

## FUNCTIONALITEITEN EN TOELICHTING

	<b>Belgroepen</b>	Met een belgroep bepaal je de wijze waarop een binnenkomend gesprek wordt afgehandeld. Denk hierbij aan het kunnen aangeven of de telefoon bij één of meerdere medewerkers tegelijkertijd overgaat en wat er moet gebeuren als deze niet wordt opgenomen. Ook is het mogelijk om (tijds-)condities en voorwaarden aan het belplan toe te voegen.
	<b>Tijdsconditie</b>	Met een tijdsconditie kun je een bepaalde periode definiëren (b.v. specifieke tijdstippen, werkdagen, zon- en feestdagen en periodes), waarbinnen acties kunnen plaatsvinden.
	<b>Wachtrij</b>	De wachtrij zet inkomende oproepen netjes in de wacht met een welkomstboodschap en een periodieke boodschap. Er kunnen meerdere medewerkers als “agent” in de wachtrij geplaatst worden. 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.
	<b>Keuzemenu</b>	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!
	<b>Fax</b>	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.
	<b>Voorwaarde conditie</b>	Met de voorwaarde conditie kun je bepaalde inkomende bellers, denk hierbij aan buitenlandse nummers of een specifiek ander telefoonnummer, een afwijkende route geven, zodat de beller (bijvoorbeeld medewerker of klant) zo efficiënt mogelijk wordt gerouteerd.
	<b>Doorschakeling</b>	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.
	<b>Omleiding conditie</b>	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.
	<b>Qaller app</b>	Met de mobiele app is het mogelijk om via de mobiele telefoon de telefonie-omgeving te beheren. Zo kun je met de app eenvoudig de omleiding aan- en uitzetten, belroutes aanpassen en de voicemail aan- en uitzetten.
	<b>Qaller app Plus</b>	Met de mobiele app Plus heb je naast de functionaliteiten van de Qaller app ook de mogelijkheid om te bellen en gebeld te worden.
	<b>Hotdesking</b>	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.
	<b>E-mail notificatie gesprekken</b>	Met de e-mail notificatie wordt een e-mail verzonden naar het ingevoerde e-mail adres 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.
	<b>Voicemail</b>	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 voicemailboxen. De ingesproken berichten staat netjes in de portal maar kunnen ook per mail als Mp3 naar 1 of meerdere e-mail adressen gestuurd worden.
	<b>Prefix</b>	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.

	<b>Bria Softphone</b>	De Bria softphone is te gebruiken op de mobiel, tablet, laptop of pc. Met de Bria softphone kan worden gebeld, maar heeft ook veel andere functionaliteiten, zoals chatten, scherm delen en de beschikbaarheid van collega's inzien.
	<b>Gespreksopname</b>	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.
	<b>Receptie / Operator console</b>	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.
	<b>CRM integratie</b>	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.
	<b>Click to Dial</b>	Klik een nummer aan op een website of in een programma en het toestel doet een uitgaande oproep naar het gekozen nummer.
	<b>Conference room</b>	Met de Conference room kun je met meerdere personen inbellen en telefonisch vergaderen.
	<b>Goedkope tarieven</b>	Met onze lage tarieven bel je altijd voordelig naar nationale en internationale nummers. Wil je een onbeperkt abonnement, dan kan dat uiteraard ook!
	<b>Gesprekken overnemen</b>	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.
	<b>Gemiste gesprekken</b>	Wanneer je een gemist gesprek hebt, zie je dit eenvoudig terug. Ook is overzichtelijk te zien of er een voicemail is ingesproken.
	<b>Twinning</b>	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.
	<b>Rapportage gesprekken</b>	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.
	<b>Eenvoudig beheerpanel</b>	Het beheerpanel is zeer overzichtelijk en de telefonie-instellingen kunnen eenvoudig worden aangepast.
	<b>Eenvoudig gebruikerspanel</b>	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.
	<b>Meerdere talen</b>	Internationaal bedrijf? Pas eenvoudig de taal aan in de beheerspanel. Dit kan worden aangepast voor het hele bedrijf, maar ook per gebruiker.
	<b>API</b>	Met onze realtime API is het mogelijk om heel eenvoudig externe pakketten te koppelen aan het platform.
	<b>Wachtmuziek</b>	Koppel eenvoudig een geluidsbestand aan een wachtrij of bij de in-de-wachtstand voor een aangenaam geluid tijdens het wachten.
	<b>Bedrijven onder water koppelen</b>	Heb je bijvoorbeeld één bedrijf met meerdere filialen? Koppel eenvoudig de verschillende filialen aan elkaar en de gekoppelde filialen kunnen intern met elkaar bellen.