Het kan ook zo
Odido

oktober 2026

Handleiding Gesprekscoach

Inhoudsopgave

1. Introductie call intrusion 3

    1.1 Intrude 3

    1.2 Barge-in 3

    1.3 Call Whisper 4

    1.4 Silent Monitor 4

2. Voorwaarden 5

3. Beperkingen 6

4. Configuratie 7

    1.4.1 Configuratie groep Intrude 7

    1.4.2 Configuratie groep Barge-in 7

    1.4.3 Configuratie groep Call Whisper 8

    1.4.4 Configuratie groep Silent Monitor 8

5. Nieuwe klanten configuratie 9

1. Introductie

Met Premium Supervision licentie kan een supervisor actieve gesprekken van andere gebruikers monitoren of eraan deelnemen. Er zijn vier beschikbare functionaliteiten: intrude, barge-in, call whisper, silent monitor.

1.1 Intrude

Met Intrude neemt de supervisor tijdelijk een gesprek over. Wanneer een supervisor inbreekt op een actief gesprek:

- De gebruiker ziet de melding Call is intruded .
- De externe gesprekspartner wordt tijdelijk in de wacht geplaatst.
- De supervisor kan met de gebruiker spreken.
- Zodra de supervisor ophangt wordt het oorspronkelijke gesprek hervat.

Feature code: *65*[telefoonnummer]#
Voorbeeld: *65*+46101980251#

1.2 Barge-in

Met Barge-in neemt de supervisor als derde deelnemer deel aan een actief gesprek. Wanneer een supervisor inbreekt op een actief gesprek:

- Er ontstaat een driegesprek.
- Alle deelnemers horen een pieptoon wanneer de supervisor deelneemt.
- Na het beëindigen van het gesprek door de externe partij blijft de supervisor verbonden voor eventuele coaching of overleg.

Feature code: *66*[telefoonnummer]#
Voorbeeld: *66*+46101980251#4.

1.3 Call Whisper

Met Call Whisper kan een supervisor een gebruiker coachen tijdens een gesprek. Wanneer een supervisor inbreekt op een actief gesprek:

- De supervisor hoort beide partijen, alleen de gebruiker hoort de supervisor.
- De externe partij hoort de supervisor niet.
- Alleen de gebruiker krijgt een pieptoon bij deelname van de supervisor.

Feature code: *67*[telefoonnummer]#
Voorbeeld: *67*+46101980251#

1.4 Silent Monitor

Met Silent Monitor kan een supervisor een gesprek meeluisteren zonder zelf hoorbaar te zijn. Wanneer een supervisor inbreekt op een actief gesprek:

- De supervisor hoort beide partijen.
- De supervisor kan niet spreken.
- Er wordt geen pieptoon afgespeeld.
- Na beëindiging van het gesprek wordt de monitoringssessie automatisch afgesloten.

Feature code: *68*[telefoonnummer]#
Voorbeeld: *68*+46101980251#

2. Voorwaarden

Om Premium Supervision te kunnen gebruiken moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

1. De tenant moet beschikken over een Call Intrusion-licentie.
   Dit vind automatisch plaats na het aanmaken van een nieuwe tenant.
2. Op gebruikersniveau en op tenantniveau moet Premium Supervision zijn ingeschakeld. Dit vind automatisch plaats nadat de add on supervisor wordt toegevoegd aan de user in de MPS.
3. De gebruiker is lid van een gebruikersgroep waarvoor binnen Telepo Services → Call Intrusion de gewenste rechten zijn geconfigureerd.
4. Voor Business essentials gebruikers is UC benodigd.
5. Voor Return to Growth gebruikers is het standaard profiel benodigd, gezien in het instap profiel UC niet is toegevoegd.

3. Beperkingen

Tijdens het testen van de Premium Supervision functionaliteit zijn de volgende beperkingen vastgesteld:

- **Softphone:**
  Premium supervision wordt ondersteund en functioneert zoals verwacht.
- **Vaste toestellen:**
  Premium supervision wordt ondersteund en functioneert zoals verwacht.
- **Mobiele app:**
  Premium supervision werkt alleen wanneer Internetoproepen is ingeschakeld.
- **Mobiele app met Interneoproepen uitgeschakeld:**
  Premium supervision wordt niet ondersteund.
- **Native dialer (Odido-netwerk):**
  Premium supervision wordt niet ondersteund.

Opmerking:
Wanneer een gebruiker de mobiele app gebruikt, dient Internetoproepen ingeschakeld te zijn om gebruik te kunnen maken van de Premium supervision functionaliteit. Gesprekken die via de native dialer van het mobiele toestel verlopen, ondersteunen deze functionaliteit niet.

4. Configuratie voor bestaande klanten

Maak de volgende groepen handmatig aan in de MPS:

- Intrude
- Barge-in
- Call Whisper
- Silent Monitor

Ga in Telepo naar: Services → Call Intrusion → Configure for all users in the organization

- Hier wordt bepaald welke gebruikersgroepen gebruik mogen maken van de verschillende vormen van Call Intrusion.

1.4.1 Configuratie groep Intrude

Selecteer de groep Intrude bij:

- Which groups are allowed to intrude on calls involving members in Dstny for Service Providers

1.4.2 Configuratie groep Barge-in

Selecteer de groep Barge-in bij:

- Which groups are allowed to barge-in on calls involving members in Dstny for Service Providers
- Which groups are allowed to barge-in on calls to and from users acting as a member in a function number in Dstny for Service Providers

1.4.3 Configuratie groep Call Whisper

Selecteer de groep Call Whisper bij:

- Which groups are allowed to whisper in on calls involving members in Dstny for Service Providers
- Which groups are allowed to whisper in on calls to and from users acting as a member in a function number in Dstny for Service Providers

1.4.4 Configuratie groep Silent Monitor

Selecteer de groep Silent Monitor bij:

- Which groups are allowed to silent monitor calls involving members in Dstny for Service Providers
- Which groups are allowed to silent monitor calls to and from users acting as a member in a function number in Dstny for Service Providers

Vervolgens kun je onderstaande stappen volgen:

1. Kies een profiel met de premium supervisor functionaliteit in de MPS
2. Voeg de gebruiker toe aan één of meerdere van de volgende groepen:
   - Intrude
   - Barge-in
   - Call Whisper
   - Silent Monitor

5. Nieuwe klanten configuratie

Onderstaande groepen worden automatisch aangemaakt in de MPS bij het aanmaken van een nieuwe tenant:

- All
- Intrude
- Barge-in
- Call Whisper
- Silent Monitor

De benodigde Telepo-configuratie wordt tijdens de tenantcreatie al ingericht.

De activatie is hiermee teruggebracht tot:

3. Kies een profile met de premium supervisor functionaliteit in de MPS
4. Voeg de gebruiker toe aan één of meerdere van de volgende groepen:
   - Intrude
   - Barge-in
   - Call Whisper
   - Silent Monitor

De gewenste functionaliteit kan direct worden toegekend via MPS.