

SWITCHBOARD

GEBRUIKERSHANDLEIDIG

Versie: maart 2026

INHOUD

SWITCHBOARD..... 4

1.1 Gebruikersinterface 4

1.2 Aan- of afmelden in wachtrijen 4

1.3 Gesprekken beheren..... 5

1.4 Gekleurde markeringen voor wachtrijen 8

1.5 Taal wijzigen & Afsluiten 8

1 SWITCHBOARD

SWITCHBOARD is een uitbreiding van Enreach Contact en biedt een omgeving voor duidelijk gespreksbeheer.

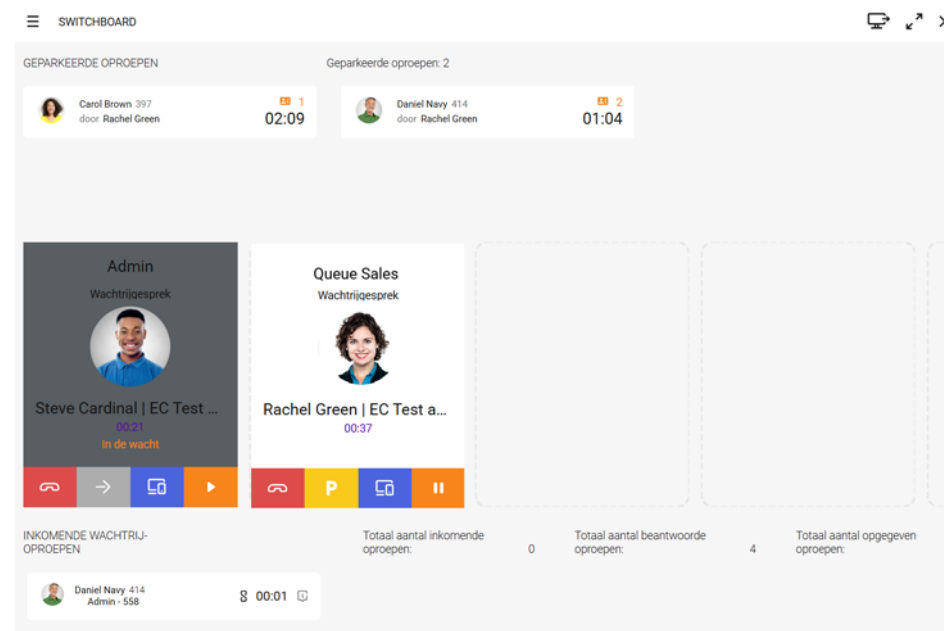
SWITCHBOARD is vooral bedoeld voor receptionisten, telefonisten en contactcenterteams die direct contact hebben met klanten.

SWITCHBOARD biedt onder andere de volgende functies:

- Overzicht van alle gesprekken in wachtrijen
- Wisselen tussen meerdere gesprekken
- Gesprekken doorschakelen met één klik via de contactenlijst
- Gesprekken parkeren en hervatten
- In- en uitloggen in wachtrijen

Deze handleiding beschrijft de gebruikers applicatie SWITCHBOARD.

Zie voor wachtrijbeheer de [Enreach Contact documentatie](#).



1.1 GEBRUIKERSINTERFACE

De SWITCHBOARD interface is toegankelijk via de Enreach Contact Desktop Client onder [Menu | Wachtrijen & Tools | SWITCHBOARD](#).

De gebruikersinterface van SWITCHBOARD is verdeeld in drie delen:

- In het bovenste gedeelte worden alle gesprekken weergegeven die geparkeerd zijn binnen de Privacygroep die aan jou is gekoppeld
- In het middelste gedeelte worden alle momenteel actieve, in de wacht staande en inkomende gesprekken weergegeven
- In het onderste gedeelte worden alle inkomende gesprekken naar wachtrijen weergegeven waarop je bent ingelogd

1.2 AAN- OF AFMELDEN IN WACHTRIEN

Je kunt je aan- of afmelden bij wachtrijen via de Enreach Contact desktop client of via de SWITCHBOARD interface.

Om in of uit te loggen bij wachtrijen via SWITCHBOARD

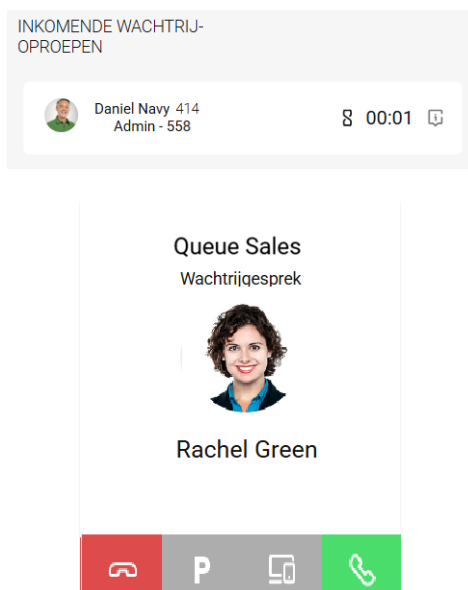
- 1 Klik in de gebruikersinterface van SWITCHBOARD op .
 - ✓ De wachtrijselectie wordt geopend.
- 2 Selecteer de wachtrij waarin je wilt aan- of afmelden door de slider naar rechts (aangelogd) of links (afgemeld) te slepen.
 - ✓ Je bent aan- of afgemeld bij de betreffende wachtrij.



Het signaleren van gesprekken in een wachtrij gebeurt volgens de configuratie die voor deze wachtrij is ingesteld. Zie voor meer informatie de documentatie op Managed Voice 3.

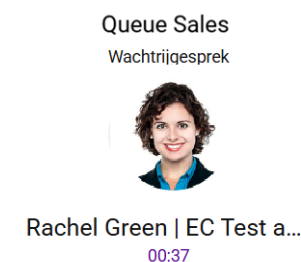
1.3 GESPREKKEN BEHEREN

Inkomende gesprekken worden direct of via een wachtrij gesignaleerd en weergegeven op de SWITCHBOARD interface.



Je kunt de oproep beantwoorden  of weigeren .

Nadat je een gesprek hebt aangenomen, heb je verschillende opties om uit te kiezen.



Je kunt het gesprek beëindigen .

Je kunt het gesprek parkeren .

Je kunt het gesprek doorverbinden naar een ander apparaat .

Je kunt het gesprek in de wacht zetten .



Gebruik de **wachtfunctie** om de beller tijdelijk in de wacht te zetten. Gebruik de functie **Parkeren** om het gesprek op een parkeerplek in het systeem te parkeren, zodat andere personen het gesprek kunnen overnemen zonder dat de oorspronkelijke ontvanger deze hoeft door te verbinden.

Gesprekken parkeren en geparkeerde gesprekken hervatten



Om gesprekken te parkeren en te hervatten heb je de [Oproep parkeren-toestemming](#) nodig. Zie voor meer informatie de documentatie op Managed Voice 3.

- 1 Klik tijdens een actief gesprek op .

- ✓ Het gesprek wordt geparkeerd op de corresponderende lijn. Het gesprek wordt weergegeven als geparkeerd in het bovenste gedeelte van SWITCHBOARD en kan worden teruggenomen.

GEPARKEERDE OPROEPEN



Carol Brown 397
door Rachel Green

 1
02:09



Gebruik bij een actief gesprek de toetsencombinatie [Ctrl + lijnnummer](#) (bijv. Ctrl 1) om het gesprek direct op de bijbehorende lijn te parkeren.

- 2 Klik op het geparkeerde gesprek in het bovenste deel van de SWITCHBOARD interface.
 - ✓ De verbinding wordt weer tot stand gebracht.
- 3 Klik op .
- ✓ Het eerder geparkeerde gesprek is weer actief en je kunt met de beller spreken.

Een gesprek doorverbinden naar een ander apparaat



Om gesprekken door te verbinden naar een ander apparaat, bijvoorbeeld een mobiele telefoon of bureautelefoon, moet aan de respectievelijke vereisten worden voldaan. Je moet ingelogd zijn op Enreach Contact Mobile Mobile of er moet een bureautelefoon voor je zijn ingesteld. Voor meer informatie, zie de Enreach Contact Mobile documentatie.

- 1 Klik tijdens een actief gesprek op het momenteel geselecteerde apparaat .
- ✓ De beschikbare apparaten worden weergegeven.

Admin
Wachtrijgesprek



Daniel Navy | EC Test acc...
00:07

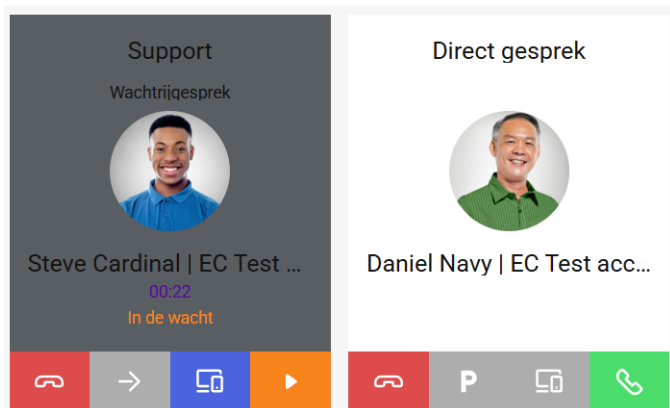
- 2 Klik op het apparaat waarnaar je het gesprek wilt doorverbinden.
 - ✓ Het geselecteerde apparaat gaat over.
- 3 Beantwoord de oproep op het apparaat dat overgaat.
 - ✓ Je kunt het gesprek voortzetten via het apparaat.



Het oproepscherm blijft zichtbaar in het middelste deel van de SWITCHBOARD interface, zelfs als je vanaf een ander apparaat belt. Je kunt nog steeds gesprekken beëindigen, parkeren, doorverbinden, in de wacht zetten en van apparaat wisselen via de SWITCHBOARD interface.

Schakelen tussen twee gesprekken

Je hebt één of meer gesprekken in de wacht staan en één actief gesprek op je SWITCHBOARD interface.



- 1 Klik in het gespreksscherm van het gesprek in de wacht op .
✓ Het actieve gesprek wordt automatisch in de wacht gezet en het in de wacht staande gesprek wordt actief.

Oproepen doorschakelen

Je hebt verschillende opties om gesprekken door te schakelen:

- Het actieve gesprek doorverbinden zonder ruggespraak (blind of koud doorverbinden)
- Start aangekondigd doorverbinden

Een gesprek onaangekondigd doorverbinden

Je hebt een actief gesprek in de wachtrij en je wilt het gesprek onaangekondigd doorverbinden.

- 1 Open de Enreach Contact Desktop Client en selecteer de contactenlijst .

- 2 Beweeg de muis over de contactpersoon naar wie je het gesprek wilt doorverbinden.

- 3 Klik op .
✓ Het gesprek wordt direct doorgeschakeld naar de contactpersoon.

Een gesprek aangekondigd doorverbinden

Je hebt een actief gesprek en wilt het aangekondigd doorverbinden.

- 1 Klik op om het actieve gesprek in de wacht te zetten.
- 2 Open de Enreach Contact Desktop Client en selecteer de contactenlijst .
- 3 Beweeg de muis over de contactpersoon naar wie je het gesprek wilt doorverbinden.
- 4 Klik op om meer opties weer te geven.
- 5 Klik op om de contactpersoon te bellen.
✓ Je kunt overleggen met de contactpersoon naar wie je het gesprek doorverbindt.
- 6 Klik op .
✓ Het gesprek wordt doorverbonden naar de geselecteerde contactpersoon en je verbinding met beide bellers wordt verbroken.

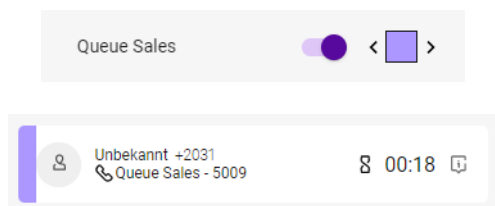
1.4 GEKLEURDE MARKERINGEN VOOR WACHTRIEN

Voor een beter overzicht kun je de wachtrijen waarop je bent ingelogd markeren met maximaal vier verschillende kleuren. Aan de gekleurde markering kun je zien voor welke wachtrij een gesprek binnenkomt.

Om de gekleurde markeringen voor wachtrijen te definiëren

- 1 Klik in de SWITCHBOARD gebruikersinterface op .
 - ✓ De wachtrijsselectie wordt geopend.
- 2 Selecteer naast de geactiveerde wachtrij een kleur door op een van de pijlen te klikken .
 - ✓ Een oproep naar de betreffende wachtrij wordt gemarkeerd met de geselecteerde kleur.

Voorbeeld: Met de volgende selectie wordt een oproep aan deze wachtrij dienovereenkomstig weergegeven:



Als je SWITCHBOARD sluit, word je niet automatisch uit alle wachtrijen afgemeld. Zie *Om in of uit te loggen bij wachtrijen via SWITCHBOARD*, page 5.

De taal wijzigen

- 1 Selecteer in de Enreach Contact Desktop Client  | [Instellingen](#) | [Selecteer taal](#).
- 2 Selecteer de gewenste taal in het drop-down menu.
- 3 Klik op [Opslaan](#).
 - ✓ De taal van SWITCHBOARD en Enreach Contact is gewijzigd.

1.5 TAAL WIJZIGEN & AFSLUITEN

Je kunt de taal in SWITCHBOARD wijzigen via Enreach Contact. Klik op

- ✕ om de SWITCHBOARD interface te sluiten.