Hoe uw PBX-diensten instellen

Als beheerder kunt u de PBX-diensten van uw bedrijf aanmaken en wijzigen in het AllesCloud-beheerportaal, op het tabblad **PBX-diensten**. Aan de linkerkant van de pagina ziet u al uw PBX-diensten, en hebt u de mogelijkheid om de bijbehorende geluiden te beheren.

Hier leest u hoe u een nieuwe PBX-dienst aanmaakt. Klik eerst op het plus-teken in de rechter benedenhoek en selecteer het type PBX dienst dat u wilt gebruiken. Dit helpt u de juiste PBX service te selecteren door een beschrijving te tonen voor elk van hen. Klik op de gewenste dienst, geef hem een naam en selecteer een nummer uit het uitklapmenu. Indien u nog geen nummers beschikbaar heeft, gelieve ons artikel over de aankoop van nieuwe nummers te raadplegen.

In een notendop, er zijn een paar dingen die u moet onthouden bij het opzetten van een nieuwe PBX dienst:

1. Het toevoegen van openingstijden.
2. Het activeren van de juiste instellingen aan de wachtrij.
3. Selecteren wat er met de inkomende gesprekken gebeurt.

Opmerking: Denk er altijd aan om uw wijzigingen op te slaan!

Laten we eens kijken naar de verschillende PBX diensten, welke soorten instellingen ze hebben, en hoe ze in te stellen!

IVR

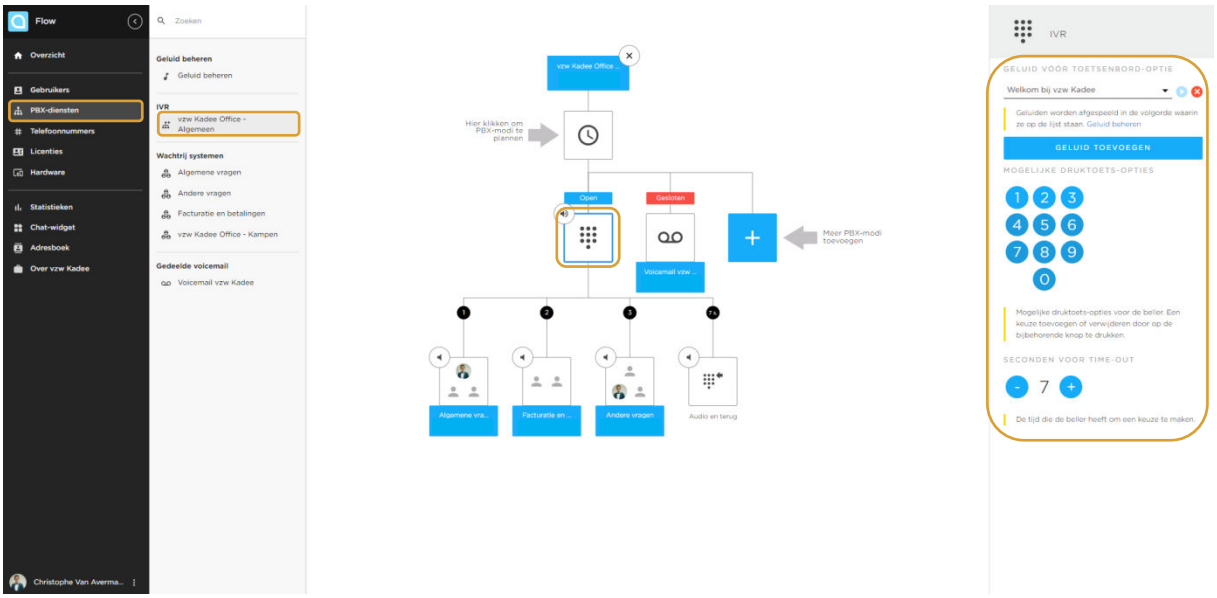
Een IVR laat uw klanten kiezen naar welke wachtrij ze oproepen willen doorschakelen. Bij het instellen van deze PBX dienst, moet je het volgende onthouden:

1. Voeg een opname toe waarin u de beller informeert over de verschillende doorschakelopties.
2. Selecteer de eigenlijke PBX-diensten voor elke toetsenbordoptie. Om de opname aan de IVR toe te voegen, klikt u op het kiesblokpictogram naast het Open-vak. Er wordt dan een klein venster geopend waarin u Geluid toevoegen selecteert, het geluid uit de vervolgkeuzelijst kiest en op Wijzigingen opslaan klikt.

Nu is de opname toegevoegd aan de IVR.

Vervolgens wijzigt u de IVR-instellingen door op hetzelfde toetsenblokpictogram te klikken als hiervoor.

U selecteert de voorkeursopties voor het toetsenblok en de time-out voor de beller (de hoeveelheid tijd die de beller nodig heeft om een keuze te maken). Zodra u op Opslaan hebt geklikt, verschijnen de geselecteerde aanraaktoonopties voor de IVR. Door een touch-tone optie te selecteren, kunt u bepalen wat er met de oproep gebeurt wanneer een beller dat nummer selecteert. Vergeet niet om de time-out actie op dezelfde manier aan te passen.



Wachtrijsysteem

Een wachtrij is de meest gebruikte PBX-dienst waar gebruikers de oproepen aannemen die bepaald worden door de ingestelde oproepstrategie. Om de instellingen van de wachtrij te bewerken, klikt u op de tegel onder Openen. Voeg nieuwe leden toe door te klikken op **Leden toevoegen**, en selecteer vervolgens de leden in de lijst en druk op **Toevoegen**.

Bij de **behandeling van oproepen naar het wachtrijsysteem** kunt u de oproepstrategie (hoe oproepen worden toegewezen aan de leden van de wachtrij) en de oproeplengte (de lengte van de oproeppogingen) selecteren. Gedetailleerde informatie over oproepstrategieën vindt u hier!

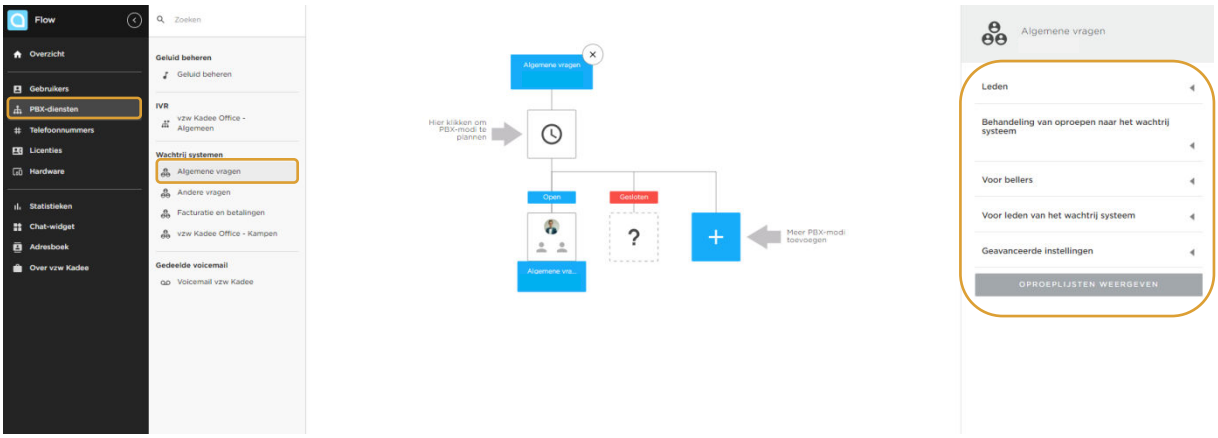
Indien nodig kunt u ook een maximale wachttijd instellen, waarna de oproep naar een ander nummer wordt doorgeschakeld.

De sectie **Voor bellers** bevat instellingen met betrekking tot berichten die worden afgespeeld voor bellers. U kunt selecteren of u een welkomstbericht wilt afspelen, wat voor wachtgeluid de wachtrij heeft, en of u extra wachtrijgeluiden of berichten wilt afspelen in de wachtrij. Als u besluit om een van onze kant-en-klare opnames te gebruiken, vergeet dan niet om de taal te selecteren.

Voor leden van de wachtrij heeft het wachtrijsysteem instellingen met betrekking tot de leden van de wachtrij, zoals nummerpresentatie. U kunt ervoor kiezen om de nummers van de bellers te laten presenteren wanneer zij naar de wachtrij bellen, en er desgewenst een achtervoegsel aan toe te voegen. Op die manier zal het nummer van de beller worden voorafgegaan door de nummercombinatie die u hebt ingesteld. U kunt ook zo selecteren dat de leden van de wachtrij het nummer van de wachtrij te zien krijgen wanneer een klant naar de wachtrij belt. In dit gedeelte kunt u ook een wachttijd toevoegen zodat de leden van de wachtrij een korte pauze hebben tussen de gesprekken.

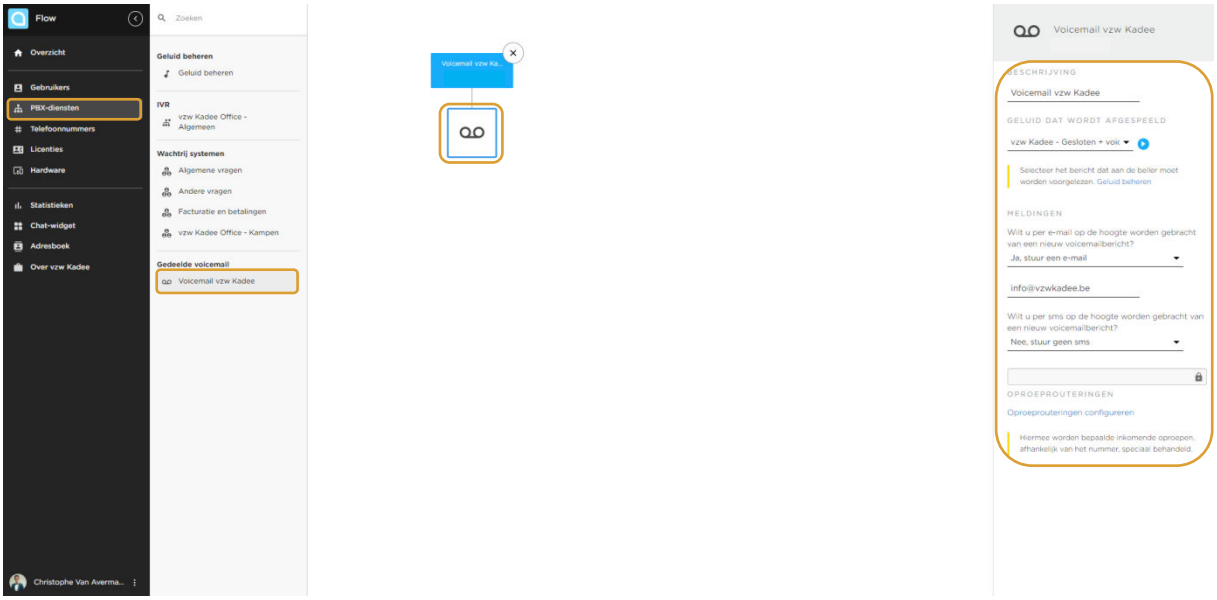
De wachttijd van de beller kan ook worden geselecteerd om te worden getoond aan de leden van de wachtrij.

In **Geavanceerde instellingen** kunt u de naam van de wachtrij wijzigen en de gebruikers toestaan het wachtrijnummer te tonen wanneer ze bellen. U kunt ook nieuwe oproeproutings configureren voor specifieke nummers en eenvoudige IVR's aan de wachtrij toevoegen.



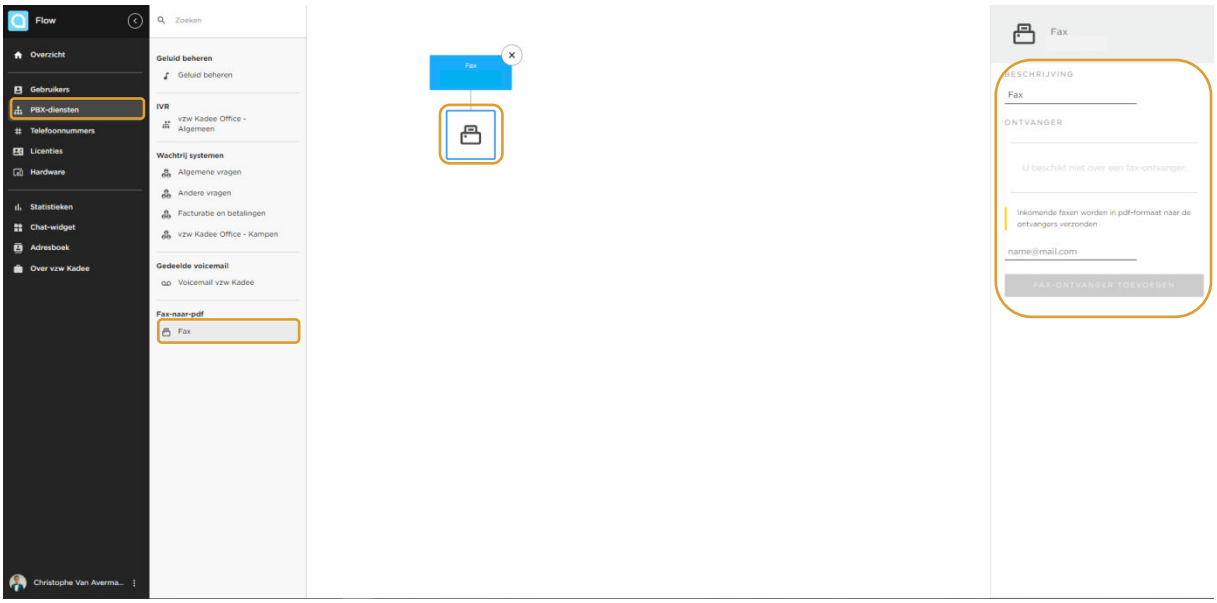
Gedeelde voicemail

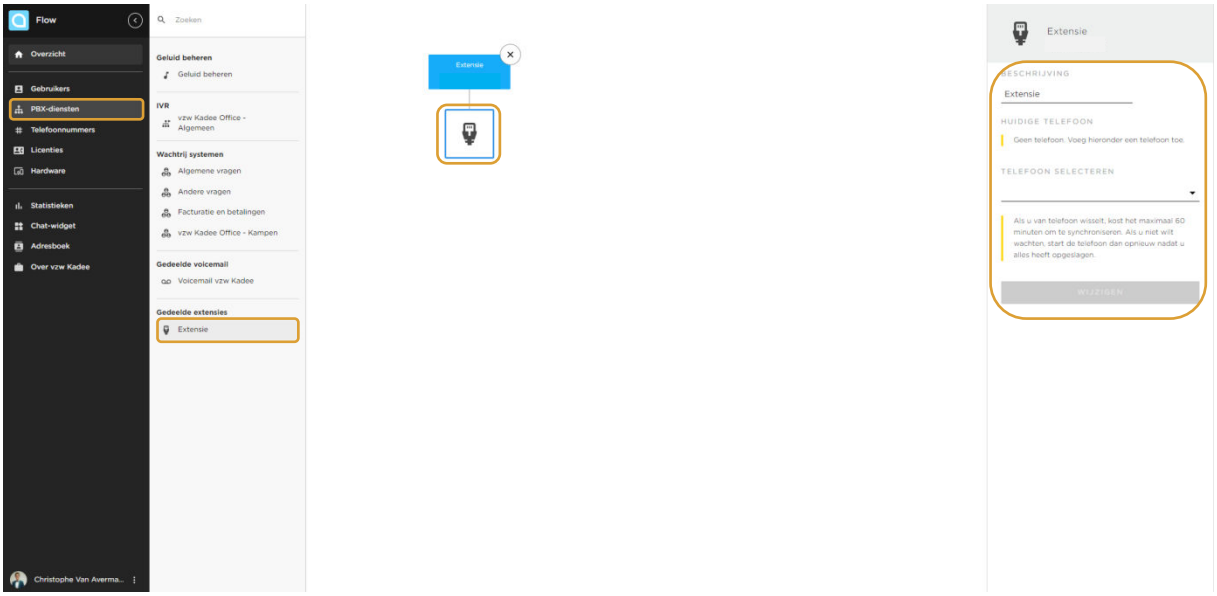
Gedeelde voicemail is een voicemailbox die aan uw PBX-diensten kan worden toegevoegd. Op die manier kunnen uw klanten rechtstreeks in de PBX-dienst een bericht voor u achterlaten. Door op de opnametegel te klikken, kunt u bijvoorbeeld kiezen of u een opname wilt laten afspelen voor de beller wanneer ze een bericht achterlaten of dat u SMS-notificaties of e-mails wilt ontvangen van nieuwe berichten.



Fax-naar-PDF

Fax-to-PDF is een dienst waarbij u uw faxen kunt ontvangen als PDF's. Klik gewoon op de faxtegel en voeg de ontvangers toe.



Gedeelde uitbreiding

Gedeelde extensie is een dienst om uw analoge telefoons en faxen via een ATA-box aan te sluiten op AllesCloud. Selecteer de telefoon die aan uw bedrijf is toegewezen in de vervolgkeuzelijst en u kunt aan de slag!