Business

ConnectMe

Desktopapplicatie.

Handleiding v1.3

Inhoudsopgave.

1. Over de ConnectMe Desktopapplicatie. 3
2. Over de ConnectMe Webapplicatie. 5
3. Over de ConnectMe Desktopapplicatie. 7
4. Menu bovenbalk. 8
5. Dashboards. 12
6. Telefonie. 16
7. Oproepen - Oproepgeschiedenis. 20
8. Voicemail. 21
9. Kalender. 22
10. Contacten. 23
11. Chat. 25
12. Gespreksopname. 27
13. Wachtrijen/Belgroepen (ACD groepen). 29
14. Instellingen. 32
15. Afmelden. 35

1. Over de ConnectMe applicatie.

Deze handleiding beschrijft de eindgebruikersfunctionaliteiten van de ConnectMe applicatie. De applicatie is ontwikkeld met WebRTC-technologie (Web Real-Time Communication) voor telefoongesprekken (en videogesprekken in de toekomst). Daarnaast kan er een Desktopapplicatie worden geïnstalleerd.

1.1. Functionaliteiten.

De ConnectMe applicatie is altijd in ontwikkeling.
Op dit moment zijn onderstaande functionaliteiten beschikbaar.

Bellen

- Bellen en gebeld worden
- Doorverbinden (blind en met ruggenspraak)
- Een gesprek dempen, een gesprek in de wacht zetten
- Meerdere oproepen
- Bekijk de duur van de gesprekken
- Verplaats het gesprek naar een ander toestel
- Selecteer het toestel waarmee je wilt bellen
- Parkeren en opnemen van gesprekken

Voicemail

- Overzicht, beluisteren, terugbellen en verwijderen van voicemailberichten
- Overzicht, beluisteren, terugbellen en verwijderen van persoonlijke voicemailberichten
- Overzicht, beluisteren, terugbellen en verwijderen van groepsvoicemailberichten
- Persoonlijk voicemail aan- of uitzetten.

Profiel

- Overzicht van jouw profiel (o.a. naam, bedrijf, rol)
- Zie je profielfoto
- Je beschikbaarheid (presence) bekijken en bewerken
- Verander en bekijk je notities
- Nummerweergave bekijken en instellen

Contacten

- Zoeken in de contactenlijst
- Selecteer en bekijk jouw favoriete contacten
- Selecteer en bekijk jouw VIP contacten

Zie Naam, Nummer, Organisatie, E-mailadres van de contactpersoon

Bekijk de beschikbaarheid (presence) van uw contactpersoon

In gesprek status

Zie de status / notitie

Gesprekslogboek

Gespreksgeschiedenis

Gemiste oproepen

Instellingen

Profiel instellingen, zoals profielfoto of rol aanpassen.

Instellen van doorschakelingen op basis van je status.

Taal en tijdzone instellen

Snelkoppelingen toetsenbord maken

Selecteer audio-ingang/uitgang

Desktopapplicatie - Windows (.exe) downloaden

(De)activeren Mobiele applicatie

Kalender

Plan en beheer je toekomstige beschikbaarheid

Wachtrijen/Belgroepen (ACD groepen)

Aan- en afmelden voor Belgroepen

Inzicht in basisstatistieken van Belgroepen en beschikbare agents

Supervisor mogelijkheden

Aan- en afmelden agents van Belgroepen waar je supervisor van bent.

Statistieken zoals “aantal in de wachtrij”

Plaatsen van een gesprek in de wachtrij

Oppakken gesprek uit de wachtrij

Chat

Een-op-een chat

Groepschat

Integraties

AD Single Sign On

2. Over de ConnectMe Webapplicatie.

1. Ga naar **https://connectme.essential.odido.nl** om in de Webapplicatie in te loggen. Deze is te gebruiken in de browsers Chrome, Firefox en Edge.

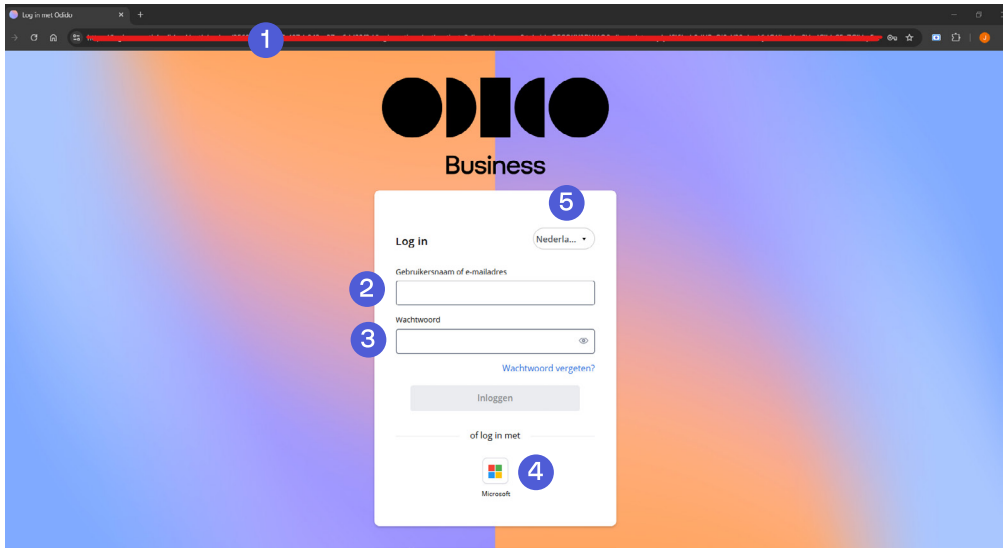
2. Vul bij Gebruikersnaam je gebruikersnaam of e-mailadres in. Deze is hetzelfde als voor de Telepo self-service portal.

3. Vul bij Wachtwoord het gekoppelde wachtwoord in.

4. Optioneel kan de beheerder een koppeling maken met de Active Directory van het bedrijf om inloggen met de Single Sign On (SSO) functie mogelijk te maken. Indien dit voor jouw bedrijf is ingesteld, kan je met je Windows naam en wachtwoord inloggen. Het is ook mogelijk om middels SSO in te loggen met een Google-account. **Opmerking:** Om dit te configureren voor je bedrijf is een aparte beheerdershandleiding beschikbaar.

5. Selecteer de Taal van de Webapplicatie. Standaard staat deze op Dutch (Nederlands).

6. Wanneer je inlogt middels je Telepo Gebruikersnaam en Wachtwoord en je hebt Multifactor Authenticatie (MFA) ingesteld in Telepo, dan krijg je ook in deze web client een extra stap tijdens het inloggen. Je ontvangt per sms of mail een eenmalige code. Deze code vul je in en daarna kan je inloggen.



Wachtwoord wijzigen of vergeten?
Ben je je wachtwoord vergeten of wil je je wachtwoord wijzigen dan kan je in de applicatie klikken op Wachtwoord vergeten en volg je de aangegeven stappen.

2.1. Eerste keer inloggen.

Log je voor de eerste keer in de Desktopapplicatie in? Dan verwijzen we je naar ons privacybeleid en de algemene voorwaarden. En vragen we je om beiden te lezen en akkoord te gaan met de inhoud.



Voorwaarden en privacy

Welkom bij Connect

Door onze diensten te gebruiken, gaat u akkoord met ons privacy beleid en Voorwaarden en bepalingen. Lees ze aandachtig. Indien u niet akkoord gaat met deze voorwaarden, gelieve dan geen gebruik te maken van onze diensten.

- [x] Ik heb de Algemene Voorwaarden gelezen en ga ermee akkoord
- [x] Ik heb de Privacy verklaring gelezen en ga ermee akkoord

Bevestigen

Ook voor het bellen naar noodnummers hanteren we een speciaal beleid en vragen we je hiermee akkoord te gaan. Het is namelijk niet mogelijk om vanuit de Desktopapplicatie een noodnummer te bereiken. Bel hiervoor direct vanaf je mobiele telefoon of ander toestel.



Beleid inzake oproepen voor noodgevallen

Noodnummers kunnen niet vanaf een Connect webpagina worden gebeld. Om een noodnummer te bereiken, moet u het gewenste nummer bellen vanaf uw mobiele telefoon of een ander toestel.

- [x] Ik heb het beleid voor noodoproepen gelezen en ga ermee akkoord

Bevestigen

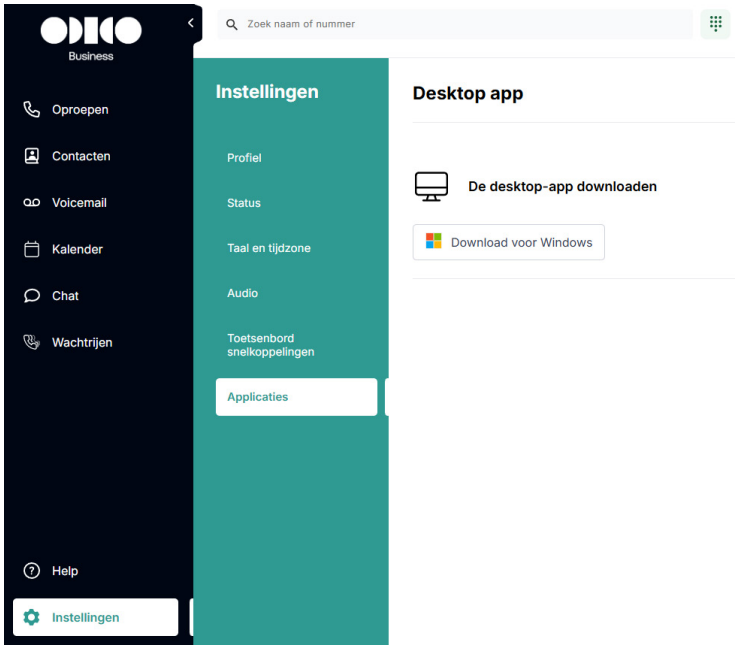
Terug

3. Over de ConnectMe Desktopapplicatie.

Je hebt naast de Webapplicatie ook een Desktopapplicatie die je op je PC/ laptop kan installeren. De laatste versie kan je vinden en downloaden door in de Webapplicatie te navigeren naar Instellingen > Applicaties. Zie hieronder een voorbeeld voor Windows.

3.1. Desktopapplicatie vs. Webapplicatie.

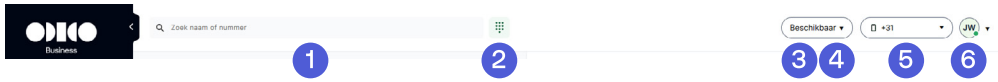
Ten opzichte van de Webapplicatie heeft het gebruik van de Desktoa applicatie de volgende voordelen:



- Je kunt je headset zodanig integreren dat je oproepen ook via je headset kunt opnemen.
- Je kunt gebruik maken van Click-to-Dail.
- Je kunt de applicatie automatisch laten opstarten als je je computer opstart.
- Je blijft bij de Desktopapplicatie altijd bereikbaar, zelfs als je je browser afsluit. Bij de Webapplicatie ben je niet meer bereikbaar bent zodra de browser wordt gesloten.
- De Desktopapplicatie kun je vastzetten aan je taakbalk. Dat kan handig zijn wanneer je veel tabbladen open hebt staan in je web browser en de Web- applicatie mogelijk verstopt kan raken.
- Je telecombeheerder kan het gebruik van Desktopapplicatie als eis stellen.

4. Menu bovenbalk.

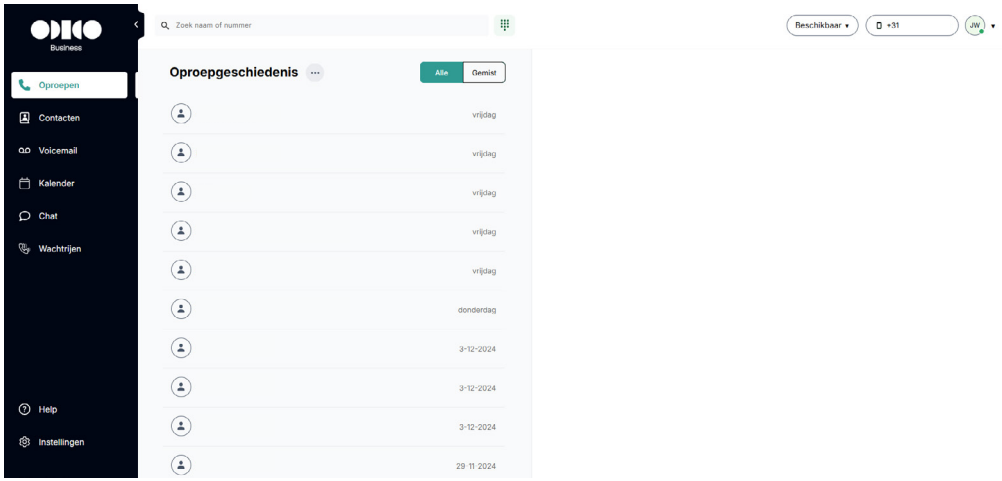
De bovenste menubalk is altijd zichtbaar.
Het aanpassen van het browservenster zal de menu-items zodanig animeren dat ze altijd toegankelijk zijn, zelfs in kleiner schermformaat.



Het menu bevat 6 functies:

1. Zoekbalk
2. Kiezer
3. Je beschikbaarheidsstatus bekijken en wijzigen
4. Zien of een doorschakeling actief is.
5. Je nummerweergave (beller-ID) bekijken en wijzigen
6. Bekijk je profiel en werk de notities bij.

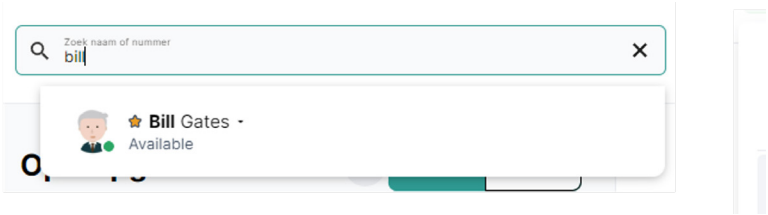
4.1. Zoekbalk.



De invoer van het zoekveld:
Hiermee kan je een contactpersoon, een bedrijf of andere doorzoekbare items in de Desktopapplicatie doorzoeken. Begin met het invoeren van tekens van de naam van de contactpersoon in het zoekveld. De zoekresultaten worden automatisch bijgewerkt op basis van jouw invoer.

1. Zoeken op volgende informatie of een combinatie daarvan
   - Naam
   - Voornaam
   - Naam van het bedrijf
   - Afdeling
   - Telefoonnummer en/of intern toestel of verkort nummer

2. Het zoekveld resultaat:



4.2. Kiezer.



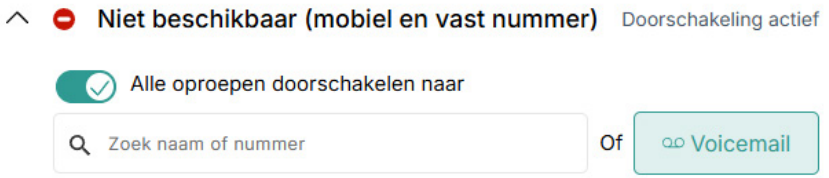
De kiezer heeft twee belangrijke functies.

1. Voer een telefoonnummer in, met de muis of door het nummer in te typen, om direct een gesprek te starten.
2. Voer een DTMF-code in wanneer daarom wordt gevraagd tijdens een gesprek. Hiermee kan je in een gesprek een voorgesteld menu selecteren. Bijvoorbeeld: “voor Engels, druk 1”.

4.3. Actieve doorschakeling.

Wil je een doorschakeling naar een ander nummer instellen? Ga dan naar het menu Instellingen en kies voor ‘Status’. Je kan hier per activiteit een doorschakeling instellen naar een ander telefoonnummer of direct naar je voicemail.

Belangrijk bij het instellen van een doorschakeling is dat je altijd het schuifje ‘Alle oproepen doorschakelen naar’ activeert! Vanaf dat moment zullen inkomende oproepen worden doorgeschakeld.

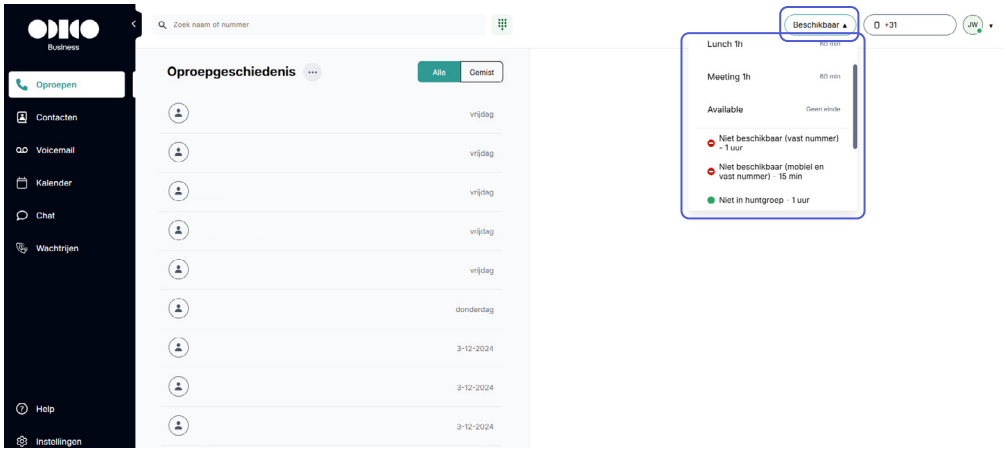


Als de doorschakeling actief is voor de gebruiker is dit te zien aan het rode telefoon-icoon in de menubalk aan de bovenkant van het scherm. Als je met je muis over het icoon heen gaat dan zie je het nummer waar naar is doorgeschakeld.



4.4. Beschikbaarheidsstatus.

Stel middels het dropdownmenu je beschikbaarheid in bij inkomende oproepen. In de lijst zijn verschillende statussen zichtbaar. Elke beschikbaarheidsstatus heeft een eigen naam en bijhorende call flow. Dit wordt door de beheerder ingesteld voor de gebruikers. Selecteer de status die voor jou van toepassing is.



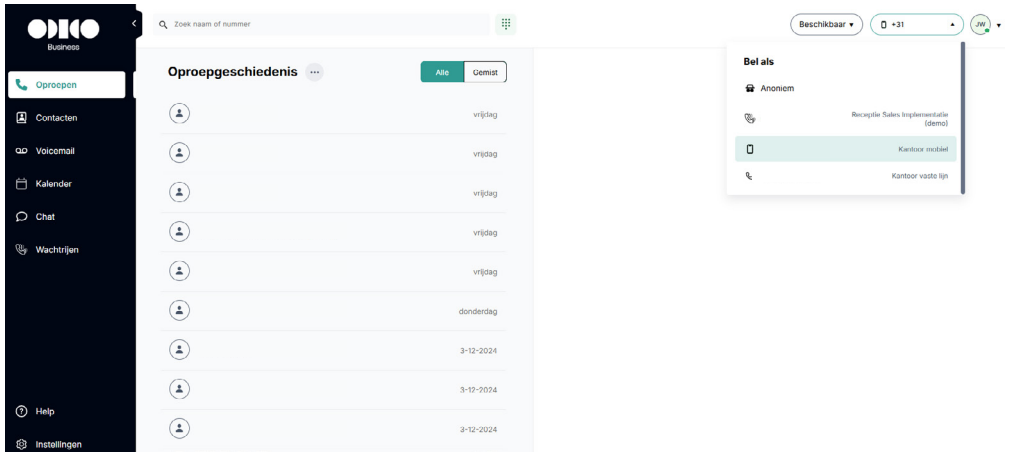
Voorbeeld: Wanneer je op de status Niet beschikbaar (Vast nummer) staat, worden inkomende oproepen op je vaste telefoonnummer direct doorgestuurd naar je voicemail. Oproepen op je mobiele nummer komen wel binnen.

Je beschikbaarheidsstatus wordt ook gedeeld met collega's, zodat zij op de hoogte zijn (*). Zo kunnen zij weten of je wel of niet beschikbaar bent om te bellen, afhankelijk van je keuze.

Tijdelijke status
Je kan ook de duur instellen waarin je status actief blijft. Wat betekent dat je kan bepalen wanneer de status automatisch teruggaat naar de standaardstatus.

(*) licentie en/of profiel gebaseerd

4.5. Nummerweergave (Beller ID).



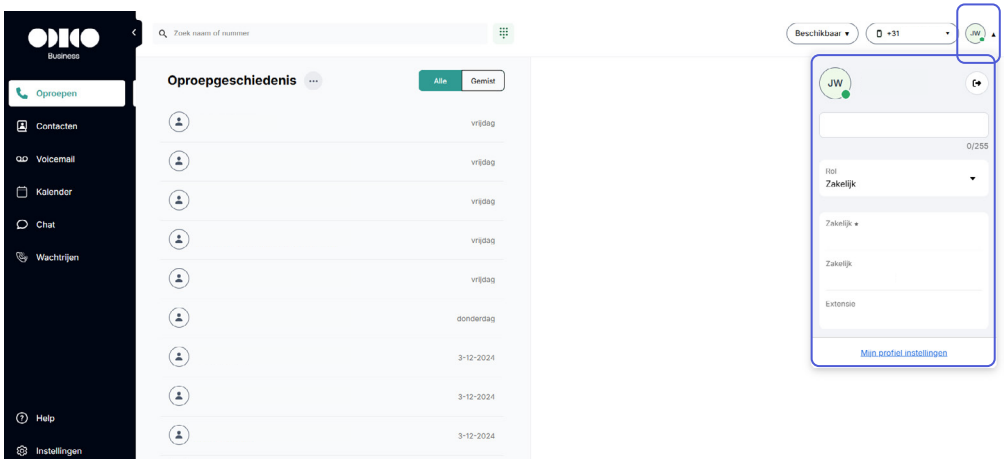
Je kan je nummerweergave (beller-id) selecteren die aan de externe partij wordt getoond. Je kan dit per gesprek aanpassen indien gewenst.
Je hebt de keuze uit:

- Incognito (anoniem)
- Mobiel nummer
- Vast nummer
- Centraal bedrijfsnummer
- ACD groepsnummer

Het is aan de beheerder om de lijst met telefoonnummers die gebruikt kunnen worden te definiëren.

De keuze wordt opgeslagen in jouw gebruikersprofiel en zal ook gelden wanneer je belt met een ander gekoppeld toestel, zoals je mobiele of vaste telefoon.

4.6. Mijn Profiel.



Door op je profielfoto te klikken krijg je een pop-up menu waarin snel persoonlijke informatie (zoals telefoonnummers, e-mailadres en rol) over jou oplicht. Hier kan je ook vrije tekst typen en deze notitie delen (*) met je collega's.

(*) licentie en/of profiel gebaseerd

5. Dashboards.

Met een persoonlijk dashboard heb je op een handige manier al jouw communicatie in 1 overzicht. Het stelt je in staat om je werkplek te personaliseren, real-time gegevens te volgen, gemakkelijk door te verbinden en met minimale inspanning toegang te krijgen tot belangrijkste functies. Het is vooral bedoeld voor agenten en supervisors en biedt realtime inzicht in wachtrijen, agenten en actieve gesprekken, allemaal binnen 1 overzichtelijke omgeving.

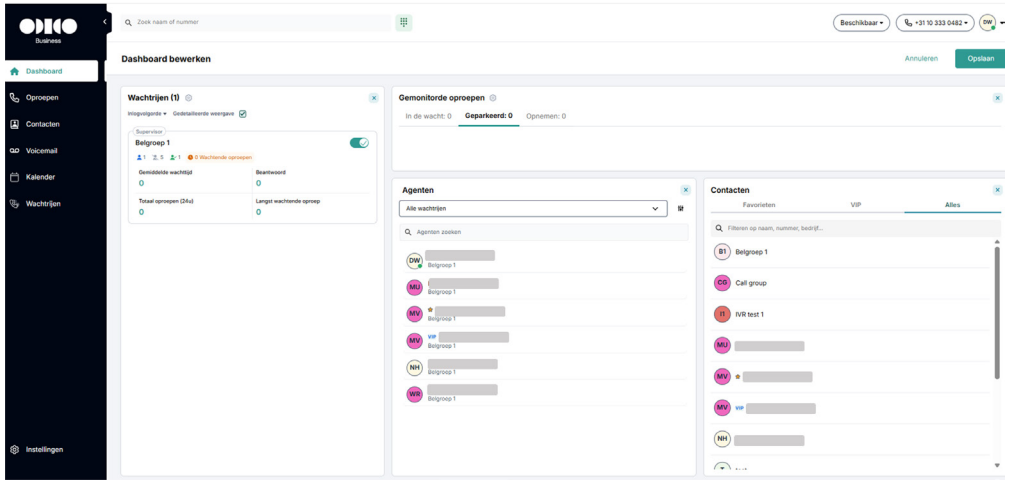
Maak je persoonlijke dashboard met widgets.

Onderstaande widgets zijn op dit moment beschikbaar:

- **Contacten** – Snelle toegang tot je favoriete of vaak gebruikte contacten.
- **Wachtrijen** – Live statistieken en bediening voor Belgroepen/ACD-groepen.
- **Agenten** – Lijst met alle agents van de Belgroepen waarvan je lid of supervisor van bent. Bekijk hier realtime de beschikbaarheid en status van je teamleden.
- **Gemonitorde oproepen** – Overzicht van wachtende, geparkeerde en over te nemen gesprekken in de wachtrijen.

Pas je dashboard aan.

- Wissel eenvoudig de widgets van plek. Klik op het kruisje bovenin de widget een selecteer daarna een andere.
- Vergeet je wijzigingen niet rechtsboven op te slaan.



Goed om te weten: In toekomstige updates worden er nieuwe widgets en extra opties toegevoegd om het gebruiksgemak en de productiviteit verder te verbeteren.

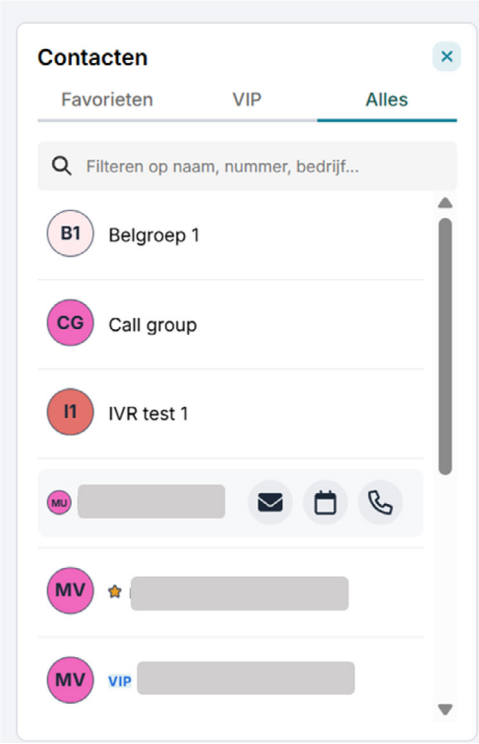
Contactenlijst-widget.

Bekijk je Favorieten, VIP-contacten of alle beschikbare contacten voor snelle toegang en eenvoudig belbeheer. Je kunt gemakkelijk filteren of zoeken via de zoekbalk om het juiste contact snel te vinden.

Beweeg met je muis over een contact om snelle acties te zien, zoals:

- Bellen.
- E-mailen.
- Agenda en beschikbaarheid bekijken.

Klik op een contact om meer details te zien.

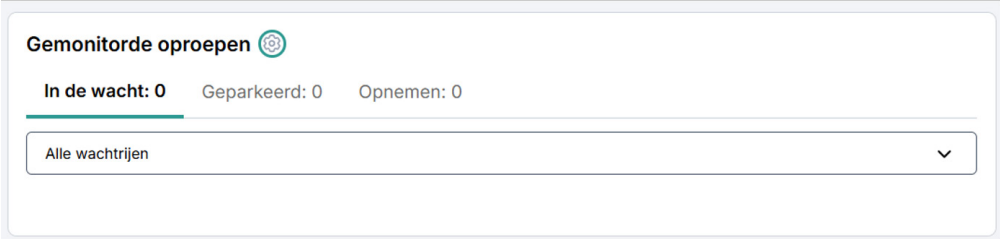


Gemonitorde oproepen - widget.

De Gemonitorde oproepen-widget geeft je realtime overzicht van oproepen die je mag overnemen, zoals:

- Oproepen in de wacht (Voor alle Belgroepen (ACD-groepen) of een specifiek geselecteerde groep).
- Geparkeerde oproepen.
- Directe oproepen van anderen, die beschikbaar zijn voor jou om op te nemen.

Zo kun je snel reageren en zorg je dat geen belangrijke oproep wordt gemist.



Visuele meldingen instellen.

Je kunt visuele meldingen (in oranje of rood) activeren wanneer een oproep te lang in de wachtrij staat. Klik op het tandwielicoon om deze instellingen aan te passen naar jouw voorkeur.

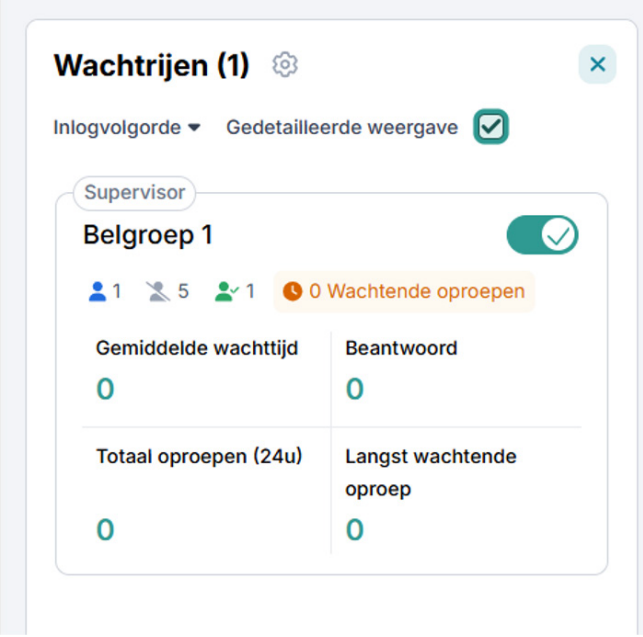


Wachtrij-widget.

Met de Wachtrij-/ACD-widget kan je met 1 klik aan- of afmelden bij jouw toegewezen groepen. De widget biedt ook een duidelijk overzicht van de actuele wachtrijgegevens. Supervisors krijgen daarnaast toegang tot uitgebreidere statistieken.

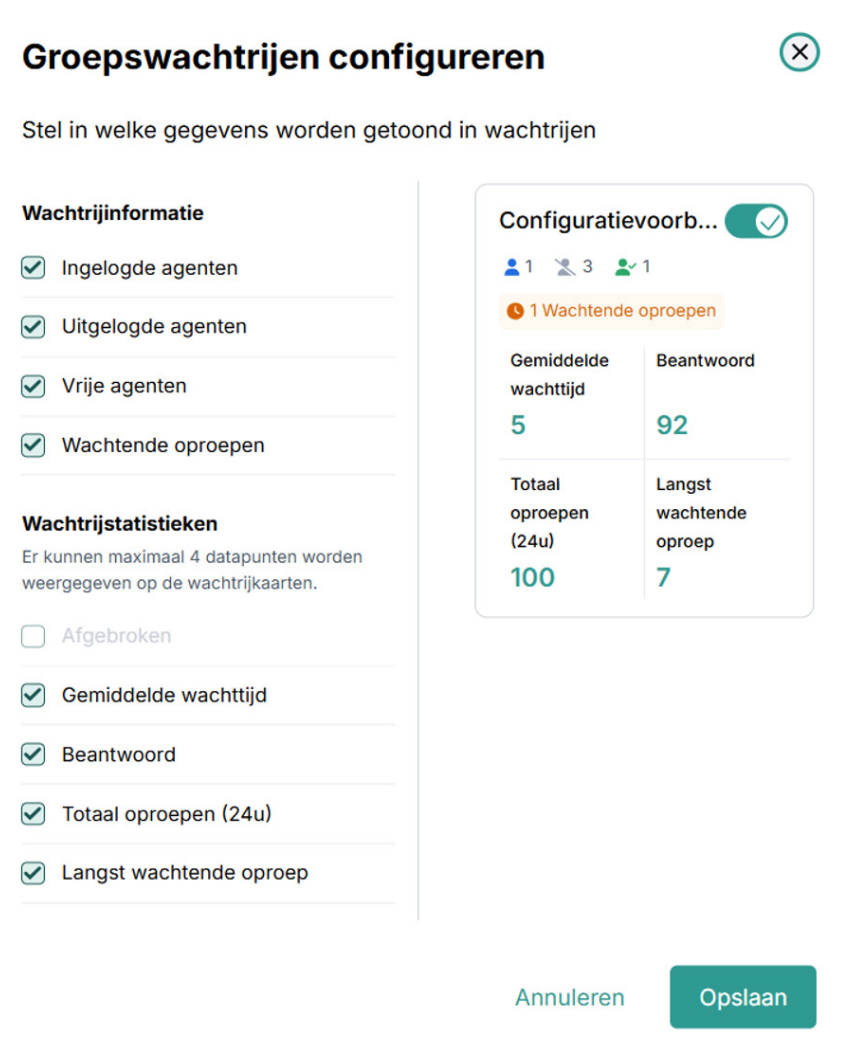
Belangrijke beschikbare acties:

- In- of uitloggen bij een Belgroep/ACD-groep. Dit kan middels het schuifje.
- Belgroepen/ACD-groepen sorteren.
- Instellen welke statistieken van een groep zichtbaar zijn.
- Kiezen tussen een gedetailleerd of compact overzicht om ruimte op het scherm optimaal te benutten.



Pas statistieken aan.

Klik bovenin op het tandwiel om in te stellen welke wachtrij gegevens en statistieken getoond worden. Je kan maximaal 4 kiezen.

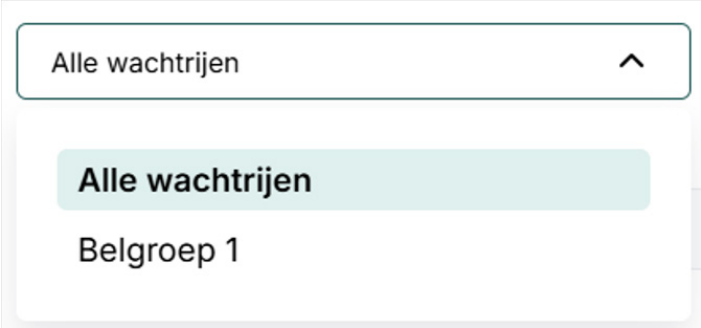


Agent-widget.

Met de Agentenlijst-widget heb je in 1 oogopslag inzicht in de beschikbaarheid en deelname van agenten binnen de Belgroepen/ACD-groepen waar je lid of s upervisor
van bent.

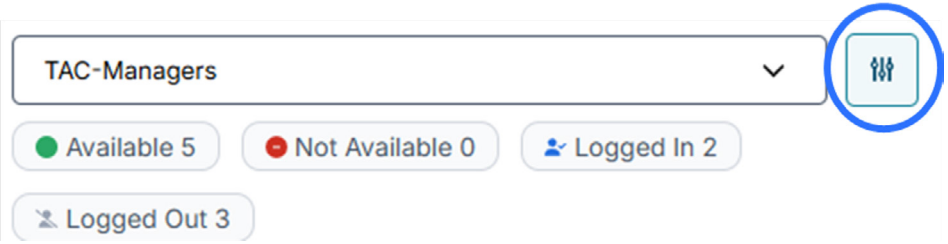
Filter op Belgroep/ACD-groep.

Met de filter optie kan je de agenten per groep bekijken of kiezen voor alle groepen. Standaard zijn alle agenten van alle groepen zichtbaar.



Filter op agent beschikbaarheid.

Je kan ook filteren op beschikbaarheid of andere statistieken.





6. Telefonie

6.1 Plaats een oproep.

Bellen met de kiezer.

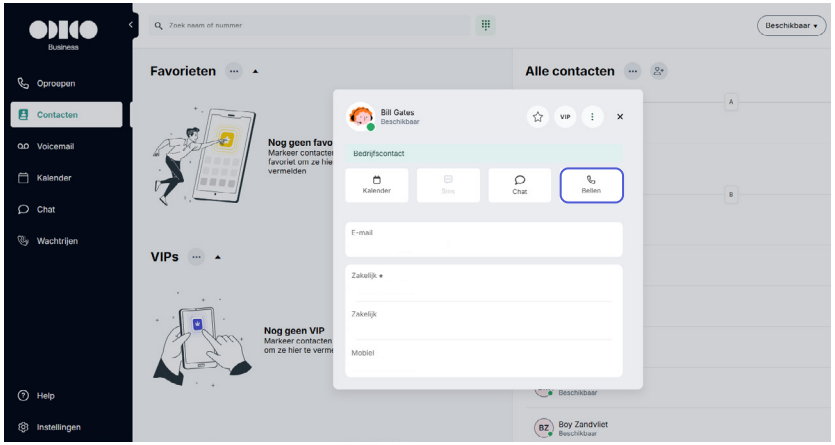


De kiezer heeft twee belangrijke functies.

1. Stel een nummer samen, met de muis of door het nummer in te typen, om direct een gesprek te starten.
2. Voer een DTMF-code in wanneer dit wordt gevraagd tijdens een gesprek. Hiermee kan je in een gesprek een voorgesteld menu selecteren. Bijvoorbeeld:”voor Engels, druk 1”.

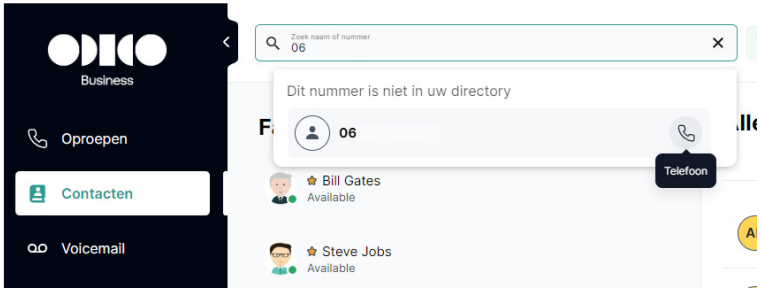
Een contactpersoon bellen via de contactpagina.

- Klik in het gewenste contact op het bel pictogram.

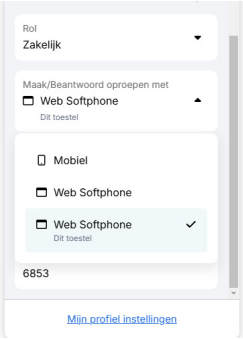


Bellen met behulp van een naam of nummer zoeken.

- Voer de volledige of gedeeltelijke contactnaam of het volledige nummer in het zoekveld in.
- Selecteer indien nodig het contact met behulp van pijlen of een muis.
- Druk op de Enter toets.

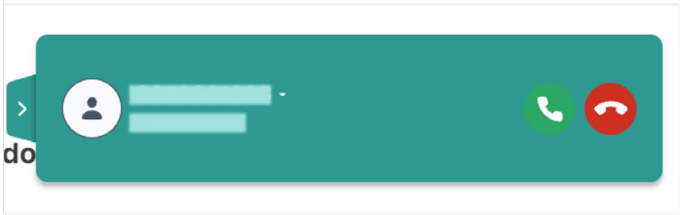


6.2. Manier waarop je uitbelt.



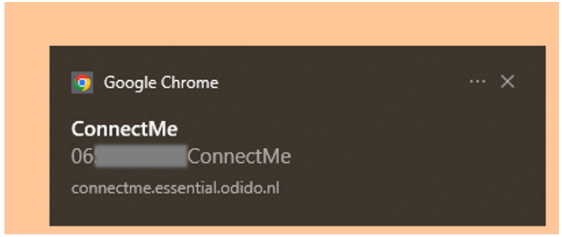
Voor de manier waarop je uitbelt, klik je rechts bovenin op je profielfoto. Kies dan onder het tabje ‘Maak/beantwoord oproepen met’ uit de opties die voor jou relevant zijn: via de softphone, via je mobiele telefoon of andere apparaten zoals een vast toestel.

Wanneer je kiest voor mobiel zal het programma eerst naar je eigen mobiele telefoon bellen. Wanneer je opneemt belt je mobiele telefoon automatisch naar de ontvangende partij. De meest gekozen optie is bellen via de softphone. Als je kiest voor bellen via de softphone is het belangrijk dat je laptop of computer is verbonden met het internet. Je oproepen verlopen namelijk via het internet.



6.3. Inkomende oproep.

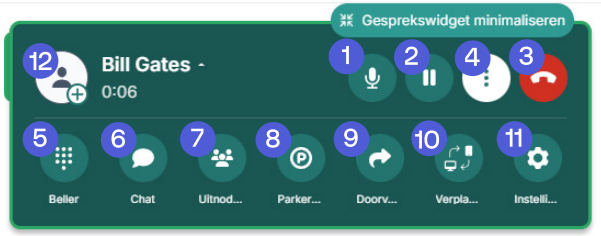
Klik op het groene pictogram om het inkomende gesprek aan te nemen. Wanneer je de webbrowser hebt geminimaliseerd zie je rechts onderin je scherm een pop-up verschijnen. Wanneer je op de pop-up klikt wordt je geleid naar de web softphone. Zodat je daar het gesprek kan aannemen of weigeren.



Gebruik je de Desktopapplicatie? Dan wordt er bij een inkomende oproep onderstaande pop-up getoond. Klik op één van de pictogrammen om de oproep aan te nemen of te weigeren.



6.4. Tijdens het gesprek.



6.4.1. Mute microfoon (1).

Je kan je microfoon uitschakelen door te klikken op de knop Microfoon uitschakelen.

6.4.2. Een gesprek in de wacht zetten (2).
Klik op de knop Gesprek in de wacht zetten of plaats een nieuw gesprek via het hoofdvenster. Als je een nieuw gesprek plaatst, wordt het lopende gesprek automatisch in de wacht gezet. De in de wacht staande partij hoort wachtmuziek, gesproken wachtinformatie in jouw taal of een andere prompt, afhankelijk van de configuratie in het systeem. Als je een tweede inkomende oproep beantwoordt, wordt het eerste gesprek automatisch in de wacht gezet.

6.4.3. Een gesprek hervatten (2).
Klik op de knop Gesprek hervatten. Als een ander gesprek actief is, wordt het actieve gesprek automatisch in de wacht gezet als je op Hervat gesprek klikt.

6.4.4. Een oproep weigeren (3).
Klik op het rode telefoonpictogram. De inkomende oproep wordt door de gebruiker of beheerder afgebroken, doorgeschakeld naar de voicemail of naar een ander opgegeven nummer. Dit is afhankelijk van wat is ingesteld.

6.4.5. Meer opties (4).
Klik op de drie puntjes om meer functies te openen.

6.4.6. Beller (5).
Gebruik het toetsenblok tijdens een gesprek om o.a. je keuze door te geven bij een keuzemenu. Voorbeeld: Kies 1 voor Nederlands, Kies 2 voor Engels.

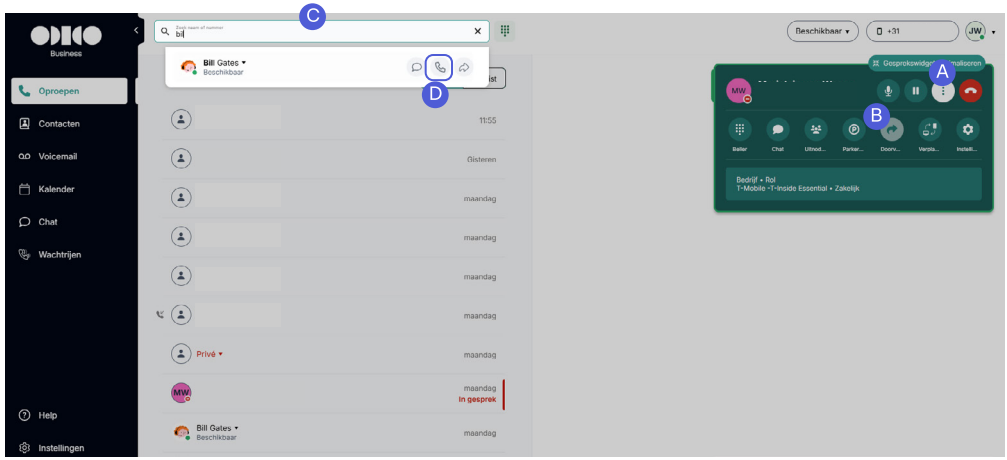
6.4.7. Chat* (6).
Als je tijdens een gesprek klikt op het chat-pictogram dan open je direct het chat-venster met de persoon waarmee je belt. Handig als je tijdens een gesprek notities wilt delen met diegene.

6.4.8. Telefonische vergadering (conference call) opzetten (7).
Wanneer je in gesprek bent kan je een telefonische vergadering starten door op de knop “Uitnodigen” te klikken. Zoek vervolgens de gebruiker(s) op die je wilt toevoegen en klik op het pictogram “gebruiker +” in het zoekresultaat.
De persoon die het gesprek start, ziet dat het een telefonische vergadering is en ziet de lijst met deelnemers. De andere deelnemers zien het gesprek als een individueel gesprek.

6.4.9. Een gesprek parkeren (8).
Door op de knop te klikken, kan je een gesprek voor een bepaalde periode in een wachtrij plaatsen. Om het gesprek op te halen, ga je naar het tabblad Wachtrijen en klik je op het gesprek dat je terug wilt nemen. Goed om te weten: Deze optie is alleen zichtbaar wanneer je daar recht toe hebt.

6.4.10. Doorverbinden: Blind (9).
Met Blind doorverbinden kan de bellende partij het actieve gesprek direct naar een andere partij doorverbinden. Wanneer een gesprek blind wordt doorverbonden, wordt de beller direct doorverbonden zonder aankondiging.
Een gesprek blind doorverbinden:

A. Klik tijdens een verbonden gesprek op de “...” in de bellerwidget.
B. Selecteer de knop Doorverbinden.
C. Zoek de contactpersoon of kies het nummer naar wie je het gesprek wilt Doorverbinden.
D. Klik op de knop Blind Transfer op de contactopties om het gesprek door te verbinden. Het is ook mogelijk om een gesprek blind door te verbinden middels drag & drop. Klik aan de linkerkant van de belwidget om het gesprek te verslepen. Klik vervolgens het contact aan waar je het gesprek naar wilt doorverbinden.



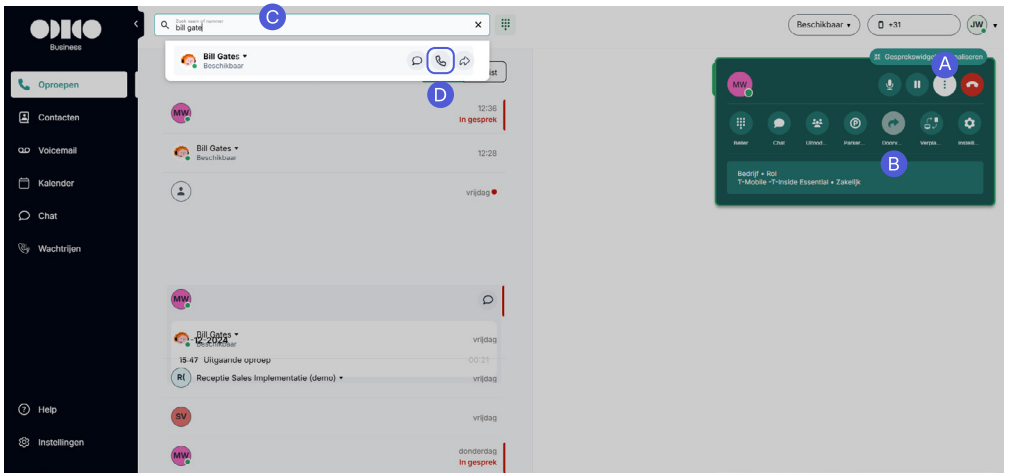
* licentie en/of profiel gebaseerd

6.4.11. Doorverbinden: Met ruggespraak (9).

Doorverbinden met ruggespraak maakt het mogelijk om de beller eerst aan te kondigen, voordat je het gesprek doorverbindt. Indien de opgeroepen partij de doorschakeling aanvaardt, wordt de beller verbonden met de nieuwe partij en is het mogelijk het gesprek te verlaten.

Een gesprek met ruggespraak doorverbinden:

A. Klik tijdens een verbonden gesprek op de "..." in de bellerwidget.
B. Selecteer de knop Doorverbinden.
C. Zoek de contactpersoon of kies het nummer naar wie je het gesprek wilt doorverbinden.
D. Klik op het telefoonhoorntje om het gesprek door te verbinden.
E. Spreek met de overgeplaatste persoon.
F. Klik op het pictogram Verbinden op de bellerwidget om de overdracht te valideren.



6.4.12. Verplaats gesprek naar ander toestel (10).

Wanneer je in gesprek bent, kan je het gesprek naar een van je andere toestellen verplaatsen. Denk hierbij aan je mobiele toestel of je vaste toestel. Klik op de knop en selecteer het toestel waar je naar wilt doorverbinden. Het andere toestel wordt gebeld en bij het beantwoorden wordt de oproep doorverbonden. Let op: Als je geen andere gekoppelde toestellen hebt, dan zie je deze optie niet.

6.4.13. Audio-instellingen (11).

Hier is het mogelijk de luidsprekers en de microfoon aan te passen aan de specifieke behoeften.

6.3.14. Toevoegen als contactpersoon (12).

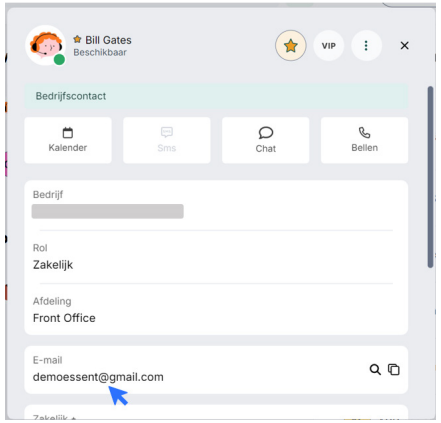
Door op het plusje te klikken kan je de beller toevoegen aan je persoonlijke contacten in het adresboek.

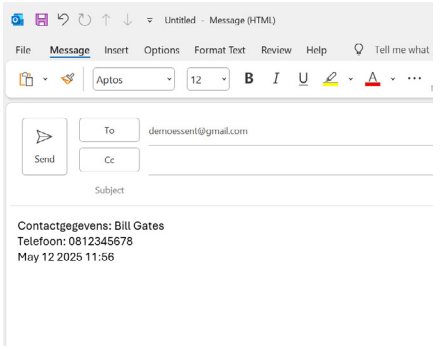
6.3.15. Optimaliseer je zichtbaarheid.

Maximaliseer, minimaliseer of verplaats de belwidget om tijdens een gesprek beter inzicht te krijgen in de informatie binnen de applicatie.

6.3.16. Maak eenvoudig een terugbel verzoek.

Als je tijdens een oproep op het e-mailadres van een contact klikt, wordt je e-mailprogramma geopend met het e-mailadres en de oproepinformatie automatisch ingevuld. Zo kan je eenvoudig een terugbelverzoek aanmaken.





7. Oproepen - Oproepgeschiedenis.

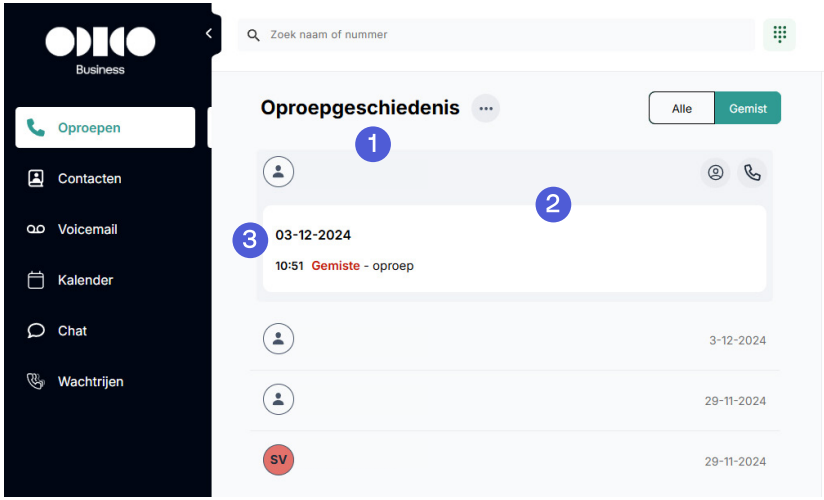
Op het tabblad Oproepen vind je je oproepgeschiedenis. Alle recente oproepen, ongeacht vanaf welk toestel, worden hier in een lijst getoond. De lijst is chronologisch gerangschikt. Rechtsboven kan je middels het schuifje ook alleen de gemiste oproepen tonen.

Elke regel toont:

1. Voornaam en Achternaam van de beller indien herkend door het adresboek. Nummer van de beller indien niet herkend door het adresboek
2. Additionele informatie zoals beschikbaarheid en notities van de beller, indien herkend door het adresboek.

Klik op de pijl naast de naam voor:

3. Datum en tijd van de oproep.
4. Duur van het gesprek.



Standaard zie je alle gesprekken in de lijst.

- Gemiste oproepen kan je herkennen aan de rode markering.
- Uitgaande oproepen kan je herkennen aan het “telefoon met pijl” icoon
- Inkomende oproepen hebben geen icoon en zijn zwart.

7.1 Toevoegen als contact.

Vanuit je recente oproepgeschiedenis kan je telefoonnummers toevoegen aan je lijst met contacten. Klik op het telefoonnummer in het oproepoverzicht zodat de oproepdetails open klappen. Klik vervolgens op het Profiel-icoon en daarna op het icoon Nieuwe contactpersoon toevoegen.

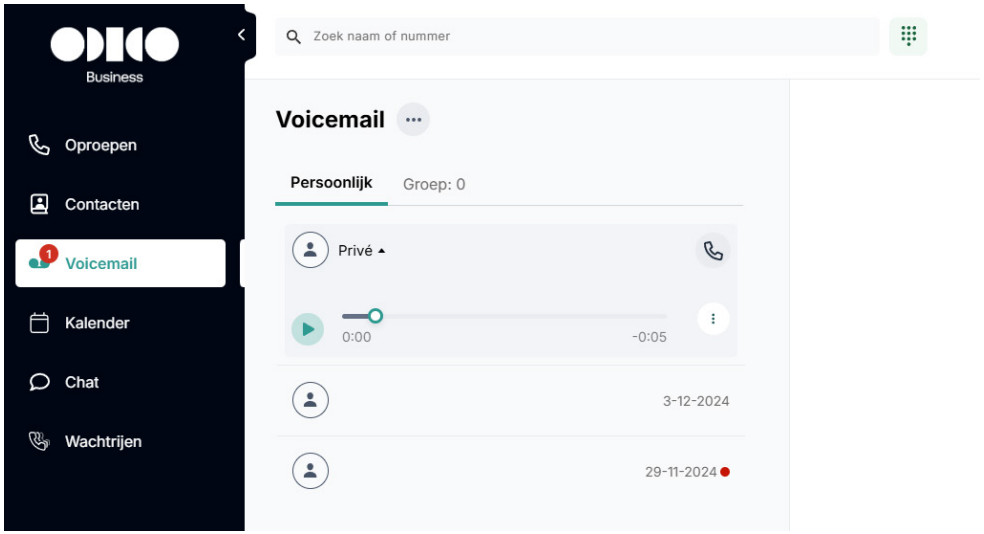
De volgende informatie kan in het contact worden opgeslagen:

- Voornaam en achternaam
- Organisatie
- Afdeling
- Meerdere telefoonnummers
- één e-mailadres
- Adres

Zodra een contactpersoon is toegevoegd, is deze ook zichtbaar in je mobiele applicatie.

8. (Visual) Voicemail.

Op het tabblad Voicemail wordt er een overzicht van al je persoonlijke en groepsvoicemailberichten getoond. Je ziet in één oogopslag wie een bericht heeft achter gelaten, met welk nummer en op welke datum. Je voicemailberichten zijn verdeeld over twee tabbladen: Persoonlijk en groep. Persoonlijke voicemail-berichten zullen alleen in dit tabblad verschijnen als de gebruiker beschikt over een Visual Voicemail-licentie. Groepsvoicemail-berichten worden alleen weergegeven als de gebruiker onderdeel is van een Belgroep.



8.1 Voicemailberichten afluisteren.

Wanneer je het bericht openklapt kan je:

- Het bericht afluisteren
- Het bericht verwijderen
- Inzien hoe lang het bericht is.
- De beller terugbellen

Het afluisteren van de voicemail kan heel eenvoudig via de ‘play’ knop. Tussentijds kan je het afspelen van het voicemail bericht ook pauzeren, en/of doorspoelen. Wil je een specifiek bericht verwijderen? Tik dan op het prullenbak-icoontje aan de rechterkant.

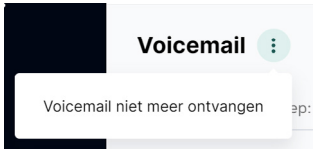
Indien je geen visual voicemail hebt, dan kan je je voicemail afluisteren door 1233 te bellen. Bij groepsvoicemail is dit een ander telefoonnummer. Weet je dit nummer niet? Vraag dit dan na bij je telecombeheerder.

Let op: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, zijn hier enkel de voicemailberichten van het vaste nummer zichtbaar. De voicemailberichten van het mobiele nummer lopen via de mobiele provider.

8.2 Persoonlijke voicemail aan- of uitzetten.

Je hebt de mogelijkheid om je voicemail aan- of uit te zetten (mits je hier de rechten voor hebt).

- Klik op de drie stippen en selecteer “voicemail niet meer ontvangen”
- Om je voicemail vervolgens weer aan te zetten klik je op de button “voicemail heractiveren”.



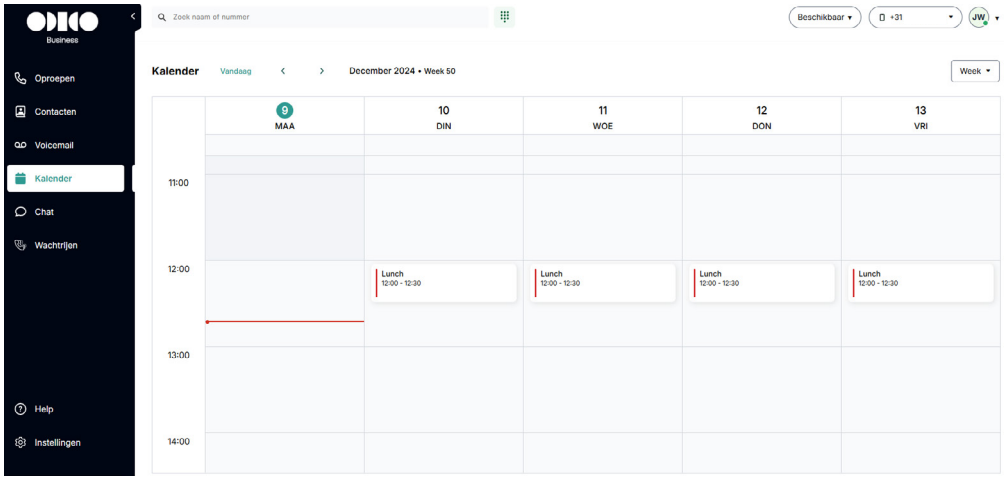
8.3 Groepsvoicemail.

Op dit tabblad zie je een overzicht van je groepsvoicemailberichten. Ze zijn geclusterd per groep. Alleen de eerste paar berichten worden getoond. Om meer berichten te zien klik je op “laat meer zien”.

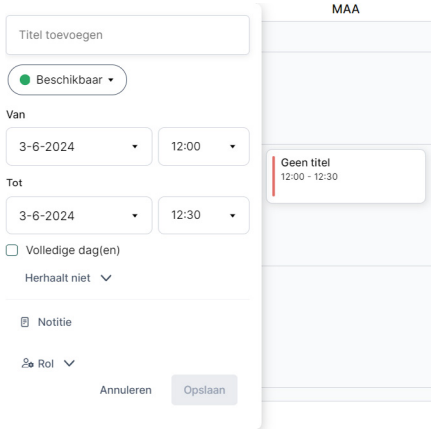
9. Kalender.

9.1 Toekomstige aanwezigheid.

Met de kalenderweergave heb je een duidelijk beeld van je geplande beschikbaarheid (d.m.v. statussen) en kan je eenvoudig je beschikbaarheid plannen.



Zoals bij alle kalenders kunnen gebruikers een evenement plannen door op de dag en het tijdstip te klikken en de vereiste velden in te vullen. Zie hieronder wat kan worden gedefinieerd (Titel, Status, Van ... Tot ..., elke dag, Herhaling, Notitie, Rol).



Wanneer je op een geplande statuswijziging klikt, kan de gebeurtenis worden bewerkt.

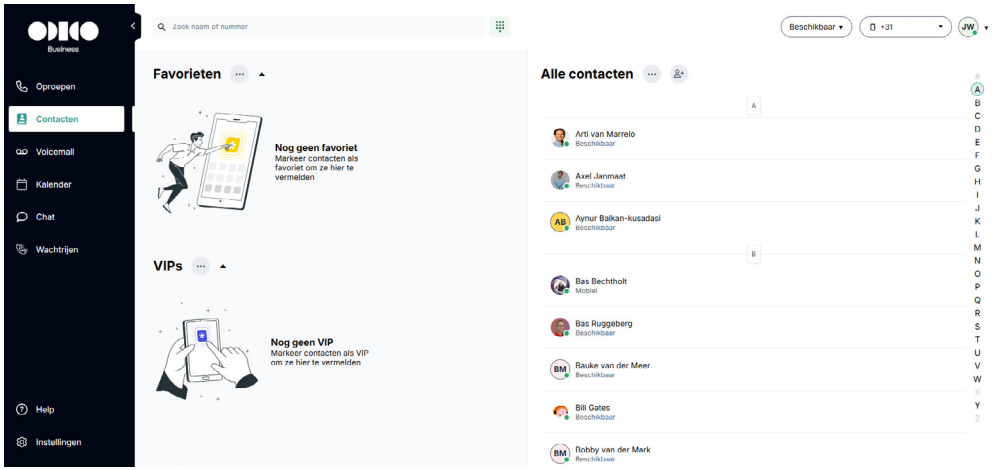
Goed om te weten: bij toekomstige activiteiten wordt deze niet bijgewerkt als er sprake is van een overlappende aangepaste activiteit.

10. Contacten.

Op het tabblad Contacten zie je alle contacten die in jouw persoonlijke en bedrijfstelefoonboek staan.

De contacten worden als volgt weergegeven:

- Links op de pagina: contacten die door jou of de beheerder worden ingesteld. Je vindt hier VIPS, Favorieten en geblokkeerde contacten.
- Rechterkant van de pagina: Het volledige persoonlijke en bedrijfstelefoonboek. (Deze lijst wordt beheerd door jouw Beheerder)



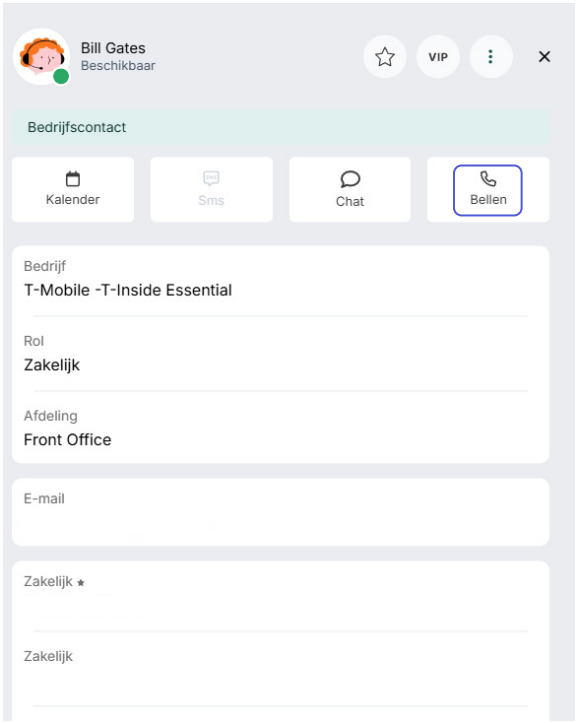
Ze bestaan over het algemeen uit:

- Naam (voornaam en achternaam)
- Bedrijf
- E-mail
- Telefoonnummers

Bij contacten binnen het bedrijf zie je:

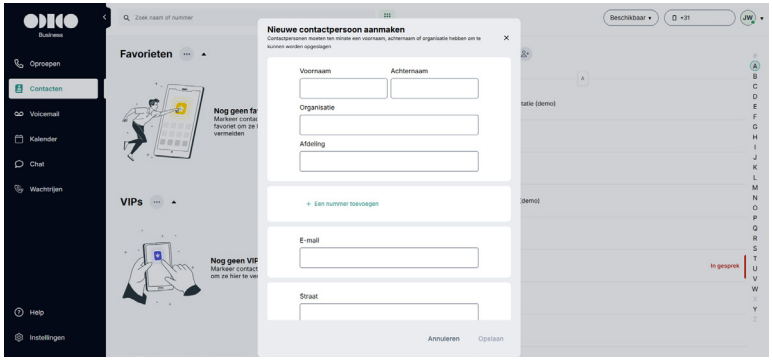
- In gesprek-status
- Beschikbaarheidsstatus
- Notitie Telefoonnummers

Door te klikken op een contact opent de contactkaart met alle details van het geselecteerde contact. Je kan vanuit de contactkaart naar het nummer bellen. Rechtsboven in de contactkaar kan je een contact ook (de)markeren als VIP of Favoriet. Dit kan alleen niet bij nummers van ACD groepen.



10.1 Een persoonlijk contact toevoegen.

Klik rechtsboven naast de titel “Alle contactpersonen” op het + teken om een nieuw contact toe te voegen.



De volgende informatie kan in het contact worden opgeslagen:

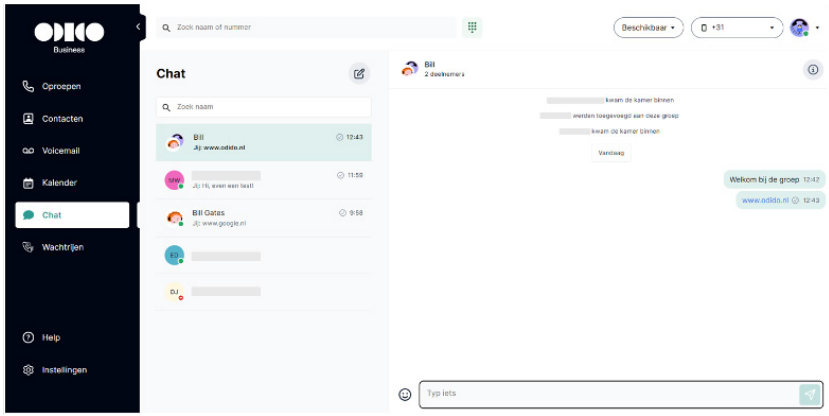
- Voornaam en achternaam
- Organisatie
- Afdeling
- Meerdere telefoonnummers
- één e-mailadres
- Adres

Zodra een contactpersoon wordt toegevoegd, is deze ook zichtbaar in je mobiele applicatie.

11. Chat.*

11.1 Algemeen.

- Je kan individueel met iemand chatten (1-op-1) of een groepschat aanmaken.
- Privéberichten kan je verzenden en ontvangen met tekst, emoji's en weblinks.
- Bekijk de status van de chatberichten: verzonden, afgeleverd of gelezen. Die is altijd duidelijk zichtbaar, samen met de tijdstempel van elk bericht.
- Bekijk de aanwezigheid en lijnstatus van je collega en bel rechtstreeks vanuit de chat.
- Klik op weblinks in berichten om ze meteen in je standaardbrowser te openen.
- Als je lang op een berichtballon drukt, kan je de hele inhoud ervan kopiëren.
- Je krijgt een melding als je een ongelezen bericht hebt.



11.2 Individuele chat (1-op-1).

Een individuele chat starten.

- Een individuele chat starten kan op 2 manieren. Direct via een contact in je contactenlijst of via de functie Chat in het linker menu. Dat werkt zo:
- Klik op het bewerkingspictogram rechtsboven en kies Nieuw bericht.
- Zoek je contact op via de zoekbalk en selecteer het.
- De chat is aangemaakt en het gespreksvenster opent meteen. Je kan nu beginnen met chatten.

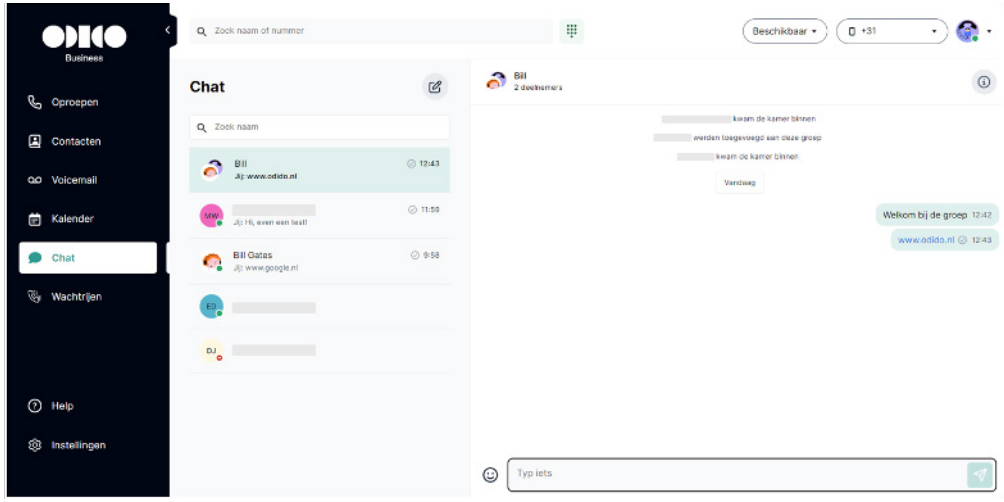


* licentie en/of profiel gebaseerd

11.3 Groepschat.

Een groepschat starten.

- Klik in het linkermenu op Chat.
- Klik op het bewerkingspictogram rechtsboven en selecteer Groep aanmaken.
- Klik op het afbeeldingspictogram om een afbeelding toe te voegen (niet verplicht).
- Wil je de groepschat een naam geven? Voer die dan in het naamveld in (niet verplicht).
- Klik op Deelnemers toevoegen om contacten toe te voegen aan de groeps-chat.
- Klaar? Klik op het vinkje rechtsboven in het scherm om de groepschat aan te maken. Je kan meteen beginnen met chatten.



12. Gespreksopname.

12.1 Gespreksopname instellingen.

Persoonlijke Gespreksopname.

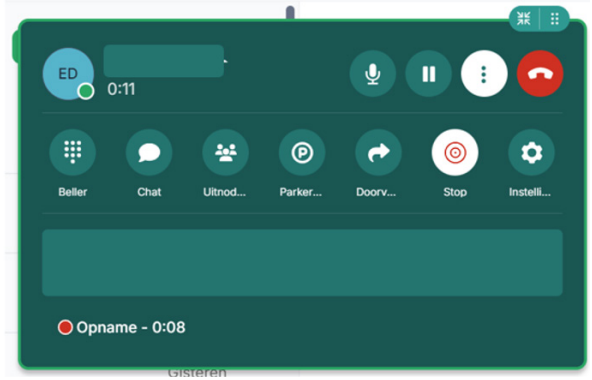
- Standaard geactiveerd
- Zelf opname handmatig starten en stoppen tijdens een gesprek
- Opgeslagen opnames zijn direct terug te luisteren via de ConnectMe applicatie
- Je kan je gesprek maximaal 5 minuten opnemen. En je hebt maximaal 10MB ruimte voor je opgeslagen bestanden.

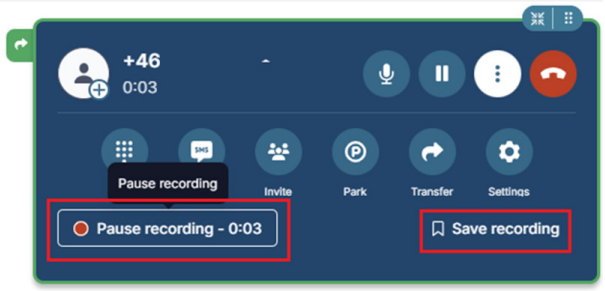
12.2 Gesprekken opnemen.

Afhankelijk van jouw configuratie, zie je tijdens een gesprek knoppen in het belscherm (call widget) zoals:

Persoonlijke Gespreksopname.

- Opname starten / stoppen.





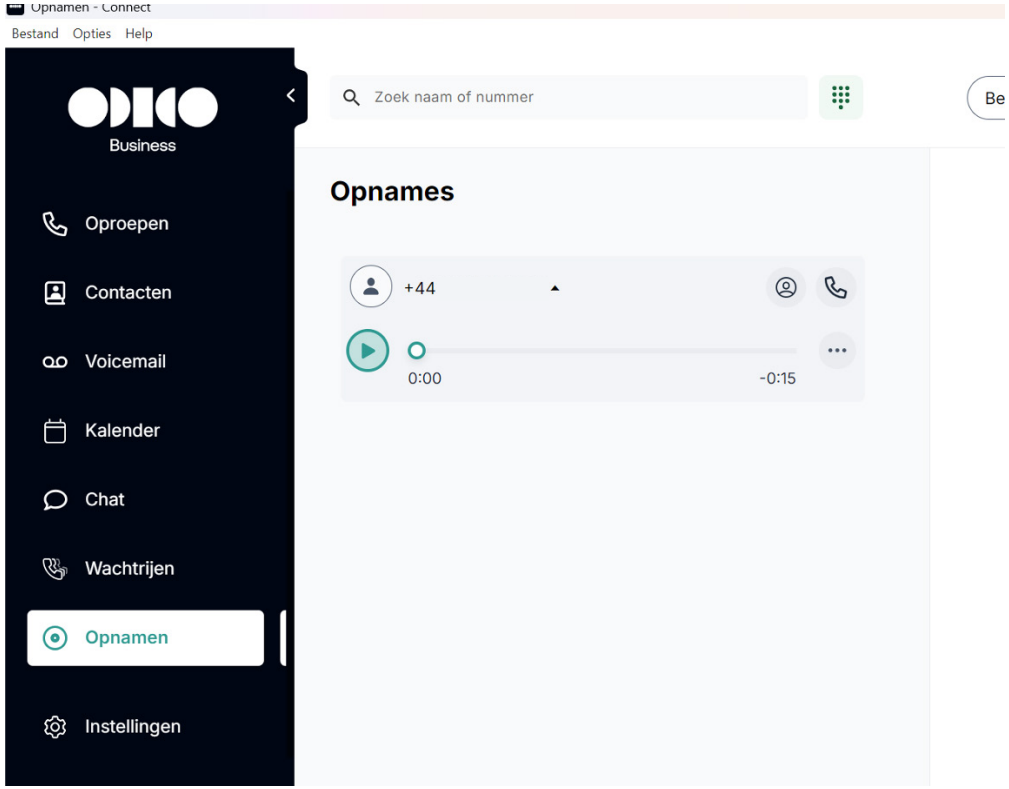
12.3 Opnames terugluisteren.

Je kunt jouw opnames terugluisteren via de knop Opnames in het linker menu.

1. Klik op ‘**Opnames**’ om toegang te krijgen. Afhankelijk van je instellingen wordt je automatisch doorgestuurd naar een externe portal of zie je een lijst met je opgenomen gesprekken.

2. Je kan de opnames direct terugluisteren, downloaden en verwijderen. Vergelijkbaar met voicemailberichten.

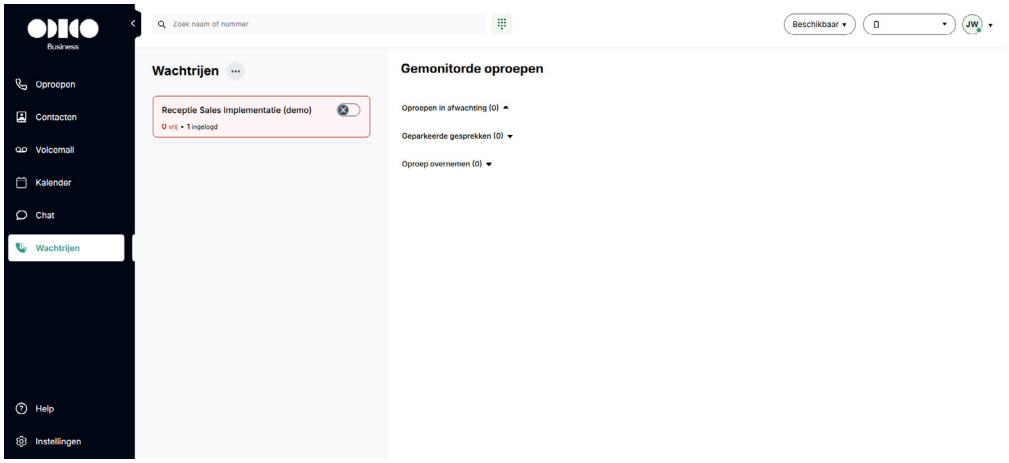
Beide oplossingen geactiveerd?
Dan zie je naast de lijst met gesprekken ook een extra link rechtsboven in het scherm naar het andere opnameportaal.



13. Wachtrijen Belgroepen/ACD-groepen.

Op het tabblad Wachtrijen zie je de lijst met alle Belgroepen/ ACD-groepen waar je zelf lid- of supervisor van bent. Je kan hier:

- Aan- en afmelden van de groep.
- Inzicht krijgen in de beschikbare en niet-beschikbare agents in de groep.
- Inzicht krijgen in de wachtrij (aantal wachtenden).
- Als supervisor andere leden van de groep aan- en afmelden.
- Op de drie puntjes klikken om de groepen te sorteren op basis van alfabet, aantal ingelogd in de groep of een eigen volgorde kiezen en groepen slepen via drag en drop.

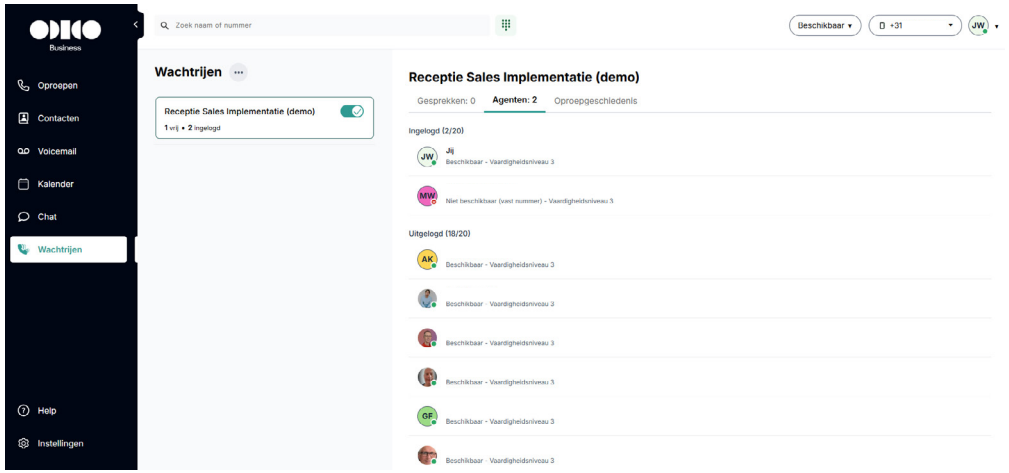


Wanneer er niemand beschikbaar is in de groep, zal de tegel rood gloeien.

13.1 Lijst van agenten in de wachtrij.

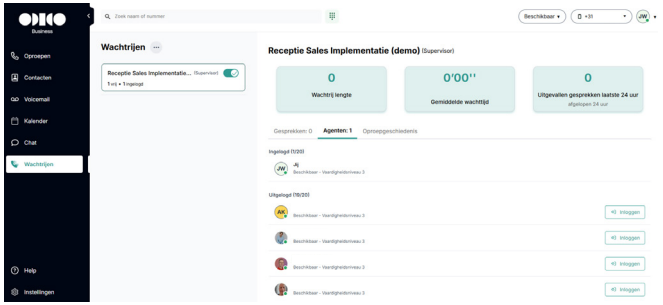
Door op de groep te klikken, zie je de lijst met agenten die aan deze specifieke groep zijn toegewezen.
Als agent zie je:

- Welke agenten zijn ingelogd of niet
- De beschikbaarheid van de agent
- Het vaardigheidsniveau van de agent



Als supervisor zie je:

- Welke agenten zijn ingelogd of niet
- De beschikbaarheid van de agent
- Het vaardigheidsniveau van de agent
- Maar je kan ook agenten in-/uitloggen.

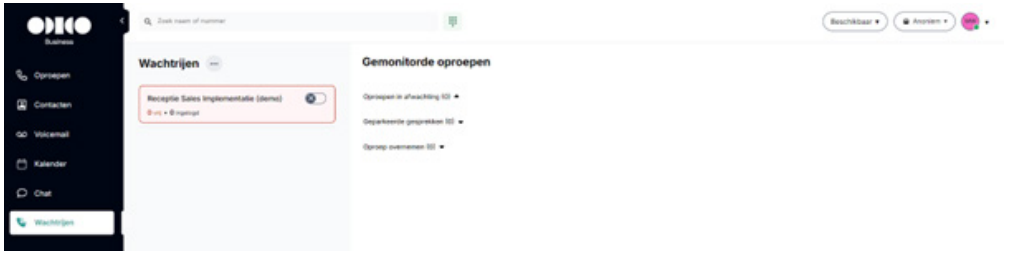


Goed om te weten: Indien je bent ingelogd in een groep zorg dan dat je altijd het menu Wachtrijen open hebt staan. Alleen dan heb je inzicht in de oproepen die in de wachtrij staan. Er komt geen extra pop-up als er een tweede gesprek binnenkomt. De oproepen in de wacht vind je onder het kopje Gesprekken en dan oproepen in afwachting.

13.2 Lijst met oproepen in de wacht.

Je hebt 3 typen oproepen in de wachtrij:

- de oproepen in afwachting: je ziet alle oproepen in de geselecteerde wachtrij of in alle wachtrijen.
- de geparkeerde gesprekken
- de oproepen die kunnen worden overgenomen.



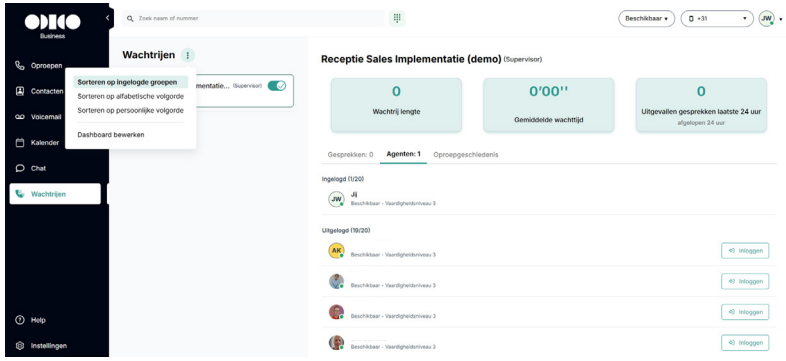
Als een groep niet is geselecteerd, zal het systeem alle wachtende oproepen van alle groepen samenvoegen.

Als er een groep is geselecteerd, filtert de applicatie de wachtrijen en wordt de lijst met agents op een ander tabblad weergegeven.

Door op een oproep te klikken wordt deze direct beantwoord.

13.3 Basis statistieken.

Goed om te weten: Dit is alleen inzichtelijk van groepen waar je supervisor van bent.



Op het dashboard zie je tegels waar je zelf diverse statistieken kunt tonen. Dit is naar wens in te stellen. Om de tegels op je dashboard aan te passen klik je op de 3 puntjes naast Wachtrijen en stel je daar je dashboard naar wens in.

De supervisor kan kiezen uit de volgende statistieken:

Live data:

- Agent informatie:
- Beschikbare agents
- Ingelogde agents

Wachtrij informatie:

- Wachtrij lengte: Aantal bellers in de wacht

- Totaal aantal oproepen*
- Uitgevallen oproepen*
- Opgenomen oproepen

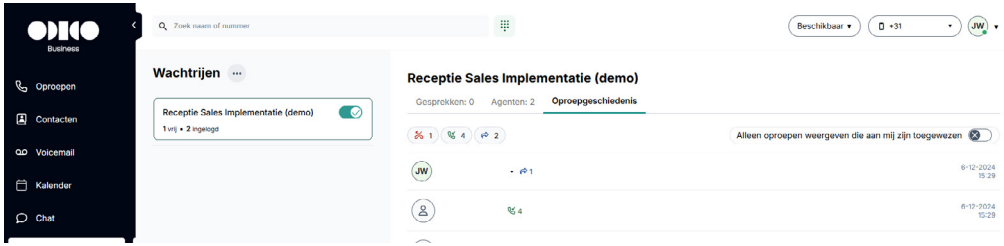
Generieke data gebaseerd op de laatste 24 uur.

- Opgenomen oproepen (laatste 24 uur)
- Uitgevallen oproepen*
- Uitgevallen oproepen (laatste 24 uur)

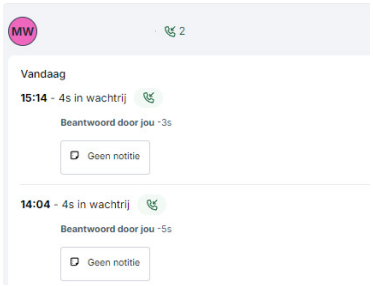
* Stel de statistiekperiode per wachtrij in het Telepo-portal in. We raden een waarde van 1 uur aan om korte termijn trends te kunnen zien.

13.4 Oproepgeschiedenis.

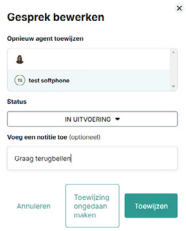
Als er een groep is geselecteerd kun je in de tab Oproepgeschiedenis de oproepgeschiedenis inzien. Je kunt zien welke oproep is beantwoord, niet is beantwoord of is doorgeschakeld naar een ander nummer.



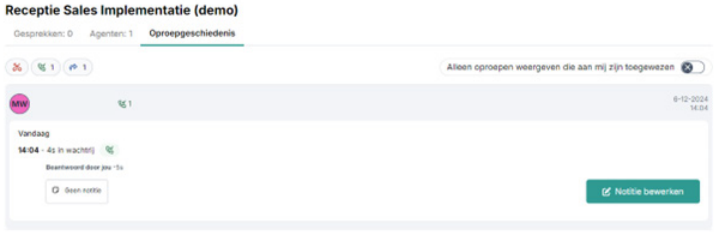
Indien er meerdere oproepen zijn ontvangen van dezelfde persoon dan worden deze oproepen gebundeld. Je ziet dan een getal achter het icoontje. Om de gespreksdetails te zien klik je op de betreffende regel.

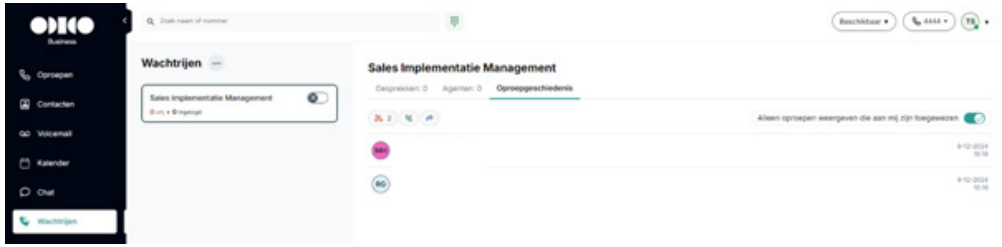


Ben je een supervisor? Dan kun je een gemiste oproep toewijzen aan een agent. Dit doe je door een oproep open te klikken en te kiezen voor bewerken. Je kunt de oproep dan de status In uitvoering geven en een agent toewijzen. Beantwoorde oproepen kun je voorzien van een notitie. Selecteer daarvoor Notitie bewerken. Andere personen zien deze notitie ook in de oproepgeschiedenis terugkomen.



Als agent je toegewezen gesprekken bekijken? Zet dan het vinkje aan bij Alleen oproepen weergeven die aan mij zijn toegewezen.





14. Instellingen.

Op het tabblad Instellingen kan je instellingen aan jouw profiel en de ConnectMe applicatie aanpassen. Denk hierbij aan:

- Profiel
- Status
- Taal en tijdzone
- Audio
- Toetsenbord snelkoppelingen
- Applicaties

14.1 Profiel.

Op de tab Profiel kan je de volgende zaken instellen:

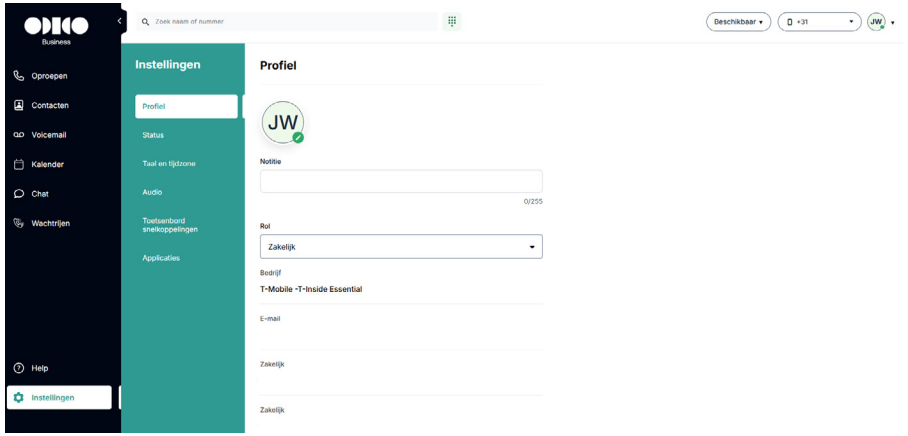
- Aanpassen profielfoto.

  Goed om te weten: Wanneer je een foto wijzigt moet de pagina eerst ververst worden, voordat je de wijziging ook rechtsboven ziet.
- Notitie toevoegen.
  Goed om te weten: Collega's binnen bedrijfstelefooncentrale kunnen deze notitie zien.*

- Aanpassen rol (zakelijk of privé).

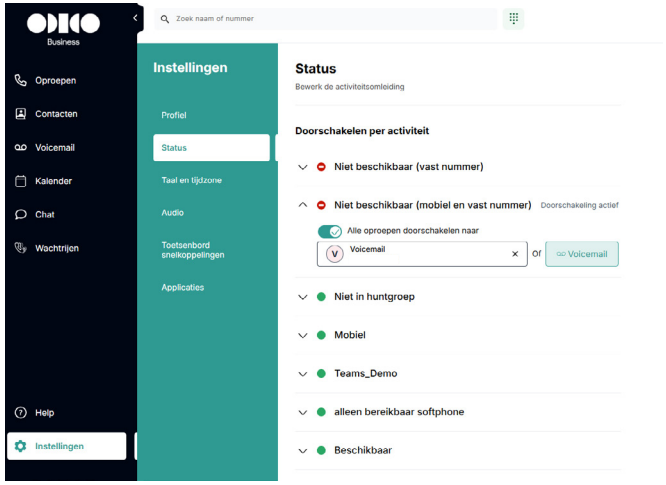
- Inzicht in persoonlijke informatie zoals telefoonnummers.

* licentie en/of profiel gebaseerd



14.2 Doorschakelstatus.

Wil je een doorschakeling naar een ander nummer instellen? Ga dan naar het menu Instellingen en kies voor 'Status'. Je kan hier per activiteit een doorschakeling instellen naar een ander telefoonnummer of direct naar je voicemail. Belangrijk bij het instellen van een doorschakeling is dat je altijd het schuifje 'Alle oproepen doorschakelen naar' activeert! Vanaf dat moment zullen inkomende oproepen worden doorgeschakeld.

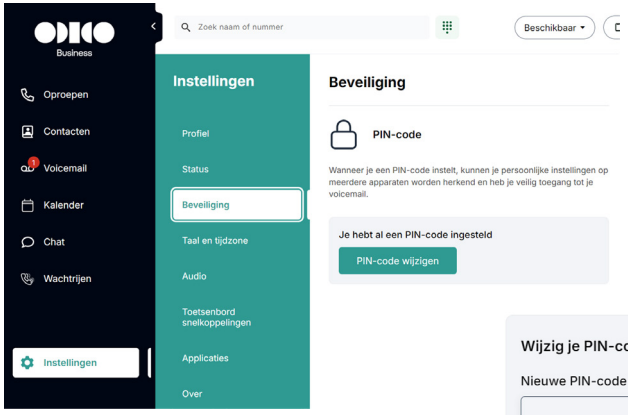


14.3 Beveiliging.

Op deze plek kun je zelf je pincode voor voicemail instellen of wijzigen.

Heb je nog geen pincode?
Dan kun je hier eenvoudig een nieuwe pincode aanmaken.

Belangrijk om te weten: Deze pincode wordt in de toekomst ook gebruikt voor de Free Seating-optie bij vaste toestellen.

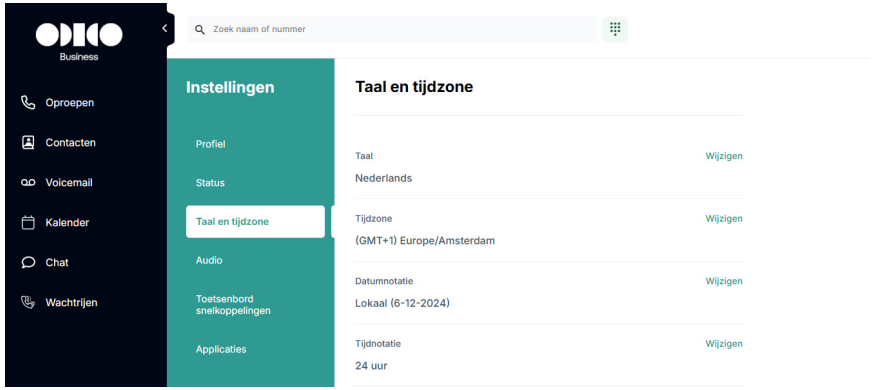




14.4 Taal en tijdzone.

Op de tab Taal en tijdzone kan je de taal, tijdzone en het format van tijdregistratie binnen de applicatie instellen.

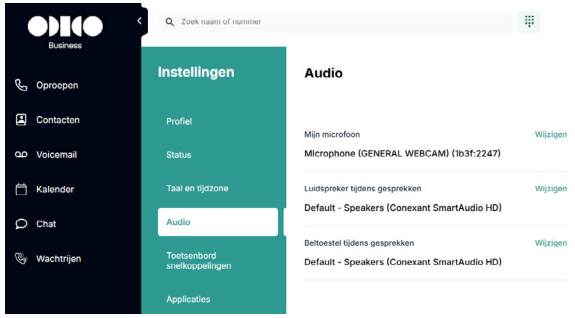
Goed om te weten: De instellingen worden bewaard op de webbrowser. Wanneer je in de applicatie inlogt via een andere webbrowser zal je je voorkeuren opnieuw moeten instellen.



14.5 Audio.

Op de tab Audio kan je geluidinstellingen aanpassen voor twee verschillende scenario's:

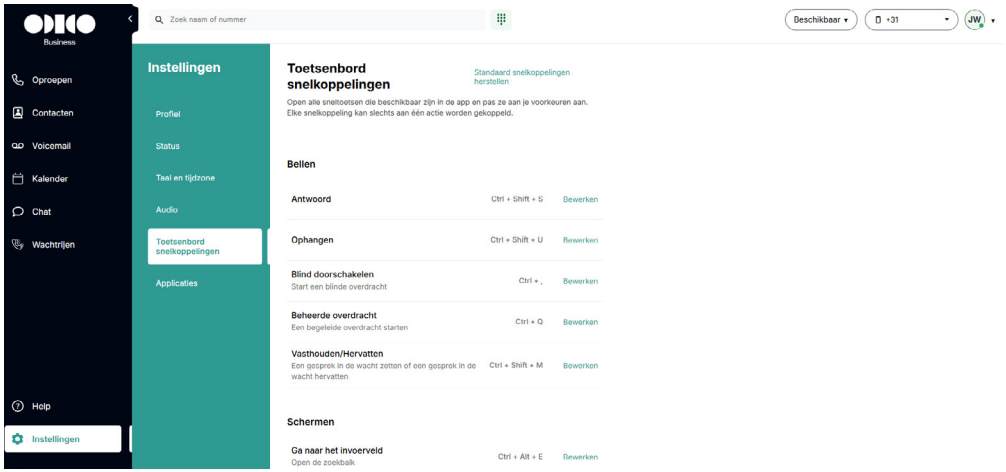
- Audio tijdens een gesprek
- Audio van ringtoon



Gebruik je de Desktop-applicatie? Dan kun je via het menu Opties (helemaal bovenin) Headset gespreksbeheer instellen. Hiermee kun je gesprekken beantwoorden via de knoppen op je headset.

14.6 Toetsenbord snelkoppelingen.

Op de tab Toetsenbord snelkoppelingen kan je je eigen snelkoppelingen creëren op je toetsenbord. Zo kan je snel en eenvoudig werken wanneer je veelgebruik maakt van ConnectMe. Er zijn standaard snelkoppelingen geconfigureerd, maar je kan ze zelf naar wens aanpassen. Het systeem kan per actie maar één sneltoets koppelen.



14.7 Applicaties.

1. Desktopapplicatie (Mac & Windows).

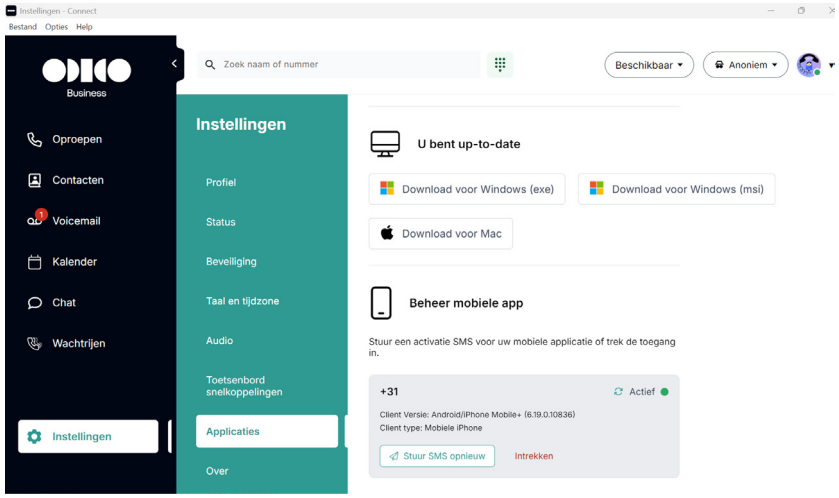
De desktopversie van ConnectMe is beschikbaar voor zowel Mac als Windows. Je de meest recente hier downloaden. Na het downloaden kan je het bestand uitvoeren en instaleren op je PC.

Heb je admin rechten? Dan zie je hier ook het MSI bestand. Dit bestand gebruik je wanneer de IT-omgeving centraal beheerd is en je de applicatie voor meerdere collega's tegelijk wilt uitrollen of klaarzetten.

2. Beheer Mobiele applicatie.

Installeer je de app op een nieuw toestel, of wil je de toegang om veiligheidsredenen intrekken, dan kun je de configuratie-sms opnieuw laten versturen of het apparaat deactiveren.

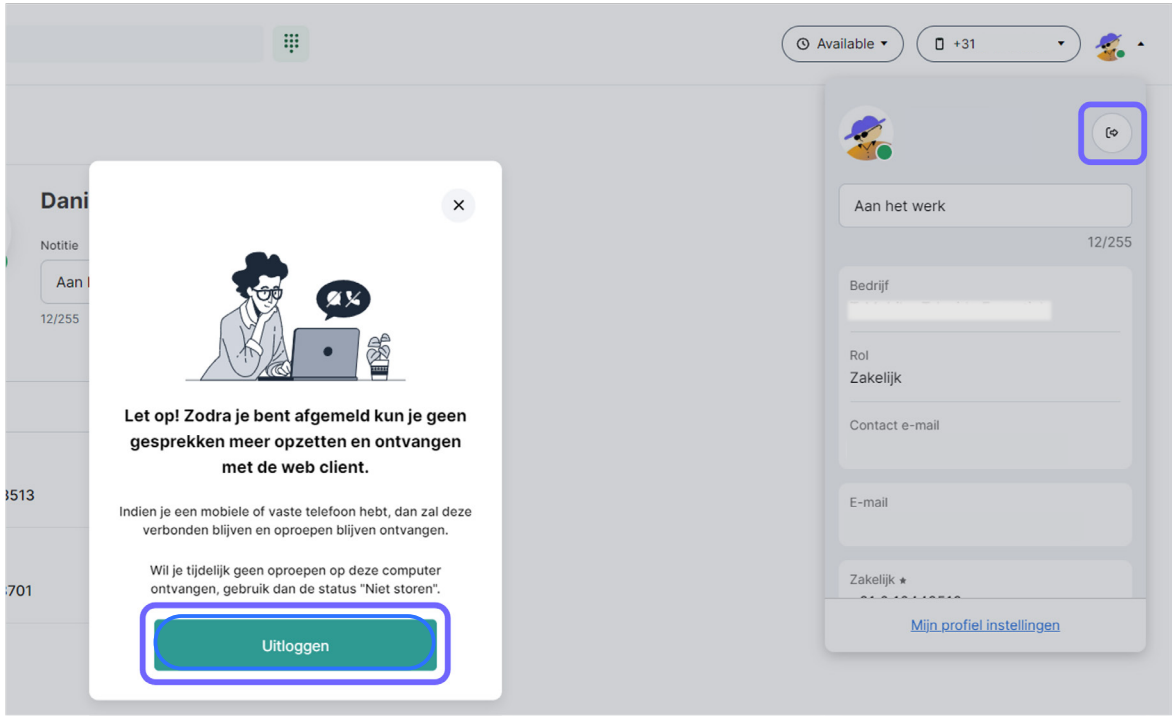
Klik op de knop Stuur SMS opnieuw en je ontvangt automatisch een sms met de benodigde configuratie. Klik op de knop Intrekken en je wordt automatisch uitgelogd uit de mobiele app.



15. Afmelden.

Klik op het icoon in je profiel rechtsboven en dan op Uitloggen.

Goed om te weten: Je kan hierna geen oproepen meer ontvangen.



Vragen? We zijn er voor je.

Odido Service: odido.nl/zakelijk/service

Mijn Odido: odido.nl/zakelijk/login

Zoek je je inloggegevens of wil je je gegevens bekijken?
Kan allemaal in Mijn Odido.

Bel ons:

Vragen? Vraag! Je contactpersoon bij Odido staat je graag te woord.