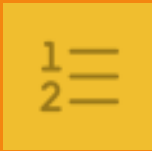


FUNCTIONALITEITEN EN TOELICHTING

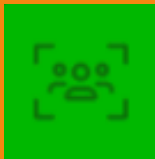


Qaller-app plus 	Met de mobiele app Plus heb je naast de functionaliteiten van de Qaller app ook de mogelijkheid om te bellen en gebeld te worden.
Webcalls 	Met Webcalls kun je zonder tussenkomst van een vast toestel of app gesprekken starten en ontvangen. Alles wat hiervoor nodig is, is een internetbrowser. Door gebruik van Web-calls kun je vanuit je browser alles en meer doen zoals je dit ook gewend bent op je “vaste” telefoon. Je kunt zien welke collega's beschikbaar zijn, je kunt gesprekken opnemen, in de wacht zetten en doorverbinden.
Webhook-app 	Met de Webhook app kunt u tijdens een inkomende oproep op uw eigen server gespreksgegevens ontvangen en afhankelijk van de respons van uw server kunt u nu verschillende gespreksroutes instellen. Afhankelijk van de respons van uw server kunt u nu verschillende belroutes instellen.
Keuzemenu 	Met een keuzemenu laat je de beller een keuze maken waardoor deze beller direct bij het juiste filiaal, afdeling, en/of persoon terecht komt. Je kunt in het keuzemenu alle centrale functionaliteiten plaatsen. Het is zelfs mogelijk om een keuzemenu in een keuzemenu plaatsen!
Click to Dial 	Klik een nummer aan op een website of in een programma en je telefoon begint gelijk met bellen.
CRM Integratie 	Het is mogelijk om met de CRM integratie het softwarepakket dat je gebruikt te koppelen aan het telefonieplatform. Zo zie je wie er belt en wat de status is van de beller.
BLF 	Met Busy Lamp Field kun je op een toestel zien of een gebruiker/collega in gesprek is. De BLF kan vanuit onze portal op de toestellen automatisch worden ingesteld en beheerd.
Teams 	Met onze Teams koppeling is het mogelijk om uw Teams omgeving als gebruiker volledig te integreren in ons telefoonsysteem. Alle functionaliteiten werken nog steeds, zoals: Selectiemenu, Queue, Hunt Group, Pickup Group, Time Spaces en nog veel meer! Krijg het beste van twee werelden met Teams!
Hotdesking 	Met hotdesking kunnen medewerkers in- en uitloggen op verschillende toestellen. Denk hierbij aan flexibele werkplekken. Met een eenvoudige code kun je inloggen op een willekeurig toestel en je kunt gelijk bellen en gebeld worden.
Wachtrij 	De wachtrij zet inkomende oproepen netjes in de wacht met een welkomstboodschap en een periodieke boodschap. Als alle medewerkers in gesprek zijn, blijft de beller wachten tot er een medewerker vrij is. Het unieke aan onze wachtrij is dat niet alleen medewerkers op kantoor kunnen inloggen maar ook mobiele telefoongebruikers. Hierdoor kunnen medewerkers ook buiten kantoor met hun mobiele nummer inloggen en gesprekken aannemen vanuit de wachtrij.

FUNCTIONALITEITEN EN TOELICHTING

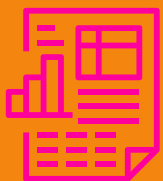


Belgroepen



Met een belgroep kun je onbeperkt collega's toevoegen die mee moeten rinkelen bij een inkomend gesprek. Dit kan op volgorde zijn, steeds één meer of zelfs allemaal tegelijk. Zo ben je optimaal bereikbaar en bepaal jij welke telefoons rinkelen bij een inkomende oproep.

Rapportage



Elk gesprek wordt direct in de rapporten geplaatst. Zo zie je in één oogopslag wie, hoe laat en waar naar toe heeft gebeld. Tevens kun je hier ook je gesprek terugluisteren, mits deze functionaliteit aanstaat.

Gespreksopname



De gespreksopname kan op twee manieren worden ingesteld. Alle gesprekken opnemen of handmatig tijdens een gesprek. De opgeslagen gesprekken worden vervolgens 7, 30, 90, 180 of 365 dagen bewaard.

Wachtmuziek



Koppel eenvoudig een geluidsbestand aan een wachtrij of bij de in-de-wachtstand voor een aangenaam geluid tijdens het wachten.

E-Fax



In het platform is het mogelijk om faxen te ontvangen en te versturen. Per medewerker kan bepaald worden of hij/zij gebruik van de fax mag maken. De inkomende faxen kunnen naar 1 of meerdere medewerkers verstuurd worden en worden ontvangen als PDF-document.

Gesprekken overnemen



Zit je collega even niet op zijn of haar plek en gaat het toestel over, neem je het gesprek heel eenvoudig naar je toe door middel van *8 in te toetsen.

Voicemail



Achter elk inkomend belplan kan een voicemail gezet worden. De tekst van de voicemail kun je zelf heel eenvoudig aanpassen. Je hebt zowel bedrijfs-als persoonlijke voicemail-boxen. De ingesproken berichten staat netjes in de portal maar kunnen ook per mail als Mp3 naar 1 of meerdere e-mailadressen gestuurd worden.

API



Met onze realtime API is het mogelijk om heel zelf externe pakketten te koppelen aan het platform. Standaard hebben wij al meer dan 100 pakketten gekoppeld.

Omleiding conditie



Een omleiding kan worden in- en uitgeschakeld. Binnen deze omleiding(en) kan er een inkomende route worden aangemaakt. Denk bijvoorbeeld aan de lunch. Door de omleiding aan te zetten, wordt de "lunchroute" geactiveerd.

Doorschakeling



Met de doorschakeling kun je eenvoudig bellers direct doorschakelen naar zowel interne als externe nummers. In de doorschakeling kan er worden aangegeven of het oorspronkelijke nummer van de beller zichtbaar moet zijn of het nummer dat gebeld is.

FUNCTIONALITEITEN EN TOELICHTING



Prefix 	Met de Prefix zie je in het beeldscherm van je toestel op welk nummer de beller belt. Dit is erg handig wanneer een medewerker op meerdere telefoonnummers bereikbaar is.
Bedrijven koppelen 	Heb je bijvoorbeeld één bedrijf met meerdere filialen? Koppel eenvoudig de verschillende filialen met elkaar en de gekoppelde filialen kunnen intern met elkaar bellen.
Voorwaarde conditie 	Met de voorwaarde conditie kun je bepaalde inkomende bellers, denk hierbij aan buiten- landse nummers of een specifiek ander telefoonnummer, een afwijkende route geven, zodat de beller (bijvoorbeeld medewerker of klant) zo efficiënt mogelijk wordt gerouteerd.
Meerdere talen 	Internationaal bedrijf? Pas eenvoudig de taal aan in de beheerspanel. Dit kan worden aangepast voor het hele bedrijf, maar ook per gebruiker.
Operator console 	Met deze functionaliteit kunnen alle inkomende gesprekken worden gemonitord. Een receptionist of callcenter medewerker kan heel gemakkelijk zien welke gesprekken binnenkomen of in de wacht staan en kan deze naar wens opnemen of doorschakelen naar collega's. Tevens is zichtbaar wat de beschikbaarheid is van de collega's. Naast het monitoren is het mogelijk om midden in een gesprek in te breken, mee te luisteren, te praten tegen de interne medewerker of te praten tegen beide bellers.
E-mail notificatie gesprekken 	Met de e-mail notificatie wordt een e-mail verzonden naar het ingevoerde e-mailadres op het moment dat er een gesprek naar een bepaald nummer is binnengekomen. Je kan zelf bepalen of dit na ieder gesprek moet gebeuren of alleen bij onbeantwoorde gesprekken.
Twinning 	Wil je niet alleen op je vaste toestel gebeld worden, maar ook op je mobiel? Dat kan! Voeg je nummers toe en beide toestellen zullen overgaan.
Tijdsconditie 	Met een tijdsconditie kun je eenvoudig je openingstijden instellen waarbinnen je bereikbaar wilt zijn. Maar ook kun je hier vakanties, feestdagen of telefoondienst roosters in maken.
Eenvoudig beheer en gebruikerspanel 	Het beheerpanel is zeer overzichtelijk en de telefonie-instellingen kunnen eenvoudig worden aangepast. Binnen de gebruikerpanel kan een medewerker eenvoudig zijn of haar persoonlijke instellingen aanpassen. Ook heeft de gebruiker direct inzicht in de binnengekomen voicemails en faxen.