



# Vodafone One Net

## One Net Enterprise Call Center

Quick Reference Guide

Versie maart 2019

The future is exciting.

**Ready?**





# Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Inloggen Call Center .....	4
3.	Call Center Agent .....	5
3.1	Gesprekkenpaneel .....	5
3.2	Contactenpaneel .....	6
3.3	Dashboard .....	7
3.4	Rapportages, instellingen en help .....	7
3.5	Chat en beschikbaarheid van contacten .....	8
4.	Gesprekken Behandelen .....	10
4.1	Gesprekken beantwoorden .....	10
4.2	Gesprekken afhandelen en doorverbinden.....	10
4.3	Conferentiegesprek en overige .....	11
4.4	Gesprekken opzetten .....	12
4.5	Gesprekken escaleren .....	13
4.6	Overige functies.....	14
5.	Contacten Beheren .....	15
5.1	Contactstatus.....	15
5.2	Contacten Zoeken.....	15
5.3	Telefoonlijsten Tonen/Verbergen .....	15
5.4	Bekijk Contactdetails .....	16
5.5	Beheer Verkort Kiezen, en Persoonlijke Gidsen .....	16
6.	Call Center Supervisor .....	17
6.1	Wachrijpaneel .....	17
6.2	Gebruik van Wachtrijen.....	19
6.3	Beheren en Monitoren Agenten.....	20
6.4	Rapportage .....	21
6.5	Dashboard .....	21
6.6	Instellingen .....	21
7.	Toetsenbord Sneltoetsen .....	22
8.	Call Center Rapportages.....	23





# 1. Inleiding

Deze Quick Reference Guide (QRG) voor One Call Center van Vodafone One Net beschrijft alle functies die van belang zijn voor dagelijks gebruik van zowel de Agent als de Supervisor web-applicatie (ook wel met 'desktop' aangeduid). Dit is alleen van toepassing voor One Call Center Premium licenties die zijn uitgerust met de Agent dan wel de Supervisor desktop-optie. Voor beide zijn de belangrijkste functies te bedienen vanaf het hoofdscherm; het scherm dat u na het inloggen ziet. In deze QRG vindt u

Beschreven worden:

- Opbouw van het hoofdscherm voor zowel de Agent (hoofdstuk 3) als de Supervisor (hoofdstuk 6)
- Behandelen van gesprekken (hoofdstuk 4)
- Beheren van contacten (hoofdstuk 5)
- Specifieke functies zoals het beheren van wachtrijen, van de status en rapportage-mogelijkheden

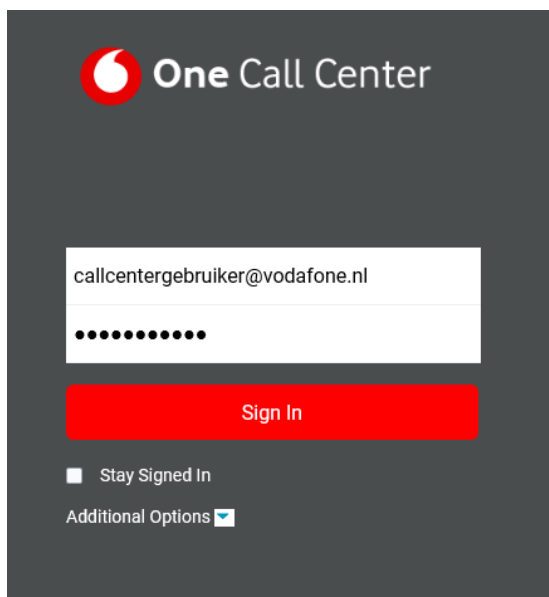


## 2. Inloggen Call Center

Vanaf het hoofdscherm kunt u de call center functies bedienen. Dat is het scherm dat u na het inloggen ziet. Om in te loggen:

- Vul <https://myonenet.clients.vodafone.nl/callcenter/> in, in de adresbalk van uw browser.
- Op de inlog-pagina, vult u uw inlognaam en wachtwoord in en 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.

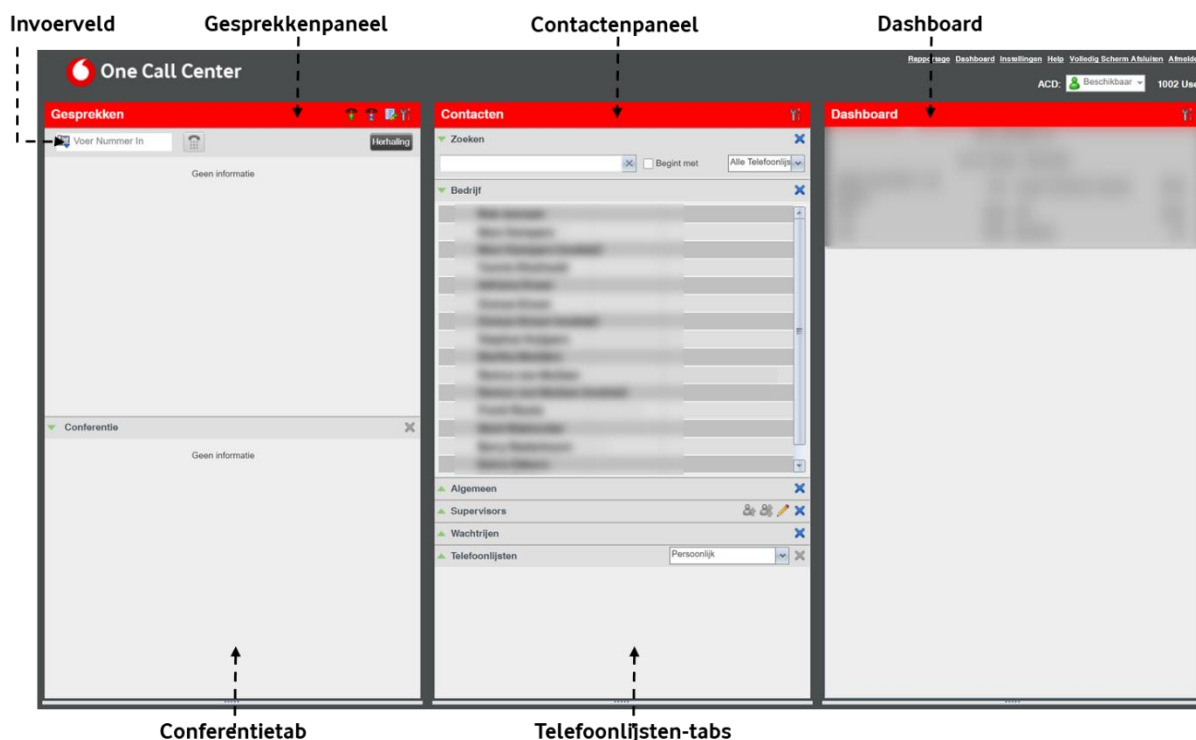


Mits voor u van toepassing en door de One Net Enterprise Beheerder van uw organisatie aangegeven, kunt u via 'show options' een specifieke domeinnaam ingeven of de taalinstelling voor de login-procedure aanpassen.



## 3. Call Center Agent

De illustratie hieronder toont de belangrijkste onderdelen van de Call Center Agent interface: het gesprekkenpaneel, het contactenpaneel en het dashboard. Deze worden hierna toegelicht, evenals de instellingsmogelijkheden en (indien van toepassing voor uw organisatie) eventuele chat-mogelijkheden.



### 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 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 deze te beheren.

Voor elk gesprek wordt de volgende informatie in de Oproepen- en Conferentietab getoond: 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 / Benaming
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 de beschikbare telefoonlijsten, weergegeven in 'tabs'. 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. U kunt eventueel uw keuze beperken tot een bepaalde lijst.
- **Bedrijf** - De contacten zoals deze door de One Net Beheerder van uw organisatie geconfigureerd zijn.
- **Persoonlijk** - Deze lijst bevat contacten in uw persoonlijke telefoonlijst
- **Supervisors** - De lijst met agenten onder supervisie van de supervisor
- **Verkort kiezen** - De lijst met 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



### 3.3 Dashboard

Het Dashboard bevindt zich aan de rechterzijde van de hoofdpagina. U gebruikt het Dashboard voor het realtime monitoren van de verschillende Call Centers waar u aangemeld bent.

- U kunt aanpassingen maken in de schermweergave voor dit paneel door bovenaan het Dashboardpaneel op  - **Opties** te klikken. U kunt hier de wachtrij(en) kiezen die u wilt monitoren, de wijze van sortering en de in het dashboard zichtbare velden.
- Als u kiest voor 'Selecteer Zichtbare Velden' verschijnt een uitvouwmenu met de weergave-opties.

Selecteer Velden ✕

Selecteer de velden die zichtbaar moeten zijn in het Dashboard

<input checked="" type="checkbox"/>	Selecteer Alles
<input checked="" type="checkbox"/>	Service Modus
<input checked="" type="checkbox"/>	Aantal Gesprekken in de Wachtrij
<input checked="" type="checkbox"/>	Langst Wachtende Gesprek
<input checked="" type="checkbox"/>	Verwachte Wachtijd (Verw.WT)
<input checked="" type="checkbox"/>	Gemiddelde Verwerkings Tijd (Gem.Verw.Tijd)
<input checked="" type="checkbox"/>	Gemiddelde Beantwoordings Tijd (Gem.Beantw....
<input checked="" type="checkbox"/>	Bezetting

 Opslaan

- Klik op de gewenste optie(s), en daarna op  OPSLAAN - **Opslaan** om deze opties vast te leggen.

### 3.4 Rapportages, instellingen en help

U kunt rapportages gebruiken, instellingen aanpassen en gebruik maken van de help functie via de desbetreffende links op de Call Center hoofdpagina. Door te klikken op de link 'Terug naar het normale scherm' keert u weer terug naar het hoofdscherm.



#### Rapportage

Voor agenten zijn rapportages in te zien over de eigen gesprekken en prestaties. Klik daartoe in het Call Center hoofdscherm op **Rapportage** rechts bovenin het scherm. In het nieuw geopende rapportagescherm, kiest u het gewenste sjabloon in het uitvouwscherm en geeft u de gewenste parameters in. De verschillende rapportages worden weergegeven in Hoofdstuk 8.

#### Instellingen

De instellingen-link geeft een aantal tabvelden weer met vooraf juist ingestelde waarden. Tenzij beschreven in deze QRG is het af te raden om deze te wijzigen zonder overleg met beheerder en/of Supervisor).

- **Het wijzigen van de beschikbaarheidsstatus**  
Via de Instellingen-link die u rechtsboven in het hoofdscherm vindt, klikt u op de 'Applicaties' tab. In het scherm dat dan verschijnt 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 aanwijzingen die u daarvoor van uw supervisor en/of One Net Beheerder van uw organisatie heeft ontvangen.





- **Bewaar uw indeling bij uitloggen**

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.

- **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 Call Center QRG opvragen.

## Afmelden

Via de link 'Afsluiten' kunt u de Call Center applicatie afsluiten. 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**

Als op verzoek van uw organisatie de mogelijkheid is geprogrammeerd om bij 'Niet beschikbaar'- codes (redenen) te gebruiken, dan zal een lijst met codes worden weergegeven. Er zal dan uit één van deze codes moeten worden gekozen.



**Afhandeling / Nawerktijd**

## 3.5 Chat en beschikbaarheid van contacten

One Net profielen die zijn uitgerust met One Sync Premium licenties kunnen onderling gebruik maken van Unified Communications mogelijkheden zoals chat, MyRoom en schermdelen. Ook is dan de beschikbaarheidsstatus van geselecteerde contacten (die uitgerust zijn met One Sync Premium) in te zien. Deze beschikbaarheidsstatus, die dan bij het contact wordt weergegeven, betreft de 'chat-beschikbaarheid' en niet de telefonische (vast en/of mobiel) bereikbaarheid.

### Monitoren beschikbaarheid van contacten

Om de beschikbaarheid van een contact te kunnen zien, dient u eerst connectie te maken met het betreffende contact. De eerste mogelijkheid en ook de meest eenvoudige is om het bereikbaarheidsicoon van een niet verbonden contact te kiezen. Een pop-up verschijnt en na bevestiging wordt het connectieverzoek gemaakt








Een tweede mogelijkheid is om in de “Instant Message” tab, EDIT  te kiezen. Het Instant Message Contacten wijzigen scherm verschijnt. Kies “Toevoegen” en kies de naam en een valide Instant Messaging ID op de nieuwe regel. De connectie wordt gemaakt met het betreffende contact

## Instellen Beschikbaarheid

1. Kies de Beschikbaarheid bovenaan rechts in het scherm, en kies een status
2. Kies “edit”  naast de beschikbaarheidsweergave en voer een bericht in dat andere chatgebruikers kunnen zien

De beschikbaarheid, zoals te zien in contactenpaneel en de eigen beschikbaarheidsweergave, kan de volgende status hebben:

Beschikbaar	
Bezet	
Afwezig	
Offline	
Contact niet toegevoegd	
Connectieverzoek in behandeling	

## Chatten met een contact

Om te chatten met een contact, kiest u de chat knop voor het betreffende contact. Een chat-scherm verschijnt. U kunt meer dan één chat-scherm tegelijkertijd open hebben, u kunt ook chat-verzoeken van andere gebruikers accepteren. In een bestaand chat-gesprek kunt u als volgt meerdere chat-contacten toevoegen:

1. Kies de **Toevoegen** knop in een open chat-gesprek. Een lijst met beschikbare contacten verschijnt
2. Selecteer de contacten die u wilt uitnodigen en kies **Uitnodigen**. Zodra een contact deelneemt aan het chat-gesprek, verschijnt een notificatie.
3. Om het chat-gesprek te verlaten, sluit u het chat-venster.

De volgende contactenlijsten laten de instant message-beschikbaarheidsinformatie van contacten zien: Instant Message, Agent, Supervisor, Enterprise/Group, Custom, Search en Directories.

Let op: Het Instant Message-paneel laat alleen contacten zien waarmee gebruiker is verbonden.





## 4. Gesprekken Behandelen

### 4.1 Gesprekken beantwoorden

#### Beantwoord Gesprek

- Plaats de cursor op een 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.
- In het geval een gesprek wordt opgehaald uit een wachtrij, wordt ook de volgende informatie getoond:
  - Naam en nummer waarop het gesprek is ontvangen
  - Call Center naam
  - Wachtijd van het gesprek
  - Aantal gesprekken in de wachtrij

#### 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 in het Gesprekkenpaneel.

### 4.2 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**.

#### 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.





## Direct 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 moet 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 te verbinden gesprek.
- Indien beschikbaar verschijnt de knop **VM** **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 voice mail 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**.

## 4.3 Conferentiegesprek en overige

### 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 Conferentietab verplaatst.

**Let op!** U kunt een Conferentie opbouwen tot maximaal zes deelnemers (inclusief uzelf). Om het conferentiegesprek actief te houden mag de Call Center Agent de Conferentie niet 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 Conferentietab, klik **WACHT** - Conferentie in Wachtstand.
- Om het gesprek terug te nemen, op de Conferentietab, 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 Conferentietab en klik **WACHT** - Wachtstand.
- Om een deelnemer terug te nemen, plaats de cursor op de deelnemer in de Conferentietab en klik **ANTW** -Terugnemen.

## Verlaten en Beëindigen Conferentiegesprek

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


## 4.4 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** - Bellen (vaste nummer) of  
klikt u op **MOB** - Mobiel om een mobiel te bellen of  
klikt u op **TSL** - Toestel 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

- Voer een nummer in in het invoerveld. Een lijst van top tien recent gebelde nummers verschijnt.
- Selecteer het gewenste nummer in de lijst en klik op  - Bellen.
- Daarnaast kunt u ook op **Herhaling** - Herhaling klikken en het gewenste nummer aanklikken.

### Bellen vanuit Gesprekkenlijst

- klik  - **Gesprekkenlijst** op het Gesprekkenpaneel.
- Selecteer vervolgens het nummer dat u wilt bellen uit de lijst Gemist, Ontvangen of Gemaakte oproepen lijst.
- Om een contact te bellen, klikt u op de knop **BELLEN** - Bellen





## 4.5 Gesprekken escaleren

### Monitoren beschikbare Supervisor



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

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

### Escalatiegesprek direct doorverbinden

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



### Escalatiegesprek doorverbinden met ruggespraak

- Tijdens het gesprek, klik op  - **Escalatie** naar Supervisor in de Supervisorstab in het Contactenpaneel om door het systeem een beschikbare supervisor te laten bellen. Het nieuwe gesprek verschijnt in het Gesprekkenpaneel.
- Wacht totdat de supervisor het gesprek beantwoordt en overleg met de supervisor.
- Klik op het originele gesprek in het Gesprekkenpaneel.
- Plaats de cursor op het gesprek met de supervisor en klik  - **Doorverbinden**.

### Escalatiegesprek doorverbinden met conferentie

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

### Noodgesprek naar supervisor

- Tijdens een gesprek, klik op  - **Noodoproep naar Supervisor** in de Supervisorstab in het Contactenpaneel om door het systeem een beschikbare supervisor te laten bellen.
- Of klik in de Supervisorstab op een beschikbare supervisor om vervolgens te klikken op  - **Escalatie**.







## 4.6 Overige functies



### Stuur e-mail naar contact

Sturen van een e-mail is alleen mogelijk als in de profielgegevens het e-mailadres van de betreffende contactpersoon correct is ingevuld. Bij het uitvouwen van de contactgegevens (klik hiertoe op de contactpersoon) ziet u dan een e-mail knop **EMAIL**. Als u hierop klikt opent uw standaard e-mail programma en er verschijnt een nieuw leeg bericht, dat gericht is aan de betreffende gebruiker.

### Chatten met contact

Chatten met een contactpersoon is mogelijk als de One Net profielen in uw organisatie zijn uitgerust met de One Sync Premium functie. Raadpleeg bij twijfel uw One Net beheerder. Als dat het geval is ziet u ook een chat-knop bij het uitvouwen van de contactgegevens **CHAT**. Als u hierop klikt opent het chat-venster. Raadpleeg voor de werking van de chat-functies paragraaf 3.5.

### 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

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

### 5.1 Contactstatus

De (telefonische) bereikbaarheidsstatus die een contact kan hebben is een van de volgende:

Vrij	
Bezet	
Overgaan	
Niet Storen	
Privé	
Doorgeschakeld	
Onbekend	















### 5.2 Contacten Zoeken

- Op de Zoeken in het contactenpaneel 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**.

**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.

### 5.3 Telefoonlijsten Tonen/Verbergen

Op het hoofdscherm vindt u onder Contacten verschillende tabs met telefoonlijsten.

Contacten		
▲ Zoeken		
▲ Bedrijf		
▲ Algemeen		
▲ Persoonlijk		 
▲ Supervisors	 	 
▲ Verkort Kiezen		 
▲ Wachtrijen		
▲ Telefoonlijsten	Alles zien	







- U kunt direct op de gewenste telefoonlijst klikken.
- Ook heeft u de mogelijkheid om een lijst via het uitvouwmenu rechts naast 'Telefoonlijsten' te kiezen.

Als u **Alles Zien** aanklikt, ziet u alle actieve lijsten. Wanneer u op het  - **Loskoppelen** icoon klikt rechtsboven naast de naam van de gekozen telefoonlijst(en) zal deze lijst(en) in het Gesprekkenpaneel op het hoofdscherm verschijnen.

- Om een lijst van het Gesprekkenpaneel te verwijderen klikt u op het  - **icoon** bovenaan op de lijst.

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.
- 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 bovenaan het Contactenpaneel op  - **Opties**, via 'beeld' en 'telefoonlijsten' kunt u gewenste lijsten zichtbaar maken of naar de achtergrond laten verwijnen.

## 5.4 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.

## 5.5 Beheer Verkort Kiezen, en Persoonlijke Gidsen

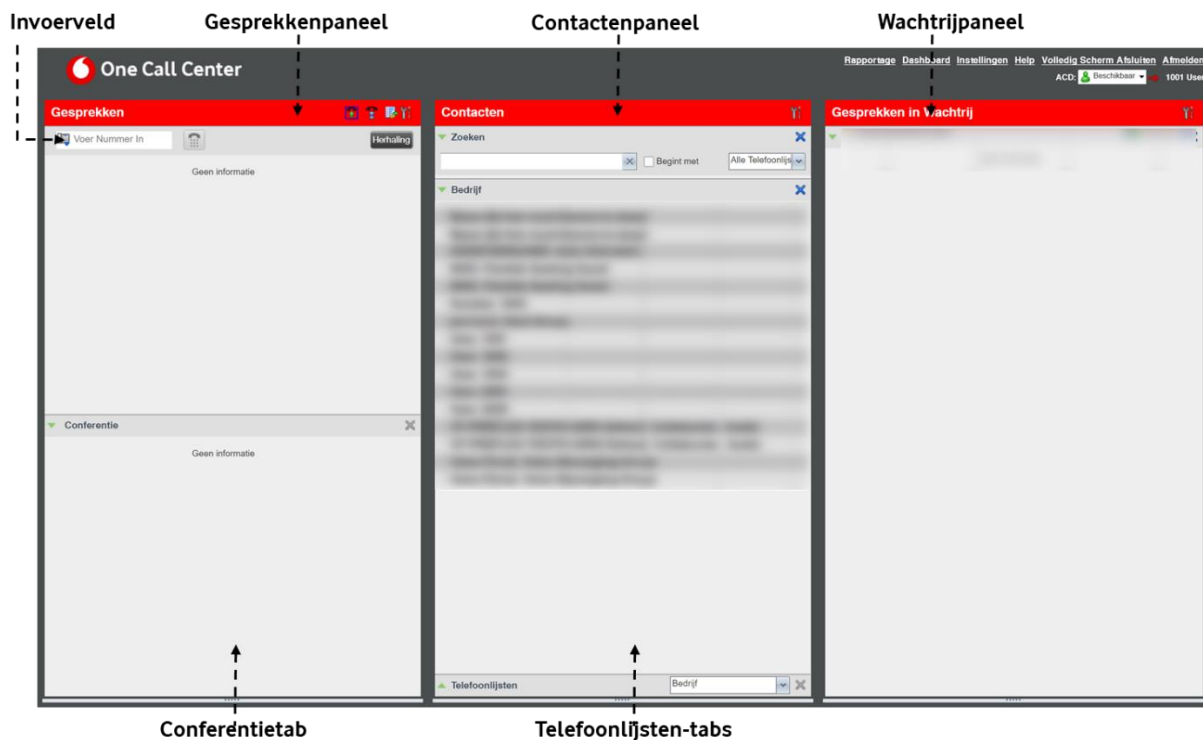
- Op de Verkort Kiezen of Persoonlijk tab klik  - **Aanpassen**. Een pop-up scherm wordt getoond.
- Om een contact toe te voegen klik **Toevoegen**.
  - Voor Verkort Kiezen, selecteer een kiescode en voeg telefoonnummer en beschrijving toe.
  - Voor Persoonlijk, voeg een naam en nummer toe.
- Om een 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.

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







## 6. Call Center Supervisor

De afbeelding hieronder toont de belangrijkste onderdelen van het Call Center Supervisor scherm (de 'desktop'). Dit scherm heeft dezelfde opbouw als de Agent interface, met als toevoeging het Wachrijpaneel aan de rechterkant van het scherm. De werking is tevens gelijk aan die van de Agent interface, met een aantal speciale Supervisor functionaliteiten, die in dit hoofdstuk worden behandeld.



### 6.1 Wachrijpaneel


Met het Wachrijpaneel beheert u de gesprekken in de wachrijen. Voor elke wachrij 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 wachrij (tussen haakjes)
- Een klik op het gesprek toont additionele informatie:
  - Naam/nummer van de wachrij die origineel aangekozen was
  - Positie in de wachrij
  - Prioriteit (Call Center)







## Toon Gesprekken in Wachtrijen

Bovenaan het Wachtrijpaneel klik u op  - **Opties**. Hier kunt u aanpassingen maken in de schermweergave voor dit paneel. In het uitvouwmnu 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 Center 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.

## Inschakelen Nachtstand Negeren of Forceer Doorschakelen

- In het Wachtrijpaneel, klik op Service Mode icoon of klik op  - **Opties** en in het uitklapmenu op Favoriete Wachtrij bewerken.
- In het nieuwe scherm Favoriete Wachtrij bijwerken, kunt u **Nachtstand Negeren** of **Forceer Doorschakelen** aan-/uitvinken.
- Klik op  OPSLAAN - **Opslaan** om te bevestigen.

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

## Informatie per wachtrij

De volgende informatie wordt weergegeven per wachtrij:


- Naam en nummer van het Call Center.
- Service mode icoon : zet de 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.







## 6.2 Gebruik van Wachtrijen

### Positie van gesprek in wachtrij veranderen

- In het Wachtrijpaneel, klik op een Call Center tab.
- Klik op het bewuste gesprek en vervolgens klik op **SORTEREN** - Sorteren.
- Klik in het uitvouw scherm 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

- In het Wachtrijpaneel, klik op een Call Centertab.
- Klik op het bewuste gesprek en vervolgens klik op **SORTEREN** - Sorteren.
- Klik op Zet bovenaan in het uitvouw scherm.

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

### Gesprek uit wachtrij aannemen

- In het Wachtrijpaneel, klik op een Call Centertab.
- Klik op het bewuste gesprek en klik op **AANNEMEN** - Aannemen.

### Gesprek uit wachtrij toewijzen aan agent

- In het Wachtrijpaneel, klik op het bewuste gesprek.
- In het Contactenpaneel, klik op de Agenttab.
- Klik op de agent en vervolgens klik op **DVB** - Doorverbinden.

### Gesprek uit wachtrij doorverbinden naar willekeurig nummer

- In het Wachtrijpaneel, klik op het bewuste gesprek.
- In het Invoerveld, voer een nummer in en klik op **DVB** - Doorverbinden.

### Verplaats gesprek naar een andere wachtrij

- In het Wachtrijpaneel, klik op het bewuste gesprek.
- In het Contactenpaneel, klik op de Wachtrijtab.
- Klik op de wachtrij waar het gesprek naartoe moet worden verplaatst.
- Klik op **DVB** - Doorverbinden.





## 6.3 Beheren en Monitoren Agenten

U kunt agenten monitoren door de Agent tab 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.

### Agent details en Skill-niveau

U kunt per agent de details en skill-niveau (mits ingegeven) inzien die door op de Agent tab te klikken. U ziet het aantal toegewezen wachtrijen, de huidige gesprekken in volgorde van aankomst en gespreksdetails per Agent. Daarnaast ziet u per Wachtrij het call center ID, of een Agent al dan niet in de Wachtrij is ingelogd en het skill- niveau van betreffende Agent.


### Oproep agent overnemen

- In het Wachtrijpaneel , selecteer de betreffende oproep.
- Klik **AANNEMEN** - **Aannemen**, het gesprek verschijnt nu in het Gesprekkenpaneel.

### Status agenten aanpassen

- In de Agent tab, selecteer de betreffende agent en klik op **ACD** - **Verander Agent Status**.
- Selecteer vervolgens welke status de agent moet krijgen (Beschikbaar, Niet beschikbaar, Afhandeling of Uitloggen).
- Als Niet beschikbaar is geselecteerd, kan het zijn dat er tevens een code moet worden geselecteerd, mits dit voor uw organisatie voorgeprogrammeerd is.

### Instellen monitoren agenten

- In de Agent tab, klik op .
- In het nieuw geopende scherm, selecteer welke agenten u wilt monitoren.
- Klik op **OPSLAAN** **Opslaan** U ziet nu de geselecteerde agenten die nu worden gemonitord. Een agent, die niet aan een Call Center is toegewezen, is getint.

### Meeluisteren huidig gesprek agent

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

- In de Agent tab, selecteer de betreffende agent en klik op **SM** **Gesprek in Wachtrij Monitoren**.
- Een nieuw gesprek verschijnt in het Conferentiepaneel.

### Meeluisteren volgend gesprek agent

- Voor deze functie mag de agent maar één gesprek in behandeling hebben.
- In de Agent tab, selecteer de betreffende agent en klik op **SMN** **Volgende Gesprek in Wachtrij Monitoren**.
- Een nieuw gesprek verschijnt in het Conferentiepaneel.





## 6.4 Rapportage

One Net Call Center voorziet in uitgebreide rapportagemogelijkheden voor de Supervisor en Beheerder evenals enkele rapportages voor de Agent over de eigen statistieken. Standaard is er een aantal historische en real-time rapportages te genereren. Er zijn verschillende historische en realtime standaardrapportages op te vragen over Agenten, Wachtrijen en Servicelevels.

- Op het Call Center hoofdscherm, klik op **Rapportage** rechts bovenin het scherm.
- In het nieuw geopende rapportagescherm, kies het gewenste sjabloon in het uitvoerschermb.
- Na de selectie van de gewenste rapportage, kiest u vervolgens opties zoals datum, tijd, historisch of automatisch, output formaat, sampling, etc.
- Klik op **MAAK RAPPORT** - **Maak Rapport**.

De verschillende rapportages worden weergegeven in Hoofdstuk 8.

## 6.5 Dashboard

Met het Dashboard kunt u real-time statistieken bekijken van de aan u toegekende wachtrijen en agenten. Als u gebruik maakt van het Dashboard, opent u deze in een separate pagina; deze kunt u tijdens uw Call Centerwerkzaamheden open laten staan.

U ziet:

- In het Wachtrij-overzicht 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; U kunt deze in het Wachtrij-overzicht (Dashboard) laten zien door per wachtrij **Toon agenten** aan-/uit te vinken.

## 6.6 Instellingen

Als toevoeging op de instellingen, beschreven voor Agenten in Hoofdstuk 3.4, kunnen via het Hoofdscherm via de tab 'rapportages' onder 'Instellingen' de grenswaarden van de rapportages aangegeven worden.



## 7. Toetsenbord Sneltoetsen

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

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



## 8. Call Center Rapportages

Naast de mogelijkheid om eigen rapportage-formats te produceren, geeft One Net Enterprise u standaard de volgende veel voorkomende Agent en Call Center rapportage-opties.

**Let op!** uw systeemconfiguratie kan van invloed zijn op de beschikbaarheid van rapportagesjablonen.

### Standaard Agent Rapportages

One Net Enterprise geeft de volgende standaard rapportage-mogelijkheden op Agent niveau:

Agent Call Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor actuele of historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft het aantal gesprekken per agent per gesprekstype weer in een tabel of cirkeldiagram en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Call by Skill Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor actuele of historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft het aantal ACD gesprekken weer die de agent op verschillende skill niveaus heeft ontvangen in een tabel of cirkeldiagram en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Duration Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor actuele of historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft informatie weer van de gespreksduur van de afgehandelde gesprekken door de agents in een tabel of een staafdiagram en heeft geen prestatieparameters nodig</p>
Agent Duration by Skill Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor actuele of voor historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft de ( gemiddelde) ACD gespreksduur per agent op verschillende skill-niveau's weer in een tabel of een staafdiagram, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Call Detail Report	<p>Realtime rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor actuele of historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft het aantal ACD gesprekken weer, die de agent heeft gemaakt en ontvangen – ongeacht of deze succesvol waren - in een tabel of staafdiagram, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>







Agent Activity Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor actuele of historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft activiteitsinformatie van de Agent weer in de verschillende statussen over de duur in tabelvorm of in een staafdiagram, over de aantallen in tabel vorm en beschikbaarheidsduur in cirkeldiagram. Voor de juiste weergave zijn de prestatieparameters Call Completion en Short Duration nodig</p>
Agent Activity Detail Report	<p>Non-interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft detailinformatie weer van o.a. de status, beschikbaarheid en de gespreksduur van de Agent in tabelvorm en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Summary Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft prestatiegerelateerde informatie van de agenten weer inclusief gemiddelde en langste tijden van diverse statussen en gesprekstypen. De gespreksonderdelen, activiteitenonderdelen en High Water marks worden weergegeven in tabel- en staafdiagramvorm; zij hebben geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Unavailability Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft niet beschikbaarheids codes en de tijdsduur weer in tabelvorm staaf- en cirkeldiagram en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Disposition Code Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft disposition code gerelateerde informatie van de agenten weer in tabel en cirkeldiagram en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Agent Sign In Sign Out Report	<p>Non-interval gebaseerde rapportage voor beheerder, agent en supervisor voor historische rapportage.</p> <p>Het rapport geeft sign-in en sign-out informatie van de agenten weer en de gemiddelde aanwezigheidsduur in tabel en staafdiagram, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>





## Standaard Call Center Rapportages

One Net Enterprise geeft de volgende standaard rapportage mogelijkheden op call center niveau:

Call Center Incoming Calls Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor het opvragen van actuele of historische rapporten.</p> <p>Het rapport geeft weer hoe inkomende gesprekken worden afgehandeld door callcenters in een tabel of cirkeldiagram, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Call Center Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor het opvragen van actuele of historische rapporten.</p> <p>Het rapport geeft weer hoe gesprekken worden afgehandeld door callcenters vanaf de wachtrij en bevat de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Call Center Activiteiten in een tabel- of cirkeldiagram</li><li>- Call Center Activiteiten van beantwoorde gesprekken en Skill niveau in cirkeldiagramvorm</li><li>- High Water Marks in tabelvorm.</li></ul> <p>Voor de juiste weergave is een Service Level prestatie parameter nodig.</p>
Call Center Presented Calls Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van actuele of historische rapporten.</p> <p>Het rapport geeft weer hoe gesprekken vanuit wachtrij worden afgehandeld. Het rapport geeft dezelfde informatie weer als Call Center Report, alleen zonder weergave van terugkerende gesprekken in cirkeldiagramvorm.</p> <p>Voor de juiste weergave is een Service Level prestatie parameter nodig.</p>
Abandoned Call Report	<p>Realtime interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van actuele of historische rapporten. Het rapport geeft informatie weer over afgebroken gesprekken in staafdiagram- of tabelvorm.</p> <p>Voor de juiste weergave zijn Abandoned Calls en Service Level parameters nodig.</p>





---

Call Center Summary Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van historische rapporten. Het rapport geeft een overzicht van call center en DNIS prestatie, inclusief statistieken van gemiddelde wachttijd, beantwoordingstijd en bezettingsgraad.</p> <p>Het rapport bevat een call center summary tabel en een lijndiagram, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Service Level Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van historische rapporten. Het rapport geeft weer hoe inkomende gesprekken naar de ingegeven Service Levels zijn afgehandeld en weergegeven in Service Level tabel, Gemiddelde Service Level staafdiagram en Service Level Afwijking lijndiagram.</p> <p>Voor de juiste weergave zijn Service Level en Service Level Objective parameters nodig.</p>
Call Center Call Detail Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van historische rapporten.</p> <p>Het rapport geeft informatie over ontvangen gesprekken door call center of DNIS weer, weergegeven in een Call Detail tabel, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Call Center Disposition Code Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van historische rapporten.</p> <p>Het rapport geeft informatie over door agenten gebruikte disposition codes per call center of DNIS weer middels disposition code cirkel diagram en –tabel, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>
Call Center Overflow Matrix Report	<p>Interval gebaseerde rapportage voor beheerder en supervisor voor opvragen van historische rapporten.</p> <p>Het rapport geeft gespreksinformatie weer naar de ingestelde overflow policy van de ene call center of DNIS naar een andere binnen de organisatie, middels een overflow matrix, en heeft geen prestatieparameters nodig.</p>

---

