

Handleiding Receptie+ **KPN EEN**

Versie: 0.9

Datum : 3 januari 2020



1 Opmerking voor de lezer

Deze gebruikershandleiding is bedoeld voor de gebruikers van de Receptie+. De afbeeldingen en screenshots in dit document zijn gemaakt om de beschreven functionaliteit te ondersteunen. Het is daarom mogelijk dat sommige details opzettelijk zijn weggelaten. De afbeeldingen kunnen ook andere details hebben dan de gebruikte applicatie, afhankelijk van de versie, beschikbare functies en configuratie.

1 Inloggen

Wanneer u de browser gebruikt om naar Receptie+ te navigeren (URL: <https://receptionistplus.kpneen.nl/login/>), wordt u doorgestuurd naar een inlogpagina. Hier kunt u uw gegevens invoeren en op 'Inloggen' klikken.

Inloggen



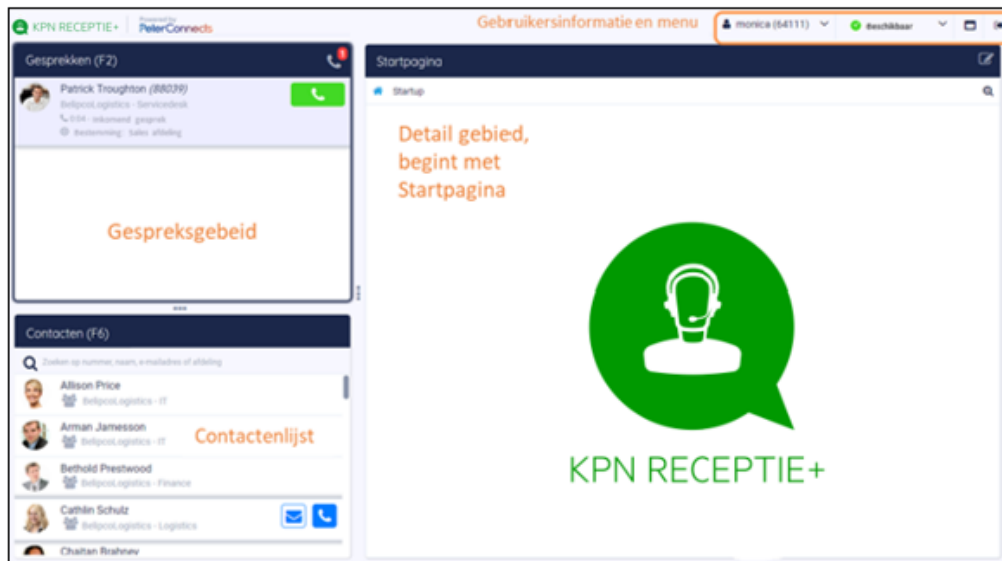


Inloggen

Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u op de link 'Wachtwoord vergeten?' onder het inlogformulier klikken. U wordt doorgestuurd naar een webpagina waar u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen. Merk op dat deze link alleen zichtbaar is als uw provider deze functie beschikbaar heeft gesteld. Als u wilt dat uw gebruikersnaam de volgende keer dat u inlogt wordt onthouden, kunt u 'Onthoud gebruikersnaam' aanvinken.

2 Het Receptie+ Startscherm

Eenmaal ingelogd, ziet u het scherm van de Receptie+. Onderstaande plaatje verklaart de verschillende gebieden:

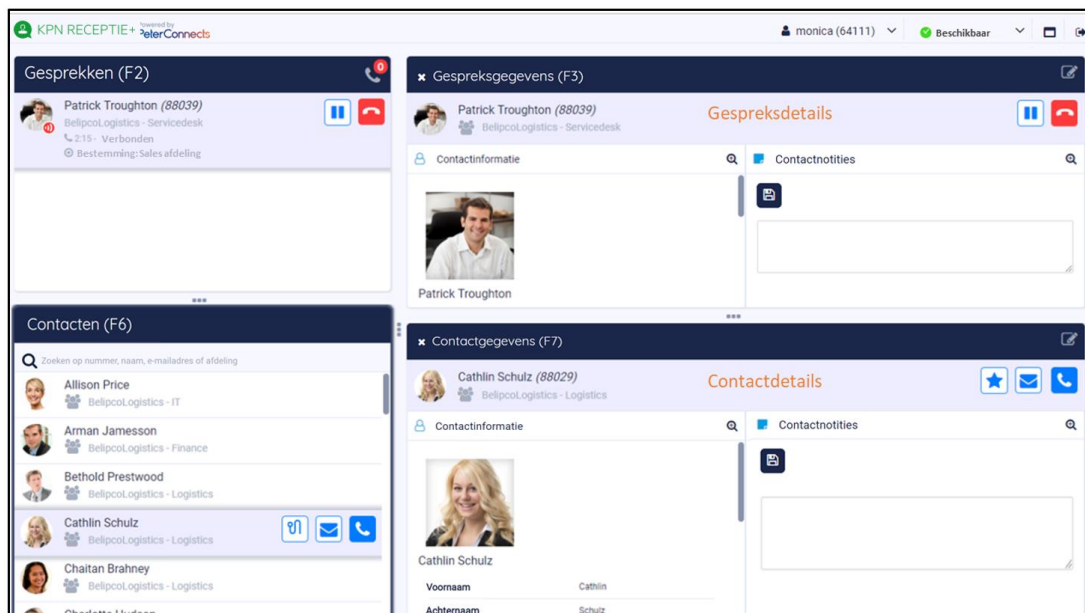


Wanneer u op een gesprek klikt, worden de details van dat gesprek in het F3-scherm weergegeven.

Door op de 'X' te klikken wordt dit scherm gesloten.

Wanneer u op een contactpersoon in de contactlijst klikt, worden de gegevens van die contactpersoon in het F7-scherm weergegeven.

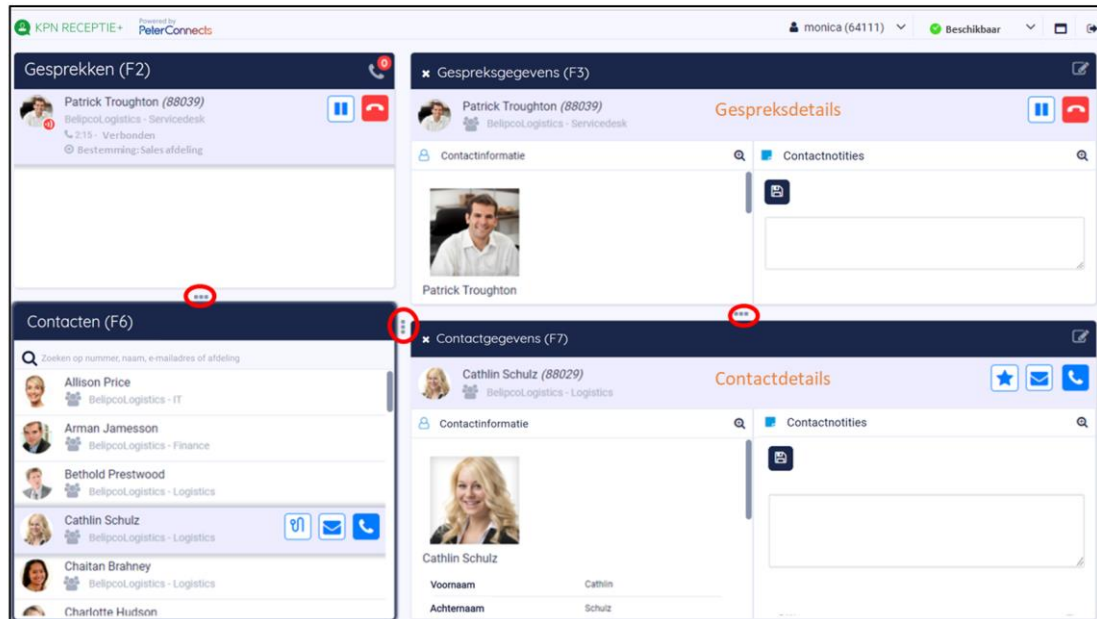
Door op de 'X' te klikken wordt dit scherm gesloten.



* De belfunctionaliteit wordt uitgelegd in het hoofdstuk 'Basisbelfunctionaliteit' verderop in dit document.

2.1 De grootte van de panelen wijzigen

U kunt het formaat van de panelen aanpassen door de 'splitters' (hieronder rood gemarkeerd) te slepen:

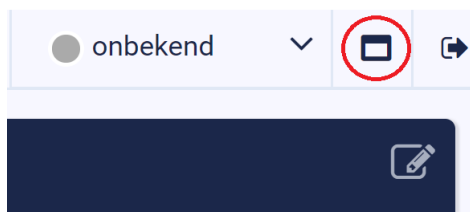


De posities van de splitters worden tussen de sessies door onthouden.

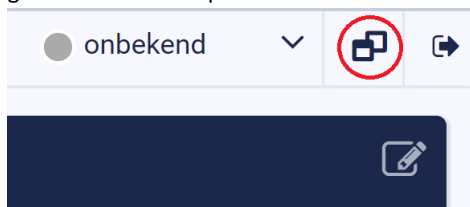
De instellingen worden opgeslagen op de server, zodat u de instellingen ook op andere apparaten beschikbaar heeft.

2.2 Volledig schermmodus

De menubalk bevat een knop om de Receptie volledig scherm te maken:

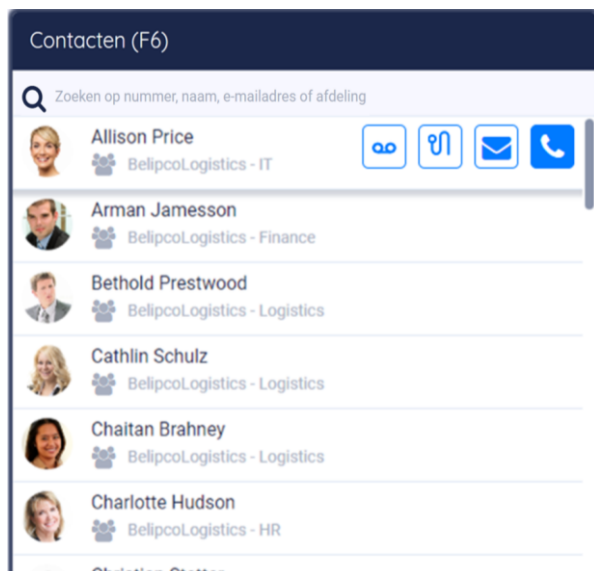


Wanneer de volledige schermmodus is ingeschakeld, kunt u het scherm herstellen naar de oorspronkelijke grootte met de knop Herstellen:



3 Bladeren door de Contactenlijst

De lijst met contactpersonen bevat alle contactpersonen van het bedrijf. De gegevens kunnen worden verzameld uit verschillende bronnen, zoals de Group/Enterprise Directory, Common Phone List en Personal Phone List.



Wanneer u met de muis over een contactpersoon zweeft of een contactpersoon selecteert, hebt u de volgende acties beschikbaar:



Contactpersoon bellen



Stuur een mail naar de contactpersoon



De huidige oproep doorschakelen naar de contactpersoon (alleen beschikbaar wanneer u een huidige (verbonden) oproep heeft)



Het huidige gesprek doorverbinden naar iemands voicemail (alleen beschikbaar wanneer u een huidige (verbonden) oproep heeft)

Contacten zijn gecategoriseerd en dit wordt aangegeven door de volgende pictogrammen:



Persoonlijk contact. Dit contact is alleen zichtbaar voor u.



Groepscontact. Dit contact is zichtbaar voor alle personen binnen uw groep

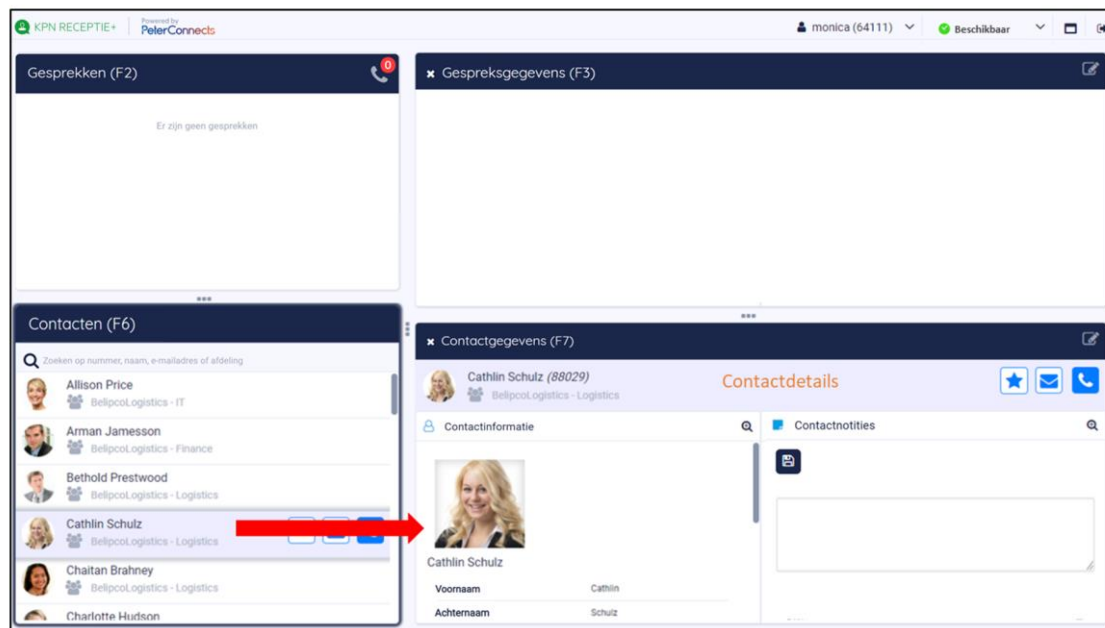


Bedrijfscontact. Dit contact is beschikbaar voor alle gebruikers in het bedrijf.



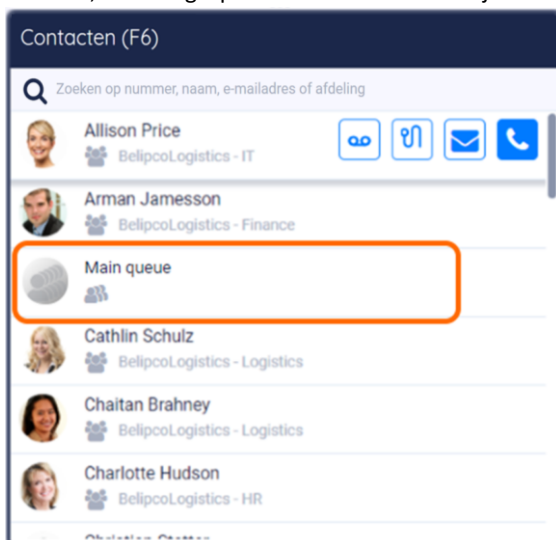
Queue. Dit is geen echt contactpersoon, maar een wachtrij waar je gesprekken naartoe kunt doorverbinden.

Klik op een contactpersoon om de contactgegevens in het rechterscherm te zien.



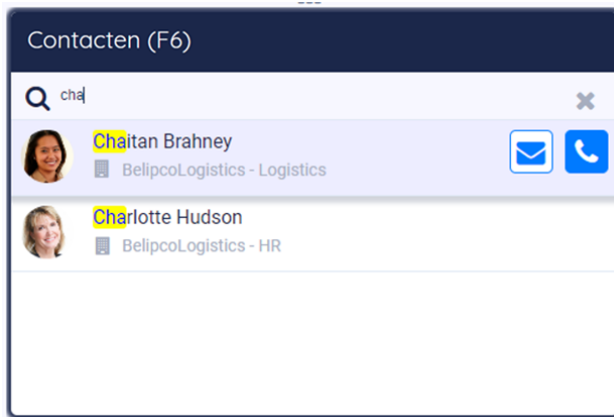
3.1 Wachtrijen

Zoals hierboven beschreven, worden wachtrijen ook als contactpersoon in de lijst met contactpersonen vermeld, zodat u gesprekken naar een wachtrij kunt doorverbinden:

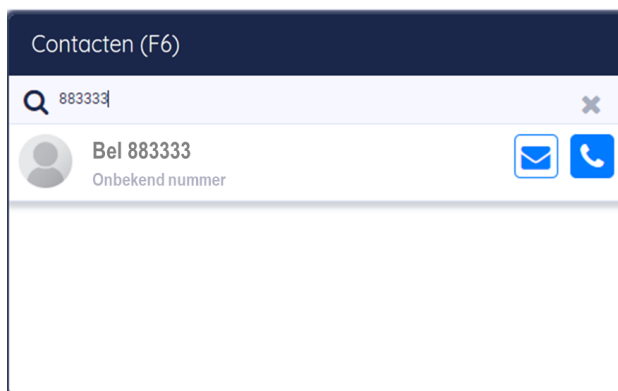


3.2 Zoeken naar een contact

U kunt in het zoekvak klikken en een willekeurige tekst invoeren om te zoeken in de contactlijst. Uw zoektekst wordt gemarkeerd in de zoek resultaten:



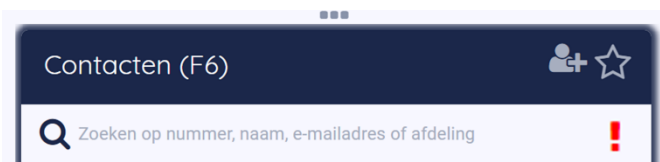
U kunt ook naar een nummer zoeken. Wanneer het nummer niet wordt gevonden, kunt u dat nummer nog steeds bellen:



U kunt op de X in het zoekvak klikken of op "Escape" drukken om de zoektekst te wissen.

3.2.1 Begrenzing van de zoekresultaten afhankelijk van de licentie

Afhankelijk van uw licentie ziet u mogelijk een uitroepteken in het zoekvak:

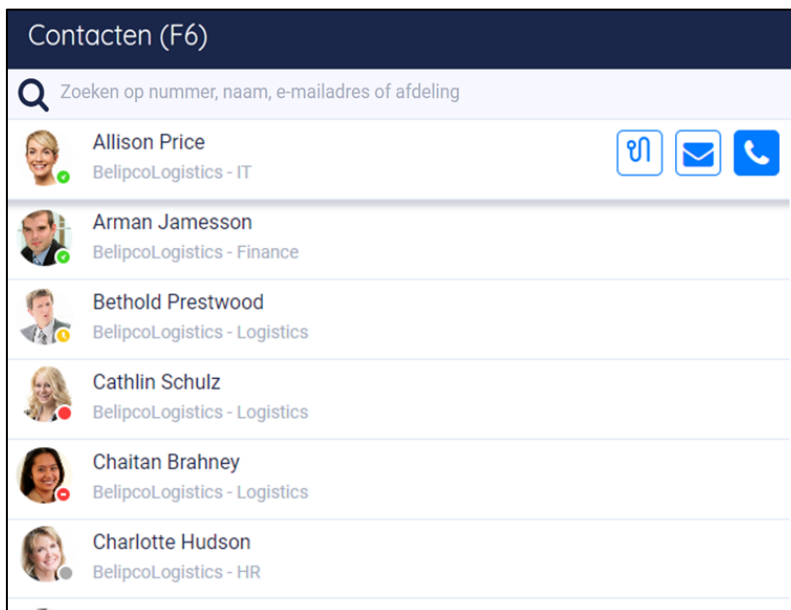


Wanneer u met uw muis over het uitroepteken beweegt, kunt u zien dat uw licentie het aantal groepscontacten dat u ziet mogelijk beperkt.



3.3 Beschikbaarheid

Als de toepassing zo is geconfigureerd dat de beschikbaarheidsstatus van de contacten in uw contactlijst wordt weergegeven, dan kan de contactlijst er zo uitzien:



Afhankelijk van het type telefoniesysteem dat uw bedrijf gebruikt, kan de beschikbaarheidsstatus er iets anders uitzien. De kleuren blijven echter hetzelfde.

De kleuren zijn:

Groen:	Beschikbaar
Rood:	Bezet
Oranje:	Afwezig
Grijs:	Offline of Onbekend

Door met de muis over de beschikbaarheidsstatus-indicator te gaan, wordt de beschikbaarheidsstatus in woorden weergegeven.

De beschikbaarheidsstatus wordt ook weergegeven in het paneel met gespreksgegevens (F3) en in het paneel met contactgegevens (F7), zie de volgende paragraaf.

3.4 Toestelstatus (*hook state*)

Net als de beschikbaarheid, wordt ook de toestelstatus van uw contacten getoond. De volgende statussen kunnen voorkomen:



Verbonden: De contactpersoon is momenteel bezig met een gesprek.



In de wacht: De contactpersoon heeft momenteel een gesprek in de wachtstand staan.

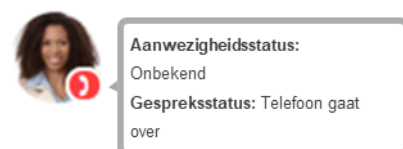


Telefoon gaat over: De telefoon van de contactpersoon gaat momenteel over.

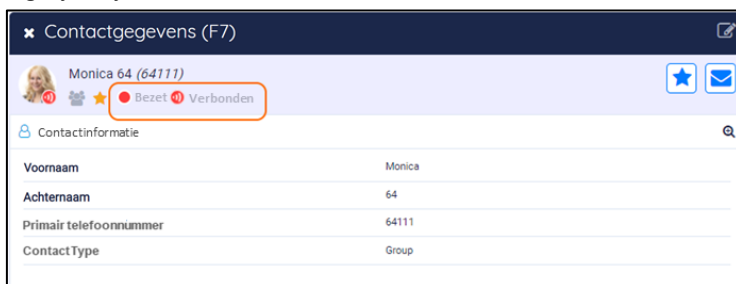


Aan het bellen: De contactpersoon is momenteel een nummer aan het kiezen.

Wanneer de toestelstatus wordt weergegeven, heeft deze voorrang op de beschikbaarheidsstatus. Als u met de muis over de toestelstatus zweeft, dan kunt u beide toestanden zien:



In het paneel met contactgegevens (F7) en het paneel met gespreksgegevens (F3) ziet u beide statuses tegelijkertijd:



Wanneer u met de muis over de beschikbaarheid of de toestelstatus beweegt, ziet u een overeenkomstige knopinfo:



3.5 Niet Storen

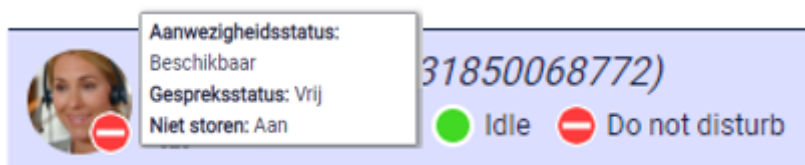
Wanneer een contactpersoon 'Niet storen' heeft aangezet, wordt dit in de contactlijst weergegeven:



En het wordt getoond in het gesprekgebied (F3) en de contactgegevens (F7):



Wanneer u met de muis over het pictogram gaat, ziet u zowel de aanwezigheid als de toestelstatus en de Niet Storen status:

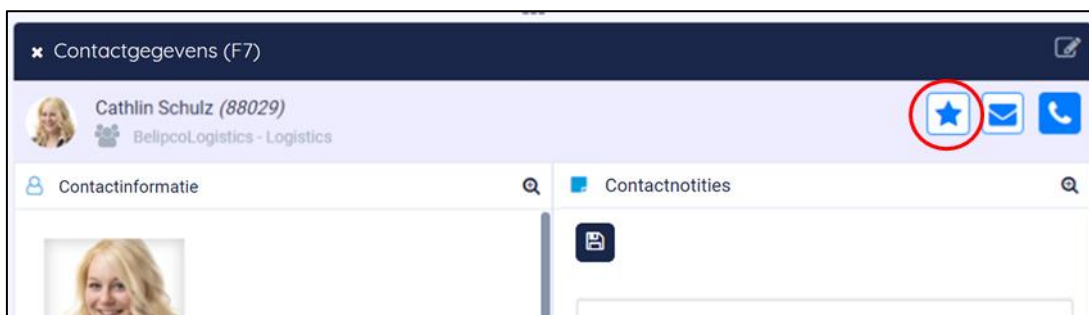


Wanneer de toestelstatus anders is dan 'Beschikbaar', dan heeft de toestelstatus voorrang op de 'Niet Storen'-status:

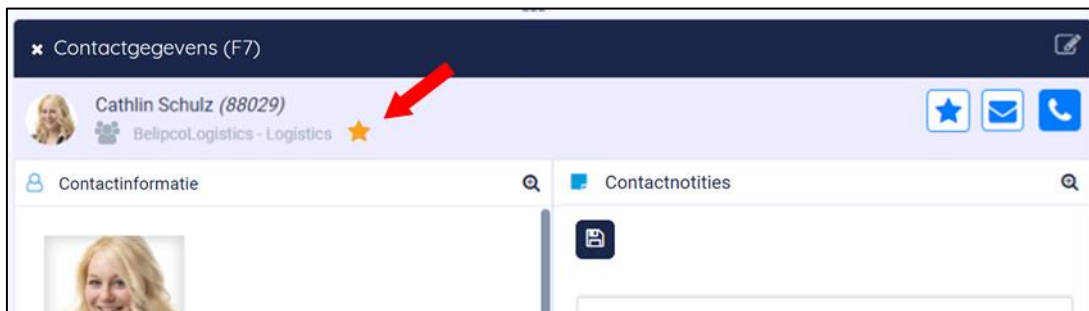


3.6 Favorieten

U kunt een contactpersoon als favoriet markeren door op de ster te klikken in het gebied van de contactgegevens (F7):

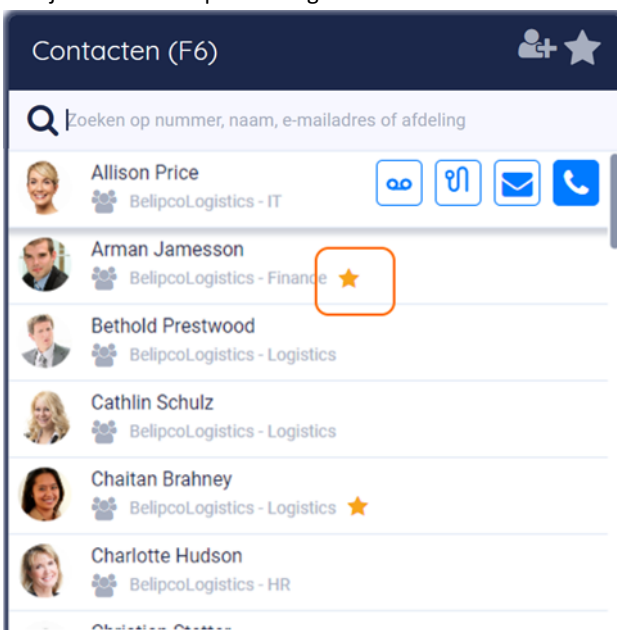


Wanneer het contact als favoriet is gemarkeerd, komt er een ster zichtbaar:



U kunt weer op de knop klikken, om de contactpersoon uit uw favorieten te verwijderen.

De lijst met contactpersonen geeft uw favorieten aan met een ster:



U kunt uw lijst met contactpersonen filteren op favorieten, zie volgende paragraaf.

3.7 Filteren van favorieten

De contactlijst kan op verschillende manieren worden gefilterd.

Wanneer u op 'Filterinstellingen' klikt, kunt u controleren op welk(e) item(s) u de contactlijst wilt filteren.



De filterinstellingen worden in een uitklapmenu weergegeven. Het filter bevat drie secties: favorieten, contacttypes en custom directories.



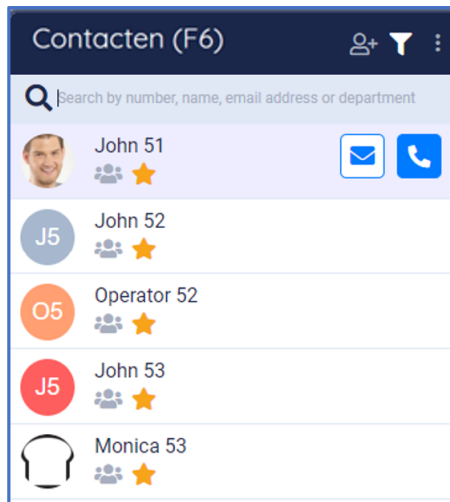
U kunt filteren op een van de secties. Als u bijvoorbeeld alleen favorieten wilt tonen, vinkt u het selectievakje voor 'Favorieten' aan. Of als u alleen Persoonlijke contacten en Wachtrijen wilt zien, vinkt u deze aan. Of als u alleen contactpersonen wilt zien die in de aangepaste directory " staan, kunt u dit keuzerondje aanvinken.

U kunt deze secties ook combineren.

Om de contactenlijst daadwerkelijk te filteren, moet u eerst op 'Filtercontacten' klikken.



Nu wordt de lijst met contactpersonen gefilterd op basis van de items die u hebt gecontroleerd. In het onderstaande voorbeeld is een filter op de favorieten ingesteld.



U kunt het filter uitschakelen door opnieuw te klikken op 'Filtercontacten'.

Wanneer het 'Filter Contacten' icoontje zo is:  is het filter actief.

Wanneer het 'Filter Contacten' icoontje zo is:  is het filter niet actief.

4.7.1 Veranderingen in aangepaste mappen

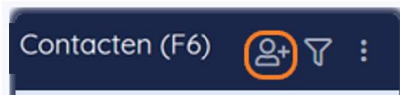
Een Custom directory is eigenlijk slechts een snelle lijst van bestaande contacten. Wanneer contactpersonen worden toegevoegd aan of verwijderd uit een Custom directory, duurt het minstens 5 minuten voordat de wijzigingen effect hebben in de zoekresultaten in de Receptie+. Dit is om de prestaties te verbeteren.

3.8 Bewerken Contacten

3.8.1 Een Contactpersoon toevoegen

U kunt persoonlijke contacten toevoegen aan de lijst met contactpersonen. De stappen zijn:

1. Klik op de knop 'Persoonlijk contact toevoegen' in de titelbalk van F6:



2. Nu verschijnt er een pop-up waarin u de gegevens van de nieuwe contactpersoon kunt invoeren. Klik op de knop 'Opslaan' om het nieuwe contact op te slaan. Klik op 'X' om te annuleren.



 **Persoonlijk contact**

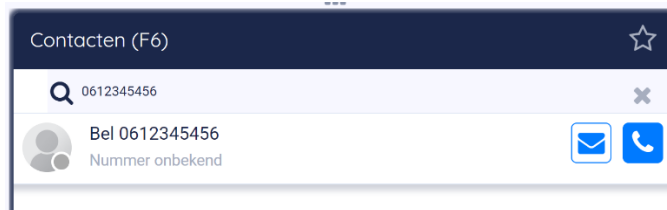
*Naam

*Primair telefoonnummer

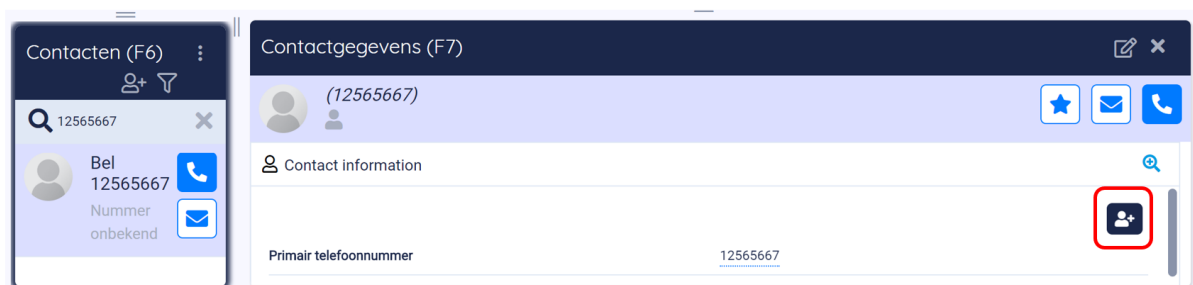
Opslaan

Een andere manier om een contact toe te voegen is:

1. Zoek een nummer in het zoekveld van de contactpersonenlijst.



1. Klik op de contactpersoon 'onbekend nummer'. Vervolgens ziet u in het Contact Detail sectie de contactgegevens met een knop "Toevoegen". Klik hierop.



2. Dan verschijnt de persoonlijke contact pop-up, zie het begin van deze paragraaf.

3.8.2 Bewerken van een contact

Wanneer u een persoonlijk contact wilt bewerken, zoekt u eerst het contact op via het zoekvak in de contactlijst en selecteert u het contact. Klik vervolgens op de knop "Bewerken" in de widget Contactinformatie in F7:



De pop-up met het persoonlijke contact verschijnt. Als u klaar bent met het bewerken van de contactpersoon, klikt u op de knop 'Opslaan' om de wijzigingen op te slaan of op de 'X' om het bewerken te annuleren.



Persoonlijk contact

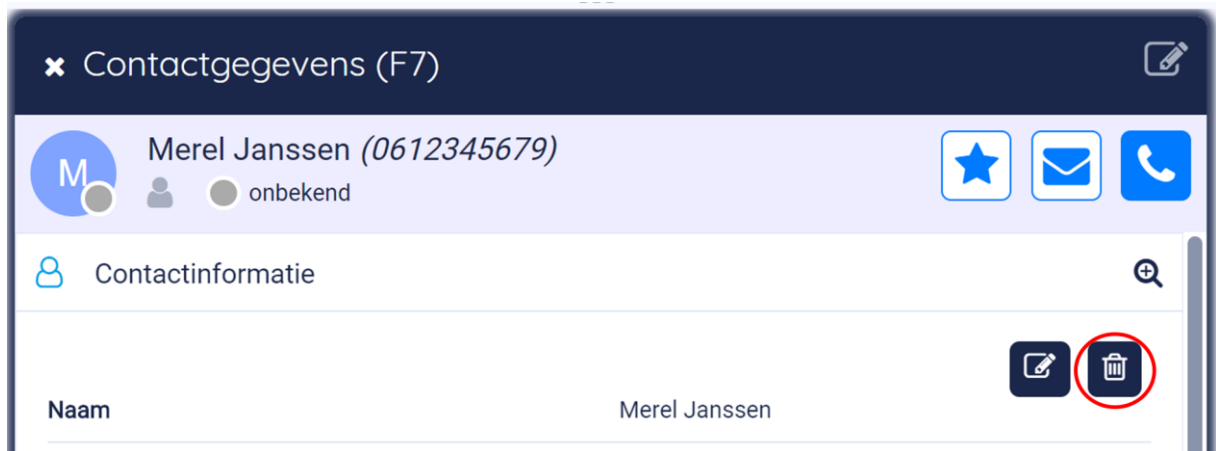
*Naam

*Primair telefoonnummer

Opslaan

3.8.3 Verwijderen van een contact

Om een persoonlijk contact te verwijderen, zoekt u eerst de contactpersoon in het zoekvak van de contactlijst en selecteert u de contactpersoon. Klik vervolgens op de knop 'Verwijderen' in de contactinformatiewidget in F7.



Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven met de vraag of u dit contact echt wilt verwijderen. Afhankelijk van de browser die u gebruikt, kan dit bericht er een beetje anders uitzien.

Contact verwijderen

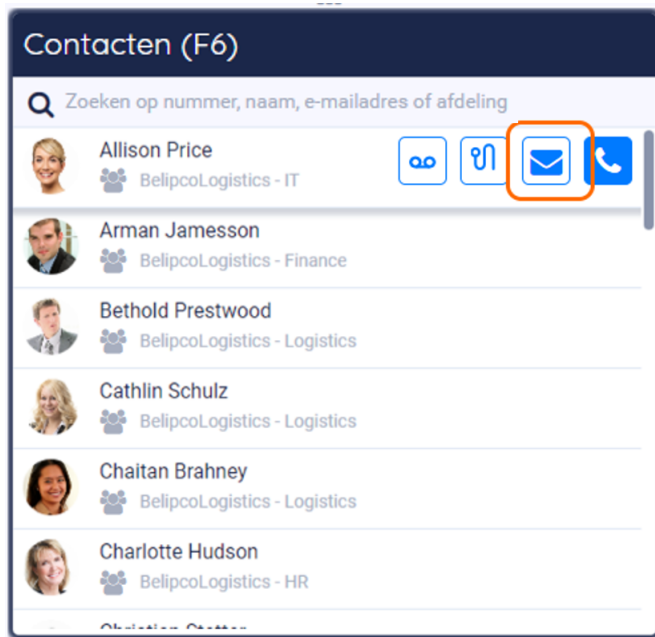
Weet u zeker dat u dit contact wilt verwijderen: Contactpersoon Verwijderen ?

Ja **Nee**

Klik op "Ja" om te bevestigen dat u het contact wilt verwijderen of klik op "nee" als u het contact niet wilt verwijderen.

3.9 Een e-mail sturen naar een contactpersoon

Om een e-mail naar een contactpersoon te sturen, drukt u op de e-mailknop in de contactlijst naast de persoon naar wie u de mail wilt versturen.



Vervolgens wordt de pop-up voor het verzenden van de mail getoond. Hier kunt u uw mail invoeren.



 Verzend mail

Taal	Nederlands
Aan	test@test.nl
Onderwerp	
Bericht	

Verzenden

Het formulier bevat de volgende velden:

Taal	Er zijn mailtemplates van de talen Nederlands, Engels, Duits en Frans. De geconfigureerde gebruikerstaal wordt standaard gebruikt. De taal van het sjabloon kan worden gewijzigd in de pop-up van de e-mail.
Aan	Het e-mailadres van de contactpersoon. Dit veld wordt vooraf ingevuld als het e-mailadres van de contactpersoon bekend is. Anders kunt u een e-mailadres invoeren.
Onderwerp	Het onderwerp van de e-mail. Het onderwerp bevat een vooraf gedefinieerde tekst met de gegevens van de laatst geselecteerde oproep in de oproeplijst (F2). U kunt de tekst indien nodig wijzigen.
Bericht	De inhoud van de e-mail. Het bericht bevat een vooraf gedefinieerde tekst met de gegevens van de laatst geselecteerde oproep in de oproeplijst (F2). U kunt de tekst indien nodig wijzigen.

Druk op de knop "Verzenden" om de e-mail te versturen.

Om de e-mail te annuleren, kunt u op de "X" knop in de rechterbovenhoek drukken of met de muis buiten het pop-up scherm klikken.

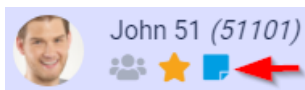
3.10 Het maken van een notitie

Als u een contactnotitie wilt maken, klikt u op de knop 'Notitie toevoegen'  in F7/F3. Er verschijnt een pop-up, waarin de notitie kan worden geschreven.



Klik op 'Opslaan', als u de notitie wilt opslaan. Met de knop 'Leegmaken' wordt alle tekst gewist en als deze is opgeslagen, is de contactnotitie weg. Klik op 'X', als u het toevoegen/bewerken wilt annuleren.

Wanneer de notitie wordt opgeslagen, wordt in F7/F3 een icoon van een notitie weergegeven in de kop van de contactinformatie.



Dit icoon heeft een tooltip, die de eerste 80 tekens van de contactnotitie bevat. Houd er rekening mee dat de contactnotitie zichtbaar is voor iedereen die toegang heeft tot datzelfde contact.

De contactnotities worden ook weergegeven aan de onderkant van de contactinformatie-widget.

Het bewerken van een contactnotitie kan worden gedaan door te klikken op de knop 'Bewerk notitie'  in F3/F7. Het kan ook gedaan worden door met de muis over de contactnotitie te gaan (in de contactinformatie-widget of in de contactnotitie-widget) en te klikken op de knop 'Bewerken', die verschijnt terwijl u met de muis over het Notitie vak gaat.

Notitie

Werkt niet op Vrijdag

Bewerken

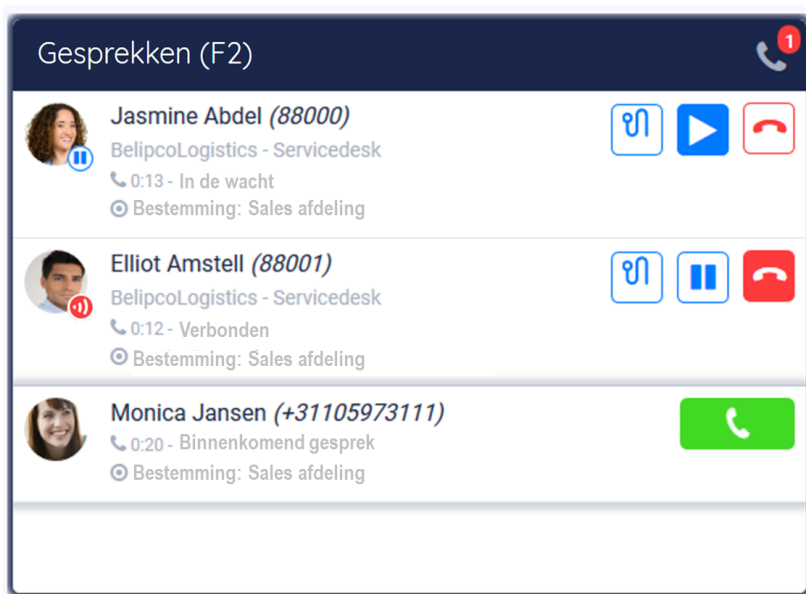


4 Bel functionaliteit

4.1 Bel status en bel acties

In het onderstaande scherm zijn er drie gesprekken mogelijk:

- Een actief gesprek
- Een gesprek in de wachtstand
- Een inkomend gesprek



De legende voor het Gesprekken (F2) paneel is:

Gespreksstatus:



Dit is het actieve (verbonden) gesprek



Deze oproep staat in de wacht



De beller hoort een vooraankondiging

Informatie over de bestemming:



Dit geeft de bestemming van het gesprek weer



Dit laat zien van welke bestemming het gesprek terugvalt in Gesprekken

Gespreksacties:



De inkomende oproep aannemen



Hang het actieve gesprek op



Hang een gesprek op dat in de wacht staat



Het huidige gesprek in de wacht zetten



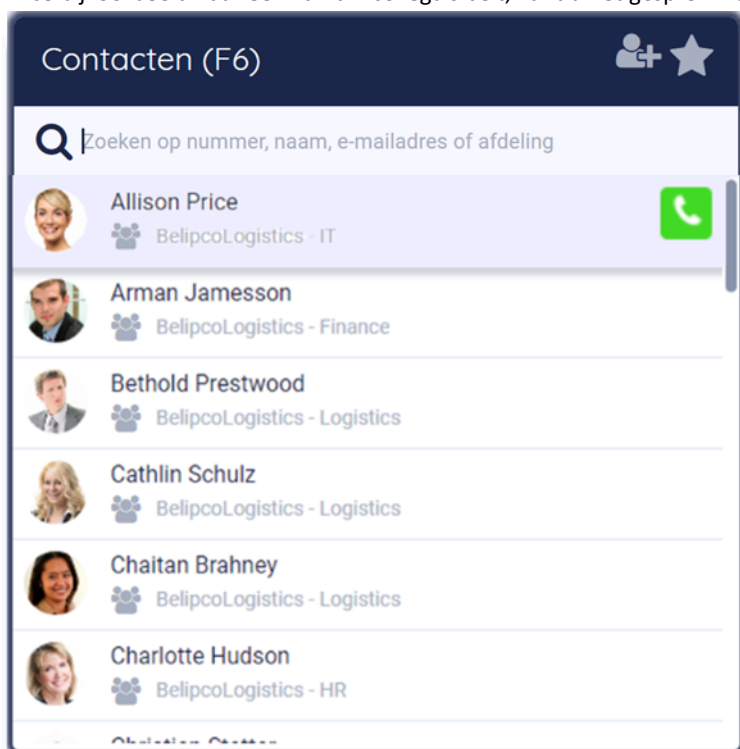
Een gesprek uit de wachtstand halen



De oproep doorschakelen

4.2 Doorgeschakelde beantwoording (Directed call pickup)

Via de contactlijst kunt u een gesprek opnemen naar een van de andere collega's is opgezet. Wanneer Allison Price bijvoorbeeld naar een van uw collega's belt, kunt u het gesprek hier opnemen:

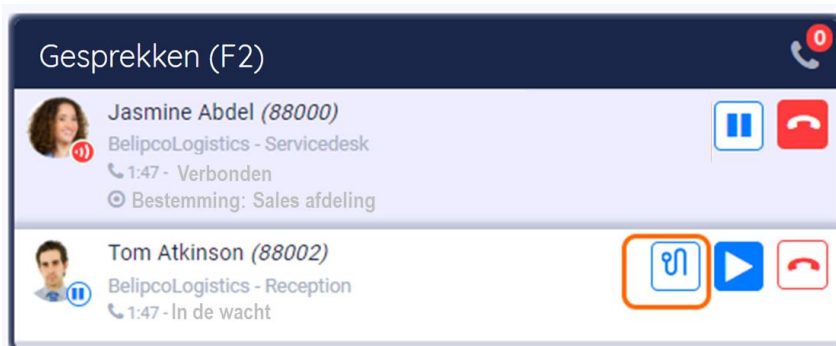


Technische opmerking: Op de telefooncentrale dient de Directed Call Pickup service aan de receptionist te zijn toegewezen.

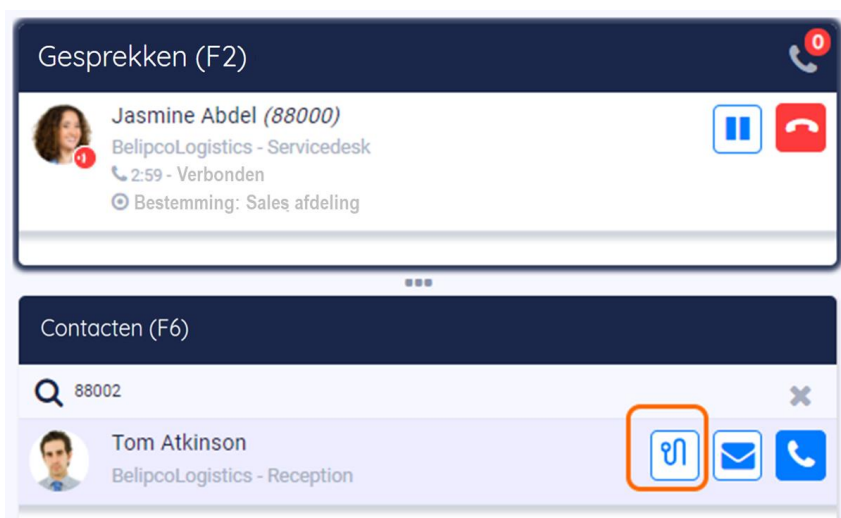
4.3 Doorverbinden

Er zijn verschillende manieren om een oproep door te verbinden.

1. **Een actief gesprek doorschakelen naar een wachtgesprek (aangekondigde doorschakeling)**
Wanneer u een actief gesprek en een gesprek in de wachtstand hebt, kunt u op de doorverbindingsknop klikken om het actieve gesprek door te schakelen naar het gesprek in de wachtstand:

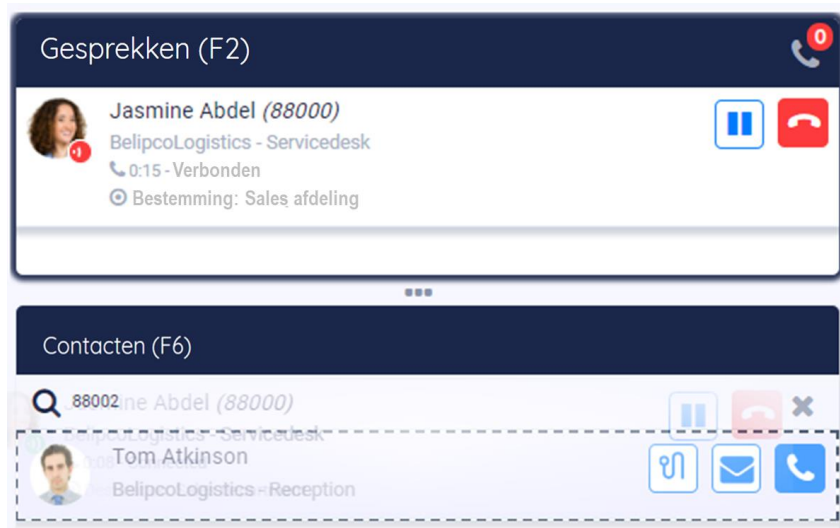


2. **Een actief gesprek direct naar een contact doorverbinden (blinde doorschakeling)**
Wanneer u een actief gesprek heeft, kunt u in de contactlijst zoeken en het gesprek doorverbinden naar dat contactpersoon.:



3. **"Slepen en neerzetten" een oproep naar een contact (blinde doorschakeling).**
Wanneer u een actief gesprek heeft, kunt u dat gesprek naar een persoon in de contactlijst slepen.

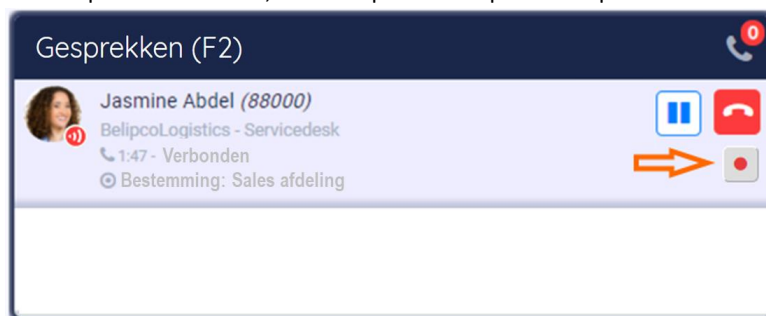
Tijdens het slepen ziet u stippellijnen waar u het gesprek kunt laten vallen.



4.4 Gespreksopname

Wanneer u in een gesprek bent, is er de mogelijkheid om het gesprek of fragmenten van het gesprek op te nemen.

Om de opname te starten, drukt u op de rode opnameknop.:



De opnameknop begint snel te knipperen terwijl de opname start. Wanneer de opname is gestart, zal de pauze- en stopknop ook verschijnen en zal de opnameknop (uitgeschakeld) langzaam beginnen te knipperen, zodat u weet dat er een opname aan de gang is.

Druk op de pauzeknop om de opname te pauzeren. Na de pauze kunt u de opname hervatten door opnieuw op de startknop te drukken.



Druk op de stopknop om de opname te stoppen. Na het stoppen van de opname, kunt u een nieuwe opname starten door opnieuw op de startknop te drukken.



4.5 Gespreksopname opties

De beheerder kan bepaalde opties voor het opnemen van gesprekken instellen. Afhankelijk van de gekozen optie, zullen de relevante opnameknoppen zichtbaar zijn en zich overeenkomstig gedragen. De volgende opties zijn beschikbaar:

- **Altijd:** Wanneer een gesprek begint, zal de opname automatisch beginnen. Er is geen stop- of pauzeknop. De opnameknop geeft aan dat de opname bezig is.
- **Altijd met pauze/hervatten:** Wanneer een gesprek begint, zal de gespreksopname automatisch beginnen. Maar u kunt op de pauzeknop drukken om de opname tijdelijk te stoppen.
- **Op verzoek:** Het gesprek wordt altijd opgenomen, maar de opname wordt gewist nadat het gesprek is beëindigd. Voor of tijdens een gesprek kunt u echter aangeven (door op de opnameknop te klikken) dat de opname moet worden opgeslagen. Nadat deze indicatie is gegeven, kan de opname worden gepauzeerd en hervat.
- **Op aanvraag met door de gebruiker geïnitieerde start:** Tijdens het gesprek kan de receptionist de opname starten, pauzeren en stoppen.
- **Nooit:** Gesprekken kunnen niet worden opgenomen; de opnameknoppen zijn niet zichtbaar.

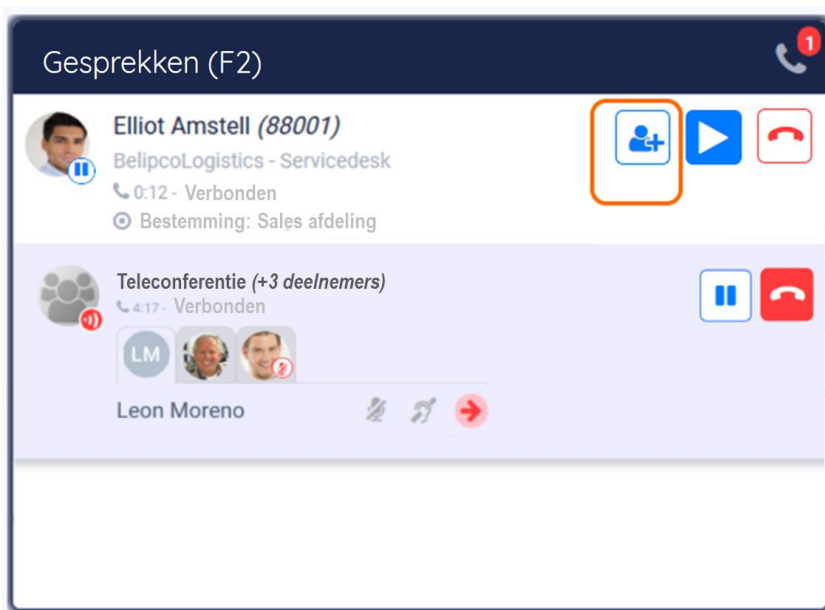
De receptioniste laat niet zien welke optie is gekozen. Dit kan door de beheerder worden aangegeven.

Houd er rekening mee dat het nodig is om op F5 te drukken of opnieuw in te loggen, wanneer de opname-opties door de beheerder zijn gewijzigd, terwijl de gebruiker nog steeds is ingelogd.

4.6 Groepsgesprekken

U kunt een groepsgesprek (of conference call) tot stand brengen door op de knop 'Toevoegen aan het huidige gesprek' te klikken, wanneer er ten minste 2 verbonden gesprekken zijn.

U kunt een nieuw gesprek aan een groepsgesprek toevoegen door op de knop 'Toevoegen aan huidig gesprek' te klikken.



Als er al een conferentiegesprek is, kunt u ook een verbonden gesprek naar het groepsgesprek slepen en neerzetten om dit gesprek aan het groepsgesprek toe te voegen.

Groepsgesprekken kunnen worden herkend aan het pictogram 'Vergadering':
Een groepsgesprek heeft de volgende actieknoppen:



Zet de conferentie in de wacht. De andere leden van de conferentie kunnen nog steeds praten, maar u bent tijdelijk uit de conferentie.



Haal het conferentiegesprek uit de wachtstand (alleen als het gesprek momenteel in de wacht staat).



Hang op. Dit zal het hele conferentiegesprek beëindigen.

Het groepsgesprek bevat een klein tabblad voor elke deelnemer van het gesprek. Wanneer u op een dergelijk tabblad klikt, wordt de naam van die deelnemer weergegeven in het detailpaneel van het gesprek (als de naam van die deelnemer beschikbaar is).

U kunt de volgende acties op elke deelnemer toepassen:



Schakel de microfoon van de betreffende deelnemer uit (dempnen of mute). Op deze manier kan de deelnemer het gesprek nog steeds horen, maar niet meer door andere leden worden gehoord. Wanneer een gesprekdeelnemer gedempt is, wordt het icoon rood weergegeven:



Klik nogmaals op het icoon om het dempen weer uit te schakelen. Schakel de het geluid naar de deelnemer uit (doofstand). Op deze manier kan de deelnemere het gesprek niet meer horen. In deze stand, wordt de deelnemer ook automatisch gedempt. Wanneer een deelnemer in doofstand is, wordt het icoon rood weergegeven:



Klik nogmaals op het icoon om het lid te deblokkeren.



Verwijder de deelnemer van de conferentie.
Deze actie kan niet ongedaan worden gemaakt.

4.7 Wachtrij gesprekken

Wanneer u ervoor hebt gekozen om deel te nemen aan de wachtrijen of om de wachtrijen in de gaten te houden, zal de weergave van de gesprekken anders zijn.

N.B.: Zie de paragraaf over wachtrijen voor meer informatie over het aansluiten en bewaken van wachtrijen in het hoofdstuk [De receptionist personaliseren].

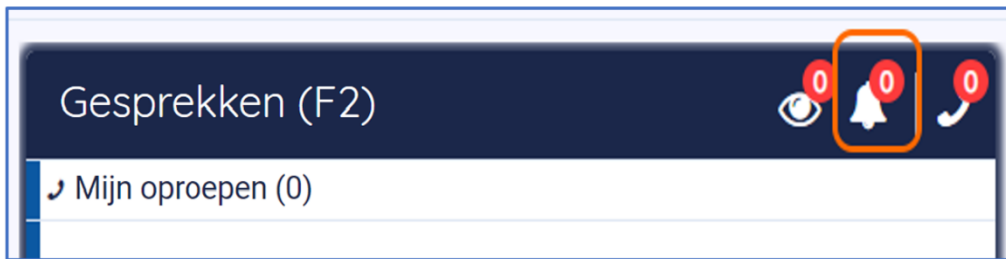
The screenshot shows a mobile application interface titled 'Gesprekken (F2)'. It displays a list of calls categorized into different sections. The first section, 'Mijn oproepen', shows two calls: 'Monica 64 (64111)' and 'Postma 51 (51101)'. The second section, 'Primary Queue 53 (1)', shows one call: 'Monica 64 (64111)'. The third section, 'Secondary Queue 53 (0)', is empty. The fourth section, 'Primary Queue 54 (0)', is empty. The fifth section, 'Tertiary queue 53 (1)', shows one call: 'John 64 (64121)'. Brackets on the right side of the interface group these sections into three categories: 'Mijn Gesprekken' (covering 'Mijn oproepen'), 'Deelgenomen wachtrijen' (covering 'Primary Queue 53 (1)'), and 'Gemonitorde wachtrijen' (covering 'Secondary Queue 53 (0)', 'Primary Queue 54 (0)', and 'Tertiary queue 53 (1)').

Wanneer u wachtrijen hebt geselecteerd om aan deel te nemen of om te volgen, worden de gesprekken door headers verdeeld:

- Een header met de naam 'Mijn gesprekken'. Dit zijn de gesprekken die op uw telefoon staan. (De gesprekken die u zelf voert, de gesprekken die rechtstreeks naar u worden gevoerd en de gesprekken die vanuit een wachtrij naar u worden verzonden).
- Een header voor elke wachtrij waar aan deelgenomen wordt
- Een header voor elke wachtrij die je monitort

4.7.1 De zichtbaarheid van wachtrijen

U kunt de zichtbaarheid van alle wachtrijen waaraan u deelneemt tegelijkertijd in/uit schakelen door op het belpictogram in de F2-header te klikken.

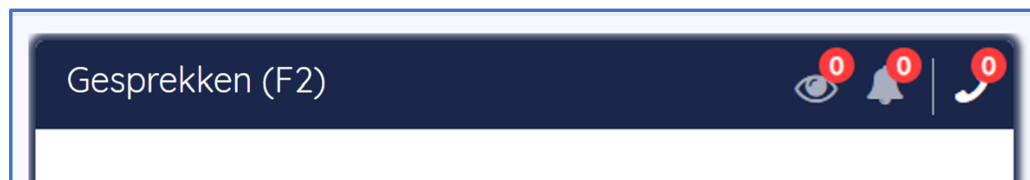


U kunt de

zichtbaarheid van alle wachtrijen die u monitort tegelijkertijd in/uit schakelen door op het oogsymbool in de F2-header te klikken.

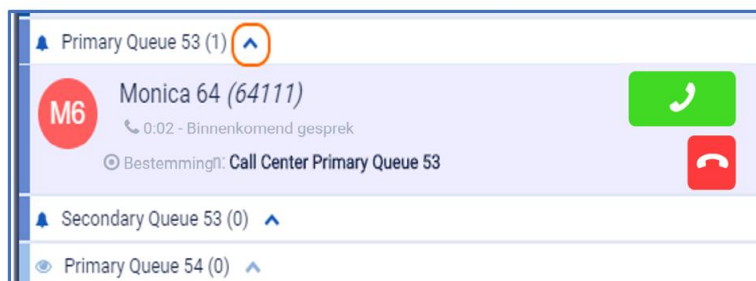


Wanneer zowel de deelgenomen als de gemonitorde wachtrijen zijn uitgeschakeld, zal het paneel Gesprekken (F2) alleen uw directe oproepen bevatten. In dat geval is de verdeling in mijn wachtrijen/deelgenomen wachtrijen/ gemonitorde wachtrijen niet langer relevant en zal deze worden uitgeschakeld.



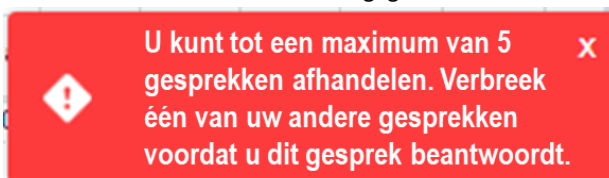
4.7.2 Zichtbaarheid van een enkele wachtrij

De oproepen in elke wachtrij kunnen zichtbaar/onzichtbaar worden gemaakt door te klikken op de pijl uitklappen/inklapen in de wachtrijkop.



4.7.3 Beperkingen bij het aannemen van wachtrijoproepen

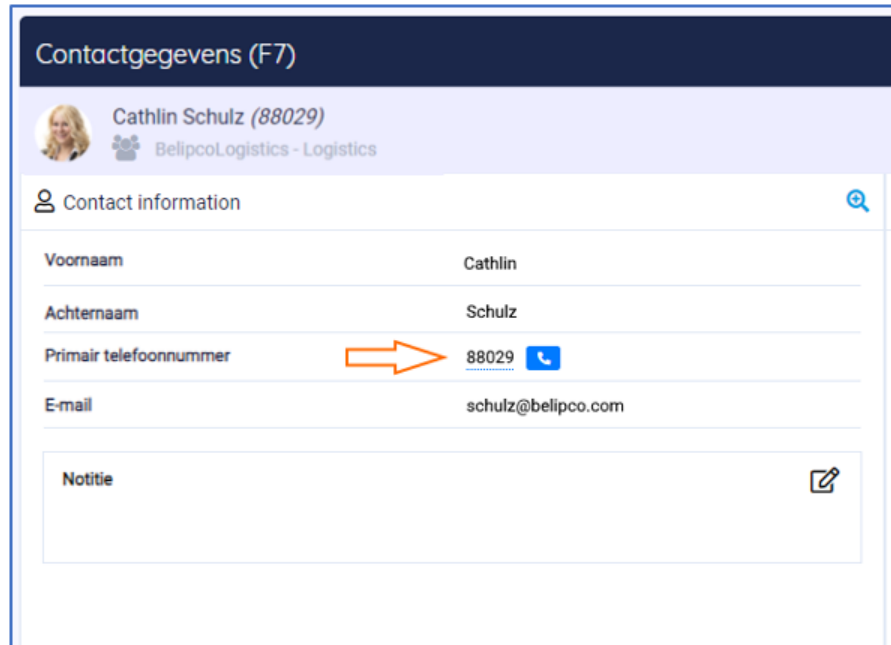
Er is een beperking in het aannemen van gesprekken uit wachtrijen. Eén gebruiker kan maximaal 5 gesprekken tegelijkertijd aannemen. Daarom, wanneer u probeert de 6e wachtrij-oproep op te nemen, krijgt u een bericht zoals hieronder weergegeven:



4.8 Oproepen naar andere nummers van een contactpersoon

De contact informatie widget toont alle telefoonnummers van een contactpersoon. Bijvoorbeeld het primaire telefoonnummer, het mobiele nummer enz.

De telefoonnummers zijn onderstreept om aan te geven dat het om links gaat. Wanneer u met de muis over een rij gaat die het telefoonnummer bevat, verschijnt er een kleine belknop . Wanneer u op deze knop klikt, wordt er naar dat telefoonnummer gebeld.



Contactgegevens (F7)

 **Cathlin Schulz (88029)**
 BelipcoLogistics - Logistics

 Contact information 

Voornaam	Cathlin
Achternaam	Schulz
Primair telefoonnummer	<u>88029</u> 
E-mail	schulz@belipco.com

Notitie 

Wanneer u op het nummer zelf klikt, verschijnt er een pop-up met de vraag of u naar het opgegeven telefoonnummer wilt bellen:



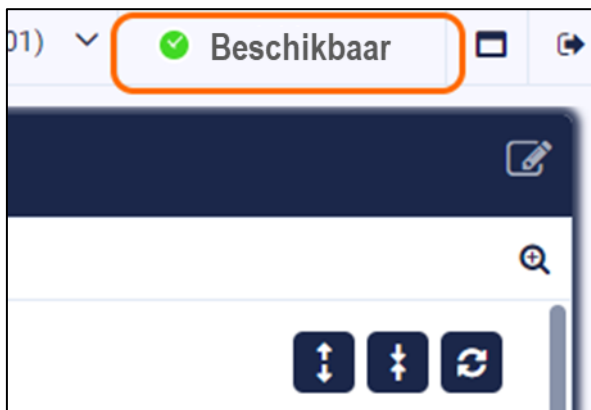
 **Neem contact op met gebruiker** 

Wilt u 0612345678 bellen?

Druk op bellen en wilt.  'Bellen' als u wilt op 'X' als u dat niet

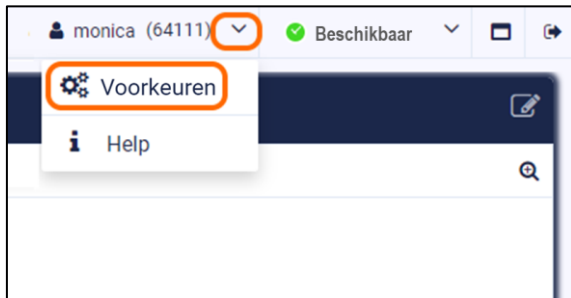
5 Beschikbaarheid

In de rechterbovenhoek van de Receptionist kunt u uw huidige beschikbaarheidsstatus zien.



6 Het personaliseren van de Receptie+

U kunt het dialoogvenster "Voorkeuren" openen vanuit de menubalk:



In het voorkeurenvenster zijn er drie hoofdinstellingen: Lay-out, Gesprek en Profiel. Deze worden beschreven in de volgende paragrafen.

6.1 Lay-out voorkeuren

In het voorkeurenvenster, in het gedeelte Lay-out, kunt u een lay-out, een thema en enkele notificatie-instellingen selecteren:



Gebruikersvoorkeuren

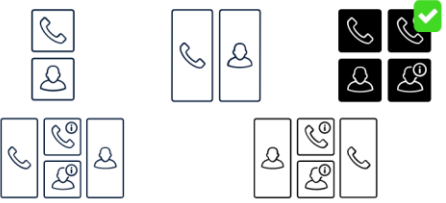
 Layout

 Gesprek

 Wachtrijen

 Profiel

Layout



Thema

- ☒ Standaard
- ☐ Hoog contrast

Notificatie

Notificatie limiet

Notificatie locatie Rechtsonder

Wijzigingen opslaan

Layout

Er zijn momenteel vijf lay-outs te kiezen, variërend van één tot drie kolommen. In deze lay-out-instellingen betekenen de pictogrammen het volgende:

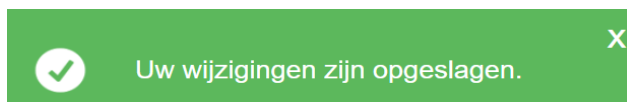
-  Gespreksgebied (F2)
-  Gesprek detailgebied (F3)
-  Contactlijst (F6)
-  Contactgegevens gebied (F7)

Thema

U kunt ook een thema selecteren: Het standaard thema wordt vanaf het begin getoond. Het thema Hoog Contrast kan worden gebruikt wanneer u moeite heeft met het zien van contrast.

Notificatie

Onderaan dit scherm kunt u een locatie selecteren voor popup notificatieberichten en hoeveel u er maximaal in één keer krijgt. Een melding kan er als volgt uitzien:



6.2 Gespreksinstellingen

Op het tabblad "Gesprek" kunt u de volgende instellingen maken:



 Gebruikersvoorkeuren

 Layout

 **Gesprek**

 Wachtrijen

 Profiel

Gespreksafhandeling

☒ Wisselgesprek

☐ Alle directe oproepen automatisch beantwoorden

Automatisch doorschakelen

☐ Automatisch doorschakelen naar een bezette bestemming: Seconden

☐ Niet toestaan gesprekken naar voicemail door te verbinden bij onaangekondigd doorverbinden

☐ Niet toestaan gesprekken naar voicemail door te verbinden bij aangekondigd doorverbinden

Wijzigingen opslaan

De instellingen worden in de volgende paragrafen beschreven.

6.2.1 Gespreksafhandeling

Gespreksafhandeling

☒ Wisselgesprek

☐ Alle directe oproepen automatisch beantwoorden

Met de functie Wisselgesprek in de wachtstand kunt u uw huidige gesprek in de wacht zetten om een ander inkomend gesprek te beantwoorden.

Wanneer u 'Automatisch beantwoorden' inschakelt, worden inkomende directe oproepen (d.w.z. samengevoegde gesprekken in de wachtrij en gesprekken met de operator rechtstreeks, geen gesprekken in de wachtrij die niet zijn samengevoegd) automatisch voor u opgenomen. Een direct gesprek wordt alleen opgenomen als u nog geen actueel gesprek heeft. Wanneer u uw huidige verbonden gesprek beëindigt, wordt het volgende inkomende directe gesprek automatisch opgenomen.

Opmerking: Automatisch beantwoorden alleen werkt wanneer u bent ingelogd bij de Receptie+.

6.2.2 Parkeren achter een bezette bestemming

Automatisch doorschakelen

☒ Automatisch doorschakelen naar een bezette bestemming: Seconden

☒ Niet toestaan gesprekken naar voicemail door te verbinden bij onaangekondigd doorverbinden

☒ Niet toestaan gesprekken naar voicemail door te verbinden bij aangekondigd doorverbinden

Deze functie stelt u in staat om een binnenkomend gesprek te parkeren bij een collega die in gesprek is. U kunt de tijd instellen voordat het gesprek weer naar u terugvalt.

U kunt daarbij aangeven of het verboden is om door te schakelen naar de voicemail van die collega, zodat de call geparkeerd blijft (of terugvalt).

6.3 Wachtrij management

Gebruikersvoorkeuren

Layout

Gesprek

Wachtrijen

Profiel

Deelnemen aan wachtrijen

Wachtrijen selecteren om deel te nemen aan gespreksdistributie

CC PM Basic2 X

Wachtrijen bewaken

Wachtrijen selecteren om te volgen

CC PM premium X CC PM Basic2 X

Wijzigingen opslaan

6.3.1 Wachtrijen deelnemen

Om aan een wachtrij deel te nemen, open de drop-down box (met de pijl naar beneden) en selecteer welke wachtrij(en) je aan wilt deelnemen. Om een wachtrij te verwijderen, klik op de X achter de wachtrij of verwijder het vinkje bij de wachtrij.

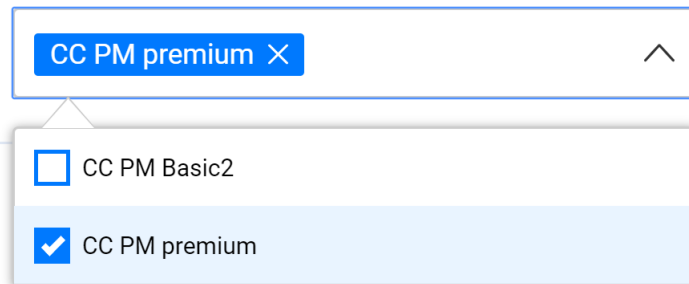
U kunt maximaal 10 wachtrijen selecteren om aan deel te nemen.

Wanneer u een wachtrij hebt geselecteerd om aan deel te nemen, zullen de telefoongesprekken op die wachtrij ook direct op uw telefoon overgaan, wanneer deze naar u wordt verzonden.

Sommige wachtrijen kunnen vooraf door een beheerder voor u worden geselecteerd. Deze worden weergegeven als "Wachtrijen die vooraf zijn geselecteerd voor gespreksdistributie".

6.3.2 Wachtrijen monitoren

Met een soortgelijke dropdown als voor het selecteren van de wachtrijen om aan deel te nemen, kunt u ook selecteren welke wachtrijen u wilt monitoren.



U kunt maximaal 10 wachtrijen selecteren om te monitoren.

Opmerking: Wanneer u ervoor hebt gekozen om een wachtrij te monitoren, maar u zich niet aan de wachtrij deelneemt, zijn de telefoongesprekken op die wachtrij alleen zichtbaar in uw Receptie+ applicatie.

6.4 Profiel instellingen



 Gebruikersvoorkeuren

 Layout

 Gesprek

 Wachtrij

 **Profiel**

Taal

Weergavetaal

Nederlands ▼

Wijzigingen opslaan

Op het tabblad 'Profiel' kunt u de taal wijzigen.

7 Toetsenbordnavigatie

De Receptie+ maakt het mogelijk om met het toetsenbord te navigeren via sneltoetsen. Dit helpt gebruikers die gewend zijn te werken via het toetsenbord om sneller te werken.

De snelkoppelingen worden getoond in het menu Help:



Help

Sneltoetsen

Algemene sneltoetsen

F2	Gesprekkenschermblokkeren
F3	Gespreksdetailsblokkeren
F6	Contactblokkeren
F7	Contactdetailsblokkeren
F4	Huidige gesprek in de wacht zetten

Sneltoetsen voor gesprekkenschermblokkeren (F2)

→	Gespreksdetails tonen in F3
↑	Selecteer vorige gesprek
↓	Selecteer volgende gesprek
Enter	Gesprek aannemen / Uit de wacht halen
Ctrl + Enter	Doorverbinden
Delete	Gesprek beëindigen

Sneltoetsen voor gespreksdetailsblokkeren (F3)

Enter	Gesprek aannemen / Uit de wacht halen
Delete	Gesprek beëindigen

Sneltoetsen voor contactblokkeren (F6)

→	Contactgegevens tonen in F7
↑	Selecteer vorige contact
↓	Selecteer volgende contact
Enter	Bellen of aannemen
Escape	Zoekopdracht annuleren
Ctrl + Enter	Doorverbinden zonder vooraankondiging
Ctrl + E	Een mail sturen naar geselecteerde contactpersoon

Sneltoetsen voor contactdetailsblokkeren (F7)

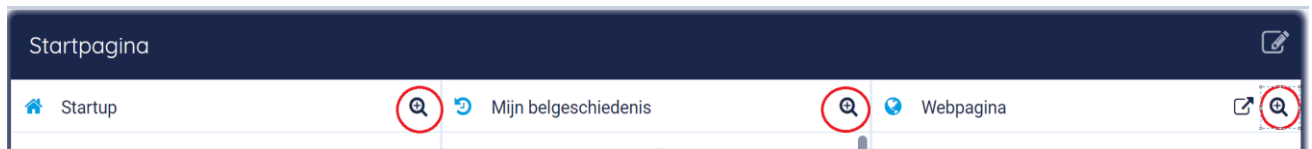
Enter	Bellen of aannemen
Ctrl + E	Een mail sturen naar geselecteerde contactpersoon

8 Widgets

De detailgedeelten van de Receptionist (en ook de homepage) bevatten widgets. Dit zijn kleine applicatieonderdelen die werken op het huidige geselecteerde gesprek of het huidige geselecteerde contact.

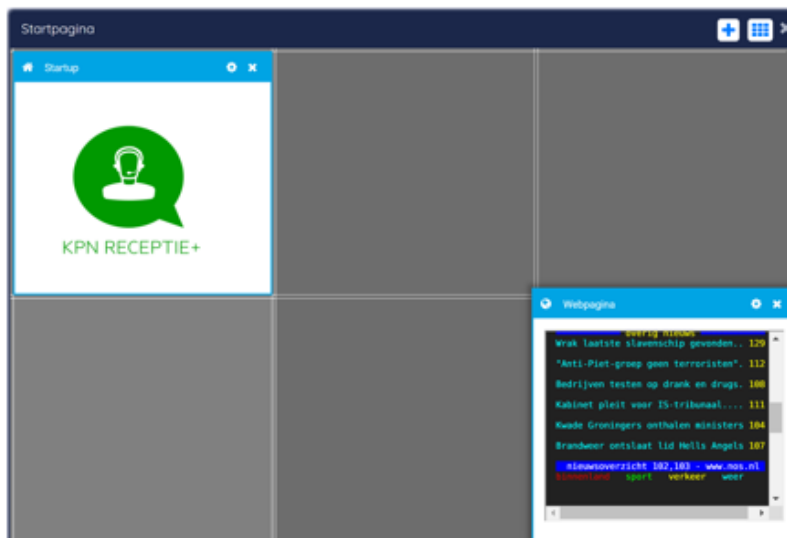
8.1 In- en uitzoomen

U kunt in- en uitzoomen op een widget met het vergrootglas:



8.2 Verplaatsen van widgets

Wanneer u de lay-out van de widgets wilt wijzigen, kunt u op de knop  klikken. De widgets worden bewerkbaar en je kunt ze slepen en neerzetten en de grootte aanpassen. De widgets zijn gepositioneerd op een raster dat zichtbaar wordt tijdens het slepen/veranderen van de grootte:



De widgets zullen automatisch doorklikken naar de dichtstbijzijnde lijn op het raster. U kunt de widgets elke gewenste grootte en positie geven.

U kunt de widgets automatisch weer organiseren door op de knop  te klikken.

U kunt een widget verwijderen door op de X in de titelbalk van de widget te klikken.

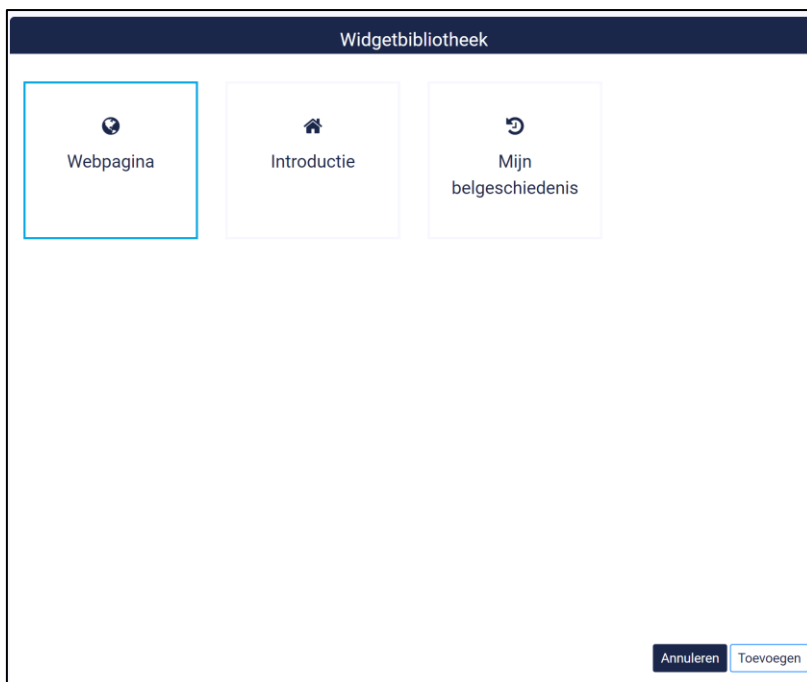
Door te klikken op de knop 'Stop bewerken'  kunt u het bewerken van de widget stoppen.

8.3 Toevoegen van een widget

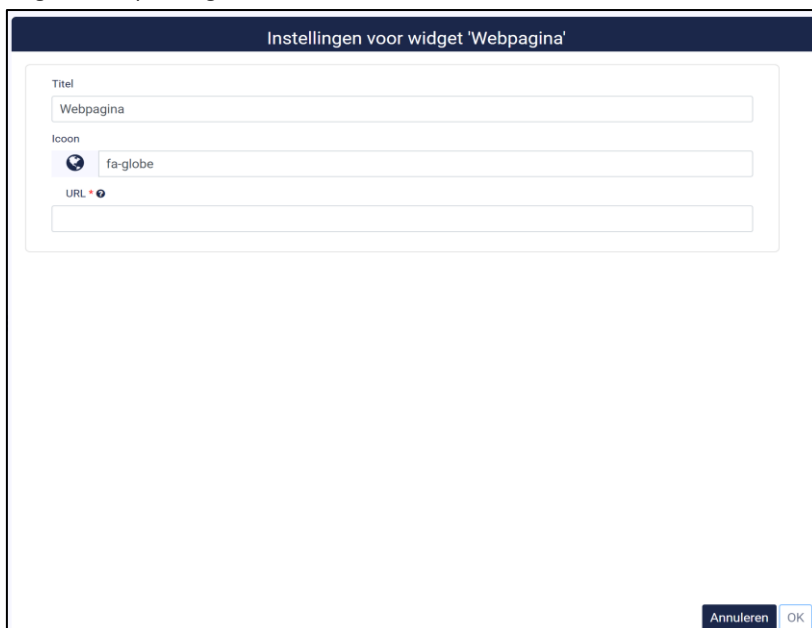
Wanneer u naar de bewerkingsmodus van de widgets gaat, kunt u op de knop "Widget toevoegen" klikken:



Vervolgens wordt de widget bibliotheek getoond waar u een widget kunt selecteren:



Selecteer een widget en klik op de knop "Toevoegen". Na het toevoegen van een widget, kunt u deze in de volgende stap configureren:



U kunt in ieder geval de titel en het pictogram bewerken. Sommige widgets vereisen meer configuratie. Deze worden beschreven in de volgende paragraaf.

Als u het pictogram wilt wijzigen, kunt u op het pictogram klikken om de icon selector weer te geven.

Vervolgens kunt u zoeken naar een specifiek pictogram, bijvoorbeeld 'notitie'.

Het zoeken naar pictogrammen is alleen beschikbaar in het Engels, omdat de pictogrammen afkomstig zijn uit een openbare bibliotheek genaamd 'Font Awesome'.

Instellingen voor widget 'Webpagina'

Titel

Webpagina

Icoon



fa-globe

Zoek een icoon ...



8.4 Specifiek widget

8.4.1 Webpagina-widget

Door het invoegen van een Webpagina-widget, kunt u een externe website in de Receptie+ integreren. Bijvoorbeeld, een pagina van een bedrijfswebsite.

Wanneer u de widget van de webpagina invoegt, kunt u een URL naar de pagina invoeren om het volgende in te voegen:



Instellingen voor widget 'Webpagina'

Titel
Webpagina

Icoon
fa-globe

URL * ⓘ
https://nos.nl/teletekst#101

Technische opmerkingen:

- De URL is verplicht en moet het volgende bevatten 'http(s)://'
- De URL kan een placeholder [EMAIL] en [LANG] bevatten. De placeholder wordt beschreven in de paragraaf "URL placeholder voor widgets" aan het einde van dit hoofdstuk.
- Niet alle websites werken in de widget van de webpagina. Dit zijn eigenlijk een <iframe> elementen. Niet alle websites staan dit toe. Sommige websites hebben een X-frame-optie ingesteld op een van de volgende waarden:
 - **deny**: De website staat gebruik van <iframe> niet toe.
 - **sameorigin**: De website kan alleen worden uitgevoerd in een <iframe> als beide dezelfde oorsprong (domein) hebben.
 - **allow-from <uri>**: De website mag alleen in een <iframe> worden gerund door een website vanaf een specifieke uri.

De webpagina die in de widget wordt getoond, kan in een nieuw venster worden geopend met behulp van de knop .

8.4.2 URL placeholders voor widgets

Widgets die een URL nodig hebben kunnen placeholders hebben. Deze placeholders zullen door de Receptie+ worden gebruikt om de doelgegevensprovider van extra gegevens te voorzien. De placeholders zijn:

[CLI] Deze placeholder staat voor "Calling Line Identification". Dit is het telefoonnummer van de persoon die belt.

[EMAIL] De Receptie+ gebruikt deze tag als placeholder voor het e-mailadres van de geselecteerde persoon. Als er bijvoorbeeld een oproep is geselecteerd en het e-mailadres van de beller bekend is, wordt de placeholder van de e-mail met dat e-mailadres ingevuld. Als het e-mailadres niet beschikbaar is, wordt een lege tekenreeks gebruikt.

[LANG] Deze tag zal placeholder zijn voor de momenteel geselecteerde taal in de Receptie+. De volgende talen zijn beschikbaar:

en = Engels
fa = Frans,
nl = Nederlands,
de = Duits

8.5 Overzicht van alle widgets

Deze widget toont de basisgegevens van de geselecteerde contactpersoon. Let op: voor contacten vanuit Broadworks wordt de "extensie" weergegeven als "Primair telefoonnummer" in de widget en "nummer" als "Alternatief telefoonnummer". Wanneer er geen extensie is, wordt het nummer weergegeven als Primair telefoonnummer in de widget.

Contactgegevens

Deze widget toont de basis contactgegevens van de geselecteerde contactpersoon.

Contact notities

Met deze widget kunt u notities toevoegen aan de geselecteerde contactpersoon.

Mijn gespreks geschiedenis

Deze widget toont de gesprekken die u hebt ontvangen, inclusief gemiste gesprekken.

Web pagina

Deze widget geeft een aangepaste website weer met informatie over de momenteel geselecteerde contactpersoon.

Startscherm

Deze widget wordt getoond op het homepage scherm, wanneer de Receptie+ net is opgestart.

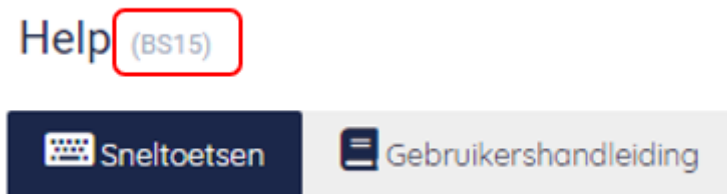
9 Help Functie

Via het hoofdmenu kunt u de Help-popup openen:



10.1 Receptie+ versie

In de titel van de Help-popup wordt de huidige versie van de Receptie+ vermeld.



10.2 Toetsenbordcombinaties

Het eerste tabblad van het Helpmenu beschrijft de sneltoetsen, zoals beschreven in het hoofdstuk over Toetsenbordnavigatie.

10.3 Gebruikershandleiding

Op het tweede tabblad van het Help-menu kunt u de gebruikershandleiding downloaden.



10 Uitloggen

Vanuit de menubalk kunt u klikken op de knop 'Uitloggen':

