

# ConnectMe QRG



dstny

Quick Reference Guide ConnectMe (v8.15.5)

# ConnectMe - Inloggen & Installeren

## Uitnodiging

Je ontvangt een uitnodiging via e-mail van je beheerder met daarin alle instructies om direct te starten.

## Portal

Ga naar de ConnectMe portal <https://connectme.dstny.nl/> en log in met je gebruikersnaam & wachtwoord.\*

## Desktop of browser

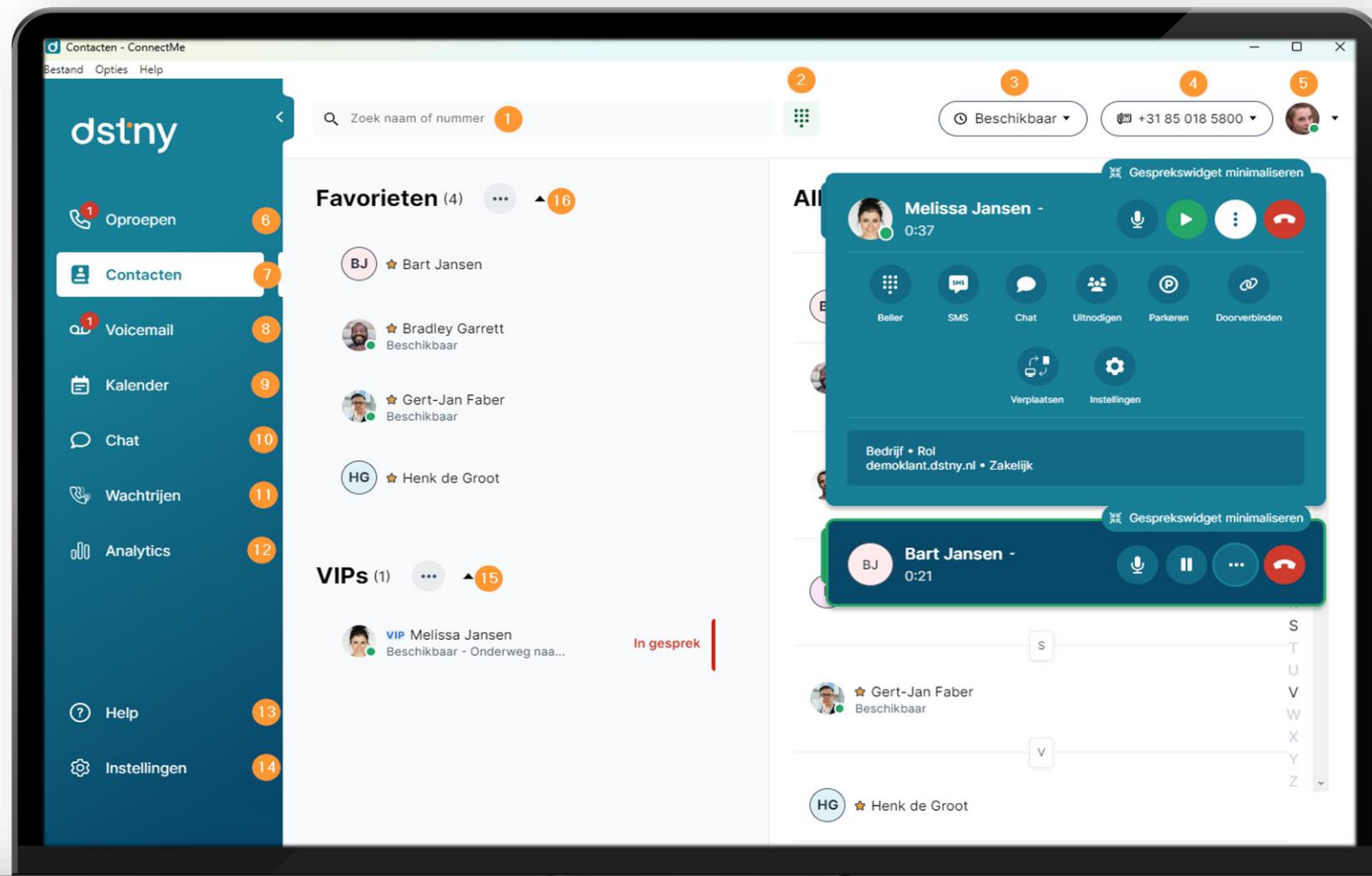
Je kunt ConnectMe direct gebruiken in je browser, maar ook net zo eenvoudig installeren op je desktop (Windows of MacOS computer).

The screenshot displays the 'Welkom bij DstnyNL' login page. It features a language selector set to 'Nederla...', input fields for 'E-mail of Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', and a 'Log in' button. A 'Wachtwoord vergeten?' link is visible below the password field. To the right, a search bar contains 'Zoek naam of nummer' and a 'Beschikbaar' dropdown. Below the login form, a navigation menu includes 'Kalender', 'Chat', 'Groepen', 'Help', and 'Instellingen'. The 'Instellingen' section is expanded, showing options for 'Profiel', 'Status', 'Taal en tijdzone', 'Audio', and 'Toetsenbord snelkoppelingen'. A 'Desktop app' section offers to download the desktop application for Windows.

\* Heb je nog geen e-mail met inloggegevens ontvangen? Neem dan contact op met je beheerder

# ConnectMe – Overzichtelijk & intuïtief

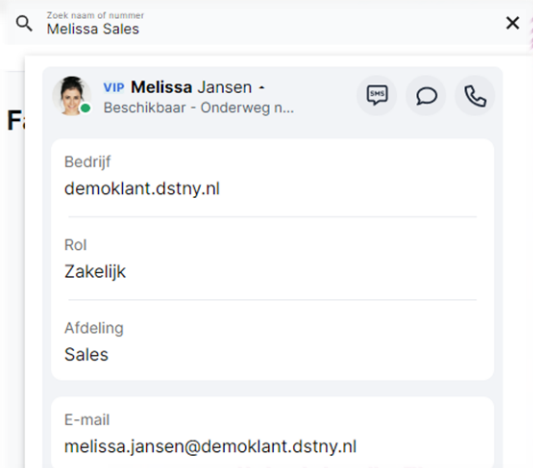
1. **Zoekveld** | Zoek contacten of toets een nummer
2. **Beller** | Nummerkiezer om te bellen
3. **Status** | Status bekijken of wijzigen
4. **Bel als** | Uitgaande nummer weergave aanpassen
5. **Profiel** | Toegang tot je profielinstellingen
6. **Oproepen** | Recente & gemiste oproepen bekijken
7. **Contacten** | Persoonlijke adresboeken met contacten
8. **Voicemail** | Beluister persoonlijke en groeps voicemails
9. **Kalender** | Plan beschikbaarheid en doorschakelingen
10. **Chat** | Stuur berichten naar collega's of groeps gesprekken
11. **Wachtrijen** | In/Uitloggen & gesprekken afhandelen
12. **Analytics** | *optioneel* Inzicht en analyse van communicatie
13. **Help** | Informatie venster over ConnectMe
14. **Instellingen** | Pas je persoonlijke instellingen aan



# ConnectMe – Uitgelicht

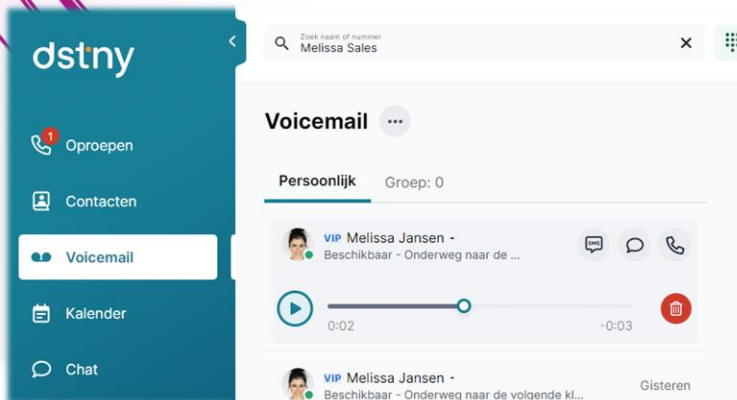
## Zoekveld

In het zoekveld kun je eenvoudig collega's of contacten uit je Persoonlijke of bedrijfsadresboek zoeken. Druk op het hoorntje om direct te bellen, stuur een chat of bekijk overige contactgegevens.

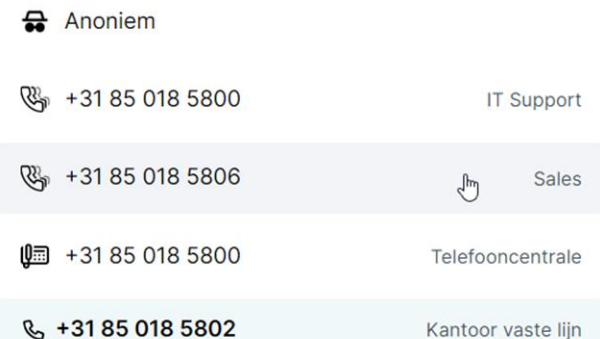


## Voicemail

Beheer je persoonlijke & groepsvoicemail berichten in ConnectMe. Direct terugbellen, nogmaals afspelen of verwijderen biedt je alle flexibiliteit.



## Bel als



## Nummerweergave

Pas je nummerweergave aan naar de identiteit waarmee je wilt bellen

## Beschikbaarheid

Pas snel je beschikbaarheid aan en geef zelf aan hoe lang deze duurt

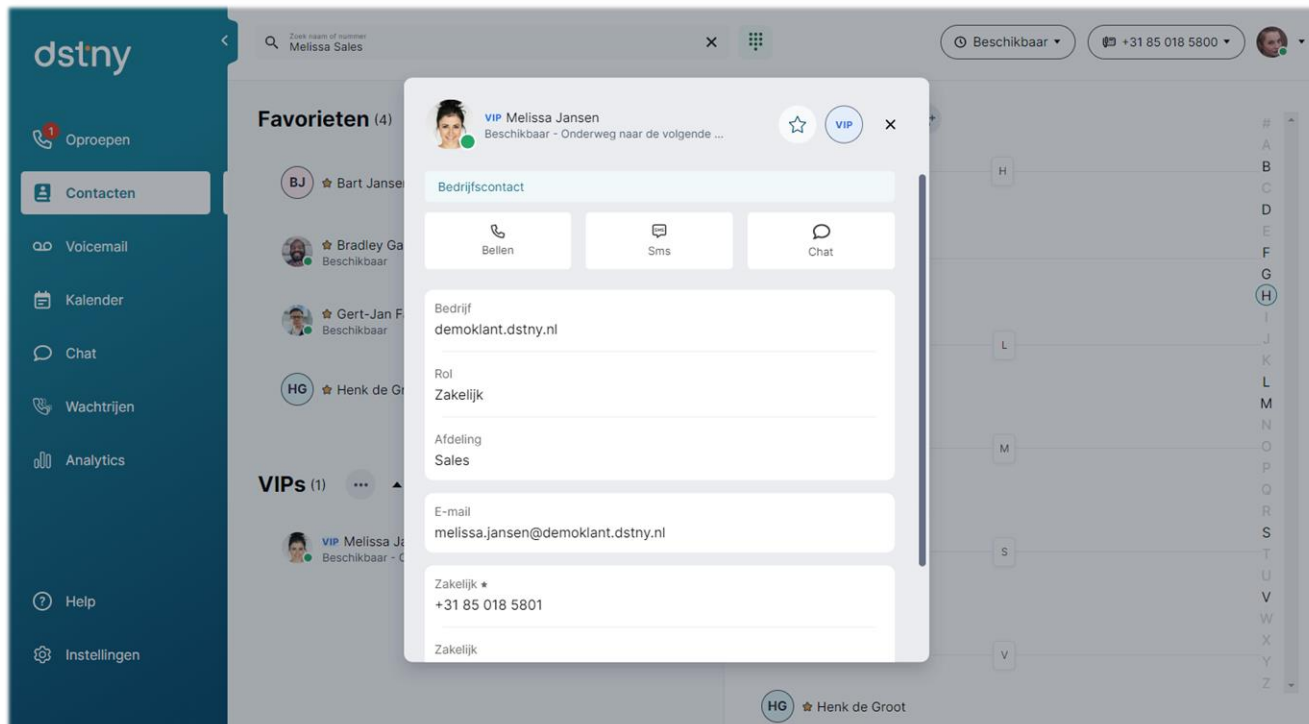


# ConnectMe – Bedrijfsadresboek en Contacten

## Contacten

Contactgegevens van je collega's, maar ook alle contacten in je persoonlijke en Bedrijfsadresboek zijn eenvoudig te vinden onder Contacten.

Deze contacten kun je naar wens toevoegen als Favoriet of zelfs als VIP. Favorieten zijn direct zichtbaar en tonen hun status. VIP contacten mogen je altijd bellen, ongeacht je beschikbaarheid.



Nieuwe contactpersoon toevoegen

Alle contacten



## Nieuwe contacten toevoegen

Nieuwe persoonlijke contacten toevoegen is Rechtstreeks vanuit het adresboek mogelijk. Bedrijfscontacten worden door de beheerder aangemaakt en beheerd.

## Nieuwe contactpersoon aanmaken

Contactpersonen moeten ten minste een voornaam, achternaam of organisatie hebben om te kunnen worden opgeslagen

Voornaam

Henk

Achternaam

de Vries

Organisatie

Bedrijf

Afdeling

Sales

Nummer 1

Zakelijk

+312040

+ Een nummer toevoegen

# ConnectMe – Kalender

## Kalender

Plan je toekomstige beschikbaarheid in de kalender. Zo laat je ConnectMe oproepen op basis van je beschikbaarheid afhandelen.

Ben je even niet bereikbaar? Dan zorgen je kalenderplanningen voor de gewenste doorschakelingen!

**Kalender** Vandaag < > Juni 2024 • Week 25

	17 MAA	18 DIN	19 WOE	20 DON
09:00			1 op 1 gesprek   Manager 09:00 - 09:30	
10:00	Cold Acquisition 10:00 - 10:30		Cold Acquisition 10:00 - 10:30	Prijsplan overleg 10:30 - 11:00
11:00			Vragenuurtje Support 11:00 - 12:00	
12:00	Lunch 12:00 - 13:00	Lunch 12:00 - 13:00	Lunch 12:00 - 13:00	Lunch 12:00 - 13:00

**Nieuwe vergadering** 09:00 - 09:30

- Beschikbaar
- In Gesprek
- Lunchen
- Vergadering ✓
- Niet Aanwezig
- Vakantie

Rol ▼

Annuleren Opslaan

# ConnectMe – Wachtrijen

## Wachtrijen

Als lid van een wachtrij kun je inloggen en **Gesprekken** ontvangen vanuit deze wachtrij. Je kunt zelfs specifieke gesprekken uit de wachtrij ophalen. In **Oproepgeschiedenis** vind je alle aangenomen, gemiste en doorgeschakelde oproepen van de gekozen wachtrij

Supervisors hebben daarnaast de mogelijkheid om andere **Agenten** in- of uit te loggen. Verder kunnen statistieken bekeken worden via overzichtelijke tegels (zie hieronder) en kunnen in **Oproepgeschiedenis** (gemiste) oproepen toegewezen worden aan agenten.



Calls: 0 Agents: 5

Ingelogd (3/5 beschikbaar)

**Wachtrijen**

- Oproepen
- Contacten
- Voicemail
- Kalender
- Chat
- Wachtrijen**
- Analytics
- Help
- Instellingen

**Wachtrijen**

- Sales (Supervisor)  2 Beschikbaar • 0 Niet beschikbaar
- Finance  0 Beschikbaar • 0 Niet beschikbaar

**Sales (Supervisor)**

- Wachtrij lengte: 0
- Laatste wachttijd: 0 seconden
- Aangemelde agenten: 2
- Totaal aantal gesprekken afgelopen 24 uur: 0
- Gemiddelde wachttijd: 0 seconden
- Beantwoorde gesprekken laatste 24 uur: 0

Gesprekken: 0 Agenten: 2 **Oproepgeschiedenis**

Alleen oproepen weergeven die aan mij zijn toegewezen

- Anoniem • 1 12-7-2024 13:22
- +31882042200 • 1 12-7-2024 13:21
- +31882042200 • 1 12-7-2024 13:21

**Calls: 1 Agents: 2**

Oproepen in afwachting (1) ▲

- +31 6 50 Sales 00:07 **Take the call**

Geparkeerde gesprekken (0) ▼

Oproepen aannemen (0) ▲

# ConnectMe – Instellingen

## Audio instellingen

Pas je audio instellingen aan naar je Persoonlijke wensen. Bepaal zelf welke headset, speaker of andere audio apparaat je gebruikt.

**Instellingen**

Profiel

Status

Taal en tijdzone

**Audio**

Toetsenbord snelkoppelingen

Applicaties

**Audio**

Mijn microfoon Wijzigen

Microphone Array (Realtek(R) Audio)

Luidspreker tijdens gesprekken Annuleren

Default - Speakers (Jabra SPEAK 510 USB) (0b0e:0420)

Test luidspreker

Opslaan

Beltoestel tijdens gesprekken Wijzigen

Default - Speakers (Jabra SPEAK 510 USB) (0b0e:0420)

## Instellingen

Profiel

Status

Taal en tijdzone

Audio

Toetsenbord  
snelkoppelingen

Applicaties

## Status


Bewerk de activiteitsomleiding

### Doorschakelen per activiteit

✓ ● Beschikbaar

∧ ● In gesprek Doorschakeling actief

Alle oproepen doorschakelen naar

 × Of

✓ ● Lunchen

## Status & doorschakelingen

Via Status kun je bepalen welke actie ConnectMe moet uitvoeren wanneer je een oproep op een van je directe nummers ontvangt. Zo kun je instellen dat, wanneer je in gesprek bent, oproepen doorgeschakeld worden naar een collega, een groep of je persoonlijke voicemail.

## Desktop applicatie

ConnectMe is beschikbaar als webphone, maar kan ook als desktopapplicatie geïnstalleerd worden op je Windows of MacOS computer. Zo is de app altijd beschikbaar wanneer je computer start.

## Instellingen

Profiel

Status

Taal en tijdzone

Audio


Toetsenbord  
snelkoppelingen

Applicaties

## Desktop app



De desktop-app downloaden

 Download voor Windows



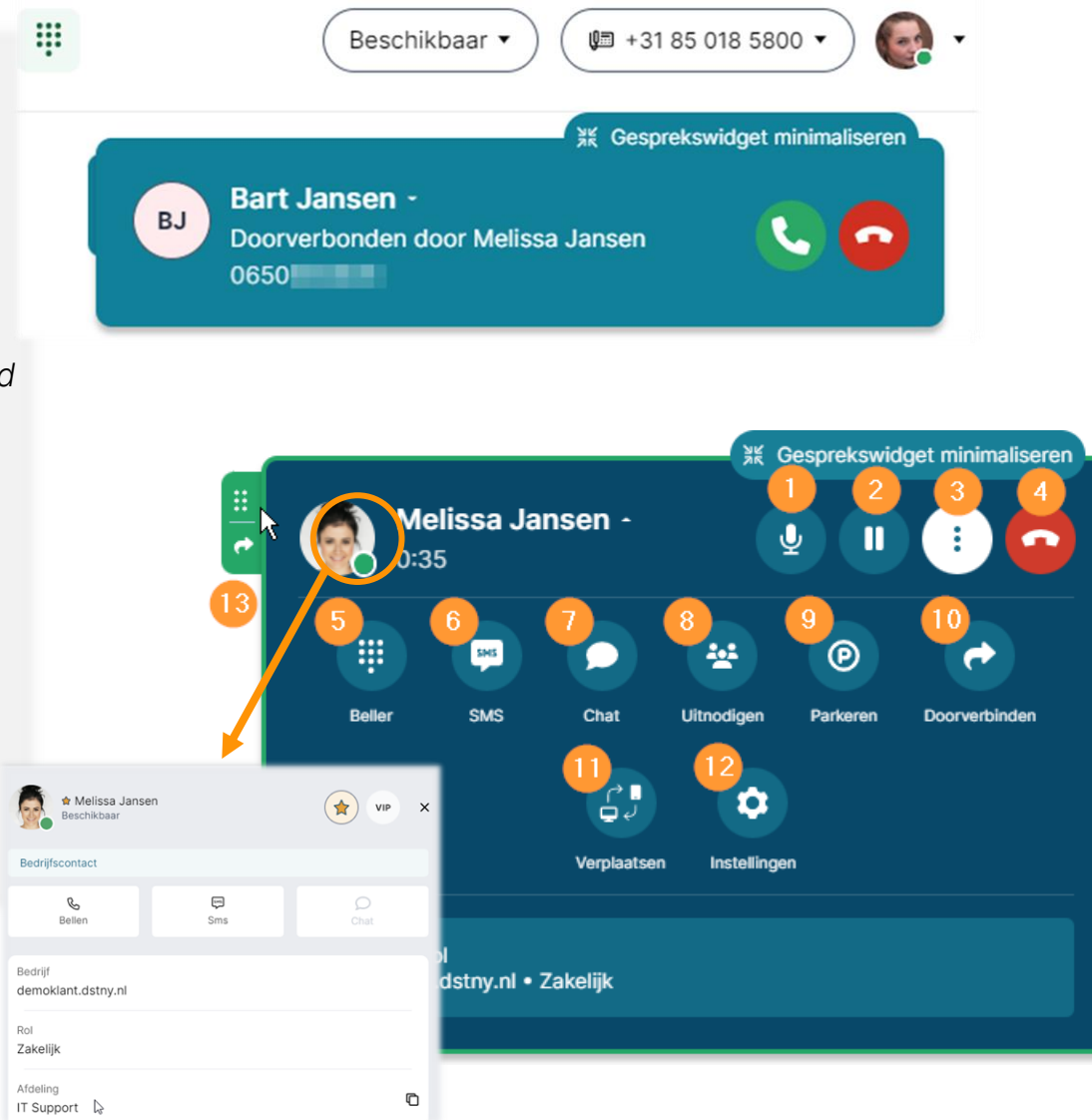
# ConnectMe – Bellen

## Bellen & gebeld worden

Bellen met ConnectMe is simpel. Bel vanuit je adresboeken of gebruik de nummerkiezer om een oproep te starten.

Wanneer je gebeld wordt beantwoord je de oproep met de groene knop (weigeren kan door de rode knop te kiezen).

Wanneer een collega of contact uit je adresboek belt, is het mogelijk om extra gegevens te tonen zoals de afdeling of bedrijf door op de profielfoto te klikken.



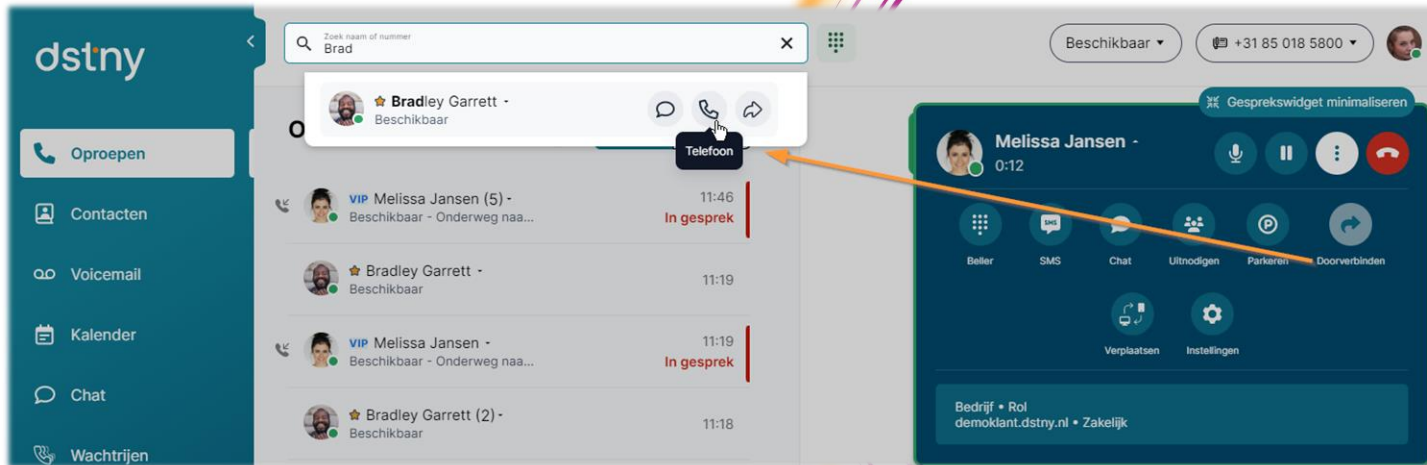
## Functies tijdens gesprek

1. Demp je microfoon
2. Pauzeer je gesprek tijdelijk
3. Open extra opties (vanaf 5)
4. Beëindig je gesprek
5. Nummerkiezer (voor DTMF)
6. SMS bericht sturen (niet beschikbaar)
7. Stuur een chatbericht naar een collega
8. Starten een ad-hoc conference call
9. Parkeer en deel de oproep met collega's
10. Verbind je gesprek door
11. Verplaats je gesprek naar bv je mobiel
12. Audio instellingen aanpassen
13. Drag & drop doorverbinden

# ConnectMe – Doorverbinden

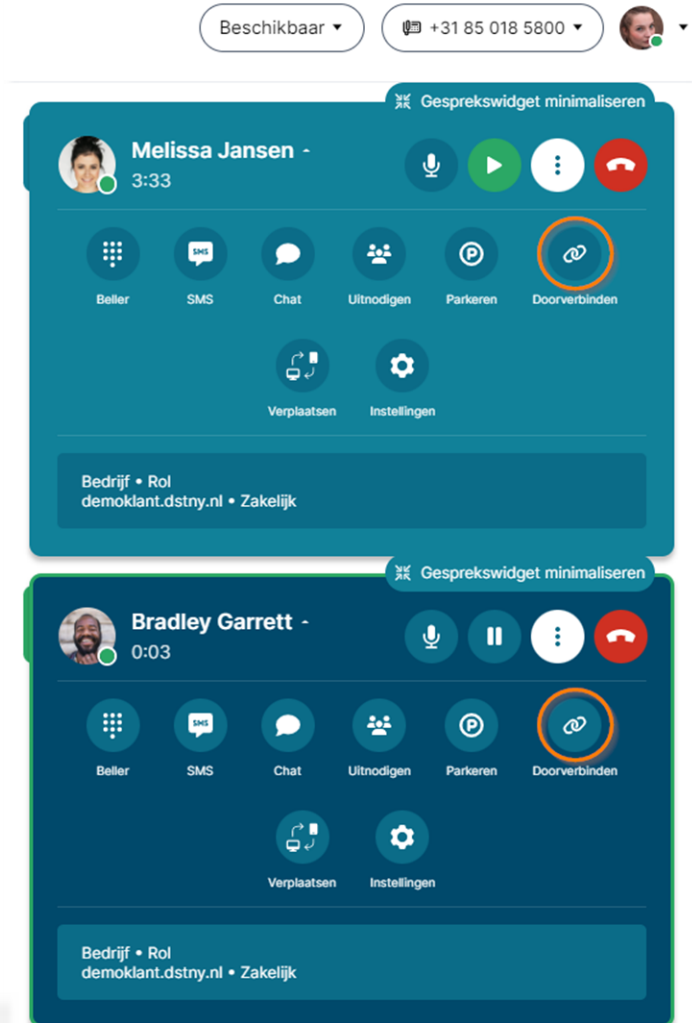
## Warm (aangekondigd) doorverbinden

Oproepen warm (aangekondigd) doorverbinden kan door in het Zoekveld de gewenste collega, groep of nummer te zoeken en te bellen (Telefoon). Een tweede gesprek met, in dit geval je collega, wordt gestart.



## Eenvoudig doorverbinden

Nadat je collega aangeeft het gesprek over te willen nemen kies je voor Doorverbinden. Mocht je toch niet kunnen Doorverbinden naar je collega, verbreek de verbinding en hervat eenvoudig je gesprek met de beller.



# ConnectMe – Doorverbinden

## Koud (Blind) doorverbinden

Oproepen blind doorverbinden kan door in het Zoekveld de gewenste collega, groep of nummer te zoeken en direct te kiezen voor Doorverbinden. De oproep verdwijnt direct uit beeld en is doorgeschakeld.



The screenshot shows the dstny mobile application interface. On the left is a teal sidebar with navigation options: 'Oproepen', 'Contacten', 'Voicemail', and 'Kalender'. The main screen features a search bar at the top with the text 'Zoek naam of nummer' and 'Brad' entered. Below the search bar, a list of contacts is displayed, including Bradley Garrett (Beschikbaar), Bart Jansen, and Gert-Jan Faber. A 'Doorverbinden' button is overlaid on the contact list for Bradley Garrett. On the right, a conversation window for 'Melissa Jansen' is visible, showing a call duration of 1:07 and various call control icons like 'Beller', 'SMS', 'Chat', 'Uitnodigen', 'Parkeren', 'Doorverbinden', 'Verplaatsen', and 'Instellingen'.

## Nog sneller Blind doorverbinden?

Sleep je gespreksvenster over je contacten en drop het op de collega waar je naar wilt doorverbinden. Eenvoudig en snel!

This close-up screenshot shows the conversation window for 'Melissa Jansen' with a call duration of 0:21. A green 'Doorverbinden' icon is shown being dragged over the contact list, illustrating the 'drop' method mentioned in the text. The interface includes a 'Gesprekswidget minimaliseren' button at the top right and call control icons at the bottom.



**Enjoy ConnectMe !**

**dstny**