

## Configuratiescherm

### Status medewerker

<b>Beschikbaar</b>	Als u uw status wijzigt in <b>Beschikbaar</b> geeft u aan dat u gereed bent om een interactie te accepteren*.
<b>Bezet</b>	Wanneer u bezig bent met de verwerking van een interactie, wijzigt uw status in <b>Bezig</b> . Wanneer uw status <b>Bezig</b> is, worden inkomende interacties geblokkeerd.
<b>Naverwerking</b>	Wanneer u bezig bent met het afsluiten van een interactie, wijzigt uw status in <b>Naverwerking</b> . In deze status worden inkomende interacties geblokkeerd.
<b>Offline werken</b>	U bent aan het werk, maar u bent niet beschikbaar voor inkomende interacties, behalve directe oproepen van medewerkers en doorgeschakelde oproepen.
<b>Pauze</b>	Wijzig uw status in <b>Pauze</b> als u een pauze neemt. Hiermee geeft u aan dat u aangemeld bent, maar dat u niet aan het werk bent. U moet uw status wijzigen om te kunnen navigeren in de toepassing.
<b>Afmelden</b>	Hiermee meldt u zich af van de medewerkersconsole.

\*Een interactie is een oproep, chatgesprek, e-mail of voicemail die verwerkt wordt door het Virtual Contact Center.






### Toegang tot VCC Analytics

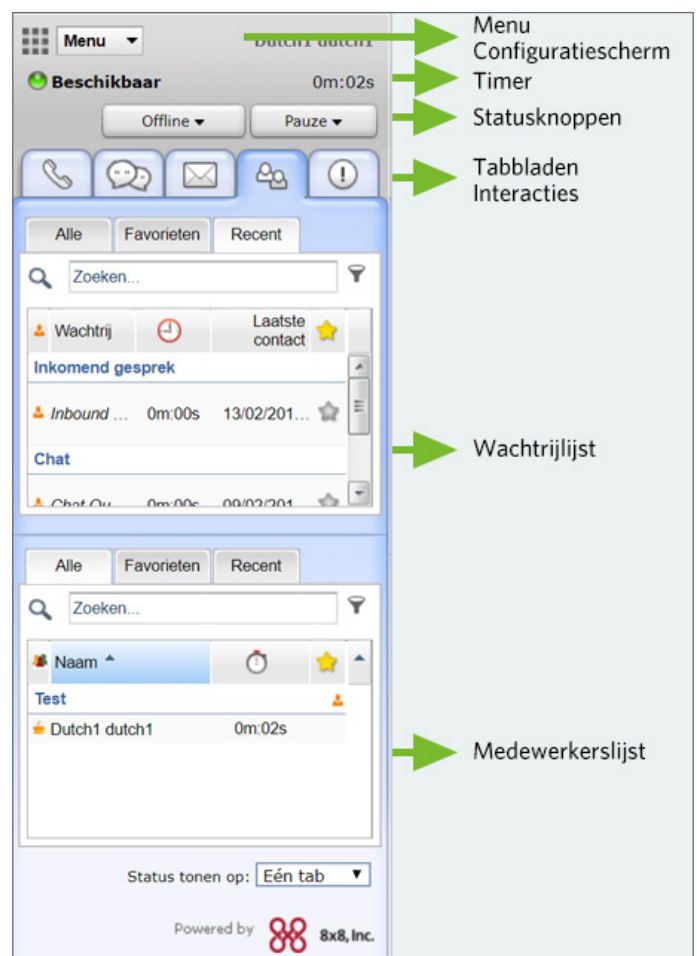
Klik in het **Configuratiescherm** op  en klik vervolgens op **Business Intelligence** om de analysetool van het 8x8 Virtual Contact Center te openen. U ziet uw prestatiecijfers en kunt uw productiviteit beoordelen.

### Menu Configuratiescherm

<b>Profiel</b>	Geef de instellingen van de medewerkersaccount op
<b>Mijn opname</b>	Neem aangepaste berichten op die worden afgespeeld voor bellers
<b>CRM</b>	Hiermee krijgen medewerkers toegang tot dossiers, klanten en taken via de lokale CRM
<b>Samenwerken</b>	Maak op afstand verbinding met de computer van een klant met het oog op cobrowsing
<b>Help</b>	Zoek informatie op in de <b>FAQ</b> (antwoorden op veelgestelde vragen), de <b>Gebruikershandleiding</b> (productdocumentatie en video's met uitleg) en de <b>Ondersteuning</b> (kennisbank)

### Tabbladen Interacties

<b>Telefoon</b>		Hier krijgt u toegang tot alle bedieningselementen die vereist zijn voor de verwerking van oproepen
<b>Chatten</b>		Hier krijgt u toegang tot alle bedieningselementen die vereist zijn voor de verwerking van chatinteracties
<b>E-mail</b>		Hier krijgt u toegang tot alle bedieningselementen die vereist zijn voor de verwerking van e-mails
<b>Status</b>		Bekijk de realtime status van medewerkers en wachtrijen met behulp van de mappen
<b>Meldingen</b>		Bekijk de meldingen die verzonden zijn door de leidinggevenden van uw contactcentrum




Medewerkersconsole - configuratiescherm

**Timer:** geeft aan hoe lang een bepaalde status actief is.

## Vaak uitgevoerde taken

### Uw medewerkerstatus wijzigen

1. Selecteer de map van de gewenste status in het Configuratiescherm.
2. Indien u  op de statusknop ziet, wordt u gevraagd om een statuscode te selecteren.
3. Selecteer een geschikte code die de reden voor de statuswijziging aangeeft.

### Uw telefoonnummer instellen

1. Klik op **Profiel** in het menu van het Configuratiescherm.
2. Vul een telefoonnummer van uw werkplek of een SIP URI in bij de **Persoonlijke instellingen**.
3. Klik op **Bellen voor verificatie** om het telefoonnummer te verifiëren.
4. Zorg dat het telefoonnummer in de juiste opmaak is opgegeven en klik op **Opslaan**.

### Statuscodes gebruiken

Statuscodes worden gedefinieerd door uw beheerder. Ze zijn een beschrijving van de reden van uw status.

1. Selecteer een knop voor uw statuswijziging.
2. Selecteer de gepaste code uit de vervolgkeuzelijst.

### Oproepen verwerken

- **Uitgaand:** Om uit te bellen, vult u een telefoonnummer in in het telefoonnummerveld en klikt u op Bellen. Eerst rinkelt uw telefoon. Neem uw telefoon op om te bellen of klik op een telefoonnummer in het CRM-register om automatisch uit te bellen.
- **Inkomend:** Wanneer u een inkomend gesprek aangeboden krijgt, knippert het tabblad **Telefoon** in het rood en rinkelt uw telefoon. Neem uw telefoon op om de oproep aan te nemen.

### Een oproep doorschakelen

U kunt een oproep doorschakelen naar een andere medewerker, een wachtrij of een externe partij. Als u in gesprek bent, moet u de beller laten weten dat u de oproep gaat doorschakelen.

#### Naar een medewerker:

- **Blind doorschakelen:** Klik op het tabblad **Medewerkers** om de status van andere medewerkers in de Medewerkerslijst te zien. Selecteer een medewerker en klik op **Blind doorschakelen**. De oproep wordt doorgeschakeld naar de geselecteerde medewerker.
- **Doorschakelen voor advies:** Schakel over naar lijn 2 en selecteer een beschikbare medewerker op het tabblad **Medewerker**. Klik op **Bellen** in het contextmenu. Als de oproep is doorgeschakeld, klikt u op **Lijnen doorschakelen** om door te schakelen met aankondiging.

#### Naar een andere wachtrij:

1. In de **Wachtrijlijst** controleert u de status van een wachtrij om na te gaan of u de oproep naar die wachtrij kunt doorschakelen.
2. Selecteer een wachtrij en klik op **Doorschakelen**.


#### Naar een externe partij:



1. Als u in gesprek bent op lijn 1 schakelt u over naar lijn 2.
2. Vul het telefoonnummer in in het telefoonnummerveld. Klik op **Bellen**.
3. Wacht tot de andere partij de oproep beantwoordt en klik vervolgens op **Lijnen doorschakelen**.

### Een conferentiegesprek opzetten

1. Als u bezig bent met een actieve oproep op lijn 1 moet u de beller laten weten dat u een conferentiegesprek gaat instellen.
2. Schakel over naar telefoonlijn 2 en bel de gewenste derde partij.
3. Wacht tot de andere partij de oproep beantwoordt en klik vervolgens op **Lijnen samenvoegen**.

### De status van andere medewerkers en wachtrijen controleren

Op het tabblad **Status**  vindt u een statusoverzicht in real time van de wachtrij en uw collega-medewerkers.

- **Status wachtrij:** Klik op het tabblad  en op het tabblad **Wachtrijen** om de status te zien van de wachtrijen waarvan u lid bent.
- **Status medewerker:** Klik op het tabblad  en op het tabblad **Alles** om de status te zien van de medewerkers in uw medewerkersgroep.

 - Beschikbaar;  - Bezigt;  - Werkt offline  - Pauze;  - Op e-mail;  - Uitgelogd


**Favorieten:** Maak een bladwijzer aan voor wachtrijen die u vaak gebruikt en medewerkers waarmee u vaak communiceert.

**Recent:** Bekijk de status van wachtrijen waar u eerder al oproepen naar hebt doorgeschakeld en bekijk medewerkers waarmee u zelf contact hebt genomen.

### Transactiecodes gebruiken

Wanneer u een interactie beëindigt, is het mogelijk dat u wordt gevraagd om transactiecodes te selecteren. Deze codes worden geconfigureerd door uw beheerder en zijn een beschrijving van het resultaat van een interactie. Selecteer de gepaste code in de lijst en klik op **Opslaan**.

### Een chatgesprek afhandelen

Wanneer u een inkomend chatgesprek aangeboden krijgt, knippert het tabblad **Chat**  in het rood. Klik op de knop **Accepteren**. Er wordt een chatsessie opgezet. Klik na de verwerking van de aanvraag op **Chat beëindigen**.

## FAQ's in een chatgesprek invoegen

Tijdens een actieve chatsessie kunt u informatie invoegen door de kennisbank met FAQ's te gebruiken of door te verwijzen naar een specifieke snelkoppeling. Vul de gewenste snelkoppeling in in het invulvak FAQ invoegen. De koppeling naar de FAQ wordt ingevoegd in een chatgesprek. Klik op **Verzenden**.

## Een e-mail accepteren

Wanneer u een inkomende e-mail aangeboden krijgt, knippert het tabblad E-mail  in het rood. Klik op **E-mail accepteren**. Er wordt automatisch een dossier aangemaakt voor de inkomende e-mail. Klik op **Beantwoorden** om de e-mail te verwerken. Klik op **Beëindigen** wanneer de aanvraag verwerkt is.

## Telefoongesprekken en chatgesprekken tussen medewerkers onderling

- Om een andere medewerker te bellen, controleert u de status van de medewerker op het tabblad **Medewerkers**. Selecteer de medewerker en klik in het contextmenu op **Bellen**.
- Om met een andere medewerker te chatten, controleert u de status van de medewerker op het tabblad **Medewerkers**. Selecteer de medewerker en klik op **Een chatgesprek starten**.

## Van platform wisselen

Wanneer u de melding krijgt dat u van platform moet wisselen, moet u aangemeld blijven tot u uw huidige telefoongesprek hebt beëindigd. Na de laatste melding hebt u tien minuten de tijd om u af te melden. Meld u af en meld u opnieuw aan.