

# Instructie agents pilot veilig bellen

## Start werkzaamheden

Bij aanvang van je dienst neem je plaats op een van de twee voor de pilot aangewezen werkplekken. Daarna volg je de onderstaande stappen:

- Start PC en meld aan op Windows met je gebruikersnaam en wachtwoord
- Start de gebruikelijke KCC applicaties
- Start de applicatie 'softphone'
- Log in op de applicatie met gebruikersnaam 'gebruiker' en wachtwoord 'wachtwoord'
- Log in op de portal van Bloqzone met je persoonlijke inlog
- Start je KCC werkzaamheden

## Tijdens je werkzaamheden

Handel je gewone gesprekken via Telecats af zoals je gewend bent. Wanneer er een gesprek via veilig bellen binnenkomt doe je het volgende:

- Rond je huidige gesprek op de normale lijn af zoals je gewend bent
- Kies 'afmelden' in Telecats
- Beantwoordt het gesprek dat via Veilig bellen binnen is gekomen
- Bij veilig bellen

De agent logt in met de algemene inlog op de softphone op zijn pc.

De agent logt in op de portal van Bloqzone met een persoonlijke inlog.

De agent ziet het telefoontje (call) van de klant binnenkomen in de portal.

De agent drukt op de link in de portal zodat de klantpagina in KCS (Excellence) geopend wordt

De agent neemt via de softphone de call op.

De agent beantwoordt de vraag van de klant, houdt ruggespraak, verbindt door of maakt een terugbelverzoek aan.

De agent registreert in KCS dat de call via IRMA-bellen is beantwoord/doorverbonden/terugbelverzoek is aangemaakt.