

Telefoonbediening

- [Wat is telefoonbediening?](#)
- [Telefoon instellen](#)
- [Gebruikersinstellingen](#)
 - [Browser specifiek](#)
- [Acties](#)
 - [Oproep beantwoorden](#)
 - [Gesprek doorverbinden](#)
 - [Gespreksopname](#)
- [Toetsenbord snelkeuzes](#)
- [Slepen van gesprekken](#)

Wat is telefoonbediening?

Met behulp van de functie telefoonbediening kunt op alle plekken in de ClearVox Nexxt webinterface waar u een telefoonnummer aantreft, middels uw telefoon dit nummer bellen door het aan te klikken. Tevens is het mogelijk om middels de telefoonkiezer links onderaan uw dashboard een nummer te bellen. Ook kunt u middels de telefoonbediening gesprekken beantwoorden, weigeren of doorverbinden.

Telefoon instellen

Gebruikersinstellingen

U heeft de mogelijkheid centraal onder uw instellingen de telefoon te kiezen waarmee u de belacties wilt uitvoeren.

Ga naar 'instellingen', kies 'Telefoonbediening instellingen', kies daar de gewenste telefoon en kies naar wens voor 'Automatisch beantwoorden'. Deze functionaliteit werkt momenteel alleen i.c.m. een Mitel 6xxx en Gigaset Maxwell Basic/3 toestel (en ieder ander merk dat de Alert-Info Header "info=alert-autoanswer" ondersteunt). Hiermee schakelt het toestel automatisch in handsfree of headset stand (afhankelijk van uw persoonlijke telefooninstelling) en belt het nummer.

Browser specifiek

Indien gewenst kunt u per internet browser waarop u inlogt een specifieke telefoon kiezen. Zo kunt u bijvoorbeeld op kantoor telefoon 'A' en op uw thuiswerkplek Telefoon 'B' selecteren. Klik hiervoor op de telefoonbediening links onderaan uw dashboard en klik vervolgens op het tandwiel. Schakel 'browser specifiek' aan, kies indien gewenst voor 'automatisch beantwoorden' en selecteer tot slot de gewenste telefoon voor telefoonbediening. Als u kiest voor 'Automatisch detecteren' wordt automatisch een van uw beschikbare telefoons gekozen, waarbij een beschikbare flex-telefoon voorrang heeft.

Acties

Oproep beantwoorden

Zodra u een inkomende oproep ontvangt, verschijnt rechts onderaan uw dashboard een pop-up waar u het gesprek kunt beantwoorden of weigeren. Zodra u op 'beantwoorden' klikt, beantwoordt uw telefoon het gesprek. Kiest u voor 'weigeren' wordt het gesprek geweigerd en hoort de beller een ingesprektoon.

Oproepen die via de wachtrij binnenkomen, kunnen niet via de web-interface worden beantwoord.

Gesprek doorverbinden

Zodra u een oproep heeft beantwoord of u een uitgaand gesprek voert, kunt u deze doorverbinden of verbreken. Klik hiervoor op het contextmenu in het lopende gesprek onderaan uw dashboard. Kies 'doorverbinden'. De telefoonbediening wordt geopend. U ziet hier het lopende gesprek dat u gaat doorverbinden. Typ nu een naam of nummer in van de persoon waar u het gesprek naar wilt doorverbinden en kies voor 'Ruggespraak' of 'Blind' doorverbinden. In het geval van 'Ruggespraak' wordt eerst een nieuw gesprek opgebouwd naar de persoon waar u naar wilt doorverbinden. U kunt vervolgens deze persoon melden dat u een gesprek naar hem of haar wilt doorverbinden. Zodra u het gesprek daadwerkelijk wenst door te verbinden, klik dan op het koppel-icoontje tussen beide lopende gesprekken.

Gespreksopname

Bij een lopend gesprek wordt middels de rode gespreksopname-indicator aangeduid of het gesprek op dat ogenblik wordt opgenomen. Als u op het rode icoontje klikt zal de gespreksopname worden uitgeschakeld. Het icoontje wordt in dat geval grijs. Bij nogmaals klikken wordt gespreksopname weer ingeschakeld. ⚠ De mogelijkheid tot het in- en uitschakelen van gespreksopnames kan door uw beheerder zijn uitgeschakeld.

Toetsenbord snelkeuzes

U heeft de mogelijkheid om voor de bovenbeschreven acties een toetsenbord snelkeuze te gebruiken.

Alt-D	Hiermee kunt u het belvenster focussen, een nummer invoeren en met 'enter' het nummer bellen.
Alt-T	Tijdens een lopend gesprek kunt u met ALT-T doorverbinden.


Alt-C	Met ALT-C kunt u een gesprek beëindigen.
Alt-B	Tijdens de doorverbind-actie kunt u na het invoeren van het nummer met ALT-B blind doorverbinden. Met nogmaals ALT-T kunt u de doorverbind-actie afronden.
Alt-A	Tijdens de doorverbind-actie kunt u met ALT-A attended (met ruggespraak) doorverbinden. Met nogmaals ALT-T kunt u de doorverbind-actie afronden.
Alt-Y	Met ALT-Y kunt u een inkomende oproep accepteren.
Alt-N	Met ALT-N kunt u een inkomende oproep weigeren.



Blind doorverbinden

Als u in eerste instantie voor doorverbinden met ruggespraak kiest, kunt u indien gewenst vóóordat de oproep beantwoord wordt, alsnog met ALT-B blind doorverbinden.

Slepen van gesprekken

U heeft de mogelijkheid gesprekken onderin de balk op uw dashboard naar gebruikers, contacten en vervolgens naar specifieke telefoonnummers te slepen. Zodra u een gesprek sleept verschijnt het en  logo. Zodra u over een nummer 'zweeft' verdwijnt het  icoon. Als u de muisknop nu loslaat, wordt de sleepactie afgerond.
