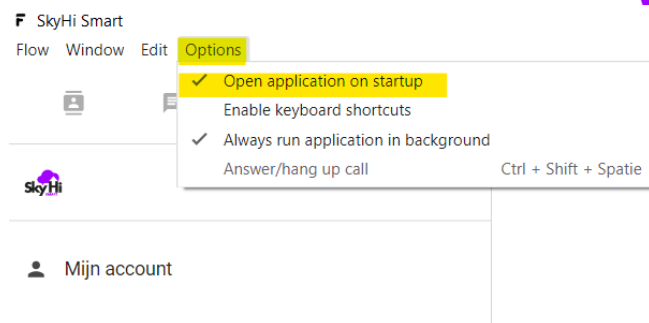


Flow

Aanmelden

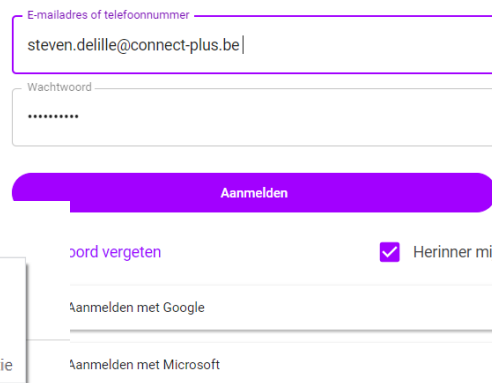
Flow moet je zelf telkens open zetten.

Gebruik de eerste keer daarvoor het mailadres voorzien in de loginmail.



FLOW

Aanmelden



Als je de eerste keer bent ingelogd, zorg dan dat volgende optie aangevinkt staat bij de opties van Flow.

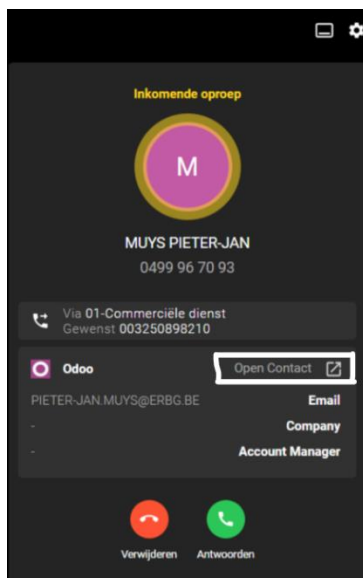
Telefoongesprekken beantwoorden

Als er een nieuw gesprek binnenkomt, krijg je rechtsonder een pop-up te zien. Deze blijft standaard 5 seconden open staan. Om dit langer zichtbaar te maken, volg je volgende stappen:

- Selecteer de windows knop linksonderaan je scherm
- Selecteer “instellingen”
- Selecteer “Toegankelijkheid”
- Bij beeldscherminstellingen scrol je naar onder tot aan de optie “Meldingen weergeven gedurende”. Kies hier uit het dropdown menu bv. 30 seconden of 1 minuut.

Door op de pop-up te klikken, kom je rechtstreeks op de PBX-dienstenpagina van Flow terecht. Hier kan je volgende acties nemen:

- Telefoongesprekken aannemen
- Basis performance bekijken
- Belgeschiedenis bekijken
- Gemiste gesprekken terugbellen



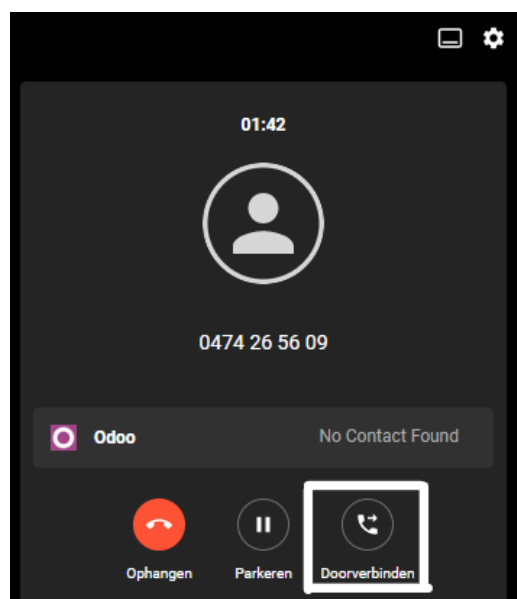
Flow is gelinkt aan onze ODOO klanten- en leveranciersdatabase. Dit wil zeggen dat elk binnenkomend gesprek herkend zal worden (op voorwaarde dat het nummer in ODOO in het correcte format staat, namelijk +landcode met telefoonnummer zonder spaties en zonder andere leestekens bv. +3293772062).

Via de link “Open Contact” kom je op de contactenfiche van de klant in ODOO terecht. Van hieruit kunnen zijn tickets, facturen etc bekeken worden.

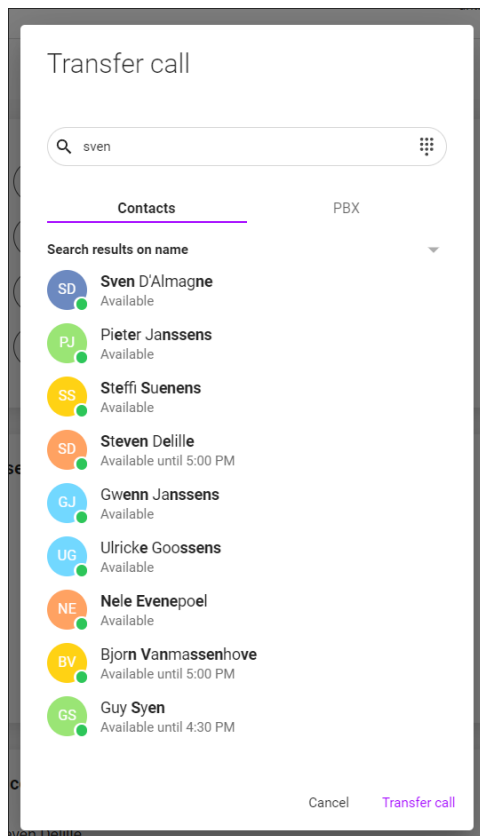
Om te beantwoorden klik je op de groene knop.

Telefoongesprek forwarden

Telefoongesprekken moeten **niet** gepauzeerd worden om deze te forwarden naar een collega.



Om een gesprek te forwarden kies je de knop “Doorverbinden” terwijl je in het gesprek bent. De klant zal automatisch een wachtoon horen, terwijl jij de nodige acties onderneemt om door te verbinden



Als je een specifieke persoon wil doorgeven, kies dan je contact via de optie “Contacten”. Wil je doorverbinden aan een groep (bv. CS Brugge of CS BMS, boekhouding, ...), ga dan via keuze “PBX” verder.

Als je de gewenste persoon hebt gevonden, selecteer je rechts onderaan “Transfer call”.

Vervolgens kies je de optie: Bijgewoond (Praat met de ontvanger alvorens door te verbinden). Op deze manier kan je de geadresseerde collega al wat extra uitleg geven over het aankomende gesprek.

Oproep doorverbinden

DE LILLE STEVEN doorverbinden naar Annelies Ricquier



Blind

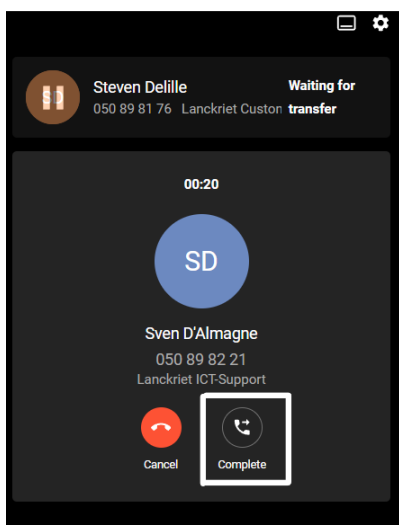
De oproep rechtstreeks doorverbinden.



Bijgewoond

Praat met de ontvanger alvorens door te verbinden.

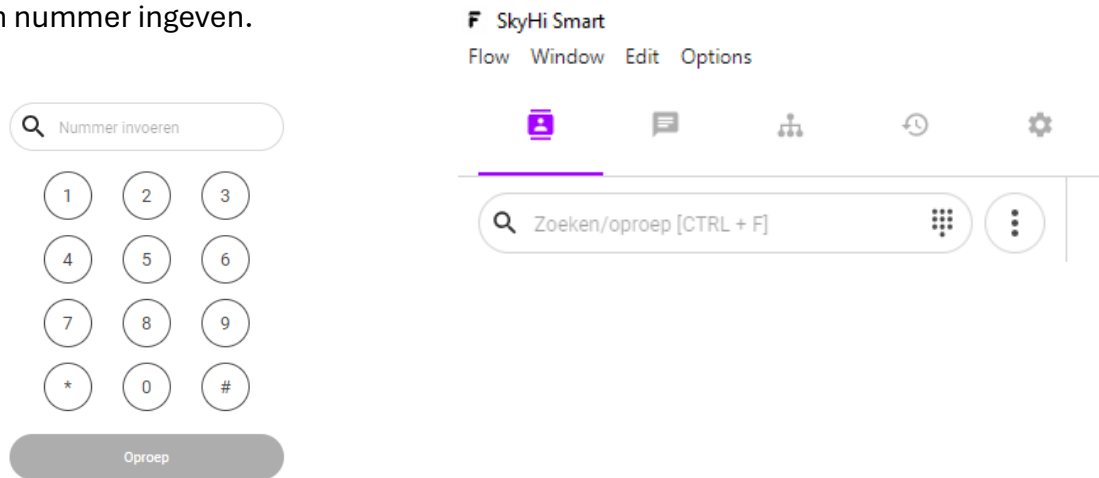
Cancel



Wanneer je de collega gesproken hebt, klik je als laatste stap op “complete”

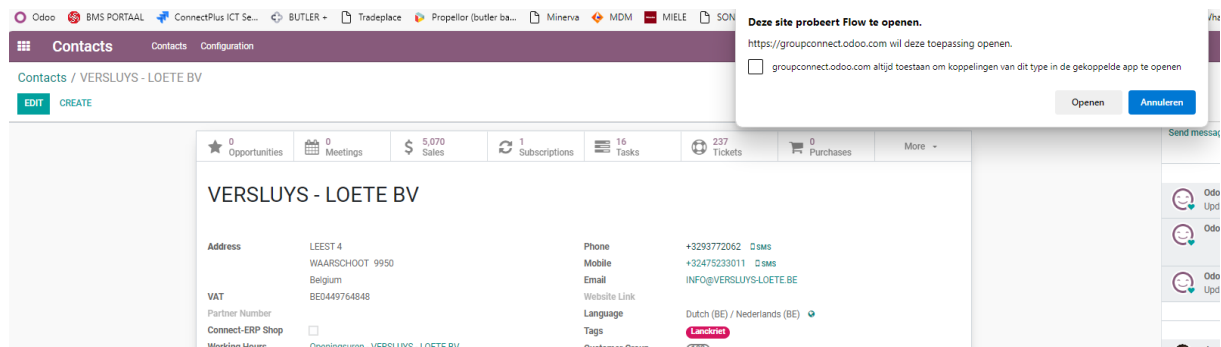
Zelf iemand opbellen

Via het “Contacten” pictogram kom je op de telefoon terecht. Hier kan je zelf het telefoon nummer ingeven.



The screenshot shows the SkyHi Smart interface. At the top, there's a header with 'F SkyHi Smart' and menu items 'Flow', 'Window', 'Edit', and 'Options'. Below the header is a toolbar with icons for a person, messages, a group, a clock, and settings. A search bar contains the text 'Zoeken/oproep [CTRL + F]'. To the left of the search bar is a dial pad with numbers 1-9, *, and 0, and a '#' key. Below the dial pad is a button labeled 'Oproep'.

Een andere manier, is het gewenste telefoonnummer rechtstreeks uit ODOO gaan opbellen. Via het menu “Contacten” zoek je het gewenste telefoonnummer op en deze klik je aan. (De eerste keer zal er gevraagd worden met welk programma je dit wenst te verwerken, selecteer daar “Flow” en vink aan dat je dit standaard zo wil instellen). Vanaf de tweede keer, krijg je onderstaande te zien:



The screenshot shows the ODOO Contacts interface. The top navigation bar includes 'Contacts' and 'Configuration'. Below the navigation bar, there's a search bar with the text 'VERSLUYS - LOETE BV'. To the right of the search bar is a button labeled 'Oproep'. Below the search bar is a table with contact details for 'VERSLUYS - LOETE BV'. The table has columns for 'Address', 'Phone', 'Mobile', 'Email', 'Website Link', 'Language', 'Tags', and 'Customer Group'. The data rows show the contact's address, phone numbers, email, website link, language (Dutch (BE) / Nederlands (BE)), tags (Landkrijs), and customer group (100%).

Ook hier kan je terug verkiezen om telkens Flow te openen bij dit soort acties. Hierna wordt het gekozen telefoonnummer automatisch opgebeld.

Profielen instellen en beheren

Via het menu “Instellingen” kan je enkele standaard ingestelde profielen gaan bewerken.

F SkyHi Smart

Flow Window Edit Options





 Mijn account

 Algemeen

 Telefonie en audio

 Mobiel

 Voicemail

 Dashboards

Kan per profiel worden ingesteld

 Kennisgevingen

 Beller-ID
Verschilt per profiel

 Inkomende oproepen

 Gespreksopname en meeluisteren

 Aanmelding wachtlijst systeem
Verschilt per profiel

Profielinstellingen

 **Profielen**

 Werkuren

Profielen

 Nieuw profiel aanmaken

Beschikbaar >

Lunch >

Vergadering >

Vandaag niet meer aanwezig >

Profielnummers weergeven

Bij elk van bovenstaande standaardprofielen kan je zelf de standaard tijdsduur gaan instellen, alsook het gewenste bericht dat iemand krijgt die je profiel opzoekt als hij/zij toch probeert door te verbinden.

Deze profielen kan je handmatig gaan activeren door rechts bovenaan op het bolletje met je initialen in te klikken.

Vandaag niet meer aanwezig tot woensdag 09:00



Instellingen

Een optie om te activeren indien gewenst: Extra output (headset/geluidspreker) voor beltoon. Deze optie zorgt ervoor dat de beltoon van de telefoon niet enkel hoorbaar is via je headset, maar ook via de speakers van je laptop. Als je telefoon dan opneemt, komt

het geluid enkel maar uit je headset.

F SkyHi Smart

Flow Window Edit Options



skyHi

←

Mijn account

Algemeen

Telefonie en audio

Mobiel

Voicemail

Dashboards

Telefonie en audio

Inkomende oproepen ontvangen

Oproepmethode

Rechtstreeks bellen (met VoIP)

>

Beltoon en volume

Beltoon

>

Gebruik de bediening van de headset om een oproep aan te nemen en om op te ha...

Wanneer u meerder oproepen behandelt, wordt de headsetbediening tijdelijk uitgeschakeld totdat alle oproepen beëindigd zijn

Audioapparaat

>

Geavanceerde telefonie

>

Videovergaderingen als telefoongesprekken behandelen

Inkomende oproepen, gespreksopname, wisselgesprekken, voicemail en oproepgeschiedenis werken op dezelfde manier als tijdens normale oproepen. U wordt aan uw collega's als bezet getoond.
Indien uitgeschakeld, zullen videovergaderingen uw normale oproepen niet beïnvloeden.

Beltoon en volume

Stil

Beltoon ✓

Beltoon Calm >

Volume 100% 

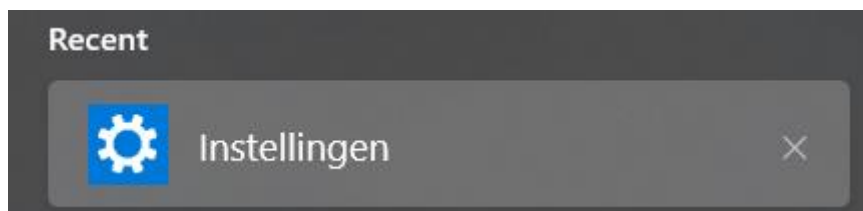
Extra output (headset/geluidspreker) voor beltoon Luidsprekers (Realtek(R) Audio) >

Beltoon afspelen door een aanvullend uitvoerapparaat (headset/speaker)

Windows melding op 30 seconden

Standaard staat dit op 5 seconden en erna zie je soms niet meer dat je gebeld wordt.

Aan te passen via de zoekfunctie op je computer, links onderaan naar app
“Instellingen” > Toegankelijkheid



Beeldscherm

Alles helderder maken

De helderheid van het ingebouwde beeldscherm wijzigen

  100 %

[Helderheid automatisch wijzigen of de nachtlamp gebruiken](#)

Windows vereenvoudigen en aan uw persoonlijke voorkeur aanpassen

Animaties in Windows weergeven

 Aan

Transparantie in Windows weergeven

 Aan

Schuifbalken in Windows automatisch verbergen

 Aan

Meldingen weergeven gedurende

30 seconden 

Bureaubladachtergrond weergeven

 Aan

[De achtergrondkleur en andere kleuren aan uw persoonlijke voorkeur aanpassen](#)

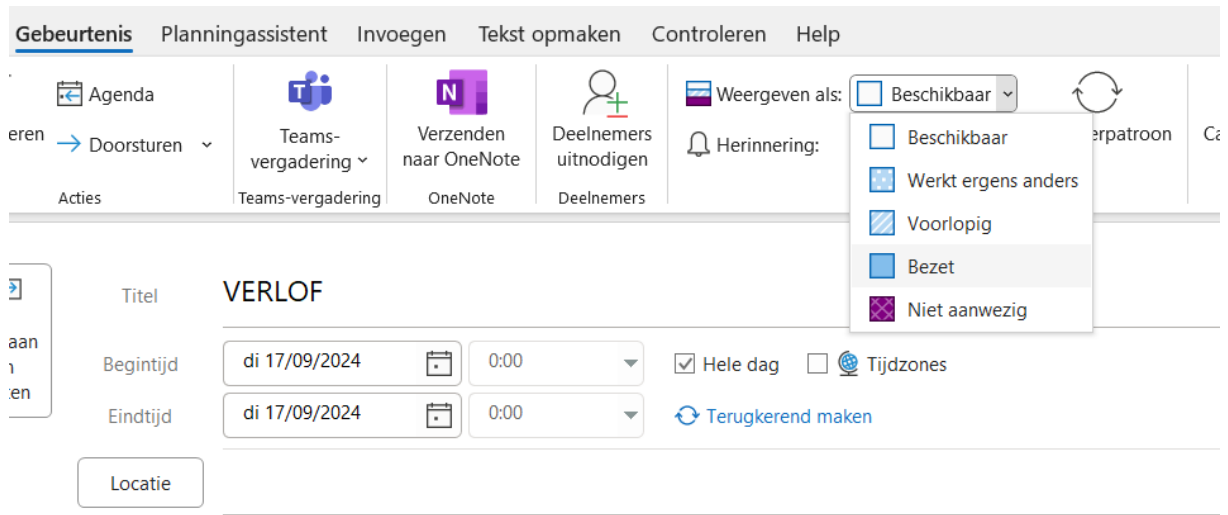
Verlof/afwezigheden correct ingeven in Outlook en Flow

We merken bovendien dat veel mensen tijdens hun verlof op aanwezig staan en dat ze dit zelfs niet in hun Outlook agenda zetten.

We willen iedereen nog eens wijzen op het belang van een goed agendabeheer.

Zet je verlof/afwezigheid telkens in je agenda weergegeven als “Bezet” of “Niet aanwezig”

Ook omgekeerd, als je interne herinneringen/meetings in je agenda zet, zet deze op “Beschikbaar” ipv “Bezet” als je tijdens deze periode bereikbaar bent.



The screenshot shows the Connect+ interface with the 'Weergeven als' (Show as) dropdown menu open. The menu is located in the top right corner of the interface. The dropdown menu is open, showing the following options:

- Beschikbaar (selected)
- Werkt ergens anders
- Voorlopig
- Bezet
- Niet aanwezig

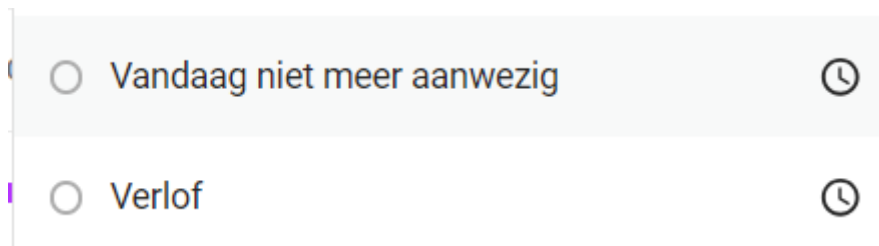
The background shows a calendar entry for 'VERLOF' on 17/09/2024. The entry is titled 'VERLOF' and has a start time of 0:00 and an end time of 0:00. The entry is marked as 'Hele dag' (Full day) and 'Tijdzones' (Time zones) are also indicated. The entry is also marked as 'Terugkerend maken' (Repeat).

Je kan dit ook zeer snel en gemakkelijk in **Flow** doen:

Je profiel “Beschikbaar” open klikken rechts bovenaan:

Beschikbaar tot 17:00 ▼

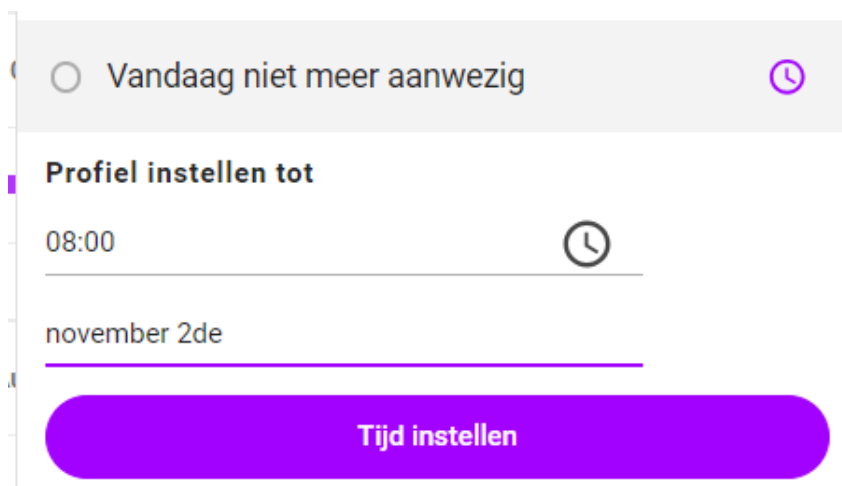
Je kiest je profiel “Verlof” of “Vandaag niet meer aanwezig” en je klikt op het klokje ernaast



☐ Vandaag niet meer aanwezig 

☐ Verlof 

Vervolgens kan je de datum kiezen tot wanneer deze ingesteld moet staan:



☐ Vandaag niet meer aanwezig 

Profiel instellen tot

08:00 

november 2de

Tijd instellen

Permanentie

Iedere vrijdag is er permanentie voorzien.

De permanentielijst kan via onderstaande link geraadpleegd worden:

https://electrocentrale-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/javier_zaldo_connect-plus_be/_layouts/15/doc2.aspx?sourcedoc=%7B04573799-47D4-4334-B716-113776188051%7D&file=Vrijdag%2017.00u%20dienst%202025H1.xlsx&wdLOR=c9D1C6943-320A-41A3-8E97-3B37BB9F8167&action=default&mobileredirect=true