

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Simmpl Hosted VoIP Feature Update Januari 2018

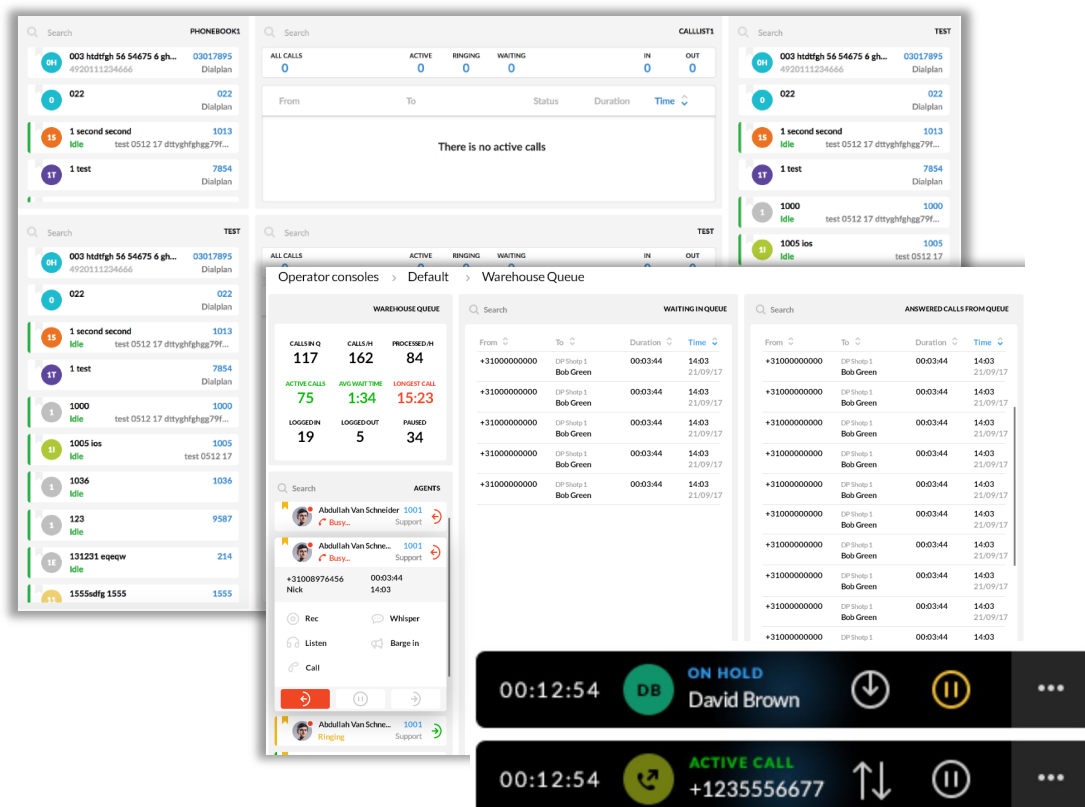
v080118MT

De Simmpl telefooncentrale werd e afgelopen periode van de volgende nieuwe features voorzien:

1. **Operator Panel:** dashboard voor receptionist/supervisor met realtime gespreksinformatie
2. **Provisioning Yealink S-serie:**
3. **Firmware Update van Yealink P en G serie**

We hopen dat deze updates zullen bijdragen aan een nóg groter gebruiksgemak van Simmpl in uw situatie. Betreft u ons hierbij gerust – wij zijn úw expert op het gebied van telefoniezaken en kijken hoe onze dienst nog beter kan aansluiten bij uw dagelijkse praktijk.

Team CallvoipTelefonie



The screenshot displays the Simmpl Operator Panel interface, which is divided into several sections:

- PHONEBOOK:** A list of contacts with details like name, phone number, and extension.
- CALLRT:** A real-time call status dashboard showing 'ALL CALLS', 'ACTIVE', 'RINGING', and 'WAITING' counts. It also includes a table with columns for 'From', 'To', 'Status', 'Duration', and 'Time'.
- TEST:** A section for testing various call scenarios, listing test names and associated phone numbers.
- Operator consoles > Default > Warehouse Queue:** A detailed view of the Warehouse Queue with statistics:

CALLS IN Q	CALLS IN	PROCESSED IN
117	162	84

 It also shows 'ACTIVE CALLS', 'AVG WAIT TIME', and 'LONGEST CALL' statistics.
- WAITING IN QUEUE:** A table listing calls currently in the queue, including caller ID, agent name, and duration.
- ANSWERED CALLS FROM QUEUE:** A table listing calls that have been answered from the queue, including caller ID, agent name, and duration.
- AGENTS:** A list of active agents with their names, roles, and current status (e.g., 'Support', 'Busy').
- Call Control Buttons:** At the bottom, there are two call control panels. The top one shows a call on hold for 'David Brown' with a timer of 00:12:54. The bottom one shows an active call for '+1235556677' with a timer of 00:12:54.

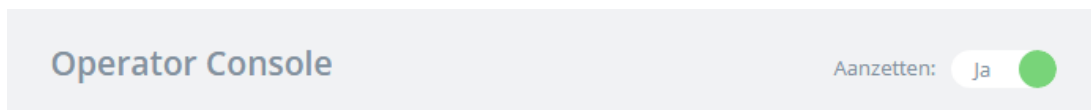
1. Operator Console

In december 2017 is de Simmpl centrale uitgebreid met het Operator Panel: een overzichtelijk dashboard voor receptionist en supervisor met informatie wat er binnen het bedrijf gebeurt. Elke gebruiker kan één of meer consoles maken, met daarop een selectie van widgets die de gebruiker zelf naar eigen wens op het dashboard kan plaatsen.

De Operator Console inschakelen

Om het Operator Panel in te schakelen:

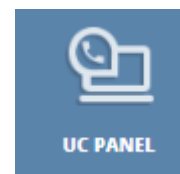
1. Log in als beheerder op de telefooncentrale: <http://panel.callvoip.nl>
2. Ga naar menu GEBRUIKERS, kies EDIT bij de gewenste gebruiker en zet hier de switch OPERATOR CONSOLE op ENABLED



Het Operator Console openen

De Operator Console maakt deel uit van het toekomstige UC Panel. UC staat voor **Unified Communications**: een integratie van verschillende communicatiesoorten.

Om het UC panel te openen, log in op de telefooncentrale als beheerder. NB: voor gebruikers die geen beheerder zijn is het Operator Panel niet toegankelijk.



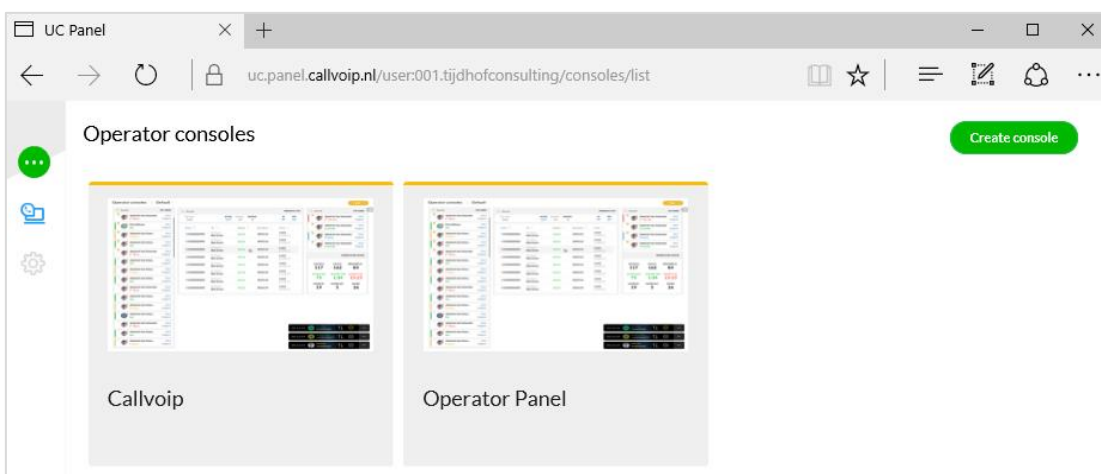
Links vindt u onderaan de menubalk een extra button: **UC Panel**.

Klik op de button UC Panel: het UC Panel en de Operator Console worden in een nieuw venster geopend.

Consoles en widgets toevoegen

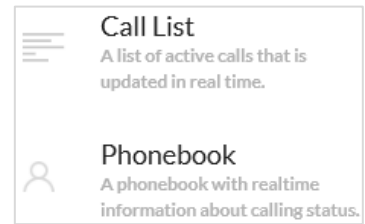
Om een nieuw Console toe te voegen, klik op button CREATE CONSOLE.

Er wordt een nieuw leeg console geopend. Klik op ADD WIDGET om deze pagina te vullen met de widgets van uw keuze.



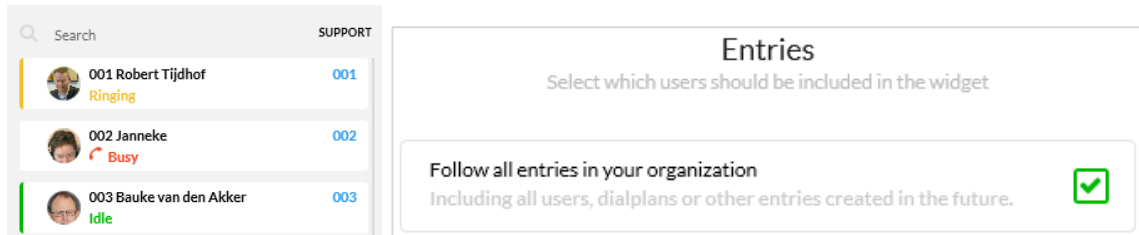
De volgende widgets zijn beschikbaar:

- **A. Phonebook**
- **B. Call List**



A. Phonebook

Het Phonebook toont een zeer handig, real time overzicht van gebruikers en belplannen en hun status (**idle, ringing, busy**).

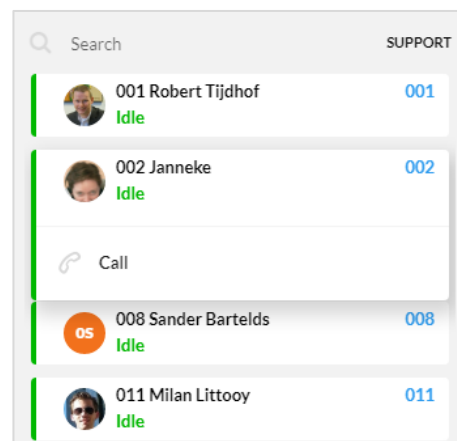


Om een Phonebook toe te voegen, klik op **ADD WIDGET** en kies **PHONEBOOK** uit de lijst van beschikbare widgets. U kunt nu kiezen welke gebruikers, groepen en belplannen u in dit **PHONEBOOK** wilt opnemen. U kunt er ook voor kiezen om ALLE gebruikers en belplannen op te nemen.

Als u klaar bent, klik op **PROCEED** rechtsboven om het widget op het console te plaatsen. Sleep de widget op de gewenste plek op het raster; wijzig de grootte van de widget met de handlebar in de rechter onderhoek van de widget.

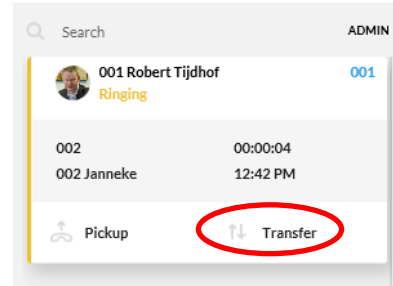
Een collega bellen via het Operator Panel:

- klik op een gebruiker
- om zelf (u) naar een collega te bellen: klik op de gebruiker en dan op: [CALL]
- uw eigen toestel rinkelt
- neem aan en u belt uit naar de collega
- dit werkt voor interne en externe nummers

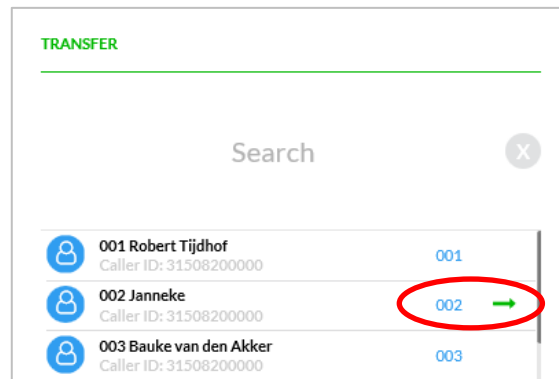


Een inkomend gesprek doorverbinden via het Operator Panel

- een inkomend gesprek in het panel wordt in het Phonebook weergegeven als RINGING
- Klik op de persoon met status RINGING



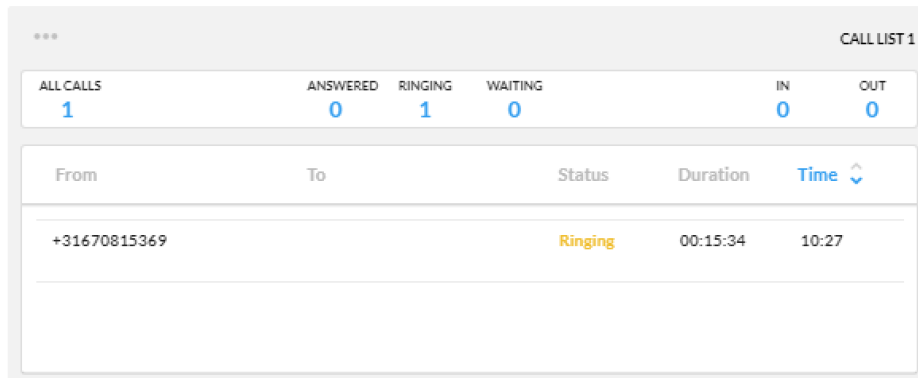
- In het dropdown scherm ziet u staan TRANSFER > klik daarop
- U krijgt nu een scherm waarin u kunt kiezen naar wie u wilt doorverbinden. Selecteer met de muis en klik op het groene pijltje.
- Het inkomende gesprek dat rinkelt bij persoon X wordt nu door uw actie doorverbonden met collega Y.
- NB: deze actie komt er ook voor active calls (lopende gesprekken).



B. Call List

De Call List toont een realtime overzicht van actieve gesprekken in uw bedrijfsomgeving.

Operator Panel



CALL LIST 1

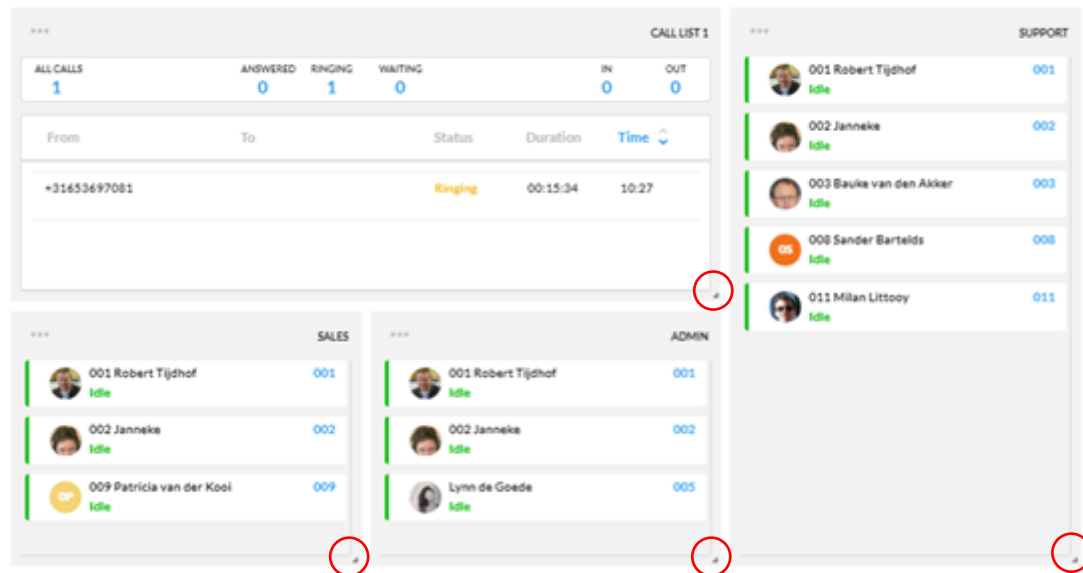
ALL CALLS	ANSWERED	RINGING	WAITING	IN	OUT
1	0	1	0	0	0

From	To	Status	Duration	Time
+31670815369		Ringing	00:15:34	10:27

Om een Call List toe te voegen, ga naar ADD WIDGET en kies CALL LIST uit de lijst met beschikbare widgets. U kunt zelf kiezen welke gebruikers, groepen en belplannen er moeten worden opgenomen. U kunt er ook voor kiezen om alle gebruiker en belplannen toe te voegen.

Als u klaar bent, klik op PROCEED rechtsboven om het widget op het console te plaatsen. Sleep de widget op de gewenste plek op het raster; wijzig de grootte van de widget met de handlebar in de rechter onderhoek van de widget.

Operator Panel



CALL LIST 1

ALL CALLS	ANSWERED	RINGING	WAITING	IN	OUT
1	0	1	0	0	0

From	To	Status	Duration	Time
+31653697081		Ringing	00:15:34	10:27

SALES

001 Robert Tijdhof	001
002 Janneke	002
009 Patricia van der Kooij	009

ADMIN

001 Robert Tijdhof	001
002 Janneke	002
Lynn de Goede	005

SUPPORT

001 Robert Tijdhof	001
002 Janneke	002
003 Bauke van den Akker	003
008 Sander Bartelds	008
011 Milan Littbooy	011

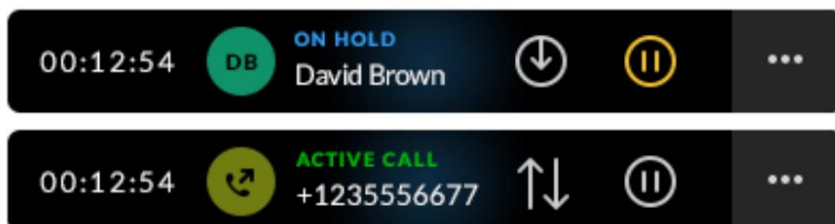
Agent acties

Als supervisor heeft u de mogelijkheid om diverse agent acties te doen. Zo kunt u een gesprek opnemen, meeluisteren, whisper in (inluisteren), en barge in (inbreken). Deze instrumenten zijn zeer waardevol in training en evaluatie van callcenter agents.

Een bijzonder waardevolle uitbreiding van Simmpl.

My Calls Widget

De My Calls Widget toont een overzicht van uw eigen actieve gesprekken en biedt u de mogelijkheid om uw gesprekken door te verbinden, in de wacht te zetten, opname te starten/eindigen en het gesprek te beëindigen:



2. Provisioning van de Yealink S-modellen

In de update van december 2017 is ondersteuning toegevoegd voor de nieuwe Yealink S-serie. Gebruikers van de T41S, T42S en T46S modellen kunnen nu profiteren van uitgebreide Interop Certified Plus provisioning. Deze omvat onder meer:

- Plug and Play Provisioning (provisioning zonder kopiëren van URL's)
- Provisioning BLF
- Diverse andere veel gebruikte telefooninstellingen

Het model yealink T48S zal in het reguliere Interop Certified provisioning programma worden meegenomen.

3. Firmware Update voor de Yealink P- en G- modellen

Als deel van de december update zal er een firmware update worden meegenomen voor de volgende Yealink-modellen:

T19P_E2 | T21P_32 | T23P/G | T27P/G | T40P/G | T41P | T42G | T46G | T48G

NB: ondanks onze zorgvuldige voorbereidingen bij het testen van nieuwe firmware versies, betekent het inladen van nieuwe firmware altijd een zeker risico voor de werking van uw toestel. Om dit risico zo klein mogelijk te houden, zullen de updates in de tijd worden gespreid.



Wij hopen dat deze updates meerwaarde bieden voor uw gebruikssituatie!
Uw ervaringen, suggesties voor uitbreidingen, meldingen van onvolkomenheden of storingen zijn zeer welkom. Mail het ons op: callvoip@callvoip.nl

CallvoipTelefonie.nl ^{TO}

CallvoipTelefonie
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00
F: 050 – 820 00 08

@: callvoip@callvoip.nl
W: www.callvoiptelefonie.nl

