

Handleiding

Zycoo CooVox Series-U20

Algemeen

De Zycco CooVox Series-U20 wordt in deze handleiding de PBX genoemd. Deze PBX is een klein maar krachtig ontwerp. De mogelijkheden worden in deze handleiding besproken.

Inhoudsopgave

- Hoofdstuk 1 In gebruik nemen van de hardware
- Hoofdstuk 2 Inloggen in de PBX portal
- Hoofdstuk 3 Aanmaken extensie voorkeuren
- Hoofdstuk 4 Aanmaken extensies en provisionen van telefoons
- Hoofdstuk 5 Huntgroepen – Belgroepen
- Hoofdstuk 6 IVR – keuzemenu – autoanswer – meldteksten bij schakelingen
- Hoofdstuk 7 Wachtrij
- Hoofdstuk 8 Uploaden eigen teksten en muziek
- Hoofdstuk 9 SIP gateway

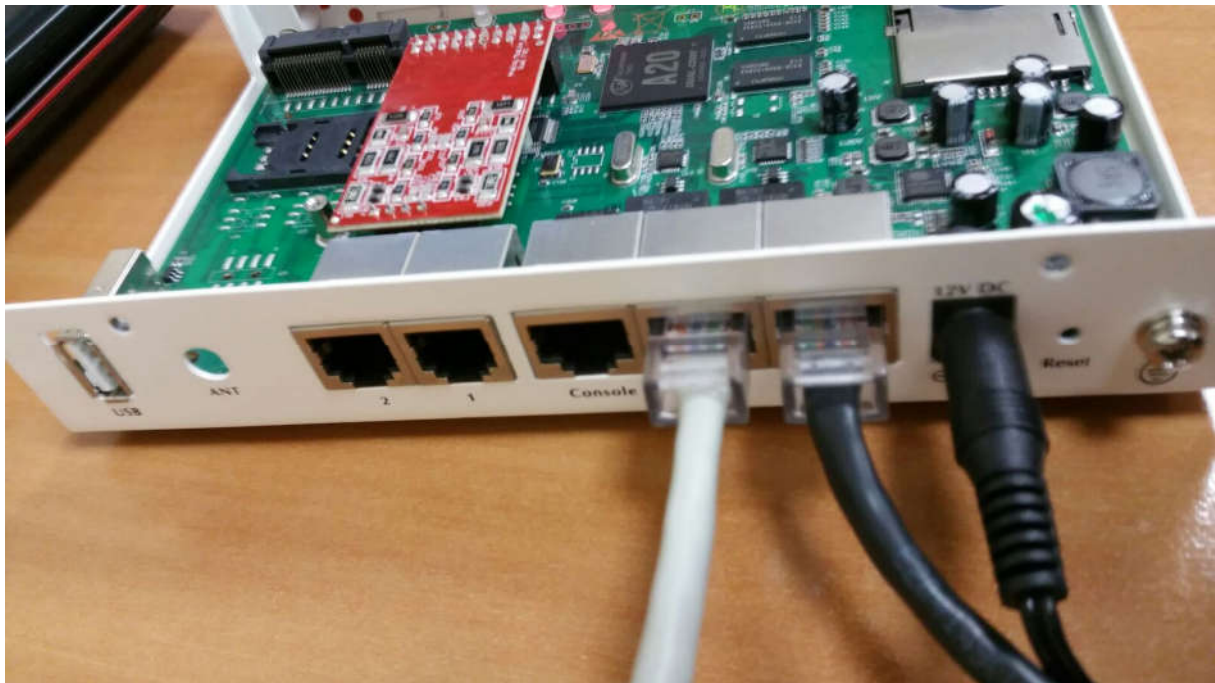
Hoofdstuk 1

In gebruik nemen van de hardware

De PBX heeft aan de achterzijde een aantal poorten zitten zoals afgebeeld hieronder. De PBX is zowel benaderbaar via de LAN als de WAN poort. Dit betekent dat de PBX met uitsluitend de WAN in het bestaande netwerk gehangen kan worden.

Ook kan er een keuze worden gemaakt om de WAN en LAN te scheiden. Alle telefoons gaan dan aan de LAN poort middels een switch die dedicated VoIP is. De keuze welke optie gebruikt wordt, is afhankelijk van het netwerk van de klant. Beheren van de module kan zowel via de WAN als de LAN poort.

Poorten aan de achterzijde



USB	kan een USB stick aan voor extra geheugen
2	is voor een analoge telefoon
1	is voor een analoge telefoon
Console	optioneel
LAN	eigen omgeving voor toestellen, optioneel
WAN	aansluiting op het internet voor SIP registratie en telefoons

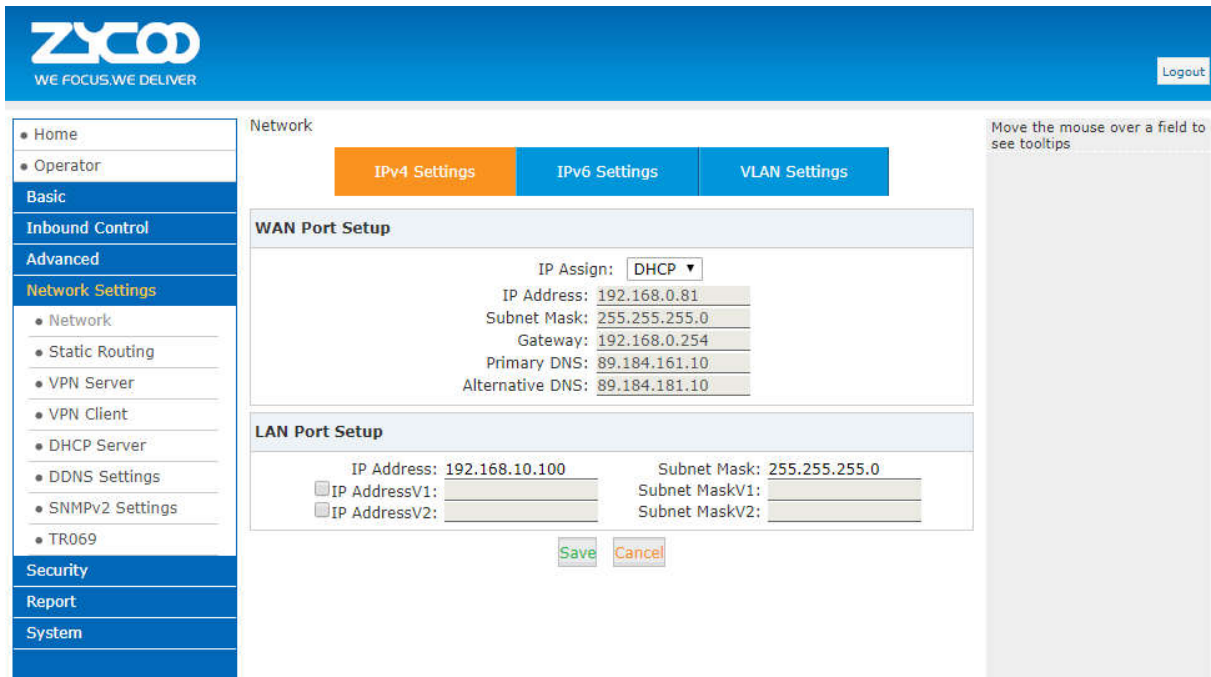
Hoofdstuk 2

Inloggen in de PBX

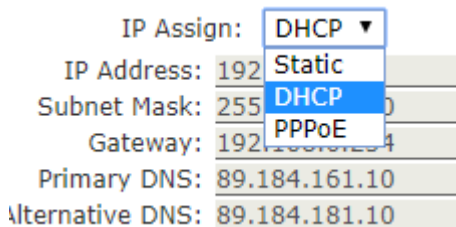
Inloggen in de PBX kan via de WAN en de LAN poort. Standaard zijn de adressen:

WAN: 192.168.1.100:9999
LAN: 192.168.10.100:9999

Deze adressen zijn statisch ingesteld. De gebruikersnaam is admin en het wachtwoord is admin .
Om dit veranderen wordt gegaan naar Network Settings - Network



In bovenstaand voorbeeld is de WAN poort ingesteld op DHCP. De mogelijkheden hierbij zijn:



De PPPoE instelling kan alleen voorzien worden van een gebruikersnaam en wachtwoord. Er kan geen IP adres bij worden opgegeven. In onze testopstelling is de PBX ingesteld op DHCP.

Hoofdstuk 3

Aanmaken extensievoorkeuren

Alvorens we beginnen met het provisionen is het verstandig eerst een keuze te maken in de extensievoorkeuren.

ZYCOO
WE FOCUS.WE DELIVER

ZYCOO IP Phone System Reloaded Logout

General

General | Analog Settings | SIP Settings | IAX2 Settings

Local Extension Settings

Operator Extension: <None> ▾
 Global Ring Time Set(sec): 30
 Enable Transfer:
 Enable Outbound Transfer:
 Enable Attended Transfer Caller ID:
 Enable Music On Ringback:
 Auto-Answer: Fax Detect Time: 1 ▾
 Web Dial Auto-Answer:
 Record Format: GSM ▾
 Call Forward CID:
 P-Preferred-Identity:

Default Settings for New User

SIP: IAX2: Web Manager: Call Waiting:
 Agent: Voicemail: Delete VMail: VM Password: 1234
 NAT: Transport: UDP ▾ SRTP:

Audio Codecs
ulaw alaw G.722 G.729 G.726 GSM Speex Opus

Extension Preferences

User Extensions 800	-	899
Conference Extensions 900	-	909
IVR Extensions 610	-	629
Queue Extensions 630	-	639
Ring Group Extensions 640	-	659
Paging Group Extensions 660	-	679
Web Extensions 680	-	699

[Reset](#)

[Save](#) [Cancel](#)

Codecs: The allowed codecs can be selected. By default only alaw, ulaw and G.729 are allowed.

Op zich zijn de standaard instellingen redelijk toereikend. Echter als je gaat werken met IVR, ook als autoanswer en meldingen voor en tussen de wachtrijen is het wellicht een beetje krap bemeten. Daarom is het voorstel ook:

Extension Preferences

User Extensions 800	-	879
Conference Extensions 900	-	929
IVR Extensions 600	-	699
Queue Extensions 930	-	969
Ring Group Extensions 970	-	989
Paging Group Extensions 990	-	999
Web Extensions 880	-	899

[Reset](#)

Hoofdstuk 4

Aanmaken extensies en provisionen telefoons

Ga naar Basic – Extensions. Afhankelijk van het model heeft u een aantal licenties tot uw beschikking staan.

The screenshot shows the Zycoo web interface. The top navigation bar includes the Zycoo logo and a 'Logout' button. The left sidebar contains a menu with categories: Home, Operator, Basic (with sub-items: Extensions, Trunks, Outbound Routes), Inbound Control, Advanced, Network Settings, Security, Report, and System. The main content area is titled 'Extensions' and features two buttons: 'Extensions' (highlighted in orange) and 'Upload/Download Extensions'. Below these is a search bar with 'Search' and 'Show All' buttons. A row of action buttons includes 'New User', 'Batch Add', 'Edit Selected', and 'Delete Selected'. A table lists 10 extensions with columns: Name, Extension, Port, Protocol, DialPlan, Outbound CID, and Options. Each row has an 'Edit' link in the Options column.

Name	Extension	Port	Protocol	DialPlan	Outbound CID	Options
1 800	800	--	SIP	DialPlan1		Edit
2 801	801	--	SIP	DialPlan2		Edit
3 802	802	--	SIP	DialPlan1		Edit
4 803	803	--	SIP	DialPlan1		Edit
5 804	804	--	SIP	DialPlan1		Edit
6 805	805	--	SIP	DialPlan1		Edit
7 806	806	--	SIP	DialPlan1		Edit
8 807	807	--	SIP	DialPlan1		Edit
9 808	808	--	SIP	DialPlan1		Edit
10 809	809	--	SIP	DialPlan1		Edit

Klik op "edit" en de gegevens achter de extensie worden zichtbaar.

The screenshot shows the 'Edit' configuration page for an extension. The page is divided into several sections:

- General:** SIP: ; IAX2: ; Name: 801; Extension: 801; Password: oj@p3su5oF; Outbound CID: ; DialPlan: DialPlan2; Analog Phone: None.
- Voicemail:** Enable: ; Password: 1234; Delete VMail: ; Email(Fax/Voicemail): .
- Other Options:** Web Manager: ; Agent: ; Call Waiting: ; Allow Being Spied: ; Pickup Group: 1; Mobility Extension: ; Mobility Extension Number: .
- VoIP Settings:** NAT: ; Transport: UDP; SRTP: ; Qualify: ; Remote Extension: ; DTMF Mode: RFC2833; Permit IP: .
- Video Options:** Video Call: ; H.261: ; H.263: ; H.263+: ; H.264: ; VP8: .
- Audio Codecs:** Disallowed: g722, g726, gsm, speex; Allowed: alaw, ulaw, g729.

 At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

In de default settings staat welke protocollen bij de extensies die aangemaakt worden mogen worden gebruikt. Dit is te vinden onder Advanced – Options

ZYCOO WE FOCUS.WE DELIVER ZYCOO IP Phone System Reloaded [Logout](#)

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
- Advanced
 - Options
 - Virtual Fax
 - Voicemail
 - SMTP Settings
 - Conferences
 - Music Settings
 - DISA
 - Follow Me
 - Call Forward
 - One Number Stations
 - Paging and Intercom
 - Web Extensions
 - PIN Sets
 - Call Recording
 - Smart DID
 - Callback
 - Phone Book
 - LDAP Server
 - Feature Codes
 - Phone Provisioning
 - EX-Box provisioning
- Network Settings
- Security
- Report
- System

General

General | Analog Settings | SIP Settings | IAX2 Settings

Local Extension Settings

Operator Extension: <None> ▾
 Global Ring Time Set(sec): 30
 Enable Transfer:
 Enable Outbound Transfer:
 Enable Attended Transfer Caller ID:
 Enable Music On Ringback:
 Auto-Answer: Fax Detect Time: 1 ▾
 Web Dial Auto-Answer:
 Record Format: GSM ▾
 Call Forward CID:
 P-Preferred-Identity:

Default Settings for New User

SIP: IAX2: Web Manager: Call Waiting:
 Agent: Voicemail: Delete VMail: VM Password: 1234
 NAT: Transport: UDP ▾ SRTP:

Audio Codecs

ulaw alaw G.722 G.729 G.726 GSM Speex Opus

Extension Preferences

User Extensions 800	-	899
Conference Extensions 900	-	909
IVR Extensions 610	-	629
Queue Extensions 630	-	639
Ring Group Extensions 640	-	659
Paging Group Extensions 660	-	679
Web Extensions 680	-	699

[Reset](#)

[Save](#) [Cancel](#)

Codecs: The allowed codecs can be selected. By default only alaw, ulaw and G.729 are allowed.

Log in bij de telefoon en voer de volgende gegevens in:

Register Status	Registered	
Account Active	<input checked="" type="radio"/> On <input type="radio"/> Off	
Label	<input type="text" value="Toestel 801"/>	?
Display Name	<input type="text" value="801"/>	?
Register Name	<input type="text" value="801"/>	?
User Name	<input type="text" value="801"/>	?
Password	<input type="password" value="••••••"/>	?
SIP Server	<input type="text" value="192.168.0.81"/>	Port <input type="text" value="5060"/> ?

Het Dialplan dat wordt gekozen bepaalt of iemand wel of niet kan uitbellen en eventueel of iemand naar het buitenland kan bellen. Zie hiervoor het onderdeel Dialplan.

Agent moet worden aangevinkt als een extensie (toestel) in een wachtrij moet kunnen worden opgenomen.

Hoofdstuk 5

Huntgroepen – Belgroepen

Een huntgroep is een groep waarin een aantal toestellen zitten die tegelijk worden aangeroepen. Ga naar Inbound Control – Ring Groups

The screenshot shows the Zycoo web interface for managing Ring Groups. The header includes the Zycoo logo and the tagline "WE FOCUS. WE DELIVER", along with a "Logout" button. The left sidebar contains a navigation menu with categories: Home, Operator, Basic, Inbound Control, and Advanced. The main content area displays a "List of Ring Groups" table with columns for Extension, Name, Members, and Options. A "New Ring Group" button is located above the table. A tooltip on the right side of the page reads "Move the mouse over a field to see tooltips".

Hier kan een nieuwe groep aangemaakt worden door op New Ring Group te klikken

The screenshot shows the "New Ring Group" configuration form in the Zycoo web interface. The form includes the following fields and options:

- Name:** A text input field.
- Strategy:** A dropdown menu set to "RingAll".
- Ring Group Members:** A list of selected members, currently empty.
- Available Channels:** A list of available channels, including 800(SIP) 800, 801(SIP) 801, 802(SIP) 802, 803(SIP) 803, 804(SIP) 804, 805(SIP) 805, 806(SIP) 806, and 807(SIP) 807.
- Label:** A text input field.
- Extension for this ring group:** A text input field containing "970".
- Ring (each/all) for lasting time(sec):** A text input field containing "20".
- If not answered:** A section with radio button options: Goto Extension, Goto Voicemail, Goto Ring Group, Goto IVR (selected), and Hangup.
- closed time:** A dropdown menu.
- Buttons:** "Save" and "Cancel" buttons at the bottom.

A tooltip on the right side of the form explains the "Label" field: "Label: Defines a label for the ring group. Show the label when you receive incoming calls from the ring group."

Geef de huntgroep een naam en ken er extensies, toestellen aan toe. Er kan gekozen worden om bij geen antwoord door te schakelen naar een andere keuze.

Hoofdstuk 6

**IVR – keuzemenu – autoanswer –
meldteksten bij schakelingen**

De PBX heeft de mogelijkheid om een of meerdere IVR's, interactive voice response's in te zetten. Dit houdt in dat de IVR beantwoordt en de mogelijkheid geeft om een keuze te maken, van 0 t/m 9. Aan die keuzes kan een vervolgactie worden gehangen zoals een toestel, een belgroep, een tijdschakeling, een wachtrij of een andere IVR.

Door in een IVR geen keuzes te zetten kan deze ook alleen een geluidsbestand afspelen en daarna de verbinding verbreken. Ook kan er na het afspelen van een geluidsbestand een doorschakeling worden gemaakt. Zo kan er door enigszins creatief te werk te gaan veel mee gedaan worden.

Ga naar Inbound Control – IVR

Zyco
WE FOCUS.WE DELIVER

Logout

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control**
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

IVR

[New IVR](#)

Extension	Name	Dial other Extensions	Options
1	closed time	No	Edit Delete
2	working time	Custom	Edit Delete

Move the mouse over a field to see tooltips

Klik op New IVR

New IVR X

IVR Settings

Name: _____ Extension: 600

Welcome Message

Please Select: ▼ [Custom Prompts](#)

Repeat Loops: 1 ▼

Timeout: 0

Dial other Extensions: [\(Custom\)](#)

Keypress Events

Key	Action
0	Disabled ▼
1	Disabled ▼
2	Disabled ▼
3	Disabled ▼
4	Disabled ▼
5	Disabled ▼
6	Disabled ▼
7	Disabled ▼
8	Disabled ▼
9	Disabled ▼
*	Disabled ▼
#	Disabled ▼
t	Disabled ▼
i	Disabled ▼

Save
Cancel

Geef de IVR een naam en ken hem een extensienummer toe. Bij Please select kies je een IVR prompt. Door op Custom Prompts te klikken ga je direct naar Inbound Control – IVR Prompts.

Repeat Loops geeft het aantal keer aan dat de gekozen prompt af moet spelen.

De Time Out is het aantal seconden dat er nog een keuze mogelijkheid is na het afspelen van de IVR prompt.

Dial Other Extensions houdt in dat naast de keuzes van het keuzemenu ook een intern nummer of extern nummer ingetoetst kan worden. Afhankelijk van het gekozen Dial Plan onder het kopje Custom wordt dit dan wel of niet gekozen. Tevens is het DialPlan ook belangrijk voor het feit of er wel of niet intern gekozen kan worden!!!

De keuze die gemaakt wordt achter de “t” is de actie die uitgevoerd wordt als er geen keuze wordt gemaakt.

De keuze die gemaakt wordt achter de “i” is de actie die uitgevoerd wordt als er een ongeldige keuze wordt gemaakt.

Ga naar Inbound Control – IVR Prompts

The screenshot shows the ZYCO web interface for managing IVR prompts. The header includes the ZYCO logo and the tagline "WE FOCUS.WE DELIVER", along with a "Logout" button. A left-hand navigation menu lists various system settings, with "Inbound Control" and "IVR Prompts" highlighted. The main content area is titled "IVR Prompts" and features two buttons: "IVR Prompts" (orange) and "Upload IVR Prompts" (blue). Below these buttons is a table titled "List of Prompts" with columns for "Name" and "Options". The table lists eight prompts, each with a checkbox, a name, and options to "Play", "Delete", and "Download".

	Name	Options
<input type="checkbox"/>	1 closed.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	2 closed_cn.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	3 kies12.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	4 tekst01.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	5 tekst02.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	6 tekst03.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	7 welcome.mp3	Play Delete
<input type="checkbox"/>	8 welcome_cn.mp3	Play Delete

Daar staan alle opgeslagen IVR prompts. Ze kunnen afgespeeld worden op een aangesloten telefoon, verwijderd of gedownload. Onder het kopje "Upload IVR Prompts" kunnen nieuwe prompts worden geüpload. Let er wel op dat de bestandsnaam aan elkaar is geschreven en alleen letters en/of cijfers bevat.

The screenshot shows the "Upload IVR Prompts" section of the ZYCO web interface. The header and navigation menu are identical to the previous screenshot. The main content area is titled "Upload IVR Prompts" and features two buttons: "IVR Prompts" (blue) and "Upload IVR Prompts" (orange). Below these buttons is a box titled "Upload IVR Prompts" containing a red note: "Note: The sound file must be mp3, wav(16bit/8000Hz/Mono), gsm, ulaw or alaw! The size is limited in 15MB!". Below the note, there is a text prompt "Please choose file to upload:" followed by a "Bestand kiezen" button and the text "Geen bestand gekozen". At the bottom of the box is an "Upload" button.

Hoofdstuk 7

Wachtrij

Een wachtrij geeft de mogelijkheid om een aantal bellers op te vangen en bij een beschikbare extensie af te leveren. De leden van een wachtrij zijn "Agents"

Ga naar Inbound Control – Call Queues

ZYCOO
WE FOCUS.WE DELIVER

Logout

- Home
- Operator
- Basic**
- Inbound Control**
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced**
- Network Settings
- Security
- Report
- System

Call Queues

Call Queues [New Queue](#)

	Extension	Label	Agents	Options
1	630	Wachtrij630	802(SIP) 802	Edit Delete
2	631		--	Edit Delete
3	632		--	Edit Delete
4	633	Wachtrij 1	800(SIP) 800, 801(SIP) 801, 802(SIP) 802	Edit Delete

Move the mouse over a field to see tooltips

Hier ziet u een overzicht van de Wachtrijen. Klik op New Queue om een nieuwe wachtrij toe te voegen.

New X

Call Queue Reference:

Queue Number: Label:

Ring Strategy: ▼

Agents:

800 801 802

Queue Options:

Agent TimeOut(sec):

Auto Pause:

Wrap-Up-Time(sec):

Max Wait Time(sec):

Max Callers:

Join Empty:

Leave When Empty:

Auto Fill:

Report Hold Time:

Announcements:

Caller Position Announcements

Frequency(sec):

Announce Hold Time: ▼

Periodic Announcements

Repeat Frequency(sec):

Announcements Prompt:

If not answered

Destination: ▼

Geef de wachtrij een uniek nummer en een naam. De ring strategie biedt de volgende keuzes:

Ring Strategy: ▼

RingAll

RoundRobin

LeastRecent

FewestCalls

Random

RRmemory

Ring in Order

802

- RingAll: alle aangevinkte agents worden tegelijk opgeroepen totdat iemand het gesprek aanneemt
- RoundRobin: er wordt begonnen met bellen bij 1 agent. Indien geen gehoor, Agent Time Out” wordt de volgende agent aangeropen etc.
- LeastRecent: komt uit bij de agent die het langst geleden een gesprek heeft gehad
- FewestCalls: komt uit bij de agent met het minste aantal gevoerde gesprekken
- Random: kiest een agent op willekeurige basis
- RRmemory: zie RoundRobin, maar nu start hij bij degene die in een eerdere ronde niet aangeropen is
- Ring in Order: roept de agents aan in volgorde zoals ze onder agents staan. Als agents zich aan-/afmelden bij de wachtrij is dit de volgorde van aanmelden

Zie voor deze laatste optie: Advanced – Feature Codes

Call Queues
Pause Queue Member Extension: *95
Unpause Queue Member Extension: *095

Elke extensie waarbij het vinkje aanstaat bij Agent wordt getoond in het veld Agents.

Agents:

<input type="checkbox"/> 800	<input type="checkbox"/> 801	<input type="checkbox"/> 802
------------------------------	------------------------------	------------------------------

Queue Options:

Agent TimeOut(sec): 15
Auto Pause:
Wrap-Up-Time(sec): 0
Max Wait Time(sec): _____
Max Callers: 0
Join Empty:
Leave When Empty:
Auto Fill:
Report Hold Time:

- Agent TimeOut(sec):** de tijd dat bij een agent wordt aangeklopt alvorens er naar een volgende geschakeld wordt
- Auto Pause:** pauzeert een extensie als deze niet wordt opgenomen. Een tweede of derde in de wachtrij wordt zo niet bij deze extensie aangeboden welke niet wordt beantwoord.
- Wrap-Up-Time(sec):** het hier opgegeven aantal seconden wordt een extensie vrijgehouden na een gevoerd gesprek. In deze tijd kan eventuele administratie worden bijgewerkt – klantkaart uit CRM bijvoorbeeld
- Max Wait Time(sec):** aantal seconde dat een beller in de wachtrij kan staan voordat deze doorgaat naar de optie “If not answered – destination” Is deze waarde leeg dan is de tijd oneindig.
- Max Callers:** maximum aantal bellers die in de wachtrij mogen staan
- Join Empty:** met deze optie aangevinkt kan een beller in een wachtrij komen ondanks dat er geen agents in zijn aangemeld
- Leave when Empty:** bellers in de wachtrij gaan naar de optie “If not answered” als alle agents zijn afgemeld
- Auto Fill:** als een agent is gesprek is en er komen meerdere calls binnen dan worden deze aangeboden als er nog andere agents beschikbaar zijn. Dit in tegenstelling tot de gekozen strategie waarin een bepaalde volgorde zit.
- Report Hold Time:** Laat een agent weten hoe lang iemand in de wacht heeft gestaan.

Announcements:	
Caller Position Announcements	
Frequency(sec):	<input type="text" value="30"/>
Announce Hold Time:	<input type="text" value="No"/>
Periodic Announcements	
Repeat Frequency(sec):	<input type="text" value="0"/>
Announcements Prompt:	<input type="text"/>
If not answered	
Destination:	<input type="text" value="Hangup"/>

Frequency(sec): om de hoeveel seconde er een bericht wordt afgespeeld met de positie in de wachtrij. 0 seconde is geen melding.

Announce Hold Time: als de frequency boven de 60 seconden is wordt ook de wachttijd doorgegeven aan de beller als er yes of once wordt geselecteerd

Repeat Frequency(sec): aantal seconden dat de announcement prompt moet worden afgespeeld. 0 betekent uitgeschakeld

Announcement Prompt: de IVR prompt die wordt afgespeeld als de Repeat Frequency groter is dan 1

Destination: de bestemming als er niet wordt opgenomen na het verstrijken van de Max Wait Time

Voorbeeld:

Inbellen op vast nummer

Timebased Rules

Welkomstboodschap en keuzemenu, kies 2

Keuzemenu met melding en door naar wachtrij

Wachtrij met meldingen erg druk

Aan het einde van de wachtrij, 90 seconden, door naar

Wij zijn gesloten melding middels keuzemenu

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

Time Based Rules

- Time Based Rules
- Time Settings
- Holiday Settings

Move the mouse over a field to see tooltips

Enable Office Closed Timing

X

Edit

Rule Name: TimeRule

Time Settings

Time Rule: office time

Destination:

If time matches: IVR -- testivr

If time does not match: IVR -- closed time

Holiday Settings

Holidays: Disabled

Destination:

Save
Cancel

Options

Edit
Delete

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

Time Based Rules

X

Edit

Rule Name: office time

Time Settings

Sun: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Mon: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Tue: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Wed: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Thu: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Fri: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Sat: Start Time: 00 : 00 Add Delete
End Time: 00 : 00

Save
Cancel

	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">09:00-12:00</td><td style="text-align: right;">▲</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">12:01-13:00</td><td style="text-align: right;">▲</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">14:00-18:00</td><td style="text-align: right;">▼</td></tr> </table>	09:00-12:00	▲	12:01-13:00	▲	14:00-18:00	▼
09:00-12:00	▲						
12:01-13:00	▲						
14:00-18:00	▼						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">09:00-12:00</td><td style="text-align: right;">▲</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">14:00-18:00</td><td style="text-align: right;">▼</td></tr> </table>	09:00-12:00	▲	14:00-18:00	▼		
09:00-12:00	▲						
14:00-18:00	▼						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">09:00-12:00</td><td style="text-align: right;">▲</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">14:00-18:00</td><td style="text-align: right;">▼</td></tr> </table>	09:00-12:00	▲	14:00-18:00	▼		
09:00-12:00	▲						
14:00-18:00	▼						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">09:00-12:00</td><td style="text-align: right;">▲</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">14:00-18:00</td><td style="text-align: right;">▼</td></tr> </table>	09:00-12:00	▲	14:00-18:00	▼		
09:00-12:00	▲						
14:00-18:00	▼						
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">09:00-12:00</td><td style="text-align: right;">▲</td></tr> </table>	09:00-12:00	▲				
09:00-12:00	▲						

Move the mouse over a field to see tooltips

Bellen naar 010 76 00 xxx en er wordt doorgeschakeld naar IVR – testivr

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

IVR

List of IVRs

[New IVR](#)

Edit testivr

IVR Settings

Name: testivr Extension: _____

Welcome Message

Please Select: welkomkies12 [Custom Prompts](#)

Repeat Loops: 1

Timeout: 3

Dial other Extensions: [\(Custom\)](#)

Keypress Events

Key	Action
0	Goto Queue 930
1	Goto IVR doornaarsupport
2	Goto IVR doornaarsupport
3	Disabled
4	Disabled
5	Disabled
6	Disabled
7	Disabled
8	Disabled
9	Disabled
*	Disabled
#	Disabled
†	Play Invalid

[Save](#) [Cancel](#)

Options

[Edit](#) [Delete](#)

[Edit](#) [Delete](#)

Move the mouse over a field to see tooltips

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

IVR

List of IVRs

[New IVR](#)

Edit doornaarsupport

IVR Settings

Name: doornaarsupport Extension: 601

Welcome Message

Please Select: gekozensupport [Custom Prompts](#)

Repeat Loops: None

Timeout: 0

DialPlan: DialPlan2 [\(Basic\)](#)

Keypress Events

Key	Action
0	Disabled
1	Disabled
2	Disabled
3	Disabled
4	Disabled
5	Disabled
6	Disabled
7	Disabled
8	Disabled
9	Disabled
*	Disabled
#	Disabled
†	Goto Queue 930

[Save](#) [Cancel](#)

Options

[Edit](#) [Delete](#)

[Edit](#) [Delete](#)

Move the mouse over a field to see tooltips

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control**
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

Edit
X

Call Queue Reference:

Queue Number: Label:

Ring Strategy:

Agents:

800 801 802

Queue Options:

Agent TimeOut(sec):

Auto Pause:

Wrap-Up-Time(sec):

Max Wait Time(sec):

Max Callers:

Join Empty:

Leave When Empty:

Auto Fill:

Report Hold Time:

Announcements:

Caller Position Announcements

Frequency(sec):

Announce Hold Time:

Periodic Announcements

Repeat Frequency(sec):

Announcements Prompt:

If not answered

Destination:

Move the mouse over a field to see tooltips

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control**
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

New IVR

IVR Settings

Name: Extension:

Welcome Message

Please Select: [Custom Prompts](#)

Repeat Loops:

Timeout:

Dial other Extensions: [\(Custom\)](#)

Keypress Events

Key	Action
0	Disabled
1	Disabled
2	Disabled
3	Disabled
4	Disabled
5	Disabled
6	Disabled
7	Disabled
8	Disabled
9	Disabled
*	Disabled
#	Disabled
+	Disabled

Dial other Extensions: Allow caller to dial other extension besides of the ones listed as below

Hoofdstuk 8

Uploaden eigen teksten en muziek

Het uploaden van eigen teksten gebeurt bij de IVR Prompts. Ga naar Inbound Control – IVR Prompts

The screenshot shows the ZYCOO IVR Prompts management interface. The header includes the ZYCOO logo and a 'Logout' button. The left sidebar contains a navigation menu with categories: Home, Operator, Basic, Inbound Control (selected), and Advanced. Under 'Inbound Control', 'IVR Prompts' is selected. The main content area is titled 'IVR Prompts' and features two buttons: 'IVR Prompts' and 'Upload IVR Prompts'. Below these is a 'List of Prompts' table with columns for Name and Options. The table lists 11 prompts, each with a checkbox, a name, and options for Play, Delete, and a dropdown arrow.

	Name	Options
<input type="checkbox"/>	1 closed.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	2 closed_cn.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	3 ergdruk.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	4 gekozensupport.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	5 kies12.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	6 tekst01.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	7 tekst02.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	8 tekst03.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	9 welcome.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	10 welcome_cn.mp3	Play Delete ▾
<input type="checkbox"/>	11 welkomkies12.mp3	Play Delete ▾

Onder het kopje Upload IVR Prompts zijn nieuwe geluidsbestanden te uploaden.

The screenshot shows the 'Upload IVR Prompts' interface. The header is the same as the previous screenshot. The left sidebar is also the same. The main content area is titled 'Upload IVR Prompts' and features two buttons: 'IVR Prompts' and 'Upload IVR Prompts'. Below these is a box with the following text: 'Note: The sound file must be mp3, wav(16bit/8000Hz/Mono), gsm, ulaw or alaw! The size is limited in 15MB!'. Below the note, it says 'Please choose file to upload:' followed by a file selection button labeled 'Bestand kiezen' and the filename 'vakantiesluiting.mp3'. Below the filename is an 'Upload' button.

Let op dat het bestand dat je wilt uploaden een naam heeft bestaande uit alleen letters en cijfers. Ook geen spaties. Klik op Upload. Nu is het bestand te zien op de IVR Prompts, positie 9.

Upload successful

[Logout](#)

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control**
 - Inbound Routes
 - IVR
 - IVR Prompts
 - Call Queues
 - Ring Groups
 - Black List
 - Do Not Disturb
 - Time Based Rules
- Advanced
- Network Settings
- Security
- Report
- System

IVR Prompts [↻](#)

[IVR Prompts](#) [Upload IVR Prompts](#)

List of Prompts [↻](#) [New Voice](#) [Delete Selected](#)

	Name	Options
<input type="checkbox"/>	1 closed.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	2 closed_cn.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	3 ergdruk.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	4 gekozensupport.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	5 kies12.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	6 tekst01.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	7 tekst02.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	8 tekst03.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	9 vakantiesluiting.m	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	10 welcome.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	11 welcome_cn.mp3	Play Delete ⌵
<input type="checkbox"/>	12 welkomkies12.mp3	Play Delete ⌵

Move the mouse over a field to see tooltips

Eigen muziek laten horen in de wachtstand en/of wachtrij
 Het is mogelijk om de muziek/promotieberichten te kiezen en te wijzigen. Ga hiervoor naar
 Advanced – Music Settings.

ZYCOO
WE FOCUS.WE DELIVER

[Logout](#)

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
- Advanced**
 - Options
 - Virtual Fax
 - Voicemail
 - SMTP Settings
 - Conferences
 - Music Settings
 - DISA
 - Follow Me
 - Call Forward
 - One Number Stations

Music Settings

[Music Settings](#) [Music Management](#)

Music On Hold Reference

Music:

Music On Ringback Reference

Music:

Music On Queue Reference

Music:

[Save](#) [Cancel](#)

Music: Select a music for Music On Queue. (You can upload music file via the Music Management page.)

Onder het kopje Music Management kunnen eigen bestanden worden geupload.

ZYCOO
WE FOCUS.WE DELIVER Logout

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
- Advanced
 - Options
 - Virtual Fax
 - Voicemail
 - SMTP Settings
 - Conferences
 - Music Settings
 - DISA
 - Follow Me
 - Call Forward
 - One Number Stations

Music Management

Music Settings
Music Management

Music Management

Select Music Directory: Music 10 ▾ Load

Files: TwinPeaks.mp3 ▾ Delete

Upload Music File

Select Music Directory: Music 1 ▾

Note: The sound file must be mp3, wav(16bit/8000Hz/Mono), gsm, ulaw or alaw!
The size is limited in 15MB!

Please choose file to upload: Bestand kiezen Geen bestand gekozen

Upload

Music: Select a music for Music On Queue. (You can upload music file via the Music Management page.)

Door in Music Management een Music Directory te kiezen en daarna op Load te klikken, wordt het bestand zichtbaar. Laat hij na geklikt te hebben op Load niets zien dan staat het standaard file van de centrale er (nog) in.

Onder Upload Music File kan er een Music Directory worden gekozen. Vervolgens wordt er een bestand van de computer gekozen en daarna op Upload geklikt.

ZYCOO
WE FOCUS.WE DELIVER Logout

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
- Advanced
 - Options
 - Virtual Fax
 - Voicemail
 - SMTP Settings
 - Conferences
 - Music Settings
 - DISA
 - Follow Me
 - Call Forward
 - One Number Stations

Music Management

Music Settings
Music Management

Music Management

Select Music Directory: Music 5 ▾ Load

Files: ▾ Delete

Upload Music File

Select Music Directory: Music 6 ▾

Note: The sound file must be mp3, wav(16bit/8000Hz/Mono), gsm, ulaw or alaw!
The size is limited in 15MB!

Please choose file to upload: Bestand kiezen TwinPeaks.mp3

Upload

Select Music directory: Select directory where the uploaded music file will be saved.

- Home
- Operator
- Basic
- Inbound Control
- Advanced
 - Options
 - Virtual Fax
 - Voicemail
 - SMTP Settings
 - Conferences
 - Music Settings
 - DISA
 - Follow Me
 - Call Forward
 - One Number Stations

Music Management

Music Settings

Music Management

Music Management

Select Music Directory: Music 6 ▼

Load

Files: TwinPeaks.mp3 ▼

Delete

Upload Music File

Select Music Directory: Music 1 ▼

Note: The sound file must be mp3, wav(16bit/8000Hz/Mono), gsm, ulaw or alaw!
The size is limited in 15MB!

Please choose file to upload: Bestand kiezen Geen bestand gekozen

Upload

Move the mouse over a field to see tooltips

Hoofdstuk 9

SIP Gateway

Ga naar Basic – Trunks.

ZYCOO WE FOCUS.WE DELIVER Logout

VoIP Trunks

VoIP Trunks FXO/GSM Trunks

List of Trunks [New VoIP Trunk](#)

	Provider Name	Type	Hostname/IP	Username	Options
1	Libervoice	SIP	vcproxy.libervoice	12173vc01	Edit Delete

Move the mouse over a field to see tooltips

En klik op New VoIP Trunk. Vul deze in zoals de SIP provider dit vereist.

ZYCOO WE FOCUS.WE DELIVER Logout

VoIP Trunks

Edit SIP trunk trunk-sip-12173vc01

Description: Libervoice

Peer Mode:

Host: vcproxy.libervoice.nl :5060

Maximum Channels*: 2

Prefix: _____

Outbound CID: _____

Trunk Outbound CID Preferred:

Without Authentication

Username: 12173vc01

Authuser: 12173vc01

Password: ●●●●●●

Advanced Options

[Save](#) [Cancel](#)

Caller ID: Specify the caller ID to use when making outbound calls over this trunk. The caller ID set in the 'VoIP Trunks' screen will override the caller ID set in the 'Extensions' screen. Please note that aren't all service providers support this feature. Contact your service provider for more information.

Ga naar Operator en kijk wat de status is.

ZYCOO WE FOCUS.WE DELIVER Logout

Operator

Extensions

● Idle ● Ringing ● InUse ● Hold ● UnAvailable

● 800	● 801	● 802	● 803	● 804
800(SIP)	801(SIP)	802(SIP)	803(SIP)	804(SIP)
● 805	● 806	● 807	● 808	● 809
805(SIP)	806(SIP)	807(SIP)	808(SIP)	809(SIP)

Total:10 Online:3 Current Call(s):0

VoIP Trunks

Status	Trunk Name	Type	Username	Hostname/IP/Port	Reachability
Registered	Libervoice	SIP	12173vc01	vcproxy.libervoice.nl:5060	OK (6 ms)

FXO/FXS/GSM Ports

Status	Signal Strength	Type	Port	BLF Label
Disconnected		FXO	1	Channel1
Disconnected		FXO	2	Channel2

In deze situatie is de trunk als volgt ingesteld:

KLANT Libervoice demo account

ALGEMEEN

KANAALNAAM

WACHTWOORD

AFZENDERNUMMER

NUMMERAFSCHEMING UIT AAN

NETNUMMER

VOICE CONNECT

TEMPLATE

T38 CODEC AAN UIT

DOORSCHAKELFACILITEITEN AAN UIT

DESTINATION FILTER

IP WHITELIST

REFERENTIE

PING

AUDIOSTREAM

DTMF

EXTERNE RTP TOESTAAN AAN UIT

RTP TIMEOUT

RTP HOLD TIMEOUT

REMOTE-PARTY-ID AAN UIT

PROGRESS INBAND AAN UIT

CLIP

LENGTE 10-CIJFERIG 9-CIJFERIG

METHODE STATISCH (ZOALS INGESTELD BIJ 'AFZENDERNUMMER')
 DYNAMISCH IN FROM HEADER
 DYNAMISCH IN REMOTE-PARTY-ID HEADER
 DYNAMISCH IN P-ASSERTED OF P-PREFERRED-IDENTITY HEADER

WEIGEREN AAN UIT

RESTRICT VALUE

DID

LENGTE 10-CIJFERIG 9-CIJFERIG

CALLERID IN DISPLAYNAME HEADER AAN UIT

TO HEADER AAN UIT

URI HEADER AAN UIT

FILTEREN