

KPN ÉÉN Receptionist Instap/Standaard

Handleiding

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Receptionist interface	4
2.1	Het deelvenster Gesprekken	5
2.2	Het deelvenster Contacten	6
2.3	Links naar de Instellingen en Help-pagina	6
3	Gesprekken beheren	7
3.1	Een contactpersoon kiezen	7
3.2	Bel een nummer	7
3.3	Een nummer opnieuw kiezen	7
3.4	Een nummer kiezen vanuit de gesprekshistorie	7
3.5	Actieve gesprekken	8
3.6	Een gesprek beantwoorden	8
3.7	Een gesprek in de wacht plaatsen	8
3.8	Een gesprek uit de wacht halen	8
3.9	Een gesprek beëindigen	9
3.10	Een gesprek zonder aankondiging doorverbinden	9
3.11	Een gesprek doorverbinden met aankondiging	9
3.12	Een gesprek terugnemen	10
3.13	Wisselgesprek (alleen bij doorverbinden met aankondigen)	10
3.14	Een gesprek doorverbinden naar een gemonitord toestel	11
3.15	Telefoonstatus	11
3.16	Inbreken in een gesprek	12
3.17	Een gesprek voor iemand anders opnemen (monitoren)	12
3.18	Een driegesprek (conference) starten	12
3.19	Een deelnemer aan de conference in de wacht plaatsen	13
3.20	Een deelnemer aan de conference uit de wacht halen	13
3.21	Een driegesprek verlaten	13
3.22	Een driegesprek beëindigen	13
4	Diverse functies	14
4.1	De gesprekshistorie weergeven	14
4.2	Gesprekshistorie verwijderen	14
4.3	Automatisch beantwoorden inschakelen:	15
4.4	Een gesprek opnemen	15

5	Contactpersonen beheren	16
5.1	Mappen beheren	16
5.2	Contactpersonen statisch monitoren	16
5.3	Contactpersonen zoeken	16
5.4	Bekijk de details van de contactpersoon	17
5.5	Verkorte kiesnummers en Persoonlijke telefoongids beheren	17
5.6	Verkorte kiesnummers verwijderen en bewerken.	17
6	De algemene instellingen	18
6.1	De tab Algemeen	18
6.2	De tab Diensten	19
6.3	De tab Plugins	20
6.4	Uitgebreide Engelstalige handleiding	20
7	Sneltoetsen	21

1 Inleiding

Deze handleiding beschrijft het gebruik van de KPN ÉÉN Receptionist Instap/Standaard. KPN ÉÉN Receptionist is browser gebaseerde software voor een receptiepost. De gebruikersvriendelijke receptie-interface is zeer geschikt voor iedereen die een centrale rol speelt in het telefonieverkeer van een bedrijf of afdeling. KPN ÉÉN Receptionist geeft controle en overzicht.

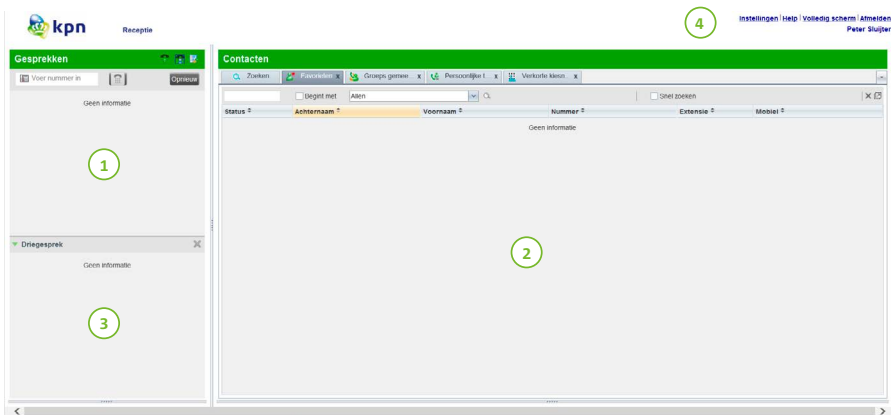
Met KPN ÉÉN Instap kunt u 8 telefoontoestellen managen en heeft u inzicht in de belstatus van deze toestellen.

Met KPN ÉÉN Standaard kunt u 30 telefoontoestellen managen en heeft u inzicht in de belstatus van deze toestellen.

2 Receptionist interface

De Receptionist interface (het scherm) bevat de volgende onderdelen:

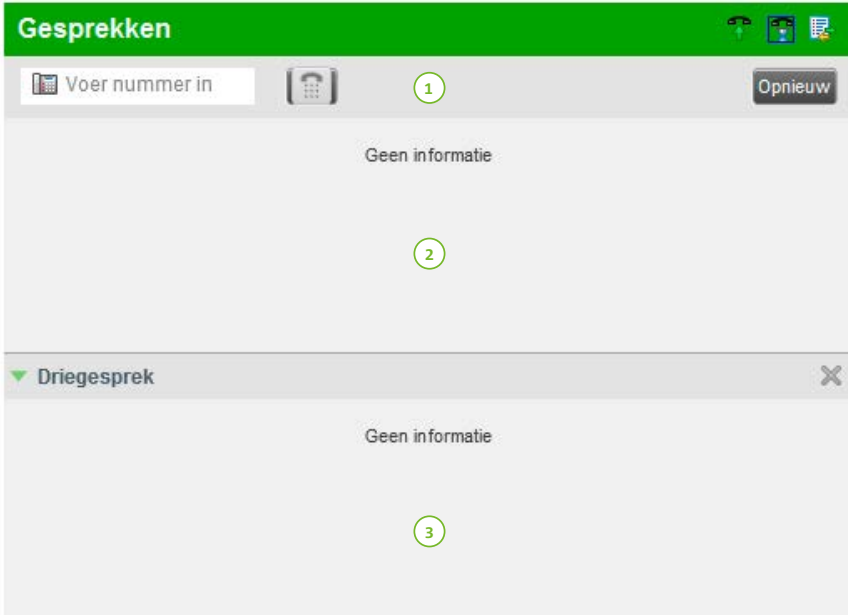
- 1 Het deelvenster Gesprekken/oproepen. Hierin verschijnen de actuele oproepen.
- 2 Het deelvenster Contacten. Hierin verschijnen de diverse contactgroepen.
- 3 Het deelvenster Driegesprek. Indien u met 2 contactpersonen spreekt, manageet u de gesprekken in dit venster.
- 4 Links naar Instellingen en Help-pagina etc.




- Als u een nummer kiest vanuit de Receptionist beeldscherm wordt het bijbehorende telefoontoestel geactiveerd om daar daadwerkelijk mee uitgaand te bellen. U hoort dit toestel rinkelen.
- U dient derhalve na het kiezen vanuit de Receptionist de hoorn op het telefoontoestel op te nemen of b.v. **aannemen, opnemen of beantwoorden** in het scherm van het toestel te kiezen om de verbinding te activeren.
- U kunt ook in uw beeldscherm in het veld oproepen op **Beantw** klikken. U activeert daarmee eveneens de uitgaande lijn van het bijbehorende telefoontoestel.
- Wanneer u de hoorn niet opneemt voert u het gesprek handsfree.

2.1 Het deelvenster Gesprekken

In het deelvenster Gesprekken kunt u uw actieve gesprekken voeren en beheren.

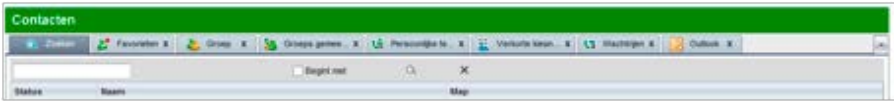


- 1 Kiesbalk: in deze kiest u willekeurige nummers en kiest deze met . Met de knop 'Opnieuw bellen' kunnen de tien laatst gebelde nummers teruggebeld worden.
- 2 In het algemene gedeelte van het deelvenster Gesprekken heeft u zicht op uw actieve gesprekken en de mogelijkheid om actie te ondernemen op deze gesprekken.
- 3 Driegesprek tabblad: in dit tabblad staan de gesprekslogboeken van uw actieve driegesprekken. U heeft hier de mogelijkheid actie te ondernemen op deze conference calls.

Voor elk gesprek worden de naam en het telefoonnummer van de betreffende partij (mits beschikbaar), de status van het gesprek, de duur en (voor gesprekken die in de wacht staan) de tijd dat het gesprek in de wacht staat weergegeven. Bij een opnieuw gebeld nummer verschijnt ook de informatie van degene door wie de oproep was gearpkeerd.

2.2 Het deelvenster Contacten

In het deelvenster Contacten kunt u uw contactpersonen bellen, monitoren en beheren. Het deelvenster bevat tabbladen welke afzonderlijk zijn uit te klappen.



U kunt elk tabblad activeren door op de betreffende tab te klikken.

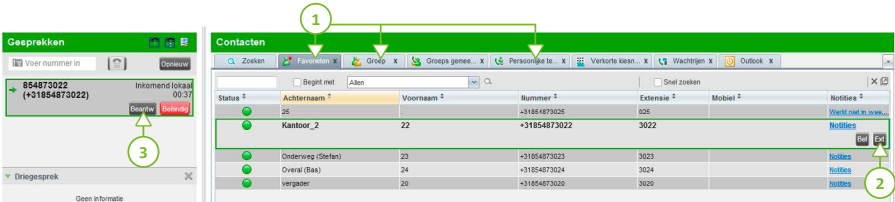
- **Zoeken:** u krijgt de zoekbalk in beeld
 - Favorieten: uw Contactpersonen waarvan de status door u kan worden gemonitord. Zie ook hoofdstuk 6.
 - Deze favorieten worden door de Administrator geconfigureerd in de web portal.
 - Dit zijn uitsluitend de belangrijkste contactpersonen. Het aantal zichtbare contactpersonen hangt af van uw schermgrootte en instelling.
 - Indien er te veel contactpersonen ingevoerd zijn, zijn deze wellicht niet constant zichtbaar.
- **Groep:** contactpersonen in uw bedrijf of groep. Deze contactpersonen zijn eveneens te monitoren (invoeren via de Webportal).
- **Groepsgemeenschappelijk:** dit zijn de aan uw systeem gekoppelde externe nummers of interne toestellen, waarbij de administrator in de Webportal heeft bepaald welke toestellen voor u, en eventuele meerdere gebruikers, zichtbaar moeten zijn.
- **Persoonlijke telefoongids:** Uw persoonlijke contactpersonen. U kunt deze contactpersonen zelf toevoegen en beheren. (zie hoofdstuk 6). Deze nummers kunt u echter niet monitoren.

2.3 Links naar de Instellingen en Help-pagina

- De link naar de Instellingen staat rechts bovenin de interface. Wanneer u hierop klikt, wordt de Instellingenpagina weergegeven. In deze pagina kunt u diverse instellingen van de 'Receptionist' configureren
- De link naar de Helppagina staat tevens rechts bovenin de interface. Wanneer u hierop klikt, opent de pdf-versie van de Algemene User guide van de leverancier (dus niet specifiek KPN ÉÉN)


3 Gesprekken beheren

3.1 Een contactpersoon kiezen



- 2 Klik op de gewenste naam/toestel en klik dan op **Bel** (het volledige openbare nummer wordt gebeld) of **Ext** (extension=toestel, het interne nummer wordt gebeld).
- 3 Neem de hoorn van uw telefoontoestel op of maak een verbinding door op **Beantw** te drukken.
- 4 Wanneer u de hoorn op het toestel laat liggen, is de verbinding handsfree.
- 5 Klik op **Mob** als u het mobiele nummer van de contactpersoon wilt kiezen.
- 6 Het gesprek verschijnt in het linker deelvenster Gesprekken.

3.2 Bel een nummer

1. Voer bovenin het deelvenster Gesprekken het nummer in dat u wilt bellen en klik op **Bellen**  (en daarna op beantw, of op de telefoon op opnemen drukken).

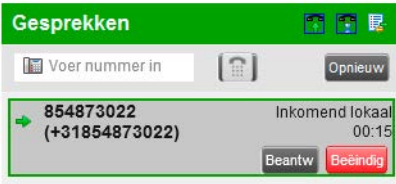
3.3 Een nummer opnieuw kiezen

1. Klik op **Opnieuw** bovenin het deelvenster Gesprekken.
2. Er wordt een lijst weergegeven van onlangs gekozen nummers.
3. Klik in de lijst op het nummer dat u wilt bellen. Het nummer wordt meteen gebeld.

3.4 Een nummer kiezen vanuit de gesprekshistorie

1. Klik boven in het deelvenster Gesprekken op Gesprekkenlijst
2. In het dialoogscherm dat verschijnt, selecteert u 'Gemist', 'Ontvangen' of 'Gemaakt'
3. Klik een gesprek aan en klik op **Bel**

3.5 Actieve gesprekken

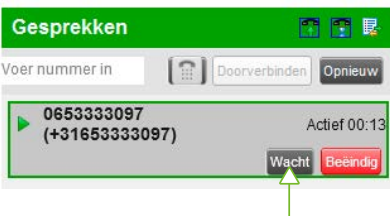


Uw actieve (ingående en uitgaande) gesprekken zijn zichtbaar in het deelvenster gesprekken.

3.6 Een gesprek beantwoorden

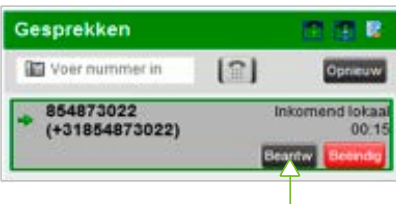
Klik op **Beantw** om dit gesprek te beantwoorden.

3.7 Een gesprek in de wacht plaatsen



Klik nadat u het gesprek heeft beantwoord op **Wacht**. Uw contactpersoon hoort de ingestelde wachtoon.

3.8 Een gesprek uit de wacht halen



Klik, in het deelvenster Gesprekken, het gesprek aan en klik op **Beantw** als u een gesprek uit de wacht wilt halen.

3.9 Een gesprek beëindigen

Om een gesprek te beëindigen, klikt u op **Beëindig** in het deelvenster Gesprekken. Het gesprek wordt ook verwijderd uit het deelvenster Gesprekken.

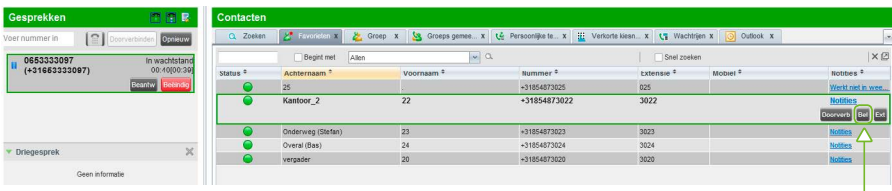
3.10 Een gesprek zonder aankondiging doorverbinden



U kunt inkomende, actieve of in de wacht geplaatste oproepen zonder aankondiging doorverbinden:

- Selecteer het gesprek dat u wilt doorverbinden in het deelvenster Gesprekken
- Voer het nummer in de invoerbalk, of zoek dit op in een van de tabs bij Contacten, en klik op **Doorverb**
- Indien correct wordt doorverbonden is het veld Gesprekken weer leeg
- U kunt een oproep ook met de muis verslepen van het veld **Gesprekken** naar een contactpersoon in het contactenveld (deze functie kan in de applicatie worden ingesteld)

3.11 Een gesprek doorverbinden met aankondiging



U kunt inkomende, actieve of in de wachtrij geplaatste oproepen met aankondiging doorverbinden:

- Kies in het rechterveld de contactpersoon waar naartoe u het gesprek wilt doorverbinden
- Klik op **BEL** of **EXT**
- Wanneer de oproep wordt beantwoord kondigt u het gesprek aan
- Selecteer in het deelvenster Gesprekken het oorspronkelijke gesprek
- Klik nu op **Doorverb**

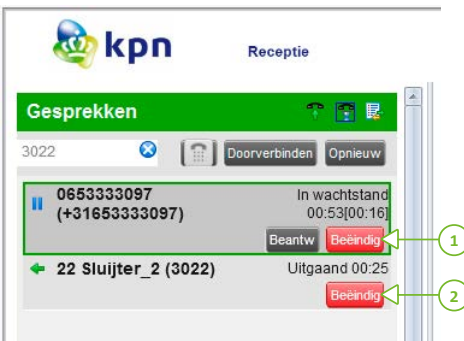
3.12 Een gesprek terugnemen

Wanneer een (intern) toestel niet beantwoordt, in gesprek is, of u wilt het gesprek naar een ander toestel doorverbinden kunt u met de toets **Beëindig** in het Gesprekken scherm het interne gesprek verbreken en komt u terug bij de beller.




3.13 Wisselgesprek (alleen bij doorverbinden met aankondigen)

Nadat u uw interne contactpersoon heeft gesproken kunt u **zonder de verbinding te verbreken** wisselen tussen uw gesprekspartners door afwisselend op de toets **Beantw** te klikken.

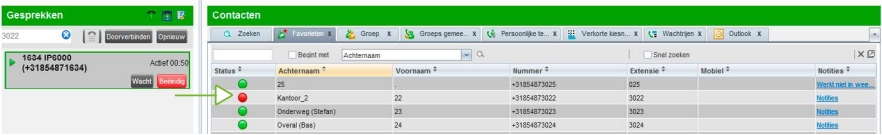


De gesprekspartners worden afwisselend in de wacht (1) of actief (2) gezet.

- U ziet de icoontjes wisselen van  naar  of andersom.

3.14 Een gesprek doorverbinden naar een gemonitord toestel

In de deelvensters Favorieten en Groep kunt u de status van de toestellen monitoren (bezet etc.). U kunt zo ook vóór het doorverbinden checken of het bestemmingstoestel bereikbaar is.



In het gesprekkenveld komt de oproep binnen, deze oproep moet doorverbonden worden naar toestel Kantoor 2. De status van dit toestel is echter Rood (= in gesprek). U zet het gesprek dan in de **Wacht** tot het betreffende toestel vrijkomt, of u meldt uw contactpersoon later dat er een oproep voor hem/haar was.

U kunt het binnenkomende gesprek niet 'achter een toestel dat in gesprek is' zetten. U breekt namelijk meteen in dat gesprek. Uw contactpersoon krijgt dan in het scherm de melding **Wisselgesprek**. Zie ook 4.14 Inbreken.

3.15 Telefoonstatus

De gemonitord toestellen kunnen een verschillende status hebben:

- Beschikbaar** 
- Bezet** 
- Gaat over** 
- Niet storen** 
- Privé** 
- Doorschakelen** 
- Onbekend** 

Let op: Als een gesprek wordt geparkeerd door degene die u monitort, zowel statisch als dynamisch, wordt tevens de informatie van het geparkeerde gesprek weergegeven.

3.16 Inbreken in een gesprek

- U kunt, indien zéér noodzakelijk, de inbreekfunctie gebruiken: u bent dan direct met deze contactpersoon verbonden om aan te geven dat er een zeer dringend gesprek wacht. Het gesprek wordt dan een driegesprek
- Druk bij de contactpersoon in het contactenveld op **Breek in**
- Het toestelnummer van uw contactpersoon verschijnt in het gesprekkenveld
- Daarna drukt op beantwoorden en kondigt het gesprek aan
- Uw contactpersoon kan zijn gesprek eventueel afronden, maar u kunt de het gesprek ook direct **beëindigen** en de oproep **Doorverbinden**

3.17 Een gesprek voor iemand anders opnemen (monitoren)

Hiermee kunt u een inkomend gesprek voor/of namens een ander persoon aannemen.

- De Favorieten- of Groepstab dient uitgeklaapt te zijn
- Klik op een inkomend gesprek (de button wordt oranje) en klik op **Beantw.** Het gesprek wordt weergegeven in het deelvenster Gesprekken
- U kunt nu proberen het gesprek alsnog, of naar een ander contactpersoon, door te verbinden

Let op: Vanwege de beperkte ruimte in het uitklapscherm kunt u niet alle beschikbare contactpersonen monitoren.

3.18 Een driegesprek (conference) starten

- Bel tijdens een gesprek een derde persoon
- Klik in het venster van het 2e gesprek op beantwoorden, kondig het driegesprek aan
- Klik op **Conf.** De gesprekken worden verplaatst naar het tabblad Driegesprek

Het scherm ziet er nu als volgt uit:



3.19 Een deelnemer aan de conference in de wacht plaatsen

Klik op het tabblad Driegesprek op **Wacht** als u een deelnemer aan het driegesprek in de wacht wilt plaatsen.

3.20 Een deelnemer aan de conference uit de wacht halen

Klik op het tabblad Driegesprek op **Beantw** als u een deelnemer aan het driegesprek uit de wacht wilt halen.

3.21 Een driegesprek verlaten

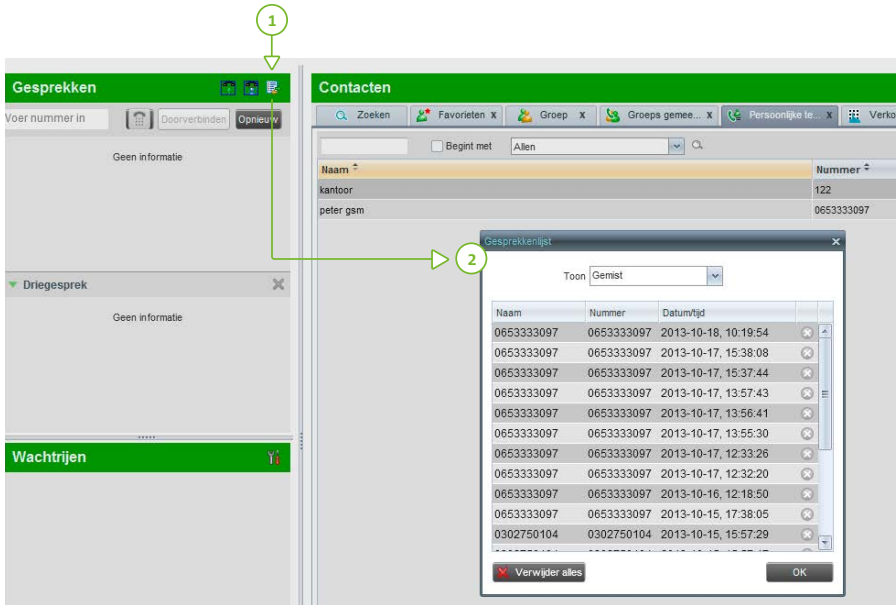
Klik bovenin het tabblad Driegesprek op **Verlaat** als u de conference wilt verlaten. De overige partijen zetten het gesprek voort en de gesprekken worden verwijderd van het tabblad Driegesprek.

3.22 Een driegesprek beëindigen

Klik op het tabblad Driegesprek op **Beëindig**. Alle gesprekken worden beëindigd en verwijderd uit het Driegesprek tabblad.


4 Diverse functies

4.1 De gesprek historie weergeven




1. Klik bovenin het deelvenster Gesprekken op Gesprekkenlijst. De gesprekshistorie bevat gemaakte, ontvangen en gemiste gesprekken
2. Vouw een groep uit als u de betreffende gesprekslogboeken wilt weergeven

4.2 Gesprekshistorie verwijderen

1. Klik bovenin het deelvenster Gesprekken op Gesprekkenlijst
2. Als u een specifiek gesprek wilt verwijderen, klikt u in het menu het betreffende gesprek aan en klikt u op Verwijderen 
3. Klik op Verwijder alles als u alle gesprekslogboeken wilt verwijderen

4.3 Automatisch beantwoorden inschakelen:

Klik in het deelvenster Gesprekken op Automatisch beantwoorden  om Automatisch beantwoorden in te schakelen. In inkomende gesprekken worden nu automatisch aangenomen (handsfree als u de hoorn niet opneemt).

Let op: Deze functie werkt alleen als het toestel compatibel is met ACC (Advanced Call Control). Bovendien moet u Automatisch beantwoorden NIET op het toestel/client inschakelen als deze functie al op de server is ingeschakeld.

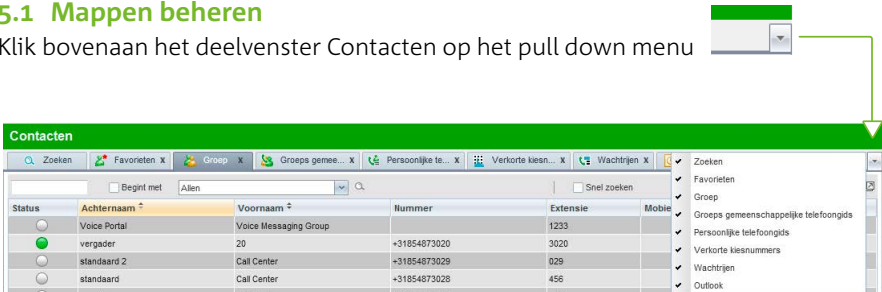
4.4 Een gesprek opnemen

U kunt een geselecteerd gesprek opnemen in de Receptionist. Hiervoor moet de Gespreksopname service in de web portal op 'On demand' worden gezet. Selecteer het gesprek dat u wilt opnemen in het deelvenster Gesprekken en klik op **Neem op**.

5 Contactpersonen beheren

5.1 Mappen beheren

Klik bovenaan het deelvenster Contacten op het pull down menu

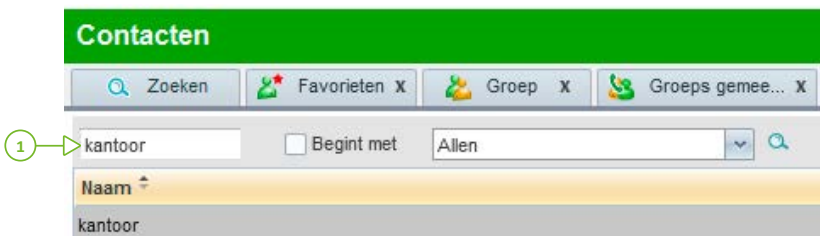


Om bepaalde mappen weer te geven, vinkt u de betreffende mappen aan. Wilt u alle mappen weergeven, klik dan op Alle.

5.2 Contactpersonen statisch monitoren

Het tabblad Favorieten, welke geconfigureerd wordt in de webportal, geeft de telefoonstatus van contacten weer. Dit wordt statisch monitoren genoemd.

5.3 Contactpersonen zoeken



1. Voer in het invoerveld een naam of nummer in en druk op om te zoeken
2. Om eventueel de zoekopdracht te beperken tot contactpersonen die beginnen met de ingevulde tekst, vinkt u het vakje 'Begint met' aan
3. Om de zoekresultaten te wissen, klikt u in op X in


Let op: Zoekopdrachten zijn niet hoofdlettergevoelig.

5.4 Bekijk de details van de contactpersoon

- Klik op het desbetreffende tabblad
- Klik op een contactpersoon

5.5 Verkorte kiesnummers en Persoonlijke telefoongids beheren

In het tabblad Verkorte kiesnummers of Persoonlijke telefoongids, kunt u uw persoonlijke gids maken

- Klik op Bijwerken . In uw scherm verschijnt het schermpje
- Om een contactpersoon toe te voegen, klikt u op Toevoegen. Er verschijnt een nieuwe rij
- **Speeddail 8** Om een verkort kiesnummer toe te voegen, selecteert u de toetscode (**1,2,3** etc.) en voert u het nummer en de beschrijving van de contactpersoon in. Indien het receptietoestel hiervoor geschikt is (bijvoorbeeld Polycom) kunt u nu ook op dit toestel een snelkeuze maken met toets **1,2,3** etc.
- **Speeddail 100**: Maak speeddailnummers aan als hierboven, maar met behulp van **#01 #02** etc. U kunt nu op het bijbehorende toestel ook met **#01** etc kiezen. U kunt 100 nummers invoeren

5.6 Verkorte kiesnummers verwijderen en bewerken.

- Om een contactpersoon te verwijderen, selecteert u deze contactpersoon en klikt u op Verwijderen
- Om een Verkort kiesnummer te bewerken, dubbelklikt u op de desbetreffende persoon en past u de gegevens aan waar nodig

Let op: een contactpersoon in uw Persoonlijke telefoongids kunt u NIET wijzigen.
U kunt de contactpersoon wel verwijderen en opnieuw juist in voeren.

6 De algemene instellingen

Klik rechtsboven op Instellingen en onderstaand scherm verschijnt:

6.1 De tab Algemeen

The screenshot shows the 'Algemeen' settings tab. At the top, there are four tabs: 'Algemeen', 'Diensten', 'Plugins', and 'Over'. The 'Algemeen' tab is selected and highlighted in green. Below the tab, the settings are organized into sections:

- Gebruiker**: A link labeled 'Wachtwoord wijzigen'.
- Taal**: A dropdown menu set to 'Nederlands' with a small 'v' icon. Below it is a checked checkbox labeled 'Synchroniseer de taal met mijn service profiel'.
- Popup URL**: A text input field labeled 'Voer URL in'. Below it is an unchecked checkbox labeled 'Laat popup zien bij inkomende gesprekken'.
- Datumformaat**: Two radio buttons. The first is 'MMDD/YYYY' (unchecked) and the second is 'DDMM/YYYY' (checked).
- Tijdformaat**: Two radio buttons. The first is 'AM/PM' (unchecked) and the second is '24 uur' (checked).
- Werkomgeving**: Three buttons: 'Bewaar werkomgeving' (highlighted), 'Laad werkomgeving', and 'Herlaad werkomgeving'. Below them is a checked checkbox labeled 'Bewaar werkomgeving bij uitloggen'.
- Sleep en plaats**: A checked checkbox labeled 'Verbind het gesprek automatisch door als deze op een contactpersoon wordt geslept'.

1. Gebruiker/Wachtwoord

Aanbevolen wordt dit wachtwoord niet te wijzigen, of dit alleen te doen in overleg met uw beheerder.

2. Taal

Kies uw voorkeur.

3. Pop-up/url

Indien u bijvoorbeeld direct bij het inkomende gesprek een bepaalde webpagina/url wilt laten verschijnen. (bijvoorbeeld met invulgegevens etc.)

4. Datum

Kies het gewenste formaat (bv 08.11.2013).

5. Tijdformaat

In Nederland kiezen we over het algemeen voor 24 uur notatie.

6. Werkomgeving

Hier bewaren aanvinken om uw instellingen te bewaren.

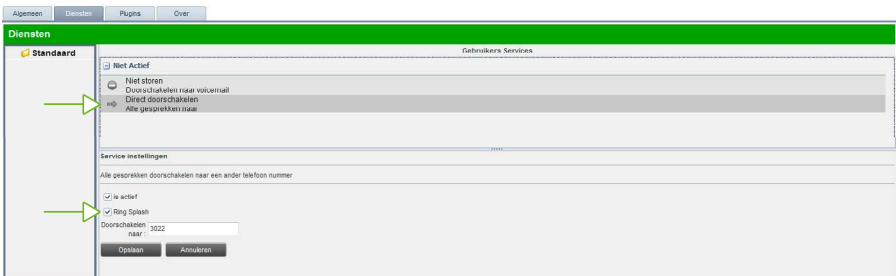
7. Sleep en plaats

Door deze functie aan te klikken 'versleept' u een inkomend gesprek met uw muisaanwijzer naar een intern contactpersoon.

Wijzigingen worden actief bij *Terug naar applicatie*

6.2 De tab Diensten

Diensten zoals doorschakelen naar ander toestel:



- Klik bijvoorbeeld op **Direct doorschakelen**, zet vinkje bij is Actief
- Als Ring Splash is aangevinkt gaan zowel uw toestel als het nieuwe bestemmingstoestel rinkelen
- Geef het nieuwe bestemmingstoestel aan
- Voor de **Niet storen functie** geldt hetzelfde

Let op: Het gebruik van deze functies wordt niet aanbevolen voor receptionistes/ telefonistes. Realiseert u zich dat de bereikbaarheid van uw bedrijf beperkt wordt.

6.3 De tab Plugins

1. Notificatie

Door het vinkje bij het binnenkomende gesprekken venster te activeren, verschijnt bij een inkomend gesprek het Receptioniste scherm terwijl u in een ander Windows scherm aan het werk bent.

Let op: Dit werkt niet indien u meerdere browser (internet) schermen open heeft staan!
In Firefox werkt deze functie niet.

2. Snelkoppeling

Deze functie is veelal niet geïnstalleerd.

3. Gesprekshistorie

Hier maakt u de keuze of u de lijst met gesprekshistorie wel of niet wilt toepassen, en of u de lijst dagelijks, wekelijks of maandelijks wilt schonen.

6.4 Uitgebreide Engelstalige handleiding

Klik op onderstaande link voor een uitgebreide handleiding van de fabrikant.



BW-HostedThinReceptionist-UserGuide-R19K

7 Sneltoetsen

Deze toetsen vervangen de handelingen met de muis op het scherm.

Toets	Overeenkomstige handeling
ESC	Klik op de Sluiten knop  in een dialoogvenster
ESC	Annuleer de wijzigingen
/	Klik in het Voer nummer in-tekstvak
?	Klik in het Zoeken tekstvak
PIJLTJE OMHOOG	Klik op de scroll bar of het volgende item op een lijst
PIJLTJE NAAR BENEDEN	Klik op de scroll bar of het vorige item op een lijst
PAGE DOWN	Scroll de pagina naar beneden
PAGE UP	Scroll de pagina omhoog
1...9	Selecteer een gesprek in het deelvenster Gesprekken
SPATIEBALK	Klik Beantw bij het geselecteerde inkomende gesprek in het deelvenster Gesprekken
<PERIOD>	Klik Beëindig bij een geselecteerd gesprek in het deelvenster Gesprekken
ENTER	Klik Bel
ENTER	Klik Zoek
+	Klik Doorverbinden
SHIFT+1..9	Selecteer een inkomende oproep en klik op Beantw
SHIFT+1..9	Selecteer een actief gesprek en klik op Wacht
SHIFT+1..9	Selecteer een gesprek in de wacht en klik op Neem op
S of s	Klik op Instellingen
B of b	Klik op de link Terug naar de applicatie
R of r	Klik op het Gesprekkenlijst icoontje
H of h	Klik op de Help link
SHIFT+L of SHIFT+l	Klik op de Afmelden link

Meer weten?

Kijk op kpn.com/kpneen

