

Vodafone One Net



One Receptionist

Quick Reference Guide
Versie Januari 2024



Together we can
vodafone
business

Inhoud

1. Introductie	4
2. Inloggen Receptionist	5
3. Receptionist Interface	6
3.1 Gesprekkenpaneel	6
3.2 Contactenpaneel	7
3.3 Wachtrijpaneel	7
3.4 Instellingen en help functies	8
Instellingen	8
Help	8
4. Gesprekken Behandelen	9
4.1 Gesprekken opzetten	9
Gesprek opzetten vanuit het Contactenpaneel	9
Gesprek opzetten naar een nieuw in te voeren telefoonnummer	9
Opnieuw Bellen	9
4.2 Gesprekken beantwoorden	9
Beantwoord Gesprek	9
Notificatie binnenkomend Gesprek	9
Gesprek Beantwoorden voor iemand anders	9
4.3 Gesprekken afhandelen en doorverbinden	10
Bekijk Actieve Gesprekken	10
Wachtstand en Terugnemen Gesprek	10
Wachtstand Huntgroup	10
Gesprek Beëindigen	10
Blind Doorverbinden	10
Aangekondigd doorverbinden	10
Doorverbinden naar Voicemail	11
Doorverbinden naar Wachtrij	11
4.4 Conferentiegesprek	11
Conferentie	11
Wachtstand en terugnemen Conferentiegesprek	11
Wachtstand en terugnemen Deelnemer Conferentiegesprek	11
Verlaten en Beëindigen Conferentiegesprek	11
4.5 Overige functies	12
Inbreken in een gesprek	12
Stuur e-mail naar contact	12
Wisselgesprek en Auto Beantwoorden aanzetten	12



5. Contacten Beheren.....	13
5.1 Monitoren Contacten.....	13
5.2 Contact-status (telefonische bereikbaarheid).....	13
5.3 Contacten Zoeken.....	14
5.4 Telefoonlijsten Tonen/Verbergen	14
5.5 Bekijk Contactdetails.....	14
5.6 Notities Maken.....	14
5.7 Beheer Verkort Kiezen Gids en Persoonlijke Gids.....	15
5.8 Visitekaartje opslaan	15
6. Beheren Wachtrijen	16
6.1 Toon Gesprekken in Wachtrijen	16
6.2 Gesprekken uit de Wachtrij halen	16
6.3 Gesprek Doorverbinden naar een Wachtrij.....	16
6.4 Positie van een Gesprek in de Wachtrij Veranderen.....	16
6.5 Gesprek Doorverbinden naar Contact of Nummer.....	16
7. Toetsenbord Sneltoetsen	17

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2019 Vodafone Libertel B.V. Uit deze uitgave mag niets worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Aan de tekst in deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Voorwaarden kunnen aan verandering onderhevig zijn.



1. Introductie

Deze Quick Reference Guide (QRG) voor de One Receptionist beschrijft alle functies die van belang zijn voor het dagelijks gebruik van de Receptionist applicatie. De One Receptionist is een dienst, die optioneel aan gebruikers op One Net kan worden toegewezen om gebruik te maken van de applicatie die diverse functies biedt om effectief en zorgvuldig intensief telefoonverkeer te kunnen afhandelen. Al deze functies zijn te bedienen vanaf het hoofdscherm van deze PC client ('desktop') applicatie die u vanuit de webbrowser opent.

Beschreven worden onder meer:

- De opbouw van het scherm (de 'interface') in hoofdstuk 3
- Behandelen van gesprekken (zie hoofdstuk 4)
- Beheren van contacten (hoofdstuk 5)
- Het beheren van wachtrijen (hoofdstuk 6)

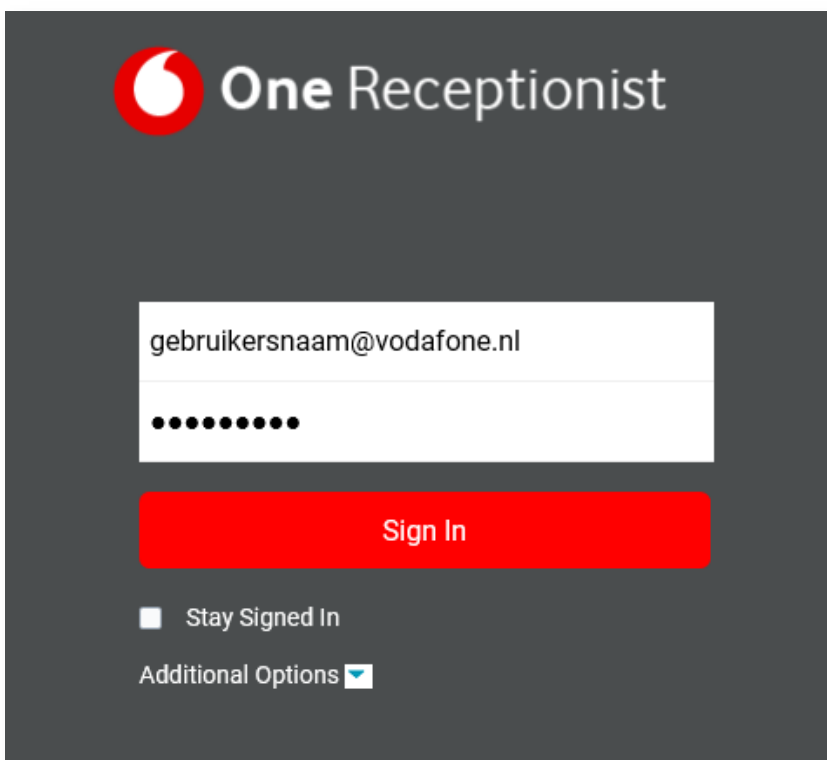


2. Inloggen Receptionist

Vanaf het hoofdscherm kunt u de meeste functies van de One Receptionist bedienen. Dat is het scherm dat u na het inloggen ziet. Om in te loggen handelt u als volgt:

- Type <https://myonenet.clients.vodafone.nl/receptionist/> in de adresbalk van uw browser
- Op de inlog pagina, vult u de inlognaam en het wachtwoord in van uw One Net profiel (aan u verstrekt door de One Net beheerder van uw organisatie); vervolgens klikt u op 'Sign In'

Houd u er rekening mee dat u om veiligheidsredenen periodiek tijdens de login gevraagd zult worden uw wachtwoord te vernieuwen.



Mits voor u van toepassing en door de One Net Beheerder van uw organisatie aangegeven, kunt u via 'show options' een specifiek domeinnaam ingeven of de taalinstelling voor de login-procedure aanpassen.

3. Receptionist Interface

De belangrijkste onderdelen van de Receptionist interface worden hieronder toegelicht:

- Gesprekkenpaneel
- Contactenpaneel
- Wachrijpaneel
- Instellingen & Help functies
- Beschikbaarheidsstatus

De illustratie hieronder beschrijft de namen van de belangrijkste onderdelen van de One Receptionist desktop interface.



3.1 Gesprekkenpaneel

In het Gesprekkenpaneel beheert u uw actieve gesprekken. Binnen dit paneel vindt u:

- **Oproepen-tab**: Lijst van uw actieve gesprekken en de mogelijkheid om deze te beheren.
- **Invoerveld**: Hier kunt u direct een nummer intoetsen, of tot tien recent gebelde nummers herhalen.
- **Conferentie-tab**: Een lijst van deelnemers aan uw actieve conferenties, en de mogelijkheid om deze te beheren.
- **Wachrij-paneel**: Hiermee beheert u de gesprekken in de wachrijen.



Voor elk gesprek wordt de volgende informatie in de Oproepen- en Conferentie-tab getoond: de naam en het telefoonnummer van de gebruiker (indien bekend), de gespreksstatus, de gespreksduur en - bij gesprekken in de wacht - de duur van de wachtstand.

Gespreksstatus	Gespreks/ Icoon Benaming status
Actief	 Actief
Overgaan (binnenkomend)	 Overgaan
Overgaan (binnenkomend opnieuw opgeroepen)	 Opnieuw Opgeroepen
Overgaan (uitgaand gesprek)	 Overgaan
In de wachtstand	 In wachtstand
In de wachtstand (andere zijde)	 In wachtstand (andere zijde)
Actief (In Conferentie)	 Actief
In de wachtstand (In Conferentie)	 In wachtstand

3.2 Contactenpaneel

U gebruikt het Contactenpaneel voor het beheren, monitoren en aankiezen van uw contacten. Dit paneel vindt u in het midden van de hoofdpagina, en bevat (weergegeven in 'tabs') de beschikbare telefoonlijsten. Het Contactenpaneel bevat ook de Zoeken service.

Het Contactenpaneel bevat onder meer de volgende opties en telefoonlijsten:





- **Zoeken:** U kunt hier gebruikers binnen de organisatie opzoeken. Vul (een deel van) de zoeknaam in (minimaal twee karakters), gevolgd door een 'enter'; Het resultaat wordt direct zichtbaar.
- **Persoonlijk:** Deze lijst bevat contacten in uw persoonlijke telefoonlijst.
- **Favorieten:** Deze lijst bevat de contacten van welke u de status kunt monitoren.
- **Bedrijfstelefoonlijst:** Deze lijst bevat de contacten die door de One Net Beheerder van uw organisatie zijn geconfigureerd.
- **Snelkiesnummers:** De lijst van snelkiesnummers.
- **Wachtrijen:** De lijst van uw wachtrijen, en de mogelijkheid om gesprekken naar een wachtrij door te zetten.
- **Aanpassen:** U kunt meerdere aangepaste telefoonlijsten ter beschikking hebben; in dat geval vindt u hier de betreffende contactgegevens.
- **Outlook (indien van toepassing):** Indien deze functie voor u is ingericht, dan vindt u hier uw Outlook-contacten.

3.3 Wachtrijpaneel

Met het Wachtrijpaneel beheert u de gesprekken in de wachtrijen. Voor elke wachtrij die u beheert, is er een aparte tab. Voor elk gesprek in een tab is de volgende informatie voorhanden:

- Het gespreksstatus-icoon, dat de volgende status kan tonen:

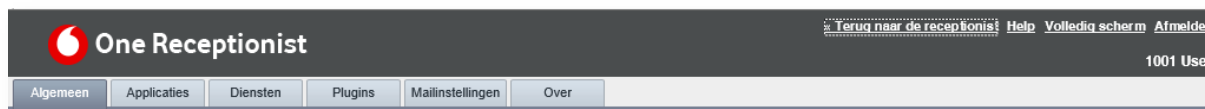


	Gesprek wacht op beantwoording
	Bericht wordt afgespeeld aan de beller
	Gesprek opnieuw aangeboden
	Mislukt gesprek

- Naam en nummer van de beller (indien voorhanden).
- Totale gesprekstijd, inclusief de tijd in de huidige wachtrij (tussen haakjes).
- Een klik op het gesprek toont additionele informatie:
 - Naam/nummer van de wachtrij die origineel werd gekozen door de beller
 - De positie in de wachtrij

3.4 Instellingen en help functies

U kunt instellingen aanpassen en gebruik maken van de helpfunctie via de links op de receptie hoofdpagina (rechtsboven). Door te klikken op de link 'Terug naar de receptionist' keert u weer terug naar het hoofdscherm.



Instellingen

De instellingen-link geeft diverse tab-velden weer.

- **Het wijzigen van de beschikbaarheidsstatus**

Via de Instellingen-link, die u rechtsboven in het hoofdscherm vindt, klikt u vervolgens op de '**Applicaties**' tab. In het scherm, dat dan verschijnt op Wachtrijen, kiest u (onderin het scherm) voor 'beschikbaar' of 'niet beschikbaar'. Aangezien deze instelling de routing van binnenkomende gesprekken beïnvloedt, is het van belang dat u deze status alleen wijzigt volgens de aanwijzingen die u daarvoor van de One Net beheerder van uw organisatie heeft ontvangen.

- **Bewaar uw indeling bij uitloggen**

Ook deze functie kunt u instellen (indien gewenst) door te kiezen voor de Instellingen-link, die u rechtsboven in het hoofdscherm vindt. Vervolgens kunt u er in het tabblad Algemeen, dat dan zichtbaar is, voor kiezen om deze instelling aan te passen. Aanvinken van deze instelling betekent dat de wijzigingen, die u tijdens het gebruik aanbrengt in het Receptionist hoofdscherm (zoals gebruikers die al dan niet gemonitord worden, de scherm-indeling etc.) bij uitloggen, automatisch worden bewaard. Zodoende staan de instellingen goed bij de volgende keer inloggen.

- **Overige instellingen**

Alle overige instellingen die achter de Instellingen-link zichtbaar zijn, zijn bij het inrichten van de One Net omgeving voor u op de juiste wijze geconfigureerd. Het is niet toegestaan hier verdere wijzigingen in aan te brengen.

Help

Onder de Help-link kunt u steeds de meest actuele versie van deze One Receptionist QRG opvragen.



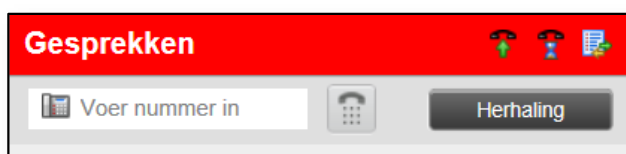
4. Gesprekken Behandelen


4.1 Gesprekken opzetten

Gesprek opzetten vanuit het Contactenpaneel

- Open de gewenste telefoonlijst in het Contactenpaneel
- Plaats de cursor op het contact en klik het contact aan
- Om een contact te bellen: klikt u op de knop **BELLEN** (vaste nummer) of klikt u op **MOB** om een mobiel nummer te bellen. Of u klikt op **TSL** om verkort te kiezen. Het gesprek is te zien in het Gesprekkenpaneel.

Gesprek opzetten naar een nieuw in te voeren telefoonnummer



- Voer in het invoerveld een toestelnummer in en klik  **Bellen**. Het gesprek is te zien in het Gesprekkenpaneel.

Opnieuw Bellen

- Toets een nummer in, in het invoerveld. Er zal een lijst van top tien recent gebelde nummers verschijnen.
- Selecteer het gewenste nummer in de lijst en klik op  **Bellen**.
- Daarnaast kunt u ook op **Herhaling** klikken en het gewenste nummer aanklikken.

4.2 Gesprekken beantwoorden

Beantwoord Gesprek

- Plaats de cursor op en binnenkomend gesprek in het Gesprekkenpaneel en klik op **ANTW** (**Beantwoorden**).

Notificatie binnenkomend Gesprek

- Als de Gesprekken-Notificatie-functie is aangezet door uw One Net Beheerder, zal er bij een binnenkomend gesprek een notificatie pop-up scherm verschijnen. Hierin zullen de naam en het nummer van de beller te zien zijn.

Gesprek Beantwoorden voor iemand anders

- In het Contactenpaneel, open Bedrijfstelefoonlijst of Favorieten.
- Plaats de cursor op een contact in overgaan status (te herkennen aan het gele bolletje) en klik **ANTW** (**Beantwoorden**). Het gesprek verschijnt als **Oproep beantwoorden** op het Gesprekkenpaneel.



4.3 Gesprekken afhandelen en doorverbinden

Bekijk Actieve Gesprekken

- Klik de **Uitvouwen** button op de Oproepen en/of Conferentietab.

Wachtstand en Terugnemen Gesprek

- Om een gesprek in de wacht te zetten, plaats de cursor op het gesprek in het Gesprekkenpaneel en klik **WACHT** (In de wacht).
- Om een gesprek terug te nemen, plaats de cursor op het gesprek in het Gesprekkenpaneel en klik **ANTW** (Terugnemen).

Deze functie is niet beschikbaar wanneer 'Kantoor op Afstand' staat ingesteld.

Wachtstand Huntgroup

- Maakt het mogelijk om een gesprek naar een beschikbare lijn in de voorgeprogrammeerde Huntgroup te zetten.
- Klik op het actieve gesprek of op het gesprek in wachtstand in het Gesprekkenpaneel en klik op **Parkeren**.
- Het gesprek wordt aan de beschikbare extensie aangeboden en verdwijnt uit het Gesprekkenpaneel.
- Mocht het gesprek alsnog niet binnen de gestelde tijd opgenomen worden, verschijnt het gesprek in het Gesprekkenpaneel

Gesprek Beëindigen

- Om het gesprek te beëindigen, plaats de cursor in het Gesprekkenpaneel, op het gesprek en klik **EINDE** **Beëindigen**. Het gesprek verdwijnt uit het Gesprekkenpaneel.

Blind Doorverbinden

Gesprekken kunnen direct doorverbonden worden in actieve, wacht of overgaan status.

- In het Gesprekkenpaneel, selecteer het door te verbinden gesprek.
- Om door te verbinden naar een telefoonnummer, voer het telefoonnummer in het Invoerveld in, en klik **DVB** (Doorverbinden).
- Om een gesprek door te verbinden naar een contact, plaats de cursor op het contact en klik **DVB** (Doorverbinden).

Aangekondigd doorverbinden

Gesprekken kunnen aangekondigd worden doorverbonden in actieve, wacht of overgaan status.

- In het Gesprekkenpaneel, selecteer het door te verbinden gesprek.
- Bel het nummer of contact waarnaar het gesprek moeten worden doorverbonden.
- Als het gesprek beantwoord wordt, kondigt u het door te verbinden gesprek aan.
- In het Gesprekkenpaneel, selecteer het door te verbinden gesprek.
- Plaats de cursor op het nieuwe gesprek en klik **DVB** (Doorverbinden).



Doorverbinden naar Voicemail

- In het Gesprekkenpaneel, selecteer het door **VM** te verbinden gesprek.
- Indien beschikbaar verschijnt de knop **Voicemail**. Als u hierop klikt wordt men direct doorverbonden naar de voicemail.
- In het Contactenpaneel, plaats de cursor op het contact met voicemail in Bedrijfstelefoonlijst of Favorieten, en klik **DVB** (**Doorverbinden naar voicemail**).
- Om het gesprek naar uw eigen voicemail door te verbinden; selecteer uzelf.

Doorverbinden naar Wachtrij

- In het Gesprekkenpaneel, selecteer het door te verbinden gesprek.
- In het Contactenpaneel, open de Wachtrijen tab.
- Plaats de cursor op een wachtrij en klik **DVB** (**Doorverbinden**).

4.4 Conferentiegesprek

Conferentie

- Indien noodzakelijk, bel de deelnemers.
- In het Gesprekkenpaneel, selecteer één van de gesprekken voor de conferentie.
- Plaats de cursor op een niet geselecteerd gesprek en klik **CONF** (**Conferentie**). De gesprekken worden van Oproepen naar Conferentie-tab verplaatst.

Let op! U kunt een Conferentie opbouwen tot maximaal zes deelnemers (inclusief uzelf). De Receptionist mag dan echter niet de Conferentie verlaten. Wilt u dat wel, dan kan een Conferentie worden opgebouwd met maximaal drie deelnemers (inclusief uzelf). In dat geval kunt u zelf de Conferentie verlaten zonder dat deze volledig wordt beëindigd.

Wachtstand en terugnemen Conferentiegesprek

- Om een conferentie in de wachtstand te zetten, op de Conferentie-tab, klik **WACHT** (**Conferentie in Wachtstand**).
- Om een conferentie terug te nemen, op de Conferentie-tab, klik **ANTW** (**Conferentie Terugnemen**).

Wachtstand en terugnemen Deelnemer Conferentiegesprek

- Om een deelnemer in de wachtstand te zetten, plaats de cursor op de deelnemer in de Conferentie-tab en klik **WACHT** (**Wachtstand**).
- Om een deelnemer terug te nemen, plaats de cursor op de deelnemer in de Conferentie-tab en klik **ANTW** (**Terugnemen**).

Verlaten en Beëindigen Conferentiegesprek

- Om een conferentie te verlaten, klik **VERLATEN** (**Conferentie Verlaten**) in de Conferentie-tab. De andere deelnemers blijven in de conferentie maar worden verwijderd uit de Conferentietab.
- Om een conferentie te beëindigen, klik **EINDE** (**Conferentie Beëindigen**) in de Conferentie-tab. De gesprekken worden afgebroken, en uit de Conferentie-tab verwijderd.




4.5 Overige functies

Inbreken in een gesprek

- Als de functie inbreken in een gesprek is toegewezen, vouw Bedrijfstelefoonlijst of Favorieten uit.
- Plaats de cursor op een contact dat in gesprek is, gevolgd door **Inbreken**.
- Door uw inbreken op het gesprek wordt een conferentiegesprek met drie personen opgezet.

Stuur e-mail naar contact

- Vouw Bedrijfstelefoonlijst of Favorieten uit, plaats de cursor op een contact met email, en klik  **(Email)**.
- Uw standaard email programma opent en er verschijnt een nieuw leeg bericht, dat gericht is aan de betreffende gebruiker. Deze functie is alleen te gebruiken als in de profielgegevens het emailadres van de gebruiker correct is ingevuld.

Wisselgesprek en Auto Beantwoorden aanzetten

- Om wisselgesprek aan te zetten, klik  **Wisselgesprek** op het Gesprekkenpaneel.
- Om auto beantwoorden aan te zetten, klik  **Auto Beantwoorden** op het Gesprekkenpaneel.



5. Contacten Beheren

5.1 Monitoren Contacten

U kunt in het Contactenpaneel de status zien van de contactpersonen in verschillende telefoonlijsten (via de desbetreffende 'tabs' zoals 'Favorieten', 'Bedrijfstelefoonlijst' en 'Telefoonlijsten'). Van nummers waaraan niet direct een telefoon is gekoppeld (zoals een wachtrij of een zelf ingevoerd nummer) kan de status niet worden weergegeven. U kunt maximaal 250 gebruikers gelijktijdig monitoren.

De Favorietengids, die via het web portaal geconfigureerd wordt, toont de status van een contact. Dit wordt statisch monitoren genoemd. Om dynamische monitoring van een contact te starten, plaats de cursor op een contact en klik **MON (Monitoren)**. U kunt dan van elke gebruiker de beschikbaarheidsstatus zien.

Gebruikers met een One Combi en One Flex profiel hebben zowel een vast als een mobiel nummer. Deze nummers zijn nauw gekoppeld, maar door de gebruiker ook los van elkaar in te stellen. In veel gevallen heeft u dan – afhankelijk van de door de One Net beheerder van uw organisatie toegepaste instellingen - twee rijen in uw bedrijfstelefoonlijst staan: één voor het vaste en één voor het mobiele nummer. Deze kunnen in dat geval los van elkaar worden gebruikt. Stel dat een gebruiker een niet storen functie op het vaste nummer heeft ingesteld, dan kan hij/zij nog wel op het mobiele nummer bereikt worden. Elk van de gebruikers heeft daarnaast ook een verkort nummer.

Tip! Bij de naamgeving voor gebruikers met een One Combi en One Flex profiel is het gebruikelijk dat de voornaam en achternaam op de mobiele en vaste nummer Profiel pagina identiek zijn, maar dat de achternaam bij het mobiele nummer de toevoeging 'mobiel' krijgt. Doordat de namen en nummers na elkaar komen in One Receptionist, geeft dit een eenvoudig overzicht van de vaste en mobiele status van de One Flex en One Combi gebruikers.

5.2 Contact-status (telefonische bereikbaarheid)

U kunt van elke gebruiker de contact-status zien, zoals hierna weergegeven. Bij een mobiele gebruiker die zich in het buitenland bevindt kan niet per definitie van een correcte status uitgegaan worden; houdt u daar rekening mee. Gebruikers met zowel een vast als mobiel nummer (One Combi of One Flex) geven de status weer van elk van de nummers. Bij deze gebruikers kunt u bij inkomende gesprekken eenvoudig zien of het gesprek op het vaste of op het mobiele nummer is binnengekomen. Zo zal bij een gebruiker die in gesprek is op het mobiele nummer het vaste nummer vrij zijn.

Status Icoon	Benaming
	Vrij
	Bezet
	Overgaan
	Kort afwezig
	Niet Storen
	Privé
	Doorgeschakeld
	Onbekend



5.3 Contacten Zoeken

- Op de Zoeken-tab klik op ▼- **Zoek Filter** en selecteer de gewenste gidsen uit de lijst.
- In het Zoeken tekstveld vult u de gewenste zoekterm in en druk op **ENTER**. U kunt onvolledige informatie gebruiken. De zoekterm wordt op alle velden in de gidsen toegepast.
- Om de zoekresultaten weer te geven, klik op de tab **Zoek Resultaat** van de gewenste gids.
- Om de zoekresultaten te wissen klik op ✕ - **Reset**.

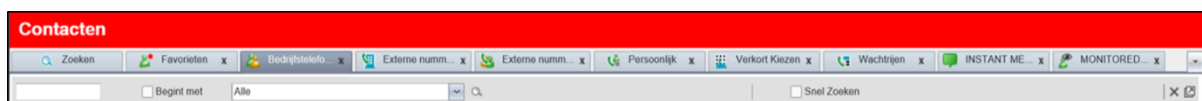
Optioneel kunt u met de resultaten uit uw zoekopdracht een nieuwe lijst maken.

- De getoonde resultaten uit uw zoekopdracht, klik op het  **Loskoppelen icoon** rechtsboven, Met de getoonde zoekresultaten zal een nieuwe tab aangemaakt worden.
- Als u deze tab eenmaal heeft verwijderd, dan is deze niet meer te activeren.

Let op! De zoekterm is niet hoofdlettergevoelig. Het kan dus zo zijn dat alle contacten getoond worden die de zoekterm bevatten, of met de zoekterm beginnen.

Ook is het mogelijk de functie Snel zoeken te gebruiken, hiermee kunt u op de adressen-tab waar u zich bevindt een zoekactie uitvoeren, zonder uw toetsenbord te gebruiken: met de muis geeft u dan ze zoekcriteria in.

5.4 Telefoonlijsten Tonen/Verbergen



Op het hoofdscherm vindt u onder Contacten verschillende tabs met telefoonlijsten. U kunt direct op de gewenste telefoonlijst klikken of op desbetreffende lijst via uitvouwmenu aan de rechterzijde.

- Om een lijst van het hoofdscherm te verwijderen klikt u op het ✕-**icoon** bovenaan op de lijst.
- Om de lijst weer zichtbaar te maken klikt u op betreffende lijst op het uitvouwmenu aan de rechterzijde.

5.5 Bekijk Contactdetails

U kunt de details bekijken van een contact in de Bedrijfstelefoonlijst en Favorietengidsen

- Vouw de gewenste gids uit.
- Klik op een contact. Details worden nu zichtbaar.
- Om de details te verbergen, dubbelklik opnieuw op het contact.

5.6 Notities Maken

U kunt notities maken bij de contacten in de Bedrijfstelefoonlijst en de favorietenlijst:

- Vouw de tab Bedrijfstelefoonlijst uit.
- Klik op een contact om details te tonen.



- Het notities-veld kan ingevuld worden; deze notitie blijft zichtbaar voor u bij het betreffende contact zolang de details zichtbaar zijn.
- Om de details te verbergen, klik opnieuw op het contact.

5.7 Beheer Verkort Kiezen Gids en Persoonlijke Gids

- Op de Verkort Kiezen of Persoonlijk tab klik  **Aanpassen**. Een pop-up scherm wordt getoond.
- Om een contact toe te voegen klik **Toevoegen**.
- Voor verkort kiezen, selecteer een kiescode en voeg telefoonnummer toe
- Voor Persoonlijk, voeg een naam en een nummer toe
- Om een contact aan te passen, dubbelklik het contact en verander de informatie waar dat nodig is.
- Om een contact te verwijderen, selecteer het contact en klik op Verwijderen.

Gebruikers met zowel een vast als mobiel nummer (One Combi of One Flex) hebben een verkort nummer op basis van het vaste nummer.

Let op! Het nummerformaat dient met +31 ingevuld te worden om zodoende naamweergave mogelijk te maken als men vanaf het betreffende nummer naar u belt.


5.8 Visitekaartje opslaan

- Als de Outlook koppeling voor u is ingericht en als deze in gebruik is, kunt u het nummer en eventuele persoonlijke informatie van degene die u belt direct opslaan in Outlook.
- In de gespreksaankondiging via het pop-up scherm, klikt u **Toevoegen vCard**.



6. Beheren Wachtrijen

6.1 Toon Gesprekken in Wachtrijen


Bovenaan het Wachtrijpaneel klik u op  **Opties**. Hier kunt u aanpassingen maken in de schermweergave voor dit paneel. In het uitvouwmenu ziet u de opties Beeld, Groep, Rangschikken en Favoriete Wachtrij bijwerken.

- Onder Beeld kunt u aan-/uitvinken welke wachtrijen moeten worden weergegeven of verborgen.
- Met de optie Groep kunt u de prioriteitsweergave aan- of uitvinken op groepen die aan de Receptionist zijn toegewezen (mits de faciliteit Prioriteit vooraf geprogrammeerd is op de betreffende wachtrijen).
- Met Rangschikken kunt u aangeven of u de langste wachttijd standaard of op basis van prioriteit wilt weergeven (mits de faciliteit Prioriteit vooraf geprogrammeerd is op de betreffende wachtrijen).

6.2 Gesprekken uit de Wachtrij halen

- In het Wachtrijpaneel, vouw een wachtrij uit en selecteer een gesprek.
- Plaats de cursor op een gesprek en klik  - **Aannemen**. Het gesprek verplaatst nu naar het Gesprekkenpaneel, waar u het gesprek kunt beheren.

6.3 Gesprek Doorverbinden naar een Wachtrij

- In het Wachtrijpaneel, vouw een wachtrij uit en selecteer een gesprek.
- In het Contactenpaneel, vouw de Wachtrijen tab uit, plaats de cursor op een wachtrij, en klik  - **Doorverbinden**. Het gesprek wordt onder aan de wachtrij geplaatst.

6.4 Positie van een Gesprek in de Wachtrij Veranderen

- In het Wachtrijpaneel, vouw een wachtrij uit en selecteer een gesprek.
- Plaats de cursor op een gesprek en klik  - **Sorteren**.
- Selecteer uit het uitvouw menu een nieuwe positie voor het gesprek.
Let op! U kunt een gesprek niet boven een terug verwezen gesprek plaatsen.

6.5 Gesprek Doorverbinden naar Contact of Nummer

- Op het Gesprekken in Wachtrijpaneel, selecteer een gesprek.
- Op het Contactenpaneel, plaats de cursor op een contact en klik  - **Doorverbinden**.
- Of om door te verbinden naar een nummer, voer het nummer in in het Nummerveld en klik op  - **Doorverbinden**.



7. Toetsenbord Sneltoetsen

Met deze sneltoetsen kunt u via het toetsenbord snel gebruik maken van functies die u normaliter met de cursor activeert, eventueel in combinatie met het toetsenbord.

Toets	Handeling
ESC	Sluit het Uitvouw scherm
ESC	Annuleer de wijzigingen
/	Klik op Invoerscherm
?	Klik op Zoeken tekstveld
Pijl naar beneden	Klik op de scroll balk of volgend item in de lijst
Pijl naar boven	Klik op de scroll balk of vorig item in de lijst
Pagina naar beneden	Scroll één pagina naar beneden
Pagina naar boven	Scroll één pagina naar boven
1..... 9	Selecteer een gesprek in het Gesprekkenpaneel
SPATIE	Klik Aannemen op het inkomend gesprek in het Gesprekkenpaneel
PUNT	Klik Einde op het geselecteerde gesprek in het Gesprekkenpaneel
ENTER	Klik om te gaan bellen
ENTER	Klik om zoekactie te starten
+	Klik Doorverbinden
SHIFT + 1....9	Selecteer een rinkelend gesprek en klik Beantwoorden
SHIFT + 1....9	Selecteer een actief gesprek en klik Wacht
SHIFT + 1....9	Selecteer een wachtend gesprek en klik Terugnemen
S of s	Klik op de Instellingen -link
B of b	Klik op de Terug naar het normale scherm -link
R of r	Klik op de Gesprekkenlijst
H of h	Klik op de Help -link
D	Klik op de Dashboard -link (Supervisor)
Shift + L	Klik op de Uitloggen -link
Shift + A	Selecteer status 'Beschikbaar'
Shift + U	Selecteer status 'Niet beschikbaar'
Shift + W	Selecteer status 'Afhandeling'





vodafone
business

Together we can