



# **IP Office SoftConsole gebruiken**

# Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

### Remarque

Er is veel moeite gedaan om ervoor te zorgen dat de informatie in dit document ten tijde van publicatie volledig en correct was. Desondanks kan Avaya niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten. Avaya behoudt zich het recht voor om wijzigingen en correcties in de informatie in dit document te maken zonder verplichting iemand of een organisatie van dergelijke wijzigingen op de hoogte te brengen.

### Afwijzing van aansprakelijkheid voor documentatie

„Documentatie” houdt in de informatie die in verschillende media wordt gepubliceerd, waarin productinformatie, abonnements- of servicebeschrijvingen, bedieningsinstructies en specificaties van de prestaties kunnen zijn opgenomen die over het algemeen beschikbaar worden gesteld aan gebruikers van producten. Marketingmaterialen vallen daar niet onder. Avaya is niet verantwoordelijk voor eventuele wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen in de oorspronkelijk gepubliceerde documentatie, tenzij deze wijzigingen, toevoegingen of verwijderingen door of expliciet namens Avaya zijn uitgevoerd. De eindgebruiker verbindt zich ertoe Avaya, diens agenten, ondergeschikten en medewerkers schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen, rechtsgedingen, eisen en vonnissen welke hun oorsprong vinden in of verband houden met gegevens die naderhand worden gewijzigd in, toegevoegd aan of verwijderd uit deze documentatie voor zover deze bewerkingen door de eindgebruiker worden uitgevoerd.

### Afwijzing van verantwoordelijkheid voor koppelingen

Avaya is niet verantwoordelijk voor de inhoud of de betrouwbaarheid van via links gekoppelde websites waarnaar op deze site of in door Avaya verstrekte documentatie wordt verwezen. Avaya is niet verantwoordelijk voor de inhoud of betrouwbaarheid van gekoppelde websites waarnaar op andere plaatsen in deze documentatie wordt verwezen en Avaya ondersteunt niet noodzakelijkerwijs de producten, services of informatie die op deze websites worden beschreven of aangeboden. Avaya kan niet garanderen dat deze koppelingen altijd zullen werken en heeft geen controle over de beschikbaarheid van de gekoppelde pagina's.

### Garantie

Avaya verstrekt een beperkte garantie op hardware en software van Avaya. Raadpleeg de verkoopovereenkomst met Avaya voor de voorwaarden van deze beperkte garantie. Bovendien zijn, behalve de standaard garantieformuleringen van Avaya, ook gegevens met betrekking tot de ondersteuning voor dit product tijdens de garantietermijn beschikbaar voor klanten van Avaya en andere partijen via de ondersteuningswebsite van Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> onder de koppeling „Warranty & Product Lifecycle (Garantie en productlevenscyclus)” of enige opvolgende site die daartoe wordt aangegeven door Avaya. Let op: als het product of de producten zijn aangeschaft bij een goedgekeurde Avaya-channel partner buiten de Verenigde Staten en Canada, wordt de garantie verstrekt door die Avaya-channel partner en niet door Avaya.

„Hosted” service betekent een door Avaya gehost serviceabonnement dat u aanschaft bij Avaya of een geautoriseerde Avaya-channel partner (indien van toepassing) en dat verder wordt beschreven in Hosted SAS- of andere servicedocumentatie met betrekking tot de desbetreffende Hosted service. Als U een Hosted service-abonnement aanschaft, is de bovengenoemde beperkte garantie mogelijk niet van toepassing, maar heeft U mogelijk recht op ondersteuning voor de Hosted service zoals nader omschreven in uw servicebeschrijving van de betreffende Hosted service. Neem contact op met Avaya of uw Avaya channel partner (indien van toepassing) voor meer informatie.

### Hosted service

HET VOLGENDE GELDT UITSLUITEND ALS U EEN AVAYA HOSTED SERVICE-ABONNEMENT AANSCHAFT BIJ AVAYA OF EEN AVAYA-PARTNER (INDIEN VAN TOEPASSING). DE VOORWAARDEN VOOR GEBRUIK VAN HOSTED SERVICES ZIJN BESCHIKBAAR OP DE AVAYA-WEBSITE OP [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) ONDER DE KOPPELING „Avaya Terms of Use for Hosted Services” (Gebruiksvoorwaarden van Avaya voor Hosted services) OF EEN OPVOLGENDE SITE DIE HIERTOE IS AANGEWEZEN DOOR AVAYA EN

GELDEN VOOR IEDEREEN DIE TOEGANG VERKRIJGT TOT OF GEBRUIKMAAKT VAN DE HOSTED SERVICE. DOOR TOEGANG TE VERKRIJGEN TOT OF GEBRUIK TE MAKEN VAN DE HOSTED SERVICE OF DOOR ANDERE HIERTOE TE MACHTIGEN, STEM T U, NAMENS ZELF EN DE RECHTSPERSOON WAARVOOR U DIT DOET (HIERNA HIERIN ONDERLING UITWISSELBAAR „U” OF „EINDGEBRUIKER” GENOEMD), IN MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN. INDIEN U DE GEBRUIKSVOORWAARDEN ACCEPTEERT NAMENS EEN BEDRIJF OF ANDERE RECHTSPERSOON, VERKLAART U DAT U OVER DE BEVOEGDHEID BESCHIKT OM EEN DERGELIJKE RECHTSPERSOON TE BINDEN AAN DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN. INDIEN U NIET OVER DERGELIJKE BEVOEGDHEID BESCHIKT OF INDIEN U DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN NIET WENST TE ACCEPTEREN, MAG U GEEN TOEGANG VERKRIJGEN TOT OF GEBRUIKMAKEN VAN DE HOSTED SERVICE OF IEMAND MACHTIGEN OM TOEGANG TE VERKRIJGEN OF GEBRUIK TE MAKEN VAN DE HOSTED SERVICE.

### Licenties

De algemene softwarelicentievoorwaarden („softwarelicentievoorwaarden”) zijn beschikbaar op de volgende website van <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> of een opvolgende die daartoe is aangewezen door Avaya. Deze softwarelicentievoorwaarden gelden voor iedereen die software en/of documentatie installeert, downloadt en/of gebruikt. Als de eindgebruiker de software installeert, downloadt of gebruikt, of anderen hier toestemming voor geeft, stemt deze ermee in dat de softwarelicentievoorwaarden gelden als een binden contract tussen de eindgebruiker en Avaya. In het geval de eindgebruiker deze softwarelicentievoorwaarden accepteert namens een bedrijf of andere juridische entiteit, garandeert de eindgebruiker dat deze de autoriteit heeft om de entiteit te binden aan deze softwarelicentievoorwaarden.

### Copyright

Met uitzondering van waar dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld, mag geen gebruik worden gemaakt van het materiaal op deze site, de documentatie, software of Hosted service of hardware geleverd door Avaya. De volledige inhoud van deze site, de documentatie, de Hosted service en het product geleverd door Avaya, inclusief de selectie, de opstelling en het ontwerp van de inhoud, zijn het eigendom van Avaya of haar licentieverleners en worden beschermd onder het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten, inclusief de rechten sui generis met betrekking tot de bescherming van databases. U mag op geen enkele wijze de inhoud, geheel of gedeeltelijk en met inbegrip van code en software, wijzigen, kopiëren, reproduceren, herpubliceren, uploaden, op internet publiceren, overdragen of distribueren, tenzij hiertoe uitdrukkelijk toestemming is verleend door Avaya. Niet-geautoriseerde reproductie, overdracht, verspreiding, opslag of gebruik zonder de uitdrukkelijke toestemming van Avaya kan strafrechtelijk en ook civielrechtelijk een overtreding betekenen onder de toepasselijke wetgeving.

### Virtualisatie

Het volgende is van toepassing als het product wordt geïmplementeerd op een virtuele machine. Elk product heeft eigen ordercode en eigen licentietypen. Tenzij anders aangegeven, moet voor elk exemplaar van een product een afzonderlijke licentie worden verkregen en is aparte bestelling vereist. Als de eindgebruiker of Avaya channel partner bijvoorbeeld twee exemplaren van hetzelfde type product wil installeren, dienen er twee producten van dat type te worden besteld.

### Componenten van derden

Het volgende geldt uitsluitend, als de H.264-codec (AVC) wordt meegeleverd met het product. DIT PRODUCT WORDT GELICENTIEERD ONDER DE AVC PATENT PORTFOLIO LICENTIE VOOR HET PERSOONLIJKE GEBRUIK VAN EEN CONSUMENT OF VOOR ENIG ANDER GEBRUIK WAARBIJ GEEN VERGOEDING WORDT ONTVANGEN VOOR (i) HET CODEREN VAN VIDEO IN OVEREENSTEMMING MET DE AVC-STANDAARD („AVC-VIDEO”) EN/OF (ii) HET DECODEREN VAN AVC-VIDEO DIE IS GECODEERD DOOR EEN CONSUMENT DIE ZICH BEZIGHOUDT MET EEN PERSOONLIJKE ACTIVITEIT EN/OF DIE IS VERKREGEN VAN EEN VIDEOPROVIDER DIE IS GELICENTIEERD VOOR HET LEVEREN VAN AVC-VIDEO. ER WORDT GEEN LICENTIE TOEGEKEND OF GEÏMPliceEERD VOOR ENIG ANDER GEBRUIK. AANVULLENDE INFORMATIE KAN WORDEN OPGEVRAAGD BIJ MPEG LA, L.L.C. ZIE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Serviceprovider

MET BETREKKING TOT CODECS GELDT DAT, INDIEN DE AVAYA-PARTNER ENIGE PRODUCTEN HOST DIE GEBRUIKMAKEN VAN DE CODEC H.264 OF DE CODEC H.265 OF DEZE INSluiten, DE AVAYA-PARTNER BEVESTIGT EN ERMEE INSTEMT DAT DE AVAYA-PARTNER VERANTWOORDELIJK IS VOOR ALLE GERELATEERDE KOSTEN EN/OF ROYALTY'S. DE H.264-CODEC (AVC) WORDT GELICENTIEERD ONDER DE AVC PATENT PORTFOLIO LICENSE VOOR HET PERSOONLIJKE GEBRUIK VAN EEN CONSUMENT OF VOOR ENIG ANDER GEBRUIK WAARBIJ GEEN VERGOEDING WORDT ONTVANGEN VOOR (i) HET CODEREN VAN VIDEO IN OVEREENSTEMMING MET DE AVC-STANDAARD („AVC-VIDEO“) EN/OF (ii) HET DECODEREN VAN AVC-VIDEO DIE IS GECODEERD DOOR EEN CONSUMENT DIE ZICH BEZIGHOUDT MET EEN PERSOONLIJKE ACTIVITEIT EN/OF DIE IS VERKREGEN VAN EEN VIDEO PROVIDER DIE IS GELICENTIEERD VOOR HET LEVEREN VAN AVC-VIDEO. ER WORDT GEEN LICENTIE TOEGEKEND OF GEÏMPLICEERD VOOR ENIG ANDER GEBRUIK. AANVULLENDE INFORMATIE OVER DE CODECS H.264 (AVC) EN H.265 (HEVC) KUNNEN WORDEN OPGEVRAAGD BIJ MPEG LA, L.L.C. ZIE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Naleving van wetgeving

U erkent en verklaart zich ermee akkoord dat u verantwoordelijk bent voor naleving van alle van toepassing zijnde wetten en voorschriften, met inbegrip van, maar niet beperkt tot wetten en voorschriften die verband houden met het opnemen van oproepen, de privacy van gegevens, intellectueel eigendom, handelsgeheimen, fraude en uitvoeringsrechten voor muziek in het land of de regio waar het Avaya product wordt gebruikt.

## Gesprekskostenfraude voorkomen

„Telefoonfraude“ betekent onbevoegd gebruik van uw telecommunicatiesysteem door een onbevoegde partij, dat wil zeggen: door anderen dan werknemers van uw bedrijf, agenten, contractwerkers of personen die namens uw bedrijf optreden. Houd rekening met het risico van oproepkostenfraude binnen uw systeem. Mocht een dergelijke fraude plaatsvinden, dan kan dit leiden tot aanzienlijke extra kosten voor telecommunicatiediensten.

## Avaya - Voorkoming van telefoonfraude

Als u vermoedt u het slachtoffer bent geworden van gesprekskostenfraude en u technische assistentie of ondersteuning nodig heeft, neemt contact op met Avaya-verkoopvertegenwoordiger.

## Beveiligingsrisico's

Informatie over het beleid van Avaya ter ondersteuning van de beveiliging is te vinden in de sectie Beveiligingsbeleid en ondersteuning van <https://support.avaya.com/security>.

Verdachte schendingen van de beveiliging van Avaya-producten worden afgehandeld volgens de ondersteuningsflow voor de beveiliging van Avaya-producten (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

## Handelsmerken

De handelsmerken, logo's en dienstmerken („merken“) die op deze site worden gebruikt en de documentatie, Hosted service(s) en product(en) die Avaya levert zijn gedeponeerde of niet-gedeponeerde merken van Avaya, haar gelieerde bedrijven of andere partijen. Gebruikers hebben geen toestemming dergelijke Merken te gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Avaya of een dergelijke derde die de eigenaar is van het Merk. Niets op deze site, of in de Documentatie, Hosted service(s) en product(en) mag worden uitgelegd, noch bij implicatie, noch bij uitsluiting of anderszins, als het verlenen van een licentie of recht op de Merken, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming door Avaya of de toepasselijke derde partij.

Avaya is een gedeponeerd handelsmerk van Avaya LLC.

Alle overige handelsmerken die niet bij Avaya berusten behoren toe aan de desbetreffende houders.

Linux<sup>®</sup> is een gedeponeerd handelsmerk van Linus Torvalds in de V.S. en andere landen.

## Documentatie downloaden

Voor de meest actuele versies van de documentatie raadpleegt u de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com>

of enige opvolgende site die daartoe wordt aangewezen door Avaya.

## Contact opnemen met Avaya-ondersteuning

Zie de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com> voor kennisgevingen over producten of Hosted services en artikelen of als u melding wilt maken van een probleem met uw product of Hosted service van Avaya. Ga voor een lijst met telefoonnummers voor ondersteuning en contactadressen naar de ondersteuningswebsite van Avaya op <https://support.avaya.com> (of enige opvolgende site die hiertoe wordt aangewezen door Avaya), scroll naar onder aan de pagina en selecteer Contact Avaya Support (Contact opnemen met de ondersteuning van Avaya).

## Inhoud

<b>Hoofdstuk 1: IP Office SoftConsole gebruiken</b> .....	7
Telefoon- en computervereisten.....	7
Aanmelden.....	8
Optionele instelling voor aanmelding.....	9
De taal wijzigen.....	9
Ondersteunde talen.....	10
<b>Hoofdstuk 2: Menu's en bedieningen</b> .....	11
Het hoofdvenster.....	11
Compacte weergave.....	13
Weergave gespreksgeschiedenis.....	13
BLF-paneel.....	14
Het paneel met gespreksgegevens.....	15
Statusbalk.....	16
Hoofdmenubalk.....	17
Werkbalkknoppen.....	18
Sneltoetsen.....	19
<b>Hoofdstuk 3: Gesprekken afhandelen</b> .....	23
Inkomende gesprekken beantwoorden.....	23
DTMF-cijfers kiezen.....	24
Gesprekken in de wachtstand zetten.....	24
Gesprekken parkeren en uit de parkeerstand halen.....	25
Geparkeerde gesprekken verzamelen.....	26
Gesprekken terughalen.....	26
Schakelen tussen gespreksgeschiedenis en BLF-/paneel-gesprekken in de wachtstandweergave.....	27
Wachtrijen monitoren.....	27
Gesprekken in de wachtrij beantwoorden.....	28
Gesprekstagtekst toevoegen.....	28
Gecontroleerde deuren openen.....	29
Inbreken op gesprekken.....	29
Tekstberichten verzenden.....	30
Chatberichten verzenden.....	31
E-mail verzenden.....	32
Een oproepgesprek maken.....	32
Oproepen opnemen.....	33
Uw voicemailberichten verzamelen.....	33
<b>Hoofdstuk 4: Gesprekken doorverbinden</b> .....	35
Gesprek ongecontroleerd doorverbinden.....	35
Een gesprek doorverbinden zonder het te beantwoorden.....	35
Een oproep gecontroleerd doorverbinden.....	36
Gesprekken doorverbinden naar voicemail.....	36
Wacht op doorverbinden naar een bezet toestel.....	37
<b>Hoofdstuk 5: Gesprekken opzetten</b> .....	39

Gesprekken opzetten door het scherm Gesprek opzetten te gebruiken.....	40
Gesprekken opzetten via het toetsenbord.....	41
BLF-pictogrammen gebruiken voor snelkiezen.....	42
<b>Hoofdstuk 6: Conferencing.....</b>	<b>43</b>
Conferentiegesprekken in de wachtstand.....	43
Conferenties bekijken.....	43
Gebruikers toevoegen aan een conferentie.....	44
De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken.....	44
Een conferentieruimte gebruiken.....	45
Weergaven conferentieruimten wijzigen.....	46
Rangschikking pictogram van een conferentieruimte wijzigen.....	47
Status van een gebruiker wijzigen.....	47
<b>Hoofdstuk 7: Het telefoonboek gebruiken.....</b>	<b>48</b>
Het telefoonboek gebruiken.....	48
Eigenschappen item in telefoonboek bewerken.....	50
Lokale telefoonboekvermeldingen toevoegen of bewerken.....	52
Status huntgroep wijzigen.....	52
Gebruikersstatus wijzigen.....	53
Status Doorschakelen gebruiker wijzigen.....	54
Mobile twinning instellen.....	56
Volg mij-gedrag.....	56
Gedrag bij Doorschakelen onvoorwaardelijk.....	57
Gedrag bij Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor.....	58
<b>Hoofdstuk 8: De oproepgeschiedenis gebruiken.....</b>	<b>60</b>
Gespreksgeschiedenis bekijken.....	60
Gesprekken opzetten vanuit de weergave gespreksgeschiedenis.....	60
De oproepgeschiedenis wissen.....	61
<b>Hoofdstuk 9: De console-applicatie configureren.....</b>	<b>62</b>
Console-instellingen.....	62
Het uiterlijk van de console aanpassen.....	63
Werken met BLF-groepen.....	64
BLF-paneelweergave wijzigen.....	65
Leden toevoegen aan een BLF-groep.....	65
Conferentieruimten benoemen.....	66
De telefoonboekenweergave configureren.....	67
Configureren van de lokale telefoonboekvermeldingen van de console.....	68
Deurnamen invoeren.....	69
Toetsenbordacties configureren.....	70
Aanpassen van sneltoetsen.....	71
Parkeersleuven configureren.....	72
Parkeersleuven configureren.....	73
Wachtrijmonitoring configureren voor huntgroepen.....	74
Veldbeschrijvingen voor alarminstellingen.....	76
Algemene console-instellingen.....	77
Instant messaging inschakelen.....	78
<b>Hoofdstuk 10: Sjablonen en profielen.....</b>	<b>79</b>

Een profiel laden en opslaan.....	79
Een profiel bewerken.....	79
Een nieuwe sjabloon creëren.....	80
Standardsjablonen.....	80
<b>Hoofdstuk 11: Werken met de Beheerdersmodus.....</b>	<b>82</b>
Aanmelden bij de beheerdersmodus.....	82
Het wachtwoord voor de beheerdersmodus wijzigen.....	83
<b>Hoofdstuk 12: Problemen oplossen.....</b>	<b>84</b>
Kan geen gebruikmaken van de Force Extension Status of Group Service Status functies.....	84
Onbeantwoorde oproepen worden niet teruggeschakeld naar de operator.....	84
Het waarschuwingsscherm van Microsoft Outlook wordt geopend bij het aanmelden.....	85
Telefoonboek toont geen Outlook-contactpersonen.....	85
<b>Hoofdstuk 13: Aanvullende Help en documentatie.....</b>	<b>86</b>
Wachtwoord vergeten.....	86
Meer informatie.....	86
Aanvullende documentatie.....	87

# Hoofdstuk 1: IP Office SoftConsole gebruiken

Deze handleiding behandelt het gebruik van de IP Office SoftConsole-applicatie. Deze Windowsapplicatie is bedoeld voor receptionisten en operators. Het biedt functies ter ondersteuning van de handmatige verwerking en distributie van inkomende gesprekken.

## Verwante Links

[Telefoon- en computervereisten](#) op pagina 7

[Aanmelden](#) op pagina 8

[Optionele instelling voor aanmelding](#) op pagina 9

[De taal wijzigen](#) op pagina 9

[Ondersteunde talen](#) op pagina 10

---

## Telefoon- en computervereisten

Zorg ervoor dat u aan de volgende vereisten voldoet voordat u de console gebruikt.

	Details
<b>Geluid en media</b>	Geluids- en mediabestanden kunnen aan oproepen zijn gekoppeld. Als u deze functie gebruikt, moet u een geluidskaart en luidsprekers hebben ingesteld op uw computer.

*Tabel gaat verder...*


	Details
<b>Ondersteuning telefoon</b>	<p>U moet een toestel hebben om het spraakpad voor gesprekken te bieden. We raden u aan de console te gebruiken met een telefoon die automatisch beantwoorden ondersteunt. Dat geldt voor de meeste Avaya-bureautelefoons.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Telefoons voor automatische beantwoording:</b> op deze telefoons kan de console oproepen plaatsen die onmiddellijk met de telefoon zijn verbonden om de voortgang van de oproep te horen.</li> <li>• <b>Telefoons zonder automatische beantwoording:</b> wanneer u een gesprek plaatst op een dergelijke telefoon, belt het systeem eerst met u en voert het alleen het uitgaande gesprek uit nadat u hebt opgenomen. Dit is gewoonlijk van toepassing op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analoge telefoons en de meeste DECT/niet-Avaya-SIP-telefoons ondersteunen geen automatisch beantwoorden.</li> <li>- Avaya-telefonietoepassingen die worden uitgevoerd op een pc of mobiele telefoon.</li> </ul> </li> </ul> <p>Het telefoonsysteem ondersteunt ook gebruikers die oproepen kunnen plaatsen en beantwoorden op meerdere telefoonapparaten tegelijk. Dit wordt niet ondersteund door de console. Het zal zichzelf koppelen aan een van de beschikbare telefoonapparaten van de gebruiker en alleen gesprekken opzetten/beantwoorden met dat apparaat. Als een van deze apparaten een bureautelefoon op het telefoonsysteem is, wordt dat apparaat gebruikt.</p>

## Aanmelden

### Over deze taak

U moet zich aanmelden om de console te gebruiken. Het venster **Aanm** bevat details waarmee de console kan communiceren met het telefoonsysteem.

### Procedure

1. Klik op  **SoftConsole**.
2. Doe het volgende in het venster **Aanm**:
  - a. Voer uw hoofdlettergevoelige gebruikersnaam of toestelnummer in.
  - b. Voer uw gebruikerswachtwoord in.
  - c. Voer de naam of het IP-adres van het telefoonsysteem in.
    - Als u de toepassing heeft geïnstalleerd aan de hand van een download via Web Manager of zelfbeheer, zou de naam automatisch moeten zijn toegevoegd.
  - d. Selecteer het selectievakje **Beveiligde communicatie gebruiken** om beveiligde communicatie tussen de console en het telefoonsysteem in te schakelen.
3. Als u extra opties wilt instellen voordat u zich aanmeldt, klikt u op **Uitbreiden**. Zie [Optionele instelling voor aanmelding](#) op pagina 9
4. Klik op **OK** om u aan te melden.

## Optionele instelling voor aanmelding

De volgende extra instellingen worden weergegeven in het aanmeldingsmenu als u op **Uitbreiden** klikt.

### Profielinstellingen

Tijdens het gebruik van de console kunt u de weergegeven vensters en andere instellingen, zoals de consoletaal, herordenen. Als u zich afmeldt, wordt u gevraagd eventuele wijzigingen op te slaan als een profiel.

Daarnaast kan uw systeembeheerder een reeks standaardsjablonen maken.

De instelling **Profielen** in het aanmeldingsmenu stelt u in staat de instellingen van een standaard- of eerder opgeslagen profiel te selecteren en opnieuw toe te passen.

### Telefoonopties

Het volgende beschrijft de selectievakjes in het gedeelte **Telefonie**.

Voorkeuren	Omschrijving
<b>Wisselgesprek</b>	Indien geselecteerd, biedt het systeem een toon voor een wachtende oproep wanneer u in gesprek bent en een andere inkomende oproep binnenkomt. Wanneer u de huidige oproep beëindigt, wordt de nieuwe oproep onmiddellijk aan u gepresenteerd. Deze optie wordt genegeerd als u meerdere oproepen op uw telefoon heeft.
<b>Station van de haak</b>	Indien geselecteerd, zorgt deze optie ervoor dat recepties de handsfree-functies op hun telefoon gebruiken. Het console bestuurt de werking van de telefoon. Schakel deze optie alleen uit als u een analoge telefoon heeft waarmee u oproepen beantwoordt of beëindigt met de handset.
<b>Sjablonen tonen</b>	Indien geselecteerd, worden de standaard consolesjablonen opgenomen in de lijst met profielen.

## De taal wijzigen

### Over deze taak

Gebruik de volgende procedure om de taal van de console-applicatie in te stellen of te wijzigen.

### Procedure

1. Selecteer **Weergave > Talen**.
2. Selecteer de gewenste taal.
3. Klik op  om de wijziging op te slaan als onderdeel van uw profiel.

### Verwante Links

[IP Office SoftConsole gebruiken](#) op pagina 7

---

## Ondersteunde talen

De console ondersteunt de volgende talen:

- Braziliaans Portugees, Chinees, Deens, Nederlands, Engels VK, Engels US, Fins, Frans, Duits, Italiaans, Koreaans, Japans, Latijn Spaans, Noors, Portugees, Russisch, Zweeds.

# Hoofdstuk 2: Menu's en bedieningen

Dit gedeelte biedt een overzicht van de menu's en bedieningen die beschikbaar zijn binnen de applicatie.

## Verwante Links

[Het hoofdvenster](#) op pagina 11

[Compacte weergave](#) op pagina 13

[Weergave gespreksgeschiedenis](#) op pagina 13

[BLF-paneel](#) op pagina 14

[Het paneel met gespreksgegevens](#) op pagina 15

[Statusbalk](#) op pagina 16

[Hoofdmenubalk](#) op pagina 17

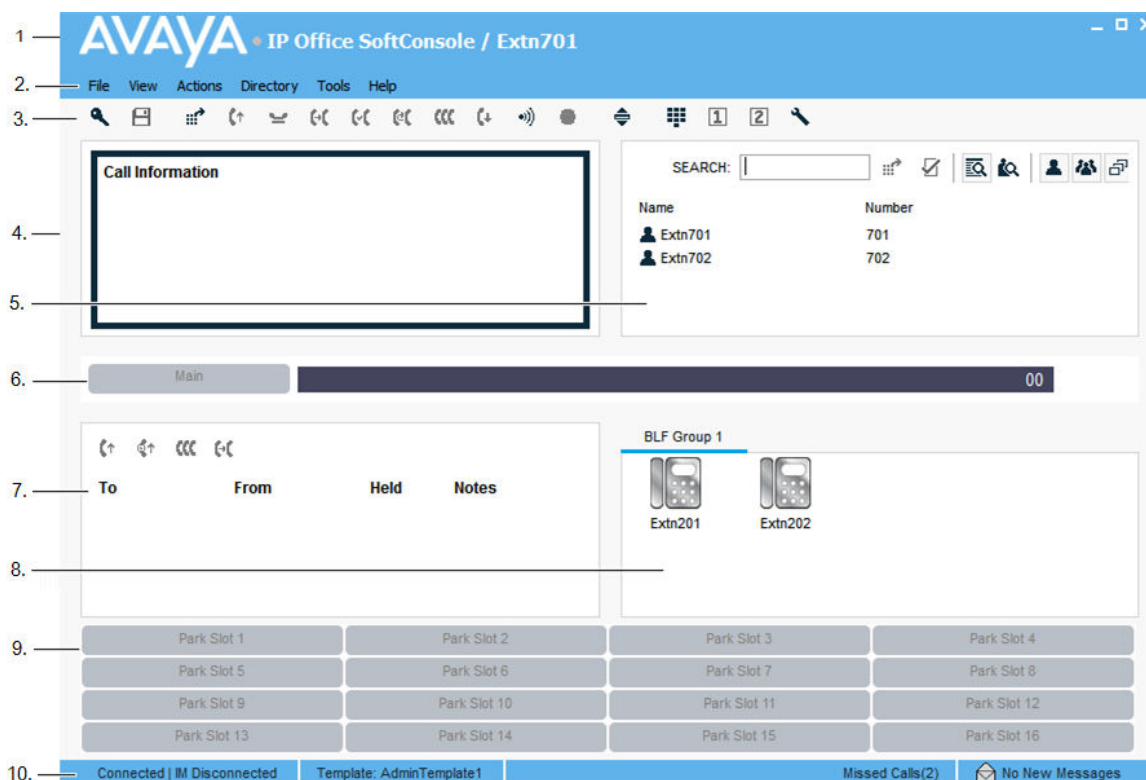
[Werkbalkknoppen](#) op pagina 18

[Sneltoetsen](#) op pagina 19

---

## Het hoofdvenster

In de normale weergavemodus is het scherm onderverdeeld in de mogelijke gebieden die in de volgende afbeelding worden weergegeven. Het profiel of het sjabloon dat u selecteert bij het aanmelden, stelt in of gesprekken in de wachtstand, BLF en parkeersleuven worden getoond.



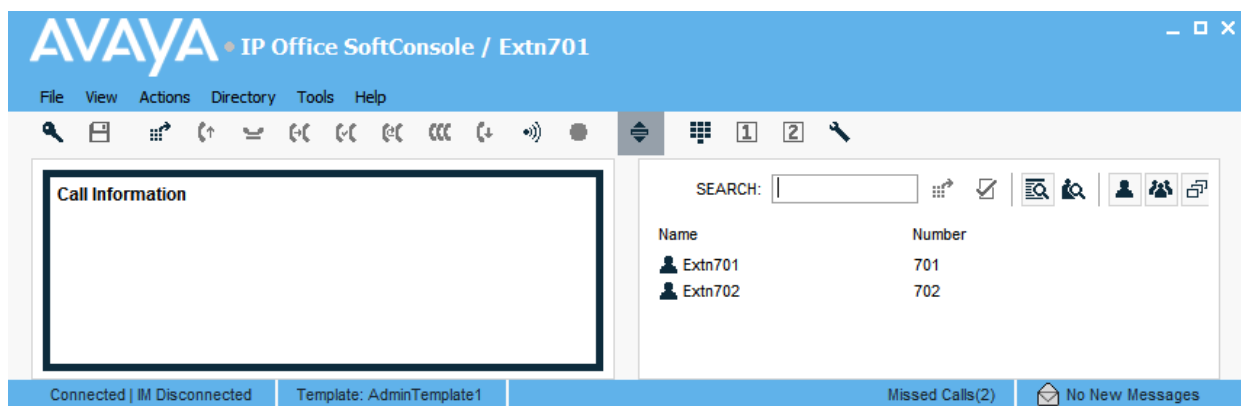
Voorkeuren	Omschrijving
<b>1. Titelbalk</b>	Bevat de naam van de persoon die aangemeld is. Standaard wordt de titelbalk weergegeven in de volgende kleuren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rood als de console het actieve programma is.</li> <li>• Grijs als de console niet het actieve programma is.</li> </ul>
<b>2. Menubalk</b>	Commando's en acties zijn beschikbaar via menu's. Sommige items zijn alleen toegankelijk als de juiste omstandigheden zich voordoen, zoals een gesprek.
<b>3. Werkbalk</b>	Biedt sneltoetsen voor opties die vaak worden gebruikt. De werkbalk kan worden getoond of verborgen met behulp van het menu <b>Weergave</b> .
<b>4. Paneel Gespreksgegevens</b>	Bevat een zij-aan-zij-weergave van actuele gespreksgegevens. Het paneel aan de linkerkant bevat details van de huidige of waarschuwende gesprekken.
<b>5. Telefoonboekpaneel</b>	Het paneel aan de rechterkant bevat de details van het telefoonboek en het individuele toestel. Het paneel aan de rechterkant kan ook een scriptbestand of conferentiegegevens bevatten.
<b>6. Wachtrij paneel</b>	Geeft grafische informatie weer over de status van gesprekken in wachtrijen.
<b>7. Gesprekken in de wachtstand paneel</b>	Lijst met gesprekken die in de wachtstand zijn geplaatst.
<b>8. BLF-paneel</b>	Geeft pictogrammen weer die nummers vertegenwoordigen die u kunt kiezen. Als de pictogrammen interne gebruikers voorstellen, wordt de gebruikersstatus aangegeven.
<b>9. Parkeersleuven paneel</b>	Bevat maximaal 16 <b>Parkeersleuf</b> toetsen.

Tabel gaat verder...


Voorkeuren	Omschrijving
<b>10. Statusbalk</b>	Bevestigt dat u verbonden bent met het telefoonsysteem en het profiel dat u gebruikt. De balk geeft ook het aantal nieuwe berichten en gemiste gesprekken weer.
<b>11. Paneel Historische gespreksgegevens</b>	Toont een lijst met recente inkomende, uitgaande en gemiste gesprekken. Indien geselecteerd, vervangt de gespreksgeschiedenis de gesprekken in de wachtstand en BLF-panels.

## Compacte weergave

U kunt de console in normale of compacte weergavemodi gebruiken. In de compacte modus verschijnen alleen gespreksgegevens en telefoonboekpanelen.



### Procedure

- Als u wilt wisselen tussen compacte en normale weergave, voert u een van de volgende acties uit:
  - Klik op .
  - Klik op **Weergave > Compact** of **Normale weergave**
- Druk op **Home** op uw toetsenbord om te wisselen tussen compacte en normale weergave.

### Verwante Links

[Menu's en bedieningen](#) op pagina 11

## Weergave gespreksgeschiedenis

U kunt schakelen tussen het weergeven van de gespreksgeschiedenis en de panelen BLF/ Gesprekken in de wachtstand. In de gespreksgeschiedenis worden gegevens van gesprekken die door de console zijn opgezet en ontvangen weergegeven.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)		
	Number	From	To	Tag	
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(	209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(	209	Anne Webb	Anne Webb		19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50

Het paneel is opgedeeld in de volgende tabbladen:

Naam	Omschrijving
<b>In</b>	Geeft een overzicht van alle gesprekken die op uw toestel zijn ontvangen.
<b>Uit</b>	Geeft een overzicht van alle gesprekken die vanaf uw toestel zijn opgezet.
<b>Gemist</b>	Geeft een overzicht van alle onbeantwoorde gesprekken naar uw toestel.
<b>Alle</b>	Geeft een overzicht van alle inkomende, uitgaande en gemiste gesprekken.

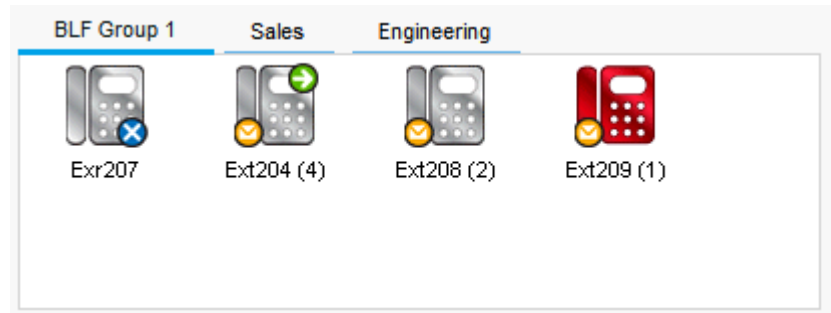
- Het nummer tussen haakjes na elke tabnaam is het aantal weergegeven gesprekken.
- Elk tabblad kan maximaal 100 gesprekken weergeven.
- Wanneer de maximale capaciteit is bereikt, wordt de oudste record verwijderd om een nieuwe record toe te voegen.

Binnen elk tabblad zijn de volgende pictogrammen en informatie voor de gespreksstatus:

Naam	Omschrijving
<b>Uit (☎)</b>	Geeft een gesprek aan dat vanaf uw toestel is opgezet.
<b>In (☎)</b>	Geeft een gesprek aan dat naar uw toestel is gemaakt.
<b>Gemiste oproepen (!)</b>	Geeft een gesprek aan die niet werd beantwoord.
<b>Nummer</b>	Ofwel het inkomende telefoonnummer of het telefoonnummer dat werd gebeld.
<b>Van</b>	De naam die is gekoppeld aan het nummer in het telefoonboek op het hoofdsysteem of in het telefoonboek van uw lokale console.
<b>Aan</b>	De naam die is gekoppeld aan het gebelde nummer in het telefoonboek op het hoofdsysteem of in het telefoonboek van uw lokale console.
<b>Label</b>	Tekst die is ingevoerd om het gesprek te identificeren.
<b>Datum Tijd</b>	De datum en tijd waarop het gesprek heeft plaatsgevonden.

## BLF-paneel

Het paneel Busy Lamp Field (BLF) geeft benoemde pictogrammen weer die kiesbare nummers vertegenwoordigen. Als de pictogrammen voor een interne gebruiker is, wordt de status van de gebruiker aangegeven.



Het paneel gebruikt tabbladen om verschillende reeksen van gebruikerspictogrammen te groeperen. U kunt tussen de groepen schakelen door op de naam van het tabblad te klikken.

De pictogrammen die worden gebruikt voor gebruikers zijn:

Pictogram	Omschrijving
	<b>Ongelezen voicemailberichten</b> Een gele envelop geeft aan dat de gebruiker ongelezen voicemailberichten heeft. Het aantal berichten verschijnt tussen haakjes.
	<b>Gebruiker bezet</b> Een rode cirkel met wit kruis geeft aan dat de gebruiker bezet is.
	<b>Alles doorschakelen</b> Een groene cirkel met een witte pijl geeft aan dat alle gesprekken naar de gebruiker momenteel worden doorgeschakeld.
	<b>Niet storen</b> Een blauwe cirkel met wit kruis geeft aan dat de gebruiker Niet storen heeft ingeschakeld.

## Het paneel met gespreksgegevens

Op het paneel met gespreksgegevens worden naast elkaar gegevens over het huidige gesprek weergegeven. Met een schuifregelaar tussen de twee panelen kunt u de grootte van de panelen naar wens aanpassen.

Het paneel aan de linkerkant bevat details over de huidige gesprekken. Wanneer een enkel gesprek bezig is, hetzij overgaan of verbonden, bevat het paneel details voor die oproep.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Als er meerdere gespreksweergaven zijn ingesteld, worden er extra gesprekken weergegeven wanneer ze aankomen. Als u op de afzonderlijke gesprekken klikt, heeft dit hetzelfde effect als wanneer u op de bijbehorende knoppen voor gespreksweergave op de telefoon drukt: het geselecteerde gesprek wordt beantwoord en eerder verbonden gesprekken worden automatisch in de wachtstand gezet.


To	From	Notes
↩ Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
➤ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

De volgende details kunnen voor één gesprek worden weergegeven:

Gespreksdetail	Omschrijving
<b>Naam beller</b>	De naam die is gekoppeld aan het bellende nummer. Voor externe gesprekken kan dit een naam zijn die wordt verkregen van een gebeld nummer dat overeenkomt met het telefoonboek van het telefoonsysteem.
<b>Bellen nummer</b>	Het telefoonnummer van de beller, indien beschikbaar.
<b>Naam gebelde</b>	De naam die is gekoppeld aan het gebelde nummer.
<b>Gebeld nummer</b>	Het toestelnummer waarnaar het telefoonsysteem het inkomende gesprek heeft doorverbonden.
<b>Oproepstatus</b>	De voortgang van het gesprek. De rand rond het paneel verandert van kleur om de status van een gesprek aan te geven. De volgende standaardkleuren zijn gekoppeld aan de gespreksstatus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rood:</b> Aangekondigd - inkomend of uitgaand gesprek.</li> <li>• <b>Groen:</b> Verbonden gesprek of nog steeds aan het kiezen.</li> <li>• <b>Geel:</b> Teruggestuurd of onderbroken gesprek. Bijvoorbeeld een gesprek in de wachtstand die is onderbroken in de wachtstand.</li> <li>• <b>Zwart:</b> Inactief status.</li> </ul>
<b>Duur</b>	De tijdsduur dat het gesprek in de huidige status is. Voorbeelden van statussen zijn beltonen, verbonden of in de wachtstand.
<b>Opmerkingen</b>	Geeft notities of informatie over het gesprek weer, inclusief eventuele annotaties die zijn toegevoegd. Wanneer een gesprek bijvoorbeeld terugkeert, wordt de reden voor het terugkeren getoond.

## Statusbalk

De statusbalk bevestigt dat u verbonden bent met het telefoonsysteem en het profiel dat u gebruikt. Een indicator geeft ook het aantal nieuwe berichten en gemiste oproepen weer dat u heeft.

Connected   IM Disconnected	Template: AdminTemplate1	Missed Calls(2)	 No New Messages
-----------------------------	--------------------------	-----------------	---

Status	Omschrijving
<b>Verbonden</b> <b>Niet verbonden</b>	Geeft weer of de consoletoepassing op het telefoonsysteem is aangesloten.
<b>IM verbonden</b> <b>IM verbroken</b>	Geeft weer of de consoletoepassing is verbonden met de server voor instant messaging.
<b>Gemiste oproepen</b>	Geeft het aantal gemiste oproepen weer dat momenteel in de oproepgeschiedenis voorkomt.
<b>Nieuwe berichten</b>	Geeft het aantal nieuwe berichten weer in uw voicemail.

## Hoofdmenubalk

De hoofdmenubalk bevindt zich bovenaan het scherm. U kunt elk menu openen met behulp van de volgende methoden:

- Op de knop **Menu** klikken.
- Door op **Alt** te drukken en de onderstreepte letter voor het vereiste menu op uw toetsenbord. Druk bijvoorbeeld op **Alt + A** om het menu te openen.


















File View Actions Directory Tools Help

Menuoptie	Omschrijving
<b>Bst</b>	U kunt het volgende doen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sla de huidige applicatie-instellingen op als een persoonlijk profiel.</li> <li>• Meldt u aan met een ander profiel.</li> <li>• De applicatie afsluiten.</li> </ul>
<b>Weergave</b>	U kunt de applicatie in de normale of compacte modus uitvoeren en u kunt ervoor kiezen om de gespreksgeschiedenis te bekijken. U kunt ook de weergavetaal selecteren en aangeven of de werkbalk moet worden weergegeven of verborgen. Als u zich in de Beheerdersmodus bevindt, kunt u er ook voor kiezen de panelen BLF, gesprekken in de wacht en parkeersleuf weer te geven of te verbergen.
<b>Acties</b>	Dit menu bevat acties voor het afhandelen van gesprekken. Degenen die niet beschikbaar zijn, zijn niet van toepassing op de huidige gesprekssituatie. Sneltoetsen van het toetsenbord voor de functies worden ook weergegeven in dit menu.
<b>Telefoonboek</b>	U kunt het telefoonboek bekijken, zoeken, exporteren en instellen.
<b>Tools</b>	U kunt dit menu gebruiken om toegang te krijgen tot andere menu's voor verschillende functies.
<b>Help</b>	Dit menu biedt toegang tot het helpstelsysteem en details over de console.

## Werkbalkknoppen






### Hoofdwerkbalk

U kunt de hoofdwerkbalk weergeven of verbergen door te selecteren **Weergave > Werkbalk**. De hoofdwerkbalk bevat de volgende knoppen:


Pictogram	Omschrijving
	Aanm
	Profiel opslaan
	Bellen
	Beantwoorden
	In wacht
	Doorverbinden
	Doorverbinden voltooid
	Opnieuw doorverbinden
	Vergadering
	Ophangen
	Pagen
	Gesprek opnemen
	Compacte weergave
	Cijfertoetsen
	Conferentieruimte 2
	Conferentieruimte 2
	Voorkeuren

### Telefoonboekknoppen





De knoppen aan de bovenkant van het telefoonboek worden als volgt gebruikt:

Pictogram	Omschrijving
	Zet een gesprek op naar de geselecteerde telefoonboekvermelding.
	Bewerk de eigenschappen van de telefoonboekvermelding.
	Gebruik het telefoonboekpaneel om telefoonboekvermeldingen te bekijken.
	Gebruik het telefoonboekpaneel om conferenties die worden gehost door het telefoonsysteem te bekijken.
	Toon of verberg gebruikers voor telefoniesystemen in het telefoonboekpaneel.
	Toon of verberg huntgroepen voor telefoniesystemen in het telefoonboekpaneel.

*Tabel gaat verder...*

Pictogram	Omschrijving
	Toon of verberg telefoonnummers uit het telefoonboek van het telefoonsysteem, het telefoonboek van de lokale console en Outlook. U kunt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteren welke telefoonboeken worden opgenomen met tabblad <b>Mappen</b>.</li> <li>• Het lokale consoletelefoonboek bewerken met tabblad <b>Inkomende oproepen</b>.</li> </ul>

### Knoppen paneel Gesprekken in de wachtstand

Pictogram	Omschrijving
	Geselecteerd gesprek in wachtstand beantwoorden.
	Langste gesprek in de wachtstand beantwoorden.
	Conferentie bij de gesprekken in de wachtstand.
	Verbindt het gesprek in de wachtstand door.

## Sneltoetsen

De volgende tabellen geven de standaard sneltoetsen weer. U kunt deze toewijzingen aanpassen via de configuratiemenu's van de console.

### Snelkoppelingen Gespreksregeling

Sneltoets	Omschrijving
Ctrl + A	Alternatieve gesprekken
F11	Gesprek annoteren
Enter	Oproep beantwoorden
F12	Nieuw gesprek opzetten
End	Ophangen
F4	Oproep in de wacht zetten
F7	Het huidige gesprek in de wachtstand plaatsen en het volgende gesprek automatisch beantwoorden
Ctrl + B	Huidig gesprek in wachtstand plaatsen voor bezet toestel
F9	Inbreken
F10	Pagen
F6	Gesprek terughalen
F5	Gesprek opnemen
F2	Oproep doorverbinden
Ctrl + T	Doorverbinden voltooid
Ctrl + R	Doorverbinden van terugbelgesprek opnieuw proberen
F3	Naar voicemail
Shift + Ctrl + F10	Toevoegen aan conferentie

*Tabel gaat verder...*

Sneltoets	Omschrijving
Shift + Ctrl + F11	Toevoegen aan conferentieruimte 1
Shift + Ctrl + F12	Toevoegen aan conferentieruimte 2

### Sneltoetsen Applicatie

Sneltoets	Omschrijving
Pauzeren	Applicatie herstellen
Home	Schakelen tussen normale weergave en compacte weergave

### Snelkoppelingen BLF

Sneltoets	Omschrijving
Ctrl + Alt + C	Geselecteerd lid BLF-groep bellen
Ctrl + Alt + G	Weergave groot pictogram BLF
Ctrl + Alt + S	Weergave klein pictogram BLF
Ctrl + Alt + I	Weergave BLF-lijst
Ctrl + Alt + D	Weergave BLF-details
Ctrl + Alt + N	Pictogrammen BLF op naam sorteren
Ctrl + Alt + M	Pictogrammen BLF op nummer sorteren
Ctrl + Alt + U	Pictogrammen BLF op status sorteren
Ctrl + Alt + H	Pictogrammen BLF horizontaal rangschikken
Ctrl + Alt + V	Pictogrammen BLF verticaal rangschikken
Ctrl + Alt + R	Nieuwe BLF-groep maken:
Ctrl + Alt + B	Nieuw lid van BLF-groep maken
Ctrl + Alt + P	Eigenschappen lid BLF-groep bewerken

### Snelkoppelingen Telefoonboek

Sneltoets	Omschrijving
Ctrl + S	Opnieuw zoeken in telefoonboek
Ctrl + C	Geselecteerd item in telefoonboek bellen
Ctrl + P	Eigenschappen geselecteerd item weergeven
Shift + Enter	Details van het zoekitem van het geselecteerde item weergeven
Ctrl + E	E-mail naar geselecteerde gebruiker verzenden
Ctrl + M	Tekstbericht naar geselecteerde gebruiker verzenden
Ctrl + I	IM-bericht naar geselecteerde gebruiker verzenden
Ctrl + Y	Telefoonboekweergave
Ctrl + F	Conferentieweergave
Ctrl + U	Items van gebruiker weergeven/verbergen
Ctrl + G	Items van groep weergeven/verbergen
Ctrl + D	Items in telefoonboek weergeven/verbergen

### Snelkoppelingen Gesprek in wachtstand

Sneltoets	Omschrijving
Ctrl + Alt + A	Gesprek in wachtstand beantwoorden
Ctrl + Alt + L	Langste oproep in de wachtstand beantwoorden
F8	Conferentie met gesprekken in wachtstand
Ctrl + Alt + T	Gesprek in wachtstand doorverbinden
Ctrl + Alt + P	Eigenschappen lid BLF-groep bewerken

### Snelkoppelingen Wachtrijmodus

Sneltoets	Omschrijving
Shift + F1	Gesprek opnemen uit wachtrij 1
Shift + F2	Gesprek opnemen uit wachtrij 2
Shift + F3	Gesprek opnemen uit wachtrij 3
Shift + F4	Gesprek opnemen uit wachtrij 4
Shift + F5	Gesprek opnemen uit wachtrij 5
Shift + F6	Gesprek opnemen uit wachtrij 6
Shift + F7	Gesprek opnemen uit wachtrij 7
Shift + F8	Gesprek opnemen uit wachtrij 8

### Snelkoppelingen Extra

Sneltoets	Omschrijving
Shift + Ctrl + F4	Conferentieruimte 1
Shift + Ctrl + F5	Conferentieruimte 2
Shift + Ctrl + F1	Deur 1 openen
Shift + Ctrl + F2	Deur 2 openen
Shift + Ctrl + F3	Cijfertoetsen
Ctrl + V	Voicemail bellen

### Snelkoppelingen parkeersleuven

Sneltoets	Omschrijving
Alt + F1	Gesprek in parkeersleuf 1 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F2	Gesprek in parkeersleuf 2 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F3	Gesprek in parkeersleuf 3 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F4	Gesprek in parkeersleuf 4 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F5	Gesprek in parkeersleuf 5 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F6	Gesprek in parkeersleuf 6 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F7	Gesprek in parkeersleuf 7 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F8	Gesprek in parkeersleuf 8 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F9	Gesprek in parkeersleuf 9 parkeren/uit de parkeerstand halen

*Tabel gaat verder...*

## Menu's en bedieningen

Sneltoets	Omschrijving
Alt + F10	Gesprek in parkeersleuf 10 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F11	
	Gesprek in parkeersleuf 11 parkeren/uit de parkeerstand halen
Alt + F12	Gesprek in parkeersleuf 12 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F9	Gesprek in parkeersleuf 13 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F10	Gesprek in parkeersleuf 14 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F11	Gesprek in parkeersleuf 15 parkeren/uit de parkeerstand halen
Shift + F12	Gesprek in parkeersleuf 16 parkeren/uit de parkeerstand halen

### Verwante Links

[Menu's en bedieningen](#) op pagina 11

# Hoofdstuk 3: Gesprekken afhandelen

Dit hoofdstuk behandelt de belangrijkste functies voor het afhandelen van gesprekken die door de applicatie worden geboden.

## Verwante Links

- [Inkomende gesprekken beantwoorden](#) op pagina 23
- [DTMF-cijfers kiezen](#) op pagina 24
- [Gesprekken in de wachtstand zetten](#) op pagina 24
- [Gesprekken parkeren en uit de parkeerstand halen](#) op pagina 25
- [Geparkeerde gesprekken verzamelen](#) op pagina 26
- [Gesprekken terughalen](#) op pagina 26
- [Schakelen tussen gespreksgeschiedenis en BLF-/paneel-gesprekken in de wachtstandweergave](#) op pagina 27
- [Wachtrijen monitoren](#) op pagina 27
- [Gesprekstagtekst toevoegen](#) op pagina 28
- [Gecontroleerde deuren openen](#) op pagina 29
- [Inbreken op gesprekken](#) op pagina 29
- [Tekstberichten verzenden](#) op pagina 30
- [Chatberichten verzenden](#) op pagina 31
- [E-mail verzenden](#) op pagina 32
- [Een oproepgesprek maken](#) op pagina 32
- [Oproepen opnemen](#) op pagina 33
- [Uw voicemailberichten verzamelen](#) op pagina 33

---

## Inkomende gesprekken beantwoorden

### Over deze taak

Wanneer een inkomend gesprek wordt ontvangen, wordt het **gesprekspaneel** rood omlijnd en geeft het informatie weer over de beller. Als een scriptbestand is gekoppeld aan het inkomende nummer, wordt het script weergegeven in het rechter gesprekspaneel.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

## Procedure

1. Voer een van de volgende handelingen uit om een gesprek te beantwoorden:

- Druk op `Enter`.
- Klik op .
- Klik op **Acties > Beantwoorden**.
- Neem de handset op als u uw telefoon gebruikt.
- Dubbelklik in de **gesprekspaneel**.

Wanneer een gesprek wordt beantwoord, wordt de bellerinformatie groen omlijnd.

2. Als een script wordt weergegeven, klikt u op **Script sluiten** om het te verwijderen of u drukt nogmaals op `Enter`.

## Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## DTMF-cijfers kiezen

### Over deze taak

U kunt het toetsenblok van de console gebruiken om tijdens een gesprek DTMF-cijfers te kiezen.

### Procedure

1. Klik tijdens het gesprek op **Tools > Cijfertoetsen**. U kunt ook klikken op .
2. Selecteer **DTMF kiezen**.

Alle cijfers die u nu kiest, worden naar het momenteel verbonden gesprek verzonden als DTMF-cijfers.

## Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Gesprekken in de wachtstand zetten

### Over deze taak

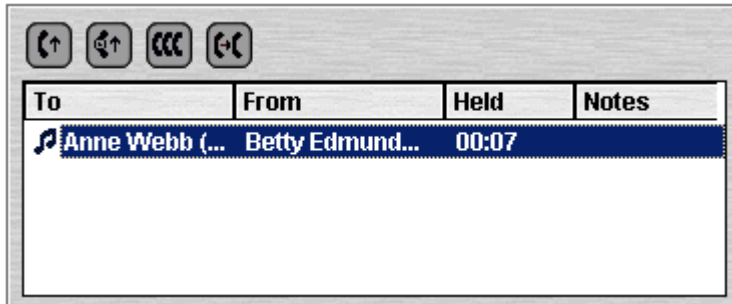
Zet een gesprek in de wachtstand zodat u een andere taak kunt uitvoeren.

## Procedure

1. Klik op  of druk op F4.

Om het huidige gesprek in de wachtstand te zetten en het volgende gesprek in één actie te beantwoorden, drukt u op F7.

Het paneel Gesprekken in de wachtstand bevat een lijst met alle gesprekken in de wachtstand.



2. Sorteert de lijst door op de overeenkomstige kolomkop te klikken.
3. Klik op een rij in de lijst om het gesprek te selecteren om te beantwoorden of door te verbinden.
4. Gebruik de pictogrammen bovenaan het paneel zoals vereist.

## Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

# Gesprekken parkeren en uit de parkeerstand halen

## Over deze taak

U kunt een gesprek parkeren om andere taken af te handelen. Een inkomende beller moet bijvoorbeeld dringend met iemand spreken, maar deze persoon is niet beschikbaar. U kunt het gesprek parkeren in sleuf 1 en de persoon met wie u wilt spreken oproepen en hem laten weten dat hij het gesprek in sleuf 1 moet aannemen.

Gesprekken blijven geparkeerd gedurende een bepaalde tijd voordat ze terugkeren naar de operator. Neem voor meer informatie over parkeertijd contact op met uw systeembeheerder.

Er zijn 16 parkeersleuven beschikbaar. Wanneer een gesprek in een van de sleuven wordt geparkeerd, geeft het knoplabel informatie over het gesprek. Wanneer een parkeersleuf leeg is, geeft het knoplabel het nummer van de parkeersleuf weer. Alle operators kunnen zien wanneer het gesprek wordt opgenomen of beëindigd. Iedereen kan een geparkeerd gesprek beantwoorden.

## Procedure

1. Als u een gesprek wilt parkeren terwijl u verbonden bent met het gesprek, klikt u op een vrije **Parkeersleuf**-knop om het gesprek in die sleuf te parkeren.

Het geparkeerde gesprek geeft informatie weer over het gesprek, bijvoorbeeld het bronnummer van het gesprek.

2. Om een gesprek uit de parkeerstand te halen, klikt u op het relevante nummer wanneer een gesprek in een parkeersleuf is geparkeerd **Parkeersleuf** om het gesprek uit de parkeerstand te halen.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Geparkeerde gesprekken verzamelen

### Over deze taak

Als u een gesprek parkeert, kan iedereen die het sleufnummer kent, het gesprek aannemen.

### Procedure

Ga op een van de volgende manieren te werk om een geparkeerd gesprek aan te nemen:

- Kies de standaard korte code \*38\*N# ter vervanging van de *N* met het parkeersleufnummer.
- Als consolegebruikers een parkeersleufknop hebben ingesteld op hetzelfde parkeersleufnummer, geeft de knop het geparkeerde gesprek aan. Ze kunnen op de knop klikken om het gesprek uit de parkeerstand te halen.
- Op Avaya-telefoons met programmeerbare knoppen kunnen gebruikers knoppen programmeren die overeenkomen met bepaalde parkeersleufnummers. De knop geeft aan wanneer een gesprek in die parkeersleuf is geparkeerd en kan worden ingedrukt om het gesprek uit de parkeerstand te halen.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Gesprekken terughalen

### Over deze taak

U kunt proberen het laatste inkomende gesprek dat aan de console werd gepresenteerd terug te halen, inclusief gesprekken die overgingen, maar vervolgens elders werden beantwoord. Gesprekken terughalen als u vermoedt dat een oproep naar het verkeerde nummer is doorverbonden of nog steeds onbeantwoord blijft.

Wanneer u in een groep consolegebruikers werkt, kan de terughalfunctie een gesprek terughalen dat aan u is gepresenteerd maar vervolgens door een van de andere gebruikers is beantwoord.

### Procedure

Druk op F6 of klik op **Acties > Gesprek terughalen**.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Schakelen tussen gespreksgeschiedenis en BLF-/paneel-gesprekken in de wachtstandweergave

### Over deze taak

U kunt mogelijk schakelen tussen weergave van de gespreksgeschiedenis van de console of de panelen BLF en gesprekken in de wachtstand.

### Procedure

Klik op **Weergave > Oproepgeschiedenis**.

### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

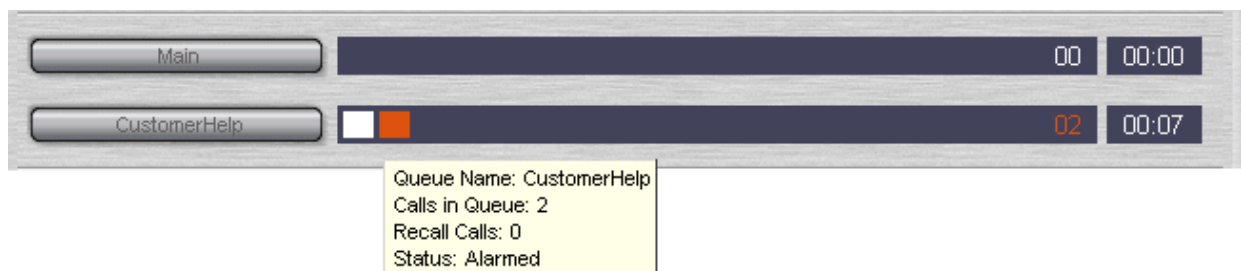
---

## Wachtrijen monitoren

### Over deze taak

Huntgroepen kunnen worden geconfigureerd met in de wachtrij plaatsen. Wanneer er meer oproepen wachten om te worden beantwoord dan er beschikbare agenten zijn om te beantwoorden, worden de extra oproepen in een wachtrij geplaatst. U kunt uw console configureren om maximaal 8 huntgroep-wachtrijen te monitoren.

Het aantal oproepen in een wachtrij wordt aangegeven met een staafdiagram.



Het totale aantal oproepen wordt aan het einde van het staafdiagram weergegeven. Elke oproep wordt weergegeven als een wit vakje als de alarmdrempel niet is overschreden. Als het aantal oproepen in de wachtrij de alarmdrempel overschrijdt, worden de oproepen die de drempel overschrijden weergegeven als een oranje vak.

De langste tijd dat een oproep in de wachtrij staat, wordt aangegeven in het tekstvak aan het einde van de grafiek. De tijd wordt bijgewerkt wanneer een oproep in de wachtrij staat. De tijd wordt in het wit weergegeven als de alarmdrempel voor de langste wachttijd niet is overschreden. De tijd wordt amberkleurig als de langste wachttijd wordt overschreden.

### Procedure

Beweeg de muisaanwijzer over een actieve **Wachtrij bellen**-balk om informatie over de wachtrij weer te geven.

De volgende informatie verschijnt:

- **Wachtrijnaam**
- **Oproepen in wachtrij**

- **Gesprekken terughalen**
- **Status**

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

[Gesprekken in de wachtrij beantwoorden](#) op pagina 28

## Gesprekken in de wachtrij beantwoorden

### Over deze taak

Elke console-operator kan in de wachtrij geplaatste gesprekken beantwoorden. U hoeft geen lid te zijn van de huntgroep om de oproep te beantwoorden.

### Procedure

1. Klik op de **Wachtrijnaam**-knop of druk op `Shift + F1` naar `Shift + F8`.  
Het eerste gesprek in de wachtrij wordt aan u gepresenteerd.
2. Beantwoord het gesprek op de normale manier.

#### Verwante Links

[Wachtrijen monitoren](#) op pagina 27

---

## Gesprekstagtekst toevoegen

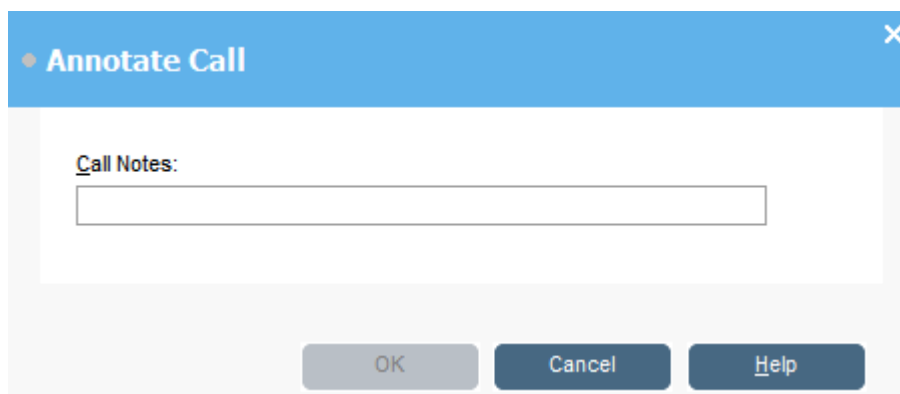
### Over deze taak

Aan elk gesprek kan een korte tekststring worden toegevoegd. Deze functie wordt gesprek taggen genoemd. De tekst blijft bij het gesprek wanneer deze wordt doorverbonden en wordt weergegeven op het display van interne telefoons die het gesprek ontvangen. De tekst wordt ook opgenomen in de gespreksgeschiedenis.

Met behulp van de console kunt u een gesprekstag toevoegen wanneer u een gesprek maakt of doorverbindt. Daarnaast kunt u via het onderstaande proces een gesprekstag toevoegen terwijl u verbinding maakt met de oproep.

### Procedure

1. Klik op wanneer u een gesprek maakt of doorverbindt **Acties > Gesprek annoteren** of druk op `F11`.



The image shows a screenshot of a software dialog box titled "Annotate Call". The dialog has a blue header bar with the title and a close button (X). Below the header is a text input field labeled "Call Notes:". At the bottom of the dialog are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

2. Voer notities in het veld **Opmerkingen bij oproepen** in.

Gebruik alfanumerieke tekens zonder komma's.

Standaard is de tekstlengte maximaal 16 tekens, maar de systeembeheerder kan de lengte wijzigen.

3. Klik op **OK**.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Gecontroleerde deuren openen

### Over deze taak

U kunt een gecontroleerde deur openen zonder uw bureau te verlaten. De telefoonschakelaar kan bijvoorbeeld worden verbonden met een relais dat de deur van het laadperron bedient. Wanneer iemand toegang tot het laadperron nodig heeft, kunt u de deur ontgrendelen om toegang toe te staan.

Let op, deze optie is niet beschikbaar totdat u een naam voor de deur configureert.

U kunt maximaal 2 deuren bedienen. De deuren worden standaard gedurende 5 seconden vrijgegeven.

### Procedure

1. Klik op **Tools > Deurrelais**.
2. Klik op de vereiste naam van de deur om de deur te openen.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Inbreken op gesprekken

### Over deze taak


Inbreken op gesprekken is alleen beschikbaar als u toestemming hebt om in te breken en de andere interne partijen toestemming hebben gegeven om in te breken. Neem contact op met uw systeembeheerder om inbreken te configureren.

### Procedure

1. Zoek de gebruiker in het telefoonboekpaneel.
2. Klik op **Acties > Inbreken** of druk op F9.
3. Praat met de gebruiker.

Beide partijen in het gesprek kunnen u horen.

4. Wanneer u het gesprek wilt beëindigen, doet u een van de volgende dingen:

- Klik op 
- Klik op **Acties** > **Ophangen**.
- Druk op `End`.

### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## Tekstberichten verzenden

### Over deze taak

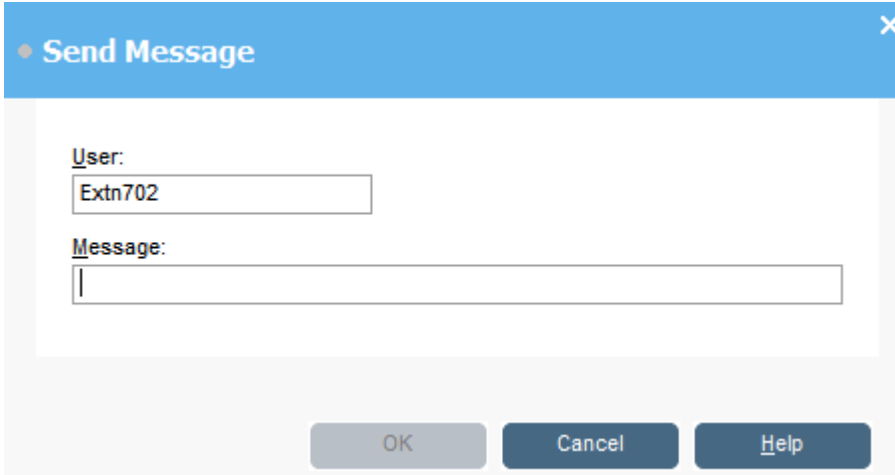
U kunt een kort tekstbericht naar een gebruiker sturen. Het bericht verschijnt op het display van de meeste Avaya-telefoons. Deze functie is minder storend dan het inbreken op een gesprek. Het resultaat van een bericht verzenden, is afhankelijk van het type telefoon van de gebruiker en of deze in gesprek is of niet.

Standaard is de maximale lengte van een bericht 16 tekens, maar de lengte kan worden geconfigureerd door de systeembeheerder.

Wanneer een bericht wordt verzonden naar een Avaya DS Port display-telefoon, gaat door het bericht het berichtlampje van de telefoon branden. Dit gebeurt ongeacht of de telefoon vrij is of in gesprek is. Als de telefoon vrij is, wordt de berichttekst weergegeven. Als het in gesprek is, wordt de tekst weergegeven nadat de gebruiker het gesprek heeft voltooid.

### Procedure

1. Zoek de gebruiker naar wie u een bericht wilt verzenden in het telefoonboek.
2. Klik op **Acties** > **Bericht verzenden** of druk op `Ctrl + M`.



The screenshot shows a 'Send Message' dialog box. The title bar is blue and contains the text 'Send Message' and a close button (X). Below the title bar, there are two input fields. The first is labeled 'User:' and contains the text 'Extn702'. The second is labeled 'Message:' and is empty. At the bottom of the dialog, there are three buttons: 'OK', 'Cancel', and 'Help'.

Het veld met het toestelnummer van de gebruiker wordt ingevuld met de informatie uit het telefoonboek.

3. Voer de tekst in het veld **Bericht** in.
4. Klik op **OK**.

## Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

# Chatberichten verzenden

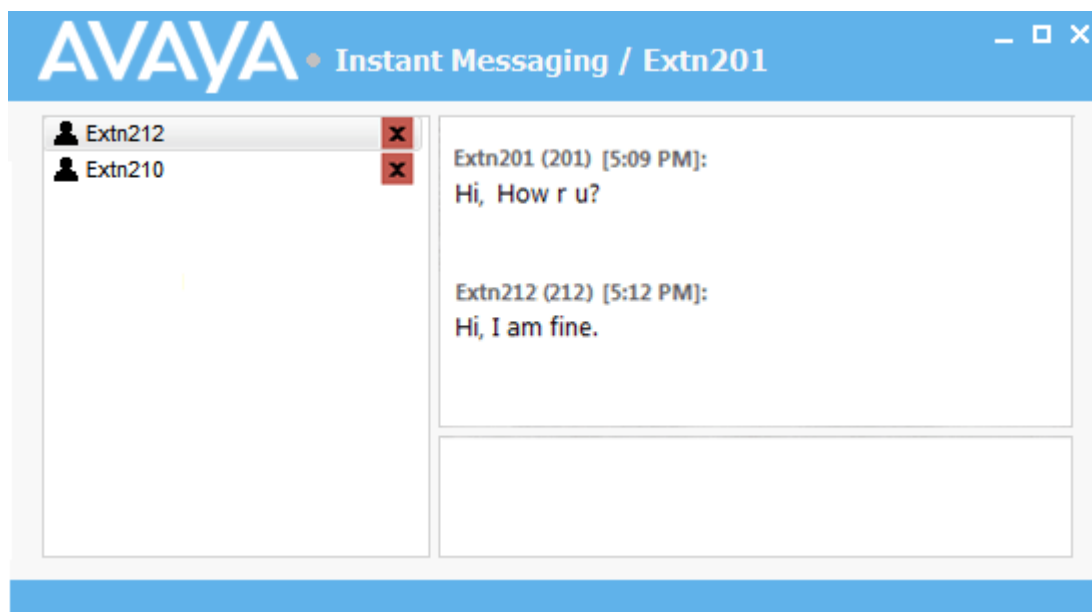
## Over deze taak

De console kan worden geconfigureerd om instant messaging te ondersteunen. Indien het is ingeschakeld, kunt u het telefoonboek gebruiken om instant messaging-berichten te selecteren en naar andere gebruikers te verzenden.

De andere gebruikers moeten een toepassing van Avaya gebruiken die ook instant messaging ondersteunt.

## Procedure

1. Zoek de vereiste gebruiker in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik met de rechtermuisknop op de gebruiker en selecteer **Chatten verzenden** of druk op **Ctrl + I**.



3. Voer het bericht in het vak onder aan het venster in en klik op **Verz.**
4. Schakel tussen het instant messaging-venster en de console zonder de werking van een van beide te onderbreken.

Als u het instant messaging-venster sluit, wordt de huidige chatsessie beëindigd.

## Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

---

## E-mail verzenden

Als u Microsoft Outlook op dezelfde pc hebt geïnstalleerd, kunt u de console gebruiken om e-mails naar gebruikers in het telefoonboek te verzenden.

### Procedure

1. Klik op **Tools** > **E-mail verzenden** of druk op **Ctrl + E**.  
Het formulier voor e-mailberichten wordt geopend.
2. Vul de gegevens in zoals vereist en verzend de e-mail op de gebruikelijke manier.

### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23


---

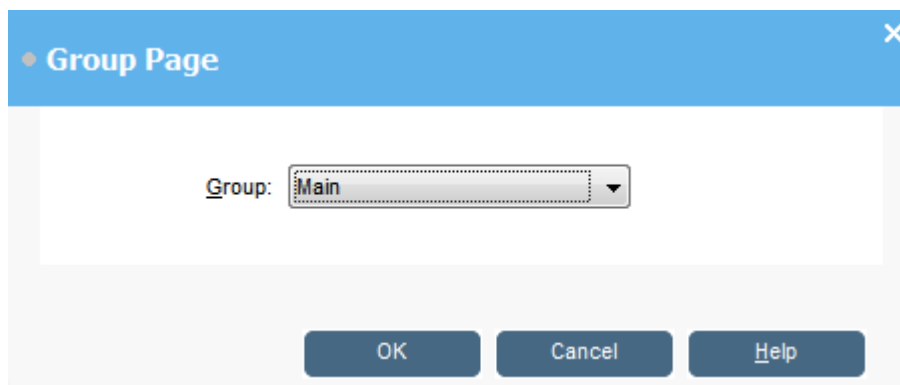
## Een oproepgesprek maken

### Over deze taak

U kunt een bericht naar een groep mensen verzenden met behulp van de Oproep-functie. Een inkomende beller moet bijvoorbeeld dringend met iemand spreken, maar deze persoon kan niet worden gevonden. Het gesprek kan worden geparkeerd en vervolgens wordt een bericht uitgezonden voor de gebruiker om het gesprek aan te nemen. De oproep is te horen op elk telefoontoestel dat een handsfree luidspreker heeft en niet wordt gebruikt.


### Procedure

1. Voer een van de volgende handelingen uit om een broadcastbericht te verzenden:
  - Klik op .
  - Klik op **Acties** > **Pagen**.
  - Druk op **F10**.



2. Selecteer de groep waarnaar het bericht moet worden uitgezonden.
3. Klik op **OK**.
4. Spreek het bericht in.

5. Wanneer u klaar bent met het bericht, voert u een van de volgende handelingen uit:

- Klik op .
- Klik op **Acties > Ophangen**
- Druk op `End`.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

## Oproepen opnemen

### Over deze taak

U kunt een complete oproep of een deel van een oproep opnemen.

- Opnemen wordt alleen ondersteund op systemen met Voicemail Pro geïnstalleerd.
- Opnamepauze wanneer een oproep in de wachtstand wordt geplaatst of wordt geparkeerd. Wanneer u opnieuw verbinding maakt met de oproep, wordt de opname hervat.
- Wanneer u conferentiegesprekken opneemt, wordt de opname voortgezet wanneer bellers aan de conferentie worden toegevoegd.

### Procedure

1. Voer een van de volgende handelingen uit om een oproep op te nemen:

- Klik op .
- Klik op **Acties > Gesprek opnemen**.
- Druk op `F5`.

Standaard wordt de oproep opgenomen in de voicemail van de gebruiker.

2. Herhaal een van de bovenstaande stappen om de opname te beëindigen.

#### Verwante Links

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

## Uw voicemailberichten verzamelen

### Over deze taak

De statusbalk van de console geeft aan wanneer u nieuwe berichten in uw mailbox hebt.

### Procedure

1. Dubbelklik op het gebied met het aantal nieuwe berichten of druk op `Ctrl + V`.

U bent verbonden met de voicemail-server.

2. Als u uw eigen toestel gebruikt, drukt u op `#`. Anders voert u uw toestelnummer in en drukt u op `#`.

3. Voer uw voicemailwachtwoord in en druk op #.

Wanneer u met succes bent aangemeld op uw mailbox, hoort u een aankondiging die uw berichten beschrijft.

**Verwante Links**

[Gesprekken afhandelen](#) op pagina 23

# Hoofdstuk 4: Gesprekken doorverbinden

Een van de hoofdrollen van de console is het doorverbinden van bellers naar hun gewenste bestemming.

## Verwante Links

[Een gesprek doorverbinden zonder het te beantwoorden](#) op pagina 35

[Een oproep gecontroleerd doorverbinden](#) op pagina 36

[Gesprekken doorverbinden naar voicemail](#) op pagina 36

[Wacht op doorverbinden naar een bezet toestel](#) op pagina 37

---

## Gesprek ongecontroleerd doorverbinden

Ongecontroleerd doorverbinden is een actie waarbij u het gesprek doorverbindt zonder met de doorverbindbestemming te praten of te wachten om te zien of ze antwoord geven.

### Procedure

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek door te verbinden:


- Druk op **F2**. Selecteer de doorverbindbestemming en klik op **Kies** (**Alt+D**).
- Klik op **Acties > Oproep doorverbinden**. Selecteer de doorverbindbestemming en klik op **Kies** (**Alt+D**).
- Sleep het gesprek naar het toestel binnen het telefoonboekpaneel.
- Sleep het gesprek naar de vereiste BLF.

---

## Een gesprek doorverbinden zonder het te beantwoorden

Als u de naam of het nummer van een beller herkent, kunt u het gesprek doorverbinden zonder het eerst te beantwoorden. Op deze manier een gesprek doorverbinden, wordt ongecontroleerd doorverbinden genoemd. Uw configuratie kan zodanig worden ingesteld dat onbeantwoorde gesprekken worden teruggestuurd. Wanneer een oproep wordt teruggestuurd, wordt (**GeenAntw**) weergegeven in het gespreksgegevenspaneel.

### Procedure

1. Voer het doeltelnummer in het veld **Zoeken** in.
2. Klik op de vereiste overeenkomst en klik vervolgens op . Als alternatief klikt u op  wanneer u naar een enkele overeenkomst zoekt.

Het inkomende gesprek wordt doorverbonden naar het bestemmingstoestel en gewist van het scherm.

### Verwante Links




[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 35

---

## Een oproep gecontroleerd doorverbinden

Gecontroleerd doorverbinden is een actie waar u de doorverbindbestemming raadpleegt om te controleren of ze beantwoorden en dat ze het gesprek accepteren voordat de beller wordt doorverbonden.

### Procedure

1. Voer het toestelnummer of de gebruikersnaam in het telefoonboek in veld **Zoeken** in.
2. Als het doeltoestel vrij is, klik dan op  in het telefoonboekpaneel of druk op F12. De voortgang van het uitgaande gesprek is te horen. Het oorspronkelijke gesprek wordt in de wachtstand geplaatst.
  - Als het inkomende gesprek wordt geaccepteerd voor doorverbinden, klikt u op  of u drukt op `Ctrl + T` om het doorverbinden te voltooien.
  - Als de gebruiker het inkomende gesprek niet wil ontvangen, klikt u op  of drukt u op `End` om het consultatiegesprek te beëindigen. U kunt terugkeren naar de oorspronkelijke beller door deze uit de wachtstand te halen.
3. Als het doeltoestel bezet is, kunt u de beller vragen of deze wil wachten. Zie Wachten op doorverbinden naar bezet.

### Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 35

---

## Gesprekken doorverbinden naar voicemail

Als de beller een bericht wil achterlaten, kunt u deze rechtstreeks naar de voicemail van een gebruiker of groep doorverbinden.

## Procedure

1. Druk op F3 of klik op **Acties > Voicemail doorverbinden**.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Selecteer het gewenste telefoonboek.  
U kunt ook de keuzerondjes **Huntgroepen tonen** en **Toon gebruikers** selecteren.
3. Begin met het invoeren van de naam in het veld **Naam**.
4. Klik op **Voicemail** wanneer het toestelnummer wordt weergegeven in het veld **Nummer**.  
U kunt ook het toestelnummer selecteren in het telefoonboekpaneel en vervolgens op F3 drukken.

## Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 35

---

# Wacht op doorverbinden naar een bezet toestel

## Over deze taak

Als het toestel waarnaar u een oproep wilt doorverbinden, wordt weergegeven als zijnde bezet door de console, kunt u de oproep in de wachtrij plaatsen om op doorverbinden te wachten wanneer het toestel vrij komt. Hierdoor wordt voorkomen dat de door te verbinden oproep naar de voicemail wordt gestuurd of dat de instelling voor doorschakelen bij bezet van het doel wordt gevolgd.

Dit proces parkeert de oproep op het systeem met behulp van de parkeer-ID van het doeltoestel, dat wil zeggen, het toestelnummer plus een enkel cijfer tussen 0 en 9.

## Procedure

1. Als u dit nog niet heeft gedaan, beantwoordt u de inkomende oproep.

2. Vraag of ze willen wachten totdat het doorverbinddoel niet langer bezet is.
3. Als ze hiermee instemmen, druk dan op `Ctrl + B`. Hun oproep is in de wachtrij geplaatst om te wachten totdat het doorverbindtoestel vrij is.
4. Wanneer het doorverbindtoestel vrij komt, keert de oproep terug naar de console met een gele rand. De tekst geeft aan waarom de oproep is teruggestuurd. Blader in de oproepgegevens naar beneden **Reden**:

Reden	Omschrijving
<b>Time-out</b>	Als het gesprek langer wacht dan de parkeer-time-out van het telefoonsysteem (standaard is dit 5 minuten), belt het naar u terug. Beantwoord de oproep. Als ze nog steeds willen wachten, druk dan op <code>Ctrl + B</code> om de oproep opnieuw te parkeren.
<b>Gratis</b>	Het doorverbinddoel kan nu een nieuwe oproep aannemen. Beantwoord de oproep om normaal gecontroleerd of ongecontroleerd doorverbinden uit te voeren of gebruik <code>Ctrl + R</code> om onmiddellijk ongecontroleerd doorverbinden uit te voeren zonder de oproep te beantwoorden.



#### Verwante Links

[Gesprekken doorverbinden](#) op pagina 35

# Hoofdstuk 5: Gesprekken opzetten

## Procedure

Gebruik een van de volgende methoden om een gesprek op te zetten:

- Kies vanaf uw telefoon.
- Dubbelklik op een specifieke BLF om het bijbehorende nummer snel te bellen.
- Zoek en selecteer een telefoonboekvermelding en klik vervolgens op  of druk op F12.
- Klik op  of druk op F12 om het scherm Gesprek opzetten weer te geven.

## Verwante Links


[Gesprekken opzetten door het scherm Gesprek opzetten te gebruiken](#) op pagina 40

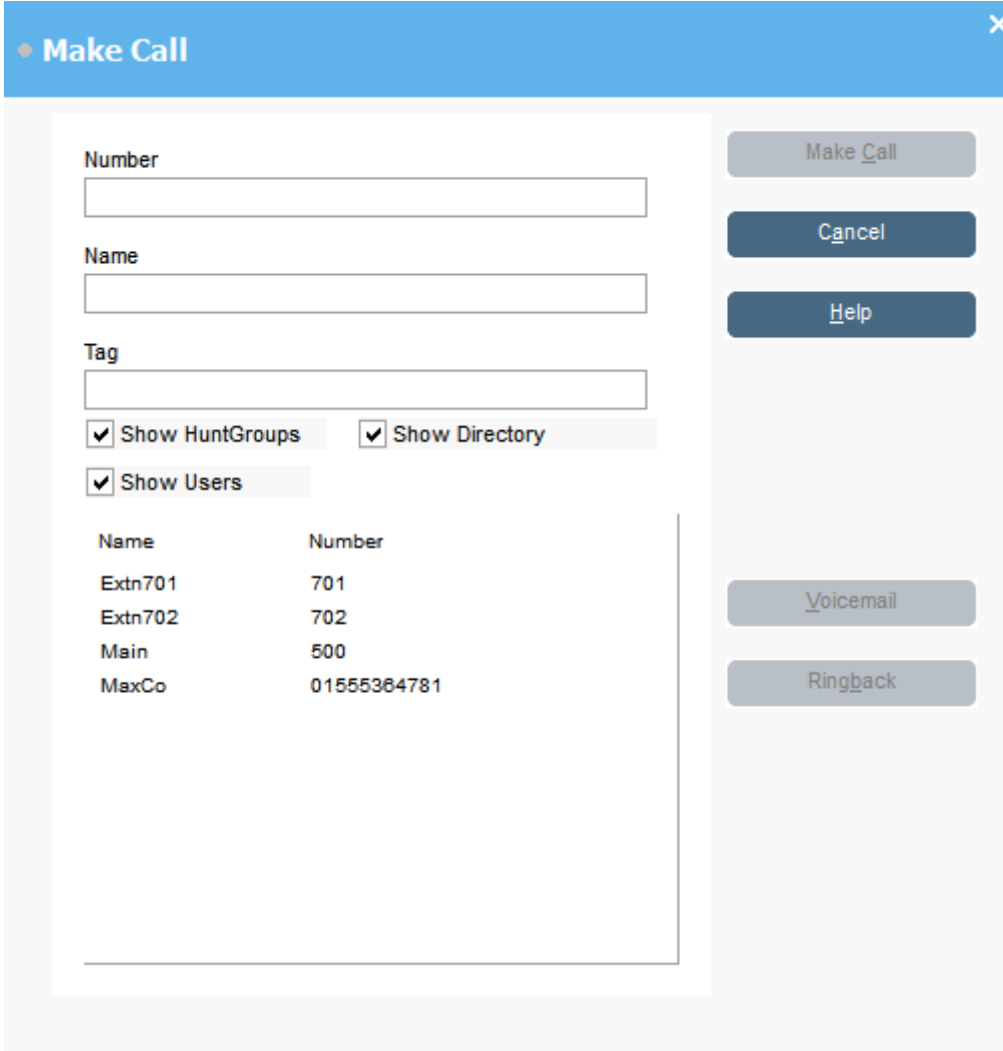
[Gesprekken opzetten via het toetsenbord](#) op pagina 41

[BLF-pictogrammen gebruiken voor snelkiezen](#) op pagina 42

# Gesprekken opzetten door het scherm Gesprek opzetten te gebruiken

## Procedure

1. Klik op  of druk op F12.



**Make Call** [X]

Number

Name

Tag

Show HuntGroups     Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback


2. Selecteer het telefoonboek dat u wilt doorzoeken. U kunt meer dan één telefoonboek selecteren.
3. Begin met het typen van de naam in het veld **Naam**.  
 De vermeldingen die overeenkomen met de tekst die u hebt ingevoerd, worden weergegeven. Wanneer het vereiste nummer in de lijst verschijnt, klikt u er eenmaal op. Het nummer wordt doorverbonden naar het veld **Nummer**. Als er slechts één overeenkomst is, wordt het nummer automatisch doorverbonden naar het veld **Nummer**.
4. Voer indien vereist een tagbericht in.
5. Selecteer de vereiste actie:

Optie	Beschrijving
<b>Bellen</b>	Plaats een gesprek op het geselecteerde nummer.
<b>Voicemail</b>	Laat een bericht achter voor de gebruiker.
<b>Terugbellen</b>	Wanneer een toestelnummer bezet is, klikt u op <b>Terugbellen</b> . Wanneer het toestel vrijkomt, belt dit uw toestel.

## Gesprekken opzetten via het toetsenbord

### Procedure

1. Klik op **Tools** > **Cijfertoetsen** of klik op .



2. Voer het vereiste telefoonnummer in het veld **Nummer om te kiezen** in.  
Gebruik de kiestekens op de **Cijfertoetsen** of het toetsenbord.
3. Voer opmerkingen in voor het gesprek in het gebied **Opmerkingen bij oproepen**.  
Gebruik gespreksnotities om gesprekstagtekst toe te voegen.
4. Klik op **Kies** om het gesprek te starten.

---

## BLF-pictogrammen gebruiken voor snelkiezen

### Procedure

Dubbeklik op het gewenste pictogram of klik met de rechtermuisknop en selecteer **Oproep**.

### Verwante Links

[Gesprekken opzetten](#) op pagina 39

# Hoofdstuk 6: Conferencing

Dit hoofdstuk behandelt een aantal van de verschillende methoden voor het starten en besturen van conferenties.

## Verwante Links

[Conferentiegesprekken in de wachtstand](#) op pagina 43

[Conferenties bekijken](#) op pagina 43

[Gebruikers toevoegen aan een conferentie](#) op pagina 44

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 44



---

## Conferentiegesprekken in de wachtstand

### Over deze taak

U kunt meerdere gesprekken in de wachtstand plaatsen en vervolgens een conferentie starten met de gesprekken in de wachtstand. Dit is handig voor kleine ad hoc conferenties tussen drie of vier deelnemers. Maak grotere conferenties met behulp van conferentieruimten.

### Procedure

1. Bel en plaats elk gesprek in de wachtstand.
2. Druk op de knop .
3. Klik op  wanneer u klaar bent met de conferentie om het gesprek te beëindigen.

## Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 43

---

## Conferenties bekijken

### Over deze taak

Gebruik het telefoonboekpaneel om huidige conferenties op het telefoonsysteem te bekijken. De vermelde conferenties omvatten ad-hoc conferenties die zijn gestart door andere gebruikers en eventuele consoleconferenties.

### Procedure

Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.

De conferentiernaam en -host worden vermeld voor consoleconferenties. Voor andere conferenties wordt alleen het conferentienummer getoond.

### Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 43

---

## Gebruikers toevoegen aan een conferentie

### Over deze taak

U kunt een gesprek toevoegen aan elke conferentie die op het telefoonsysteem wordt uitgevoerd.

### Procedure

1. Beantwoord of zet een gesprek op met een gebruiker.
2. Klik op  in het **Telefoonboek** paneel om de huidige conferenties weer te geven.
3. Klik op de gewenste conferentie.
4. Klik op **Acties > Toevoegen aan conferentie**.

### Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 43

---

## De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken

De knoppen **2** en **1** op de hoofdwerkbalk vertegenwoordigen de twee conferentieruimten. U kunt de conferentieruimten gebruiken om vergaderingen met meerdere deelnemers te starten.

Opmerking: De knoppen zijn niet beschikbaar totdat de namen van de conferentieruimten zijn gecreëerd. Zie [Conferentieruimten benoemen](#) op pagina 66.

Conferentiedeelnemers worden vertegenwoordigd door de volgende pictogrammen:

**Niet uitgenodigd**



**Uitgenodigd**



**Aangesloten**



**Geweigerd**



**Niet beschikbaar**



### Verwante Links

[Conferencing](#) op pagina 43

[Een conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 45

[Weergaven conferentieruimten wijzigen](#) op pagina 46

[Rangschikking pictogram van een conferentieruimte wijzigen](#) op pagina 47

[Status van een gebruiker wijzigen](#) op pagina 47

## Een conferentieruimte gebruiken

### Over deze taak

De knoppen **1** en **2** in de hoofdwerkbalk vertegenwoordigen de twee conferentieruimten. U kunt de conferentieruimten gebruiken om conferenties te starten met meerdere deelnemers.

Als de conferentieknoppen beschikbaar zijn, kunt u een conferentie creëren. Als de knoppen niet beschikbaar zijn, zijn de namen van de conferentieruimten niet gecreëerd. Zie [Conferentieruimten benoemen](#) op pagina 66.

### Procedure

1. Klik op **1** of op **2**.

Als een conferentieruimte in gebruik is, tonen de BLF's in het venster de status van de afgevaardigden. Als de conferentieruimte momenteel niet in gebruik is, is het venster leeg.

2. Om een nieuwe conferentie te creëren, typt u het onderwerp van de conferentie in het veld **Beschrijving vergadering**.

Het onderwerp wordt alleen in het veld getoond.

3. Typ in het veld **Gastheer conferentie** de naam van de persoon die de conferentie heeft aangevraagd.

De naam wordt getoond bij het bekijken van huidige systeemconferenties in het telefoonboekpaneel.

4. Voer de gebruikers voor de conferentie in.
  - a. Klik op **Gebruikers toevoegen**.
  - b. Selecteer de gebruikers in de telefoonboeklijst.

- c. Als u per ongeluk een gebruiker toevoegt, klikt u met de rechtermuisknop op de gebruiker BLF en selecteert u **Verwijderen**.
5. Nodig de gebruikers op een van de volgende manieren uit voor de conferentie:
- **Automatische uitnodiging:** Klik op **Gebruikers uitnodigen** om het voicemailstelsel te gebruiken om automatisch gebruikers uit te nodigen. De BLF-pictogrammen worden met een gele omlijning weergegeven. Elke gebruiker wordt gebeld en uitgenodigd voor de conferentie. De voicemail-server nodigt gebruikers uit in groepen van maximaal 5, afhankelijk van de beschikbare verbindingen. Wanneer de gebruiker antwoordt, worden ze uitgenodigd om deel te nemen aan de conferentie. De conferentie-pictogrammen veranderen automatisch om het antwoord van de gebruiker aan te geven. De gebruiker kan op de volgende manieren reageren:  
  
Deze optie is alleen beschikbaar op systemen met Voicemail Pro.
    - Druk op **1** om de uitnodiging te accepteren.
    - Druk op **2** om de uitnodiging af te wijzen.
    - Druk op **3** om aan te geven dat ze niet beschikbaar zijn.
  - **Handmatige uitnodiging:** Als u gebruikers handmatig wilt uitnodigen, klikt u met de rechtermuisknop op elke gebruiker en selecteert u **Oproep**.
    - Als ze accepteren, klikt u op **Toevoegen aan conferentie 1** of **Toevoegen aan conferentie 2** in het menu **Acties**.
    - Als de gebruiker niet beschikbaar is of de uitnodiging en het gesprek heeft geweigerd en klikt u met de rechtermuisknop op de BLF om de status dienovereenkomstig te wijzigen om het antwoord van de afgevaardigde te registreren.
6. Zodra een conferentie bezig is, kunt u extra gebruikers toevoegen met **Toevoegen aan conferentie 1** of **Toevoegen aan conferentie 2**.
- U kunt gebruikers toevoegen aan een conferentieruimte door BLF's naar het conferentievenster te slepen en neer te zetten. U kunt BLF's gebruiken die zowel interne als externe nummers vertegenwoordigen.

### Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 44

## Weergaven conferentieruimten wijzigen

### Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop in het venster Conferentieruimte.
2. Selecteer **Weergave** in het pop-up menu.

De beschikbare weergavetypen zijn:

- Grote pictogrammen
- Kleine pictogrammen
- Lijst met pictogrammen
- Details

### Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 44

## Rangschikking pictogram van een conferentieruimte wijzigen

### Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop in het venster Conferentieruimte.
2. Selecteer **Regelen** in het pop-up menu.

Deze opties voor rangschikking zijn:

- Naam
- Nummer
- Status

### Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 44

## Status van een gebruiker wijzigen

### Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop op de BLF van de gebruiker.
2. Selecteer **Status wijzigen**.
3. Selecteer de vereiste status.

### Verwante Links

[De bedieningen van de conferentieruimte gebruiken](#) op pagina 44

# Hoofdstuk 7: Het telefoonboek gebruiken

Het telefoonboek wordt gebruikt om contactpersonen weer te geven voor het opzetten van gesprekken.

## Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 48

[Eigenschappen item in telefoonboek bewerken](#) op pagina 50

[Lokale telefoonboekvermeldingen toevoegen of bewerken](#) op pagina 52

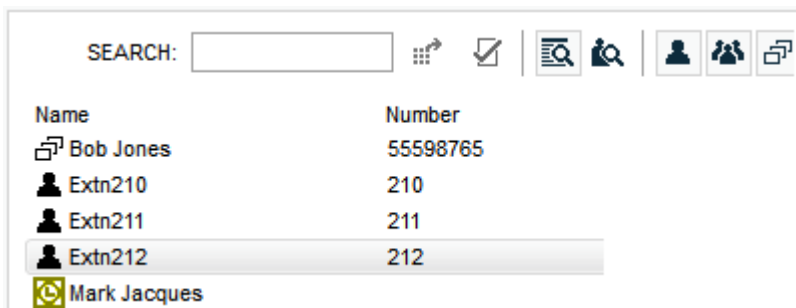
[Status huntgroep wijzigen](#) op pagina 52

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 53

---

## Het telefoonboek gebruiken



Het consolepaneel aan de rechterkant geeft meestal de namen en nummers van het telefoonboek weer. Het kan de telefoonboekvermeldingen van het telefoonsysteem, het eigen lokale telefoonboek van de console en contactpersonen uit Outlook bevatten.







Wijzigingen in het telefoonboek van het telefoonsysteem worden om de 30 minuten automatisch doorgevoerd. Ze worden ook doorgevoerd wanneer er handmatig wordt gezocht in het telefoonboek (tot een maximum van elke 5 minuten).

### Telefoonboekbedieningen

U kunt deze bedieningen gebruiken om te selecteren welke informatie wordt weergegeven in het telefoonboekpaneel.





	<b>Bel het geselecteerde item:</b> bel naar de geselecteerde telefoonboekvermelding.
	<b>Bewerk het geselecteerde item:</b> bewerk de eigenschappen van de telefoonboekvermelding. Het instellingenmenu dat wordt weergegeven, is afhankelijk van het type vermelding.

*Tabel gaat verder...*

	<b>Items in telefoonboek bekijken:</b> schakel tussen weergavedetails van een geselecteerde contactpersoon/conferenties/andere informatie en bekijk het telefoonboek.
	<b>Actieve conferenties bekijken:</b> gebruik het telefoonboekpaneel om conferenties die worden gehost door het telefoonsysteem te bekijken.
	<b>Toon/verberg gebruikers:</b> toon of verberg gebruikers van het telefoonsysteem in de weergegeven lijst met contactpersonen van het telefoonboek.
	<b>Toon/verberg groepen:</b> toon of verberg groepen van het telefoonsysteem in de weergegeven lijst met contactpersonen van het telefoonboek.
	<b>Toon/verberg contactpersonen van het telefoonboek:</b> toon of verberg andere contactpersonen in de weergegeven lijst met contactpersonen van het telefoonboek.










## Telefoonboekpictogrammen

Deze pictogrammen geven het type aan van elke contactpersoon die in het telefoonboek wordt weergegeven.

	<b>Gebruiker:</b> een gebruiker op het telefoonsysteem.
	<b>Huntgroep:</b> een huntgroep op het telefoonsysteem.
	<b>Telefoonboek:</b> een telefoonboekvermelding uit het telefoonboek van het telefoonsysteem of het lokale telefoonboek van de console.
	<b>Outlook-contactpersoon:</b> een contactpersoon van Microsoft Outlook op dezelfde pc als de console.

## Details van telefoonboekvermelding

Wanneer de zoekopdracht maar één overgebleven overeenkomst heeft of wanneer u dubbelklikt op een bepaald item, verandert het telefoonboek om details voor die vermelding te tonen. De informatie die moet worden weergegeven, kan worden geconfigureerd via de console-instellingen.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Als u wilt terugkeren naar de volledige telefoonboeklijst, verwijdert u de tekst uit het zoekvak. Als alternatief kunt u ook **Telefoonboek > Nieuwe zoekopdracht** (Ctrl + S) selecteren.

## Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 48




---

# Eigenschappen item in telefoonboek bewerken

## Over deze taak

U kunt het venster Eigenschappen item in telefoonboek gebruiken om de eigenschappen van de geselecteerde vermelding te bewerken.


Alle telefoonboekvermeldingen hebben een pictogram dat het type vermelding aangeeft.

-  geeft de gebruiker aan
-  geeft een telefoonboekvermelding aan
-  geeft een huntgroep aan

## Opmerking:

De instellingen die in de console worden weergegeven, zijn de instellingen die actueel waren toen de gebruiker of groep werd geselecteerd. Als de instellingen vervolgens met een andere methode worden bijgewerkt, bijvoorbeeld vanaf de telefoon van een gebruiker, worden die wijzigingen pas weergegeven nadat de bestaande instellingen zijn gesloten en vervolgens opnieuw zijn geopend.

## Procedure

1. Klik op een item in het telefoonboek.
2. Klik op .
3. Dubbelklik op een telefoonboekvermelding om de eigenschappen in het paneel te bekijken.
4. Dubbelklik op de eigenschappen om de details te tonen. Welk formulier wordt geopend, hangt ervan af of het nummer afkomstig is uit het telefoonboek van het telefoonsysteem of uit het telefoonboek van de lokale console.
  - Het formulier Eigenschappen item in telefoonboek toont namen en nummers van het telefoonsysteem. Deze worden zowel voor uitgaand kiezen gebruikt als voor het koppelen van namen aan nummers van inkomende bellers. Vermeldingen in het telefoonboek van het telefoonsysteem zijn voor alle gebruikers beschikbaar via telefoonboekfuncties op hun telefoon. De enige velden die worden gebruikt voor het telefoonboeknummer van een telefoonsysteem zijn **Naam** en **Telefoonnummer**. Deze kunnen niet via de console worden gewijzigd.

**Directory Entry Properties** [X]

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- Het venster Item in lokaal telefoonboek van IP Office SoftConsole bewerken toont het lokale consoletelefoonboek voor uitgaand kiezen en om een naam aan een inkomende oproep te koppelen. Wanneer een naam overeenkomt in zowel het telefoonboek van het telefoonsysteem als het consoletelefoonboek, wordt de naam in het consoletelefoonboek gebruikt.

**Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry** [X]

Name:

Number:

Script File:  Browse for Script File...

Media File:  Browse for Media File...

OK Cancel Help

### Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 48


---

## Lokale telefoonboekvermeldingen toevoegen of bewerken

### Over deze taak

Van het tabblad **Inkomende oproepen** kunt u nieuwe vermeldingen creëren en de eigenschappen van bestaande lokale telefoonboekvermeldingen bewerken.

### Procedure

1. Klik op .
2. Selecteer in het tabblad **Inkomende oproepen** het **Tools > Voorkeuren > Inkomende oproepen**.
3. U kunt een nieuwe tag maken door op **Toevoegen** te klikken.
4. Als u een bestaande vermelding wilt bewerken, selecteert u een vermelding en klikt u op **Bewerken**.
5. Voer in het veld **Naam** de naam in die u wilt koppelen aan de vermelding of bewerk deze.
6. Voer in het veld **Nummer** het te kiezen telefoonnummer in wanneer u de telefoonboekvermelding selecteert. Het nummer wordt ook gebruikt voor overeenkomsten met inkomende gesprekken.
7. Voer in het veld **Scriptbestand** de naam van een scriptbestand (`.txt` of `.rtf`-bestand) om aan de telefoonboekvermelding te koppelen in of zoek het bestand op door te bladeren. Wanneer een inkomend gesprek overeenkomt met de telefoonboekvermelding, verschijnt het script in het telefoonboekpaneel.
8. Voer in het veld **Mediabestand** de naam van een mediabestand (`.wav`-bestand) om aan de telefoonboekvermelding te koppelen in of zoek het bestand op door te bladeren. Wanneer een inkomende oproep overeenkomt met de telefoonboekvermelding, wordt het bestand afgespeeld door de console-pc.

### Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 48

---

## Status huntgroep wijzigen

### Over deze taak

U kunt de status van een huntgroep wijzigen tussen **In gebruik** en **Buiten gebruik**.

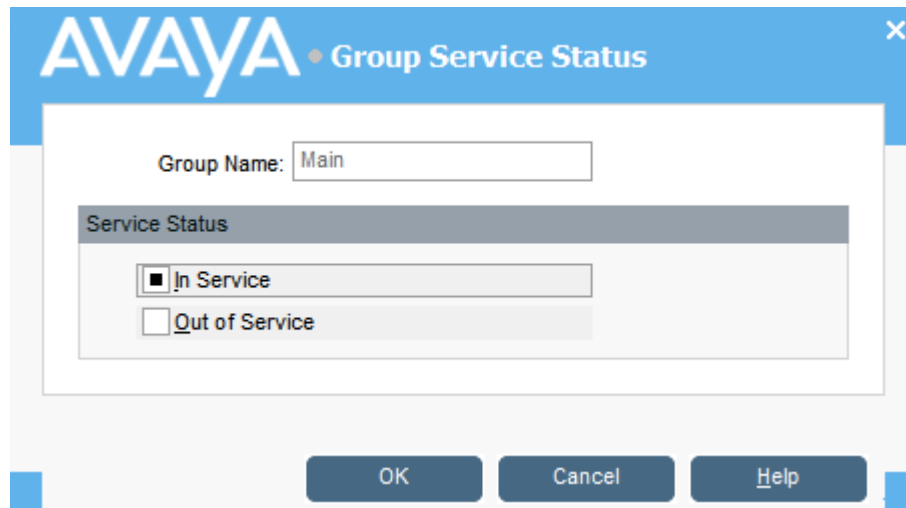
#### **Opmerking:**

De instellingen die in de console worden weergegeven, zijn de instellingen die actueel waren toen de gebruiker of groep werd geselecteerd. Als de instellingen vervolgens met een andere methode worden bijgewerkt, bijvoorbeeld vanaf de telefoon van een gebruiker, worden die wijzigingen pas weergegeven nadat de bestaande instellingen zijn gesloten en vervolgens opnieuw zijn geopend.

## Procedure

1. Klik op  in het telefoonboekpaneel.
2. Klik op .

U kunt de status van een huntgroep wijzigen afhankelijk van de configuratie van het telefoonsysteem. **Buiten gebruik** gesprekken gaan naar een andere bestemming of naar voicemail. De mogelijkheid om deze functie te gebruiken is standaard niet ingeschakeld. Een derde statusinstelling, **Nachtdienst**, wordt automatisch ingesteld op basis van tijdsinstellingen of door speciaal kiezen te gebruiken



## Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 48

---

## Gebruikersstatus wijzigen

U kunt de status van een gebruiker wijzigen in het telefoonboek.

### Procedure

1. Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik op .
3. U kunt de volgende opties voor de gebruiker wijzigen:

Optie	Beschrijving
<b>Niet storen</b>	Geeft aan of de gebruiker de status 'Niet storen' heeft.
<b>Uitgaande oproepen blokkeren</b>	De gebruiker kan geen uitgaande gesprekken opzetten.
<b>Doorschakelen</b>	Klik om doorschakelinstellingen weer te geven.
<b>Gebruiksstatus groep</b>	Een lijst met de huntgroepen waartoe de gebruiker behoort. Als de groep is aangevinkt, bevindt de gebruiker zich in de groep.

**Directory Entry Properties**

User Name:  
Ext702

Extension:  
702

Full Name:  
Ext702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

## Verwante Links

[Het telefoonboek gebruiken](#) op pagina 48

[Status Doorschakelen gebruiker wijzigen](#) op pagina 54

[Mobile twinning instellen](#) op pagina 56

[Volg mij-gedrag](#) op pagina 56

[Gedrag bij Doorschakelen onvoorwaardelijk](#) op pagina 57

[Gedrag bij Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor](#) op pagina 58

## Status Doorschakelen gebruiker wijzigen

### Over deze taak

U kunt de doorschakelen-status van een gebruiker bekijken en wijzigen. U kunt inkomende gesprekken doorschakelen naar een intern of extern telefoonnummer. U kunt het bestemmingstelefoonnummer invoeren en selecteren of alle gesprekken worden doorgestuurd of alleen externe gesprekken.

Er zijn vier soorten van doorschakelen:

- Follow Me
- Onvoorwaardelijk doorschakelen
- Doorschakelen bij bezet
- Doorschakelen bij geen gehoor

Voor gebruikers van gespreksuiterlijk, Doorschakelen bij bezet: wordt alleen gebruikt als al hun knoppen voor gespreksuiterlijk bezet zijn.

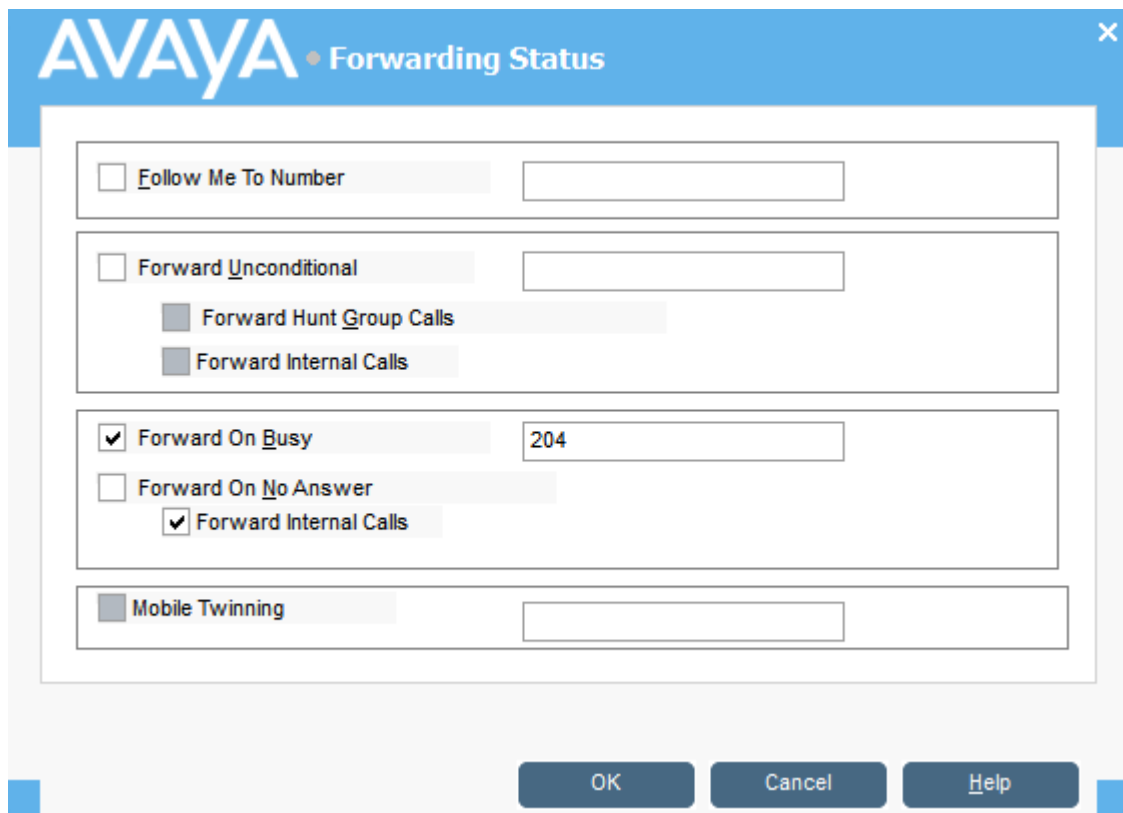
U kunt het bestemmingstelefoonnummer invoeren en selecteren of alle gesprekken worden doorgestuurd of alleen externe gesprekken.

**\* Opmerking:**

De instellingen die in de console worden weergegeven, zijn de instellingen die actueel waren toen de gebruiker of groep werd geselecteerd. Als de instellingen vervolgens met een andere methode worden bijgewerkt, bijvoorbeeld vanaf de telefoon van een gebruiker, worden die wijzigingen pas weergegeven nadat de bestaande instellingen zijn gesloten en vervolgens opnieuw zijn geopend.

**Procedure**

1. Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik op .
3. Klik op **Doorschakelen**.



4. Typ de bestemmingstelefoonnummers in de juiste velden in.  
U kunt ook nummers uit uw telefoonboeklijst selecteren. U moet een intern toestelnummer invoeren als de Volg-mij-bestemming. Sommige doorschakelopties vereisen configuratie van het telefoonsysteem. Een gebruiker kan bijvoorbeeld geblokkeerd worden voor uitgaande gesprekken. Raadpleeg uw systeembeheer voor meer informatie.
5. Klik met de rechtermuisknop in een nummerveld.
6. Selecteer het telefoonnummer dat vereist is in de lijst.
7. Klik op **Toevoegen**.

## Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 53

## Mobile twinning instellen

Als twinning is ingeschakeld op het systeem, bellen inkomende oproepen het toestelnummer en het externe getwinde nummer. Er wordt bijvoorbeeld een gebruikerstoestelnummer gebeld evenals hun mobiele telefoon. De oproep kan worden beantwoord via het toestel of de mobiele telefoon. Raadpleeg uw systeembeheerder. Mobile twinning is een gelicentieerde functie.

### Over deze taak

Als er opties voor doorsturen zijn geselecteerd, gaan zowel de externe telefoon als het toestel waarnaar de oproepen worden doorgeschakeld over.

Als er accountcodes worden gebruikt, kan de gebruiker geen accountcode invoeren als deze een oproep op de externe telefoon beantwoordt.

Als de functie Do Not Disturb Niet storen is geselecteerd, horen bellers naar het interne toestel de bezettoon. De externe telefoon van de gebruiker gaat niet over. Als een beller is ingevoerd in de DND-uitzonderingenlijst, gaat alleen de interne telefoon over. Gebruikers kunnen geen nummers toevoegen aan de DND-uitzonderingenlijst. Raadpleeg uw systeembeheerder.

Als de Follow Me optie Volg mij-optie is geselecteerd, gaat alleen het toestel waarnaar de oproepen worden doorgeschakeld over. Het externe telefoonnummer gaat niet over.

Als de instellingen worden bijgewerkt via een andere methode, bijvoorbeeld met een andere toepassing of via de telefoon van de gebruiker, worden de waarden die worden weergegeven in de console niet automatisch bijgewerkt als ze al worden weergegeven. De waarden die in het consoletelefoonboek worden weergegeven, zijn de waarden die actueel waren toen de gebruiker/groep werd geselecteerd.

### Procedure

1. Klik op  in het **Telefoonboek**-paneel.
2. Klik op .
3. Klik op **Doorschakelen**.
4. Selecteer **Mobile Twinning**.
5. Voer in het veld **Mobile Twinning** het telefoonnummer in dat u wilt twinnen aan het toestel van de gebruiker. Voer de telefoonnummers zonder spaties in.
6. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

## Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 53

## Volg mij-gedrag

Wanneer u Volg mij-doorschakelen selecteert, schakelt het systeem alle gesprekken door naar het aangewezen toestelnummer. Gebruik deze functie om gesprekken tijdelijk om te leiden wanneer u niet bij uw toestel in de buurt bent, maar beschikbaar bent op een ander toestel. U moet een intern toestelnummer invoeren als bestemming.

Volg mij werkt op de volgende manieren:

- U kunt vanaf uw oorspronkelijke toestel bellen. De enige gesprekken die op uw oorspronkelijke toestel kunnen worden ontvangen, zijn gesprekken opgezet vanaf het Volg mij-bestemmingstoestel.
- Elk Snelkiezen gekoppeld aan uw oorspronkelijke toestelnummer geeft niet aan dat de gesprekken worden doorgestuurd naar een ander nummer.
- Als u een bericht van afwezigheid hebt ingesteld, wordt de tekst weergegeven voor bellers. Als het bericht van afwezigheid actief is op het bestemmingstoestel, wordt deze niet weergegeven omdat uw bericht van afwezigheid prioriteit heeft.

### Doorschakelinstellingen zijn van invloed op Volg mij-gedrag

De volgende Doorschakelopties hebben invloed op hoe Volg mij werkt:

<b>Onvoorwaardelijk doorschakelen</b>	Instelling wordt genegeerd.
<b>Doorschakelen bij bezet</b>	Als het bestemmingstoestel bezet is, wordt de oproep doorgeschakeld naar uw Doorschakelen bij bezet-bestemming. Als er geen gehoor op het toestel is, wordt het gesprek doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
<b>Doorschakelen bij geen gehoor</b>	Als er geen gehoor is op het bestemmingstoestel, wordt de instelling Doorschakelen bij niet beantwoorden genegeerd en wordt het gesprek doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.

### Scenario's

Anne Webb (toestel 206) leidt al haar oproepen door naar toestel 207 Volg-mij. Er is een inkomend gesprek voor Anne. Afhankelijk van wat er gebeurt op toestel 207, zal het volgende gedrag optreden:

Scenario	Doorschakelen bij bezet/geen gehoor	Niet doorschakelen
Toestel 207 is bezet.	Gesprek wordt doorverbonden naar Anne's Doorschakelen bij bezet toestelnummer.	Gesprek wordt doorverbonden naar de voicemail van Anne.
Geen antwoord op toestel 207.	Gesprek wordt doorverbonden naar de voicemail van Anne.	Gesprek wordt doorverbonden naar de voicemail van Anne.

### Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 53

## Gedrag bij Doorschakelen onvoorwaardelijk

Wanneer u Doorschakelen Onvoorwaardelijk selecteert en een bestemmingsnummer hebt ingevoerd, stuurt het systeem al uw gesprekken door naar een toestelnummer of, indien geactiveerd, een extern nummer. Raadpleeg uw systeembeheerder om te bepalen of u naar een extern nummer kunt doorsturen.

Doorschakelen onvoorwaardelijk werkt op de volgende manieren:

- U kunt uitgaande gesprekken opzetten vanaf uw toestel. De enige gesprekken die u kunt ontvangen wanneer al uw gesprekken worden doorgeschakeld, zijn gesprekken die afkomstig zijn van het bestemmingsnummer.

- Als u een bericht van afwezigheid hebt ingesteld, wordt de tekst weergegeven voor de beller. Als het bericht van afwezigheid actief is op het bestemmingstoestel, wordt deze niet weergegeven omdat uw bericht van afwezigheid prioriteit heeft.

### Doorschakelinstellingen zijn van invloed op Doorschakelen Onvoorwaardelijk gedrag

De volgende Doorschakelopties hebben invloed op hoe Doorschakelen Onvoorwaardelijk werkt:

<b>Volg mij</b>	Instelling Doorschakelen Onvoorwaardelijk negeren.
<b>Huntgroepoproep en doorschakelen</b>	Alleen van toepassing voor huntgroepen die zijn geconfigureerd voor sequentiële of roterende belmodus. Raadpleeg uw systeembeheerder. Het omvat interne gesprekken naar de huntgroep, ongeacht de instelling <b>Interne gesprekken doorschakelen</b> .
<b>Doorschakelen bij bezet</b>	Niet beschikbaar.
<b>Doorschakelen bij geen gehoor</b>	Niet beschikbaar.

### Scenario's

Onvoorwaarde lijk doorschakelen	Huntgroepopr oepen doorschakelen	Inkomende gesprekken doorschakelen	Gedrag
Ja	Ja	Ja	Alle gesprekken doorgestuurd naar het Doorschakelen Onvoorwaardelijk bestemmingsnummer.
Ja	Ja	Nee	Externe gesprekken en huntgroepgesprekken ontvangen door uw toestel worden doorgestuurd naar het Doorschakelen Onvoorwaardelijk bestemmingsnummer.
Ja	Nee	Nee	Externe gesprekken worden doorgestuurd naar het bestemmingsnummer. Interne gesprekken, inclusief eventuele huntgroepgesprekken, worden gepresenteerd aan uw toestel.

### Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 53

## Gedrag bij Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor

Wanneer u Doorschakelen bij bezet:/Geen gehoor selecteert, worden uw oproepen doorgestuurd naar het nummer dat is ingevoerd in het veld **Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor**. Hetzelfde nummer wordt gebruikt voor doorgeschakelde gesprekken wanneer uw toestel bezet is of niet wordt beantwoord.

Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor werkt op de volgende manieren:

- De eerste keer dat u Doorschakelen bij niet beantwoorden selecteert, wordt de optie Interne gesprekken doorschakelen automatisch geselecteerd. Als Interne gesprekken doorschakelen en Doorschakelen bij niet beantwoorden zijn gedeselecteerd wordt de volgende keer dat Doorschakelen bij niet beantwoorden wordt geselecteerd, de optie Interne gesprekken doorschakelen niet automatisch geselecteerd.

- Als u een bericht van afwezigheid hebt ingesteld, wordt de tekst weergegeven aan bellers wanneer de doorschakeloptie Doorschakelen bij bezet/Geen gehoor is geselecteerd. Als het bericht van afwezigheid actief is op het bestemmingstoestel, wordt deze niet weergegeven omdat uw tekst van afwezigheid prioriteit heeft.

### Scenario's

Doorschakelen bij bezet	Doorschakelen bij geen gehoor	Interne oproepen doorschakelen	Gedrag
Ja	–	–	Externe gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel bezet is. Interne gesprekken worden doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
Ja	–	Ja	Alle gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel bezet is.
–	Ja	–	Externe gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord. Interne gesprekken worden doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
–	Ja	Ja	Alle gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord.
Ja	Ja	–	Externe gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord of uw toestel bezet is. Interne gesprekken worden doorverbonden naar uw voicemail, indien beschikbaar.
Ja	Ja	Ja	Alle gesprekken worden doorgeschakeld naar het opgegeven nummer wanneer uw toestel niet wordt beantwoord of bezet is.

### Verwante Links

[Gebruikersstatus wijzigen](#) op pagina 53

# Hoofdstuk 8: De oproepgeschiedenis gebruiken

In dit hoofdstuk komt het gebruik van de oproepgeschiedenis van de console aan bod. De oproepgeschiedenis wordt lokaal opgeslagen op de pc waarop de toepassing wordt uitgevoerd. Daarom verschilt deze van het aparte gesprekslogboek dat is opgeslagen op de telefoon die u gebruikt met de console.

Houd er rekening mee dat de details van een oproep na een aantal dagen automatisch uit de oproepgeschiedenis worden verwijderd. Zie [Algemene console-instellingen](#) op pagina 77.

## Verwante Links

[Gespreksgeschiedenis bekijken](#) op pagina 60

[Gesprekken opzetten vanuit de weergave gespreksgeschiedenis](#) op pagina 60

[De oproepgeschiedenis wissen](#) op pagina 61

---

## Gespreksgeschiedenis bekijken

### Procedure

Klik op **Weergave > Logboek**.

De **Oproepgeschiedenis**-gegevens vervangen de BLF- en gehouden paneelgesprekken in de wachtstand.

## Verwante Links

[De oproepgeschiedenis gebruiken](#) op pagina 60

---

## Gesprekken opzetten vanuit de weergave gespreksgeschiedenis

### Procedure

Dubbelklik op het telefoonnummer in de gespreksgeschiedenis.

## Verwante Links

[De oproepgeschiedenis gebruiken](#) op pagina 60

## De oproepgeschiedenis wissen

### Over deze taak

De details van een oproep worden na een aantal dagen automatisch uit de oproepgeschiedenis worden verwijderd. Deze duur wordt ingesteld via de instelling **Bewaarperiode oproepgeschiedenis (in dagen)** van de console. Zie [Algemene console-instellingen](#) op pagina 77.

Indien nodig kunt u echter als volgt handmatig alle oproepen op een bepaald tabblad of op alle tabbladen verwijderen.

### Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop op de oproepgeschiedenis.
2. Selecteer **Wissen** om alle oproepen van het huidige tabblad te verwijderen.
3. Selecteer **Alle tabbladen wissen** om alle oproepen van alle tabbladen te verwijderen.

### Verwante Links


[De oproepgeschiedenis gebruiken](#) op pagina 60

# Hoofdstuk 9: De console-applicatie configureren

Dit hoofdstuk behandelt de verschillende bedieningen die kunnen worden gebruikt om het uiterlijk en de werking van de applicatie te configureren.

---

## Console-instellingen

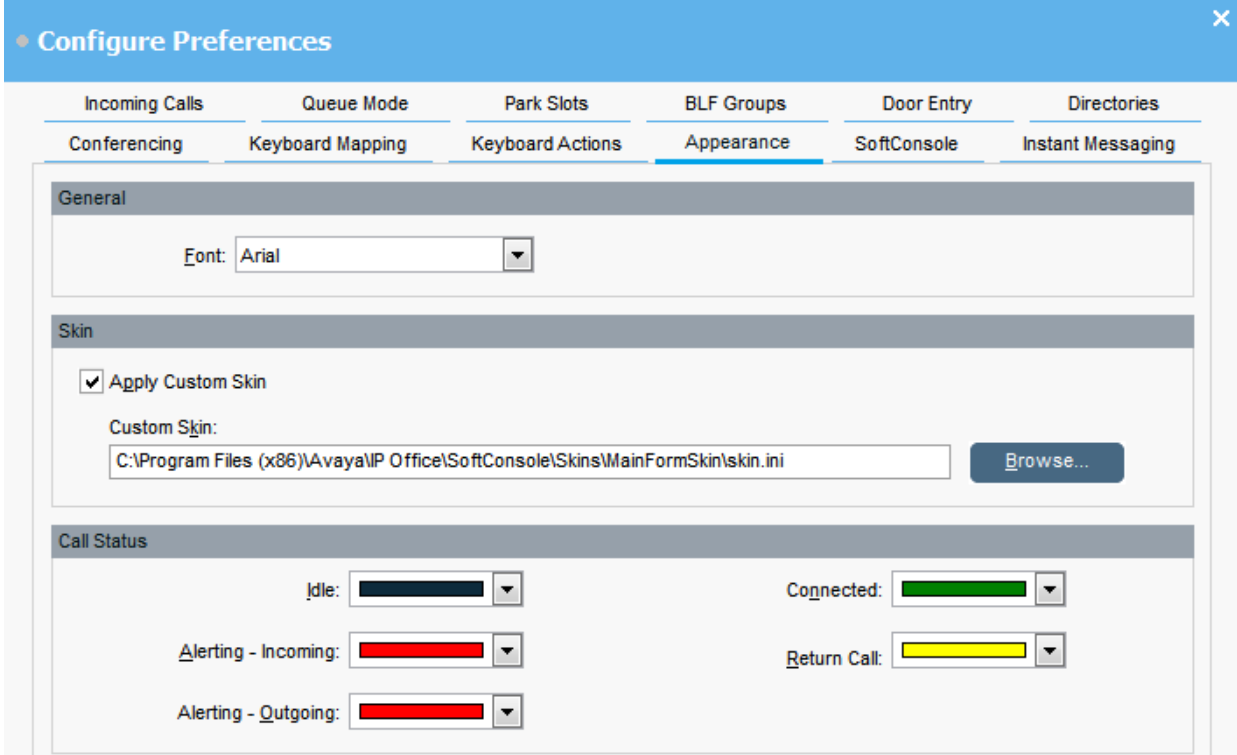
U kunt console-instellingen configureren of bewerken door op  **Voorkeuren** te klikken en vervolgens de juiste tabbladen te selecteren.

Tab	Omschrijving
<b>Uiterlijk</b>	Wijzig de algemene uiterlijk van de console-applicatie. U kunt bijvoorbeeld het lettertype en de gebruikte kleuren wijzigen om de gespreksstatus aan te geven.
<b>BLF-groepen</b>	Busy Lamp Field (BLF)-groepen creëren, bewerken en verwijderen. U kunt ook de volgorde van de groepen opnieuw rangschikken.
<b>Conferencing</b>	Geef de namen van conferentieruimten op.
<b>Mappen</b>	Geef op of telefoonboekinformatie is opgenomen in de telefoonboekweergave of in de eigenschappen van afzonderlijke items.
<b>Deurrelais</b>	Geef de namen van de deuren op. U kunt geen deuren in de console bedienen totdat u de namen van de deuren invoert.
<b>Inkomende oproepen</b>	Geef optioneel een overeenkomst van een naam op voor een inkomend gesprek. U kunt overeenkomende nummers gebruiken om een specifiek script of mediabestand bij gesprekken af te spelen.
<b>Toetsenbordacties</b>	Pas de standaardacties aan die worden uitgevoerd wanneer u begint met het typen van tekst of een nummer.
<b>Toetsenbordtoewijzing</b>	Bekijk en verander sneltoetsen.
<b>Parkeersleuf</b>	Geef de beschikbare sleufknoppen en de ID's op die bij elke knop horen.
<b>Wachtrijmodus</b>	Configureer en bewaak maximaal acht huntgroep-wachtrijen.
<b>SoftConsole</b>	Configureer hoe de console de wijzigingen opslaat die u in de schermindeling aanbrengt. U kunt ook het gedrag van de console opgeven wanneer u het venster sluit.
<b>Instant Messaging</b>	Ondersteuning voor chatten configureren.

# Het uiterlijk van de console aanpassen

## Over deze taak

U kunt het algemene uiterlijk van de consoletoepassing wijzigen. U kunt bijvoorbeeld het lettertype en de gebruikte kleuren wijzigen om de gespreksstatus aan te geven.



**Configure Preferences**

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions **Appearance** SoftConsole Instant Messaging

**General**

Font: Arial

**Skin**

Apply Custom Skin

Custom Skin:  
C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\SoftConsole\Skins\MainFormSkin\skin.ini **Browse...**

**Call Status**

Idle: [Black] Connected: [Green]

Alerting - Incoming: [Red] Return Call: [Yellow]

Alerting - Outgoing: [Red]

## Vereisten

Als u een aangepaste opmaak wilt gebruiken, heeft u een opmaakdefinitiebestand nodig.

## Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteer **Uiterlijk**.
3. **(Optioneel)** Selecteer een nieuw lettertype uit het vervolgkeuzemenu **Lettertype**.
4. **(Optioneel)** Als u een aangepaste opmaak wilt selecteren en gebruiken, selecteert u het selectievakje **Aangepaste opmaak toepassen**.

Een opmaak is een set bestanden die het hele uiterlijk van de toepassing bepalen. Standaard wordt er geen extra opmaak meegeleverd.

Klik op **Bladeren** en upload uw opmaakdefinitiebestand.

5. **(Optioneel)** Wijzig de kleuren van de oproepstatus.

U kunt voor elke oproepstatus een andere kleur selecteren. Deze kleuren verschijnen in de rand van het paneel met oproepgegevens. De beschikbare opties voor de oproepstatus zijn:

- **Vrij**

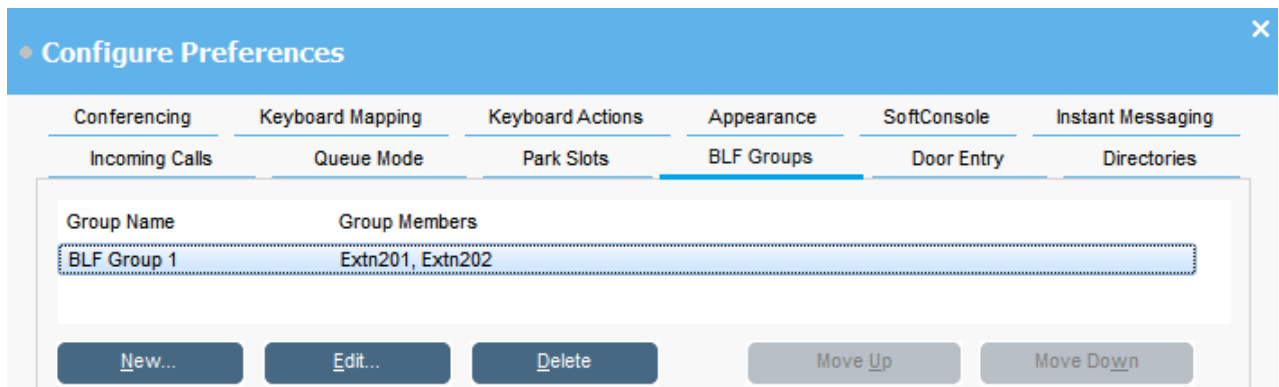
- **Aangekondigd - inkomend**
- **Aangekondigd - uitgaand**
- **Verbonden**
- **Gesprek retourneren**

---

## Werken met BLF-groepen

### Over deze taak

Bezet Lampvelden (Busy Lamp Field, BLF) pictogrammen geven gebruikersstatus en snelkeuzen in een oogopslag. U kunt pictogrammen toevoegen voor andere nummers, die fungeren als snelkiesnummers. U kunt ook BLF-pictogrammen groeperen om op tabbladen met verschillende namen te verschijnen.



### Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.

2. Selecteer **BLF-groepen**.

Het menu toont de naam van elke groep en de leden binnen de groep.

3. Een nieuwe BLF-groep maken:

a. Klik op **Nieuwe**.

U kunt ook met de rechtermuisknop klikken op een leeg gebied van de BLF paneel en vervolgens **Nieuwe > BLF-groepen** selecteren.

b. Voer een unieke naam in **BLF-groepsnaam**.

c. Selecteer de vereiste leden uit de lijst **Leden niet in BLF-groep**.

U kunt op **Ctrl** drukken op uw toetsenbord om meerdere leden tegelijkertijd te selecteren.

d. Klik op **Toevoegen** om de geselecteerde leden toe te voegen.

e. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

De nieuwe BLF-groep verschijnt aan het einde van de lijst.

4. De geselecteerde BLF-groep bewerken:
  - a. Klik op **Bewerken**.
  - b. Groepsleden toevoegen of verwijderen zoals vereist.
  - c. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.
5. Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde BLF-groep te verwijderen.
6. De positie van BLF-groepen in de lijst wijzigen:
  - a. Selecteer de groep die u wilt verplaatsen.
  - b. Klik op **Omhoog** en **Omlaag** zoals vereist.

## BLF-paneelweergave wijzigen

### Procedure

1. Klik met de rechtermuisknop op het BLF-paneel en selecteer **Weergave**.
2. Kies een weergave.

Keuze	Beschrijving
<b>Ctrl + Alt + G</b>	Grote pictogrammen
<b>Ctrl + Alt + S</b>	Kleine pictogrammen
<b>Ctrl + Alt + I</b>	Lijst met pictogrammen
<b>Ctrl + Alt + D</b>	Details

3. Om de pictogramrangschikking te wijzigen, klikt u met de rechtermuisknop op het BLF-paneel en selecteert u **Regelen**.
4. Selecteer de manier waarop u de pictogrammen wilt rangschikken.

Keuze	Beschrijving
<b>Ctrl + Alt + N</b>	Naam volgorde
<b>Ctrl + Alt + M</b>	Nummer volgorde
<b>Ctrl + Alt + U</b>	Statusvolgorde

5. Als u de berichtenweergave van kleine of grote pictogrammen naar horizontaal wilt wijzigen, drukt u op **Ctrl + Alt + H**.
6. Als u de berichtenweergave van kleine of grote pictogrammen naar verticaal wilt wijzigen, drukt u op **Ctrl + Alt + V**.

## Leden toevoegen aan een BLF-groep

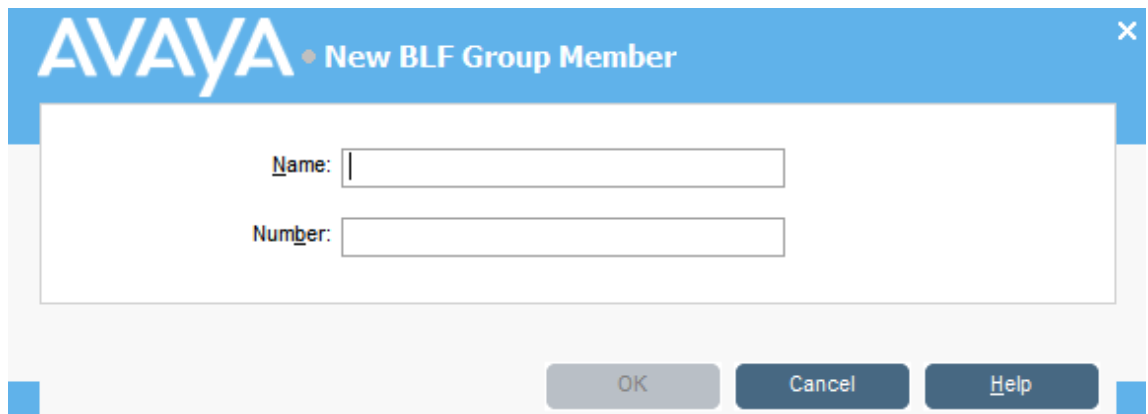
### Over deze taak

U kunt leden toevoegen aan een BLF-groep vanuit het BLF-paneel in het hoofdvenster.

### Procedure

1. Als u nieuwe leden aan een BLF-groep wilt toevoegen, voert u een van de volgende acties uit:
  - Klik met de rechtermuisknop in het BLF-paneel, markeer **Nieuwe** en klik op **BLF groepslid**.

- Druk op **Ctrl + Alt + B**.
- Dubbelklik in het BLF-paneel.



2. Voer de **Naam** en **Nummer** in voor het nieuwe lid.
3. Klik op **OK** om terug te gaan naar het BLF-paneel.

---

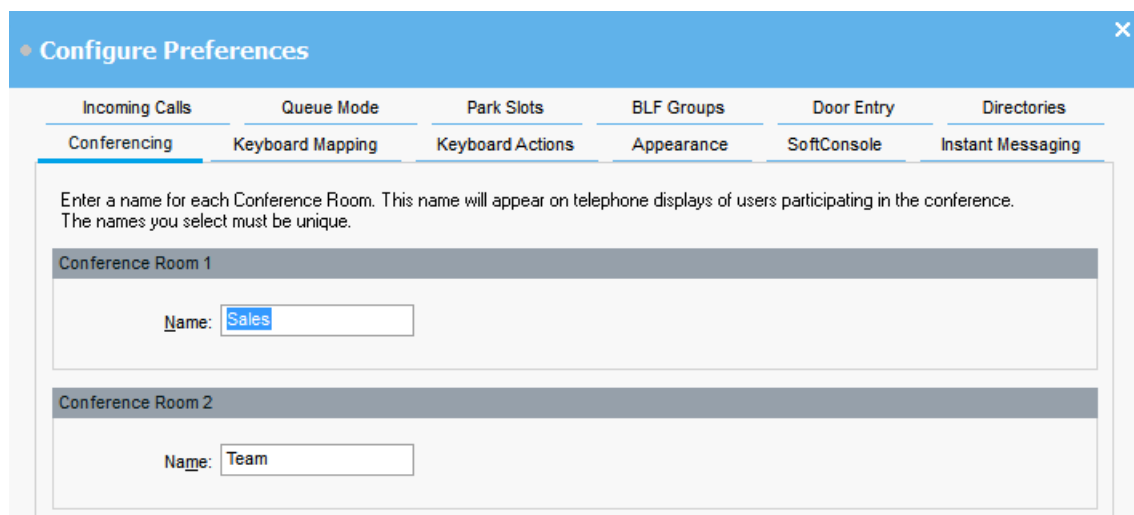
## Conferentieruimten benoemen

### Over deze taak

Geef de twee conferentieruimten een naam die console ondersteunt. De namen verschijnen op de displays van de telefoon van interne gebruikers in de conferentieruimte.

### ! **Belangrijk:**

De functies van de conferentieruimte kunnen pas worden gebruikt als de ruimten een naam hebben.



### Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteren **Conferencing**

3. Voer unieke namen in voor elke conferentieruimte.  
Elke naam mag maximaal 10 tekens bevatten.

## De telefoonboekenweergave configureren

**Configure Preferences**

Conferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | **Directories**

**Directory Access**

- IP Office SoftConsole Local Directory
- IP Office Directory
- Microsoft Outlook Contacts Folder

**Display Fields for Search Results**

- Name
- Extension
- Phone Number
- Busy Status
- Do Not Disturb Status
- Forwarding Status
- Forwarding Destination
- Forwarding Destination Status
- Mobile Number
- Fax Number
- Email Address
- Login Status
- Group Status
- Absent Message
- New Voice Mail Messages

### Toegang tot telefoonboeken

De opties die in dit gedeelte verschijnen, tonen waar telefoonboeknummers, andere dan gebruikers en groepen, worden verkregen.

Naam van de optie	Omschrijving
<b>Lokaal telefoonboek van IP Office SoftConsole</b>	Toon telefoonboekvermeldingen die lokaal zijn opgeslagen door de console-applicatie.
<b>IP Office-telefoonboek</b>	Toon systeemtelefoonboekvermeldingen die op het telefoonsysteem zijn opgeslagen.
<b>Map Contactpersonen van Microsoft Outlook</b>	Met deze optie kunnen adresboekvermeldingen van Outlook worden opgenomen in het telefoonboek. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlook moet op dezelfde computer worden uitgevoerd.</li> <li>• U moet Outlook uitvoeren met beheerdersrechten.</li> </ul>

## Telefoonboekvelden voor zoekresultaten

Wanneer een zoekopdracht in het telefoonboek overeenkomt met een individuele telefoonboekvermelding, geeft het telefoonboekpaneel informatie weer over de vermelding.

## Configureren van de lokale telefoonboekvermeldingen van de console

Op de tab **Inkomende oproepen**, kunt u telefoonboeknamen en -nummers instellen die in het paneel Telefoonboek worden weergegeven als het lokale telefoonboek van de console. De telefoonboeknummers kunnen worden gebruikt om uitgaande gesprekken te maken en een overeenkomst van een naam voor inkomende gesprekken op te geven.

U kunt een specifiek script koppelen om weer te geven of een mediabestand dat moet worden afgespeeld wanneer de console een gesprek ontvangt van een overeenkomend nummer. Voor standaardbeheer van gesprekken kunt u een standaardscript of standaard geluidsbestand instellen. Deze instellingen zijn van toepassing wanneer het inkomende gesprek niet overeenkomt met een specifiek nummer waaraan een eigen script of geluidsbestand is toegewezen.

### Lokaal telefoonboek van IP Office SoftConsole:

In deze tabel wordt het lokale telefoonboek met contactpersonen die zijn opgeslagen door de console-applicatie weergegeven.

Veldnaam	Omschrijving
Naam	Naam contactpersoon.

*Tabel gaat verder...*

Veldnaam	Omschrijving
<b>Nummer</b>	Het telefoonnummer dat wordt gekozen wanneer het telefoonboekvermelding wordt geselecteerd. Dit nummer wordt ook gebruikt voor overeenkomsten met inkomende gesprekken.
<b>Scriptbestand</b>	Aan de telefoonboekvermelding kan een script worden gekoppeld. Wanneer een inkomend gesprek overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het script weergegeven in het telefoonboekpaneel. Het script kan een .TXT- of .RTF-bestand zijn.
<b>Mediabestand</b>	Aan de telefoonboekvermelding kan een geluidsbestand worden gekoppeld. Wanneer een inkomende oproep overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het bestand afgespeeld door de console-pc. Het bestand is een .WAV-bestand.

Knop	Omschrijving
<b>Nieuwe</b>	Voeg een nieuwe telefoonboekvermelding toe.
<b>Bewerken</b>	Bewerk de geselecteerde vermelding.
<b>Verwijderen</b>	Verwijder de geselecteerde vermelding.
<b>Telefoonboekbestand openen</b>	Wijzig het bestand dat wordt gebruikt voor het opslaan van de lokale telefoonboekvermeldingen van de console. De vermeldingen in het geselecteerde bestand worden vervolgens in het venster weergegeven.

### Standaardbeheer van gesprekken:

Deze velden kunnen worden gebruikt om een scriptbestand en/of mediabestand te koppelen aan gesprekken die geen eigen script en of mediabestand hebben dat is opgegeven in het telefoonboek.

Veldnaam	Omschrijving
<b>Scriptbestand</b>	Aan de telefoonboekvermelding kan een script worden gekoppeld. Wanneer een inkomend gesprek overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het script weergegeven in het telefoonboekpaneel. Het script kan een .TXT- of .RTF-bestand zijn.
<b>Mediabestand</b>	Aan de telefoonboekvermelding kan een geluidsbestand worden gekoppeld. Wanneer een inkomende oproep overeenkomt met het telefoonboeknummer, wordt het bestand afgespeeld door de console-pc. Het bestand is een .WAV-bestand.

---

## Deurnamen invoeren

### Over deze taak

U moet deurnamen invoeren voordat u de console kunt gebruiken om een deur te bedienen die aan het telefoonsysteem is gekoppeld.

• Configure Preferences

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Door 1

Name:

Entry Code:

Door 2

Name:

Entry Code:

## Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteer **Deurrelais**.
3. Typ in **Naam** de naam in die u voor de deur wilt gebruiken.

U kunt bijvoorbeeld de naam invoeren `Laadperron` voor een deur naar een laadperron.

De **Code vermelding** voor elke deurnaam is vooraf ingevuld met 1 of 2. Het nummer geeft het deurrelais aan dat moet worden geactiveerd. U kunt de toegangscode niet wijzigen.

4. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

## Resultaat

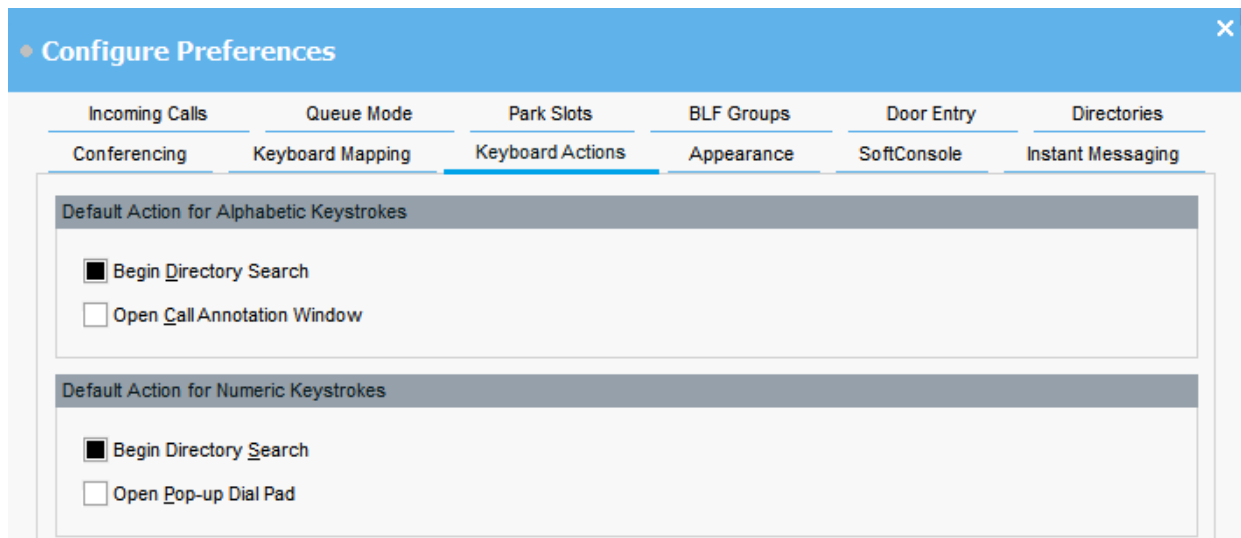
U kunt nu een deur openen vanuit **Tools > Deurrelais**. U kunt dan de juiste deurnaam selecteren in het menu.

---

# Toetsenbordacties configureren

## Over deze taak

U kunt opgeven wat er in de console gebeurt wanneer u begint met het drukken op alfabetische of numerieke toetsenbordtekens.



## Vereisten

Als u het veld **Maximale lengte voor oproepnotities** wilt wijzigen, moet u zich aanmelden bij de console in de Beheerdersmodus.

## Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren**.
2. Selecteer **Toetsenbordacties**.
3. Selecteer de juiste standaardactie voor alfabetische toetsaanslagen. De opties zijn:
  - **Beginnen met zoeken in telefoonboek**
  - **Venster voor oproepannotatie openen**
4. Selecteer de juiste standaardactie voor numerieke toetsaanslagen. De opties zijn:
  - **Beginnen met zoeken in telefoonboek**
  - **Pop-up toetsenbord openen**
5. **(Optioneel)** Als u zich in de Beheerdersmodus bevindt, moet u **Maximale lengte voor oproepnotities** indien nodig wijzigen.

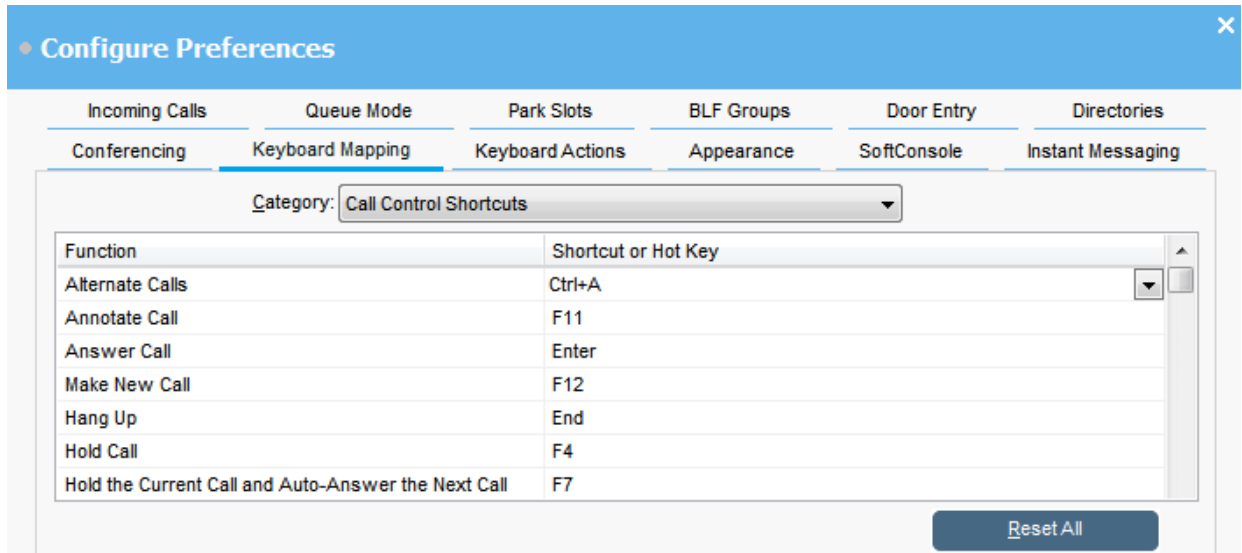
De standaardlengte bedraagt 16 tekens. Als u deze waarde verhoogt, is de notitie mogelijk niet volledig zichtbaar op alle telefoons en applicaties. De lengte die in dit veld wordt gespecificeerd, is ook van toepassing op tekstberichten die u naar telefoons van andere gebruikers verzendt.

---

# Aanpassen van sneltoetsen

## Over deze taak

U kunt de sneltoetsen van het console-toetsenbord bekijken en wijzigen.



## Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteer **Toetsenbordtoewijzing**.
3. Uit het **Categorie** vervolgkeuzemenu, selecteer de set sneltoetsen die u wilt weergeven.
4. Om een specifieke sneltoets te wijzigen:
  - a. Selecteer de huidige sneltoets.
  - b. Gebruik het vervolgkeuzemenu om een nieuwe sneltoets te selecteren.

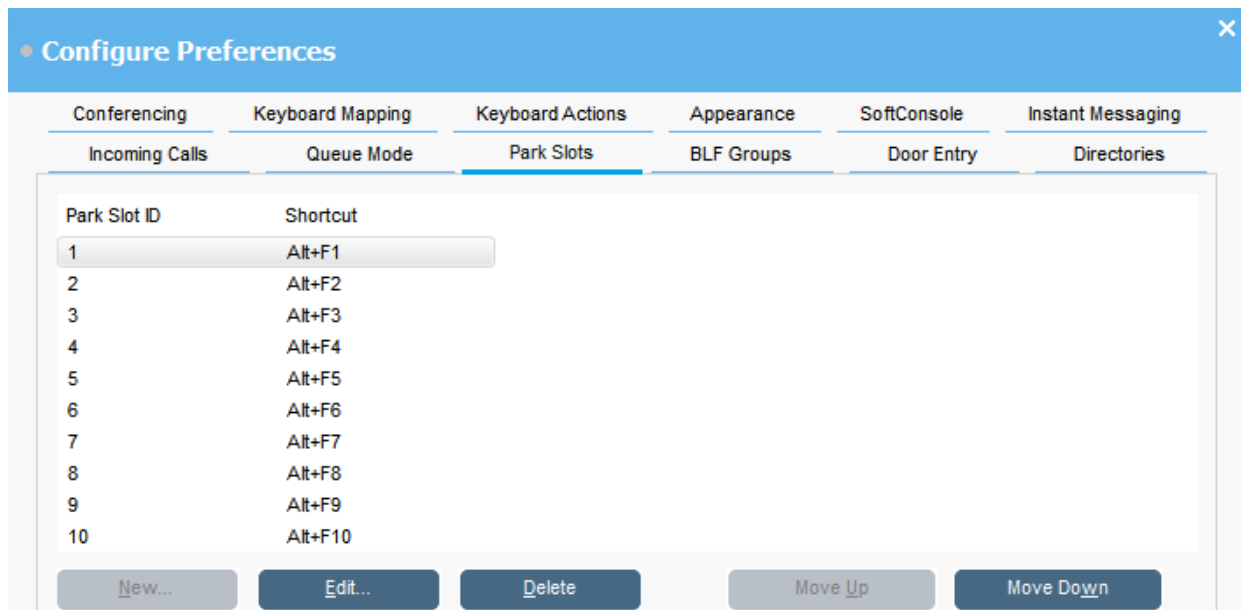
Er wordt een waarschuwing weergegeven als de nieuwe sneltoets die u selecteert al in gebruik is.
5. Klik op **Alles herstellen** om alle sneltoetsen opnieuw in te stellen naar hun standaardinstellingen.

---

## Parkeersleuven configureren

### Over deze taak

U kunt het aantal beschikbare **Parkeersleuf**-knoppen en de ID's die aan elke knop zijn gekoppeld instellen.



## Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteer **Parkeersleuven**.
3. Een parkeersleuf toevoegen of wijzigen:
  - a. Klik op **Nieuwe** om een nieuwe parkeersleuf toe te voegen.
  - b. Klik op **Bewerken** om de geselecteerde parkeersleuf te wijzigen.
  - c. Voer de alfanumerieke parkeersleuf-ID in of wijzig deze. Het kan letters en cijfers bevatten, maar geen spaties.
- \* Opmerking:**


Als u een beveiligde parkeersleuf nodig heeft, configureert u de parkeersleuf-ID met tekst. U kunt de oproep niet uit de parkeerstand halen door normaal te kiezen met de telefoon. In plaats daarvan moet u een toepassing gebruiken **Parkeersleuf** knop ingesteld op dezelfde tekst.
- d. Voer een sneltoets op het toetsenbord in om een oproep in een bepaalde parkeersleuf te parkeren of uit de parkeerstand te halen. U kunt ook het tabblad **Toetsenbordtoewijzing** gebruiken om sneltoetsen te bewerken.
4. Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde parkeersleuf uit de lijst te verwijderen.
5. De volgorde van geconfigureerde parkeersleuven wijzigen:
  - a. Selecteer de parkeersleuf die u wilt verplaatsen.
  - b. Klik op **Omhoog** en **Omlaag** zoals vereist.

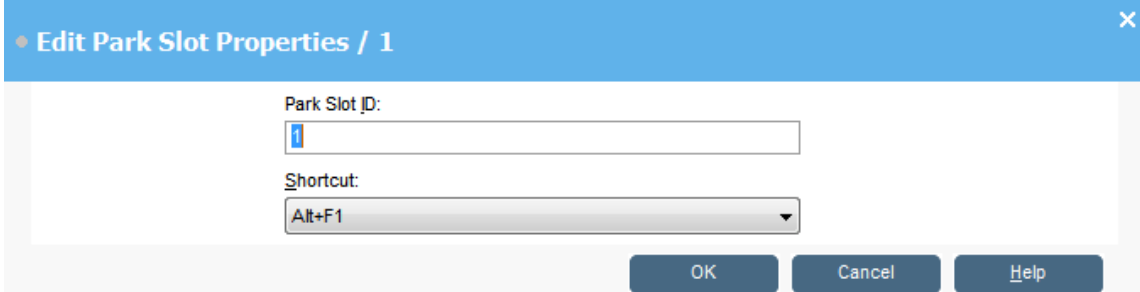
## Parkeersleuven configureren

### Over deze taak


U kunt het aantal beschikbare **Parkeersleuf**-knoppen en de ID's die aan elke knop zijn gekoppeld instellen.

## Procedure

1. Klik op  **Voorkeuren**.
2. Selecteer **Parkeersleuven**.
  - a. Klik op **Nieuwe** om een nieuwe parkeersleuf toe te voegen.
  - b. Klik op **Bewerken** om de geselecteerde parkeersleuf te wijzigen.



3. Configureer de parkeersleuf zoals vereist:

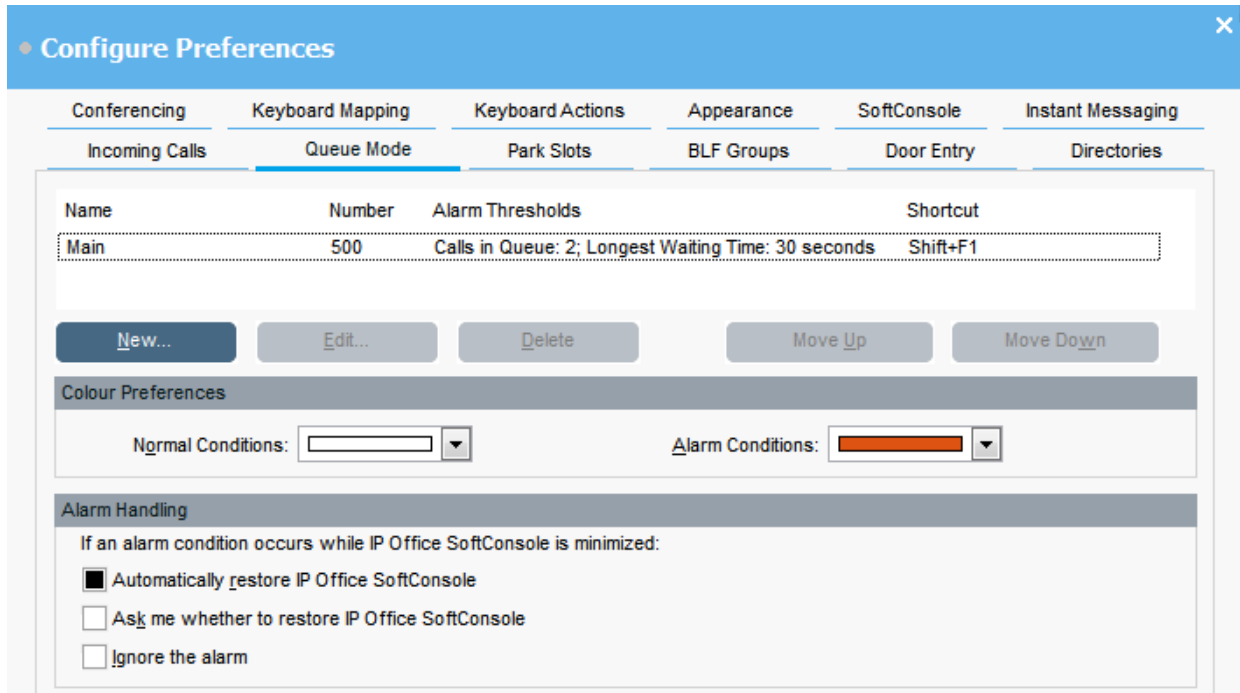
Kies Optie	Kies Beschrijving
<b>Parkeersleuf-ID</b>	<p>Elke ID kan alfanumeriek zijn en zowel cijfers als letters bevatten. De ID mag geen spaties bevatten.</p> <p> <b>Opmerking:</b></p> <p>Als u een beveiligde parkeersleuf nodig heeft, configureert u de parkeersleuf-ID met tekst. U kunt de oproep niet uit de parkeerstand halen door normaal te kiezen met de telefoon. In plaats daarvan moet u een toepassing gebruiken <b>Parkeersleuf</b> knop ingesteld op dezelfde tekst.</p>
<b>Sneltoets</b>	Een sneltoets op het toetsenbord waarmee de operator een gesprek in een bepaalde parkeersleuf kan parkeren of uit de parkeerstand kan halen. De sneltoetsen kunnen ook worden bewerkt via het menu Toetsenbordtoewijzingen

4. Klik op **OK**.

## Wachtrijmonitoring configureren voor huntgroepen

### Over deze taak

U kunt wachtrijmonitoring voor een specifieke huntgroep configureren. U kunt maximaal acht wachtrijen configureren en monitoren. Een van de wachtrijen is geconfigureerd als een wachtrij terughalen. De wachtrij terughalen toont gesprekken die in de wachtrij zijn geplaatst, zijn beantwoord en vervolgens zijn doorverbonden. In dit geval is het doorverbonden gesprek niet beantwoord. In plaats van te worden teruggestuurd naar de oorspronkelijke wachtrij, worden dit soort gesprekken in een nieuwe wachtrij geplaatst „Terughalen”.



## Vereisten

Een beheerder moet een huntgroep op het telefoonsysteem configureren met wachtrijen ingeschakeld.

## Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteer **Wachtrijmodus**.  
 Details van wachtrijen die worden gemonitord, worden op het scherm weergegeven. U kunt de alarmdrempels voor elke wachtrij bekijken. De alarmdrempels zijn het aantal gesprekken en het langste wachtende gesprek.
3. Een wachtrij toevoegen of bewerken:
  - a. Klik op **Nieuwe** om een nieuwe wachtrij toe te voegen om te monitoren.
  - b. Klik op **Bewerken** om de instellingen van de geselecteerde wachtrij te wijzigen.
  - c. Selecteer het juiste type wachtrij uit het vervolgkeuzemenu **Wachtrijnaam**.
  - d. Selecteer de sneltoetscombinatie voor de wachtrij uit het vervolgkeuzemenu **Sneltoets**.
  - e. Selecteer de juiste alarminstellingen voor de wachtrij.  
 Zie [Veldbeschrijvingen voor alarminstellingen](#) op pagina 76 voor meer informatie over alarminstellingen.
4. Klik op **Verwijderen** om de geselecteerde wachtrij te verwijderen.
5. De volgorde van wachtrijen in het display aanpassen:
  - a. Selecteer de wachtrij die u wilt verplaatsen.
  - b. Klik op **Omhoog** en **Omlaag** zoals vereist.

6. **(Optioneel)** In het gedeelte Voorkeursinstellingen kleuren, wijzigt u de kleuren die de wachtrij gebruikt voor normale voorwaarden en alarmvoorwaarden.
7. **(Optioneel)** Configureer alarmverwerking om te definiëren wat er gebeurt als een wachtrij de alarmprempeel overschrijdt.

U kunt een van de volgende opties voor alarmverwerking selecteren:

- **IP Office SoftConsole automatisch herstellen**
- **Vragen of ik IP Office SoftConsole wil herstellen**
- **Alarm negeren**

## Veldbeschrijvingen voor alarminstellingen

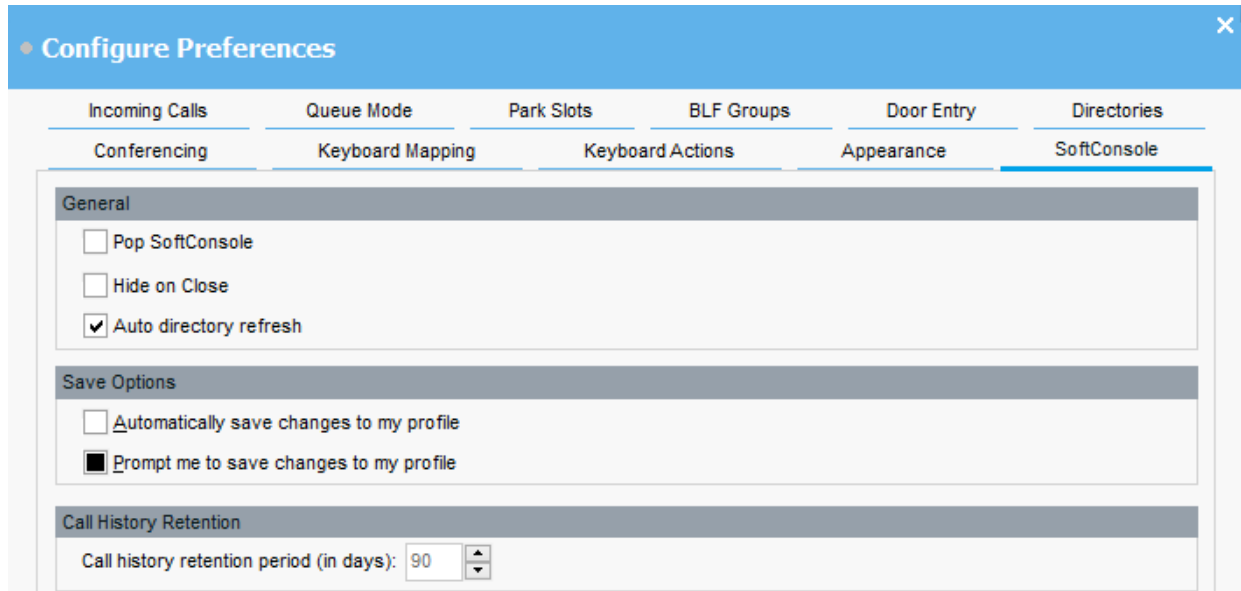
Wanneer u een wachtrij aanmaakt of bewerkt, kunt u de alarminstellingen die worden beschreven in de volgende tabel configureren.

Naam	Omschrijving
<b>Aantal oproepen in wachtrij</b>	Wanneer dit selectievakje is aangevinkt, treedt een alarm in werking wanneer het aantal gesprekken binnen de wachtrij het opgegeven aantal bereikt. U kunt het aantal gesprekken in de wachtrij wijzigen voordat er een alarm optreedt.
<b>Tijd langst wachtende</b>	Wanneer dit selectievakje is aangevinkt, treedt een alarm op wanneer de wachttijd van het gesprek de opgegeven tijd in seconden bereikt. U kunt de wachtende gesprekken in de wachtrij wijzigen in seconden voordat een alarm optreedt.
<b>Mediabestand afspelen</b>	U kunt een audiobestand dat bepaalt hoe het alarm klinkt uploaden. Het alarm gaat uit wanneer een gedefinieerde alarmstatus is bereikt.

# Algemene console-instellingen


## Over deze taak

U kunt definiëren hoe profielwijzigingen worden opgeslagen. U kunt ook instellen hoe de console zich gedraagt voor inkomende oproepen en wanneer het venster gesloten is.



## Procedure

1. Klik op **Voorkeuren**.
2. Selecteer **SoftConsole**.

Voorkeuren	Omschrijving
<b>Algemene</b>	
<b>Pop SoftConsole</b>	Bij selectie wordt de console naar de voorgrond gebracht van alle toepassingen die worden uitgevoerd wanneer u een inkomende oproep ontvangt.
<b>Verbergen bij afsluiten</b>	Bij selectie wordt de console geminimaliseerd naar het systeemvak in uw Windows-taakbalk. U kunt de toepassing afsluiten door  te selecteren in het systeemvak en vervolgens op <b>Afsluiten</b> te klikken.
<b>Directory automatisch vernieuwen</b>	Bij selectie werkt de console elke 30 minuten de contactpersonen in de directory van het telefoonsysteem bij, plus telkens wanneer een zoekactie in de directory wordt uitgevoerd.  Als deze optie niet wordt geselecteerd, worden de contactpersonen alleen bijgewerkt telkens wanneer de console wordt gestart.
<b>Opties opslaan</b>	
<b>Wijzigingen in mijn profiel automatisch opslaan</b>	Als u deze optie heeft geselecteerd en de console sluit, worden alle wijzigingen in uw console-instellingen automatisch opgeslagen in het profiel dat is geselecteerd bij aanmelding.

*Tabel gaat verder...*

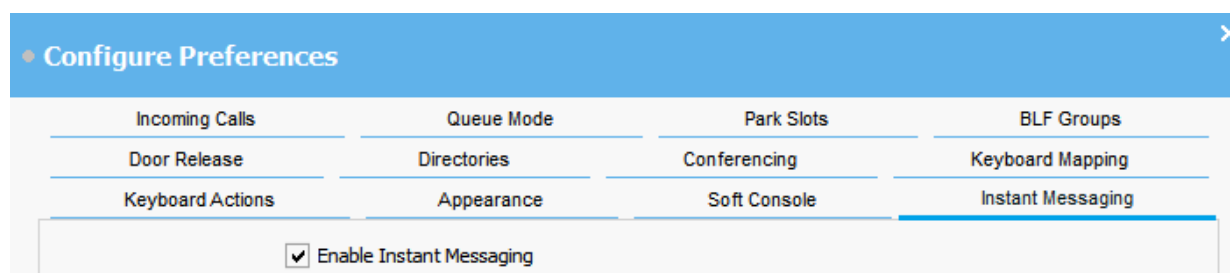
Voorkeuren	Omschrijving
<b>Vraag me om wijzigingen in mijn profiel op te slaan</b>	Als u deze optie heeft geselecteerd en de console sluit, wordt u gevraagd of u wijzigingen in uw console-instellingen wilt opslaan in het profiel dat is geselecteerd bij aanmelding.
<b>Oproepgeschiedenisbehoud</b>	
<b>Bewaarperiode oproepgeschiedenis (in dagen)</b>	Met deze waarde wordt ingesteld hoe lang details van een oproep in de oproepgeschiedenis van de console blijven staan voordat deze automatisch worden verwijderd.

3. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

## Instant messaging inschakelen

### Over deze taak

Voordat u deze configuratie voltooit, wordt de consolestatusbalk weergegeven IM verbroken.



### Procedure

1. Klik op **\ Voorkeuren**.
2. Selecteer **Instant Messaging**.
3. Selecteer **Chatten inschakelen** als u IM wilt gebruiken met de console.
4. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

# Hoofdstuk 10: Sjablonen en profielen

Wanneer u zich voor het eerst aanmeldt, selecteert u een van de standaard consolesjablonen. Tijdens het gebruik van de console kunt u verschillende instellingen wijzigen en ook het uiterlijk van het scherm wijzigen. U kunt deze wijzigingen opslaan als een persoonlijk profiel. Het huidige profiel of sjabloon dat u gebruikt, wordt weergegeven in de statusbalk van de console.

## **Opmerking:**

Om te wijzigen als de panelen Gesprekken in de wachtstand en BLF zijn verborgen of worden weergegeven, moet u als Beheerder bij de console zijn aangemeld.

---


## Een profiel laden en opslaan

### Over deze taak

U kunt een nieuw profiel laden wanneer u zich aanmeldt. U kunt wijzigingen in uw profiel handmatig opslaan of u kunt console configureren om elke wijziging automatisch op te slaan.

- Om een profiel te laden, doet u het volgende wanneer u zich aanmeldt:
  1. Klik op **Uitbreiden**.
  2. Selecteer het vereiste profiel.
- Als u uw huidige profielwijzigingen handmatig wilt opslaan, selecteert u **Bst > Profiel opslaan**.
- Om uw wijzigingen handmatig als een nieuw profiel op te slaan, doet u het volgende:
  1. Selecteer **Bst > Profiel opslaan als**.
  2. Voer een nieuwe bestandsnaam in.
  3. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

De statusbalk geeft de nieuwe profielnaam weer.

- Ga naar als u de console wilt configureren om automatisch wijzigingen op te slaan  **Voorkeuren > SoftConsole**.

---

## Een profiel bewerken

### Vereisten

- U moet zich in de beheerdersmodus bevinden. Zie [Aanmelden bij de beheerdersmodus](#) op pagina 82.

- Zorg ervoor dat u het profiel selecteert dat u wilt bewerken wanneer u zich aanmeldt.

### Procedure

1. Breng de gewenste wijzigingen aan in het profiel.
  - In **Weergave**, kunt u de panelen Bezet lampvelden (BLF), Gesprekken in de wachtstand, en Parkeersleuven verbergen of weergeven. U kunt ook toegang krijgen tot de normale weergaveopties.
2. Klik op **Bst > Profiel opslaan** om uw wijzigingen op te slaan.

---

## Een nieuwe sjabloon creëren

### Over deze taak

U kunt sjablonen gebruiken om een gebruikersprofiel te creëren.

### Vereisten

- U moet zich in de beheerdersmodus bevinden. Zie [Aanmelden bij de beheerdersmodus](#) op pagina 82.

### Procedure

1. Bij het aanmelden bij de beheerdersmodus, doet u het volgende:
  - a. Klik op **Uitbreiden**.
  - b. Selecteer het juiste sjabloon.
2. Verander de lay-out zoals vereist.

U kunt het volgende wijzigen:

  - Weergavegrootte van panelen
  - Aantal parkeersleuven
  - Panelen die zichtbaar zijn
3. Klik op **Bst > Sjabloon opslaan**.
4. Voer een naam in voor de sjabloon en klik vervolgens op **OK**.

---

## Standaardsjablonen

De volgende drie standaardsjablonen zijn geïnstalleerd:

Weergaveoptie	Beheerderssjabloon 1	Beheerderssjabloon 2	Beheerderssjabloon 3
Menubalk	Ja	Ja	Ja
Werkbalk	Ja	Ja	Ja
Oproepdetails	Ja	Ja	Ja

*Tabel gaat verder...*

Weergaveoptie	Beheerderssjabloon 1	Beheerderssjabloon 2	Beheerderssjabloon 3
Telefoonboekpaneel	Ja	Ja	Ja
Wachtrij paneel	Ja	Ja	Ja
Gesprekken in de wachtstand paneel	Ja	Ja	–
BLF-paneel	Ja	–	–
Parkeersleuven paneel	Ja	Ja	–

Als een profiel wordt gecreëerd met Beheerderssjabloon 3, kunt u het paneel Gespreksgeschiedenis niet zien.

# Hoofdstuk 11: Werken met de Beheerdersmodus

## Over deze taak

U kunt de console starten in de Beheerdersmodus. In deze modus kunt u het volgende doen:

- Gebruikersprofielen creëren en bewerken.
- De lengte van opmerkingen bij gesprekken wijzigen.
- Sjablonen creëren en bewerken.
- De panelen BLF, Gesprekken in de wachtstand, en Parkeersleuven verwijderen of weergeven.

### **Belangrijk:**

U hebt geen toegang tot telefoonfuncties in de Beheerdersmodus.

---

## Aanmelden bij de beheerdersmodus

### Over deze taak

Gebruik het volgende proces om u aan te melden bij de console in de beheerdersmodus.

### **Belangrijk:**

U hebt geen toegang tot telefoonfuncties in de beheerdersmodus.

### Procedure

1. Voer bij het **Aanm**-venster de inloggegevens van de beheerder in. De gebruikersnaam is `Administrator`. Het standaardwachtwoord is `password`. Het wachtwoord kan worden gewijzigd wanneer u bent ingelogd in de beheerdermodus.
2. Als u van plan bent om een profiel te bewerken, klik dan op **Uitbreiden** en zorg ervoor dat het vereiste profiel is geselecteerd.
3. Klik op **OK**.
4. Wanneer u zich aanmeldt, geeft de statusbalk aan dat u zich in de Beheerdersmodus bevindt en niet verbonden bent met het telefoonsysteem.

# Het wachtwoord voor de beheerdersmodus wijzigen

## Over deze taak

U kunt de console starten in de beheerdersmodus. In deze modus kunt u het volgende doen:

## Vereisten

- Meld u aan bij de console in de beheerdersmodus. Zie [Aanmelden bij de beheerdersmodus](#) op pagina 82.

## Procedure

1. Klik op **Bst > Wachtwoord beheerder wijzigen**.
2. Voer het huidige wachtwoord van de beheerdermodus in.
3. Voer het nieuwe wachtwoord in en bevestig het.
4. Klik op **OK** om uw wijzigingen op te slaan.

# Hoofdstuk 12: Problemen oplossen

In dit hoofdstuk vindt u opmerkingen over bekende problemen die zich kunnen voordoen en hoe u deze kunt oplossen.

## Verwante Links

[Kan geen gebruikmaken van de Force Extension Status of Group Service Status functies](#) op pagina 84

[Onbeantwoorde oproepen worden niet teruggeschakeld naar de operator.](#) op pagina 84

[Het waarschuwingsscherm van Microsoft Outlook wordt geopend bij het aanmelden](#) op pagina 85

[Telefoonboek toont geen Outlook-contactpersonen](#) op pagina 85

---

## Kan geen gebruikmaken van de Force Extension Status of Group Service Status functies

### Oorzaak

Er is een interval van enkele seconden nadat de console is gestart, zodat de operator deze functies niet kan gebruiken. Tijdens dit interval geven de Eigenschappen Item in Telefoonboek en Gebruiksstatus Groep formulieren een **Sluiten**-knop weer, in plaats van de knoppen **OK** en **Annuleren**.

### Oplossing

Sluit het formulier, wacht enkele seconden en open het formulier opnieuw om het nogmaals te proberen.

## Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 84

---

## Onbeantwoorde oproepen worden niet teruggeschakeld naar de operator.

### Oorzaak

Als oproepen naar de operator moeten worden teruggestuurd wanneer ze niet worden beantwoord, moet op het tabblad Gebruikerstelefonie in de configuratie van het telefoonsysteem een terugkeertijd voor doorverbinden worden ingesteld.

## Oplossing

Neem contact op met de systeembeheerder.

### Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 84

---

## Het waarschuwingsscherm van Microsoft Outlook wordt geopend bij het aanmelden

### Oorzaak

Als toegang tot telefoonboeken met contactpersonen van Microsoft Outlook is geselecteerd op het tabblad 'Telefoonboeken', kan een waarschuwingsscherm voor Outlook worden weergegeven wanneer u zich aanmeldt bij de console of optie **E-mail verzenden** gebruikt.

### Oplossing

1. Selecteer **Toegang voor selectievakje toestaan**, klik vervolgens op een hoeveelheid tijd in de lijst.
2. Klik op **Ja**.

### Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 84

---

## Telefoonboek toont geen Outlook-contactpersonen

### Oorzaak

Outlook moet worden uitgevoerd met beheerdersrechten.

### Oplossing

Neem contact op met uw ondersteuningsteam voor computers.

### Verwante Links

[Problemen oplossen](#) op pagina 84

# Hoofdstuk 13: Aanvullende Help en documentatie

Op de volgende pagina's vindt u informatie over aanvullende Help.

## Verwante Links

[Wachtwoord vergeten](#) op pagina 86

[Meer informatie](#) op pagina 86

[Aanvullende documentatie](#) op pagina 87

---

## Wachtwoord vergeten

Voor sommige IP Office-functies moet u gegevens invoeren zoals uw gebruikersnaam, wachtwoord, aanmeldcode (beveiligingspincode), voicemailcode (postbuswachtwoord).

Avaya kan de waarden voor uw wachtwoorden en codes niet opnieuw instellen of resetten. Uw systeembeheerder kan de waarden echter zo nodig opnieuw instellen, ofwel zelf, ofwel via een verzoek aan uw Avaya-bedrijfspartner.

Uw systeembeheerder stelt ook de regels in die uw IP Office-systeem gebruikt voor toegestane wachtwoorden en codes. Dezelfde regels worden toegepast op alle gebruikers.

## Verwante Links

[Aanvullende Help en documentatie](#) op pagina 86

---

## Meer informatie

Avaya verkoopt IP Office via erkende bedrijfpartners. Deze bedrijfpartners bieden directe ondersteuning aan hun klanten en escaleren problemen naar Avaya indien nodig.

Als u verdere ondersteuning nodig hebt, dient u eerst contact op te nemen met uw eigen systeembeheerder. Zij hebben toegang tot de volledige configuratie van het IP Office-systeem, hetzij zelf, hetzij via een verzoek aan de Avaya-bedrijfspartner van uw systeem.

Hoewel uw systeembeheerder/wederverkoper uw bestaande wachtwoorden niet kan zien, kunnen zij deze opnieuw instellen zodat u zich opnieuw kunt aanmelden en vervolgens de waarde kunt wijzigen.

## Verwante Links

[Aanvullende Help en documentatie](#) op pagina 86

---

## Aanvullende documentatie

De [Avaya Documentatiecentrum](#)-website bevat gebruikershandleidingen en handleidingen voor Avaya-producten. Hieronder vindt u een beschrijving van de gebruikershandleidingen die nuttig kunnen zijn.

### Gebruikershandleidingen voor telefoons

- [Gebruikershandleiding voor telefoons uit de IP Office J100-serie](#) | [Snelzoekgids voor IP Office J100-serie](#)
- [Gebruikershandleiding voor telefoons uit de IP Office 9600-serie](#) | [Snelzoekgids voor IP Office 9600-serie](#)
- [Gebruikershandleiding voor IP Office analoge telefoon](#)

### Toepassingshandleidingen

- [Avaya Workplace-client voor IP Office gebruiken](#)
- [De IP Office-gebruikersportal gebruiken](#)
- [one-X Portal gebruiken voor IP Office](#)
- [IP Office SoftConsole gebruiken](#)

### Gebruikershandleidingen Voicemail-postvak

- [Een mailbox in Voicemail Pro IP Office-modus gebruiken](#)
- [Een mailbox in Voicemail Pro Intuity-modus gebruiken](#)
- [IP Office Embedded Voicemail Intuity-modus gebruiken](#)
- [IP Office-modus van IP Office Embedded Voicemail gebruiken](#)

### Verwante Links

[Aanvullende Help en documentatie](#) op pagina 86

# Index

## A

aan de slag .....	<a href="#">62</a>
aanmelden .....	<a href="#">8</a>
aanmeldvenster instellingen .....	<a href="#">9</a>
acties toetsenbord .....	<a href="#">70</a>
Adressenlijst .....	<a href="#">48</a>

## B

balk menu .....	<a href="#">17</a>
status .....	<a href="#">16</a>
Bedrijfspartners .....	<a href="#">86</a>
beeldscherm normaal .....	<a href="#">11</a>
Beheerder .....	<a href="#">86</a>
Beheerdersmodus .....	<a href="#">82</a>
Aanm .....	<a href="#">82</a>
Wachtwoord .....	<a href="#">83</a>
Beheerderssjabloon1 .....	<a href="#">80</a>
Beheerderssjabloon2 .....	<a href="#">80</a>
Beheerderssjabloon3 .....	<a href="#">80</a>
bellen .....	<a href="#">39</a>
bewerken lokale telefoonboekvermeldingen .....	<a href="#">52</a>
Bezet .....	<a href="#">37</a>
bezet lampvelden .....	<a href="#">64</a>
binnenkomende oproepen .....	<a href="#">23</a>
BLF .....	<a href="#">64</a>
BLF-paneel .....	<a href="#">14, 27, 65</a>
BLF-pictogrammen .....	<a href="#">42</a>

## C

chatberichten verzenden .....	<a href="#">31</a>
Cijfertoetsen .....	<a href="#">41</a>
compacte weergave .....	<a href="#">13</a>
Conferencing .....	<a href="#">43</a>
conferentie .....	<a href="#">66</a>
gesprekken in de wachtstand .....	<a href="#">43</a>
Conferentieruimte .....	<a href="#">44</a>
conferenties creëren .....	<a href="#">45</a>
gebruikers toevoegen .....	<a href="#">44</a>
rangschikking pictogram ruimte .....	<a href="#">47</a>
status van een gebruiker wijzigen .....	<a href="#">47</a>
weergave .....	<a href="#">43</a>
weergaven ruimten wijzigen .....	<a href="#">46</a>
conferenties bekijken .....	<a href="#">43</a>
conferenties creëren .....	<a href="#">45</a>
configureren IM .....	<a href="#">78</a>
one-X Portal-server .....	<a href="#">78</a>
parkeersleuf .....	<a href="#">72, 73</a>

configureren ( <i>Vervolg</i> ) sneltoetsen toetsenbord .....	<a href="#">71</a>
toetsenbordacties .....	<a href="#">70</a>
consultatiegesprekken .....	<a href="#">36</a>
contactpersonen worden niet getoond .....	<a href="#">85</a>

## D

details oproep .....	<a href="#">15</a>
deur bediening .....	<a href="#">69</a>
deurnaam .....	<a href="#">69</a>
deurvrijgave .....	<a href="#">29</a>
Documentatie .....	<a href="#">87</a>
Doorschakelen bij bezet .....	<a href="#">58</a>
Doorverbinden .....	<a href="#">35</a>
DTMF-cijfers .....	<a href="#">24</a>

## E

e-mail verzenden .....	<a href="#">32</a>
expresberichten .....	<a href="#">31</a>

## G

gebruikers toevoegen aan een conferentie .....	<a href="#">44</a>
Gebruikershandleidingen .....	<a href="#">87</a>
gebruikersprofiel .....	<a href="#">79</a>
Gebruiksstatus groep .....	<a href="#">84</a>
gecontroleerde deuren .....	<a href="#">29</a>
gecontroleerde deuren openen .....	<a href="#">29</a>
gedrag Inkomende oproep .....	<a href="#">77</a>
opslaan .....	<a href="#">77</a>
Uit .....	<a href="#">77</a>
Geen gehoor .....	<a href="#">58</a>
geluidsbestand .....	<a href="#">68</a>
geparkeerde gesprekken verzamelen .....	<a href="#">26</a>
geschiedenis oproep .....	<a href="#">13</a>
gesprek taggen .....	<a href="#">28</a>
gesprekken beantwoorden .....	<a href="#">23</a>
gesprekken doorverbinden .....	<a href="#">35</a>
gecontroleerd doorverbinden .....	<a href="#">36</a>
naar voicemail .....	<a href="#">36</a>
onbeantwoorde gesprekken .....	<a href="#">35</a>
gesprekken in de wachtrij beantwoorden .....	<a href="#">28</a>
gesprekken in wachtrij .....	<a href="#">76</a>
gesprekken parkeren .....	<a href="#">25, 26</a>
gesprekken taggen .....	<a href="#">28</a>
gesprekken terughalen .....	<a href="#">26</a>
gesprekken uit de parkeerstand halen .....	<a href="#">25</a>
gespreksgeschiedenis .....	<a href="#">60</a>
gespreksgeschiedenis paneel .....	<a href="#">13, 60</a>
groep hunt .....	<a href="#">74</a>

Groepen		onbeantwoorde oproepen .....	84
BLF .....	64	ondersteuning telefoon .....	7
<b>H</b>		ongecontroleerd doorverbinden .....	35
Handleidingen .....	87	Onvoorwaardelijk doorschakelen .....	57
Help .....	86	oproepdetails .....	15
hoofdmenu .....	17	oproepen .....	32
hoofdvenster .....	11	oproepen opnemen .....	33
huntgroepen		oproepen plaatsen .....	39, 60
wachtrijmonitor .....	74	oproepgeschiedenis .....	61
		bewaarperiode .....	77
<b>I</b>		Oproepgeschiedenis .....	60
IM .....	78	oproepgeschiedenis wissen .....	61
in de wachtstand .....	24	opslaan	
inbreken op gesprekken .....	29	als nieuw profiel .....	79
instant messaging .....	78	automatisch .....	77
instellen .....	62	automatisch opslaan .....	79
twinning van mobiele telefoons .....	56	huidige profielwijzigingen .....	79
instelling		prompt .....	77
alarm .....	76	<b>P</b>	
taal .....	9	paneel	
instellingen		details .....	15
aanmelden .....	9	oproep .....	15
SoftConsole .....	62	parkeersleuf .....	72, 73
<b>K</b>		pop .....	77
knoppen		Problemen oplossen .....	84
werkbalk .....	18	profiel	
<b>L</b>		bewerken .....	79
langste wachttijd		laden .....	79
seconden .....	76	opslaan .....	77, 79
leden toevoegen aan een BLF-groep .....	65	profielen .....	79
login code .....	86	<b>R</b>	
lokaal telefoonboek .....	68	rangschikking pictogram .....	47
lokale telefoonboekvermeldingen .....	52	Reseller .....	86
<b>M</b>		ruimte	
mediabestand afspelen .....	76	Vergadering .....	66
mediabestanden .....	52	<b>S</b>	
menubalk .....	17	scherm	
modus		aanmelden .....	9
Beheerder .....	82	Scherm Gesprek opzetten .....	40
monitoren		scriptbestand .....	68
wachtrijen .....	74	scriptbestanden .....	52
<b>N</b>		sjablonen .....	79
naam		standaard .....	80
deur .....	69	sjabloon	
normale weergave .....	13	creëren .....	80
<b>O</b>		nieuw .....	80
onbeantwoorde gesprekken .....	35	sleuf	
		parkeren .....	72, 73
		snelkiezen .....	42
		sneltoetsen .....	19
		BLF .....	19
		gespreksregeling .....	19
		toetsenbord .....	71
		Softconsole	
		instellen .....	62

Softconsole ( <i>Vervolg</i> )	
overzicht .....	<a href="#">62</a>
Status Doorschakelen .....	<a href="#">54</a>
Status Volg-mij .....	<a href="#">54</a>
statusbalk .....	<a href="#">16</a>
Systeembeheerder .....	<a href="#">86</a>
<b>T</b>	
taal .....	<a href="#">9</a>
talen	
ondersteuning .....	<a href="#">10</a>
tekstberichten .....	<a href="#">30</a>
tekstberichten verzenden .....	<a href="#">30</a>
telefoonboek	
lokaal .....	<a href="#">68</a>
Telefoonboek .....	<a href="#">48</a>
automatisch vernieuwen .....	<a href="#">77</a>
telefoonboeken .....	<a href="#">67</a>
terugkeren naar gesprekken in de wachtstand .....	<a href="#">27</a>
toegang tot telefoonboeken .....	<a href="#">67</a>
Toestelstatus forceren .....	<a href="#">84</a>
toetsenbord	
alfabetisch .....	<a href="#">70</a>
numeriek .....	<a href="#">70</a>
sneltoetsen .....	<a href="#">71</a>
toewijzing .....	<a href="#">71</a>
toevoegen	
lokale telefoonboekvermeldingen .....	<a href="#">52</a>
twinnen .....	<a href="#">56</a>
twinnen van mobiele telefoons .....	<a href="#">56</a>
<b>U</b>	
uiterlijk	
aanpassen .....	<a href="#">63</a>
wijzigen .....	<a href="#">63</a>
<b>V</b>	
veiligheidspin .....	<a href="#">86</a>
velden	
alarm .....	<a href="#">76</a>
tabblad Telefoonboeken .....	<a href="#">67</a>
velden weergeven .....	<a href="#">67</a>
venster	
aanmelden .....	<a href="#">9</a>
Vensters Eigenschappen item in telefoonboek .....	<a href="#">50</a>
verbergen bij afsluiten .....	<a href="#">77</a>
vereisten	
computer .....	<a href="#">7</a>
instellen .....	<a href="#">7</a>
PC .....	<a href="#">7</a>
telefonie .....	<a href="#">7</a>
Vergadering	
naam .....	<a href="#">66</a>
ruimten .....	<a href="#">66</a>
Voicemailberichten .....	<a href="#">33</a>
voicemailcode .....	<a href="#">86</a>
Volg mij .....	<a href="#">56</a>
Voorkeuren .....	<a href="#">62</a>
vormgeving .....	<a href="#">63</a>
<b>W</b>	
waarschuwingsscherm .....	<a href="#">85</a>
wachtrijen .....	<a href="#">27</a> , <a href="#">28</a>
wachtwoord .....	<a href="#">86</a>
wachtwoord vergeten .....	<a href="#">86</a>
weergave	
gespreksgeschiedenis .....	<a href="#">60</a>
normaal .....	<a href="#">11</a>
oproepgeschiedenis .....	<a href="#">13</a>
weergaven conferentieruimten wijzigen .....	<a href="#">46</a>
werkbalk .....	<a href="#">18</a>
wijzigen	
gebruikersstatus .....	<a href="#">53</a>
status huntgroep .....	<a href="#">52</a>
taal .....	<a href="#">9</a>
wisselen tussen weergaven .....	<a href="#">13</a>
<b>Z</b>	
zoekresultaten	
velden weergeven .....	<a href="#">67</a>