

HANDLEIDING VOOR STARTERS



Configureer, beheer en volg uw bedrijfstelefonie vanuit één enkel platform.

3 actieve oproepen

The screenshot displays the interfone Magic IP dashboard with the following sections:

- Dashboard:** Overview of call statistics and active calls.
- LiveTrack:** Real-time monitoring of active calls.
- Analytics:** Historical data and trends for call volume and duration.
- Gebruikers:** List of users and their associated extensions.
- AI-spraakagent:** AI-powered voice agent interface.

Active Calls (3):

Van	Naar	Status	Wachtijd
+32 2 320 45 67 (Delvaux & Associés)	1003 (Supportdienst)	Beantwoord	02:41
+32 475 21 33 44 (Selina Kyle)	1001 (Bruce Wayne)	Gaat over	00:08
1004 (Lucius Fox)	+32 2 511 09 88 (Leverancier Noord)	Beantwoord	07:12

Gebruikers (6):

Gebruiker	Extensie	E-mail
Bruce Wayne	1001	b.wayne@wayne.co
Alfred Pennyworth	1002	a.pennyworth@wayne.co
Lucius Fox	1004	l.fox@wayne.co
Barbara Gordon	1005	b.gordon@wayne.co

AI-spraakagent: Afpraak gemaakt · 22:14. Actief.

Di. 23/09 · 10:00 – 10:30

Analytics: Gemiddelde duur: 3 min 12 s. Gemiddelde wachttijd: 14 s. Uitgaande oproepen: 131.

Meest actieve gebruikers:

Gebruiker	Oproepen
Bruce Wayne	5 u 12 in totaal
Alfred Pennyworth	4 u 03 in totaal



Welkom bij Magic IP!

Magic IP is veel meer dan een telefooncentrale: het brengt telefonie, samenwerking en AI samen in één tool, ontworpen voor uw teams.

Inkomende en uitgaande oproepen, realtime overleg met uw collega's, automatisering van uw klantcontacten: Magic IP vereenvoudigt uw dagelijkse werk, zodat u zich kunt concentreren op wat echt telt.

Deze handleiding begeleidt u bij uw eerste stappen: kennismaking met de interface, configuratie op maat en het gebruik van alle functies.

Inhoud

1	Uw eerste aanmelding	3	10	Configuratie	17
2	Het menu links	4		Wie mag wat	17
3	Dashboard	5	10.1	Modules	17
4	LiveTrack	6	10.1.1	Openingsuren	18
5	Uw persoonlijke pagina's	7	10.1.2	Sluitingsdagen	19
5.1	Mijn account	7	10.1.3	Nummers	20
5.2	Mijn voicemails	8	10.1.4	Gebruikers	21
5.3	Mijn agenda	9	10.1.5	Toestellen	23
6	Contacten	11	10.1.6	Keuzemenu's	24
7	Analytics	12	10.1.7	Scenario's	26
8	Opgenomen gesprekken	13	10.1.8	Groepen	29
9	Logboeken	15	10.1.9	Media	30
9.1	Oproeplogboek	15	10.1.10	Voicemails	31
9.2	Logboek AI-agenten	16	10.1.11	AI-spraakagent	33
BIJLAGEN			10.1.12	Sms	36
	Op het toestel of in One?	50	10.2	Oproepflow	37
	De volgorde van installatie	51	10.3	Algemene instellingen	39
	Hulp vinden	51		Organisatie	41
				Instellingen van de centrale	43
				AI-assistent (IVA)	48
				AI-spraakagenten	50

ADRES

one.interfone.be

GEBRUIKERSNAAM

Uw zakelijk e-mailadres

MAGIC IP OPENEN

App-overzicht, tegel Magic IP

1. Uw eerste aanmelding

Drie stappen, die u maar één keer hoeft te doen.

Open uw uitnodiging

Wij maken uw toegang aan en sturen u een uitnodiging per e-mail. Via de link kiest u uw wachtwoord: daarmee opent u voortaan One.

Meld u aan

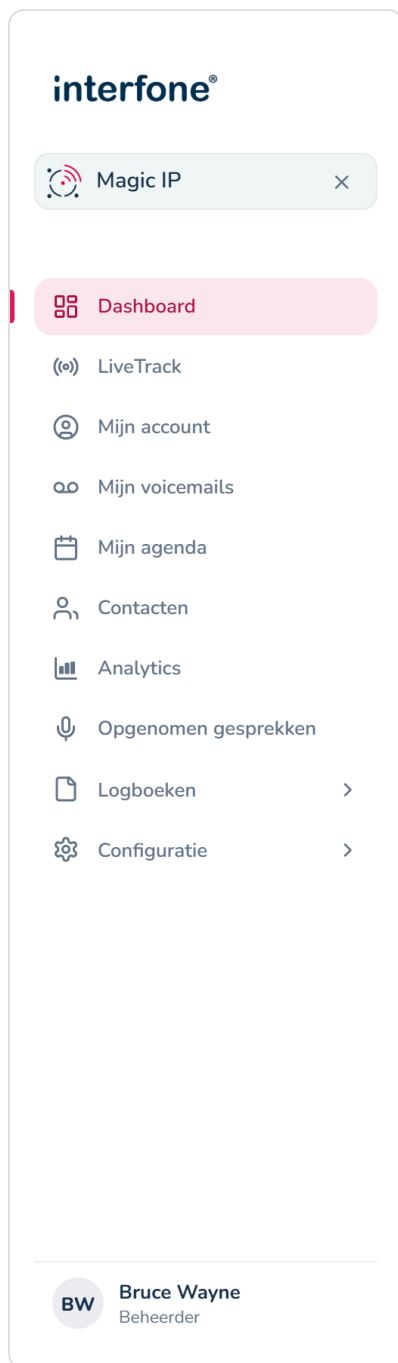
Ga naar **one.interfone.be** en vul uw zakelijk e-mailadres en dit wachtwoord in. U hoeft niets te installeren. Zet de pagina bij uw favorieten: u komt er vaak terug. Wachtwoord vergeten? Via het aanmeldscherm stelt u het zelf opnieuw in.

Kies Magic IP

One bundelt al uw Interfone-diensten. De tegel Magic IP opent uw telefooncentrale; de naam blijft bovenaan het menu links staan, en met het kruisje ernaast keert u terug naar het startscherm.

2. Het menu links

Uw wegwijzer door de dienst. Het blijft op elke pagina hetzelfde.

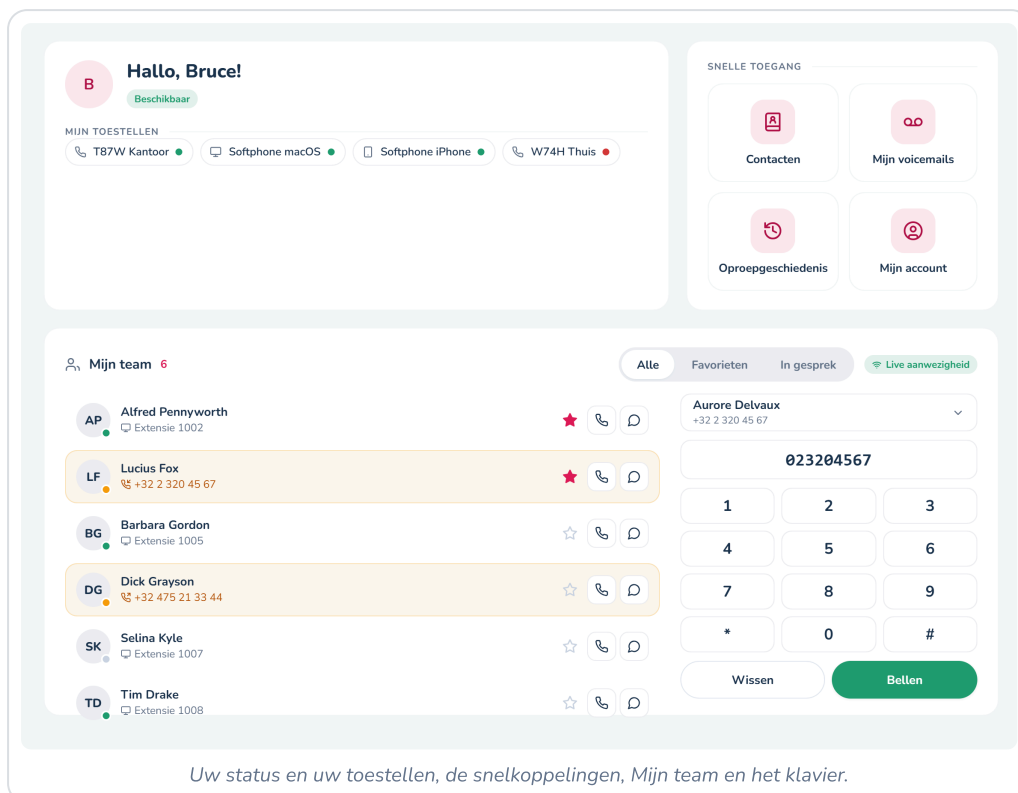


Het menu, zoals het op het scherm verschijnt.

Dashboard	Uw status, uw toestellen, uw team en een klavier om te bellen.
LiveTrack	De beschikbaarheid van uw collega's in realtime: wie is vrij, wie is in gesprek, en met wie.
Mijn account	Uw doorschakelingen, uw niet-storenmodus, uw toestellen.
Mijn voicemails	Uw voicemailberichten, om te beluisteren en te downloaden.
Mijn agenda	De koppeling met uw Google- of Microsoft-agenda, om niet storen te activeren tijdens uw vergaderingen.
Contacten	De gedeelde contactenlijst van het bedrijf.
Analytics	Oproepvolumes, antwoordtijden, activiteit per persoon.
Opgenomen gesprekken	De bewaarde opnames, als de functie actief is.
Logboeken	Twee logboeken: dat van de oproepen en dat van de AI-spraakagent.
Configuratie	Alleen voor beheerders. Modules, oproepflow en algemene instellingen.

3. Dashboard

Het dashboard is uw vertrekpunt in de interface. Het toont in realtime een overzicht van uw telefonische activiteit, zodat u uw communicatie elke dag eenvoudig en efficiënt beheert.



Uw status

Uw naam, met ernaast een label dat aangeeft hoe u bereikbaar bent: **Beschikbaar**, **Niet storen**, of **Doorschakeling** gevolgd door het nummer waarnaar uw oproepen gaan. Daaronder uw toestellen: vast toestel, softphone, gsm. Een groen lampje toont welke verbonden zijn, een rood lampje welke niet. U past uw status eenvoudig aan met één klik op het label.

Snelkoppelingen

Vier snelkoppelingen naar de meest bezochte pagina's: contacten, voicemails, oproeplogboek en mijn account.

Mijn team

Uw collega's, met hun intern nummer en een beschikbaarheidslabel: groen als ze vrij zijn, oranje als ze in gesprek zijn, met het nummer erbij, grijs als hun toestel niet verbonden is. Bovenaan drie filters: iedereen, uw favorieten, wie in gesprek is. Met de ster voegt u een collega toe aan uw favorieten; met de twee iconen rechts belt u hem of stuurt u hem een bericht.

Het klavier

Een klavier om te bellen zonder de hoorn op te nemen. Kies een contact uit de lijst of typ het nummer, en start de oproep: uw toestel belt het nummer.

De beschikbaarheid wordt live bijgewerkt. Een label bovenaan het teamgedeelte toont of de realtimeverbinding tot stand is gebracht. Staat er "verbinden", wacht dan enkele seconden: de statussen worden daarna vanzelf bijgewerkt, zonder de pagina te herladen.

4. LiveTrack

Met LiveTrack volgt u in realtime de activiteit van uw telefooncentrale. U ziet meteen alle lopende gesprekken en de algemene toestand van uw systeem.

U vindt er de belangrijkste indicatoren (actieve, inkomende en uitgaande oproepen) en de lijst van gebruikers met hun beschikbaarheid. Zo verdeelt u de oproepen beter en ziet u drukke momenten aankomen.

Actieve oproepen
3

Inkomende oproepen
2

Uitgaande oproepen
1

Lopende oproepen **3** Verbonden

>  VAN +32 2 320 45 67 Delvaux & Associés	→ NAAR 1003 Supportdienst	Beantwoord ⌚ 02:41
>  VAN +32 475 21 33 44 Selina Kyle	→ NAAR 1001 Bruce Wayne	Gaat over ⌚ 00:08
>  VAN 1004 Lucius Fox	→ NAAR +32 2 511 09 88 Leverancier Noord	Beantwoord ⌚ 07:12

Gebruikers **6**

BW
Bruce Wayne
Extensie 1001 · b.wayne@wayne.co

Gaat over

AP
Alfred Pennyworth
Extensie 1002 · a.pennyworth@wayne.co

Beschikbaar

LF
Lucius Fox
Extensie 1004 · l.fox@wayne.co

In gesprek

BG
Barbara Gordon
Extensie 1005 · b.gordon@wayne.co

Beschikbaar

LiveTrack: de indicatoren, de lopende gesprekken en de beschikbaarheid van elke gebruiker.

Magic IP · volledige handleiding

Support **666** interfone.be **6**

5. Uw persoonlijke pagina's

Iedereen stelt zijn eigen toestel in via One, zonder tussenkomst van een beheerder.

5.1

PERSOONLIJKE PAGINA'S

Mijn account

In “Mijn account” beheert u eenvoudig uw persoonlijke gegevens en voorkeuren.

Zo houdt u uw profiel en uw telefonie elke dag zelf in de hand.

BESCHIKBAARHEID

Op deze pagina schakelt u de belangrijkste functies in of uit (Niet storen, Anoniem bellen, Doorschakeling) om uw bereikbaarheid aan te passen.

PROFIEL

Uw persoonlijke gegevens (naam, e-mail, weergavenaam, extensie) kunt u altijd aanpassen, zodat uw profiel up-to-date blijft.

TOESTELLEN

In de rubriek “Toestellen” ziet en beheert u uw toestellen (app, softphone, telefoon) en controleert u of ze goed werken. U hebt er ook toegang tot uw voicemail om berichten te beluisteren, ze te activeren of de instellingen te wijzigen.

BW **Bruce Wayne** Beheerder # 1001 +32 2 320 45 71

Voornaam: Achternaam:

Weergavenaam:

Deze naam verschijnt op de telefoon van de gespreksdoortner bij uitgaande gesprekken

E-mail:

Gebruikersnaam:

OPROEPINSTELLINGEN

☐ Niet storen (DND)

☐ Anoniem bellen

☒ Oproep doorschakelen

Doorschakelnummer:

☒ Beller-ID behouden

☐ Alleen directe oproepen

☐ Bevestiging vragen aan ontvanger

Apparaten 4

T87W Kantoor SIP-telefoon Actief ☒

Softphone iPhone Softphone Actief ☒

Softphone macOS Softphone Actief ☒

W74H Thuis SIP-telefoon Niet geregistreerd ☐

Voicemails 2

Persoonlijke mailbox Mailbox 1001 Actief ☒ 1:01

Algemeen onthaal Mailbox 3000 Actief ☒ 1:01

Het onderdeel “Mijn account”.

Mijn voicemails

In "Mijn voicemails" beluistert en beheert u eenvoudig al uw voicemailberichten.

Uw gemiste oproepen staan er samen: u blijft op de hoogte en mist niets belangrijks.

OPSPOREN

Elk bericht verschijnt met de datum, de naam van de beller en de duur, zodat u snel ziet welke berichten voorrang hebben.

AFHANDELEN

U beluistert, downloadt of verwijdt een bericht met één klik. Met filters vindt u ook snel een bepaald bericht terug.

The screenshot displays the 'Mijn voicemails' interface. At the top, three summary cards show: 'Voicemailboxen' with a count of 5, 'Ongelezen berichten' with a count of 8, and 'Totale duur' of 12:47. Below these, the 'Mijn voicemailboxen' section lists five categories: 'Persoonlijke box' (Toestel 1001 - Bruce Wayne, 2 nieuwe), 'Algemeen onthaal' (Toestel 3000 - Gedeeld - 3 toegangen, 5 nieuwe), 'Supportdienst' (Toestel 1003 - Groep Support, Bijgewerkt), 'Boekhouding' (Toestel 1004 - Lucius Fox, 1 nieuw), and 'Buiten uren' (Toestel 3001 - Gedeeld - 2 toegangen, Bijgewerkt). A '+ Nieuw' button is present. To the right, the 'Persoonlijke box · 1001' section shows a message from 'Selina Kyle' (+32 475 21 33 44, gisteren 17:42) with a 'Nieuw' tag. The message includes a play button, a progress bar at 00:24 / 01:05, and a download icon. Below the message is an 'AUTOMATISCHE TRANSCRIPTIE' section with the text: « Dag Bruce, met Selina. Ik bel u terug over het onderhoudscontract voor de site Gotham Noord. Kunt u me voor vrijdag terugbellen? Bedankt, nog een fijne dag. ». At the bottom of this section are two buttons: 'Terugbellen' and 'Markeren als gelezen'.

Het onderdeel "Mijn voicemails".

Mijn agenda

In “Mijn agenda” vindt u uw persoonlijke agenda, die u kunt synchroniseren met uw Apple-, Google- of Microsoft-agenda. Tijdens een vergadering gaan uw oproepen automatisch naar uw voicemail; na de vergadering ontvangt u ze weer normaal.

U kunt ook de status Niet storen automatisch activeren tijdens uw vergaderingen, en al uw geplande afspraken per dag, week of maand bekijken.

Week van 15 tot 19 september 2 min geleden gesynchroniseerd Vandaag + Nieuw evenement

	MA 15	DI 16	WO 17	DO 18	VR 19
08:00					
09:00	Directiecomité 09:00 · bezet		Budgetbespreking 09:30 · bezet	Opleiding Magic IP 10:00 · bezet	
10:00					
11:00		Productdemo — Del...			
12:00					
13:00					
14:00					Retrospectieve 14:00 · bezet
15:00		Overleg support 15:00			
16:00				Gesprek	
17:00					

Agenda's

- Google Agenda b.wayne@wayne.co ✓
- Outlook bruce@wayne-ent.be ✓
- Apple Agenda Niet verbonden +

Automatisch niet storen

Tijdens mijn vergaderingen
Oproepen gaan naar de voicemail wanneer een afspraak als « bezet » staat. ☒

Actief tot 11:00
Productdemo — Delvaux

Deze week

Afspraken	6
Bezette uren	7 h 15
Doorgeschakelde oproepen	4

Het onderdeel “Mijn agenda”.

Een afspraak toevoegen

Om een afspraak aan uw agenda toe te voegen, klikt u op de knop “Nieuwe afspraak” rechts op uw scherm. U vult er de titel in, het tijdstip (de hele dag of een bepaald tijdsblok), de locatie (ter plaatse of op afstand), een beschrijving en een kleur naar keuze. U kunt ook aangeven of u op dat moment bezet bent.

Week van 15 tot 19 september

MA 15

08:00

09:00 Directiecomité 09:00 - bezet

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

Titel

Productdemo — Delvaux & Associés

Hele dag ☐

Start

23-09-2026 10:00

Einde

23-09-2026 11:00

Locatie

Louizalaan 54, 1050 Brussel

Beschrijving

Presentatie van Magic IP en de AI-spraakagent aan Aurore Delvaux.

Kleur

☒ ☐ ☐ ☐ ☐

Markeren als bezet ☒

Activeert automatisch Niet storen tijdens het evenement.

Annuleren Opstaan

Het formulier “Nieuwe afspraak”.

Contacten

In “Contacten” staat de contactenlijst van uw bedrijf, gedeeld door het hele team. De gegevens van uw klanten, partners en collega's staan er samen, zodat u ze elke dag snel bereikt.

GEDEELD

Een contact dat u hier toevoegt, is automatisch zichtbaar voor uw collega's, en de naam verschijnt op het scherm wanneer die persoon u belt.

TERUGVINDEN EN SYNCHRONISEREN

Elk contact verschijnt met de belangrijkste gegevens, en met de zoekbalk vindt u snel wie u zoekt. U kunt ook contacten toevoegen of wijzigen. Het platform kan bovendien gekoppeld worden aan uw externe tools (CRM, ERP) om uw gegevens te synchroniseren.

Contacten

248

Klanten

164

Prospecten

52

Gesynchroniseerd met CRM

248

Bedrijfsgids 248

Importeren

Nieuw contact

Contact zoeken

Alle

Klanten

Prospecten

Leveranciers

Filters

ACHTERNAAM	BEDRIJF	TELEFOON	GSM	E-MAILADRES	ACTIES
AD Aurore Delvaux Klant	Delvaux & Associés	+32 2 320 45 67	+32 475 21 33 44	a.delvaux@delvaux.be	
MP Marc Peeters Klant	Peeters Logistics	+32 3 226 14 90	+32 478 55 10 22	m.peeters@peeters.be	
SL Sophie Lambert Prospect	Lambert Notaires	+32 4 221 77 30	—	s.lambert@notaires.be	
JD Jan Janssens Leverancier	Dupont & Fils	+32 2 511 09 88	+32 470 12 88 45	j.dupont@dupont.be	
NV Nathalie Van Damme Klant	VDM Consulting	+32 9 233 40 12	+32 496 70 21 09	n.vandamme@vdm.be	
TB Thomas Bastin Prospect	Bastin Vastgoed	+32 81 74 22 65	—	t.bastin@bastin.be	
CM Camille Mertens Klant	Mertens Architecture	+32 2 640 18 33	+32 479 33 71 60	c.mertens@mertens.be	

Het onderdeel “Contacten”.

Analytics

Met “Analytics” analyseert u de prestaties van uw telefonie en krijgt u beter inzicht in uw activiteit.

INDICATOREN

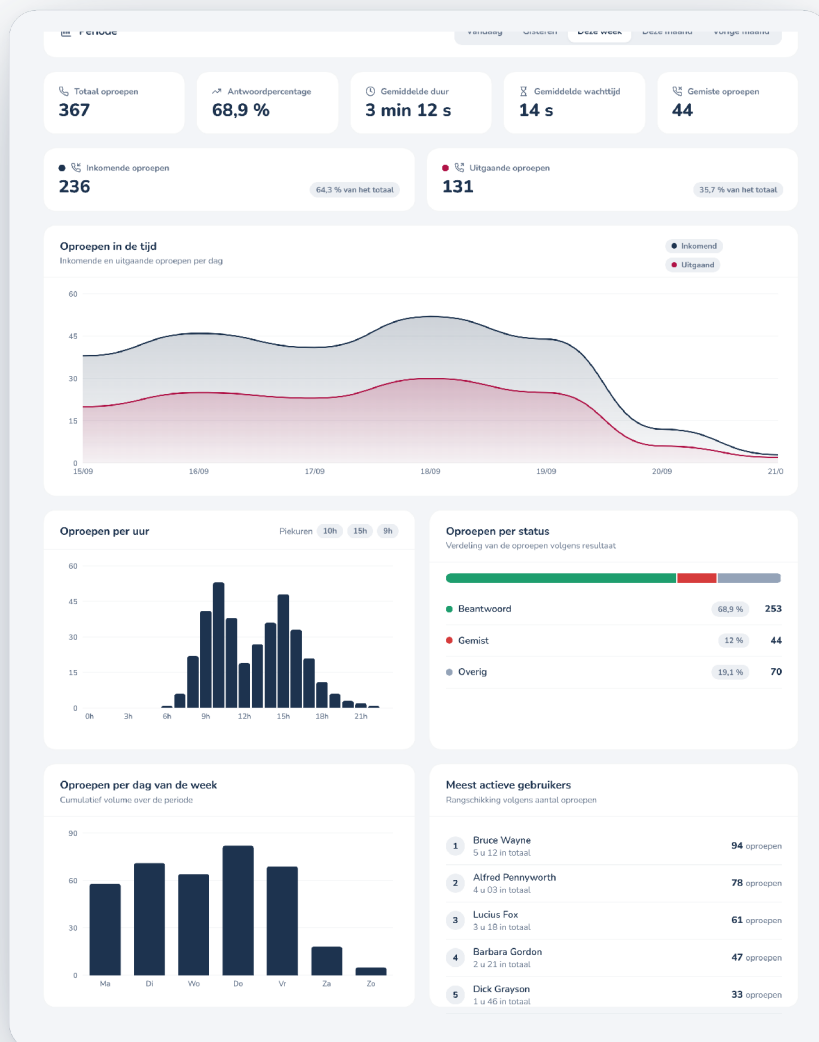
Kies de periode die u wilt analyseren en bekijk de belangrijkste indicatoren: aantal oproepen, inkomende en uitgaande oproepen, gemiste oproepen, antwoordpercentage, gemiddelde gespreksduur en gemiddelde wachttijd.

GRAFIEKEN

Grafieken tonen hoe uw activiteit evolueert en brengen de drukste periodes in beeld, zodat u uw openingsuren of bezetting kunt aanpassen. De verdeling van de oproepen per status helpt u de kwaliteit van de afhandeling te beoordelen en verbeterpunten op te sporen.

DETAILWEERGAVEN

De weergaven per dag, per uur of per gebruiker geven u beter inzicht in de trends en in de werkverdeling binnen het team.



Het onderdeel “Analytics”.

Opgenomen gesprekken

Hier vindt u alle opgenomen gesprekken van uw centrale: u kunt ze beluisteren, downloaden of analyseren. Een waardevol hulpmiddel om uw gesprekken op te volgen, uw dienstverlening te verbeteren en uw communicatie beter te begrijpen.

GOED OM TE WETEN

Opnemen wordt alleen geactiveerd op vraag van een beheerder. U bent wettelijk verplicht uw gesprekspartners daarvan op de hoogte te brengen.

TERUGVINDEN

Elke opname verschijnt met de nummers, de datum en het uur van het gesprek. Met één klik beluistert, downloadt of verwijdt u ze. Met de zoekfunctie vindt u een opname in enkele seconden terug.

Automatische AI-analyse bezig
3 / 5

Opnames 186
AI geactiveerd

Oproep zoeken

BELLER	OPGEROEPEN	DATUM EN UUR	SAMENVATTING	AI
Aurora Delvaux Delvaux & Associés · +32 2 32...	Bruce Wayne 1001	19/09/2026 14:32 2.1 MB	Wil het onderhoudscontract verlengen; offerte te sturen voor vrijdag.	Verwerkt
Bruce Wayne 1001	Marc Peeters Peeters Logistics · +32 3 226 1...	19/09/2026 11:08 3.8 MB	Bevestigt de levering van 26/09 en de toegangsuren tot de kade.	Verwerkt
+32 470 12 88 45	Alfred Pennyworth 1002	19/09/2026 09:51 1.0 MB	Verbindingsprobleem met de softphone, opgelost na een reset.	Verwerkt
Sophie Lambert Lambert Notaires · +32 4 221 7...	Lucius Fox 1004	18/09/2026 16:20 5.6 MB	—	Bezig
Jan Janssens Dupont & Fils · +32 2 511 09 88	Bruce Wayne 1001	18/09/2026 14:05 1.8 MB	—	In afwachting
Nathalie Van Damme VDM Consulting · +32 9 233 4...	Barbara Gordon 1005	18/09/2026 10:44 2.9 MB	—	Niet verwerkt
Bruce Wayne 1001	Camille Mertens Mertens Architecture · +32 2 6...	17/09/2026 15:12 4.1 MB	Werkbezoek gepland op 02/10; plannen door te sturen.	Verwerkt

7 van 186 getoond
Meer laden

Het onderdeel "Opgenomen gesprekken".

AI-analyse

Artificiële intelligentie schrijft uw gesprekken uit, vat ze samen en haalt de kernpunten eruit, zodat u meteen ter zake komt.

Automatische AI-analyse bezig

Opnames 186

AI geactiveerd

BELLER	OPGEROEPEN	DATUM EN UUR	SAMENVATTING
Aurore Delvaux Delvaux & Associés · +32 2 32...	Bruce Wayne 1001	19/09/2026 14:32 2.1 MB	Wil het onderhoud...
Bruce Wayne 1001	Marc Peeters Peeters Logistics · +32 3 226 1...	19/09/2026 11:08 3.8 MB	Bevestigt de leverin...
+32 470 12 88 45	Alfred Pennyworth 1002	19/09/2026 09:51 1.0 MB	Verbindingsproblee...
Sophie Lambert Lambert Notaires · +32 4 221 7...	Lucius Fox 1004	18/09/2026 16:20 5.6 MB	—
Jan Janssens Dupont & Fils · +32 2 511 09 88	Bruce Wayne 1001	18/09/2026 14:05 1.8 MB	—
Nathalie Van Damme VDM Consulting · +32 9 233 4...	Barbara Gordon 1005	18/09/2026 10:44 2.9 MB	—
Bruce Wayne 1001	Camille Mertens Mertens Architecture · +32 2 6...	17/09/2026 15:12 4.1 MB	Werkbezoek geplan...

7 van 186 getoond

Meer laden

Beller

Aurore Delvaux
Delvaux & Associés · +32 2 320 45 67

Opgeroepen

Bruce Wayne
1001

Duur

4:12

1:37

4:12

AI ANALYSE

Aurore Delvaux wil het onderhoudscontract van Delvaux & Associés met een jaar verlengen. Ze verwacht een offerte voor vrijdag.

Positief

Gemiddelde urgentie

Gedetecteerde acties

De verlengingsofferte voor vrijdag versturen

Aurore Delvaux terugbellen na verzending

Transcriptie

Aurore Delvaux
Goedendag, ik bel u over het onderhoudscontract.

Bruce Wayne
Dag Aurore, wilt u het verlengen?

Aurore Delvaux
Ja, voor een jaar. Een offerte voor vrijdag?

Sluiten

Downloaden

Het beluisteren van een opname, met de AI-analyse.

Magic IP · volledige handleiding

Support 666 interfone.be 14

9. Logboeken

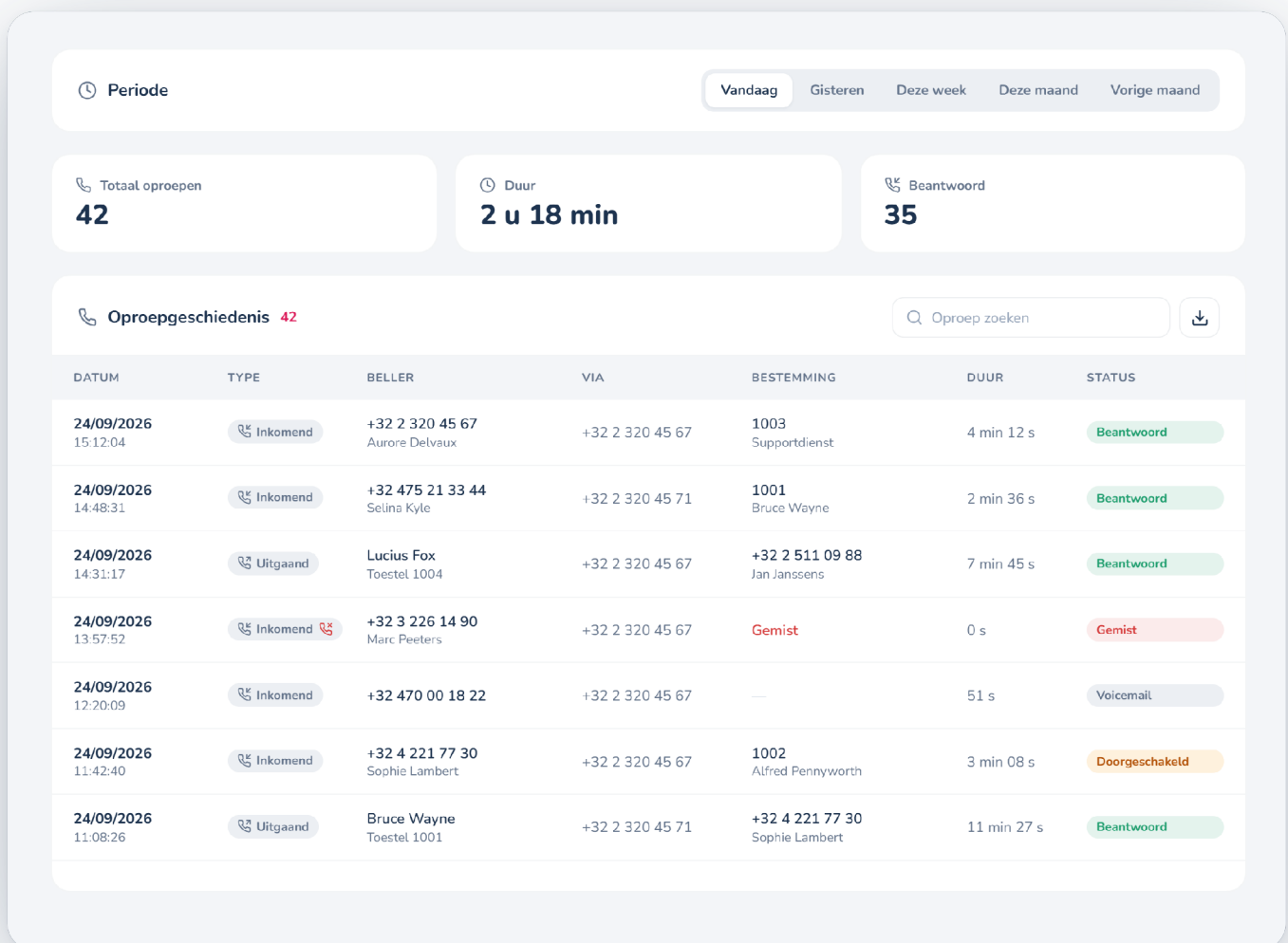
9.1

LOGBOEKEN

Oproeplogboek

Het oproeplogboek houdt al uw activiteit bij: inkomende, uitgaande, interne en gemiste oproepen. Kies een periode en zie in één oogopslag het aantal oproepen, hun duur en het aantal beantwoorde oproepen.

In de gedetailleerde historiek verschijnt elke oproep met datum, type, nummer, bestemming, duur en status. U filtert de oproepen per periode of per persoon, vindt een bepaalde oproep terug met de zoekbalk, en exporteert uw logboek wanneer u wilt.



Het oproeplogboek.

Logboek AI-agenten

Dit logboek toont alle activiteit van uw slimme spraakagenten. U ziet duidelijk welke oproepen de AI heeft afgehandeld en hoe ze verlopen zijn. Kies een periode om hun prestaties te beoordelen: afgehandelde oproepen, slaagpercentage, gemiddelde duur, kostprijs...

De gedetailleerde historiek toont elk gesprek met de datum, de betrokken agent, de beller, de duur, een samenvatting en het resultaat.

🕒 Periode

VandaagGisterenDeze weekDeze maandVorige maand

📞 Behandelde oproepen
128

✅ Slaagpercentage
84 %

🕒 Gemiddelde duur
1 min 54 s

💰 Totale kosten
1 046 cr.

📞 Oproepgeschiedenis **128**

🔍 Oproep zoeken

DATUM	AGENT	BELLER	SAMENVATTING	DUUR	RESULTAAT	BEOORDELING	KOSTEN
24/09/2026 22:14:05	📞 Léa — Afspraken	+32 2 320 45 67	Afspraak gemaakt dinsdag 10:00	2 min 41 s	Geslaagd	👍 Beoordeeld	12 cr.
24/09/2026 21:02:48	📞 Léa — Onthaal	+32 3 226 14 90	Terugbelverzoek morgenochtend	1 min 18 s	Geslaagd	👎 Te beoordelen	6 cr.
24/09/2026 19:47:12	📞 Léa — Onthaal	+32 470 00 18 22	Openingsuren meegedeeld	52 s	Geslaagd	👍 Beoordeeld	4 cr.
24/09/2026 18:36:30	📞 Léa — Afspraken	+32 4 221 77 30	Afspraak gemaakt maandag 14:30	3 min 05 s	Geslaagd	👎 Te beoordelen	14 cr.
24/09/2026 12:24:09	📞 Max — Kwelificatie	+32 2 511 09 88	Doorschakeling naar de supportdienst	1 min 40 s	Geslaagd	👍 Beoordeeld	8 cr.
24/09/2026 12:03:55	📞 Léa — Afspraken	+32 81 74 22 65	Geen tijdslot aanvaard door de beller	2 min 12 s	Mislukt	👎 Te beoordelen	10 cr.
23/09/2026 20:11:37	📞 Léa — Onthaal	+32 9 233 40 12	Bericht genoteerd voor Barbara Gordon	1 min 04 s	Geslaagd	👎 Te beoordelen	5 cr.

Het logboek van de AI-agenten.

10. De configuratie

De configuratie groepeert de modules die uw centrale opbouwen, de oproepflow en de algemene instellingen. Deze pagina's zijn voorbehouden aan de beheerders van het account.

Wie mag wat

Twee toegangsniveaus, één enkele toepassing.

Gebruiker

Dashboard, LiveTrack, het eigen account, de eigen voicemails, de agenda, de contacten, de statistieken, de opnames en de logboeken. Iedereen stelt zijn eigen toestel in.

Beheerder

Alles hierboven, plus het menu Configuratie: nummers, gebruikers, toestellen, openingsuren, keuzemenu, scenario's en AI-functies. Dit niveau heeft impact op het hele bedrijf.

10.1

CONFIGURATIE

Modules

Hier bouwt u uw centrale op. Nummers, gebruikers, belgroepen, keuzemenu's... Elke module is een onderdeel van uw systeem, en hun combinatie bepaalt het traject van uw oproepen. Zo organiseert u uw telefonie precies zoals u het wilt.

Overzicht van de modules

The screenshot displays the 'Modules' configuration interface, organized into three main sections:

- BEDRIJFSUREN**: Contains two modules: 'Openingsuren' (represented by a clock icon) and 'Vakanties' (represented by a calendar icon). Both have a green status dot.
- BASISMODULES**: Contains six modules arranged in a 2x3 grid:
 - 'Nummers' (phone icon) with a count of 12.
 - 'Gebruikers' (person icon) with a count of 9.
 - 'Toestellen' (monitor icon) with a count of 14.
 - 'Sprakmenu's' (hamburger menu icon) with a count of 3.
 - 'Scenario's' (lightning bolt icon) with a count of 4.
 - 'Groepen' (group of people icon) with a count of 5.
- GEAVANCEERDE MODULES**: Contains two modules:
 - 'Media' (music note icon) with a count of 6.
 - 'Voicemails' (bell icon) with a count of 5.

At the bottom of the interface, a caption reads: 'Configuratie: de modules en instellingen van de centrale.'

De pagina **Modules** bundelt alle instellingen van de centrale in tegels, verdeeld over drie groepen: openingsuren en sluitingsdagen, basismodules en geavanceerde modules. Beweeg over een tegel: een tekstballon legt uit wat u er doet.

Openingsuren

Geef hier aan wanneer uw bedrijf bereikbaar is. U kunt doorlopend open blijven (24/24) of uw eigen openingsuren instellen, eventueel met een sluiting tijdens de middagpauze.

 **Openingsuren**

 Opslaan

Bepaal wanneer uw bedrijf bereikbaar is. Buiten deze uren volgen oproepen de behandeling « Gesloten » van uw oproepflows.

 **24 u/24, 7 d/7 open**
Oproepen worden altijd behandeld zoals tijdens de openingsuren

 **Aangepaste uren**
Eén tijdsblok per weekdag

OPENINGSUREN

Tijdzone Europa/Brussel

☒	Maandag	08:30	à	17:30	Open
☒	Dinsdag	08:30	à	17:30	Open
☒	Woensdag	08:30	à	17:30	Open
☒	Donderdag	08:30	à	17:30	Open
☒	Vrijdag	08:30	à	16:00	Open
☐	Zaterdag	Gesloten			
☐	Zondag	Gesloten			

☒  **Middagpauze?**
Oproepen volgen de behandeling « Gesloten » tijdens de pauze

12:30 à 13:30

☐  **Handmatige sluiting**
Sluit de centrale onmiddellijk, bijvoorbeeld bij onvoorziene omstandigheden

De openingsuren.

Sluitingsdagen

Plan hier al uw sluitingen, of het nu om vakanties, feestdagen of uitzonderlijke gebeurtenissen gaat. Klik op “Toevoegen” en kies het type sluiting dat bij u past:

EÉN DAG

Voor een eenmalige sluiting, bijvoorbeeld tijdens een evenement.

PERIODE

Voor een sluiting van meerdere dagen, zoals vakantie of verlof.

FEESTDAGEN

Om ze automatisch toe te voegen en, als u wilt, elk jaar te herhalen.

Geef uw sluiting een naam en vul de data in. Kies een volledige dag of bepaalde uren, schakel indien nodig de jaarlijkse herhaling in en klik op “Aanmaken”. Daarna kunt u elke sluiting op elk moment wijzigen, activeren of deactiveren.

ACHTERNAAM	DATA	UREN	TYPE	ACTIVEREN
Eindejaarsluiting	24 december 2026 - 2 januari 2027	Hele dag	Verlof	☒
Allerheiligen Jaarlijks	1 november 2026	Hele dag	Feestdag	☒
Wapenstilstand Jaarlijks	11 november 2026	Hele dag	Feestdag	☒
Kerstmis Jaarlijks	25 december 2026	Hele dag	Feestdag	☒
Nieuwjaar Jaarlijks	1 januari 2027	Hele dag	Feestdag	☒
Jaarlijkse inventaris	15 januari 2027	08:00 - 12:00	Verlof	☒
Paasmaandag	26 maart 2027	Hele dag	Feestdag	☒

De geplande sluitingen.

Nummers

Alle nummers van uw centrale staan op deze pagina. Om er een toe te voegen, klikt u op “Toevoegen”. U kunt een nieuw nummer krijgen, dat wij u toekennen in de zone van uw keuze, of uw huidige nummer behouden door het over te zetten van uw andere operator (nummeroverdracht).

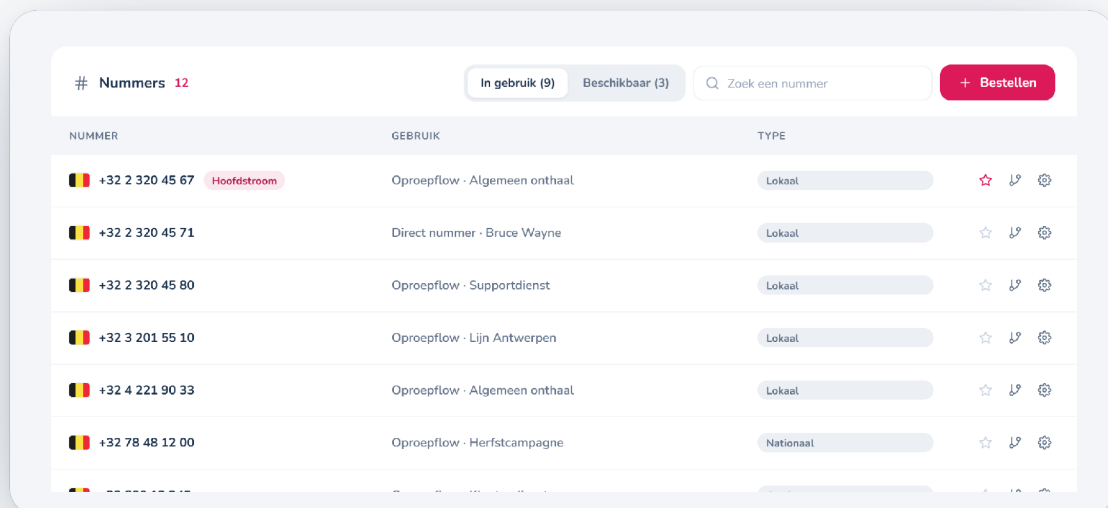
INSTELLEN

Elk nummer stelt u in met enkele klikken: koppel het aan een oproepflow, geef het een weergavenaam of verwijder het als u het niet meer nodig hebt. Het oproepvoorvoegsel (Prepend) zet een tekst vóór de naam van de beller op uw toestellen: zo ziet u meteen op welk nummer men u belt.

BEVEILIGEN

Om nooit een oproep te missen, stelt u een noodnummer in (failover). Is uw centrale defect of onbereikbaar, dan worden de oproepen automatisch naar dat nummer doorgeschakeld. Met de eindactie kiest u wat er gebeurt aan het einde van elke ontvangen oproep.

Een indicator toont uw hoofdnummer voor inkomende oproepen, en met de zoekbalk vindt u elk nummer in een oogwenk terug.



NUMMER	GEBRUIK	TYPE
 +32 2 320 45 67 Hoofdstroom	Oproepflow - Algemeen onthaal	Lokaal
 +32 2 320 45 71	Direct nummer - Bruce Wayne	Lokaal
 +32 2 320 45 80	Oproepflow - Supportdienst	Lokaal
 +32 3 201 55 10	Oproepflow - Lijn Antwerpen	Lokaal
 +32 4 221 90 33	Oproepflow - Algemeen onthaal	Lokaal
 +32 78 48 12 00	Oproepflow - Herfstcampagne	Nationaal

De lijst van nummers.

Gebruikers

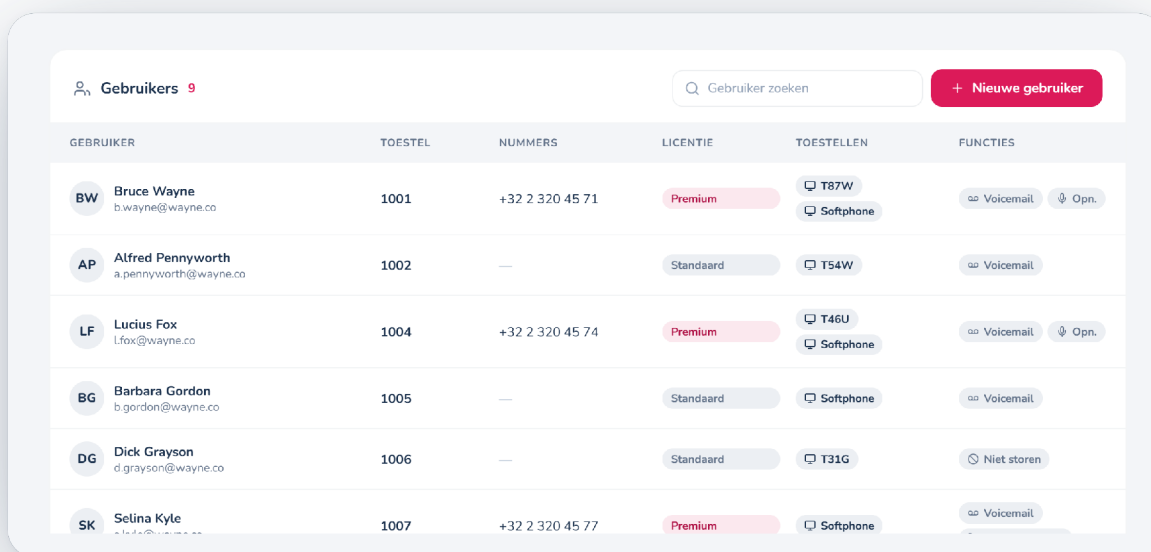
Hier vindt u alle personen en toestellen van uw centrale. Om een gebruiker toe te voegen, klikt u op “Toevoegen” en vult u het formulier stap voor stap in.

TYPE GEBRUIKER

Kies eerst het type gebruiker. Een “gebruiker” is iemand van uw team: die heeft toegang tot Interfone One en een eigen toestel. Een “light-gebruiker” is een toestel dat aan niemand in het bijzonder is toegewezen, zoals de telefoon in een kamer, een parlofoon of een toestel in een keuken of gang.

IDENTITEIT

Vul daarna de voornaam, de naam en het e-mailadres in. De gebruiker ontvangt een uitnodiging voor Interfone One en meldt zich met dat adres aan. Hebt u het adres nog niet? Vink “Zonder e-mail” aan: er wordt geen uitnodiging verstuurd, en u kunt het adres later toevoegen via “Team”.



Gebruikers 9		Gebruiker zoeken		+ Nieuwe gebruiker	
GEBRUIKER	TOESTEL	NUMMERS	LICENTIE	TOESTELLEN	FUNCTIES
BW Bruce Wayne b.wayne@wayne.co	1001	+32 2 320 45 71	Premium	T87W Softphone	Voicemail Oph. Open
AP Alfred Pennyworth a.pennyworth@wayne.co	1002	—	Standaard	T54W	Voicemail
LF Lucius Fox l.fox@wayne.co	1004	+32 2 320 45 74	Premium	T46U Softphone	Voicemail Oph. Open
BG Barbara Gordon b.gordon@wayne.co	1005	—	Standaard	Softphone	Voicemail
DG Dick Grayson d.grayson@wayne.co	1006	—	Standaard	T31G	Niet storen
SK Selina Kyle s.kyle@wayne.co	1007	+32 2 320 45 77	Premium	Softphone	Voicemail

De lijst van gebruikers.

De aanmaak afronden

EXTENSIE

Ken een extensienummer toe, waarmee de gebruiker intern bereikbaar is. Valt dat nummer buiten het voorziene bereik, vink dan “Extensie buiten bereik toestaan” aan.

LICENTIE EN OPTIES

Kies tot slot de licentie en activeer de nuttige opties: een voicemailbox, meldingen per e-mail, of allebei. In “Caller ID” bepaalt u de naam en het nummer die gesprekspartners zien wanneer de gebruiker belt. Klik daarna op “Gebruiker aanmaken”: klaar!

SIP-GEGEVENS

Met de SIP-gegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) verbindt de gebruiker zijn telefoon of softphone.

TOESTELLEN

In de lijst toont de kolom “Toestellen” in realtime de status van elk toestel: groen als de gebruiker beschikbaar is, rood als hij bezet of al in gesprek is.

The screenshot shows the 'Gebruiker toevoegen' (Add User) form. On the left, a table lists existing users with columns for 'GEBRUIKER', 'TOESTEL', and 'NUMMER'. The right panel is the configuration form for a new user. It starts with 'TYPE GEBRUIKER' where 'Gebruiker' is selected. Below this is 'IDENTITEIT' with fields for 'Voornaam' (Jan) and 'Achternaam' (Janssens). The 'E-mailadres' field contains 'jan.janssens@bedrijf.com'. There is a checkbox for 'Zonder e-mail' which is unchecked. The 'TOESTEL' section has a 'Toestelnummer' field set to '1009'. At the bottom, there are checkboxes for 'Aanbevolen reeks: 1001-1099' and 'Een toestelnummer buiten bereik toestaan'. The 'SIP-INLOGGEVENS' section includes a 'Wachtwoord' field. At the bottom right, there are 'Annuleren' and 'Gebruiker aanmaken' buttons.

Het formulier “Gebruiker toevoegen”.

Toestellen

Hier vindt u alle telefoons en toestellen die met uw centrale verbonden zijn. Per toestel ziet u het type, de gekoppelde gebruiker en de status.

EEN TOESTEL TOEVOEGEN

Om een toestel toe te voegen, klikt u op “Toevoegen” en kiest u het type toestel en het model. Koppel het daarna aan een gebruiker, zodat die kan bellen en gebeld worden. Klik op “Aanmaken”: uw toestel is klaar voor gebruik!

Apparaten 10 8 geregistreerd 1 niet geregistreerd 1 uitgeschakeld Toestel zoeken + Toevoegen					
ACHTERNAAM	MODEL ▾	GEBRUIKER ▾	STATUS ▾	ACTIEF	
 T87W 805ec0112233  SIP-toestel	Yealink T87W	Bruce Wayne	Opgeslagen	☒	10
 T54W 805ec0445566  SIP-toestel	Yealink T54W	Alfred Pennyworth	Opgeslagen	☒	10
▼  W70B Magazijn 805ec0778899	Yealink W70B	2/3 geregistreerd	DECT Basis	—	10
 W56H Handset 1 IPUI 0328D7A1F2	Yealink W56H	Dick Grayson	Opgeslagen	☒	10
 W56H Handset 2 IPUI 0328D7A1F3	Yealink W56H	Tim Drake	Opgeslagen	☒	10
 W56H Handset 3 IPUI 0328D7A1F4	Yealink W56H	Niet toegewezen	Niet geregistreerd	☒	10
 Softphone Bruce Wayne iOS		Bruce Wayne	Opgeslagen	☒	10
 Softphone Lucius Fox macOS		Lucius Fox	Opgeslagen	☒	10
 Parlofoon ingang  Deurtelefoon	Fanvil i20S		Opgeslagen	☒	10
 T46U 805ec0aabbcc SIP-toestel	Yealink T46U	Selina Kyle	Gedactiveerd	☐	10

De lijst van telefoons en toestellen.

Keuzemenu's

Een keuzemenu aanmaken

Een keuzemenu verwelkomt uw bellers met een bericht als “Druk 1 voor het onthaal, 2 voor support...”.

1. Ga naar Configuratie → Modules → Keuzemenu's.
2. Klik op Toevoegen. Het venster “Nieuw keuzemenu” opent op het tabblad Algemeen.
3. Geef uw menu een naam, bijvoorbeeld “Algemeen onthaal”. Die naam dient enkel om het terug te vinden; uw bellers horen hem niet.
4. Kies het welkomstbericht, dus wat de beller als eerste hoort. U hebt vier mogelijkheden:
 - **Een media selecteren:** een bericht hergebruiken dat al in uw media staat.
 - **Een bestand uploaden:** een audiobestand (MP3 of WAV) importeren, bijvoorbeeld opgenomen in een studio.
 - **Genereren met TTS:** uw tekst typen, een synthetische stem leest hem voor.
 - **Opnemen:** het bericht zelf opnemen met uw microfoon.
5. Klik op Opslaan.

Het venster “Nieuw keuzemenu”.

Belangrijk: in dit venster bepaalt u niet wat er gebeurt als de beller 1, 2 of 3 intoetst. De toetsen stelt u in via Configuratie → Oproepflow: voeg er de module “Keuzemenu” toe en koppel elke toets aan een gebruiker, een groep of een voicemail.

Tabblad Geavanceerd

Deze instellingen zijn optioneel: de standaardwaarden volstaan in de meeste gevallen.

INSTELLINGEN

Aantal pogingen

Hoe vaak het menu opnieuw wordt afgespeeld als de beller niets of een onverwachte toets intoetst. Standaard: 3.

Invoertijd (s)

De tijd die de beller krijgt om te kiezen na het einde van het bericht. Standaard: 10 seconden.

Tijd tussen cijfers (ms)

De wachttijd tussen twee cijfers, als de beller een toestelnummer intoetst. Standaard: 2.000 ms (2 seconden).

Max. lengte extensie

Het aantal cijfers van uw toestelnummers, bijvoorbeeld 4 voor "1001".

Rechtstreeks een extensie kiezen

Indien geactiveerd, kan de beller meteen het toestelnummer van zijn gesprekspartner intoetsen, zonder langs de menukeuzes te gaan.

Berichten uitschakelen

Indien geactiveerd, speelt het menu geen welkomstbericht af.

ANDERE BERICHTEN

Bericht bij ongeldige invoer

Afgespeeld als de beller een toets intoetst die nergens bij hoort.

Bericht vóór doorverbinden

Afgespeeld vlak voor de oproep wordt doorverbonden, bijvoorbeeld "Dank u, we verbinden u door".

Afsluitbericht

Afgespeeld als de beller al zijn pogingen heeft opgebruikt zonder een keuze te maken.

Menu Algemeen onthaal bewerken ✕

Stel de naam, het welkomstbericht en de instellingen van het spraakmenu in.

Algemeen **Geavanceerd**

INSTELLINGEN

Aantal pogingen: 3 Invoertijd (s): 10

Tijd tussen cijfers (ms): 2000 Max. lengte extensie: 4

Rechtstreeks een extensie kiezen ☒
De beller kan het toestelnummer van zijn gesprekspartner intoetsen.

Berichten uitschakelen ☐
Het menu speelt geen welkomstbericht af.

ANDERE BERICHTEN

Bericht bij ongeldige invoer: Standaard

Bericht voor doorschakeling: Bedankt, we verbinden u door

Afsluitbericht: Geen

✕ Annuleren **✓ Opslaan**

Het tabblad Geavanceerd.

Scenario's

Een scenario is een kant-en-klare configuratie die u toepast op een periode van uw oproepflow. Teamvergadering, inventaris, sneeuwdag, internetpanne: u bereidt de werking één keer rustig voor en past ze toe wanneer het nodig is. Bereid er nu al twee voor, een teamvergadering en een onverwachte sluiting: dat duurt tien minuten en dekt de meeste situaties.

Scenario's **5**

+ Toevoegen

Q Scenario zoeken

 **Dag (normaal)**
Gewijzigd op 02/09/2026

 **Iedereen in vergadering**
Gewijzigd op 28/08/2026

 **Jaarlijkse vakantie**
Gewijzigd op 21/08/2026

 **Uitzonderlijke sluiting**
Gewijzigd op 14/08/2026

Scenario's: telkens één actief, de andere klaar om te activeren.

Het scenario aanmaken

The screenshot shows a user interface for creating a scenario. It consists of three main sections, each with a numbered red circle indicating a step:

- Step 1:** A text input field labeled "Naam van het scenario" containing the text "Iedereen in vergadering". To the right are two buttons: "Annuleren" and "Opslaan" (which is highlighted in red and has a checkmark icon).
- Step 2:** Two dropdown menus. The first is labeled "Moduletype" and has "Media" selected. The second is labeled "Element" and has "Iedereen in vergadering — melding" selected. A downward arrow points to the next section.
- Step 3:** Another two dropdown menus. The first is labeled "Moduletype" and has "Groep" selected. The second is labeled "Element" and has "Onthaal (1000)" selected. A downward arrow points to the next section.
- Step 4:** A third two dropdown menus. The first is labeled "Moduletype" and has "Voicemail" selected. The second is labeled "Element" and has "Algemene voicemail (3000)" selected. A downward arrow points to the next section.
- Bottom:** A dashed box containing a button labeled "+ Module toevoegen".

Het aanmaken van een scenario.

- 1 De naam van het scenario, bijvoorbeeld "Iedereen in vergadering".
- 2 De stappen, die u samenstelt zoals in een oproepflow: Media (aankondiging), Groep en daarna Voicemail, met de knop "Module toevoegen".
- 3 De knop Opslaan. Die wordt pas actief als de naam is ingevuld en elke stap een type en een element heeft.

Het gebruiken

Magic IP > Oproepstromen > Algemeen onthaal

Wayne Enterprises

Algemeen onthaal Actief
Gewijzigd op 18/09/2026 door Bruce Wayne

Flow testen Flow opslaan

Nummers
+32 2 320 45 67 +32 4 221 90 33 3000 + Toevoegen

Moduletype
Openingsuren

Moduletype
Sprakmenu

1 2 3 4

Moduletype
Groep

Element
Supportdienst (3002)

Moduletype
Voicemail

Element
Supportdienst (1003)

Een scenario toepassen

De stappen worden hier geplaatst. U kunt ze daarna aanpassen: het scenario neemt ze niet terug.

- Gewone dag
- Iedereen in vergadering
- Jaarlijkse vakantie
- Ziekte / afwezigheid
- Uitzonderlijke sluiting

Gesloten

Gesloten

Element
Léa — Afspraken maken

Element
Buiten openingsuren (3001)

+ Module toevoegen

Een scenario toepassen in de oproepflow.

Toegepast scenario: Iedereen in vergadering Losmaken van het scenario

Algemeen onthaal Actief
Gewijzigd op 18/09/2026 door Bruce Wayne

Flow opslaan

Nummers
+32 2 320 45 67 +32 4 221 90 33 3000 + Toevoegen

Moduletype
Openingsuren

Element
Openingsuren — ma-vr

Tijdens uren

Buiten uren

Tijdens uren

Buiten uren

Moduletype
Sprakmenu

Element
Algemeen onthaal — FR/NL

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 Std.

Toets 2 - Technische support

Moduletype
Groep

Element
Supportdienst (3002)

Moduletype
AI-spraakagent

Element
Léa — Afspraken maken

Moduletype
Voicemail

Element
Buiten openingsuren (3001)

Moduletype
Kies een module

Groepen

Een groep laat meerdere toestellen overgaan voor dezelfde oproep. Er is geen wachtruimte: als niemand opneemt, gaat de oproep naar de volgende stap van de flow. Dat is het verschil met een wachtrij, waar de beller met muziek laat wachten.

Groepen: de belstrategie, de wachttijd en de volgorde van de leden.

Gelijktijdig overgaan



De drie toestellen gaan samen over.
Wie eerst opneemt, krijgt de oproep.

Na elkaar overgaan



De toestellen gaan na elkaar over,
in de volgorde van de lijst.

Twee manieren om een groep te laten overgaan.

1. Klik op **Toevoegen** en geef de groep een naam: “Onthaal”, “Technisch”.
2. Duid de toestellen aan die lid zijn.
3. Kies hoe de groep overgaat: **gelijktijdig**, alle toestellen tegelijk, of **na elkaar**, het ene na het andere in de volgorde van de lijst.
4. Stel de **beltijd** in voor de oproep naar de volgende stap gaat. Twintig tot dertig seconden volstaan meestal.
5. Plaats de groep als stap in uw **oproepflow**.

Media

Alle berichten die uw bellers horen: het onthaal, de sluitingsaankondiging, de tekst van het keuzemenu, de wachtmuziek. Deze media kunt u daarna gebruiken in uw keuzemenu's of uw oproepflows.

ACHTERNAAM	BRON	
Algemeen onthaal — FR/NL Hoofdaankondiging, afgespeeld bij elke inkomende oproep	Importeren	
Hoofdmenu Druk 1 voor het onthaal, 2 voor support, 3 voor de boekhouding	Text-to-Speech	
Buiten uren Onze kantoren zijn gesloten, gelieve later terug te bellen	Text-to-Speech	
Jaarlijks verlof — FR/NL Gesloten van 24/12 tot 02/01	Importeren	
Werken in de gebouwen Tijdelijk bericht	Opname	
Doorschakeling naar support	Text-to-Speech	

Uw media, met hun bron: import, Text-to-Speech of opname.

- Klik op **Toevoegen** en geef de media een duidelijke naam: “Onthaal overdag”, “Sluiting Kerstmis”.
- Kies de bron van uw bericht:
 - **Een audiobestand neerzetten.**
 - **TTS:** typ uw tekst, kies de taal en de stem, vrouwelijk of mannelijk, die hem voorleest, en klik dan op **Audio genereren**.
 - **Opnemen:** neem uw bericht rechtstreeks in realtime op met uw microfoon.
- Beluister het resultaat voor u het opslaat: dit is het eerste wat uw klanten zullen horen.

Voicemails

Elke regel is een voicemailbox. U ziet er:

Voicemails 7					Zoeken		+ Toevoegen
NUMMER	ACHTERNAAM	GEBRUIKER	BERICHTEN	AI			
1001	Persoonlijke box Bruce	Bruce Wayne	3	AI geactiveerd			
1002	Box Alfred	Alfred Pennyworth	0	AI geactiveerd			
1003	Supportdienst	Niet toegewezen	7	AI geactiveerd			
1004	Boekhouding	Lucius Fox	1	AI uitgeschakeld			
1005	Box Barbara	Barbara Gordon	0	AI uitgeschakeld			
3000	Algemeen onthaal	Niet toegewezen	5	AI geactiveerd			

De lijst van voicemails.

Nummer	Het nummer van de box. Een box gekoppeld aan een gebruiker neemt diens extensie over (bv. 201). Een afzonderlijk aangemaakte box, zoals een gedeelde box “Onthaal”, krijgt een nummer uit de reeks 5000-5099.
Naam	Bv. “Dienst Support”.
Gebruiker	De persoon aan wie de box toebehoort, of “Niet toegewezen” als het een gedeelde box van een dienst is.
Berichten	Het aantal ontvangen berichten.
AI	Het robotje is groen als de automatische transcriptie actief is, anders rood.

Met het instellingenicoon aan het einde van de regel opent u de box om ze te wijzigen. Met de knop **Toevoegen** rechtsboven maakt u een nieuwe aan.

Een voicemail aanmaken

Klik op **Toevoegen**. Het venster “Voicemail toevoegen” opent.

1 Identiteit

Geef een naam en een boxnummer op. Kies de gebruiker die eigenaar is, of laat “Niet toegewezen” staan voor een dienstbox. De pincode beschermt het beluisteren van berichten via een telefoon.

2 Afwezigheidsberichten

Kies de aankondiging die wordt afgespeeld als niemand opneemt (“Onbeschikbaar”) en die voor een korte afwezigheid (“Tijdelijk afwezig”). Die aankondigingen komen uit de pagina Media.

3 Meldingen

Voeg een of meer e-mailadressen toe. Elk nieuw bericht wordt er met het audiobestand naartoe gestuurd.

4 Artificiële intelligentie

Activeer de transcriptie en de samenvatting. De tekst van het bericht wordt dan bij de e-mail gevoegd. Voeg ook de gebruikers toe die de box mogen raadplegen.

Klik op **Voicemail aanmaken**.

NUMMER	ACHTERNAAM	GEBRUIKER
1001	Persoonlijke box Bruce	Bruce Wayne
1002	Box Alfred	Alfred Pennyworth
1003	Supportdienst	Niet toegewezen
1004	Boekhouding	Lucius Fox
1005	Box Barbara	Barbara Gordon
3000	Algemeen onthaal	Niet toegewezen
3001	Buiten uren	Niet toegewezen

1 Identiteit

Achternaam: Verkoopdienst Nummer: 1010

Gebruiker: Niet toegewezen — gedeelde box PIN-code: ****

2 Afwezigheidsberichten

Niet beschikbaar: Verkoop — afwezig Tijdelijke afwezigheid: Verkoop — bezet

3 Meldingen

E-mailadressen: commercial@wayne.co x b.wayne@wayne.co x Toevoegen...

4 Artificiële intelligentie

AI-transcriptie en -samenvatting: Bijgevoegd bij elke e-mailmelding ☒

Geautoriseerde gebruikers: BW DG TD

Annuleren Voicemail aanmaken

Het venster “Voicemail toevoegen”.

AI-spraakagent

Een AI-spraakagent neemt in uw plaats op, begrijpt wat de beller wil en onderneemt actie: hij antwoordt, maakt een afspraak of verbindt de oproep door naar de juiste persoon. De fiche stelt u in via zes tabbladen.

Totaal AI Agenten 4 + Toevoegen		Zoeken...				
Achternaam	Bestemmingen	Status	Verbeteren	Bewerken	Verwijderen	
 Afsprakenagent Afspraken maken · agenda Bruce Wayne	-					
 AI-receptionist Onthaal en doorverwijzing van oproepen	Verkoopdienst Ondersteuning Boekhouding +1		 7			
 AI-klantensupport Veelgestelde vragen en escalatie	Ondersteuning		 2			

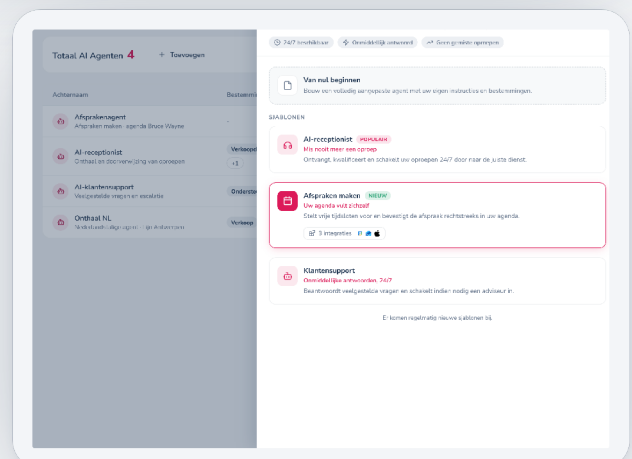
De lijst van uw AI-spraakagenten.

Een agent aanmaken

- 1 Om een agent aan te maken, klikt u op "Toevoegen".
- 2 Kies daarna het model dat bij uw behoefte past (vanaf nul beginnen of een kant-en-klaar model nemen).
- 3 Zodra het model gekozen is, kunt u het gedrag van uw agent aanpassen.

Met de modellen gaat u snel van start met een vooraf ingestelde configuratie.

Om een bestaande agent te wijzigen, klikt u op het sleutelicoon (Wijzigen) op zijn regel.



Het venster "Nieuwe AI-spraakagent".

De zes tabbladen van de fiche

1 Algemeen · de identiteit van de agent

- **Naam:** om de agent terug te vinden in uw lijsten en flows (bv. "Agent Afspraken").
- **Beschrijving:** een korte zin, voor uw team.
- **Stem en taal:** de stem die bellers horen en de taal van het gesprek.

2 Configuratie · wat de agent zegt en hoe hij zich gedraagt

- **Welkomstbericht:** de eerste zin die hij uitspreekt.
Voorbeeld: "Goedendag, u bent bij Wayne Enterprises. Ik ben Lea, de virtuele assistent. Waarmee kan ik u helpen?"
- **Systeemprompt:** de instructies voor de AI. Beschrijf de rol, de toon en wat de agent moet doen of vermijden.
Voorbeeld: "Je bent de receptionist van Wayne Enterprises. Spreek de beller altijd aan met u. Vraag naam en reden van de oproep voor je doorverbindt. Geef nooit prijzen via de telefoon."

Tip: hoe nauwkeuriger de instructies, hoe betrouwbaarder de agent. Schrijf ze zoals u een nieuwe medewerker zou brieven.

3 Bestemmingen · waarnaar de agent de beller mag sturen

Voeg de bestemmingen toe waarnaar de AI mag doorverbinden: een gebruiker, een groep, een wachtrij, een voicemail, een extern nummer of een andere AI-agent.

Schrijf voor elke bestemming een **beschrijving**: die helpt de AI om te kiezen.

Voorbeeld: "Verkoopdienst: voor elke vraag naar een offerte, een prijs of een nieuw contract."

Een agent voor afspraken kan zonder bestemming werken: hij verbindt niet door, hij boekt.

4 Afspraken · afspraken inplannen

- **Agenda:** de agenda van de medewerker waarin de afspraken worden aangemaakt.
- **Duur van de afspraak** en **minimale termijn** voor een afspraak (om last-minute boekingen te vermijden).
- **Open dagen** en **tijdsvak** (van... tot...).
- **Boeken tot:** hoeveel dagen vooraf men kan boeken.
- **Sms-bevestiging naar de beller:** na de booking wordt een samenvatting verstuurd.

Tijdsloten die al bezet zijn, worden automatisch uitgesloten, ook die van Google Agenda, Outlook of Apple als de agenda gesynchroniseerd is in *Mijn agenda*.

5 Kennis · wat de agent weet

Importeer uw documenten (PDF, TXT, DOCX, HTML, CSV, EPUB, max. 10 MB per bestand) of voeg webpagina's toe. De agent gebruikt ze om te antwoorden: openingsuren, tarieven, procedures, veelgestelde vragen...

6 Geavanceerd · de moeilijke gevallen

- **Betrouwbaarheidsdrempel:** daaronder beschouwt de agent dat hij het niet begrepen heeft.
- **Verduidelijkingsbericht:** wat hij zegt om de beller te laten herhalen.
Voorbeeld: "Excuseer, kunt u uw vraag anders formuleren?"
- **Noodbestemming:** waar de oproep naartoe gaat als de AI het nog altijd niet begrijpt (vaak het onthaal of een voicemail).

De agent in gebruik nemen

- 1 Klik op **Opnemen**. In de lijst toont een **groen vinkje** in de kolom Status dat de agent klaar is.
- 2 Voeg de agent toe aan een **oproepflow** (Configuratie › Oproepflow), bijvoorbeeld in de tak “Buiten uren” van de openingsuren om buiten de kantooruren te antwoorden.
- 3 Voer een testoproep uit om het resultaat te beluisteren.

De agent geleidelijk verbeteren

In de lijst van agenten telt de kolom **Verbeteren** de oproepen die uw team als mislukt heeft beoordeeld. Wanneer het aantal de drempel bereikt, wordt het icoon actief en stelt het nieuwe instructies voor op basis van die oproepen. U leest ze na en aanvaardt ze of niet.

Eerdere gesprekken raadpleegt u in **Logboeken › Logboek AI-agenten**.

The screenshot shows the configuration page for 'Algemeen onthaal' (General reception) under 'Oproepstromen' (Call flows). The page is for 'Wayne Enterprises' and is in Dutch (NL). It features a 'Flow testen' (Test flow) button and a 'Flow opstellen' (Set up flow) button.

The configuration is organized into sections:

- Nummers** (Numbers): Includes phone numbers +32 2 320 45 67, +32 4 221 90 33, and 3000, with a '+ Toevoegen' (Add) button.
- Moduletype** (Module type) and **Element** (Element) dropdowns:
 - Moduletype: Openingsuren (Opening hours)
 - Element: Openingsuren — ma-vr (Opening hours — Mon-Fri)
- Status**: A green 'Open' button with a checkmark and a red 'Gesloten' (Closed) button with a cross.
- Moduletype** and **Element** dropdowns:
 - Moduletype: Spraakmenu (Voice menu)
 - Element: Algemeen onthaal — FR/NL (General reception — FR/NL)
- Steps**: A sequence of steps numbered 1 to 10. Step 2 is highlighted with a red box and labeled 'Toets 2 - Technische support' (Test 2 - Technical support).
- Moduletype** and **Element** dropdowns:
 - Moduletype: AI-spraakagent (AI voice agent)
 - Element: Léa — Afspraken maken (Léa — Making appointments)
- Moduletype** and **Element** dropdowns:
 - Moduletype: Voicemail
 - Element: Buiten openingsuren (3001) (Outside opening hours (3001))
- Moduletype** and **Element** dropdowns:
 - Moduletype: Groep (Group)
 - Element: Supportdienst (3002) (Support service (3002))
- Moduletype** and **Element** dropdowns:
 - Moduletype: Voicemail
 - Element: Supportdienst (1003) (Support service (1003))
- Module toevoegen** (Add module) button.

De AI-spraakagent als stap in de oproepflow, hier in de periode Buiten uren.

Sms

Een sms-configuratie stuurt automatisch een sms naar de beller wanneer zijn oproep de sms-stap van een oproepflow passeert.

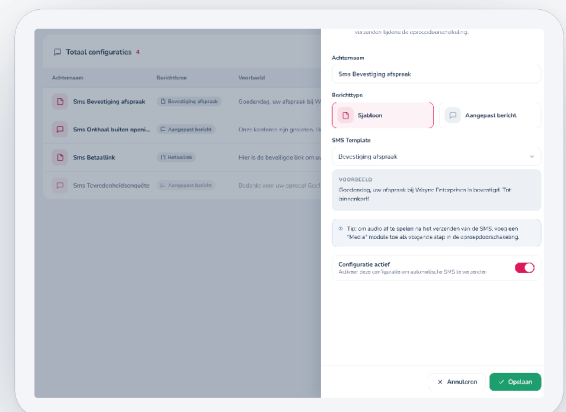
Totaal configuraties 4				Zoeken...		+ Toevoegen
Achternaam	Berichtbron	Voorbeeld	Status			
 Sms Bevestiging afspraak	 Bevestiging afspraak	Goedendag, uw afspraak bij Wayne Enterprises is bev...	Geactiveerd 			
 Sms Onthaal buiten openi...	 Aangepast bericht	Onze kantoren zijn gesloten. Bekijk onze openingsuren ...	Geactiveerd 			
 Sms Betaallink	 Betaallink	Hier is de beveiligde link om uw factuur te betalen: htt...	Geactiveerd 			

De lijst van sms-configuraties.

Elke regel toont de naam van de configuratie, de bron van het bericht (template of eigen bericht), een voorbeeld van de tekst en de status, die u met de schakelaar in één klik wijzigt.

Een configuratie toevoegen

- 1 Klik op **Toevoegen**.
- 2 **Naam:** bijvoorbeeld "Sms bevestiging afspraak".
- 3 **Type bericht:**
 - **Template:** kies een sms-template. Het voorbeeld verschijnt eronder.
 - **Eigen bericht:** schrijf de tekst. Het aantal tekens wordt weergegeven.
- 4 **Actieve configuratie:** laat de schakelaar aan staan zodat de sms verstuurd wordt.
- 5 Klik op **Opnemen**.



Het venster "Toevoegen".

Oproepflow

Een oproepflow bepaalt het traject van een inkomende oproep: welk toestel overgaat, in welke volgorde, en wat er gebeurt als niemand opneemt.

📞 Actieve flows
5

Gerouteerde nummers
9

☰ Gebruikte modules
23

📞 Oproepstromen **6**

+ Nieuwe oproepstroom

🔍 Flow zoeken

ACHTERNAAM	NUMMERS	TRAJECT	STATUS	ACTIES
📞 Algemeen onthaal	+32 2 320 45 67 3000	Openingsuren → Spraakmenu	Actief	 
📞 Direct nummer Bruce Wayne	+32 2 320 45 71 1001	Gebruiker → Voicemail	Actief	 
📞 Supportdienst	+32 2 320 45 80 1003	Groep → Wachtrij	Actief	 
📞 Buiten uren	3001	AI-spraakagent	Actief	 

De lijst van uw oproepflows.

Elke regel is een flow: de naam, de nummers die erop binnenkomen, een samenvatting van het traject en de status (Actief / Concept). Met “Nieuwe flow” maakt u er een aan; met het kopieericoon dupliceert u een bestaande flow.

Een flow instellen

The screenshot displays the 'Algemeen onthaal' flow editor. At the top, there's a header with the flow name 'Algemeen onthaal' (Active), a 'Flow testen' button, and a 'Flow opslaan' button. Below this, the 'Nummers' section allows adding phone numbers and extensions. The 'Openingsuren' module splits the flow into 'Open' and 'Gesloten' paths. The 'Open' path leads to a 'Sprakemenu' module with a 'Toets 2: Technische support' button. The 'Gesloten' path leads to an 'AI-spraakagent' module. Both paths then lead to a 'Voicemail' module. The 'Open' path also includes a 'Groep' module. The interface includes dropdowns for 'Moduletype' and 'Element' for each module, and a 'Module toevoegen' button at the bottom right.

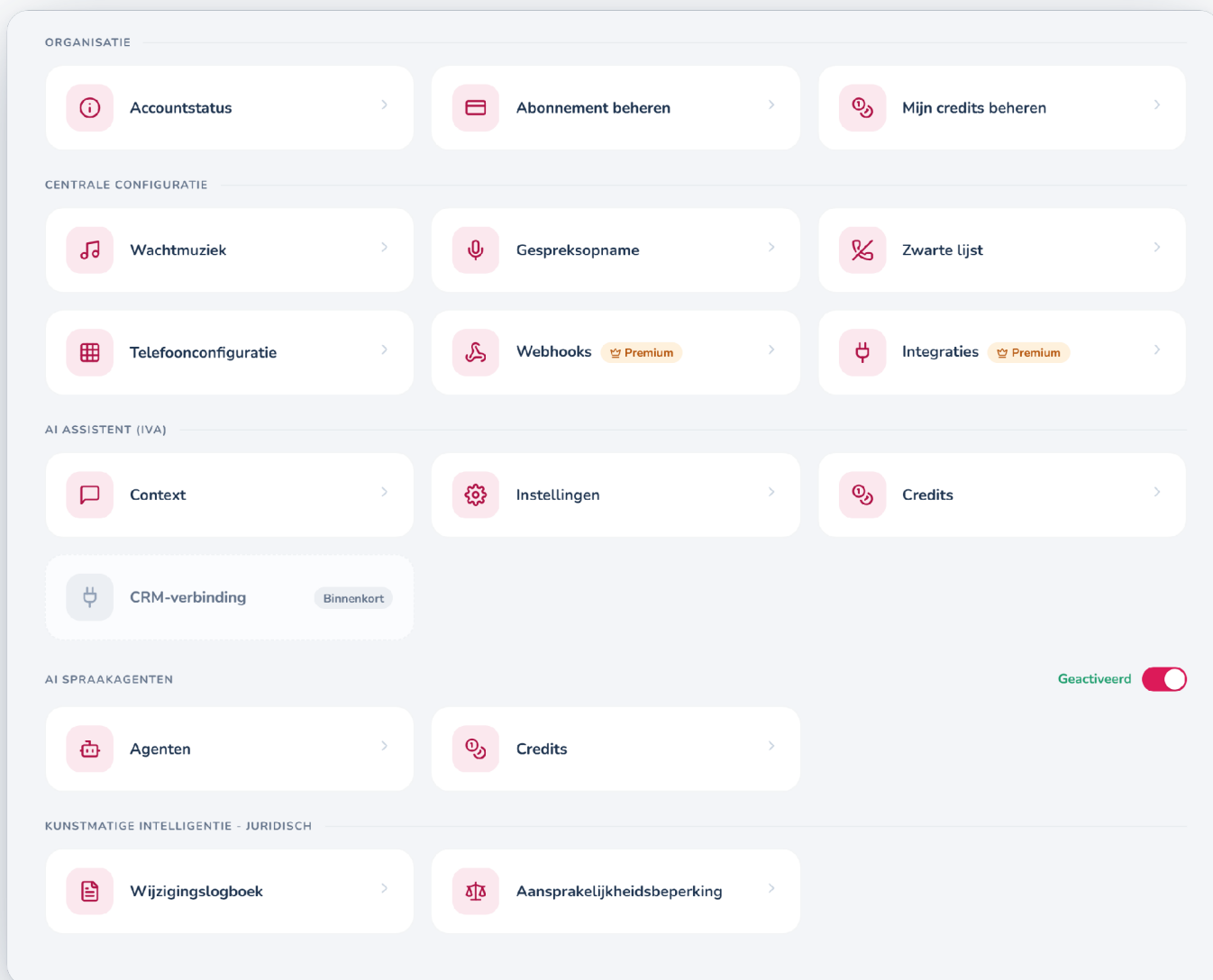
De editor van de flow "Algemeen onthaal".

De flow leest u van boven naar beneden, één module per kaart:

- 1 **Nummers:** voeg de nummers toe die deze flow starten (publiek nummer, interne extensie).
- 2 **Openingsuren:** de module splitst de oproep in twee takken, **Open** en **Gesloten**, volgens uw openingsuren.
- 3 **Tak Open:** een **Keuzemenu** biedt toetsen aan (1 Onthaal, 2 Support, 3 Boekhouding, Standaard). Elke toets leidt naar een eigen vervolg. Hier laat toets 2 de **Groep** Dienst Support overgaan, en schakelt daarna over naar de **Voicemail** als niemand opneemt.
- 4 **Tak Gesloten:** de **AI-spraakagent** antwoordt en plant een afspraak; kan hij niet helpen, dan gaat de oproep naar de voicemail "Buiten openingsuren".
- 5 Kies voor elke module het **type** (Gebruiker, Groep, Keuzemenu, Voicemail, AI-agent, Media, Scenario...) en daarna het **element** zelf. Met "Module toevoegen" voegt u een stap in; met het kruisje verwijdert u ze.
- 6 **Flow testen** belt u op om het traject te controleren, daarna **Flow opslaan**.

Algemene instellingen

Pagina's voorbehouden aan beheerders. Elke pagina heeft linksboven een knop **Terug** om naar het overzicht terug te keren.



Het overzicht bestaat uit vijf blokken: Organisatie, Instellingen van de centrale, AI-assistent (IVA), AI-spraakagenten en Andere instellingen.

RUBRIEK **Organisatie**

10.3.1 Accountstatus

Een informatiepagina, zonder instellingen. Ze vat in drie blokken de technische status van uw account samen:

The screenshot shows the 'Accountstatus' page with a back arrow labeled 'Terug'. It contains three main sections:

- Telefooncentrale** (Status: Actief):
 - Referentie: WAYNE-ENT-01
 - Domein: wayne.magicip.be
 - Gebruikers: 9
 - Nummers: 12
- Communicatieaccount** (Status: Actief):
 - Referentie: CC-204871
 - Facturatiewijze: Maandelijkse factuur (postpaid)
 - Lopend saldo / plafond: 42,18 € / 250,00 €
- Abonnement** (Status: Actief):
 - Referentie: SUB-IP-S-0932
 - Formule: Magic IP Standard
 - Sinds: 02/03/2025

- **Telefooncentrale:** de status van de centrale (Actief, In voorbereiding, Opgezegd) en de referentie. Met de knop naast de referentie kopieert u ze: handig als support erom vraagt.
- **Communicatieaccount:** het account waarop uw belverbruik staat. U ziet er de facturatiewijze (bijvoorbeeld *Maandelijkse factuur (postpaid)*) en het **huidige saldo tegenover het plafond** van de maand, met een voortgangsbalk.
- **Abonnement:** de status, de referentie en de startdatum van uw Magic IP-abonnement. De knop **Abonnement beheren** opent de volgende pagina.

Is er geen centrale gekoppeld, dan meldt de pagina dat: neem contact op met Interfone.

10.3.2 Mijn credits beheren

Het verbruik van de lopende maand, per dienst. Elke kaart toont de gebruikte credits ten opzichte van het totaal, een voortgangsbalk en wat er overblijft tot het einde van de maand.

The screenshot shows the 'Mijn credits beheren' page with a back arrow labeled 'Terug'. It displays usage for 'Verbruik september 2026' across three services:

- AI-assistent** (Status: Bijna op):
 - 9 gebruikers × 100 credits
 - 738 van 900 deze maand
 - 162 credits beschikbaar tot het einde van de maand
 - Buttons: 10x meer met Premium, Bekijk Premium, Detail en meldingen
- AI Spraakagenten** (Status: Actief):
 - 2 pack(s) × 500 credits
 - 380 van 1 000 deze maand
 - 620 credits beschikbaar tot het einde van de maand
 - Buttons: Packs beheren, Detail
- SMS** (Status: Actief):
 - Plan Start 500
 - 212 van 500 deze maand
 - 288 credits beschikbaar tot het einde van de maand
 - Button: Beheren

At the bottom, a note states: 'Komen uw gebruikers credits tekort? Met Premium beschikt uw AI-assistent over 1 000 credits per maand en per gebruiker.' with a 'Bekijk Premium' button.

- **AI-assistent:** aantal gebruikers × credits per gebruiker. Een label waarschuwt wanneer het quotum **Bijna op** of **Op**. **Details en meldingen** opent de pagina Credits van de AI-assistent.
- **AI-spraakagenten:** aantal packs × credits per pack. **Packs beheren** en **Details**. Is de optie niet actief, dan stelt de kaart voor om ze te activeren.
- **Sms:** het huidige sms-plan en het verbruik, met **Beheren**.

Onderaan herinnert een kader eraan dat de AI-assistent in Premium tien keer meer credits heeft.

10.3.3 Abonnement beheren

Alles wat u betaalt, en wat u zelf kunt aanpassen.

← Terug

Lijn Magic IP Standard Actief actief sinds 02/03/2025 - schijf 6 tot 10 licenties

MAANDELIJKS TOTAAL
219,00 €
per maand excl. btw

Per licentie **24,90 €** Licenties **9 licenties** Korting **1 gratis**

🎁 U bespaart € 24,90 per maand

Overstappen naar Premium
In dezelfde schijf, zonder iets aan uw installatie te veranderen.

29,90 € per licentie
of + € 45,00 per maand voor uw 9 licenties

- ✓ Webhooks en CRM-integraties
- ✓ 1 000 AI-credits per gebruiker
- ✓ Internationale nummers inbegrepen

Overstappen naar Premium

✓ **Uw formule**

- ✓ Volledige virtuele centrale
- ✓ Magic IP-softphone (mobiel en computer)
- ✓ Spraakmenu's, groepen en openingsuren
- ✓ Gespreksopname
- ✓ AI-assistent: 100 credits per gebruiker

Licenties Allemaal bezet

9 van 9 licenties

Elke licentie is bezet: de volgende gebruiker vraagt een extra licentie.

Mijn licenties aanpassen – 10 +

9 – 10 licenties • € 243,90 / maand Annuleren ✓ Toepassen

Nummers 3 buiten forfait

12 van 9 inbegrepen

Elke gebruikerslicentie bevat een nationaal nummer. 3 nummers boven het aantal licenties, elk aan € 2,50 per maand.

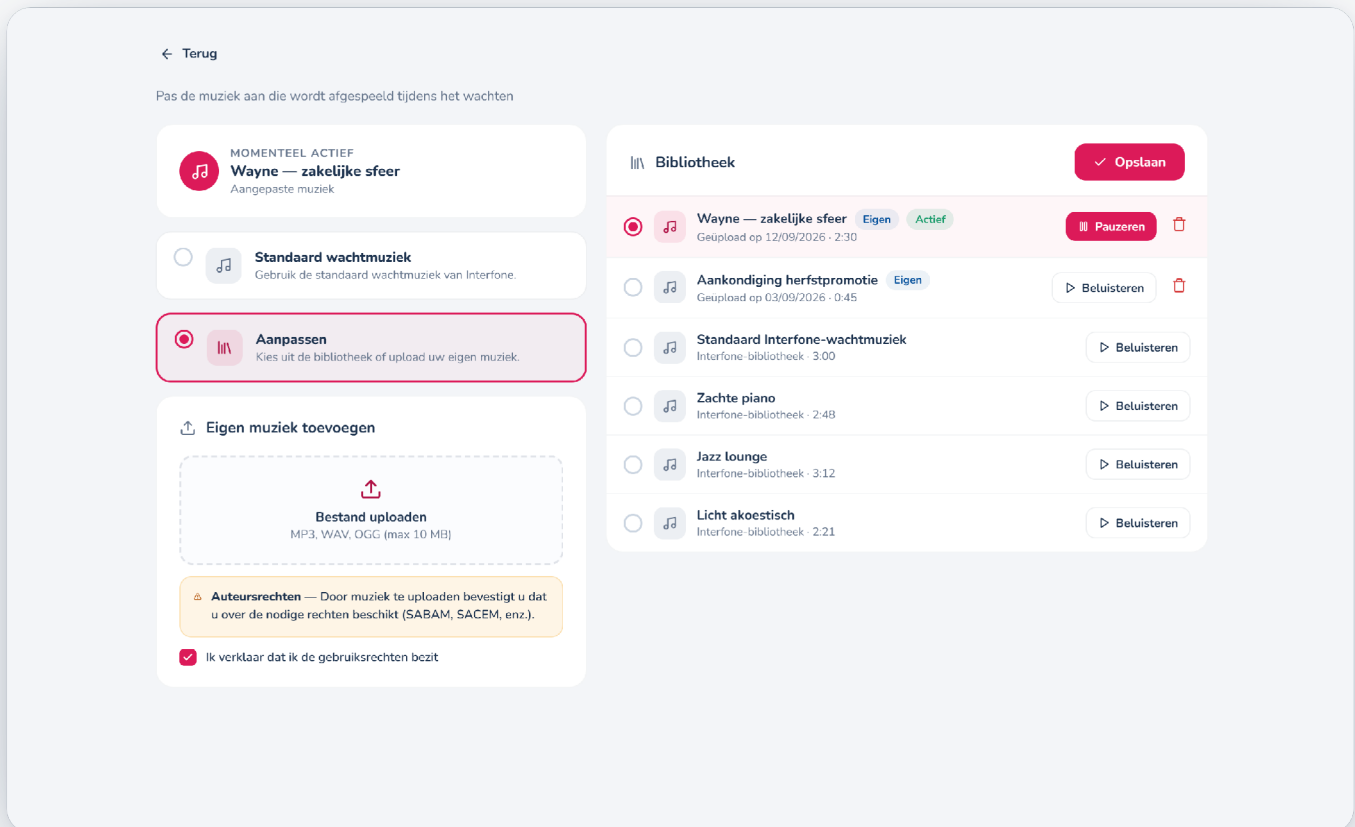
Mijn nummers Internationale nummers ☆ Speciale nummers

- **Uw lijn:** de formule (Standard, Premium...), de activeringsdatum en de prijsklasse. Rechts het **maandtotaal excl. btw**. Daaronder: de prijs per licentie, het aantal licenties en eventuele gratis licenties. Geldt er een promotie, dan wordt de maandelijkse besparing getoond.
- **Licenties:** hoeveel licenties van het totaal in gebruik zijn. Zijn ze allemaal bezet, dan vraagt de volgende gebruiker die u aanmaakt een extra licentie. Met **Mijn licenties aanpassen** (knoppen – en +) ziet u meteen de nieuwe maandprijs; klik op **Toepassen** om te bevestigen. Een licentie die door een actieve gebruiker wordt gebruikt, kunt u niet verwijderen: deactiveer eerst de gebruiker.
- **Nummers:** elke licentie bevat een nationaal nummer. Extra nummers worden maandelijks bijkomend gefactureerd; de pagina toont hoeveel er “buiten forfait” vallen. Snelkoppelingen naar **Mijn nummers**, **Internationale nummers** en **Speciale nummers**.
- **Overstappen naar Premium:** de prijs per licentie van de hogere formule, in dezelfde prijsklasse en zonder uw installatie te wijzigen, met de meerkost per maand voor uw huidige licenties.
- **Uw formule:** wat uw abonnement omvat.

RUBRIEK Instellingen van de centrale

10.3.4 Wachtmuziek

De muziek die uw gesprekspartners horen wanneer u ze in de wacht zet of wanneer ze in een wachtrij staan.



- 1 Bovenaan toont **Momenteel actief** welke muziek er nu speelt.
- 2 Kies tussen **Standaard wachtmuziek** (die van Interfone) en **Personaliseren**.
- 3 In de modus Personaliseren kiest u een muziekstuk in de **Bibliotheek**: de nummers van Interfone en uw eigen bestanden (label *Eigen*). **Beluisteren** laat u het uitproberen voor u het kiest.
- 4 Om uw eigen muziek toe te voegen: **Mijn muziek toevoegen**, en kies een MP3-, WAV- of OGG-bestand (max. 10 MB). Vink **Ik verklaar over de gebruiksrechten te beschikken**: voor wachtmuziek moet u over de rechten beschikken (SABAM, SACEM,...).
- 5 Klik op **Opnemen**.

De muziek die momenteel speelt, kunt u niet verwijderen: kies eerst een andere.

10.3.5 Opname van gesprekken

- **Serverconfiguratie:** waar de audiobestanden worden bewaard:
 - **Interfone-server (standaard):** op onze beveiligde infrastructuur. In de meeste gevallen de beste keuze.
 - **Eigen server:** uw eigen server ontvangt de bestanden. Vul de URL in (die moet publiek bereikbaar zijn) en klik op **Testen** om de verbinding te controleren.
- **Verwerking door AI:** activeer **AI-verwerking activeren** zodat elke opname na het gesprek automatisch wordt geanalyseerd: transcriptie, samenvatting, sentiment en actiepunten. De resultaten verschijnen in *Opgenomen gesprekken*.

Let op: eenmaal geactiveerd, wordt elke nieuwe opname geanalyseerd, en elke analyse verbruikt AI-credits.

10.3.6 Zwarte lijst

Om ongewenste nummers te blokkeren (telemarketing, misbruik).

- **Blacklist activeren:** activeert de blokkering van de nummers op de lijst.
- **Anonieme oproepen blokkeren:** weigert ook oproepen met afgeschermd nummer.
- **Geblokkeerde nummers:** vul het nummer in internationaal formaat in (bijvoorbeeld +32488123456) en klik op **Toevoegen**. Met het vuilbakje verwijdert u een nummer van de lijst.

10.3.7 Configuratie van de toestellen

De instellingen van uw bureautoestellen, in twee tabbladen.

- **Gemeenschappelijke instellingen:** standaard toegepast op alle toestellen van het account:
 - **Tijdzone** en **Taal:** standaard die van het account ("Overnemen").
 - **Naam van de gedeelde contactenlijst:** de naam van de lijst die op de toestellen verschijnt.
 - **Gemiste oproepen melden:** toont een lampje en een teller op het scherm.
 - **Lijntoetsen:** *Automatisch* maakt één toets per gebruiker aan.
- **Instellingen per toestel:** voor een toestel dat een uitzondering moet zijn. Kies **Personaliseren voor dit toestel**; **Terug naar de gemeenschappelijke configuratie** annuleert de uitzondering. **Opnieuw provisionen** stuurt de configuratie opnieuw naar het toestel.

Na **Opnemen**, wordt de configuratie naar de toestellen gestuurd. Een venster stelt voor om ze **nu te herstarten** zodat de wijzigingen meteen gelden, of **later**. Een onbereikbaar toestel ontvangt de update bij zijn volgende controle.

10.3.8 Webhooks

Een webhook stuurt de gebeurtenissen van uw telefonie automatisch naar een andere tool: CRM, Slack, intranet...

PREMIUM EN PRO+

Totaal Webhooks 4 + Toevoegen					
Zoeken...					
Status	Achternaam	URL	Type verzoek	Geactiveerd	Acties
	CRM Integration	https://api.hubspot.com/webhooks/v1/wayne-enterprises	POST	☒	
	Slack — gemiste oproepen	https://hooks.slack.com/services/T0VW8E9/B07AA2kYz	POST	☒	
	Intranet dashboard	https://intranet.wayne.co/api/telephonie	PUT	☒	

De lijst van webhooks.

Elke regel toont de status (groen vinkje: actief, rode driehoek: fout, grijs kruis: uitgeschakeld), de naam, de URL en het type aanvraag. Met de schakelaar zet u de webhook uit of weer aan zonder hem te verwijderen.

Een webhook toevoegen

1 Klik op **Toevoegen**. Het venster **Een webhook toevoegen** opent.

2 **Naam:** bijvoorbeeld “CRM Integration”.

3 **Subaccounts meenemen:** vink dit aan om ook de gebeurtenissen van de subaccounts te ontvangen.

4 **Trigger:** kies de gebeurtenis die verstuurd wordt.

Object (aanmaken / wijzigen / verwijderen)

Oproep aangemaakt

Oproep beantwoord

Einde oproep

Oproepbrug

CDR (oproeplogboek)

Parkeren

Meldingen

Inkomende fax

Uitgaande fax

5 **URL:** plak het adres dat u kreeg van de tool die de gegevens ontvangt.

6 **Type aanvraag:** in de meeste gevallen POST.

7 **Nieuwe pogingen:** van 1 tot 5, bij mislukking.

8 **Eigen gegevens (optioneel):** voeg sleutel/waarde-paren toe die met elke gebeurtenis meegaan, bijvoorbeeld source = magic-ip.

9 Klik op **Opnemen**.

Het venster “Webhook toevoegen”.

10.3.9 Integraties

PREMIUM EN PRO+

Om uw centrale te koppelen aan uw CRM en contacten, oproepen en activiteiten te synchroniseren.

← Terug

Verbind uw Magic IP telefooncentrale met uw CRM om contacten, oproepen en activiteiten te synchroniseren.

ACTIVE INTEGRATIE

HubSpot Verbonden
Laatste synchronisatie: 28/09/2026 12:10 - 248 contacten

Synchroniseren Loskoppelen

Synchronisatie-instellingen

☒ **Contacten**
CRM → Magic IP

☒ **Oproepen**
Magic IP → CRM

☒ **Opnames**
Link naar de audio

ANDERE NATIEVE INTEGRATIES

Zoho CRM
Contacten en geschiedenis Verbinden

Salesforce
Oproepen gekoppeld aan accounts Binnenkort

Pipedrive
Contacten en deals Binnenkort

Front
Gedelde inbox Binnenkort

Teamleader
Contacten en offertes Binnenkort

TOEPASSINGEN VAN DERDEN

Odoo - Interfone Connect
Contacten en oproeplogboek Beheren

Make
Beschikbaar voor: Pipedrive, Teamleader, monday.com en meer dan 1 000 apps Beheren

- **Actieve integratie:** het gekoppelde CRM, de datum van de laatste synchronisatie en het aantal contacten. **Synchroniseren** forceert een update; **Ontkoppelen** verbreekt de koppeling. **Synchronisatie-instellingen** laat u kiezen wat er wordt uitgewisseld (contacten, oproepen, opnames).
- **Andere native integraties:** de andere beschikbare CRM's, met een knop **Koppelen**. Die met het label *Binnenkort* komen er binnenkort aan.
- **Externe toepassingen:** via Make, om Magic IP met honderden andere tools te verbinden.

RUBRIEK AI-assistent (IVA)

De AI-assistent schrijft uw opgenomen gesprekken en voicemailberichten uit, vat ze samen en analyseert ze.

10.3.10 Context

Hoe beter de AI uw bedrijf kent, hoe beter de transcripties. Vul in:

← Terug

AI Context ✓ Opslaan

Bedrijfsnaam: Wayne Enterprises SA

Activiteitsdomein: Industriële B2B-diensten

Bedrijfsomschrijving: Industriële groep met zetel in Brussel. Wij installeren en onderhouden technische uitrusting voor bedrijven en overheden in België, met een onderhoudsdienst en klantensupport in het Frans en het Nederlands.

Beschrijf in enkele zinnen de belangrijkste activiteiten van uw bedrijf.

Aanvullende context (optioneel): Producten: WayneLink, WayneCare. Afkortingen: ASD (after-sales dienst), BB (bestelbon). Vertaalkosten: Dubovoy & Associates, Dantec, Lexipolis.

Hoe gebruikt AI deze informatie?
Deze informatie helpt de AI de context van uw bedrijf beter te begrijpen bij het transcriberen van voicemailberichten en gespreksopnames: eigennamen, producten en vakjargon worden correct herkend.

- **Bedrijfsnaam en Sector.**
- **Beschrijving van het bedrijf:** enkele zinnen over uw belangrijkste activiteiten.
- **Extra context (optioneel):** technische termen, afkortingen, namen van producten of vaak voorkomende klanten. Voorbeeld: "ASD = after-sales dienst".

Klik dan op **Opnemen**. Het kader rechts legt uit hoe de AI deze informatie gebruikt.

10.3.11 Instellingen

← Terug

Activering op accountniveau
Activeer of deactiveer de AI-assistent IVA voor het hele account.

IVA activeren voor dit account ✓
De AI-assistent is beschikbaar voor transcripties en analyses.

Quota-meldingen
Word gewaarschuwd wanneer het AI-creditverbruik een bepaalde drempel bereikt.

Meldingen inschakelen ✓
Er verschijnt een melding op de Credits-pagina zodra de drempel wordt bereikt.

Melding tonen bij: 80 % gebruik

Activering per gebruiker Binnenkort
Behoort de toegang tot IVA individueel per gebruiker.

BW	Bruce Wayne	✓
AP	Alfred Pennyworth	✓
LF	Lucius Fox	✓
BG	Barbara Gordon	✓

- **Activering op accountniveau:** IVA activeren voor dit account maakt de assistent beschikbaar voor transcripties en analyses.
- **Quotummeldingen:** activeer de meldingen en kies de drempel (bijvoorbeeld 80 % verbruik). Er verschijnt een melding op de pagina Credits zodra die bereikt is.
- **Activering per gebruiker:** Binnenkort: u kunt de assistent per gebruiker in- of uitschakelen.

Klik op **Opnemen** om te bevestigen.

10.3.12 Credits

[← Terug](#)

 **Waarschuwingdrempel bereikt (80%)** — U hebt deze maand 82% van uw AI-credits verbruikt (738 / 900 cr.).

Resterende credits

162 cr.

Quotum900 cr. · 9 gebruikers

In gebruik738 cr.

Vernieuwing01/10/2026

Verbruik per gebruiker

GEBRUIKER	VERBRUIK	CREDITS	STATUS
BW Bruce Wayne		100 / 100 cr.	Quota opgebruikt
AP Alfred Pennyworth		96 / 100 cr.	Kritieke drempel
LF Lucius Fox		91 / 100 cr.	Kritieke drempel
BG Barbara Gordon		84 / 100 cr.	OK
DG Dick Grayson		78 / 100 cr.	OK
SK Selina Kyle		64 / 100 cr.	OK
TD Tim Drake		52 / 100 cr.	OK

 **Krijg 10x meer credits met Premium**
Ontvang 10x meer AI-credits per gebruiker door over te stappen naar een hogere licentie.

Neem contact op

- Een banner waarschuwt wanneer de **meldingsdrempel** bereikt is.
- Links: de **resterende credits**, het maandquotum en de gebruikte credits.
- Rechts: het **verbruik per gebruiker**, met een label *Kritieke drempel* of *Quotum op* wanneer een gebruiker zijn limiet nadert of overschrijdt.
- Onderaan: de mogelijkheid om tien keer meer credits te krijgen met een hogere licentie (**Contacteer ons**).

Magic IP · volledige handleiding

Support 666 interfone.be

48

RUBRIEK Al-spraakagenten

De schakelaar van het blok, op het overzicht van de Algemene instellingen, moet op **Geactiveerd** staan om deze twee pagina's te openen.

10.3.13 Agenten

De lijst van AI-spraakagenten van het account. Elke kaart toont de naam van de agent, het model en de talen, de status (*Actief* of *Concept*), de oproepflow waarin hij werkt en het aantal afgehandelde oproepen deze maand.

← Terug

AI-spraakagenten 3

Vanaf een sjabloon + Nieuwe agent

Léa — afspraken maken
Sjabloon Afspraken maken · FR, NL

Status **Actief**

Oproepstroom **Buiten uren**

Oproepen deze maand **31**

Tom — onthaal buiten openingsuren
Sjabloon Onthaal · FR

Status **Actief**

Oproepstroom **Algemeen onthaal (weekend)**

Oproepen deze maand **16**

Kwalificatie support
Van nul gemaakt · FR

Status **Ontwerp**

Oproepstroom **—**

Oproepen deze maand **0**

- **Nieuwe agent** maakt een agent vanaf nul aan; **Starten van een model** stelt vooraf ingestelde agenten voor (afspraken, onthaal...).
- **Wijzigen** opent de fiche van de agent; **Testen** laat u hem bellen om hem uit te proberen.

De details van de configuratie vindt u in 10.1 Modules, bij de fiche AI-spraakagent.

10.3.14 Credits van de agenten

← Terug

Verbruikt **380**

Quotum **1 000**

✓ Resterend **620**

Kosten buiten abonnement **0,00 €**

Deze maand

Pack **2 × 500 credits**

Oproepen deze maand **47**

Totale duur **1 h 34**

Packs beheren

Oproepdetails

DATUM	SAMENVATTING	DUUR	CREDITS
28/09 22:14	Afspraak gemaakt di. 30/09 10:00 — Aurore Delvaux	2:41	3
28/09 21:02	Terugbelverzoek morgenochtend — Marc Peeters	1:18	2
27/09 19:47	Openingsuren meegedeeld	0:52	1

- Bovenaan vier cijfers: credits **verbruikt**, **quotum**, **resterend** en **kosten buiten forfait** als het quotum overschreden is.
- **Deze maand**: het afgesloten pack, het aantal oproepen en de totale duur. **Packs beheren** om er bij te nemen.
- **Detail van de oproepen**: elke oproep die een agent heeft afgehandeld, met datum, samenvatting, duur en verbruikte credits.

Op het toestel of in One?

Veel handelingen kunnen op beide plaatsen. Hier ziet u welke te kiezen.

Wat u wilt doen	Op het toestel	In uw online omgeving
Uw oproepen doorschakelen	*72 / *73, of *74 om te wisselen	Mijn account, met een zichtbare herinnering bovenaan de pagina
Uw berichten beluisteren	Berichttoets, *97 uw box · *98 een andere box	Mijn voicemails: beluisteren, downloaden, melding per e-mail
Zien wie vrij is	Lampjes van de toetsen	LiveTrack, het hele bedrijf op één scherm
Een nummer vinden	Lokale en externe contactenlijst	Contacten, dat de externe contactenlijst voedt
Niet gestoord worden	Toets Niet storen	Mijn account, of automatisch via uw agenda
De openingsuren wijzigen	Onmogelijk	Configuratie → Modules → Openingsuren
De historiek bekijken	Gevoerde en ontvangen oproepen van het toestel	Volledig oproeplogboek en statistieken
Het doorschakelnummer wijzigen	*56	Mijn account, Oproep doorschakelen
Een oproep naar de voicemail van een collega sturen	*99 + extensie	<i>Alleen op de telefoon</i>
Een oproep opnemen die bij een collega overgaat	*87 + extensie	<i>Alleen op de telefoon</i>
Bellen met verborgen nummer	*67 + nummer	<i>Alleen op de telefoon</i>
Spreken via de luidspreker van een collega	*0 + extensie	<i>Alleen op de telefoon</i>
Een oproep parkeren / terugnemen	*3 + plaats / *5 + plaats · *4 automatisch vrije plaats	<i>Alleen op de telefoon</i>
Aan- / afmelden op een gedeeld toestel	*11 / *12, of *13 om te wisselen	Mijn account, Hot-Desking
Een lopend gesprek naar een ander toestel van u overzetten	6683	<i>Alleen op de telefoon</i>

TIPS De volgorde van installatie

Elke stap bouwt voort op de vorige. In deze volgorde loopt niets vast.

1. De **openingsuren van het bedrijf**, daarna de **sluitingsdagen** van het jaar.

2. De **media**: onthaal, sluitingsbericht, aankondiging van het keuzemenu.

3. De **contacten**, om namen te zien in plaats van nummers.

4. Uw **agenda** en de automatische niet-storenmodus.

5. Een **sms bij gemiste oproep** buiten de openingsuren

Hulp vinden

Het helpcentrum

Artikels, installatiegidsen en release notes, toegankelijk vanuit One. Daar vindt u de gedetailleerde procedures per onderwerp.

De technische dienst

Bel **666** vanaf uw Interfone-toestel: de oproep is gratis en komt rechtstreeks bij onze technici terecht. Vanaf een ander toestel belt u **02 880 16 66**.

Contacteer ons

Hebt u nog vragen? Wij staan voor u klaar. Ons team van experts zorgt ervoor dat uw installatie en uw Interfone-dienst altijd optimaal werken.

TELEFONISCH

666

gratis vanaf een Interfone-toestel

02 880 16 66

PER E-MAIL

helpdesk@interfone.be

OPENINGSUREN

Maandag – donderdag: 9u00 – 17u00

Vrijdag: 9u00 – 15u00

Volg ons op [interfone.be](https://www.interfone.be), LinkedIn en Facebook

Bedankt voor uw vertrouwen.

Het Interfone-team