



Uw 3CX-centrale doorschakelen naar ons nieuwe platform

Handleiding voor klanten met een 3CX-telefooncentrale (V20)

3CX

Waarom deze handleiding?

Memo•Offitel stapt over naar een nieuw telefonieplatform. Daardoor krijgt u een **nieuw doorschakelnummer**. Werkt uw bedrijf met een 3CX-telefooncentrale, dan stelt u de doorschakeling niet in met codes op uw toestel, maar in de **beheeromgeving van 3CX**. Deze handleiding beschrijft stap voor stap hoe u of uw 3CX-partner dat doet.

Uw gegevens

UW NIEUWE NUMMER

NIEUW NUMMER

ACTIEF VANAF

maandag 2 november 2026

HUDIG NUMMER

HUDIG NUMMER

vervalt op 30 november 2026



Week 44

26/10 – 1/11

U ontvangt uw nieuwe nummer en deze handleiding.



Maandag 2 november

Het nieuwe nummer is actief. Pas vanaf nu uw doorschakeling aan.



Maandag 30 november

Het huidige nummer vervalt. Pas uw doorschakeling vóór deze datum aan.

Belangrijk: stel de nieuwe doorschakeling **niet vóór 2 november** in, want dan is het nieuwe nummer nog niet actief. Doe het wel **vóór 30 november**: daarna vervalt het huidige nummer en komen uw oproepen niet meer bij ons aan.

In 4 stappen

1

Huidige doorschakeling opzoeken

Zoek in 3CX waar het huidige Memo•Offitel-nummer staat ingesteld (pagina 2).

2

Nieuw nummer instellen

Vervang vanaf 2 november het huidige nummer door het nieuwe (pagina 2 en 3).

3

Testen

Bel uw nummer en controleer of de oproep bij Memo•Offitel aankomt.

4

Bevestigen

Laat ons migratieteam weten dat de aanpassing klaar is. Wij controleren mee.

Voor u begint

Wie past het aan?

U hebt een 3CX-account met **beheerrechten** nodig. 3CX wordt via partners verkocht: laat de wijziging gerust uitvoeren door uw 3CX-partner of IT-beheerder en bezorg hem deze handleiding.

Welke versie?

Deze handleiding volgt **3CX V20**. De menunamen staan in het Engels, zoals in 3CX. Werkt u nog met V18 of ouder? Dan staat de doorschakeling meestal in een *Inbound Rule*: vervang daar het externe nummer door het nieuwe en ga verder met testen.

Waar staat uw huidige doorschakeling?

In V20 kunt u een nummer (DID) **niet rechtstreeks** naar een extern nummer sturen. Een nummer is altijd gekoppeld aan een bestemming in de centrale: een gebruiker, ringgroep, wachtrij of Digital Receptionist. De doorschakeling naar Memo•Offitel staat dus bij die bestemming. Zoek uw huidige doorschakelnummer

HUIDIG NUMMER op en kies de passende methode:

Situatie	Hoe herkent u het?	Methode
Oproepen voor een medewerker of afdeling gaan naar ons bij geen antwoord, bezet of afwezigheid	De Call Forwarding van die gebruiker verwijst naar een extern nummer	A
Alle oproepen op een nummer gaan altijd naar ons	Het nummer is gekoppeld aan een gebruiker zonder toestel (een 'doorschakel-gebruiker')	B
Alleen buiten de kantooruren of bij overloop	Een ringgroep, wachtrij of Digital Receptionist stuurt buiten de uren of na een wachttijd door	C

Tip: noteer vóór u iets wijzigt de huidige instellingen of maak een schermafbeelding, zodat u ze altijd kunt terugzetten.

A Doorschakeling per gebruiker

Admin > Users > [gebruiker] > Call Forwarding

- 1 Open de gebruiker die naar Memo•Offitel doorschakelt en ga naar het tabblad **Call Forwarding**.
- 2 Kies de status waarvoor de doorschakeling geldt: **Available**, **Away** of **Do Not Disturb**. Herhaal de stappen voor elke status waarin het huidige nummer staat.
- 3 Bij **Unanswered calls** (geen antwoord na x seconden) en/of **Busy or Not Registered**: kies **External number** en vervang het huidige nummer door **NIEUW NUMMER**.
- 4 Controleer ook de **Exceptions**. Staat het huidige nummer daar, pas het dan ook aan.
- 5 Klik op **Save**.

Gebruikers kunnen dit ook zelf aanpassen in de webclient via **Settings > Call Forwarding**.

B Een volledig nummer altijd doorschakelen

Omdat V20 een nummer niet rechtstreeks naar buiten kan sturen, gebruikt u een **gebruiker zonder toestel**. Die is nooit aangemeld, dus 3CX schakelt elke oproep meteen door. Bestaat zo'n gebruiker al? Dan past u alleen stap 3 aan.



Admin > Users > Add User

- 1 Maak een gebruiker aan, bv. 'Doorschakeling Memo•ffitel', met een vrij toestelnummer. Koppel er **geen** toestel of app aan.
- 2 Tabblad **General** > **Assigned DID number(s)**: kies het nummer dat naar Memo•ffitel moet. Let op: het nummer verdwijnt dan bij zijn vorige bestemming.
- 3 Tabblad **Call Forwarding**: stel voor elke status bij **Busy or Not Registered** en bij **Unanswered calls** de bestemming **External number** > **NIEUW NUMMER** in.
- 4 Klik op **Save**.

C Alleen buiten de kantooruren of bij overloop

Kantooruren stelt u in per afdeling via **Office Hours**. De ringgroep, wachtrij of Digital Receptionist bepaalt waar oproepen buiten de uren of na een wachttijd naartoe gaan.

Admin > Ring Groups / Call Queues / Digital Receptionists

- 1 Maak een doorschakel-gebruiker aan zoals bij methode B (stap 1 en 3), maar koppel er **geen** nummer aan.
- 2 Open de ringgroep, wachtrij of Digital Receptionist die nu naar Memo•ffitel doorstuurt.
- 3 Kies bij de routing **buiten de kantooruren** (out of office, holidays) of bij **geen antwoord** de doorschakel-gebruiker als bestemming.
- 4 Controleer bij een Digital Receptionist dat ook de routing voor gesloten uren en feestdagen is ingevuld.
- 5 Klik op **Save**.

Tip: met één doorschakel-gebruiker staat het externe nummer op één plaats. Verandert het ooit opnieuw, dan past u het maar één keer aan.

Technische controles

Uitgaande regels (Outbound Rules)

Een doorgeschakelde oproep verlaat de centrale via uw SIP-trunk. Controleer in **Outbound Rules** dat een regel oproepen naar Belgische nummers (beginnend met 0 of +32) via de juiste trunk stuurt. Anders mislukt de doorschakeling.

Nummerweergave (Caller ID)

Zodat onze medewerkers zien wie er belt, geeft 3CX best het nummer van de oorspronkelijke beller door. Dat stelt u in bij de SIP-trunk via **Caller ID Control** (bv. *OriginatorCallerID*). Uw SIP-provider moet dat toelaten. Lukt het niet, dan zien wij uw eigen nummer.

Licentie en kosten

Een doorgeschakelde oproep telt als **twee gelijktijdige gesprekken** in uw 3CX-licentie (binnenkomend en uitgaand). Het uitgaande deel rekent uw SIP-provider aan volgens uw tarief.

Gehoste of gratis editie

In de gratis of door 3CX gehoste edities zijn sommige geavanceerde trunkinstellingen niet beschikbaar. Neem dan contact op met uw 3CX-partner.

Checklist

- ☐ Alle plaatsen met het huidige nummer zijn aangepast: gebruikers, exceptions, ringgroepen, wachtrijen en Digital Receptionists.
- ☐ Een uitgaande regel stuurt oproepen naar het nieuwe nummer via de juiste trunk.
- ☐ Een testoproep tijdens de kantooruren komt bij Memo•Offitel aan.
- ☐ Een testoproep buiten de kantooruren komt bij Memo•Offitel aan (indien van toepassing).
- ☐ De nummerweergave is gecontroleerd.
- ☐ Ons migratieteam is verwittigd.

Hulp nodig?

Ons team helpt u graag verder met de migratie.

MIGRATIETEAM MEMO•OFFITEL

+32 52 89 84 31

migratie@memo-offitel.be

3CX-DOCUMENTATIE

3cx.com/docs/manual



Gebaseerd op 3CX V20 (tot Update 10, september 2026). Menu's kunnen per update licht verschillen. Twijfelt u, contacteer dan uw 3CX-partner of ons migratieteam op +32 52 89 84 31 of via migratie@memo-offitel.be. 3CX is een merk van 3CX Ltd.