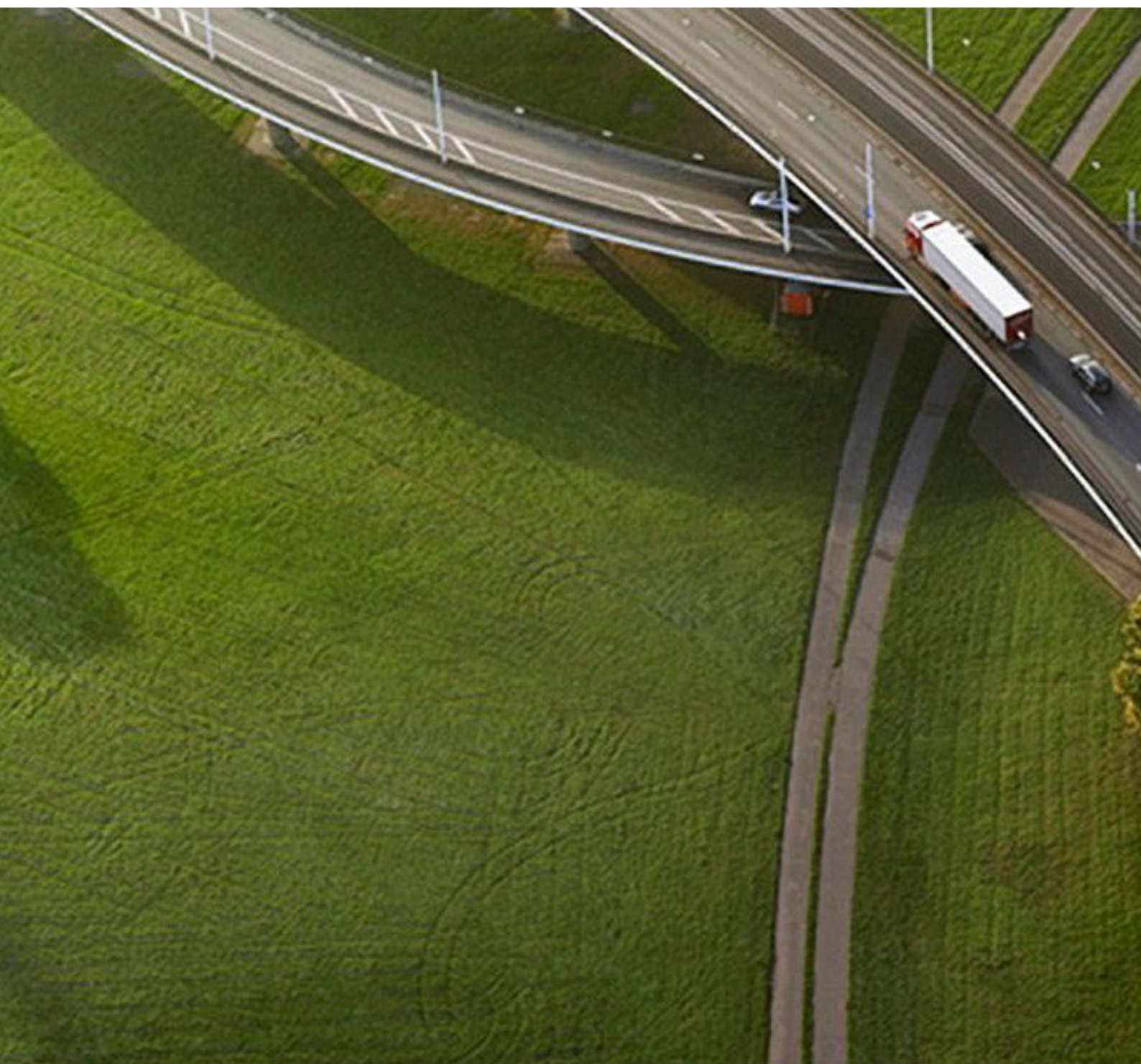




myAgent

Gebruikershandleiding

A31003-P3030-U101-01-5419

Provide feedback to further optimize this document to edoku@atos.net

As reseller please address further presales related questions to the responsible presales organization at Unify or at your distributor. For specific technical inquiries you may use the support knowledgebase, raise - if a software support contract is in place - a ticket via our partner portal or contact your distributor.

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 Software and Solutions GmbH & Co. KG 17/09/2020

Alle rechten voorbehouden.

Referentienummer: A31003-P3030-U101-01-5419

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 Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle overige merk-, product- en servicenamen zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars.

Inhoudsopgave

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 Installeren myAgent.....	12
3.2 Hoe u myAgent kunt starten.....	13
3.3 Hoe u myAgent kunt deinstalleren.....	14
3.4 Automatische updates.....	14
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.....	21
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.....	24
5.4.2 Hoe u een e-mailbericht kunt beantwoorden.....	24
5.4.3 Hoe u een faxbericht kunt beantwoorden.....	24
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.....	25
5.4.7 Hoe u een faxbericht opnieuw ter behandeling kunt voorleggen.....	25
5.4.8 Hoe u een e-mailbericht opnieuw ter behandeling kunt voorleggen.....	25
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.....	26
5.4.11 Hoe u een reden voor het afhandelen van een faxbericht kunt weergeven.....	26
5.4.12 Hoe u de reden voor de afhandeling van een e-mailbericht kunt weergeven.....	27
5.4.13 Hoe u een e-mail namens de wachtrij kunt verzenden.....	27
5.5 Afhandelingstijd.....	27
5.5.1 Hoe u de afhandelingstijd kunt verlengen.....	28
5.5.2 Hoe u de afhandeltijd kunt afsluiten.....	28
5.6 Agent terugbellen.....	28
5.6.1 Hoe u de functie Terugbellen kunt uitvoeren.....	28

5.6.2 Hoe u de functie Terugbellen kunt afsluiten.....	29
5.6.3 Hoe u de functie Terugbellen nogmaals kunt inplannen.....	29
5.7 Opname van gesprekken, assistentie.....	29
5.7.1 Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Agent kunt opnemen.....	30
5.7.2 Hoe u assistentie door middel van agenten met de autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opvragen.....	30
5.8 Belfuncties.....	31
5.8.1 Hoe u handmatig een gesprek kunt starten.....	32
5.8.2 Hoe u via de oproeplijst kunt bellen.....	32
5.8.3 Hoe u vanuit een intern telefoonboek kunt bellen.....	32
5.8.4 Hoe u via de knop Bedienpost een verbinding kunt opbouwen.....	33
5.8.5 Hoe u een gesprek in de wachtstand kunt plaatsen.....	33
5.8.6 Hoe u een doorverbindingmethode kunt instellen.....	33
5.8.7 Hoe u een gesprek kunt doorverbinden.....	34
5.8.8 Hoe u een oproep naar de wachtrij kunt doorverbinden.....	34
5.8.9 Hoe u een oproep naar een toestel kunt doorverbinden.....	35
5.8.10 Hoe u met de Bedienpost-knop een oproep kunt doorverbinden.....	35
5.8.11 Hoe u een oproep kunt overnemen.....	36
5.8.12 Hoe u een oproep met de Bedienpost-knop kunt overnemen.....	36
5.9 Oproeplijst.....	36
5.9.1 Hoe u de oproeplijst kunt weergeven.....	38
5.9.2 Hoe u de historie van een beller vanuit de oproeplijst kunt weergeven.....	39
5.9.3 Hoe u de historie van een afzender van een faxbericht via de oproeplijst kunt weergeven.....	39
5.9.4 Hoe u de historie van de afzender van een e-mailbericht uit de oproeplijst kunt weergeven.....	39
5.9.5 Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren.....	40
5.10 Pauze.....	40
5.10.1 Hoe u met een Pauze beginnen kunt instellen.....	40
5.10.2 Hoe u de Pauze kunt beëindigen.....	40
5.11 Weergave van de wachtrijdetails.....	41
5.11.1 Hoe u de wachtrijdetails (Wallboard) kunt weergeven.....	44
5.12 Serviceniveau.....	44
5.12.1 Hoe u het schema Serviceniveau kunt weergeven.....	45
5.13 Gemiddelde tijden.....	45
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.....	49
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.....	53
6.2 Bewaking van gesprekken, assistentie.....	53
6.2.1 Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opnemen.....	54
6.2.2 Hoe u de opname van een gesprek kunt opslaan als WAV-bestand.....	55
6.2.3 Hoe u de opname van een gesprek per e-mail kunt verzenden.....	55
6.2.4 Hoe u een faxbericht kunt opslaan.....	55
6.2.5 Hoe u een fax per e-mail kunt verzenden.....	56
6.2.6 Hoe u een e-mailbericht als EML-bestand kunt opslaan.....	56
6.2.7 Hoe u een e-mailbericht per e-mail kunt verzenden.....	56
6.2.8 Hoe u met een gesprek kunt meeluisteren (per land verschillend).....	57
6.2.9 Hoe u bij een gesprek kunt opschakelen.....	57
6.2.10 Hoe u de positie van een oproep in een wachtrij kunt wijzigen.....	57
6.2.11 Hoe u een aanvraag voor assistentie kunt beantwoorden.....	58
6.3 Bewaking van wachtrijen.....	58

6.3.1 Hoe u myAgent bij alarm automatisch op de voorgrond kunt in- of uitschakelen.....	59
6.3.2 Hoe u de alarmbeltoon kunt in- of uitschakelen.....	59
6.4 Overige functies.....	60
6.4.1 Hoe u informatie over de beller kunt verwijderen.....	60
7 Telefoonboeken.....	61
7.1 Hoe u in telefoonboeken kunt zoeken.....	63
7.2 Hoe u het interne telefoonboek kunt sorteren.....	64
8 Instant Messaging.....	65
8.1 Hoe u een Instant Message kunt verzenden.....	65
9 Attendant-knoppen.....	66
9.1 Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven.....	66
9.2 Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt sorteren.....	66
9.3 Hoe u de Bedienpost-knoppen automatisch kunt beleggen.....	66
9.4 Hoe u een Bedienpost-knop aan een toestel kunt toewijzen.....	67
9.5 Hoe u een toestel van de knop Bedienpost kunt verwijderen.....	67
9.6 Hoe u met de Bedienpost-knoppen een tabblad kunt toevoegen.....	68
9.7 Hoe u een tabblad met de Bedienpost-knop kunt wissen.....	68
9.8 Hoe u de volgorde van de tabbladen voor de Bedienpost-knoppen kunt wijzigen.....	68
10 Rapportages.....	69
10.1 Hoe u een rapportage kunt maken.....	73
11 Aanwezigheidsstatus.....	75
11.1 Hoe u de aanwezigheidsstatus op kantoor van een toestel kunt wijzigen.....	76
11.2 Hoe u de Aanwezigheidsstatus van een toestel op kantoor wijzigen.....	77
12 Configuratie.....	79
12.1 Hoe u de wachtwoord kunt wijzigen.....	82
12.2 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt wijzigen.....	82
12.3 Hoe u de kleur van de gebruikersinterface kunt wijzigen.....	83
12.4 Hoe u extra telefoonnummers kunt instellen.....	83
12.5 Hoe u uw e-mailadressen kunt instellen.....	83
12.6 Hoe u uw XMPP-ID kunt vastleggen.....	84
12.7 Hoe u Mijn foto kunt opslaan.....	84
12.8 Hoe u Mijn foto kunt wissen.....	84
12.9 Hoe u de weergave van de wachtrijen kunt aanpassen.....	85
12.10 Hoe u een pop-up venster kunt instellen.....	85
12.11 Hoe u de weergave van een pop-up venster bij de acceptatie van een oproep kunt activeren of uitschakelen.....	86
12.12 Hoe u het minimaliseren van myAgent bij het voltooien van een gesprek kunt in- of uitschakelen.....	87
12.13 Hoe u het weergeven van het hoofdvenster van myAgent na het afsluiten van een oproep kunt in- of uitschakelen.....	87
12.14 Hoe u de positie van het pop-up-venster voor inkomende oproepen kunt instellen.....	87
12.15 Hoe u de keuze via naam invoer kunt in- of uitschakelen.....	88
12.16 Hoe u een algemene sneltoets kunt in- of uitschakelen.....	88
12.17 Hoe u een sneltoets voor toepassing kunt configureren.....	88
12.18 Hoe u de sneltoetsen voor toepassing kunt resetten.....	89
12.19 Hoe u de WBM kunt starten.....	89
13 Bijlage.....	90
13.1 Autorisatieafhankelijke functies voor agenten.....	90
13.2 Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Suite Clients.....	91
13.3 Opmerkingen over de inzet van DECT-toestellen.....	92
13.4 Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties.....	93
13.5 Telefoonnummerformaten.....	94

13.6 Weergave van systeembeperkingen.....	95
---	----

Trefwoordenregister.....	97
---------------------------------	-----------

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 wachtrijdetails</i> .
Aanwijzing	Omschrijft de toepassingen gebaseerd op de te nemen actie – "Hoe" – en vereist voorkennis van de bijbehorende concepten.	met werkwoord, bijv. <i>Wachtrijdetails weergeven</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
Speciale aandacht	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:

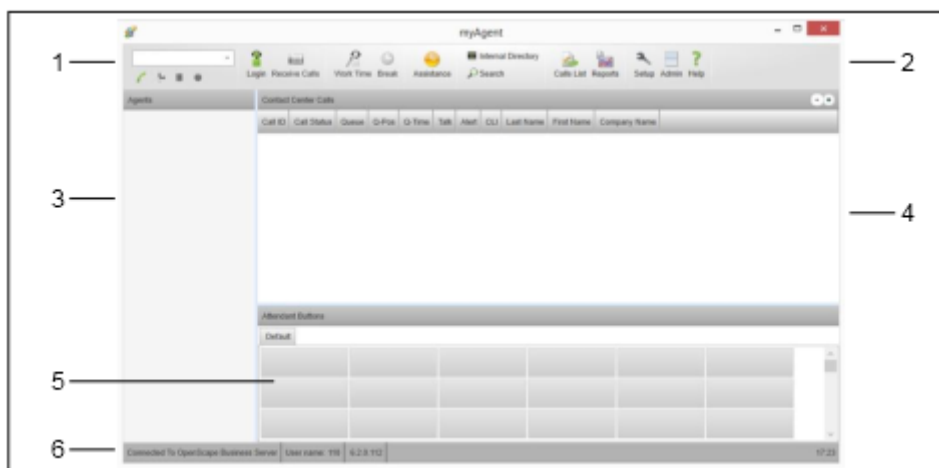
- Bewerking van
 - Gesprek verbinden
 - Faxen
 - E-mailberichten
- Terugbelfunctie voor agenten
- Weergave en wijziging van de agentenstatus
- Weergave en wijziging van de aanwezigheidsstatus van de interne toestellen van het communicatiesysteem
- Weergave van de wachtrijen in realtime
- Opname van gesprekken, als dit in het communicatiesysteem werd geactiveerd
- Verzoek om assistentie door
 - Met een gesprek meeluisteren (per land verschillend)
 - 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](#) op pagina 90).

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 keuzelijst met telefoonnummers die voor het terugbellen wordt gebruikt, wordt voor het terugbellen van een contactpersoon als optie weergegeven.
 - de volgende pictogrammen:

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

- Werkbalk (2) met de pictogrammen:

Pictogram	Functie
 	– Aanmelden – Afmelden
	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 informatie 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](#) op pagina 19

[Belfuncties](#) op pagina 31

[Attendant-knoppen](#) op pagina 66

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.

Opmerking:

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 Installeren myAgent

Prerequisites

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

NOTICE: Zorg ervoor dat u eerst de aantekeningen leest in het bestand `ReadMe first`.

Step by Step

- 1) Voer het installatiebestand `CommunicationsClients.exe` uit.
- 2) Indien het venster **Gebruikersaccountbesturing** met het bericht `Een niet geïdentificeerd programma tracht toegang tot uw computer te krijgen` verschijnt, klik dan op **Toestaan**.
- 3) Voer het IP-adres in dat is geleverd door uw beheerder en klik op **Volgende**.
- 4) Na validatie van het IP-adres controleert het installatieprogramma of .NET 4.5 beschikbaar is en wordt dit geïnstalleerd als dat niet het geval is.
- 5) Klik op **myAgent** om het te markeren voor installatie.

Door op een toepassing te klikken wordt een aantal acties doorlopen:

Pictogram	Functie
	Installeren
	Repareren
	Verwijderen

- 6) Wijzig desgewenst de installatiemap in het veld **Installeren naar:**.
- 7) Klik op **Installeren**.
- 8) Daarna volgt u de aanwijzingen van het installatieprogramma op.

Related tasks

[Hoe u myAgent kunt starten](#) on page 13

[Hoe u myAgent kunt deinstalleren](#) on page 14

3.2 Hoe u myAgent kunt starten

Voordat u begint

myAgent is op uw computer geïnstalleerd.

U bent in het communicatiesysteem als Agent ingesteld.

Procedure

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myAgent**. Aan-
sluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** uw gebruikersnaam in. Dat is normalerwij-
ze 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 wacht-
woord in. Het standaard wachtwoord voor de eerste aanmelding is 1234.
Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem,
contact opnemen.

Opmerking: Na vijf invoerpogingen van het onjuiste wacht-
woord, wordt de toegang tot alle Contact Center Clients en
UC Suite Clients geblokkeerd. Alleen de systeembeheerder
van uw communicatiesysteem heeft de mogelijkheid de blok-
kering op te heffen.

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

Opmerking: Gebruik de automatische aanmelding alleen
als u kunt uitsluiten dat andere personen toegang tot uw Win-
dows-gebruikersaccount hebben. Anders kunnen anderen
bijv. toegang tot uw voicemail of faxberichten krijgen of uw te-
lefoonnummer op uw kosten naar betaalde externe bestem-
mingen omleiden.

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

Tip: 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 fo-
r Outlook of via het telefoonmenu van de voicemail hebt uit-
gevoerd.

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 be-
vestigen** 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 taken

[Installeren myAgent](#) op pagina 12

[Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden](#) op pagina 17

3.3 Hoe u myAgent kunt deinstalleren

Procedure

1) Sluiten myAgent.

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

2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Dubbelklik in **Configuratiescherm** op **Software**.
Klik op de optie **CommunicationsClients** en aansluitend op **Wijzigen**.
- Dubbelklik in **Configuratiescherm** 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 taken

[Installeren myAgent](#) op pagina 12

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

Voordat u begint

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: [...].

Procedure

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](#) op pagina 79.

4.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren

Procedure

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

Volgende stappen

Sluit myAgent en start myAgent opnieuw.

4.2 Hoe u bij een wachtrij kunt aanmelden

Procedure

- 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**.

Opmerking: 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 Funcities voor agenten met het autorisatieniveau Agent

De myAgent Callcenter Client biedt vele funcities 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

Procedure

- 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 taken

[Hoe u myAgent kunt starten](#) op pagina 13

5.1.2 Hoe u zich bij een wachtrij afmelden

Procedure

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.

Opmerking: 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 wachtlijnen. 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
- **CLI**
 - Voor een gesprek: bij het contactcentrum inkomende oproepen worden gekoppeld aan de verschillende systeemtelefoonboeken
 - Voor een fax of e-mail: bij het contactcentrum inkomende e-mailberichten worden gekoppeld aan de verschillende systeemtelefoonboeken
- **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 bekijken:

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 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 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](#) op pagina 8

[Belfuncties](#) op pagina 31

5.3.1 Hoe u een oproep kunt beantwoorden

Procedure

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

Procedure

- 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

Procedure

- 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

Procedure

- 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

Procedure

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

5.3.6 Hoe u een gesprek kunt afsluiten

Procedure

- 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 afhandelings-tijd kunt weergeven](#) op pagina 22.
- 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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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

Procedure

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

Procedure

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

Procedure

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

5.4.3 Hoe u een faxbericht kunt beantwoorden

Procedure

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

5.4.4 Hoe u een e-mailbericht kunt beantwoorden

Procedure

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

5.4.5 Hoe u een faxbericht kunt afsluiten

Voordat u begint

U hebt de bewerking van het faxbericht afgesloten.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U hebt de bewerking van het e-mailbericht afgesloten.

Procedure

- 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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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

Procedure

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

Procedure

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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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**.

5.4.13 Hoe u een e-mail namens de wachtrij kunt verzenden

Voordat u begint

Een **retouradres** moet in de Instellingen voor de Wachtrij worden ingevoerd.

Procedure

- 1) Klik in het hoofdvenster van myAgent op **Agenten**.
- 2) Klik met de rechter muisknop op de wachtrij in myAgent en klik op E-mail verzenden. Het systeem zal een nieuwe e-mail weergeven die gereed is om opgesteld te worden en door de gebruiker verzonden te worden.

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 meer-

voudig. 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

Procedure

Klik in de werkbalk op **Afhandelen**.

Opmerking: 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

Procedure

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

Voordat u begint

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

Procedure

Klik op **Kiezen** en aansluitend op **Kiezen**.

5.6.2 Hoe u de functie Terugbellen kunt afsluiten

Voordat u begint

U hebt de beller teruggebeld en hem/haar bereikt.

Procedure

- 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 afhandelings-tijd kunt weergeven](#) op pagina 22.
- 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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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

Voordat u begint

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

Procedure

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 taken

[Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren](#) op pagina 40

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

Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoordt.

Procedure

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**.

Opmerking: 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 Telefontie 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](#) op pagina 8

[Gespreksafhandeling](#) op pagina 19

[Oproeplijst](#) op pagina 36

5.8.1 Hoe u handmatig een gesprek kunt starten

Procedure

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](#) op pagina 94

5.8.2 Hoe u via de oproeplijst kunt bellen

Voordat u begint

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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 taken

[Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38

5.8.3 Hoe u vanuit een intern telefoonboek kunt bellen

Procedure

- 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

Voordat u begint

De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#) op pagina 66.

Procedure

Klik op de betreffende knop **Bedienpost**.

Verwante onderwerpen

[Attendant-knoppen](#) op pagina 66

5.8.5 Hoe u een gesprek in de wachtstand kunt plaatsen

Procedure

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

Procedure

1) Klik op **Instellingen**.

2) Klik op **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 gesprek kunt doorverbinden

Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoordt.

Procedure

- 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**.

Resultaten

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

Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoordt.

Procedure

- 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**.

Resultaten

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

5.8.9 Hoe u een oproep naar een toestel kunt doorverbinden

Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoordt.

Procedure

- 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**.

Tip:

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

Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoordt.

De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#) op pagina 66.

Procedure

- 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**.

Tip:

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

Verwante onderwerpen

[Attendant-knoppen](#) op pagina 66

5.8.11 Hoe u een oproep kunt overnemen

Procedure

- 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 wordt gesignaleerd, 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

Voordat u begint

De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#) op pagina 66.

De oproep wordt bij een agent gesignaleerd, waaraan u een Bedienpost-knop hebt toegewezen.

Procedure

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](#) op pagina 66

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

Pictogram	Type gesprek
	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](#) op pagina 31

5.9.1 Hoe u de oproeplijst kunt weergeven

Procedure

- 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 voltooidde 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 taken

[Hoe u via de oproeplijst kunt bellen](#) op pagina 32

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

Voordat u begint

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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 taken

[Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Agent kunt opnemen](#) op pagina 30

[Hoe u een oproep als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunt opnemen](#) op pagina 54

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

Procedure

- 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

Procedure

Klik in de werkbalk op **Beschikbaar**.

5.11 Weergave van de wachtrijdetails

Statistische gegevens over wachtrijen worden gepresenteerd in het **wallboard** en het **visueel wallboard**.

Wallboard

Het wallboard bevat een tabel met statistische gegevens over wachtrijen in real-time voor de huidige periode van 24 uur. 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 u de lengte van alle wachtrijen evenals de totale lengte. De volgende waarden worden weergegeven:

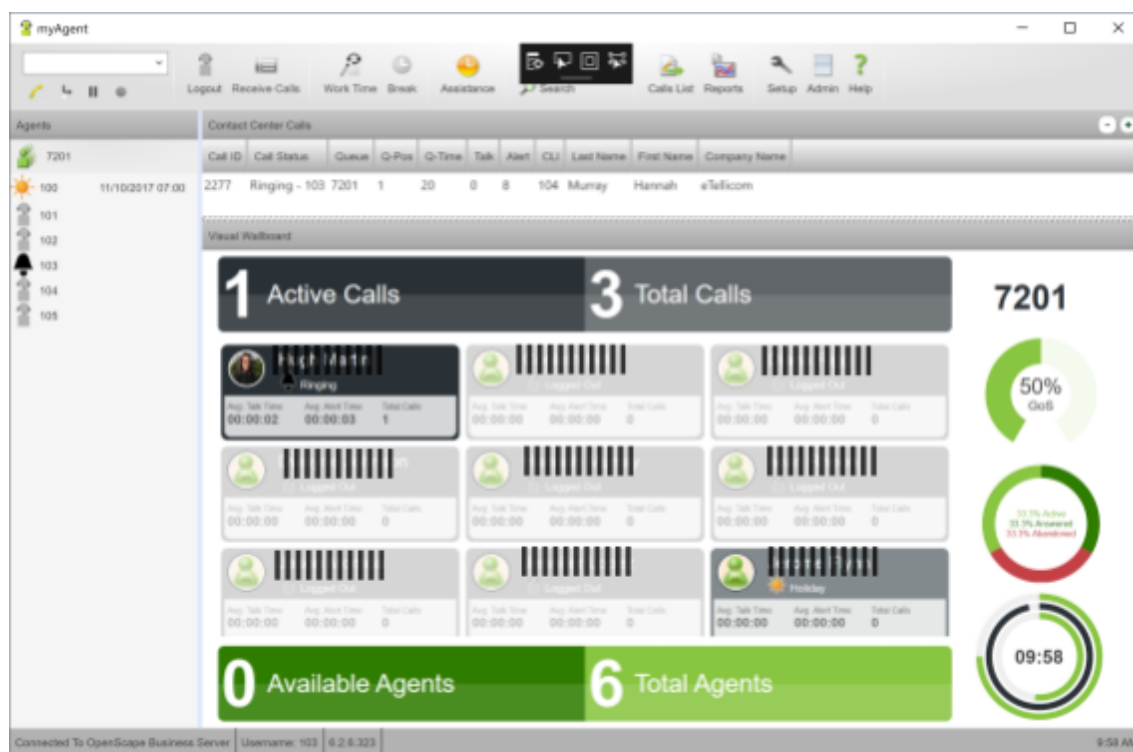
- **Oproepen in de wachtrij**
Aantal oproepen, fax- en e-mailberichten
- **Agenten aangemeld**
Aantal aangemelde agenten
- **Oproep die het langste in de wachtrij staat**
Duur van de lopende wachttijd in seconden voor de oudste oproep, het oudste fax- of e-mailbericht
- **Langste tijd niet actief**
Duur 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).

Visueel wallboard

Het visuele wallboard presenteert statistische gegevens over wachtrijen op meer visuele wijze. De wachtrijen die zijn ingesteld in **Zichtbaarheid van de wachtrij** worden opeenvolgend weergegeven. Het visuele wallboard is alleen beschikbaar voor agenten met autorisatieniveau Supervisor of Beheerder. Een voorbeeld van een visueel wallboard wordt gegeven in de volgende afbeelding.

Opmerking: Omdat er wat tijd nodig is om het wallboard bij te werken na een herstart, worden oproepen pas na enkele seconden weergegeven.

Funcities voor agenten met het autorisatieniveau Agent



Er zijn 5 primaire onderdelen van het visuele wallboard:

- **Gesprekkenoverzicht**

In het gesprekkenoverzicht wordt het aantal actieve gesprekken weergegeven binnen de weergegeven wachtrij of het totaal, samen met het totale aantal vandaag ontvangen gesprekken voor de wachtrij/het totaal.



- **Agentenoverzicht**

Het agentenoverzicht toont het aantal beschikbare agenten (ingelogd en klaar om gesprekken te ontvangen), samen met het aantal agenten dat is toegewezen aan de weergegeven wachtrij of het totaal.

De agenten worden weergegeven in de volgorde van:

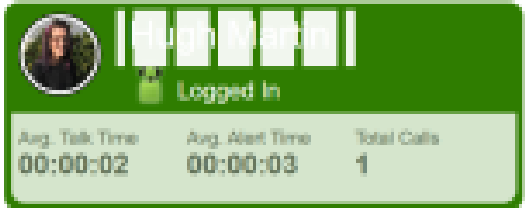
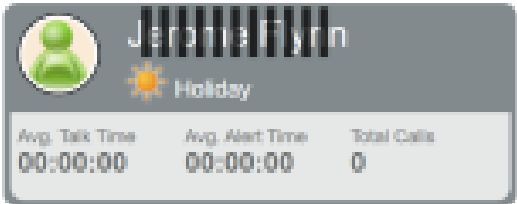
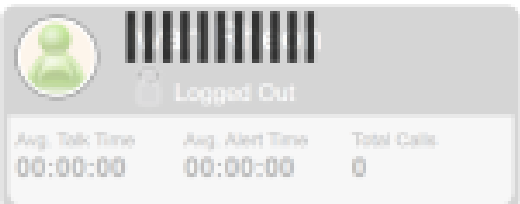
- 1) agenten die de laatste gesprekken hebben ontvangen.
- 2) alfabetisch



- **Agentdetails**

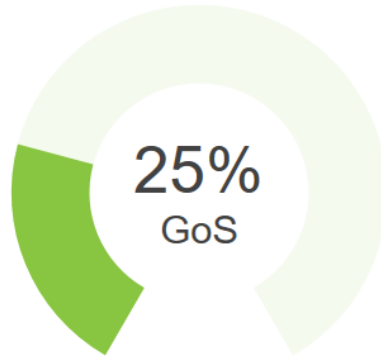
Agentdetails toont de huidige status van een agent, de gemiddelde spreek-tijd en de gemiddelde signaleringstijd voor de agent voor vandaag en voor de geselecteerde wachtrij of het totaal.

Er worden voor de gebruiker vier statussen getoond op basis van beschikbaarheid, zoals hieronder getoond (Beschikbaar, Bezig, Niet beschikbaar, Uitgelogd)

Status	Afbeelding
Beschikbaar: De gebruiker is ingelogd en kan gesprekken ontvangen.	
Bezet: Telefoongerelateerde activiteit (waaronder attenderen op e-mail of attenderen op fax).	
Niet beschikbaar: Alle andere statussen (behalve Uitgelogd).	
Uitgelogd: Niet ingelogd bij callcenter.	

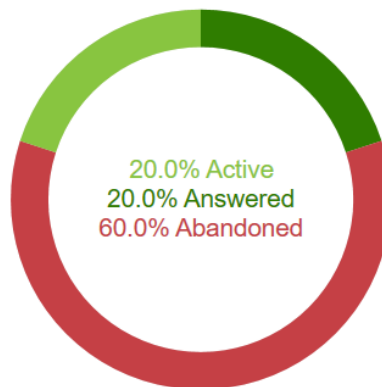
- **Serviceniveau**

Serviceniveau wordt berekend voor de huidige wachtrij of het totaal voor vandaag.



- **Gesprekstypes**

Het gesprekstype in donutvorm toont de percentages van gesprekken die vandaag door de wachtrij/in totaal zijn ontvangen.



5.11.1 Hoe u de wachtrijdetails (Wallboard) kunt weergeven

Step by Step

- 1) Klik in het displaygebied van het hoofdvenster van myAgent en selecteer **Wallboard** of **Visueel 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 Serviceniveau

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

Procedure

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

Procedure

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. Als alle agenten hetzelfde vaardigheidsniveau hebben, krijgt de agent die het langst vrij is, de volgende oproep, het volgende fax- of e-mailbericht.

- **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**

Bij een overloop ontvangt een agent, oproepen, fax- en e-mailberichten die dit maximale aantal overschrijden.

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:

Pictogram	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 Callcenter-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	—

Pictogram	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. De tijd dat de drempelwaarde is overschreden start nadat de agent het pop-up venster heeft gesloten en de tijd voor de weergave op het scherm is verlopen.	—
	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.	—
	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.	—

Pictogram	Status	voor oproepen, fax- en e-mailberichten beschikbaar
	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 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.

Opmerking: 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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 weergeven**.

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, verwijdt 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 taken

[Hoe u agentkoppelingen kunt wijzigen](#) op pagina 51

[Hoe u een agent naar een andere wachtrij kunt verplaatsen](#) op pagina 52

[Hoe u een agent uit een wachtrij kunt verwijderen](#) op pagina 53

6.1.3 Hoe u agentkoppelingen kunt wijzigen

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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-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 taken

[Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen](#) op pagina 50

6.1.4 Hoe u een agent naar een andere wachtrij kunt verplaatsen

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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 keuzvakje **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 keuzvakje **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 keuzvakje **Agent terugbellen activeren**.
 - Als de agent geen terugbelgesprekken wil uitvoeren, verwijdert u het vinkje uit het keuzvakje **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 ont-

vangt een agent, oproepen, fax- en e-mailberichten die dit maximale aantal overschrijden.

7) Klik op **Opslaan**.

Verwante taken

[Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen](#) op pagina 50

6.1.5 Hoe u een agent uit een wachtrij kunt verwijderen

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

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

Verwante taken

[Hoe u een agent aan een wachtrij kunt koppelen](#) op pagina 50

6.1.6 Hoe u de status van een agent kunt wijzigen

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De betreffende agent heeft myAgent gestart.

Procedure

- 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 gespreks-

partners 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.

Met een gesprek meeluisteren (per land verschillend)

U kunt onopgemerkt meeluisteren met een gesprek (Call Supervision).

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 teruggedragen. 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

Voordat u begint

Het opnemen van gesprekken is in het communicatiesysteem geactiveerd.

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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 taken

[Hoe u de opname van een gesprek via de oproeplijst kunt beluisteren](#) op pagina 40

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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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)

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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**.

Tip: 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het pop-up venster **Aanvragen voor assistentie van de agent** wordt weergegeven.

Procedure

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

Tip: 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**.

Tip: 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 uitgeschakelen en bij het Supervisie van het gesprek 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:

Pictogram	Status
	Normaal

Pictogram	Status
	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 Hoe u myAgent bij alarm automatisch op de voorgrond kunt in- of uitschakelen

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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 alarm-drempelwaarde 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **oproeplijst** wordt weergegeven, zie [Hoe u de oproeplijst kunt weergeven](#) op pagina 38.

Procedure

- 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	Ge-sprek verbin-den	Namen zoeken	Aan-wezig-heids-status wijzi-gen.	Instant Messa-ge ver-zenden
	Intern 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 Terugom, als het is toegestaan dat u zijn/haar aanwezigheidsstatus kunt zien. Intern telefoonboek bevat ook groepen en virtuele toestellen die gemarkeerd zijn met het pictogram . Wanneer het vakje Alleen-gebruikers weergeven wordt ingeschakeld, geeft het interne telefoonboek alleen gebruikers weer voor wie een basislicentie is geactiveerd. Groepen en virtuele toestellen worden verborgen.	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	–	–

Pictogram	Telefoonboek	Ge-sprek verbin-den	Namen zoeken	Aan-wezig-heids-status wijzi-gen.	Instant Messa-ge ver-zenden
–	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	–	–
–	Systeemtelefoonboek: Bevat alle systeemnummers, UC- en niet UC-gebruikers. Niet UC-gebruikers omvat stations zonder UC-licenties en virtuele stations, zoals Fax, AutoAttendant.	x	x	-	-

Opmerking: Telefoonnummers die in gebruikersinstellingen en telefoonboeken zijn opgeslagen, moeten in canonieke indeling worden ingevoerd om bereikbaar te zijn vanaf UC en apparaat.

Toegangscode mag niet in het nummer voorkomen.

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.

Zoeken in interne en externe telefoonboeken is sneller. Daarom worden de zoekresultaten voor deze telefoonboeken als eerste 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: **Toestelnummer**, **Terug om**, **Achternaam**, **Voornaam**, **Mobiel nr.**, **Nr. Assistant**, **Extern 1**, **Extern 2**, **Privénr.**, **Zakelijk nr.**, **E-mail**, **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 de gegevens van de contactpersoon van een oproep zoals **Titel**, **Voornaam**, **Achternaam** en **Bedrijf** opslaan (kopiëren), bewerken en verwijderen in het externe telefoonboek via de het pop-up venster. Het telefoonnummer van de beller wordt in dit geval standaard (vast) aan **Zakelijk nr. 1** toegekend.

Verwante onderwerpen

[Aanwezigheidsstatus](#) op pagina 75

7.1 Hoe u in telefoonboeken kunt zoeken

Step by Step

- 1) Klik op **Zoeken** in de werkbalk.
- 2) Klik op **Opties** om zoekopties weer te geven, indien nodig.
- 3) Selecteer een van de volgende zoekopties:
 - Als u naar een volledig woord wilt zoeken, zet u een vinkje in het keuzevakje **Met volledig woord overeenkomen**.

NOTICE: Wanneer **Met volledige woord overeenkomen** is geselecteerd, mag de zoekterm geen spaties bevatten.

- Als u naar een deel van een woord wilt zoeken, verwijdert u het vinkje uit het keuzevakje **Met volledig woord overeenkomen**.

NOTICE: Zoektermen met spaties zijn alleen van toepassing op **voornaam** en **achternaam**.

- 4) Selecteer welke telefoonboeken in de zoekopdracht moeten worden opgenomen door de selectievakjes **Intern telefoonboek**, **Extern telefoonboek** en **Extern offline telefoonboek** naar believen in of uit te schakelen.
- 5) Voer in het zoekveld een zoekterm in en klik op **Zoeken**.

Zoeken in interne en externe telefoonboeken is sneller. Daarom worden de zoekresultaten voor deze telefoonboeken als eerste weergegeven. De zoekresultaten worden in het externe offline telefoonboek (LDAP) na een kleine vertraging weergegeven.

Telefoonboeken

Hoe u het interne telefoonboek kunt sorteren

- 6) Als u een lopende zoekopdracht wilt afbreken, klikt u op **Stop**.

7.2 Hoe u het interne telefoonboek kunt sorteren

Procedure

- 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

Voordat u begint

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

Procedure

1) Klik op IMs.

Het venster **Instant Messaging** wordt weergegeven.

2) In het venster Instant Messaging selecteert u Nieuw gesprek en selecteert u de gebruiker met wie u wilt chatten.

3) Als u aan deze chat meerdere communicatiepartners wilt toevoegen (groepschat), sleept u deze vanuit Favorieten of Telefoonboeken naar het venster Instant Messaging.

4) Voer in het venster Instant Message in het invoergeedeelte de tekst in.

5) Klik op Verzenden.

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. Externe contacten worden altijd aan het einde van de lijst, gesorteerd, weergegeven.

Verwante onderwerpen

[Onderdelen van de gebruikersinterface](#) op pagina 8

[Aanwezigheidsstatus](#) op pagina 75

Verwante taken

[Hoe u via de knop Bedienpost een verbinding kunt opbouwen](#) op pagina 33

[Hoe u met de Bedienpost-knop een oproep kunt doorverbinden](#) op pagina 35

[Hoe u een oproep met de Bedienpost-knop kunt overnemen](#) op pagina 36

9.1 Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven

Procedure

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

9.2 Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt sorteren

Voordat u begint

De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#) op pagina 66.

Procedure

- 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

Procedure

- 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

Voordat u begint

De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#) op pagina 66.

Procedure

- 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

Voordat u begint

De Bedienpost-knoppen worden weergegeven, zie [Hoe u de Bedienpost-knoppen kunt weergeven](#) op pagina 66.

Procedure

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

Attendant-knoppen

Hoe u met de Bedienpost-knoppen een tabblad kunt toevoegen

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

Procedure

- 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

Procedure

- 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

Procedure

- 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.
- 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 berichtjablonen 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 rapportages worden in de webbrowser als PDF-bestanden weergegeven en kunnen vervolgens worden opgeslagen of afgedrukt.

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

Tip: 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:

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. Het filtert de opgegeven oproepen waarvan de wachtrijtijd plus de oproepovernametijd gelijk is of meer dan de geconfigureerde drempelwaarde voor de wachtrij voor opgegeven oproepen. 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

Berichtsjabloon	Omschrijving
Gemiddeld service level per wachtrij	Lijndiagram met het gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij, in tijdsintervallen van een uur
Gemiddelde service-niveau 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
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 INFO Een 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 wachtijd en het aantal en percentage van geaccepteerde oproepen, fax- en e-mailberichten afhankelijk van de wachtijd per wachtrij Totale aantal van alle oproepen, fax- en e-mailberichten

Berichtsjabloon	Omschrijving
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 spijstijden, 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 spijstijden, 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 spijstijden, om aan een bepaald serviceniveau te kunnen voldoen.
Vergelijking wachtrij-verkeer	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.

Berichtsjabloon	Omschrijving
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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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).

Tip: 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, verwijdt 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:

Pictogram	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:

Pictogram	Aanwezigheids- of verbindingstatus
	Toestel ontvangt een oproep

Aanwezigheidsstatus

Hoe u de aanwezigheidsstatus op kantoor van een toestel kunt wijzigen

Pictogram	Aanwezigheids- of verbindingstatus
	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

Opmerking: 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](#) op pagina 61

[Attendant-knoppen](#) op pagina 66

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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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.

Opmerking: Om de status in een gebruikersset in de bedienpost-knoppen te kunnen wijzigen, moet u ook een myAttendant-licentie voor de specifieke gebruiker hebben (aangemeld bij myAgent). Als u die niet heeft en met de rechtermuisknop klikt in een gebruiker die is opgeslagen in de Bedienpost-knop, wordt de optie 'Status wijzigen' grijs weergegeven.

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

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)

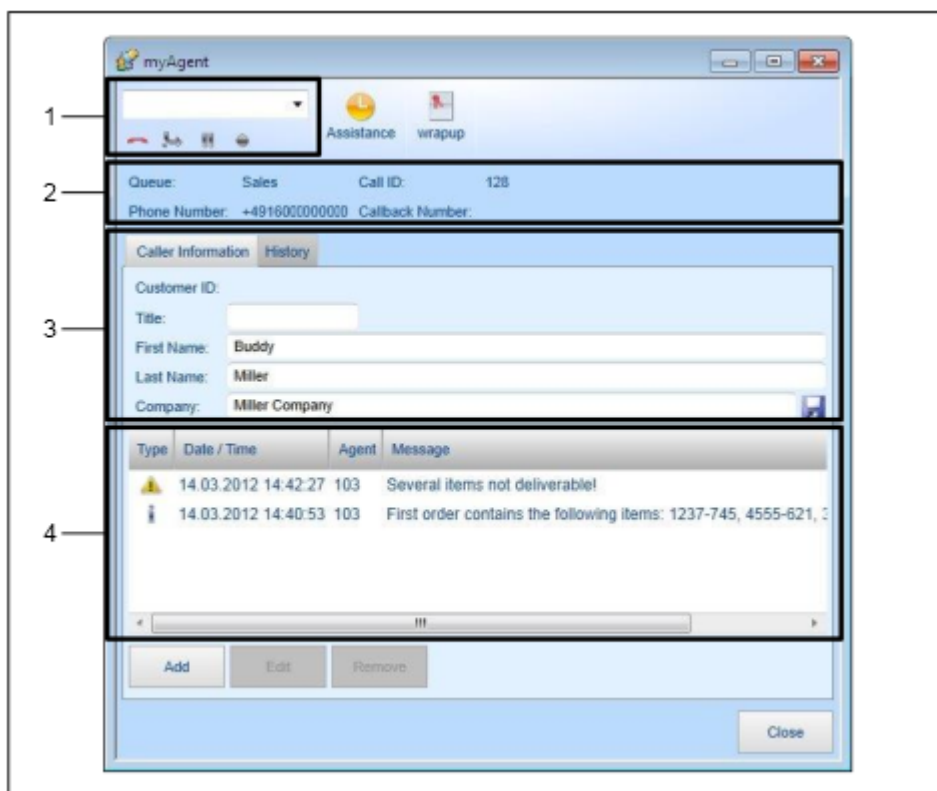
Weergave van **Klant-ID**, **Titel**, **Voornaam**, **Achternaam**, **Bedrijf**

- **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.
- 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 wachtlijsten, de pop-up vensters voor oproepen, het type pauze, evenals de externe offline tele-

Configuratie

Hoe u de wachtwoord kunt wijzigen

foonboeken. 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 de wachtwoord kunt wijzigen

Over deze taak

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

Procedure

- 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.

Opmerking:

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.
 - a) a. Het wachtwoord mag uitsluitend uit cijfers bestaan.
 - b) b. Het maximumaantal herhaalde tekens is twee en het maximumaantal opeenvolgende tekens is drie.
 - c) c. De accountnaam (al dan niet achterstevoren) mag geen deel uitmaken van het wachtwoord.
 - d) d. De gebruiker wordt moet het standaard wachtwoord na het eerste gebruik verplicht wijzigen.
 - e) e. Het maximumaantal onjuiste inlogpogingen is vijf.

Opmerking: Het wachtwoord is van toepassing op alle UC Suite Clients en voor de telefonische toegang tot de voice-mailbox.

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

12.2 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt wijzigen

Procedure

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

- 4) Klik op **OK**.

Volgende stappen

Sluit myAgent en start myAgent opnieuw.

12.3 Hoe u de kleur van de gebruikersinterface kunt wijzigen

Procedure

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

Procedure

- 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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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.

Configuratie

Hoe u uw XMPP-ID kunt vastleggen

- 4) Klik op **OK**.

12.6 Hoe u uw XMPP-ID kunt vastleggen

Voordat u begint

De systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft XMPP geactiveerd.

Procedure

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

Tip:

Geef uw externe XMPP-communicatiepartners altijd uw volledige XMPP ID (bijv. `xmpp:john.public@os-o.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

Voordat u begint

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

Procedure

- 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

Procedure

- 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

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

- 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

Procedure

- 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, verwijdt 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, verwijdt u het vinkje uit het selectievakje voor **Gegevens van de contactpersoon weergeven**.

Configuratie

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

- 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 weergegeven**.
 - Als u wilt dat het gebied Historie niet in het pop-up venster wordt weergegeven, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Historie weergegeven**.
- 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 weergegeven**.
 - 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 weergegeven**.
- 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

Over deze taak

Opmerking: De functionaliteit Pop-up applicatie voor inkomende oproepen wordt opgeheven door de activering van het pop-up venster via **WBM > ContactCenter > Wachtrij-instellingen**.

Procedure

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

Procedure

- 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

Procedure

- 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 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, verwijdt 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

Over deze taak

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

Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Instellingen > Diversen**.

Configuratie

Hoe u de keuze via naaminvoer kunt in- of uitschakelen.

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 naaminvoer kunt in- of uitschakelen.

Procedure

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

Procedure

1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.

2) Klik in de menubalk op **Mijn instellingen > Sneltoetsen**.

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

Procedure

1) Klik in de werkbalk op **Instellingen**.

- 2) Klik in de menubalk op **Mijn instellingen > Sneltoetsen**.

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**.

Tip:

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

Procedure

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

12.19 Hoe u de WBM kunt starten

Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Procedure

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 wachtrijen	Alle wacht-rijen	Alle wacht-rijen
Koppelen van agenten wijzigen	–	X	X
Lijst met Contact-Center-oproepen weergeven	toegewezen wachtrijen	Alle wacht-rijen	Alle wacht-rijen
myAgent bij een alarm automatisch op de voorgrond weergeven	–	X	X
Alarmbeltoon activeren	–	X	X
Wallboard weergeven	toegewezen wachtrijen	Alle wacht-rijen	Alle wacht-rijen
Hoe u het schema Service level kunt weergeven	toegewezen wachtrijen	Alle wacht-rijen	Alle wacht-rijen
Schema met de gemiddelde tijden weergeven	toegewezen wachtrijen	Alle wacht-rijen	Alle wacht-rijen

myAgent Activiteit	Autorisatieniveau		
	Agent	Supervisor	Beheerder
Oproep naar de eerste positie van een wachtrij verplaatsen	–	X	X
Gesprek opnemen	huidige gesprek	alle oproepen	Alle oproepen
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 en voor myPortal to go.

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 aanwezigheidstatus naar Kantoor is ingeschakeld.

Wijzigt 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 "Team-schakeling (Team-Groep)", "Chef/Secrtaresse (Top-Groep)" en "Mobility Entry".

13.5 Telefoonnummerformaten

Voor de invoer van telefoonnummers bestaan verschillende formaten.

Formaat	Beschrijving	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)

Tip: Gebruik waar mogelijk altijd de canonieke indeling voor telefoonnummers. Hierdoor is een telefoonnummer in elke situa-

tie volledig en eenduidig, consistent bij networking evenals voor mobiele toestellen.

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.).

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

Verwante taken

[Hoe u handmatig een gesprek kunt starten](#) op pagina 32

13.6 Weergave van systeembeperkingen

OpenScape Business maakt gebruik van Digital Signal Processor (DSP) voor het transcoderen van de nettolading van ISDN/ TDM naar IP en vice versa. De beschikbare DSP-bronnen worden door OpenScape Business dynamisch beheerd. Het aantal vereiste DSP-kanalen is enerzijds afhankelijk van de gekoppelde lijnen en toestellen en anderzijds van het telefoonverkeer.

DSP-kanaal - Bronnen

Als het OpenScape Contact Center als gevolg van een ontbrekende DSP-bron, een oproep drie keer niet naar een agent kan doorverbinden, zal via een pop-up venster op de desktop van de agent de volgende alarmmelding worden weergegeven:

Een gesprek kan niet worden behandeld door te weinig system resources. Neem contact op met de persoon voor uw technische ondersteuning. ►

Als dit bericht wordt weergegeven, is de agent tijdelijk niet gekwalificeerd voor die specifiek oproep. De overige oproepen zullen als normaal naar de agent worden verzonden. De oproep die niet gerealiseerd kon worden, zal in de wachtrij worden geplaatst om naar andere beschikbare agenten verzonden te worden. Als de oproep zonder succes naar alle agenten wordt verzonden, wordt het wederom naar de eerste agent verzonden. Als de oproep met succes aan een andere agent ter afhandeling werd gezonden, zal het pop-up venster op de desktop van de (eerste) agent automatisch worden gesloten. De beperking van het DSP-kanaal kan ofwel worden opgelost door een extra DSP-module op het mainboard van OpenScape Business aan te sluiten (alleen voor X-modellen),

ofwel door het voorkomen van TDM/ IP-conversie. Dit kan worden gerealiseerd door de TDM-toestellen van de agent(en) te vervangen door IP-toestellen.

Trefwoordenregister

A

- Aanwezigheidsstatus [75](#)
 - van een toestel wijzigen [76](#), [77](#)
- 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 [26](#)
- Afhandelingstijd [28](#)
 - afsluiten [28](#)
 - verlengen [28](#)
- Agent [90](#)
 - door Supervisor/Beheerder bij de wachtrij aanmelden [53](#)
 - door Supervisor/Beheerder bij de wachtrij afmelden [53](#)
 - een wachtrij toewijzen [50](#)
 - naar een andere wachtrij verplaatsen [52](#)
 - Status door Supervisor/Beheerder wijzigen [53](#)
 - uit een wachtrij verwijderen [53](#)
- Agent terugbellen [28](#)
 - Terugbellen afsluiten [29](#)
 - Terugbellen nogmaals inplannen [29](#)
 - Terugbellen uitvoeren [28](#)
- Agentfuncties
 - Autorisatieniveau Agent) [17](#)
 - Autorisatieniveau Supervisor/Beheerder [46](#)
- Agentkoppeling [46](#)
 - weergave van de lijst aanpassen [49](#)
- Agentkoppeling:weergave van de wachtrij aanpassen [85](#)
- Agentstatus [47](#)
- Alarm [59](#)
- Alarmbeltoon
 - in- of uitschakelen [59](#)
- Alarmmelding [59](#)
- Assistentie door Supervisor/Beheerder [29](#), [54](#)
 - Aanvraag beantwoorden [58](#)
 - aanvragen [30](#)
- Attendant-knoppen [66](#)
 - toestel verwijderen [67](#)
- Automatische updates [14](#)
 - uitvoeren [15](#)
- Autorisatieniveau [90](#), [90](#)

B

- Bedienpost-knoppen
 - automatisch [66](#)
 - sorteren [66](#)
 - tabblad toevoegen [68](#)
 - tabblad wissen [68](#)
 - toestel koppelen [67](#)

- volgorde van de tabbladen wijzigen [68](#)
 - weergeven [66](#)

- Beheerder [90](#)
- Belfuncties [31](#)
- Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties [93](#)
- Berichtsjablonen [69](#)
- Bewaking van gesprekken [54](#)
- Bewerken van e-mailberichten [23](#)
- Bewerken van faxberichten [23](#)

C

- Canonieke indeling telefoonnummer [94](#)
- Contact Center
 - inzet van DECT-toestellen [92](#)
- Contactgegevens over de beller [19](#)
 - toevoegen [21](#)
- Contactpersoon [62](#)

D

- Direct bericht [65](#)
 - verzenden [65](#)
- Doorverbindingmethode [31](#)
 - instellen [33](#)

E

- E-mail
 - afsluiten [25](#)
 - beantwoorden [24](#)
 - opnieuw ter behandeling voorleggen [25](#)
- E-mailbericht
 - als EML-bestand opslaan [56](#)
 - per e-mail verzenden [56](#)
- E-mailberichten
 - beantwoorden [25](#)
- E-mailberichten-Historie [37](#)
 - van de huidige afzender weergeven [26](#)
 - van een afzender uit de oproeplijst kunt weergeven [39](#)
- Eerste stappen [16](#)
- Extern offline telefoonboek (LDAP) [62](#)
- Externe telefoonboek [61](#)

F

- Fax
 - afsluiten [25](#)
 - beantwoorden [24](#)
 - opslaan [55](#)
- Faxbericht
 - beantwoorden [24](#)
 - opnieuw ter behandeling voorleggen [25](#)
 - per e-mail verzenden [56](#)

Faxberichten-Historie [37](#)
 een afzender uit de oproeplijst weergeven [39](#)
 van de huidige afzender weergeven [26](#)
Functies voor agenten [17](#)
Functietoets [81](#)

G

Gebruikersinterface
 kleur wijzigen [83](#)
 onderdelen [8](#)
 skin wijzigen [83](#)
 taal selecteren [16](#), [82](#)
Gegevens van de beller
 toevoegen [21](#)
 wijzigen [21](#)
 wissen [60](#)
Gegevensbescherming [69](#)
Gemiddelde tijden [45](#)
 weergeven [45](#)
Gesprek
 in de wachtstand plaatsen [31](#)
Gespreksafhandeling [19](#)
Gesprekshistorie [37](#)
 van de beller vanuit de oproeplijst weergeven [39](#)
 van de huidige beller weergeven [21](#)

H

Hoe u de oproep kunt afhandelen
 reden weergeven [22](#)

I

Informatie over de beller [20](#)
Instant Messaging [65](#)
Instellingen [79](#)
Intern telefoonboek [61](#)

K

Koppelen van agenten
 wijzigen [51](#)

L

LDAP-telefoonboek [62](#)
Lijst met agentkoppelingen [47](#), [49](#)
Lijst van Contact-Center-oproepen [18](#)

M

Meeluisteren [54](#), [57](#)
myAgent [8](#)
 deinstalleren [14](#)
 installeren [12](#)
 starten [13](#)

O

Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Clients [91](#)
Opname [29](#), [54](#)
 een oproep als WAV-bestand opslaan [55](#)
 een oproep per e-mail verzenden [55](#)
 een oproep vanuit een oproeplijst beluisteren [40](#)
Oproep
 afsluiten [22](#)
 beantwoorden [21](#)
 meeluisteren [54](#), [57](#)
 naar agent doorverbinden [34](#)
 naar toestel doorverbinden [31](#), [35](#), [35](#)
 naar wachtrij doorverbinden [31](#), [34](#)
 opnemen (als agent) [29](#), [30](#)
 opnemen (als Supervisor/Beheerder) [53](#), [54](#)
 opschakelen [54](#), [57](#)
 positie in de wachtrij wijzigen [54](#), [57](#)
Oproep:naar toestel doorverbinden [31](#), [35](#), [35](#)
Oproep:van agenten overnemen [36](#), [36](#)
Oproeplijst [36](#)
 weergeven [38](#)
Opschakelen [54](#), [57](#)

P

Pauze [40](#)
 beëindigen [40](#)
 beginnen [40](#)
Pop-up venster [80](#)
 instellen [85](#)
 positie vastleggen [87](#)
 voor faxberichten [23](#)
Pop-up vensters
 voor e-mailberichten [24](#)
Pop-up-venster
 voor oproepen [20](#)

R

Rapportage [69](#)
 maken [73](#)

S

Selecteerbaar telefoonnummerformaat [94](#)
Serviceniveau [45](#)
 weergeven [45](#)
Sneltoets [81](#)
 configureren [88](#)
 in- of uitschakelen [88](#)
 resetten [89](#)
Statistische gegevens [17](#)
Supervisor [90](#)

T

Telefoonboek [61](#)
 sorteren [64](#)
 zoeken [63](#)
Telefoonnummer notaties [94](#)
Toets van het numerieke deel van het toetsenbord [81](#)

V

Visueel wallboard [41](#)

W

Wachtrij [17](#)
 aanmelden [16](#), [17](#)
 afmelden [17](#)
 agent toewijzen [50](#)
 agent verplaatsen [52](#)
 bewaken [58](#)
 positie van een oproep wijzigen [54](#), [57](#)
 weergave aanpassen [85](#)
Wachtrijdetails [41](#)
 weergeven [44](#)
Wachtwoord wijzigen [82](#)
Wallboard [41](#)
 weergeven [44](#)
WBM [81](#)
 starten [89](#)
Weergaverichtlijnen [7](#)
Werking van de aanwijzer [79](#)

Z

Zoeken [62](#)