

Astium How To: Tijdschema's instellen

Introductie

Met tijdschema's kunt u automatisch een inkomend nummer laten doorschakelen, op basis van een tijdstip: buiten kantooruren, koopavond, feestdagen, etc. Deze verkorte handleiding laat u in een aantal stappen zien hoe u een tijdschema maakt. Deze uitleg is gebaseerd op Astium 1.6.

Basis

In dit document gaan we een tijdschema instellen voor Koninginnedag, 30 april. Jaarlijks is op deze dag ons bedrijf de gehele dag gesloten. Als een klant ons inkomende nummer belt, krijgt hij een mededeling te horen: "In verband met Koninginnedag zijn wij vandaag gesloten". Verder kan hij een voicemail achterlaten of worden doorverbonden met de storingsdienst. U kunt zelf eenvoudig een andere invulling geven aan het tijdschema op basis van de uitleg.

Noodzakelijk

1. Telefoontoestel, ingelogd voor het bedrijf waarvoor u een tijdschema wilt maken. Bij voorkeur is dit een vast toestel.
2. Toegang tot de Astium PBX manager, met bedrijfsmanager rechten.

Procedure

1. Inspreken geluidsbestanden
2. Extensies reserveren
3. IVR menu aanmaken
4. Tijdschema maken
5. Tijdschema koppelen aan telefoonnummer

1. Aanmaken geluidsbestand

We beginnen met het inspreken van de boodschap, we noemen dit een geluidsbestand. Zorg ervoor bij het opnemen dat er geen achtergrondgeluid (zoals een radio) aanwezig is als u uw boodschap inspreekt. Als voorbeeld nemen we de volgende boodschap: "Welkom bij Bedrijf. In verband met Koninginnedag zijn we momenteel gesloten. Druk een 1 om een voicemail achter te laten of een 2 om doorverbonden te worden met onze storingsdienst. We wensen u nog een prettige dag en hopen u snel weer van dienst te mogen zijn."¹

1. Bel vanaf uw telefoon naar *55 om een nieuwe boodschap in te spreken. We raden u af handsfree te gebruiken.
2. U hoort een pieptoon, waarna u uw boodschap kunt inspreken. Klaar? Druk op #.
3. U hoort nu een drietal opties:
 - Druk 1 om de opname op te slaan en te gebruiken
 - Druk 2 om de opname te beluisteren
 - Druk 3 om de opname opnieuw in te spreken
4. Tevreden, druk dan 1 om de opname op te slaan. De telefooncentrale geeft u nu een nummer, waaronder uw opname is opgeslagen.

¹ Let op. Als een beller kiest voor 1, wordt deze doorverbonden met de voicemail box. Indien deze een welkomsttekst bevat, wordt ook deze afgespeeld. Wilt u dit niet, neem dan een 'lege' welkomsttekst op voor de voicemailbox.

5. De berichten worden in de PBX Manager opgeslagen onder het nummer met vermelding van uw telefoon extensie (“[1516](#): recorded by 1355”). Het is zeer aan te raden om de opnamen te hernoemen naar een meer zinvolle naam, zodat u ook later nog weet waarvoor de Geluidsbestanden dienen. Ga hiervoor naar Bedrijf > Nummerplan > Geluidsbestanden. En hernoem de opname, bijvoorbeeld “Koninginnedag gesloten”.

2. Extensies reserveren

Om binnen het nummerplan te verwijzen naar een bepaald onderdeel maken we gebruik van extensies. Een extensie is een intern nummer, waarmee we alle onderdelen van ons nummerplan aan elkaar kunnen knopen, als het ware. Voor we verder gaan is het handig (maar niet strikt noodzakelijk) om alvast een extensie te reserveren voor ons IVR-menu.

1. Ga naar Bedrijf > Extensies en reserveer een extensie, door deze toe te voegen (+). De standaard waarden zijn voldoende.

3. IVR menu inrichten

We maken in ons voorbeeld gebruik van een IVR (Interactive Voice Response) menu. Dit geeft ons de mogelijkheid een welkomsttekst te laten horen en we kunnen de beller bedienen met een keuzemenu.

1. Voeg een nieuw IVR menu toe. Ga hiervoor naar Bedrijf > Nummerplan > IVR menu. Druk op +.
 1. Kies een zinvolle naam en omschrijving, bijvoorbeeld “Koninginnedag Gesloten”.
 2. Voeg de gereserveerde extensie toe door middel van het vergrootglas. Blader door de lijst of zoek het extensie nummer.
 3. Voeg bij “Boodschap bij binnenkomst” de eerder opgenomen melding toe.
 4. Wijzig eventueel andere instellingen. Voor meer informatie verwijzen we u naar de Operation Manual.
 5. Druk op opslaan om het IVR menu op te slaan. U keert nu terug naar het overzicht van alle IVR menu's.
 6. Selecteer het zojuist gemaakte IVR menu. U heeft nu de mogelijkheid om menu opties toe te voegen. Doorloop de volgende stappen voor iedere optie:
 1. Druk op Toevoegen +.
 2. Voeg een Toetsdruk toe, bijvoorbeeld “1”.
 3. En kies een “1e extensie”, bijvoorbeeld de extensie van uw voicemail box of van de wachtrij van de service desk.
 4. Druk op opslaan
2. U kunt een menu meteen testen door vanaf uw toestel de extensie van het schema te bellen.

4. Tijdschema maken

Nu gaan we het tijdschema maken, welke definieert wanneer het Koninginnedag is en wat er dan moet gebeuren. Ga hiervoor naar Bedrijf > Nummerplan > Tijdschema's.

1. Druk op + om een nieuw schema te maken.
 1. Geef een zinvolle naam aan het nieuwe tijdschema, bijvoorbeeld “Koninginnedag”.
 2. Kies de extensie van het eerder gemaakte IVR menu. Indien dit schema actief is, worden alle gesprekken doorgezet naar deze extensie.
 3. Interval: jaarlijks (Koninginnedag valt jaarlijks op dezelfde dag)
 4. Begintijd: 00:00
 5. Eindtijd: 23:59

6. Datum: 30 april 2009
7. Einddatum: geen einddatum. We willen dat dit schema voor eeuwig geldig blijft.
8. Klik Opslaan om het schema te maken. U keert terug naar het overzicht van tijdschema's.
9. Voor meer informatie over tijdschema's: zie Operator Manual.

5. Tijdschema koppelen aan een nummer

Tenslotte koppelen we het tijdschema aan een inkomend telefoonnummer. Ga naar Bedrijf > Nummerplan > Inkomende nummers. Voer voor ieder gewenst inkomend nummer de volgende handelingen uit:

1. Selecteer een inkomend telefoonnummer uit de lijst.
2. Klik op het tabblad tijdschema's (boven aan het scherm) .
3. Selecteer (indien niet actief) "Activeer onderstaand geselecteerde tijdschema's".
4. Vink het juiste schema aan, in dit geval ons het "Koninginnedag Gesloten" schema.
5. Kies een prioriteit, waarbij 1 het belangrijkste is en 99 het minst belangrijke is. Schema's met een hogere prioriteit gaan voor schema's met een lagere prioriteit.

Bijvoorbeeld:

- | | | |
|------------------------|---------------|---------------|
| • Schema Koninginnedag | 00:00 – 23:59 | prioriteit 20 |
| • Schema Avond | 17:30 – 9:00 | prioriteit 15 |
| • Schema Weekend | 00:00 – 23:59 | prioriteit 10 |
- ✓ Indien Koninginnedag valt in het weekend, zal de geheel dag het weekend-schema voorrang krijgen.
 - ✓ Indien Koninginnedag valt op een werkdag, zal overdag het Koninginnedag-schema gelden, in de avond het Avond-schema.
 - ✓ Welk schema u voorrang geeft, hangt o.a. af van de tekst die u inspreekt.