

Tijdschema's aanmaken en gebruiken

Inhoud

1 Inleiding	3
2 Aanmaken van een tijdschema	4
3 Aanmaken van een vakantieschema	6
4. Configureren van de Nachtschakeling en het vakantieschema	8
5. Het opnemen van bandjes	9
6. Configureren van de Voicemailuser	10

1 Inleiding

In de telefooncentrale heeft u de mogelijkheid om tijdschema's aan te maken voor de openingstijden van uw bedrijf. In deze handleiding vindt u informatie om stapsgewijs een tijdschema aan te maken. Dat tijdschema kunt u gebruiken om buiten werktijden bijvoorbeeld een afwezigheidsbandje af te spelen. De instellingen gaan we aanpassen in Webbeheer. Webbeheer is de gebruiksvriendelijke omgeving van uw telefooncentrale. Daarin kunt u wijzigingen aanbrengen aan uw telefooncentrale.

Het instellen en gebruiken van tijdschema's bestaan uit een aantal stappen. Die zien er als volgt uit:

- **Aanmaken van een tijdschema**
- **Aanmaken van een vakantieschema**
- **Configureren van de nachtschakeling en het vakantieschema**
- **Het opnemen van afwezigheidsbandjes**
- **Configureren van de Voicemailuser**

We zullen deze stappen één voor één behandelen zodat u tijdschema's kunt instellen en gebruiken.

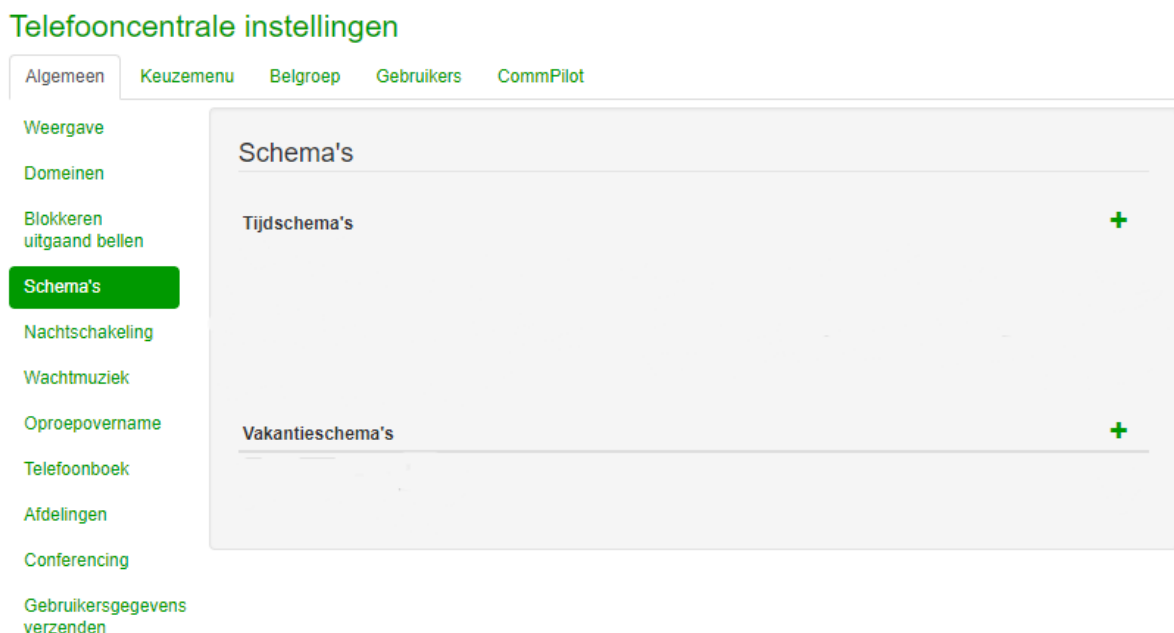
2 Aanmaken van een tijdschema


Als u wordt gebeld buiten werktijden heeft u in de telefooncentrale de mogelijkheid om een afwezigheidsbandje af te laten spelen. Dit noemen we de Nachtschakeling. Voordat we de Nachtschakeling kunnen instellen horen we een tijdschema aan te maken. Daarin geven we aan wat onze openingstijden zijn, dus wanneer we bereikbaar zijn. De nachtschakeling weet dat het buiten die tijden actief moet zijn.

Eerst leggen we uit hoe we een tijdschema schema aan kunnen maken om later de Nachtschakeling in te kunnen stellen.

In dit voorbeeld zijn onze kantoortijden van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 en op zaterdag van 09.00 t/m 14.00:

Kies onder tabblad “Algemeen” voor “Schema’s”:



Klik op  onder “**Tijdschema**” om een tijdschema toe te voegen. Geef het tijdschema een naam, bijvoorbeeld “kantoortijden”. Kies “**Toevoegen**”.

Nu gaan we een periode toevoegen. Druk op  .

- Voer eerst een naam in voor de periode.
- Kies daarna de openingstijden.
- Geef aan hoe het schema herhaald moet worden.
- Vink aan op welke dagen het aangegeven Starttijd/Eindtijd gehanteerd moet worden.

Opgegeven

kpn

Naam tijdschema

Naam

Hele dag

Starttijd/Eindtijd

Herhaling

Dagen Z M D W D V Z

Naam

Hele dag

Starttijd/Eindtijd

Herhaling

Dagen Z M D W D V Z

Vergeet niet voor elke periode die je aanmaakt op en te klikken!

Als u op “sluiten” klikt ziet u uw nieuwe schema onder “Tijdschema’s”. Dit Tijdschema kunt u gebruiken om een nachtschakeling te activeren.

3 Aanmaken van een vakantieschema

Webbeheer geeft u de mogelijkheid om uitzonderingen aan te maken in uw tijdschema. Als de kerstdagen bijvoorbeeld op een dinsdag en woensdag zijn hoeft u niet uw hele tijdschema aan te passen.


Dit kunt u simpel oplossen door een vakantieschema aan te maken. Een vakantieschema heeft voorrang op het normale tijdschema. U kunt van te voren meerdere periodes toevoegen aan een vakantieschema. U kunt dus van te voren al aangeven wanneer u wilt afwijken van uw normale tijdschema.

In dit voorbeeld gaan we verder bouwen op het vorige schema.

We gaan voor Koningsdag en Kerst 2018 een vakantieschema aanmaken. We voegen Kerst en Koningsdag toe aan het vakantieschema:

Kies onder tabblad “Algemeen” voor “Schema’s”:

The screenshot shows the 'Telefooncentrale instellingen' (Telephone Central Settings) interface. At the top, there are tabs for 'Algemeen', 'Keuzemenu', 'Belgroep', 'Gebruikers', and 'CommPilot'. The 'Algemeen' tab is active. On the left side, there is a vertical menu with items: 'Weergave', 'Domeinen', 'Blokkeren uitgaand bellen', 'Schema's' (highlighted in green), 'Nachtschakeling', 'Wachtmuziek', 'Oproepovername', 'Telefoonboek', 'Afdelingen', 'Conferencing', and 'Gebruikersgegevens verzenden'. The main content area is titled 'Schema's' and contains two sections: 'Tijdschema's' and 'Vakantieschema's'. Each section has a green plus sign (+) to its right, indicating that new items can be added.

Klik op  onder “**Vakantieschema’s**” om een tijdschema toe te voegen. Geef het tijdschema een naam, bijvoorbeeld “Vakantie 2018”. Kies “**Toevoegen**”.

Nu gaan we een periode toevoegen. Druk op  .

- Voer eerst een naam in voor de periode.
- Kies daarna de vakantiedagen en vink “**Hele dag**” aan.
- Geef aan hoe het schema herhaald moet worden.

schema

Naam vakantieschema

Opslaan Nieuwe periode +

Naam 🗑️

Startdatum Hele dag

Einddatum

Herhaling

Opslaan

Naam 🗑️

Startdatum Hele dag

Einddatum

Herhaling

Opslaan

Sluiten

Vergeet niet voor elke periode die u aanmaakt op Toevoegen en Opslaan te klikken!

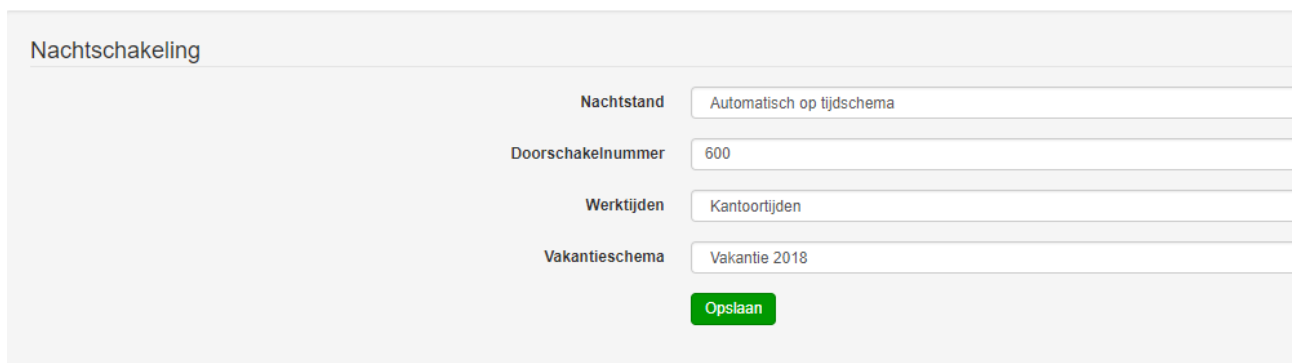
Als u op “**sluiten**” klikt ziet u uw nieuwe schema onder “**Vakantieschema’s**”. Dit vakantieschema kunt u onder de optie “**Nachtschakeling**” instellen. In het volgende hoofdstuk leggen we dit uit.

4. Configureren van de Nachtschakeling en het vakantieschema

In de vorige hoofdstukken hebben we een tijdschema aangemaakt waarin we onze openingstijden hebben aangegeven. Daarnaast hebben we een vakantieschema aangemaakt voor Kerst en Koningsdag die een uitzondering vormen op de normale openingstijden. We gaan u nu laten zien hoe u die schema's kunt toepassen in de telefooncentrale.

- Ga naar “**Nachtschakeling**” onder tabblad “**Algemeen**”:
- Nachtstand: kies “**Automatisch op tijdschema**”
- Doorschakelnummer: Voer hier het verkorte kiesnummer(extensie) in van de voicemailgebruiker waar we het afwezigheidsbandje aan gaan koppelen
- Werktijden: Kies hier het tijdschema dat we hebben aangemaakt
- Vakantieschema: Kies hier het vakantieschema dat we hebben aangemaakt.

Vergeet niet op **Opslaan** te klikken!

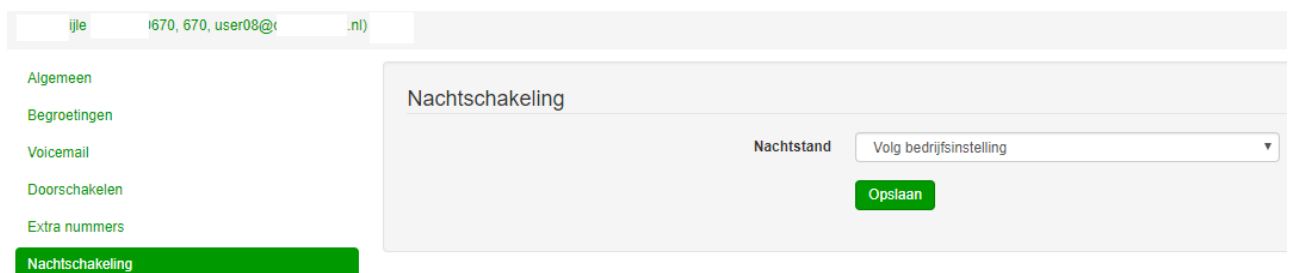


Met deze instellingen bent u bereikbaar tijdens de aangegeven tijden in het schema “Kantoortijden”. Buiten die tijden gaan alle gesprekken naar de voicemailgebruiker met verkorte kiesnummer 600.

De vakantiedagen zijn een uitzondering. Op vrijdag 27 april, dinsdag 25 december en woensdag 26 december gaan alle gesprekken gelijk door naar de voicemailuser 600. Zoals eerder aangegeven: Het vakantieschema heeft voorrang op de werktijdschema.

LET OP:

Per belgroep of gebruiker moet er apart aangegeven worden of de nachtschakeling van toepassing is of niet. Dit is in te stellen door eerst naar de belgroep of gebruiker te gaan. Onder optie “**Nachtschakeling**” te kiezen voor “**Volg bedrijfsinstelling**”. Vergeet niet om op te slaan!



5. Het opnemen van bandjes

Nadat u de nachtschakeling heeft ingesteld kunt u het afwezigheidsbandje opnemen. We gaan de voicemailuser eerst gebruiken om het afwezigheidsbandje op te nemen. Daarna gaan we het opgenomen afwezigheidsbandje aan dezelfde voicemailuser koppelen. Het koppelen van het afwezigheidsbandje gaan we in de volgende hoofdstuk behandelen.

Stel de voicemailuser eerst in zodat we een afwezigheidsbandje kunnen opnemen:

- Ga naar tabblad “**Gebruikers**”
- Kies de voicemailuser
- Kies “**Voicemail**”
- Vink “**Gebruik voicemail**” en “**Alle oproepen naar voicemail**” aan.
- Voer een emailadres in bij de bovenste “**E-mailadres voor de voicemail**” om eventuele ingesproken berichten te ontvangen. Dus ook het afwezigheidsbandje dat we gaan inspreken.



Voicemail

Gebruik voicemail

Alle oproepen naar voicemail

Voicemail bij in gesprek

Voicemail bij geen gehoor

E-mailadres voor de voicemail

Stuur een kopie van het voicemailbericht naar onderstaand e-mailadres

E-mailadres voor de voicemail

Begroeting bij ingesprek ⓘ

Begroeting bij geen gehoor ⓘ

Geen mogelijkheid om bericht in te spreken

Nadat u deze instellingen heeft opgeslagen kunt u **het afwezigheidsbandje opnemen**. Dit doet u als volgt:

- Bel met één van de toestellen die ook in de centrale zijn opgenomen, dus een intern toestel, naar het verkorte kiesnummer(extensie) van de voicemailuser. (verkorte kiesnummer is te vinden bij “**Extensie**” onder “**Algemeen**” bij de voicemailuser.
- U komt nu in de voicemail terecht. Spreek de gewenste bericht in. Nadat u afsluit met een # ontvangt u binnen enkele minuten een audiobestand met het ingesproken bericht in het e-mailadres dat u eerder heeft ingevuld.
- Sla het audiobestand op uw computer op.

6. Configureren van de Voicemailuser

Gesprekken die buiten de werktijden binnen komen worden doorgeschakeld naar de gebruiker met het verkorte kiesnummer die u heeft ingevoerd bij de Nachtschakeling. Die gebruiker noemen we de voicemailgebruiker. U kunt aan de voicemailgebruiker een afwezigheidsbandje koppelen om de klant te informeren over bijvoorbeeld uw openingstijden. In het vorige hoofdstuk heeft u de voicemailuser ingesteld om een afwezigheidsbandje op te nemen. Nu u een afwezigheidsbandje heeft opgenomen zullen we de voicemailuser definitief instellen:

- Ga naar tabblad **“Gebruikers”**
- Kies de voicemailuser en klik op **“Algemeen”**
- Het is belangrijk dat hier de verkorte kiesnummer (Extensie) is ingevuld
- Kies **“Opslaan”**

- Ga naar **“Begroetingen”**
- Kies **“Nieuwe begroeting”**
- Geef het een naam
- Kies **“Selecteer”**
- Nu kunt u op uw computer het afwezigheidsbandje selecteren die u eerder heeft opgenomen en in uw e-mailadres heeft ontvangen. Kies openen.
- Kies **“Toevoegen”**
- Als u terug gaat naar **“Begroetingen”** ziet u nu het afwezigheidsbandje

- Kies **“Voicemail”**
- Vink **“Gebruik voicemail”** en **“Alle oproepen naar voicemail”** aan
- Als u ervoor kiest om de klanten de mogelijkheid te geven om een bericht in te spreken na het afwezigheidsbandje, vinkt u **“Stuur een kopie van het voicemailbericht naar onderstaand e-mailadres”** aan. Verder voert u bij **“E-mailadres voor de voicemail”** het e-mailadres in waar u de berichtjes wilt ontvangen om ze af te luisteren.
- Stel bij **“Begroeting bij ingesprek”** en **“Begroeting bij geen gehoor”** het afwezigheidsbandje in die we in de vorige stap hebben geüpload.
- Als u de optie **“Geen mogelijkheid om een bericht in te spreken”** aan vinkt wordt alleen het afwezigheidsbandje afgespeeld. De beller heeft daarna geen mogelijkheid om een bericht in te spreken. U kunt daarna een van de volgende 2 opties kiezen:
 - Verbreek verbinding na afspelen begroeting
 - Verbind door na afspelen begroeting. Als u hiervoor kiest kunt u een doorschakelnummer invoeren. Dan wordt de beller na het afspelen van het bandje direct doorgeschakeld naar dat nummer.