Business

User portal.

Handleiding v1.3

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Startpagina	6
3.	Inbox	11
4.	Services	12
5.	Contactpersonen	15
6.	Telefonisch vergaderen	16
7.	Oproeplogboek	18
8.	Groepslogboek	19



1. Inleiding

In deze handleiding lees je hoe je jouw instellingen kunt inzien en beheren. Stel eenvoudig zelf je persoonlijke voorkeuren in, voor zowel je mobiele als je vaste telefoonnummer en ga direct aan de slag!

1.1 Inloggen

Zodra jij een actief account hebt op het platform, ontvang je van ons een welkomst-mail. Daarin staat een
link naar de selfservice-omgeving en jouw persoonlijke gebruikersnaam.

Tip: Bewaar je gebruikersnaam goed, want deze kan niet meer aangepast worden.

1. Klik op de link in de e-mail om naar de inlogpagina van de selfservice-omgeving te gaan. Of ga er direct heen via https://office-essential.odido.nl/login
2. Log hier in met je persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord.
3. Klik op aanmelden om in te loggen.



Mocht je voor het eerst inloggen of je je wachtwoord zijn vergeten, ga dan naar Wachtwoord aanvragen. Ga naar paragraaf 1.3 voor meer informatie.

1.2 Uitloggen

Ben je klaar met het aanpassen van de instellingen? Klik dan rechtsboven op Logout om uit te loggen. Je wijzigingen worden automatisch opgeslagen.

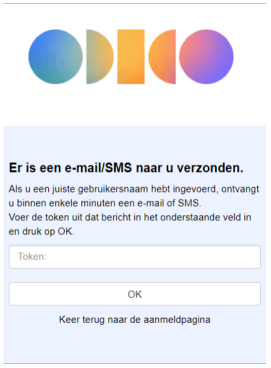
1.3 Wachtwoord aanvragen/vergeten

Wil je voor het eerst inloggen? Of ben je je wachtwoord vergeten? Vraag da n via de loginpagina van de User portal een nieuw wachtwoord aan.

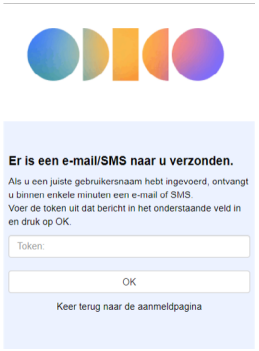
1. Klik op Wachtwoord aanvragen

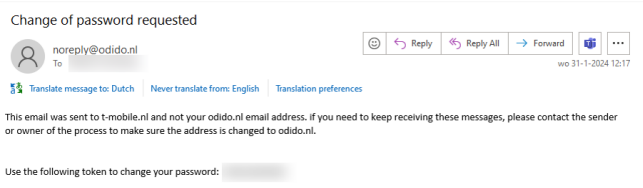


2. Vul je gebruikersnaam in en klik op Wachtwoord aanvragen. Jouw gebruikers-naam staat in de welkomst-mail en is niet aan te passen.



3. Je ontvangt binnen enkele minuten een e-mail met een verificatietoken. Kopieer deze in het veld Token en klik op OK.





4. Kies een nieuw wachtwoord en vul dit twee keer in. Klik vervolgens op Mijn wachtwoord wijzigen.

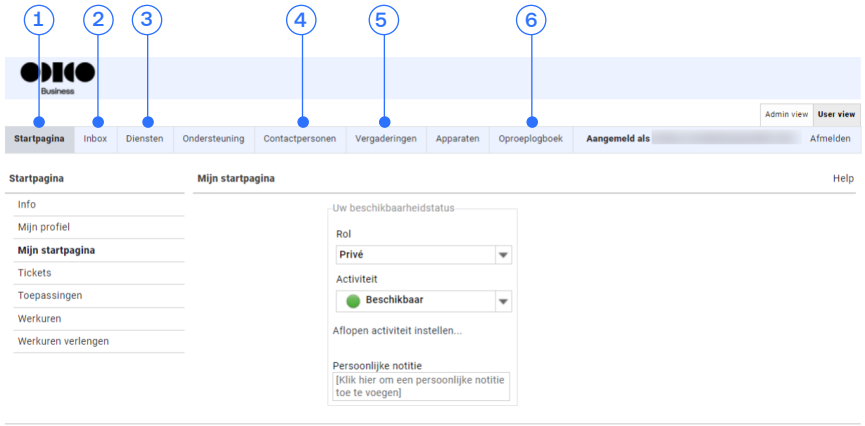


5. Ga naar de loginpagina en gebruik jouw gebruikersnaam en nieuwe wachtwoord om in te loggen. Klik op Aanmelden.



1.4 Introductie menu-overzicht

Na het inloggen kom je terecht in het hoofdscherm. Boven in de grijze balk vind je het menu. Vanuit hier kun je navigeren. Ieder onderdeel heeft een aantal subonderdelen. Ga met je muis over de onderdelen of selecteer een onderdeel om te navigeren naar een van de subonderdelen.



Het menu bestaat uit de volgende onderdelen:

	Onderdeel	
1	Startpagina	Deze pagina bevat algemene informatie over de app, persoonlijke informatie van je gebruikersaccount en je werkuren.
2	Inbox	Hier staan al je berichten: voicemails en belopnames. Ben je lid van een groepsinbox, dan zie je hier ook de voicemails van de groep.
3	Diensten	Stel hier je doorschakelingen, voicemail en aanwezigheid in.
4	Contactpersonen	Beheer hier je contactpersonen.
5	Telefonisch vergaderen	Hier vind je een overzicht van de aankomende vergaderingen. Ook plan je hier nieuwe vergaderingen.
6	Oproeplogboek	Hier vind je een overzicht van alle inkomende, uitgaande en gemiste oproepen.

Goed om te weten: de beschikbaarheid van functionaliteiten is afhankelijk van het profiel of licentie.

2. Startpagina

Op de startpagina vind je algemene informatie over de applicatie, persoonlijke informatie van je gebruikersaccount en je werkuren. De volgende onderdelen kun je hier vinden:

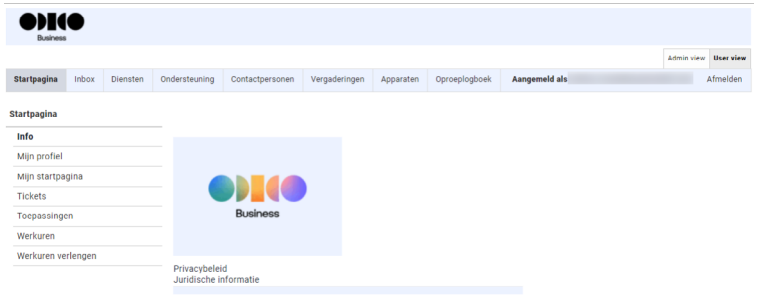
- Mijn profiel
- Mijn startpagina
- Tickets
- Toepassingen
- Werkuren
- Werkuren verlengen (optioneel)

2.1 Info

Bij Info vind je de tekst van de gebruiksrechtovereenkomst.

2.2 Mijn Profiel

Mijn Profiel geeft je toegang tot je persoonlijke omgeving. Je kunt hier je gegevens bekijken en je foto, je wachtwoord en de pincode van je vaste toestel aanpassen.

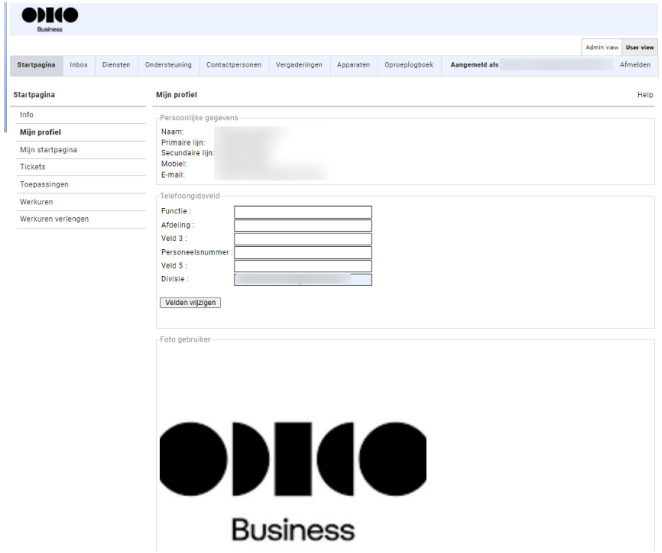


Telefoongidsveld

In de regels bij Telefoongidsveld kan je extra informatie toevoegen zoals bijvoorbeeld je e-mailadres, de afdeling en de locatie waar je werkzaam bent.

Foto aanpassen

1. Klik op Andere foto ...
2. Klik op Browse en selecteer een nieuwe foto. Deze moet in JPEG-formaat zijn. (De bestandsnaam eindigt op .jpg, .jpeg of .jpe.) De foto is 240 x 320 pixels en wordt automatisch op maat gemaakt als het formaat van je foto afwijkt.
3. Klik op Voorbeeld om te zien hoe de foto eruitziet.
4. Klik op Foto opslaan.



Wachtwoord aanpassen

1. Typ je vorige wachtwoord in.
2. Typ je nieuwe wachtwoord in.
3. Typ je nieuwe wachtwoord nog een keer in.
4. Klik op Wachtwoord wijzigen.

Pincode wijzigen van vast toestel

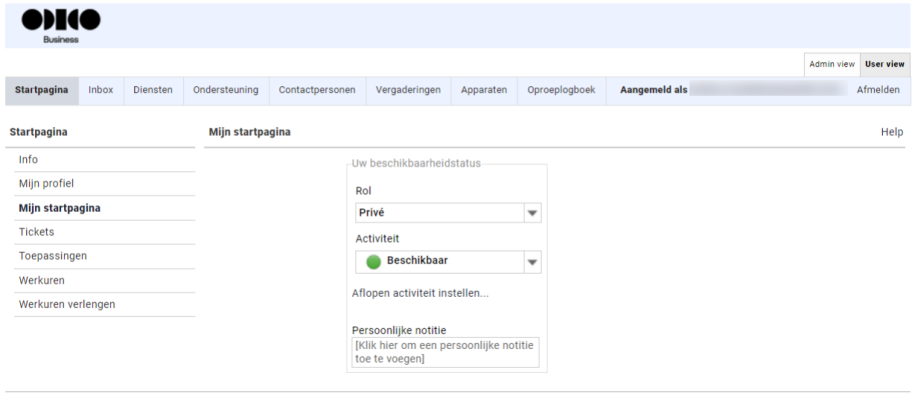
1. Typ je nieuwe pincode in.
2. Typ je nieuwe pincode opnieuw in.
3. Klik op Pincode wijzigen.

NB: Alleen beschikbaar indien je een vast toestel hebt.

2.3 Mijn startpagina

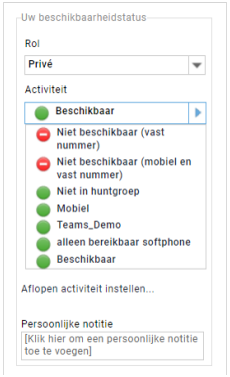
Standaard startpagina

Hier stel je je beschikbaarheid in, aangevuld met een persoonlijke notitie.
De opties die je kunt kiezen bij Rol en Activiteit worden bepaald door de telecom manager van je organisatie.



Rol
In deze keuzelijst staan standaard de rollen Zakelijk en Privé. Een rol selectere n heeft geen effect, tenzij de telecom manager van je organisatie dit anders heeft ingesteld.

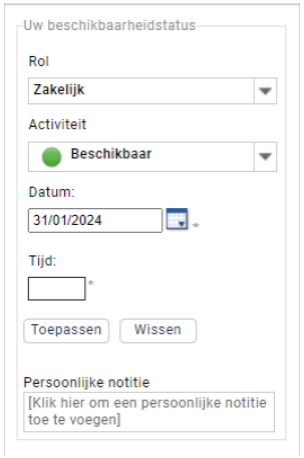
Activiteit
Stel je beschikbaarheid voor inkomende oproepen op je vaste en mobiele nummer in door een activiteit te selecteren. Hierdoor kunnen je collega's zien of je beschikbaar bent. De volgende activiteiten zijn standaard beschikbaar in de keuzelijst:



Goed om te weten: Indien je geen vast nummer hebt, dan geldt de activiteit "Niet beschikbaar (vast nummer)" voor je verkorte nummer. Als je ook geen verkort nummer hebt is de activiteit niet van toepassing. Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, dan gelden alle activiteiten enkel voor het vaste nummer.

Een eindtijd instellen voor je activiteit

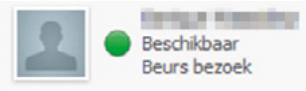
Je kunt vooraf een eindtijd instellen voor je activiteit. Zo zet het systeem je activiteit na afloop automatisch terug op de standaardactiviteit.



1. Klik op Aflopen eindtijd instellen...
2. Vul een datum en tijd in.
3. Klik op Submit Query.

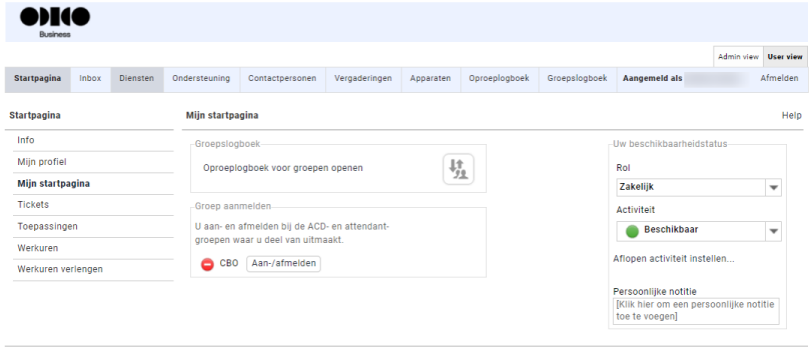
Een persoonlijke notitie toevoegen

Je kunt hier een notitie toevoegen voor je collega's. Schrijf bijvoorbeeld waar je op dat moment bent. Je collega's zien dit dan bij je beschikbaarheid staan.



Startpagina als je lid bent van een Belgroep/ACD-groep

Ben je lid van een groep? Dan zie je een iets andere startpagina, waarop je je makkelijk kunt aanmelden en afmelden bij de groepen waar je lid van bent.



Aanmelden of afmelden bij een groep

In het venster Groep aanmelden zie je je huidige inlogstatus als een pictogram naast de groepsnaam.

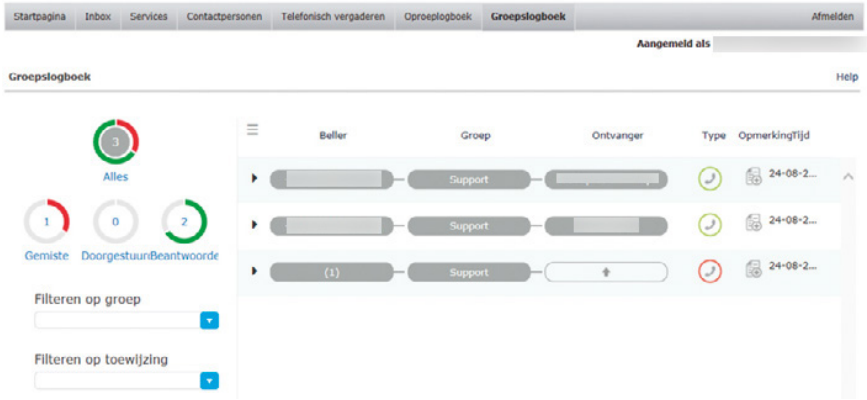
= afgemeld
= aangemeld

Klik op de knop 'Aan-/afmelden' om je aan te melden of af te melden bij de betreffende groep.

Goed om te weten: Verandert het pictogram niet als je op de knop klikt? Dan zijn er op dat moment waarschijnlijk geen beschikbare licenties meer. Vraag een collega om uit te loggen of bestel extra licenties bij Odido.

Het groepslogboek bekijken

Klik op Oproeplogboek voor groepen openen of op de knop met de twee pijltjes om het groepslogboek van de Belgroepen/ACD-groepen te openen.
In het logboek zie je een samenvatting van alle gemiste, doorgestuurde en beantwoorde oproepen. Wil je meer informatie over een specifieke oproep? Klik dan op die oproep. Je ziet dan informatie over de duur van de wachtrij en de duur van de oproep. De resultaten zijn ook per groep te filteren.



2.4 Tickets

Het onderdeel Tickets is niet beschikbaar.

2.5 Toepassingen

Hier download je diverse apps:

- Desktopapplicatie: URL naar de Desktopapplicatie voor je computer of laptop.
- Tablet of iPad: Download de Mobiele applicatie vanuit de App Store op je iPad. Open de link ‘iPadconfiguratie starten’ om je iPad in te stellen.
- Download de Mobiele applicatie vanuit de App Store of Google Play. Open de link ‘installatie-SMS opnieuw verzenden’ om het toestel in te stellen.
- Wachtrijstatistieken
- Agent-statistieken
- Logboeken voor groepsgesprekken

De Mobiele app opnieuw instellen

Wil je de Mobiele app opnieuw instellen, dan heb je daarvoor een activatie code nodig. Deze ontvang je per sms. Je kunt het systeem een nieuwe sms laten versturen. Ga naar Startpagina > Toepassingen > Mobiele applicatie en klik op de knop Installatie-SMS opnieuw verzenden.



2.6 Werkuren

Hier zie je jouw beschikbaarheid van je vaste telefoonnummer voor inkomende oproepen. Deze tijden zijn ingesteld door je telecommanager. Je kunt deze niet zelf aanpassen. Neem daarvoor contact op met je telecommanager.

Goed om te weten: Deze optie is niet beschikbaar voor gebruikers die geen vast- of verkort nummer hebben.

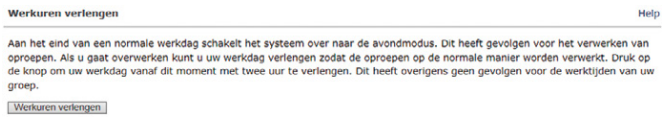


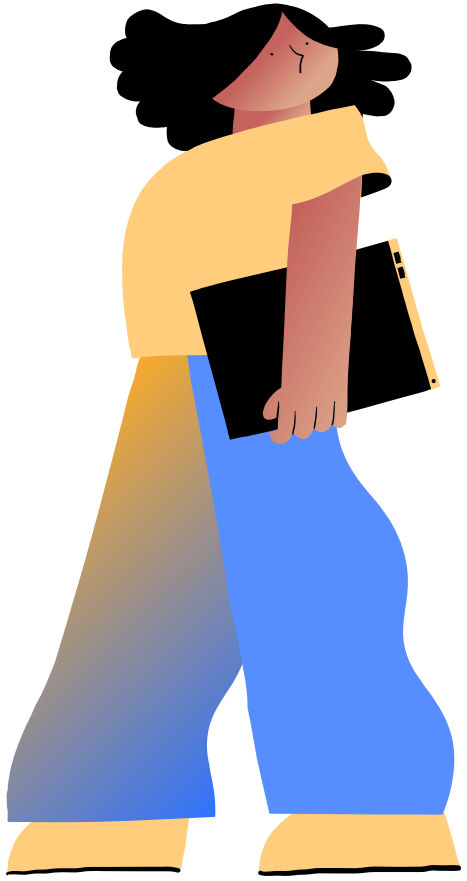
Een voorbeeld: De telecommanager heeft ingesteld dat jij van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 18.00 uur bereikbaar bent op je vaste telefoonnummer, met uitzondering van feestdagen. Wordt je buiten deze werktijden gebeld op je vaste nummer, dan krijgt de beller je afwezigheidsbericht te horen.

2.7 Werkuren verlengen

Je ziet deze optie alleen als de telecommanager jou toestemming heeft gegeven om zelf je werkuren te verlengen. Wanneer je op de knop Werkuren verlengen klikt, wordt je werktijd van vandaag met 2 uur verlengd.

Goed om te weten: Deze optie is niet beschikbaar voor gebruikers die geen vast- of verkort nummer hebben.



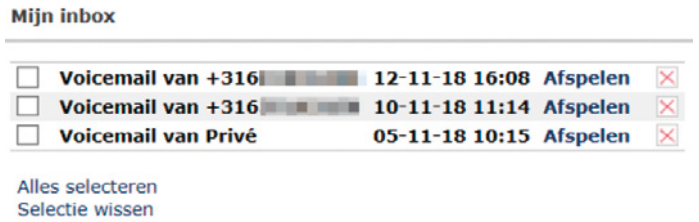




3. Inbox

Via Inbox heb je toegang tot je voicemails en oproepopnames. Let op: hiervoor heb je de aanvullende bundel ‘Visual Voicemail’ nodig. Als je lid bent van een groepsinbox, heb je ook toegang tot de voicemail van de groep.

Goed om te weten: *de beschikbaarheid van deze functionaliteit is afhankelijk van je profiel of licentie. Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, dan zie je hier alleen de voicemailberichten van het vaste nummer.*



Een voicemailbericht beluisteren

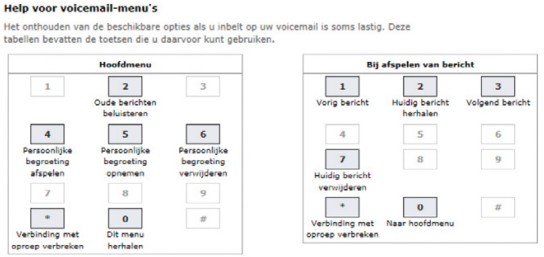
Klik op Afspelen om een bericht te beluisteren.

Voicemailbericht verwijderen

Vink één of meer berichten aan en klik op de knop Geselecteerde verwijderen of op Selectie wissen. Je kunt specifieke berichten ook verwijderen door op het rode kruisje achter het bericht te klikken.

Het voicemail-menu bekijken

Hier vind je een overzicht van het voicemail-menu:



4. Services

Bij Services stel je verschillende functies in, zoals doorschakelingen, je voicemail en je aanwezigheid. Doorschakelingen kun je op twee manieren instellen: met een activiteitomleiding (zie 4.1) of met een omleidingsnummer (zie 4.2). Bij een activiteitomleiding wordt er altijd doorgeschakeld zodra je de gekozen activiteit selecteert. Stel je een omleidingsnummer in, dan wordt er altijd doorgeschakeld naar het omleidingsnummer, ongeacht je activiteit van dat moment.

4.1 Activiteitomleiding

Klik op Activiteitomleiding toevoegen om een doorschakeling in te stellen door een omleidingsnummer aan een aanwezigheidsstatus te koppelen.

- Selecteer de activiteit waarbij het gesprek moet worden doorgestuurd naar het omleidingsnummer.
- Vul het omleidingsnummer in. Typ het nummer rechtstreeks in (met +31) of selecteer een nummer via 'Kiezen'. Je kunt dan zelf een collega kiezen.

Activiteitomleidingen zijn ook via de Mobiele applicatie toe te voegen en te wijzigen. Instellingen worden met elkaar gesynchroniseerd.

Goed om te weten: Deze omleiding geldt voor je vaste en je mobiele nummer bij alle inkomende oproepen. Wil je alleen een omleiding instellen voor specifieke gevallen? Of bijvoorbeeld alleen voor je vaste nummer? Dan stel je dit in bij Services > Omleidingsnummer. Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, kun je enkel een doorschakeling instellen voor het vaste telefoonnummer.

4.3 Gemiste oproepen

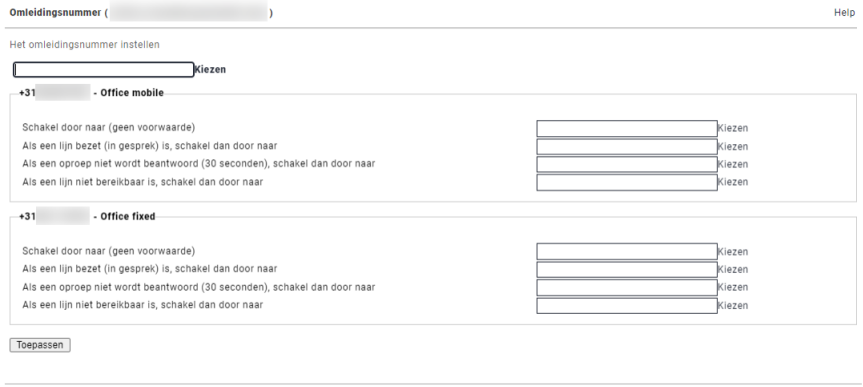
Je kan ervoor kiezen om een SMS te ontvangen wanneer je een gemiste oproep hebt. Hiervoor kies je voor "ja" bij SMS-meldingen voor gemiste oproepen en klik je vervolgens op toepassen. Indien je geen SMS-meldingen meer wilt ontvangen, kies je voor "nee".



4.4 Omleidingsnummer

Wil je je telefoon doorschakelen zonder daar een speciale aanwezigheid aan te koppelen? Vul dan bij Omleidingsnummer een telefoonnummer in. Voor je mobiele nummer en je vaste nummer kun je dit onafhankelijk van elkaar instellen. Per nummer heb je deze opties:

- Schakel door naar (geen voorwaarde).
- Als een lijn bezet (in gesprek) is, schakel dan door naar.
- Als een oproep niet wordt beantwoord (30 seconden), schakel dan door naar.
- Als een lijn niet bereikbaar is, schakel dan door naar.



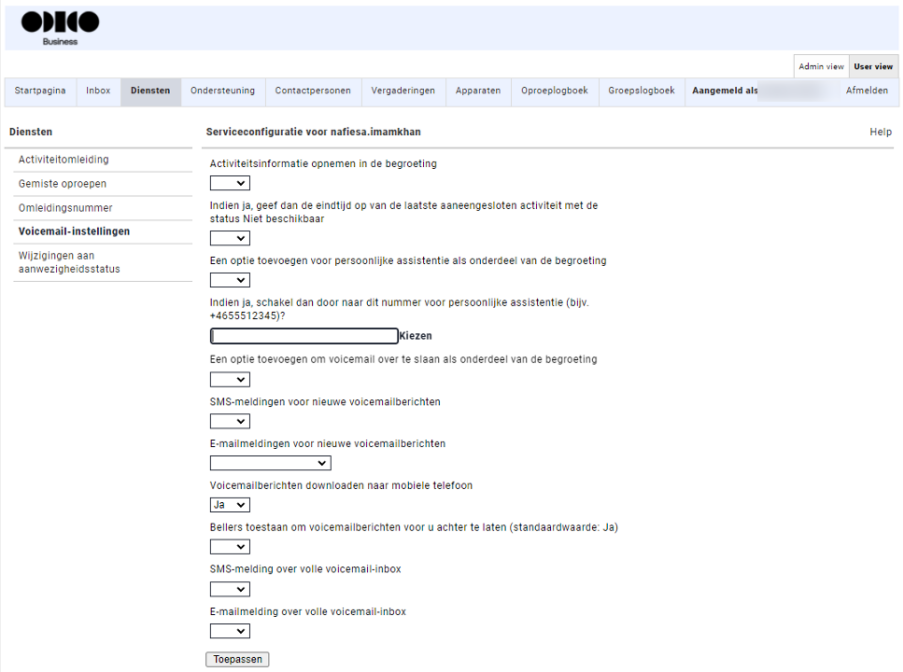
Goed om te weten: indien je geen vast nummer hebt, zie je enkel je mobiele nummer. Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, zie je enkel je vaste nummer.

4.5 Voicemail-instellingen

Je kunt de volgende instellingen van je voicemail zelf aanpassen:

- Activiteitsinformatie opnemen in de begroeting: De beller hoort het geluidsbestand dat is toegevoegd aan de activiteit. Zo weet hij met welke activiteit je nu bezig bent. (De telecom manager moet dit dan wel zo hebben ingesteld.)
- Indien ja, geef dan de eindtijd op van de laatste aaneengesloten activiteit met de status Niet beschikbaar. Heb je de activiteitsinformatie ingesteld, dan kun je ook de ingestelde eindtijd laten doorgeven aan de beller. Zo weet die wanneer je weer beschikbaar bent.
- Persoonlijke assistentie toevoegen als onderdeel van de begroeting. Als de beller de voicemail bereikt, krijgt hij de keuze om #1 te toetsen. Hij wordt dan doorgeschakeld naar het nummer dat je bij de optie hieronder invult.
- Indien ja bij de optie hierboven, schakel dan door naar dit nummer voor persoonlijke assistentie. Vul hier het nummer in voor de optie Persoonlijke assistentie.
- De voicemail overslaan als onderdeel van de begroeting. (Let op: alleen mogelijk wanneer de activiteit op ‘niet beschikbaar’ staat.) De beller kan als hij je voicemail bereikt optie #2 kiezen. Hierdoor wordt het gesprek alsnog doorgeschakeld naar het nummer dat hij belt. (Ook bij “niet beschikbaar”)
- SMS-meldingen voor nieuwe voicemailberichten. Stel hier in of je een sms wilt ontvangen bij nieuwe voicemails.
- E-mailmeldingen voor nieuwe voicemailberichten. Stel hier in of je een e-mail wilt ontvangen bij nieuwe voicemails
- Voicemailberichten downloaden naar mobiele telefoon. Stel hier in of je voicemails wilt downloaden naar je mobiele telefoon.
- Bellers toestaan om voicemailberichten achter te laten. Wil je jouw voicemail uitzetten, kies hier dan ‘Nee’. Let op: Je kunt je voicemail alleen uitzetten als je een persoonlijke boodschap hebt ingesproken. Deze wordt dan afgespeeld voordat de oproep wordt afgebroken. Neem deze boodschap op door je voicemail te bellen (1233) en te kiezen voor optie #5. Tip: geef in je boodschap aan dat bellers geen voicemail kunnen inspreken.

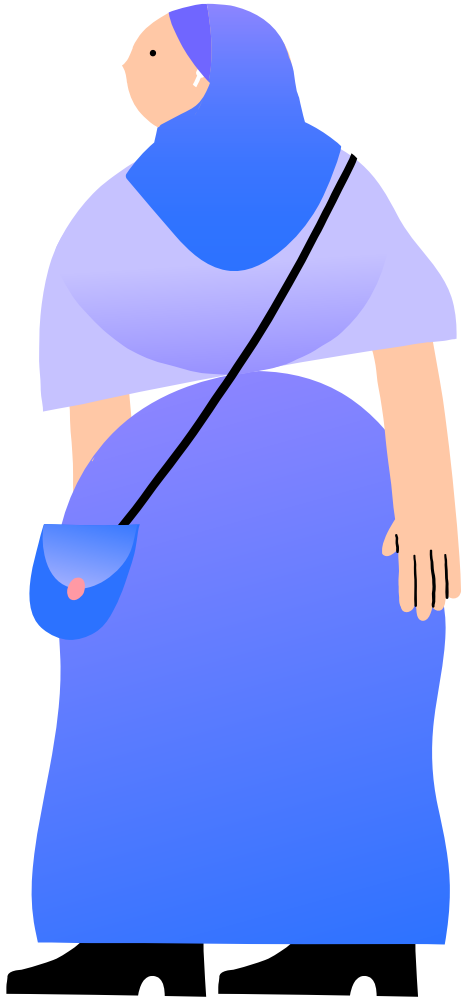
Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, zijn bovenstaande instellingen alleen van toepassing op de voicemail van je vaste nummer.



4.6 Wijzigingen in de aanwezigheidsstatus

Is een activiteit afgelopen, dan kan je status automatisch worden teruggezet naar de standaard aanwezigheidsstatus die door de telecom manager is ingesteld. Wil je dit, kies hier dan voor ‘Ja’. Wil je dit niet, kies dan voor ‘Nee’. Laat het veld leeg als de instellingen van de telecom manager toegepast moeten worden.
Een voorbeeld: Tijdens een meeting zet je jouw aanwezigheidsstatus op “niet beschikbaar”. Aan deze activiteit/snelkoppeling hang je een duur van een 1 uur. Na dit uur zal de aanwezigheidsstatus automatisch terugvallen naar “beschikbaar”.

Een voorbeeld: Tijdens een meeting zet je jouw aanwezigheidsstatus op “niet beschikbaar”. Aan deze activiteit/snelkoppeling hang je een duur van een 1 uur. Na dit uur zal de aanwezigheidsstatus automatisch terugvallen naar “beschikbaar”.



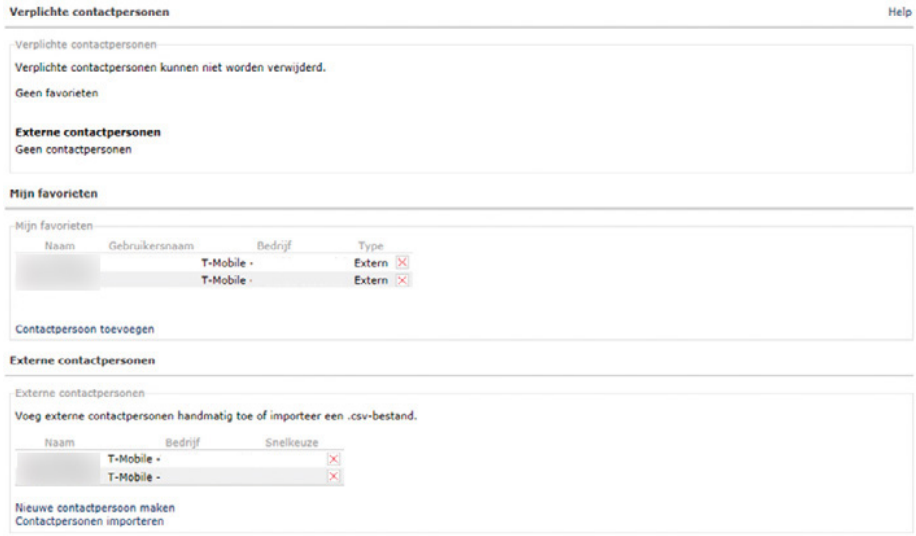
5. Contactpersonen

Bij Contactpersonen kun je contactpersonen toevoegen en verwijderen.
Daarnaast kun je hier de volgende opties bekijken en instellen:

- Verplichte contactpersonen: Dit zijn de verplichte contactpersonen die de telecom manager voor iedereen heeft ingesteld.
  Deze kun je zelf niet verwijderen.
- Mijn Favorieten: Hier vind je mensen die je hebt opgeslagen als favoriet. Klik op Contactpersoon toevoegen om iemand toe te voegen aan de lijst met favorieten. Typ de naam in, klik op zoeken, selecteer de juiste contactpersoon en klik op 'Deze contactpersoon toevoegen'. Wil je iemand verwijderen uit je favorieten, klik dan op het rode kruisje achter diens naam.
- Externe contactpersonen: Voeg hier externe contactpersonen toe door deze aan te maken of te importeren.

  o Klik op Nieuwe contactpersoon maken. Vul de gegevens in en voeg eventueel een telefoonnummer toe. Klik op 'Opslaan' om de nieuwe contactpersoon aan te maken.

  o Klik op Contactpersonen importeren. Klik op 'Browse' en selecteer een bestand met contactpersonen. Het bestand moet een tekstbestand zijn (*.txt of *.rtx) met waarden die door een puntkomma zijn gescheiden. Het bestand moet zijn gecodeerd volgens UTF-8.

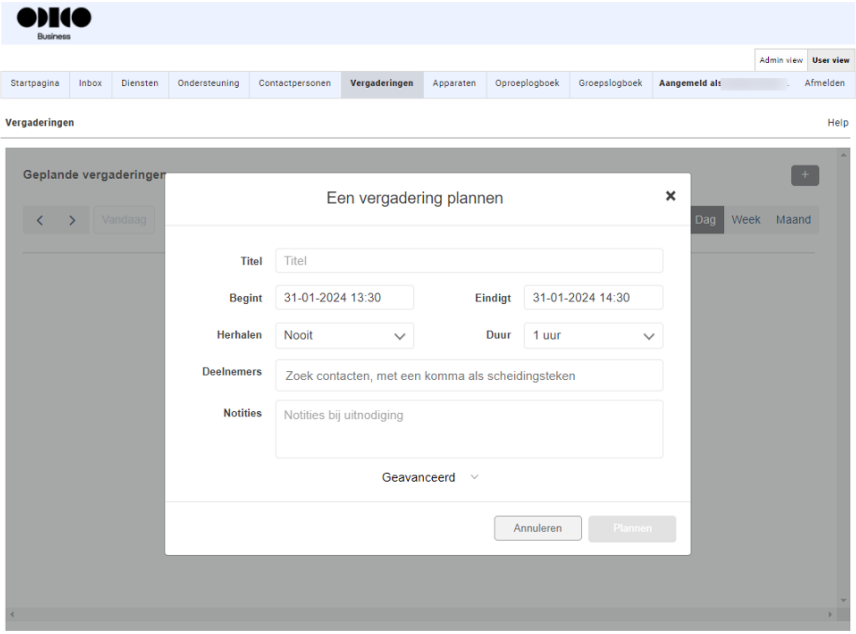


Goed om te weten: deze functionaliteit is afhankelijk van het profiel of licentie

6. Telefonisch vergaderen

Bij Telefonisch vergaderen kun je vergaderingen toevoegen en bekijken. Is er op dit moment een vergadering bezig, dan kun je vanuit deze pagina direct deelnemen. Kies eerst of je wilt deelnemen met je mobiele telefoon, je softphone of je Mobile VoIP. Klik daarna op ‘Deelnemen aan vergadering’ en je ontvangt een inkomend gesprek. Zodra je dit opneemt, neem je direct deel aan de vergadering.

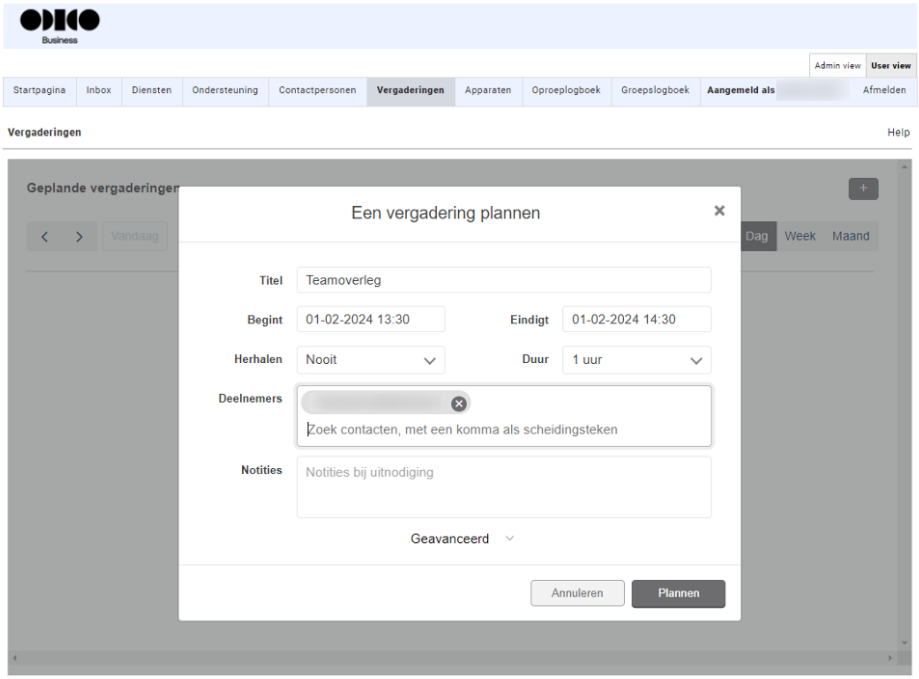
Goed om te weten: Om een telefonische vergadering te kunnen starten, heb je een conferencenummer nodig. Heb je dat niet, dan kun je contact opnemen met Odido.



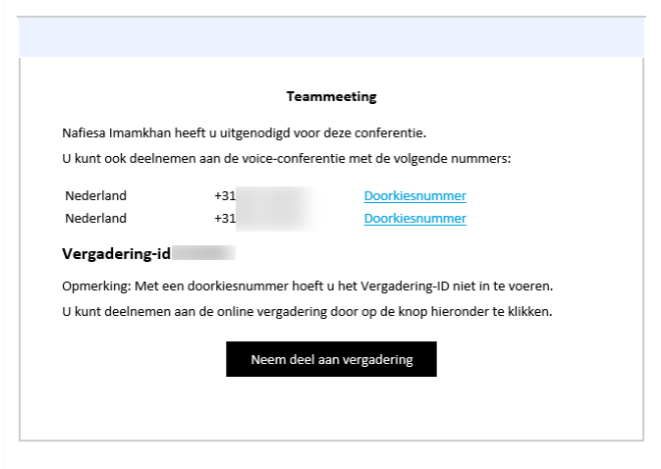
Een vergadering toevoegen

Om een vergadering toe te voegen, klik je op ‘Vergadering toevoegen’. Daarna doorloop je de volgende stappen:

- Vul de naam van de vergadering in.
- Controleer het inbelnummer voor de vergadering.
- Het vergadering-id wordt automatisch aangemaakt.
- Kies een datum en een begintijd.
- Klik eventueel op ‘Tijdzone’ om een andere tijdzone te kiezen. Je ziet dan een extra keuzemogelijkheid om de juiste tijdzone in te stellen. Vervolgens zie je de lokale begintijd.
- Geef aan hoe lang de vergadering duurt. De eindtijd wordt dan automatisch ingevuld.
- Kies of de vergadering herhaald moet worden en selecteer de juiste herhaling.
- Vul in hoeveel minuten voor de vergadering alle deelnemers een herinnering krijgen.

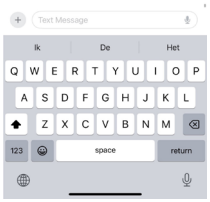


- Voeg de deelnemers toe. Dit kunnen interne en externe deelnemers zijn. Je kunt een externe deelnemer toevoegen door zijn e-mailadres of telefoon-nummer in te vullen. Lukt het niet om deelnemers toe te voegen, controleer dan of je voldoende vergaderlicenties hebt. Bij een audio conferece number krijg je standaard voor 4 deelnemers een licentie. Laat de telecom manager eventueel contact opnemen met Odido om het aantal licenties te verhogen.
- De deelnemers ontvangen per e-mail een uitnodiging voor de vergadering. Als je een sms-herinnering wilt laten versturen, dan kun je deze hier ook instellen.



E-mail uitnodiging vergadering

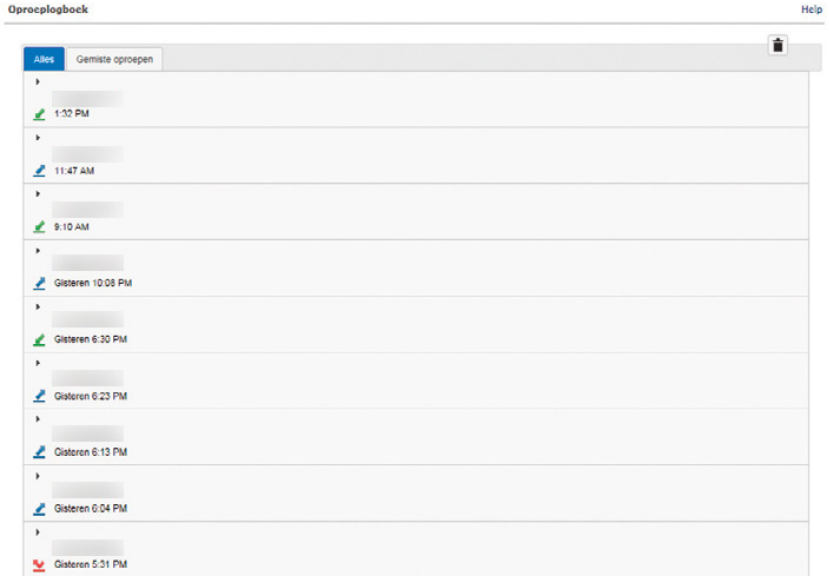




Sms- Herinnering

7. Oproeplogboek

Het Oproeplogboek is een overzicht van alle binnengekomen en uitgaande gesprekken en alle gemiste oproepen. De laatst gevoerde gesprekken staan bovenaan. Je kan aan het icoon herkennen of het om een inkomende, uitgaande of gemiste oproep gaat. Je kunt op een gesprek klikken om de datum en de duur van het gesprek te bekijken. Je kunt in dit overzicht kiezen uit twee tabbladen: ‘Alles’ en ‘Gemiste oproepen’. Die laatste toont enkel de gemiste oproepen.



Wil je het logboek wissen? Klik dan rechtsboven op het prullenbak-icoon en bevestig dat je het hele logboek wilt wissen.

Goed om te weten: Indien je de optie Mobile VoIP hebt geactiveerd, zijn hier enkel de oproepen van en naar het vaste nummer zichtbaar. De oproepen van en naar het mobiele nummer zullen geregistreerd in het logboek van het mobiele toestel.



8. Groepslogboek

Ben je lid van een Belgroep/ACD-groep? Dan heb je een extra optie in het menu bo venaan: Groepslogboek. Daarin zie je een overzicht van alle beantwoorde, doorgest uurde en gemiste oproepen. Je kunt specifieke oproepen bekijken door erop te klik ken. Je ziet dan de duur van de wachtrij en de duur van de oproep.
Deze resultaten zijn ook per groep te filteren op de volgende manieren:

- Alle oproepen
- Enkel gemiste oproepen
- Enkel doorgestuurde oproepen
- Enkel beantwoorde oproepen
- Alle groepen of een specifieke groep
- Alle agents of enkel de aangemelde agent

Goed om te weten: Deze optie is niet beschikbaar voor gebruikers die geen lid zijn van een Belgroep/ACD-groep.

Je hebt de optie om te filteren op een specifieke groep, indien je deel uitmaakt van meerdere groepen. Je kan daarnaast ook filteren op specifieke agents binnen een groep.



Vragen? We zijn er voor je.

Business

Odido Service: odido.nl/zakelijk/service

Chatbot Izzi: odido.nl/zakelijk/service#contact
Van onze chatbot Izzi krijg je meteen antwoord op je vraag of hulp bij het installeren. Komen jullie er niet uit samen? Dan neemt een Odido collega het over van Izzi.

Bel ons:
Echt iemand spreken omdat het dringend is, of heel ingewikkeld? Snappen we!

Vragen? Vraag!
Je contactpersoon bij Odido staat je graag te woord