

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Callvoip handleiding bij de Operator Console

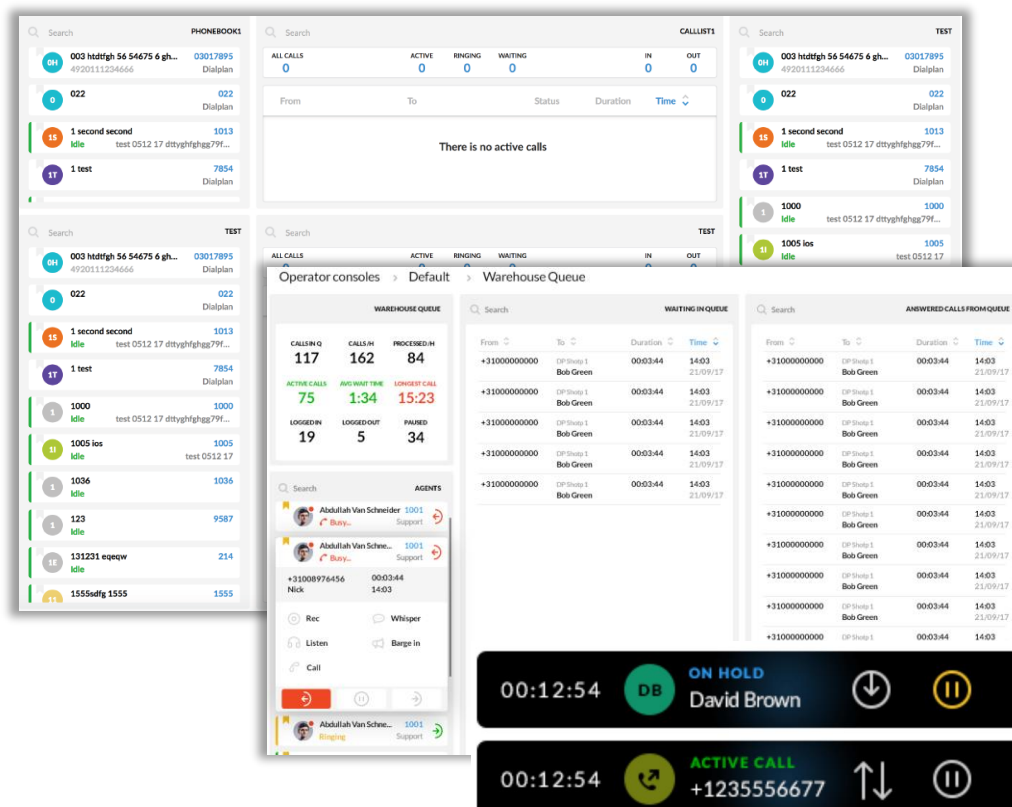
v030222MT

Het **Operator Console** is een dashboard voor receptionist/supervisor met realtime gespreksinformatie. Vanuit dit dashboard is het volgende mogelijk:

1. **Zien van het realtime gespreksverkeer**
2. **Uitvoeren van acties zoals aannemen / call pickup en doorverbinden**
3. **Queue acties zoals listen in, whisper in en barge in**

We hopen dat deze updates zullen bijdragen aan een nóg groter gebruiksgemak van Callvoip in uw situatie. Betreft u ons hierbij gerust – wij zijn úw expert op het gebied van telefoniezaken en kijken hoe onze dienst nog beter kan aansluiten bij uw dagelijkse praktijk.

Team Callvoip



The screenshot displays the Callvoip Operator Console interface, which is divided into several sections for call management:

- PHONEBOOK1:** A list of contacts including '003 hdtfgh 56 54675 6 gh...', '022', '1 second second', and '1 test'.
- CALLLIST1:** A table with columns for 'ALL CALLS', 'ACTIVE', 'RINGING', 'WAITING', 'IN', and 'OUT'. It currently shows 'There is no active calls'.
- TEST:** A list of test contacts including '1013', '7854', '1000', and '1005'.
- WAREHOUSE QUEUE:** A summary of call statistics:

CALLS IN Q	CALLS IN	PROCESSED IN
117	162	84

 Below this, it shows 'ACTIVE CALLS: 75', 'AVG WAIT TIME: 1:34', and 'LONGEST CALL: 15:23'. It also lists 'LOGGED IN: 19', 'LOGGED OUT: 5', and 'PAUSED: 34'.
- AGENTS:** A list of agents including 'Abdullah Van Scheider' and 'Nick'.
- WAITING IN QUEUE:** A table showing call details for 'Bob Green' with columns for 'From', 'To', 'Duration', and 'Time'.
- ANSWERED CALLS FROM QUEUE:** A table showing call details for 'Bob Green' with columns for 'From', 'To', 'Duration', and 'Time'.
- Call Control Buttons:** Two rows of buttons for call management:
 - Row 1: '00:12:54', 'DB', 'ON HOLD', 'David Brown', and control icons (down arrow, pause, and menu).
 - Row 2: '00:12:54', 'ACTIVE CALL', '+1235556677', and control icons (up/down arrows, pause, and menu).

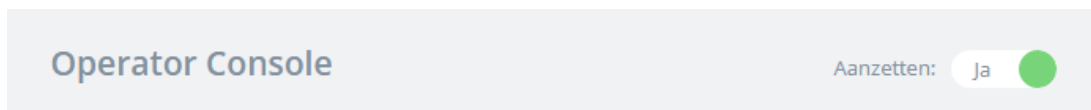
1. Operator Console

Het Operator Panel is een overzichtelijk dashboard voor receptionist en supervisor met informatie wat er binnen het bedrijf gebeurt. Elke gebruiker kan één of meer consoles maken, met daarop een selectie van widgets die de gebruiker zelf naar eigen wens op het dashboard kan plaatsen.

De Operator Console inschakelen

Om het Operator Console in te schakelen:

1. Log in als beheerder op de telefooncentrale: <http://panel.callvoip.nl>
2. Ga naar menu **GEbruikers**, kies **EDIT** bij de gewenste gebruiker.
Hier kunt u de switch voor het OPERATOR CONSOLE **aanzetten**.

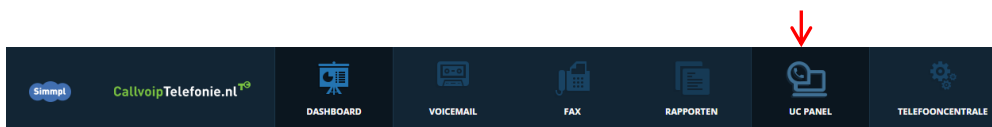


Het Operator Console openen

De Operator Console maakt deel uit van het UC Panel. UC staat voor **Unified Communications**: een integratie van verschillende communicatiesoorten.

Als u inlogt als **beheerder** vindt u het UC Panel icoon in de zij-menubalk →

Als u inlogt als **gebruiker** vindt u het UC Panel icoon in de boven-menubalk.



Klik op het UC Panel icoon en het Operator Console wordt in een nieuw tabblad van de browser geopend.

1. Het Operator Console verkennen

Als u het Operator Console opent is er één start console aanwezig: Operator Panel. Links in het scherm vindt u 3 buttons:

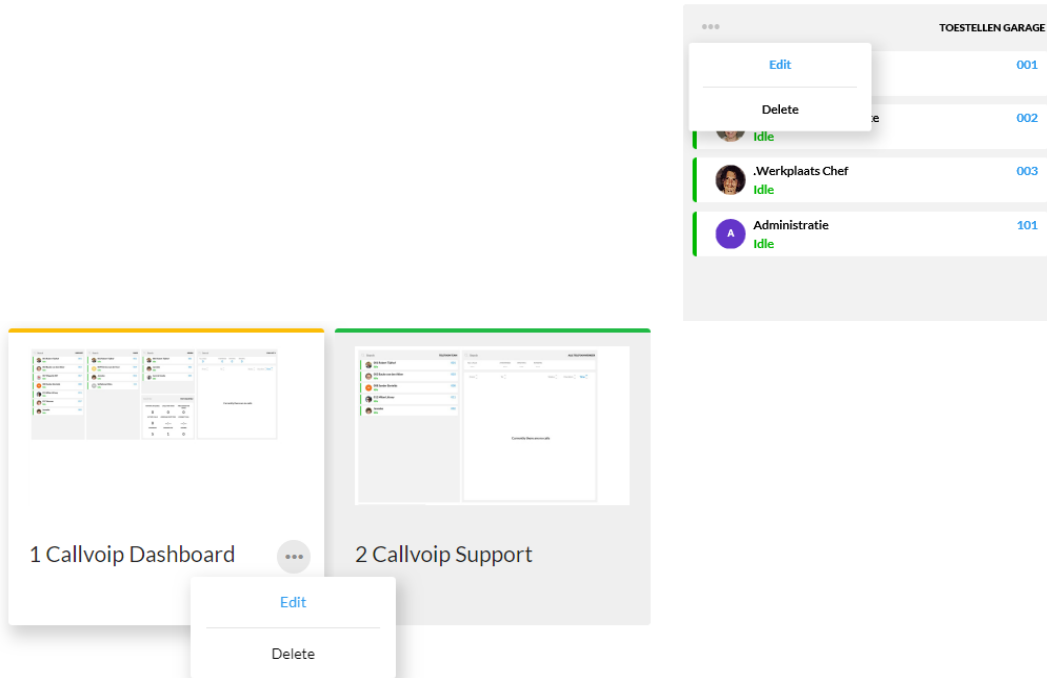
- Met deze button kunt u uit het Operator Console uitloggen.
- Met deze button keert u terug naar uw Operator Dashboard met daarop al uw panels.
- Met deze button switcht u terug naar het beheerpaneel.



2. Het Operator Console vormgeven:

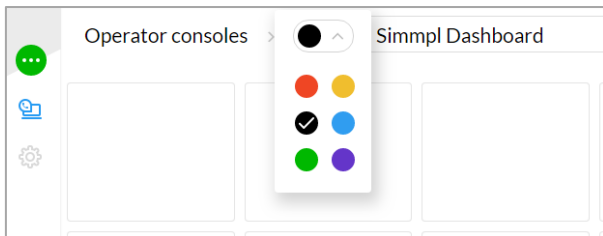
Op de volgende manier kunt u bestaande consoles aanpassen en nieuwe consoles toevoegen:

- a) **WIJZIG** een console door erop te klikken en klik dan op button EDIT
... of hou de muis op een console en kies rechtsonderin EDIT




... of **MAAK** een nieuwe console door rechtsboven te klikken op button CREATE CONSOLE


- b) Er verschijnt een leeg raster; geef het console een **kleur** en een **naam**:




- c) klik op button **ADD WIDGET** en kies uit 3 widgets (zie ook hoofdstuk 3):

 **Call List**
A list of active calls that is updated in real time.

Call List – dit is een lijst met realtime actieve gesprekken (call flow). U kunt zelf selecteren welke gesprekken (gebruiker, groepen, belplannen, wachtrijen) u in de call list wilt opnemen.

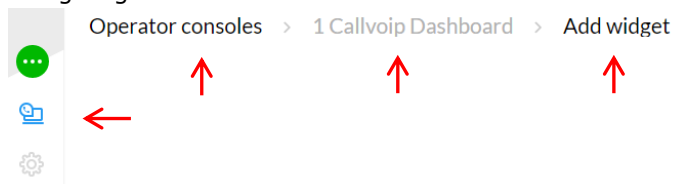
 **Phonebook**
A phonebook with realtime information about calling status.

Phonebook – dit is een lijst van gebruiker die u zelf samenstelt. Van deze gebruikers kunt u de realtime belstatus zien: **idle** (inactief), **ringing** (rinkelt), **busy** (bellend). U kunt deze gebruikers bellen, gesprekken overnemen en naar hen doorverbinden.

 **Queue**
An overview of the key statistics and information regarding a specific queue.

Queue – de queue widget is een geavanceerd wachtrij-dashboard met daarin een realtime presentatie van het aantal bellers in de wachtrij, de wachtrij agents hun status en een aantal belangrijke wachtrij-statistieken. Ook biedt de Queue Widget de mogelijkheid tot meeluisteren, influisteren en inbreken op een wachtrij-gesprek.

- d) Navigeer gemakkelijk: klik bovenin beeld op het niveau of gebruik het menu links om terug te gaan naar het dashboard met alle consoles.



- e) Positioneer de widgets op het raster; als u klaar ben: sla de Operator Console op. U ziet het terug op uw dashboard.

3. De widgets toegelicht

Bij alle drie widgets (Call List, Phonebook en Queues) kunt u een eigen selectie maken. Alleen de geselecteerde entiteiten (gebruikers, groepen, etc.) worden in het betreffende console meegenomen. Op deze wijze kunt u aparte consoles maken voor vestigingen, call centers, afdelingen, disciplines, teams, balies, business units, en dergelijke.

Het selecteren van de entiteiten gaat op eenvoudige manier:

- U kunt ALLES selecteren
- U kunt SELECTIES maken op type (user, groups, dialplans, queues)
- U kunt van een selectie zelf bepalen wat u selecteert (klik op icoon rechts)
- Als u de gewenste selectie heeft gemaakt kiest u PROCEED om verder te gaan



Geef de call list een naam

Klik om alle huidige en toekomstige entiteiten in het belplan op te nemen (gebruikers, groepen, belplannen en wachtrijen)

TOESTELLEN GARAGE

Entries

Select which users should be included in the widget

Follow all entries in your organization
Including all users, dialplans or other entries created in the future.

Select all Unselect all Users Groups Dial plans Queues

Search 4/15

Icon	Name	Caller ID	ID	Icon
	.Directeur Rob	31502053395	001	
	.Receptioniste Janneke	31502053395	002	
	.Werkplaats Chef	31502053395	003	
	Administratie	31502053395	101	
	Dialplan Belroute vd Garage		3395	

Klik voor de gewenste selectie entiteiten. NB: **Donkergrijs** is geselecteerd **Lichtgrijs** is niet geselecteerd

Met **(Un)Select all** kunt u alle entiteiten in één keer selecteren.

Verschillende iconen voor:

- * beschikbaar om toe te voegen
- * toegevoegd
- * geselecteerd om toe te voegen
- * geselecteerd om te verwijderen

Voorbeelden van selecties en iconen waarmee u zelf de gewenste selectie samenstelt.

Select all Unselect all Users Groups Dial plans Queues

Search 3/4

Icon	Name	Caller ID	ID	Icon
	.Directeur Rob	31502053395	001	
	.Receptioniste Janneke	31502053395	002	
	.Werkplaats Chef	31502053395	003	
	Concierge	31502053395	5500	

Select all Unselect all Users Groups Dial plans Queues

Search 2/3

Icon	Name	ID	Icon
	groep particulier		
	groep zaak		
	groep kantoor		

Select all Unselect all Users Groups Dial plans Queues

Search 0/2

Icon	Name	ID	Icon
	Dialplan Belroute vd Garage	3395	
	Dialplan Demo belroute	3396	

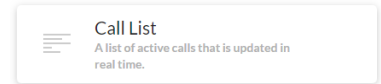
Select all Unselect all Users Groups Dial plans Queues

Search 0/1

Icon	Name	ID	Icon
	Queue wachtrij hoofdmenu		

Call List Widget – dit is een lijst met realtime actieve gesprekken (call flow).

U kunt zelf selecteren welke gesprekken (gebruiker, groepen, belplannen, wachtrijen) u in de call list wilt opnemen.



De Call List ziet er als volgt uit:

CALLVOIP CALL FLOW SALES					
ALL CALLS	ANSWERED	WAITING	RINGING		
3	1	0	2		
From	To	Status	Duration	Time	
Janneke 002	Personal: Ring phone 001 001 Robert Tijdhof	Active	00:00:39	19:10	
+31508200000	3 Yealinkshop: Huntgroup 002 Janneke	Ringling	00:01:34	19:09	
+31508200000	3 Yealinkshop: Huntgroup 005 Lynn de Goede	Ringling	00:02:13	19:08	

De **Call List** toont een overzicht van de actieve gesprekken op het moment dat u kijkt.

* U kunt zien welke gesprekken binnenkomen n op welke toestellen zij rinkelen en hoe lang.

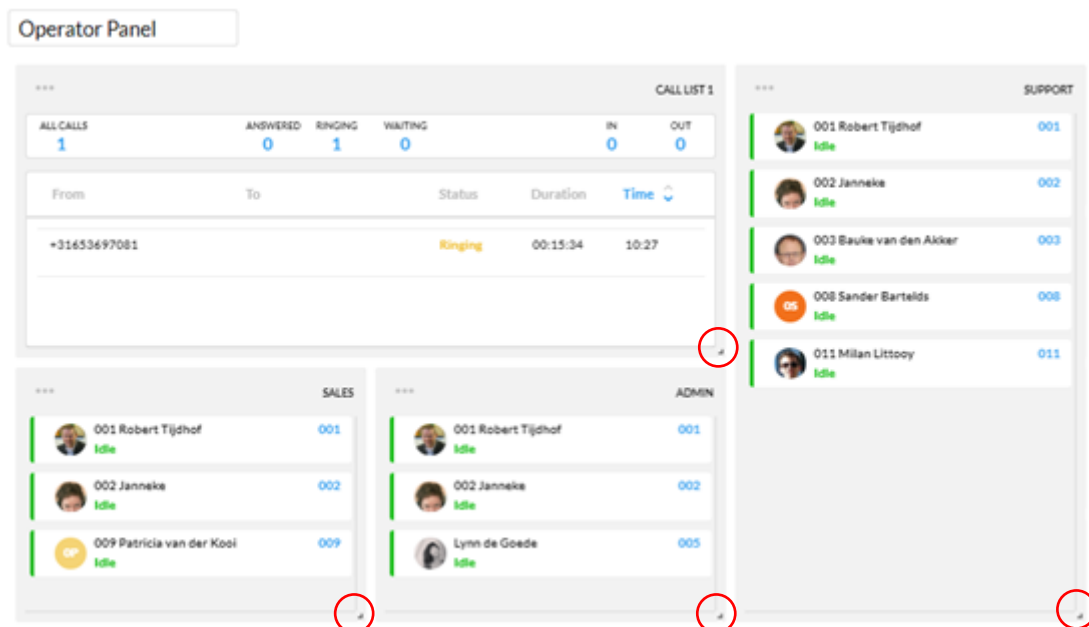
* U kunt zien welke toestellen in gesprek zijn en hoe lang

* U kunt ook zien via welke route (belplan, wachtrij, keuzemenu) een gesprek binnenkomt.

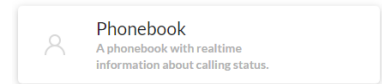
* u kunt de informatie naar wens sorteren

Om een Call List toe te voegen, ga naar ADD WIDGET en kies CALL LIST uit de lijst met beschikbare widgets. U kunt zelf kiezen welke gebruikers, groepen en belplannen er moeten worden opgenomen. U kunt er ook voor kiezen om alle gebruiker en belplannen toe te voegen.

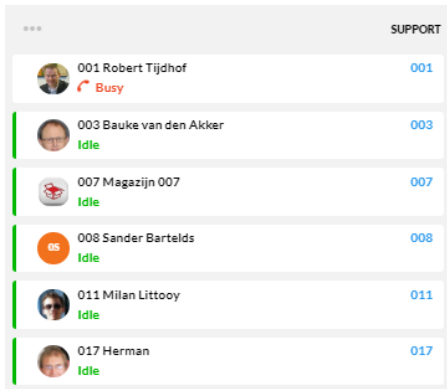
Als u klaar bent, klik op PROCEED rechtsboven om het widget op het console te plaatsen. Sleep de widget op de gewenste plek op het raster; wijzig de grootte van de widget met de handlebar in de rechter onderhoek van de widget.



Phonebook Widget – dit is een lijst van gebruiker die u zelf samenstelt. Van deze gebruikers kunt u de realtime belstatus zien: **idle** (inactief), **ringing** (rinkelt), **busy** (bellend). U kunt deze gebruikers bellen, gesprekken overnemen en naar hen doorverbinden.



Het Phonebook ziet er als volgt uit:



Het **Phonebook** toont een zelfgekozen lijst van gebruikers. U kunt hun realtime belstatus zien, dus op het moment dat u kijkt.

* **idle**: deze gebruiker is beschikbaar (niet in gesprek, wordt niet gebeld)

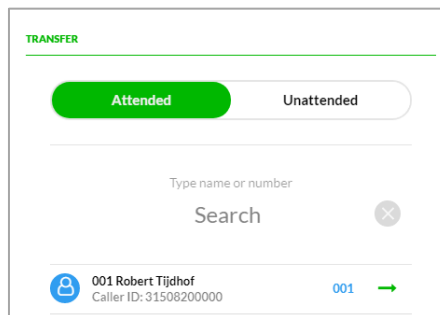
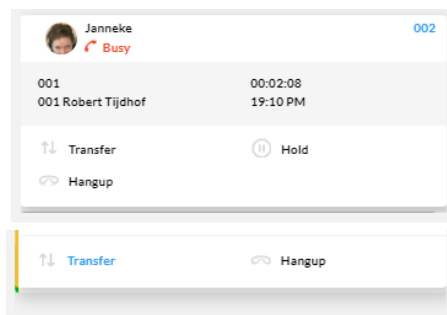
* **ringing**: deze gebruiker wordt gebeld; het toestel rinkelt

* **busy**: deze gebruiker is in gesprek

* u kunt op een gebruiker klikken.

Afhankelijk van de huidige status kunt u diverse vervolgacties uitvoeren zoals:

- HOLD (in de wacht zetten)
- HANGUP (gesprek beëindigen).
- TRANSFER (doorverbinden, naar keuze ATTENDED of UNATTENDED)



ATTENDED TRANSFER

= doorverbinden met ruggespraak; u kunt het gesprek aankondigen aan uw collega voordat u daadwerkelijk doorverbindt.

UNATTENDED TRANSFER

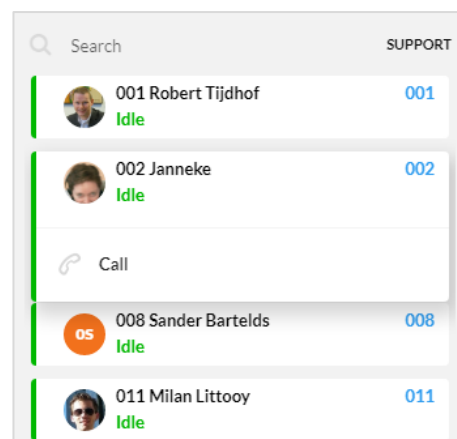
= doorverbinden zonder ruggespraak; u verbindt door zonder aankondiging aan uw collega.

Om een Phonebook toe te voegen, klik op **ADD WIDGET** en kies **PHONEBOOK** uit de lijst van beschikbare widgets. U kunt nu kiezen welke gebruikers, groepen en belplannen u in dit **PHONEBOOK** wilt opnemen. U kunt er ook voor kiezen om ALLE gebruikers en belplannen op te nemen.

Als u klaar bent, klik op **PROCEED** rechtsboven om het widget op het console te plaatsen. Sleep de widget op de gewenste plek op het raster; wijzig de grootte van de widget met de handlebar in de rechter onderhoek van de widget.

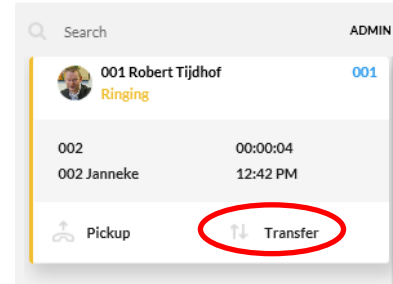
Een collega bellen via het Operator Panel:

- klik op een gebruiker
- om zelf (u) naar een collega te bellen: klik op de gebruiker en dan op: [CALL]
- uw eigen toestel rinkelt
- neem aan en u belt uit naar de collega
- dit werkt voor interne en externe nummers

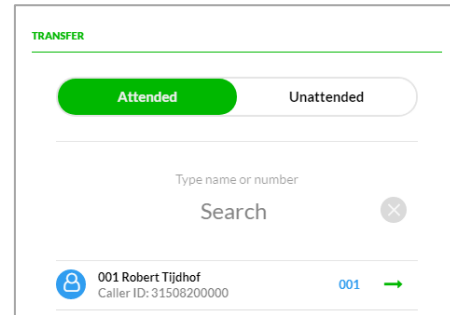


Een inkomend gesprek doorverbinden via het Operator Panel

- een inkomend gesprek in het panel wordt in het Phonebook weergegeven als RINGING
- Klik op de persoon met status RINGING



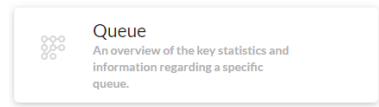
- In het dropdown scherm ziet u staan TRANSFER > klik daarop
- Kies of u ATTENDED of UNATTENDED (met of zonder ruggespraak) wilt doorverbinden.
- U krijgt nu een scherm waarin u kunt kiezen naar wie u wilt doorverbinden. Selecteer met de muis en klik op het groene pijltje.
- Het inkomende gesprek dat rinkelt bij persoon X wordt nu door uw actie doorverbonden met collega Y.



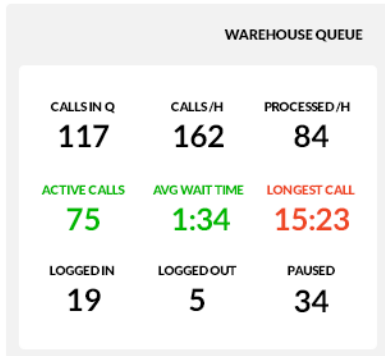
- NB: deze actie komt er ook voor active calls (lopende gesprekken).

Queue Widget – de queue widget is een geavanceerd wachtrij-dashboard met daarin een realtime presentatie van het aantal bellers in de wachtrij, de wachtrij agents hun status en een aantal belangrijke wachtrij-statistieken.

Ook biedt de Queue Widget de mogelijkheid tot meeluisteren, influisteren en inbreken op een wachtrij-gesprek.



De Queue Widget wordt in de Operator Console getoond met een statistiek.



De **Queue Widget** toont een overzicht van relevante wachtrij informatie zoals:

- * aantal wachtende bellers in de wachtrij
- * aantal gesprekken per uur
- * aantal gesprekken verwerkt per uur
- * aantal actieve gesprekken
- * gemiddelde wachttijd van bellers in de wachtrij
- * langste lopende gesprek op dit moment in de wachtrij
- * aantal agents ingelogd, uitgelogd en op pauze

Klik op dit frame in uw panel om een detailpanel te krijgen met daarin de realtime wachtrij acties.

Klik op de statistiek en u krijgt in een apart venster een close up van de wachtrij:

Operator consoles > 4 Wachtrijbeheer > Wachtrij Sales

Gesprekken die nu rinkelen bij agents in de wachtrij:

WACHTRIJ

WAITING IN QUEUE	CALLS PER HOUR	PROCESSED PER HOUR
1	14	2
ACTIVE CALLS	AVERAGE WAIT TIME	LONGEST CALL
1	00:23	01:11
LOGGED IN	LOGGED OUT	PAUSED
4	1	1

↑ Bellers die op dit moment wachten in de wachtrij

← Wachtrijstatistiek

AGENTS

001 Robert Tijdhof	001	Busy
003 Bauke van den Akker	003	Idle
008 Sander Bartelds	008	Idle
011 Milan Littooy	011	Idle
Janneke	002	Ringling
MT mobiel	External	0629021829

← Wachtrij agents met hun status (in-/uitgelogd of pauze). U kunt dit ook aanpassen vanuit het Console.

← Ook externe agents (bv. mobiel) en hun status worden weergegeven

WAITING IN QUEUE

From	To	Duration	Time
+31508200000	3 Yealinkshop: Queue 0503	00:00:21	20:21

↑ Bellers die op dit moment wachten in de wachtrij

RINGING CALLS FROM QUEUE

From	To	Duration	Time
+31508200000	3 Yealinkshop: Queue 002 Janneke	00:00:13	20:21
+31508200000	3 Yealinkshop: Queue 011 011 Milan Littooy	00:00:13	20:21
+31508200000	3 Yealinkshop: Queue 011 011 Milan Littooy	00:00:13	20:21

↑ Als Supervisor kunt u bij aangenomen wachtrijgesprekken meeluisteren, influisteren of inbreken

ANSWERED CALLS FROM QUEUE

From	To	Duration	Time
+31629021829	3 Yealinkshop: Queue 001 001 Robert Tijdhof	00:01:09	20:20

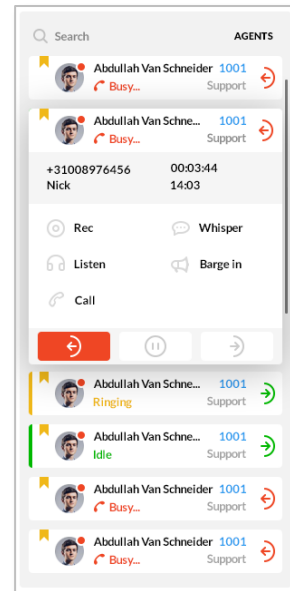
Listen Whisper Barge In

Wachtrij Widget / Queue Widget

De Queue Widget is een bijzonder waardevol instrument voor elke callcenter Supervisor. Door op de Wachtrij Widget te klikken wordt een pagina met detailinformatie over de wachtrij geopend. Hier kunt u agents in-/uitloggen, precies zien welke bellers momenteel in de wachtrij wachten en welke bellers momenteel met uw agents zijn verbonden.

Deze Console Widget biedt het volgende:

- **uitgebreide wachtrijstatistieken** waaronder:
 - aantal bellers in de wacht
 - aantal calls per uur
 - aantal aangenomen calls per uur
 - aantal actieve gesprekken
 - gemiddelde wachttijd
 - langste gesprek
- **real time agents overzicht**
 - agents uit-/ingelogd of gepauseerd
 - status: idle, bringing, busy
- overzicht van wachtende calls
- overzicht van aangenomen calls
- realtime overzicht van de agents
- agent acties uitvoeren



Operator consoles > Default > Warehouse Queue

WAREHOUSE QUEUE

CALLS IN Q	CALLS/H	PROCESSED/H
117	162	84
ACTIVE CALLS	AVG WAIT TIME	LONGEST CALL
75	1:34	15:23
LOGGED IN	LOGGED OUT	PAUSED
19	5	34

AGENTS

- Abdullah Van Schneider 1001 Support Busy...
- Abdullah Van Schne... 1001 Support Busy...
- +31008976456 Nick 00:03:44 14:03
- Abdullah Van Schne... 1001 Support Ringing
- Abdullah Van Schne... 1001 Support Idle
- Abdullah Van Schneider 1001 Support Busy...
- Abdullah Van Schneider 1001 Support Busy...

WAITING IN QUEUE

From	To	Duration	Time
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17

ANSWERED CALLS FROM QUEUE

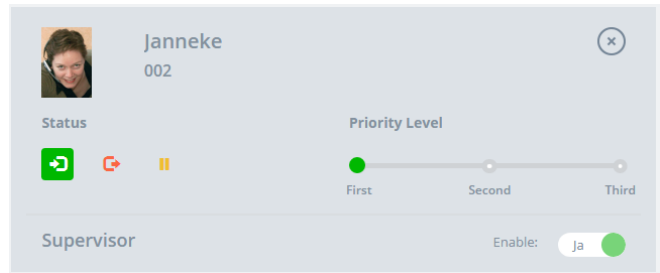
From	To	Duration	Time
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17
+31000000000	DP Shotp 1 Bob Green	00:03:44	14:03 21/09/17

**Geavanceerde wachtrij features:
meeluisteren, influisteren, inbreken, overnemen**

Als u als Supervisor agent aan een wachtrij bent verbonden beschikt u over extra mogelijkheden.

De Supervisor-switch vindt u in de wachtrij bij de agents:

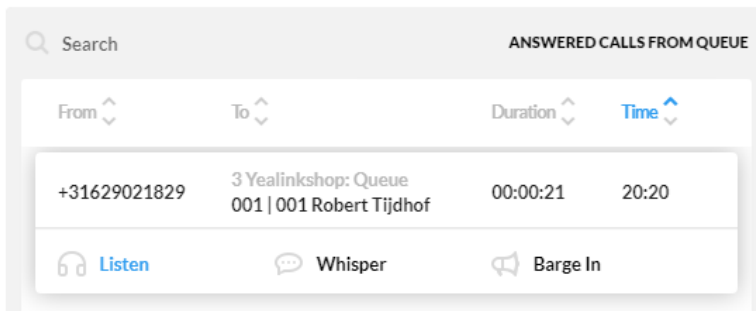
Log als Supervisor in op de Operator Panel en klik door naar de wachtrij.



Rechtsonder ziet u de ANSWERED CALLS FROM QUEUE.

Als Supervisor kunt u op gesprekken klikken en heeft u de mogelijkheid tot:

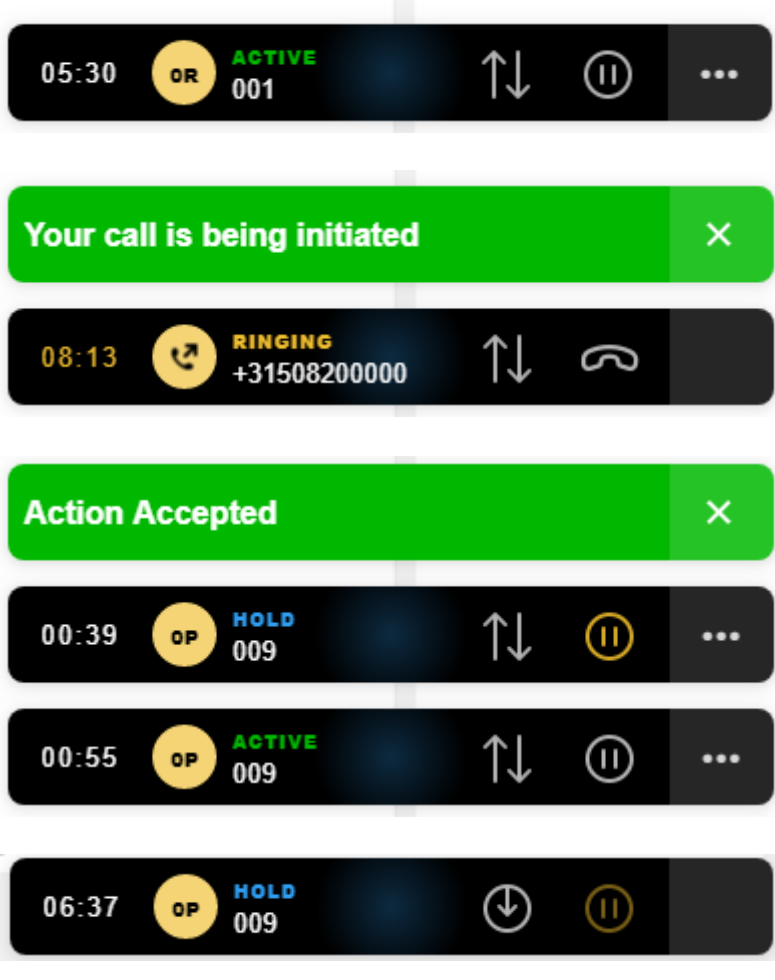
- * **Listen** klik en luister mee zonder dat de agent en de beller u horen
- * **Whisper** klik en luister mee; de agent hoort u, de beller niet
- * **Barge in** klik (geluidssignaal) en luister mee; de agent en de beller horen u.



Als u als Supervisor aan een wachtrij bent verbonden de queue bent

My Calls Widget

De My Calls Widget toont een overzicht van uw eigen actieve gesprekken en biedt u de mogelijkheid om uw gesprekken door te verbinden, in de wacht te zetten, opname te starten/eindigen en het gesprek te beëindigen:

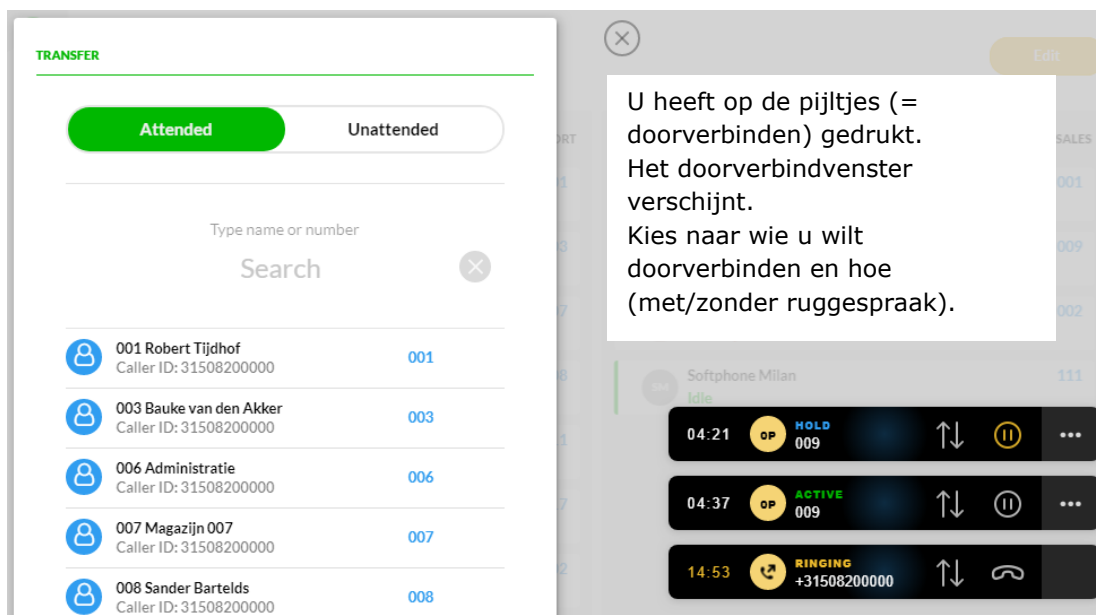


U voert een actief gesprek met toestel 001.

U heeft met succes een bel-actie gestart.

U heeft een lopend gesprek met toestel 009.
U heeft dit gesprek in de wacht gezet met de HOLD button in de MyCalls widget

U kunt een gesprek dat u in de wacht heeft gezet / doorverbindt weer terughalen (bv bij geen gehoor)



TRANSFER

Attended Unattended

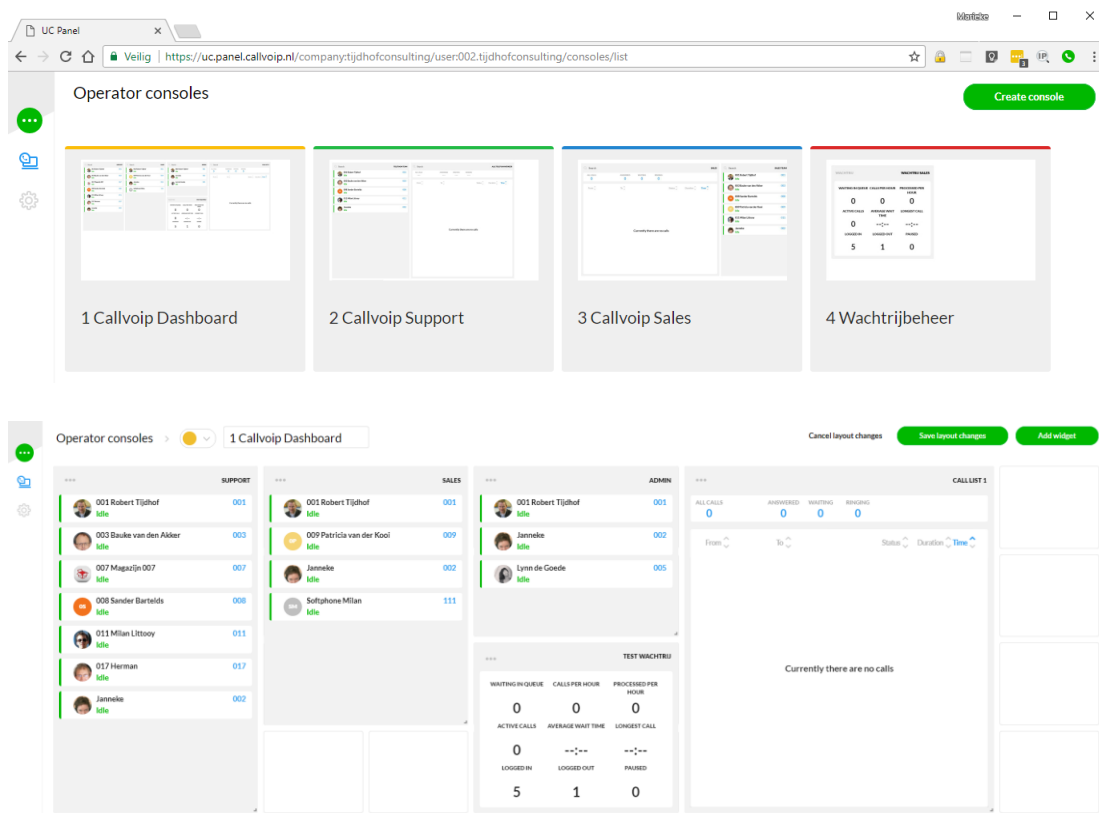
Type name or number

Search

001 Robert Tijdhof Caller ID: 31508200000	001
003 Bauke van den Akker Caller ID: 31508200000	003
006 Administratie Caller ID: 31508200000	006
007 Magazijn 007 Caller ID: 31508200000	007
008 Sander Bartelds Caller ID: 31508200000	008

U heeft op de pijltjes (= doorverbinden) gedrukt. Het doorverbindvenster verschijnt. Kies naar wie u wilt doorverbinden en hoe (met/zonder ruggespraak).

Operator Panel in beeld:



Wij hopen dat deze updates meerwaarde bieden voor uw gebruikssituatie!
Uw ervaringen, suggesties voor uitbreidingen, meldingen van onvolkomenheden of storingen zijn zeer welkom. Mail het ons op: callvoip@callvoip.nl

CallvoipTelefonie.nl ^{TO}

CallvoipTelefonie
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00
F: 050 – 820 00 08

@: callvoip@callvoip.nl
W: www.callvoiptelefonie.nl

