

# Receptionist Telfort Zakelijk

## Handleiding



## Inhoudsopgave

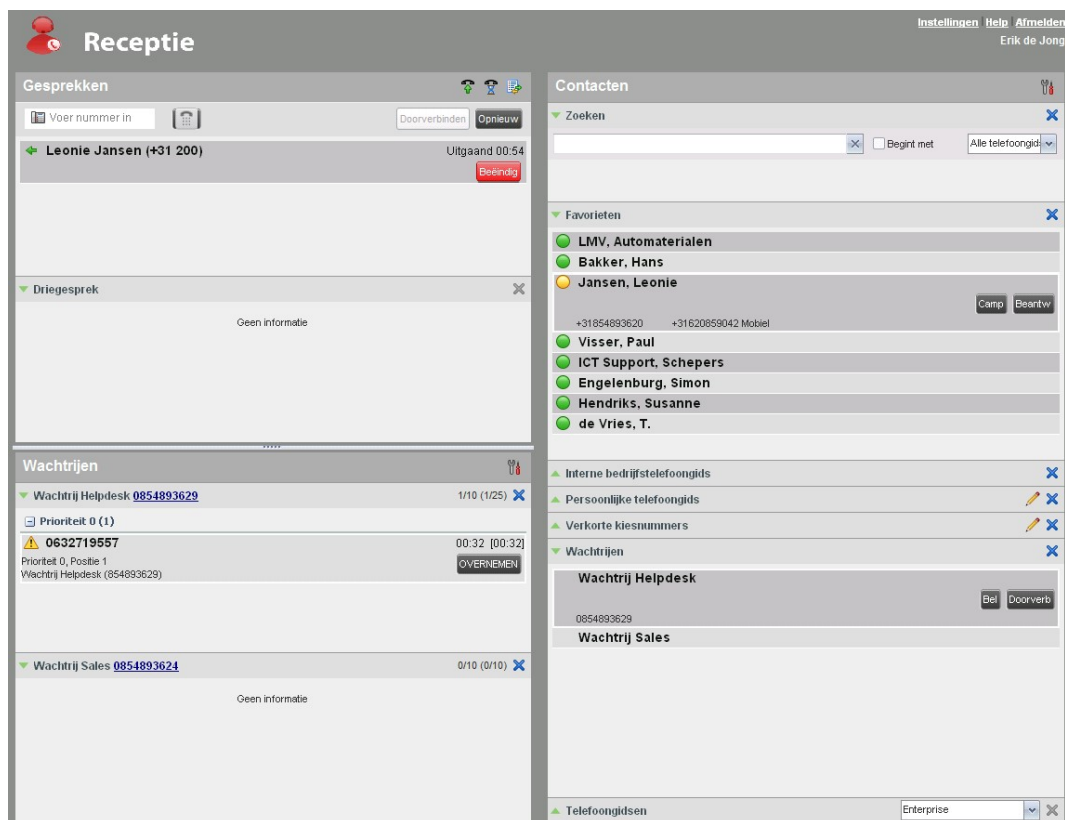
---

Inhoudsopgave .....	1
1 Inleiding .....	4
2 Receptionist interface .....	5
2.1 Het deelvenster Gesprekken .....	5
2.2 Het deelvenster Contacten .....	5
2.3 Het deelvenster Wachtrijen .....	6
2.4 Links naar de Instellingen en Help-pagina .....	6
3 Gesprekken beheren .....	7
3.1 Een contactpersoon kiezen .....	7
3.2 Bel een nummer .....	7
3.3 Een nummer opnieuw kiezen .....	7
3.4 Een nummer kiezen vanuit de gesprekshistorie .....	7
3.5 Actieve gesprekken .....	7
3.6 Inkomende gesprekken inzien .....	7
3.7 Contact opslaan in Outlook .....	7
3.8 Een URL openen .....	8
3.9 Een gesprek beantwoorden .....	8
3.10 Een gesprek in de wacht plaatsen .....	8
3.11 Een gesprek uit de wacht halen .....	8
3.12 Een gesprek beëindigen .....	8
3.13 Een gesprek zonder aankondiging doorverbinden .....	8
3.14 Een gesprek doorverbinden met aankondiging .....	8
3.15 Een gesprek doorverbinden naar voicemail .....	8
3.16 Een gesprek doorverbinden naar de wachtrij .....	8
3.17 Een gesprek camperen bij een contactpersoon die in gesprek is .....	9
3.18 Een groepsgesprek parkeren .....	9
3.19 Een gesprek voor iemand anders opnemen .....	9
3.20 Een driegesprek starten .....	9
3.21 Een conference in de wacht plaatsen .....	9
3.22 Een conference uit de wacht halen .....	9
3.23 Een deelnemer aan een driegesprek in de wacht .....	9
3.24 Een driegesprek verlaten .....	10
3.25 Een driegesprek beëindigen .....	10
3.26 Inbreken op een bestaand gesprek .....	10
3.27 Een e-mail verzenden naar een contactpersoon .....	10
3.28 De gesprekshistorie weergeven .....	10
3.29 Gesprekshistorie verwijderen .....	10

3.30	Oproepen ontvangen uit wachtrijen.....	10
3.31	Wisselgesprek en Automatisch beantwoorden inschakelen .....	10
3.32	Een gesprek opnemen .....	11
4	Contactpersonen beheren.....	11
4.1	Mappen beheren.....	12
4.2	Contactpersonen statisch monitoren .....	12
4.3	Contactpersonen dynamisch monitoren .....	12
4.4	Telefoonstatus .....	12
4.5	Contactpersonen zoeken.....	13
4.6	Bekijk de details van de contactpersoon .....	13
4.7	Maak notities betreffende een contactpersoon .....	13
4.8	Verkorte kiesnummers en Persoonlijke telefoongids beheren .....	13
5	Wachtrijen beheren .....	14
5.1	Gesprekken beheren die in de wachtrij staan .....	14
5.2	Een gesprek uit de wachtrij halen.....	14
5.3	Een gesprek in de wachtrij plaatsen.....	14
5.4	Verander de plaats van een gesprek in de wachtrij .....	14
5.5	Een gesprek boven aan de wachtrij plaatsen.....	14
5.6	Het niveau van een gesprek in de wachtrij verhogen.....	14
5.7	Een gesprek in de wachtrij doorverbinden .....	14
6	Sneltoetsen .....	15

## 1 Inleiding

Deze handleiding beschrijft het gebruik van de Receptionist. De Receptionist is browser gebaseerde software voor een receptie post. De gebruikersvriendelijke receptie interface is zeer geschikt voor iedereen die een centrale rol speelt in het telefonieverkeer van een bedrijf of afdeling. De Receptionist geeft controle en overzicht.



Via de Receptionist kunt u gesprekken managen, heeft u inzicht in de belstatus van uw collega's en kunt u wachtrijen beheren. Met de Receptionist kunt u meerdere vestigingen of bedrijven in bijvoorbeeld een verzamel pand bedienen vanaf één locatie. Andersom is het ook mogelijk binnen één bedrijf bijvoorbeeld per afdeling een receptie functie in te zetten.

## 2 Receptionist interface

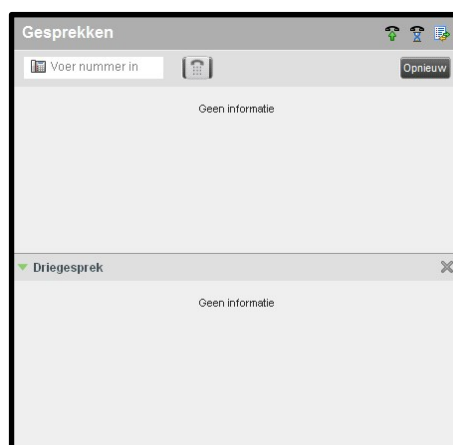
De Receptionist interface bevat de volgende onderdelen:

- het deelvenster Gesprekken
- het deelvenster Contacten
- het deelvenster Wachtrijen
- Link naar Instellingen en Help-pagina

### 2.1 Het deelvenster Gesprekken

In het deelvenster Gesprekken kunt u zelf uw gesprekken beheren.

- In het algemene gedeelte van het deelvenster Gesprekken heeft u zicht op uw actieve gesprekken en de mogelijkheid om actie te ondernemen op deze gesprekken.
- Kiezer: op deze regel kunt u willekeurige nummers bellen. Via de knop 'Opnieuw bellen' kunnen de tien laatst gebelde nummers terug gebeld worden.
- Driegesprek tabblad: In dit tabblad staan de gesprekslogboeken van uw actieve driegesprekken. U heeft hier de mogelijkheid actie te ondernemen op deze conference calls.

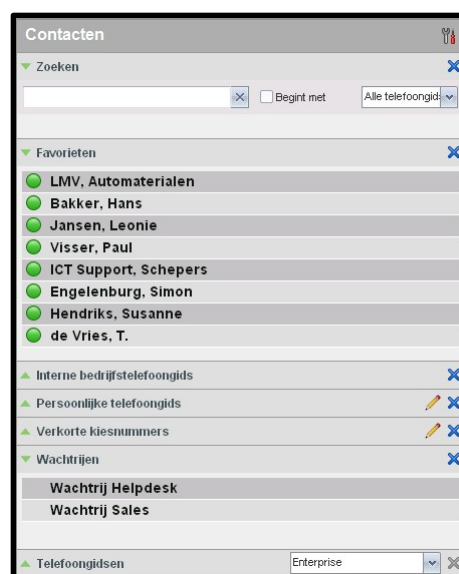


Voor elk gesprek worden de naam en het telefoonnummer van de betreffende partij (mits beschikbaar), de status van het gesprek, de duur en (voor gesprekken die in de wacht staan) de tijd dat het gesprek in de wacht staat weergegeven. Bij een opnieuw gebeld nummer verschijnt ook de informatie van degene door wie de oproep was geparkeerd.

### 2.2 Het deelvenster Contacten

In het deelvenster Contacten kunt u uw contactpersonen bellen, monitoren en beheren. Het deelvenster bevat de volgende tabbladen:

- Groep/Bedrijf: contactpersonen in uw bedrijf of groep
- Persoonlijk: contactpersonen uit uw map Persoonlijk van Broadworks
- Favorieten: Contactpersonen waarvan de status (statisch) door u wordt gemonitord (die zijn geconfigureerd op de web portal).
- Verkorte kiesnummers: verkorte kiesnummers die zijn geconfigureerd voor uw Speed Dial 8 en/of Speed Dial 100 dienst.
- Outlook: Uw Outlookcontactpersonen (mits de outlook-functie is geconfigureerd)






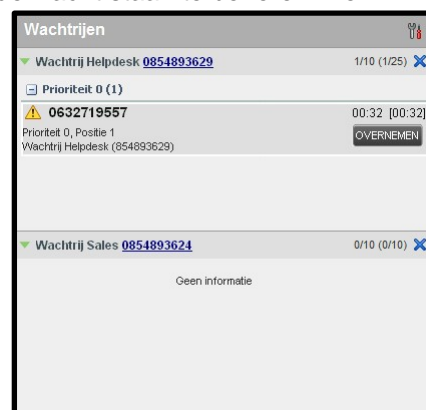
- Wachtrijen: Uw call centers
- Custom: contactpersonen in uw custom mappen op de web portal
- LDAP zoekresultaten: Alleen-lezen toegang tot Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) contactpersonen via de zoekfunctie (mits de LDAP-functie is geconfigureerd).

Het deelvenster Contacten bevat tevens de zoekfunctie, welke u kunt gebruiken om contactpersonen te zoeken, en het Telefoongidsen tabblad, welke contactpersonen uit verschillende mappen samen weergeeft.

### 2.3 Het deelvenster Wachtrijen

Het deelvenster Wachtrijen kunt u gebruiken om gesprekken die in de wacht staan te beheren. De volgende informatie wordt voor elk gesprek gegeven:

- De status van het gesprek. Deze kan zijn:
  -  Het gesprek wacht op antwoord
  -  Er wordt een bericht afgespeeld voor de beller
  -  Het gesprek werd op een andere positie in de wachtrij gezet
  -  Het gesprek werd geweigerd
- Naam/nummer van de wachtrij (of Dialed Number Identification Service [DNIS] indien van toepassing)
- Totale gesprekstijd, inclusief de tijd in de huidige wachtrij (tussen haakjes)



Als u op een gesprek klikt, wordt aanvullende informatie getoond over het gesprek:

- De prioriteit van het gesprek
- De plek van het gesprek in de wachtrij
- Naam en nummer van de bellende partij (mits beschikbaar)

### 2.4 Links naar de Instellingen en Help-pagina

- De link naar de Instellingen staat rechts bovenin de interface. Wanneer u hierop klikt, wordt de Instellingen-pagina weergegeven, waarin u de Receptionist kunt configureren.
- De link naar de Help-pagina staat tevens rechts bovenin de interface. Wanneer u hierop klikt, opent de pdf-versie van de Broadworks Hosted Thin Receptionist User Guide.


### 3 Gesprekken beheren

#### 3.1 Een contactpersoon kiezen

1. Klik in het deelvenster Contacten op de gewenste map om deze uit te vouwen.
2. Klik op de contactpersoon en klik dan op Bel om deze persoon te bellen. Klik op Ext als u het toestelnummer van de contactpersoon wilt kiezen. Klik op Mob als u het mobiele nummer van de contactpersoon wilt kiezen. Het gesprek verschijnt in het deelvenster Gesprekken.



#### 3.2 Bel een nummer


1. Voer bovenin het deelvenster Gesprekken het nummer in dat u wilt bellen en klik op Bellen .

#### 3.3 Een nummer opnieuw kiezen

Onder de knop Opnieuw zijn de laatste tien nummers beschikbaar die u hebt gekozen.

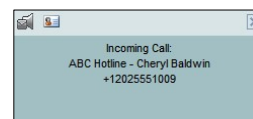
1. Klik op Opnieuw bovenin het deelvenster Gesprekken. Er wordt een lijst weergegeven van onlangs gekozen nummers.
2. Klik in de lijst op het nummer dat u wilt bellen. Het nummer wordt meteen gebeld.

#### 3.4 Een nummer kiezen vanuit de gesprekshistorie

1. Klik bovenin het deelvenster Gesprekken op Gesprekkenlijst .
2. In het dialoogscherm dat verschijnt, selecteert u 'Gemist', 'Ontvangen' of 'Gemaakt'.
3. Klik een gesprek aan en klik op Bel.

#### 3.5 Actieve gesprekken


Uw actieve gesprekken zijn zichtbaar in het deelvenster gesprekken. Om de details van een driegesprek in te zien, klikt u op het uitklap-icoontje in het Driegesprek- tabblad.




#### 3.6 Inkomende gesprekken inzien

Wanneer de notificatie plug-in is ingeschakeld, verschijnt er een popup venster voor gespreksmelding als u wordt gebeld. In deze melding staat de naam en het nummer van de beller. Als u door een call center wordt gebeld, verschijnt tevens de naam van het call center.

#### 3.7 Contact opslaan in Outlook

Als u Outlook gebruikt, kunt u het telefoonnummer en de persoonsgegevens van de beller als vCard opslaan in Outlook. Klik in het pop-upvenster voor gespreksmelding op vCard toevoegen . Dit venster wordt weergegeven wanneer u een gesprek ontvangt.

### 3.8 Een URL openen

U kunt een URL-pagina in de browser openen om meer informatie over het inkomende gesprek te verkrijgen. Deze pagina bevat informatie over de bellende partij gecodeerd in de betreffende URL. Klik in het pop-upvenster voor gespreksmelding op URL pop-up . Dit venster wordt weergegeven wanneer u een gesprek ontvangt.

### 3.9 Een gesprek beantwoorden

In het deelvenster Gesprekken verschijnt een inkomend gesprek. Klik op Beantw om dit gesprek te beantwoorden.

### 3.10 Een gesprek in de wacht plaatsen

Klik in het deelvenster Gesprekken het gesprek aan en klik op Wacht als u dit gesprek in de wacht wilt plaatsen.

### 3.11 Een gesprek uit de wacht halen

Klik in het deelvenster Gesprekken het gesprek aan en klik op Beantw als u een gesprek uit de wacht wilt halen.

### 3.12 Een gesprek beëindigen

Om een gesprek te beëindigen, klikt u op Beëindig in het deelvenster Gesprekken. Het gesprek wordt verwijderd uit het deelvenster Gesprekken.

### 3.13 Een gesprek zonder aankondiging doorverbinden

U kunt actieve, in de wacht geplaatste, of inkomende gesprekken zonder aankondiging doorverbinden.

1. Selecteer het gesprek dat u wilt doorverbinden in het deelvenster Gesprekken.
2. Voer bovenin het deelvenster Gesprekken het nummer in en klik op Doorverbinden als u het gesprek naar een willekeurig nummer wilt doorverbinden.
3. Klik op een contactpersoon in een van de mappen van het deelvenster Contacten en klik op Doorverb als u het gesprek wilt doorverbinden naar die contactpersoon.

### 3.14 Een gesprek doorverbinden met aankondiging

U kunt actieve, in de wachtrij geplaatste of inkomende gesprekken doorverbinden.

1. Kies het nummer of de contactpersoon waarnaar u het gesprek wilt doorverbinden.
2. Spreek met de partij wanneer het gesprek wordt beantwoord.
3. Selecteer in het deelvenster Gesprekken het oorspronkelijke gesprek.
4. Houd de muisaanwijzer boven het nieuwe gesprek en klik op Doorverb.

### 3.15 Een gesprek doorverbinden naar voicemail

1. Selecteer in het deelvenster Gesprekken het gesprek dat u wilt doorverbinden.
2. Klik in het deelvenster Contacten een contactpersoon met voicemail aan. Klik vervolgens op Vmail om het gesprek door te verbinden naar de voicemail van desbetreffende contactpersoon.
3. Selecteer uzelf als u het gesprek wilt doorverbinden naar uw eigen voicemail.

### 3.16 Een gesprek doorverbinden naar de wachtrij

1. Selecteer in het deelvenster Gesprekken het gesprek dat u wilt doorverbinden.
2. Vouw in het deelvenster Contacten het tabblad Wachtrijen uit.



3. Klik op een wachtrij en klik op Doorverb om naar deze wachtrij door te verbinden.

### 3.17 Een gesprek camperen bij een contactpersoon die in gesprek is

Een extern gesprek dat probeert een bezette lijn te bereiken kan worden geparkeerd achter het actieve gesprek. De oproep wordt automatisch doorverbonden wanneer de bezette lijn weer beschikbaar is.

1. Selecteer het te camperen gesprek in het deelvenster Gesprekken
2. Klik op een bezet of bellend contactpersoon in het deelvenster, en klik Camp om deze persoon te parkeren. Het gesprek is geparkeerd en verwijderd uit het deelvenster Gesprekken.
3. Als de gesprekstimer verloopt voordat de oproep is beantwoord, wordt de oproep teruggehaald naar je toestel en opnieuw weergegeven in het deelvenster Gesprekken.

### 3.18 Een groepsgesprek parkeren

Deze functie zoekt binnen een vooraf gedefinieerde hunt groep een beschikbare lijn om een oproep te parkeren.

1. In het deelvenster Gesprekken, klik op een actief gesprek of een gesprek dat in de wacht staat en klik vervolgens op Park. De oproep wordt geparkeerd op een beschikbare lijn en wordt vervolgens verwijderd uit het deelvenster Gesprekken.
2. Als de gesprekstimer verloopt voordat de oproep is beantwoord, wordt de oproep teruggehaald naar je toestel en opnieuw weergegeven in het deelvenster Gesprekken.

### 3.19 Een gesprek voor iemand anders opnemen

U kunt een inkomend gesprek opnemen namens een ander persoon.

1. Klap in het deelvenster Contacten de Favorieten map uit.
2. Klik op een inkomend gesprek en klik op Beantw. Het gesprek wordt weergegeven in het deelvenster Gesprekken.

### 3.20 Een driegesprek starten

1. Bel indien nodig de deelnemers.
2. Selecteer in het deelvenster Gesprekken een van de twee gesprekken voor het driegesprek.
3. Houd de muisaanwijzer boven het tweede, nog niet geselecteerde gesprek en klik op Conf. De gesprekken worden verplaatst naar het tabblad Driegesprek.

### 3.21 Een conference in de wacht plaatsen

Klik op het tabblad Driegesprek op Wacht als u een driegesprek in de wacht wilt plaatsen.

### 3.22 Een conference uit de wacht halen

Klik op het tabblad Driegesprek op Beantw als u een driegesprek uit de wacht wilt halen.

### 3.23 Een deelnemer aan een driegesprek in de wacht

1. Houd op het tabblad Driegesprek de muisaanwijzer boven het gewenste gesprek en klik op Wacht als u een deelnemer in de wachtrij wilt plaatsen.
2. Houd op het tabblad Driegesprek de muisaanwijzer boven het gewenste gesprek en klik op Beantw als u een deelnemer uit de wacht wilt halen.

### 3.24 Een driegesprek verlaten

Klik bovenin het tabblad Driegesprek op Verlaten als u de conference wilt verlaten. De overige partijen zetten het gesprek voort en de gesprekken worden verwijderd van het tabblad Driegesprek.

3.25 Een driegesprek beëindigen  
Klik op het tabblad Driegesprek op Beëindig. Alle gesprekken worden beëindigd en verwijderd uit het Driegesprek tabblad.

### 3.25 Een driegesprek beëindigen

Klik op het tabblad Driegesprek op Beëindig. Alle gesprekken worden beëindigd en verwijderd uit het Driegesprek tabblad.

### 3.26 Inbreken op een bestaand gesprek

Klik op een contactpersoon in het deelvenster contacten die in gesprek is en klik op Breek in. Er ontstaat nu een Driegesprek.


### 3.27 Een e-mail verzenden naar een contactpersoon

1. Klik op een contactpersoon in het deelvenster contacten met een e-mailadres aan en klik op Email.
2. Voer in het weergegeven berichtvenster de gewenste informatie in en klik op Verzenden.

### 3.28 De gesprekshistorie weergeven

1. Klik bovenin het deelvenster Gesprekken op Gesprekkenlijst. De gesprekshistorie bevat gemaakte, ontvangen en gemiste gesprekken.
2. Vouw een groep uit als u de betreffende gesprekslogboeken wilt weergeven.

### 3.29 Gesprekshistorie verwijderen



1. Klik bovenin het deelvenster Gesprekken op Gesprekkenlijst.
2. Als u een specifiek gesprekslogboek wilt verwijderen, klikt u in het menu het betreffende gesprekslogboek aan en klikt u op Verwijderen .
3. Klik op Verwijder alles als u alle gesprekslogboeken wilt verwijderen.

### 3.30 Oproepen ontvangen uit wachtrijen

Om in te stellen of u oproepen vanuit wachtrijen wel of niet wilt ontvangen

1. Klik op Instellingen. Klik daarna op het tabblad Applicaties.
2. Vink in het Wachtrijen-venster de wachtrijen aan waaraan u wilt deelnemen.
3. Selecteer in het Policies-venster uw status bij inloggen uit de dropdown lijst.

### 3.31 Wisselgesprek en Automatisch beantwoorden inschakelen

1. Klik in het deelvenster Gesprekken op Wisselgesprek  om Wisselgesprek in te schakelen.
2. Klik in het deelvenster Gesprekken op Automatisch beantwoorden  om Automatisch beantwoorden in te schakelen.

Let op: Deze functie werkt alleen als het toestel compatibel is met ACC (Advanced Call Control). Bovendien moet u Automatisch beantwoorden NIET op de client inschakelen als deze functie al op de server is ingeschakeld.

### 3.32 Een gesprek opnemen

U kunt een geselecteerd gesprek opnemen in de Receptionist. Hiervoor moet de Gespreksopname service via de web portal op 'On demand' worden gezet.

Selecteer het gesprek dat u wilt opnemen in het deelvenster Gesprekken en klik op Neem op.

## 4 Contactpersonen beheren

### 4.1 Mappen beheren

- Klik bovenaan het deelvenster Contacten op Opties .
- Om bepaalde mappen weer te geven, klikt u op Beeld en vervolgens op Telefoongidsen. Hier kunt u aanvinken welke mappen u wilt weergeven in het deelvenster Contacten. Wilt u alle mappen weergeven, klik dan op Alle.
- Om een map in het tabblad Telefoongidsen weer te geven, selecteert u deze in de drop-down lijst bij dit tabblad. Om alle mappen weer te geven, klikt u op Alle.
- Om een map weer te geven onder het deelvenster Gesprekken, klikt u, terwijl alle mappen worden weergegeven, op het Pullout Directory icoontje  in het tabblad Telefoongidsen.

### 4.2 Contactpersonen statisch monitoren

Het tabblad Favorieten, welke geconfigureerd kan worden in de web portal, geeft de telefoonstatus van contacten weer. Dit wordt statisch monitoren genoemd.

### 4.3 Contactpersonen dynamisch monitoren

Klik op de contactpersoon in de Groep/Bedrijf map. Vervolgens klikt u op MON om de status van deze persoon weer te geven. Dit wordt dynamisch monitoren genoemd.


### 4.4 Telefoonstatus

Alle mogelijke telefoonstatussen zijn:

Beschikbaar	
Bezet	
Gaat over	
Niet storen	
Privé	
Doorschakelen	
Onbekend	

Let op: Als een gesprek wordt geparkeerd door degene die u monitort, zowel statisch als dynamisch, wordt tevens de informatie van het geparkeerde gesprek weergegeven.

#### 4.5 Contactpersonen zoeken

1. Selecteer in het drop down-lijstje in het Zoeken-tabblad de mappen waarin u wilt zoeken.
2. Om de zoekopdracht te beperken tot contactpersonen die beginnen met de ingevulde tekst, vinkt u het vakje 'Begint met' aan
3. Vul in het Zoek-tekstvak de tekst in waarnaar u wilt zoeken en druk op ENTER. U kunt ook gedeeltelijke informatie invullen, zoals een deel van een naam of een nummer. Voor alle kenmerken wordt naar overeenkomsten gezocht. De zoekresultaten worden weergegeven in het Zoeken-tabblad.
4. Om de zoekresultaten te wissen, klikt u op Reset . Zoekopdrachten zijn niet hoofdlettergevoelig.

#### 4.6 Bekijk de details van de contactpersoon


Klik op het desbetreffende tabblad en klik op een contactpersoon.

#### 4.7 Maak notities betreffende een contactpersoon

U kunt notities maken over contactpersonen in de interne bedrijfstelefoongids.

1. Klik op het interne bedrijfstelefoongids tabblad
2. Klik op een contactpersoon
3. klik op Notities
4. Voer tekst in of wijzig deze in het scherm dat verschijnt
5. Om de wijzigingen op te slaan en het scherm te sluiten, klikt u op OK. Om te sluiten zonder op te slaan, klikt u op Cancel.

#### 4.8 Verkorte kiesnummers en Persoonlijke telefoongids beheren

1. In het tabblad Verkorte kiesnummers of Persoonlijke telefoongids, klikt u op Bijwerken . In uw scherm verschijnt het scherm Wijzig uw verkorte kiesnummers of Wijzig uw persoonlijke contacten.
2. Om een contactpersoon toe te voegen, klikt u op Toevoegen. Er verschijnt een nieuwe rij. Om een verkort kiesnummer toe te voegen, selecteert u de belcode en voert u het nummer en de beschrijving van de contactpersoon in. Om een persoonlijk contact toe te voegen, voert u de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon in.
3. Om een invoer te verwijderen, selecteert u de contactpersoon en klikt u op Verwijderen.
4. Om een Verkort kiesnummer te bewerken, dubbelklikt u op de desbetreffende persoon en past u de gegevens aan waar nodig.  
 Let op, een contactpersoon in uw Persoonlijke telefoongids kunt u NIET wijzigen.

## 5 Wachtrijen beheren

---

### 5.1 Gesprekken beheren die in de wachtrij staan

Om gesprekken in wachtrijen te monitoren, moet u de weer te geven wachtrijen selecteren in het deelvenster Wachtrijen. De Receptionist kan maximaal 5 wachtrijen gelijktijdig beheren.

1. Klik in het deelvenster Wachtrijen op Opties  en klik vervolgens op Favoriete wachtrij bewerken.
2. Vink de weer te geven call centers aan in het dialoogvenster dat verschijnt, en klik vervolgens op Opslaan.

### 5.2 Een gesprek uit de wachtrij halen

1. Klap een wachtrij tabblad uit in het deelvenster Wachtrijen
2. Klik op het betreffende gesprek en klik op Neem op. Het gesprek verschijnt in het deelvenster Gesprekken en u kunt voor dit gesprek dezelfde acties ondernemen als elk ander gesprek.

### 5.3 Een gesprek in de wachtrij plaatsen

1. Klap een wachtrij tabblad uit in het deelvenster Wachtrijen en selecteer dan een gesprek dat in de wachtrij staat.
2. Klap in het deelvenster Contacten het tabblad Wachtrijen uit.
3. Klik op een wachtrij en klik Doorverb. Het gesprek wordt verplaatst naar de onderste plaats in de wachtrij.

### 5.4 Verander de plaats van een gesprek in de wachtrij

1. Klap een wachtrij tabblad uit in het deelvenster Wachtrijen
2. Klik op het gesprek en klik vervolgens op Sorteren om dit gesprek te verplaatsen
3. Selecteer uit de drop-down lijst een nieuwe positie voor het gesprek. Let op, u kunt een gesprek niet voor een geweigerd gesprek plaatsen.

### 5.5 Een gesprek boven aan de wachtrij plaatsen

1. Vouw in het deelvenster Wachtrijen het tabblad van een wachtrij uit.
2. Selecteer het gesprek dat u wilt verplaatsen en klik op sorteren.
3. Selecteer Naar begin uit de drop-down lijst die verschijnt.

### 5.6 Het niveau van een gesprek in de wachtrij verhogen

1. Vouw in het deelvenster Wachtrijen het tabblad van een callcenter uit.
2. Klik op het gesprek waarvan u het niveau wilt verhogen en klik op Verhoog . Het gesprek in de wachtrij wordt verplaatst naar het einde van volgende hoogste prioriteitsgroep.

### 5.7 Een gesprek in de wachtrij doorverbinden

1. Selecteer een gesprek in een wachtrij in het deelvenster Wachtrijen.
2. Selecteer het gesprek dat u wilt doorverbinden.
3. Om het gesprek door te verbinden naar een contactpersoon, klikt u op een contactpersoon en vervolgens op Doorverb voor die contactpersoon.
4. Om het gesprek door te verbinden naar een willekeurig nummer, voert u bovenaan het deelvenster Gesprekken het nummer in en klikt u vervolgens op Doorverbinden.

## 6 Sneltoetsen

Toets	Overeenkomstige handeling
ESC	Klik op de Sluiten knop  in een dialogvenster.
ESC	Annuleer de wijzigingen.
/	Klik in het Voer nummer in-tekst vak.
?	Klik in het Zoeken tekst vak.
PIJLTJE OMHOOG	Klik op de scroll bar of het volgende item op een lijst.
PIJLTJE NAAR BENEDEN	Klik op de scroll bar of het vorige item op een lijst.
PAGE DOWN	Scroll de pagina naar beneden.
PAGE UP	Scroll de pagina omhoog.
1...9	Selecteer een gesprek in het deelvenster Gesprekken.
SPATIEBALK	Klik Beantw bij het geselecteerde inkomende gesprek in het deelvenster Gesprekken.
<PERIOD>	Klik Beëindig bij een geselecteerd gesprek in het deelvenster Gesprekken.
ENTER	Klik Bel.
ENTER	Klik Zoek.
+	Klik Doorverbinden.
SHIFT+1..9	Selecteer een inkomende oproep en klik op Beantw.
SHIFT+1..9	Selecteer een actief gesprek en klik op Wacht.
SHIFT+1..9	Selecteer een gesprek in de wacht en klik op Neem op.
S of s	Klik op Instellingen.
B of b	Klik op de link Terug naar de applicatie.
R of r	Klik op het Gesprekkenlijst icoontje.
H of h	Klik op de Help link.
SHIFT+L of SHIFT+l	Klik op de Afmelden link.