.

(6=

HANDLEIDING



LEVELFOUR

Canadabaan 16 5388 RT Nistelrode Noord Brabant, NL T: + 31 (0) 88 229 04 99 F: + 31 (0) 88 229 04 98 W: <u>www.levelfour.nl</u>

O

adminNXTVOICETIVE

IBAN: NL11RABO0133539369 BTW: NL818145298. B01 KvK: 64515982



1

INHOUDSOPGAVE

1	OVER DEZE GIDS	4
2	WAT IS ER NIEUW?	5
2.1	Weergave contactpersonen	6
2.2	Samenwerkingstools	6
2.3	ACD Visual-wachtrij	7
2.4	Groepsoproepgeschiedenis	8
2.5	Uitgebreide modus en compacte modus	9
2.6	ACD-dashboard	
2.7	MyNXT CRM	
3	MIJN PROFIEL	11
3.1	Mijn profiel bewerken	11
3.2	Het managen van mijn vervangers	11
3.3	Mijn wachtwoord configureren en wijzigen	12
3.4	Mijn Caller-ID beheren	12
3.5	Mijn aanwezigheidsstatus beheren	14
3.6	Kalender feestdagen	16
3.7	Mijn evenementen beheren	16
3.8	Mijn telefoons beheren	17
4	MIJN TERMINALS	
4.1	MyNXT Softphone	
4.2	Mobiele terminals	19
4.3	MyNXT IP-telefoon	
4.4	Externe terminals	
4.5	Multi-terminal	23
4.6	Intercom	
4.7	Continuïteit van spraakoproepen	25
4.8	Meerdere-lijn	25
5		
5.1	Gesprekspresentatie	
5.2	Een inkomende oproep beantwoorden	
5.3	Instellingen voor doorsturen	
5.4	Direct inbellen	
5.5	Niet storen	
5.6	Wachtrijen	
3.2	Oproepgeschiedenis	
6		
6.I		
6.Z	Prive-extensies	
6.5		
6.4 6.5	Sheikiezen	
0.5 6.6		
0.0 7		
71	Call Hold/onbalan/alternatiof	42
7.1		
7.Z	Conferenție	
7.J 8		
81	Uw persoonlijke voicemailbericht raadplegen en aanpassen	40- 46
82	Persoonlijke voicemailberichten	
83	Uw groeps voicemailservice raadplegen en aanpassen	
\sim . \sim	2 g. eepe voloonnanoon noo naaprogen en aanpaooen immining mining and	

8.4	Het welkomstbericht van uw groeps voicemailservice aanpassen:	52
9	GEAVANCEERDE AFHANDELING VAN BINNENKOMENDE OPROEPEN	55
9.1	Verbeterde Caller-ID	55
9.2	Onderscheidend rinkelen	57
9.3	Oproepfiltering op oproepnummer	60
9.4	Oproepfiltering met de 'Baas/Secretaresse-service	63
9.5	Omleiden met uitgebreide doorstuurregels	67
9.6	Afwezigheids assistent	70
9.7	Oproep ophalen	73
9.8	Terugbellen wanneer bezet/geen antwoord	74
9.9	Laatste beller IVR	77
9.10	Oproep in de rij	77
9.11	Welkomstbericht IVR	81
10	GEAVANCEERDE AFHANDELING VAN UITGAANDE GESPREKKEN	
10.1	Mappen	82
10.2	mijnCompany	
10.3	Caller-ID	
10.4	DISA	
10.5	BLF Programmeerbare toetsen	
11	OPROEP MONITORING EN TOEZICHT	
11.1	Binnenschip – Binnenschip uit / Monitoring	83
11.2	Oproep supervisie	83
12	NXTVOICE COLLAB	
12.1	Standaard gebruikerscase	
12.2	NXTvoice Collab	
12.3	NXTvoice Collab Enterprise van MyNXT	
10.2	NXTvoice Collab Zakelijk	
13	DIENSTEN OP BEDRIJFSNIVEAU	94
13.1	Groepsbeheer	94
13.2	UCC Verbinden	
13.3	ACD-groepen	
13.4	switchboard	105
13.5	Free-seating	

1 OVER DEZE GIDS

Deze handleiding helpt zakelijke eindgebruikers bij het begrijpen, configureren en gebruiken van de functies en toepassingen van de producten en services.

MyNXT, beschikbaar in webgebaseerde of zelfstandige modi, is een interactieve desktopinterface die gebruikmaakt van de kracht van de pc en de telefoon en eindgebruikers in staat stelt om hun uniforme communicatie-instellingen zelf te configureren en te beheren in één interface (oproepbesturing, voicemail, doorstuurregels, zakelijke en persoonlijke contacten, instant messaging, LDAP, zwarte lijst, conferentie, enz.).

MyNXT wordt geleverd met een ingebouwde softphone die SIP-gebaseerde IP-communicatie en services levert voor pc naar telefoon, pc naar pc en telefoon-naar-pc-oproepen van overal ter wereld.

MyNXT-webversie levert alle MyNXT-services zonder dat u software op het hostapparaat hoeft te

installeren. Raadpleeg de switchboard- en ACD-eindgebruikershandleidingen voor

mogelijkheden.

2 WAT IS ER NIEUW?

Ontdek de nieuwe MyNXT-gebruikersinterface met de nieuwe functies. De aanvraag heeft een facelift gekregen. U zult onmiddellijk de nieuwe lichtere look, verschillende navigatieverbeteringen en verplaatsing van sommige functies opmerken om ze gemakkelijker te gebruiken. Al uw bekende functies zijn er nog steeds.

					۵	0000	2 Nicole Molina
	Phonebook					T	
S	Q Search contacts			×			
مە	Favorites Vip		1	Personal directory		Shared	contacts
Ţ	Ana Paiva Customer meeting – Home Office						
	Axel Bruno Customer meeting – Working from home @Cannes						
Q	Jean-Charles Collin Customer meeting – Life is beautiful						e e c
₆ 표	Jean-Francois Catz Playing with Teams integration						
ſ,	Karine Merouze	۵	888	2 Nico	le Molina	۵	888 2 Nicole Molina
28	Customer meeting – phone certification @work le 1er juillet	_	4	2	2	_	Caller ID +33489879163 (Nicole Molina)
	Customer meeting		1	2	з с		Manage caller ID >
S	Yann Dille		4	0	0		Presence state
ද්ධූ			*	0	- 		Manage agenda >
$\[\]$	*		-		# //		Custom Presence state
			00				Welcome to Centile
			My Notices				O Do not disturb yes no
			Switchbor Click here	ard favorites to toggle visibility			My Notices Switchboard favorites
			You are A You are id	gent and logged s die since 11:15	ince 8:39 🛍	•	Click here to toggle visibility You are Agent and logged since 8:39 You are idle since 1115
			0/9 active	call rules to Services	血	L.	Uie nie nie since 11.13 Uie nie nie since 11.13 Uie nie since 11.13 Uie nie since 11.13 Uie nie since 11.13

Toetsen blok

Geef het toetsenblok Weer van verberg het deur op het pictogram te klik. Kies een willekeurig nummer > U een telefoonapparaat gebruikt.

Gebruiker spaneel

Een snelle toegang tot de geavanceerde instellingen door bovenaan op uw naam te klikken (Caller-ID, Aanwezigheidsagenda en DND).

2.1 Weergave contactpersonen

Nu kunt u selecteren hoe u uw contactmap in MyNXT wilt weergeven, in een lijstmodus of rastermodus. Met de rastermodus ziet u meer dan één contact per rij, hierdoor heeft u een globaal overzicht van alle contacten en hun aanwezigheid.

Raadpleeg paragraaf <u>8.1 Mappen</u> voor meer informatie over deze functie.



Figuur 1 Lijstmodus van contactpersonen



2.2 Samenwerkingstools

MyNXT heeft een samenwerkingstool waar gebruikers kunnen genieten van videoconferenties en schermdeling met andere werknemers om tijd te winnen en efficiënter te zijn binnen het bedrijf. Collab service biedt u:

- Collab Enterprise (aangedreven door Zoom).
- Collab Business (Mogelijk gemaakt door Coligo)

Raadpleeg sectie hoofdstuk 10 Collab voor meer informatie over deze functies.



2.3 ACD Visual-wachtrij

Met de visuele wachtrij van de ACD functie heeft u een nieuwe manier om oproepen naar ACDagents te distribueren. Nu, met het nieuwe distributiebeleid « Ophalen », in combinatie met de visuele wachtrij, kunt u beslissen wanneer u de volgende beller in de wachtrij wilt nemen.

Raadpleeg sectie 11.3 ACD-groepen voor meer informatie over deze functie.



2.4 Groepsoproepgeschiedenis

Bekijk op de pagina gespreksgeschiedenis al uw oproepen en filter op een specifiek type oproepen, zoals inkomende oproepen, uitgaande oproepen en gemiste oproepen.

Als ACD-agent of lid van een groep(en) kunt u uw groepsoproepgeschiedenis en uw directe oproepen bekijken en beheren.

Zie paragraaf <u>3. 7</u> <u>Bel de geschiedenis</u> om meer te weten te komen over deze functie.

Call	Call History					
	A Dir	rect calls		邉 Groups calls		
S. All	🖔 Missed	℅ Incoming				
	lean-Charles Collin 283 Dutgoing 00:12:11] - 9:36					

2.5 **Uitgebreide modus en compacte modus**

In de uitgebreide modus kunt u het hoofdnavigatiemenu zien om altijd direct toegang te hebben tot functies en meer opties naast elk contact.

In de compacte modus past de gebruikersinterface zich aan wanneer u de grootte van de MyNXT-toepassing verkleint.

		G 👯 👌 Nicole Molina
⊞	Phonebook	
S	Q Search contacts	<
00	Favorites Vip Personal directory Groups	Speed dials Services
Ţ	Home Office	
	Axel Bruno	a a .
Q	Customer meeting – Life is beautiful	ai ai • 🔪
6ª	Playing with Teams integration	ad ad 🔍 🔪
Ð	Karine Mérouze	ai ai • 🔪
Qo	Olivier Telssonnière On vacation – back 22/7	ad ad • 🔍
0	Outman Haytoumi	af a 🖉 🔍
Q	Thierry Hocquaux	af af 🦉
	Yann Dille	x x
	Figuur 3 Uitgebreid	

=		G	00000	2~
Phoneboo	k			
Q Search	contacts			×
Favorites	Vip	Personal directory		
Ana Hom	Paiva e Office			• •
Axel On V Work	l Bruno vacation king from home @Canr	nes		•
Jean Cust	-Charles Collin omer meeting s beautiful			•
Jean Play	-Francois Catz ing with Teams integrat	ion		•
Kari	ne Mérouze			•
Olivi On v back	er Teissonnière acation 22/7			
Outr	nan Haytoumi			•
Thie Thie	rry Hocquaux			• .
	Afbeeldin	ng	4	

2.6 ACD-dashboard

ACD Dashboard / Wallboard op basis van Prometheus / Grafana, gebruikmakend van statistieken die door het systeem worden gegenereerd voor realtime monitoring, maar ook voor Call Centerbehoeften.

Als ACD Supervisor kunt u de statistieken van alle ACD-groepen of voor een bepaalde ACD-groep zien.



Houd er rekening mee dat dit geen standaardfunctie is.

2.7 **MyNXT CRM**

Met MyNXT CRM kunt u CRM-regels maken door gegevens van de partij op te halen, de voorwaarden van de regels zijn van toepassing op de inkomende oproepen en uitgaande oproepen.

In MyNXT kunnen de regels rechtstreeks worden toegepast op uw extensienummer, op een groepsuitbreiding of op een ACD-groepsextensie. Houd er rekening mee dat dit geen standaardfunctie is.

Crm Rules	~		
CRMIntegrationRule CRMIntegrationRule-user			
Call states	Ringing		
Rules on others party	An external call		
Do you confirm	you want to run those Crm Rule	es (CRMIntegrationRule) ?	
	~		m

3 MIJN PROFIEL

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de eindgebruiker zijn/haar account kan beheren.

3.1 Mijn profiel bewerken

Het gebruikersprofiel is een visuele weergave van persoonlijke basisgegevens. Het bevat de gebruikersidentiteit zoals voornaam, achternaam, functie en e-mailadres, evenals Caller-ID en externe nummers.

Externe nummers kunnen aan uw profiel worden toegevoegd, zodat bellers u kunnen bereiken op uw mobiele of thomenummers.

3.1.1 Externe nummers toevoegen in MyNXT:

Externe nummers zijn mobiele en homenummers.

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en wachtwoord in**
- 3. Selecteer Instellingen in het menu aan de linkerkant
- 4. Account kiezen
- 5. Ga naar het gedeelte Persoonlijke gegevens
- 6. Klik op het **penpictogram** en voer een telefoonnummer in, bijv. mobiel

3.2 Het managen van mijn vervangers

Een vervanging is een vervangende contactpersoon die op telefonieniveau kan worden ingesteld om namens de gebruiker oproepen te beantwoorden.

3.2.1.1 Standaard use case

U gaat op vakantie en wenst dat al uw inkomende oproepen tijdens uw afwezigheid worden doorgestuurd naar uw vervanger. Om dit te doen, moet u de doorstuurservice activeren via uw MyNXT-applicatie.

Zie paragraaf 7.6 Omleiden met uitgebreide doorstuurregels

Vervolgens moet u uw vervanger configureren als de persoon die uw oproepen zal behandelen. En ten slotte moet u uw aanwezigheidsstatus configureren op 'op vakantie'.

Zodra deze service is geactiveerd, worden alle oproepen die u ontvangt doorgestuurd naar uw vervanger. Bij terugkomst kunt u uw status wijzigen in 'beschikbaar' om de doorstuurinstelling te deactiveren.

Zie paragraaf <u>1.5 Mijn aanwezigheidsstatus beheren</u>

3.2.2 Een vervanger toevoegen in MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer Instellingen in het menu aan de linkerkant

4. Details

5. Ga naar Vervangers

6. Voer een 'letter' of een 'nummer' in en selecteer uw vervanger in de vervolgkeuzelijst Bij het kiezen van uw nummer worden alle oproepen doorgestuurd naar uw vervanger.

3.3 Mijn wachtwoord configureren en wijzigen

Een wachtwoord is vereist om u aan te melden bij de MyNXT-toepassing.

Standaard is het wachtwoord hetzelfde wachtwoord dat wordt gebruikt om verbinding te maken met uw voicemailservice

3.3.1 Mijn wachtwoord wijzigen in MyNXT:

Wachtwoordbeleid wordt gedefinieerd door uw serviceprovider, ze kunnen bijvoorbeeld een minimum aantal cijfers vereisen.

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer Instellingen in het menu aan de linkerkant
- 4. Selecteer Knop Verander Wachtwoord
- 5. Voer uw huidige wachtwoord in
- 6. Typ uw nieuwe wachtwoord
- 7. Bevestig uw nieuwe wachtwoord
- 8. Selecteer Opslaan rechtsboven in de toepassing

3.3.2 Uw wachtwoord verifiëren:

- 1. Selecteer Afmelden uit het linkermenu van de toepassing
- 2. Meld u aan bij MyNXT met uw nieuwe wachtwoord

3.3.3 Uw wachtwoord ophalen:

U bent zoekgeraakt of bent uw wachtwoord vergeten

- 1. Ga naar de logpagina van MyNXT
- 2. Klik op Vergeet mijn wachtwoord' en volg de instructies

3.4 Mijn Caller-ID beheren

Met deze service kunt u het nummer wijzigen dat wordt weergegeven bij een extern gesprek. U kunt worden toegewezen aan een of meer groepsextensies en in dat geval het openbare groepsnummer voor externe communicatie weergeven.

Daarom kunt u het nummer aanpassen dat op de schermen van een extern gesprek wordt weergegeven.

Met deze service kunt u ook uw nummer verbergen en worden gezien als een verborgen beller tijdens een extern gesprek.

3.4.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt een gemeenschappelijk nummer presenteren op uw externe oproepen. Normaal gesproken is uw interne extensienummer nog steeds aanwezig bij interne gesprekken. Wanneer u een extern gesprek voert, is dit uw klantnummer dat wordt weergegeven.

Uw aangepaste nummer kan overeenkomen met uw persoonlijke nummers of kan de piloot van de zijn of een andere openbare nummers, zoals in het geval van groepen, die door uw service worden gebruikt. U hebt ook de mogelijkheid om uw aangepaste nummer te verbergen op uw externe oproepen.

3.4.1.2 De weergave van uw nummer wijzigen tijdens een extern gesprek

Uw nummer wordt standaard gedefinieerd door uw administrator. Het wijzigen van de weergave van uw nummer tijdens een extern gesprek kan worden uitgevoerd met behulp van uw MyNXT-toepassing.

3.4.2 Toegang tot de presentatie van uw nummerservice in MyNXT:My Caller ID-service is op twee verschillende manieren toegankelijk

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en wachtwoord in**
- 3. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 4. Klik op **Caller-ID beheren**
- 5. of
- 6. Inloggen op MyNXT
- 7. Voer uw ID en wachtwoord in
- 8. Selecteer **Instellingen** 👸 in het linkermenu van de toepassing.
- 9. Kies Mijn Caller-ID

3.4.3 Uw Caller-ID-nummer activeren:

Standaard is uw Caller-ID geactiveerd.

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 1.4.1 Toegang tot de presentatie van uw nummerservice in MyNXT.
- 2. Ga naar Mijn Caller-ID verbergen
- 3. Selecteer Nee

3.4.4 Uw nummer van uw Caller-ID wijzigen tijdens een extern gesprek:

Uw Caller-ID kan handmatig of via aanwezigheidsstatus worden geconfigureerd

Indien handmatig geconfigureerd:

- 1. Ga op de startpagina naar rechtsboven en klik op uw naam
- 2. Klik op Beller beheren
- 3. Ga naar de sectie Mijn Caller-ID en selecteer manuele modus
- 4. Ga naar Huidige Caller-ID en selecteer het nummer van de Caller-ID van uw keuze Uw nieuwe nummer van de Caller-ID wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.

of

1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.

- 2. Kies Mijn toestellen
- 3. Ga naar mijn Caller-ID sectie en klik op het penpictogram
- 4. Optie Handmatige modus selecteren
- 5. Ga naar Huidige Caller-ID en selecteer het nummer van de Caller-ID van uw keuze Uw nieuwe Caller-ID-nummer wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.

Indien beheerd_door_"Aanwezigheidsstaat_":

- 1. Ga op de startpagina naar rechtsboven en klik op uw naam
- 2. Klik op Caller-ID beheren
- 3. Ga naar de sectie Mijn Caller-ID en selecteer de optie Beheerd bij aanwezigheidsstatus
- 4. Selecteer een aanwezigheidsstatus in de lijst met aanwezigheidsstatussen en koppel een Caller-ID-nummer Uw nieuwe Caller-ID-nummer wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.
- 5. of
- 6. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 7. Kies Mijn telefoons
- 8. Ga naar mijn Caller-ID sectie en klik op het penpictogram
- 9. Selecteer de optie Beheerd op aanwezigheidsstatus
- 10. Selecteer een aanwezigheidsstatus in de lijst met aanwezigheidsstatussen en koppel een Caller-ID-nummer

Uw nieuwe nummer van het Caller-ID wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.



Als 'Uw Caller-ID ' niet bij u veranderd vraag dan uw beheerder om een aangepast nummer te activeren.

3.4.5 Uw Caller-ID verbergen tijdens een extern gesprek:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 1.4.1 Toegang tot de presentatie van uw nummerservice in MyNXT
- 2. Ga naar Mijn Caller-ID verbergen
- 3. Selecteer de knop Ja

Uw Caller-ID wordt niet weergegeven bij externe oproepen.

3.4.6 Uw nieuwe Caller-ID verifiëren tijdens een extern gesprek:

- Het nieuwe nummer wordt weergegeven in uw profiel 1.
- 2. Maak een extern gesprek en controleer of uw nieuwe Caller-ID wordt weergegeven op de externe terminal.

3.5 Mijn aanwezigheidsstatus beheren

Aanwezigheidsstatussen bieden aanwezigheidsinformatie van de gebruiker. De gebruiker kan zijn/haar status wijzigen in een van de volgende statuten:

• beschikbaar

Reizen

- werkend
- weg
- Klantvergadering

- lunch ziek
- Op vakantie

• Cursustraining

Standaard is de aanwezigheidsstatus ingesteld op beschikbaar.

3.5.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U reist een week en wilt bellers informeren over uw nieuwe status. U kunt uw nieuwe aanwezigheidsstatus voor een bepaalde datum en tijd direct of van tevoren definiëren.

Zodra uw nieuwe status is ingesteld, geeft MyNXT identiteiten weer die zijn geselecteerd, samen met een pictogram dat uw beschikbaarheid aangeeft en tekst die uw activiteit aangeeft.

3.5.2 Mijn aanwezigheidsstatus wijzigen in MyNXT:

U kunt uw aanwezigheidsstatus wijzigen voor een onverwachte gebeurtenis en/of voor een geplande gebeurtenis. Nadat u een gebeurtenis hebt maken, kunt u de begindatum en -tijd selecteren.

3.5.2.1 Mijn aanwezigheidsstatus wijzigen voor een onverwachte gebeurtenis:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 4. Ga naar aanwezigheidsstatus en selecteer een status (beschikbaar, weg, lunch...) in het vervolgkeuzemenu

3.5.2.2 <u>Mijn aanwezigheidsstatus wijzigen voor een geplande gebeurtenis:</u>

- 1. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 2. Klik op Agenda beheren
- 3. Klik op de knop Toevoegen en selecteer een aanwezigheidsstatus om de nieuwe status te starten
- 4. Een begindatum selecteren in het veld Van en een einddatum in het veld Tot
- 5. De tijdsduur van deze aanwezigheidsstatus selecteren
- 6. Een gebeurtenisnaam en een aangepast bericht toevoegen (alleen voor privédoeleinden)
- 7. Klik op Opslaan om uw nieuwe aanwezigheidsstatus te activeren

Uw nieuwe aanwezigheidsstatus wordt nu weergegeven in uw profiel.



U kunt de voorafgedefinieerde duur gebruiken of de duur aanpassen.

1.1.2 De aanwezigheidsstatus/gebeurtenis herhalen in MyNXT:

Als er regelmatig een aanwezigheidsstatus moet worden ingesteld, bijvoorbeeld als de gebruiker elke maandag van 10:00 tot 12:00 uur 'in vergadering' is, stelt de MyNXT-toepassing de gebruiker in staat om de gebeurtenis te herhalen zonder dat er een nieuwe aanwezigheidsstatus hoeft te worden gemaakt.

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 1.5.1.2 Mijn aanwezigheidsstatus wijzigen voor een geplande gebeurtenis
- 2. Ga naar **de** sectie Herhaling na het **aangepaste** bericht velden.
- 3. Klik op de **ja-knop**
- 4. Tik dagen dienovereenkomstig
- 5. Klik **op Opslaan** om de aanwezigheidsstatus te herhalen.

1.1.3 De nieuwe status verwijderen zodra de gebeurtenis is beëindigd in

MyNXT: Om een status te verwijderen, moet de gebruiker de gebeurtenis verwijderen. Raadpleeg <u>1.7</u> Mijn<u>evenementen beheren</u> voor meer informatie.

> Als u een aanwezigheidsstatus wijzigt, wordt automatisch een gebeurtenis gegenereerd. Alle gemaakte evenementen staan > in de agenda. Raadpleeg <u>1.7</u> Mijn<u>evenementen beheren</u> voor meer informatie.



3.6 Kalender feestdagen

Levelfour definieert de kalender van feestdagen, vermeld met de aanwezigheidsstatus zoals: beschikbaar, werken, weg, klantenvergadering, cursustraining, reizen, lunch, ziek en op vakantie.

U kunt feestdagen activeren om automatisch de aanwezigheidsstatus in te stellen die u voor deze dagen wilt. De feestdagenkalender is normaliter leeg.

1.1.4 Toegang tot de kalender voor feestdagen:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer Instellingen 🔯 in het linkermenu van de toepassing
- 4. Details

1.1.5 De kalender voor feestdagen activeren:

Standaard is de feestdagenkalender gedeactiveerd.

1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 1.6.1 Toegang tot de kalender voor feestdagen

- 2. Ga naar het gedeelte Feestdagen
- 3. Selecteer Ja

1.1.6 De aanwezigheidsstatus van de feestdagen wijzigen:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 1.6.1 Toegang tot de kalender voor feestdagen
- 2. Selecteer meer informatie in de sectie Feestdagen
- 3. Klik op één aanwezigheidsstatus van de lijst

3.7 Mijn evenementen beheren

Er wordt een gebeurtenis gemaakt telkens wanneer de gebruiker zijn/haar status wijzigt. Alle

evenementen staan op de agenda.

1.1.7 Een gebeurtenis maken in MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 3. Klik op Agenda beheren
- 4. Klik op **de** knop Toevoegen en selecteer een **aanwezigheidsstatus** om een gebeurtenis te maken
- 5. Een begindatum selecteren in het veld Van en een einddatum in het veld Tot
- 6. De tijdsduur van de gebeurtenis selecteren
- 7. Een gebeurtenisnaam en een aangepast bericht toevoegen (alleen voor privédoeleinden)
- 8. Klik op Opslaan om uw nieuwe gebeurtenis te activeren

Uw nieuwe aanwezigheidsstatus wordt nu weergegeven in uw profiel.



1.1.8 Een gebeurtenis verwijderen in MyNXT:

- 1. Klik op de te verwijderen gebeurtenis
 - 2. Klik op de knop **Verwijderen** bovenaan Het evenement wordt uit

de agenda verwijderd.

1.1.9 Permanente aanwezigheidsstatussen in MyNXT:

MyNXT staat het invoeren van permanente aanwezigheidsstatussen via MyNXT niet toe. Een permanente aanwezigheidsstatus is een status die begint op het moment dat de nieuwe aanwezigheid wordt ingesteld en die geen einde heeft, daarom overschrijft deze een ander punt dat mogelijk in de agenda is ingesteld, terwijl deze status actief is.

MyNXT staat het maken van deze aanwezigheidsvermeldingen echter niet toe om compatibiliteit te bieden met toepassingen van derden, zoals de interworking met MS Lync (bijvoorbeeld), het maakt het mogelijk voor die integratie van aanwezigheidstoepassingen van derden, dat permanente aanwezigheidsstatussen worden ingesteld.

Wanneer een permanente aanwezigheidsstatus is geactiveerd, wordt deze altijd als eerste weergegeven in de agenda, met een duidelijke verwijzing naar dat dit een permanente gebeurtenis is, deze gebeurtenissen kunnen niet worden bewerkt, alleen verwijderd, van MyNXT.

3.8 Mijn telefoons beheren

Een gebruiker kan meerdere terminals op zijn/haar extensienummer laten aansluiten. Het beheren van telefoons is vooral relevant wanneer meerdere terminals zijn geactiveerd voor een gebruiker.

Zie hoofdstuk 2 – Mijn terminals

4 MIJN TERMINALS

Een gebruiker kan meerdere terminals op NXTvoice hebben, MyNXT geeft toegang tot de besturing van die terminals door de eindgebruiker.

Van een gebruiker in het platform wordt minimaal verwacht dat hij/zij ten minste één terminal heeft. Wanneer een gebruiker slechts één terminal heeft, zijn er enkele beperkingen met betrekking tot de parameters die kunnen worden ingesteld, meestal zijn alle functies die zijn ontworpen om service of configuraties voor meerdere terminals te bieden, uiteraard niet beschikbaar wanneer de gebruiker slechts één terminal heeft.

Bij het verbinden met MyNXT, als de gebruiker is ingeschakeld om de MyNXT softphone terminal te gebruiken en MyNXT verbindt als een native toepassing in dehostcomputer, wordt de user gevraagd of hij desoftphone al dan niet moet aansluiten (de user kan mynxt ook configureren om automatisch de softphone aan te sluiten).

Als er geen softphone is aangesloten, selecteert het systeem automatisch de eerste beschikbare gebruikersterminal als de "geselecteerde" terminal, een geselecteerde terminal is de terminal die MyNXT zal vragen bij het bellen vanuit de applicatie. De gebruiker kan de geselecteerde terminal op elk gewenst moment (indien relevant) wijzigen in een andere terminal.

4.1 MyNXT Softphone

2.1.1 Toegang tot mijn softphone in MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **Ja of Nee** om de softphone te gebruiken
- 4. Vul het geografische gebied in (dit wordt gebruikt om de gebruikerslocatie te identificeren met betrekking tot het gebruik van hulpdiensten).
- 5. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- Selecteer Mijn toestellen
 Ga naar de sectie Telefoons of
- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar de rechterbovenhoek en klik op het **mynxt softphone-pictogram** Ω
- 4. Ga naar het gedeelte **Telefoons**

2.1.2 Mijn softphone aansluiten in MyNXT:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 2.1.1 Toegang tot mijn softphone in MyNXT
- 2. Klik onder uw softphone op Ja bij Terminal kan oproepoptie ontvangen

2.1.3 Mijn softphone loskoppelen in MyNXT:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 2.1.1 Toegang tot mijn softphone in MyNXT
- 2. Klik onder uw softphone op Nee bij Terminal kan oproepoptie ontvangen

'De **softphone weigert momenteel oproepen'** wordt weergegeven. Alle inkomende oproepen worden automatisch doorgestuurd naar de voicemail van de gebruiker indien geactiveerd.

2.1.4 Gelijktijdige oproepen definiëren in MyNXT:

De functie wachtrij wordt automatisch geactiveerd.

Met MyNXT kan de gebruiker het aantal gelijktijdige oproepen definiëren.

- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op je MyNXT softphone

Als u één gelijktijdig gesprek wilt voeren:

- 1. Selecteer Slechts één gesprek accepteren (geen wachtend gesprek)
- 2. Klik op Opslaan om de instellingen te activeren

Als u meer dan één gelijktijdig gesprek wilt:

- 1. Selecteer Gelijktijdige oproepen accepteren # +
- 2. Klik op **Gelijktijdige oproepen accepteren # +** om het aantal gelijktijdige oproepen toe te voegen. Het minimum is 2 en het maximum is 5
- 3. Klik **op Opslaan** om de instellingen te activeren

2.1.5 De vertraging definiëren voordat de terminal in MyNXT overgaat:

- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op je MyNXT softphone
- **5.** Ga naar Tijd in seconden om de ringtoon uit te stellen na ontvangst van de belindicatie van de eerste terminal die het gedeelte belt
- 6. Klik op het + pictogram om seconden toe te voegen, bijv. 7. De minimumseconden zijn 0 en de maximale seconden zijn 30.
- 7. Klik **op Opslaan** om de instellingen te activeren. Er zal 7 seconden zijn voordat de terminal gaat.

4.2 Mobiele terminals

In de mobiele NXTvoice-versie ondersteunt NXTvoice speciale mogelijkheden die zijn gekoppeld aan mobiele apparaten die rechtstreeks door het platform worden bestuurd. Let op dat dit type terminal verschilt van mobiele telefoons van derden die als externe terminals op het platform zijn aangesloten.

Mobiele apparaten worden fundamenteel op dezelfde manier beheerd als alle andere terminals in het platform, en raadpleeg daarom voor verdere configuratie-informatie punt **2.3.** *MyNXT IP-telefoon* _.

Er is een bepaalde specifieke configuratie voor mobiele terminals in verband met het instellen van sms-

beheer wanneer een gebruiker meerdere mobiele terminals onder dezelfde extensie heeft. In dit geval biedt MyNXT deze gebruikers zeer specifieke parameters om te beslissen aan welke terminals de SMSs moet worden geleverd.

4.3 MyNXT IP-telefoon

2.1.6 Toegang tot mijn SIP-terminal in MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellem

of

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar de rechterbovenhoek en klik op het **mynxt softphone-pictogram** $\overline{\mathbb{Q}}$

2.1.7 Mijn IP-telefoon activeren in MyNXT:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 2.3.1 Toegang tot mijn SIP-terminal in MyNXT
- 2. Ga naar het gedeelte IP-telefoon (xxx)
- 3. Klik op **Ja** bij **Terminal kan oproep ontvangen** om uw **IP-telefoon** (xxx) in MyNXT aan te sluiten

2.1.8 Mijn IP-telefoon uitschakelen in MyNXT:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 2.3.1 Toegang tot mijn SIP-terminal in MyNXT
- 2. Ga naar het gedeelte IP-telefoon (xxx)
- 3. Klik op **Nee** bij **Terminal kan oproep ontvangen** om uw **IP-telefoon (xxx)** in MyNXT los te koppelen

'De **Dit toestel ontvangt momenteel geen gesprekken** wordt weergegeven. Alle inkomende oproepen worden automatisch doorgestuurd naar de voicemail van de gebruiker.

2.1.9 Gelijktijdige aanroepen definiëren in MyNXT:

De functie Gesprekswacht wordt automatisch geactiveerd. Met MyNXT kan de gebruiker het aantal gelijktijdige oproepen definiëren.

- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer **Mijn toestellen**
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op uw IP-telefoon (xxx)

<u>Als u één gelijktijdig gesprek wilt voeren:</u>

- 1. Selecteer Slechts één gesprek accepteren (geen wachtend gesprek)
- 2. Klik op Opslaan om de instellingen te activeren

Als u meer dan één gelijktijdig gesprek wilt:

- 1. Selecteer Gelijktijdige oproepen accepteren # +
- 2. Klik op **Gelijktijdige oproepen accepteren # +** om het aantal gelijktijdige oproepen toe te voegen. Het minimum is 2 en het maximum is 5
- 3. Klik **op Opslaan** om de instellingen te activeren

2.1.10

De vertraging definiëren voordat de terminal in MyNXT overgaat:

- 1. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op uw IP-telefoon (xxx)
- **5.** Ga naar Tijd in seconden om de ring uit te stellen na ontvangst van de belindicatie van de eerste terminal die het gedeelte belt
- 6. Klik op het + pictogram om seconden toe te voegen, bijv. 7. De minimale seconden zijn 0 en de maximale seconden zijn 30
- 7. Klik **op Opslaan** om de instellingen te activeren. Er zal 7 seconden zijn voordat de terminal gaat.

2.1.11 Programmeerbare toetsen definiëren in MyNXT:

MyNXT stelt de gebruiker in staat om programmeerbare sleutels voor de terminal te definiëren, aangezien de terminal extra sleutels heeft. Dit is ideaal voor receptionisten, afdelingsassistenten en mensen die extra sleutels nodig hebben om meerdere lijnen buiten de oorspronkelijke capaciteit van de telefoon te bewaken en te beheren.

- 1. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellem
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Selecteer de IP-telefoon (xxx)
- 5. Klik op programmeerbare toetsen
- 6. Selecteer en klik op een niet-toegewezen nummer
- 7. Selecteer lijn, monitor of verkort kiezen
- 8. Voer een **bestemming en een** label **in**
- 9. Klik op de knop **Opslaan**
- 10. Start uw terminal opnieuw op om de wijziging te activeren

Uw terminal toont de nieuwe programmeerbare toetsen en MyNXT

Vraag de beheerder om het programmeerscherm van BLF-toetsen in MyNXT in te schakelen indien dit niet word weergegeven

4.4 Externe terminals

Een 'remote terminal' is een extern gebruikersnummer (GSM, PSTN) gedefinieerd als een intern nummer.

Externe terminal kan worden toegepast op:

> Mobiele nummers

Wanneer de externe terminal wordt gebeld, gaat de gebruikerstelefoon tegelijk met uw SIP-terminal of softphone.



Vraag de beheerder om uw mobiele telefoonnummer te definiëren als externe terminal.

4.4.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

Uw mobiele telefoon wordt gedefinieerd als een externe terminal. Wanneer u een inkomend gesprek ontvangt, gaan zowel uw SIP-terminal als de externe terminal tegelijkertijd over. Afhankelijk van uw locatie kunt u het gesprek aannemen vanaf uw SIP of mobiele telefoon.

2.1.12

Toegang tot mijn externe telefoon in MyNXT:

 \mathbf{n}

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellen
 - 5. Ga naar het gedeelte **Externe** telefoon of
- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar de rechterbovenhoek en klik op het mynxt softphone-pictogram
- 4. Ga naar het gedeelte Externe telefoon

2.1.13 Mijn externe telefoon activeren in MyNXT:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 2.4.1 Toegang tot mijn externe telefoon in MyNXT
- 2. Klik op Ja bij Terminal kan oproepop ontvangen om de externe telefoon te activeren
- 2.1.14 Mijn externe telefoon uitschakelen in MyNXT:
- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 2.4.1 Toegang tot mijn externe telefoon in MyNXT
- 2. Klik op Nee bij Terminal kan oproep ontvangen om de externe telefoon te deactiveren

2.1.15 Gelijktijdige aanroepen definiëren in MyNXT:

De functie Gesprekswacht wordt automatisch geactiveerd.

Met MyNXT kan de gebruiker het aantal gelijktijdige oproepen definiëren.

- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op uw externe telefoon

Als u één gelijktijdig gesprek wilt voeren:

- 1. Selecteer Slechts één gesprek accepteren (geen wachtend gesprek)
- 2. Klik op Opslaan om de instellingen te activeren

Als u meer dan één gelijktijdig gesprek wilt:

- 1. Selecteer Gelijktijdige oproepen accepteren # +
- 2. Klik op het + pictogram om het aantal gelijktijdige oproepen toe te voegen. Het minimum is 2 en het maximum is 5.
- 3. Klik op Opslaan om de instellingen te activeren

2.1.16 De vertraging definiëren voordat de terminal in MyNXT overgaat:

Standaard gaan al uw geregistreerde terminals tegelijkertijd over.

U kunt besluiten om eerst uw SIP-terminal te laten rinkelen en vervolgens neemt uw externe terminal de oproep van uw SIP-terminal niet op. U moet de vertraging selecteren om de terminal te laten overgaan.

- 1. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op uw externe telefoon
- **5.** Ga naar Tijd in seconden om de ring uit te stellen na ontvangst van de belindicatie van de eerste terminal die het gedeelte belt
- 6. Klik op het + pictogram om seconden toe te voegen, bijv. 7. De minimale seconden zijn 0 en de maximale seconden zijn 30
- 7. Klik **op Opslaan** om de instellingen te activeren. Er zal 7 seconden zijn voordat de terminal gaat.
 - De belvertraging van uw externe terminal is anders dan die voor uw SIP Terminal.
- 2.1.17

Beller vermijden om naar de voicemail van uw externe terminal te

gaan:

- 1. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Ga naar het gedeelte Telefoons
- 4. Klik op uw externe telefoon
- **5.** Selecteer Deze externe voicemail vermijden
- 6. Klik op **Opslaan** om de instellingen te activeren

Bellers hebben nooit toegang tot de voicemail van uw externe telefoon.

4.5 Multi-terminal

Hiermee kunt u één extensie toewijzen aan meerdere telefoons. Elke keer dat er een inkomend gesprek is, gaan alle telefoons tegelijkertijd over. Zodra een gesprek echter van de ene telefoon is opgenomen, zijn de andere nog steeds beschikbaar om oproepen te ontvangen en te plaatsen.



Alleen de enterprise administrator kan één extensie toewijzen aan meerdere terminals.

• In windows-versie van MyNXT kunt u een geïntegreerde softphone voor uw toepassing gebruiken.

Met de webversie van MyNXT kunt u alleen uw apparaten bewaken/bedienen.

- In de instellingen van MyNXT kunt u kiezen uit uw terminal die is gekoppeld aan uw extensienummer, degene die u gebruikt om gesprekken te voeren met uw MyNXT-toepassing.
- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Kies **uw terminal**
- 4. Klik op Deze terminal gebruiken voor het plaatsen van oproepen © Use this terminal for placing calls
- In de instellingen van de MyNXT-applicatie vindt u al uw terminals die aan uw extensienummer zijn gekoppeld. Als je gebeld word, gaan al je actieve terminal over. U hebt de mogelijkheid om de MyNXT-terminal uit te schakelen om te voorkomen dat u belt wanneer u een oproep ontvangt.
- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Kies **uw terminal**
- Klik terug op Gebruik deze terminal voor het plaatsen van oproepen
 Use this terminal for placing calls
- U kunt de volgorde van de beltoon van uw apparaat kiezen wanneer u een oproep ontvangt door de vertraging in seconden te wijzigen voor terminalbelen.
- 1. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Klik op uw apparaat
- 4. Wijzig de tijd in seconden om de ring uit te stellen na ontvangst van de belindicatie van de eerste terminal die overgaat

Als u uw terminalringen niet wilt, schakelt u deze uit.



De vertraging in seconden kan worden gewijzigd als een apparaat is uitgeschakeld.

- In het instellingenformulier van uw MyNXT-toepassing kunt u het wachten op oproepen op al uw apparaten in- of uitschakelen. Als het wachten op gesprekken actief is, kunt u meerdere oproepen op uw terminal ontvangen.
- 1. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Klik op uw apparaat
- 4. Gesprekswacht toestaan in- of uitschakelen
- Je hebt een mobiele telefoon en een SIP-telefoon. U wilt dat wanneer u op pad bent met uw mobiel en een nieuwe persoon contact met u opneemt, het gesprek alleen wordt omgeleid naar uw mobiel en niet naar uw mobiel en op uw SIP-telefoon. Daarom heeft NXTvoice een service geïmplementeerd waarmee u kunt omleiden als u in gesprek bent, alle oproepen op de terminal die wordt gebruikt voor communicatie.

4.6 Intercom

Met de intercomfunctie kunt u uw terminals die zijn geregistreerd op uw extensienummer bellen

of een conferentie met een van uw terminals betreden.

De intercomfunctie wordt met name gebruikt bij de spraakoproepcontinuïteitsservice.

4.6.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U hebt 2 apparaten geactiveerd en toegewezen aan uw extensienummer: uw SIP-telefoon en uw mobiele telefoon gedefinieerd als een externe telefoon.

2.1.18 Je hebt contact met iemand:

U nam een inkomend gesprek aan vanaf uw SIP-terminal en wilt graag dat uw mobiele telefoon deelneemt aan de conferentie. Hiervoor gebruikt u de DISA-service met uw mobiele telefoon. Eenmaal verbonden met het PSTN-netwerk van de , typt u **. U wordt dan automatisch overgeplaatst naar de conferentie.

U kunt vervolgens uw mobiele telefoon of uw SIP-telefoon ophangen en het gesprek voortzetten.



Wanneer u de intercomservice verschillende Terminals gebruikt, worden al uw Terminals ingeschakeld > deel te nemen aan de conferentie, maar alleen de eerste die het gesprek aanneemt, komt bij.

4.7 Continuïteit van spraakoproepen

Met de VCC-service (NXTvoice Voice Call Continuity) kunnen gebruikers naadloos overschakelen van de ene terminal naar de andere tijdens een gesprek.

4.7.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U rijdt naar uw werk en ontvangt een inkomend gesprek op uw mobiele telefoon. Bij aankomst op kantoor schakelt u over naar uw SIP-terminal en zet u het gesprek voort zonder dat de andere partij dit merkt.



De beheerder / administrator moet uw mobiele telefoon hebben geactiveerd als externe terminal.

4.8 Meerdere-lijn

Hiermee kunt u meerdere regels aan één terminal toewijzen. Een telefoonapparaat MOET meerlijnsconnectiviteit ondersteunen om verschillende extensies te kunnen bedienen.



Alleen de administrator kan meerdere extensies toewijzen aan één terminal.

5 INKOMENDE OPROEPEN

5.1 Gesprekspresentatie

Voor elk inkomend gesprek (intern of extern) wordt het telefoonnummer weergegeven van de persoon die u probeert te bereiken. Dit nummer kan worden weergegeven in duidelijk of verborgen karakters, afhankelijk van de configuratiekeuze van de beller.

Afhankelijk van de gebruikte terminal wordt het nummer van de beller anders weergegeven.

5.1.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U gebruikt de MyNXT-applicatie om uw oproepen te beantwoorden. Wanneer u een inkomend gesprek ontvangt, wordt in uw aanvraag de naam en het telefoonnummer van de oproepende persoon weergegeven.

Voordat u de oproep beantwoordt, heeft u de mogelijkheid om:

- De oproep omleiden naar een andere extensie # of een VIP-extensie # (VIP Redirect)
- Beeindig het gesprek(ophangen)
- In dit voorbeeld belt een interne beller u. Het beantwoorden van een oproep van MyNXT is mogelijk en hangt niet af van de vraag of de geselecteerde terminal remote controle functie ondersteund. Meestal staan mobiele en externe terminals bediening op afstand niet toe.



5.1.1.2 Weergave van een inkomend gesprek in de MyNXT-toepassing

Toegang tot MyNXT-applicatie:

- 1. Inloggen op MyNXT
- Voer uw ID en wachtwoord in Wanneer u een inkomende oproep ontvangt, kunt u:
- De oproep beantwoorden
- De oproep doorsturen naar een andere extensie
- Beeindig het gepsrek (ophangen)
- 5.1.1.3 Weergave van een inkomend gesprek op uw SIP-terminal

Wanneer u een SIP-desktoptelefoon gebruikt, worden de naam en het nummer van de beller weergegeven op uw telefoonscherm. U kunt dan het gesprek aannemen met uw telefoonhoorn. Als uw terminal omleiding toestaat, kunt u uw oproepen doorschakelen naar een andere extensie.

5.2 Een inkomende oproep beantwoorden

Wanneer u een inkomend gesprek ontvangt, neemt u gewoon de telefoonhoorn op of neemt u het gesprek aan vanuit de MyNXT-applicatie.

Houd er rekening mee dat het beantwoorden van een oproep van MyNXT alleen mogelijk is voor terminals die het antwoord op afstand ondersteunen.

5.2.1.1 Inkomende oproepen beheren met _mynxt-toepassing





3. Selecteer **Beantwoorden** om het gesprek aan te nemen.

- 4. De telefoonstatus gaat van **rinkelen** naar **in gesprek.**
- 5. De **naam** en het **extensienummer** van de persoon die u belt, worden weergegeven.
- 6. Zodra u de oproep beantwoordt, wordt de **gespreksduur** weergegeven.

Tijdens het gesprek kunt u op elk gewenst moment de volgende acties uitvoeren:

- 1. **Deelnemertoevoegen** toevoegen: nodig een tweede persoon uit om deel te nemen aan het gesprek
- 2. Wacht: zet de beller in de wacht
- 3. Omleiden: de aanroep doorsturen naar een andere extensie
- 4. VIP-omleiding: doorschakelen naar een VIP-contactpersoon
- 5. Doorverwijzen naar mijn voicemail: doorschakelen naar uw voicemail
- 6. **DTMFs**: geef het toetsenbord weer
- Begin opname: neem het huidige gesprek op.
 Als u de opname wilt stoppen, selecteert u Record stoppen (u neemt op wordt naar uw e-mailer verzonden met een voicemailbijlage)
- 8. **Nieuwe oproep:** maak een ander gesprek tegelijkertijd (hetzelfde als een telefoon met meerdere telefoons).
- 9. Gesprek verlaten: beëindig het gesprek

In een gesprek heb je de mogelijkheid om terug te gaan naar het hoofdmenu om bijvoorbeeld een contactpersoon uit de directory te raadplegen. Een groene banner met de vermelding "huidige oproep" bovenaan de toepassing geeft aan dat u in gesprek bent. Klik op de banner om terug te keren naar het gesprek.

Wanneer u gelijktijdige gesprekken voert, kunt u de volgende acties uitvoeren:





- **Samenvoegen**: verbind alle bellers (inclusief uzelf) met elkaar, bijvoorbeeld in een conference call. U dient eerst deelnemers toe te voegen
- Doorverbinden: verbind de beller in de wacht met de tweede



Wanneer u MyNXT Windows-versie uitvoert en de softphone gebruikt, kunt u het volume van de microfoon en luidsprekers configureren vanuit de tool in de rechterhoek van uw pc.

5.2.1.2 SIP-terminals beheren met_MyNXT-applicatie

Als u meer dan één terminal hebt aangesloten op MyNXT (softphone, SIP-terminal en externe terminal), hebt u de mogelijkheid om de terminal te kiezen die als eerste overgaat. Om dit te doen, moet u de vertraging op elke terminal selecteren voordat de terminal overgaat.

Als u een inkomend gesprek ontvangt, heeft u ook de mogelijkheid om alle terminals tegelijkertijd te laten rinkelen en het gesprek op te nemen van elke terminal.



Als u standaard een softphone, een SIP-terminal en een externe terminal (mobiele telefoon) hebt aangesloten op MyNXT, gaat de softphone eerst over. Om te voorkomen dat de softphone als eerste overgaat, moet u de belvertraging tussen de terminals wijzigen.

3.2.1 De belvertraging tussen terminals wijzigen

U hebt een SIP-terminal en een mobiele telefoon gedefinieerd als een externe terminal. Wanneer u inkomende oproepen ontvangt, wilt u dat uw SIP-telefoon eerst overgaat en uw mobiele telefoon 10 seconden later.

Deze service configureren binnen de MyNXT-toepassing:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellen

Als een terminal buiten gebruik is, neem dan contact op op

Configuratie van belvertraging:

- 1. Selecteer uw terminal
- 2. Kies de vertraging in seconde voor terminal bellen
- 3. Wijzig de tijd in seconden om de ring uit te stellen na ontvangst van de belindicatie van de eerste terminal die overgaat
- « 0 » betekent dat uw terminal onmiddellijk na het inkomende gesprek zal bellen
- Van « 1 » tot « 30 » betekent de vertraging in seconden voor uw terminal om te bellen voordat u de inkomende oproep beantwoordt.
- 4. Klik op Opslaan om de instellingen te activeren

3.2.2 Beller vermijden om uw mobiele voicemailbox te bereiken

Je bent je mobiele telefoon thome vergeten. Wanneer u een inkomend gesprek ontvangt, gaan zowel uw SIP-telefoon als uw mobiele telefoon over. Als u niet opneemt, wordt de beller doorgestuurd naar uw mobiele voicemailbox. Om dit te voorkomen, moet u de service activeren waarmee u het gesprek kunt accepteren door een sleutel in te voeren.

De service configureren:

- 1. Meld u aan bij MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellen
- 5. Kies uw **externe telefoon**
- 6. Klik op Deze externe voicemail voor telefoons vermijden

Avoid this remote phone voicemail

Wanneer u een inkomend gesprek ontvangt, gaan uw SIP-telefoon en mobiele telefoon over. Als u niet opneemt, wordt de beller niet langer doorgestuurd naar uw mobiele voicemailbox.



Om deze service operationeel te maken, moet u de Call Queuingservice actief maken voor al uw oproepen wanneer u bezig bent.

3.2.3 Een van uw terminals uitschakelen van MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellen
- 5. Kies uw terminal en selecteer Nee bij Terminal kan oproep ontvangen

5.3 Instellingen voor doorsturen

Wanneer u een inkomend gesprek ontvangt, hebt u de keuze om het gesprek om te leiden naar een andere extensie #. Dit kan voor aanvang van het gesprek of tijdens het gesprek.

Er zijn twee doorstuurregels beschikbaar: standaard omleiding en VIP-omleiding.

5.3.1.1 <u>Een gesprek omleiden met de MyNXT-toepassing</u>

U beantwoordt een inkomend gesprek. De beller wil graag met Laure spreken, extensie # 140. Vervolgens moet u de beller doorsturen naar extensie # 140.

- 7. Neem het gesprek aan
- 8. Selecteer **Omleiden** om de beller door te sturen naar extensie # 140
- 9. Typ de extensie # 140 van het toetsenblok
- 10. Klik op **Redirect**

Laure's terminal gaat over. Bij het beantwoorden zal de beller in communicatie zijn met extensie # 140.

5.3.1.2 <u>Een gesprek omleiden met_uw SIP-terminal</u>

Wanneer u een SIP-telefoon gebruikt, kunt u een gesprek omleiden vanuit het menu van uw desktoptelefoon of door een functiecode te typen, zoals *#5+xxx

(+xxx komt overeen met het extensienummer van de te bereiken persoon)

5.3.1.3 Een_doorstuurregel maken vanaf uw_SIP-terminal_met functiecodes

Functies code zijn als volgt:

Alle oproepen altijd doorsturen naar xxx	*2+xxx
De doorstuurregel altijd annuleren	*3
Alle oproepen doorsturen naar xxx op bezet	*2*+xxx
De doorstuurregel voor bezet annuleren	*031
Alle oproepen doorsturen naar xxx zonder antwoord	*2#+xxx
De doorstuurregel zonder antwoord annuleren	*032

5.4 Direct inbellen

Bij het kiezen van interne gesprekken wordt uw extensie # weergegeven. Als u uitgaande gesprekken kiest, moet de enterprise administrator uzelf een PSTN-nummer toekennen.

Afhankelijk van de configuratie, wanneer u belt op uw PSTN-nummer, wordt de beller omgeleid naar het hoofdnummer of bereikt u op uw directe lijn.



Alleen de administratorkan uzelf een PSTN-nummer schrijven om oproepen te plaatsen en te ontvangen.

5.4.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt uitgaande oproepen plaatsen en inkomende oproepen rechtstreeks op uw directe lijn ontvangen.

U bent toegewezen aan een PSTN-nummer waarmee interne of externe bellers u op uw directe lijn kunnen bereiken. Uw extensie # kan ook worden gebruikt voor interne gesprekken.

5.4.1.2 <u>Weergave van uw PSTN-nummer</u>

Als uw terminal is gekoppeld aan een PSTN-nummer, wordt deze weergegeven in de MyNXTtoepassing.

Uw nummer PSTN is:

11. Meld u aan bij MyNXT,

- 12. Voer uw ID en wachtwoord in
- 13. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 14. Uw PSTN-nummer wordt weergegeven aan de bovenkant van de MyNXT-toepassing.

Als u uw Caller-ID wilt wijzigen, klikt u op het nummer dat rechtsboven in de MyNXT-toepassing wordt weergegeven en selecteert u een nieuwe Caller-ID in de vervolgkeuzelijst.



5.5 Niet storen

Met de modus 'Niet storen' kunt u alle inkomende oproepen blokkeren die op uw SIP-telefoon of softphone worden ontvangen.

5.5.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U bent in een vergadering en u wilt niet gestoord worden door de beltoon van uw telefoon. U activeert de DND-modus en alle inkomende oproepen worden doorgestuurd naar uw voicemail indien dit geactiveerd is.

5.5.1.2 Implementatie van de_DND-dienst

3.5.1 De 'Niet storen'-service activeren vanuit de MyNXT-toepassing:

Er zijn twee manieren:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellen
- 5. Ga naar Niet storen en klik op de knop Ja

of

- 1. Meld u aan bij MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 4. Ga naar Niet storen en klik op de knop Ja

Do not disturb
E O O O O O O O O O O O O O O O O O O O

3.5.2 De 'Niet storen'-service activeren vanaf uw terminal:

- 1. Bel *8 om de service te activeren,
- 2. Bel *9 om te deactiveren.



Afhankelijk van het merk bestelwagen uw SIP-terminal wordt de > DND-modus anders weergegeven.

5.6 Wachtrijen

Wanneer u al in gesprek bent, kunt u met de service **wachtrij** worden geïnformeerd dat een tweede beller u probeert te bereiken.

U wordt dan gewaarschuwd door een « blip » en uw SIP-telefoon wordt de tweede beller op het LCD-scherm weergegeven.

In mobiele terminals is de implementatie van Call Waiting heel anders; in dit geval wordt het tweede gesprek naar het gebruikersapparaat verzonden en piept op de mobiele terminal, waar de gebruiker de oproep rechtstreeks kan beantwoorden.

U kunt besluiten om het tweede gesprek aan te nemen terwijl u het eerste gesprek in de wacht zet. Er wordt dan een wachtbericht of muziek in de wacht gezet. U kunt op elk gewenst moment de eerste beller opnemen of gewoon ophangen.

Als u meerdere oproepen op dezelfde terminal wilt beheren, **moet de** wachtmodus voor gesprekken worden geactiveerd. waarschuwing! De terminal moet voldoen aan de gesprekswachtmodus.

5.6.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U bent al in gesprek, maar wilt alle toekomstige inkomende oproepen beantwoorden.

U moet de 'call waiting'-service van de MyNXT-toepassing activeren en het aantal toegestane gelijktijdige oproepen definiëren.

U wordt dan gewaarschuwd door een « blip » als er een tweede inkomend gesprek binnenkomt. Als u besluit het gesprek aan te nemen, wordt de eerste beller naar de wachtdienst gestuurd. Er wordt een wachtbericht of muziek in de wacht afgespeeld.



Deze muziek in de wacht kan worden gepersonaliseerd door de administrator, afhankelijk van de oorsprong van het gesprek, bijvoorbeeld interne van externe gesprekken

5.6.1.2 De wachtservice instellen vanuit de MyNXT-toepassing

3.6.1 Toegang tot de wachtservice voor oproepen vanuit de MyNXT-toepassing:

- 1. Meld u aan bij MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Mijn toestellen

3.6.2 De wachtservice voor oproepen activeren:

- 1. Selecteer de terminal waarvoor de service moet worden geactiveerd
- 2. Selecteer **Gelijktijdige oproep accepteren #+** en definieer het aantal toegestane gelijktijdige oproepen.
- 3. Selecteer **Opslaan** rechtsboven op de pagina

3.6.3 **De wachtservice voor oproepen uitschakelen:**

- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer Mijn toestellen
- 3. Selecteer de terminal waarvoor de service moet worden uitgeschakeld
- 4. Selecteer Slechts één gesprek accepteren (geen wachtend gesprek)
- 5. Selecteer **Opslaan** rechtsboven op de pagina



waarschuwing! Uw terminal moet de implementatie bestelwagen de oproepwachtservice ondersteunen

5.6.1.3 De wachtservice voor oproepen activeren of uitschakelen vanaf uw SIP-terminal

U kunt de wachtservice voor oproepen ook vanaf uw terminal configureren door functiecodes als volgt te typen:

Gesprek in-schakelen Wachten op deze oproep	*42+xxx
Gesprek uitschakelen Wachten op dit gesprek	*41+xxx
Gesprekswacht inschakelen voor alle oproepen	*44
Gesprekswacht uitschakelen voor alle oproepen	*43

3.2 Oproepgeschiedenis

Met de oproepgeschiedenis kunt u al uw oproepen zien en filteren op een specifiek type oproepen, zoals inkomende oproepen, uitgaande oproepen en gemiste oproepen.

Voor elk gesprek heb je verschillende opties als terugbellen, toevoegen aan contacten, nummer naar zwarte lijst, toevoegen aan je contacten verwijderen of kopiëren naar klembord.

5.6.1.4 <u>Standaard gebruikerscase</u>

De oproepgeschiedenis geeft uw gespreksactiviteit weer met al uw inkomende oproepen, uitgaande oproepen en gemiste oproepen.

Als u lid bent van een groep of een ACD-agent bent, hebt u een ander scherm met de oproepgeschiedenis van uw groep(en). Als u lid bent van verschillende groepen, wordt op dit scherm een aggregatie weergegeven van de oproepen die zijn geplaatst of ontvangen door leden van de groepen waarvan u deel uitmaakt.

3.7.1 Groepsoproepgeschiedenis

1.

Deze functie is van toepassing op zowel leden van de gebruikersextensiegroep als ACD-agents die MyNXT gebruiken.

De groepsoproepgeschiedenis splitste uw oproepgeschiedenis op in 2 afzonderlijke schermen:

- Scherm Met directe gesprekken: uw persoonlijke gespreksactiviteit weergeven.
- **Groepsaanroepen scree**n: het tonen van de oproepactiviteit van de groep(en) waarvan u lid bent.

Toegang tot de oproepgeschiedenis

Selecteer Bellen in het linkermenu van de applicatie

Call	Call History					
	A Dir	ect calls		alls 🖉		
S. All	🖑 Missed	% Incoming	S Outgoing			
Je 28 OL [00	an-Charles Collin 3 Itgoing):12:11] - 9:36					

6 GESPREKKEN UIT DE WEG GAAN

MyNXT stelt de gebruiker in staat om PSTN-nummers, extensies, zakelijke en privécontacten te bellen die zijn geregistreerd in hun persoonlijke mappen.

6.1 Bellen

Uitgaande oproepen kunnen worden geplaatst vanaf uw SIP-terminal of MyNXT-toepassing.

MyNXT-applicatie kan worden gebruikt met de ingebouwde softphone of door uw SIP-terminal te beheren.

4.1.1 Een contactpersoon kiezen met mynxt-toetsenblok

Als u het nummer van de te bereiken persoon weet, kunt u het nummer kiezen vanaf het MyNXTtoetsenblok. Het toetsenblok is verborgen, om het te laten verschijnen klik op het pictogram

880 880	🗱 💇 Nicole Molina					
Quick Call						
1	2	3				
4	5	6				
7	8	9				
*	0	#				
+	<u> </u>	\langle				
00						

Voer het nummer in van de te bereiken persoon en klik op
 Als u het nummer wilt wijzigen,
 selecteert u het nummer en begint u het opnieuw in te voeren.

De communicatie begint zodra u het gesprek start. Er verschijnt een banner boven aan uw toepassing die Aangeeft dat **er een ringtoon wordt weergegeven.**

4.1.2 Een contactpersoon kiezen met de map MyNXT

Als u het telefoonnummer van de persoon die u wilt bellen niet weet, heeft u de mogelijkheid om de contactpersoon in de MyNXT-directory te zoeken.

1. Tekens (letters, cijfers) invoeren voor het filteren van contactpersonen in het zoekvak

Q Search contacts
- 2. Selecteer de gevraagde contactpersoon om zijn/haar profiel weer te geven
- 3. Selecteer het telefoonnummer om te bellen

U kunt ook rechtstreeks naar een contactpersoon zoeken in de vermelde categorieën, zoals: Alles, Afdeling, groepen, persoonlijk, gedeelde contacten, medewerker.

4.1.3 Een contactpersoon bellen met uw SIP-terminal

U kunt een nummer rechtstreeks vanaf uw SIP-terminal kiezen.

4.1.4 Een contactpersoon bellen met uw SIP-terminalmap

Uw SIP-telefoon heeft een map waarin al uw zakelijke contactpersonen zijn geregistreerd door de bedrijfsbeheerderNXTvoicetor. Privécontacten kunnen ook handmatig door uzelf worden toegevoegd.

U kunt een contactpersoon ophalen uit de telefoonlijst en de contactpersoon bellen vanaf uw telefoon.



6.2 Privé-extensies

Bij het aanmaken van een account heeft de sbeheerderNXTvoicetor u een extensienummer toegewezen.

Het is een kort nummer, bijvoorbeeld een driecijferig nummer waarmee u interne oproepen kunt plaatsen en ontvangen zonder door het PSTNnetwork te gaan.

Een externe contactpersoon kan u niet bereiken als u uw extensienummer belt. Om contact met u op te nemen, moet u het hoofdnummer van het bedrijf bellen en worden overgezet naar uw extensienummer.

In de meeste gevallen bent u toegewezen met een PSTN-nummer door de enterprise administrator.

4.1.5 Uw interne extensienummer kennen

- 1. Meld u aan bij MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer **Instellingen** in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer **Details**
- 5. In het gedeelte **Persoonlijke gegevens** ziet u een 3-cijferig nummer dat overeenkomt met uw interne extensienummer

Uw extensionummer wordt ook vermeld op het LCD-scherm van uw SIP-terminal.

4.1.6 Uw PSTN-nummer kennen

Een PSTN-nummer wordt aan u toegewezen door de enterprise administrator. Hiermee kunt u uitgaande oproepen plaatsen en inkomende oproepen op uw directe lijn ontvangen.

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Klik op uw **naam** rechtsboven in de applicatie
- 4. Selecteer het **PSTN-nummer** in de sectie **Caller-ID**



Raadpleeg <u>1.4</u> mijn <u>Caller-ID</u> beheren om <u>uw</u> PSTN-nummer te_ beheren.

4.1.7 Toegang tot uw nummers (extensie, PSTN, extern)

U kunt uw extensie, PSTN en externe nummers van de MyNXT-applicatie raadplegen.

- 1. Meld u aan bij MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer Instellingen in het menu aan de linkerkant van de toepassing
- 4. **Details** selecteren
- 5. In het gedeelte **Persoonlijke gegevens** ziet u uw extensie en PSTN-nummers vermeld. Externe nummers zoals mobiel en thome worden ook vermeld

6.3 Voorvoegsel kiezen

Een kiesvoorvoegsel is een code die aan het begin van een gesprek moet worden gekozen. Het is geconfigureerd door de enterprise administrator.

Wanneer een voorvoegsel wordt gevraagd om vóór het bestemmingsnummer te worden gekozen, bijvoorbeeld 0, moet u 0 bellen, gevolgd door het nummer van de persoon die moet worden gebeld.



Het kiesvoorvoegsel wordt geconfigureerd door de administaror

6.4 Snelkiezen

Met de snelkiesservice kan de gebruiker een kort nummer kiezen in plaats van een volledig PSTN-

nummer. Deze service wordt met name gebruikt bij het regelmatig bellen naar dezelfde

persoon.

Snelkiezen kan ook worden gebruikt om een interne extensie aan te roepen,

Standaard gebruikerscase

U belt regelmatig M. Jones op +33 (0)4 97 23 56 89. U wilt een kort nummer bellen om Mr Jones te bellen.

U vraagt de enterprise administrator om een snelkiesnummer te configureren voor Mr. Jones b.v. 230. Vanaf nu belt u 230 in plaats van mr. Jones PSTN-nummer +33 (0)4 97 23 56 89.



6.5 Noodnummers

Het noodnummer verschilt van land tot land; het is meestal een driecijferig nummer, zodat het gemakkelijk kan worden onthouden en snel kan worden gekozen. Als voorbeeld, noodnummers in Frankrijk zijn als volgt:

- Politie **17**;
- Ambulance (SAMU) **15**;
- Ambulance (Brandweer),
- Brand **18**;
- 115 voor daklozen.
- **114** voor dove of dempte mensen

6.6 **Oproep barring**

De oproeplimietendienst beperkt de toegang tot specifieke oproepen (internationaal, mobiel, anoniem...) voor inkomende en uitgaande oproepen.



Alleen de administrator kan deze gespreksbeperkingen configureren.

6.6.1.1.1 Oproep behalve voor inkomende oproepen:

De enterprise administrator maakt een regel voor gespreksbeperking die u beperkt tot toegang tot specifieke oproepen (internationaal, mobiel, anoniem....).

Bij het ontvangen van een inkomend gesprek controleert het telefoonsysteem of het nummer van de beller is geclassificeerd als beperkt nummer en dus of u het gesprek mag aannemen. Als het niet wordt toegestaan, gaat het gesprek niet door.

6.6.1.1.2 Oproep behalve voor uitgaande gesprekken:

De enterprise administrator maakt een regel voor het uitsluiten van oproepen voor uw extensienummer om de toegang tot specifieke nummers die u van plan bent te bellen te beperken (internationaal, fixe, mobiel....).

Bij het plaatsen van een uitgaand gesprek controleert het telefoonsysteem of het nummer van de beller is geclassificeerd als beperkt nummer en dus of de gebruiker het gesprek mag plaatsen. Als u niet wordt toegestaan, gaat het gesprek niet door.



De administrator kan de gebruiker helpen bij mobiele nummers te bellen vanaf 06 maar kan de gebruiker toestaan om de 0685777063 te bellen

7 TIJDENS EEN GESPREK

7.1 Call Hold/ophalen/alternatief

Tijdens een gesprek kunt u de beller in de wacht plaatsen om een uitgaand gesprek op te zetten. Een wacht muziek wordt afgespeeld terwijl de beller in de wacht staat.

U kunt bellers op elk gewenst moment afwisselen en de beller in de wacht ophalen. De tweede beller wordt dan in de wacht gezet.

7.1.1.1 Standaard gebruikerscase

Held

Nicole Molina's RT 🛨

•••

🕽 Merge Leave call

••• More

Je bent in een gesprek met iemand en een tweede inkomend gesprek komt door. U wilt het gesprek aannemen zonder het eerste gesprek te beëindigen. U plaatst de eerste beller in de wacht (een muziek in de wacht wordt afgespeeld) en beantwoordt de tweede oproep. Zodra het gesprek is beëindigd met de tweede beller, haalt u de eerste beller op en gaat u verder met praten.

7.1.1.2 Een gesprek in de wacht houden met MyNXT-applicatie

- 1. Selecteer **Wacht** om de beller in de wacht te plaatsen.
- 2. Selecteer **Uit de wacht** om de beller op te halen en uw gesprek voort te zetten



U kunt alleen een gelijktijdig gesprek voeren terwijl een beller in de wacht staat.

Een gesprek in de wacht plaatsen/ophalen/afwisselen vanaf uw_SIP-terminal 7.1.1.3

Afhankelijk van de gebruikte terminal kunt u een beller in de wacht zetten, de beller ophalen of/of afwisselen tussen oproepen.

Raadpleeg de terminalgids voor meer informatie.

7.1.1.4 <u>De hold/retrieve/alternate-service van uw SIP-terminal activeren of uitschakelen</u>

U kunt een beller in de wacht zetten; haal de beller op of/en wissel tussen oproepen door functiecodes als volgt te typen:

Zet een beller in de wacht	*#1
De beller ophalen	*1
Alternatief tussen gesprekken	*#*
Huidige oproep neerzetten en oproep in de wacht ophalen	F6

7.2 Omleiden

Met de gespreksoverdracht kunt u inkomende oproepen omleiden naar een andere extensie. Deze service kan worden geactiveerd vanuit de MyNXT-applicatie of uw SIP-telefoon.

7.2.1 Een gesprek doorschakelen vanuit de MyNXT-toepassing

7.2.1.1.1 Overdracht in één stap:

U ontvangt een inkomende oproep en de beller wil met de verkoopafdeling spreken.

U verbind het gesprek door naar de gevraagde afdeling zonder de beller aan te kondigen. Als de verkoopafdeling niet beschikbaar is om het gesprek aan te nemen en er een doorschakelregel naar voicemail is ingesteld, wordt de beller doorgestuurd naar de voicemail.

- 3. Selecteer **Omleiden** om de oproep door te zetten naar een andere extensie
- 4. Voer het extensienummer in van de persoon naar wie het gesprek moet worden overgedragen
- 5. Omleiding valideren . Het gesprek wordt automatisch door

7.2.1.1.2 Overdracht in twee stappen:

U ontvangt een inkomende oproep en de beller wil met de verkoopafdeling spreken.

Voordat u de beller omleidt naar de gevraagde afdeling, wilt u ervoor zorgen dat de verkoper beschikbaar is om het gesprek aan te nemen.

- 1. Selecteer **Beantwoorden**
- 2. Zet de beller in de wacht
- 3. De extensie van de verkoper kiezen
- 4. **Kondig** de beller aan
- 5. Selecteer **omleiden** om de beller via de verkoper te plaatsen

7.2.1.2 <u>Gesprekken doorverbinden vanaf_uw SIP-terminal</u>

Afhankelijk van de gebruikte terminal kunt u één stap overdrachten en/of aangekondigde transfers uitvoeren.

Raadpleeg de terminalgids voor meer informatie.

7.2.1.3 De gespreksoverdracht vanaf uw SIP-terminal activeren of uitschakelen

U kunt gesprekken als volgt doorzetten door functiecodes te typen:

Twee stappen overdracht (met aankondiging)	*#4
Overdracht in één stap (zonder	*#5+xxx
aankondiging)	

7.3 Conferentie

De conferentieservice stelt u in staat om tijd te winnen en efficiënter te zijn binnen het bedrijf. Het stelt meerdere deelnemers in staat om tegelijkertijd deel uit te maken van hetzelfde gesprek.

Elke deelnemer aan de conferentie kan een nieuwe partij toevoegen. De laatste persoon die een partij toevoegt, wordt de initiatiefnemer van de conferentie.

Alleen de initiatiefnemer van de conferentie kan partijen aan de conferentie toevoegen of verwijderen. Als de initiatiefnemer de conferentie verlaat, kunnen

er geen andere partijen worden toegevoegd.

7.3.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U bent in gesprek en u wilt informatie krijgen van een andere persoon in het bedrijf. Je initieert een conference call voor de 2 partijen en jezelf om met elkaar verbonden te zijn en met elkaar te communiceren.

Wanneer u een partij aan de conferentie toevoegt, gaat de telefoon van de beller over en wordt deze automatisch in het telefonische gesprek weergegeven wanneer het gesprek verbinding maakt.

7.3.1.2 De conferentieservice beheren vanuit de MyNXT-toepassing

5.3.1 Een partij toevoegen aan de conferentie:

- 1. Selecteer deelnemer **toevoegen** tijdens een actief gesprek
- 2. Kies het extensienummer van de persoon die deelneemt aan de conferentie
- 3. Partij toevoegen valideren

Wanneer het gesprek verbinding maakt, zijn de 3 deelnemers in gesprek.

5.3.2 Een partij uit de conferentie verwijderen:

Alleen de initiatiefnemer van de conferentie kan deelnemers verwijderen.

De initiatiefnemer kan uit de deelnemerslijst kiezen welke van de conferentie verwijderd moeten worden. Verwijderde deelnemers worden vervolgens uit het gesprek verwijderd.

- 1. Selecteer deelnemers weergeven tijdens een actieve telefonische vergadering
- 2. De **prullenbalk** van de deelnemer selecteren die moet worden verwijderd



Als de initiatiefnemer de conferentiebeeindigd, worden alle deelnemers > opgehangen

5.3.3 Samenvoegen van deelnemers aan de conferentie:

U kunt gesprekken samenvoegen om meerdere gesprekken in één telefonische vergadering te brengen.

U ontvangt een inkomend gesprek op MyNXT. De beller wil graag met één persoon spreken, bijvoorbeeld David, van de verkoopafdeling. Voordat u een telefonische vergadering start, moet u ervoor zorgen dat David beschikbaar is om het gesprek aan te nemen.

Je zet de beller in de wacht en belt David. Als David beschikbaar is, kunt u de 2 bellers samenvoegen.

- 1. Het eerste gesprek in de wacht zetten
- 2. Bel de tweede oproep om deel te nemen aan de conferentie
- 3. Markeer de twee bellers
- 4. Selecteer Samenvoegen om de twee gesprekken in één telefonische vergadering te brengen.

7.3.1.3 Bellen op conferenties via uw SIP-terminal

Afhankelijk van de gebruikte terminal kunt u telefonische vergaderingen organiseren Raadpleeg de terminalgids voor meer informatie.

7.3.1.4 De_telefonische telefonische vergaderingsservice activeren of uitschakelen vanaf uw_SIP-terminal

U kunt telefonische vergaderingen organiseren door functiecodes als volgt te typen:

Conferentie (na hold + nieuwe oproep)	*#8
Partij toevoegen aan conferentie	*#7+xxx
Laatste partij van conferentie laten vallen	*#7*

8 MIJN BERICHTEN

8.1 Uw persoonlijke voicemailbericht raadplegen en aanpassen

Met deze service kunt u bellers naar uw voicemail overbrengen in geval van geen gehoor of uw onbeschikbaarheid. Uw voicemailservice nodigt de beller uit om een bericht achter te laten tot maximaal 2 minuten.

Er is een standaardgroet in de voicemail, maar het is mogelijk om uw voicemail welkom aan te passen door een eenvoudig of volledig bericht op te nemen. U kunt ook uw voicemailwachtwoord wijzigen.

Een e-mail- of sms-melding kan worden geactiveerd wanneer u een nieuw bericht ontvangt. De voicemailservice is toegankelijk vanaf uw professionele terminal, vanuit home of vanaf uw mobiele telefoon. Als u wilt, kunt u een automatisch terugbellen aanvragen naar degene die het bericht heeft achtergelaten.

Met uw voicemailservice kunt u uw persoonlijke voicemailberichten, groepsuitbreidingsberichten en 'callcenter'-berichten raadplegen.



Het inschakelen en configureren van de **'Voicemail'-service** wordt uitgevoerd met behulp van het service-extensienummer en uw MyNXT-toepassing.

8.1.1.1 <u>Navigatiestructuur_van uw persoonlijke voicemailservice:</u>

Algemeen diagram dat de verschillende doorstuurmogelijkheden weergeeft wanneer u het voicemailextensienummer kiest.

6.2 Het welkomstbericht op uw persoonlijk voicemail



Met uw voicemailservice kunt u uw eigen voicemailservice aanpassen door een opname van uw welkomstbericht. Standaard wordt iedereen die u belt begroet met een standaard opname. Je hebt twee opties:

- Neem alleen uw naam op: Standaard komt uw naam overeen met uw extensienummer (bijv.: "Alex Smith")
- Pas uw persoonlijke welkomstbericht voor voicemail aan (bijv.: "Hallo, u hebt de voicemail van Alex Smith bereikt, laat een bericht achter na de pieptoon. "



6.2.1 De hele begroeting aanpassen:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **Belregels en -services** 🜿 in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Voicemailregels in het vervolgkeuzemenu boven aan de toepassing
- 5. Klik op de knop Instellingen aan de bovenkant
- 6. Klik op beheer de berichten
- 7. In de sectie **Ik pas mijn volledige bericht aan**, selecteer **Bel me om op te nemen of af te luisteren of audio bestand laten om te uploaden**

6.2.2 Alleen de audionaam aanpassen:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer **Belregels en -services** 🜿 in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer Voicemailregels in het vervolgkeuzemenu boven aan de toepassing
- 5. Klik op de **knop Instellingen** aan de bovenkant
- 6. Klik op beheer de berichten
- 7. Selecteer in de sectie ik pas alleen mijn audio naam aan, selecteer Bel me om op te nemen of af te luisteren of audio bestand laten om te uploaden

U kunt ook op **Voicemail** klikken in het linkermenu van de toepassing. Klik op de **instellingen** aan de bovenkant en volg de instructies zoals hierboven.

6.2.3 Selecteer de voicemailgroet:

Zodra u uw voicemailgroeten hebt ingesteld:

- 1. Ga naar **Belregels en -services** 🜿 in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer Voicemailregels in het vervolgkeuzemenu boven aan de toepassing
- 3. Klik op de knop Instellingen aan de bovenkant

4. Ga naar **Mijn voicemail bericht** en kies tussen **Standaardbericht, Aangepaste begroeting** of **Aangepaste audionaam** als voicemailgroet

6.2.4 Het wachtwoord van uw voicemailservice wijzigen:

Met uw wachtwoord kunt u uw persoonlijke voicemailberichten vanaf elke terminal raadplegen. U kunt het op elk gewenst moment wijzigen.

- 1. Bel uw voicemail service en voer uw wachtwoordin,
- 2. Ga naar het **hoofdmenu** ,
- 3. **Druk op 3** om uw wachtwoord te wijzigen.

De volgende keer dat u toegang krijgt tot uw voicemailservice, wordt uw nieuwe wachtwoord van u gevraagd.

6.2.5 Gewaarschuwd worden voor de aanwezigheid van nieuwe persoonlijke voicemailberichten:

Wanneer er een nieuw bericht op uw voicemail wordt achtergelaten, kunt u op verschillende manieren op de hoogte worden gesteld.

Via MyNXI: Een melding in het linkermenu van de applicatie geeft de aanwezigheid en het aantal nieuwe voicemailberichten aan.



<u>Via uw SIP Terminal : Op uw telefoon gaat een lampje branden of knipperen, wat de aanwezigheid van nieuwe voicemailberichten</u>aangeeft. U wordt ook op de hoogte gebracht van nieuwe voicemailberichten door een toon wanneer u uw telefoon opneemt.

<u>Via uw Softphone</u>: Afhankelijk van het type Softphone dat wordt gebruikt, geeft een melding de aanwezigheid van nieuwe voicemailberichten aan.

<u>Via e-mail</u>: Uw voicemailservice kan u een e-mail sturen om u te informeren over de aanwezigheid van nieuwe voicemailberichten. U kunt ook vragen dat het spraakbestand met het bericht aan de e-mail wordt toegevoegd. Deze configuratie kan worden uitgevoerd via uw MyNXT-toepassing.

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Selecteer **Belregels en -services** 🖑 in het linkermenu van de toepassing
- 3. Selecteer Voicemailregels in het vervolgkeuzemenu boven aan de toepassing
- 4. Klik op de knop Instellingen aan de bovenkant
- 5. Kies uw wijze van **melding per e-mail** ('geen', 'per e-mail' of 'per e-mail met voicemail bijgevoegd')

U kunt ook op **Voicemail** klikken in het linkermenu van de applicatie en de instructies volgen zoals hierboven.



Als u met de service uw meldingen niet per e-mail kunt wijzigen, raadpleeg dan uw administrator. Uw e-mailadres en/of uw mobiele nummer moet op uw profiel worden geregistreerd.

8.2 Persoonlijke voicemailberichten

6.3.1 Hoe naar een persoonlijk voicemailbericht te luisteren

8.2.1.1.1 Als u ____uw_persoonlijke_voicemailbericht __van_uw_professionele terminal raadpleegt:

- Door het extensienummer van uw voicemailservice te bellen en uzelf te identificeren met uw emailwachtwoord. Raadpleeg de administrator voor meer informatie over het extensienummer van uw voicemailservice (bijv.: 555)
- Door het audiobestand af te spelen dat aan uw e-mail is gekoppeld
- Door uw MyNXT-applicatie te gebruiken om uw persoonlijke voicemailberichten te beluisteren en af te spelen

8.2.1.1.2 Een bericht van een buitenlijn beluisteren:

- Door het externe nummer voor uw voicemailservice te kiezen (gemeenschappelijk voor het bedrijf) om onmiddellijk naar de voicemailservice te worden geleid. U wordt gevraagd om te valideren door uw persoonlijke extensienummer en uw wachtwoord op te geven

8.2.1.1.3 Een bericht beluisteren via de MyNXT-applicatie:

- 1. Selecteer **Voicemail OO** in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer uw voicemailbericht
- 3. Selecteer Bellen om dit bericht te beluisteren

=			•	0000	22
Voicemail				\$	
Jean-Charles Collin (283) Wednesday 5/20/20 16:55 [00:00:14]				~	
Call back Call to listen this message Anark as unread Call to Details		Call back			
		Call to listen this message			
		Mark as unread			
		Details			
	Send voicemail to email				
Delete		Delete			
		,			

6.3.2 De persoon terugbellen die u een persoonlijk voicemailbericht heeft achtergelaten:

U bent zojuist op de hoogte gebracht van een nieuw persoonlijk voicemailbericht en u wilt het gesprek beantwoorden.

8.2.1.1.4 Terugbellen met uw voicemailservice:

Hiervoor kunt u de automatische terugbelfunctie gebruiken die aanwezig is in uw voicemailservice:

- 1. Bel uw voicemailservice en voer uw wachtwoord in
- 2. Druk op 'l' om naar uw nieuwe bericht te luisteren
- 3. Druk op '0' voor meer informatie over dit bericht

4. Druk op '3' om automatisch terug te bellen

8.2.1.1.5 Terugbellen via MyNXT applicatie:

- 1. Selecteer Voicemail in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer uw **voicemailbericht**
- 3. Selecteer Terugbellen

6.3.3 Een persoonlijk voicemailbericht verwijderen

Er zijn verschillende manieren om uw persoonlijke voicemailberichten te verwijderen. U kunt de MyNXT-applicatie gebruiken of uw voicemailservice bellen.

8.2.1.1.6 Uw persoonlijke voicemailberichten verwijderen met behulp van uw voicemailservice:

- 1. Bel uw voicemailservice en voer uw wachtwoord in
- 2. Druk op 'l' om naar uw nieuwe bericht te luisteren
- 3. Druk op '3' om het bericht permanent te verwijderen



Gebruik het algemene voicemailservicediagram om u te begeleiden. U hebt ook de mogelijkheid om uw persoonlijke voicemailberichten van een buitenlijn te verwijderen.

8.2.1.1.7 Uw voicemailberichten verwijderen via de MyNXT-applicatie:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer Voicemail in het linkermenu van de toepassing
- 4. Kies uw voicemailbericht
- 5. Selecteer Verwijderen om het bericht permanent te verwijderen

6.3.4 Een 'Break-Out'-nummer configureren voor uw voicemailservice

De 'Break-Out'-service is een optionele service. Het biedt de beller, die is overgedragen aan uw voicemailservice, automatisch over te zetten naar een ander intern of extern 'Break-Out'-nummer door op '0' te drukken.

Deze service is erg handig voor freelance professionals die willen dat hun klanten automatisch worden overgezet naar een andere service zonder een voicemailbericht achter te laten.

8.2.1.1.8 <u>Uw</u> 'Break-Out'-bestemming configureren of wijzigen:

- 1. Bel uw voicemailservice en voer uw wachtwoord in
- 2. Druk op '2' om uw welkomstbericht aan te passen
- 3. Druk op '4' om het bestemmingsnummer 'Break-Out' te initialiseren of te wijzigen
- 4. Druk op '2' om uw break-out bericht te wijzigen
- 5. Voer het bestemmingsnummer in en noteer vervolgens uw bericht

De service is nu actief. Wanneer een beller uw voicemailservice bereikt, wordt het 'Break-Out'bericht afgespeeld. De beller hoeft alleen '**0** 'te bellen om te worden overgebracht naar de eerder opgenomen extensie.

Als de beller niet '0'belt, wordt hij of zij uitgenodigd om een bericht achter te laten op uw voicemailservice.



Gebruik het algemeen voicemailservicediagram om u te begeleiden. De service kan worden toegevoegd aan uw welkomstbericht of naambericht

6.3.5 Toegang krijgen tot uw voicemail vanaf een andere terminal binnen het bedrijf

De 'Access Voicemail'-service speelt in op deze behoefte door u in staat te stellen uw persoonlijke voicemailberichten te raadplegen vanaf elke terminal binnen het bedrijf.

Als u niet op kantoor bent en naar uw persoonlijke voicemailberichten wilt luisteren, kunt u een andere terminal binnen het bedrijf gebruiken en de service bellen.

- 1. Bellen met de service
- 2. U wordt gevraagd om te valideren door uw persoonlijke extensienummer en uw wachtwoord op te geven



Als U niet over het extensienummer voor de "Toegang Voicemail'-service > raadpleeg dan uw administrator

8.3 Uw groeps voicemailservice raadplegen en aanpassen

U heeft de mogelijkheid om groeps voicemailberichten van gebruikers of een 'Call Centre' waartoe u behoort te raadplegen.

Net als bij uw persoonlijke voicemailservice kunt u uw groeps voicemail aanpassen en configureren.

8.3.1.1 Navigatiestructuur van uw groeps voicemailservice:

Algemeen diagram dat de verschillende doorstuurmogelijkheden weergeeft wanneer u het voicemailextensienummer kiest.

Als u geen antwoord geeft, keert de service u terug naar het hoofdmenu.



8.4 Het welkomstbericht van uw groeps voicemailservice aanpassen:

Met de 'Access Voicemail'-service kunt u verbinding maken met elke voicemailservice binnen uw bedrijf. U neemt gewoon contact op met de service en u wordt gevraagd om te valideren door uw groepsuitbreidingsnummer en uw wachtwoord op te geven.

Je hebt twee opties:

- Alleen uw naam opnemen: Standaard komt uw naam overeen met uw extensienummer (bijv.: '*Technische ondersteuning*')
- Pas het welkomstbericht van uw groeps voicemail aan (bijv.: "Hallo, u hebt de voicemailservice bereikt bij de technische ondersteuning, laat een bericht achter na de pieptoon.")



Als lid van een groep moet u de rechten hebben om de voicemailgroet aan te passen. Anders kan alleen de groepsbeheerderNXTvoicetor de groeps voicemailgroet wijzigen.

6.3.6 De hele begroeting aanpassen:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar **Groepen** $\stackrel{\text{Re}}{\longrightarrow}$ in het linkermenu van de toepassing

- 4. Selecteer een groep
- 5. Ga naar Voicemailgroeten en klik op Begroetingen beheren in de sectie voicemailgroeten
- 6. Selecteer in de sectie **Mijn hele bericht aanpassen** de optie **Bel me om op te nemen of te luisteren of Upload een audiobestand.**

6.3.7 Alleen de audionaam aanpassen:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar **Groepen R** in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer een groep
- 5. Ga naar Voicemailgroeten en klik op Begroetingen beheren in de sectie voicemailgroeten
- 6. Selecteer in de sectie Alleen mijn audionaam aanpassen de optie Bel me om een audiobestand op te nemen of te beluisteren of Upload.

6.3.8 Het wachtwoord voor de voicemailservice van uw groep wijzigen:

Met uw wachtwoord kunt u uw groeps voicemailberichten vanaf elke terminal raadplegen. U kunt het op elk gewenst moment wijzigen. U neemt gewoon contact op met de 'Access Voicemail'-service en u wordt gevraagd om te valideren door uw groepsuitbreidingsnummer en uw wachtwoord op te geven.

- 1. Bel uw **Access Voicemail-service** en geef uw groepsextensienummer en uw wachtwoord op
- 2. Ga naar het hoofdmenu
- 3. Druk op '3' om uw wachtwoord te wijzigen

De volgende keer dat u toegang krijgt tot uw groeps voicemailservice, wordt uw nieuwe wachtwoord van u gevraagd.

6.3.9 Gewaarschuwd worden voor de aanwezigheid van nieuwe groeps voicemailberichten:

Wanneer er een nieuw bericht wordt achtergelaten op de voicemail van uw groep, kunt u op verschillende manieren op de hoogte worden gesteld.

<u>Via MyNXT</u>: Een melding op het startscherm geeft de aanwezigheid en het aantal nieuwe voicemailberichten aan.

00

Via uw SIP Terminal : Op uw telefoon gaat een lampje branden of knipperen, wat de aanwezigheid van <u>nieuwe voicemailberichten</u>aangeeft. U wordt ook op de hoogte gebracht van nieuwe voicemailberichten door een toon wanneer u uw telefoon opneemt.

<u>Via uw Softphone</u>: Afhankelijk van het type Softphone dat wordt gebruikt, geeft een melding de aanwezigheid van nieuwe voicemailberichten aan.

Via e-mail: Uw voicemailservice kan u een e-mail sturen waarin u wordt op de hoogte gesteld van de aanwezigheid van een nieuw groeps voicemailbericht. U kunt ook vragen dat het spraakbestand met het bericht aan de e-mail wordt toegevoegd. Deze configuratie kan worden uitgevoerd via uw MyNXT-toepassing.

1. Inloggen op MyNXT

- 2. Selecteer **Belregels en -services** 🖑 in het linkermenu van de toepassing
- 3. Selecteer Voicemailregels in het vervolgkeuzemenu boven aan de toepassing
- 4. Klik op de knop Instellingen aan de bovenkant
- 5. Kies uw melding per e-mail ('geen', 'per e-mail', 'per e-mail met voicemail bijgevoegd')

U kunt ook op **Voicemail** klikken in het linkermenu van de applicatie en de instructies volgen zoals hierboven.

	Als u met de service uw meldingen niet per e-mail kunt wijzigen, raadpleeg dan uw administrator. Uw e-mailadres en/of uw mobiele nummer moet op uw profiel worden geregistreerd.		
- 1		S S S S	
	Settings		
	Q Voicemail ♥		
	My voicemail greeting		
	Custom greeting	~	
	> Manage greetings		
	Notification by email		
	By email with voicemail attached	^	
	None		
	By email By email with voicemail attached		

6.3.10

Een groeps voicemailbericht beluisteren:

Gebruik dezelfde methode om naar uw groepsberichten te luisteren als voor uw persoonlijke berichten. U neemt gewoon contact op met uw voicemailservice die u zal informeren dat u een bericht in een uitbreidingsgroep hebt ontvangen.

Of u nu in het bedrijf bent of thome, u neemt gewoon contact op met uw voicemailservice om al uw voicemailberichten te raadplegen. Uw voicemailservice biedt u uw persoonlijke berichten of groepsberichten van uw '**Extensiegroepen**' en '**ACD-groepen**' aan.

9 GEAVANCEERDE AFHANDELING VAN BINNENKOMENDE OPROEPEN

9.1 Verbeterde Caller-ID

Met deze service kunt u het nummer wijzigen dat wordt weergegeven bij een extern gesprek. U kunt lid worden van een groepsextensie en een gemeenschappelijk nummer weergeven voor alle externe communicatie.

Daarom kunt u het nummer aanpassen dat op de schermen wordt weergegeven tijdens een extern gesprek. Met deze service kunt u ook uw nummer verbergen en een verborgen beller zijn tijdens een extern gesprek.

9.1.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt een gemeenschappelijk nummer presenteren op uw externe oproepen.

Uw persoonlijke extensienummer blijft aanwezig bij interne gesprekken. Wanneer u een extern gesprek voert, is dit uw aangepaste nummer dat wordt weergegeven.

Uw aangepaste nummer kan overeenkomen met een gemeenschappelijk nummer dat door uw service wordt gebruikt. U hebt ook de mogelijkheid om uw aangepaste nummer te verbergen op uw externe oproepen.

9.1.1.2 <u>De weergave van uw nummer wijzigen tijdens een extern gesprek</u>

Uw nummer wordt standaard gedefinieerd door uw administrator. Het wijzigen van de weergave van uw nummer tijdens een extern gesprek kan worden uitgevoerd met behulp van uw MyNXT-toepassing.

Toegang tot de presentatie van uw nummerservice in de MyNXT _ My Caller ID-service _ is op

twee verschillende manieren toegankelijk:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 4. Klik op Caller-ID beheren

of

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Kies Mijn Caller-ID

7.1.2 Uw Caller-ID-nummer activeren:

Standaard is uw Caller-ID geactiveerd.

1. Volg dezelfde stappen van paragraaf **7.1.1 Toegang tot de presentatie van uw** *nummerservice in MyNXT*

2. Ga naar Mijn Caller-ID verbergen

 Selecteer Nee Uw Caller-ID wordt weergegeven bij externe oproepen

7.1.3 Uw nummer van uw Caller-ID wijzigen tijdens een extern gesprek:

Uw Caller-ID kan handmatig of via aanwezigheidsstatus worden geconfigureerd

Indien handmatig geconfigureerd:

- 1. Ga op de startpagina naar rechtsboven en klik op uw naam
- 2. Klik op Caller-ID beheren
- 3. Ga naar de sectie Mijn Caller-ID en selecteer Handmatige modus
- 4. Ga naar Huidige **Caller-ID** en selecteer het nummer van de Caller-ID van uw keuze Uw nieuwe nummer van de Caller-ID wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert. of
- 1. Selecteer **Instellingen** 🔯 in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Kies **Mijn telefoons**
- 3. Ga naar mijn Caller-ID sectie en klik op het pen pictogram
- 4. Optie Handmatige modus selecteren
- 5. Ga naar Huidige **Caller-ID** en selecteer het nummer van de Caller-ID van uw keuze Uw nieuwe Caller-ID-nummer wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.

Indien beheerd door "Aanwezigheidsstaat .":

- 1. Ga op de startpagina naar rechtsboven en klik op uw naam
- 2. Klik op Caller-ID beheren
- 3. Ga naar de sectie Mijn Caller-ID en selecteer de optie Beheerd op aanwezigheidsstatus
- Selecteer een aanwezigheidsstatus in de lijst met aanwezigheidsstatussen en koppel een Caller-ID-nummer Uw nieuwe Caller-ID-nummer wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.
 of
- 1. Selecteer **Instellingen** 🐼 in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Kies Mijn telefoons
- 3. Ga naar mijn Caller-ID sectie en klik op het penpictogram
- 4. Selecteer de optie Beheerd op aanwezigheidsstatus
- 5. Selecteer een **aanwezigheidsstatus** in de lijst met aanwezigheidsstatussen en koppel een Caller-ID-nummer Uw nieuwe Caller-ID-nummer wordt nu weergegeven wanneer u externe gesprekken voert.

7.1.4 Uw Caller-ID verbergen tijdens een extern gesprek:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf **7.1.1 Toegang tot de presentatie van uw** *nummerservice in MyNXT*
- 2. Ga naar Mijn Caller-ID verbergen
- Selecteer de ja
 Uw Caller-ID wordt niet weergegeven bij externe oproepen.

7.1.5 Uw nieuwe Caller-ID verifiëren tijdens een extern gesprek:

- 1. Het nieuwe nummer wordt weergegeven in uw profiel
- 2. Een extern gesprek voeren en controleren of uw nieuwe Caller-ID wordt weergegeven op de externe terminal

9.2 Onderscheidend rinkelen

Met de onderscheidende belservice kunt u de oorsprong van uw inkomende oproepen onderscheiden. De beltoon van de SIP-telefoon is anders voor een intern of extern gesprek.



U kunt uw '**Aanwezigheidsstatus**' rechtstreeks in uw profiel wijzigen door een nieuwe gebeurtenis te maken. Hiermee kunt u de dagen definiëren waarop de instelling moet worden geactiveerd. U moet een SIP-telefoon hebben met de functie **'Distinctive Ringing'.**

De functie 'Onderscheidend rinkelen' is beschikbaar op het volgende:

- Familie Aastra
- Cisco SPA-familie
- Panasonic familie (sinds maart 2012)
- Polycom familie (zelfs IP600)
- De familie van Snom
- Thomson ST2030 (*)
- Atlinks IP X00
- Yealink familie
- Gigaset familie

(*) Onderscheidend bellen aanpassen is niet mogelijk op alle Panasonic-telefoons

9.2.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U wilt de oorsprong van uw telefoontjes weten. U kunt de onderscheidende belservice op uw SIPtelefoon activeren.

Interne en externe gesprekken hebben verschillende beltons. Het is mogelijk om de tonen aan te passen, afhankelijk van het model van uw SIP-telefoon.

9.2.1.2 <u>De onderscheidende_ring configureren</u>

Het configureren van deze service en het aanpassen van de beltoon wordt uitgevoerd door uw administrator.



Het aanpassen van onderscheidend bellen is niet mogelijk op sommige Panasonic-telefoons.

7.2 Oproep screening

Met de oproepscreeningservice kunt u de beller identificeren voordat u een oproep accepteert.

De beller kan zich identificeren via een 'Call Screening' spraakservice. De spraakopname wordt onmiddellijk overgebracht naar uw terminal.

Na het beluisteren van de opname heeft u de keuze uit:

- Het aannemen van het inkomende gesprek,
- Het weigeren van de oproep,
- Het gesprek doorschakelen naar een andere terminal.

Deze service kan ook worden gebruikt voor verborgen nummers.

De activeren en configureren van de **'Mijn oproepscreening'-service** via de MyNXT-applicatie.

Controleer of uw bedrijf zich heeft aangemeld op de 'Oproepscreening'-service door te controleren of de dienst wordt vermeld in het vervolgkeuzemenu op de pagina **Gespreksregels en -diensten** die u kunt openen door te klikken in het linkermenu van de toepassing.

9.2.1.3 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt de identiteit van elke beller weten, al dan niet anoniem. Hiervoor kunt u gebruik maken van de functie 'Call Screening' via uw MyNXT applicatie.

Voordat uw telefoon overgaat, vraagt de **callscreeningservice** de beller om zich vocaal te identificeren ("Ik ben...") en zet ze in de wacht.

Uw telefoon gaat over en waarschuwt u dat een persoon u probeert te bereiken door de spraakopname af te spelen.

U heeft dan de mogelijkheid om:

- 1. Ik neem het telefoontje aan.
- 2. Het gesprek doorschakelen
- 3. (voer het PSTN-nummer in en druk vervolgens op # om te valideren)
- 4. Het gesprek beëindigen
- 5. Het gesprek doorschakelen naar de voicemailservice
- 6. Het bericht opnieuw afspelen



9.2.1.4 De 'Call Screening'-service configureren

Verschillende 'Call Screening'-instellingen kunnen tegelijkertijd worden geconfigureerd.

7.2.1 Toegang tot de 'Call Screening' service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **Belregels en -services** toepassing

S

in het linkermenu van de

4. Selecteer **Gespreksscreening** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing

7.2.2 Het maken en configureren van de 'Call Screening' service:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.3.1 Toegang tot de 'Call Screening'-service via MyNXT
- 2. Selecteer **Toevoegen** rechtsboven in de toepassing
- 3. Voer een label in (optioneel)
- 4. Kies het **type** waarop de instelling Oproepscreening van toepassing is (alle oproepen/anonieme oproepen/interne oproepen/externe oproepen)
- 5. Kies de **voorwaarden** waaronder de instelling Oproepscreening van toepassing is (te allen tijde, wanneer niet wordt beantwoord, wanneer het druk is, wanneer onbereikbaar)
- 6. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

7.2.3 De activering van de instelling controleren:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.3.1 Toegang tot de 'Call Screening'-service via MyNXT
- 2. Controleer of de regel **voor oproepscreening** is geactiveerd. Als de regel niet is geactiveerd, klikt u op de



Bellers worden doorverwezen naar de Call Screening-service die hen zal vragen zich te identificeren door middel van een vocale opname. Wanneer de telefoon gaat, heeft u de keuze uit:

- Druk op 1 om het gesprek aan te nemen
- Druk op 2 om de oproep door te zetten
- Druk op 3 om op te hangen
- Druk op 4 om het gesprek door te zetten naar de voicemailservice

• Druk op 5 om het spraakbericht opnieuw af te spelen

7.3.5 Deactivering van de instelling:

U kunt de service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

- 1. Selecteer **Belregels en -services** 👹 in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer **Gespreksscreening** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing
- 3. Kies de regel voor **oproepscreening** die u wilt deactiveren
- 4. Klik op de uit-knop om de service te deactiveren on off

7.3.6 De instelling verwijderen:

Verwijder de vooraf gedefinieerde instelling in Gespreksscreening:

- 1. Selecteer **Belregels en -services** 💥 in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer **Gespreksscreening** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing
- 3. Klik op de regel voor oproepscreening die u wilt verwijderen
- 4. Klik op **Verwijderen**

9.2.1.5 Geavanceerde instellingen

Het is mogelijk om de geavanceerde instellingen voor **gespreksscreening** in **geavanceerde instellingen** te configureren:

Filteren op specifieke beller	De service toepassen op een specifiek nummer
Filteren op aangeroepen nummer	Selecteer het type nummer dat u wilt filteren: Kort nummer (105, 205 enz.), PSTN-nummer (openbaar geschakeld telefoonnetwerk), PLMN
	nummer (mobiel netwerk)
Filteren OP aanwezigheidsstatus	Configureer uw persoonlijke status (beschikbaar, lunch, op vakantie enz.) die de instelling activeert (of niet). Configureerbaar van de gebruiker profiel

9.3 Oproepfiltering op oproepnummer

Met de service '**Blokkeren van kwaadwillige oproepen'** (anoniem of met specifieke nummers) kunt u schadelijke oproepen filteren door alle oproepen te blokkeren waarvan de nummers op een zwarte lijst met nummers staan.

Als een nummer in deze zwarte lijst u belt, wordt het gesprek geblokkeerd en wordt u niet gestoord. Als u wilt, kunt u elke beller blokkeren die een verborgen nummer gebruikt.



Controleer of uw bedrijf zich heeft aangemeld op de **zwart Lijstservice** door te controleren of de dienst wordt weergegeven in het vervolgkeuzemenu op de pagina **Gespreksregels en diensten**.

9.3.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wordt gestoord door twee soorten bellers:

- Een marketingbedrijf met een weergegeven nummer,
- Anonieme bellers.

U wilt niet langer gestoord worden door deze twee soorten bellers.

Configureer hiervoor uw zwarte lijst en vermeld het nummer van het marketingbedrijf, bijvoorbeeld via uw MyNXT-applicatie. U kunt ook een afwijzingsinstelling configureren voor alle anonieme oproepen.

Wanneer het marketingbedrijf of een anoniem aantal oproepen, zullen ze een geëngageerde toon horen. U kunt uw zwarte lijst op elk gewenst moment wijzigen of verwijderen.

9.3.1.2 De service 'Oproepweigering' configureren

9.3.1.2.1 Hoe een PSTN-nummer blokkeren?

7.2.4 Toegang tot de 'Black List'-service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer **Belregels en -services** 5th in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Selecteer Zwarte lijst in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing

7.2.5 Een persoon toevoegen aan de 'Zwarte Lijst'-service:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf **7.4.1 Toegang tot de 'Zwarte Lijst'-service via MyNXT:**
- 2. Selecteer **Toevoegen** rechtsboven in de toepassing
- 3. Voer een label in (optioneel)
- 4. Kies het **type** waarop de instelling **Zwarte Lijst** van toepassing is (alle oproepen/anonieme oproepen/interne oproepen/externe oproepen)
- 5. Kies de **voorwaarden** waaronder de instelling **Zwarte lijst** van toepassing is (te allen tijde, wanneer niet wordt beantwoord, wanneer deze bezet is, wanneer deze onbereikbaar is)
- 6. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

7.2.6 Een nummer toevoegen van uw 'Zwarte Lijst'-service:

1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.4.1 Toegang tot de 'Zwarte Lijst'-service via

MyNXT:

- 2. Selecteer **Toevoegen** rechtsboven in de toepassing
- 3. Ga naar **Geavanceerde instellingen**
- 4. Voer het **PSTN-nummer** van de persoon die u wilt toevoegen aan de zwarte lijst in de zoekbalk in
- We kunnen zoeken naar de naam, voornaam, telefoonnummer, groep of voicemailbericht.
- 5. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

De gebruiker kan een nummer toevoegen aan de **'Zwart Lijst",** zelfs als de contactpersoon niet is geregistreerd.

7.2.7 De activering van de instelling controleren:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.4.1 Toegang tot de 'Zwarte Lijst'-service via MyNXT:
- 2. Controleer of de zwarte **lijstregel** is geactiveerd. Als de regel niet is geactiveerd, klikt u op de knoop.

De instelling is nu geactiveerd. De bellers op je zwarte lijst horen een geëngageerde toon wanneer ze bellen.

7.2.8 Deactivering van de instelling:

U kunt de service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

on off

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.4.1 Toegang tot de 'Zwarte Lijst'-service via MyNXT:
- 1. Selecteer de **zwarte lijstregel** die u wilt deactiveren
- 2. Klik op de uit-knopom de service

te deactiveren

7.2.9 De instelling verwijderen:

Verwijder de vooraf gedefinieerde instelling in 'Zwarte lijst':

- 1. Selecteer op de startpagina de **pagina Belregels en services** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Zwarte lijst in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing.
- 3. Klik op de zwarte lijstregel die u wilt verwijderen
- 4. Klik op Verwijderen

9.3.1.3 Geavanceerde instellingen

7.2.12

```
7.2.10 Hoe alle oproepen met een verborgen nummer te weigeren (via de administrator)
```

Uw administrator kan een afwijzingsinstelling configureren voor alle anonieme **oproepen**. Het wordt dan geactiveerd via uw applicatie MyNXT in Black **List**, u kunt het activeren of deactiveren zoals u dat wilt.

8

-

7.2.11 Een beller weigeren die aanwezig is in uw lijst met oproepen:

U kunt een contactpersoon rechtstreeks zwart maken in uw lijst met oproepen.

- 1. Selecteer **Oproepen** 🕓 in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer het nummer dat u wilt backlisten
- 3. Klik op de knop Nummer toevoegen aan zwarte lijst.

Een nummer uit uw zwarte lijst verwijderen:

- 1. Klik op het nummer van uw zwarte lijst
- 2. Selecteer Nummer verwijderen uit zwarte lijst

9.4 Oproepfiltering met de 'Baas/Secretaresse-service

Met de'**Baas/Secretaresse'-service** kan de baas inkomende oproepen filteren. Met deze dienst worden alle of een deel van de oproepen naar de baas systematisch overgedragen aan de terminal van de Secretaresse.

Alleen geautoriseerde bellers worden rechtstreeks overgedragen naar de terminal van de baas. Alle andere gesprekken worden doorgeplaatst naar de Secretaresse.

De Secretaresse zal dus reageren en de oproepen filteren en (indien van toepassing) de oproep doorschakelen naar de baas.

9.4.1.1 <u>Standaard use_case</u>

Gary, de baas, wil:

- Alle zakelijke oproepen moeten systematisch gefilterd worden door Melissa, zijn secretaresse,
- Hij wil echter dat alle privégesprekken (zijn vrouw en kinderen) rechtstreeks naar hem worden overgedragen.

Hiervoor moet hij de dienst '**Secretaresse**' activeren via de MyNXT-applicatie. Melissa kan worden geconfigureerd als zijn secretaresse, dat wil gezegd, de persoon die zijn oproepen zal filteren.

Zodra deze service is geactiveerd:

- Alle zakelijke gesprekken die bedoeld zijn voor Gary worden nu gefilterd door Melissa. Afhankelijk van de oproepen kan Melissa ervoor kiezen om het gesprek aan te nemen, door te sturen naar de voicemailservice of rechtstreeks door te zetten naar de terminal van de Boss.
- Alle privégesprekken waarvan de nummers eerder zijn geconfigureerd (zijn vrouw en kinderen) worden rechtstreeks overgebracht naar de terminal van de baas.

9.4.1.2 <u>De 'Baas/Secretaresse'-service configureren</u>

Meerdere instellingen kunnen worden geconfigureerd met één secretaresse.

7.2.13

Toegang tot de 'Boss/Secretary' service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **Belregels en -services** in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Selecteer Secretaresse in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing

9.4.1.3 <u>Het maken en configureren van de 'Boss/Secretary' service:</u>

7.2.14

Een nieuwe 'Baas/Secretaresse'-service maken:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.5.1 Toegang tot de 'Baas/Secretaresse' dienst via MyNXT
- 2. Selecteer **Toevoegen** rechtsboven in de toepassing
- 3. Voer een label in (optioneel)
- 4. Kies op welke oproepen de instelling van toepassing is in **Filter op bellertype** (alle oproepen/ anonieme oproepen / interne oproepen / externe oproepen)
- 5. Voor een **specifieke beller**, afzonderlijke getallen met een komma (103.109) in **geavanceerde** instellingen
- 6. Configureer de status van de gespreksoverdracht in **Telefonievoorwaarden** (ik heb het te allen tijde druk, ik ben onbereikbaar en ik neem niet op).
- 7. Bevestig door **Opslaan** rechtsboven in de toepassing te selecteren

7.2.15

De 'Secretaresse' configureren:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.5.1 Toegang tot de 'Baas/Secretaresse' dienst via MyNXT
- 2. Klik op de knop **Instellingen** 👸 naast de titel 'Secretaresse'
- 3. Klik in de sectie Mijn secretaressenummer op het potloodpictogram 🖉

- 4. Voer een teken (letters of cijfers) in om toegang te krijgen tot de map en selecteer de persoon die uw secretaresse moet zijn
- 5. Configureren wanneer ik een oproep ontvang:
- Neem ook contact op met mijn secretaresse en mij
- Op oproep naar mijn secretaresse, toon selecteer origineel bellernummer
- 6. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

7.2.16 Verwijderen/wijzigen van het secretaressenummer:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.5.1 Toegang tot de 'Baas/Secretaresse' dienst via MyNXT
- 2. Klik op de knop **Instellingen** 👸 naast de titel 'Secretaresse'
- 3. Klik in de sectie Mijn secretaressenummer op het prullenbak-pictogram
- 4. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

7.2.17

De activering van de instelling controleren:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.5.1 Toegang tot de 'Baas/Secretaresse' dienst via MyNXT
- 2. Controleer of de **secretarieregel** is geactiveerd. Als de regel niet is geactiveerd, klikt u op de knoop.

De instelling is nu geactiveerd. Telefoontjes naar de baas worden gefilterd en overgedragen aan zijn secretaresse. Als de secretaresse reageert, kan ze het gesprek afhandelen en indien nodig overdragen. Als niemand opneemt, wordt de beller overgezet naar de voicemail van de secretaresse.

7.2.18

Deactivering van de instelling:

U kunt de Boss/Secretary-service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.5.1 Toegang tot de 'Baas/Secretaresse' dienst via MyNXT
- 2. Kies de **baas-/secretaresseregel** die u wilt deactiveren
- 3. Klik op de uit-knop om de service on off te deactiveren

7.2.19

De instelling verwijderen:

De vooraf gedefinieerde instelling in 'Secretaresse' verwijderen:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.5.1 Toegang tot de 'Baas/Secretaresse' dienst via MyNXT
- 2. Kies de baas-/secretaresseregel die u wilt deactiveren
- 3. Klik op **Verwijderen**

9.4.1.4 <u>Geavanceerde instellingen</u>

Het is mogelijk om geavanceerde 'Secretary' instellingen te configureren:

Filteren op Het filter toepassen op een persoonlijk of professioneel

gesprekscategorie	nummer	
Filteren op aangeroepen nummer	Selecteer het type (105, 205	nummer dat u wilt filteren: kort getal

	enz.), PSTN-nummer (openbaar geschakeld telefoonnetwerk), PLMN-nummer (mobiel netwerk)
Filteren op aanwezigheidsstatus	Configureer uw persoonlijke status (beschikbaar, lunch, op vakantie enz.) die de instelling activeert, Configureerbaar in 'Status'
etiket	Hiermee kunt u de naam van de instelling 'Mijn secretaresse' wijzigen

9.5 Omleiden met uitgebreide doorstuurregels

Met de doorstuurinstelling kunt u uw inkomende oproepen filteren. U kunt sommige of al uw inkomende oproepen doorsturen naar uw voicemail of een andere terminal.

Deze service kan worden geactiveerd wanneer u afwezig bent om uw inkomende oproepen door te sturen naar een derde persoon.

De doorstuurinstelling kan worden geactiveerd, afhankelijk van:

- De persoon die belt
- Uw status (als u beschikbaar bent, op vakantie, druk enz.)
- Werktijden (de instelling is geactiveerd vanaf 9.00 uur.m. tot 19.00 uur.m.)

Gesprekken kunnen anders worden behandeld, afhankelijk van uw status. U hebt ook de mogelijkheid om uw doorstuurinstelling op een specifieke dag te activeren door uw status te wijzigen.

9.5.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U gaat op vakantie en wenst dat al uw inkomende oproepen tijdens uw afwezigheid worden doorgestuurd naar uw secretaresse.

Hiervoor kunt u de **'forwarding'** service activeren via uw MyNXT applicatie. U kunt uw secretaresse configureren als de persoon die u zal vervangen bij het behandelen van uw oproepen. Zodra deze service is geactiveerd, worden alle oproepen die u ontvangt doorgestuurd naar uw secretaresse. Bij terugkomst kunt u uw status wijzigen in 'beschikbaar' om de doorstuurinstelling te deactiveren.



Als u weer weggaat, kunt u uw status wijzigen in 'afwezig' om de doorstuurinstelling opnieuw te activeren.



U kunt uw '**Aanwezigheidsstatus** ' rechtstreeks in uw profiel wijzigen door een nieuwe gebeurtenis te maken. Hiermee kunt u de dagen definiëren waarop de instelling moet worden geactiveerd. U moet een SIP-telefoon hebben met de functie **'Distinctive Ringing'.**

9.5.1.1.1 Inkomend gesprek



Uw

terminalSecretaresse

9.5.1.2 <u>De 'Forwarding'-service configureren</u>

Hoe u de doorstuurinstelling configureert wanneer uw status is geconfigureerd als 'werkend'. Verschillende 'Forwarding'-instellingen kunnen tegelijkertijd worden geconfigureerd.

7.2.20 Toegang tot de omleiding-service via MyNXT:

- 1 Inloggen op MyNXT
- 2 Voer uw ID en wachtwoord in
- 3 Selecteer de **pagina Belregels en services** in het linkermenu van de toepassing.
- 4 Selecteer **"Omleidingen"** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de applicatie

9.5.1.3 <u>Een omleiding-instelling maken en configureren:</u>

7.2.21

Een nieuwe omleiding-service maken:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.6.1 Toegang tot de omleiding-service via MyNXT
- 2. Selecteer **Toevoegen** rechtsboven in de toepassing
- 3. Voer een label in (optioneel)
- 4. Kies op welke oproepen de instelling van toepassing is in **Filter op bellertype** (alle oproepen/ anonieme oproepen / interne oproepen / externe oproepen)
- 5. Kies de status van gespreksoverdracht in **Filter** op **telefonievoorwaarde** (Ik neem te allen tijde niet op, ik heb het druk en ik ben onbereikbaar).
- 6. Selecteer de **bestemming** om de gesprekken door te zetten
- 7. Bevestig door **Opslaan** rechtsboven in de toepassing te selecteren

7.2.22

De voorwaarde configureren en bestemming doorsturen:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.6.1 Toegang tot de omleiding-service via MyNXT
- 2. Klik op de regel "Doorsturen" om deze te wijzigen

- 3. Configureer de doorstuurstatus in **Telefonieconditie** (ik kan niet beantwoorden, ik ben onbereikbaar, ik neem bezet).
- 4. Configureer de doorstuurbestemming (bedrijfsreceptionist, standaard voicemail van de community, anderen enz.
- 5. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

Configureer de doorstuurservice op uw aanwezigheidsstatus

- 1. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 2. Ga naar **Aanwezigheidsstatus** om de status te selecteren die de instelling activeert. Configureerbaar door te klikken op uw 'Status'(Weg, Lunch, Werken...)

7.2.24 De activering van de instelling controleren:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf **7.6.1 Toegang tot de omleiding-service** via MyNXT
- 2. Controleer of de regel **Doorsturen** is geactiveerd. Als de regel niet is geactiveerd, klikt u op de knoop. Of
- 3. Wijzig uw 'status' in bijvoorbeeld **Werken**. De instelling is geactiveerd en stuurt de volgende inkomende oproepen automatisch door naar uw secretaresse.

De status is aanpasbaar vanuit uw 'Aanwezigheidsstatus'

7.2.25

7.2.23

Uw doorstuurregel activeren, afhankelijk van uw aanwezigheidsstatus:

Als u wilt, kan uw doorstuurregel automatisch worden geactiveerd voor een specifieke dag van het jaar.

Om dit te doen, configureert u eenvoudig uw status op uw **aanwezigheidsstatus** via MyNXT. Uw status kan bijvoorbeeld automatisch naar de modus'**afwezig**' gaan en de doorstuurinstelling activeren.

Configureer uw aanwezigheidsstatus via MyNXT:

- 1. Ga naar rechtsboven en klik op je naam
- 2. Klik op Agenda beheren
- 3. Klik op **de** knop Toevoegen en selecteer een **aanwezigheidsstatus** om de nieuwe status te starten
- 4. De begindatum in het veld Van en de einddatum in het veld Tot selecteren
- 5. Selecteer de tijd, **vooraf gedefinieerde duur** of als u meer tijd nodig hebt, selecteert u **aangepaste duur**
- 6. Een gebeurtenisnaam en een aangepast bericht toevoegen (alleen voor privédoeleinden)
- 7. Klik **op Opslaan** om uw nieuwe aanwezigheidsstatus te activeren

7.2.26 **De**

Deactivering van de instelling:

U kunt de forwarding-service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.6.1 Toegang tot de omleiding-service via MyNXT
- 2. Kies de **doorstuurregel** die u wilt deactiveren
- 3. Klik op de uit-knop om de service on off te deactiveren

7.2.27

De instelling verwijderen:

De vooraf gedefinieerde instelling in **Doorsturen** verwijderen:

- 1. Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.6.1 Toegang tot de omleiding-service via MyNXT
- 2. Kies de regel **Doorsturen** die u wilt verwijderen
- 3. Klik op **Verwijderen**
- 9.5.1.4 <u>Geavanceerde instellingen</u>

Het is mogelijk om geavanceerde omleiding-instellingen te configureren:

- Een oproepfilter toepassen
- De naam van de instelling wijzigen

Filteren op specifieke beller	Pas het filter toe op een persoonlijk of professioneel nummer,
Filters op aangeroepen nummer	Selecteer het type nummer dat u wilt filteren: kort getal (105, 205 enz.), PSTN-nummer (openbaar geschakeld telefoonnetwerk), PLMN- nummer (mobiel netwerk)
Aanwezigheidsstatus	Configureer uw persoonlijke status (beschikbaar, lunch, op vakantie enz.) die de instelling activeert. Configureerbaar in 'Status'.
etiket	Hiermee kunt u de naam van de instelling 'Regel doorsturen' wijzigen

9.6 Afwezigheids assistent

Met de Afwezigheids assistent-service kunt u, wanneer u afwezig bent, al uw inkomende oproepen doorsturen naar een interactieve voicemailservice.

U kunt het patroon en de lengte van uw afwezigheden kiezen. De beller wordt op de hoogte gebracht en heeft dan de keuze om doorgestuurd te worden naar voicemail of uw vervanger.

9.6.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U gaat over een paar uur op vakantie en wilt niet dat al uw inkomende oproepen verloren gaan en/of onbehandeld blijven tijdens uw verblijf

Om dit te doen, kunt u Afwezigheids assistent-service activeren via uw MyNXT-applicatie. U kunt uw secretaresse of een andere persoon die u vervangt configureren om uw oproepen tijdens uw afwezigheid te behandelen.

Zodra deze service is geactiveerd, worden alle oproepen die u ontvangt doorgestuurd naar uw Afwezigheid assistent-service. Bellers worden op de hoogte gebracht van de reden en de duur van uw afwezigheid.

Zij hebben dan de keuze uit:

- Een bericht achterlaten op uw voicemail
- Contact opnemen met uw vervanger
- Bellen naar uw terminal (ondanks uw afwezigheid)



9.6.1.2 De 'Afwezigheids assistent'-service_configureren

Een klassieke instelling configureren voor de 'Afwezigheids assistent'-service. Let op: Away

Attendant-instellingen moeten één voor één worden geconfigureerd.

7.2.28

Toegang tot de Afwezigheids assistent-service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer de **pagina** Belregels en services in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Selecteer **Afwezigheids assistent** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing.

9.6.1.3 <u>De Afwezigheids assistent maken en configureren:</u>

7.2.29

Een nieuwe 'Afwezigheids assistent'-service maken:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.7.1 Toegang tot de Afwezigheid assistent-service via MyNXT
- 2. Selecteer **Toevoegen**
- 3. Voer een label in (optioneel)
- 4. Kies het **bellertype** waarop de instelling **Afwezigheids assistent van** toepassing is (alle oproepen/interne oproepen/externe oproepen)
- 5. Kies de **voorwaarden** waarin de instelling Afwezigheids assistent van toepassing is (ik neem te allen tijde niet op, ik heb het druk en ik ben onbereikbaar).
- 6. Als u kiest, ik neem niet op, selecteer de vertraging
- 7. Kies vooraf de status waarvoor de instelling is geactiveerd (weg, klantenvergadering, op vakantie enz.)
- 8. Bevestig door **Opslaan** rechtsboven in de toepassing te selecteren

'Call Management' configureren:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.7.1 Toegang tot de Afwezigheid assistent-service via MyNXT
- 2. Klik op de knop Instellingen naast de titel Van de Assistent
- 3. Kies uw **vervangers** van uw contacten
- 4. Selecteer Ja of Nee om te bepalen of omleidingen naar receptioniste
- 5. Selecteer **Ja** of **Nee** om de oproepscreeningservice voor te stellen
- 6. Selecteer **Ja** of **Nee** om de taal van de aangeroepen in plaats van de community te gebruiken
- 7. Selecteer Ja of Nee om bericht in het Engels afte spelen
- 8. Selecteer Ja of Nee om de verbinding te verbreken na aankondiging (menu Geen opties)
- 9. Selecteer **Afwezigheidsbericht** bewerken om uw afwezigheidsbericht te wijzigen, uw terminal gaat over. Neem op en volg de instructies

7.2.31

De activering van de instelling controleren:

- Volg dezelfde stappen van paragraaf 7.7.1 Toegang tot de Afwezigheid assistent-service via MyNXT
- 3. Controleer of de instelling 'Afwezigheid assistent' is geactiveerd. Als de instelling niet is geactiveerd, klikt u op de aan-knop.

De instelling is nu geactiveerd. Bellers worden doorverwezen naar de interactieve spraakservice en geïnformeerd over de reden en de duur van uw afwezigheid.

Zij hebben de keuze om te worden doorverwezen naar:

- Een vervanging (druk op 1)
- Uw voicemail (druk op 2)
- Uw persoonlijke nummer (druk op 3)

7.2.32

Deactivering van de instelling:

U kunt de 'Afwezigheid assistent'-service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

- 1. Selecteer Belregels en -services in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer **Afwezigheids assistent** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing
- 3. Kies de regel **Uit assistent** die u wilt deactiveren
- 4. Klik op de uit-knopom de service on off

te deactiveren

7.2.33

De instelling verwijderen:

De vooraf gedefinieerde instelling in 'Afwezigheid assistent' verwijderen:

- 1. Selecteer **Belregels en -services** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer **Afwezigheids assistent** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing.
- 3. Kies de regel **Uit assistent** die u wilt verwijderen
- 4. Klik op **Verwijderen**

7.2.30

9.6.1.4 <u>Geavanceerde instellingen</u>

Het is mogelijk om geavanceerde 'Afwezigheid assistent'-instellingen te configureren:

Filteren OP specifieke beller	De service toepassen op een specifiek nummer
Filters op aangeroepen nummer	Selecteer het type nummer dat U wilt filteren: Kort getal (105, 205), PSTN (geschakeld telefoonnetwerk), PLMN (mobiel netwerk)
etiket	Hiermee kunt u de naam van de instelling 'My Afwezigheid assistent' wijzigen

9.7 Oproep ophalen

Door een gesprek (of 'Opnemen') te onderscheppen, kunt u andere gebruikers machtigen om op uw telefoongesprekken te reageren. Wanneer uw terminal overgaat, kan een andere gebruiker uw oproep opnemen van zijn / haar post met behulp van een reeks sleutels.

9.7.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U bent vaak onderweg en wilt dat de mensen in uw dienst uw oproepen in uw plaats kunnen beantwoorden.

Om dit te doen, moet u het ophalen van oproepen op uw terminal toestaan voor alle gebruikers. Als uw terminal overgaat en u niet beschikbaar bent om te reageren, kunnen andere gebruikers het gesprek opnemen.

Deze service is mogelijk als het gesprek wordt uitgevoerd. Zodra de beller ophangt, is de ophaalservice niet langer onmogelijk.



Vraag uw administrator om deze service te autoriseren.

Drie Pick Up-instellingen kunnen worden geconfigureerd door de administrator:

- De ophaalservice op uw extensienummer verbieden
- Accepteer alleen de mensen uit uw groep om uw oproepen te onderscheppen (extensie 203 kan een oproep naar extensie 101 niet onderscheppen)
- Alle extensies kunnen uw oproepen onderscheppen

Een gesprek 'opnemen' met uw SIP-telefoon Om een gesprek op te

nemen met een specifieke extensie:

• Druk op ***5** gevolgd door het 'Extensienummer' (*5103)

Een oproep opnemen op een onbekende extensie (op het netwerk):

Druk op *5*

7.2.34

• Het gesprek kan dan worden opgenomen
Een gesprek 'opnemen' met MyNXT

- 1. Selecteer het **contact** waarvoor u de oproep wilt opnemen
- 2. Selecteer **opnemen**



9.8 Terugbellen wanneer bezet/geen antwoord

Een persoon wil je bereiken, maar je lijn is bezet, of je neemt niet op. Met de automatische **'Callback'-service** kan de beller worden doorgestuurd naar uw voicemail of naar de automatische terugbelservice.

Als de verzoeken een automatische terugbeltijd:

Zodra uw terminal en die van de beller vrij zijn, gaat de terminal van de beller over en belt automatisch uw nummer. Het gesprek kan dan worden doorgezet.

9.8.1.1 <u>Standaard use case</u>

Wanneer u bezig bent of niet beschikbaar bent, wilt u dat bellers op de hoogte worden gebracht van uw terugkeer.

9.8.1.1.1 <u>U kunt de instelling voor automatisch terugbellen configureren die moet worden geactiveerd wanneer u bezig bent:</u>

Hiervoor kunt u de **Callback-service** activeren via uw MyNXT-applicatie. U kunt de modus 'Bezet' (modus 'Niet storen' of 'Ingeschakeld') configureren als service-instelling.

Zodra deze service is geactiveerd, worden alle oproepen die u ontvangt doorgestuurd naar uw callback-service. De beller wordt op de hoogte gebracht van uw onbeschikbaarheid.

De beller heeft dan de keuze uit:

- De callbackservice activeren (druk op 1)
- Een bericht achterlaten op uw voicemail (druk op 2)

7.2.35

De beller kan de callback-service activeren. Wanneer zowel de beller als u beschikbaar zijn, gaat de terminal van de beller over. Als ze opnemen, wordt uw nummer automatisch gekozen.

9.8.1.1.2 <u>U kunt de automatische terugbelinstelling configureren die moet worden geactiveerd</u> wanneer <u>u niet antwoordt</u>:

In het geval dat u niet antwoordt, moet u bij uw terugkeer de service melden dat u weer beschikbaar bent. Druk op * en neem vervolgens de handset op en hang deze op.



Slechts één persoon heeft toegang tot uw terugbelservice. Als een tweede persoon u riem en u bent nog steeds bezig, wordt dit direct doorgestuurd naar uw voicemail.

9.8.1.2 <u>De'Callback'-service_configureren</u>

Verschillende 'Callback'-instellingen kunnen tegelijkertijd worden geconfigureerd.

7.2.36 Toegang tot de 'Callback'-service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer de **pagina** Belregels en services in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Selecteer Terugbellen in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing

9.8.1.3 <u>De'Callback'-servicemaken en_configureren:</u>

7.2.37

Een nieuwe instelling maken in 'Terugbellen'

- 1. Volg dezelfde stappen van de sectie 7.9.1 Toegang tot de 'Callback' service via MyNXT
- 2. Selecteer Toevoegen
- 3. Voer een label in
- 4. Kies het **type beller** waarop de instelling 'Terugbellen' van toepassing is (alle oproepen/interne oproepen)
- 5. Kies wanneer u de instelling 'Terugbellen' wilt toepassen (ik heb het druk/ ik neem niet op).
- 6. Bevestig door **Opslaan** rechtsboven in de toepassing te selecteren

7.2.38

De 'Tijdinstellingen' configureren

- 1. Volg dezelfde stappen van de sectie 7.9.1 Toegang tot de 'Callback' service via MyNXT
- 2. Klik op de knop **Instellingen** naast de titel 'Terugbellen'
- 3. Configureer **Tijdinstellingen** om de vertraging te definiëren voordat de 'Callback'-service wordt geactiveerd:
- Als ik het druk heb
- Als ik niet antwoord

4. Selecteer **Opslaan** rechtsboven in de toepassing

7.2.39 **De activering van de instelling controleren:**

- 1. Volg dezelfde stappen van de sectie 7.9.1 Toegang tot de 'Callback' service via MyNXT
- 2. Controleer of de instelling 'Terugbellen' is geactiveerd. Als de regel niet is geactiveerd, klikt u op de
 - knoop.

on off

De instelling is nu geactiveerd. De beller ontvangt de interactieve spraakservice als u niet beschikbaar of bezet bent.

7.2.40 Deactivering van de instelling:

U kunt de callback-service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

- 1. Selecteer **Belregels en -services** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer **Terugbellen** in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing.
- 3. Klik op de uit-knop om de service on off te deactiveren

7.2.41 De instelling verwijderen:

De vooraf gedefinieerde instelling in 'Terugbellen' verwijderen:

- 1. Selecteer de **pagina Belregels en services** in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Terugbellen in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing.
- 3. Klik op de **terugbelregel**
- 4. Klik op Verwijderen.

Laat op (voor meerlijnsterminals):

Als u wilt dat de terugbelservice wordt geactiveerd wanneer u gebogen bent > kunt u de optie met meerdere lijnen op uw terminal deactiveren.

9.8.1.4 <u>Geavanceerde instellingen</u>

Het is mogelijk om geavanceerde 'Call Back'-instellingen te configureren:

Filteren Op specifieke beller	De service toepassen op een specifiek nummer
Filters op aangeroepen nummer	Selecteer het type nummer dat u wilt filteren: kort nummer (105, 205 enz.), PSTN-nummer (openbaar geschakeld telefoonnetwerk),
	PLMN-nummer (mobiel netwerk)
Aanwezigheidsstatus	Configureer uw persoonlijke status (beschikbaar, lunch, op
	vakantie enz.) die de instelling activeert (of niet).
	Configureerbaar in
	'Status'

etiket	Hiermee kunt u de	naam van	de instelling 'Mijn	terugbellen'
	wijzigen			

9.9 Laatste beller IVR

Met **de 'Last Caller IVR'-service** kunt u het nummer zien van de laatste persoon die u hebt gebeld.

U belt een uitbreidingsnummer dat uniek is voor uw bedrijf en u wordt via een spraakservice op de hoogte gebracht van het nummer van het laatst ontvangen gesprek.

Deze service maakt ook een automatische callback mogelijk - u belt gewoon het nummer van de Last Caller IVR-service en drukt vervolgens op '**3**'. De service kiest automatisch het nummer van de laatste persoon die u probeerde te bereiken.



9.9.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U heeft net een oproep gemist en wilt het nummer van uw beller weten. Hiervoor kunt u de service 'Laatste beller' kiezen.

De dienst zal u informeren over het nummer van de laatste persoon die u heeft gebeld. U heeft ook de mogelijkheid om automatisch terug te bellen door op '3' te drukken.

9.10 Oproep in de rij

De 'Wachtrij'-service is zowel een pre-pick-up als een wachtrijservice voor uw inkomende oproepen.

Hiermee kunt u automatisch al uw inkomende oproepen beantwoorden door een welkomstbericht en muziek af te spelen, waardoor de beller in de wacht blijft totdat u beschikbaar bent om het gesprek aan te nemen.

Elke inkomende oproep krijgt een automatische behandeling die bestaat uit:

- Automatisch voorophalen met een welkomstbericht,
- Een wachtrij met muziek in de wacht.

Een oproep in de wachtrij wordt automatisch doorgestuurd naar uw terminal zodra u beschikbaar bent. De bellers hebben de keuze om direct naar uw stem te worden doorgestuurd of in de wacht te blijven staan.

9.10.1.1 <u>Standaard use_case</u>

9.10.1.1.1 Als er geen instelling is geconfigureerd:

Een persoon wenst u te bellen via uw PSTN-nummer. Als u aan het bellen bent, ontvangt de beller de ingeschakelde toon en wordt het gesprek geweigerd.

9.10.1.1.2 Als de instelling Wachtrij is geconfigureerd:

U wilt geen andere oproepen missen wanneer de lijn is ingeschakeld. Om dit te doen, kunt u de Wachtrij activeren via uw MyNXT-applicatie.

Een persoon wenst u te bellen via uw PSTN-nummer. Als u aan het bellen bent, wordt de beller doorverwezen naar de Wachtrij-service. Er wordt een welkomstbericht afgespeeld en de beller wordt vervolgens in een wachtrij geplaatst.

De beller heeft dan de keuze uit:

- In de rij blijven staan,
- Wordt rechtstreeks doorgestuurd naar uw voicemail (type *).



ndiging voor de wachtrij configureren en al uw ensie.

9.10.1.2 <u>De Wachtrij-service configureren</u>

Meerdere instellingen kunnen worden geconfigureerd met één en dezelfde muziek-on-hold.

7.2.42 Toegang tot de Wachtrij -service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer de **pagina** Belregels en services in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Selecteer Wachtrij in het vervolgkeuzemenu aan de bovenkant van de toepassing

9.10.1.3 De service 'Wachtrij' maken en configureren:

7.2.43 Een nieuwe regel Wachtrij maken

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 7.11.1 Toegang tot de 'Wachtrij'-service via MyNXT
- 2. Selecteer Toevoegen om een instelling te maken in 'Wachtrij',
- 3. Kies het type waarop de instelling 'Wachtrij' van toepassing is (alle oproepen/ anonieme oproepen/ interne oproepen/ externe oproepen),
- 4. Kies de voorwaarden waaronder de instelling 'Wachtrij' van toepassing is (te allen tijde, wanneer bezet)

5. Bevestig door **Opslaan** rechtsboven in de toepassing te selecteren

7.2.44 Wachtrij -service configureren

U kunt de Wachtrij-service aanpassen of een servicestandaard selecteren

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 7.11.1 Toegang tot de 'Wachtrij'-service via MyNXT
- 2. Klik op de knop Instellingen naast de titel 'Wachtrij'
- 3. Selecteer Aangepaste aankondiging beheren om uw welkomstaankondiging aan te passen

- 4. Kies tussen Bel me om op te nemen of te luisteren, of Upload een audiobestand
- 5. Selecteer Wachtrijmuziek om uw wachtrijmuziek aan te passen
- 6. Kies tussen Bel me om op te nemen of te luisteren, of Upload een audiobestand

7.2.45 De activering van de instelling controleren:

Volg dezelfde stappen van sectie 7.11.1 Toegang tot de 'Wachtrij'-service via MyNXT
 4. Controleer of de instelling 'Wachtrij' is geactiveerd. Als de regel niet is geactiveerd, klikt u op de op de knop. on off

De instelling is nu geactiveerd. Alle bellers ontvangen de 'Call Queuing'-service. Als de lijn niet is ingeschakeld, kan het gesprek doorgaan. Als de lijn is ingeschakeld, ontvangt de beller de 'Wachtrij'-service.

De beller kan op * drukken om doorgestuurd te worden naar de voicemailservice.

7.2.46 Deactivering van de instelling:

U kunt de 'Wachtrij'-service deactiveren en opnieuw activeren op basis van uw behoeften:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 7.11.1 Toegang tot de 'Wachtrij'-service via MyNXT
- 2. Klik op de uit-knop om de service on off te deactiveren.

7.2.47 De instelling verwijderen:

De vooraf gedefinieerde instelling in 'Wachtrij' verwijderen:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 7.11.1 Toegang tot de 'Wachtrij'-service via MyNXT
- 2. Klik op de Wachtrij-regel die u wilt verwijderen
- 3. Klik op **Verwijderen**

9.10.1.4 <u>Geavanceerde instellingen</u>

Het is mogelijk om geavanceerde 'Wachtrij'-instellingen te configureren:

Filteren op specifieke beller	Pas de service toe op een specifiek nummer,
Filters op aangeroepen numme	Selecteer het type nummer dat u wilt filteren: kort nummer
	(105, 205 enz.), PSTN-nummer (openbaar geschakeld
	telefoonnetwerk),
	PLMN-nummer (mobiel netwerk),
Filteren OP aanwezigheidsstatus	Configureer uw persoonlijke status (beschikbaar, lunch, op
	vakantie enz.) die de instelling activeert.
	Configureerbaar in
	"Status".
etiket	Hiermee kunt u de naam van de instelling 'Mijn oproep
	in de wachtrij' wijzigen.

9.10.1.5 De service in- of uitschakelen_vanaf uw SIP-terminal

U kunt de service configureren op MyNXT of rechtstreeks door een combinatie van toetsen op uw apparaat in te voeren

Wachtrij-service uitschakelen	*040
Wachtrij-service instellen	*04
Wachtrij-service beheren	*044

Als u <*044> belt, wordt u doorgestuurd naar een interactief spraakantwoord waarin wordt gevraagd of u een welkomstbericht wilt opnemen.

- Druk op 1 om naar het welkomstbericht te luisteren,
- Druk op 2 om een welkomstbericht op te nemen,
- Druk op 3 om uw welkomstbericht te verwijderen.
 Dit welkomstbericht wordt afgespeeld aan uw bellers voordat het in de wachtrij wordt geplaatst.

9.11 Welkomstbericht IVR

Met **de 'Welcome Message IVR'-service**kunt u opgenomen geluiden toevoegen voordat u de beller doorstuurt naar uw extensienummer.

De beller kan het extensienummer voor de 'Welkomstbericht'-servicekiezen. Er wordt een bericht afgespeeld naar de beller. Aan het einde van het spraakbericht wordt de beller automatisch doorgestuurd naar uw extensienummer.

Het 'Welkomstbericht ' kan worden gewijzigd door uw administrator

9.11.1.1 <u>Standaard use_case</u>

U wilt dat een welkomstbericht voor het begin van het gesprek aan de beller wordt

afgespeeld. Hiervoor moet u de welkomstberichtservice opnemen en activeren.

De beller kiest het nummer van de welkomstberichtservice. Uw bericht wordt afgespeeld naar de beller. Aan het einde van het spraakbericht wordt de beller automatisch doorgestuurd naar uw extensienummer. De oproep kan dan worden doorgezet

10 GEAVANCEERDE AFHANDELING VAN UITGAANDE GESPREKKEN

10.1 Mappen

U hebt toegang tot uw mappen met contactpersonen vanuit uw MyNXT-account. Er zijn verschillende contactmappen beschikbaar:

- 'All' brengt alle contacten, aantallen diensten en aantallen groepen samen
- 'Afdelingen' contacten volgens hun afdeling
- 'Werknemers' de directory met alle werknemers van het bedrijf
- 'Favorieten' bevat de nummers die u in uw favorieten hebt gezet
- 'Groepen' toont het aantal gemeenschappelijke extensies
- 'Persoonlijke directory' met uw persoonlijke contacten
- **"Persoonlijke snelkeuzes":** voor snelkiezen nummers die continu door de gebruiker worden gebruikt.
- 'Services' voor servicenummers (bijv. Voicemail)
- 'Gedeelde contacten' voor contacten die u deelt met het bedrijf
- ' **Snelkiezen**' extensienummers die overeenkomen met externe of interne bestemmingen (nummers die gemeenschappelijk zijn voor het bedrijf)
- 'VIP' VIP contacten (waarvoor u altijd beschikbaar bent)

Bedrijfscontactpersonen zijn vooraf opgeslagen en kunnen niet worden verwijderd. Terwijl persoonlijke contacten kunnen worden toegevoegd, gewijzigd en verwijderd.

U kunt contactpersonen (privé of zakelijk) toevoegen aan de favorietenlijst.

<u>Zakelij</u>	<u>k contacten</u> :			<u>Persoonlijk contacten</u> :	
• (Onmogelijke voegen	teen	te	 Mogelijk om teen te voegen 	

8.1.1 Toegang tot de tabbladen Directory

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar de **instellingen** in het linkermenu van de toepassing.
- 4. Selecteer overige instelling
- 5. Ga naar de **sectie Directorytabbladen**
 - of
- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Klik op de startpagina op de **knop Instellingen** naast de namen van de mappen aan de bovenkant van de applicatie.

Favorites	Vip	Personal directory	(Q)
Ana Paiva Home Office			

10.1.1.1 <u>Beheer van directorytabbladen</u>

8.1.2 De directorytabbladen op uw startpagina beheren

U kunt de maptabbladen selecteren die u zichtbaar wilt maken op de startpagina.

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 8.1.1 Toegang tot de tabbladen Directory
- 2. Klik op **Zichtbaar** of **Onzichtbaar** naast elk contacttabblad om deze tabbladen al dan niet op uw startpagina te zien.
- 3. Selecteer het tabblad contactpersonen dat standaard op de startpagina wordt weergegeven.

Ħ

4. Klik standaard op **Dit tabblad weergeven**

	Misc		
irect	tory tabs		
Ħ	All	Visible Invisible	
Ħ	Departments	Visible Invisible	
Ħ	Employees	Visible Invisible	
ń	Favorites	Visible Invisible	
Ħ	Groups	Visible Invisible	
Ħ	Personal Speed Dials	Visible Invisible	
Ħ	Personal directory	Visible Invisible	
Ħ	Services	Visible Invisible	
#	Shared contacts	Visible Invisible	

De tabbladen contactpersonen van **favoriet, persoonlijke map** en **Vip** zijn zichtbaar op de startpagina en het **favoriete** tabblad is standaard het tabblad dat de gebruiker ziet wanneer hij de toepassing binnenkomt.

8.1.3 De map contactpersonen weergeven in een lijstmodus

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 8.1.1 Toegang tot de tabbladen Directory
- 2. Ga naar Contactmap weergeven in een lijst
- 3. Klik op Ja

Favorites	Vip	Personal directory	
Ana Paiva Home Office			• •
Axel Bruno)Cannes		•
Jean-Charles Collin	er meeting		

8.1.3 De map contactpersonen weergeven in een rastermodus

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 8.1.1 Toegang tot de tabbladen Directory
- 2. Ga naar Contactmap weergeven in een lijst
- 3. Klik op Nee

Favorites	Vip	Perso	nal directory
Ana Paiva 🗩 📞	Axel	Jean-	Jean-
Karine	Nicole	Olivier 💽 🔪	Outman
Thierry	Yann Dille 🔎 📞		

10.1.1.2 <u>Contactpersonen toevoegen, bewerken en verwijderen</u>

8.1.4 Een persoonlijke contactpersoon toevoegen:

Het toevoegen van een bedrijfscontactpersoon in de bedrijfsmap kan alleen worden ingevuld door uw administrator.

U kunt alleen een contactpersoon toevoegen aan uw persoonlijke map:

- 1. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 2. Ga naar home vanuit het linkermenu van de applicatie.
- 3. Kies **Persoonlijke map** aan de bovenkant van de toepassing. Als u dit tabblad niet op uw startpagina hebt, gaat u naar het gedeelte **8.1.2 Het tabblad Directory op uw startpagina** beheren
- 4. Selecteer **Toevoegen** rechtsboven
- 5. Vul alle informatie in met betrekking tot uw contactpersoon (bijnaam, voornaam, achternaam, emailadres en telefoonnummer...)
- 6. Klik op **Opslaan**

8.1.5 Een contactpersoon bewerken:

U kunt de mappen 'Service', 'Groepen' of 'Snelkiezen' niet bewerken. Een contactpersoon

bewerken:

- 1. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie.
- 2. Kies **de map ('Persoonlijke map', 'Werknemer' of 'Gedeelde contactpersonen')** bovenaan de toepassing. Als u deze tabbladen niet op uw startpagina hebt, gaat u naar sectie **8.1.2 Het tabblad Directory op uw startpagina beheren**
- 3. Selecteer uw contactpersoon
- 4. Selecteer Bewerken rechtsboven
- 5. Vul alle informatie over uw contactpersoon in (Website, e-mail, Telefoonnummer)
- 6. Klik op de knop **Opslaan** om de wijzigingen te behouden

8.1.6 Een contactpersoon verwijderen:

Alleen de contactpersonen in uw mappen 'Persoonlijke **map'** en **'Gedeelde contactpersonen'** kunnen worden verwijderd:

- 1. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie
- Kies de map ('Persoonlijke map' of 'Gedeelde contactpersonen') aan de bovenkant van de toepassing. Als u deze tabbladen niet op uw startpagina hebt, gaat u naar sectie 8.1.2 Het tabblad Directory op uw startpagina beheren
- 3. Selecteer de contactpersoon die u wilt verwijderen
- 4. Selecteer Verwijderen rechtsboven

8.1.7 Een contactpersoon toevoegen aan je favorieten:

Alleen de contactpersonen die aanwezig zijn in uw mappen**'Werknemers'** en 'Persoonlijke **directory'** kunnen in uw favorieten worden geplaatst:

- 1. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie
- 2. Kies **de directory ('Personal Directory' of 'Employees')** aan de zijkant van de applicatie. Als u deze tabbladen niet op uw startpagina hebt, gaat u naar sectie **8.1.2 Het tabblad Directory op uw startpagina beheren**
- 3. Selecteer de contactpersoon die u aan Favorieten wilt toevoegen
- 4. Klik op de knop **Favoriet** ★ Favorite

Controleren of uw contactpersoon is toegevoegd aan uw 'Favorieten':

- 1. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie
- 2. Ga naar de map Favorieten vanaf de bovenkant van de toepassing
- 3. Controleer op de aanwezigheid van de contactpersoon

Een contactpersoon verwijderen uit Favorieten:

- 1. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie
- 2. Ga naar de map Favorieten vanaf de bovenkant van de toepassing
- 3. Selecteer uw contactpersoon
- 4. Deselecteer de knop **Favoriet *** Favorite

Het is mogelijk om uw extensienummer te verbergen in de bedrijvengids. Dit kan worden ingevuld deur uw administrator.

10.2 mijnCompany

myCompany is een webapplicatie waarmee u uw contactpersonen kunt bekijken en bewerken. Het bevatte een lijst met al uw contacten, elke groep, het adres van uw bedrijf en de lijst met openbare contactpersonen van het bedrijf.

8.2.1 Gedeelde contactpersonen toevoegen:

De contactpersonen in de map zijn zichtbaar voor alle medewerkers.

- 1. Aanmelden bij uw myCompany-account
- 2. Selecteer 'Importeren' in **openbare contactpersonen**
- 3. Selecteer Bladeren en uploaden van een .xls-bestand

U kunt ook een contactpersoon toevoegen aan de map Gedeelde contactpersonen:

- 1. Selecteer Toevoegen in **openbare contactpersonen**
- 2. Vul de contactpersoon in met alle informatie over uw contactpersoon
- 3. Valideren op **opslaan**

Controleer de map Gedeelde contactpersonen:

- 1. Meld u aan bij uw MyNXT-applicatie
- 2. Ga naar de map Gedeelde contactpersonen
- 3. Controleren op de aanwezigheid van eerder toegevoegde contactpersonen

10.3 Caller-ID

Met deze service kunt u het nummer wijzigen dat wordt weergegeven bij een extern gesprek. U kunt lid worden van een groepsextensie en een gemeenschappelijk nummer weergeven voor alle externe communicatie.

Daarom kunt u het nummer aanpassen dat op de schermen wordt weergegeven tijdens een extern gesprek.

Met deze service kunt u ook uw nummer verbergen en worden gezien als een verborgen beller tijdens een extern gesprek.

10.3.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt een gemeenschappelijk nummer presenteren op uw externe oproepen.

Uw persoonlijke extensienummer blijft aanwezig bij interne gesprekken. Wanneer u een extern gesprek voert, is dit uw aangepaste nummer dat wordt weergegeven.

Uw aangepaste nummer kan overeenkomen met een gemeenschappelijk nummer dat door uw service wordt gebruikt. U hebt ook de mogelijkheid om uw aangepaste nummer te verbergen op uw externe oproepen.

Raadpleeg <u>1.4 Mijn Caller-ID</u> <u>beheren</u> voor meer informatie over het beheren van mijn Caller-ID

10.4 **DISA**

De DISA (Direct Inward System Access) is een functie waarbij een beller (bij het invoeren van een code via een aanraaktelefoon) een andere kiestoon krijgt voor toegang tot sommige of alle PBX-functies, zoals het achterlaten van een voicemailbericht vanaf uw logische terminal.

De gebruiker kan zijn eigen nummer bellen vanaf de logische terminal van een gebruiker. Als uw mobiele telefoon is gedeclareerd als externe terminal, belt u uw persoonlijke PSTN-nummer om toegang te krijgen tot het PSTN-netwerk van de .

10.4.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U bent op zakenreis en wilt weten of u spraakberichten hebt ontvangen op uw SIP-terminal. Om dit te doen, belt u uw persoonlijke PSTN-nummer vanaf uw mobiele telefoon die is gedeclareerd als externe terminal om verbinding te maken met het PSTN-netwerk van de .

Eenmaal aangesloten, wordt een continue toon afgespeeld. U hebt dan toegang tot alle interne extensies, IVR's van de . U stelt de extensie # 555 samen die overeenkomt met de voicemailservice en luistert naar uw berichten.



Uw mobiel telefoon moet door de bedrijfsbeheerder Administrator zijn geactiveerd als externe terminal.

10.5 BLF Programmeerbare toetsen

MyNXT stelt de gebruiker in staat om programmeerbare sleutels voor de terminal te definiëren, aangezien de terminal extra sleutels bevat.

Dit is ideaal voor receptionisten, afdelingsassistenten en mensen die extra sleutels nodig hebben om meerdere lijnen buiten de oorspronkelijke capaciteit van de telefoon te bewaken en te beheren.

- 1. Selecteer Instellingen in het linkermenu van de toepassing.
- 2. Selecteer Mijn telefoons
- 3. Klik op uw IP-telefoon
- 4. Programmeerbare toetsen selecteren
- 5. Klik op een beschikbare programmeertoets
- 6. Selecteer lijn, monitor of snelkeuze
- 7. Voer een **bestemming** en een label **in**
- 8. Klik op opslaan
- 9. Start uw terminal opnieuw op om de wijziging te activeren

jouw terminal wil tonen de Nieuw programmeerbaar Sleutels als goed als MyNXT.

Р	rogrammable keys	× Cancel √ Save
Ye	alink SIP-T58V The modifications will be applied only after you restart the phone	Key 11 Action Line Monitoring Speed dial
		Unassigned
1	Line : JCC	Destination
3	Monitoring : Pierre	352
4	Monitoring : Bertrand	Available
5	Monitoring : Yann	Label
6	Monitoring : Axel	Nicole
7	Unassigned	

11 OPROEP MONITORING EN TOEZICHT

11.1 Binnenschip – Binnenschip uit / Monitoring

De barge in – barge out/monitoring service stelt de gebruiker in staat om de communicatie van een andere gebruiker binnen te dringen en te vertrekken wanneer hij/zij dat wil.



De gebruikersextensie moet worden gedefinieerd als een managerscenario om toegang te krijgen tot de in/uit-bewakingsservice van de binnenschip.

Vraag de administrator om de dienst te activeren.

11.1.1.1 De service in- of uitschakelen_vanaf uw SIP-terminal

U kunt de service configureren door een combinatie van sleutels op uw apparaat in te voeren

Binnenschip in	*#*
monitor	*033

11.2 **Oproep supervisie**

De oproepbewakingsservice stelt de gebruiker met een meerlijnsterminal in staat om de interne communicatie van zijn/haar SIP-terminal te volgen.

Op de bewaakte lijn van de SIP-telefoon wordt een indicator weergegeven waarmee toezicht kan worden gehouden op de bewaakte lijn.

De gebruiker moet een meerregelige terminal hebben voor de ophaalmodus.Vraag de administrator om de dienst te activeren.

11.2.1.1 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt graag weten waar de telefoontjes van een van de medewerkers van het bedrijf vandaan komen.

De bedrijfsbeheerderNXTvoicetor moet een van de meerdere regels van uw SIP-telefoon configureren om de extensie van de werknemer te kunnen bewaken. Zodra de service is geactiveerd, worden alle oproepen die op de bewaakte lijn worden ontvangen, weergegeven op het scherm van uw SIP-terminal.

- Wanneer de lijn beschikbaar is, is de indicator van de bewaakte lijn uitgeschakeld
- Wanneer de lijn is ingeschakeld of niet beschikbaar is, is de indicator van de bewaakte lijn

• Wanneer een inkomend gesprek op de bewaakte lijn wordt ontvangen, knippert de indicator zolang de communicatie niet tot stand is gebracht. De gebruiker kan de bewaakte lijn namens hem ophalen

11.2.1.2 Implementatie van de dienst Oproeptoezicht

9.1.1 De meerregelige terminal configureren:

Vraag de bedrijfsbeheerderNXTvoicetor om een bewaakte lijn met een toegewezen extensie # op uw SIP-telefoon te definiëren.

Wanneer een inkomend gesprek op de bewaakte lijn wordt ontvangen, knippert de indicator zolang de communicatie niet tot stand is gebracht. De gebruiker kan de bewaakte lijn namens hem ophalen.

Wanneer de communicatie tot stand is gebracht, stopt de indicator met knipperen.

9.1.2 Toezicht op uitbreidingen via MyNXT

Met de MyNXT-toepassing kan de gebruiker de activiteit van de gebruikers van de rechtstreeks vanuit de directory bekijken.

11.2.1.3 <u>Standaard gebruikerscase</u>

U wilt één verkoper bellen die bereikbaar is op extensie # 235. Voordat u deze persoon belt, verifieert u zijn status. Als u in de smap beschikbaar bent, kunt u de oproep plaatsen.

9.1.3 Toegang tot mynxt directory

U kunt de mynxt-map gebruiken om de status van interne gebruikers te controleren.

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar het home vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Kies één map (Alle, Afdeling, Favorieten, Groepen, Persoonlijke map, Services, Gedeelde contacten, Snelkiezen, Werknemers) aan de bovenkant van de toepassing.
- 5. Selecteer uw contactpersoon om hem/haar te bellen

of

- 1. Ga naar het home vanuit het linkermenu van de applicatie
- 2. Tekens in de zoekbanner invoeren om een contactpersoon in de map op te halen

Q Search contacts

3. Selecteer de contactpersoon.



Voor elke zakelijke contactpersoon wordt de status weergegeven:



12 NXTVOICE COLLAB

NXTvoice Collab service stelt u in staat om tijd te winnen en efficiënter te zijn binnen het bedrijf. Het stelt meerdere deelnemers in staat om te genieten van **videoconferenties en schermdeling met** elkaar.



NXTvoice Collab-service wordt > NI > deur de administrator.

12.1 Standaard gebruikerscase

Je moet een presentatie geven aan nomadenmedewerkers en/of aan mensen buiten het bedrijf (klanten, prospects, partners...). NXTvoice Collab service biedt u:

- NXTvoice Collab Enterprise (aangedreven door Zoom).
- NXTvoice Collab Business (Powered by Coligo)

12.2 NXTvoice Collab

NXTvoice Collab Enterprise is een samenwerkingsoplossing binnen en. De collaboratieve steen aangedreven door Zoom stelt NXTvoice platform in staat om de productiviteit en gebruikerservaring te optimaliseren.

NXTvoice Collab Enterprise biedt:

- Vergaderruimte voor maximaal 300 deelnemers
- Privé vergaderruimte
- Scherm- en documentdeling
- Wit instappen en afstandsbediening
- Groeps- en privéchat
- Geplande conferenties
- Opname van de conferentie
- Ondersteuning voor meerdere platforms (pc, Linux, iOS, Mac OS, Android)

Alleen de initiatiefnemer van de videogesprek/videoconferentie kan partijen uitnodigen. Als de initiatiefnemer de videoconferentie verlaat, blijven de anderen in de videoconferentie, maar hebben ze geen toegang tot het

12.3 NXTvoice Collab Enterprise van MyNXT

10.1.1 Mijn kamer openen

Open uw ruimte om direct te beginnen met videoconferenties voor elk gewenst moment, voor af en toe een videoconferentie, geplande vergaderingen of onverwachte zakelijke vergaderingen.

- 1. Aanmelden bij MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar Collab Enterprise in het linkermenu van de toepassing

4. Selecteer Open mijn Collab Enterprise-conferentie



10.1.2 Geplande gebeurtenissen beheren

Plan uw conferenties of vergaderingen op één datum of terugkerende datum (wekelijkse conferentie)

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar NXTvoice Collab Enterprise vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Selecteer Mijn geplande conferenties
- 5. Een conferentie of een wekelijkse conferentie plannen
- 6. Selecteer de **datum**, de **begin-** en **eindtijd**
- 7. Voeg de **deelnemers toe**
- 8. Klik op de knop **Opslaan** om de gebeurtenis op te slaan

≡			
Collab Enterprise	e conference		
Open my Collab En	terprise conference		
My scheduled confe	erences		
\bigcirc Search for a confer	ence		
Instant invitations	Conference edition	-	
	Topic		Guests
			Guest name
	Conference	Weekly conference	Axel Bruno (abruno@centile.com)
	Thursday, M	May 28, 2020	Jean-Charles Collin (jccollin@centile.com)
	+	+	1
	11	0	
	- 	- 8 Alia	
	nours	WIT	
	+ 12	+	
	•	-	
	Hours	Min	•

10.1.3 Deelnemen aan een kamer (ID of contactpersoon)

Zoek naar een actieve conferentie op **conferentie-ID** of op **actieve conferentiemaster**, u kunt deelnemen aan een conferentie via audio of video. De conferentiemeester kan uw verzoek accepteren of weigeren.

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar NXTvoice Collab Enterprise vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Selecteer Zoeken naar een conferentie
- 5. Deelnemen aan een conferentie door een **conferentie-ID** of door een **contactpersoon**

≡	
Collab Enterprise confere	ence
Open my Collab Enterprise co	nference
My scheduled conferences	Search for a conference
${\mathbb Q}$ Search for a conference	Search for a conference
Instant invitations	By conference ID
	Type a conference ID
	By contact
	Search a contact X

10.1.4 Uitnodigen voor uw conferentie

Vanuit een actieve conferentie kunt u gasten toevoegen om deel te nemen aan uw kamer. door een uitnodigingsmail te sturen met de vergader-ID en de URL-link van uw vergaderruimte.

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar NXTvoice Collab Enterprise vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Selecteer Directe uitnodigingen
- 5. Gasten toevoegen of de **uitnodigingslink** naar contactpersonen sturen om deel te nemen aan uw vergaderruimte

10.1.4 NXTvoice Collab Enterprise van MOBiiS

U kunt NXTvoice Collab Enterprise vanaf uw mobiel gebruiken met de MOBiiS-applicatie



10.1.5 Een videogesprek of een audiogesprek starten vanuit MyNXT

- 1. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie
- 2. Klik op een contactpersoon in de bedrijvengids om in zijn/haar profiel te komen
- 3. Ga naar de sectie NXTvoice Collab Enterprise

0			
4		n aan 📃	videoconferentie' om een
		r het pictogram 'Deelnem	nen aan videoconferentie, alleen
	Collab Enterprise conference		te voeren.
10.1	Open my Collab Enterprise conference	or uw conferentie	
	My scheduled conferences		
	Q Search for a conference Invitation	link	ladori imto
1	 Instant invitations 		Guests
∠ 3	Ganaar de sectie N	8935734	Add guests
4	. Selecteer het picto	nce type	
5	. Herhaal de proced ^{1P Room}		Olivier Chicha (olivier.chicha@centile.com
	Wanneer het vide		Olivier Teissonnière (oteissonniere@centile.com) +

videoconferentie met schermdeling en chat geïntegreerd.

10.2 NXTvoice Collab Zakelijk

NXTvoice Collab Business is de nieuwe samenwerkingstool die is geïntegreerd in de MyNXTapplicatie waarmee zakelijke gebruikers een professionele videoconferentie voor online vergaderingen kunnen starten.

Met NXTvoice Collab Business kunt u uw online vergadering rechtstreeks vanuit de browser starten zonder extra software te hoeven downloaden. NXTVOICE Collab Business vindt plaats in een virtuele vergaderruimte en wordt gestart en beheerd door een host. Gastdeelnemers hebben geen NXTVOICE Collab Business-account nodig. Ze volgen gewoon de link in de uitnodigingsmail of bellen via de telefoon.



Als gastheer de verbinding met NXTvoice Collab Business verliest, bijvoorbeeld omdat zijn internetverbinding is onderbroken, heeft hij 30 seconden om opnieuw in te loggen en de vergadering voort te zetten. Alle deelnemers worden geïnformeerd. Als de gastheer niet binnen deze periode opnieuw inlogt, moeten

NXTvoice Collab Business biedt de volgende functies:

- Vergaderruimte voor maximaal 25 gebruikers
- Directe of geplande vergaderingen
- Online videoconferenties
- High-definition conferentie
- Privé vergaderruimte
- Inbellen via telefoon

- Wachtkamer
 - Online chat
 - Screensharing
- Bestanden delen
- Vergadering opnemen
- Video uitzenden

12.3.1.1 NXTvoice Collab Business van MyNXT

10.2.1 Mijn kamer openen

Open uw ruimte om videoconferenties te starten voor elk gewenst moment, voor af en toe een videoconferentie, geplande vergaderingen of onverwachte vergaderingen.

- 1. Aanmelden bij MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar NXTvoice Collab Business vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Selecteer Open mijn NXTvoice Collab Business





10.2.2 Geplande gebeurtenissen beheren

Plan uw conferenties of vergaderingen op één datum of terugkerende datum (wekelijkse conferentie)

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar NXTvoice Collab Business vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Selecteer Mijn geplande conferenties
- 5. Een conferentie of een wekelijkse conferentie plannen
- 6. Selecteer de datum, de begin- en eindtijd
- 7. Voeg de gasten toe
- 8. Klik op de knop **Opslaan** om de gebeurtenis op te slaan

=		
Collab Business conferen	nce	
Open my Collab Business con	ference Conference edition	
My scheduled conferences	Conference edition	Guests
Q Search for a conference	Topic	Add guests Guest name
 Instant invitations 	Conference Weekly conference Thursday, May 28, 2020	Axel Bruno (abruno@centile.com)
	From	Available
	+ + 0 Hours Min	

10.2.3 Deelnemen aan een vergadering (ID of contactpersoon)

Zoek naar een actieve conferentie op **conferentie-ID** of op actieve **conferentiehost,**u kunt deelnemen aan een vergadering via audio of video. De conferentiehost kan uw verzoek accepteren of weigeren.

1.	Log in o	p MyNXT,	
2.	Voer uw	\equiv	
3.	Ga naar		het linkermenu van de applicatie
4. 5.	Selectee Deelnen	Collab Business conference	het linkermenu van de applicatie conferentie-ID of door een contactpersoon ce arch for a conference By conference ID Type a conference ID By contact Search a contact
		Open my Collab Business confe	rence
		My scheduled conferences	Search for a conference
		${\mathbb Q}$ Search for a conference	Search for a conference
		 Instant invitations 	By conference ID
			Type a conference ID
			By contact
			Search a contact X

10.2.4 Uitnodigen voor uw conferentie

Vanuit een actieve conferentie kunt u gasten toevoegen om deel te nemen aan uw kamer. door een uitnodigingsmail te sturen met de vergader-ID en de URL-link van uw vergaderruimte.

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Ga naar NXTvoice Collab Business vanuit het linkermenu van de applicatie
- 4. Selecteer Directe uitnodigingen
- 5. Gasten toevoegen of de **uitnodigingslink** naar contactpersonen sturen om deel te nemen aan uw vergaderruimte

\equiv	
Collab Business conference	
 Open my Collab Business conference My scheduled conferences Search for a conference 	
Instant invitations Invitation link	
Invitation link https://zoom.us/j/4068935734 My conference type 'IP Room	Guests Add guests Oli Add guests Oli Olivier Chicha (olivier.chicha@centile.com + Available Olivier Teissonnière (Available Olivier Chicha (olivier.chicha@centile.com) +

10.2.5 Een videogesprek of een audiogesprek starten vanuit MyNXT

- 5. Ga naar het **home** vanuit het linkermenu van de applicatie
- 6. Klik op een contactpersoon in de bedrijvengids om in zijn/haar profiel te komen
- 7. Ga naar NXTvoice Collab Business
- 8. Selecteer het pictogram 'Deelnemen aan videoconferentie' om een videogesprek te voeren of selecteer het pictogram 'Deelnemen aan videoconferentie, alleen telefonisch' om een audiogesprek te voeren.

Raadpleeg de gebruikersdocumentatie van NXTvoice Collab Business voor het **beheren** van **de instellingen van de interface.**

13 DIENSTEN OP BEDRIJFSNIVEAU

13.1 Groepsbeheer

13.1.1.1 Uitbreidingsgroepen

Een extensiegroep is de toewijzing van meerdere extensies aan één groepsuitbreidingsnummer. De verkoopgroep is bijvoorbeeld bereikbaar bij extensie # 270 of door het PSIN-nummer 0497 23 12 70 te bellen, inclusief 4 verkopers met extensies # 200, 201, 202 en 203.

Als de initiatiefnemer zijn Collab-ruimte sluit, ontvangen de andere aanwezigen een indicatiebericht.



Alleen de administrator kan extensiegroepen configureren. Als u tot een groep wilt behoren, neem dan contact met hem op.

11.1.1 Toegang tot de groepsuitbreiding via MyNXT

U kunt de MyNXT-map gebruiken om alle groepsextensies van het bedrijf te verifiëren.

- 1. Log in op MyNXT,
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar Groepen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer een groepsextensie om de informatie te bekijken of aan te roepen.



11.1.2 Rinkelend patroon

Wanneer de groep # 270 wordt genoemd, luiden extensies 200, 201, 202 en 203:

- gelijktijdig in het geval van een ringgroep (Unison)
- In volgorde in het geval van een jachtgroep (Cyclisch)



enterprise administrator kan het ringpatroon van de extensiegroepen definiëren.

11.1.3 Groep ophalen

Raadpleeg 7.8 Oproep ophalen

Elk eerste lid van de groep kan het gesprek onderscheppen.

13.1.1.2 <u>Groepsbeheerder NXTvoicetion</u>

Vraag de beheerder om u (als lid van de groep) toegang tot geven aan de groep.

11.1.4 Toegang tot uw groepsextensies via MyNXT U kunt de

groepsextensies controleren waartoe u behoort

- 1. Aanmelden bij MyNXT
- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Ga naar Groeperen in het linkermenu van de toepassing
- 4. Selecteer een groepsextensie om de informatie te zien (leden, eigenschappen en voicemailgroeten)

Group's details		
Extension Groups You belong to 1 Extensions Groups	Presales Team (315)	Properties Active Inactive
Presales Team (315) Paging groups	6 members	Cedit inactive group message
Presales Office Paging (7)	Axel Bruno (1) customer meeting Bertrand Pourcelot (9) available	Group's voicemail greetings Default
	Jean-Charles Collin (3) available Nicole Molina (2)	Manage greetings
	 available Olivier Teissonnière (6) on vacation ★ 	
	Outman Haytoumi (0) customer meeting	

13.1.1.3 <u>Aankondigingsbericht</u>

U kunt de voicemailgroeten van de groep aanpassen vanuit de MyNXT-applicatie

11.1.5 De hele begroeting aanpassen:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 10.1.4 Toegang tot uw groepsextensies via MyNXT
- 2. Ga naar de sectie Voicemailgroeten
- 3. Klik op Begroetingen beheren
- 4. In de sectie **pas ik mijn hele begroeting**aan, kies tussen **'Bel me** om op te **nemen of te luisteren'**

13.1.1.3.1 of 'Upload een audiobestand'.

11.1.6 Alleen de audionaam aanpassen:

- 1. Volg dezelfde stappen van sectie 10.1.4 Toegang tot uw groepsextensies via MyNXT
- 2. Ga naar de sectie Voicemailgroeten
- 3. Klik op **Begroetingen beheren**
- 4. In de sectie Pas **ik alleen mijn audionaam** aan, kies tussen **'Bel me** om op te **nemen of te luisteren'**

13.1.1.3.2 of 'Upload een audiobestand'.

11.1.7 Omleiding van groep

De regels voor het doorsturen van groepen kunnen worden geactiveerd/gedeactiveerd of u kunt nieuwe regels toevoegen.

- 1. Ga naar Groepen in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer een groep
- 3. Doorstuurregels bewerken selecteren
- 4. Klik **op de knop** of op de **uit-knop** naast de regels die al bestaan of **voeg toe** om een nieuwe doorstuurregel te maken

11.1.8 Groeps voicemail

Wanneer u een voicemail overlaat aan een groep, bijvoorbeeld aan de verkoopgroep met ext. #400 ontvangen alle leden van de groep het bericht. Zodra de voicemail is beluisterd door een lid van de groep, wordt deze gelezen en gezien als behandeld door de andere leden van de groep. Om uit de groep te komen, moet je je aanwezigheidsstatus veranderen als weg, vakantie of ziek.

Raadpleeg <u>6.4 Advies en het aanpassen van uw groeps voicemailservice.</u>

11.1.9 Groepsgesprek in de wachtrij

Raadpleeg **7.1 Wachtrijen voor oproepen** en selecteer een extensiegroep als specifiek nummer.

11.1.10 Pagineringsgroep

Een wisselgroep stelt verschillende extensies in staat om tegelijkertijd en zonder de handset op te nemen een audiobericht op hun telefoon te ontvangen.

Alleen de beheerder kan leden toewijzen aan de wisselgroep en een extensienummer toekennen dat moet worden gekozen om het audiobericht op te nemen.

13.1.1.4 <u>De service in- of uitschakelen_vanaf uw SIP-terminal</u>

U kunt uw audiobericht opnemen en verspreiden naar de ledenterminals van de wisselgroep door het nummer van de oproepgroep te kiezen.

10.1.11 Een groep openen/sluiten

- 1. Ga naar **Groepen** in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer een groep
- 3. Ga naar **Eigenschappen**
- 4. Klik op Actief om de groep te openen of Inactief om de groep te sluiten

Wanneer de groep is gesloten, wordt het groepssluitingsbericht afgespeeld aan de bellers.

10.1.12 Bericht sluiten

- 1. Ga naar Groepen in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer een groep
- 3. Selecteer **Inactief groepsbericht** bewerken om het groepssluitingsbericht te wijzigen, uw terminal gaat over.
- 4. Neem het gesprek op en volg de instructies

13.2 UCC Verbinden

UCC Connect maakt de integratie van telefonie in alle CRM's (Microsoft Dynamics, Salesforce, Sage ...). UCC Connect is een add-on voor MyNXT die verbinding maakt met apps van derden en waarmee de MyNXT-ervaring kan worden verrijkt door:

- zoeken naar een contactpersoon tussen de apps van derden
- de inkomende Caller-ID en oproepgeschiedenis verrijken met de informatie van apps van derden
- bel met één klik en open automatisch de contactgegevens van een app van derden die opduiken bij inkomende oproepen



Een administrator moet een specifiek licentie op de extensie activeren voor een eindgebruiker om de UCC Connect-add-on te kunnen gebruiken, expliciet van via het Serviceplan.

13.2.1.1 <u>Configuratie eindgebruiker</u>

Wanneer de eindgebruiker zich aanmeldt bij MyNXT en hem de UCC Connect rechts heeft gekregen, verschijnt er een nieuw menugedeelte in het linkermenu van de toepassing.

11.1.11

Toegang tot de 'UCC Connect'-service via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer UCC CONNECT in het linkermenu van de toepassing.

11.1.12

Installatie van UCC Connect

Voordat u UCC Connect in MyNXT gebruikt, moet u het installeren. De installatie is eenmalig. Start UCC

Connect add-on

- 1. Volg dezelfde stappen van de sectie 11.2.1 Toegang tot de 'UCC Connect'-service via MyNXT
- 2. Klik op **Downloaden** en wacht, de browser downloadt de UCC Connect
- 3. Klik op **Start** zodra u de UCC Connect hebt gedownload
- 4. Controleer of MyNXT is verbonden met UCC Connect

U kunt de status van UCC Connect in MyNXT zien vanaf de linkerbenedenbalk. Wanneer MyNXT niet

is verbonden met de UCC Connect-invoegtoepassing.



Wanneer MyNXT is verbonden met UCC Connect add-on.



11.1.13

Apps van derden configureren

De configuratie van UCC Connect is een eenmalige bewerking. Zodra UCC Connect is gestart, kunt u in het menu een item vinden met de naam **Configureren**.

- 1. Volg dezelfde stappen van de sectie 11.2.1 Toegang tot de 'UCC Connect'-service via MyNXT
- 2. Klik op Configureren
- 3. Klik in het configuratievenster van UCC Connect
- 4. Selecteer Nieuw toevoegen in het menu Integratie aan de linkerkant
- 5. Selecteer het type toepassing dat u wilt integreren
- 6. Vul de vereiste velden in volgens de geselecteerde toepassing

CRM Integration - Configuration						×
🛃 General	(Add new)					1
Oiling options Availability	Select the type of a	application to integrate to				
Integration	Type:	(Please select)		~	Set	
😰 (Add new)	Name:					
About						
C Versions						
Straig Log						
	L		🗐 Sav	e	Cancel	

U kunt meer dan één toepassing van derden toevoegen om te integreren met MyNXT. In de interface van UCC Connect-vensters zijn de configuraties van instellingen ingeschakeld, zoals kiesopties, beschikbaarheid, click2dial en andere.

11.1.14

UCC Connect-instellingen configureren in MyNXT

Er zijn enkele andere instellingen die van toepassing zijn op het specifieke UCC Connect-gedrag in MyNXT.

- 1. Ga naar UCC CONNECT vanuit het linkermenu van de applicatie.
- 2. Klik op Configureren, het opent zowel het configuratievenster van UCC Connect als het MyNXT-scherm 3.
 - Klik op MyNXT applicatie Of
- 1. Ga naar Instellingen in het linkermenu van de toepassing
- 2. Selecteer 'Misc'
- 3. Ga naar de sectie UCC CRM-gedrag

UCC Connect-instellingen _ configureren

- 4. Ga naar inkomende oproep Scherm Popup Trigger en kies tussen Bellen bellen of Oproep beantwoord
- 5. Ga naar Inbound call 'Toon contact' gedrag en kies tussen 'Contact Screen Popup first' of 'Ga automatisch naar gedetailleerde contactpagina'
- 6. Selecteer ja of nee om automatisch verbinding te maken bij het opstarten van de toepassing

11.1.15 Het verifiëren van de zoekopdracht in apps van derden werkt in **MyNXT**

Om te controleren of de toepassing van derden werkt, moet u een contactpersoon zoeken in MyNXT.

- 1. Ga naar het home vanuit het linkermenu van de applicatie
- 1. Typ de naam van de contactpersoon die u wilt zoeken, het bevat de gebruikelijke overeenkomende NXTvoice-contectpersonen
- . Dit wordt alleen toegevoegd wanneer de UCC Connect wordt 2. Klik op de knop gestart
- 3. Vind uw contactpersoon om een gesprek te plaatsen

Q lau		* ×
1	Other: 04 93 76 54 34	
Laurence Guillaut (Google Contacts)		
2	Other: 06 28 78 30 93	
Laurent Dupont (Google Contacts)		



Controleer van de contactpersoon > op de > Verbindingslijnen NI alleer op de > Verbindingslijnen.

Deactivering van UCC Connect

- 2. Selecteer UCC CONNECT in het linkermenu van de toepassing
- 3. Selecteer het item **Stop**

De UCC Connect-service in MyNXT is gestopt.

Soms moet een gebruiker worden geüpgraded van de Express-licentie naar de CRM-licentie of moet een gebruiker worden gedegradeerd van CRM-licentie naar Express-licentie.

Het wijzigen van de UCC Connect-licentie van een gebruikersextensie in webAdmin wordt niet onmiddellijk weergegeven en vereist handmatige stappen. **Raadpleeg** de UCC Connect-gids.

13.3 ACD-groepen

De ACD-groepen hebben agents om te selecteren welke oproepen ze beantwoorden in de wachtrij, zonder dat er een gespreksdistributie op wordt afgedwongen, plus enkele UI-toevoegingen in MyNXT die zijn gekoppeld aan deze nieuwe manier om aanroepen **op aanvraag**te distribueren.

13.3.1.1 ACD Supervisor

NXTvoice ACD Supervisor stelt de supervisor in staat om de interacties van agenten, ACD-groepen, gespreksstromen en toegang tot realtime statistieken en rapportageactiviteiten te volgen en te beheren.

De ACD-supervisor stelt de supervisor in staat om functies uit te voeren, waaronder:

- In- en uitloggen agenten op elk gewenst moment
- Toezicht houden op de status van acd-agent en aanwezigheid van klanten
- Visualiseer groepdashboardgegevens zoals oproepen in de wachtrij, het rinkelen van agenten, in gesprek of pauze, oproepen in overloopagenten en andere groepsgerelateerde informatie voor elke groep
- Toegang tot acd stats webinterface
- Toegang tot myCallcenter webinterface
- Toegang tot myReports webinterface
- Monitor in/barge in/steel

Toegang tot de 'ACD Supervisor' via MyNXT:

1. Inloggen op MyNXT

11.1.16

- 2. Voer uw ID en wachtwoord in
- 3. Selecteer ACD Supervisor in het linkermenu van de toepassing.

QP)

ACD Group Supervi	ision details	
Customer Care ACD (380) 12 Operators (0 In Call 4 Logged), Queue (0/11)	Agents in this ACD Group	Sales ACD (370)
Dev ACD (421) 4 Operators (0 in Call 0 Logged), Queue (0/5) Groupe Jean-Charles (400) 1 Operators (0 in Call 1 Logged), Queue (0/10) Marketing ACD (390) 11 Operators (0 in Call 2 Logged),	Sealth Contacts Ana Paiva (294) not logged 4/30/20 10:36 Image: Control Contro Control Control Control Control Control Control Control Control	 +33497231270 Properties Active Inactive Currently active Edit inactive group message
Queue (0/5) Pickup Group (405) 7 Operators (0 In Call 2 Logged), Queue (0/10)	Francesca Rigamonti (364) not logged inot logged 5/2/20 12:20	Calendar ACD_DEFAULT_CAL 0:00 - 0:00 Oueue size 2
Product ACD (358) 4 Operators (0 In Call 1 Logged), Queue (0/5)	logged not logged Jean-Charles Collin (283)	Priority 0 Bypass DND_no
Sales ACD (370) 13 Operators (0 In Call 1 Logged), Queue (0/2)	Idle 5/28/2013:58	Free text Dire bonjour au gentil client Ring pattern unison
SwyxACD (371) 3 Operators (0 In Call 1 Logged), Queue (0/5)	Jean-Francois Catz (313) not logged 5/4/20 17:39	Clerical pause 0 (seconds) Auto login no
	JZ Jonathan Zbinden (407) not logged	CallBack no Skill based distribution no

13.3.1.2 <u>ACD-agent</u>

NXTvoice ACD Agent biedt de agenten de totale controle over telefooncommunicatie met ACD-functies zoals prioriteit en wachtrijen, gespreksopname en gespreksafhandeling.

MyNXT-applicatie biedt functies om het werk van de agent te vergemakkelijken, zoals:

- Mogelijkheid om een systeemopname te pauzeren voor naleving van PCI-DSS en andere beveiligingsvoorschriften
- Speciale oproepinformatie voor inkomende oproepen, zoals Caller-ID (of naam indien beschikbaar), ACD-groepsnaam, enz.
- In- en uitloggen als agent en/of vanuit specifieke groepen
- Pauzetoets waarmee agent de ontvangst van oproepen kan stoppen terwijl de pauze actief is
- Groepeert informatie met informatie over elke groepsagent en als ze actief zijn voor oproepen, het groepsbeleid
- webChat om berichten af te handelen en te beantwoorden aan de websitebezoeker.

11.1.17

Toegang tot de 'ACD-groepen' via MyNXT:

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **ACD-groepen** in het linkermenu van de toepassing.

ACD Messaging	Pickup Group logged	not logged Properties	
le	✓ 7 members	Currently inactive	
nce Thursday May 28, 2020 16:45:21		Calendar CalCallCentre	
	Axel Bruno (291)	9:00 - 12:01	
Login (all groups)	idie.	13:00 - 17:01	
	Francesca Rigamonti (364) not logged	Bypass DND no	
Show Visual Queue	loan Charles Collin (202)	Priority 0	
Distance of 405 h	idle	Free text Say Hello P	lease!
L2, P-, Q-	Nicole Molina (352)	Ring pattern Pickup	
logged not logged	idle ★	Queue size 10	
	Olivier Teissonnière (296)	Clerical pause 0 (seconds	;)
Sales ACD (370) L1, P-, Q-	idle ★	Auto login no	
logged not logged	Outman Haytoumi (290)	SMS activated no	
	in pause (Meeting break)	Skill based distribution no	

11.3.2 ACD Visual-wachtrij

Met de acd-functie voor visuele wachtrijen kunt u een nieuwe manier gebruiken om oproepen naar ACD-agents te distribueren. Bovenop de bestaande (Unisson, Cyclic, Sequential, Oldest idle) is er nu een «Pick-Up» distributiebeleid, in combinatie met de Visual Queue-functie geïmplementeerd in MyNXT.

 \bigcirc

- 1. Inloggen op MyNXT
- 2. Voer uw **ID en** wachtwoord **in**
- 3. Selecteer **ACD-groepen** in het linkermenu van de toepassing.
Met het distributiebeleid voor ophalen kan elke ACD-agent beslissen wanneer de volgende beller in de wachtrij moet worden opgenomen (terwijl alle andere klassieke beleidsregels oproepen distribueren zodra een agent beschikbaar is). Een ophaalwachtrij zal oproepen in de wachtrij plaatsen zolang een agent niet heeft besloten deze te verwerken (of wanneer een afsluit voorwaarde is bereikt).

Vanuit MyNXT is een nieuwe kolom toegevoegd en wordt de lijst met bellers in de wachtrij weergegeven, met hun

13.3.1.2.1 voornaam/achternaam/nummer en de wachttijd.

- In het geval dat er meerdere bellers in de rij staan, kan de ACD-agent besluiten om de eerste persoon, of iemand anders, te beantwoorden als hij dat wil (we noemen deze functie de « cherry pick »).
- Als de agent een beller in de wachtrij selecteert, maar de oproep niet beantwoordt, gaat deze vervolgens terug in de wachtrij.

Clients in queue	ACD Groups
All waiting clients	ACD Messaging
Unnamed (370)	ldle 🗸
352 Nicole Molina (00.00.48) Via 405 (Pickup Group)	Since Monday Jun 15, 2020 9:55:14
	Show Visual Queue Pickup Group (405) 0 L2, P-, Q-
	logged not logged

Pick-up wachtrijen worden geïdentificeerd door een « rode » sticker of door een « grijze » sticker. Het nummer geeft aan hoeveel mensen in de rij staan.

13.3.1.2.2 rode sticker

- Hiermee wijzigt u de manier waarop de oproep aan de agent wordt gepresenteerd (bellergegevens).
- Extra kolom op MyNXT met een lijst met bellers wacht in de wachtrii
- Beantwoord de oproep, ongeacht de positie in de wachtrij.

13.3.1.2.3 grijze sticker

- Het beleid voor gespreksdistributie is dat van versie 9.4.
- Klassieke wachtrijen (Unison, Cyclisch, Cyclisch, Oudste inactief).

ACD Groups
ACD Messaging
ldle 🗸
Since Monday Jun 15, 2020 9:55:14
II Pause
□ Show Visual Queue
Pickup Group (405) L2, P-, Q- logged not logged
Sales ACD (370) O L2, P-, Q- logged not logged

13.4 switchboard

MyNXT Switchboard is een interactieve geavanceerde dienstverlener die receptionistediensten aan en aanbiedt. Als switchboardoperator beschikt u over speciale bevoegdheden die zijn gericht op het beheer van zakelijke gebruikers.

De intuïtieve interface met ergonomisch ontwerp is beschikbaar in web- en standalone-modi en stelt receptionisten in home of uitbesteed in staat om zakelijke communicatie eenvoudig en efficiënt te beheren.

		-	۵	888 Service Molina
	& myCompany	Phonebook		#
Sa 50	Customer meeting	Q Search contacts	X	555 VoiceMail IVR 00:00:04
00	Jean-Ch 🦉 🔎 📞	Equation View Decreared disasters	Characterization (This call is being recorded
Ţ	Customer meeting	Ana Paiva Customer meeting (from 17:44 will be Available) – Home Office	Shared contacts	I DTMFs
	Remy V 🦉 🗭 📞	Axel Bruno Customer meeting (from 17:34 will be Available) – Working from hon @Cannes		Leave call
0		Jean-Charles Collin	ت 🔹 🔍	···· More
ሸክ		Sean-Francois Catz Customer meeting (from 17:28 will be Available) - Playing with Team integration		Type a comment here
Q		Karine Mérouze Customer meeting (from 17:25 will be Available)		
29		Olivier Telssonnière Customer meeting – @home mais déconfiné	لا ₪● ٧	Annotate
		Outman Haytoumi	ت <u>م</u>	Missed call

MyNXT Switchboard heeft de volgende kenmerken:

- **Gebruikers beheren:** wijzig de doorstuurregels en de aanwezigheidsstatus van alle werknemers.
- **Bedrijfsmap:** beheer profielen en privé-instellingen die zijn gepubliceerd in de bedrijfsmap (gedeelde contactpersonen, favorieten switchboardcontacten).
- Agenda: Toegang tot en beheer van de agenda's van werknemers.
- Aanwezigheidsstatus: de aanwezigheidsstatus van de werknemer beheren
- Gespreksbeheer: beantwoorden en distribueren van inkomende oproepen.
- VIP-omleiding: Bereik een gebruiker die een regelset voor doorsturen omzeilt.
- **Sneltoetsen:** sneltoetsen voor het beheren van oproepen (vasthouden, overzetten, ophangen), e-mail, sms of chatberichten verzenden.
- **Zoeken in kiezer:** Tool om snel contact zoeken te helpen.
- Toezicht/monitoring: Onderschep elk gesprek en bewaak het bedrijf of specifieke gebruikers.
- Barge in/Barge out: Conferentie in een actieve oproep van een andere gebruiker.
- **Gespreksbesturing** (overdrachtsknop 1-touch, tags, meerdere oproepen, terugbelnotities enz.)
- **Doorstuurregels:** de doorstuurregels van de werknemer beheren

11.1.18

Sneltoets in MyNXT

Sneltoetsen zijn zichtbaar **vanuit** het **MyNXT-venster door de toets [k]** in het toetsenbord te **typen.** MyNXT ondersteunt de sneltoetsen die in de bijlagen worden vermeld.

Deze functie is speciaal ontworpen voor switchboardoperators, hoewel deze later beschikbaar werd gesteld aan alle gebruikers van het platform. De reden hiervoor is dat switchboard-operators snel en

frequent toegang hebben tot specifieke functies die, wanneer ze via een grafische interface met een muis of touchscreen worden uitgevoerd, kunnen resulteren in langzamere dan vooraf ingestelde sneltoetsen.

In het geval van de gespreksoverdracht wordt deze actie bijvoorbeeld heel vaak uitgevoerd en is het veel efficiënter voor het switchboard om een sneltoets te leren en te activeren, dan om de muis of het scherm te gebruiken om dezelfde acties uit te voeren.

Search		Select call, Ansv	ver, Drop and Hold	
S Search a contact Contacts navigation		Shift ↑ / Shift ↓ Shift A Shift D	Select the previous call / Select the next call Answer the selected call Drop the selected call	
↑/↓ →	Select previous element / Select next element Open selected element	Shift H	Hold / Unhold the selected call	
Enter	Open selected element	Transfers		
← / Esc / Backspace	Back to the previous screen Note these shortcuts work also in any elements lists in general (e.g.: list of voicemails, IMs, forwardings) Note for Switchboard favorite, use Alt+ Note for ACD SMS/Chat, use Ctrl+	Shift B Shift T	Transfer immediately the selected call to the opened / selected contact (blind transfer) * Transfer in two steps, according to selected call state: When the selected call is: active: put it on hold, then call the opened / select contact * on hold. transfer it to the active call	
D	Dial a number	Conformaina		
C E I	Call the opened / selected contact Send email to the opened / selected contact Send an instant message to the opened / selected contact	Shift M Shift P	Merge the selected call on hold with the active cal Add the opened / selected contact as a new participant in the active call *	
	Alt. C appellera le Favori de Réceptionniste	Keyboard shortc	tcuts help	
	sélectionné	к	Show / hide this help about the keyboard shortcut	

11.1.19

Globale sneltoetsen

Globale sneltoetsen in MyNXT om te helpen bij het snel zoeken naar contactpersonen voor gespreksbeheer

Net als bij sneltoetsen werden deze mogelijkheden aanvankelijk ontwikkeld om het beheer van gespreksoverdracht en contact zoeken naar Switchboard-gebruikers te versnellen, maar ze werden uiteindelijk beschikbaar gesteld aan alle gebruikers.

13.4.1.1 <u>Toegang krijgen tot de globaal toetsenbord Snelkoppelingen</u>



1 Ga naar Instellingen van MyNXT-

		- ×
General	Q Search contact	Disabled
Audio	Ctrl - F2 -	
Keyboard shortcuts	C Place call with selected number	Disabled
Notifications	Ctrl 🗸 🗧	
About	$\hfill \hfill $	
Troubleshoot	ζ^{β}_{ullet} Answer current ringing call	Disabled
New experience !	Ctrl 🗸 F3 🗸	
		Disabled
	Ctrl 🗸	
	ACD Group: distribute next call	Disabled
	Ctrl + F5 +	
	Only for 'selective pick-up from visual queue' type of ACD groups	
	Display	
	Zoom in: Ctrl -	
	Zoom out: Ctrl +	

Raadpleeg de MyNXT Switchboard-gebruikershandleiding voor mogelijkheden.

13.5 Free-seating

De gratis zitplaatsservice stelt de gebruiker in staat om in te loggen op andere terminals en inkomende oproepen te plaatsen en uitgaande oproepen te ontvangen als ze aan hun bureau zaten.

Zodra de terminal is gedeclareerd in de vrije zitmodus, voert u uw verlengnummer van de terminal in en belt u uit.



13.5.1.1 Bijlage 1 – Functiecodes MyNXT

Alsje wilt	Druk op
houden	*#1
Ophalen uit wachtstand	*1
Alternatief tussen gesprekken	*#*
Twee gelijktijdige bellers overzetten	*#4
Klassiek een beller overzetten van een andere extensie	*#5+xxx
Conferentie (twee stappen, na Hold + nieuwe oproep)	*#8
Partij toevoegen aan conferentie (conferentie in één stap)	*#7+xxx
Drop Last Party van Conference (voor one step conference)	*#7*
Blinde overdracht naar voicemail	* #5 * + xxx
Ophalen xxx (of alle oproepen ophalen)	*5+xxx of *5*
Niet storen	*8
Annuleren Niet storen	*9
Interfonie	**
Gesprek uitschakelen Wachten op dit gesprek	*41+xxx
Gesprek in-schakelen Wachten op deze oproep	*42+xxx
Gesprekswacht uitschakelen voor alle oproepen	*43
Gesprekswacht inschakelen voor alle oproepen	*44
Caller-ID verbergen voor dit gesprek	*61+xxx
Caller-ID VOOT dit gesprek weergeven	*62+xxx
Caller-ID verbergen voor $alle$ oproepen	*63
Caller-ID voor alle oproepen weergeven	*64
Alle oproepen doorsturen naar xxx	*2+xxx
Alle oproepen doorschakelen naar xxx annuleren	*3
Doorschakelen op bezet naar xxx	*2*+xxx
Doorschakelen annuleren op Bezet naar xxx	*031
Doorschakelen op geen antwoord naar xxx	*2#+xxx
Doorschakelen annuleren op Geen antwoord op xxx	*032
Wachtrij/Auto-Answer Service uitschakelen	*040
Wachtrij/ Auto-Answer Service instellen	*041
Wachtrij/Auto-Answer Service beheren	*044
Gespreksbewaking	*033+xxx
Binnenschip in	*#0
Afmelden bij gratis zitplaatsen	*7 + 1
Opnemen	*#0

13.5.1.2 Bijlage 2 – Sneltoetsen_MyNXT

Beschrijvingen van sleutels
*#1 Selecteer het huidige lijstitem of dien wijzigingen in
Terug naar vorige pagina
Selecteer het huidige lijstitem
Het volgende item in een lijst vooraf selecteren
Het vorige item in een lijst vooraf selecteren
Terug naar vorige pagina
Het object in het zoeken naar contactpersonen in het invoerveld plaatsen
Voldoen aan de geselecteerde oproep
Het geselecteerde gesprek ophangen
De geselecteerde oproep vasthouden / hervatter
Selecteer het volgende gesprek in de lijst
De vorige oproep naar de lijst selecteren
Wanneer er ten minste 2 oproepen zijn, ZCt u het gesprek over op vasthouden aan een geselecteerde actieve oproep
Breng het geselecteerde contact naar een extensie over om het geselecteerde contact te verblinden
Houd de actieve oproep ingedrukt en bel een extensienummer
Stuur een chatbericht naar de gebruiker
Stuur een SMS naar de gebruiker
Stuur een e-mail naar een contactpersoon