



1. Interacties
2. Contactenlijst
3. Toetsenblok
4. Inbox
5. Gespreksbeheer
6. Cloud Applicatie

1. Interacties

Dit is het eerste tabblad in de applicatie. Hier worden actieve gesprekken weergegeven en zullen binnenkomende gesprekken getoond worden. Wanneer er een actief gesprek is zal het tabbladicoon roteren als indicator. Onderaan de interactie is de wachtrijindicator zichtbaar. De wachtrijindicator geeft weer hoeveel gesprekken er in de wachtrij staan. Dit is een optelsom van alle wachtrijen waar je onderdeel van bent. Je kan deze indicator openklappen om de wachtrijen gespecificeerd in te zien.

2. Contactenlijst

Op dit tabblad zijn alle interne servicenummers, collega's en andere contacten te vinden. Mits beschikbaar kan je via deze lijst een telefoongesprek starten, intern chatgesprek starten of een actief gesprek doorverbinden naar een intern servicenummer. Je kan zoeken en filteren in de lijst

3. Toetsenblok

Wil je iemand bellen die niet in je contactenlijst voorkomt, of je vind het makkelijker om op nummer te bellen? Dan kan je hier simpel middels de knoppen of je toetsenbord het nummer invoeren om rechtstreeks te bellen. Binnenkort vind je hier ook instellingen voor je VoIP account zoals voicemail aan/uit en doorschakelen.

4. Inbox

In de inbox komen de voicemailberichten te staan die, op de wachtrij waarin jij bent ingedeeld, zijn achtergelaten. Heb jij op je gekoppelde eigen nummer voicemail aanstaan? Dan zullen jouw eigen voicemailberichten hier ook zichtbaar worden. De voicemail berichten kunnen rechtstreeks op jouw computer worden afgespeeld, of je kan kiezen om deze af te spelen via je telefoon. De rode indicator op het tabblad laat zien dat er nieuwe voicemailberichten voor je klaarstaan.

5. Gespreksbeheer

Tijdens een gesprek worden de gespreksbeheerknoppen boven de Cloud Applicatie actief, deze zijn respectievelijk:

“Mute” zet je microfoon uit.

“Hold” zet je gesprekspartner in de wacht. De gesprekspartner krijgt een wachtmuziekje te horen. Deze functie is niet beschikbaar bij een groepsgesprek.

“Switch” is alleen beschikbaar bij twee actieve gesprekken, hiermee schakel je tussen de twee actieve gesprekken en zet respectievelijk het andere gesprek in de wacht. Dit kan ook door in de interactielane op het gesprek te klikken die je actief wilt maken.

“Join” is alleen beschikbaar bij twee actieve gesprekken en voegt deze samen tot een groepsgesprek.

“Transfer” is alleen beschikbaar bij twee actieve gesprekken en schakelt het gesprekspartner door naar het ruggespraakgesprek.

6. Cloud Applicatie

Hier kan een eigen Cloud Applicatie ingeladen worden. Verschillende parameters zijn hiervoor beschikbaar om de agent te zo goed mogelijk te ondersteunen bij het gesprek.