

Handleiding Vcare Mobile connect



Uw communicatie
is **onze zorg**



Datum : februari 2021
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.	Inleiding	3
2.	Toestelhandelingen.....	3
2.1	In- en uitloggen op toestel	3
2.2	Aanmelden voor de wachtrijen	4
2.3	Ruggespraak houden en/of doorverbinden	4
3.	Aandachtspunten.....	5



1. Inleiding

Vcare Mobile connect is een vast-mobielintegratie, waarmee u mobiele aansluitingen integreert in het Vcare platform. Met Vcare Mobile connect kunt u met een mobiele telefoon bellen en gebeld worden zoals op een vast toestel. Dit maakt het een uitstekende bereikbaarheidsoplossing voor ambulante medewerkers, of bijvoorbeeld bij calamiteiten.

Indien er sprake is van een calamiteit of tijdelijke onbereikbaarheid van vaste toestellen, kunt u contact opnemen met de afdeling Service & Support via telefoonnummer 088 4800 911, of buiten kantooruren met de Vcare storingsdienst. U kunt direct gebruikmaken van Mobile connect, om zo bereikbaar te blijven.

2. Toestelhandelingen

De kracht van de vast-mobielintegratie van Vcare, is dat deze mobiele telefoons in feite hetzelfde werken als de vaste toestellen. Nadat u het toestel heeft aangezet, dient u in te loggen onder uw persoonlijke extensie en kunt u zich aanmelden voor de benodigde wachtrijen, zodat u oproepen kunt beantwoorden en doorverbinden. Voor de beller verandert er niets.

2.1 In- en uitloggen op toestel

Voordat u kunt in- en uitloggen, dient u eerst het toestel aan te zetten. Indien u gebruikmaakt van een Nokia, drukt u hiervoor iets langer op de grote rechter toets, waarmee ook een gesprek beëindigd kan worden. Het aan- en uitzetten van smartphones verschilt per toestel. Bij het gebruik van een Nokia kunt u, na de pincode ingevoerd te hebben, het scherm ontgrendelen door op de vierkante blanco toets midden onder het scherm te drukken en vervolgens op *.

Zodra het toestel aan staat dient u, net als op een vast toestel, in te loggen met uw persoonlijke extensie, deze extensie bestaat doorgaans uit twee of drie cijfers.

Om in te loggen volgt u onderstaande stappen:

- Toets **082780*1** en bel dit nummer door op 'OK', 'Bellen' of de toets met het hoortje links onder het scherm te drukken om de oproep te activeren
 - Indien u niet bent ingelogd, hoort u, net als op uw vaste toestel, de tekst "Toets uw extensie in, gevolgd door een hekje" (#). Zodra u dit gedaan heeft, hoort u "U bent ingelogd".
 - Indien u al wel bent ingelogd, dan kunt u uitloggen door wederom 082780*1 te bellen (hetzelfde nummer als om in te loggen). U hoort daarna, net als op uw vaste toestel, de tekst "Tot ziens".

Tip: voeg de code voor het in- en uitloggen toe aan het telefoonboek van uw toestel, bijvoorbeeld onder de naam 'Inloggen Vcare'. Zo hoeft u de code niet te onthouden, maar hoeft u alleen naar deze 'contactpersoon' te bellen om in te loggen.



2.2 Aanmelden voor de wachtrijen

Om u aan te melden voor een wachtrij, belt u de code **082780*48***, gevolgd door de code van de wachtrij. De codes van de wachtrijen ontvangt u separaat van Vcare.

U hoort na het bellen van de wachtrijcode, via gesproken tekst, of u bent aangemeld of afgemeld voor de wachtrij. Indien u hoort dat u "geen lid meer bent van de gekozen wachtrij", kunt u zich aanmelden door dezelfde code nogmaals te bellen. Afmelden voor een wachtrij doet u door de code 082780*48* gevolgd door de wachtrijcode te bellen. U gebruikt dus altijd dezelfde code voor zowel het aan- als het afmelden.

Voorbeeld: u wilt zich aanmelden voor de wachtrij 'Patiënten', en deze wachtrij heeft code 900. Om u hiervoor aan te melden, belt u 082780*48*900. Vervolgens hoort u "U bent nu lid van de gekozen wachtrij". Om u af te melden, belt u wederom 082780*48*900. Vervolgens hoort u "U bent geen lid meer van de gekozen wachtrij".

Tip: Ook de codes van de wachtrij kunnen toegevoegd worden aan de contactenlijst van uw mobiele telefoon. Dan hoeft u, om zich aan te melden, alleen via het telefoonboek de wachtrij te bellen.

2.3 Ruggespraak houden en/of doorverbinden

Bij zowel het houden van ruggespraak als doorverbinden heeft u een actief gesprek en wilt u een tweede gesprek opbouwen. U kunt er dan voor kiezen om het gesprek al dan niet door te verbinden.

Let op: u heeft deze opties alleen als u een inkomende oproep beantwoordt, niet als u zelf iemand heeft gebeld.

Om ruggespraak te houden:

- Toets tijdens het gesprek *4
- U hoort de tekst "Transfer" (*ondanks dat het gesprek niet doorverbonden wordt*)
- Toets het interne of externe nummer in van degene die u wilt spreken
- Sluit af met een #

Het oorspronkelijke gesprek gaat automatisch in de wacht.

Vervolgens heeft u twee opties: het oorspronkelijke gesprek doorverbinden aan degene die u net heeft gebeld, of teruggaan naar het oorspronkelijke gesprek en de verbinding met degene die u als tweede heeft gebeld verbreken.

- Om het gesprek door te verbinden:
 - Beëindig uw eigen gesprek. Uw eerste en tweede gesprek worden dan aan elkaar doorverbonden.
- Om terug te keren naar het oorspronkelijke gesprek:
 - Toets tijdens het gesprek *#
Het tweede gesprek wordt automatisch verbroken en uw eerste gesprek wordt hervat.



3. Aandachtspunten

- Luister na het invoeren van een code (bijvoorbeeld het aanmelden voor een wachtrij) goed naar de gesproken boodschap, om te weten of u in- of uitgelogd bent, of aan- of afgemeld voor een wachtrij
- Om een intern gesprek op te bouwen: toets het interne nummer van uw collega in, gevolgd door de toets "Bellen" of het hoorntje
- Doorverbinden is alleen mogelijk na het beantwoorden van een inkomend gesprek, niet wanneer u zelf uitgebeld heeft

