

## Standaardfaciliteiten

- **Bellen**
- **Gesprekken via telefonistes**
- **Verkeersklassen**
- **Gebeld worden**
- **Tijdens het gesprek**
- **Omleidingen via volgstand**
- **Algemene 'cancel' code**
- **Driegesprek**
- **Nummerweergave (Calling Line Identification)**
- **Tonen en oproepsignalen**

### **Bellen**

#### • *Intern bellen*

Interne gesprekken vinden binnen de SKU telefooncentrale plaats; er wordt geen gebruik gemaakt van een openbare telefooncentrale. Neem de hoorn op en kies het 5-cijferige interne nummer. Als u de telefonist(e) aan de lijn wilt krijgen, kiest u de **9**.

#### • *Automatisch terugbellen bij bezet*

Deze faciliteit werkt alleen bij interne bestemmingen.

Kies **5** zodra u bezettoon hoort, daarna hoort u de acceptatietoon. U wordt automatisch teruggebeld zodra beide toestellen vrij zijn. Het oproepsignaal van een terugbelopdracht wijkt af van een normale oproep. U kunt in de tussentijd uw toestel normaal gebruiken. Een terugbelopdracht vervalt automatisch na 30 minuten. Er kunnen meerdere terugbelopdrachten tegelijkertijd actief zijn.

#### • *Automatisch terugbellen bij geen gehoor*

Deze faciliteit werkt alleen bij interne bestemmingen.

Wanneer het bestemmingstoestel niet wordt beantwoord, drukt u op de **R**-toets (ruggespraaktoets), kies **5** en wacht op de acceptatietoon.

U wordt automatisch teruggebeld zodra vanaf het gekozen toestel weer een gesprek gevoerd is en beide toestellen vrij zijn. Het oproepsignaal van een terugbelopdracht wijkt af van een normale oproep. U kunt in de tussentijd uw toestel normaal gebruiken. Een terugbelopdracht vervalt automatisch na 30 minuten. Er kunnen meerdere terugbelopdrachten tegelijkertijd actief zijn.

#### • *Automatische terugbelopdrachten annuleren*

Automatische terugbelopdrachten vervallen na 30 minuten, maar u kunt ze ook handmatig annuleren: kies **#37** en wacht op de acceptatietoon. Alle openstaande terugbelopdrachten zijn daarna geannuleerd.

#### • *Extern bellen*

Bij extern bellen maakt u gebruik van een openbare telefooncentrale. Kies eerst een nul voor een buitenlijn, gevolgd door het externe bestemmingsnummer (bv. **0 030 1234567**).

Externe bestemmingen kunt u alleen bereiken als de verkeersklasse van uw toestel dat toelaat.

### **Gesprekken via telefonistes**

Internationale bestemmingen en betaalde informatienummers vereisen de juiste verkeersklasse op het toestel om deze nummers te kunnen bellen. Als uw toestel niet de juiste verkeersklasse bezit, terwijl u een dergelijk nummer kiest, hoort u de afschakeltoon. Gesprekken naar deze nummers kunnen worden aangevraagd bij de telefoonbediening (telefonistes). Kies hiervoor nummer **9**. Aangevraagde gesprekken worden door de telefonist(e) naar u doorverbonden nadat u zelf eerst de hoorn heeft neergelegd. U wordt dan door de telefonist(e) teruggebeld.

### **Verkeersklassen**

Met behulp van zgn. verkeersklassen wordt bepaald welke bestemmingen kunnen worden gebeld.

Aan elk toestel is een verkeersklasse voor de dag- en nachtsituatie toegewezen. In de nachtsituatie is een lagere verkeersklasse op toestellen van toepassing dan in de dagsituatie. Dit houdt in dat vanaf sommige toestellen in de nachtsituatie niet extern gebeld kan worden. Omschakeling van dag- naar nachtsituatie en omgekeerd vindt automatisch plaats. Voor de gehele SKU, m.u.v. de FNWI, is op werkdagen tussen 20.00 en 7.00 uur en in het weekeinde de nachtsituatie actief; op overige tijdstippen geldt de dagsituatie.

Voor de FMWI geldt een dagsituatie van 22.30 tot 24:00 uur en van 00:00 tot 18:00 uur. Tussen 18:00 en 22:30 uur geldt de nachtsituatie.

De mogelijke verkeersklassen zijn:

Verkeersklasse	
1	Alleen via telefonist(e)
2	intern verkeer binnen SKU en verder als klasse 1
3	basisgebied Nijmegen gratis informatienummers en verder als klasse 2
4	interlokaal verkeer (Nederland) semafoons mobiele nummers sommige betaalde informatienummers en verder als klasse 3
5	internationaal verkeer (eupees vasteland) betaalde informatienummers en verder als klasse 4
6	intercontinentaal verkeer (wereld) en verder als klasse 5

De standaardtoewijzing van verkeersklasse voor toestellen in openbare ruimten is verkeersklasse 2 en voor werkplek aansluitingen verkeersklasse 4. Indien een bestemming een hogere verkeersklasse vereist dan aan uw toestel is toegewezen, volgt tijdens of na het kiezen de afschakeltoon.

Een toestel kan eventueel voorzien zijn van faciliteit 'Pincode dialing', waarmee tijdelijk de verkeersklasse verhoogd kan worden. In de nachtstand kan hiermee de verkeersklasse van de dagstand worden ingeschakeld. De faciliteit is ook te gebruiken op een ander dan het eigen toestel.

Wijzigingen van verkeersklassen kunnen worden aangevraagd via uw telefooncontactpersoon.

### **Gebeld worden**

#### *Uw toestel is vrij*

Externe oproepen: u hoort herhaald twee snel op elkaar volgende belsignalen.

Interne oproepen: u hoort een in langzaam tempo onderbroken belsignaal.

Terugbelopdracht: u hoort een in snel tempo onderbroken belsignaal.

Nieuw voicemail bericht: u hoort herhaald drie snel op elkaar volgende belsignaaltjes. Neem de hoorn op en kies nummer 10000 (voicemail server) om het bericht te beluisteren.

#### *U bent in gesprek*

U hoort een opschakeltoon: de telefoniste kan in bijzondere gevallen inbreken in uw gesprek en u bijv. informeren over een door u aangevraagde verbinding (voor alle partijen hoorbaar). U kunt daarna uw gesprek vervolgen. Wanneer u de bestaande verbinding verbreekt door op het haakcontact te drukken en deze weer los laat, heeft u verbinding met de nieuwe partij.

### **Tijdens het gesprek**

#### *Ruggespraak*

U kunt een gesprek tijdelijk onderbreken om bijv. met een collega te overleggen. Door op de ruggespraaktoets (**R of flash**) te drukken wordt het oorspronkelijke gesprek (A) in de wachtstand gezet en hoort u de kiestoont. Kies nu het nummer van het andere toestel (B) en houdt ruggespraak. Door weer op de ruggespraaktoets te drukken keert u terug naar het oorspronkelijke gesprek (A).

#### *Aannemen 2e oproep*

Wanneer u een digitaal toestel bezit en tijdens een gesprek een pieptoon op uw toestel hoort, dan ontvangt u op dat moment een tweede oproep. U kunt nu met de ruggespraaktoets (**R of flash**) het oorspronkelijke gesprek (A) in de wachtstand zetten en met **\*43** de tweede oproep (B) aannemen. Door weer op de ruggespraaktoets te drukken bent u weer terug bij het oorspronkelijke gesprek (A).

#### *Wisselgesprek*

U kunt afwisselend met A en B spreken door steeds op (**R of flash**) te drukken. Verbreken kan alleen door een van deze gesprekspartijen. Indien u zelf verbreekt, worden A en B met elkaar verbonden. A en B kunnen beide externe bestemmingen zijn.

#### *Doorverbinden*

Een gesprek (partij A) kan worden doorverbonden naar een ander toestel (partij B): druk tijdens het gesprek met A op de ruggespraaktoets (**R of flash**) en kies vervolgens het telefoonnummer van B. U kunt wachten op beantwoording door B om het gesprek aan te kondigen, of meteen de hoorn neerleggen. Zodra B de oproep beantwoordt, heeft hij verbinding met A.

### ***Omleidingen middels volgstand***

U kunt alle voor u bestemde oproepen direct omleiden naar een andere interne bestemming. Vanaf het toestel dat omgeleid staat, kunt u nog wel normaal gesprekken voeren.

NB: Omleidingen naar externe bestemmingen (via *Omleiding naar een vaste bestemming*) moeten worden aangevraagd via de telefooncontactpersoon.

- *Omleiden naar zelf te kiezen bestemming vanaf eigen toestel (go-ahead)*

Door \***21n** (n = bestemmingsnummer) in te toetsen maakt u de volgstand actief. Indien u de hoorn opnieuw opneemt, hoort u de omleidingston.

U heft de volgstand weer op door **#21** in te toetsen.

- *Omleiden naar zelf te kiezen bestemming vanaf de bestemming (follow-me)*

Activeren: u kiest eerst \***23** op uw eigen toestel om de volgstand voor te bereiden.

Vanaf het bestemmingstoestel kiest u \***24(eigen)nummer**.

Wijzigen: u kiest \***24(eigen)nummer** vanaf het nieuwe bestemmingstoestel.

Opheffen: kies **#21** vanaf uw eigen toestel, kies **#24(eigen)nummer** van bestemmingstoestel of kies **#23** vanaf het bestemmingstoestel om elke geactiveerde volgstand naar dat bestemmingstoestel op te heffen.

### ***Algemene 'cancel' code***

Als u niet meer weet welke faciliteiten u heeft geactiveerd of hoe u bepaalde faciliteiten moet opheffen, kunt u met **#88** alle geactiveerde faciliteiten (incl. evt. volgstanden) vanaf/naar het toestel opheffen.

### ***Driegesprek***

Een driegesprek wordt opgebouwd vanuit een normaal gesprek. Bij een normaal gesprek zijn er twee partijen in gesprek:

- Druk tijdens dit gesprek op de ruggespraaktoets (R of flash) en kies \*30 gevolgd door het nummer van de derde partij

- Druk na beantwoording opnieuw op de ruggespraaktoets

Alle deelnemers horen nu regelmatig een kort tiksignaal (opschakeltoon) dat aangeeft dat een driegesprek gaande is. Elke deelnemer kan zich uit het gesprek terugtrekken door de hoorn op te leggen, waarna het tiksignaal verdwijnt. Bij een driegesprek kunnen maximaal twee externe partijen betrokken zijn. Wanneer in dat geval de interne partij ophangt, wordt ook de verbinding tussen de externe partijen onderling verbroken. U kunt alleen een externe partij bij een driegesprek betrekken als de verkeersklasse van uw toestel dat toelaat. Voor een gesprek met meer dan drie partijen kunt u zelf de dienst Telefonisch vergaderen direct bij KPN aanvragen.

### ***Nummerweergave (Calling Line Identification)***

Nummerweergave op analoge telefoontoestellen wordt door de SKU Telefooncentrale niet ondersteund.

Op digitale toestellen wordt bij interne, inkomende oproepen meestal het 5-cijferige interne telefoonnummer van de oproeper in het display weergegeven. Meestal want, op enkele toestellen is nummerweergave uitgezet wat inhoudt dat het nummer niet wordt weergegeven op het display van digitale toestellen.

Bij inkomende oproepen van buiten de SKU naar digitale toestellen wordt het volledige telefoonnummer van de oproeper weergegeven (inclusief kengetal, voorafgegaan door een extra 0), behalve wanneer dit door de oproepende partij is onderdrukt. In dat geval verschijnt een zestal sterretjes.

De oudere typen digitale toestellen (D62x) kunnen slechts de eerste 7 cijfers van het volledige inkomende nummer weergegeven. Nummerweergave bij *uitgaand* telefoonverkeer naar externe bestemmingen is voor de gehele SKU onderdrukt; de doorkiesnummers zijn dus *niet* zichtbaar bij de externe bestemming. Informatie daarover staat [hier](#).

## Tonen en oproepsignalen

<b>Tonen</b>	<b>Betekenis</b>
<b>Kiestoon of acceptatietoon</b>	Onafgebroken toon: u kunt nu kiezen; uw opdracht is geaccepteerd
<b>Omleidingston</b>	Onderbroken toon (ca 3x per seconde): uw toestel is doorgeschakeld
<b>Vrijtoon</b>	In langzaam tempo onderbroken toon: de gekozen bestemming is vrij, de bel gaat over
<b>Bezettoon</b>	In snel tempo onderbroken toon: de gekozen bestemming is bezet
<b>Congestietoon</b>	Snel onderbroken toon: momenteel geen verbinding mogelijk, de bestemming bestaat niet of is buiten dienst
<b>Maantoon of waarschuwingston</b> --	Zeer korte toon: er staat een nieuwe oproep in de wachtstand
<b>Opschakeltoon</b> --- --- --- --- ---	Snel tiksignaal: de secretaresse (bij teamschakeling) of telefoniste "breekt in"
<b>Afschakeltoon</b> -----	Snel tiksignaal: uw opdracht wordt niet geaccepteerd of faciliteit is niet aanwezig

<b>Oproepsignalen</b>	<b>Betekenis</b>
<b>Interne oproep</b>	In langzaam tempo onderbrokenbelsignaal
<b>Externe oproep</b>	Herhaald twee elkaar snel opvolgende belsignalen
<b>Terugbel oproep</b>	In snel tempo onderbroken belsignaal
<b>Notificatie voicemail</b> ---	Drie snel op elkaar volgende belsignalen: er is een nieuw voicemail bericht ontvangen