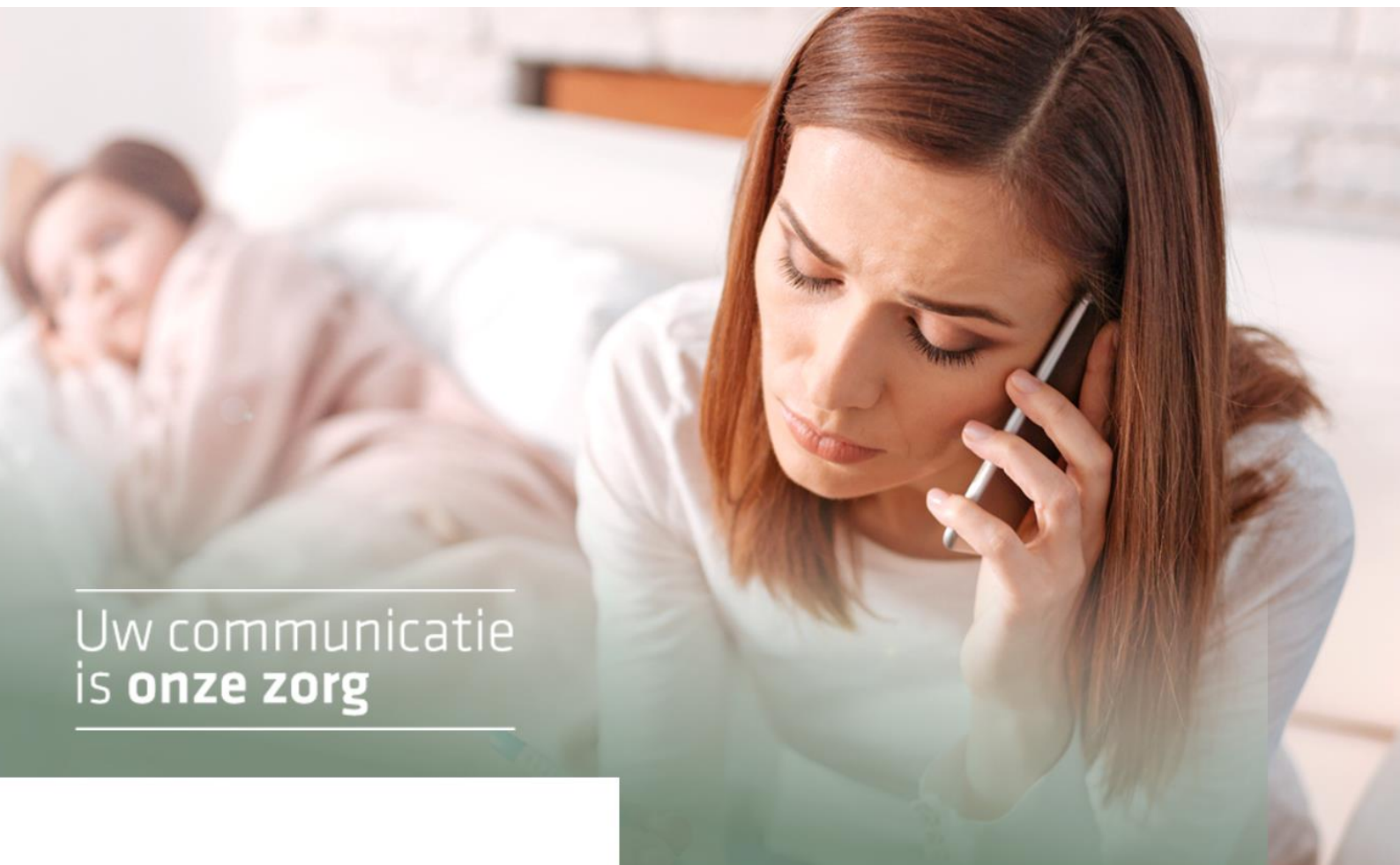


Handleiding Vcare Operator Beheerders



Uw communicatie
is **onze zorg**



Datum : april 2020
Versie : 2.01



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



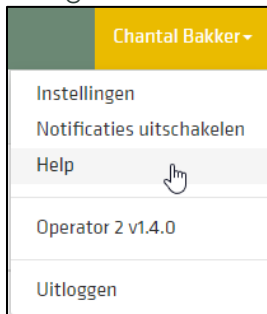
Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Instellingen.....	4
	2.1 Groepen	5
	2.1.1 Beheerdersrechten	7
	2.1.2 Contactpersonenbeheer.....	7
	2.1.3 Oproepgeschiedenis	7
	2.1.4 Chat	7
	2.1.5 Call back overzicht	8
	2.1.6 Eigen notitie bewerken.....	8
	2.1.7 Notitie van anderen bewerken	8
	2.1.8 Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon.....	8
	2.1.9 Medewerkers in-/uitloggen wachtrij.....	8
	2.1.10 Toon aanvullende oproepinformatie	8
	2.1.11 Notifiweergave	8
	2.1.12 Nawerktijd uitgaande oproepen in seconden	9
	2.1.13 Handmatige nawerktijd	9
	2.1.14 Externe contacten	9
	2.1.15 Medewerkers	10
	2.1.16 Wachtrijen	11
	2.2 Wachtrijen	13
	2.3 Medewerkers	15
	2.4 Externe contacten	16
2.4.1	Contactpersonen handmatig toevoegen	17
2.4.2	Contactpersonenbestand toevoegen	18



1. Inleiding

Deze beheerdershandleiding over Vcare Operator is een aanvulling op de gebruikershandleiding. In deze beheerdershandleiding worden slechts de aanvullende functionaliteiten uitgelegd waarover u beschikt als beheerder. Voor vragen over basishandelingen kunt u de gebruikershandleiding raadplegen. Hiervoor kunt u in de Operator op uw naam rechts bovenin het scherm klikken en vervolgens op 'Help', van hieruit wordt u doorgelinkt naar een pagina waarop u de gebruikershandleiding kunt downloaden:

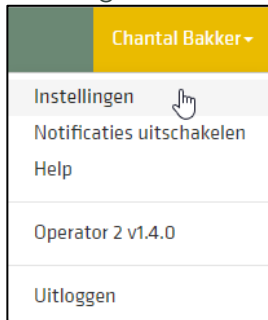


Voor vragen kunt u contact opnemen met Vcare connect via support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.



2. Instellingen

Als beheerder kunt u onder 'Instellingen' instellen wat gebruikers kunnen zien en doen in de Operator. Om in dit menu te komen, klikt u rechts bovenin op uw naam, gevolgd door 'Instellingen':



Vervolgens ziet u het volgende scherm:



Hier ziet u de groepen die u beheert in uw beheerdersrol en de tabbladen waarin u wijzigingen kunt aanbrengen (in dit voorbeeld 'Groepen', 'Wachtrijen', 'Medewerkers' en 'Externe contacten').

Indien u lid bent van meerdere groepen, wordt dat als volgt weergegeven:



2.1 Groepen

In het tabblad 'Groepen' kunt u de groepen beheren binnen uw organisatie. De groepen zijn bijvoorbeeld locaties van uw bedrijf of afdelingen binnen uw organisatie. Groepen worden aangemaakt om rechten toe te kennen aan een bepaalde groep medewerkers of om een scheiding van inzicht te maken in interne en externe contactpersonen.

U kunt een nieuwe groep toevoegen, door op het plusje rechts bovenin te klikken:



Vervolgens kunt u een groepsnaam invullen en de groep opslaan:

Door op een groep te klikken, komt u bij de rechten en instellingen die de geselecteerde groep heeft:

Amsterdam (Groeps-ID: 136)

Maak standaard

Externe contacten | Wachtrijen | Medewerkers

Van toepassing op alle groepen ⓘ

Rechten

Beheersrechten *	Ja	Nee
Contactpersonenbeheer	Ja	Nee
Zichtbare tabbladen		
Oproepgeschiedenis	Ja	Nee
Chat	Ja	Nee
Call back overzicht	Ja	Nee
Notities		
Eigen notitie bewerken	Ja	Nee
Notitie van anderen bewerken	Ja	Nee

Zichtbare wachtrijen

Algemeen	^ v v	⊗
Urgent	^ v v	⊗
Intercollegiaal	^ v v	⊗

Van toepassing op de geselecteerde groep ⓘ

Rechten



Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon	Ja	Nee
Medewerker in-/uitloggen op wachtrij	Ja	Nee
Toon aanvullende oproepinformatie	Ja	Nee
Notities		
Notitieweergave	Icoon achter contactpersoon	
Nawerkijd		
Uitgaande oproepen in seconden	0	
Handmatig	Ja	Nee

* Deze instellingen kunnen alleen door Vtel worden gewijzigd.

Bovenin het veld met de details over de groep, rood omkaderd in het vorige screenshot, heeft u de volgende opties: de groep 'standaard' maken met de **[Maak standaard]**-knop, de groep bewerken en de groep verwijderen.

Door een groep 'standaard' te maken, worden alle medewerkers die hierna toegevoegd worden in de Operator, standaard toegevoegd aan deze groep:



Met het bewerkicoontje rechts naast de **[Maak standaard]**-knop, , kunt u de groepsnaam bewerken. U kunt bijvoorbeeld de groepsnaam wijzigen van Amsterdam naar Groningen (in dit voorbeeld). Vervolgens klikt u op 'Opslaan'. Met het prullenbakicoontje, , kunt u de geselecteerde groep verwijderen.

Verder heeft u in het 'Groepen'-tabblad de volgende instelopties voor alle groepen die u beheert. U komt bij deze instellingen door een groep aan te klikken:

Enschede (Groeps-ID: 135)

Externe contacten | Wachtrijen | Medewerkers

Van toepassing op alle groepen ⓘ

Rechten

Beheerdersrechten *	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Contactpersonenbeheer	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

Zichtbare tabbladen

Oproepgeschiedenis	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Chat	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Call back overzicht	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

Notities

Eigen notitie bewerken	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Notitie van anderen bewerken	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

Van toepassing op de geselecteerde groep ⓘ

Rechten

Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Medewerker in-/uitloggen op wachtlijn	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Toon aanvullende oproepinformatie	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

Notities

Notitieweergave:

Nawerktijd

Uitgaande oproepen in seconden:

Handmatig: Ja Nee

* Deze instellingen kunnen alleen door Vtel worden gewijzigd.



Voor meer informatie houdt u de muis iets langer op het 'i'-icoontje:



U kunt de groep(en) rechten toekennen of ontzeggen door op 'Ja' of 'Nee' te klikken. De optie die u selecteert, kleurt groen. Indien een medewerker lid is van meerdere groepen, gelden de hoogste rechten. Hiermee kan een gebruiker bijvoorbeeld inzicht hebben in de wachtrijen van een groep, maar tegelijk ook beheerder zijn doordat hij of zij die rechten heeft vanuit een andere groep.

Het groeps-ID-nummer dat achter de naam van de groep staat, is een automatisch gegenereerd nummer, dat enkel van belang is als u in een groep contactpersonen uploadt via het 'Externe contactpersonen'-tabblad in de beheerdersomgeving. Hier wordt dit nummer ook automatisch weergegeven, het is enkel ter referentie.

2.1.1 Beheerdersrechten

Onder 'Beheerdersrechten' staat of de medewerkers in uw organisatie wel of geen beheerdersrol hebben. Zonder de beheerdersrechten kan een gebruiker niet naar het 'Instellingen'-menu met informatie over de groepen, wachtrijen en externe contactpersonen. De beheerdersrol kan alleen toegekend worden door Vcare.



2.1.2 Contactpersonenbeheer

Met 'Contactpersonenbeheer' kunt u de medewerkers in uw organisatie wel of geen toestemming geven tot het toevoegen, wijzigen en verwijderen van zowel interne (uit de eigen organisatie, onafhankelijk van de groep) als externe (buiten de eigen organisatie) contacten.

2.1.3 Oproepgeschiedenis

Met 'Oproepgeschiedenis' kunt u de medewerkers in uw organisatie wel of geen toegang geven tot hun eigen oproepgeschiedenis met hierin alle inkomende en uitgaande oproepen. De werking en de mogelijkheden van de oproepgeschiedenis kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.

2.1.4 Chat

Met 'Chat' kunt u de medewerkers in uw organisatie wel of geen toegang geven tot de interne chatfunctie binnen de Operator. De werking en mogelijkheden van de chat kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.



2.1.5 Call back overzicht

Met 'Call back overzicht' kunt u, indien u de Call back-module afneemt, de medewerkers in uw organisatie wel of geen toegang geven tot het Call back-overzicht via de Operator. Indien u de medewerkers deze rechten toekent, krijgen zij inzicht in de planning en hebben de mogelijkheid een geplande terugbelafspraak te annuleren.

2.1.6 Eigen notitie bewerken

Met 'Eigen notitie bewerken' kunt u de medewerkers in uw organisatie wel of geen rechten toekennen voor het toevoegen, bewerken of verwijderen van een notitie achter hun eigen naam in het 'Contacten'-tabblad. De werking en de mogelijkheden van deze functie kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.

2.1.7 Notitie van anderen bewerken

Met 'Notitie van anderen bewerken' kunt u de medewerkers in uw organisatie wel of geen rechten toekennen voor het toevoegen, bewerken of verwijderen van een notitie achter de naam van een andere medewerker in het 'Contacten'-tabblad. De werking en de mogelijkheden van deze functie kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.

2.1.8 Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon

Met 'Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon' kunt u de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep wel of geen inzicht geven in het telefoonnummer waarmee een andere medewerker op dat moment in gesprek is:



De gespreksduur blijft wel altijd zichtbaar, ongeacht of u de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep de rechten geeft tot inzicht in het telefoonnummer waarmee het gesprek plaatsvindt.

2.1.9 Medewerkers in-/uitloggen wachtrij

Met 'Medewerkers in-/uitloggen wachtrij' kunt u de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep wel of geen rechten toekennen voor het in- of uitloggen van andere medewerkers op de geselecteerde wachtrij. De werking en de mogelijkheden van deze functie kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.

2.1.10 Toon aanvullende oproepinformatie

Met 'Toon aanvullende oproepinformatie' kunt u de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep wel of geen rechten toekennen voor het weergeven van aanvullende oproepinformatie na het selecteren van een wachtrij. Dit kan bijvoorbeeld de naam van de locatie zijn waarvoor de oproep op de geselecteerde wachtrij binnenkomt. Deze informatie wordt weergegeven onder een 'i'-icoon in het detailveld van de wachtrij. Meer informatie over de weergave van deze functie kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.

2.1.11 Notifiweergave

Met 'Notifiweergave' kunt u instellen hoe de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep notities weergegeven zullen zien: als icoon achter de naam van de contactpersoon (middels een 'i'-icoon) of als tekst achter de naam van een contactpersoon. Deze instelling geldt alleen wanneer u de medewerkers rechten heeft gegeven tot het toevoegen, bewerken of verwijderen van notities, ofwel alleen bij zichzelf of ook bij anderen. De werking en de mogelijkheden van deze functie kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.



2.1.12 Nawerktijd uitgaande oproepen in seconden

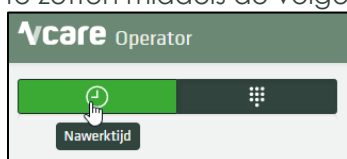
Met de nawerktijd voor uitgaande oproepen kunt u instellen hoeveel nawerktijd (in seconden) alle medewerkers van de geselecteerde groep standaard hebben na een uitgaande oproep:

Nawerktijd
Uitgaande oproepen in seconden <input type="text" value="3"/>

De medewerkers van deze groep kunnen vervolgens, indien u ze in dit tabblad de rechten daartoe geeft, ook zelf handmatig de nawerktijd activeren, zowel na een inkomende als uitgaande oproep. In hoofdstuk 2.2 staat uitgelegd hoe u de automatische nawerktijd voor inkomende oproepen per wachtrij kunt instellen.

2.1.13 Handmatige nawerktijd

Met de handmatige nawerktijd kunt u aangeven of u de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep de optie tot het instellen van handmatige nawerktijd wel of niet wilt toestaan. Staat u dit toe, dan hebben ze de mogelijkheid om handmatig de nawerktijd aan te zetten middels de volgende optie:



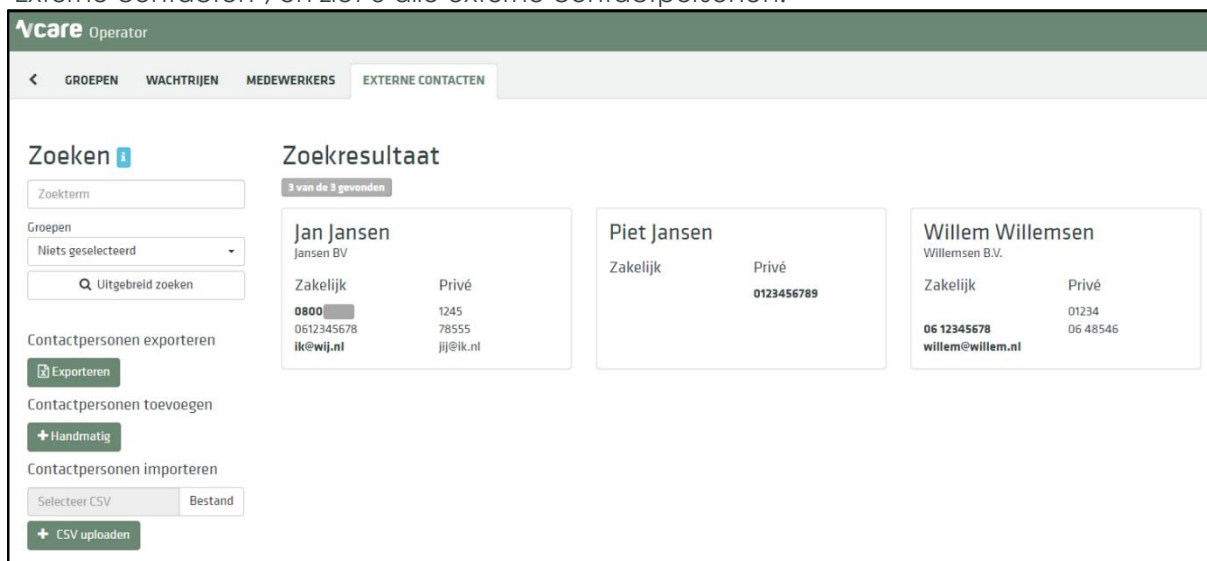
Meer informatie over deze functie kunt u lezen in de gebruikershandleiding van de Operator.

2.1.14 Externe contacten

Als u een groep selecteert, heeft u bovenin het scherm nog drie andere opties:



De eerste optie is 'Externe contacten'. Als u op deze knop klikt, opent meteen het tabblad 'Externe contacten', en ziet u alle externe contactpersonen:



Van hieruit kunt u zoeken naar een extern contact van uw organisatie. Bovendien kunt u via dit tabblad de contactpersonenlijst exporteren, contactpersonen handmatig toevoegen en een nieuw contactpersonenbestand toevoegen.



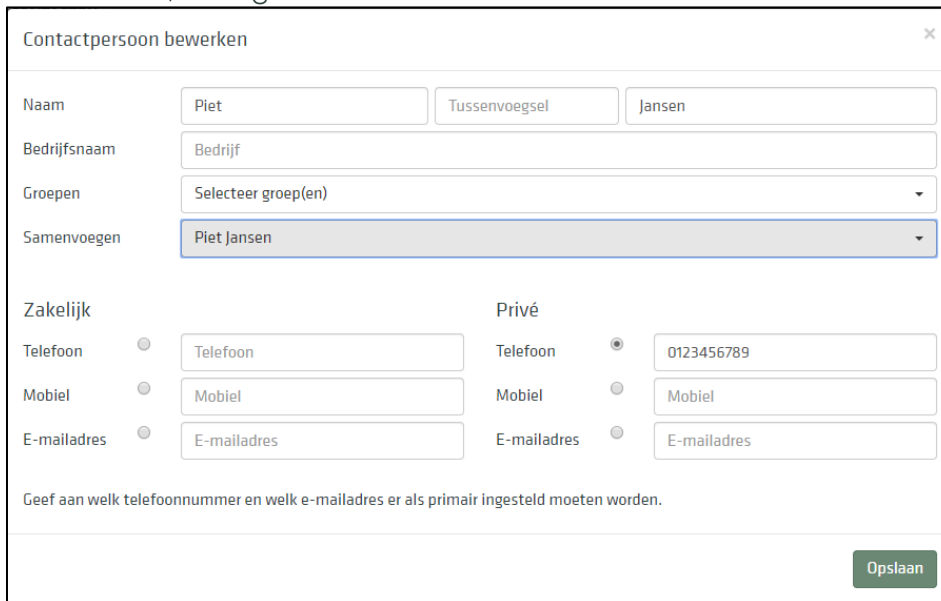
Meer informatie over deze functies kunt u lezen in paragraaf 2.4.

Via dit tabblad kunt u ook externe gegevens toevoegen aan een interne contactpersoon, bijvoorbeeld het privételefoonnummer aan de gegevens van een collega. Dit is de manier waarop een interne contactpersoon nu weergegeven wordt:



Favorieten ★ Piet Jansen
Telefoon 203

Om deze gegevens te koppelen, voegt u een externe contactpersoon toe. Hierin vult u de aanvullende gegevens in, bijvoorbeeld een privételefoonnummer. Deze gegevens kunt u vervolgens koppelen aan een interne contactpersoon, door op 'Samenvoegen' te klikken. Via deze knop kunt u de nieuw in te vullen gegevens koppelen aan de interne gegevens van een medewerker, in dit geval Piet Jansen:



Contactpersoon bewerken

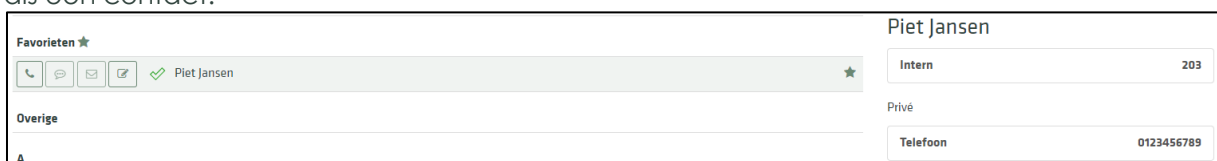
Naam: Piet, Tussenvoegsel, Jansen
Bedrijfsnaam: Bedrijf
Groepen: Selecteer groep(en)
Samenvoegen: Piet Jansen

Zakelijk: Telefoon, Mobiel, E-mailadres
Privé: Telefoon (0123456789), Mobiel, E-mailadres

Geef aan welk telefoonnummer en welk e-mailadres er als primair ingesteld moeten worden.

Opslaan

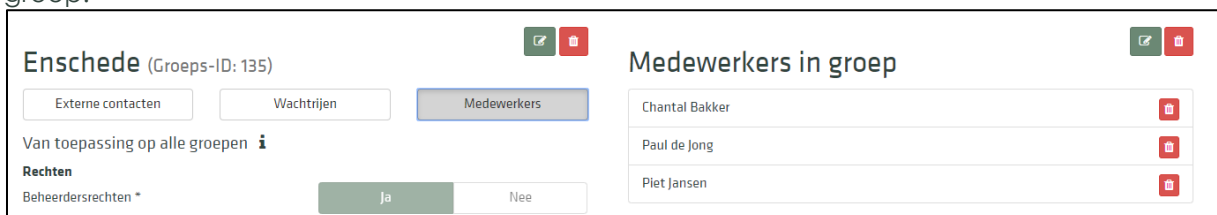
Als u vervolgens in het 'Contactpersonen'-tabblad klikt in het hoofdscherm en zoekt op Piet Jansen, ziet u zowel de interne als externe gegevens van de contactpersoon, weergegeven als één contact:



Favorieten ★ Piet Jansen
Intern 203
Privé
Telefoon 0123456789

2.1.15 Medewerkers

Door op 'Medewerkers' te klikken, ziet u welke medewerkers lid zijn van de geselecteerde groep:



Enschede (Groeps-ID: 135)
Externe contacten, Wachtrijen, Medewerkers

Van toepassing op alle groepen i

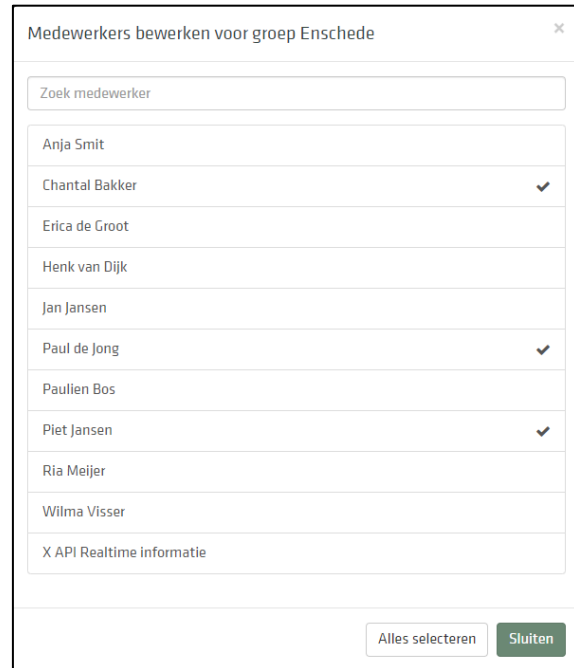
Rechten
Beheerdersrechten * Ja Nee

Medewerkers in groep
Chantal Bakker
Paul de Jong
Piet Jansen

Ook in dit menu heeft u rechts bovenin de volgende twee opties:  . Deze icoontjes geven u respectievelijk de volgende mogelijkheden: het bewerken van de medewerkers in de groep en het leegmaken van de lijst van medewerkers in de groep.

Als u klikt op 'Medewerkers bewerken', ziet u het volgende scherm (rechts):

Hierin kunt u medewerkers toevoegen aan of verwijderen uit de medewerkerslijst voor de groep, in dit geval Enschede. De medewerkers die u ziet in dit scherm, zijn alle medewerkers van uw gehele organisatie. De medewerkers achter wiens naam een vinkje staat, zijn lid van de geselecteerde groep.



Als er geen medewerkers zijn gekoppeld aan de geselecteerde groep, ziet u niet de namen van de medewerkers die lid zijn van die groep zoals hiervoor beschreven, maar onderstaand beeld:

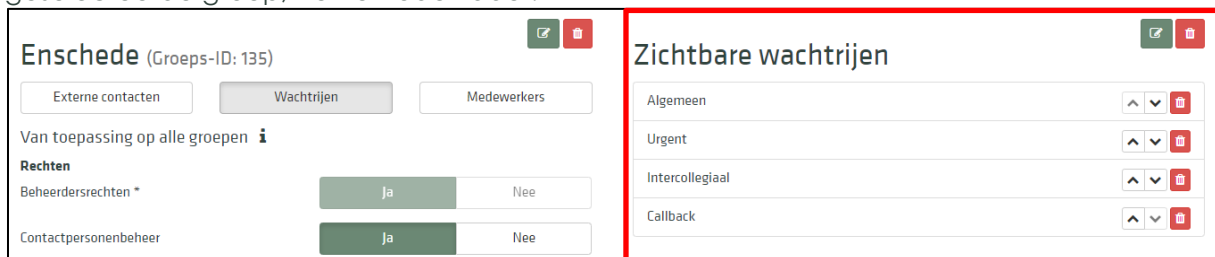
Medewerkers in groep



Door op het plusje te klikken, kunt u medewerkers aan deze groep toevoegen.

2.1.16 Wachtrijen

Als u op 'Wachtrijen' klikt, ziet u de wachtrijen die zichtbaar zijn voor de medewerkers van de geselecteerde groep, zie het rode kader:



Rechts bovenin heeft u twee opties:



Hiermee kunt u de zichtbare wachtrijen bewerken of leegmaken.



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 NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Door op 'Wachtrijen bewerken' te klikken, het linker icoon, kunt u middels de vinkjes (die verschijnen of verdwijnen zodra u klikt) aangeven welke wachtrijen u wel of niet zichtbaar wil maken voor de medewerkers die lid zijn van de geselecteerde groep. Een vinkje geeft aan dat een wachtrij zichtbaar is voor de selecteerde groep:

Zichtbare wachtrijen bewerken voor groep Enschede

Zoek wachtrij

Algemeen	<input checked="" type="checkbox"/>
Callback	<input type="checkbox"/>
Intercollegiaal	<input checked="" type="checkbox"/>
Urgent	<input checked="" type="checkbox"/>

Deselecteer alles Sluiten

Door op 'Wachtrijen leegmaken' te klikken, kunt u alle wachtrijen onzichtbaar maken voor de medewerkers in de geselecteerde groep.

Achter de namen van de wachtrijen staan verschillende icoontjes, hiermee kunt u onder andere de volgorde van het verschijnen van de wachtrijen in het hoofdscherm van de medewerkers aanpassen. Door op het pijlvormige icoontje dat naar boven wijst te klikken, plaatst u de wachtrij verder naar boven. Door op het pijlvormige icoontje te klikken dat naar beneden wijst te klikken, plaatst u de wachtrij verder naar onder:

Zichtbare wachtrijen

Algemeen	↑ ↓
Urgent	↑ ↓
Intercollegiaal	↑ ↓

Zoals u kunt zien, is dit nu ook de volgorde van de wachtrijen in het hoofdscherm van een medewerker uit de geselecteerde groep:

WACHTRIJDEN CONTACTEN GESCHIEDENIS CHAT CALL BACK

Algemeen	2	2	0	00:00	00:00	1/1	🔇
Urgent	2	2	0	00:00	00:00	0/0	🔇
Intercollegiaal	2	2	0	00:00	00:00	0/0	🔇

Terug in het beheerdersgedeelte kunt u met het rode icoontje achter de naam van de wachtrij een wachtrij verwijderen:

Zichtbare wachtrijen

Algemeen	↑ ↓	🗑️
Urgent	↑ ↓	🗑️
Intercollegiaal	↑ ↓	🗑️

De wachtrij verdwijnt dan niet volledig, enkel uit het overzicht. Door op het bewerkicoontje te klikken, kunt u middels de vinkjes, zoals beschreven bovenaan deze pagina, de wachtrij weer toevoegen.

Als er geen wachtrijen zijn ingesteld voor de geselecteerde groep, ziet u geen wachtrijen zoals hiervoor beschreven, maar onderstaand beeld:



Door op het plusje te klikken, kunt u wachtrijen toevoegen.

2.2 Wachtrijen

Als u op 'Wachtrijen' klikt en vervolgens een wachtrij selecteert, ziet u het volgende scherm:



In dit scherm kunt u automatische nawerktijd instellen na inkomende oproepen voor de geselecteerde wachtrij, oproepen uit deze wachtrij prioriteit geven, de kleur van het venster van een inkomende oproep in de geselecteerde wachtrij (zoals het venster van een urgente oproep vaak rood is), en of er een melding moet komen als er geen enkele medewerker ingelogd is op de betreffende wachtrij.

Bovendien staat hier, indien dit zo bij u is ingesteld, het interne nummer van de wachtrij, om middels het icoon bij een beantwoorde inkomende oproep het gesprek terug te plaatsen in de wachtrij (bijvoorbeeld onterechte spoed). Dan wordt het gesprek automatisch doorverbonden naar dit nummer. Dit kan alleen ingesteld of gewijzigd worden door Vcare.

Met 'Nawerktijd inkomende oproepen in seconden' kan er automatische nawerktijd na inkomende oproepen voor de geselecteerde wachtrij ingesteld worden. Als er 0 staat, is er geen automatische nawerktijd bij de geselecteerde wachtrij. De automatische nawerktijd na inkomende oproepen is 3 seconden in het voorbeeld van de algemene wachtrij.

Als een wachtrij prioriteit heeft, verschijnt een oproep uit deze wachtrij als een urgente of spoedoproep. Normaliter worden oproepen vanuit wachtrijen stuk voor stuk aangeboden en krijgt een gebruiker slechts één oproep tegelijk aangeboden. Als een wachtrij prioriteit heeft, dan verandert niet alleen de kleur van de oproep in het Operator-scherm naar rood, maar wordt deze ook aangeboden als tweede oproep. Ook al bent u in gesprek, dan wordt deze tweede oproep zichtbaar en kan deze aangenomen worden.



Dit is bijvoorbeeld hier zo ingesteld:

Wachtrijen	Urgent
Algemeen	Nawerktijd inkomende oproepen in seconden <input type="text" value="3"/>
Callback	Prioriteit <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Intercollegiaal	Kleur <input type="text" value="Rood"/>
Urgent	Voorbeeld
	Melding bij geen ingelogde medewerkers <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
	Doorverbinden
	Intern nummer * <input type="text" value="293"/>

* Deze instellingen kunnen alleen door Vtel worden gewijzigd.

Als 'Melding bij geen ingelogde medewerkers' op 'Ja' wordt gezet, krijgen alle medewerkers die zijn ingelogd in de Operator onderstaande melding als de laatste medewerker uitlogt uit de wachtrij:

WACHTRIJEN	CONTACTEN	GESCHIEDENIS	CHAT
LET OP: er zijn geen medewerkers meer ingelogd in de wachtrij Urgent!			

Dit is een handige functionaliteit bij wachtrijen waarvan het wenselijk is dat er altijd een medewerker ingelogd is, bijvoorbeeld een urgente of spoedwachtrij.



Post
Bezoek

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

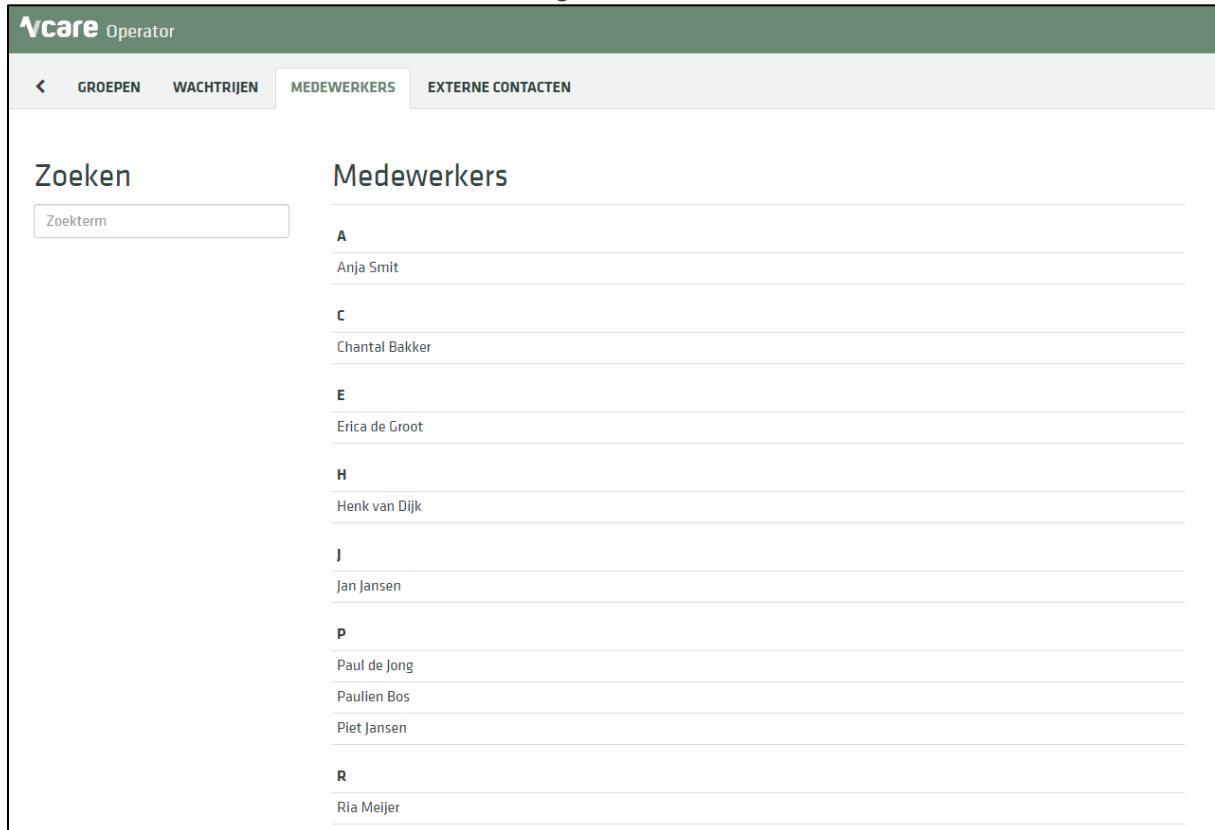
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



2.3 Medewerkers

In het 'Medewerkers'-tabblad ziet u de volgende informatie:



vcare Operator

< GROEPEN WACHTRIJEN **MEDEWERKERS** EXTERNE CONTACTEN

Zoeken

Zoekterm

Medewerkers

A
Anja Smit

C
Chantal Bakker

E
Erica de Groot

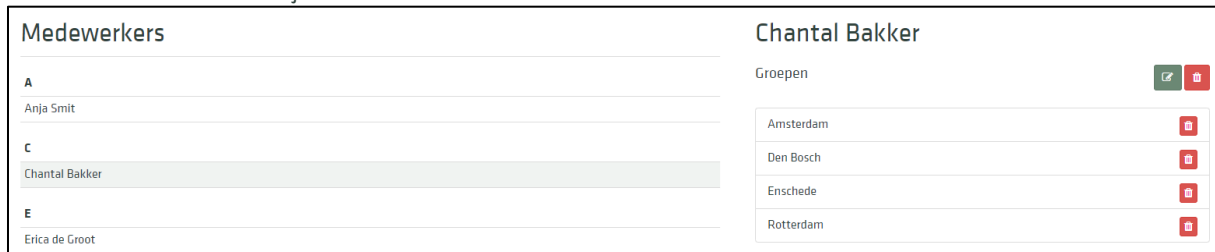
H
Henk van Dijk

J
Jan Jansen

P
Paul de Jong
Paulien Bos
Piet Jansen

R
Ria Meijer

Door op de naam van de medewerker te klikken, ziet u van welke groep die medewerker lid is rechts in beeld verschijnen:



Medewerkers

A
Anja Smit

C
Chantal Bakker

E
Erica de Groot

Chantal Bakker

Groepen

Amsterdam

Den Bosch

Enschede

Rotterdam

U heeft links in beeld de mogelijkheid tot het zoeken naar een medewerker. Hierbij hoeft u niet op enter te klikken, maar zoekt hij automatisch:



Zoeken

jan

Medewerkers

J
Jan Jansen

P
Piet Jansen

2.4 Externe contacten

Als u op 'Externe contacten' klikt, ziet u het volgende scherm:

The screenshot shows the 'vcare Operator' interface with the 'EXTERNE CONTACTEN' tab selected. On the left, there is a search section with a search bar, a group filter set to 'Niets geselecteerd', and buttons for 'Uitgebreid zoeken', 'Exporteren', 'Handmatig', and 'CSV uploaden'. The main area displays 'Zoekresultaat' with '3 van de 3 gevonden'. Three contact cards are shown: Jan Jansen (Jansen BV), Piet Jansen, and Willem Willemsen (Willemsen B.V.). Each card lists 'Zakelijk' and 'Privé' contact information including phone numbers and email addresses.

Hierin kunt u een contactpersoon zoeken, door onder 'Zoeken' de naam van de contactpersoon of het bedrijf waar diegene werkzaam is in te typen. Hierbij hoeft u niet op enter te drukken, het zoeken begint automatisch:

This screenshot shows the search results for the term 'wil'. The search bar contains 'wil' and the results show '1 van de 1 gevonden'. A single contact card for Willem Willemsen (Willemsen B.V.) is displayed, showing 'Zakelijk' and 'Privé' contact details.

Als u op 'Groepen' klikt, kunt u de groep aanklikken waaraan de gezochte contactpersoon gelinkt is:

De Operator geeft vervolgens de externe contactpersonen weer die gelinkt zijn aan de geselecteerde groep. Selecteert u hier geen groep of klikt u op 'Alles', dan worden alle externe contactpersonen van de hele organisatie weergegeven die voldoen aan uw zoekcriteria.

This close-up shows the search filter section. The search bar is empty. The 'Groepen' dropdown menu is open, showing 'Niets geselecteerd' as the current selection. Below the dropdown are two buttons: 'Alles' and 'Geen'. A list of locations is displayed below: Amsterdam, Den Bosch, Enschede, Rotterdam, and Utrecht.



U kunt uw externe contactpersonenbestand zoals geüpload in de Operator in slechts één handeling exporteren, door op 'Exporteren' te klikken, zoals rood omkaderd in het screenshot:

De contactpersonen worden geëxporteerd naar een Excelbestand.

2.4.1 Contactpersonen handmatig toevoegen

U kunt contactpersonen handmatig toevoegen door op 'Handmatig' te klikken onder 'Contactpersonen toevoegen':

Dit is bijvoorbeeld handig als u slechts één of enkele contactpersonen wilt toevoegen.

Zoeken ⓘ

Groepen
Niets geselecteerd ▾

🔍 Uitgebreid zoeken

Contactpersonen exporteren

📄 Exporteren

Zoeken ⓘ

Groepen
Niets geselecteerd ▾

🔍 Uitgebreid zoeken

Contactpersonen exporteren

📄 Exporteren

Contactpersonen toevoegen

+ Handmatig

Contactpersonen importeren

Selecteer CSV Bestand

+ CSV uploaden

Als u ervoor kiest om handmatig een contactpersoon toe te voegen, opent het volgende scherm:

Contactpersoon toevoegen ✕

Naam
Voornaam Tussenvoegsel Achternaam (verplicht)

Bedrijfsnaam
Bedrijf

Groepen
Selecteer groep(en) ▾

Samenvoegen
Selecteer een medewerker ▾

Zakelijk **Privé**

Telefoon ● Telefoon ●
Mobiel ● Mobiel ●
E-mailadres ● E-mailadres ●

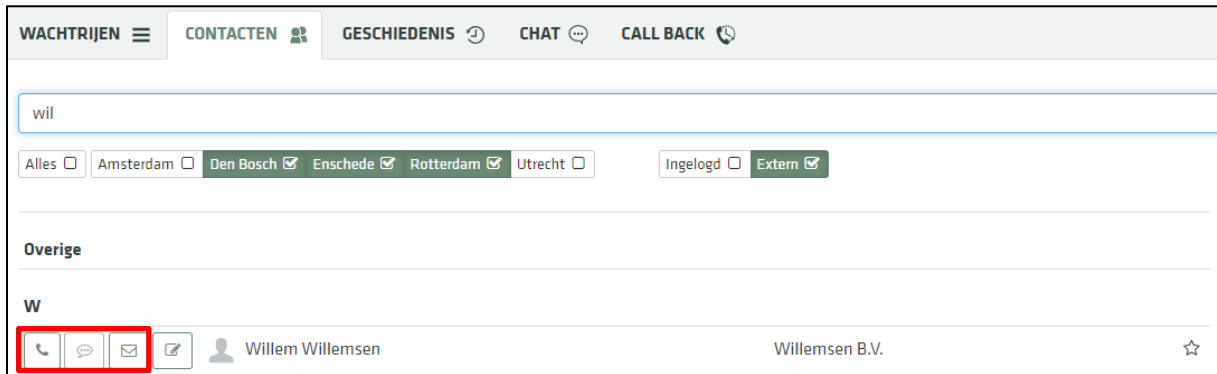
Geef aan welk telefoonnummer en welk e-mailadres er als primair ingesteld moeten worden.

Opslaan



Hier vult u de gegevens in van de nieuw toe te voegen contactpersoon. In het onderste deel van de gegevens, zakelijk en privé vast telefoonnummer, mobiel telefoonnummer en e-mailadres, kunt u door het rondje voor het telefoonnummer/e-mailadres aan te klikken, dit gegeven markeren als primair. Het nummer en adres die als primair aangegeven staan, worden gebruikt als u via het contactpersoonstabblad in het hoofdscherm een contactpersoon e-mailt of belt.

Zie de rood omkaderde functies:



Vervolgens klikt u op 'Opslaan' en is de contactpersoon toegevoegd.

Met deze functie kunt u ook extra (externe) gegevens toevoegen aan een medewerker, bijvoorbeeld een privételefoonnummer. Deze gegevens kunt u koppelen door op 'Samenvoegen' te klikken. Meer informatie hierover kunt u lezen in paragraaf 2.1.14.

2.4.2 Contactpersonenbestand toevoegen

De laatste functie in dit tabblad is het uploaden van een heel contactpersonenbestand in één keer. Om dit te doen, klikt u eerst op 'Exporteren', onder 'Contactpersonen exporteren':



Vervolgens wordt er een Excelbestand gedownload met de bestaande externe contactpersonen die voldoen aan de filters/zoektermen die u heeft ingevuld:



Als u niets invult, worden alle externe contactpersonen uit uw organisatie geëxporteerd.



Als u de Excel, gebaseerd op de eventuele filters, opent, ziet u het volgende:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	Voornaam	Tussenvoegsel	Achternaam	Bedrijfsnaam	Groep toekenning	Zakelijk telefoon	Zakelijk mobiel	Zakelijk e-mailadres	Prive telefoon	Prive mobiel	Prive e-mailadres	Groepen	Primair telefoonnummer	Primair e-mailadres	
2	Jan		Jansen	Jansen BV	Enschede	0800	0612345678	jk@wjl.nl	1245	78555	jj@ik.nl	135	Zakelijk_Telefoon	Zakelijk_Email	
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															
29															
30															
31															
32															
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															

Hiermee kunt u het bestaande contactpersonenbestand aanpassen of een groep mensen in één handeling toevoegen, door bijvoorbeeld contactpersonen uit een ander bestand te kopiëren, hierin te plakken en de gegevens aan te passen naar de kolomnamen.

Onder de kolomnamen kunt u de aangegeven informatie invullen. De achternaam is een verplicht veld, verder kunt u de informatie invullen die u heeft.

Onder het tabblad 'Groepen', het paarse tabblad onderin het screenshot, staan de groepen automatisch weergegeven zoals bekend in de Operator. Hier hoeft u niets mee te doen.

Onder het tabblad 'Handleiding', het rode tabblad in het screenshot, staat stap voor stap uitgelegd hoe u dit (gewijzigde/ingevulde) bestand nu kunt importeren in de Operator.



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 NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949

