

# KeyLink B.V. KeyLink CTI User Manual - Dutch

Product(en):KeyLink CTI softwareVersie:V4.13.1Document Versie:1.27Datum:15 januari 2013Auteur:Technical Support

## Overzicht

Dit document beschrijft het gebruik van de KeyLink CTI werkplek software.

Voor aanvullende informatie en/of vragen neem contact op met uw leverancier.



## Inhoudsopgave

0	VERZICH	IT	1
١N	HOUDS	OPGAVE	2
1	OVE	RZICHT	3
	1.1	OVER KEYLINK CTI SOFTWARE	3
	1.2	WAT IS NIEUW IN KEYLINK CTI?	3
2	INST	ALLATIE	4
	2.1	VOORDAT U BEGINT	4
	2.2	INSTALLATIE KEYLINK CTI	4
3	AAN	DE SLAG	5
	31	STARTEN VAN DE APPLICATIE	5
	3.2	HOOFDVENSTER	6
	3.3	TEGELS	7
	3.3.1	Tegels aanmaken	8
	3.3.2	Tegels en tegelcomponenten	9
	3.3.3	Algemene instellingen van een tegel	11
	3.3.4	Tegel aanpassen	12
	3.4	INSTELLINGEN	15
	3.4.1	Mijn status op niet actief zetten als ik minuten mijn computer niet gebruik	15
	3.4.2	Toon foutmeldingen in macros	15
	3.4.3	Gesprekken configureren	16
	3.4.4	Outlook configurer en	18
	3.5	SNELTOETSEN	19
	3.6	INFO	21
4	GEBF	RUIK VAN DE SOFTWARE – KORTE INSTRUCTIE	22
	4.1	BELLEN VANUIT EEN WINDOWS APPLICATIE	22
	4.2	GEBRUIK DE TELEFOONBOEK FUNCTE	22
	4.3	EEN INKOMEND GESPREK BEANTWOORDEN	23
	4.4	EEN GESPREK DOORVERBINDEN NAAR EEN ANDER COLLEGA	24
	4.5	GEBRUIKERSTATUS AANPASSEN	25
	4.6	TOESTELSTATUS AANPASSEN	26
5	HELP	)	28
	5.1	VEEL GESTELDE VRAGEN	28
	5.1.1	lk kan niet aanmelden met mijn gebruikersnaam in het login scherm	28
	5.1.2	Ik krijg een melding 'let op: beperkte functionaliteit'	28
	5.1.3	Als ik het hoofdvenster klik op het kruisje blijft de KeyLink CTI applicatie actief	28
	5.1.4	Mijn belknop / tegel is niet altijd op de voorgrond	28
	5.1.5	Als ik probeer uit te bellen met de belknop krijg ik de melding "Geen nummer"	28



## **1** Overzicht

### 1.1 Over KeyLink CTI software

KeyLink CTI Software maakt de integratie van telecommunicatiesystemen met databases en CRM/ERPapplicaties mogelijk ten behoeve van uitbellen, klantherkenning (naamweergave) en screenpop.

Ook kan deze software ingezet worden voor presence (beschikbaarheidsmelding), call control, gesprekslijsten, wachtrij informatie, chatten en automatische terugbelberichten.

De functionaliteit die beschikbaar komt in de KeyLink CTI client is afhankelijk van de licenties.

### 1.2 Wat is nieuw in KeyLink CTI?

Tegels en tegel componenten

Server georiënteerd

U kunt zelf uw applicatie naar eigen wens samenstellen met beschikbare functionaliteit.

Veel instellingen worden op de CTI Server beheerd en alle instellingen worden op de CTI server opgeslagen.



## 2 Installatie

### 2.1 Voordat u begint

Zorg ervoor dat uw computer verbonden is met het bedrijfsnetwerk en uw firewall is ingesteld zodat de KeyLink CTI applicatie verbinding kan maken met de KeyLink CTI Server. Er moet een KeyLink gebruiker bestaan op de CTI Server, waarmee u kunt inloggen.

### 2.2 Installatie KeyLink CTI

Om gebruik te maken van de software, moet de KeyLink CTI software lokaal op de PC geïnstalleerd zijn of via een netwerk share kunnen worden gestart. Op uw bureaublad is dan een snelkoppeling geplaatst.



De installatieprocedure van de software is beschreven in document "KeyLink CTI Client Installation Manual".



## 3 Aan de slag

### 3.1 Starten van de applicatie



Start de KeyLink CTI client op m.b.v. de snelkoppeling op uw bureaublad.

A 🛃 🕗 14:26

In de Windows taakbalk verschijnt een taakbalk icoontje dat aangeeft dat de applicatie actief is.



Als de KeyLinkCTI client geen verbinding kan maken met de CTIserver, zal dit te herkennen zijn aan de status die linksonder in het login venster wordt weergegeven. Er kan een andere CTIServer (naam of IP adres) worden geconfigureerd door op "Configureer server" te klikken.

Is de KeyLinkCTI client verbonden met de CTI Server, dan verschijnt het gebruiker login scherm. U ziet hier maximaal zes gebruikers. Linksboven wordt de gebruikersnaam getoond die overeen komt met uw Windows gebruikersnaam, indien deze is aangemaakt op de CTI Server. Daarnaast wordt de gebruikersnaam weergegeven waarmee u als laatste bent ingelogd. Rechtsboven ziet u een zoek veld. U kunt zoeken naar een specifieke gebruiker, naam of groep.

Inlogscherm - Keylink CTI Client		
KEYLINK CTI SOFTWARE		af
A	Kies een gebruiker om in te loggen	
Gebruiker Voornaam Achternaam Afdeling		
	Gebruiker	
	Wachtwoord	
	Blijf ingelogd	
☆ <u>Configureer server</u> Verbonden met CTI Server		

Klik op een gebruiker om aan te melden. Als de gebruiker beveiligd is met een wachtwoord, verschijnt er een wachtwoord veld. Hier kunt u het wachtwoord invoeren om door te gaan. Onder dit veld wordt gevraagd of u de volgende keer automatisch wilt inloggen. Het vinkje moet worden aangezet om de volgende keer automatisch aan te melden als deze gebruiker.



### 3.2 Hoofdvenster

Als u succesvol bent ingelogd als gebruiker, verschijnt het hoofd venster.

Keylink CTI Client	
KEYLIN CTI SOFTW	
Gebruiker Tegels	Gebruiker Voornaam Achternaam Afdeling 261
Instellingen	
<b>1</b>	Licenties: Unified Communications Enterprise + Reports ACD
Sneltoetsen	⅔ 🏂 📬 🗾 🕐 🍣 🍣

Dit venster is ook te open door te dubbelklikken op het KeyLinkCTI Client icoon in de taakbalk.



Of één klik op het icoon en dan op "Toon KeyLink CTI" selecteren in het menu.

Licenties: Unified Communications Enterprise + Reports ACD



In het hoofdvenster ziet u uw gebruikersinformatie, uw toestel(len) en uw licentie informatie.



Rechtsboven in het venster ziet u de knop 'uitloggen' om u af te melden als gebruiker en een knop 'afsluiten' om de applicatie af te sluiten. Deze functie's zijn ook beschikbaar in het menu van het KeyLinkCTI Client icoon.

N.B. De applicatie wordt niet afgesloten als u op het kruisje klikt. Het venster wordt onzichtbaar gemaakt en de applicatie blijft dan actief in de taakbalk.



Rechtsboven kan de taal voor deze gebruiker worden gewijzigd.



### 3.3 Tegels

In het tabblad 'Tegels' kunt u nieuwe schermen aanmaken met informatie. Deze schermen noemen wij tegels.

Keylink CTI Client			x
KEYLIN	J K ARE	2	0
Gebruiker			
Tegels	Bestaande tegels Aanwezigheid	× 🗞 💼	
X		123	
Instellingen			
Sneltoetsen	Voeg een nieuwe tegel toe		
Info			



Boven in het venster kan gekozen worden voor een thema standaard thema. Dit thema bepaald de achtergrond en de vorm van alle tegels.

Daaronder ziet u een lijst van reeds aangemaakte tegels

- 1. Toon 🥯 / verberg 😢 de tegel op uw scherm
- 2. Pas de configuratie van de tegel aan 🖄
- 3. Verwijder de tegel definitief 🛄



### 3.3.1 <u>Tegels aanmaken</u>

Door vanuit het tabblad tegels (aan de onderzijde) op de regel *"Voeg een nieuwe tegel toe"* te klikken, kan een nieuwe tegel worden toegevoegd. De keuze bestaat uit *"Modules"* en *"Sjablonen"*. Bij de modules kan één tegel met een bepaalde eigenschap worden toegevoegd. M.b.v. een sjabloon kan met één klik een aantal modules worden toegevoegd.

Keylink CTI Client		
KEYLINK CTI SOFTWARE		20
Gebruiker		
Bestaand	tegels	
Tegels		
Belknopp	n	
Instellingen		
See 1999		
Voeg een Sneltoetsen	Siablonen	
	Office	
	🚰 Acd agent 🕨	
Info	Modules	
	📲 Aanwezigheid	
	😫 Acd Groep Agent Informatie 🕨	
	Acd Groep Geschiedenis	
	着 Acd Groep Informatie	
	💊 Acd Wachtrij 🕨	
	Selknoppen	
	Chat	
	Gesprek Besturing	
	Miin Kevlink	
	Nummers	



### 3.3.2 Tegels en tegelcomponenten

De naam/titel van een tegel kan worden aangepast door op de naam te dubbelklikken. Deze naam is ook zichtbaar op de taakbalk, in het menu bij het icoon en in de titelbalk indien de titelbalk zichtbaar is.

Bestaande tegels				
Office	N	× 🔊 🖻		
	5			

Een tegel is opgebouwd uit één of meerdere tegelcomponenten. In de configuratie S van de tegel kunt u zien uit welke componenten de tegel is opgebouwd:



Deze aanwezigheid tegel bestaat uit meerdere tegel componenten:

Office		1
Voornaam Achternaam ? Typ een statusbericht III 261	Coeken 💽 🗙	2
J Bellen		3
Department Frank Simatra	<u>(a)</u>	
Joanne Bank		4

Tile configuration					
Tegel Configuratie           Klik op een onderdeel aan de linkerzijde om instellingen te wijzigen.					
Algemene Instellingen          Mijn Keylink       2         Belknoppen       3         Aanwezigheid       4         Yoeg tegel onderdeel toe         Belknoppen	Algemene Instellingen  Tegel instellingen  Altijd op de voorgrond  Toon in Windows taakbalk  Achtergrond verbergen  Naam  Office  Weergave  Titelbalk en rand tonen  Titelbalk verbergen en rand tonen  Taakbalk  Transparantie Sleep naar rechts on meer transparent te maken				
	OK Annuleren Toepassen				

KEYLINK

- 1. Titelbalk (een eigenschap van de tegel, in dit voorbeeld ingesteld als zichtbaar)
- 2. Mijn KeyLink (1<sup>e</sup> tegelcomponent)
- 3. Belknop (2<sup>e</sup> tegelcomponent)
- 4. Aanwezigheid (3<sup>e</sup> tegelcomponent)

Iedere tegelcomponent heeft een eigen configuratie. En iedere tegel heeft "Algemene instellingen".

De volgende tegelcomponenten zijn beschikbaar:

Naam tegelcomponent	Omschrijving	Beschikbaar met licentie
Mijn KeyLink	Instellen van eigen aanwezigheid	OFFICE / ENTERPRISE
Aanwezigheid	Aanwezigheid van andere zien	OFFICE / ENTERPRISE
Nummers	Externe en speciale nummers bellen	OFFICE / ENTERPRISE
Belknoppen	Uitbellen vanuit een applicatie	OFFICE / ENTERPRISE
Chat	Chat venster	OFFICE / ENTERPRISE
Gesprek Besturing	Knoppen t.b.v. gesprek besturing	OFFICE / ENTERPRISE
Macro knoppen	Knoppen voor starten screenpop	ENTERPRISE
	macro's	
Gesprek statistieken	Gesprek totalen weergave	REPORTS (ACD)
ACD Groep Agent Informatie	Realtime agent(en) status	ACD Werkplek (REPORTS ACD)
	aanpassen (voor supervisor)	
ACD Groep Geschiedenis	Gesprek totalen van ACD groep	ACD Werkplek (REPORTS ACD)
ACD Groep Informatie	Realtime aantallen van ACD groep	ACD Werkplek (REPORTS ACD)
	wachttijd, wachtrij en agenten	
	statussen	
ACD Wachtrij	Inzicht in de wachtrij van de ACD	ACD Werkplek (REPORTS ACD)
	groep	



### 3.3.3 <u>Algemene instellingen van een tegel</u>

Algemene Instellingen
Tegel instellingen
Altijd op de voorgrond
📝 Toon in Windows taakbalk
Chtergrond verbergen
Naam
Office
Weergave
Titelbalk en rand tonen
Titelbalk verbergen en rand tonen
Titelbalk en rand verbergen
Taakbalk
I Tegel niet als taakbalk
Tegel als taakbalk links
Tegel als taakbalk rechts
Transparantie
Sleep naar rechts om meer transparent te maken
U

#### **Tegel Instellingen**

- 1. Altijd op de voorgrond
- 2. Toon in de Windows taakbalk
- 3. Achtergrond verbergen

zorgt er voor dat deze tegel boven de andere applicaties blijft staan

laat de tegels zien in de Windows-taakbalk

de achtergrond wordt niet weergegeven, deze instelling is handig bij bijvoorbeeld de ACD wachtrij weergave, dan zie je geen tegel als er geen gesprek in de wachtrij staat

#### Naam

De naam die zichtbaar is in de titelbalk en op de taakbalk kan hier worden ingegeven.

#### Weergave

- 1. Titelbalk en rand tonen
- 2. Titelbalk verbergen en randen tonen
- 3. Titelbalk en rand verbergen

#### Taakbalk

- 1. Tegel niet als taakbalk
- 2. Tegel als taakbalk links
  - 3. Tegel als taakbalk rechts

Weergave tegel als een venster Weergave tegel als een venster zonder titel Alleen de tegel is zichtbaar

Weergave al een venster Weergave als een taakbalk aan de linkerkant Weergave als een taakbalk aan de rechterkant

Als de taakbalk in een ander scherm als taakbalk geplaatst moet worden, sleep de tegel dan naar het venster waarin deze moet komen. En schakel hierna de optie "Tegel als taakbalk..." in.

#### Transparantie

Door de schuif naar rechts te schuiven wordt de tegel doorzichtig gemaakt, zodat de onderliggende vensters zichtbaar worden.



### 3.3.4 <u>Tegel aanpassen</u>

U kunt zelf de indeling van de tegel bepalen, door componenten te verslepen naar een andere tegel, of te verwijderen. Zo kunt u bijvoorbeeld een belknop toevoegen aan uw aanwezigheid tegel.

#### 3.3.4.1 Tegelcomponent verplaatsen met de CTRL toets



Een tegelcomponent is te verplaatsten naar een andere tegel door deze uit de bestaande tegel te slepen, terwijl de **Ctrl toets** ingedrukt is. De aanwijzer verandert dan in .





#### 3.3.4.2 Tegelcomponent grootte vast zetten

Standaard wordt de ruimte binnen een tegel verdeelt over de aanwezige tegelcomponenten. Als een tegelcomponent een vaste grootte heeft, zal de overgebeleven ruimte in de tegel worden verdeelt over de overige tegelcomponenten die geen vaste grootte hebben.



De grootte van een tegelcomponent is te vergendelen door deze eerst van uit een tegel te slepen. (Tijdens het slepen de **Ctrl toets** ingedrukt houden)



Hierna de juiste grootte te geven en via de eigenschappen van de tegel de grootte vast te zetten.



Tile configuration		
Klik op een onderdeel aa	iguratie	n instellinge
Algemene Instellingen		Algemene
Belknoppen	<u>R</u>	Tegel
Voeg tegel onderdeel toe		I Al

Het slot moet worden gesloten <sup>6</sup>. Als hierna het tegelcomponent weer terug wordt geslept (**Ctrl toets** ingedrukt houden tijdens het slepen), zal dit tegelcomponent een vaste grootte houden.





#### 3.3.4.3 Tegelcomponent verwijderen uit een tegel

Een tegelcomponent kan verwijder worden door op de prullenbak te klikken binnen de configuratie San van een tegel. Druk hierna op OK of toepassen om het tegelcomponent te verwijderen.

3ª Aanwezigheid	8 🚿

Druk hierna op Ok of Toepassen om het tegelcompont te verwijderen. Een complete tegel kan verwijderd vanuit de KeyLinkCTI console.

Keylink CTI Client	JK Are	
Gebruiker Tegels Instellingen Sneltoetsen	Sestaande tegels   Office   Voeg een nieuwe tegel toe	

#### 3.3.4.4 Tegelcomponent toevoegen aan een tegel

Selecteer de toe te voegen tegelcomponent en druk op de groene plus om deze toe te voegen.



De volgorde van de tegelcomponenten kan worden aangepast door deze eerst uit de tegel te slepen en hierna weer op een andere positie in de tegel te slepen (tijdens het slepen de **Ctrl toets** ingedrukt te houden.)

Ook is het ook mogelijk om een tegelcomponent toe te voegen door eerst een nieuwe tegel aan te maken en deze hierna in een bestaande tegel te slepen.



### 3.4 Instellingen

In het tabblad 'Instellingen' ziet u een overzicht van beschikbare screenpop macro's en heeft u de mogelijkheid om deze te **uit** of **aan** te zetten. Tevens kunt u een macro als favoriet instellen voor de screenpop vanuit de toast (zie hoofdstuk "Gesprekken configureren").

KEYLI	NK	20
	Macros	
Gebruiker	🚊 PopCmd3	* 🗸 🛌
	PopCmd4	* 🗸
2	PopCmd5	* 🗸
Terrela	PopIExplore7	* 🗸
Tegels	PopNCCWFireFox	🜟 🖌 📩
	Ø PopNCCWIExplore7	* 🗸 🔰
<u></u>	PopSTBCRM	* 🗸 🚽
Instellingen	S PudSO50_DdiBIM	* 🗸 🔰
	SO50_Number	🔶 🖌 🖌
	🗃 Terugbelnotitie Goldmine CLI	👾 🗸 👻
Sneltoetsen	Toon foutmeldingen in macros	
<b>Info</b>	<ul> <li>Mijn status op niet actief zetten als ik 5 minuten mijn comp</li> <li>Gesprekken configureren</li> <li>Outlook configureren</li> </ul>	outer niet gebruik

### 3.4.1 Mijn status op niet actief zetten als ik ... minuten mijn computer niet gebruik

De gebruiker zal automatisch in de aanwezigheid als inactief (geel/groen) worden ingesteld als de gebruiker X minuten niet op zijn PC werkt.



### 3.4.2 <u>Toon foutmeldingen in macros</u>

Als een uitbel of popup functie niet slaagt, wordt er een ballontekst getoond met foutmelding

Voorbeeld uitbellen





### 3.4.3 Gesprekken configureren

Een klein scherm komt omhoog bij een inkomende of uitgaande oproep op uw toestel, dit wordt ook wel de Toast genoemd. (Een verwijzing naar een broodje dat vanuit een toaster omhoog schiet). Bij meerdere gesprekken op het toestel verschijnen ook meerdere Toasts onder elkaar op het scherm

Indeling van de Toast



- 1. Gesprekstatus icoon
- 2. Nummer of naam van de beller / gebelde
- 3. Gesprek en database velden, tot 3 velden instelbaar
- 4. Vergrootglas 🖾 voor gesprekdetails, notitieveld en accountcode
- 5. Kruisje 🗵 om dit gesprek niet meer te tonen op het scherm, maar gesprek bestaat nog wel
- 6. Gespreksbesturing 🖻 en macro knop (favoriet) 🞑
- 7. Zichtbaar bij dubbele herkenning, klik hier voor een overzicht van de beschikbare namen

Beschikbare gesprekbesturingsopties:

- beantwoorden / terugnemen
- 🝷 verbreken
- 👰 wachtstand
- overnemen
- doorverbinden

U kunt de Toast verbreden of versmallen.



Via de knop "Gesprekken configureren" kunt u de configuratie van de Toast aanpassen, dit betreft de indeling van de velden en kleuren.





Layout van het gesprek Positionering van informatie in een gesprek						
Voorbeel	d					
Veld 1:	Doorkiesnummer	~				
Veld 2:	Gesprekstijd	*				
Veld 3:	Leeg	*				
(*) Meerdere velden kan leiden tot het afkappen van informatie						

Layout van een gesprek dat geopend is met het vergrootglas 🔍 vanuit de Toast.

Info Tabl Inhoud van	blad het Info tabblad van een gesprek
۳ ۱	/oorbeeld
Info	
Veld 1:	Starttijd 🔻
Veld 2:	Doorkiesnummer 🔻
Veld 3:	Beller
Veld 4:	Beller nummer 🔻
Veld 5:	Richting -

De kleur instellingen van de Toast afhankelijk van gesprekstatus

Mijn Actieve Gesprekken De gesprekken die op dit moment op uw toestel aanwezig zijn.	
Voorbeeld	
Mijn Historische Gesprekken De gesprekken die u eerder op uw toestel gevoerd heeft.	
Voorbeeld	
Acd Groep Gesprekken De gesprekken die op dit moment in de acd wachrij staan.	
Voorbeeld	

In het tabblad Toast, kunt u deze ook uitschakelen, zodat deze niet meer verschijnt bij een gesprek op uw toestel.

Layout Info Kleuren Toast	
Mijn gesprekken weergeven als Toast	

Gesprekken op uw toestel worden dan alleen nog weergegeven in de Mijn KeyLink sectie van de Office tegel.



### 3.4.4 Outlook configureren

Het is ook om contactpersonen vanuit Outlook adresboeken te herkennen. Dit kan geconfigureerd worden bij de "Instellingen" en dan klikken op de knop "Outlook configureren" (1.).

Keylink CTI Client					83
KEYLIN CTI SOFTWAR	Outlook Configuration		×	20	
2	Activeer 2.	Laatst geimporteerd	# Resultaten		
Gebruiker	Contactpersonen Suggested Contacts	7-1-2013 10:28:07 7-1-2013 10:28:08	2 0 <b>3</b> .		
Tegels	Updates (automatische up Alleen updaten wanr	odates elke 60 minuten) neer Outlook actief is			/
Sneltoetsen	Nummers: 2		ОК		
Info	Mijn status op niet actief zi Gesprekken configureren	etten als ik 5 minute Outlook config	en mijn computer nie ureren 1.	t gebruik	

Er verschijnt een venster waar deze functie geactiveerd kan worden (2.). Na het activeren kan aangegeven worden welke adresboeken van Outlook gebruikt moeten worden (3.).

Verder kan worden aangegeven dat de gegevens alleen worden bijgewerkt als Outlook actief is en het is mogelijk om het bijwerken direct uit te voeren.

Als een relatie herkend wordt door de CTIServer, dan zal als eerste deze naam en gegevens worden weergegeven. De Outlook herkenning wordt dan gemarkeerd met (Outlook) achter de naam. Hierdoor is te zien of de relatie herkend wordt van uit een ERP/CRM export op de CTIServer of vanuit een adresboek van Outlook van de gebruiker.



### 3.5 Sneltoetsen

Het tabblad 'Sneltoetsen' geeft een overzicht van de actieve sneltoetsen en de mogelijkheid om sneltoetsen voor toestelaansturing aan te passen.



Klik op de toest of op de tekst "Geen sneltoets gedefinieerd" om een sneltoets aan te passen. Druk dan de gewenste toetsencombinatie in. Functietoetsen kunnen als hotkey gebruikt worden, bij losse letters en cijfers wordt autmatisch <CTRL>+<ALT> toegevoegd.

KeyLinkCTI kan alleen een sneltoets registeren binnen Windows indien deze niet in gebruik is door het Windows operating systeem of door een andere applicatie.



Door op de toets "Toonsneltoets details" te klikken wordt een venster geopend waarmee gecontroleerd kan worden of een sneltoets geregistereerd is en of deze ook aankomt in de KeyLinkCTI client applicatie. Dit venster blijft open staan als het KeyLinkCTI console venster gesloten wordt.



Sneltoetsen - Keylink CTI Client			
Sneltoets	# Gebruikt	Laatst gebruikt	Omschrijving
F2	11	17-12-2012 15:55:31	Bellen
F5	15	17-12-2012 15:55:37	Beantwoorden
F9	3	17-12-2012 15:55:55	Verbreken
F6	5	17-12-2012 15:55:40	Ruggespraak
F8	24	17-12-2012 15:56:05	Bellen



## 3.6 Info

In het tabblad 'Info' kunt u, op aanwijzing van uw systeembeheerder, diagnostische informatie activeren.





## 4 Gebruik van de software – korte instructie

### 4.1 Bellen vanuit een Windows applicatie

U belt vanuit een Windows applicatie of browser door middel van het selecteren van een telefoonnummer en klikken op de belknop.



1. Selecteer het telefoonnummer

2. Klik op de belknop

Als alternatief voor het klikken op de belknop kunt u ook een sneltoets gebruiken. Default is dit de deze sneltoets de "Pause" toets. Selecteer het nummer en druk op de "Pause" toets.

### 4.2 Gebruik de telefoonboek functie

U kunt voor bellen ook gebruik maken van het "zoeken" veld in de Mijn KeyLink tegel.

IN Office	
Voornaam	Achternaam
261	statusbericht
	Zoeken 🔽 🛪
0.	

U vult en telefoonnummer in en drukt op de ENTER toets om te bellen. Het telefoonnummer mag plus/min-teken spaties en haakjes bevatten.



Of u vult de eerste letters van de naam in om overeenkomsten te zoeken aan de hand van de export



uit uw database. In dit voorbeeld kunt u zoeken op voornaam en achternaam. Alleen relaties uit de export met telefoonnummer worden gevonden.



Vervolgens klikt op het hoorntje om het telefoonnummer te bellen. Als er meerdere telefoonnummers bij een resultaat worden gevonden. Verschijnt er een keuze menu.

### 4.3 Een inkomend gesprek beantwoorden

Bij een gesprek dat vanaf uw toestel wordt gevoerd of op uw toestel wordt aangeboden verschijnt de Toast.

Hieronder een voorbeeld van een inkomend telefoongesprek dat op uw toestel rinkelt. Rechts onderin de Toast vind u de beantwoord knop.

🚑 Voornaam Ad	chternaam2 🔫	QX
🛛 🗐 <table-cell-rows> 261 (Demo)</table-cell-rows>	0:00:14	 

U kunt het gesprek ook beantwoorden via de gesprekbesturing tegel, indien deze zichtbaar is.

Seantwoorden	🗢 Verbreken	() Wachtstand	C Ruggespraak	Doorverbinden
--------------	-------------	---------------	---------------	---------------

Tot slot kunt u voor beantwoording een sneltoets / hotkey gebruiken, mits deze is geconfigureerd.





### 4.4 Een gesprek doorverbinden naar een ander collega

Als u een inkomend gesprek heeft beantwoord (zie 4.3), kunt het gesprek doorverbinden naar een collega.

Een beantwoord inkomend gesprek.

æ.	Voornaam	Achternaam2 -		QX
( 💷 🔶	261 (Demo)	0:00:12	( <u>*</u>	💿 🗣

Klik op het hoorntje 🄊 om een collega te bellen. Er wordt dan een tweede gesprek, zgn. ruggespraak gesprek, opgezet.

Depa	Department 🔿			
	Chris Simatra	🍕 🔍 🗹		
		N		
	Joanne Bank			
	John Ridler			

Extra opties, indien beschikbaar:

Klik op de de tekstballon 🚩 om een chat met deze collega te beginnen.

Klik op het Outlook icoon om de agenda 🙆 van de collega te openen

Klik op het envelope Com een terugbelnotitie met gesprek gegevens aan te maken.

Het inkomende gesprek wordt in de wacht geplaatst en er wordt een tweede gesprek opgezet.

, 🗩 .	Voornaam	Achternaam2 🕶		QX
	261 (Demo)	0:00:53	- ( <u>*</u>	00
<b></b>	Chris (S)			QX
	261 (Demo)	0:00:06	- ( <u>*</u>	•

Klik op de knop doorverbinden om het gesprek direct of na beantwoording door collega door te verbinden.

<b>@</b>	Voornaam	n Achternaam2 👻		QX
	261 (Demo)	0:01:20	- ( <u>*</u>	
<b></b>	Chris (S)			
	261 (Demo)	0:00:32		<b>?</b>

Of....

Klik op de knop verbreken bij gebelde collega en hierna op de knop beantwoorden bij de beller om het gesprek terug te nemen.

	Voornaam Achternaam2 -			Q×	
	261 (Demo)	0:01:26	5	0	₽,
<i>.</i>	Chris (S)			Q	×
	261 (Demo)	0:01:22	i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	6	R
					Ъð

NB: Deze functionaliteit is niet op elk platform beschikbaar en ook de werkwijze kan per platform verschillen. Raadpleeg het overzicht ondersteunde functionaliteit per platform



#### Gebruikerstatus aanpassen 4.5

Je kunt als gebruiker je eigen status instellen om aan collega's aan te geven dat je wel/niet bereikbaar bent.



In de presence kun je zien wat de status van een andere gebruiker is

Depa	rtment 🔝		
0-	Frank Simatra		
<b>~</b>	Joanne Bank		
P In	a meeting		
	John Ridler		
In the office			

Betekenis gebruikerstatussen



Gebruiker is beschikbaar



Gebruiker is afwezig



Gebruiker is bezet / aan de telefoon



<icoon knippert>Het toestel van de gebruiker rinkeld



Gebruiker heeft de status "Niet storen"

Gebruiker heeft zijn computer enige tijd niet gebruikt, daardoor inactief. Deze status wordt automatisch ingesteld na X minuten <icoon lichtgetint> Gebruiker is niet ingelogd met de KeyLinkCTI Client.



### 4.6 Toestelstatus aanpassen

Naast de gebruiker status kun je ook je toestel status wijzigen naar niet-storen en/of omleiding naar een andere bestemming.

Toevoeging: Op het moment van schrijven is dit niet bij alle telefooncentrales mogelijk, vraag dit na bij u leverancier.



Voer een handmatige bestemming in. Let hierbij op dat u de 0 voor de buitenlijn in voert als u gesprekken omleidt naar een externe bestemming.

M Omleiding		×
Nieuwe omleiding	voor toestel 261	
00612345678		
1	ОК	Annuleren

De laatste 5 omleidingen worden door de software onthouden.

In het geval dat het toestel van een gebruiker in omleiding staat geeft het toestel icoon dit aan door middel van een geel route bordje 🔶



In de aanwezigheid wordt dit als volgt aangegeven.

Afdeling		
🛷 Voornaam Achternaam		
🔍 In vergadering		

NB: Deze functionaliteit is niet op elk platform beschikbaar en ook de werkwijze kan per platform verschillen. Raadpleeg het overzicht ondersteunde functionaliteit per platform



In het geval dat het toestel van een gebruiker in omleiding staat geeft het toestel icoon dit aan door middel van een niet-storen bordje



In de aanwezigheid wordt dit als volgt aangegeven.

Afdel	ing		*	
<b>-</b>	Voornaam Achternaam			
P In	🔍 In vergadering			

NB: Deze functionaliteit is niet op elk platform beschikbaar en ook de werkwijze kan per platform verschillen. Raadpleeg het overzicht ondersteunde functionaliteit per platform

## 5 Help

### 5.1 Veel gestelde vragen

### 5.1.1 Ik kan niet aanmelden met mijn gebruikersnaam in het login scherm

In het login scherm worden maximaal zes gebruikers getoond, ondanks dat er meer gebruikers geconfigureerd zijn. Als uw gebruikersnaam niet zichtbaar is, kunt u deze via het zoekveld (rechtsboven in het venster) opzoeken. Er kan gezocht worden op Naam, loginnaam en afdeling.

### 5.1.2 Ik krijg een melding 'let op: beperkte functionaliteit'

Neem contact op met uw systeembeheerder. Mogelijk is er een probleem met de CTI Server configuratie of één van de services.

### 5.1.3 Als ik het hoofdvenster klik op het kruisje blijft de KeyLink CTI applicatie actief

U kunt de KeyLink CTI applicatie afsluiten door middel van de knop 'Afsluiten' in het hoofdvenster tabblad 'Gebruiker' naast de gebruikersinformatie. Of via het menu van de taakbalk icoon, optie 'Afsluiten'

### 5.1.4 Mijn belknop / tegel is niet altijd op de voorgrond

Controleer in de tegel configuratie of de Algemene instelling "Altijd op de voorgrond" is aangevinkt

### 5.1.5 Als ik probeer uit te bellen met de belknop krijg ik de melding "Geen nummer"

Controleer of het nummer goed geselecteerd was. Probeer uit te bellen m.b.v. de sneltoets, default is dit de "Pause" toets. Selecteer hiervoor het nummer en druk op de "Pause" toets".

Het telefoonnummer moet kopieerbaar zijn, anders kan er niet gebeld worden. (zie hoofdstuk "Bellen vanuit een Windows applicatie")