

ProCall 4+ Enterprise Quickstart

1 Uw nummer/extensie keuze onder controle.

Met slechts één muisklik op de nummer/extensie keuzebalk legt u deze als standaardfunctionaliteit vast. Voor elke telefonie activiteit, die u in ProCall uitvoert (bijv. een gesprek met een contact opzetten) wordt deze functionaliteit ingezet. Met een klik op de rechter muisknop op de nummerkeuzebalk heeft u verder de mogelijkheid verdere instellingen te programmeren zoals specifieke functionaliteiten en een gespreksomleiding vast te leggen naar bijvoorbeeld uw mobiel:

- Oproep omleiding activeren/deactiveren
- Nummerherkenning aan/uit
- Externe kantoor locatie aan/uit

2 Zoekfunctie, resultaten en statusindicatie

Onder de “zoekfunctionaliteit” kunnen diverse databases gekoppeld worden (bijv. Microsoft Outlook, CRM en diverse ERP applicaties), na het ingeven van een contact c.q. zoekbegrip worden de noodzakelijke gegevens opgezocht en getoond. Afhankelijk van de configuratie/programmering wordt in de persoonlijke en openbare databases net zo lang gezocht tot er een resultaat gevonden is. Met een intelligente “zoekfunctionaliteit” zijn ook complexe “zoekaanvragen” door te voeren.

Bijvoorbeeld: Müller,,München wordt gefilterd en gereduceerd tot de “hits” van de bestaande personen Müller in München.

Specifieke symbolen markeren de herkomst van een van de “hits”:

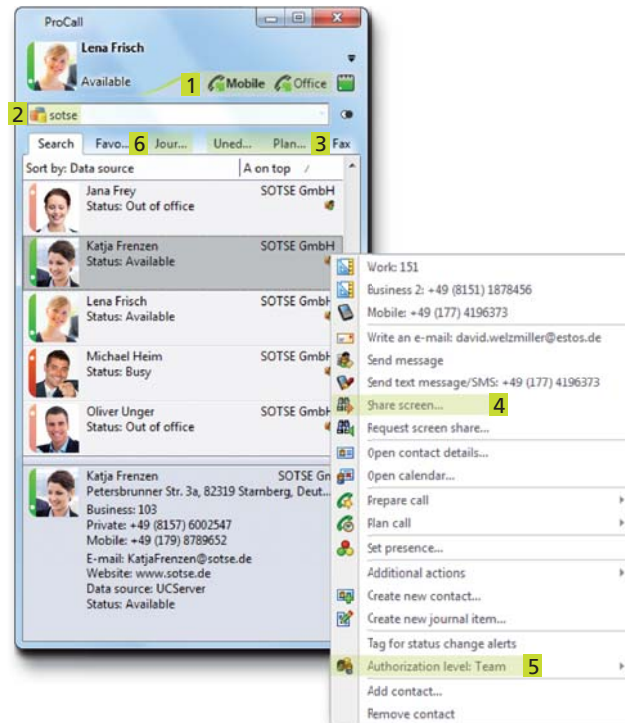
-  ProCall Enterprise Benutzer
-  Federation contacten
-  Contact uit een van de gekoppelde databases
-  Interne overzichten

Instellen en weergeven van de “Presence-status”

De Presence status wordt volgens vooraf gedefinieerde regels en op basis van diensten aangegeven: vanuit de agenda (niet storen/afwezig), gespreksstatus (niet storen/in gesprek), en vanuit de applicatie zelf; (ingelogd/uitgelogd). Van hieruit wordt dus de status van een gebruiker automatisch weergegeven. Heeft u bijvoorbeeld een afspraak (in Outlook ingevoerd), dan wordt uw Presence button automatisch van groen (beschikbaar) naar rood (bezet) omgezet. Verder is het mogelijk dat de gebruiker zijn status handmatig verandert en kan daar tevens een notitie bij vermelden.

ProCall Presence biedt de volgende Presence statussen:

- | | |
|---|--|
|  Gebruiker is online en beschikbaar |  Gebruiker is online maar afwezig |
|  Gebruiker is online maar niet beschikbaar (in gesprek of in een afspraak) |  Gebruiker is online maar niet op de werkplek of in- actief aan de werkplek |
|  Gebruiker is offline |  Presence informatie is niet beschikbaar |



3 Gemiste en geplande oproepen

Het tabblad onbewerkt filtert en registreert alle gemiste gesprekken. Er wordt een datum/tijdgroep, telefoonnummer en eventuele bekende gegevens van het contact getoond van een gemist gesprek. Het tabblad “gepland” biedt u het overzicht van alle geplande oproepen van de komende dagen met een datum/tijdgroep, telefoonnummer, contactgegevens en eventuele toegevoegde notities zoals gespreksonderwerpen. Hoe u een afspraak kunt plannen vindt u op de volgende pagina van deze korte handleiding.

Rechtermuisklik op een contact in de favorietenlijst of op een zoekresultaat.

Een klik met de rechtermuisknop op een contact of zoekresultaat biedt u extra informatie (zoals bijvoorbeeld de website, het adres, routebeschrijving) en overige mogelijkheden om contact te leggen met de desbetreffende persoon (via telefoon, chat, fax, e-mail of sms mogelijkheid) en bovendien de mogelijkhedi voor effectief samenwerken (Desktop Sharing).

4 Desktop sharing **NIEUW**

U heeft de mogelijkheid om uw desktop te delen met collega's om op deze wijze gezamenlijk te werken aan projecten of bepaalde documenten zonder dat men de werkplek moet verlaten. Hoe u een beeldscherm deelt leest u in het vervolg van deze korte handleiding.

5 Verlenen van rechten in ProCall Enterprise

ProCall Enterprise is gebaseerd op zogenaamde rechten niveaus hetgeen inhoudt dat er voor een contact bepaalde toegangsrechten verleend kunnen worden in de beschikbare informatie die voor de desbetreffende persoon toegankelijk zijn.

Bijv: Kies “persoonlijk” voor privé informatie en afspraken, of openbaar indien u bepaalde informatie zoals bedrijfsnaam, contactpersoon en e-mail adres met een contact wenst te delen.

6 Gespreksjournaal

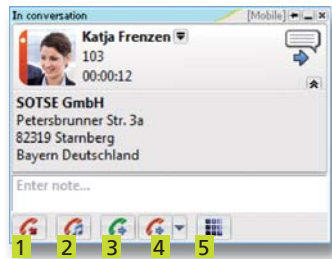
Alle gesprekken worden in een persoonlijk journaal opgeslagen. Voor een verbeterd overzicht van deze gesprekken worden deze gefilterd, zodat zoekacties worden beperkt tot de aangegeven omschrijving. Tevens kunt u eventueel gemaakte notities die u heeft opgeslagen bij het gesprek ook teruglezen.

Groeps-journaal*: Bepaalde teams kunnen onder specifieke groepen worden ingedeeld. Hierdoor kunnen de betrokken teamleden in deze groep journalen alle gesprekken terugvinden die er gehouden zijn inclusief inzage in de gemaakte notities. Op deze wijze kunnen eventuele vervolgesprekken uitstekend worden voorbereid.

Contact specifiek journaal: Met deze specifieke contact details heeft u de mogelijkheid een journaal uit te draaien die specifiek gericht is op één contactpersoon. Het is zelfs mogelijk om ook de gesprekken te zien die andere ProCall Enterprise gebruikers met dit betreffende contact hebben gevoerd.

Uitgaande gesprekken

ProCall Enterprise van ESTOS toont alle gesprekken in een zogenaamd "gespreksvenster". Bij binnenkomende gesprekken worden alle beschikbare contactgegevens die beschikbaar zijn en bij het herkende nummer horen, weergegeven. Mogelijke informatiebronnen hiervoor zijn bijvoorbeeld het bedrijfsadresboek, Groupware contacten vanuit Outlook, Lotus Notes en diverse LDAP databases.



ProCall Enterprise
Pop-up scherm/ gespreksvenster

- 1 Gesprek beëindigen
- 2 Gesprek in de wacht zetten
- 3 Gesprek terughalen uit wachtpositie
- 4 Gesprek verder leiden voor overname
- 5 DTMF veld voor invoer specifieke nummerkeuze

Gespreksnotities opslaan

Tijdens een gesprek is het mogelijk gespreksnotities te maken. Deze informatie wordt automatisch opgeslagen in het ProCall Enterprise Journaal overzicht en is daardoor altijd inzichtelijk indien naderhand benodigd. Deze notities zijn dus ook inzichtelijk voor andere ProCall gebruikers indien deze deel uitmaken van een groep met het daarbij behorende groepsjournaal.

Nieuwe contacten aanmaken

Voor het overnemen/gebruik maken van een nieuw contact kan het telefoonnummer c.q. gekoppelde contactregel (bijv. uit een website of eventueel telefoonboek) eenvoudig worden overgenomen in Outlook, Lotus Notes of andere CRM/ERP toepassing. Klik hiervoor simpelweg in het gespreksvenster met de rechtermuisknop op het aangegeven nummer of eventueel op de aangegeven naam.

Sneller bellen met de "hotkey" functie



Met de "hotkey" toets (F8) kunt u gesprekken eenvoudig aannemen of een gesprek opzetten en eventueel beëindigen met toets F9. Indien de desbetreffende toetsen reeds ingezet worden in een ander programma kunt u de "hotkey" functie ook onder een andere toets programmeren.

Binnenkomende gesprekken

Om een uitgaand gesprek op te bouwen worden er meerdere mogelijkheden geboden.

- 1 U kunt een nummer direct ingeven, via een contactnaam in te voeren in het zoekveld,
- 2 en met een dubbele muisklik de gegevens openen en een muisklik op het verschenen telefoonnummer
- 3 U kunt ook id het tabblad favorieten uw contact opzoeken waarbij het te kiezen telefoonnummer ook verschijnt.

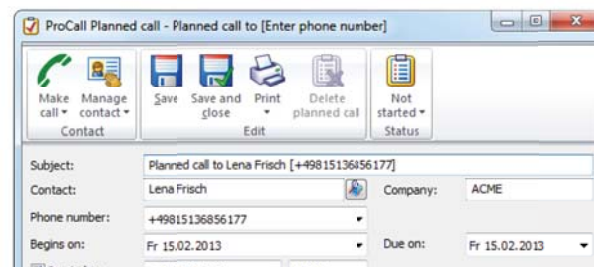


Eenvoudige nummerkeuze uit overige applicaties

Door het markeren van het telefoonnummer en het drukken op de F8 toets kunt u snel en eenvoudig een gesprek opzetten vanuit elke andere applicatie (bijv. de internetbrowser)

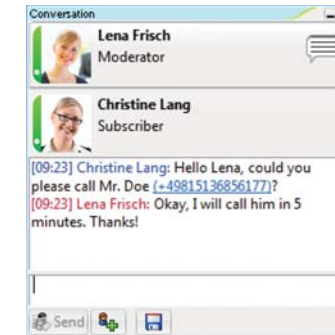
Een oproep/gesprek plannen

Met ProCall Enterprise heeft u de mogelijkheid om te voeren telefoongesprekken van tevoren in te plannen. Voor elke geplande oproep kunt u van tevoren ook notities aangeven die in het contact besproken moeten worden, deze worden, bij het te voeren/of achteraf ook na het gevoerde gesprek wederom opgeslagen. Deze oproeplanning kunt u invoeren door met de rechtermuisknop te klikken op het contact of telefoonnummer en "oproep plannen" te kiezen.



Instant Messaging

Met ProCall Enterprise heeft u de mogelijkheid met uw collega's via IM te communiceren. Klik hiervoor met uw rechtermuisknop op het contact en kies "bericht sturen". Hierdoor opent zich het IM venster en hierin kunt u uw bericht schrijven.



ProCall Enterprise Instant
Messaging (Pop-up) scherm

Beeldscherm delen

Door een klik met de rechtermuisknop op een contact, heeft u twee mogelijkheden om de communicatie op te bouwen: "beeldscherm vrijgeven" (u verleent de rechten aan uw gesprekspartner uw beeldscherm te kunnen bekijken) "beeldschermvrijgave verzoeken" (u verzoekt uw gesprekspartner zijn/haar beeldscherm met u te delen)

Federation contact toevoegen

Met ProCall 4+ Enterprise is het ook mogelijk een contact aan uw favorieten toe te voegen die niet werkzaam is in uw onderneming. Klik hiervoor met uw rechtermuisknop op het tabblad favorieten, kies "contact toevoegen" en voer het Instant-messaging IP Adres (SIP of XMPP) van uw contact (bijv. max.mustermann@domain.nl). Overige informatie met betrekking tot het onderwerp Federation vindt u via:

<http://www.estos.de/loesungen/federation.html>

ProCall Mobile*

ProCall Enterprise is ook als App op uw Smartphone (Apple en Android) beschikbaar. D.m.v. het scannen van de onderstaande QR-codes wordt u direct doorgeleid naar de App-download.

