



Business ConneCT

Gebruikershandleiding



A publication of NEC Unified Solutions

Order No. : 9600 073 11000

Date: April 30, 2010

Great care has been taken to ensure that the information contained in this document is accurate and complete. Should any errors or omissions be discovered or should any user wish to make a suggestion for improving this document, they are invited to send the relevant details to:

NEC Unified Solutions

P.O. BOX 32

1200 JD Hilversum

The Netherlands

Disclaimer: Our products are subject to continuous development and improvement. Therefore additions or modifications to the products after mentioned date may cause changes to the technical and functional specifications. No rights can be derived from the contents of this document. NEC Unified Solutions and/or its respective suppliers make no representations about the suitability of the information contained in this document and related graphics published as part of the services for any purpose. This document and related graphics are provided "as is" without warranty of any kind. NEC Unified Solutions and/or its respective suppliers hereby disclaim all warranties and conditions with regard to this information, including all warranties and conditions of merchantability, whether express, implied or statutory, fitness for a particular purpose, title and non-infringement. In no event shall NEC Unified Solutions and/or its respective suppliers be liable for any special, indirect or consequential damages or any damages whatsoever resulting from loss of use, data or profits, whether in an action of contract, negligence or other tortious action, arising out of or in connection with the use or performance of information available from the services. This document and related graphics published on the services could include technical inaccuracies or typographical errors. Changes are periodically added to the information herein. NEC Unified Solutions and/or its respective suppliers may make improvements and/or changes in the product(s) and/or the program(s) described herein at any time. The example companies, organizations, products, domain names, e-mail addresses, logos, people, places and telephone numbers depicted herein are fictitious. No association with any real company, organization, product, domain name, e-mail address, logo, person, place or telephone number is intended or should be inferred.

NEC and the NEC logo are trademarks or registered trademarks of NEC Corporation that may be registered in Japan and other jurisdictions. All trademarks identified with © or TM are registered trademarks or trademarks of their respective owners. Models may vary for each country, and due to continuous improvements this specification is subject to change without notice. Please refer to your local NEC representative(s) for further details.

© 2010 NEC Unified Solutions

All rights are reserved. Reproduction in whole or in part is prohibited without the written consent of the copyright owner. All brand names and product names in this document are trademarks of their respective companies.

1	Nieuwe functies.....	7
2	Introductie Business ConneCT	7
3	Business ConneCT op uw PC.....	8
3.1	Voordat u begint.....	8
3.1.1	Aanmelden, afmelden of een andere rol kiezen	8
3.1.2	De zones van het venster	8
3.2	Basisafhandeling van oproepen	9
3.2.1	Een oproep beantwoorden.....	9
3.2.2	Opbellen met het toetsenbord van de computer	9
3.2.3	Het laatste nummer herhalen	10
3.2.4	Nummers bellen vanuit Outlook	10
3.2.5	Nummers bellen vanuit Internet of Microsoft Office.....	10
3.2.6	Een gesprek in de wacht plaatsen	10
3.2.7	Een gesprek uit de wacht halen.....	10
3.2.8	Afwisselen tussen de verbonden beller en de beller in de wachtrij	10
3.2.9	Een beller doorverbinden	10
3.2.10	Een driegesprek instellen	11
3.2.11	Gebruik van het symbool voor een wachtende oproep.....	11
3.2.12	Een oproep weigeren	11
3.3	Groepen en Lijsten.....	11
3.3.1	Introductie	11
3.3.2	Groeps- of Lijstleden toevoegen als Outlook contact	11
3.3.3	Lijst met oproepen (gemist, gekozen of beantwoord)	11
3.3.4	GroepsLijst	12
3.3.4.1	Een gesprek met een groepslid instellen.....	12
3.3.4.2	Gesprekken doorverbinden naar groepsleden.....	12
3.3.5	Eigen gids	12
3.3.6	Groeps- en lijstpictogrammen	12
3.4	Werken met telefoongidsen.....	13
3.4.1	Zoektips	13
3.4.2	Zoeken in een gids en een oproep plaatsen.....	13
3.4.3	Zoeken tijdens een gesprek.....	13
3.4.4	Alternatieve nummers kiezen.....	14

3.4.5	Items toevoegen aan uw eigen gids	14
3.4.6	Items verwijderen uit uw eigen gids.....	14
3.4.7	Items bewerken in uw eigen gids	14
3.4.8	Uw persoonlijke details in de interne gids bewerken	14
3.4.9	Zoekvelden toevoegen en combineren voor de interne gids.....	14
3.4.10	Meer persoonlijke details uit gidsinformatie	14
3.4.11	Een item uit de gids toevoegen als Outlook contactpersoon	15
3.5	Telefoongids Beheer	15
3.6	Messaging.....	16
3.6.1	Tekstberichten verzenden (Instant Messaging)	16
3.6.2	Tekstberichten naar een telefoon verzenden	16
3.7	Alleen voor medewerkers	16
3.7.1	Bereikbaarheid	16
3.7.1.1	Schakel de bereikbaarheidszone in	17
3.7.1.2	Bereikbaarheid instellen voor een ander	17
3.7.1.3	Bereikbaarheidsfuncties instellen via de telefoon	17
3.7.1.4	Bereikbaarheid instellen met Microsoft Outlook (indien beschikbaar)	17
3.7.2	Lijst met voicemailberichten (indien beschikbaar).....	17
3.8	Alleen voor agenten	18
3.8.1	Een korte pauze nemen of 'Niet beschikbaar' instellen	18
3.8.2	Oproep naar callcenter beëindigen	18
3.8.3	Prestaties van een agentgroep bekijken	18
3.9	Alleen voor telefonisten	19
3.9.1	De langst wachtende oproep in de wachtrij kiezen	19
3.9.2	Een specifieke oproep beantwoorden	19
3.9.3	Een gesprek parkeren (en uit de parkeerstand halen)	19
3.9.4	Blind doorverbinden.....	20
3.9.5	Doorverbinden met mededeling	20
3.9.6	Een oproep met een mededeling doorverbinden wanneer u het nummer kent.....	20
3.9.7	Een oproep met een mededeling doorverbinden met de groepslijst	20
3.9.8	Een oproep doorverbinden met de eerst opgeroepen beller (opnieuw proberen).....	20
3.9.9	Een telefoongesprek onderbreken om een belangrijke oproep door te geven.....	20
3.9.10	Een telefoongesprek onderbreken voor een mededeling.....	20
3.9.11	Achterschakelen instellen (wachtende oproep).....	21

3.9.12	Een korte pauze nemen en telefonisttaken opschorten	21
3.9.13	Naam zoeken met de Miralix toepassing	21
3.9.14	Dynamisch Groep Venster en zoeken op Afdeling	21
3.10	Instellingen	21
3.10.1	Taal instellen.....	21
3.10.2	Algemene instellingen voor voicemail (indien beschikbaar) opgeven	21
3.10.3	Uw standaard-voicemailbegroeting (indien beschikbaar) veranderen	22
3.10.4	Bereikbaarheidsprofielen instellen.....	22
3.10.5	Hoe geef ik anderen toestemming om mijn tijdelijke bereikbaarheidsinstellingen te wijzigen	22
3.10.6	Het groepsveld instellen	23
3.10.7	Automatische weergave instellen	23
3.10.8	Een melding van een oproep op het bureaublad ontvangen.....	23
3.10.9	De bereikbaarheidszone weergeven of verbergen	23
3.10.10	De Eind-zone weergeven of verbergen	23
3.10.11	Business ConneCT verbergen na beëindigen gesprek.....	23
3.10.12	Automatische start instellen.....	23
3.10.13	Informatie van E-mailcontactpersoon weergeven	24
3.10.14	Automatische beantwoording van wachtrij-oproepen instellen (alleen telefonist)	24
3.10.15	Voorkeur instellingen voor de telefoongids (alleen telefonist).....	24
3.10.16	Belsignaal veranderen (alleen telefonist).....	24
3.11	Alternatieve toetsen	24
3.12	Toetsenbordsjabloon.....	28
4	Voicemail per telefoon gebruiken	29
5	Business ConneCT op uw DT XML Telefoon (alleen voor medewerkers).....	30
5.1	De DT XML Telefoon Display Zones	30
5.2	Login	30
5.3	Werken met telefoongidsen.....	31
5.3.1	Zoeken in de telefoongids	32
5.3.2	Details van een contact bekijken.....	32
5.3.3	Een contact toevoegen in de Eigen telefoongids	33
5.3.4	Een contact in de Eigen Telefoongids wijzigen.....	34
5.3.5	Een contact kopiëren naar de Eigen Telefoongids	36
5.3.6	Een contact uit de Eigen Telefoongids verwijderen	37
5.4	Lijst met Oproepen	37

5.4.1	Een Lijst met Oproepen gebruiken	38
5.5	Lijst met Voicemails	39
5.6	Inkomend Gesprek	40
5.7	Bereikbaarheids status iconen	41
6	Business ConneCT op uw Mobiele Telefoon (alleen voor medewerkers)	42
6.1	De Mobiele Telefoon Display Zones	42
6.2	Mobiele client login	43
6.3	Themas	44
6.4	Werken met telefoongidsen.....	44
6.4.1	Zoeken in de telefoongids en een gesprek beginnen.....	45
6.4.2	Details van een contact bekijken.....	46
6.5	Het gespreks menuscherm	47
6.6	Bereikbaarheids Beheer menuscherm	47
6.7	Bereikbaarheids status iconen op uw Mobiele Telefoon	48
7	Agenten met alleen een telefoon	49
7.1	Inloggen / uitloggen als agent met alleen een telefoon.....	49
7.2	Automatisch beantwoorden van gerouteerde oproepen instellen	49
7.3	Oproep kwalificaties invoeren.....	49
7.4	Niet-beschikbaar redenen invoeren.....	49
7.5	Nawerktijd status beëindigen.....	50

1 Nieuwe functies

Nieuw in deze Business ConneCT vrijgave:

- Het zoeken in telefoongidsen is verbeterd. Zie sectie [Zoektips](#). Het is nu mogelijk om op speciale lettertekens te zoeken (zoals à, ä, of å). De ingebouwde gids voegt automatisch * jokertekens toe aan het begin en aan het einde van de zoekreeks. Het zoekresultaat wordt op een gebruiksvriendelijke manier gegroepeerd. Eerst worden de directe zoekresultaten weergegeven, en daarna de zoekresultaten die zijn gevonden via de jokertekens.
- De telefonist kan de Groep laten weergeven van een geselecteerd contactpersoon in het Dynamisch Groep Venster, door via de rechtermuisknop een menu-onderdeel "Toon Groep Lijst" (or Alt-D) te kiezen. Zie [Dynamisch Groep Venster en zoeken op Afdeling](#).
- De telefonist kan kiezen of de Afdeling of het Gebouw wordt weergegeven in de telefoongids. Als het de Afdeling is, dan wordt ook gezocht op de Afdelings naam. Als Gebouw een van de velden is, dan wordt ook gezocht op Gebouw. Zie [Dynamisch Groep Venster en zoeken op Afdeling](#). De telefonist kan wisselen tussen Afdeling en Gebouw (Alt-L).
- Als de telefonist dubbel-klikt op een alternatief nummer, dat in de ingebouwde telefoongids wordt weergegeven, dan wordt dat alternatieve nummer gebeld.
- [Business ConneCT op uw DT XML Telefoon \(alleen voor medewerkers\)](#) is toegevoegd. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u Business ConneCT kunt gebruiken op uw DT XML Telefoon.
- [Business ConneCT op uw Mobiele Telefoon \(alleen voor medewerkers\)](#) is toegevoegd. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe u Business ConneCT kunt gebruiken op uw Mobiele Telefoon.

2 Introductie Business ConneCT

Business ConneCT maakt het gemakkelijker om de telefoon op uw werk te gebruiken en om samen te werken met collegas, waarbij u een aantal verschillende communicatie opties kunt gebruiken. Geavanceerd beheer van bereikbaarheid stelt u in staat te bepalen hoe anderen contact met u opnemen.


Elke werknemer, waar hij of zij ook is, kan optreden als telefonist of als virtuele agent en ondertussen doorgaan met zijn of haar andere taken. Business ConneCT geeft werknemers controle over hoe en wanneer contact met hen kan worden opgenomen, via een reeks mogelijke toestellen – op kantoor, thuis of onderweg. Telefonisten, contact center agenten en andere werknemers kunnen zo hun verantwoordelijkheden uitwisselen, om een efficiënte werkwijze te creëren. Werknemers houden controle over hun gesprekken en kunnen die overdragen aan de telefonist, indien nodig. Tegelijkertijd kunnen ze automatisch waardevolle informatie doorgeven aan de telefonist en andere collegas, waar en wanneer ze kunnen worden bereikt, en daarmee onnodige wachttijden vermijden. Instant Messaging tussen Business ConneCT gebruikers (en DECT en SMS Text Messaging) is een andere mogelijkheid om contact te leggen met een collega, terwijl hij of zij in gesprek is of in vergadering.

De Business ConneCT gebruikers-toepassing is beschikbaar op verschillende apparaten:

- **BCT Desktop Client** - De Unified Communications client op uw Windows PC. U kunt schakelen tussen verschillende rollen: Medewerker, Telefonist en Contact Center Agent. Met de BCT Desktop Client kunt u uw bedrijfstelefoon besturen, toegang krijgen tot telefoongidsen, en uw bereikbaarheid beheren. Verschillend lijsten zijn beschikbaar, om u toegang te geven tot uw voicemail, gemiste oproepen en groepslijsten. Instant Messaging, en berichten via DECT en Mobiele telefoon geven u aanvullende manieren om direct te communiceren vanuit de context van uw werk.
- **BCT Mobiele Client** – Geeft toegang tot telefoongidsen en real-time Bereikbaarheids beheer op uw Mobile telefoon. De BCT Mobile Client helpt u om productiever te zijn door u in staat te stellen gemakkelijk te communiceren en samen te werken met anderen op andere locaties, via uw Mobile telefoon.
- **BCT DT XML Client** - Geeft toegang tot telefoongidsen, Voicemail en Gespreklijsten op uw DT710, DT730 and DT750 XML Desktop Business Telefoon.

3 Business ConneCT op uw PC

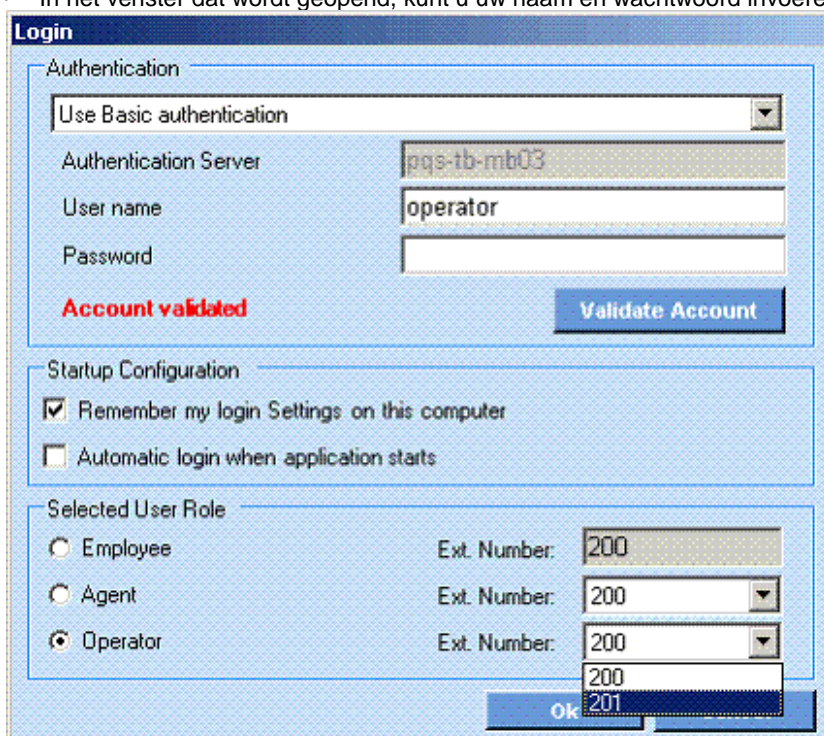
3.1 Voordat u begint

Op het scherm ziet u ronde markeringen (). Dit zijn de zogeheten pictogrammen. Een pictogram vertegenwoordigt meestal een actieve oproep. Wanneer de status van een oproep verandert, wordt het pictogram naar de bijbehorende zone verplaatst. Met de muis kunt u een blauw pictogram slepen en in verschillende zones neerzetten om de oproep te manipuleren. U kunt pictogrammen neerzetten in de hele zone waarvan een of meer gaten open zijn.

3.1.1 Aanmelden, afmelden of een andere rol kiezen


Als het systeem geschikt is voor Vrije plaatsen, kunt u zich aanmelden vanuit ieder ander kantoor waar een pc met Business ConneCT en een telefoon zijn.

- Start de toepassing
- Klik op de blauwe tekstregel "[Klik hier voor aanmelding als een andere gebruiker/met een andere rol](#)".
- In het venster dat wordt geopend, kunt u uw naam en wachtwoord invoeren.



- Klik op de pijl naast het vak **Tst.nummer** en selecteer het nummer van een vrije plaats in de vervolgkeuzelijst.

U kunt zich afmelden door op de knop Afsluiten  te klikken (of op Alt+F4 te drukken).

U kunt uw rol van bijvoorbeeld agent of telefonist verruilen voor die van medewerker door op de knop Medewerker () te klikken.

- Opmerking:**
- Als u zich tijdens een oproep afmeldt, wordt de toepassing afgesloten maar blijft de telefoonverbinding in stand!
 - Als u zich probeert af te melden of een andere rol te kiezen terwijl u de laatste telefonist bent, krijgt u een waarschuwing als er nog oproepen in de wachtrij staan.
 - Als u zich probeert af te melden of als laatste agent een andere rol te kiezen, krijgt u een waarschuwing als u nog met een partij verbonden bent.


3.1.2 De zones van het venster



Het scherm van Business ConneCT is verdeeld in 'zones'.



Afbeelding 3-1 Zones van het venster Business ConneCT

1. Gesprekszone: voor binnenkomende, voorbereide en verbonden oproepen.

Afhankelijk van uw type toestel kan er ook een Oproep beantwoorden'-knop in de gesprekszone staan (). Deze knop is er niet voor een DECT toestel.


2. Zone voor wachten/doorverbinden: bevat details over oproepen die u in de wacht hebt gezet of die worden doorverbonden.
3. Eind-zone (optioneel): voor beëindigde oproepen.
4. Bereikbaarheidszone (optioneel): hierin kunt u een reden voor afwezigheid en moment van terugkeer opgeven. In agentweergave is dit de 'aanwezigheidszone', waar u 'beschikbaar/niet beschikbaar' kunt schakelen. De bereikbaarheidszone is standaard uitgeschakeld. Desgewenst kunt u deze zone inschakelen. Raadpleeg hiertoe de secties [Bereikbaarheid](#) en [Instellingen](#).
5. Gidszone: hierin kunt u zoeken naar nummers in de verschillende gidsen. Klik op het pictogram  om de volledige weergave te openen.
6. Wat u hier ziet is afhankelijk van de lijstknop waarop u hebt geklikt. U kunt dit venster ook verbergen door op de knop voor vleugel verbergen () te klikken.

In telefonist-weergave wordt een wachrijgedeelte boven de gesprekszone geplaatst. Hier kunt u alle wachrijen in de gaten houden.

3.2 Basisafhandeling van oproepen

3.2.1 Een oproep beantwoorden

De telefoon gaat over en er verschijnt een pictogram voor de oproep in de gesprekszone.

- Klik op de knop 'Oproep beantwoorden' () of neem de hoorn van het toestel op om de oproep te beantwoorden.

Opmerking: Als de knop 'Oproep beantwoorden' grijs wordt weergegeven, is handsfree bellen voor de telefoon uitgeschakeld. In dat geval kunt u oproepen alleen beantwoorden door de hoorn op te nemen.

Tip: Tijdens een gesprek kunt u het nummer van de verbonden partij kopiëren naar het klembord door op Alt+N te drukken. Indien beschikbaar, wordt ook de naam van de verbonden partij gekopieerd. Wanneer aanvullende informatie van de verbonden partij beschikbaar is, kunt u op Alt+X drukken om deze informatie te kopiëren naar het klembord. Na het gesprek kunt u het document openen waarin u de informatie wilt plakken.

3.2.2 Opbellen met het toetsenbord van de computer

- Zorg dat het nummerveld in de gesprekszone de focus heeft (druk op de Page Up toets, indien nodig).
- Voer het nummer in met het toetsenbord van de computer.
- Druk op Enter op het numerieke toetsenblok.

De telefoon gaat over of schakelt over naar de handsfree modus.

Aanverwante onderwerpen:

[Werken met telefoongidsen](#)

[Groepen en Lijsten](#)

Groepen en Lijsten

[Lijst met voicemailberichten \(indien beschikbaar\)](#)

3.2.3 Het laatste nummer herhalen

- Klik op de pijl omlaag van de keuzelijst met het nummerveld in de gesprekszone.
- Kies het gewenste nummer uit de laatste vijf gekozen nummers.
- Druk op Enter op het numerieke toetsenblok van het toetsenbord van de computer.

U kunt ook de Lijst met oproepen gebruiken (Ctrl+Alt+L). Hier worden de laatste 30 gekozen telefoonnummers weergegeven.

3.2.4 Nummers bellen vanuit Outlook

- Open de map E-mailcontactpersonen of het adresboek.
- In Outlook: klik met de rechtermuisknop op de contactpersoon die u wilt bellen en klik op Contactpersoon oproepen.


Deze functie werkt alleen als de systeembeheerder deze functie heeft geïnstalleerd. U kunt dit controleren door te kijken naar de Webgids-tab in de volledige telefoongids-weergave. Onderin dit scherm moet dan de volgende regel staan: "Rechtermuis functionaliteit succesvol geïnstalleerd".

3.2.5 Nummers bellen vanuit Internet of Microsoft Office

- Markeer het telefoonnummer dat u wilt kiezen (door met de muis over het nummer te slepen en tegelijkertijd de linker muisknop ingedrukt te houden).
- Klik met de rechtermuisknop op het nummer en kies
 - in Internet Explorer: "Kies vanuit de PBX",
 - in een Microsoft Office toepassing (zoals Word of Excel): "Kies het nummer".

Deze functie werkt alleen als de systeembeheerder deze functie heeft geïnstalleerd. U kunt dit controleren door te kijken naar de Webgids-tab in de volledige telefoongids-weergave. Onderin dit scherm moet dan de volgende regel staan: "Rechtermuis functionaliteit succesvol geïnstalleerd".


3.2.6 Een gesprek in de wacht plaatsen

- Klik tijdens een gesprek op de knop 'Wacht' () of sleep het bijbehorende pictogram naar de zone voor wachten/doorverbinden.
- Vervolgens kunt u een ander gesprek voeren.

3.2.7 Een gesprek uit de wacht halen

- Als u een gesprek uit de wacht wilt halen, klikt u op de knop 'Uit wacht' ().

3.2.8 Afwisselen tussen de verbonden beller en de beller in de wachtrij

- U hebt verbinding met een beller en er staat een beller in de wachtstand.
- Klik op de knop 'Afwisselen' () of druk op de plustoets (+) op het numerieke toetsenblok van het toetsenbord van de computer.

3.2.9 Een beller doorverbinden

De volgende beschrijving is slechts een van de mogelijkheden voor doorverbinden. Raadpleeg de Basishandleiding voor meer informatie over andere manieren van doorverbinden. Voor een telefonist verloopt het doorverbinden een beetje anders.

Doorverbinden zonder spreken met beller B (blind doorverbinden):

- U bent in gesprek met beller A.
- Klik met de rechtermuisknop op een groepslid (beller B) of een item in de gids (beller B) en kies 'Blind doorverbinden'.

Doorverbinden met spreken met beller B:

- U bent in gesprek met beller A.
- Klik op de knop 'Wachten' ().
- Voer de naam van beller B in (of gebruik het nummerveld) en druk op Enter.

of dubbelklik op een groepslid of item in de gids

U kunt nu spreken met beller B.

- Klik op de knop 'Doorverbinden' () om de oproep door te verbinden.

3.2.10 Een driegesprek instellen

U hebt verbinding met een beller en er staat een beller in de wachtstand:

- Klik op de knop 'Driegesprek' ().


U hebt verbinding met een beller en er staat een nummer in het nummerveld:

- Klik op de knop 'Driegesprek' ().


U hebt verbinding met een beller en een item in een van de lijsten geselecteerd:

- Klik met de rechtermuisknop op het item en kies 'Driegesprek opzetten'.

Beide bellers worden weergegeven in de gesprekszone.


Klik op de knop 'Einde gesprek' () of leg de hoorn op de haak van het toestel om een driegesprek te beëindigen. U hebt zich uit het driegesprek teruggetrokken en de beide andere bellers zijn nog met elkaar verbonden.

3.2.11 Gebruik van het symbool voor een wachtende oproep

- U bent verbonden met een beller en het symbool voor een wachtende oproep wordt weergegeven ().
- Hou de muisaanwijzer boven het pictogram om te zien wie er belt.
- Beëindig het huidige gesprek als u de wachtende oproep wilt beantwoorden.
- Het signaal voor de de wachtende oproep klinkt en u kunt verdergaan als met een normale inkomende oproep.

3.2.12 Een oproep weigeren

De telefoon gaat over.

- U kunt een inkomende oproep weigeren zonder deze eerst te beantwoorden door op de knop 'Weiger gesprek' () te klikken.
De oproep zal worden opgeslagen in uw 'Lijst met gemiste oproepen' en de beller krijgt bezettoon.

Opmerking: - Een doorgeschakelde oproep (voor agenten of telefonisten) kan nooit worden geweigerd.
- Als de 'Weiger gesprek' knop uitgeschakeld is tijdens een inkomende oproep, dan wordt weigeren door uw telefoon niet ondersteund.

3.3 Groepen en Lijsten

3.3.1 Introductie


Aan de rechterkant van het scherm screen (zie [De zones van het venster](#), zone 6), kan Business ConneCT verschillende lijsten laten zien:

- Lijst van oproepen (zie [Lijst met oproepen \(gemist, gekozen of beantwoord\)](#))
- GroepsLijst (zie [GroepsLijst](#))
- Voicemail Lijst (zie [Lijst met voicemailberichten \(indien beschikbaar\)](#))
- Uw Eigen Telefoongids (zie [Eigen gids](#))

3.3.2 Groeps- of Lijstleden toevoegen als Outlook contact


- Klik met de rechtermuisknop op het groepslid en kies 'Voeg contact toe aan Outlook'.
- Het 'contact formulier' wordt geopend.
Werk, indien nodig, de gegevens bij en sla deze op.

3.3.3 Lijst met oproepen (gemist, gekozen of beantwoord)

- Klik op de knop 'Lijst met oproepen' (). Deze lijst bevat:
 - Lijst met gemiste oproepen
 - Lijst met laatst gekozen nummers

- Lijst met beantwoorde oproepen
Klik op de bijbehorende knop voor weergave van de gewenste lijst.
- Wanneer u met de rechtermuisknop op een item in een van de lijsten klikt, wordt een menu met meer opties weergegeven.
- De knop 'Lijst met oproepen' wordt GEEL om een nieuwe gemiste oproep aan te geven.



Om een aantal oproepen in een keer te verwijderen, kunt u meerdere (of alle) items selecteren met de toetsen Ctrl (+A) en Shift. Dit werkt hetzelfde als in Microsoft Windows.


Als de knop 'Lijst met oproepen' niet wordt weergegeven, moet u misschien eerst op de knop 'Lijst weergeven' () klikken.

Een beller toevoegen als Outlook contact


- Klik met de rechtermuisknop op de oproep en kies 'Voeg contact toe aan Outlook'.
- Het 'contact formulier' wordt geopend.
Werk, indien nodig, de gegevens bij en sla deze op.

3.3.4 GroepsLijst

- Klik op de knop voor de groepslijst () voor weergave van de groepsleden.
Opmerking: als de knop voor de groepslijst niet wordt weergegeven, moet u misschien eerst op de knop 'Lijst weergeven' () klikken.


De reden voor bereikbaarheid wordt weergegeven als knopinfo bij het bereikbaarheidspictogram (). Er kunnen meerdere groepslijsten tegelijk open zijn.

U kunt de inhoud van de knop voor de groepslijst definiëren in het venster voor instellingen.

- Klik op de knop 'Instellingen' () in de bovenste balk van de toepassing.
- Klik op het tabblad voor het groepsveld.
- Selecteer de gewenste groep(en).
- Wanneer u met de rechtermuisknop op een groepslid klikt, wordt een menu met meer opties weergegeven.

Aanverwante onderwerpen:

[In de eigen gids](#) kunt u uw eigen contacten invoeren, of ze kopiëren uit de telefoongids of uit een lijst.

- Om uw eigen gids te tonen, klik op het icoon () op de bovenste balk.
- Om items toe te voegen aan uw eigen gids, zie [Items toevoegen aan uw eigen gids](#).
- Om items te verwijderen uit uw eigen gids, zie [Items verwijderen uit uw eigen gids](#).
- Om items te bewerken in uw eigen gids, zie [Items bewerken in uw eigen gids](#).

Groeps- en lijstpictogrammen

[Een gesprek met een groepslid instellen](#)

[Gesprekken doorverbinden naar groepsleden](#)



[Groeps- of Lijstleden toevoegen als Outlook contact](#)

3.3.4.1 Een gesprek met een groepslid instellen

- Dubbelklik op het gewenste groepslid of klik met de rechtermuisknop op het lid en klik vervolgens op 'Kiezen' of selecteer het gewenste lid en druk op Enter.


3.3.4.2 Gesprekken doorverbinden naar groepsleden

- Tijdens een gesprek, klik met de rechtermuisknop op het groepslid en kies 'Blind doorverbinden'.

Agentgroepslijsten werken hetzelfde als groepslijsten in het venster voor medewerkers. Als de knop voor de agentgroepslijst () niet wordt weergegeven, moet u misschien eerst op de knop 'Lijst weergeven' () klikken. De pictogrammen onder aan de lijst vertegenwoordigen de doorschakelstatistieken. De betekenis van de pictogrammen wordt vermeld in knopinfo.

3.3.5 Eigen gids

In de eigen gids kunt u uw eigen contacten invoeren, of ze kopiëren uit de telefoongids of uit een lijst.

- Om uw eigen gids te tonen, klik op het icoon () op de bovenste balk.
- Om items toe te voegen aan uw eigen gids, zie [Items toevoegen aan uw eigen gids](#).
- Om items te verwijderen uit uw eigen gids, zie [Items verwijderen uit uw eigen gids](#).
- Om items te bewerken in uw eigen gids, zie [Items bewerken in uw eigen gids](#).

3.3.6 Groeps- en lijstpictogrammen

De volgende pictogrammen worden gebruikt:

Gebruiker	Classic Blue vormgeving			Black Velvet vormgeving		
	aanwezig	niet aanwezig	afgemeld	aanwezig	niet aanwezig	afgemeld
vrij						
bezet						
telefoon gaat over						
doorgeschakeld						
doorgeschakeld naar de voicemail						
niet storen						

3.4 Werken met telefoongidsen

Klik op het pictogram rechtsboven () in de gidszone als u de hele gids wilt openen in een nieuw venster.

3.4.1 Zoektips

1. Jokertekens

Een jokerteken is een teken dat een of meer andere tekens vervangt. Als u niet zeker weet hoe u een naam spelt, typt u het jokerteken * in plaats van een of meer onbekende tekens.

Stel dat u iemand kent die Lex heet, wat een afkorting van Alexander kan zijn. Als u in het zoekveld voor de voornaam *lex opgeeft, vindt het systeem elk van deze mogelijkheden.

U kunt ook zoeken op het einde van een achternaam, bijvoorbeeld *sen.

Dit is ook handig als er sprake is van spelling variaties. Met *el vindt u bijvoorbeeld zowel Michael als Michel en met *sen wordt zowel de achternaam Jansen als Janssen gevonden.

De ingebouwde gids voegt automatisch * jokertekens toe aan het begin en aan het einde van de zoekreeks. Eerst worden de directe zoekresultaten weergegeven (wanneer de zoekreeks direct aan het begin van een naamveld wordt gevonden), en daarna de zoekresultaten die zijn gevonden via de jokertekens. Als naar son zoekt, dan wordt eerst **Sonja Andrews** en **Mary Sonier** weergegeven, gevolgd door **Maria Johnson**.

2. Speciale lettertekens

Als u zoekt in de ingebouwde gids, dan is dit niet gevoelig voor hoofdletters of kleine letters (e of E) en ook niet gevoelig voor speciale lettertekens (a, à, ä, or å). Dus zoeken naar "ho" geeft als resultaat "Holland" (ongevoelig voor hoofdletters) en "Hörters" (ongevoelig voor speciale lettertekens). Als u echter zoekt met speciale lettertekens in de zoekreeks, dan is dat wel gevoelig voor speciale lettertekens. Zoeken naar "hö" geeft dan als resultaat alleen "Hörters".

3. Zoekvelden combineren in de hele gids

Als u zoekvelden in één invoervak voor de interne gids combineert, zoekt het systeem in alle opgegeven velden. U kunt dan niet alleen op de achternaam, maar bijvoorbeeld ook op de voornaam of op kamernummer zoeken. In het configuratievenster kunt u de gewenste velden selecteren. Dit wordt verderop beschreven.

De ingebouwde gids gebruikt altijd een combinatie van zoekvelden.

3.4.2 Zoeken in een gids en een oproep plaatsen

- Klik op het zoekveld in de gidszone.
- Typ (een deel van) de naam die u zoekt.
De telefoonstatus wordt toegelicht in de knopinfo van het pictogram.
De reden voor bereikbaarheid wordt weergegeven als knopinfo bij het bereikbaarheidspictogram ().
- Zodra het gewenste resultaat wordt weergegeven, drukt u op Enter
 - of dubbelklik op het gewenste item in de lijst
 - of klik met de rechtermuisknop op het zoekresultaat om meer opties weer te geven (waaronder 'Kiezen').

3.4.3 Zoeken tijdens een gesprek



- Tijdens een gesprek heeft het veld Zoeken automatisch de focus, zodat u meteen kunt beginnen met typen.
- Zodra er een zoekresultaat is, kunt u:
 - op Enter drukken of op het gewenste resultaat dubbelklikken om een informatief gesprek te starten
 - of met de rechtermuisknop op het zoekresultaat klikken om meer opties weer te geven (waaronder 'blind doorverbinden').

3.4.4 Alternatieve nummers kiezen

Als er alternatieve nummers beschikbaar zijn voor een geselecteerd item in de lijst, kunt u met de volgende sneltoetsen een oproep plaatsen:


- Ctrl + 1 (numeriek toetsenblok) om het alternatieve nummer te kiezen, of
- Ctrl + 2 (numeriek toetsenblok) om het mobiele-telefoonnummer te kiezen, of
- Ctrl + 3 (numeriek toetsenblok) om het privénummer te kiezen.

3.4.5 Items toevoegen aan uw eigen gids



- Klik op het pictogram  om de volledige weergave te openen.
- Ga naar uw Eigen gids.
- Klik op de knop 'Nieuw item toevoegen' ().
- Voer de naam en nummerinformatie in de betreffende velden in.
- Klik op de knop **Toepassen**. U moet misschien omlaag bladeren om de knop weer te geven.

Verder kunt u een item toevoegen aan de eigen gids door het item te kopiëren van de lijst met oproepen, de lijst met voicemailberichten, de agentgroepslijst of de gids. U plaats de muisaanwijzer op het item dat u wilt kopiëren en klikt met de rechtermuisknop op 'Toevoegen aan de eigen gids'.




3.4.6 Items verwijderen uit uw eigen gids

- Ga naar uw Eigen gids  .
- Klik met de rechtermuisknop op het gewenste item en kies 'Verwijder uit de eigen gids'.

3.4.7 Items bewerken in uw eigen gids

- Ga naar uw Eigen gids  .
- Klik met de rechtermuisknop op het gewenste item en kies 'Details weergeven'.
- Klik op de knop 'Bewerken'.  .
- Breng de gewenste veranderingen aan.
- Klik op de knop **Toepassen**. U moet misschien omlaag bladeren om de knop weer te geven.

3.4.8 Uw persoonlijke details in de interne gids bewerken

- Klik op het pictogram  om de volledige weergave te openen.
- Klik op de knop 'Persoonlijke details' ().
Opmerking: deze weergave is ook beschikbaar met dezelfde knop op het tabblad Algemeen van het instellingenvenster ().
- Breng de gewenste veranderingen aan
- Klik op de knop **Toepassen**. U moet misschien omlaag bladeren om de knop weer te geven.


3.4.9 Zoekvelden toevoegen en combineren voor de interne gids

- Klik op het pictogram  om de volledige weergave te openen.
- Klik op de knop 'Configuratie' ().
- Kies een veld in de lijst 'Beschikbare velden'.
- Klik op 'Toevoegen >>' van de lijst 'Zoeken op'.
- Klik op **OK** om terug te gaan naar de gids of klik op **Toevoegen** als u meer taken in dit venster wilt verrichten.

Op dezelfde wijze kunt u velden verwijderen met de knoppen 'Verwijderen' en 'Alles verwijderen'. U bepaalt de volgorde van de geselecteerde velden met de knoppen pijl-omhoog en pijl-omlaag.

Schakel het selectievakje 'Zoekvelden combineren' in als u één tekstvak in de interne gids wilt gebruiken.

3.4.10 Meer persoonlijke details uit gidsinformatie

Persoonlijke details worden weergegeven wanneer u op het pictogram  van een item in de gids klikt.


- Klik op het pictogram  om de volledige weergave te openen.
- Klik op de knop 'Configuratie' ().
- Kies een veld in de lijst 'Beschikbare velden'.
- Klik op 'Toevoegen >>' van de lijst 'Persoonlijke details'.
- Klik op **OK** om terug te gaan naar de gids of klik op **Toevoegen** als u meer taken in dit venster wilt verrichten.

3.4.11 Een item uit de gids toevoegen als Outlook contactpersoon

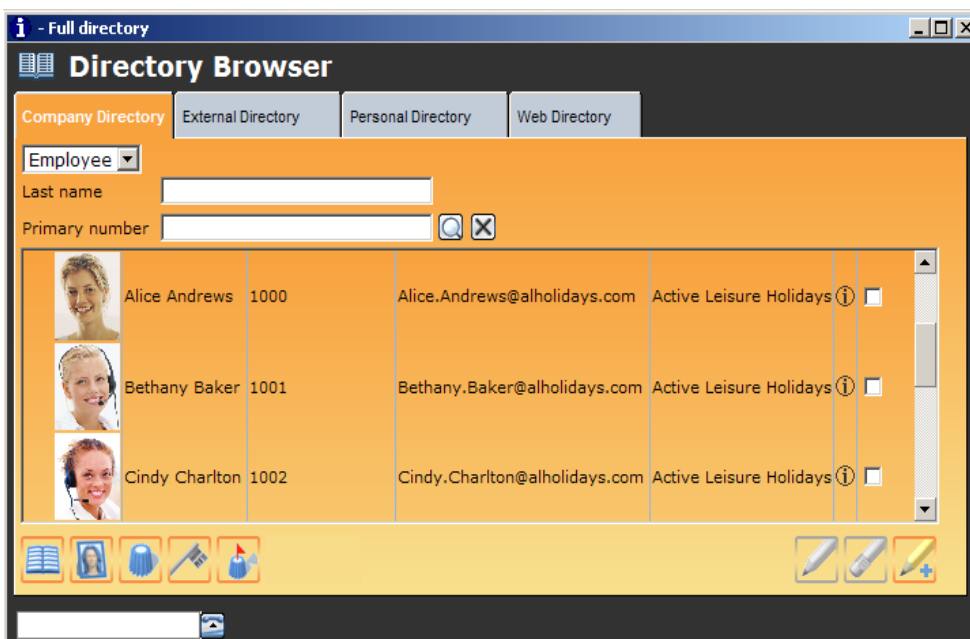
- Klik met de rechtermuisknop op het gewenste item en kies 'Voeg contact toe aan Outlook'.
- Het 'contactpersoonformulier' wordt geopend.
Werk, indien nodig, de gegevens bij en sla deze op.

3.5 Telefoongids Beheer

Elke gebruiker die daartoe gerechtigd is, kan contacten toevoegen, verwijderen of wijzigen in de BCT Telefoongids. Een Administrator kan een gebruiker autoriseren om toegang te krijgen tot Telefoongids Beheer, door het recht "Toestaan om te Configureren" toe te wijzen.

Klik op de knop  in de BCT Desktop Client om de volledige Telefoongids weergave te openen.

Selecteer het tabblad 'Bedrijfs Telefoongids' indien u uw interne contacten wilt beheren.
Selecteer het tabblad 'Externe Telefoongids', indien u uw externe contacten wilt beheren.
De gebruikersinterface is bijna dezelfde als zonder het recht "Toestaan om te Configureren":











Het bovenste gedeelte van het scherm toont de volgende velden:

- Het zoekveld kan / de zoekvelden kunnen worden gebruikt om zoek-criteria in te voeren om in de database te zoeken.
- Met de knop 'zoeken' start u het zoeken in de database.
- Met de knop 'wissen' maakt u het zoekveld leeg.

In het middelste gedeelte van het scherm wordt het zoekresultaat weergegeven.

In het onderste gedeelte van het scherm staan 8 knoppen om toegang te krijgen tot verschillende configuratie aspecten:

-  De knop 'Volledige Telefoongids' ¹ geeft toegang tot de volledige Telefoongids weergave.
-  De knop 'Persoonlijke Details' ¹ wordt gebruikt om persoonlijke gegevens te wijzigen van de gebruiker die is ingelogd.

-  De knop 'Configuratie' ¹ maakt het mogelijk om de weergave van de zoekvelden en de zoekresultaten te wijzigen. Elke gebruiker heeft de optie om dit te doen..
 - De velden die worden toegevoegd in de sectie 'Zoeken op' worden gescand door de zoekmachine om de textreeksen te vinden die de gebruiker heeft opgegeven.
 - De velden die worden toegevoegd in de sectie 'Vinden als resultaat' worden weergegeven door de zoekmachine als zoekresultaat.
 - Het selectievakje 'Zoekvelden Combineren' wordt gebruikt om slechts 1 veld aan te bieden in de Bedrijfs Telefoongids om een zoekreeks te definiëren om naar te zoeken.
-  De knop "Protectie" ¹ maakt het mogelijk om het aantal velden te beperken, dat ter beschikking van de gebruiker staat om op te zoeken, of om als resultaat te vinden.
-  De knop 'Standaard Configuratie' ¹ maakt het u mogelijk om de standaard instellingen voor de gebruikers te kiezen.
-  De knop 'Bewerken' wordt actief als u een item in de lijst selecteert.
-  De knop 'Verwijderen' wordt actief als u een of meerdere items in de lijst selecteert.
-  De knop "Nieuw" maakt het mogelijk om een contact toe te voegen.

⁽¹⁾ Deze knoppen zijn alleen toegankelijk vanuit het tabblad "bedrijfs telefoongids".

Opmerking: Om een contact te verwijderen uit een lijst (mederwerkers, toestellen, PBX-en, etc.) moet u of de vereiste selectievakjes markeren, of één contact selecteren (door op de rij te klikken). Indien selectievakjes echter gemarkeerd zijn, dan heeft dit voorrang boven een geselecteerd contact, en dan worden alleen de gemarkeerde contacten verwijderd!

3.6 Messaging

U kunt tekstberichten versturen naar en ontvangen van andere Business ConneCT gebruikers. Voordat u een bericht ontvangt komt het kleine popup scherm rechtsonder.

3.6.1 Tekstberichten verzenden (Instant Messaging)

U kunt tekstberichten uitwisselen met andere online Business ConneCT gebruikers.

- Zoek de gewenste persoon in de telefoongids of in een van de lijsten in de rechter vleugel.
- Klik met de rechtermuisknop op de Adresant en kies **Zend een tekst bericht**.
- Het 'Instant Message'-venster wordt geopend en u kunt uw bericht in het **Mijn tekst** veld typen.
 - U kunt een emoticon toevoegen door er een te selecteren uit de lijst ( ).
 - U kunt een hyperlink creëren door gewoon een adres in het bericht te typen, zoals www.nec-philips.com.
 - U kunt in een tekstbericht met de rechtermuisknop op een telefoonnummer klikken en 'Kies vanuit de PBX' kiezen.
- Druk op Enter of klik **Verstuur**.
 - U kunt een 'gesprek' opslaan door op de knop 'Sla conversatie op als ...' () te klikken.
 - Om een einde te maken aan de conversatie sluit u het 'Instant Message'-venster.

3.6.2 Tekstberichten naar een telefoon verzenden

Uiteraard moet de telefoon van de ontvanger in staat zijn om tekstberichten te ontvangen.

- Zoek de gewenste persoon in de telefoongids of in een van de lijsten in de rechter vleugel.
- Klik met de rechtermuisknop op de Adresant en kies **Stuur een bericht naar de telefoon**. Selecteer daarna **Kantoor telefoon** (DECT) of **Mobiele telefoon**.
- Het 'Bericht naar telefoon sturen'-venster wordt geopend en u kunt uw bericht in het **Mijn tekst** veld typen.
- Druk op Enter of klik **Verstuur** om het bericht te versturen naar de telefoon van de adresant, zelfs wanneer de oproepen voor deze persoon worden omgeleid.

3.7 Alleen voor medewerkers

3.7.1 Bereikbaarheid

De bereikbaarheidszone is standaard verborgen. Zie ook [Schakel de bereikbaarheidszone in](#).



Met bereikbaarheidsprofielen kunt u oproepen automatisch laten doorsturen tijdens de lunch, na kantoortijd, tijdens vaste vergaderingen, enzovoort. Dit wordt beschreven in [Bereikbaarheidsprofielen instellen](#). De bereikbaarheidszone geeft uw bereikbaarheidsstatus en de reden daarvoor weer. Als u een bereikbaarheidsprofiel hebt ingesteld, kunnen andere Business ConneCT-gebruikers dit ook zien.

U kunt ook een tijdelijk profiel activeren:

- Selecteer het profiel dat u wilt activeren (in plaats van het geplande profiel) in de keuzelijst in de bereikbaarheidszone.
- Wijzig eventueel de reden voor de bereikbaarheidsinstelling.
- Wijzig desgewenst de eindtijd.
- Klik op de knop 'Toepassen'.



Opmerking: Nadat de handmatig ingestelde eindtijd is verstreken, wordt het geplande profiel weer geactiveerd.

3.7.1.1 Schakel de bereikbaarheidszone in

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad 'Algemeen'.
- Schakel het selectievakje 'Bereikbaarheidsinstellingen uitschakelen' uit.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop 'Oproepen afhandelen' () op de bovenste balk om terug te gaan naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.7.1.2 Bereikbaarheid instellen voor een ander

Hoe geef ik anderen toestemming om mijn tijdelijke bereikbaarheidsinstellingen te wijzigen

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad 'Machtiging voor bereikbaarheid'.
- Volg de aanwijzingen in dit venster en klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop 'Oproepen afhandelen' () op de bovenste balk om terug te gaan naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

Hoe stel ik tijdelijke bereikbaarheidsinstellingen voor een ander in?


- Zoek de naam of het nummer van uw collega op in een van de lijsten (bijvoorbeeld de gids).
- Klik met de rechtermuisknop op het gewenste item en kies "Tijdelijke bereikbaarheid instellen".
- De zone voor tijdelijke bereikbaarheid van de collega wordt weergegeven en u kunt:
 - de tijdelijke bereikbaarheidsinstelling annuleren;
 - een andere eindtijd instellen;
 - een andere reden voor bereikbaarheid invoeren;
 - een ander profiel selecteren.

3.7.1.3 Bereikbaarheidsfuncties instellen via de telefoon

U kunt de functies Oproepen doorschakelen (ook wel bekend als Gesprek omleiden) en Niet storen telefonisch activeren door de bijbehorende code te kiezen. Als u dat doet, wordt de bereikbaarheidszone roze weergegeven met de aanduiding "Instellen per telefoon" of "Niet storen".

U kunt de functies per telefoon deactiveren door de bijbehorende code te kiezen. Als u dat doet, wordt de bereikbaarheidszone blauw weergegeven met het profiel dat volgens de planning actief is. U kunt de functies ook deactiveren met Business ConneCT: Klik op 'Annuleren' in de bereikbaarheidszone.






3.7.1.4 Bereikbaarheid instellen met Microsoft Outlook (indien beschikbaar)

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad 'Algemeen'.
- Vink de optie 'Activeer Outlook kalender synchronisatie' aan.
- Klik op de knop 'Toepassen'.

Microsoft Outlook verwerkt nu de profielen “Kantooruren”, “Niet op kantoor” en “Vergadering”.

Opmerking: *Telkens wanneer u Microsoft Outlook opent, worden uw bereikbaarheidsinstellingen in Business ConneCT aangepast.*



3.7.2 Lijst met voicemailberichten (indien beschikbaar)



















- Klik op de knop 'Lijst voicemailberichten' (). Een klein geel oortje geeft een nieuw voicemailbericht aan. Zodra u het bericht afspeelt, wordt het pictogram blauw.
Als de knop 'Lijst met oproepen' niet wordt weergegeven, moet u misschien eerst op de knop 'Lijst' () klikken.
- Klik op het item in de lijst waarvan u het voicemailbericht wilt afspelen.
- Kies het medium waarmee u de voicemailberichten wilt afspelen.
- Klik op de knop 'Afspelen' ().
Als u het afspelen tijdelijk wilt stopzetten, klikt u op de knop 'Pauze' ().
Als u het afspelen wilt afbreken, klikt u op de knop 'Stoppen' ().
- Wanneer u met de rechtermuisknop op een item in de lijst klikt, wordt een menu met meer opties weergegeven.

Om een aantal berichten in een keer te verwijderen, kunt u meerdere (of alle) items selecteren met de toetsen Ctrl (+A) en Shift. Dit werkt hetzelfde als in Microsoft Windows.

Als er een extern voicemailsysteem is, moet u mogelijk op de knop onder in het scherm klikken om uw voicemail te bellen.

3.8 Alleen voor agenten

Tip:  Wanneer u de agentgroepslijst(en) opent, krijgt u een overzicht van wie bezet is en wie een oproep kan beantwoorden. Als de agentgroepslijst niet wordt weergegeven, klikt u op de knop  .


	Classic Blue skin	Black Velvet skin
de telefoon van dit groepslid is vrij.	 	 
de telefoon van dit groepslid is bezet.	 	 
de telefoon van dit groepslid gaat over.	 	 
De vorige drie vlakjes kunnen groen (beschikbaar) of rood (niet beschikbaar) zijn.		
dit groepslid heeft de status 'nawerktijd'.		
dit groepslid is afgemeld.		
dit groepslid is niet aanwezig.		

3.8.1 Een korte pauze nemen of 'Niet beschikbaar' instellen

- Klik op de knop 'Niet beschikbaar'.
- Kies in het menu de reden waarom u niet beschikbaar bent.
Oproepen naar het callcenter worden nu omgeleid. Als u wilt dat ook uw persoonlijke oproepen worden omgeleid, dient u een bereikbaarheidsprofiel in te stellen.
Het Business ConneCT-pictogram in het systeemvak wordt rood: .
- Klik na uw pauze op de knop 'Beschikbaar'.
Het Business ConneCT-pictogram wordt weer blauw.






Opmerking: *U kunt 'Gesprek omleiden' of 'Alle oproepen doorschakelen' niet gebruiken voor uw telefoon. Als u dat doet, zet het callcenter u automatisch op 'Niet beschikbaar'. Maar als u het omleiden van gesprekken of doorschakelen van oproepen uitschakelt, bent u niet automatisch beschikbaar! Verder werkt de bereikbaarheidsfunctie niet.*

3.8.2 Oproep naar callcenter beëindigen

- Klik op de knop 'Einde gesprek' ().
- Kies het juiste gesprekstype in de vervolgkeuzelijst.
Dit is ook tijdens het gesprek mogelijk.
- Klik op de knop voor 'Einde nawerktijd' () om aan te geven dat u de volgende doorgeschakelde oproep kunt beantwoorden.

3.8.3 Prestaties van een agentgroep bekijken


Rechts onderin het venster, kunt de prestaties bekijken van een (geselecteerde) agentgroep. De volgende pictogrammen worden gebruikt:

-  Aantal oproepen in de wachtrij
-  Aantal oproepen vandaag
-  Aantal agenten dat nu werkt
-  De langste wachttijd in de wachtrij
-  Serviceniveau voor vandaag (uitgedrukt in procenten)

3.9 Alleen voor telefonisten

Werken met wachtrijen

Alle oproepen worden in wachtrijen geplaatst. In het wachtrijgedeelte ziet u wie belt, vanaf waar, voor wie en wat de bereikbaarheidsstatus van de bestemming is. Van iedere wachtrij kunnen 5 binnenkomende oproepen tegelijk worden weergegeven. Als er meer oproepen binnenkomen, kunt u bladeren. De langst wachtende oproep wordt boven aan de lijst weergegeven. U kunt op een andere oproep klikken om deze te selecteren.

De terugvalwachtrij en de parkeerwachtrij vermelden de telefoonstatus van de oorspronkelijke bestemming (huidige status (1) en op het moment van bellen (2)) én de naam of het nummer van de oorspronkelijke bestemming én de bereikbaarheidsreden van deze persoon. De reden voor bereikbaarheid wordt weergegeven als knopinfo bij het bereikbaarheidspictogram (). Wanneer u de muisaanwijzer op een pictogram plaatst, wordt de bijbehorende tekst weergegeven.

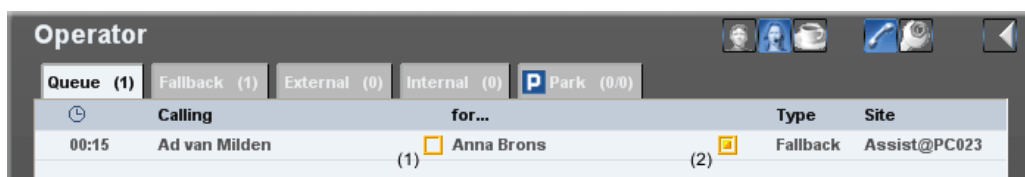





Figure 7-2 Wachtrijgedeelte

In de parkeerwachtrij worden oproepen gemarkeerd die door u zijn geparkeerd (). Geparkeerde oproepen worden nooit weergegeven in de volledige wachtrij.

Tip: gebruik het Dynamisch Groep Venster ( or CTRL+ALT+D) om alle collega's te zien van de oorspronkelijk gebelde partij. Gebruik Alt+D om alle collega's te zien van een geselecteerd contact in een lijst.

3.9.1 De langst wachtende oproep in de wachtrij kiezen

- Klik op de knop 'Langst wachtende oproep' () in de gesprekszone of druk op het plusteken (+) op het numerieke toetsenblok of druk op de toetsencombinatie Alt+Q of sleep de beller naar de gesprekszone of dubbelklik op de oproep in de wachtrij of druk op de bijbehorende sneltoets.
- De telefoon wordt in de handsfree-modus gezet en u kunt spreken met de verbonden beller.



Opmerking: Als de functie voor automatische beantwoording is uitgeschakeld, gaat de telefoon over en klikt u op de knop 'Beantwoorden' of neemt u de hoorn op om de oproep te beantwoorden.


3.9.2 Een specifieke oproep beantwoorden

- Selecteer het tabblad van de betreffende wachtrij.

- Dubbelklik op het betreffende item in de wachtrij.

3.9.3 Een gesprek parkeren (en uit de parkeerstand halen)

- U bent verbonden met beller A die wil spreken met beller B, maar beller B is niet beschikbaar.
- Controleer de bereikbaarheid van beller B (die wordt weergegeven wanneer u de muisaanwijzer op het pictogram  plaatst).
- Als beller B binnen redelijke tijd beschikbaar is, klikt u op  om beller A te parkeren en het later nogmaals te proberen. Wanneer u beller A uit de parkeerstand wilt halen, dubbelklikt u op beller A in de parkeerwachtrij of sleept u beller A van de parkeerwachtrij naar de gesprekszone.

In het tabblad Parkeerwachtrij staat hoeveel gesprekken er in de wachtrij staan. Voorbeeld: '1/3' betekent dat van de 3 geparkeerde gesprekken er 1 persoonlijk is geparkeerd en 2 door andere telefonisten. In de parkeerwachtrij worden oproepen gemarkeerd die door u zijn geparkeerd ().

Wanneer u de parkeerstatus opheft met de sneltoets (F10), wordt het langst wachtende persoonlijk geparkeerde gesprek beantwoord. Dit is niet per definitie het geparkeerde gesprek dat bovenaan in de lijst staat, tenzij er geen persoonlijk geparkeerde gesprekken zijn.

3.9.4 Blind doorverbinden

De volgende beschrijving is slechts een van de mogelijkheden voor doorverbinden. Raadpleeg de Basishandleiding voor meer informatie over andere manieren van doorverbinden.

- U bent verbonden met beller A die met beller B verbonden wil worden.
- Terwijl u met beller A spreekt, typt u de naam van beller B in het zoekveld voor de gids.
- Zodra het gewenste resultaat wordt weergegeven, drukt u op Enter.

3.9.5 Doorverbinden met mededeling

De volgende beschrijving is slechts een van de mogelijkheden voor doorverbinden. Raadpleeg de Basishandleiding voor meer informatie over andere manieren van doorverbinden.

- U bent verbonden met beller A die met beller B verbonden wil worden.
- Terwijl u met beller A spreekt, typt u de naam van beller B in het zoekveld voor de gids.
- Zodra het gewenste resultaat wordt weergegeven, drukt u op Ctrl+Enter.
- Spreek met beller B.
- Druk op de mintoets (-) van het numerieke toetsenblok om de oproep door te verbinden.

3.9.6 Een oproep met een mededeling doorverbinden wanneer u het nummer kent

- U bent verbonden met beller A die met beller B verbonden wil worden.
- Druk op het plusteken (+) om beller A in de wacht te plaatsen.
- Voer het nummer van beller B in het nummerveld in.
- Druk op Enter.
- U kunt nu spreken met beller B.
- Druk op de mintoets (-) op het numerieke toetsenblok om beller A met beller B door te verbinden.


3.9.7 Een oproep met een mededeling doorverbinden met de groepslijst

- U bent verbonden met beller A die met beller B verbonden wil worden.
- Klik op een groepslid en kies 'Kiezen'.
- Beller A wordt nu in de wacht gezet en u kunt spreken met beller B.
- Druk op de mintoets (-) op het numerieke toetsenblok om beller A met beller B door te verbinden.

3.9.8 Een oproep doorverbinden met de eerst opgeroepen beller (opnieuw proberen)


- U bent verbonden met een beller uit de terugvalwachtrij en u ziet de oorspronkelijk gekozen beller.
- Klik op de knop 'Doorverbinden' of druk op het minteken (-) op het numerieke toetsenblok.

3.9.9 Een telefoongesprek onderbreken om een belangrijke oproep door te geven

- U bent verbonden met beller A (uit de terugvalwachtrij) die dringend beller B wil spreken, maar B is in gesprek met een andere beller.
- Klik op  om het gesprek te onderbreken. Beller A wordt in de wacht gezet. Beller B en C horen een waarschuwingssignaal waarmee uw aanwezigheid wordt aangekondigd.
- Spreek met beller B en vraag beller C op te hangen.
- Klik op de knop 'Doorverbinden' om beller A met beller B door te verbinden.

Deze functie wordt ook wel Inbreken in een gesprek of Gespreksonderbreking genoemd.

3.9.10 Een telefoongesprek onderbreken voor een mededeling


- Wanneer het opgeroepen toestel in gesprek is, klikt u  om het gesprek te onderbreken.
- **Opmerking:** Beide bellers kunnen horen dat u dit doet.

3.9.11 Achterschakelen instellen (wachtende oproep)

- U bent verbonden met beller A die wil spreken met beller B, maar beller B is in gesprek met een andere beller.
- Klik op de knop 'Doorverbinden' of druk op het minteken (-) op het numerieke toetsenblok. Beller B krijgt nu een visueel bericht dat beller A in de wacht staat.

3.9.12 Een korte pauze nemen en telefonisttaken opschorten

U kunt een pauze nemen terwijl er oproepen in de wachtrij staan. Tijdens de pauze blijven deze oproepen in de wachtrij staan. Als u de enige of laatste telefonist bent, worden nieuwe oproepen omgeleid.

- Klik op de knop 'Pauzeren' () of druk op de toetsencombinatie Ctrl + Pause.
- Het Business ConneCT-pictogram in het systeemvak wordt rood .
- Wanneer u terugkomt van de pauze, klikt u op de knop 'Pauzeren' () of de knop 'Telefonist' () op de bovenste balk van Business ConneCT. Het Business ConneCT-pictogram wordt weer blauw.


3.9.13 Naam zoeken met de Miralix toepassing

(alleen voor Miralix OfficeOperator PC switchboard)

- In de Telefonist toepassing, selecteer een nummer in het nummer veld van de Gesprekszone of een entry in een van de lijsten.
- Druk op F5 om van de Miralix toepassing informatie van deze persoon te krijgen.

3.9.14 Dynamisch Groep Venster en zoeken op Afdeling

Er zijn 3 manieren om contacten, die behoren tot een Afdeling te tonen:


1. Gebruik het Dynamisch Groep Venster ( of Ctrl+Alt+D) tijdens een telefoongesprek, om alle collega's van de oorspronkelijk gebelde party te zien.
2. Klik met de rechtermuis in de ingebouwde telefoongids of in een van de andere lijsten op een contact. Selecteer "Toon Afdelingslijst" (of gebruik Alt+D). De Afdelingsgroep van het geselecteerde contact zal worden weergegeven in het Dynamisch Groep Venster.
3. In de ingebouwde telefoongids kan een van de velden Afdeling of Gebouw zijn. U kunt dat omwisselen via Alt+L. Als Afdeling een van de velden is, dan wordt ook gezocht op Afdeling. Als Gebouw een van de velden is, dan wordt ook gezocht op Gebouw.

3.10 Instellingen

3.10.1 Taal instellen


- Druk op Alt+P om uw 'Persoonlijke details' te openen.
- In het Taal veld, kies de gewenste taal uit de lijst.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Sluit het venster van de Hele gids. De volgende keer dat u zich aanmeld is de nieuwe taal van kracht.

3.10.2 Algemene instellingen voor voicemail (indien beschikbaar) opgeven

- Klik op de knop 'Instellingen' ().
- Ga naar het tabblad Voicemail.
- Selecteer de beschikbare opties voor bellers:
 - Als u 'Kies 0 voor telefonist' kiest, kunnen bellers op 0 drukken om terug te gaan naar de telefonist als u er niet bent.
 - Als u 'Kies 1 voor secretaresse' kiest, kunnen bellers op 1 drukken om uw secretaresse te bellen als u er niet bent.
 - Als u 'Kies 2 voor ...' kiest, kunnen bellers op 2 drukken om automatisch het ingevoerde nummer te bellen als u er niet bent. Dit kan bijvoorbeeld het nummer van uw mobiele telefoon of uw collega zijn.

Opmerking: Vergeet niet de geselecteerde opties in uw begroeting in te spreken!

- Kies of u begroetingen wilt opnemen met de telefoon of met de pc.

- Klik op de opnameknop voor 'Uw naam' om uw naam op te nemen. Dit wordt gebruikt in combinatie met systeemberichten als er geen begroeting beschikbaar is.
- Klik op de opnameknop van 'Standaardbegroeting' en neem uw standaardbegroeting op. Bellers horen deze begroeting voordat zij een bericht kunnen achterlaten of worden doorverbonden. Bijvoorbeeld: "Hallo, dit is de voicemail van Dora Damen. Op dit moment ben ik niet te bereiken. U kunt een bericht inspreken of 0 kiezen voor de telefonist, 1 kiezen voor de secretaresse of 2 kiezen voor doorverbinding met mijn mobiele telefoon." Dit is de meest uitgebreide versie, waarmee u alle opties voor de beller openhoudt. Tip: u kunt de optie voor keuze 2, uw mobiele telefoon, ook niet inspreken, zodat alleen bekenden deze optie kunnen gebruiken.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.10.3 Uw standaard-voicemailbegroeting (indien beschikbaar) veranderen

- Klik op de knop 'Instellingen' ().
- Ga naar het tabblad Voicemail.
- Kies of u begroetingen wilt opnemen met de telefoon of met de pc.
- Klik op de opnameknop van 'Standaardbegroeting' en neem een standaardbegroeting op.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

Begroetingen die bij bereikbaarheidsprofielen horen, kunnen worden veranderd wanneer het bereikbaarheidsprofiel (zie [Bereikbaarheidsprofielen instellen](#)) wordt ingesteld..


3.10.4 Bereikbaarheidsprofielen instellen

Voor ieder profiel kunt u kiezen of u uw standaardbegroeting wilt gebruiken (zie [Algemene instellingen voor voicemail \(indien beschikbaar\) opgeven](#)[Error! Reference source not found.](#)) of een begroeting die u speciaal voor dit profiel opneemt.

U kunt opgeven wanneer binnenkomende oproepen worden omgeleid en naar welke bestemming.


- **Klik op de knop 'Instellingen' ().**
- **Voer alle telefoonnummers in waarop u te bereiken wilt zijn...**
Op het tabblad 'Bereikbaarheid':
 - Klik op de knop 'Bestemming'.
 - Voer alle telefoonnummers in waarop u te bereiken wilt zijn.
 - Klik op de knop 'Toepassen'.
- **Definieer uw persoonlijke profielen...**
Op het tabblad 'Bereikbaarheid':
 - Klik op de knop 'Profielen'.
 - Selecteer een profiel.
 - Klik op de knop 'Volgende'.
 - Voer een reden voor de bereikbaarheid in.
Deze reden is zichtbaar voor andere gebruikers en kan bijvoorbeeld duidelijk maken waar u bent.
 - Kies een bestemming.
 - Klik op de knop 'Voltooien'.
 Herhaal de laatste 5 stappen voor alle profielen die u wilt gebruiken.
- **Geef op wanneer u wilt dat profielen actief zijn...**
Op het tabblad 'Bereikbaarheid':
 - Klik op de knop 'Planning'.
 - Selecteer een profiel. De gebruikte kleur wordt gemarkeerd.
 - Klik op de gewenste tijdblokken in het planningoverzicht.
Herhaal de laatste 2 stappen voor alle profielen die u wilt plannen.
Het profiel 'Afwezig' wordt gepland door invoer van een begin- en einddatum op de kalender.
 - Klik op de knop 'Toepassen'.

Zie ook [Bereikbaarheid](#).

Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.10.5 Hoe geef ik anderen toestemming om mijn tijdelijke bereikbaarheidsinstellingen te wijzigen



- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Machtiging voor bereikbaarheid.
- Volg de aanwijzingen in dit venster en klik op de knop 'Toepassen'.

- Klik op de knop 'Oproepen afhandelen' () op de bovenste balk om terug te gaan naar de weergave voor afhandeling van oproepen.



3.10.6 Het groepsveld instellen

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Groepsveld.
- Selecteer in de linkerlijst de groep die u wilt weergeven in het groepsveld. In deze weergave kunt u 8 groepen weergeven.
- Klik op de knop 'Pijl-rechts'.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.



3.10.7 Automatische weergave instellen

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Algemeen.
- Schakel het gewenste selectievakje in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.



3.10.8 Een melding van een oproep op het bureaublad ontvangen

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad 'Algemeen'.
- Schakel het 'Gespreks notificatie in rechter onderhoek weergeven...' selectievakje in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.10.9 De bereikbaarheidszone weergeven of verbergen



- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad 'Algemeen'.
- Als u de zone wilt weergeven, schakelt u het selectievakje 'Bereikbaarheidsinstellingen uitschakelen' uit. Als u de zone wilt verbergen, schakelt u het selectievakje 'Bereikbaarheidsinstellingen uitschakelen' in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop 'Oproepen afhandelen' () op de bovenste balk om terug te gaan naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.10.10 De Eind-zone weergeven of verbergen

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad 'Algemeen'.
- Als u de zone wilt weergeven, schakelt u het selectievakje 'Eindzone verbergen in medewerkerweergave' uit. Als u de zone wilt verbergen, schakelt u het selectievakje 'Eindzone verbergen in medewerkerweergave' in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop 'Oproepen afhandelen' () op de bovenste balk om terug te gaan naar de weergave voor afhandeling van oproepen.



Opmerking: Deze optie wordt alleen weergegeven als u de bereikbaarheidsinstellingen hebt uitgeschakeld. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor de gids.

3.10.11 Business ConneCT verbergen na beëindigen gesprek

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
 - Ga naar het tabblad Algemeen.
 - Schakel het selectievakje 'Business ConneCT verbergen' in.
 - Klik op de knop 'Toepassen'.
 - Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.
- Als u Business ConneCT automatisch weer wilt weergeven wanneer u de toepassing nodig hebt, vinkt u de gewenste opties weer aan.

3.10.12 Automatische start instellen

Als u Business ConneCT telkens wilt starten wanneer u Windows start:

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Algemeen.
- Schakel het selectievakje 'Automatisch Business ConneCT uitvoeren wanneer ik mij aanmeld bij Windows' in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.10.13 Informatie van E-mailcontactpersoon weergeven



Deze functie werkt alleen als de systeembeheerder deze functie heeft geïnstalleerd.

Doe het volgende om informatie van contactpersonen in Microsoft Outlook weer te geven:

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Algemeen.
- Schakel het juiste selectievakje in, in het 'Email en kalender integratie' gedeelte.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.


3.10.14 Automatische beantwoording van wachtrij-oproepen instellen (alleen telefonist)

Als u een oproep uit een wachtrij automatisch wilt beantwoorden (dus zonder op Beantwoorden te klikken):

- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Algemeen.
- Schakel het selectievakje 'Automatische beantwoording van geselecteerde oproepen in de wachtrij (alleen DTerm)' in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.10.15 Voorkeur instellingen voor de telefoongids (alleen telefonist)

Om in de ingebouwde telefoongids Afdeling te kiezen als weer te geven veld (Afdeling of Gebouw):

- Klik op de knop 'Instellingen' ().
- Ga naar het tabblad Algemeen.
- Schakel het selectievakje 'Toon Afdeling in plaats van Gebouw' in.
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.



3.10.16 Belsignaal veranderen (alleen telefonist)







- Klik op de knop 'Instellingen' () op de bovenste balk.
- Ga naar het tabblad Algemeen.
- Geef het belsignaal op.
Als u het selectievakje 'Belsignaal' inschakelt, kunt u zelf een belsignaal selecteren door naar het gewenste bestand te bladeren (klik op de knop ...).
- Klik op de knop 'Toepassen'.
- Klik op de knop  om terug te keren naar de weergave voor afhandeling van oproepen.

3.11 Alternatieve toetsen





Sommige sneltoetsen werken alleen met toetsen van het numerieke toetsenblok!

Sneltoetsen voor het afhandelen van oproepen







Knop	Beschrijving	Sneltoets
	Een oproep beantwoorden <i>Deze knop wordt niet aangeboden voor Analoge of DECT toestellen.</i>	Alt+Enter
	Een oproep starten (wanneer een naam/nummer wordt geselecteerd)	Enter

	Een oproep beëindigen of weigeren	deelteken (/) (numeriek toetsenblok)
	Wachtstand	plusteken (+) (numeriek toetsenblok)
	Oproep ophalen uit wachtstand	plusteken (+) (numeriek toetsenblok)
	Doorverbinden of Achterschakelen instellen	minteken (-) (numeriek toetsenblok)
	Afwisselen tussen huidig gesprek en gesprek in wachtstand	plusteken (+) (numeriek toetsenblok)
	Drieweggesprek	Alt+C
	Afwisselen tussen nummer- en naamveld	Alt+F
	Nummerveld actief maken	Page Up
	Naamveld actief maken	Page Down




Specifieke sneltoetsen voor agenten

Knop	Beschrijving	Sneltoets
	Nawerktijd	Alt+W
	Agentgroepslijsten	Ctrl+Alt+R
	Agentweergave	Ctrl+Alt+A
	Medewerkersweergave	Ctrl+Alt+E

Specifieke sneltoetsen voor telefonisten

Knop	Beschrijving	Sneltoets
	Blind doorverbinden	minteken (-) (numeriek toetsenblok)
	Telefoongesprek onderbreken	Alt+B
	Deze oproep parkeren	Del (numeriek toetsenblok)
	Wachtrij beantwoorden	Alt+Q of plusteken (+) (numeriek toetsenblok)
	Pauzeren	Ctrl+Pause
F6	De 1 ^e binnenkomende oproep in de volledige wachtrij beantwoorden	F6 of plusteken (+) (numeriek toetsenblok)
F7	De 1 ^e binnenkomende oproep in de terugvalwachtrij beantwoorden	F7
F8	De 1 ^e binnenkomende oproep in de externe wachtrij beantwoorden	F8
F9	De 1 ^e binnenkomende oproep in de interne wachtrij beantwoorden	F9
F10	De 1 ^e geparkeerde oproep in de parkeerwachtrij beantwoorden	F10
	Tabblad voor de volledige wachtrij weergeven	Shift+F6
	Tabblad voor de terugvalwachtrij weergeven	Shift+F7
	Tabblad voor de externe wachtrij weergeven	Shift+F8
	Tabblad voor de interne wachtrij weergeven	Shift+F9
	Tabblad voor de parkeerwachtrij weergeven	Shift+F10
	Telefonistweergave	Ctrl+Alt+O
	Medewerkersweergave	Ctrl+Alt+E
	Toon AfdelingsLijst	Alt+D
	Wisselen tussen Afdeling en Gebouw veld weergeven in de ingebouwde telefoongids	Alt+L

Sneltoetsen voor gids

Knop	Beschrijving	Sneltoets
	Details weergeven	Item selecteren en drukken op Alt+I
	Kiezen (wanneer een nummer of naam is geselecteerd)	Enter
	Gids maximaliseren (Hele gids)	Alt+M
	Persoonlijke details:	Alt+P
	Alternatief nummer voor geselecteerd item in gids kiezen	Ctrl+1 (numeriek toetsenblok)
	Mobiele-telefoonnummer voor geselecteerd item in gids kiezen	Ctrl+2 (numeriek toetsenblok)
	Privénummer voor geselecteerd item in gids kiezen	Ctrl+3 (numeriek toetsenblok)
	Pagina omlaag in gids	Page Down
	Pagina omhoog in gids	Page Up
	Omlaag bladeren in gids	Pijl-omlaag
	Omhoog bladeren in gids	Pijl-omhoog

In de Hele gids worden de volgende sneltoetsen gebruikt:

Ga naar het tabblad Interne Gids	Alt+C
Ga naar het tabblad Externe Gids	Alt+E
Ga naar het tabblad Persoonlijke Gids	Alt+P
Ga naar het tabblad Web Gids	Alt+W

Sneltoetsen voor knoppen op bovenste balk

Knop	Beschrijving	Sneltoets
	Zijvleugel verbergen	Ctrl+Alt+W
	Lijst weergeven	Ctrl+Alt+W
	Afhandeling van oproepen weergeven	Ctrl+Alt+C
	Instellingen weergeven	Ctrl+Alt+S
	Lijst met oproepen	Ctrl+Alt+L
	Groepslijsten	Ctrl+Alt+G
	Lijst voicemailberichten	Ctrl+Alt+V
	Eigen gids	Ctrl+Alt+B
	Dynamic Groep Venster	Ctrl+Alt+D

3.12 Toetsenbordsjabloon



Kopieer deze pagina en knip de sjabloon uit.

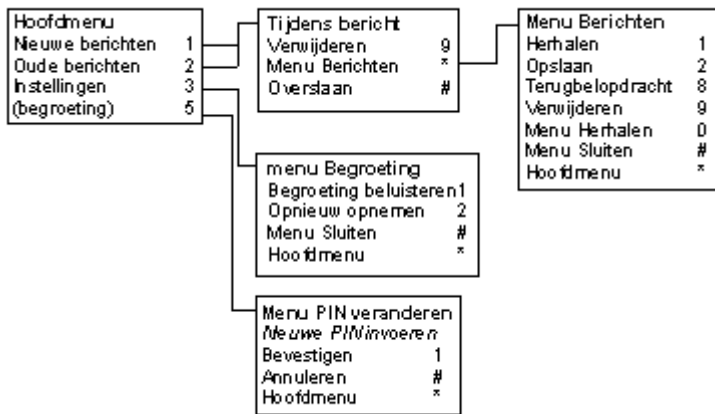
4 Voicemail per telefoon gebruiken

U wilt of moet uw voicemailberichten misschien per telefoon beluisteren. Kiest het toegangsnummer van uw voicemail en voer uw persoonlijke identificatienummer (PIN) in. U hoort hoeveel nieuwe berichten er zijn, gevolgd door het eerste bericht. Nadat alle nieuwe berichten zijn afgespeeld, worden de oude berichten aangeboden.

Als u uw voicemail voor het eerst hebt gebruikt, vraagt het systeem u uw naam en een standaardbegroeting op te nemen.

Doorgaans werkt dit als volgt: kies sterretje (*) om naar het hoofdmenu te gaan, kies 0 om het menu te herhalen en kies hekje (#) om de huidige handeling te onderbreken.

De telefoontoetsen hebben in de verschillende menu's de volgende functies:



5 Business ConneCT op uw DT XML Telefoon (alleen voor medewerkers)

Business ConneCT Medewerker functionaliteit kan worden gebruikt op uw DT 7xx XML Telefoon. Raadpleeg uw systeembeheerder om dit voor u te configureren. Opmerking: dit is alleen mogelijk voor bepaalde telefoontoestellen.



DT730



DT750

5.1 De DT XML Telefoon Display Zones

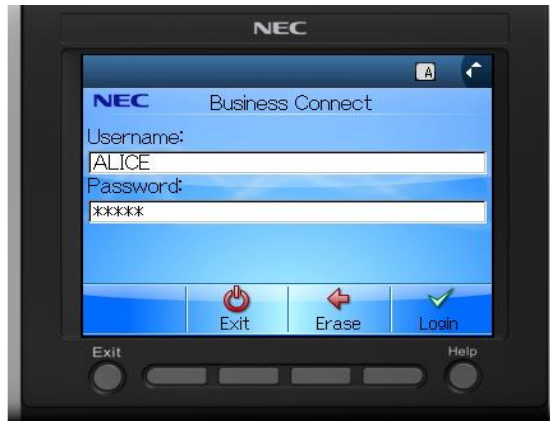
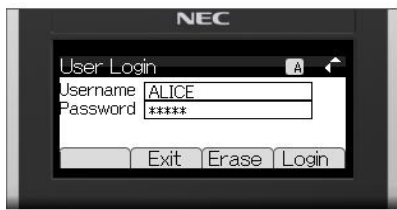
De DT XML telefoon display is verdeeld in 'regels'.



- De bovenste regel toont het huidige menu en eventuele reactie-berichten. Sommige reactie-berichten worden slechts enkele seconden weergegeven.
- De middelste regels tonen items die u kunt selecteren of invoervelden.
- De onderste regel toont de functietoetsen die op dat moment geldig zijn. Met de functietoets "terug" (Back) kunt u het huidige menu verlaten.
- U kunt navigeren met de 'Pijl omhoog', "Pijl omlaag" en "OK" toetsen op uw telefoon toestel..
- Tekst die wordt weergegeven op uw DT XML toestel, kan worden weergegeven in verschillende talen. De taal op uw toestel is gelijk aan de taal die is geselecteerd voor Business ConneCT op uw PC (Business ConneCT Desktop Client).

5.2 Login

Elke gebruiker zal eerst moeten inloggen op de Business ConneCT Server, voordat hij of zij Business ConneCT toepassingen op het toestel kan gebruiken. U dient uw Business ConneCT wachtwoord te gebruiken dat ter beschikking is gesteld door uw systeembeheerder. U kunt uw Business ConneCT wachtwoord wijzigen in de Business ConneCT Desktop Client.



5.3 Werken met telefoongidsen

De telefoongids kan worden gebruikt om naar contacten te zoeken.

- Zoekopdrachten worden uitgevoerd op de Eigen-, Bedrijfs- en Externe Telefoongids, in die volgorde.
- Het is alleen mogelijk om contacten toe te voegen, te bewerken of te verwijderen in de Eigen Telefoongids.
- In de Telefoongidsen worden contacten weergegeven met voornaam, achternaam, tussenvoegsel en bereikbaarheids status. Het is mogelijk om details van contacten te zien in elke telefoongids.
- Om toegang te krijgen tot de telefoongids:



- Selecteer "Telefoongids" (Directory) en druk op "OK". Het telefoongids zoekmenu wordt weergegeven.



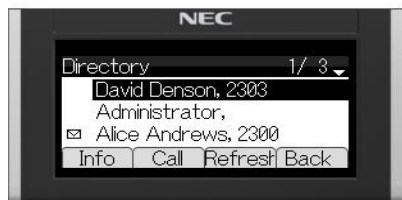
- Voor functietoets "Toevoegen" (Add), zie [Een contact toevoegen in de Eigen telefoongids](#).
- Ga verder met [Zoeken in de telefoongids](#).

5.3.1 Zoeken in de telefoongids

- In het telefoongids zoekmenu:



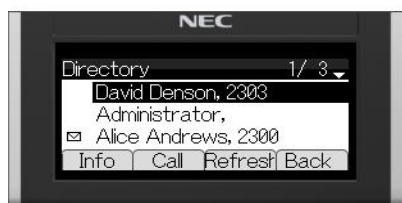
- Voer de zoekreeks in.
- Functietoets “Verwijderen” (Erase): verwijdert het zojuist ingevoerde of gewijzigde letterteken op deze regel.
- Klik op de functietoets “Zoeken” (Search). Het zoekresultaat wordt weergegeven.



- Voor functietoets ‘Info’, zie [Details van een contact bekijken](#).

5.3.2 Details van een contact bekijken

- Het contact, waarvan u de details wilt zien, is geselecteerd.



- Druk op ‘Info’. Een lijst van details van het geselecteerde contact wordt weergegeven. De naam van het contact wordt weergegeven als titel.

Contact in Company Directory:



Contact in Personal Directory:



- Druk op ">>" om meer details te zien

Voor functietoets "Bewerken" (Edit) zie [Een contact in de Eigen Telefoongids wijzigen](#).

Voor functietoets "Verwijderen" (Delete), zie [Een contact uit de Eigen Telefoongids verwijderen](#)

Voor functietoets "Kopiëren" (Copy), zie [Een contact kopiëren naar de Eigen Telefoongids](#).

5.3.3 Een contact toevoegen in de Eigen telefoongids

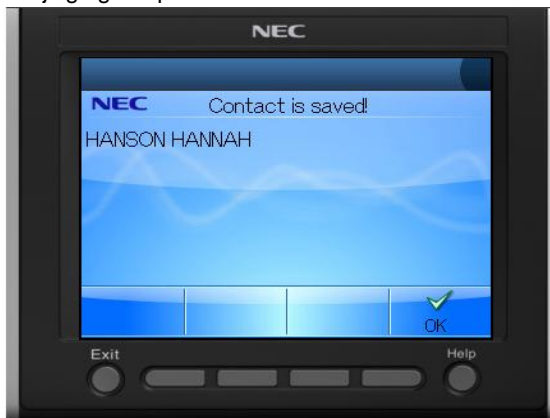
- Ga naar het telefoongids zoekmenu.



- Druk op “Toevoegen” (Add). Het contact toevoegen menu wordt weergegeven.

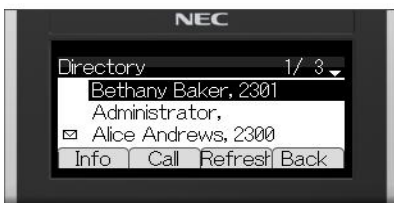


- Functietoets “Verwijderen” (Erase): verwijdert het zojuist ingevoerde of gewijzigde letterteken op deze regel.
Functietoets “Opslaan” (Save) : slaat de wijzigingen op.

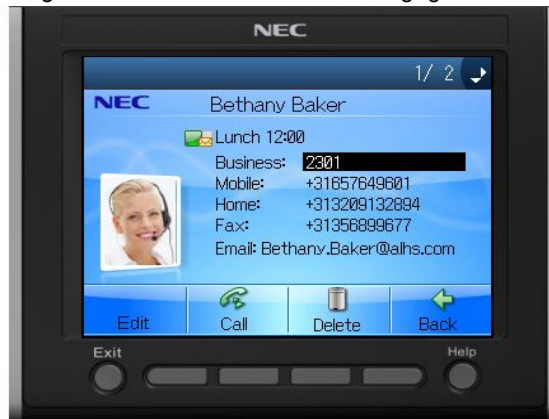


5.3.4 Een contact in de Eigen Telefoongids wijzigen

- Het gewenste contact is geselecteerd in de telefoongids.



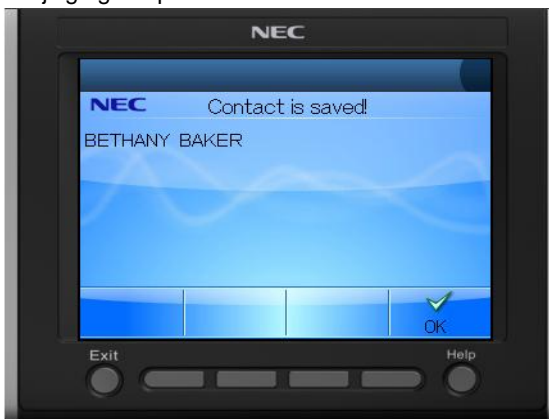
- Druk op 'Info'. Een lijst van details van het geselecteerde contact wordt weergegeven.



- Druk op "Bewerken" (Edit). Het Contact bewerken menu wordt weergegeven.

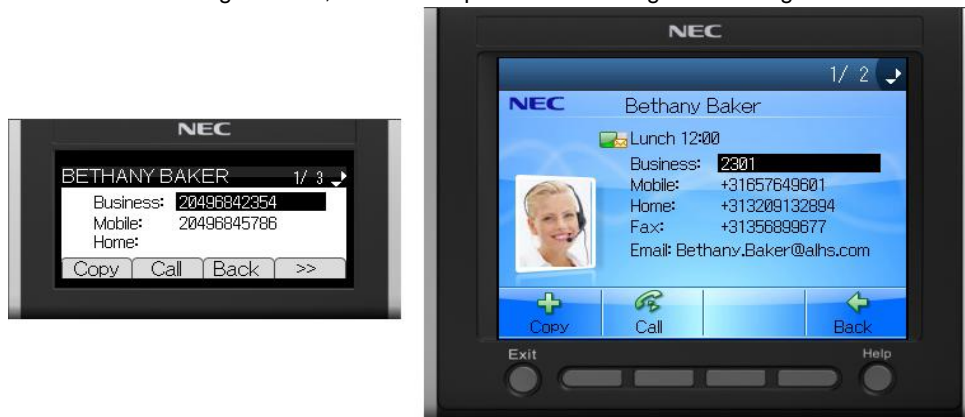


- Functietoets "Verwijderen" (Erase) : verwijdert het zojuist ingevoerde of gewijzigde letterteken op deze regel.
Functietoets "Opslaan" (Save) : slaat de wijzigingen op.

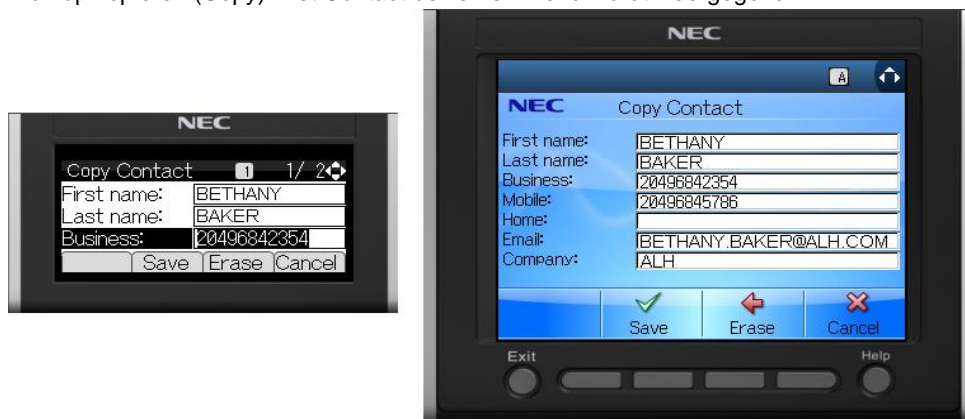


5.3.5 Een contact kopiëren naar de Eigen Telefoongids

- U heeft een contact gevonden, dat u wilt kopiëren naar de Eigen telefoongids.



- Druk op kopiëren (Copy). Het Contact bewerken menu wordt weergegeven.

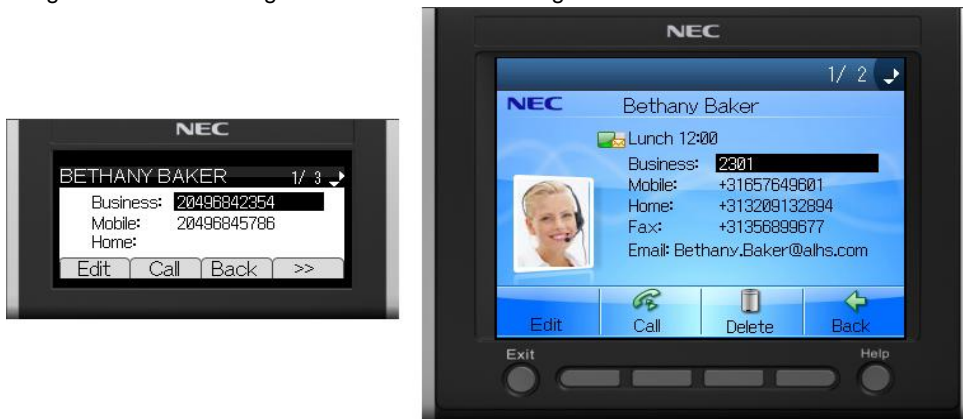


- Bewerk elk item dat moet wijzigen (zie [Een contact in de Eigen Telefoongids wijzigen](#)).
- Functietoets "Verwijderen" (Erase) : verwijdert het zojuist ingevoerde of gewijzigde letterteken op deze regel.
- Functietoets "Opslaan" (Save) : past de wijzigingen toe.



5.3.6 Een contact uit de Eigen Telefoongids verwijderen

- Het gewenste contact is geselecteerd in de telefoongids.



- Druk op "Verwijderen" (Delete). Het contact wordt verwijderd uit de Eigen telefoongids.



5.4 Lijst met Oproepen

De gebruiker heeft toegang tot de Lijst met gemiste oproepen, de Lijst met laatst gebelde nummers of de Lijst met beantwoorde oproepen.

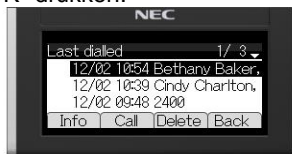
- Om toegang te krijgen tot de Lijst met gemiste oproepen:



- Selecteer "Lijst met oproepen" (List of calls) en druk op "OK".



- U kunt een van de Lijsten selecteren en op “OK” drukken.



- Zie [Een Lijst met Oproepen gebruiken](#)

5.4.1 Een Lijst met Oproepen gebruiken

Bellen vanuit een Lijst met Oproepen

- U bent in een Lijst met oproepen gekomen (zie [Lijst met Oproepen](#)). In dit voorbeeld is het menu voor de Lijst met gemiste oproepen weergegeven.



- Druk op “Bellen” (Call) om het contact te bellen.

Details van een geselecteerd contact bekijken

Zie [Details van een contact bekijken](#).

Details van een geselecteerd contact bewerken

U kunt de details van een contact bewerken, indien het contact in de Eigen Telefoongids zit (Zie [Een contact in de Eigen Telefoongids wijzigen](#)).

Een oproep verwijderen uit een lijst

- U bent in een Lijst met oproepen gekomen (zie [Lijst met Oproepen](#)). In dit voorbeeld is het menu voor de Lijst met gemiste oproepen weergegeven.

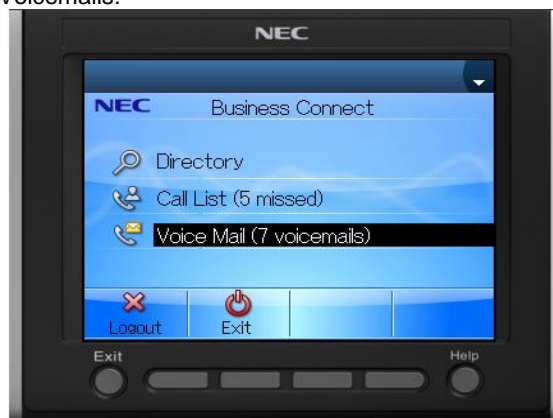


- Druk op “Verwijderen” (Delete). De oproep wordt verwijderd uit de lijst.

5.5 Lijst met Voicemails

De gebruiker heeft toegang tot de Lijst met Voicemails.

- Om toegang te krijgen tot de Lijst met Voicemails:



- Selecteer “Voicemails” en druk op “OK”.



Voicemail beluisteren, de afzender bellen of voicemails verwijderen

- Selecteer een voicemail.
- Druk op de functietoets “Verwijderen” (Delete) om de geselecteerde voicemail te verwijderen.

- Druk op de functietoets “Afspelen” (Play) om de geselecteerde voicemail te beluisteren.
- Druk op de functietoets “Pauze” (Pause) om het afspelen van de geselecteerde voicemail te onderbreken.
- Druk op de functietoets “Hervatten” (Resume) om het afspelen weer te hervatten.
- Druk op de functietoets “Stop” om het afspelen van de geselecteerde voicemail te stoppen. U keert terug naar het voicemail menu.
- Druk op de functietoets “Volgende” (Next) om de volgende voicemail in de lijst af te spelen.

Details van de afzender van een voicemail bekijken

- Wanneer u de Lijst met Voicemails bekijkt:

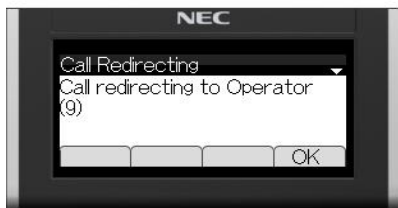


- Druk op de functietoets “info” om details van de afzender van de geselecteerde voicemail te zien. Zie [Details van een contact bekijken](#).

5.6 Inkomend Gesprek



- U kunt een gewenste bestemming selecteren om de oproep naar door te verbinden. Bijvoorbeeld, selecteer Telefonist:



5.7 Bereikbaarheids status iconen

De volgende iconen worden gebruikt:

Bereikbaarheid gebruiker op de DT710/730

Gebruikers Telefoon

vrij

Bezet / de telefoon gaat over



Doorverbonden



Doorverbonden naar voicemail



Niet storen



Bereikbaarheid gebruiker op de DT750

Gebruikers Telefoon

On-line Afwezig Off-line

vrij



Bezet / de telefoon gaat over



Doorverbonden



Doorverbonden naar voicemail



Niet storen



Opmerking: Als u alleen ingelogd bent als DT7xx dan is de bereikbaarheid op de PC: "Offline".

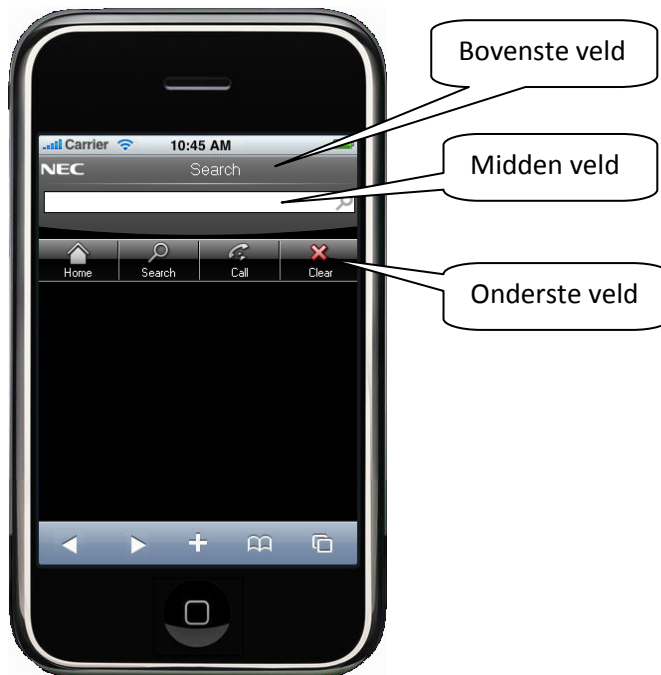
6 Business ConneCT op uw Mobiele Telefoon (alleen voor medewerkers)

Business ConneCT Medewerker functionaliteit kan worden gebruikt op uw Mobiele Telefoon. Raadpleeg uw systeembeheerder om dit voor u te configureren. Opmerking : dit is alleen mogelijk voor bepaalde Mobiele telefoon toestellen.

Voordat u dit kunt gebruiken, moet u de de Business ConneCT XML application als web favoriete URL in de browser van uw Mobiele Telefoon instellen. De URL wordt ter beschikking gesteld door uw systeembeheerder.

6.1 De Mobiele Telefoon Display Zones

De Mobiele telefoon display is verdeeld in 'zones'.



- Het bovenste veld toont het huidige menu en eventuele reactie-berichten. Sommige reactie-berichten worden slechts enkele seconden weergegeven.
- Het middelste veld toont invoer velden, items die u kunt selecteren en toont informatie of begeleidende tekst.
- Het onderste veld toont de functietoetsen die op dat moment geldig zijn.
- U kunt navigeren door de navigatiefuncties te gebruiken die op uw mobiele telefoon beschikbaar zijn.

6.2 Mobile client login

- De URL wordt ter beschikking gesteld door uw systeembeheerder.



- Login door uw Business Connect gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren (ter beschikking gesteld door uw systeembeheerder)
- Het hoofdmenu wordt weergegeven.



- Klik op een item om het te openen:
“Bereikbaarheid” (Presence): zie [Bereikbaarheids Beheer menuscherm](#)
“Zoeken” (Search): zie [Zoeken in de telefoongids en een gesprek beginnen](#)
“Thema” (Theme): zie [Themas](#) [Themas](#)
Druk op de functietoets “Afmelden (Sign Out) om deze sessie te stoppen.

6.3 Themas

U kunt verschillende thema's selecteren op uw mobiele telefoon.

- Selecteer het thema dat u wilt en druk op "OK". De display zal veranderen, zoals weergegeven in de afbeelding.



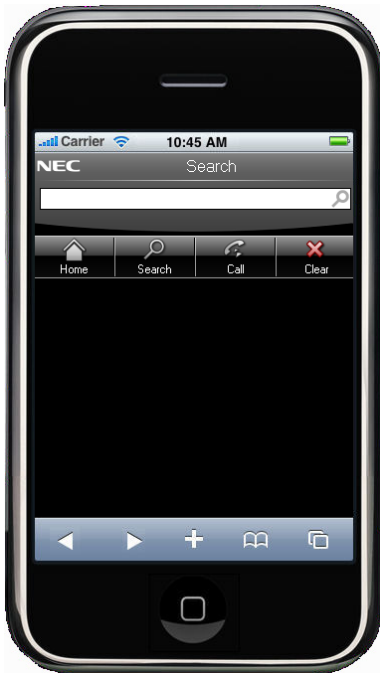
6.4 Werken met telefoongidsen

De telefoongids kan worden gebruikt om naar contacten te zoeken.

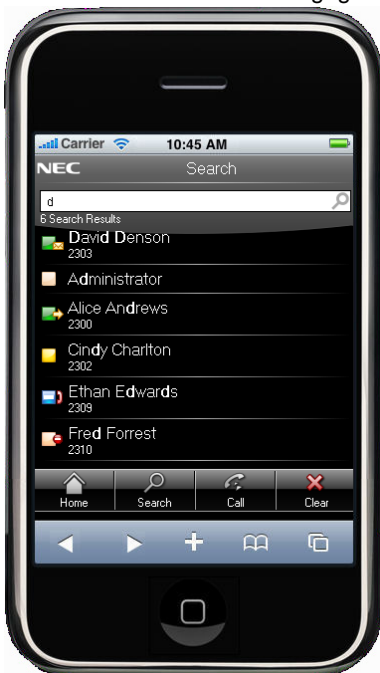
- Zoekopdrachten worden uitgevoerd op de Eigen-, Bedrijfs- en Externe Telefoongids, in die volgorde.
- Het is alleen mogelijk om contacten toe te voegen, te bewerken of te verwijderen in de Eigen Telefoongids.
- In de Telefoongidsen worden contacten weergegeven met voornaam, achternaam, tussenvoegsel en bereikbaarheids status. Zie [Bereikbaarheids status iconen op uw Mobiele Telefoon](#).
- Het is mogelijk om details van contacten te zien in elke telefoongids. Zie [Zoeken in de telefoongids en een gesprek beginnen](#) en [Details van een contact bekijken](#).

6.4.1 Zoeken in de telefoongids en een gesprek beginnen

- Het telefoongids zoekmenu wordt weergegeven.



- Voer een nummer in als u alleen maar een nummer wilt bellen.
Druk op de functietoets “Bellen” (Call) om dat nummer te bellen.
- Voer een zoekreeks in, bijvoorbeeld “an”
Druk op de functietoets “Zoeken” (Search) om een zoekopdracht te starten.
Het zoekresultaat wordt weergegeven.



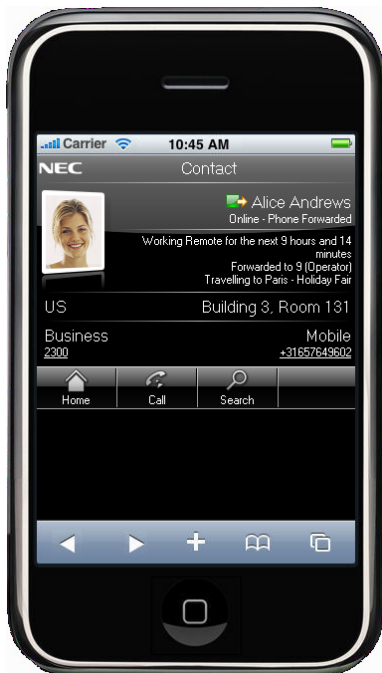
- Gebruik de pijlen aan de rechterkant om het betreffende contact details menu te openen. Zie [Details van een contact bekijken](#).
- Als u een contact selecteert en op de functietoets “Bellen” (Call) drukt, of de naam of het nummer aanraakt, dan wordt dat contact gebeld. Zie [Het gespreks menuscherm](#).
- Voer de zoekreeks in of wijzig de zoekreeks.
Druk op de functietoets “Zoeken (Search) om en nieuwe zoekopdracht te starten.

Algemene functietoetsen:

- Druk op de functietoets “Begin” (Home) om naar het hoofdmenu terug te keren.
- Druk op de functietoets “Wissen” (Clear) om de zoekresultaten en de zoekreeks te wissen.

6.4.2 Details van een contact bekijken

- Het contact details menu wordt weergegeven.



- In dit scherm worden de volgende details weergegeven (als ze beschikbaar zijn):
 - Foto van de contactpersoon.
 - Bereikbaarheids status: zie het icoon links van de naam van het contact. Voor de betekenis van de iconen zie [Bereikbaarheids status iconen op uw Mobiele Telefoon](#).
 - Bereikbaarheids status informatie.
 - Afdeling en Gebouw.
 - Telefoon nummers.
- Klik op het Mobiele telefoon nummer om dat nummer te bellen. Zie [Het gespreks menuscherm](#).
- Klik op het Werk telefoon nummer om dat nummer te bellen. Zie [Het gespreks menuscherm](#).
- Druk op de functietoets “Bellen” (Call) om het standaard nummer te bellen. Zie [Het gespreks menuscherm](#).
- Druk op de functietoets “Zoeken” (Search) om naar het telefoongids zoekmenu terug te keren.

Algemene functietoetsen:

- Druk op de functietoets “Begin” (Home) om naar het hoofdmenu terug te keren.

6.5 Het gespreks menuscherm

- Het gespreks menuscherm wordt weergegeven.



- De verbonden partij wordt weergegeven.

6.6 Bereikbaarheids Beheer menuscherm

- Het bereikbaarheids menuscherm wordt weergegeven.



- In dit scherm wordt uw huidige bereikbaarheids status weergegeven. U kunt uw bereikbaarheids status (tijdelijk) wijzigen, eind datum en bereikbaarheids notitie.
- Als de tijdelijke bereikbaarheids status voorbij is, dan wordt uw bereikbaarheids status teruggezet naar de geconfigureerde bereikbaarheid volgens uw agenda.

6.7 Bereikbaarheids status iconen op uw Mobiele Telefoon

De volgende iconen worden gebruikt:

Bereikbaarheid gebruiker op de PC

Gebruikers Telefoon	On-line	Afwezig	Off-line
vrij			
Bezet / de telefoon gaat over			
Doorverbonden			
Doorverbonden naar voicemail			
Niet storen			

Opmerking: Als u alleen ingelogd bent als Mobile Client, dan is de bereikbaarheid op de PC: "Offline".

7 Agenten met alleen een telefoon

Agenten met alleen een telefoon kunnen contact center oproepen beantwoorden zonder de BCT desktop client. Agenten met alleen een telefoon kunnen thuis werken, met hun privé telefoon, of met hun mobiele telefoon. De meeste functionaliteit die beschikbaar is voor agenten op een desktop PC, is ook beschikbaar voor agenten met alleen een telefoon.

7.1 Inloggen / uitloggen als agent met alleen een telefoon

Er zijn 3 manieren om in te loggen of uit te loggen, afhankelijk van wat er is geconfigureerd door de systeembeheerder.

Kies een speciaal inlog / uitlog nummer

- Kies het speciale inlog / uitlog nummer
- Via prompts (audio berichten) wordt de agent gevraagd om een cijfer in te toetsen om de gewenste actie te identificeren (inloggen, uitloggen, schakel naar beschikbaar, schakel naar niet beschikbaar) en om een PIN code in te toetsen.
- Een lamp op de telefoon (indien beschikbaar en geconfigureerd) geeft de status van de agent weer.

Kies een prefix code

- Kies de prefix code
- Na de kiestoon, toets een cijfer in om de gewenste actie te identificeren (inloggen, uitloggen, schakel naar beschikbaar, schakel naar niet beschikbaar) en toets de PIN code in.
- De display of een lamp op de telefoon (indien beschikbaar en geconfigureerd) geeft de status van de agent weer.

Gebruik een functietoets op de telefoon (indien beschikbaar)

- Druk op de functietoets
- Via de display tekst wordt de agent gevraagd om een cijfer in te toetsen om de gewenste actie te identificeren (inloggen, uitloggen, schakel naar beschikbaar, schakel naar niet beschikbaar) en om een PIN code in te toetsen.
- De display of een lamp op de telefoon (indien beschikbaar en geconfigureerd) geeft de status van de agent weer.

7.2 Automatisch beantwoorden van gerouteerde oproepen instellen

Automatisch beantwoorden, na een instelbare tijdsduur, is een optie die kan worden gebruikt voor agenten met alleen een telefoon. Voordat de oproep wordt beantwoord, wordt een toon gegenereerd die aan de agent aangeeft dat de oproep automatisch zal worden beantwoord. Deze faciliteit werkt alleen als de systeembeheerder het heeft geconfigureerd, en als de agenten een telefoon gebruiken die automatisch beantwoorden ondersteunt.

7.3 Oproep kwalificaties invoeren

Oproep kwalificaties invoeren kan op 2 manieren gebeuren, afhankelijk van wat er is geconfigureerd door de systeembeheerder.

Kies een prefix code

- Kies de prefix code
- Na de kiestoon, toets een cijfer in om de kwalificatie code te identificeren

Gebruik een functietoets op de telefoon (indien beschikbaar)

- Druk op de functietoets
- Via de display tekst wordt de agent gevraagd om een kwalificatie code in te toetsen

7.4 Niet-beschikbaar redenen invoeren

Niet-beschikbaar redenen invoeren kan op 2 manieren gebeuren, afhankelijk van wat er is geconfigureerd door de systeembeheerder.

Kies een prefix code

- Kies de prefix code
- Na de kiestoon, toets een cijfer in om de niet-beschikbaar reden te identificeren

Gebruik een functietoets op de telefoon (indien beschikbaar)

- Druk op de functietoets
- Via de display tekst wordt de agent gevraagd om de niet-beschikbaar reden code in te toetsen

7.5 Nawerktijd status beëindigen

Nawerktijd beëindigen kan worden gedaan door eenvoudig de hoorn van de haak te halen en weer terug te leggen.