



Naslagkaart Avaya one-X® Agent

Release: 2.5
12 maart 2011

Inhoud

Hoofdstuk 1: Gesprekken afhandelen.....	5
Oproepen beantwoorden.....	5
Bellen.....	5
Wachtstand en opnieuw verbinding maken.....	6
Werkstation uit- en inschakelen.....	6
Oproepen doorverbinden.....	7
Deelnemers conferentiegesprek.....	7
Videogesprekken starten.....	8
Agentbegroetingen handmatig afspelen.....	9
Gesprekken beëindigen.....	9
Chatberichten verzenden.....	9
Chatsessie beëindigen.....	10
TTY-oproepen beantwoorden.....	10
TTY-oproepen beëindigen.....	11
Hoofdstuk 2: Algemene taken en hulp.....	13
Registreren bij Communication Manager.....	13
Aanmelden als agent.....	13
Afmelden als agent.....	14
Vervolgwerk maken met Presence Services.....	14
Afmelden bij Presence Services.....	15
Agentstatus wijzigen.....	15
Instellingen voor beantwoorden wijzigen.....	15
Werk voltooien in de modus Vervolgwerk.....	16
Voicemailberichten beluisteren.....	16
Hulp vragen.....	16
Hoofdstuk 3: Functies voor supervisors.....	19
Agenten observeren.....	19
Snelle waarschuwingen verzenden.....	19
Bij een gesprek binnenvallen.....	20
Ad hoc doorverbinden.....	20
Hoofdstuk 4: Referentietabellen.....	21
Beschrijvingen mediapictogrammen.....	21
Snelkoppelingen voor Avaya one-X Agent.....	24
Index.....	29

Hoofdstuk 1: Gesprekken afhandelen

Op deze naslagkaart komen de meest voorkomende procedures om gesprekken te beantwoorden aan de orde. Het zou kunnen dat op uw contactcentrum andere procedures geconfigureerd zijn.

Oproepen beantwoorden

-
1. Zo neemt u een oproep aan:
 - Als de optie Automatische beantwoording ingeschakeld is, wacht u op de bevestigingston.
 - Als de opties Automatische beantwoording of Automatisch aanvaarden niet ingeschakeld zijn, klikt u op het pictogram **Gesprek beantwoorden** in de spraakinteractie om het gesprek handmatig te beantwoorden/aanvaarden.
 2. Als u een agentbegroeting hebt ingesteld, wacht u tot deze afgespeeld is.
 3. Spreek in de headset, microfoon of telefoonhoorn.
-

Bellen

-
1. Zo belt u vanuit het tekst invoerveld:
 - a. Klik op de actie balk op het lijstmenu **Werkopties > Nieuw gesprek**
 - b. Voer in het **Tekst invoerveld** het telefoonnummer van de contactpersoon, een geldig telefoonnummer, een agentnummer of een toestelnummer in.
 - c. Klik op **Gesprek beginnen** naast het **Tekst invoerveld** om een nieuw gesprek te starten.
 2. Zo belt u een nummer vanuit de contactlijst:
 - a. Klik op de actie balk op het pictogram **Contactlijst**

- b. Blader naar de contactpersoon die u wilt bellen en klik op het telefoonpictogram **Klikken om te bellen** om een nieuw gesprek te starten.
 3. Zo belt u vanuit het Logboek contactpersonen:
 - a. Klik op de actiebalk op **Werklogboek**
 - b. Blader naar de contactpersoon die u wilt bellen en klik op het telefoonpictogram **Klikken om te bellen** om een nieuw gesprek te starten.
-

Wachtstand en opnieuw verbinding maken

Selecteer de gewenste optie, afhankelijk van wat u wilt doen:

- Klik op het pictogram **Gesprek in wacht** om een gesprek in de wacht te zetten. Als de optie Automatisch in wachtstand geactiveerd is, zal het huidige gesprek automatisch in de wacht worden gezet als u een ander gesprek aanvaardt.
 - Klik op het pictogram **Gesprek uit wacht** om terug te keren naar het in de wacht gezette gesprek.
-

Werkstation uit- en inschakelen

Voer tijdens een actief gesprek of een conferentiegesprek een van de volgende acties uit:

- Klik op de bovenste balk op het pictogram **Geluid telefoon uit** om een gesprek te onderdrukken.
 - Klik op de bovenste balk op het pictogram **Onderdrukken telefoon uit** om het onderdrukken op te heffen.
-

Oproepen doorverbinden

1. Voer bij een actief gesprek een van de volgende opties uit:

- Klik op **Doorverbinden > Supervisor** om het gesprek door te verbinden naar de supervisor.
- Klik op **Doorverbinden > Snelkiesnummer** > <naam contactpersoon> om het gesprek door te verbinden naar een contactpersoon in de lijst met snelkiesnummers.
- Klik op **Doorverbinden > Contactpersonen** en selecteer in het venster Contactlijst een contactpersoon om het gesprek naar door te verbinden.
- Klik op **Doorverbinden > Waarde invoeren** > en voer in het tekstinvoervenster een telefoonnummer in om het gesprek door te verbinden naar een agent.

Als de optie **Rechtstreeks doorverbinden** ingeschakeld is, wordt het gesprek rechtstreeks doorverbonden naar de geselecteerde contactpersoon. Het doorverbinden wordt beëindigd.

2. Als de optie **Adviserend doorverbinden** ingeschakeld is, moet u wachten tot de derde partij de oproep beantwoordt, zodat u het gesprek kunt aankondigen.
3. Als de derde partij ermee akkoord gaat dat het gesprek wordt doorverbonden, klikt u op **Gesprek beantwoorden**. Het gesprek wordt doorverbonden naar de geselecteerde contactpersoon.
-

Deelnemers conferentiegesprek

1. Voer tijdens een actief gesprek een van de volgende opties uit:

- Klik op het pictogram **Conferentie > Supervisor** om een conferentiegesprek met de supervisor te voeren.
- Klik op het pictogram **Conferentie > Snelkiesnummer** > <naam contactpersoon> om een conferentiegesprek te voeren met een contactpersoon die in de lijst met snelkiesnummers is opgenomen.

- Klik op het pictogram **Conferentie** > **Contactlijst** en selecteer een contactpersoon in het venster Contactlijst om de contactpersoon toe te voegen aan het conferentiegesprek.
- Klik op het pictogram **Conferentie** > **Tekstinvoerveld** en voer in het **Tekstinvoerveld** het telefoonnummer of toestelnummer in om een conferentiegesprek te voeren.
- Als er twee of meer gesprekken actief zijn, sleept u een van de gesprekken in het andere om de bellers in een conferentiegesprek te plaatsen.

Als de optie **Rechtstreekse conferentie** ingeschakeld is, wordt de contactpersoon rechtstreeks aan het conferentiegesprek toegevoegd.

Als de optie **Adviesconferentie** ingeschakeld is, moet u wachten tot de derde partij de oproep beantwoordt, zodat u het conferentiegesprek kunt aankondigen. Het gesprek met de eerste partij wordt in de wacht gezet en er wordt een nieuw gesprek in het betreffende werkitem gecreëerd. Als de derde partij instemt met het conferentiegesprek, moet de agent op het pictogram **Doorverbinden** klikken.

2. Voer een van de volgende stappen uit om het conferentiegesprek te beëindigen:
 - Klik bij de laatste toegevoegde deelnemer op **Deelnemer verwijderen** om deze te verwijderen uit het conferentiegesprek.
 - Klik in het werkitem op het pictogram **Conferentie beëindigen** om het conferentiegesprek te sluiten.

Videogesprekken starten

1. Klik tijdens een actief gesprek op het pictogram **Videogesprek** om een videogesprek te starten.

Het gesprek wordt automatisch omgezet in een videogesprek als op het station video is ingeschakeld.
2. Tijdens het videogesprek kunt u de volgende opties kiezen:
 - Klik op het pictogram **Video onderdrukken** om het uitzenden van video te blokkeren.
 - Klik op het pictogram **Video onderdrukken uit** om het uitzenden van video weer toe te staan.
 - Klik op het pictogram **Externe camera reserveren** om gebruik te kunnen maken van de externe camera.

- Klik op het pictogram **Gesprek beëindigen** om de externe camera vrij te geven.

Agentbegroetingen handmatig afspelen

-
1. Als er een gesprek binnenkomt, klikt u op het pictogram **Gesprek beantwoorden**.
 2. Klik op de bovenste balk op het pictogram **Begroetingen agent** en selecteer de opname van de agentbegroeting voor het inkomende gesprek.
De opname van de agentbegroeting wordt afgespeeld en de spraakbediening wordt weer aan u overgedragen. U kunt op **Agentbegroetingen uitstellen** klikken als u de begroeting niet wilt afspelen of het afspelen wilt onderbreken.

Gesprekken beëindigen

Voer een van de volgende acties uit om een gesprek te beëindigen:

- Klik tijdens de spraakinteractie op het pictogram **Gesprek beëindigen**.
- Hang de hoorn van de telefoon op, als u die gebruikt.

Let op: u moet een gesprek dat in de wacht staat eerst opnieuw verbinden voordat u het kunt beëindigen.

Chatberichten verzenden

-
1. Zo stuurt u chatberichten vanuit het **Tekstinvoerveld**:
 - a. Klik op de lijst **Werkopties** naast het tekstinvoerveld en klik op het pictogram **Nieuwe chat**.

- b. Voer de gebruikersnaam en domeinnaam van de chatontvanger op de volgende manier in het **Tekstinvoerveld** in:
<chatnaam>@<domeinnaam>
 - c. Druk op **Enter** of klik op het pictogram **Chat beginnen**.
 2. Als u chatberichten wilt verzenden naar een contactpersoon in uw contactlijst, klikt u op het pictogram **Chat beginnen** die hoort bij de contactnaam in het venster Contactlijst.
 3. Als u chatberichten vanuit uw werklogboek wilt verzenden, klapt u het werklogboek uit en klikt u op het pictogram **Chat beginnen** dat hoort bij de vermelding van het werklogboek in het venster Werklogboek.
 4. Als u tijdens een spraakoproep een chatsessie wilt starten, klikt u op het pictogram **Chatsessie toevoegen aan werkitem** van het relevante werkitem in het venster Werklijst.
 5. Voer uw berichten in het chatvenster in en klik op **Verzenden** of druk op **Enter**.
-

Chatsessie beëindigen

Klik in het venster Chat of het venster Werklijst op het pictogram **Chatoproep beëindigen** van de bijbehorende chatsessie.

TTY-oproepen beantwoorden

-
1. Klik bij het binnenkomende werkitem van het gesprek op het pictogram **TTY starten**.
Hiermee aanvaardt u de TTY-oproep en wordt de aandacht op het TTY-venster gericht.
 2. U kunt uw berichten typen bij de groene cursor in het TTY-venster. Zorg ervoor dat u alle berichten afsluit met de afkorting **GA** (dit betekent Go Ahead, oftewel, U bent aan de beurt).
-

TTY-oproepen beëindigen

Klik als u een TTY-oproep wilt beëindigen in het TTY-venster of het venster Werklijst op het pictogram **TTY beëindigen** dat bij de TTY-interactie hoort.

Hoofdstuk 2: Algemene taken en hulp

Registreren bij Communication Manager

-
1. Klik op het pictogram **Avaya one-X Agent starten** op het bureaublad van uw computer.
Het venster Welkom wordt weergegeven.
 2. Klik op **OK**.
 3. Voer in het dialoogvenster Aanmelden de volgende stappen uit:
 - a. Voer in het veld **Toestel** het telefoonnummer van het toestel in.
 - b. Voer in het veld **Wachtwoord** het wachtwoord in.
 - c. Klik op **Instellingen wijzigen** als u de instellingen voor uw toestel, wachtwoord, opslagconfiguratie, serveradres, telefoontoestel en IP-adres telefoon wilt wijzigen.



Opmerking:

Als de functie Communication Manager is geconfigureerd op het toestel, selecteert u de optie **CM-ondersteuning automatische beantwoording vereist**, zodat de toepassing kan worden aangemeld met de optie **Automatische beantwoording** ingeschakeld.

Aanmelden als agent

-
1. Klik op de bovenste balk op **Agentstatus > Aanmelden**. Het venster Agent aanmelden wordt weergegeven nadat het station met succes aangemeld is.
 2. Voer uw Agent-ID en wachtwoord in het venster Agent aanmelden in om u aan te melden als agent.
Let op: als u een spraaktelefoon gebruikt, gaat die nu over. Beantwoord het gesprek onmiddellijk. Als u het gesprek niet beantwoordt of als u het verkeerde nummer hebt

gebruikt, moet u zich opnieuw aanmelden. U kunt nu gaan bellen of gesprekken aanvaarden.

3. Klik op **Aanmelden**.

Afmelden als agent

Klik op de bovenste balk op **Agentstatus** > **Afmelden** en selecteer de gewenste reason code uit de lijst (indien ingesteld).

Let op: als u zich tijdens een actief gesprek probeert af te melden, wordt u pas bij de ACD-server afgemeld nadat u de telefoon hebt opgehangen. U kunt zich altijd weer aanmelden door op Agent aanmelden te klikken.

Verbinding maken met Presence Services

Om u met deze procedure aan te kunnen melden, moeten het IP-adres en het domein van de Presence-server al ingesteld zijn op het tabblad **Chat**, anders zult u niet aangemeld kunnen worden.

-
1. Selecteer **Systeemopties** > **Presence-server verbinden**.
 2. Voer in het venster Verbinding maken met chatserver de volgende stappen uit:
 - a. Voer in het veld **Gebruikersnaam** uw gebruikersnaam voor de Presence Services in.
 - b. Voer in het veld **Wachtwoord** uw wachtwoord voor de Presence Services in.
 - c. Voer in het veld **Domein** de domeinnaam van de Presence Services in.
 3. Klik op **Aanmelden**.
-

Afmelden bij Presence Services

Selecteer **Systeemopties > Presence-server afmelden**.

Agentstatus wijzigen

Voer op de bovenste balk een van de volgende acties uit:

- Als u klaar bent voor ACD-gesprekken, klikt u op **Agentstatus > Gereed**.
 - Als u niet klaar bent voor ACD-gesprekken, klikt u op **Agentstatus > Niet beschikbaar** en kiest u de gewenste reason code uit de lijst.
 - Als u zich wilt afmelden van de ACD, klikt u op **Agentstatus > Afmelden**.
-

Instellingen voor beantwoorden wijzigen

Gebruik een van de volgende opties:

- Klik in het venster Werklijst op **Werklijst > Handmatig aanvaarden** als u gesprekken handmatig wilt beantwoorden.
- Klik in het venster Werklijst op **Werklijst > Automatisch aanvaarden** als u gesprekken automatisch wilt beantwoorden.



Opmerking:

Voordat u de instelling voor beantwoorden wijzigt in Automatisch aanvaarden, moet u ervoor zorgen dat u een headset gebruikt in de configuratie My computer of dat de telefoon van de haak ligt in de configuraties Desk Phone of Other Phone.

Werk voltooien in de modus Vervolgwerk

-
1. Klik bij een actief gesprek in het venster Werklijst op het pictogram **Werkvoltooiing wijzigen** > **Vervolgwerk**.
 2. Wacht tot de beller de telefoon heeft opgehangen.
De timer voor het afhandelen van het bijbehorende werkitem gaat van start.
 3. Voltooi het werk voor het bijbehorende werkitem.
 4. Als u de taak voltooid hebt voordat de timer afgelopen is, klikt u op het pictogram **Vervolgwerk voltooien**. Klik op het pictogram **Vervolgwerk** > **Extra vervolgwerk** als u meer tijd nodig hebt om het werk te voltooien. Klik op **Vervolgwerk voltooien** als u het werk voltooid hebt.
Let op: Vervolgwerk is gelijkwaardig aan Nawerk.
-

Voicemailberichten beluisteren

-
1. Als er een nieuw voicemailbericht binnenkomt, wordt het indicatielampje voor wachtende berichten groen met in de linkerbovenhoek van de bovenste balk een voicemailpictogram.
 2. Klik op het pictogram **Ongelezen berichten**.
Let op: de voicemailservice is alleen beschikbaar voor toestellen die bij een voicemailstelsel geregistreerd zijn.
-

Hulp vragen

Voer een van de volgende handelingen uit om hulp te vragen:

- Wijs met de muiswijzer de pictogrammen en andere onderdelen van de interface aan om knopinfo weer te geven.

- Druk op F1 of klik op **Systeemopties** > **Help** om de online helpfunctie van Avaya one-X Agent te activeren.
- In alle dialoogvensters kunt u op het pictogram **Help** klikken.

Zie *Avaya one-X Agent gebruiken* voor procedures en uitgebreide informatie.

Hoofdstuk 3: Functies voor supervisors

Agenten observeren

Vereisten

U kunt alleen agenten observeren die in uw lijst met contactpersonen staan.

-
1. Klik op het pictogram **Contactlijst** om het venster Contactlijst te openen.
 2. Klik op het pictogram **Service Observing** bij de naam van de agent. Het menu **Service Observing** verschijnt in beeld.
 3. Klik op **Agent observeren** in het menu Service Observing. Hiermee laadt u een werkitem Service Observing in het venster Werklijst.
-

Snelle waarschuwingen verzenden

-
1. Klik op de actiebalk op het pictogram **Contactlijst**. Het venster Contactpersonen verschijnt in beeld.
 2. Voer de volgende stappen uit om een snelle waarschuwing te verzenden.
 - Als u een snelle waarschuwing naar een groep wilt sturen, klikt u op het pictogram **Snelle waarschuwing** vóór de groepsnaam in uw lijst met contactpersonen.
 - Als u een snelle waarschuwing naar een agent wilt sturen, klikt u op het pictogram **Snelle waarschuwing** vóór de naam van de agent in uw lijst met contactpersonen.

- Als u een agent aan het observeren bent, klikt u op het pictogram **Snelle waarschuwing** in het werkitem dat u ter observatie hebt.
3. Voer de tekst voor de snelle waarschuwing in het venster Snelle waarschuwing in en klik op **Verzenden**.
-

Bij een gesprek binnenvallen

-
1. Start de observatiefunctie bij de agent die u wilt observeren.
 2. Klik op het pictogram **Binnenvallen** om deel te nemen aan het actieve gesprek. U kunt in het actieve gesprek praten met de agent en de klant.
-

Ad hoc doorverbinden

Vereisten















U kunt ad hoc doorverbinden als u momenteel een agent helpt tijdens een telefoongesprek tussen de agent en een klant.

Voer de volgende procedure uit om een actief gesprek door te verbinden naar het bureaublad van de supervisor. Nadat de agent het gesprek heeft vrijgegeven aan de supervisor, verschijnt het als een normaal werkitem op de Avaya one-X Agent-interface van de supervisor. Het gesprek wordt dus weergegeven als een normaal werkitem.






















1. Klik tijdens een interactie tussen agent en klant in een Service Observing-sessie op **Binnenvallen**.
 2. Verzoek de agent om op de knop **Gesprek beëindigen** te klikken. Het gesprek tussen de agent en de klant wordt op de interface van de agent beëindigd en het gesprek wordt als een normaal werkitem doorverbonden naar de Avaya one-X Agent-interface van de supervisor. Het gesprek wordt weergegeven als een normaal werkitem.
-

Hoofdstuk 4: Referentietabellen

Beschrijvingen mediapictogrammen

Pictogram	Naam
	Avaya one-X Agent starten
	Geen berichten
	Ongelezen berichten
	Agentbegroetingen
	Agentbegroetingen stoppen Agentbegroetingen uitstellen
	Geluid telefoon uit
	Onderdrukken telefoon uit
	Geluidscontrole
	Systeemopties
	Help
	Handmatig aanvaarden
	Automatisch aanvaarden
	Attentie
	Aan het werk
	Vervolgwerk
	Vervolgwerk voltooien
	Extra vervolgwerk

Pictogram	Naam
	Nieuw gesprek toevoegen
	Conferentie
	Chatsessie toevoegen aan werkitem
	Werkcode
	Gegevens werkitem
	Inkomend gesprek
	Uitgaand gesprek
	Gesprek in de wacht Gesprek in wacht
	Interactie videogesprek
	Conferentiegesprek
	Chatverzoek
	TTY-oproep
	Bureaublad delen accepteren
	Gesprek beantwoorden Gesprek uit wacht Doorverbinden
	Gesprek in de wacht
	Doorverbinden
	Gesprek beëindigen
	Videogesprek starten Video onderdrukken uit
	Externe camera reserveren
	Video onderdrukken
	Video beëindigen
	Chat beginnen

Pictogram	Naam
	Chatoproep beëindigen
	TTY starten
	TTY beëindigen
	Meeluisteren
	Binnenvallen
	Service Observing
	Snelle waarschuwing
	Coachen
	Menu Nieuw werk Lijst Werkopties
 New Call	Nieuw gesprek
 New IM	Nieuwe chat
	Zoeken
 	Gesprek beginnen Klikken om te bellen
	Conferentie
	Chat beginnen
	Doorverbinden
	Contactlijst
	Cijfertoetsen
	Werklogboek
	VuStats
	Externe toepassingen starten

Snelkoppelingen voor Avaya one-X Agent

Deze snelkoppelingen kunt u zoals aangegeven gebruiken in de gebruikersinterface van Avaya one-X Agent.

Snelkoppelingen te gebruiken bij	Snelkoppeling	Beschrijving
Actiebalk	Alt+L	Schakelt het venster Contactlijst in en uit
	Ctrl+D	Schakelt het venster Cijfertoetsen in en uit
	Alt+W	Schakelt het venster Werklogboek in en uit
	Ctrl+S	Schakelt het venster VuStats in en uit
	Alt+A	Opent het menu Toepassing starten
	Alt+C	Start een nieuwe oproep
	Alt+I	Start een nieuwe chatsessie
	Alt+S	Roept een zoekvenster op
Bovenste balk	Ctrl+M	Opent de voicemail
	Alt+G	Opent het agentmenu (bijvoorbeeld Gereed, Niet beschikbaar, Inactief)
	Ctrl+Ins	Opent het dialoogvenster Agent aanmelden
	Ctrl+Del	Meldt de agent af (alleen van toepassing zonder aangepaste logout reason codes)
	Ctrl+Y	Verandert de agentstatus in Gereed
	Ctrl+X	Verandert de agentstatus naar Niet beschikbaar (alleen van toepassing zonder aangepaste auxiliary reason codes)

Snelkoppelingen te gebruiken bij	Snelkoppeling	Beschrijving
	Alt+P	Open het menu Agentbegroetingen
	Ctrl+U	Schakelt tussen Onderdrukken en Onderdrukken uit
	Ctrl+O	Opent het venster Geluidscontrole
	Alt+N	Roept het menu Systeemopties op
	Ctrl+P	Opent het venster Agentvoorkeuren
	Ctrl+T	Opent het venster Systeeminstellingen
	Ctrl+Shift+S	Schakelt tussen station verbinden en afmelden
	Ctrl+Shift+P	Schakelt tussen Presence-server verbinden en afmelden
Venster Contactlijst	Ctrl+Shift+C	Roept het venster Geavanceerd zoeken voor de contactlijst op
	Ctrl+Shift+A	Roept het venster Contactgegevens op om een nieuwe contactpersoon toe te voegen
	Ins	Roept het venster Contactgegevens op om een contactpersoon te bewerken
	Del	Verwijdert de geselecteerde contactpersoon uit de contactlijst
Venster Werklogboek	Ctrl+Shift+W	Roept het venster Geavanceerd zoeken voor werklogboek
	Del (terwijl een werklogboek geselecteerd is)	Verwijdert een werklogboek
	Pg Up	Geeft de voorgaande pagina weer

Snelkoppelingen te gebruiken bij	Snelkoppeling	Beschrijving
	Pg Dn	Geeft de volgende pagina weer
Venster Werklijst	Alt+1 tot 9	Verschuift de aandacht tussen werkitems als er meerdere actieve gesprekken in het venster Werklijst staan
	A	Beantwoordt het gesprek (als het om spraakinteractie gaat)
	R	Geeft het gesprek vrij (als het om spraakinteractie gaat)
	H	Zet het gesprek in/uit de wacht (als het om spraakinteractie gaat)
	T (open menu)	Schakelt het gesprek door (als het om spraakinteractie gaat)
	C (open bovenliggend WI-menu)	Plaats het gesprek in een conferentie (als het om spraakinteractie gaat)
	I	Opent chatvenster (als het om een chatsessie gaat)
	Y	Opent het TTY-venster (als het om spraakinteractie gaat)
	A	Voegt een gesprek toe aan het werkitem (als het om het werkitem draait)
	I	Voegt een chatsessie toe aan het werkitem (als het om het werkitem draait)
	R	Roept de reason codes op (als het om het werkitem draait)
	D	Geeft de gegevens van het werkitem weer (als het om het werkitem draait)
Tijdens een chatsessie	I	Roept het chatvenster op.
	R	Roept het venster Reason codes op.

Snelkoppelingen te gebruiken bij	Snelkoppeling	Beschrijving
	D	Geeft de gegevens van het werkitem weer in het venster Werklijst.
Venster Cijfertoetsen	Ctrl+F	Toont het venster Favoriete knoppen.
Chatvenster	Alt+R	Roept de opgeslagen antwoorden in het chatvenster op
Alle lijstvensters	Alt+F6, Shift+Alt+F6	Wisselt tussen twee opeenvolgende pagina's van een venster.
TTY-venster	Ctrl+Shift+Y	Sluit het TTY-venster
	Ctrl+Shift+H	Schakelt tussen de statussen Wachtstand en Uit wacht van de TTY-oproep
	Ctrl+Shift+T	Opent het menu om de oproep door te schakelen
	Ctrl+Shift+R	Geeft het gesprek vrij
	Alt+Shift+A	Opent het menu Afkortingen
	Alt+Shift+O	Opent het menu Opties van het TTY-venster