WeSeeDo | Handleiding Agent

Succesvoller je werk doen met WeSeeDo

WeSeeDo is beeldbellen op de juiste manier. WeSeeDo onderscheidt zich in het menselijk contact, gebruiksgemak en veiligheid.

Met focus op persoonlijke communicatie, aandacht en vertrouwen op het Internet. Waardoor organisaties succesvoller kunnen ondernemen.





Inhoud

1	Stap) 1: Act	iveren WeSeeDo	2
	1.1	Instal	latie	2
2	Stap	o 2: We	SeeDo gebruiken	4
	2.1	Inlog	gen	4
	2.2	Aan d	le slag	5
	2.3	Het to	ot stand brengen van het WeSeeDo gesprek	6
		2.3.1	Via de button op je website	6
		2.3.2	Button installeren op je website	7
		2.3.3	Via een uitnodigingsmail	8
		2.3.4	Via de uitnodiging met wachtkamer	13

3 De navigatiebalk

15

Bespaar tijd en geld

Digitalisering in de vorm van online realtime zakelijk beeldbellen biedt de oplossing voor de innovatieve dienstverlening. Het is kosten- en tijdbesparend. Je hebt persoonlijk oogcontact met je klant en vangt direct de non-verbale signalen van je klant op die van belang zijn voor een goede klantenbinding. In deze handleiding staat beschreven hoe je de agentbeheeromgeving en functionaliteiten van WeSeeDo kan gebruiken.

1 Stap 1: Activeren WeSeeDo

Om gebruik te kunnen maken van WeSeeDo dien je over een account te beschikken. Een account vraag je aan via **info@weseedo.nl**, **+31(0)852-73 79 77** of **www.weseedo.nl**. Voor het aanmaken van een account dien je over een valide E-mail te beschikken.

1.1 Installatie

Voor het gebruik van WeSeeDo hoef je geen speciale software te installeren. Het enige dat je nodig hebt, is Google Chrome op een niet te oude computer of laptop. Het is de bedoeling dat we gaan beeldbellen, dus een webcam voor het beeld en een microfoon/speakers voor het geluid zijn een vereiste.

Na het aanvragen van een account krijg je op het opgegeven Emailadres een uitnodiging om je WeSeeDo gebruikers-account activeren. Volg de link **Activeer uw WeSeeDo gebruikers-account** in de Email en maak een wachtwoord aan. De link in de Email is tot 72 uur naar ontvangst te gebruiken. Heb je de Email niet ontvangen? Check je Spam box of neem dan contact met ons op. Zie onderstaand een voorbeeld van de WeSeeDo uitnodigingsmail om je WeSeeDo gebruikers-account te activeren.



Het nieuwe wachtwoord dient uit minimaal 8 karakters te bestaan. Het wachtwoord dient te voldoen aan: minimaal één hoofdletter, één kleine letter, één cijfer. Noteer het wachtwoord goed. Deze wordt verder nergens getoond.

Klik na het invoeren van het wachtwoord op de button '**Wachtwoord instellen** '. Het wachtwoord wordt opgeslagen. Na het aanmaken van het wachtwoord ontvang je ter bevestiging een Email.

Zie onderstaand een voorbeeld voor het instellen van het wachtwoord:

WeSeeDo

Kies een nieuw wachtwoord. Het wachtwoord dient te voldoen aan de volgende eisen: Minimum 8 characters Minimaal 1 hoofdletter Minimaal 1 kleine letter Minimaal 1 cijfer

Wachtwoord:

Wachtwoord bevestigen:

2 Stap 2: WeSeeDo gebruiken

2.1 Inloggen

Type om in te loggen in de browserbalk: **https://login.weseedo.nl** of ga naar onze website: **www.weseedo.nl** en log in middels de Login knop in de rechterbovenhoek. Eenmaal aangekomen op de login-pagina kun je inloggen met het Emailadres en het wachtwoord.

WeSeeDo						
E-mail adres:						
emmadevries@weseedo.nl						
Wachtwoord: vergeten?						
Login						

2.2 Aan de slag

Na het inloggen krijg je het WeSeeDo beginscherm. Nadat je op de slider klikt, geef je aan dat je beschikbaar bent voor het WeSeeDo gesprek. Hiermee hou je de regie over je agenda.



De slider linksonder en midden in het scherm doen precies hetzelfde. De slider midden in het scherm zie je alleen na het inlogscherm. Je bent nu klaar voor het voeren van het WeSeeDo gesprek.

2.3 Het tot stand brengen van het WeSeeDo gesprek

Het opzetten van een videogesprek kan bij WeSeeDo op twee manieren:

- Via de button op de website
- Via een uitnodiging verzonden vanuit WeSeeDo

Beide manieren behoren standaard tot de mogelijkheden van het WeSeeDo pakket.

2.3.1 Via de button op je website

Als je beschikbaar bent voor het WeSeeDo gesprek en je maakt gebruik van de button op de website, dan ziet de bezoeker op de webpagina rechtsonder het venster met de WeSeeDo button verschijnen.



Klikt de bezoeker op de button, dan wordt de verbinding opgebouwd. Je krijgt nu de vraag om het gesprek aan te nemen of te weigeren.

Een bezoeker wil een videogesprek starten. Via: weseedo.nl Weigeren Accepteren	Binnenkome	nende oproep
Weigeren Accepteren	Een bezoeker wil eer Via: we	een videogesprek starten. weseedo.nl
	Weigeren	Accepteren

Met één klik op de groene knop '**Accepteren**', wordt het WeSeeDo gesprek gestart en na een korte aftel moment vindt de verbinding plaats. De reden is dat je jezelf en je gesprekspartner even een moment geeft om op het gesprek voor te bereiden.



Kies je voor '**Weigeren**', dan krijgt de bezoeker de melding dat je momenteel niet beschikbaar bent en de status in WeSeeDo verandert naar '**niet beschikbaar**'. Je blijft nu onbeschikbaar, totdat je aangeeft dat je weer gesprekken wilt ontvangen door de slider linksonder op '**beschikbaar**' te zetten.

2.3.2 Button installeren op je website

Om de button op je website te kunnen tonen, heb je een script (code) nodig voor je website. Deze kan je vinden in de WeSeeDo beheeromgeving. De WeSeeDo beheerder kan deze script koppelen via de **Google Tagmanager** of je deze zelf rechtstreeks plaatsen op de gewenste webpagina('s). Wil je bereikbaar zijn via de button op de site, informeer bij je WeSeeDo beheerder.



2.3.3 Via een uitnodigingsmail

Met de agenda module kan je een afspraak inplannen en mailt de uitnodiging vanuit WeSeeDo naar je gesprekspartner en naar jezelf. In deze E-mail is een ICS-bijlage toegevoegd, waarbij de afspraak eenvoudig in de Outlook-agenda geplaatst kan worden.

Om een uitnodiging aan te maken, selecteer je onderaan in het scherm het tabblad '**Afspraak**'. Nadat je op de tab '**Afspraak**' hebt geklikt, verschijnt er een nieuw scherm met een aantal invulvelden. Deze velden dienen allemaal ingevuld te worden, voordat de uitnodigingsmail verstuurd kan worden.



Gebruik bij '**Datum**' het kalender-icoon om een datum te selecteren. Alle invulvelden dienen ingevuld te worden.

						<		A	ril 201	8		>
						Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Datum	05-04-2018				\rightarrow	26		28	29	30	31	01
	<u>.</u>					02	03	04	05	06	07	08
				1		09	10	11	12	13	14	15
Tijd	13:00	Ð	13:30	(J)		16	17	18	19	20	21	22
						23	24	25	26	27	28	29
						30	01	02	03	04	05	06
						Toda	y C	lear			0	llose

Vul nu bij '**Tijd**', de aanvangstijden de verwachte eindtijd van de sessie in. De velden zijn vrij in te vullen maar via het klokje kun je ook een selectievenster oproepen om de tijd stippen met de muis te selecteren.



Geeft vervolgens bij '**Email onderwerp**' aan wat het doel of de inhoud van de sessie betreft. Deze informatie verschijnt bij de genodigde in de onderwerpregel van de Email.

Nieuwe afspraak								
Datum	25-03-2019	9						
Tijd	12:00	Ð	12:30	Ø				
E-mail onderwerp				4				
Omschrijving								

De tekst die bij '**Omschrijving**' ingevuld wordt, komt terug in de agenda van de genodigde wanneer deze het ics-bestand selecteert, welke als bijlage aan de Email is toegevoegd. Daarover later meer.. Om de uit de uitnodiging op de juiste plaats te krijgen, is het handig om wat persoonlijke gegevens van de genodigde toe te voegen. Vul in '**Naam ontvanger 1**' de naam in van degene aan wie je de uitnodiging stuurt.

E-mail uitnod	liging
Naam ontvanger 1	•
E-mail adres 1	Nog een ontvanger toevoegen
E-mail bericht	Hierbij stuur ik je de bevestiging voor ons online WeSeeDo-gesprek. Voordat je op de aangegeven datum en tijd op de link in deze e-mail klikt, wil ik je

Bij 'E-mail-adres 1 'vul je het Email adres van de ontvanger in en vervolgens druk je op de button 'Verstuur uitnodiging voor afspraak'.
Let wel: controleer of alle invulvelden correct zijn ingevuld, voordat je de uitnodigingsmail verstuurd.

Verstuur uitnodiging voor afspraak

Wil je meerdere mensen voor één videogesprek uitnodigen? Klik dan op '**Nog een ontvanger toevoegen**'. Hier kun je één extra deelnemer uitnodigen voor het gesprek. Accepteren beide genodigden de uitnodiging, dan wordt er een 3-weggesprek gestart.

Het veld met '**E-mail bericht**' is vrij aanpasbaar. Het is daarmee mogelijk, tekst toe te voegen of de standaard tekst in zijn geheel te vervangen. Let wel op dat WeSeeDo de wijziging niet bewaard. Nadat je op de knop '**Verstuur uitnodiging voor afspraak**' hebt geklikt, wordt er een uitnodigingsmail vanuit WeSeeDo naar je gesprekspartner verstuurd. In deze E-mail vind je het volgende:

- Een link 'Klik hier om het gesprek te openen'. Wanneer het tijd is voor de afspraak, klikt je gesprekspartner op de link en wordt het gesprek gestart.
- Een ICS-bijlage waarbij de afspraak eenvoudig in de Outlook-agenda geplaatst kan worden.

Jij ontvangt een kopie van deze E-mail.

Het bedrijfslogo en de uitnodigingstekst in de uitnodigingsmail kan gepersonaliseerd worden. Dit kan aangepast worden in de WeSeeDo beheeromgeving. Neem hiervoor contact op met je WeSeeDo beheerder.

Onderwerp:	Ulthodiging voor een videogesprek
🖂 Bericht	wesedo.ics (1 kB)
	We Coope
	Weseedo
	Realtime online communication
	Geachte Wim Takens.
	Hierbij stuur ik u de bevestiging voor ons online videogesprek. Op de aangegeven datum en tijd klikt u op de link in deze e-mail. Vervolgens zal het videogesprek
	op uw scherm verschijnen en kunnen we het videogesprek starten. Tot binnenkort!
	Datum en tiid: 5 april 2018 om 16:00 uur.
	Link naar het videogesprek:
	Klik hier om het gesprek te openen
	(Gebruik bij voorkeur Google Chrome als browser)
	Met vriendelijke groet.
	Emma de Vries
	WeSeeDo
	NB. Voor het beste resultaat dient u over een goede verbinding te beschikken en moet uw computer, laptop of tablet beschikken over een camera. Tevens
	adviseren wij om gebruik te maken van Google Chrome. Download Google Chrome hier.
	Powered by
	WeSeeDo
	11000000

2.3.4 Via de uitnodiging met wachtkamer

Belt een genodigde iets te vroeg in, of heb je het vorige videogesprek nog niet afgerond, dan komt de genodigde in de online wachtkamer van WeSeeDo terecht. Jij ziet in de wachtkamer module dat de status '**Wacht op bezoeker**' is gewijzigd in '**Start gesprek**'.

De genodigde ziet, 'U heeft een afspraak met op [datum van de afspraak] om [tijdstip]. Wacht tot beschikbaar is'.

Zitten er meerdere genodigden actief (zie het groen bolletje) in je digitale wachtkamer, dan bepaal je zelf welk gesprek je als eerste start, ongeacht het tijdstip. Spoedafspraken kunnen eenvoudig er tussen door gepland worden. Hiermee houd je de regie over je agenda.



Op het moment dat je er klaar voor bent, activeer je het videogesprek door te klikken op '**Start gesprek**'. De verbinding zal worden opgebouwd en telt af van drie naar één.



Het gesprek kun je beëindigen door op het rode telefoon hoorntje te drukken.



3 De navigatiebalk



- Met dit symbool kun je een gesprek doorverbinden naar een ander beschikbare agent, waarbij de beeldverbinding in stand blijft.

Met dit symbool kun je het beeld op zwart zetten zodat de andere kant je niet kan zien.



Met dit symbool kun je ruggespraak houden.



2

Met dit symbool kun je het gesprek verbreken.

Met dit symbool kun je tekstchatten en documenten versturen. Wel zo handig als je bijvoorbeeld een e-mailadres of telefoonnummer wilt delen met je gesprekspartner en veilig bestanden wilt versturen.

Met dit symbool kun je een foto maken van het scherm. Denk daarbij aan de legitimatie van je gesprekspartner met zijn of haar paspoort in beeld. De foto dien je op je eigen computer/server op te slaan.



Met dit symbool kun je na toestemming van je gesprekspartner het gesprek opnemen. Je hebt hierin twee mogelijkheden:

1 Toestemming vragen zonder opname

Voordat je op de icoon • **'REC'** drukt, vraag je zelf aan je gesprekspartner om toestemming om het gesprek op te mogen nemen. Na toestemming van je gesprekspartner, druk je op de icoon • **'REC''** om de opname van het gesprek te starten. Je ziet dan een melding op je beeldscherm dat het gesprek opgenomen wordt en je klikt vervolgens op de knop **'Akkoord'**.

Het gespr	ek wordt opgenomen. De van beeld en geluid en m	nk hierbij aan de geldend	e wet- en regelgeving voor he
wordt.	van beeld en gelald en m	au bij de gesprekspartie	a dat het gespiek opgenome

Let wel: je gesprekspartner ziet deze melding niet op zijn of haar beeldscherm. Bij deze optie ligt het niet vast dat de toestemming voor opname is gevraagd en dan wel/niet is verkregen.

2 Toestemming vragen met opname

Druk je op de icoon • '**REC'**, dan volgt direct een melding op je beeldscherm dat het gesprek opgenomen wordt. Je dient zelf aan je gesprekspartner toestemming te vragen om het gesprek op te nemen. Per muisklik dient deze bevestigd te worden. Let wel: je gesprekspartner ziet deze melding niet op zijn of haar beeldscherm. De gespreksopname loopt vanaf het eerste moment, dus de opname toestemming dan wel weigering van je gesprekspartner staat hiermee gelijk vast 'op band'.

Bij iedere opname wordt de melding op je beeldscherm dat het gesprek wordt opgenomen getoond. Dit blijft onderdeel van de 'recording' button. Hiermee blijft WeSeeDo voldoen aan de Europese Privacywetgeving, de ISO27001 certificering en de NEN 7510 normering.

De gespreksopname kan je stoppen via de button **"STOP"** in de navigatiebalk of via het beëindigen van het gesprek (verbreken).



Direct nadat je de gespreksopname beëindigd hebt, staat deze opname onderaan je beeldscherm als download.

Beschikbaar voor gesprekken





÷

Wanneer je dit symbool opent dan heb je de mogelijkheid uit de volgende acties:

'**Agent**': Met dit symbool kan je een 2^e gesprekspartner, toevoegen aan het WeSeeDo gesprek, zodat je een 3-weg gesprek krijgt. Gemakkelijk als je een collega, specialist of tolk wilt bijschakelen. Het scherm splitst zich in 2-en en je ziet gelijk beide gesprekspartners.

'**Presentatie**': Met dit symbool voeg je een Powerpoint presentatie toe aan het WeSeeDo gesprek. Het scherm deelt zich op in 2/3 deel presentatie en 1/3 deel gesprek. Terwijl jij presenteert, blijf je elkaar zien en blijft de nonverbale communicatie staan.

'File': Met dit symbool kan je een document in pdf-formaat tonen. Net zoals bij het tonen van de presentatie, deelt het scherm zich op in 2/3 deel document en 1/3 deel gesprek.

'**Scherm delen**': Met dit symbool kan je eenvoudig je gesprekspartner mee laten kijken op je tweede scherm.

1	What do you want to add?					
	Agent	Ω				
	Presentation (PPTX)	~				
	File (PDF)					
	Screen sharing	×				



Beeldbellen op de juiste manier

Stavangerweg 23-1 9723 JC Groningen

E info@weseedo.nl T 085 273 79 77

