

Handleiding Vcare toestel VC505

Uw communicatie
is **onze zorg**

Datum : december 2019
Versie : 2.0



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Inhoud

1.	Telefoontoestel	3
1.1	Toesteltoetsen	3
1.1.1	Programmeerbare toetsen	3
1.1.2	Vaste toetsen	4
2.	In- en uitloggen.....	4
2.1	In- en uitloggen op het toestel	4
2.2	In- en uitloggen op wachtrijen	5
3.	Gespreksafhandeling.....	5
3.1	Gesprekken opnemen of verbreken.....	5
3.2	Wachtstand.....	5
3.3	Ruggespraak.....	6
3.4	Doorverbinden.....	6
4.	Spoedoproepen	6
4.1	Beantwoorden spoedoproep met de hoorn.....	6
4.2	Beantwoorden spoedoproep met headset	6
4.3	Beantwoorden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek.....	7
4.4	Doorverbinden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek	7



1. Telefoontoestel

Deze handleiding is gemaakt voor het toestel **VC505**: het Vcare toestel met 5 programmeerbare toetsen. Deze handleiding beschrijft de handelingen en mogelijkheden die u met uw telefoontoestel heeft.

1.1 Toesteltoetsen

Hieronder ziet u een afbeelding van het toestel. Per toets wordt aangegeven waartoe deze dient:



1.1.1 Programmeerbare toetsen

Dit toestel heeft 5 programmeerbare toetsen. Veelal worden de eerste toetsen niet geprogrammeerd, maar gebruikt als lijntoetsen, waarmee u onder andere tussen actieve gesprekken kunt wisselen. De toetsen kunnen bijvoorbeeld geprogrammeerd worden voor:


- Intercollegiale oproepen
- Vaste lijntoetsen
- Vaste contactpersonen




1.1.2 Vaste toetsen

Displaytoetsen: met de displaytoetsen selecteert u functies in het display, zoals het doorverbinden of in de wacht zetten van gesprekken 


Bevestigen/Beantwoordtoets: met deze toets beantwoordt u een inkomend telefoongesprek of bevestigt u een actie in het menu 

Terug/Annuleren/Verbreekttoets: met deze toets verbreekt u een actief telefoongesprek, gaat u terug in het menu of annuleert u een actie in het menu 

Navigatietoets: hiermee kunt u in het display navigeren naar links, rechts, boven en beneden 

Headset: met deze toets activeert u de headsetstand of beantwoordt u een gesprek met uw headset 

Speaker: met de luidsprekertoets activeert of deactiveert u de luidsprekerstand 

Volume: indien u niet aan het bellen bent, stelt u hiermee het volume in van het oproepsignaal. Indien u aan het bellen bent, stelt u hiermee het volume in van het gesprek 

Mute: met de demptoets kunt u uw eigen microfoon (tijdelijk) uitschakelen. In een gesprek hoort u de ander dan nog wel 

2. In- en uitloggen

2.1 In- en uitloggen op het toestel

Bij aanvang dient u in te loggen op het toestel op de werkplek waar u uw werkzaamheden wilt uitvoeren.

Inloggen:

- Toets '*1√' in op het toestel. U hoort nu de melding "Toets uw extensie in, gevolgd door een hekje (#)".
Toets uw persoonlijke extensie in, doorgaans een driecijferig getal, gevolgd door een #. Indien er gekozen is voor een extra beveiliging middels inlog met persoonlijke pincode, hoort u nu de meldtekst "Toets uw pincode in". Toets dan uw pincode in.
- U hoort de melding "U bent ingelogd". Uw extensie en naam verschijnen in het display van het toestel en u bent ingelogd.

Uitloggen:

- Toets nogmaals '*1√' in op het toestel.
- U hoort de melding "Tot ziens". Uw extensie en naam verdwijnen uit het display van het toestel en u bent uitgelogd.



2.2 In- en uitloggen op wachtrijen

Om oproepen binnen bepaalde wachtrijen te kunnen beantwoorden, dient u op die betreffende wachtrij(en) in te loggen via het telefoontoestel of via de Operator (zie hiervoor de [Gebruikershandleiding van de Operator](#)).

Inloggen op een wachtrij via het toestel:

- Druk op de wachtrijtoets van de wachtrij waarop u wilt inloggen:
U hoort nu de melding "U bent nu lid van de gekozen wachtrij".
- Herhaal deze stap voor iedere wachtrij waarvoor u zich wilt aanmelden.
- Indien de wachtrijen niet bij u geprogrammeerd zijn, dient u de code van de wachtrij te kennen. Voorbeeld: de wachtrijcode van de wachtrij 'Algemeen' is 1234, dan kunt u zich aan- en afmelden voor deze wachtrij door *48*1234 in te toetsen. U hoort nu de melding "U bent nu lid van de gekozen wachtrij".



Uitloggen op een wachtrij via het toestel:

- Druk nogmaals op de wachtrijtoets van de wachtrij waarop u wilt uitloggen:
U hoort nu de melding "U bent geen lid meer van de gekozen wachtrij".
- Indien de wachtrijen niet bij u geprogrammeerd zijn, kunt u zich ook weer afmelden voor de wachtrij door *48*<wachtrijcode> in te toetsen, bijvoorbeeld *48*1234. U hoort nu de melding "U bent geen lid meer van de gekozen wachtrij".



3. Gespreksafhandeling

3.1 Gesprekken opnemen of verbreken

- Voor het beantwoorden van een oproep, neemt u de hoorn van het toestel of drukt u op de 'V'-toets:
- Voor het beëindigen van een gesprek, legt u de hoorn erop of drukt u op de 'X'-toets:



Indien u een headset draagt, drukt u op de headsettoets om de koppeling met het toestel te activeren:



Deze functie is alleen beschikbaar als het toestel niet in gebruik is, dit kan dus niet tijdens een gesprek gedaan worden. De headset is geactiveerd als deze toets groen brandt. Deze stand blijft actief voor alle volgende gesprekken.

3.2 Wachtstand

U kunt een gesprek met een displaytoets in de wachtstand zetten of eruit halen.

- Om een gesprek in de wachtstand te zetten, drukt u tijdens het gesprek op de displaytoets waar 'Wacht' boven staat.
- Het gesprek staat in de wacht en de lijntoets op het toestel, van de lijn die bij het gesprek hoort, gaat knipperen, net als de rode lamp bovenop het toestel. Bovendien ziet u in het display 'Wachtend' staan.
- Voor het terugnemen van het gesprek drukt u op de displaytoets waar 'Retrie' boven staat. De rode lamp op het toestel brandt weer constant en de tekst 'Wachtend' bovenin het display verandert weer terug naar 'Verbonden'.
- Indien u meerdere gesprekken tegelijk heeft, kunt u met de navigatietoets wisselen tussen de gesprekken.



3.3 Ruggespraak

Als u tijdens een gesprek ruggespraak wilt houden met een collega, kunt u ook de wachtstandtoets gebruiken:

- Zet het huidige gesprek eerst in de wachtstand met de daarvoor bestemde displaytoets. Toets vervolgens het interne of externe telefoonnummer in van degene met wie u ruggespraak wilt houden en druk op de 'V'-toets:
Als de gebelde persoon uw gesprek beantwoordt, voert u nu ruggespraak.
- Voor het terugnemen van het eerste gesprek drukt u op de 'X'-toets om de ruggespraak te beëindigen:
en daarna op de displaytoets waar 'Retrie' boven staat om het oorspronkelijke gesprek weer voort te zetten.



3.4 Doorverbinden

U heeft de optie tot onaangekondigd en aangekondigd doorverbinden, waarbij u bij de tweede optie eerst degene spreekt aan wie u de oproep wilt doorverbinden.

Voor onaangekondigd doorverbinden:

- Druk, tijdens een actief gesprek, op de displaytoets waar 'Dvb' boven staat
- Toets het nummer in van degene aan wie u de oproep wilt doorverbinden
- De oproep is nu doorverbonden

Voor aangekondigd doorverbinden:

- Zet het actieve gesprek in de wacht door op de displaytoets te drukken waar 'Wacht' boven staat
- Toets het nummer in van degene aan wie u de oproep wilt doorverbinden
- U spreekt deze persoon zodra diegene het gesprek aanneemt
- U kunt de oproep doorverbinden door op de displaytoets te drukken waar 'Dvb' boven staat
- De oproep is nu doorverbonden

4. Spoedoproepen

De inrichting hiervan is afhankelijk van de instellingen bij u als klant

Indien er een spoedoproep binnenkomt is deze te herkennen aan de tekst 'SPOED' in het display van het toestel, het knipperende lampje bij de toets 'Spoed' indien dit zo bij u is ingericht, en het signaal van de spoedbel in het callcenter. Gesprekken worden op alle telefoontoestellen aangeboden middels een knipperende 'Spoed'-toets tussen de geprogrammeerde toetsen, zelfs als u niet bent ingelogd in de spoedwachtrij.

4.1 Beantwoorden spoedoproep met de hoorn

- Neem de hoorn van het toestel voor beantwoording van het gesprek
- Voor verbreken leg de hoorn terug op het toestel of druk op de 'X'-toets:



4.2 Beantwoorden spoedoproep met headset

Beantwoorden van een spoedoproep als u niet in gesprek bent:

- Zorg dat de headsettoets groen brandt door deze eenmalig in te drukken:
Deze stand blijft actief voor alle volgende gesprekken.
- Voor beantwoorden van een spoedoproep zijn er verschillende opties:
 - Druk op de 'V'-toets:
 - Druk op de knipperende toets met 'Spoed':
 - Voor verbreken van een spoedoproep druk op de 'X'-toets:

Headset



4.3 Beantwoorden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek

Beantwoorden van een spoedoproep als u al in gesprek bent:

- Druk op de knipperende toets voor spoed: 
- Het oorspronkelijke actieve gesprek wordt automatisch in de wachtstand gezet. De lijntoets van dit gesprek gaat groen knipperen. Om het gesprek terug te nemen, druk na het beëindigen van het gesprek met de spoedbeller op de knipperende lijntoets.

4.4 Doorverbinden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek

Indien een spoedoproep is beantwoord tijdens een actief gesprek, is er tegelijkertijd een wachtend gesprek (knipperende lijntoets) alsook een actief gesprek (spoed).

Om de spoedoproep door te verbinden terwijl er iemand anders in de wacht staat, zet u eerst dit gesprek ook in de wacht middels de daarvoor bestemde displaytoets.

- De spoedbeller en oorspronkelijke beller staan in de wachtstand. Beide lijntoetsen knipperen nu groen.
- Toets het interne of externe telefoonnummer in van degene naar wie u wilt doorverbinden en druk vervolgens op de 'V'-toets: 
- Als de gebelde persoon uw telefoongesprek beantwoordt, houdt u nu ruggespraak.
- Om het gesprek door te verbinden, drukt u vervolgens op de displaytoets waar 'Dvb' boven staat. 

In het display ziet u de twee actieve gesprekken. Selecteer het door te verbinden gesprek met de meest rechtse displaytoets, of door links of rechts op de navigatietoets te drukken:



Om de doorverbindactie te voltooien, druk op de 'V'-toets:



Uw spoedoproep is doorverbonden. Door op de knipperende lijntoets te drukken, pakt u het eerste gesprek handmatig terug.

