



Receptionist

Handleiding

1	INLEIDING.....	3
2	INTERFACE.....	4
2.1	HET DEELVENSTER COMMUNICATIE	4
2.2	HET DEELVENSTER CONTACTEN	4
2.3	HET DEELVENSTER GESPREKKEN IN WACHTRIJ	5
3	RECEPTIONIST INSTELLINGEN.....	5
4	EEN GESPREK OPZETTEN.....	7
4.1	BELLEN VIA EEN CONTACTPERSOON KIEZEN	7
4.2	BELLEN VIA HET DEELVENSTER COMMUNICATIE	7
5	EEN GESPREK BEANTWOORDEN.....	8
5.1	EEN GESPREK IN DE WACHT PLAATSEN EN UIT DE WACHT HALEN	8
5.2	EEN GESPREK DOORVERBINDEN.....	8
5.3	EEN GESPREK PARKEREN BIJ EEN CONTACTPERSOON DIE IN GESPREK IS	9
5.4	EEN GROEPSGESPREK PARKEREN	9
5.5	EEN CONFERENTIEGESPREK STARTEN EN BEHEREN.....	9
5.6	EEN E-MAIL VERZENDEN NAAR EEN CONTACTPERSOON	10
5.7	DE GESPREKSHISTORIE WEERGEVEN	10
5.8	DE GESPREKSHISTORIE VERWIJDEREN	10
5.9	OPROEPEN ONTVANGEN UIT DE WACHTRIJ.....	10
5.10	WISSELGESPREKKEN EN AUTOMATISCH BEANTWOORDEN INSCHAKELEN	10
6	EEN GESPREK BEHEREN	11
6.1	ACTIEVE GESPREKKEN	11
6.2	INKOMENDE GESPREKKEN INZIEN	11
6.3	CONTACT OPSLAAN IN OUTLOOK	11
6.4	EEN URL OPENEN	11
7	CONTACTPERSONEN	12
7.1	CONTACTPERSONEN MONITOREN	12
7.2	MAPPEN BEHEREN.....	12
7.3	CONTACTPERSONEN ZOEKEN	12
7.4	VERKORTE KIESNUMMERS EN PERSOONLIJKE TELEFOONGIDS BEHEREN	13
8	WACHTRIEN BEHEREN	14
8.1	GESPREKKEN BEHEREN DIE IN DE WACHTRIJ STAAN.....	14
8.2	EEN GESPREK UIT DE WACHTRIJ HALEN	14
8.3	EEN GESPREK IN DE WACHTRIJ PLAATSEN.....	14
8.4	VERANDER DE PLAATS VAN EEN GESPREK IN DE WACHTRIJ	14
8.5	EEN GESPREK BOVEN AAN DE WACHTRIJ PLAATSEN.....	14
8.6	DE POSITIE VAN EEN GESPREK IN DE WACHTRIJ VERHOGEN	14
8.7	EEN GESPREK IN DE WACHTRIJ DOORVERBINDEN	15

1 INLEIDING

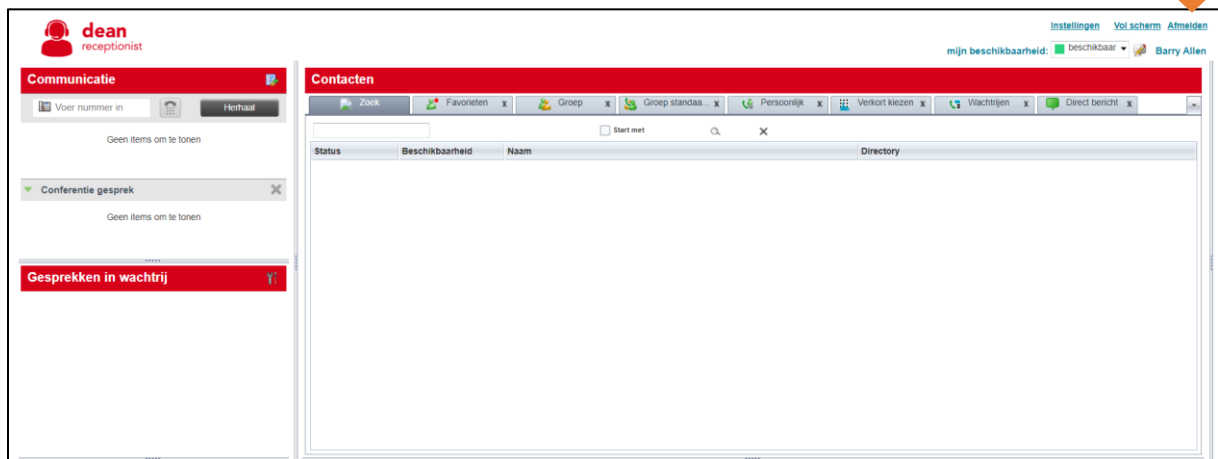
Met de Receptionist add-on, verkrijgbaar in twee varianten, heb je volledig inzicht en controle over het telefonieverkeer vanaf een receptie, de verschillende wachtrijen binnen de organisatie en de bereikbaarheid van collega's. Receptionist is een add-on met een zeer gebruiksvriendelijke interface voor recepties die een rol als gatekeeper binnen een bedrijf vervullen, of anderszins overzicht bewaken over de telefonische bezetting en bereikbaarheid van de organisatie.

2 INTERFACE

De Receptionist interface bevat de volgende onderdelen:

- Het deelvenster Communicatie
- Het deelvenster Contacten
- Het deelvenster Wachtrijen (alleen beschikbaar bij Receptionist Enterprise)

Rechtsboven tref je de link aan naar de Instellingen van Receptionist en kun je jezelf afmelden.



2.1 Het deelvenster Communicatie

In het deelvenster Communicatie kun je zelf je gesprekken beheren.

- In het **algemene gedeelte** van het deelvenster Communicatie heb je zicht op je actieve gesprekken en de mogelijkheid om actie te ondernemen op deze gesprekken.
- **Kiezer:** op deze regel kun je willekeurige nummers bellen. Via de knop "Herhaal" kun je de tien laatst gebelde nummers terugbellen.
- **Conferentiegesprek tabblad:** In dit tabblad staan de gesprekslogboeken van je actieve driegesprekken. Je hebt hier de mogelijkheid actie te ondernemen op deze conferentie calls.

Voor elk gesprek worden de naam en het telefoonnummer van de betreffende partij (mits beschikbaar), de status van het gesprek, de duur en (voor gesprekken die in de wacht staan) de tijd dat het gesprek in de wacht staat weergegeven. Bij een opnieuw gebeld nummer verschijnt ook de informatie van degene door wie de oproep was geparkeerd.

2.2 Het deelvenster Contacten

In het deelvenster Contacten kun je je contactpersonen bellen, monitoren en beheren. Het deelvenster bevat de volgende tabbladen:

- **Zoek:** hiermee zoek je in verschillende mappen.
- **Favorieten:** Contactpersonen waarvan de status (statisch) door jou wordt gemonitord (die zijn geconfigureerd op de web portal).

- **Groep:** contactpersonen in je bedrijf of groep.
- **Groep standaard:** Dit bevat de contacten van de algemene telefoonlijst van je onderneming geconfigureerd door de administrator van de centrale.
- **Persoonlijk:** contactpersonen uit je map Persoonlijk van de centrale.
- **Verkort kiezen:** verkorte kiesnummers die zijn geconfigureerd voor de Speed Dial 8 en/of Speed Dial 100 dienst.

De volgende functionaliteit is allen beschikbaar met een Receptionist Enterprise licentie:

- **Outlook:** Je Outlookcontactpersonen (mits de outlook-functie is geconfigureerd).
- **Wachtrijen:** Je wachtrijen.
- **Aanpassen:** De contactpersonen in de custom mappen op de web portal.

2.3 Het deelvenster Gesprekken in wachtrij

Het deelvenster Gesprekken in Wachtrij kun je gebruiken om gesprekken die in de wacht staan te beheren en is enkel beschikbaar met de Receptionist Enterprise licentie. De volgende informatie wordt voor elk gesprek gegeven.

De status van het gesprek. Deze kan zijn:

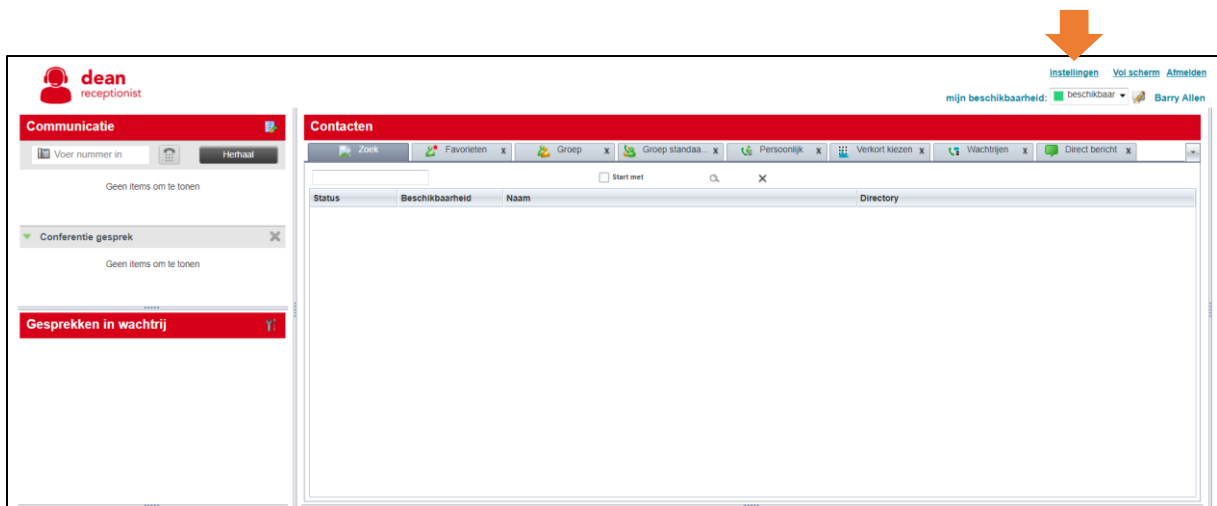
- Het gesprek wacht op antwoord.
- Er wordt een bericht afgespeeld voor de beller.
- Het gesprek werd op een andere positie in de wachtrij gezet.
- Het gesprek werd geweigerd.
- Naam/nummer van de wachtrij (of Dialed Number Identification Service [DNIS] indien van toepassing).
- Totale gesprekstijd, inclusief de tijd in de huidige wachtrij tussen haakjes.

Als je op een gesprek klikt, wordt aanvullende informatie getoond over het gesprek:

- De prioriteit van het gesprek (Premium Call Center).
- De plek van het gesprek in de wachtrij.
- Naam en nummer van de bellende partij (mits beschikbaar).

3 RECEPTIONIST INSTELLINGEN

Om instellingen te wijzigen klik je rechtsboven op "Instellingen". Het volgende scherm verschijnt op het tabblad Algemeen.



Hier kun je de volgende instellingen wijzigen. Log altijd opnieuw in om de wijziging effectief te maken.

- **Account:** Klik op "Wijzig wachtwoord" om je wachtwoord te wijzigen. Voor je nieuwe wachtwoord tweemaal in en klik op "Wijzig Wachtwoord".
- **Taal:** Via een menu kun je je taal wijzigen. Als je "Synchroniseer de taal met mijn service profiel" hebt aangevinkt dan is het niet mogelijk de taal te wijzigen.
- **Schermpop:** Bij inkomende gesprekken wordt de website geopend die u hier invult.
- **Datumnotatie:** U kunt kiezen tussen maand-dag-jaar (MM/DD/YYYY) en dag-maand-jaar (DD/MM/YYYY).
- **Tijdsindeling:** Je kunt kiezen tussen AM/PM (Amerikaanse tijdnotificatie) en 24-uur (Europese tijdnotificatie).
- **Werkruimte:** met Receptioniste kun je je werk, zoals grootte en de venster configuratie op het bureaublad aanpassen. Het systeem onthoudt de setup tussen de sessies.
 - Werkruimte opslaan: hiermee sla je de huidige configuratie op.
 - Werkruimte laden: deze functie start de configuratie zoals dat de laatst keer is opgeslagen.
 - Werkruimte herstellen: deze functie herstelt de configuratie volgens de standaard configuratie.
 - Bewaar werkruimte altijd bij afmelden: Activeer deze functie als je je configuratie automatisch op wilt slaan.
- **Sleep en Plak:** met deze optie kun je oproepen automatisch doorverbinden door het actieve gesprek naar een contact te slepen.

Klik tenslotte rechtsboven op "terug naar de applicatie" om terug te keren naar de applicatie.

4 EEN GESPREK OPZETTEN

Met Receptionist kun je op meerdere manieren een gesprek opzetten.

4.1 Bellen via een Contactpersoon kiezen

1. Klik in het deelvenster Contacten op de gewenste tabblad om deze uit te vouwen;
2. Klik op de contactpersoon;
3. Klik vervolgens rechts op "BEL" om deze persoon te bellen.

Klik op "Extensie" als je het toestelnummer van de contactpersoon wilt kiezen. Het gesprek verschijnt in het deelvenster Communicatie.

4.2 Bellen via het deelvenster Communicatie

Er zijn drie manieren om te bellen via het deelvenster Communicatie.

1. Voer bovenin het deelvenster Communicatie het nummer in dat je wilt bellen en klik op "Kies".
2. Je kunt de laatste tien nummers bellen die je eerder hebt gekozen.
 - a. Klik op Herhaal. Er wordt een lijst weergegeven van onlangs gekozen nummers.
 - b. Klik in de lijst op het nummer dat je wilt bellen. Het nummer wordt meteen gebeld.
3. Nummer kiezen vanuit Gespreksgeschiedenis.
 - a. Klik rechtsboven in het deelvenster Communicatie op Gespreksgeschiedenis.
 - b. In het dialoogscherf dat verschijnt, selecteer je 'Gemiste gesprekken', 'Ontvangen gesprekken' of 'Gekozen nummers'.
 - c. Klik een gesprek aan en klik op "BEL".

5 EEN GESPREK BEANTWOORDEN

In het deelvenster Communicatie verschijnt een inkomend gesprek. Klik op "ANTW" om dit gesprek te beantwoorden. Vervolgens zijn er meerdere mogelijkheden.

5.1 Een gesprek in de wacht plaatsen en uit de wacht halen

- Als je dit gesprek in de wacht wilt plaatsen: Klik in het deelvenster Communicatie het gesprek aan en klik op "Wacht".
- Als u een gesprek uit de wacht wilt halen: Klik in het deelvenster Communicatie het gesprek aan en klik op "ANTW" (uit wachtstand halen).

5.2 Een gesprek doorverbinden

Je kunt actieve, in de wacht geplaatste, of inkomende gesprekken met of zonder aankondiging doorverbinden. Daarnaast is het mogelijk een gesprek naar de voicemail of wachtrij door te verbinden.

Kies het nummer of de contactpersoon waarnaar je het gesprek wilt doorverbinden.

Zoek een contactpersoon in een van de mappen van het deelvenster Contacten of voer bovenin het deelvenster Communicatie het nummer in. Vervolgens kies je tussen:

- Zonder aankondiging:
 - klik op "DVB" (doorverbinden).
- Met aankondiging:
 - Klik op eerst op "BEL" en spreek met de collega wanneer het gesprek wordt beantwoord.
 - Houd de muisaanwijzer boven het nieuwe gesprek en klik op "DVB".
- Doorverbinden naar voicemail:
 - Selecteer in het deelvenster Communicatie het gesprek dat je wilt doorverbinden.
 - Klik in het deelvenster Contacten een contactpersoon met voicemail aan. Klik vervolgens op "VMAIL" om het gesprek door te verbinden naar de voicemail van desbetreffende contactpersoon.
 - Selecteer jezelf als je het gesprek wilt doorverbinden naar je eigen voicemail.
- Doorverbinden naar de wachtrij (*Deze functie is alleen beschikbaar met een Receptionist Enterprise licentie*):
 - Selecteer in het deelvenster Communicatie het gesprek dat je wilt doorverbinden.
 - Vouw in het deelvenster Contacten het tabblad Wachtrijen uit.
 - Klik op een wachtrij en klik op "DVB" om naar deze wachtrij door te verbinden.

Om een gesprek te beëindigen, klik je op "Eind" in het deelvenster Communicatie. Het gesprek wordt verwijderd uit het deelvenster Communicatie.

5.3 Een gesprek parkeren bij een contactpersoon die in gesprek is

Een extern gesprek dat probeert een bezette lijn te bereiken kan worden geparkeerd (*camped call*) achter het actieve gesprek.

De oproep wordt automatisch doorverbonden wanneer de bezette lijn weer beschikbaar is.

- Selecteer het te parkeren gesprek in het deelvenster Communicatie
- Klik op een bezet of bellend contactpersoon in het deelvenster, en klik "Camp" om deze persoon te parkeren. Het gesprek is geparkeerd en verwijderd uit het deelvenster Communicatie.
- Als de gesprekstimer verloopt voordat de oproep is "ANTW", wordt de oproep teruggehaald naar je toestel en opnieuw weergegeven in het deelvenster Communicatie.

5.4 Een groepsgesprek parkeren

Deze functie is alleen beschikbaar bij de Receptionist Enterprise versie. Deze functie zoekt binnen een vooraf gedefinieerde belgroep een beschikbare lijn om een oproep te parkeren.

- In het deelvenster Communicatie, klik op een actief gesprek of een gesprek dat in de wacht staat en klik vervolgens op "Park". De oproep wordt geparkeerd op een beschikbare lijn en wordt vervolgens verwijderd uit het deelvenster Communicatie.
- Als de gesprekstimer verloopt voordat de oproep is beantwoord, wordt de oproep teruggehaald naar je toestel en opnieuw weergegeven in het deelvenster Communicatie.

5.5 Een conferentiegesprek starten en beheren

- Bel indien nodig de deelnemers.
- Selecteer in het deelvenster Communicatie een van de twee gesprekken voor het conferentiegesprek.
- Houd de muisaanwijzer boven het tweede, nog niet geselecteerde gesprek en klik op "Conf". De gesprekken worden verplaatst naar het tabblad Conferentiegesprek.

Een conferentie in de wacht plaatsen: Klik op het tabblad Conferentiegesprek op Wacht als je een conferentiegesprek in de wacht wilt plaatsen.

Een conferentie uit de wacht halen: Klik op het tabblad Conferentiegesprek op "ANTW" als je een conferentiegesprek uit de wacht wilt halen.

Een deelnemer aan een conferentiegesprek in de wacht toevoegen:

- Houd op het tabblad Conferentiegesprek de muisaanwijzer boven het gewenste gesprek en klik op "Wacht" als u een deelnemer in de wachtrij wilt plaatsen.
- Houd op het tabblad Conferentiegesprek de muisaanwijzer boven het gewenste gesprek en klik op "ANTW" als u een deelnemer uit de wacht wilt halen.

Een conferentiegesprek verlaten: Klik bovenin het tabblad Conferentiegesprek op "Verlaten" als je de conferentie wilt verlaten. De overige partijen zetten het gesprek voort en de gesprekken worden verwijderd van het tabblad.

Een conferentiegesprek beëindigen: Klik op het tabblad Conferentiegesprek op Beëindig. Alle gesprekken worden beëindigd en verwijderd uit het Conferentiegesprek tabblad.

Inbreken op een bestaand gesprek: Klik op een contactpersoon in het deelvenster contacten die in gesprek is en klik op Breek in. Er ontstaat nu een Conferentiegesprek.

5.6 Een e-mail verzenden naar een contactpersoon

- Klik op een contactpersoon in het deelvenster Contacten met een e-mailadres aan en klik op "Email".
- Voer in het weergegeven berichtvenster de gewenste informatie in en klik op "Verzenden".

5.7 De gesprekshistorie weergeven

- Klik bovenin het deelvenster Communicatie op "Gespreksgeschiedenis". De gesprekshistorie bevat gemaakte, ontvangen en gemiste gesprekken.
- Vouw een groep uit als u de betreffende gesprekslogboeken wilt weergeven.

5.8 De gesprekshistorie verwijderen



- Klik bovenin het deelvenster Communicatie op "Gesprekkenlijst".
- Als u een specifiek gesprekslogboek wilt verwijderen, klik je in het menu het betreffende gesprekslogboek aan en klik op "Verwijderen".
- Klik op "Verwijder Alles" als je alle gesprekslogboeken wilt verwijderen.

5.9 Oproepen ontvangen uit de wachtrij

Om in te stellen of je oproepen vanuit wachtrijen wel of niet wilt ontvangen:

- Klik op Instellingen. Klik daarna op het tabblad Applicaties.
- Vink in het Wachtrijen-venster de wachtrijen aan waaraan je wilt deelnemen.
- Selecteer in het Policies-venster je status bij inloggen uit de dropdown lijst.

5.10 Wisselgesprekken en Automatisch beantwoorden inschakelen

- Klik in het deelvenster Communicatie op  om Wisselgesprek in te schakelen.
- Klik in het deelvenster Communicatie op  om Automatisch beantwoorden in te schakelen.

6 EEN GESPREK BEHEREN

6.1 Actieve gesprekken

Je actieve gesprekken zijn zichtbaar in het deelvenster Communicatie. Om de details van een driegesprek in te zien, klik je op het uitklap-icoontje in het Driegesprek- tabblad.

6.2 Inkomende gesprekken inzien

Wanneer de notificatie plug-in is ingeschakeld, verschijnt er een pop-up venster voor gespreksmelding als je wordt gebeld. In deze melding staat de naam en het nummer van de beller. Als je door een call center wordt gebeld, verschijnt tevens de naam van het call center.

6.3 Contact opslaan in Outlook

Als je Outlook gebruikt, kun je het telefoonnummer en de persoonsgegevens van de beller als vCard opslaan in Outlook. Klik in het pop-upvenster voor gespreksmelding op vCard toevoegen. Dit venster wordt weergegeven wanneer je een gesprek ontvangt.

6.4 Een URL openen

Je kunt een URL-pagina in de browser openen om meer informatie over het inkomende gesprek te verkrijgen. Deze pagina bevat informatie over de bellende partij gecodeerd in de betreffende URL. Klik in het pop-upvenster voor gespreksmelding op URL pop-up. Dit venster wordt weergegeven wanneer je een gesprek ontvangt.








7 CONTACTPERSONEN

7.1 Contactpersonen monitoren

Contact personen kunnen op twee manieren gemonitord worden:


- **Statisch:** Het tabblad Favorieten, welke geconfigureerd kan worden in de web portal, geeft de telefoonstatus van contacten weer. Dit wordt statisch monitoren genoemd.
- **Dynamisch:** Klik op de contactpersoon in de Groep/Bedrijf map. Vervolgens klik je op "MON" om de status van deze persoon weer te geven. Dit wordt dynamisch monitoren genoemd.

Alle mogelijke telefoon statussen zijn:

-  Beschikbaar
-  Bezet
-  Gaat over
-  Niet storen
-  Privé
-  Doorschakelen
-  Onbekend

Wanneer een gesprek wordt geparkeerd door degene die je monitort, zowel statisch als dynamisch, wordt tevens de informatie van het geparkeerde gesprek weergegeven.

7.2 Mappen beheren

Onder deelvenster Contacten kun je mappen verwijderen door op "X" op het tabblad te klikken. Om bepaalde mappen weer te geven, klik je rechts op  en vink je de desbetreffende map aan.

7.3 Contactpersonen zoeken

In het tabblad Zoeken kun je contacten zoeken die in je mappen staan.

- Om de zoekopdracht te beperken tot contactpersonen die beginnen met de ingevulde tekst, vink je het vakje "Begint met" aan.
- Vul in het Zoek-tekstvak de tekst in waarnaar je wilt zoeken en druk op ENTER. Je kunt ook gedeeltelijke informatie invullen, zoals een deel van een naam of een nummer. Voor alle kenmerken wordt naar overeenkomsten gezocht. De zoekresultaten worden weergegeven in het Zoeken-tabblad.
- Om de zoekresultaten te wissen, klik je op "X" (clear). Zoekopdrachten zijn niet hoofdlettergevoelig.

Je kunt de details van de contactpersoon inzien en beheren door op het desbetreffende tabblad te klikken en vervolgens een contactpersoon te kiezen.

Bij Receptionist Enterprise versie kun je notities maken over contactpersonen in de interne bedrijfstelefoongids.

- Klik op een contactpersoon.
- Klik op Aantekeningen.
- Voer de tekst in of wijzig deze in het scherm dat verschijnt.
- Om de wijzigingen op te slaan en het scherm te sluiten, klik je op OK. Om te sluiten zonder op te slaan, klik je op Annuleer.

7.4 Verkorte kiesnummers en persoonlijke telefoongids beheren

In het tabblad Verkort kiezen of Persoonlijk, klik je rechtsboven op "Bijwerken". In je scherm verschijnt het venster "Verkorte Kiezen Bijwerken" of "Persoonlijke Contacten Bijwerken".

- Om een contactpersoon toe te voegen, klik je op "Toevoegen". Er verschijnt een nieuwe rij. Om een "Verkort Kiezen" toe te voegen, selecteer je de belcode en voer je het nummer en de beschrijving van de contactpersoon in. Om een persoonlijk contact toe te voegen, voer je de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon in.
- Om een invoer te verwijderen, selecteer je de contactpersoon en klik je op "Verwijderen".
- Om een "Verkort Kiezen" te bewerken, dubbelklik je op de desbetreffende persoon en pas je de gegevens aan waar nodig.

Let op! Een contactpersoon in je Persoonlijke telefoongids kun je NIET wijzigen.

8 WACHTRIJEN BEHEREN

8.1 Gesprekken beheren die in de wachtrij staan

Om gesprekken in wachtrijen te monitoren, selecteer je de Wachtrij in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij.

- Klik in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij op "Opties" en klik vervolgens op "Favoriete wachtrij bewerken".
- Vink de weer te geven wachtrijen aan in het dialoogvenster dat verschijnt, en klik vervolgens op "Opslaan".

8.2 Een gesprek uit de wachtrij halen

- Klap een wachtrij tabblad uit in het deelvenster "Gesprekken in Wachtrij".
- Klik op het betreffende gesprek en klik op "Neem op". Het gesprek verschijnt in het deelvenster Communicatie en je kunt voor dit gesprek dezelfde acties ondernemen als elk ander gesprek.

8.3 Een gesprek in de wachtrij plaatsen

- Klap een wachtrij tabblad uit in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij en selecteer dan een gesprek dat in de wachtrij staat.
- Klap in het deelvenster Contacten het tabblad "Wachtrijen" uit.
- Klik op een wachtrij en klik op "Doorverbinden". Het gesprek wordt verplaatst naar de onderste plaats in de wachtrij.

8.4 Verander de plaats van een gesprek in de wachtrij

- Klap een wachtrij tabblad uit in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij.
- Klik op het gesprek en klik vervolgens op "Sorteren" om dit gesprek te verplaatsen.
- Selecteer uit de drop-down lijst een nieuwe positie voor het gesprek. Let op, u kunt een gesprek niet voor een geweigerd gesprek plaatsen.

8.5 Een gesprek boven aan de wachtrij plaatsen

- Vouw in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij het tabblad van een wachtrij uit.
- Selecteer het te verplaatsen gesprek en klik op sorteren.
- Selecteer "Naar begin" uit de drop-down lijst die verschijnt.

8.6 De positie van een gesprek in de wachtrij verhogen

Deze functie is beschikbaar bij een Premium Call Center licentie

- Vouw in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij het tabblad van een callcenter uit.
- Klik op het gesprek waarvan je het niveau wilt verhogen en klik op "Verhoog". Het gesprek in de wachtrij wordt verplaatst naar het einde van volgende hoogste prioriteitsgroep.

8.7 Een gesprek in de wachtrij doorverbinden

- Selecteer een gesprek in een wachtrij in het deelvenster Gesprekken in Wachtrij.
- Selecteer het gesprek dat je wilt doorverbinden.
- Om het gesprek door te verbinden naar een contactpersoon, klik je op een contactpersoon en vervolgens op "Doorverbinden" voor die contactpersoon.
- Om het gesprek door te verbinden naar een willekeurig nummer, voer je bovenaan het deelvenster Communicatie het nummer in en klik je vervolgens op "Doorverbinden".