

TeamTelefoon

Handleiding

Inhoud

- [1. Introductie](#)
 - [2. Bellen naar TeamTelefoon](#)
 - [2.1. Bellen als teamlid](#)
 - [2.2. Bellen als cliënt \(of huisarts, etc.\)](#)
 - [2.3. Openingstijden](#)
 - [3. Inloggen](#)
 - [3.1. Wachtwoord vergeten](#)
 - [4. Onderdeel: Teams](#)
 - [4.1. Teams](#)
 - [4.2. Nieuw teamlid](#)
 - [4.3. Telefoonnummer wijzigen](#)
 - [5. Onderdeel: Team-Telefoon](#)
 - [5.1. Status](#)
 - [5.2. Agenda](#)
 - [5.3. Aantal benodigd](#)
 - [5.4. Volgorde](#)
 - [5.5. Logs](#)
 - [5.6. Instellingen](#)
 - [6. Coördinatoren](#)
 - [6.1 Nieuwe teams maken](#)
- [Bijlage I: Doorschakelen van een mobiele telefoon](#)
- [Colofon](#)

1. Introductie

Met TeamTelefoon kun je als team gezamenlijk je telefonische bereikbaarheid organiseren. Daarmee is er voor cliënten, of andere personen die met het team willen spreken, altijd iemand bereikbaar om de oproep te beantwoorden.

2. Bellen naar TeamTelefoon

Voor zowel teamleden als cliënten is hetzelfde nummer beschikbaar. Dit is altijd een 085-nummer. Veel teams schakelen echter hun bestaande GSM-telefoon (met 06-nummer) voor altijd door naar het 085-nummer, zodat er geen nieuw telefoonnummer bekend hoeft worden gemaakt aan cliënten. In bijlage I staat hoe je een mobiele telefoon kunt doorschakelen.

Op basis van het inkomende gesprek beoordeelt TeamTelefoon of er een teamlid belt of iemand anders, zoals bijvoorbeeld een cliënt. Op basis van deze nummerherkenning handelt TeamTelefoon het gesprek op de juiste manier af.

2.1. Bellen als teamlid

Als je belt als teamlid, krijg je eerst te horen of je op dat moment wel of niet bent aangemeld voor de bereikbaarheidsdienst. Daarna krijg je een keuzemenu met de volgende opties:

1. Stel jezelf in op bereikbaar
2. Stel jezelf in op niet bereikbaar
3. Bel naar een collega (op dezelfde manier als een cliënt)
4. Ontvang een SMS met je eigen bereikbaarheidsplanning voor vandaag

Nadat je voor optie 1 of 2 hebt gekozen, vul je het aantal uren in dat je bereikbaar wilt zijn (of juist niet bereikbaar) en druk je daarna op '#'.

2.2. Bellen als cliënt (of huisarts, etc.)

De cliënt krijgt, indien dat zo is ingesteld, eerst een welkomstbericht te horen. Daarna hoort de cliënt de telefoon overgaan, zolang er gebeld wordt naar de verschillende teamleden die staan aangemeld. Als er uiteindelijk niemand opneemt, dan krijgt de cliënt de mogelijkheid een voicemail achter te laten. Deze voicemail wordt per email afgeleverd bij het email-adres dat is ingevuld bij de speciale "Voicemail persoon".

Als de cliënt ophangt voordat hij met iemand gesproken heeft, dan krijgt het team daarover een bericht op het ingestelde e-mailadres. De email is gestuurd naar het email-adres dat is ingesteld bij de speciale "voicemailgebruiker".

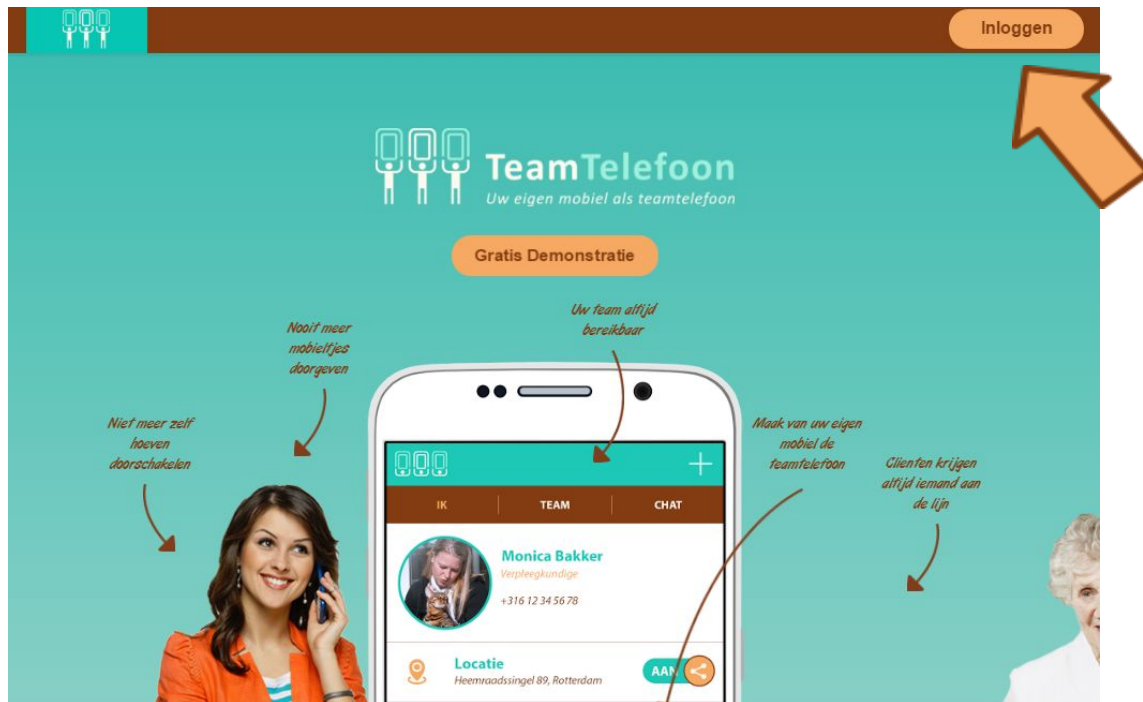
2.3. Openingstijden

Het systeem werkt met openingstijden. Als er een cliënt belt buiten deze openingstijden, dan wordt er direct de mogelijkheid geboden om een voicemail bericht achter te laten. De ingestelde openingstijden zijn per organisatie en soms zelfs per type team verschillend.

3. Inloggen

Om te kunnen inloggen heb je de volgende gegevens nodig: gebruikersnaam en wachtwoord.

1. Ga naar teamtelefoon.nl en druk rechts bovenin op: "Inloggen"



2. Log hier in met je inloggegevens.

The image shows the login form on the TeamTelefoon website. It features the TeamTelefoon logo and tagline 'Via de cloud op jouw telefoon'. The form includes two input fields for 'Gebruikersnaam' (username) and 'Wachtwoord' (password). Below these fields is a checkbox labeled 'Onthoud mij' (remember me). A large orange 'Inloggen' button is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there is a link for 'Wachtwoord vergeten?' (forgot password?) and the version number 'v1.23.1'.

3. De website bestaat uit twee componenten waarin je kunt navigeren:



Teams

Op deze pagina kun je alle leden van je team vinden. Hier kun je ook teamleden toevoegen en verwijderen.

TeamTelefoon

Dit is het beginscherm waar je in terecht komt wanneer je inlogt op de site. Hier kun je de bereikbaarheid van het team vinden en de planning aanpassen.

Verder vind je hier nog twee knoppen:



Naar je eigen profiel pagina.



Uitloggen.

3.1. Wachtwoord vergeten

Wanneer je als gebruiker je wachtwoord niet meer weet kun je deze opnieuw instellen met de “wachtwoord vergeten” functie.

Op de Inlog pagina, direct onder de inlog knop vindt je de knop “wachtwoord vergeten”. Wanneer je hier op klikt wordt je gevraagd je gebruikersnaam in te voeren. Als je dit gedaan hebt wordt er een mailtje gestuurd naar het e-mailadres dat bij TeamTelefoon bekend is voor die gebruikersnaam.



In de e-mail staat een link. Wanneer je op deze link klikt wordt je naar een nieuw scherm gebracht waar je je wachtwoord opnieuw in kunt stellen.

Wanneer je ook je gebruikersnaam niet meer weet moet je even contact opnemen met een coordinator of een van je teamleden. Deze kunnen je gebruikersnaam opzoeken op je profielpagina.

4. Onderdeel: Teams

In deze sectie kun je informatie vinden over het team. Let op, er zit hier een verschil tussen de teamleden die de rol van coördinator hebben en de gewone teamlid-accounts. Een coördinator heeft inzicht in alle teams en kan ook nieuwe teams aanmaken, een gewoon teamlid heeft alleen inzicht in het eigen team en kan geen nieuwe teams aanmaken. Een gewoon teamlid kan wel teamleden toevoegen of verwijderen.

4.1.Teams

In onderstaande afbeelding zie je het overzicht van leden van een voorbeeld team. Bestaande teamleden kunnen worden aangepast of verwijderd door de twee knoppen achter hun naam. Ook kunnen er nieuwe teamleden worden toegevoegd.

The screenshot shows a web interface for managing Teams. At the top, there are navigation tabs: TEAMS, TEAMTELEFOON, and HELP. On the right, the user profile for THOMAS ABBINK is visible. Below the navigation, there is a dropdown menu to 'Selecteer een team' with 'Voorbeeld Team' selected. The main content area is titled 'Teams' and shows a list of team members for 'Voorbeeld Team'. The list has columns for 'Naam' (Name) and 'Status' (Status). Each team member has a profile picture, name, status, and location. There are also edit and delete icons for each member. A 'CHAT' button is visible on the right side of the list. The sidebar on the left contains options: 'Teams', 'Nieuw team', 'Nieuw teamlid', and 'Zoek teamlid'.

Naam	Status
Thomas Abbink	Beschikbaar Heemraadssingel, 91, Rotterdam
Judith Engelsman	Niet beschikbaar
Leon Joesse	Niet gepland
Stefan Kroon	Beschikbaar
Xiaoyu Mao	Niet gepland
Voorbeeld Team Voicemail	Niet gepland

4.2.Nieuw teamlid

1. Druk op “Nieuw teamlid”
2. Vul alle velden in op de pagina. Zie onderstaand formulier.

Nieuw teamlid

Voornaam *

Gebruikersnaam *

Achternaam

Wachtwoord *

Rol *

Herhaal wachtwoord *

E-mail *

Telefoon *

Opslaan

3. Zorg dat je altijd iemand toevoegt in het juiste team. Dit geldt alleen voor gebruikers die lid zijn van meerdere teams.
4. Het invoeren van het juiste telefoonnummer is erg belangrijk. Als deze niet goed staat ingesteld, werkt het systeem niet goed. Het telefoonnummer moet van de telefoon zijn die de gebruiker voor de bereikbaarheidsdienst zal gebruiken.
5. Druk vervolgens op ‘Opslaan’. Het teamlid is nu toegevoegd in het systeem.

4.3. Telefoonnummer wijzigen

Teamleden die in TeamTelefoon die de rol van coördinator hebben, kunnen ook het profiel van andere teamleden wijzigen. Gewone teamleden kunnen alleen hun eigen profiel wijzigen.

1. Ga naar het tabblad “TEAMS” en klik op de naam van het teamlid waarvan je het nummer wilt wijzigen.
2. Druk daarna op de knop “Wijzigen”.



3. Pas vervolgens het nummer aan, zie onderstaande afbeelding. Druk op de knop “Profiel Opslaan” als je klaar bent.

Profiel wijzigen Wachtwoord wijzigen

Profiel

Voornaam
Voorbeeld

Achternaam
Teamlid

Rol
Teamlid

Gebruikersnaam
voorbeeldteamlid

Standaard Telefoon
+31612345678

E-mail
voorbeeld@email.nl

Annuleren Profiel opslaan

CHAT

5. Onderdeel: TeamTelefoon

5.1. Status

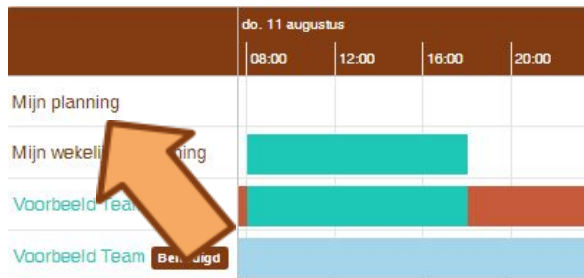
Deze pagina zie je als eerste als je inlogt. Op deze pagina wordt weergegeven wat op dit moment de bereikbaarheid is van de teamleden. Je ziet in onderstaand overzicht dat er twee teamleden de status bereikbaar hebben. Twee teamleden hebben zich expliciet op "niet bereikbaar" gesteld. De overige teamleden hebben op dit moment geen status ingevuld.

1. **Bereikbaar:** Deze teamleden hebben aangegeven bereikbaar te willen zijn. Er staat ook aangegeven hoe lang ze nog bereikbaar zijn.
2. **Niet gepland:** Deze teamleden hebben niet opgegeven bereikbaar of niet bereikbaar te willen zijn. Zij worden door het systeem gezien als "niet bereikbaar". Je komt automatisch in deze bereikbaarheid terecht wanneer je bereikbaarheid is afgelopen.
3. **Niet bereikbaar:** Deze teamleden hebben expliciet aan gegeven niet bereikbaar te willen zijn voor TeamTelefoon.
4. **Achterwacht:** Deze teamleden hebben aangegeven wel bereikbaar te zijn, maar pas gebeld willen worden als alle teamleden met de status bereikbaar het gesprek gemist hebben.

The screenshot shows a user interface for 'Overzicht bereikbaarheid Voorbeeld Team'. On the left is a navigation sidebar with icons for Status, Agenda, Volgorde, Logs, and Scenario. The main content area displays a grid of team members with their status and last update time. A vertical 'CHAT' button is on the right. At the bottom, it shows the last synchronization time: 'Laatste synchronisatie tijd: 12-08-2016 10:08:38'.

Name	Status	Last Update
Thomas Abbink	Bereikbaar	7u : 51m
Stefan Kroon	Bereikbaar	7u : 51m
Voorbeeld Teamlid	Niet bereikbaar	3u : 59m
Judith Engelsman	Niet bereikbaar	7u : 21m
Voorbeeld Team Voicemail	Niet gepland	
Xiaoyu Mao	Niet gepland	
Leon Joesse	Niet gepland	

2. Wanneer je je eigen planning aan wilt passen kun je rechtsboven klikken op de knop "Nieuwe bereikbaarheid". Let op, je past altijd de planning aan van diegene wiens naam er staat bij de eerste balk (tijdlijn). Hieronder in het linker voorbeeld staat er 'Mijn planning' (zie de pijl). Je past dus in dit geval je eigen planning aan. Wanneer je de planning van een ander teamlid wilt aanpassen, dan druk je op het "bewerken" icoontje achter diegene zijn naam. In het rechter voorbeeld staat er "Planning van ..." (zie de pijl). Je past dan dus de planning aan van het andere teamlid.



3. Met de blauwe knop rechtsboven kun je nieuwe tijden toevoegen wanneer jijzelf of een ander teamlid wel of niet bereikbaar wilt zijn. Er zijn twee mogelijkheden: Door op de tekst van de knop te klikken krijg je een invoerveld waar je precies de begin tijd en eindtijd in kunt vullen. Wanneer je op het pijltje aan de rechterkant van de kop klikt kun je snel je bereikbaarheid voor de komende uren instellen.
4. Je kunt met onderstaand formulier de bereikbaarheid inplannen. Als je op de knop "Toevoegen" klikt wordt de planning opgeslagen. Je kan dit voor jezelf doen en ook voor andere teamleden. Je kunt door het vakje "herhaling" aan te vinken ook een bereikbaarheid inplannen die zich elke week herhaalt.

Nieuwe bereikbaarheid ▾

- Bereikbaar (1 uur)
- Bereikbaar (4 uur)
- Bereikbaar (6 uur)
- Bereikbaar (8 uur)
- Bereikbaar (16 uur)
- Bereikbaar (24 uur)

- Achterwacht (1 uur)
- Achterwacht (4 uur)
- Achterwacht (6 uur)
- Achterwacht (8 uur)
- Achterwacht (16 uur)
- Achterwacht (24 uur)

- Niet bereikbaar (1 uur)
- Niet bereikbaar (4 uur)
- Niet bereikbaar (6 uur)
- Niet bereikbaar (8 uur)
- Niet bereikbaar (16 uur)
- Niet bereikbaar (24 uur)

Nieuwe bereikbaarheid 6u ✕

Vanaf Tot Status Herhaling

Toevoegen

5.3 Aantal benodigd

Net zoals je een nieuwe bereikbaarheid toe kan voegen voor jezelf of voor een teamlid kan je instellen hoeveel teamleden er bereikbaar zouden moeten zijn. Zo zie je in één overzicht wanneer je teamleden tekort komt en wanneer er genoeg bereikbaar zijn.

Net als bij de bereikbaarheid van een teamlid aanpassen begin je bij het klikken op het “bewerken” icoontje naast de “Aantal benodigd” tijdlijn. Je hebt vervolgens twee manieren om een nieuw tijdslot toe te voegen: door de knop “Nieuwe gewenste bereikbaarheid” rechts bovenin te gebruiken of door te dubbelklikken in de tijdlijn.

The screenshot shows the 'Agenda' interface for 'Voorbeeld Team'. At the top right, there is a button labeled 'Nieuwe gewenste bereikbaarheid'. Below it, there are navigation controls for 'Vandaag', 'Dag', 'Week', and 'Maand'. The main content area shows a calendar grid for August 2016 and September 2016. The 'Aantal benodigd' row shows values of 2 for August 31st and 1 for September 1st and 2nd. The 'Aantal bereikbaar' row shows a bar chart representing the number of available team members for each day.

	augustus 2016			september 2016			
	ma. 29	di. 30	wo. 31	do. 1	vr. 2	za. 3	zo. 4
Aantal benodigd			2	1	1		
Aantal benodigd wekelijks				1	1		
Aantal bereikbaar	[Bar chart showing availability levels]						

Net zoals bij de bereikbaarheid van een teamlid is het mogelijk om een wekelijks herhalende planning te maken. Dit doe je door het vinkje “Herhaling” aan te tikken of door te dubbelklikken in de “Aantal benodigd wekelijks” tijdlijn. Wanneer er tegelijkertijd een herhalende en niet herhalende bereikbaarheid zijn gepland is de niet herhalende bereikbaarheid leidend.

Het is ook mogelijk om een niet herhalende bereikbaarheid van nul in te voeren. Zo kun je het aantal benodigd eenmalig op nul zetten zonder je wekelijkse planning aan te passen.

5.4 Volgorde

Bij het tabblad volgorde kun je instellen hoe TeamTelefoon de gesprekken moet verdelen onder het team. Er zijn drie mogelijkheden:

Eigen volgorde

Je kunt de volgorde zelf bepalen. Door het 'drie strepen icoontje' te verslepen kun je de volgorde van de teamleden wijzigen. Teamleden die hoger in de lijst staan worden eerder gebeld. Teamleden die niet bereikbaar zijn worden overgeslagen. Vergeet na het aanpassen van de volgorde niet op "Opslaan" te klikken.

Willekeurig

Wanneer je de volgorde op willekeurig zet, heeft elk bereikbaar teamlid even veel kans om het gesprek te ontvangen.

Langst niet gebeld

Wanneer deze optie is ingeschakeld zal altijd als eerste het teamlid gebeld worden die het langst geen gesprek heeft ontvangen. Zo kun je het aantal gesprekken dat ieder teamlid ontvangt eerlijk verdelen.

5.5 Logs

In dit scherm kun je alle gesprekken die via TeamTelefoon binnen zijn gekomen terugvinden. Op deze manier kun je zien welke gesprekken wanneer zijn binnen gekomen en welk teamlid er heeft opgenomen.



	Status	Van	Naar	Tijd ▼	Duur
▶	AFGEROND	+3162	Ducco Ferro	2 aug. 2016 14:41:23	00:03:38
▶	GEMIST	+3162	Stefan Kroon	2 aug. 2016 13:40:58	00:01:37
▶	GEMIST	+31655	Stefan Kroon	2 aug. 2016 13:32:56	00:00:44
▶	AFGEROND	+31207	Judith Engelsman	2 aug. 2016 11:46:06	00:01:17
	INKOMEND	Stefan Kroon	+31102250130	2 aug. 2016 04:45:15	00:00:04
	INKOMEND	Stefan Kroon	+31102250130	1 aug. 2016 13:29:31	00:00:17
▶	UITGAAND	+31207	Ducco Ferro	1 aug. 2016 12:29:27	00:00:34
▶	AFGEROND	+494029	Judith Engelsman	29 jul. 2016 14:54:12	00:00:00

Elk log waarbij meerdere stappen hebben plaatsgevonden kan open gemaakt worden door op het driehoekje te klikken aan de linkerkant. Je kunt dan bijvoorbeeld zien welke teamleden er allemaal gebeld zijn bij een gemist gesprek.

5.6 Instellingen

Hier vind je de instellingen die per team aan te passen zijn binnen TeamTelefoon.

Instellingen Voorbeeld Team

Telefoonnummer van het team
+31854881016

SMS bij een gemist gesprek of nieuwe voicemail
 Aan Uit
Bereikbare teamleden ontvangen SMS als het team een gesprek heeft gemist of als er een voicemail is ingesproken.

Rinkeltijd
20 seconden
*Bij een langere rinkeltijd hebben teamleden meer tijd om op te nemen, maar de totale wachttijd voor cliënten kan langer zijn als er veel teamleden zijn aangemeld.
Bij een rinkeltijd van meer dan 15 seconden is het aanbevolen dat alle teamleden hun persoonlijke voicemail uitschakelen.*

Telefoonnummer van de beller
 Aan Uit
Als deze optie is ingeschakeld en u wordt gebeld via TeamTelefoon, dan ziet u op het scherm van uw telefoon het telefoonnummer van de beller. Als deze instelling is uitgeschakeld, dan ziet u op het scherm het telefoonnummer van het team.

Bevestig keuze

SMS bij gemist gesprek of nieuwe voicemail

Wanneer deze optie aan staat ontvangen alle bereikbare teamleden een SMS bij een gemist gesprek of voicemail.

Rinkeltijd

De rinkeltijd geeft aan hoe lang je telefoon overgaat voordat TeamTelefoon het gesprek naar het volgende teamlid door stuurt. Er zijn een aantal voor- en nadelen verbonden aan het instellen van een korte of lange rinkeltijd.

Persoonlijke voicemail

Wanneer je als teamlid je persoonlijke voicemail aan hebt staan bestaat de kans dat een TeamTelefoon gesprek door je voicemail wordt “opgenomen” wanneer je een gesprek mist. Dit heeft als gevolg dat het gesprek niet wordt doorverbonden naar de rest van je teamleden en ook niet in de team voicemail terecht komt. Een korte rinkeltijd verkleint de kans dat dit gebeurt. Bij een rinkeltijd van 20 seconden of langer raden wij aan je persoonlijke voicemail uit te zetten.

Korte rinkeltijd of lange rinkeltijd?

Een lange rinkeltijd heeft als voordeel dat teamleden meer tijd hebben om op te nemen. De nadelen zijn dat het voor klanten erg lang kan duren voor er iemand op neemt en dat de kans groter wordt dat een gesprek in de persoonlijke voicemail van een teamlid terecht komt.

Telefoonnummer van de beller

Wanneer deze optie aan staat ziet een teamlid bij een inkomend TeamTelefoon gesprek het telefoon nummer van de beller op zijn of haar telefoon. Wanneer hij uit staat ziet het teamlid het nummer van het team.

6. Coördinatoren

Coördinatoren kunnen binnen TeamTelefoon een aantal extra dingen die teamleden niet kunnen. Naast het team waar een coördinator deel van uit maakt kan hij of zij ook alle andere teams bekijken en wijzigingen maken. Bijvoorbeeld teamleden toevoegen en planning aanpassen. Daarnaast kan een coördinator ook nieuwe teams aanmaken.

6.1 Nieuwe teams maken

Een coördinator heeft de mogelijkheid om nieuwe teams te maken. Onder het tabblad “Teams” bevindt zich het gedeelte “Nieuw team”. Wanneer je hier op klikt wordt je gevraagd een naam in te voeren. Zodra je een naam hebt gekozen en op “Opslaan” hebt geklikt is het nieuwe team aangemaakt.

Er kunnen nu teamleden toegevoegd worden. Er is echter nog geen nummer aan verbonden. Je kunt een nummer aan een team verbinden door het team te selecteren en naar het tabblad “TeamTelefoon” te gaan. Je ziet hier een lijst met beschikbare nummers waarvan je er een kan selecteren. Vervolgens voer je het e-mailadres in waar voicemail en gemiste gesprekken emails naar gestuurd dienen te worden. Optioneel is het publiek bekende nummer. Dit geeft aan welk nummer doorgeschakeld is naar het TeamTelefoon nummer.

Klik als laatste op “Opslaan”. Het nieuwe team is nu klaar voor gebruik.

Bijlage I: Doorschakelen van een mobiele telefoon

- Open met de telefoon het 'bellen'-scherm
- Toets *21* in
- Toets het telefoonnummer in waarnaar je wilt doorschakelen
- Sluit af met #
- Druk op de (groene) 'bel'-toets.

Colofon

Auteurs: Jeroen Hellingman, Stefan Kroon en Thomas Abbink.

Datum van deze versie: dinsdag 30 augustus 2016