



GEBRUIKERS HANDLEIDING



VC518

Oproepen eenvoudig afhandelen
via het Vcare-toestel

Inhoud

1.	Telefoontoestel.....	3
1.1	Toesteltoetsen	3
1.1.1	Programmeerbare toetsen.....	3
1.1.2	Vaste toetsen	4
2.	In- en uitloggen.....	4
2.1	In- en uitloggen op het toestel.....	4
2.2	In- en uitloggen op wachtrijen	5
3.	Gespreksafhandeling	5
3.1	Gesprekken opnemen of verbreken.....	5
3.2	Wachtstand	5
3.3	Ruggespraak	5
3.4	Doorverbinden	6
4.	Spoedoproepen*	6
4.1	Beantwoorden spoedoproep met de hoorn	6
4.2	Beantwoorden spoedoproep met headset	6
4.3	Beantwoorden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek	6
4.4	Doorverbinden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek	7

1. Telefoontoestel

Deze handleiding is gemaakt voor het toestel **VC518**: het Vcare-toestel met 18 programmeerbare toetsen en een spoedknop. Deze handleiding beschrijft de handelingen en mogelijkheden die u met uw telefoontoestel heeft.

1.1 Toesteltoetsen

Hieronder ziet u een afbeelding van het toestel. Per toets wordt aangegeven waartoe deze dient:



1.1.1 Programmeerbare toetsen

Dit toestel heeft 18 programmeerbare toetsen. De toetsen hebben verschillende functies. De kleur van het label boven de toets geeft aan welke functie de toets doorgaans heeft*:

Lijntoets		
Wachtrij in-/uitlogtoets		
Voorkeursnummertoes		
Spoed oproepovernametoets		
Intercollegiaal oproepovernametoets		

*Op basis van de configuratie bij u als klant kan er afgeweken worden van deze kleuren.

1.1.2 Vaste toetsen

Displaytoetsen: met de displaytoetsen selecteert u functies in het display



Bevestigen/Beantwoordtoets: met deze toets beantwoordt u een inkomend telefoongesprek of bevestigt u een actie in het menu



Terug/Annuleren/Verbreektoets: met deze toets verbreekt u een actief telefoongesprek, gaat u terug in het menu of annuleert u een actie in het menu



Spoed: met de spoedtoets kunt u een inkomende spoedoproep aannemen



Log in | out: hiermee logt u in en uit op het toestel



Contacts: hier staat het adresboek in uw telefoontoestel



Menu: dit is de instellingentoets. **Let op: alle toestellen zijn voorgeprogrammeerd, het is niet nodig wijzigingen in de configuratie aan te brengen.**



Transfer: met deze toets verbindt u een telefoongesprek door



Hold: met deze toets plaatst u een actief gesprek in/uit de wachtstand



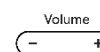
Headset: met deze toets activeert u de headsetstand of beantwoordt u een gesprek met uw headset



Speaker: met de luidsprekertoets activeert of deactiveert u de luidsprekerstand



Volume: indien u niet aan het bellen bent, stelt u hiermee het volume in van het oproepsignaal. Indien u aan het bellen bent, stelt u hiermee het volume in van het gesprek



Mute: met de demptoets kunt u uw eigen microfoon (tijdelijk) uitschakelen. In een gesprek hoort u de ander dan nog wel








2. In- en uitloggen


2.1 In- en uitloggen op het toestel

Bij aanvang dient u in te loggen op het toestel op de werkplek waar u uw werkzaamheden wilt uitvoeren.

Inloggen:

-  Druk op de in-/uitlogtoets  of toets '*1√' op het toestel. U hoort nu de melding "Toets uw extensie in, gevolgd door een hekje (#)".
-  Toets uw persoonlijke extensie in, meestal een driecijferig getal, gevolgd door een #. Indien er gekozen is voor een extra beveiliging middels inlog met persoonlijke pincode, hoort u nu de meldtekst "Toets uw pincode in".
 -  Toets uw pincode in.
-  U hoort de melding "U bent ingelogd". Uw extensie en naam verschijnen in het display van het toestel.



Uitloggen:

-  Druk nogmaals op de in-/uitlogtoets  of toets '*1√' op het toestel. U hoort de melding "Tot ziens". Uw extensie en naam verdwijnen uit het display van het toestel.

2.2 In- en uitloggen op wachtrijen

Om oproepen binnen bepaalde wachtrijen aan te kunnen nemen, dient u op die betreffende wachtrij(en) in te loggen via het toestel of via de Operator (zie hiervoor de [Gebruikershandleiding van de Operator](#)).

Inloggen op een wachtrij via het toestel:

-  Druk op de wachtrijtoets van de wachtrij waarop u wilt inloggen: U hoort nu de melding "u bent nu lid van de gekozen wachtrij".
-  Herhaal deze stap voor ieder wachtrij waarvoor u zich wilt aanmelden.





Uitloggen op een wachtrij via het toestel:

-  Druk nogmaals op de wachtrijtoets van de wachtrij waarop u wilt uitloggen: U hoort nu de melding "u bent geen lid meer van de gekozen wachtrij".



3. Gespreksafhandeling

3.1 Gesprekken opnemen of verbreken

-  Voor het beantwoorden van een oproep, neemt u de hoorn van het toestel of drukt u op 'V'-toets:
-  Voor het verbreken van een gesprek, legt u de hoorn erop of drukt u op de 'X'-toets:





Indien u een headset draagt, drukt u op de headsettoets om de koppeling met het toestel te activeren:

Deze functie is alleen beschikbaar als het toestel niet in gebruik is, dit kan dus niet tijdens een gesprek gedaan worden. De headset is geactiveerd als deze toets groen brandt. Deze stand blijft actief voor alle volgende gesprekken.

3.2 Wachtstand




U kunt een gesprek met de 'Hold'-toets in de wachtstand zetten of eruit halen.

-  Om een gesprek in de wachtstand te zetten, drukt u tijdens het gesprek op de wachtstandtoets: Het gesprek staat in de wacht en de lijntoets op het toestel, van de lijn die bij het gesprek hoort, gaat knipperen.
-  Voor het terugnemen van het gesprek drukt u nogmaals op de wachtstandtoets of de knipperende lijntoets.



3.3 Ruggespraak

Als u tijdens een gesprek ruggespraak wilt houden met een collega, kunt u ook de wachtstandtoets gebruiken:

-  Zet het huidige gesprek eerst in de wachtstand met de 'Hold'-toets. Toets vervolgens het interne of externe telefoonnummer in van degene met wie u ruggespraak wilt houden en druk op de 'V'-toets: Als de gebelde persoon uw gesprek beantwoordt, voert u nu ruggespraak.
-  Voor het terugnemen van het gesprek drukt u op de 'X'-toets om de ruggespraak te beëindigen: en daarna op de wachtstandtoets  of de knipperende lijntoets om het eerste gesprek weer uit de wacht te halen en het gesprek voort te zetten.



3.4 Doorverbinden

Als u een beller wilt doorverbinden, zet u eerst het gesprek in de wacht en voert u ruggespraak met degene aan wie u de beller wilt doorverbinden, zoals hiervoor beschreven. Als u degene aan wie u de oproep wilt doorverbinden heeft gesproken, drukt u op de doorverbindtoets:



De beller die in de wacht stond is nu doorverbonden en uw toestel verbreekt de verbinding.



4. Spoedoproepen*

**De inrichting hiervan kan verschillen per klant*

Indien er een spoedoproep binnenkomt is deze te herkennen aan de tekst 'SPOED' in het display van het toestel, het knipperen van het lampje bij de toets 'spoed' en het signaal van de spoedbel in het callcenter. Gesprekken worden op alle telefoontoestellen aangeboden middels een knipperende 'spoed'-toets tussen de geprogrammeerde toetsen, zelfs als u niet bent ingelogd in de spoedwachtrij. Enkel voor het aannemen van spoedoproepen is er ook een speciale spoedtoets ingesteld:





4.1 Beantwoorden spoedoproep met de hoorn

-  Neem de hoorn van de haak voor beantwoording van het gesprek
-  Voor verbreken leg de hoorn terug op de haak of druk op de 'X'-toets:



4.2 Beantwoorden spoedoproep met headset



Beantwoorden van een spoedoproep als u niet in gesprek bent:

-  Zorg dat de headsettoets groen brandt door deze eenmalig in te drukken: Deze stand blijft actief voor alle volgende gesprekken.
-  Voor beantwoorden van een spoedoproep zijn er verschillende opties:
 - o Druk op de 'V'-toets:
 - o Druk op de knipperende toets met 'spoed':
 - o Druk op de speciale spoedtoets:
-  Voor verbreken van een spoedoproep druk op de 'X'-toets:



4.3 Beantwoorden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek

Beantwoorden van een spoedoproep als u al in gesprek bent:

-  Druk op de knipperende toets voor spoed: Of de speciale 'Spoed'-toets:
-  Het oorspronkelijke actieve gesprek wordt automatisch in de wachtstand gezet. De lijntoets van dit gesprek gaat rood knipperen. Om het gesprek terug te nemen, druk na het beëindigen van het gesprek met de spoedbeller op de knipperende lijntoets.



4.4 Doorverbinden spoedoproep tijdens actief telefoongesprek

Indien een spoedoproep is beantwoord tijdens een actief gesprek, is er tegelijkertijd een wachtend gesprek (knipperende lijntoets) alsook een actief gesprek (spoed).

Om de spoedoproep door te verbinden terwijl er iemand anders in de wacht staat, drukt u eerst wederom op de wachtstandtoets:



- De spoedbeller en oorspronkelijke beller staan in de wachtstand. Beide lijntoetsen knipperen nu rood.


- Toets het interne of externe telefoonnummer in van degene naar wie u wilt doorverbinden en druk vervolgens op de 'V'-toets:



Als de gebelde persoon uw telefoongesprek beantwoordt, houdt u nu ruggespraak.

- Om het gesprek door te verbinden, drukt u vervolgens op de 'Transfer'-toets:



In het display ziet u de twee actieve gesprekken. Selecteer het door te verbinden gesprek met de meest linkse of meest rechtse 'display'-toets,  of door links of rechts op de navigatietoets te drukken:



Om de doorverbindactie te voltooien, druk op de 'V'-toets:



Uw spoedoproep is doorverbonden. Door op de knipperende lijntoets te drukken, pakt u het eerste gesprek handmatig terug.