



Vodafone One Net Enterprise

Quick Reference Guide
Receptionist

Februari 2013

The future is exciting.

Ready?



1. Inleiding

Deze *quick reference guide* voor de *One Net Receptionist* beschrijft alle functies die van belang zijn voor dagelijks gebruik van de Receptionist applicatie. Beschreven worden:

- opbouw van het scherm (de 'interface')
- behandelen van gesprekken
- beheren van contacten
- beheren van wachtrijen

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.

Er zijn twee functies die niet vanuit het hoofdscherm zijn te benaderen:

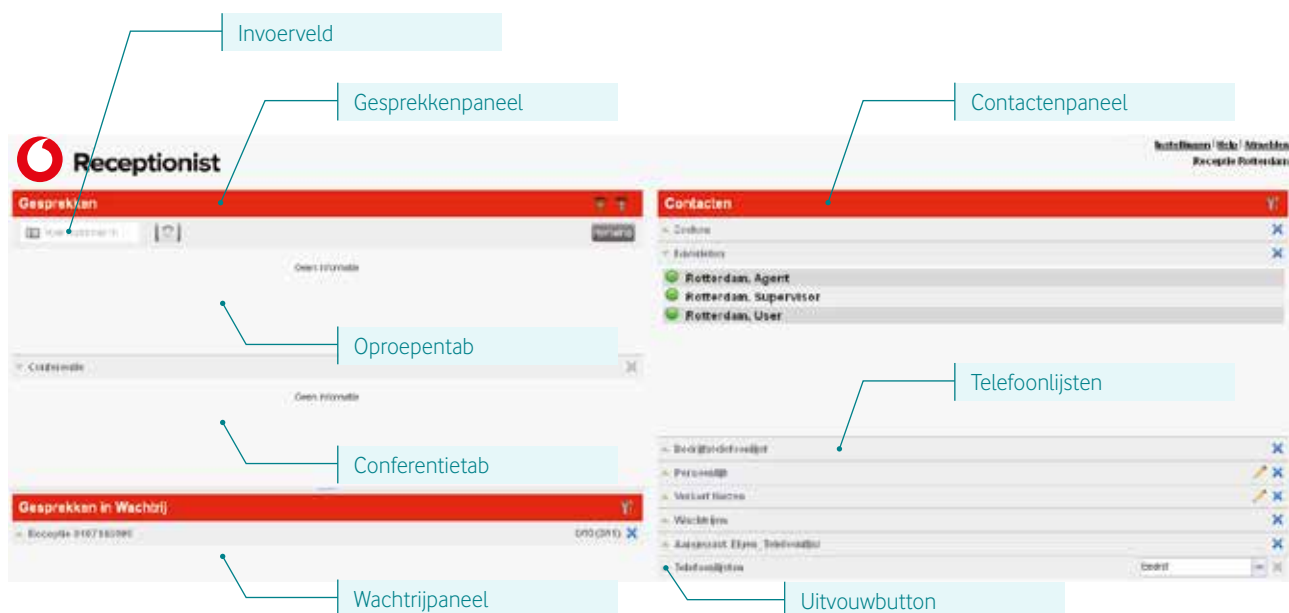
1. Het wijzigen van de 'beschikbaarheids-status'. Deze functie kunt u instellen (indien gewenst) door te kiezen voor de **Instellingen-link** die u rechtsboven in het hoofdscherm vindt. Vervolgens klikt u in het scherm dat dan verschijnt op **Wachtrijentab** en kiest u (onderin het scherm) voor 'beschikbaar' of 'niet beschikbaar'. Aangezien deze instelling de routing van binnenkomende gesprekken beïnvloedt is het van belang dat u deze status alleen wijzigt volgens de aanwijzingen die u daarvoor van uw telecom manager heeft ontvangen.
2. De instelling 'Bewaar indeling bij uitloggen'. Ook deze functie kunt u instellen (indien gewenst) door te kiezen voor de **Instellingen-link** die u rechtsboven in het hoofdscherm vindt. Vervolgens kunt u er in het tabblad **Algemeen**, dat dan zichtbaar is, voor kiezen om deze instelling aan te passen. Aanvinken van deze instelling betekent dat de wijzigingen die u tijdens het gebruik aanbrengt in het Receptionist hoofdscherm (zoals gebruikers die al dan niet gemonitord worden, de scherm-indeling etc.) bij uitloggen automatisch worden bewaard. Zodoende staan de instellingen goed bij de volgende keer inloggen.

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. Door te klikken op de link **Terug naar de receptionist** keert u weer terug naar het hoofdscherm.

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

2. Receptionist Interface

Op de illustratie hieronder vindt u de namen van de belangrijkste onderdelen van de Receptionist interface.



De belangrijkste onderdelen van de Receptionist interface - het *Gesprekkenpaneel*, het *Contactenpaneel* en het *Wachtrijpaneel* - 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* voor het beheren, monitoren en aankiezen van uw contacten. Dit paneel bevat de beschikbare telefoonlijsten. Het *Contactenpaneel* bevat ook de **Zoeken** service.

Het Contactenpaneel bevat de volgende opties en telefoonlijsten:

- **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.
- **Persoonlijk** – deze lijst bevat contacten in uw persoonlijke telefoonlijst
- **Favorieten** – deze bevat de contacten van welke u de status kunt monitoren
- **Bedrijfstelefoonlijst** – dit zijn de contacten binnen uw bedrijf (geconfigureerd door de Telecom Manager van uw bedrijf)
- **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
- **Outlook (indien van toepassing)** – indien deze functie voor u is ingericht vindt u hier uw Outlook contacten

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).


3. Gesprekken Behandelen

3.1 Gesprekken opzetten



Gesprek opzetten vanuit het Contactenpaneel

1. In het *Contactenpaneel*, open de gewenste telefoonlijst
2. Plaats de cursor op het contact en klik het contact aan.
3. 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*.
4. 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*.

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.

3.2 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 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*.

3.3 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** 

3.4 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 Receptionist 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* of *Favorieten* 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 Auto Beantwoorden aanzetten

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

4. Contacten Beheren

Monitoren Contacten

U kunt in het *Contactenpaneel* de status zien van de contactpersonen in verschillende telefoonlijsten (Favorieten, Bedrijfstelefoonlijst en Telefoonlijsten). Van nummers waaraan niet direct een telefoon is gekoppeld (zoals een wachtrij of zelf ingevoerd nummer) en van mobiele nummers, kan de status niet worden weergegeven. De *Favorietengids*, die via het web portaal geconfigureerd wordt, toont de status van een contact. Dit wordt statisch monitoren genoemd. Om dynamisch monitoring van een contact te starten, plaats de cursor op een contact en klik



Mon 

Contact Status

Mogelijke status van een contact kan zijn:


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

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*, *Groep* en *Rangschikken*.

- Onder *Beeld* kunt u selecteren welke Telefoongidsen worden weergegeven en hoe de sortering Naamweergave is.
- Met de optie *Groep* kunt u de groepen aan welke de Receptionist is toegewezen weergeven of verbergen.
- 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.

Notities Maken

U kunt notities maken bij de contacten in de *Bedrijfstelefoonlijst* en de *favorieten-lijst*:

1. Vouw de *Bedrijfstelefoonlijst* uit.
2. Klik op een contact om details te tonen.
3. Het *notitiesveld* kan ingevuld worden; deze notitie blijft zichtbaar voor u bij het betreffende contact zolang de details zichtbaar zijn.
4. Om de details te verbergen, 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. Beheren Wachtrijen

Toon Gesprekken in Wachtrijen

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

- Onder *Beeld* kunt u aan-/uitvinken welke wachtrijen moeten worden weergegeven of verborgen.
- Met de Optie *Groep* kunt u de prioriteitsweergave aan- of uitvinken op groepen die aan de Receptionist zijn toegewezen (mits de facilititeit *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 facilititeit *Prioriteit* vooraf geprogrammeerd is op de betreffende wachtrijen).

Gesprekken uit de Wachtrij halen



1. Op het *Gesprekken* in *Wachtrijpaneel*, vouw een wachtrij uit.
2. Plaats de cursor op een gesprek en klik **Aannemen** . Het gesprek verplaatst nu naar het *Gesprekkenpaneel*, waar u het gesprek kunt beheren.

Positie van een Gesprek in de Wachtrij Veranderen


1. Op het *Gesprekken* in *Wachtrijpaneel*, vouw een wachtrij uit.
2. Plaats de cursor op een gesprek en klik **Sorteren** .
3. Selecteer een nieuwe positie voor het gesprek.

Let op! U kunt een gesprek niet boven een terug verwezen gesprek plaatsen.

Gesprek Doorverbinden naar Contact of Nummer

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

Gesprek Doorverbinden naar een Wachtrij

1. Op het *Gesprekken* in *Wachtrijpaneel*, selecteer een gesprek.
2. In het *Contactenpaneel*, vouw de *Wachtrijen* tab uit, plaats de cursor op een wachtrij, en klik **Doorverbinden** . Het gesprek wordt onder aan de wachtrij geplaatst.
- 3.

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> '

