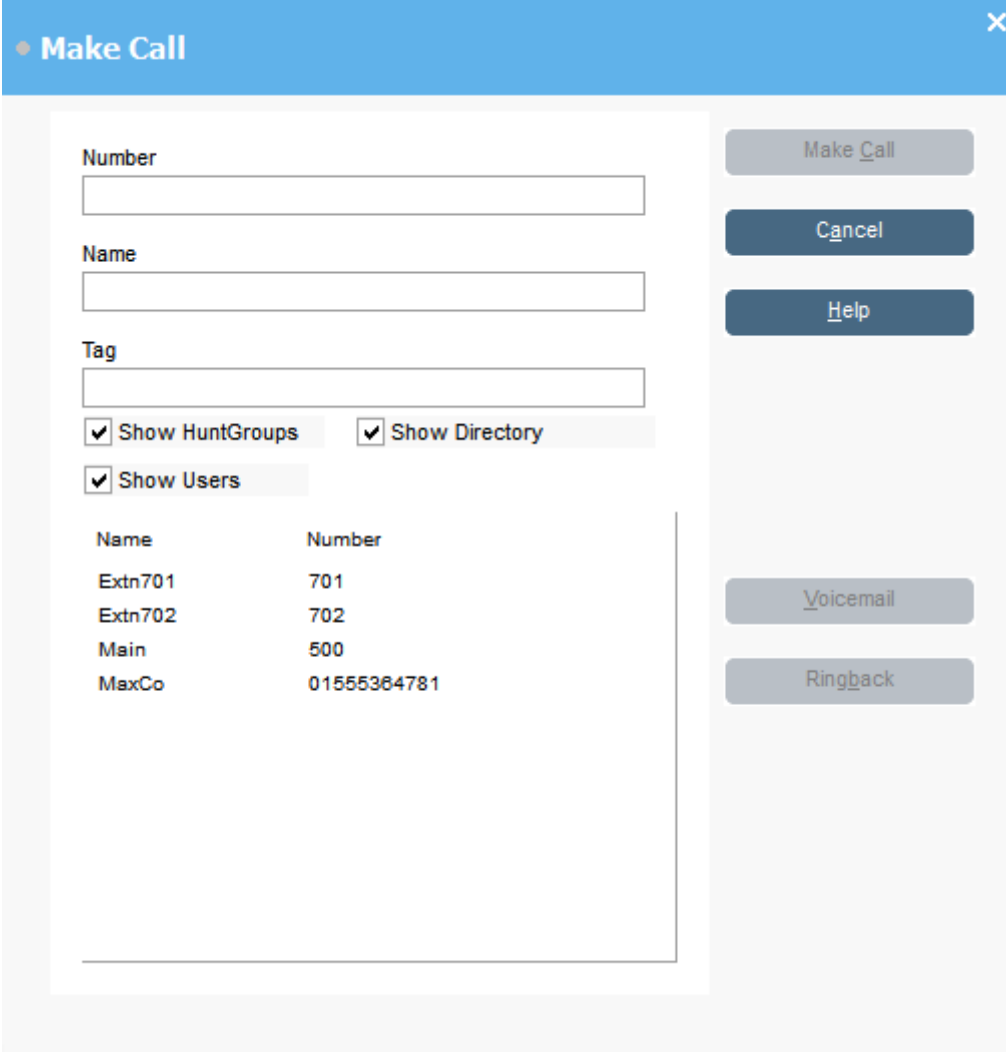
[Gesprekken opzetten via het toetsenbord](#) op pagina 26

[BLF-pictogrammen gebruiken voor snelkiezen](#) op pagina 26

Gesprekken opzetten door het scherm Gesprek opzetten te gebruiken

Procedure

1. Klik op  of druk op F12.



Make Call [X]

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory
 Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call
Cancel
Help
Voicemail
Ringback

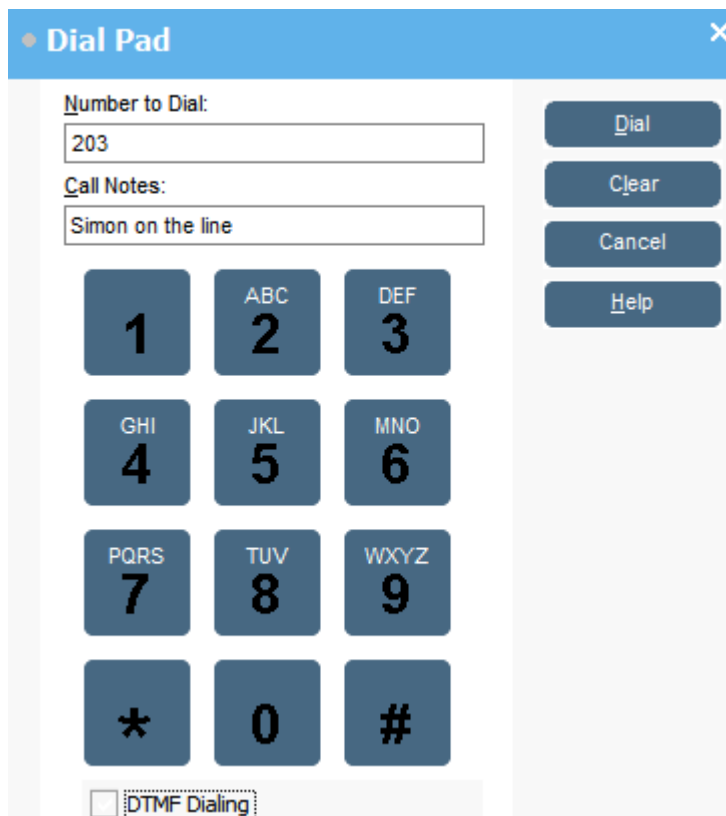
2. Selecteer het telefoonboek dat u wilt doorzoeken. U kunt meer dan één telefoonboek selecteren.
3. Begin met het typen van de naam in het veld **Naam**.
De vermeldingen die overeenkomen met de tekst die u hebt ingevoerd, worden weergegeven. Wanneer het vereiste nummer in de lijst verschijnt, klikt u er eenmaal op. Het nummer wordt doorverbonden naar het veld **Nummer**. Als er slechts één overeenkomst is, wordt het nummer automatisch doorverbonden naar het veld **Nummer**.
4. Voer indien vereist een tagbericht in.
5. Selecteer de vereiste actie:

Optie	Beschrijving
Bellen	Plaats een gesprek op het geselecteerde nummer.
Voicemail	Laat een bericht achter voor de gebruiker.
Terugbellen	Wanneer een toestelnummer bezet is, klikt u op Terugbellen . Wanneer het toestel vrijkomt, belt dit uw toestel.

Gesprekken opzetten via het toetsenbord

Procedure

1. Klik op **Tools > Cijfertoetsen** of klik op .



2. Voer het vereiste telefoonnummer in het veld **Nummer om te kiezen** in.
Gebruik de kiestekens op de **Cijfertoetsen** of het toetsenbord.
3. Voer opmerkingen in voor het gesprek in het gebied **Opmerkingen bij oproepen**.
Gebruik gespreksnotities om gesprekstagtekst toe te voegen.
4. Klik op **Kies** om het gesprek te starten.

BLF-pictogrammen gebruiken voor snelkiezen

Procedure

Dubbeltklik op het gewenste pictogram of klik met de rechtermuisknop en selecteer **Oproep**.

Verwante Links

[Gesprekken opzetten](#) op pagina 24

DTMF-cijfers kiezen

Over deze taak

U kunt het toetsenblok van de console gebruiken om tijdens een gesprek DTMF-cijfers te kiezen.

Procedure

1. Klik tijdens het gesprek op **Tools > Cijfertoetsen**. U kunt ook klikken op .
2. Selecteer **DTMF kiezen**.

Alle cijfers die u nu kiest, worden naar het momenteel verbonden gesprek verzonden als DTMF-cijfers.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Gesprekken in de wachtstand zetten

Over deze taak

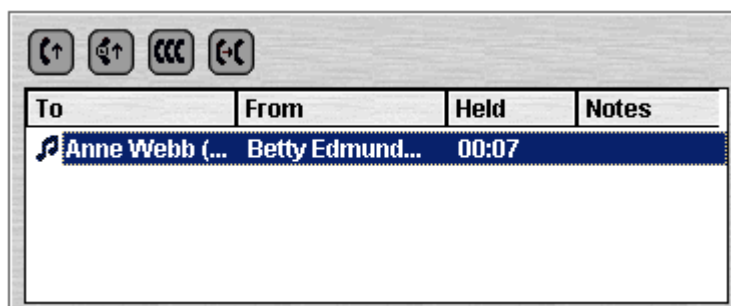
Zet een gesprek in de wachtstand zodat u een andere taak kunt uitvoeren.

Procedure

1. Klik op  of druk op F4.

Om het huidige gesprek in de wachtstand te zetten en het volgende gesprek in één actie te beantwoorden, drukt u op F7.

Het paneel Gesprekken in de wachtstand bevat een lijst met alle gesprekken in de wachtstand.



2. Sorteert de lijst door op de overeenkomstige kolomkop te klikken.
3. Klik op een rij in de lijst om het gesprek te selecteren om te beantwoorden of door te verbinden.

4. Gebruik de pictogrammen bovenaan het paneel zoals vereist.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Gesprekken parkeren en uit de parkeerstand halen

Over deze taak

U kunt een gesprek parkeren om andere taken af te handelen. Een inkomende beller moet bijvoorbeeld dringend met iemand spreken, maar deze persoon is niet beschikbaar. U kunt het gesprek parkeren in sleuf 1 en de persoon met wie u wilt spreken oproepen en hem laten weten dat hij het gesprek in sleuf 1 moet aannemen.

Gesprekken blijven geparkeerd gedurende een bepaalde tijd voordat ze terugkeren naar de operator. Neem voor meer informatie over parkeertijd contact op met uw systeembeheerder.

Er zijn 16 parkeersleuven beschikbaar. Wanneer een gesprek in een van de sleuven wordt geparkeerd, geeft het knoplabel informatie over het gesprek. Wanneer een parkeersleuf leeg is, geeft het knoplabel het nummer van de parkeersleuf weer. Alle operators kunnen zien wanneer het gesprek wordt opgenomen of beëindigd. Iedereen kan een geparkeerd gesprek beantwoorden.

Procedure

1. Als u een gesprek wilt parkeren terwijl u verbonden bent met het gesprek, klikt u op een vrije **Parkeersleuf**-knop om het gesprek in die sleuf te parkeren.
Het geparkeerde gesprek geeft informatie weer over het gesprek, bijvoorbeeld het bronnummer van het gesprek.
2. Om een gesprek uit de parkeerstand te halen, klikt u op het relevante nummer wanneer een gesprek in een parkeersleuf is geparkeerd **Parkeersleuf** om het gesprek uit de parkeerstand te halen.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Geparkeerde gesprekken verzamelen

Over deze taak

Als u een gesprek parkeert, kan iedereen die het sleufnummer kent, het gesprek aannemen.

Procedure

Ga op een van de volgende manieren te werk om een geparkeerd gesprek aan te nemen:

- Kies de standaard korte code ***38 N#** ter vervanging van de *N* met het parkeersleufnummer.
- Als consolegebruikers een parkeersleufknop hebben ingesteld op hetzelfde parkeersleufnummer, geeft de knop het geparkeerde gesprek aan. Ze kunnen op de knop klikken om het gesprek uit de parkeerstand te halen.

- Op Avaya-telefoons met programmeerbare knoppen kunnen gebruikers knoppen programmeren die overeenkomen met bepaalde parkeersleufnummers. De knop geeft aan wanneer een gesprek in die parkeersleuf is geparkeerd en kan worden ingedrukt om het gesprek uit de parkeerstand te halen.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Gesprekken terughalen

Over deze taak

U kunt proberen het laatste inkomende gesprek dat aan de console werd gepresenteerd terug te halen, inclusief gesprekken die overgingen, maar vervolgens elders werden beantwoord. Gesprekken terughalen als u vermoedt dat een oproep naar het verkeerde nummer is doorverbonden of nog steeds onbeantwoord blijft.

Wanneer u in een groep consolegebruikers werkt, kan de terughaalfunctie een gesprek terughalen dat aan u is gepresenteerd maar vervolgens door een van de andere gebruikers is beantwoord.

Procedure

Druk op **F6** of klik op **Acties > Gesprek terughalen**.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Schakelen tussen gespreksgeschiedenis en BLF-/paneel-gesprekken in de wachtstandweergave

Over deze taak

U kunt mogelijk schakelen tussen weergave van de gespreksgeschiedenis van de console of de panelen BLF en gesprekken in de wachtstand.

Procedure

Klik op **Weergave > Oproepgeschiedenis**.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

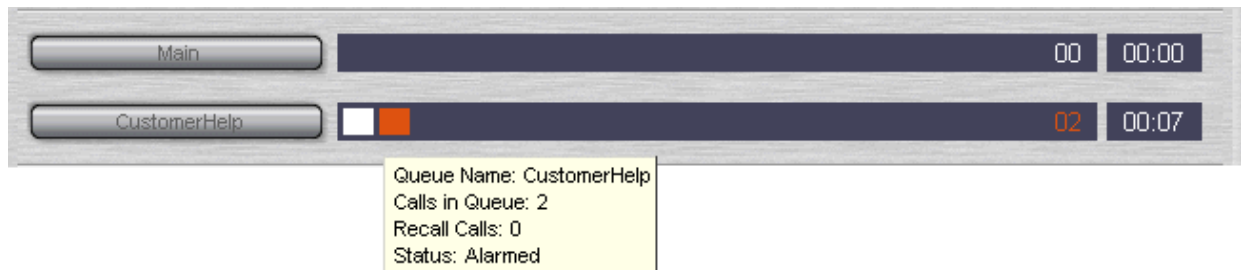
Wachtrijen monitoren

Over deze taak

Huntgroepen kunnen worden geconfigureerd met in de wachtrij plaatsen. Wanneer er meer oproepen wachten om te worden beantwoord dan er beschikbare agenten zijn om te beantwoor-

den, worden de extra oproepen in een wachtrij geplaatst. U kunt uw console configureren om maximaal 8 huntgroep-wachtrijen te monitoren.

Het aantal oproepen in een wachtrij wordt aangegeven met een staafdiagram.



Het totale aantal oproepen wordt aan het einde van het staafdiagram weergegeven. Elke oproep wordt weergegeven als een wit vakje als de alarmdrempel niet is overschreden. Als het aantal oproepen in de wachtrij de alarmdrempel overschrijdt, worden de oproepen die de drempel overschrijden weergegeven als een oranje vak.

De langste tijd dat een oproep in de wachtrij staat, wordt aangegeven in het tekstvak aan het einde van de grafiek. De tijd wordt bijgewerkt wanneer een oproep in de wachtrij staat. De tijd wordt in het wit weergegeven als de alarmdrempel voor de langste wachttijd niet is overschreden. De tijd wordt amberkleurig als de langste wachttijd wordt overschreden.

Procedure

Beweeg de muisaanwijzer over een actieve **Wachtrij bellen**-balk om informatie over de wachtrij weer te geven.

De volgende informatie verschijnt:

- **Wachtrijnaam**
- **Oproepen in wachtrij**
- **Gesprekken terughalen**
- **Status**

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

[Gesprekken in de wachtrij beantwoorden](#) op pagina 30

Gesprekken in de wachtrij beantwoorden

Over deze taak

Elke console-operator kan in de wachtrij geplaatste gesprekken beantwoorden. U hoeft geen lid te zijn van de huntgroep om de oproep te beantwoorden.

Procedure

1. Klik op de **Wachtrijnaam**-knop of druk op `Shift + F1` naar `Shift + F8`.
Het eerste gesprek in de wachtrij wordt aan u gepresenteerd.
2. Beantwoord het gesprek op de normale manier.

Verwante Links

[Wachtrijen monitoren](#) op pagina 29

Gesprekstagtekst toevoegen

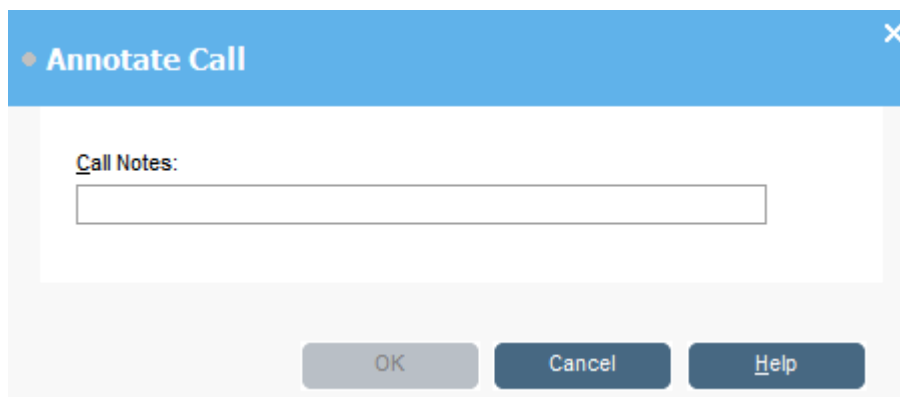
Over deze taak

Aan elk gesprek kan een korte tekststring worden toegevoegd. Deze functie wordt gesprek taggen genoemd. De tekst blijft bij het gesprek wanneer deze wordt doorverbonden en wordt weergegeven op het display van interne telefoons die het gesprek ontvangen. De tekst wordt ook opgenomen in de gespreksgeschiedenis.

Met behulp van de console kunt u een gesprekstag toevoegen wanneer u een gesprek maakt of doorverbindt. Daarnaast kunt u via het onderstaande proces een gesprekstag toevoegen terwijl u verbinding maakt met de oproep.

Procedure

1. Klik op wanneer u een gesprek maakt of doorverbindt **Acties > Gesprek annoteren** of druk op F11.



2. Voer notities in het veld **Opmerkingen bij oproepen** in.

Gebruik alfanumerieke tekens zonder komma's.

Standaard is de tekstlengte maximaal 16 tekens, maar de systeembeheerder kan de lengte wijzigen.

3. Klik op **OK**.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Gecontroleerde deuren openen

Over deze taak

U kunt een gecontroleerde deur openen zonder uw bureau te verlaten. De telefoonschakelaar kan bijvoorbeeld worden verbonden met een relais dat de deur van het laadperron bedient. Wanneer iemand toegang tot het laadperron nodig heeft, kunt u de deur ontgrendelen om toegang toe te staan.

Let op, deze optie is niet beschikbaar totdat u een naam voor de deur configureert.

U kunt maximaal 2 deuren bedienen. De deuren worden standaard gedurende 5 seconden vrijgegeven.

Procedure

1. Klik op **Tools** > **Deurrelais**.
2. Klik op de vereiste naam van de deur om de deur te openen.

Verwante Links


[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Inbreken op gesprekken

Over deze taak

Inbreken op gesprekken is alleen beschikbaar als u toestemming hebt om in te breken en de andere interne partijen toestemming hebben gegeven om in te breken. Neem contact op met uw systeembeheerder om inbreken te configureren.

Procedure

1. Zoek de gebruiker in het telefoonboekpaneel.
2. Klik op **Acties** > **Inbreken** of druk op F9.
3. Praat met de gebruiker.
Beide partijen in het gesprek kunnen u horen.
4. Wanneer u het gesprek wilt beëindigen, doet u een van de volgende dingen:
 - Klik op 
 - Klik op **Acties** > **Ophangen**.
 - Druk op **Einde**.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Tekstberichten verzenden

Over deze taak

U kunt een kort tekstbericht naar een gebruiker sturen. Het bericht verschijnt op het display van de meeste Avaya-telefoons. Deze functie is minder storend dan het inbreken op een gesprek. Het resultaat van een bericht verzenden, is afhankelijk van het type telefoon van de gebruiker en of deze in gesprek is of niet.

Standaard is de maximale lengte van een bericht 16 tekens, maar de lengte kan worden geconfigureerd door de systeembeheerder.

Wanneer een bericht wordt verzonden naar een Avaya DS Port display-telefoon, gaat door het bericht het berichtlampje van de telefoon branden. Dit gebeurt ongeacht of de telefoon vrij is of in gesprek is. Als de telefoon vrij is, wordt de berichttekst weergegeven. Als het in gesprek is, wordt de tekst weergegeven nadat de gebruiker het gesprek heeft voltooid.

Procedure

1. Zoek de gebruiker naar wie u een bericht wilt verzenden in het telefoonboek.
2. Klik op **Acties > Bericht verzenden** of druk op **Ctrl + M**.

Het veld met het toestelnummer van de gebruiker wordt ingevuld met de informatie uit het telefoonboek.

3. Voer de tekst in het veld **Bericht** in.
4. Klik op **OK**.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Chatberichten verzenden

Over deze taak

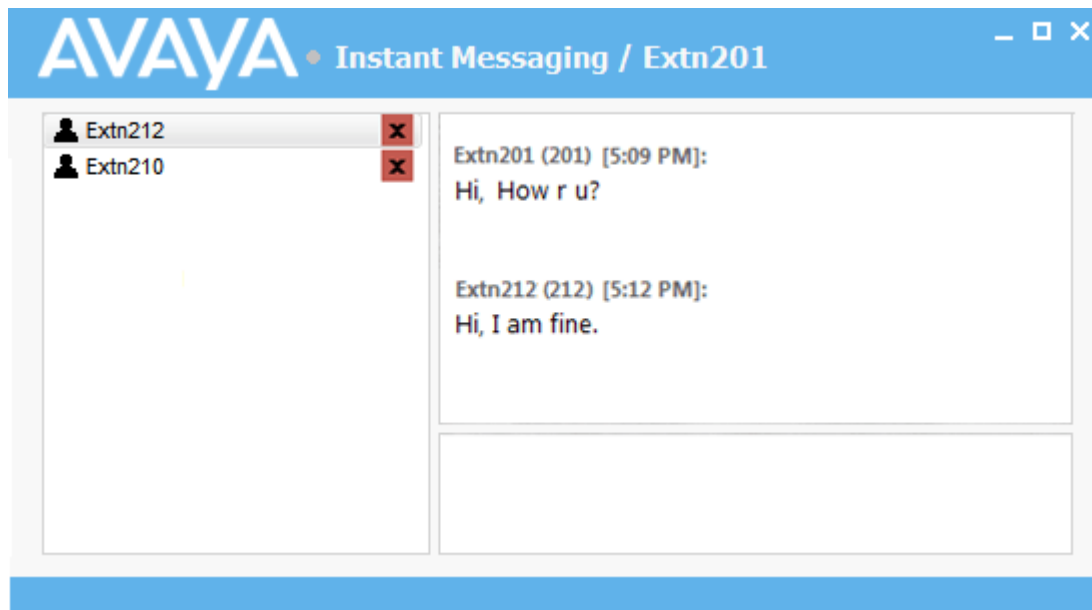
De console kan worden geconfigureerd om instant messaging te ondersteunen. Indien het is ingeschakeld, kunt u het telefoonboek gebruiken om instant messaging-berichten te selecteren en naar andere gebruikers te verzenden.

De andere gebruikers moeten een toepassing van Avaya gebruiken die ook instant messaging ondersteunt.

Procedure

1. Zoek de vereiste gebruiker in het **Telefoonboek**-paneel.

2. Klik met de rechtermuisknop op de gebruiker en selecteer **Chatten verzenden** of druk op **Ctrl + I**.



3. Voer het bericht in het vak onder aan het venster in en klik op **Verz..**
4. Schakel tussen het instant messaging-venster en de console zonder de werking van een van beide te onderbreken.

Als u het instant messaging-venster sluit, wordt de huidige chatsessie beëindigd.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

E-mail verzenden

Als u Microsoft Outlook op dezelfde pc hebt geïnstalleerd, kunt u de console gebruiken om e-mails naar gebruikers in het telefoonboek te verzenden.

Procedure

1. Klik op **Tools > E-mail verzenden** of druk op **Ctrl + E**.
Het formulier voor e-mailberichten wordt geopend.
2. Vul de gegevens in zoals vereist en verzend de e-mail op de gebruikelijke manier.

Verwante Links


[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

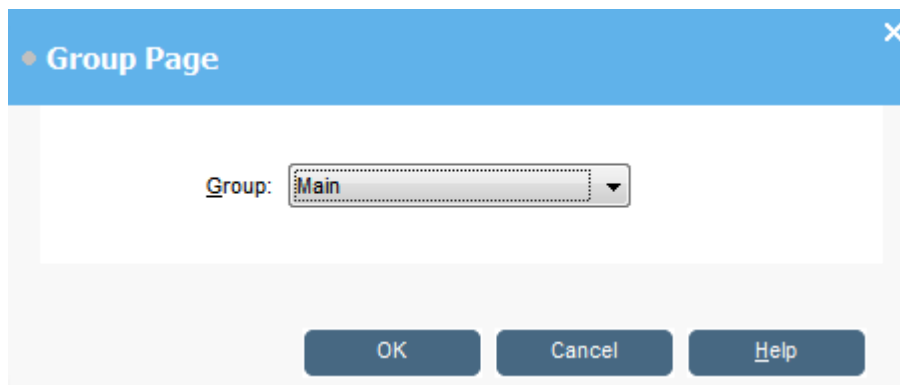
Een oproepgesprek maken


Over deze taak

U kunt een bericht naar een groep mensen verzenden met behulp van de Oproep-functie. Een inkomende beller moet bijvoorbeeld dringend met iemand spreken, maar deze persoon kan niet worden gevonden. Het gesprek kan worden geparkeerd en vervolgens wordt een bericht uitgezonden voor de gebruiker om het gesprek aan te nemen. De oproep is te horen op elk telefoontoestel dat een handsfree luidspreker heeft en niet wordt gebruikt.

Procedure

1. Voer een van de volgende handelingen uit om een broadcastbericht te verzenden:
 - Klik op .
 - Klik op **Acties > Oproepen**.
 - Druk op F10.



2. Selecteer de groep waarnaar het bericht moet worden uitgezonden.
3. Klik op **OK**.
4. Spreek het bericht in.
5. Wanneer u klaar bent met het bericht, voert u een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op .
 - Klik op **Acties > Ophangen**
 - Druk op **Einde**.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Oproepen opnemen


Over deze taak

U kunt een complete oproep of een deel van een oproep opnemen.

- Opnemen wordt alleen ondersteund op systemen met Voicemail Pro geïnstalleerd.

- Opnamepauze wanneer een oproep in de wachtstand wordt geplaatst of wordt gearkeerd. Wanneer u opnieuw verbinding maakt met de oproep, wordt de opname hervat.
- Wanneer u conferentiegesprekken opneemt, wordt de opname voortgezet wanneer bel- lers aan de conferentie worden toegevoegd.

Procedure

1. Voer een van de volgende handelingen uit om een oproep op te nemen:
 - Klik op .
 - Klik op **Acties** > **Gesprek opnemen**.
 - Druk op F5.

Standaard wordt de oproep opgenomen in de voicemail van de gebruiker.

2. Herhaal een van de bovenstaande stappen om de opname te beëindigen.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Uw voicemailberichten verzamelen

Over deze taak

De statusbalk van de console geeft aan wanneer u nieuwe berichten in uw mailbox hebt.

Procedure

1. Dubbelklik op het gebied met het aantal nieuwe berichten of druk op `Ctrl + V`.
U bent verbonden met de voicemail-server.
2. Als u uw eigen toestel gebruikt, drukt u op #. Anders voert u uw toestelnummer in en drukt u op #.
3. Voer uw voicemailwachtwoord in en druk op #.
Wanneer u met succes bent aangemeld op uw mailbox, hoort u een aankondiging die uw berichten beschrijft.

Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 20

Hoofdstuk 4: Conferencing

Dit hoofdstuk behandelt een aantal van de verschillende methoden voor het starten en besturen van conferenties.

Verwante Links

[Conferentiegesprekken in de wachtstand](#) op pagina 37

[Conferenties bekijken](#) op pagina 37

[Gebruikers toevoegen aan een conferentie](#) op pagina 38



[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 38

Conferentiegesprekken in de wachtstand

Over deze taak

U kunt meerdere gesprekken in de wachtstand plaatsen en vervolgens een conferentie starten met de gesprekken in de wachtstand. Dit is handig voor kleine ad hoc conferenties tussen drie of vier deelnemers. Maak grotere conferenties met behulp van conferentieruimten.

Procedure

1. Bel en plaats elk gesprek in de wachtstand.
2. Druk op de knop .
3. Klik op  wanneer u klaar bent met de conferentie om het gesprek te beëindigen.

Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 37

Conferenties bekijken

Over deze taak

Gebruik het telefoonboekpaneel om huidige conferenties op het telefoonsysteem te bekijken. De vermelde conferenties omvatten ad-hoc conferenties die zijn gestart door andere gebruikers en eventuele consoleconferenties.

Procedure

Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.

De conferentiernaam en -host worden vermeld voor consoleconferenties. Voor andere conferenties wordt alleen het conferentienummer getoond.

Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 37

Gebruikers toevoegen aan een conferentie

Over deze taak

U kunt een gesprek toevoegen aan elke conferentie die op het telefoonsysteem wordt uitgevoerd.

Procedure

1. Beantwoord of zet een gesprek op met een gebruiker.
2. Klik op  in het **Telefoonboek** paneel om de huidige conferenties weer te geven.
3. Klik op de gewenste conferentie.
4. Klik op **Acties > Toevoegen aan conferentie**.

Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 37

De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken

De knoppen **1** en **2** in de hoofdwerkbalk vertegenwoordigen de twee conferentieruimten. U kunt de conferentieruimten gebruiken om conferenties met meerdere deelnemers te starten.

Opmerking: De knoppen zijn niet beschikbaar totdat de namen van de conferentieruimten zijn gecreëerd. Zie [Conferentieruimten benoemen](#) op pagina 60.

Conferentiedeelnemers worden vertegenwoordigd door de volgende pictogrammen:

Niet uitgenodigd	Uitgenodigd	Deelgenomen	Afgewezen	Niet beschikbaar
				

Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 37

[Een conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 39

[Weergaven conferentieruimten wijzigen](#) op pagina 40

[Rangschikking pictogram van een conferentieruimte wijzigen](#) op pagina 41

[Status van een gebruiker wijzigen](#) op pagina 41

Een conferentieruimte gebruiken

Over deze taak

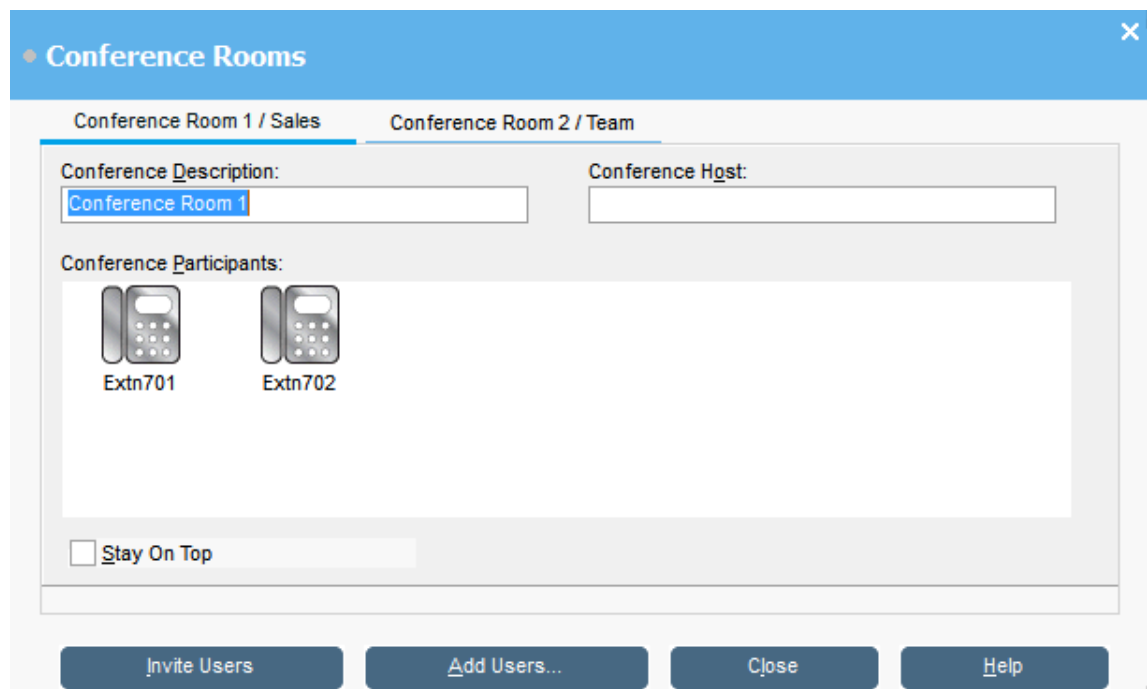
De knoppen **1** en **2** in de hoofdwerkbalk vertegenwoordigen de twee conferentieruimten. U kunt de conferentieruimten gebruiken om conferenties te starten met meerdere deelnemers.

Als de conferentieknoppen beschikbaar zijn, kunt u een conferentie creëren. Als de knoppen niet beschikbaar zijn, zijn de namen van de conferentieruimten niet gecreëerd. Zie [Conferentieruimten benoemen](#) op pagina 60.

Procedure

1. Klik op **1** of op **2**.

Als een conferentieruimte in gebruik is, tonen de BLF's in het venster de status van de afgevaardigden. Als de conferentieruimte momenteel niet in gebruik is, is het venster leeg.



2. Om een nieuwe conferentie te creëren, typt u het onderwerp van de conferentie in het veld **Beschrijving vergadering**.

Het onderwerp wordt alleen in het veld getoond.

3. Typ in het veld **Gastheer conferentie** de naam van de persoon die de conferentie heeft aangevraagd.

De naam wordt getoond bij het bekijken van huidige systeemconferenties in het telefoonboekpaneel.

4. Voer de gebruikers voor de conferentie in.
 - a. Klik op **Gebruikers toevoegen**.
 - b. Selecteer de gebruikers in de telefoonboeklijst.

- c. Als u per ongeluk een gebruiker toevoegt, klikt u met de rechtermuisknop op de gebruiker BLF en selecteert u **Verwijderen**.
5. Nodig de gebruikers op een van de volgende manieren uit voor de conferentie:
- **Automatische uitnodiging:** Klik op **Gebruikers uitnodigen** om het voicemailstelsysteem te gebruiken om automatisch gebruikers uit te nodigen. De BLF-pictogrammen worden met een gele omlijning weergegeven. Elke gebruiker wordt gebeld en uitgenodigd voor de conferentie. De voicemail-server nodigt gebruikers uit in groepen van maximaal 5, afhankelijk van de beschikbare verbindingen. Wanneer de gebruiker antwoordt, worden ze uitgenodigd om deel te nemen aan de conferentie. De conferentie-pictogrammen veranderen automatisch om het antwoord van de gebruiker aan te geven. De gebruiker kan op de volgende manieren reageren:

Deze optie is alleen beschikbaar op systemen met Voicemail Pro.
 - Druk op **1** om de uitnodiging te accepteren.
 - Druk op **2** om de uitnodiging af te wijzen.
 - Druk op **3** om aan te geven dat ze niet beschikbaar zijn.
 - **Handmatige uitnodiging:** Als u gebruikers handmatig wilt uitnodigen, klikt u met de rechtermuisknop op elke gebruiker en selecteert u **Oproep**.
 - Als ze accepteren, klikt u op **Toevoegen aan conferentie 1** of **Toevoegen aan conferentie 2** in het menu **Acties**.
 - Als de gebruiker niet beschikbaar is of de uitnodiging en het gesprek heeft geweigerd en klikt u met de rechtermuisknop op de BLF om de status dienovereenkomstig te wijzigen om het antwoord van de afgevaardigde te registreren.
6. Zodra een conferentie bezig is, kunt u extra gebruikers toevoegen met **Toevoegen aan conferentie 1** of **Toevoegen aan conferentie 2**.

U kunt gebruikers toevoegen aan een conferentieruimte door BLF's naar het conferentievenster te slepen en neer te zetten. U kunt BLF's gebruiken die zowel interne als externe nummers vertegenwoordigen.

Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 38

Weergaven conferentieruimten wijzigen

Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop in het venster Conferentieruimte.
2. Selecteer **Weergave** in het pop-up menu.

De beschikbare weergavetypen zijn:

- Grote pictogrammen
- Kleine pictogrammen
- Lijst met pictogrammen
- Details

Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 38

Rangschikking pictogram van een conferentieruimte wijzigen

Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop in het venster Conferentieruimte.
2. Selecteer **Regelen** in het pop-up menu.

Deze opties voor rangschikking zijn:

- Naam
- Nummer
- Status

Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 38

Status van een gebruiker wijzigen

Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop op de BLF van de gebruiker.
2. Selecteer **Status wijzigen**.
3. Selecteer de vereiste status.

Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 38

Hoofdstuk 5: Het telefoonboek gebruiken

Het telefoonboek wordt gebruikt om contactpersonen weer te geven voor het opzetten van gesprekken.

Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 42

[Eigenschappen item in telefoonboek bewerken](#) op pagina 44

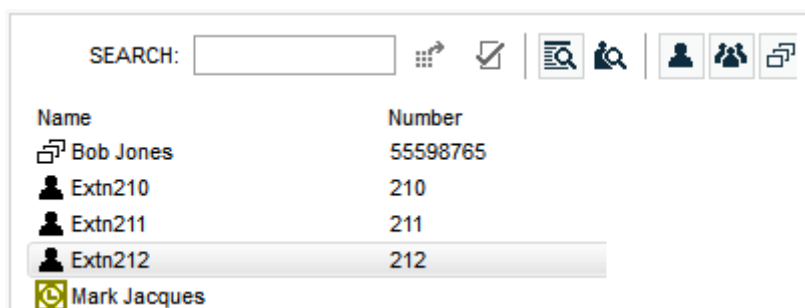
[Lokale telefoonboekvermeldingen toevoegen of bewerken](#) op pagina 46

[Status huntgroep wijzigen](#) op pagina 46

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 47

Het telefoonboek gebruiken



Het consolepaneel aan de rechterkant geeft meestal de namen en nummers van het telefoonboek weer. Het kan de telefoonboekvermeldingen van het telefoonsysteem, het eigen lokale telefoonboek van de console en contactpersonen uit Outlook bevatten.








Wijzigingen in het telefoonboek van het telefoonsysteem worden om de 30 minuten automatisch doorgevoerd. Ze worden ook doorgevoerd wanneer er handmatig wordt gezocht in het telefoonboek (tot een maximum van elke 5 minuten).

Telefoonboekbedieningen

U kunt deze bedieningen gebruiken om te selecteren welke informatie wordt weergegeven in het telefoonboekpaneel.





	Bel het geselecteerde item: Bel naar de geselecteerde telefoonboekvermelding.
	Bewerk het geselecteerde item: Bewerk de eigenschappen van de telefoonboekvermelding. Het instellingenmenu dat wordt weergegeven, is afhankelijk van het type vermelding.

Tabel gaat verder...

	Items in telefoonboek bekijken: Schakel tussen weergavedetails van een geselecteerde contactpersoon/conferenties/andere informatie en bekijk het telefoonboek.
	Actieve conferenties bekijken: Gebruik het telefoonboekpaneel om conferenties die worden gehost door het telefoonsysteem te bekijken.
	Toon/verberg gebruikers: Toon of verberg gebruikers van het telefoonsysteem in de weergegeven lijst met contactpersonen van het telefoonboek.
	Toon/verberg groepen: Toon of verberg groepen van het telefoonsysteem in de weergegeven lijst met contactpersonen van het telefoonboek.
	Toon/verberg contactpersonen van het telefoonboek: Toon of verberg andere contactpersonen in de weergegeven lijst met contactpersonen van het telefoonboek.










Telefoonboekpictogrammen

Deze pictogrammen geven het type aan van elke contactpersoon die in het telefoonboek wordt weergegeven.

	Gebruiker: Een gebruiker op het telefoonsysteem.
	Huntgroep: Een huntgroep op het telefoonsysteem.
	Telefoonboek: Een telefoonboekvermelding uit het telefoonboek van het telefoonsysteem of het lokale telefoonboek van de console.
	Outlook contactpersoon: Een contactpersoon van Microsoft Outlook op dezelfde pc als de console.

Details van telefoonboekvermelding

Wanneer de zoekopdracht maar één overgebleven overeenkomst heeft of wanneer u dubbelklikt op een bepaald item, verandert het telefoonboek om details voor die vermelding te tonen. De informatie die moet worden weergegeven, kan worden geconfigureerd via de console-instellingen.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Als u wilt terugkeren naar de volledige telefoonboeklijst, verwijdt u de tekst uit het zoekvak. Als alternatief kunt u ook **Telefoonboek > Nieuwe zoekopdracht** (Ctrl + S) selecteren.

Verwante Links




[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 42

Eigenschappen item in telefoonboek bewerken

Over deze taak

U kunt het venster Eigenschappen item in telefoonboek gebruiken om de eigenschappen van de geselecteerde vermelding te bewerken.


Alle telefoonboekvermeldingen hebben een pictogram dat het type vermelding aangeeft.

-  geeft de gebruiker aan
-  geeft een telefoonboekvermelding aan
-  geeft een huntgroep aan

* Opmerking:

De instellingen die in de console worden weergegeven, zijn de instellingen die actueel waren toen de gebruiker of groep werd geselecteerd. Als de instellingen vervolgens met een andere methode worden bijgewerkt, bijvoorbeeld vanaf de telefoon van een gebruiker, worden die wijzigingen pas weergegeven nadat de bestaande instellingen zijn gesloten en vervolgens opnieuw zijn geopend.

Procedure

1. Klik op een item in het telefoonboek.
2. Klik op .
3. Dubbelklik op een telefoonboekvermelding om de eigenschappen in het paneel te bekijken.
4. Dubbelklik op de eigenschappen om de details te tonen. Welk formulier wordt geopend, hangt ervan af of het nummer afkomstig is uit het telefoonboek van het telefoonsysteem of uit het telefoonboek van de lokale console.
 - Het formulier Eigenschappen item in telefoonboek toont namen en nummers van het telefoonsysteem. Deze worden zowel voor uitgaand kiezen gebruikt als voor het koppelen van namen aan nummers van inkomende bellers. Vermeldingen in het telefoonboek van het telefoonsysteem zijn voor alle gebruikers beschikbaar via telefoonboekfuncties op hun telefoon. De enige velden die worden gebruikt voor het telefoonboeknummer van een telefoonsysteem zijn **Naam** en **Telefoonnummer**. Deze kunnen niet via de console worden gewijzigd.

Directory Entry Properties [X]

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- Het venster Item in lokaal telefoonboek van IP Office SoftConsole bewerken toont het lokale consoletelefoonboek voor uitgaand kiezen en om een naam aan een inkomende oproep te koppelen. Wanneer een naam overeenkomt in zowel het telefoonboek van het telefoonsysteem als het consoletelefoonboek, wordt de naam in het consoletelefoonboek gebruikt.

Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry [X]

Name:

Number:

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Verwante Links


[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 42

Lokale telefoonboekvermeldingen toevoegen of bewerken

Over deze taak

Van het tabblad **Inkomende oproepen** kunt u nieuwe vermeldingen creëren en de eigenschappen van bestaande lokale telefoonboekvermeldingen bewerken.

Procedure

1. Klik op .
2. Selecteer in het tabblad **Inkomende oproepen** het **Tools > Voorkeuren... > Inkomende oproepen**.
3. U kunt een nieuwe tag maken door op **Toevoegen** te klikken.
4. Als u een bestaande vermelding wilt bewerken, selecteert u een vermelding en klikt u op **Bewerken**.
5. Voer in het veld **Naam** de naam in die u wilt koppelen aan de vermelding of bewerk deze.
6. Voer in het veld **Nummer** het te kiezen telefoonnummer in wanneer u de telefoonboekvermelding selecteert. Het nummer wordt ook gebruikt voor overeenkomsten met inkomende gesprekken.
7. Voer in het veld **Scriptbestand** de naam van een scriptbestand (`.txt` of `.rtf`-bestand) om aan de telefoonboekvermelding te koppelen in of zoek het bestand op door te bladeren. Wanneer een inkomend gesprek overeenkomt met de telefoonboekvermelding, verschijnt het script in het telefoonboekpaneel.
8. Voer in het veld **Mediabestand** de naam van een mediabestand (`.wav`-bestand) om aan de telefoonboekvermelding te koppelen in of zoek het bestand op door te bladeren. Wanneer een inkomende oproep overeenkomt met de telefoonboekvermelding, wordt het bestand afgespeeld door de console-pc.

Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 42

Status huntgroep wijzigen


Over deze taak

U kunt de status van een huntgroep wijzigen tussen **In gebruik** en **Buiten gebruik**.

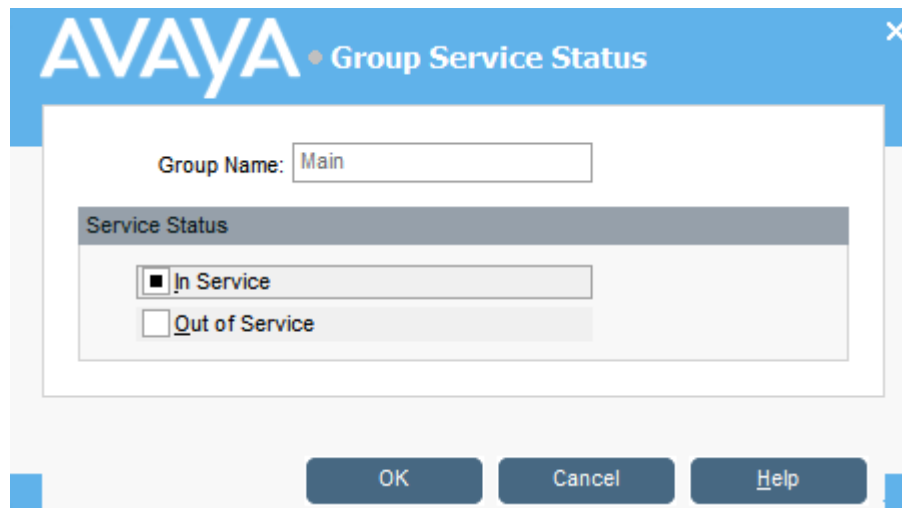
Opmerking:

De instellingen die in de console worden weergegeven, zijn de instellingen die actueel waren toen de gebruiker of groep werd geselecteerd. Als de instellingen vervolgens met een andere methode worden bijgewerkt, bijvoorbeeld vanaf de telefoon van een gebruiker, worden die wijzigingen pas weergegeven nadat de bestaande instellingen zijn gesloten en vervolgens opnieuw zijn geopend.

Procedure

1. Klik op  in het telefoonboekpaneel.
2. Klik op .

U kunt de status van een huntgroep wijzigen afhankelijk van de configuratie van het telefoonsysteem. **Buiten gebruik** gesprekken gaan naar een andere bestemming of naar voicemail. De mogelijkheid om deze functie te gebruiken is standaard niet ingeschakeld. Een derde statusinstelling, **Nachtdienst**, wordt automatisch ingesteld op basis van tijdsinstellingen of door speciaal kiezen te gebruiken



Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 42

Gebruikersstatus wijzigen

U kunt de status van een gebruiker wijzigen in het telefoonboek.

Procedure

1. Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik op .
3. U kunt de volgende opties voor de gebruiker wijzigen:

Optie	Beschrijving
Niet storen	Geeft aan of de gebruiker de status 'Niet storen' heeft.
Uitgaande oproepen blokkeren	De gebruiker kan geen uitgaande gesprekken opzetten.
Doorschakelen	Klik om doorschakelinstellingen weer te geven.
Gebruiksstatus groep	Een lijst met de huntgroepen waartoe de gebruiker behoort. Als de groep is aangevinkt, bevindt de gebruiker zich in de groep.

Directory Entry Properties

User Name:
Extn702

Extension:
702

Full Name:
Extn702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 42

[Status Doorschakelen gebruiker wijzigen](#) op pagina 48

[Mobile twinning instellen](#) op pagina 50

[Volg-mij gedrag](#) op pagina 50

[Doorschakelen Onvoorwaardelijk gedrag](#) op pagina 51

[Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor gedrag](#) op pagina 52

Status Doorschakelen gebruiker wijzigen

Over deze taak

U kunt de doorschakelen-status van een gebruiker bekijken en wijzigen. U kunt inkomende gesprekken doorschakelen naar een intern of extern telefoonnummer. U kunt het bestemmingstelefoonnummer invoeren en selecteren of alle gesprekken worden doorgestuurd of alleen externe gesprekken.

Er zijn vier soorten van doorschakelen:

- Follow Me
- Onvoorwaardelijk doorschakelen
- Doorschakelen bij bezet
- Doorschakelen bij geen gehoor

Voor gebruikers van gespreksuiterlijk, Doorschakelen bij bezet: wordt alleen gebruikt als al hun knoppen voor gespreksuiterlijk bezet zijn.

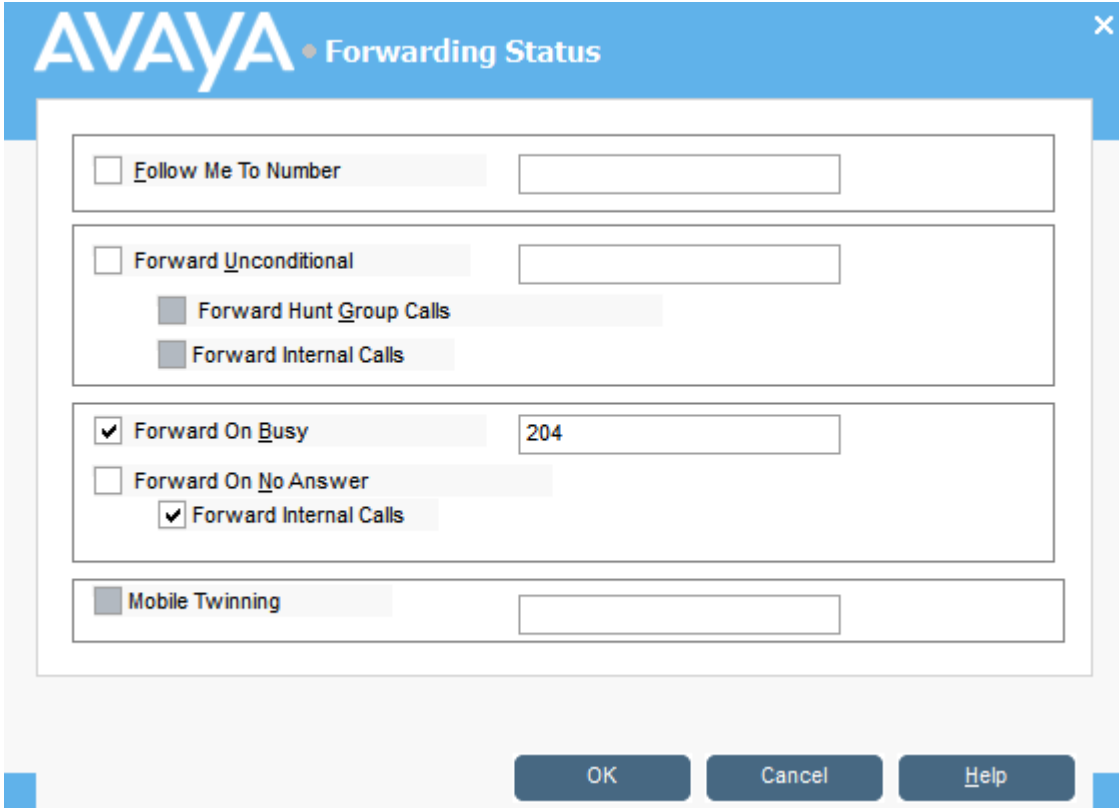
U kunt het bestemmingstelefoonnummer invoeren en selecteren of alle gesprekken worden doorgestuurd of alleen externe gesprekken.

*** Opmerking:**

De instellingen die in de console worden weergegeven, zijn de instellingen die actueel waren toen de gebruiker of groep werd geselecteerd. Als de instellingen vervolgens met een andere methode worden bijgewerkt, bijvoorbeeld vanaf de telefoon van een gebruiker, worden die wijzigingen pas weergegeven nadat de bestaande instellingen zijn gesloten en vervolgens opnieuw zijn geopend.

Procedure

1. Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik op .
3. Klik op **Doorschakelen**.



4. Typ de bestemmingstelefoonnummers in de juiste velden in.
U kunt ook nummers uit uw telefoonboeklijst selecteren. U moet een intern toestelnummer invoeren als de Volg-mij-bestemming. Sommige doorschakelopties vereisen configuratie van het telefoonsysteem. Een gebruiker kan bijvoorbeeld geblokkeerd worden voor uitgaande gesprekken. Raadpleeg uw systeembeheer voor meer informatie.
5. Klik met de rechtermuisknop in een nummerveld.
6. Selecteer het telefoonnummer dat vereist is in de lijst.
7. Klik op **Toevoegen**.

Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 47

Mobile twinning instellen

Als twinning is ingeschakeld op het systeem, bellen inkomende oproepen het toestelnummer en het externe getwinde nummer. Er wordt bijvoorbeeld een gebruikerstoestelnummer gebeld evenals hun mobiele telefoon. De oproep kan worden beantwoord via het toestel of de mobiele telefoon. Raadpleeg uw systeembeheerder. Mobile twinning is een gelicentieerde functie.

Over deze taak

Als er opties voor doorsturen zijn geselecteerd, gaan zowel de externe telefoon als het toestel waarnaar de oproepen worden doorgeschakeld over.



Als er accountcodes worden gebruikt, kan de gebruiker geen accountcode invoeren als deze een oproep op de externe telefoon beantwoordt.

Als de functie Do Not Disturb Niet storen is geselecteerd, horen bellers naar het interne toestel de bezettoon. De externe telefoon van de gebruiker gaat niet over. Als een beller is ingevoerd in de DND-uitzonderingenlijst, gaat alleen de interne telefoon over. Gebruikers kunnen geen nummers toevoegen aan de DND-uitzonderingenlijst. Raadpleeg uw systeembeheerder.

Als de Follow Me optie Volg mij-optie is geselecteerd, gaat alleen het toestel waarnaar de oproepen worden doorgeschakeld over. Het externe telefoonnummer gaat niet over.

Als de instellingen worden bijgewerkt via een andere methode, bijvoorbeeld met een andere toepassing of via de telefoon van de gebruiker, worden de waarden die worden weergegeven in de console niet automatisch bijgewerkt als ze al worden weergegeven. De waarden die in het consoletelefoonboek worden weergegeven, zijn de waarden die actueel waren toen de gebruiker/groep werd geselecteerd.

Procedure

1. Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik op .
3. Klik op **Doorschakelen**.
4. Selecteer **Mobile Twinning**.
5. Voer in het veld **Mobile Twinning** het telefoonnummer in dat u wilt twinnen aan het toestel van de gebruiker. Voer de telefoonnummers zonder spaties in.
6. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 47

Volg-mij gedrag

Wanneer u Volg-mij doorschakelen selecteert, schakelt het systeem alle gesprekken door naar het aangewezen toestelnummer. Gebruik deze functie om gesprekken tijdelijk om te leiden wanneer u niet bij uw toestel in de buurt bent, maar beschikbaar bent op een ander toestel. U moet een intern toestelnummer invoeren als bestemming.

Volg-mij werkt op de volgende manieren:

- U kunt vanaf uw oorspronkelijke toestel bellen. De enige gesprekken die op uw oorspronkelijke toestel kunnen worden ontvangen, zijn gesprekken opgezet vanaf het Volg-mij bestemmingstoestel.
- Elk Snelkiezen gekoppeld aan uw oorspronkelijke toestelnummer geeft niet aan dat de gesprekken worden doorgestuurd naar een ander nummer.
- Als u een bericht van afwezigheid hebt ingesteld, wordt de tekst weergegeven voor belers. Als het bericht van afwezigheid actief is op het bestemmingstoestel, wordt deze niet weergegeven omdat uw bericht van afwezigheid prioriteit heeft.

Doorschakelinstellingen zijn van invloed op Volg-mij gedrag

De volgende Doorschakelopties hebben invloed op hoe Volg-mij werkt:

Onvoorwaardelijk doorschakelen Instelling wordt genegeerd.

Doorschakelen bij bezet Als het bestemmingstoestel bezet is, wordt de oproep doorgeschakeld naar uw Doorschakelen bij bezet-bestemming. Als er geen gehoor op het toestel is, wordt het gesprek doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.

Doorschakelen bij geen gehoor Als er geen gehoor is op het bestemmingstoestel, wordt de instelling Doorschakelen bij niet beantwoorden genegeerd en wordt het gesprek doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.

Scenario's

Anne Webb (toestel 206) leidt al haar oproepen door naar toestel 207 Volg-mij. Er is een inkomend gesprek voor Anne. Afhankelijk van wat er gebeurt op toestel 207, zal het volgende gedrag optreden:

Scenario	Doorschakelen bij bezet/geen gehoor	Niet doorschakelen
Toestel 207 is bezet.	Gesprek wordt doorverbonden naar Anne's Doorschakelen bij bezet toestelnummer.	Gesprek wordt doorverbonden naar de voicemail van Anne.
Geen antwoord op toestel 207.	Gesprek wordt doorverbonden naar de voicemail van Anne.	Gesprek wordt doorverbonden naar de voicemail van Anne.

Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 47

Doorschakelen Onvoorwaardelijk gedrag

Wanneer u Doorschakelen Onvoorwaardelijk selecteert en een bestemmingsnummer hebt ingevoerd, stuurt het systeem al uw gesprekken door naar een toestelnummer of, indien geactiveerd, een extern nummer. Raadpleeg uw systeembeheerder om te bepalen of u naar een extern nummer kunt doorsturen.

Doorschakelen Onvoorwaardelijk werkt op de volgende manieren:

- U kunt uitgaande gesprekken opzetten vanaf uw toestel. De enige gesprekken die u kunt ontvangen wanneer al uw gesprekken worden doorgeschakeld, zijn gesprekken die afkomstig zijn van het bestemmingsnummer.
- Als u een bericht van afwezigheid hebt ingesteld, wordt de tekst weergegeven voor de beller. Als het bericht van afwezigheid actief is op het bestemmingstoestel, wordt deze niet weergegeven omdat uw bericht van afwezigheid prioriteit heeft.

Doorschakelinstellingen zijn van invloed op Doorschakelen Onvoorwaardelijk gedrag

De volgende Doorschakelopties hebben invloed op hoe Doorschakelen Onvoorwaardelijk werkt:

Follow Me	Instelling Doorschakelen Onvoorwaardelijk negeren.
Huntgroepoproepen doorschakelen	Alleen van toepassing voor huntgroepen die zijn geconfigureerd voor sequentiële of roterende belmodus. Raadpleeg uw systeembeheerder. Het omvat interne gesprekken naar de huntgroep, ongeacht de instelling Interne gesprekken doorschakelen .
Doorschakelen bij bezet	Niet beschikbaar.
Doorschakelen bij geen gehoor	Niet beschikbaar.

Scenario's

Onvoorwaardelijk doorschakelen	Huntgroepoproepen doorschakelen	Inkomende gesprekken doorschakelen	Gedrag
Ja	Ja	Ja	Alle gesprekken doorgestuurd naar het Doorschakelen Onvoorwaardelijk bestemmingsnummer.
Ja	Ja	Nee	Externe gesprekken en huntgroepgesprekken ontvangen door uw toestel worden doorgestuurd naar het Doorschakelen Onvoorwaardelijk bestemmingsnummer.
Ja	Nee	Nee	Externe gesprekken worden doorgestuurd naar het bestemmingsnummer. Interne gesprekken, inclusief eventuele huntgroepgesprekken, worden gepresenteerd aan uw toestel.

Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 47

Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor gedrag

Wanneer u selecteert Doorschakelen bij bezet:/Geen gehoor, worden uw oproepen doorgestuurd naar het nummer dat is ingevoerd in het veld **Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor**.

Hetzelfde nummer wordt gebruikt voor doorgeschakelde gesprekken wanneer uw toestel bezet is of niet wordt beantwoord.

Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor werkt op de volgende manieren:

- De eerste keer dat u Doorschakelen bij niet beantwoorden selecteert, wordt de optie Interne gesprekken doorschakelen automatisch geselecteerd. Als Interne gesprekken doorschakelen en Doorschakelen bij niet beantwoorden zijn gedeselecteerd wordt de volgende keer dat Doorschakelen bij niet beantwoorden wordt geselecteerd, de optie Interne gesprekken doorschakelen niet automatisch geselecteerd.
- Als u een bericht van afwezigheid hebt ingesteld, wordt de tekst weergegeven aan bellers wanneer de doorschakeloptie Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor is geselecteerd. Als het bericht van afwezigheid actief is op het bestemmingstoestel, wordt deze niet weergegeven omdat uw tekst van afwezigheid prioriteit heeft.

Scenario's

Doorschakelen bij bezet	Doorschakelen bij geen gehoor	Interne oproepen doorschakelen	Gedrag
Ja	Nee	Nee	Externe gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel bezet is. Interne gesprekken worden doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
Ja	Nee	Ja	Alle gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel bezet is.
Nee	Ja	Nee	Externe gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord. Interne gesprekken worden doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
Nee	Ja	Ja	Alle gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord.
Ja	Ja	Nee	Externe gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord of uw toestel bezet is. Interne gesprekken worden doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
Ja	Ja	Ja	Alle gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord of bezet is.

Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 47

Hoofdstuk 6: De oproepgeschiedenis gebruiken

In dit hoofdstuk komt het gebruik van de oproepgeschiedenis van de console aan bod. De oproepgeschiedenis wordt lokaal opgeslagen op de pc waarop de toepassing wordt uitgevoerd. Daarom verschilt deze van het aparte gesprekslogboek dat is opgeslagen op de telefoon die u gebruikt met de console.

Houd er rekening mee dat de details van een oproep na een aantal dagen automatisch uit de oproepgeschiedenis worden verwijderd. Zie [Algemene console-instellingen](#) op pagina 72.

Verwante Links

[Gespreksgeschiedenis bekijken](#) op pagina 54

[Gesprekken opzetten vanuit de weergave gespreksgeschiedenis](#) op pagina 54

[De oproepgeschiedenis wissen](#) op pagina 55

Gespreksgeschiedenis bekijken

Procedure

Klik op **Weergave > Geschiedenis**.

De **Oproepgeschiedenis**-gegevens vervangen de BLF- en gehouden paneelgesprekken in de wachtstand.

Verwante Links

[De oproepgeschiedenis gebruiken](#) op pagina 54

Gesprekken opzetten vanuit de weergave gespreksgeschiedenis

Procedure

Dubbelklik op het telefoonnummer in de gespreksgeschiedenis.

Verwante Links

[De oproepgeschiedenis gebruiken](#) op pagina 54

De oproepgeschiedenis wissen

Over deze taak

De details van een oproep worden na een aantal dagen automatisch uit de oproepgeschiedenis worden verwijderd. Deze duur wordt ingesteld via de instelling **Bewaarperiode oproepgeschiedenis (in dagen)** van de console. Zie [Algemene console-instellingen](#) op pagina 72.

Indien nodig kunt u echter als volgt handmatig alle oproepen op een bepaald tabblad of op alle tabbladen verwijderen.

Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop op de oproepgeschiedenis.
2. Selecteer **Wissen** om alle oproepen van het huidige tabblad te verwijderen.
3. Selecteer **Alle tabbladen wissen** om alle oproepen van alle tabbladen te verwijderen.

Verwante Links

[De oproepgeschiedenis gebruiken](#) op pagina 54

Hoofdstuk 7: De console-applicatie configureren

Dit hoofdstuk behandelt de verschillende bedieningen die kunnen worden gebruikt om het uiterlijk en de werking van de applicatie te configureren.

Console-instellingen

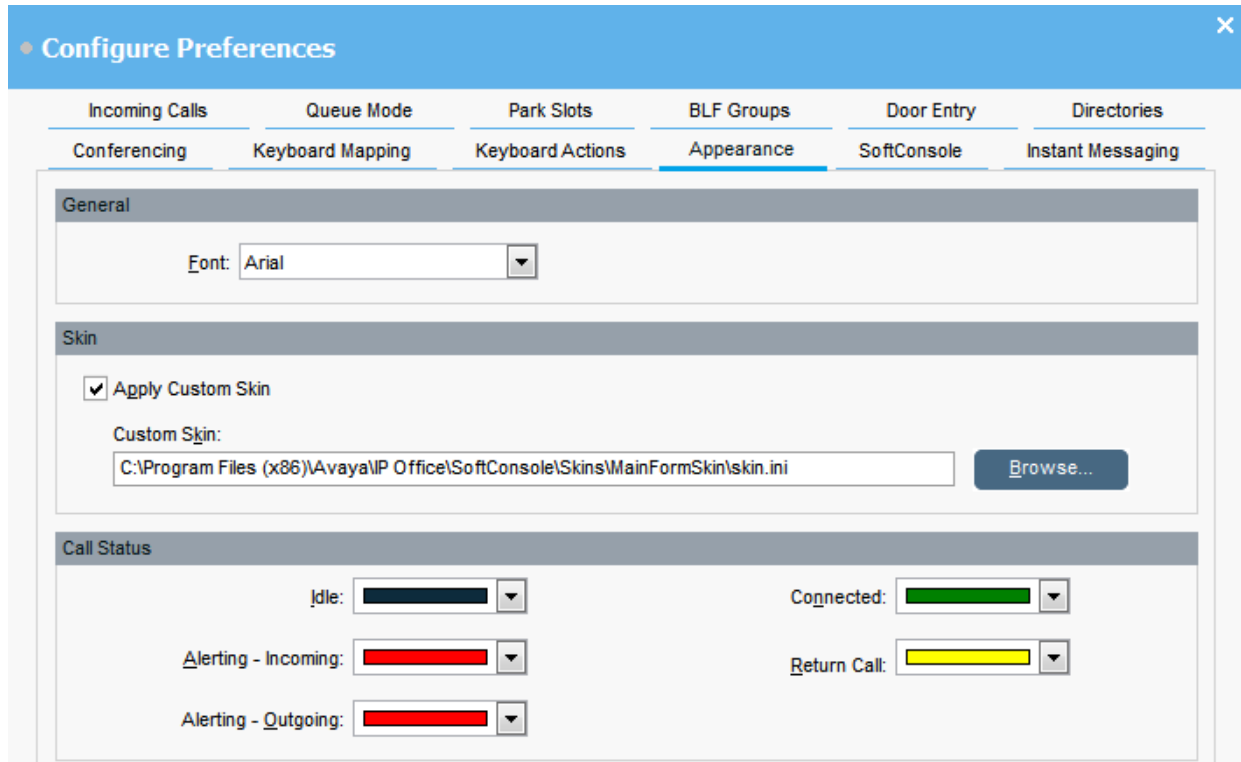
U kunt console-instellingen configureren of bewerken door op **\ Voorkeuren...** te klikken en vervolgens de juiste tabbladen te selecteren.

Tabblad	Beschrijving
Uiterlijk	Wijzig de algemene uiterlijk van de console-applicatie. U kunt bijvoorbeeld het lettertype en de gebruikte kleuren wijzigen om de gespreksstatus aan te geven.
BLF-groepen	Busy Lamp Field (BLF)-groepen creëren, bewerken en verwijderen. U kunt ook de volgorde van de groepen opnieuw rangschikken.
Conferencing	Geef de namen van conferentieruimten op.
Mappen	Geef op of telefoonboekinformatie is opgenomen in de telefoonboekweergave of in de eigenschappen van afzonderlijke items.
Deurrelais	Geef de namen van de deuren op. U kunt geen deuren in de console bedienen totdat u de namen van de deuren invoert.
Inkomende oproepen	Geef optioneel een overeenkomst van een naam op voor een inkomend gesprek. U kunt overeenkomende nummers gebruiken om een specifiek script of mediabestand bij gesprekken af te spelen.
Toetsenbordacties	Pas de standaardacties aan die worden uitgevoerd wanneer u begint met het typen van tekst of een nummer.
Toetsenbordtoewijzing	Bekijk en verander sneltoetsen.
Parkeersleuf	Geef de beschikbare sleufknoppen en de ID's op die bij elke knop horen.
Wachtrijmodus	Configureer en bewaak maximaal acht huntgroep-wachtrijen.
SoftConsole	Configureer hoe de console de wijzigingen opslaat die u in de schermindeling aanbrengt. U kunt ook het gedrag van de console opgeven wanneer u het venster sluit.
Instant Messaging	Ondersteuning voor chatten configureren.

Het uiterlijk van de console aanpassen

Over deze taak

U kunt het algemene uiterlijk van de consoletoepassing wijzigen. U kunt bijvoorbeeld het lettertype en de gebruikte kleuren wijzigen om de gespreksstatus aan te geven.



Vereisten

Als u een aangepaste opmaak wilt gebruiken, heeft u een opmaakdefinitiebestand nodig.

Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren....**
2. Selecteer **Uiterlijk**.
3. **(Optioneel)** Selecteer een nieuw lettertype uit het vervolgkeuzemenu **Lettertype**.
4. **(Optioneel)** Als u een aangepaste opmaak wilt selecteren en gebruiken, selecteert u het selectievakje **Aangepaste opmaak toepassen**.

Een opmaak is een set bestanden die het hele uiterlijk van de toepassing bepalen. Standaard wordt er geen extra opmaak meegeleverd.

Klik op **Bladeren** en upload uw opmaakdefinitiebestand.

5. **(Optioneel)** Wijzig de kleuren van de oproepstatus.

U kunt voor elke oproepstatus een andere kleur selecteren. Deze kleuren verschijnen in de rand van het paneel met oproepgegevens. De beschikbare opties voor de oproepstatus zijn:

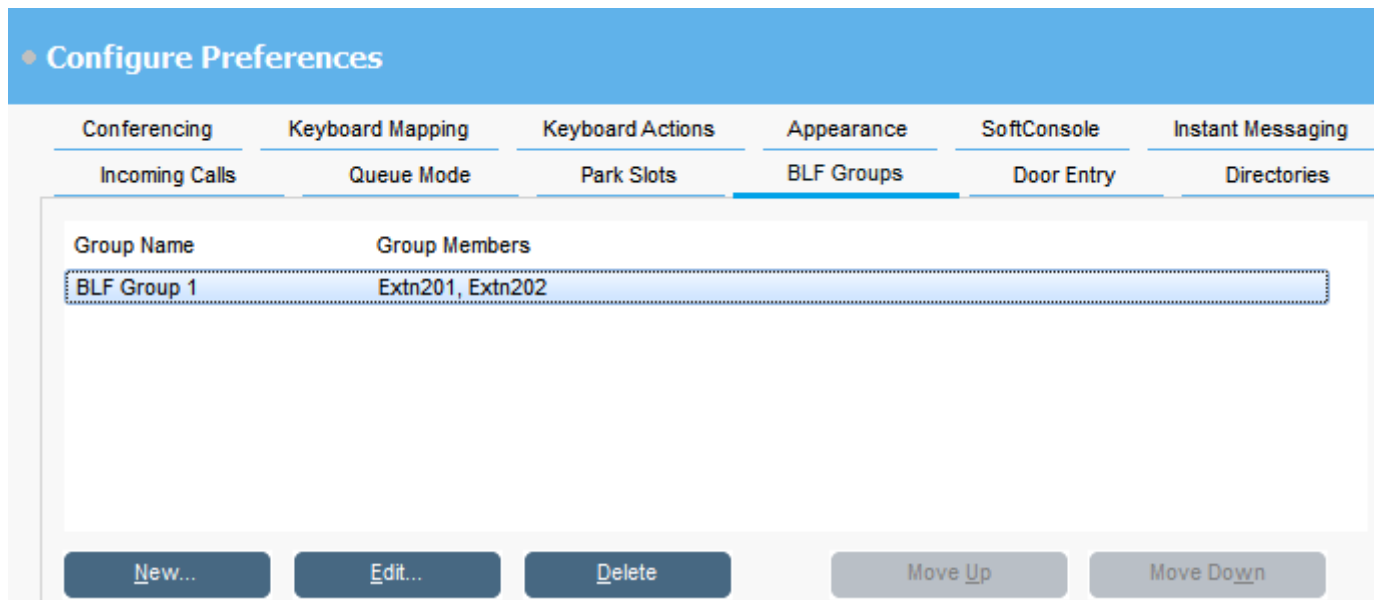
- **Vrij**

- **Aangekondigd - inkomend**
- **Aangekondigd - uitgaand**
- **Verbonden**
- **Gesprek retourneren**

Werken met BLF-groepen

Over deze taak

Bezet Lampvelden (Busy Lamp Field, BLF) pictogrammen geven gebruikersstatus en snelkeuzen in een oogopslag. U kunt pictogrammen toevoegen voor andere nummers, die fungeren als snelkiesnummers. U kunt ook BLF-pictogrammen groeperen om op tabbladen met verschillende namen te verschijnen.



Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren....**
2. Selecteer **BLF-groepen**.
Het menu toont de naam van elke groep en de leden binnen de groep.
3. Een nieuwe BLF-groep maken:
 - a. Klik op **...nieuwe...**
U kunt ook met de rechtermuisknop klikken op een leeg gebied van de BLF paneel en vervolgens **...nieuwe... > BLF-groepen** selecteren.
 - b. Voer een unieke naam in **BLF-groepsnaam**.
 - c. Selecteer de vereiste leden uit de lijst **Leden niet in BLF-groep**.
U kunt op **Ctrl** drukken op uw toetsenbord om meerdere leden tegelijkertijd te selecteren.

- d. Klik op **Toevoegen** om de geselecteerde leden toe te voegen.
- e. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

De nieuwe BLF-groep verschijnt aan het einde van de lijst.

4. De geselecteerde BLF-groep bewerken:
 - a. Klik op **Bewerken**.
 - b. Groepsleden toevoegen of verwijderen zoals vereist.
 - c. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.
5. Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde BLF-groep te verwijderen.
6. De positie van BLF-groepen in de lijst wijzigen:
 - a. Selecteer de groep die u wilt verplaatsen.
 - b. Klik op **Omhoog** en **Omlaag** zoals vereist.

BLF-paneelweergave wijzigen

Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop op het BLF-paneel en selecteer **Weergave**.
2. Kies een weergave.

Keuze	Beschrijving
Ctrl + Alt + G	Grote pictogrammen
Ctrl + Alt + S	Kleine pictogrammen
Ctrl + Alt + I	Lijst met pictogrammen
Ctrl + Alt + D	Details

3. Om de pictogramrangschikking te wijzigen, klikt u met de rechtermuisknop op het BLF-paneel en selecteert u **Regelen**.
4. Selecteer de manier waarop u de pictogrammen wilt rangschikken.

Keuze	Beschrijving
Ctrl + Alt + N	Naam volgorde
Ctrl + Alt + M	Nummer volgorde
Ctrl + Alt + U	Statusvolgorde

5. Als u de berichtenweergave van kleine of grote pictogrammen naar horizontaal wilt wijzigen, drukt u op **Ctrl + Alt + H**.
6. Als u de berichtenweergave van kleine of grote pictogrammen naar verticaal wilt wijzigen, drukt u op **Ctrl + Alt + V**.

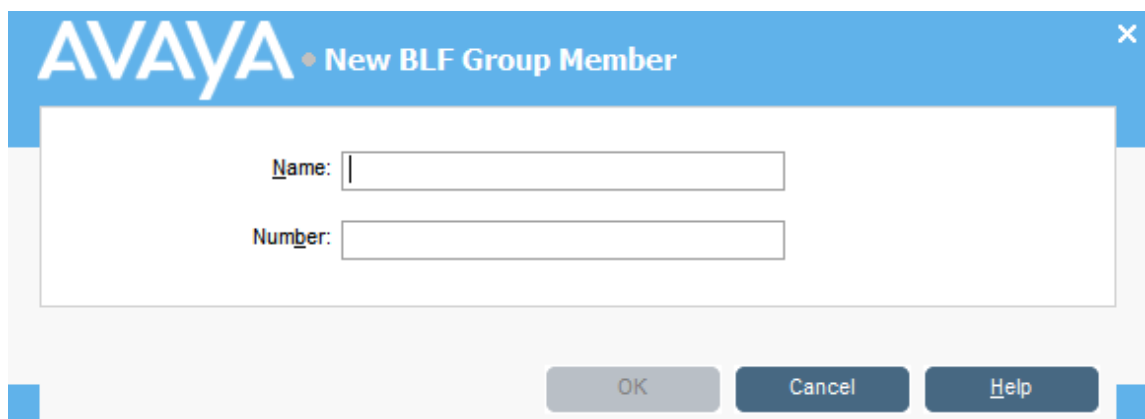
Leden toevoegen aan een BLF-groep

Over deze taak

U kunt leden toevoegen aan een BLF-groep vanuit het BLF-paneel in het hoofdvenster.

Procedure

1. Als u nieuwe leden aan een BLF-groep wilt toevoegen, voert u een van de volgende acties uit:
 - Klik met de rechtermuisknop in het BLF-paneel, markeer **...nieuwe...** en klik op **BLF groepslid**.
 - Druk op **Ctrl + Alt + B**.
 - Dubbelklik in het BLF-paneel.



2. Voer de **Naam** en **Nummer** in voor het nieuwe lid.
3. Klik op **OK** om terug te gaan naar het BLF-paneel.

Conferentieruimten benoemen

Over deze taak

Geef de twee conferentieruimten een naam die console ondersteunt. De namen verschijnen op de displays van de telefoon van interne gebruikers in de conferentieruimte.

! Belangrijk:

De functies van de conferentieruimte kunnen pas worden gebruikt als de ruimten een naam hebben.

• **Configure Preferences**

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

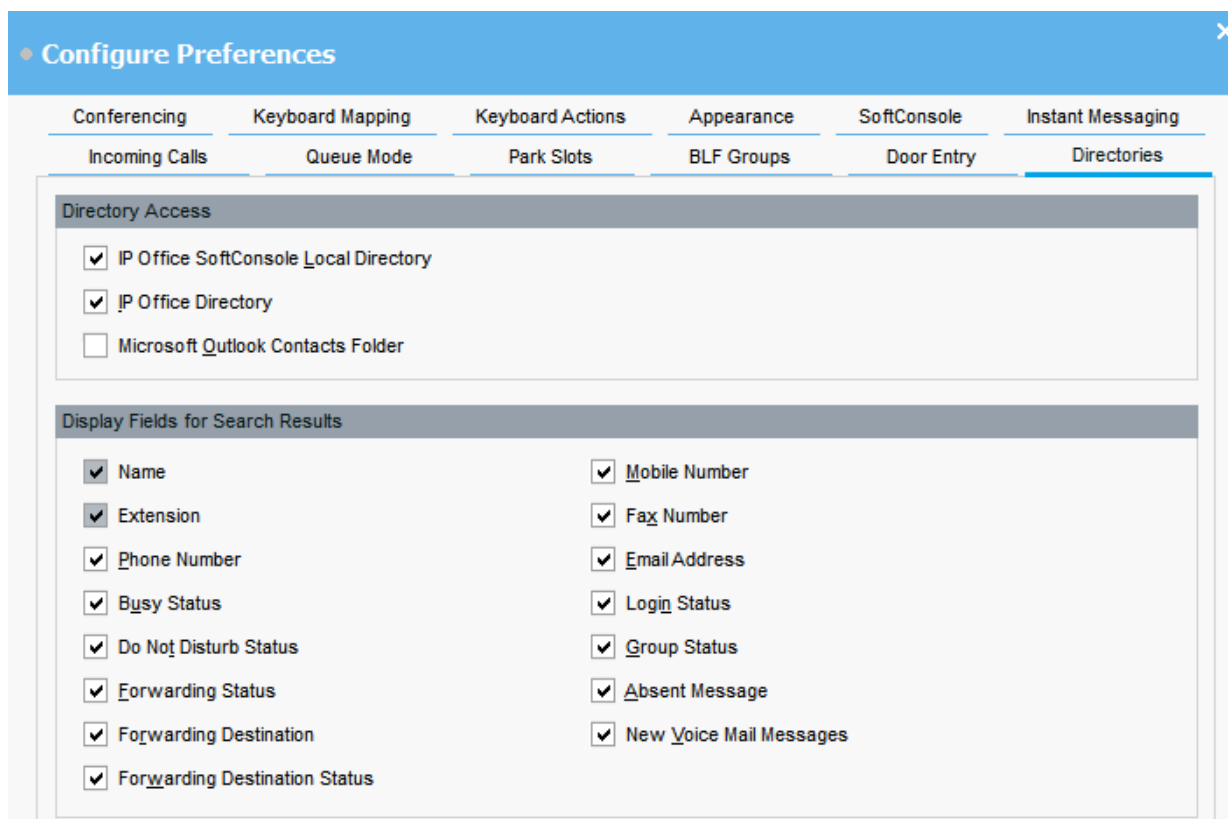
Conference Room 2

Name:

Procedure

1. Klik op **↳ Voorkeuren....**
2. Selecteren **Conferencing**
3. Voer unieke namen in voor elke conferentieruimte.
Elke naam mag maximaal 10 tekens bevatten.

De telefoonboekenweergave configureren



Toegang tot telefoonboeken

De opties die in dit gedeelte verschijnen, tonen waar telefoonboeknummers, andere dan gebruikers en groepen, worden verkregen.

Naam van de optie	Beschrijving
Lokaal telefoonboek van IP Office SoftConsole	Toon telefoonboekvermeldingen die lokaal zijn opgeslagen door de console-applicatie.
IP Office telefoonboek	Toon systeemtelefoonboekvermeldingen die op het telefoonsysteem zijn opgeslagen.
Map Contactpersonen van Microsoft Outlook	Met deze optie kunnen adresboekvermeldingen van Outlook worden opgenomen in het telefoonboek. <div style="margin-top: 10px;"> <p> Opmerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outlook moet op dezelfde computer worden uitgevoerd. • U moet Outlook uitvoeren met beheerdersrechten. </div>

Telefoonboekvelden voor zoekresultaten

Wanneer een zoekopdracht in het telefoonboek overeenkomt met een individuele telefoonboekvermelding, geeft het telefoonboekpaneel informatie weer over de vermelding.

Configureren van de lokale telefoonboekvermeldingen van de console

Op de tab **Inkomende oproepen**, kunt u telefoonboeknamen en -nummers instellen die in het paneel Telefoonboek worden weergegeven als het lokale telefoonboek van de console. De telefoonboeknummers kunnen worden gebruikt om uitgaande gesprekken te maken en een overeenkomst van een naam voor inkomende gesprekken op te geven.

U kunt een specifiek script koppelen om weer te geven of een mediabestand dat moet worden afgespeeld wanneer de console een gesprek ontvangt van een overeenkomend nummer. Voor standaardbeheer van gesprekken kunt u een standaardscript of standaard geluidsbestand instellen. Deze instellingen zijn van toepassing wanneer het inkomende gesprek niet overeenkomt met een specifiek nummer waaraan een eigen script of geluidsbestand is toegewezen.

Lokaal telefoonboek van IP Office SoftConsole:

In deze tabel wordt het lokale telefoonboek met contactpersonen die zijn opgeslagen door de console-applicatie weergegeven.

Veldnaam	Beschrijving
Naam	Naam contactpersoon.

Tabel gaat verder...

Veldnaam	Beschrijving
Nummer	Het telefoonnummer dat wordt gekozen wanneer het telefoonboekvermelding wordt geselecteerd. Dit nummer wordt ook gebruikt voor overeenkomsten met inkomende gesprekken.
Scriptbestand	Aan de telefoonboekvermelding kan een script worden gekoppeld. Wanneer een inkomend gesprek overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het script weergegeven in het telefoonboekpaneel. Het script kan een .TXT- of .RTF-bestand zijn.
Mediabestand	Aan de telefoonboekvermelding kan een geluidsbestand worden gekoppeld. Wanneer een inkomende oproep overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het bestand afgespeeld door de console-pc. Het bestand is een .WAV-bestand.

Knop	Beschrijving
...nieuwe...	Voeg een nieuwe telefoonboekvermelding toe.
Bewerken	Bewerk de geselecteerde vermelding.
Verwijderen	Verwijder de geselecteerde vermelding.
Telefoonboekbestand openen	Wijzig het bestand dat wordt gebruikt voor het opslaan van de lokale telefoonboekvermeldingen van de console. De vermeldingen in het geselecteerde bestand worden vervolgens in het venster weergegeven.

Standaardbeheer van gesprekken:

Deze velden kunnen worden gebruikt om een scriptbestand en/of mediabestand te koppelen aan gesprekken die geen eigen script en of mediabestand hebben dat is opgegeven in het telefoonboek.

Veldnaam	Beschrijving
Scriptbestand	Aan de telefoonboekvermelding kan een script worden gekoppeld. Wanneer een inkomend gesprek overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het script weergegeven in het telefoonboekpaneel. Het script kan een .TXT- of .RTF-bestand zijn.
Mediabestand	Aan de telefoonboekvermelding kan een geluidsbestand worden gekoppeld. Wanneer een inkomende oproep overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het bestand afgespeeld door de console-pc. Het bestand is een .WAV-bestand.

Deurnamen invoeren

Over deze taak

U moet deurnamen invoeren voordat u de console kunt gebruiken om een deur te bedienen die aan het telefoonsysteem is gekoppeld.

Configure Preferences [X]

[Conferencing](#) [Keyboard Mapping](#) [Keyboard Actions](#) [Appearance](#) [SoftConsole](#) [Instant Messaging](#)
[Incoming Calls](#) [Queue Mode](#) [Park Slots](#) [BLF Groups](#) **Door Entry** [Directories](#)

Door 1

Name:

Entry Code:

Door 2

Name:

Entry Code:

Procedure

1. Klik op **Voorkeuren....**
2. Selecteer **Deurrelais**.
3. Typ in **Naam** de naam in die u voor de deur wilt gebruiken.

U kunt bijvoorbeeld de naam invoeren `Laadperron` voor een deur naar een laadperron.

De **Code vermelding** voor elke deurnaam is vooraf ingevuld met 1 of 2. Het nummer geeft het deurrelais aan dat moet worden geactiveerd. U kunt de toegangscode niet wijzigen.

4. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

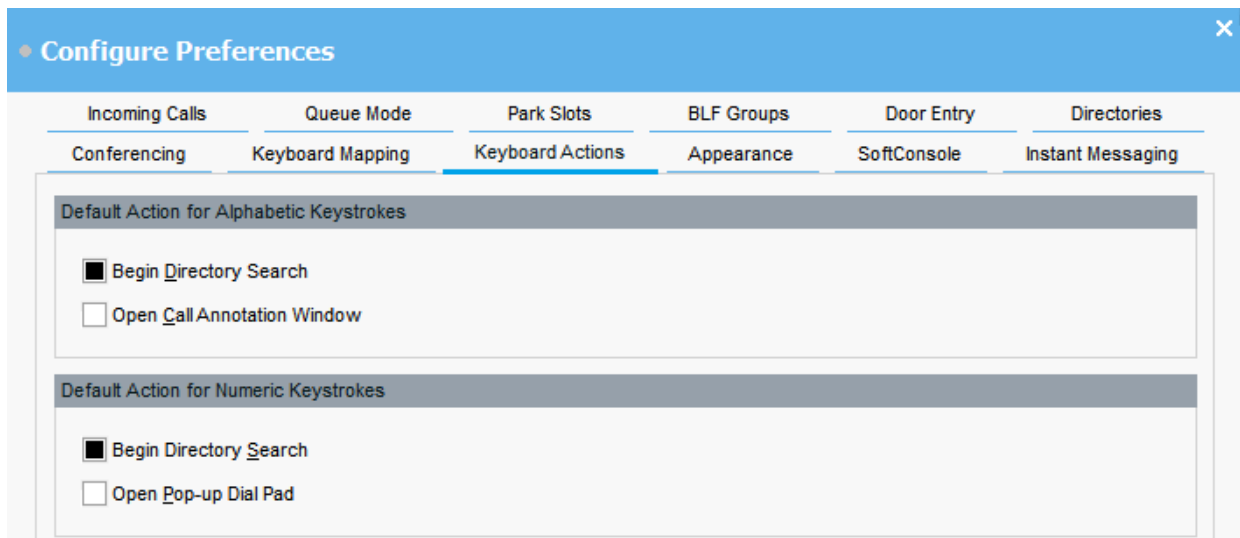
Resultaat

U kunt nu een deur openen vanuit **Tools > Deurrelais**. U kunt dan de juiste deurnaam selecteren in het menu.

Toetsenbordacties configureren

Over deze taak

U kunt opgeven wat er in de console gebeurt wanneer u begint met het drukken op alfabetische of numerieke toetsenbordtekens.



Vereisten

Als u het veld **Maximale lengte voor oproepnotities** wilt wijzigen, moet u zich aanmelden bij de console in de Beheerdersmodus.

Procedure

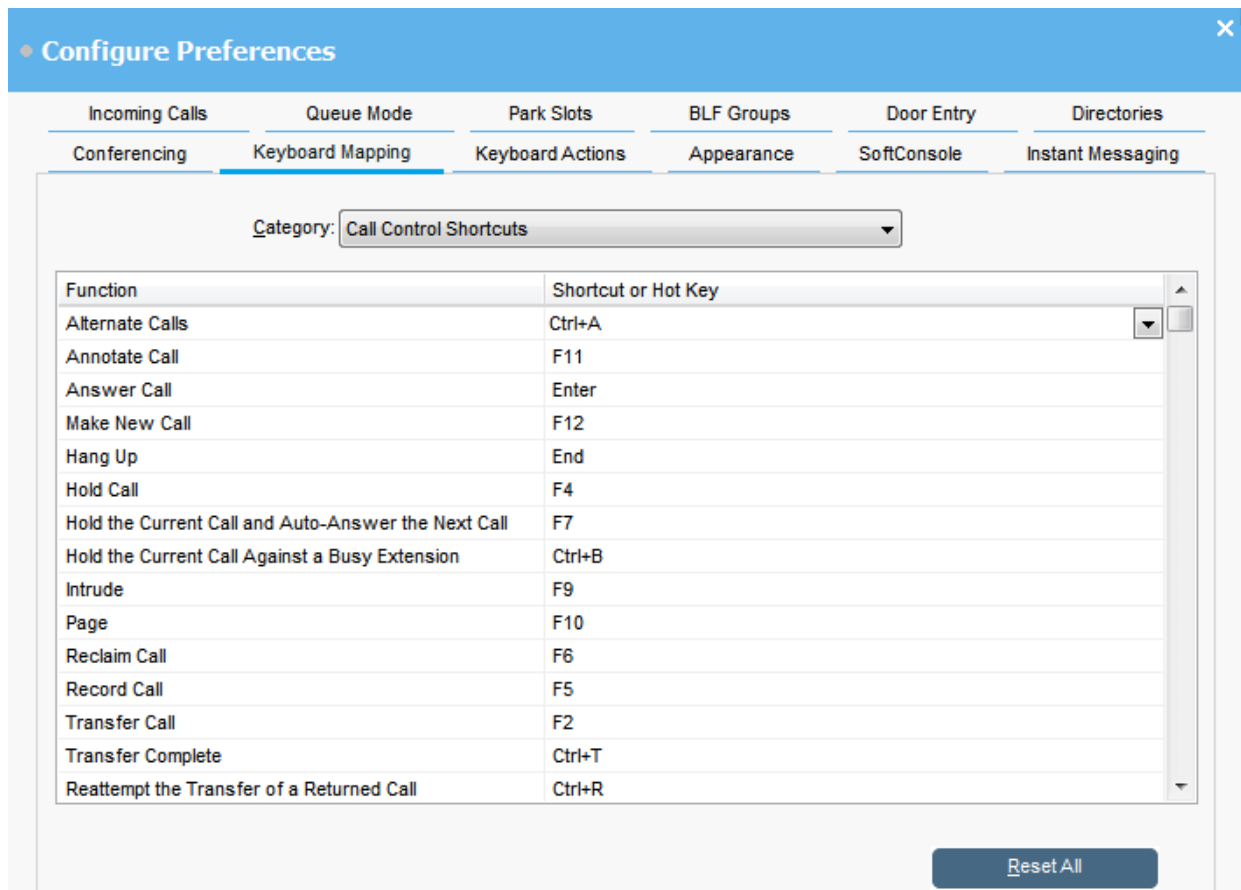
1. Klik op **\ Voorkeuren....**
2. Selecteer **Toetsenbordacties**.
3. Selecteer de juiste standaardactie voor alfabetische toetsaanslagen. Deze keuzemogelijkheden zijn:
 - **Beginnen met zoeken in telefoonboek**
 - **Venster voor oproepannotatie openen**
4. Selecteer de juiste standaardactie voor numerieke toetsaanslagen. Deze keuzemogelijkheden zijn:
 - **Beginnen met zoeken in telefoonboek**
 - **Pop-up toetsenbord openen**
5. **(Optioneel)** Als u zich in de Beheerdersmodus bevindt, moet u **Maximale lengte voor oproepnotities** indien nodig wijzigen.

De standaardlengte bedraagt 16 tekens. Als u deze waarde verhoogt, is de notitie mogelijk niet volledig zichtbaar op alle telefoons en applicaties. De lengte die in dit veld wordt gespecificeerd, is ook van toepassing op tekstberichten die u naar telefoons van andere gebruikers verzendt.

Aanpassen van sneltoetsen

Over deze taak

U kunt de sneltoetsen van het console-toetsenbord bekijken en wijzigen.



Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren....**
2. Selecteer **Toetsenbordtoewijzing**.
3. Uit het **Categorie** vervolgkeuzemenu, selecteer de set sneltoetsen die u wilt weergeven.

Een voorbeeld van een categorie zijn snelkoppelingen gespreksregeling.

4. Om een specifieke sneltoets te wijzigen:
 - a. Selecteer de huidige sneltoets.
 - b. Gebruik het vervolgkeuzemenu om een nieuwe sneltoets te selecteren.

Er wordt een waarschuwing weergegeven als de nieuwe sneltoets die u selecteert al in gebruik is.

5. Klik op **Alles herstellen** om alle sneltoetsen opnieuw in te stellen naar hun standaardinstellingen.

Parkeersleuven configureren

Over deze taak

U kunt het aantal beschikbare **Parkeersleuf**-knoppen en de ID's die aan elke knop zijn gekoppeld instellen.

Configure Preferences

Conferencing | Keyboard Mapping | **Keyboard Actions** | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | **Park Slots** | BLF Groups | Door Entry | Directories

Park Slot ID	Shortcut
1	Alt+F1
2	Alt+F2
3	Alt+F3
4	Alt+F4
5	Alt+F5
6	Alt+F6
7	Alt+F7
8	Alt+F8
9	Alt+F9
10	Alt+F10
11	Alt+F11
12	Alt+F12
13	Shift+F9
14	Shift+F10
15	Shift+F11
16	Shift+F12

New... Edit... Delete Move Up Move Down

Procedure

1. Klik op **Voorkeuren....**
2. Selecteer **Parkeersleuven**.
3. Een parkeersleuf toevoegen of wijzigen:
 - a. Klik op **...nieuwe...** om een nieuwe parkeersleuf toe te voegen.
 - b. Klik op **Bewerken** om de geselecteerde parkeersleuf te wijzigen.
 - c. Voer de alfanumerieke parkeersleuf-ID in of wijzig deze. Het kan letters en cijfers bevatten, maar geen spaties.

* **Opmerking:**

Als u een beveiligde parkeersleuf nodig heeft, configureert u de parkeersleuf-ID met tekst. U kunt de oproep niet uit de parkeerstand halen door normaal te kiezen met de telefoon. In plaats daarvan moet u een toepassing gebruiken **Parkeersleuf** knop ingesteld op dezelfde tekst.

- d. Voer een sneltoets op het toetsenbord in om een oproep in een bepaalde parkeersleuf te parkeren of uit de parkeerstand te halen. U kunt ook het tabblad **Toetsenbordtoewijzing** gebruiken om sneltoetsen te bewerken.
4. Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde parkeersleuf uit de lijst te verwijderen.
5. De volgorde van geconfigureerde parkeersleuven wijzigen:
 - a. Selecteer de parkeersleuf die u wilt verplaatsen.
 - b. Klik op **Omhoog** en **Omlaag** zoals vereist.

Parkeersleuven configureren

Over deze taak

U kunt het aantal beschikbare **Parkeersleuf**-knoppen en de ID's die aan elke knop zijn gekoppeld instellen.

Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren...**
2. Selecteer **Parkeersleuven**.
 - a. Klik op **...nieuwe...** om een nieuwe parkeersleuf toe te voegen.
 - b. Klik op **Bewerken** om de geselecteerde parkeersleuf te wijzigen.

3. Configureer de parkeersleuf zoals vereist:

Keuze Optie	Keuze Beschrijving
Parkeer-slot-ID	<p>Elke ID kan alfanumeriek zijn en zowel cijfers als letters bevatten. De ID mag geen spaties bevatten.</p> <p>* Opmerking:</p> <p>Als u een beveiligde parkeersleuf nodig hebt, configureert u de parkeersleuf-ID met tekst. U kunt het gesprek niet uit de parkeerstand halen door normaal te kiezen met de telefoon. In plaats daarvan moet u een applicatie gebruiken Parkeersleuf knop ingesteld op dezelfde tekst.</p>

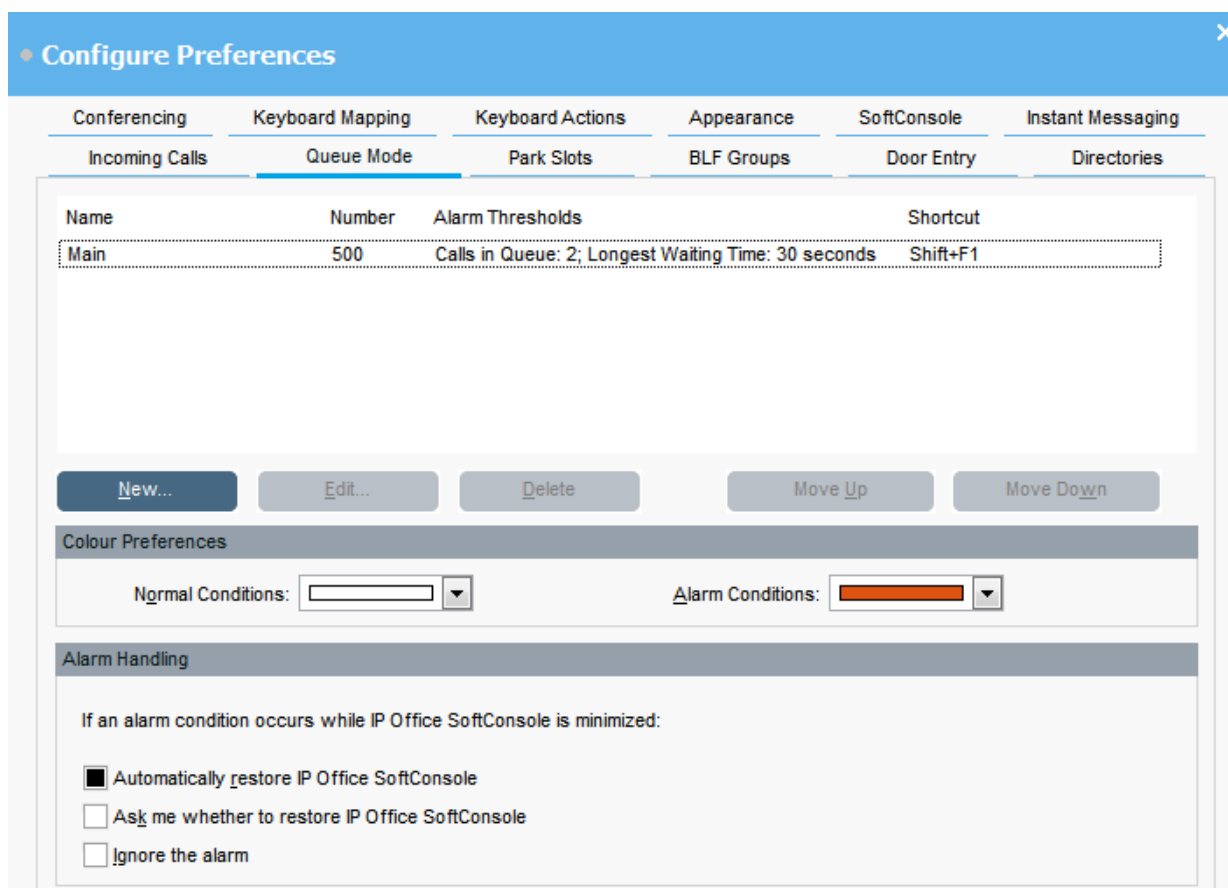
Keuze Optie	Keuze Beschrijving
Snel-toets	Een sneltoets op het toetsenbord waarmee de operator een gesprek in een bepaalde parkeerplek kan parkeren of uit de parkeerstand kan halen. De sneltoetsen kunnen ook worden bewerkt via het menu Toetsenbordtoewijzingen

4. Klik op **OK**.

Wachtrijmonitoring configureren voor huntgroepen

Over deze taak

U kunt wachtrijmonitoring voor een specifieke huntgroep configureren. U kunt maximaal acht wachtrijen configureren en monitoren. Een van de wachtrijen is geconfigureerd als een wachtrij terughalen. De wachtrij terughalen toont gesprekken die in de wachtrij zijn geplaatst, zijn beantwoord en vervolgens zijn doorverbonden. In dit geval is het doorverbonden gesprek niet beantwoord. In plaats van te worden teruggestuurd naar de oorspronkelijke wachtrij, worden dit soort gesprekken in een nieuwe wachtrij geplaatst „Terughalen”.



Vereisten

Een beheerder moet een huntgroep op het telefoonsysteem configureren met wachtrijen ingeschakeld.

Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren....**
2. Selecteer **Wachtrijmodus**.
Details van wachtrijen die worden gemonitord, worden op het scherm weergegeven. U kunt de alarmdrempels voor elke wachtrij bekijken. De alarmdrempels zijn het aantal gesprekken en het langste wachtende gesprek.
3. Een wachtrij toevoegen of bewerken:
 - a. Klik op **...nieuwe...** om een nieuwe wachtrij toe te voegen om te monitoren.
 - b. Klik op **Bewerken** om de instellingen van de geselecteerde wachtrij te wijzigen.
 - c. Selecteer het juiste type wachtrij uit het vervolgkeuzemenu **Wachtrijnaam**.
 - d. Selecteer de sneltoetscombinatie voor de wachtrij uit het vervolgkeuzemenu **Sneltoets**.
 - e. Selecteer de juiste alarminstellingen voor de wachtrij.
Zie [Veldbeschrijvingen voor alarminstellingen](#) op pagina 72 voor meer informatie over alarminstellingen.
4. Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde wachtrij te verwijderen.
5. De volgorde van wachtrijen in het display aanpassen:
 - a. Selecteer de wachtrij die u wilt verplaatsen.
 - b. Klik op **Omhoog** en **Omlaag** zoals vereist.
6. **(Optioneel)** In het gedeelte Voorkeursinstellingen kleuren, wijzigt u de kleuren die de wachtrij gebruikt voor normale voorwaarden en alarmvoorwaarden.
7. **(Optioneel)** Configureer alarmverwerking om te definiëren wat er gebeurt als een wachtrij de alarmdrempel overschrijdt.

U kunt een van de volgende opties voor alarmverwerking selecteren:

- **IP Office SoftConsole automatisch herstellen**
- **Vragen of ik IP Office SoftConsole wil herstellen**
- **Alarm negeren**

Veldbeschrijvingen voor alarminstellingen

Wanneer u een wachtrij aanmaakt of bewerkt, kunt u de alarminstellingen die worden beschreven in de volgende tabel configureren.

Naam	Beschrijving
Aantal oproepen in wachtrij	Wanneer dit selectievakje is aangevinkt, treedt een alarm in werking wanneer het aantal gesprekken binnen de wachtrij het opgegeven aantal bereikt. U kunt het aantal gesprekken in de wachtrij wijzigen voordat er een alarm optreedt.
Tijd langst wachtende	Wanneer dit selectievakje is aangevinkt, treedt een alarm op wanneer de wachttijd van het gesprek de opgegeven tijd in seconden bereikt. U kunt de wachtende gesprekken in de wachtrij wijzigen in seconden voordat een alarm optreedt.
Mediabestand afspelen	U kunt een audiobestand dat bepaalt hoe het alarm klinkt uploaden. Het alarm gaat uit wanneer een gedefinieerde alarmstatus is bereikt.

Algemene console-instellingen

Over deze taak

U kunt definiëren hoe profielwijzigingen worden opgeslagen. U kunt ook instellen hoe de console zich gedraagt voor inkomende oproepen en wanneer het venster gesloten is.

Configure Preferences [X]

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance **SoftConsole** Instant Messaging

General

Pop SoftConsole


Hide on Close

Save Options

Automatically save changes to my profile Prompt me to save changes to my profile

Procedure

1. Klik op **Voorkeuren....**
2. Selecteer **SoftConsole**.

Kies Optie	Kies Beschrijving
Pop SoftConsole	Bij selectie wordt de console naar de voorgrond gebracht van alle toepassingen die worden uitgevoerd wanneer u een inkomende oproep ontvangt.
Verbergen bij afsluiten	Bij selectie wordt de console geminimaliseerd naar het systeemvak in uw Windows-taakbalk. U kunt de toepassing afsluiten door  te selecteren in het systeemvak en vervolgens op Afsluiten te klikken.
Directory automatisch vernieuwen	Bij selectie werkt de console elke 30 minuten de contactpersonen in de directory van het telefoonsysteem bij, plus telkens wanneer een zoekactie in de directory wordt uitgevoerd. Als deze optie niet wordt geselecteerd, worden de contactpersonen alleen bijgewerkt telkens wanneer de console wordt gestart.
Wijzigingen in mijn profiel automatisch opslaan	Als u deze optie heeft geselecteerd en de console sluit, worden alle wijzigingen in uw console-instellingen automatisch opgeslagen in het profiel dat is geselecteerd bij aanmelding.
Vraag me om wijzigingen in mijn profiel op te slaan	Als u deze optie heeft geselecteerd en de console sluit, wordt u gevraagd of u wijzigingen in uw console-instellingen wilt opslaan in het profiel dat is geselecteerd bij aanmelding.
Bewaarperiode oproepgeschiedenis (in dagen)	Met deze waarde wordt ingesteld hoe lang details van een oproep in de oproepgeschiedenis van de console blijven staan voordat deze automatisch worden verwijderd.

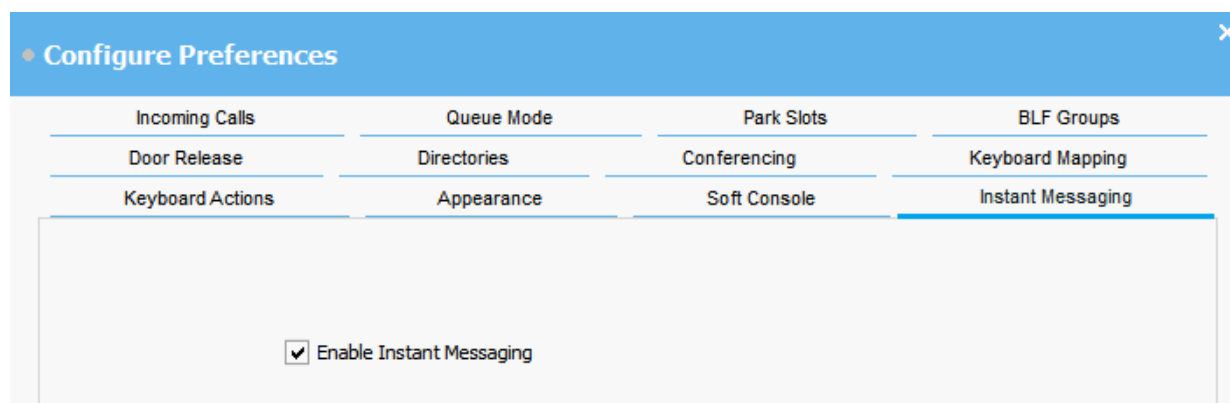
3. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

Instant messaging inschakelen

Over deze taak

Voordat u deze configuratie voltooit, wordt de consolestatusbalk weergegeven IM verborgen.

- Voor niet-cloudsystemen wordt IM-functionaliteit geleverd via Avaya Spaces of Avaya one-X® Portal for IP Office.
- Voor cloudsystemen wordt IM-functionaliteit geleverd via Avaya Spaces.



Procedure

1. Klik op **Voorkeuren....**
2. Selecteer **Instant Messaging**.
3. Selecteer **Chatten inschakelen** als u IM wilt gebruiken met de console.
4. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

Hoofdstuk 8: Werken met de Beheerdersmodus

Over deze taak

U kunt de console starten in de Beheerdersmodus. In deze modus kunt u het volgende doen:

- Gebruikersprofielen creëren en bewerken.
- De lengte van opmerkingen bij gesprekken wijzigen.
- Sjablonen creëren en bewerken.
- De panelen BLF, Gesprekken in de wachtstand, en Parkeersleuven verwijderen of weergeven.

Belangrijk:

U hebt geen toegang tot telefoonfuncties in de Beheerdersmodus.

Procedure

1. Voer in het venster **Aanm.** uw beheerdersreferenties in om u aan te melden bij de Beheerdersmodus.

De standaard gebruikersnaam is `Beheerder` en het standaard wachtwoord is `wachtwoord`.

Wanneer u zich aanmeldt, geeft de statusbalk aan dat u zich in de Beheerdersmodus bevindt en niet verbonden bent met het telefoonsysteem.

2. Ga als volgt te werk om uw Beheerderswachtwoord te wijzigen:
 - a. Wanneer u aangemeld bent met de Beheerdersmodus, klikt u op **Bst > Administrator-wachtwoord wijzigen**.
 - b. Voer uw oude wachtwoord in.
 - c. Voer uw nieuwe wachtwoord in en bevestig dit.

Opmerking:

Het wachtwoord is hoofdlettergevoelig.

- d. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

Sjablonen en profielen

Wanneer u zich voor het eerst aanmeldt, selecteert u een van de standaard consolesjablonen. Tijdens het gebruik van de console kunt u verschillende instellingen wijzigen en ook het uiterlijk

van het scherm wijzigen. U kunt deze wijzigingen opslaan als een persoonlijk profiel. Het huidige profiel of sjabloon dat u gebruikt, wordt weergegeven in de statusbalk van de console.

*** Opmerking:**

Om te wijzigen als de panelen Gesprekken in de wachtstand en BLF zijn verborgen of worden weergegeven, moet u als Beheerder bij de console zijn aangemeld.

Een profiel laden en opslaan

Over deze taak

U kunt een nieuw profiel laden wanneer u zich aanmeldt. U kunt wijzigingen in uw profiel handmatig opslaan of u kunt console configureren om elke wijziging automatisch op te slaan.

- Om een profiel te laden, doet u het volgende wanneer u zich aanmeldt:
 1. Klik op **Uitbreiden**.
 2. Selecteer het vereiste profiel.
- Als u uw huidige profielwijzigingen handmatig wilt opslaan, selecteert u **Bst > Profiel opslaan**.
- Om uw wijzigingen handmatig als een nieuw profiel op te slaan, doet u het volgende:
 1. Selecteer **Bst > Profiel opslaan als**.
 2. Voer een nieuwe bestandsnaam in.
 3. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

De statusbalk geeft de nieuwe profielnaam weer.
- Ga naar als u de console wilt configureren om automatisch wijzigingen op te slaan ↘ **Voorkeuren... > SoftConsole**.

Een profiel bewerken

Vereisten

- U moet zich in de beheerdersmodus bevinden.
- Zorg ervoor dat u het profiel selecteert dat u wilt bewerken wanneer u zich aanmeldt.

Procedure

1. Breng de gewenste wijzigingen aan in het profiel.

In **Weergave**, kunt u de panelen Bezet lampvelden (BLF), Gesprekken in de wachtstand, en Parkeersleuven verbergen of weergeven. U kunt ook toegang krijgen tot de normale weergaveopties.
2. Klik op **Bst > Profiel opslaan** om uw wijzigingen op te slaan.

Een nieuwe sjabloon creëren

Over deze taak

U kunt sjablonen gebruiken om een gebruikersprofiel te creëren.

Vereisten

- U moet zich in de beheerdersmodus bevinden.

Procedure

1. Bij het aanmelden bij de beheerdersmodus, doet u het volgende:
 - a. Klik op **Uitbreiden**.
 - b. Selecteer het juiste sjabloon.
2. Verander de lay-out zoals vereist.
U kunt het volgende wijzigen:
 - Weergavegrootte van panelen
 - Aantal parkeersleuven
 - Panelen die zichtbaar zijn
3. Klik op **Bst > Sjabloon opslaan**.
4. Voer een naam in voor de sjabloon en klik vervolgens op **OK**.

Standaardsjablonen

De volgende drie standaardsjablonen zijn geïnstalleerd:

	Beheerderssjabloon 1	Beheerderssjabloon 2	Beheerderssjabloon 3
Menubalk	Ja	Ja	Ja
Werkbalk	Ja	Ja	Ja
Gespreksgegevens	Ja	Ja	Ja
Telefoonboekpaneel	Ja	Ja	Ja
Wachtrij paneel	Ja	Ja	Ja
Gesprekken in de wachtstand paneel	Ja	Ja	-
BLF-paneel	Ja	-	-
Parkeersleuven paneel	Ja	Ja	-

Als een profiel wordt gecreëerd met Beheerderssjabloon 3, kunt u het paneel Gespreksgeschiedenis niet zien.

Hoofdstuk 9: Problemen oplossen

In dit hoofdstuk vindt u opmerkingen over bekende problemen die zich kunnen voordoen en hoe u deze kunt oplossen.

Verwante Links

[Kan geen gebruikmaken van de Force Extension Status of Group Service Status functies](#) op pagina 78

[Onbeantwoorde oproepen worden niet teruggeschakeld naar de operator.](#) op pagina 78

[Het waarschuwingsscherm van Microsoft Outlook wordt geopend bij het aanmelden](#) op pagina 79

[Telefoonboek toont geen Outlook-contactpersonen](#) op pagina 79

Kan geen gebruikmaken van de Force Extension Status of Group Service Status functies

Oorzaak

Er is een interval van enkele seconden nadat de console is gestart, zodat de operator deze functies niet kan gebruiken. Tijdens dit interval geven de Eigenschappen Item in Telefoonboek en Gebruiksstatus Groep formulieren een **Sluiten**-knop weer, in plaats van de knoppen **OK** en **Annul.**

Oplossing

Sluit het formulier, wacht enkele seconden en open het formulier opnieuw om het nogmaals te proberen.

Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 78

Onbeantwoorde oproepen worden niet teruggeschakeld naar de operator.

Oorzaak

Als oproepen naar de operator moeten worden teruggestuurd wanneer ze niet worden beantwoord, moet op het tabblad Gebruikerstelefonie in de configuratie van het telefoonsysteem een terugkeertijd voor doorverbinden worden ingesteld.

Oplossing

Neem contact op met de systeembeheerder.

Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 78

Het waarschuwingsscherm van Microsoft Outlook wordt geopend bij het aanmelden

Oorzaak

Als toegang tot telefoonboeken met contactpersonen van Microsoft Outlook is geselecteerd op het tabblad 'Telefoonboeken', kan een waarschuwingsscherm voor Outlook worden weergegeven wanneer u zich aanmeldt bij de console of optie **E-mail verzenden** gebruikt.

Oplossing

1. Selecteer **Toegang voor selectievakje toestaan**, klik vervolgens op een hoeveelheid tijd in de lijst.
2. Klik op **Ja**.

Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 78

Telefoonboek toont geen Outlook-contactpersonen

Oorzaak

Outlook moet worden uitgevoerd met beheerdersrechten.

Oplossing

Neem contact op met uw ondersteuningsteam voor computers.

Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 78

Juridische informatie

© 1234

Remarque

Er is veel moeite gedaan om ervoor te zorgen dat de informatie in dit document ten tijde van publicatie volledig en correct was. Desondanks kan Avaya niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten. Avaya behoudt zich het recht voor om wijzigingen en correcties in de informatie in dit document te maken zonder verplichting iemand of een organisatie van dergelijke wijzigingen op de hoogte te brengen.

Afwijzing van aansprakelijkheid voor documentatie

„Documentatie” houdt in de informatie die in verschillende media wordt gepubliceerd, waarin productinformatie, bedieningsinstructies en specificaties van de prestaties kunnen zijn opgenomen die over het algemeen beschikbaar worden gesteld aan gebruikers van producten. Marketingmaterialen vallen daar niet onder. Avaya is niet verantwoordelijk voor eventuele wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen in de oorspronkelijk gepubliceerde documentatie, tenzij deze wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen door Avaya of expliciet namens Avaya zijn uitgevoerd. De eindgebruiker verbindt zich ertoe Avaya, diens agenten, ondergeschikten en medewerkers schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen, rechtsgedingen, eisen en vonnissen welke hun oorsprong vinden in of verband houden met gegevens die naderhand worden gewijzigd in, toegevoegd aan of verwijderd uit deze documentatie voor zover deze bewerkingen door de eindgebruiker worden uitgevoerd.

Afwijzing van verantwoordelijkheid voor koppelingen

Avaya is niet verantwoordelijk voor de inhoud of de betrouwbaarheid van via links gekoppelde websites waarnaar op deze site of in door Avaya verstrekte documentatie wordt verwezen. Avaya is niet verantwoordelijk voor de inhoud of betrouwbaarheid van gekoppelde websites waarnaar op andere plaatsen in deze documentatie wordt verwezen en Avaya ondersteunt niet noodzakelijkerwijs de producten, services of informatie die op deze websites worden beschreven of aangeboden. Avaya kan niet garanderen dat deze koppelingen altijd zullen werken en heeft geen controle over de beschikbaarheid van de gekoppelde pagina's.

Garantie

Avaya verstrekt een beperkte garantie op hardware en software van Avaya. Raadpleeg de verkoopovereenkomst voor de voorwaarden van deze beperkte garantie. Bovendien zijn, behalve de standaard garantieformuleringen van Avaya, ook gegevens met betrekking tot de ondersteuning voor dit product tijdens de garantietermijn beschikbaar voor klanten van Avaya en andere partijen via de ondersteuningswebsite van Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> onder de koppeling „Warranty & Product Lifecycle” (Garantie en productlevenscyclus) of enige opvolgende site die daartoe wordt aangewezen door Avaya. Let op: als U het product of de producten hebt aangeschaft bij een goedgekeurde Avaya-partner buiten de Verenigde Staten en Canada, wordt de garantie aan U verstrekt door die Avaya-partner en niet door Avaya.

„Hosted service” betekent een door Avaya gehost serviceabonnement dat u aanschaft bij Avaya of een geautoriseerde Avaya-partner (indien van toepassing) en dat verder wordt beschreven in Hosted SAS- of andere servicedocumentatie met betrekking tot de desbetreffende Hosted servi-

ce. Als U een Hosted service-abonnement aanschaft, is de bovengenoemde beperkte garantie mogelijk niet van toepassing, maar heeft U mogelijk recht op ondersteuning voor de Hosted service zoals nader omschreven in uw servicebeschrijving van de betreffende Hosted service. Neem contact op met Avaya of uw Avaya partner (indien van toepassing) voor meer informatie.

Hosted service

HET VOLGENDE GELDT UITSLUITEND ALS U EEN AVAYA HOSTED SERVICE-ABONNEMENT AANSCHAFT BIJ AVAYA OF EEN AVAYA-PARTNER (INDIEN VAN TOEPASSING). DE VOORWAARDEN VOOR GEBRUIK VAN HOSTED SERVICES ZIJN BESCHIKBAAR OP DE AVAYA-WEBSITE OP [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) ONDER DE KOPPELING „Avaya Terms of Use for Hosted Services” (Gebruiksvoorwaarden van Avaya voor Hosted services) OF EEN OPVOLGENDE SITE DIE HIERTOE IS AANGEWEEZEN DOOR AVAYA EN GELDEN VOOR IEDEREEN DIE TOEGANG VERKRIJGT TOT OF GEBRUIKMAAKT VAN DE HOSTED SERVICE. DOOR TOEGANG TE VERKRIJGEN TOT OF GEBRUIK TE MAKEN VAN DE HOSTED SERVICE OF DOOR ANDERE HIERTOE TE MACHTIGEN, STEM T U, NAMENS UZELF EN DE RECHTSPERSOON WAARVOOR U DIT DOET (HIERNA HIERIN ONDERLING UITWISSELBAAR „U” OF „EINDGEBRUIKER” GENOEMD), IN MET DE GEBRUIKSVORWAARDEN. INDIEN U DE GEBRUIKSVORWAARDEN ACCEPTEERT NAMENS EEN BEDRIJF OF ANDERE RECHTSPERSOON, VERKLAART U DAT U OVER DE BEVOEGDHEID BESCHIKT OM EEN DERGELIJKE RECHTSPERSOON TE BINDEN AAN DEZE GEBRUIKSVORWAARDEN. INDIEN U NIET OVER DERGELIJKE BEVOEGDHEID BESCHIKT OF INDIEN U DEZE GEBRUIKSVORWAARDEN NIET WENST TE ACCEPTEREN, MAG U GEEN TOEGANG VERKRIJGEN TOT OF GEBRUIKMAKEN VAN DE HOSTED SERVICE OF IEMAND MACHTIGEN OM TOEGANG TE VERKRIJGEN OF GEBRUIK TE MAKEN VAN DE HOSTED SERVICE.

Licenties

DE VOORWAARDEN VOOR DE SOFTWARELICENTIE DIE BESCHIKBAAR ZIJN OP DE WEBSITE VAN AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo), ONDER DE KOPPELING „SOFTWARELICENTIEVOORWAARDEN VAN AVAYA (Avaya-producten)” OF ENIGE OPVOLGENDE WEBSITE DIE HIERTOE WORDT AANGEWEEZEN DOOR AVAYA, ZIJN VAN TOEPASSING OP IEDEREEN DIE AVAYA-SOFTWARE DIE IS AANGESCHAFT BIJ AVAYA INC., EEN MET AVAYA GELIEERD BEDRIJF OF EEN AVAYA-PARTNER (INDIEN VAN TOEPASSING) DOWNLOADT, GEBRUIKT EN/OF INSTALLEERT IN HET KADER VAN EEN COMMERCIELE OVEREENKOMST MET AVAYA OF EEN AVAYA-PARTNER. TENZIJ ANDERS SCHRIFTELIJK IS OVEREENGEKOMEN MET AVAYA, VERLEENT AVAYA DEZE LICENTIE NIET ALS DE SOFTWARE IS VERKREGEN VIA ANDEREN DAN AVAYA, EEN MET AVAYA GELIEERD BEDRIJF, OF EEN AVAYA-PARTNER. AVAYA BEHOUDT ZICH HET RECHT VOOR JURIDISCHE STAPPEN TE ONDERNEMEN TEGEN U OF EEN ANDERE PARTIJ DIE DE SOFTWARE ZONDER LICENTIE GEBRUIKT OF VERKOOPT. DOOR DE SOFTWARE TE INSTALLEREN, DOWNLOADEN OF GEBRUIKEN OF ANDERE TOESTEMMING TE VERLENEN DIT TE DOEN, GAAT U, NAMENS UZELF EN DE ENTITEIT VOOR WIE U DE SOFTWARE INSTALLEERT, DOWNLOADT OF GEBRUIKT (HIERNA HIERIN ONDERLING UITWISSELBAAR „U” EN „EINDGEBRUIKER” GENOEMD), AKKOORD MET DEZE VOORWAARDEN EN VORMT U EEN BINDEND CONTRACT TUSSEN U EN AVAYA INC. OF HET TOEPASSELIJKE MET AVAYA GELIEERDE BEDRIJF („AVAYA”).

Avaya verleent U een licentie binnen de draagwijdte van de hieronder beschreven licentietypen, met uitzondering van Heritage Nortel Software, waarvoor de draagwijdte van de licentie verderop gedetailleerd wordt beschreven. Waar in de besteldocumentatie niet uitdrukkelijk een licentietype wordt aangegeven, is de geldende licentie een Designated System License zoals hieronder beschreven in de sectie Licentie voor aangewezen systemen (DS – Designated System(s)), voor zover van toepassing. Het toepasselijke aantal licenties en capaciteitseenheden waarvoor de licentie wordt verleend, is gelijk aan één (1), tenzij een ander aantal licenties of capaciteitseenheden is vermeld in de documentatie of in andere materialen die U ter beschikking staan. „Soft-

ware” is te verstaan als computerprogramma’s in objectcode, die door Avaya of een Avaya-partner worden geleverd, hetzij als zelfstandige producten, die vooraf zijn geïnstalleerd op hardware-producten, hetzij als upgrades, updates, patches, bugfixes of gewijzigde versies hiervan. „Aangewezen processor” is te verstaan als één enkel onafhankelijk functionerend (standalone) computersysteem. „Server” betekent een reeks aangewezen processors die als host fungeren (fysiek of virtueel) voor een softwareapplicatie waartoe meerdere gebruikers toegang kunnen krijgen. „Exemplaar” is te verstaan als een enkele kopie van de software die op een specifiek tijdstip wordt uitgevoerd: (i) op één fysieke machine; of (ii) op één geïmplementeerde softwarematige virtuele machine („VM”) of vergelijkbare implementatie.

Licentietype(n)

Licentie voor aangewezen systemen (DS – Designated System(s)) De eindgebruiker mag elke kopie of een exemplaar van de software uitsluitend installeren en gebruiken: 1) op een aantal aangewezen processors tot aan het maximale aantal dat in de order wordt genoemd; of 2) op het maximale aantal exemplaren van de software dat in de order, documentatie of schriftelijke autorisatie door Avaya wordt genoemd. Avaya kan eisen dat de Aangewezen processor(s) in de order worden vermeld met type, serienummer, functiecode, locatie of andere specifieke gegevens, of dat deze door de Eindgebruiker worden doorgegeven op een elektronische wijze die door Avaya voor dit specifieke doel beschikbaar wordt gesteld.

Gelijktijdige gebruikerslicentie (CU – Concurrent User). Het is de Eindgebruiker toegestaan de Software te gebruiken op meerdere Aangewezen processors of een of meer servers, zo lang uitsluitend het gelicentieerde aantal Eenheden op enig specifiek moment toegang heeft tot en gebruikmaakt van de Software. Een „Eenheid” is de eenheid waarop Avaya, geheel naar eigen goeddunken, de prijzen van haar licenties baseert. Hierbij kan het, zonder enige beperking, gaan om een agent, poort of gebruiker, een e-mail- of voicemailaccount op naam van een persoon of bedrijfsfunctie (zoals webmaster of helpdesk), of een adreslijstvermelding in de administratieve database die wordt gebruikt door het product dat één gebruiker toestemming geeft om de Software te gebruiken. Eenheden kunnen worden gekoppeld aan een specifieke, geïdentificeerde Server of een exemplaar van de Software.

Clusterlicentie (CL – Cluster License). Een eindgebruiker mag elke kopie van een exemplaar van de software uitsluitend installeren en gebruiken op het maximale aantal clusters dat op de order vermeld staat met een standaardoptie van één (1) cluster als een dergelijke vermelding ontbreekt. „Cluster” is te verstaan als een groep servers en andere resources die fungeren als een enkel systeem.

Ondernemingslicentie (EN – Enterprise License). De eindgebruiker mag elke kopie of een exemplaar van de software uitsluitend installeren en gebruiken voor ondernemingswijd gebruik van een onbeperkt aantal exemplaren van de software zoals in de order of schriftelijke autorisatie door Avaya wordt genoemd.

Gebruikerslicentie op naam (NU – Named User License). U mag: (i) elke kopie of Exemplaar van de Software installeren en gebruiken op één Aangewezen processor of Server per bevoegde Genoemde gebruiker (hieronder gedefinieerd); of (ii) elke kopie of Exemplaar van de Software installeren en gebruiken op een Server mits de Software uitsluitend wordt geopend en gebruikt door bevoegde Genoemde gebruikers. „Benoemde gebruiker” betekent een gebruiker of apparaat die/dat uitdrukkelijk door Avaya is geautoriseerd om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de software. Avaya bepaalt, geheel naar eigen goeddunken dat het bij een „benoemde gebruiker”, zonder enige beperking, kan gaan om een agent, poort of gebruiker, een e-mail- of voicemailaccount op naam van een persoon of bedrijfsfunctie (zoals webmaster of helpdesk), of een adreslijstvermelding in de administratieve database die wordt gebruikt door de software dat één gebruiker toestemming geeft om de software te gebruiken.

SR-licentie (Shrinkwrap License). U mag de software installeren en gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden van de toepasselijke licentieovereenkomsten, zoals „shrinkwrap”- of „doorklik”-licentie geleverd bij of toepasbaar op de software („Shrinkwrap-licentie”).

Transactielicentie (TR). De eindgebruiker mag de software gebruiken tot en met het aantal transacties dat is opgegeven voor een specifieke tijdsperiode. Een “transactie” is de eenheid waarop Avaya, naar eigen goeddunken, de prijsstelling van zijn licenties baseert en kan, zonder beperking, worden gemeten door het gebruik, de toegang, de interactie (tussen client/server of klant/organisatie) of werking van de software binnen een gespecificeerde tijdsperiode (bijv. per uur, per dag, per maand). Voorbeelden van transacties omvatten onder andere, maar niet uitsluitend, elke begroeting die wordt afgespeeld/elk bericht dat wacht, elke gepersonaliseerde promotie (in elk willekeurig kanaal), elke terugbelbewerking, elk live agent- of webchatsessie, elke oproep die wordt doorgeschakeld of omgeleid (in elk willekeurig kanaal). De eindgebruiker mag het aantal transacties niet overschrijden zonder voorafgaande toestemming van Avaya en betaling van een aanvullend tarief.

Heritage Nortel Software

„Heritage Nortel Software” is de software die door Avaya is verworven als onderdeel van de overname van de divisie Nortel Enterprise Solutions in december 2009. De Heritage Nortel Software is de software die is opgenomen in de lijst met Heritage Nortel Products op <https://support.avaya.com/LicenseInfo> onder de koppeling „Heritage Nortel Products” of enige opvolgende site die daartoe is aangewezen door Avaya. Voor Heritage Nortel Software verleent Avaya de Klant een licentie voor het gebruik van Heritage Nortel Software conform deze kennisgeving, uitsluitend ten behoeve van de geautoriseerde activering of het geautoriseerde gebruiksniveau, uitsluitend voor het doel dat is beschreven in de Documentatie en uitsluitend zoals ingesloten in, voor uitvoering op of voor communicatie met Avaya-apparatuur. Kosten voor Heritage Nortel Software kunnen zijn gebaseerd op de mate van activering of het gebruik, geautoriseerd zoals opgegeven in een order of factuur.

Copyright

Met uitzondering van waar dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld, mag geen gebruik worden gemaakt van het materiaal op deze site, de documentatie, software of Hosted service of hardware geleverd door Avaya. De volledige inhoud van deze site, de documentatie, de Hosted service en het product geleverd door Avaya, inclusief de selectie, de opstelling en het ontwerp van de inhoud, zijn het eigendom van Avaya of haar licentieverleners en worden beschermd onder het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten, inclusief de rechten sui generis met betrekking tot de bescherming van databases. U mag op geen enkele wijze de inhoud, geheel of gedeeltelijk en met inbegrip van code en software, wijzigen, kopiëren, reproduceren, herpubliceren, uploaden, op internet publiceren, overdragen of distribueren, tenzij hiertoe uitdrukkelijk toestemming is verleend door Avaya. Niet-geautoriseerde reproductie, overdracht, verspreiding, opslag en of gebruik zonder de uitdrukkelijke toestemming van Avaya kan strafrechtelijk en ook civielrechtelijk een overtreding betekenen onder de toepasselijke wetgeving.

Virtualisatie

Het volgende is van toepassing als het product wordt geïmplementeerd op een virtuele machine. Elk product heeft eigen ordercode en eigen licentietypen. Tenzij anders aangegeven, moet voor elk exemplaar van een product een afzonderlijke licentie worden verkregen en is aparte bestelling vereist. Als de eindgebruiker of Avaya partner bijvoorbeeld twee exemplaren van hetzelfde type product wil installeren, dienen er twee producten van dat type te worden besteld.

Componenten van derden

„Onderdelen van derden” betekent dat bepaalde softwareprogramma’s of gedeelten hiervan die zijn opgenomen in de software of Hosted service software kunnen bevatten (met inbegrip van open source-software) die wordt gedistribueerd in het kader van overeenkomsten met derden („onderdelen van derden”), die voorwaarden bevatten met betrekking tot het gebruiksrecht voor bepaalde gedeelten van de software („voorwaarden van derden”). Zoals vereist is informatie die betrekking heeft op gedistribueerde broncode voor Linux-besturingssystemen (voor producten waarbij broncode voor Linux-besturingssystemen wordt gedistribueerd) en die de copyrighthouders van de onderdelen van derden en de geldend voorwaarden van derden identificeert opge-

nomen in de producten, de documentatie of de website van Avaya op <https://support.avaya.com/Copyright> of op enige opvolgende website die daartoe wordt aangewezen door Avaya. De licentievoorwaarden voor de open-sourcesoftware die worden verstrekt als Voorwaarden van derden zijn in overeenstemming met de licentierechten die worden toegekend in deze Softwarelicentievoorwaarden en kunnen aanvullende rechten bevatten in uw voordeel, zoals aanpassing en verspreiding van de open-sourcesoftware. De Voorwaarden van derden hebben uitsluitend ten aanzien van de van toepassing zijnde Componenten van derden voorrang boven deze Softwarelicentievoorwaarden voor zover deze Softwarelicentievoorwaarden grotere beperkingen aan u opleggen dan de van toepassing zijnde Voorwaarden van derden.

Het volgende geldt uitsluitend, als de H.264-codec (AVC) wordt meegeleverd met het product. DIT PRODUCT WORDT GELICENTIEERD ONDER DE AVC PATENT PORTFOLIO LICENSE VOOR HET PERSOONLIJKE GEBRUIK VAN EEN CONSUMENT OF VOOR ENIG ANDER GEBRUIK WAARBIJ GEEN VERGOEDING WORDT ONTVANGEN VOOR (i) HET CODEREN VAN VIDEO IN OVEREENSTEMMING MET DE AVC-STANDAARD („AVC-VIDEO”) EN/OF (ii) HET DECODEREN VAN AVC-VIDEO DIE IS GECODEERD DOOR EEN CONSUMENT DIE ZICH BEZIGHOUDT MET EEN PERSOONLIJKE ACTIVITEIT EN/OF DIE IS VERKREGEN VAN EEN VIDEOPROVIDER DIE IS GELICENTIEERD VOOR HET LEVEREN VAN AVC-VIDEO. ER WORDT GEEN LICENTIE TOEGEKEND OF GEÏMPliceERD VOOR ENIG ANDER GEBRUIK. AANVULLENDE INFORMATIE KAN WORDEN OPGEVRAAGD BIJ MPEG LA, L.L.C. ZIE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Serviceprovider

HET VOLGENDE GELDT VOOR DE HOSTING VAN AVAYA PRODUCTEN OF SERVICES DOOR AVAYA PARTNERS. IN HET PRODUCT OF DE GEHOSTE SERVICE KAN GEBRUIK WORDEN GEMAAKT VAN COMPONENTEN VAN DERDEN WAARVOOR VOORWAARDEN VAN DERDEN GELDEN EN DIE VEREISEN DAT EEN SERVICEPROVIDER ZELFSTANDIG EEN LICENTIE VERWERFT RECHTSTREEKS BIJ DE EXTERNE LEVERANCIER. DE HOSTING VAN AVAYA PRODUCTEN DOOR EEN AVAYA PARTNER MOET SCHRIFTELIJK WORDEN GOEDGEKEURD DOOR AVAYA EN INDIEN DEZE GEHOSTE PRODUCTEN GEBRUIKMAKEN VAN BEPAALDE SOFTWARE VAN DERDEN OF DEZE INSLUITEN, MET INBEGRIJ VAN MAAR NIET BEPERKT TOT MICROSOFT-SOFTWARE OF -CODECS, IS DE AVAYA PARTNER VERPLICHT OM ZELFSTANDIG ALLE VAN TOEPASSING ZIJNDE LICENTIE-OVEREENKOMSTEN TE VERWERVEN, OP KOSTEN VAN DE AVAYA PARTNER, RECHTSTREEKS BIJ DE EXTERNE LEVERANCIER.

MET BETREKKING TOT CODECS GELDT DAT, INDIEN DE AVAYA-PARTNER ENIGE PRODUCTEN HOST DIE GEBRUIKMAKEN VAN DE CODEC H.264 OF DE CODEC H.265 OF DEZE INSLUITEN, DE AVAYA-PARTNER BEVESTIGT EN ERMEE INSTEMT DAT DE AVAYA-PARTNER VERANTWOORDELIJK IS VOOR ALLE GERELATEERDE KOSTEN EN/OF ROYALTY'S. DE H.264-CODEC (AVC) WORDT GELICENTIEERD ONDER DE AVC PATENT PORTFOLIO LICENSE VOOR HET PERSOONLIJKE GEBRUIK VAN EEN CONSUMENT OF VOOR ENIG ANDER GEBRUIK WAARBIJ GEEN VERGOEDING WORDT ONTVANGEN VOOR (i) HET CODEREN VAN VIDEO IN OVEREENSTEMMING MET DE AVC-STANDAARD („AVC-VIDEO”) EN/OF (ii) HET DECODEREN VAN AVC-VIDEO DIE IS GECODEERD DOOR EEN CONSUMENT DIE ZICH BEZIGHOUDT MET EEN PERSOONLIJKE ACTIVITEIT EN/OF DIE IS VERKREGEN VAN EEN VIDEOPROVIDER DIE IS GELICENTIEERD VOOR HET LEVEREN VAN AVC-VIDEO. ER WORDT GEEN LICENTIE TOEGEKEND OF GEÏMPliceERD VOOR ENIG ANDER GEBRUIK. AANVULLENDE INFORMATIE OVER DE CODECS H.264 (AVC) EN H.265 (HEVC) KUNNEN WORDEN OPGEVRAAGD BIJ MPEG LA, L.L.C. ZIE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Naleving van wetgeving

U erkent en verklaart zich ermee akkoord dat u verantwoordelijk bent voor naleving van alle van toepassing zijnde wetten en voorschriften, met inbegrip van, maar niet beperkt tot wetten en voorschriften die verband houden met het opnemen van oproepen, de privacy van gegevens, in-

tellectueel eigendom, handelsgeheimen, fraude en uitvoeringsrechten voor muziek in het land of de regio waar het Avaya product wordt gebruikt.

Gesprekskostenfraude voorkomen

Telefoonfraude betekent onbevoegd gebruik van uw telecommunicatiesysteem door een onbevoegde partij, dat wil zeggen: door anderen dan werknemers van uw bedrijf, agenten, onderaannemers of personen die namens uw bedrijf optreden. Houd rekening met het risico van oproepskostenfraude binnen uw systeem. Mocht een dergelijke fraude plaatsvinden, dan kan dit leiden tot aanzienlijke extra kosten voor telecommunicatiediensten.

Avaya - Voorkoming van telefoonfraude

Als U vermoedt dat U het slachtoffer bent van telefoonfraude en u technische assistentie of ondersteuning wenst, kunt U telefonisch contact opnemen via de hotline van Technical Service Center Toll Fraud Intervention op +1-800-643-2353 (voor de Verenigde Staten en Canada). Voor aanvullende telefoonnummers voor ondersteuning raadpleegt u de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com> of enige opvolgende site die hiertoe wordt aangewezen door Avaya.

Beveiligingsrisico's

Informatie over het beleid van Avaya ter ondersteuning van de beveiliging is te vinden in de sectie Beveiligingsbeleid en ondersteuning van <https://support.avaya.com/security>.

Verdachte schendingen van de beveiliging van Avaya-producten worden afgehandeld volgens de ondersteuningsflow voor de beveiliging van Avaya-producten (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Documentatie downloaden

Voor de meest actuele versies van de documentatie raadpleegt u de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com> of enige opvolgende site die daartoe wordt aangewezen door Avaya.

Contact opnemen met Avaya-ondersteuning

Zie de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com> voor kennisgevingen over producten of Hosted services en artikelen of als u melding wilt maken van een probleem met uw product of Hosted service van Avaya. Ga voor een lijst met telefoonnummers voor ondersteuning en contactadressen naar de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com> (of enige opvolgende site die hiertoe wordt aangewezen door Avaya), scroll naar onder aan de pagina en selecteer Contact Avaya Support (Contact opnemen met de ondersteuning van Avaya).

Handelsmerken

De handelsmerken, logo's en dienstmerken („merken”) die op deze site worden gebruikt en de documentatie, Hosted service(s) en product(en) die Avaya levert zijn gedeponeerde of niet-gedeponeerde merken van Avaya, haar gelieerde bedrijven of andere partijen. Gebruikers hebben geen toestemming dergelijke Merken te gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Avaya of een dergelijke derde die de eigenaar is van het Merk. Niets op deze site, of in de Documentatie, Hosted service(s) en product(en) mag worden uitgelegd, noch bij implicatie, noch bij uitsluiting of anderszins, als het verlenen van een licentie of recht op de Merken, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming door Avaya of de toepasselijke derde partij.

Avaya is een gedeponeerd handelsmerk van Avaya Inc.

Alle overige handelsmerken die niet bij Avaya berusten, behoren toe aan de desbetreffende houders. Linux® is een gedeponeerd handelsmerk van Linus Torvalds in de V.S. en andere landen.

Index

A

aan de slag	56
aanmelden	6
aanmeldvenster	
instellingen	6
acties	
toetsenbord	65
Adressenlijst	42

B

balk	
menu	14
status	14
beeldscherm	
normaal	8
Beheerderssjabloon1	77
Beheerderssjabloon2	77
Beheerderssjabloon3	77
bellen	24
bewerken	
lokale telefoonboekvermeldingen	46
Bezet	23
bezet lampvelden	58
binnenkomende oproepen	20
BLF	58
BLF-paneel	11, 29, 59
BLF-pictogrammen	26

C

chatberichten verzenden	33
Cijfertoetsen	26
compacte weergave	10
Conferencing	37
conferentie	60
gesprekken in de wachtstand	37
Conferentieruimte	38
conferenties	
creëren	39
gebruikers toevoegen	38
rangschikking pictogram ruimte	41
status van een gebruiker wijzigen	41
weergave	37
weergaven ruimten wijzigen	40
conferenties bekijken	37
conferenties creëren	39
configureren	
IM	74
one-X Portal-server	74
parkeersleuf	68, 69
sneltoetsen toetsenbord	66
toetsenbordacties	65
consultatiegesprekken	22
contactpersonen worden niet getoond	79

D

details	
bellen	12
deur	
bediening	64
deurnaam	64
deurvrijgave	31
Doorschakelen bij bezet	52
Doorverbinden	21
DTMF-cijfers	27

E

e-mail verzenden	34
expresberichten	33

F

Follow Me	50
-----------------	--------------------

G

gebruikersprofiel	76
gebruikers toevoegen aan een conferentie	38
Gebruiksstatus groep	78
gecontroleerde deuren	31
gecontroleerde deuren openen	31
gedrag	
Inkomende oproep	72
opslaan	72
Uit	72
Geen antwoord	52
geluidsbestand	63
geparkeerde gesprekken verzamelen	28
geschiedenis	
bellen	10
gesprekken beantwoorden	20
gesprekken doorverbinden	21
gecontroleerd doorverbinden	22
naar voicemail	23
onbeantwoorde gesprekken	22
gesprekken in de wachtrij beantwoorden	30
gesprekken in wachtrij	72
gesprekken parkeren	28, 29
gesprekken taggen	31
gesprekken terughalen	29
gesprekken uit de parkeerstand halen	28
gespreksgegevens	12
gespreksgeschiedenis	54
gespreksgeschiedenis paneel	10, 54
gesprek taggen	31
groep	
hunt	70
groepen	
BLF	58

H			
hoofdmenu	14		
hoofdvenster	8		
huntgroepen			
wachtrijmonitor	70		
I			
IM	74		
inbreken op gesprekken	32		
in de wachtstand	27		
instant messaging	74		
instellen	56		
twinen van mobiele telefoons	50		
instelling			
alarm	72		
taal	7		
instellingen			
aanmelden	6		
Softconsole	56		
K			
knoppen			
werkbalk	15		
L			
langste wachttijd			
seconden	72		
leden toevoegen aan een BLF-groep	60		
lokaal telefoonboek	63		
lokale telefoonboekvermeldingen	46		
M			
mediabestand afspelen	72		
mediabestanden	46		
menubalk	14		
modus			
Beheerder	75		
monitoren			
wachtrijen	70		
N			
name			
deur	64		
normale weergave	10		
O			
onbeantwoorde gesprekken	22		
onbeantwoorde oproepen	78		
ondersteuning telefoon	5		
ongecontroleerd doorverbinden	22		
Onvoorwaardelijk doorschakelen	51		
oproepen	35		
oproepen opnemen	35		
oproepen plaatsen	24 , 54		
oproepgeschiedenis	55		
Oproepgeschiedenis	54		
oproepgeschiedenis wissen	55		
opslaan			
als nieuw profiel	76		
automatisch	72		
automatisch opslaan	76		
huidige profielwijzigingen	76		
prompt	72		
P			
paneel			
bellen	12		
details	12		
parkeersleuf	68 , 69		
pop	72		
Problemen oplossen	78		
profiel			
aanpassen	76		
bewerken	76		
laden	76		
opslaan	72 , 76		
wijzigen	76		
profielen	75		
R			
rangschikking pictogram	41		
ruimte			
vergadering	60		
S			
scherm			
aanmelden	6		
Scherm Gesprek opzetten	25		
scriptbestand	63		
scriptbestanden	46		
sjablonen	75		
standaard	77		
sjabloon			
creëren	77		
nieuw	77		
sleuf			
parkeren	68 , 69		
snelkiezen	26		
snelftoetsen	16		
BLF	16		
gespreksregeling	16		
toetsenbord	66		
Softconsole			
instellen	56		
overzicht	56		
statusbalk	14		
Status Doorschakelen	48		
Status Volg-mij	48		

Index

T

taal	7	wachtwoord wijzigen (<i>Vervolg</i>)	
talen		beheerder	75
ondersteuning	7	weergave	
tekstberichten	32	gespreksgeschiedenis	54
tekstberichten verzenden	32	oproepgeschiedenis	10
telefoonboek		weergaven conferentieruimten wijzigen	40
plaatselijk	63	weergeven	
telefoonboeken	62	normaal	8
terugkeren naar gesprekken in de wachtstand	29	werkbalk	15
toegang		wijzigen	
beheerder	75	gebruikersstatus	47
toegang tot telefoonboeken	62	status huntgroep	46
Toestelstatus forceren	78	taal	7
toetsenbord		wisselen tussen weergaven	10
alfabetisch	65		
numeriek	65		
sneltoetsen	66		
toewijzing	66		
toevoegen			
lokale telefoonboekvermeldingen	46		
twinnen	50		
twinnen van mobiele telefoons	50		

U

uiterlijk	
aanpassen	57
wijzigen	57

V

velden	
alarm	72
tabblad Telefoonboeken	62
velden weergeven	62
venster	
aanmelden	6
Vensters Eigenschappen item in telefoonboek	44
verbergen bij afsluiten	72
vereisten	
computer	5
instellen	5
PC	5
telefonie	5
vergadering	
name	60
ruimten	60
Voicemailberichten	36
voorkeuren	56
vormgeving	57

W

waarschuwingsscherm	79
wachtrijen	29 , 30
wachtwoord	
beheerder	75
wijzigen	75
wachtwoord wijzigen	

Z

zoekresultaten	
velden weergeven	62