



# Vodafone One Net Enterprise

Quick Reference Guide  
Call Center

Juni 2013

The future is exciting.

**Ready?**



# 1. Inleiding

Deze *quick reference guide* voor *One Net Call Center* beschrijft alle functies die van belang zijn voor dagelijks gebruik van zowel de Agent als de Supervisor web-applicatie. Beschreven worden:

- opbouw van het scherm (de 'interface'),
- behandelen van gesprekken,
- beheren van status,
- rapportage.

Al deze functies zijn te bedienen vanaf het hoofdscherm. Dat is het scherm dat u na het inloggen ziet. Houd er rekening mee dat u geregeld bij de login gevraagd zult worden uw wachtwoord te vernieuwen om veiligheidsredenen.

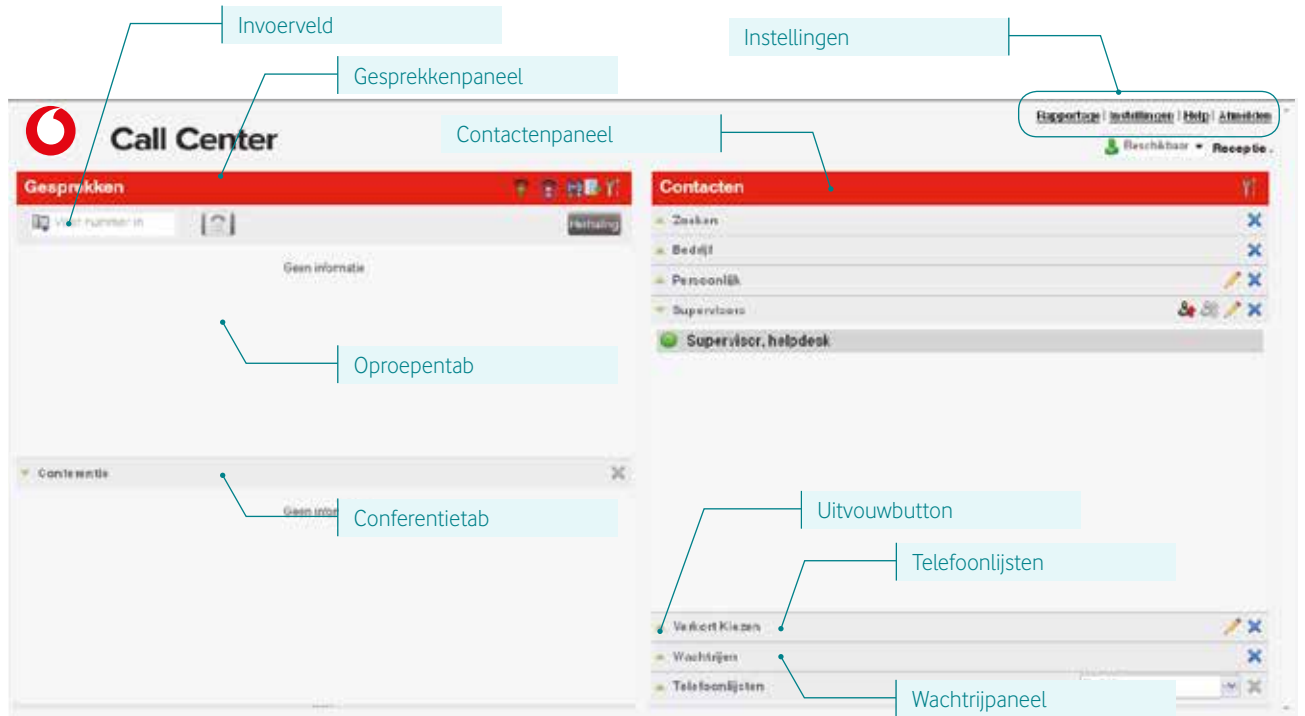
De functie 'Bewaar indeling bij uitloggen' kunt u instellen (indien gewenst) door te kiezen voor de Instellingen-link die u rechtsboven in het hoofdscherm vindt. Vervolgens kunt u er in het tabblad Algemeen, dat dan zichtbaar is, voor kiezen om deze instelling aan te passen. Aanvinken van deze instelling betekent dat de wijzigingen die u tijdens het gebruik aanbrengt in het Call Center Agent hoofdscherm (zoals supervisors 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.

Alle overige instellingen die achter de **Instellingen-link** (rechts bovenin hoofdscherm) zichtbaar zijn, zijn bij het inrichten van de One Net omgeving voor u op de juiste wijze geconfigureerd. Het is niet toegestaan hier wijzigingen in aan te brengen zonder overleg met de beheerder van uw bedrijf. Door te klikken op de link **Terug naar het normale scherm** keert u weer terug naar het hoofdscherm.

Onder de **Help-link** kunt u steeds de meest actuele versie van deze Call Center Quick Reference Guide opvragen.

## 2. Call Center Agent

Op de illustratie hieronder vindt u de namen van de belangrijkste onderdelen van de *Call Center Agent* interface.



De belangrijkste onderdelen van de *Call Center Agent* interface worden hieronder toegelicht.

### Gesprekkenpaneel

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

- **Invoerveld** – Hier kunt u direct een nummer intoetsen, of tot 10 recent gebelde nummers herhalen.
- **Oproepentab** – Een lijst van uw actieve gesprekken.
- **Conferentietab** – Een lijst van deelnemers aan uw actieve conferenties.

De volgende informatie wordt in de *Oproepen-* en *Conferentietab* getoond voor elk gesprek: naam en telefoonnummer van de gebruiker (indien bekend), de gespreksstatus, de gespreksduur en (bij gesprekken in de wacht) de duur van de wachtstand.

Gespreksstatus	Gespreksstatus Icoon en Naam
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

## Contactenpaneel




U gebruikt het *Contactenpaneel* om uw contacten te bellen en te beheren.

Het *Contactenpaneel* bevat de volgende opties:

- **Zoeken** – U kunt hier in het *Zoekenveld* een deel van de zoeknaam ingeven (minimaal 2 karakters) gevolgd door 'enter'. Het resultaat wordt direct zichtbaar. U kunt eventueel uw keuze beperken tot een bepaalde lijst.
- **Bedrijf** – dit zijn de contacten binnen uw bedrijf (geconfigureerd door de Telecom Manager van uw bedrijf).
- **Persoonlijk** – deze lijst bevat contacten in uw persoonlijke telefoonlijst.
- **Supervisors** – de lijst met supervisors.
- **Verkort kiezen** – de lijst van verkort kiezen nummers (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 vind u hier de betreffende contactgegevens.
- **Telefoonlijst** – deze lijst bevat contacten van alle beschikbare telefoonlijsten.

## Instellingen

In dit gedeelte kunt u de volgende opties gebruiken:

- **Rapportage**
  - » *Agent* - rapportage over eigen gesprekken / prestaties (activiteit, detail, privé, duur, aan-/afwezigheid).
  - » *Supervisor* - gedetailleerde rapportage over agenten en wachtrijen (zie hoofdstuk 5).
- **Instellingen** – Vooraf juist ingestelde waarden (niet wijzigen zonder overleg met beheerder).
- **Help** – Hier kunt u steeds de meest actuele versie van deze Call Center Quick Reference Guide opvragen.
- **Afmelden**
  - » Afsluiten van de web-applicatie.
  - » U krijgt een waarschuwing als u de laatste agent bent die zich wil afmelden, de wachtrijen die worden weergegeven zijn na uw afmelding niet meer bereikbaar.
- **Status** – handmatig wijzigen van status Agent.
  -  Beschikbaar
  -  Niet beschikbaar <sup>(1)</sup>
  -  Afhandeling / Nawerktijd

<sup>(1)</sup> Als de mogelijkheid is geprogrammeerd om "*Niet beschikbaar*"- codes (redenen) te gebruiken, dan zal een lijst met codes worden weergegeven. Er zal dan uit één van deze mogelijkheden moeten worden gekozen.

## 3. Gesprekken Behandelen

### 3.1 Gesprekken beantwoorden

#### Beantwoord Gesprek


In het *Gesprekkenpaneel*, plaats de cursor op een binnenkomend gesprek en klik **Beantwoorden** 

#### Notificatie van binnenkomend Gesprek

Als de Gesprekken Notificatie functie is aangezet door uw beheerder, zal er bij een binnenkomend gesprek een notificatie popup scherm verschijnen. Hierin zullen de naam en het nummer van de beller te zien zijn.

#### Gesprek Beantwoorden voor iemand anders (Call Pickup)

U kunt een gesprek naar een contact beantwoorden.

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

### 3.2 Gesprekken afhandelen en doorverbinden

#### Bekijk Actieve Gesprekken

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

#### In de wacht/Terugnemen Gesprek


1. Om een gesprek in de wacht te zetten, plaats de cursor op het gesprek in het *Gesprekkenpaneel* en klik **In de wacht** 
2. Om een gesprek terug te nemen, plaats de cursor op het gesprek in het *Gesprekkenpaneel* en klik **Terugnemen** 

#### Gesprek Beëindigen

In het *Gesprekkenpaneel*, plaats de cursor op het gesprek en klik **Beëindigen** . Het gesprek verdwijnt uit het *Gesprekkenpaneel*.

#### Direct Doorverbinden

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



1. In het *Gesprekkenpaneel*, selecteer het door te verbinden gesprek.
2. Om door te verbinden naar een telefoonnummer, voer het telefoonnummer in het *Invoerveld* in, en klik **Doorverbinden** 
3. Om een gesprek door te verbinden naar een contact, plaats de cursor op het contact en klik **Doorverbinden** 

#### Aangekondigd doorverbinden


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

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

## Doorverbinden naar Voice Mail


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

## Doorverbinden naar Wachtrij

1. In het *Gesprekkenpaneel*, selecteer het door te verbinden gesprek.
2. In het *Contactenpaneel*, open de *Wachtrijen* tab.
3. Plaats de cursor op een wachtrij en klik **Doorverbinden** .

## 3.3 Conferentiegesprek en overige

### Conferentie



1. Indien gewenst, bel de deelnemers.
2. In het *Gesprekkenpaneel*, selecteer 1 van de gesprekken voor de conferentie.
3. Plaats de cursor op een niet geselecteerd gesprek en klik **Conferentie** . De gesprekken worden van *Oproepen* naar *Conferentietab* verplaatst.

**Let op!** U kunt een Conferentie opbouwen tot maximaal 6 deelnemers (inclusief uzelf). De Call Center Agent mag dan echter niet de Conferentie verlaten. Wilt u dat wel, dan kan een Conferentie worden opgebouwd met maximaal 3 deelnemers (inclusief uzelf). In dat geval kunt u zelf de Conferentie verlaten zonder dat deze volledig wordt beëindigd.

### Conferentie in de Wacht/Terugnemen

1. Om een conferentie in de wachtstand te zetten, op de *Conferentietab*, klik **Conferentie in Wachtstand** .
2. Om een conferentie terug te nemen, op de *Conferentietab*, klik **Conferentie Terugnemen** .

### Conferentie Deelnemer in de Wacht en Terugnemen


1. Om een deelnemer in de wachtstand te zetten, plaats de cursor op de deelnemer in de *Conferentietab* en klik **Wachtstand** .
2. Om een deelnemer terug te nemen, plaats de cursor op de deelnemer in de *Conferentietab* en klik **Terugnemen** .

### Conferentie Verlaten of Beëindigen

1. Om een conferentie te verlaten, klik **Conferentie Verlaten**  in de *Conferentietab*. De andere deelnemers blijven in de conferentie maar worden verwijderd uit de *Conferentietab*.
2. Om een conferentie te beëindigen, klik **Conferentie Beëindigen**  in de *Conferentietab*. De gesprekken worden afgebroken, en uit de *Conferentietab* verwijderd.

### Stuur e-mail naar contact

Dit is alleen mogelijk als in de profielgegevens het e-mailadres van deze gebruiker correct is ingevuld.








1. Vouw *Bedrijfstelefoonlijst* uit, plaats de cursor op een contact met e-mail, en klik **E-mail** .
2. Uw standaard emailprogramma opent en er verschijnt een nieuw leeg bericht, dat gericht is aan de betreffende gebruiker.

## Wisselgesprek en Automatisch Beantwoorden aanzetten


1. Om wisselgesprek aan te zetten, klik **Wisselgesprek**  op het *Gesprekkenpaneel*.
2. Om automatisch beantwoorden aan te zetten, klik **Auto Beantwoorden**  op het *Gesprekkenpaneel*.

## 3.4 Gesprekken opzetten

### Gesprek opzetten vanuit het Contactenpaneel



3. In het *Contactenpaneel*, open de gewenste telefoonlijst
4. Plaats de cursor op het contact en klik het contact aan.
5. Om een contact te bellen, klikt u op de knop **Bellen** ; of om een mobiel te bellen, klik **Mob** .  
Het gesprek is te zien in het *Gesprekkenpaneel*.
6. Om een contact te bellen klikt u op de **Bellen** button  (voor het bellen van het vaste nummer), de **MOB** button  (om het mobiele nummer te bellen) of de **TSL** button  (om het verkorte nummer te kiezen). Afhankelijk van de ingestelde voorkeuren van de gebruiker wordt u dan doorgeschakeld met het gewenste toestel; de **Bellen** button  en de **TSL** button  volgen doorgaans de gespreksroute die is ingesteld voor het vaste nummer.

### Gesprek opzetten naar een nieuw in te voeren Telefoonnummer

Voer in het invoerveld een toestelnummer in (voorafgegaan door een voorloop-0) en klik **Bellen** . Het gesprek is te zien in het *Gesprekkenpaneel*.

U kunt tevens uw uitgaande nummer selecteren door te klikken op  in het invoerveld, mits deze optie is voorgeprogrammeerd.

### Opnieuw Bellen (van de top 10 recent gebelde nummers)

1. In het *Invoerveld*, begin een nummer in te toetsen. Een lijst van recent gebelde nummers zal verschijnen.
2. Selecteer het gewenste nummer en klik **Bellen** .
3. U kunt ook op de button **Herhaling**  klikken en het gewenste nummer selecteren.

### Bellen vanuit Gesprekkenlijst (historie)

1. Om te bellen vanuit de historie, klik **Gesprekkenlijst**  op het *Gesprekkenpaneel*.
2. Selecteer vervolgens of u een nummer wilt bellen uit de lijst *Gemist*, *Ontvangen of Gemaakt*.

## 3.5 Gesprekken escaleren

### Monitoren beschikbare Supervisor

Als u een gesprek wilt laten escaleren of u heeft een noodgesprek, dan moet u weten welke Supervisor dit gesprek kan aannemen.

1. Om de supervisor(s) aan te wijzen, klik op  in de *Supervisorstab* in het *Contactenpaneel*.
2. Een nieuw scherm opent, selecteer de gewenste supervisor(s).
3. Klik op **Opslaan** , de geselecteerde supervisor(s) is/zijn nu te monitoren.

## Escalatiegesprek direct doorverbinden




1. Tijdens het gesprek, klik op  in de Supervisorstab in het *Contactenpaneel* om door het systeem een beschikbare supervisor te laten bellen. Het nieuwe gesprek verschijnt in het *Gesprekkenpaneel*.
2. Klik op het originele gesprek in het *Gesprekkenpaneel*.
3. Zonder dat de supervisor het gesprek heeft beantwoord, plaats de cursor op het gesprek met de supervisor en klik

**Doorverbinden** 



## Escalatiegesprek doorverbinden met ruggespraak

1. Tijdens het gesprek, klik op  in de Supervisorstab in het *Contactenpaneel* om door het systeem een beschikbare supervisor te laten bellen. Het nieuwe gesprek verschijnt in het *Gesprekkenpaneel*.
2. Wacht totdat de supervisor het gesprek beantwoord en overleg met de supervisor.
3. Klik op het originele gesprek in het *Gesprekkenpaneel*.
4. Plaats de cursor op het gesprek met de supervisor en klik **Doorverbinden** .

## Escalatiegesprek doorverbinden met conferentie

1. Tijdens het gesprek, klik op  in de Supervisorstab in het *Contactenpaneel* om door het systeem een beschikbare supervisor te laten bellen. Het nieuwe gesprek verschijnt in het *Gesprekkenpaneel*.
2. Wacht totdat de supervisor het gesprek beantwoord en overleg met de supervisor.
3. Klik op het originele gesprek in het *Gesprekkenpaneel*.
4. Plaats de cursor op het gesprek met de supervisor en klik **Conferentie** . De gesprekken worden van *Oproepen* naar de *Conferentietab* verplaatst.
5. Om de conferentie te verlaten en het gesprek door te verbinden naar de supervisor, klik **Conferentie Verlaten** .

## Noodgesprek naar supervisor



1. Tijdens een gesprek, klik op  in de Supervisorstab in het *Contactenpaneel* om door het systeem een beschikbare supervisor te laten bellen.
2. Of klik in de Supervisorstab op een beschikbare supervisor om vervolgens te klikken op .



## 4. Contacten Beheren


In dit hoofdstuk is terug te vinden hoe de contacten worden weergegeven, hoe u ze kunt opzoeken en beheren.

### Contacten Zoeken

1. Op de *Zoekentab* klik op **Zoek Filter**  en selecteer de gewenste gidsen uit de lijst.
2. 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.
3. Om de zoekresultaten weer te geven, klik op de *Zoek Resultaattab* van de gewenste gids.
4. Om de zoekresultaten te wissen klik op **Reset** .

**Let op!** de zoekterm is niet hoofdletter gevoelig. Ook kan het zijn dat alle contacten getoond worden die de zoekterm bevatten, of met de zoekterm beginnen.

### Telefoonlijsten Tonen/Verbergen

Bovenaan het *Contactenpaneel* klikt u op **Opties** . Hier kunt u aanpassingen maken in de schermweergave voor dit paneel. In het uitvouwmenu ziet u de opties *Beeld* en *Rangschikken*.


- Onder *Beeld* kunt u selecteren welke Telefoongidsen worden weergegeven en hoe de sortering Naamweergave is.
- Met *Rangschikken* kunt u voor de Bedrijfstelefoonlijst, Wachtrijen en Favorieten bepalen hoe de namen worden weergegeven.

### Bekijk Contact Details

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

1. Vouw de gewenste gids uit.
2. Klik op een contact. Details worden nu zichtbaar.
3. Om de details te verbergen, dubbel klik opnieuw op het contact.

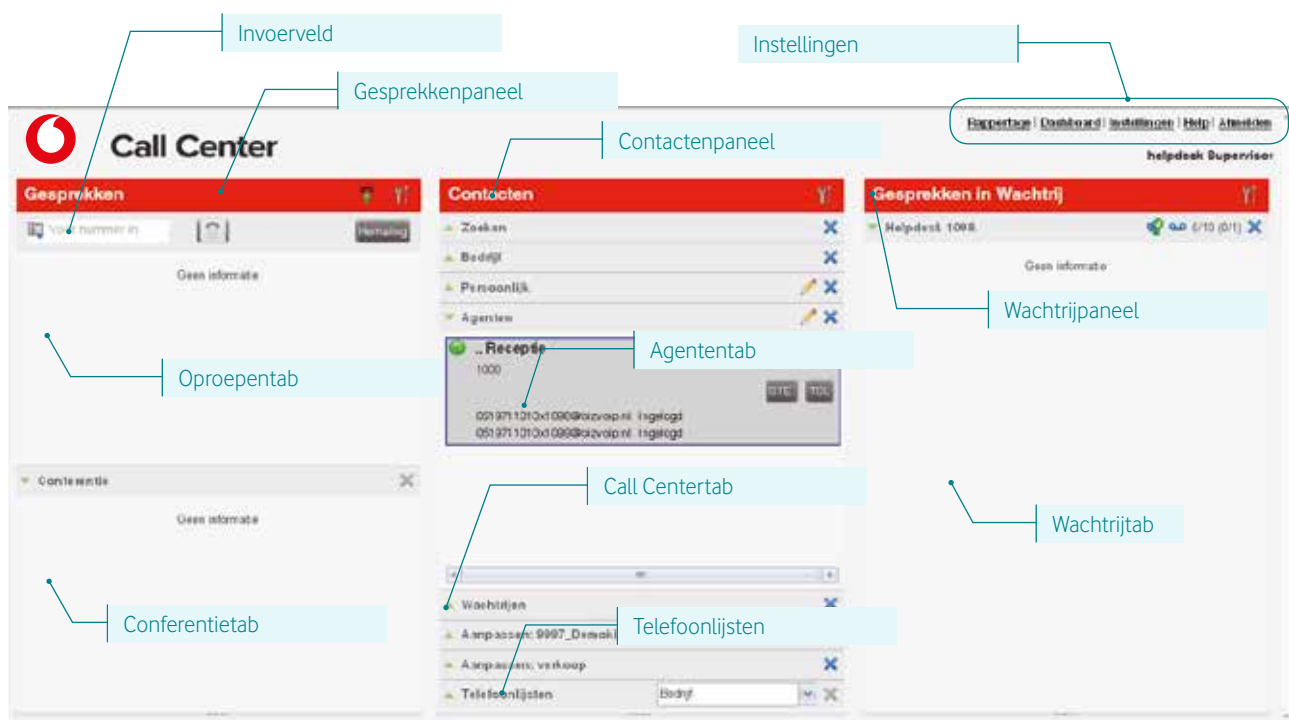
### Beheer Verkort Kiezen, en Persoonlijke Gidsen

1. Op de Verkort *Kiezen* of *Persoonlijk tab* klik **Aanpassen** . Een popup scherm wordt getoond.
2. Om een contact toe te voegen klik **Toevoegen**.
  - a. Voor *Verkort Kiezen*, selecteer een kiescode en voeg telefoonnummer en beschrijving toe.
  - b. Voor *Persoonlijk*, voeg een naam en nummer toe.
3. Om een contact aan te passen, dubbel klik het contact en verander de informatie waar nodig.
4. Om een contact te verwijderen, selecteer het contact en klik op **Verwijderen**.

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

## 5. Call Center Supervisor

Op de illustratie hieronder vindt u de namen van de belangrijkste onderdelen van de Call Center Supervisor interface.



De Supervisor interface is hetzelfde opgebouwd als de Agent interface, met als toevoeging het Wachtrijpaneel aan de rechterkant van het scherm. De werking is tevens gelijk aan die van de Agent interface, met een aantal speciale Supervisor functionaliteiten, welke in dit hoofdstuk zullen worden behandeld.




### Contact status van toegewezen agenten

De status van de aan de Supervisor toegewezen agenten is zichtbaar. De mogelijke status kan zijn:

- |   |  |
|---|--|
|  Vrij        |  Privé          |
|  Bezet       |  Doorgeschakeld |
|  Overgaan    |  Onbekend       |
|  Niet Storen |  |


### Wachtrijpaneel

U gebruikt het *Wachtrijpaneel* om de gesprekken in de wachtrijen te beheren. 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.
- Naam/nummer van de wachtrij die origineel aangekozen was.
- Totale gesprekstijd, inclusief de tijd in de huidige wachtrij (tussen haakjes).

Een klik op het gesprek toont additionele informatie: prioriteit (**call center**), positie in de wachtrij, naam en nummer van de beller (indien voorhanden).

## 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 Call Centert Agent 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).
- Met *Favoriete Wachtrij bijwerken* kan per wachtrij worden ingesteld of deze te monitoren is, de nachtstand moet worden genegeerd of een geforceerde doorschakeling moet worden gemaakt.

## Statistieken Wachtrijen en Agenten

U kunt real-time statistieken bekijken van de aan u toegekende wachtrijen en agenten middels het *Dashboard*.

- In het *Wachtrij overzicht* ziet u de belangrijkste prestatie indicatoren van alle aan u toegewezen Call Centers
- In het *Agent overzicht* ziet u de belangrijkste prestatie indicatoren van alle aan u toegewezen agenten







Standaard worden de agentstatistieken niet weergegeven.

## Weergeven agentstatistieken:



- In het *Wachtrij overzicht (Dashboard)* kunt u *Toon agenten* aan-/uitvinken aan per wachtrij.

## Informatie per wachtrij

De volgende informatie wordt weergegeven per wachtrij:

- Naam en nummer van het Call Center.
- **Service mode icoon** : zet cursor op dit icoon om de Service Mode te zien van de wachtrij.
  - »  Normale Service Mode
  - »  Nachtstand
  - »  Nachtstand negeren
  - »  Forceer doorschakelen
- **Voicemailbericht icoon** : geeft aan dat er nieuwe berichten zijn.
- Ratio gesprekken in wachtrij versus de lengte van de wachtrij.

## Inschakelen Nachtstand Negeren of Forceer Doorschakelen

1. In het Wachtrijpaneel, klik op **Service Mode**  in een *Call Centertab*.
2. In het nieuwe scherm *Favoriete Wachtrij bijwerken*, kunt u *Nachtstand Negeren* of *Forceer Doorschakelen* aan-/uitvinken.
3. Klik op **Opslaan**  **OPSLAAN** om te bevestigen.



**Let op!** De functie *Forceer Doorschakelen* heeft voorrang op de functie *Nachtstand Negeren* als beide zijn aangevinkt.

De functie 'Forceer Doorschakelen' heeft voorrang op de functie 'Nachtstand Negeren' als beiden zijn aangevinkt.

## Monitoren Agenten

U kunt agenten monitoren door de *Agenttab* te gebruiken in het *Contactenpaneel*. Hierin ziet u de real-time status van de agenten waarvan u de supervisor bent. Tevens kunt u hiermee de status van de agenten veranderen.

## Instellen monitoren agenten:

1. In de *Agenttab*, klik op .
2. In het nieuw geopende scherm, selecteer welke agenten u wilt monitoren.
3. Klik op **Opslaan** . U ziet nu de geselecteerde agenten welke nu worden gemonitord. Een agent die niet in een Call Center is toegewezen, is getint.

## Status agenten aanpassen

1. In de *Agenttab*, selecteer de betreffende agent en klik op **STE** .
2. Selecteer vervolgens welke status de agent moet krijgen (*Beschikbaar, Niet beschikbaar, Afhandeling of Uitloggen*).
3. Als *Niet beschikbaar* is geselecteerd, kan het zijn dat er tevens een code moet worden geselecteerd, mits dit voorgeprogrammeerd is.

## Oproep agent overnemen

1. In het *Wachrijpaneel*, selecteer de betreffende oproep.
2. Klik **Aannemen** , het gesprek verschijnt nu in het *Gesprekkenpaneel*.

## Meeluisteren huidig gesprek agent

Voor deze functie mag de agent maar één gesprek in behandeling hebben.

1. In de *Agenttab*, selecteer de betreffende agent en klik op **SM** .
2. Een nieuw gesprek verschijnt in het *Conferentiepaneel*.

## Meeluisteren volgend gesprek agent

Voor deze functie mag de agent maar één gesprek in behandeling hebben.


1. In de *Agenttab*, selecteer de betreffende agent en klik op **SMN** .
2. Een nieuw gesprek verschijnt in het *Conferentiepaneel*.

## Veranderen positie gesprek in wachtrij

1. In het *Wachrijpaneel*, klik op een *Call Centertab*.
2. Klik op het bewuste gesprek en vervolgens klik op **Sorteren** .
3. Klik in het uitvoerscherm op de nieuwe positie in de wachtrij waar het gesprek moet komen.

**Let op!** Een gesprek dat opnieuw is aangeboden (  ) heeft altijd voorrang op andere gesprekken.

## Verplaats positie gesprek naar eerste in de wachtrij

1. In het *Wachrijpaneel*, klik op een *Call Centertab*.
2. Klik op het bewuste gesprek en vervolgens klik op **Sorteren** .
3. Klik op **Zet bovenaan** in het uitvoerscherm.

**Let op!** Een gesprek wat opnieuw is aangeboden (  ) heeft altijd voorrang op andere gesprekken.

## Gesprek uit wachtrij aannemen

1. In het *Wachrijpaneel*, klik op een *Call Centertab*.
2. Klik op het bewuste gesprek en klik op **Aannemen** .

## Gesprek uit wachtrij toewijzen aan agent

1. In het *Wachtrijpaneel*, klik op het bewuste gesprek.

---

2. In het *Contactenpaneel*, klik op de *Agenttab*.

---

3. Klik op de agent en vervolgens klik op **Doorverbinden** 

---

## Gesprek uit wachtrij doorverbinden naar willekeurig nummer

1. In het *Wachtrijpaneel*, klik op het bewuste gesprek.

---

2. In het *Invoerveld*, voer een nummer in en klik op **Doorverbinden** 

---

## Verplaats gesprek naar andere wachtrij

1. In het *Wachtrijpaneel*, klik op het bewuste gesprek.

---

2. In het *Contactenpaneel*, klik op de *Wachtrijtab*.

---

3. Klik op de *wachtrij* waar het gesprek naartoe moet worden verplaatst.

---

4. klik op **Doorverbinden** 

---

## Rapportage

One Net Call Center voorziet in uitgebreide rapportagemogelijkheden voor de Supervisor.

Er zijn verschillende standaardrapportages op te vragen over:

- Agenten
- Wachtrijen
- Servicelevels

Deze rapportages zijn zowel *historisch* als *automatisch* te genereren.

## Rapportage maken historisch en automatisch

1. Op het *Call Center hoofdscherm*, klik op *Rapportage* rechts bovenin het scherm.

---

2. In het nieuw geopende rapportagescherm, klik op het *Template* uitvouwscherm.

---

3. Selecteer de gewenste rapportage en kies vervolgens opties zoals datum, tijd, historisch of automatisch, output formaat, Sampling, etc.

---

4. Klik op **Maak Rapport** 

---

## Toetsenbord Shortcuts

Met deze shortcuts 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 <i>Uitvoerscherm</i>
ESC	Annuleer de wijzigingen
/	Klik op <i>Invoerscherm</i>
?	Klik op <i>Zoeken</i> 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 <i>Gesprekkenpaneel</i>
SPATIE	Klik ' <i>Aannemen</i> ' op het inkomend gesprek in het <i>Gesprekkenpaneel</i>
PUNT	Klik ' <i>Einde</i> ' op het geselecteerde gesprek in het <i>Gesprekkenpaneel</i>
ENTER	Klik om te gaan bellen
ENTER	Klik om zoekactie te starten
+	Klik ' <i>Doorverbinden</i> '
SHIFT + 1....9	Selecteer een rinkelend gesprek en klik ' <i>Beantwoorden</i> '
SHIFT + 1....9	Selecteer een actief gesprek en klik ' <i>Wacht</i> '
SHIFT + 1....9	Selecteer een wachtend gesprek en klik ' <i>Terugnemen</i> '
S	Klik op de ' <i>Instellingen</i> '-link
B	Klik op de ' <i>Terug naar het normale scherm</i> '-link
R	Klik op de ' <i>Gesprekkenlijst</i> '
H	Klik op de ' <i>Help</i> '-link
D	Klik op de ' <i>Dashboard</i> '-link (Supervisor)
Shift + L	Klik op de ' <i>Uitloggen</i> '-link
Shift + A	Selecteer status ' <i>Beschikbaar</i> '
Shift + U	Selecteer status ' <i>Niet beschikbaar</i> '
Shift + W	Selecteer status ' <i>Afhandeling</i> '



