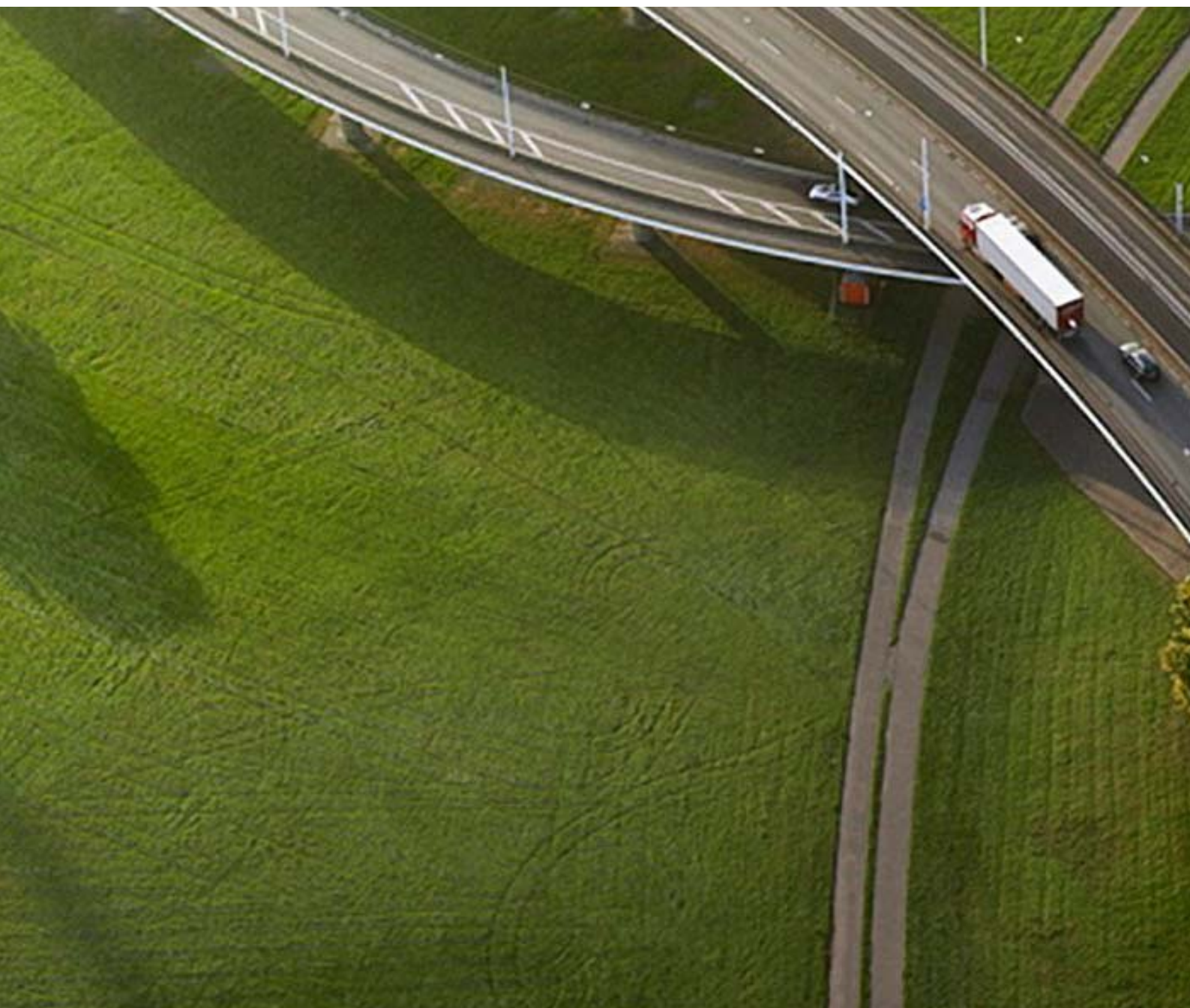




myAgent

Gebruiksaanwijzing

A31003-P3010-U106-16-5419

Our Quality and Environmental Management Systems are implemented according to the requirements of the ISO9001 and ISO14001 standards and are certified by an external certification company.

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 03/2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Duitsland

Alle rechten voorbehouden.

Referentienummer: A31003-P3010-U106-16-5419

Dit document bevat slechts een algemene beschrijving resp. een beschrijving van de functies die in een concreet geval niet altijd in de beschreven vorm van toepassing zijn resp. die door verdere ontwikkeling van de producten kunnen wijzigen. De gewenste functies zijn alleen dan verplicht wanneer dit bij het afsluiten van het contract expliciet is vastgelegd. Levering zolang de voorraad strekt.

Technische wijzigingen voorbehouden.

Unify, OpenScape, OpenStage en HiPath zijn gedeponeerde handelsmerken van Unify GmbH & Co. KG. Alle overige merk-, product- en servicenamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars.

Inhoud

1 Over deze documentatie	7
1.1 Onderwerpen	7
1.2 Weergaverichtlijnen	7
2 Inleiding	8
2.1 myAgent	8
2.2 Onderdelen van de gebruikersinterface	8
3 Installatie en starten van myAgent	12
3.1 Hoe u myAgent kunt installeren	12
3.2 Hoe u myAgent kunt starten	13
3.3 Hoe u myAgent kunt deinstalleren	14
3.4 Automatische updates	15
3.4.1 Hoe u automatische updates kunt uitvoeren	15
4 Eerste stappen	16
4.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren	16
4.2 Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden	16
5 Functies voor agenten met het autorisatieniveau Agent	17
5.1 Wachtrijen	17
5.1.1 Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden	17
5.1.2 Hoe u zich bij een wachtrij afmelden	17
5.2 Lijst van Contact-Center-oproepen	18
5.3 Gespreksafhandeling	19
5.3.1 Hoe u een oproep kunt beantwoorden	21
5.3.2 Hoe u de contactgegevens aan de huidige beller kunt toevoegen	21
5.3.3 Hoe u informatie over de huidige beller kunt toevoegen	21
5.3.4 Hoe u informatie over de huidige beller kunt wijzigen	21
5.3.5 Hoe u de historie van de huidige beller kunt weergeven	22
5.3.6 Hoe u een gesprek kunt afsluiten	22
5.3.7 Hoe u de afhandelingstijd kunt weergeven	22
5.3.8 Hoe u na een afgehandeld gesprek zich weer voor gesprekken beschikbaar kunt maken	23
5.4 Bewerken van fax- en e-mailberichten	23
5.4.1 Hoe u een faxbericht kunt accepteren	25
5.4.2 Hoe u een e-mailbericht kunt beantwoorden	25
5.4.3 Hoe u een faxbericht kunt beantwoorden	25
5.4.4 Hoe u een e-mailbericht kunt beantwoorden	25
5.4.5 Hoe u een faxbericht kunt afsluiten	25
5.4.6 Hoe u een e-mailbericht kunt afsluiten	26
5.4.7 Hoe u een faxbericht opnieuw ter behandeling kunt voorleggen	26
5.4.8 Hoe u een e-mailbericht opnieuw ter behandeling kunt voorleggen	26
5.4.9 Hoe u de historie van de afzender van het huidige faxbericht kunt weergeven	26
5.4.10 Hoe u de historie van de afzender van het huidige e-mailbericht kunt weergeven	27
5.4.11 Hoe u een reden voor het afhandelen van een faxbericht kunt weergeven	27
5.4.12 Hoe u de reden voor de afhandeling van een e-mailbericht kunt weergeven	27
5.5 Afhandelingstijd	28
5.5.1 Hoe u de afhandelingstijd kunt verlengen	28
5.5.2 Hoe u de afhandeltijd kunt afsluiten	29

Inhoud

5.6 Agent terugbellen	29
5.6.1 Hoe u de functie Terugbellen kunt uitvoeren	29
5.6.2 Hoe u de functie Terugbellen kunt afsluiten	29
5.6.3 Hoe u de functie Terugbellen nogmaals kunt inplannen	30
5.7 Opname van gesprekken, assistentie	30
5.7.1 Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Agent kunt opnemen	31
5.7.2 Hoe u assistentie door middel van agenten met de autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opvragen	31
5.8 Belfuncties	32
5.8.1 Hoe u handmatig een gesprek kunt starten	33
5.8.2 Hoe u via de oproeplijst kunt bellen	33
5.8.3 Hoe u vanuit een intern telefoonboek kunt bellen	34
5.8.4 Hoe u via de knop Bedienpost een verbinding kunt opbouwen	34
5.8.5 Hoe u een gesprek in de wachtstand kunt plaatsen	34
5.8.6 Hoe u een doorverbindmethode kunt instellen	35
5.8.7 Hoe u een oproep naar een agent kunt doorverbinden	35
5.8.8 Hoe u een oproep naar de wachtrij kunt doorverbinden	36
5.8.9 Hoe u een oproep naar een toestel kunt doorverbinden	36
5.8.10 Hoe u met de Bedienpost-knop een oproep kunt doorverbinden	37
5.8.11 Hoe u een oproep kunt overnemen	37
5.8.12 Hoe u een oproep met de Bedienpost-knop kunt overnemen	38
5.9 Oproeplijst	38
5.9.1 Hoe u de oproeplijst kunt weergeven	40
5.9.2 Hoe u de historie van een beller vanuit de oproeplijst kunt weergeven	41
5.9.3 Hoe u de historie van een afzender van een faxbericht via de oproeplijst kunt weergeven	41
5.9.4 Hoe u de historie van de afzender van een e-mailbericht uit de oproeplijst kunt weergeven	41
5.9.5 Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren	42
5.10 Pauze	42
5.10.1 Hoe u met een Pauze beginnen kunt instellen	42
5.10.2 Hoe u de Pauze kunt beëindigen	43
5.11 Weergave van de wachtrijdetails	43
5.11.1 Hoe u de wachtrijdetails (Wallboard) kunt weergeven	44
5.12 Service level	44
5.12.1 Hoe u het schema Serviceniveau kunt weergeven	44
5.13 Gemiddelde tijden	44
5.13.1 Hoe u een schema met de gemiddelde tijden kunt weergeven	45
6 Functies voor agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder	46
6.1 Agentkoppeling	46
6.1.1 Hoe u de lijst met agentkoppelingen kunt aanpassen	50
6.1.2 Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen	50
6.1.3 Hoe u agentkoppelingen kunt wijzigen	51
6.1.4 Hoe u een agent naar een andere wachtrij kunt verplaatsen	52
6.1.5 Hoe u een agent uit een wachtrij kunt verwijderen	53
6.1.6 Hoe u de status van een agent kunt wijzigen	54
6.2 Bewaking van gesprekken, assistentie	54
6.2.1 Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opnemen	55
6.2.2 Hoe u de opname van een gesprek kunt opslaan als WAV-bestand	56
6.2.3 Hoe u de opname van een gesprek per e-mail kunt verzenden	56
6.2.4 Hoe u een faxbericht kunt opslaan	57
6.2.5 Hoe u een fax per e-mail kunt verzenden	57
6.2.6 Hoe u een e-mailbericht als EML-bestand kunt opslaan	57

6.2.7	Hoe u een e-mailbericht per e-mail kunt verzenden	58
6.2.8	Hoe u met een gesprek kunt meeluisteren (per land verschillend)	58
6.2.9	Hoe u bij een gesprek kunt opschakelen	58
6.2.10	Hoe u de positie van een oproep in een wachtrij kunt wijzigen	59
6.2.11	Hoe u een aanvraag voor assistentie kunt beantwoorden	59
6.3	Bewaking van wachtrijen	60
6.3.1	myAgent bij alarm automatisch op de voorgrond in- of uitschakelen	60
6.3.2	Hoe u de alarmbeltoon kunt in- of uitschakelen	61
6.4	Overige functies	61
6.4.1	Hoe u informatie over de beller kunt verwijderen	61
7	Telefoonboeken	63
7.1	Hoe u in telefoonboeken kunt zoeken	64
7.2	Hoe u het interne telefoonboek kunt sorteren	65
8	Instant Messaging	66
8.1	Hoe u een Instant Message kunt verzenden	66
9	Attendant-knoppen	67
9.1	Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven	67
9.2	Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt sorteren	67
9.3	Hoe u de Bedienpost-knoppen automatisch kunt beleggen	68
9.4	Hoe u een Bedienpost-knop aan een toestel kunt toewijzen	68
9.5	Hoe u een toestel van de knop Bedienpost kunt verwijderen	69
9.6	Hoe u met de Bedienpost-knoppen een tabblad kunt toevoegen	69
9.7	Hoe u een tabblad met de Bedienpost-knop kunt wissen	69
9.8	Hoe u de volgorde van de tabbladen voor de Bedienpost-knoppen kunt wijzigen	69
10	Rapportages	71
10.1	Hoe u een rapportage kunt maken	75
11	Aanwezigheidsstatus	76
11.1	Hoe u de aanwezigheidsstatus op kantoor van een toestel kunt wijzigen	77
11.2	Hoe u de Aanwezigheidsstatus van een toestel op kantoor wijzigen	78
12	Configuratie	80
12.1	Hoe u het wachtwoord kunt wijzigen	83
12.2	Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt wijzigen	83
12.3	Hoe u de kleur van de gebruikersinterface kunt wijzigen	84
12.4	Hoe u extra telefoonnummers kunt instellen	84
12.5	Hoe u uw e-mailadressen kunt instellen	84
12.6	Hoe u uw XMPP-ID kunt vastleggen	85
12.7	Hoe u Mijn foto kunt opslaan	85
12.8	Hoe u Mijn foto kunt wissen	86
12.9	Hoe u de weergave van de wachtrijen kunt aanpassen	86
12.10	Hoe u een pop-up venster kunt instellen	86
12.11	Hoe u de weergave van een pop-up venster bij de acceptatie van een oproep kunt activeren of uitschakelen	87
12.12	Hoe u het minimaliseren van myAgent bij het voltooien van een gesprek kunt in- of uitschakelen	88
12.13	Hoe u het weergeven van het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een oproep kunt in- of uitschakelen	88
12.14	Hoe u de positie van het pop-up-venster voor inkomende oproepen kunt instellen	89
12.15	Hoe u de keuze via naam invoer kunt in- of uitschakelen	89
12.16	Hoe u een algemene sneltoets kunt in- of uitschakelen	90
12.17	Hoe u een sneltoets voor toepassing kunt configureren	90

Inhoud

12.18 Hoe u de sneltoetsen voor toepassing kunt resetten	91
12.19 Hoe u de WBM kunt starten	91
13 Bijlage	92
13.1 Autorisatieafhankelijke functies voor agenten	92
13.2 Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Suite Clients	93
13.3 Opmerkingen over de inzet van DECT-toestellen	94
13.4 Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties	95
13.5 Telefoonnummerformaten	96
Trefwoordenregister	98

1 Over deze documentatie

Hier wordt een toelichting op deze documentatie gegeven.

1.1 Onderwerpen

De onderwerpen omvatten concepten en aanwijzingen.

Onderwerp	Inhoud	Titel
Concept	Verklaart "Wat".	zonder werkwoord, bijv. <i>Weergave van de wachtrij- details.</i>
Aanwijzing	Omschrijft de toepassingen gebaseerd op de te nemen actie – "Hoe" – en vereist voorkennis van de bijbehorende concepten.	met werkwoord, bijv. <i>Wachtrijdetails weerge- ven.</i>

1.2 Weergaverichtlijnen

Deze documentatie gebruikt diverse weergavemodi om verschillende soorten informatie weer te geven.

Type informatie	Weergave	Voorbeeld
Onderdelen van de gebruikersinterface	Vet	Klik op OK .
Menuvolgorde	>	Bestand > Afsluiten
Bijzondere voorgrondweergave	Vet	Naam mag niet worden gewist
Dwarsverwijzingstekst	Cursief	Meer informatie treft u aan bij het onderwerp <i>Netwerk</i> .
Uitvoer	Lettertype met vaste schrijfbreedte, bijv. Courier	Opdracht niet gevonden.
Invoer	Lettertype met vaste schrijfbreedte, bijv. Courier	LOCAL als bestandsnaam invoeren
Toetscombinaties	Lettertype met vaste schrijfbreedte, bijv. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

2 Inleiding

Dit document is bestemd voor myAgent-gebruikers en beschrijft de installatie, de configuratie en de bediening.

2.1 myAgent

myAgent is een toepassing voor het verdelen van de oproepen, fax- en e-mailberichten en voor het bewerken van oproepen, fax- en e-mailberichten door agenten van het Contact Center.

myAgent heeft de volgende functies:

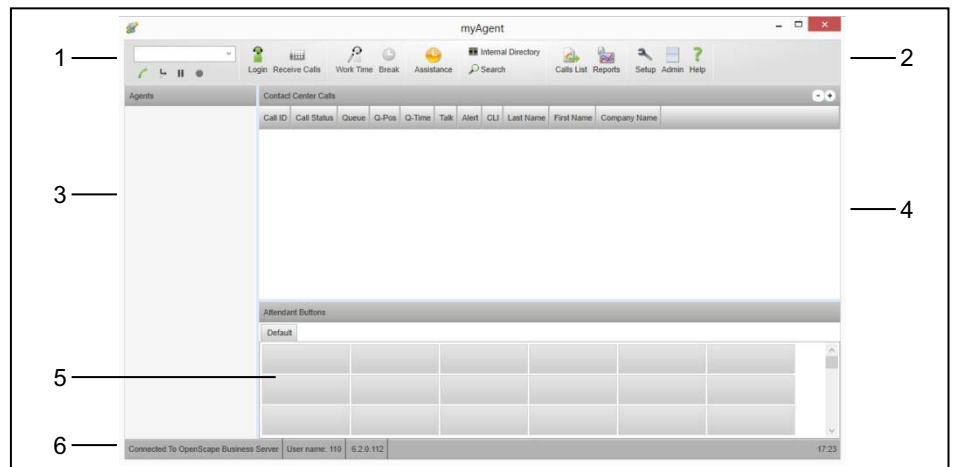
- Bewerking van
 - Gesprek verbinden
 - Faxen
 - E-mailberichten
- Terugbelfunctie voor agenten
- Weergave en wijziging van de agentenstatus
- Weergave en wijziging van de aanwezigheidsstatus van de interne toestellen van het communicatiesysteem
- Weergave van de wachtrijen in realtime
- Opname van gesprekken, als dit in het communicatiesysteem werd geactiveerd
- Verzoek om assistentie door
 - Meeluisteren met gesprekken (afhankelijk per land)
 - Opschakelen op gesprekken
 - Instant Messaging
- Koppelen van het interne telefoonboek, het externe telefoonboek en het externe offline telefoonboek (LDAP) voor het zoeken naar namen
- Het maken van berichten op basis van vooraf ingestelde berichtjablonen

Afhankelijk van het toegewezen autorisatieniveau heeft een agent in een Contact Center standaard functies (Agent) of uitgebreide functies (Supervisor of Beheerder) in myAgent ter beschikking (zie [Autorisatieafhankelijke functies voor agenten](#)).

2.2 Onderdelen van de gebruikersinterface

De gebruikersinterface van myAgent bestaat uit het hoofdvenster uit verschillende pictogrammen en lijsten.

Het hoofdvenster bestaat uit de volgende onderdelen:



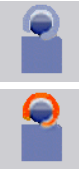
- Gebied Telefonie (1) met
 - een drop-down menu voor telefoonnummers. Het drop-down menu bevat tot 10 reeds gekozen telefoonnummers en is een invoerveld voor te kiezen telefoonnummers en te zoeken namen.
 - de volgende pictogrammen:

Symbol	Functie
	Accepteren, Verbreken of Kiezen (afhankelijk van de situatie)
	Zoeken (situatie-afhankelijk)
	Doorverbinden
	In wachtstand plaatsen
	Opnemen

- Werkbalk (2) met de pictogrammen:

Inleiding

Onderdelen van de gebruikersinterface

Symbol	Functie
	• Aanmelden • Logout
	Beschikbaar
	Afhandelen
	Pauze
	Assistentie
	Intern telefoonboek
	Zoeken
	Oproeplijst
	Rapportages (uitsluitend bij agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder)
	Instellingen
	Admin (uitsluitend bij agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder)
	Help

- **Lijst met agentkoppelingen** (3): toont de koppeling van de agenten met de wachtrijen en de huidige agentstatus.
- **Lijst van Contact-Center-oproepen** (4):
Toont gedetailleerde gegevens over de huidige oproepen, fax- en e-mailberichten.
- Het weergavegebied voor de weergave van de **Bedienpost-knoppen**, **Wallboard**, het diagram **Serviceniveau** of het diagram **Gemiddelde tijden** (5), (is verwisselbaar door op de betreffende titel te klikken):

- **Attendant-knoppen**
Biedt toetsen de mogelijkheid van een snelle toegang tot interne toestellen.
- **Wallboard**
Toont een tabel met statistische gegevens over de oproepen, fax- en e-mailberichten van de huidige dag.
- **Diagram Serviceniveau**
Toont een grafiek met de statistische gegevens over de oproepen, fax- en e-mailberichten van de huidige dag.
- **Diagram Gemiddelde tijden**
Toont een grafiek met de statistische gegevens over de wachtrijtijden en gesprekstijden van oproepen en de wachtrijtijden en leestijden van fax- en e-mailberichten van de huidige dag in de wachtrijen.
- Statusbalk (6) met gegevens over
 - de verbindingstatus met de Application Server
 - de gebruikersnamen
 - de softwareversie van myAgent
 - de tijd

Tooltips

Tooltips zijn kleine vensters, waarmee myAgent meer gegevens over bepaalde objecten van de grafische gebruikersinterface weergeeft, bijv. over Icons. Er wordt een tooltip weergegeven als u gedurende een bepaalde tijd de muisaanwijzer op het betreffende object laat staan.

Verwante onderwerpen

- [Gespreksafhandeling](#)
- [Belfuncties](#)
- [Attendant-knoppen](#)
- [Belfuncties](#)
- [Attendant-knoppen](#)

3 Installatie en starten van myAgent

Hier krijgt u informatie over de procedure bij de installatie en bij het starten van myAgent, evenals over updates en upgrades.

LET OP: Het is belangrijk dat u de actuele instructies in het bestand `ReadMe first` opvolgt. U treft deze instructies in de map Bijlage van de installatiebestanden aan.

3.1 Hoe u myAgent kunt installeren

Vereisten

- Het installatiebestand `CommunicationsClients.exe` is voor u beschikbaar.

INFO: Het is belangrijk dat u de instructies in het bestand `ReadMe first` opvolgt.

Stap voor stap

- 1) Voer nu het installatiebestand `CommunicationsClients.exe` uit.
- 2) Als het venster **Gebruikersaccountbesturing** met de melding Een niet geïdentificeerd programma tracht toegang tot uw computer te krijgen, wordt weergegeven, klikt u op **Toestaan**.
- 3) Klik op **Volgende**.
- 4) Selecteer de map Installatie en klik op **Next**.
- 5) Plaats een vinkje in het keuzevakje **Custom** en klik op **Next**.
- 6) Selecteer de functie **myAgent** voor de installatie en klik op **Volgende**.
- 7) Daarna volgt u de aanwijzingen van het installatieprogramma op.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u myAgent kunt starten](#)
- [Hoe u myAgent kunt deinstalleren](#)

3.2 Hoe u myAgent kunt starten

Vereisten

- myAgent is op uw computer geïnstalleerd.
- U bent in het communicatiesysteem als Agent ingesteld.

Stap voor stap

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myAgent**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** uw gebruikersnaam in. Dat is normalerwijze uw telefoonnummer. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.
- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** uw uitsluitend uit cijfers bestaande wachtwoord in. Het standaard wachtwoord voor de eerste aanmelding is 1234. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.

LET OP: Na vijf invoerpogingen van het onjuiste wachtwoord, wordt de toegang tot alle Contact Center Clients en UC Suite Clients geblokkeerd. Alleen de systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft de mogelijkheid de blokkering op te heffen.

- 4) Als u myAgent voortaan met een automatische aanmelding wilt gebruiken, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Wachtwoord opslaan**.

LET OP: Gebruik de automatische aanmelding alleen als u kunt uitsluiten dat andere personen toegang tot uw Windows-gebruikersaccount hebben. Anders kunnen anderen bijv. toegang tot uw voicemail of faxberichten krijgen of uw telefoonnummer op uw kosten naar betaalde externe bestemmingen omleiden.

- 5) Voer in het veld **Server-adres**, het IP-adres van uw Application Server in.
- 6) Klik op **Aanmelden**.

INFO: Bij het voor de eerste keer starten van myAgent, wordt u gevraagd het wachtwoord te wijzigen. Deze vraag wordt niet weergegeven als u de wijziging van het wachtwoord reeds via

myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook of via het telefoonmenu van de voicemail hebt uitgevoerd.

Voer in het veld **Oude wachtwoord**, uw huidige wachtwoord in (Het standaard wachtwoord voor de eerste aanmelding is 1234.).

Voer in de velden **Nieuwe wachtwoord** en **Wachtwoord bevestigen** uw nieuwe wachtwoord in, dat minimaal 6 cijfers dient te bevatten.

Het wachtwoord is voor myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook, Fax Printer en voor telefonische toegang tot uw voicemail geldig.

Volgende stappen

U dient zich bij de wachtrij of wachtrijen aan te melden om voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u myAgent kunt installeren](#)
- [Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden](#)

3.3 Hoe u myAgent kunt deinstalleren

Stap voor stap

- 1)** Sluiten myAgent.

INFO: Het is belangrijk dat u de instructies in het bestand ReadMe first opvolgt.

- 2)** Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Dubbelklik in **Configuratiescherf** op **Software**.
Klik op de optie **CommunicationsClients** en aansluitend op **Wijzigen**.
 - Dubbelklik in **Configuratiescherf** op **Programma's en functies**.
Klik in het contextmenu van **CommunicationsClients** op **Wijzigen**.
 - Windows 7: Klik in de **Systeembesturing** op **Programma's**.
Klik op **Programma's en functies**.
Klik in het contextmenu van **CommunicationsClients** op **Wijzigen**.
- 3)** Plaats een vinkje in het keuzevakje **Wijzigen** en klik op **Volgende**.
- 4)** Selecteer de functie **myAgent** voor de deinstallatie en klik op **Volgende**.

- 5) Daarna volgt u de aanwijzingen van het de-installatieprogramma op.

Als een melding over het wissen van gezamenlijk gebruikte bestanden wordt weergegeven, klikt u op **No to all**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u myAgent kunt installeren](#)

3.4 Automatische updates

Automatische updates houden myAgent op de laatste stand.

Als myAgent vaststelt dat op het communicatiesysteem een nieuwe versie beschikbaar is, wordt een overeenkomstige melding weergegeven. Na het afsluiten van myAgent, volgt de automatische update.

3.4.1 Hoe u automatische updates kunt uitvoeren

Vereisten

- U hebt een melding ontvangen, zoals: Client Update beschikbaar. Een moment geduld a.u.b. totdat de update is afgerond. Please close the following programs to continue the Update: [...].

Stap voor stap

- › Sluit het benoemde programma af.

Volgende stappen

Na de automatische update, start u myAgent opnieuw.

Eerste stappen

Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren

4 Eerste stappen

Eerste stappen beschrijft de direct aan het begin aanbevolen activiteiten.

Taal selecteren

Selecteer de taal voor de gebruikersinterface van myAgent.

Aanmelden bij de wachtrij

U dient zich bij de wachtrij of wachtrijen aan te melden om voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn.

Individuele configuratie

In myAgent kunt u uw wensen naar keuze configureren, bijv. met betrekking tot het proces tijdens een gesprek. Informatie over de verschillende configuratiemogelijkheden, zie [Configuratie](#).

4.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Mijn instellingen > Weergave**.
- 3) Selecteer in het drop-down menu **Taal**, de gewenste taal.
- 4) Klik op **OK**.

Volgende stappen

Sluit myAgent en start myAgent opnieuw.

4.2 Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Aanmelden**.
- 2) Selecteer in het drop-down menu **Toestel**, het telefoonnummer van het toestel dat u als agent wilt gebruiken en klik op **OK**.

INFO: Als u naast myAgent ook bij een andere toepassing bent aangemeld, kunt u zich bij een wachtrij alleen met het telefoonnummer aanmelden, waarmee u zich bij myAgent hebt aangemeld (eigen toestelnummer).

5 Functies voor agenten met het autorisatieniveau Agent

De myAgent Callcenter Client biedt vele functies voor de bewerking van oproepen, faxen en e-mailberichten door Callcenter-agenten met het autorisatieniveau Agent.

5.1 Wachtrijen

Een wachtrij voegt de inkomende oproepen, faxen en e-mailberichten toe op basis van het tijdstip en koppelt de beschikbare agenten hieraan.

Een inkomende oproep, fax of e-mailbericht in een wachtrij, wordt in het algemeen naar de agent doorverbonden die het langst geleden een gesprek heeft behandeld. Het is ook mogelijk om andere koppelingsregels vast te leggen (bijvoorbeeld op basis van de verschillende vaardigheidsniveaus van de agenten). Als alle agenten bezet zijn, worden extra oproepen, faxen en e-mailberichten in de wachtrijtijd gezet, en aansluitend afhankelijk van de prioriteit en wachttijd aan de vrij geworden agenten toegewezen.

Statistische gegevens

Wallboard, het schema **Service level** en het schema **Gemiddelde tijden** bieden statistische gegevens over de wachtrijen. Een agent met het autorisatieniveau Agent kan de informatie over de wachtrijen opvragen, waaraan de agent is toegewezen.

5.1.1 Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Aanmelden**.
- 2) Selecteer in het drop-down menu **Toestel**, het telefoonnummer van het toestel dat u als agent wilt gebruiken en klik op **OK**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u myAgent kunt starten](#)

5.1.2 Hoe u zich bij een wachtrij afmelden

Stap voor stap

- › Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als u momenteel geen gesprek voert en geen oproep van het Contact Center ontvangt, klikt u in de werkbalk op **Afmelden**.
- Als u net een gesprek aan het voeren bent of een Contact Center-oproep ontvangt, sluit u myAgent.

INFO: Een eventueel bij u in de wachtrij staande Contact-Center-oproep wordt opnieuw aan de wachtrij toegevoegd als u myAgent sluit.

5.2 Lijst van Contact-Center-oproepen

De **Lijst van de Callcenter-oproepen** toont de gegevens over het huidige gesprekken, fax- en e-mailberichten in realtime.

Als agent met het autorisatieniveau Agent ziet u de oproepen, fax- en e-mailberichten van elke wachtrij die aan u werd toegewezen. Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder ziet u de oproepen, fax- en e-mailberichten van alle wachtrijen. De volgende gegevens worden weergegeven:

- **Oproep ID**
Een uniek getal ter identificatie van de oproep, fax- of e-mailbericht. Deze wordt bij elke oproep, elk faxbericht en elk e-mailbericht met een cijfer verhoogd.
- **Gespreksstatus**
 - Bij een oproep: geeft aan of de beller nog wacht of telefonisch in gesprek is.
 - Bij een fax- of e-mailbericht: geeft aan of het fax- of e-mailbericht al werd gelezen.
- **Wachtrij**
- **V-Pos**
Positie in de wachtrij
- **Wachttijd**
Verstreken wachtrij in seconden
- **Spreken**
 - Bij een oproep: De verstreken gesprekstijd in seconden
 - Bij een fax- of e-mailbericht: de verstreken tijd in seconden vanaf het openen van het fax- of e-mailbericht tot het sluiten van het pop-up venster
- **Oppakken**
 - Bij een oproep: De verstreken tijd in seconden vanaf de eerste keer dat de telefoon bij deze agent overgaat, totdat de oproep wordt geaccepteerd
 - Bij een faxbericht: de verstreken tijd in seconden vanaf het plaatsen van het faxbericht in de wachtrij, tot de acceptatie van het faxbericht door een agent
 - Bij een e-mailbericht: de verstreken tijd in seconden vanaf het plaatsen van het e-mailbericht in de wachtrij, tot de acceptatie van het faxbericht door een agent

- **Nummer**
 - Bij een oproep: Het nummer van de beller, indien dit bekend wordt gemaakt
 - Bij een fax- of e-mailbericht: Het faxnummer of het e-mailadres van de afzender, indien dit bekend wordt gemaakt
- **Achternaam**
 - Bij een oproep: De achternaam van de beller, in het geval dit in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
 - Bij een fax- of e-mailbericht: De achternaam van de afzender, als deze in het externe telefoonboek bij het faxnummer of e-mailadres beschikbaar is
- **Voornaam**
 - Bij een oproep: De voornaam van de beller, in het geval dit in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
 - Bij een fax- of e-mailbericht: De voornaam van de afzender, als deze in het externe telefoonboek bij het faxnummer of e-mailadres beschikbaar is
- **Bedrijfsnaam**
 - Bij een oproep: De bedrijfsnaam van de beller, als deze in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
 - Bij een fax- of e-mailbericht: De bedrijfsnaam van de afzender, als deze in het externe telefoonboek bij het faxnummer of e-mailadres beschikbaar is

De **Lijst met Contact-Center-oproepen** is sorteerbaar.

Oproepen en e-mailberichten waarvan de wachttijd de alarm-drempelwaarde hebben overschreden, worden in de **Lijst met de Callcenter-oproepen** in een rood lettertype weergegeven.

5.3 Gespreksafhandeling

U kunt met myAgent oproepen beantwoorden, informatie over de beller krijgen of opzoeken en na het einde van het gesprek, oproepen aan bepaalde onderwerpen (bestelling, reclamatie, service, enz.) toewijzen.

Bij de gespreksafhandeling kunt u

- Contactgegevens aan een beller toevoegen:
U kunt aan bellers waarvan het telefoonnummer werd doorgegeven, de volgende gegevens toevoegen **Titel**, **Voornaam**, **Achternaam** en **Bedrijf**. Deze gegevens worden in het externe telefoonboek opgeslagen en bij toekomstige oproepen van hetzelfde telefoonnummer in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep weergegeven, zodra het externe telefoonboek in de Client is geactualiseerd. Het telefoonnummer van de beller wordt in dit geval standaard (vast) aan **Zakelijk nr. 1** toegekend.
- Gegevens over de huidige beller bekijken of zelf voor toekomstige oproepen instellen:
Deze worden weergegeven met **Type** (Waarschuwing, Vraag, Informatie), **Datum / Tijd**, **Agenten Bericht**.

- de gesprekshistorie bezien:
Toont u de gegevens van alle tot nu toe gerealiseerde gesprekken van deze beller, inclusief informatie over **Datum / Tijd, Wachtrij, Agent / Status en Telefoonnummer**. Het type oproep wordt door een pictogram weergegeven (inkomende oproep, opgenomen gesprek, enz.).
- Afhandeling uitvoeren:
Bij de afhandeling kunt u inkomende oproepen met een bepaald onderwerp (bestelling, reclamatie, service, enz.) toewijzen. U kunt de toewijzing na het einde van het gesprek (in de afhandelingsstijd) instellen door een keuze te maken op basis van de reden van de afhandeling. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan de afhandelingsredenen die voorzien zijn voor een wachtrij in definiëren en in groepen indelen. Hierbij wordt vastgelegd of de weergave van een reden voor de afhandeling vereist is. U kunt bij een gesprek meerdere redenen voor het afhandelen aangeven. Door middel van een evaluatie van de redenen voor het afhandelen, kan een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder bijv. het gevolg van een actie begrijpen.

Het pop-up venster Inkomende myAgent-oproep en de **Lijst van Contact Center-oproepen** dienen als middel voor de gespreksafhandeling.

Pop-up-venster voor oproepen

Als een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wordt bereikt die deze functie in WBM heeft ingesteld, opent bij een inkomende oproep automatisch het betreffende pop-up venster. Bovendien kunt u het pop-up-venster voor de tot nu toe gevoerde gesprekken in de oproeplijst openen. Het pop-up-venster van een inkomende myAgent-oproep bevat behalve de toetsen voor de belfuncties, de volgende elementen ter afhandeling van de gesprekken:

- Gegevens over het gesprek:
Wachtrij, Telefoonnummer van de beller (indien bekend gemaakt), **Oproep-ID** en eventueel **Nummer voor het terugbellen**.
- Velden voor de contactgegevens
- **Belgegevens** van agenten over de tot nu toe gerealiseerde gesprekken van dezelfde beller
- Knop **Afspelen**
- Knop **Assistentie**
- Knop **Afhandelen**
- Gesprekshistorie

Verwante onderwerpen

- [Onderdelen van de gebruikersinterface](#)
- [Belfuncties](#)

5.3.1 Hoe u een oproep kunt beantwoorden

Stap voor stap

- › Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Beantwoorden**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Beantwoorden**.

5.3.2 Hoe u de contactgegevens aan de huidige beller kunt toevoegen

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Informatie over de beller**.
- 2) Voer de **Titel**, **Voornaam** en **Achternaam** in en klik aansluitend op **Opslaan**.

5.3.3 Hoe u informatie over de huidige beller kunt toevoegen

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Informatie over de beller**.
- 2) Klik op **Toevoegen**.
- 3) Selecteer het gewenste type uit drop-down menu **Berichttype**. Voor de selectie hebt u de keuze uit **Waarschuwing**, **Vraag** en **Informatie**.
- 4) Voer in het veld **Bericht** de gewenste tekst in en klik aansluitend op **OK**.

5.3.4 Hoe u informatie over de huidige beller kunt wijzigen

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Informatie over de beller**.
- 2) Klik in de gegevenslijst op het gewenste item en klik aansluitend op **Wijzigen**.
- 3) Selecteer het gewenste type uit drop-down menu **Berichttype**. Voor de selectie hebt u de keuze uit **Waarschuwing**, **Vraag** en **Informatie**.
- 4) Voer in het veld **Bericht** de gewenste tekst in en klik aansluitend op **OK**.

5.3.5 Hoe u de historie van de huidige beller kunt weergeven

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Historie**.

5.3.6 Hoe u een gesprek kunt afsluiten

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Verbreken**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Verbreken**.
- 2) Voer eventueel een reden voor de afhandeling in, zie [Hoe u de afhandelingstijd kunt weergeven](#).
- 3) Klik op **Sluiten** om het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep kunt sluiten.

5.3.7 Hoe u de afhandelingstijd kunt weergeven

Vereisten

- Voor de betreffende wachtrij is Enkelvoudige afhandeling of Meervoudige afhandeling geselecteerd.

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Afhandelen**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Afhandelen**.

2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

Als	Dan
Voor de betreffende wachtrij is de enkelvoudige afhandeling geactiveerd.	Plaats een vinkje in het keuzevakje voor de gewenste reden van de afhandeling.
Voor de betreffende wachtrij is de meervoudige afhandeling geactiveerd.	Klik op de gewenste groep met afhandelingsredenen. Plaats een vinkje in het keuzevakje voor de gewenste reden of redenen van de afhandeling. Als u bovendien een afhandelingsreden van een andere groep wilt weergeven, dient u de beide stappen te herhalen.

3) Klik op **OK**.

5.3.8 Hoe u na een afgehandeld gesprek zich weer voor gesprekken beschikbaar kunt maken

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up-venster **Inkomende oproep** op **OK**.

5.4 Bewerken van fax- en e-mailberichten

U kunt met myAgent e-mail- en faxberichten ontvangen en hier een bepaald onderwerp (bestelling, klacht, service, enz.) aan toekennen.

Bij het bewerken van e-mail- en faxberichten kunt u

- de historie bezien:
Alle tot nu toe ontvangen fax- en e-mailberichten van dezelfde afzender worden met **Datum / Tijd** en **Onderwerp** weergegeven.
- Afhandeling uitvoeren:
Bij het afhandelen kunt u bepaalde onderwerpen aan ontvangen fax- en e-mailberichten toekennen (bestelling, klacht, service, enz.) U kunt de toewijzing in de afhandelingstijd instellen door een keuze te maken op basis van de reden van de afhandeling. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan de afhandelingsredenen die voorzien zijn voor een wachtrij in WMB definiëren en in groepen indelen. Hierbij wordt vastgelegd of de weergave van een reden voor de afhandeling vereist is. U kunt aan ontvangen fax- en e-mailberichten, meerdere redenen voor de afhandeling toekennen. Door middel van een evaluatie van de redenen voor het afhandelen, kan een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder bijv. het gevolg van een actie begrijpen.
- een fax- of e-mailbericht opnieuw ter behandeling voorleggen.
U kunt een tijd instellen waarna, na het verlopen van de ingestelde tijd, het fax- of e-mailbericht opnieuw zal worden verzonden.

De pop-up vensters **Ontvangen faxberichten** en **Ontvangen e-mailberichten** en de **Lijst van Callcenter-oproepen** dienen als middel voor het bewerken van fax- en e-mailberichten.

Pop-up venster voor faxberichten

Als een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wordt bereikt die de functie **Ontvangen faxbericht** in WBM heeft ingesteld, opent bij een inkomend faxbericht automatisch het betreffende pop-up venster. Het pop-up venster **Ontvangen faxberichten** bevat de volgende elementen voor het bewerken van faxberichten:

- Informatie over het faxbericht:
Wachtrij, **Telefoonnummer** van de afzender (indien dit bekend wordt gemaakt), **Datum / Tijd**, **CC** (eventuele andere ontvangers van het faxbericht) en **Onderwerp**.
- Knop **Afhandelen**
- Knop **Kiezen**
- Knop **Opnieuw in planning opnemen**
- **Beantwoorden**
- **Beantwoorden**
- **Historie**

De inhoud van het faxbericht wordt als PDF of TIFF-bestand op het scherm weergegeven. Uw systeembeheerder kan in het gehele systeem instellen of het faxbericht als pdf- of als TIFF-bestand wordt opgeslagen (niet mogelijk bij OpenScape Office).

Pop-up venster voor e-mailberichten

Als een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wordt bereikt die de functie **Ontvangen e-mailbericht** in WBM heeft ingesteld, opent bij een inkomend e-mailbericht automatisch het betreffende pop-up venster. Het pop-up venster **Ontvangen e-mailberichten** bevat de volgende elementen voor de bewerking van e-mailberichten:

- Informatie over de e-mail:
Wachtrij, **Van** (e-mailadres van de afzender), **Datum / Tijd**, **CC** (eventuele andere ontvangers van het e-mailbericht) en **Onderwerp**.
- De tekst of inhoud van het e-mailbericht
- **Bijlagen**
- Knop **Afhandelen**
- Knop **Kiezen**
- Knop **Opnieuw in planning opnemen**
- **Beantwoorden**
- **Beantwoorden**
- **Historie**

5.4.1 Hoe u een faxbericht kunt accepteren

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster van het ontvangen faxbericht op **Beantwoorden**.
De inhoud van het faxbericht wordt als PDF- of TIFF-bestand op het scherm weergegeven.

5.4.2 Hoe u een e-mailbericht kunt beantwoorden

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster van het ontvangen e-mailbericht op **Beantwoorden**.

5.4.3 Hoe u een faxbericht kunt beantwoorden

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster **Ontvangen faxberichten** op **Beantwoorden**.

5.4.4 Hoe u een e-mailbericht kunt beantwoorden

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster **Ontvangen e-mailberichten** op **Beantwoorden**.

5.4.5 Hoe u een faxbericht kunt afsluiten

Vereisten

- U hebt de bewerking van het faxbericht afgesloten.

Stap voor stap

- 1) Plaats een vinkje in het selectievakje voor **Dit faxbericht is afgesloten** in het pop-up venster van het faxbericht.
- 2) Klik op **Sluiten**.

5.4.6 Hoe u een e-mailbericht kunt afsluiten

Vereisten

- U hebt de bewerking van het e-mailbericht afgesloten.

Stap voor stap

- 1) Plaats een vinkje in het selectievakje voor **Dit e-mailbericht is afgesloten** in het pop-up venster van het e-mailbericht.
- 2) Klik op **Sluiten**.

5.4.7 Hoe u een faxbericht opnieuw ter behandeling kunt voorleggen

Vereisten

- U hebt het faxbericht beantwoord, maar de bewerking nog niet afgesloten.

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster van het faxbericht op **Opnieuw in planning opnemen**.
- 2) Selecteer de gewenste **Datum** en de gewenste **Tijd** en klik op **OK**.
- 3) Klik op **Sluiten**.

5.4.8 Hoe u een e-mailbericht opnieuw ter behandeling kunt voorleggen

Vereisten

- U hebt het e-mailbericht beantwoord, de afhandeling is echter nog niet afgesloten.

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster van het e-mailbericht op **Opnieuw in planning opnemen**.
- 2) Selecteer de gewenste **Datum** en de gewenste **Tijd** en klik op **OK**.
- 3) Klik op **Sluiten**.

5.4.9 Hoe u de historie van de afzender van het huidige faxbericht kunt weergeven

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster **Ontvangen faxberichten** op **Historie**.

5.4.10 Hoe u de historie van de afzender van het huidige e-mailbericht kunt weergeven

Stap voor stap

- › Klik in het pop-up venster **Ontvangen e-mailberichten** op **Historie**.

5.4.11 Hoe u een reden voor het afhandelen van een faxbericht kunt weergeven

Vereisten

- Voor de betreffende wachtrij is Enkelvoudige afhandeling of Meervoudige afhandeling geselecteerd.

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster **Ontvangen faxberichten** op **Afhandelen**.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

Als	Dan
Voor de betreffende wachtrij is de enkelvoudige afhandeling geactiveerd.	Plaats een vinkje in het keuzevakje voor de gewenste reden van de afhandeling.
Voor de betreffende wachtrij is de meervoudige afhandeling geactiveerd.	Klik op de gewenste groep met afhandelingsredenen. Plaats een vinkje in het keuzevakje voor de gewenste reden of redenen van de afhandeling. Als u bovendien een afhandelingsreden van een andere groep wilt weergeven, dient u de beide stappen te herhalen.

- 3) Klik op **OK**.

5.4.12 Hoe u de reden voor de afhandeling van een e-mailbericht kunt weergeven

Vereisten

- Voor de betreffende wachtrij is Enkelvoudige afhandeling of Meervoudige afhandeling geselecteerd.

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up venster **Ontvangen e-mailberichten op Afhandelen**.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

Als	Dan
Voor de betreffende wachtrij is de enkelvoudige afhandeling geactiveerd.	Plaats een vinkje in het keuzevakje voor de gewenste reden van de afhandeling.
Voor de betreffende wachtrij is de meervoudige afhandeling geactiveerd.	Klik op de gewenste groep met afhandelingsredenen. Plaats een vinkje in het keuzevakje voor de gewenste reden of redenen van de afhandeling. Als u bovendien een afhandelingsreden van een andere groep wilt weergeven, dient u de beide stappen te herhalen.

- 3) Klik op **OK**.

5.5 Afhandelingstijd

De agent heeft binnen de afhandelingstijd de mogelijkheid om na het beëindigen van het gesprek of na het lezen van het fax- of e-mailbericht, eerst de beheertaken af te handelen, voordat de volgende oproep of het volgende fax- of e-mailbericht wordt ontvangen.

Zodra een gesprek of het lezen werd beëindigd en het bijbehorende pop-up venster is gesloten, komt u automatisch in de standaard afhandelingstijd. Na afloop wordt automatisch de status in Afgemeld gewijzigd. De agent kan de afhandelingstijd naar keuze met de vooraf ingestelde tijd verlengen, ook meervoudig. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, moet u de lopende afhandelingstijd sluiten of de afloop daarvan afwachten.

5.5.1 Hoe u de afhandelingstijd kunt verlengen

Stap voor stap

- › Klik in de werkbalk op **Afhandelen**.

INFO: Indien gewenst kunt u de stap herhalen, om extra afhandelingstijd te realiseren.

De in deze wachtrij voor u ingestelde afhandelingstijd start nogmaals met aflopen.

5.5.2 Hoe u de afhandeltijd kunt afsluiten

Stap voor stap

- › Klik in de werkbalk op **Beschikbaar**.

5.6 Agent terugbellen

De functie Agent terugbellen, maakt het voor een beller mogelijk om in de wachtrij een voicemailbericht (verzoek om terug te bellen) voor agenten achter te laten. Het voicemailbericht blijft de positie van de oorspronkelijke beller in de wachtrij behouden. Zodra de betreffende agent beschikbaar komt, ontvangt deze een gesprek, beluistert het voicemailbericht van de beller en kan hem/haar terugbellen.

Als de agent de beller kan bereiken, kan de terugbelactiviteit als voltooid worden gemarkeerd. Als de agent de beller niet kan bereiken, kan de agent een tijdstip instellen waarop het terugbellen nogmaals uitgevoerd moet worden. Dit terugbelgesprek wordt op het tijdstip van de uitvoering weer aan de corresponderende wachtrij toegevoegd.

Een agent kan alleen een terugbelgesprek ontvangen als deze functie in de betreffende agentkoppeling is ingeschakeld.

Als een oproep voor een geprefereerde agent vastlegt, wordt vervolgens getracht het terugbelverzoek van deze beller naar de geprefereerde agent door te geven. Als de geprefereerde agent niet beschikbaar is, wordt het terugbelverzoek naar een willekeurige, beschikbare agent doorverbonden.

5.6.1 Hoe u de functie Terugbellen kunt uitvoeren

Vereisten

- U hebt het terugbelgesprek beantwoordt en het bericht van de beller beluisterd.

Stap voor stap

- › Klik op **Kiezen** en aansluitend op **Kiezen**.

5.6.2 Hoe u de functie Terugbellen kunt afsluiten

Vereisten

- U hebt de beller teruggebeld en hem/haar bereikt.

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up-venster van de oproep op **Verbreken**.
- 2) Voer eventueel een reden voor de afhandeling in, zie [Hoe u de afhandelingstijd kunt weergeven](#).
- 3) Plaats een vinkje in het vakje voor **Dit gesprek is voltooid**.
- 4) Klik op **Sluiten**.

5.6.3 Hoe u de functie Terugbellen nogmaals kunt inplannen

Vereisten

- U hebt de beller teruggebeld, u hebt hem/haar echter nog niet bereikt.

Stap voor stap

- 1) Klik in het pop-up-venster van de oproep op **Verbreken**.
- 2) Klik op **Opnieuw in de planning opnemen**.
- 3) Selecteer de gewenste **Datum** en de gewenste **Tijd** en klik op **OK**.
- 4) Klik op **Sluiten**.

5.7 Opname van gesprekken, assistentie

U kunt een gesprek opnemen en bij een agent met een autorisatieniveau Supervisor of Beheerder ondersteuning aanvragen, of indien gewenst de functie Meeluisteren of Opschakelen activeren.

Opnemen van een gesprek

Tijdens de opname wordt regelmatig een hoorbare signalering gegeven. Als het communicatiesysteem voor Frankrijk werd ingesteld, ontvangen de gesprekspartners aan het begin van de opname een mededeling dat het gesprek wordt opgenomen. Na een beëindigd gesprek wordt deze in de oproeplijst van de geregistreerde agenten weergegeven.

Assistentie

U kunt tijdens een gesprek assistentie via een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder aanvragen. Daarbij kunt u de reden evenals het soort gewenste assistentie opgeven: Instant Message, Meeluisteren of Opschakelen. Door de gewenste antwoordtijd te selecteren, geeft u uw beheerder aanwijzingen over de dringendheid van uw aanvraag.

5.7.1 Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Agent kunt opnemen

Vereisten

- Het opnemen van gesprekken is in het communicatiesysteem geactiveerd.
- U hebt een gesprek beantwoordt.

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Opnemen**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Opnemen**.
- 2) Als u de opname vóór het einde van het gesprek wilt beëindigen, maakt u een keuze uit een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Stop**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Stop**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren](#)

5.7.2 Hoe u assistentie door middel van agenten met de autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opvragen

Vereisten

- U hebt een gesprek beantwoordt.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **werkbalk** op **Assistentie**.
- 2) Klik in het venster **Aanvraag voor assistentie** op **Het verzoek voor assistentie zal vervallen na ...** en klik op het item dat met de dringendheid van uw aanvraag overeenkomt.

Binnen de geselecteerde tijdsduur heeft een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder de tijd uw verzoek om assistentie te accepteren.
- 3) Klik op **Dit gesprek bewaken** en selecteer een van de volgende mogelijkheden voor uw gesprek:
 - a) Als u assistentie door middel van het uitwisselen van directe berichten wilt, klikt u op **Tekstassistentie aangevraagd**.

- b) Als u assistentie door middel van het opschakelen van een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wenst, klikt u op **In gesprek inbreken**.
 - c) Als u assistentie door middel van het opschakelen van een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wenst, klikt u op **Dit gesprek bewaken**.
- 4) Voer in het invoerveld voor het directe bericht de reden voor uw aanvraag in en klik aansluitend op **OK**.

INFO: Als u uw verzoek voor assistentie voortijdig wilt beëindigen, klikt u op **Stop** en aansluitend op **Sluiten**.

Als uw verzoek voor assistentie niet binnen het geselecteerde tijdsbestek werd geaccepteerd, kunt u door middel van het aanklikken van de optie **Aanvraag** nogmaals een nieuwe aanvraag starten.

- 5) Zodra u de melding ontvangt ... heeft uw verzoek voor assistentie beantwoord, kunt u meerdere directe berichten met de supervisor of beheerder uitwisselen: voer uw direct bericht in het onderste gedeelte van het venster in en klik op **Zenden**.

5.8 Belfuncties

Met myAgent kunt u oproepen bevestigen, in de wachtstand plaatsen of doorverbinden.

U kunt de belfuncties in het algemeen zowel besturen in het pop-up venster van een inkomende myAgent-oproep, als in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent.

Een gesprek in de wachtstand zetten

De wachtende gesprekspartner hoort wachtmuziek (MOH) of een meldtekst totdat u met het gesprek kunt doorgaan.

Een gesprek doorverbinden

Voor het doorverbinden van een gesprek naar een agent, een wachtrij of een toestel kunt u het volgende instellen:

- Onaangekondigd doorverbinden:
U kunt een gesprek doorverbinden, zonder dat het toestel bij de bestemming opneemt.
- Aangekondigd doorverbinden (Doorverbinden alleen met ruggespraak):
U hebt de volgende mogelijkheden:
 - Het toestel waarnaar u wilt doorverbinden wordt beantwoord en neemt het gesprek over.
 - U klikt in het venster met de vraag: Wil het andere toestel dit gesprek overnemen? op **OK**.

Een gesprek doorverbinden naar wachtrij of agent

De agent die de oproep heeft geaccepteerd, kan de informatie over de huidige beller lezen en bewerken en kan de afhandeling uitvoeren.

Overname van een oproep

Mogelijk is de overname, een oproep die bij een andere agent werd gesignaleerd. Bijvoorbeeld als een agent zijn werkplek heeft verlaten, zonder zijn status (Pauze, enz.) te wijzigen.

Verwante onderwerpen

- [Onderdelen van de gebruikersinterface](#)
- [Onderdelen van de gebruikersinterface](#)
- [Gespreksafhandeling](#)
- [Oproeplijst](#)

5.8.1 Hoe u handmatig een gesprek kunt starten

Stap voor stap

1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Voer in het drop-down menu voor telefoonnummers het telefoonnummer in een selecteerbaar formaat of canonieke indeling in.
- Voer in het drop-down menu de eerste letters van een naam in (minimaal 3 letters). In een lijst worden alle namen weergegeven die met de ingevoerde letters beginnen. Selecteer de gewenste naam.
- Selecteer uit het drop-down menu voor telefoonnummers, een telefoonnummer of naam.

2) Klik op **Selecteren** of druk op de toets Invoer.

Verwante onderwerpen

- [Telefoonnummerformaten](#)

5.8.2 Hoe u via de oproeplijst kunt bellen

Vereisten

- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op de gewenste oproep.
- 2) Klik in het contextmenu van deze oproep op **Telefoon** en selecteer het gewenste telefoonnummer.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#)

5.8.3 Hoe u vanuit een intern telefoonboek kunt bellen

Stap voor stap

- 1) Klik op **Intern telefoonboek**.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Dubbelklik in de betreffende optie in het telefoonboek op het gewenste telefoonnummer.
 - Klik in het contextmenu van de betreffende telefoonboekoptie op het gewenste telefoonnummer.

5.8.4 Hoe u via de knop Bedienpost een verbinding kunt opbouwen

Vereisten

- De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- › Klik op de betreffende knop Bedienpost.

Verwante onderwerpen

- [Attendant-knoppen](#)

5.8.5 Hoe u een gesprek in de wachtstand kunt plaatsen

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **In wachtstand plaatsen**.

- Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **In wachtstand plaatsen**.
- 2) Als u met het gesprek wilt doorgaan, selecteert u een van de volgende mogelijkheden:
- Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Opnieuw een verbinding maken**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Opnieuw een verbinding maken**.

5.8.6 Hoe u een doorverbindmethode kunt instellen

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Mijn instellingen > Diversen**.
- 3) Selecteer uit het drop-down menu **Doorverbindmethode** een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u wilt onaangekondigd wilt doorverbinden, selecteert u **Onaangekondigd doorverbinden**.
 - Als u alleen met ruggespraak wilt doorverbinden, selecteert u **Ruggespraak doorverbinden**.
- 4) Klik op **OK**.

5.8.7 Hoe u een oproep naar een agent kunt doorverbinden

Vereisten

- U hebt een gesprek beantwoordt.

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Doorverbinden**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Doorverbinden**.
- 2) Klik in het pop-up venster **Doorverbinden** op het tabblad **Gebruiker**.
- 3) Plaats een vinkje in het vakje voor **Alleen agenten weergeven**.
- 4) Klik op de gewenste agent en klik aansluitend op **Doorverbinden**.
- 5) Als u een pop-up venster krijgt met de vraag: Wil het andere toestel deze oproep aannemen?, klikt u op **Ja**.

6) Klik op **Sluiten**.

De agent die de oproep heeft geaccepteerd, kan de informatie over de huidige beller lezen en bewerken en kan de afhandeling uitvoeren.

5.8.8 Hoe u een oproep naar de wachtrij kunt doorverbinden

Vereisten

- U hebt een gesprek beantwoordt.

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Doorverbinden**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Doorverbinden**.
- 2) Klik in het pop-up venster **Doorverbinden** op het tabblad **Wachtrijen**.
- 3) Klik op de gewenste wachtrij en aansluitend op **Doorverbinden**.
- 4) Als u een pop-up venster krijgt met de vraag: Wil het andere toestel deze oproep aannemen?, klikt u op **Ja**.
- 5) Klik op **Sluiten**.

De agent die de oproep accepteert, kan de informatie over de huidige beller lezen en wijzigen en kan de afhandeling uitvoeren.

5.8.9 Hoe u een oproep naar een toestel kunt doorverbinden

Vereisten

- U hebt een gesprek beantwoordt.

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Doorverbinden**.
 - Klik in het gebied Telefonie van het hoofdvenster van myAgent op **Doorverbinden**.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden in het pop-up venster **Doorverbinden**:
 - Klik op het tabblad **Gebruikers**. Verwijder het vinkje uit het selectievakje voor **Alleen agenten weergeven**. Klik op het gewenste toestel en klik aansluitend op **Doorverbinden**.

- Voer in het veld **Bestemming** het telefoonnummer van het gewenste toestel in en klik aansluitend op **Doorverbinden**.
- 3) Als u een pop-up venster krijgt met de vraag: Wil het andere toestel deze oproep aannemen?, klikt u op **Ja**.
 - 4) Klik op **Sluiten**.

INFO: Na het doorverbinden wordt de oproep niet meer als Callcenter-oproep geëvalueerd.

5.8.10 Hoe u met de Bedienpost-knop een oproep kunt doorverbinden

Vereisten

- U hebt een gesprek beantwoordt.
- De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik op de Bedienpost-knop van het gewenste toestel.
- 2) Als u een pop-up venster krijgt met de vraag: Wil het andere toestel deze oproep aannemen?, klikt u op **Ja**.

INFO: Na het doorverbinden wordt de oproep niet meer als Callcenter-oproep geëvalueerd.

Verwante onderwerpen

- [Attendant-knoppen](#)

5.8.11 Hoe u een oproep kunt overnemen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
- 2) Plaats een vinkje in het vakje voor **Alleen agenten weergeven**.
- 3) Klik op het contextmenu van de agent, waar de oproep wordtesignaleerd, op **Oproepovername**.

Na de overname van de oproep kunt u de informatie over de huidige beller lezen en wijzigen c.q. aanvullen en kunt u de afhandeling uitvoeren.

5.8.12 Hoe u een oproep met de Bedienpost-knop kunt overnemen

Vereisten

- De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#).
- De oproep wordt bij een agent gesignaleerd, waaraan u een Bedienpost-knop hebt toegewezen.

Stap voor stap

- › Klik in het contextmenu van de Bedienpost-knop op **Oproepovername**.
Na de overname van de oproep kunt u de informatie over de huidige beller lezen en wijzigen c.q. aanvullen en kunt u de afhandeling uitvoeren.

Verwante onderwerpen

- [Attendant-knoppen](#)

5.9 Oproeplijst

De oproeplijst toont de gegevens over de tot nu toe ontvangen oproepen, fax- en e-mailberichten. Naar keuze kunt u deze lijst op tijdsbestek, wachtrij, agent en overige criteria filteren. Het is ook mogelijk om de groepering van de items bijv. op basis van type, datum, wachtrij en agent te sorteren. U kunt de Oproeplijst op basis van voornaam, achternaam en bedrijfsnaam doorzoeken.

De oproeplijst bevat de volgende informatie over elke oproep, fax- en e-mailbericht:

- Type gesprek (pictogram)

Pictogram	Type gesprek
	Inkomende oproep
	Terugbelgesprek
	opgenomen gesprek
	Fax
	E-mail

- **Oproep ID**
Wordt voor elke nieuwe oproep of elk nieuw faxbericht en/of e-mailbericht met één verhoogd, beginnend met 1.
- **Datum / Tijd**
- **Wachtrij**
- **Agent / Status** (Telefoonnummer van de agent / Status van de oproep, het fax- of e-mailbericht, zoals bijvoorbeeld Gesprek opgegeven)
- **Wachttijd**
- **Gesprekstijd**
- **Oppakken**
- **Telefoonnummer** van de beller of het faxnummer/e-mailadres van de afzender
- **Titel** van de beller of afzender
- **Achternaam** van de beller of afzender
- **Voornaam** van de beller of afzender
- **Bedrijfsnaam** van de beller of afzender
- **Klant-ID**
- **Gesprek voltooid**
- **Gepland**

Bij elke gesprek in de oproeplijst is een gesprekshistorie met de volgende gegevens over de tot nu toe gevoerde gesprekken van deze beller beschikbaar:

- Type gesprek (pictogram)
- **Oproep ID**
- **Datum / Tijd**
- **Wachtrij**
- **Agent / Status** (Telefoonnummer van de agent / Status van de oproep, het fax- of e-mailbericht, zoals bijvoorbeeld Gesprek opgegeven)
- Het **nummer** van de beller

Van elk fax- en e-mailbericht in de oproeplijst bestaat een historie met de volgende informatie over de tot nu toe ontvangen fax- en e-mailberichten van dezelfde afzender

- Type gesprek (pictogram)
- **Datum / Tijd**
- **Onderwerp**

Verwante onderwerpen

- [Belfuncties](#)

5.9.1 Hoe u de oproeplijst kunt weergeven

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Oproeplijst**.
- 2) Selecteer in het drop-down menu de optie **Startdatum, Starttijd, Einddatum** en **Eindtijd**, voor de gewenste periode.
- 3) Selecteer in het drop-down menu **Wachtrij** de gewenste wachtrij of **Alle**.
- 4) Selecteer in het drop-down menu **Agent** de gewenste agent of **Alle**.
- 5) Selecteer in het drop-down menu **Groeperen op** en als u dit doet, op basis van welk criterium de items van de groep gesorteerd dienen te worden.
- 6) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor inkomende oproepen:
 - Als u inkomende oproepen wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Inkomende oproepen**.
 - Als u geen inkomende oproepen wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Inkomende oproepen**.
- 7) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor e-mailberichten:
 - Als u e-mailberichten wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **E-mailberichten**.
 - Als u geen e-mailberichten wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **E-mailberichten**.
- 8) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor faxberichten:
 - Als u faxberichten wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Faxberichten**.
 - Als u geen faxberichten wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Faxberichten**.
- 9) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor terugbelgesprekken:
 - Als u terugbelgesprekken wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Terugbelgesprekken**.
 - Als u geen terugbelgesprekken wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit keuzevakje **Terugbelgesprekken**.
- 10) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor afgehandelde of voltooide gesprekken:
 - Als u afgehandelde gesprekken wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Voltooid**.
 - Als u geen terugbelgesprekken wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Voltooid**.
- 11) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor uitgaande gesprekken:
 - Als u niet afgehandelde gesprekken wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Incompleet**.

- Als u geen terugbelgesprekken wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Incompleet**.

12) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor geplande gesprekken:

- Als u geplande oproepen wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Alleen geplande oproepen**.
- Als u geen geplande oproepen wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Alleen geplande oproepen**.

13) Als u de oproeplijst alfabetisch oplopend wilt sorteren, klikt u in de titel van de betreffende kolom. Voor het aflopend sorteren, klikt u nogmaals op de titel van de betreffende kolom.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u via de oproeplijst kunt bellen](#)

5.9.2 Hoe u de historie van een beller vanuit de oproeplijst kunt weergeven

Vereisten

- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1)** Dubbelklik in de oproeplijst op de gewenste oproep.
- 2)** Klik in het pop-up-venster op **Historie**.

5.9.3 Hoe u de historie van een afzender van een faxbericht via de oproeplijst kunt weergeven

Vereisten

- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1)** Dubbelklik in de oproeplijst op het gewenste faxbericht.
- 2)** Klik in het pop-up-venster op **Historie**.

5.9.4 Hoe u de historie van de afzender van een e-mailbericht uit de oproeplijst kunt weergeven

Vereisten

- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Dubbelklik in de oproeplijst op het gewenste e-mailbericht.
- 2) Klik in het pop-up-venster op **Historie**.

5.9.5 Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren

Vereisten

- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op de gewenste oproep.
- 2) Klik in het contextmenu van deze oproep op **Afspelen** en selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u de opname via de luidspreker van uw computer wilt beluisteren, klikt u op **Afspelen via luidsprekers**.
 - Als u de opname via de hoorn van uw telefoon wilt beluisteren, klikt u op **Afspelen via telefoon**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Agent kunt opnemen](#)
- [Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opnemen](#)

5.10 Pauze

Aan het begin van uw pauze, kunt u het type en de geplande duur van uw pauze vastleggen. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, moet u de lopende pauze beëindigen.

De beschikbare soorten pauzes worden door een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder in WBM bepaald.

5.10.1 Hoe u met een Pauze beginnen kunt instellen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Pauze**.
- 2) Selecteer in het drop-down menu **Type pauze selecteren** het gewenste soort pauze.
- 3) Voer in het veld **Duur** de gewenste pauzeduur in minuten in.

- 4) Klik op **OK**.

Volgende stappen

Sluit in myAgent de Pauze ten laatste na het aflopen van de pauzetijd af.

5.10.2 Hoe u de Pauze kunt beëindigen

Stap voor stap

- › Klik in de werkbalk op **Beschikbaar**.

5.11 Weergave van de wachtrijdetails

Wallboard bevat een tabel met statistische gegevens over de wachtrij ten aanzien van de actuele periode van 24 uur, in realtime. De voor de weergave gebruikte lettergrootte is instelbaar.

Als agent met het autorisatieniveau Agent ziet u elke wachtrij die aan u werd toegewezen. Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder ziet de lengte van alle wachtrijen evenals de totale lengte. De volgende waarden worden weergegeven:

- **Oproepen in de wachtrij**
Aantal oproepen, fax- en e-mailberichten
- **Agenten aangemeld**
Aantal aangemelde agenten
- **Oproep die het langste in de wachtrij staat**
Duur van de lopende wachttijd in seconden voor de oudste oproep, het oudste fax- of e-mailbericht
- **Langste tijd niet actief**
Duur van de verstreken tijd in seconden sinds de ontvangst van de laatste oproep, het laatst ontvangen fax- of e-mailbericht
- **Oproepen die vandaag werden beantwoord**
Totaal van de vandaag geaccepteerd oproepen en ontvangen fax- en e-mailberichten
- **Vandaag opgegeven oproepen**
Totaal van de vandaag opgegeven oproepen en e-mailberichten
- **Totale aantal oproepen**
Totaal van de geaccepteerde oproepen, ontvangen fax- en e-mailberichten en opgegeven oproepen en e-mailberichten (zonder de momenteel wachtende oproepen, fax- en e-mailberichten).

5.11.1 Hoe u de wachtrijdetails (Wallboard) kunt weergeven

Stap voor stap

- 1) Klik in het weergavebereik van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Wallboard**.
- 2) Als u de lettergrootte wilt wijzigen, selecteert u een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u het lettertype wilt vergroten, klikt u rechts boven op het pictogram +.
 - Als u het lettertype wilt verkleinen, klikt u rechts boven op het pictogram -.

5.12 Service level

Het diagram **Serviceniveau** toont een staafdiagram met statistische gegevens over de kwaliteit van de verbinding van de wachttijden, in realtime, voor de huidige periode van 24 uur.

Als agent met het autorisatieniveau Agent ziet u elke wachtrij die aan u werd toegewezen. Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder ziet de lengte van alle wachtrijen.

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan in WBM de normwaarde voor de kwaliteit van de bedienpost voor de wachtrijen vastleggen. Door de normwaarden te vergelijken met de daadwerkelijke wachtrijlijsten van de bellers kunnen kwaliteitsmaatregelen worden genomen.

5.12.1 Hoe u het schema Serviceniveau kunt weergeven

Stap voor stap

- › Klik in het weergavegebied van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Serviceniveau**.

5.13 Gemiddelde tijden

Het diagram **Gemiddelde tijden** toont in realtime een staafdiagram met statistische gegevens over wachttijden en gesprekstijden van de wachtrijen voor de huidige periode van 24 uur.

Als agent met het autorisatieniveau Agent ziet u elke wachtrij die aan u werd toegewezen. Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder ziet de lengte van alle wachtrijen. De volgende waarden worden weergegeven:

- **Gemiddelde wachtrijtijd** (seconden)
Bijwerken na het beëindigen van elk nieuw inkomend gesprek en de ontvangst van elk nieuw inkomend fax- en e-mailbericht

- **Gemiddelde gesprekstijd** (seconden)
Bijwerken na het beëindigen van elk nieuw inkomend gesprek en de ontvangst van elk nieuw inkomend fax- en e-mailbericht

5.13.1 Hoe u een schema met de gemiddelde tijden kunt weergeven

Stap voor stap

- › Klik in het aanwijsgebied in het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Gemiddelde tijden**.

6 Funcities voor agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of een Beheerder beschikt over uitgebreide autorisaties. Naast de funcities van het autorisatieniveau Agent, staan voor de Supervisor of Beheerder meerdere funcities in myAgent ter beschikking. Er kan bijvoorbeeld een wachtrij, of meerdere wachtrijen, aan de agent worden toegewezen, agenten kunnen uit de wachtrij worden verwijderd, ook kunnen agenten tussen wachtrijen worden verschoven. Via de agentkoppeling kunnen de eigenschappen van een agent binnen een wachtrij worden ingesteld:

6.1 Agentkoppeling

Via de agentkoppeling worden de eigenschappen van een agent binnen een wachtrij ingesteld.

Agentkoppeling

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan aan agenten een of meerdere wachtrijen toewijzen, agenten uit wachtrijen verwijderen evenals agenten tussen wachtrijen verplaatsen. Bovendien kan deze agent de volgende funcities van agentkoppeling vastleggen:

- **Hoofdagent of Overflow agent**
Oproepen, fax- en e-mailberichten naar hoofdagenten worden gelijkmatig verdeeld. Bij een overloop ontvangt een agent alleen een fax- of e-mailbericht, als deze berichten of een bepaald aantal of een bepaalde wachttijd overschrijden.
- **Vaardigheidsniveau**
Het vaardigheidsniveau regelt de verdeling over de agenten: agenten met een hoger vaardigheidsniveau krijgen bij de oproepverdeling voorrang. Alleen als alle agent hetzelfde vaardigheidsniveau hebben, wordt de volgende oproep, het volgende fax- of e-mailbericht toegewezen aan de agent die het langst vrij is.
- **Agent terugbellen activeren**
De functie Agent terugbellen, maakt het mogelijk voor een beller om in de wachtrij een voicemailbericht voor agenten achter te laten. Zodra de betreffende agent beschikbaar komt, ontvangt deze een gesprek, beluistert het voicemailbericht van de beller en kan hem/haar terugbellen.
- **Afhandelen**
Duur van de standaard afhandelingstijd in seconden. De afhandelingstijd maakt het voor agenten mogelijk om na het beëindigen van een gesprek of na het lezen van een fax- of e-mailbericht bijv. beheertaken uit te voeren, voordat de volgende oproep of het volgende fax- of e-mailbericht wordt ontvangen.

- **Overflow of overloop na seconden in wachtrij**
Oproepen, fax- en e-mailberichten die deze wachttijd overschrijden, worden bij een overloop aan een agent toegewezen.
- **Overloop na gesprekken in wachtrij**
Oproepen, fax- en e-mailberichten die dit maximale aantal overschrijden, worden bij een overloop aan een agent toegewezen.

De **Lijst met agentkoppelingen** toont welke agenten aan welke wachtrij werden toegekend. Daarbij kan een keuze worden gemaakt of deze voor alle of alleen voor bepaalde wachtrijen moeten worden weergegeven.

Agentstatus

In de **Lijst met agentkoppelingen** biedt het pictogram van een agent, informatie over de status daarvan:

Symbool	Status	voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar
	Aangemeld, Hoofdagent De agent is bij de wachtrij aangemeld en is hoofdagent voor deze wachtrij. De agent kan bij het aanmelden een willekeurige vrije telefoon voor het accepteren van Call-center-oproepen kiezen.	X
	Aangemeld, Overflow agent De agent is bij de wachtrij aangemeld en is Overflow agent voor deze wachtrij. De agent kan bij het aanmelden een willekeurige vrije telefoon voor het accepteren van Callcenter-oproepen kiezen.	X
	Afgemeld, Hoofdagent De agent is niet bij de wachtrij aangemeld. De agent dient zich bij de wachtrijen aan te melden om beschikbaar te zijn voor oproepen, fax- en e-mailberichten.	—
	Afgemeld, Overflow agent De agent is niet bij de wachtrij aangemeld. De agent dient zich bij de wachtrijen aan te melden om beschikbaar te zijn voor oproepen, fax- en e-mailberichten.	—
	Inkomende oproep (voordat de telefoon overgaat)	—
	telefoon belt	—
	Agent belt	—

Symbool	Status	voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar
	Agent is in gesprek	—
	Bewerken op basis van oproep, fax- of e-mailberichten De agent heeft na het beëindigen van de oproep of na het lezen van een fax-/e-mailbericht, het pop-up venster nog open staan. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, dient de agent het pop-up venster te sluiten.	—
	te laat na oproep, fax- of e-mailbericht De agent heeft na het beëindigen van de oproep of na het lezen van een fax-/e-mailbericht, het bijbehorende pop-up venster te lang geopend laten staan. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, dient de agent het pop-up venster te sluiten.	—
	Afhandelingstijd, met opgave van de resterende tijdsduur in seconden Zodra een gesprek of het lezen is afgesloten en het bijbehorende pop-up venster is gesloten, komt de agent automatisch in de standaard afhandelingstijd. Na afloop van de afhandelingstijd keert de agent automatisch terug naar de status Aangemeld. De agent kan de afhandelingstijd naar keuze met de vooraf ingestelde tijd verlengen, ook meervoudig. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, dient de agent de lopende afhandelingstijd af te sluiten of de afloop daarvan af te wachten.	—

Symbool	Status	voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar
	Met pauze, met opgave van het tijdstip van de terugkeer De agent legt het type en de geplande duur aan het begin van de pauze vast. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, dient de agent de lopende pauze te beëindigen.	–
	Te laat na Pauze De agent heeft na de verstreken pauzetijd, de status Pauze niet beëindigd. Om weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn, dient de agent de lopende pauze te beëindigen.	–
	Niet voor permanent beschikbare agenten: Oproep, fax- of of e-mailbericht gemist De agent heeft een oproep, fax- of e-mailbericht niet geaccepteerd. Het pop-up-venster Gemiste oproep wordt weergegeven met de melding: U hebt een oproep gemist. Om oproepen te blijven ontvangen, klikt u op onderstaande knop.. De agent dient het pop-up venster Gemiste oproep te sluiten om weer voor verdere oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar te zijn.	–

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan de status van een agent wijzigen. De vereiste daarvoor is dat de betreffende agent myAgent heeft gestart.

Als een agent bijv. een oproep, fax- of e-mailbericht niet heeft geaccepteerd, wordt de status van de agent als Niet beschikbaar weergegeven. Deze status kan een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wijzigen en de agent daarmee weer beschikbaar maken voor oproepen en fax- en e-mailberichten.

Bovendien kan een agent bij een wachtrij worden aangemeld of afgemeld.

INFO: Als de aangemelde agent zijn aanwezigheidsstatus in myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, myPortal for Mobile of myPortal for OpenStage wijzigt, wordt hij automatisch bij de wachtrij afgemeld.

6.1.1 Hoe u de lijst met agentkoppelingen kunt aanpassen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in het hoofdvenster van myAgent op **Agenten**.
- 2) Plaats een vinkje in het selectievakje van de wachtrijen, die in de lijst met agentkoppelingen moeten worden weergegeven.
- 3) Verwijder het vinkje uit het selectievakje van de wachtrijen, die niet in de lijst met agentkoppelingen moeten worden weergegeven.

6.1.2 Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de selectie van de agent:
 - Als u de agent via het interne telefoonboek wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:
Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
Plaats een vinkje in het vakje voor **Alleen agenten weergegeven**.
Sleep de betreffende agent vanuit het interne telefoonboek naar de **Lijst met agentkoppelingen** van de gewenste wachtrij.
 - Als u de agent via de Bedienpost-knoppen wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:
Klik in het weergavebereik van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Bedienpost-knoppen**.
Sleep de betreffende agent van de Bedienpost-knop naar de **Lijst met agentkoppelingen** van de gewenste wachtrij.

Aansluitend wordt het venster voor de agentkoppeling van de gewenste wachtrij weergegeven.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als de agent onafhankelijk van de belasting van de wachtrij, oproepen, fax- en e-mailberichten moet ontvangen, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Hoofdagent**.
 - Als de agent alleen oproepen, fax- en e-mailberichten moet ontvangen als er sprake is van een overloop van de wachtrij, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Overflow agent**.

- 3) Stel een procentuele waarde voor het **Acceptatieniveau** van de agent in.

Door middel van het vaardigheidsniveau kunt u de oproepen, fax- en e-mailberichten over de agenten in een wachtrij verdelen. Agenten met een hoger vaardigheidsniveau krijgen bij de verdeling de voorkeur. Als alle agenten hetzelfde vaardigheidsniveau hebben, krijgt de agent die het langst vrij is, de volgende oproep, het volgende fax- of e-mailbericht.

- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als de agent terugbelgesprekken moet ontvangen, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Agent terugbellen activeren**.
- Als de agent geen terugbelgesprekken moet ontvangen, verwijdert u het vinkje uit het keuzevakje **Agent terugbellen activeren**.

- 5) Voer in het veld **Afhandelen** de automatische afhandelings tijd in seconden voor de agent in deze wachtrij in.

- 6) Als u **Overflow agent** hebt geselecteerd:

- a) Voer in het veld **Overloop na seconden in wachtrij**, de tijd in seconden in waarna de oproep, het fax- of e-mailbericht bij een overloop met een agent doorverbonden dient te worden.
- b) Voer in het veld **Overloop na gesprekken in wachtrij**, het maximale aantal voor de oproepen, fax- en e-mailberichten in. Bij een overloop ontvangt een agent, oproepen, fax- en e-mailberichten die dit maximale aantal overschrijden.

- 7) Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u agentkoppelingen kunt wijzigen](#)
- [Hoe u een agent naar een andere wachtrij kunt verplaatsen](#)
- [Hoe u een agent uit een wachtrij kunt verwijderen](#)

6.1.3 Hoe u agentkoppelingen kunt wijzigen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Dubbelklik in de optie **Lijst voor agentkoppelingen** op de betreffende agent in de overeenkomstige wachtrij. Het venster voor de agentkoppeling van deze wachtrij wordt weergegeven.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als de agent onafhankelijk van de belasting van de wachtrij, oproepen, fax- en e-mailberichten moet ontvangen, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Hoofdagent**.

- Als de agent alleen oproepen, fax- en e-mailerichten moet ontvangen als er sprake is van een overloop van de wachtrij, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Overflow agent**.
- 3) Stel een procentuele waarde voor het **Acceptatieniveau** van de agent in.
Door middel van het vaardigheidsniveau kunt u de oproepen, fax- en e-mailberichten over de agenten in een wachtrij verdelen. Agenten met een hoger vaardigheidsniveau krijgen bij de verdeling de voorkeur. Als alle agenten hetzelfde vaardigheidsniveau hebben, krijgt de agent die het langst vrij is, de volgende oproep, het volgende fax- of e-mailbericht.
- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als de agent terugbelgesprekken wil uitvoeren, plaats u een vinkje in het keuzevakje **Agent terugbellen activeren**.
 - Als de agent geen terugbelgesprekken wil uitvoeren, verwijdert u het vinkje uit het keuzevakje **Agent terugbellen activeren**.
- 5) Voer in het veld **Afhandelen** de automatische afhandelings tijd in seconden voor de agent in deze wachtrij in.
- 6) Als u **Overflow agent** hebt geselecteerd:
 - a) Voer in het veld **Overloop na seconden in wachtrij**, de tijd in seconden in waarna de oproep, het fax- of e-mailbericht bij een overloop met een agent doorverbonden dient te worden.
 - b) Voer in het veld **Overloop na gesprekken in wachtrij**, het maximale aantal voor de oproepen, fax- en e-mailberichten in. Oproepen, fax- en e-mailberichten die dit maximale aantal overschrijden, worden bij een overloop aan een agent toegewezen.
- 7) Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen](#)

6.1.4 Hoe u een agent naar een andere wachtrij kunt verplaatsen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Sleep in de **Lijst met agentkoppelingen** de agent van de huidige wachtrij naar de gewenste nieuwe wachtrij. Aansluitend wordt het venster **Koppelen van agenten in de wachtrij** weergegeven.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als de agent onafhankelijk van de belasting van de wachtrij, oproepen, fax- en e-mailberichten moet ontvangen, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Hoofdagent**.
 - Als de agent alleen oproepen, fax- en e-mailberichten moet ontvangen als er sprake is van een overloop van de wachtrij, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Overflow agent**.
- 3) Stel een procentuele waarde voor het **Acceptatieniveau** van de agent in.
- Door middel van het vaardigheidsniveau kunt u de oproepen, fax- en e-mailberichten over de agenten in een wachtrij verdelen. Agenten met een hoger vaardigheidsniveau krijgen bij de verdeling de voorkeur. Als alle agenten hetzelfde vaardigheidsniveau hebben, krijgt de agent die het langst vrij is, de volgende oproep, het volgende fax- of e-mailbericht.
- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
- Als de agent terugbelgesprekken wil uitvoeren, plaats u een vinkje in het keuzevakje **Agent terugbellen activeren**.
 - Als de agent geen terugbelgesprekken wil uitvoeren, verwijdert u het vinkje uit het keuzevakje **Agent terugbellen activeren**.
- 5) Voer in het veld **Afhandelen** de automatische afhandelings tijd in seconden voor de agent in deze wachtrij in.
- 6) Als u **Overflow agent** hebt geselecteerd:
- a) Voer in het veld **Overloop na seconden in wachtrij**, de tijd in seconden in waarna de oproep, het fax- of e-mailbericht bij een overloop met een agent doorverbonden dient te worden.
 - b) Voer in het veld **Overloop na gesprekken in wachtrij**, het maximale aantal voor de oproepen, fax- en e-mailberichten in. Bij een overloop ontvangt een agent, oproepen, fax- en e-mailberichten die dit maximale aantal overschrijden.
- 7) Klik op **Opslaan**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen](#)

6.1.5 Hoe u een agent uit een wachtrij kunt verwijderen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Lijst met agentkoppelingen** op de betreffende agent.
- 2) Klik in het contextmenu van deze agent op **Verwijderen**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen](#)

6.1.6 Hoe u de status van een agent kunt wijzigen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De betreffende agent heeft myAgent gestart.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Lijst met agentkoppelingen** op de betreffende agent.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden in het contextmenu:
 - Als u een afgemelde agent bij een wachtrij wilt aanmelden, klikt u op **Bij een wachtrij aanmelden**.
 - Als u een aangemelde agent bij een wachtrij wilt afmelden, klikt u op **Afmelden**.
 - Als u een niet beschikbare agent (bijvoorbeeld na een gemiste oproep) weer voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar wilt stellen, klikt u op **Beschikbaar**.

6.2 Bewaking van gesprekken, assistentie

U kunt oproepen voor bewaking opnemen en aansluitend als een WAV-bestand opslaan of per e-mail verzenden. Door het verwisselen van directe berichten, het meeluisteren of opschakelen op een gesprek, kunt u agenten ondersteunen.

Opnemen van een gesprek

Tijdens de opname wordt regelmatig een hoorbare signalering gegeven. Als het communicatiesysteem voor Frankrijk werd ingesteld, ontvangen de gesprekspartners aan het begin van de opname een mededeling dat het gesprek wordt opgenomen. Na een beëindigd gesprek wordt deze in de oproeplijst van de geregistreerde agenten weergegeven.

Meeluisteren met een gesprek (afhankelijk per land)

U kunt ongemerkt bij een oproep meeluisteren.

De voorwaarde voor het meeluisteren met een gesprek is dat u in het communicatiesysteem over de autorisatie voor Call Monitoring of Silent Monitoring beschikt.

Opschakelen op een gesprek

U kunt op een gesprek opschakelen en zo de agent van de beller ongemerkt en discreet begeleiden. Bij het opschakelen kan gedurende maximaal twee seconden een onderbreking van het gesprek optreden.

De voorwaarde voor het opschakelen op een gesprek is dat u in het communicatiesysteem over de autorisatie voor het discreet aanspreken beschikt.

Positie van een oproep in een wachtrij

U kunt een wachtende oproep naar de eerste positie van een wachtrij verplaatsen, als een oproep sneller door een vrije agent geaccepteerd moet worden.

Assistentie

Het pop-up venster **Aanvragen voor assistentie van de agent** toont u een lijst van alle agenten die momenteel om assistentie verzoekende. Deze lijst bevat de **Reden**, die de **Resterende tijd** om te beantwoorden, **Telefoonnummer**, **Voornaam**, **Achternaam** en **Bedrijf** van de beller, evenals het soort gewenste assistentie: **Tekstassistentie aangevraagd** (Instant Messaging), **Inbreken in het gesprek aangevraagd** of **Stille bewaking aangevraagd**. Instant Messaging is bij elk soort assistentie beschikbaar. U kunt een aanvraag accepteren of weigeren. Als u een aanvraag niet binnen de beantwoordingstijd bewerkt, wordt de aanvraag teruggenomen. Alleen een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan een aanvraag voor ondersteuning accepteren.

Opslaan en verzenden van fax en e-mailberichten

U kunt faxberichten in het bestandsformaat PDF- of TIFF opslaan en per e-mail verzenden.

U kunt emailberichten in het bestandsformaat EML opslaan en als EML-bestand via de e-mail verzenden.

6.2.1 Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opnemen

Vereisten

- Het opnemen van gesprekken is in het communicatiesysteem geactiveerd.
- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Lijst met Contact-Center-oproepen** op het betreffende gesprek.
- 2) Klik in het contextmenu van dit gesprek op **Opnemen**.
- 3) Als u de opname vóór het einde van het gesprek wilt beëindigen, klikt u in het contextmenu van dit gesprek op **Opname stoppen**.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren](#)

6.2.2 Hoe u de opname van een gesprek kunt opslaan als WAV-bestand

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op de gewenste oproep.
- 2) Klik in het contextmenu van deze oproep op **Opslaan als**.
- 3) Selecteer het telefoonboek waarin het bestand moet worden opgeslagen.
- 4) Voer in het veld **Bestandsnaam** de gewenste naam in en klik aansluitend op **Opslaan**.

6.2.3 Hoe u de opname van een gesprek per e-mail kunt verzenden

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op de gewenste oproep.
- 2) Klik in het contextmenu van deze oproep op **In e-mailbericht verzenden**.
- 3) Voer in het veld **Ontvanger** het e-mailadres van de gewenste ontvanger in.
- 4) Voer de gewenste tekst voor het **Onderwerp** en het bericht in.
- 5) Klik op **Verzenden**.

De opname van de oproep wordt als WAV-bestand als bijlage bij het e-mailbericht verzonden.

6.2.4 Hoe u een faxbericht kunt opslaan

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Gevoerde gesprekken** op het gewenste faxbericht.
- 2) Klik in het contextmenu van dit faxbericht op **Opslaan als**.
- 3) Selecteer het telefoonboek waarin het bestand moet worden opgeslagen.
- 4) Voer in het veld **Bestandsnaam** de gewenste naam in en klik aansluitend op **Opslaan**.

6.2.5 Hoe u een fax per e-mail kunt verzenden

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Gevoerde gesprekken** op het gewenste faxbericht.
- 2) Klik in het contextmenu van dit faxbericht op **In e-mailbericht verzenden**.
- 3) Voer in het veld **Ontvanger** het e-mailadres van de gewenste ontvanger in.
- 4) Voer de gewenste tekst voor het **Onderwerp** en het bericht in.
- 5) Klik op **Verzenden**.

Het faxbericht wordt als een PDF of TIFF-bestand als bijlage bij het e-mailbericht verzonden.

6.2.6 Hoe u een e-mailbericht als EML-bestand kunt opslaan

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op het gewenste e-mailbericht.
- 2) Klik in het contextmenu van dit e-mailbericht op **Opslaan als**.

- 3) Selecteer het telefoonboek waarin het bestand moet worden opgeslagen.
- 4) Voer in het veld **Bestandsnaam** de gewenste naam in en klik aansluitend op **Opslaan**.

6.2.7 Hoe u een e-mailbericht per e-mail kunt verzenden

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op het gewenste e-mailbericht.
- 2) Klik in het contextmenu van dit e-mailbericht op **In e-mailbericht verzenden**.
- 3) Voer in het veld **Ontvanger** het e-mailadres van de gewenste ontvanger in.
- 4) Voer de gewenste tekst voor het **Onderwerp** en het bericht in.
- 5) Klik op **Verzenden**.

Het e-mailbericht wordt als een EML-bestand, als bijlage bij het e-mailbericht verzonden.

6.2.8 Hoe u met een gesprek kunt meeluisteren (per land verschillend)

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Lijst met Contact-Center-oproepen** op het betreffende gesprek.
- 2) Klik in het contextmenu van dit gesprek op **Dit gesprek bewaken**.

6.2.9 Hoe u bij een gesprek kunt opschakelen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Lijst met Contact-Center-oproepen** op het betreffende gesprek.
- 2) Klik in het contextmenu van dit gesprek op **In gesprek inbreken**.

INFO: Bij het opschakelen kan gedurende maximaal twee seconden een onderbreking van het gesprek optreden.

6.2.10 Hoe u de positie van een oproep in een wachtrij kunt wijzigen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de **Lijst met Contact Center-oproepen** op de betreffende oproep.
- 2) Klik in het contextmenu van deze oproep op de optie **Naar de eerste positie verplaatsen**.

6.2.11 Hoe u een aanvraag voor assistentie kunt beantwoorden

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- Het pop-up venster **Aanvragen voor assistentie van de agent** wordt weergegeven.

Stap voor stap

- 1) Klik op de invoer van de agent waarvan u de aanvraag wilt beantwoorden.

INFO: Als u de lijst met de name van de agenten alfabetisch oplopend wilt sorteren, klikt u op de titel van de betreffende kolom. Voor het aflopend sorteren, klikt u nogmaals op de titel van de betreffende kolom.

- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als u assistentie wilt verlenen, klikt u op **Accepteren**.

INFO: Afhankelijk van het verzoek om ondersteuning kunt u opschakelen op het gesprek van agenten, het gesprek meeluisteren of directe berichten met de agenten uitwisselen. Het uitwisselen van directe berichten is bij het uitschakelen en bij het meeluisteren mogelijk.

Voer uw directe bericht in het onderste deel van het venster in en klik op **Zenden**.

- Als u geen assistentie wilt verlenen, klikt u op **Weigeren**.

- 3) Als u deze assistentie wilt beëindigen, klikt u op **Stop**.

6.3 Bewaking van wachtrijen

De status van een wachtrij kan aan de hand van het aantal wachtende oproepen en aan de hand van de wachttijd van een oproep worden bewaakt.

Bewaking van het aantal wachtende oproepen, fax- en e-mailberichten

In de **Lijst met agentkoppelingen** biedt het pictogram van een wachtrij, informatie over de status daarvan:

Symbool	Status
	Normaal
	Alarm ten aanzien van het aantal wachtende oproepen, fax- en e-mailberichten Het aantal wachtende oproepen, fax- en e-mailberichten in deze wachtrij heeft de alarm-drempelwaarde overschreden. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan in WBM voor elke wachtrij een alarm-drempelwaarde instellen.

Bewaking van de wachttijd voor oproepen en e-mailberichten

Oproepen en e-mailberichten waarvan de wachttijd de alarm-drempelwaarde hebben overschreden, worden in de **Lijst met de Callcenter-oproepen** in een rood lettertype weergegeven. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan in WBM voor elke wachtrij een alarm-drempelwaarde instellen.

Alarmmelding

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan voor aanwijzingen over alarmsignaleringen in myAgent de volgende functies activeren:

- myAgent bij alarm automatisch op de voorgrond
- Alarmbeltoon

6.3.1 myAgent bij alarm automatisch op de voorgrond in- of uitschakelen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Algemene instellingen**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor het geval dat de alarmdrempelwaarde door de wachtende oproepen, fax- en e-mailberichten in de wachtrij werd overschreden:
 - Als u wilt dat myAgent bij het optreden van een alarm automatisch op de voorgrond wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Pop-up venster in myAgent, als het gesprek een noodoproep is**.
 - Als u wilt dat myAgent bij het optreden van een alarm niet automatisch op de voorgrond wordt weergegeven, verwijdt u het vinkje uit het keuzevakje **Pop-up venster in myAgent, als het gesprek een noodoproep is**.
- 4) Klik op **OK**.

6.3.2 Hoe u de alarmbeltoon kunt in- of uitschakelen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Algemene instellingen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor het geval dat de alarmdrempelwaarde door de wachtende oproepen, fax- en e-mailberichten in de wachtrij werd overschreden:
 - Als u de alarmbeltoon wilt inschakelen, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Afspelen alarmbeltonen als de oproepen aan de voorwaarden voor een noodoproep voldoen**.
 - Als u de alarmbeltoon wilt uitschakelen, verwijdt u het vinkje uit het keuzevakje **Afspelen alarmbeltonen als de oproepen aan de voorwaarden voor een noodoproep voldoen**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

6.4 Overige functies

U kunt de informatie over de beller in pop-up venster wissen.

6.4.1 Hoe u informatie over de beller kunt verwijderen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.
- De oproeplijst wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1)** Dubbelklik in de oproeplijst op de gewenste oproep.
- 2)** Klik in het pop-up-venster op **Oproeperinformatie**.
- 3)** Klik in de gegevenslijst op het gewenste item en klik aansluitend op **Verwijderen**.

7 Telefoonboeken

Telefoonboeken organiseren de gegevens van uw contactpersonen.

myAgent biedt de onderstaande telefoonboeken, die de volgende functies ondersteunen:

Pictogram	Telefoonboek	Gesprek verbinden	Namen zoeken	Aanwezigheidsstatus wijzigen.	Instant Message verzenden
	Interne telefoonboek: Bevat interne toestellen (contactpersonen) met hun aanwezigheidsstatus (alleen systeemtelefoons) en hun extra telefoonnummers. Bij afwezigheid van een persoon bij een toestel, ziet u het geplande tijdstip van de terugkeer in de kolom Datum / Tijd , als het is toegestaan dat u zijn/haar aanwezigheidsstatus kunt zien.	X	X	X	X
–	Extern telefoonboek: Bevat gegevens over contactpersonen uit een offline zakelijke telefoonboek met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder in WBM in te stellen.	X	X	–	–
–	Extern offline telefoonboek (LDAP): Bevat gegevens over contactpersonen uit een offline zakelijke telefoonboek met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder in WBM in te stellen. Het externe offline-telefoonboek wordt uitsluitend bij de zoekopdracht gebruikt.	X	X	–	–

Zoeken in de telefoonboeken

U kunt kiezen of in het interne telefoonboek en/of in het externe telefoonboek en/ of in het externe offline-telefoonboek (LDAP) moet worden gezocht.

Op basis van het sneller zoeken worden eerst de zoekresultaten in het interne en externe telefoonboek weergegeven. De zoekresultaten worden in het externe offline telefoonboek (LDAP) na een kleine vertraging weergegeven.

Gegevens van de contactpersonen in het interne telefoonboek

De lijstweergave met de gegevens van contactpersonen toont naast de aanwezigheidsstatus de volgende details: **Toestel, Terugkeertijd, Achternaam, Voornaam, Mobiele nummer, Assistant, Extern 1, Extern 2, Privé, Faxnr., E-mailadres, Afdeling, Locatie**. De breedte van alle kolommen is variabel.

Sortering van de gegevens van contactpersonen in het interne telefoonboek

U kunt de gegevens van de contactpersonen in het interne telefoonboek per kolom, alfanumeriek op- of aflopend sorteren. De richting waarin het driehoekje in de kolomtitel wijst, geeft aan of het een oplopende of aflopende sortering betreft.

Inzoomen op gegevens in het interne telefoonboek

Nadat binnen een kolom werd gesorteerd, kunt u op bepaalde gegevens, teken voor teken, inzoomen. Zo kunt u op letters selecteren; gaat u bijv. eerst naar de achternaam die met "Sen" begint. Deze methode kunt u ook in een zoekopdracht toepassen.

Overname van de gegevens van contactpersonen in het externe telefoonboek

Een agent kan in het pop-up venster van een oproep de gegevens van de contactpersoon zoals **Titel, Voornaam, Achternaam** en **Bedrijf** opslaan (in het externe telefoonboek opnemen), wijzigen en wissen. Het telefoonnummer van de beller wordt in dit geval standaard (vast) aan **Zakelijk nr. 1** toegekend.

Verwante onderwerpen

- [Aanwezigheidsstatus](#)

7.1 Hoe u in telefoonboeken kunt zoeken

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Zoeken**.
- 2) Klik op **Opties** om zoekopties weer te geven, indien van toepassing.
- 3) Selecteer een van de volgende zoekopties:
 - Als u naar een heel of volledig woord wilt zoeken, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Met volledig woord overeenkomen**.
 - Als u naar een gedeeltelijk woord wilt zoeken, verwijdert u het vinkje uit het keuzevakje **Met volledig woord overeenkomen**.
- 4) Selecteer welke telefoonboeken in de zoekopdracht moeten worden opgenomen, door een vinkje te plaatsen in of te verwijderen uit het selectievakje bij **Intern telefoonboek**, **Extern telefoonboek** en **Extern offline telefoonboek**.

- 5) Voer de zoekterm in het veld Zoeken in en klik op **Zoeken**.

Op basis van het sneller zoeken worden eerst de zoekresultaten in het interne en externe telefoonboek weergegeven. De zoekresultaten worden in het externe offline telefoonboek (LDAP) na een kleine vertraging weergegeven.

- 6) Als u een lopende zoekopdracht wenst te annuleren, klikt u op **Stop**.

7.2 Hoe u het interne telefoonboek kunt sorteren

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
- 2) Klik op een van de kolomtitels van het interne telefoonboek, bijv. **op de kolomtitel Achternaam**, om de contactpersonen op basis van het zoekcriterium alfanumeriek, oplopend te sorteren.
- 3) Als u de sorteervolgorde wilt omkeren, klikt u nogmaals op de kolomtitel.
- 4) Als u naar de eerste contactgegevens wilt springen, die in de gesorteerde kolom met een bepaalde letter begint, klikt u op een willekeurige contactpersoon in het telefoonboek en voert u het gewenste teken in.

8 Instant Messaging

Instant Messaging maakt het mogelijk om met een intern toestel, teksten als direct berichten uit te wisselen.

Verzonden en ontvangen directe berichten worden bij u en bij uw communicatiepartner in het venster **Instant Message** als dialoog weergegeven.

In het venster **Instant Message** wordt ook de actuele status van het betreffende interne toestel weergegeven.

Voorbeeld voor het toestel van John Miller:

- **John Miller is offline**
Het toestel van John Miller is afgemeld (offline). In dat geval slaat het communicatiesysteem het directe bericht /de Instant Message op en geeft deze weer als het toestel een volgende keer wordt aangemeld.
- **John Miller**
Het toestel van John Miller is aangemeld (online). Het is mogelijk om teksten als Directe berichten met het toestel uit te wisselen.

8.1 Hoe u een Instant Message kunt verzenden

Vereisten

- Het verzenden van directe berichten mag niet door de beheerder van uw communicatiesysteem worden uitgeschakeld.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
- 2) Klik in het interne telefoonboek op de gewenste toestellen.
- 3) Klik in het contextmenu op **Instant Message verzenden**.
- 4) Voer uw Instant Message in.
- 5) Druk op de toets Return.

9 Attendant-knoppen

Bedienpost-knoppen geven de namen en de aanwezigheidsstatus van interne toestellen weer. Het biedt een snelle mogelijkheid deze op te roepen of uw oproepen door te verbinden.

U kunt meerdere tabbladen voor de Bedienpost-knoppen instellen, bijv. voor verschillende afdelingen. Per tabblad zijn 90 Bedienpost-knoppen beschikbaar. Als er geen naam bestaat, wordt de nummerweergave weergegeven. De Bedienpost-knoppen van een tabblad zijn standaard alfanumeriek, oplopend, op achternaam gesorteerd. Toestellen zonder naam worden gesorteerd achter de toestellen waarvoor wel een naam werd weergegeven.

Verwante onderwerpen

- [Onderdelen van de gebruikersinterface](#)
- [Onderdelen van de gebruikersinterface](#)
- [Hoe u via de knop Bedienpost een verbinding kunt opbouwen](#)
- [Hoe u met de Bedienpost-knop een oproep kunt doorverbinden](#)
- [Hoe u een oproep met de Bedienpost-knop kunt overnemen](#)
- [Aanwezigheidsstatus](#)

9.1 Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven

Stap voor stap

- › Klik in het weergavebereik van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Bedienpost-knoppen**.

9.2 Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt sorteren

Vereisten

- De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik met de knop Bedienpost op het gewenste tabblad.
- 2) Selecteer in het contextmenu van een willekeurige Bedienpost-knop een van de volgende mogelijkheden:
 - **Sorteren > Sorteren op voornaam**
 - **Sorteren > Sorteren op achternaam**

9.3 Hoe u de Bedienpost-knoppen automatisch kunt beleggen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Attendant-knoppen**.
- 3) Klik op het tabblad **Groepsinstellingen**.
- 4) Klik op **Automatisch bedienpostgroepen vullen**.
- 5) Selecteer in het drop-down menu **Groepen maken, gebaseerd op**, een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u wilt dat voor elke afdeling een tabblad wordt gemaakt, klikt u op **Afdeling**.
 - Als u wilt dat voor elke locatie een tabblad wordt gemaakt, klikt u op **Locatie**.
- 6) Selecteer in het drop-down menu **Groepen sorteren op**, een van de volgende mogelijkheden:
 - **Voornaam**
 - **Achternaam**
- 7) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u uw bestaande tabbladen ook aan het automatisch instellen wilt toevoegen, klikt u op de optie **De nieuwe groepen aan het einde van mijn bestaande groepen toevoegen** en aansluitend op **OK**.
 - Als u uw bestaande tabbladen door automatisch ingestelde tabbladen wilt laten vervangen, klikt u op de optie **Mijn groepsstructuur opnieuw opmaken**, en aansluitend op **OK**.
- 8) Klik op **OK**.

9.4 Hoe u een Bedienpost-knop aan een toestel kunt toewijzen

Vereisten

- De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik met de knop Bedienpost op het gewenste tabblad.
- 2) Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
- 3) Sleep het gewenste toestel uit het interne telefoonboek naar een lege Bedienpost-knop.
- 4) Als u nog een toestel een een toets wil toekennen, kunt u de stap 3 herhalen.

9.5 Hoe u een toestel van de knop Bedienpost kunt verwijderen

Vereisten

- De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#).

Stap voor stap

- 1) Klik met de knop Bedienpost op het gewenste tabblad.
- 2) Selecteer in het contextmenu van de betreffende Bedienpost-knop, de optie **Verwijderen**.

9.6 Hoe u met de Bedienpost-knoppen een tabblad kunt toevoegen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Attendant-knoppen**.
- 3) Klik op **Toevoegen**.
- 4) Voer de naam van het nieuw tabblad in en klik aansluitend op **OK**.
- 5) Klik op **OK**.

9.7 Hoe u een tabblad met de Bedienpost-knop kunt wissen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Attendant-knoppen**.
- 3) Klik in het veld **Groepsnaam** op het te wissen tabblad.
- 4) Klik op **Verwijderen**.
- 5) Klik op **OK**.

9.8 Hoe u de volgorde van de tabbladen voor de Bedienpost-knoppen kunt wijzigen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Attendant-knoppen**.
- 3) Klik in het veld **Groepsnaam** op het tabblad dat u wilt verplaatsen.

Attendant-knoppen

Hoe u de volgorde van de tabbladen voor de Bedienpost-knoppen kunt wijzigen

- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Klik op **Omhoog**.
 - Klik op **Omlaag**.
- 5) Indien gewenst, herhaal de stappen 3 tot 4.
- 6) Klik op **OK**.

10 Rapportages

Op basis van vooraf ingestelde berichtsjablonen kunt u als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder in myAgent berichten aanmaken over oproepen, wachtrijen, agenten, serviceniveau (Grade Of Service GOS) en reden voor afhandeling.

Voor het maken van een rapportage bepaald u aan de hand van de rapportageparameters, over welke periode (datum, tijd), wat (agenten, wachtrijen, enz.) gemeten moet worden. De berichten worden in de webbrowser als PDF-bestand weergegeven. U kunt deze opslaan of afdrukken.

De uitvoering van de volgende functies van een agenttelefoon kan tot een vervalsing van berichten leiden:

- Een oproepovername door niet-agenten van een oproep van het Callcenter
- Oproepen van het Contact Center doorverbinden naar niet-agenten (bijv. via de toets Direct bellen)
- Conferentie
- Wisselen
- Parkeren

INFO: De functie "Ruggespraak" is voor de weergave van gesprekken van het Callcenter bij berichten neutraal en kan door agenten worden gebruikt, onafhankelijk van de bestemming van de ruggespraak worden gebruikt.

Gegevensbescherming

Als de myReports-beheerder bij de configuratie van myReports de gegevensbescherming heeft geactiveerd, worden in alle betreffende berichten de laatste vier posities van de telefoonnummers (kolom CLI) vervangen door ****.

Als voor een intern toestel het privénummer, mobiele nummer, externe nummer 1 en/of externe nummer 2 als niet zichtbaar werd gemarkeerd, worden deze telefoonnummers in geen van de betreffende berichten weergegeven.

Berichtsjablonen

De volgende rapportagesjablonen zijn beschikbaar:

Rapportages

Hoe u de volgorde van de tabbladen voor de Bedienpost-knoppen kunt wijzigen

Berichtsjabloon	Omschrijving
Statistieken - Opgegeven oproepen	Tabel met het aantal en percentage van oproepen die vóór het bereiken van de agent door de bellers werden afgebroken, per wachtrij Wachttijden van oproepen in intervallen van 30 seconden, per wachtrij Totale aantal van alle oproepen, fax- en e-mailberichten
Opgegeven oproepen per uur	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van oproepen die vóór het bereiken van de agent door de bellers werden afgebroken, per uur. Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
Percentage door agenten ontvangen oproepen (Alle wachtrijen)	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten en het percentage van de gespreks- en leestijd per agent Totale waarde van alle agenten
Percentage van door agenten geaccepteerde oproepen	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten en het percentage van de gespreks- en leestijd per agent voor de geselecteerde wachtrij Totale waarde van alle agenten voor de geselecteerde wachtrij
Gegevens over de prestaties van de agent (dagelijks overzicht)	Tabel met Starttijd, Oproepovernametijd, Gespreks- en leestijd en Serviceniveau voor elke oproep, elk fax- en e-mailbericht voor de geselecteerde agent Totale waarde per wachtrij en totale waarde van alle wachtrijen
Belasting van de wachtrij per agent	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de oproepen, fax- en e-mailberichten per wachtrij voor de geselecteerde agent Totale waarde van alle wachtrijen
Gemiddeld service level per agent	Lijndiagram met het gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde agent, in tijdsintervallen van een uur
Gemiddelde serviceniveau per agent - dagelijks	Lijndiagram met gemiddeld serviceniveau voor de geselecteerde agent in tijdsintervallen van een uur, per dag
Gemiddeld service level per wachtrij	Lijndiagram met het gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij, in tijdsintervallen van een uur
Gemiddelde serviceniveau per wachtrij - dagelijks	Lijndiagram met gemiddeld serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij, in tijdsintervallen van een uur, per dag
Rapportage gemiste oproepen	Tabel met Tijd van de oproep, Oproep-ID, Telefoonnummer, Klantnaam en Bedrijfsnaam van de gemiste oproepen, fax- en e-mailberichten voor de geselecteerde wachtrijen, per dag Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden

Berichtsjabloon	Omschrijving
Gemiste oproepen per wachtrij	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage van gemiste oproepen, fax- en e-mailberichten per wachtrij Totale waarde van alle wachtrijen Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
Contact Center gesprekken	Tabel met Oproep-ID, Tijd van de oproep, Agent, Wachtrij, Wachtijd, CLI (Telefoonnummer/Faxnummer/E-mailadres) en Klantnaam/Bedrijfsnaam voor alle oproepen, fax- en e-mailberichten, gesorteerd op basis van gemiste, opgegeven en geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten, per dag Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden INFOEen door een agent gemiste oproep of gemist fax- of e-mailbericht kan bovendien als geaccepteerde oproep of geaccepteerd fax- of e-mailbericht bij een andere agent worden weergegeven, of als een opgegeven gesprek of fax- of e-mailbericht worden getoond.
Oproeplijst per agent	Tabel met Starttijd, Eindtijd, Wachtrij, Wachtijd, Gespreks- en leestijd, CLI (Telefoonnummer/Faxnummer/E-mailadres) en GOS (Serviceniveau) voor elke oproep, fax- en e-mailbericht voor de geselecteerde agent Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
Statistieken beantwoorde oproepen	Tabel met het aantal oproepen, fax- en e-mailberichten, percentage van de geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten, de maximale wachttijd en het aantal en percentage van geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten afhankelijk van de wachttijd per wachtrij Totale aantal van alle oproepen, fax- en e-mailberichten
Contact Center - verkeer per uur	Lijndiagram en tabel met het aantal en percentage van alle oproepen, fax- en e-mailberichten, in tijdsintervallen van een uur INFO: Hulpmiddel voor het ter beschikking stellen van een afdoende aantal agenten in spijtijden, om aan een bepaald serviceniveau te kunnen voldoen.
Contact Center - verkeer per uur (dagelijks)	Lijndiagram en tabel met het aantal en percentage van alle oproepen, fax- en e-mailberichten, in tijdsintervallen van een uur, per dag INFO: Hulpmiddel voor het ter beschikking stellen van een afdoende aantal agenten in spijtijden, om aan een bepaald serviceniveau te kunnen voldoen.
Contact Center - verkeer per uur, per wachtrij - dagelijks	Lijndiagram en tabel met het aantal en percentage van alle oproepen, fax- en e-mailberichten, in tijdsintervallen van een uur, per dag, voor de geselecteerde wachtrij INFO: Hulpmiddel voor het ter beschikking stellen van een afdoende aantal agenten in spijtijden, om aan een bepaald serviceniveau te kunnen voldoen.

Rapportages

Hoe u de volgorde van de tabbladen voor de Bedienpost-knoppen kunt wijzigen

Berichtsjabloon	Omschrijving
Vergelijking wachtrijverkeer	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage van de behandelde oproepen, fax- en e-mailberichten per wachtrij Totale waarde van alle wachtrijen Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
Wachtrijoverzicht - Gegevens	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de geaccepteerde en opgegeven oproepen, fax- en e-mailberichten, aantal overige oproepen, maximale, minimale en gemiddelde wachttijd van geaccepteerde en opgegeven oproepen, fax- en e-mailberichten en maximale, minimale en gemiddelde gespreks- en leestijd van geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten voor de geselecteerde wachtrij Gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij INFO: Overige oproepen zijn oproepen die bijvoorbeeld door een niet-agent werden geaccepteerd.
Overzicht Contact Center (Alle soorten oproepen)	Tabel met het aantal oproepen, fax- en e-mailberichten, gemiddelde oproepovernametijd, gemiddelde gespreks- en leestijd en gemiddelde wachttijd, aantal terugbelgesprekken en totale wachttijd per wachtrij Totale waarde van alle wachtrijen Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
Overzicht Contact Center (Beantwoorde gesprekken)	Tabel met het aantal geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten, gemiddelde oproepovernametijd, gemiddelde gespreks- en leestijd per wachtrij Totale waarde van alle wachtrijen Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
Oproeplijst openen	Tabel met het aantal open oproepen, fax- en e-mailberichten per wachtrij Totale waarde van alle wachtrijen
Gebruik van de afhandelingscode (alle wachtrijen)	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage, gemiddelde gespreks- en leestijd, totale gespreks- en leestijd en gemiddelde wachttijd per reden van de afhandeling Naar keuze alleen voor de ingestelde kantoortijden
Afhandelen codegebruik	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage, gemiddelde gespreks- en leestijd, total gespreks- en leestijd en gemiddelde wachttijd per reden van de afhandeling voor de geselecteerde wachtrij Naar keuze alleen voor de ingestelde kantoortijden
Beantwoorde gesprekken (Afhandelen)	Tabel met Oproep-ID, Tijd van de oproep, Agent, Reden van de afhandeling, Telefoonnummer/Faxnummer/E-mailadres en Klantnaam/Bedrijfsnaam voor elke geaccepteerde oproep, fax- of e-mailbericht voor de geselecteerde wachtrij, per dag Naar keuze alleen voor de ingestelde kantoortijden

10.1 Hoe u een rapportage kunt maken

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Berichten** en aansluitend op het gewenste bericht.
- 2) Bepaal op basis van de rapportageparameters, over welke periode, wat gemeten moet worden, en indien nodig, wat moet worden gemeten (wachtrij, agent).

INFO: De rapportageparameters zijn afhankelijk van het geselecteerde rapportagesjabloon.

- 3) Als het keuzevakje **Alleen tijdens bedrijfsuren** wordt weergegeven, selecteert u een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u het tijdsbestek wilt beperken tot kantoortijden, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Alleen tijdens kantooruren**.
 - Als u de tijd voor berichten niet tot de bedrijfsuren wilt beperken, verwijdert u het vinkje uit het keuzevakje **Alleen tijdens bedrijfsuren**.
- 4) Klik op **OK**.

Volgende stappen

Indien gewenst kan het PDF-bestand worden opgeslagen of afgedrukt.

11 Aanwezigheidsstatus

De aanwezigheidsstatus informeert u in het interne telefoonboek en via de Bedienpost-knoppen over de beschikbaarheid van de interne toestellen (ook Mobility-Entry-toestellen).

Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt u de aanwezigheidsstatus van andere toestellen via het interne telefoonboek of via de Bedienpost-knoppen wijzigen. Bij elke wijziging van de aanwezigheidsstatus, behalve voor **Kantoor**, kunt u het tijdstip van de voorziene terugkeer op **Kantoor** instellen.

U kunt aan een toestel de volgende aanwezigheidsstatus toekennen:

Symbool	Aanwezigheidsstatus	Beschikbaarheid
	Kantoor	bereikbaar op de normale werkplek
	Bespreking	afwezig
	Ziek	afwezig
	Pauze	afwezig
	Niet op kantoor	afwezig
	Vakantie	afwezig
	Lunch	afwezig
	Thuis	afwezig

Om met voor een agent mogelijk te maken om de aanwezigheidsstatus van een andere toestel te wijzigen, moet de agent als bedienpost in het communicatiesysteem ingesteld zijn.

In het interne telefoonboek en op de Bedienpost-knoppen zijn de volgende extra pictogrammen beschikbaar:

Symbool	Aanwezigheids- of verbindingstatus
	Toestel ontvangt een oproep
	Toestel initieert een oproep
	Toestel is in gesprek
	Mobility-Entry-toestel ontvangt een oproep of is in gesprek
	Mobility-Entry-toestel is in gesprek
	Aanwezigheidsstatus is onzichtbaar
	de telefoon heeft geen verbinding

INFO: Van toestellen zonder systeemtoestellen (bijvoorbeeld toestellen met ISDN-telefoon of analoge toestellen) toont het interne telefoonboek en tonen de Bedienpost-knoppen geen aanwezigheidsstatus, maar uitsluitend de verbindingstatus.

Verwante onderwerpen

- [Telefoonboeken](#)
- [Attendant-knoppen](#)

11.1 Hoe u de aanwezigheidsstatus op kantoor van een toestel kunt wijzigen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Aanwezigheidsstatus

Hoe u de Aanwezigheidsstatus van een toestel op kantoor wijzigen

Stap voor stap

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de selectie van het toestel:
 - Als u het toestel via een intern telefoonboek wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:
Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
Klik in het interne telefoonboek op het betreffende toestel.
Selecteer in het contextmenu bij **Status wijzigen** de betreffende status van de aanwezigheid.
 - Als u het toestel via de Bedienpost-knoppen wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:
Klik in het weergavebereik van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Bedienpost-knoppen**.
Selecteer onder **Status wijzigen** de betreffende aanwezigheidsstatus in het contextmenu van de Bedienpost-knop van het gewenste toestel.
- 2) Indien gewenst, kunt u in het invoerveld een informatieve tekst weergeven over de aanwezigheidsstatus van de persoon die dit toestel gebruikt.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden om het tijdstip van uw terugkeer in te stellen:
 - Klik op een van de vier knoppen met de gewenste tijdsduur van de afwezigheid.
 - Selecteer het tijdstip voor de terugkeer van de beschikbaarheid van de optie via het pop-up venster.
- 4) Klik op **OK**.

11.2 Hoe u de Aanwezigheidsstatus van een toestel op kantoor wijzigen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- › Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de selectie van het toestel:
 - Als u het toestel via een intern telefoonboek wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:
Klik in de werkbalk op **Intern telefoonboek**.
Klik in het interne telefoonboek op het betreffende toestel.
Selecteer in het contextmenu bij **Status wijzigen** de aanwezigheidsstatus **Op kantoor**.

- Als u het toestel via de Bedienpost-knoppen wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:
Klik in het weergavebereik van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Bedienpost-knoppen**.
Selecteer in het contextmenu van de Bedienpost-knop van het gewenste toestel bij **Status wijzigen**, de aanwezigheidsstatus **Op kantoor**.

12 Configuratie

In myAgent kunt u uw wensen naar keuze configureren, bijv. met betrekking tot het proces tijdens een gesprek.

Instellen extra telefoonnummers

Naast uw zakelijke telefoonnummer (toestel) kunt u uw mobiele nummer, twee verschillende externe telefoonnummers en uw privénummer vastleggen. Daarbij kunt u telkens instellen of deze in het interne telefoonboek moet worden weergegeven.

Instellen van het e-mailadres

U kunt uw e-mailadres invoeren, om per e-mail beschikbaar te zijn.

De vereiste voor het gebruik van e-mail is dat de beheerder van uw communicatiesysteem, het verzenden van e-mailberichten heeft ingesteld.

Vastleggen van het XMPP-ID

U kunt uw XMPP-ID invoeren om via XMPP bereikbaar te zijn. XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) is een internetstandaard voor XML-routing en wordt met name voor Instant Messaging gebruikt.

De vereiste voor het gebruik van XMPP is dat de beheerder van uw communicatiesysteem XMPP heeft ingeschakeld.

Mijn foto opslaan

U kunt een foto met een willekeurige bestandsgrootte ter beschikking stellen. Het communicatiesysteem slaat een kopie op die qua lengte en breedte op 200 pixels wordt begrensd.

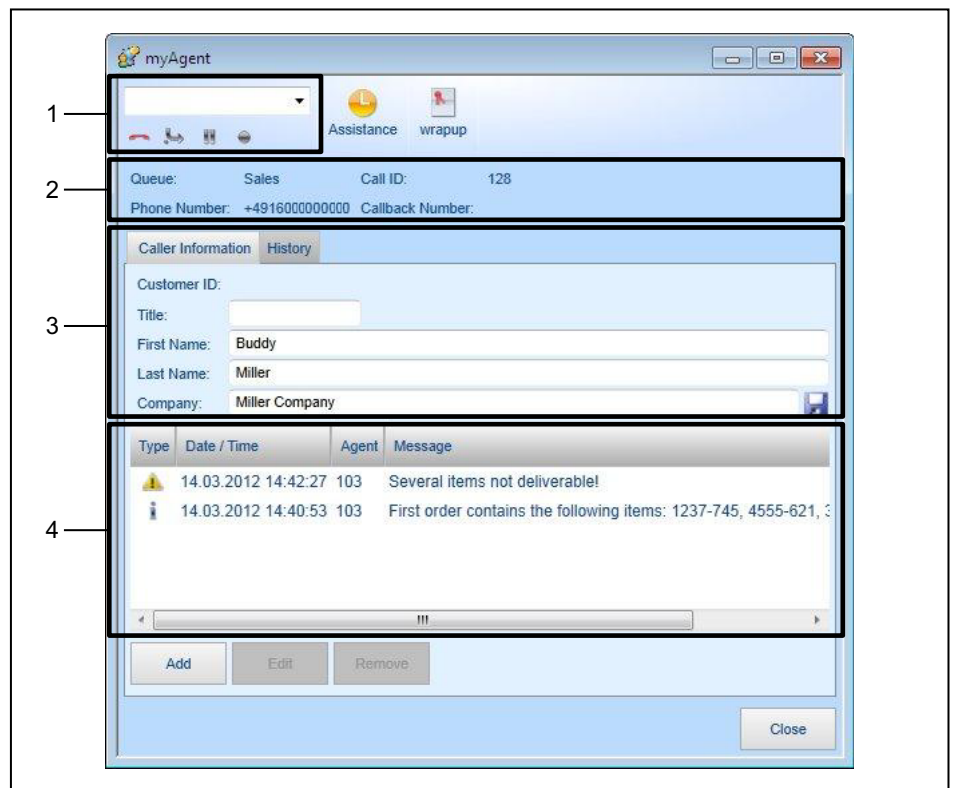
Deze foto wordt bij andere deelnemers weergegeven, als zij in het interne telefoonboek (kolom Toestel) met de muis uw contactgegevens aanwijzen.

Instelling van de werking van de aanwijzer

Door middel van de volgende instelmogelijkheden kunt u de werking van de aanwijzer van myAgent aan uw wensen aanpassen:

- Aanpassen van de weergave van wachtrijen
Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt u selecteren welke wachtrijen wel en welke wachtrijen niet in de lijst met agentkoppelingen moeten worden weergegeven.
- Configuratie van het pop-up venster
U kunt het pop-up venster zo aanpassen dat daarin alleen nog het door u gewenste bereik wordt weergegeven.
Voor de volgende gebieden is een individuele instelling mogelijk:

- **Gespreksbesturing weergeven (1)**
Drop-down menu voor telefoonnummers/invoerveld voor te selecteren telefoonnummers en te zoeken namen
Pictogrammen voor **Beantwoorden, Verbreken, Kiezen, Doorverbinden**, enz.
- **Gespreksoverzicht weergeven (2)**
Weergave van **Wachtrij, Oproep-ID, Telefoonnummer, Nummer voor het terugbellen**
- **Gegevens van de contactpersoon weergeven. (3)**
Weergave van **Klant-ID, Titel, Voornaam, Achternaam, Bedrijf**
- **Historie weergeven (3)**
Weergave van details over alle voorgaande gesprekken van dezelfde beller
- **Opmerkingen van de contactpersoon weergeven (4)**
Weergave van informatie over de actuele beller



Het pictogram **Assistentie** en **Afhandelen** worden altijd weergegeven, onafhankelijk van de geselecteerde instelling.

- Pop-up venster bij acceptatie van een oproep
U kunt kiezen of een pop-up venster bij het accepteren van een inkomende oproep moet worden geopend. Bovendien kunt u instellen of de focus van de invoer op het pop-up venster gericht moet zijn.
- Minimaliseren van myAgent bij het afsluiten van een oproep of gesprek
U kunt kiezen of myAgent na het afsluiten van een gesprek, geminimaliseerd moet worden.

Configuratie

Hoe u de Aanwezigheidsstatus van een toestel op kantoor wijzigen

- Weergave van het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een gesprek
U kunt kiezen of het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een gesprek automatisch op de voorgrond moet worden weergegeven.
- De positie van het pop-up venster voor gemiste oproepen
U kunt kiezen of het pop-up venster voor een gemiste oproep, een gemist fax- of e-mailbericht rechts, boven de taakbalk, of in het midden van het scherm moet worden weergegeven.

Sneltoetsen

Door het gebruik van sneltoetsen kunt u het werken met myAgent versnellen.

- **Globale sneltoetsen**
U kunt de functietoetsen F1-F12 van het toetsenbord van uw Client-computer in combinatie met de toetscombinatie Ctrl+Shift, Ctrl+Alt of Shift+Alt als sneltoetsen voor de volgende functies activeren:
 - **Beantwoorden / Gesprek vrijgeven**
 - **Gesprek doorverbinden**
 - **Pop-up venster weergeven**De voorwaarde is dat de gewenste functietoets of toetscombinatie niet reeds door een andere toepassing wordt gebruikt.
- **Sneltoetsen voor toepassingen**
U kunt de functietoetsen F1-F12 en/of de toetsen van het numerieke deel van het toetsenbord van uw Client-computer met de volgende functies beleggen
 - **Help** (Opvragen van Online-Help)
 - **Instellingen**
 - **Intern telefoonboek**
 - **Oproeplijst**
 - **Zoeken**
 - **Beantwoorden / Gesprek vrijgeven**
 - **In de wachtstand / Uit de wachtstand**
 - **Doorverbinden**
 - **Opnieuw in planning opnemen**
 - **Kiezen**
 - **Opnemen**

WBM

Het WBM is de op het web gebaseerde toepassing voor de administratie en maakt het volgende bijvoorbeeld mogelijk: de configuratie van wachtrijen, de pop-up vensters voor oproepen, het type pauze, evenals de externe offline telefoonboeken. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan het WBM direct vanuit myAgent starten.

Na 30 minuten zonder actie zal automatisch bij de WBM worden afgemeld.

12.1 Hoe u het wachtwoord kunt wijzigen

INFO: U kunt het wachtwoord ook via het telefoonmenu van de voicemail wijzigen.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Persoonlijke gegevens > Mijn persoonlijke gegevens**.
- 3) Klik op **Wachtwoord wijzigen**.
- 4) Voer in het veld **Oude wachtwoord** uw huidige wachtwoord in.

LET OP: Na vijf invoerpogingen van het onjuiste wachtwoord, wordt de toegang tot alle Contact Center Clients en UC Suite Clients geblokkeerd. Alleen de systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft de mogelijkheid de blokkering op te heffen.

- 5) Voer in de velden **Nieuwe wachtwoord** en **Wachtwoord bevestigen** uw nieuwe wachtwoord in, dat minimaal 6 cijfers dient te bevatten.

INFO: Het wachtwoord is voor myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook en Fax Printer en voor telefonische toegang tot uw voicemail geldig.

- 6) Klik op **OK** en aansluitend op **OK**.

12.2 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt wijzigen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Mijn instellingen > Weergave**.
- 3) Selecteer in het drop-down menu **Taal**, de gewenste taal.
- 4) Klik op **OK**.

Volgende stappen

Sluit myAgent en start myAgent opnieuw.

12.3 Hoe u de kleur van de gebruikersinterface kunt wijzigen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Mijn instellingen > Weergave**.
- 3) Selecteer in **Skin** de optie met het gewenste weergavebeeld.
- 4) Klik op **OK**.

Volgende stappen

Sluit myAgent en start myAgent opnieuw.

12.4 Hoe u extra telefoonnummers kunt instellen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Persoonlijke gegevens > Mijn persoonlijke gegevens**.
- 3) Voer in een van de volgende velden **Mobiel nummer**, **Extern nummer 1**, **Extern nummer 2**, **Privénummer** of **Nummer Assistent** een extra toestelnummer in een selecteerbaar formaat of canonieke indeling in.
- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u niet wilt dat **Mobiel telefoonnummer**, **Extern telefoonnummer 1**, **Extern telefoonnummer 2** of **Privé-telefoonnummer** in het interne telefoonboek worden weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Zichtbaar** naast het telefoonnummer.
 - Als u bij **Mobiel nummer**, **Extern nummer 1**, **Extern nummer 2** of **Privénummer** wilt dat deze niet in het interne telefoonboek worden weergegeven, schakelt u het keuzevakje **Zichtbaar** naast het telefoonnummer in.
- 5) Klik op **OK**.

12.5 Hoe u uw e-mailadressen kunt instellen

Vereisten

- De systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft het verzenden van e-mailberichten ingesteld.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Persoonlijke gegevens > Mijn persoonlijke gegevens**.

- 3) Voer in het veld **E-mail** uw e-mailadres in.
- 4) Klik op **OK**.

12.6 Hoe u uw XMPP-ID kunt vastleggen

Vereisten

- De systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft XMPP geactiveerd.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Persoonlijke gegevens > Mijn persoonlijke gegevens**.
- 3) Voer in het veld **XMPP-ID** uw XMPP-alias in, dat is het linker gedeelte (bijv. john.public), uw volledige XMPP-ID in (bijv. john.public@oso.example-domain.com), d.w.z. zonder domeinnaam. De XMPP-alias moet binnen een domein eenduidig zijn.

INFO: Geef uw externe XMPP-communicatiepartners altijd uw volledige XMPP-ID (bijv. xmpp:john.public@oso.example-domain.com), d.w.z. inclusief de domeinnaam. Indien vereist, vraagt u de domeinnaam bij de systeembeheerder van uw communicatiesysteem.

- 4) Klik op **OK**.

12.7 Hoe u Mijn foto kunt opslaan

Vereisten

- U beschikt over een foto in een van de volgende bestandsformaten: BMP, GIF, JPG.

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Persoonlijke gegevens > Mijn foto**.
- 3) Klik op **Selecteren**.
- 4) Selecteer het gewenste bestand en klik op **Openen**.
- 5) Klik op **OK**.

12.8 Hoe u Mijn foto kunt wissen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Persoonlijke gegevens > Mijn foto**.
- 3) Klik op **Wissen**.
- 4) Klik op **OK**.

12.9 Hoe u de weergave van de wachtrijen kunt aanpassen

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Zichtbaarheid van de wachtrij**.
- 3) Plaats een vinkje in het selectievakje van de wachtrijen, die in de lijst met agentkoppelingen moeten worden weergegeven.
- 4) Verwijder het vinkje uit het selectievakje van de wachtrijen, die niet in de lijst met agentkoppelingen moeten worden weergegeven.
- 5) Klik op **OK**.

12.10 Hoe u een pop-up venster kunt instellen

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Pop-up venster Configuratie**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de weergave van het gebied Verbindingsbesturing (pictogrammen voor **Beantwoorden**, **Verbreken**, **Kiezen**, **Doorverbinden**, enz.):
 - Als u wilt dat het gebied Verbindingsbesturing in het pop-up venster wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Verbindingsbesturing weergeven**.
 - Als u wilt dat het gebied Verbindingsbesturing niet in het pop-up venster wordt weergegeven, verwijdt u het vinkje uit het selectievakje voor **Verbindingsbesturing weergeven**.
- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de weergave van het gebied Gespreksoverzicht (**Wachtrij**, **Oproep-ID**, **Telefoonnummer**, **Nummer voor het terugbellen**):

- Als u wilt dat het gebied Gespreksoverzicht in het pop-up venster wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Gespreksoverzicht weergeven**.
 - Als u wilt dat het gebied Gespreksoverzicht niet in het pop-up venster wordt weergegeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Gespreksoverzicht weergeven**.
- 5) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de weergave van het gebied Gegevens van de contactpersoon (**Klant-ID, Titel, Voornaam, Achternaam, Bedrijf**):
- Als u wilt dat het gebied Gegevens van de contactpersoon in het pop-up venster wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Gegevens van de contactpersoon weergeven**.
 - Als u wilt dat het gebied Gegevens van de contactpersoon niet in het pop-up venster wordt weergegeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Gegevens van de contactpersoon weergeven**.
- 6) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de weergave van het gebied Historie (gegevens over alle tot nu toe gevoerde gesprekken door dezelfde beller):
- Als u wilt dat het gebied Historie in het pop-up venster wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Historie weergeven**.
 - Als u wilt dat het gebied Historie niet in het pop-up venster wordt weergegeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Historie weergeven**.
- 7) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de weergave van het gebied Notities over de contactpersoon (gegevens over de huidige beller):
- Als u wilt dat het gebied Notities over de contactpersoon in het pop-up venster wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Notities over de contactpersoon weergeven**.
 - Als u wilt dat het gebied Notities over de contactpersoon niet in het pop-up venster wordt weergegeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Notities over de contactpersoon weergeven**.
- 8) Klik op **OK**.

12.11 Hoe u de weergave van een pop-up venster bij de acceptatie van een oproep kunt activeren of uitschakelen

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Notificaties**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de activering van het pop-up venster:

Configuratie

Hoe u het minimaliseren van myAgent bij het voltooien van een gesprek kunt in- of uitschakelen

- Als u wilt dat een pop-up venster bij het accepteren van een inkomende oproep wordt geopend, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Pop-up venster bij beantwoorden**.
 - Als u wilt dat geen pop-up venster bij het accepteren van een inkomende oproep wordt geopend, verwijdt u het vinkje uit het selectievakje **Pop-up venster bij beantwoorden**.
- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor de focus van de invoer:
- Als u wilt dat de focus van de invoer op het pop-up venster ligt, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Pop-up venster neemt de focus over, indien weergegeven**.
 - Als u wilt dat de focus van de invoer niet op het pop-up venster ligt, verwijdt u het vinkje uit het selectievakje voor **Pop-up venster neemt de focus over, indien weergegeven**.
- 5) Klik op **OK**.

12.12 Hoe u het minimaliseren van myAgent bij het voltooien van een gesprek kunt in- of uitschakelen

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Notificaties**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u wilt dat myAgent na het voltooien van een gesprek wordt geminimaliseerd, plaatst u een vinkje bij het keuzevakje **Minimaliseren na ophangen**.
 - Als u wilt dat myAgent na het voltooien van een gesprek niet wordt geminimaliseerd, verwijdt u het keuzevakje **Minimaliseren na ophangen**.
- 4) Klik op **OK**.

12.13 Hoe u het weergeven van het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een oproep kunt in- of uitschakelen

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Notificaties**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u wilt dat het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een oproep automatisch op de voorgrond wordt weergegeven, plaatst u een

Hoe u de positie van het pop-up-venster voor inkomende oproepen kunt instellen

vinkje in het selectievakje voor **Toepassing van het pop-up venster bij het beëindigen van het gesprek**.

- Als u wilt dat het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een oproep niet automatisch op de voorgrond wordt weergegeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Toepassing van het pop-up venster bij het beëindigen van het gesprek**.

4) Klik op **OK**.

12.14 Hoe u de positie van het pop-up-venster voor inkomende oproepen kunt instellen

INFO: Bij permanent beschikbare agenten wordt het pop-up venster voor een gemiste oproep, fax- of e-mailbericht niet weergegeven.

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Mijn instellingen > Diversen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u een het pop-up venster voor een gemiste oproep of een gemist fax- of e-mailbericht, rechts boven de taakbalk wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Notificatie gemiste oproepen boven het pictogram in de taakbalk weergeven**.
 - Als u een het pop-up venster voor een gemiste oproep of een gemist fax- of e-mailbericht in het midden van het scherm wilt weergeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Notificatie gemiste oproepen boven het pictogram in de taakbalk weergeven**.
- 4) Klik op **OK**.

12.15 Hoe u de keuze via naam invoer kunt in- of uitschakelen.

Stap voor stap

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Diversen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u het selecteren via het invoeren van de naam wilt activeren, plaatst u een vinkje in het selectievakje **Perform Live Search**.
 - Als u het selecteren via het invoeren van de naam wilt uitschakelen, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Perform Live Search**.

- 4) Klik op **OK**.

12.16 Hoe u een algemene sneltoets kunt in- of uitschakelen

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik in de menubalk op **Mijn instellingen > - sneltoets**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u een sneltoets wilt activeren, klikt u in het rechthoekige veld naast de betreffende functie. Druk op de toetscombinaties **Ctrl+Shift**, **Ctrl+Alt** of **Shift+Alt** in combinatie met de toetsen **F1-F12**. Als de ingedrukte toetscombinatie voor myAgent kan worden gebruikt, wordt dit weergegeven. Plaats een vinkje in het daarnaast weergegeven keuzevakje **Actief**.
 - Als u een Sneltoetsen uit wilt schakelen, verwijdert u het vinkje uit het daarnaast weergegeven keuzevakje **Actief**.
- 4) Klik op **OK**.

12.17 Hoe u een sneltoets voor toepassing kunt configureren

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik in de menubalk op **Mijn instellingen > - sneltoets**.

Onder **Toepassing - Sneltoetsen** worden de ter beschikking staande functies, zoals bijvoorbeeld **Help**, **Instellingen**, **Intern telefoonboek** weergegeven.
- 3) Als u een functietoets van een functie wilt voorzien, selecteert u deze in het bij de gewenste functie behorende drop-down menu (kolom **Functietoetsen**).
- 4) Als u een functie wilt toekennen aan een toets van het numerieke deel van het toetsenbord, selecteert u deze in het bij de gewenste functie behorende drop-down menu (kolom **Toetsen voor numerieke toetsenbord**).
- 5) Klik op **OK**.

INFO: Als u per ongeluk een functietoets of een toets van het numerieke deel van het toetsenbord dubbel hebt toegekend, wordt na het opslaan een foutmelding weergegeven, waarna u de invoer kunt corrigeren.

12.18 Hoe u de sneltoetsen voor toepassing kunt resetten

Stap voor stap

- 1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.
- 2) Klik in de menubalk op **Mijn instellingen > - sneltoets**.
- 3) Klik op **Resetten**.
- 4) Klik op **OK**.

12.19 Hoe u de WBM kunt starten

Vereisten

- U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Stap voor stap

- › Klik in de werkbalk op **Admin** .

13 Bijlage

De bijlage informeert over de verschillende autorisatie van Callcenter-agenten, over mogelijke beperkingen bij het gebruik van de systeemfuncties en via de verschillende telefoonnummerformaten. Bovendien zijn gebruiksaanwijzingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en anderen UC Suite-Clients via een UC Suite-gebruikersaccount beschikbaar.

13.1 Autorisatieafhankelijke functies voor agenten

Bij de configuratie van een agent door de beheerder van het communicatiesysteem, worden de rechten van de agent door middel van de keuze van het autorisatieniveau bepaald (Agent, Supervisor of Beheerder). Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder beschikt over uitgebreide autorisaties.

De verschillen tussen de autorisatieniveaus zijn in de volgende tabel samengevat.

myAgent Activiteit	Autorisatieniveau		
	Agent	Supervisor	Beheerder
Agent aan een wachtrij koppelen	–	X	X
Agent naar een andere wachtrij verplaatsen	–	X	X
Agent uit een wachtrij verwijderen	–	X	X
De status van een agent wijzigen	–	X	X
Lijst met agentkoppelingen weergeven	toegewezen wacht-rijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Koppelen van agenten wijzigen	–	X	X
Lijst met Contact-Center-oproepen weergeven	toegewezen wacht-rijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
myAgent bij een alarm automatisch op de voorgrond weergeven	–	X	X
Alarmbeltoon activeren	–	X	X
Wallboard weergeven	toegewezen wacht-rijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Hoe u het schema Service level kunt weergeven	toegewezen wacht-rijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Schema met de gemiddelde tijden weergeven	toegewezen wacht-rijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Oproep naar de eerste positie van een wachtrij verplaatsen	–	X	X
Gesprek opnemen	huidige gesprek	alle oproepen	Alle oproepen

myAgent Activiteit	Autorisatieniveau		
	Agent	Supervisor	Beheerder
Opname van een oproep opslaan als WAV-bestand of als WAV-bestand per e-mail verzenden	–	X	X
Fax als bestand opslaan of via e-mail verzenden	–	X	X
E-mailbericht als EML-bestand opslaan of als EML-bestand per e-mail verzenden	–	X	X
Met een gesprek meeluisteren (per land verschillend)	–	X	X
Opschakelen op een gesprek	–	X	X
Aanvraag voor ondersteuning beantwoorden	–	X	X
Rapportage maken	–	X	X
WBM openen	–	X	X

13.2 Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Suite Clients

Bij een gelijktijdig gebruik van myAgent en andere UC Suite-Clients via een UC Suite gebruikersaccount is een onderlinge beïnvloeding niet uitgesloten.

De term myPortal wordt in deze paragraaf plaatsvervangend gebruikt voor myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, myPortal for Mobile en voor myPortal for OpenStage.

Bijvoorbeeld onderlinge beïnvloeding:

- Het wijzigen van de aanwezigheidsstatus via myPortal
De voorbeelden zijn van toepassing op de standaard instelling **Voicemailberichten** voor alle doorschakelbestemmingen.
 - myAgent: Agent is aangemeld.
myPortal: Het automatisch resetten van de aanwezigheidsstatus op Kantoor is uitgeschakeld.
Een wijziging van de aanwezigheidsstatus via myPortal resulteert in een directe afmelding van de agent uit de wachtrij(en). Na het aanmelden van de agent via myAgent wordt de aanwezigheidsstatus in myPortal weer op **Kantoor** ingesteld.
Een wijziging van de status van de agent via myAgent (bijv. **Pauze**) wordt door myPortal geregistreerd, met uitzondering van **Aanmelden**, **Afmelden** en **Afhandelen**.

- myAgent: Agent is aangemeld.
myPortal: Het automatisch resetten van de aanwezigheidsstatus naar Kantoor is ingeschakeld.
Wijzig de agent zijn status via myAgent in **Pauze**, dan is hij na het verstrijken van de pauzetijd automatisch weer beschikbaar.
Een wijziging van de aanwezigheidsstatus via myPortal in **Pauze** resulteert in een directe afmelding van de agent uit de wachtrij(en).
- myAgent: Agent is aangemeld.
Een wijziging van de aanwezigheidsstatus via myPortal in **Niet storen** resulteert in een directe afmelding van de agent uit de wachtrij(en).
- Uitgaande gesprekken via myPortal
De aanwezigheidsstatus van het toestel is via myAgent zichtbaar.
De oproepen worden uitsluitend in het logboek van myPortal weergegeven.
Een overname in de statistiek van het Contact Center volgt niet, omdat het geen Contact Center gesprekken betreft.
- Inkomende oproepen naar de het toestelnummer van de Agent
De aanwezigheidsstatus van het toestel is via myAgent zichtbaar.
De oproepen worden uitsluitend in het logboek van myPortal weergegeven.
Een overname in de statistiek van het Contact Center volgt niet, omdat het geen Contact Center gesprekken betreft.
- Gesprek opnemen
Het opnemen van gesprekken via myPortal wordt niet door myAgent geregistreerd, myAgent biedt deze functie ook aan als de opname van een gesprek al via myPortal wordt gerealiseerd.

13.3 Opmerkingen over de inzet van DECT-toestellen

DECT-toestellen kunnen als toestellen voor Contact Center-agenten worden ingezet. Rekening dient te worden gehouden met de verschillen in de bedieningsprocedure ten opzichte van die van traditionele vaste telefonie.

Vereisten voor de inzet van DECT-toestellen

- Uitsluitend de huidige voor het gebruik met HiPath Cordless Office en OpenScape Business Cordless vrijgegeven DECT-toestellen mogen worden gebruikt.
- Het gebied waarin Contact Center-agenten werkt, dient een probleemloos bereik te hebben.
- Het aantal basisstations dient zo bemeten te zijn, dat voldoende B-kanalen voor de DECT-toestellen van de Contact Center-agenten ter beschikking staan.
- Een Contact Center-agent dient, indien mogelijk, het bereik niet te verlaten als de agent aan een wachtrij van het Contact Center is aangemeld.

Verschillen bij de bedieningsprocedure ten opzichte van de traditionele vaste telefonie

- Het aanmelden bij een wachtrij van het Contact Center is uitsluitend via myAgent mogelijk.
- In het display van een DECT-toestel worden geen meldingen weergegeven, zoals bijvoorbeeld **Beschikbaar** of **Pauze**.
- De besturing van een DECT-toestel via myAgent (bijvoorbeeld via **Telefonie** in het hoofdvenster van myAgent of via het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep) is niet mogelijk.
- Het beantwoorden van een inkomende oproep is uitsluitend mogelijk via het DECT-toestel.
- Een uitgaand gesprek dient via het DECT-toestel geïnitieerd te worden.

Bij de inzet van DECT-toestellen dient rekening gehouden te worden met:

- Zoektijd
Bij een inkomende oproep kan de tijd tot het vinden van het DECT-toestel meerdere seconden (in het meest ongunstige geval tot 20 seconden) bedragen, voordat een oproep op het DECT-toestel wordt gesignaleerd. Tijdens de zoektijd hoort de beller de beltoon.
Het Contact Center beziet deze tijd als de tijd tot het beantwoorden van de oproep. De werkelijke tijd tot het beantwoorden van een oproep door een Contact Center-agent is daardoor opgebouwd uit de zoektijd en de signalerings-tijd.
Als een Contact Center-agent met zijn DECT-toestel het bereik verlaat, kunnen langere zoektijden ontstaan.
- DECT-toestel niet vindbaar
Als voor een Contact Center-oproep de ingestelde tijd tot het beantwoorden van de oproep door de agent wordt overschreden (Contact Center-agent is bijv. buiten bereik), wordt de agent automatisch bij de wachtrij(en) afgemeld. Het opnieuw aanmelden is uitsluitend via myAgent mogelijk.

13.4 Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties

Als het Callcenter wordt gebruikt, kan voor agenten een beperking van het gebruik van de systeemfuncties optreden.

De volgende genoemde systeemfuncties staan niet voor agenten ter beschikking of slechts met beperkingen. Deze faciliteiten zijn echter voor een agent niet dwingend noodzakelijk, omdat de toewijzing van oproepen automatisch door het Callcenter wordt gerealiseerd. De toewijzing is afhankelijk van de ingestelde regels en de beschikbaarheid van de agent.

- Geblokkeerde functies
Zodra een toestel van het communicatiesysteem als agent wordt ingesteld, zijn de volgende functies niet meer beschikbaar.
 - Tweede oproep
 - Aankloppen aan

- Opschakelen naar een gesprek van een agent (uitzondering: agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder)
- Groepsoproep
- Niet storen (voor aangemelde agenten)
- Functies met effecten op de oproep-routing
De volgende functies kunnen tot een verandering van de oproep-routing in het Callcenter leiden en dienen daarom niet door agenten uitgevoerd te worden.
 - Oproepomleiding
Activeert een aangemelde agent een oproepomleiding, dan volgt een afmelding.
De functie Oproepomleiding wordt uitgeschakeld zodra een agent zich bij de wachtrij aanmeldt.
 - Niet storen
Activeert een aangemelde agent de functie Niet storen via een UC Suite-Client, dan volgt een afmelding.
De functie Niet storen wordt uitgeschakeld zodra een agent zich bij de wachtrij aanmeldt.
 - Relocate
Door het verplaatsen van een telefoon (Relocate) wordt de logische toewijzing van de telefoonnummers veranderd. De toekenning van het nieuwe telefoonnummer wordt pas na het opnieuw opstarten (Restart) van het Callcenter doorgegeven.
 - Groepen
Agenten mogen geen lid zijn van een groep (groepsoproep, groepsschakeling) of MULAP. Deze beperking is ook van toepassing op agenten die gekoppeld zijn aan door MULAP ondersteunde systeemfuncties "Teamschakeling (Team-Groep)", "Chef/Secretaresse (Top-Groep)" en "Mobility Entry".

13.5 Telefoonnummerformaten

Voor de invoer van telefoonnummers bestaan verschillende formaten.

Formaat	Omschrijving	Voorbeeld
canoniek	Startend met + en bevat altijd het landnummer, kengetal en het complete telefoonnummer. Spaties en speciale tekens + () / - : ; zijn toegestaan.	+49 (89) 7007-98765
selecteerbaar	Op de manier zoals u met de systeemtelefoon op kantoor een telefoonnummer selecteert, altijd met voorafgaand nummer.	• 321 (intern) • 0700798765 (lokaal) • 0089700798765 (interlokaal) • 0004989700798765 (internationaal)

INFO: Gebruik waar mogelijk altijd de canonieke indeling voor telefoonnummers. Op deze manier is een telefoonnummer in elke situatie volledig en uniek en ook in een netwerk consistent.

Bij een handmatige keuze (selecteerbaar formaat) van een extern telefoonnummer moet het voorafgaande nummer of kengetal ook altijd worden ingevoerd. Ook bij een handmatige invoer van het bestemmingsnummer (selecteerbaar formaat) voor de CallMe-service (UC Suite) in UC Clients, moet het kengetal worden ingevoerd.

Bij de keuze van een extern telefoonnummer in selecteerbaar formaat vanuit een telefoonboek (zoals bij het met bepaalde UC Clients bellen via de computer en via Clipboard), voegt het communicatiesysteem het kengetal automatisch toe (richting 1). Het automatisch toevoegen van het kengetal wordt ook gerealiseerd als het bestemmingsnummer voor de CallMe-service (UC Suite) een telefoonnummer met individuele persoonlijke gegevens wordt geselecteerd (**Mobiel nummer, Privénummer**, enz.).

INFO: Bij het via CSTA binnen de VS bellen naar een telefoonnummer in een canonieke indeling, wordt het telefoonnummer naar een selecteerbare indeling geconverteerd.

Verwante onderwerpen

- [Hoe u handmatig een gesprek kunt starten](#)

Trefwoordenregister

A

Aanwezigheidsstatus 76
 van een toestel wijzigen 77, 78
Afhandelen van de oproep 20
Afhandelen van een e-mailbericht 23
Afhandelen van een faxbericht 23
Afhandeling voor e-mailbericht
 reden weergeven 27
Afhandeling voor faxbericht
 reden weergeven 27
Afhandelingstijd 28
 afsluiten 29
 verlengen 28
Agent 92
 door Supervisor/Beheerder bij de wachtrij
 aanmelden 54
 door Supervisor/Beheerder bij de wachtrij
 afmelden 54
 een wachtrij toewijzen 50
 naar een andere wachtrij verplaatsen 52
 Status door Supervisor/Beheerder wijzi-
 gen 54
 uit een wachtrij verwijderen 53
Agent terugbellen 29
 Terugbellen afsluiten 29
 Terugbellen nogmaals inplannen 30
 Terugbellen uitvoeren 29
Agentfuncties
 Autorisatieniveau Agent 17
 Autorisatieniveau Supervisor/Beheerder
 46
Agentkoppeling 46
 weergave van de lijst aanpassen 50
 weergave van de wachtrij aanpassen 86
Agentstatus 47
Alarm 60
Alarmbeltoon
 in- of uitschakelen 61
Alarmmelding 60
Assistentie door Supervisor/Beheerder 30, 55

Aanvraag beantwoorden 59

aanvragen 31

Attendant-knoppen

 Toestel verwijderen 69

Automatische updates 15

 uitvoeren 15

Autorisatieniveau 92

B

Bedienpost-knoppen 67

 automatisch 68

 sorteren 67

 tabblad toevoegen 69

 tabblad wissen 69

 Toestel koppelen 68

 volgorde van de tabbladen wijzigen 69

 weergeven 67

Beheerder 92

Belfuncties 32

Beperkingen bij het gebruik van systeemfunc-
ties 95

Berichtsjablonen 71

Bewaking van gesprekken 55

Bewerken van e-mailberichten 23

Bewerken van faxberichten 23

C

Canonieke indeling telefoonnummer 96

Contact Center

 inzet van DECT-toestellen 94

Contactgegevens over de beller 19

 toevoegen 21

Contactpersoon 64

D

Doorverbindmethode 32

 instellen 35

E

Eerste stappen 16

E-mail

 afsluiten 26

 beantwoorden 25

 opnieuw ter behandeling voorleggen 26

- E-mailbericht
 - als EML-bestand opslaan 57
 - per e-mail verzenden 58
- E-mailberichten
 - beantwoorden 25
- E-mailberichten-Historie 39
 - van de huidige afzender weergeven 27
 - van een afzender uit de oproeplijst kunt weergeven 41
- Extern offline telefoonboek (LDAP) 63
- Extern telefoonboek 63
- F
- Fax
 - afsluiten 25
 - beantwoorden 25
 - opslaan 57
- Faxbericht
 - beantwoorden 25
 - opnieuw ter behandeling voorleggen 26
 - per e-mail verzenden 57
- Faxberichten-Historie 39
 - een afzender uit de oproeplijst weergeven 41
 - van de huidige afzender weergeven 26
- Functies voor agenten 17
- Functietoets 82
- G
- Gebruikersinterface
 - kleur wijzigen 84
 - onderdelen 8
 - Skin wijzigen 84
 - taal selecteren 16, 83
- Gegevens van de beller
 - toevoegen 21
 - wijzigen 21
 - wissen 61
- Gegevensbescherming 71
- Gemiddelde tijden 44
 - weergeven 45
- Gesprek
 - in de wachtstand plaatsen 32
- Gespreksafhandeling 19
- Gesprekshistorie 39
 - van de beller vanuit de oproeplijst weerge-
ven 41
- van de huidige beller weergeven 22
- H
- Hoe u de oproep kunt afhandelen
 - reden weergeven 22
- I
- Informatie over de beller 19
- Instant Message 66
 - verzenden 66
- Instant Messaging 66
 - Instant Message verzenden 66
- Instellingen 80
- Interne telefoonboek 63
- K
- Koppelen van agenten
 - wijzigen 51
- L
- LDAP-telefoonboek 63
- Lijst met agentkoppelingen 47, 50
- Lijst van Contact-Center-oproepen 18
- M
- Meeluisteren 54, 58
- myAgent 8
 - deinstalleren 14
 - installeren 12
 - starten 13
- O
- Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Clients 93
- Opname 30, 54
 - een oproep als WAV-bestand opslaan 56
 - een oproep per e-mail verzenden 56
 - een oproep vanuit een oproeplijst beluiste-
ren 42
- Oproep
 - afsluiten 22
 - beantwoorden 21
 - meeluisteren 54, 58
 - naar agent doorverbinden 35
 - naar toestel doorverbinden 32, 36, 37
 - naar wachtrij doorverbinden 32, 36
 - opnemen (als agent) 30, 31
 - opnemen (als Supervisor/Beheerder) 54,
55

- opschakelen 55, 58
- positie in de wachtrij wijzigen 55, 59
- van agenten overnemen 37, 38
- Oproeplijst 38
 - weergeven 40
- Opschakelen 55, 58
- P
- Pauze 42
 - beëindigen 43
 - beginnen 42
- Pop-up venster 80
 - instellen 86
 - Positie vastleggen 89
 - voor faxberichten 24
- Pop-up vensters
 - voor e-mailberichten 24
- Pop-up-venster
 - voor oproepen 20
- R
- Rapportage 71
 - maken 75
- S
- Selecteerbaar telefoonnummerformaat 96
- Serviceniveau 44
 - weergeven 44
- Sneltoets 82
 - configureren 90
 - in- of uitschakelen 90
 - resetten 91
- Statistische gegevens 17
- Supervisor 92
- T
- Telefoonboek 63
 - sorteren 65
 - zoeken 64
- Telefoonnummer notaties 96
- Toets van het numerieke deel van het toetsenbord 82
- W
- Wachtrij 17
 - aanmelden 16, 17
 - afmelden 17
 - agent toewijzen 50
 - agent verplaatsen 52
- bewaken 60
- positie van een oproep wijzigen 55, 59
- Weergave aanpassen 86
- Wachtrijdetails 43
 - weergeven 44
- Wachtwoord wijzigen 83
- Wallboard 43
 - weergeven 44
- WBM 82
 - starten 91
- Weergaverichtlijnen 7
- Werking van de aanwijzer 80
- Z
- Zoeken 63