

Beheerdershandleiding

3CX .

dstny

# Inhoud

<b>Beheerdershandleiding .....</b>	<b>4</b>
Inrichten van de centrale.....	4
DID's & Trunk .....	4
Gebruikers aanmaken en beheren .....	4
Integreren met Microsoft 365 .....	5
Gebruikers importeren vanuit een CSV bestand .....	5
Single Sign On (Microsoft/Google).....	5
Departments .....	5
Rollen .....	6
Call Queues (wachtrij).....	8
Ring Groups.....	12
Clients en Apps installeren .....	14
Web Client.....	14
Progressive Web Application (PWA).....	14
Windows Softphone.....	16
Mobile App.....	16
Vaste telefoons.....	17
Lijst van ondersteunde Hardware.....	17
IP-phones .....	17
Routerphone .....	17
Vaste telefoons configureren.....	18
DECT phones Configureren .....	19
Beheer van vaste telefoons .....	20
Contacten .....	21
Im- en exporteren .....	21
Synchroniseren met Microsoft 365 .....	21
Contacten opties.....	22
Beheer .....	23
Dashboard.....	23
Event log.....	23
Audit log.....	24
De centrale upgraden .....	24
Disk Space Management.....	24

Backup.....	24
Afhandeling telefonieverkeer.....	25
Office Hours .....	25
Call Routing .....	25
IVR .....	26
Call Recording .....	29
Paging.....	30
Intercom.....	30
Scheduled reports.....	31

# Beheerdershandleiding

Deze handleiding biedt een breed scala aan functionaliteiten. Het totaal van functionaliteiten is niet altijd van toepassing voor jouw centrale. Afhankelijk van kennis en kunde kan deze handleiding gebruikt worden om de 3CX centrale te beheren. Voor ondersteuning kan altijd contact opgenomen worden met onze support afdeling.

## Inrichten van de centrale

### DID's & Trunk

Een **Trunk** is standaard bij een bundel inbegrepen. Dstny verzorgt de inrichting.

DID's dien je op de volgende manier toe te kennen:

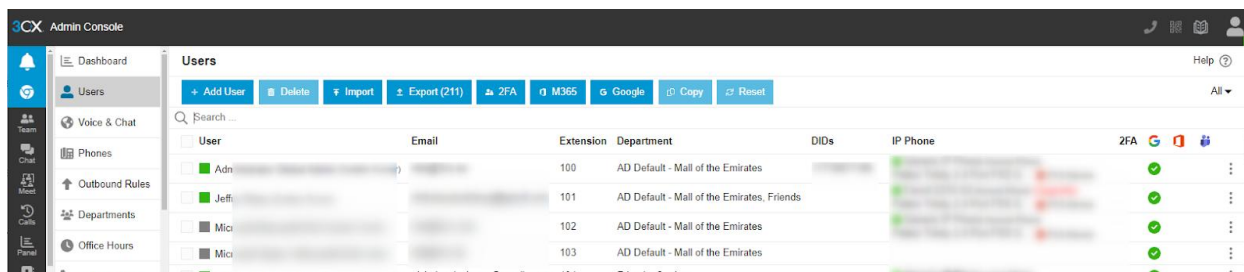
1. Ga naar '**Voice & Chat**' > '**DID Numbers**'.
2. Klik op de knop "+ **Add**" om DID's toe te voegen aan de centrale.
3. Klik op "**Save**".

DID's routeren naar een bestemming:

1. Om door te schakelen naar een IVR, Ring Group, Call Queue of Digital Reception, ga naar "**Call Handling**", selecteer de gewenste systeemextensie en kies het DID-nummer in het dropdown menu "**Assigned DID-number(s)**".
2. Om een extensie door te schakelen, ga naar "**Users**", selecteer de gewenste gebruiker en kies onder het tabblad "**General**" het DID-nummer in het dropdown menu "**Assigned DID-number(s)**".

### Gebruikers aanmaken en beheren

Om je gebruikers in 3CX in te stellen:



1. Ga naar "**Admin**" > "**Users**".
2. Klik op de knop "+ **Add User**".
3. Vul het e-mailadres en de naam in.
4. Selecteer "**ROLE**" - dit is belangrijk:
  - **Owner**
  - **Manager**
  - **User**

- **Receptionist**
  - **System Owner** (Alleen op te geven als je System Owner bent)
  - **System Administrator**
5. Wijs het **Main Group membership** aan. Idealiter zou een gebruiker slechts deel moeten uitmaken van één groep. Als hij/zij echter deel uitmaakt van meerdere groepen, verschijnt de optie voor Main Group membership. De kantooruren (Office Hours) van deze hoofdgroep worden toegepast op die gebruiker.
  6. (Niet verplicht) Wijs een **DID**-nummer aan de gebruiker - Selecteer een DID-nummer dat je aan deze gebruiker wilt toewijzen.
  7. Klik op "**Save**" om de nieuwe gebruiker aan te maken. Ga verder met het aanmaken van alle gebruikers.

De gebruikers ontvangen een e-mail met hun accountgegevens.

In de overige tabbladen kun je de 3CX Talk-link van een gebruiker, doorschakelregels, planning, IP-telefoon, BLF's, voicemail, weergave en opties configureren.

### Integreren met Microsoft 365

Bij het inrichten van de centrale zorgt Dstny voor het aanmaken van users. Als je Microsoft 365 hebt, kun je extensies importeren en gebruikers automatisch synchroniseren wanneer je Microsoft 365-gebruikers toevoegt of verwijdert. Meer informatie vind je in de [Microsoft 365-integratiehandleiding](#).

### Gebruikers importeren vanuit een CSV bestand

Bij het inrichten van de centrale zorgt Dstny voor het aanmaken van users. Neem contact op met Dstny als je van deze functie gebruik wenst te maken als er veel gebruikers toegevoegd moeten worden aan de centrale.

### Single Sign On (Microsoft/Google)

Je kan gebruikers toestaan om toegang te krijgen tot 3CX met Single Sign-on via Google of Microsoft. Hier is hoe je single sign-on voor [Google](#) of [Microsoft](#) configureert.

### Departments

Departments stellen je in staat om extensies/gebruikers te groeperen, zodat je dezelfde taal, tijdzone en kantooruren op hen kunt toepassen. Daarnaast fungeren ze als containers voor toegangsrollen. Dit betekent dat je rechten kunt delegeren om oproepen te beheren of te bekijken op basis van het lidmaatschap van een afdeling.

Alle extensies worden aanvankelijk toegewezen aan de "Standaard" groep. Een extensie kan deel uitmaken van meerdere departments, maar volgt de kantooruren van het toegewezen "Main Group Membership".

Departments zijn essentieel voor de efficiënte werking van je 3CX, omdat ze een organisatorische eenheid definiëren met leden die hun eigen kantooruren, tijdzone en andere instellingen hebben. Deze worden toegepast op alle leden van de groep/afdeling. Een groep kan ook IVR's, SIP-trunks en andere systeemextensies bevatten.

Gebruikers worden rollen toegewezen, en deze rollen zijn van toepassing op alle Departments waarvan ze lid zijn. Door Departments in te stellen, kun je taken delegeren en gebruikersrollen beperken tot specifieke Departments.

Departments zijn ook handig om te organiseren welke oproepen een bepaalde department kan zien. Hoewel de instelling op gebruikersniveau wordt gemaakt, heeft het betrekking op oproepen van specifieke departments, dus je moet je leden dienovereenkomstig organiseren.

Bijvoorbeeld, een supervisor kan de oproepen van alle departments die hij/zij beheert zien, maar kan nog steeds lid zijn van slechts één groep.

Beperkingen kunnen als volgt worden toegepast:

- **Presence** - Gebruiker kan de status van alle gebruikers zien die lid zijn van die groep.
- **Calls** - Gebruiker kan alle oproepen in die groep zien.
- **Operations** - Gebruiker kan handelingen uitvoeren, zoals het opnemen van oproepen van die groep.

## Rollen

3CX maakt gebruik van het concept van rollen om te bepalen wat een gebruiker kan doen en wie wat kan beheren. Deze rechten zijn beperkt tot de Departments waarvan hij/zij lid is.

- **User** - De meest basale rol. Kan de aanwezigheid van andere gebruikers zien.
- **Receptionist** - Deze rol is bedoeld voor een receptionist. Kan kantooruren en pauzetijden negeren voor de "Groepen" waarvan hij/zij lid is. Kan ook groepsoproepen en aanwezigheid zien en acties uitvoeren zoals doorverbinden, doorschakelen, opnemen, parkeren en intercom.
- **Department Administrator** - Een Department Administrator heeft toegang tot het "Admin"-overzicht. Department Administrators kunnen geen rapporten of opnames zien en kunnen niet meeluisteren of binnenvallen. Een Department Administrator kan oproepafhandeling, SIP-trunks, WhatsApp en livechat configureren voor de Departments waarvan hij/zij lid is.
- **Manager** - Deze rol kan gebruikersinstellingen configureren, zoals doorschakelen van oproepen. Kan gebruikers aanmaken en rollen verhogen. Managers kunnen rapporten en opnames bekijken. Wat betreft aanwezigheid en oproepen kunnen ze alles wat een receptionist kan en daarnaast ook meeluisteren met gesprekken of gesprekken binnenvallen.
- **Owner** - Een Owner kan alles doen wat een Department Administrator én een Manager kan. Deze rol is bedoeld voor bedrijfseigenaren of afdelingshoofden. Naast het beheren van hun groep, kunnen ze ook binnenvallen, meeluisteren of fluisteren. Een Owner kan alleen mensen binnen zijn eigen groep promoveren tot Manager of Department Administrator.



- **System Administrator** - Een System Administrator kan alles zien voor alle groepen en SIP-trunks, zelfs als hij/zij geen deel uitmaakt van de groep. System Administrators kunnen niet binnenvallen of meeluisteren bij oproepen. Ze kunnen ook niemand promoten tot System Administrator of System Owner.
- **System Owner** - Een System Owner kan alles doen wat een System Administrator kan én binnenvallen, meeluisteren en opnames en rapporten bekijken. Alleen een System Owner kan gebruikers promoveren tot System Administrator of System Owner.

Functionality	User	Receptionist	Department Administrator	Manager	Owner	System Admin	System Owner
<b>Presence, Calls &amp; Abilities</b>							
Can see group members	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Can see group calls*	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Show presence to group members	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Show calls to group members	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Call divert, transfer & pickup		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Park calls	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Control IVR	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓
Intercom	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓
Barge in, listen in or whisper (PRO & ENT)	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
Override office hours	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chat template management	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
Receptionist Operations (Set status, reminders,)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Admin Console</b>							
Admin configuration section available	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
License information	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Buy	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
<b>User Configuration &amp; Management</b>							
Users: Same department	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Users: Different departments	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
<b>Create, Update, Delete &amp; Elevate Users</b>							
User	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Receptionist	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Group Admin	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Manager	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Group Owner	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓
System Admin	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
System Owner	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Other Management Functions</b>							
Can manage office hours	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓

Call handling (Ring Groups, Call Queues & Digital Receptionist)	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Voice & chat (Trunks, WhatsApp, Facebook, Live Chat & SBC)	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Reports & recordings	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓
Phones	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Outbound rules	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Departments	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Event log	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Backup and restore	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Storage and Maintenance	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓

\* Om users toch gebruik te laten maken van 'Can see group calls' moet het volgende ingeregeld worden:

1. Ga naar **"Users"**, klik op 1 (of meerdere users met de multi edit knop) en ga naar de tab **"View"**
2. Klik een of meerdere van de 4 opties aan die het nieuwe venster weergeeft: **"Show my calls"** (gesprekken tonen aan andere gebruikers in dezelfde department), **"Presence"** (inzichtelijk maken welke aanwezigheidsstatus andere gebruikers hebbe), **"Calls"** (inzichtelijk maken welke gesprekken er worden gevoerd binnen de department), **"Operations"** (acties uitvoeren zoals opnemen van het gesprek, doorverbinden, pauzeren, controle nemen over de IVR, inbreken, meeluisteren of 'whispering').

The screenshot shows the 'Edit User 1000' interface. At the top, there is a 'Save' button. Below it, there are several tabs: General, 3CX Talk, Call Forwarding, Schedule, IP Phone, BLF, Voicemail, View, and Options. The 'View' tab is selected. Underneath, there is a table with the following structure:

Department	Show My Calls	Presence	Calls	Operations
DEFAULT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## Call Queues (wachtrij)

Definitie: Zet oproepen in een wachtrij totdat agenten beschikbaar zijn. Als alle agenten bezet zijn, blijven oproepen in de wacht totdat er een agent vrij is.

**Call Queues** (Wachtrijen) bieden meer opties voor het afhandelen van oproepen, dan een **Ring Group**. Als je een oproep niet meteen kunt beantwoorden, wordt deze toegevoegd aan de wachtrij, en zijn er verschillende manieren om wachtrijoproepen af te handelen.

Om een wachtrij te configureren:

1. Ga naar **"Admin"** > **"Call Handling"**.
2. Klik op **"+ Add queue"** bovenaan het scherm.



The screenshot shows the 'Edit queue 800' configuration page in the 3CX Admin Console. The page is divided into several sections: General, Users, Notifications, Options, 3CX Talk, and Advanced. The 'General' section is currently active and contains the following fields:

- Virtual extension number:** 800
- Assigned DID number(s):** A dropdown menu with a search icon and a close icon.
- Queue name \*:** Marketing Team
- Department:** Marketing Team (dropdown menu)
- Maximum queue wait time (seconds) \*:** 1800
- Polling strategy:** Ring All (dropdown menu)
- Ring Time (seconds) \*:** 30

The 'Destinations' section contains the following fields:

- Destination if no answer:** End call (dropdown menu)
- When office is closed route to:** Accept anyway (ignore office hours) (dropdown menu)
- When on break route to:** Accept anyway (ignore office hours) (dropdown menu)
- When on holiday route to:** Accept anyway (ignore office hours) (dropdown menu)

There are also three checkboxes labeled 'Play announcement' corresponding to the routing scenarios: 'When office is closed route to', 'When on break route to', and 'When on holiday route to'.

3. **Virtual extension number:** Kies een extensienummer voor je groep.
4. **Queue name:** Kies een naam voor je wachtrij, bijvoorbeeld verkoop of ondersteuning.
5. **Department:** Bij welke Department hoort de wachtrij? Dit is belangrijk omdat de wachtrij de openingstijden van die Department volgt.
6. **Maximum queue waiting time (seconds):** Stel een limiet in voor hoe lang een oproep in de wachtrij kan wachten voordat deze de regels volgt voor onbeantwoorde oproepen.
7. **Assigned DID number(s):** Gebruik de keuzelijst om een DID-nummer aan je wachtrij toe te wijzen zodat oproepen direct naar je wachtrij worden gerouteerd.
8. **Polling-strategy:**
  - **Prioritized hunt:** Het systeem begint met het bovenste groepslid in het tabblad "Users" en gaat de lijst af totdat het een beschikbare agent vindt. Dit kan worden gebruikt voor Skill based routing.
  - **Ring all:** Belt alle wachtrijleden tegelijk totdat iemand opneemt.
  - **Hunt random start:** Verdeelt oproepen gelijkmatig door een willekeurige agent te kiezen.
  - **Round robin:** Verdeelt oproepen gelijkmatig onder alle ingelogde agenten.
  - **Longest Waiting:** Stuurt de oproep door naar de agent die het langst wacht.

- **Least talk time:** Stuurt de oproep naar de agent met de minste totale gesprekstijd.
  - **Fewest answered:** Stuurt de oproep naar de agent die het minste aantal oproepen heeft beantwoord.
  - **Hunt by threes random:** Stuurt oproepen naar drie agenten tegelijk.
  - **Hunt by threes prioritized:** Verbindt oproepen door naar drie agenten tegelijk die daarvoor aangewezen zijn.
9. **Ring time:** Stel de maximale tijd in dat een oproep mag overgaan voordat deze als onbeantwoord wordt beschouwd. Standaard is 30 seconden.
  10. In de sectie **Destinations** stel je verschillende bestemmingen in voor buiten kantooruren, pauzes en vakanties.
  11. Ga naar het tabblad **Users** en klik op **+ Add User**. Voeg de gebruikers toe die je aan de groep wilt toevoegen. Let op de volgorde van gebruikers, want sommige polling-strategieën werken van boven naar beneden.
  12. Ga naar het tabblad **Options** om een begroeting op te nemen of te uploaden voor je wachtrij.
  13. Navigeer naar het tabblad **3CX Talk** om een weblink te maken waarmee gebruikers gratis je wachtrij kunnen bellen. Kies een naam voor je link en selecteer welke informatie je van de klant wilt verzamelen voordat de oproep begint.
  14. Klik op **Save**.

### Geavanceerde Opties

In het tabblad **Advanced** kun je verder je wachtrij configureren:

- **Allow Call Back:** Laat bellers de optie om op te hangen en teruggebeld te worden als een agent beschikbaar is. Het proces werkt als volgt:
  - Beller belt de wachtrij en de Ring time verstrijkt
  - Beller krijgt de optie om een terugbel verzoek achter te laten (optie 2). Dit verzoek dien je zelf in te stellen en te benoemen dat optie 2 bedoeld is voor terugbellen.
  - De wachtrij accepteert het terugbel verzoek
  - Zodra een Agent beschikbaar is, belt de wachtrij automatisch de beller
  - Indien de beller niet opneemt zal de wachtrij dit bestempelen als failed callback
- **Record calls:** Neem gesprekken op en geef bellers de keuze om wel of niet akkoord te gaan met opnames.
- **Chat assignment:** Bepaal of chats automatisch worden toegewezen aan de agent die als eerste reageert of handmatig door de agent moeten worden opgepakt.
- **Schedule queue statistics reset:** Reset de statistieken dagelijks, wekelijks of maandelijks.

### Extra Wachtrij Functies

Extra opties in de wachtrij:

- **Wrap-up time:** Biedt de agent tijd om aantekeningen te maken na een oproep.
- **Maximum callers in queue:** Wanneer dit aantal is bereikt, worden oproepen gerouteerd volgens de ingestelde regels bij **Destination if no answer**.
- **Priority queue:** Geef bepaalde wachtrijen voorrang boven andere.
- **Queue Statistics Reset:** Klik om de oproepen van wachtrijagenten en de statistieken op het wallboard te resetten, of stel een periodiek schema in voor

automatische reset. Gedetailleerde statistieken voor de wachtrij, zoals gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde wachttijd, enz., zijn zichtbaar via de secties "**Agent status**" en "**Queue Monitoring**" in het "**Panel**"-overzicht van de 3CX Web Client.

- **Queue Email Notifications:** Schakel deze optie in om de manager te informeren over bepaalde wachtrijgebeurtenissen, zoals oproepen die de SLA-tijdslimiet overschrijden, verloren wachtrijoproepen en terugbelactiviteiten.

### Skilled Based Routing (Enterprise Only)

Met **skilled based routing** kunnen wachtrijoproepen worden toegewezen op basis van vaardigheden (skills). Een callcenter kan bijvoorbeeld zijn supportmedewerkers indelen op basis van vaardigheden of op basis van hun expertise. Op deze manier worden inkomende oproepen eerst toegewezen aan agenten in de vaardigheidsgroep niveau "**1**", en als zij niet beschikbaar zijn, gaan de oproepen door naar de minder ervaren agenten in de daaropvolgende groepen.

← **Edit queue 800** Save Help ?

General **Users** Notifications Options 3CX Talk Advanced

+ Add user

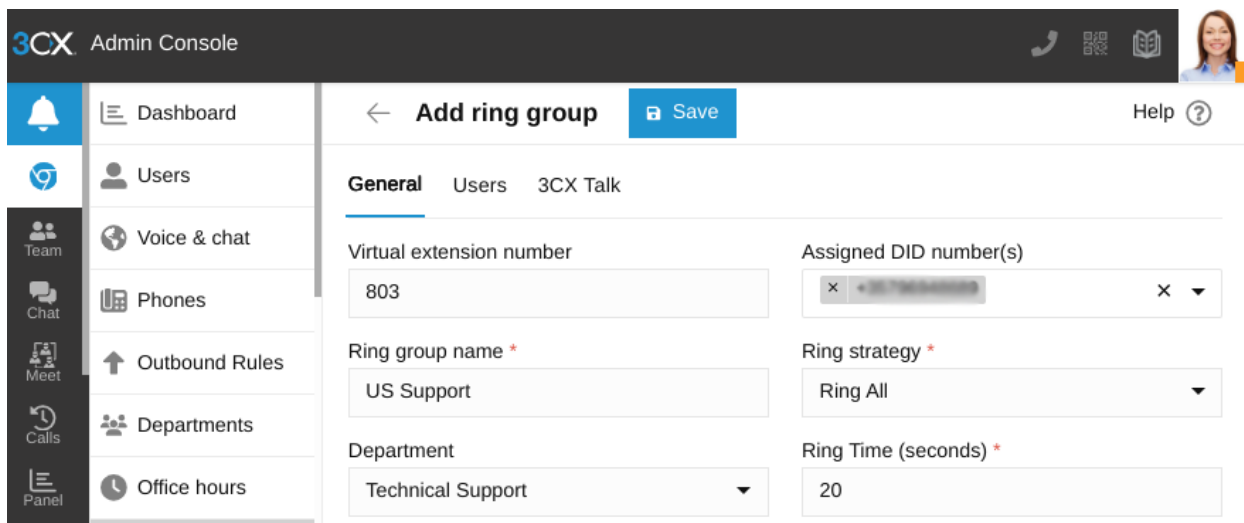
User	Skill Group	
111 Pauline Richards	1	×
113 Zain Bass	2	×
114 James Wlaker	3	×
131 Leah Williams	4	×

Beschikbare routingstrategieën:

- **Ring all:** Belt alle agenten in de skilled based group.
- **Hunt Random Start:** Verdeelt oproepen willekeurig onder agenten in de groep.
- **Round Robin:** Verdeelt oproepen gelijkmatig onder beschikbare agenten.
- **Fewest Answered:** Geeft prioriteit aan agenten die de minste oproepen hebben beantwoord in de groep.

## Ring Groups

Definitie: Routeer oproepen tegelijkertijd naar meerdere extensies.



The screenshot shows the 3CX Admin Console interface for adding a ring group. The page title is 'Add ring group' with a 'Save' button. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Users, Voice & chat, Phones, Outbound Rules, Departments, and Office hours. The main content area is divided into three tabs: 'General' (selected), 'Users', and '3CX Talk'. The 'General' tab contains the following fields:

Virtual extension number	Assigned DID number(s)
803	[x] +31-20-123456789 [x] v
Ring group name *	Ring strategy *
US Support	Ring All v
Department	Ring Time (seconds) *
Technical Support v	20

Om een nieuwe Ring Group aan te maken of een bestaande te bewerken:

1. Ga naar **"Admin" > "Call Handling"**.
2. Klik op **"+ Add Ring Group"** om een nieuwe groep aan te maken.
3. **Virtual extension number:** Kies een extensienummer voor je groep.
4. **Ring Group Name:** Geef een naam aan je Ring Group, bijvoorbeeld verkoop of ondersteuning.
5. **Department:** Geef aan bij welke department de Ring Group hoort. Dit is belangrijk omdat de Ring Group de openingstijden van die Department volgt.
6. **Assigned DID Number(s):** Gebruik de keuzelijst om een DID-nummer aan je Ring Group toe te wijzen. Wanneer het DID-nummer wordt gebeld, worden oproepen direct naar je Ring Group gerouteerd.
7. **Ringstrategie:**
  - o **Ring all:** Belt alle groepsleden tegelijk totdat iemand opneemt of totdat de tijd verstrijkt.
  - o **Prioritized hunt:** Het systeem begint met het bovenste groepslid in het tabblad "Users" en gaat de lijst af totdat het een beschikbare agent vindt. Het eerste lid krijgt elke oproep.
8. **Ring Time (seconds):** Vul in hoeveel seconden de oproep moet overgaan voordat deze als onbeantwoord wordt beschouwd. Standaard ring timeout is 20 seconden.
9. In de sectie **"Destinations"** stel je verschillende bestemmingen in voor buiten kantooruren, pauzes en vakanties/feestdagen.
10. Ga naar het tabblad **"Users"** en klik op **"+ Add user"**. Gebruik het zoekvak om de gebruikers te vinden die je aan de groep wilt toevoegen of voer hun extensienummer in. Als je "prioritized hunt" hebt geselecteerd, kun je gebruikers slepen en plaatsen om de volgorde te wijzigen waarin hun telefoons rinkelen.
11. Ga naar het tabblad **"3CX Talk"** om een weblink te maken waarmee gebruikers gratis en zonder downloads naar je Ring Group kunnen bellen.
  - o Kies een naam voor je link, bijvoorbeeld verkoop, ondersteuning, enz.

- Selecteer in de vervolgkeuzelijst "**Ask customer for**" welke informatie je van de klant wilt verzamelen voordat een oproep begint.
- Kopieer de 3CX Talk link en voeg deze toe aan je website, e-mailhandtekening en sociale mediapagina's. Bezoekers kunnen met een simpele klik direct je wachtrij bellen.

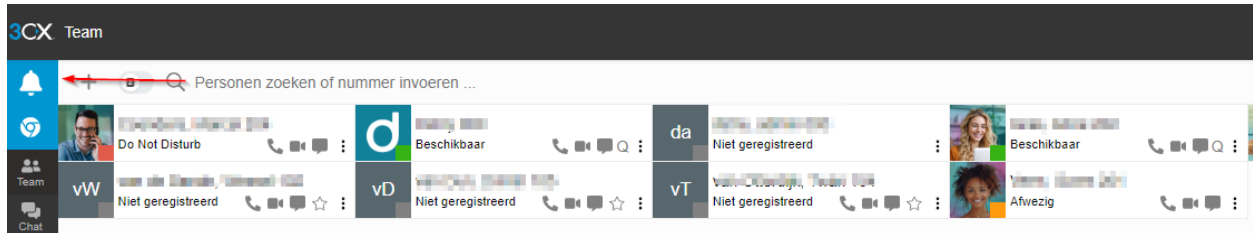
12. Klik op "**Save**".

## Clients en Apps installeren

Voor gebruik van de verschillende Clients/Apps is er een eindgebruikershandleiding beschikbaar.

**Let op:** Bij de Web Client en de PWA dient ingesteld te worden dat notificaties/meldingen toegestaan worden door de browser:

1. Klik op het bel icoon

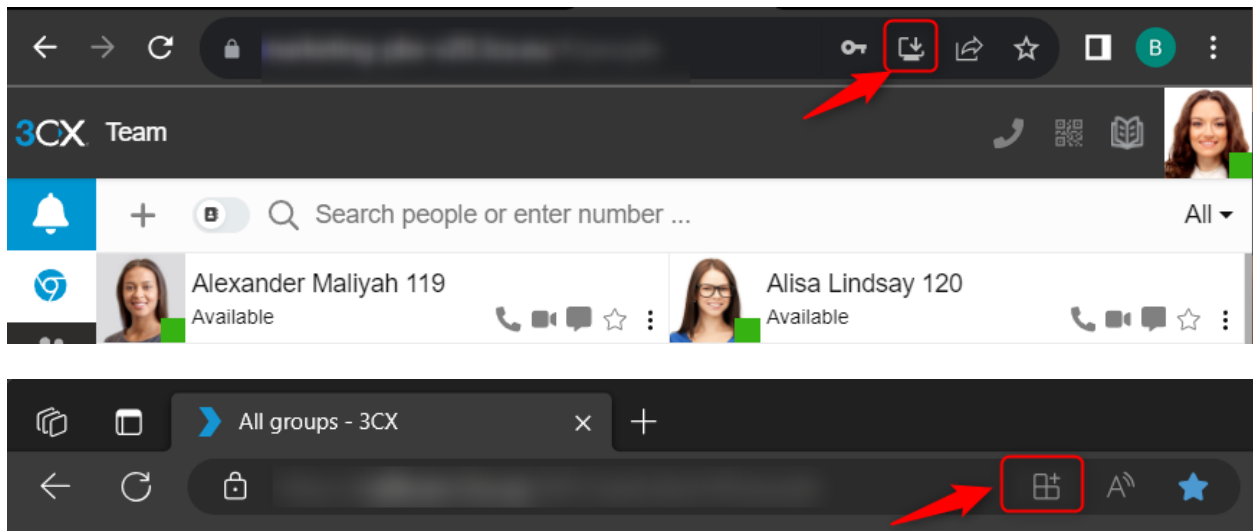


2. Er opent een venster vanuit de browser voor 'meldingen toestaan'. Klik op toestaan

### Web Client

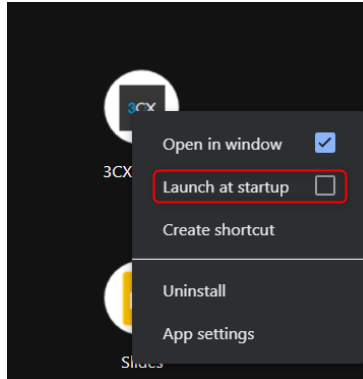
De URL van de Desktop Client wordt standaard in de welkomstmail naar de gebruiker meegestuurd. In de gebruikershandleiding wordt hier verder op ingegaan. Vanuit de Web Client is de Management Console beschikbaar.

### Progressive Web Application (PWA)



1. Klik op het downloadpictogram in de adresbalk van je browser zoals hierboven getoond (de bovenste screenshot is gebaseerd op Chrome en de onderste op Edge).
2. Er opent een nieuw dialoogvenster, klik op de knop "Install".

- Alleen voor Edge: Er volgt nu een venster, waar je alle opties dient aan te vinken en op **"Allow"** te klikken.
3. Je wordt gevraagd of je 3CX (PWA) aan je taakbalk wilt vastpinnen. We raden aan om op **"Yes"** te klikken voor eenvoudigere toegang.
  4. De Web Client als PWA-app is nu geïnstalleerd.



5. Alleen voor Chrome: Schakel de app in om op te starten bij het opstarten. Typ 'chrome://apps' in de adresbalk. Klik met de rechtermuisknop op **"3CX"** en schakel **"Launch at Startup"** in zoals hierboven weergegeven.
6. Vervolgens dien je **"Click2Call"** toe te voegen:
  - Installeer de Google Chrome Extension of Microsoft Edge Extension
  - Volg de installatiestappen

#### Convert phone number on Websites/CRM to clickable links

Which 3CX App to launch:

- 3CX  
To install the app check this [guide](#) for more information
- Web Client
1. Navigate to your 3CX Web Client
  2. Copy and paste your 3CX Web Client URL below

#### Exception URL list

Exception URL	Add	Delete
<input type="checkbox"/> URL		
Exception URL list is empty		



- Eenmaal geïnstalleerd zal het bovenstaande venster verschijnen. Je kan hier aangeven welke 3CX client/app je gekoppeld wenst te hebben.
- In het veld "**Exception URL list**" kun je specifieke website-URL's toevoegen waarvan de nummers niet als "hyperlink" moeten worden weergegeven. uitsluiten, zodat er geen klikbare nummers worden gemaakt.

## Windows Softphone

De Windows-app is een native softphone voor Microsoft Windows. Aangeboden via de Windows Store biedt het meer beveiliging, aangezien alle apps door Microsoft worden gecontroleerd voordat ze worden gepubliceerd. Met de softphone kun je:

- je status instellen
- oproepen beheren
- toegang krijgen tot CRM- en telefoonboekvermeldingen
- BLF-paneel bekijken voor eenvoudig bellen

De Windows Softphone kan je op 2 manieren downloaden:

1. Via de Microsoft Store
2. Via de Web Client
  - Open je 3CX Web Client.
  - Klik op "Apps" en klik op de tegel van de Windows-app.
  - Tik op de knop "Provision" en klik vervolgens op "Open 3CX" in het pop-upvenster van je browser.
  - De app wordt gestart en je extensie wordt automatisch geconfigureerd.
  - Windows Defender zal je vragen om 3CX toegang te verlenen.
  - Als alternatief kan je beheerder de app voor je provisioneren via PNP-provisioning.

De Windows Softphone is geen volwaardige vervanger van de voorgaande Desktop App. Voor meer functies dient de Web Client of PWA gebruikt te worden.

## Mobile App

De Mobile App is beschikbaar voor iOS en Android devices. Ga naar de respectievelijke app stores en download de 3CX Mobile App.

Om een gebruikersprofiel toe te kennen aan de app, kan je via de Web Client een QR-code scannen met de camera van het device om automatisch te koppelen.



# Vaste telefoons

## Lijst van ondersteunde Hardware

Dstny biedt een breed scala aan devices die gesupport worden door 3CX. De meest actuele devices kan je via deze [link](#) vinden.

3CX ondersteunt een nog breder aanbod. Een actuele lijst met devices kan je via deze [link](#) vinden. Via de link kan je ook inzien wat IP- en Router-phones zijn.

Let ook op de **End-of-Life (EOL)**-status van jouw VoIP-apparatuur. Als je jaren geleden VoIP-telefoons hebt aangeschaft, is de kans groot dat ze [EOL zijn en geen updates meer ontvangen](#). Dit kan leiden tot beveiligingsrisico's en verminderde prestaties.

## IP-phones

3CX maakt eenvoudige configuratie van deskphones mogelijk, waarbij ondersteunde IP-phones worden getest en automatisch geconfigureerd. Zodra ze geconfigureerd zijn, kun je de telefoons beheren via de 3CX Admin Console.

Om een telefoon te provisioneren, moet deze worden ingesteld om verbinding te maken met 3CX via een beveiligde provisioning-link. Deze beveiligde provisioning-link kan op verschillende manieren naar de telefoon worden gestuurd:

- **RPS (Remote Provisioning Service)** - Dit is de eenvoudigste manier en werkt voor zowel cloud- als lokale installaties. De telefoon is vanuit de fabriek vooraf geprogrammeerd om verbinding te maken met de RPS-server van de leverancier en de provisioning-URL op te vragen. 3CX stuurt de URL naar de RPS-server van de leverancier en wanneer een nieuwe telefoon wordt opgestart, haalt deze de URL van de RPS-server op.
- **PnP (lokale installatie)** - De telefoon stuurt een broadcastbericht dat wordt opgepikt door de 3CX-server, waarna de telefoon zichtbaar wordt in de Admin Console. Je kunt de telefoon vervolgens aan een extensie toewijzen. Dit werkt voor lokale installaties en installaties met ten minste één telefoon die via SBC op dezelfde locatie is aangesloten.
- **DHCP option 66** - Voor grotere netwerken met DHCP-servers in beheer, kun je de basis-URL invoeren in DHCP Option 66. Een telefoon zal dit veld opvragen wanneer het zijn IP-adres verkrijgt, en als een URL is gespecificeerd, gaat de telefoon naar die URL door zijn MAC-adres toe te voegen. Deze optie is handig voor grotere netwerken, maar vereist dat alle telefoons van dezelfde leverancier zijn, omdat leveranciers verschillende URL-formaten gebruiken.

## Routerphone

Een 3CX centrale van Dstny wordt in de cloud gehost. Er moet minimaal één "routerphone" of een SBC (Session Border Controller) in het netwerk zijn, waarop de IP-telefoons zich bevinden.

Een routertelefoon is eigenlijk een normale IP-telefoon met een ingebouwde SBC. 3CX heeft zijn SBC-code geleverd aan toonaangevende IP-leveranciers (Fanvil, Snom, Yealink) die de code hebben geporteerd naar hun krachtigere telefoons. Deze routertelefoon zal al het stemverkeer doorsturen naar je gehoste 3CX centrale en:

- Al het stemverkeer versleutelen voor beveiliging.
- Oproepen opnieuw verbinden in geval van onderbreking.
- SIP (signaling) en RTP (media) VoIP-pakketten combineren om firewall- of netwerkbelemmeringen te omzeilen.
- Bandbreedte besparen door interne gesprekken tussen lokale telefoons direct op te zetten.

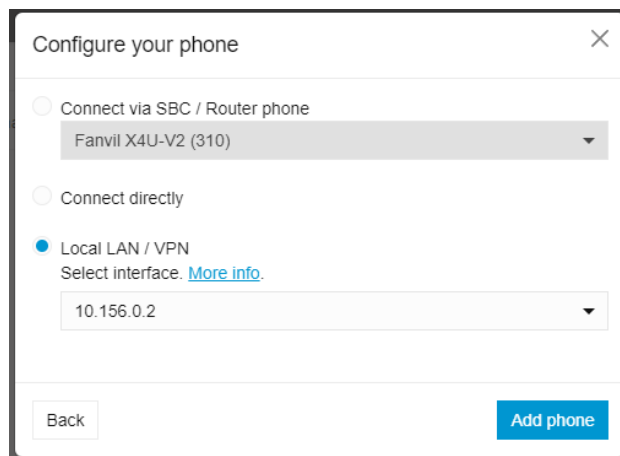
## Vaste telefoons configureren

### Stap 1: Vaste telefoon toewijzen aan een Extensie

Vanuit de Management Console in je Web Client:

1. Ga naar **"Users"** en selecteer de gebruiker waarvoor je een telefoon wilt toevoegen.
2. Klik op het tabblad **"IP Phone"**. Klik op **"Configure a phone"** om een telefoon toe te voegen.
3. Selecteer nu het betreffende telefoon model uit het dropdownmenu.
4. Voer het MAC-adres van de telefoon in zonder streepjes of dubbele punten, en klik op **"Add phone"**.

### Stap 2: Router Phone, SBC of LAN?



Configure your phone

Connect via SBC / Router phone  
Fanvil X4U-V2 (310)

Connect directly

Local LAN / VPN  
Select interface. [More info.](#)  
10.156.0.2

Back Add phone

- Als 3CX in de cloud is gehost, moet je een routertelefoon of SBC gebruiken:
  - Als het geen routertelefoon is, moet je een routertelefoon of een SBC specificeren.
  - Als het een routertelefoon is, kun je deze zo configureren dat hij rechtstreeks verbinding maakt, als je dat wilt.
- Als 3CX lokaal of zelf gehost is, heb je een extra optie: je kunt **"Local LAN/VPN"** selecteren.
- Klik op **"Add phone"** om de telefoonconfiguratie voor deze extensie op te slaan.

### Stap 3: De vaste telefoon koppelen

3CX zal nu de provisioning-informatie voor de telefoon aanmaken en deze beschikbaar maken op de provisioning-URL. De telefoon moet verbinding maken met deze URL om zijn configuratie-informatie en authenticatiegegevens op te halen. Je hebt de volgende opties:

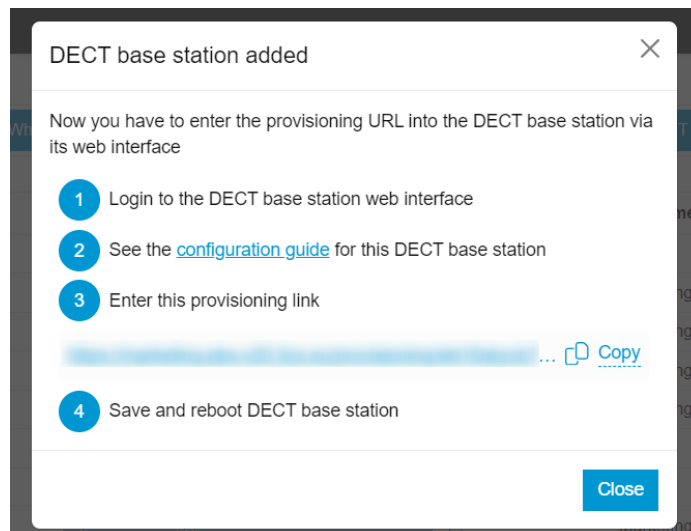
- **RPS** - Verbind de telefoon binnen 14 dagen met het netwerk. Als de telefoon al verbonden is, start deze opnieuw op. De telefoon wordt automatisch geconfigureerd en opnieuw opgestart.
- **PNP** - Als 3CX lokaal is geïnstalleerd of via SBC is verbonden, kun je de telefoon aansluiten op het LAN en deze zoeken in de PNP-dialoog (Admin Console > Telefoons > PNP-telefoons). Klik met de rechtermuisknop en wijs de telefoon toe aan de hierboven geconfigureerde extensie.

### Een telefoon toewijzen aan een bestaande gebruiker

Als alternatief kun je inloggen op de webinterface van de telefoon en de URL handmatig invoeren. Je kunt ook DHCP optie 66 gebruiken.

### DECT phones Configureren

3CX ondersteunt ook het gebruik van DECT-telefoons. DECT IP-telefoons kunnen meerdere basisstations en tussen de 5 en 100 handsets ondersteunen, afhankelijk van de leverancier en het model. Om een DECT-telefoon te configureren, moet je eerst een basisstation configureren en vervolgens de handsets aan elke gebruiker toewijzen.



Stappen voor configuratie:

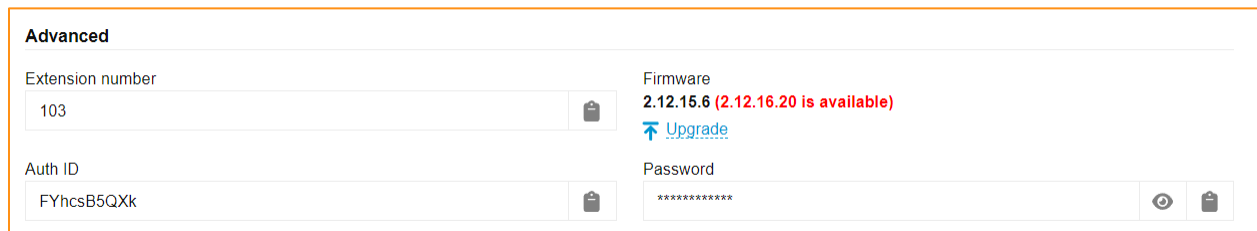
1. Ga naar "**Admin > Voice and Chat**".
2. Klik op "**+Add DECT/FXS**".
3. Selecteer je model en voer het MAC-adres van het basisstation in.
4. Selecteer een routertelefoon of SBC in actieve staat waarmee het gekoppeld dient te worden.
5. Wijs de gebruikers toe en klik op "**Add DECT Base Station**". Je kunt meer gebruikers toewijzen na de installatie.

6. Er verschijnt een pop-upvenster met de "**Provisioning URL**". Kopieer deze en voer hem in de webinterface van het DECT-basisstation in.
7. Sla de instellingen op en herstart het basisstation.

## Beheer van vaste telefoons

De 3CX-beheerconsole stelt je in staat om de firmwareversie te controleren en Fanvil-, Yealink- en Snom-telefoons in bulk bij te werken naar de nieuwste firmware die door 3CX is getest. Dit is vaak niet de nieuwste firmware die door de leverancier wordt aangeboden. De reden hiervoor is dat de firmware die 3CX downloadt, getest en gecontroleerd is op compatibiliteit met 3CX, wat tijd kost. Bovendien kan nieuwere firmware oplossingen bevatten voor andere PBX-systemen die mogelijk niet relevant zijn voor 3CX.

De 3CX-console controleert dagelijks of er nieuwe firmware beschikbaar is en downloadt deze automatisch binnen 24 uur.



Advanced	
Extension number	Firmware
103	2.12.15.6 (2.12.16.20 is available)
	<a href="#">Upgrade</a>
Auth ID	Password
FYhcsB5QXk	*****

### Firmware-update via de beheerconsole

Om je IP-telefoons te upgraden naar de nieuwste 3CX-geteste firmware:

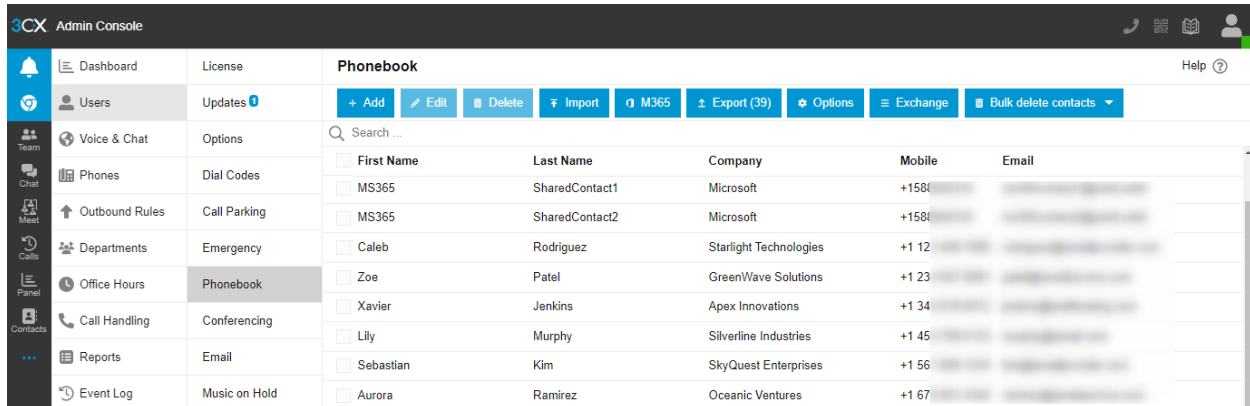
- IP-telefoons die niet op de nieuwste firmware draaien, worden rood gemarkeerd op de pagina Users.
- Je kunt één telefoon selecteren of meerdere telefoons tegelijk.
- Klik op de knop "**Upgrade**" om de firmware bij te werken.
- Onder "**Advanced**" klik je op de knop "**Upgrade**" en bevestig je in het pop-upvenster door op "**OK**" te klikken.
- De firmware wordt naar de telefoon geüpload.
- De telefoon wordt minimaal één keer opnieuw opgestart.

### Toegang tot de IP Phone UI

3CX configureert je IP-telefoons met een unieke gebruikersnaam en wachtwoord, waardoor je eenvoudig toegang hebt tot de webinterface. Om toegang te krijgen tot deze interface, selecteer je de telefoon en klik je op "**Phone UI**". Bij de meeste telefoons word je doorgestuurd naar de phone UI. Bij sommige oudere telefoons moet je mogelijk opnieuw het wachtwoord van de telefoon invoeren.

# Contacten

3CX bevat een bedrijfsadresboek waarin je contacten kunt opslaan voor toegang door het hele bedrijf. Dit bedrijfsadresboek wordt gesynchroniseerd met de adresboeken van IP-telefoons en de 3CX-apps. Je kunt contacten importeren vanuit een CSV-bestand, Exchange openbare mappen of Microsoft 365 gedeelde postvakken.



## Im- en exporteren

Om (tot max. 1000) adresboekvermeldingen te importeren, heb je een CSV-bestand nodig met:

- Kolomkoppen op de eerste regel
- Elke contactvermelding op een enkele regel
- Velden gescheiden door een komma, bijv.:  
*FirstName,LastName,Company,Mobile,Home Title,,Business,Business2,Email,BusinessFax, Department, Pager*

Voorbeeld:

*Jules,Verne,ImagineInc.,979755868,0035722444032,255645622,Manager,255645667,255633564,jules@imagine.kom,255645666,255645668,Sales,*

Om de bedrijfsadresboekvermeldingen in 3CX te importeren:

1. Download het voorbeeld CSV-bestand voor het adresboek en vul het met je adresboekvermeldingen.
2. Ga in je Web Client naar **“Admin”**, **“System”**, **“Phonebook”** en vervolgens **“Import”**.
3. Blader en selecteer je opgeslagen CSV-bestand om te importeren.
4. Klik op **“OK”**.

Om 3CX-contactvermeldingen naar een CSV-bestand te exporteren:

1. Ga naar **“Admin”**, **“System”**, **“Phonebook”** en vervolgens **“Export”**.
2. Het bestand wordt automatisch opgeslagen in je downloadsbestemming.

## Synchroniseren met Microsoft 365

Als je 3CX is geïntegreerd met Microsoft 365, kun je het zo configureren dat 3CX automatisch contacten uit je gedeelde MS 365-postvak synchroniseert met het 3CX-adresboek.

← Microsoft 365 Save

**Sync Microsoft 365 Shared Mailbox Contacts with 3CX Company Phonebook**

Contacts are imported and synced nightly. All changes in 3CX are overwritten.

Sync all except  
 Sync only

+ Add Delete

<input type="checkbox"/> Name	Principal Name	Email
-------------------------------	----------------	-------

Om dit te configureren:

1. Stel de integratie van Microsoft 365 met 3CX in.
2. Ga in de Admin console naar **System > Phonebook**.
3. Klik op de knop Microsoft 365.
4. Schakel nu de optie "**Sync Share Mailbox Contacts**" in.
5. Klik op "**Add**" om de gedeelde postvakken te selecteren die je wilt synchroniseren.

Dit zal de volgende velden synchroniseren: First Name, Last Name, Company, Mobile, Home, Home 2, Business, Business 2, Email Address.

## Contacten opties

Bij **Contact Options** kun je:

- Het aantal cijfers opgeven dat moet leiden tot een overeenkomst. Je kunt de hele ID of slechts een deel matchen.
- De sorteervolgorde voor de weergave van het adresboek opgeven.
- Optioneel kun je de naam van de Department, Queue of DID rule voor of achter de beller-ID laten toevoegen.



# Beheer

## Dashboard

The screenshot shows the 3CX Admin Console Dashboard. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Users, Voice & Chat, Phones, Outbound Rules, Departments, Office Hours, Call Handling, Reports, Event Log, Recordings, Backup, Integrations, Advanced, and System. The main content area is titled 'Dashboard' and contains the following sections:

- System Information:** Displays license information (Type: Enterprise Annual, Expires: Jul 17, 2024), network ports (SIP: 5060, SIPS: 5061, Tunnel: 5090, Media: 9000-10999), and system extensions. It also shows the number of simultaneous calls (32) and daily outbound calls (0).
- System Maintenance:** Shows updates available (NEW), automatic backup status (ENABLED, Feb 26, 2024, 1:04:06 PM), and recording logs (ENABLED ARCHIVE, 40.04 KB / 1.06 GB). It also includes a 'Purge 134 Calls' button.
- Troubleshooting:** Displays service status (Services: ON), logging level, and firewall settings. It includes buttons for 'Restart OS', 'Capture', and 'Support Info'.
- Event Log:** A table with columns for Level, Event ID, Date & Time, Source, Department, and Details. A warning event (ID 30051) is visible, originating from the SIP Server.

Het dashboard toont belangrijke informatie en de gezondheidsstatus van je systeem in één gemakkelijk te begrijpen weergave, gegroepeerd op:

- **System Information** – Hier vind je systeeminformatie, zoals: Licentie-informatie en vervaldatum, 3CX-versie, FQDN, installatietype, netwerkpoorten, trunks, telefoons en systeemextensies. Zaken worden groen aangegeven als het systeem gezond is en rood aangegeven als waarschuwing om erop te acteren.
- **System Maintenance** – Hier vind je updates met een teller voor het aantal uitstaande updates, automatische back-up met trigger tijden, opnameconfiguratie, opruiming voor firmwares, bel- en chatlogs.
- **Troubleshooting** – De status van alle 3CX-diensten kan je hier zien met CPU- en geheugengebruik, ondersteuningsinformatie en on-the-fly netwerkcaptures, opnieuw opstarten van het besturingssysteem, loggingniveau, eenvoudig exporteren van systeemgezondheidscontroles.

## Event log

Deze functie wordt door Dstny gebruikt om proactief de juiste ervaring te bieden. Indien er events zijn, dan zal Dstny deze opvolgen. Dstny adviseert dan ook om deze functie alleen te gebruiken voor inzicht.

Het 'Event log' is een belangrijk hulpmiddel voor beheerders, omdat het belangrijke systeemgebeurtenissen toont die je helpen om je systeem gezond te houden. Gebeurtenissen zijn gecategoriseerd in 3 categorieën: Fout, Waarschuwing en Informatie. Elke gebeurtenis heeft een unieke ID. Voorbeelden van gebeurtenissen:

- Een noodnummer wordt gebeld (ID 4099).

- Statuswijziging(en) van SIP-trunks (ID 4100).
- Een trunkfailover vindt plaats, d.w.z. de back-uprule wordt geactiveerd (ID 12289).
- De licentielimiet is bereikt (ID 8193), d.w.z. overweeg je licentie te upgraden als de 3CX-licentielimiet voor gelijktijdige belactiviteiten vaak voorkomt.

Je kunt e-mailmeldingen voor kritieke gebeurtenissen instellen in “**Event Log**” > “**Notifications**”.

## Audit log

De auditlogs registreren de acties van beheerders en groepsmanagers, zodat je kunt bekijken wie welke wijzigingen in de configuratie heeft aangebracht. Je kunt je auditlogs openen vanuit de sectie Systeminformatie op het dashboard.

← Audit Log						Export CSV	Print
Date	Performed By	IP Address	Section	Item Changed	Type of Change		
24/11/2023 11:50:29	134 agp test		Event Log		Generate Support Info		
24/11/2023 11:45:51	123 George Brassington		Updates	New Service Pack Update Available	Update		
24/11/2023 10:51:48	131 Leah Williams		IP Blacklist	Denied: [redacted]	Create		
24/11/2023 10:51:38	131 Leah Williams		IP Blacklist	Denied: [redacted]	Create		
24/11/2023 10:51:23	131 Leah Williams		IP Blacklist	Denied: [redacted]	Create		
24/11/2023 10:14:19	123 George Brassington		Updates	New Service Pack Update Available	Update		
24/11/2023 06:43:45	123 George Brassington		Updates	New Service Pack Update Available	Update		

## De centrale upgraden

Dstny verzorgt het upgraden van jouw centrale. De belangrijkste reden is dat de ervaring heeft geleerd dat er vaak een significante impact is op de werking van de centrale bij (grote) updates de werking van de centrale, wat kan leiden tot problemen. Bij het upgraden van de centrale is een goede voorbereiding vereist. Dstny is Titanium partner bij 3CX en heeft de juiste kennis in huis.

## Disk Space Management

Je neemt bij Dstny een bundel af, waarbij de hosting is inbegrepen. Dstny zorgt ervoor dat de resources van de VPS altijd in lijn zijn met de eisen van 3CX. Daarnaast monitort Dstny continu het gebruik van de resources en worden er stappen ondernomen als deze de treshold overschrijden.

## Backup

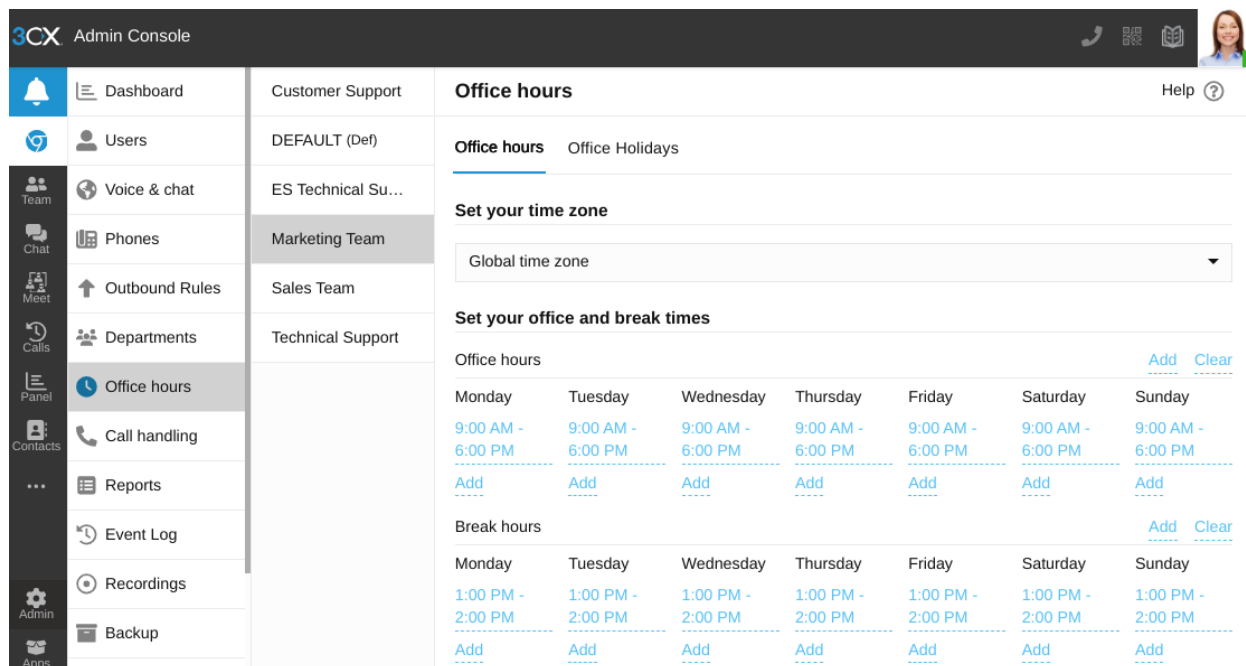
Het maken van Backups wordt door Dstny verzorgt. Er kan te allen tijde een Backup worden teruggezet.

# Afhandeling telefonieverkeer

## Office Hours

Om je kantooruren in te stellen:

1. Ga in de 3CX Admin-console naar "**Office hours**". Selecteer de department waarvoor je de kantooruren wilt instellen.



The screenshot shows the 3CX Admin Console interface. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Users, Voice & chat, Phones, Outbound Rules, Departments, Office hours (selected), Call handling, Reports, Event Log, Recordings, and Backup. The main content area is titled "Office hours" and includes a "Set your time zone" dropdown menu set to "Global time zone". Below this is a table for "Set your office and break times".

Set your office and break times						
Office hours						
Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
9:00 AM - 6:00 PM	9:00 AM - 6:00 PM	9:00 AM - 6:00 PM	9:00 AM - 6:00 PM	9:00 AM - 6:00 PM	9:00 AM - 6:00 PM	9:00 AM - 6:00 PM
<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>
Break hours						
Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
1:00 PM - 2:00 PM	1:00 PM - 2:00 PM	1:00 PM - 2:00 PM	1:00 PM - 2:00 PM	1:00 PM - 2:00 PM	1:00 PM - 2:00 PM	1:00 PM - 2:00 PM
<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>	<a href="#">Add</a>

2. Klik op de dagen en specificeer je openingstijden.
3. Voeg eventuele pauzes toe.
4. Gebruik de knoppen "**Add**" en "**Clear**" om tijden voor elke dag van de week in één keer toe te voegen of te verwijderen.
5. Als deze groep in een andere tijdzone zit, stel dan de tijdzone onderaan de pagina in.
6. Herhaal dit proces voor elke department.

Ook feestdagen kan je hier opgeven.

1. Klik op "**Office Holidays**" en vervolgens op "**Add**".

## Call Routing

### Inbound Rules

Nadat je de kantooruren hebt geconfigureerd, moet je de oproepen doorsturen naar een entiteit die deze kantooruren gebruikt. Meestal stuur je oproepen door naar een IVR of een wachtrij. Als je geen uitgebreide IVR of wachtrij nodig hebt, kun je ook een groepsmenu gebruiken dat simpelweg een aankondiging afspeelt en de oproep direct doorstuurt op basis van de kantooruren.

1. Ga in de admin console naar "**Call Handling**".

2. Selecteer waar je de oproepen naartoe wilt sturen.
3. Vergeet niet dat de kantooruren van de department waar de extensie lid van is, zullen worden toegepast.
4. Ga naar de sectie "**Assigned DID numbers**" van de IVR/wachtrij waar je oproepen naartoe wilt sturen. Selecteer een DID-nummer dat nog niet is toegewezen.
5. Kies een bestemming voor oproepen die binnenkomen tijdens kantooruren, buiten kantooruren en tijdens pauzes.

### Outbound Rules

Met Outbound Rules bepaal je welke extensies de Trunk mogen gebruiken om buiten het netwerk te bellen. Dit kan gedefinieerd worden per extensie, prefix, lengte van een nummer of per Group membership.

#### Een Outbound Rule aanmaken:

1. Ga naar "**Outbound Rules**", selecteer "**Add**" en voer een naam in voor de nieuwe regel.
2. Specificeer de voorwaarden die deze Outbound Rule moeten activeren:
  - **Calls to numbers starting with prefix** - Alle nummers die bijvoorbeeld beginnen met "9".
  - **Calls to numbers with a length of** - Bijvoorbeeld 8 cijfers, om te onderscheiden tussen lokale en nationale nummers.
3. Je kan voor specifieke extensies ook een Outbound Rule aanmaken bij "**Calls from extension(s)**". Definieer extensies of een reeks extensies, gescheiden door komma's en reeksen met een streepje ("-"), bijv. 100,102-120.
4. Je kan ook voor Departments een Outbound Rule aanmaken bij "**Calls from Departments**" door op de knop "**Add**" te klikken.
5. Stel nu in "**Make outbound calls on**" voor de routes in, waarop de oproepen moeten worden geplaatst. Als de eerste route niet beschikbaar of bezet is, probeert 3CX automatisch de volgende route, totdat de oproep kan worden beantwoord of "**Block Calls**" is bereikt.
6. Je kan het nummer aanpassen, voordat de oproep wordt gerouteerd:
  - **Strip Digits** - verwijdert een of meer cijfers van het gebelde nummer, bijvoorbeeld één cijfer verwijderen om de prefix "9" te wissen voordat het nummer wordt doorgezet.
  - **Prepend** - voeg een of meer cijfers toe aan het begin van het nummer, indien dit vereist is door de provider of de gateway.
7. Je kan een '**Outbound Caller ID**' instellen. 3CX stelt dan het uitgaande beller-ID in, hoewel de telecomprovider deze mogelijk kan negeren. Raadpleeg het gebeurtenislogboek voor eventuele fouten als de uitgaande beller-ID niet wordt weergegeven.
8. Klik op "**Save**" om de uitgaande regel toe te voegen.

Na het maken van de Outbound Rule wordt deze onderaan de lijst toegevoegd, d.w.z. dat deze de laagste prioriteit heeft. Als je de prioriteit van een Outbound Rule wilt verhogen, dan selecteer je de regel en klik je op de knop "**Move up**".

## IVR

De krachtige **IVR / Digital Receptionist** functie van 3CX stelt je in staat om bellers naadloos door te sturen naar de juiste extensies, wachtrijen of Ring Groups. Met een standaard IVR-menu kun je tot 10 opties configureren waaruit bellers kunnen kiezen. Je kunt zoveel IVR-menu's maken als nodig is, waarbij de enige beperking voornamelijk de geduldigheid van de beller is.

Naast de standaard IVR is er ook een Department menu, een eenvoudige digital receptionist die een welkomstboodschap afspeelt en oproepen doorstuurt op basis van de kantooruren.

Key	Action	Destination
0	Connect to extension	101 Rachel Scott
1	Connect to ring group	801 US Office
2	Connect to queue	800 Marketing Team
3	Transfer to voicemail	102 Bianca Mayson

Om een IVR / Digitale Receptionist te maken:

1. Ga in je Web Client naar "**Admin**" > "**Call handling**".
2. Klik op "+ **Add Digital Receptionist**".
3. **Digital receptionist name:** Voer een naam in, bijvoorbeeld "Hoofdmenu Bedrijf".
4. **Department:** Voeg de department toe waarvoor de IVR bedoeld is. Let erop dat de IVR de kantooruren van deze department overneemt.
5. **Assigned DID number(s):** Gebruik de dropdown om een DID-nummer toe te wijzen dat oproepen direct naar je IVR leidt.
6. Stel de **language (taal)** in voor je IVR.
7. **Prompt:** Upload of neem je welkomstboodschap op. Bijvoorbeeld: "Dank u voor het bellen naar XYZ, druk 1 voor verkoop en 2 voor support". Enkele tips:

- Gebruik geen gereserveerde tekens (< > : " / \ | ? \* &) in de bestandsnaam van de prompt.
  - Als je de aankondiging van tevoren opneemt, gebruik dan de **PCM-, 8 kHz-, 16 bit-, Mono-formaten**. In Windows Geluidsrecorder moet je de optie "Save as" gebruiken om in dit formaat op te slaan. Gebruik geen MP3-formaat. Gebruik onze audioconverter om een opname naar een ondersteund formaat te converteren.
  - Kondig het nummer aan dat de gebruiker moet indrukken na de optie, bijv. 'Voor verkoop, druk 1'.
8. In de sectie "**Menu**", selecteer je de gewenste actie en bestemming voor elke toets.
  9. In de sectie "**Destinations**" kies je een bestemming voor oproepen die tijdens kantooruren, buiten kantooruren en pauzes worden ontvangen. Vergeet niet dat de kantooruren worden overgenomen van de afdeling waar deze IVR lid van is.
  10. Navigeer naar de tab "**Options**" bovenaan om:
    - Een doorverbind route in te stellen voor sms-berichten die naar dit nummer worden verzonden.
    - Te bepalen waar je een oproep heen stuurt bij geen of ongeldige invoer.
  11. Klik op "**Save**".

Als je alleen bellers wilt verwelkomen met een aankondiging en vervolgens gesprekken wilt routeren op basis van kantooruren, volstaat een eenvoudig **Department Menu**.

## Destinations

When office is closed route to

End call ▼

Play announcement

OfficeClosed.wav ▼ ↑ 🗑️ 🎤

### Aankondigingen voor een Department menu

1. Schakel de schuifregelaar "**Play announcement**" in.
2. Neem op wat je aan de bellers wilt mededelen of kies uit opgeslagen opnames. Om je begroeting op te nemen:
  - Klik op het microfoonpictogram om een nieuwe prompt op te nemen.
  - Voer je gewenste bestandsnaam in en klik opnieuw op het microfoonpictogram.
  - Een pop-up toont je opnametijd. Klik op de timer om te stoppen als je klaar bent.
  - Je kunt nu je begroeting beluisteren, opnieuw opnemen of op de uploadknop klikken om op te slaan.

- Je opname wordt weergegeven in het dropdownmenu.
- 3. Als je al een audiobestand hebt, kun je je aankondiging uploaden als een Mono, 8kHz, 16bit WAV-bestand. Heb je een muziekbestand dat niet in het vereiste audioformaat past, dan kun je de audioconverter van 3CX gebruiken.
- 4. Herhaal dit proces voor een andere aankondiging als je pauze hebt of als je kantoor gesloten is.

Als je de **"Record"**-knop niet ziet, zorg dan dat je microfoon goed is geconfigureerd en toegestaan in **"Settings > Audio/Video"**.

## Call Recording

De functie voor Call Recording stelt je in staat om gesprekken op te nemen voor compliancy- en trainingsdoeleinden. Via de pagina **'Recordings'** kun je oproepopnamen doorzoeken en beheren, evenals een opname downloaden of verwijderen. Archiveren van een opname verwijdert de opname uit de lokale opslag en kopieert deze naar de externe opslag. De functie **'Purge'** biedt een aantal bulkacties met betrekking tot het verwijderen en verplaatsen van opnamen.

### Configureren van Call Recording

Om een oproepopname te configureren:

1. Selecteer **"Enable Remote Archiving"**.
2. Configureer de locatie waar opnames moeten worden opgeslagen. In **"Location type"** - selecteer je een van de volgende opties voor je externe archief:
  - FTP - stel het juiste network path van de server (ftp://, ftps://, ftpes://) en gebruikersnaam en wachtwoord in om opnames op de externe FTP-server op te slaan.
  - Google Storage - upload je opgeslagen JSON-sleutel en klik op **"Connect"** om een pad in Google Cloud te selecteren. Zie meer informatie over het configureren van Google Cloud-opslag. <https://www.3cx.com/docs/google-cloud-storage/>
  - SMB - stel het SMB (Server Message Block) network path van de server in met het juiste domein, gebruikersnaam en wachtwoord voor de Windows-share.
  - SFTP - SSH-bestandsoverdracht - stel het SSH (Secure SHell) server path in met de juiste gebruikersnaam, wachtwoord en/of OpenSSH-sleutel. Zie meer informatie over het maken en/of converteren van OpenSSH-sleutels. <https://www.3cx.com/docs/manual/convert-open-ssh-key/> De onderstaande SFTP-services worden niet ondersteund:
    - Amazon S3-buckets
    - AWS Transfer for SFTP beheerde service
    - MS Azure Blob Storage
  - Je kunt ook gebruikmaken van een Microsoft SharePoint <https://www.3cx.com/docs/manual/sharepoint/> / MS 365-account voor bestandsopslag. Zie de handleiding over hoe je dit configureert. <https://www.3cx.com/docs/manual/sharepoint/>
3. Archiveringschema voor opnames - geef op wanneer opnames naar het archief moeten worden verplaatst.



4. Stel de tijdelijke opname locatie in - dit is de map waarin opnames lokaal worden opgeslagen totdat ze gearchiveerd worden. Je moet een map kiezen buiten de installation directory van 3CX.
5. Klik op "OK" om je instellingen toe te passen.

### Belangrijk!

- Stel de locatie voor opnames niet in op een van de lokale installatiefolders van het 3CX Phone System, omdat deze worden verwijderd tijdens een deïnstallatie.
- Als je een local path voor opnames instelt op Linux, moet de opgegeven directory eigendom zijn van de phonesystem user en de juiste rechten hebben om beschrijfbaar te zijn door de PBX.
- **Quota for Recordings** - Stel de quotumlimiet in voor oproepopnames in gigabytes (GB). Wanneer deze limiet is bereikt, stoppen de opnames.
- **Delete Temporary Recordings older than** - Verwijdert tijdelijke opnames die ouder zijn dan X dagen.
- Opnames worden niet naar de schijf geschreven wanneer "**Disk Protect Mode**" is ingeschakeld in "**Event Log**" > "**Notifications**" > "**Hard disk is at or near capacity**". Dit wordt geactiveerd bij minder dan 500MB vrije schijfruimte, met een e-mailmelding naar de System Administrator.

### Paging

Paging wordt gebruikt om een eenrichtingsmededeling te doen aan een Ring Group via de luidspreker van de telefoon, zonder dat de opgeroepen partij de hoorn hoeft op te nemen. Paging vereist dat je de juiste kiescode instelt in "**System**" > "**Dial Codes**" > "**Paging**", bijvoorbeeld \*9, en een telefoon die intercom ondersteunt en geconfigureerd is.

Om een paginggroep toe te voegen aan een belgroep, ga naar "**Call Handling**" > Klik op de belgroep die je wilt bewerken > kies in het dropdownmenu "**Ring Strategy**" tussen:

- **Paging** - voeg de extensies toe die je wilt bereiken in de sectie "**Group members**".
- **Paging Multicast** - geschikt voor grote paging groepen en vereist telefoons die multicast ondersteunen op hetzelfde lokale subnet als 3CX. Definieer het multicastadres waarnaar de audiostream moet worden verzonden en gebruik de configuratiemethode voor provisioning om de IP-telefoon te configureren om naar dit adres te luisteren.
- Klik op "**Opslaan**".

### Intercom

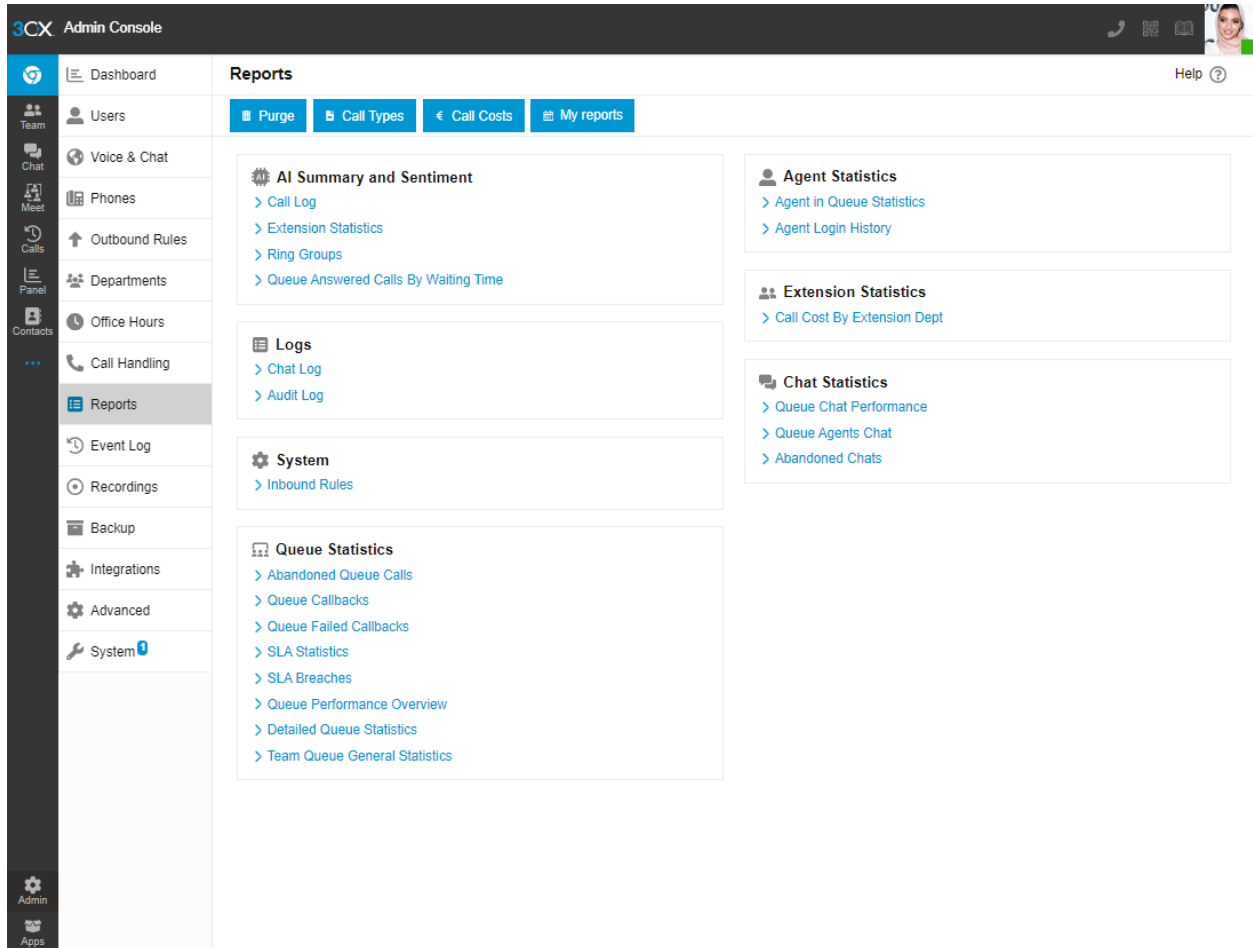
Intercom stelt je in staat om een aankondiging te doen naar een enkele extensie met tweerichtingsaudio, wat betekent dat de opgeroepen partij kan reageren zonder de hoorn op te nemen. Om een gebruiker via de intercomfunctie te bellen, voeg je het paging/intercom prefix toe voor het extensienummer, bijvoorbeeld als je paging-kiescode \*9 is, bel je: \*91100. Stel de intercom-kiescode in via "**System > Dial codes > Paging**". De extensie die intercom gebruikt, moet de optie "**Operations**" ingeschakeld hebben onder "**Users > View**".

# Scheduled reports

## Inleiding

3CX stelt gebruikers die Manager, Owner of System Owner zijn in staat om rapportages te plannen vanuit hun Web Client. Rapportages kunnen dagelijks, wekelijks, maandelijks of ad-hoc gepland worden en worden per e-mail verzonden in .CSV-formaat.

## Een rapportage inplannen



1. Log in op je 3CX Web Client. Ga naar de Admin Console en klik op de optie **"Reports"** in het menu aan de linkerkant. Alleen Managers, Owners en System Owners kunnen deze optie zien.
2. Klik op het type rapport dat je wilt genereren. Bekijk [hier](#) alle beschikbare rapporttypes en wat ze doen.

← Call Reports Export CSV Print Help ?

Range: Today Call Type: All ▼ Search

Call Time	Caller ID	Destination	Status	Ringing	Talking	Cost	Reason	
04/26/2024 4:05:28 AM	Jeffre Weiss (101)	Asad Bushra (104)	Answered	00:00:04	00:00:01	0.00	Terminated by Asad Bushra (104)	↓ ▶
04/26/2024 4:03:04 AM	Jeffre Weiss (101)	VMail (104)	Answered	00:00:00	00:00:02	0.00	Terminated by Jeffre Weiss (101)	
04/26/2024 4:03:04 AM	Jeffre Weiss (101)	Asad Bushra (104)	Unanswered	00:00:00	00:00:00	0.00	Forwarded to VMail (104)	
04/26/2024 4:02:59 AM	Asad Bushra (104)	Jeffre Weiss (101)	Unanswered	00:00:01	00:00:00	0.00	Terminated by Asad Bushra (104)	
04/26/2024 4:02:48 AM	Jeffre Weiss (101)	VMail (104)	Answered	00:00:00	00:00:02	0.00	Terminated by Jeffre Weiss (101)	
04/26/2024 4:02:48 AM	Jeffre Weiss (101)	Asad Bushra (104)	Unanswered	00:00:00	00:00:00	0.00	Forwarded to VMail (104)	
04/26/2024 4:01:49 AM	Nick Borg (+17778732492)	Jeffre Weiss (101)	Answered	00:00:07	00:00:02	0.00	Terminated by Jeffre Weiss (101)	↓ ▶
04/26/2024 4:01:49 AM	Nick Borg (+17778732492)	Q Damac Queue (803)	Answered	00:00:00	00:00:08	0.00	Q Damac Queue (803) replaced by Jeffre Weiss (101)	
04/26/2024 3:59:36 AM	Nick Borg (+17778732492)	Jeffre Weiss (101)	Answered	00:00:25	00:00:02	0.00	Terminated by Jeffre Weiss (101)	↓ ▶
04/26/2024 3:59:35 AM	Nick Borg (+17778732492)	Q Damac Queue (803)	Answered	00:00:00	00:00:26	0.00	Q Damac Queue (803) replaced by Jeffre Weiss (101)	
04/26/2024 3:59:07 AM	Nick Borg (+17778732492)	Q Damac Queue (803)	Unanswered	00:00:00	00:00:03	0.00	Terminated by Nick Borg (+17778732492)	

- Klik op het trechter pictogram, zoals hierboven aangegeven.
- Selecteer in het volgende venster de datumbereik van je rapport, van en tot, evenals het type gesprek. Deze velden kunnen variëren afhankelijk van het type rapport dat je plant.
- Klik op **"Save/Schedule"**.

### Save / Schedule ✕

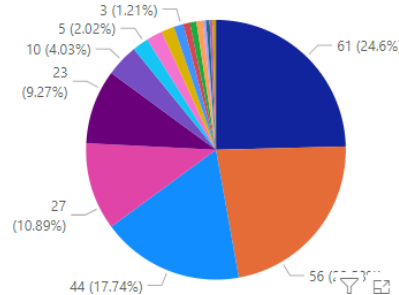
Name \*

Monthly: First day of the month ▼

- Voer in het volgende venster een naam in voor je rapport en kies hoe vaak je dit rapport wilt ontvangen.
- Klik op **"OK"**. Je rapport wordt volgens je selectie per e-mail naar je verzonden.

Jeffre Weiss (101)	00:01:57	00:01:57
+4951147402400	00:01:54	00:01:54
GKY (115)	00:01:52	00:01:52
Jeffre Weiss (101)	00:01:51	00:01:51
Administrator Global Admin (100)	00:01:47	00:01:47
Jeffre Weiss (101)	00:01:39	00:01:39
Administrator Global Admin (100)	00:01:30	00:01:30
Microsoft Microsoft1234 (102)	00:01:19	00:01:19
Microsoft Microsoft1234 (102)	00:01:13	00:01:13
Administrator Global Admin (100)	00:00:50	00:00:50
Jeffre Weiss (101)	00:00:41	00:00:41
GKY CY.3CXDEV (302)	00:00:38	00:00:38
Administrator Global Admin (100)	00:00:36	00:00:36
GKY CY.3CXDEV (302)	00:00:36	00:00:36
<b>Total</b>	<b>00:32:06</b>	

Numbers of Calls Per Caller



- Caller ID**
- Administrator Global A...
  - Jeffrey Weiss (101)
  - GK Y (115)
  - GK Y CY.3CXDEV (302)
  - Nick Borg (+17778732...
  - Arnold, Adam (100)
  - +4951147402400
  - nbo (309)
  - Microsoft Microsoft12...
  - Connector Phone (104)

Caller ID	total Talkingtime
Jeffre Weiss (101)	00:09:50
Administrator Global Admin (100)	00:08:04
GKY (115)	00:04:10
Microsoft Microsoft1234 (102)	00:02:32
+4951147402400	00:02:19
GKY CY.3CXDEV (302)	00:02:07
Nick Borg (+17778732492)	00:01:11
nbo (309)	00:00:38
Arnold, Adam (100)	00:00:26
IVR (RecordFile)	00:00:15
Connector Phone (104)	00:00:14
Nicholas (LiveChat)	00:00:09
+4915792609834	00:00:04
+4920185784251	00:00:04
+4923274177680	00:00:03
<b>Total</b>	<b>00:32:06</b>

Caller ID	Count of Caller ID
Administrator Global Admin (100)	61
Jeffre Weiss (101)	56
GKY (115)	44
GKY CY.3CXDEV (302)	27
Nick Borg (+17778732492)	23
Arnold, Adam (100)	10
+4951147402400	5
nbo (309)	5
Microsoft Microsoft1234 (102)	4
Connector Phone (104)	3
+4920185784251	2
+4923274177681	2
IVR (RecordFile)	2
+4915792609834	1
+4923274177680	1
Meta Channel (108)	1
<b>Total</b>	<b>248</b>

- Rapporten worden verzonden via e-mail met een rapportlink en .CSV-bestand als bijlage, die eenvoudig gebruikt kunnen worden als gegevensbron voor bijvoorbeeld Power BI.

## Notities

De tijdzone van het rapport is dezelfde als die van de groep. Als een gebruiker zich in een andere tijdzone bevindt dan de server, blijven de rapporten toch logisch. Rapporten worden niet gegenereerd op basis van de tijdzone van de browser of lokale gebruiker.

Alle geplande rapporten voor een enkele gebruiker worden samengevoegd in één e-mail om het aantal e-mails dat een gebruiker ontvangt te beperken. Deze worden gegroepeerd op basis van de ingestelde frequentie, bijvoorbeeld alle dagelijkse rapporten worden samen verzonden, evenals de wekelijkse rapporten, enz.

## Mijn Rapporten

← My reports					Help ?
Name	Type	Schedule	Filter	Report link	
Last 7 Days	Call Log	Weekly: On Monday	Range: Last 7 days Call Type: Only Answered	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Report-Monthly	Call Log	Daily	Range: This month Call Type: All	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Yesterday	Call Log	Daily	Range: Yesterday Call Type: All	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
This Year	Call Log	Daily	Range: This year Call Type: All	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Last Year	Call Log	Daily	Range: Last year Call Type: All	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
30 days report	Call Log	Daily	Range: This month Call Type: All	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Last30Days - apr1	Call Log	Daily	Range: Last 30 Days Call Type: All	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Audit - apr1	Audit Log	Daily	Range: Last 30 Days Type of change: Any Section: Any	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Agent In QueueStatistics - apr1	Agent in Queue Statistics	Daily	Range: Last 30 Days Queue: Damac Queue	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Ring Group Statistics - apr1	Ring Groups	Daily	Range: Last 30 Days	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Chat log - apr1	Chat Log	Daily	Range: Last 30 Days	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Agent Login History - apr1	Agent Login History	Daily	Range: Last 30 Days Queue: Damac Queue	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
CallCost Default Mall of the emirates - apr1	Call Cost By Extension Dept	Daily	Range: Last 30 Days Call Type: All Dept: AD Default - Mall of the Emirates	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	
Extension Statistics - apr1	Extension Statistics	Daily	Range: Last 30 Days Call Type: All Dept: AD Default - Mall of the Emirates	<a href="#">Click to check report</a> ⋮	

- Elke gebruiker heeft een **"My reports"** sectie waar alle gemaakte en geplande rapporten op één plek te zien zijn.
- Je hebt toegang tot **"My reports"** via het hoofdreportdashboard.
- Vanaf hier kun je een rapport snel bekijken, verwijderen of bewerken.



[www.dstny.nl](http://www.dstny.nl)