Telecom Services

GebruikersHandleiding

voor

TeleVantage Versie 8

Telecom Services BV

Joan Muskenweg 22
1096 CJ Amsterdam, Nederland
Tel: 020-5995995 Fax: 020-6928961

Twentepoort Oost 51
7609 RG Almelo, Nederland
Tel: 0546-546546 Fax: 0546-546566

Notice of Confidentiality:

Please Note: The information contained in this document is provided by the importer being Boport Tele-communication BV as confidential information.

Inhoudsopgave

1 BEGINNEN MET HELLO! TELEVANTAGE VIEWPOINT 3

1.1 Viewpoint opstarten 3

1.2 Viewpoint indeling 4
1.2.1 Call Monitor 5
1.2.2 VoiceMail 6
1.2.3 Contacts 7
1.2.4 Call Log 8
1.2.5 Configuration 9

2 HELLO! TELEVANTAGE VIEWPOINT GEBRUIKEN 10

2.1 Algemeen 10
2.1.1 Wijzigen van persoonlijke status 10
2.1.2 Doorschakelen van uw toestel 11

2.2 Call Monitor 12
2.2.1 Een oproep in de wacht plaatsen 13
2.2.2 Doorverbinden 13
2.2.3 Uitgaand bellen 15

2.3 Voicemail 16
2.3.1 Berichten luisteren 16
2.3.2 Berichten doorsturen 18

2.4 Contactpersonen 19

3 HELLO! TELEVANTAGE VIEWPOINT VOOR DE ERVAREN GEBRUIKER ... 21

3.1 Persoonlijke status van een andere gebruiker wijzigen 21

3.2 Persoonlijke Configuratie aanpassen 21
3.2.1 Begroetingen 21
3.2.2 Routeringen 23
3.2.3 Persoonlijke statussen 24
3.2.4 Call Rules 24
3.2.5 Workgroups 26

3.3 Queue monitor 27

4 HELP FUNCTIE 28

1 Beginnen met Hello! Televantage Viewpoint

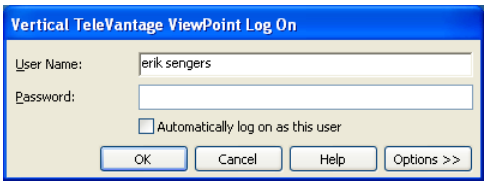
1.1 Viewpoint opstarten

Wanneer de viewpoint software geinstalleerd is kunt u deze starten door op uw pc te kiezen voor:
Start → All programs → Vertical Televantage → Televantage ViewPoint.
(uitgaande van een engelstalige Windows XP)

Bovenstaande verwijzing is de standaard, het kan in specifieke situaties voorkomen dat de Viewpoint op een andere manier gestart moet worden. Vraag in dit geval uw systeembeheerder om assistentie.

Uiteraard is het ook mogelijk om een snelkoppeling op uw bureaublad aan te maken. Dit kunt u op dezelfde wijze doen als u gewend bent van andere programma's.

Na het kiezen en daardoor starten van Televantage ViewPoint verschijnt het volgende venster:



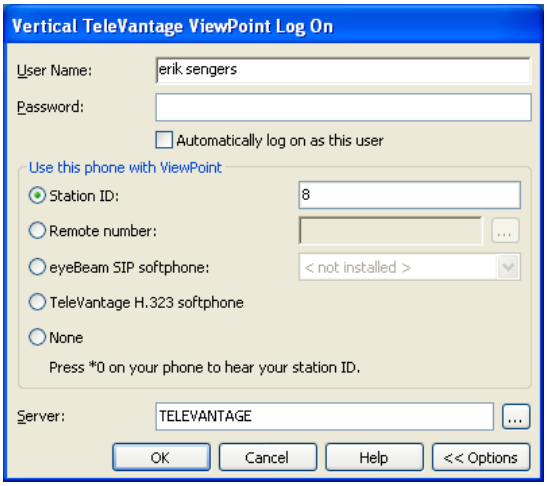
In dit venster vult u uw gebruikersnaam en wachtwoord in. U kunt bij uw systeembeheerder informeren welke gebruikersnaam en wachtwoord u dient te gebruiken.

Eventueel kunt u deze gegevens samen met andere belangrijke gegevens invullen op het laatste vel van deze handleiding.

Indien u altijd op dezelfde werkplek inlogt kunt u ervoor kiezen om het vakje "automatically log on as this user" aan te klikken, u hoeft dan niet iedere keer de inlog gegevens in te geven.

Vervolgens kunt u doorgaan door op 'OK' te klikken

Als er een foutmelding verschijnt nadat u op ‘OK’ heeft geklikt, kunt u op de knop ‘options >>’ klikken en verschijnt onderstaand venster



In dit venster controleert u het Station ID, de Servernaam en tevens controleert u nogmaals uw gebruikersnaam en wachtwoord.

Het Station ID van uw toestel kunt u achterhalen door *0 te toetsen op uw telefoon.
Uw toestelpositie wordt dan uitgesproken samen met uw intern telefoonnummer.

Is de servernaam niet bij u bekend dan kunt u contact opnemen met uw systeembeheerder.

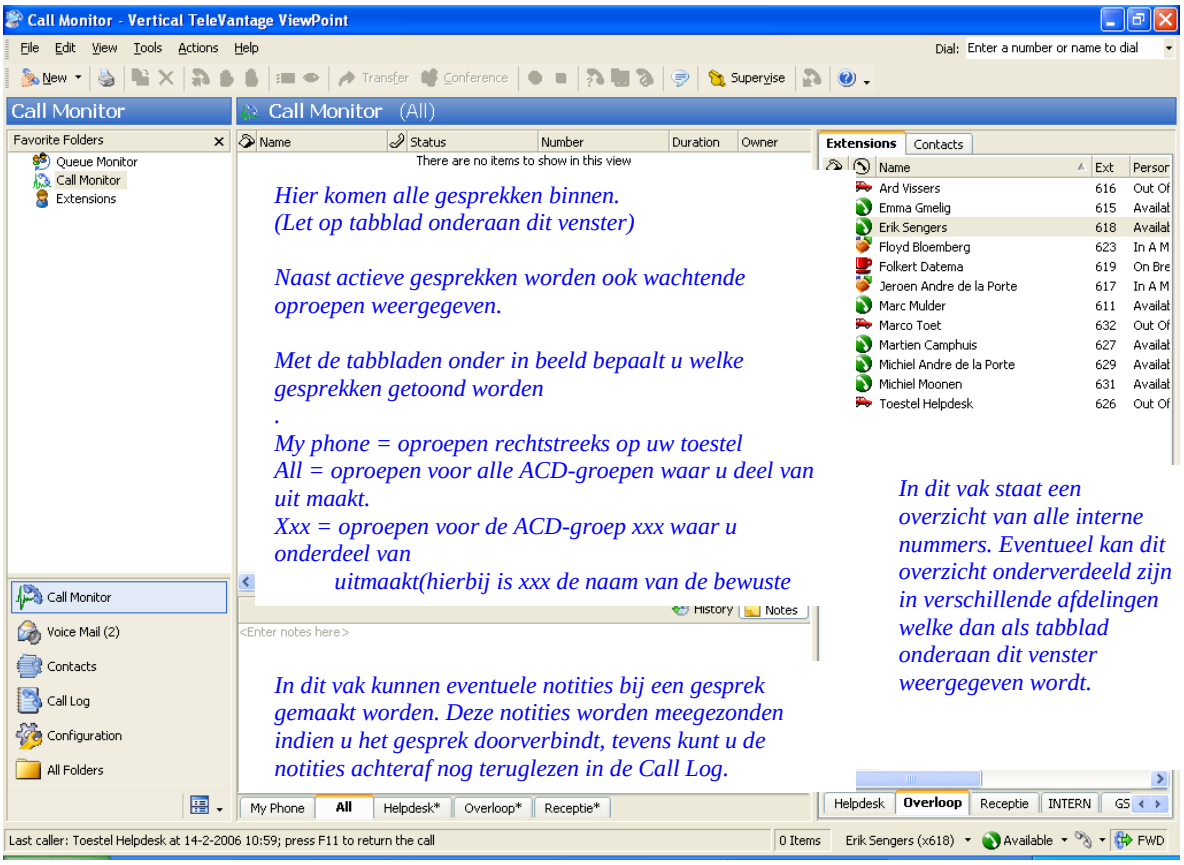
U kunt de servernaam en uw toestelpositie evenals uw gebruikersnaam en wachtwoord op de laatste pagina van deze handleiding noteren.

1.2 Viewpoint indeling

Voordat verder ingegaan wordt op de telefonie handelingen zal in dit hoofdstuk kort een overzicht gegeven worden van de verschillende vensters die Hello! Televantage Viewpoint kent.
Er kan voor een van de verschillende vensters gekozen worden middels een keuze in de linkerbalk in de viewpoint. De keuze wordt daarbij gemaakt door op een van de onderste snelkeuze knoppen te klikken, vervolgens kan in het bovenste venster (Favorite Folders) gekozen worden voor een sub catagorie.

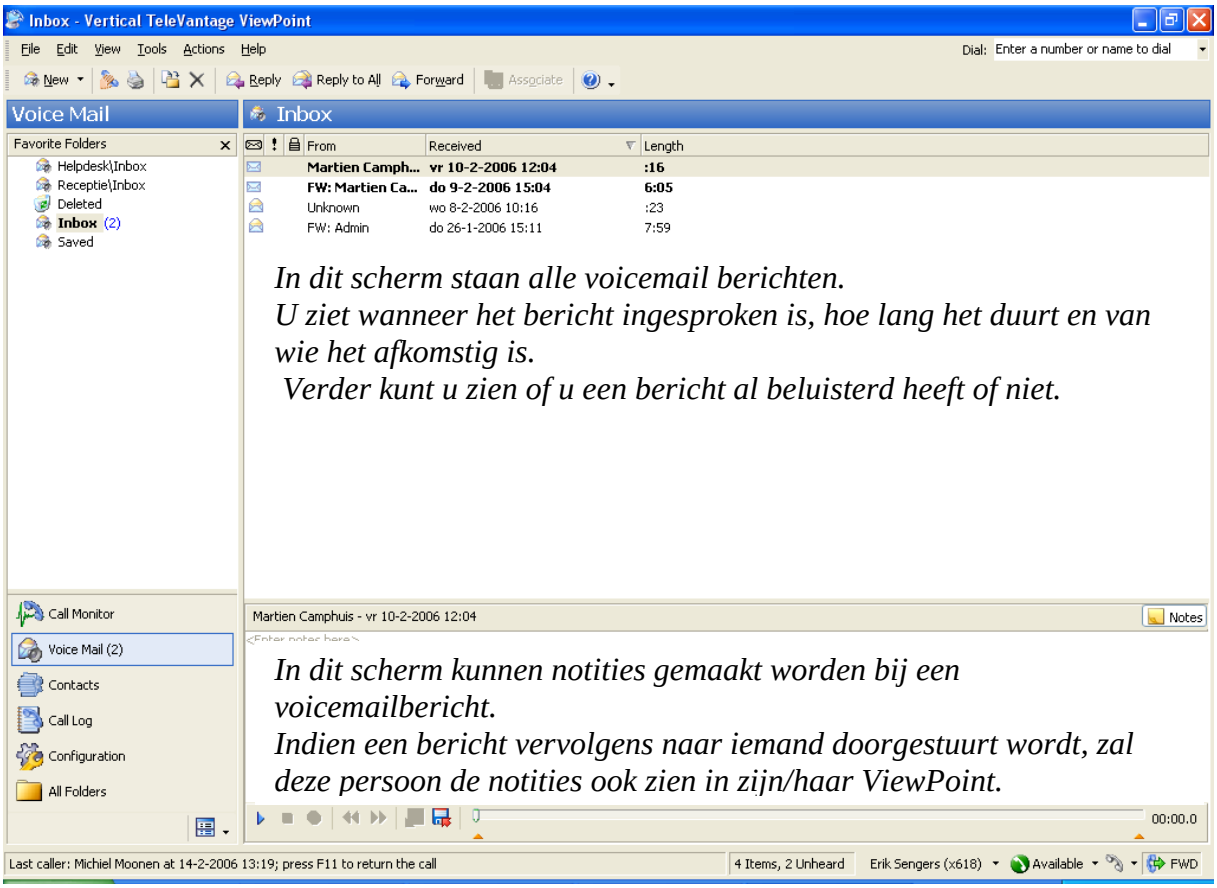
1.2.1 Call Monitor

De Call Monitor is het venster waarin oproepen binnenkomen en de bijbehorende informatie zichtbaar wordt gemaakt. Tevens zullen hier de meeste handelingen gedaan worden in het dagelijks gebruik aangezien hier oproepen bijvoorbeeld doorverbonden en gesprekken in de wacht geplaatst kunnen worden.



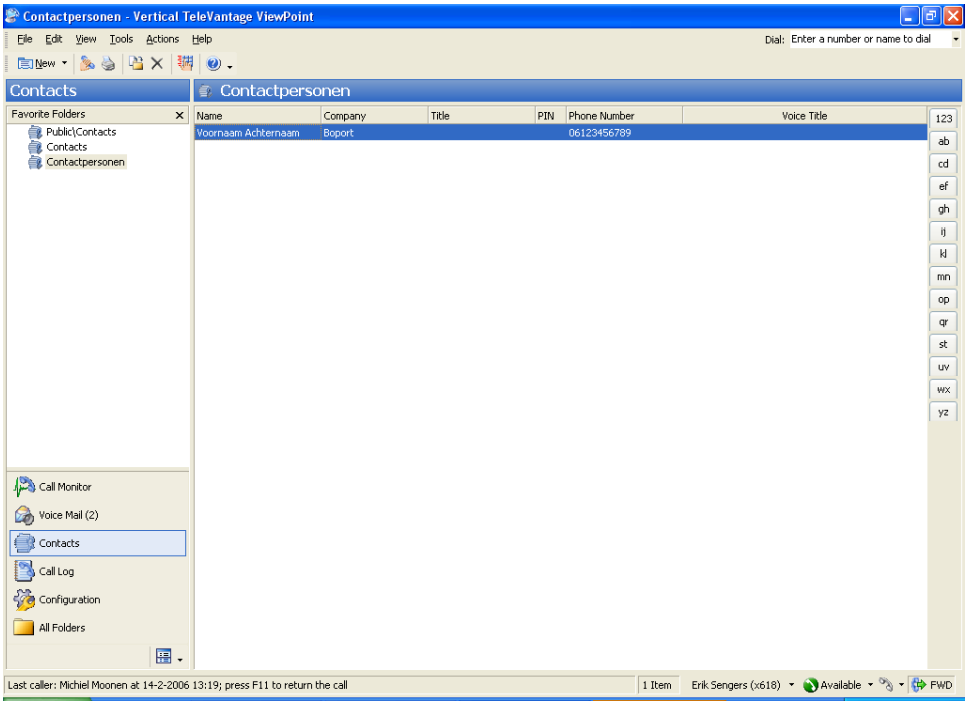
1.2.2 VoiceMail

In het venster voicemail vindt de volledige afhandeling van eventuele ingesproken berichten plaats.
U kunt hier zien wie er, wanneer een bericht heeft achtergelaten. Tevens kunnen berichten voorzien worden van notities en bijvoorbeeld doorgestuurd worden naar een collega.



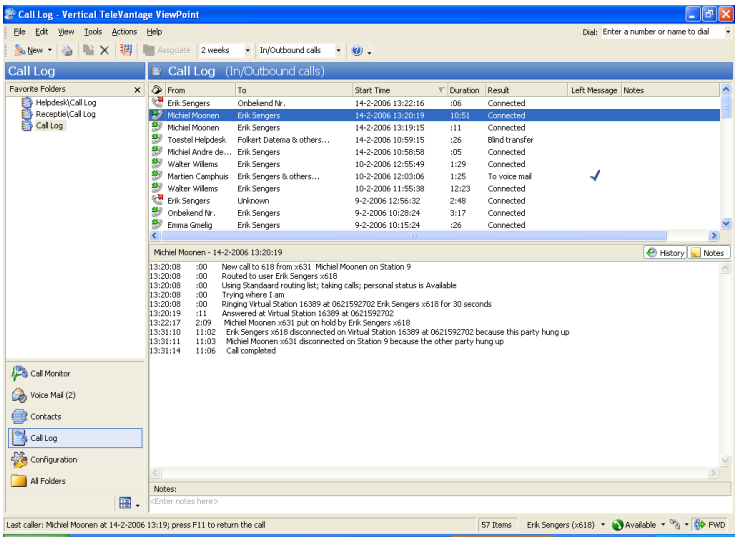
1.2.3 Contacts

In dit venster is het mogelijk om contactpersonen aan te maken. Op deze manier kan zeer eenvoudig gebeld worden met uw contactpersonen en kunnen oproepen ook eenvoudiger naar hen doorverbonden worden. Tenslotte worden contactpersonen (mits juist geconfigureerd) ook door Hello! Televantage herkent en zal de naam weergegeven worden in plaats van het nummer.



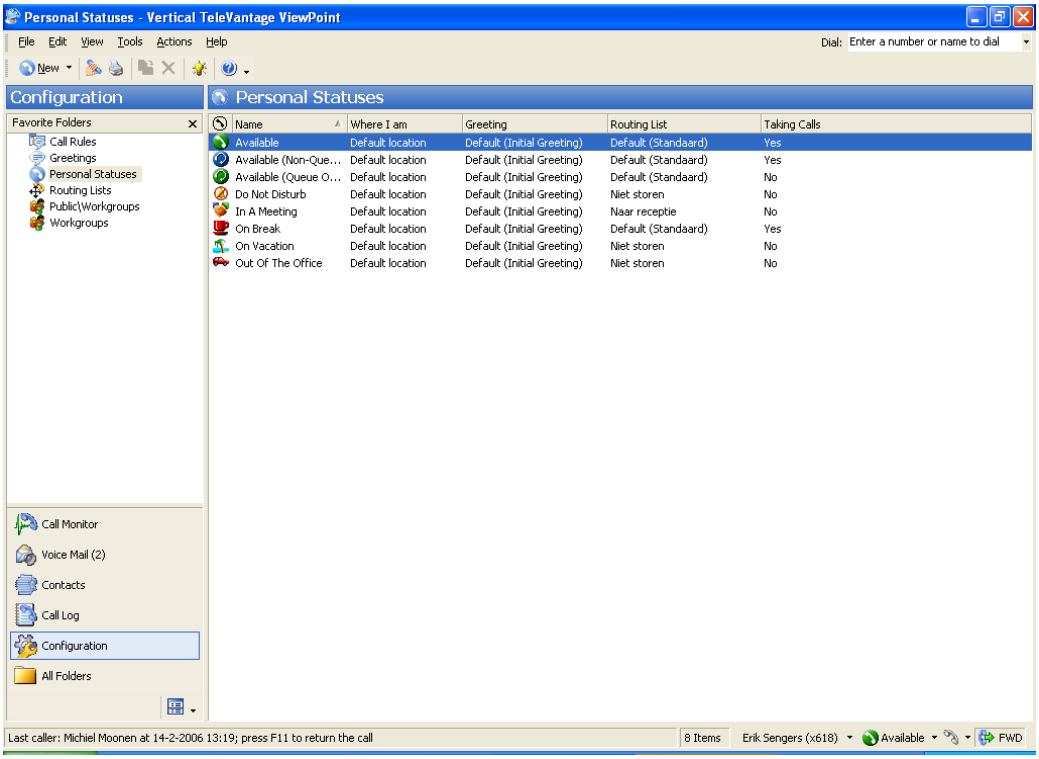
1.2.4 Call Log

In het Call log scherm kunt u terugzien welke gesprekken u gevoerd en eventueel gemist heeft.
Ook kunnen hier de notities die bij bepaalde gesprekken gemaakt zijn nog eens terug gelezen worden.
Tenslotte is het ook mogelijk om vanuit dit scherm oproepen te plaatsen naar personen die u reeds eerder gesproken heeft of wanneer u oproepen gemist heeft.



1.2.5 Configuration

In het Configuration venster kunnen per gebruiker verschillende zaken aangepast worden. Zo kunnen hier bijvoorbeeld een of meerdere begroetingen ingesproken worden, kan een routering aangemaakt worden, kunnen persoonlijke statussen aangepast of aangemaakt worden en kunnen Call rules aangemaakt worden om voor bepaalde bellers een andere routering te gebruiken.

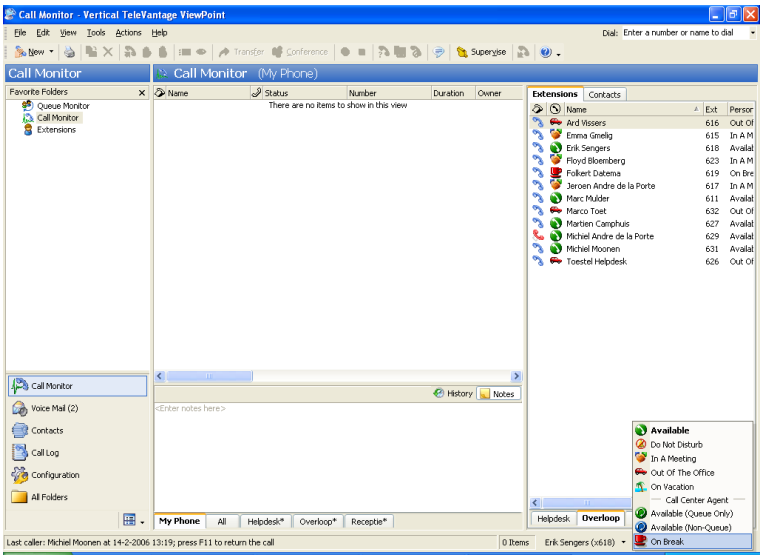


2 Hello! Televantage Viewpoint gebruiken

2.1 Algemeen

2.1.1 Wijzigen van persoonlijke status

Bent u op een bepaald moment niet beschikbaar voor gesprekken dan kunt u in de viewpoint uw eigen persoonlijke status wijzigen. Dit doet u door rechts onderin het venster op de knop te drukken die de actuele status aangeeft. Nadat u op de knop drukt ziet u het Pop-Up scherm zoals in onderstaande figuur.



In het Pop-Up scherm heeft u de keuze uit een aantal standaard statussen:

Available = beschikbaar voor gesprekken
Do not disturb = niet storen
In a meeting = in vergadering
Out of the office = buiten kantoor
On vacation = op vakantie

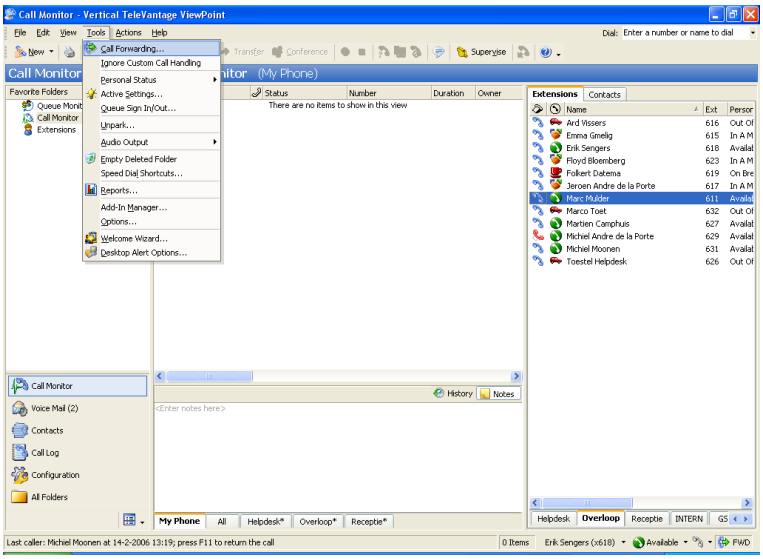
Indien u ook actief bent in een ACD-groep (ook wel Queue genoemd) heeft u de beschikking over 3 extra statussen.

Available(Queue only) = Alleen beschikbaar voor oproepen van de ACD-groep(en).
Available(Non Queue) = Beschikbaar voor alle oproepen behalve van de ACD-groep(en).
On break = Met pauze.

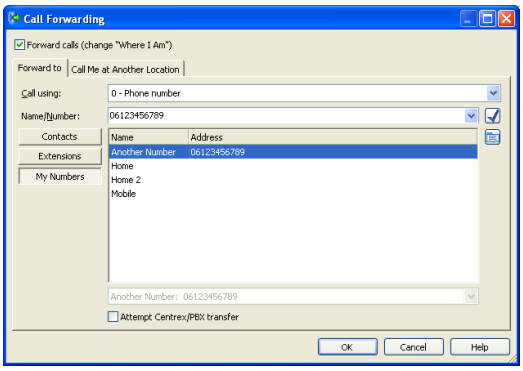
Standaard betekent iedere status behalve de ‘Available’, ‘Available(Queue Only)’ en ‘Available(Non Queue)’ dat er geen oproepen worden aangeboden op uw toestel. In dat geval zullen oproepen standaard naar uw voicemail box gerouteerd worden. U kunt deze routering zelf aanpassen via Configuration. (U kunt hier meer over lezen in het hoofdstuk voor geoefende gebruikers).

2.1.2 Doorschakelen van uw toestel

U kunt automatisch doorschakelingen realiseren door de routering bij een bepaalde persoonlijke status aan te passen. Op dat moment is de doorschakeling actief wanneer de bewuste persoonlijke status actief wordt gezet.
Indien u dit eenvoudiger wilt doen kunt u via de volgende opties kiezen voor het handmatig doorschakelen van uw toestel:
Tools → Call Forwarding...



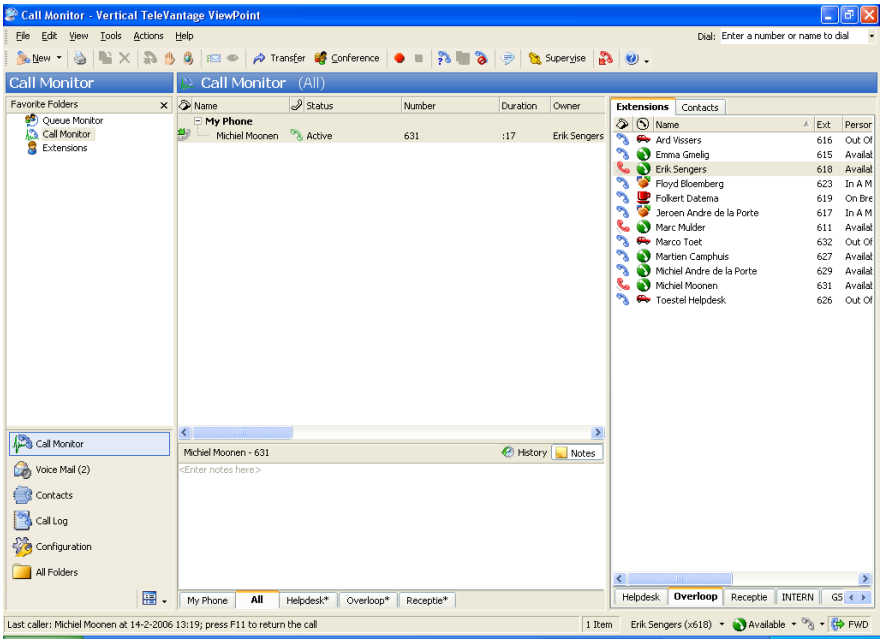
Vervolgens ziet u het venster dat weergegeven staat in onderstaande figuur.
In dit venster kunt u het nummer ingeven waarnaar u wilt doorschakelen.



U kunt met de knoppen aan de linker zijde bepalen of u wilt doorschakelen naar een contactpersoon, een intern toestel of een van uw eigen nummers. Tevens kunt u altijd bovenin een extern nummer ingeven waarnaar u wilt doorschakelen. Let er in dat geval op dat u de juiste ‘call using’ optie selecteerd. Standaard zal dit ‘0’ moeten zijn. (dit is de nul die u normaal kiest voor een buitenlijn, en deze kan in het nummer dus weggelaten worden)

2.2 Call Monitor

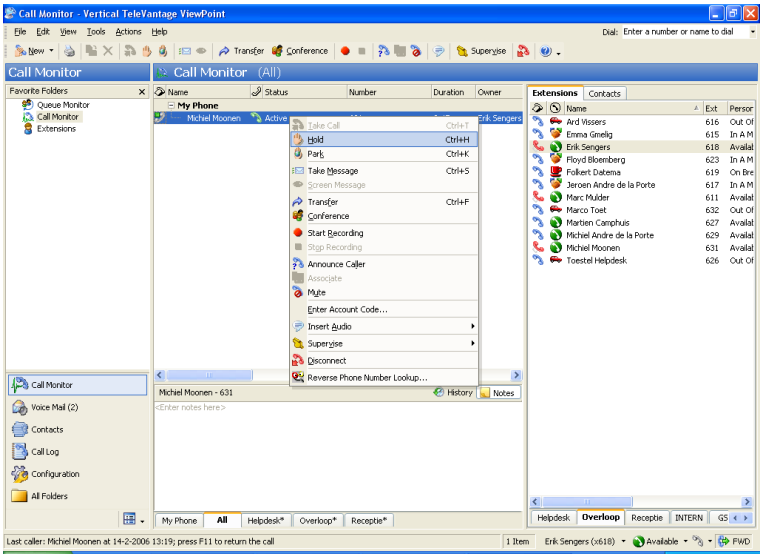
Als een nieuwe oproep op uw toestel overgaat, zult u deze zien in het hoofdvenster van de Call Monitor. U kunt de oproep gewoon beantwoorden door de hoorn van uw toestel op te nemen.
(Indien u een Softphone gebruikt kunt u de oproep beantwoorden door op het hoorntje onder het 'Action' menu te klikken(Take Call))
Nadat een oproep beantwoord is, (zoals in onderstaande figuur) kunt u verschillende acties ondernemen met het gesprek denk hierbij aan doorverbinden, in de wacht zetten, een conferentie opzetten en nog veel meer.
De belangrijkste functies zullen verder in dit hoofdstuk beschreven worden.



Een actie op een actief gesprek kan via verschillende 'knoppen' gestart worden.
De belangrijkste twee zijn
via het snelkoppelingen menu bovenaan in de Viewpoint (direct onder de menu-balk)
Door rechts te klikken in het Call Monitor venster op het actieve gesprek
In de uitleg in de volgende paragrafen zullen we uitgaan van de eerste optie. Uiteraard is het altijd mogelijk om via een van de andere opties de handeling uit te voeren.

2.2.1 Een oproep in de wacht plaatsen

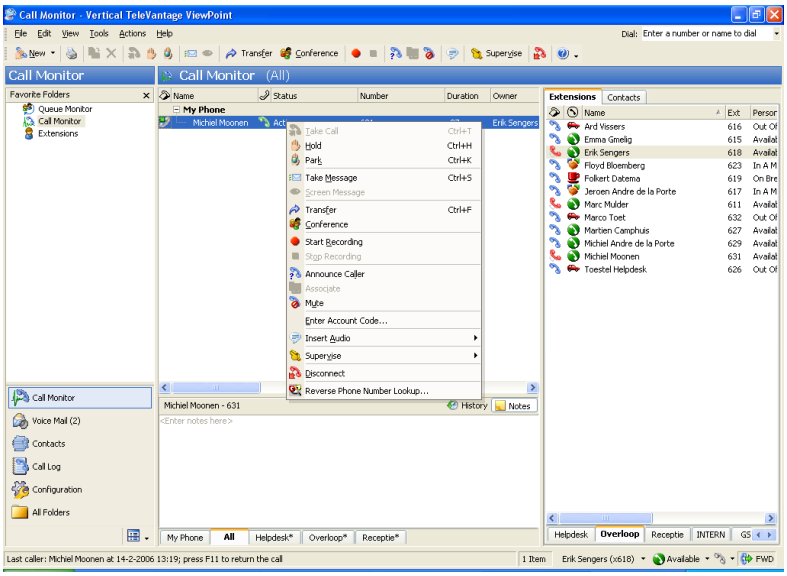
Om een gesprek dat u nu voert in de wacht te zetten kunt u op het ‘handje’(Hold) klikken schuin onder het ‘action’ menu.



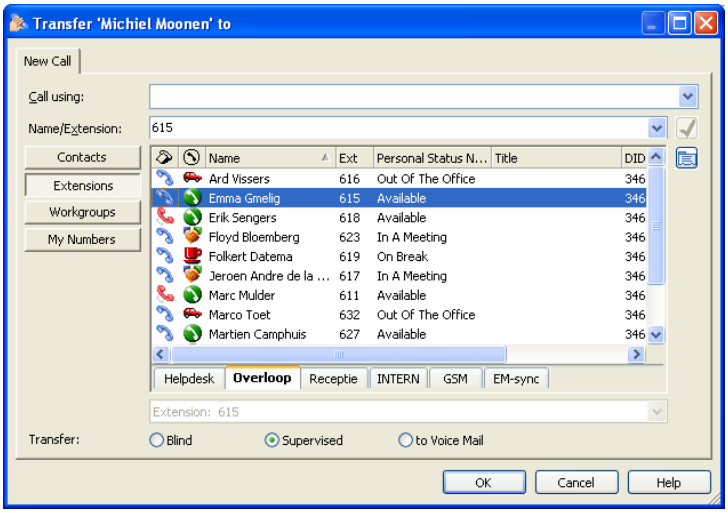
Om het gesprek daarna weer uit de wacht te halen klikt u op het ‘groene hoorntje’(Take Call) links naast het ‘handje’.

2.2.2 Doorverbinden

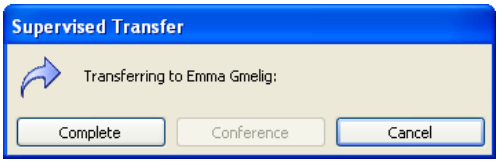
Een van de meest gebruikte functies op een telefooncentrale is wel het doorverbinden.
U kunt dit met Hello! Televantage heel eenvoudig doen door op de knop transfer te drukken.



Nadat u op de knop Transfer heeft gedrukt zal onderstaand venster verschijnen.



In dit venster kunt u kiezen voor een extern nummer of een collega waarnaar u wilt doorverbinden.
Tevens kunt u aangeven of u het gesprek ‘blind’(zonder vooraankondiging) of ‘supervised’(met aankondiging) wil doorverbinden.
Tenslotte rond u de doorverbind actie af door op ‘OK’ te klikken.
Indien u gekozen had voor ‘Blind’ heeft u het gesprek na het klikken op ‘OK’ direct doorverbonden en kunt u de hoorn op de haak leggen; indien u voor de optie ‘Supervised’ had gekozen zal een nieuw venster verschijnen met daarin drie keuzes: Complete, Conference en Cancel.(De knop Conference wordt pas actief als degene naar wie u wilt doorverbinden de hoorn heeft opgepakt)

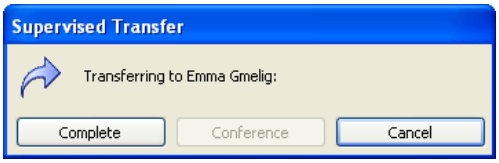


Met Complete verbindt u het gesprek daadwerkelijk door, met Conference zal een ‘drieweg’ gesprek opgezet worden waarbij zowel degene die u heeft gebeld, uzelf en degene naar wie u wilde doorverbinden aan het gesprek deelnemen.
De laatste optie zorgt ervoor dat u het gesprek met degene naar wie u wilde doorverbinden verbreekt en het oorspronkelijke gesprek weer terug aan de lijn krijgt.

Een tip bij deze manier van doorverbinden is om voordat u op de ‘transfer’ knop drukt, u eerst op de ‘hold’ toets (het ‘handje’) drukt. Op deze manier wordt het gesprek al voor de doorverbind actie in de wacht gezet, en hoort de klant u niet meer tijdens het doorverbinden. Dit is anders wel het geval totdat u in het doorverbind venster op ‘OK’ geklikt heeft.

Naast de hierboven beschreven manier van doorverbinden is het ook mogelijk om door middel van slepen een gesprek door te verbinden. Dit is op zich sneller, echter het risico bestaat dat u een gesprek te vroeg of te laat los laat en het gesprek ‘ergens’ in het systeem verdwijnt(bij een andere collega)...
U kunt na onderstaande uitleg zelf bepalen welke methode u het makelijkst vindt en deze dan gebruiken.

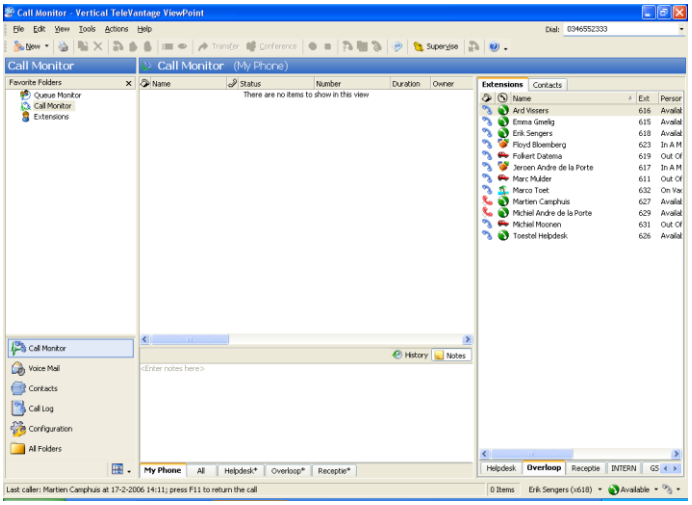
Het doorverbinden door te slepen gaat als volgt:
Blind doorverbinden kunt u doen door met de linkermuistoets op het gesprek te klikken en de linkermuistoets vast te houden. Vervolgens beweegt u de muis(u heeft de linkermuistoets nog steeds ingedrukt) naar het scherm waarin de status van uw collega's is afgebeeld, en laat u de linkermuistoets los boven de persoon naar wie u wilt doorverbinden. U heeft het gesprek nu doorverbonden.
Supervised doorverbinden doet u op exact dezelfde methode als het blind doorverbinden, echter houdt u nu voordat u met de linkermuistoets op het gesprek klikt en de linkermuistoets ingedrukt houdt eerst op de CTRL-toets op het toetsenbord. U houdt de CTRL-toets ingedrukt totdat u de linkermuistoets heeft los gelaten(dit doet u pas nadat de muispijl boven uw collega staat naar wie u wilt doorverbinden) nadat u de linkermuistoets heeft losgelaten ziet u onderstaand scherm in uw beeld verschijnen om de doorverbind actie helemaal af te ronden.



2.2.3 Uitgaand bellen

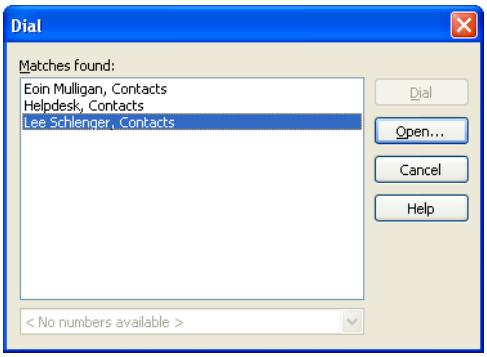
Het uitbellen via Hello! Televantage kan op dezelfde manier als u reeds gewend bent met uw huidige telefooncentrale. Dat wil zeggen, u kunt andere mensen of bedrijven eenvoudig telefonisch bereiken door het gewenste nummer in te toetsen op uw telefoontoestel.

Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van het 'Dial' venster rechtsbovenin de ViewPoint.



In dit venster kunt u eenvoudig een intern of extern nummer intoetsen (let op: een extra nul (0) is hier niet nodig). Nadat u het nummer ingetoetst heeft drukt u op <Enter> en het uw toestel gaat over. Nadat u het belsignaal op uw toestel beantwoord heeft door de hoorn op te nemen of uw headset te activeren zal het nummer gebeld worden.
Naast het invoeren van 'gewoon' een nummer kunt u ook direct de naam van een contactpersoon of een collega intoetsen.

Mocht een bedrijfsnaam of contactpersoon meerdere malen in uw contactlijst voorkomen verschijnt het venster zoals afgebeeld in onderstaande figuur, en kunt u alsnog de door u gewenste contactpersoon selecteren en bellen.



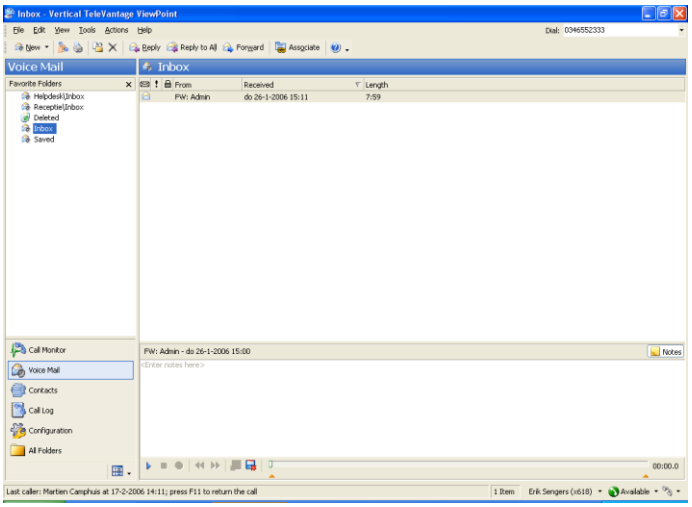
Verder is het ‘Dial’ venster handig voor gebruik in combinatie met andere software pakketten of internet, want u kunt een nummer uit een dergelijk pakket kopieeren en vervolgens plakken in het ‘Dial’ Venster. Hierdoor hoeft u helemaal geen nummer meer in te toetsen en kunt u toch bellen.

Tenslotte kunt u altijd ook nog gebruik maken van de windows ‘sleep’ functie. Door gebruik te maken van deze functie, kunt u uit een willekeurig programma een telefoonnummer selecteren en deze slepen naar de Call Monitor. Op het moment dat u het nummer in het Call Monitor venster ‘los laat’. Zal het nummer gebeld worden.

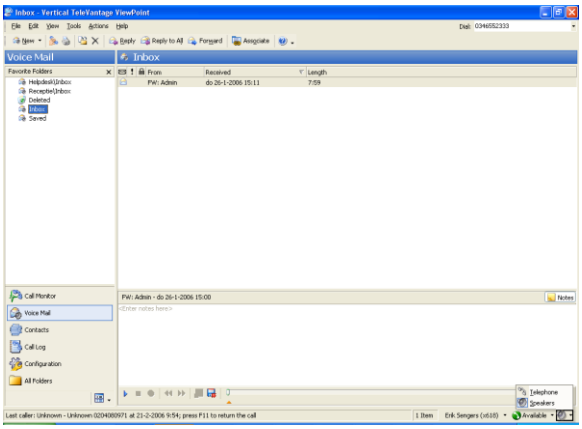
2.3 Voicemail

2.3.1 Berichten luisteren

Om ingesproken berichten te kunnen beluisteren kiest u voor de hoofdcategorie ‘Voice Mail’ linksonder in de ViewPoint. Vervolgens zullen in het venster boven deze knoppen de voor u beschikbare voicemailboxen getoont worden. Nadat u de keuze heeft gemaakt voor de voicemailbox ziet u in het middelste venster van de ViewPoint een overzicht van alle ingesproken berichten voor die voicemailbox. Uit deze lijst kunt u het door u gewenste bericht selecteren dat u wilt horen.



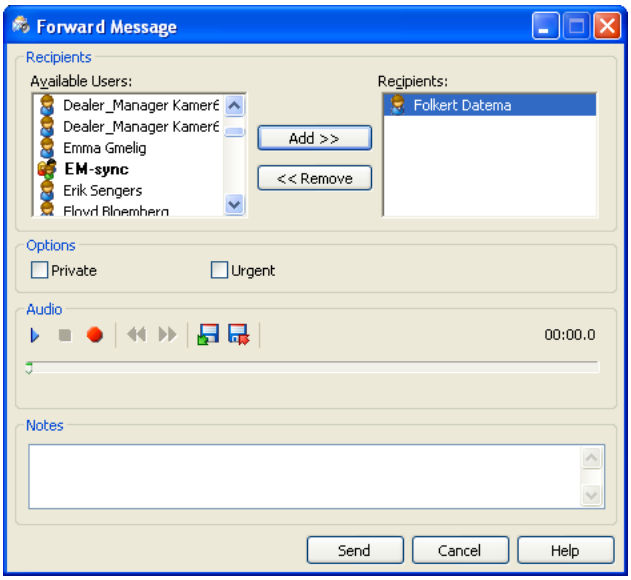
Voordat u een bericht gaat beluisteren is het belangerijk dat u eerst helemaal rechts onderin de ViewPoint kiest op welke manier u het bericht wilt beluisteren.
U heeft de keuze uit de volgende twee opties: Via de telefoon of via de speakers van uw PC.
De optie die op dit moment actief is, is te herkennen aan het icoontje in de knop(Hoorn = optie telefoon, Luidspreker = optie PC).
U kunt de huidige instelling aanpassen door op de knop te klikken en de door u gewenste optie te selecteren.



Nadat u de keuze heeft gemaakt voor de manier van beluisteren, kunt u het bericht selecteren dat u wilt horen en vervolgens op de afspeel toets drukken.
Tijdens het beluisteren heeft u de mogelijkheid om het afspelen te pauzeren, door te spoelen, terug te spoelen enz.
Middels de ‘pijltjes’ onder de afspeelbalk kunt u ook een bepaald stuk van het bericht markeren. Kiest u voor afspelen nadat u een stuk van het bericht gemarkeerd heeft, zal alleen het gemarkeerde deel afgespeeld worden.

2.3.2 Berichten doorsturen

Net als bij e-mail kunt u ervoor kiezen een voicemailbericht door te sturen naar een andere gebruiker.
Om dit te doen, selecteert u het gewenste voicemailbericht en klikt u op de knop ‘Forward’.
U ziet dat een venster zoals afgebeeld in onderstaande figuur.



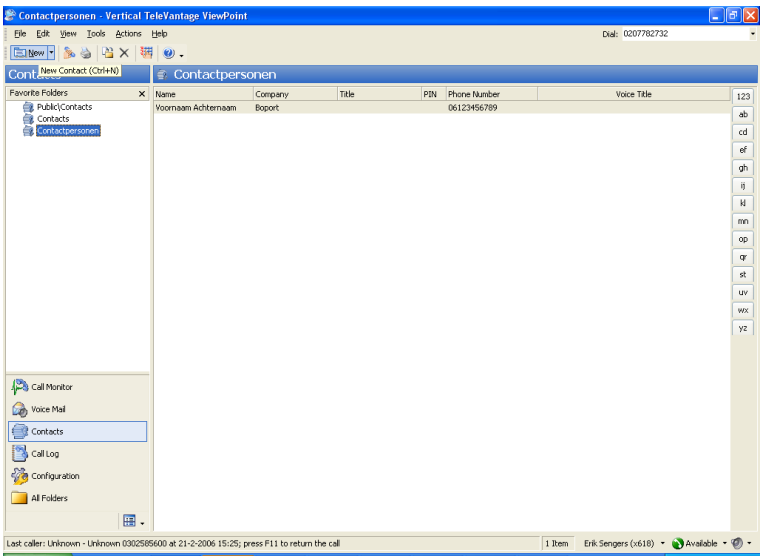
In dit scherm kunt u de gebruiker(s) of groepen selecteren naar wie u het bericht door wilt sturen.
Vervolgens kunt u nog aangeven of het bericht als private(prive) of urgent aangemerkt moet worden.
Dit doet u door de betreffende opties te selecteren.
Verder kunt u zelf nog wat opmerkingen erbij tikken in het veld ‘notes’ of opmerkingen gesproken toevoegen door in het veld ‘Audio’ op de opname knop te drukken.
Na alle gewenste aanpassingen drukt u op de knop Send en het bericht zal worden doorgestuurd naar de door u geselecteerde personen.

2.4 Contactpersonen

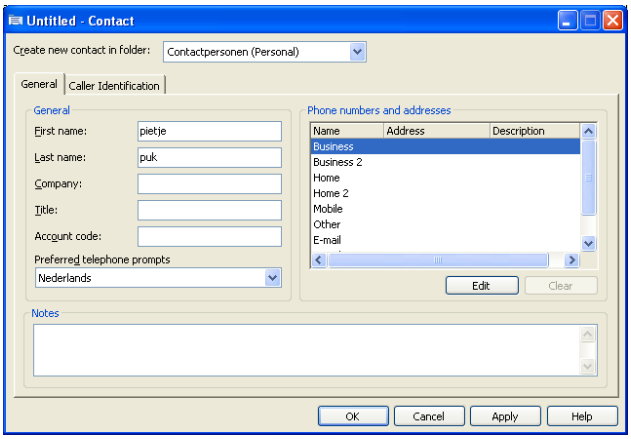
De knop contacts geeft toegang tot de contactpersonen van de Viewpoint. Net als bij Voicemail kan de contactpersonen lijst bestaan uit meerdere mappen waartoe u toegang heeft. Standaard heeft iedere gebruiker een public(algemene) map en een Personal(Persoonlijke) Contactpersonen map.

Standaard zal het zo zijn dat uw systeembeheerder de contactpersonen in de ‘public’ map onderhoud en dus toe kan voegen, aanpassen of verwijderen. Uzelf kan dit doen voor de ‘personal’ map.

Indien u een nieuwe contactpersoon wilt aanmaken kunt u dit doen door te kiezen voor Contacts en vervolgens de juiste contactpersonen lijst (Public, Personal of anders) en vervolgens klikt u op de knop ‘new’. (zoals te zien is in onderstaande figuur)

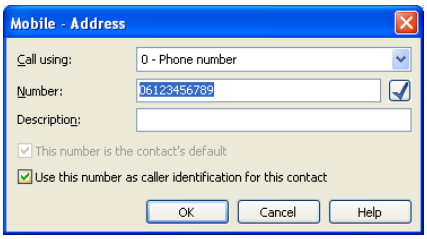


Nadat u gekozen heeft voor ‘New’ zal het volgende venster getoond worden:



In het venster zoals hierboven weergegeven kunt u alle door u gewenste gegevens invullen. Zoals u ziet kunt u meerdere nummers voor een contactpersoon definieeren.
Als u kiest om een nummer toe te voegen of te wijzigen, klikt u op ‘edit’ onder het veld met telefoonnummers, nadat u het type nummer (bijv. Business of Mobile) geselecteerd heeft.

Nadat u op ‘edit’ geklikt heeft verschijnt onderstaand venster.



In dit veld kiest u voor een ‘prefix’ (Een prefix is het nummer dat gekozen wordt om extern te kunnen bellen; standaard is dit een ‘0’)
Vervolgens kunt u een nummer invoeren (zonder voorloop nul, aangezien u deze al bij de vorige instelling gedefinieerd heeft) en ook het geven van opmerkingen is nog mogelijk.

Tenslotte kunt u via de twee selectie vakjes nog aangeven:
of u de contactpersoon a.d.h.v. het nummer wilt laten herkennen
(Net als bij uw mobiele telefoon wordt in de ViewPoint dan voor deze contactpersoon niet meer het nummer weergegeven, maar de naam)
of dit het voorkeursnummer is voor deze contactpersoon.
(Deze instelling zorgt ervoor dat indien u deze contactpersoon wilt bellen, standaard dit nummer gebruikt wordt.)

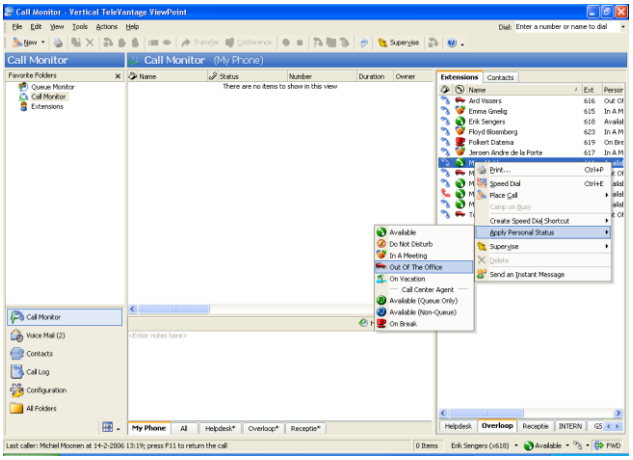
Nadat u alle gewenste en vereiste velden heeft ingevuld klikt u in de verschillende vensters op ‘OK’ en uw contactpersoon is aangemaakt.

3 Hello! Televantage Viewpoint voor de ervaren gebruiker

De aspecten in dit hoofdstuk zijn in sterkere mate dan de voorgaande hoofdstukken afhankelijk van de rechten die u van uw systeembeheerder heeft gekregen. In het geval u een bepaalde functie niet kunt gebruiken of de werking enigszins anders is dan beschreven kunt u het beste contact opnemen met uw systeembeheerder.

3.1 Persoonlijke status van een andere gebruiker wijzigen

Wilt u de persoonlijke status van een andere gebruiker wijzigen dan kan dat door in de Call Monitor in het rechtervenster (extension pane) met de rechter muisknop op die persoon te klikken en vervolgens te kiezen voor de optie apply personal status.
Het kan zijn dat u om een wachtwoord word gevraagd voor deze gebruiker.



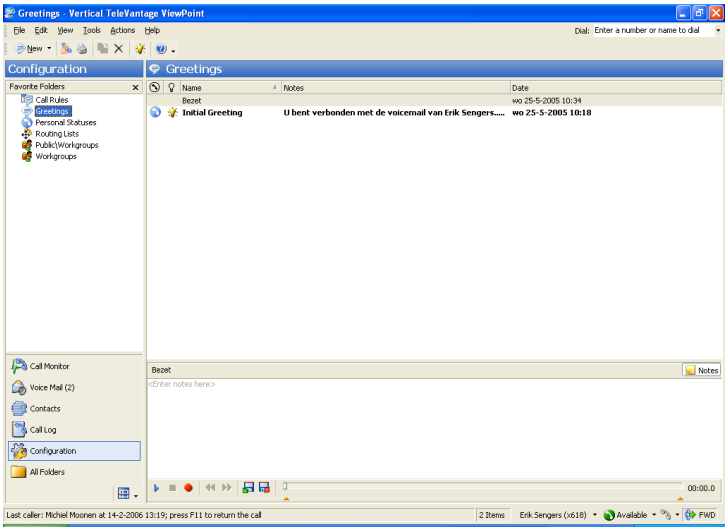
3.2 Persoonlijke Configuratie aanpassen

Met Hello! Televantage is het mogelijk om voor uw eigen nummer een compleet gepersonaliseerde situatie te creeeren. Dat wil zeggen dat u de mogelijkheid heeft om voor verschillende situaties andere begroetingen te gebruiken, om uw gesprekken op een verschillende methode te routeren, en dit af laten hangen van uw persoonlijke status en nog veel meer. Om u enigszins op weg te helpen met het aanpassen van deze persoonlijke configuratie zullen de verschillende bouwblokken hiervan in de volgende paragrafen kort uitgelegd worden.

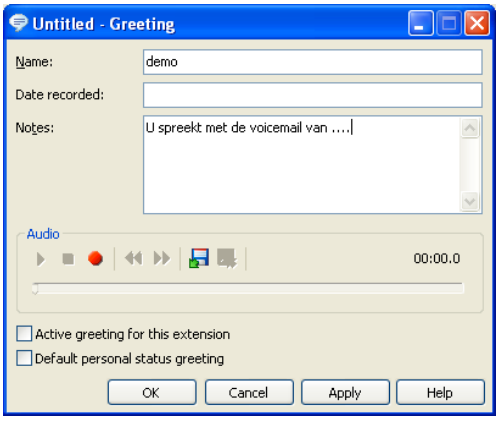
3.2.1 Begroetingen

U kunt in verschillende situaties een andere begroeting laten horen met Hello! Televantage. Zo kunt u bijvoorbeeld laten horen dat u met vakantie bent, in vergadering zit, of dat u momenteel in gesprek bent. Vervolgens kunnen a.d.h.v. andere configuratie bouwblokken vervolgacties gekoppeld worden aan de begroeting. Op die manier hoeft u oproepen niet altijd door te zetten naar voicemail, maar kunt u uw oproepen ook automatisch laten doorsturen naar uw mobiele telefoon of een collega.

U kunt uw begroetingen beheren door linksonderin ViewPoint te klikken op Configuration, en vervolgens klikt u in het venster erboven voor ‘greetings’. In het hoofdvenster ziet u vervolgens een overzicht van alle begroetingen die u reeds beschikbaar heeft.



In bovenstaand venster kunt u vervolgens zelf begroetingen aanmaken door linksboven te kiezen voor ‘new’. Ook kunt u in het hoofdvenster rechtsklikken en voor ‘New Greeting’ kiezen.
Nadat u voor ‘new’ gekozen heeft verschijnt een venster zoals in onderstaande figuur:



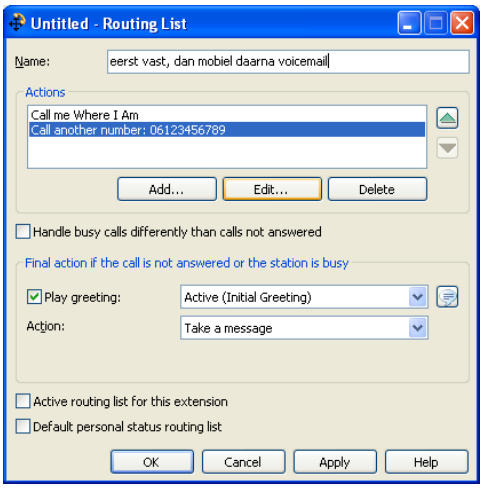
U kunt in dit venster uw begroeting opnemen met de opname knop en vervolgens moet u een naam geven aan deze begroeting. Eventueel kunt u er nog opmerkingen bij zetten en middels de twee selectievakjes kunt u nog selecteren of u deze begroeting nu actief wilt zetten en of het uw standaard begroeting moet zijn.

Tip: Noteert u in het notitie veld de tekst zoals u die in wilt spreken, dan kunt u de begroeting eenvoudig lezen wanneer u de begroeting inspreekt.

3.2.2 Routeringen

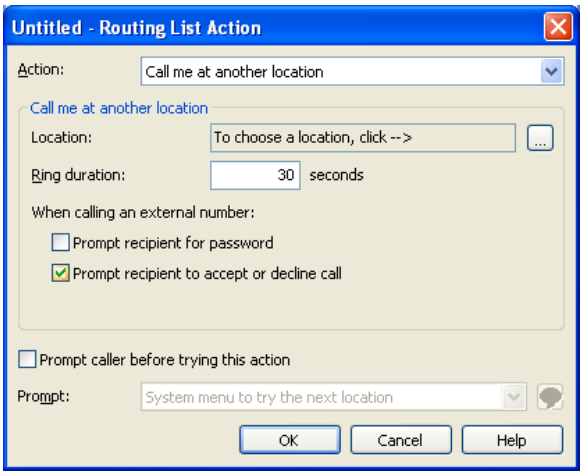
U vindt de Routeringen net als de begroetingen onder Configuration. In het menu Configuration kiest u vervolgens voor Routing Lists.

Met de Routing lists kunt u de vervolgactie voor een oproep bepalen. Zo is in onderstaande figuur te zien dat de oproep eerst aangeboden wordt op uw vaste toestel, vervolgens op uw mobiele telefoon, en wordt daar ook niet beantwoord naar uw voicemail.



U kunt zoveel routeringen aanmaken als u wilt. En op basis van een persoonlijke status of Call rule een routing list gebruiken.

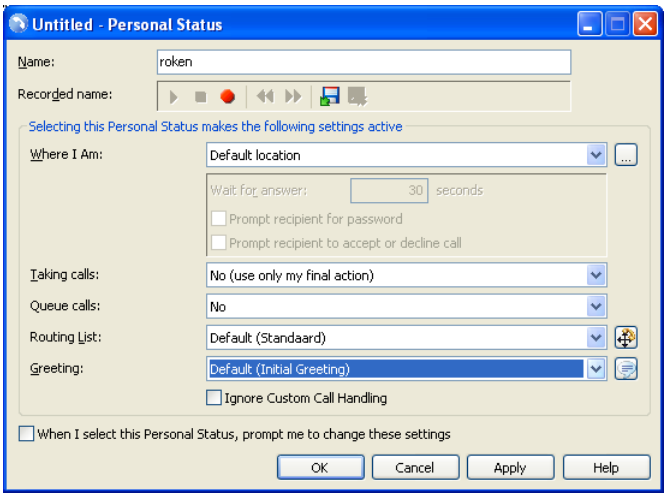
Indien u in een routing list een extern nummer aanmaakt heeft u de mogelijkheid om verschillende functies te activeren. Zoals in onderstaande afbeelding is te zien.



Een handige optie kan zijn om ‘prompt recipient to accept or decline call’ te activeren, op die manier kunt u wanneer een oproep naar bijvoorbeeld uw mobiele telefoon doorgeschakeld wordt, bepalen of u de oproep kunt/wilt beantwoorden. Deze optie zorgt er namelijk voor dat nadat u de oproep op uw mobiele telefoon heeft beantwoord middels een keuze aangeeft of u de oproep wilt beantwoorden.

3.2.3 Persoonlijke statussen

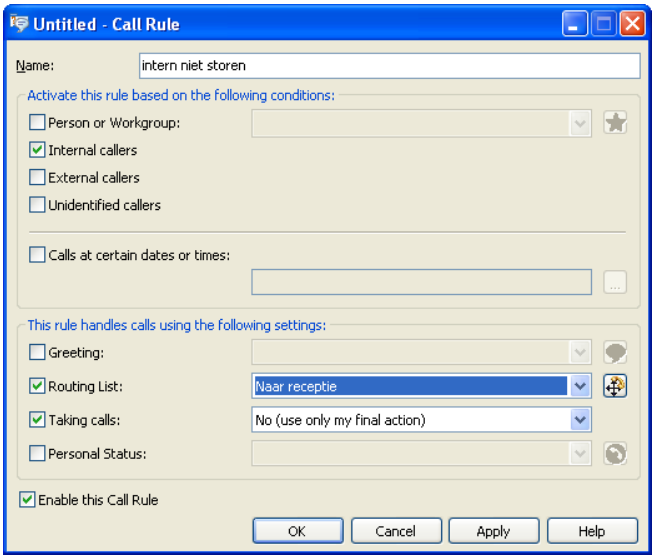
Standaard wordt de persoonlijke status die u kunt activeren vaak gebruikt om voor uw collega's duidelijk te maken of u aanwezig en beschikbaar bent of niet. De persoonlijke status is echter ook op een andere manier te gebruiken: U kunt voor iedere persoonlijke status aangeven welke routinglist en begroetingstekst u wilt gebruiken. Op die manier kunt u de routering van uw oproepen af laten hangen van uw persoonlijke status.
Zo kunt u uw oproepen automatisch doorschakelen naar uw mobiel indien u 'out of the office' bent en bijvoorbeeld naar een collega wanneer u 'in a meeting' zit.



3.2.4 Call Rules

Naast het volgen van een bepaalde route afhankelijk van uw persoonlijke status is het ook mogelijk om op basis van bepaalde (uitzonderings)regels een oproep (anders) te routeren. Dit doet u via de Call Rules.
U kunt op basis van bepaalde condities, een afwijkende routing list laten volgen.

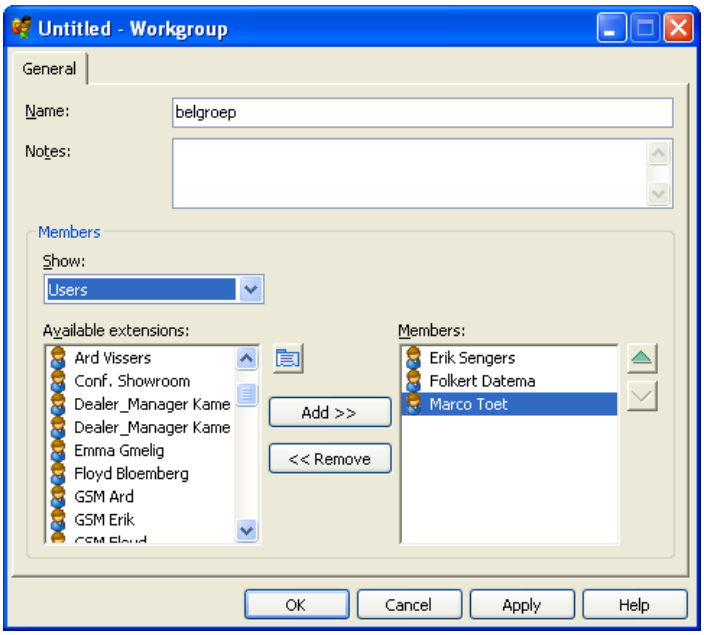
In onderstaande figuur is bijvoorbeeld een regel aangemaakt waarbij oproepen van collega's automatisch doorgezet worden naar de receptie.



U kunt een bepaalde regel zelfs alleen activeren gedurende een bepaalde tijd, zo is onderscheidt te maken in de volgende tijd periodes:
- Tijdens kantoor uren
- Buiten kantoor uren
- Buiten kantoor uren op werkdagen
- Op dagen wanneer niet gewerkt wordt (standaard alleen het weekend)
- Op feestdagen of vrije dagen
- Op zelf in te stellen dagen/tijden

3.2.5 Workgroups

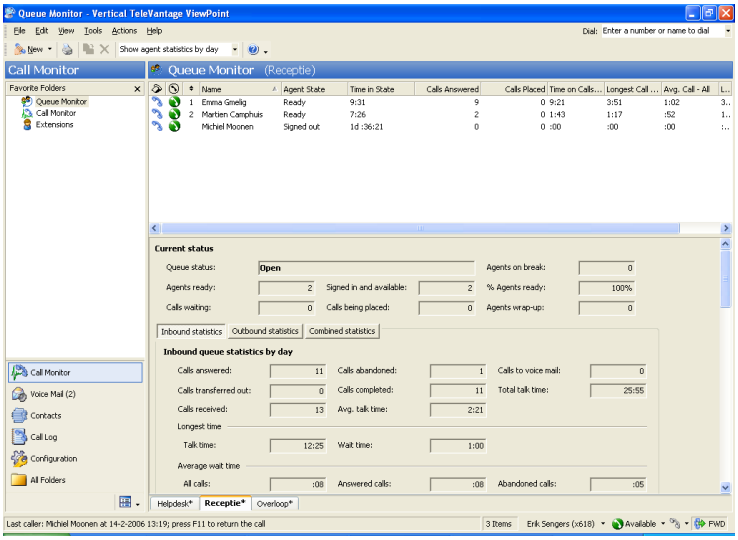
Er bestaan twee typen werkgroepen ; publieke(public) en persoonlijke(personal).
Of u ze beiden ziet hangt af van de rechten die u van uw systeembeheer heeft gekregen.
De publieke werkgroepen worden aangemaakt en beheerd door uw systeembeheerder.
U kunt uw eigen werkgroepen definieeren om eenvoudig meerdere mensen tegelijkertijd te kunnen bellen of voicemail naar toe door te sturen. Tevens kan de werkgroep gebruikt worden om tabbladen aan te maken in het rechtervenster van de Call monitor (extension pane). Via de tabbladen is dan een onderverdeling te maken van gebruikers op uw systeem(bijvoorbeeld per afdeling).



Indien u de werkgroepen gebruikt om als tabblad zichtbaar te maken in de Extension Pane, kunt u ope en werkgroep rechts klikken en de optie ‘show as tab in extensions view’ activeren of deactiveren.
Op die manier maakt u een tabblad zichtbaar of onzichtbaar in de Extension Pane. (Dit geldt zowel voor public als voor persoonlijke werkgroepen).

3.3 Queue monitor

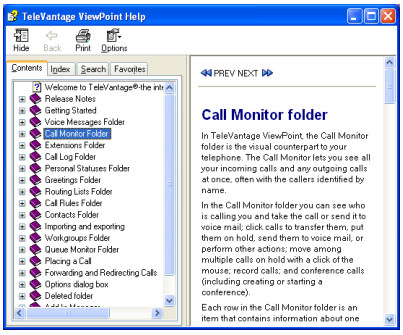
In aanvulling op de standaard opties in de Call Monitor is het mogelijk om voor een Call Center omgeving de Queue monitor te activeren.
Met de Queue monitor is het mogelijk om real-time gegevens van een of meerdere wachtrijen(Queues) te bekijken.
Zo is direct te zien of agenten ingelogd zijn, hoeveel gesprekken gevoerd zijn (inkomend of uitgaand) en wat de gemiddelde gesprekstijd is.



4 Help functie

Om zo goed mogelijk gebruik te kunnen maken van de vele functionaliteiten die Hello! Televantage in zich heeft, heeft u naast deze nederlandstalige handleiding nog de beschikking over een engelstalige gebruikshandleiding. Deze gebruikshandleiding is zowel digitaal als in boekvorm aan uw systeembeheerder ter beschikking gesteld.

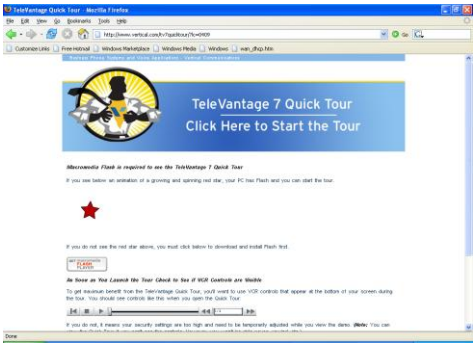
Verder is het mogelijk om via uw Viewpoint nadere informatie te krijgen via de help functie.



U kunt de Help functie aanroepen door op F1 te toetsen op uw toetsenbord.
Daarnaast kunt u kiezen in de Viewpoint voor het Menu Help.
In het menu Help vindt u naast de standaard help functie ook de mogelijkheid om online boeken te raadplegen of de Tip of the Day te raadplegen.
In de Tip of the day… worden veel handige functies uitgelegd hoe u ze kunt gebruiken.

U kunt de Tip of the Day... ook instellen om iedere keer te starten wanneer u ViewPoint opstart.
Dit doet u door de optie ‘Show tips at startup’ te selecteren.

Tenslotte kunt u ook een Quick Tour door Televantage nemen waarbij ‘Vertical Man’ u wegwijs maakt met de functies en mogelijkheden van Hello! Televantage.
Om de Quick Tour te kunnen gebruiken moet u wel de beschikking hebben over een verbinding met internet.



Televantage Viewpoint gegevens

Gebruikersnaam: .....

Wachtwoord: .....

Station ID: ...

Servernaam: GSF-VOIP-01

IP-Adres van de Server: 192.168.62.2