

KPN ÉÉN Telefoon- centralebeheer

Verkorte handleiding

Inhoud

1	Inleiding	3
2	KPN ÉÉN Beheer installeren	4
3	Inloggen	5
4	Wachtwoord wijzigen	6
5	Functionaliteiten	7
6	Algemeen	8
7	Keuzemenu	9
8	Belgroepen	11
6	Gebruikers	15

1 Inleiding

Beheer uw telefooncentrale in de Cloud vanaf uw iPad. Zakelijke gebruikers hebben nu de mogelijkheid de dagelijkse wijzigingen op de telefooncentrale zelf te doen via een eenvoudig te gebruiken Telefooncentrale Beheer App.

Voor medewerkers wijzigt u eenvoudig instellingen, kunt u de voicemail inspreken en configureert u (nieuwe) toestellen. Uw dagelijkse bezetting heeft u altijd onder controle doordat u direct medewerkers kunt toevoegen of verwijderen van belgroepen. Ook spreekt u via de app de welkomstboodschap van uw bedrijf in en kunt u eenvoudig het keuzemenu aanpassen.

Deze handleiding beschrijft de functionaliteiten van de KPN ÉÉN Telefooncentrale beheer App voor de iPad in hoofdlijnen.

Bij de afzonderlijke invulschermen wordt inhoudelijke informatie weergegeven.

Nadere informatie kunt verkrijgen bij:

sia@kpn.com

2 KPN ÉÉN Beheer installeren

KPN ÉÉN Telefooncentrale Beheer is een iPad app en dus uitsluitend op een iPad of iPad mini te installeren. De app is niet beschikbaar voor de iPhone of Android.

U vindt de app door via de App Store applicatie van uw iPad te zoeken op 'KPN Telefooncentrale beheer'.

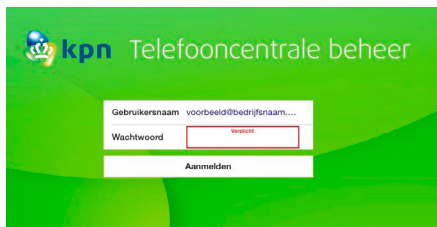
Vervolgens installeert u de app.



3 Inloggen

Als de app wordt opgestart wordt u gevraagd om in te loggen.

De vereiste accountgegevens worden verstrekt door de monteur van KPN of zijn op te vragen via sia@kpn.com



The screenshot shows the login interface for 'kpn Telefooncentrale beheer'. The background is green with a white login form in the center. The form contains the following elements:

- Logo: The KPN logo (a crown) followed by the text 'kpn Telefooncentrale beheer'.
- Gebruikersnaam: A text input field with the placeholder text 'voorbeeld@bedrijfsnaam...'. A red error message 'verplicht' is visible below the field.
- Wachtwoord: A password input field with a red error message 'verplicht' visible below it.
- Aanmelden: A button labeled 'Aanmelden' located below the password field.

4 Wachtwoord wijzigen

Via het tandwiel icoon links onderin de app  kan het wachtwoord van het admin account worden gewijzigd.

5 Functionaliteiten

De KPN ÉÉN Beheer App biedt functionaliteit in vier hoofdfuncties: Algemeen, Keuzemenu, Belgroepen, Gebruikers.

Afhankelijk van de toegewezen licenties op het KPN ÉÉN platform zijn de functies beschikbaar (als er bijvoorbeeld geen Auto Attendant licentie is toegewezen zal de Keuzemenu functionaliteit niet beschikbaar/zichtbaar zijn).

Aanmeldscherm zonder optie keuzemenu.



De KPN ÉÉN Beheer App geeft de mogelijkheid een aantal algemene groepsinstellingen aan te passen en keuzemenu's, belgroepen en gebruikers te configureren. De belangrijkste mogelijkheden worden in de onderstaande paragrafen genoemd.

6 Algemeen

Onder Algemeen vindt u een aantal globale instellingen van de telefooncentrale. U kunt het centrale bedrijfsnummer toewijzen, het nummerweergave beleid en u kunt de wachtmuziek aan- en uitschakelen. Tevens kunnen tijdschema's worden toegevoegd en verwijderd.

Aanmeldscherm zonder optie keuzemenu.

The screenshot shows the 'Algemeen' settings page for a KPN HIP Telefooncentralebeheer system. The interface is on an iPad, as indicated by the status bar at the top. The page title is 'Telefooncentrale beheer | Algemeen'. The settings are organized into several sections:

- Weergave instellingen:**
 - Bedrijfsnaam: KPN EEN RMC Eindhoven
 - Bedrijfsnummer: +31854873020
 - Toon bedrijfsnaam:
 - Nummerweergave: Toon persoonlijk nummer
- Wachtmuziek:**
 - Actief:
- Nachtschakeling:**
 - Nachtstand: Uit
 - Doorschakelnummer: 08000403

On the right side, there is a 'Schema's' panel with a search bar and a list of schemas. The visible schemas are 'Tijdschema's', 'Vrijdag Middag', 'sluitingstijden', and 'Vakantie schema's'. The 'Wijzig' button is visible at the top right of this panel.

7 Keuzemenu

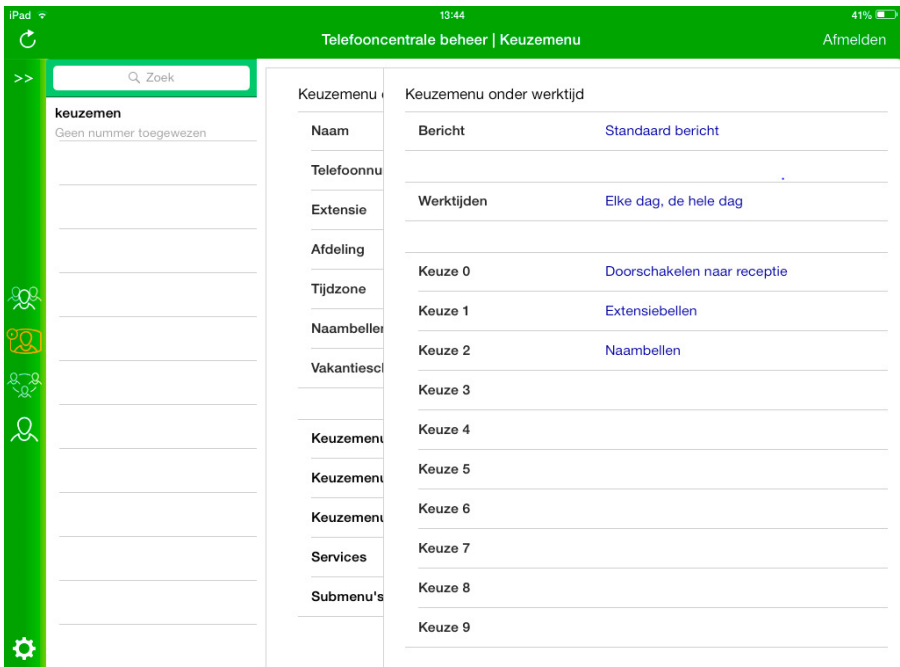
(Alleen indien deze optie is besteld).

Onder Keuzemenu is het mogelijk het gehele keuzemenu te configureren. De welkomstboodschap kan via de iPad worden ingesproken en eenvoudig worden aangepast. (spreek goed voor de microfoon van uw iPad voor het juiste volume, of gebruik de microfoon van een headset). U kunt een keuzemenu voor binnen- en een keuzemenu buiten kantooruren instellen. Per keuze in een menu kunt u aangeven welke actie daaraan verbonden moet worden (bijvoorbeeld doorverbinden naar een belgroep (huntgroup) of een specifieke persoon).

The screenshot shows the iPad interface for configuring a 'Keuzemenu' (Call Menu). The top status bar shows 'iPad', '13:44', and '41%' battery. The title bar is green and contains 'Telefooncentrale beheer | Keuzemenu' and 'Afmelden'. A search bar with 'Zoek' is at the top left. A sidebar on the left has a 'keuzemen' section with 'Geen nummer toegewezen' and several icons. The main content area is titled 'Keuzemenu details' and contains the following fields:

- Naam:** keuzemen
- Telefoonnummer:**
- Extensie:**
- Afdeling:**
- Tijdzone:** (GMT+01:00) Europe/Amsterdam
- Naambellen:** Achternaam + Voornaam
- Vakantieschema:**
- Keuzemenu onder werktijd:** >
- Keuzemenu na werktijd:** >
- Keuzemenu tijdens vakantie:** >
- Services:** >
- Submenu's:** >

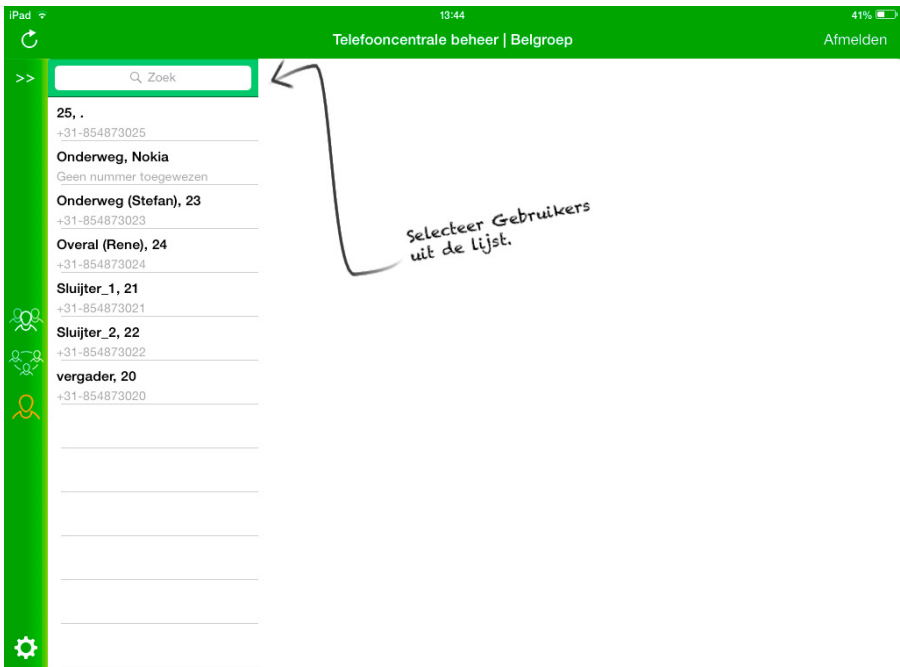
Het is ook mogelijk een aantal extra groupsservices die op het keuzemenu kunnen worden toegewezen te configureren met de app: Op dit moment is dat alleen de nachtstand.



8 Belgroepen

Belgroepen (huntgroups) kunnen eenvoudig met de app worden geconfigureerd en aangepast als bijvoorbeeld de bezetting moet worden verhoogd. De leden van een belgroep kunnen worden toegevoegd en verwijderd en de hunt-policy (de belvolgorde binnen de groep) kan worden aangepast.

Het selecteren van gebruikers.



Ook kan de naam van de belgroep en het telefoonnummer of extensie (toestel) waarop de belgroep bereikbaar is worden aangepast.
Een extern telefoonnummer kan worden geselecteerd uit de telefoonnummers die beschikbaar zijn gesteld op de KPN ÉÉN Groep.

beheer van de belgroep

The screenshot shows the 'Telefooncentrale beheer | Belgroep' interface on an iPad. The top bar is green with a search icon and the text 'Telefooncentrale beheer | Belgroep'. Below the top bar, there is a search bar with 'Zoek' and a list of call groups. The selected group is 'Huntgroep' with the note 'Geen nummer toegewezen'. The main content area is divided into two columns. The left column shows 'Belgroep details' for 'Huntgroep' with the following information:

Naam	Huntgroep
Telefoonnummer	
Extensie	500
Tijdzone	(GMT+01:00) Europe/Amster...
Voornaam	huntgroep
Achternaam	Huntgroep
Policy	Vaste volgorde
Naar volgende agent	<input type="checkbox"/>
Na aantal keer overgaan	5

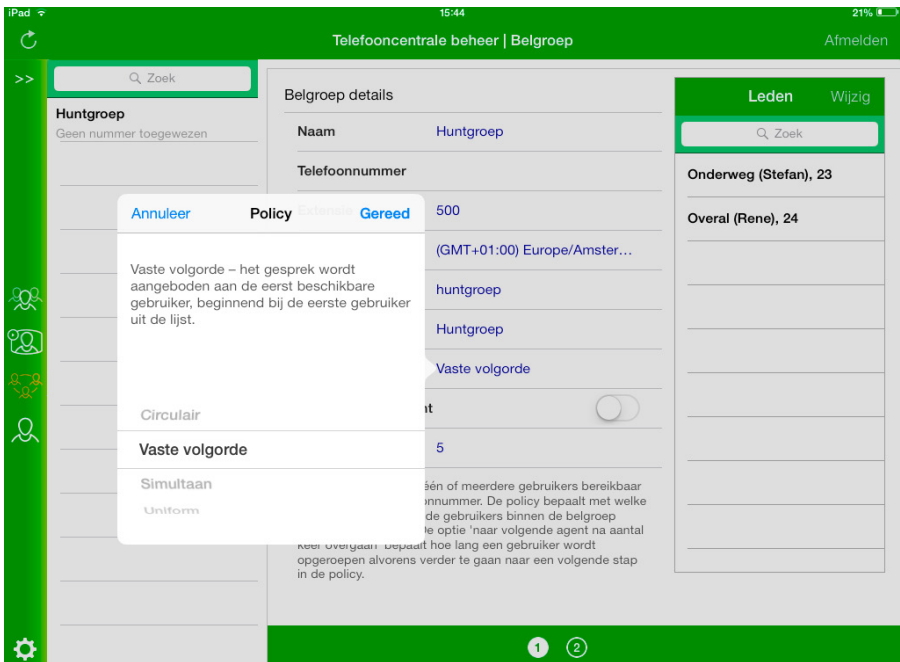
Below the details, there is a note: 'Met een belgroep zijn één of meerdere gebruikers bereikbaar op één centraal telefoonnummer. De policy bepaalt met welke prioriteit de verschillende gebruikers binnen de belgroep worden opgeroepen. De optie 'naar volgende agent na aantal keer overgaan' bepaalt hoe lang een gebruiker wordt opgeroepen alvorens verder te gaan naar een volgende stap in de policy.'

The right column shows a 'Leden' (Members) section with a search bar and a list of members:

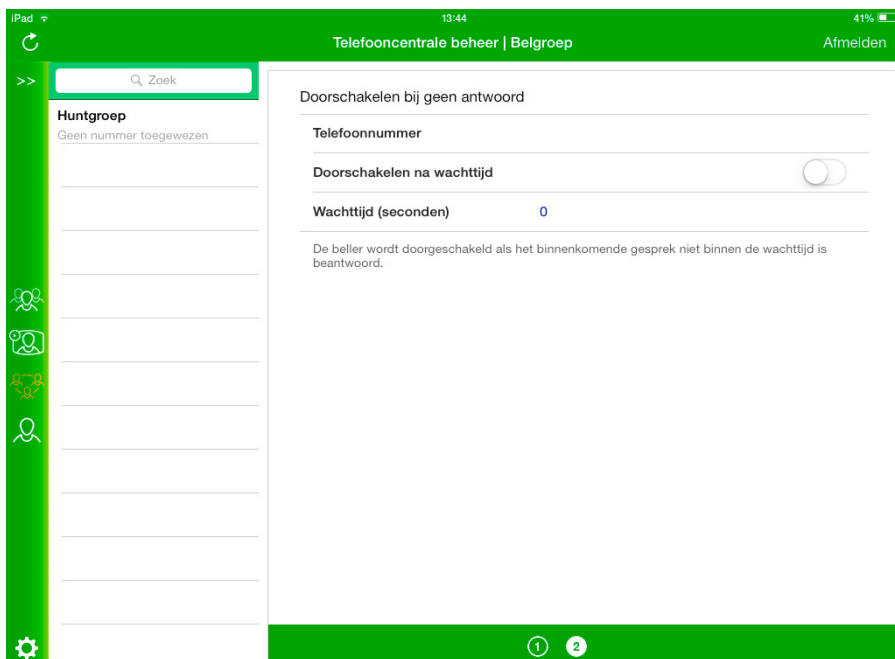
Leden	Wijzig
<input type="text" value="Zoek"/>	
Onderweg (Stefan), 23	
Overall (Rene), 24	

At the bottom of the screen, there are two numbered icons: 1 and 2.

Voorbeeld van een Huntgroep Policy (de belvolgorde):



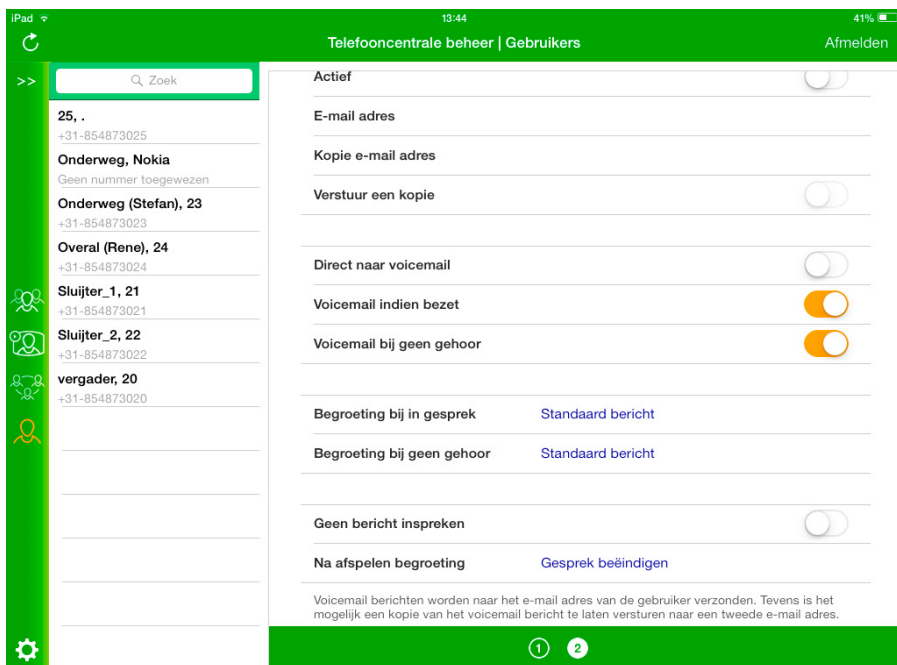
Een aantal extra groupservices die op een belgroep kunnen worden toegewezen kunnen ook worden aangepast: voicemail (inclusief inspreken welkomsttekst), direct doorschakelen en doorschakelen na wachttijd.



6 Gebruikers

Voor elke gebruiker (medewerker) binnen de telefooncentrale kan de configuratie worden gemaakt en aangepast.

Voor iedere gebruiker kan voornaam, achternaam en wachtwoord (voor HIPIN, ZAPPER, KPN ÉÉN Callcenter, Receptionist etc) worden aangepast. Tevens kan een telefoonnummer worden toegewezen uit de beschikbare nummers die zijn toegewezen aan de KPN ÉÉN Groep en kan er een extensie worden ingevoerd.



Een aantal gebruikersfuncties kan nu worden ingesteld:

- Voicemail naar e-mail, inclusief welkomsttekst
- Mobility, voor het koppelen van de mobiele telefoon met de Telefooncentrale
- Blokkeren nummerweergave
- Doorschakelen bij niet bereikbaar
- Wisselgesprek

Meer weten?

Kijk op kpn.com/kpneen

