



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Business

myAgent

Gebruikershandleiding

06/2025

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Overzicht van wijzigingen</b>	<b>7</b>
1.1	Geschiedenis van Verbeteringen	10
<b>2</b>	<b>Over deze documentatie</b>	<b>11</b>
2.1	Onderwerptypes	11
2.2	Weergaverichtlijnen	11
<b>3</b>	<b>Inleiding</b>	<b>12</b>
3.1	myAgent	12
3.2	Onderdelen van de gebruikersinterface	12
<b>4</b>	<b>myAgent installeren en opstarten</b>	<b>17</b>
4.1	InstallerenmyAgent	17
4.2	StartenmyAgent	18
4.3	Applicatie verwijderen myAgent	19
4.4	Automatische updates	20
4.4.1	Automatische updates uitvoeren	20
<b>5</b>	<b>Eerste stappen</b>	<b>21</b>
5.1	Aanmelden in een wachtrij	21
<b>6</b>	<b>Functies voor agenten</b>	<b>22</b>
6.1	Wachtrijen	22
6.1.1	Aanmelden in een wachtrij	22
6.1.2	Afmelden uit een wachtrij	22
6.2	Live gesprekken	23
6.2.1	Het paneel Live gesprekken openen of sluiten	24
6.2.2	Live Gesprekken Sorteren	24
6.2.3	Live Gesprekken Groeperen	25
6.3	Gespreksafhandeling	25
6.3.1	Een oproep beantwoorden	26
6.3.2	Contactgegevens van de huidige beller bewerken	27
6.3.3	Een opmerking toevoegen voor de huidige beller	27
6.3.4	Een opmerking voor de huidige beller bewerken	27
6.3.5	Historie van de beller weergeven	27
6.3.6	Een oproep voltooien	27
6.3.7	Een afhandelingsoorzaak opgeven	28
6.3.8	Zich beschikbaar stellen na een gemiste oproep	28
6.4	E-mail- en faxberichten afhandelen	28
6.4.1	Een fax weergeven	30
6.4.2	Een e-mail accepteren	30
6.4.3	Een faxbericht beantwoorden	30
6.4.4	Een e-mail beantwoorden	30
6.4.5	Een fax voltooien	31
6.4.6	Een e-mail voltooien	31
6.4.7	Een fax voor opvolging plannen	31
6.4.8	Een e-mail plannen voor opvolging	31
6.4.9	De historie van de huidige faxafzender weergeven	32
6.4.10	De historie van de huidige e-mailafzender weergeven	32
6.4.11	Een afhandelingsoorzaak voor een fax opgeven	32
6.4.12	Een afhandelingsoorzaak voor een e-mail opgeven	32
6.4.13	Een fax doorsturen naar een wachtrij	33

## Inhoudsopgave

6.4.14 Een e-mail verzenden namens een wachtrij.....	33
6.5 Afhandelen.....	33
6.5.1 Werktijd verlengen.....	34
6.5.2 Werktijd beëindigen.....	34
6.6 Pauze.....	34
6.6.1 Een pauze starten.....	34
6.6.2 Een pauze beëindigen.....	35
6.7 Agent terugbellen.....	35
6.7.1 Terugbellen.....	35
6.7.2 Een terugbelgesprek sluiten.....	35
6.7.3 Een terugbelgesprek opnieuw plannen.....	36
6.8 Belfuncties.....	36
6.8.1 Een gesprek starten.....	37
6.8.2 Bellen vanuit de oproeplijst.....	37
6.8.3 Vanuit het interne telefoonboek bellen.....	38
6.8.4 Een verbinding opbouwen met een attentant-knop.....	38
6.8.5 Een gesprek in de wachtstand zetten.....	38
6.8.6 Een gesprek doorverbinden naar een agent.....	38
6.8.7 Een gesprek doorschakelen naar een wachtrij.....	39
6.8.8 Een oproep doorverbinden met een attentant-knop.....	39
6.8.9 Een oproep overnemen voor een agent.....	40
6.8.10 Een oproep overnemen met een attentant-knop.....	40
6.8.11 Een gesprek opnemen.....	41
6.8.12 Assistentie vragen aan supervisors of beheerders.....	41
6.9 Oproeplijst.....	42
6.9.1 Het paneel Oproeplijst openen of sluiten.....	43
6.9.2 Oproeplijst filteren.....	44
6.9.3 De historie van een beller weergeven.....	45
6.9.4 De historie van een faxafzender weergeven.....	46
6.9.5 De historie van een e-mailafzender weergeven.....	46
6.9.6 Luisteren naar een opname van een beller.....	46
6.10 Historie van de beller.....	46
6.11 Wallboard (wachtrijdetails).....	47
6.11.1 Het Wallboard-paneel weergeven.....	48
6.12 Serviceniveau.....	48
6.12.1 De diagram Serviceniveau weergeven.....	49
6.13 Gemiddelde tijden.....	49
6.13.1 Diagram met gemiddelde tijden weergeven.....	49
<b>7 Functies voor supervisors of beheerders.....</b>	<b>51</b>
7.1 Visueel wallboard.....	51
7.1.1 Het visueel wallboard-paneel weergeven.....	51
7.1.2 Het visueel wallboard configureren.....	51
7.2 Agenttoewijzing (koppelen).....	52
7.2.1 Agent aan een wachtrij toewijzen.....	55
7.2.2 Koppeling van agenten bewerken.....	57
7.2.3 Agenten verplaatsen tussen wachtrijen.....	58
7.2.4 Agenten uit wachtrijen verwijderen.....	59
7.2.5 De status van de agent wijzigen.....	59
7.2.6 De Lijst met agenten aanpassen.....	59
7.2.7 Het venster Koppelen van agenten in de wachtrij weergeven.....	59
7.3 Gesprekken bewaken en assistentie aanvragen.....	60
7.3.1 Gesprekken opnemen als Supervisor of Beheerder.....	61
7.3.2 De opname van een gesprek opslaan.....	61
7.3.3 De opname van een gesprek per e-mail verzenden.....	62
7.3.4 Een fax opslaan.....	62

7.3.5 Een faxbericht per e-mail verzenden.....	62
7.3.6 Een e-mail opslaan in EML-indeling.....	63
7.3.7 Een e-mailbericht per e-mail verzenden.....	63
7.3.8 Hoe kunt u een gesprek volgen (afhankelijk per land).....	64
7.3.9 Opschakelen op een gesprek.....	64
7.3.10 De Wachtrijpositie van een Gesprek Wijzigen.....	64
7.3.11 Aanvragen voor assistentie accepteren.....	64
7.4 Wachtrijen bewaken.....	65
7.4.1 Het alarmscherm in- of uitschakelen.....	66
7.4.2 De alarmbeltoon in- of uitschakelen.....	66
7.5 Overige functies.....	67
7.5.1 Belleropmerkingen verwijderen.....	67
<b>8 Telefoonboeken.....</b>	<b>68</b>
8.1 Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten.....	70
8.2 Telefoonboeken doorzoeken.....	71
8.3 Intern telefoonboek sorteren.....	72
8.4 Het interne telefoonboek filteren.....	72
<b>9 Instant Message.....</b>	<b>73</b>
9.1 Instant Messages openen of sluiten.....	73
9.2 Een Instant Message verzenden.....	73
9.3 Een Instant Message verzenden vanuit Kiezen/Zoeken.....	74
9.4 Een Instant Message versturen vanuit intern telefoonboek.....	74
9.5 Een Instant Message versturen vanaf Attendant-knoppen.....	75
9.6 Een Instant Message verwijderen.....	75
9.7 Een Instant Message-gesprek verlaten.....	76
<b>10 Attendant-knoppen.....</b>	<b>77</b>
10.1 Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten.....	77
10.2 Attendant-knoppen sorteren.....	78
10.3 Een toestel toewijzen aan een attendant-knop.....	78
10.4 Een toestel verwijderen uit een attendant-knop.....	79
10.5 Gebruikersfoto's op attendant-knoppen weergeven.....	79
<b>11 Rapportages.....</b>	<b>80</b>
11.1 Rapportages maken.....	84
<b>12 Aanwezigheidsstatus.....</b>	<b>85</b>
12.1 De aanwezigheidsstatus van een toestel wijzigen.....	86
12.2 De aanwezigheidsstatus van een toestel wijzigen in Kantoor.....	87
12.3 De wachtrijstatus van een toestel wijzigen.....	87
12.4 CallMe-service.....	88
12.4.1 CallMe-service inschakelen.....	88
<b>13 Paneelfuncties.....</b>	<b>90</b>
13.1 Een paneel apart openen.....	90
13.2 Een apart paneel insluiten.....	90
13.3 Panelen verwisselen.....	91
13.4 In- of uitzoomen op een paneel.....	92
13.5 Het optiemenu van een paneel openen.....	92
<b>14 Configuratie.....</b>	<b>94</b>
14.1 Mijn persoonlijke gegevens.....	95
14.1.1 Een extra telefoonnummer instellen.....	95
14.1.2 Een e-mailadres opgeven.....	96
14.1.3 Wachtwoord wijzigen.....	96
14.2 Mijn foto.....	97

## Inhoudsopgave

14.2.1 Een foto uploaden.....	97
14.2.2 Een foto verwijderen.....	97
14.3 Weergave.....	98
14.3.1 De taal van de gebruikersinterface wijzigen.....	98
14.3.2 De kleur van de gebruikersinterface wijzigen.....	98
14.3.3 Gebruikersfoto's op attendant-knoppen weergeven.....	98
14.4 Notificaties.....	99
14.4.1 Toepassingsvenster/rij scherm pops.....	100
14.4.1.1 Pop-upvenster hoofdvenster bij inkomende oproepen activeren of deactiveren.....	100
14.4.1.2 Het scherm pop-upvenster bij het aannemen van een gesprek activeren of deactiveren.....	100
14.4.1.3 Pop-upvenster hoofdvenster bij beëindiging van gesprek activeren of deactiveren.....	101
14.4.1.4 Hoofdvenster minimaliseren bij het beëindigen van een gesprek.....	101
14.4.1.5 Schermvenster activeren of deactiveren wanneer focus wordt verplaatst.....	101
14.4.2 Alarm.....	102
14.4.2.1 Het hoofdvenster voor alarmcondities activeren of deactiveren.....	102
14.4.2.2 Alarmtonen afspelen bij alarmconditie.....	102
14.4.3 Toastmeldingen (lade pop-upvenster).....	103
14.4.3.1 Lade pop-upvenster weergeven bij inkomende oproepen.....	103
14.4.3.2 Lade pop-upvenster weergeven bij uitgaande oproepen.....	103
14.4.3.3 Lade pop-upvenster weergeven bij gemiste gesprekken.....	104
14.4.3.4 Lade pop-upvenster weergeven bij ontvangen chatberichten.....	104
14.4.3.5 Lade pop-upvenster weergeven bij hulpverzoeken.....	104
14.5 Attendant-knoppen.....	105
14.5.1 Tabbladen van attendant-knoppen opnieuw ordenen.....	105
14.5.2 Tabbladen met attendant-knoppen toevoegen.....	106
14.5.3 Tabbladen met attendant-knoppen verwijderen.....	106
14.5.4 Attendant-knoppen toewijzen.....	106
14.5.5 Attendant-knoppen van een gebruiker kopiëren.....	107
14.5.6 Nummer Attendant-knoppen wijzigen.....	108
14.6 Zichtbaarheid van de wachtrij.....	108
14.6.1 Weergave van wachtrijen aanpassen.....	109
14.7 Sneltoetsen.....	109
14.7.1 Globale sneltoetsen in- of uitschakelen.....	109
14.7.2 Sneltoetsen van de toepassing configureren.....	110
14.7.3 Sneltoetsen van de toepassing resetten.....	110
14.8 Beveiliginginstellingen.....	110
14.8.1 Andere gebruikers toestaan uw BLF-opmaak te kopiëren.....	110
14.8.2 Details van beller aan gebruikers laten zien.....	111
14.9 Diversen.....	111
14.9.1 Een doorverbindingmethode configureren.....	111
14.9.2 Live Search in- of uitschakelen.....	111
<b>15 VSAdmin starten.....</b>	<b>113</b>
<b>16 Bijlage.....</b>	<b>114</b>
16.1 Autorisatieafhankelijke functies voor agenten.....	114
16.2 Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Suite-clients.....	115
16.3 Opmerkingen over de inzet van DECT-toestellen.....	116
16.4 Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties.....	117
16.5 Telefoonnummerformaten.....	118
16.6 Weergave van systeembeperkingen.....	119
<b>Trefwoordenregister.....</b>	<b>121</b>

# 1 Overzicht van wijzigingen

De in de onderstaande lijst vermelde wijzigingen zijn cumulatief.

## Wijzigingen in V3R3 FR2

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
-	Updates voor het herontwerp van de UI voor meldingen - alle subhoofdstukken

## Wijzigingen in V3R3 FR1

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Lade pop-upvenster weergeven bij ontvangen chatberichten</a> op pagina 104	Nieuwe hoofdstukken
<a href="#">Telefoonboeken</a> op pagina 68	Informatie toegevoegd over gebruikersinstellingen en licentie-update.
<a href="#">InstallerenmyAgent</a> op pagina 17 <a href="#">StartenmyAgent</a> op pagina 18	De optie voor de hostnaam is toegevoegd tijdens het installatieproces.
<a href="#">Oproeplijst</a> op pagina 42	De kolom Agent/Status geeft aan of de oproep is doorgeschakeld.
<a href="#">Een terugbelgesprek opnieuw plannen</a> op pagina 36	Er is een stap toegevoegd waarin een specifieke agent kan worden geselecteerd om de terugbelactie uit te voeren.
<a href="#">Wallboard (wachtrijdetails)</a> op pagina 47	De kolomnamen zijn bijgewerkt.
<a href="#">Sneltoetsen</a> op pagina 109 <a href="#">Diversen</a> op pagina 111	De configuratie wordt niet gemigreerd bij een systeemupdate.
<a href="#">Aanwezigheidsstatus</a> op pagina 85 <a href="#">Attendant-knoppen</a> op pagina 77	Updates voor gebruikersfoto's met aanwezigheidsstatus.

## Wijzigingen in V3R3

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Aanwezigheidsstatus</a> op pagina 85 <a href="#">De wachtrijstatus van een toestel wijzigen</a> op pagina 87	Updates en nieuw hoofdstuk over de licentie en gebruikersstatus van myAttendant.

## Overzicht van wijzigingen

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<p><a href="#">Het paneel Live gesprekken openen of sluiten</a> op pagina 24</p> <p><a href="#">Live Gesprekken Sorteren</a> op pagina 24</p> <p><a href="#">Live Gesprekken Groeperen</a> op pagina 25</p> <p><a href="#">Een fax doorsturen naar een wachtrij</a> op pagina 33</p> <p><a href="#">Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten</a> op pagina 70</p> <p><a href="#">Het interne telefoonboek filteren</a> op pagina 72</p> <p><a href="#">Instant Messages openen of sluiten</a> op pagina 73</p> <p><a href="#">Een Instant Message versturen vanuit intern telefoonboek</a> op pagina 74</p> <p><a href="#">Een Instant Message verzenden vanuit Kiezen/ Zoeken</a> op pagina 74</p> <p><a href="#">Een Instant Message versturen vanaf Attendant-knoppen</a> op pagina 75</p> <p><a href="#">Gebruikersfoto's op attendant-knoppen weergeven</a> op pagina 98</p> <p><a href="#">CallMe-service inschakelen</a> op pagina 88</p> <p><a href="#">Paneelfuncties</a> op pagina 90</p> <p><a href="#">Pop-upvenster hoofdvenster bij beëindiging van gesprek activeren of deactiveren</a> op pagina 101</p> <p><a href="#">Lade pop-upvenster weergeven bij inkomende oproepen</a> op pagina 103</p> <p><a href="#">Lade pop-upvenster weergeven bij uitgaande oproepen</a> op pagina 103</p> <p><a href="#">Schermvenster activeren of deactiveren wanneer focus wordt verplaatst</a> op pagina 101</p> <p><a href="#">Het hoofdvenster voor alarmcondities activeren of deactiveren</a> op pagina 102</p> <p><a href="#">Alarmtonen afspelen bij alarmconditie</a> op pagina 102</p>	Nieuwe hoofdstukken

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Onderdelen van de gebruikersinterface</a> op pagina 12 <a href="#">Eerste stappen</a> op pagina 21 <a href="#">Functies voor agenten</a> op pagina 22 <a href="#">Functies voor supervisors of beheerders</a> op pagina 51 <a href="#">Telefoonboeken</a> op pagina 68 <a href="#">Instant Message</a> op pagina 73 <a href="#">Attendant-knoppen</a> op pagina 77 <a href="#">Paneelfuncties</a> op pagina 90 <a href="#">Aanwezigheidsstatus</a> op pagina 85 <a href="#">Configuratie</a> op pagina 94	UI-vernieuwingsupdates in hoofdstukken en subhoofdstukken.
<a href="#">Onderwerptypes</a> op pagina 11	Alle hoofdstuktitels aangepast naar de gerundvorm.
<a href="#">E-mail- en faxberichten afhandelen</a> op pagina 28	Faxen en e-mails hernoemd naar respectievelijk fax en e-mail in alle relevante hoofdstukken.
<a href="#">Geschiedenis van Verbeteringen</a> op pagina 10	Hoofdstuk met verbeteringsgeschiedenis toegevoegd.
<a href="#">E-mail- en faxberichten afhandelen</a> op pagina 28	Vermelding van OS Office verwijderd.

#### Wijzigingen in V3R2

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Een Instant Message verwijderen</a> op pagina 75 <a href="#">Een Instant Message-gesprek verlaten</a> op pagina 76	Nieuwe hoofdstukken voor het verwijderen van instant messages en het verlaten van een gesprek.
<a href="#">Onderdelen van de gebruikersinterface</a> op pagina 12	De statussen "beschikbaar" en "afronden" zijn hernoemd.

#### Wijzigingen in V3R1 FR1

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Attendant-knoppen van een gebruiker kopiëren</a> op pagina 107	Opmerking toegevoegd dat het kopiëren van persoonlijke contacten niet is toegestaan.

#### Wijzigingen in V3R1

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Attendant-knoppen van een gebruiker kopiëren</a> op pagina 107	Nieuw hoofdstuk
<a href="#">Historie van de beller</a> op pagina 46	Nieuw hoofdstuk

## Overzicht van wijzigingen

### Geschiedenis van Verbeteringen

#### Wijzigingen in V2R7

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Hoe installeer ik myAgent</a>	De installatieprocedure is bijgewerkt
<a href="#">Wachrijddetails weergeven</a> <a href="#">Wachrijddetails weergeven (wallboard)</a>	Informatie over visuele wallboard toegevoegd

#### Wijzigingen in V2R6

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
<a href="#">Telefoonboeken</a>	Ondersteuning van groepsnaam
<a href="#">Aanwezigheidsstatus</a>	Opmerking over verbergen van status Ziek

## 1.1 Geschiedenis van Verbeteringen

#### Wijzigingen in V3R4

Servicecase-ID	Datum van wijziging	Omschrijving van wijziging	Betrokken hoofdstukken
PRB000081463	24 jan 2025 - 5 feb 2025	Eerdere update over werktijd voor afgebroken en gemiste gesprekken verwijderd.	<a href="#">Afhandelen</a> op pagina 33

#### Wijzigingen in V3R3 FR1

Servicecase-ID	Datum van wijziging	Omschrijving van wijziging	Betrokken hoofdstukken
PRB000072382	19 mrt 2024	Opmerking toegevoegd over de configuratie van sneltoetsen in verschillende applicaties.	<a href="#">Sneltoetsen</a> op pagina 109

#### Wijzigingen in V3R3

Servicecase-ID	Datum van wijziging	Omschrijving van wijziging	Betrokken hoofdstukken
PRB000064662, PRB000065829	05 jul 2023	Informatie toegevoegd over beperking met myAgent hot desking.	<a href="#">StartenmyAgent</a> op pagina 18
PRB000064157	17 jul 2023	Ondersteunde afbeeldingsformaten toegevoegd.	<a href="#">Een foto uploaden</a> op pagina 97
PRB000072484	25 jan 2024	Uitleg over snelle zoekfunctie toegevoegd.	<a href="#">Telefoonboeken</a> op pagina 68

## 2 Over deze documentatie

Hier wordt een toelichting op deze documentatie gegeven.

### 2.1 Onderwerptypes

De onderwerptypes omvatten concepten en aanwijzingen.

Onderwerptype	Inhoud	Titel
Concept	Verklaart "Wat".	Zonder werkwoord, bijv. "Wachtrijdetails" of met een infinitief zoals "Weergeven van wachtrijdetails".
Stapsgewijze instructies	Omschrijft de toepassingen gebaseerd op de te nemen actie – "Hoe" – en vereist voorkennis van de bijbehorende concepten.	Begint met een infinitief zoals in <i>Verwisselen van panelen</i> .

### 2.2 Weergaverichtlijnen

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

Type informatie	Weergave	Voorbeeld
Onderdelen van de gebruikersinterface	Vet	Klik op <b>OK</b> .
Menuvolgorde	>	<b>Bestand &gt; Afsluiten</b>
Speciale aandacht	Vet	Naam <b>mag niet worden gewist</b>
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>

## 3 Inleiding

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

### 3.1 myAgent

myAgent is een applicatie voor het verdelen van oproepen, faxen en e-mails en voor het bewerken van oproepen, faxen en e-mails door agenten van het Contact Center.

myAgent omvat de volgende functies:

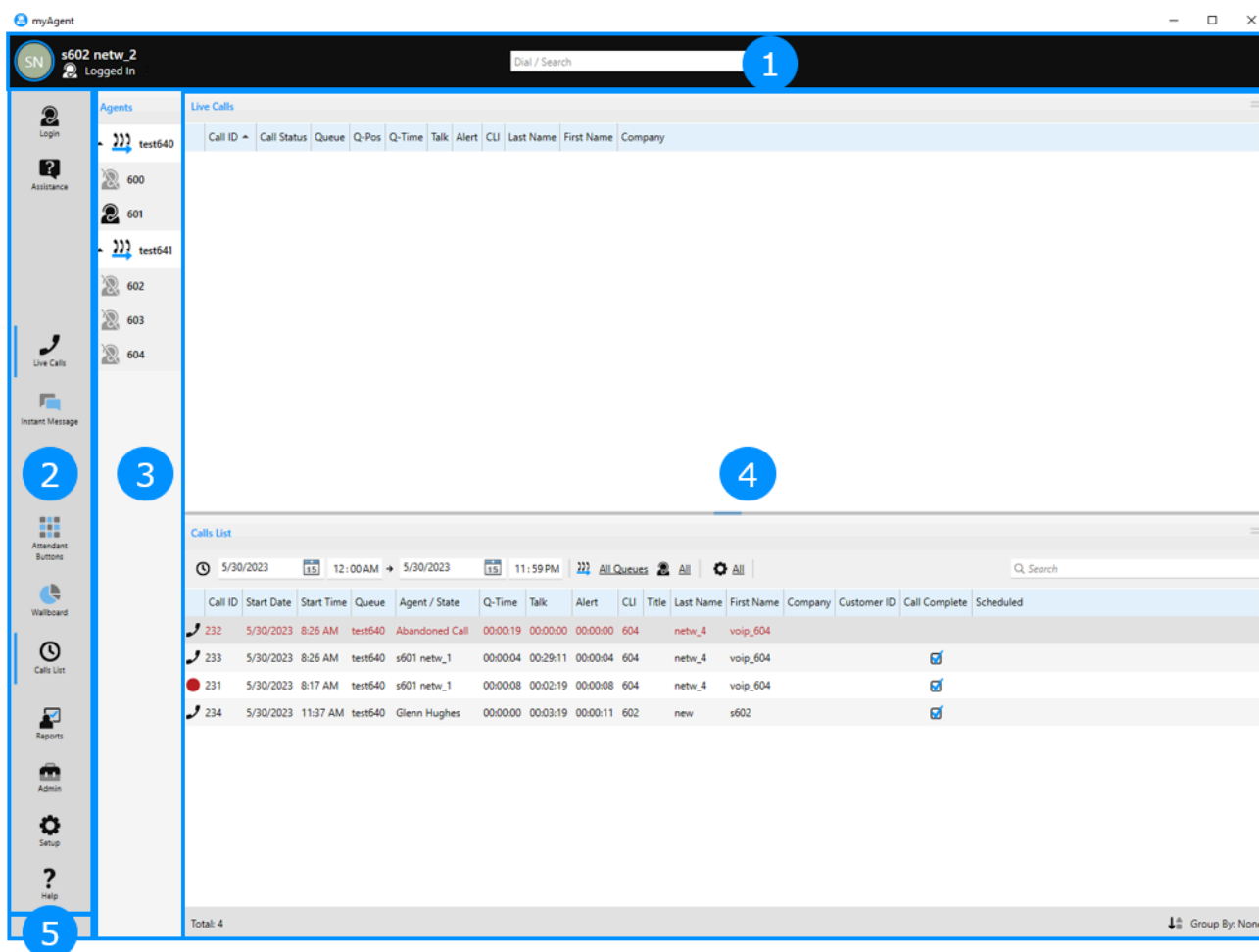
- Bewerking van
  - Oproepen
  - Fax
  - e-mail
- Terugbelfunctie voor agenten
- Weergave en wijziging van de agentenstatus
- Weergave en wijziging van de aanwezigheidsstatus van de interne toestellen van het communicatiesysteem
- Weergave van de wachtrijen in real time
- Opname van gesprekken, als dit in het communicatiesysteem geactiveerd is
- Instant Message
- Assistentie aanvragen door
  - Met een gesprek meeluisteren (per land verschillend)
  - Opschakelen op gesprekken
  - Instant Message
- Koppelen van het interne telefoonboek, het externe telefoonboek en het externe offline telefoonboek (LDAP) en Outlook - Contactpersonen voor het zoeken naar namen
- Maken van berichten op basis van vooraf ingestelde berichtsjablonen

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 [Autorisatieniveau-afhankelijke functies voor agenten](#)).

### 3.2 Onderdelen van de gebruikersinterface

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

Het hoofdvenster bestaat uit de volgende onderdelen:













1) Weergave bovenste balk:

- De profielfoto, voornaam, achternaam en huidige status van de agent.
- Kies-/zoekveld.

2) Zijbalk met de volgende opties:

Pictogram	Actie	Omschrijving
	<b>Aanmelden</b>	Aanmelden in wachtrijen
	<b>Afmelden</b>	Afmelden van wachtrijen
	<b>Assistentie</b>	Open het <b>Assistentie</b> -venster om assistentie aan te vragen
	<b>Werktijd</b>	Werktijd aanvragen (stappen van 60 seconden)
	<b>Pauze</b>	Pauze
	<b>Beschikbaar</b>	Weer beschikbaar worden om oproepen te ontvangen
	<b>Live gesprekken</b>	Het paneel <b>Live gesprekken</b> openen of sluiten

Pictogram	Actie	Omschrijving
	<b>Instant Message</b>	Open het venster <b>Instant Message</b>
	<b>Intern telefoonboek</b>	Het paneel <b>Intern telefoonboek</b> openen of sluiten
	<b>Attendant-knoppen</b>	Het paneel <b>Attendant-knoppen</b> openen of sluiten
	<b>Wallboard</b>	Het paneel <b>Wallboard</b> openen of sluiten
	<b>Oproeplijst</b>	Het paneel <b>Oproeplijst</b> openen of sluiten
	<b>Rapportages</b> (uitsluitend voor agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder)	Opent het venster <b>Rapportages</b> om rapportages te maken voor oproepen, wachtrijen, agenten, serviceniveaus (GOS) en afhandelingsoorzaken in myAgent
	<b>Beheerder</b> (uitsluitend voor agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder)	Open WBM
	<b>Instellingen</b>	Open het venster <b>Instellingen</b> om myAgent te configureren
	<b>Hulp</b>	Opvragen van online help

Als er niet genoeg ruimte is om alle opties in de zijbalk weer te geven, verschijnt het dubbele ellips-pictogram  onderaan in de zijbalk. U kunt op dit pictogram klikken om een lijst weer te geven met opties die niet pasten.

Een blauwe verticale lijn links van een zijbalkoptie geeft aan dat het bijbehorende paneel geopend is in het hoofdvenster van myAgent.

Een lichtblauwe verticale lijn links van een zijbalkoptie geeft aan dat het bijbehorende paneel geopend is in een apart toepassingsvenster.

- 3) **Lijst met agenten:** Toont de koppeling van de agenten met de wachtrijen en de huidige agentstatus.

4) Panelengebied: Geeft maximaal twee van de volgende panelen weer:

- **Live gesprekken**

Toont details over de huidige gesprekken, faxen en e-mails in real time.

- **Instant Message**

Hiermee kunnen teksten worden uitgewisseld als Instant Messages, terwijl verzonden en ontvangen berichten worden weergegeven als conversaties in het venster **Instant Message**.

- **Intern telefoonboek**

Toont details van de contacten in het interne telefoonboek.

- **Attendant-knoppen**

Biedt knoppen voor snelle toegang tot interne toestellen.

- **Wallboard**

Toont een van de volgende (schakelbaar via de opties van het paneel):

- **Wallboard** (standaard): Statistieken over oproepen, faxen en e-mails van de huidige dag in tabelvorm.
- Diagram **Serviceniveau**: Statistieken over de oproepen, faxen en e-mails van de huidige dag in grafische vorm.
- Diagram **Gemiddelde tijden**: Toont een grafiek met de statistische gegevens over de wachtrijtijden en gesprekstijden van oproepen en de wachtrijtijden en leestijden van faxen en e-mails van de huidige dag

- **Oproeplijst**

Toont details over de vorige oproepen, faxen en e-mails.

5) Systeembalk met informatie over de softwareversie van myAgent.

Wanneer myAgent start, worden in het paneelgebied de panelen **Live gesprekken** en **Wallboard** weergegeven.

U kunt panelen naar wens openen of sluiten. Het paneelgebied van het hoofdvenster van de myAgent kan echter niet meer dan twee panelen tegelijk weergeven.

Als het paneelgebied al twee panelen weergeeft, dan zal elk nieuw paneel dat wordt geopend in het hoofdvenster van myAgent, een bestaand paneel in het paneelgebied vervangen. Het paneel dat wordt vervangen is het paneel met de laagste weergaveprioriteit. De weergaveprioriteit van een paneel is de volgorde waarin het paneelpictogram verschijnt in de zijbalk. Het paneel **Live gesprekken** heeft de hoogste weergaveprioriteit en kan niet automatisch worden vervangen door een ander paneel in het hoofdvenster van myAgent.

Als u meer dan twee panelen tegelijk open wilt hebben, moeten sommige panelen in een apart toepassingsvenster worden geopend. Het paneel **Intern telefoonboek** wordt standaard in een apart venster geopend. U kunt ook een paneel dat momenteel wordt weergegeven in het panelengebied openen in een afzonderlijk toepassingsvenster, zoals beschreven in [Een apart paneel insluiten](#) op pagina 90.

### Tooltips

Tooltips zijn kleine vensters waarmee myAgent meer informatie over bepaalde objecten van de grafische gebruikersinterface weergeeft, bijv.

over pictogrammen. Er wordt een tooltip weergegeven als u gedurende een bepaalde tijd de muisaanwijzer op het betreffende object laat staan.

---

### **Verwante onderwerpen**

[Gespreksafhandeling](#) op pagina 25

[Belfuncties](#) op pagina 36

[Attendant-knoppen](#) op pagina 77

## 4 myAgent installeren en opstarten

In dit hoofdstuk vindt u informatie over de procedure voor het installeren en opstarten van myAgent, evenals over updates en upgrades.

---

### Opmerking:

Zorg ervoor dat u eerst de aantekeningen in het bestand `ReadMe first` leest. Dit bestand vindt u in de opslagdirectory van de installatiebestanden.

---

### 4.1 InstallerenmyAgent

#### Voordat u begint

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

---


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

---

#### Procedure

- 1) Voer het installatiebestand `CommunicationsClients.exe` uit.
- 2) Als 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 of de DNS-naam (hostnaam) van uw OpensScape Business-server in en klik op **Volgende**.
- 4) Na validatie van het IP-adres controleert het installatieprogramma of .NET 4.8 of recenter 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) Volg de aanwijzingen van het installatieprogramma.

---

#### Verwante taken

[StartenmyAgent](#) op pagina 18

[Applicatie verwijderen myAgent](#) op pagina 19

## 4.2 StartenmyAgent

### 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**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** uw gebruikersnaam in. Dat is normalerwijze uw telefoonnummer. Bij vragen kunt u contact opnemen met de beheerder van uw communicatiesysteem.

---

**Opmerking:** Een bekende beperking van het systeem is dat bij gebruik van hot desking geen andere clients mogen worden gebruikt voor beide extensies die betrokken zijn bij hot desking.

---

- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** uw uitsluitend uit cijfers bestaande wachtwoord in. Het standaard wachtwoord voor de eerste aanmelding is 1234. Bij vragen kunt u contact opnemen met de beheerder van uw communicatiesysteem.

---

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

---

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

---

**Opmerking:** Gebruik de automatische aanmelding alleen als u kunt uitsluiten dat andere personen toegang tot uw Windows-gebruikersaccount hebben. Anders kunnen onbevoegde personen bijvoorbeeld toegang tot uw voicemail of faxberichten krijgen of uw telefoonnummer op uw kosten omleiden naar externe bestemmingen waaraan kosten zijn verbonden.

---

- 5) Voer in het veld **Server-adres** het IP-adres of de DNS-naam van uw application server in.
- 6) Als u de taal van de gebruikersinterface wilt wijzigen, klikt u op de huidige voorkeurs taal onderaan in het inlogscherf en selecteert u er een uit de lijst.
- 7) 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 for Outlook of via het telefoonmenu van de voicemail hebt uitgevoerd.

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

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

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

---

### Volgende stappen

U dient zich bij de wachtrij(en) aan te melden om voor oproepen, faxen en e-mails beschikbaar te zijn.

---

### Verwante taken

[InstallerenmyAgent](#) op pagina 17

[Aanmelden in een wachtrij](#) op pagina 22

## 4.3 Applicatie verwijderen myAgent

### Procedure

- 1) Sluit myAgent.

---

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

---

- 2) Selecteer een van de volgende opties:

- Windows XP: Dubbelklik in **Configuratiescherm** op **Software**.  
Klik op de optie **Communicatie clients** en aansluitend op **Wijzigen**.
- Windows Vista: Dubbelklik in het **Configuratiescherm** op **Programma's en onderdelen**.  
Klik in het contextmenu van **CommunicationsClients** op **Wijzigen**.
- Windows 7: Klik in **Configuratiescherm** op **Software**.  
Klik op **Programma's en functies**.  
Klik in het contextmenu van **Communicatie clients** op **Wijzigen**.

- 3) Plaats een vinkje in het selectievakje **Aanpassen** en klik op **Volgende**.

- 4) Selecteer de functie **myAgent** om de app te verwijderen en klik op **Volgende**.

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

Als een melding over het verwijderen van gezamenlijk gebruikte bestanden wordt weergegeven, klikt u op **Nee voor alle**.

---

**Verwante taken**

[InstallerenmyAgent](#) op pagina 17

## 4.4 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.

### 4.4.1 Automatische updates uitvoeren

**Voordat u begint**

U hebt een melding ontvangen zoals: `Client-update beschikbaar`. Wacht even totdat de update is afgerond. Om voort te gaan met de update, moet u eerst de volgende programma's verwijderen: [...].

**Procedure**

Sluit het benoemde programma af.

**Volgende stappen**

Na de automatische update, start u myAgent opnieuw.

## 5 Eerste stappen

Eerste stappen beschrijft de direct aan het begin aanbevolen activiteiten.

### **Aanmelden bij de wachtrij**

U dient zich bij de wachtrij(en) aan te melden om voor oproepen, faxen en e-mails beschikbaar te zijn.

### **Individuele configuratie**

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

### 5.1 Aanmelden in een wachtrij

#### **Procedure**

- 1) Klik op **Aanmelden** in de zijbalk.
- 2) Selecteer in het vervolgkeuzelijst **Selecteer uw toestelnummer** het telefoonnummer van het toestel dat u als agent wilt gebruiken en klik op **Aanmelden**.

---

**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).

---

## 6 Funcities voor agenten

De Contact Center-client MyAgent biedt vele funcities voor de bewerking van oproepen, faxen en e-mail mailberichten door Contact Center-agenten met het autorisatieniveau Agent.

### 6.1 Wachtrijen

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

Een inkomende oproep, fax of e-mail 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-mails in de wachtrij gezet, en aansluitend afhankelijk van de prioriteit en wachttijd aan de vrij geworden agenten toegewezen.

#### Statistische gegevens

Het **Wallboard**, de diagram **Serviceniveau** en de diagram **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.

#### 6.1.1 Aanmelden in een wachtrij

##### Procedure

- 1) Klik op **Aanmelden** in de zijbalk.
- 2) Selecteer in het vervolgkeuzelijst **Selecteer uw toestelnummer** het telefoonnummer van het toestel dat u als agent wilt gebruiken en klik op **Aanmelden**.

---

**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).

---

##### Verwante taken

[StartenmyAgent](#) op pagina 18

#### 6.1.2 Afmelden uit een wachtrij

##### Procedure

Selecteer een van de volgende opties:

- Als u momenteel geen gesprek voert en geen oproep van het Contact Center ontvangt, klikt u in de zijbalk 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.

---

## 6.2 Live gesprekken

Het paneel **Live gesprekken** toont details over de huidige gesprekken, fax en e-mail in real time.

Als agent ziet u de oproepen, faxen en e-mails van elke wachtrij die aan u is toegewezen. De volgende gegevens worden weergegeven:

- **Oproep ID**  
Een uniek getal ter identificatie van de oproep, fax of e-mail. Dit wordt bij elke oproep, fax en e-mail met één verhoogd.
- **Gespreksstatus**
  - Bij een oproep: geeft aan of de beller nog wacht of telefonisch in gesprek is.
  - Bij een fax of e-mail: geeft aan of de fax of e-mail reeds gelezen is.
- **Wachtrij**  
Naam van de wachtrij.
- **Positie in wachtrij**  
Positie in de wachtrij
- **Tijd in wachtrij**  
Tijd in de wachtrij, in seconden.
- **Gesprekstijd**
  - Voor een gesprek: Tijd in gesprek, in seconden
  - Bij een fax of e-mail: de verstreken tijd in seconden vanaf het openen van de fax of e-mail tot het sluiten van het pop-up venster
- **Waarschuwing**
  - Tijd dat het gesprek in de wachtrij staat voordat het wordt beantwoord door een agent.
- **CLI**
  - Voor een oproep: inkomende Contact Center-oproepen worden vergeleken met de verschillende systeemtelefoonboeken
  - Voor een fax of e-mail: inkomende e-mails van het Contact Center worden gematcht met de verschillende systeemtelefoonboeken
- **Achternaam**
  - Voor een gesprek: Achternaam van de beller, indien deze in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
  - Voor een fax of e-mail: Achternaam van de afzender, indien deze in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is

- **Voornaam**
  - Voor een gesprek: Voornaam van de beller, indien deze in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
  - Voor een fax of e-mail: Voornaam van de afzender, indien deze in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
- **Bedrijf**
  - Bij een oproep: de bedrijfsnaam van de beller, indien deze in het externe telefoonboek bij het telefoonnummer beschikbaar is
  - Bij een fax of e-mail de bedrijfsnaam van de afzender, indien deze in het externe telefoonboek bij het faxnummer of e-mailadres beschikbaar is

De list van **Live gesprekken** is sorteerbaar.

Oproepen en e-mails waarvan de wachttijd in de wachtrij de alarmdrempelwaarde hebben overschreden, worden in de **Live gesprekken** in een rood lettertype weergegeven.

### 6.2.1 Het paneel Live gesprekken openen of sluiten

Details over de huidige oproepen, faxen en e-mails worden weergegeven in het paneel **Live gesprekken**.

Wanneer myAgent voor het eerst start, is het paneel standaard geopend.

#### Procedure

- 1) Om het paneel **Live gesprekken** te sluiten:
  - a) Als het paneel geopend is in het hoofdvenster van myAgent, klik dan op **Live gesprekken** in de zijbalk.
  - b) Als het paneel geopend is in een apart venster, klik dan op **x** in de rechterbovenhoek.
- 2) Om het paneel **Live gesprekken** te openen, klikt u op **Live gesprekken** in de zijbalk.  
Het paneel opent in het hoofdvenster van myAgent.

---

#### Verwante taken

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91

[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

### 6.2.2 Live Gesprekken Sorteren

#### Voordat u begint

Het **Live Gesprekken** paneel is open; zie [Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24.

Een pijl naast een kolomkop in het paneel Live gesprekken **Live Gesprekken** geeft aan dat de kolom wordt gebruikt om de lijst met live gesprekken te sorteren. Het geeft ook aan of de lijst oplopend of aflopend wordt gesorteerd.

#### Procedure

- 1) Om de kolom te wijzigen die wordt gebruikt voor het sorteren, klikt u op de kolomkop die u wilt gebruiken, bijvoorbeeld **Achternaam**.
- 2) Als u de sorteervolgorde wilt omkeren, klikt u nogmaals op de kolomtitel.

## 6.2.3 Live Gesprekken Groeperen

#### Voordat u begint

Het **Live Gesprekken** paneel is open; zie [Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24.

#### Procedure

- 1) Beweeg de muis over de bovenkant van het paneel met **Live Gesprekken**. Er verschijnt een werkbalk.
- 2) Open de werkbalk van het paneel. zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.
- 3) Selecteer een van de beschikbare groepering opties:
  - **Geen**
  - **Type**
  - **Wachtrij**
  - **Gespreksstatus**
  - **CLI**
  - **Voornaam**
  - **Achternaam**
  - **Bedrijfsnaam**

Live gesprekken worden gegroepeerd volgens de geselecteerde optie.

## 6.3 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 is 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 aan **Zakelijk nr. 1** toegekend.
- Opmerkingen over de huidige beller weergeven of zelf voor toekomstige oproepen instellen.

- De gesprekshistorie weergeven:

De bellerhistorie toont details over alle eerdere oproepen van dezelfde beller met **Inkomend telefoonnummer**, **Telefoonnummer van de beller**, **Startdatum**, **Starttijd**, **Type oproep** en **Wachtrijnummer**. Het type oproep wordt door een pictogram weergegeven (inkomende oproep, opgenomen gesprek, enz.).

- Afhandeling uitvoeren

Tijdens de afhandeling (werktijdperiode) kunt u inkomende oproepen met een bepaald onderwerp (bestelling, reclamatie, service, enz.) toewijzen. U kunt de toewijzing na het einde van het gesprek (tijdens de werktijd) instellen door een keuze te maken op basis van de oorzaak van de afhandeling. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan de afhandelingsoorzaken die voorzien zijn voor een wachtrij in WMB definiëren en in groepen indelen. Hierbij wordt vastgelegd of het opgeven van een afhandelingsoorzaak verplicht is. U kunt bij een gesprek meerdere afhandelingsoorzaken aangeven. Door de afhandelingsoorzaken te analyseren, kan een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder bijvoorbeeld het succes van een promotie begrijpen.

De belangrijkste hulpmiddelen voor het afhandelen van oproepen zijn het pop-up venster Inkomende myAgent-oproep en de lijst van **Live gesprekken**.

### 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.
- Optie **Assistentie**
- Knop **Afspelen**
- **Code Afhandelen**
- **Opmerkingen** van agenten over de tot nu toe gerealiseerde gesprekken van dezelfde beller
- **Historie van de beller**

---

### Verwante onderwerpen

[Onderdelen van de gebruikersinterface](#) op pagina 12

[Belfuncties](#) op pagina 36

## 6.3.1 Een oproep beantwoorden

### Procedure


Selecteer een van de volgende opties:

- Klik op **Accepteren en begin te werken aan deze oproep** in de pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep.

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

### 6.3.2 Contactgegevens van de huidige beller bewerken

#### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op  **Hernoemen**.
- 2) Voer de **Titel**, **Voornaam**, **Achternaam** en **Bedrijf** in.
- 3) Klik op **Opslaan**.

### 6.3.3 Een opmerking toevoegen voor de huidige beller

#### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Opmerkingens**.
- 2) Voer in het veld **Opmerking toevoegen** de gewenste inhoud in.  
Zodra u een opmerking invoert, wordt de knop **+ Opmerking toevoegen** ingeschakeld.
- 3) Klik op **Opmerking toevoegen**. Pictogram toevoegen

### 6.3.4 Een opmerking voor de huidige beller bewerken

#### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Opmerkingens**.
- 2) Zoek of vind de opmerking die u wilt bewerken en dubbelklik erop.
- 3) Wijzig de opmerking en druk op **Enter**.


### 6.3.5 Historie van de beller weergeven

#### Procedure

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

### 6.3.6 Een oproep voltooien

#### Procedure

- 1) Selecteer een van de volgende opties:
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op  **Verbreken**.
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Verbreken**.

## Functies voor agenten

### E-mail- en faxberichten afhandelen

- 2) Voer indien relevant een afhandelingsoorzaak in; zie [Een afhandelingsoorzaak opgeven](#) op pagina 28.
- 3) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Sluiten**.  
De oproep wordt gemarkeerd als  voltooid in de kolom **Afgehandeld** van het paneel **Oproeplijsten**.

### 6.3.7 Een afhandelingsoorzaak opgeven

#### Voordat u begint

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

#### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Code Afhandelen**.
- 2) Selecteer een van de volgende opties:

Als	Dan
Voor de betreffende wachtrij is de enkelvoudige afhandeling geactiveerd.	Selecteer het selectievakje voor de gewenste afhandelingsoorzaak.
Voor de betreffende wachtrij is de meervoudige afhandeling geactiveerd.	Klik op de gewenste groep met afhandelingsoorzaken. Selecteer het selectievakje voor de gewenste afhandelingsoorzaak. Als u afhandelingsoorzaak van een andere groep wilt opgeven, herhaalt u beide stappen.

- 3) Klik op **Sluiten**.

### 6.3.8 Zich beschikbaar stellen na een gemiste oproep

#### Procedure

Klik op **Beschikbaar** in het pop-up venster **Gemiste oproepen**.

## 6.4 E-mail- en faxberichten afhandelen

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 het volgende doen

- De afzenderhistorie weergeven in Historie van de beller  
Alle tot nu toe ontvangen e-mail- en faxberichten van dezelfde afzender worden met **Datum / Tijd** en **Onderwerp** weergegeven.

- Afhandeling uitvoeren

Bij het afhandelen kunt u de ontvangen e-mail- en faxberichten toewijzen aan bepaalde categorieën (bestelling, klacht, service, enz.) U kunt de toewijzing in de afhandelingstijd instellen door een keuze te maken op basis van de afhandelingsoorzaak. Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan de afhandelingsoorzaken die voorzien zijn voor een wachtrij in WMB definiëren en in groepen indelen. Hierbij wordt vastgelegd of het opgeven van een afhandelingsoorzaak verplicht is. U kunt aan meerdere afhandelingsoorzaken toewijzen aan een ontvangen e-mail- en faxbericht. Door de afhandelingsoorzaken te analyseren, kan een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder bijvoorbeeld het succes van een promotie begrijpen.

- Markeer een e-mail of fax voor opvolging.

U kunt een tijd instellen waarna de e-mail of fax opnieuw aan u wordt bezorgd.

De belangrijkste hulpmiddelen voor het behandelen van e-mails en faxen zijn de panelen **Live gesprekken**, **Oproeplijst List**, de pop-up vensters **Inkomende fax** en **Ontvangen e-mail** en de **Live gesprekken**.

#### Pop-up venster voor faxen

Als een inkomende fax een agent bereikt, verschijnt het automatisch het pop-up venster **Inkomend faxbericht** voor die agent, op voorwaarde dat een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder deze functie in WBM heeft ingesteld. Het pop-up venster **Inkomend faxbericht** bevat de volgende elementen voor het bewerken van faxen:

- Informatie over de fax:

**Wachtrij**, **Telefoonnummer** van de afzender (indien dit bekend wordt gemaakt), **Datum / Tijd**, **CC** (eventuele andere ontvangers van de fax) en **Onderwerp**.

- Knop **Afhandelen**
- Knop **Kiezen**
- Knop **Opnieuw in planning opnemen**
- **Antwoord**
- **Antwoord**
- **Historie**

De inhoud van de fax wordt als PDF of TIFF-bestand op het scherm weergegeven. Uw systeembeheerder kan instellen of het faxbericht als PDF- of als TIFF-bestand wordt opgeslagen.

#### Pop-up vensters voor e-mails

Als een inkomende oproep een agent bereikt, verschijnt het automatisch het pop-up venster **Ontvangen e-mail** voor die agent, op voorwaarde dat een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder deze functie in WBM heeft ingesteld. Het pop-up venster **Ontvangen e-mail** bevat de volgende elementen voor de bewerking van e-mails:

- Informatie over de e-mail:

**Wachtrij**, **Van** (e-mailadres van de afzender), **Datum / Tijd**, **CC** (aanvullende ontvangers van de e-mail, waar van toepassing) en **Onderwerp**.

- Tekst e-mail
- **Bijlage**
- Knop **Afhandelen**
- Knop **Kiezen**
- Knop **Opnieuw in planning opnemen**
- **Antwoord**
- **Antwoord**
- **Historie**

### 6.4.1 Een fax weergeven

**Voordat u begint**

**Procedure**

- 1) Klik op **Accepteren en begin te werken aan deze oproep** in de pop-up venster van het faxbericht.
- 2) Klik op het tabblad **Faxbericht**.

De inhoud van het faxbericht wordt weergegeven.

### 6.4.2 Een e-mail accepteren

**Procedure**

Klik op **Accepteren en begin te werken aan deze oproep** in het pop-up venster van het e-mailbericht.

### 6.4.3 Een faxbericht beantwoorden

**Voordat u begint**

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

**Procedure**

- 1) Klik op het tabblad **Antwoord** in het pop-up venster van het faxbericht.
- 2) Zoek de gewenste contactpersonen in het veld **Ontvangers** en klik op **OK**.
- 3) Selecteer, indien beschikbaar, een voorblad in de vervolgkeuzelijst **Voorblad**.
- 4) Druk op **Zenden**.  
U ontvangt een bevestigingsbericht **Uw fax is klaargezet**.

### 6.4.4 Een e-mail beantwoorden

**Procedure**

Klik op **Antwoord** in het pop-up venster van de e-mail.

## 6.4.5 Een fax voltooien

### Voordat u begint

U hebt de bewerking van het faxbericht afgesloten.

### Procedure

- 1) Selecteer het selectievakje voor **Deze oproep is voltooid** in het pop-up venster van het faxbericht.
- 2) Selecteer een afhandelingsoorzaak in de vervolgkeuzelijst op het tabblad **Code Afhandelen**.
- 3) Klik op **Sluiten**.

## 6.4.6 Een e-mail voltooien

### 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**.

## 6.4.7 Een fax voor opvolging plannen

### Voordat u begint

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

### Procedure

- 1) Klik op **Dit gesprek opnieuw in de planning opnemen, om later een verbinding op te bouwen** in het pop-up venster van het faxbericht.
- 2) Schakel het selectievakje **Op een ander tijdstip plannen** in het pop-up venster **Gesprek voltooien of opnieuw plannen** in.
- 3) Selecteer datum, tijd, wachtrij en agent om het faxbericht af te handelen. Als u het faxbericht gaat afhandelen, klikt u op **Aan mij toewijzen**.
- 4) Klik op **OK**.

## 6.4.8 Een e-mail plannen voor opvolging

### Voordat u begint

U hebt het e-mailbericht geaccepteerd maar de bewerking nog niet afgesloten.

### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van het faxbericht op **Opnieuw in planning opnemen**.
- 2) Selecteer **Datum** en **Tijd**.

- 3) Klik op **OK**.
- 4) Klik op **Sluiten**.

### 6.4.9 De historie van de huidige faxafzender weergeven

#### Procedure

Klik op het tabblad **Historie van de beller** in het pop-up venster van het faxbericht.

### 6.4.10 De historie van de huidige e-mailafzender weergeven

#### Procedure

Klik op het tabblad **Historie van de beller** in het pop-up venster van de e-mail.

### 6.4.11 Een afhandelingsoorzaak voor een fax opgeven

#### Voordat u begint

Voor de betreffende wachtrij is enkelvoudige afhandeling of meervoudige afhandeling geactiveerd.

#### Procedure

- 1) Klik op **Code Afhandelen** in de in het pop-up venster van het faxbericht.
- 2) Selecteer een van de volgende opties:

<b>Als</b>	<b>Dan</b>
<b>Voor de betreffende wachtrij is de enkelvoudige afhandeling geactiveerd.</b>	Selecteer het selectievakje voor de gewenste afhandelingsoorzaak.
<b>Voor de betreffende wachtrij is de meervoudige afhandeling geactiveerd.</b>	Klik op de gewenste groep met afhandelingsoorzaken. Selecteer het selectievakje voor de gewenste afhandelingsoorzaak. Als u afhandelingsoorzaak van een andere groep wilt opgeven, herhaalt u beide stappen.

- 3) Klik op **Sluiten**.

### 6.4.12 Een afhandelingsoorzaak voor een e-mail opgeven

#### Voordat u begint

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

#### Procedure

- 1) Klik op **Code Afhandelen** in het pop-up venster van de e-mail.

2) Selecteer een van de volgende opties:

Als	Dan
Voor de betreffende wachtrij is de enkelvoudige afhandeling geactiveerd.	Selecteer het selectievakje voor de gewenste afhandelingsoorzaak.
Voor de betreffende wachtrij is de meervoudige afhandeling geactiveerd.	Klik op de gewenste groep met afhandelingsoorzaken. Selecteer het selectievakje voor de gewenste afhandelingsoorzaak. Als u afhandelingsoorzaak van een andere groep wilt opgeven, herhaalt u beide stappen.

3) Klik op **Sluiten**.

## 6.4.13 Een fax doorsturen naar een wachtrij

### Procedure

- 1) Klik op **Dit gesprek naar een andere wachtrij doorschakelen**.
- 2) Selecteer een wachtrij in de vervolgkeuzelijst.

## 6.4.14 Een e-mail verzenden namens een wachtrij

### Voordat u begint

Bij het instellen van de wachtrij moet een **Retour e-mailadres** worden ingevoerd.

### Procedure

- 1) Klik in het hoofdvenster van myAgent op **Agenten**.
- 2) Klik met de rechtermuisknop op de wachtrij in myAgent en klik op **E-mailbericht verzenden**.  
Het systeem toont een nieuwe e-mail die klaar is om te worden ingevuld en verzonden door de agent.

## 6.5 Afhandelen

De werktijd stelt u in staat om eventuele administratieve taken af te ronden nadat u een gesprek hebt gevoerd of een fax of e-mail hebt gelezen, voordat u het volgende gesprek, de volgende fax of e-mail ontvangt.

Als u een gesprek (fax of e-mail) beëindigt en de bijbehorende schermopsluit, bevindt u zich automatisch in de standaard werktijd. Na afloop van deze periode keert u automatisch terug naar de aangemelde status.

U kunt de werktijd desgewenst meerdere keren verlengen. Om beschikbaar te zijn voor nieuwe gesprekken, fax en e-mail, moet u de lopende werktijd beëindigen of wachten tot hij afloopt.

De maximaal ondersteunde werktijd is ongeveer 16 minuten (999 seconden).

## 6.5.1 Werktijd verlengen

### Procedure

Klik op **Werktijd** in de zijbalk.

---

**Opmerking:** Indien nodig kunt u deze stap zo vaak als nodig herhalen om extra werktijd te verkrijgen.

---

De in deze wachtrij ingestelde werktijd wordt verlengd.

## 6.5.2 Werktijd beëindigen

### Procedure

Klik op **Beschikbaar** in de zijbalk.

## 6.6 Pauze

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

**Pauze** wordt niet standaard weergegeven in de zijbalk. Dit moet geconfigureerd worden door een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder, via VSAdmin in WBM.

Ook de beschikbare soorten pauzes en de duur van de pauzes worden geconfigureerd door een agent met het machtigingsniveau Supervisor of Beheerder, via VSAdmin in WBM. De maximale ondersteunde pauzeduur is 90 minuten.

### 6.6.1 Een pauze starten

#### Procedure

- 1) Klik op **Pauze** in de zijbalk.  
Het pop-up venster **Type pauze selecteren** verschijnt.
- 2) Klik op de pijl omlaag en selecteer het gewenste type pauze uit de lijst.
- 3) Voer in het veld **minuten** de gewenste duur van de pauze in.
- 4) Klik op **OK**.

## 6.6.2 Een pauze beëindigen

### Procedure

Klik op **Beschikbaar** in de zijbalk.

## 6.7 Agent terugbellen

De functie Agent terugbellen maakt het voor een beller mogelijk om in de wachtrij een voicemailbericht (aanvraag 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 oproep of hoort hij 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.

### 6.7.1 Terugbellen

#### Voordat u begint

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

#### Procedure

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

### 6.7.2 Een terugbelgesprek sluiten

#### Voordat u begint

U hebt de beller teruggebeld en hem/haar bereikt.

#### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Verbreken**.
- 2) Voer indien relevant een afhandelingsoorzaak in; zie [Een afhandelingsoorzaak opgeven](#) op pagina 28.
- 3) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Sluiten**.

### 6.7.3 Een terugbelgesprek opnieuw plannen

#### 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 inkomende myAgent-oproep op **Verbreken**.
- 2) Klik op **Opnieuw in planning opnemen**.
- 3) Selecteer de gewenste **Datum** en de gewenste **Tijd**.
- 4) Selecteer optioneel de gewenste agent om het terugbelgesprek uit te voeren en klik op **OK**. Als er geen agent geselecteerd is, wordt het opnieuw geplande terugbelgesprek willekeurig doorgestuurd naar een beschikbare agent.
- 5) Klik op **Sluiten**.

## 6.8 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 veld Kiezen/Zoeken van het hoofdvenster van myAgent.

#### Een gesprek in de wachtstand zetten

De wachtende gesprekspartner hoort wachtmuziek 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 (niet-gescreend) doorverbinden:  
U kunt een gesprek doorverbinden, zonder dat het toestel bij de bestemming opneemt.
- Aangekondigd doorverbinden (met ruggespraak):
  - Er verschijnt het pop-up venster: *Wilt u dat de andere persoon dit gesprek overneemt? ?*.
  - Als het toestel het gesprek aanneemt en akkoord gaat met het doorverbinden van het gesprek, klik dan op **Ja**.
  - Klik anders op **Nee**. Het doorverbinden wordt geannuleerd en u gaat verder met het gesprek.

#### 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.

**Een oproep overnemen**

U kunt een oproep die bij een andere agent wordt gesignaleerd, ook overnemen. Bijvoorbeeld als een agent zijn werkplek heeft verlaten zonder zijn status (pauze, enz.) te wijzigen.

**Verwante onderwerpen**



[Onderdelen van de gebruikersinterface](#) op pagina 12

[Gespreksafhandeling](#) op pagina 25


[Oproeplijst](#) op pagina 42

**6.8.1 Een gesprek starten****Procedure**

Doe een van de volgende dingen in het veld **Kiezen / Zoeken** van het hoofdvenster van myAgent:

- Voer het telefoonnummer in in kiesbaar of canoniek formaat; druk vervolgens op **Enter** of klik op  **Kiezen** in een item van de lijst met zoekresultaten.
- Voer de eerste paar letters van een naam in (minstens 3 tekens). In een lijst worden alle namen weergegeven die met de ingevoerde letters beginnen. Klik op  **Kiezen** in het gewenste item.

Als u alle resultaten wilt weergeven, druk u op **Enter**; vervolgens selecteer u de gewenste invoer in de trefferlijst en doe u een van de volgende dingen:

- Klik in het contextmenu op het gewenste telefoonnummer.
- Klik op  **Kiezen**.

**Verwante onderwerpen**

[Telefoonnummerformaten](#) op pagina 118

**6.8.2 Bellen vanuit de oproeplijst****Voordat u begint**

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

**Procedure**

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

**Verwante taken**


[Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43

### 6.8.3 Vanuit het interne telefoonboek bellen

#### Voordat u begint

Het paneel Intern telefoonboek is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

#### Procedure

- 1) Klik op **Intern telefoonboek** in de zijbalk.
- 2) Selecteer een van de volgende opties:
  - Selecteer de relevante telefoonboekvermelding en klik op  **Kiezen**.
  - Klik in het contextmenu van de betreffende telefoonboekoptie en selecteert het gewenste telefoonnummer.

### 6.8.4 Een verbinding opbouwen met een attendant-knop

#### Voordat u begint

Het paneel Attendant-knoppen is geopend; zie [Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten](#) op pagina 70.

#### Procedure

Klik op de betreffende attendant-knop.

---

#### Verwante onderwerpen

[Attendant-knoppen](#) op pagina 77

### 6.8.5 Een gesprek in de wachtstand zetten

#### Procedure

- 1) Selecteer een van de volgende opties:
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **|| Gesprek in wachtstand plaatsen**.
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Gesprek 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 verbinding maken**.
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Opnieuw verbinding maken**.

### 6.8.6 Een gesprek doorverbinden naar een agent

#### Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoord.

**Procedure**

- 1) Selecteer een van de volgende opties:
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Doorverbinden**.
  - Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Doorverbinden**.
- 2) Schakel het selectievakje **Alleen beschikbare gebruikers weergeven** in of uit .
- 3) Selecteer een van de volgende opties:
  - Selecteer het gewenste bestand en klik op **Doorverbinden**.
  - Voer in het veld **Bestemming** het telefoonnummer van de gewenste agent in en klik aansluitend op **Doorverbinden**.
- 4) Als u een venster ziet met de vraag: *Wilt u dat de andere persoon dit gesprek overneemt?* , klik dan op **Ja**.
- 5) Klik op **Sluiten**.

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

## 6.8.7 Een gesprek doorschakelen naar een wachtrij

**Voordat u begint**

U hebt een gesprek beantwoord.

**Procedure**

- 1) Selecteer een van de volgende opties:
  - Klik op **Dit gesprek naar een andere wachtrij doorschakelen** in het pop-up venster van de inkomende myAgent oproep.
  - Klik op **Dit gesprek naar een andere wachtrij doorschakelen** in de pop tray van de inkomende myAgent-oproep.
- 2) Klik op de gewenste wachtrij in de lijst om het gesprek door te schakelen.
- 3) Als u een venster ziet met de vraag: *Wilt u dat de andere persoon dit gesprek overneemt?* , klik dan op **Ja**.
- 4) Klik op **Sluiten**.

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

## 6.8.8 Een oproep doorverbinden met een attendant-knop

**Voordat u begint**

U hebt een gesprek beantwoord.

Het paneel Attendant-knoppen is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

- 1) Klik op de attendant-knop van het gewenste toestel.
- 2) Als u een venster ziet met de vraag: *Wilt u dat de andere persoon dit gesprek overneemt?* , klik dan op **Ja**.

---

#### Tip:

Na het doorverbinden wordt de oproep niet meer als Contact Center-oproep beschouwd.

---

### Verwante onderwerpen


[Attendant-knoppen](#) op pagina 77

## 6.8.9 Een oproep overnemen voor een agent

### Voordat u begint

Het paneel **Intern telefoonboek** is geopend; zie [Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten](#) op pagina 70

### Procedure

- 1) Klik in het paneel **Intern telefoonboek** op  en schakel het selectievakje **Alleen agenten weergeven** in.
- 2) Klik op het contextmenu van de agent, waar de oproep wordt gesignaleerd, op **Oproep overnemen**.

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.

## 6.8.10 Een oproep overnemen met een attendant-knop

### Voordat u begint

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

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

### Procedure

Klik in het contextmenu van de attendant-knop op **Oproep overnemen**.

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 77

## 6.8.11 Een gesprek opnemen


### Voordat u begint

Live opnemen is ingeschakeld in het communicatiesysteem en u hebt een gesprek aangenomen.


Tijdens de opname wordt regelmatig een hoorbare signalering (pieptoon) gegeven. Als het communicatiesysteem voor Frankrijk is 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.

### Procedure

1) Selecteer een van de volgende opties:

- Klik op  **Klik om de opname van uw huidige gesprek te starten** in de pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep.
- Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep 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 op  **Klik om de opname van uw huidige gesprek te starten** in de pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep.
- Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op **Stop opnemen**.

---

### Verwante taken

[Luisteren naar een opname van een beller](#) op pagina 46


## 6.8.12 Assistentie vragen aan supervisors of beheerders

### Voordat u begint

U hebt een gesprek beantwoord.

U kunt tijdens een gesprek assistentie van een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder aanvragen. Daarbij kunt u de oorzaak evenals het soort gewenste assistentie opgeven: Instant Message, Oproepbewaking of Override. U kunt de urgentie van uw aanvraag aangeven bij de Supervisor of Beheerder door de gewenste antwoordtijd te selecteren.

### Procedure

- 1) Klik in het pop-up venster van de inkomende myAgent-oproep op  **Assistentie**.  
Het pop-up venster **Assistentie** verschijnt.

- 2) Klik op de onderstreepte tekst rechtsboven in het venster **Assistentie** en selecteer een van de volgende mogelijkheden:
  - a) Als u assistentie door middel van het instant messaging door een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wenst, 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 **Inbreken in het gesprek aangevraagd** (standaard).
  - c) Als u assistentie door middel van het opschakelen van een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder wenst, klikt u op **Bewaken van gesprek aangevraagd**.
- 3) Voer de oorzaak voor de aanvraag in het veld **Aanvraag voor informatie** in en klik vervolgens op **Aanvragen**.

---

**Opmerking:** Als u een aanvraag voor assistentie voortijdig wilt beëindigen, klikt u op **Stop** en sluit u het venster **Assistentie**.

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






- 4) Zodra u de melding ontvangt ... heeft uw aanvraag voor assistentie beantwoord, kunt u meerdere directe berichten met de supervisor of beheerder uitwisselen: voer uw Instant Message in het onderste gedeelte van het venster in en klik op **Enter**.

## 6.9 Oproeplijst

De oproeplijst toont de gegevens over de tot nu toe ontvangen oproepen, faxen en e-mails. 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 oproepen, fax- en e-mail bericht:

- Type oproep (pictogram)

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

- **Oproep ID**  
Wordt voor elke nieuwe oproep of elk nieuw faxbericht en/of e-mailbericht met één verhoogd, beginnend met 1.
- **Startdatum**
- **Starttijd**
- **Wachtrij**
- **Agent / Status** (telefoonnummer van de agent, status van de oproep, het fax- of e-mail bericht bijv. opgegeven oproep. Voor oproepen die buiten het contactcenter zijn doorgeschakeld, wordt informatie over de doorschakeling en de bestemming weergegeven)
- **Tijd in wachtrij**
- **Gesprekstijd**
- **Waarschuwing**
- **CLI**
- **Titel** van de beller of afzender
- **Achternaam** van de beller of afzender
- **Voornaam** van de beller of afzender
- **Bedrijf** van de beller of afzender
- **Klant-ID**
- **Afgehandeld**
- **Gepland**

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

- **Type oproep (pictogram)**
- **Oproep ID**
- Het **telefoonnummer** van de beller
- **Datum / Tijd**
- **Wachtrij**
- **Agent / Status** (telefoonnummer van de agent / status van de oproep, het fax- of e-mail bericht bijv. opgegeven oproep. In het geval van doorgeschakelde oproepen wordt informatie weergegeven dat het gesprek is doorgeschakeld, samen met de bestemming van de doorschakeling.)

Van elke fax en e-mail in de oproeplijst bestaat een historie met de volgende informatie over de tot nu toe ontvangen faxen en e-mails van dezelfde afzender.

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

---

#### Verwante onderwerpen

[Belfuncties](#) op pagina 36

## 6.9.1 Het paneel Oproeplijst openen of sluiten

Details over beantwoorde oproepen, ontvangen faxen en e-mails, en opgegeven oproepen en e-mails worden weergegeven in het paneel **Oproeplijst** .

### Procedure

- 1) Klik op **Oproeplijst** in de zijbalk om het paneel **Oproeplijst** te openen. Het paneel wordt geopend in een pop-up venster.
- 2) Om de **Oproeplijst** te sluiten:
  - a) Als het paneel geopend is in het hoofdvenster van myAgent, klik dan op **Oproeplijst** in de zijbalk.
  - b) Als het paneel geopend is in een apart venster, klik dan op **x** in de rechterbovenhoek.

---

### Verwante taken

[Bellen vanuit de oproeplijst](#) op pagina 37

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91





[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92





## 6.9.2 Oproeplijst filteren

### Voordat u begint

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

### Procedure

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op  om een van de volgende opties te selecteren: **Vandaag**, **Gisteren**, **Deze week**, **Deze maand**, **Dit jaar**.
- 2) Selecteer in het vervolgkeuzelijst de optie **Startdatum**, **Starttijd**, **Einddatum** en **Eindtijd** voor de gewenste periode.
- 3) Selecteer in het vervolgkeuzelijst Wachtrij de gewenste wachtrij.
- 4) Selecteer in het vervolgkeuzelijst Agent de gewenste agent.
- 5) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor inkomende oproepen door te klikken op 
  - Als u inkomende oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Inkomende oproepen** in.
  - Als u geen inkomende oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Inkomende oproepen** uit.
- 6) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor e-mail door te klikken op 
  - Als u e-mail wilt weergeven, schakel dan de schuifregelaar **E-mail oproepen** in.
  - Als u geen e-mails wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **E-mail oproepen** uit.
- 7) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor terugbelfax door te klikken op 
  - Als u faxen wilt weergeven, schakel dan de schuifregelaar **Fax oproepen** in.
  - Als u geen faxen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Fax oproepen** uit.

- 8) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor terugbelgesprekken door te klikken op :
  - Als u terugbelgesprekken wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Terugbelgesprekken** in.
  - Als u geen terugbelgesprekken wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Terugbelgesprekken** uit.
- 9) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor voltooide oproepen door te klikken op :
  - Als u voltooide oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Voltooid** in.
  - Als u geen voltooide wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Voltooid** uit.
- 10) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor niet-voltooide oproepen door te klikken op :
  - Als u niet-voltooide oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Incompleet** in.
  - Als u geen niet-voltooide oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Incompleet** uit.
- 11) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor geplande oproepen door te klikken op :
  - Als u geplande oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Alleen geplande oproepen** in.
  - Als u geen geplande oproepen wilt weergeven, schakelt u de schuifregelaar **Alleen geplande oproepen** uit.
- 12) 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.
- 13) Als u de gesprekken wilt groeperen, klik dan op de vervolgkeuzelijst **Groeperen Op** en selecteer of de items gegroepeerd moeten worden, en zo ja, volgens welk criterium.  
 Als u niet minstens één van de selectievakjes **Inkomende oproep**, **E-mailoproepen**, **Faxoproepen**, **Terugbelgesprek**, **Voltooid**, **Incompleet** en **Alleen geplande oproepen** hebt ingeschakeld, dan wordt er geen oproep weergegeven.

### 6.9.3 De historie van een beller weergeven

#### Voordat u begint

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### Procedure

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

## 6.9.4 De historie van een faxafzender weergeven

### Voordat u begint

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

### Procedure

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

## 6.9.5 De historie van een e-mailafzender weergeven

### Voordat u begint

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

### Procedure


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

## 6.9.6 Luisteren naar een opname van een beller

### Voordat u begint

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

### Procedure

- 1) Klik in de **Oproeplijst** op de gewenste oproep. Gesprekken met opnames hebben het pictogram  **Opnemen**.
- 2) Klik in het contextmenu van dit gesprek op **Afspelen**.  
De opname wordt afgespeeld via de standaardtoepassing van uw systeem.

---

### Verwante taken

[Een gesprek opnemen](#) op pagina 41

[Gesprekken opnemen als Supervisor of Beheerdeer](#) op pagina 61

## 6.10 Historie van de beller

In het pop-up venster van een inkomende oproep wordt op het tabblad **Historie van de beller** de historie van de beller weergegeven.

In de historie van de beller vertegenwoordigt elk item een oproep. Elke invoerregel geeft de wachtrij weer waar de oproep het eerst binnenkomt, de agent die deze oproep beantwoordt heeft en de begin-/einddatum dat de oproep door deze agent vanuit deze wachtrij behandeld is.

Als een item meerdere segmenten heeft, wat betekent dat de oproep is doorverbonden tussen agenten, dan staat er een pijl naast. U kunt op deze pijl klikken om alle segmenten van deze oproep te bekijken.

In een item met segmenten, toont elk segment de wachtrij waarin de oproep binnenkomt, de agent die deze oproep behandelt en de start-/einddatum dat de oproep door deze agent is behandeld vanuit deze wachtrij.

In het onderstaande voorbeeld is een oproep met **Oproep ID 275** afgehandeld door twee agenten en heeft dus twee segmenten.

Het eerste segment:

- Oproep ID 275
- Beller 603
- Startdatum en -tijd 30/5/2023 om 3:30:12 uur.
- Agent die het gesprek beëindigde 602
- Wachtrij test641

Het tweede segment:

- Startdatum en -tijd 3:30:12 uur.
- Einddatum en -tijd 3:30:47 uur
- Agent die de oproep beantwoordde s601 netw\_1
- Wachtrij test640

Start Date	End Date	Agent	Queue	
10/7/2023 3:30:12 μμ	10/7/2023 3:30:47 μμ	s601 netw_1	test640	✖

## 6.11 Wallboard (wachtrijdetails)

Statistische gegevens over wachtrijen worden gepresenteerd in het **Wallboard**.

### Wallboard



Het wallboard bevat statistieken over oproepen, faxen en e-mails van de huidige dag in tabelvorm.

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

- **Wachtrij**
- **Oproepen in de wachtrij**  
Aantal oproepen, faxen en e-mails.
- **Agenten aangemeld**  
Aantal aangemelde agenten.
- **Langst wachtende oproep**  
Duur van de lopende wachttijd in seconden voor de oudste oproep, fax of e-mail.
- **Langste inactieve agent**  
Duur van de verstreken tijd in seconden sinds de ontvangst van de laatste oproep, fax of e-mail.
- **Vandaag beantwoorde oproepen**  
Totaal van de vandaag geaccepteerd oproepen en ontvangen faxen en e-mails.
- **Vandaag opgegeven oproepen**  
Totaal van de vandaag opgegeven oproepen en e-mails.
- **Totale aantal oproepen**  
Totaal van de geaccepteerde oproepen, ontvangen faxen en e-mails en opgegeven oproepen en e-mails (zonder de momenteel wachtende oproepen, faxen en e-mails).

## 6.11.1 Het Wallboard-paneel weergeven

### Procedure

- 1) Klik op **Wallboard** in de zijbalk als het wallboardpaneel niet geopend is.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Open de werkbalk van het paneel, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.
- 3) Klik op  **Opties**.
- 4) Selecteer **Wallboard** in de vervolgkeuzelijst.

---

### Verwante taken

- [Een paneel apart openen](#) op pagina 90
- [Panelen verwisselen](#) op pagina 91
- [In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

## 6.12 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.

## 6.12.1 De diagram Serviceniveau weergeven

### Procedure

- 1) Klik op **Wallboard** in de zijbalk als het wallboardpaneel niet geopend is.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Open de werkbalk van het paneel, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.
- 3) Klik op  **Opties**.
- 4) Selecteer **Serviceniveau** in de vervolgkeuzelijst.

---

### Verwante taken

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91

[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

## 6.13 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 is toegewezen. Als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder ziet de lengte van alle wachtrijen. De volgende waarden worden weergegeven:

- **Gemiddelde wachtrijtijd** (seconden)  
Wordt bijgewerkt na het beëindigen van elk nieuwe inkomende oproep, fax en e-mail.
- **Gemiddelde gesprekstijd** (seconden)  
Wordt bijgewerkt na het beëindigen van elk nieuwe inkomende oproep, fax en e-mail.

### 6.13.1 Diagram met gemiddelde tijden weergeven

#### Procedure

- 1) Klik op **Wallboard** in de zijbalk als het wallboardpaneel niet geopend is.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Open de werkbalk van het paneel, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

- 3) Klik op  **Opties**.
  - 4) Selecteer **Gemiddelde tijden** in de vervolgkeuzelijst.
- 

### Verwante taken

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91

[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

## 7 Functies voor supervisors of beheerders

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder beschikt over uitgebreide autorisaties. Naast de gebruikelijke functies van het autorisatieniveau Agent, staan voor de Supervisor of Beheerder meerdere aanvullende functies in myAgent ter beschikking. Hij kan bijvoorbeeld een of meerdere agenten toewijzen aan wachtrijen, verwijderen uit wachtrijen of tussen wachtrijen verschuiven. Met de agenttoewijzing (koppeling) kunnen de eigenschappen ook van een agent binnen een wachtrij worden vastgelegd.

### 7.1 Visueel wallboard

Het visuele wallboard is alleen beschikbaar voor agenten met autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het geeft de volgende opties weer:

Voor elke wachtrij:



- **Actieve gesprekken**
- **Totale aantal oproepen**
- **Beschikbare agenten**
- **Totaal agenten**
- **Serviceniveau (op basis van percentage)**
- **Beantwoorde / opgegeven gesprekken (op basis van percentages)**
- **Tijd / Rotatie-interval**

Voor elke agent:

- **Agent status**
- **Gemiddelde gesprekstijd**
- **Gemiddelde signaleringstijd**
- **Totaal**

#### 7.1.1 Het visueel wallboard-paneel weergeven

##### Procedure

- 1) Klik op **Wallboard** in de zijbalk als het Wallboard-paneel niet geopend is.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Open de werkbalk van het paneel, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.
- 3) Klik op  **Opties**.
- 4) Selecteer **Visueel wallboard** in de vervolgkeuzelijst.

#### 7.1.2 Het visueel wallboard configureren

Het **visueel wallboard** kan worden geconfigureerd om met specifieke intervallen te roteren, tussen beschikbare wachtrijen en in totaal.

#### Procedure

- 1) Open de werkbalk van het paneel, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.
- 2) Beweeg de muis over **Visueel wallboard** om het optiemenu weer te geven.
- 3) Selecteer of deselecteer onder **Toon wachtrijen** een wachtrij om deze wachtrij weer te geven of te verbergen.
- 4) Selecteer of de-selecteer **Toon totaal** om informatie over alle wachtrijen (totaal) weer te geven of te verbergen.
- 5) Stel een waarde in tussen 5 en 180 seconden in het invoerveld van de optie **Wijzig om de [ ] seconden** .

## 7.2 Agenttoewijzing (koppelen)

Met de agenttoewijzing (koppelen) worden de eigenschappen van een agent binnen een wachtrij ingesteld.

#### Agenttoewijzing (koppelen)

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

- **Hoofdagent of Overflow agent**

Oproepen, faxen en e-mails naar hoofdagenten worden gelijkmatig verdeeld. Bij een overflow agent ontvangt een agent alleen een oproep, fax of e-mail als deze een bepaald aantal of een bepaalde wachttijd overschrijden.

- **Agent terugbellen activeren**

Met de functie Agent terugbellen kan een beller in de wachtrij een voicemailbericht voor agenten achterlaten. Zodra de betreffende agent beschikbaar komt, ontvangt deze een oproep of hoort hij het voicemailbericht van de beller, en kan hem/haar terugbellen.

- **Vaardigheidsniveau**

Het vaardigheidsniveau regelt de verdeling van oproepen, faxen en e-mails onder de agenten. Agenten met een hoger vaardigheidsniveau krijgen voorrang bij de verdeling. Als alle agenten hetzelfde vaardigheidsniveau hebben, krijgt de agent die het langst vrij is, de volgende oproep, het volgende fax- of e-mail bericht.

- **Werktijd**

Duur van de standaard werktijd in seconden. Met behulp van de werktijd kunnen agenten na het beëindigen van een gesprek of na het lezen van een fax- of e-mailbericht bijvoorbeeld beheertaken uitvoeren voordat de volgende oproep of het volgende fax- of e-mailbericht wordt ontvangen.

- **Overloop na gesprekken in wachtrij**

Oproepen, faxen en e-mails die dit maximale aantal overschrijden, worden ontvangen door een overflow agent.









- **Overflow of overloop na seconden in =wachtrij**

Oproepen, faxen en e-mails die deze wachttijd overschrijden, worden ontvangen door een overflow agent.


De **Lijst met agenten** toont welke agenten aan welke wachtrij zijn toegewezen. Daarbij kunt u optioneel selecteren of deze toewijzingen voor alle wachtrijen of alleen voor bepaalde wachtrijen moeten worden weergegeven.

**Agentstatus**

In het gebied **Lijst met agenten** biedt het pictogram voor een agent informatie over zijn/haar status:

Pictogram	Status	Beschikbaar voor oproepen, faxen en e-mails
	Aangemeld, hoofdagent De agent is bij de wachtrijen aangemeld en is hoofdagent voor deze wachtrij. Dergelijke agenten kunnen elke willekeurige vrije telefoon selecteren en zich er aanmelden voor het accepteren van Contact Center-oproepen.	X
	Aangemeld, overflow agent De agent is bij de wachtrijen aangemeld en is overflow agent voor deze wachtrij. Dergelijke agenten kunnen elke willekeurige vrije telefoon selecteren en zich er aanmelden voor het accepteren van Contact Center-oproepen.	X
	Afgemeld, hoofdagent De agent is niet bij de wachtrijen aangemeld. De agent dient zich bij de wachtrijen aan te melden om beschikbaar te zijn voor oproepen, faxen en e-mails.	–
	Afgemeld, overflow agent De agent is niet bij de wachtrijen aangemeld. De agent dient zich bij de wachtrijen aan te melden om beschikbaar te zijn voor oproepen, faxen en e-mails.	–
	Inkomende oproep (voordat de telefoon overgaat)	–
	Telefoon belt	–
	Agent belt	–
	Agent is in gesprek	–

Pictogram	Status	Beschikbaar voor oproepen, faxen en e-mails
	<p>Verwerking na gesprek, fax of e-mail</p> <p>De agent heeft na het beëindigen van het gesprek of na het lezen van een fax-/mail bericht, het pop-up venster nog open staan. Om weer voor oproepen, faxen en e-mails beschikbaar te zijn, dient de agent het pop-up venster te sluiten.</p>	-
	<p>Te laat na oproep, fax of e-mail</p> <p>De agent heeft na het beëindigen van het gesprek of na het lezen van een fax-/mail bericht, het bijbehorende pop-up venster te lang geopend laten staan. Om weer voor oproepen, faxen en e-mails beschikbaar te zijn, dient de agent het pop-up venster te sluiten. De tijd gaat in nadat de agent de pop-up heeft gesloten en de tijd van het pop-up venster verstreken is.</p>	-
	<p>Werktijd, met opgave van de resterende tijdsduur (in seconden)</p> <p>Zodra een gesprek (of de fax of e-mail) afgesloten is en het bijbehorende pop-up venster gesloten is, komt de agent automatisch in de standaard werktijd. Na afloop van de werktijd keert de agent automatisch terug naar de status Beschikbaar. De agent kan de werktijd naar keuze met de vooraf ingestelde tijd verlengen, ook meermaals. Om weer voor oproepen, e-mail- en faxberichten beschikbaar te zijn, dient de agent de lopende werktijd af te sluiten of de afloop daarvan af te wachten.</p>	-
	<p>Met pauze, met opgave van het tijdstip van de terugkeer</p> <p>De agent legt het type en de geplande duur aan het begin van de pauze vast. Om weer voor oproepen, e-mail- en faxberichten beschikbaar te zijn, dient de agent de lopende pauze te beëindigen.</p>	-
	<p>Te laat na pauze</p> <p>De agent heeft na de verstreken pauzetijd zijn of haar pauze nog niet voltooid. Om weer voor oproepen, e-mail- en faxberichten beschikbaar te zijn, dient de agent de lopende pauze te beëindigen.</p>	-

Pictogram	Status	Beschikbaar voor oproepen, faxen en e-mails
	<p>Niet voor permanent beschikbare agenten: Gemiste oproep, fax of e-mail</p> <p>De agent heeft een oproep, fax- of mailbericht niet geaccepteerd. Het scherm <b>Gemiste oproep</b> verschijnt met het bericht: U hebt een oproep gemist. Om oproepen te blijven ontvangen, klikt u op de onderstaande knop. Om weer voor oproepen, e-mail- en faxberichten beschikbaar te zijn, dient de agent te klikken op het pop-up venster <b>Beschikbaar</b>.</p>	<p>–</p>

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

Als een agent bijvoorbeeld een oproep, fax- of mailbericht niet heeft geaccepteerd, wordt de agent de status Niet beschikbaar toegewezen. Agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kunnen deze status wijzigen en de agent daarmee weer beschikbaar maken voor oproepen en e-mail- en faxberichten.

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

---

**Opmerking:** Als een aangemelde agent zijn of haar aanwezigheidsstatus in myPortal for Desktop, myPortal for Outlook en myPortal @Work wijzigt, wordt de agent automatisch bij de wachtrij afgemeld.

---

## 7.2.1 Agent aan een wachtrij toewijzen


### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

- 1) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor het selecteren van de agent:
  - Als u de agent via het interne telefoonboek wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:

Klik op **Intern telefoonboek** in de zijbalk.

Klik op  in het pop-up venster **Intern telefoonboek** dat verschijnt.

Plaats een vinkje in het vakje voor **Alleen agenten weergeven**.

Sleep de betreffende agent vanuit het interne telefoonboek naar de **Lijst met agenten** van de gewenste wachtrij.
  - Als u de agent via de attendant-knoppen wilt selecteren, gaat u als volgt te werk:

Klik op **Attendant-knoppen** in de zijbalk.

Sleep de betreffende agent van de attendant-knop naar de **Lijst met agenten** van de gewenste wachtrij.

Het pop-up venster **Koppelen van agenten in de wachtrij** voor deze agent verschijnt.
- 2) Selecteer een van de volgende opties:
  - Als de agent oproepen, faxen en e-mails moet ontvangen zonder rekening te houden met de belasting van de wachtrij, selecteer dan **Hoofdagent** in de vervolgkeuzelijst **Type**.
  - Als de agent alleen gesprekken, faxen en e-mails moet ontvangen als de wachtrij overvol is, selecteer dan **Overflow Agent** in de vervolgkeuzelijst **Type**.
- 3) Selecteer een van de volgende opties:
  - Als de agent terugbelgesprekken mag uitvoeren, plaats u een vinkje in het selectievakje **Agent terugbellen activeren**.
  - Als de agent geen terugbelgesprekken mag ontvangen, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Agent terugbellen activeren**.
- 4) Stel een procentuele waarde voor het **Vaardigheidsniveau** van de agent in.

Door middel van het vaardigheidsniveau kunt u de oproepen, faxen en e-mails 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-mail mailbericht.
- 5) Voer in het veld **Werktijd** automatische werktijd in seconden voor de agent in deze wachtrij in.
- 6) Als u **Overflow agent** hebt geselecteerd:
  - a) Voer in het veld **Overloop na gesprekken in wachtrij** het maximale aantal voor de oproepen, faxen en e-mails in. Oproepen, faxen en e-mails die dit maximale aantal overschrijden, worden ontvangen door een overflow agent.
  - b) Voer in het veld **Overflow of overloop na seconden in wachtrij** de tijd in seconden in waarna de oproep, het fax- of e-mail mailbericht bij een overloop met een agent doorverbonden dient te worden.
- 7) Klik op **OK**.

---

**Verwante taken**

[Koppeling van agenten bewerken](#) op pagina 57

[Agenten verplaatsen tussen wachtrijen](#) op pagina 58

[Agenten uit wachtrijen verwijderen](#) op pagina 59

## 7.2.2 Koppeling van agenten bewerken

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

1) Selecteer een van de volgende opties:

- Klik op de betreffende agent of klik op **Eigenschappen** in het contextmenu van de betreffende agent van de betreffende wachtrij in het gebied **Lijst met agenten** .

Het venster Koppelen van agenten in de wachtrij van deze agent wordt weergegeven.

2) Selecteer een van de volgende opties:

- Als de agent oproepen, faxen en e-mails moet ontvangen zonder rekening te houden met de belasting van de wachtrij, selecteer dan **Hoofdagent** in de vervolkeuzelijst **Type** .
- Als de agent alleen gesprekken, faxen en e-mails moet ontvangen als de wachtrij overvol is, selecteer dan **Overflow Agent** in de vervolkeuzelijst **Type**.

3) Selecteer een van de volgende opties:

- Als de agent terugbelgesprekken wil uitvoeren, plaats u een vinkje in het selectievakje **Agent terugbellen activeren**.
- Als de agent geen terugbelgesprekken wil uitvoeren, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Agent terugbellen activeren**.

4) Stel een procentuele waarde voor het **Vaardigheidsniveau** van de agent in.

Door middel van het vaardigheidsniveau kunt u de oproepen, faxen en e-mails 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-mail bericht.

5) Voer in het veld **Werktijd** automatische werktijd in seconden voor de agent in deze wachtrij in.

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

- a) Voer in het veld **Overloop na gesprekken in wachtrij** het maximale aantal voor de oproepen, faxen en e-mails in. Oproepen, faxen en e-mails die dit maximale aantal overschrijden, worden ontvangen door een overflow agent.
- b) Voer in het veld **Overflow of overloop na seconden in wachtrij** de tijd in seconden in waarna de oproep, het fax- of e-mail bericht bij een overloop met een agent doorverbonden dient te worden.

7) Klik op **OK**.

---

**Verwante taken**

[Agent aan een wachtrij toewijzen](#) op pagina 55

## 7.2.3 Agenten verplaatsen tussen wachtrijen

**Voordat u begint**

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

**Procedure**

- 1) Sleep de gewenste agent uit zijn/haar huidige wachtrij en zet hem/haar neer in een andere wachtrij in het gebied **Lijst met agenten** . Het venster **Koppelen van agenten in de wachtrij** van deze agent wordt weergegeven.
- 2) Selecteer een van de volgende opties:
  - Als de agent oproepen, faxen en e-mails moet ontvangen zonder rekening te houden met de belasting van de wachtrij, selecteer dan **Hoofdagent** in de vervolgkeuzelijst **Type** .
  - Als de agent alleen gesprekken, faxen en e-mails moet ontvangen als de wachtrij overvol is, selecteer dan **Overflow Agent** in de vervolgkeuzelijst **Type**.
- 3) Selecteer een van de volgende opties:
  - Als de agent terugbelgesprekken wil uitvoeren, plaats u een vinkje in het selectievakje **Agent terugbellen activeren**.
  - Als de agent geen terugbelgesprekken wil uitvoeren, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Agent terugbellen activeren**.
- 4) Stel een procentuele waarde voor het **Vaardigheidsniveau** van de agent in.

Door middel van het vaardigheidsniveau kunt u de oproepen, faxen en e-mails 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-mail bericht.
- 5) Voer in het veld **Werktijd** automatische werktijd in seconden voor de agent in deze wachtrij in.
- 6) Als u **Overflow agent** hebt geselecteerd:
  - a) Voer in het veld **Overloop na gesprekken in wachtrij** het maximale aantal voor de oproepen, faxen en e-mails in. Oproepen, faxen en e-mails die dit maximale aantal overschrijden, worden ontvangen door een overflow agent.
  - b) Voer in het veld **Overflow of overloop na seconden in wachtrij** de tijd in seconden in waarna de oproep, het fax- of e-mail bericht bij een overloop met een agent doorverbonden dient te worden.
- 7) Klik op **OK**.

---

**Verwante taken**

[Agent aan een wachtrij toewijzen](#) op pagina 55

## 7.2.4 Agenten uit wachtrijen verwijderen

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

Zoek in de **Lijst met agenten** de relevante agent van de juiste wachtrij en klik op **Verwijderen** in het contextmenu.

---

### Verwante taken

[Agent aan een wachtrij toewijzen](#) op pagina 55

## 7.2.5 De status van de agent wijzigen

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De betreffende agent heeft myAgent gestart.

### Procedure

Zoek in de **Lijst met agenten** de relevante agent van de juiste wachtrij en selecteer een van de volgende opties 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, faxen en e-mails beschikbaar wilt stellen, klikt u op **Beschikbaar**.

## 7.2.6 De Lijst met agenten aanpassen

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

- 1) Ga met de muis over **Agenten** in de **Lijst met agenten** en klik op .
- 2) Zet de schuifknoppen voor de wachtrijen die u wilt weergeven in het gebied **Lijst met agenten** op AAN.
- 3) Zet de schuifknoppen van de wachtrijen die niet moeten worden weergegeven in de **Lijst met agenten** op UIT.

## 7.2.7 Het venster Koppelen van agenten in de wachtrij weergeven

#### Procedure

Beweeg de muisaanwijzer in de **Lijst met agenten** over de agent waarvan u de details wilt zien.

Het pop-up venster Koppelen van agenten in de wachtrij toont de volgende informatie over de agent:

- **Naam**
- **Wachtrij**
- **Agenttype**
- **Agent terugbellen**
- **Vaardigheidsniveau**
- **Werktijd**

## 7.3 Gesprekken bewaken en assistentie aanvragen

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.

#### Een gesprek opnemen

Tijdens de opname wordt regelmatig een hoorbare signalering (pieptoon) gegeven. Als het communicatiesysteem voor Frankrijk is 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.

#### Met een gesprek meeluisteren (per land verschillend)

U kunt ongemerkt 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 inbreken 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 **Assistentie** toont u een lijst van alle agenten die momenteel om assistentie vragen. De lijst bevat de **Oorzaak**, **Resterende**

**tijd** voor een antwoord, **Voornaam**, **Achternaam** en **Bedrijf** van de beller en het gewenste type assistentie: **Tekstassistentie aangevraagd** (Instant Message), **Override aangevraagd** of **Oproepbegeleiding aangevraagd**. Instant Message is bij elk soort assistentie beschikbaar. U kunt een aanvraag voor assistentie beantwoorden of afwijzen. Als u een aanvraag niet binnen de beantwoordingstijd bewerkt, wordt de aanvraag geannuleerd. Slechts één agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan een aanvraag voor assistentie accepteren.

#### **Faxen en e-mails opslaan en verzenden**

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

U kunt e-mailberichten in het bestandsformaat EML opslaan en als EML-bestand e-mailen.

### **7.3.1 Gesprekken opnemen als Supervisor of Beheerder**

#### **Voordat u begint**

Het opnemen van gesprekken is in het communicatiesysteem geactiveerd.

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het **Live Gesprekken** paneel is open; zie [Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24 .

#### **Procedure**

- 1) Zoek in het paneel **Live Gesprekken** het relevante gesprek en klik op **Opnemen** in het contextmenu van dit gesprek.
- 2) 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**

[Luisteren naar een opname van een beller](#) op pagina 46

### **7.3.2 De opname van een gesprek opslaan**

#### **Voordat u begint**

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### **Procedure**

- 1) Zoek in de **Oproeplijst** het relevante gesprek en klik op **Opslaan als** in het contextmenu van dit gesprek.
- 2) Selecteer het telefoonboek waarin het bestand moet worden opgeslagen.
- 3) Voer in het veld **Bestandsnaam** de gewenste naam in en klik aansluitend op **Opslaan**.

### 7.3.3 De opname van een gesprek per e-mail verzenden

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### Procedure

- 1) Zoek in het paneel **Oproeplijst** het relevante opgenomen gesprek en klik op **In e-mail verzenden** in het contextmenu van dit gesprek.

De standaard e-mailclient van het systeem wordt geopend. De naam van de contactpersoon, het telefoonnummer en de gegevens van de agent staan in de hoofdtekst van de e-mail.

- 2) Voer in het veld **Aan** en in **Cc** het e-mail mailadres van de gewenste ontvanger in.
- 3) Voer in het veld **Onderwerp** de gewenste inhoud in.
- 4) Klik op **Zenden**.

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

### 7.3.4 Een fax opslaan

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### Procedure

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

### 7.3.5 Een faxbericht per e-mail verzenden

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### Procedure

- 1) Zoek in het paneel **Oproeplijst** het relevante faxbericht en klik op **In e-mail verzenden** in het contextmenu van dit faxbericht.  
De standaard e-mailclient van het systeem wordt geopend. De naam van de contactpersoon, het telefoonnummer en de gegevens van de agent staan in de hoofdtekst van de e-mail.
- 2) Voer in het veld **Aan** en in **Cc** het e-mail mailadres van de gewenste ontvanger in.
- 3) Wijzig in het veld **Onderwerp** de vooraf geconfigureerde tekst indien nodig. Standaard worden de **wachtrij-** en **oproep-ID-nummers** gegeven.
- 4) Klik op **Zenden**.  
Het faxbericht wordt als een PDF- of TIFF-bestand als bijlage bij het e-mail mailbericht verzonden.

### 7.3.6 Een e-mail opslaan in EML-indeling

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### Procedure

- 1) Zoek in het paneel **Oproeplijst** het relevante e-mailbericht en klik op **Opslaan als** in het contextmenu van dit e-mailbericht.
- 2) Selecteer het telefoonboek waarin het bestand moet worden opgeslagen.
- 3) Voer in het veld **Bestandsnaam** de gewenste naam in en klik aansluitend op **Opslaan**.

### 7.3.7 Een e-mailbericht per e-mail verzenden

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.

#### Procedure

- 1) Zoek in het paneel **Oproeplijst** het relevante e-mailbericht en klik op **In e-mail verzenden** in het contextmenu van dit e-mailbericht.
- 2) Klik in het contextmenu van dit e-mailbericht op **In e-mail verzenden**.
- 3) Voer in het veld **Aan** het e-mail mailadres van de gewenste ontvanger in.
- 4) Voer de gewenste tekst voor het **Onderwerp** in.
- 5) Klik op **Zenden**.

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

### 7.3.8 Hoe kunt u een gesprek volgen (afhankelijk per land)

#### Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het **Live Gesprekken** paneel is open; zie [Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24.

#### Procedure

Zoek in het paneel **Live Gesprekken** het desbetreffende gesprek en klik op **Volg dit Geprek** in het contextmenu van dit gesprek.

### 7.3.9 Opschakelen op een gesprek

#### Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het **Live Gesprekken** paneel is open; zie [Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24.

#### Procedure

Zoek in het paneel **Live Gesprekken** het desbetreffende gesprek en klik op **Gesprek Onderbreken** in het contextmenu van dit gesprek.

---

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

---

### 7.3.10 De Wachtrijpositie van een Gesprek Wijzigen

#### Voordat u begint

U bent agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het **Live Gesprekken** paneel is open; zie [Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24.

#### Procedure

Zoek in het paneel **Live Gesprekken** het desbetreffende gesprek en klik op **Naar bovenste positie** in het contextmenu van dit gesprek.

### 7.3.11 Aanvragen voor assistentie accepteren

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De  wordt rechtsboven in het hoofdvenster van myAgent weergegeven.

### Procedure



- 1) Klik op .  
Het pop-up venster **Assistentie** verschijnt.
  - 2) Beweeg de muis over de vermelding van een agent om de opties voor het configureren van het verzoek weer te geven. U kunt helpen door het verzoek te beantwoorden of het afwijzen.
  - 3) Als u de aanvraag wilt afwijzen, klik dan op **Weigeren** en sla de overige stappen over. Sla anders deze stap over en ga verder met stap 4.
  - 4) Op basis van het type aanvraag wordt een ander assistentiepictogram weergegeven. Om assistentie te verlenen:
    - Als inbreken in het gesprek wordt aangevraagd, klik dan op  om de oproep van de agent te negeren.
    - Als om tekstondersteuning wordt gevraagd, klik u op  om Instant Messages uit te wisselen met de agent.
    - Als gespreksbegeleiding is aangevraagd, klik dan op  om het gesprek van de agent af te luisteren.
- Het uitwisselen van Instant Messages is bij supervisie van het gesprek mogelijk.
- Voer uw Instant Message in het onderste deel van het venster in en klik op de **Enter**-knop.
- 5) Als u deze assistentie wilt beëindigen, klikt u op **Stop**.

## 7.4 Wachtrijen bewaken

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

### Het aantal wachtende oproepen, faxen en e-mails bewaken

In het gebied **Lijst met agenten** biedt het pictogram informatie over de status ervan.

Pictogram	Status
	Normaal
	Alarm voor aantal wachtende oproepen, faxen en e-mails Het aantal wachtende oproepen, faxen en e-mails in deze wachtrij heeft de drempelwaarde overschreden. Voor elke wachtrij kan een alarm-drempelwaarde voor het aantal wachtende oproepen worden ingesteld in WBM door een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### De wachttijd van oproepen en e-mails bewaken

Oproepen en e-mails waarvan de wachttijd de alarm-drempelwaarde hebben overschreden, worden in de **Live gesprekken** in een rood lettertype weergegeven. Voor elke wachtrij kan een alarm-drempelwaarde voor die tijd

worden ingesteld in WBM door een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Alarmmelding

Een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder kan in myAgent alarmmeldingen de volgende functies activeren:

- myAgent bij alarm altijd op de voorgrond
- Akoestisch signaal


## 7.4.1 Het alarmscherm in- of uitschakelen

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.

Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.

- 2) Klik op **Notificaties**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor het geval dat de alarmdrempelwaarde door de wachtende oproepen, faxen en e-mails in de wachtrij is overschreden:

- Als u wilt dat myAgent bij het optreden van een alarm automatisch op de voorgrond wordt weergegeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje **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, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Pop-up venster in myAgent, als het gesprek een noodoproep is**.

- 4) Klik op **Opslaan**.


## 7.4.2 De alarmbeltoon in- of uitschakelen

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.

Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.

- 2) Klik op **Notificaties**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden voor het geval dat de alarmdrempelwaarde door de wachtende oproepen, faxen en e-mails in de wachtrij is overschreden:
  - Als u de alarmbeltoon wilt inschakelen, plaatst u een vinkje in het selectievakje **Afspelen alarmbeltonen als de oproepen aan de voorwaarden voor een noodoproep voldoen**.
  - Als u de alarmbeltoon wilt uitschakelen, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Afspelen alarmbeltonen als de oproepen aan de voorwaarden voor een noodoproep voldoen**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

## 7.5 Overige funcities

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

### 7.5.1 Belleropmerkingen verwijderen

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

De **Oproeplijst** is geopend; zie [Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43.






#### Procedure


- 1) Dubbelklik in de **Oproeplijst** op het gewenste gesprek.  
Het pop-up venster **Inkomende oproep** verschijnt.
- 2) Klik in het pop-up venster op **Opmerkingen**.
- 3) Klik op het gewenste item in de opmerkingenlijst en aansluitend op .

## 8 Telefoonboeken

Telefoonboeken organiseren de gegevens van uw contactpersonen.

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

Pictogram	Telefoonboek	Gesprek verbinden	NameAanwezigheidsst zoeken	wijzigen.	Instant Message verzenden
	<p>Intern telefoonboek</p> <p>Bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gebruikers</b>, specifiek interne abonnees en MULAP-groepen waarvoor de weergave in het systeem werd geactiveerd, inclusief aanwezigheidsstatus (alleen voor systeemtelefoontoestellen). Bij afwezigheid van een persoon bij een toestel, ziet u het geplande tijdstip van de terugkeer in de kolom <b>Terug om</b>, als het is toegestaan dat u zijn/haar aanwezigheidsstatus kunt zien. Bovendien wordt een eventueel voor het toestel ingevoerde informatieve tekst weergegeven.</li> <li>• <b>Virtuele Gebruikers</b>, gemarkeerd door pictogram .</li> <li>• <b>Groepen</b>, gemarkeerd door pictogram .</li> <li>• <b>UCD Groepen</b>, dit zijn groepen abonnees die bereikbaar zijn op één telefoonnummer. Zij worden gemarkeerd door pictogram .</li> </ul> <p>Standaard toont de interne Telefoonboek enkel <b>Gebruikers</b>. Je kan het Interne Telefoonboek filteren om de You can filter the Internal Directory to show <b>Gebruikers</b>, <b>Virtuele Gebruikers</b>, <b>Groepen</b> or <b>UCD groepen</b> te tonen door het bijhorende vinkje aan te duiden.</p> <p>Door het vinkje <b>Toon enkel agenten</b> aan te duiden, toont het Interne Telefoonboek enkel de ingeschreven agenten.</p>	X	X	X	X
	<p>Extern telefoonboek:</p> <p>Bevat gegevens over contactpersonen uit een offline zakelijke telefoonboek met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder in WBM in te stellen.</p>	X	X	–	–

Pictogram	Telefoonboek	Gesprek verbinden	Name zoeken	Aanwezigheidsst wijzigen.	Instant Message verzenden
	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	–	–
–	Sneltoetsen:  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. De 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) en/of Outlook Contacten moet worden gezocht.

Opzoeken in interne telefoonboeken en sneltoetsen zijn 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.

Let erop dat de eenvoudige (snelle) zoekdialoog beslist of het een volledige woordovereenkomst of een gedeeltelijke woordovereenkomst moet gebruiken, gebaseerd op de instelling in het hoofdzoekvenster. Voor beide scenario's wordt *OF* gebruikt als operator voor de zoekopdrachten; als *één* van de trefwoorden (afgebakend met een spatie ' ') wordt gevonden in een contactveld, is dat een overeenkomst en wordt het resultaat geretourneerd.

### Gegevens van de contactpersonen in het interne telefoonboek

Het lijstoverzicht met de gegevens van de contactpersonen toont naast de aanwezigheidsstatus de volgende details: **Toestelnummer**, **Terugkeertijd**, **Achternaam**, **Voornaam**, **Mobiel nr.**, **Nr. assistent**, **Extern 1**, **Extern 2**, **Privénr.**, **Fax**, **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

## Telefoonboeken

Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten

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.

---

**Opmerking:** Wanneer de licentiestatus verandert, blijven je gebruikersconfiguraties behouden, met uitzondering van de Voicemailinstellingen.

---

---

### Verwante onderwerpen

[Aanwezigheidsstatus](#) op pagina 85

## 8.1 Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten

De details van de contacten in het interne telefoonboek worden weergegeven in het paneel **Intern telefoonboek**.

### Procedure

- 1) Om het paneel **Intern telefoonboek** te openen, klikt u op **Intern telefoonboek** in de zijbalk.  
Het paneel wordt geopend in een pop-up venster.
- 2) Om het paneel **Intern telefoonboek** te sluiten:
  - a) Als het paneel geopend is in het hoofdvenster van myAgent, klik dan op **Intern telefoonboek** in de zijbalk.
  - b) Als het paneel geopend is in een apart venster, klik dan op **x** in de rechterbovenhoek.

---

### Verwante taken

[Een apart paneel insluiten](#) op pagina 90

## 8.2 Telefoonboeken doorzoeken

### Procedure

- 1) Voer in het veld **Kiezen / Zoeken** van het hoofdvenster van myAgent een zoekterm in en druk op de **Enter**-toets .

Het pop-up venster **Zoeken** verschijnt met een trefferlijst van de zoekresultaten.

---

**Opmerking:** Als de zoekterm overeenkomt met een telefoonnummer in kiesbaar of canoniek formaat en u drukt op de **Enter**-toets , dan wordt er een gesprek gestart naar dit telefoonnummer.

---

- 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 selectievakje **Met volledig woord overeenkomen**.

---

**Opmerking:** Wanneer **Met volledig woord overeenkomen** ingeschakeld is, mag de zoekterm geen spatieteken bevatten.

---

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

---

**Opmerking:** Zoektermen met spaties zijn alleen van toepassing op **Voornaam** en **Achternaam**.

---

- 4) Selecteer welke telefoonboeken in de zoekopdracht moeten worden opgenomen door het selectievakje bij **Intern telefoonboek**, **Verkort kiezen**, **Extern telefoonboek** en **Extern offline telefoonboek** en **Outlook - Contactpersonen** in of uit te schakelen.

Alle opties voor telefoonboeken zijn standaard geselecteerd.

Bij het zoeken in interne en externe telefoonboeken zijn snelkiesnummers 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.

- 5) Als u **Intern telefoonboek** hebt geselecteerd, kunt u een of meer van de volgende filteropties selecteren:

- **Gebruikers**
- **Virtuele gebruikers**
- **Groepen**
- **UCD-groepen**

- 6) Als u uitgebreid wilt zoeken, klikt u op **Uitgebreid**; voer vervolgens in het betreffende veld een zoekopdracht in en klik daarna op **Zoeken**.

Als uw zoekopdracht een resultaat oplevert, wordt een myAgent-lijst met zoekresultaten weergegeven. Daarnaast kunt u de lengte van de trefferlijst beperken door een van de keuzerondjes **Max. aantal treffers** te selecteren: **50**, **100**, **200**, **300** of **Alle**

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

## 8.3 Intern telefoonboek sorteren

### Voordat u begint

Het paneel **Intern telefoonboek** is geopend; zie [Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten](#) op pagina 70

### Procedure

- 1) Klik in het paneel **Intern telefoonboek** 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.
- 2) Als u de sorteervolgorde wilt omkeren, klikt u nogmaals op de kolomtitel. Het interne telefoonboek wordt gesorteerd op basis van de selectie. De kolom die wordt gebruikt voor het sorteren wordt gemarkeerd met een pijl die naar boven of naar beneden wijst, afhankelijk van de sorteervolgorde.

## 8.4 Het interne telefoonboek filteren

U kunt het interne telefoonboek filteren om alle Gebruikers, Virtuele Gebruikers, Groepen of UCD Groepen weer te geven en ook om alleen de agenten of alle toestellen in elk van hen weer te geven.

### Voordat u begint

Het paneel **Intern telefoonboek** is geopend; zie [Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten](#) op pagina 70

### Procedure

- 1) Klik in het paneel **Intern telefoonboek** op  om de telefoonboekopties weer te geven.
- 2) Selecteer een van de volgende filteropties:
  - **Gebruikers**
  - **Virtuele gebruikers**
  - **Groepen**
  - **UCD-groepen**Alle opties zijn standaard geselecteerd.
- 3) Als u alleen agenten wilt weergeven, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Alleen agenten weergeven**. Anders verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **Alleen agenten weergeven**.

## 9 Instant Message

Instant Message maakt het mogelijk om met een intern toestel teksten als Instant Messages 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 Jan Jansen:

- **Jan Jansen is offline**

Het toestel van Jan Jansen is afgemeld (offline). In dat geval slaat het communicatiesysteem het Instant Message op en geeft deze weer als het toestel een volgende keer wordt aangemeld.

- **Jan Jansen**

Het toestel van Jan Jansen is aangemeld (online). Het is mogelijk om teksten als Instant Messages met het toestel uit te wisselen.

---

### Verwante taken

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91

[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

[Een apart paneel insluiten](#) op pagina 90

### 9.1 Instant Messages openen of sluiten

Details van de gesprekken met interne deelnemers worden weergegeven in het venster **Instant Message** .

#### Procedure

- 1) Klik op **Instant Message** in de zijbalk om het venster **Instant Message** te openen.  
Het pop-up venster **Instant Message** verschijnt.
- 2) Klik op **x** in de rechterbovenhoek om het venster **Instant Message** te sluiten.

### 9.2 Een Instant Message verzenden

#### Voordat u begint

Het verzenden van Instant Messages mag niet door de beheerder van uw communicatiesysteem uitgeschakeld zijn.

Het pop-up venster **Instant Message** is geopend; zie [Instant Messages openen of sluiten](#) op pagina 73

## Instant Message

Een Instant Message verzenden vanuit Kiezen/Zoeken

### Procedure

- 1) In het pop-up venster **Instant Message** selecteert u **Nieuw gesprek** en selecteert u de gebruiker met wie u wilt chatten.
- 2) Als u aanvullende communicatiepartners aan de chat wilt toevoegen (om een groepschat te maken), versleep deze dan vanuit **Interne telefoonboek**, **Attendant-noppen** of **Zoeken** naar het pop-up venster **Instant Message**.  
Om het pop-up venster **Zoeken** weer te geven, zie [Telefoonboeken doorzoeken](#) op pagina 71.
- 3) Voer de tekst in het invoerveld **Bericht typen** in.
- 4) Druk op de **Enter**-knop.


## 9.3 Een Instant Message verzenden vanuit Kiezen/Zoeken

### Voordat u begint

Het verzenden van Instant Messages mag niet door de beheerder van uw communicatiesysteem uitgeschakeld zijn.

Het pop-up venster **Zoeken** wordt geopend na het uitvoeren van een zoekopdracht via het veld **Kiezen/Zoeken**, zie [Telefoonboeken doorzoeken](#) op pagina 71.

### Procedure

- 1) Selecteer een van de volgende opties in het pop-up venster **Zoeken**:
  - Selecteer de relevante vermelding en klik op .
  - Klik op **Instant Message verzenden** in het contextmenu van de relevante vermelding.

Het pop-up venster **Instant Message** verschijnt.

- 2) Als u aanvullende communicatiepartners aan de chat wilt toevoegen (om een groepschat te maken), versleep deze dan vanuit **Interne telefoonboek**, **Attendant-noppen** of **Zoeken** naar het pop-up venster **Instant Message**.  
Om het pop-up venster **Zoeken** weer te geven, zie [Telefoonboeken doorzoeken](#) op pagina 71.
- 3) Voer de tekst in het invoerveld **Bericht typen** in.
- 4) Druk op de **Enter**-knop.

## 9.4 Een Instant Message versturen vanuit intern telefoonboek


### Voordat u begint

Het verzenden van Instant Messages mag niet door de beheerder van uw communicatiesysteem uitgeschakeld zijn.

Het paneel **Intern telefoonboek** is geopend; zie [Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten](#) op pagina 70

**Procedure**

1) Selecteer in het paneel **Intern telefoonboek** een van de volgende opties:

- Selecteer de relevante vermelding in het telefoonboek en klik op  **Instant Message verzenden**.
- Klik op **Instant Message verzenden** in het contextmenu van de relevante telefoonboekvermelding.

Het pop-up venster **Instant Message** verschijnt.

2) Als u aanvullende communicatiepartners aan de chat wilt toevoegen (om een groepschat te maken), versleep deze dan vanuit **Interne telefoonboek**, **Attendant-noppen** of **Zoeken** naar het pop-up venster **Instant Message**.

Om het pop-up venster **Zoeken** weer te geven, zie [Telefoonboeken doorzoeken](#) op pagina 71.

3) Voer de tekst in het invoerveld **Bericht typen** in.

4) Druk op de `Enter`-knop.

## 9.5 Een Instant Message versturen vanaf Attendant-knoppen

**Voordat u begint**

Het verzenden van Instant Messages mag niet door de beheerder van uw communicatiesysteem uitgeschakeld zijn.

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

**Procedure**

1) Klik in het paneel **Attendant-knoppen** op **Chat** in het contextmenu van de betreffende Attendant-knop.

Het pop-up venster **Instant Message** verschijnt.

2) Klik op **Nieuw gesprek** en zoek het contact.

3) Als u aanvullende communicatiepartners aan de chat wilt toevoegen (om een groepschat te maken), versleep deze dan vanuit **Interne telefoonboek**, **Attendant-noppen** of **Zoeken** naar het pop-up venster **Instant Message**.

Om het pop-up venster **Zoeken** weer te geven, zie [Telefoonboeken doorzoeken](#) op pagina 71.

4) Voer de tekst in het invoerveld **Bericht typen** in.

5) Druk op de `Enter`-knop.

## 9.6 Een Instant Message verwijderen

U kunt één bericht verwijderen of alle berichten die u in een gesprek hebt verzonden.

**Voordat u begint**

Het pop-up venster **Instant Message** is geopend; zie [Instant Messages openen of sluiten](#) op pagina 73

## Instant Message

### Een Instant Message-gesprek verlaten

#### Procedure

Selecteer in het pop-up venster **Instant Message** een gesprek en:

- a) Om een bericht te verwijderen dat u hebt verzonden, ga u met de muis over het bericht en klik u op de knop **X**.  
Het bericht wordt verwijderd voor alle deelnemers.
- b) Om al u berichten in het gesprek te verwijderen, klik u op de knop **⌵** en selecteert u **Berichten verwijderen**.  
Al uw berichten worden verwijderd voor alle deelnemers.

---

**Opmerking:** De optie **Berichten verwijderen** is ook beschikbaar door met de rechtermuisknop te klikken op het gesprek in de conversatielijst.

---

## 9.7 Een Instant Message-gesprek verlaten

U kunt een gesprek op elk moment verlaten.

#### Voordat u begint

Het pop-up venster **Instant Message** is geopend; zie [Instant Messages openen of sluiten](#) op pagina 73

Als u een gesprek met slechts één persoon verlaat, wordt het gesprek permanent verwijderd voor u allebei.

Als u een gesprek met meerdere mensen verlaat, wordt het gesprek verwijderd uit u gesprekkenlijst, maar andere deelnemers kunnen het blijven gebruiken.

Voordat u een gesprek verlaat, kunt u al uw berichten in het gesprek verwijderen.

#### Procedure

- 1) Selecteer in het pop-up venster **Instant Message** het gesprek dat u wilt verlaten, klik op de knop **⌵** en selecteer **Verlaten**.  
Een pop-up venster verschijnt.
- 2) Als het gesprek maar met één persoon is, klikt u op **Ja**.
- 3) Als het gesprek met meerdere mensen is, doe dan een van de volgende dingen:
  - a) Klik op **Ja** als u al u berichten in het gesprek wilt verwijderen voordat u weggaat.
  - b) Klik op **Nee** als u wilt dat u berichten in het gesprek blijven staan.

---

**Opmerking:** De optie **Verlaten** is ook beschikbaar in het contextmenu van het gesprek in de gesprekkenlijst.

---

## 10 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.

Attendant knoppen kunnen geconfigureerd worden om de foto van een gebruiker weer te geven, als die beschikbaar is. Als de gebruiker geen afbeelding heeft, wordt een niet-configureerbare kleur weergegeven die wordt gegenereerd op basis van de naam van de gebruiker.

Ze tonen ook de status van interne deelnemers (kleur van de cirkelrand):

- Blauw: Beschikbaar of Inactief
- Geel: Belt
- Rood: Bezet

Bovendien kunnen ze de aanwezigheidsstatus van gebruikers weergeven als de status Bezet (rood) is; zie [Aanwezigheidsstatus](#) op pagina 85.

Er zijn maximaal 300 Attendant knoppen beschikbaar op een tabblad (standaard 100). 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 contactpersonen worden altijd op het einde van de lijst gesorteerd.

De meeste configuraties voor Attendant knoppen zijn ook beschikbaar in de werkbalk paneel functies; zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

---

### Verwante onderwerpen

[Onderdelen van de gebruikersinterface](#) op pagina 12

[Aanwezigheidsstatus](#) op pagina 85

### Verwante taken

[Een verbinding opbouwen met een attendant-knop](#) op pagina 38

[Een oproep doorverbinden met een attendant-knop](#) op pagina 39

[Een oproep overnemen met een attendant-knop](#) op pagina 40

### 10.1 Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten

De geconfigureerde Attendant-knoppen worden weergegeven in het paneel **Attendant-knoppen**.

#### Procedure

- 1) Om het paneel **Attendant-knoppen** te openen, klikt u op **attendant-knoppen** in de zijbalk.  
Het paneel opent in het hoofdvenster van myAgent.

- 2) Om het paneel **Attendant-knoppen** te sluiten:
  - a) Als het paneel geopend is in het hoofdvenster van myAgent, klik dan op **Attendant-knoppen** in de zijbalk.
  - b) Als het paneel geopend is in een apart venster, klik dan op **x** in de rechterbovenhoek.

---

**Verwante taken**

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91

[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

## 10.2 Attendant-knoppen sorteren

### Voordat u begint

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

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

---

**Opmerking:** Externe contacten worden aan het einde ingevuld.

---

- 3) U kunt Attendant-knoppen ook sorteren door **Opties > Sorteren** te selecteren in de werkbalk van het paneel, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 10.3 Een toestel toewijzen aan een attendant-knop

### Voordat u begint

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

- 1) Klik in het paneel **Attendant-knoppen** op het gewenste tabblad.
- 2) Klik op **Intern telefoonboek** in de zijbalk.  
Het pop-up venster **Intern telefoonboek** verschijnt.
- 3) Sleep het gewenste toestel uit het interne telefoonboek naar een attendant-knop.
- 4) Als u nog een toestel aaneen toets wilt toekennen, kunt u de stap 3 herhalen.

- 5) U kunt ook een contactpersoon zoeken om toe te voegen door met de rechtermuisknop op een attendant-knop te klikken en **Contactpersoon toevoegen** te klikken.
- 6) U kunt ook een contactpersoon naar een knop van een begeleider slepen vanuit de **Lijst met agenten**.

## 10.4 Een toestel verwijderen uit een attendant-knop

### Voordat u begint

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

- 1) Klik in het paneel **Attendant-knoppen** op het gewenste tabblad.
- 2) Klik op in het contextmenu van de betreffende attendant-knop de optie **Verwijderen**.

## 10.5 Gebruikersfoto's op attendant-knoppen weergeven

### Voordat u begint

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

- 1) Klik in de werkbalk van het paneel op  **Opties**, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92
- 2) Klik op **Toon gebruikersfoto's op telefonistenknoppen** .  
De gebruiker van de foto (indien beschikbaar) wordt weergegeven op het bijbehorende pictogram op alle tabbladen in het paneel Attendant-knoppen.

# 11 Rapportages

Met behulp van vooraf ingestelde berichtjablonen kunt u als agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder in myAgent rapportages maken over oproepen, wachtrijen, agenten, serviceniveau (Grade Of Service GOS) en oorzaak voor afhandeling.

Voor het maken van een rapportage bepaalt u aan de hand van de rapportparameters over welke periode (datum, tijd) wat (agenten, wachtrijen, enz.) gemeten moet worden. De rapportages worden in de webbrowser weergegeven als PDF-bestanden en kunnen vervolgens worden opgeslagen of afgedrukt.

De uitvoering van de volgende functies vanuit een agenttelefoon kan tot een vertekening van de informatie in rapportages leiden:

- Een oproepovername door niet-agenten van een oproep van het Contact Center
- Doorverbinden van oproepen van het Contact Center naar niet-agenten (bijv. via de DDS-toets)
- Conferentie
- Makelen (schakelen/verbinden)
- Parkeren

**Tip:** De functie "Ruggespraak" is transparant voor het weergeven van gesprekken van het Contact Center in rapportages en kan door agenten worden gebruikt, onafhankelijk van de bestemming van de ruggespraak.

## Gegevensbescherming

Als de myReports-beheerder bij de configuratie van myReports de gegevensbescherming heeft geactiveerd, worden in alle betreffende rapportages 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 is gemarkeerd, worden deze telefoonnummers in geen van de betreffende rapportages weergegeven.

## Rapportagesjablonen

De volgende rapportagesjablonen zijn beschikbaar:

Rapportsjabloon	Omschrijving
<b>Statistieken - Opgegeven oproepen</b>	<p>Tabel met het aantal en percentage van oproepen die vóór het bereiken van de agent door de bellers zijn opgegeven, per wachtrij. Het filtert de opgegeven oproepen waarbij de wachtrijtijd plus de ophaaltijd gelijk is aan of groter is dan de geconfigureerde drempelwaarde voor opgegeven oproepen.</p> <p>Wachttijden voor bellers in intervallen van 30 seconden, per wachtrij</p> <p>Totaalwaarden van alle oproepen, faxen en e-mails</p>

Rapportsjabloon	Omschrijving
<b>Opgegeven oproepen per uur</b>	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van oproepen die vóór het bereiken van de agent door de bellers zijn afgebroken, per uur.  Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
<b>Percentage van door agenten ontvangen oproepen (Alle wachtrijen)</b>	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de geaccepteerde oproepen, faxen en e-mails en het percentage van de gespreks- en leestijd per agent  Totale waarde voor alle agenten
<b>Percentage van door agenten ontvangen oproepen</b>	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de geaccepteerde oproepen, faxen en e-mails en het percentage van de gespreks- en leestijd per agent voor de geselecteerde wachtrij  Totale waarde van alle agenten voor de geselecteerde wachtrij
<b>Prestatiegegevens agent</b>	Tabel met starttijd, oproepovernametijd, gespreks- en leestijd en serviceniveau voor elke oproep, fax en e-mail voor de geselecteerde agent  Totale waarde per wachtrij en totale waarde van alle wachtrijen
<b>Belasting van de wachtrij per agent</b>	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de oproepen, faxen en e-mails per wachtrij voor de geselecteerde agent  Totale waarde van alle wachtrijen
<b>Gemiddeld serviceniveau per agent</b>	Lijndiagram met het gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde agent, in tijdsintervallen van een uur.
<b>Gemiddeld serviceniveau per agent - dagelijks</b>	Lijndiagram met gemiddeld serviceniveau voor de geselecteerde agent in tijdsintervallen van een uur, per dag
<b>Gemiddeld serviceniveau per wachtrij</b>	Lijndiagram met het gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij, in tijdsintervallen van een uur.
<b>Gemiddelde serviceniveau per wachtrij - dagelijks</b>	Lijndiagram met gemiddeld serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij, in tijdsintervallen van een uur, per dag
<b>Rapportage gemiste oproepen</b>	Tabel met Tijd van de oproep, Oproep-ID, Telefoonnummer, Klantnaam en Bedrijfsnaam van de gemiste oproepen, faxen en e-mails voor de geselecteerde wachtrijen, per dag  Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden

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

Rapportsjabloon	Omschrijving
<b>Contact Center - verkeer per uur, per wachtrij - dagelijks</b>	Lijndiagram en tabel met het aantal en percentage van alle oproepen, faxen en e-mails, in tijdsintervallen van een uur, per dag, voor de geselecteerde wachtrij  <i>INFO:</i> Hulpmiddel voor het ter beschikking stellen van een afdoende aantal agenten in spijstijden, om aan een bepaald serviceniveau te kunnen voldoen.
<b>Vergelijking wachtrijverkeer</b>	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage van de behandelde oproepen, faxen en e-mails per wachtrij  Totale waarde van alle wachtrijen  Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
<b>Wachtrijoverzicht - Gegevens</b>	Staafdiagram en tabel met het aantal en percentage van de geaccepteerde en opgegeven oproepen, faxen en e-mails, aantal overige oproepen, maximale, minimale en gemiddelde wachttijd van geaccepteerde en opgegeven oproepen, faxen en e-mails en maximale, minimale en gemiddelde gespreks- en leestijd van geaccepteerde oproepen, faxen en e-mails voor de geselecteerde wachtrij  Gemiddelde serviceniveau voor de geselecteerde wachtrij  <i>INFO:</i> Overige oproepen zijn oproepen die bijvoorbeeld door een niet-agent zijn geaccepteerd.
<b>Overzicht Contact Center (Alle soorten oproepen)</b>	Tabel met het aantal oproepen, faxen en e-mails, 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
<b>Overzicht Contact Center (Beantwoorde gesprekken)</b>	Tabel met het aantal geaccepteerde oproepen, faxen en e-mails, gemiddelde oproepovernametijd, gemiddelde gespreks- en leestijd per wachtrij  Totale waarde van alle wachtrijen  Naar keuze alleen binnen de ingestelde kantoortijden
<b>Gesprekslijst onvoltooide gesprekken</b>	Tabel met het aantal open oproepen, faxen en e-mails per wachtrij  Totale waarde van alle wachtrijen
<b>Gebruik afhandelcodes (Alle wachtrijen)</b>	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage, gemiddelde gespreks- en leestijd, totale gespreks- en leestijd en gemiddelde wachttijd per oorzaak van de afhandeling  Naar keuze alleen voor de ingestelde kantoortijden


Rapportsjabloon	Omschrijving
<b>Gebruik afhandelcodes</b>	Cirkeldiagram en tabel met het aantal en percentage, gemiddelde gespreks- en leestijd, total gespreks- en leestijd en gemiddelde wachttijd per oorzaak van de afhandeling voor de geselecteerde wachtrij  Naar keuze alleen voor de ingestelde kantoortijden
<b>Beantwoorde gesprekken (Afhandelen)</b>	Tabel met Oproep-ID, Tijd van de oproep, Agent, Oorzaak van de afhandeling, Telefoonnummer/ Faxnummer/E-mailadres en Klantnaam/Bedrijfsnaam voor elke geaccepteerde oproep, fax en e-mail voor de geselecteerde wachtrij, per dag  Naar keuze alleen voor de ingestelde kantoortijden

## 11.1 Rapportages maken

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

- 1) Klik op **Rapportages** in de zijbalk.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Zoek de gewenste rapportjabloon en klik erop.
- 3) Bepaal met behulp van de rapportageparameters over welke periode en indien nodig, wat moet worden gemeten (wachtrijen, agent).

---

**Tip:** De rapportparameters zijn afhankelijk van het geselecteerde rapportjabloon.

---

- 4) Als het selectievakje **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 selectievakje **Alleen tijdens bedrijfsuren**.
  - Als u de rapporttijd niet tot de bedrijfsuren wilt beperken, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Alleen tijdens bedrijfsuren**.
- 5) Klik op **Weergeven**.
- 6) Klik op **Sluiten**.

### Volgende stappen

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

## 12 Aanwezigheidsstatus

De aanwezigheidsstatus geeft informatie over de beschikbaarheid van de interne toestellen (waaronder Mobility-Entry-toestellen). Dit wordt weergegeven in het interne telefoonboek en op de Attendant-knoppen.

Als agent (Agent, Supervisor of Beheerder) met een actieve myAttendant-licentie kunt u de aanwezigheidsstatus van andere toestellen via het interne telefoonboek of via de Attendant-knoppen wijzigen.

Bij elke wijziging van de aanwezigheidsstatus, behalve voor **Kantoor**, kunt u het tijdstip van de voorziene terugkeer op **Kantoor** instellen.


Wanneer de aanwezigheidsstatus van een agent wordt gewijzigd, wordt de agent automatisch uit alle wachtrijen afgemeld. Om weer gesprekken te ontvangen, moet de agent zich handmatig aanmelden in de wachtrij, aangezien er geen automatische aanmeldfunctionaliteit beschikbaar is, tenzij de agent zich via zijn/haar telefoon in de wachtrij aanmeldt.

U kunt aan een toestel de volgende aanwezigheidsstatus toekennen:

Pictogram	Aanwezigheidsstatus	Beschikbaarheid
	<b>Kantoor</b>	Beschikbaar op de normale werkplek
	<b>CallMe</b>	Beschikbaar op een alternatieve werkplek
	<b>Bespreking</b>	Bezet, kan niet altijd reageren
	<b>Ziek</b>	Afwezig
	<b>Pauze</b>	Afwezig
	<b>Niet op kantoor</b>	Afwezig
	<b>Vakantie</b>	Afwezig
	<b>Lunch</b>	Afwezig
	<b>Privenummer</b>	Afwezig
	<b>Niet storen</b>	Niet storen

**Opmerking:** De aanwezigheidsstatus Ziek is mogelijk niet beschikbaar, afhankelijk van de systeeminstellingen die de beheerder heeft ingesteld.

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

Pictogram	Aanwezigheids- of verbindingstatus
	Toestel ontvangt een oproep

## Aanwezigheidsstatus

De aanwezigheidsstatus van een toestel wijzigen

Pictogram	Aanwezigheids- of verbindingstatus
	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 (bijv. toestellen met ISDN-telefoon of analoge toestellen) toont het interne telefoonboek en tonen de attendant-knoppen uitsluitend de verbindingstatus.

---

### Verwante onderwerpen

[Telefoonboeken](#) op pagina 68

[Attendant-knoppen](#) op pagina 77

## 12.1 De aanwezigheidsstatus van een toestel wijzigen

### Voordat u begint

U bent een agent (Agent, Supervisor of Beheerder) met een actieve myAttendant-licentie.

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

- 1) Selecteer in het paneel **Attendant-knoppen** de aanwezigheidsstatus onder **Status wijzigen** in het contextmenu van de attendant-knop voor het gewenste toestel.

Het pop-up venster **Status wijzigen** verschijnt.

- **Opmerking:** Als er geen myAttendant-licentie actief is, is de optie **Status wijzigen** grijs wanneer u rechts klikt op een attendant-knop.

- 2) Indien gewenst, kunt u in het invoerveld **Iets met uw collega's delen** 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 de datum en het tijdstip voor de terugkeer van de beschikbaarheid van de optie via het pop-up venster.
- 4) Klik op **OK**.

## 12.2 De aanwezigheidsstatus van een toestel wijzigen in Kantoor

### Voordat u begint

U bent een agent (Agent, Supervisor of Beheerder) met een actieve myAttendant-licentie.

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.

### Procedure

- 1) Selecteer in het paneel **Attendant-knoppen** de optie **Kantoor** onder **Status wijzigen** in het contextmenu van de attendant-knop voor het gewenste toestel.  
Het pop-up venster **Status wijzigen** verschijnt.
- 2) Selecteer het keuzerondje **Terug op kantoor**.
- 3) Voer desgewenst een informatietekst in het veld **Iets met uw collega's delen** in.
- 4) Klik op **OK**.

## 12.3 De wachtrijstatus van een toestel wijzigen

De wachtrijstatus (of agentstatus) beschrijft de status van een agent in de wachtrij en de beschikbaarheid om oproepen te ontvangen.

### Voordat u begint

Beheerders of Supervisors zonder een actieve myAttendant-licentie kunnen alleen de wachtrijstatus van een andere agent wijzigen vanuit de **Agentkoppelingslijst**.

### Procedure

- 1) Selecteer in de **Agentkoppelingslijst** de relevante wachtrijstatus in het contextmenu voor de gewenste agent.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden om de wachtrijstatus van de agent in te stellen:
  - Van **Afgemeld** naar **Aangemeld in wachtrijen**
  - Van **Werktijd, Pauze, Gemiste oproep** naar **Beschikbaar**
  - Van elke wachtrijstatus naar **Afgemeld**

## 12.4 CallMe-service

Met de CallMe-service kunt u een willekeurige telefoon waarop een agent onder zijn/haar interne toestelnummer bereikbaar is, op een alternatieve werkplek als CallMe-bestemming instellen. De agent kan op een alternatieve werkplek de UC Client precies zo gebruiken als op kantoor. Hij/zij kan daarom ook uitgaande gesprekken vanaf de CallMe-bestemming realiseren.

### Inkomende oproepen

Oproepen naar het interne telefoonnummer van de agent worden doorgeschakeld naar de CallMe-bestemming. Bij de beller wordt het interne toestelnummer van de agent weergegeven. Niet-beantwoorde gesprekken worden na 60 seconden naar de voicemail doorgestuurd.

### Uitgaande gesprekken

Als de agent in UC Client een telefoonnummer selecteert, belt het communicatiesysteem de agent eerst op de CallMe-bestemming. Als de agent de oproep aanneemt, belt het communicatiesysteem met de gewenste bestemming en verbindt de agent met die bestemming. Bij de bestemming wordt het interne toestelnummer van de agent weergegeven (One Number Service).

### Aanwezigheidsstatus

Bij een ingeschakelde CallMe-service verschijnt in de display van het toestel van een agent: "CallMe actief" (niet voor analoge toestellen en DECT-toestellen). Andere toestellen zien de aanwezigheidsstatus van de agent als **Kantoor**, terwijl de agent automatisch wordt uitgelogd uit eventuele wachtrijen.

### Inschakelen

Agenten met het autorisatieniveau van een Supervisor of Beheerder kunnen de CallMe-service voor een agent handmatig activeren. Bovendien wordt de CallMe-service na een afwezigheid opnieuw ingeschakeld bij het automatisch resetten van de aanwezigheidsstatus van de agent, op voorwaarde dat de service voordien ook ingeschakeld was. De volgende type CallMe-bestemmingen worden niet ondersteund:

- Groep
- Omgeleide telefoon

### Uitschakelen

De CallMe-service blijft actief tot de aanwezigheidsstatus van de agent handmatig wordt gewijzigd in **Kantoor**.

### 12.4.1 CallMe-service inschakelen

#### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

Het paneel **Attendant-knoppen** is geopend; zie [Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77.


### Procedure

- 1) Klik op **Status wijzigen** > **Kantoor** in het contextmenu van de attendant-knop voor de gewenste agent.  
Het pop-up venster **Status wijzigen** verschijnt.
- 2) Selecteer het keuzerondje bij **CallMe-service activeren** .
- 3) Leg het toestelnummer voor de CallMe-bestemming op een van de volgende manieren vast:
  - Klik op de pijl omlaag en selecteer een van de telefoonnummers uit de lijst.
  - Voer een telefoonnummer in een selecteerbare of canonieke indeling in.

---

**Opmerking:** Voer als CallMe-bestemming geen groep en geen omgeleide telefoon in.

---

- 4) Voer desgewenst een informatietekst in het veld **lets met uw collega's delen** in.
- 5) Klik op **OK**.  
De status van de agent wordt automatisch gewijzigd in  **Afgemeld**.

## 13 Paneelfuncties

In het paneelgedeelte van myAgent kunt u de panelen weergeven, verbergen en verwisselen. Bovendien kunt u in- en uitzoomen op een paneel. Ga met de muis over de bovenkant van het paneel om de paneelfuncties weer te geven.

### 13.1 Een paneel apart openen


U kunt een paneel uit het hoofdvenster van myAgent verplaatsen en het in een apart venster laten openen.

#### Voordat u begint

Minstens één van de volgende panelen is geopend in het hoofdvenster van myAgent:

- **Live gesprekken**
- **Instant Message**
- **Intern telefoonboek**
- **Attendant-knoppen**
- **Wallboard**
- **Oproeplijst**

#### Procedure

- 1) Beweeg de muis over de bovenkant van het paneel.  
Er verschijnt een werkbalk.
- 2) Klik in de werkbalk van het paneel op  **Pop Out**.  
Het pop-up venster van het paneel verschijnt.

---

#### Verwante onderwerpen

[Instant Message](#) op pagina 73

#### Verwante taken

[Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24

[Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77

[Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43

[Het Wallboard-paneel weergeven](#) op pagina 48

[De diagram Serviceniveau weergeven](#) op pagina 49

[Diagram met gemiddelde tijden weergeven](#) op pagina 49

[Een apart paneel insluiten](#) op pagina 90

### 13.2 Een apart paneel insluiten

U kunt een apart venster verplaatsen binnen het hoofdvenster van myAgent en het laten weergeven in een van de twee vaste panelen.

#### Voordat u begint

Ten minste een van de volgende panelen is geopend in een apart venster:

- **Live gesprekken**

- **Instant Message**
- **Intern telefoonboek**
- **Attendant-knoppen**
- **Wallboard**
- **Oproeplijst**

#### **Procedure**

- 1) Beweeg de muis over de bovenkant van het pop-up venster van het paneel.  
Er verschijnt een werkbalk.
- 2) Klik in de werkbalk van het paneel op  **Pop In**.  
Het paneel verschijnt in het paneelgebied van het hoofdvenster van myAgent.

---

#### **Verwante onderwerpen**

[Instant Message](#) op pagina 73

#### **Verwante taken**

[Een paneel apart openen](#) op pagina 90

[Panelen verwisselen](#) op pagina 91

[In- of uitzoomen op een paneel](#) op pagina 92

[Het paneel Intern telefoonboek openen of sluiten](#) op pagina 70

## **13.3 Panelen verwisselen**


U kunt de bovenste en onderste panelen van het paneelgebied van de myAgent verwisselen.

#### **Voordat u begint**

Het paneelgebied van myAgent geeft twee van de volgende panelen weer:

- **Live gesprekken**
- **Instant Message**
- **Intern telefoonboek**
- **Attendant-knoppen**
- **Wallboard**
- **Oproeplijst**

#### **Procedure**

- 1) Beweeg de muis over de bovenkant van het paneel.  
Er verschijnt een werkbalk.
- 2) Klik in de werkbalk van het paneel op  **Panelen verwisselen**.  
De panelen van het hoofdvenster van myAgent zijn verwisseld.

---

#### **Verwante onderwerpen**

[Instant Message](#) op pagina 73

#### **Verwante taken**

[Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24

[Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77

[Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43

## Paneelfuncties

In- of uitzoomen op een paneel

[Het Wallboard-paneel weergeven](#) op pagina 48

[De diagram Serviceniveau weergeven](#) op pagina 49

[Diagram met gemiddelde tijden weergeven](#) op pagina 49

[Een apart paneel insluiten](#) op pagina 90

## 13.4 In- of uitzoomen op een paneel



U kunt in- of uitzoomen op een paneel in het paneelgebied van myAgent.

### Voordat u begint

Ten minste een van de volgende panelen is open:

- **Live gesprekken**
- **Instant Message**
- **Intern telefoonboek**
- **Attendant-knoppen**
- **Wallboard**
- **Oproeplijst**

### Procedure

- 1) Beweeg de muis over de bovenkant van het paneel.  
Er verschijnt een werkbalk.
- 2) Selecteer een van de volgende werkbalk-opties:
  - Beweeg de schuifregelaar  naar rechts om in te zoomen.
  - Beweeg de schuifregelaar  naar links om uit te zoomen.
- 3) U kunt ook op het huidige zoomniveau klikken en een vooraf gedefinieerde waarde uit de lijst selecteren.

---

### Verwante onderwerpen

[Instant Message](#) op pagina 73

### Verwante taken

[Het paneel Live gesprekken openen of sluiten](#) op pagina 24

[Het paneel Attendant-knoppen openen of sluiten](#) op pagina 77

[Het paneel Oproeplijst openen of sluiten](#) op pagina 43

[Het Wallboard-paneel weergeven](#) op pagina 48

[De diagram Serviceniveau weergeven](#) op pagina 49

[Diagram met gemiddelde tijden weergeven](#) op pagina 49

[Een apart paneel insluiten](#) op pagina 90

## 13.5 Het optiemenu van een paneel openen


U kunt verschillende opties configureren voor een paneel in het paneelgebied van myAgent.

### Voordat u begint

Ten minste een van de volgende panelen is open:

- **Live gesprekken**
- **Attendant-knoppen**
- **Wallboard**

**Procedure**

- 1) Beweeg de muis over de bovenkant van het paneel.  
Er verschijnt een werkbalk.
- 2) Klik in de werkbalk van het paneel op  **Opties**.  
De opties voor het specifieke paneel worden weergegeven.

## 14 Configuratie

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

### **Mijn persoonlijke gegevens**

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.

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.

### **Mijn foto**

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.

### **Weergave**

U kunt de vormgeving van myAgent aanpassen door te kiezen tussen twee verschillende interfacekleuren, door gebruikersafbeeldingen te tonen in de knoppen van de begeleider en door statistieken te tonen in de tooltips van de agentbinding.

### **Notificaties**

U kunt het pop-up venster zo aanpassen dat daarin alleen nog het door u gewenste bereik wordt weergegeven.

### **Attendant-knoppen**

Pas de attendant-knoppen aan door ze toe te voegen, te hernoemen, automatisch te vullen met groepen van telefonistes, te kopiëren van een andere gebruiker of een aantal attendant-knoppen in te stellen.

### **Zichtbaarheid van de wachtrij**

Als agent kunt u selecteren welke wachtrijen moeten worden weergegeven in de Lijst met agenten.

### **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**
- **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**
- **Gesprek doorverbinden**
- **Opnieuw in planning opnemen**
- **Kiezen**
- **Opnemen**

### **Beveiliginginstellingen**

Hiermee kunt u instellen of andere gebruikers de beller kunnen zien met wie u in gesprek bent en of ze uw BLF-lay-out kunnen kopiëren.

### **Diversen**


Configureer de doorverbindmethode door een van de twee opties te kiezen: Onaangekondigd doorverbinden, Aangekondigd doorverbinden. Schakel ook live zoeken en exportconfiguratie in of uit.

## **14.1 Mijn persoonlijke gegevens**

Naast uw zakelijke telefoonnummer (toestel) kunt u uw mobiele nummer, twee verschillende externe telefoonnummers en uw privénummer vastleggen.

### **14.1.1 Een extra telefoonnummer instellen**

#### **Procedure**

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Mijn persoonlijke gegevens**.

- 3) Geef een extra toestelnummer in een selecteerbaar formaat of canonieke indeling op in een van de volgende velden. **Mobiel nummer**, **Extern nummer 1**, **Extern nummer 2**, **Thuisnummer** of **Assistentienummer**.
- 4) Selecteer een van de volgende opties:
  - Als u niet wilt dat **Mobiel nummer**, **Extern nummer 1**, **Extern nummer 2** of **Thuisnummer** in het intern telefoonboek worden weergegeven, verwijder dan het vinkje uit het selectievakje **Zichtbaarheid** naast het telefoonnummer.
  - Als u wilt dat **Mobiel nummer**, **Extern nummer 1**, **Extern nummer 2** of **Thuisnummer** in het intern telefoonboek worden weergegeven, zet u een vinkje in het selectievakje **Zichtbaarheid** naast het telefoonnummer.
- 5) Klik op **Opslaan**.

## 14.1.2 Een e-mailadres opgeven

### Voordat u begint

De beheerder van uw communicatiesysteem heeft het verzenden van e-mails ingesteld.

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.

Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Mijn persoonlijke gegevens**.
- 3) Voer uw e-mailadres in het veld **E-mailadres** in.
- 4) Klik op **Opslaan**.

## 14.1.3 Wachtwoord wijzigen


---

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

---

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.

Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Mijn persoonlijke gegevens**.
- 3) Klik op de knop **Wijzigen** in het veld **Wachtwoord**.
- 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- en UC Suite-clients geblokkeerd. Alleen de systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft de mogelijkheid de blokkering op te heffen.

---

- 5) Voer in de velden **Nieuw wachtwoord** en **Nieuw wachtwoord bevestigen** uw nieuwe wachtwoord in.
- a) Het wachtwoord moet alleen uit cijfers bestaan en ten minste zes cijfers bevatten.
  - b) Het maximumaantal herhaalde tekens is twee en het maximumaantal opeenvolgende tekens is drie.
  - c) De accountnaam (al dan niet achterstevoren) mag geen deel uitmaken van het wachtwoord.
  - d) De gebruiker wordt moet het standaard wachtwoord na het eerste gebruik verplicht wijzigen.
  - 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 voicemailbox.

---

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

## 14.2 Mijn foto

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.

### 14.2.1 Een foto uploaden

#### Voordat u begint

U hebt een foto van uzelf in een van de volgende bestandsindelingen: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

Het afbeeldingsbestand mag niet groter zijn dan 10 MB.

#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Mijn foto**.
- 3) Klik op **Selecteren**.
- 4) Selecteer het gewenste bestand en klik op **Openen**.
- 5) Klik op **Opslaan**.

### 14.2.2 Een foto verwijderen

#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Mijn foto**.


- 3) Klik op **Wissen**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

## 14.3 Weergave

U kunt de vormgeving van myAgent aanpassen door te kiezen uit twee verschillende interfacekleuren.


### 14.3.1 De taal van de gebruikersinterface wijzigen

#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Weergave**.
- 3) Selecteer de gewenste taal door op de huidige voorkeurstaal bovenaan in het venster te klikken.
- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.3.2 De kleur van de gebruikersinterface wijzigen


#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Weergave**.
- 3) Selecteer een van de volgende opties voor de kleur van de gebruikersinterface.
- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.3.3 Gebruikersfoto's op attendant-knoppen weergeven

Om gebruikersfoto's op de attendant-knoppen weer te geven:

#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Weergave**.
- 3) Klik op **Toon gebruikersfoto's op telefonistenknoppen**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

U kunt ook gebruikersfoto's op de knoppen van de telefonisten weergeven door **Opties** op het paneel te openen en **Gebruikersafbeeldingen op knoppen van**

de telefonistes weergegeven te selecteren, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 14.4 Notificaties

U kunt de meldingsinstellingen aanpassen om het hoofdvenster, de beschikbare pop-ups in het systeemvak en de alarmsignalen efficiënt te beheren wanneer u myAgent gebruikt.

U kunt de volgende meldingsinstellingen aanpassen:

- **Pop-uptoepassing bij inkomende oproepen:**

Wanneer er een oproep binnenkomt op het toestel van de gebruiker, zoekt myAgent naar een schermbericht dat aan deze oproep is gekoppeld. Als het schermbericht wordt gevonden, wordt het naar de voorgrond gehaald. Als er geen schermbericht wordt gevonden, wordt in plaats daarvan het hoofdvenster weergegeven.

- **Scherfberichtapplicatie bij beëindiging van een gesprek:**

Net als bij **schermberichtapplicatie bij inkomende gesprekken** en **schermbericht bij beantwoorden**, wordt het opgeloste venster weergegeven wanneer de gebruiker een gesprek beëindigt.

- **Minimaliseren bij ophangen:**

Hiermee wordt het hoofdvenster van myAgent geminimaliseerd wanneer de gespreksafhandeling is voltooid. Belangrijk is dat dit alleen wordt geactiveerd wanneer de agent geen gesprekken heeft. Als de agent bijvoorbeeld bezig is met een e-mailoproep en een spraakoproep start, wordt de toepassing niet geminimaliseerd wanneer deze oproep wordt beëindigd, omdat de agent nog steeds bezig is met de e-mail.

- **Lade pop-upvenster weergegeven bij inkomende en uitgaande oproepen:**

Met deze instelling kan de gebruiker tray-pops voor oproepafhandeling in- of uitschakelen.

- **Melding gemiste oproepen weergegeven via lade pop-upvenster:**

Als deze optie is geactiveerd en de agent een oproep mist, wordt er een pop-upvenster weergegeven. Als deze optie is gedeactiveerd, wordt er in plaats daarvan een berichtvenster weergegeven in het hoofdvenster van de myAgent-applicatie.

- **Lade pop-upvenster krijgt focus wanneer weergegeven:**

Wordt gebruikt voor het pop-upvenster bij inkomende oproepen, het pop-upvenster bij het beantwoorden en het pop-upvenster bij het beëindigen van een oproep. Als dit is aangevinkt, wordt de focus van de vensters verplaatst naar het weergegeven pop-upvenster.

- **Lade pop-upvenster bij beantwoorden:**

Op dezelfde manier detecteert het pop-upvenster bij het beantwoorden welk venster naar de voorgrond moet worden gebracht, maar wordt het in plaats daarvan geactiveerd wanneer de agent een oproep beantwoordt.

- **Lade pop-upvenster wanneer oproepen alarmconditie bereiken:**

Wanneer alarmen worden geactiveerd, komt het hoofdvenster van myAgent op de voorgrond.

- **Alarmtonen afspelen wanneer oproepen alarmcondities bereiken:**  
Wanneer alarmen worden geactiveerd, wordt er een alarmtoon afgespeeld voor de gebruiker totdat alle alarmen zijn gewist.
- **Toon toastmeldingen voor assistentieverzoeken:**  
Indien aangevinkt, wordt er een toastmelding weergegeven aan een supervisor wanneer er assistentieverzoeken actief zijn.

## 14.4.1 Toepassingsvenster/rij scherm pops

### 14.4.1.1 Pop-upvenster hoofdvenster bij inkomende oproepen activeren of deactiveren

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.  
Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.
- 2) Klik op **Meldingen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
  - Als u wilt dat het hoofdvenster van myAgent automatisch op de voorgrond verschijnt bij inkomende oproepen, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik bel, het hoofdvenster naar de voorgrond brengen als de oproep geen scherm pop-up heeft in**.
  - Als u niet wilt dat het hoofdvenster van myAgent automatisch op de voorgrond verschijnt bij inkomende oproepen, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik bel, het hoofdvenster naar de voorgrond brengen als de oproep geen scherm pop-up heeft uit**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.1.2 Het scherm pop-upvenster bij het aannemen van een gesprek activeren of deactiveren

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.  
Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.
- 2) Klik op **Meldingen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
  - Indien u wilt dat er een scherm pop-upvenster wordt geopend wanneer u inkomende gesprekken accepteert, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik een gesprek beantwoord, het scherm pop-upvenster naar voren halen indien beschikbaar, anders het hoofdvenster**.
  - Indien u niet wilt dat er een scherm pop-upvenster wordt geopend wanneer u inkomende gesprekken accepteert, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik een gesprek beantwoord, het scherm pop-upvenster naar voren halen indien beschikbaar, anders het hoofdvenster uit**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.1.3 Pop-upvenster hoofdvenster bij beëindiging van gesprek activeren of deactiveren

#### Procedure

1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

2) Klik op **Meldingen**.

3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Indien u wilt dat het hoofdvenster van myAgent automatisch op de voorgrond verschijnt na het beëindigen van een gesprek, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik klaar ben met een gesprek, breng dan het gespreksscherm naar de voorgrond indien beschikbaar, anders het hoofdvenster**.
- Indien u niet wilt dat het hoofdvenster van myAgent automatisch op de voorgrond verschijnt na het beëindigen van een gesprek, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik klaar ben met een gesprek, breng dan het gespreksscherm naar de voorgrond indien beschikbaar, anders het hoofdvenster** uit.

4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.1.4 Hoofdvenster minimaliseren bij het beëindigen van een gesprek

#### Procedure

1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

2) Klik op **Meldingen**.

3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Indien u wilt dat het hoofdvenster van myAgent wordt geminimaliseerd na het beëindigen van een gesprek, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik klaar ben met een gesprek, verberg dan het gesprek pop-upvenster indien beschikbaar, anders het hoofdvenster**.
- Indien u niet wilt dat het hoofdvenster van myAgent wordt geminimaliseerd na het beëindigen van een gesprek, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik klaar ben met een gesprek, verberg dan het gesprek pop-upvenster indien beschikbaar, anders het hoofdvenster** uit.

4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.1.5 Schermvenster activeren of deactiveren wanneer focus wordt verplaatst

#### Procedure

1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

2) Klik op **Meldingen**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
  - Als u wilt dat een pop-upvenster de focus krijgt wanneer het wordt weergegeven, schakelt u het selectievakje **Wanneer een pop-upvenster wordt weergegeven, krijgt het de focus van het toetsenbord in**.
  - Als u niet wilt dat een pop-upvenster de focus krijgt wanneer het wordt weergegeven, schakelt u het selectievakje **Wanneer een pop-upvenster wordt weergegeven, krijgt het de focus van het toetsenbord uit**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

## 14.4.2 Alarm

### 14.4.2.1 Het hoofdvenster voor alarmcondities activeren of deactiveren

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de **☰** om deze knop te tonen.
- 2) Klik op **Meldingen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
  - Indien u wilt dat er pop-upvensters verschijnen wanneer oproepen een alarmconditie bereiken, selecteert u het selectievakje **Wanneer een oproep of wachtrij een alarmconditie bereikt, wordt het hoofdvenster weergegeven**.
  - Indien u niet wilt dat er pop-upvensters worden geopend wanneer oproepen een alarmconditie bereiken, schakelt u het selectievakje **Wanneer een oproep of wachtrij een alarmconditie bereikt, wordt het hoofdvenster weergegeven uit**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.2.2 Alarmtonen afspelen bij alarmconditie

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de **☰** om deze knop te tonen.
- 2) Klik op **Meldingen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
  - Indien u wilt dat er alarmtonen worden afgespeeld wanneer oproepen een alarmconditie bereiken, selecteert u het selectievakje **Wanneer een oproep of wachtrij een alarmconditie bereikt, alarmtonen afspelen**.
  - Indien u niet wilt dat alarmtonen worden afgespeeld wanneer oproepen een alarmconditie bereiken, schakelt u het selectievakje **Wanneer een oproep of wachtrij een alarmconditie bereikt, alarmtonen afspelen uit**.

- 4) Klik op **Opslaan**.

## 14.4.3 Toastmeldingen (lade pop-upvenster)

### 14.4.3.1 Lade pop-upvenster weergeven bij inkomende oproepen

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

- 2) Klik op **Meldingen**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als u het lade pop-up-vensters voor inkomende oproepen, fax of e-mail wilt weergeven, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik een gesprek ontvang, een lade pop-upvenster weergeven**.
- Als u het lade pop-up-vensters voor inkomende oproepen, fax of e-mail niet wilt weergeven, deselecteert u het selectievakje **Wanneer ik een gesprek ontvang, een lade pop-upvenster weergeven**.

- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.3.2 Lade pop-upvenster weergeven bij uitgaande oproepen

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

- 2) Klik op **Meldingen**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als u de lade pop-up-vensters wilt inschakelen voor uitgaande gesprekken, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik een uitgaand gesprek doe, een lade pop-upvenster weergeven**.
- Als u de lade pop-up-vensters niet wilt inschakelen voor uitgaande gesprekken, deselecteert u het selectievakje **Wanneer ik een uitgaand gesprek doe, een lade pop-upvenster weergeven**.

- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.3.3 Lade pop-upvenster weergeven bij gemiste gesprekken

---

**Tip:** Het scherm voor gemiste gesprekken, fax of e-mail wordt niet weergegeven voor permanent beschikbare agenten.

---

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

- 2) Klik op **Meldingen**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als u het lade pop-up-vensters voor gemiste gesprekken, fax of e-mail wilt weergeven, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik een gesprek mis, een lade pop-upvenster weergeven**.
- Als u het lade pop-up-vensters voor gemiste gesprekken, fax of e-mail niet wilt weergeven, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik een gesprek mis, een lade pop-upvenster weergeven** uit.

- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.3.4 Lade pop-upvenster weergeven bij ontvangen chatberichten

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

- 2) Klik op **Meldingen**.

- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Indien u wilt dat er een pop-upvenster wordt weergegeven wanneer u chatberichten ontvangt, selecteert u het selectievakje **Wanneer ik een chatbericht ontvang, een lade pop-upvenster weergeven**.

Het lade pop-upvenster wordt alleen weergegeven wanneer de toetsenbordfocus op een andere toepassing is gericht en het pop-upvenster voor directe berichten dus niet kan worden geopend.

- Indien u niet wilt dat er een pop-upvenster wordt weergegeven wanneer u chatberichten ontvangt, schakelt u het selectievakje **Wanneer ik een chatbericht ontvang, een lade pop-upvenster weergeven** uit.

- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.4.3.5 Lade pop-upvenster weergeven bij hulpverzoeken

### Procedure

1) Klik op **Instellingen**.

Indien nodig, klik op de ☰ om deze knop te tonen.

2) Klik op **Meldingen**.

3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:

- Als u wilt dat er meldingen worden weergegeven voor hulpverzoeken, schakelt u het selectievakje **Wanneer een agent om hulp vraagt, een pop-upvenster weergeven in**.
- Als u niet wilt dat er meldingen worden weergegeven voor hulpverzoeken, schakelt u het selectievakje **Wanneer een agent om hulp vraagt, een pop-upvenster weergeven uit**.

4) Klik op **Opslaan**.

## 14.5 Attendant-knoppen

Biedt knoppen voor snelle toegang tot interne toestellen.

Vanuit de Attendant-knoppen kunt u talrijke acties uitvoeren, waaronder de volgende:

- Contacten toevoegen of verwijderen
- Nieuwe groepen maken en automatisch vullen
- Telefoneren
- Chatten
- Knoppen sorteren op voor- of achternaam
- Status van de gebruiker wijzigen
- Aantal knoppen wijzigen
- Gebruikersfoto's weergeven

### 14.5.1 Tabbladen van attendant-knoppen opnieuw ordenen

#### Procedure

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

Klik indien nodig op ☰ om deze knop weer te geven.

2) Klik op **Attendant-knoppen**.

3) Klik in het veld **Groepsnaam** op het tabblad dat u wilt verplaatsen.

4) Selecteer een van de volgende opties:

- Klik op **Omhoog**.
- Klik op **Omlaag**.

5) Indien gewenst, herhaal de stappen 3 tot 4.

6) Klik op **Opslaan**.

## 14.5.2 Tabbladen met attendant-knoppen toevoegen

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op **☰** om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Attendant-knoppen**.
- 3) Klik op **Toevoegen**.
- 4) Voer de naam van het nieuw tabblad in en klik aansluitend op **OK**.
- 5) Klik op **Opslaan**.

U kunt ook een nieuw tabblad toevoegen door de **Opties** van het paneel te openen en **Nieuwe groep** te selecteren, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 14.5.3 Tabbladen met attendant-knoppen verwijderen

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op **☰** om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Attendant-knoppen**.
- 3) Klik in het veld **Groepsnaam** op het tabblad dat u verwijderen.
- 4) Klik op **Wissen**.  
Het bevestigingsvenster **Wissen** verschijnt.
- 5) Klik op **Ja**.
- 6) Klik op **Opslaan**.

U kunt ook een tabblad verwijderen door de **Opties** van het paneel te openen en een van de beschikbare tabbladen onder **Verwijderen** te selecteren, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 14.5.4 Attendant-knoppen toewijzen

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op **☰** om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Attendant-knoppen**.
- 3) Klik in **Groepsnaam** op de betreffende groep.
- 4) Klik op **Automatisch bedienpostgroepen vullen**.  
Het pop-up venster **Automatisch bedienpostgroepen vullen** verschijnt.

- 5) Selecteer in de vervolgkeuzelijst **Groepen maken op basis van** 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 de vervolgkeuzelijst **Groepen sorteren op** een van de volgende mogelijkheden:
  - **Voornaam**
  - **Achternaam**
- 7) Selecteer een van de volgende opties:
  - 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 **Opslaan**.

U kunt ook automatisch attendant-knoppen toewijzen door **Opties** op het paneel te openen en **Automatisch bedienpostgroepen vullen** te selecteren, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 14.5.5 Attendant-knoppen van een gebruiker kopiëren

### Voordat u begint

**Sta andere gebruikers toe om mijn BLF-opmaak te kopiëren** moet zijn ingeschakeld door de gebruiker van wie u de attendant-knoppen wilt kopiëren.

U kunt de attendant-knoppen van een andere gebruiker kopiëren.

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Attendant-knoppen**.
- 3) Klik in **Groepsnaam** op de betreffende groep.
- 4) Klik op **Kopiëren van gebruiker**.  
Er verschijnt een pop-up venster **Kopiëren van gebruiker**.

## Configuratie

### Zichtbaarheid van de wachtrij

- 5) Klik op de pijl omlaag en selecteer de gebruiker met de knoppen die u wilt kopiëren uit de lijst.  
Wanneer u de gebruiker selecteert, wordt er een overzicht van de groepen weergegeven.

---

**Opmerking:** Gebruikers die geen groepen hebben, kunnen niet worden geselecteerd en verschijnen niet in de vervolgkeuzelijst.

Als er geen beschikbare gebruikers zijn om van te kopiëren, ziet u dit bericht: **Sorry, geen enkele gebruiker heeft toestemming gegeven om zijn knoppenlayout te kopiëren.**

---

- 6) Klik op **Opslaan**.

De BLF-groepen en -knoppen worden naar de lokale gebruiker gekopieerd, waarbij de groepsconfiguratie die de lokale gebruiker eventueel al heeft, wordt overschreven.

---


**Opmerking:** U hebt niet de mogelijkheid om de persoonlijke contacten van de gebruiker te kopiëren.

---

U kunt ook automatisch attendant-knoppen toewijzen door **Opties** in het paneel te openen en **Kopiëren van gebruiker** te selecteren, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 14.5.6 Nummer Attendant-knoppen wijzigen

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Attendant-knoppen**.
- 3) Selecteer een nummer uit de vervolgkeuzelijst in het veld **Aantal attendant-knoppen**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

U kunt ook het aantal attendant-knoppen wijzigen door **Opties** op het paneel te openen en **Aantal attendant-knoppen** te selecteren, zie [Het optiemenu van een paneel openen](#) op pagina 92.

## 14.6 Zichtbaarheid van de wachtrij


Als agent kunt u selecteren welke wachtrijen moeten worden weergegeven in de Lijst met agenten.

## 14.6.1 Weergave van wachtrijen aanpassen

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Zichtbaarheid van de wachtrij**.
- 3) Zet de schuifknoppen van de wachtrijen die in de Lijst met agenten moeten worden weergegeven, op AAN. U kunt ook op **Alles tonen** klikken om alle wachtrijen weer te geven.
- 4) Zet de schuifknoppen van de wachtrijen die niet moeten worden weergegeven in de Lijst met agenten, op UIT. U kunt ook op **Alles verbergen** klikken om alle wachtrijen te verbergen.
- 5) Klik op **Opslaan**.

## 14.7 Sneltoetsen

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

Globale sneltoetsen worden niet gemigreerd bij het bijwerken van myAgent.


---

**Opmerking:** Geconfigureerde sneltoetsen moeten uniek zijn en globaal functioneren in alle toepassingen, zoals myPortal for Desktop, myPortal for Outlook en myAgent. De eerste toepassing die de sneltoets claimt, behoudt exclusieve toegang; alle volgende toepassingen die dezelfde geconfigureerde sneltoets proberen te gebruiken, kunnen deze niet binden. Om voorrang te geven aan een andere applicatie voor de sneltoets, start je alle relevante applicaties opnieuw op en zorg je ervoor dat de gewenste applicatie als eerste start. Je kunt ook de conflicterende toepassing sluiten, de instellingen opnieuw openen en op 'Opslaan' klikken om de sneltoetsdiensten te vernieuwen.

---

### 14.7.1 Globale sneltoetsen in- of uitschakelen


#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Sneltoetsen**.
- 3) Klik op **Sneltoets actief** naast een van de volgende opties: **Gesprek beantwoorden / beëindigen**, **Doorverbinden**, **pop-up venster weergeven**.
- 4) Als u een sneltoets wilt uitschakelen, verwijdert u het vinkje uit het daarnaast weergegeven selectievakje **Sneltoets actief**.

- 5) Druk op de toetsencombinatie `Ctrl+Shift`, `Ctrl+Alt` of `Shift+Alt` samenmet een van de functietoetsen F1-F12. Als de ingedrukte toetscombinatie voor myAgent kan worden gebruikt, wordt dit weergegeven.
- 6) Klik op **Opslaan**.

## 14.7.2 Sneltoetsen van de toepassing configureren

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Sneltoetsen**.
- 3) Als u een functietoets wilt toewijzen aan een van de beschikbare sneltoetsen van de applicatie, selecteert u deze in het bij de gewenste functie behorende vervolgkeuzelijst (kolom **Functietoetsen**).
- 4) Als u een toets van het numerieke deel van het toetsenbord wilt toewijzen aan een van de beschikbare sneltoetsen, selecteert u deze in het bij de gewenste functie behorende vervolgkeuzelijst (kolom **Aantal toetsenbordtoetsen**).
- 5) Klik op **Opslaan**.

---


### Tip:

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

---

## 14.7.3 Sneltoetsen van de toepassing resetten

### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Sneltoetsen**.
- 3) Klik op **Sneltoetsen resetten**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

## 14.8 Beveiligingsinstellingen

Hiermee kunt u instellen of andere gebruikers de beller kunnen zien met wie u in gesprek bent en of ze uw BLF-lay-out kunnen kopiëren.

### 14.8.1 Andere gebruikers toestaan uw BLF-opmaak te kopiëren

#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op ☰ om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Beveiligingsinstellingen**.
- 3) Selecteer het selectievak **Sta andere gebruikers toe om mijn BLF-opmaak te kopiëren**.

### 14.8.2 Details van beller aan gebruikers laten zien

#### Procedure

- 1) Klik in de zijbalk op **Instellingen**.  
Klik indien nodig op ☰ om deze knop weer te geven.
- 2) Klik op **Beveiligingsinstellingen**.
- 3) Selecteer het selectievakje **Andere gebruikers toestaan te zien met wie ik een gesprek**.

## 14.9 Diversen

U kunt een standaardmethode configureren voor het doorschakelen van gesprekken en de functie voor live zoeken in- of uitschakelen.

Verschillende instellingen worden niet gemigreerd bij een update van myAgent.

### 14.9.1 Een doorverbindmethode configureren

#### Procedure

- 1) Klik op **Instellingen**.
- 2) Klik op **Diversen**.
- 3) Selecteer een van de volgende mogelijkheden in het vervolgkeuzelijst **Doorverbindmethode**:
  - Als u wilt onaangekondigd (m.a.w. niet gescreend) wilt doorverbinden, selecteert u **Onaangekondigd doorverbinden**.
  - Als u alleen met ruggespraak (m.a.w. gescreend) wilt doorverbinden, selecteert u **Aangekondigd doorverbinden**.
- 4) Klik op **Opslaan**.

### 14.9.2 Live Search in- of uitschakelen

Als Live Search is uitgeschakeld, moeten gebruikers in het zoekvenster op **Zoeken** klikken om contactpersonen te vinden. Wanneer Live Search is ingeschakeld, verschijnen de zoekresultaten terwijl gebruikers in het zoekveld typen.

### Procedure

**1) Klik op Instellingen.**

Klik indien nodig op ☰ om deze knop weer te geven.

**2) Klik op Diversen.**

**3) Selecteer een van de volgende opties:**

- Als u de selectie via de invoer van de naam wilt inschakelen, plaatst u een vinkje in het selectievakje **Live zoeken activeren**.
- Als u de selectie via de invoer van de naam wilt uitschakelen, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje **Live zoeken activeren**.

**4) Klik op Opslaan.**


## 15 VSAdmin starten

### Voordat u begint

U bent een agent met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

### Procedure

Klik op de knop **Admin** in de zijbalk.

Klik indien nodig op  om deze knop weer te geven.

VSAdmin wordt geopend in WMB.

## 16 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.

### 16.1 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 (serviceklasse)		
	Agent	Supervisor	Beheerder
Agent aan een wachtrij toewijzen	–	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 agenten weergeven	Toegewezen wachtrijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Toewijzing van agenten wijzigen	–	X	X
Lijst met Contact-Center-oproepen weergeven	Toegewezen wachtrijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
myAgent bij een alarm automatisch op de voorgrond weergeven	–	X	X
Alarmbeltoon activeren	–	X	X
Wallboard weergeven	Toegewezen wachtrijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Diagram Serviceniveau weergeven	Toegewezen wachtrijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen

myAgent Activiteit	Autorisatieniveau (serviceklasse)		
	Agent	Supervisor	Beheerder
Grafiek Gemiddelde tijden weergeven	Toegewezen wachtrijen	Alle wachtrijen	Alle wachtrijen
Oproep naar de eerste positie van een wachtrij verplaatsen	–	X	X
Gesprek opnemen	Huidige oproep	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-mail 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 assistentie beantwoorden	–	X	X
Rapportages maken	–	X	X
Open WBM	–	X	X

## 16.2 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.

Voorbeelden van onderlinge beïnvloeding:

## Bijlage

### Opmerkingen over de inzet van DECT-toestellen

- 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 (bijv. naar **Pauze**) wordt door myPortal geregistreerd, maar dat geldt niet voor **Aanmelden**, **Afmelden** en **Werktijd**.

- myAgent Agent is aangemeld.

myPortal: Het automatisch resetten van de aanwezigheidsstatus op Kantoor is ingeschakeld.

Als de agent zijn status via myAgent wijzigt in **Pauze**, dan is hij of zij 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-oproepen 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-oproepen betreft.

- Een 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.

## 16.3 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 signaleringstijd.

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.

## **16.4 Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties**

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

De volgende genoemde systeemfuncties staan niet voor agenten ter beschikking of slechts met beperkingen. Deze faciliteiten zijn echter voor een agent niet dwingend noodzakelijk, omdat de toewijzing van oproepen

automatisch door het Callcenter wordt gerealiseerd. De toewijzing is afhankelijk van de ingestelde regels en de beschikbaarheid van de agent.

- Geblokkeerde functies

Zodra een toestel van het communicatiesysteem als agent wordt ingesteld, zijn de volgende functies niet meer beschikbaar.

- Tweede oproep
- Aankloppen aan
- Opschakelen naar een gesprek van een agent (uitzondering: agenten met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder)
- Groepsoproep
- Niet storen (voor aangemelde agenten)

- Functies met effecten op de oproep-routing

De volgende functies kunnen tot een verandering van de oproep-routing in het Callcenter leiden en dienen daarom niet door agenten uitgevoerd te worden.

- Oproepomleiding

Activeert een aangemelde agent een oproepomleiding, dan volgt een afmelding.

De functie Oproepomleiding wordt uitgeschakeld zodra een agent zich bij de wachtrij aanmeldt.

- Niet storen

Activeert een aangemelde agent de functie Niet storen via een UC Suite-Client, dan volgt een afmelding.

De functie Niet storen wordt uitgeschakeld zodra een agent zich bij de wachtrij aanmeldt.

- Relocate

Door het verplaatsen van een telefoon (Relocate) wordt de logische toewijzing van de telefoonnummers veranderd. De toekenning van het nieuwe telefoonnummer wordt pas na het opnieuw opstarten (Restart) van het Callcenter doorgegeven.

- Groepen

Agenten mogen geen lid zijn van een groep (groepsoproep, groepsschakeling) of MULAP. Deze beperking is ook van toepassing op agenten die gekoppeld zijn aan door MULAP ondersteunde systeemfuncties "Teamschakeling (Team-Groep)", "Chef/Secretaresse (Top-Groep)" en "Mobility Entry".

## 16.5 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 321 (intern)</li><li>• 0700798765 (lokaal)</li><li>• 0089700798765 (interlokaal)</li><li>• 0004989700798765 (internationaal)</li></ul>

---

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

[Een gesprek starten](#) op pagina 37

## 16.6 Weergave van systeembependingen

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 [85](#)
  - de aanwezigheidsstatus van een toestel wijzigen [86](#), [87](#), [88](#)
- afhandelen van e-mails [28](#)
- afhandelen van faxbericht [28](#)
- afhandelen van faxberichten [28](#)
- afhandelen van oproepen
  - oorzaak opgeven [28](#)
- afhandeling voor e-mail [29](#)
  - oorzaak opgeven [32](#)
- agent [114](#)
  - aanmelden door Supervisor/Beheerder bij de wachtrij [59](#)
  - door Supervisor/Beheerder bij de wachtrij afmelden [59](#)
  - een wachtrij toewijzen [55](#)
  - naar een andere wachtrij verplaatsen [58](#)
  - status door Supervisor/Beheerder wijzigen [59](#)
  - uit een wachtrij verwijderen [59](#)
- agent terugbellen [35](#)
  - een callback beëindigen [35](#)
  - een callback uitvoeren [35](#)
  - een terugbelgesprek opnieuw plannen [36](#)
- agentfuncties
  - autorisatieniveau agent [22](#)
  - autorisatieniveau Supervisor/Beheerder [51](#)
- Agentkoppeling (koppeling): weergave van de wachtrij
  - aanpassen [109](#)
- agentstatus [53](#)
- agenttoewijzing [52](#)
  - bewerken [57](#)
- agenttoewijzing (koppelen)
  - weergave van lijst aanpassen [59](#)
- alarm [66](#)
- alarmbeltoon
  - in- en uitschakelen [66](#)
- alarmmelding [66](#)
- Assistentie door Supervisor/Beheerder [60](#)
  - aanvraag accepteren [64](#)
  - aanvragen [41](#)
- Attendant-knoppen
  - automatisch toewijzen [106](#)
  - gebruiker toewijzen [78](#)
  - gebruiker verwijderen [79](#)
  - kopiëren van gebruiker [107](#)
  - sorteren [78](#)
  - tabblad toevoegen [106](#)
  - tabblad verwijderen [98](#), [106](#)
  - volgorde van tabbladen wijzigen [105](#), [108](#)
  - weergeven [77](#)
- automatische updates
  - uitvoeren [20](#)
- Automatische updates [20](#)

autorisatieniveau (serviceklasse) [114](#), [114](#)

## B

- beheerder [114](#)
- belfuncties [36](#)
- Beperkingen bij het gebruik van systeemfuncties [118](#)
- bewaking van gesprekken [61](#)

## C

- CallMe [88](#)
- CallMe-service [88](#)
- Canonieke indeling telefoonnummer [118](#)
- Contact Center
  - inzet van DECT-toestellen [116](#)
- contactgegevens over de beller [25](#)
- Contactpersoon [69](#)

## D

- doorverbindmethode [36](#)
  - configureren [111](#)

## E

- e-mail
  - accepteren [30](#)
  - afsluiten [31](#)
  - antwoorden op [30](#)
  - e-mail sturen [63](#)
  - markeren voor opvolging [31](#)
  - opslaan als e-mail [63](#)
- e-mailhistorie [43](#)
  - van huidige afzender, weergeven [32](#)
- e-mailhistorie van afzender
  - weergeven uit oproeplijst [46](#)
- eerste stappen [21](#)
- Extern offline telefoonboek (LDAP) [69](#)
- Externe telefoonboek [68](#)

## F

- fax
  - accepteren [30](#)
  - e-mail sturen [62](#)
  - markeren voor opvolging [30](#)
  - opslaan [62](#)
- faxhistorie [43](#)
  - van huidige afzender, weergeven [32](#)
- faxhistorie van afzender
  - weergeven uit oproeplijst [46](#)
- functies voor agenten [22](#)
- functietoets [94](#)

**G**

- gebruikersinterface
  - elementen [12](#)
  - huid veranderen [98](#)
  - kleur wijzigen [98](#)
  - taal selecteren [98](#)
- gegevensbescherming [80](#)
- gemiddelde tijden [49](#)
- gespreksafhandeling [25](#)
- gespreksgeschiedenis [43](#)
  - van beller uit oproeplijst, weergeven [44](#), [45](#)

**I**

- Informatie over de beller [25](#)
  - verwijderen [67](#)
- Instant Message [73](#), [73](#)
  - weergeven [73](#)
- Instant Message verzenden [73](#), [74](#), [74](#), [75](#)
- instellingen [94](#)
- intern telefoonboek [68](#)

**L**

- LDAP-telefoonboek [69](#)
- Lijst van toewijzingen agenten; Lijst met agenten [53](#), [59](#)
- Live gesprekken [23](#)
  - weergeven [24](#)
- Live Gesprekken
  - Groep [25](#)
  - sorteren [24](#)

**M**

- meeluisteren [60](#)
- Meeluisteren [64](#)
- myAgent [12](#)
  - applicatie verwijderen [19](#)
  - installeren [17](#)
  - starten [18](#)

**O**

- Opmerkingen over het gelijktijdige gebruik van myAgent en UC Suite-clients [115](#)
- opname [41](#), [60](#)
- opname van gesprek
  - e-mail sturen [62](#)
  - opslaan als WAV-bestand [61](#)
- oproep
  - afsluiten [27](#)
  - antwoord [26](#)
  - doorschakelen naar wachtrij [36](#), [39](#)
  - meeluisteren [60](#)
  - Meeluisteren [64](#)
  - naar agent doorverbinden [38](#)

- naar toestel doorverbinden [36](#), [39](#)
- opnemen (als agent) [41](#)
- opnemen (als Supervisor/Beheerder) [60](#), [61](#)
- opschakelen [60](#)
- Opschakelen [64](#)
- positie in de wachtrij wijzigen [60](#)
- wachtstand [36](#)
- oproep:naar toestel doorverbinden [36](#), [39](#)
- oproep:van agenten overnemen [40](#)
- oproeplijst [42](#)
- Oproeplijst
  - weergeven [44](#)
- opschakelen [60](#)
- Opschakelen [64](#)

**P**

- pauze
  - beëindigen [35](#)
  - starten [34](#)
- pop-up venster
  - voor e-mail [29](#)
  - voor fax [29](#)
  - voor oproepen [26](#)
- positie in de wachtrij wijzigen [64](#)

**R**

- rapportage [80](#)
  - maken [84](#)
- rapportagesjablonen [80](#)

**S**

- Schermbberichten
  - positie specificeren [104](#)
- Selecteerbaar telefoonnummerformaat [118](#)
- Serviceniveau [49](#)
- sneltoets [94](#)
  - configureren [110](#)
  - in- of uitschakelen [109](#)
  - resetten [110](#)
- statistische gegevens [22](#)
- supervisor [114](#)

**T**

- telefoonboek
  - sorteren [70](#), [72](#)
  - Zoeken [71](#)
- Telefoonboek [68](#)
- Telefoonnummer notaties [118](#)
- Teleworking [88](#)
- toets van het numerieke deel van het toetsenbord [95](#)

## W

- wachtrij [22](#)
  - afmelden [22](#)
  - agent [21](#), [22](#)
  - agent toewijzen [56](#)
  - agent verplaatsen [58](#)
  - bewaken [65](#)
  - display aanpassen [109](#)
  - positie van een oproep wijzigen [60](#)
- Wachtrij
  - positie van een gesprek wijzigen [64](#)
- wachtrijdetails [48](#)
  - weergeven [48](#), [49](#), [49](#), [51](#)
- wachtwoord wijzigen [96](#)
- wallboard [47](#)
- WBM
  - starten [113](#)
- weergave [94](#)
- Weergaverichtlijnen [11](#)
- werktijd
  - beëindigen [34](#)
  - verlenging [34](#)
- werktijd voor oproepen [26](#)

## Z

- Zoeken [69](#)

