

Beknopte gebruikershandleiding

aurora teleQ

aurora teleQ	🖾 TeleG-ID / 1	Ondersteuning OMjn instellingen	P Uitloggen
Gesprekken Admin Schema F	Rapporten		
Verbergen «	Viet reprovide gesprekker: 6	kken 🛞 Nieuw gesprek creëren 🎽 Taak	Longedaan maken
1 Ingelogd (4)	(09.26) Receptertijn	Luisteren	49
& LanTel Support	() (09-28) Recepteraljn	Luisteren	40
Assistente Assistente Assistente	(0:31) Receptorijin	Luisteren	49
A Huisartsencentrum (16) 💌	() (09.36) Recepteraljn	Luisteren	40
Open Uitbeltijd 08:00-17:00	(09.42) Recepterlijn	Luisteren	49
Volgende taak 09:43	(09.46) Recepterijn	Luisteren	49
Afgehandeld / vol 39 / 0	Ingeboekle gesprekken: 10		
Categorieën	0 08:15 (08:05) Assistente	Gesetek	D + 1
(6) Receptentijn (2) Litslag opderzoek	(0 m-23 (70-13) Assistanta	Geserveix	+1
(0) Afspraak Annuleren		Manual .	
(8) Assistente	© 09:39 (02:24) Assistente		
O (0) Geen optie	09:43 (09:31) Assistantia		
Chat	09:47 (09:32) Assistente	Generate	
	09:49 (09:34) Assistente	Geserek	
	09:53 (09:39) Assistante	Gesecek	
	(09:57 (09:48) Assistente	Gesprek	
Wees de eerste om iets te schrij Versturen	L 13:00 (08:58) Utstag onderzoek	Geserek	
	L 13:00 (09:01) Utbilling onderzoek	Geserek	



N LanTel B.V.A Dudokplein 222W 3315 KH Dordrecht

T 078 – 630 55 55 E info@lantel.nl I www.lantel.nl

Pagina 2 van 11



1. Inloggen

Klik op het TeleQ icoon als deze geïnstalleerd is of ga naar de website nl.teleqone.com.

Gebruikersnaam en wachtwoord.

Je gebruikersnaam is standaard **Voornaam_Bedrijfsnaam**. Het wachtwoord wordt aangeleverd door LanTel. Als je het wachtwoord bent vergeten klik dan op de blauwe link, je ontvangt dan een e-mail om 'm opnieuw in te stellen.

2. Werktelefoonnummer instellen

Om met TeleQ te kunnen werken dienen we het telefoonnummer op te geven van het toestel waarmee we willen gaan bellen, dit telefoonnummer staat op een label op het bureautoestel.

Klik op Mijn instellingen, rechts bovenaan het hoofdscherm.

id <u>TeleQ-ID / Onde</u>	ersteuning 🗘 Mijn inste	ellingen 🔎 <u>Uitloggen</u>
🐛 <u>Uitgaande gesprekken</u>	<u>Nieuw gesprek creëren</u>	Taak ongedaan maken
	Luisteren	۹»

Voer het werktelefoonnummer in onder "Telefoonnummer van de gebruiker". Dit mag ook een mobiel nummer zijn.

Optioneel: klik op "Probeer te bellen" om de werking te testen.

🕽 Mijn instellingen		
Algemeen Gebruikersnaam (murnice	Plefonie Type uitgaand gesprek: Orde server beteerd gesprew: Telefoonnummer van de gebruiker Ordesors/ Het werkteefoonnummer is het nummer van de gebruiker Ordesors/ Het werkteefoonnummer op, inclusier het nummer van de gebruiker Ordesors/ Probeer te bellen Image werkt. Ordesorske te bellen Image werkt. Desorske te bellen Image werkt. Image w	Takenlijst □ Gebruik pagina-indeling □ Sneikoppelingen (meet informatie) □ Agronde teruzbelik weergeven ☑ Laat wachtijd zin (Wachtrij) ☑ Toon Aantekeningen Persongegevens in takenlijst Big een van uw beschikbare wachtrijen is weergave van persoonsgegevens in de takenlijst tegestaan! Big een van uw beschikbare wachtrijen is weergave van persoonsgegevens in de takenlijst tegestaan! Bud een de Extension is net geïnstalleerd Auroa teleQ Extension Support is niet geïnstalleerd
Wachtwoord wijzigen		Opslaan Annuleren

Klik op Opslaan, rechts onderaan.

Bij het eerste, uitgaande gesprek wat we opzetten zal een pop-up vragen of het telefoonnummer juist is ingesteld, met de optie om het nummer alsnog aan te passen.

TeleQ is nu klaar voor gebruik!



	aurora teleQ	
	Log in: Aurora teleQ	
Username		
Password		
	Log in	
	Forgot/Expired password?	



Pagina 3 van 11

3. Overzicht

		2 3	4
aurora teleQ		🔀 TeleQ-ID / Ondersteuning 🔅 Mijn instelling	en 👂 <u>Uitloggen</u>
Gesprekken Admin Schema	Rapporten	112	13
Verberger	Niet ingeboekte gesprekken: 6 9	🕻 Uzgaande gesprekken 🛞 Nieuw gesprek creeren 🗅	laak ongedaan maken
1 Ingelogd (4)	(09:26) Receptentijn	Luisteren	40
& LanTel Support	(09:28) Receptentijn	Luisteren	4)
Assistente	(09:31) Receptentijn	Luisteren	40
Assistente	(09:36) Receptenlijn	Luisteren	49
Open Uitbeltijd 08:00-17:00	(09:42) Receptentijn	Luisteren	49
folgende taak 09:4	(09:46) Receptentijn	Luisteren	40
Afgehandeld / vol 39 /	Ingeboekte gesprekken: 10		(=
Categorieën	0 08:15 (08:05) Assistente	Gesorek	D +1
(6) Receptenijn (2) Uitslag onderzoek	09:23 (09:13) Assistente	Gesorek	+ 1
(0) Afspraak Annuleren (8) Assistente	09:39 (09:24) Assistente		
(0) Geen optie	09:43 (09:31) Assistente		
hat	09:47 (09:32) Assistente	Gesorek	
	09:49 (09:34) Assistente	Gesorek	
	09:53 (09:39) Assistente	Gestrek	
	09:57 (09:48) Assistente	Gestrek	
Wees de eerste om iets te schri.	13:00 (08:58) Uitslag onderzoek	Gesarek	
	13:00 (09:01) Uitslag onderzoek	Gesorek	

- 1. Gesprekken tabblad waar alle taken zichtbaar zijn.
- 2. TeleQ ID / Ondersteuning klik hier voor de contactgegevens van de LanTel Servicedesk.
- 3. Mijn Instellingen gebruikersinstellingen zoals de naam en het werktelefoonnummer.
- 4. Uitloggen klik hier om TeleQ af te sluiten of om te wisselen van gebruiker.
- 5. Ingelogd zie welke collega's ingelogd zijn en wat hun status is.
- 6. Samenvatting zie wanneer de volgende taak gepland staat en hoeveel taken al afgehandeld zijn.
- 7. Categorieën zie hoeveel taken er per categorie zijn en klik op een categorie om taken te filteren.
- 8. Chat stuur berichten naar alle collega's.
- 9. Niet ingeboekte gesprekken voicemail berichten zoals recepten en annuleringen.
- 10. Ingeboekte gesprekken terugbelverzoeken en bellers die live in de wachtrij staan.
- 11. Uitgaande gesprekken bel vanuit TeleQ met de uitgaande nummerweergave van de praktijk.
- 12. Nieuw gesprek creëren handmatig een taak aanmaken voor terugbellen.
- 13. Taak ongedaan maken haal eigen afgeronde taken van de laatste 60 minuten terug.
- 14. Minimaliseren Verberg ingeboekte/niet ingeboekte gesprekken voor meer overzicht.



4. Ingeboekte gesprekken

Wanneer we aan de slag gaan om de patiënten te woord te staan dan kijken we alleen naar de ingeboekte gesprekken, dit zijn zowel terugbelverzoeken als patiënten die live in de wachtrij staan. Alle bellers worden op volgorde van binnenkomst geholpen, we beginnen dus <u>altijd</u> met de taak <u>bovenaan</u> de lijst, ongeacht of dit een terugbelverzoek of wachtende beller is.

Terugbelverzoeken worden als volgt weergegeven:



De dikgedrukte tijd is het tijdstip waarop de patiënt verwacht teruggebeld te worden.

De tijd tussen haakjes is het tijdstip waarop de patiënt het terugbelverzoek heeft ingediend.

Na de tijd staat de categorie waarvoor de patiënt gekozen heeft.

We openen de taak door op een willekeurige plek op de taak te klikken, met uitzondering van de knop <u>Gesprek</u>, wanneer we hierop klikken opent de taak en wordt ook direct de patiënt gebeld.

Patiënten die live in de wachtrij staan worden als volgt weergegeven:



De dikgedrukte tijd is de tijd welke de patiënt hoort in de wachtrij.

De tijd tussen haakjes is de huidige wachttijd van de patiënt in de wachtrij.

Na de tijd staat de categorie waarvoor de patiënt gekozen heeft.

We openen de taak door op een willekeurige plek op de taak te klikken, met uitzondering van de knop <u>Selecteren</u>, wanneer we hierop klikken opent de taak en wordt de oproep ook direct aangeboden op het toestel van de gebruiker.

Een taak die in behandeling is door een collega wordt vergrijsd en vergrendeld,

als we met de muis over de taak gaan zien we de naam van de persoon die de taak in behandeling heeft.

Ingebo	ekte gesp	rekken			-
C	11:17			Noom van de nerseen die date teek in behandeling beeft	
C.	11:19	(00:53)	Assistente	Naam van de persoon die deze taak in benandeling neert <u>Selecteren</u>	
C	14:00	(08:50)	Uitslagen	Gesprek	
C	14:00	(10:06)	Uitslagen	Gesprek	



5. Een terugbelverzoek behandelen

Klik op de bovenste taak (onder ingeboekte gesprekken) om deze te openen.

In dit voorbeeld is de bovenste taak een terugbelverzoek.

Let op! Als we op <u>Gesprek</u> klikken, opent de taak maar wordt ook direct de patiënt gebeld.

(11:40 (11:35) Afspra	lak maken		Gespre	<u>k</u>
© <u>11:40</u> 2022	2-10-27 <u>10 min uitstellen</u>		(Gesprek
Telefoonnummer	0786305574		Schakele	en naar videogespre
A-nummer	0786305574	●		🕂 Terug
E-mail				
Identificatie met ingesproken			~	Afgerond
pericht				
Aantekeningen				
Notities invoeren				
Standaardteksten				
Geen gehoor	Tekst toevoeg	jen		
Cocobiodopio				
Task geopend		maurice Jantel (Maurice Corisson)	2022 10 27 11-25	_
laak geopenu		maurice_ianter (waurice Gonssen)	2022-10-27 11.30	

Wat te doen:

- 1. Klik op Gesprek, TeleQ belt nu eerst het werktelefoonnummer.
- 2. Neem de oproep aan, TeleQ belt nu de patiënt.
- 3. Wanneer het gesprek is beëindigd, alle taken in het HIS zijn voltooid en je klaar bent voor de volgende taak: **klik op Afgerond** om de taak te sluiten.

Aanvullende informatie:

Het **A-nummer** is de nummerweergave van de patiënt, dit zal leeg zijn als de patiënt anoniem belt. Het **Telefoonnummer** is het nummer dat door de patiënt is bevestigd als het nummer waarop ze teruggebeld dienen te worden, dit nummer wordt gebruikt wanneer we op **Gesprek** klikken. Dit nummer wordt ook gebruikt voor patiëntherkenning indien gebruik wordt gemaakt van de Medicom integratie.



6. Een wachtrijgesprek beantwoorden

Klik op de bovenste taak (onder ingeboekte gesprekken) om deze te openen.

In dit voorbeeld is de bovenste taak een wachtrijgesprek.

Let op! Als we op de knop <u>Selecteren</u> klikken, opent de taak maar wordt de oproep ook direct doorverbonden naar de werktelefoon.

🔮 19:37 (19:32) Afspraak n	naken	Selecteren
© <u>19:37</u> 2022-10	10 min uitstellen	Selecteren
Telefoonnummer		Schakelen naar videogesprek
A-nummer	0786305574	← Terug
E-mail		✓ Afgerond
bericht		
Aantekeningen		
Notities invoeren		٥
Standaardteksten		
Geen gehoor	Tekst toevoegen	
Geschiedenis		

Wat te doen:

- 1. Klik op Selecteren, TeleQ verbindt de patiënt door naar het werktelefoonnummer.
- Neem de oproep aan, je hebt nu direct verbinding met de patiënt.
 Let op, het nummer van de patiënt wordt <u>niet</u> zichtbaar op de telefoon.
- 3. Wanneer het gesprek is beëindigd, alle taken in het HIS zijn voltooid en je klaar bent voor de volgende taak: **klik op Afgerond** om de taak te sluiten.

Aanvullende informatie:

Het **A-nummer** is de nummerweergave van de patiënt, dit zal leeg zijn als de patiënt anoniem belt. Het **Telefoonnummer** is nu leeg omdat de patiënt geen nummer heeft hoeven bevestigen. Als gebruik wordt gemaakt van de Medicom koppeling is het nu noodzakelijk om naast het A-nummer op het pijltje naar boven te klikken, hierdoor wordt het nummer gekopieerd naar het Telefoonnummer en kan de Medicom knop worden gebruikt voor patiëntherkenning.



7. Een terugbelverzoek uitstellen

Het zal regelmatig voorkomen dat patiënten niet opnemen wanneer we hen terugbellen. Dit kan deels voorkomen worden door zo veel mogelijk op de tijd te bellen die de patiënt verwacht.

In de meeste praktijken geldt de regel dat er 2 keer wordt teruggebeld, als de patiënt dan nog niet bereikbaar is dan zal deze opnieuw de praktijk moeten bellen. Mits de patiënt gebruikt maakt van voicemail kan deze ingesproken worden om dit duidelijk te maken.

Wat te doen:

Klik op het drop-down menu onder Aantekeningen om een standaard tekst toe te voegen.
 Bevestig de tekst met de knop Tekst toevoegen.

Aantekeningen Nntlifes invoeren	
	Aantekoningen
Standaardteksten Geen gehoor Geen gehoor, volcemall ingesproken Geen gehoor, volcemall ingesproken Geen gehoor, volcemall ingerproken Geen gehoor, volcemall ingerproken	2022-10-27 11:39 maurice_lantel Geen gehoor
	Standardteksten Geen gehoor V Tekst toevoegen
2. Klik bovenaan de pagina op <u>10 min</u> om het terugbelverzoek lager in de li	uitstellen ijst te plaatsen.
3. Klik op Terug, om terug te gaan naa	r de lijst, klik <u>niet</u> op Afgerond. Gesprek
Door verder te gaan met de andere	e taken komen we deze taak
later vanzelf weer tegen om opnieuv	w in behandeling te nemen.
de lijst komt het terugbelverzoek er als vo	olgt uit te zien:
11:50* (11:35) Afspraak maken 2022-10-27 11:3	39 maurice_lantel Geen gehoor <u>Gesprek</u> 🗾 🌩 1

De "1" geeft het aantal belpogingen aan.

Het sterretje (*) achter de tijd geeft aan dat de geboekte tijd is aangepast.



7. Een terugbelverzoek uitstellen - vervolg

De geboekte tijd kan zowel door collega's als door de patiënt aangepast worden. De patiënt kan dit doen tijdens het boeken van het terugbelverzoek om een geschikte tijd te kiezen.

Wie de geboekte tijd heeft aangepast is terug te vinden in de Geschiedenis van de taak:

11:40 (11:35) Afspraak mak	en		Gesprek
© <u>11:50</u> <u>2022-10-2</u>	7 <u>10 min uitstellen</u>		🕻 Gesprek
Telefoonnummer	0786305574		Schakelen naar videogesprek
A-nummer	0786305574		🕂 Terug
E-mail			
Identificatie met ingesproken bericht			✓ Afgerond
Aantekeningen			
Standaardteksten	Takat taawaanaa		
Geschiedenis	▼ Tekst toevoegen		
Geboekte tijd gewijzigd van 2022-10-2	7 11:40 naar 2022-10-27 11:50	maurice_lantel (Maurice Gorissen)	2022-10-27 11:39
Standaardtekst toegevoegd: Geen geh	noor	maurice_lantel (Maurice Gorissen)	2022-10-27 11:39
Terugbelpogingen 1		maurice_lantel (Maurice Gorissen)	2022-10-27 11:38
Taak geopend		maurice_lantel (Maurice Gorissen)	2022-10-27 11:35
	<u>1</u> 🕀	lieuw gesprek creëren 🛛 📮 <u>Gesp</u>	orek verplaatsen 🗂 Gesprek wiss



8. Een voicemailbericht beluisteren

Zowel herhaalrecepten als annuleringen komen binnen als voicemailberichten in TeleQ. Voicemailberichten zijn **Niet ingeboekte gesprekken** en staan bovenaan het Gesprekken tabblad.

Klik op een taak om deze te openen.

Let op! Als we op de knop <u>Luisteren</u> klikken, opent de taak maar wordt ook direct de werktelefoon gebeld om de voicemail af te spelen.

	(11:39)	HHR	Luistere	en 📣	
(11:39)	HHR			Luisteren	۹۵
Telefoonnummer	r			()	uisteren
A-nummer	0786305574			C	Gesprek
				•	Terug
				Afg	jerond
Aantekeningen					
Notities invoere	en				
Standaardteksten					
Geen gehoor		Tekst toevoe	gen		
Geschiedenis					
Taak geopend			maurice_lantel (Maurice C	Gorissen) 2022-10-30 11:4	5
Gesprek gecreëer	rd		Demo Lantel	2022-10-30 11:3	9
		(Nieuw gesprek creëren	Gesprek verplaatsen	Gesprek wissen

Wat te doen:

- 1. Klik op Luisteren, TeleQ belt naar het werktelefoonnummer.
- 2. **Neem de oproep aan**, TeleQ speelt de voicemail nu af en herhaalt deze 5 keer. Als 5 keer niet voldoende is kan je nogmaals op Luisteren klikken.
- 3. Klik op Afgerond om de taak te sluiten wanneer je klaar bent.



8. Een voicemailbericht beluisteren – vervolg

Soms zal een voicemail onduidelijk of verkeerd ingesproken zijn en willen we de patiënt terugbellen voor opheldering.

Omdat standaard alleen het A-nummer (nummerweergave van de beller) en niet het Telefoonnummer ingevuld staat, is de optie Gesprek vergrijsd en niet aanklikbaar.

Om dit te op te lossen klikken we op het pijltje naar boven naast het A-nummer. Hierdoor wordt het A-nummer gekopieerd naar het Telefoonnummer.

(11:39)	HHR	Luisteren	4)
Telefoonnummer		Luisteren	
A-nummer	0786305574	Gesprek	
		← Terug	
		Afgerond	

De optie Gesprek is nu aanklikbaar om de patiënt te bellen.

(11:39)	HHR	Luisteren	•
Telefoonnummer	0786305574	Luisteren	
A-nummer	0786305574	C Gesprek	
		Terug	
		Afgerond	

Terugbellen van de patiënt is niet mogelijk als de patiënt anoniem heeft gebeld.

Pagina 11 van 11



9. Log

Elke gebruiker heeft toegang tot het log.

In het log vinden we alle informatie over een taak terug, bijv. het telefoonnummer van de klant en de tijdstippen waarop de klant belde en gebeld werd. Taken die nog open zijn worden niet weergegeven, alleen als voltooid gemarkeerde en verwijderde taken verschijnen in het rapport.

Klik op het Rapporten tabblad.

Selecteer "Rapporten", standaard staat dit op Nieuwe rapporten, deze zijn nog in ontwikkeling.





Selecteer een periode en stel desgewenst andere filters in.

Log		-
🗘 Instellingen		р а — 1
Periode		
31 okt. 22	🛗 31 okt. 22 🛗	

Kies een format: HTML (snelle webweergave), PDF (handig om te mailen) of EXCEL (handig om waarden te kopiëren of bewerken).

Klik op Rapport creëren.

Log											auror	a teleQ
Eenheid		Demo	Lantel									
Periode				31-10-22 - 31-10-22								
De periode betreft				Ingeko	Ingekomen							
Totaal aantal taken				3	3							
Geweigerde oproepen			Exclus	Exclusief afgewezen gesprekken								
Inclusief ge	edetailleerde g	espreksin	formatie	Nee								
Categorieë	n			Afspra gespre	ak annuler kken, Spo	en, Afspraak m ed	aken, HHR, H	IHR Uitleg,	Intercolle	egiaal overleg, N	liet gecategori	seerde
Telefoon	Toegevoegd	Tijd uit	Log	Poging	Status	Categorieën	Oorsprong	Туре	Audio	Ondertekend	A-nummer	Tekst
_	31-10-22 09:43:17	-	31-10-22 09:46:42	0	Klaar	HHR	Demo Lantel	Gesprek	*	maurice_lantel	0786305574	
						Contraction of the second s		Original				
0786305574	31-10-22 09:44:41	31-10-22 09:50:06	31-10-22 09:47:07	1	Klaar Callback	Afspraak maken	Demo Lantel	Gesprek		maurice_lantel	0786305574	