

Handleiding

Omleidings-app: schakel acties in/uit met een code

De Simmpl telefooncentrale kent drie soorten condities waarbinnen één of meer acties kunt worden uitgevoerd:

- De tijdsconditie-app
- De voorwaarde-app
- De omleidingsapp



Een omleiding is een schakelaar waarmee een voorbereide set van acties aan of uit gezet kan worden – bv. een doorschakeling naar voicemail of mobiel. Zet de schakelaar aan in het beheerpanel, op het toestel of met de Qaller Smartphone App.

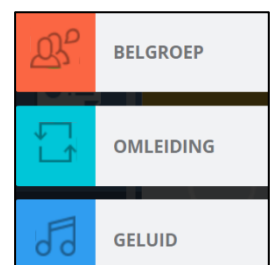
Meerdere omleidingen toevoegen. Bij één of meer **omleidingsgroepen** in gebruik: in een groep staat max. één omleiding tegelijk aan.



Hoe zet ik een omleiding aan of uit?

U kunt een omleiding (schakelaar) op drie manieren aan/uitzetten:

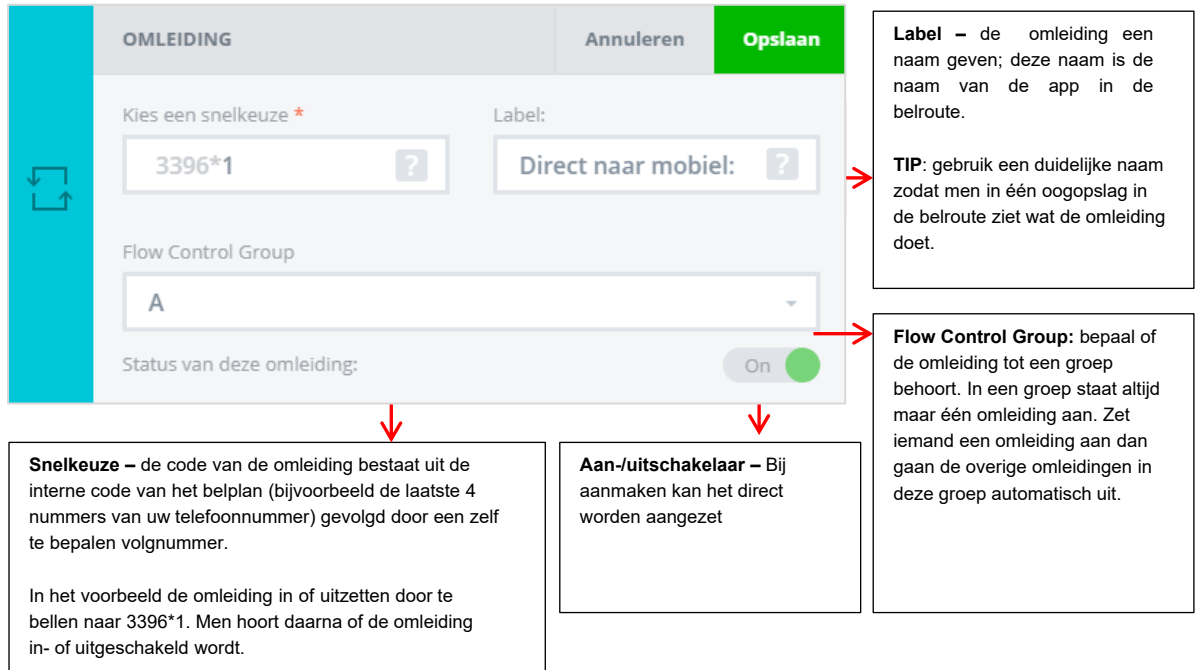
1. **Bedieningspaneel:** Via de telefooncentrale met de on/off schakelaar
2. **Toestel:** bel vanaf één van de toestellen de unieke code van de omleiding; Er is te horen of de omleiding in- of uitschakelt.
3. **Qaller Smartphone app:** Met Qaller kan de **beheerder** omleidingen aan en uitzetten. Aanpassingen zijn gelijk na opslaan zichtbaar in de panel en bij andere Qaller gebruikers.



Hoe maak ik een omleiding aan?

De omleidingsapp vraagt om een tweetal zaken in te stellen:

1. Een **snelkeuze**: het interne nummer van het belplan (deze gevolgd door een sterretje plus een volgnummer dat zelf kan worden ingesteld).
2. Een **label**: een naam die in de app-naam in de belroute zichtbaar is.



The screenshot shows a configuration screen for call forwarding. At the top, there are buttons for 'Annuleren' and 'Opslaan'. The main area is titled 'OMLEIDING'. It contains a 'Kies een snelkeuze *' field with the value '3396*1' and a 'Label:' field with the value 'Direct naar mobiel:'. Below these is a 'Flow Control Group' dropdown menu set to 'A'. At the bottom, there is a 'Status van deze omleiding:' section with a toggle switch set to 'On'. Three red arrows point from the interface to three text boxes: one pointing to the 'Kies een snelkeuze' field, one pointing to the 'Label' field, and one pointing to the 'Flow Control Group' dropdown.

Label – de omleiding een naam geven; deze naam is de naam van de app in de belroute.

TIP: gebruik een duidelijke naam zodat men in één oogopslag in de belroute ziet wat de omleiding doet.

Flow Control Group: bepaal of de omleiding tot een groep behoort. In een groep staat altijd maar één omleiding aan. Zet iemand een omleiding aan dan gaan de overige omleidingen in deze groep automatisch uit.

Snelkeuze – de code van de omleiding bestaat uit de interne code van het belplan (bijvoorbeeld de laatste 4 nummers van uw telefoonnummer) gevolgd door een zelf te bepalen volgnummer.

In het voorbeeld de omleiding in of uitzetten door te bellen naar 3396*1. Men hoort daarna of de omleiding in- of uitgeschakeld wordt.

Aan-/uitschakelaar – Bij aanmaken kan het direct worden aangezet

Toepassingsvoorbeelden:

- Het inschakelen van een doorschakeling naar een (wisselend) mobiel nummer bij verlaten kantoor
- Het inschakelen van de gesloten-meldtekst en/of voicemail
- Het inschakelen van een meldtekst en wachtrij en/of keuzemenu als het druk is
- Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail als er sprake is van ziekte of afwezigheid
- Het inschakelen van een meldtekst en doorschakeling en/of voicemail bij vergaderingen, bedrijfsuitjes, kerstborrel maar ook calamiteiten, storingen, etc.

Voorbeeld 1: doorschakelen naar mobiel

Een inkomend gesprek op gaat over op twee kantoortoestellen. Bij geen gehoor volgt de voicemail.

Voor de momenten buiten kantoor verlaat kan met één druk op de knop het nummer kunnen doorschakelen naar het mobiele nummer van mijzelf (A) of naar die van mijn compagnon (B)

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

De normale belroute is een doorschakeling naar een groep, gevolgd door de voicemail.

Er zijn twee omleidingen geactiveerd, één voor omleiding naar uw mobiel (A) en één voor omleiding naar de mobiel van uw compagnon (B).

De omleidingen staan boven de normale route, want een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.

Met code 3395*1 wordt doorschakeling naar A geactiveerd; met code 2295*2 wordt doorschakeling naar B geactiveerd.

Tip: stel beide doorschakelingen in op twee speeddialtoetsen op uw IP-telefoons. Met één druk op de knop kunt u dan de juiste omleiding activeren.

The screenshot shows a call routing configuration screen. At the top, there are buttons for 'Verkoop', '3395', 'Geen', 'SLUITEN', 'ANNULEREN', 'INSTELLINGEN', and 'OPSLAAN'. Below this, there are three main sections:

- Omleiding 1: Piet | 3395*1**: This rule is currently 'ON'. It includes a 'Doorverbinden: Piet 0612345678' action and a 'Voicemailbox: Inspreken tekst' action.
- Omleiding 2: Jaap | 3395*2**: This rule is currently 'OFF'. It includes a 'Doorverbinden: Jaap 0623145678' action and a 'Voicemailbox: Inspreken tekst' action.
- Belgroep**: A group containing two members (1 and 2) and a 'Voicemailbox: support' action.

Red boxes highlight the 'ON/OFF' status and the 'INSTELLINGEN' button. Red arrows point from the explanatory text boxes to these elements.

Omleiding 1: Piet mobiel – De eerste omleiding met code 3395*1 zorgt ervoor dat er naar Piet mobiel wordt gebeld en bij geen gehoor naar de voicemail. Deze omleiding is nu INGESCHAKELD. De omleiding staat BOVEN de normale route zodat deze, als geactiveerd, eerst plaatsvindt. De belroute wordt altijd van boven naar onder uitgevoerd.

Omleiding 2: Jaap mobiel – De tweede omleiding met code 3395*2 zorgt ervoor dat er naar Jaap mobiel wordt gebeld en bij geen gehoor naar de voicemail. Deze omleiding is nu UITGESCHAKELD. Met een druk op de schakelaar kunt u de omleiding gemakkelijk inschakelen. Klik op het instellingen-icoon om de instellingen te wijzigen.

Normale belroute – De normale belroute, die actief is als er geen omleiding actief is, gaat naar een belgroep met 100 en 200, gevolgd door de voicemail. Dit gebeurt er als beide doorschakeling UIT staan.

Omleiding – de acties van de omleiding staan ingesprongen onder de omleidings-app.

Handig: het label, de code en de status (on/off) van de omleiding zijn in de app zichtbaar. In één oogopslag een beeld vormen van het verloop van een inkomend telefoongesprek.



Aan-/uitschakelaar – de omleiding met deze schakelaar zelf alvast aan- of uitzetten.

Voorbeeld 2: meldtekst inschakelen tijdens teamoverleg

Maandelijks een teamoverleg, maar door de drukke agenda's van de buitendienstmedewerkers is dit niet op een vast moment in te plannen. Toch is het handig om tijdens het teamoverleg even ongestoord te kunnen vergaderen. Het handig deze teamoverleg-stand met één druk op de knop te activeren. De omleidings-app maakt dit op zeer eenvoudige wijze mogelijk.

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.
2. Er is een omleiding [Teamoverleg] gedefinieerd met daarin de meldtekst [teamoverleg] gevolgd door een hang-up (de verbindig wordt verbroken).
3. De omleiding staat boven de normale belroute, zodat het activeren van de omleiding de normale route kan overrulen.
Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
4. Met code 3395*20 wordt doorschakeling geactiveerd en ook weer gedeactiveerd.
5. Tip: stel de doorschakeling in op een speeddialtoets van uw IP-telefoon. Met één druk op de knop kunt u de omleiding Teamoverleg dan activeren.

The screenshot shows a configuration interface for a call center named 'Verkoop'. At the top, there are buttons for 'SLUITEN', 'ANNULEREN', 'INSTELLINGEN', and 'OPSLAAN'. Below these are several configuration items:

- Omleiding: Teamoverleg | 3395*20**: A red box highlights this item, and a red arrow points to a text box on the right. The 'OFF' toggle is also highlighted with a red box.
- Geluid: teamoverleg.mp3**: A blue bar with a music note icon.
- Hang op**: An orange bar with a telephone handset icon.
- Doorverbinden: Omleiding verkoop | 3396**: A blue bar with a flag icon.
- Belgroep**: An orange bar with two person icons labeled '1 100' and '2 200'.
- Voicemailbox: support**: A grey bar with an envelope icon.

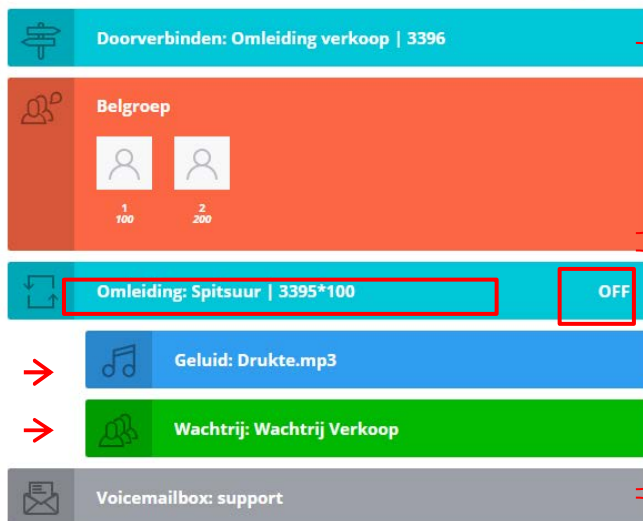
Annotations:

- Omleiding – de acties van de omleiding staan ingesprongen onder de omleidings-app.**: A box on the left with an arrow pointing to the diversion items.
- Omleiding: Teamoverleg – Er is een omleiding gedefinieerd met code 3395*20 – als de omleiding wordt geactiveerd wordt meldtekst [Teamoverleg] afgespeeld, en daarna wordt de verbinding verbroken (hang op). Deze omleiding is nu UITGESCHAKELD. De omleiding staat BOVEN de normale route zodat deze, als geactiveerd, eerst plaatsvindt. De belroute wordt altijd van boven naar onder uitgevoerd.**: A box on the right with arrows pointing to the 'Omleiding: Teamoverleg' and 'Hang op' items.
- Normale belroute – De normale belroute, die actief is als er geen omleiding actief is, gaat naar een belgroep met 100 en 200, gevolgd door de voicemail. Dit gebeurt er als beide doorschakeling UIT staan.**: A box on the right with an arrow pointing to the 'Belgroep' and 'Voicemailbox' items.

Voorbeeld 3: overloop naar wachtrij inschakelen bij grote telefonische drukte Stel, Er een mailing verstuurd en bekend is dat het daarna altijd stormloopt met bellers. Het zou jammer zijn als de normale capaciteit niet toereikend is en al de potentials onverrichterzake op de voicemail uitkomen.... Met de omleiding is dit te voorkomen: zorg dat een overloop klaar staat: bijvoorbeeld een meldtekst met begroeting / notificatie van de drukte, gevolgd door een doorschakeling naar de wachtrij. De beller de mogelijkheid om op een plezierige manier te wachten (met een muziekje, en hij weet dat hij het juiste nummer heeft gebeld als hij het bandje hoort), en dit geeft verkoopmedewerkers de mogelijkheid om elk telefoontje aan te nemen en voor elk telefoontje voldoende tijd te nemen. De verkoopactie wordt een succes!

Hieronder het belplan dat bij deze situatie hoort:

1. De normale belroute is een doorschakeling naar de receptioniste, daarna doorschakeling naar een groep van 2 medewerkers en tenslotte de voicemail.
2. Er is een omleiding [Spitsuur] gedefinieerd met daarin een meldtekst en doorschakeling naar de wachtrij van de verkoopafdeling.
3. De omleiding staat op de plaats in de belroute waar deze zou staan als de omleiding altijd actief zou zijn, dus na de normale doorschakelingen en voor de voicemail. Een gesprek doorloopt de belroute altijd van boven naar beneden.
4. Met code 3395*100 wordt doorschakeling geactiveerd en ook gedeactiveerd.
5. Tip: stel de doorschakeling in op een speedialtoets van uw IP-telefoon. Met één druk op de knop kunt u de omleiding Spitsuur dan activeren.



Omleiding – de acties van de omleiding staan ingesprongen onder de omleidings-app.

Normale belroute – De normale belroute omvat een doorschakeling naar de receptioniste, daarna naar een belgroep en tenslotte naar de voicemail (zie onderaan het belplan).

Omleiding: Spitsuur – Er is een omleiding gedefinieerd met code 3395*100 – als de omleiding wordt geactiveerd wordt meldtekst [Drukke] afgespeeld, en daarna wordt de beller doorverbonden met de wachtrij van de verkoopafdeling. Deze omleiding is nu **UITGESCHAKELD**. De omleiding staat **OP DE PLEK WAAR HIJ MOET WORDEN UITGEVOERD ALS HIJ WORDT GEACTIVEERD** – na de doorschakeling en belgroep, maar vóór de voicemail.

Normale belroute – de voicemail maakt deel uit van de normale belroute.