

HAAGCOM

**Beknopte Handleiding
Hosted VoIP**

Inhoud

Inleiding	3
1. Gebruikersextensie.....	4
2. Nummerplannen	6
3. Systeemnummers.....	7
4. Uitleg Gebruik Systeemnummers	8
901 - Aanmelden	8
903 - Aanmelden op wachtrij	8
906 - Meeluisteren	8
910 - Toestel doorschakelen.....	8
912 – Aanmelden met twinning.....	8
915 - Nummerplan wijzigen	9
920 - Voicemail.....	9
* - Doorverbinden van binnenkomende oproep [met ruggespraak].....	9

Inleiding

Introductie

Door de toenemende acceptatie en ontwikkeling van VoIP is het mogelijk de centrale telefonieapparatuur van bedrijven en organisaties te plaatsen op een goed beveiligde externe locatie met zeer uitgebreide voorzieningen. Hierdoor kunt u niet alleen efficiënter werken, ook kunnen flinke besparingen worden gerealiseerd. U bent niet meer genoodzaakt deze voorzieningen in uw eigen bedrijf aan te leggen en te onderhouden. Dit vindt voortaan plaats in de 'cloud'.

Hosted VoIP van Haagcom is de cloud-telefoniedienst van Haagcom. U neemt een telefooncentrale-dienst af vanuit de Haagcom Cloud en u belt via uw internetverbinding. Hierdoor is de aanleg en het onderhoud van een centrale op locatie niet meer noodzakelijk. Met Hosted VoIP bepaalt u tot in detail de bereikbaarheid van uw organisatie en medewerkers.

Binnen Haagcom Hosted VoIP lopen vaste en mobiele telefonie naadloos in elkaar over. U en uw medewerkers bellen vanaf zowel de vaste als mobiele telefoon met slechts één vast nummer. Helder en eenduidig voor zowel klanten als collega's.

Hosted VoIP biedt een overzichtelijke prijs per gebruiker, waardoor de noodzaak voor nieuwe, soms onverwachte investeringen - met de bijbehorende kosten voor beheer - komt te vervallen. Uitbreidingen en aanpassingen van uw telefoniedienst zijn bijzonder snel en ook op tijdelijke basis te realiseren. Uw infrastructuur wordt op deze manier perfect op elke situatie afgestemd.

Deze beknopte handleiding beschrijft de werking van de voornaamste onderdelen van de dienst Hosted VoIP.

Voor een uitgebreidere beschrijving van de dienst verwijzen we u ook graag naar de [Dienstbeschrijving Haagcom Managed VoIP](#).

1. Gebruikersextensie

Hosted VoIP wordt opgeleverd met een of meerdere telefoontoestellen. Dit mogen ook draadloze DECT toestellen zijn. Elk van deze toestellen krijgt een uniek (driecijferig) extensienummer, te vergelijken met het toestelnummer. Om met het toestel te kunnen bellen of gebeld te worden dient het te worden aangemeld op het Haagcom Hosted VoIP platform. Door deze koppeling weet de 'centrale' waar de gebruiker zich bevindt en kunnen er telefoontjes worden gerouteerd.

Aanmelden toestel

U meldt een toestel aan door vanaf het betreffende toestel naar **901** te bellen. Er wordt dan om uw gebruikersextensie (toestelnummer) en uw wachtwoord gevraagd. Na deze stappen succesvol te hebben doorlopen bent u aangemeld op het Hosted VoIP systeem.

Afmelden toestel

Om een gebruiker af te melden moet u het servicenummer **902** bellen, ook nu wordt u om een pincode gevraagd. Na deze pincode te hebben ingegeven is het toestel afgemeld.

Nadat alle gebruikersextensies zijn aangemeld kunnen ze elkaar intern bellen via hun extensienummer.

Opgemerkt: Afmelden is niet per definitie nodig. Dit is alleen nodig wanneer andere personen ook gebruik zouden maken van hetzelfde toestel, bijvoorbeeld wanneer gebruikers geen vaste werkplek en eigen toestel hebben. Dit wordt ook wel Hotdeskking genoemd. Wanneer u een vast toestel heeft, is eenmalig aanmelden voldoende.

Het is ook mogelijk om als gebruiker op twee toestellen tegelijkertijd aangemeld te zijn; bijvoorbeeld een toestel op kantoor en een toestel thuis. Deze functionaliteit staat bekend als *twinning*. Aanmelden geschiedt dan door te bellen naar **912**.

Per gebruikersextensie (toestel) kunnen op het platform specifieke eigenschappen ingesteld worden:

- **Afzendernummer:** Het telefoonnummer dat standaard wordt meegezonden als er naar buiten wordt gebeld. Daarnaast is het mogelijk om met andere (mits beschikbaar) nummers uit te bellen of ook anoniem. Dit kan de gebruiker door een prefix (13x) te draaien voor het te bellen nummer. De prefix 131 is hierbij gereserveerd om anoniem uit te kunnen bellen.
- **Tijdsconfiguratie:** Een gebruiker toestaan het nummerplan (dag/nachtstand) aan te passen door te bellen naar het systeemnummer **915**.

Hosted VoIP biedt ook de mogelijkheid om op gebruikersniveau bepaalde bestemmingen te blokkeren:

- **Binnenland:** Blokkade op alle vaste bestemmingen binnen Nederland.
- **Mobiel:** Blokkade op alle mobiele bestemmingen.
- **Internationaal:** Blokkade op alle bestemmingen buiten Nederland.
- **Servicenummers:** Blokkade op alle genoemde bestemmingen welke beginnen met 08xx of 09xx

Ook kunnen op toestelniveau, mits toegestaan door de beheerder, doorschakelingen naar andere telefoonnummers geprogrammeerd worden, voor zowel interne als externe gesprekken. Dit kan door te bellen naar het systeemnummer **910**.

- **Direct doorschakelen:** Elk binnenkomend gesprek wordt direct doorgeschakeld naar een vooraf ingegeven toestelnummer of telefoonnummer.
- **Bij bezet doorschakelen:** Een binnenkomend gesprek wordt doorgeschakeld naar een vooraf ingegeven toestelnummer of telefoonnummer wanneer u in gesprek bent.
- **Bij geen gehoor doorschakelen:** Een binnenkomend gesprek wordt pas doorgeschakeld naar een vooraf ingegeven toestelnummer of telefoonnummer wanneer het niet binnen een bepaalde tijd wordt aangenomen.

Het is ook mogelijk om gesprekken door te laten schakelen naar een voicemailbox, indien ingesteld. De voicemailbox laat zich op diverse manieren beheren:

- U kunt vanaf uw toestel naar het servicenummer **920** bellen. Hier kunt u uw berichten afluisteren of verwijderen.
- U kunt de ingesproken tekst laten e-mailen naar een e-mail account.
- U kunt een SMS-notificatie laten verzenden naar uw mobiele nummer.

2. Nummerplannen

Binnen Hosted VoIP kunnen gebruikers zelf bepalen op welk toestel een binnenkomende oproep uit dient te komen. Deze routing wordt geregeld met behulp van nummerplannen. Er zijn maximaal 99 verschillende routeringen en dus nummerplannen in te stellen. De meest bekende nummerplannen zijn de dag- en de nachtstand.

Wanneer er meerdere nummerplannen gedefinieerd zijn dan is het ook mogelijk om te schakelen tussen deze verschillende nummerplannen. Dit kan op twee manieren: handmatig of automatisch.

Het is natuurlijk mogelijk telkens aan het eind van de dag handmatig te wisselen van nummerplan, echter dit is erg foutgevoelig en kost veel tijd. Automatische schakeling tussen nummerplannen is praktisch wanneer een dag- en weekindeling in grote lijnen vastligt. Dit door per weekdag en tijdsvak aan te geven welk nummerplan op dat moment actief dient te zijn. Tijdens openingstijden zullen binnenkomende oproepen zo bijvoorbeeld vanzelf uitkomen op de toestellen van de verschillende gebruikers, terwijl 's avonds of tijdens het weekeinde de beller naar een antwoordapparaat geleid wordt.

Handmatige schakeling tussen nummerplannen is, voor geautoriseerde gebruikers, mogelijk door te bellen naar het systeemnummer **915**. Op deze wijze is het in het geval van een calamiteit bijvoorbeeld mogelijk een speciaal calamiteiten-nummerplan wat eerder is geconfigureerd te activeren. Zo kunnen binnenkomende oproepen bij een incidentele afwezigheid tijdens reguliere openingstijden toch naar bijvoorbeeld een antwoordapparaat of een mobiele telefoon doorgezet worden.

Het is tevens mogelijk, los van het automatisch schakelen tussen nummerplannen, om expliciet vakantiedagen op te geven. Via deze functie kunnen van tevoren de dagen waarop van het standaard tijdsplan afgeweken wordt, ingesteld worden. Op de betreffende dagen zal het opgegeven nummerplan actief worden, zonder dat handmatige actie vereist is.

3. Systeemnummers

De onderstaande systeemnummers stellen de gebruiker in staat om gebruik te maken van bepaalde faciliteiten welke het Hosted VoIP platform biedt. Dit kan door vanaf het eigen toestel te bellen naar het desbetreffende systeemnummer en daar vervolgens het gesproken menu te doorlopen.

Ook staan de gebruiker verschillende toetsen of toetscombinaties ter beschikking om bepaalde acties uit te voeren

- 900** Controleren of het toestel is aangemeld
- 901** Aanmelden op toestel met gebruikersextensie
- 902** Afmelden van toestel met gebruikersextensie
- 903** Aanmelden op wachtrij met gebruikersextensie
- 904** Afmelden van wachtrij met gebruikersextensie
- 905** Geluidsopname maken
- 906** Meeluisteren met andere gebruiker
- 910** Doorschakelmenu om doorschakelingen op toestelniveau in te stellen
- 912** Aanmelden op twee toestellen tegelijkertijd met gebruikersextensie
- 915** Nummerplan wijzigen
- 920** Voicemailbeheer (afluisteren, inspreken)
- 930** Gesprek parkeren (om op een ander toestel over te nemen)

- 131** Anoniem bellen
- *** Doorverbinden met ruggenspraak
- *8** Oppakken gesprek dat rinkelt op ander toestel

4. Uitleg Gebruik Systemnummers

901 - Aanmelden

1. Bel naar **901** om het toestel aan te melden
2. Voer het extensienummer in gevolgd door **#**
3. Voer het wachtwoord in gevolgd door **#**
4. Verbreek de verbinding

903 - Aanmelden op wachtrij

1. Bel naar 903 om het toestel aan te melden op de wachtrij
2. Voer het wachtrijnummer in gevolgd door **#**
3. Verbreek de verbinding

906 - Meeluisteren

1. Bel naar 906 om mee te luisteren met een gesprek op een ander toestel
2. Voer het extensienummer in gevolgd door **#**
3. Kies optie **1** om alleen mee te luisteren of optie **2** om mee te luisteren met de mogelijkheid tot het houden van ruggespraak
4. Verbreek de verbinding

910 - Toestel doorschakelen

1. Bel naar **910**
2. Kies optie **1** om alle gesprekken door te schakelen of optie **2** om door te schakelen bij in gesprek of bij geen gehoor
3. Voer het telefoon- of extensienummer in gevolgd door **#**
4. Verbreek de verbinding

912 – Aanmelden met twinning

1. Bel naar **912** om het toestel aan te melden
2. Voer het extensienummer in gevolgd door **#**
3. Voer het wachtwoord in gevolgd door **#**
4. Verbreek de verbinding

915 - Nummerplan wijzigen

Bel naar **915** om het nummerplan aan te passen

1. Voer het extensienummer in gevolgd door **#**
2. Voer het wachtwoord in gevolgd door **#**
3. Kies optie **1** om het nummerplan tijdelijk te wijzigen (d.w.z. tot het tijdsblok waarin de wijziging is aangepast afloopt) of optie **2** om het nummerplan voor onbepaalde tijd te wijzigen
4. Voer het nummer van het gewenste nummerplan in en sluit af met een **#**
5. Verbreek de verbinding

920 - Voicemail

1. Bel naar **920**
2. Voer het extensienummer van de voicemailbox in gevolgd door **#**
3. Voer het wachtwoord in
4. Kies optie **1** om ontvangen berichten te beluisteren en eventueel te wissen of optie **0** om de instellingen van de voicemail, zoals welkomstboodschap, wachtwoord of taal van het beheersmenu te wijzigen
5. Verbreek de verbinding

* - Doorverbinden van binnenkomende oproep [met ruggespraak]

1. Toets ***** om de beller in de wacht te zetten en kies het nummer van degene naar wie het gesprek doorverbonden dient te worden
2. Verbreek de verbinding - eventueel na het houden van ruggespraak - om het gesprek definitief door te zetten

NB. Indien de degene naar wie het gesprek doorverbonden dient te worden de oproep niet beantwoordt kan het doorverbinden onderbroken worden door nogmaals ***** te toetsen

NB. Indien de degene naar wie het gesprek doorverbonden dient te worden de oproep niet beantwoordt wordt het gesprek na 35 seconden automatisch teruggegeven.