

Gebruikershandleiding Coligo SWITCHBOARD



Inhoudsopgave

1. Coligo SWITCHBOARD	3
1.1 Wat is Coligo SWITCHBOARD	3
2. Hoe werkt Coligo SWITCHBOARD	4
2.1 Hoe maak ik gebruik van Coligo SWITCHBOARD.....	4
2.2 Hoe ziet Coligo SWITCHBOARD eruit	5
2.3 Behandelen van oproepen	6
2.3.1 Gesprek parkeren (en ophalen).....	7
2.3.2 Gesprek op ander apparaat overnemen	10
2.3.3 Gesprek in de wacht zetten	11
2.3.4 Gesprek doorverbinden	12
2.3.5 Gesprek vanuit wachtrij	17
2.4 Kleuren toekennen aan wachtrijen en inloggen op wachtrijen	19
2.5 Hoe sluit ik Coligo SWITCHBOARD af.....	20
3. Netwerkvereisten.....	21

1. Coligo SWITCHBOARD

1.1 Wat is Coligo SWITCHBOARD

Coligo SWITCHBOARD is de ultieme uitbreiding op Coligo DESKTOP voor het efficient en met plezier afhandelen van gesprekken binnen een veeleisende omgeving. Deze bedienpost is bedoeld voor receptionisten, telefonisten en contact center teams die veel direct klantcontact hebben. Coligo SWITCHBOARD biedt onder andere:

- Volledig zicht op oproepen binnen de wachtrij;
- Schakelen tussen meerdere gesprekken (was nog nooit zo eenvoudig);
- Met één klik doorverbinden via het rooster van Coligo DESKTOP;
- Gesprekken parkeren zodat naaste collega's deze kunnen ophalen op geschikter moment (of haal zelf gesprekken op);
- In- en uitloggen op wachtrijen via de naadloze Coligo DESKTOP integratie;
- Zeer prettige en overzichtelijke 'look-and-feel' die de gebruiker rust brengt (en dat is welkom binnen een hectische omgeving).

2. Hoe werkt Coligo SWITCHBOARD

2.1 Hoe maak ik gebruik van Coligo SWITCHBOARD

Coligo SWITCHBOARD vind je binnen Coligo DESKTOP. Navigeer via:

1. 'Wachtrij-tools'
2. Coligo SWITCHBOARD

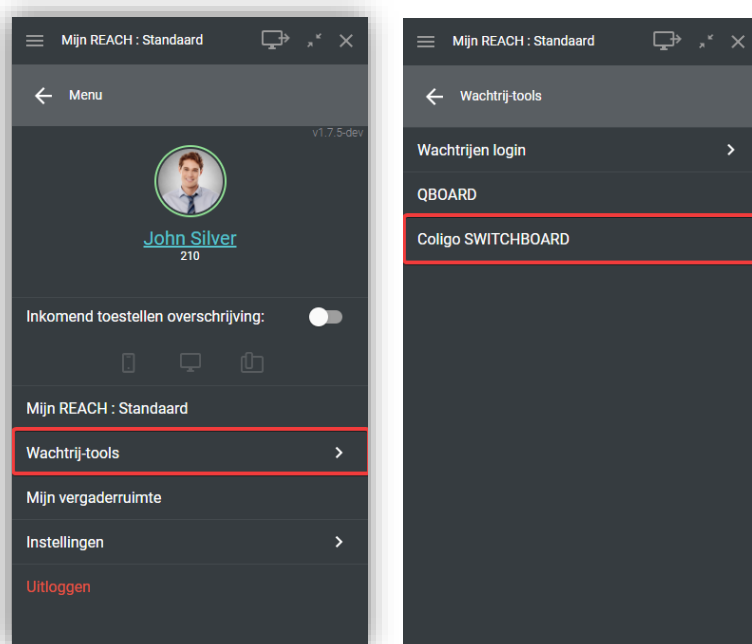


Figure 1. Openen van Coligo SWITCHBOARD

Coligo SWITCHBOARD wordt vervolgens geopend. Coligo SWITCHBOARD is ook rechtstreeks toegankelijk via het systeemvak van Coligo DESKTOP, zoals onderstaand weergegeven.

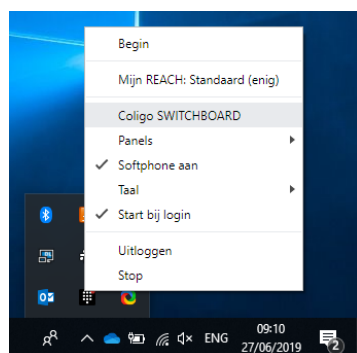


Figure 2. Systeemvakpictogram Coligo SWITCHBOARD

2.2 Hoe ziet Coligo SWITCHBOARD eruit

De layout van Coligo SWITCHBOARD bestaat hoofdzakelijk uit drie onderdelen.

- Centraal in het midden worden alle actieve gesprekken aangeboden;
- Onderaan worden alle oproepen weergegeven voor de wachtrij waarop je bent aangemeld;
- Bovenaan worden alle oproepen weergegeven die zijn geparkeerd binnen de privacy groep waar je onderdeel van bent.

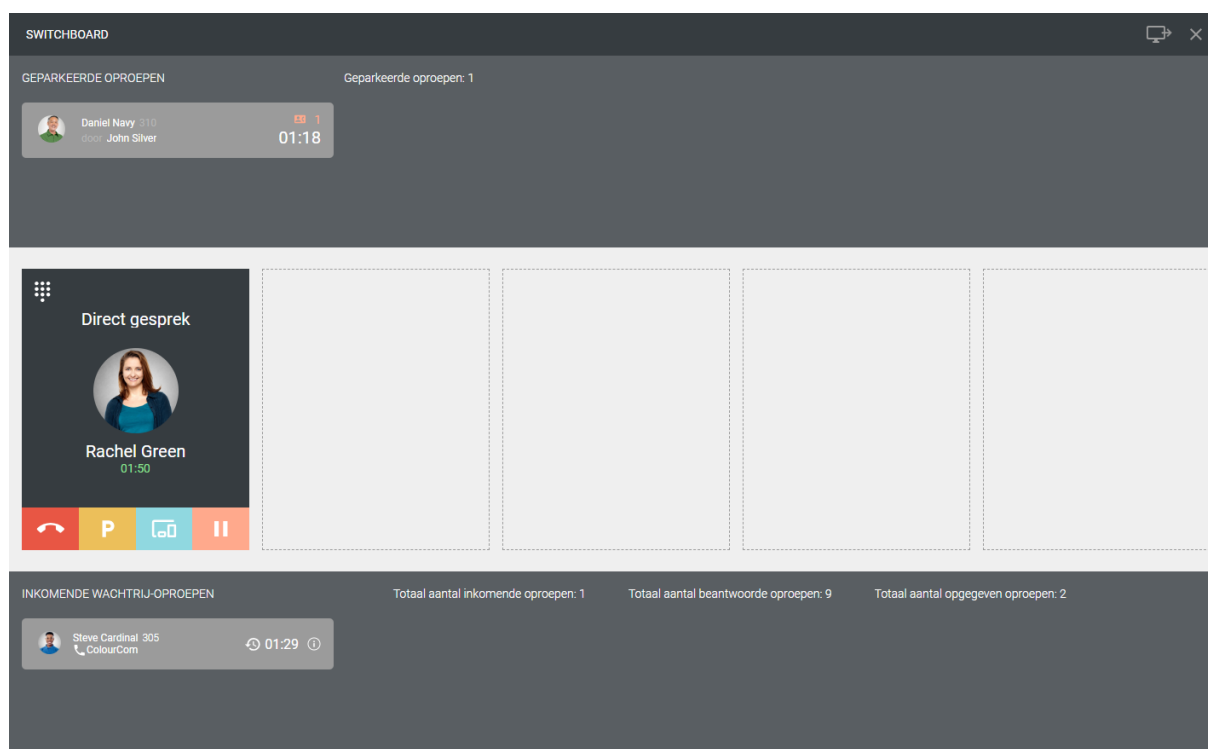


Figure 3. Indeling Coligo SWITCHBOARD

2.3 Behandelen van oproepen

Een oproep kan direct of vanuit een wachtrij worden aangeboden. Zodra aangeboden, is de oproep zichtbaar in het midden van het scherm. Je kunt deze opnemen of weigeren.

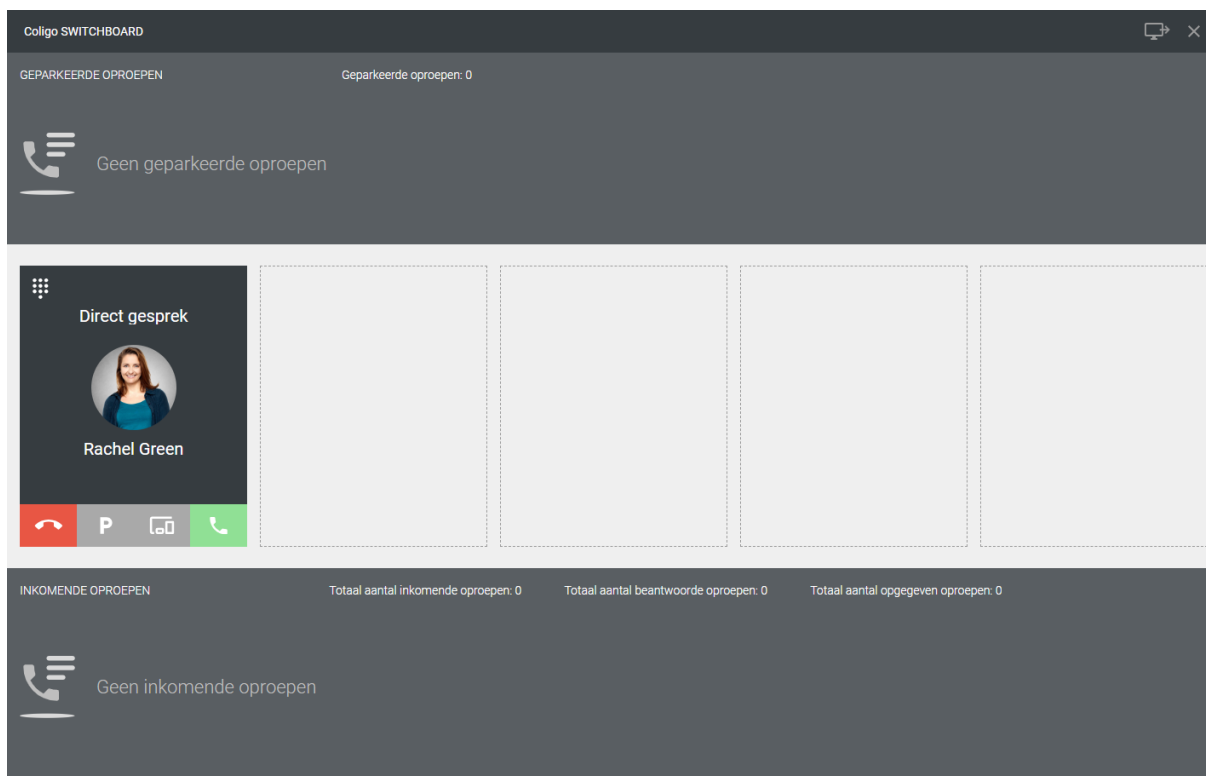


Figure 4. Behandelen van oproepen

Na het opnemen van het gesprek zijn de volgende opties (van links naar rechts) beschikbaar:

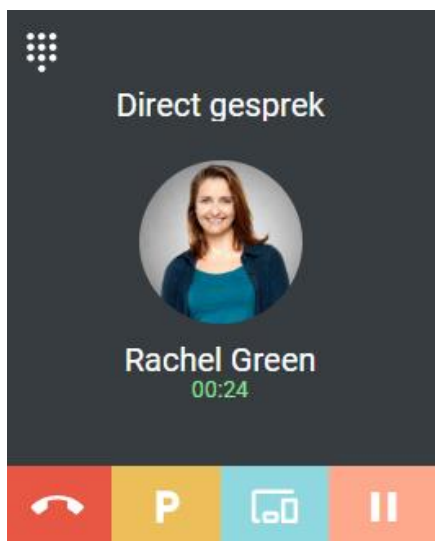


Figure 5. Opnemen gesprek

- Gesprek beëindigen;
- Gesprek parkeren (en ophalen);
- Gesprek op ander apparaat overnemen;
- Gesprek in de wacht zetten.

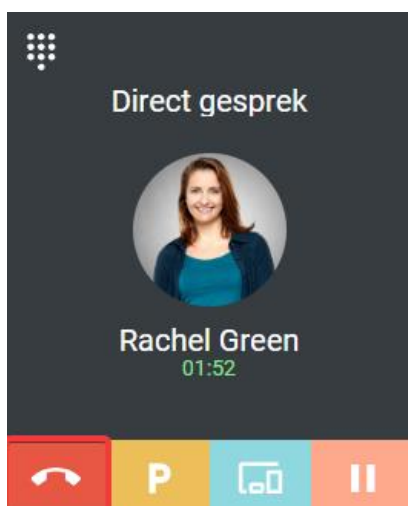


Figure 6. **Gesprek beëindigen**

Dit spreekt voor zichzelf. Selecteer deze optie om het gesprek te beëindigen.

 Gebruik sneltoets ALT + lijnnummer (bijvoorbeeld ALT 1, 2, 3... etc) om gesprek te beëindigen.

2.3.1 Gesprek parkeren (en ophalen)

 Je hebt 'Call Parking' rechten nodig om een gesprek te parkeren. Daarnaast heb je toestemming nodig om binnen een privacy groep gesprekken op te halen. Dit alles configureer je binnen je Managed Voice omgeving. [Raadpleeg hiervoor de Handleiding Managed Voice 3.](#)

Als hieraan voldaan is, kun je als volgt gesprekken parkeren (en ophalen).

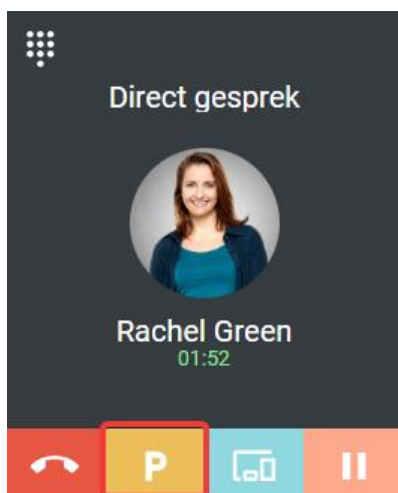


Figure 7. **Gesprek parkeren**

Selecteer het 'P' icoon om een gesprek te parkeren.

 Gebruik sneltoets CTRL + lijnnummer (bijvoorbeeld CTRL 1, 2, 3... etc) om gesprek te parkeren.

Het gesprek wordt vervolgens zichtbaar geparkeerd in Coligo SWITCHBOARD.

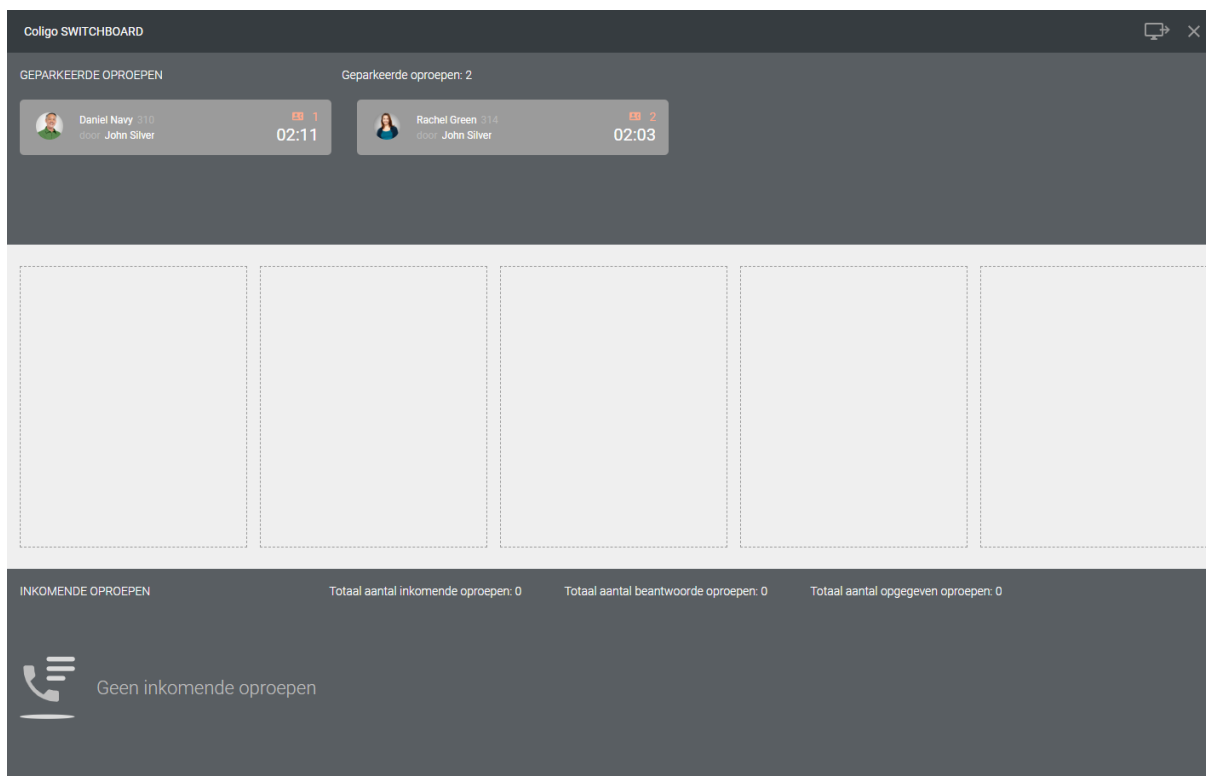


Figure 8. **Geparkeerde gesprekken**

 Alle gesprekken die zijn geparkeerd binnen de privacy groep waar je deel van uitmaakt, zijn zichtbaar. Dus via Coligo SWITCHBOARD kun je ook gesprekken ophalen die andere deelnemers, binnen de privacy groep waar je deel van uitmaakt, hebben geparkeerd. Voor meer achtergrondinformatie, raadpleeg de Handleiding Managed Voice 3.

De volgende details zijn zichtbaar van het geparkeerde gesprek:

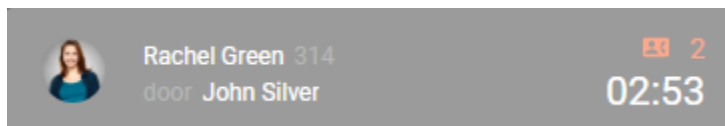


Figure 9. Geparkeerd gesprek

- Naam van contact;
- Extensie of telefoonnummer;
- Naam van de persoon die het gesprek heeft geparkeerd;
- Duur van geparkeerd gesprek;
- Code geparkeerd gesprek (voor ophalen van gesprek via desktoptoestel middels systeemextensie).

Klik op de geparkeerde oproep om deze op te halen.

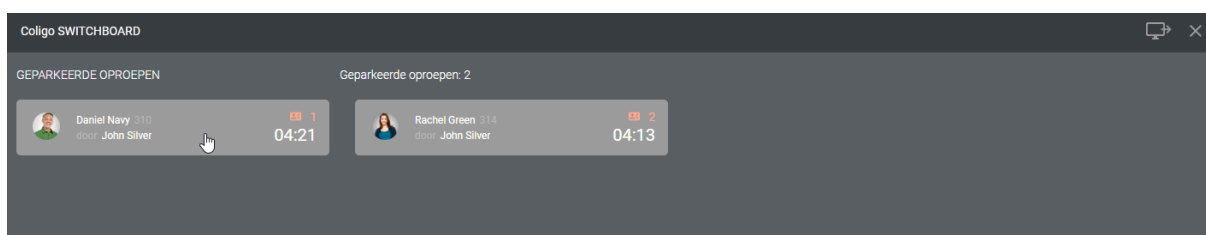


Figure 10. Geparkeerd gesprek ophalen

En beantwoord het binnenkomende gesprek.

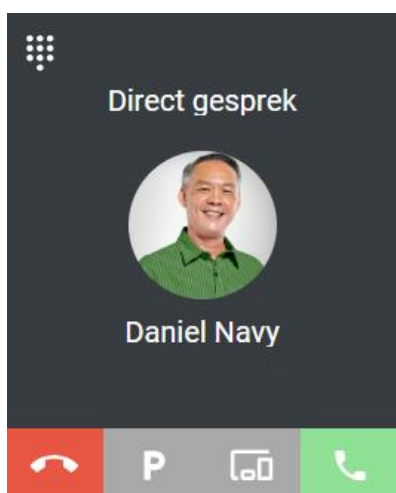


Figure 11. Beantwoorden teruggehaald geparkeerd gesprek

 Gebruikers die geen Coligo SWITCHBOARD gebruiken, kunnen via ***6** een gesprek parkeren op hun desktoptoestel. En via systeemextensie 93xx een geparkeerde oproep ophalen op hun desktoptoestel. Dus in dit voorbeeld **9301** voor ophalen oproep Daniel en **9302** voor oproep Rachel. Voor meer achtergrondinformatie, raadpleeg de Handleiding Managed Voice 3.

2.3.2 Gesprek op ander apparaat overnemen

Net als bij Coligo DESKTOP kun je een gesprek op een ander apparaat overnemen.

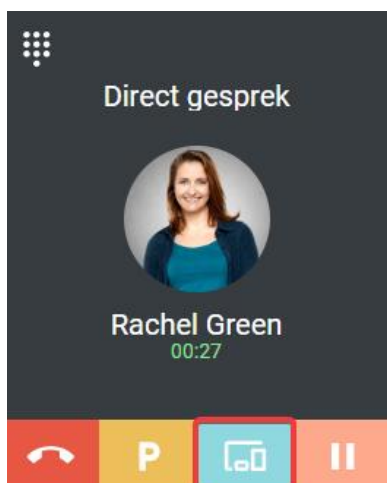


Figure 12. Gesprek op ander apparaat overnemen

Selecteer het bovenstaande icoon. En selecteer vervolgens het apparaat waarmee je het gesprek wilt overnemen.

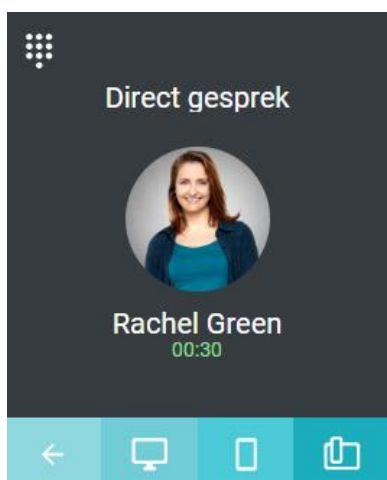


Figure 13. Gesprek op ander apparaat overnemen

2.3.3 Gesprek in de wacht zetten

Net als bij Coligo DESKTOP kun je een gesprek in de wacht zetten.

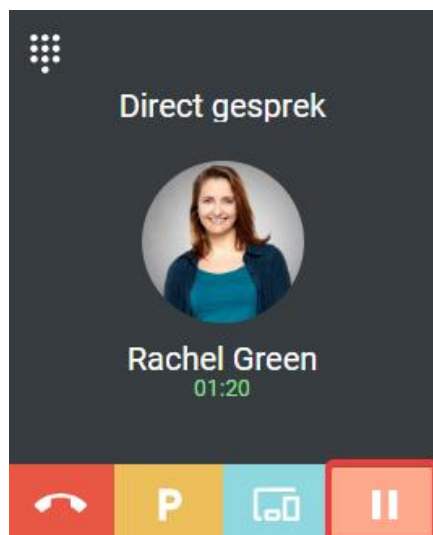


Figure 14. **Gesprek in de wacht zetten**

Selecteer het bovenstaande icoon. Het gesprek staat in de wacht en de andere partij hoort wachtmuziek.

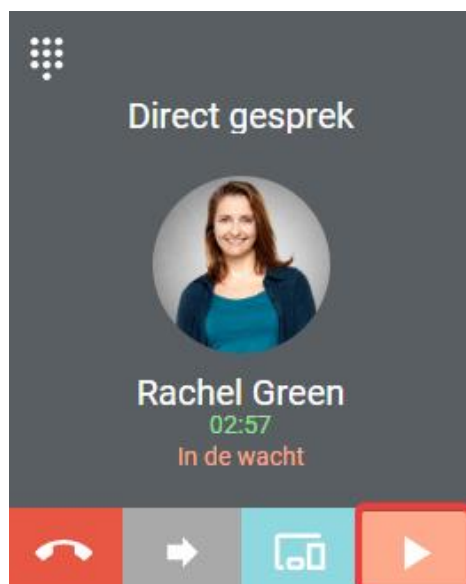


Figure 15. **Gesprek uit de wacht halen**

Selecteer het bovenstaande 'afspeel' icoon om het gesprek uit de wacht te halen.

Je schakelt eenvoudig tussen meerdere gesprekken door het 'afspeel' icoon te selecteren bij het gesprek dat in de wacht staat. Hiermee wordt het gesprek actief – extra verduidelijkt doordat deze donkergrijs wordt weergegeven ten op zichte van het lichtgrijs van gesprekken die in de wacht staan. Zo verlies je nooit uit het oog met wie je actief in gesprek bent.

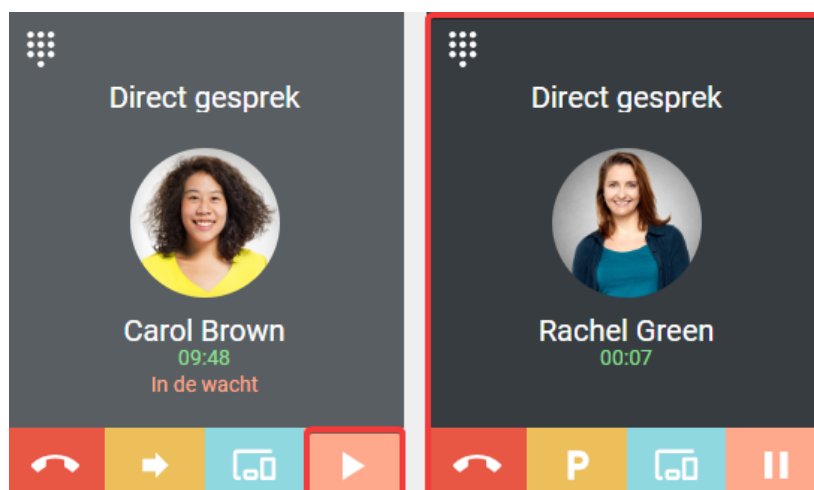


Figure 16. Tussen gesprekken schakelen

 Gebruik sneltoets lijnnummer (bijvoorbeeld 1, 2, 3...etc) om tussen meerdere gesprekken te schakelen. In dit voorbeeld zorgt sneltoets 1 ervoor dat het gesprek met Carol actief wordt.

2.3.4 Gesprek doorverbinden

Het is heel eenvoudig om een gesprek door te verbinden in Coligo SWITCHBOARD. Je bindt op drie manieren een gesprek door:

- Onaangekondigd doorverbinden actief gesprek;
- Onaangekondigd doorverbinden gesprek in de wacht;
- Aangekondigd doorverbinden.

Onaangekondigd doorverbinden actief gesprek

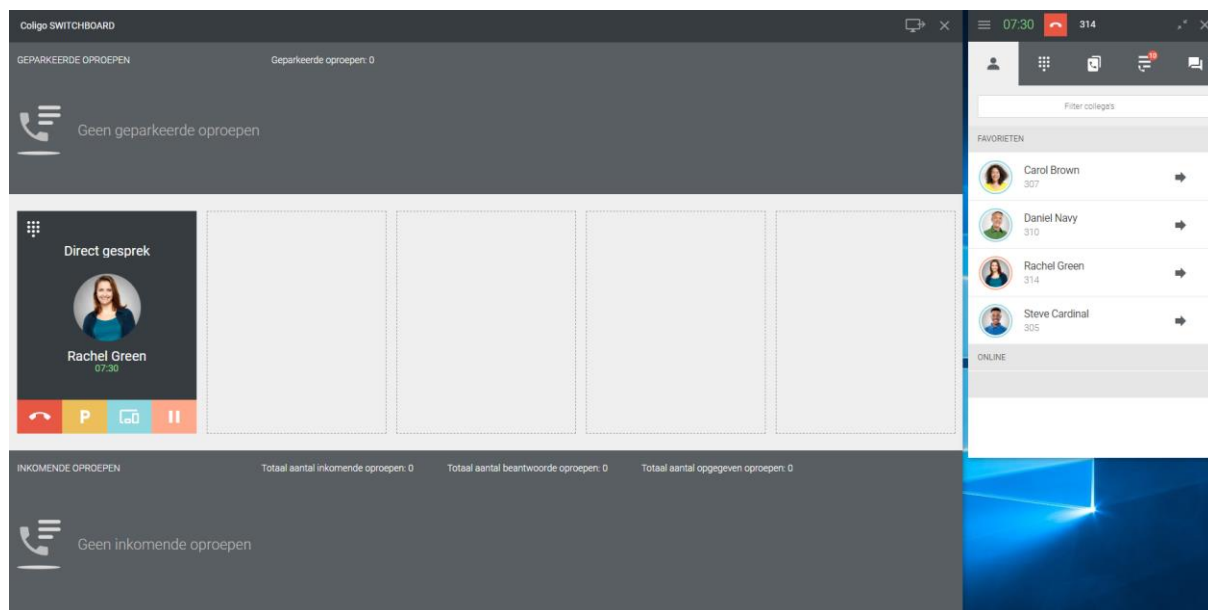


Figure 17. Onaangekondigd doorverbinden actief gesprek

Via het rooster van Coligo DESKTOP bind je heel gemakkelijk onaangekondigd door:

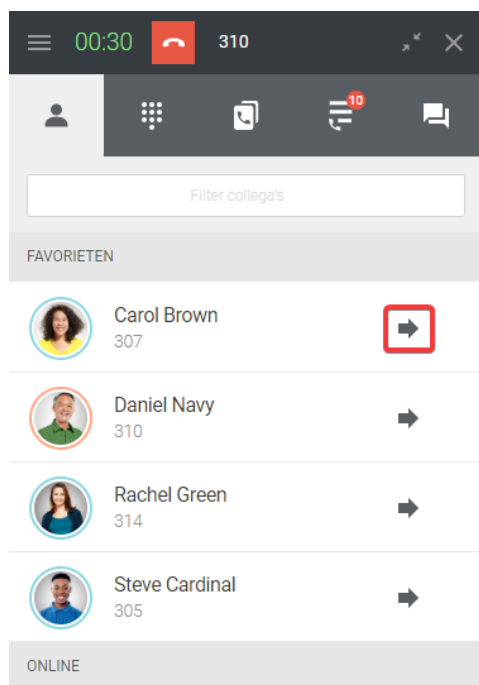


Figure 18. Onaangekondigd doorverbinden actief gesprek

Selecteer simpelweg het 'pijl' icoon naast het desbetreffende contact en het gesprek wordt onaangekondigd doorverbonden.

Onaangekondigd doorverbinden gesprek in de wacht.

Sleep het desbetreffende contact vanuit het rooster naar desbetreffende gesprek dat in de wacht staat om onaangekondigd door te verbinden.

Meer in detail: sleep via het 'pijl' icon het desbetreffende contact.

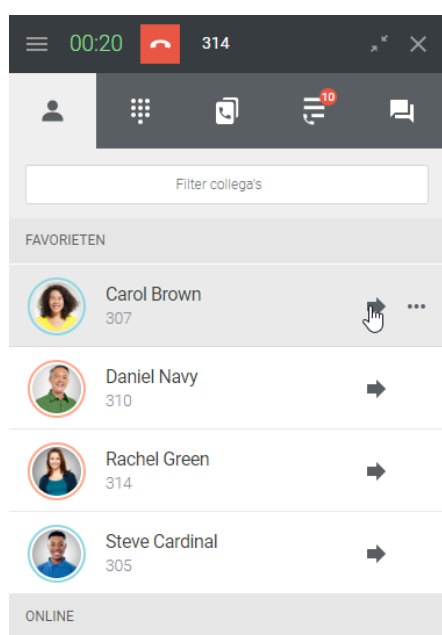


Figure 19. Onaangekondigd doorverbinden gesprek in de wacht

En laat deze vallen op de persoon die in de wacht staat om onaangekondigd door te verbinden.

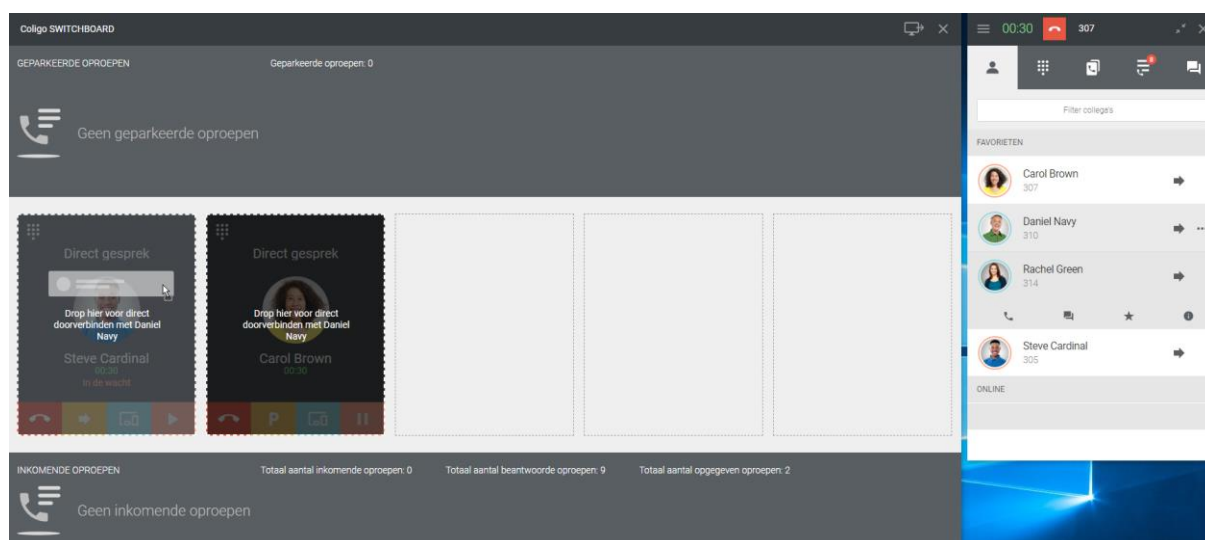


Figure 20. Onaangekondigd doorverbinden gesprek in de wacht

⚠ Via dezelfde wijze kun je ook onaangekondigd doorverbinden naar een actief gesprek, al is de eerder beschreven methode onder 'Onaangekondigd doorverbinden actief gesprek' sneller wanneer je een groter aantal gesprekken afhandelt op een werkdag.

Aangekondigd doorverbinden

Via Coligo SWITCHBOARD behandel je heel eenvoudig meerdere gesprekken. Al jouw actieve gesprekken worden overzichtelijk en centraal in het midden getoond.

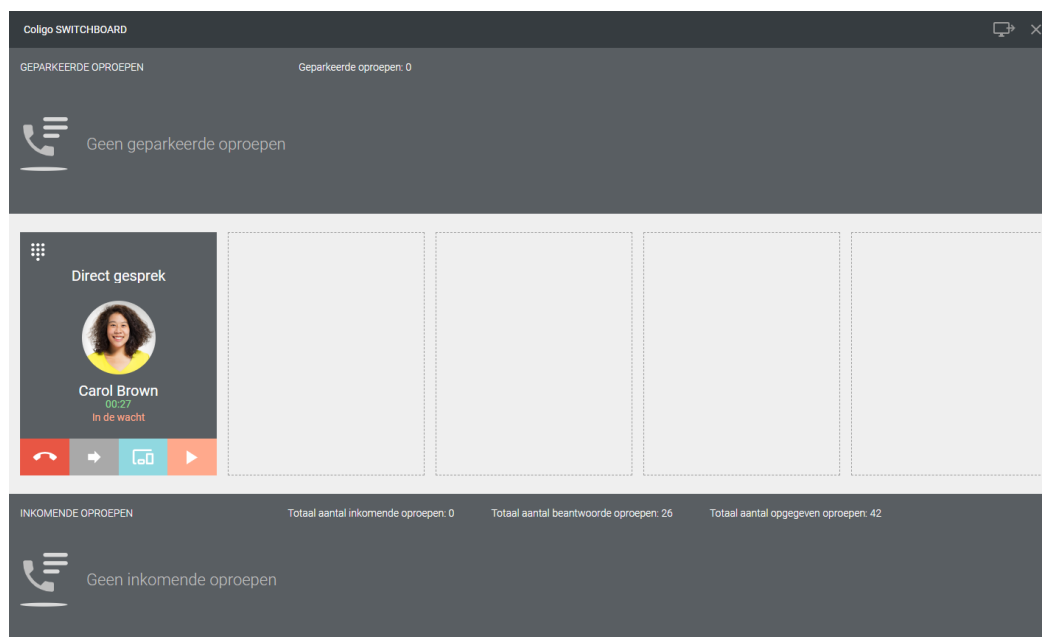


Figure 21. Aangekondigd doorverbinden

Met de zojuist uitgelegde oplossing is aangekondigd doorverbinden erg duidelijk en transparant. Zet allereerst je huidige gesprek netjes in de wacht.

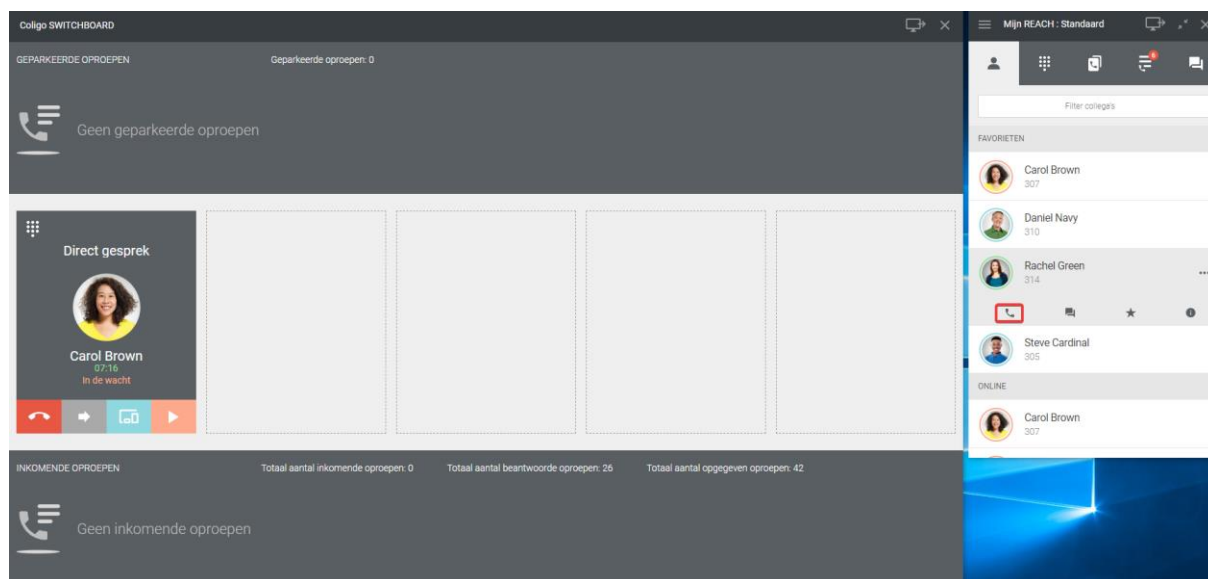


Figure 22. Aangekondigd doorverbinden

Bel vervolgens vanuit het rooster van Coligo DESKTOP het contact waarnaar je aangekondigd wilt doorverbinden.

Je kunt nu netjes aankondigen dat een gesprek gaat worden doorverbonden. Selecteer het 'pijl' icoon om het gesprek aangekondigd door te verbinden en daarmee deze twee gesprekken samen te voegen.

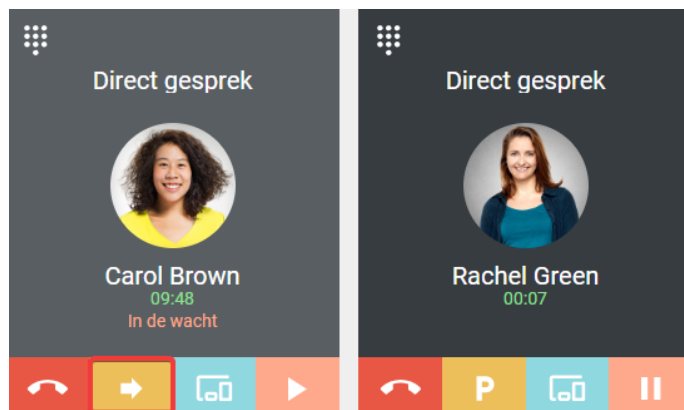


Figure 23. Gesprekken samenvoegen

 Gebruik sneltoets CTRL + lijnnummer (bijvoorbeeld CTRL 1) om gesprek samen te voegen.

Of je nu twee, drie (zie onderstaand voorbeeld) of meer gesprekken afhandelt, het maakt niet uit voor de wijze waarop je gesprekken aangekondigd doorverbindt of samenvoegt.

Selecteer het 'pijl' icoon van het desbetreffende gesprek dat in de wacht staat om deze samen te voegen met het actieve gesprek (donkergrijs weergegeven).

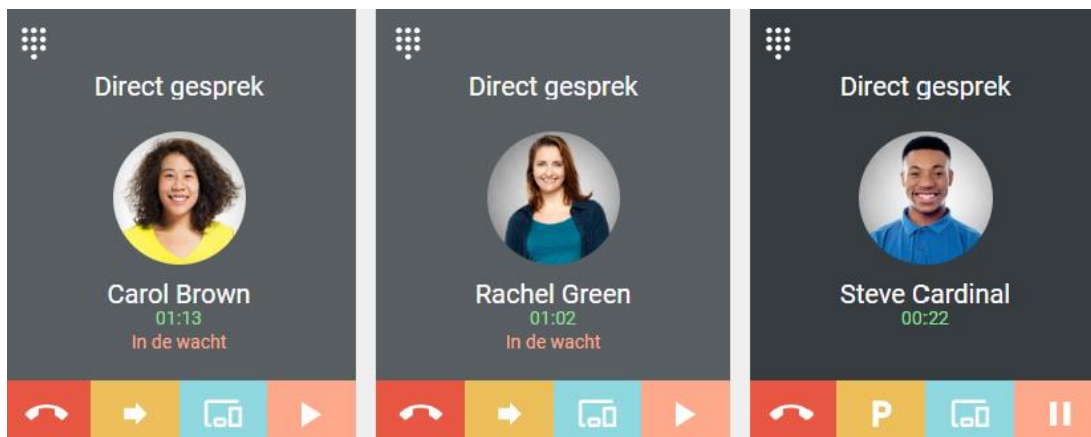


Figure 24. **Gesprekken samenvoegen**

Gebruik sneltoets CTRL + lijnnummer (bijvoorbeeld CTRL 1 of 2) om gesprek samen te voegen.

2.3.5 Gesprek vanuit wachtrij

Coligo SWITCHBOARD is bij uitstek geschikt voor het afhandelen van oproepen vanuit een wachtrij. Alle oproepen, binnen de wachtrij waarop je je hebt aangemeld, zijn zichtbaar.

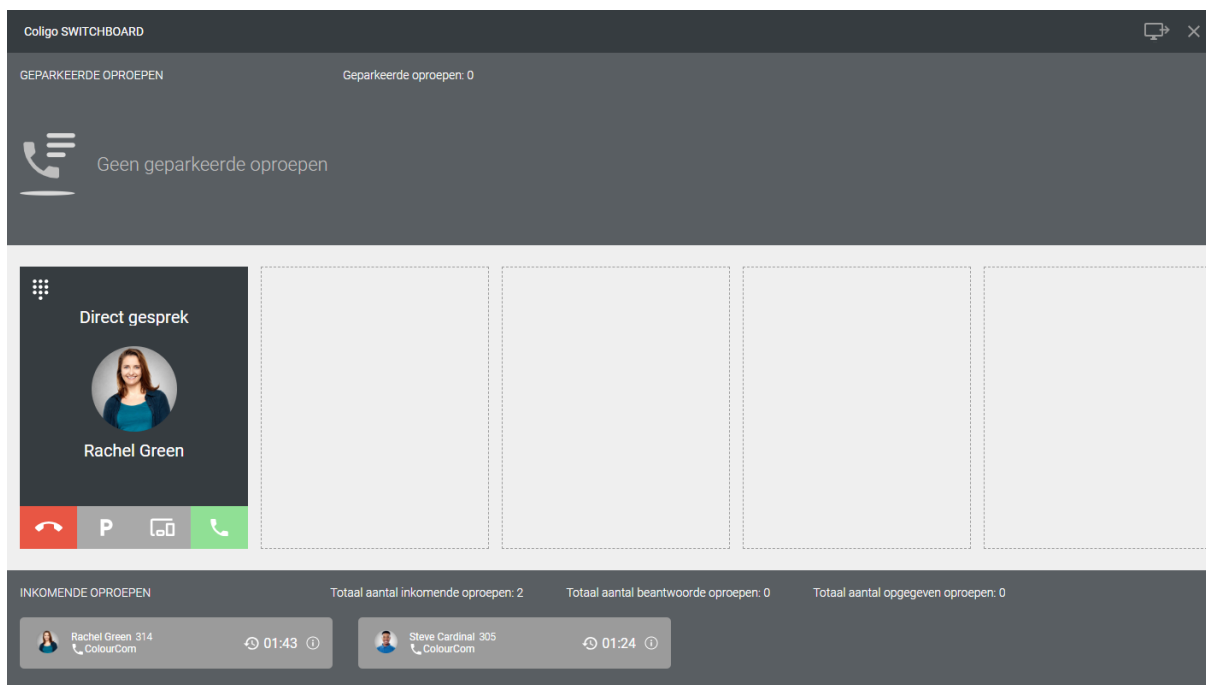


Figure 25. **Gesprekken vanuit wachtrij**

 Gesprekken in de wachtrij worden aangeboden conform de wachtrij-strategie die voor de wachtrij is geconfigureerd. Voor meer achtergrondinformatie, raadpleeg de Handleiding Managed Voice 3.

De volgende details zijn zichtbaar van het geparkeerde gesprek:

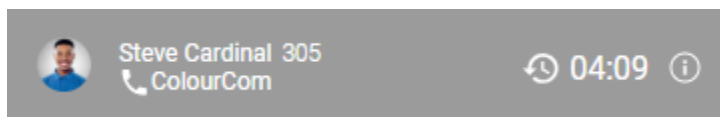


Figure 26. **Gesprek vanuit wachtrij**

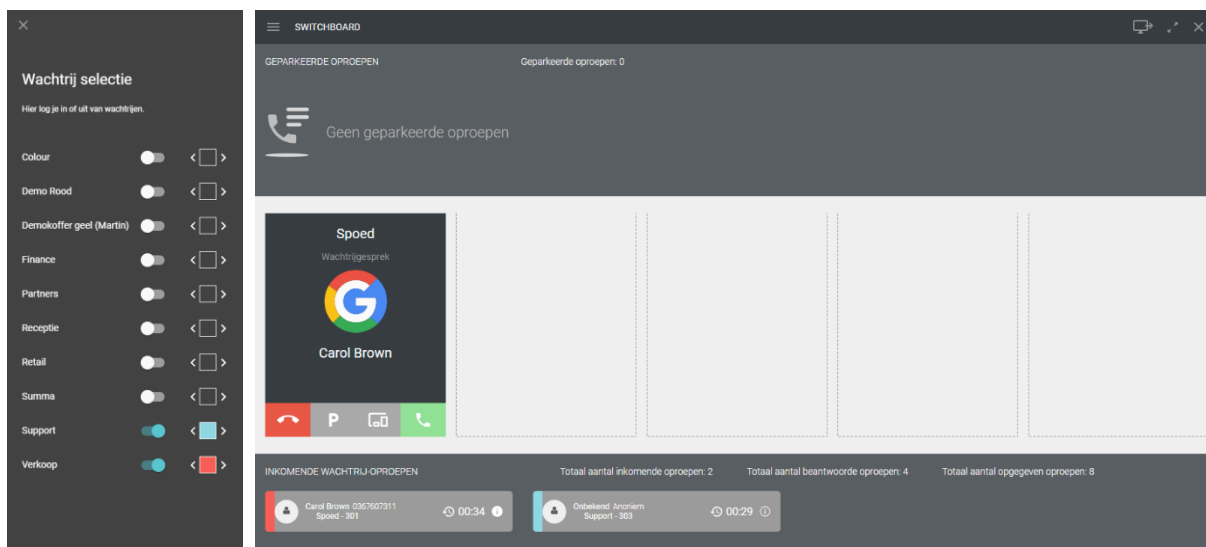
- Naam van contact;
- Extensie of telefoonnummer;
- Naam van wachtrij;
- Duur van gesprek in de wachtrij;
- CRM informatie van de dienst Coligo CONNECT (selecteer hiervoor het 'info' icoon – indien beschikbaar).

Het beantwoorden van gesprekken uit de wachtrij gaat op dezelfde manier als eerder beschreven in de sectie 'Behandelen van oproepen'.

2.4 Kleuren toekennen aan wachtrijen en inloggen op wachtrijen

Nog makkelijker zien bij welke wachtrij een gesprek is aangeboden? Je kunt kleuren toekennen aan een wachtrij. Bijvoorbeeld de rode kleur aan een spoed wachtrij. Daarnaast kun je ook binnen SWITCHBOARD inloggen op wachtrijen zoals je al gewend was binnen Coligo DESKTOP.

Al deze mogelijkheden zijn te vinden onder **Instellingen** (Hamburger icoon linksboven SWITCHBOARD).



2.5 Hoe sluit ik Coligo SWITCHBOARD af

Coligo SWITCHBOARD afsluiten gaat via het 'kruis' icoon rechtsboven in het venster.

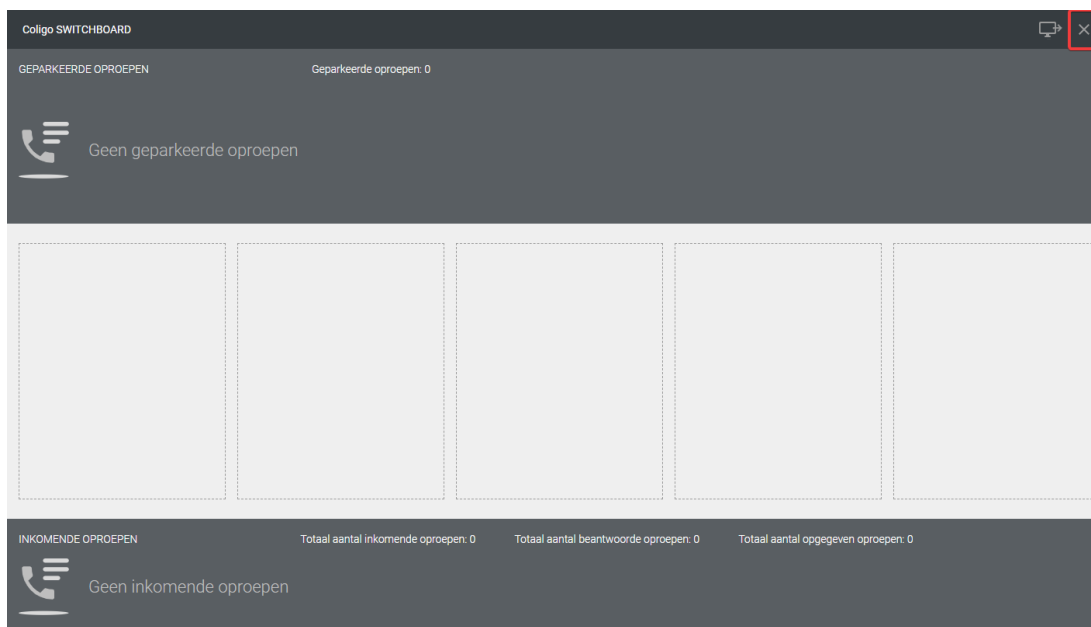


Figure 27. Coligo SWITCHBOARD afsluiten

⚠ Als je Coligo SWITCHBOARD afsluit, ben je nog steeds aangemeld op de wachtrijen waarop je je hebt aangemeld. Wil je je afmelden op een wachtrij (bijvoorbeeld als je werkdag eindigt), maak dan gebruik van de eenvoud waarin dat binnen Coligo DESKTOP kan (vergeet je niet weer aan te melden op een nieuwe werkdag).

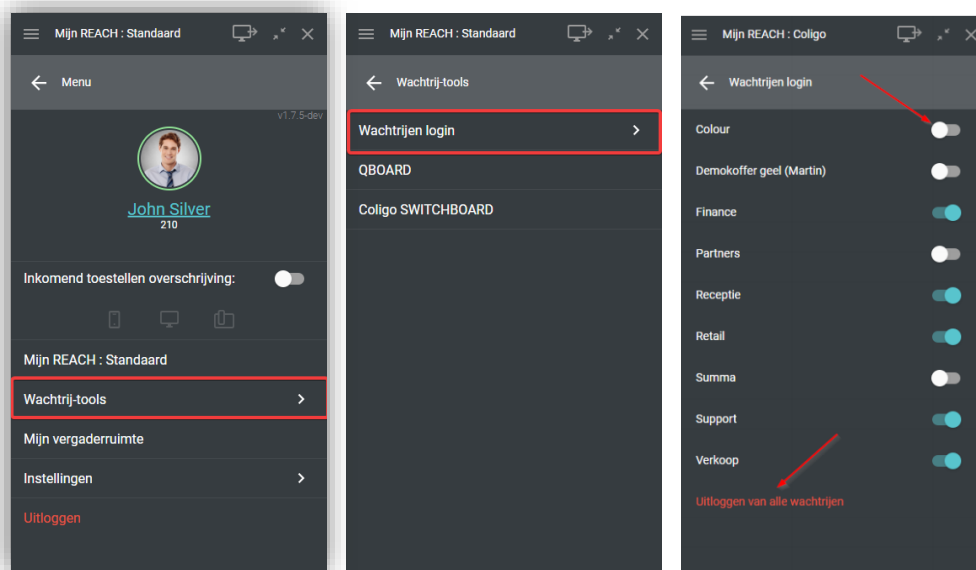


Figure 28. Coligo SWITCHBOARD afsluiten

3. Netwerkvereisten

Om Coligo SWITCHBOARD en – DESKTOP te gebruiken moet je aan onderstaande netwerkvereisten voldoen. Zorg ervoor dat deze vereisten bekend zijn bij jouw IT beheerder, zodat hieraan kan worden voldaan. Indien hier niet aan wordt voldaan, werken Coligo SWITCHBOARD en – DESKTOP niet of gedeeltelijk.

Beschrijving	IP-adres/domein	Protocol	Poort
TURN/STUN	169.50.166.90 stun.voipoperator.tel	UDP, TCP	80, 443
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Auto update processen	desktop.coligo.com	TCP	443
WebSocket API verbindingen	iam.voipoperator.eu	TCP	443
Reach API	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Media	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Signalering	iam.voipoperator.eu	TCP	443, 4006
Bestand upload	iamfile1.voipoperator.eu iamfile2.voipoperator.eu iamfile3.voipoperator.eu	TCP	4006
Coligo Connect Login-, Download- en Recognition service (uitsluitend nodig bij gebruik Coligo Connect addon)	40.68.112.237 40.118.63.133 137.135.129.175 52.239.140.202 52.239.142.100	TCP	443
Coligo Connect Log service (uitsluitend nodig bij gebruik)	137.117.182.212	TCP	1339

Coligo Connect addon)			
Microsoft integratie	login.microsoftonline.com graph.microsoft.com	TCP	443

Figure 29. Coligo SWITCHBOARD netwerkvereisten