

TeleVantage












QuickStart Guide

Inhoudsopgave

De cliënt schermen	3
Quick Reference	4
Welkom bij TeleVantage	5
Gesprekken initiëren.	6
Beantwoorden van gesprekken.....	8
Gesprekken doorverbinden	9
Gesprekshandelingen	10
Voice-mail berichten	11
Personal status	12
Gesprekken doorschakelen.....	13
Contacts	14
Quick Call Commando's	15
Telefoon opties	16

De ViewPoint schermen

Klik op een knop in het navigatievenster om naar een bepaald scherm te gaan.

General	
	Voice-mail scherm Hierin kunt u uw voice-mail beluisteren en bewerken.
	Call monitor scherm Hierin krijgt u een overzicht over uw binnenkomende en uitgaande gesprekken en kunt u uw gesprekken afhandelen.
	Contacts Hierin kunt u uw telefoonboek beheren. Ook kunt u vanuit de “contacts” rechtstreeks bellen.
	Extensions Hierin ziet u een overzicht van de gebruikers en wat hun persoonlijke status is.
	Queuemonitor Hierin kunnen enkel gebruikers met een ACD licentie, realtime wachtrij statistieken bekijken en de status van de call center agenten beheren.
	Call Log Hierin ziet u een volledig overzicht van uw inkomend en uitgaand telefoonverkeer.
Configuration	
	Greetings Hierin kunt u uw voice mail begroetingen beheren, wijzigen en opnemen.
	Routing lists Hierin kunt u uw gespreksrouteringen wijzigen.
	Personal Statuses Hierin kunt u wijzigen wat er gebeurt als u een bepaald persoonlijke status selecteert.
	Call rules Hierin kunt u specifieke gespreksafhandelingen instellen op basis van datum, tijd of type beller.
	Workgroups Hierin kunt u groepen van gebruikers aanmaken voor bijvoorbeeld distributie van voice-mail.

Quick Reference

Gebruik deze bladzijde als referentie voor uw meest gebruikte informatie.

Mijn nummer : _____

Mijn wachtwoord : _____

Speciale toegangscode

Toegangscode	Mogelijkheid	Standaard
#	Inloggen op uw nummer	#
	Alarmnummer	112

Toegangscode	Beloptie	Standaard
0	Netlijn	0

Welkom bij TeleVantage

Graag zouden wij u danken voor het gestelde vertrouwen. Dit beknopte boekje biedt een introductie inzake het gebruik van TeleVantage en is derhalve een referentie om u snel bekend te maken met de vele tijdbesparende functies van uw alles omvattende communicatie server.

Waar kunt u meer gedetailleerde informatie vinden:

- *Using TeleVantage.*

Deze gebruiksaanwijzing geeft een compleet overzicht van alle mogelijkheden binnen TeleVantage. Om een elektronische versie te bekijken klikt u op **Help** op de werkbalk van de TeleVantage cliënt. Uw systeembeheerder kan u ook voorzien van een hardcopy of een .pdf bestand welke u kunt bekijken in Adobe Acrobat Reader.

- *Online Help.*

In elk dialoogvenster kunt u ook op **Help** of **F1** klikken voor een context gevoelige uitleg.

U kunt TeleVantage besturen via:

- **De Telefoon.**

Om de meeste functies van TeleVantage te gebruiken heeft u voldoende aan uw telefoon. Gesproken menu's leiden u door het behandelen van gesprekken en het aanpassen van uw instellingen. U kunt hier de "ruggespraak" (R) toets voor gebruiken.

- **De TeleVantage ViewPoint.**

De Cliënt geeft u de mogelijkheid om de volledige kracht van TeleVantage te gebruiken. Indien u ViePoint geïnstalleerd heeft gekregen kunt u die starten door te kiezen voor **Start > Programs > Artisoft TeleVantage > TeleVantage ViewPoint.**

- **De TeleVantage Web Cliënt.**

Indien uw kantoor dit ondersteund kunt u een Web georiënteerde versie van de cliënt starten via uw web browser. Neem contact op met uw systeembeheerder over toegang op de Web Cliënt.

Gesprekken initiëren.

TeleVantage geeft u de mogelijkheid om gesprekken te plaatsen door middel van de telefoon of via uw PC door gebruik te maken van ViewPoint.

Gesprekken opzetten gebruikmakend van de Telefoon.

- **Bellen van een intern nummer.**

Neem de hoorn van de haak en toets het interne nummer.

- **Bellen van een extern nummer.**

Toets een toegangscode (normaal gesproken 0) en het nummer. Uw TeleVantage systeembeheerder kan u de verschillende toegangscode's vertellen voor verschillende types van externe gesprekken.

- **Direct bellen naar voicemail.**

Neem de hoorn van de haak en toets het interne nummer in gevolgd door *.
(Deze functionaliteit kan door systeembeheer uitgeschakeld zijn).

- **Bellen als u al een gesprek heeft.**

Toets **Flash/R #**. De huidige beller wordt in de wacht gezet. Als u vervolgens de kiestoon hoort kunt u een nummer bellen. Om tussen de gesprekken te schakelen kunt u de **Flash/R** gebruiken.

- **Invoeren van account codes.**

Vraag uw systeembeheerder naar het bij u gehanteerde systeem van account codes.

Gesprekken maken met de ViewPoint software.

Kies **File > New > Call**. Doe in het Place Call dialoogvenster het volgende:

- **Call another extension.**

Klik op **Extensions**, klik op het interne nummer dat u wilt bellen en klik **OK**.

- **Call an external number.**

Kies bij **Call Using** de toegangscode voor een netlijn (normaal gesproken 0). Kies bij **Name/Number**, het nummer dat u wilt bellen. Klik vervolgens op **OK** om het gesprek te starten.

Indien u de hoorn nog niet van de haak af heeft zal uw telefoon rinkelen om u erop te attenderen dat u de hoorn van de haak dient te nemen om een gesprek te starten. U kunt ook het **Dial** veld op de werkbalk gebruiken om een gesprek te starten. Typ een intern of een volledig extern nummer (met toegangscode, normaal gesproken 0) en klik op **Enter**. U kunt ook de naam intypen van een interne gebruiker of van iemand uit uw adresboek.

Beantwoorden van gesprekken

TeleVantage stelt u in staat om gesprekken te screenen voordat u ze beantwoordt.

Beantwoorden met de telefoon.

- **Beantwoorden van uw telefoon.**

Neem indien de telefoon overgaat de hoorn van de haak.

- **Beantwoorden van een andere rinkelende telefoon.**

Neem de hoorn van de haak. Toets * **91** #. Indien meer dan één telefoon rinkelt dient u het toestelnummer in te toetsen voordat u # toetst.

Beantwoorden met de Cliënt.

Neem de hoorn van de haak. Selecteer een binnenkomend gesprek in de Call Monitor en kies **Actions > Take Call**. Indien u al een gesprek heeft wordt dat gesprek automatisch in de wacht gezet.

Gerelateerde mogelijkheden.

Incoming Calls tabblad onder *tools, options*.

- Pas het gedrag van de Cliënt aan voor binnenkomende gesprekken.

Gesprekken doorverbinden

Een *blind transfer* verbindt bellers door zonder vooraankondiging. De ontvangende partij beantwoordt de telefoon en spreekt direct met de beller.

Een *supervised transfer* zet de beller in de wacht en geeft u de mogelijkheid om eerst met de ontvangende partij te praten. De ontvanger neemt de hoorn van de haak en krijgt u eerst aan de telefoon. Als de ontvangende partij het gesprek accepteert verbindt u het gesprek vervolgens door. Anders blijft de beller met u verbonden.

Doorverbinden met de telefoon.

- **Voor een blind transfer.**

Toets **Flash 1**. Toets het nummer dat u wilt bereiken. Hang vervolgens op om door te verbinden. (Indien Direct transfer aanstaat hoeft u alleen op Flash te drukken).

- **Voor een supervised transfer.**

Toets **Flash 1**. Toets het nummer dat u wilt bereiken. U wordt verbonden met de ontvangende partij en de beller wordt in de wacht gezet. (Indien Direct transfer aanstaat hoeft u alleen op Flash te drukken).

- Om door te verbinden, hang op.
- Om het doorverbinden te annuleren, toets **Flash 1**. U wordt weer verbonden met de beller.

Doorverbinden met ViewPoint.

Klik in de Call Monitor het gesprek aan dat u wilt doorverbinden. Kies **Actions > Transfer**. Selecteer de ontvanger (indien het een extension of contact is) of toets het telefoonnummer in.

- **Voor een blind transfer.**

Klik **Blind**. Klik **OK**.

- **Voor een supervised transfer.**

Klik **Supervised**. Klik **OK**. U wordt verbonden met de ontvangende partij en de beller wordt in de wacht gezet. Het Supervised Transfer dialoogvenster wordt geopend.

- Om door te verbinden, klik **Complete**.
- Om het doorverbinden te annuleren, klik **Cancel**.
- Om een conferentie op te bouwen, klik **Conference**.

Gesprekshandelingen

Kijk in *Using TeleVantage* voor alle opties met betrekking tot de gesprekshandelingen.

Een gesprek in de wacht zetten.

Via de Telefoon.

Toets **Flash**. Om het gesprek terug te nemen, toets opnieuw **Flash**. Om een beller in de wacht te zetten zonder de gesproken tekst te horen, toets **Flash 7**.

Via ViewPoint.

Klik met de rechter muisknop op het gesprek in de Call Monitor en klik vervolgens op **Hold**.

Het maken van een conferentie gesprek.

Via de telefoon.

Start uw eerste gesprek. Toets **Flash #** om de beller in de wacht te zetten en een tweede gesprek te starten. U kunt dit meerdere keren herhalen indien gewenst. Indien u alle gesprekken heeft gestart, toets **Flash 5** om alle partijen in conferentie te schakelen.

Via de Cliënt.

Start uw eerste gesprek. Selecteer het gesprek in de Call Monitor. En klik op **Actions > Conference**. Maak met het Conference With dialoogvenster het tweede gesprek. Als het gesprek is geaccepteerd, klik **Complete** om de partijen in conferentie te schakelen. Herhaal deze stappen om meer partijen aan de conferentie toe te voegen.

Voice-mail berichten

Het beheren van uw voice mail is eenvoudig met de Telefoon of ViewPoint.

Via de telefoon.

Om in te loggen, toets # <uw nummer> # <wachtwoord> #.

- **Om naar uw berichten te luisteren.**

Toets **1**. Om uw bewaarde berichten te horen, toets **2**.

- **Om een voice-mail te sturen.**

Log in en toets **3**. Neem uw bericht op. Als u klaar bent, toets # **1**. Toets de interne nummers waarnaar het bericht verstuurd moet worden, gevolgd door #. Indien u meerdere nummers wilt invullen doet u dat als volgt: nr1# nr2# nr3##.

Via ViewPoint.

Klik bij Voice Messages op het bericht dat u wilt horen.

- **Om een bericht te bewaren.**

Sleep het bericht naar de map “saved” of een andere map die u heeft aangemaakt.

- **Het maken van een nieuwe map.**

Klik met de rechter muisknop op **Inbox** in de Folder List en kies **New Folder**.

- **Het verwijderen van een bericht.**

Klik op het bericht en druk vervolgens op delete. Het bericht wordt geplaatst in de map Deleted. Om het bericht definitief te verwijderen dient u te kiezen voor **Tools > Empty Deleted Folder**.

Notitie

- U kunt via de speakers van uw computer of via de telefoon naar uw berichten luisteren. Kies **Tools > Audio** om hiertussen te schakelen.

Personal status

Personal status instellingen als *Available*, *In a Meeting*, or *On Vacation*, geven een overzicht van de beschikbaarheid van medewerkers binnen een organisatie.

Een Personal status kan ook bepalen hoe uw binnenkomende gesprekken worden behandeld. U kunt een personal status gebruiken om gesprekken meteen naar uw voice-mail te sturen of een specifieke begroeting te laten horen. Ook kunt u met een personal status uw gesprekken doorschakelen.

Het veranderen van uw personal status

Uw huidige persoonlijke status is altijd zichtbaar op de statusbalk van ViewPoint.

Om uw persoonlijke status te veranderen:

- Klik in de cliënt  Available ▾ en kies vervolgens een andere status.
- Neem de hoorn van de haak, log in en toets * 6 1.

Standaard instellingen.

- **Available.**

Geeft aan dat u beschikbaar bent en gesprekken kan accepteren.

- **Do Not Disturb.**

Hierbij gaan uw gesprekken rechtstreeks naar de voicemail zonder dat uw telefoon rinkelt.

- **In a Meeting / Out of the Office / On Vacation.**

Doet hetzelfde als do not disturb maar geeft ook nog aan waar u bent.

Gesprekken doorschakelen

Met TeleVantage kunt u uw gesprekken doorschakelen naar interne of externe nummers. Hierbij maakt het dus niet uit of u op kantoor bent of met uw mobiele telefoon in de auto.

Doorschakelen via de Telefoon.

Log in, toets # <uw nummer> # <wachtwoord> #.

- **Om door te schakelen naar een ander intern nummer.**

Log in en toets **5 2**. Toets het interne nummer waarnaar u wilt doorschakelen.

- **Om door te schakelen naar een extern nummer.**

Log in en toets **5 3**. Toets het telefoonnummer zoals u het met uw telefoon zou kiezen, dus inclusief toegangscode.

- **Om doorschakelen uit te zetten.**

Log in en toets **5 4**.

Doorschakelen via de Cliënt.

- **Om uw gesprekken door te schakelen.**

Kies **Tools > Call Forwarding**. Vink **Forward Calls** aan. Indien u extern wilt doorschakelen dient u de juiste toegangscode te selecteren (normaal gesproken 0). Klik vervolgens op **OK**.

- **Om doorschakelen uit te zetten.**

Kies **Tools > Call Forwarding**, of klik  Vink **Forward calls** uit.

Contacts

Het Contacts scherm in de Cliënt functioneert als een online telefoonboek. Nadat u contacts heeft aangemaakt in TeleVantage, kunt u:

- Een gesprek maken naar een contact door middel van een muisklik.
- TeleVantage leren contacts te herkennen op het moment dat zij bellen. Hun naam verschijnt als zij bellen in de Call Monitor.

U kunt ook persoonsgebonden begroetingen maken voor individuele contacts of individuele gespreksrouteringen maken.

Een contact aanmaken.

Ga in de Cliënt naar contacts. Klik **File > New > Contact**. Vul in het Contact dialoogvenster de juiste informatie in. (Klik **Help** voor verdere uitleg) en klik **OK**.

Een gesprek starten naar een contact.

Neem de hoorn van de haak en klik **File > New > Call**. Klik in het Place Call dialoogvenster op **Contacts**. Selecteer het contact dat u wilt bellen. Selecteer het nummer dat u van deze contact wilt bellen. Klik **OK**.

Quick Call Commando's

*0	U hoort uw toestelpositie en toestelnummer.
*10	Handsfree beantwoording aan- en uitzetten.
*11	Voer een account code in voor het gesprek dat je nu wil gaan voeren.
*12	Stem eerst beantwoording aan- en uitzetten.
*14[Q-nr.]#	Bel uit naam van de queue met het ingegeven nummer (*14# om weer uit eigen naam te bellen).
*15	Intercom oproep.
*16	Starten en stoppen van gespreksopname.
*17	(Na inloggen) koppel een netlijn aan het externe toestel.
*18	Testen SIP audio-pad en vertraging
*19	Luister naar volume van wachtmuziek.
*50	Persoonlijke status "available".
*51	Persoonlijke status "available Queue only".
*52	Persoonlijke status "available Non-Queue".
*53	Persoonlijke status "on break".
*54	Einde nawerktijd.
*55	Beluister de statistieken van de Queue.
*56	In of uit de Queue zetten.
*57	Monitor een gesprek.
*58	Coach een gesprek.
*59	Join een gesprek.
*66	Opnieuw bellen van het laatste nummer.
*67[tel nr.]	Zend geen Clip voor het volgende gesprek (zie *82).
*69	Bel het nummer van het laatste gesprek dat u heeft ontvangen.
*70	Zet aankloppen voor het volgende gesprek uit.
*82[tel nr.]	Zet Clip instelling terug naar standaard (zie *67).
*91	Neem een rinkelend toestel over (bij meer toestellen, toestelnummer en # erachteraan kiezen).
*92	Haal een gesprek uit de parkeerstand.
*93	Bel een ander toestel via de naam directory.
*95	Beheer uw gesprekken in de wacht.
*96	Verbreek de verbinding indien ingebeld op TeleVantage.
*99	Neem een gesprek over uit uw werkgroep.
*5x commando's zijn alleen beschikbaar voor Call Center agenten.	

Telefoon opties

Gesprekshandelingen

Beller in de wacht	Flash (of ** vanaf externe telefoon).
Return to caller	Flash , of 4 .
Doorverbinden	Flash 1 <ext.> ophangen <i>Of aankondiging voor ophangen.</i>
Naar Voice Mail	Flash 2 <ext.>.
Verbreken	Flash 3 .
Parkeren	Flash 6 (noteer de positie).
Unpark	*9 2 <positienummer>.
Wachten met stilte	Flash 7 .
Voice mail menu	Flash 9 .
Start een ander gesprek	Flash # .
Maak een conference call	1. Bel het eerste nummer 2. Flash # , Bel het tweede nummer <i>Herhaal indien gewenst...</i> 3. Flash 5 .
Voer account code in	*11 .
Overnemen telefoon	*91 (or *99 for within your workgroup).

Voice Mail/Instellingen Menu

Neem om in te loggen de hoorn van de haak en toets #

1 Speel voice berichten (Inbox map)			
2 Speel voice berichten (Bewaard map)			
1 Opnieuw	2 Volgende	3 Delete	41 Antwoorden
42 Doorsturen	43 Terugbellen	5 Vorige	6 Opslaan
7 Terug	8 Undelete	9 Vooruit	
3 Stuur een voice bericht			
1 Verstuur	2 Beluisteren	3 Opnieuw	4 Wijzig
5 Urgent	6 Privé	* Annuleren	
4 Begroetingenbeheer			
1 Nogmaals	2 Volgende	3 Maak actief	4 Opnieuw
5 Revert	6 Nieuw	7 Verwijder	
5 Gespreksdoorschakelingen			
1 Naar dit nummer	2 Naar intern nummer	3 Naar extern nummer	4 Doorschakeling uit
5 Hoor doorschakeling	6 Deactiveren		
6 Instellingen			
1 Persoonlijke status	2 Voice title	3 Wachtwoord	4 Notificatie
7 Ophangen (<i>alleen vanaf extern</i>)			
9 Beheer gesprekken in de wacht			
# Kiestoon om een ander gesprek te starten			