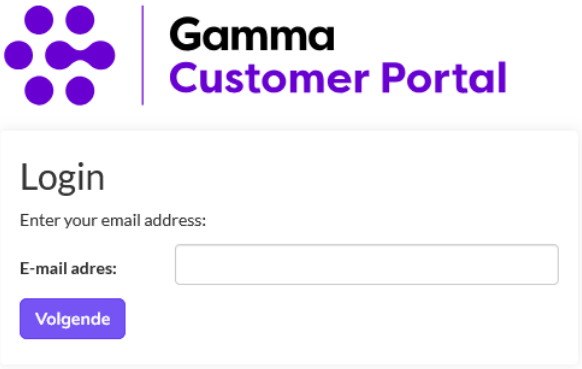
Handleiding
Dashboard mijn.gntel.nl



Versie	Opmerking
2026-10-02	Actualisatie

TEL 020 - 659 39 73 E-MAIL info@watel.nl WEBSITE watel.nl

Inleiding

Met het mijn.gntel.nl dashboard heeft u inzicht in uw telefooncentrale en is het mogelijk om de configuratie aan te passen.

Mogelijk zijn niet alle beschreven functies in uw omgeving zichtbaar of zijn er meer functies beschikbaar, omdat dit afhankelijk is van de beschikbare modules en autorisaties per gebruikersaccount.

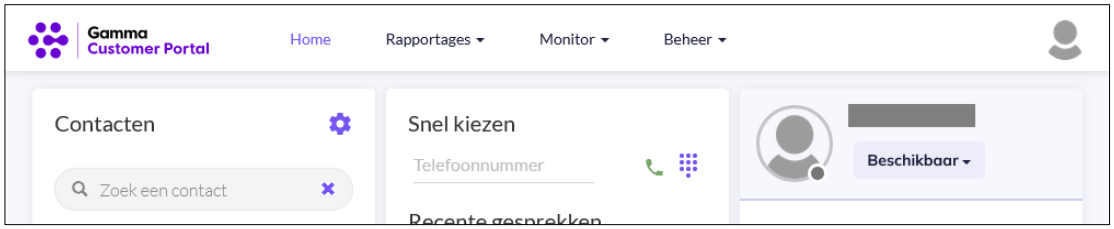
Inloggen

Via Watel wordt uw account voor mijn.gntel.nl aan het gewenste e-mailadres gekoppeld.

Inloggen kan vervolgens via de volgende link: https://mijn.gntel.nl

Homescherm

Na het inloggen wordt het dashboard weergegeven. Via de menubalk bovenaan het scherm kunt u naar een van de volgende opties.



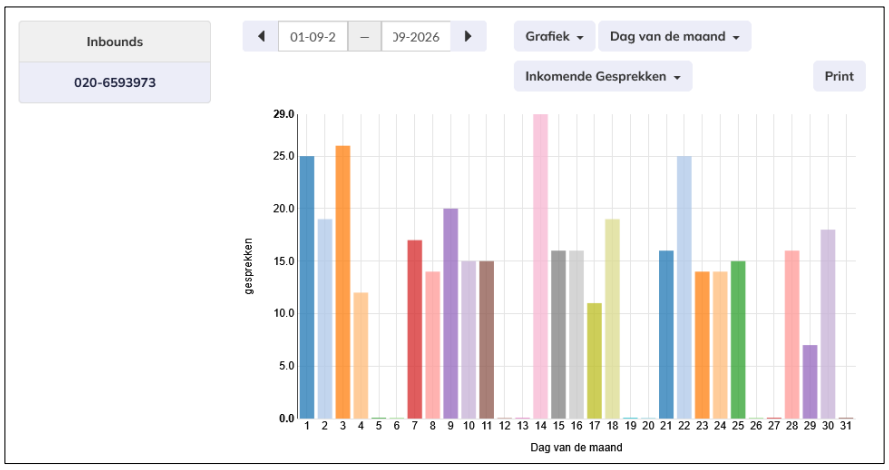
Home: Naar het dashboard.
Rapportages: Rapportages van inkomende en uitgaande oproepen en voicelogs.
Monitor: Status van de toestelaccounts en actuele wachtrijen.
Beheer: Aanpassen van binnenkomende oproepen, openingstijden en audiobestanden.

Rapportages

Er zijn diverse rapportages van binnenkomende en uitgaande oproepen in te zien als tabel en grafiek en te exporteren als CSV-bestand.

Rapportages: Rapportages van inkomende en uitgaande oproepen van alle telefoonnummers.
Inkomende gesprekken: Per telefoonnummer de inkomende oproepen.
Uitgaande gesprekken: Per toestelaccount de uitgaande oproepen.
Voicelogs: Opgeslagen audiobestanden van gesprekken.

Voorbeeld van een rapportage in grafiek van binnenkomende oproepen voor een specifiek telefoonnummer:



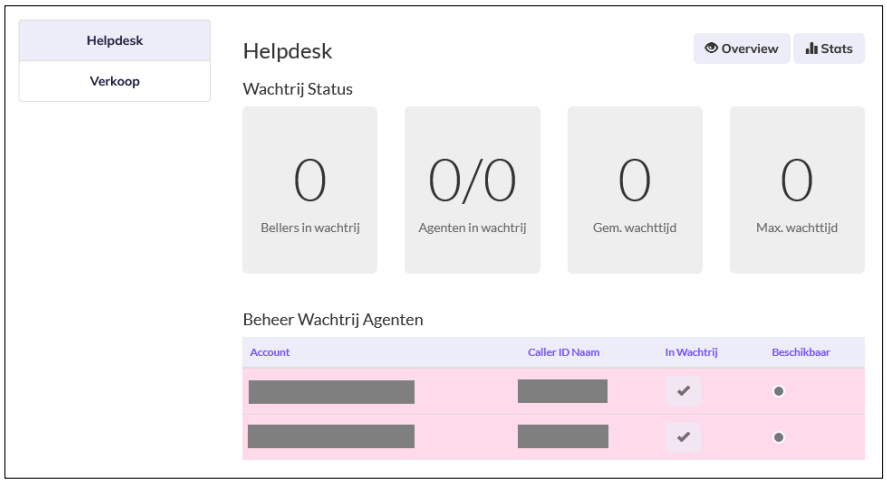
Monitor

De actuele (live) status de verbonden toestelaccounts en wachtrijen.

Wachtrijen: Rapportages van inkomende en uitgaande oproepen van alle telefoonnummers.
Status SIP accounts: Per telefoonnummer de inkomende oproepen.

Wachtrijen

Voor live inzicht in het aantal wachtende oproepen in een specifieke wachtrij en de aangemelde ‘agents’. Via *Stats* kunnen rapportages ingezien en geëxporteerd worden.

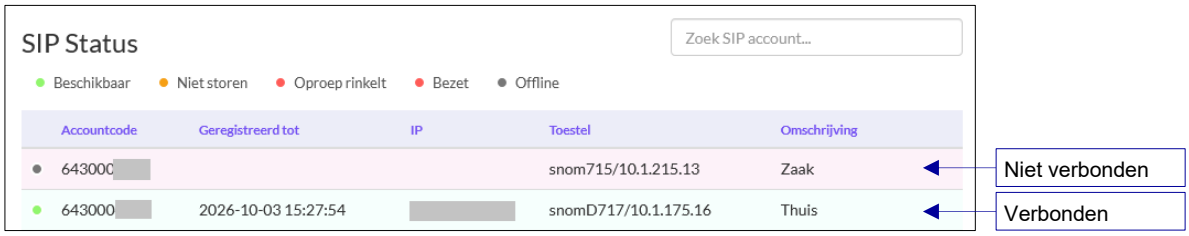


Status van telefoonaccounts

Via SIP Status is te controleren welke toestelaccounts verbonden zijn met de gnTel telefooncentrale. Dit kan helpen met het opsporen van eventuele problemen.

Een toestelaccount kan gebruikt worden voor een vast toestel, DECT (draadloos toestel), intercom, softphone en andere apparatuur met een SIP-Voip account.

Voorbeeld SIP status:



Accountcode: De accountcode van het toestelaccount
Geregistreerd tot: Elke paar minuten vindt een nieuwe registratie plaats met deze eindtijd
IP: Het externe ip-adres van waar het apparaat verbinding maakt met de Voip-server.
Toestel: De apparaatbeschrijving (door apparaat opgegeven).
Omschrijving: Naam bij het betreffende toestelaccount (in de telefooncentrale ingesteld).

Wanneer een toestelaccount geen verbinding heeft met de Voip-server, wordt de regel rood gemarkeerd en zijn er geen verbindingsgegevens zichtbaar. Dit kan veroorzaak worden door:

- Toestel is uitgeschakeld.
- Geen internetverbinding of door firewall geblokkeerd.
- Verkeerde instellingen in toestel.

Beheer

De configuratie van de telefooncentrale aanpassen, toestellen configureren, openingstijden aanpassen en audiobestanden opnemen of uploaden.

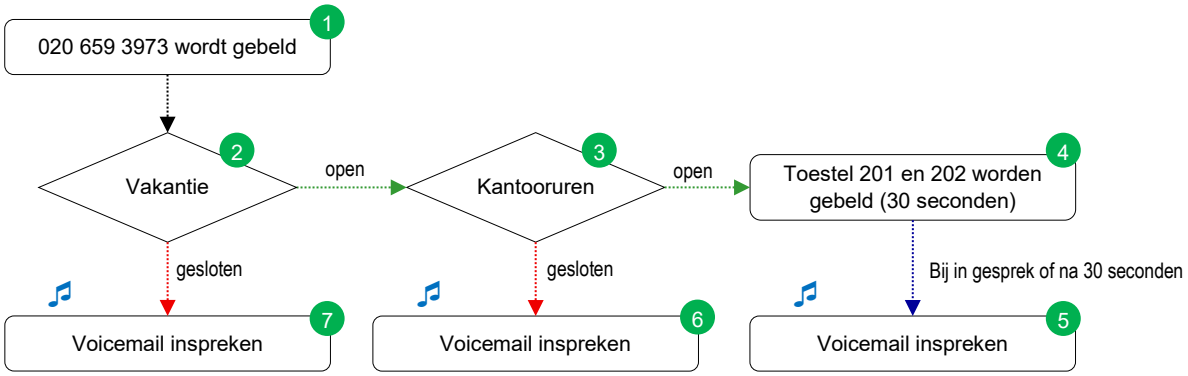
Inbounds:	Rapportages van inkomende en uitgaande oproepen van alle telefoonnummers.
Toestelbeheer:	Basisinstellingen van toestellen (provisioning).
Openingstijden:	Aanpassen van openingstijden schema's.
Audiobestanden:	Opnemen of uploaden om te gebruiken in flow.
Free-seating:	Status van Free-seating accounts (op welk toestel ingelogd) en afmelden.

Inbounds

Wanneer u een telefoonnummer heeft geselecteerd en de flow heeft uitgevouwen met de pijlen aan de rechterkant, ziet u welke stappen er plaatsvinden wanneer dit nummer gebeld wordt.

Voorbeeld van een flow in Inbounds:

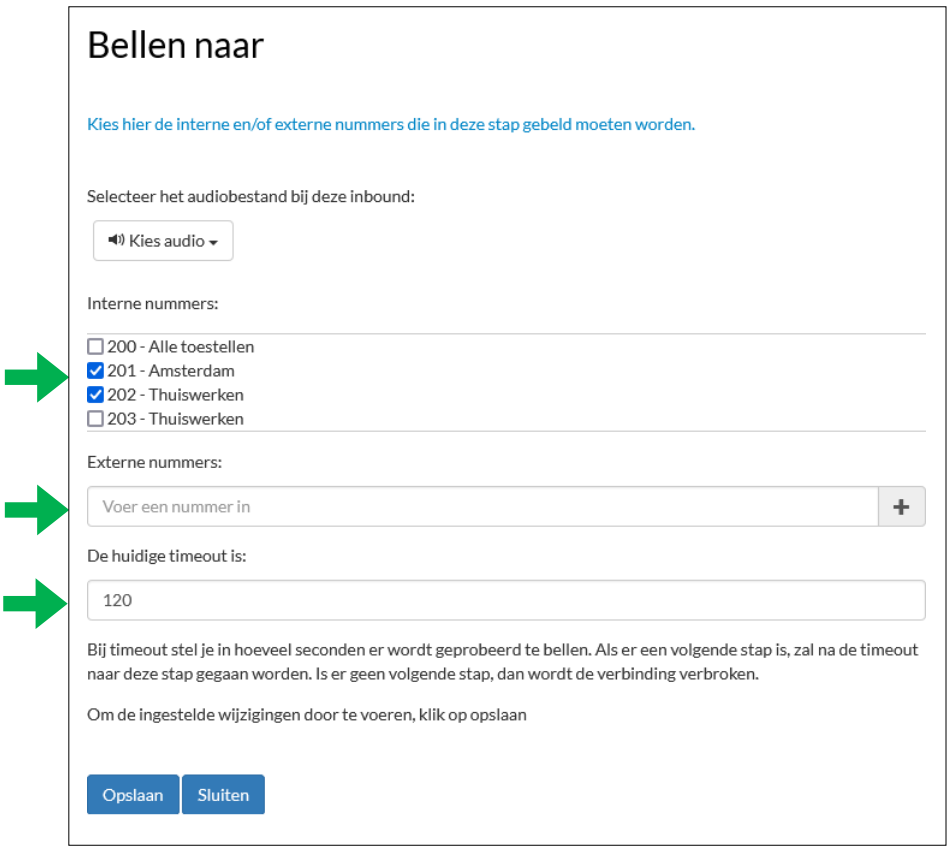
Dezelfde flow weergegeven in een flowchart:



Stap 4 staat ingesteld als ‘Bellen naar’. Hier kunt u instellen naar welk telefoonnummer wordt gebeld als de flow bij deze stap aankomt.

Hier kunt u kiezen voor *Interne nummers* en *Externe nummers*. Wanneer u beide invult, rinkelen deze toestellen gelijker tijd, totdat bij een van de toestellen wordt aangenomen.

Bij *timeout* stelt u in hoe lang het bellen naar deze nummers moet worden gepoogd voordat de volgende stap in de flow aangeroepen wordt.

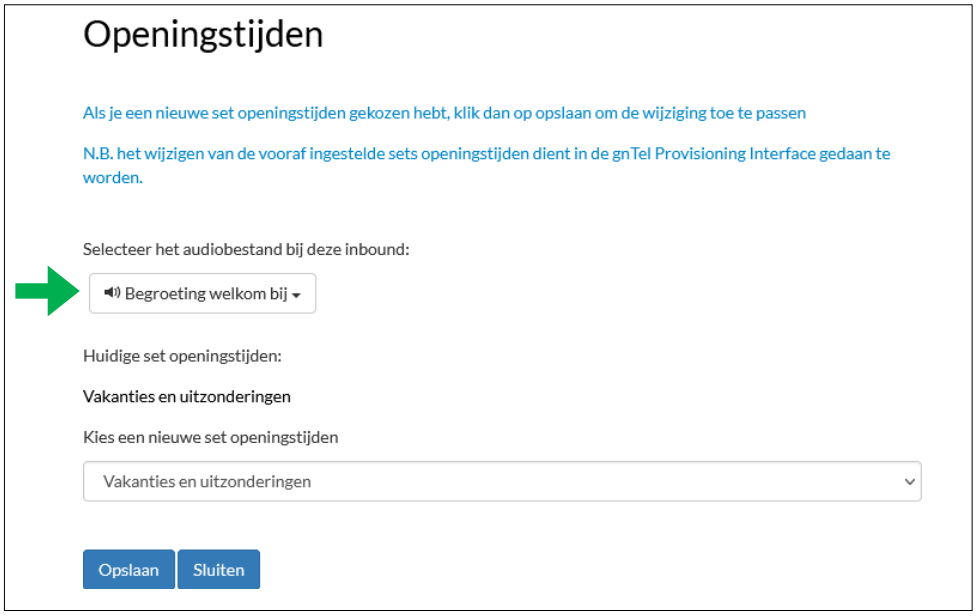


Audiofragmenten instellen bij inbounds

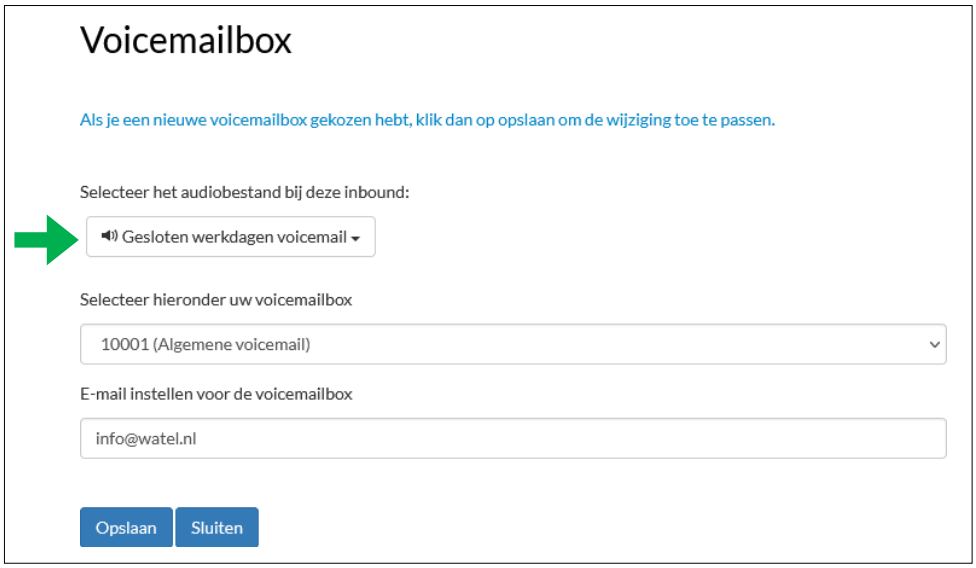
Wanneer een van de beschikbare audiofragmenten afgespeeld wordt, stelt u in bij de inbounds.

Bij iedere stap in een flow kan een audiobestand afgespeeld worden voordat de volgende acties worden uitgevoerd. Zo is het mogelijk om bijvoorbeeld een welkomstboodschap af te spelen of het bericht met instructies voor het inspreken van de voicemail.

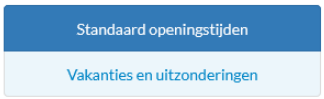
Door in stap 1 uit het voorbeeld een audiobestand te selecteren, wordt deze als eerste afgespeeld. Deze kan dan bijvoorbeeld als begroeting dienen ‘ Welkom bij bedrijf x’.



Het audiofragment wordt in dit voorbeeld afgespeeld voordat de ‘piep’ van de voicemail klinkt.



Openingstijden

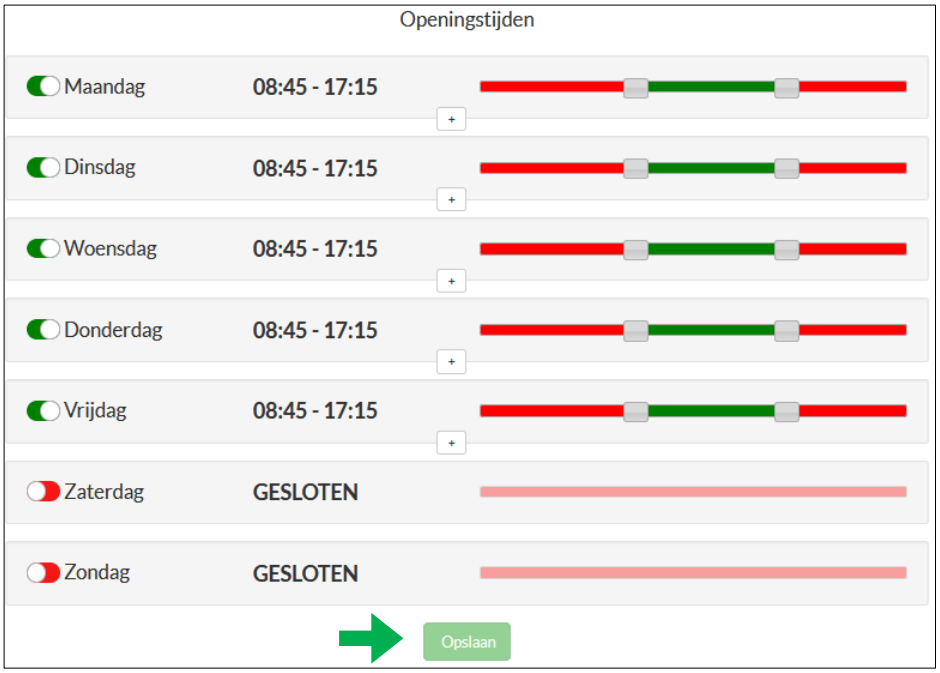


In het voorbeeld en standaard configuratie staan twee sets met openingstijden, t.w. *Openingstijden kantoor* en *Vakanties en uitzonderingen*.

Volgens de inbound flow worden eerst de openingstijden van *vakantie en uitzonderingen* gecontroleerd en bij een volgende stap in de standaard openingstijden.

Het voordeel hiervan is dat de standaard openingstijden niet aangepast hoeven te worden bij vakanties. Er kunnen verschillende audiofragmenten ingesteld kunnen worden voor tijdens vakantie en de standaard openingstijden. Wanneer de vakantieperiode voorbij is, worden automatisch weer de standaard openingstijden en meldingen gebruikt.

Voorbeeld van openingstijden voor kantooruren:



Met de schuifjes kunt u binnen een dag de openingstijden aanpassen.

Door op het plus icoon achter de dag, kunt u meerdere tijden opgeven. Dit is bijvoorbeeld handig voor lunchpauzes.

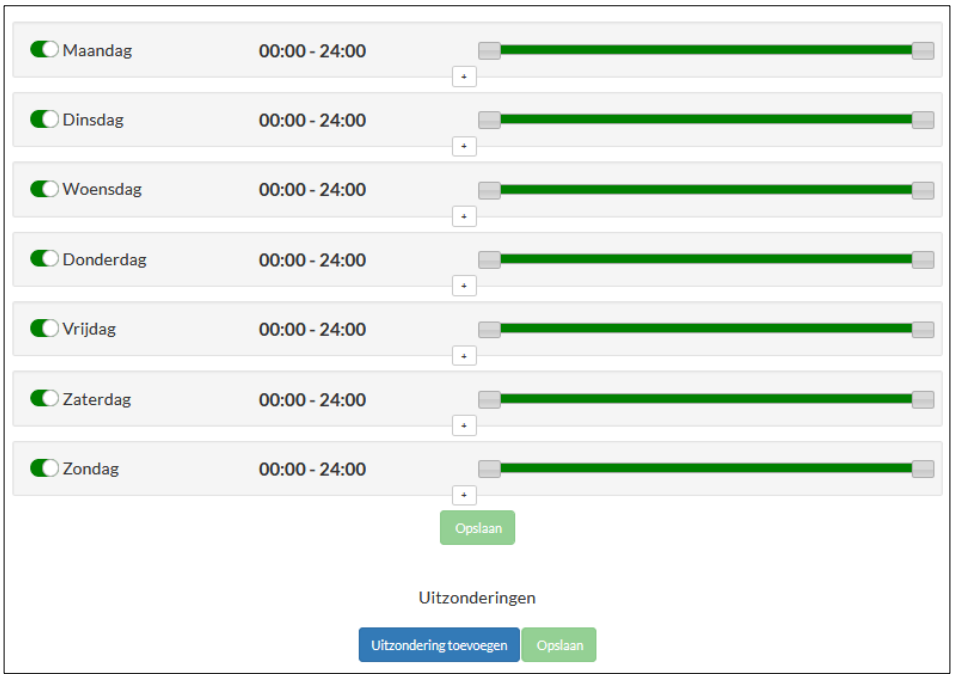
Met het knopje voor de dagnaam kunt u de hele dag in een keer op gesloten zetten.

Druk na het bewerken altijd op *Opslaan* om de bewerkingen te bewaren.

⚠ Zorg dat bij het aanpassen van de openingstijden, u ook de meldtekst (audio) aanpast.

Vakanties en uitzonderingen

Vakanties en uitzonderingen staat alle weekdagen op ‘open’. Alleen tijdens afwijkingen van de reguliere openingstijden. Voer hier alleen de uitzonderingen (vakanties) in door op ‘Uitzondering toevoegen’ te klikken.



Geef alleen bij de uitzondering geeft de data dat u gesloten bent op.

⚠ Pas niet de standaard van de weekdagen aan bij een vakantie: gebruik de uitzonderingen met datum.

Met het schuifje kunt u dan kiezen de hele dag gesloten te zijn (schuifje op rood) of een gedeelte (schuifje op groen).

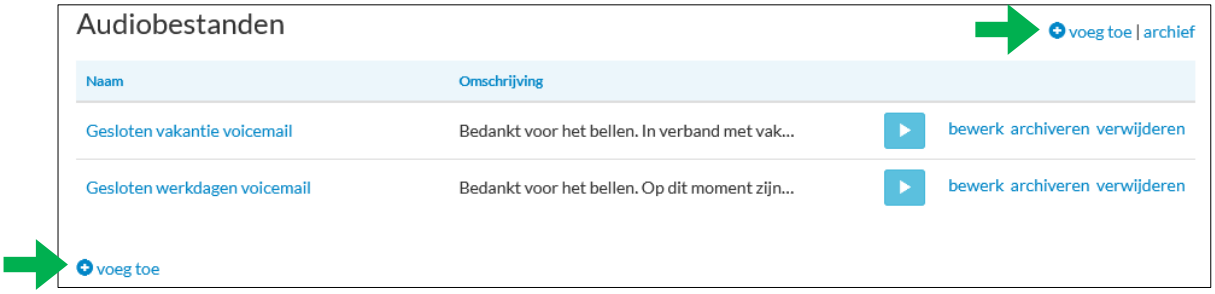
Ook is het mogelijk om een bereik op te geven met de eerste en laatste dag van uw vakantie.

Audiofragmenten aanpassen

Voor het aanpassen van het audiobestand van de welkomstboodschap, keuzemenu, of andere meldingen kunt u een geluidsfragment inspreken of een geluidsfragment uploaden.

Voordat een geluidsfragment bij *inbounds* kan worden geselecteerd, dient die in deze lijst te staan.

Voorbeeld lijst met audiobestanden:

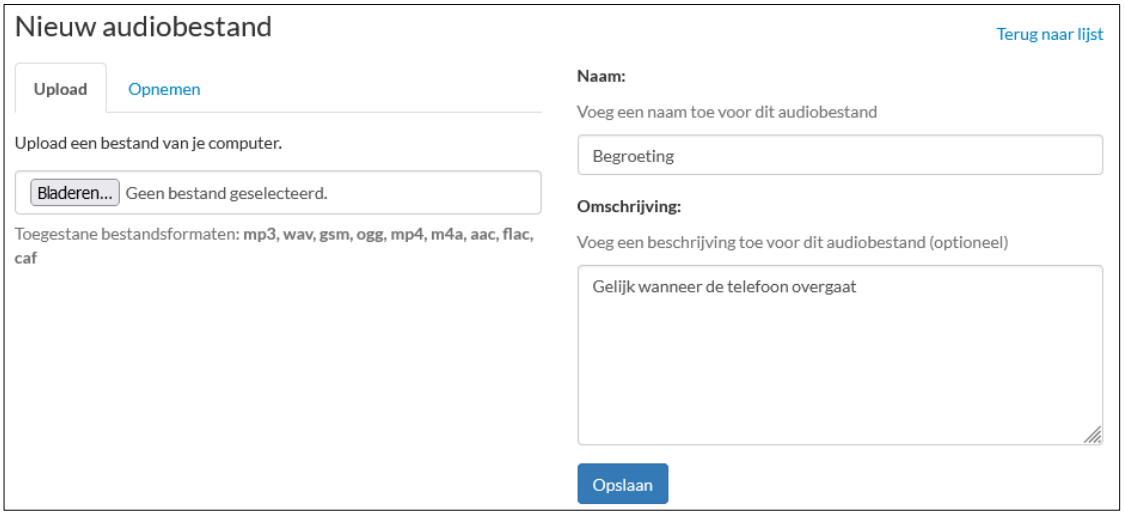


Door op *Voeg toe* te klikken kan een audiobestand toegevoegd worden.

Bewerk een audiofragment wanneer deze bijvoorbeeld specifiek is voor een bepaald moment of datum zoals een vakantie is en dus later niet meer nodig is.

Door op het play icoon te klikken kunt u het audiobestand direct beluisteren.

Voorbeeld nieuw audiobestand uploaden of opnemen:



U kunt een audiobestand, bijvoorbeeld van een stemacteur of die u zelf heeft opgenomen, via *Upload* selecteren op uw computer en in de lijst zetten.

Via het tabblad *Opnemen* kunt u direct de melding inspreken via de microfoon van uw microfoon van uw computer of smartphone.

Onder ***Audiofragmenten instellen bij inbounds*** staat beschreven hoe u deze audiobestanden gebruikt.