

# Handleiding Vcare Operator Beheerders



Uw communicatie  
is **onze zorg**



Datum : september 2021  
Versie : Operator 2v1.6.0



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

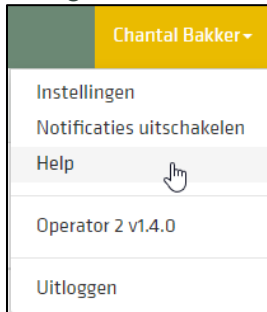
### Inhoud 2

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 SMS-functie .....	8
	2.1.6 Call back overzicht .....	10
	2.1.7 Eigen notitie bewerken .....	10
	2.1.8 Notitie van anderen bewerken .....	10
	2.1.9 Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon .....	10
	2.1.10 Medewerkers in-/uitloggen wachtrij .....	11
	2.1.11 Toon aanvullende oproepinformatie .....	11
	2.1.12 Notifiweergave .....	11
	2.1.13 Nawerktijd uitgaande oproepen in seconden .....	11
	2.1.14 Handmatige nawerktijd .....	11
	2.1.15 Externe contacten .....	12
	2.1.16 Medewerkers .....	13
	2.1.17 Wachtrijen .....	14
	2.2 Wachtrijen .....	16
	2.3 Medewerkers .....	18
	2.4 Externe contacten .....	19
2.4.1	Contactpersonen handmatig toevoegen .....	20
2.4.2	Contactpersonenbestand toevoegen .....	21



## 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:

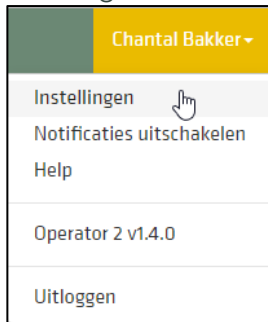


Voor vragen kunt u contact opnemen met Vcare connect via [support@vcareconnect.nl](mailto:support@vcareconnect.nl) of 088 4 800 911.



## 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:

Maak nieuwe groep ✕

Groepsnaam

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

GROEPEN
WACHTRIJEN
MEDEWERKERS
EXTERNE CONTACTEN

### Groepen

- Amsterdam (U bent lid van deze groep)
- Den Bosch (U bent lid van deze groep)
- Enschede (standaard)(U bent lid van deze groep)
- Rotterdam (U bent lid van deze groep)
- Utrecht (U bent lid van deze groep)

+
Maak standaard
✎
✖

Amsterdam (Groeps-ID: 136)
Zichtbare wachtlijnen

Externe contacten
Wachtrijen
Medewerkers

Van toepassing op alle groepen ⓘ

**Rechten**

Beheerdersrechten \*

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
----	-----

---

Van toepassing op de geselecteerde groep ⓘ

**Rechten**

Telefoonnummer zichtbaar bij statusicoon

Ja	Nee
----	-----

Medewerker in-/uitloggen op wachtlijst

Ja	Nee
----	-----

Toon aanvullende oproeainformatie

Ja	Nee
----	-----

**Notities**

Notitieweergave

Icoon achter contactpersoon

**Nawerkijd**

Uitgaande oproepen in seconden

Handmatig

Ja	Nee
----	-----

\* Deze instellingen kunnen alleen door 't'el 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 wachtrij	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
Toon aanvullende oproepinformatie	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

**Notities**

Notitiweergave Als tekst bij een contactpersoon ▼

**Nawerktijd**

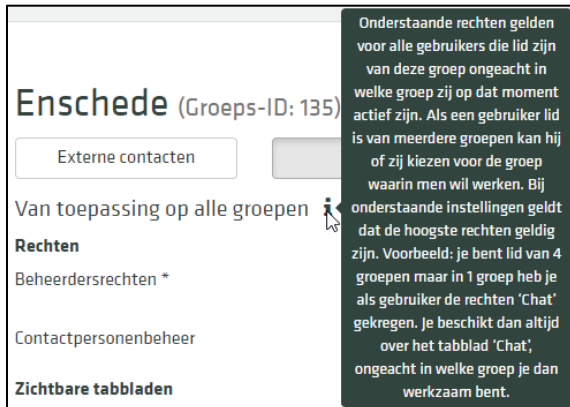
Uitgaande oproepen in seconden

Handmatig  Ja  Nee

\* Deze instellingen kunnen alleen door Vtel worden gewijzigd.



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



**Enschede** (Groeps-ID: 135)

Externe contacten

Van toepassing op alle groepen *i*

**Rechten**

Beheerdersrechten \*

Contactpersonenbeheer

**Zichtbare tabbladen**

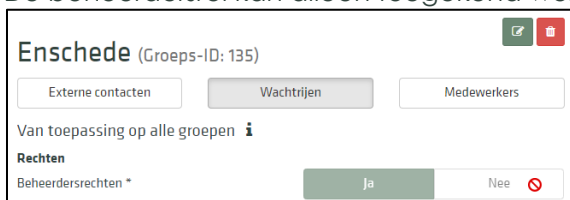
Onderstaande rechten gelden voor alle gebruikers die lid zijn van deze groep ongeacht in welke groep zij op dat moment actief zijn. Als een gebruiker lid is van meerdere groepen kan hij of zij kiezen voor de groep waarin men wil werken. Bij onderstaande instellingen geldt dat de hoogste rechten geldig zijn. Voorbeeld: je bent lid van 4 groepen maar in 1 groep heb je als gebruiker de rechten 'Chat' gekregen. Je beschikt dan altijd over het tabblad 'Chat', ongeacht in welke groep je dan werkzaam bent.

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.



**Enschede** (Groeps-ID: 135)

Externe contacten

Wachtrijen

Medewerkers

Van toepassing op alle groepen *i*

**Rechten**

Beheerdersrechten \*  Ja  Nee

### 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 SMS-functie

Via de SMS-functie kunt u verschillende SMS sjablonen opstellen en medewerkers wel of geen toegang geven tot het versturen van SMS-berichten naar patiënten.

#### Activatie SMS Service per Groep

Als beheerder kunt u aangeven welke '[Groepen](#)' toegang krijgen tot SMS Service en of de medewerkers in deze groep ook SMS Sjablonen mogen beheren.

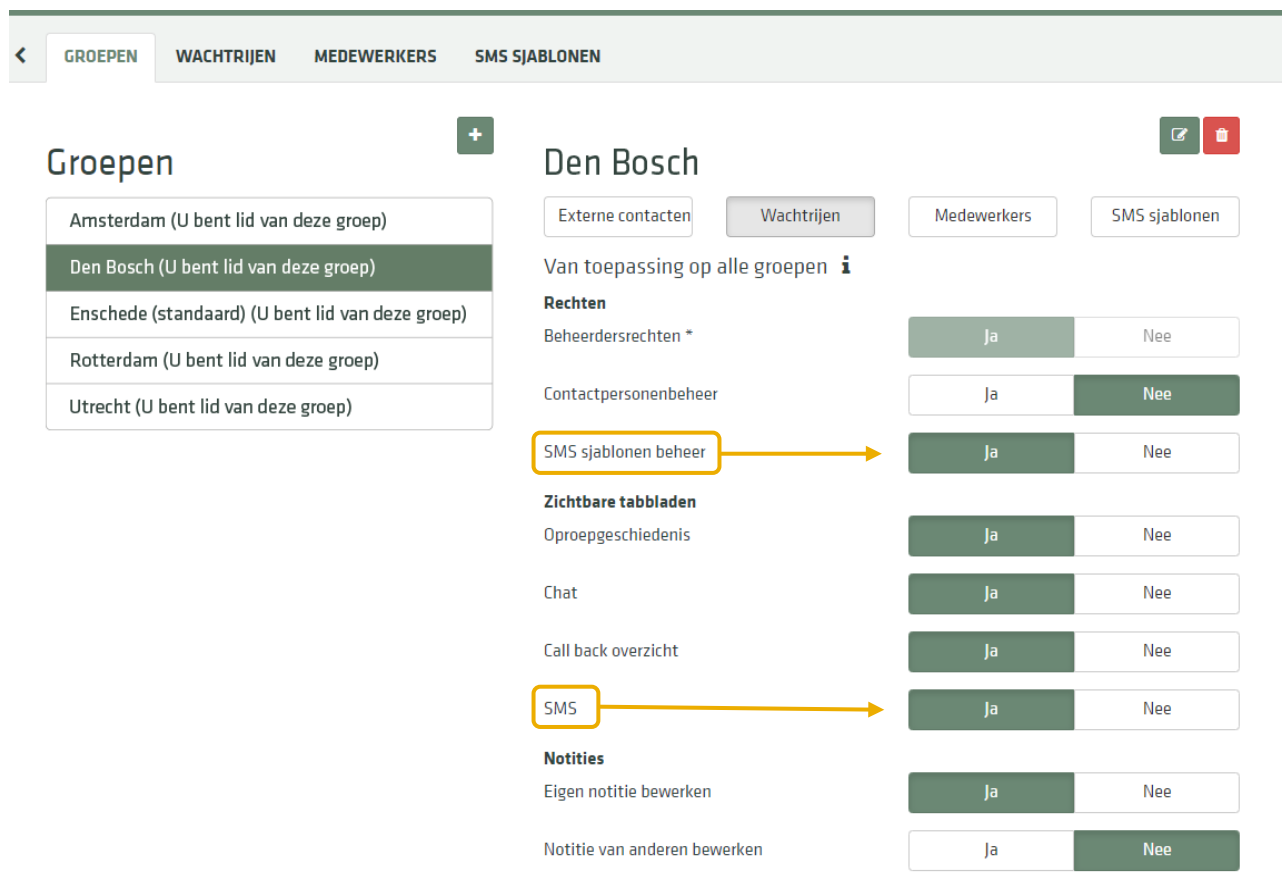
In het tabblad 'Groepen' selecteert u de groep waarvoor u SMS Service wenst te activeren. Door op een groep te klikken, komt u bij de rechten en instellingen van de geselecteerde groep.

#### Rechten:

Zet '**SMS Sjabloon beheer**' op '**Ja**' indien medewerkers in deze groep SMS-Sjablonen mogen toevoegen of wijzigen.

#### Zichtbare tabbladen:

Wilt u dat medewerkers binnen deze groep gebruik kunnen maken van SMS Service? Zet '**SMS**' op '**Ja**'. Wanneer de gebruiker volgende keer inlogt is het tabblad SMS beschikbaar in Vcare Operator.



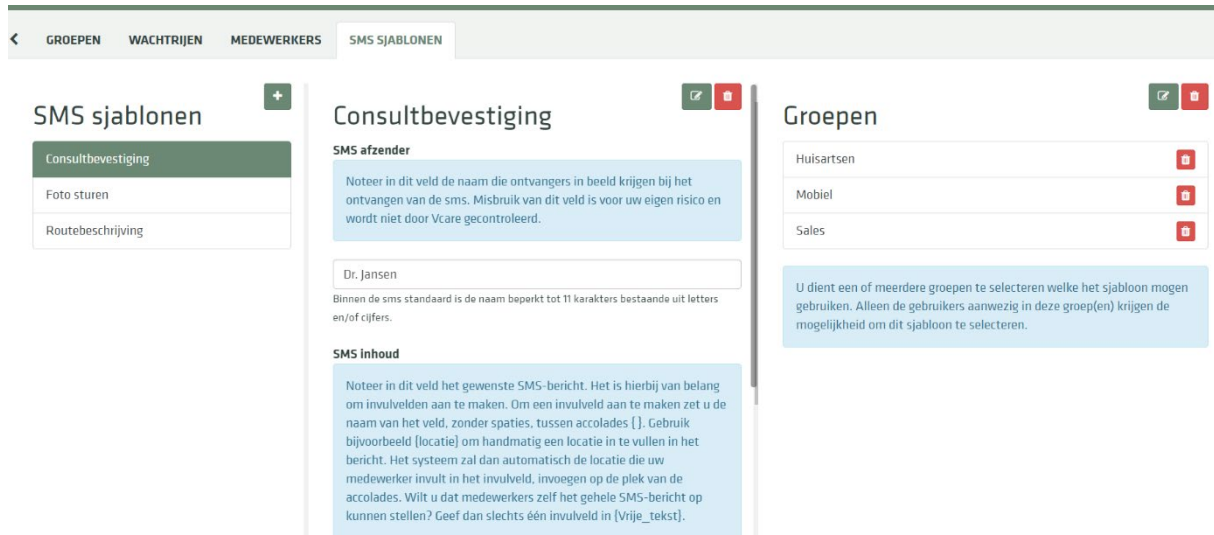
The screenshot shows the Vcare Operator interface with the 'GROEPEN' tab selected. On the left, a list of groups is shown, with 'Den Bosch' selected. On the right, the settings for the 'Den Bosch' group are displayed. The 'Rechten' section includes 'Beheerdersrechten \*' (Ja), 'Contactpersonenbeheer' (Nee), 'SMS sjablonen beheer' (Ja), and 'Zichtbare tabbladen' (Oproepgeschiedenis: Ja, Chat: Ja, Call back overzicht: Ja, SMS: Ja). The 'Notities' section includes 'Eigen notitie bewerken' (Ja) and 'Notitie van anderen bewerken' (Nee). The 'SMS sjablonen beheer' and 'SMS' options are highlighted with yellow boxes and arrows.

#### SMS Sjablonen aanmaken en beheren

Onder het tabblad 'SMS sjablonen' ziet u onderstaand scherm:

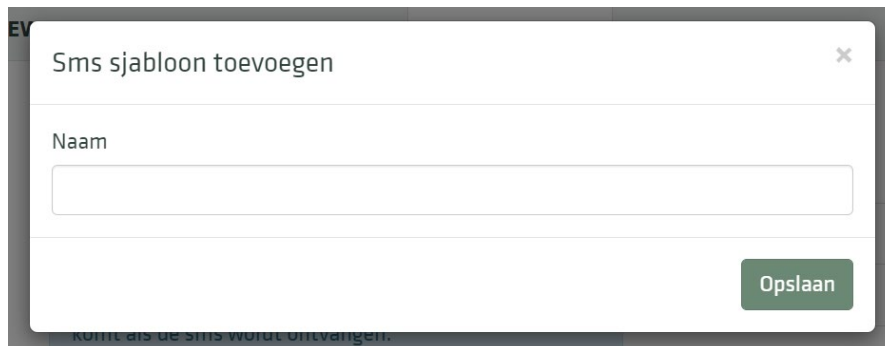






Als beheerder kunt u zelf SMS-berichten opstellen en een naam geven, dit noemen we 'sjablonen'. Medewerkers kunnen dan kiezen uit de beschikbare sjablonen, waarin zij enkel nog invulvelden in hoeven te vullen. Aan de linkerkant van het scherm ziet u een lijst met de sjablonen die u heeft aangemaakt. Klik op een sjabloon, bijvoorbeeld 'Consultbevestiging' om deze in te zien en te wijzigen.

U kunt een nieuw sjabloon aanmaken door te klikken op . Vervolgens ziet u een pop-up waarin u het sjabloon een naam kunt geven.



Klik op 'Opslaan' en u ziet het volgende scherm:




### SMS afzender

Noteer in dit veld de naam die ontvangers in beeld krijgen bij het ontvangen van de SMS. Bij voorkeur een naam die herleidbaar is naar uw organisatie, zodat ontvangers weten waar het bericht over gaat. Dit kan bijvoorbeeld uw organisatie- of afdelingsnaam zijn. Dit veld is binnen de SMS-standaard beperkt tot maximaal 11 karakters bestaande uit letters en/of cijfers. Misbruik van dit veld is voor uw eigen risico en wordt niet door Vcare gecontroleerd.

### SMS inhoud

Hier kunt u het gewenste SMS-bericht invullen. Het is hierbij van belang om **invulvelden** aan te maken die uw medewerkers kunnen invullen. Denk hierbij aan zaken als *naam ontvanger*, *datum* en *tijd*, *locatie* etc. Om een invulveld aan te maken zet u de **naam van het veld zonder spaties tussen accolades { }**. Gebruik bijvoorbeeld **{locatie}** om handmatig een locatie in te vullen in het bericht. Het systeem zal dan automatisch de locatie die uw medewerker invult in het invulveld, invoegen op de plek van de accolades. Wilt u dat medewerkers zelf het gehele SMS-bericht op kunnen stellen? Noteer hier dan enkel **{vrije\_tekst}**.

**Let op:** U mag geen spaties gebruiken binnen de accolades, wel kunt u een spatie vervangen door bijvoorbeeld een 'underscore'-teken {vrije\_tekst}

Een SMS heeft een maximum van 160 karakters (letters en leestekens). Indien uw tekst langer is dan 160 tekens, dan zal de SMS nog steeds als 1 bericht worden afgeleverd maar worden er twee of meer (afhankelijk van het aantal tekens) SMS'jes in rekening gebracht.

Het totale maximum per bericht is 800 karakters, wat overeenkomt met het verzenden van 5 Sms'jes.

### Groepen

Tot slot dient u onder 'Groepen' een of meerdere groepen aan te duiden die dit sjabloon mogen gebruiken. Alleen gebruikers binnen de hier geselecteerde groepen krijgen de mogelijkheid om het sjabloon in Operator te selecteren en te verzenden.

#### 2.1.6 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.

#### 2.1.7 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.

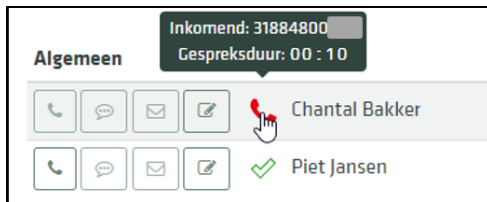
#### 2.1.8 Notitie van anderen bewerken

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.

#### 2.1.9 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.

#### 2.1.10 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.

#### 2.1.11 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.

#### 2.1.12 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.

#### 2.1.13 Nawerktijd uitgaande oproepen in seconden

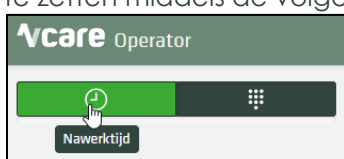
Met de nawerktijd voor uitgaande oproepen kunt u instellen hoeveel nawerktijd (in seconden) alle medewerkers van de geselecteerde groep standaard hebben na een uitgaande oproep:

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.

#### 2.1.14 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.

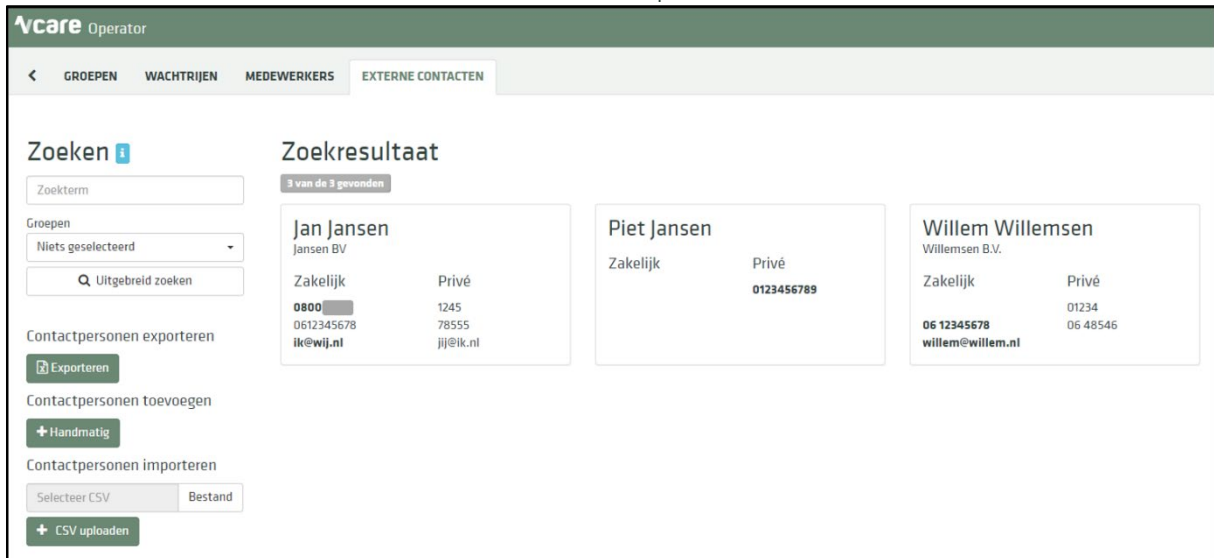


### 2.1.15 Externe contacten

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



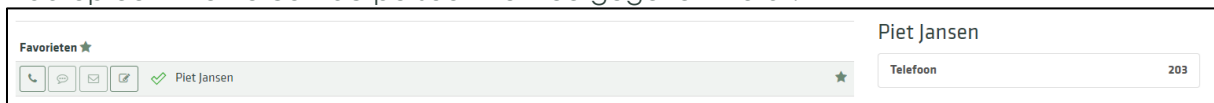
De eerste optie is 'Externe contacten'. Als u op deze knop klikt, opent meteen het tabblad 'Externe contacten', en ziet u alle externe contactpersonen:



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:



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

Bedrijfsnaam

Groepen

Samenvoegen

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**

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 ★

**Overige**

A

**Piet Jansen**

**Intern** 203

**Privé**

**Telefoon** 0123456789

### 2.1.16 Medewerkers

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

**Enschede** (Groeps-ID: 135)

Van toepassing op alle groepen ⓘ

**Rechten**

Beheerdersrechten \*

**Medewerkers in groep**

Chantal Bakker

Paul de Jong

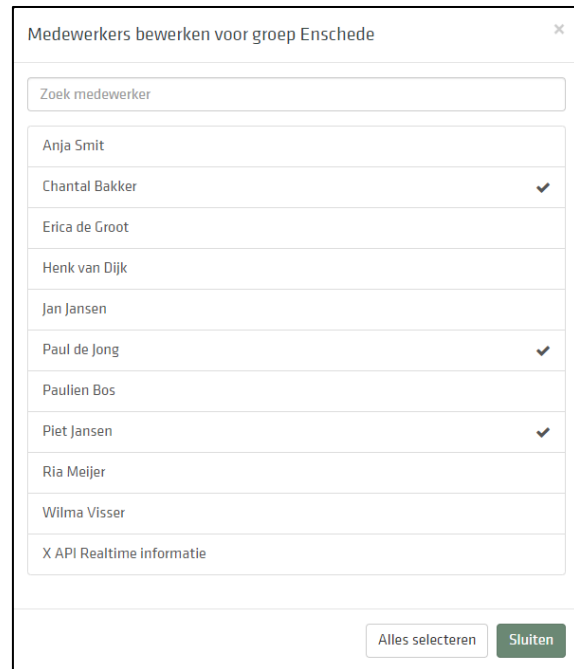
Piet Jansen

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.



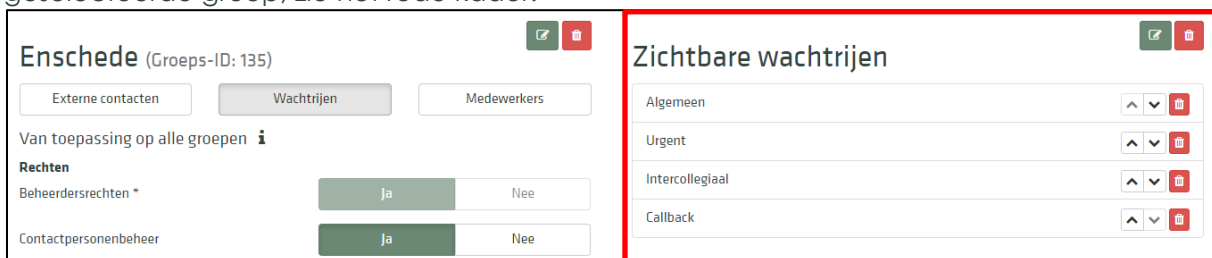
Als er geen medewerkers zijn gekoppeld aan de geselecteerde groep, ziet u niet de namen van de medewerkers die lid zijn van die groep zoals hiervoor beschreven, maar onderstaand beeld:



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

### 2.1.17 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.



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:

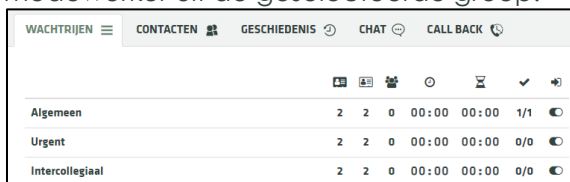


Door op 'Wachtrijen leegmaken' te klikken, kunt u alle wachtrijen onzichtbaar maken voor de medewerkers in de geselecteerde groep.

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:



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

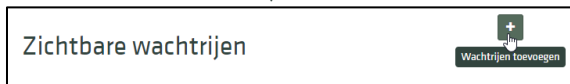


Terug in het beheerdersgedeelte kunt u met het rode icoontje achter de naam van de wachtrij een wachtrij verwijderen:



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 nawertijd 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 'Nawertijd inkomende oproepen in seconden' kan er automatische nawertijd na inkomende oproepen voor de geselecteerde wachtrij ingesteld worden. Als er 0 staat, is er geen automatische nawertijd bij de geselecteerde wachtrij. De automatische nawertijd 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		Nawerkijd inkomende oproepen in seconden	3
Callback		Prioriteit	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Intercollegiaal		Kleur	Rood
<b>Urgent</b>		Melding bij geen ingelogde medewerkers	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
		<b>Doorverbinden</b>	
		Intern nummer *	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:

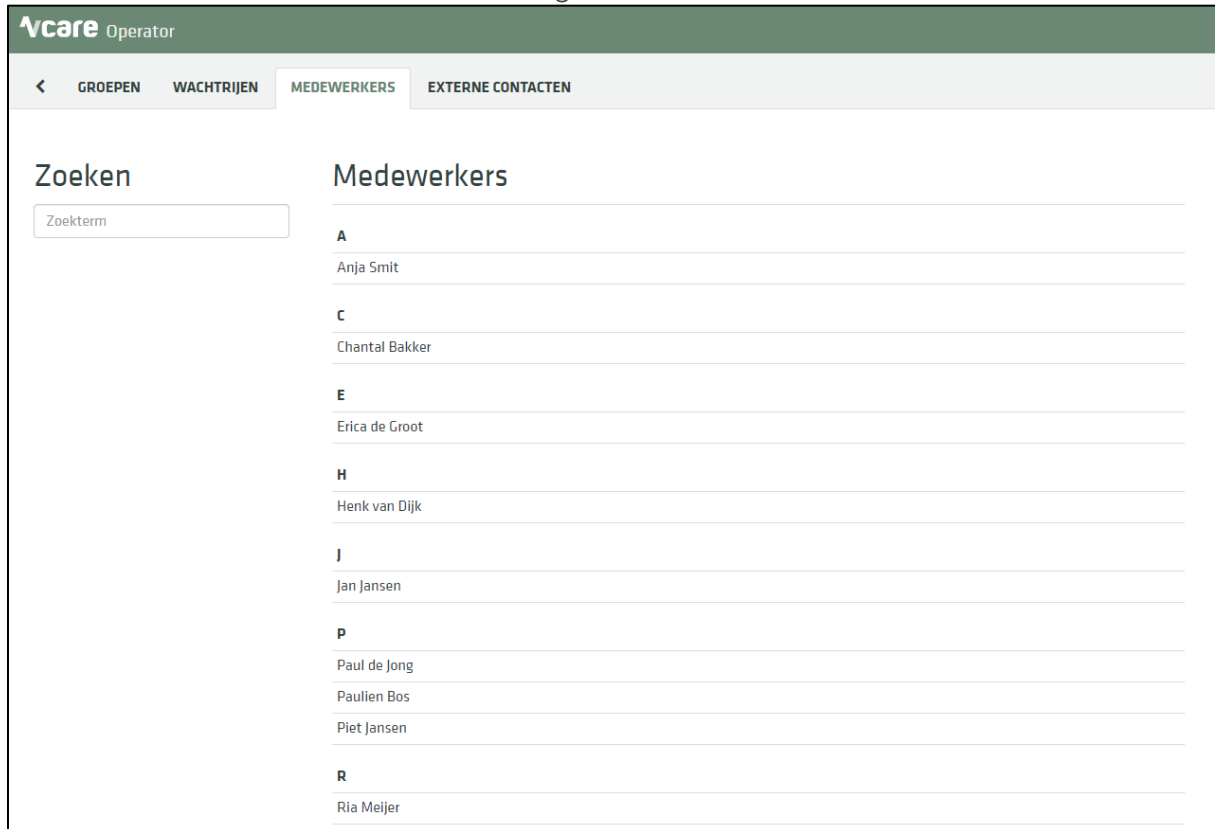
WACHTRIJEN	CONTACTEN	GESCHIEDENIS	CHAT
<b>LET OP:</b> er zijn geen medewerkers meer ingelogd in de wachtrij <b>Urgent!</b>			

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



## 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

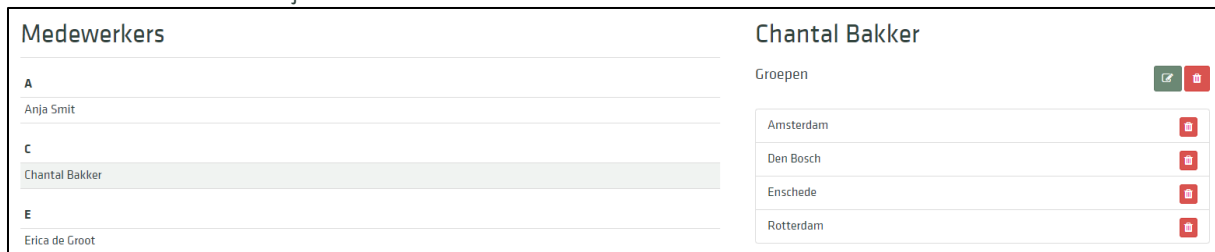
Paulien Bos

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**

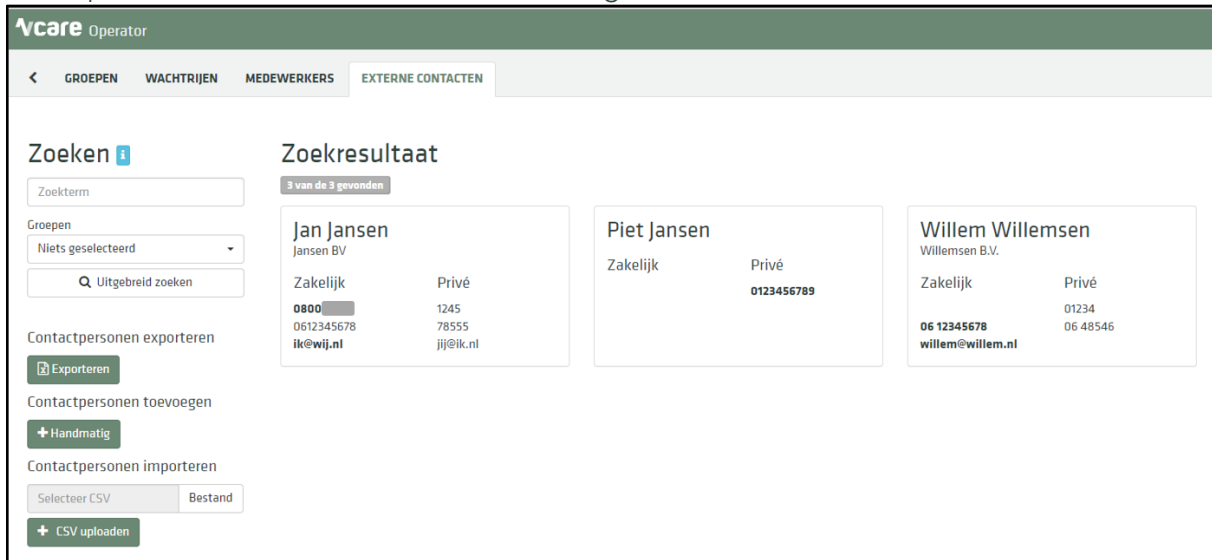
Jan Jansen

**P**

Piet Jansen

## 2.4 Externe contacten

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



**vcare Operator**

← GROEPEN WACHTRIJDEN MEDEWERKERS **EXTERNE CONTACTEN**

**Zoeken** ⓘ

Zoekterm

Groepen  
Niets geselecteerd

Q Uitgebreid zoeken

Contactpersonen exporteren  
Exporteren

Contactpersonen toevoegen  
+ Handmatig

Contactpersonen importeren  
Selecteer CSV Bestand  
+ CSV uploaden

**Zoekresultaat**  
3 van de 3 gevonden

**Jan Jansen**  
Jansen BV

Zakelijk	Privé
0800 [redacted]	1245
0612345678	78555
ik@wij.nl	jij@ik.nl

**Piet Jansen**

Zakelijk	Privé
	0123456789

**Willem Willemsen**  
Willemsen B.V.

Zakelijk	Privé
	01234
06 12345678	06 48546
willem@willem.nl	

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:



← GROEPEN WACHTRIJDEN MEDEWERKERS **EXTERNE CONTACTEN**

**Zoeken** ⓘ

wil

Groepen  
Niets geselecteerd

Q Uitgebreid zoeken

Contactpersonen exporteren  
Exporteren

**Zoekresultaat**  
1 van de 1 gevonden Zoekopdracht ▶ wil ✕

**Willem Willemsen**  
Willemsen B.V.

Zakelijk	Privé
06 12345678	01234
willem@willem.nl	06 48546

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.



**Zoeken** ⓘ

Zoekterm

Groepen  
Niets geselecteerd

Alles Geen

Amsterdam  
Den Bosch  
Enschede  
Rotterdam  
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** ⓘ

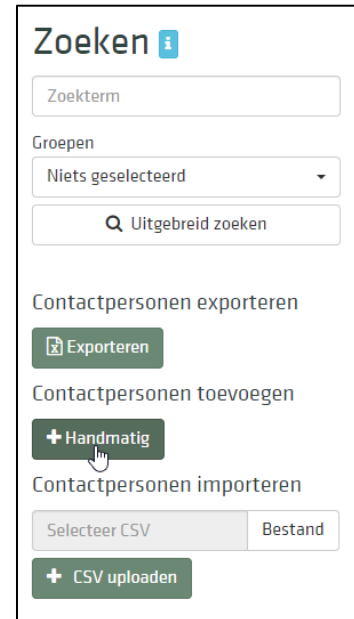
Zoekterm

Groepen  
Niets geselecteerd

Uitgebreid zoeken

Contactpersonen exporteren

**Exporteren**



**Zoeken** ⓘ

Zoekterm

Groepen  
Niets geselecteerd

Uitgebreid zoeken

Contactpersonen exporteren

Exporteren

Contactpersonen toevoegen

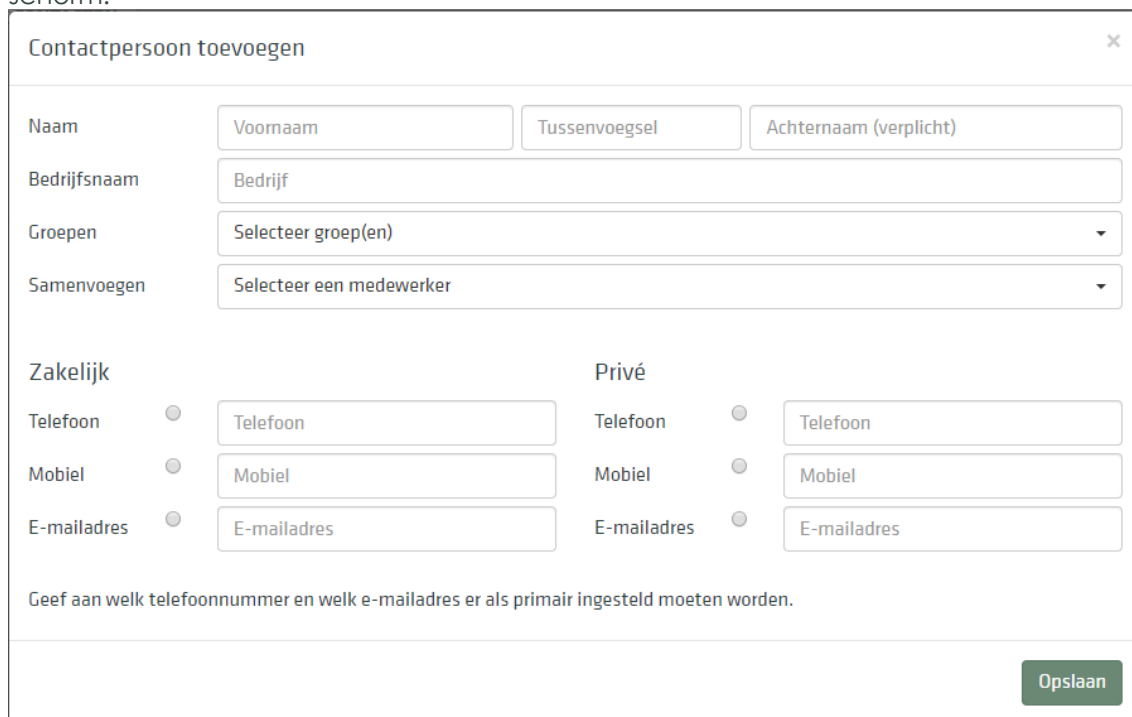
**+ Handmatig**

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: Telefoon, Mobiel, E-mailadres

Privé: Telefoon, Mobiel, E-mailadres

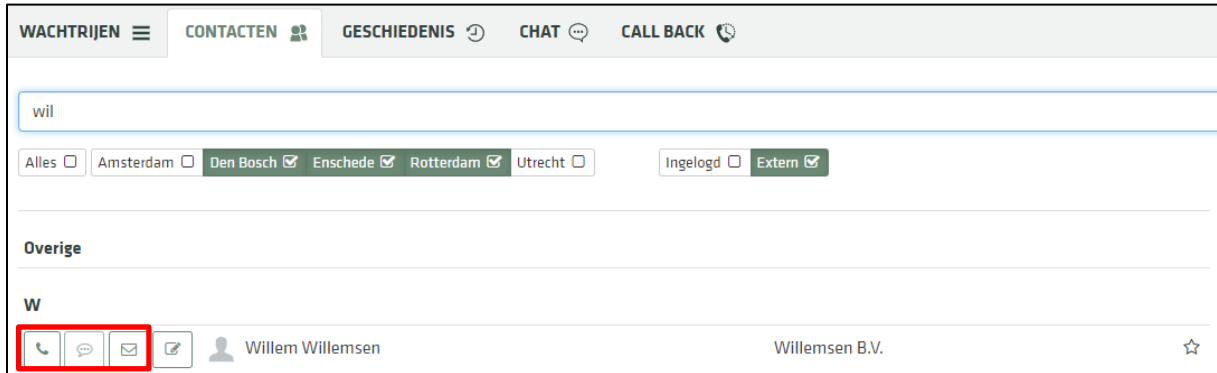
Geef aan welk telefoonnummer en welk e-mailadres er als primair ingesteld moeten worden.

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:

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	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@wii.nl	1245	78555	@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.

