PeterConnects

GEBRUIKERSHANDLEIDING RECEPTIONIST VERSIE 1.0

•

mmm

LUMASSON



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Inlogpagina	4
3.	Het hoofdscherm van de Receptionist	5
3.1	De grootte van de vensters aanpassen	6
3.2	Modus volledig scherm	6
4.	Bladeren door de Contactpersonenlijst	6
4.1	Wachtrijen	7
4.2	Een contactpersoon zoeken	7
4.2.1	Beperking van zoekresultaten afhankelijk van machtiging	8
4.3	Beschikbaarheid	8
4.4	Telefoonstatussen	9
4.5	Favorieten	9
4.6	Filteren van contactpersonen	10
4.6.1	Wijzigingen aan Aangepaste adresboeken	11
4.7	Contactpersonen bewerken	11
4.7.1	Een contactpersoon toevoegen	11
4.7.2	Een contactpersoon bewerken	12
4.7.3	Een contactpersoon verwijderen	12
4.8	Een e-mail verzenden naar een contactpersoon	12
4.9	Een contactnotitie maken	
5.	Belfunctie	14
5.1	Telefoonstatus, bestemming en belacties	14
5.1.1	Telefoonstatussen	14
5.1.2	Bestemmingsinformatie	14
5.1.3	Belacties	15
5.2	Gerichte pick-up van oproepen	15
5.3	Een oproep doorverbinden	
5.4	Conferentiegesprekken	
5.5	Werken met oproepen uit de wachtrij	17
5.5.1	De zichtbaarheid in- of uitschakelen voor alle wachtrijen waaraan u deelneemt of die u monitort	17
5.5.2	De zichtbaarheid van een enkele wachtrij in- of uitschakelen	
5.5.3	Beperking van het aannemen van oproepen uit de wachtrij	
5.6	Andere nummers bellen van een contactpersoon	
6.	Status van de Receptionist	18
6.1	Beschikbaarheid	



6.2	Niet storen	
6.3	Alle oproepen doorschakelen	
7.	De Receptionist personaliseren	
7.1	Lay-outvoorkeuren	
7.2	Conversatie-instellingen	
7.2.1	Oproepafhandeling	
7.2.2	Niet storen	
7.2.3	Alle oproepen doorschakelen	
7.2.4	Parkeren	
7.3	Wachtrijbeheer	
7.3.1	Wachtrijen waaraan u deelneemt	
7.3.2	Wachtrijen om te monitoren	
7.4	Profielinstellingen	
8.	Toetsenbordnavigatie	
9.	Widgets	
9.1	De widgets verplaatsen	
9.2	Een widget toevoegen	
9.3	Specifieke widgets	
9.3.1	Webpaginawidget	
9.3.2	URL-placeholders voor widgets	
9.4	Overzicht van alle widgets	
10.	Hulpfunctie	
10.1	Versie Receptionist	
10.2	Sneltoetsen	
10.3	Gebruikershandleiding	
11.	Afmelden	
12.	Algemene configuratie	
12.1	Agenda	
12.1.1	Microsoft Office 365	
12.1.2	Google Suite	
12.2	E-mail	

Druk- en zetfouten voorbehouden. © 2021 Vodafone Libertel B.V. Niets mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de tekst van deze editie. De algemene voorwaarden kunnen aan wijzigingen onderhevig zijn.

1. Inleiding

Deze gebruikershandleiding is bedoeld voor gebruikers van de Receptionist. De afbeeldingen en schermafbeeldingen in dit document zijn bijgevoegd ter illustratie van de omschreven functie. Om die reden zijn sommige details mogelijk bewust weggelaten. Afhankelijk van de versie, beschikbare functies en configuratie, kan de applicatie er iets anders uitzien dan in de schermafbeeldingen.



2. Inlogpagina

Wanneer u een browser gebruikt om naar de Receptionist te gaan (u krijgt de URL van uw systeembeheerder), wordt u doorgestuurd naar een inlogpagina. Hier kunt u uw inloggegevens invoeren en vervolgens op 'Inloggen' klikken.



Indien u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u op de link 'Wachtwoord vergeten?' klikken onderaan het inlogformulier. U wordt dan doorgestuurd naar een webpagina waar u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.

Let erop dat deze link alleen zichtbaar is indien uw provider deze functie beschikbaar heeft gemaakt.

Indien u wilt dat uw gebruikersnaam wordt onthouden voor de volgende keer dat u inlogt, kunt u het vakje 'Gebruikersnaam onthouden' aanvinken.



3. Het hoofdscherm van de Receptionist

Zodra u bent ingelogd, ziet u het Receptionistscherm. De figuur hieronder laat de verschillende gedeeltes zien:



Wanneer u op een conversatie klikt in F2, worden de details van die conversatie weergegeven in het F3-scherm (Conversatiedetails). Door te klikken op de 'X' sluit u dit scherm.

O Beneficial And Antice Strength Streng		🚨 Available 🛓 Incel Alibaks, (0887145001) 🚦 🌳 Busy 🚍
Conversations (F2)	Conversation details (F3)	c 😣
& My calls (0) → +31652611+	Conversatiegedeelte	
C.07 - On hold Destination: Incel Alibaks,	2 Contact information	E Call flow
AA1 test AA1 test (+31202195013)	Primary phone number +31652611	Date and time Reason Destination Duration 09-04-2021 11:53 Direct Insel Allbaks, (+31887145001) 0.07
Vodafone Utrecht (0)		
Search results (E6) 9+ 🗸 :	Contact details (E7)	
	AA1 test (1908) Contactgegevens	
	A Contact information	
Noodnummer Test 2	First name	AA1 test
44 House and a local and a loc	Last name	AA1 test
Test mees	Primary phone number Atternative phone number	+31202195013
Auto Attendant Att Test		
nimava test account Cisco 509		

Wanneer u op een contactpersoon in de contactpersonenlijst (F6) klikt, worden de details van die contactpersoon weergegeven in het F7-scherm (Contactgegevens). Door te klikken op de 'X' sluit u dit scherm. Let erop dat de belfunctie later in dit document wordt behandeld in het hoofdstuk 'Basis belfunctie'.



3.1 De grootte van de vensters aanpassen

U kunt de grootte van de vensters instellen op elk formaat dat u maar wilt door de 'verdelers' te verslepen (hieronder aangegeven met de rode pijl): De posities van de verdelers worden onthouden tussen sessies.

DeterConnects								LL Availab	ie L inoel	4ibeks, (3887145001)	1 % Duty
Conversations (F2)	▲ %	Conversation details (F3)									œ*
 My calls (0) +31652611458 		(+31632611458)									
Continuation Incel Aliberty,		& Contact information		Contact notes				HE Call flow			
3 Vodafone Utrediti (2) V		Plinary phone number +2115221114	a 🛃	No notes				Dute and tex	e Reason	Destination Intel Alibeits, (<318871)	Durati 40001) 0.56
1		/			1						
V	()			Y						
Search results (F6)	8· 7 1	Contact details (F7)									CØ 3
Quel	×	AA1 test AA1 test (1908)									w 19.
📣 📇 🛤 📾 🖬 🖬	s 👓 🕫 💽 🕯	& Contact Information				Calendar					
Noodnummer Test 2		Festname	All test			work bay Lid		Apr 5	- 9,2021		
- II		Lusiname	All hel			W14 Mm-6/5	14	4/5	Wed 4/7	The 4/8	5149
Test mees		Alternative phone number	+31202199013			67.00		Calindar	edulars to		
						06.00					
Auto Attendant Att Text						09.00					
						10.00					

De instellingen worden opgeslagen op de PeterConnects-applicatie, zodat de instellingen ook op andere apparaten beschikbaar zijn.

3.2 Modus volledig scherm

Op de menubalk zit een knop om de Receptionist in volledig scherm weer te geven:

Available	Lom Janssen	5001) 🚦 🔍	Available
			ď
			^

Wanneer de modus volledig scherm is ingeschakeld, kunt u het scherm terugbrengen naar het originele formaat met de herstelknop:

La Available	Tom Janssen (6500)	: 🤏 Available 🕤
		^

4. Bladeren door de Contactpersonenlijst

De contactpersonenlijst bevat alle contactpersonen van het bedrijf. De gegevens kunnen van verschillende bronnen worden verzameld, zoals de Active Directory, Outlook of een bedrijfsdatabase.

Searc	n results (F6)		음+ 7 :
Qtest			× ‼
AA	AA1 test Last	•	` J ly ∞ ⊠
	Noodnummer Test 2		
T	Test mees		
AA	Auto Attendant Att Test		
NC	nimava <mark>test</mark> account Cisco 508 😩		
SL	SipNotify <mark>test</mark> Lydis		
	_		Υ.

Wanneer u de muis op een contactpersoon houdt of deze selecteert, worden de volgende acties beschikbaar:

٩.	De contactpersoon bellen.
\succ	Een e-mail verzenden naar de contactpersoon.
ւն	De huidige oproep doorverbinden met de contactpersoon (alleen beschikbaar wanneer u een actieve (verbonden) oproep hebt).
ഫ	De huidige oproep doorverbinden met iemands voicemail (alleen beschikbaar wanneer u een actieve (verbonden) oproep hebt).



Contactpersonen zijn gecategoriseerd en dit wordt aangegeven door de volgende pictogrammen:

2	Persoonlijke contactpersoon. Deze contactpersoon is alleen zichtbaar voor u.
	Groepscontactpersoon. Deze contactpersoon is zichtbaar voor alle personen binnen uw groep.
	Bedrijfsbrede contactpersoon. Deze contactpersoon is beschikbaar voor alle gebruikers binnen het bedrijf.
	Wachtrij. Dit is niet een daadwerkelijke contactpersoon, maar een wachtrij waarnaar u oproepen kunt doorverbinden.

Klik op een contactpersoon om de contactgegevens te zien in het rechterscherm.





4.1 Wachtrijen

Zoals hiervoor omschreven, zijn wachtrijen ook als contactpersoon in de contactpersonenlijst opgenomen zodat u oproepen kunt doorverbinden naar een wachtrij:

Filtere	d search results (F6)	음• 🕇 🕴
	nter	×
	CC Porteerdesk	
8	CC Premium 1	
	CC Premium 2	: 🖂 🕻
	CC Receptie	
	CC Receptie	
-	CC SASU	

4.2 Een contactpersoon zoeken

U kunt direct typen om tekst in het zoekveld in te voeren en zo te zoeken in de contactpersonenlijst (u hoeft niet eerst in het zoekveld te klikken).

Uw zoektrem wordt gemarkeerd in de zoekresultaten:





U kunt ook zoeken naar een nummer. Wanneer het nummer niet wordt gevonden, kunt u dat nummer nog altijd bellen:



U kunt op de 'X' klikken in het zoekveld of op 'Escape' drukken om de tekst in het zoekveld te wissen.

4.2.1 Beperking van zoekresultaten afhankelijk van machtiging

Afhankelijk van uw machtiging, ziet u mogelijk een uitroepteken staan in het zoekveld:

Recently used contacts (F6)	음+ ☆ ▽ ፡
Q Search for contacts	

Wanneer u uw muis over het uitroepteken beweegt, kunt u zien dat uw machtiging mogelijk het aantal groepscontactpersonen dat u ziet, beperkt.



4.3 Beschikbaarheid

Wanneer de applicatie is geconfigureerd om de beschikbaarheid status van de contactpersonen in uw contactpersonenlijst weer te geven, ziet de contactpersonenlijst er ongeveer zo uit:

Searc	h results (F6)	음+ 7 :
Qutr		×
Up	UTR CEX Demo CC Agent 1,	^
UP	UTR CEX Demo Flex 1,	
Up	UTR CEX Demo Combi 1,	:
UD	UTR CEX Demo CC Superv 1,	
UD	UTR CEX Demo Combi 1, (mobiel)	
		×.

Afhankelijk van het type telefoonsysteem dat uw bedrijf gebruikt, bijvoorbeeld One Sync premium, kan de aanwezigheidsstatus er mogelijk wat anders uitzien. De kleuren blijven echter hetzelfde. De kleuren zijn:

Groen:	Beschikbaar
Rood:	'Bezig' of 'Niet storen'
Oranje:	Afwezig
Grijs:	Offline of status onbekend



4.4 Telefoonstatussen

Net als de beschikbaarheid, worden de telefoonstatus van uw contactpersonen eveneens weergegeven. De volgende telefoonstatussen kunnen worden onderscheiden:



Beschikbaar: De contactpersoon is bereikbaar.



Verbonden: De contactpersoon is momenteel druk in gesprek.

Wachtstand: De contactpersoon heeft momenteel iemand de wacht staan.





Intoetsen: De contactpersoon toetst momenteel een telefoonnummer in.

Rinkelen: De telefoon van



Niet storen: De contactpersoon heeft de functie 'Niet storen' ingeschakeld. Deze status heft alle hierboven genoemde telefoonstatussen op.



Oproepen altijd doorschakelen: De contactpersoon schakelt automatisch alle oproepen door. Deze status heft alle hierboven genoemde telefoonstatussen op. Het nummer waarnaar de oproepen worden doorgeschakeld, wordt weergegeven in de knopinfo:

Wanneer de contactpersoon een van deze telefoonstatussen heeft, heft dit de aanwezigheidsstatus op. Wanneer u de muis over de telefoonstatus beweegt, kunt u beide statussen zien:



In het venster Contactgegevens (F7) en in het venster Conversatiedetails (F3) kunt u tegelijkertijd zowel de aanwezigheidsstatus als de telefoonstatus zien:

Contact details (F7)	× ۲۵
Incel Allhaks. (45021)	
Contact information	
First name	Incel
Last name	Alibaka,
Primary phone number	45001
Alternative phone number	+31887145001
Email	inei.albaksgvodafore.com
Mobile phone	0643353358
Department	VFZ Technology

Wanneer u de muis over ofwel de aanwezigheids- of de telefoonstatus beweegt, ziet u de bijbehorende knopinfo:

Conta	ct details (F7)				
IA	Ian Anderson (5001)	۶	0	Hookstate: Connected	

4.5 Favorieten

U kunt een contactpersoon als favoriet markeren door op de ster te klikken in het contactgegevensgedeelte (F7):

Contact details (F7)				1 × 13
Backoffice. (37549) ■★ ≤ • tae				
& Contact information		7 =		
First name	Backoffice	Week Day List	Apr 5 - 9, 2021	< > Today
Last name		W 14 Mon 4/5 Tue 4/6	Wed 4/7 Thu 4	/8 Fri 4/9

Wanneer de contactpersoon als favoriet is gemarkeerd, verschijnt er een ster:

Contact details (F7)			12 × 13
Backoffice . (37549)			
& Contact information	Calendar		=
First name Backoffice	Week Day List	Apr 5 - 9, 2021	< > Today
Last name .	W 14 Mos 4/5	Tue 4/6 Wed 4/7 Thu 4/8	Fri 4/9

U kunt nogmaals op die knop klikken om de contactpersoon uit uw favorieten te verwijderen.



In de contactpersonenlijst worden uw favorieten aangeduid met een ster:



U kunt uw contactpersonenlijst filteren op favorieten. Zie hiervoor de volgende paragraaf.

4.6 Filteren van contactpersonen

De contactpersonenlijst kan op verschillende manieren worden gefilterd. Deze functie is alleen beschikbaar in de edities Premium en Advanced.

Wanneer u op 'Filterinstellingen' klikt, kunt u aanvinken op welke item(s) u de contactpersonenlijst wilt filteren.

De filterinstellingen worden weergegeven in een uitklapmenu. Het filter bevat twee secties: type contactpersonen en aangepaste adresboeken.





U kunt filteren op een van de secties. Bijvoorbeeld: indien u alleen favorieten wilt laten weergeven, klikt u op het selectievakje voor 'Favorieten'. Of, indien u alleen Persoonlijke contactpersonen en Wachtrijen wilt zien, klikt u op deze selectievakjes.

Of, indien u alleen contactpersonen wilt zien uit het aangepaste adresboek 'Pca', kunt u deze radioknop aanvinken.

U kunt deze secties ook combineren. U kunt dus aangeven dat u alleen alle Groepscontactpersonen uit het aangepaste adresboek 'Pca' wilt zien. Of alleen uw favoriete zakelijke contactpersonen.



U moet eerst op 'Contactpersonen filteren' klikken om de contactpersonenlijst daadwerkelijk te filteren.



Nu is de contactpersonenlijst gefilterd op de items die u hebt aangevinkt.

In het onderstaande voorbeeld is een filter voor favorieten ingeschakeld.

Filtered search results (F6)	음+ 🍸 🕴
Q bal	× ‼
Backoffice .	
Balie 1	
Balie 2	
Basic	
	×

U kunt het filter uitschakelen door nogmaals op 'Contactpersonen filteren' te klikken.

Wanneer het pictogram 'Contactpersonen filteren' er zo uitziet: **I**, is het filter actief.

Wanneer het pictogram 'Contactpersonen filteren' er zo uitziet: \mathbf{V} , is het filter niet actief.

Uw filterinstellingen worden onthouden tussen uw sessies.

4.6.1 Wijzigingen aan Aangepaste adresboeken

Een aangepast adresboek is eigenlijk slechts een snellijst van bestaande contactpersonen. Wanneer contactpersonen worden toegevoegd aan of verwijderd uit een aangepast adresboek, duurt het tenminste vijf minuten voordat de wijzigingen zijn verwerkt in de zoekresultaten van de Receptionist. Dit is zo gedaan om de prestaties te verbeteren.

4.7 Contactpersonen bewerken

4.7.1 Een contactpersoon toevoegen

U kunt persoonlijke contactpersonen toevoegen aan de contactpersonenlijst. De stappen hiervoor zijn:

 Klik op de knop 'Een persoonlijke contactpersoon toevoegen' in de titelbalk van F6:

contacts (F6)

 Nu verschijnt er een pop-upvenster waarin u de gegevens van de nieuwe contactpersoon kunt invoeren. Klik op de knop 'Opslaan' om de nieuwe contactpersoon op te slaan. Klik op 'X' om te annuleren.

r croonar contact	
*Name	
Primary phone number	
	0.000

Een andere manier om een contactpersoon toe te voegen is:

1. Zoek naar een nummer in het zoekveld van de contactpersonenlijst.

Filtered search results (F6)	음• 🍸 🗄
Q 0612345684	×
Dial 0612345684 Unknown number	L

 Klik op het 'onbekende nummer' van de contactpersoon in F6. Vervolgens ziet u in het venster Contactgegevens een knop 'Toevoegen' in de widget 'contactgegevens'. Klik op die knop.

	&• ▼ i	Contact details (F7)			18° ×
Q 0612345658	×Ψ	(0612345658)			
Dial 0512345658 Unknown number	2	Contact notes	Contact information		=
No results		No notes	Primary phone number	0612345658	2



3. Dan verschijnt het pop-upvenster 'persoonlijke contactpersonen'. Zie hiervoor het begin van deze paragraaf.

4.7.2 Een contactpersoon bewerken

Wanneer u een persoonlijke contactpersoon wilt bewerken, moet u eerst deze contactpersoon zoeken via het zoekveld in de contactpersonenlijst en dan de contactpersoon selecteren. Klik vervolgens op de knop 'Bewerken' in de widget 'contactgegevens' in F7:

Filtered search results (F6)	윤 🍸 🗄	Contact details (F7)		
Q 0612345684	×	PC (0612345684)		
PC	: 🖻 📞	Contact information		
		Name	PC	•
		Primary phone number	0512345684	

Het pop-upvenster 'persoonlijke contactpersoon' verschijnt. Wanneer u klaar bent met het bewerken van de contactpersoon, klikt u op de knop 'Opslaan' om de wijzigingen op te slaan of klikt u op de 'X' om het bewerken te annuleren.

	>
Personal contact	
Name	
Peterconnects	
Primary phone number	
Frinally phone number	

4.7.3 Een contactpersoon verwijderen

Om een persoonlijke contactpersoon te verwijderen, moet u eerst deze contactpersoon zoeken via het zoekveld van de contactpersonenlijst en vervolgens deze contactpersoon selecteren. Klik vervolgens op de knop 'Verwijderen' in de widget 'contactgegevens' in F7.

Filtered search results (F6)	&•▼:	Contact details (F7)		
Q 0612345684	×Ψ	PC (0612345684)		
P PC	: 🖂 📞	& Contact information		
		Name	PC	C
		Primary phone number	0612345684	

Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven waarin wordt gevraagd of u zeker weet dat u deze contactpersoon wilt verwijderen. Afhankelijk van welke browser u gebruikmaakt, kan dit bericht er iets anders uitzien. Klik op 'Ja' om het verwijderen van de contactpersoon te bevestigen of klik op 'Nee' wanneer u de contactpersoon niet wilt verwijderen.

Delete contact

Yes No

4.8 Een e-mail verzenden naar een contactpersoon

Om een e-mail naar een contactpersoon te verzenden, klikt u op de e-mailknop in de contactpersonenlijst naast de persoon naar wie u een e-mail wilt verzenden. Deze functie is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

Filtere	d search results (F6)	음 🍸 :	
		×	
Bø	Backoffice . ﷺ ★		^
B	. <mark>Bac</mark> koffice,		
,В	, <mark>Bac</mark> koffice,		
KB	Kim <mark>Bac</mark> kx		
	Kim Pooky (mobial)		v

Dan wordt het pop-upvenster voor het verzenden van e-mails weergegeven. Hier kunt u uw e-mail invoeren.

Language	English	-
Callback number	+31887145001	-
Send to	Peterconnects@vodafone.com	
Subject	Please call back: Tom Janssen +31887145001	
Message	Missed call from: Tom Janssen +31887145001 Subject:	
	Kind regards.	
	Peter	
	Email: Peterconnects@vodafone.com	



Het formulier bevat de volgende velden:

Taal	Er zijn e-mailsjablonen voor de talen Nederlands, Engels, Duits en Frans. De geconfigureerde gebruikerstaal wordt standaard gebruikt. De taal van de sjabloon kan worden gewijzigd in het pop-upvenster van de e-mail.		
Verzenden	Het e-mailadres dat wordt gebruikt om deze e-mail te verzenden. Dit veld kan niet worden bewerkt in de Receptionist. Voor het wijzigen van dit e-mailadres raadpleegt u		
van	hoofdstuk [Algemene]. Let op dat dit veld niet wordt weergegeven wanneer dit niet is geconfigureerd in de Algemene configuratie.		
Verzenden naar	Het e-mailadres van de contactpersoon. Dit veld wordt vooraf ingevuld wanneer het e- mailadres van de contactpersoon bekend is. Anders kunt u een e- mailadres invoeren.		
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail. Het onderwerp bevat een voorgedefinieerde tekst met de gegevens van de recentst geselecteerde oproep in de oproepenlijst (F2). U kunt, indien nodig, de tekst wijzigen.		
Bericht	De inhoud van de e-mail. Het bericht bevat een voorgedefinieerde tekst met de gegevens van de recentst geselecteerde oproep in de oproepenlijst (F2). U kunt, indien nodig, de tekst wijzigen.		

Druk op de knop 'Verzenden' om de e-mail te verzenden.

Om de e-mail de annuleren kunt op de 'X'-knop klikken in de rechterbovenhoek of door met uw muis buiten het pop-upvenster te klikken.

4.9 Een contactnotitie maken

Als u een contactnotitie wilt maken, klikt u op de knop 'Notitie toevoegen' IP in F7/F3. Er verschijnt een pop-upvenster waarin u de notitie kunt schrijven. Deze functie is alleen beschikbaar in de Premiumeditie.

🖍 Note	×
1	
	.d Clear Save

Klik op 'Opslaan' als u de notitie wilt opslaan. Met de knop 'Wissen' wordt alle tekst verwijderd en wanneer dit wordt opgeslagen, is de contactnotitie verdwenen. Klik op 'X' als u het toevoegen/bewerken wilt annuleren.

Wanneer de notitie is opgeslagen, wordt in F7/F3 het pictogram van een memobriefje weergegeven in de header van de contactgegevens.



Dit pictogram heeft een knopinfo die de eerste 80 karakters van de contactnotitie bevat. Wees u ervan bewust dat de contactnotitie door iedereen kan worden gezien die toegang heeft tot diezelfde contactpersoon.

De contactnotities worden ook weergegeven onderaan de widget contactgegevens.

U kunt een contactnotitie bewerken door op de knop 'Notitie bewerken' te klikken ■ in F7/F3. Dit kunt u ook doen door de muis over het contactnotitiegedeelte te bewegen (in de widget 'contactgegevens' of in de widget 'contactnotitie') en op de knop 'Bewerken' te klikken die verschijnt terwijl u dat doet.

Note



John works Monday - Thursday



5. Belfunctie

5.1 Telefoonstatus, bestemming en belacties

In het scherm hieronder zijn er drie oproepen:

- Een oproep in de wachtstand met nummer +31612345678
- Een actieve oproep van Tom Janssen
- Een inkomende oproep van Cisco ATA191



De volgende paragrafen beschrijven de elementen die u in de oproepen kunt zien in het venster Conversaties (F2).

5.1.1 Telefoonstatussen

De status van de oproepen wordt weergegeven in een kleine cirkel in de avatar van de andere partij.

0	Dit is de actieve (verbonden) oproep
۲	Deze oproep staat in de wacht
	De beller hoort een voorwaarschuwing

5.1.2 Bestemmingsinformatie

Een oproep kan de volgende informatie weergeven over de oorspronkelijke bestemming van de oproep:

O Destination:	dit is de bestemming van de oproep
→ Fallback from:	Dit laat zien vanaf welke bestemming de oproep terugvalt naar Conversaties
→ Forward (always) from:	 Dit wordt weergegeven wanneer iemand naar een contactpersoon belt die zijn oproepen heeft doorgeschakeld naar u of naar de wachtrij waar u in zit of die u beheert. Let erop dat informatie over doorschakelen alleen wordt weergegeven wanneer de oproep zich in het gedeelte 'Mijn oproepen' van het Conversatievenster F2 bevindt. Tussen de haakjes kunt u de reden voor het doorschakelen zien: Altijd: De oproep wordt altijd doorgeschakeld Bezig: De oproep wordt doorgeschakeld wanneer de medewerker druk bezig is. Geen gehoor: De oproep wordt doorgeschakeld in geval van geen gehoor Niet beschikbaar: De oproep wordt doorgeschakeld, omdat de medewerker niet beschikbaar is



5.1.3 Belacties

Afhankelijk van de status van de oproep kunt de volgende acties ondernemen:

L.	De inkomende oproep aannemen
-	De actieve oproep beëindigen Een inkomende oproep weigeren
2	Een oproep die in de wacht staat beëindigen
	De huidige oproep in de wacht zetten
	Een oproep uit de wacht halen
ഴു	De oproep doorverbinden
*	Of de oproep aan het huidige gesprek toevoegen

5.2 Gerichte pick-up van oproepen

Via de contactpersonenlijst kunt een oproep aannemen die bestemd is voor een van de andere collega's. Wanneer iemand bijvoorbeeld Allison Price belt, en zij niet aan haar bureau zit, kunt u de oproep hier aannemen:



Technische opmerking: In het telefoonsysteem moet de Receptionist de service 'Gerichte pick-up' van oproepen toegewezen hebben gekregen.

5.3 Een oproep doorverbinden

Er zijn verschillende manieren waarop u een oproep kunt doorverbinden.

 Een actieve oproep doorverbinden met een oproep in de wacht (aangekondigd doorverbinden)

Wanneer u een actieve oproep en een oproep in de wacht hebt, kunt u op de doorverbindknop klikken om de actieve oproep door te verbinden met de oproep in de wacht:

Conversations (F2)	& ف
🗞 My calls (0)	1000
CAN Cisco ATA191 <i>(92048)</i> CAN Cisco ATA191 <i>(92048)</i> Cisco ATA191 <i>(92048)</i>	¥ % Þ 💁
Connected Destination: Incel Alibaks,	
🗘 Vodafone Utrecht (0) 🗸	
Queue (0)	

2. Een actieve oproep direct doorverbinden met een contactpersoon (blind doorverbinden) Wanneer u een actieve oproep hebt, kunt u zoeken in de contactpersonenlijst en de oproep doorverbinden met die contactpersoon:





3. Een oproep 'slepen' naar een contactpersoon (blind doorverbinden)

Wanneer u een actieve oproep hebt, kunt u die oproep slepen naar een contactpersoon in de contactpersonenlijst. Tijdens het slepen ziet u stippellijntjes die aangeven waar u de oproep naartoe kunt slepen.



5.4 Conferentiegesprekken

U kunt een conferentiegesprek opzetten door op de knop 'Aan huidige conversatie toevoegen' 🏝 te klikken wanneer er ten minste twee verbonden oproepen zijn.

U kunt een nieuwe oproep aan het

conferentiegesprek toevoegen door op de knop 'Aan huidige conversatie toevoegen' te klikken.

Conversations (F2)	& ف
& My calls (0)	
06159028 0:09 - Connected	* II ~
Conference Call (+2 attendees)	
20	
+31652611	¥ 9 🔶
🗘 Vodafone Utrecht (0) 🗸	

Conferentiegesprekken kunnen worden herkend aan het 'conferentiepictogram':

Een conferentiegesprek heeft de volgende actieknoppen:



Het conferentiegesprek in de wacht zetten. De andere deelnemers aan het conferentiegesprek kunnen nog steeds praten, maar u neemt tijdelijk geen deel aan het conferentiegesprek.



Een conferentiegesprek uit de wacht halen (alleen mogelijk wanneer deze in de wacht is gezet).



Ŋ

Ophangen. Dit beëindigt het gehele conferentiegesprek.

Een dergelijk tabblad waarop de naam van die deelnemer wordt weergegeven

Het conferentiegesprek bevat een klein tabblad voor elke deelnemer aan het conferentiegesprek. Wanneer u klikt op het venster Conversatiedetails (indien de naam van die deelnemer beschikbaar is).

U kunt de volgende acties toepassen op elke deelnemer:

De deelnemer in het conferentiegesprek dempen. Zo kan de deelnemer het conferentiegesprek nog steeds horen, maar kan niet langer worden gehoord door de andere deelnemers. Wanneer een deelnemer in een

conferentiegesprek is gedempt, wordt het pictogram rood weergegeven: Klik nogmaals op dit pictogram om het dempen van de deelnemer op te heffen.



Ruggespraak inschakelen voor een deelnemer in het conferentiegesprek. Zo kan de deelnemer het gesprek niet langer horen. Wanneer ruggespraak is ingeschakeld voor een deelnemer, is deze

automatisch ook gedempt.

Wanneer ruggespraak is ingeschakeld voor een deelnemer in een conferentiegesprek, wordt het pictogram rood weergegeven:

Ì

Klik nogmaals op dit pictogram om ruggespraak voor een deelnemer op te heffen.

De deelnemer uit het conferentiegesprek verwijderen.

Deze actie kan niet ongedaan worden gemaakt.

5.5 Werken met oproepen uit de wachtrij

Wanneer u ervoor hebt gekozen om deel te nemen aan een wachtrij of om deze te monitoren, is de weergave van de oproepen anders. De Wachtrijfunctie is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

NB: Voor meer informatie over het deelnemen aan en monitoren van wachtrijen raadpleegt u de paragraaf over Wachtrijbeheer in hoofdstuk [De Receptionist



personaliseren₁.

Wanneer u wachtrijen hebt geselecteerd om aan deel te nemen of om te monitoren, worden de oproepen gescheiden door headers:

- Een header genaamd 'Mijn oproepen'. Dit zijn de oproepen op uw telefoon. (De oproepen die u zelf doet, de oproepen die direct aan u zijn gericht en de oproepen die naar u worden doorgeschakeld vanuit een wachtrij)
- Een header voor elke wachtrij waaraan u deelneemt
- Een header voor elke wachtrij die u monitort
- 5.5.1 De zichtbaarheid in- of uitschakelen voor alle wachtrijen waaraan u deelneemt of die u monitort

U kunt de zichtbaarheid van alle wachtrijen waaraan u deelneemt simultaan in- of uitschakelen door op het belpictogram te klikken in de header van F2.

U kunt de zichtbaarheid van alle door u gemonitorde wachtrijen simultaan in- of uitschakelen door op het oogpictogram te klikken in de header van F2.



Wanneer zowel wachtrijen waaraan u deelneemt als gemonitorde wachtrijen zijn uitgeschakeld, bevat het Conversatievenster uitsluitend uw directe oproepen. In dat geval is de onderverdeling in 'mijn oproepen'/wachtrijen waaraan u deelneemt/gemonitorde wachtrijen niet langer relevant en wordt dan ook uitgeschakeld.



5.5.2 De zichtbaarheid van een enkele wachtrij in- of uitschakelen

De oproepen in elke wachtrij kunnen zichtbaar/niet zichtbaar worden gemaakt door op het pijltje voor inklappen/uitklappen te klikken.



5.5.3 Beperking van het aannemen van oproepen uit de wachtrij

Er is een beperking ingesteld voor het aannemen van oproepen uit de wachtrij. Eén gebruiker kan maximaal vijf oproepen tegelijkertijd aannemen. Daarom krijgt u, wanneer u de 6^e oproep uit de wachtrij probeert aan te nemen, een melding vergelijkbaar met die hieronder:

5.6 Andere nummers bellen van een contactpersoon

De widget 'contactgegevens' toont alle telefoonnummers van een contactpersoon. Bijvoorbeeld het primaire telefoonnummer, het mobiele telefoonnummer etc.

De telefoonnummers zijn onderstreept om aan te geven dat het links zijn. Wanneer u uw muis over een rij beweegt die het telefoonnummer bevat, verschijnt er een kleine belknop. Wanneer u op deze belknop klikt, wordt dat telefoonnummer gebeld.

Contact details (F7)	
Fro Flex . (45007)	
A Contact information	
First name	Flex
Last name	
Primary phone number	45007
Alternative phone number	+31887145007

Wanneer u op het telefoonnummer zelf klikt, wordt een pop-upvenster weergegeven waarin u wordt gevraagd of u het aangegeven telefoonnummer wilt bellen:



Klik op 'Bellen' als u het telefoonnummer wilt bellen en klik op 'X' als u dat niet wilt.

6. Status van de Receptionist

6.1 Beschikbaarheid

In de rechterbovenhoek van de Receptionist kunt u uw eigen statussen zien. Standaard ziet u alleen uw beschikbaarheidsstatus:



6.2 Niet storen

Wanneer u 'Niet storen' hebt ingeschakeld, wordt dit als volgt aangegeven door het 'Niet storen'-symbool:



Raadpleeg voor het in- of uitschakelen van de functie 'Niet storen' de paragraaf over Conversatie-





6.3 Alle oproepen doorschakelen

Wanneer u 'Alle oproepen doorschakelen' hebt ingeschakeld, wordt dit als volgt aangegeven door het 'Doorschakel'-symbool:



Wanneer u de muis over het 'Doorschakel'-symbool beweegt, wordt weergegeven naar welk nummer alle oproepen worden doorgeschakeld.

Raadpleeg voor het in- of uitschakelen van de functie 'Alle oproepen doorschakelen' de paragraaf over Conversatie-instellingen in het hoofdstuk [De Receptionist



personaliseren_l.

Let op: Wanneer u zowel 'Alle oproepen doorschakelen' en 'Niet storen' hebt ingeschakeld, wordt alleen de status 'Niet storen' weergegeven.

7. De Receptionist personaliseren

U kunt het dialoogvenster 'Voorkeuren' openen vanaf de menubalk:

Lom Janssen (6500)	😧 🛇 Available	
Contraction Preferences	<u>ر</u> ک	

In het dialoogvenster 'voorkeuren' zijn er vier hoofdinstellingen: Lay-out, Conversatie, Wachtrijen en Profiel. Deze worden behandeld in de volgende paragrafen.

7.1 Lay-outvoorkeuren

In het dialoogvenster voorkeuren, in het layoutgedeelte, kunt u een lay-out, een thema en enkele instellingen voor meldingen kiezen:

E Preferences			×
🖵 Interface 🔍	Conversation	Queues 💄 Availat	bility
Layout	€_€	Theme Default Dark	
		High contrast Date and Time form	at
Tabbed layout		Date format Date delimiter	DD MM YYYY 👻
		Time format	24 Hour 👻
Notification		Language	
Notification limit Notification duration (s)	5 •	Display language	English 👻
Notification location	Bottom right 🗸 🗸		
			Close



Lay-out

Er is momenteel keuze uit vijf lay-outs; variërend van één tot drie kolommen. In deze lay-outinstellingen betekenen de pictogrammen het volgende:

S	= Conversatiegedeelte (F2)
S	= Conversatiedetailsgedeelte (F3)
2	= Contactpersonenlijst (F6)
ප	= Contactgegevensgedeelte (F7)

Thema

U kunt ook een thema selecteren: Het standaardthema wordt vanaf het begin weergegeven. Het thema 'Hoog Contrast' kan worden gebruikt wanneer u moeite hebt om contrast te zien.

Meldingen

Onderaan dit scherm kunt u een locatie selecteren voor pop-upmeldingen en hoeveel u er maximaal tegelijkertijd krijgt.

Een melding kan er als volgt uitzien:



7.2 Conversatie-instellingen

Op het tabblad 'Conversatie' kunt u enkele instellingen configureren voor telefoongesprekken. De instellingen worden beschreven in de volgende paragrafen.



7.2.1 Oproepafhandeling

Call handling	
✓ Call waiting ●	
Auto answer direct calls	

De functie 'wisselgesprek' biedt u de mogelijkheid om uw huidige oproep in de wacht te zetten om een andere inkomende oproep te beantwoorden.

Wanneer u 'Directe oproepen automatisch beantwoorden' hebt ingeschakeld, worden inkomende directe oproepen (bijvoorbeeld oproepen van wachtrijen waaraan u deelneemt, en oproepen direct naar de operator, maar niet de oproepen uit wachtrijen waaraan u niet deelneemt) automatisch voor u aangenomen. Een directe oproep wordt alleen aangenomen als u nog geen actieve verbonden oproep hebt. Wanneer u uw actieve verbonden oproep beëindigt, wordt de volgende directe inkomende oproep automatisch aangenomen.

Let op dat de functie 'Automatisch antwoorden' alleen werkt wanneer u ingelogd bent bij de Receptionist.



7.2.2 Niet storen



Door 'niet storen' in te schakelen, kunt u alle inkomende oproepen blokkeren. Indien geconfigureerd, worden deze doorgeschakeld naar de voicemail. Deze functie is alleen beschikbaar in de edities Premium en Advanced.

De 'Ring splash'-functie stuurt een hoorbare melding naar uw telefoon om u eraan te herinneren dat 'Niet storen' is ingeschakeld.

7.2.3 Alle oproepen doorschakelen

Deze instelling is voor het automatisch doorschakelen van alle oproepen naar een bepaald nummer. Deze functie is alleen beschikbaar in de edities Premium en Advanced.

Forward all calls to number	
🖌 Ring splash 🥹	

De 'Ring splash'-functie stuurt een hoorbare melding naar uw telefoon om u eraan te herinneren dat 'Alle oproepen doorschakelen' is ingeschakeld.

7.2.4 Parkeren



Deze functie stelt u in staat een oproep te parkeren voor een bestemming die bezet is. U kunt de tijd instellen wanneer de oproep weer terugvalt. Deze functie is alleen beschikbaar in de edities Premium en Advanced.

U kunt ook aangeven dat een gesprek niet naar de voicemail doorgeschakeld mag worden.

7.3 Wachtrijbeheer

🖵 Interface 💊 Conversation 🐣	Queues 🔺 Availability	
Joined queues		
Select queues to join for call distribution	Vodafone Utrecht ×	× v
Initial ACD state after sign-in	Available	-
ACD State after sign-out	Sign-Out	•
Current ACD state	Available	•
Monitored queues		
Select queues to monitor	Vodefone Utrecht ×	× ^
	Vodafone Utrecht	
	test basic	
	Noodhummer Test 2	

De Wachtrijfunctie is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

7.3.1 Wachtrijen waaraan u deelneemt

Om een wachtrij, waaraan u wilt deelnemen, toe te voegen, opent u het drop-down menu (met de naar beneden wijzende pijl) en vinkt u de wachtrijen aan waaraan u wilt deelnemen. Om een wachtrij te verwijderen, klikt u op de 'X' achter de wachtrij of haalt u het vinkje in het selectievakje weg.

U kunt maximaal 10 wachtrijen selecteren om aan deel te nemen.

Wanneer u een wachtrij hebt geselecteerd om aan deel te nemen, gaan telefoonoproepen in die rij direct over op uw telefoon wanneer deze naar u worden gestuurd.

7.3.1.1 ACD-status

Voor de wachtrijen waaraan u deelneemt, kunt u uw ACD-status (Automatische oproepdistributie) instellen.

Wanneer u uw ACD-status instelt op 'Beschikbaar', gaan inkomende oproepen uit wachtrijen waaraan u deelneemt ook over op uw telefoon.



Wanneer u uw ACD-status instelt op 'Niet beschikbaar', gaan inkomende oproepen uit wachtrijen waaraan u deelneemt niet over op uw telefoon.

ACD State after sign-out	Sign-Out	-
Current ACD state	<leave unchanged=""> Available</leave>	
	Unavailable	_
Monitored queues	orgin out	

Let op: In geval een andere instelling is gekozen in de BroadWorks-beheerdersmodule, zoals 'Afmelden', dan wordt deze weergegeven. De gebruiker kan de ACD-status echter alleen wijzigen in 'Beschikbaar' en 'Niet beschikbaar'.

7.3.2 Wachtrijen om te monitoren

Met een vergelijkbaar uitklapmenu voor het selecteren van wachtrijen waaraan u deelneemt, kunt u zo ook selecteren welke wachtrijen u wilt monitoren.



U kunt maximaal 10 wachtrijen selecteren om te monitoren.

Let op: Wanneer u ervoor hebt gekozen om een wachtrij te monitoren, maar u hier niet aan deelneemt, zijn oproepen in die wachtrij alleen zichtbaar in uw Receptionistapplicatie.

7.4 Profielinstellingen



Op het tabblad 'Interface' kunt u de taal wijzigen.



8. Toetsenbordnavigatie

De Receptionist staat toetsenbordnavigatie middels sneltoetsen toe. Dit helpt de centralisten om nog sneller te werken met behulp van hun toetsenbord.

De sneltoetsen worden weergegeven in het Hulpmenu:

•	Tom Janssen (6500)	:
¢ °	Preferences	
	Admin portal	
i	Help	
•	Sign out	
		×
He	p (BW2021.03)	
æ	Shortcuts	Application messages 🛛 🕄 What's new
Glob	oal shortcuts	
	F2	Activate conversations panel
	F3	Activate conversation details panel
	F6	Activate contacts panel
	F7 F9	Activate Homepage panel
	F4	Put current conversation on hold
	Alt + P	Add personal contact
	Alt + R	Show most recently used
	Alt + V	Show favorites
	Alt + L	Turn filter on or off
Sho	rtcuts for conversations panel (F2)	
	→	Show conversation details in F3 / Show queue calls
	÷	Hide queue calls
	4	Select periods conversation
	Enter	Pickup conversation / Retrieve call from hold
	Ctrl + Enter	Transfer
	Delete	Hang up
Sho	rtcuts for conversation details panel (F	3)
	Enter	Pickup conversation / Retrieve call from hold
	Delete	Hang up
Sho	rtcuts for contacts panel (F6)	
	Ctrl + →	Show contact details in F7
	→	Show contact details in F7 (with one column in F6)
	→	Move to the right in the contact list (with multiple columns in F6)
	← ↑	Move up in the contact list
		Move down in the contact list
	Enter	Dial or pickup
	Escape	Cancel search
	Ctrl + Enter	Blind transfer
	Ctrl + E	Send mail to selected contact
Sho	rtcuts for contact details panel (F7)	
	Enter	Dial or pickup
	Ctrl + E	Send mail to selected contact
		Close



9. Widgets

De gedeeltes van de Receptionist met aanvullende gegevens (evenals de homepage) bevatten widgets. Dit zijn kleine applicatiegedeeltes die ofwel op basis van de momenteel geselecteerde conversatie of op de momenteel geselecteerde contactpersoon werken.

9.1 De widgets verplaatsen

Als u de lay-out van de widgets wilt wijzigen, kunt u op de knop 'Widgets bewerken' klikken. De widgets worden bewerkbaar en u kunt ze slepen, plaatsen en het formaat aanpassen. De widgets zijn op een rooster geplaatst dat zichtbaar wordt tijdens het verslepen of tijdens het aanpassen van het formaat:

Contact details (F7)		+ 🌐 🗹	
Tom Janssen (45007)			
& Contact information	¢×	Contact notes	\$ ×
0			
Contact information		Contact notes	

De widgets springen automatisch naar de dichtstbijzijnde lijn op het rooster. U kunt de widgets elk formaat en elke positie geven.

U kunt de widgets automatisch opnieuw ordenen door op de knop 'Widgets ordenen' 🔳 te klikken.

U kunt een widget verwijderen door op de 'X' (Widget verwijderen) te klikken in de titelbalk van de widget.

U kunt het bewerken van de widget beëindigen door op de knop 'Bewerken beëindigen' 🗹 te klikken.

9.2 Een widget toevoegen

Wanneer u naar de bewerkmodus van de widgets gaat, kunt u op de knop 'Een widget toevoegen' klikken Dan wordt de widgetbibliotheek weergegeven waar u een widget kunt selecteren:



Let op: De daadwerkelijke widgets die voor u beschikbaar zijn, kunnen verschillen van de widgets die hieronder worden weergegeven. Deze afbeelding is slechts voor demodoeleinden.

Selecteer een widget en klik op de knop 'Toevoegen'. Na het toevoegen van een widget kunt u deze configureren tijdens de volgende stap:

U kunt ten minste de titel en het pictogram bewerken. Sommige widgets vereisen meer configuratie. Deze worden in de volgende paragraaf beschreven.

Als u het icoon wilt wijzigen, kunt u op het icoon klikken om de icoon menu weer te geven. Dan kunt u zoeken naar een specifieke icoon, bijvoorbeeld 'notitie'.

Title (leave empty to use default title 'Calendar')		
loon		
E Select		
Days shown in the week view		
Sunday		
Monday		
Tuesday		
Wednesday		
Friday		
Saturday		

Zoeken naar iconen is alleen beschikbaar in het Engels, omdat de iconen afkomstig zijn uit een openbare bibliotheek genaamd 'Font Awesome'.





9.3 Specifieke widgets

9.3.1 Webpaginawidget

Door een Webpaginawidget in te voegen, kunt u een externe website insluiten in de Receptionist. Een pagina van een zakelijke website, bijvoorbeeld. Deze functie is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

Bij het invoegen van de Webpaginawidget kunt u een URL naar de pagina invoeren die u wilt insluiten:

nu.nl		
lcon		
Select		
Frame options		
Hide border		
Hide scrollbar		
URL*		
https://www.nu.nl/		
(i) A URL may o	ntain the following placeholders:	
[EMAIL]: Will	pased by the photein industry of the contact. If not available, it will be replaced by an empty string.	
[LANG]: WIII THEMET: WII	e replaced by the selected language in the Attendant.	
· [CONTEXT]:	ell be replaced with a base64 encoded json string with context information.	
[DESTINATIO	 Will be replaced with the destination number. 	

Technische opmerkingen:

- De URL is verplicht en moet 'http(s)://' bevatten
- De URL kan de placeholders [EMAIL] en [LANG] bevatten. De placeholders worden behandeld in de paragraaf 'URL-placeholders voor widgets' aan het eind van dit hoofdstuk.

- Niet alle websites kunnen worden geopend in de Webpaginawidget, die zelf eigenlijk een <iframe>-element is. Niet alle websites staan dit toe. Sommige websites hebben X-frameopties ingesteld voor een of meer van de volgende waardes:
 - **deny:** De website is niet toegestaan om te worden geladen in een <iframe>
 - **sameorigin:** De website kan alleen worden geladen in een <iframe> wanneer beide dezelfde oorsprong (domein) hebben
 - **allow-from <uri>:** De website is alleen toegestaan om te worden geladen in een <iframe> door een website die wordt uitgevoerd vanaf een specifieke URI.

De webpagina die in de widget wordt weergegeven, kan worden geopend in een nieuw venster met behulp van de C-knop

9.3.2 URL-placeholders voor widgets

Widgets die een URL vereisen, kunnen placeholders bevatten. Deze placeholders worden gebruikt door de Receptionist om de doelgegevensprovider te voorzien van extra verzoekgegevens. De placeholders zijn:

[CLI]	De volledige naam van deze placeholder is 'Calling Line Identification' (Identificatie oproepende lijn). Dit is het telefoonnummer van de persoon die belt.
[EMAIL]	De Receptionist gebruikt deze tag als placeholder voor het e-mailadres van de momenteel geselecteerde contactpersoon. Wanneer bijvoorbeeld een oproep is geselecteerd en het e- mailadres van de contactpersoon bekend is, wordt de e-mail-placeholder gevuld met dat e-mailadres. Indien het e-mailadres niet beschikbaar is, wordt een lege string gebruikt.



[LANG]	Deze tag is de placeholder voor de momenteel geselecteerde taal in de Receptionist. De volgende placeholders zijn beschikbaar: en = Engels fa = Frans, nl = Nederlands, de = Duits
[THEME]	(Alleen voor de Webpaginawidget). Deze placeholder wordt vervangen door de naam van het huidige thema. (Standaard, HoogContrast)

9.4 Overzicht van alle widgets

Agenda

Deze widget toont de agendagegevens voor een contactpersoon wanneer de agenda is geconfigureerd door uw beheerder. Deze widget is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

Contactgegevens

Deze widget geeft de basis contactgegevens weer voor de geselecteerde contactpersoon. Let erop dat voor contactpersonen uit de BroadWorks Receptionist de 'extensie' wordt weergeven als 'Primair telefoonnummer' in de widget en 'nummer' als 'Alternatief telefoonnummer'. Wanneer er geen extensie is, wordt het nummer in de widget weergegeven als primair telefoonnummer.

Contactnotities

Met deze widget kunt u contactnotities lezen en bewerken. Wees u ervan bewust dat de contactnotitie door iedereen kan worden gezien die toegang heeft tot dezelfde contactpersoon. Deze widget is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

Mijn oproepgeschiedenis

Deze widget laat alle oproepen zien die u hebt ontvangen, inclusief gemiste oproepen.

Webpagina

Deze widget geeft een aangepaste website weer met informatie over de momenteel geselecteerde

contactpersoon. Deze widget is alleen beschikbaar in de Premium-editie.

Opstarten

Deze widget wordt weergegeven op de homepage wanneer de Receptionist net is opgestart.

10. Hulpfunctie

Via het hoofdmenu kunt u het pop-upvenster 'Hulp' openen:

2 1 -	Fom Janssen (6500)	:	9⊘	Available	
\$	Preferences				x
	Admin portal				
i	Help				
	Sign out				

10.1 Versie Receptionist

In de titel van het pop-upvenster 'Hulp' wordt de huidige versie van de Receptionist vermeld.



10.2 Sneltoetsen

Het eerste tabblad van het Hulpmenu beschrijft de sneltoetsen, zoals omschreven in het hoofdstuk over toetsenbordnavigatie.

10.3 Gebruikershandleiding

Op het tweede tabblad van het hulpmenu kunt u de gebruikershandleiding downloaden.



11. Afmelden

Wanneer u het hoofdmenu (1) opent, is er een menuitem voor afmelden (2). Wanneer u op dit item klikt, wordt u afgemeld bij de Receptionist. Er wordt u niet om een bevestiging gevraagd.

в т	om Janssen (6500)	1 ፤	♀	Available	
\$	Preferences				9
	Admin portal				
i	Help		_		
•	Sign out				

12. Algemene configuratie

Indien u toestemming hebt om de algemene configuratie te bewerken, kunt u naar het

в Т	om Janssen (6500)	:	9•	Available	
¢°	Preferences				9
	Admin portal			٢	۵ ا
i	Help		_		
•	Sign out				

Beheerdersportaal gaan via het hoofdmenu: In het Beheerdersportaal kunt u

enkele centrale configuratie voor de applicatie uitvoeren. Deze configuratie is van toepassing op alle gebruikers van de Receptionist. De volgende paragrafen beschrijven de configuratie die kan worden gebruikt: Het Beheerdersportaal is algemeen en is daarom uitgevoerd in de merkkleur van PeterConnects (de kleur blauw).

12.1 Agenda

De Receptionist bevat een Agendawidget die de agenda van de geselecteerde contactpersoon weergeeft.

Deze widget behoeft enige centrale configuratie voordat de gegevens van de agenda kunnen worden opgehaald.

Die configuratie vindt plaats in het Beheerdersportaal op de Agendapagina.

Het scherm toont een selectie aan agendaconnectoren waaruit u kunt kiezen. 'Geen' is standaard geselecteerd. De overige opties zijn 'Microsoft Office 365' en 'Google Suite'. Deze worden behandeld in de volgende paragrafen.

🚔 Calendar 🛛 🖂 Mail	×
Office connector	
Office connector for calendar information	
None	
Microsoft office 365	
Google suite	
No calendar configuration	Save

12.1.1 Microsoft Office 365

Op dit scherm kunt u een connector voor Microsoft Office 365 instellen. U kunt de velden Tenant-ID, Client-ID en Client Secret invullen. Het veld Verplichte API-toestemming is al ingevuld, omdat dit altijd hetzelfde is.

Voor meer informatie over deze velden kunt op de blauwe links onder de velden klikken. Deze openen een website in een nieuw tabblad, die informatie bevat over hoe u die velden kunt configureren.



PeterConnects

Gebruikershandleiding Receptionist

i Calendar 🛛 🗠	Mail	:
Office conne	ctor	
Office connector	for calendar information	
None		
Microsoft off	ce 365	
Google suite		
Tenant Id 🛛		
Tenant Id 🛛	How to find your Tenant Id?	
Client Id 🔮		
	Create application registration to access calendar information	
Client Secret @	Create application registration to access calendar information	0
Client Secret 🔮	Create application registration to access calendar information Create secret for application registration	0
Client Secret Required API Permission	Create application registration to access calendar information Create secret for application registration Calendar.Read Application ADI (Reminicipan	0
Client Secret Required API Permission	Create application registration to access calendar information Create secret for application registration Calendar.Read Assign API Permissions	0

Deze webpagina's zijn openbaar toegankelijke websites die niet in eigendom zijn van de maker of leverancier van de Receptionist. Daarom kunnen wij niet garanderen dat deze links te allen tijde beschikbaar zijn.

Zodra u alle gegevens hebt ingevoerd, kunt u op de knop 'Test' klikken om te controleren of de door u ingevoerde instellingen correct zijn. Vervolgens kunt u op de knop 'Opslaan' klikken om die instellingen op te slaan.

12.1.2 Google Suite

Op dit scherm kunt u een connector voor Google Suite instellen.

Eerst moet u een Serviceaccount-ID genereren door op de knop 'ID genereren' te klikken. Zo wordt uw unieke 'Serviceaccount-ID' gegenereerd die u moet invoeren in uw Google Suite.

Het veld 'Api scope' is al voor u ingevuld. Dit is altijd hetzelfde.

Het veld 'Google Suite' bevat een link die een webpagina opent waar informatie op staat over verbinden met Google Suite vanuit andere applicaties. Deze wordt in een nieuw tabblad geopend.



Om de configuratie te kunnen testen, moet u een 'Testgebruikersnaam' invullen. Dit moet een geldig emailadres van uw Google Suite zijn. Wanneer u op de knop 'Test' klikt, wordt de configuratie getest. Vervolgens kunt u op de knop 'Opslaan' klikken om die instellingen op te slaan.

12.2 E-mail

In de Receptionist kan de gebruiker een bericht sturen naar een van de contactpersonen om bijvoorbeeld een berichtje achter te laten dat er een oproep was voor die contactpersoon. Deze functie werkt met een standaardinstelling.

U kunt dit aanpassen zodat het goed werkt met uw SMTP-server door dit te configureren in het Beheerdersportaal. Dit kunt u doen op het tabblad 'Email'.

Outgoing mai	server configuration	
	Use custom SMTP server to send mails ²	
SMTP server 🔮		
Server port 🛛		
Default from address 🞱		
	Authentication required 🔮	
User name		
Password		0



De volgende instellingen kunnen worden gebruikt:

- Een aangepaste SMTP-server gebruiken om e-mails te verzenden: Wanneer dit selectievakje is aangevinkt, worden de geconfigureerde instellingen gebruikt voor het verzenden van e-mails.
- **SMTP-server:** De naam van de SMTP-server die de e-mail moet verzenden.
- Serverpoort: Het poortnummer van de SMTPserver.
- Standaard van adres: Het e-mailadres dat wordt gebruikt voor het verzenden van de emails, indien het e-mailadres van de Receptionist niet is geconfigureerd.
- Verificatie vereist: Indien de SMTP-server verificatie vereist, kunt u dit selectievakje aanvinken om de velden in te schakelen waar u de inloggegevens kunt invoeren.
- Gebruikersnaam: De gebruikersnaam die wordt gebruikt voor het verzenden van e-mails via de geconfigureerde SMTP-server.
- Wachtwoord: Het wachtwoord dat wordt gebruikt voor het verzenden van e-mails via de geconfigureerde SMTP-server.





Together we can