



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	16

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 willen spreken, altijd iemand bereikbaar om de oproep te beantwoorden.

Binnen TeamTelefoon zijn er 2 rollen voor de teamleden: coördinator en "gewoon" teamlid. Een coördinator heeft 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 beoordeelt TeamTelefoon of er een teamlid belt of iemand anders, zoals bijvoorbeeld een cliënt. Op basis van deze nummerherkenning handelt TeamTelefoon het gesprek op de juiste manier af.

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

2.1. Bellen als teamlid

Als je belt als teamlid, krijg je eerst te horen of je op dat moment wel of niet bent aangemeld voor de bereikbaarheidsdienst. 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 achter te laten. Deze voicemail 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. De ingestelde openingstijden zijn per organisatie en soms zelfs per type team verschillend.

3. Inloggen

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

1. Ga naar 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 teamleden toevoegen en verwijderen.

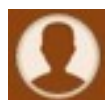
BEHEREN

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

TEAM-TELEFOON

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

Verder vind je hier nog 2 knoppen:



Naar je eigen profielpagina



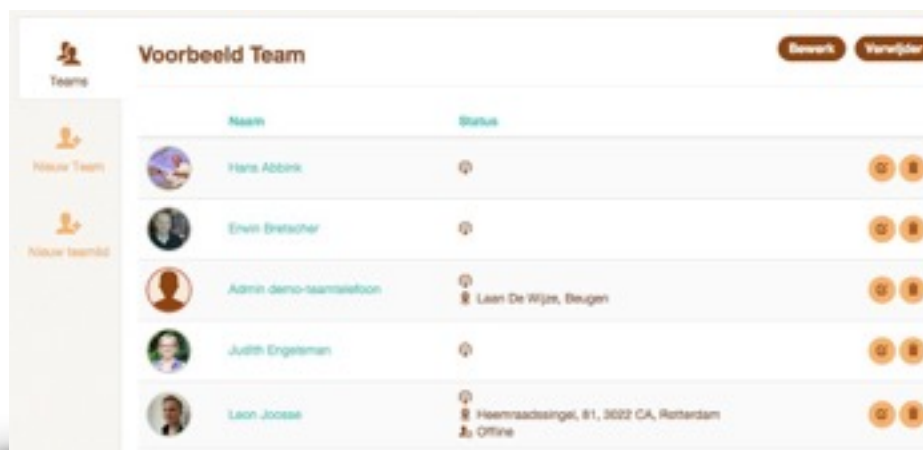
Uitloggen
















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

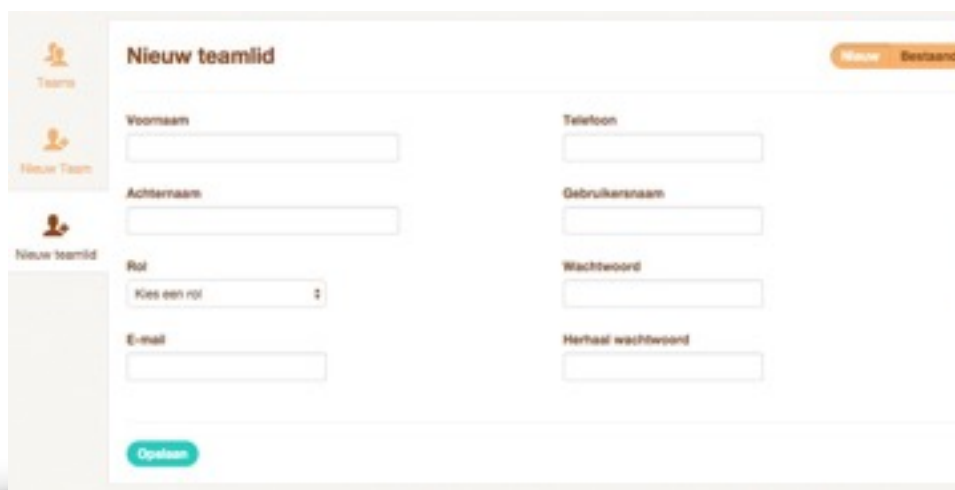
In onderstaande afbeelding zie je het overzicht van leden van een voorbeeld team. Bestaande teamleden kunnen worden aangepast of verwijderd door de twee knoppen achter hun naam. Ook kunnen er nieuwe teamleden worden toegevoegd.



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

4.2.Nieuw teamlid

1. Druk op: "*Nieuw teamlid*"
2. Vul vervolgens alle velden in op de 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" value="Kies een rol"/>	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. Zij kunnen namelijk in meerdere teams teamleden toevoegen. Voor teamleden met een gewoon teamlid-account hebben is dit niet van toepassing.
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 de 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 daarna op de knop 'Wijzigen'.



3. Pas vervolgens het nummer aan, zie onderstaande afbeelding. Druk op de knop "Profiel Opslaan" als je klaar bent:

A screenshot of a web application showing the 'Profiel wijzigen' (Edit Profile) form. At the top left is a person icon and the word 'Profiel'. To the right is the title 'Profiel wijzigen'. Further right is a button 'Wachtwoord Wijzigen' (orange). The form contains several input fields: 'Voornaam' with 'Stefan', 'Achternaam' with 'Kroon', 'Rol' with a dropdown menu showing 'coördinator', 'Gebruikersnaam' with 'ti-stefan', 'Standaard Telefoon' with a blue circle icon, '+31615091357', and a green '+' button. The email 'skroon@ask-cs.com' is shown in a read-only field. At the bottom are two buttons: 'Annuleren' (orange) and 'Profiel Opslaan' (green).

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 de status bereikbaar hebben. Twee teamleden hebben zich expliciet op "niet bereikbaar" gesteld. De overige teamleden hebben op dit moment geen status ingevuld.

a. **Bereikbaar**

Deze teamleden hebben aangegeven bereikbaar te willen zijn. Er staat ook bij hoelang ze nog bereikbaar zijn.

b. **Niet gepland**

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.

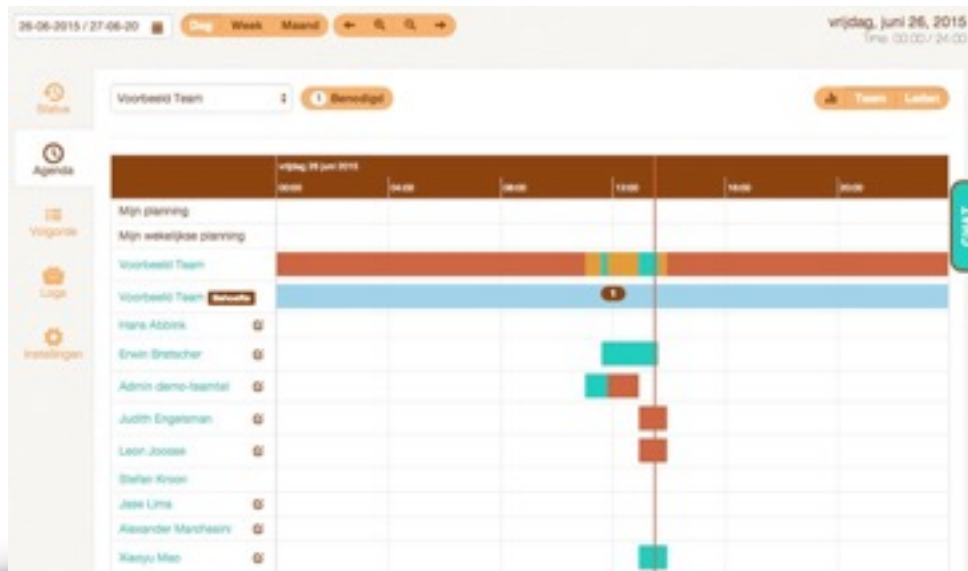
c. **Niet bereikbaar**

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

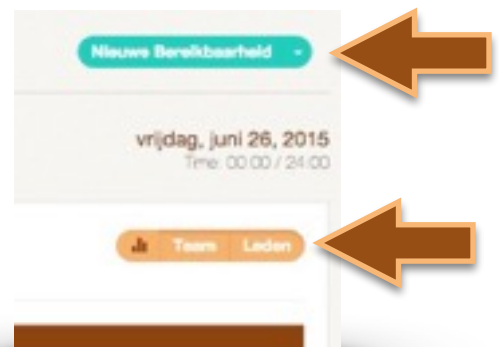
Overzicht bereikbaarheid, Voorbeeld Team					
	Erwin Bretscher Bereikbaar 35m		Xiaoyu Mao Bereikbaar 55m		
	Leon Joesse Niet bereikbaar 59m		Judith Engelsman Niet bereikbaar 59m		
	Henk Van Rooijen Niet gepland		Admin Demo-teamtel Niet gepland		Voicemail Teamtel Demo Niet gepland
	Stefan Kroon Niet gepland		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 het team. Teamleden kunnen er hun eigen planning en de planning van andere teamleden aanpassen.



1. Druk op de knop 'Leden' rechtsboven 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 van de knop te drukken, krijg je een invoerveld waar je precies de begintijd en eindtijd in kunt vullen (zie stap 5).
 - Door op het de knop met het pijltje naar beneden te drukken, kun je snel je bereikbaarheid instellen voor de komende uren.



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

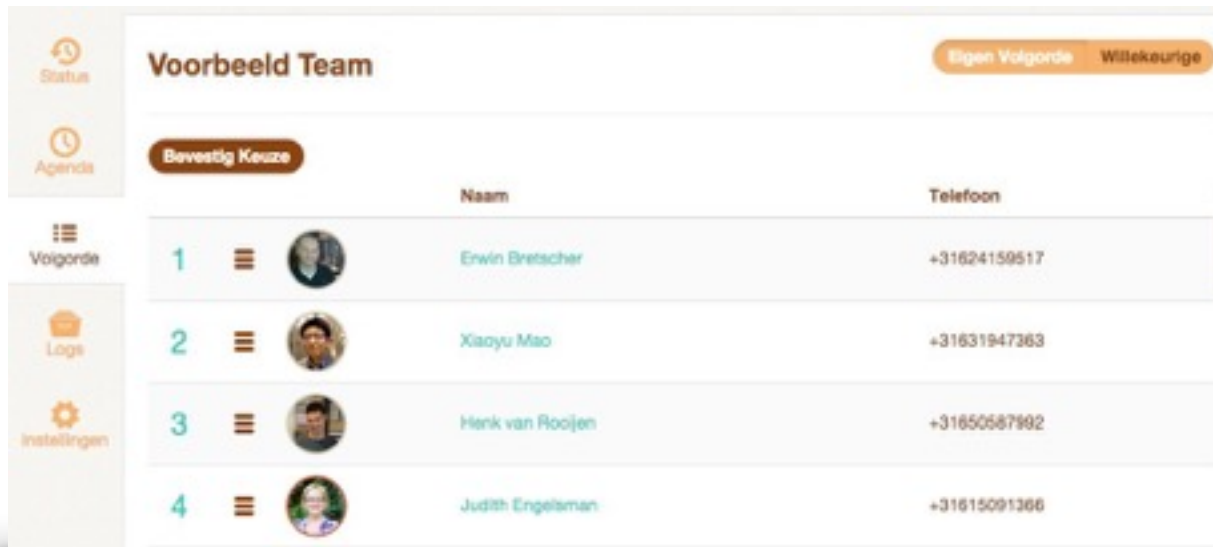
A screenshot of a web form titled 'Nieuwe bereikbaarheid'. It includes a close button (X) in the top right. The form has several input fields: 'Vanaf' with a date '26-06-2015' and a time '13:41', 'Tot' with a date '26-06-2015' and a time '14:41', a 'Status' dropdown menu currently set to 'Bereikbaar', and a checkbox labeled 'Elke week'. A green 'Toevoegen' button is located at the bottom right of the form.

5.3. Volgorde

Bij het tabblad "Volgorde" kun je instellen hoe de teamtelefoon de gesprekken moet verdelen onder het team. Er zijn twee mogelijkheden:

- **Eigen volgorde**

Je kunt de volgorde zelf slepen zoals je hem wilt 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 bereikbaar zijn, overgeslagen tijdens het bellen. Vergeet na het verslepen niet op de knop "Opslaan" te drukken.




- **Willekeurig**

Indien je de volgorde instelt op "Willekeurige" en dit bevestigt met de knop "Bevestig Keuze", dan zullen de gesprekken volledig willekeurig worden verdeeld over de bereikbare 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 heeft gebeld.

20-06-2015 / 26-06-2015 

Filter logs...

Status

Agenda

Volgende

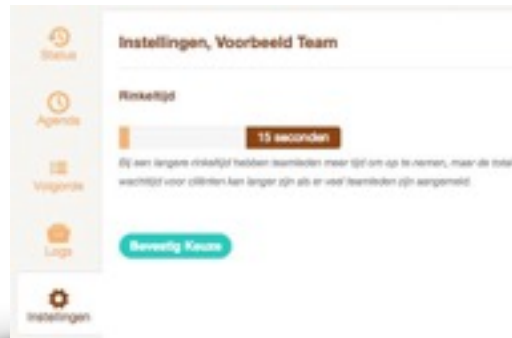
Logs

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: vrijdag 10 juli 2015