

Opstarten

Ontvangt u een gebruikersnaam en wachtwoord voor storm®, start: <https://timeforstorm.eu/dta/lang=nl> en vul deze in.

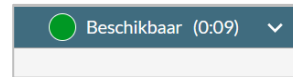
● Of ●:

Meldt u zich met de Microsoft accountgegevens aan, vraag in uw organisatie via welke webpagina u storm® kan opstarten (er is geen gebruikersnaam en wachtwoord nodig.)

Voorkeuren

Voor alle persoonlijke instellingen, zoals geluidsinstellingen, kijk bij het tandwiel.

Bereikbaar?



Om bereikbaar te zijn, kies de status *Beschikbaar* ● Bent u lid van een Agentgroep dan ontvangt u namens deze groep gesprekken. Toegewezen agentgroepen ziet u onder het tandwiel (bij Gegevens).

Afmelden

Einde werkdag?

Klik op de profielfoto en kies de optie **Afmelden** ● Sluit daarna het venster.





Een gesprek afhandelen

Beantwoord een inkomend gesprek met de knop **Antwoord**

- Na het aannemen verschijnen verschillende gespreksopties zoals **Dempen** | **Wachtstand** of **Verbreken** •

Het is mogelijk dat u na een klantcontact automatisch de status *Nawerk* ziet en/of dat u een gesprek moet *classificeren*.

Doorverbinden

Om een beller naar een contact in de gids door te verbinden verschijnen (naast de naam van een contact) twee functies **Koud doorschakelen** of **Warm doorschakelen**.



Doorverbinden naar een telefoonnummer kan ook. Klik hiervoor op deze knop en typ het nummer in.



Telefoongids



Met de linker knop, die we hier tonen, is de telefoongids te openen • Om de gids continue in beeld te tonen klik op de knop die we er naast tonen • Bovenaan in de gids staat een zoekvak, typ hier een zoekterm om contacten te zoeken.

Gevonden contacten zijn, met de knop ster, als favoriet te markeren • Favoriete contacten verschijnen bovenaan in de gids.

Gespreksgeschiedenis



Met de knop die we hiernaast tonen is de gespreksgeschiedenis te tonen.

Statistieken



Toon/verberg met deze knop statistieken (als deze geconfigureerd zijn).