

# Axeos Gebruikers Handleiding



## Inleiding

Uw organisatie heeft gekozen om gebruik te maken van de Axeos telefonie oplossing van IT Synergy. Met deze Cloud gebaseerde oplossing heeft u de beschikking tot flexibele telefonie diensten met een zeer uitgebreid aantal features.

De voordelen zijn:

- Hoge service en persoonlijke aandacht.
- Gegarandeerd betrouwbaar netwerk.
- ISDN-gesprekswaarde of zelf hoger indien er van de G.722 codec gebruik wordt gemaakt.
- Schaalbaar van 1 tot een onbeperkt aantal nummers.
- Uitgebreide features waaronder:
  - Keuzemenu's (IVR).
  - Gespreksopname.
  - Wachtrijen met evt. positie melding (er zijn nog 2 wachten voor u).
  - Fax to E-mail & E-mail to Fax.
  - Voice-mail to E-mail.
  - Conference Rooms.
  - Bellen vanuit de PC en klantgegevens po-up bij inkomende gesprekken (CTI).
  - Call Me button voor op website of mobiele telefoon.
  - Vast mobiel integratie (VaMo).
- Lage abonnementskosten, geen ISDN-lijnen meer nodig, een internet verbinding is voldoende.
- Lage gesprekskosten .
- Snel en gemakkelijk nummers omleiden of standen activeren met behulp van Axeos UC.
- Beveiligd tegen hackers en fraudeurs.
- Online gespreksinformatie via de Rapportage Portal.

Deze handleiding heeft betrekking tot de Axeos Web Portal. Voor de bediening van de telefoontoestellen zijn verschillende andere handleidingen beschikbaar.

Heeft u na het lezen van dit document nog vragen of heeft u problemen met bijvoorbeeld het inloggen, kunt u altijd contact opnemen met onze servicedesk ([servicedesk@itsynergy.nl](mailto:servicedesk@itsynergy.nl) of 010-3031999).

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Inhoudsopgave .....	3
1. Axeos UC.....	4
1.1 Inloggen.....	4
1.2 Gebruikersinformatie.....	5
1.2.1 Voorkeuren .....	5
1.2.2 Switches .....	6
1.2.3 Mijn telefoons.....	6
1.2.4 Gebruikersinformatie.....	7
1.3 Voicemailbeheer .....	7
1.4 Uw telefoonregels.....	7
1.5 Wachtrij.....	8
1.6 Presentielijst.....	9
1.7 Telefoonboek .....	10
1.8 Receptioniste module .....	11
1.9 Oproepen .....	11
1.10 Opgenomen oproepen .....	11
1.11 Axeos UC Smartphone.....	11
2. Telefooncentrale functies .....	12
2.1 Doorgeschakelde oproep doorverbinden .....	12
2.1.1 Aangekondigd doorverbinden .....	12
2.1.2 Onaangekondigd doorverbinden.....	12
2.2 Functie-codes .....	12
2.3 Voicemail (1233) .....	13
2.3.1 Voicemail menu structuur .....	13
2.4 Meldtekst beheer.....	14
2.4.1 Meldtekst nummers .....	14
3. UC Manager.....	15
3.1 UC Manager installatie.....	15
3.1.1 UC Manager browser extensie .....	16

## 1. Axeos UC

Elke Axeos gebruiker heeft toegang tot zijn eigen Axeos UC (Unified Communications) gebruikers portal. In deze omgeving kan o.a. het telefoonboek worden beheerd en doorschakelingen worden geactiveerd.

### 1.1 Inloggen

Uw portal is beschikbaar via link: <https://vpbx-XXXX.vpbxnet.nl/>

De inloggegevens zijn:

- Username: Dit is uw interne toestelnummer
- Password: .....

De inloggegevens worden door de dienstdoende engineer aangeleverd of kunt u opvragen via de optie *Forgot Password* rechtsonder in het inlogscherm.

Met uw webbrowser navigeert u naar [https://vpbx-XXXX.vpbxnet.nl](https://vpbx-XXXX.vpbxnet.nl/)



Username

Password

Remember me

LOGIN

(c) by Axeos

[Forgot password?](#)

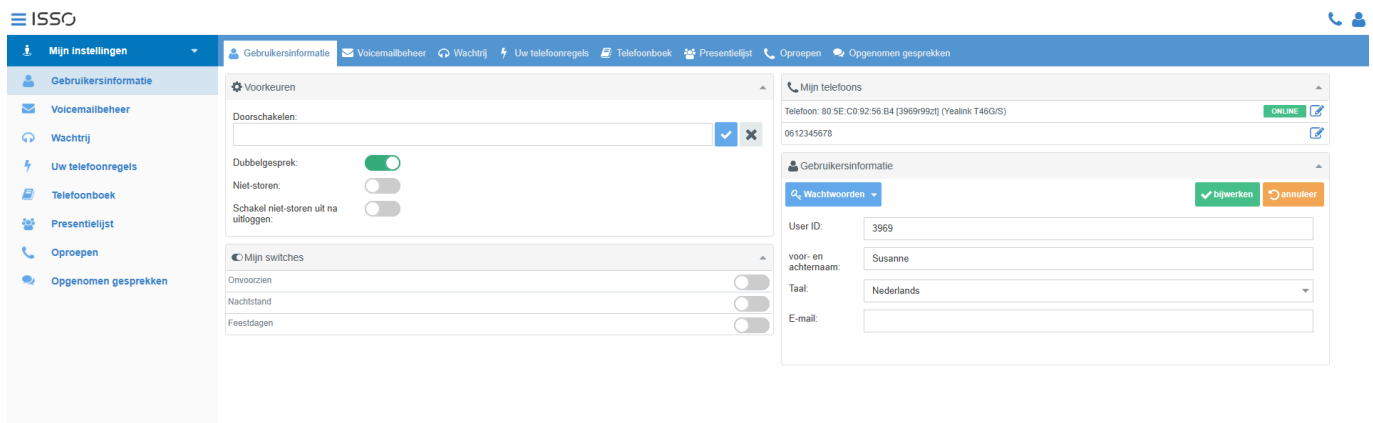
Log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord.

## 1.2 Gebruikersinformatie

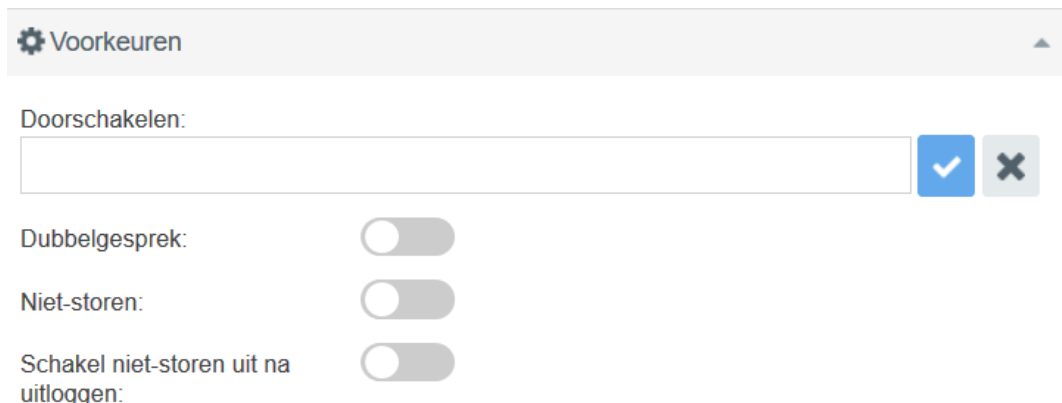
Het gebruikersinformatiescherm is onderverdeeld in de volgende secties:

- Voorkeuren.
- Switches.
- Mijn telefoons.
- Gebruikersinformatie.

In de volgende paragrafen worden de vier secties nader omschreven.



### 1.2.1 Voorkeuren



<b>Gebruikersinformatie</b>	
Doorschakelen:	Hiermee kunt u alle oproepen bedoeld voor uw toestel doorschakelen
Dubbelgesprek:	Dubbelgesprek in of uitschakelen
Niet-storen:	Niet-storen in of uitschakelen
Schakel niet-storen uit na uitloggen:	Als niet-storen is geactiveerd wordt na het uitloggen op de website de niet-storen functie gedeactiveerd

### 1.2.2 Switches



Mijn switches	
Onvoorzien	<input type="checkbox"/>
Nachtstand	<input type="checkbox"/>
Feestdagen	<input type="checkbox"/>

Als er gebruik wordt gemaakt van zogenaamde switches kunnen bepaalde standen in- of uitgeschakeld worden. Aanmaak en gebruik hiervan kan worden overlegd tijdens het intakegesprek en met de dienstdoende engineer op locatie.

### 1.2.3 Mijn telefoons

Met Axeos is het mogelijk dat één gebruiker meerdere toestellen heeft. In de mijn telefoons sectie kan er per telefoon ingesteld worden of hij rinkelt bij een oproep.

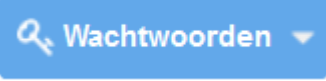
Een telefoon kan ook een doorschakeling zijn naar bijvoorbeeld een mobiele telefoon. De doorgeschakelde oproepen kunt u evt. doorverbinden naar een collega. De procedure hiervoor staat omschreven in paragraaf 2.1.

Mijn telefoons	
Telefoon: 80:5E:C0:92:56:B4 [3969r99zt] (Yealink T46G/S)	ONLINE 
0612345678	

Onder Mijn Telefoons kunnen ook de inloggegevens van de Axeos Phone als tekst of als QR code opgevraagd worden.

Toestel: [3969r99zt] Axeos Phone 1)	ONLINE 
Inkomende oproepen:	<input checked="" type="checkbox"/>
Cloud gebruikersnaam:	<input type="text"/>
Cloud wachtwoord:	<input type="password"/> 
QR code:	

### 1.2.4 Gebruikersinformatie

<i>Gebruikersinformatie</i>	
	Als u hierop drukt kunt u het wachtwoord veranderen voor het inloggen op de Axeos portal of de PIN code aanpassen van voicemail als deze wordt gebruikt. Dit veld kan niet aangepast worden.
User ID:	Uw Gebruikersnaam / interne toestelnummer.
Voor- Achternaam:	De naam welke gekoppeld is aan het interne toestelnummer.
Taal:	Hiermee kunt u de taal van de website aanpassen.
E-mail:	Uw e-mail adres als voicemail geactiveerd is en wordt afgeleverd op een e-mail adres. Dit adres wordt tevens gebruikt voor als u het wachtwoord kwijt bent.

Klik op bijwerken om eventueel gemaakte aanpassingen te actualiseren.

## 1.3 Voicemailbeheer

Bij het menu item Voicemailbeheer kunnen de voicemail berichten beheerd worden. Deze optie wordt zelden gebruikt omdat er bijna altijd gebruik gemaakt wordt van de voicemail to e-mail functie.

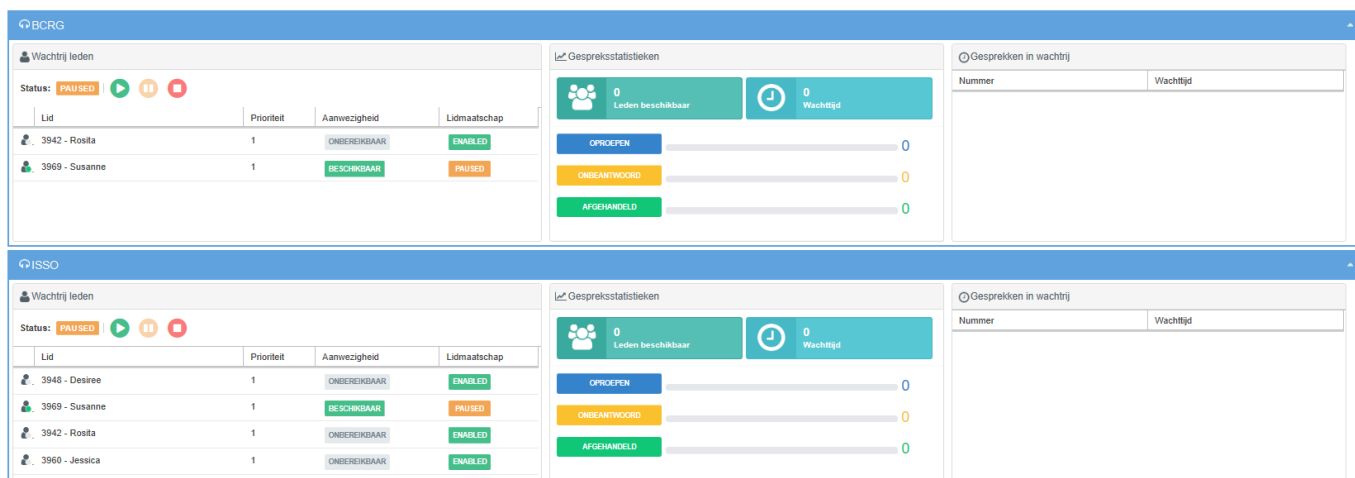
Bij de paragraaf Voicemail onder het hoofdstuk Telefooncentraalfuncties staat o.a. omschreven hoe de voicemail meldtekst ingesproken kan worden.

## 1.4 Uw telefoonregels

**Let op :** Vanwege de complexiteit van het menu “*Uw telefoonregels*” en de negatieve invloed die het kan hebben op uw bereikbaarheid, adviseren wij u om geen gebruik te maken van dit menu. Wenst u dit wel te doen adviseren wij u om een extra training ter behoeve van de telefoonregels te volgen.

## 1.5 Wachtrij

Indien er gebruik wordt gemaakt van een wachtrij voor één van uw externe nummers en uw toestel gemachtigd is om oproepen hiervoor te ontvangen, heeft u onder dit menu de mogelijkheid om u in en uit de wachtrij te schakelen.



- Start: Hiermee meldt u zich aan voor de wachtrij.
- Pauze: Hiermee pauzeert u zichzelf in de wachtrij.
- Stop: Hiermee meldt u zich af voor de wachtrij.

### Aangemeld

Als er meerdere toestellen gemachtigd zijn voor de wachtrij heeft u inzage in welke toestel zich in of uit de wachtrij heeft geschakeld.

<b>Statistics</b>	
Tijd ruggespraak:	Hoelang u iemand te woord heeft gestaan.
Oproepen:	Huidig aantal oproepen.
Agent beschikbaar:	Hoeveel toestellen (agenten) er op het moment beschikbaar zijn om oproepen te kunnen ontvangen.
Onbeantwoord:	Aantal onbeantwoorde oproepen.
Afgehandeld:	Aantal beantwoorde oproepen.

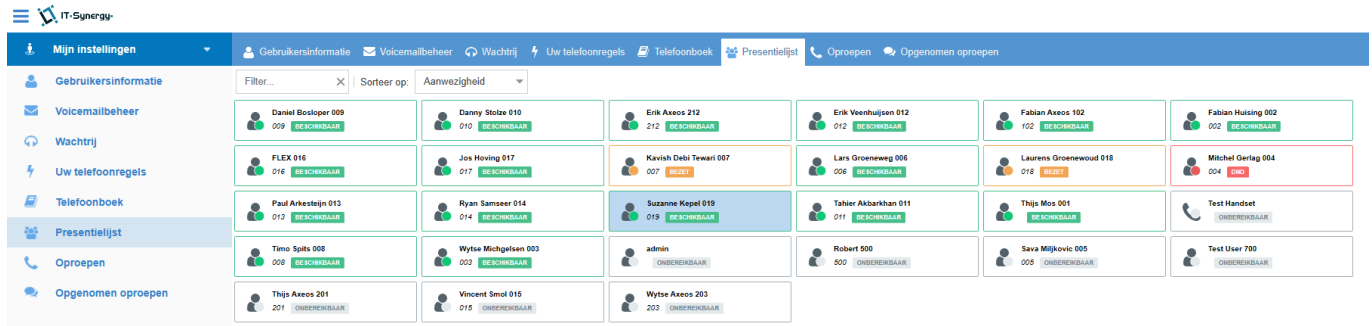
Iedere dag worden de statistieken om 00:00 gewist en alles op 0 gezet.



## 1.6 Presentielijst

Onder “*presentielijst*” vindt u een zogenaamde BLF, Busy Lamp Field.

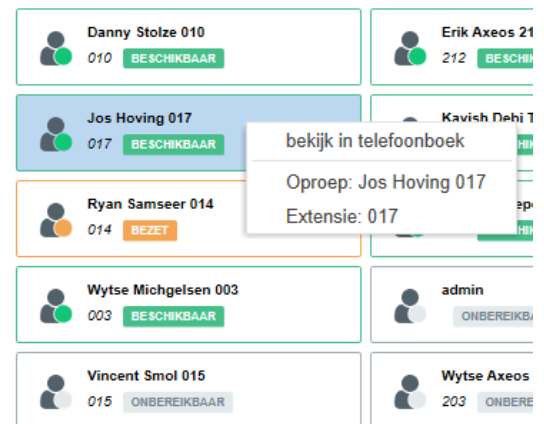
De functie hiervan is om direct in te kunnen zien of een toestel bezet, beschikbaar, niet aangesloten, aan het rinkelen is of op niet storen staat.



De status van het toestel wordt aangegevens via de volgende kleurcode:

Groen:	Beschikbaar.
Geel:	Telefoon rinkelt.
Rood:	Bezet.
Donker Rood:	Niet storen ingeschakeld.
Grijs:	Gebruiker is niet ingelogd of het toestel is niet aangesloten.
Blauw:	Geselecteerd toestel.

Als u met uw rechtermuisknop op een desbetreffende toestel drukt, kunt u de gebruiker of extensie bellen door op het desbetreffende veld te klikken. Hierna rinkelt uw eigen toestel en na het aannemen wordt het gekozen toestel aangeroepen.

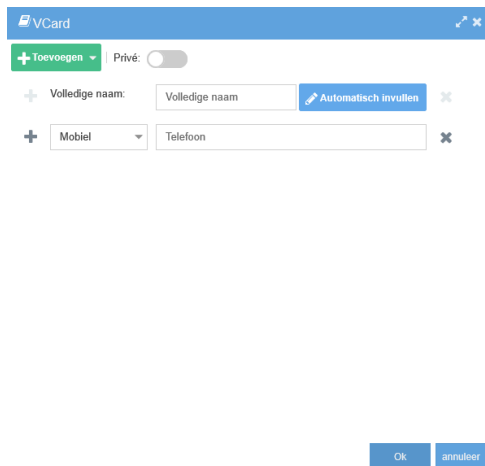


## 1.7 Telefoonboek

Onder het menu telefoonboek kunt u zelf een telefoonboek aanmaken welke voor iedere gebruiker is of enkel voor eigen gebruik.

Volledige naam	Voornaam	Achternaam	Mobiel	Werk	Extensie
Daniel Bosloper	Daniel	Bosloper	0614296037		009
Danny Stolze	Danny	Stolze	0636209961		010
Erik Veenhuijsen	Erik	Veenhuijsen	0642173866		012
F.I.T.S. Logistics				0180531401	
Fabian Huising	Fabian	Huising	0643267212		002
Jos Hoving	Jos	Hoving			017
Kavish Debi Tewari	Kavish	Debi Tewari	0607786577		007
Koers Groep				0800990220	
Lars Groeneweg	Lars	Groeneweg	0613264222		006
Mitchel Gerlag	Mitchel	Gerlag	0613986886		004
Sava Miljkovic	Sava	Miljkovic	0613982621		005
Tahier Akbarkhan	Tahier	Akbarkhan	0614129806		011

Middels het knopje toevoegen kunt u zelf een invoer in het telefoonboek maken.



Standaard wordt bovenstaand scherm getoond.

Als u nogmaals op toevoegen drukt bent u in staat om eventueel een ander nummer, e-mail adres, functie, bedrijfsnaam en dergelijke in te geven.

Als u meerdere telefoonnummers onder één naam wilt programmeren drukt u op de groene plus. U heeft dan de mogelijkheid om meerdere telefoonnummers toe te voegen.

De check box *Privé* dient om een invoer in het privé telefoonboek aan te maken van de gebruiker.

Als u met uw rechtermuisknop op een desbetreffende invoer in de telefoonboek drukt, kunt u de contactpersoon bellen door op het desbetreffende veld te klikken. Hierna rinkelt uw eigen toestel en na het aannemen wordt het gekozen nummer aangeroepen.

### NOTE:


Als u met uw eigen account een contactpersoon toevoegt aan de telefoonboek, zijn alleen de administrator en uzelf gemachtigd om de ingaven te wijzigen/verwijderen.

Indien uw account over voldoende rechten beschikt, kunt u onder Services, Telefoonboek het gehele telefoonboek beheren (dus ook de telefoonnummers die door collega's zijn toegevoegd)

## 1.8 Receptioniste module

Wordt voor uw installatie niet gebruikt.

## 1.9 Oproepen

Via de *Oproepen* heeft u inzage hoeveel gesprekken er momenteel worden gevoerd en kunt u de gespreksopname van een telefoogesprek starten door op  te klikken.

bronnummer	Doelnummer	Status	Starttijd	Tijdsduur	Brontoestel	Doeltoestel	Brongebruiker
0103031999	020gurdk	ANSWERED	2019-11-12 11:21	00:00:19	020gurdk		020

Kolom titel	Kolom omschrijving
Bronnummer	Telefoonnummer van de beller
Doelnummer	Nummer waar naar de beller belt
Status	Hierin wordt weergegeven of de oproep is aangenomen, in de wacht staat of het toestel aan het rinkelen is
Starttijd	Hoelaat de oproep aangenomen is.
Tijdsduur	Duur van de oproep
Bron toestel	Type en MACID van het toestel waar naar toe gebeld wordt.
Doel toestel	Type en MACID van het toestel welke aan het bellen is
Bron gebruiker	Gebruiker van het toestel waar naar toe gebeld wordt
Doel gebruiker	Intern toestelnummer welke rinkelt

## 1.10 Opgenomen oproepen

De bij *Oproepen* opgenomen gesprekken kunt u bij *Opgenomen oproepen* beheren.

bronnummer	Doelnummer	Starttijd	Grootte
0103031999	020gurdk	2019-11-12 11:26	242,9KB

## 1.11 Axeos UC Smartphone

De Axeos UC Portal is ook beschikbaar via een smart phone app. Deze app is te downloaden via de Play / App store.

De inloggegevens zijn gelijk aan die van de webportal die zijn omschreven bij paragraaf 1.1.

**Aanmelden**

IP adres of hostnaam

Gebruikersnaam

Wachtwoord

Onthoud mijn instellingen

Gebruik beveiligde verbinding

[Aanmelden](#)

## 2. Telefooncentrale functies

### 2.1 Doorgeschakelde oproep doorverbinden

Een doorgeschakelde oproep kunt u doorverbinden met de cijfertoetsen op de telefoon. Dit kan aangekondigd (warm) of onaangekondigd (koud). De procedures hiervoor staan hieronder omschreven.

#### 2.1.1 Aangekondigd doorverbinden

- Toets tijdens het gesprek \*68
- Het gesprek wordt in de wacht geplaatst en u hoort de tekst *doorverbinden*.
- Toets nu direct het toestelnummer in waarnaar u wilt doorverbinden.
- Zodra het toestel wordt beantwoord kunt het gesprek aankondigen.
- Door het gesprek te verbreken verbindt u het gesprek door.

#### 2.1.2 Onaangekondigd doorverbinden

- Toets tijdens het gesprek \*69
- Het gesprek wordt in de wacht geplaatst en u hoort de tekst *doorverbinden*.
- Toets nu direct het toestelnummer in waarnaar u wilt doorverbinden.
- Na het toetsen van een geldig toestelnummer wordt het gesprek direct doorverbonden.

## 2.2 Functie-codes

Functie-code	Functie
**	<b>Prefix voor gerichte call pick-up:</b> Kies deze code gevolgd door het toestelnummer om het gesprek over te nemen.
*21	<b>Anoniembellen prefix:</b> Kies deze code voor het te bellen nummer te plaatsen om anoniem te bellen
*68	<b>Aangekondigd(warm) doorverbinden</b>
*69	<b>Onaangekondigd(koud) doorverbinden</b>
*70	<b>Activeer aankloppen</b>
*71	<b>Deactiveer aankloppen</b>
*72	<b>Omleiding activeren</b>
*73	<b>Omleiding deactiveren</b>
*77	<b>Meldtekst inspreek code</b>
*78	<b>Activeer niet storen</b>
*79	<b>Deactiveer niet storen</b>
*8	<b>Call pick-up binnen groep:</b> Code voor het overnemen van van een gesprek binnen de groep
*81	<b>Hotdesk log-in code:</b>
*82	<b>Hotdesk log-out code:</b>
*83	<b>Pauzeer ACD agent voor alle groepen</b>
*84	<b>Activeer ACD agent voor alle groepen</b>
*98	<b>Voicemail: (1233)</b>
*99	<b>Hehaal laatst ingesproken meldtekst</b>

## 2.3 Voicemail (1233)

Het voicemailbeheermenu is bereikbaar onder nummer **1233**. Na het kiezen van het nummer wordt om een pincode gevraagd. Deze pincode kunt u opvragen via de webportal. In de paragraaf Gebruikersinformatie staat omschreven hoe de pincode opgevraagd kan worden.

Is er geen voicemailbox gekoppeld aan het toestel waarmee wordt gebeld, dan zal er eerst om een mailbox nummer worden gevraagd.

### 2.3.1 Voicemail menu structuur

#### \* 1 Voicemail berichten

##### 3 Geavanceerde berichten opties

- 1 Reageer
- 2 call number back (alleen interne toestel-nummers)
- 3 Vraag tijdstip van inspreken op
- 4 Vraag het nummer van de beller op
- 5 Verstuur bericht

##### 4 Ga naar vorig bericht

##### 5 Herhaal huidig bericht

##### 6 Ga naar het volgende bericht

##### 7 Verwijder bericht (druk nomaals 7 om het verwijderen te bevestigen)

##### 8 Stuur bericht door

- 1 Gebruik voicemail nummer
- 2 Gebruik voicemail directory

##### 9 Bewaar berichten in een folder

- 0 Bewaar in nieuwe berichten
- 1 Bewaar in oude berichten
- 2 Bewaar in werk berichten
- 3 Bewaar in familie berichten

#### \* 2 Verander van folder

##### 0 Ga naar nieuwe berichten

##### 1 Ga naar oude berichten

##### 2 Ga naar werk berichten

##### 3 Ga naar familie berichten

#### \* 0 Mailbox opties

##### 1 Neem niet beschikbaar bericht op

##### 2 Neem bericht bij bezet op

##### 3 Neem uw naam op

##### 4 Neem een tijdelijk bericht op

##### 5 Pas pincode aan

##### \* Keer terug naar hoofdmenu

#### \* \* Help

#### \* # Menu verlaten

#### \* Opties voor na het inspreken:

#### \* 1 - Acepteer

\* 2 – Beluisten opname

\* 3 – Start opname opnieuw

Druk # tijdens het luisteren om vooruit te spoelen in het bericht.

Druk \* tijdens het luisteren om achter uit te spoelen in het bericht.

Het voor en achteruit spoelen gaat in stappen van 3 seconden.

## 2.4 Meldtekst beheer

Bellen naar het interne nummer 987 geeft toegang tot het meldtekst beheermenu.

Op verzoek kan het meldtekstmenu ook via een extern nummer bereikbaar zijn.

In het meldtekst beheermenu kunnen de meldteksten beluisterd en opgenomen worden.

Via het meldtekst nummer kan de gewenste meldtekst geselecteerd worden.

In onderstaande tabel worden de meldtekst nummer omschreven.

### 2.4.1 Meldtekst nummers

Meldtekst-Nr.	Omschrijving
10	Dagstand
11	Nachtstand
12	Feestdagen
13	Vrij
14	Vrij
15	Vrij
16	Vrij
17	Vrij
18	Vrij
19	Vrij

Standaard zijn er 10 vrije meldteksten beschikbaar in het inspreekmenu.

Indien er meer teksten nodig zijn, kan de dienstdoende engineer dit uitbreiden.

De invulling van de meldteksten kan in overleg met de dienstdoende engineer besproken worden.

### 3. UC Manager

Met de UC Manager hoeft u alleen maar het gewenste telefoonnummer naar het clipboard(klembord) te kopiëren en vervolgens te klikken op het UC Manager icoontje naast de klok. U kunt ook i.p.v. het icoontje de toets combinatie CTRL+ALT+B gebruiken. De UC Manager bouwt vervolgens de verbinding op naar het geselecteerde telefoonnummer.

Met de browser plugin is één klik op het telefoonnummer van de webpagina al voldoende om het gesprek op te bouwen. Er is een extensie beschikbaar voor de volgende browsers en applicaties:

- Explorer
- Firefox
- Chrome
- Office

Er is een UC manager voor Windows en Apple PC's.

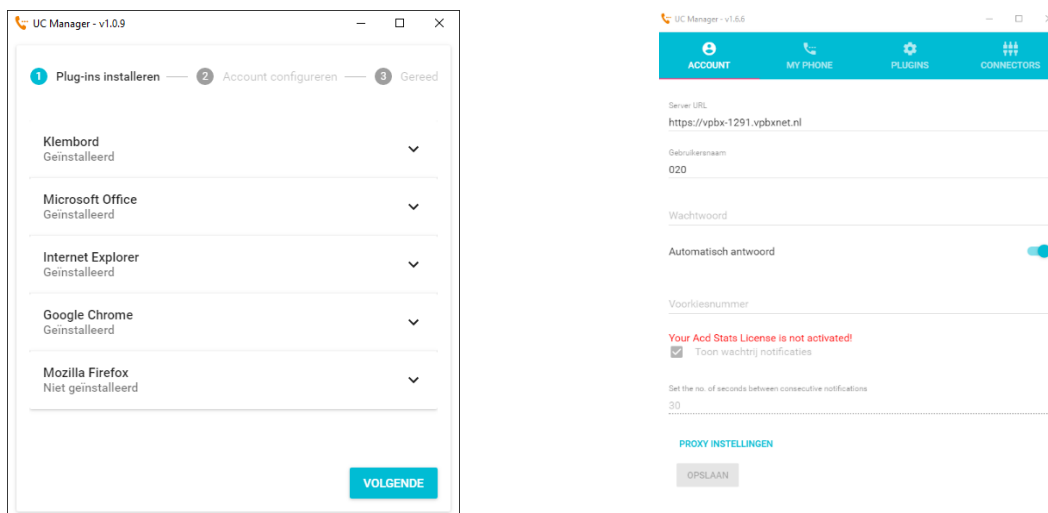
Bij inkomende oproepen wordt de naam van de beller getoond als deze in de Axeos centrale staat.

#### 3.1 UC Manager installatie

Via de volgende link kunt u van onze site de UC Manager downloaden:

<https://axeos.com/ucmanager/>

Start de installatie en selecteer de gewenste browser plugin(s) en klik op volgende.



Vul in het de volgende gegevens in:

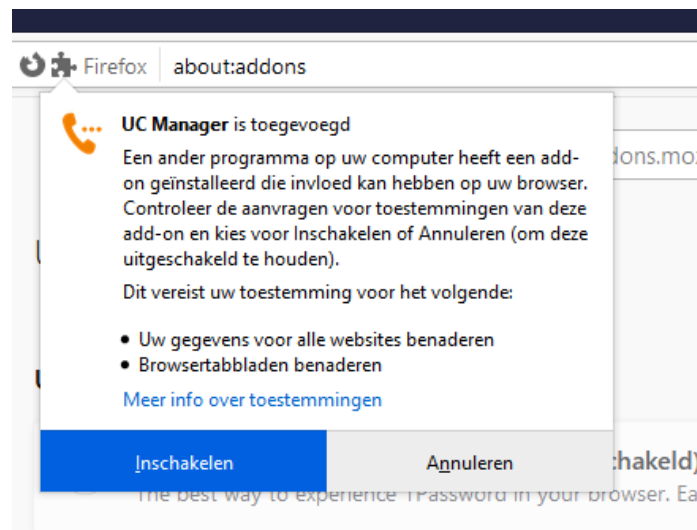
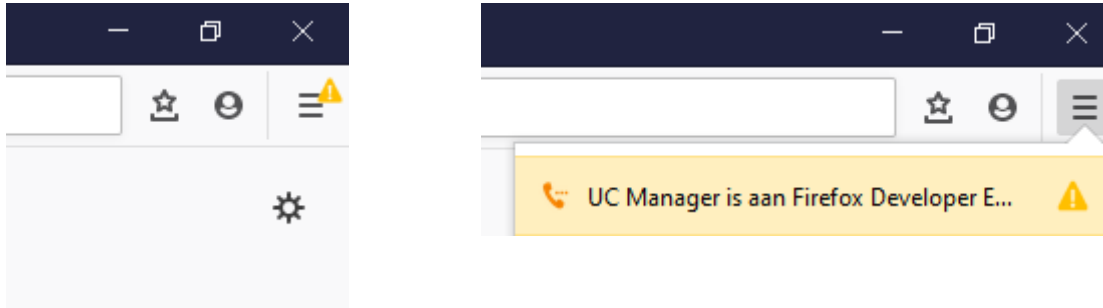
- Server URL, Dit is de URL van uw systeem.
- Gebruikersnaam, Deze komt meestal overeen met uw toestel nummer.
- Wachtwoord, Dit is het wachtwoord van uw user account.

User name en wachtwoord zijn ook terug te vinden via de gebruikers portal (zie paragraaf gebruikersinformatie).

Klik vervolgens op volgende om de installatie af te ronden.

### 3.1.1 UC Manager browser extensie

Nadat de UC manager is geïnstalleerd zal vanuit de browser een melding worden weergegeven dat de UC manager extensie is geïnstalleerd.



De extensie dient te worden ingeschakeld voordat deze kan worden gebruikt.

Nadat de plugin is geïnstalleerd verschijnt er rechts van de adresbalk een oranje hoorn.

Hiermee kunt u de extensie activeren en deactiveren

Als de extensie is geactiveerd, kleuren de telefoonnummers oranje. Met één klik kan dit nummer dan worden gebeld.