

Handleiding CallVoip – gebruik van de Follow-me functie

<i>Handleiding CallVoip – gebruik van de Follow-me functie</i>	<i>1</i>
<i>Toelichting.....</i>	<i>2</i>
Follow-me: inleiding en begrippen	3
Follow-me: ga voorbereid aan de slag!.....	5
Aan de slag! Waar vindt u de Follow-Me configuratiepagina?.....	6
De Follow-me bedienen: de instellingsmogelijkheden nader bekeken	8
Hunt-group: volgtijdelijke doorschakeling naar losse telefoons.....	12
Hunt+Call Group: één nummer op meerdere toestellen laten rinkelen.....	14
Volgtijdelijke doorschakeling naar groepen telefoons	15
Periode-wizard: follow-me regels activeren op specifieke tijden.....	17
Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden	21
Scenario 1: uitwerking basic bedrijfsmatig nummerplan	23

Toelichting

Als klant van CallVoip heeft u de beschikking over een krachtige telefooncentrale, die de conventionele telefooncentrale op veel vlakken kan vervangen.

Deze handleiding geeft u extra informatie over de Follow-Me functies van de telefooncentrale.

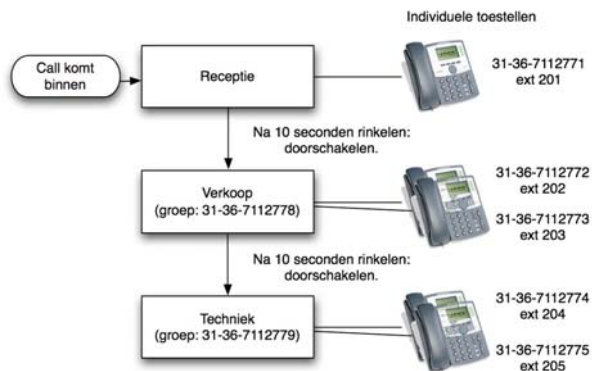
Mocht u ondanks de tips en uitleg in alle beschikbare documentatie toch nog vragen hebben over CallVoip of de telefooncentrale, neemt u dan gerust contact met ons op.

CallVoip

Tel: 050 – 526 49 33

Mail: callvoip@callvoip.nl

Follow-me: inleiding en begrippen



Het belang van een Follow-Me systeem

Follow-me (letterlijk volg-mij) is een geavanceerd systeem van de CallVoip Telefooncentrale. Dit systeem biedt u de mogelijkheid om inkomende telefoongesprekken automatisch door te laten schakelen (routeren) volgens een door u ingestelde route om ervoor te zorgen dat het gesprek wordt aangenomen. U kunt doorschakelen naar één van uw eigen CallVoip accounts (met of zonder nummer), bijvoorbeeld van de kantoortelefoon naar de telefoon thuis, naar een collega, naar een mobiel nummer, een andere vestiging, een buitenlands nummer, een groep van nummers, een Auto Attendant, naar een groep van nummers, etc. Dit maakt uw flexibiliteit erg groot en de mogelijkheden zeer ruim, met name voor de mobiele mens.

Call Forwarding (of Call Diverting) is het (automatisch) doorverbinden van een gesprek indien een nummer niet wordt beantwoord, naar bv. een ander nummer of mobiele telefoon.

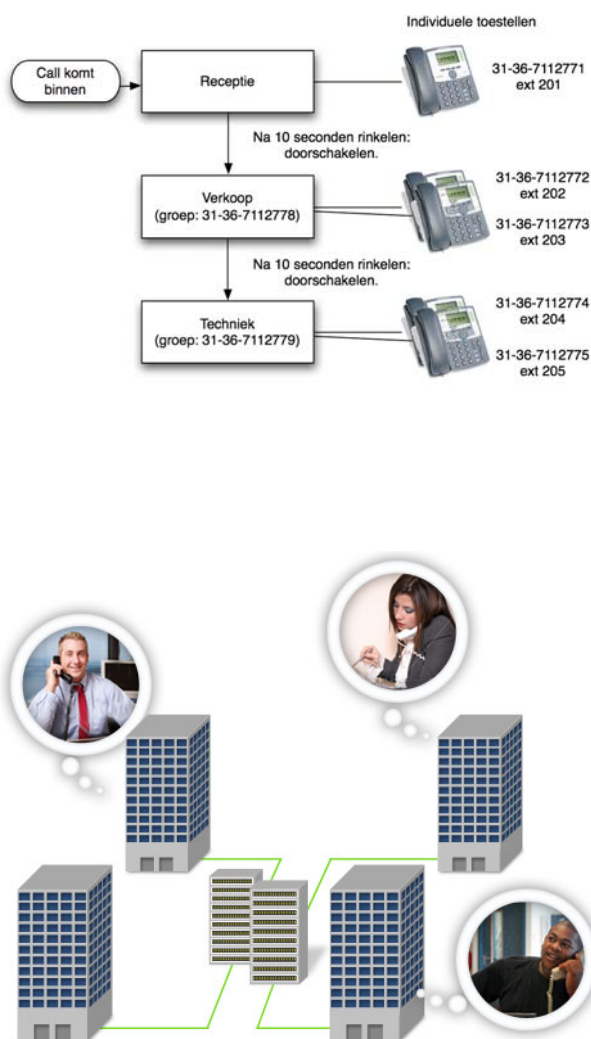
Een **Hunt Group** (of hunting) is een doorschakeling naar meerdere nummers die volgtijdelijk (en niet tegelijkertijd) worden gebeld. M.a.w.: het gesprek jaagt door de lijst heen. De volgorde kan vast (as listed) zijn of willekeurig (random). Na de regels die achtereenvolgens worden afgelopen volgt de voicemail of Auto Attendant.

Een **Call Group** (of belgroep) is een doorschakeling naar meerdere nummers die tegelijkertijd (en niet volgtijdelijk) worden gebeld. M.a.w.: alle x telefoons in de lijst gaan op hetzelfde moment rinkelen. **NB:** na de regels die gelijktijdig worden afgelopen volgt **geen** voicemail / auto attendant.

Het is mogelijk om Call Groups en Hunt Groups te combineren.

Een **Auto Attendant** is een telefonisch keuzemenu-systeem. De CallVoip Telefooncentrale biedt de mogelijkheid om voor elke account één of meer Auto-Attendants te gebruiken. De Auto Attendant neemt een gesprek automatisch aan met een door u ingesproken boodschap en biedt de beller een keuzemenu om bv. doorverbonden te worden.

→ zie handleiding Auto Attendant



Voorbeelden

Follow-me voor zakelijk telefoonnummer

Het zakelijk telefoonnummer gaat eerst over op het toestel van de receptie. Neemt de receptionist(e) niet aan na 10 seconden (ca. 3x rinkelen), dan gaat het gesprek door naar een groepsnummer met daarin een **call group verkoop** - twee toestellen gaan tegelijkertijd rinkelen gedurende 10 seconden. Het receptietoestel stopt met rinkelen. Zodra één van de twee telefoons het gesprek aanneemt stopt de andere telefoon met rinkelen.

Neemt niemand op (bv. omdat zij in gesprek zijn, niet aanwezig zijn of de telefoons op Do Not Disturb staan), dan gaat het gesprek terug naar het hoofdnummer en door naar een tweede groepsnummer met **call group Techniek** – twee toestellen gaan tegelijkertijd rinkelen gedurende 10 seconden. Neemt ook hier niemand aan (het is treurig gesteld!) dan kan het gesprek worden doorgezet naar de voicemail waar de beller zijn boodschap kan achterlaten. → op het hoofdnummer is dus een huntgroup (= volgtijdelijke doorschakeling) actief, met daarin weer groepsnummers met call groups (de groep Verkoop en de groep Techniek). Groepsnummers zijn accounts zonder nummer, waar u in de follow-me de regels plaatst van de toestellen die (gelijk- of volgtijdelijk) gaan rinkelen.

Follow-me i.c.m. Auto-Attendant

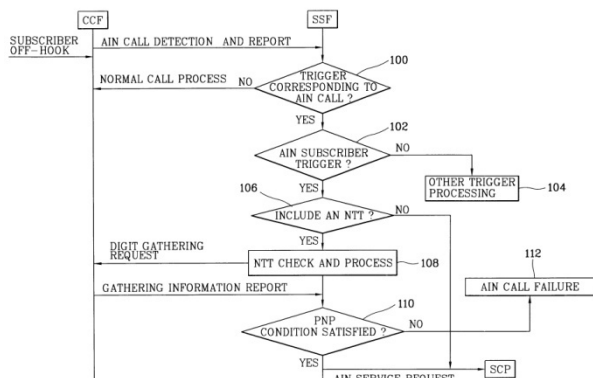
Uiteraard kunt u het follow-me systeem combineren met de Auto Attendant (automatisch keuzemenu). U kunt ervoor kiezen om een inkomend gesprek eerst te laten overgaan bij de receptie. Wordt daar niet aangenomen dan wordt doorgeschakeld naar de UM-omgeving waar u de Auto Attendant het gesprek laat aannemen. Deze neemt het gesprek automatisch aan en geeft de beller een aantal keuzes. Afhankelijk van de keuze wordt de beller doorgeschakeld naar bv. de verkoopbinnendienst, de storingsdienst, de administratie of naar de voicemail.

U kunt meerdere regels achter elkaar gebruiken en kunt volgtijdelijk of tegelijkertijd naar regels doorschakelen. Wilt u beide (éerst naar een groep, daarna naar een mobiel), dan gebruikt u extra accounts om groepen te maken.

Follow-me voor privé-telefoonnummer

Uw privé-telefoonnummer gaat eerst thuis ca. 6x over. Neemt u niet aan (bijvoorbeeld indien afwezig, in gesprek, do-not-disturb/niet-storen of telefoon uit), dan schakelt de telefooncentrale door naar uw mobiele telefoon en rinkelt 4x. Neemt u ook daar niet aan (bv: mobiel staat uit, u bent in gesprek, u neemt niet aan), dan schakelt de telefooncentrale door naar uw voicemail waar de beller een boodschap kan achterlaten.

Follow-me: ga voorbereid aan de slag!



Het belang van een nummerplan

Bereikbaarheid is voor elke situatie een belangrijke kwestie. Begin het definiëren van uw follow-me-systeem daarom bij voorkeur met het opstellen van een nummerplan, waarin u eens rustig de gehele bereikbaarheid op een rijtje zet.

- wat is/zijn uw hoofdnummer(s)?
- waar schakelen deze nummers naar door?
- is er een tweede doorschakeling?
- wat gebeurt er buiten werktijd?
- wat gebeurt er 's weekends/bij feestdagen?
- is er een voicemail-mogelijkheid?
- wordt de voicemail beluisterd?
- zijn er tijdsschema's?
- is één of meer Auto Attendant(s) wenselijk?
- vinden uw klanten u goed bereikbaar?
- lopen alle routes naar het gewenste doel?
- heeft u goed getest op functionaliteit?

Follow Me		<input type="radio"/> Never <input checked="" type="radio"/> Always <input type="radio"/> When Unavailable		Order		<input checked="" type="radio"/> As listed <input type="radio"/> Random <input type="radio"/> Simultaneous	
Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
						<input type="checkbox"/>	
		1. Receptie	0505261000	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>
		2. Verkoop	0505261001	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>
		3. Support	0505261002	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>
		4. Klantenservice	0505261003	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>

Wat uw wensen en eisen ook zijn: het Follow-me systeem van de CallVoip-centrale kan hier vermoedelijk wel aan voldoen. Ons advies is om hiervoor even de tijd te nemen en dit planmatig op te stellen. Ook handig als naslagwerk.

Zie ook:

CallVoip Supportpagina > nummerplan

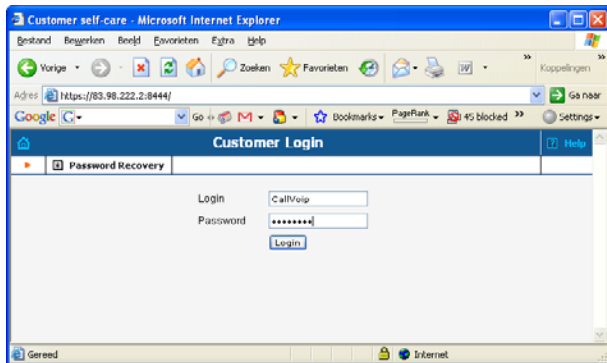
<http://www.kennisportal.com/main.asp?ChapterID=2322>

Follow Me		<input type="radio"/> Never <input checked="" type="radio"/> Always <input type="radio"/> When Unavailable		Order		<input checked="" type="radio"/> As listed <input type="radio"/> Random <input type="radio"/> Simultaneous	
Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
						<input type="checkbox"/>	
		1. Receptie	0505261000	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>
		2. Verkoop	0505261001	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>
		3. Support	0505261002	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>
		4. Klantenservice	0505261003	Always	15		<input checked="" type="checkbox"/>

Eén of meer niveaus?

Het Follow-me systeem biedt de mogelijkheid om meerdere niveaus te gebruiken. Via doorschakeling naar accounts die weer een eigen follow-me routine hebben en een zorgvuldige onderlinge afstemming van de time-outs, kunt u schitterende systemen creëren.

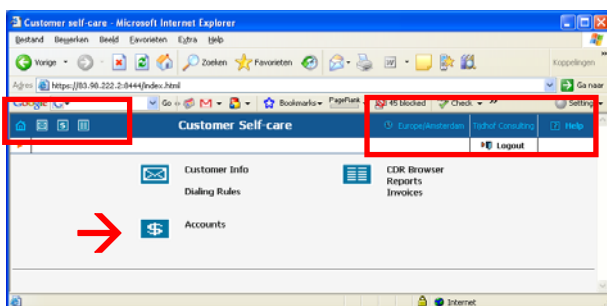
Aan de slag! Waar vindt u de Follow-Me configuratiepagina?



De instellingenpagina voor het follow-me systeem vindt u via de Klantlogin (al uw nummers) of de Nummerlogin (één nummer). Wij kiezen voor de Klantlogin:

<http://customer.sipnl.net/>

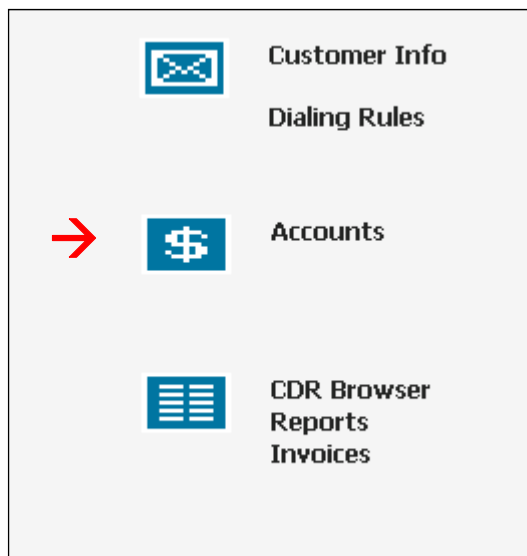
Log hier in met de klantlogin inloggegevens en het klantlogin wachtwoord – deze gegevens vindt u op uw CallVoip Accountgegevens-formulier.



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 uw CallVoip klantnaam en de help-functie: een pagina met uitleg, tips en ondersteuning (Engelstalig). Onder uw inlognaam 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 – klantgegevens

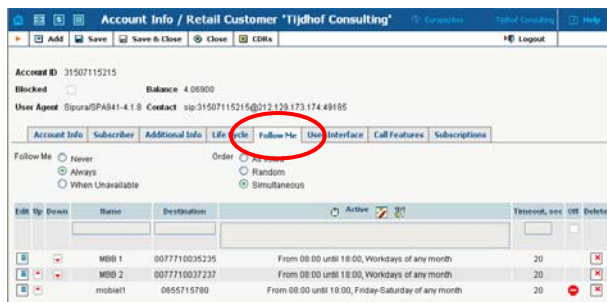
Hier vindt u administratieve klantgegevens en enkele nummeroverstijgende instellingen: zaken die voor al uw nummers gelden. Bij Dialing Rules definiëert u uw eigen snelkiesnummers.

2 – uw accounts

Een overzicht van al uw accounts (met en zonder nummer)

3 – gespreksrapportages

Al uw gespreksregels (Call Detail Records), rapportages en maandoverzichten. Een factuur wordt u separaat per post of e-mail verzonden.



Follow-me configuratiepagina openen

Elk van uw accounts heeft een eigen Follow-me functie. Klik op [accounts] en vervolgens op button [show accounts] om een overzicht van uw accounts te krijgen. Klik vervolgens op de account waarvoor u de Follow-Me wilt instellen.

Klik vervolgens op tabblad [Follow Me] → u bent nu op de juiste plaats.

De Follow-me bedienen: de instellingsmogelijkheden nader bekeken

Account Info / Retail Customer "Tijdhof Consulting"

Account ID: 31507115215
Blocked: ☐ Balance: 4.00000
User Agent: Sipurs/SPA841-4.1.8 Contact: sip:31507115215@012.129.173.174.49185

Account Info | Subscriber | Additional Info | Life Cycle | Follow Me | User Interface | Call Features | Subscriptions

Follow Me: ☐ Never ☐ Always ☐ When Unavailable

Order: ☐ As listed ☐ Random ☒ Simultaneous

Name	Destination	Active	Timeout, sec
M001	0077710035235	From 08:00 until 18:00, Workdays of any month	20
M002	0077710037237	From 08:00 until 18:00, Workdays of any month	20
mobtel1	0655115780	From 08:00 until 18:00, Friday-Saturday of any month	20

De Follow-me functionaliteit is één van de krachtigste van de telefooncentrale: 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.

Met een tweetal keuzemenu's [**follow-me**] en [**order**] stelt u in hoe de follow-me van dit specifieke account functioneert.

Middels button [**add**] voegt u vervolgens doorschakelingsregels toe.

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

Account ID: 31367112772
Blocked: ☐ Balance: 1.14910 EUR
User Agent: Linksys/SPA962-5.1.3 Contact: sip:0367112772@82.148.218.115:1

Account Info | Subscriber | Life Cycle | Follow Me | Call Features | Subscriptions

Follow Me: ☐ Never ☐ Always ☒ When Unavailable

Order: ☐ As listed ☐ Random ☐ Simultaneous

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: het gesprek gaat direct door naar de Follow-Me-regels. Als de account op een toestel staat geregistreerd gaat deze NIET rinkelen.

When Unavailable: een inkomend gesprek gaat eerst rinkelen* op het toestel waarop de account staat geregistreerd. Wordt niet aangenomen dan gaat het gesprek door naar de follow-me regels.

Als 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].

Account ID: 31367112772
Blocked: ☐ Balance: 1.14910 EUR
User Agent: Linksys/SPA962-5.1.3 Contact: sip:0367112772@82.148.218.115:1

Account Info | Subscriber | Life Cycle | Follow Me | Call Features | Subscriptions

Follow Me: ☐ Never ☐ Always ☒ When Unavailable

Order: ☒ As listed ☐ Random ☐ Simultaneous

Follow-Me: volgorde?

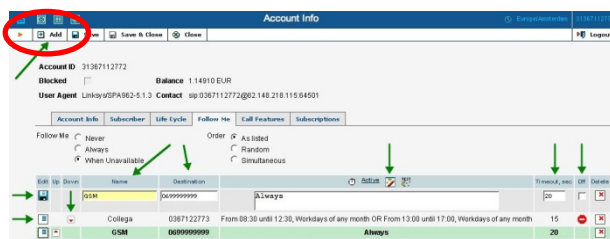
Heeft u bij de vorige stap gekozen voor instelling [**Always**] of [**When Unavailable**], dan is de mode-keuze de vervolgstap:

As Listed: de follow-me-regels worden één-voor-één afgevolgd, gevolgd door de UM (voicemail / Auto Attendant indien geactiveerd).

Random: als [as listed], maar dan in een willekeurige volgorde

Simultaneous: alle regels worden tegelijkertijd uitgevoerd. Hierna volgt **geen voicemail / Auto Attendant** !

NB: u kunt per nummer maximaal 5 follow-me regels gebruiken.

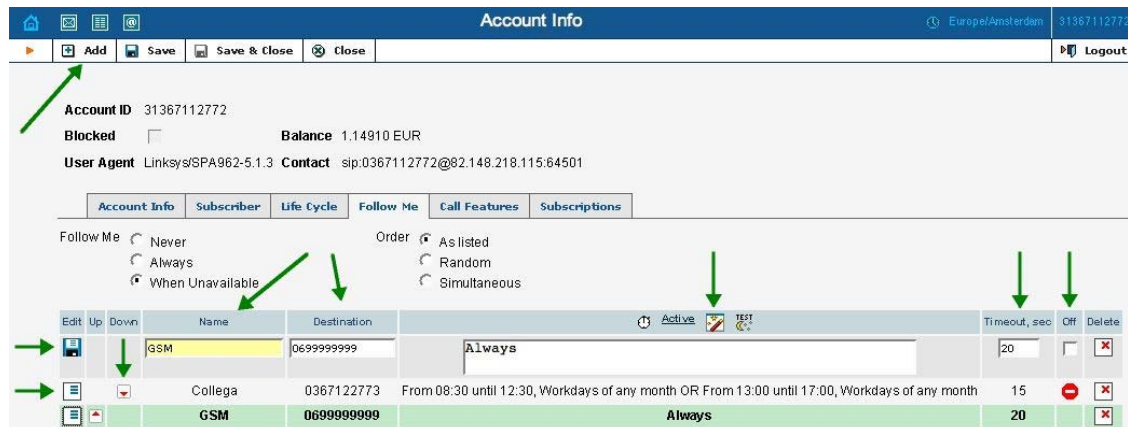


Follow-me regels toevoegen

Klik linksboven op **[add]** om een follow-me-regel aan te maken. Rechts van de **[add]**-button vindt u nog de buttons **[save]** en **[save and close]**. Ook deze zullen u van pas komen om aangebrachte wijzigingen op te slaan.

Hieronder een overzicht van het scherm en haar elementen - hieronder worden de diverse elementen nader toegelicht.

Close-up:



[EDIT]: Follow-me regels wijzigen

Een bestaande follow-me regel kunt u wijzigen door te klikken op het diskette-icoon in de kolom **[edit]** voor de regel die u wenst te wijzigen. De regel wordt dan bovenaan de tabel getoond – alles velden zijn wijzigbaar.



[UP/DOWN] regelvolgorde wijzigen

U kunt de volgorde van follow-me regels aanpassen middels de pijltjes in de kolommen **[up]** en **[down]**. De regel schuift dan één positie op. Dit is met name relevant voor hunt groups waarin verschillende accounts volgtijdelijk (as listed) worden aangesproken.



[NAME] naam voor de follow-me regel

In dit veld kunt u de follow-me regel een naam geven. Kies een handige en korte naam zodat u snel overzicht hebt.



[DESTINATION] doelaccount/nummer

In dit veld noteert u het nummer waarnaar wordt doorgeschakeld. Bij een normaal Nederlands nummer kunt u hier gewoon het nummer invullen zoals u het ook zou bellen, zonder spaties of streepjes:

0201234567

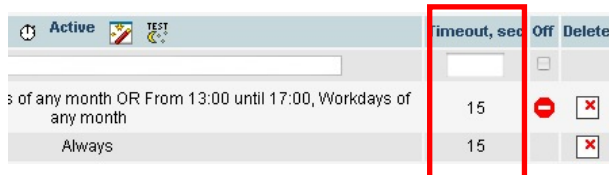
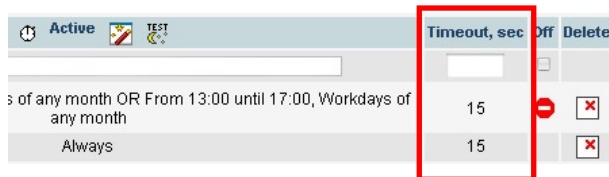
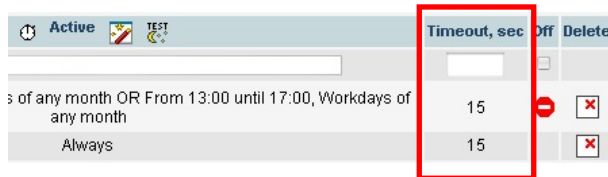
0612345678

LET OP: wilt u doorschakelen naar een account zónder nummer, zet hier dan **[00]** voor:

0077710001234

Hetzelfde geldt voor telefoonnummers buiten Nederland:

0032212345678



[ACTIVE] – tijdsinstelling van de regel

Hier kunt u instellen in welk tijdsinterval de gedefiniëerde follow-me regel actief is. Een handige Periode Wizard helpt u bij het creëren van dit tijdsinterval: u bouwt een tijdsdefinitie op aan de hand van een begin- en eindtijd, een dag of reeks dagen van de week, specifieke data en maanden. Door accounts en tijdsbepalingen te combineren kunt u vrijwel elke situatie structureel instellen.

→ zie uitleg verderop in deze handleiding.

[TIMEOUT] duur van de regel

Per regel kunt u een waarde instellen voor de timeout. Dit is de waarde in seconden dat de regel wordt uitgevoerd. De standaardwaarde is 15 seconden. In Nederland is dit ca. 3 rinkels (5 seconden per rinkel). U kunt dit zelf aanpassen.

NB: deze time-out waarde werkt alleen bij niet-CallVoip-accounts – voor CallVoip-accounts is de time-out waarde van de account zelf actief. Deze vindt u voor elke account in tabblad [Call Features] en is standaard 30 seconden = 6 a 7 rinkels.

Welke time-out waarde kiest u?

Bij instelling [as listed] kunt u variëren met de time-out periodes; elke regel heeft dan een eigen tijdsduur. Bij de instelling [simultaneous] is het aan te raden om voor alle regels dezelfde time-out te gebruiken. Wilt u dat er na één actie een andere actie volgt? Gebruik dan de methode van de callgroup in een huntgroup – zie het aparte hoofdstuk hiervoor.

NB: wees alert op volg-doorschakelingen

Houdt u er rekening mee dat er voor de nummers waarnaar u doorschakelt ook een doorschakeling actief kan zijn? Zo kan bv. de voicemail van een mobiele telefoon het gesprek aannemen (bij ingesprek of geen gehoor). De beller komt dan terecht in de voicemail van de mobiel – niet de voicemail van de CallVoip Telefooncentrale. Voorkom dit door wisselgesprek op de mobiel aan te zetten, of de voicemail uit, of de doorschakeling naar voicemail later in te gaan dan de duur van de follow-me regel.

Active	TEST	Timeout, sec	Off	Delete
			<input type="checkbox"/>	
s of any month OR From 13:00 until 17:00, Workdays of any month		15		
Always		15	<input type="checkbox"/>	

[OFF] 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.

Active	TEST	Timeout, sec	Off	Delete
			<input type="checkbox"/>	
s of any month OR From 13:00 until 17:00, Workdays of any month		15		
Always		15	<input type="checkbox"/>	

[DELETE] follow-me regels verwijderen

Een follow-me regel verwijdert u door te klikken op het icoon in de kolom [delete] achter de regel die u wenst te verwijderen.

Hunt-group: volgtijdelijke doorschakeling naar losse telefoons

Edit	Up	Down	Name	Destination	
			GSM	0699999999	Always
			Collega	0367122773	From 08:30 until 12:30, Workdays
			GSM	0699999999	

Huntgroup: een nummer rinkelt achtereenvolgens op meerdere toestellen

Als u wilt dat een nummer eerst op één toestel overgaat, dan op een volgend toestel, etc. dan kunt u uw hoofdnummer rechtstreeks op uw toestel registreren en stelt u de follow-me in op **[when unavailable]** en volgorde **[as listed]**.

Edit	Up	Down	Name	Destination	
			GSM	0699999999	Always
			Collega	0367122773	From 08:30 until 12:30, Workdays
			GSM	0699999999	

Niet doorschakelen naar zelfde nummer

Let op: u kunt een nummer niet opnemen als regel in haar eigen follow-me-schema. De reden om dit te willen doen is vaak dat u een hoofdnummer op meerdere toestellen wilt laten overgaan.

Edit	Up	Down	Name	Destination	
			GSM	0699999999	Always
			Collega	0367122773	From 08:30 until 12:30, Workdays
			GSM	0699999999	

Nummer op 2 of + toestellen laten rinkelen?

Als u een telefoonnummer tegelijkertijd op twee of meer toestellen wilt laten rinkelen dan gaat u als volgt te werk:

- 1) zet de follow-me van het hoofdnummer op [always] – [as listed]
- 2) zet een account zonder nummer als groepsnummer in het follow-me-schema van het hoofdnummer
- 3) zet de follow-me van het groepsnummer op [always] en [simultaneous]
- 4) zet in het follow-me-schem van het groepsnummer dan de accounts van de toestellen die gelijktijdig moeten gaan rinkelen bij een inkomende oproep op het hoofdnummer.

→ zie item **[Call Group]** in deze handleiding

Edit	Up	Down	Name	Destination	Active	Timeout, sec	Off	Delete
			GSM	0699999999	Always	20		
			Collega	0367122773	From 08:30 until 12:30, Workdays of any month OR From 13:00 until 17:00, Workdays of any month	15		
			GSM	0699999999	Always	20		

accounts zonder nummer als groepsnummer

Account ID31507115599

ProductEUR - CallVoip

Blocked☐

Balance73.74870 EUR

User Agent

Contact

Account Info

Maintenance

Subscriber

Additional Info

Life Cycle

User Interface

Call Features

Follow Me

Follow Me

☐ Never

☒ Always

☐ When Unavailable

Order

☒ As listed

☐ Random

☐ Simultaneous

Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
		1. groep verkoop	0505261000	Always	15	<input type="checkbox"/>	
		2. groep support	0505261001	Always	15	<input type="checkbox"/>	

TIP: accounts zonder nummer

Accounts zonder nummer zijn speciaal bedoeld om uw capaciteit snel en met slechts weinig kosten uit te kunnen breiden. U kunt ze gebruiken als groepsnummers en om op telefoons te registreren. Bij het uitbellen met een accounts zonder nummer kunt u één van uw nummers als ID/CLI laten meezenden.

U kunt er ook voor kiezen om het nummer zelf niet op uw telefoon te registreren en te kiezen voor instelling **[always]** en **[as listed]**. Een inkomend gesprek gaat rechtstreeks door naar de gedefiniëerde regels en deze worden één voor één uitgevoerd.

De accounts waarnaar u doorschakelt kunnen rechtstreeks op toestellen worden geregistreerd. Wilt u dat er per stap tegelijkertijd meerdere toestellen overgaan, gebruik deze accounts dan als groepsnummers: in de follow-me's van deze nummers verwijst u tegelijkertijd naar twee of meer accounts die op wel op telefoontoestellen staan geregistreerd. Instelling: **[always]** en **[simultaneous]**. Zie ook hieronder

Hunt+Call Group: één nummer op meerdere toestellen laten rinkelen

Account ID: 31507115599 Product: EUR - CallVoip

Blocked: ☐ Balance: 73.74870 EUR

User Agent: Contact:

Account Info Maintenance Subscriber Additional Info Life Cycle User Interface Call Features Follow Me

Follow Me: ☐ Never ☒ Always ☐ When Unavailable

Order: ☒ As listed ☐ Random ☐ Simultaneous

Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. groep verkoop	0505261000	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. groep support	0505261001	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. Groepsnummer in follow-me van het **hoofdnummer** follow-me op [always] en [as listed]
2. Toestellen in follow-me van het **groepsnummer** follow-me op [always] en [simultaneous]

Account Info Maintenance Subscriber Additional Info Life Cycle User Interface Call Features Follow Me

Follow Me: ☐ Never ☒ Always ☐ When Unavailable

Order: ☐ As listed ☐ Random ☒ Simultaneous

Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	toestel 1 verkoop	0505261011	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	toestel 2 verkoop	0505261012	Always	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Call Group: één nummer gaat over op meerdere telefoons

Als u één telefoonnummer op meerdere toestellen wilt laten overgaan (Call Group) en u wilt dat bij geen gehoor / in gesprek de voicemail/Auto Attendant beschikbaar is, dan moet u werken met een **groepsnummer**.

1) zet de follow-me van het hoofdnummer op **[always]** – **[as listed]**

2) zet in de follow-me tabel een regel naar een account zonder nummer als **groepsnummer**

3) ga naar het groepsnummer; zet de follow-me van het groepsnummer op **[always]** en **[simultaneous]**

4) zet in de follow-me tabel van het **groepsnummer** dan de accounts van de toestellen die gelijktijdig moeten gaan rinkelen bij een inkomende oproep op het hoofdnummer.

5) zet desgewenst meerdere groepsnummers onder elkaar, zodat deze groepen volgtijdelijk worden benaderd.

Kortom: u combineert een **huntgroep** met een **callgroup**. Er gaan telefoons gelijktijdig over, wellicht meerdere groepen achter elkaar, gevolgd door de voicemail of auto attendant.

Meestal wordt hierbij gekozen voor het gebruik van accounts zonder nummer. Deze accounts worden dan op de telefoons geregistreerd. Maar u kunt doorschakelen naar elk gewenst nummer: een KPN-nummer, een mobiel nummer, een ander VoIP-nummer, een buitenlands nummer, etc.

Volgtijdelijke doorschakeling naar groepen telefoons

Follow Me ☐ Never
☒ Always
☐ When Unavailable

Order ☒ As listed
☐ Random
☐ Simultaneous

Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *	Off	Delete
		1. Receptie	0505261000	Always	15		
		2. Verkoop	0505261001	Always	15		
		3. Support	0505261002	Always	15		
		4. Klantenservice	0505261003	Always	15		

Active

Timeout, sec

15

15

Creëer callgroup binnen huntgroep

Als u wilt dat eerst een x-aantal telefoons overgaat en dat daarna een ander x-aantal telefoons overgaat, dan wilt u zowel [as listed] als [simultaneous] gebruiken. U kunt per follow-me echter maar één van beiden kiezen. Om toch te realiseren wat u wilt, zet u de follow van het nummer op [as listed]. In de regeltabel plaatst u 2 accounts en stelt u de time-out in. In de follow-me-schema's van deze beide accounts kunt u elk een [simultaneous] follow-me aanmaken met daarin de toestellen die moeten gaan rinkelen.

Let goed op de time-out waarden

De time-out instellingen van het bovenste nummer zijn leidend: als u een regel heeft met een time-out van 15 seconden, dan zal er gedurende 15 seconden worden doorgeschakeld. Daarna komt het gesprek weer terug en gaat naar de volgende regel. Als u in het follow-me schema van het daaronder hangende nummer een doorschakeling heeft na bv. 20 seconden, dan zal het gesprek daar dus nooit terecht komen. Heeft u daar een doorschakeling die reeds na 10 seconden start, dan zijn er dus slechts 5 seconden van de 15 seconden over om die actie uit te voeren. Test uw follow-me schema's altijd goed, met name als u callgroups binnen huntgroups heeft gedefinieerd.

Bij follow-me-regels naar niet-CallVoip-accounts geldt de time-out waarde van de regel. Bij CallVoip-accounts geldt de time-out van het account zelf – deze vindt u op tabblad [Call Features] van het account en is aanpasbaar.

Follow Me ☐ Never
☒ Always
☐ When Unavailable

Order ☒ As listed
☐ Random
☐ Simultaneous

Edit	Up/Down	Name *	Destination *	Active	Timeout, sec *
		1. Receptie	0505261000	Always	15
		2. Verkoop	0505261001	Always	15
		3. Support	0505261002	Always	15
		4. Klantenservice	0505261003	Always	15

Zet accounts niet in eigen follow-me

Stel, u heeft een hoofdnummer dat doorschakelt naar een groepsnummer, met daarin nummers x, y en z. Een inkomend gesprek schakelt door (bv. naar de receptie), gaat 15 seconden over op accounts x, y en z en komt dan weer terug in het follow-me schema van het hoofdnummer. De volgende regel wordt uitgevoerd.

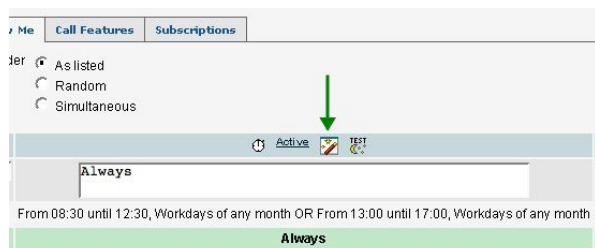
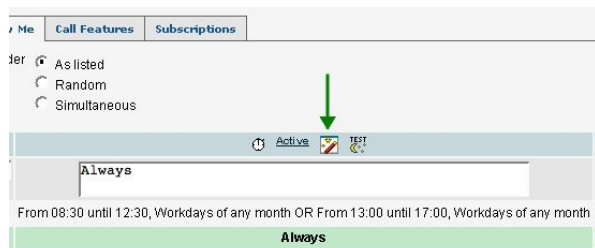
Zorg nu, dat u in de volgende regel van het hoofdnummer geen follow-me opneemt naar account x, y of z zelf – dit zal vermoedelijk niet werken zoals u voor ogen heeft. Probeer de gewenste doorschakeling op een andere manier te realiseren.

Active	TEST	Timeout, sec	Off	Delete
			<input type="checkbox"/>	
s of any month OR From 13:00 until 17:00, Workdays of any month		15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Always		15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Geen [simultaneous] bij groepsnummers

Als u een hoofdnummer wilt laten doorschakelen naar meerdere groepen, stel de volgorde dan in op [as listed] en niet op [simultaneous]. De doorschakeling zal het dan in veel gevallen namelijk niet doen. En veelal zal dit ook niet uw bedoeling zijn. Wat u in één keer wilt laten rinkelen kan immers in één groep worden geplaatst.

Periode-wizard: follow-me regels activeren op specifieke tijden



Active Period Definition

From	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	

Until: 30 00 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Cancel Skip Next »

Active Period Definition

Day of week	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Weekend	Workdays
Sunday									
Monday									
Tuesday									
Wednesday									
Thursday									
Friday									
Saturday									
Weekend									
Workdays									

From 17:30 until 08:30

hr{17}min{30-59}, hr{18-7}

Cancel Skip Next »

Period Wizard: tijdsschakeling

De Follow-me is voorzien van een krachtige tijdswizard, waarmee u de regels op specifieke tijdsintervallen al dan niet actief kunt laten zijn. De wizard bevat verschillende schermen die u doorloopt om zo een tijdsdefinitie op te bouwen.

TIP: U kunt meerdere tijdsdefinities aan elkaar koppelen.

Voorbeeld: u wilt een doorschakeling naar mobiel die buiten kantoor tijd actief is. Dit is op werkdagen van 17:30 's avonds tot 08:30 's ochtends en gedurende het gehele weekend.

De periodewizards starten

Ga naar de follow-me regel toe en voeg een doorschakelingsregel toe naar uw mobiele telefoonnummer en klik op het toverstafje.

Bij een bestaande regel - klik op het wijzig-icoon voor de regel. Klik vervolgens op het toverstafje boven de regel om de periodewizard te starten.

Kies eerst de tijden waarop de regel actief is.

From: 17:30 uur

Until: 08:30 uur

De doorschakelingsregel is van 's avonds 17:30 tot de volgende ochtends 08:30 actief en stuurt de gesprekken in dit tijdsinterval door naar uw mobiel.

Van 08:30 tot 17:30, dus binnen kantoor tijden, wordt er **niet** doorgeschakeld naar uw mobiele telefoon.

Klik [**next**] om verder te gaan.

Kies vervolgens op welke dagen de doorschakeling actief is. Hierbij kunt u individuele dagen kiezen, en de combinatie waarden [Weekend] en [Workdays].

Wij kiezen [**workdays**].

Handig: als u de [Ctrl]-toets ingedrukt houdt, dan kunt u meerdere opties tegelijk kiezen. Bijvoorbeeld maandag, woensdag en donderdag.

Klik [**next**] om verder te gaan.

Active Period Definition

Day of month

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

From 17:30 until 08:30,
Workdays

hr{17}-min{30-59}. w d{mo-f

Cancel Skip Next

Kies vervolgens op welke dagen van de maand uw doorschakeling actief is. In de meeste gevallen wilt u deze doorschakeling de gehele maand actief hebben. In dat geval kiest u geen specifieke dag maar klikt u gelijk op [next]. Wilt u echter op een specifiek aantal dagen selecteren, dat zich niet laat vangen met de noemer weekend/werkdag, dan kunt u deze dagen selecteren met de [ctrl]-toets ingedrukt.

Klik [next] om verder te gaan.

Active Period Definition

Month

January
February
March
April
May
June
July
August
September
October
November
December

From 17:30 until 08:30,
Workdays

hr{17}-min{30-59}. w d{mo-f

Cancel Skip Next

Idem voor de maanden: als u wenst dat uw doorschakeling alle maanden actief is, selecteer dan niets en ga gelijk door. Wilt u toch een selectie aanbrengen, maak deze dan door één maand te selecteren of door [ctrl] in te drukken en meerdere maanden te kiezen.

Klik [next] om verder te gaan.

Active Period Definition

Period definition completed.

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month

hr{17}-min{30-59}. w d{mo-fr }, hr{18-7}. w d{mo-f

Add another definition to this period Finish

Uw eerste tijdsdefinitie is nu compleet.

Klik op [Finish] om deze tijdsperiode op te slaan.

Klik op [Add another definition to this period] om de tijdsdefinitie uit te breiden.

Wij kiezen [Add another ...] om hier de weekenden aan toe te voegen

Active Period Definition

From

00	00
01	05
02	10
03	15
04	20
05	25
06	30
07	35
08	40
09	45
10	50
11	55
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

Until

00	00
01	05
02	10
03	15
04	20
05	25
06	30
07	35
08	40
09	45
10	50
11	55
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month

hr{(17)-min{(30-59)} w d{(mo-fr)}

Cancel Skip Next »

De wizard start weer bij de tijd.
Kies hier de tijden – bijna 24 uur per dag.
Klik **[next]** om verder te gaan.

Active Period Definition

Day of week

Sunday
Monday
Tuesday
Wednesday
Thursday
Friday
Saturday
Weekend
Workdays

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month
OR From 00:00 until 23:55

hr{(17)-min{(30-59)} w d{(mo-fr)}, hr{(0-22)}, hr{(23)-min{(0-54)}}

Cancel Skip Next »

Bij [Days of Week] kiest u nu **[Weekends]**.
Klik **[next]** om verder te gaan.
Klik op **[next]** bij dag van de maand.
Klik op **[next]** bij maand van het jaar.
Klik tenslotte op **[finish]**.
Beide definities zijn nu gemaakt en
samengevoegd.

Me **Call Features** Subscriptions

der (As listed
Random
Simultaneous

Active TEST

Always

From 08:30 until 12:30, Workdays of any month OR From 13:00 until 17:00, Workdays of any month

Always

U ziet de tijdsdefinitie tijdens het definiëren van de periode terug in de grijze velden, en na afloop daarvan in het veld **[Active]** van deze follow-me regel.
Buiten kantoortijden wordt een inkomend gesprek dus automatisch doorgestuurd naar uw mobiele nummer. Binnen kantoortijden vindt de doorschakeling niet plaats.

Toepassingsmogelijkheden

Deze functie is ideaal voor bijvoorbeeld:

- lunchpauze: op werkdagen tijdens de lunchpauze gaan geen telefoons rinkelen maar gaan bellers door naar de voicemail
 - weekend, vakantie, feestdagen: voor dagen waarvan u weet dat er dan niet gewerkt wordt kunt u structurele doorschakelingen opstellen
-

Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden

1) neem een nummer niet op in haar eigen follow-me schema

Als u op een bepaald nummer een follow-me schema activeert, neem het eigen nummer dan niet op in dit schema. Dat functioneert namelijk niet, dat nummer is immers reeds in gebruik.

2) handig: gebruik Auto Attendant als achternvanger

Veel klanten combineren het follow-me schema met de Auto Attendant en evt. de wachtrij van onze centrale tot de volgende structuur:

binnen werktijd:

- binnen werktijd gaat een inkomend gesprek ca. 4x rinkelen op een groep van toestellen (hiertoe stelt u de time-outs van deze accounts in op 20 seconden)
- bij geen gehoor / in gesprek gaat het gesprek door naar de Auto Attendant
- de beller wordt automatisch begroet (audiobestand dat u zelf inspreekt en kunt uploaden) en doorgezet naar de wachtrij, zodat de beller wacht totdat u weer tijd heeft
- als u geen gelegenheid heeft om een lijn aan te nemen, dan weet u dat deze door de centrale wordt aangenomen en op u wacht

buiten werktijd:

- de toestellen gaan niet rinkelen (tijdsinstelling follow-me-regel groepsnummer)
- de beller gaat rechtstreeks door naar de Auto Attendant (AA)
- de AA meldt dat u gesloten bent, wat uw openingstijden zijn, desgewenst met keuze-optie voor doorverbinden (spoed) of inspreken voicemail

3) handig: creëer loop als wachtrij-systeem

De CallVoip Telefooncentrale beschikt niet over een wachtrijstelsel. U kunt echter wel een eigen wachtrijstelsel creëren. U kunt dit alleen met de follow-me doen, door een nummer via een andere account weer terug door te verbinden naar het hoofdnummer.

Bijvoorbeeld:

- a - een hoofdnummer schakelt gelijktijdig door naar x accounts
- b - bij geen gehoor wordt doorgeschakeld naar een andere account (zonder nummer)
- c - deze account schakelt weer door naar het hoofdnummer

De wachtrij-simulatie kan ook met de Auto Attendant worden gecombineerd. Achter de account in stap b van bovenstaand lijstje activeert u een Auto Attendant die het gesprek automatisch aanneemt. U kunt de beller (via een keuze of automatisch na 10 seconden) laten doorschakelen naar een andere account, en die weer terug naar het hoofdnummer laten schakelen. Van daaruit start de doorschakeling naar het hoofdnummer weer.

Er zijn vast nog meer methoden om dit te realiseren. Met kennis van de onderdelen van de telefooncentrales en wat tijd denkt u de leukste dingen uit! Maar test altijd grondig.

4) aparte voicemails voor tijdens en buiten kantooruren

Omdat een wachtrijstelsel niet aanwezig is, is het handig om bellers tijdens werktijd een voicemail met een andere tekst te bieden dan buiten werktijd.

Stel: u heeft een hoofdnummer dat volgtijdelijk doorschakelt naar verschillende telefoons of groepen telefoons. Als niemand hiervan bereikbaar is (in gesprek, afwezig, etc.) dan komt de beller automatisch terecht in het berichtencentrum van het hoofdnummer.

Wij adviseren niet de voicemail, maar de Auto Attendant te activeren. Zorg dat de Auto Attendant alleen actief is buiten werktijd (periode-wizard), en zorg dat deze binnen werktijd rechtstreeks doorschakelt naar de voicemail. Dat doet u door veld [Not Active] van de AA op [transfer to voicemail] in te stellen. Zie ook de handleiding bij de Auto Attendant-functie.

5) andere ringtone voor interne gesprekken

Alhoewel dit punt niet direct met de follow-me functie te maken heeft, is het toch aardig om te noemen. Stel dat er in uw organisatie de wens is om inkomende gesprekken van collega's snel te kunnen herkennen middels een andere ringtone, dan kunt u dat als volgt realiseren (mits ondersteund door uw type telefoon).

Zorg ervoor dat alle accounts het hoofd-telefoonnummer als CLI meezenden.

Stel op uw IP Phone (bv. GXP's) in dat inkomende gesprekken vanaf uw eigen nummer een andere ringtone krijgen. Ook collega's die bv. thuis werken, onderweg zijn of op een andere vestiging werken, en naar kantoor bellen, zullen nu als intern gesprek gaan rinkelen.

Aandachtspunten: Het is lang niet op alle IP Phones mogelijk om verschillende ringtones te gebruiken of een VIP-instelling te doen (= andere ringtone op basis van CLI). En wellicht wilt u niet alle collega's met hetzelfde CLI naar buiten laten bellen, maar zendt u geheel geen CLI's mee of heeft elke medewerker een eigen telefoonnummer. Mogelijk heeft uw telefoon de mogelijkheid om meerdere ID's toe te voegen om dan de 'interne' ringtone af te spelen. Grootste nadeel is dat u deze zaken op elk toestel apart dient aan te passen.

6) nummer schakelt anders door bij bellen vanaf hoofdnummer dan direct

Weer een situatieschets. Stel: u heeft een hoofdnummer, en (een aantal van) uw medewerkers hebben een account met nummer waarop zij rechtstreeks kunnen worden gebeld. Als het hoofdnummer wordt gebeld, dan kan er worden doorgeschakeld naar een individueel nummer of een groep van nummers. Stel dat u hier een time-out hanteert van 25 sec (= ca. 5x rinkelen).

Ook op de individuele accounts met nummer kunt u een follow-me schema toepassen. Stel dat u hier instelt dat de nummers na 30 seconden (= ca. 6x rinkelen) doorschakelen naar het GSM-nummer van de betreffende medewerker. De time-out hiervan is zo ingesteld dat de voicemail van de GSM het gesprek niet aanneemt. Als ook de GSM niet wordt beantwoord, dan gaat het gesprek door naar de UM-omgeving. Standaard staat hierop de voicemail actief, maar dit kan ook een persoonlijke Auto Attendant van de medewerker zijn. Of er kan een follow-me worden opgenomen naar een centrale Auto Attendant. Als een beller via het hoofdnummer bij het directe nummer van de medewerker komt, dan zal het gesprek na 25 sec. (= duur time-out van regel onder het hoofdnummer) terugkomen bij het hoofdnummer, en daar haar route afmaken. Als het nummer van de medewerker rechtstreeks wordt gebeld, dan wordt de doorschakeling naar het mobiele nummer en de voicemail/auto attendant uitgevoerd. Zie de afbeelding in scenario 1 voor een voorbeeld hiervan.

Scenario 1: uitwerking basic bedrijfsmatig nummerplan

Hieronder een uitgewerkt nummerplan voor een bedrijfssituatie die vrij vaak voorkomt. Er wordt volgtijdelijk doorgeschakeld naar groepepn telefoons. Eventueel kan dit weer worden gevolgd door een voicemail of auto attendant.

