



One Net Enterprise

FAQ - Eindgebruiker

Release 2014

The future is exciting.

Ready?



Inhoudsopgave

1. Woord vooraf	4
2. Eindgebruiker basis	5
2.1. Inleiding en werking van basisfuncties	5
2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van One Net Enterprise en de werking van de vaste toestellen?.....	5
2.1.2. (vaste toestel) Hoe zet ik een gesprek in de wacht op mijn vaste toestel?	5
2.1.3. (vaste toestel) Hoe verbind ik een gesprek door?	5
2.1.4. (vaste toestel) Hoe neem ik een gesprek over van een collega?	5
2.1.5. (huntgroep) Kan ik een huntgroep handmatig omleiden?.....	5
2.1.6. (vaste toestel) Is er een verschillende beltoon mogelijk voor interne en externe oproepen?.....	6
2.1.7. (algemeen) Is er een verschil tussen interne en externe routing?.....	6
2.1.8. (algemeen) Hoe kan ik de rinkeltijd van mijn voicemail instellen?	6
2.1.9. (vaste toestel) Hoeveel verkorte kiesnummers kan ik aanmaken?.....	6
2.1.10. (vaste toestel) Kan ik meerdere nummers laten binnenkomen op 1 toestel en zien welk nummer men gebeld heeft?	6
2.1.11. (algemeen) Kan ik deelnemen aan meerdere call pickup-groepen?.....	6
2.1.12. (algemeen) Kan ik een ander nummer tonen dan het hoofdnummer bij externe gesprekken?.....	6
2.1.13. (algemeen) Als ik blind doorverbind, kan de ontvanger dan zien wie er belt?	7
2.1.14. (mobiele toestel) Kan ik ook gesprekken doorverbinden vanaf mijn mobiele toestel?	7
2.1.15. (mobiele toestel) Kan ik ook een conference call opzetten vanaf mijn mobiele toestel?	7
2.1.16. (mobiele toestel) Met hoeveel deelnemers kan ik een conferentiegesprek opzetten met mijn mobiele telefoon?.....	7
2.1.17. (ONE combi profiel) Waarom zie ik gemiste oproepen op het display van mijn mobiele toestel staan, terwijl ik deze gesprekken met mijn vaste toestel heb beantwoord?.....	7
2.1.18. (ONE mobiel profiel, ONE flex profiel, ONE combi profiel) Is het ook mogelijk om bij oproepen vanaf het mobiele toestel mijn vaste nummer weer te geven bij de ontvanger?	7
2.1.19. (ONE combi profiel) Ik wil wisselen van device tijdens een gesprek. Bijvoorbeeld van mijn mobiel naar mijn vaste telefoon of andersom. Hoe doe ik dit?	8
2.1.20. (ONE vaste profiel en combi profiel) Welk telefoonnummer krijgt de ontvanger te zien als ik een oproep doorverbind met mijn vaste toestel naar een ander nummer?.....	8
2.2. Werking van de One Net Enterprise Toolbar	8
2.2.1. (toolbar) Ik probeer te bellen met de Toolbar, maar ik ontvang geen oproep; hoe kan ik dat oplossen?	8
2.2.2. (toolbar) Hoe worden gesprekken die met de toolbar worden afgehandeld in rekening gebracht?.....	8
2.3. Gebruik van de Gigaset IP DECT toestellen	9
2.3.1. (IP DECT) Welke functies worden ondersteund door de IP DECT toestellen?.....	9
2.3.2. (IP DECT) Waar vind ik meer informatie over het gebruik van de IP DECT toestellen?	9
2.4. Problemen oplossen.....	9
2.4.1. (vaste toestel) Waarom brandt de lijntoets op het toestel oranje?.....	9
3. Eindgebruiker Receptionist (Telefoniste)	10
3.1. Inleiding en werking van basisfuncties	10
3.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Receptioniste/Telefoniste applicatie van One Net?	10
3.1.2. Hoe voeg ik een wachtend gesprek toe aan een conference?.....	10
3.1.3. Er zijn bij onze organisatie meerdere receptionisten; kunnen deze elkaars gesprekken zien en bijvoorbeeld uit de wacht halen?.....	10
3.1.4. Kan de Receptioniste de status zien van One Net Enterprise gebruikers met een ONE mobiel of combi-profiel?	10
3.1.5. Hoe kan ik zien of een gebruiker bezet is?.....	10
4. Eindgebruiker Call Center (Agent en Supervisor)	11
4.1. Inleiding en werking van basisfuncties	11
4.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Call Center applicatie van One Net?	11
4.1.2. Ondersteunt het Call Center meerdere wachtrijen?	11
4.1.3. Hoeveel real-time en historische rapportages kunnen er opgevraagd worden in het Call Center ?	11
4.1.4. Kan de Call Center Agent in meerdere groepen zijn aangemeld?.....	11



4.1.5. Kan de Call Center gebruiker de status zien van andere One Net gebruikers?	11
4.1.6. Mijn organisatie maakt gebruik van de Call Center flexwerkplek (inloggen op mijn profiel vanaf verschillende werkplekken). Waar vind ik informatie over de werking daarvan?	11
4.1.7. Soms blijft de gebruiker nog op een telefoon aangemeld staan (met de Flexwerkplek functie), maar is deze gebruiker niet meer aanwezig. Wat kan ik dan het beste doen?	11
4.1.8. Hoe weet ik dat ik als supervisor de laatste ben die uitlogt?	12



1. Woord vooraf

Vodafone stelt deze lijst van 'Frequently Asked Questions' (veelgestelde vragen) graag beschikbaar aan u als One Net Enterprise gebruiker, zodat u zoveel mogelijk kunt profiteren van de voordelen en mogelijkheden van One Net. In dit document zijn antwoorden op FAQ's te vinden voor zowel 'reguliere' eindgebruikers als voor gebruikers van de geavanceerde toepassingen voor Receptionist en Call Center.

Ondanks dat wij dit FAQ document met grote zorgvuldigheid hebben samengesteld kunnen fouten niet worden uitgesloten. Ook kan het zijn dat gegevens niet meer actueel zijn door bijvoorbeeld wijzigingen/verbeteringen van de dienst. Aan deze uitgave kunnen daarom geen rechten worden ontleend.



2. Eindgebruiker basis

2.1. Inleiding en werking van basisfuncties

2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van One Net Enterprise en de werking van de vaste toestellen?

Informatie over de werking en functionaliteiten van One Net Enterprise voor de eindgebruiker is te vinden in diverse handleidingen. Deze worden over het algemeen door de beheerder van uw bedrijf ter beschikking gesteld. Veel gebruikte handleidingen zijn:

- Vodafone One Net Enterprise Toestelhandleiding: hierin wordt de werking van de vaste One Net toestellen Cisco 504, 508 en 514 uitgelegd
- Vodafone One Net Enterprise Handleiding Eindgebruiker: uitsluitend voor bedrijven die de self-service omgeving voor eindgebruikers ter beschikking stellen; in deze handleiding wordt de werking van de self-service portal toegelicht
- Vodafone One Net Enterprise IP DECT QRG, waarin de werking van de standaard Gigaset IP DECT apparatuur is toegelicht. Voor de IP DECT toestellen zijn de FAQ-toelichtingen in deze paragraaf met de aanduiding 'vaste toestel' niet van toepassing.
- Tevens zijn er handleidingen (QRG's) beschikbaar voor gebruik van de One Net Enterprise Toolbar, de One Net Receptionist en de One Net Call Center profielen.

2.1.2. (vaste toestel) Hoe zet ik een gesprek in de wacht op mijn vaste toestel?

U kunt een actief gesprek in de wacht zetten door op de wachtknop (de toets met 'hand-symbool') te drukken. Als een gesprek in de wacht staat, knippert de lijntoets rood. Ook staat in het display de informatie dat het gesprek in de wacht staat. Om een beller uit de wacht te halen, drukt u op de bijbehorende lijntoets.

2.1.3. (vaste toestel) Hoe verbind ik een gesprek door?

Tijdens een actief gesprek drukt u op de knop "drstn" en toetst het nummer in waarnaar u wilt doorverbinden. De beller wordt automatisch in de wacht gezet. Als er wordt opgenomen en u het gesprek heeft aangekondigd, drukt u nogmaals op de knop "drstn" om de actie te voltooien. Nu is het gesprek weg van uw toestel. Als u probeert door te verbinden en de ontvanger neemt niet op of weigert de oproep, kunt u de beller weer terugnemen. Dit doet u door de op betreffende lijntoets te drukken (net als het uit de wacht halen van een beller).

2.1.4. (vaste toestel) Hoe neem ik een gesprek over van een collega?

Als het toestel van uw collega rinkelt, kunt u dit toestel overnemen door de hoorn op te nemen en *98 in te toetsen. Dit kan alleen als u en uw collega in dezelfde 'pickup' groep zitten.

2.1.5. (huntgroep) Kan ik een huntgroup handmatig omleiden?

Een huntgroup kan alleen worden omgeleid via de self-service portal. Handmatig op het toestel is dit niet mogelijk. Indien u dus geen toegang heeft tot de self-service portal dient u hiervoor contact op te nemen met uw beheerder.



2.1.6. (vaste toestel) Is er een verschillende beltoon mogelijk voor interne en externe oproepen?

Nee, er is geen mogelijkheid om verschil te maken in belritme of beltoon tussen interne en externe oproepen.

2.1.7. (algemeen) Is er een verschil tussen interne en externe routing?

Er is geen verschil tussen een interne of externe routing (bijvoorbeeld doorschakelen). Er is maar een routing mogelijk.

2.1.8. (algemeen) Hoe kan ik de rinkeltijd van mijn voicemail instellen?

Op uw vaste of mobiele nummer kunt u een inkomende oproep - na een vooraf ingesteld aantal belsignalen - laten doorschakelen naar voicemail. Op uw vaste nummer kunt u oproepen na eenzelfde aantal belsignalen ook laten doorschakelen naar een ander nummer via de instelling 'doorschakelen bij geen antwoord'. Het voor beide instellingen geldende aantal belsignalen staat standaard op vijf. Wijzigen van deze instelling (die voor beide doorschakelingen geldt) werkt als volgt:

- Op uw vaste telefoon past u deze - voor uw vaste nummer - aan via FAC code *61.
- Via de ONE Toolbar past u deze instelling voor uw vaste nummer aan via de instelling 'Call Forwarding No Answer'. Deze instelling - ook als u geen gebruik maakt van 'doorschakelen bij geen antwoord' - geldt dus ook voor voicemail. In dat laatste geval dient u daarbij de 'Call Forwarding No Answer' tijdelijk instelling 'On' te zetten. Na het invoeren van de juiste 'number of rings' en toepassen via 'Apply' kunt u de instelling weer op 'Off' zetten.
- Via uw mobiele telefoon past u deze instelling - voor uw mobiele nummer - aan via FAC code *61. U wordt gevraagd het aantal belsignalen in te toetsen, waarna u afsluit met een '#'. Raadpleeg hiervoor ook de Eindgebruiker QRG.

2.1.9. (vaste toestel) Hoeveel verkorte kiesnummers kan ik aanmaken?

Er kunnen per toestel 100 verkorte kiesnummers aangemaakt worden. In de toestelhandleiding vindt u meer informatie over het instellen en gebruik van verkorte kiesnummers.

2.1.10. (vaste toestel) Kan ik meerdere nummers laten binnenkomen op 1 toestel en zien welk nummer men gebeld heeft?

U kunt meerdere nummers laten binnenkomen op 1 toestel. Herkenning van het gebelde nummer is echter alleen mogelijk met behulp van de Call Center-functionaliteit. Daar zijn extra kosten aan verbonden. Neem daarvoor contact op met uw beheerder.

2.1.11. (algemeen) Kan ik deelnemen aan meerdere call pickup-groepen?

Nee, elke gebruiker kan maar aan 1 call pickup-groep deelnemen.

2.1.12. (algemeen) Kan ik een ander nummer tonen dan het hoofdnummer bij externe gesprekken?

Ja, het is mogelijk om een ander nummer te tonen dan het hoofdnummer. Dit is per gebruiker apart in te stellen, maar over het algemeen is dit een instelling die door uw beheerder wordt bepaald.



2.1.13. (algemeen) Als ik blind doorverbind, kan de ontvanger dan zien wie er belt?

- Doorverbinden naar een mobiel toestel: Als u een gesprek met beller A 'blind' (dat wil zeggen zonder vooraankondiging aan de ontvanger) doorverbindt, zal de ontvanger van het doorverbonden gesprek standaard op het mobiele toestel uw meegezonden nummer zien. Dit nummer zal in de regel ook zichtbaar blijven na de doorverbind-actie.
- Doorverbinden naar een vast toestel: Als u een gesprek met beller A 'blind' (dat wil zeggen zonder vooraankondiging aan de ontvanger) doorverbindt, zal de ontvanger van het gesprek standaard op het vaste toestel het nummer van beller A kunnen zien na afronding van de doorverbind-actie. Het kan zijn dat uw One Net Enterprise beheerder voor uw bedrijf een afwijkende werking heeft laten instellen.

2.1.14. (mobiele toestel) Kan ik ook gesprekken doorverbinden vanaf mijn mobiele toestel?

Het Vodafone netwerk ondersteunt doorverbinden vanaf het mobiele toestel, echter is het zo dat de daadwerkelijke beschikbaarheid en werking daarvan mede afhangt van de mogelijkheden van uw mobiele telefoon. U kunt daarvoor het beste de handleiding van uw mobiele telefoon of smartphone raadplegen. Vodafone kan eventueel hierover adviseren.

2.1.15. (mobiele toestel) Kan ik ook een conference call opzetten vanaf mijn mobiele toestel?

Het Vodafone netwerk ondersteunt inderdaad conference calling vanaf het mobiele toestel. De beschikbaarheid en werking daarvan hangt echter mede af van de mogelijkheden van uw mobiele telefoon. U kunt daarvoor het beste de handleiding van uw mobiele telefoon of smartphone raadplegen.

2.1.16. (mobiele toestel) Met hoeveel deelnemers kan ik een conferentiegesprek opzetten met mijn mobiele telefoon?

Met uw mobiele telefoon kunt u met maximaal 3 deelnemers een conferentiegesprek opzetten, mits deze functie door uw mobiele toestel wordt ondersteund. Indien u voor het opzetten van het gesprek gebruik maakt van de ONE Toolbar kunt u met 5 deelnemers een conferentiegesprek opzetten.

2.1.17. (ONE combi profiel) Waarom zie ik gemiste oproepen op het display van mijn mobiele toestel staan, terwijl ik deze gesprekken met mijn vaste toestel heb beantwoord?

Indien u over een ONE combi profiel beschikt worden oproepen die u op uw vaste toestel beantwoord veelal wel getoond als 'gemiste oproep' op het mobiele toestel. Deze weergave is een functie van het door u gebruikte mobiele toestel; dit is niet vanuit de One Net omgeving aan te passen.

2.1.18. (ONE mobiel profiel, ONE flex profiel, ONE combi profiel) Is het ook mogelijk om bij oproepen vanaf het mobiele toestel mijn vaste nummer weer te geven bij de ontvanger?

Indien u over een ONE Flex profiel of een ONE combi profiel beschikt kunt u uw vaste nummer meesturen vanaf uw mobiel. Indien u het gesprek opzet met de ONE toolbar of andere client applicaties voor One Net, dan stuurt u standaard het vaste nummer mee. U kunt ook gebruik maken van de bijbehorende Feature Access Codes om in te stellen of u uw vaste nummer dan wel mobiele nummer wilt uitsenden:

- Gebruik *30 voor weergave vaste nummer, toets *30 in op uw mobiel en daarna de kies-toets (deze toets is vaak een groen telefoontje).
- Gebruik #30 voor weergave mobiele nummer, toets #30 in op uw mobiel en daarna de kies-toets (deze toets is vaak een groen telefoontje)..



Indien u over een ONE mobiel profiel beschikt, heeft u geen vast nummer en kunt u deze ook niet vanaf uw mobiel meesturen.

2.1.19. (ONE combi profiel) Ik wil wisselen van device tijdens een gesprek. Bijvoorbeeld van mijn mobiel naar mijn vaste telefoon of andersom. Hoe doe ik dit?

Als u wilt wisselen van device tijdens een telefoongesprek dan kunt u dit op de volgende manier doen:

- *Van uw mobiel naar vaste telefoon:* Als u via uw mobiel een gesprek hebt gebruikt u Feature Access Code *11 op het vaste toestel waar het gesprek naartoe moet. U toetst de code *11 in op het vaste toestel en neemt de hoorn op/of drukt op de kies-toon van het toestel.
- *Van uw vaste telefoon naar uw mobiel:* Als u via uw vaste telefoon een gesprek hebt kunt u het gesprek verplaatsen naar uw mobiele telefoon door via uw vaste telefoon het gesprek door te verbinden naar uw mobiel.

2.1.20. (ONE vaste profiel en combi profiel) Welk telefoonnummer krijgt de ontvanger te zien als ik een oproep doorverbind met mijn vaste toestel naar een ander nummer?

Indien u het gesprek aangekondigd doorverbindt ziet de ontvanger uw nummer (dus het nummer van het toestel dat u gebruikt om door te verbinden). Indien u het gesprek onaangekondigd doorverbindt ziet de ontvanger het nummer van de oorspronkelijke beller (ook wel aangeduid met het A-nummer).

2.2. Werking van de One Net Enterprise Toolbar

2.2.1. (toolbar) Ik probeer te bellen met de Toolbar, maar ik ontvang geen oproep; hoe kan ik dat oplossen?

Controleer in dat geval eerst de volgende zaken :

- Heeft u een geldig telefoonnummer ingevoerd?
- Ga na of het voor uw ONE profiel toegestaan is om bepaalde nummers (bijvoorbeeld internationale nummers of premienummers) te bellen. Standaard gelden de instellingen die voor uw ONE profiel van toepassing zijn ook voor gebruik in combinatie met de Toolbar.
- Ziet u een nummer staan in het 'Call Lines' veld en is het 'End Call' icoon actief? In dat geval is er nog een gesprek actief of probeert de Toolbar nog verbinding te maken naar aanleiding van een eerdere oproep. U kunt door te klikken op het 'End Call' icoon de actieve oproep beëindigen.
- Indien u gebruik maakt van een ander toestel dan uw vaste of mobiele One Net toestel controleert u in het Instellingenscherf of de instellingen bij 'Remote Office' juist staan. Het juiste nummer dient te zijn ingevoerd en de functie dient 'On' te staan.
- Raadpleeg de instellingen met behulp van de One Net Enterprise Toolbar QRG. Indien dit geen oplossing biedt, neem contact op met de One Net beheerder binnen uw organisatie.

2.2.2. (toolbar) Hoe worden gesprekken die met de toolbar worden afgehandeld in rekening gebracht?

In veel gevallen zal een 'Toolbar-gesprek' op dezelfde wijze in rekening gebracht worden alsof het een gesprek is vanaf uw vaste One Net toestel. Indien u met de toolbar – gebruik makend van de Remote Office functionaliteit - een gesprek opbouwt vanaf en/of ontvangt op een toestel dat *geen* onderdeel uitmaakt van uw One Net omgeving (bijvoorbeeld uw telefoon thuis of een privé mobiel toestel), dan



worden bij uw bedrijf mogelijk extra kosten in rekening gebracht voor het opzetten en onderhouden van de 'route' (in feite het gesprek) vanaf uw bedrijf naar het betreffende toestel. Voor het betreffende toestel geldt het gesprek als een 'binnenkomende' oproep.

2.3. Gebruik van de Gigaset IP DECT toestellen

2.3.1. (IP DECT) Welke functies worden ondersteund door de IP DECT toestellen?

De toestellen (de handsets in combinatie met het basis-station) zijn getest voor en ondersteunen de basis-functionaliteiten voor bellen en gebeld worden. Het gebruik van aanvullende bedrijfsfunctionaliteiten als Conference Calling, Call Pick-up en dergelijke kent beperkingen in combinatie met deze IP DECT toestellen. Deze worden daarom door Vodafone niet ondersteund.

2.3.2. (IP DECT) Waar vind ik meer informatie over het gebruik van de IP DECT toestellen?

In de Vodafone One Net Enterprise IP DECT QRG wordt de werking voor bellen en gebeld worden van de standaard Gigaset IP DECT apparatuur binnen Vodafone One Net Enterprise toegelicht. Voor details over de bediening van de handset (datum/tijd instellingen, opladen en dergelijke) verwijzen wij naar de fabriekshandleiding van het betreffende Gigaset C610h toestel.

2.4. Problemen oplossen

2.4.1. (vaste toestel) Waarom brandt de lijntoets op het toestel oranje?

Er zijn problemen met de instellingen van het toestel of met de aansluiting van dit toestel op het bedrijfsnetwerk of het Vodafone netwerk. Neem contact op met uw beheerder.

3. Eindgebruiker Receptionist (Telefoniste)

3.1. Inleiding en werking van basisfuncties

3.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Receptioniste/Telefoniste applicatie van One Net?

Informatie over de werking en functionaliteit van One Net voor de Receptioniste / Telefoniste is te vinden in diverse handleidingen. Deze worden door de beheerder van uw bedrijf ter beschikking gesteld. Veel gebruikt voor de One Net Receptionist zijn:

- Vodafone One Net Toestelhandleiding: hierin wordt de werking van de vaste One Net toestellen Cisco 504 en 508 uitgelegd
- Vodafone One Net Quick Reference Guide Receptionist: hierin worden de belangrijkste functies van de One Net Receptionist (Telefoniste Bedienpost) toegelicht

3.1.2. Hoe voeg ik een wachtend gesprek toe aan een conference?

Selecteer het gesprek in de linkerkolom (het 'gesprekkenpaneel'), selecteer nu de gesprekken die gaan deelnemen aan de conference en kies voor conference.

3.1.3. Er zijn bij onze organisatie meerdere receptionisten; kunnen deze elkaars gesprekken zien en bijvoorbeeld uit de wacht halen?

Nee, dit is niet mogelijk.

3.1.4. Kan de Receptioniste de status zien van One Net Enterprise gebruikers met een ONE mobiel of combi-profiel?

Voor alle binnenkomende gesprekken op het vaste nummer is in de regel de status zichtbaar in de Receptionist applicatie. Deze status wordt echter niet bijgewerkt voor gesprekken die vanaf het mobiele toestel worden opgebouwd (tenzij de beller gebruik maakt van de One Net Enterprise Toolbar) of binnenkomende oproepen naar het mobiele nummer.

3.1.5. Hoe kan ik zien of een gebruiker bezet is?

Zoals in de QRG Receptionist beschreven, ziet u door middel van het Status Icoon (groen, rood etc.) eenvoudig of een nummer in gesprek is op het scherm van uw Receptionist. Belangrijke opmerkingen:

- Bij gebruikers met een meervoudig profiel ziet u de bezet-status afzonderlijk weergegeven voor het vaste en het mobiele nummer. Bij oproepen op het vaste nummer die op het mobiele toestel worden beantwoord zullen beide nummers de status 'bezet' krijgen. Bij oproepen vanaf het mobiele toestel wordt alleen het mobiele nummer als 'bezet' weergegeven. Raadpleeg voor details ook de QRG Receptionist.
- Als een gebruiker zich in het buitenland bevindt wordt de bezet-status niet ondersteund. In sommige situaties zal de status 'vrij' worden weergegeven terwijl de gebruiker in gesprek is; van inkomende oproepen op het vaste nummer wordt dan in de meeste gevallen de gespreksstatus wel volledig weergegeven.



4. Eindgebruiker Call Center (Agent en Supervisor)

4.1. Inleiding en werking van basisfuncties

4.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Call Center applicatie van One Net?

Informatie over de werking en functionaliteit van One Net voor het Call Center (zowel agent als supervisor) is te vinden in diverse handleidingen. Deze worden door de beheerder van uw bedrijf ter beschikking gesteld. Veel gebruikt zijn:

- Vodafone One Net Toestelhandleiding: hierin wordt de werking van de vaste One Net toestellen Cisco 504 en 508 uitgelegd
- Vodafone One Net Quick Reference Guide Call Center: hierin worden de belangrijkste functies van het One Net Call Center toegelicht voor Agents en Supervisors

4.1.2. Ondersteunt het Call Center meerdere wachtrijen?

Ja, dit wordt ondersteund.

4.1.3. Hoeveel real-time en historische rapportages kunnen er opgevraagd worden in het Call Center?

De volgende aantallen rapportages kunnen worden opgevraagd:

- 1 real-time (Queue Performance Analysis)
- 3 historische rapportages (Agent Activity, Agent Utilization, and Queue Trend Analysis)

4.1.4. Kan de Call Center Agent in meerdere groepen zijn aangemeld?

Ja, dit is mogelijk.

4.1.5. Kan de Call Center gebruiker de status zien van andere One Net gebruikers?

Dit kan mits de Call Center gebruiker ook de Receptionist Licentie heeft en ingelogd is op de Receptionist Software. Dit is niet mogelijk via de Callcenter software.

4.1.6. Mijn organisatie maakt gebruik van de Call Center flexwerkplek (inloggen op mijn profiel vanaf verschillende werkplekken). Waar vind ik informatie over de werking daarvan?

Deze informatie vind u in de Vodafone One Net Enterprise QRG Call Center Flexwerkplek .

4.1.7. Soms blijft de gebruiker nog op een telefoon aangemeld staan (met de Flexwerkplek functie), maar is deze gebruiker niet meer aanwezig. Wat kan ik dan het beste doen?

De gebruiker heeft dan niet op de juiste wijze uitgelogd. Als de gebruiker van de flexwerkplek niet meer aanwezig is maar zich niet heeft uitgelogd, kunt u dit als Beheerder ongedaan maken via de 'Force release' functie.

1. U logt in als Beheerder.



2. Klik op de 'Hotelling Host' user account die hoort bij het vaste toestel van de flexwerkplek.
3. Onder 'Call Control' klik op 'Hotelling Host' onder 'Advanced Features'.
4. Door onderaan op 'Force release' te klikken kunt u de koppeling tussen het apparaat en de flexwerker ongedaan maken.

4.1.8. Hoe weet ik dat ik als supervisor de laatste ben die uitlogt?

De agent die als laatste uitlogt krijgt een bericht dat hij diegene is die het laatste uitlogt. Is een supervisor ook agent, dat krijg hij bericht dat hij als laatste uitlogt. Een supervisor kan ook zien bij zijn 'Contacten' onder 'Agents' wat de status is van elke agent, waaronder de status 'Log uit', deze agent is dan uitgelogd.



The future is exciting.

Ready?

