



**TeamTelefoon**

*Uw eigen mobiel als teamtelefoon*

# ***Handleiding***

## Inhoud

1. Introductie	3
2. Bellen naar TeamTelefoon	3
2.1.Bellen als teamlid	3
2.2.Bellen als cliënt (of huisarts, etc.)	3
2.3.Openingstijden	4
3. Inloggen	5
4. Onderdeel: Teams	6
4.1.Teams	6
4.2.Nieuw teamlid	6
4.3.Telefoonnummer wijzigen	8
5. Onderdeel: Team-Telefoon	9
5.1.Status	9
5.2.Agenda	10
5.3.Volgorde	12
5.4.Logs	13
5.5.Instellingen	14
Bijlage I: Doorschakelen van een mobiele telefoon	15
Colofon	17

# 1. Introductie

Met TeamTelefoon kun je als team gezamenlijk je telefonische bereikbaarheid organiseren. Daarmee is er voor cliënten, of andere personen die met het team wil spreken, altijd iemand bereikbaar om het gesprek te beantwoorden.

Binnen TeamTelefoon zijn er 2 rollen voor de teamleden: coördinator en "gewoon" teamlid. Een coördinator heeft in in TeamTelefoon overzicht van alle teams. Een "gewoon" teamlid ziet alleen de teams waar hij zelf lid van is.

# 2. Bellen naar TeamTelefoon

Voor zowel teamleden als cliënten is hetzelfde nummer beschikbaar. Dit is altijd een 085-nummer. Veel teams schakelen echter hun bestaande GSM-telefoon (met 06-nummer) voor altijd door naar het 085-nummer, zodat er geen nieuw telefoonnummer bekend hoeft worden gemaakt aan cliënten. In bijlage I staat hoe je een mobiele telefoon kunt doorschakelen.

Op basis van het inkomende gesprek beoordeeld TeamTelefoon of er een teamlid belt of iemand anders, zoals bijvoorbeeld een cliënt. Op basis van deze nummerherkenning handelt TeamTelefoon het gesprek op een andere manier af.

Let erop dat als je nummerherkenning uitstaat, TeamTelefoon er altijd vanuit gaat dat het een cliënt is die belt.

## 2.1.Bellen als teamlid

Als je belt als teamlid, krijg je eerste te horen wat je huidige bereikbaarheid is. Daarna krijg je een keuzemenu met de volgende opties:

- 1. Stel jezelf in op bereikbaar*
- 2. Stel jezelf in op niet bereikbaar*
- 3. Bel naar een collega (op dezelfde manier als een cliënt)*
- 9. Ontvang een SMS met je eigen bereikbaarheidsplanning voor vandaag*

Nadat je voor optie 1 of 2 hebt gekozen, vul je het aantal uren in dat je bereikbaar wilt zijn (of juist niet bereikbaar) en druk je daarna op '#'.

## 2.2.Bellen als cliënt (of huisarts, etc.)

De cliënt krijgt, indien dat zo is ingesteld, eerst een welkomstbericht te horen. Daarna hoort de cliënt de telefoon overgaan, zolang er gebeld wordt naar de verschillende teamleden die staan aangemeld. Als er uiteindelijk niemand opneemt, dan krijgt de cliënt de mogelijkheid een voicemail bericht achter te laten. Dit voicemail bericht wordt per email afgeleverd bij het emailadres dat is ingevuld bij de speciale "Voicemail persoon".

Als de cliënt ophangt voordat hij met iemand gesproken heeft, dan krijgt het team daarover een bericht op datzelfde emailadres.

## 2.3.Openingstijden

Het systeem werkt met openingstijden. Als er een cliënt belt buiten deze openingstijden, dan wordt er direct de mogelijkheid geboden om een voicemail bericht achter te laten. Standaard staan de openingstijden ingesteld van 7 uur 's ochtends tot 23 uur 's avonds.

### 3. Inloggen

Om te kunnen inloggen heb je de volgende gegevens nodig: gebruikersnaam en wachtwoord.

1. Ga naar [teamtelefoon.nl](http://teamtelefoon.nl) en druk rechts bovenin op: "Inloggen"



2. Log hier in met je inloggegevens.



3. De website bestaat uit twee componenten waarin je kunt navigeren:



#### TEAMS

Op deze pagina kun je alle leden van je team vinden, hier kun je ook mensen toevoegen en verwijderen.

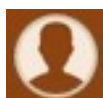
#### BEHEREN

Deze functie is alleen beschikbaar voor teamleden die de rol van coördinator hebben in TeamTelefoon.

#### TEAM-TELEFOON

Dit is het begin scherm waar je in terecht komt wanneer je inlogt op de site. Hier kun je de beschikbaarheid van het team vinden en de planning aanpassen

Verder vindt je hier nog 2 knoppen:



Naar je eigen profiel pagina



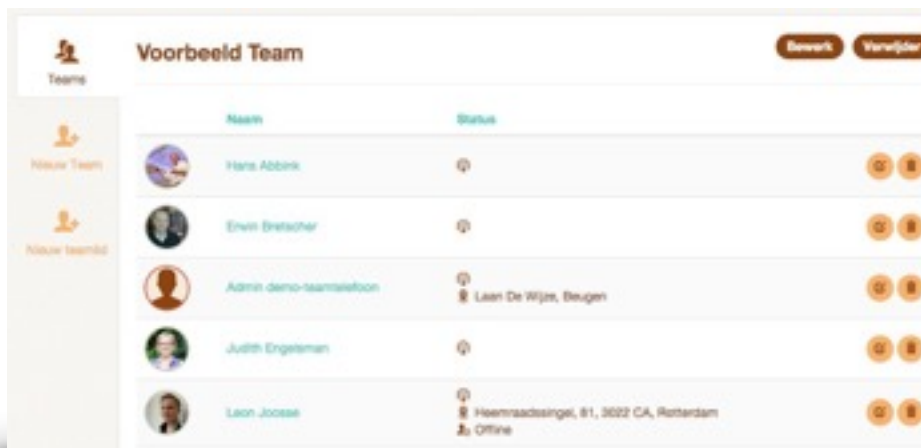
Uitloggen
















## 4. Onderdeel: Teams

In deze sectie kun je informatie vinden over het team. Let op, er zit hier een verschil tussen de teamleden die de rol van coördinator hebben en de gewone teamlid accounts. Een coördinator heeft inzicht in alle teams en kan ook nieuwe teams aanmaken, een gewoon teamlid heeft alleen inzicht in het eigen team en kan geen nieuwe teams aanmaken. Een gewoon teamlid kan wel teamleden toevoegen of verwijderen.

### 4.1.Teams

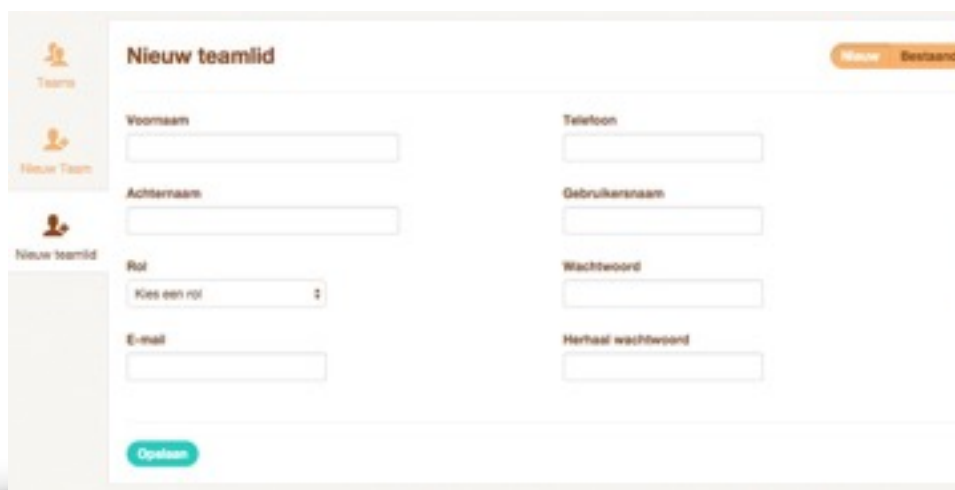
In onderstaande scherm zie je het overzicht van de leden van een voorbeeld team. Bestaande teamleden kunnen worden aangepast of verwijderd door de twee logo's achter hun naam. Ook kunnen er nieuwe teamleden worden toegevoegd.



Voorbeeld Team		Bewerk	Verwijder
Naam	Status		
 Hans Abbink	Online		
 Erwin Bretscher	Online		
 Admin demo-teamlefoon	Online		
 Judith Engelman	Online		
 Leon Joosse	Online		

### 4.2.Nieuw teamlid

1. Druk op: "*Nieuw teamlid*"
2. Vul vervolgens alle velden in op de volgende pagina, zie onderstaand formulier:



Nieuw teamlid		Nieuw	Bestaand
Voornaam	<input type="text"/>	Telefoon	<input type="text"/>
Achternaam	<input type="text"/>	Gebruikersnaam	<input type="text"/>
Rol	<input type="text"/>	Wachtwoord	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>	Herhaal wachtwoord	<input type="text"/>
<input type="button" value="Opslaan"/>			

3. Let op het volgende:  
Zorg dat je altijd iemand toevoegt in het juiste team! Dit is alleen van toepassing voor teamleden die in TeamTelefoon de rol van coördinator hebben. Deze kunnen namelijk in meerdere teams mensen toevoegen. Teamleden met een gewoon teamlid account hebben hier geen last van.
4. Druk vervolgens op 'Opslaan'. Het teamlid staat nu ingevoerd in het systeem. Belangrijk om te weten bij het invoeren van het profiel is dat het telefoonnummer enorm belangrijk is. Als deze niet goed staat, dan werkt het systeem niet goed. Hier moet dan ook het telefoonnummer worden ingevoerd van de telefoon waarop de teamleden bereikbaar willen zijn en welke gebruikt zal gaan worden voor bereikbaarheidsdienst.

## 4.3. Telefoonnummer wijzigen

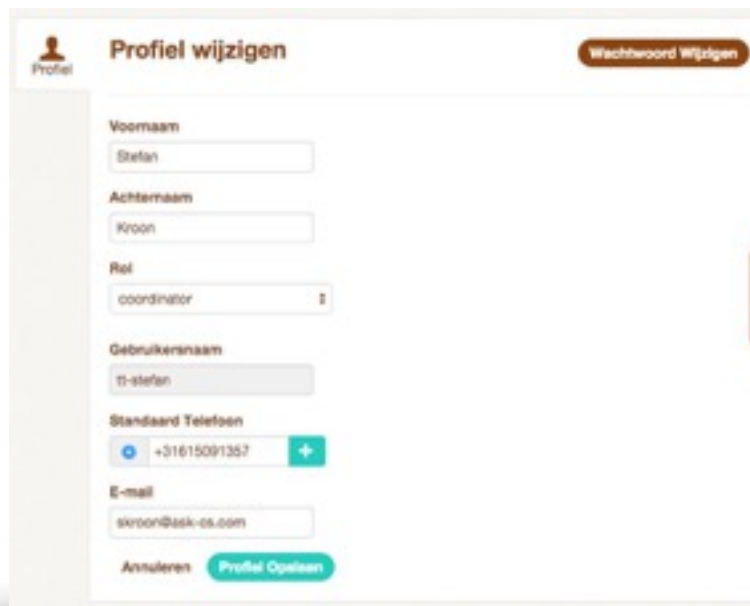
Teamleden die in TeamTelefoon de rol van coördinator hebben, kunnen ook het profiel van andere teamleden wijzigen. Gewone teamleden kunnen alleen hun eigen profiel wijzigen.

1. Ga naar het tabblad: 'TEAMS' en klik op de naam van het teamlid waarvan je het nummer wilt wijzigen.
2. Druk in het scherm wat volgt op: 'Wijzigen'.



The screenshot shows a user profile for 'Stefan Kroon'. At the top left is a 'Profiel' icon. To the right of the name are two buttons: 'Wijzigen' (orange) and 'Verwijder' (orange). Below the name, the following information is listed: 'Teams' (Voorbeeld Team), 'Rol' (coördinator), 'E-mail' (skroon@ask-cs.com), 'Telefoon' (Standaard +31615091357), and 'Gebruikersnaam' (ti-stefan).

3. Pas vervolgens het nummer aan, zie onderstaande. Druk op profiel opslaan als je klaar bent:



The screenshot shows the 'Profiel wijzigen' (Edit Profile) form. At the top left is a 'Profiel' icon. To the right of the title is a button: 'Wachtwoord Wijzigen' (orange). The form contains the following fields: 'Voornaam' (Stefan), 'Achternaam' (Kroon), 'Rol' (coördinator), 'Gebruikersnaam' (ti-stefan), 'Standaard Telefoon' (+31615091357), and 'E-mail' (skroon@ask-cs.com). At the bottom are two buttons: 'Annuleren' (orange) and 'Profiel Opslaan' (teal).



## 5. Onderdeel: Team-Telefoon

### 5.1.Status

Deze pagina zie je als eerste als je inlogt. Op deze pagina wordt weergegeven wat op dit moment de bereikbaarheid is van de teamleden. Je ziet in onderstaande overzicht dat er twee teamleden op bereikbaar staan. Twee teamleden hebben zich expliciet op niet bereikbaar gesteld. De overige teamleden hebben op dit moment geen planning ingevuld.

a. **Bereikbaar**












Deze teamleden hebben aangegeven bereikbaar te willen zijn, er staat ook bij hoelang de ze bereikbaarheid nog duurt.

b. **Niet ingepland**

Deze teamleden hebben niet opgegeven bereikbaar of niet bereikbaar te willen zijn. Zij worden door het systeem gezien als: niet bereikbaar. Je komt automatisch terecht in deze status wanneer je bereikbaarheid is afgelopen.

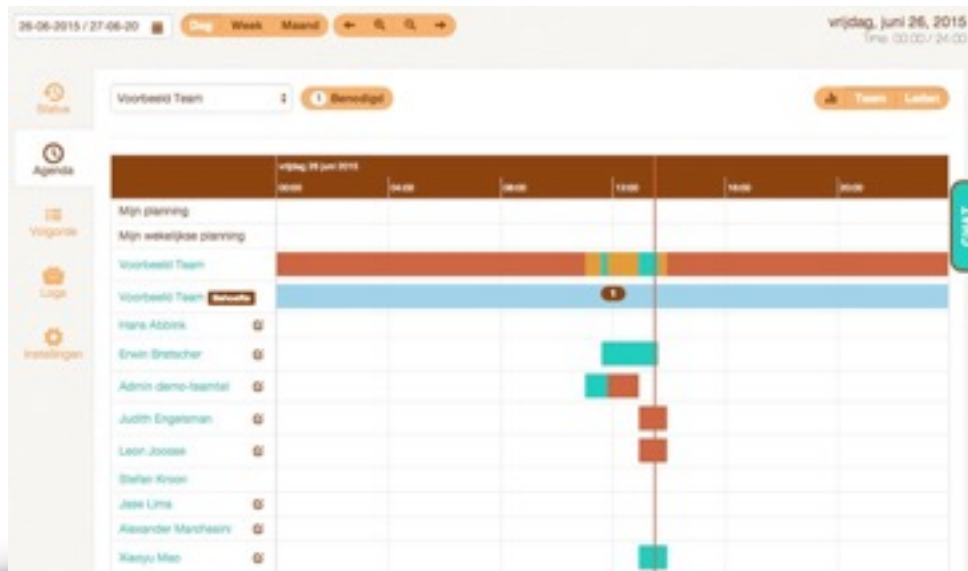
c. **Niet bereikbaar**

Deze teamleden hebben expliciet aangegeven niet bereikbaar te willen zijn voor de teamtelefoon.

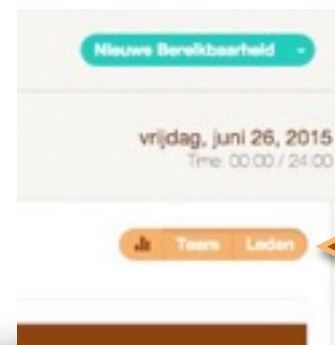
Overzicht bereikbaarheid, Voorbeeld Team		
 Erwin Bretscher Bereikbaar 35m	 Xiaoyu Mao Bereikbaar 55m	
 Leon Joesse Niet bereikbaar 59m	 Judith Engelsman Niet bereikbaar 59m	
 Henk Van Rooijen Niet gepland	 Admin Demo-teamtel Niet gepland	 Voicemail Teamtel Demo Niet gepland
 Stefan Kroon Niet gepland	 Hans Abbink Niet gepland	 Jase Lima Niet gepland
 Alexander Marchesini Niet gepland		

## 5.2. Agenda

Daarnaast kun je binnen deze pagina navigeren naar: 'Agenda'. Op deze pagina kan de bereikbaarheid worden ingepland voor zowel het team. Teamleden kunnen dus hun eigen planning en die van andere teamleden aanpassen:



1. Ga naar het kopje: 'Leden' rechts boven in het scherm.



2. Wanneer je je eigen planning wilt aanpassen dan kun je rechtsboven kiezen voor: 'Nieuwe bereikbaarheid'.



Let op, je past altijd de planning aan van diegene wiens naam er staat bij de eerste balk (tijdlijn). Hieronder in het linker voorbeeld staat er 'Mijn planning' (zie de pijl). Je past dus in dit geval je eigen planning aan. Wanneer je de planning van een ander teamlid wilt aanpassen, dan druk je op het icoontje achter diegene zijn naam. In het rechter voorbeeld staat er "Planning van ..." (zie de pijl). Je past dan dus de planning aan van het andere teamlid.



3. Met de blauwe knop rechtsboven kun je nieuwe tijden toevoegen wanneer jijzelf of een ander teamlid wel of niet bereikbaar wilt zijn. Er zijn twee mogelijkheden:
- Door op de tekst te klikken, krijg je een invoerveld waar je precies de begintijd en eindtijd in kunt vullen (zie stap 5).
  - Door op het driehoek icoontje te klikken kun je snel je bereikbaarheid instellen voor de komende uren.



4. Je kunt met onderstaand formulier de bereikbaarheid inplannen. Als je op toevoegen drukt dan wordt de planning opgeslagen. Dit kan dus zowel voor jezelf als voor andere teamleden doen. Je kunt ook je bereikbaarheid inplannen die elke week hetzelfde is.

Nieuwe bereikbaarheid 1a

Vanaf 26-06-2015 13:41 Tot 26-06-2015 14:41 Status: Bereikbaar Elke week ☐

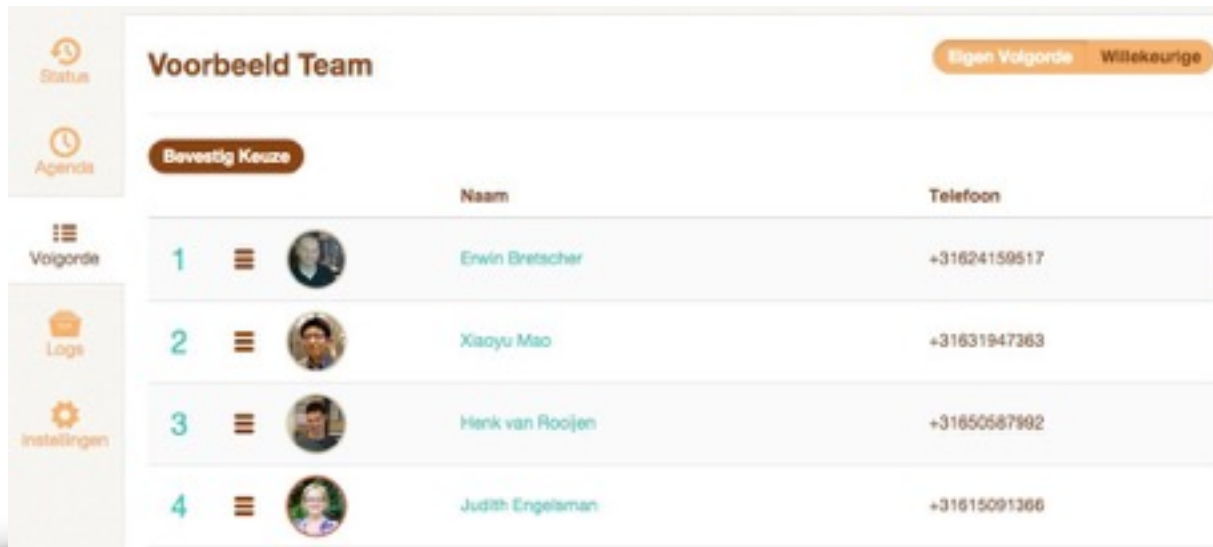
Toevoegen

## 5.3. Volgorde

Bij het kopje volgorde kun je inregelen hoe de teamtelefoon de gesprekken moet verdelen onder het team. Er zijn op dit moment twee keuzes:

- **Eigen volgorde**





Je kunt de volgorde zelf slepen zoals je hemt wil hebben, zie hieronder. Door het drie-strepen icoontje te verslepen kun je de volgorde van de teamleden wijzigen. Dit werkt helaas niet op een tablet computer. Uiteraard worden teamleden die hoger in de lijst staan, maar niet beschikbaar zijn overgeslagen tijdens het bellen. Vergeet na het verslepen niet op "Opslaan" te klikken.



**Voorbeeld Team**

Eigen Volgorde Willekeurige

Bevestig Keuze


		Naam	Telefoon
1	≡	 Erwin Bretscher	+31624159517
2	≡	 Xiaoyu Mao	+31631947363
3	≡	 Henk van Rooijen	+31650687992
4	≡	 Judith Engelsman	+31615091366

- **Willekeurig**

In dien je op bevestig keuze klikt, dan zullen de gesprekken volledig willekeurig worden verdeeld over de beschikbare teamleden. Bij elk nieuw gesprek heeft iedereen evenveel kans om het gesprek te ontvangen.

## 5.4.Logs

In dit scherm kun je de binnenkomende gesprekken terugvinden. Op deze manier kun je zien welke nummers het team wanneer hebben gebeld.

20-06-2015 / 26-06-2015 

Filter logs...

Status

Agenda

Volgende

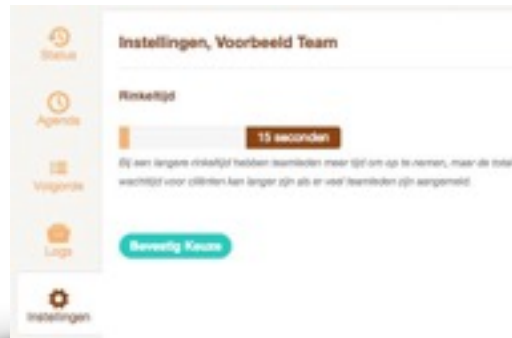
Logs

Instellingen

Status	Van	Tot	Tijd ▼	Duur
AFGEHOND	+3185886	+31622	26 jun. 2015 12:57:25	00:03:30
AFGEHOND		+3185886	26 jun. 2015 12:57:12	00:03:43
AFGEHOND	+3185886	+31622	26 jun. 2015 10:01:01	00:00:46
AFGEHOND	+31252	+3185886	26 jun. 2015 10:00:47	00:01:01
AFGEHOND	+3185886	+31622	26 jun. 2015 09:57:19	00:00:34
GEWIST	+3185886	+31622	26 jun. 2015 09:56:27	00:00:00
AFGEHOND	+31252	+3185886	26 jun. 2015 09:56:24	00:01:30
AFGEHOND	+3185886	+31622	26 jun. 2015 09:54:37	00:00:15
AFGEHOND	+31252	+3185886	26 jun. 2015 09:54:09	00:00:44

## 5.5.Instellingen

In dit scherm kun je de rinkeltijd instellen. Dit bepaalt hoe lang de telefoon per teamlid overgaat.



Een kortere of langere rinkeltijd heeft voor- en nadelen. In onderstaande tabel zie je daar een overzicht van.

	Voordelen	Nadelen
Korte rinkeltijd	Minder kans op doorverbinden naar een persoonlijke voicemail	Minder tijd om snel een gesprek aan te nemen
	Cliënten hoeven minder lang te wachten als niemand opneemt	
Lange rinkeltijd	Voldoende tijd voor teamleden om een gesprek aan te nemen	Cliënten moeten langer wachten als niemand opneemt
		Grotere kans dat een cliënt wordt doorverbonden met een persoonlijke voicemail

## Bijlage I: Doorschakelen van een mobiele telefoon

- Open met de telefoon het 'bellen'-scherm
- Toets \*21\* in
- Toets het telefoonnummer in waarnaar je wilt doorschakelen
- Sluit af met #
- Druk op de (groene) 'bel'-toets.





## Colofon

Auteurs: Jeroen Hellingman en Stefan Kroon  
Datum van deze versie: maandag 29 juni 2015