Handleiding CallVoip - Account Selfcare

Handleiding CallVoip - Account Selfcare *1*

Toelichting *2*

Account Selfcare – onderverdeling in drie secties 3

Sectie 1a – Change Password 5

Sectie 1b – Account Info 5

Sectie 2a – Messages: Berichtencentrum 10

Sectie 3 – CDR browser 11

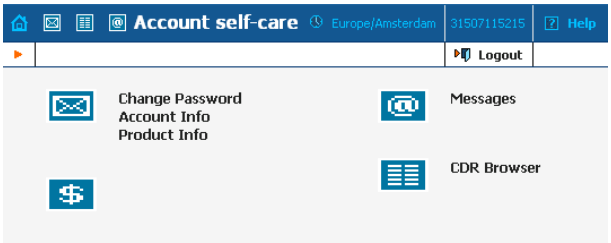
Bijlage 1 - overzicht voicemail-menu 12

Toelichting

Deze handleiding geeft u een uitgebreide rondleiding door de Number Selfcare. De Number Selfcare is een aparte inlogmogelijkheid waarin er slechts één account kan worden geconfigureerd. Deze loginfaciliteit wordt geboden indien u een **CallVoip Demo-account** gebruikt. Deze handleiding probeert u bekend te maken met de manier waarop de telefooncentrale kan worden bediend.
In de Customer Selfcare, het menu dat één laag hoger ligt, zijn er enkele extra instellingsmogelijkheden. Bovendien kunt u daar naar alle VoIP-accounts binnen de klantenaccount bewegen.
Mocht u ondanks de tips en uitleg in alle beschikbare documentatie toch nog vragen hebben over CallVoip of de telefooncentrale, neemt u dan gerust contact met ons op.
Niet alle netwerk-apparatuur is goed instelbaar voor VoIP. Mocht blijken dat uw huidige apparatuur niet of onvoldoende presteren om VoIP te kunnen gebruiken, dan adviseren wij u graag over alternatieven.

CallVoip
Tel: 050 – 526 49 33
Mail: callvoip@callvoip.nl

Account Selfcare – onderverdeling in drie secties



Om in te loggen op de Account Selfcare ofwel de Nummerlogin gaat u naar het volgende adres:

http://number.sipnl.net/

Log hier in met de nummerlogin inlognaam (het gehele Account ID startend met 31 of 77) en het bijbehorende wachtwoord – deze gegevens vindt u op uw CallVoip Accountgegevensformulier.

Na de eerste keer inloggen kunt u uw wachtwoord wijzigen. Dit kunt u op elk gewenst moment doen via menu [**Change Password**].

Alvorens het venster opent verschijnt een beveiligingswaarschuwing– klik op [**ja**] om verder te gaan.

Om deze waarschuwing in het vervolg te voorkomen kunt u deze pagina aan de toegestane pagina's toevoegen. Klik hiertoe op [Certificaat weergeven] en volg de verdere instructies.

Zodra u bent ingelogd komt u op een hoofdpagina terecht. De beschikbare functionaliteiten zijn gerangschikt in drie secties die hieronder nader worden toegelicht.

Links bovenaan de pagina vindt u de navigatie-iconen. Houdt de muis op de iconen voor de beschikbare submenu's – klik op het huisje aan het begin om naar de hoofdpagina terug te gaan.

Rechts bovenin vindt u het CallVoip Account ID (nummer) en de help-functie: een pagina met uitleg, tips en ondersteuning (Engelstalig). Onder het account ID vindt u de uitlog-button.

De hoofdpagina is onderverdeeld in 3 secties met elk een eigen icoon dat u ook in de navigatiebalk linksboven terugvindt. De secties bieden de volgende functionaliteiten:

1 – accountgegevens
Hier kunt u uw wachtwoord wijzigen en uw accountgegevens opvrageen.

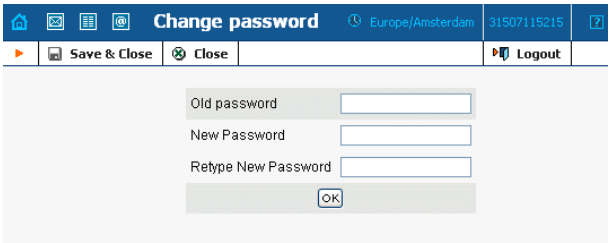
2 – messages
Hiermee heeft u toegang tot het berichtencentrum van deze account. Hier stelt u zaken in met betrekking tot voicemail, faxen en het gebruik van de Auto Attendant.
→ zie de handleiding Berichtencentrum

3 – gesprekssspecificaties
Hier kunt u de volledige gesprekshistorie van het account terugvinden.

Deze drie secties met hun functionaliteiten worden in de volgende hoofdstukken nader toegelicht.

Sectie 1a – Change Password

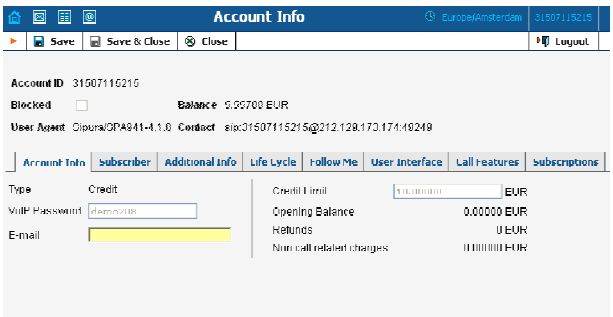
Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 1 - [change password]



In dit venster kunt u uw wachtwoord wijzigen. Vul uw oude wachtwoord in, vervolgens tweemaal het nieuwe wachtwoord en klik op [**OK**] om de wijziging vast te leggen.

Sectie 1b – Account Info

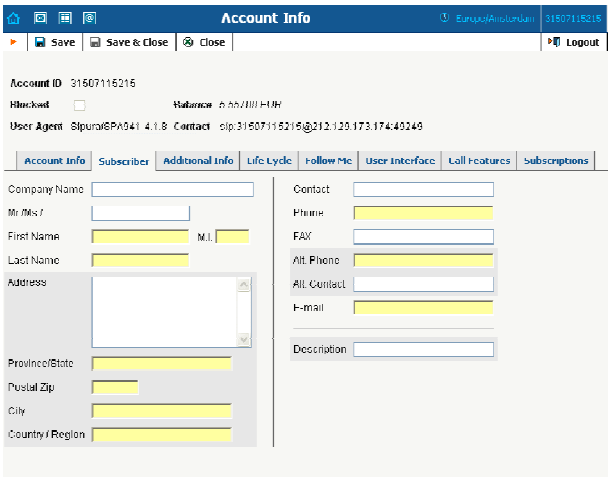
N.B.: de Account Info kan worden geraadpleegd vanuit zowel de Account Login (numberlogin) als vanuit de Customer Login (klantlogin). In de Customer Login (klantlogin) bevindt u zich één niveau hoger in de telefooncentrale, u heeft daar iets meer informatie n bevoegdheden.



Tabblad **[Account Info]**

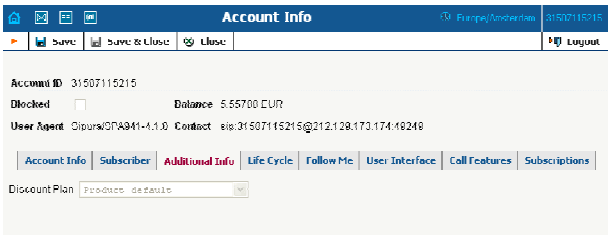
Hier ziet u uw VoIP-password (benodigd om uw account op uw apparatuur te registreren).

NB: het VoIP Password kunt u aanpassen in de Customer Login > Account Info.



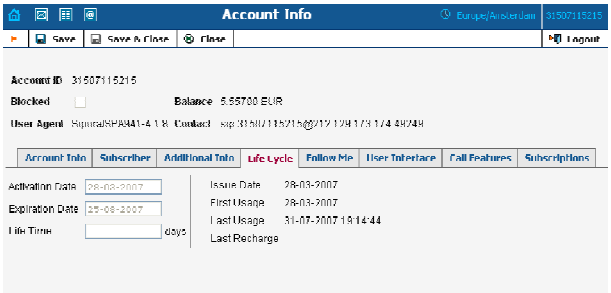
Tabblad **[Subscriber]**

Hier kunnen de persoonsgegevens van de gebruiker van het account worden ingevuld. Omdat uw klantgegevens ook reeds bij de account zijn ingevuld is het niet noodzakelijk om dit scherm in te vullen.



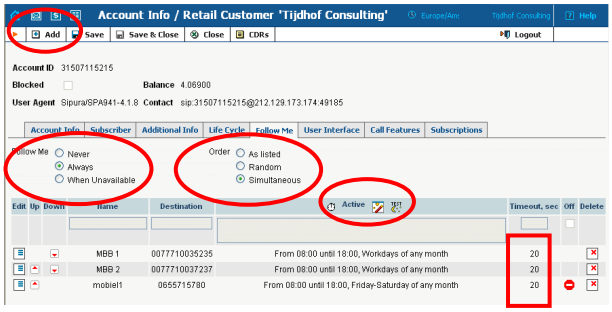
Tabblad **[Additional Info]**

Hier wordt het gebruik van evt. discount plans aangegeven. CallVoip maakt hiervan geen gebruik.



Tabblad **[Life Cycle]**

Hier kunt u zien wanneer uw account werd geactiveerd, de evt. datum van afloop dan wel duur van activatie (voor normale klantenaccounts is dit niet van toepassing); wanneer deze voor het eerst en voor het laatst werd gebruikt.



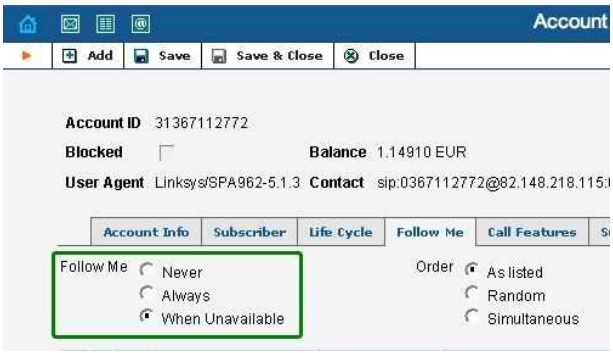
Tabblad **[Follow Me]**

Deze functionaliteit is één van de krachtigste van deze centrale: hier definieert u evt. doorschakelingen (één of meer) naar één of meerdere andere nummers, gelijktijdig of achteréénvolgens, al dan niet in een bepaald door u gedefinieerd tijdvlak.

Definieer bij [**Follow Me**] wanneer een doorschakeling actief is (never, always, when unavailable) en vervolgens bij [**Order**] de actie (as listed, random, simultaneous).
Middels button [**add**] voegt u regels toe.
Vul in veld [destination] altijd nummers in zoals u ze ook belt (0201234567, 0612345678, etc.)

Met de **periodewizard** bepaalt u een evt. afgebakende tijdsperiode (of meerdere) waarin een regel actief is.

(→ zie de aparte manual Follow Me)



Follow-Me: wanneer?

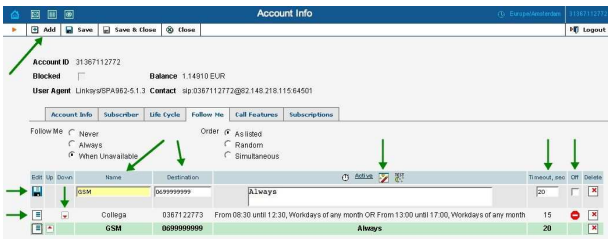
Het eerste dat er voor de Follow-Me moet worden aangegeven is of deze actief is en op welke manier.
Never: de Follow-Me is uitgeschakeld.
Always: gesprek gaat direct door naar de Follow-Me-regels. Als de account op een toestel is geregistreerd gaat deze NIET rinkelen.
When Unavailable: een inkomend gesprek gaat eerst over* op het toestel waarop de account staat geregistreerd. Bij geen gehoor gaat het gesprek door naar de follow-me regels. As DND (do-not-disturb) op uw toestel is ingeschakeld gaat het gesprek direct door naar de follow-me.

*De telefoon rinkelt gedurende de timeout-tijd op tabblad [Call Features].

Follow-Me: hoe?

Heeft u bij de vorige stap gekozen voor instelling [**Always**] of [**When Unavailable**], dan is de mode-keuze de vervolgstap:

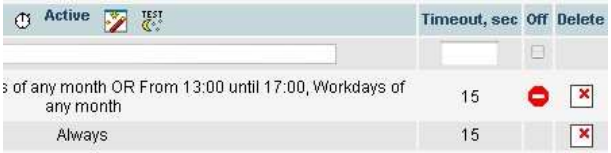
As Listed: de follow-me-regels worden één-voor-één afgelopen
Random: als [as listed], maar dan in een willekeurige volgorde
Simultaneous: alle regels worden tegelijkertijd uitgevoerd. **NB:** hier geldt een maximum van ca. 10 nummers.



Follow-me regels toevoegen

Klik linksboven op [**add**] om een follow-me-regel aan te maken. Vul bij [name] een omschrijving in en bij [**destination**] het nummer. U kunt hier het 10-cijferige nummer invullen zoals u het ook zou bellen, bijvoorbeeld:
0201234567
0699999999

Klik op kolomnaam [**active**] om de Periode-wizard te starten. Deze bepaalt wanneer de betreffende regel actief is.



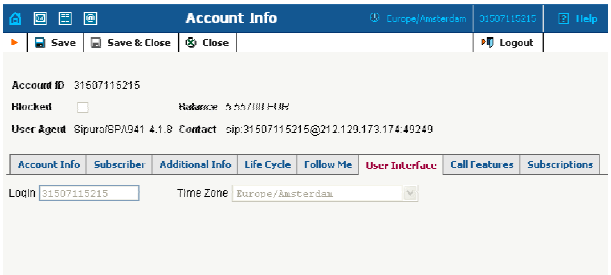
Follow-me-regels tijdelijk uitschakelen

Om een follow-me-regel over te slaan, zonder deze gelijk te moeten verwijderen, kunt u deze op non-actief zetten door een vinkje te zetten in regel [off]. Ideaal voor testen of voor een vakantie-instelling.

Probeer evenwel te voorkomen dat u op dagelijkse of wekelijkse basis moet inloggen om zaken om te zetten – dit is zonde van uw tijd. Bovendien is het systeem slim genoeg om structurele omschakelingen zelf te doen - dit kan de periode-wizard u uit handen nemen.

TIP: Periode Wizard

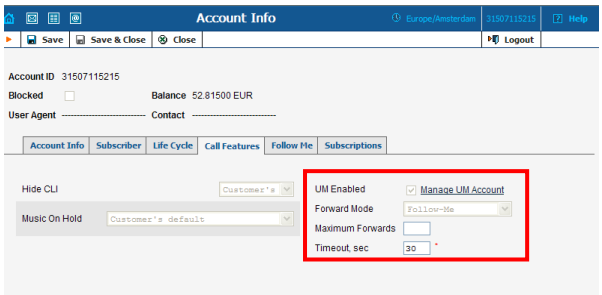
De Periode Wizard is een handige toevoeging om te bepalen wanneer een regel al dan niet actief is. Het is een ideaal systeem waarbij u o pbasis van een begin- en eindtijd, een dag of reeks dagen van de week, specifieke data en maanden een routine kunt opbouwen. Test hier eens mee om er wat feeling voor te krijgen!



Tabblad **[User Interface]**

Hier ziet u uw loginnaam voor de **Number Login** staan, deze is standaard gelijk aan uw Account ID en kunt u niet wijzigen.

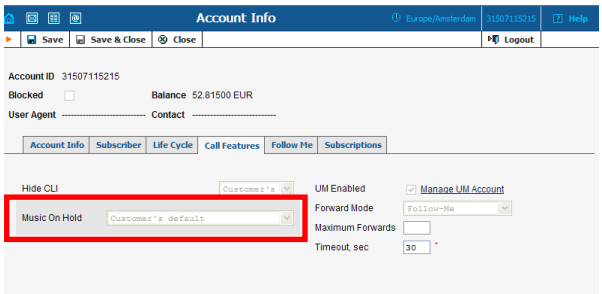
NB: het numberlogin password kan worden gewijzigd in Sectie 1 > [**Change Password**]



Tabblad **[Call Features]**

Links in dit scherm kunt u zien hoe de nummermeezending is ingesteld. Standaard wordt het nummer meegezonden als u uitbelt; als u 31 vóór het nummer draait, dan belt u anoniem uit.

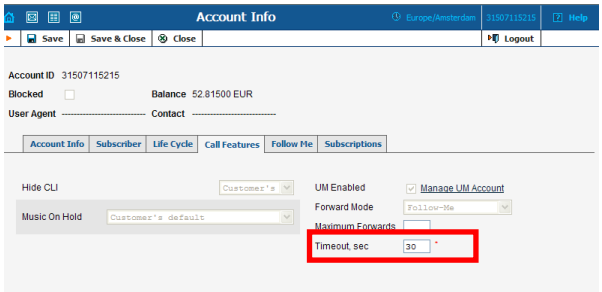
Rechts in dit scherm ziet u of het berichtencentrum is geactiveerd (standaard is dit het geval) door het vinkje bij [UM].
Klik op [**Manage UM Account**] om gelijk door te klikken naar het berichtencentrum. Hier kunt u bijvoorbeeld instellen:
- voicemail (voicemail-2-mail)
- fax2mail
- Auto Attendant
- wachtrijsysteem



Music-on-Hold of wachtmuziek

De standaard-wachtmuziek is een normale toon alsof er een telefoon overgaat. Indien u wenst kan hier een wachtmuziek-fragment van uw keuze worden ge-upload. Doorgaans wordt dit op het niveau van de klantlogin gedaan, zodat dit voor al uw accounts in één keer is ingesteld. De instelling [Customer's Default] is dan de juiste.

Gezien evt. BuMa Stemra rechten en de kans op plaatsing van (te) zware fragmenten is het plaatsen van wachtmuziek niet vrij. Kies een audiobestand op de CallVoip Supportpagina en vraag ons deze voor u te activeren.



Time-out voor doorschakelingen

Het getal bij [**Timeout, sec**] is het aantal seconden dat de telefooncentrale een rechtstreeks inkomend gesprek op uw apparatuur laat rinkelen. Neemt u na het aantal seconden dat hier staat ingevuld niet aan, dan kijkt uw centrale of u follow-me-regels heeft ingesteld. Bijvoorbeeld een doorschakeling naar een mobiel nummer, thuiswerkplek of collega. Zo ja, dan wordt/worden deze doorschakelingen doorlopen. Wordt ook daar niet aangenomen, dan gaat het gesprek door naar het berichtencentrum. Daar kan het gesprek bv. terechtkomen op uw voicemail of op de Auto Attendant. Nadat alle beschikbare doorschakelingsmogelijkheden zijn geprobeerd wordt het gesprek daarna verbroken.

Hoeveel keer rinkelen is 30 seconden?

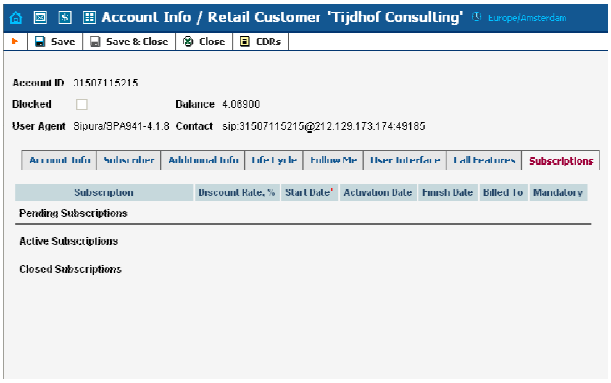
TIP: In Nederland is het rinkelpatroon 1 seconde de toon, dan 4 seconden stilte. Een time-out van 30 seconden is dus 6 keer rinkelen.
Als u uw telefoon 3 keer over wilt laten gaan, stelt u hier 15 seconden in.

Do-Not-Disturb / DND

TIP: Door uw telefoon in te stellen op [Do-Not-Disturb] kunt u uw centrale aangeven dat u er niet bent en dat de Time-Out periode kan worden overgeslagen.

voicemail uitschakelen

TIP: via de **Customer** Login heeft u in dit scherm ook de mogelijkheid om bij [**UM Enabled**] de UM desgewenst uit te schakelen. De UM staat voor Unified Messaging en omvat kortweg uw voicemail, de mogelijkheid om faxen per PDF te ontvangen en de Auto Attendant.



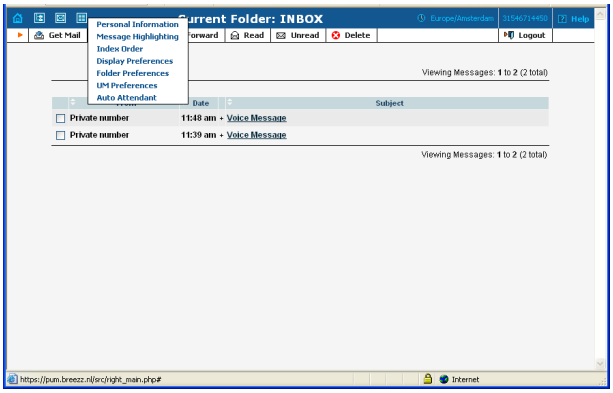
Tabblad **[Subscriptions]**

Deze functionaliteit wordt niet door ons gebruikt; u vindt hier derhalve geen relevante informatie.

Sectie 2a – Messages: Berichtencentrum

Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 2 - [Messages]

Klik op [Messages] om het Berichtencentrum ofwel het Unified Messaging (UM) Platform te openen: hier wordt uw voicemail en het faxverkeer afgehandeld en kunt u de Auto Attendant instellen.



Als u op de link [Messages] klikt wordt in een nieuw venster het adres http://pum.sipnl.net geopend. Dit is het adres van de aparte Berichtencentrum-login. U komt gelijk in de inbox waarin evt. voicemailberichten of faxbberichten voor deze account staan opgeslagen.

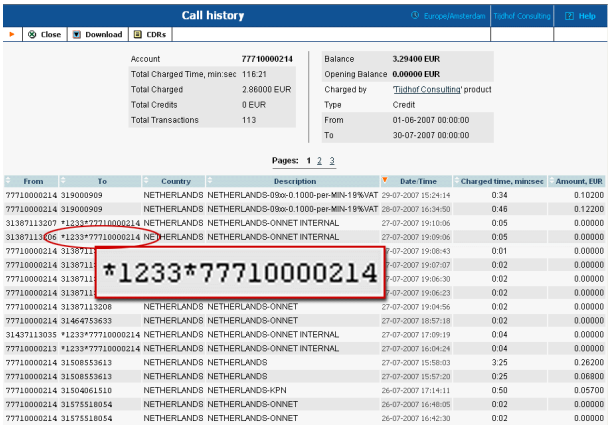
Voor het Berichtencentrum hebben wij een aparte handleiding gemaakt. Deze kunt u vinden op de CallVoip Supportpagina.

→ zie: **handleiding Berichtencentrum**

Sectie 3 – CDR browser

Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 3 - [CDR Browser]

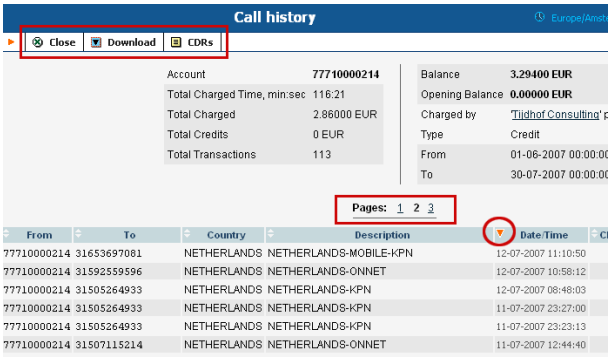
Middels deze optie kunt u uw Call Detail Records ofwel gesprekssspecificaties van al uw accounts opvragen.



Alle gesprekken in het door u opgegeven tijdsinterval worden als regel getoond. U kunt precies zien vanaf welke account, naar welk nummer is gebeld, op welk tijdstip, welke duur, welke tariefgroep en welk eindbedrag.

NB: gesprekken van een CallVoip-account naar een andere CallVoip-account, mét of zonder nummer, van u of van een andere CallVoip-klant, zijn altijd gratis.

1233 toont gesprekken naar uw voicemail – ook deze gesprekken zijn gratis.

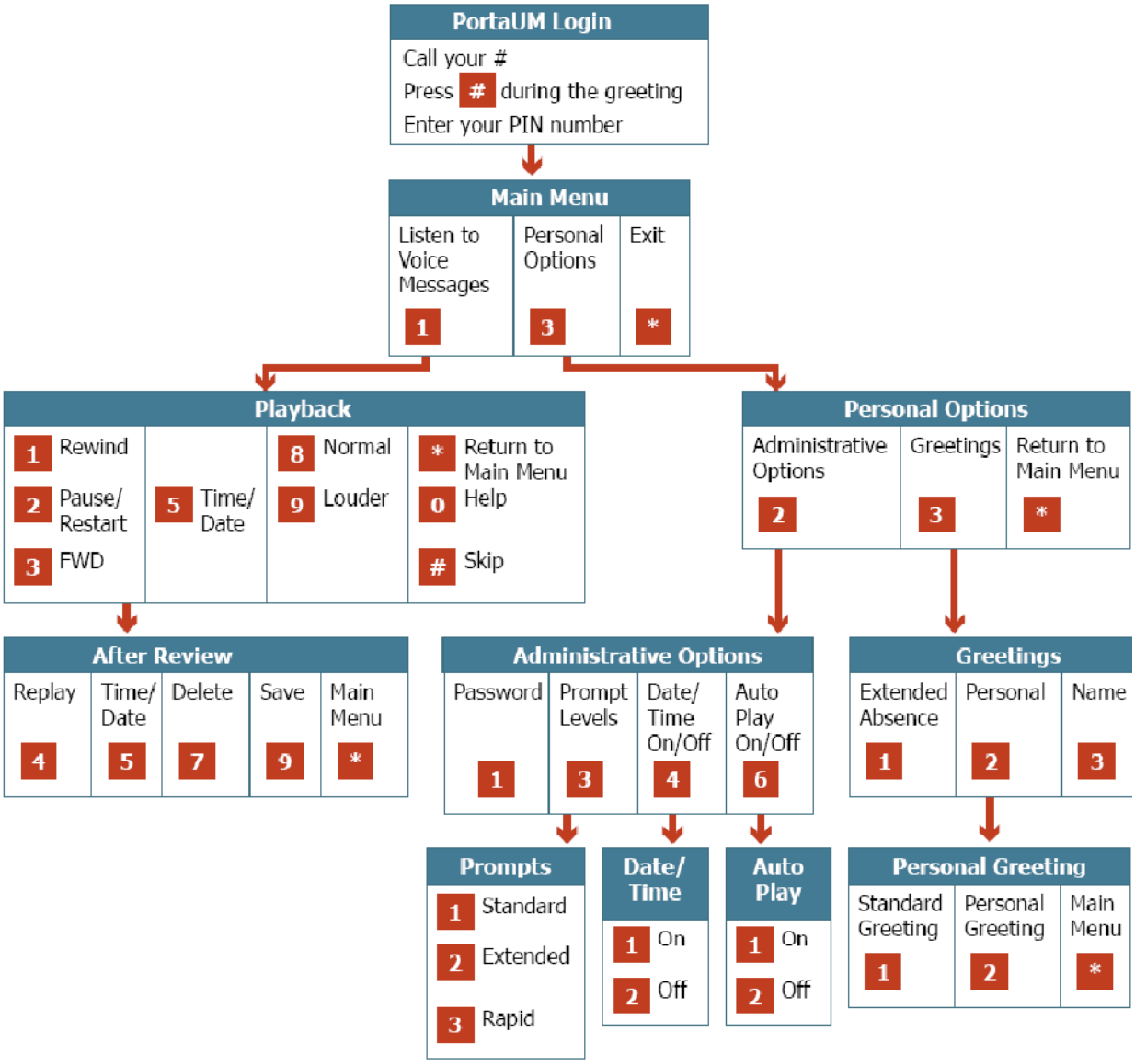


Bovenin het venster vindt u de volgende knoppen:

- [Close] – sluit het venster
- [Download] – download .csv-bestand
- [CDR's] – kies tijdsinterval

Als de lijst meerdere pagina's heeft kunt u op het volgende paginanummer klikken.

TIP: sorteer de lijst met de pijltjesiconen in de kolomhoofden. NB: alleen de gegevens op de pagina worden gesorteerd. U kunt ook alle details downloaden en deze in Microsoft Excel sorteren.

Bijlage 1 - overzicht voicemail-menu

Bel vanaf uw eigen telefoon naar 1233 of naar uw eigen nummer. U komt dan in het voicemail menu terecht. Hieronder ziet u een diagram van de diverse opties van het voicemail menu, en hoe u deze kunt bereiken.