

Opera 2oIP ISDN & VoIP Automatische Telefoniste Gebruiksaanwijzing



Inhoudsopgave

Automatische-Telefoniste	3
Voordelen	3
1. Automatische Telefoniste Overzicht	4
1.1 Bericht	4
1.2 Code	5
1.3 Timer	6
1.4 Signaleren (bellen)	6
1.5 Cijfers (keuzemenu)	6
2 Automatische Telefoniste Begroetingen	8
3 Een Automatische Telefoniste Begroeting opnemen	9

Automatische-Telefoniste

Voordelen

De Opera 20IP ISDN & VoIP biedt een geavanceerde Automatische-Telefoniste functie aan. Deze zal automatisch inkomende oproepen beantwoorden en alzo uw bedrijf een professioneel imago geven.

- Bellers worden onmiddellijk beantwoord door de Automatische-Telefoniste en krijgen een keuze lijst van gesproken berichten te horen. De beller kiest een optie uit het menu door een cijfer te vormen. Meestal bestaat de keuze uit het selecteren van een taal, een afdeling of een dienst, vb. verkoop, facturatie, technische dienst.
- Bellers die in wacht staan luisteren naar muziek of een promotionele boodschap. Deze boodschappen kunnen professioneel worden opgenomen in een studio en worden dan geladen in de Automatische-Telefoniste. De boodschappen kunnen ook rechtstreeks worden ingesproken via een Opera 2010/2020 IP.
- Informeer bellers ivm openingsuren en promotionele akties.
- Bellers kunnen ook luisteren naar gesproken berichten zoals vb. het uurschema van films in de bioscoop of een aflassing van een event wegens slecht weer.

Het grote voordeel van een Automatische-Telefoniste is dat bellers onmiddellijk worden beantwoord zonder te moeten wachten op de telefoniste en zich via de ingesproken menu's kunnen wenden naar de juiste persoon binnen de organisatie zonder tussenkomst van een operator.

De Automatische-Telefoniste behandelt belangrijke oproepen van klanten op een professionele manier door gebruik te maken van de 100 interactieve gesproken berichten en menu's.

Voor deze functie is er een licentie nodig, deze kan aangekocht worden bij OperaTelecom.

1. Automatische Telefoniste Overzicht

De Opera 2oIP ISDN & VoIP Automatische Telefoniste biedt 100 berichten die vrij kunnen worden gebruikt op het systeem. Elk bericht kan eventueel worden voorzien van een keuzemenu. Zodra de optionele licentie is geïnstalleerd kan de Automatische Telefoniste worden geprogrammeerd met behulp van de onderstaande pagina. De berichten worden ingesproken op het toestel.

In het veld Bericht kan een naam op worden opgegeven ter verduidelijking.

In het veld Signaleren kan worden aangegeven of de toestellen eventueel tijdens de begroeting moeten signaleren.

Hoofdmenu Automatische Telefoniste Help

Automatische Telefoniste: Ingeschakeld ☐ Uitgeschakeld ☐

Bericht	Duur	Controle	Code	Timer	Signaleren	Actie:
Dag-begroeting	----		700	0	☒	Cijfers
Herhaal-bericht	----		701	10	☒	Cijfers
Nacht-begroeting	----		702	0	☒	Cijfers
Begroeting 4	----		703	10	☒	Cijfers
Begroeting 5	----		704	10	☒	Cijfers
Begroeting 6	----		705	10	☒	Cijfers
Begroeting 7	----		706	10	☒	Cijfers
Begroeting 8	----		707	10	☒	Cijfers
Begroeting 9	----		708	10	☒	Cijfers
Begroeting 10	----		709	10	☒	Cijfers

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opslaan Terug

Het '**Duur**' veld geeft de lengte van het ingesproken bericht weer.

Via de link cijfers kan eventueel een keuzemenu worden geprogrammeerd voor het desbetreffende bericht.

In het veld Code staat het nummer dat bij de begroeting hoort en gebruikt wordt in de signaleringstabel.

Via de link timer kan worden aangegeven hoe lang de toestellen signaleren voordat het bericht wordt gestart.

De naam van het bericht kan gebruikt worden voor een makkelijke identificatie van het bericht. Voorbeelden hiervan zijn dagbegroeting, weekendstand, en verkoopbegroeting.

1.2 Code

Dit is de code die gekoppeld is aan het bericht van de Automatische Telefoniste. Deze code wordt vervolgens gebruikt in de signaleringstabel. Standaard zijn de codes 700 tot 799 toegekend.

Een Auto Attendant bericht koppelen aan een extern telefoonnummer

Voorbeeld : In de 'Signalerings-tabel' is het extern nummer 8160000 als volgt geprogrammeerd:-

Code	Externe nummers	Dagsignalering
1	8160000	11, 700
2	8160001	12, 13
3	8160002	11, 12, 13
4	8160003	21, 22
5	8160004	14, 15
6	8160005	19
7		
8		
9		
10		

Wanneer een oproep binnen komt via 8160000, zal de toegewezen gebruiker 11 bellen gedurende een welbepaalde periode (zie sectie 1.3) alvorens de oproep wordt beantwoord door de automatische telefoniste bericht 700.

Noot:- Indien er alleen, voor het extern nummer 8160000 in Dag mode, een Automatische telefoniste code is opgegeven, dan zal de oproep **onmiddellijk** worden beantwoord met dit bericht.

Automatische Telefoniste en groepen

Een Automatische Telefoniste begroeting kan eenvoudig worden toegevoegd aan een groep. Zo kan groep 80 bijvoorbeeld bestaan uit de toestellen 11, 12 en 13 en de Automatische Telefoniste 707.

Hoofdmenu		Groepssignalering	Help
Groep	Naam	Leden	
80	Groep 80	11, 12, 13, 707	
81	Groep 81		
82	Groep 82		
83	Groep 83		
84	Groep 84		
85	Groep 85		
86	Groep 86		
87	Groep 87		
88	Groep 88		
9	Bediening	11, 31	

Opslaan Terug

Wanneer intern 80 wordt gebeld zullen de toestellen 11,12,13 bellen gedurende een vooraf ingestelde periode (Zie sectie 1.3) alvorens te worden beantwoord door de Automatische telefonsite boodschap 705.

1.3 Timer

De timer geeft aan hoe lang het duurt voordat het bericht wordt afgespeeld. Gedurende deze periode zullen de toestellen bellen. In het geval dat er geen toestellen bellen op het externe nummer dan zal deze timer worden genegeerd. Het bericht wordt dan automatisch direct afgespeeld.

1.4 Signaleren (bellen)

Dit veld geeft aan of de toestellen tijdens het bericht van de Automatische Telefoniste moeten signaleren. Als de toestellen niet signaleren kan alleen de oproeper het bericht van de Automatische Telefoniste onderbreken.

1.5 Cijfers (keuzemenu)

Aan ieder bericht van de Automatische Telefoniste kan een keuzemenu worden gekoppeld. Het eerste bericht kan bijvoorbeeld een taalselectie aangeven: Druk een 1 voor Nederlands, een 2 voor Frans, etcetera. Achter ieder cijfer kan vervolgens een andere Automatische Telefoniste meldtekst worden gebruikt.

Hoofdmenu Actie: Dag-begroeting (700) Help

Cijfer	Toekenning
1	Geen actie
2	Geen actie
3	Geen actie
4	Geen actie
5	Geen actie
6	Geen actie
7	Geen actie
8	Geen actie
9	Geen actie
0	Geen actie
*	Toestel bellen
#	Mailbox bellen

Direct kiezen ☐

Geen actie	5	Seconden	Herhaal-bericht
Toestel bezet of niet bereikbaar			Geen actie

Opslaan Terug

De volgende opties zijn mogelijk in een keuzemenu:

Doorgeschakeld worden naar een andere meldtekst van de Automatische Telefoniste.

Bellen naar een vast geprogrammeerd intern toestelnummer of groep.

Intern doorkiezen naar een toestelnummer via * + toestelnummer (voorbeeld: *11)

Intern doorkiezen naar een voicemailbox via # + toestelnummer (voorbeeld: #11)

Direct doorverbonden worden met een voicemail box zodat een bericht of bestelling kan worden ingesproken.

Direct doorverbonden worden met een buitenlijn en een vast extern telefoonnummer.

Het gesprek kan automatisch worden verbroken als er bijvoorbeeld na het afspelen van een informatietekst geen opties meer zijn. Voorbeeld: We zijn op dit moment gesloten. Op maandag zijn we weer vanaf 09:00 uur bereikbaar. De verbinding wordt nu verbroken.

Actie als er geen keuze wordt gemaakt. Er kan worden voorgeprogrammeerd dat oproepen bijvoorbeeld overlopen naar de receptie als er geen keuze wordt gemaakt. Standaard worden oproepen doorgeschakeld na 5 seconden. Deze tijd is eventueel aan te passen.

Toestel bezet of geen antwoord. Eventueel kan er ten slotte nog een actie worden geconfigureerd voor als de bestemming bezet is.

2 Automatische Telefoniste Begroetingen

De Automatische Telefoniste kan verder worden geprogrammeerd vanaf de Opera 2020/2010 IP. Het toestel moet als bedieningstoestel zijn geconfigureerd in de browser. Dit is standaard altijd het eerste IP toestel, toestel 11.

```
1 0 : 0 0      F r i      0 3 . 1 1 . 0 8
E x t e n s i o n   1 1

M e n u s      ↑ ↓   P h o n e   B k
```

```
D o o r s h a k e l e n
V o i c e m a i l
► A u t o m . T e l e f o n i s t e
K i e s      ↑ ↓           T e r u g
```

```
A u t o m . T e l e f o n i s t e
► W e l c o m e M e s s a g e
H o l d M e s s a g e
K i e s      ↑ ↓           T e r u g
```

Vanuit ruststand

Druk op de <Menu> toets

Scroll met de pijltjestoetsen ↑↓ naar de Automatische Telefoniste en druk op kies.

De 100 Automatische Telefoniste Begroetingen worden vervolgens weergegeven.

Dag begroeting

Herhaal bericht

Nachtbegroeting

Attendant Msg. 4

Attendant Msg. 5

Attendant Msg. 6

Attendant Msg. 7

Attendant Msg. 8

Attendant Msg. 9

Attendant Msg. 10

3 Een Automatische Telefoniste

Begroeting opnemen

N e e m d e h o o r n o p
T e r u g

W e l c o m e M e s s a g e
o o : o o : o 6
o p n e m e n T e r u g

W e l c o m e M e s s a g e
o o : o o : 1 5
S t o p T e r u g

W e l c o m e M e s s a g e
o o : o o : 1 5
A f s p e l e n T e r u g

W e l c o m e M e s s a g e
o o : o o : 1 5
O p s l a a n A f w i j z e n

Selecteer een bericht en kies opnemen vanuit het menu.

Pak de hoorn op.

Druk op opnemen

De opname wordt gestart

Druk op stop als de opname klaar is.

Druk op herhaal om de opname opnieuw af te spelen

Druk ten slotte op opslaan om het bericht op te slaan.