

Handleiding Vcare Operator Gebruikers



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

1.	Inloggen	3
1.1	Inloggen in de online omgeving	3
1.2	Toestel inloggen via Operator	5
1.3	Wisselen van groep	6
2.	Persoonlijk gespreksveld	7
2.1	Inkomende oproepen	7
2.1.1	Weergegeven informatie bij inkomende oproepen	7
2.1.2	Gesprekshandelingen.....	8
2.1.3	Detailveld	12
2.2	Inkomende urgente oproep	13
2.3	Automatische nawerkijd inkomende gesprekken	13
2.4	Handmatige nawerkijd.....	14
2.5	Nawerkijd uitgaande oproepen	14
2.6	Toetsen.....	14
3.	Hoofdscherm	16
3.1	Wachtrijen	16
3.1.1	Andere medewerkers inloggen op een wachtrij	18
3.2	Gespreksduur	19
3.3	Contacten.....	19
3.3.1	Notities	20
3.4	Geschiedenis	22
3.5	Chat	22
3.6	SMS-functie.....	24
3.7	Video connect	25
3.8	Call back	25
4.	Integraties.....	26
4.1	Video connect.....	26
4.1.1	Een beeldverbinding opzetten.....	26
4.2	Call back	30
4.3	Number entry	31
5.	Notificaties van inkomende oproepen	33
6.	Uitloggen	34
7.	Praktijkvoorbeelden	35
6.1	Schakelen tussen telefoongesprekken.....	35
6.2	Inkomende urgente oproep doorverbinden naar externe contactpersoon tijdens actief algemeen gesprek.....	38



1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

Om gebruik te kunnen maken van de Operator, dient u eerst in te loggen in uw persoonlijke dashboard, PIM (Persoonlijke Informatie Manager, klantportaal Vcare). Via een veilige login kunt u verschillende modules opstarten, waaronder ook de Operator.

Open de webbrowser Google Chrome en open de link pim.vcareconnect.nl.

Om in te loggen heeft u nodig:

- **Gebruikersnaam**, deze heeft u van Vcare ontvangen
- **Wachtwoord**, door u zelf gekozen

Indien uw organisatie gebruikmaakt van Office 365, kunt u inloggen door op de knop **[Inloggen met Microsoft Office 365]** te klikken. Hierna hoeft u uw gebruikersnaam en wachtwoord niet opnieuw in te vullen.

Indien u geen gebruikersnaam of wachtwoord heeft ontvangen, dient u contact op te nemen met uw systeembeheerder of Vcare connect op support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.



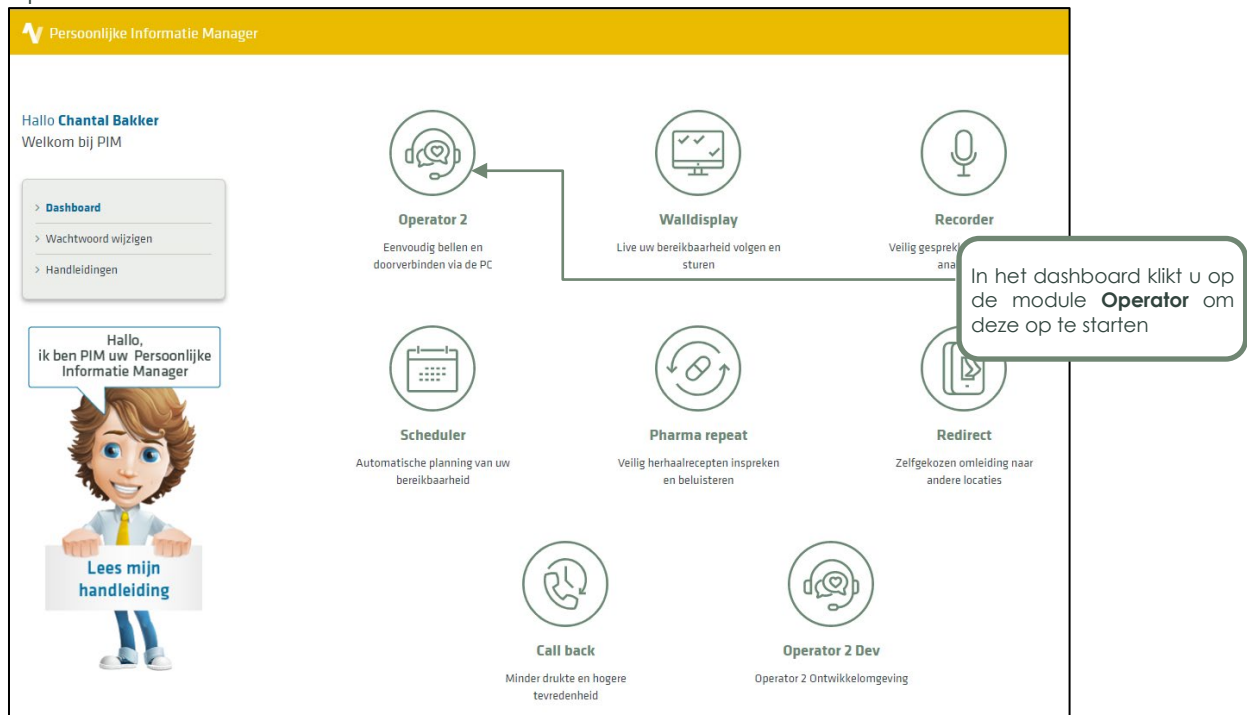
Indien u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u op **[Wachtwoord vergeten]** klikken. Na het invullen van uw e-mailadres ontvangt u vervolgens per e-mail een link om uw wachtwoord aan te passen.

Wanneer het door u ingevulde e-mailadres niet bij Vcare voor deze applicatie bekend is, ontvangt u een foutmelding.

Het is ook mogelijk in te loggen met uw Microsoft Office 365 account. Hiervoor dient u gebruik te maken van deze online dienst en zal dit voor een eerste gebruik eenmalig moeten worden ingesteld. Hiervoor dient u contact op te nemen met uw systeembeheerder of Vcare connect op support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.



Na het inloggen krijgt u een overzicht van diverse modules/diensten die u bij Vcare kunt afnemen. De modules die u niet kunt selecteren zijn niet geactiveerd, neem hiervoor contact op met Vcare.



Klik op de module **Operator** om deze te starten. Uw webbrowser zal de applicatie starten in een nieuw tabblad.

Indien u lid bent van meerdere groepen binnen uw organisatie, bijvoorbeeld verschillende afdelingen of locaties, en dit ook zo voor u is ingesteld in de Operator, ziet u hiernavolgend scherm:

Selecteer een groep

LET OP: u wordt automatisch uitgelogd op de wachtrijen die niet beschikbaar zijn voor de groep die u hierna selecteert.

Enschede	>
Amsterdam	>
Utrecht	>
Den Bosch	>
Rotterdam	>

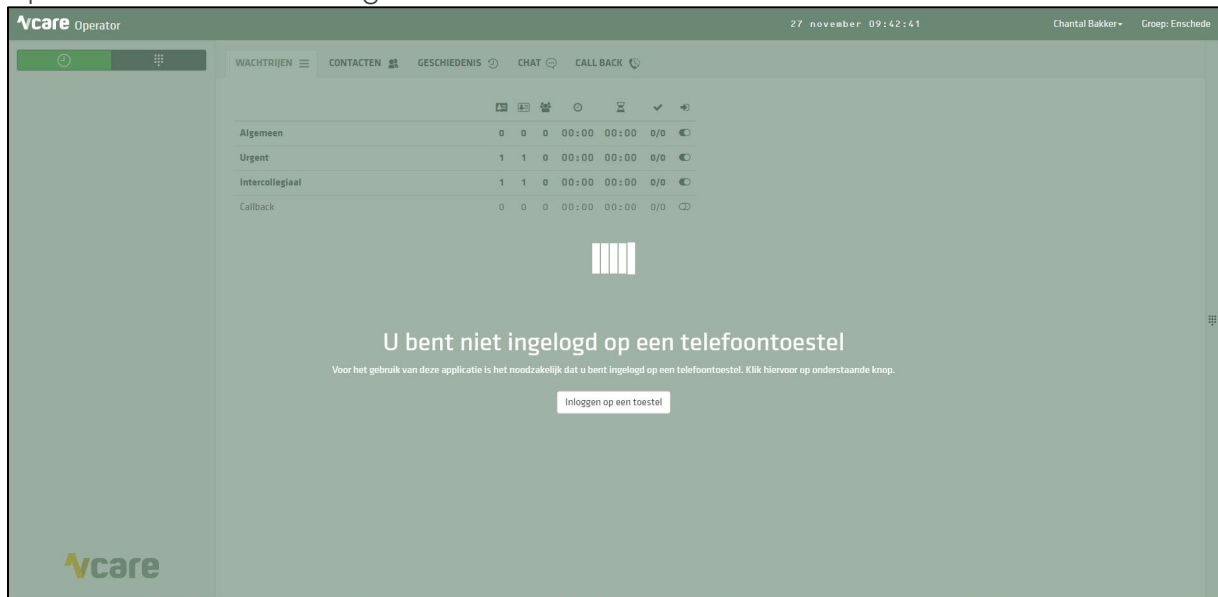
Hier kunt u de groep selecteren waar u zich op dat moment voor wilt aanmelden, bijvoorbeeld Enschede. De melding, 'LET OP: u wordt automatisch uitgelogd op de wachtrijen die niet beschikbaar zijn voor de groep die u hierna selecteert', houdt in dat u bij het aanklikken van bijvoorbeeld Enschede alleen toegang heeft tot wachtrijen die beschikbaar zijn voor die groep. U zult worden afgemeld voor wachtrijen in andere groepen.

Na het selecteren van een groep bent u ingelogd in Operator.

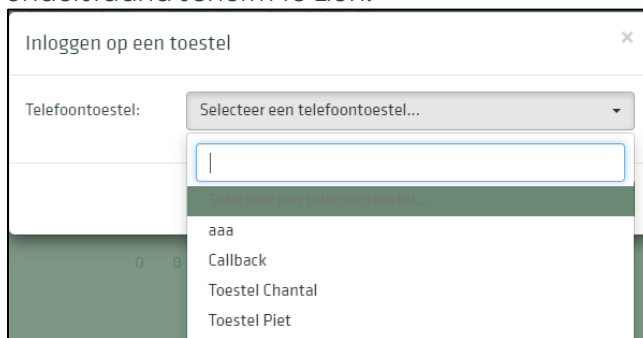


1.2 Toestel inloggen via Operator

Als u nog niet ingelogd bent op uw toestel, kan er geen koppeling gemaakt worden met de Operator. U ziet dan het volgende scherm:

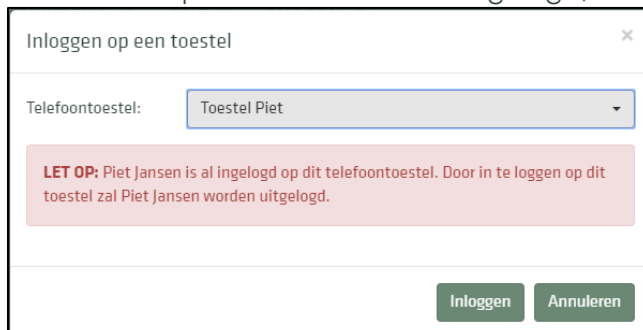


Als u klikt op **[Inloggen op een toestel]** en vervolgens het drop down menu aanklikt, krijgt u onderstaand scherm te zien:



Hierin selecteert u de naam van het toestel dat u wilt koppelen, u klikt op **[Inloggen]** en u bent klaar om te werken in de Operator.

Elk toestel kan gekoppeld worden aan één Operator login. Mocht u willen inloggen op een toestel waarop iemand anders al is ingelogd, dan krijgt u vanzelf een melding:



1.3 Wisselen van groep

Als u ingelogd bent en lid bent van meerdere groepen, ziet u rechts bovenin het scherm voor welke groep u ingelogd bent:



Indien u lid bent van meerdere groepen, kunt u door op de groepsnaam (in dit geval 'Groep: Enschede') te klikken, wisselen tussen de groepen, en zodoende de wachtlijsten:

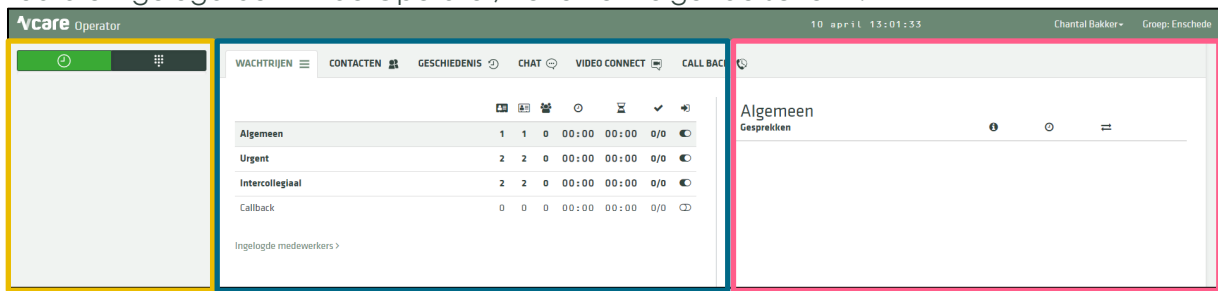


Om te schakelen van Enschede naar bijvoorbeeld Den Bosch, klikt u hier eenvoudigweg 'Den Bosch' aan en u bent ingelogd in deze groep. Bij het wisselen tussen groepen blijft u ingelogd op de wachtlijsten waarop u in de eerste groep, in dit geval Enschede, ingelogd bent, die ook beschikbaar zijn voor, in dit geval, Den Bosch. Van de wachtlijsten waar u voor ingelogd was in de eerste groep, Enschede, die niet beschikbaar zijn voor de andere groep, Den Bosch, wordt u automatisch uitgelogd.



2. Persoonlijk gespreksveld

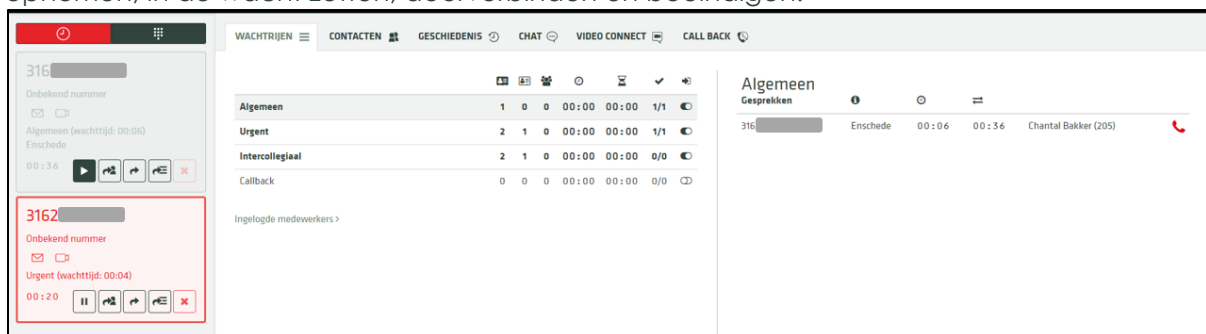
Zodra u ingelogd bent in de Operator, ziet u het volgende scherm:



Dit scherm is opgebouwd uit drie delen: het persoonlijk gespreksveld, het hoofdscherm en het detailveld. Het persoonlijk gespreksveld is geel omrand, het hoofdscherm is blauw omrand en het detailveld is roze omrand. In het detailveld ziet u de details van de handeling die u in het hoofdscherm doet.

2.1 Inkomende oproepen

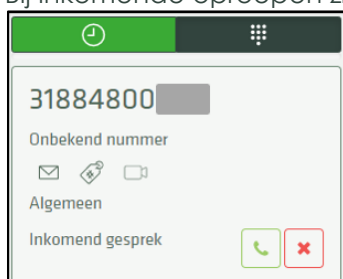
In het persoonlijk gespreksveld ziet u een overzicht van alle gesprekken die op dat moment bij u binnenkomen, vanaf de wachtrij(en) waarop u bent ingelogd. Van hieruit kunt u gesprekken opnemen, in de wacht zetten, doorverbinden en beëindigen.



Welke kleur de velden van inkomende oproepen hebben, is afhankelijk van de instellingen bij u als klant. De kleuren kunnen per wachtrij ingesteld worden. Veelal worden oproepen uit de urgente wachtrij weergegeven met een rood veld zoals in het screenshot. In deze handleiding wordt voor de overige wachtrijen de kleur groen toegepast, maar de velden kunnen ook oranje, violet, roze, limoen, blauw, cyaan of grijs zijn.

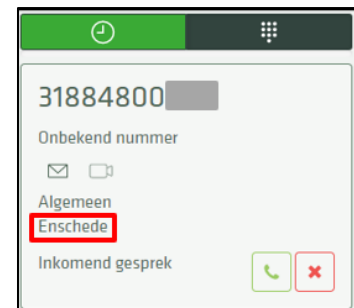
2.1.1 Weergegeven informatie bij inkomende oproepen

Bij inkomende oproepen ziet u de volgende informatie:



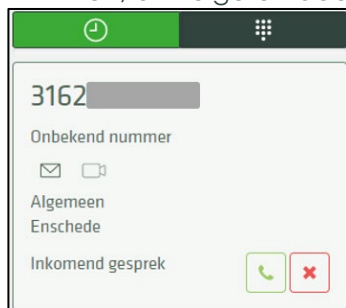
- Het telefoonnummer van de beller
- Indien de beller een contactpersoon is, wordt de naam van de contactpersoon ook weergegeven. Indien de beller geen contactpersoon is, zoals in het screenshot, staat er 'Onbekend nummer'

- Indien uw e-mailaccount gekoppeld is aan uw Operator-omgeving, kunt u door op het enveloppicoontje te klikken een terugbelverzoek maken. Zie hiervoor de volgende paragraaf.
- Afhankelijk van de instellingen bij u als klant, ziet u naast het enveloppicoon het Number entry icoon,  of , en/of het Video connect-icoon . Meer informatie over Number entry en Video connect vindt u in hoofdstuk 4.
- De wachtrij waarop het gesprek binnenkomt. Welke wachtrijen dit kunnen zijn, is afhankelijk van de instellingen bij u als klant. Enkele voorbeelden:
 - Algemeen: dit is een algemene inkomende oproep. De oproep in het screenshot komt hierop binnen
 - Intercollegiaal: dit is een oproep van een medewerker van een aan de uwe gelinkte organisatie
 - Urgent: dit is een spoedoproep
 - Staat hier niets aangegeven, dan is het een oproep van buiten uw wachtrijen, bijvoorbeeld intern
- Of het gesprek inkomend of uitgaand is, in het screenshot is het een inkomende oproep
- Indien dit bij u is ingesteld, ziet u ook voor welk telefoonnummer dit gesprek is binnengekomen. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als u werkt bij een organisatie waar voor verschillende vestigingen verschillende telefoonnummers worden gebruikt, maar één wachtrijnaam. Bij een inkomende oproep ziet u dan het volgende:
 Hier ziet u onder andere de wachtrijnaam (in het voorbeeld 'Algemeen') alsook de extra informatie (in het voorbeeld 'Enschede').

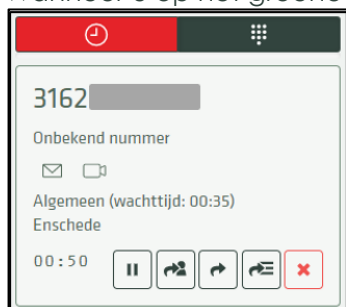


2.1.2 Gesprekshandelingen

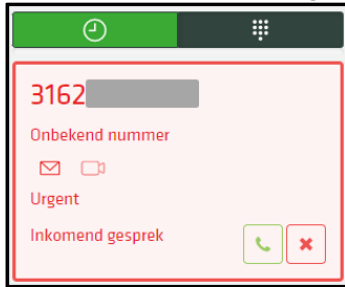
- Een inkomende oproep kunt u beantwoorden door op het groene telefoonicoontje te klikken, of weigeren door op het rode kruisje te klikken:



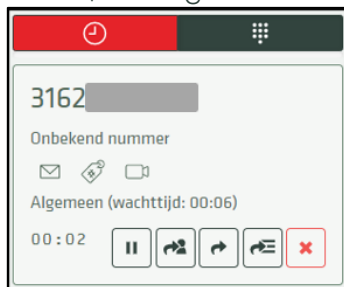
- Wanneer u op het groene telefoonicoontje heeft geklikt, voert u een actief gesprek:



- Een rode rand en rood gespreksvenster betekenen een inkomende urgente oproep:



- Zodra u een oproep heeft beantwoord, ziet u, afhankelijk van de instellingen bij u als klant, de volgende icoontjes:



Indien uw Operator-omgeving gekoppeld is aan uw e-mailomgeving, kunt u hiermee een terugbelverzoek aanmaken. Als u op het envelopicoontje klikt, opent automatisch uw e-mailprogramma met als onderwerp "Terugbelverzoek" gevolgd door het telefoonnummer van de beller:

Onderwerp: Terugbelverzoek 31884800



Indien uw organisatie Vcare Number entry afneemt, kunt u door op dit icoon te klikken de numerieke invoer van de beller openen. Meer informatie over Number entry vindt u in paragraaf 4.3.



Indien uw organisatie Vcare Video connect afneemt, kunt u door op dit icoon te klikken een beeldverbinding met de beller opzetten. Meer informatie over Video connect vindt u in paragraaf 4.1.



Met deze toets zet u het actieve gesprek in de wacht.



Met deze toets verbindt u het actieve gesprek door met aankondiging: u spreekt eerst degene naar wie u de oproep doorverbindt.



Met deze toets verbindt u het actieve gesprek door zonder aankondiging: u spreekt degene naar wie u de oproep doorverbindt niet.



Indien dit zo voor u is ingericht, kunt u met deze toets een oproep terugzetten in de wachtrij. Deze functie wordt verderop in deze handleiding verder toegelicht.

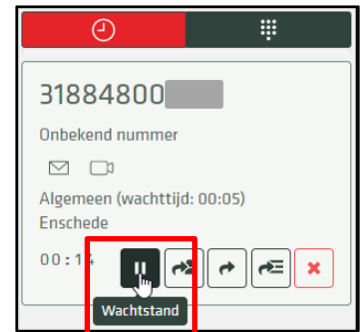
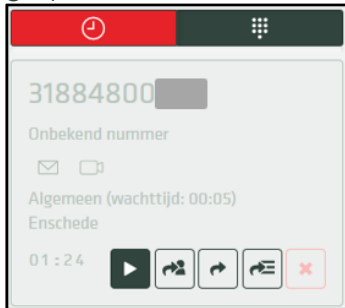


Verbinding verbreken.

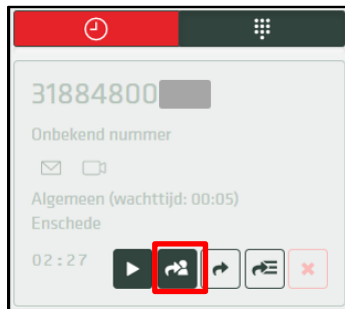
Als u uw muisaanwijzer iets langer op het icoontje houdt, zonder het aan te klikken, wordt ook aangegeven waartoe de toets dient:

Belangrijk: Voor iedere handeling in de Operator hoeft u het betreffende icoontje slechts 1x aan te klikken!

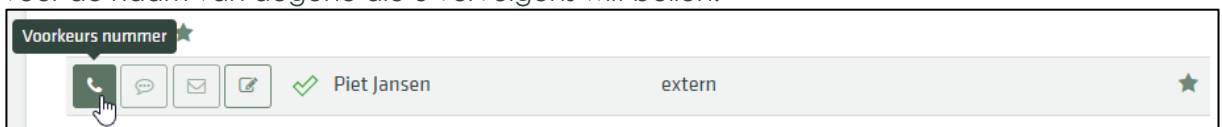
- Wanneer het veld vervaagt qua kleur, staat uw actieve gesprek in de wacht.



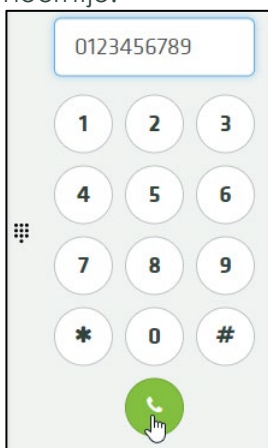
- Om door te verbinden met aankondiging, klikt u op het tweede icoontje van links, roodomrand in het screenshot hieronder:



Hierna opent automatisch het 'Contacten'-tabblad en het toetsenbord. Indien u de oproep wilt doorverbinden naar een contactpersoon, klikt u simpelweg op het hoorntje voor de naam van degene die u vervolgens wilt bellen:

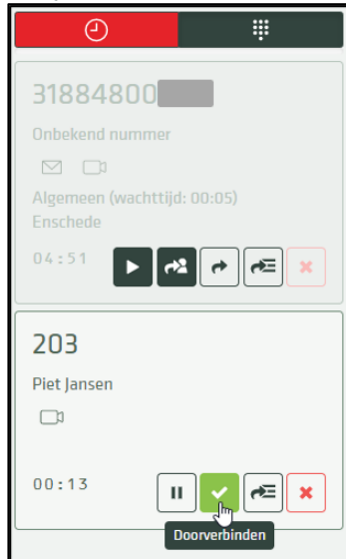


Of u toetst het nummer in op het toetsenbord en klikt vervolgens op het groene hoorntje:



U kunt dit toetsenbord bedienen door de getallen aan te klikken op het scherm en vervolgens op het groene hoorntje te klikken, of door het nummer in te toetsen op uw toetsenbord en vervolgens op enter te drukken.

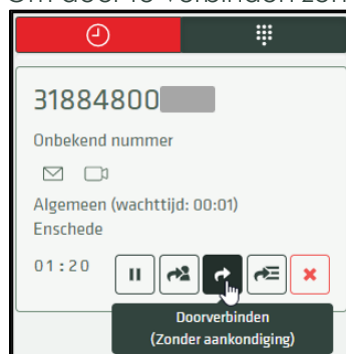
Zodra de ander opneemt, kunt u de doorverbindactie voltooien door op het groene vinkje te klikken:



Mocht degene naar wie u de oproep wilt doorverbinden niet opnemen, dan kunt u de doorverbindactie annuleren door nogmaals op het 'Doorverbinden (Met aankondiging)'-icoontje te klikken en vervolgens het gesprek voort te zetten:



- Om door te verbinden zonder aankondiging, klikt u op onderstaand icoon:



Vervolgens opent het contactpersonentabblad en selecteert u het contact naar wie u het gesprek wil doorverbinden. Ook is het mogelijk handmatig een nummer in te geven middels het toetsenbord. Zodra u de bestemming van de oproep gekozen heeft (belf), is de oproep meteen doorverbonden.

- Indien dit voor u zo is ingericht, kunt u een gesprek ook na het beantwoorden terugzetten in de wachtrij, bijvoorbeeld voor een onterechte urgente oproep. Het volgende icoon is dan zichtbaar:



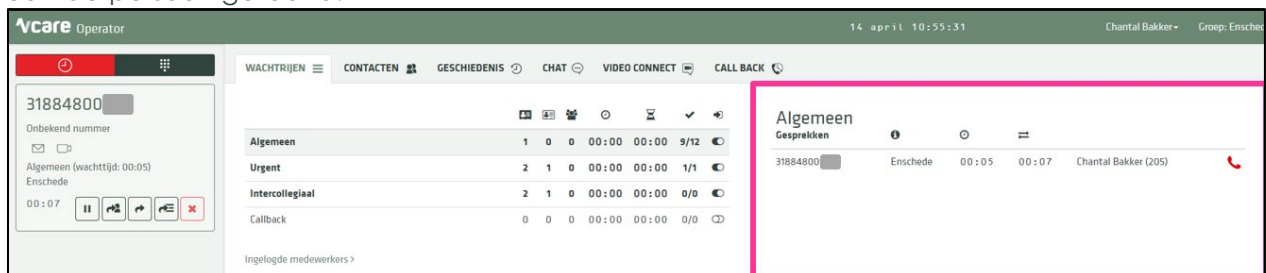
U kunt vervolgens een wachtrij selecteren waarin u de oproep wilt plaatsen:



De wachtrij 'Urgent' is hier niet beschikbaar (zie het rode kruisje erachter), omdat dit de wachtrij is waarop de oproep oorspronkelijk binnenkwam. Door hier op 'Algemeen' te klikken, zal de oproep vervolgens aangeboden worden in deze wachtrij.

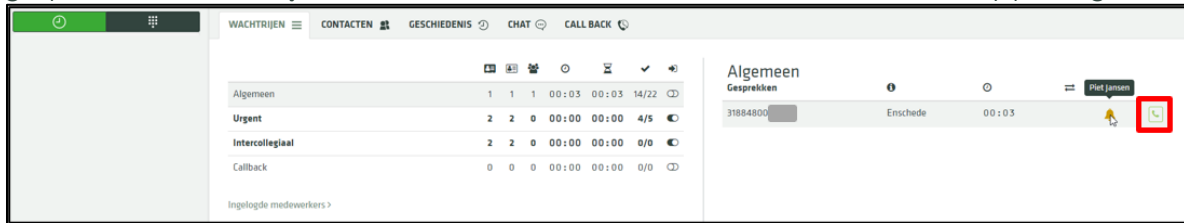
2.1.3 Detailveld

Als u ingelogd bent voor de geselecteerde wachtrij, ziet u in het detailveld (roze omrand in het onderstaande screenshot) de volgende informatie: het telefoonnummer van de inkomende oproep, hoe lang iemand in de wachtrij heeft gestaan voordat er opgenomen werd, de gespreksduur en de naam van de medewerker die het gesprek in behandeling heeft. Als het een telefoongesprek betreft met een contactpersoon, wordt ook de naam van de contactpersoon getoond.



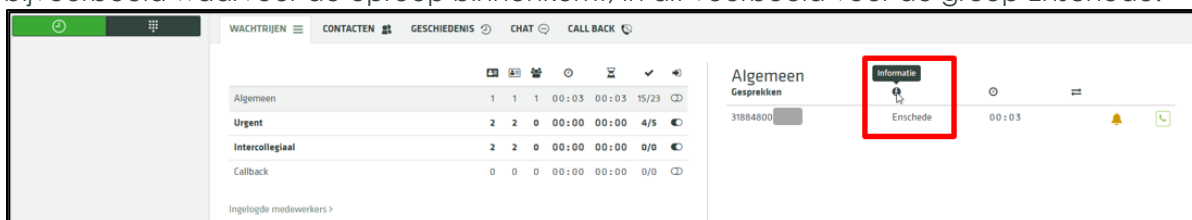
Ook als u niet ingelogd bent voor een bepaalde wachtrij, kunt u, door op de wachtrij te klikken, in het detailveld alsnog zien welke gesprekken er op dat moment aangeboden worden of beantwoord zijn in deze wachtrij.

Hier kunt u ook, door de muis iets langer op het belletje te houden zonder te klikken, zien bij wie het toestel rinkelt, dus bij wie het gesprek actief aangeboden wordt. Door op het groene hoorntje te klikken achter een wachtend gesprek (zie rood kader), kunt u een willekeurig gesprek uit de wachtrij halen en naar uzelf toe halen, dit heet ook wel 'cherry picking'.



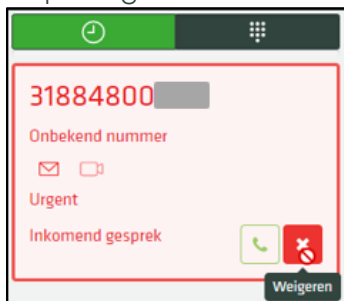
Dit kan handig zijn als u uitgelogd bent op een wachtrij, maar u heeft zojuist iemand aan de lijn gehad, die nu opnieuw belt. Zo kunt u deze persoon eenvoudig weer te woord staan.

Indien dit zo bij u is ingesteld, wordt hier middels het 'i'-icoon extra informatie weergegeven, bijvoorbeeld waarvoor de oproep binnenkomt, in dit voorbeeld voor de groep Enschede:



2.2 Inkomende urgente oproep

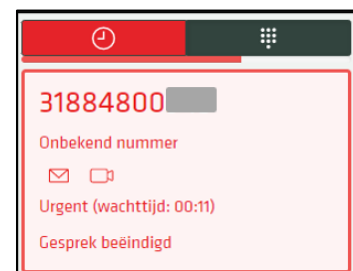
U kunt een urgente oproep herkennen aan het rode venster. Om deze lijn aan te nemen, klikt u op het groene telefoonicoontje. Een urgente oproep kan niet geweigerd worden:



2.3 Automatische nawerkijd inkomende gesprekken

De instellingen rond de automatische nawerkijd hangen af van de Operator-instellingen bij u als klant.

De nawerkijd is bedoeld om bijvoorbeeld administratie aan de hand van een telefoongesprek bij te werken. De nawerkijd wordt automatisch geactiveerd na het verbreken van de verbinding met een telefoongesprek uit een wachtrij waarvoor dat ingesteld is, bijvoorbeeld de wachtrij voor urgente oproepen. Dit gaat om nawerkijd na inkomende gesprekken. De duur is af te lezen aan de rode balk onder het klokje en de toetsen:



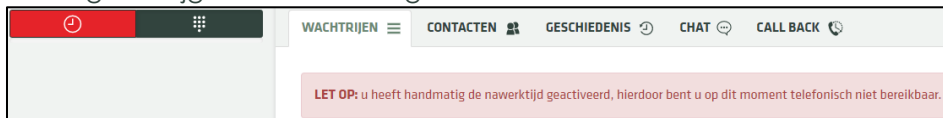
2.4 Handmatige nawerktijd

De instellingen rond de handmatige nawerktijd hangen af van de rechten die u heeft gekregen van uw systeembeheerder.

De nawerktijd kan ook handmatig geactiveerd worden, door tijdens of na een inkomend gesprek of na het aflopen van de reeds ingeprogrammeerde nawerktijd op het groene klokje bovenin het persoonlijk gespreksveld te klikken:



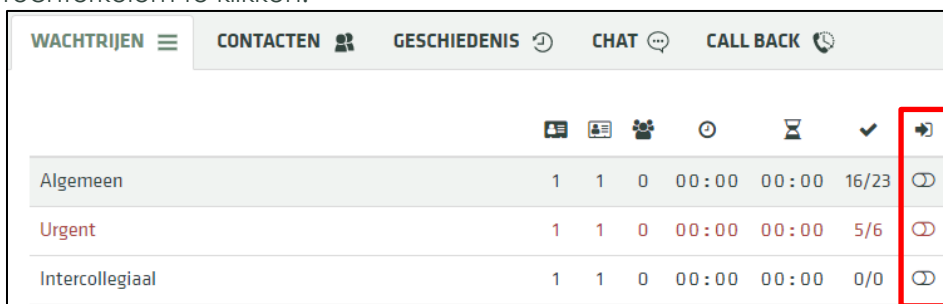
Vervolgens krijgt u deze melding te zien:



Tijdens de nawerktijd kan er geen nieuw gesprek aangeboden worden.

Belangrijk: Denkt u eraan om de nawerktijd ook handmatig weer uit te zetten!

Een andere manier om u tijdelijk niet beschikbaar te maken, is door uit te loggen uit de wachtrijen in de Operator. Dit doet u door op de 'schuifknopjes' achter de wachtrijen in de rechterkolom te klikken:



U kunt zien dat u uitgelogd bent, doordat de wachtrijen niet meer dikgedrukt zijn en het schuifknopje wit wordt. De urgente lijn kleurt altijd rood zodra u uitlogt, omdat het wenselijk is dat iedere medewerker hier altijd voor ingelogd is.

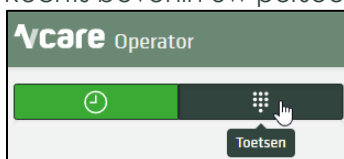
Belangrijk: Denkt u er ook hierbij aan dat u weer inlogt zodra u de telefoon weer kunt aannemen!

2.5 Nawerktijd uitgaande oproepen

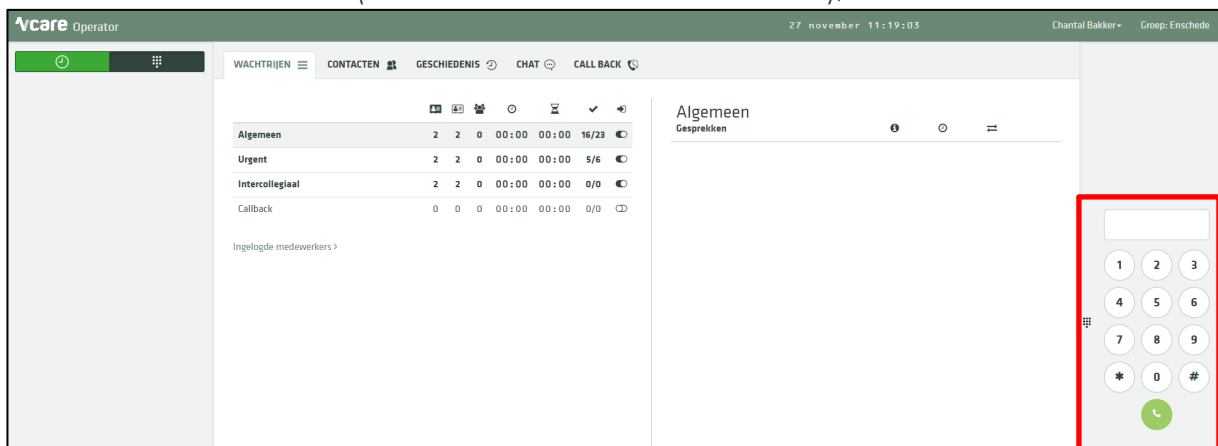
Als het door uw systeembeheerder is ingesteld, heeft u ook nawerktijd na uitgaande oproepen. Dit gaat automatisch van start nadat een uitgaande oproep beëindigd is. Ook de nawerktijd voor uitgaande oproepen kunt u handmatig activeren, door voor beëindiging van een uitgaand telefoongesprek op het groene klokje te klikken. Om gebruik te kunnen maken van de nawerktijd na uitgaande oproepen, dient u op minimaal 1 wachtrij aangemeld te zijn.

2.6 Toetsen

Rechts bovenin uw persoonlijk gespreksveld vindt u het toetsenicoontje:



Als u op het toetsenicoontje zoals in het screenshot hierboven klikt, opent er rechts in beeld een numeriek toetsenbord (zie het rode kader in het screenshot), waarmee u kunt bellen:



U kunt elk willekeurig nummer bellen door de getallen aan te klikken gevolgd door het groene hoorntje. U kunt deze toetsen ook bedienen met uw toetsenbord en door in plaats van het groene hoorntje de enter-knop te gebruiken.

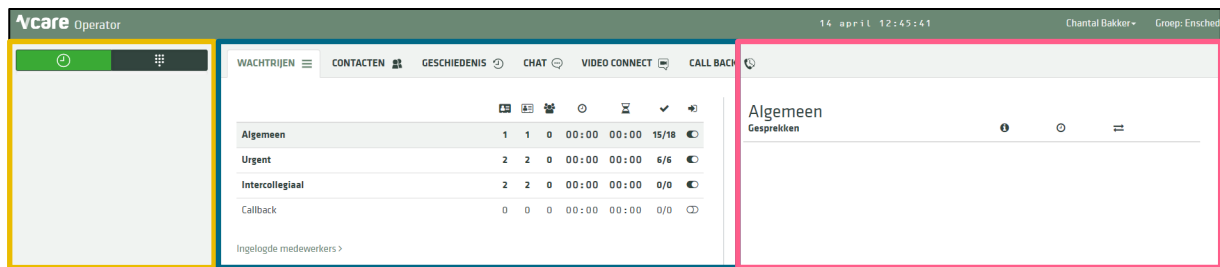
Als u op het kleine toetsenicoontje links van het uitgeklapte toetsenbord, klapt dit scherm weer in (zie het rode kader in het screenshot).

Zodra de verbinding is opgebouwd, wordt het nummer automatisch gewist en verdwijnt het toetsenbordje.



3. Hoofdscherm

Met het hoofdscherm wordt het middelste blauw omkaderde veld bedoeld:



Dit veld bestaat uit zes tabbladen:

Het is afhankelijk van uw rechten binnen de Operator welke tabbladen u ziet.

- Wachtrijen
- Contacten
- Geschiedenis (afhankelijk van uw rechten)
- Chat (afhankelijk van uw rechten)
- Video connect (afhankelijk van uw rechten)
- Call back (afhankelijk van uw rechten)

De details van de handelingen die u in dit scherm doet, worden weergegeven in het detailveld, dat in het screenshot roze omkaderd is.

3.1 Wachtrijen

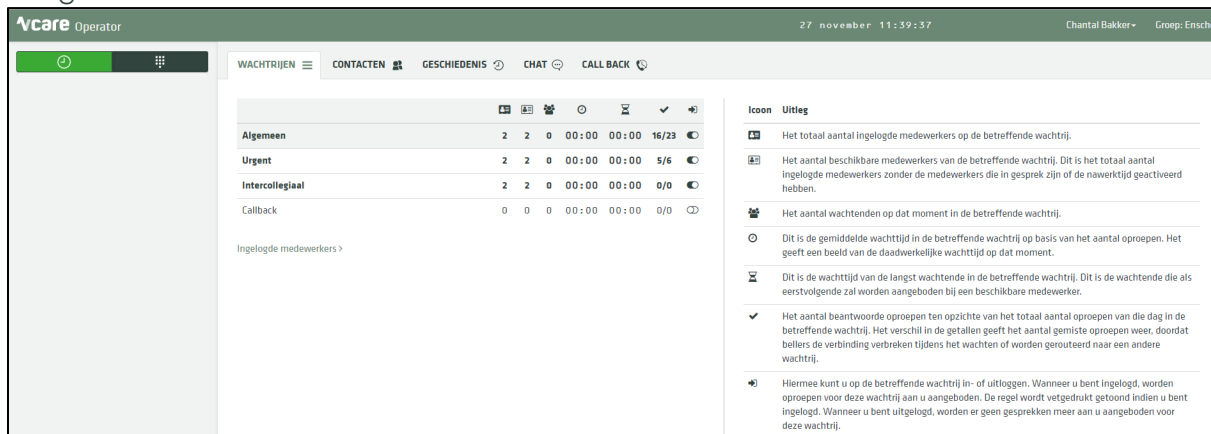
In dit tabblad ziet u de voor u beschikbare wachtrijen (afhankelijk van de instellingen bij u als klant) en of u er wel of niet voor aangemeld bent, bijvoorbeeld: Algemeen, Urgent en Intercollegiaal. Over deze verschillende wachtrijen ziet u de volgende informatie:

-  Het aantal ingelogde medewerkers
-  Het aantal beschikbare medewerkers
-  Het aantal wachtende gesprekken
-  Gemiddelde wachttijd
-  De wachttijd van de langst wachtende
-  Het aantal beantwoorde gesprekken t.o.v. het totale aantal binnengekomen oproepen
-  De wachtrijen waarvoor u bent in- en uitgelogd. Door op de schuifknoppen onder dit icoontje te klikken, kunt u zich in- of uitloggen op de betreffende wachtrij. Als de schuifknop donker kleurt en de naam van de wachtrij dikgedrukt wordt, bent u ingelogd. Als u uitgelogd bent op een wachtrij, worden er bij u (tijdelijk) geen gesprekken aangeboden uit deze wachtrij.

Deze informatie ziet u ook verkort wanneer u met de muis over het icoontje heen gaat:

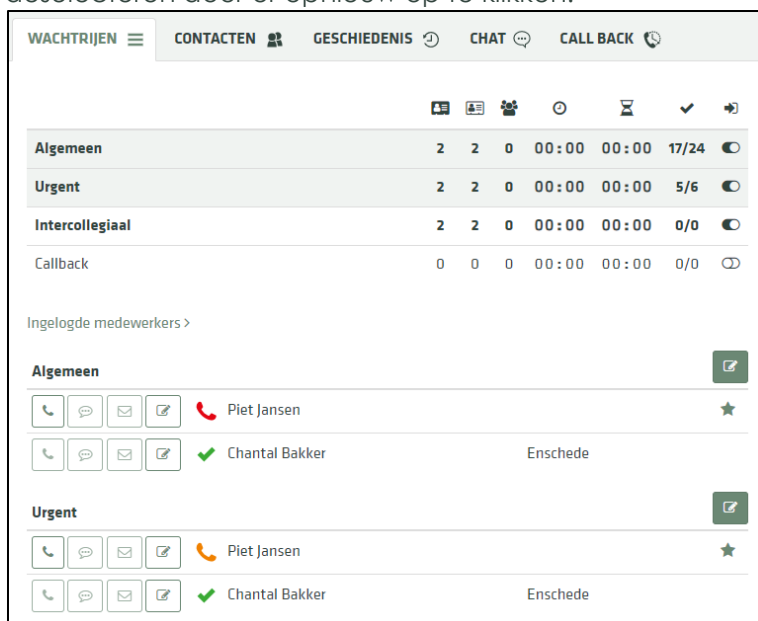


Uitgebreidere informatie over deze iconen ziet u door een van deze icoontjes aan te klikken, deze gehele balk met icoontjes fungeert als 'uitlegbalk'. Er opent zich dan een menu met uitleg in het detailveld:



Icon	Uitleg
	Het totaal aantal ingelogde medewerkers op de betreffende wachtrij.
	Het aantal beschikbare medewerkers van de betreffende wachtrij. Dit is het totaal aantal ingelogde medewerkers zonder de medewerkers die in gesprek zijn of de nawerkijd geactiveerd hebben.
	Het aantal wachtenden op dat moment in de betreffende wachtrij.
	Dit is de gemiddelde wachttijd in de betreffende wachtrij op basis van het aantal oproepen. Het geeft een beeld van de daadwerkelijke wachttijd op dat moment.
	Dit is de wachttijd van de langst wachtende in de betreffende wachtrij. Dit is de wachtende die als eerstvolgende zal worden aangeboden bij een beschikbare medewerker.
	Het aantal beantwoorde oproepen ten opzichte van het totaal aantal oproepen van die dag in de betreffende wachtrij. Het verschil in de getallen geeft het aantal gemiste oproepen weer, doordat bellers de verbinding verbreken tijdens het wachten of worden gerouteerd naar een andere wachtrij.
	Hiermee kunt u op de betreffende wachtrij in- of uitloggen. Wanneer u bent ingelogd, worden oproepen voor deze wachtrij aan u aangeboden. De regel wordt vetgedrukt getoond indien u bent ingelogd. Wanneer u bent uitgelogd, worden er geen gesprekken meer aan u aangeboden voor deze wachtrij.

Als u één of meerdere wachtrijen selecteert en op **[Ingelogde medewerkers]** klikt (onder de wachtrijen), ziet u wie er ingelogd zijn op de aangeklikte wachtrij(en). U kunt de wachtrij(en) deselecteren door er opnieuw op te klikken.



Ingelogde medewerkers >

Algemeen	Urgent
Piet Jansen Chantal Bakker Enschede	Piet Jansen Chantal Bakker Enschede

Hier ziet u dat Piet Jansen en Chantal bakker zijn ingelogd in de wachtrij Algemeen en Urgent. Voor hun naam ziet u een icoontje met de status van deze ingelogde medewerkers. Dit kunnen de volgende statussen zijn:



Icon	Uitleg
	Medewerker ingelogd en beschikbaar
	Medewerker ingelogd en beschikbaar, uitgelogd in Operator
	Medewerker uitgelogd en niet beschikbaar
	Toestel medewerker rinkelt
	Medewerker is in gesprek
	Medewerker in gesprek buiten de desbetreffende wachtrij
	Medewerker is actief in nawerkijd

Deze statusmogelijkheden kunt u zien door op de werkbalk met icoontjes boven de namen van de wachtrijen te klikken (de 'uitlegbalk', daarmee wordt er extra informatie weergegeven), en vervolgens op **[Ingelogde medewerkers]**.

Links naast de namen van de ingelogde medewerkers ziet u drie icoontjes met mogelijkheden om direct in contact te komen met de betreffende medewerker:



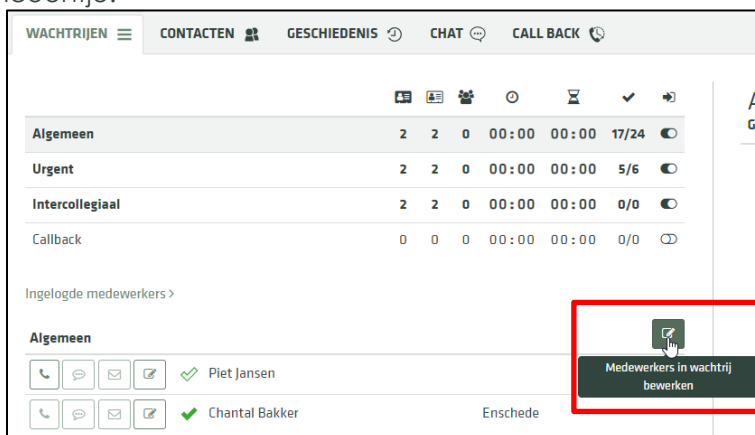
Door te klikken op deze icoontjes (N.B.: 1x klikken), heeft u respectievelijk de volgende mogelijkheden: bellen, chatten en e-mailen. Soms zijn enkele van deze mogelijkheden niet beschikbaar, bijvoorbeeld als de medewerker niet beschikbaar is voor chat of als er geen e-mailadres bekend is.

Of u het vierde icoontje ook ziet, is afhankelijk van de instellingen bij u als klant. Hiermee kunt u een notitie toevoegen of bewerken over deze persoon. De werking hiervan wordt uitgelegd in paragraaf 3.3.1.

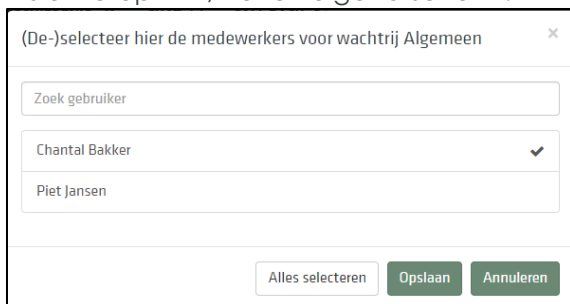
3.1.1 Andere medewerkers inloggen op een wachtrij

Het is afhankelijk van uw rechten binnen de Operator of u gebruik kunt maken van deze optie.

Indien u deze rechten heeft binnen de Operator, kunt u zelf andere medewerkers inloggen op een wachtrij. U ziet dan, als u een wachtrij selecteert, bij de wachtrijinformatie een 'bewerken'-icoontje:



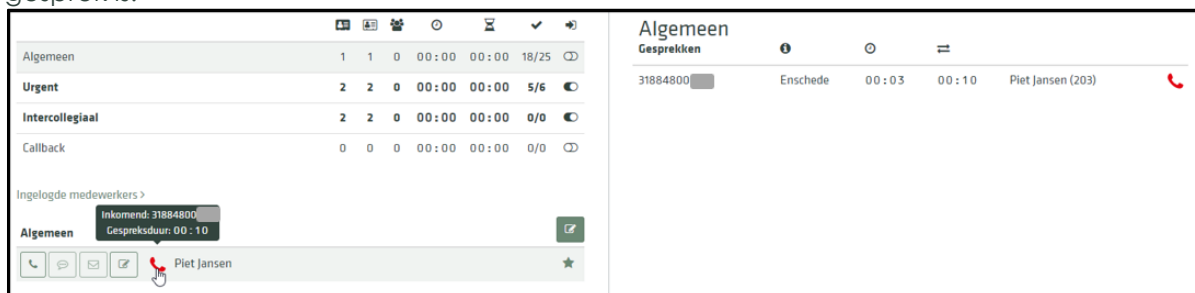
Als u hierop klikt, ziet u volgend scherm:



In dit voorbeeld is Chantal Bakker ingelogd op de wachtrij 'Algemeen' en Piet Jansen niet. Indien u hier op Chantal Bakker klikt, logt u haar uit, indien u hier op Piet Jansen klikt, logt u hem in. Als iemand is ingelogd, staat er een vinkje achter de naam. Vervolgens klikt u op **[Opslaan]**, en de (eventuele) wijzigingen worden doorgevoerd.

3.2 Gespreksduur

Door langer met de muis op het statusicoontje van een medewerker die in gesprek is te gaan staan (zonder het aan te klikken), kunt u de gespreksduur inzien. Afhankelijk van uw rechten kunt u ook zien of het gesprek inkomend of uitgaand is en met welk telefoonnummer het gesprek is.



The screenshot shows a user interface with a table of call statistics on the left and a detailed view of a specific call on the right.

Algemeen	1	1	0	00:00	00:00	18/25	
Urgent	2	2	0	00:00	00:00	5/6	
Intercollegiaal	2	2	0	00:00	00:00	0/0	
Callback	0	0	0	00:00	00:00	0/0	

Ingelogde medewerkers >

Algemeen
Inkomend: 31884800
Gespreksduur: 00:10

Piet Jansen

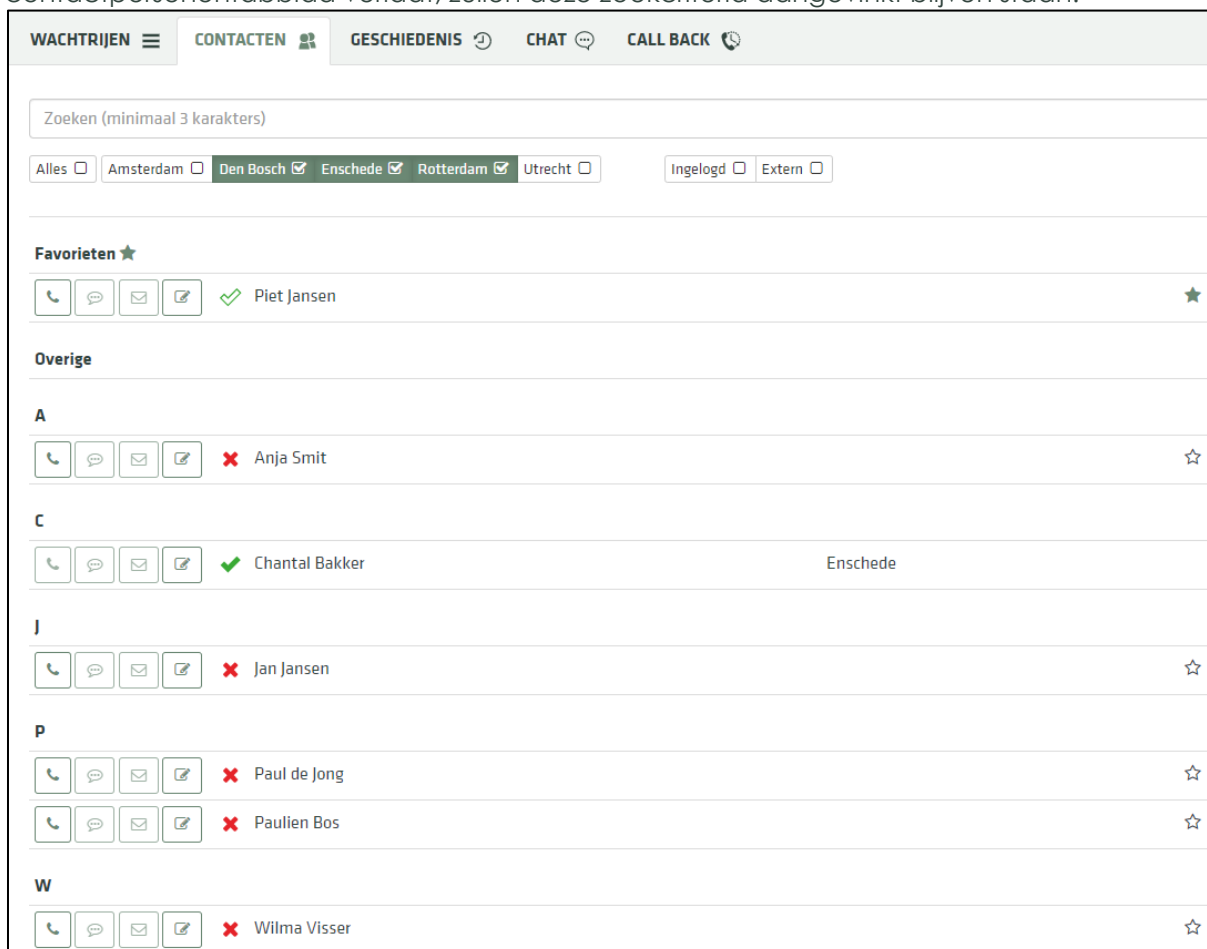
Algemeen Gesprekken

31884800 Enschede 00:03 00:10 Piet Jansen (203)

Deze informatie is ook inzichtelijk in het detailveld als u één of meerdere wachtrijen selecteert, zoals u in het screenshot hierboven ziet.

3.3 Contacten

Onder het 'Contacten'-tabblad staat uw adresboek van de Operator. Hierin kunt u aangeven uit welke groep u een medewerker zoekt. Voor interne contactpersonen dient u hiervoor zowel in de linker balk (Alles, Amsterdam, etc.) als in de rechter balk (Ingelogd, Extern), een optie aan te vinken. U hoeft hier niet op enter te drukken, de contactpersonen die voldoen aan uw zoekcriteria worden vervolgens weergegeven (dit kan soms even duren als er een groot contactpersonenbestand in de Operator staat). Uw zoekcriteria worden opgeslagen: als u het contactpersonentabblad verlaat, zullen deze zoekcriteria aangevinkt blijven staan.



The screenshot shows the 'CONTACTEN' tab in the vcare interface. It includes a search bar, filter buttons for location and status, and a list of contacts categorized by letter.

WACHTRIJEN CONTACTEN GESCHIEDENIS CHAT CALL BACK

Zoeken (minimaal 3 karakters)

Alles ☐ Amsterdam ☐ Den Bosch ☒ Enschede ☒ Rotterdam ☒ Utrecht ☐ Ingelogd ☐ Extern ☐

Favorieten ★

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✓ Piet Jansen ★

Overige

A

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✗ Anja Smit ☆

C

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✓ Chantal Bakker Enschede

J

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✗ Jan Jansen ☆

P

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✗ Paul de Jong ☆

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✗ Paulien Bos ☆

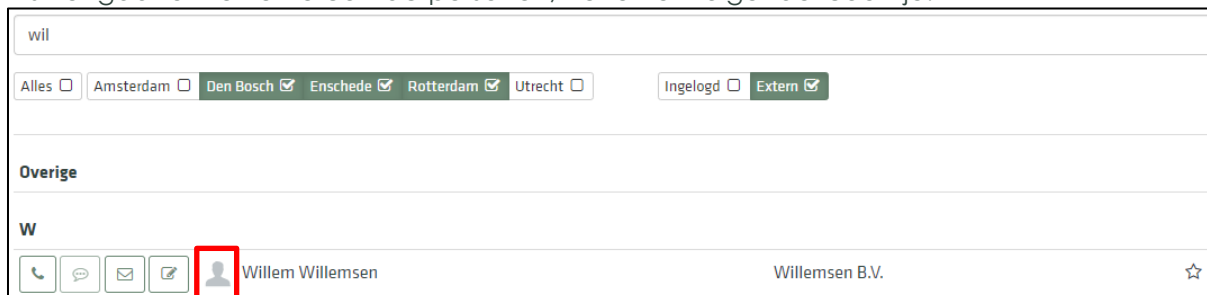
W

☎️ 💬 ✉️ 📝 ✗ Wilma Visser ☆



Via dit menu kunt u het gezochte contact bellen, chatten of mailen. De status van de contactpersoon is ook aangegeven, volgens de symbooltjes die uitgelegd staan in paragraaf 3.1. Echter, dit geldt alleen voor de contactpersonen binnen uw organisatie.

Als het gaat om externe contactpersonen, ziet u het volgende icoontje:



Search bar: wil

Filters: Alles, Amsterdam, Den Bosch, Enschede, Rotterdam, Utrecht, Ingelogd, Extern

Overige

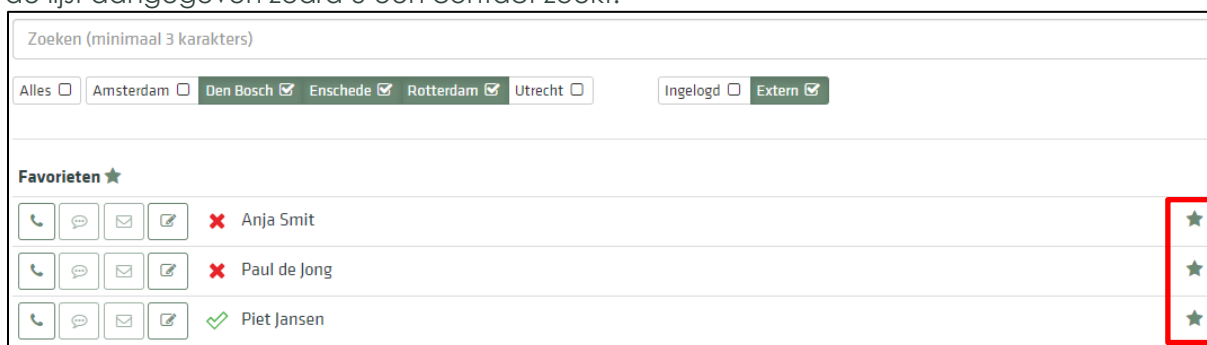
W

Contact: Willem Willemsen (highlighted with a red box), Willem B.V.

Externe contactpersonen kunnen worden ingeladen door gebruikers met beheerdersrechten. Deze contacten worden nooit standaard getoond. Indien deze zijn ingevoerd in de Operator, zijn deze lijsten vaak zo lang, dat het laden van het tabblad zou vertragen. Daarom dient u, als u een externe contactpersoon zoekt, drie karakters uit de naam of het telefoonnummer in te voeren in de zoekbalk (zie screenshot: 'wil'). Dit hoeven niet perse de eerste drie letters of getallen te zijn.

De chatfunctie, één van de contactopties die vóór de naam van de contactpersoon staan, werkt niet voor externe contacten. De bel- en e-mailfunctie werken met het telefoonnummer en e-mailadres die als 'primair' zijn aangegeven bij het toevoegen van de contactpersoon.

U kunt een contactpersoon (of meerdere contactpersonen) ook favoriet maken, bijvoorbeeld Piet Jansen, Paul de Jong en Anja Smit. Dit doet u door op het sterretje te klikken achter de naam van de contactpersoon. Met deze functie worden deze contactpersonen bovenaan de lijst aangegeven zodra u een contact zoekt:



Search bar: Zoeken (minimaal 3 karakters)

Filters: Alles, Amsterdam, Den Bosch, Enschede, Rotterdam, Utrecht, Ingelogd, Extern

Favorieten ★

Contacts: Anja Smit, Paul de Jong, Piet Jansen (each with a star icon highlighted by a red box)

Indien u een externe contactpersoon favoriet maakt, wordt deze wel standaard getoond, en hoeft u niet eerst drie letters of getallen in te typen.

3.3.1 Notities

Het is afhankelijk van uw rechten binnen de Operator of u gebruik kunt maken van deze optie.

Onder het 'Contacten'-tabblad is het ook mogelijk om notities toe te voegen bij een contactpersoon. Dit is bijvoorbeeld handig om te noteren als een medewerker ziek of op vakantie is.



Post
Bezoek

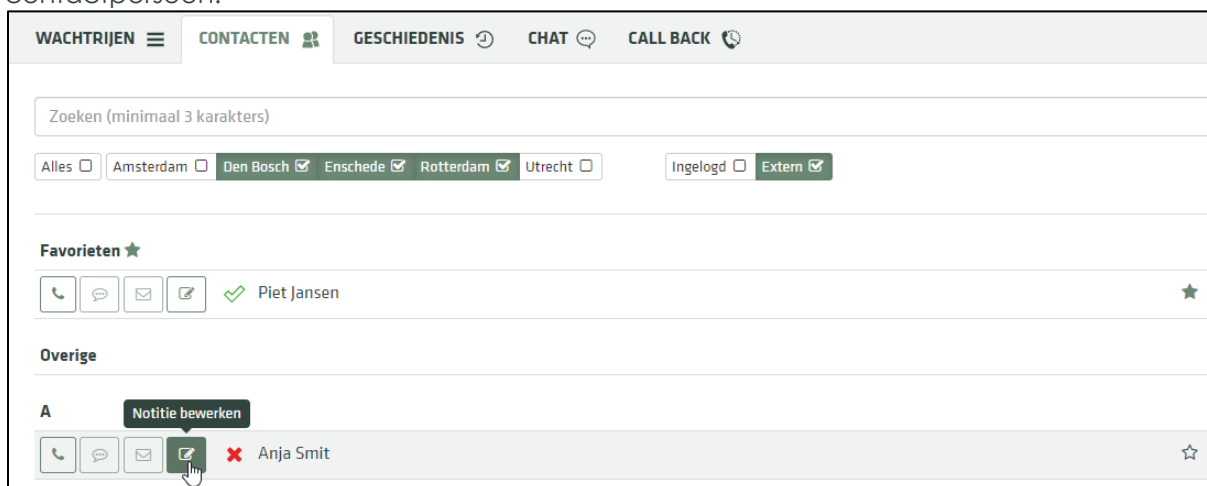
Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

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

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Om een notitie toe te voegen, klikt u op het 'bewerken'-icoontje voor de naam van de contactpersoon:



Vervolgens krijgt u de volgende pop-up te zien en kunt de notitie bewerken, toevoegen of wissen:



Als er een notitie is ingevoerd, wordt dat ofwel met een 'i' weergegeven achter de naam van de contactpersoon of als tekst achter de naam van de contactpersoon.

Als het ingesteld is dat u de notitie ziet bij de 'i' achter de naam van de contactpersoon, wordt de notitie weergegeven als u de muisaanwijzer iets langer op het notitie-icoon houdt:



Als het ingesteld is dat u de notitie ziet als tekst achter de naam van de contactpersoon, wordt de notitie als volgt weergegeven:

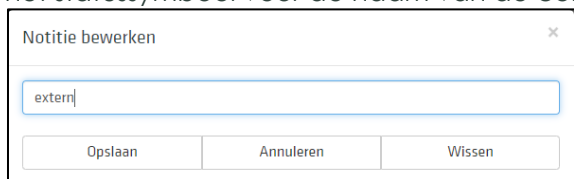


Als de notitie langer is dan wat in dit veld weergegeven kan worden, kunt u de hele notitie weergegeven door langer met de muis op de notitie te gaan staan.

Als u het notitie-icoon of de naam van de contactpersoon aanklikt, wordt de notitie ook rechts weergegeven bij de informatie over de contactpersoon, zie de rood omkaderde tekst:



Als u een notitie wilt aanpassen of verwijderen, klikt u weer op het 'bewerken'-icoontje voor het statussymbool voor de naam van de contactpersoon. U ziet vervolgens het volgende scherm:

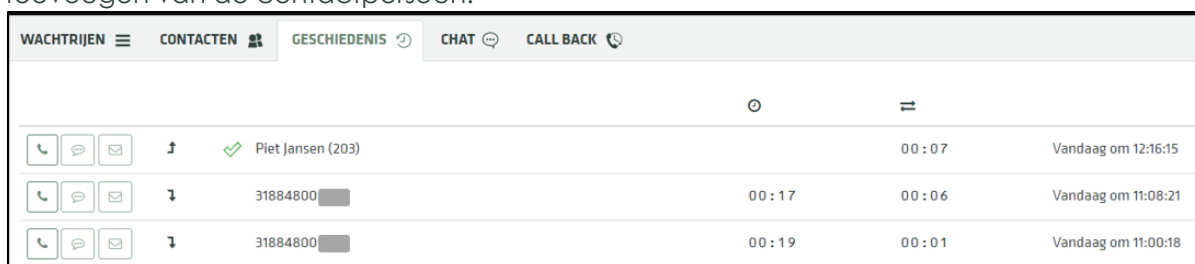


Hiermee kunt u door op 'Wissen' te klikken met één muisklik de notitie wissen en het scherm verlaten, u kunt de tekst wijzigen in het tekstveld en de wijziging vervolgens opslaan of de bewerkactie annuleren.

3.4 Geschiedenis

Het is afhankelijk van uw rechten binnen de Operator of u dit tabblad ziet.

Onder het tabblad Geschiedenis ziet u uw gesprekshistorie. U ziet of het gesprek inkomend (↓) of uitgaand (↑) is geweest, met welk nummer het gesprek heeft plaatsgevonden, de gespreksduur, de wachttijd voor het gesprek werd opgenomen en op welk tijdstip er is gebeld. Via dit menu kunt u terugbellen naar het nummer dat als 'primair' is aangegeven bij het toevoegen van de contactpersoon.



  	↑	✓ Piet Jansen (203)	00 : 07	Vandaag om 12:16:15
  	↓	31884800	00 : 17	00 : 06 Vandaag om 11:08:21
  	↓	31884800	00 : 19	00 : 01 Vandaag om 11:00:18

3.5 Chat

Het is afhankelijk van uw rechten binnen de Operator of u dit tabblad ziet.

Via de chat kunt u rechtstreeks chatten met de op dat moment beschikbare medewerkers, alleen van uw organisatie.



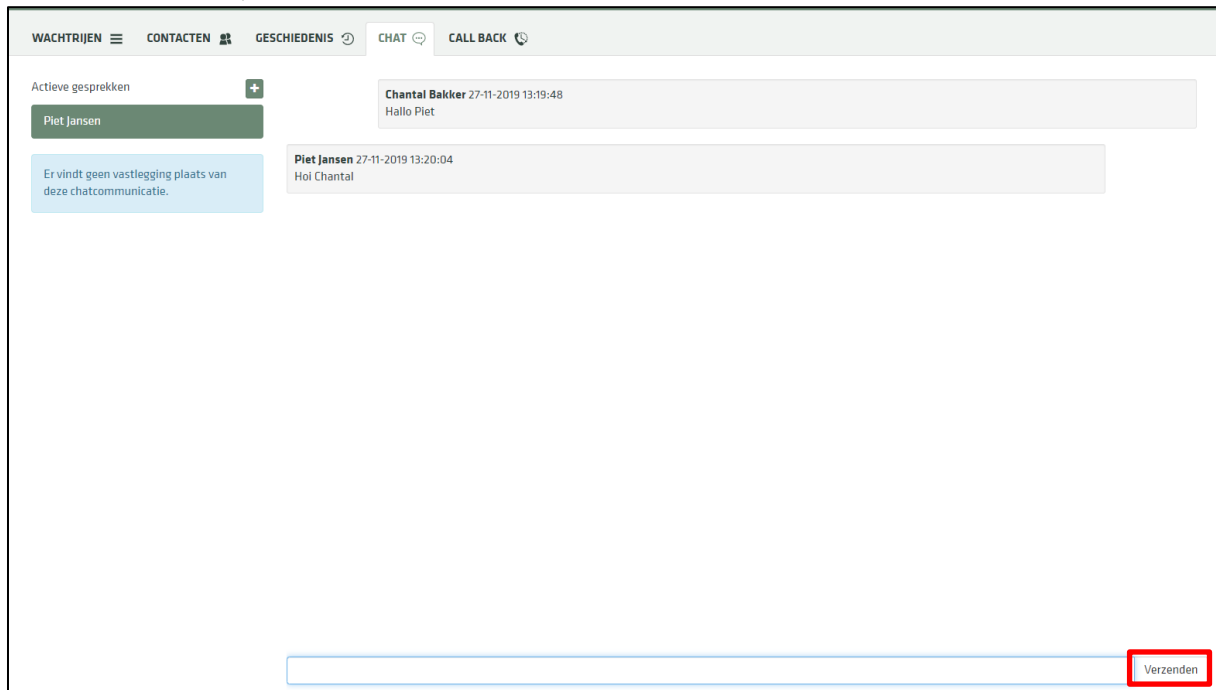
Zoals u kunt lezen, worden de berichten in deze chat niet opgeslagen, waardoor u de gesprekswisseling later niet meer terug kunt lezen.

Zodra u op het plusje klikt, ziet u met welke beschikbare medewerkers u kunt chatten, in dit geval o.a. Piet Jansen:

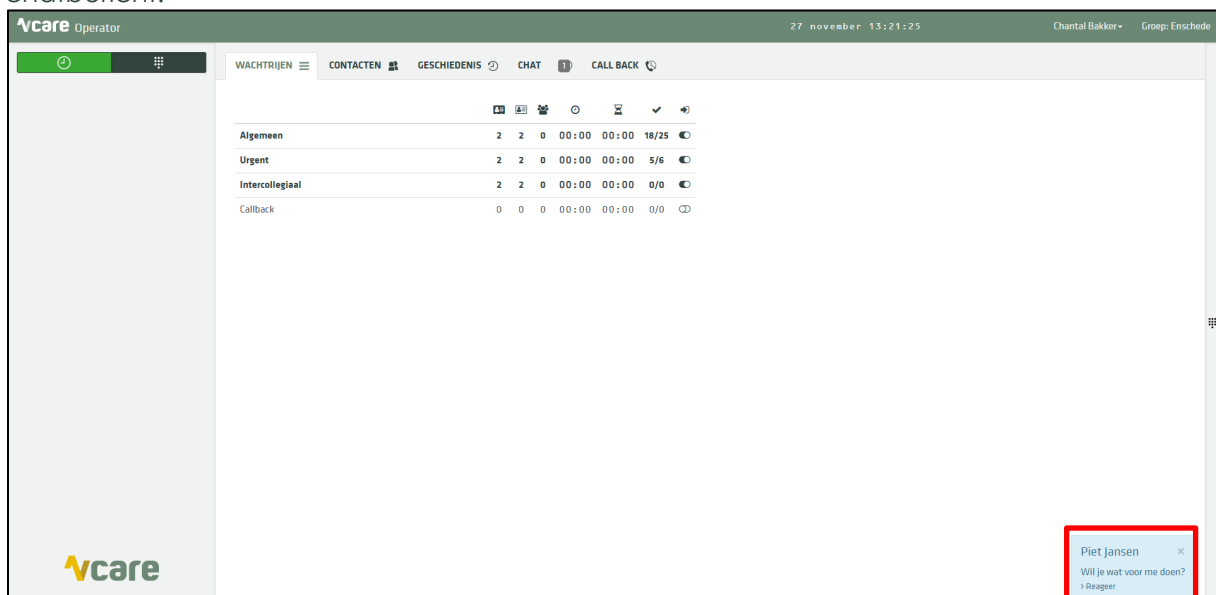


Als u klikt op de naam van de medewerker met wie u wilt chatten, Piet Jansen in dit geval, opent er een gespreksveld waarin u een bericht kunt typen. Door op enter te drukken of op het knopje 'Verzenden' rechts onderin (rood omrand), verzendt u uw bericht.

Als u een chatbericht binnenkrijgt, ziet u dat als antwoord onder het als laatste door u verzonden bericht, zoals hieronder in het screenshot te zien is:



Als u zich niet in het 'Chat'-tabblad bevindt, krijgt u een pop-up van een binnenkomend chatbericht:



Deze pop-up blijft net zolang staan tot u het bericht geopend heeft. Door op '>Reageer' te klikken, komt u in het chatvenster en kunt u een reactie versturen.

Als u zich niet in het 'Chat'-tabblad bevindt, ziet u ook achter het 'Chat'-tabblad in het hoofdscherm hoeveel binnenkomende chatberichten u heeft:



Zodra u zich weer in het 'Chat'-tabblad bevindt, ziet u links met welke werknemers u allemaal chatgesprekken heeft lopen (in dit geval alleen met Piet Jansen):



Zolang u dit gesprek niet opent, ziet u bovenin het scherm en achter de naam van de contactpersoon hoeveel chatberichten u van die contactpersoon heeft gekregen.

U kunt een chatgesprek openen door op de naam te klikken van één van de medewerkers in de lijst van de medewerkers met wie u chat. De naam van die medewerker kleurt dan groen, daaraan kunt u zien welke chatwisseling u op dat moment aan het lezen bent. Via dit menu kunt u ook wisselen tussen gesprekken, mocht u meerdere actieve chatgesprekken hebben.

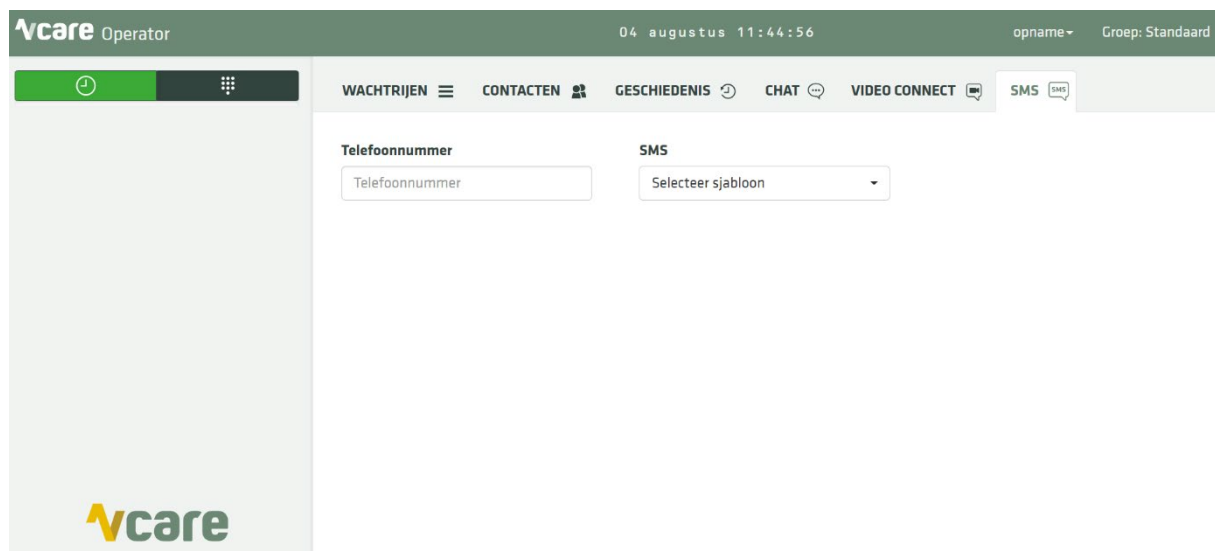


3.6 SMS-functie

Het is afhankelijk van uw rechten binnen Vcare Operator of u dit tabblad ziet.

Tabblad SMS

Via het tabblad SMS kunt u eenvoudig SMS-berichten sturen naar uw patiënten. Denk bijvoorbeeld aan afspraakbevestigingen of -herinneringen. U ziet het volgende scherm:

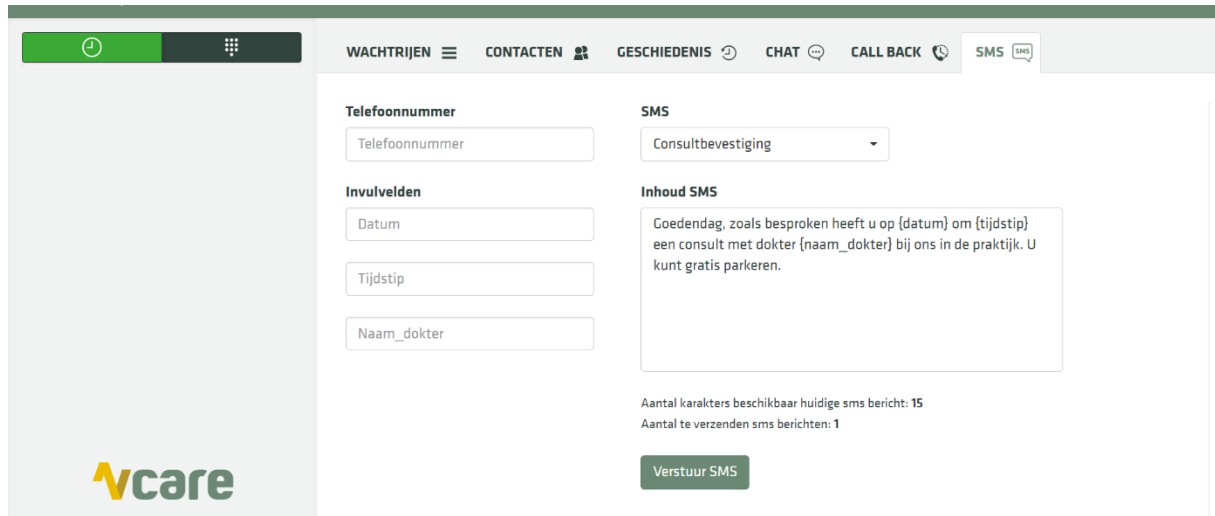


Allereerst kiest u een type SMS-bericht. U kunt kiezen tussen een aantal voorgeprogrammeerde SMS-berichten door in de kolom 'SMS' een sjabloon te kiezen. In dit geval selecteren we het sjabloon 'consultbevestiging'. Ziet u geen voorgeprogrammeerde berichten staan, of staat het juiste bericht er niet tussen? Neem dan contact op met uw leidinggevende of ICT-beheerder om deze voor u aan te maken.

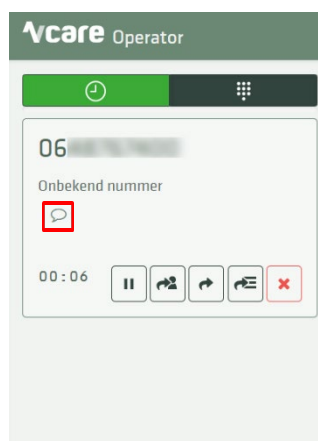
Vervolgens moet u het 06-nummer waarnaar u het SMS-bericht wilt verzenden invoeren onder 'Telefoonnummer'. Daarnaast vult u de invulvelden in. In onderstaand voorbeeld zijn dit de invulvelden 'datum', 'tijdspit' en 'naam dokter'. Deze invulvelden kunnen per



voorgeprogrammeerd sjabloon verschillen. In het veld 'inhoud SMS' ziet u hoe het bericht er uit komt te zien voor de ontvanger. Het is verplicht om alle invulvelden in te vullen. Nu hoeft u enkel nog op de groene knop 'verstuur SMS' te klikken, en het bericht wordt verzonden.



The screenshot shows the Vcare SMS interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: WACHTRIJDEN, CONTACTEN, GESCHIEDENIS, CHAT, CALL BACK, and SMS (selected). Below the navigation bar, the interface is divided into two main sections. On the left, under 'Telefoonnummer', there is a text input field labeled 'Telefoonnummer'. Below this, under 'Invulvelden', there are three text input fields: 'Datum', 'Tijdstip', and 'Naam_dokter'. On the right, under 'SMS', there is a dropdown menu labeled 'Consultbevestiging'. Below this, under 'Inhoud SMS', there is a text area containing a pre-filled message: 'Goedendag, zoals besproken heeft u op {datum} om {tijdstip} een consult met dokter {naam_dokter} bij ons in de praktijk. U kunt gratis parkeren.' Below the text area, there is a status bar showing 'Aantal karakters beschikbaar huidige sms bericht: 15' and 'Aantal te verzenden sms berichten: 1'. At the bottom right, there is a green button labeled 'Verstuur SMS'.



Ballon SMS

Wanneer u met de patiënt in gesprek bent, kunt u eenvoudig een SMS-bericht verzenden via de gespreksballon (rood gemarkeerd). Wanneer u deze optie gebruikt, wordt het telefoonnummer van de beller automatisch overgenomen in het veld 'Telefoonnummer'. Vervolgens kiest u een sjabloon en vult u de invulvelden handmatig in.

Let op: het telefoonnummer van de patiënt wordt enkel automatisch ingevuld wanneer hij/zij belt met een 06-nummer. Belt de patiënt met een vaste lijn? Dan zult u de patiënt naar het 06-nummer moeten vragen en deze handmatig moeten invullen om een SMS te kunnen versturen.

3.7 Video connect

Dit tabblad is beschikbaar indien u de module Video connect afneemt. Met Vcare Video connect kunt u, geïntegreerd in Vcare Operator, eenvoudig en veilig een beeldverbinding opzetten met de beller, naast uw telefonische verbinding. Zie paragraaf 4.1 voor meer informatie hierover.

3.8 Call back

Dit tabblad is beschikbaar indien u de module Call back afneemt. Met Vcare Call back kunt u geautomatiseerd, via Vcare Operator, terugbelverzoeken afhandelen. Zie paragraaf 4.2 voor meer informatie hierover.



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



4. Integraties

4.1 Video connect

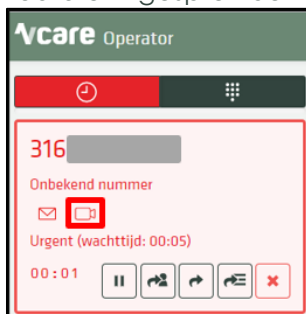
Indien uw organisatie deze aanvullende module afneemt, dan kunt u parallel aan uw telefoongesprek een beeldverbinding opzetten met de beller. Bij het versturen van de link kunt u zelf kiezen of u een eenzijdige of tweezijdige beeldverbinding wilt. Het beeld is geïntegreerd met uw Operator-omgeving. Het enige dat nodig is, is dat de beller een smartphone, tablet of computer tot zijn beschikking heeft met internetverbinding en een camera.

Een aantal belangrijke voordelen:

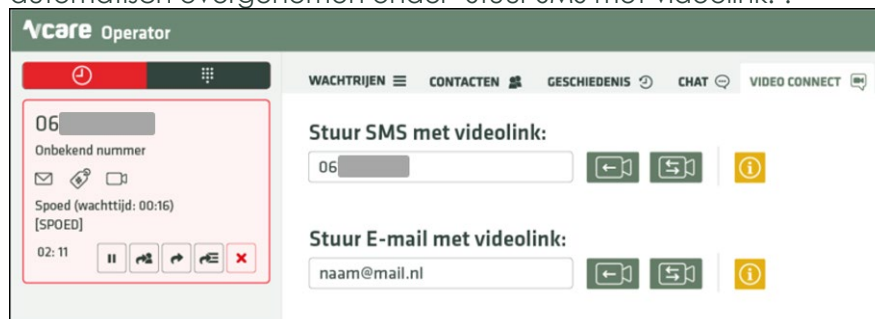
- Doordat de beeldverbinding parallel loopt aan uw telefoongesprek, wordt de telefonische verbinding met de beller nooit onderbroken
- De kwaliteit van de internetverbinding van de beller heeft geen invloed op het telefoongesprek
- U hoeft niet te wisselen van headset als u gaat beeldbellen, wat vaak het geval is bij geïntegreerde beeld-audio-verbindingen
- Indien de beller met een vast nummer belt, maar er is wel iemand in de buurt met een smartphone, dan kan de spraakverbinding blijven bestaan en de beeldverbinding met de smartphone gemaakt worden. De videolink kan ook verstuurd worden naar een e-mailadres, mocht de beller gebruik willen maken van een computer of tablet
- U heeft de keuze uit eenzijdig en tweezijdig beeldbellen, en u kunt hier, indien gewenst, tussen wisselen tijdens het gesprek. De patiënt heeft de keuze of hij zijn voorcamera of achtercamera gebruikt tijdens het gesprek, en kan hier ook tussen wisselen indien gewenst

4.1.1 Een beeldverbinding opzetten

Zodra u in gesprek bent, ziet u in het tekstveld het volgende icoon (rood omrand):



Wanneer u een beeldverbinding wilt opzetten, klikt u op dit icoon. Vervolgens opent het tabblad 'Video connect'. Als de beller met een mobiel nummer belt, wordt dit nummer automatisch overgenomen onder 'Stuur SMS met videolink':



Indien de beller met een vast nummer belt, blijft het veld onder 'Stuur SMS met videolink:' leeg. Hier kunt u zelf een telefoonnummer van bijvoorbeeld een omstander met een smartphone invullen. Als de beller de link liever per e-mail ontvangt, om bijvoorbeeld te videobellen met een laptop of tablet, kan dat e-mailadres onder 'Stuur E-mail met videolink' ingevoerd worden.

Voordat u de link verstuurt, is het belangrijk de beller onderstaande uitleg te geven:

- Het telefonische gesprek moet actief blijven, dus niet ophangen
- Laat de beller de smartphone op luidspreker (speaker) zetten
- Tijdens de beeldverbinding maken we gebruik van de internetbrowser, zorg dat deze bij de beller actief blijft tijdens het gesprek
- Indien de beller er zelf niet toe in staat is, kan een omstander met een smartphone de situatie in beeld brengen

Vervolgens klikt u op  om een link te versturen voor een eenzijdige beeldverbinding, of op  voor een tweezijdige beeldverbinding, waarbij u zelf ook in beeld bent. Het zou enkele seconden kunnen duren voor de SMS of e-mail aankomt bij de ontvanger.

Mocht u uitleg willen over de iconen, dan kunt u klikken op . Daarna opent een uitlegscherm:

Stuur SMS met videolink:

06

Stuur E-mail met videolink:

naam@mail.nl   

Help ✕

Uw camerabeeld



Klik hier om een voorvertoning van uw camera te zien

Tijdens de beeldverbinding

U kunt ook tijdens de beeldverbinding kiezen om uw eigen camera aan of uit te zetten, een schermafbeelding te maken of de beeldverbinding te verbreken.

-  **Eénzijdig beeld:**
Ontvanger is in beeld maar ziet u niet
-  **Tweezijdig beeld:**
Ontvanger is in beeld en kan u ook zien
-  **Beëindig de beeldverbinding**
Hiermee beëindigt u niet de spraakverbinding
-  **Schermafbeelding maken**
Deze dient u zelf veilig op te slaan
-  **Help**
Uitleg van iconen en voorvertoning van uw camera

Om een voorvertoning te zien van uw eigen beeld, klikt u in het groene vlak onder 'Uw camerabeeld'. U ziet dan hoe u bij tweezijdig beeldbellen zelf in beeld komt bij de patiënt:

Stuur SMS met videolink:

06

Stuur E-mail met videolink:

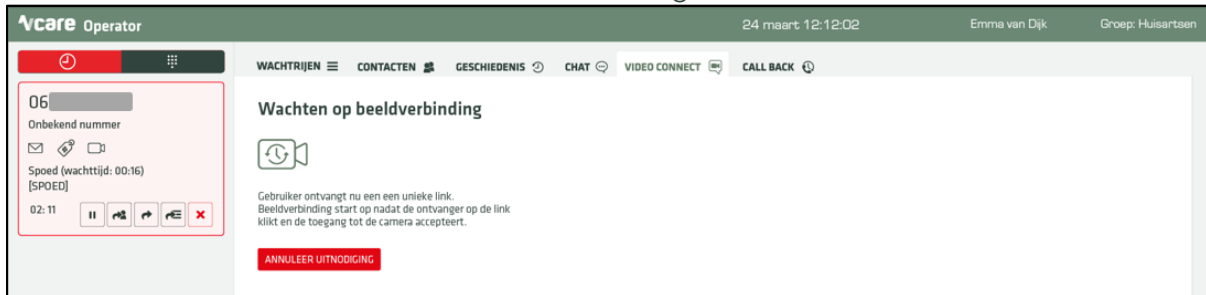
naam@mail.nl   

Help ✕

Uw camerabeeld



Zodra u de SMS of e-mail heeft verzonden, ziet u volgend scherm:



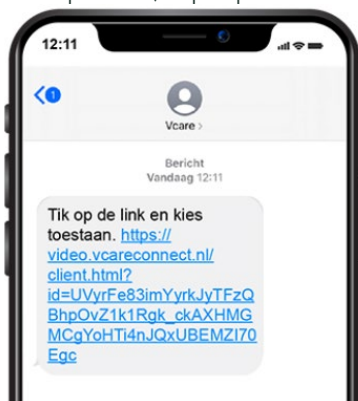
Let op: De verzonden link blijft geldig tot de uitnodiging met de rode knop 'Annuleer uitnodiging' in bovenstaand scherm geannuleerd wordt, of tot de beeldverbinding door de

Operator-gebruiker of de patiënt beëindigd wordt met de rode knop . Wanneer de internetverbinding onderbroken wordt of de beeldverbinding om een andere reden wegvalt, kan deze weer geactiveerd worden door de beller te vragen de internetbrowser opnieuw te openen, of de uitnodigingslink nogmaals aan te klikken. Uw telefoongesprek blijft actief door de scheiding in beeld en audio.

De beeldverbinding zal worden opgebouwd in een apart tabblad: Video connect. Tijdens de videosessie kunt u schakelen tussen de tabbladen in uw Operator, om bijvoorbeeld gelijktijdig de wachtrijen te controleren. De video zal actief blijven en u kunt dan ook probleemloos terug naar het tabblad Video connect.

De beller kan een smartphone verticaal en horizontaal gebruiken om te filmen, het beeld in de Operator zal zich aanpassen zodra de gebruiker de smartphone draait.

Zodra de uitnodigingslink is aangekomen, ziet de beller een soortgelijk bericht op de smartphone, laptop of tablet:



Vervolgens dient de beller de hyperlink aan te klikken en zal toestemming gevraagd worden voor toegang tot de camera. De beller dient op 'Sta toe' te klikken:



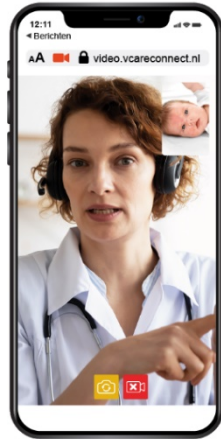
Wanneer de beeldverbinding niet start, kunt u de beller erop attenderen dat hij of zij éénmalig toestemming moet geven tot gebruik van de camera.

Zodra de patiënt dit gedaan heeft, is de beeldverbinding opgestart en zal hij op zijn scherm zien wat u ook ziet in uw Operator-omgeving.

Het linker onderstaande beeld is van een eenzijdige verbinding waarbij de beller hetgeen ziet dat hij filmt. Het rechterbeeld is van een tweezijdige verbinding, waarin de patiënt in het klein



rechts bovenin ziet wat hij zelf filmt, en de zorgverlener in het groot:



Met de linker knop  onderin kan de beller wisselen tussen de voorcamera en achtercamera.

Met de rode knop  rechts onderin kan de patiënt de beeldverbinding verbreken. U kunt zelf ook de beeldverbinding verbreken met dezelfde rode knop in uw Operator-omgeving, zie de hiernavolgende uitleg.

Indien u heeft gekozen voor tweezijdig beeld, ziet het er in uw Operator-omgeving als volgt uit, waarbij hetgeen de beller filmt groot in beeld is, en u zichzelf rechts bovenin ziet:



Indien u heeft gekozen voor een eenzijdige beeldverbinding, ziet u een grijs vlak op de plek waar nu de zorgverlener zichtbaar is (geel omrand).

Tijdens de beeldverbinding kunt u wisselen tussen een eenzijdige en tweezijdige verbinding, door de blauw omrande iconen rechts bovenin te gebruiken. Het icoon voor tweeweg beeld is hier grijs, omdat deze functie in dit voorbeeld al gebruikt wordt. U kunt dan alleen wisselen naar eenzijdig.

Ook kunt u een screenshot maken van het beeld dat u ziet (roze omrand). **Let op:** u dient de afbeelding vervolgens zelf op te slaan. U bent daarna zelf verantwoordelijk voor de veilige verwerking van de afbeelding.

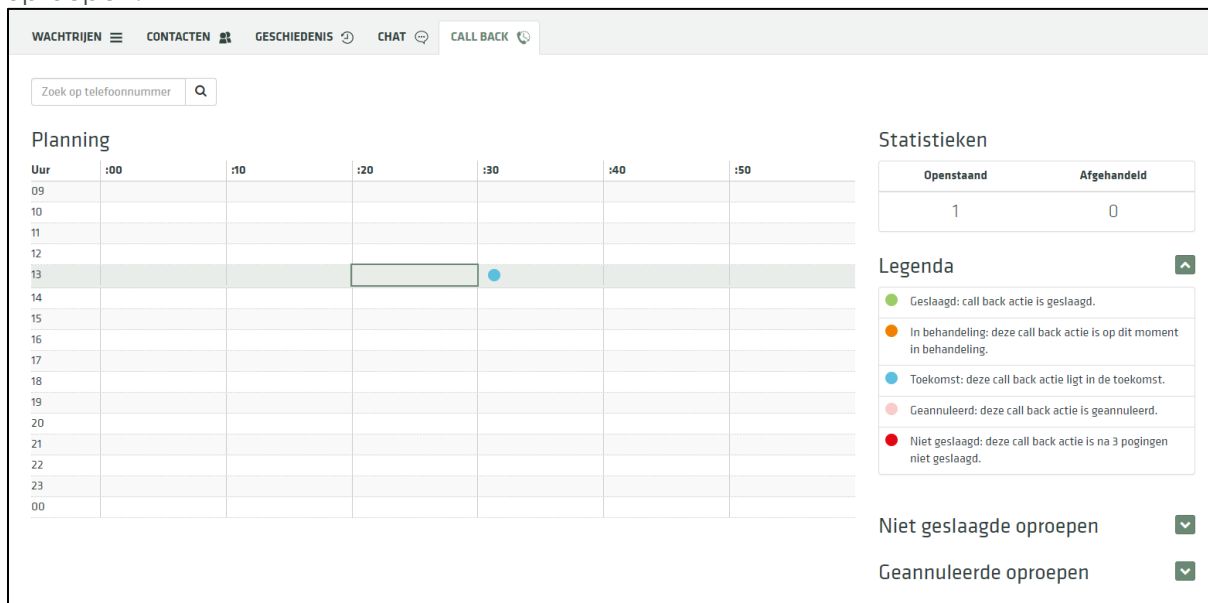
Om het videogesprek te beëindigen, drukt u op het rode icoon (groen omrand). Hiermee beëindigt u enkel de beeldverbinding, de telefoonverbinding blijft actief. Dit geeft u de gelegenheid om het telefoongesprek verder af te handelen.



4.2 Call back

Indien uw organisatie deze aanvullende module afneemt, dan kunt u geautomatiseerd terugbelverzoeken afhandelen via uw reguliere telefonieomgeving, Vcare Operator.

Onder het tabblad 'Call back' ziet u dan de planning van gemaakte terugbelafspraken. Vanuit deze planning is het ook mogelijk terugbelacties te annuleren of snel terug te bellen na gemiste oproepen. Dit tabblad geeft u inzicht in historische en toekomstige Call back-oproepen:



The screenshot shows the 'CALL BACK' tab in the Vcare interface. It features a search bar for phone numbers, a planning grid, statistics, and a legend.

Planning

Uur	:00	:10	:20	:30	:40	:50
09						
10						
11						
12						
13				●		
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
00						

Statistieken

Openstaand	Afgehandeld
1	0

Legenda

- Geslaagd: call back actie is geslaagd.
- In behandeling: deze call back actie is op dit moment in behandeling.
- Toekomst: deze call back actie ligt in de toekomst.
- Geannuleerd: deze call back actie is geannuleerd.
- Niet geslaagd: deze call back actie is na 3 pogingen niet geslaagd.

Niet geslaagde oproepen ☒

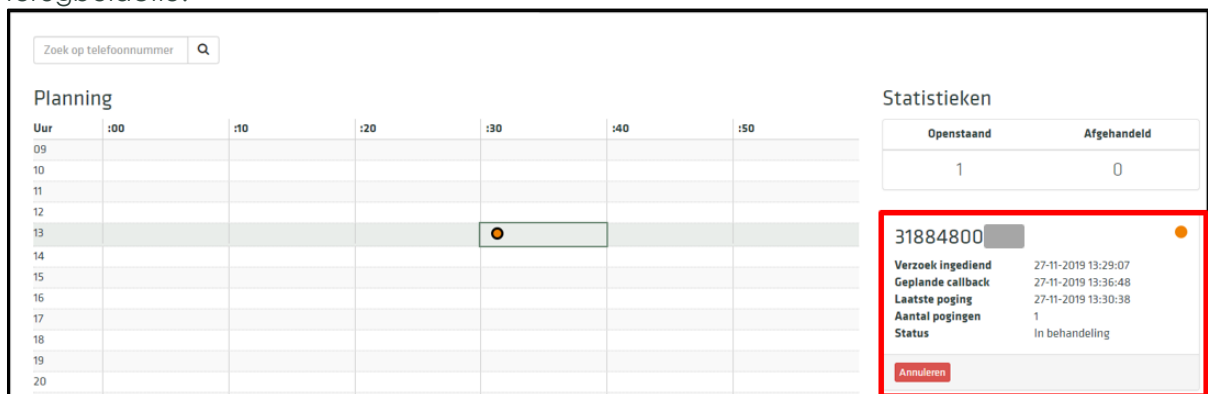
Geannuleerde oproepen ☒

Links worden de uren weergegeven en bovenin tijdsintervallen van 10 minuten. Zoals u ziet in het screenshot, staat er tussen 13:30 en 13:40 uur (blauw bolletje) een Call back-oproep gepland. In dit overzicht ziet u altijd alle Call back-acties van 4 uur voor het huidige uur tot 12 uur vanaf het huidige uur.

Rechts in beeld ziet u de statistieken: 'Openstaand' geeft alle Call back-acties weer die nog plaats gaan vinden, 'Afgehandeld' zijn alle Call back-acties die ofwel geslaagd, of niet geslaagd of geannuleerd zijn.

Daaronder staat de legenda: hierin ziet u wat de verschillende kleuren van de bolletjes in de planning betekenen.

Door op een bolletje in de planning te klikken, ziet u rechts in beeld de details van deze terugbelactie:



The screenshot shows the 'CALL BACK' tab with the details of a specific call back request highlighted in a red box.

Planning

Uur	:00	:10	:20	:30	:40	:50
09						
10						
11						
12						
13				●		
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Statistieken

Openstaand	Afgehandeld
1	0

Details for 31884800

Verzoek ingediend	27-11-2019 13:29:07
Geplande callback	27-11-2019 13:36:48
Laatste poging	27-11-2019 13:30:38
Aantal pogingen	1
Status	In behandeling

Annuleren



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



Als dit gaat om een Call back-actie die in de toekomst ligt of in behandeling is, heeft u hier ook de mogelijkheid om deze call back actie te annuleren, met de rode knop onderin het rood omkaderde veld in het screenshot.

U krijgt dan de volgende melding:

Bevestiging

Weet u zeker dat u deze call back wilt annuleren?

Ja
 Nee

Vervolgens wordt de geannuleerde oproep ook rechts in beeld zichtbaar.

Een andere functionaliteit binnen het 'Call back'-tabblad is de mogelijkheid tot het zoeken op telefoonnummer:

WACHTRIJE
 CONTACTEN
 GESCHIEDENIS
 CHAT
 CALL BACK

Zoek op telefoonnummer

Als u hier een telefoonnummer invoert, dan worden in de planning alleen de Call back-acties weergegeven die het ingevoerde nummer betreffen:

WACHTRIJE CONTACTEN GESCHIEDENIS CHAT CALL BACK						
31884800						
Planning						
Uur	:00	:10	:20	:30	:40	:50
09						
10						
11						
12						
13						
14						

Hier ziet u de Call back-acties met betrekking tot het nummer in de zoekbalk.

Voor de planning van medewerkers voor Call back, kijkt u in de handleiding van Call back.

4.3 Number entry

Indien uw organisatie deze aanvullende module afneemt, krijgt de beller in het keuzemenu de optie om een numerieke invoer te doen, die als aanvullende bellersinformatie met de oproep wordt meegezonden. Dit kan om allerlei cijfercombinaties gaan: een BSN, klantnummer, postcode, geboortedatum, etc.

In het tekstveld ziet u aan het icoon of er een numerieke invoer is gedaan en of dit een geldige invoer is. Hiervoor zijn twee opties:

31884800

Onbekend nummer




 Algemeen

Inkomend gesprek




31884800

Onbekend nummer




 Algemeen

Inkomend gesprek




of



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







Indien u het eerste icoon ziet, dan heeft de beller de keuze gemaakt om een numerieke invoer te doen, maar heeft dit uiteindelijk niet gedaan of heeft hij of zij een ongeldige invoer gedaan.

Wanneer u het tweede icoon ziet, dan heeft de beller gebruikgemaakt van Number entry en is de invoer geldig.

Als uw organisatie Number entry afneemt maar er staat geen van beide iconen, dan heeft de beller gekozen voor een numerieke invoer.

Om de invoer weer te geven, klikt u op dit icoon . De invoer wordt als volgt weergegeven:



Invoer van beller tijdens gesprek

DTMF-invoer 2211

Sluiten

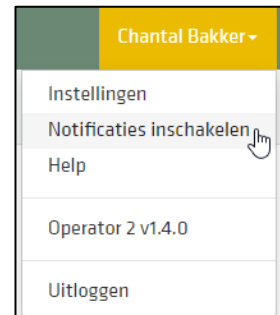
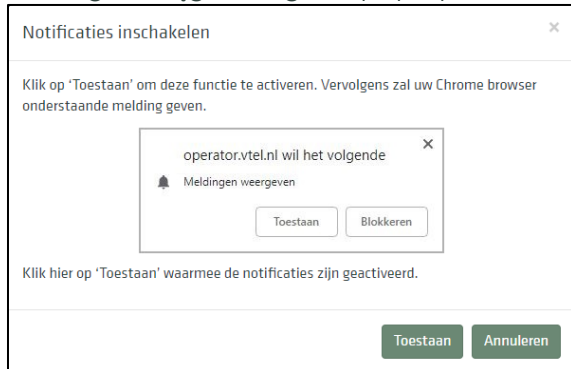
Door op het icoontje voor kopiëren te klikken (rood omrand, waar de muisaanwijzer op staat), kopieert u deze invoer naar het klembord. Vervolgens kunt u deze invoer in een ander programma plakken.

5. Notificaties van inkomende oproepen

Het is mogelijk om te worden genotificeerd bij elke nieuwe inkomende oproep op uw toestel, ook als de Operator-applicatie op de achtergrond actief is en u in een ander pakket, programma of tabblad werkt, bijvoorbeeld Outlook. Met deze functie krijgt u een melding waarmee u inzicht heeft in de beller en u de mogelijkheid heeft om het gesprek direct te beantwoorden of weigeren.

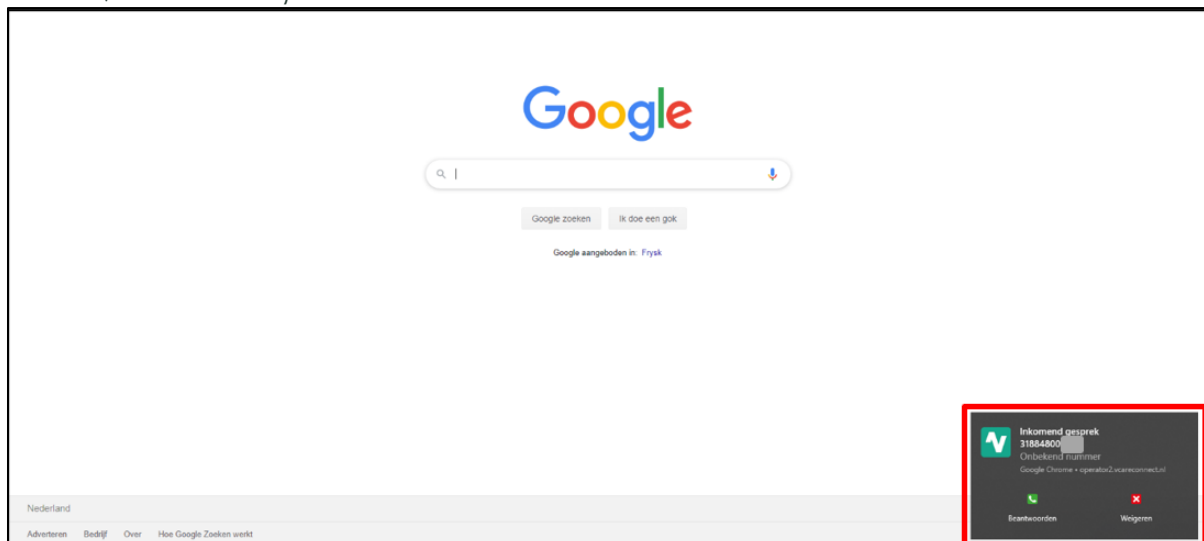
Indien u notificaties wilt ontvangen van inkomende oproepen, dan kunt u dit inschakelen door rechts bovenin op uw naam te klikken en vervolgens op 'Notificaties inschakelen', zie het screenshot rechts:

Vervolgens krijgt u het volgende pop-upscherf te zien:



Hier klikt u op **[Toestaan]**. De browser (Google Chrome) zal vervolgens de pop-up die in het screenshot staat eenmalig per werkplek tonen, hier klikt u ook op 'Toestaan' om de notificaties te accepteren.

Indien er een oproep binnenkomt dan ziet u de oproepen als volgt binnenkomen (zie rechts onderin, roodomrand):



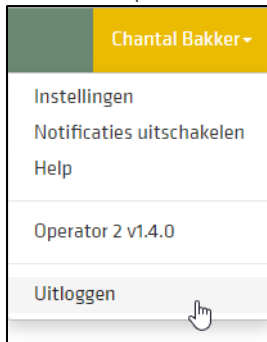
Van hieruit kunt u de oproep beantwoorden of weigeren. Als u de oproep accepteert, dient u vervolgens zelf handmatig naar de Operator te gaan om het gesprek verder af te handelen.

Indien u de notificaties uit wilt schakelen, klikt u opnieuw op uw naam rechts bovenin het scherm en vervolgens op 'Notificaties uitschakelen'.

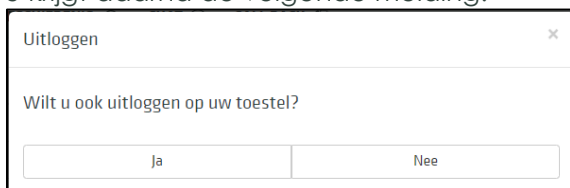


6. Uitloggen

Voor het uitloggen wordt het aangeraden om u af te melden voor alle wachtrijen (zie hoofdstuk 3.1 voor uitleg over het in- en uitloggen op wachtrijen). Om uit te loggen, klikt u rechts bovenin op uw naam, en vervolgens op 'Uitloggen':



U krijgt daarna de volgende melding:



Door op 'Ja' te klikken, logt u ook uit op uw toestel, door op 'Nee' te klikken niet en blijft u bereikbaar.

Hierna bent u uitgelogd uit de Operator en al dan niet ook op uw toestel.

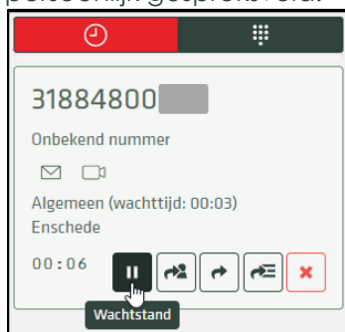


7. Praktijkvoorbeelden

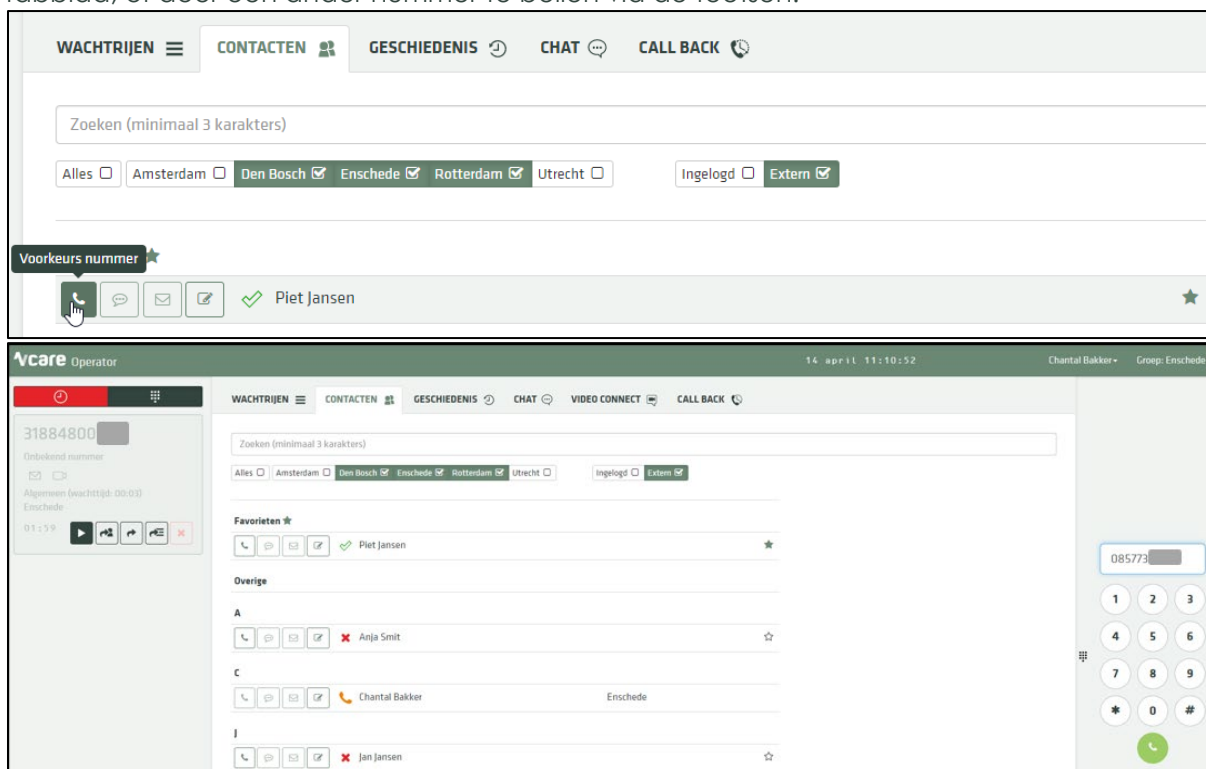
Hieronder worden er twee praktijkvoorbeelden uitgewerkt voor het wisselen tussen meerdere gesprekken.

6.1 Schakelen tussen telefoongesprekken

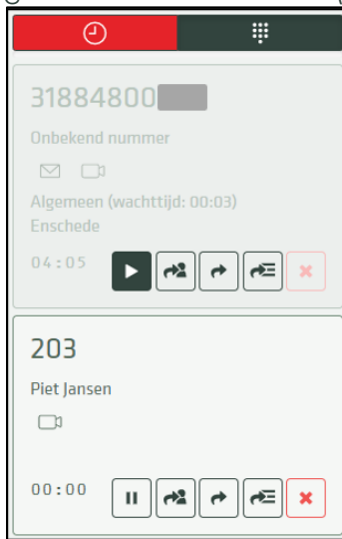
Stel dat u een actief gesprek voert en u wilt ondertussen iemand anders spreken, zonder de persoon aan de lijn aan de ander te willen doorverbinden. Om dit te doen, zet u de persoon die u aan de lijn heeft in de wacht, door op het 'Wachtstand'-knopje te klikken in het persoonlijk gespreksveld:



Vervolgens kunt u iemand anders bellen voor bijvoorbeeld advies, via het 'Contacten'-tabblad, of door een ander nummer te bellen via de toetsen:

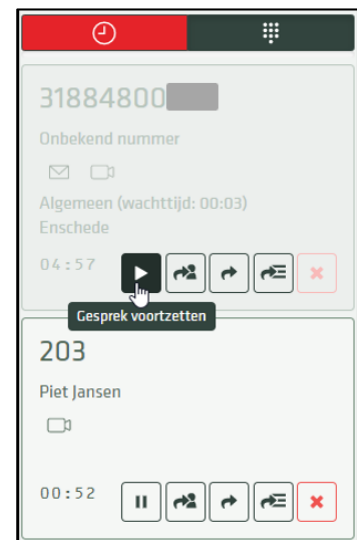


Hieronder ziet u dat het eerste gesprek in de wacht staat en er een tweede gesprek wordt gevoerd met Piet Jansen (die net gebeld is via het 'Contacten'-tabblad):

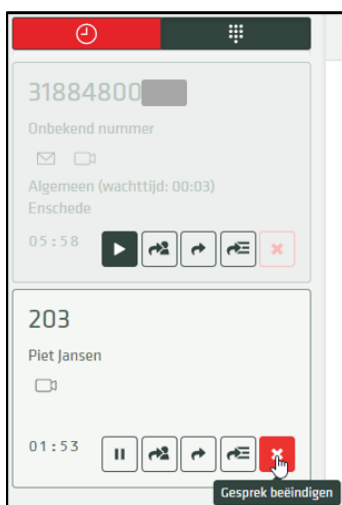


Mocht u tussendoor weer contact willen met de eerste persoon die u aan de lijn heeft, dan kan dat door het gesprek met die persoon (in dit geval het nummer 3188...), voort te zetten:

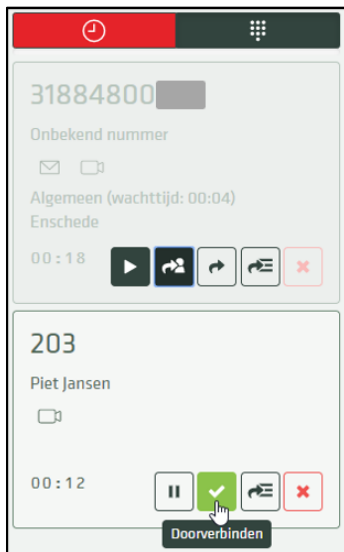
Het systeem zet het gesprek, met in dit geval Piet Jansen, automatisch in de wacht. U kunt, door dezelfde handeling uit te voeren, weer terugkeren naar Piet Jansen door dat gesprek weer voort te zetten, enzovoort.



Zodra u uitgesproken bent met Piet Jansen en u terug wilt keren naar het oorspronkelijke gesprek, hangt u deze lijn op door op het kruisje te klikken (linker screenshot), en zet u het gesprek voort met de eerste beller (rechter screenshot):



Stel u heeft twee actieve gesprekken, en dus in dit voorbeeld de verbinding met Piet Jansen nog niet hebben verbroken, en u wilt het eerste gesprek tóch doorverbinden, in plaats van twee afzonderlijke gesprekken te voeren. Dat kunt u doen, door alsnog op doorverbinden klikken (). Daarna kunt u doorverbinden door op het groene vinkje in het onderste gesprek te klikken:

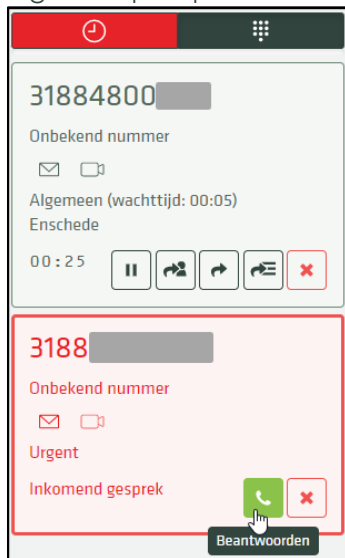


U kunt uiteraard ook een derde persoon bellen om een van de lijnen aan door te verbinden (in plaats van zoals nu naar 'Piet Jansen').

Mocht u per ongeluk op doorverbinden met of zonder aankondiging klikken, maar zich toch bedenken, dan kunt u deze actie altijd annuleren door nogmaals op ditzelfde knopje te klikken voordat u de lijn daadwerkelijk doorverbindt. Het groene vinkje verdwijnt dan ook automatisch.

6.2 Inkomende urgente oproep doorverbinden naar externe contactpersoon tijdens actief algemeen gesprek

Stel dat u een actief gesprek voert met iemand uit de algemene wachtrij, en er komt een urgente oproep binnen:



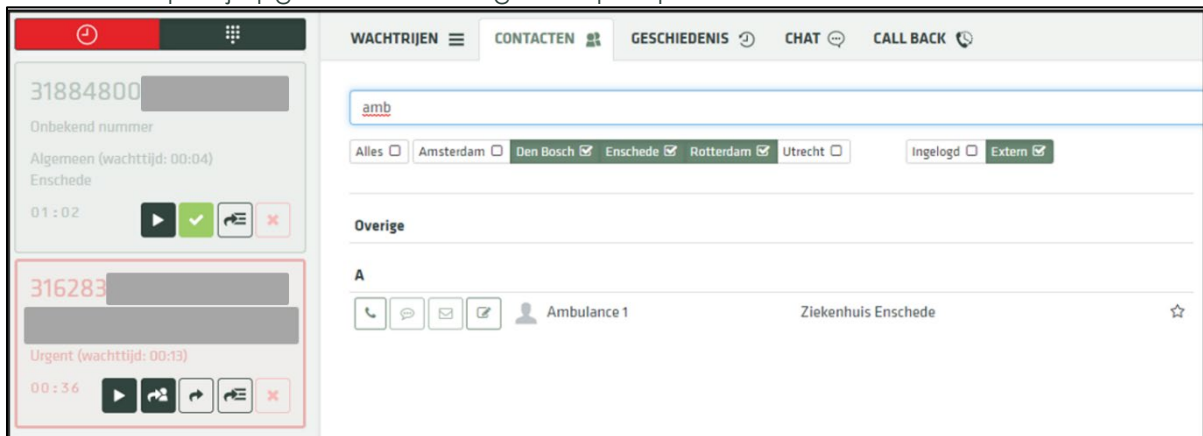
en u wilt deze lijn zo snel mogelijk opnemen (het is immers urgent), dan kunt u zonder het eerste gesprek in de wacht te zetten deze oproep beantwoorden. Het eerste gesprek wordt dan automatisch in de wacht gezet, totdat u het gesprek zelf voortzet.



Als er bijvoorbeeld ter plaatse hulp nodig is bij de urgente situatie, kan het urgente telefoongesprek doorverbonden worden naar iemand die er naartoe kan gaan (bijvoorbeeld een ambulance of een storingsmonteur). Dit doet u door de urgente oproep door te verbinden met aankondiging:



Vervolgens kunt u een contact bellen via het adresboek of via de toetsen. In dit geval wordt een externe partij opgebeld om de urgente oproep verder af te handelen:



Hieronder ziet u dat de lijn die u als eerst aan de telefoon had nog in de wacht staat (318848..) en dat u bij de urgente lijn een doorverbindactie aan het doen bent (dit is te zien aan het zwart gekleurde 'Doorverbinden (Met aankondiging)'-icoontje in gesprek 2) naar een derde gesprek. U kunt het gesprek doorverbinden aan, in dit geval, de ambulance, door op het groene vinkje te klikken:





U zou softwaretechnisch gezien de urgente lijn ook door kunnen verbinden naar het oorspronkelijke gesprek (zoals te zien aan het groene icoontje in het bovenste gesprek in het screenshot), dus let u goed op dat u naar de juiste persoon doorverbindt!

Als de oproep is doorverbonden, dan kunt u het oorspronkelijke gesprek weer hervatten (zie het screenshot hiernaast).

