Handleiding CallVoip - Customer Selfcare

Handleiding CallVoip - Customer Selfcare *1*

Toelichting *2*

Customer Selfcare – onderverdeling in drie secties 3

Sectie 1a – Customer Info 4

Sectie 1b – Dialing Rules of intern nummerplan 7

Sectie 2 – Accounts 9

Sectie 3a – CDR browser 12

Sectie 3b – Reports 13

Sectie 3c – Invoices 14

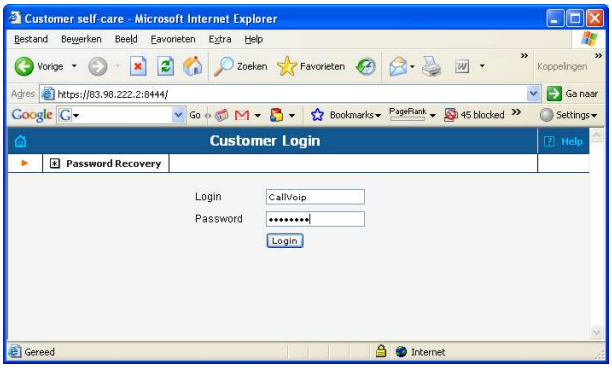
Bijlage 1 - overzicht voicemail-menu 15

Toelichting

Deze handleiding geeft u een uitgebreide rondleiding door de Customer Selfcare – een belangrijk deel van de CallVoip Telefooncentrale – en probeert u bekend te maken met de manier waarop de telefooncentrale kan worden bediend.
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

Customer Selfcare – onderverdeling in drie secties

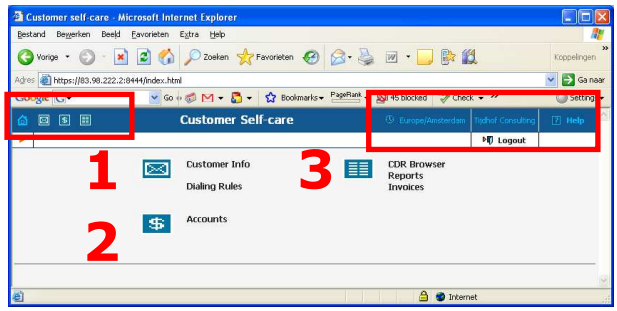


Om in te loggen op de CallVoip Klant-login gaat u naar het volgende adres:

http://customer.sipnl.net/

Log hier in met de klantlogin logingegevens en het klantlogin 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 [Customer Info].



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)

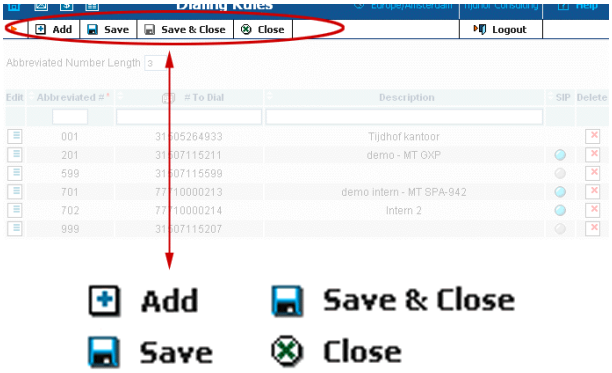
3 – gespreksrapportages
Al uw gespreksregels (Call Detail Records), rapportages en maandoverzichten.
Een factuur wordt u separaat per post of e-mail verzonden.

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

Sectie 1a – Customer Info

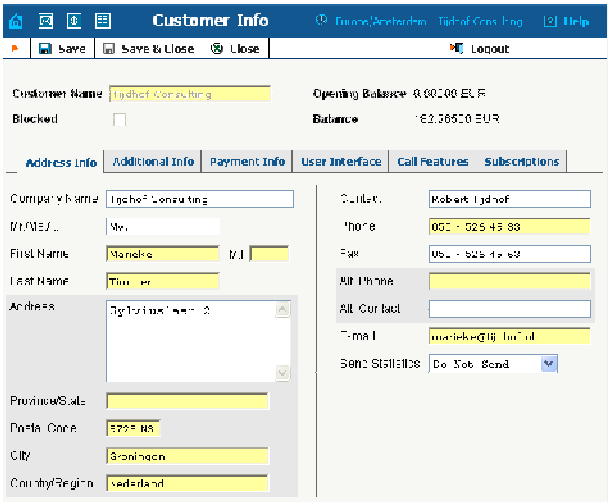
Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 1 - [customer info]

Hier vindt u hoofdzakelijk administratieve informatie



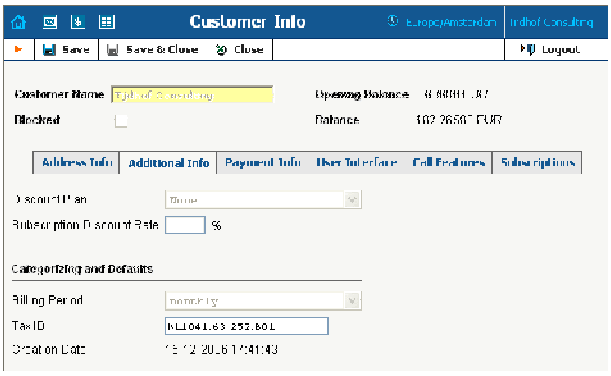
De pagina die u nu op het scherm krijgt bevat een aantal tabbladen, die hieronder nader worden toegelicht.
Op de diverse tabbladen van het systeem bevindt zich bovenaan de pagina een menubalk met daarop de volgende buttons:

- **add**: een item toevoegen
- **save**: een toevoeging/wijziging bewaren
- **save & close**: bewaren en sluiten
- **close**: sluiten



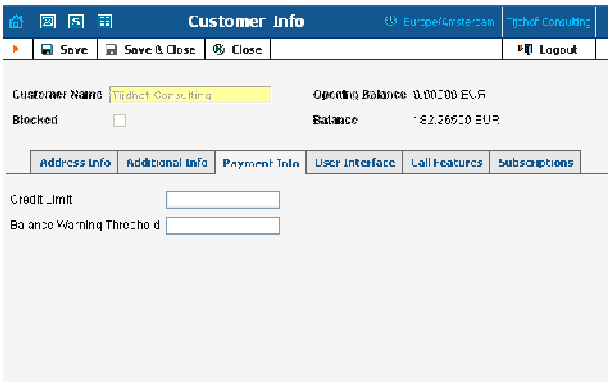
Tabblad **[Address Info]**

Hier vindt u de klantgegevens zoals wij deze van u hebben geregistreerd. Uw mailadres wordt gebruikt voor meldingen van het systeem, waaronder een maandelijkse samenvatting van het aantal gesprekken en de belminuten.



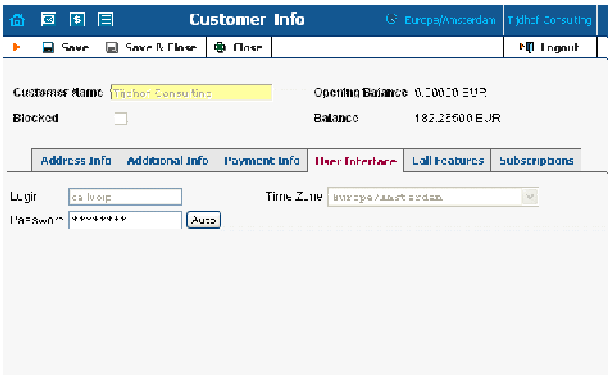
Tabblad **[Additional Info]**

Hier kunt u uw evt. BTW-nummer invullen in veld Tax ID en ziet u bij Create Date het aanmaakmoment van uw account.



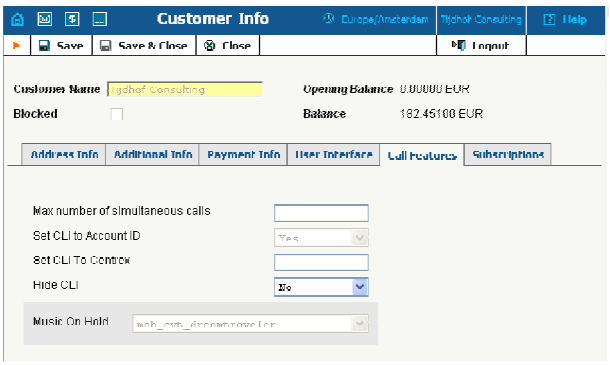
Tabblad **[Payment Info]**

Hier wordt een eventuele kredietlimiet getoond – bv. een limiet die wij uit veiligheidoverwegingen of op uw verzoek hebben ingesteld. Bij prepaid accounts vindt u hier de hoogte van het ingekochte beltegoed. Bij [Balance] bovenin het scherm vindt u het bedrag dat u reeds heeft verbruikt.
Indien u een waarschuwing bij een bepaalde krediethoogte wenst te ontvangen kunt u deze bij **[Balance Warning Treshold]** invullen. Dit is alleen mogelijk indien een kredietlimiet is ingesteld.



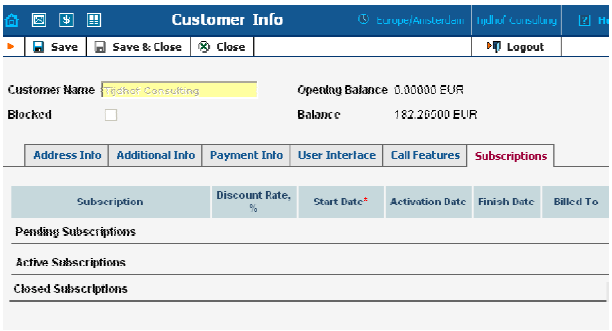
Tabblad **[User Interface]**

Hier vindt u uw loginnaam en het veld met uw verduisterde wachtwoord. Dit zijn de login-gegevens om op de Customer Login in te kunnen loggen.
Hier kunt u uw wachtwoord desgewenst wijzigen of een nieuw wachtwoord door het systeem laten genereren.



Tabblad **[Call Features]**

Hier vindt u de instelling van het aantal gelijktijdige gesprekken – dit aantal is standaard niet gelimiteerd door het systeem, maar wordt wel beperkt door de beschikbare uploadsnelheid en de mogelijkheden van uw apparatuur.
Verder vindt u hier de CLI-instellingen: verschijnt het eigen telefoonnummer in het display van uw gesprekspartner, of één van uw andere nummers, of wordt geen nummer getoond?
Tenslotte ziet u hier de naam van het Music-on-Hold bestand, ofwel uw wachtmuziek. Desgewenst kunnen wij een bestand voor u uploaden. Houdt u rekening met de grootte (max. 1Mb) en evt. gebruiksrechten die op de muziek rusten!



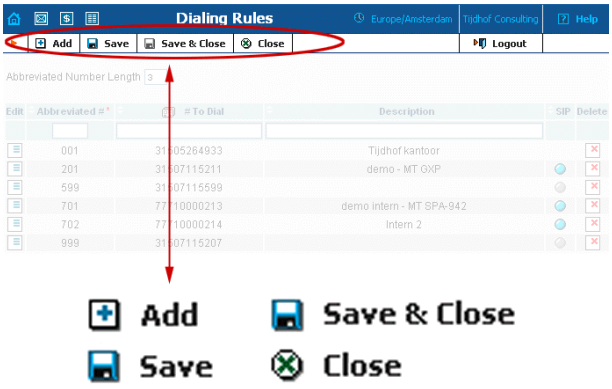
Tabblad **[Subscriptions]**

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

Sectie 1b – Dialing Rules of intern nummerplan

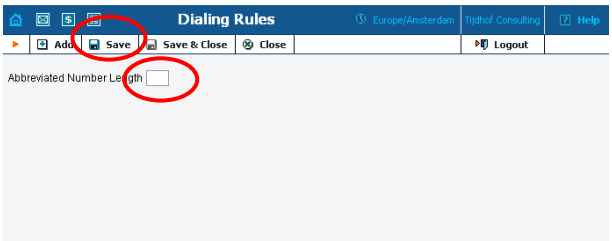
Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 1 - [dialing rules]

Bij de dialing rules kunt u uw lijst met **verkorte kiesnummers** ofwel uw eigen interne nummerplan of centrale telefoonboek definiëren: al uw CallVoip-accounts (met en zonder nummer) zullen deze codes herkennen. Toets deze code in en het corresponderende telefoonnummer wordt gebeld. Dit is vaak handig voor intern en extern doorverbinden.



Op de pagina die u nu op het scherm krijgt bevat bevindt zich bovenaan de pagina een menubalk met daarop de volgende buttons:

- **add**: een item toevoegen
- **save**: een toevoeging/wijziging bewaren
- **save & close**: bewaren en sluiten
- **close**: sluiten



Voordat u uw lijst met verkorte kiesnummers kunt definiëren kunt u aangeven hoe lang uw verkorte kiesnummers moeten zijn: wilt u snelkiescodes van 2 cijfers, 3 cijfers of wellicht meer?

Vul de gewenste waarde in het hokje in en klik vervolgens op [**save**].

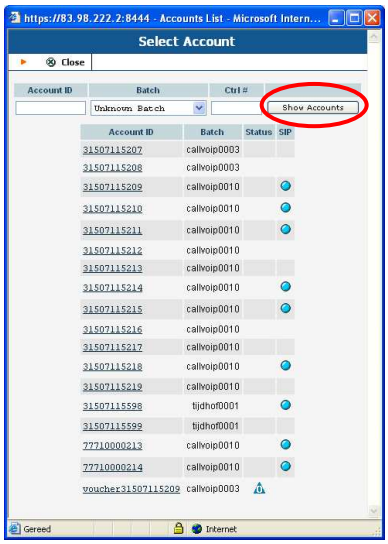
Nu kunt u uw eigen verkorte kiescodes definiëren. Klik op [**add**] om uw een regel toe te voegen, er verschijnt een regel met een knipperend diskette-icoon.
Vul in:

- [Abbreviated]: het snelkiesnummer
- [# to dial]: het nummer in E.164-formaat
- [Description]: uw omschrijving

E.164-formaat houdt in: het internationale nummerformaat startend met de landcode (bv 31612345678 en 31209998312).

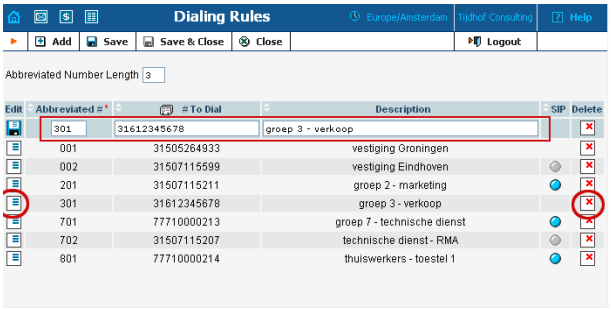
U kunt het nummerplan sorteren met de pijltjes in de kolomhoofden: klik éénmaal (pijltje wordt oranje) om de lijst te sorteren; klik nogmaals om de lijst andersom te sorteren.

In kolom [**SIP**] ziet u blauwe bolletjes staan. Een blauw bolletje betekent dat de account on-line is: succesvol op een VoIP-apparaat geregistreerd en in principe gereed voor gebruik. Een grijs bolletje betekent dat de account off-line is. **Geen bolletje** betekent dat het een extern nummer betreft ófwel dat de account niet in E.164-formaat staat.



TIP: klik op het icoontje voor [# to dial] om een overzicht van al uw eigen accounts op te vragen. Er verschijnt een popup-venster. Klik hier op [**Show accounts**] en er verschijnt een lijst met al uw accounts. Ook hier ziet u de blauwe bolletjes weer staan ten teken dat een account al dan niet on-line is.
Kies de gewenste account en het systeem vult deze met de juiste notering voor u in.

Naast CallVoip-accounts kunt u ook andere telefoonnummers toevoegen, bijvoorbeeld mobiele telefoonnummers of vaste telefoonnummers in binnen- of buitenland die niet bij CallVoip zijn geregistreerd.



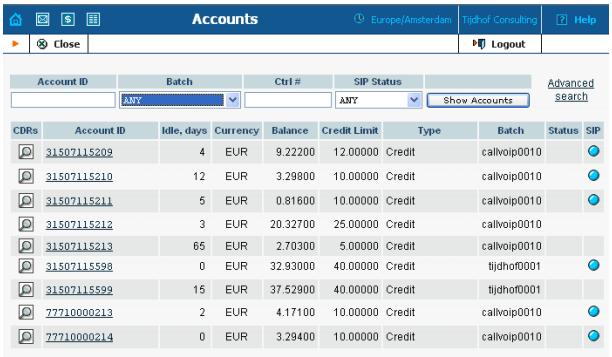
U kunt de regels in uw nummerplan te allen tijde wijzigen. Hiertoe klikt u op het icoon met de blauwe streepjes vóór de regel.
De gegevens van de te wijzigen regel worden nu in de bovenste regel getoond; hier kunt u de gegevens aanpassen. Om de wijziging op te slaan, klik op het diskette-icoon vóór de regel of op [**save**].

Om een regel te verwijderen, klik op het icoon met het rode kruisje áchter de regel. Na uw bevestiging wordt de regel verwijderd.

Sectie 2 – Accounts

Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 2 - [accounts]

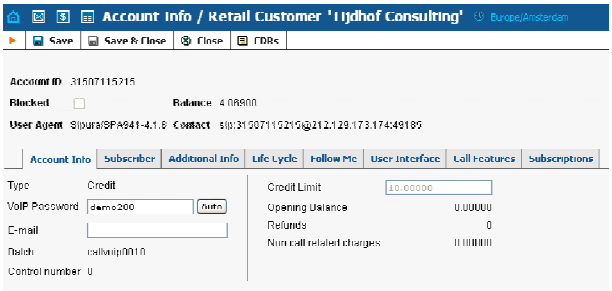
In deze sectie kunt een overzicht van uw accounts (met en zonder nummer) oproepen en desgewenst doorklikken naar de accounts om de instellingen aan te passen.
Veel instellingen kunt u ook via de Account Selfcare of Nummerlogin opvragen/wijzigen.



Klik op [**Show accounts**] – er wordt een overzicht van uw accounts gegenereerd. Dit venster bevat de volgende kolommen:

- CDR's: uw gesprekssspecificaties
- Account ID: uw account
- Balance: gemaakte belkosten p/account
- Credit limit: evt. kredietlimiet p/account
- SIP: registratiestatus (online, offline)

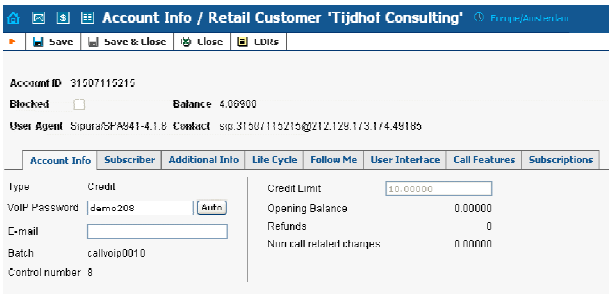
Klik op het [**vergrootglas**] voor een account om de gesprekssspecificaties voor het betreffende account op te vragen.
(→ zie ook: sectie 3)



Klik op een Account ID voor de accountinstellingen. Hieronder worden de tabbladen nader toegelicht.

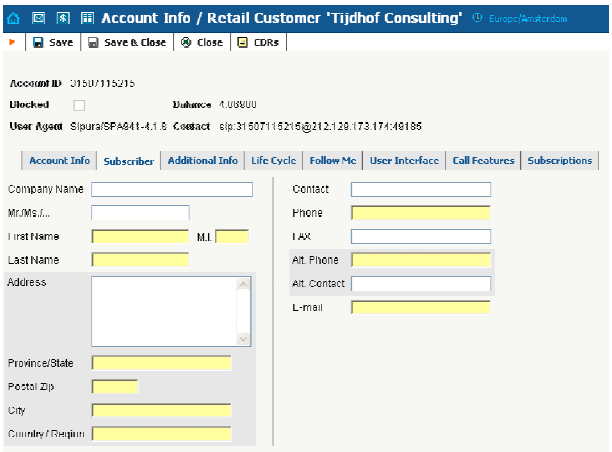
Boven de tabbladen ziet u staan:
- **Account ID**: de account waarnaar u kijkt
- **blocked**: indicator blokkering
- **balance**: belkosten voor de account
- **user agent**: merk + type VoIP-toestel
- **contact**: IP-adres + poort van registratie

In het menu bovenaan kunt u tevens de CDR's van deze account opvragen.



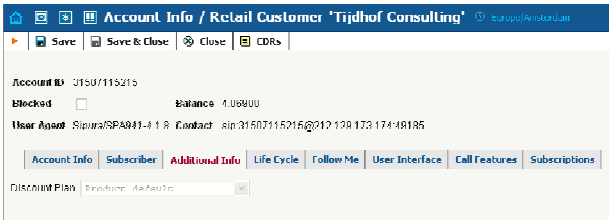
Tabblad **[Account Info]**

Hier ziet u uw VoIP-password (benodigd om uw account op uw apparatuur te registreren). Dit password kunt u zelf aanpassen. Verder ziet u de evt. kredietlimiet.



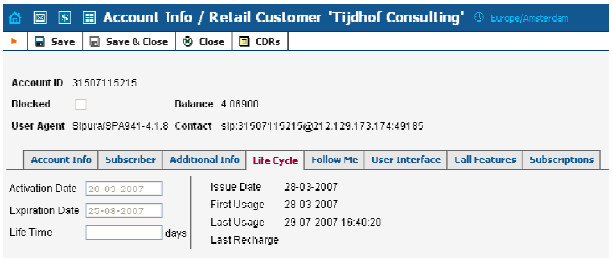
Tabblad **[Subscriber]**

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.



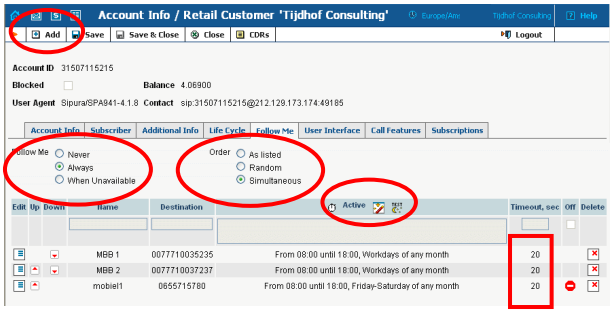
Tabblad **[Additional Info]**

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.



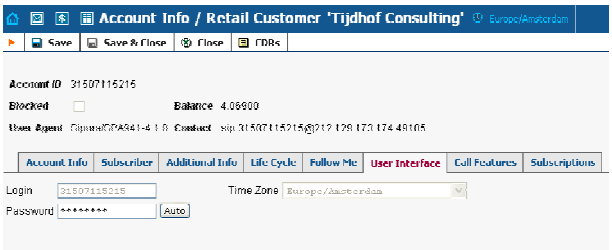
Tabblad **[Follow Me]**

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.
NB - in veld [**Destination**] noteert u de telefoonnummers zoals u deze ook zou bellen (bv. 0612345678, 0201234567).

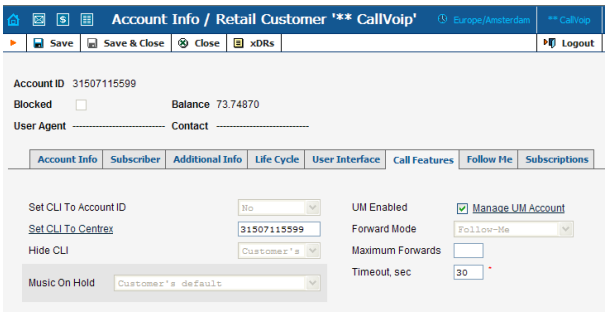
Met de **periodewizard** bepaalt u een evt. afgebakende tijdsperiode (of meerdere) waarin een regel actief is.

(→ zie de aparte manual Follow Me)



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. Het wachtwoord kunt u wel wijzigen. Als u op [Auto] klikt wordt een wachtwoord voor u gegenereerd.



Tabblad **[Call Features]**

Hier ziet u een aantal instellingen m.b.t. de CLI: het nummer dat in het display van uw gesprekspartner verschijnt. Standaard wordt het eigen nummer meegezonden. Het is mogelijk om één van uw andere nummers als ID mee te sturen – neemt u hiervoor contact met ons op.

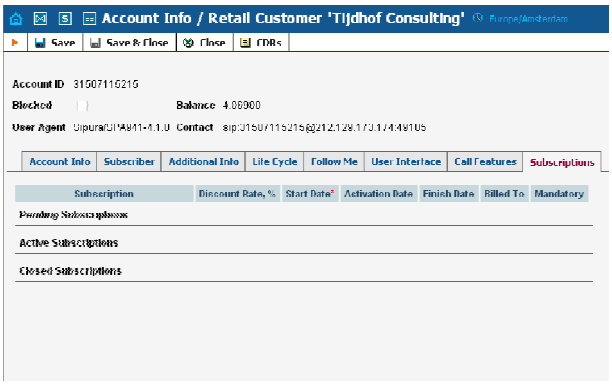
Via [**Hide CLI**] > [**Yes**] kunt u het meezenden van een nummer uitzetten

Standaard wordt de **Music on Hold** (wachtmuziek) gebruikt die in uw klantenaccount is geactiveerd.

Via [**UM Enabled**] kunt u zelf het gebruik van de UM-omgeving = het berichten-centrum uit- of aanzetten. In het berichtencentrum vindt u o.a. de voicemail, fax-to-mail, de Auto Attendant en het wachtrijsysteem.
→ zie **bijlage 1** voor een overzicht van het voicemail-menu.

Klik op [**Manage UM Account**] om naar het Berichtencentrum te gaan (wordt geopend in een apart venster). Hier kunt u voicemail, fax-to-mail, auto attendant en wachtrij instellen.

Het getal bij [**Timeout, sec**] is het aantal seconden dat de centrale uw telefoon laat overgaan alvorens door te schakelen naar de Follow-me en uw voicemail (in die volgorde). Zijn beide functies niet in gebruik, dan wordt het gesprek daarna verbroken. Deze waarde staat standaard ingesteld op 30 seconden.



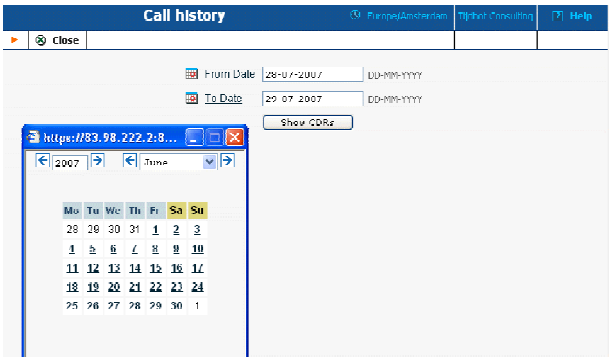
Tabblad **[Subscriptions]**

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

Sectie 3a – CDR browser

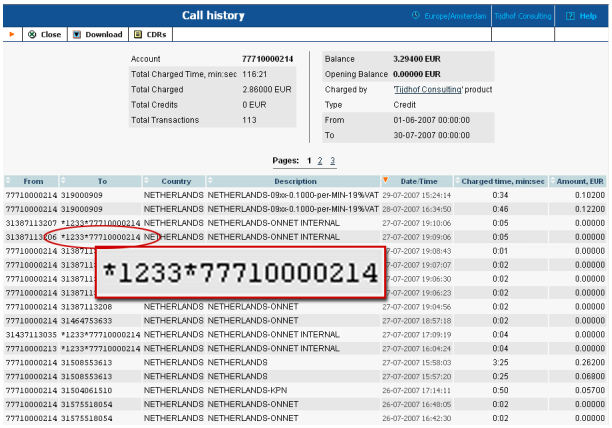
Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 3 - [xDR Browser]

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



Vul de gewenste periode in, desgewenst middels de kalender, en klik op [**Show xDR's**].

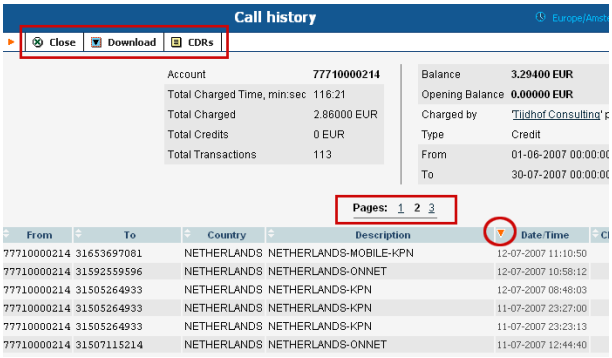
NB – vanuit uw accountoverzicht kunt u ook de xDR's / specificaties per account opvragen. Hiertoe klikt u in het accountoverzicht op het vergrootglas vóór de betreffende account.



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 /UM-omgeving– 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

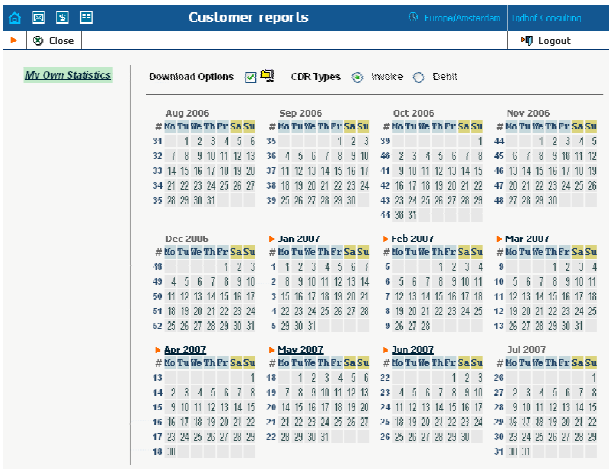
Als de lijst meerdere pagina's heeft kunt u op het volgende paginanummer klikken.

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.

Sectie 3b – Reports

Vanaf de hoofdpagina, kies
sectie 3 - [Reports]

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



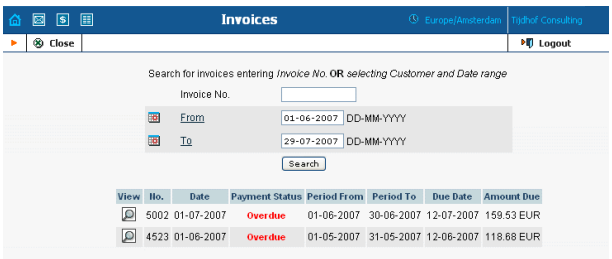
In het scherm [Customer Reports] is het mogelijk om het gespreksbestand (gesprekslog) van een maand te downloaden in .csv-formaat.
Een rapportage is enkel beschikbaar indien er in de betreffende maand is gebeld. De naam van de maand is dan onderstreept, aanklikbaar en wordt voorafgegaan door een oranje pijltje.

Sectie 3c – Invoices

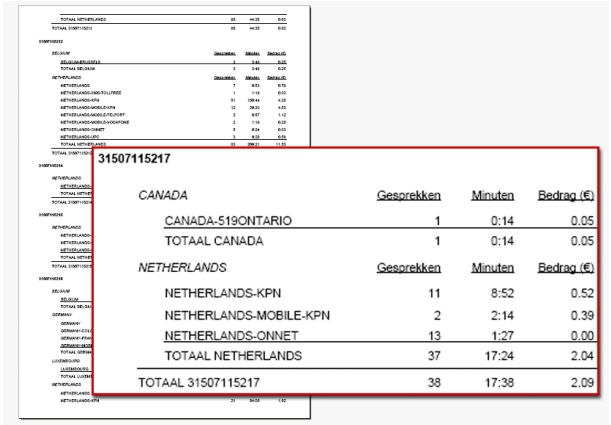
Vanaf de hoofdpagina, kies:
sectie 3 - [Invoices]

Middels deze optie kunt u een maandelijks overzicht met een samenvatting van uw verbruik (alle accounts) opvragen in een .PDF-bestand.

N.B.: anders dan de naam van deze functie doet denken vindt u hier niet uw volledige CallVoip-factuur, maar enkel een **samenvatting** van de gesprekskosten. Een factuur ontvangt u separaat per post/mail.



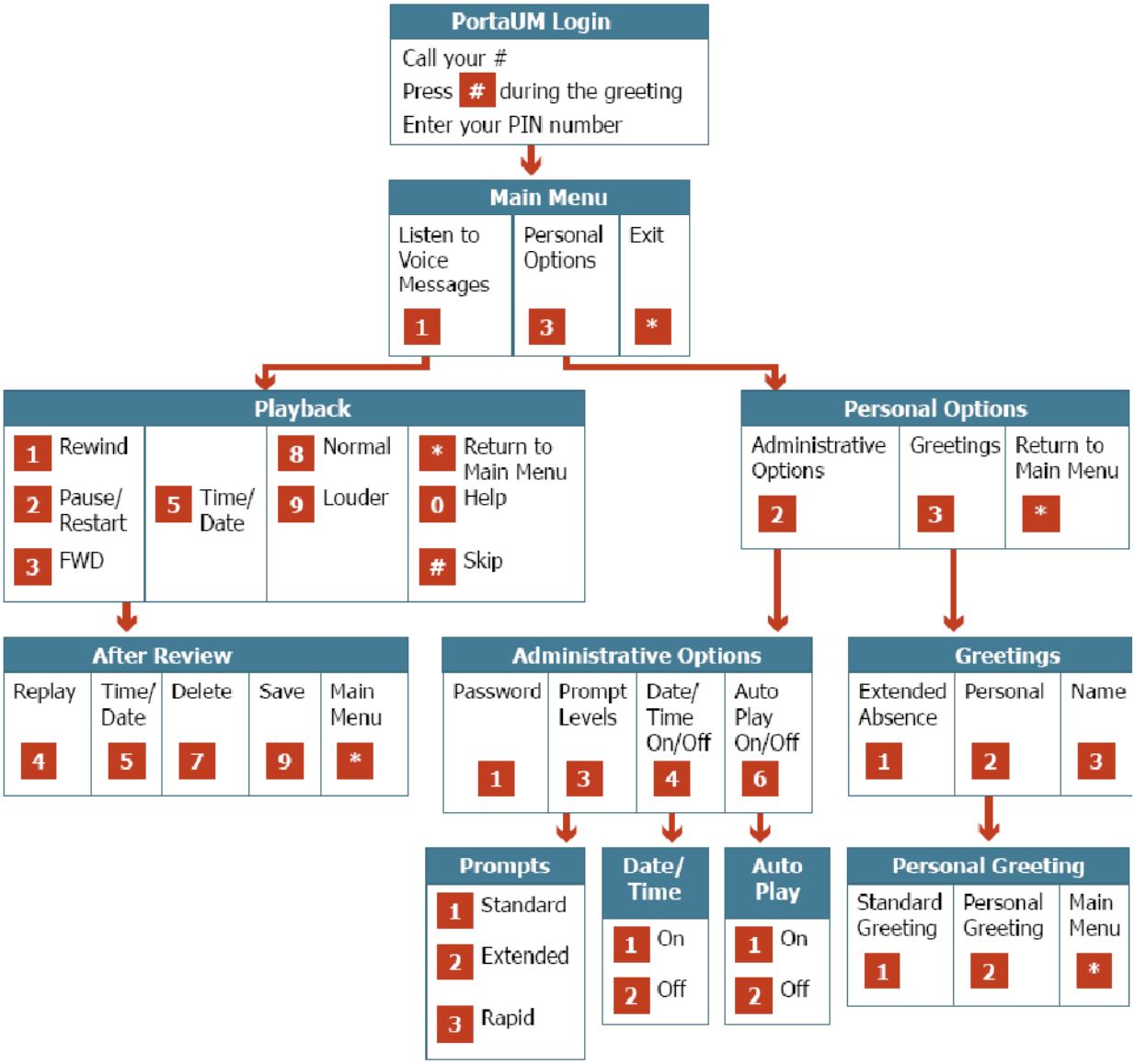
Kies de gewenste periode waarvan u de .PDF verbruiksoverzichten wilt opvragen en klik op [Search]. U krijgt een overzicht van de gevonden overzichten.
Klik op het vergrootglas om het .PDF-bestand te downloaden en te openen (Adobe Acrobat reader benodigd).



31507115217

CANADA	Gesprekken	Minuten	Bedrag (€)
CANADA-519ONTARIO	1	0:14	0.05
TOTAAL CANADA	1	0:14	0.05
NETHERLANDS	Gesprekken	Minuten	Bedrag (€)
NETHERLANDS-KPN	11	8:52	0.52
NETHERLANDS-MOBILE-KPN	2	2:14	0.39
NETHERLANDS-ONNET	13	1:27	0.00
TOTAAL NETHERLANDS	37	17:24	2.04
TOTAAL 31507115217	38	17:38	2.09

De factuur is overzichtelijk ingedeeld: per nummer wordt een opsomming gegeven van de soorten bestemmingen (bv. Netherlands-KPN) met daarachter het aantal gesprekken, de totale duur en het totale bedrag, opgeteld tot een totaalbedrag per nummer.

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.