



## Contactopvolging

# Set-up and Genesys



# 1

## Voor je begint

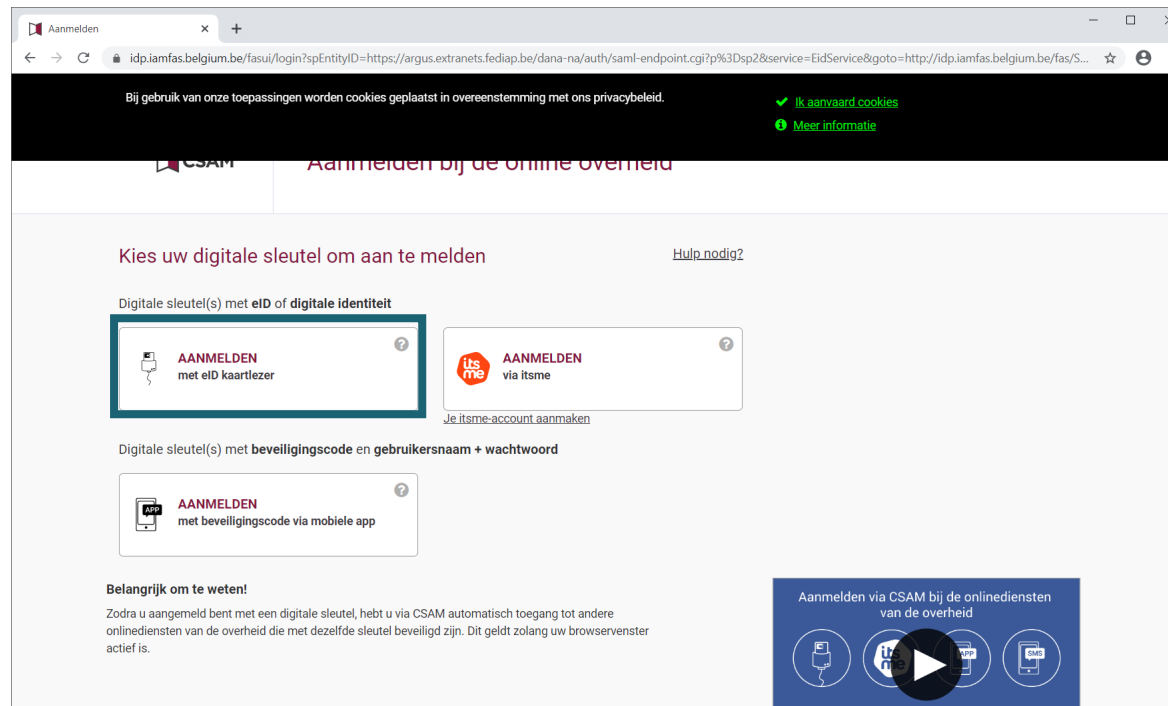
### > Technische vereisten:

- Computer PC / Mac met 4Gb ram of meer
- HD-scherm of beter
- Een hoogwaardige headset
- e-ID reader
- Je Belgische e-ID
- De eID-applicatie moet geïnstalleerd zijn <https://eid.belgium.be/>
- Gebruik bij voorkeur de Google Chrome-browser.
- Een stabiele internetverbinding
  - > vermijd streaming, aangezien je optreedt als call-agent0
- Voorkeur voor internetverbinding via kabel (tussen je pc en je internetbox) dan draadloos
  - > Of blijf op zijn minst <10 meter van je internetbox.
- Bij voorkeur een extern scherm.
  - > Niet verplicht



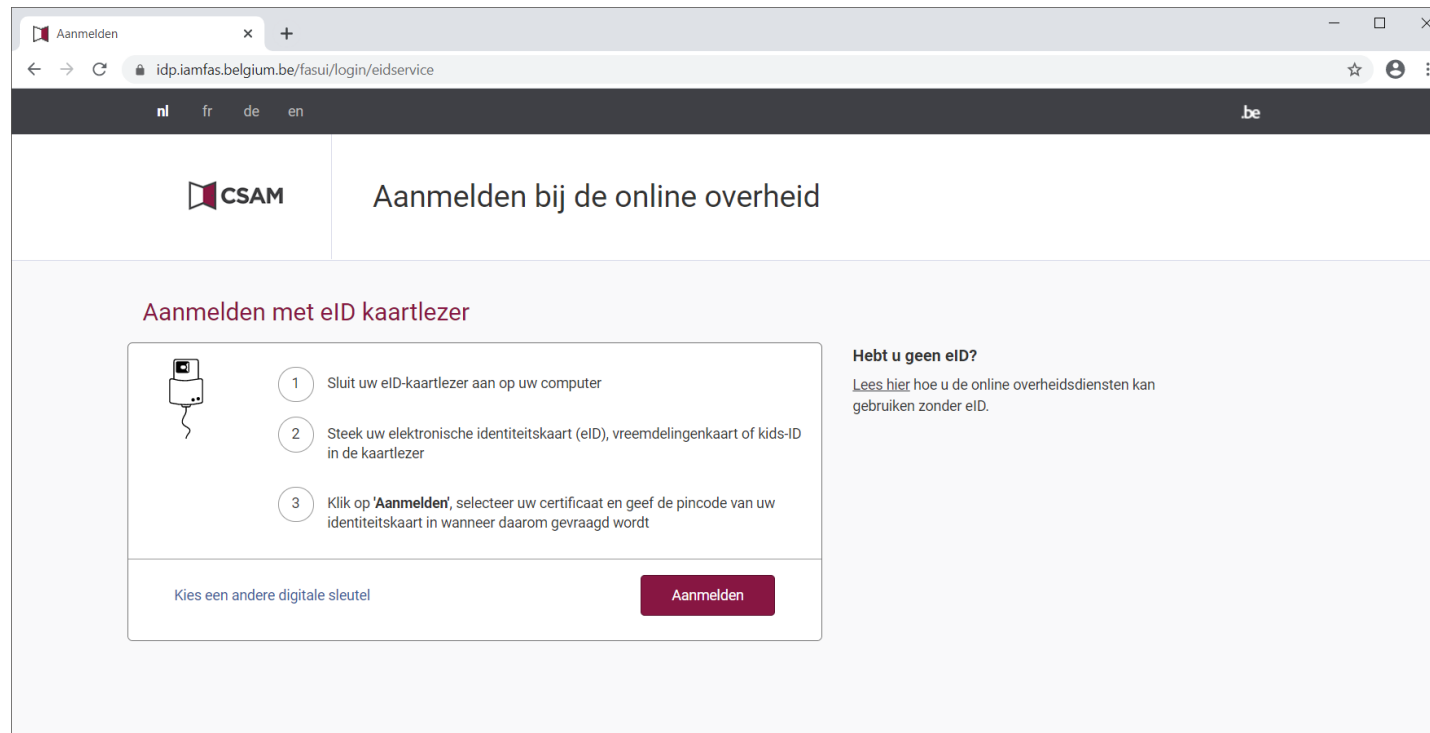
## 2 Verbinden met de landingspagina

- Open de link <https://tracking-corona.extranets.fediap.be/>
- Deze verwijst je door naar het CSAM-authenticatieplatform
- Kies voor “Aanmelden met eID-kaartlezer” (eerste optie)



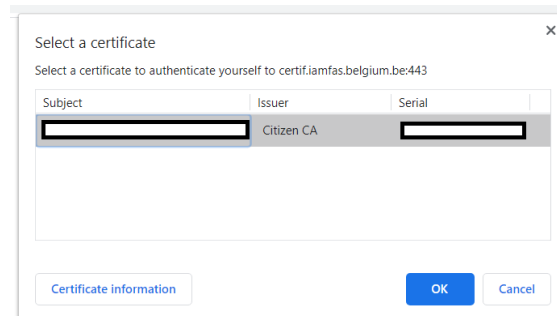
## 2 Verbinden met de landingspagina

> Klik op “aanmelden”

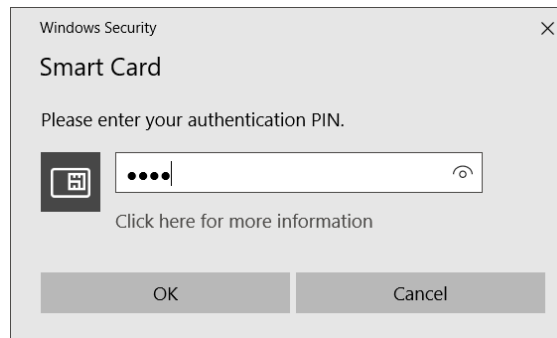


## 2 Verbinden met de landingspagina

› Kies je eID-certificaat en klik op “OK”



› Voer je eID-pincode in en klik op “OK”



## 2

# Verbinden met de landingspagina

- Nu word je omgeleid naar de corona-landingspagina.
  - Selecteer “Corona agent portal”
  - Door op deze link te klikken, ga je akkoord met het privacybeleid.
    - Zie de tekst boven de link

Corona tracking portal - Home x +

tracking-corona.extranets.fediap.be/dana/home/index.cgi

CORONA

Logged-in as: Laurence Mehaudens 5fd4d29eb785f... Home Sign Out

**Welcome to the Corona tracking portal.**

De gebruiker is ertoe verbonden alle informatie die beschikbaar en ingevoerd is op dit platform als vertrouwelijk te behandelen en niet buiten de context van de opdracht bekend te maken. Alle informatie die de gebruiker verkreeg of opstelde in uitvoering van de opdracht en bijhoudt buiten het platform moet worden vernietigd zodra die niet meer nodig is en ten laatste bij het beëindigen van de opdracht. De gebruiker wordt erop gewezen dat deze opdracht de verwerking van persoonsgegevens inhoudt. Persoonsgegevens mogen enkel worden behandeld (incl. geconsulteerd) voor zover dat strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van de opdracht. De gebruiker moet elk incident (in het bijzonder een persoonsgegevenslek) onmiddellijk aan de opdrachtgever melden. (De gebruiker moet de instructies die hij van zijn opdrachtgever krijgt, opvolgen en indien ze strijdig zijn met het voorgaande het gebruik van het platform staken.)

L'utilisateur s'engage à traiter toutes les informations disponibles et saisies sur cette plateforme comme confidentielles et à ne pas les divulguer en dehors du contexte de la mission. Toutes les informations obtenues ou créées par l'utilisateur dans l'exécution de la mission et conservées en dehors de la plateforme doivent être détruites dès qu'elles ne sont plus nécessaires et au plus tard à la fin de la mission. L'utilisateur est informé que cette mission implique le traitement de données personnelles. Les données personnelles ne peuvent être traitées (y compris consultées) que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de la mission. L'utilisateur doit immédiatement signaler tout incident au donneur d'ordre (notamment une fuite de données personnelles). (L'utilisateur doit suivre les instructions qu'il reçoit du donneur d'ordre et, en cas de conflit avec ce qui précède, cesser d'utiliser la plateforme.)

Der Nutzer ist dazu verpflichtet, alle Informationen, die in diese Plattform eingegeben wurden und darauf erhältlich sind, vertraulich zu verarbeiten und nicht außerhalb des Kontextes des Auftrages bekanntzumachen. Alle Informationen, die der Nutzer während der Ausführung des Auftrages erhalten oder zusammengestellt hat und außerhalb der Plattform führt, müssen vernichtet werden, sobald sie nicht mehr gebraucht werden, und zwar spätestens bei Beendigung des Auftrages. Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass der Auftrag die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zum Inhalt hat. Personenbezogene Daten dürfen nur verarbeitet (einschl. abgefragt) werden, soweit dies für die Ausführung des Auftrages absolut unerlässlich ist. Der Nutzer muss jeden Vorfall (im Besonderen jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten) unmittelbar dem Auftraggeber melden. (Der Nutzer muss die Anweisungen, die er von seinem Auftraggeber erhält, befolgen, und wenn diese im Widerspruch zu dem Vorerwähnten stehen, die Nutzung der Plattform einstellen.)

Web Bookmarks

- Corona agent portal
- Corona F.A.Q
- Corona e-Forms
- Corona collectivity consult




## 2 Verbinden met de landingspagina

- Je bevindt je nu op de centrale tool voor het contactcenter
- Van hieruit heb je toegang tot:
  - het Call Center Platform
  - eLearnings
  - FAQ's



The screenshot shows the landing page for CORONA Contact Center Content. At the top left is the CORONA logo with the text 'CORONA Contact Center Content'. At the top right is a navigation menu with links: HOME, E-LEARNINGS (with a dropdown arrow), FAQs (with a dropdown arrow), NUTTIGE INFO, and NEDERLANDS (with a dropdown arrow). Below the navigation is the heading 'Welkom!' followed by the text 'Meld je aan op het call center platform:'. There is a dark blue button with the text 'CALL CENTER PLATFORM'. Below this is the text 'Verder vind je op deze website:' followed by two bullet points: '• [elearnings](#) : dit vormt de basiskennis die je eerst doorgenomen moet hebben alvorens aan de slag te gaan.' and '• [FAQ](#): heb je vragen, dan kan je hier een antwoord vinden'.



 EMEA (Frankfurt) [\[change\]](#)

**Log In**

[Forgot Your Password?](#)

[More Login Options](#)





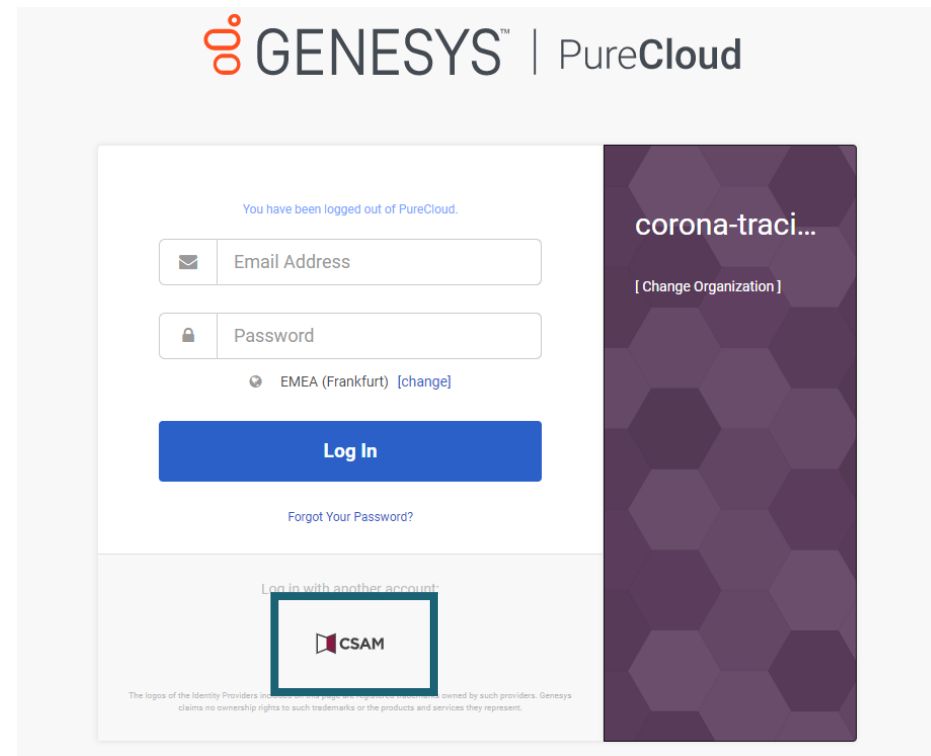
# 3 Technische vereisten

- › Browser: gebruik Chrome of Firefox
- › VPN: gebruik geen VPN-verbinding van uw bedrijf
- › IP-adres: het is belangrijk dat je de IP-instellingen niet wijzigt tijdens een sessie. Dit kan je telefoonverbinding verstoren.
- › Problemen:
  - Sluit je browser en meld je opnieuw aan
  - Contacteer de supervisor
- › Meer info over
  - de technische vereisten: <https://help.mypurecloud.com/articles/purecloud-requirements/>
  - Extra opleidingsmateriaal: <https://help.mypurecloud.com/articles/contact-center-agents-home/>



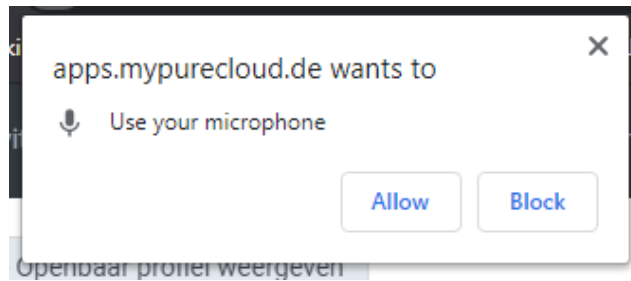
# 4 Zich aanmelden op Genesys PureCloud (1/4)

- › Open, (vanop de VPN-pagina!) de link <https://login.mypurecloud.de/#/authenticate-adv/org/corona-tracing-be>
- › Kies 'CSAM'

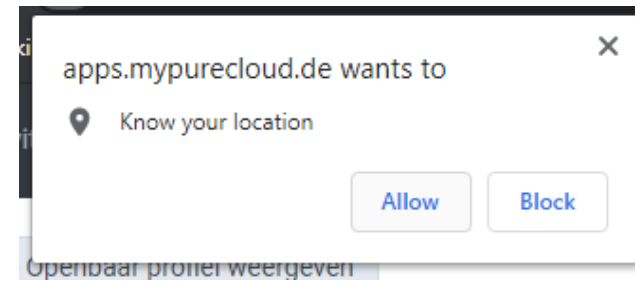


# 4 Zich aanmelden op Genesys PureCloud (2/4)

## > Eerste aanmelding



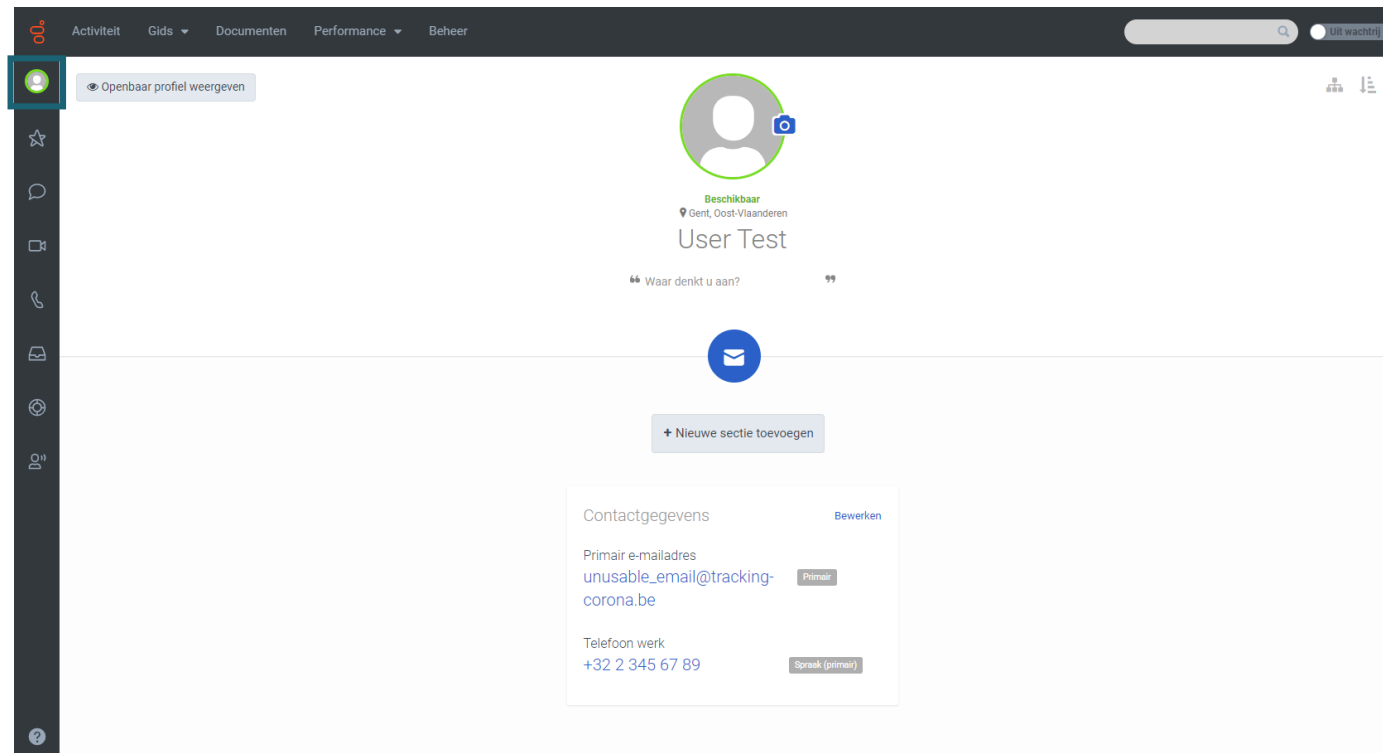
> Kies ALLOW



> Kies ALLOW

# 4 Zich aanmelden op Genesys PureCloud (3/4)

- Je komt op de hoofdpagina.
- Om de gewenste taal te kiezen, klik je op de avatar  in het menu links bovenaan.



# 4

## Zich aanmelden op Genesys PureCloud (4/4)

➤ Klik op 'Voorkeuren'.

The screenshot shows the Genesys PureCloud user interface. On the left, there is a vertical sidebar with various status and action icons. The main area displays the user profile for 'User Test', including a placeholder profile picture, the name 'User Test', and contact information: 'corona-tracing-be' and 'Gent, Oost-Vlaanderen'. Below the profile, there is a text input field with the placeholder '“ Waar denkt u aan?' and a dropdown menu labeled 'Name\_Region'. A 'Wachtrijen activeren' button is visible below the dropdown. At the bottom of the screen, a navigation bar contains three items: 'Niet op kantoor >', 'Voorkeuren' (highlighted with a red box), and 'Afmelden'.

➤ Kies de gewenste taal.

The screenshot shows the 'Voorkeuren' (Preferences) dialog box. On the left, a sidebar lists various settings: 'Voorkeuren', 'Meldingen', 'Chat', 'Wachtwoord', 'Taal', and 'Geluid'. The 'Taal' section is selected. On the right, a list of languages is displayed under the heading 'Voorkeurtaal'. The languages listed are: Dansk, Deutsch, English, Español, Français, Italiano, Nederlands (highlighted with a red box and a green checkmark), Norsk, Polski, Português do Brasil, Suomi, Svenska, Türkçe, ไทย (beta), 한국어, 日本語, 简体中文, and 繁體中文. Below the list, there is a note: 'Alle Genesys Cloud-schermen worden bijgewerkt met uw taalselectie.' and a 'Toepassen en opnieuw laden' button.



# 5 Oproepbehandeling

- > Om oproepen te krijgen, moet je jezelf in de wachtrij plaatsen
- > Plaats je 'In wachtrij'

- Je vindt de knop 'In/Uit wachtrij' rechts bovenaan.

- > De knop "Uit wachtrij" ziet er als volgt uit:  
Klik erop om in de wachtrij te gaan staan.



- > De knop "In wachtrij" ziet er als volgt uit:  
Klik erop om uit de wachtrij te gaan.

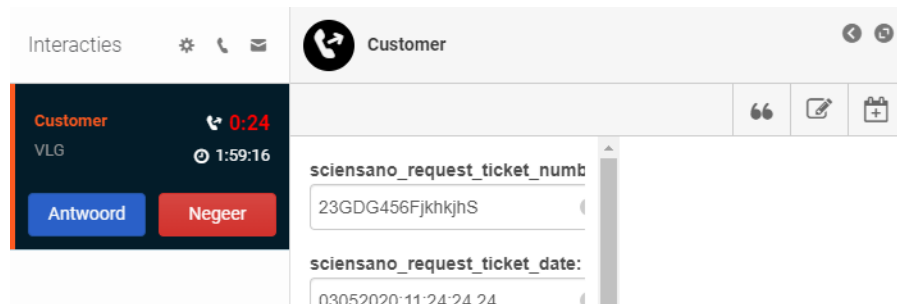


- > Je kan alleen oproepen ontvangen als je in de wachtrij staat.

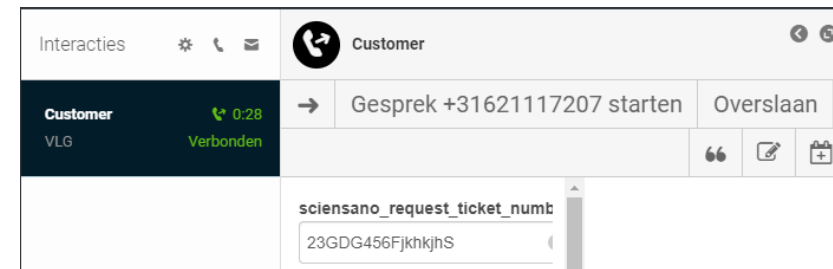
# 6

## Oproepen ontvangen / Starten met oproepen (1/2)

- > Zodra je 'In wachtrij' staat, zal je interacties ontvangen.
- > Het systeem voert een Preview dialing campaign uit. Dit betekent dat we een contactpersoon aan je scherm toewijzen en dat je de oproep kunt starten. Na verloop van tijd start het systeem de oproep automatisch.



- > Klik op 'Antwoord' om de oproep te aanvaarden.



- > Klik op 'Gesprek <nummer> starten' om de oproep te beginnen (oproep start automatisch na verloop van tijd).

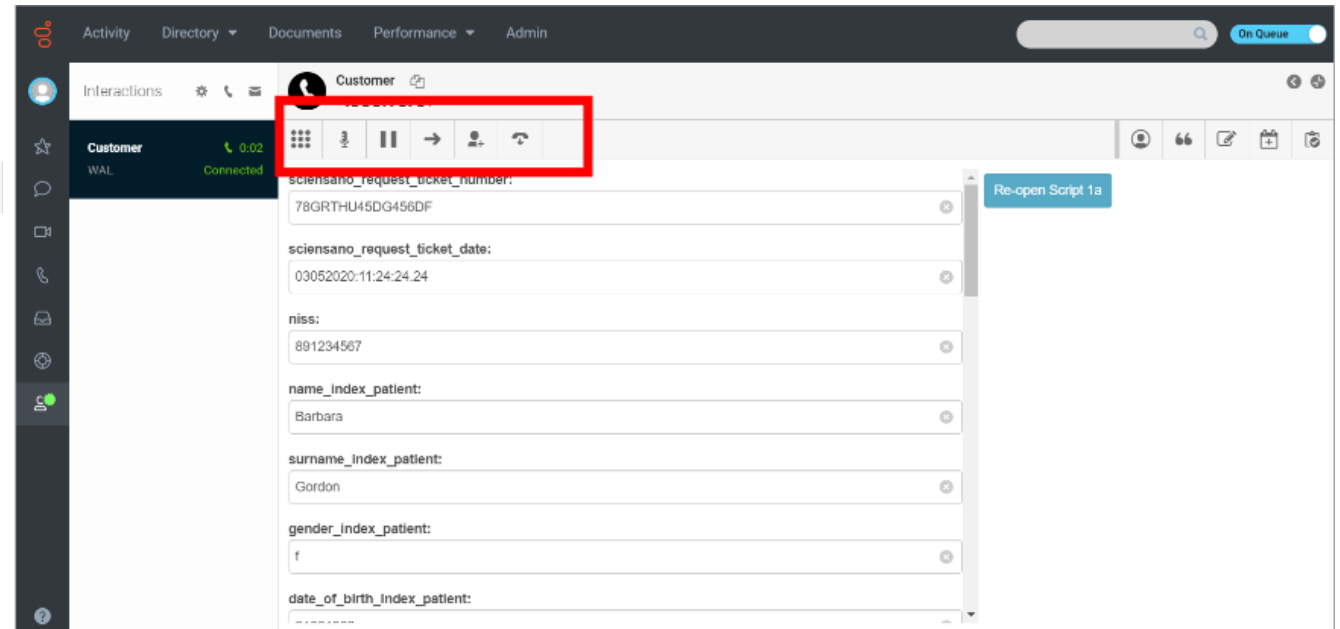


# 6

## Oproepen ontvangen / Starten met oproepen (2/2)

> Zodra je verbonden bent, zie je een aantal knoppen:

-  > Toetsenblok
-  > Microfoon in- / uitschakelen 
-  > In wacht plaatsen
-  > Blind
-  > Ruggespraak
-  > Einde oproep



> Als je de oproep begint, verschijnt er een popup-venster met de link naar de webpagina van de oproep.

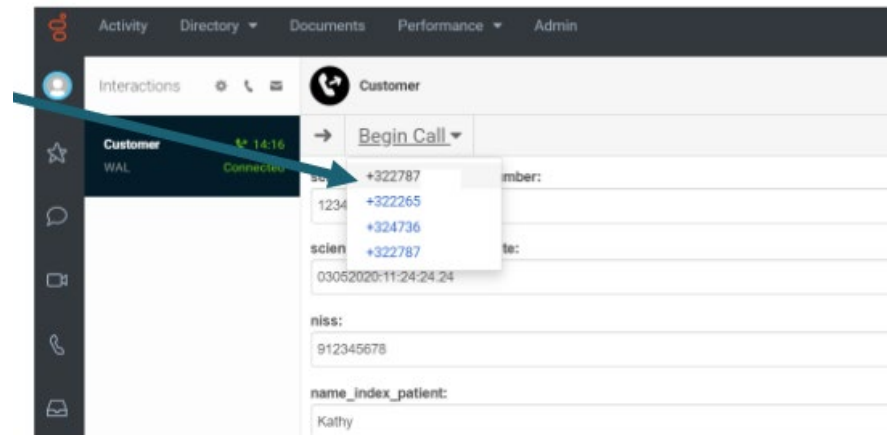




# 7

## Ander telefoonnummer

- > Je hebt de mogelijkheid een ander telefoonnummer op te bellen indien de persoon het gesprek bijvoorbeeld niet begrijpt (handicap, kind ...)...
- Bedank de persoon, duid aan dat het gesprek goed verlopen is en klik op « Done ».
- Start vervolgens een tweede gesprek met een contactpersoon van het indexgeval



Wrap-up Codes	
After Call Work	0:37
<input type="text" value="Find wrap-up code"/>	
Bad Number	
Busy	
Closed with data	
Closed without data	
No Answer	
Rescheduled	
Transfer / Consulted	
Voicemail	
Wrap-up code is required Select wrap-up code	<b>Done</b>



## 8 Formulier invullen

- › Vergeet niet om “submit” te klikken als je de verschillende velden ingevuld hebt.
- › Raadpleeg de e-learning over het beheer van scripts voor meer informatie over de scripts en formulieren.



# 9 De oproep beëindigen (1/3)

- > Na de oproep moet je de juiste resultaatcode binnen de 60 sec. kiezen.
- > Het is belangrijk dat je de juiste resultaatcode kiest, aangezien op basis van deze resultaatcode bepaald wordt of een oproep opnieuw in de wachtrij geplaatst wordt

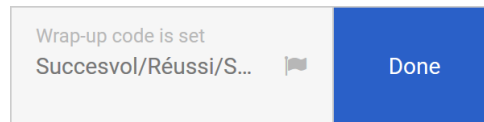
Wrap-up Codes	
After Call Work	0:37
<input type="text" value="Find wrap-up code"/>	
Bad Number	
Busy	
Closed with data	
Closed without data	
No Answer	
Rescheduled	
Transfer / Consulted	
Voicemail	
Wrap-up code is required Select wrap-up code	Done



## 9 De oproep beëindigen (2/3)

### Als de oproep beantwoord werd

- > Kies je de resultaatcode 'Succesvol'. Vervolgens klik je op 'Done'.
- > Wees zo duidelijk mogelijk bij de keuze van de resultaatcode, deze codes worden nadien gebruikt om de campagne te analyseren.



- > Klik op [End Preview](#) bovenaan om deze oproep te beëindigen en wacht op de volgende oproep.



# 9 De oproep beëindigen (3/3)

## Als de persoon de oproep niet beantwoord heeft

- > Kan je je oproep opnieuw plannen.
- > Dit kan ENKEL binnen de vooropgestelde tijd.
- > Je kan het telefoonnummer ook aanpassen. Gebruik hierbij altijd het formaat +32 xxx.

Planifier un rappel

 02/05/2020

 10:51

 Fuseau horaire (facultatif) ▾

 +31 6 21117207 ▾

Acheminer le rappel vers moi si possible

Planifier



# 10 Nieuwe oproep plannen (1/2)

- > Duid het kalender-icoon aan.
- > Je kan een ander telefoonnummer ingeven als de person dit wenst.
  - Gebruik het internationaal format +32470123456
  - Opmerking: om de verspreiding van besmetting te beperken, moet deze persoon dezelfde dag teruggebeld worden. Verander de datum dus niet.

Screenshot of the 'Schedule a callback' form in Smals. The calendar icon in the top navigation bar is highlighted with a red box. The form fields include: Date (05/03/2020), Time (12:29 PM), Time zone (optional), Phone number (+32 2 265), and a contact selection dropdown showing '+32 2 265'. A blue 'Schedule' button is at the bottom.



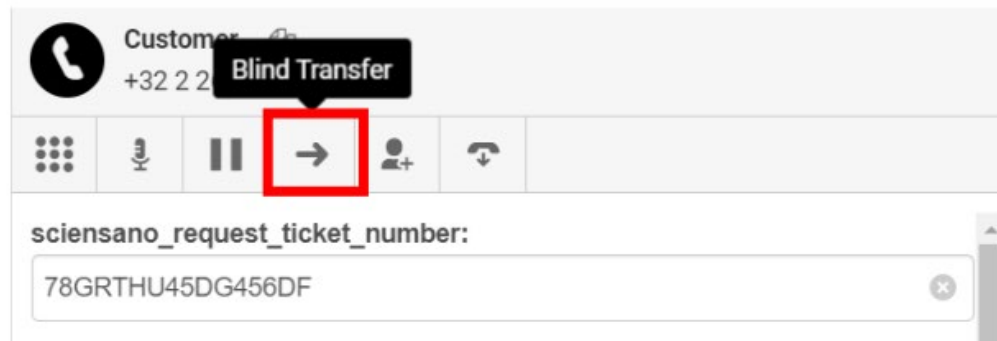
# 10 Nieuwe oproep plannen (2/2)

- > Kies het uur waarop deze persoon wenst teruggebeld te worden.
- > Klik tenslotte op « schedule ».

Screenshot of the 'Schedule a callback' interface. The form includes a date field (05/03/2020), a time field (12:29 PM), and a time picker showing 12:29 PM. A checkbox labeled 'Route callback to me if possible' is checked. A blue 'Schedule' button is highlighted with a red border at the bottom of the form.

# 11 Oproeptransfer (1/4)

- > Het is mogelijk om een oproep door te schakelen naar een groep agenten die over de nodige competenties beschikken om deze te behandelen. (vb. een bepaalde taal spreken).
- > **Belangrijk!**  
Het is niet mogelijk om een gedeeltelijk ingevuld formulier te transfereren. Bij een transfer moeten alle gegevens opnieuw ingebracht worden.





# 11 Oproeptransfer (2/4)

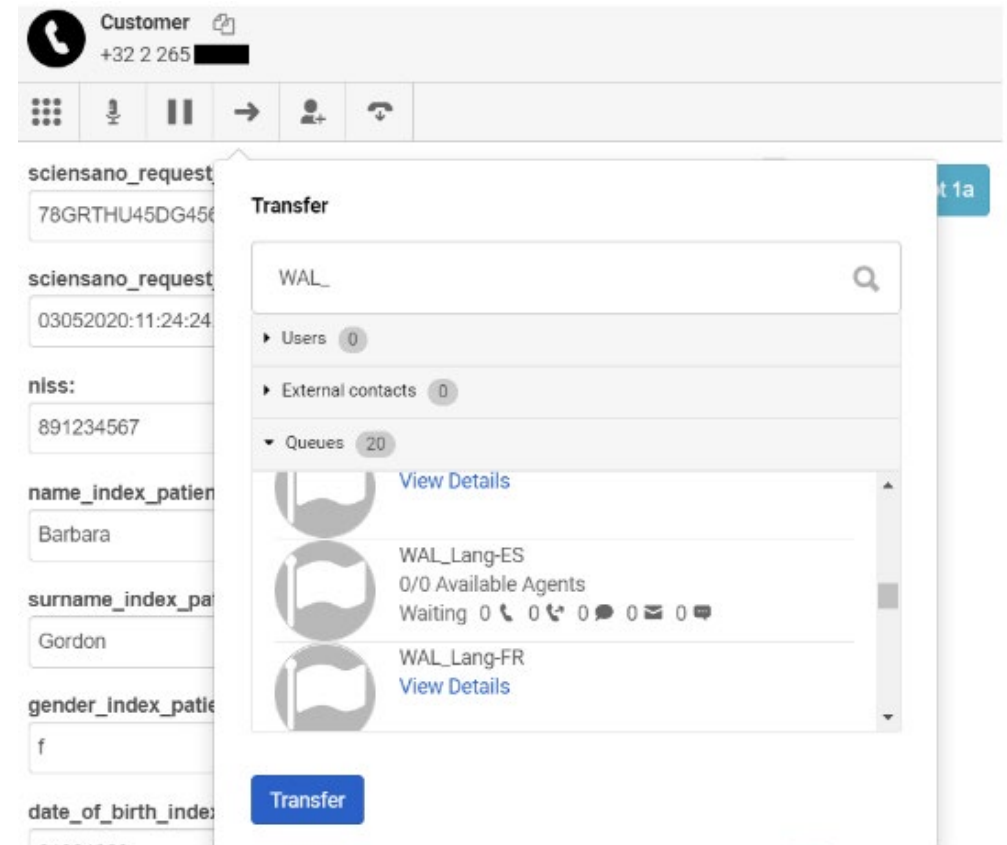
› Kies de groep waar je de oproep naar wenst te transfereren,

› Kies:

- WAL\_ voor de groepen W.G.
- OOS\_ voor de groepen D.G.
- VLG\_ voor de groepen V.G.
- BXL\_ voor de groepen B.G.

› Er bestaan verschillende groepen:

- Talen
- Competenties (volkszondheid, ...)

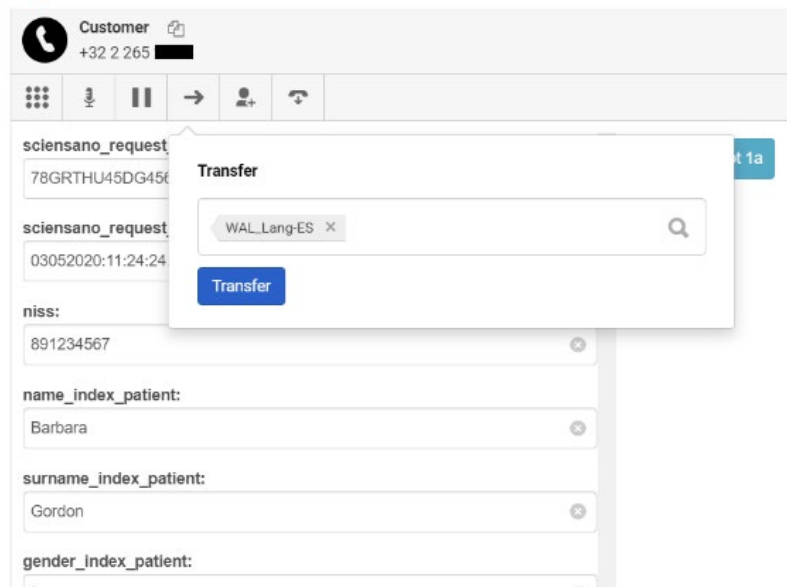


The screenshot shows a customer call interface. At the top, it displays 'Customer' with a phone icon and the number '+32 2 265'. Below this is a toolbar with icons for a grid, microphone, pause, forward, add contact, and transfer. The main area shows a list of customer records with fields like 'sciensano\_request', 'niss:', 'name\_index\_patien', 'surname\_index\_pa', 'gender\_index\_patie', and 'date\_of\_birth\_index'. A 'Transfer' dialog box is open, showing a search bar with 'WAL\_' entered. Below the search bar, there are sections for 'Users' (0), 'External contacts' (0), and 'Queues' (20). The 'Queues' section is expanded, showing three queue options: 'WAL\_Lang-ES' (0/0 Available Agents, Waiting 0), 'WAL\_Lang-FR' (View Details), and another 'WAL\_Lang-ES' option (View Details). A blue 'Transfer' button is visible at the bottom of the dialog.



# 11 Oproeptransfer (3/4)

- › Voorbeeld 1: een groep Spaanssprekende agenten.
  - Klik op « Transfer » om de transfer te starten.



# 11 Oproeptransfer (4/4)

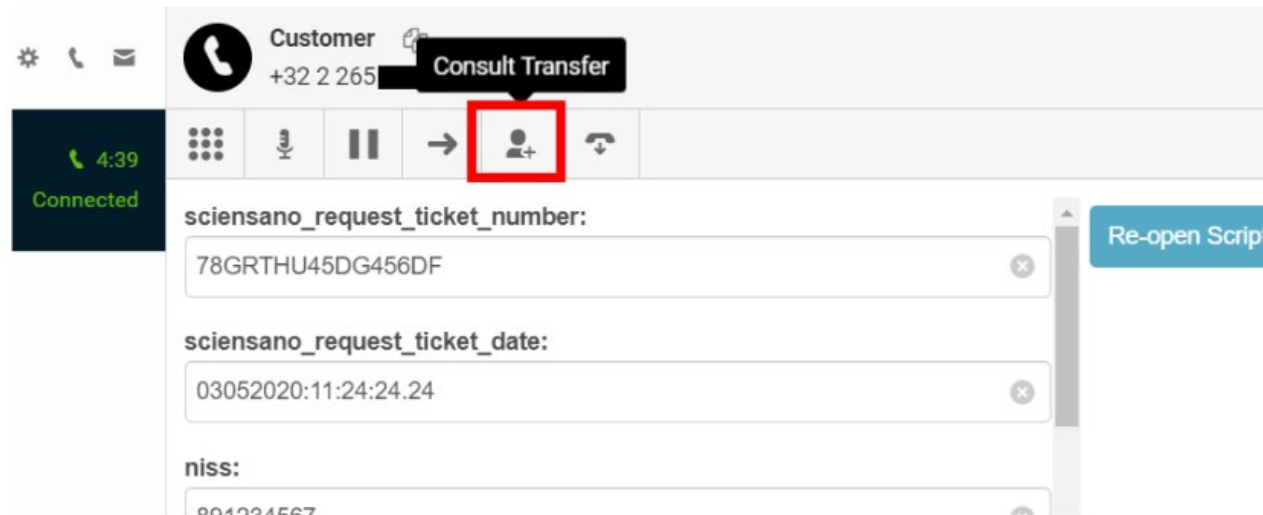
> Voorbeeld 2: de oproep doorschakelen naar een expert in volksgezondheid.

The screenshot shows a CRM interface for a customer with ID +32 2 265 [redacted]. The customer's profile includes fields for 'sciensano\_request' (78GRTHU45DG456), 'niss:' (891234567), 'name\_index\_patien' (Barbara), 'surname\_index\_pa' (Gordon), 'gender\_index\_patie' (f), and 'date\_of\_birth\_inde'. A 'Transfer' dialog is open, showing a search for 'WAL\_'. The dialog lists three options: 'WAL\_Volunteer' (with a 'View Details' link), 'WAL\_Public-Health' (with '0/0 Available Agents' and 'Waiting 0'), and another 'WAL\_Volunteer' (with a 'View Details' link). A blue 'Transfer' button is at the bottom of the dialog.

This screenshot shows the same CRM interface, but the transfer dialog is now completed. The search bar in the dialog contains 'WAL\_Public-Health' with a close button and a search icon. A blue 'Transfer' button is visible below the search bar. The background shows the customer profile fields, including 'sciensano\_request' (78GRTHU45DG456), 'niss:' (891234567), and 'date\_of\_birth\_inde'.

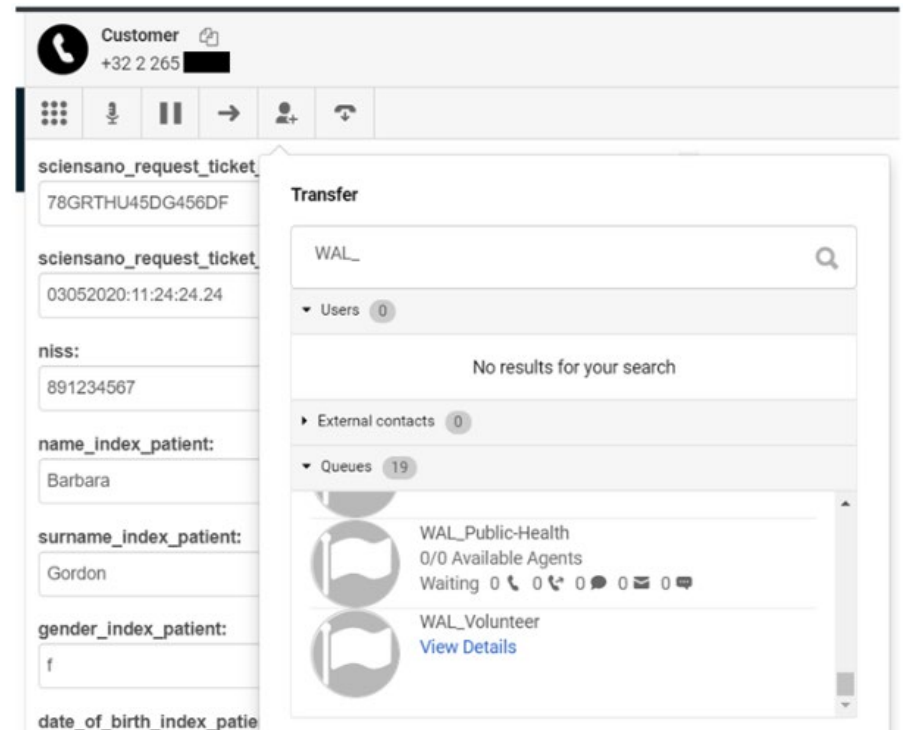
## 12 Consultatie (1/4)

- › Krijg je u tijdens het gesprek een specifieke vraag waarop je niet kan antwoorden? Doe een consultatie.
- › Kies « Consult transfer ».



# 12 Consultatie (2/4)

- Kies de groep met de competentie die je wenst te consulteren.
- In dit voorbeeld, een expert in volksgezondheid: WAL\_Public-Health.



# 12 Consultatie (3/4)

> Klik op « Consult ».

The screenshot displays a customer consultation interface. At the top, it shows a customer profile with a phone icon, the name 'Customer', and a partially redacted phone number '+32 2 265 [REDACTED]'. Below this is a toolbar with icons for a grid, microphone, pause, forward, add person, and transfer. The main area contains several data fields: 'sciensano\_request\_ticket' with value '78GRTHU45DG456DF', another 'sciensano\_request\_ticket' with value '03052020:11:24:24.24', 'niss:' with value '891234567', and 'name\_index\_patient:' with value 'Barbara'. A 'Transfer' dialog box is open, showing a search bar with 'WAL\_Public-Health' and a magnifying glass icon. Below the search bar, it says 'ATTENTION: Beginning a consultation will place the interaction on HOLD'. A blue 'Consult' button is highlighted with a red border.



# 12 Consultatie (4/4)

› De consultatie wordt gestart.

Het contact wordt “on hold” geplaatst




Je bent in gesprek met de expertgroep

Sluit af door in te haken met de expertgroep



# 13 Agent assistance

- Als je met andere agenten of supervisors wilt chatten, kan je de 'Agent assistance' gebruiken.
- Klik op  om de 'Agent assistance' te openen.

## Agent assistance

### Prerequisites

- Routing > Agent > OnQueue (included in the PureCloud User role)
- Routing > Queue > Edit (included in the PureCloud Supervisor role)

Agent Assistance is a chat room where all agents and supervisors can post, see, and respond to messages.

1. To open the Agent Assistance room, click **Agent Assistance**.



2. To send a message in the Agent Assistance room, type the request for assistance and then press **Enter**.  
The message appears to all users in the room, including to all on-duty supervisors.

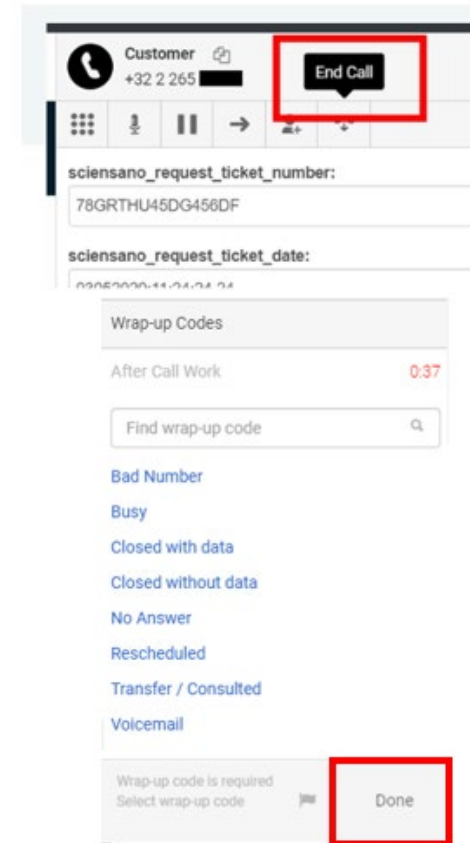
**Note:** If you have closed the panel, a badge appears on the Agent Assistance icon to indicate new messages.  
Click **Agent Assistance** again to display those messages.





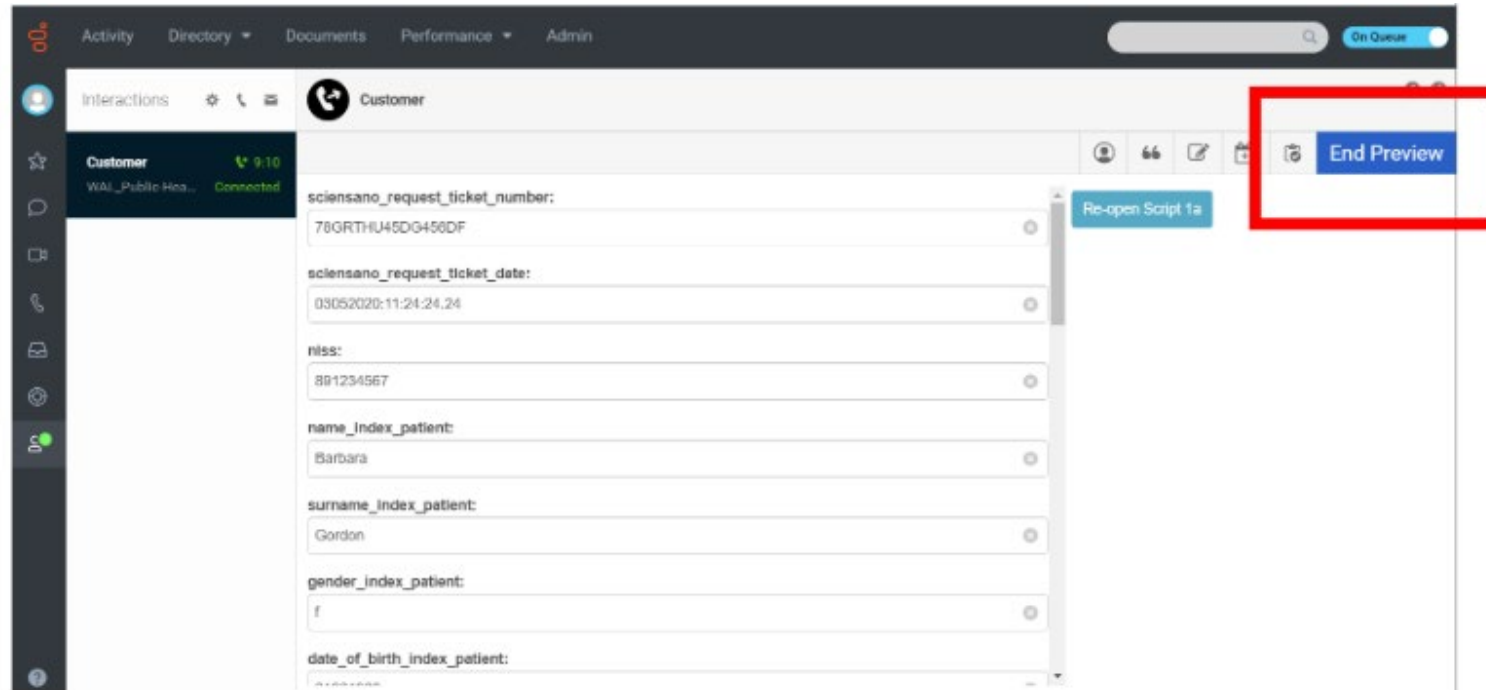
# 14 Einde van de oproep (1/2)

- › Klik op « End Call ».
- › Kies een resultaatcode.
  - Succesvol
  - Bezet
  - Geen antwoord...
- › Klik vervolgens op « Done ».



# 14 Einde van de oproep (2/2)

› Tot slot, klik op « End Preview ».



# 15 Geen oproep te behandelen

- › Als er geen te behandelen oproepen meer zijn, wordt er op het scherm « Waiting ... » aangegeven

