

HAAGCOM

Gebruikershandleiding Haagcom Office

Inhoud

.....	1
Gebruikershandleiding Haagcom Office.....	1
1. Inleiding.....	4
2. Algemeen	5
2.1. Eerste keer opstarten.....	5
2.1.1. Inloggen	5
2.1.2. Messenger	6
2.1.3. Uw Messenger personaliseren	6
2.2.4. Instellingen.....	7
3. Messenger.....	8
3.1 Overzicht functies	8
3.1.1. Status.....	8
3.1.2. Persoonlijke boodschap.....	8
3.1.3. Messenger groepsbeheer.....	9
3.1.4. Zoekvenster voor snelzoeken.....	10
3.1.5. Directory en Phonebook	10
3.1.6. Webphone	10
3.2. Messenger gebruiken	11
3.2.1. Direct op de contactpersoon klikken in Directory of Phonebook.....	12
3.2.2. Contactmogelijkheden bekijken in Directory of Phonebook.....	12
3.2.3. Via numerieke invoer	12
4. Meetings.....	14
4.1. Overzicht functies	14

4.1.1. Groepsgesprek	14
4.1.2. Ad-hoc Conference	14
4.1.3. Conference	15
4.1.4. Panel.....	15
4.1.5. Teleconference	15
4.2. Meetings gebruiken.....	15
4.2.1. Groepsgesprek gebruiken	15
4.2.2. Ad-hoc Conference gebruiken	16
4.2.3. Conference gebruiken	17
4.2.4. Panel gebruiken.....	18
4.2.5. Teleconference gebruiken	18
5. Netdrive	19
5.1 Netdrive functies	19
5.2. Netdrive gebruiken	19
6. Topics.....	21
6.1. Topics functies	21
7. Wall	22
7.1. Wall functies.....	22
8. Call Manager	23
8.1. Overzicht functies	23
8.1.1. Calls.....	23
8.1.2. Webphone	24
8.1.3. Interface elementen Call Manager.....	25
9. Notifications.....	26
10. Phonebook	27
10.1. Functies Phonebook	27
10.2. Phonebook gebruiken	27
10.2.2. Contacten zoeken.....	27

1. Inleiding

Haagcom Office van Haagcom is Unified Communications in optima forma en biedt op een intelligente manier de mogelijkheid om voice, chat, webconferencing, filesharing en andere vormen van communicatie met elkaar te integreren. Daarnaast maakt Haagcom Office het mogelijk om uw traditionele hardware, zoals uw deskphone of mobiel, te integreren in Haagcom Office vanuit de webbrowser. Haagcom Office werkt volledig vanuit uw browser, zonder dat installatie van software noodzakelijk is.

De basisversie van Haagcom Office is standaard onderdeel van Managed VoIP en werkt direct met uw persoonlijke Managed VoIP account en binnen uw Managed VoIP omgeving. U kunt vanuit de browser met uw collega's of relaties op verschillende manieren communiceren, kennis uitwisselen, callflows beheren en altijd op de meest efficiënte manier in contact komen.

Deze handleiding beschrijft de werking van Haagcom Office.

2. Algemeen

2.1. Eerste keer opstarten

In de Haagcom Office dienstbeschrijving treft u een overzicht met de systeemvereisten die nodig zijn voor het gebruik van Haagcom Office. Wij adviseren u deze dienstbeschrijving eerst door te lezen.

2.1.1. Inloggen

Als u naar <https://office.haagcom.nl/> gaat en u logt voor de eerste keer in, dan kunt u hiervoor uw Managed VoIP web-gebruikersnaam en wachtwoord toepassen.

(Heeft u deze inloggegevens niet ontvangen? Meld dit dan bij uw systeembeheerder/verantwoordelijke voor deze omgeving)

Bij het inloggen kunt u aangeven of u uw gegevens wilt laten onthouden en/of u wilt dat u automatisch wordt aangemeld na het openen van Haagcom Office.

Let op: wij adviseren om dit alleen aan te vinken op uw eigen laptop en/of computer. Zet deze optie niet aan op een openbare of gedeelde laptop en/of computer.

Figuur 1: Inloggen op Haagcom Office



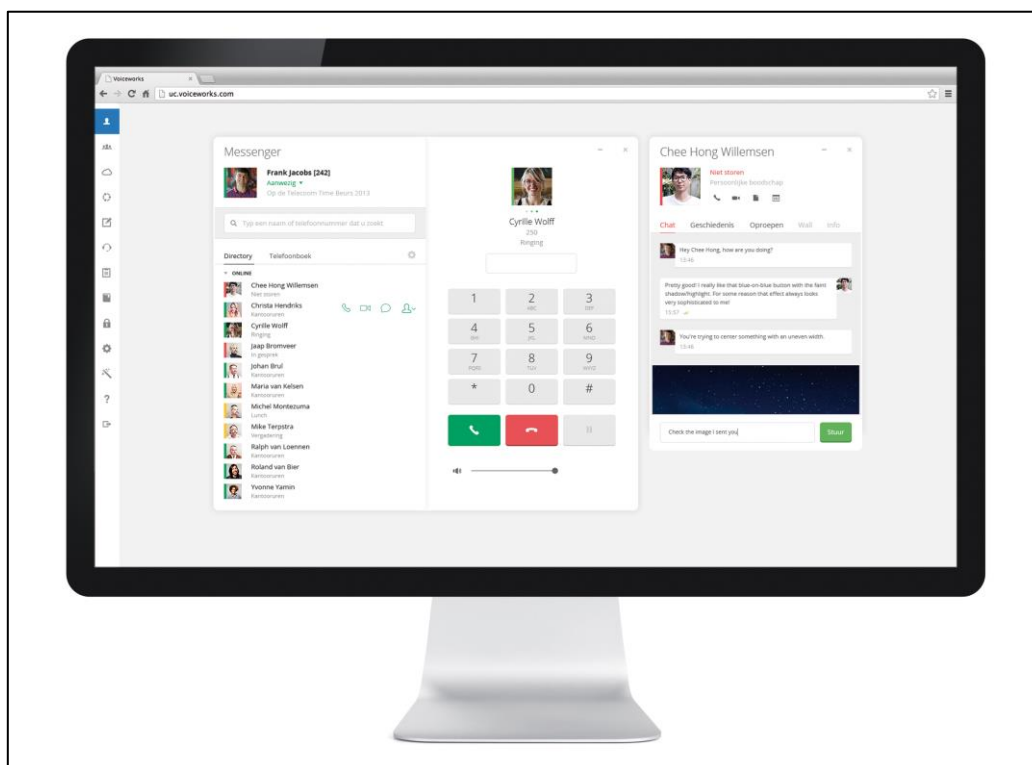
The image shows a login interface for Haagcom Office. At the top, it says 'WELKOM BIJ Haagcom Office'. Below this is a white rectangular box containing the HAAGCOM logo. Under the logo are two input fields: 'Username' with a person icon and 'Password' with a lock icon. Below the password field is a checkbox labeled 'Onthoud mij'. At the bottom of the white box is a green button labeled 'AANMELDEN'.

Na het inloggen start uw Haagcom Office omgeving op. Als u Haagcom Office voor de eerste keer opstart krijgt u direct 3 opstartschermen ter beschikking.

2.1.2. Messenger

Het Messengerscherm (zie Figuur 2) is uw primaire communicatieomgeving waarin u uw contacten beheert en selecteert. Tevens is hier uw Webphone te vinden.

Figuur 2: Messenger en Webphone in Haagcom Office



2.1.3. Uw Messenger personaliseren

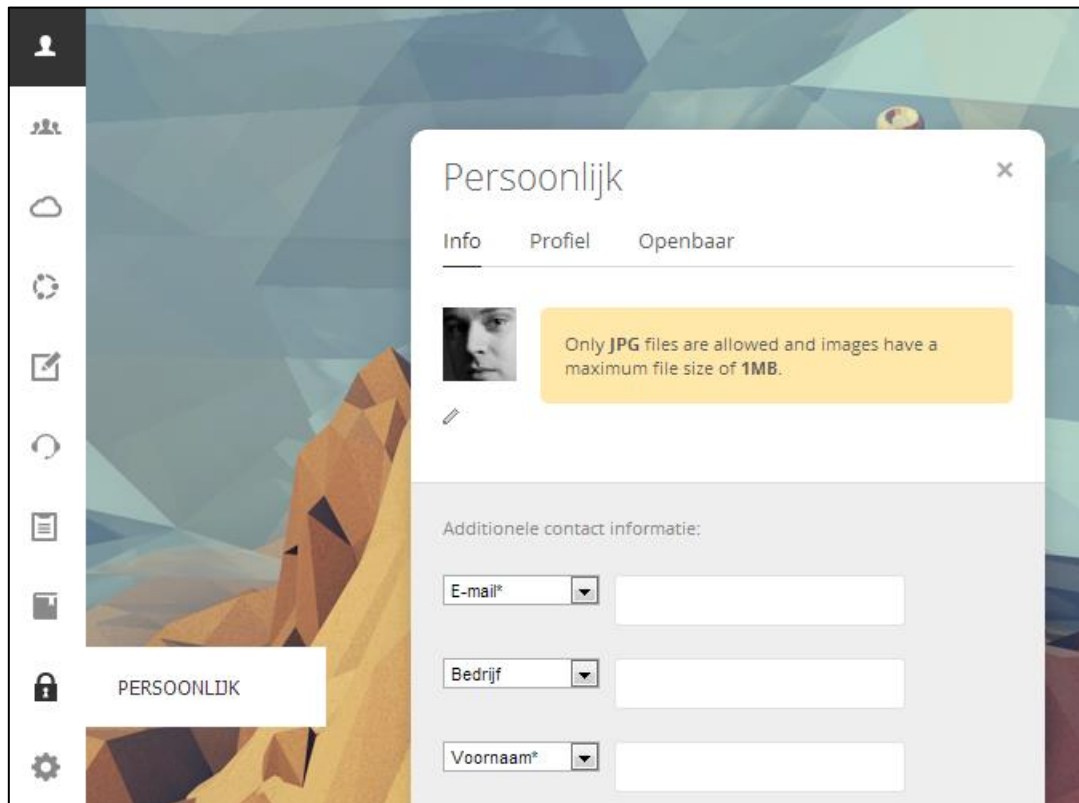
Uw profielfoto aanpassen

Dit kunt u doen door in uw hoofdnavigatie de menuoptie 'Persoonlijk' te selecteren. Direct onder de profielafbeelding vindt u een potloodje waar u op kunt klikken. U krijgt nu een browserscherm te zien waarin u een afbeelding (alleen .jpg) van uw computer kunt selecteren. Als u uw foto heeft geselecteerd, klikt u op *open* en uw nieuwe afbeelding wordt geladen. U kunt nu op *opslaan* drukken en uw profielfoto is gewijzigd.

Persoonlijke boodschap instellen

U kunt uw persoonlijke boodschap in het Messenger venster zelf instellen. U vindt het invoerveld hiervoor naast uw profielfoto (zie Figuur 3). De persoonlijke boodschap dient ter aanvulling van uw status. U kunt uw boodschap invoeren en vervolgens op enter drukken.

Figuur 3: Hoofdnavigatie en het menu Persoonlijk



2.2.4. Instellingen

Voordat u begint met het Haagcom Office platform, wordt u gevraagd om Haagcom Office toegang te verlenen tot uw microfoon en camera van uw laptop of pc. Deze toestemming is vereist om een goede werking van uw softphone en videochat te waarborgen.

Figuur 4: Toegang verlenen tot microfoon en camera



3. Messenger

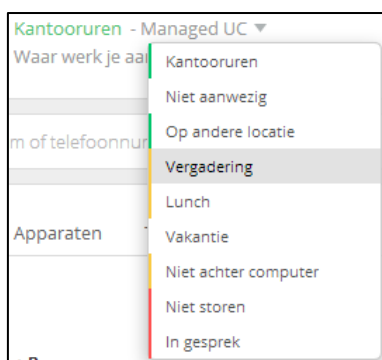
3.1 Overzicht functies

3.1.1. Status

U kunt in uw Messenger de status van uw bereikbaarheid aangeven. Naast uw persoonlijke status is er ook een toestelstatus. Het verschil tussen beide is dat u bij uw persoonlijke status een inhoudelijke toelichting geeft van uw bereikbaarheid. De toestelstatus geeft simpelweg aan of uw toestel bereikbaar is. Uw toestelstatus wordt automatisch voor u ingesteld.

Uw persoonlijke status kunt u instellen door in het Messenger scherm op het pijltje onder uw naam te klikken. U krijgt dan diverse mogelijkheden te zien.

Figuur 5: Kies een persoonlijke status




De kleur geeft aan hoe bereikbaar u bent. Groen betekent dat u volledig bereikbaar bent, oranje geeft aan dat u beperkt bereikbaar bent, rood betekent dat u (tijdelijk) niet bereikbaar bent en grijs betekent dat u afwezig bent.

3.1.2. Persoonlijke boodschap

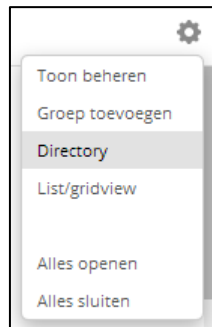
Naast uw persoonlijke status kunt u ook een persoonlijke boodschap instellen. De persoonlijke boodschap heeft geen vaste functie en kan voor meerdere doeleinden worden ingezet. Suggesties die wij u kunnen geven zijn:

- Functietitel.
- (Extra) toelichting van uw persoonlijke status.
- Voorwaarden voor contact opnemen bij beperkte bereikbaarheid.

3.1.3. Messenger groepsbeheer

U heeft een aantal beheermogelijkheden voor uw contactgroepen binnen Messenger. U kunt deze instellingen vinden onder uw profielfoto. Als u op het  icoontje klikt, krijgt u diverse mogelijkheden te zien.


Figuur 6: Beheermogelijkheden voor contactgroepen



Toon beheren

Deze keuze geeft u een aantal opties om uw groepen aan te passen.

Toelichting op iconen:

- ^ v Hiermee kunt een groep omhoog of omlaag plaatsen
-  Hiermee kunt een groep zichtbaar of onzichtbaar maken

Groep toevoegen

Als u de optie *Groep toevoegen* kiest, dan krijgt u een pop-up die u vraagt om een naam in te geven voor uw nieuwe groep (het uiterlijk van de pop-up kan verschillen per gebruiker vanwege verschillende besturingssystemen en browsers).

Directory

Als u op Directory klikt dan krijgt u een scherm te zien met daarin al uw contacten. Hierin kunt u snel het contact vinden dat u nodig heeft. Gebruik hiervoor het zoekveld.

Figuur 7: Contactpersonen binnen Haagcom Office zoeken vanuit Directory



Alles openen / sluiten

Door middel van de opties *Alles openen* en *Alles sluiten* kunt u in één keer alle contact-categorieën in Messenger dichtklappen of open klappen.

3.1.4. Zoekvenster voor snelzoeken

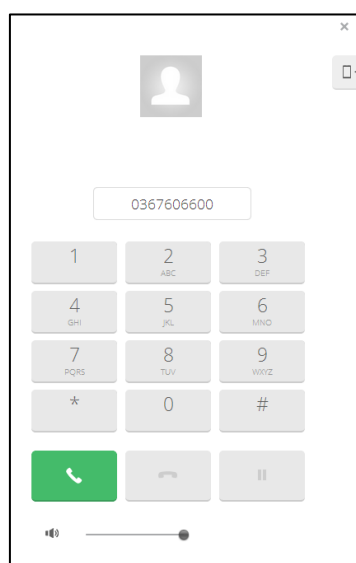
Om snel een contact te vinden, kunt u gebruik maken van het 'snelzoekvenster'. Het zoekvenster maakt gebruik van live suggest. Zodra u start met typen ziet u direct een lijst met namen gegenereerd worden.

3.1.5. Directory en Phonebook

In Messenger is er, voor het weergeven en beheren van uw contacten, een onderscheid gemaakt tussen *Directory* en *Phonebook*. In Directory worden al uw Managed VoIP contacten automatisch opgeslagen. Uw overige contacten kunt u onderbrengen in Phonebook.







3.1.6. Webphone

Figuur 8: Webphone



De Webphone is uw primaire omgeving voor telefonie. Deze biedt de meest voorkomende functies die u ook op een vast toestel zou vinden.

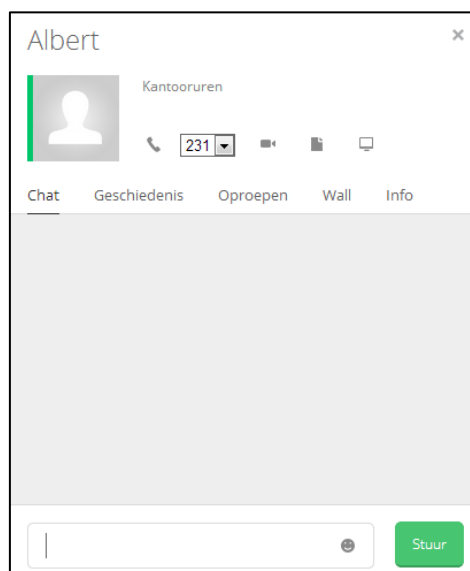
Functies van de Webphone

-  Opnemen/bellen
-  Ophangen/weigeren
-  In de wacht /'on hold'
-  Doorschakelen
-  Gespreksvolume instellen
-  Microfoon aan of uit zetten / Mute

3.2. Messenger gebruiken

Als u met iemand wilt communiceren, dan heeft u binnen Messenger een aantal mogelijkheden om dit te doen.


Figuur 9: Contactscherm



3.2.1. Direct op de contactpersoon klikken in Directory of Phonebook

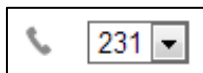
U kunt op de naam van de contactpersoon klikken. U krijgt een nieuw contactscherm te zien, waar verschillende communicatiemogelijkheden worden aangeboden.

Videogesprek

U kunt als dit is ingesteld (en als iemand online is) een videogesprek starten door op de  knop te drukken. U heeft dan direct realtime contact via uw aangesloten webcam. Heeft u geen webcam? Dan kunt u hier geen gebruik van maken.

Telefoongesprek





Figuur 10: Belknop



U heeft ook de mogelijkheid om een telefoongesprek te voeren. Achter de belknop staan de verschillende nummers waar u naar kunt bellen.

3.2.2. Contactmogelijkheden bekijken in Directory of Phonebook


Door in Messenger met uw muis over de naam van een contactpersoon te bewegen, verschijnen er direct meerdere contactmogelijkheden.

-  Direct bellen
-  Videocall opzetten
-  Chatvenster openen
-  Contactpersoon in een nieuwe contactgroep plaatsen

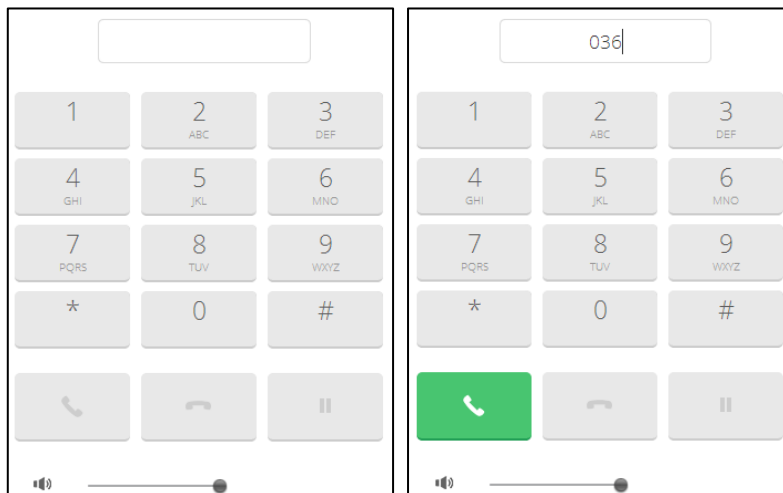
Figuur 11: Beweeg met uw muis over de contactpersoon voor meer contactmogelijkheden



3.2.3. Via numerieke invoer

Ook kunt u zelf direct een nummer ingeven via het keypad of toetsenbord in de Webphone zelf. U kunt uw Webphone activeren door op de  knop in Messenger te klikken. Uw Webphone zal aan de rechterkant van uw Messenger verschijnen. Als u in het invoerveld een nummer intoetst (met het toetsenbord of keypad), dan zal uw beltoets actief worden.

Figuur 12: Zodra u in het keypad van Webphone een nummer intoetst zal de beltoets van inactief (links) verspringen naar actief (rechts)

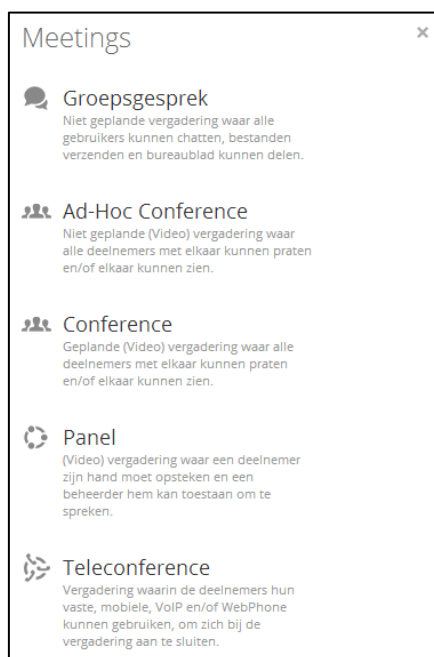


4. Meetings

4.1. Overzicht functies

Het meetingsscherm biedt u een overzicht van verschillende vormen om een vergadering of groepsbijeenkomst te hebben.

Figuur 13: Overzicht van de functies in Meetings



4.1.1. Groepsgesprek

Een groepsgesprek is een niet geplande vergadering waar alle gebruikers kunnen chatten, bestanden kunnen delen en hun bureaublad kunnen delen. Vanuit de functie *Groepsgesprek* kan de initiator van het groepsgesprek deelnemers binnen Haagcom Office uitnodigen. De gespreksgeschiedenis wordt automatisch bewaard voor een mogelijk latere terugblik door de deelnemers.

4.1.2. Ad-hoc Conference

Met de functie Ad-hoc Conference kan een (video-)vergadering worden gehouden, waarin alle deelnemers elkaar kunnen zien en/of met elkaar kunnen praten. Tevens is het hierbij mogelijk om te chatten, bestanden te delen en het bureaublad te delen. De initiator van de Ad-hoc Conference kan vanuit Haagcom Office deelnemers uitnodigen voor deelname aan de Ad-hoc Conference.

4.1.3. Conference

Geplande (video-)vergaderingen, met dezelfde functies als een Ad-hoc Conference, kunnen worden gepland en gestart vanuit de functie *Conference*. De initiator van de Conference vergadering kan een vergadering inplannen op een gewenste datum en tijdstip en kan deelnemers vanuit Haagcom Office uitnodigen voor deelname.

4.1.4. Panel

Onder de functie Panel kunnen (video-) vergaderingen worden georganiseerd waarbij de beheerder van de vergadering deelnemers kan toestaan om te spreken. Deelnemers kunnen hiertoe “hun hand op steken”, waarna de beheerder het recht om te spreken per deelnemer kan toewijzen. Hierdoor kunnen er georganiseerde vergaderingen worden gehouden, waarbij telkens één spreker tegelijk het woord kan hebben.

4.1.5. Teleconference

Door middel van een Teleconference kan er een traditionele telefoonvergadering worden georganiseerd waarin deelnemers met hun vaste, mobiele of Webphone kunnen inbellen om deel te nemen. De initiator van de vergadering krijgt een inbelnummer met bijbehorende toegangscode tot zijn beschikking, die de deelnemers kunnen gebruiken om in te bellen.

4.2. Meetings gebruiken

4.2.1. Groepsgesprek gebruiken

Als u in het panel kiest voor Groepsgesprek krijgt u twee schermen.; het uitnodigen-scherm en het groepsgesprek-scherm. Als u een gesprek wilt initiëren, kiest u in het uitnodigen-scherm uw gewenste contactpersonen. U kunt uw zichtbaar of onzichtbaar maken aan de hand van een checkbox. Als u een contactpersoon gevonden heeft, klikt u op de knop “Uitnodigen”. Uw contactpersoon zal zichtbaar worden in uw groepsgesprek-scherm, waar u een gesprek kunt starten.

In uw groepsgesprek- scherm vind u tevens nog de volgende knoppen:

Figuur 14: Knoppen in het Groepsgesprek scherm



Deze functies bieden tijdens de sessie mogelijkheden om de gesprekshistorie te bekijken, een bestand te uploaden, extra mensen uit te nodigen (als u het uitnodigings scherm heeft dicht gedaan) en om uw scherm te delen.

Geschiedenis

Als u op *Geschiedenis* klikt dan krijgt u een venster met gesprekshistorie te zien.

Uploaden

Als u op Uploaden klikt dan verschijnt de knop *Select*. Als u deze knop gebruikt, krijgt u een pop-up venster waar u gevraagd wordt een bestand te selecteren. Als u een bestand heeft gekozen, keert u automatisch terug naar uw groepsgespreksscherm. Hier krijgt u een melding dat u een bestand heeft geüpload.

Uitnodigen

U krijgt hier hetzelfde scherm te zien als waar u mee startte en u heeft wederom de mogelijkheid om contacten uit te nodigen om deel te nemen aan het Groepsgesprek.

Scherm delen

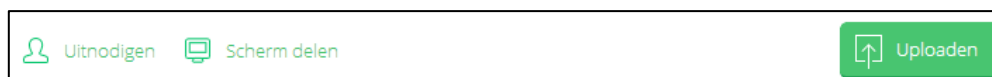
De functie Scherm delen geeft u de mogelijkheid om de weergave van uw scherm te delen met de deelnemers aan het Groepsgesprek. De deelnemers kunnen op uw scherm meekijken in een nieuw browservenster, maar kunnen deze niet besturen.

4.2.2. Ad-hoc Conference gebruiken

Als u in het panel kiest voor Ad-hoc Conference dan verschijnen er twee schermen; het uitnodigen-scherm en het ad-hoc-conferencescherm. Als u een gesprek wilt initiëren dan kiest u in het uitnodigen-scherm uw gewenste contactpersonen. Als u een contactpersoon gevonden heeft, klikt u op de knop *Uitnodigen*. Uw contactpersoon zal zichtbaar worden in uw gespreksscherm, waar u een gesprek kunt starten.

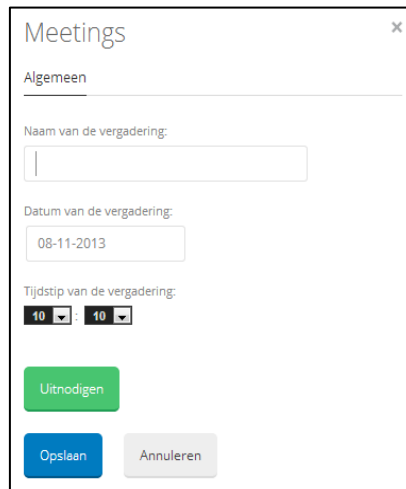
In uw groepsgesprekvenster vindt u tevens nog de volgende buttons:

Figuur 15: Knoppen in het Ad-Hoc Conference scherm



Deze knoppen bieden tijdens de sessie mogelijkheden om een bestand te uploaden, extra mensen uit te nodigen en om uw scherm te delen.

Figuur 16: Een nieuwe Conferentie starten



4.2.3. Conference gebruiken

Het conferencepanel is bedoeld om vergaderafspraken in te maken en om op vastgestelde momenten iemand te kunnen bereiken voor een (video-)conferentie. Als u een nieuwe afspraak wilt aanmaken klikt u op de knop “Nieuwe aanmaken”. Dit zorgt ervoor dat er een nieuw venster verschijnt waarin u uw afspraak kunt maken.




In het venster worden u een aantal zaken gevraagd die van belang zijn voor uw vergadering; de naam van de vergadering, de datum, het tijdstip en de mensen die u wilt uitnodigen.

Figuur 17



De knop “Uitnodigen” opent eenzelfde uitnodigingsscherm als bij de andere meetingsschermen.

Als u klaar bent met het invoeren van uw vergadering, dan klikt u op de knop *Opslaan*. U gaat terug naar uw overzichtsvenster en u ziet nu uw afspraak staan met daar achter een aantal knoppen.

-  Hiermee kunt u de afspraak wijzigen
-  Hiermee kunt u de afspraak verwijderen
-  Hiermee kunt u uw conferentiescherm activeren

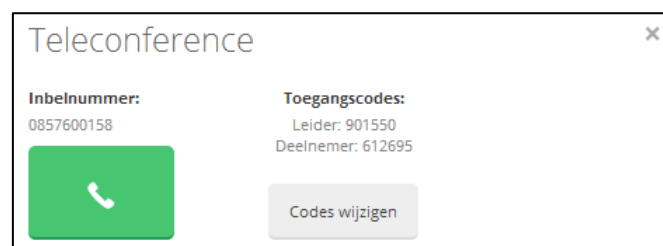
4.2.4. Panel gebruiken

Voor inhoudelijke toelichting en uitleg voor het gebruik van Panel kunt u kijken bij het onderdeel Conferentie gebruiken.

4.2.5. Teleconference gebruiken

Om Teleconference te gebruiken deelt u het inbelnummer met uw gesprekspartners en wijst u ze een dynamisch gegenereerde toegangscode toe. Deze gegevens zijn bovenin uw venster te vinden.

Figuur 18: Een Teleconference starten



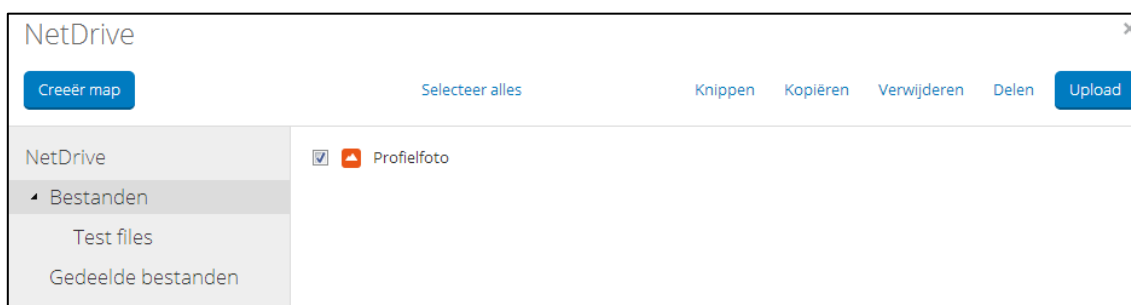
Als initiator van de Teleconference (Leider) kunt u het gesprek starten door op de groene knop te drukken. Uw Messenger-scherm zal dan verschijnen en er wordt automatisch gebeld naar het inbelnummer. U kunt als leider van de Teleconference inloggen door de aangegeven toegangscode in te voeren zodra hierom wordt gevraagd. Uw gesprekspartners kunnen deelnemen aan de Teleconference door te bellen naar het inbelnummer en vervolgens in te loggen met de aangegeven toegangscode voor deelnemers.

5. Netdrive


5.1 Netdrive functies

Netdrive is de cloud-opslag functie binnen Haagcom Office en is bedoeld voor het opslaan van bestanden op het veilige Haagcom Office cloud platform. Elke gebruiker krijgt de beschikking over een eigen afgeschermd Netdrive met de mogelijkheid hier bestanden naartoe te uploaden en te voorzien van titels en omschrijvingen. De bestanden kunnen in een eigen map structuur worden opgeslagen en vervolgens worden gedeeld met collega's binnen Haagcom Office. Voor een aantal bestandsextenties bevat Netdrive een preview modus. Bij ieder geüpload bestand kunnen opmerkingen worden geplaatst.

Figuur 19: Netdrive



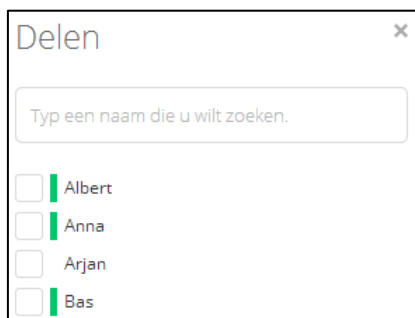
5.2. Netdrive gebruiken

Om gebruik te kunnen maken van de functie van Netdrive, moet u eerst bestanden uploaden voordat u ze kunt bewerken. Als u op de knop *Upload* drukt dan verschijnt een scherm van waaruit u bestanden kunt uploaden naar Netdrive. U kunt nu uw bestandsnaam en opmerkingen meegeven. Als u dit heeft gedaan kunt u op de knop  bestand bijvoegen klikken. U krijgt dan de knop *Select*. Als u hierop klikt, krijgt u een pop-up venster waar u een bestand kunt selecteren. Zodra u uw bestand heeft geselecteerd keert u terug naar uw eerdere venster. U krijgt nu de bestandsnaam te zien. Let op: U moet eerst op *Opslaan* drukken voordat uw bestand wordt toegevoegd aan de Netdrive. Na het opslaan zal uw bestand direct te zien zijn op uw Netdrive.

Bestanden delen

Als u uw bestand wilt delen met een andere Haagcom Office gebruiker, dan kunt de checkbox voor het bestand aanvinken en drukt u op de knop *Delen* om het bestand te delen. U krijgt dan een overzicht met mogelijke contacten die u kunt selecteren.

Figuur 20: Bestanden delen



Delen

Typ een naam die u wilt zoeken.

- Albert
- Anna
- Arjan
- Bas

6. Topics

6.1. Topics functies

De functie Topics maakt het mogelijk om binnen Haagcom Office gespreksonderwerpen (topics) aan te maken en hierover te discussiëren met collega's door middel van chat. Topics kunnen worden voorzien van bijgevoegde bestanden, welke vervolgens gedeeld kunnen worden met de deelnemers aan het topic. De initiator van het topic kan deelnemers binnen Haagcom Office uitnodigen voor deelname. Door deze functie is Topics uitermate geschikt voor het gebruik tijdens gezamenlijke projecten of procesiteraties.

Figuur 21: Topics



Om een nieuw topic te starten klikt u op de knop *Topic aanmaken*. In het scherm dat vervolgens verschijnt kunt u uw volgende Topic gegevens invullen:

- **Onderwerp titel:** de titel van uw topic.
- **Opmerking:** eventuele opmerkingen bij uw topic.
- **Delen:** u heeft hier de mogelijkheid om bijlagen aan uw topic toe te voegen door deze te uploaden.
- **Tags:** door middel van tags (steekwoorden) kunt u snel weergeven wat de gespreksonderwerpen zijn die eventueel in andere topics terugkomen.

U kunt op 2 manieren andere Haagcom Office gebruikers betrekken bij uw topic; als Deelnemer of als Toeschouwer.

Met de knop *Deelnemers* kunt u andere gebruikers uitnodigen om actief deel te nemen aan het topic. Zodra deze deelnemers de uitnodiging hebben geaccepteerd verschijnt het topic bij hen in het overzicht en hebben zij de mogelijkheid om het topic te lezen en opmerkingen aan het topic toe te voegen.

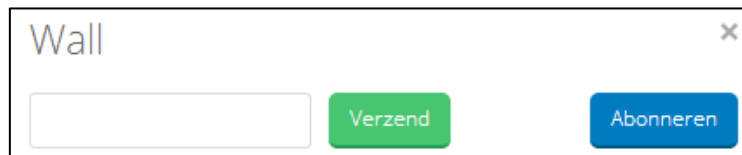
Met de knop *Toeschouwers* kunt u andere gebruikers uitnodigen om mee te kijken in het topic, zonder hier een actieve bijdrage aan te leveren. Zodra deze deelnemers de uitnodiging hebben geaccepteerd verschijnt het topic bij hen in het overzicht en hebben zij de mogelijkheid om het topic te lezen.

7. Wall

7.1. Wall functies

De Wall is uw persoonlijke berichtgevingen-scherm waarin u berichten kunt delen met collega's binnen Haagcom Office. De Wall is bijzonder geschikt voor het breed delen van kleine berichten die geen verdere interactie behoeven. Collega's kunnen uw Wall "volgen" en u kunt zelf ook de Walls van collega's "volgen". Alle berichten van de collega's die u volgt worden vervolgens op volgorde van plaatsing getoond op uw Wall.

Figuur 22: Wall



Om andere gebruikers van Haagcom Office te kunnen volgen in Wall klikt u op de knop *Abonneren*. Vervolgens verschijnt een venster waarin u contacten kunt selecteren om te volgen. De Wall berichten van deze personen zullen dan bij u op uw Wall te zien zijn.

Om zelf berichten op uw Wall te plaatsen typt u uw bericht in het invoerveld aan de bovenkant van uw Wall scherm, waarna u klikt op *Verzend* om uw bericht te verzenden. Het bericht verschijnt dan bovenin uw Wall en is tevens zichtbaar voor contacten die uw Wall volgen.

8. Call Manager

8.1. Overzicht functies

De unieke Call Managed Add-on verrijkt uw Haagcom Office platform met een volwaardige Call Manager (PC-bedienpost) voor uw gatekeeper, telefoniste, receptioniste of andere beheerder van inkomende telefoongesprekken. De Call Managed biedt de mogelijkheid om in één oogopslag te zien welke gebruikers er zijn aangemeld binnen Haagcom Office, welke gesprekken gevoerd worden en welke gesprekken er in een wachtrij staan. Het biedt tevens de mogelijkheid om gesprekken in een wachtrij te plaatsen, gesprekken te parkeren, door te schakelen en/of te wisselen.

8.1.1. Calls

Wachtrijen

Bij normaal gebruik zullen er één of meerdere gebruikers op een wachtrij aangemeld zijn, die calls aangeboden krijgen zodra bellers via het nummerplan hierop uitkomen. Normaal gesproken zullen bellers naar een andere extensie ge-forward worden, zodra er geen gebruikers aangemeld zijn.

Geparkeerde gesprekken

Een geparkeerd gesprek is functioneel hetzelfde als de hiervoor genoemde wachtrij, met als uitzondering dat bellers die in een parkeerstand staan niet automatisch ge-forward worden. Handmatig doorschakelen is hier vereist. Deze functie wordt gebruikt in de Call Manager. Hier dient de "agent" (de gebruiker zelf) de bellers uit de parkeerstand te halen. Een volgorde van first-in-first-out is hierbij niet vereist. De gebruiker kan dit zelf bepalen. De geparkeerde gesprekken zijn linksboven in de Call Manager terug te vinden.

Tijdelijk parkeren

Een gebruiker van de Call Manager kan een beller met wie hij/zij in gesprek is ook tijdelijk parkeren. Dit is het laatste veld links in de kolom Calls van de Call Manager. De functie is hier hetzelfde als de inkomende wachtrij, echter met het verschil dat bellers hier nooit vanzelf terecht komen. Ook hier is de gebruiker van de Call Manager zelf verantwoordelijk voor het terughalen van geparkeerde bellers. De mogelijkheid om bellers te parkeren is een standaard onderdeel van de Call Manager.

Figuur 23: Verschillende wachtrijen in de kolom “Calls”



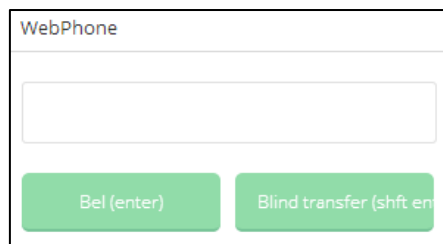
8.1.2. Webphone

Numerieke invoer

U heeft de mogelijkheid om handmatig nummers in te voeren in het invoervenster van uw Webphone binnen de Call Manager. U kunt dit gebruiken voor een aantal situaties zoals blind doorschakelen, verkorte nummers bellen of voor onbekende (externe) contacten die niet in uw Directory of Phonebook staan.

Let op: Als u een keuzemenu (IVR) krijgt terwijl u actief bent in de Call Manager, moet u gebruik maken van het keypad van uw Messenger. De numerieke invoerfunctie van uw Call Manager is alleen bedoeld voor het invoeren van (verkorte kies-) nummers.

Figuur 24: Webphone binnen Call Manager



Lijnen

U heeft binnen de Webphone twee lijnen beschikbaar. U bent hierdoor in staat om actief met twee gesprekken tegelijkertijd bezig te zijn. De lijnen worden actief nadat u iemand uit de wachtrij of parkeerstand haalt. Op het moment dat u iemand op de lijn plaatst kunt u ophangen, parkeren, in de wachtrij plaatsen en doorschakelen.

8.1.3. Interface elementen Call Manager

Binnen de Call Manager zijn de volgende bedieningselementen te vinden:

- Invoervenster: het invoervenster geeft u de mogelijkheid om direct middels verkorte nummers te bellen.
- Ophangen: de knop *Ophangen* geeft u de mogelijkheid een gesprek te beëindigen.
- Parkeren: de knop *Parkeren* biedt u de mogelijkheid om een gesprek in de parkeerstand te plaatsen.
- Hold/Unhold: de knop *Hold/Unhold* biedt u de mogelijkheid om een gesprek in de wachtrij te plaatsen.

9. Notifications

Notifications is bedoeld voor berichtgevingen naar personen en groepen die u graag wilt delen. Het is bedoeld voor kleine berichten die geen interactie behoeven. Voorbeelden van gebruik zijn bijvoorbeeld het sturen van reminders, snelle feedback onderling tijdens vergaderingen en collectieve gespreksagenda's/topics. De meldingen worden na plaatsing direct actief onder de aandacht gebracht bij de collega's aan wie de melding is gericht.

Figuur 25: Een nieuwe melding versturen met Notifications



The image shows a user interface element for sending a notification. It consists of a rectangular box containing a text input field on the left and a green button on the right labeled 'Verstuur melding'.

Om een nieuwe melding te versturen typt u uw bericht in het invoerveld in Notifications en klikt u op *Verstuur melding*. Op dat moment verschijnt er een venster waarin u kunt aangeven naar welke contacten uw melding moet worden verstuurd.

Aan u gerichte meldingen worden automatisch toegevoegd aan uw Notifications overzicht. Bij het ontvangen van een nieuwe melding verschijnt er tevens een geanimeerde melding bij de Notifications knop in uw hoofdnavigatie.

10. Phonebook

10.1. Functies Phonebook

Het Phonebook geeft u de mogelijkheid om uw contacten toe te voegen en te beheren. U kunt hier verschillende data in onderbrengen, namelijk: initialen, voorvoegsel, bedrijf, opmerking, telefoon werk, mobiel werk, telefoon privé en mobiel privé. Het Phonebook is bedoeld voor uw contacten die niet standaard in uw Haagcom Office omgeving zijn ingeladen. Dit zijn uw externe contacten zoals klanten, relaties en overige personen die niet zijn opgenomen in de interne Directory van Haagcom Office.

10.2. Phonebook gebruiken

Als u op de knop *Nieuw contact aanmaken* drukt, dan krijgt u een nieuw veld voor het invoeren van uw contact. Belangrijk bij het invoeren is dat u een aantal zaken (correct) invult. Alle velden met een * zijn verplicht. Van belang is dat u bij het invoeren van uw telefoonnummers rekening houdt met het gewenste formaat. Uw telefoonnummer moet vrij zijn van spaties en tekens (zoals + of -). Onderstaand treft u het gewenste format aan.

- Mobiele nummers voorbeeld: 0612345678
- Vaste nummers voorbeeld: 0361234567
- Vaste nummers buitenland voorbeeld: 00321234567890

10.2.2. Contacten zoeken

U kunt binnen het Phonebook snelzoeken op uw eigen contacten middels het snelzoekvenster.

Figuur 26: Snelzoeken naar contacten in Phonebook



The image shows a rectangular search input field with a light gray border. Inside the field, the text "Snel zoeken contactpersonen" is displayed in a light gray font, serving as a placeholder for the user's search query.