



Gebruikershandleiding Remote Support

Eerste publicatie: 3: "o cctv4238

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



INHOUD

Gebruikt u Remote Support voor het eerst? 1

- Overzicht van Remote Support 1
- Sessietypen 2
- Console-opties 2
- Tabblad Tools op CSR-dashboard 3
- Tabblad Bureaublad op CSR-dashboard 3
- Tabblad Toepassing op CSR-dashboard 4
- Tabblad Sessie op CSR-dashboard 5
- Ondersteuningsbeheer handmatig instellen 5

Een ondersteuningssessie beheren 7

- Een ondersteuningssessie starten 7
- Een ondersteuningssessie opnemen 8
- Aantekeningen maken tijdens een ondersteuningssessie 9
- Een klant uitnodigen voor een ondersteuningssessie 9
- Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor een sessie 10
- Meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie 11
- Een andere ondersteuningsmedewerker helpen 11
 - Een andere ondersteuningsmedewerker helpen 12
- Het beheer van een ondersteuningssessie overdragen 12
- Een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij 13
- Automatisch toestemming van een klant verkrijgen 14
- Chat gebruiken 14
- Een ondersteuningssessie beëindigen 15

Spraakoproep gebruiken 17

- Overzicht van Spraakoproep 17
- Een spraakoproep starten of beëindigen 17
- Een deelnemer tijdens een spraakoproep laten spreken 18
- Een spraakoproep verlaten en opnieuw eraan deelnemen 19
- Opties voor spraakoproep instellen 19

De computer van een klant beheren	21
Overzicht van De computer van een klant beheren	21
Systeeminformatie van de klant bekijken	21
Een lijst met beschikbare scripts bekijken	22
Een aangepast script maken en publiceren	22
Een aangepast script wijzigen of verwijderen	23
Een aangepast script uitvoeren tijdens een sessie	23
Informatie over de computer van een klant opslaan en afdrukken	24
Overzicht van Aanmelden bij de computer van een klant als een andere gebruiker	24
Aanmelden bij de computer van een klant als een andere gebruiker	25
De computer van een klant opnieuw opstarten	25
Bestand verzenden	27
Overzicht van Bestanden overdragen	27
Het gebruik van basisbestandsoverdracht	27
Geavanceerde bestandsoverdracht	28
Het gebruik van geavanceerde bestandsoverdracht	29
Bureaubladen en toepassingen delen	31
Overzicht van Bureaubladen en toepassingen delen	31
Het bureaublad van een klant bekijken	32
Het bureaublad van een klant beheren	32
Uw bureaublad aan een klant tonen	33
Het beheer van bureaublad overdragen aan een klant	34
Bureaublad delen beëindigen	34
De toepassing van een klant bekijken	35
De toepassing van een klant beheren	35
Een klant helpen bij het delen van een toepassing	36
Een toepassing aan een klant tonen	37
Meerdere toepassingen delen	38
De besturing van uw toepassing overdragen aan een klant	38
Co-browsen starten vanuit een 'click-to'-sessie	39
Documenten afdrukken vanaf de computer van een klant	40
Uw weergave van het bureaublad of de toepassing van een klant bepalen	40
De kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing opgeven	41
Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen	42
Aantekeningen maken op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing	42

Video gebruiken	45
Overzicht van Video gebruiken	45
Minimale vereisten voor videoconferenties	45
Video verzenden	46
De video-uitvoer instellen	47
Direct vergaderen met Nu vergaderen	49
Standaardinstellingen voor directe sessies maken	49
Een directe sessie starten vanaf uw WebEx-site	50
WebEx-productiviteitstools installeren	50
Een directe vergadering starten	51
Instellingen voor Nu vergaderen configureren op het web	51
Een directe vergadering starten vanuit het deelvenster WebEx-productiviteitstools in Windows	53
Een directe vergadering starten via snelkoppelingen	53
WebEx-productiviteitstools verwijderen	54
Gegevens beheren in Mijn WebEx	55
Over Mijn WebEx	55
Registreren voor een gebruikersaccount	56
Aanmelden op de WebEx-site	57
Uw lijst met vergaderingen bekijken	57
Over de pagina Mijn WebEx-vergaderingen	57
Access Anywhere gebruiken (Mijn computers)	58
Bestanden beheren in uw persoonlijke mappen	59
Diverse opnamen beheren	60
Contactgegevens bijhouden	61
Contactgegevens in een bestand naar uw adresboek importeren	61
Contactgegevens naar een CSV-bestand exporteren	62
Over de CSV-sjabloon Contactgegevens	63
Een distributielijst in uw adresboek maken	64
Uw gebruikersprofiel bewerken	65
Uw voorkeuren bewerken	65
Rapporten genereren	66
Over Rapporten	67
Sessiegegevens genereren: het Query-hulpmiddel	68



Gebruikt u Remote Support voor het eerst?

- [Overzicht van Remote Support, pagina 1](#)
- [Sessietypen, pagina 2](#)
- [Console-opties, pagina 2](#)
- [Tabblad Tools op CSR-dashboard, pagina 3](#)
- [Tabblad Bureaublad op CSR-dashboard, pagina 3](#)
- [Tabblad Toepassing op CSR-dashboard, pagina 4](#)
- [Tabblad Sessie op CSR-dashboard, pagina 5](#)
- [Ondersteuningsbeheer handmatig instellen, pagina 5](#)

Overzicht van Remote Support

Remote Support biedt een interactieve omgeving voor het uitvoeren van real-time klantondersteuningssessies via internet. U kunt de toepassingen van de klant of diens volledige bureaublad eenvoudig bekijken, op afstand beheren en aantekeningen maken over de toepassingen of de hele computer om de problemen van de klant te analyseren en op te lossen.

Wat u kunt doen

Problemen verkennen en oplossingen demonstreren tijdens real-time ondersteuningssessies met uw klanten:

- Meerdere klanten tegelijkertijd helpen. Zie [Meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie](#).
- Spraakoproepen, tekstberichten en video toevoegen om de communicatie met een klant te verbeteren. Zie [Spraakoproep gebruiken, op pagina 17](#).
- Een toepassing van een klant of diens volledige bureaublad bekijken of beheren of een klant hetzelfde laten doen op uw computer. Zie [Bureaubladen en toepassingen delen, op pagina 31](#).
- Bestanden overdragen tussen uw lokale computer en de externe computer van de klant. Zie [Bestand verzenden, op pagina 27](#).

- De hele ondersteuningssessie of een deel ervan opnemen voor opleidings- of archiveringsdoeleinden. Zie [Een ondersteuningssessie opnemen, op pagina 8](#).
- Documenten op de computer van een klant afdrukken met een lokale printer. Zie [Documenten afdrukken vanaf de computer van een klant, op pagina 40](#).
- Een sessie beëindigen of naar een andere klantondersteuningsmedewerker escaleren door het beheer van de sessie over te dragen of de sessie volledig aan een ander over te laten. Zie [Een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij, op pagina 13](#).
- Aangepaste scripts uitvoeren op de externe computer van de klant voor het evalueren en oplossen van problemen. Zie [Een aangepast script uitvoeren tijdens een sessie, op pagina 23](#).

Voor uw klanten vertegenwoordigt Support Manager een eenvoudige gebruikersinterface waarvoor hij of zij niet hoeft te worden opgeleid.

Sessietypen

Er bestaan twee typen Remote Support-sessie. Een sessietype wordt bepaald door de wijze waarop de sessie begint.

- **Inkomende sessie:** klanten klikken op een koppeling op een internetpagina om hulp te ontvangen en worden automatisch in uw ondersteuningwachtrij geplaatst. Nadat u klaar bent met het helpen van uw huidige klant, kunt u de volgende klant in de wachtrij accepteren. De sessie begint automatisch met de wachtende klant. Als u deze functie wilt gebruiken, moet u WebACD hebben geïnstalleerd.
- **Uitgaande sessie:** u start de sessie en nodigt de klant uit via de telefoon, een e-mail of chatbericht. U voorziet de klant van het nummer en het internetadres van de ondersteuningssessie. De klant neemt vervolgens deel aan de sessie.
- Afhankelijk van de instellingen van uw site, kunt u ervoor kiezen klanten te helpen in de enkele sessiemodus of de multi-sessiemodus:
 - **Enkele sessie:** één klant tegelijkertijd helpen
 - **Multi-sessie:** meerdere klanten tegelijkertijd helpen

Console-opties

Support Center biedt u drie opties voor het leveren van ondersteuning.

- **CSR-dashboard:** verschijnt binnen uw browservenster en bevat een vast aantal tabbladen. Als u een klant ondersteuning wilt bieden, gebruikt u de knoppen op de tabbladen.
- **Compacte pictogrammenbalk:** op browser gebaseerd, neemt weinig ruimte op het bureaublad in beslag en kan eenvoudig binnen uw bureaublad worden verplaatst.
- **Multi-sessievenster:** biedt alle hulpmiddelen die u nodig hebt om tegelijkertijd meerdere klanten te helpen.

Elke optie stelt u in staat om gegevens over de sessie en klant weer te geven en veelgebruikte taken uit te voeren.

**Opmerking**

U kunt bepaalde functies van Remote Support pas gebruiken wanneer een klant aan de ondersteuningssessie deelneemt. Als u momenteel de compacte pictogrammenbalk gebruikt en u wilt overschakelen op het CSR-dashboard of het multi-sessievenster, neemt u contact op met uw sitebeheerder.

Tabblad Tools op CSR-dashboard

Optie	Beschrijving
Uitnodigen	Een klant uitnodigen via de telefoon, e-mail of chatbericht om deel te nemen aan een sessie, of een andere ondersteuningsmedewerker via e-mail uitnodigen om deel te nemen aan een sessie.
Chatten	Het deelvenster Chat openen om een chatbericht naar een klant of een andere ondersteuningsmedewerker te zenden.
Video	Het deelvenster Video openen om live-video aan alle deelnemers van uw ondersteuningssessie te zenden. U moet een ondersteunde videocamera hebben aangesloten op uw computer.
Bestand verzenden	Kies een optie voor het overdragen van bestanden van of naar de computer van een klant. <ul style="list-style-type: none"> • Bestandsoverdracht - Basis: hiermee kunt u een of meer bestanden publiceren in een venster, van waaruit een klant de bestanden naar zijn of haar computer kan downloaden. • Bestandsoverdracht - Geavanceerd: hiermee kunt u door de directorystructuur op de computer van de klant bladeren en bestanden van of naar die computer overdragen.
Audio	Gebruik van Voice-over-IP (VoIP): een telefoonservice via internet, om te spreken met een klant of een andere medewerker die deelneemt aan een ondersteuningssessie.
Aantekeningen	Aantekeningen over de sessie maken terwijl u een klant ondersteuning biedt. De aantekeningen worden opgeslagen en gaan deel uitmaken van het rapport met sessiedetails.

Tabblad Bureaublad op CSR-dashboard

Optie.	Beschrijving
Weergave aanvragen	Een aanvraag naar een klant verzenden om zijn of haar volledige bureaublad te mogen bekijken. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingewilligd, wordt er een venster voor delen geopend waarin u het bureaublad van de klant kunt bekijken en kunt meekijken bij alle handelingen die de klant op dat bureaublad uitvoert.
Beheer aanvragen	Een aanvraag naar een klant verzenden om zijn of haar volledige bureaublad te mogen beheren. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingewilligd, wordt er een venster voor delen geopend waarin u het bureaublad van de klant op afstand kunt beheren.

Optie.	Beschrijving
Weergave delen	Een aanvraag naar de klant verzenden om een weergave van uw bureaublad op zijn of haar computer te mogen openen. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingestemd, wordt er een venster voor delen geopend op de computer van de klant met daarin uw bureaublad. De klant kan meekijken bij alle handelingen die u op uw bureaublad uitvoert.
Beheer delen	Een aanvraag naar de klant verzenden om een weergave van uw bureaublad op zijn of haar computer te openen en hem of haar uw bureaublad te laten beheren. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingestemd, wordt er een venster voor delen geopend op de computer van de klant met daarin uw bureaublad. De klant heeft de volledige controle over uw bureaublad.

Tabblad Toepassing op CSR-dashboard

Optie	Beschrijving
Weergave aanvragen	Een aanvraag naar de klant verzenden om een toepassing op zijn of haar computer te mogen bekijken. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingestemd, kan de klant een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een venster voor delen op uw computer geopend waarin u de toepassing van de klant kunt bekijken, evenals eventuele handelingen die de klant binnen die toepassing uitvoert.
Beheer aanvragen	Een aanvraag naar de klant verzenden om een toepassing op zijn of haar computer te beheren. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingestemd, kan de klant een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een venster voor delen op uw computer geopend waarin u de toepassing van de klant op afstand kunt beheren.
Weergave delen	Een aanvraag naar de klant verzenden om een weergave van uw toepassing op zijn of haar computer te openen. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingestemd, kunt u een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een venster voor delen op de computer van de klant geopend waarin uw toepassing wordt weergegeven. De klant kan meekijken bij alle handelingen die u binnen uw toepassing uitvoert.
Beheer delen	Een aanvraag naar de klant versturen om een weergave van uw toepassing op zijn of haar computer te openen en hem of haar uw toepassing laten beheren. Nadat de klant uw aanvraag heeft ingestemd, kunt u een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een venster voor delen op de computer van de klant geopend waarin uw toepassing wordt weergegeven. De klant heeft het volledige beheer over uw toepassing.
Weergave van Co-browsing	Automatisch beginnen met het weergeven van het venster van waaruit de klant de sessie heeft gestart, zoals een browser- of MS Outlook-venster. Als u gedurende de sessie stopt met co-browsing, kunt u deze functie op elk gewenst moment opnieuw activeren. Opmerking Voor co-browsing is WebACD vereist. Raadpleeg uw sitebeheerder voor meer informatie.
Beheren van co-browsing	Automatisch beginnen met beheren van het venster van waaruit de klant de sessie heeft gestart, zoals een browser- of MS Outlook-venster. Als u gedurende de sessie stopt met co-browsing, kunt u deze functie op elk gewenst moment opnieuw activeren. Opmerking Voor co-browsing is WebACD vereist. Raadpleeg uw sitebeheerder voor meer informatie.

Tabblad Sessie op CSR-dashboard

Optie	Beschrijving
Sessieopties	<p>Kies een weergavemodus voor gedeelde software. De door u gekozen modus kan van invloed zijn op de beeldkwaliteit en de prestaties van het delen van het bureaublad en toepassingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard: biedt een hogere beeldkwaliteit maar tragere prestaties. • Scherm-sampling: biedt betere prestaties maar een lagere beeldkwaliteit.
Sessie opnemen	<p>Uw ondersteuningssessie opnemen met behulp van de WebEx-recorder.</p> <p>Opmerking Deze optie is niet beschikbaar als uw systeembeheerder de optie Automatisch opnemen voor uw account heeft ingeschakeld. In dat geval worden uw ondersteuningssessies automatisch opgenomen.</p>
Beheer overdragen	<p>Het beheer van uw ondersteuningssessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker, die dan de primaire ondersteuningsmedewerker wordt.</p>
Sessie overdragen	<p>Uw ondersteuningssessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij en de sessie verlaten.</p> <p>Opmerking Deze optie is alleen beschikbaar als u een WebACD-agent bent.</p>
Sessie beëindigen	<p>De ondersteuningssessie beëindigen. Als u het beheer aan een andere ondersteuningsmedewerker overdraagt, biedt deze optie u de mogelijkheid om de sessie te verlaten in plaats van te beëindigen.</p>

Ondersteuningsbeheer handmatig instellen

Voor het uitvoeren van een ondersteuningssessie met een klant moeten zowel u als uw klant Remote Support op de computer hebben geïnstalleerd.

Tenzij uw systeem- of netwerkbeleid hiervoor beperkingen oplegt, wordt Remote Support de eerste keer dat u een ondersteuningssessie start of aan een ondersteuningssessie deelneemt automatisch door Support Center op uw computer geïnstalleerd. De installatie neemt slechts enkele momenten in beslag, dus normaliter zou u geen vertraging moeten ondervinden bij het starten van of deelnemen aan een sessie.

Procedure

-
- Stap 1** Ga naar uw Support Center-website.
 - Stap 2** Vouw **Ondersteuning** in de navigatiebalk uit.
 - Stap 3** Klik onder **Downloads** op **Download Support Manager voor Windows**.
-



Een ondersteuningssessie beheren

- [Een ondersteuningssessie starten, pagina 7](#)
- [Een ondersteuningssessie opnemen, pagina 8](#)
- [Aantekeningen maken tijdens een ondersteuningssessie, pagina 9](#)
- [Een klant uitnodigen voor een ondersteuningssessie, pagina 9](#)
- [Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor een sessie, pagina 10](#)
- [Meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie, pagina 11](#)
- [Een andere ondersteuningsmedewerker helpen, pagina 11](#)
- [Het beheer van een ondersteuningssessie overdragen, pagina 12](#)
- [Een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij, pagina 13](#)
- [Automatisch toestemming van een klant verkrijgen, pagina 14](#)
- [Chat gebruiken, pagina 14](#)
- [Een ondersteuningssessie beëindigen, pagina 15](#)

Een ondersteuningssessie starten

Een Remote Support-sessie biedt een omgeving die interactie mogelijk maakt tussen u en uw klant voor het oplossen van productproblemen.

Schakel het selectievakje **E-mail** uit als u nog wilt wachten met het verzenden van een uitnodiging naar een klant of een andere ondersteuningsmedewerker. Wanneer het selectievakje is ingeschakeld, wordt er automatisch een nieuw e-mailberichtvenster op uw scherm geopend zodra de sessie is gestart.

Als u het CSR-dashboard gebruikt, moet u de Remote Support-pagina gedurende de gehele sessie geopend houden. Als u de pagina sluit of een andere internetpagina in hetzelfde browservenster opent, wordt de sessie beëindigd.

Procedure

- Stap 1** Meld u aan bij uw Support Center-website.
- Stap 2** Selecteer **Start** om uw ondersteuningssessie te starten.
Afhankelijk van uw gebruikers- en site-instellingen start Support Manager een sessie in de modus enkele sessie of multi-sessie.
- Stap 3** Als u een e-mailuitnodiging voor de ondersteuningssessie op afstand hebt ontvangen, voert u het e-mailadres van uw klant in en verzendt u deze.
- Stap 4** Als u geen e-mailuitnodiging hebt ontvangen, nodigt u uw klant als volgt uit voor de ondersteuningssessie:
- Als u het CSR-dashboard hebt openstaan, selecteert u het tabblad **Tools** en selecteert u vervolgens **Uitnodigen**. Selecteer een optie in het deelvenster Uitnodigen.
 - Als u in een multi-sessievenster zit of de pictogrammenbalk beschikbaar hebt, selecteert u **Uitnodigen**. Selecteer een optie in het deelvenster Uitnodigen.
- Tip** Een klant kan ook deelnemen aan een ondersteuningssessie door naar uw Support Center-website te gaan en **Deelnemen** te selecteren op de navigatiebalk.
- Nadat de klant zich als deelnemer aan de sessie heeft toegevoegd, wordt de Remote Support-pagina in de internetbrowser van de klant weergegeven.
- Stap 5** (Optioneel) U kunt een andere ondersteuningsmedewerker voor uw sessie uitnodigen door opnieuw naar het deelvenster Uitnodigen te gaan.
-

Een ondersteuningssessie opnemen

U kunt de WebEx-recorder gebruiken om een video-opname te maken van alle schermactiviteiten op uw computer, inclusief muisbewegingen en aantekeningen. U kunt ook gesynchroniseerd audio aan uw opname toevoegen.

De WebEx-recorder is beschikbaar in de volgende versies:

- **Lokale vergaderingsrecorder:** deze recorder neemt schermactiviteiten en geluid op tijdens een ondersteuningssessie en slaat de opgenomen gegevens vervolgens op in een opnamebestand op uw computer. Zie de *Gebruikershandleiding WebEx-recorder en -speler* voor informatie over deze recorder.
- **Netwerkgebaseerde vergaderingsrecorder:** deze recorder neemt schermactiviteiten en geluid op een WebEx-opnameserver op, waardoor er processorcapaciteit en ruimte op de harde schijf van uw computer wordt bespaard. Zie de *Gebruikershandleiding WebEx-speler voor ARF-bestanden (Advanced Recording Format)* voor informatie over deze recorder.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Sessie** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Opnemen**.

- Selecteer **Opnemen** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.

Als er een standaardrecorder door uw systeembeheerder is opgegeven, wordt het deelvenster van de recorder weergegeven en start de opname automatisch.

Als er geen standaardrecorder door uw systeembeheerder is opgegeven, wordt het dialoogvenster WebEx-recorder instellen weergegeven.

- Stap 2** Kies de juiste recorder.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op **Als standaard instellen** als u deze recorder als standaardrecorder wilt gebruiken.
- Stap 4** Selecteer **Opname starten**.
Het deelvenster Recorder wordt weergegeven en de opname start automatisch.
-

Aantekeningen maken tijdens een ondersteuningssessie

Procedure

- Stap 1** Selecteer **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.
- Stap 2** Selecteer **Aantekeningen voor de sessie** in het sessiemenu.
- Stap 3** Typ uw aantekeningen in het deelvenster en selecteer **Opslaan**.
Wanneer u de sessie beëindigt, wordt u gevraagd om de sessie-aantekeningen door te nemen en te bewerken. Wanneer de sessie wordt beëindigd, worden de aantekeningen opgeslagen en opgenomen in het rapport met sessiedetails.
-

Een klant uitnodigen voor een ondersteuningssessie

U kunt als volgt een of meer klanten uitnodigen voor een ondersteuningssessie:

- Een uitnodiging verzenden via e-mail
- De klant verzoeken om deel te nemen vanaf de website
- Een chatbericht met een koppeling voor deelname verzenden

Als u een andere klant uitnodigt om aan de sessie deel te nemen, ontvangt de oorspronkelijke klant een bericht dat de andere klant deelneemt aan de sessie. Dit onderwerp beschrijft hoe u een klant voor een sessie kunt uitnodigen via e-mail.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Uitnodigen**.

- Selecteer **Uitnodigen** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.

Het dialoogvenster of het deelvenster Uitnodigen wordt weergegeven.

Stap 2 Selecteer **Klant**.

Stap 3 Typ het e-mailadres van de ontvanger in het tekstvak.

Stap 4 (Optioneel) Controleer of het selectievakje **Verzenden met mijn eigen e-mailprogramma** is ingeschakeld. Indien geselecteerd zorgt deze optie voor het volgende:

- De uitnodiging wordt verzonden met behulp van uw eigen e-mailprogramma en niet rechtstreeks door Support Manager.
- Uw uitnodiging wordt minder snel verwijderd door het spamfilter van de ontvanger.
- De ontvanger zal de uitnodiging sneller ontvangen.

Stap 5 Kies **OK**.

Als u ervoor hebt gekozen om de uitnodiging via uw eigen e-mailprogramma te versturen, wordt de uitnodiging in een nieuw berichtvenster weergegeven. De klant ontvangt een uitnodiging via e-mail met een koppeling naar de ondersteuningssessie.

Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor een sessie

U kunt als volgt een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor een ondersteuningssessie:

- Een uitnodiging verzenden via e-mail
- De koppeling voor deelname kopiëren naar een chatbericht
- De ondersteuningsmedewerker verzoeken om deel te nemen vanaf de website.

Dit onderwerp beschrijft hoe u een andere ondersteuningsmedewerker kunt uitnodigen via e-mail.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Uitnodigen**.
- Selecteer **Uitnodigen** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.

Het dialoogvenster of het deelvenster Uitnodigen wordt weergegeven.

Stap 2 Bij Uitnodigen selecteert u **Ondersteuningsmedewerker**.

Stap 3 Typ het e-mailadres van de ondersteuningsmedewerker in het tekstvak.

Stap 4 (Optioneel) Controleer of het selectievakje **Verzenden met mijn eigen e-mailprogramma** is ingeschakeld. Indien geselecteerd zorgt deze optie voor het volgende:

- De uitnodiging wordt verzonden met behulp van uw eigen e-mailprogramma en niet rechtstreeks door Support Center.
- Uw uitnodiging wordt minder snel verwijderd door het spamfilter van de ontvanger.
- De ontvanger zal de uitnodiging sneller ontvangen.

Als u ervoor hebt gekozen om de uitnodiging via uw eigen e-mailprogramma te versturen, wordt de uitnodiging in een nieuw berichtvenster weergegeven. De ondersteuningsmedewerker ontvangt een uitnodiging via e-mail met een koppeling naar de ondersteuningssessie.

Meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie

U kunt meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie of in meerdere ondersteuningssessies. De optie voor het beheren van meerdere sessies op afstand wordt bepaald door uw site en uw siterchten. Het maximale aantal klanten dat u gelijktijdig kunt helpen, wordt ingesteld door uw systeembeheerder.

Een enkele ondersteuningssessie beheren

Alle klanten worden weergegeven in het deelvenster Deelnemers. Als u een klant wilt helpen, hoeft u alleen maar de betreffende naam te selecteren.

- Als u of een klant een bureaublad of toepassing deelt, kunnen alle deelnemers aan de ondersteuningssessie de gedeelde software bekijken.
- Zodra u naar een andere klant overschakelt, worden alle huidige gedeelde activiteiten automatisch beëindigd. Als u bijvoorbeeld uw toepassing of bureaublad deelt of de toepassing of het bureaublad van een klant bekijkt, wordt het venster voor delen automatisch gesloten.

Meerdere externe sessies beheren

Elke klant wordt in een afzonderlijk sessietabblad weergegeven. Selecteer een tabblad om een klant te helpen.

Een andere ondersteuningsmedewerker helpen

Als u een gebruikersaccount op een Support Center-website hebt, kunt u een andere ondersteuningsmedewerker tijdens een actieve ondersteuningssessie helpen bij het uitvoeren van de volgende taken:

- Het delen van toepassingen en bureaubladen observeren
- Deelnemen aan een chat
- Videobeelden bekijken die door de ondersteuningsmedewerker worden verzonden
- Het beheer van de ondersteuningssessie overnemen als de ondersteuningsmedewerker het beheer aan u overdraagt

- De primaire ondersteuningsmedewerker worden als de huidige primaire ondersteuningsmedewerker de sessie aan u overdraagt.

U kunt als assistent aan een ondersteuningssessie deelnemen vanuit:

- Een e-mailbericht met een uitnodiging, als de ondersteuningsmedewerker u een uitnodiging heeft toegestuurd
- Een koppeling in een chatbericht
- Uw Support Center-website

Een andere ondersteuningsmedewerker helpen

Voordat u begint

Zorg dat de ondersteuningsmedewerker die de sessie momenteel beheert u voorziet van het betreffende sessienummer.

Procedure

-
- Stap 1** Meld u aan bij uw Support Center-website om deel te nemen aan een ondersteuningssessie van uw Support Center-website.
- Stap 2** Klik in de navigatiebalk op **Ondersteuning bieden** om deze optie uit te vouwen en selecteer vervolgens **Assisteren bij sessie**.
De pagina **Assisteren bij actieve ondersteuningssessie** wordt weergegeven.
- Stap 3** Typ het nummer van de ondersteuningssessie in het tekstvak en selecteer **Deelnemen**.
U bent nu een assistent in de ondersteuningssessie.
- Als assistent ondersteuningsmedewerker kunt u de ondersteuningssessie niet beheren. De primaire ondersteuningsmedewerker kan u het beheer of de sessie echter wel volledig aan u afstaan.
-

Het beheer van een ondersteuningssessie overdragen

U kunt het beheer van een ondersteuningssessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker die u bij uw sessie assisteert. Deze optie is bijvoorbeeld nuttig als u een oproep moet escaleren.

Nadat u een sessie hebt overgedragen, kunt u in de sessie blijven om het delen van toepassingen en bureaubladen te observeren, deel te nemen aan een chat en videobeelden te bekijken. De ondersteuningsmedewerker aan wie u de sessie hebt overgedragen, kan de sessie op elk gewenst moment weer aan u overdragen.

Procedure

-
- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Sessie** op het CSR-dashboard, selecteer vervolgens de pijl-omlaag op de knop **Sessie overdragen** en kies **Beheer overdragen**.

Het dialoogvenster Beheer overdragen wordt weergegeven met een lijst van alle ondersteuningsmedewerkers die als assistent aan de sessie deelnemen.

- Selecteer de knop **Sessie** in de pictogrammenbalk of het multi-sessievenster en houd de muisaanwijzer boven **Beheer overdragen** om te kiezen uit een lijst van alle ondersteuningsmedewerkers die als assistent aan uw sessie deelnemen.

Stap 2 Selecteer de naam van een ondersteuningsmedewerker in de lijst.

Het beheer van de ondersteuningssessie is nu in handen van de ondersteuningsmedewerker. De functies voor het beheren van de sessie zijn nu niet meer beschikbaar voor u, tenzij de ondersteuningsmedewerker het beheer van de sessie weer aan u overdraagt.

- U kunt de sessie verlaten, maar u kunt deze niet beëindigen tenzij het beheer weer aan u wordt overgedragen.
- Alle ondersteuningsactiviteiten worden automatisch beëindigd, inclusief het delen van toepassingen en bureaubladen, bestandsoverdracht, chat, video en opnamen.
- Als u een spraakoproep was gestart, wordt de spraakoproep vervolgd als het systeem waarnaar u het beheer overdraagt ondersteuning biedt voor spraakoproepen.

Stap 3 (Optioneel) U kunt de sessie overdragen en afstaan aan een WebACD-agent of -wachtrij. Deze optie is alleen beschikbaar als u een WebACD-agent bent.

Een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij

U kunt een ondersteuningssessie overdragen aan een WebACD-agent of aan een wachtrij met WebACD-agenten. Deze optie kan bijvoorbeeld nuttig zijn als u een oproep moet escaleren en de sessie moet verlaten zodat u een andere klant kunt helpen.

De optie voor het overdragen van een sessie is alleen beschikbaar als u een WebACD-agent bent.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Sessie** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens de pijl-omlaag op de knop **Sessie overdragen** en selecteer **Sessie overdragen**.
- Selecteer **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens **Sessie overdragen**.

Het dialoogvenster Sessie overdragen wordt weergegeven.

Stap 2 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Wachtrijen** en selecteer een wachtrij. U kunt slechts één wachtrij selecteren.

- Selecteer een of meer WebACD-agenten op het tabblad **Agenten**.

Stap 3 (Optioneel) U kunt een persoonlijk bericht aan één agent of aan alle beschikbare agenten in een wachtrij sturen. Het bericht mag maximaal 345 tekens bevatten. De sessie wordt nu afgestaan aan de WebACD-agent of -wachtrij voor probleemoplossing en uw deelname wordt beëindigd. U verlaat de sessie automatisch. Als u een spraakoproep had gestart, wordt de oproep beëindigd.

Automatisch toestemming van een klant verkrijgen

Procedure

- Stap 1** Stuur een aanvraag voor het uitvoeren van een ondersteuningsactiviteit, zoals het bekijken of beheren van de toepassing van een klant. Uw aanvraag wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant.
- Stap 2** Vraag de klant om het selectievakje **Toestemming geven voor alle acties tijdens deze sessie zonder opnieuw te vragen** in te schakelen en vervolgens op **OK** te klikken. Nu bent u vrij om toepassingen te bekijken of beheren, het bureaublad te bekijken of beheren, bestanden over te dragen of een sessie op te nemen.
-

Chat gebruiken

Een chatsessie kan zowel door u als door de klant worden gestart. Als het chatvenster voor uw site beschikbaar is, kan uw chatvenster de optie Snelzin weergeven. Deze functie moet door uw sitebeheerder worden ingeschakeld, voordat deze beschikbaar wordt voor klantondersteuningsmedewerkers.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en klik vervolgens op **Chatten**.
 - Klik op het pictogram **Chatten** in de zwevende pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.

Het Chatvenster wordt weergegeven.

- Stap 2** Selecteer een gebruiker bij **Verzenden aan**. Als u een bericht aan alle deelnemers aan de sessie wilt zenden, selecteert u **Alle deelnemers**.
- Stap 3** Als de optie Snelzin voor uw site is ingeschakeld, selecteert u een veelgebruikte zin.
- Stap 4** Als de optie Snelzin niet voor uw site is ingeschakeld, voert u een bericht in het vak in.
- Stap 5** Selecteer **Verzenden**.
De door u geselecteerde deelnemer ontvangt het chatbericht in zijn of haar Chatvenster.
- Alle berichten die een klant of een andere ondersteuningsmedewerker verzendt, worden weergegeven in uw Chatvenster.
-

Een ondersteuningssessie beëindigen

U kunt een ondersteuningssessie op elk gewenst moment beëindigen, maar een klant kan dit niet. Klanten kunnen een ondersteuningssessie echter op elk gewenst moment verlaten door op de Remote Support-pagina **Sessie verlaten** te selecteren.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Sessie** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Sessie beëindigen**.
 - Selecteer de knop **Sessie** op de zwevende pictogrammenbalk en selecteer vervolgens **Sessie beëindigen**.
 - Selecteer het tabblad van de sessie die u wilt beëindigen in het multi-sessievenster en klik vervolgens op de knop **Sessie** en kies **Sessie beëindigen**.
- Stap 2** Selecteer **OK** om uw actie te bevestigen.
-



Spraakoproep gebruiken

- [Overzicht van Spraakoproep, pagina 17](#)
- [Een spraakoproep starten of beëindigen, pagina 17](#)
- [Een deelnemer tijdens een spraakoproep laten spreken, pagina 18](#)
- [Een spraakoproep verlaten en opnieuw eraan deelnemen, pagina 19](#)
- [Opties voor spraakoproep instellen, pagina 19](#)

Overzicht van Spraakoproep

Spraakoproep (op basis van GIPS) is een optie waarmee deelnemers aan ondersteuningssessies met elkaar kunnen spreken als hun computer is ingesteld voor VoIP (Voice over IP), een telefoniedienst via internet. Tijdens een spraakoproepsessie kunnen er maximaal twee deelnemers tegelijkertijd met elkaar spreken. Als ondersteuningsmedewerker bepaalt u wie mag spreken door de microfoon aan een deelnemer door te geven.

Een spraakoproep starten of beëindigen

Deze procedure is bedoeld voor een ondersteuningsmedewerker.

Nadat u tijdens een ondersteuningssessie een spraakoproep hebt gestart, kan elke deelnemende klant of ondersteuningsmedewerker wiens systeem is ingesteld voor VoIP (Voice over IP, een telefoniedienst via internet) deelnemen aan de spraakoproep.

Om deel te kunnen nemen aan een spraakoproep moet uw klant een hoofdtelefoon met microfoon gebruiken.

Controleer de volgende zaken voordat u een spraakoproep start:

- Zorg ervoor dat uw computer beschikt over een geluidskaart en over luidsprekers en een microfoon of een hoofdtelefoon met geïntegreerde microfoon. Gebruik een koptelefoon met kwalitatief goede microfoon als u een betere geluidskwaliteit wilt en meer comfort.
- Voer, indien u dit nog niet hebt gedaan, de Wizard Audioset-up uit om de instellingen van uw computer af te stemmen op spraakoproepen. Zie [Opties voor spraakoproep instellen, op pagina 19](#).

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Spraakoproep**.
 - Selecteer **Spraakoproep** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessieclient.
- Stap 2** Selecteer **Spraakoproep starten**.
Nu gebeurt het volgende:
- Het dialoogvenster Volume wordt weergegeven.
 - Er verschijnt een spraakoproep-indicator bij uw naam.
 - Het berichtvak Deelnemen aan spraakoproep verschijnt automatisch in het sessievenster van de klant. De klant kan er vervolgens voor kiezen om aan de spraakoproep deel te nemen.
- Stap 3** Als u een spraakoproep wilt beëindigen, gaat u op een van de volgende manieren te werk:
- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens de pijl-omlaag op **Spraakoproep**.
 - Selecteer **Spraakoproep** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.
- Stap 4** Selecteer **Spraakoproep beëindigen**.
De spraakoproep wordt beëindigt, maar de ondersteuningssessie blijft actief totdat u deze beëindigt.
-

Een deelnemer tijdens een spraakoproep laten spreken

Deze procedure is bedoeld voor een ondersteuningsmedewerker.

Nadat u een spraakoproep hebt gestart, kunnen er maximaal twee deelnemers tegelijkertijd met elkaar spreken. U kunt aangeven welke deelnemers mogen spreken door de microfoon door te geven aan een deelnemer of aan een andere ondersteuningsmedewerker.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens de pijl-omlaag op **Spraakoproep**.
 - Selecteer **Spraakoproep** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.
- Stap 2** Selecteer **Microfoon doorgeven aan** en selecteer vervolgens de naam van de deelnemer die u wilt laten spreken.

De indicator Spraakoproep naast de naam van de deelnemer wordt groen. De deelnemer kan nu spreken totdat u de microfoon doorgeeft aan een andere deelnemer.

Een spraakoproep verlaten en opnieuw eraan deelnemen

Deze procedure is bedoeld voor een klant of andere ondersteuningsmedewerker.

Tijdens een ondersteuningssessie kan uw klant of een ondersteuningsmedewerker uw spraakoproep verlaten zonder de sessie te verlaten en op elk gewenst moment weer deelnemen aan de spraakoproep.

Procedure

- Stap 1** Als uw klant de spraakoproep wil verlaten, vraagt u deze om de pijl-omlaag op de knop **Spraakoproep** te selecteren en vervolgens **Spraakoproep verlaten** te selecteren.
- Stap 2** Als uw klant opnieuw wil deelnemen aan de spraakoproep, vraagt u deze om de pijl-omlaag op de knop **Spraakoproep** te selecteren en vervolgens **Deelnemen aan spraakoproep** te selecteren.
-

Opties voor spraakoproep instellen

Deze procedure is bedoeld voor ondersteuningsmedewerkers en klanten.

Procedure

- Stap 1** Ga als volgt te werk om de Wizard Audioset-up te gebruiken voor een spraakoproep:
- Selecteer de knop **Spraakoproep**.
 - Selecteer **Wizard Audioset-up** en volg de aanwijzingen voor het opgeven van de instellingen.
- Stap 2** Ga als volgt te werk om het volume van de luidspreker of de microfoon aan te passen:
- Selecteer de knop **Spraakoproep**.
 - Selecteer **Volume** en stel het gewenste volume voor de luidspreker of microfoon in.
-



De computer van een klant beheren

- [Overzicht van De computer van een klant beheren, pagina 21](#)
- [Systeeminformatie van de klant bekijken, pagina 21](#)
- [Een lijst met beschikbare scripts bekijken, pagina 22](#)
- [Informatie over de computer van een klant opslaan en afdrukken, pagina 24](#)
- [Overzicht van Aanmelden bij de computer van een klant als een andere gebruiker, pagina 24](#)
- [De computer van een klant opnieuw opstarten, pagina 25](#)

Overzicht van De computer van een klant beheren

Dit gedeelte beschrijft de taken die u helpen bij het stellen van een diagnose en het oplossen van hardware- of softwareproblemen op de computer van een klant.



Opmerking

De hier beschreven functies voor technische ondersteuning kunnen door uw sitebeheerder worden uitgeschakeld voor een WebACD-wachtrij. Neem contact op met uw sitebeheerder voor ondersteuning als deze functies niet worden weergegeven op uw site.

Systeeminformatie van de klant bekijken

Tijdens een ondersteuningssessie, en na toestemming van de klant, kunt u gedetailleerde informatie over de computer van uw klant weergeven. Deze informatie kan u helpen bij het stellen van een diagnose en bij het herstellen van de computer van uw klant. Als u of uw klant wijzigingen aanbrengen in het systeem, kunt u de computer van de klant op afstand opnieuw opstarten en vervolgens de wijzigingen in de systeeminformatie bekijken.

Nadat u informatie over de computer een klant weergeeft, kunt u deze afdrukken of opslaan in een bestand.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer **Systeeminformatie** onder **Klantgegevens** op het CSR-dashboard.
- Selecteer het pictogram **Systeeminformatie van klant** in de pictogrammenbalk.
- Selecteer voor de klant het tabblad **Systeeminformatie** in het multi-sessievenster.

De klant wordt gevraagd om toestemming voor het bekijken van de systeeminformatie. Nadat de klant toestemming heeft gegeven, wordt het venster Systeeminformatie weergegeven.

Stap 2 (Optioneel) Klik in de lijst aan de linkerkant op een categorie om een deelvenster met de betreffende informatie te bekijken.

Stap 3 (Optioneel) Als u de meest recente systeeminformatie wilt zien, selecteert u **Vernieuwen**.

Een lijst met beschikbare scripts bekijken

Een aangepast script is een script dat u of een andere CSR op de computer van een klant kunt maken en uitvoeren. Nadat u een dergelijk script hebt gemaakt, is het vaak ook bruikbaar voor andere ondersteuningssessies.

U kunt dergelijke veelgebruikte scripts maken en vervolgens opslaan in de bibliotheek met aangepaste scripts om gedurende een ondersteuningssessie naar wens te selecteren en uploaden.

Procedure

Stap 1 Meld u aan bij uw Support Center-website.

Stap 2 Selecteer **Scriptbibliotheek** op de linkernavigatiebalk. Het dialoogvenster Scriptbibliotheek klant wordt weergegeven.

U kunt scripts van klanten maken, aanpassen, publiceren of uit de bibliotheek met aangepaste scripts verwijderen. Selecteer een kolom om de scripts te sorteren.

Een aangepast script maken en publiceren

U kunt elk door u gemaakt aangepast script bewerken of verwijderen.

Procedure

Stap 1 Selecteer **Nieuw script toevoegen**.

Het dialoogvenster Nieuw script toevoegen wordt weergegeven.

- Stap 2** Voer voor de Scriptnaam een unieke naam in.
- Stap 3** Kies een categorie.
De categorieën worden gemaakt door uw sitebeheerder.
- Stap 4** (Optioneel) Voer een beschrijving in om het doel van het script te verduidelijken.
- Stap 5** Selecteer **Publiceren naar Scriptbibliotheek** als u wilt dat dit script beschikbaar blijft voor uzelf en andere ondersteuningsmedewerkers tijdens ondersteuningssessies.
- Stap 6** Selecteer **Bladeren** om naar het uitvoeringsbestand van het script te gaan.
- Stap 7** Als er een ander script als invoer voor het uitvoeringsscript is vereist, selecteert u op **Bladeren**.
- Stap 8** Selecteer **Verzenden** of **OK**.
Als het script fouten bevat, bijvoorbeeld wanneer de scriptnaam al bestaat, kunt u de fouten herstellen. Nadat het verzenden van het script is geslaagd, wordt het nieuwe script gemaakt en weergegeven in de Scriptbibliotheek.
-

Een aangepast script wijzigen of verwijderen

Procedure

- Stap 1** Meld u aan bij uw Support Center-website.
- Stap 2** Selecteer **Scriptbibliotheek** op de linkernavigatiebalk.
Het dialoogvenster Scriptbibliotheek klant wordt weergegeven.
- Stap 3** Selecteer **Bewerken** of **Verwijderen** in de kolom Acties.
- Bewerken: de scriptdefinitie wijzigen, inclusief het wijzigen van het scriptuitvoeringsbestand of het invoerbestand dat eventueel door het uitvoeringsbestand is vereist.
 - Verwijderen: de aanvraag voor het verwijderen van het script uit de bibliotheek bevestigen. U kunt alleen scripts verwijderen die door u zijn gemaakt.
-

Een aangepast script uitvoeren tijdens een sessie

Terwijl u zich in een sessie met een klant bevindt, kunt u een of meer aangepaste scripts uploaden naar de computer van de klant en uitvoeren om problemen snel te evalueren en herstellen.

- Scripts hebben een maximale grootte van 1 MB.
- Meerdere scripts achter elkaar uitvoeren in de volgorde die u hier hebt opgegeven.
- In een multi-sessievenster kan het uitvoeren van scripts gelijktijdig plaatsvinden in meerdere sessies
- Selecteer een kolomtitel om de scriptbibliotheek te sorteren.

Procedure

- Stap 1** Kies in het menu van de CSR-console **Klantcomputer > Bibliotheek met aangepaste scripts**. Het dialoogvenster Bibliotheek met aangepaste scripts wordt weergegeven met een lijst van beschikbare scripts voor uw locatie.
- Stap 2** Gebruik de toetsen **Omhoog verplaatsen** of **Omlaag verplaatsen** als u de scripts wilt ordenen.
- Stap 3** Selecteer **Scripts uitvoeren**.
Scripts worden uitgevoerd in tijdelijke mappen. Nadat de uitvoering van het scripts is voltooid, blijft er niets achter op de computer van de klant.
- De klant wordt om toestemming gevraagd. Nadat de toestemming is ontvangen, worden de scripts op de computer van de klant uitgevoerd.
- De logboekuitvoer van het script wordt weergegeven in het Chat-venster naast eventuele gevonden fouten. Het logboek is ook beschikbaar in het rapport Sessiedetails.
-

Informatie over de computer van een klant opslaan en afdrucken

Als u informatie over de computer van een klant wilt weergeven, kunt u de informatie opslaan in een tekstbestand (.txt) of afdrucken met een printer die op uw computer is aangesloten.

Support Manager toont categorieën met informatie over de computer van een klant in afzonderlijke deelvensters. Het opgeslagen bestand of de afdruk bevat echter de systeeminformatie in alle categorieën. U hoeft elke categorie met informatie niet afzonderlijk op te slaan of af te drukken.

Procedure

- Stap 1** Geef de informatie over de computer van de klant weer. Zie [Systeeminformatie van de klant bekijken, op pagina 21](#) voor instructies.
- Stap 2** Voer een van de volgende handelingen uit in het venster Systeeminformatie:
- Als u de informatie in een bestand wilt opslaan, selecteert u **Opslaan**.
 - Als u de informatie wilt afdrucken, selecteert u **Afdrukken**.
-

Overzicht van Aanmelden bij de computer van een klant als een andere gebruiker

Tijdens een ondersteuningssessie kunt u zich als een andere gebruiker aanmelden bij de computer van een klant. U kunt zich bijvoorbeeld met een beheerdersaccount bij de computer aanmelden zodat u meer handelingen

op de computer kunt uitvoeren. Als de computer van de klant met een intern netwerk is verbonden, meldt u zich aan met een account binnen dat netwerk.

Als u zich als een andere gebruiker aanmeldt, wordt de klant tijdelijk bij de computer afgemeld. Voor gebruikers van Windows 7 en Vista worden alle toepassingen die worden uitgevoerd op de computer van de klant afgesloten.

U kunt de computer van de klant op elk gewenst moment tijdens de sessie afmelden en de klant automatisch opnieuw bij de computer aanmelden. Als u bij de computer van de klant bent aangemeld wanneer u de sessie beëindigt, meldt Support Manager de klant automatisch weer aan bij zijn of haar computer.

Aanmelden bij de computer van een klant als een andere gebruiker

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer **Aanmelden als andere gebruiker** onder **Klantinformatie** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer de knop **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster en kies vervolgens **Klantcomputer > Aanmelden als andere gebruiker**.

Er wordt een melding weergegeven dat de klant uw aanvraag voor het aanmelden op zijn of haar computer heeft ontvangen. Uw aanvraag wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak.

- Stap 2** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten. Als de klant uw aanvraag heeft goedgekeurd, wordt het dialoogvenster Aanmelden bij klantcomputer weergegeven.

- Stap 3** Geef de vereiste accountgegevens op en selecteer vervolgens **OK**.

- Stap 4** Als u zich bij de computer van de klant wilt afmelden, voert u een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer **Afmelden** onder **Klantgegevens** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer de knop **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster en kies vervolgens **Klantcomputer > [Gebruikersnaam] afmelden**.
-

De computer van een klant opnieuw opstarten

Tijdens een ondersteuningssessie kunt u de computer van een klant op afstand opnieuw opstarten. Nadat de computer van de klant opnieuw is opgestart, kan de klant automatisch weer deelnemen aan de ondersteuningssessie, zonder dat hij of zij het sessienummer of andere informatie hoeft te verstrekken.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer **Computer opnieuw opstarten** onder **Klantgegevens** op het CSR-dashboard.
- Selecteer de knop **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens **Klantcomputer > Opnieuw opstarten**.

Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag om de computer opnieuw op te starten heeft ontvangen. Uw aanvraag wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak.

- Stap 2** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten. De computer van de klant wordt opnieuw opgestart. Vervolgens moet de klant zich weer aanmelden bij zijn of haar computer of netwerk. Daarna wordt er een melding op het scherm van de klant weergegeven waarmee de klant opnieuw aan de ondersteuningssessie deel kan nemen.
-



Bestand verzenden

- [Overzicht van Bestanden overdragen, pagina 27](#)
- [Het gebruik van basisbestandsoverdracht, pagina 27](#)
- [Geavanceerde bestandsoverdracht, pagina 28](#)

Overzicht van Bestanden overdragen

Als uw locatie dit toestaat, kunt u bestanden overdragen van of naar de computer van een klant. U kunt bijvoorbeeld softwarepatches of updates naar de computer van een klant verzenden, of logboekbestanden vanaf de computer van een klant naar uw computer uploaden voor latere analyse.

Er bestaan twee opties voor bestandsoverdracht van en naar de computer van een klant, afhankelijk van de configuratie van uw site en uw gebruikersaccount.

- **Basis:** een of meer bestanden publiceren zodat een klant deze kan downloaden tijdens een ondersteuningssessie.
- **Geavanceerd:** een afzonderlijk bestand, meerdere bestanden tegelijkertijd of een hele map overdragen van en naar de computer van de klant.

Het gebruik van basisbestandsoverdracht

Tijdens een ondersteuningssessie kunt u bestanden die zich op uw computer bevinden publiceren in een venster dat op het scherm van de computer van de klant verschijnt. Een klant kan deze bestanden vervolgens naar zijn of haar computer downloaden.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Bestand overdragen**. Selecteer **Basisbestandsoverdracht** in het dialoogvenster. Kies optie voor bestandsoverdracht dat verschijnt.

- Selecteer **Bestandsoverdracht** in de pictogrammenbalk en kies vervolgens **Basisbestandsoverdracht**.
- Selecteer **Bestandsoverdracht** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens **Basisbestandsoverdracht starten**.

Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag voor de overdracht van bestanden heeft ontvangen. Uw aanvraag wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak.

- Stap 2** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Het venster Bestandsoverdracht verschijnt op uw computerscherm en op dat van uw klant.
- Stap 3** Selecteer **Bestand delen**.
- Stap 4** Selecteer het bestand dat u wilt publiceren.
- Stap 5** Selecteer **Openen**.
Het bestand verschijnt in het venster **Bestandsoverdracht**. De klant kiest het bestand en klikt vervolgens op **Downloaden** om een directory te selecteren voor ontvangst van het bestand.
- Stap 6** Als u het publiceren van bestanden tijdens een ondersteuningssessie wilt beëindigen, selecteert u **Bestandsoverdracht beëindigen** in de titelbalk van het venster **Bestandsoverdracht**.
Ondersteuningsbeheer sluit het venster **Bestandsoverdracht** op het scherm van de klant.
-

Geavanceerde bestandsoverdracht

De optie geavanceerde overdracht biedt twee modi voor de bestandsoverdracht:

- Als uw locatie dit toestaat en u bevindt zich in de deelmodus, geeft uw klant toestemming en kan hij of zij alle handelingen bekijken die u tijdens de bestandsoverdracht uitvoert. De klant kan de bestandsoverdracht op elk willekeurig moment stoppen.
- Als u zich niet in de deelmodus bevindt, geeft de klant toestemming maar kan hij of zij uw handelingen niet bekijken en de bestandsoverdracht niet stoppen zodra deze eenmaal begonnen is.

U kunt de volgende taken voor bestandsoverdracht uitvoeren:

- Elk type bestand op elk willekeurig moment overdragen van en naar de computer van een klant, of wanneer u het bureaublad van een klant bekijkt of beheert. U kunt bestanden met een gezamenlijke omvang van maximaal 150 MB in één keer overdragen.
- Toegang krijgen tot bestanden over het netwerk van de klant als de stations op de computer van de klant zijn toegewezen en als deze optie onderdeel uitmaakt van uw Support Center-service.
- Bestanden op de computer van de klant verwijderen.
- De naam van bestanden op de computer van de klant wijzigen.



Belangrijk

U kunt geen bestanden overdragen als u of een andere ondersteuningsmedewerker een toepassing van de klant bekijkt of beheert. Stop Toepassingen delen om bestanden van en naar uw computer over te dragen.

Het gebruik van geavanceerde bestandsoverdracht

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en selecteer vervolgens **Bestand overdragen**.
Selecteer **Geavanceerde bestandsoverdracht** in het dialoogvenster Kies optie voor bestandsoverdracht dat verschijnt.
 - Selecteer **Bestandsoverdracht** in de pictogrammenbalk en kies vervolgens **Geavanceerde bestandsoverdracht**.
 - Selecteer **Bestandsoverdracht** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens **Geavanceerde bestandsoverdracht starten**.
- Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag voor de overdracht van bestanden heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.
- Stap 2** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Nadat de klant u toestemming heeft gegeven, verschijnt het venster **WebEx-bestandsoverdracht**. De bestandsdirectory van uw computer verschijnt in het deelvenster links. De bestandsdirectory van de computer van uw klant verschijnt in het deelvenster rechts.
- Stap 3** Selecteer de doelmap in een van de deelvensters van het venster **Bestandsoverdracht**. Dit is de map waar u bestanden naar wilt overdragen of waarin u bestanden wilt verwijderen of hernoemen.
- Stap 4** Selecteer in het andere deelvenster de bestanden of map die u wilt overdragen.
- Als u een nieuwe map wilt maken, selecteert u **Nieuwe map**.
 - Als u meerdere bestanden wilt selecteren, houdt u de **Ctrl**-toets ingedrukt terwijl u de bestanden selecteert.
 - Als u een bestand wilt verwijderen of hernoemen, klikt u met de rechtermuisknop op het bestand.
- Stap 5** Als u de bestanden of map van de ene naar de andere computer wilt overdragen, selecteert u de betreffende pijl.
Als u geen gebruik maakt van bureaublad delen, verschijnt er een bericht op het scherm van de klant waarin toestemming wordt gevraagd om het bestand over te dragen, te verwijderen of te hernoemen. De klant moet **OK** selecteren om de bewerking te bevestigen.
- U kunt de bestandsoverdracht annuleren als deze reeds is begonnen door **Overdracht afbreken** te selecteren.
Nadat Ondersteuningsbeheer een bestand heeft overgebracht, verwijderd of hernoemd, geeft de statusbalk in het venster **WebEx-bestandsoverdracht** een bericht weer om aan te geven dat de handeling is voltooid.
-



Bureaubladen en toepassingen delen

- [Overzicht van Bureaubladen en toepassingen delen, pagina 31](#)
- [Co-browsen starten vanuit een 'click-to'-sessie, pagina 39](#)
- [Documenten afdrukken vanaf de computer van een klant, pagina 40](#)
- [Uw weergave van het bureaublad of de toepassing van een klant bepalen, pagina 40](#)
- [De kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing opgeven, pagina 41](#)
- [Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen, pagina 42](#)
- [Aantekeningen maken op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing, pagina 42](#)

Overzicht van Bureaubladen en toepassingen delen

Delen maakt het mogelijk om een toepassing, de browser of het volledige bureaublad van de klant te beheren zonder dat u een toepassing van de klant op uw eigen computer hoeft uit te voeren. Op dezelfde wijze kan uw klant uw toepassing of bureaublad bekijken of beheren.

- Het delen van het bureaublad is ideaal voor het bekijken of beheren van meerdere toepassingen tegelijkertijd of voor toegang tot andere delen van de computer van uw klant. U kunt het bureaublad van de klant eenvoudig bekijken, of bekijken en beheren. Zie [Het bureaublad van een klant beheren, op pagina 32](#) voor meer informatie.
- Het delen van een toepassing is nuttig als u een enkele toepassing op de computer van de klant wilt demonstreren of problemen met die toepassing wilt oplossen en biedt over het algemeen een betere prestatie dan het delen van het bureaublad. Zie [De toepassing van een klant bekijken, op pagina 35](#) voor meer informatie.
- Met co-browsing kunt u automatisch het browservenster delen van waaruit de klant de sessie aanvankelijk heeft opgestart. U kunt ook voor co-browsing kiezen wanneer dat tijdens een sessie nodig blijkt te zijn. Zie [Co-browsen starten vanuit een 'click-to'-sessie, op pagina 39](#) voor meer informatie.

**Opmerking**

- Zie [Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen, op pagina 42](#) voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van software.
- Standaard verschijnt het bureaublad van de klant in een volledig scherm op uw computer.
- Een klant kan het beheer van het bureaublad op elk willekeurig moment weer naar zich toehalen door op het bureaublad te klikken. U kunt het beheer vervolgens weer naar u toe halen door in het venster met het gedeelde bureaublad te klikken.
- Een klant kan u tijdens de ondersteuningssessie volledige weergaverechten geven zonder dat het nodig is dat hij of zij u elke keer toestemming hoeft te geven als u daarom vraagt. Zie [Automatisch toestemming van een klant verkrijgen, op pagina 14](#) voor meer informatie.

Het bureaublad van een klant bekijken

U kunt het bureaublad van een klant bekijken zonder het te beheren.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Bureaublad** op het CSR-dashboard.
- Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
- Selecteer het tabblad Klant in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.

Stap 2 Selecteer **Weergave aanvragen**.

Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.

Stap 3 Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.

Nadat de klant u toestemming heeft gegeven, verschijnt het bureaublad van de klant in een venster voor delen op uw scherm. Het venster Bureaublad weergegeven verschijnt op het scherm van de klant. Dit betekent dat de klant zijn of haar bureaublad deelt.

Opmerking Wanneer u een bureaublad van de klant bekijkt, kunt u bestanden overdragen van en naar de computer van de klant. Zie [Bestanden overdragen](#) voor meer informatie.

Het bureaublad van een klant beheren

U kunt het volledige bureaublad van een klant op afstand beheren.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Bureaublad** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer het tabblad **Klant** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.
- Stap 2** Selecteer **Beheer aanvragen**.
Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.
- Stap 3** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Nadat de klant u toestemming heeft gegeven, verschijnt het bureaublad van de klant in een venster voor delen op uw scherm. Het venster Bureaublad beheren verschijnt op het scherm van de klant. Dit betekent dat de klant zijn of haar bureaublad deelt.
- Stap 4** Klik in het venster voor delen op uw scherm om het beheer van het bureaublad te starten.
-

Uw bureaublad aan een klant tonen

U kunt een klant toestemming geven om uw bureaublad te bekijken. Het bekijken van het bureaublad geeft de klant niet de mogelijkheid om deze op afstand te beheren.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Bureaublad** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer het tabblad **Klant** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.
- Stap 2** Selecteer **Weergave delen**.
Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.
- Stap 3** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Uw bureaublad wordt weergegeven in een venster voor delen op het scherm van de klant. Op uw computer verschijnt het venster Bureaubladweergave met de informatie dat u uw bureaublad deelt.
-

Het beheer van bureaublad overdragen aan een klant

Tijdens een ondersteuningssessie kunt u het beheer van uw bureaublad overdragen aan uw klant. Als u uw bureaublad al aan de klant toont, kunt u de klant het bureaublad laten beheren zonder dat u de huidige sessie voor het delen van het bureaublad hoeft te beëindigen.



Voorzichtig

Een klant die uw bureaublad op afstand beheert, kan alle programma's en bestanden op uw computer openen en uitvoeren die niet met een wachtwoord zijn beveiligd.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Bureaublad** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer het tabblad **Klant** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.
- Stap 2** Selecteer **Beheer aanvragen**.
Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.
- Stap 3** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Uw bureaublad wordt weergegeven in een venster voor delen op het scherm van de klant. Op uw computer verschijnt het venster **Bureaubladweergave** met de informatie dat u uw bureaublad deelt.
- Stap 4** Instrueer de klant om met zijn of haar muis in het venster voor delen te klikken.
- Stap 5** Als u het beheer van uw bureaublad tijdelijk terug wilt halen, klikt u met de muis op een willekeurige plek op uw bureaublad.

Bureaublad delen beëindigen

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer de knop **Sessie** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer de knop **Delen** in de titelbalk van een willekeurig geopend venster.
 - Selecteer het pictogram **Delen** in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad.
- Stap 2** Selecteer **Delen beëindigen** in het menu dat verschijnt.

De toepassing van een klant bekijken

U kunt een toepassing bekijken die wordt uitgevoerd op de computer van een klant. Als u een toepassing bekijkt, kunt u deze niet op afstand beheren.



Opmerking

De klant kan in het dialoogvenster Toepassing bekijken extra toepassingen selecteren die u mag bekijken, zodat u tegelijkertijd meerdere toepassingen kunt bekijken.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Toepassing** op het CSR-dashboard.
- Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
- Selecteer het tabblad **Klant** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.

Stap 2 Selecteer **Weergave aanvragen**.

Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.

Stap 3 Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.

Nadat de klant u hiervoor toestemming geeft, wordt het dialoogvenster Toepassing bekijken weergegeven op de computer van de klant.

Stap 4 Vraag de klant om de toepassing te selecteren die u wilt bekijken.

Indien nodig voorziet u de klant van nadere instructies met betrekking tot het selecteren van een toepassing. Zie [Een klant helpen bij het delen van een toepassing](#), op pagina 36 voor meer informatie.

Nadat de klant de toepassing die u wilt bekijken heeft geselecteerd, wordt de toepassing weergegeven in een speciaal venster op uw computer.

De toepassing van een klant beheren

Nadat een klant u toestemming geeft om een toepassing te beheren, kunt u elke toepassing op de computer van de klant op afstand beheren.



Opmerking

De klant kan in het dialoogvenster Toepassing beheren extra toepassingen selecteren die u mag beheren, zodat u tegelijkertijd meerdere toepassingen kunt beheren.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Toepassing** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer het tabblad Klant in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.
- Stap 2** Selecteer **Beheer aanvragen**.
Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.
- Stap 3** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Nadat de klant u hiervoor toestemming geeft, wordt het dialoogvenster Toepassing beheren weergegeven op de computer van de klant.
- Stap 4** Vraag de klant om de toepassing die u wilt beheren te selecteren.
Indien nodig voorziet u de klant van nadere instructies met betrekking tot het selecteren van een toepassing. Zie [Een klant helpen bij het delen van een toepassing, op pagina 36](#) voor meer informatie.
Nadat de klant de toepassing die u wilt beheren heeft geselecteerd, wordt de toepassing weergegeven in een speciaal venster op uw computer.
- Stap 5** Klikte u in het venster voor delen om het beheer van de toepassing te starten.
- Opmerking**
- Als u al een toepassing van de klant aan het bekijken bent en extern beheer aanvraagt, kunt u alleen die toepassing beheren. Als u een andere toepassing wilt beheren, moet u het delen van de toepassing die u reeds aan het bekijken bent eerst beëindigen en vervolgens extern beheer aanvragen.
-

Een klant helpen bij het delen van een toepassing

Nadat een klant uw aanvraag voor het bekijken of beheren van een toepassing heeft geaccepteerd, wordt het dialoogvenster Toepassing bekijken of Toepassing beheren op het scherm van de klant weergegeven.

Standaard toont het dialoogvenster een lijst met alle toepassingen die momenteel op de computer van de klant worden uitgevoerd.

Procedure

- Stap 1** U kunt de klant vragen een van de volgende handelingen uit te voeren:
- Als de toepassing die u wilt bekijken of beheren momenteel wordt uitgevoerd, vraagt u de klant om deze in de lijst te selecteren en vervolgens **Delen** te selecteren.
 - Als de toepassing die u wilt bekijken of beheren momenteel niet wordt uitgevoerd, vraagt u de klant om **Nieuwe toepassing** te selecteren. Het dialoogvenster Nieuwe toepassing wordt weergegeven met een

lijst van alle toepassingen op de computer. Vraag de klant om de toepassing te selecteren en vervolgens **Delen** te selecteren.

Stap 2 Als u het delen wilt beëindigen, vraagt u de klant een van de volgende handelingen uit te voeren:

- Selecteer **Sessie > Delen beëindigen** in de pictogrammenbalk.
- Selecteer **Delen > Delen beëindigen** in de titelbalk van een willekeurig geopend venster.
- Selecteer **Delen > Delen beëindigen** in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad.

Een toepassing aan een klant tonen

U kunt een klant toestemming geven om uw toepassing te bekijken. Het bekijken van de toepassing geeft de klant niet de mogelijkheid om deze op afstand te beheren.

U kunt meerdere toepassingen tegelijkertijd delen. Zie [Meerdere toepassingen delen, op pagina 38](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Toepassing** op het CSR-dashboard.
- Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
- Selecteer het tabblad **Klant** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.

Stap 2 Selecteer **Beheer aanvragen**.

Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven.

Stap 3 Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.

Het dialoogvenster Toepassing bekijken wordt weergegeven met een lijst van alle toepassingen die momenteel op uw computer worden uitgevoerd.

Stap 4 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Als de toepassing die u wilt delen nu wordt uitgevoerd, selecteert u de gewenste toepassing in de lijst en selecteert u **Delen**.
- Als de toepassing die u wilt delen niet wordt uitgevoerd, selecteert u **Nieuwe toepassing**. Het dialoogvenster Nieuwe toepassing wordt weergegeven met een lijst van alle toepassingen op uw computer. Selecteer de gewenste toepassing en selecteer vervolgens **Delen**.

Als de toepassing momenteel niet wordt uitgevoerd, wordt deze automatisch gestart.

Uw toepassing wordt weergegeven in een speciaal venster op het scherm van de klant.

Stap 5 Voer een van de volgende handelingen uit om het delen van toepassing te stoppen:

- Selecteer de knop **Sessie > Delen beëindigen** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer **Delen > Delen beëindigen** in de titelbalk van een willekeurig geopend venster.
 - Selecteer het pictogram **Delen > Delen beëindigen** in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad.
-

Meerdere toepassingen delen

Als u al een toepassing deelt met een klant, kunt u tegelijkertijd nog meer toepassingen delen. Iedere toepassing die u deelt, wordt weergegeven in het speciale venster op het scherm van de klant.

U kunt meerdere toepassingen tegelijk delen door het bureaublad van uw computer te delen. Zie [Uw bureaublad aan een klant tonen, op pagina 33](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Klik op de knop **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.
 - Selecteer het menu **Delen** in de titelbalk van de toepassing die u momenteel deelt.
 - Selecteer de knop **Delen** in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad.
- Stap 2** Kies de opdracht **Toepassing selecteren** in het menu dat wordt weergegeven. Het dialoogvenster Toepassing bekijken wordt weergegeven met een lijst van alle toepassingen die momenteel op uw computer worden uitgevoerd.
- Stap 3** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Als de toepassing die u wilt delen nu wordt uitgevoerd, selecteert u de gewenste toepassing in de lijst en selecteert u **Delen**.
 - Als de toepassing die u wilt delen niet wordt uitgevoerd, selecteert u **Nieuwe toepassing**. Het dialoogvenster Nieuwe toepassing wordt weergegeven met een lijst van alle toepassingen op uw computer. Selecteer de gewenste toepassing en selecteer vervolgens **Delen**.

Uw toepassing wordt weergegeven in een speciaal venster op het scherm van de klant.

De besturing van uw toepassing overdragen aan een klant

U kunt het beheer van een toepassing overdragen aan uw klant. Als u al een toepassing aan de klant toont, kunt u deze op afstand door de klant laten beheren zonder dat de huidige sessie voor het delen van het bureaublad hoeft te worden beëindigd.

**Voorzichtig**

Een klant die uw toepassing op afstand beheert, kan alle bestanden op uw computer openen die met dat programma worden geassocieerd en die u niet met een wachtwoord hebt beveiligd.

Procedure

-
- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Toepassing** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
- Stap 2** Selecteer **Beheer delen**.
Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. Uw aanvraag wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak.
- Stap 3** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
- Als u een toepassing al aan de klant toont, kan de klant in het venster voor delen klikken om het beheer van de toepassing over te nemen. Ga door naar stap 4.
 - Als u de toepassing nog niet aan de klant toont, wordt het dialoogvenster Toepassing beheren weergegeven met een lijst van alle toepassingen die momenteel op uw computer worden uitgevoerd.
- Stap 4** Als het dialoogvenster Toepassing beheren wordt weergegeven, voert u een van de volgende handelingen uit:
- Als de toepassing die u wilt delen nu wordt uitgevoerd, selecteert u de gewenste toepassing in de lijst en selecteert u **Delen**.
 - Als de toepassing die u wilt delen niet wordt uitgevoerd, selecteert u **Nieuwe toepassing**. Het dialoogvenster Nieuwe toepassing wordt weergegeven met een lijst van alle toepassingen op uw computer. Selecteer de gewenste toepassing en selecteer vervolgens **Delen**.
- Stap 5** Als u het beheer van uw toepassing tijdelijk wilt overnemen, klikt u met de muis in de toepassing.
-

Co-browsen starten vanuit een 'click-to'-sessie

Voordat u een sessie accepteert die wordt aangeroepen via een koppeling waarop geklikt moet worden om verbinding te maken, stelt co-browsing u in staat om aan de sessie deel te nemen en automatisch het venster te starten van waaruit de klant de sessie heeft aangeroepen, zoals een browservenster of MS Outlook-venster. U kunt het venster van de klant bekijken of beheren.

Als u gedurende de sessie stopt met co-browsing, kunt u deze functie op elk gewenst moment opnieuw activeren.

Voor co-browsing is WebACD vereist. Raadpleeg uw sitebeheerder voor meer informatie.

Voordat het co-browsen begint, wordt de klant gevraagd om toestemming en moet hij of zij deze toestemming geven.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer het tabblad **Bureaublad** op het CSR-dashboard.
 - Selecteer het pictogram **Extern beheer** in de pictogrammenbalk.
 - Selecteer het tabblad **Klant** in het multi-sessievenster en selecteer vervolgens het tabblad **Delen**.
- Stap 2** Selecteer **Co-browsing aanvragen > Weergeven of Beheren**.
Er verschijnt een melding dat de klant uw aanvraag heeft ontvangen. Uw aanvraag wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming geven door **OK** te selecteren in het berichtvak.
- Stap 3** Selecteer **OK** als u het berichtvak op uw computer wilt sluiten.
Het venster waarop de klant geklikt heeft om de sessie oorspronkelijk te starten, wordt automatisch geselecteerd als het venster voor delen.
- Als de informatie over het oorspronkelijke venster niet beschikbaar is, wordt het standaard dialoogvenster van de toepassing aan de klant getoond. Vervolgens kan de klant een toepassing selecteren om te delen.
-

Documenten afdrukken vanaf de computer van een klant

Wanneer u een toepassing of het bureaublad van een klant beheert tijdens een ondersteuningssessie, kunt u een document openen dat zich op de computer van de klant bevindt en dit document afdrukken met de standaardprinter van uw lokale computer.

Procedure

- Stap 1** Open het document dat u wilt afdrukken op de externe computer.
- Stap 2** Open de afdrukopties om de lijst met printers weer te geven en uw afdrukopties te specificeren.
Deze lijst wordt vanaf de Remote Access-computer (CSR-computer) gevuld met beschikbare printers.
- Stap 3** Druk het document af.
-

Uw weergave van het bureaublad of de toepassing van een klant bepalen

Wanneer u het bureaublad of de toepassing van een klant bekijkt of beheert, kunt u de volgende opties opgeven om te bepalen hoe een gedeelde toepassing of een gedeeld bureaublad op uw scherm wordt weergegeven:

- Het gedeelde bureaublad of de gedeelde toepassing weergeven op volledig scherm of in een standaardvenster. Bij de volledige schermweergave van een gedeelde toepassing of gedeeld bureaublad vult deze het gehele scherm van de deelnemer. De titelbalk en de schuifbalken worden niet weergegeven.
- De schaal of het formaat van een gedeeld bureaublad of gedeelde toepassing aanpassen zodat deze past in de volledige schermweergave of het standaardvenster.

De standaardweergave voor uw gebruikersaccount wordt ingesteld door uw sitebeheerder.

De klant kan deze opties ook opgeven wanneer hij of zij uw bureaublad of toepassing bekijkt of beheert.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Selecteer **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.
 - Selecteer **Delen** in de titelbalk van het venster voor delen.
- Stap 2** Selecteer **Weergave** in het menu dat wordt weergegeven en selecteer vervolgens een optie voor het bekijken van het gedeelde bureaublad of de gedeelde toepassing.
- Stap 3** Als u de scherm-samplingoptie voor de weergave van gedeelde bureaubladen en toepassingen gebruikt, kunt u tevens het aantal kleuren opgeven waarmee u het bureaublad of de toepassing wilt bekijken. Voor meer informatie [De kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing opgeven](#), op pagina 41.
-

De kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing opgeven

Wanneer u het bureaublad of de toepassing van een klant bekijkt of beheert, kunt u een van de volgende kleurmodi selecteren:

- **256 kleuren:** het gedeelde bureaublad of de gedeelde toepassing wordt op uw scherm weergegeven in 256 kleuren. Deze optie gebruikt minder bandbreedte voor gedeelde bureaubladen of toepassingen dan de optie Hoge kleuren, maar biedt een lagere beeldkwaliteit. Daarom is deze optie nuttig als een klant deelneemt aan de ondersteuningssessie via een inbelverbinding.
- **Hoge kleuren (16-bits):** het gedeelde bureaublad of de gedeelde toepassing wordt op uw scherm weergegeven in 16-bits kleuren. Deze optie vergt meer bandbreedte dan de optie **256 kleuren**, maar biedt een betere beeldkwaliteit.

De standaard kleurmodus voor uw gebruikersaccount wordt ingesteld door uw sitebeheerder.

De klant kan ook een kleurmodus opgeven wanneer hij of zij uw bureaublad of toepassing bekijkt of beheert.

Procedure

- Stap 1** Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer **Sessie** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.
- Selecteer **Delen** in de titelbalk van het venster voor delen.

Stap 2 Selecteer **Kleurmodus** in het menu dat wordt weergegeven en kies vervolgens een kleuroptie.

Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen

Hierna volgen enkele tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van software tijdens een ondersteuningssessie:

- Als u de prestaties van gedeelde bureaubladen en toepassingen wilt verbeteren, kunt u de klant vragen om alle toepassingen te sluiten die u niet hoeft te bekijken of beheren. Als deze toepassingen worden gesloten, wordt de processor- en geheugencapaciteit op de computer van de klant vergroot, zodat de clientsoftware van de klant tijdens een sessie sneller beelden kan verzenden. Voor een optimale bandbreedte voor het delen kunt u de klant bovendien vragen om alle toepassingen af te sluiten die bandbreedte in beslag nemen, zoals chatprogramma's en programma's die audio- en videogegevensstromen van het web ontvangen.
- Als u tijdens het delen van toepassingen een rasterpatroon op uw scherm ziet, wordt een gedeelde toepassing op het bureaublad van de klant afgedekt door een ander venster. Vraag de klant om het venster te verplaatsen of te sluiten.
- U kunt de prestatie van gedeelde bureaubladen of toepassingen verbeteren door het aantal kleuren te verminderen waarmee de gedeelde software wordt weergegeven. Zie [De kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing opgeven, op pagina 41](#) voor meer informatie.
- Het wordt aanbevolen dat zowel u als de klant voor het delen van een toepassing of bureaublad gebruikmaakt van een speciale, snelle internetverbinding. Als u of de klant gebruikmaakt van een inbelverbinding, merkt u wellicht een vertraging op in de weergave van of interactie met een gedeelde toepassing. In dat geval kunt u de kwaliteit van de weergave aanpassen om de prestaties te verbeteren.

Aantekeningen maken op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing

Tijdens het delen van uw bureaublad of toepassing, of tijdens het bekijken of beheren van het bureaublad of de toepassing van een klant, kunt u ter illustratie aantekeningen op het gedeelde scherm maken.

Alle deelnemers aan een ondersteuningssessie kunnen aantekeningen op hun scherm zien wanneer deze worden gemaakt.



Opmerking

Als u aantekeningen op uw bureaublad of uw toepassing wilt maken, en het bureaublad of de toepassing wordt momenteel door de klant op afstand beheert, moet u het beheer eerst overnemen voordat u het deelvenster Aantekening kunt openen.

Als u wilt terugkeren naar het gebruik of het op afstand beheren van een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing, moet u eerst de aantekeningenmodus stoppen.

Procedure

Stap 1 Selecteer **Aantekening** in de pictogrammenbalk die tijdens het delen van een bureaublad of toepassing wordt weergegeven.

Als de knop Aantekening niet in de pictogrammenbalk wordt weergegeven, selecteert u **Sessie > deelvenster Aantekening**.

De modus Aantekeningen start en uw muisaanwijzer verandert in een markeerstift waarmee u aantekeningen kunt maken.

Opmerking Uw klant kan ook aantekeningen maken.

Stap 2 (Optioneel) Selecteer in het deelvenster Aantekening een ander hulpmiddel voor het maken van aantekeningen waarbij u rekening moet houden met het volgende:

- Als u alle aantekeningen wilt wissen, selecteert u de pijl-omlaag rechts van de **knop Wisser > Alle aantekeningen wissen**.
- Als u specifieke aantekeningen wilt wissen, selecteert u **Wisser** en vervolgens de aantekening die u wilt wissen.
- Als u het hulpprogramma Wisser wilt uitschakelen, selecteert u **Wisser**.
- Als u een schermafbeelding van uw bureaublad wilt maken, selecteert u **Schermafbeelding** op het deelvenster Aantekening en geeft u de gegevens voor het opslaan van uw bestand op.

Stap 3 Als u de aantekeningenmodus wilt beëindigen, klikt u met de rechtermuisknop op de titelbalk van het deelvenster en selecteert u **Deelvenster sluiten**.

Het deelvenster Aantekeningen wordt gesloten en het pictogram Aantekening verschijnt niet in het systeemvak. Als u de aantekeningenmodus opnieuw wilt starten, selecteert u **Deelvenster selecteren > Aantekening**.



Video gebruiken

- [Overzicht van Video gebruiken, pagina 45](#)
- [Minimale vereisten voor videoconferenties, pagina 45](#)
- [Video verzenden, pagina 46](#)
- [De video-uitvoer instellen, pagina 47](#)

Overzicht van Video gebruiken

Als u video gebruikt om een ondersteuningssessie te personaliseren en te verbeteren, kunt u het volgende:

- Ervoor zorgen dat de klant u kan zien wanneer u ondersteuning verleent.
- Met elkaar praten alsof u tegenover de klant zit, als uw klant video kan verzenden.
- Een object weergeven dat op dat moment wordt besproken.

Deelnemers aan uw sessie hebben geen videoapparatuur nodig om uw video te kunnen bekijken.

Minimale vereisten voor videoconferenties

Nadat u een ondersteuningssessie hebt gestart, wordt uw webcam automatisch door WebEx herkend. De meeste webcams die u op de USB-poort of parallelle poort van de computer aansluit, zijn compatibel. De kwaliteit van de video varieert, afhankelijk van de webcam die u gebruikt.

WebEx ondersteunt video van hoge kwaliteit met een resolutie tot 360p (640 x 360). Als uw site of vergadering geen video van hoge kwaliteit ondersteunt, wordt standaard video gebruikt.

Een systeem dat aan de volgende minimumvereisten voldoet, kan video van hoge kwaliteit verzenden en ontvangen.

Videomodus	Wat hebt u nodig
Verzenden	<ul style="list-style-type: none"> • Een webcam die video met hoge kwaliteit kan opnemen. WebEx ondersteunt de meeste webcams van dit type • Een computer met minimaal 1 GB RAM en een dual-core processor • Een snelle netwerkverbinding
Ontvangen	<ul style="list-style-type: none"> • Een computer met minimaal 1 GB RAM en een single-core processor • Een snelle netwerkverbinding

Video verzenden

Procedure

Stap 1 Voer een van de volgende handelingen uit:

- Selecteer het tabblad **Tools** op het CSR-dashboard en klik vervolgens op **Video**.
- Klik op het pictogram **Video** in de pictogrammenbalk of in het multi-sessievenster.

Het deelvenster Video wordt geopend.

Stap 2 Selecteer **Mijn video starten**.

Uw klant kan alleen video weergeven nadat u video verzendt.

Stap 3 U kunt klanten vragen om hun video te delen door te klikken op **Mijn video starten**.

- Voor de CSR wordt de CSR-video weergegeven in het kleine scherm en de video van de klant wordt weergegeven in het grote scherm.
- Voor de klant wordt de CSR-video weergegeven in het kleine scherm en de video van de klant wordt weergegeven in het grote scherm.
- Ongeacht hoeveel deelnemers er aan de sessie deelnemen, kunnen er maar twee deelnemers video verzenden: de CSR en de primaire klant.

Stap 4 Als u het deelvenster Video wilt sluiten, selecteert u het pictogram Minimaliseren in de rechterbovenhoek van het deelvenster.

Voorzichtig Nadat u de video hebt geminimaliseerd, stopt u niet met het verzenden van de video. Uw videopictogram knippert, om aan te geven dat uw deelnemers de video nog steeds ontvangen.

Stap 5 Als u of uw klant het verzenden van video wilt beëindigen, selecteert u **Mijn video stoppen**.

De video-uitvoer instellen

Wanneer u tijdens een ondersteuningssessie videobeelden toont, kunt u de video-uitvoer aanpassen voor het bepalen van:

- De kwaliteit van het videobeeld
- De resolutie of grootte van het videobeeld
- Andere instellingen die door uw camera-software worden ondersteund, zoals de belichting en het contrast

Als er meer dan één camera op uw computer is aangesloten, kunt u bovendien kiezen welke videocamera u wilt gebruiken.

Procedure

- Stap 1** Selecteer **Opties** in het deelvenster Video.
- Stap 2** Stel uw video-opties naar wens in.
- Stap 3** (Optioneel) Als u een andere videocamera wilt selecteren, selecteert u in de vervolgkeuzelijst onder **Opnameapparaat** de te gebruiken camera.
-



HOOFDSTUK 8

Direct vergaderen met Nu vergaderen

- [Standaardinstellingen voor directe sessies maken, pagina 49](#)
- [Een directe sessie starten vanaf uw WebEx-site, pagina 50](#)
- [WebEx-productiviteitstools installeren, pagina 50](#)
- [Een directe vergadering starten, pagina 51](#)
- [WebEx-productiviteitstools verwijderen, pagina 54](#)

Standaardinstellingen voor directe sessies maken

De instellingen die u opgeeft, zijn van toepassing op directe sessies die u start via **Sessie starten** op de WebEx-site en via **Nu vergaderen** in de WebEx-productiviteitstools op uw bureaublad.

Procedure

- Stap 1** Meld u aan bij uw WebEx-servicesite.
- Stap 2** Klik op **Voorkeuren** (op de linkernavigatiebalk).
- Stap 3** Klik op **Instellingen Nu vergaderen** om dat gedeelte uit te vouwen.
- Stap 4** Geef de standaardopties voor uw directe vergaderingen op:
 - Selecteer het standaardvergaderingstype.
 - Als u een sessiesjabloon met vooraf gedefinieerde instellingen voor vergaderingen wilt gebruiken, selecteert u de betreffende sjabloon.
 - Geef het onderwerp en wachtwoord voor uw standaardsessie op.
 - Als uw bedrijf een traceercode vereist om afdelingen, projecten, of andere informatie te identificeren, geeft u deze op.
 - Selecteer opties voor uw audioverbinding:
 - Geef op of u WebEx Audio of een andere teleconferentieservice gebruikt of dat u verbinding maakt met audio via uw computer (alleen VoIP).

- Als uw site Persoonlijke conferenties toestaat, voert u uw standaard accountnummer voor Persoonlijke conferenties in.
- Als uw site MeetingPlace Audio gebruikt, geeft u die informatie op.
- Als u aanvragen van personen voor het deelnemen aan uw ondersteuningssessies wilt goedkeuren, selecteert u **Mijn goedkeuring vragen als iemand deelneemt**.
- Als u de ondersteuningssessie op de pagina van uw Persoonlijke vergaderruimte wilt vermelden zodat u uw klanten de URL naar deze pagina voor het deelnemen aan de sessie kunt geven, selecteert u **Ondersteuningssessie in persoonlijke vergaderruimte tonen**.

Stap 5 Selecteer **Opslaan**.

Een directe sessie starten vanaf uw WebEx-site

Procedure

- Stap 1** Stel uw standaardinstellingen voor directe vergaderingen in als u dit nog niet hebt gedaan. Zie [Standaardinstellingen voor directe sessies maken](#), op pagina 49 voor meer informatie.
 - Stap 2** Meld u aan bij uw WebEx-site en selecteer **Support Center**.
 - Stap 3** Selecteer in de linkernavigatiebalk **Ondersteuning bieden > Een sessie starten**.
 - Stap 4** Selecteer uw sessiotype of gebruik het standaardsessietype.
 - Stap 5** Als uw bedrijf traceercodes vereist, selecteert u de traceercodes.
 - Stap 6** Klik op **Start**.
-

WebEx-productiviteitstools installeren

Als uw sitebeheerder u gemachtigd heeft WebEx-productiviteitstools te downloaden, kunt u direct vergaderingen starten of eraan deelnemen via het deelvenster WebEx-productiviteitstools, vergaderingen direct starten vanuit andere toepassingen op uw bureaublad (bijvoorbeeld Microsoft Office, webbrowsers, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes en chatprogramma's), en vergaderingen plannen met behulp van Microsoft Outlook of IBM Lotus Notes zonder naar uw WebEx-servicesite te hoeven gaan.

Procedure

- Stap 1** Meld u aan op uw WebEx-site.
- Stap 2** Selecteer in de linkernavigatiebalk **Ondersteuning > Downloads**.
- Stap 3** Selecteer onder **Productiviteitstools** het besturingssysteem.
- Stap 4** Selecteer **Downloaden**.

Het dialoogvenster Bestand downloaden wordt weergegeven.

- Stap 5** Sla het installatieprogramma op uw computer op.
De naam van het installatiebestand heeft de extensie **.msi**.
- Stap 6** Voer het installatiebestand uit en volg de aanwijzingen op.
- Stap 7** Na het voltooien van de installatie meldt u zich aan met uw WebEx-accountgegevens en controleert u uw WebEx-instellingen voor Productiviteitstools, zoals directe vergaderingen, in het dialoogvenster WebEx-instellingen.
- Stap 8** Systeembeheerders kunnen de productiviteitstools ook tegelijkertijd op alle computers installeren. Raadpleeg voor meer informatie de *IT Administrator Guide for Mass Deployment of WebEx Productivity Tools* op http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf.

Een directe vergadering starten

Voordat u een directe vergadering start vanuit uw WebEx-servicesite, moet u ervoor zorgen dat u de instellingen voor directe vergadering hebt geconfigureerd. Zie [Instellingen voor Nu vergaderen configureren op het web, op pagina 51](#) voor meer informatie.

Instellingen voor Nu vergaderen configureren op het web

De instellingen die u opgeeft zijn van toepassing wanneer u Nu vergaderen vanaf uw WebEx-site of vanuit WebEx-productiviteitstools gebruikt.



Opmerking

- Nadat u de vergadering hebt gestart, kunnen deelnemers ervoor kiezen om hun computer of hun telefoon als hun audioapparaat te gebruiken.
- Een deelnemer moet een rechtstreekse telefoonverbinding hebben om een gesprek te kunnen ontvangen van de teleconferentieservice. Een deelnemer zonder rechtstreekse telefoonverbinding kan toch deelnemen aan een teleconferentie door een inbelnummer te bellen. Dit is altijd beschikbaar in het venster Vergadering.
- Directe vergaderingen bieden geen ondersteuning voor de integratie met hybride CMR-vergaderingen (WebEx-geactiveerde TelePresence). Als uw site en account geactiveerd zijn voor de hybride CMR-integratie en u een directe vergadering met Nu vergaderen start, wordt het een WebEx-vergadering.

Procedure

- Stap 1** Meld u aan bij uw Meeting Center-site.
- Stap 2** Klik op **Mijn WebEx > Voorkeuren** (op de linkernavigatiebalk).
- Stap 3** Vouw het gedeelte Instellingen voor 'Nu vergaderen' uit.
- Stap 4** Geef op deze pagina de vergaderdetails en -instellingen op.

- **Vergaderingstype:** selecteer het type WebEx-vergadering dat u wilt gebruiken voor een directe vergadering. Deze optie geeft alleen een overzicht van de vergaderingstypen die beschikbaar zijn voor uw site en uw gebruikersaccount.
- **Persoonlijke ruimte gebruiken voor al mijn directe vergaderingen:** hiermee wordt uw Persoonlijke ruimte gebruikt voor directe vergaderingen. Uw Persoonlijke ruimte is zoets als uw persoonlijke conferentie- of vergaderruimte. U krijgt uw eigen, eenvoudig te onthouden koppeling die nooit wordt gewijzigd, dus uw collega's weten altijd waar u uw vergaderingen houdt. Start direct met vergaderen en vereenvoudig back-to-backvergaderingen door deelnemers via een lobby te beheren. Als u deze optie selecteert, worden andere standaardinstellingen voor vergaderingen automatisch geselecteerd. Deze optie is standaard ingeschakeld, maar u kunt dit ongedaan maken als u uw Persoonlijke ruimte niet wilt gebruiken voor directe vergaderingen.
- **Vergaderingssjabloon:** selecteer het sjabloon dat u voor de vergadering wilt gebruiken.
- **Vergaderonderwerp:** voer het onderwerp of een naam voor de vergadering in.
- **Vergaderwachtwoord:** vraagt van deelnemers het door u ingestelde wachtwoord in te voeren om aan uw vergadering deel te nemen. Uw site kan vereisen dat alle wachtwoorden voldoen aan veiligheidscriteria, zoals een minimale lengte en een minimaal aantal letters, cijfers of speciale tekens.
- **Audioverbinding:** alleen voor vergaderingen, trainingssessies en salesbijeenkomsten. Selecteer het type audioverbinding dat u wilt gaan gebruiken.
 - **Geen:** specificceert dat de vergadering geen audioverbinding omvat, of dat de vergadering een audioverbinding bevat waarvoor u deelnemers gegevens zult geven met behulp van een andere methode dan uw vergaderingservice.
 - **WebEx-audio:** hiermee geeft u aan of de vergadering een WebEx-audioconferentie bevat, zodat u zowel uw telefoon als uw computer als audioapparaat voor deelname aan de vergadering kunt gebruiken. Als u deze optie selecteert, moet u een van de volgende opties voor WebEx-audio selecteren:
 - **Gratis nummer weergeven:** selecteer deze optie als uw site een gratis nummer biedt en u dit wilt weergeven zodat deelnemers dit telefoonnummer kunnen bellen om verbinding te maken met audio.
 - **Internationale inbelnummers weergeven voor deelnemers:** selecteer deze optie als u een lijst met nummers wilt aanbieden, zoals gratis nummers of lokale nummers, die de deelnemers in andere landen kunnen bellen om deel te nemen aan de audioconferentie.
 - **Toon voor aanmelden en afsluiten:** selecteer de toon die wordt afgespeeld als een deelnemer aan de audioverbinding deelneemt of deze verlaat.

Stap 5 Selecteer Opslaan.

Een directe vergadering starten vanuit het deelvenster WebEx-productiviteitstools in Windows

U kunt een directe vergadering starten vanuit het deelvenster WebEx-productiviteitstools dat beschikbaar is voor Windows-computers.

Procedure

- Stap 1** Stel uw standaardinstellingen voor Nu vergaderen in als u dit nog niet hebt gedaan.
- Stap 2** Open het deelvenster WebEx-productiviteitstools door een van de volgende handelingen uit te voeren:
- Dubbelklik op de snelkoppeling **WebEx-productiviteitstools** op uw bureaublad.
 - Ga naar **Start > Programma's > WebEx > Productiviteitstools > WebEx-productiviteitstools openen**.
 - Klik met de rechtermuisknop op het pictogram **WebEx-productiviteitstools** op de taakbalk van uw bureaublad.
- Voer indien nodig in het dialoogvenster de vereiste WebEx-accountgegevens in en klik vervolgens op **Aanmelden**.
- Stap 3** Klik in het deelvenster WebEx-productiviteitstools op **Nu vergaderen**.
- Stap 4** Raadpleeg de *Gebruikershandleiding voor Nu vergaderen via de WebEx-productiviteitstools* voor instructies voor het gebruik van het deelvenster WebEx-productiviteitstools.
-

Een directe vergadering starten via snelkoppelingen

Procedure

- Stap 1** Stel uw standaardinstellingen voor Nu vergaderen in als u dit nog niet hebt gedaan.
- Stap 2** Gebruik één van de volgende opties om een vergadering te starten:
- Klik met de rechtermuisknop op het taakbalkpictogram WebEx-productiviteitstools en klik vervolgens op **Nu vergaderen** om een directe vergadering te starten.
 - Klik met de rechtermuisknop op het taakbalkpictogram WebEx-productiviteitstools en klik vervolgens op **Nu vergaderen** om een eerder geplande vergadering te starten.
 - Selecteer **Persoonlijke conferentie starten** om een eerder geplande persoonlijke conferentie te starten.
 - Selecteer **Nu vergaderen** op de WebEx-taakbalk in Microsoft Outlook om een directe vergadering te starten. Deze optie is zowel in Windows als op de Mac beschikbaar.
 - Selecteer vanuit een chattoepassing zoals Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk of Yahoo Messenger **WebEx-vergadering starten**.
 - Selecteer vanuit een webbrowser **Browser delen**.

- Tip**
- U kunt instellen welke snelkoppelingen beschikbaar zijn in het dialoogvenster WebEx-instellingen.
 - Raadpleeg de *Gebruikershandleiding voor Nu vergaderen via de WebEx-productiviteitstools* voor instructies voor het gebruik van de snelkoppelingen van WebEx-productiviteitstools.
-

WebEx-productiviteitstools verwijderen

U kunt de WebEx-productiviteitstools verwijderen wanneer u wilt. Als u de Productiviteitstools verwijdert, worden alle productiviteitstools van uw computer verwijderd, inclusief het deelvenster WebEx-productiviteitstools en de snelkoppelingen van Productiviteitstools.

Als u een aantal Productiviteitstools wilt blijven gebruiken en de rest wilt uitschakelen, kunt u de opties in het dialoogvenster WebEx-instellingen bewerken.

Procedure

- Stap 1** Selecteer **Start > Programma's > WebEx > Productiviteitstools > Verwijderen**.
- Stap 2** Klik op **Ja** om te bevestigen dat u WebEx-productiviteitstools wilt verwijderen.
- Stap 3** Verwijder WebEx-productiviteitstools vanuit het configuratiescherm van uw computer.
-



Gegevens beheren in Mijn WebEx

- [Over Mijn WebEx, pagina 55](#)
- [Registreren voor een gebruikersaccount, pagina 56](#)
- [Aanmelden op de WebEx-site, pagina 57](#)
- [Uw lijst met vergaderingen bekijken, pagina 57](#)
- [Over de pagina Mijn WebEx-vergaderingen, pagina 57](#)
- [Access Anywhere gebruiken \(Mijn computers\), pagina 58](#)
- [Bestanden beheren in uw persoonlijke mappen, pagina 59](#)
- [Diverse opnamen beheren, pagina 60](#)
- [Contactgegevens bijhouden, pagina 61](#)
- [Uw gebruikersprofiel bewerken, pagina 65](#)
- [Uw voorkeuren bewerken, pagina 65](#)
- [Rapporten genereren, pagina 66](#)
- [Sessiegegevens genereren: het Query-hulpmiddel, pagina 68](#)

Over Mijn WebEx

Mijn WebEx is een gedeelte van uw WebEx-servicesite waarin u toegang hebt tot uw gebruikersaccount en persoonlijke productiviteitsfuncties. De volgende functies zijn beschikbaar, afhankelijk van de configuratie van uw site en gebruikersaccount:

- **Persoonlijke lijst met vergaderingen:** bevat een lijst met alle online vergaderingen waarvoor u host en deelnemer bent. U kunt de vergaderingen weergeven per dag, week of maand of u kunt alle vergaderingen weergeven.
- **Configuratie van Productiviteitstools:** (optionele functie) hiermee kunt u opties instellen voor directe of geplande vergaderingen die u kunt starten vanuit toepassingen op het bureaublad. Als u WebEx-productiviteitstools installeert, kunt u direct via andere toepassingen op uw bureaublad, zoals Microsoft Office, webbrowsers, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes en chattoepassingen, vergaderingen starten of deelnemen aan vergaderingen, salesbijeenkomsten, trainingssessies en ondersteuningssessies.

U kunt ook vergaderingen, salesbijeenkomsten, gebeurtenissen en trainingssessies plannen met Microsoft Outlook of IBM Lotus Notes zonder dat u de WebEx-servicesite opent.

- **Persoonlijke vergaderruimte:** (optionele functie) een pagina op uw WebEx-servicesite waarop bezoekers een lijst met vergaderingen kunnen zien waarvoor u host bent, en waarop zij kunnen deelnemen aan een lopende vergadering. Bezoekers kunnen ook de door u gedeelde bestanden openen en downloaden.
- **Access Anywhere:** (optionele functie) hiermee krijgt u toegang tot een externe computer op een willekeurige plek in de wereld en kunt u deze aansturen. Meer informatie over Access Anywhere vindt u in de handleiding Aan de slag met Access Anywhere, die beschikbaar is op uw WebEx-servicesite.
- **Bestanden opslaan:** hiermee kunt u bestanden opslaan in persoonlijke mappen op uw WebEx-servicesite. U kunt de bestanden vervolgens openen op elke computer met een internetverbinding. Ook kunt u bepaalde bestanden beschikbaar stellen op de pagina Persoonlijke vergaderruimte zodat bezoekers van de pagina de bestanden kunnen openen.
- **Adresboek:** Hierin kunt u informatie bewaren over uw contactpersonen op uw WebEx-servicesite. Met uw adresboek hebt u snel toegang tot contactpersonen als u ze wilt uitnodigen voor een vergadering.
- **Gebruikersprofiel:** hiermee kunt u accountgegevens, zoals gebruikersnaam, wachtwoord en contactgegevens bijhouden. U kunt ook een andere gebruiker opgeven die namens u vergaderingen kan plannen, opties kan instellen voor de pagina Persoonlijke vergaderruimte en de planningsjablonen kan beheren.
- **Websitevoorkeuren:** hiermee kunt u de startpagina opgeven voor uw WebEx-servicesite, dat wil zeggen de pagina die het eerst verschijnt wanneer u de site opent. Als uw site meerdere talen bevat, kunt u ook een taal en een landinstelling kiezen voor het weergeven van de tekst op de site.
- **Gebruiksrapporten:** (optionele functie) hiermee kunt u gegevens verzamelen over de vergaderingen waarvoor u host was. Als u de optie Access Anywhere gebruikt, kunt u ook gegevens verzamelen over computers waartoe u op afstand toegang hebt.

Registreren voor een gebruikersaccount

Als u een gebruikersaccount hebt, kunt u de functies van Mijn WebEx gebruiken op internet. U kunt uw gebruikersprofiel bewerken om uw wachtwoord te wijzigen en aanvullende persoonlijke gegevens toe te voegen. U kunt ook sitevoorkeuren opgeven, zoals uw standaard startpagina en tijdzone.

Als de sitebeheerder de functie voor zelfregistratie beschikbaar heeft gesteld, kunt u zich op elk gewenst moment aanmelden voor een account op uw WebEx-servicesite.

Als zelfregistratie niet beschikbaar is voor uw WebEx-site, neemt u contact op met uw beheerder voor een account.

Procedure

-
- Stap 1** Ga naar uw WebEx-site.
- Stap 2** Selecteer op de navigatiebalk **Instellen > Nieuw account**.
De pagina Aanmelden verschijnt.
- Stap 3** Geef de benodigde informatie op.
- Stap 4** Selecteer **Nu aanmelden**.
U ontvangt een e-mailbericht met de bevestiging dat u zich hebt aangemeld voor een gebruikersaccount.

Nadat de sitebeheerder uw nieuwe gebruikersaccount heeft goedgekeurd, ontvangt u nog een e-mailbericht met daarin uw gebruikersnaam en wachtwoord.

Aanmelden op de WebEx-site

Procedure

- Stap 1** Ga naar uw WebEx-site.
- Stap 2** Selecteer rechtsboven aan de pagina **Aanmelden**.
- Stap 3** Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in.
Wachtwoorden zijn hoofdlettergevoelig en dus moet u het wachtwoord precies zo invoeren als in het gebruikersprofiel is opgegeven.
- Stap 4** Selecteer **Aanmelden**.
- Stap 5** Als u uw gebruikersnaam of wachtwoord bent vergeten, selecteert u **Uw wachtwoord vergeten**. Geef uw e-mailadres op, typ de verificatietekens en klik op **Verzenden**.
U ontvangt een e-mailbericht met uw gebruikersnaam en wachtwoord.
-

Uw lijst met vergaderingen bekijken

Uw lijst met vergaderingen, die op de pagina Mijn vergaderingen op uw Support Center-website verschijnt, toont eventuele ondersteuningssessies die momenteel door u worden uitgevoerd.

Meld u aan bij uw WebEx-servicesite en selecteer Mijn WebEx om uw lijst met vergaderingen te openen. De lijst Mijn vergaderingen toont uw actieve ondersteuningssessies.

U kunt opgeven dat uw pagina Mijn WebEx-vergaderingen verschijnt als startpagina wanneer u zich aanmeldt bij uw WebEx-servicesite. Zie [Uw gebruikersprofiel bewerken](#), op pagina 65 voor meer informatie.

Over de pagina Mijn WebEx-vergaderingen

De volgende weergaven zijn beschikbaar voor de pagina Mijn WebEx-vergaderingen:

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- alle vergaderingen

Met de weergave Alle vergaderingen kunt u naar vergaderingen zoeken op datum, host, onderwerp of zoekwoord.

Optie	Beschrijving
Koppeling Taal	Selecteer deze optie om de pagina Voorkeuren te openen, waar u de taalinstelling voor uw Meeting Center-website kunt selecteren.
Koppeling Tijdzone	Selecteer deze optie om de pagina Voorkeuren te openen, waar u de tijdzone-instelling voor uw Meeting Center-website kunt selecteren.
Koppeling Dagelijks	Hiermee wordt de weergave Dagelijks geopend, die de geplande vergaderingen voor de geselecteerde dag toont.
Koppeling Wekelijks	Hiermee wordt de weergave Wekelijks geopend, die de geplande vergaderingen voor de geselecteerde dag toont.
Koppeling Maandelijks	Hiermee wordt de weergave Maandelijks geopend, die de geplande vergaderingen voor de geselecteerde dag toont.
Groene stip naast de vergadering	Geeft aan dat de vergadering nu aan de gang is.
Koppeling Registreren	Selecteer deze optie om de pagina Registreren voor te openen, waar u de vereiste gegevens kunt invoeren om u voor de vergadering te registreren.
Groene telefoon	Geeft aan dat dit een persoonlijke conferentie is.
Zoeken naar... tekstvak Opmerking Beschikbaar voor het zoekresultatenvenster.	Voer een hostnaam, onderwerp voor de vergadering of andere tekst in die in de agenda kan worden weergegeven en selecteer Zoeken . Opmerking U kunt niet zoeken op een vergaderingsnummer.

Access Anywhere gebruiken (Mijn computers)

Meer informatie en instructies voor het werken met Access Anywhere en het instellen van de toegang tot een externe computer vindt u in de handleiding *Aan de slag met WebEx Access Anywhere*. Deze handleiding is beschikbaar op de ondersteuningspagina van uw WebEx-servicesite.

Op de pagina **Mijn WebEx > Mijn computers** kunt u het volgende doen:

- **Computer instellen** selecteren om de huidige computer in te stellen voor externe toegang.
- **Handmatig installatieprogramma downloaden** selecteren om het handmatige installatieprogramma voor de Access Anywhere-software te downloaden.
- Uw lijst van externe computers bekijken om te zien of ze beschikbaar of offline zijn en om te zien tot welke toepassingen u toegang hebt voor die computer.
- **Verbinden** selecteren om verbinding te maken met een beschikbare externe computer.

- De computers selecteren die u uit de lijst wilt verwijderen en vervolgens **Verwijderen** selecteren.

Bestanden beheren in uw persoonlijke mappen

Uw gebruikersaccount bevat een persoonlijke opslagruimte voor bestanden op uw WebEx-site. Deze bestanden zijn opgeslagen op de pagina **Mijn WebEx > Mijn bestanden > Mijn documenten**. De sitebeheerder bepaalt hoeveel ruimte er beschikbaar is voor het opslaan van bestanden. Als u meer schijfruimte nodig hebt, neemt u contact op met de sitebeheerder.

Procedure

- Stap 1** Ga naar **Mijn WebEx > Mijn bestanden > Mijn documenten**.
- Stap 2** Selecteer onder **Actie Map maken** om een nieuwe map te maken. U kunt een naam en beschrijving voor de map invoeren.
- Stap 3** Selecteer **Uploaden** onder **Actie** om een of meer bestanden naar een geselecteerde map te uploaden. U kunt maximaal drie bestanden tegelijkertijd uploaden.
- Stap 4** Selecteer onder **Actie Downloaden** om een geselecteerd bestand te downloaden. Volg de instructies van de webbrowser of het besturingssysteem voor het downloaden van het bestand.
- Stap 5** Als u een map of bestand wilt bewerken, selecteert u de map of het bestand en klikt u op de knop **Map bewerken** of **Bestand bewerken**.
Voor mappen kunt u de volgende eigenschappen opgeven:
- Naam en beschrijving
 - Opties voor delen:
 - **Deze map niet delen**: deze map verschijnt niet op de pagina Persoonlijke vergaderruimte. Bezoekers van uw pagina kunnen deze map en de bestanden daarin niet zien.
 - **Deze map delen**: deze map verschijnt op de pagina Persoonlijke vergaderruimte. U kunt **Met iedereen**, **Met gebruikers met een host- of deelnemersaccount** of **Alleen met gebruikers met een host-account** selecteren.
 - Toegang voor lezen en schrijven
 - Wachtwoordbeveiliging
- Stap 6** Als u naar een specifiek bestand of specifieke map wilt zoeken, typt u in het vak **Zoeken naar** de hele of een deel van de naam of beschrijving van het bestand en selecteert u **Zoeken**.
- Stap 7** Gebruik de opdrachten **Verplaatsen** en **Kopiëren** om een geselecteerd bestand of geselecteerde map naar een andere map te verplaatsen of te kopiëren.
- Stap 8** Een map delen zodat deze verschijnt op de pagina Persoonlijke vergaderruimte.

- Tip**
- U kunt deze opslagruimte gebruiken om toegang te krijgen tot belangrijke gegevens wanneer u niet op kantoor bent. Als u bijvoorbeeld op zakenreis bent en een bestand wilt delen tijdens een online sessie, kunt u het bestand downloaden in uw persoonlijke mappen op een computer en het vervolgens delen met de deelnemers.
 - Als u een map deelt, kunnen bezoekers van de pagina Persoonlijke vergaderruimte bestanden uploaden of downloaden uit de map. U kunt bijvoorbeeld uw persoonlijke mappen gebruiken voor het uitwisselen van documenten die u deelt tijdens uw sessies, voor het archiveren van opgenomen vergaderingen, enzovoort.

Diverse opnamen beheren

Als u andere typen opnamen uploadt die niet direct vanuit Meeting Center, Event Center of Training Center zijn opgenomen, komen ze op de pagina **Mijn WebEx > Mijn bestanden > Mijn opnamen > Diversen** te staan.

Procedure

- Stap 1** Zoek uw opnamen door naar **Mijn WebEx > Mijn bestanden > Mijn opnamen > Diversen** te gaan.
- Stap 2** Selecteer **Afspelen** om een opname af te spelen.
- Stap 3** Selecteer **E-mail** om een e-mailbericht met een koppeling naar een opname te verzenden.
- Stap 4** Selecteer **Meer** om meer opties voor de opname weer te geven:
- **downloaden**
 - **wijzigen**
 - **uitschakelen**
 - **opnieuw toewijzen**
 - **verwijderen**
- Stap 5** Klik op de koppeling voor de opnamenaam om de pagina Opnamegegevens te bekijken:
- Klik op **Nu afspelen** om de opname af te spelen
 - Klik op **E-mail verzenden** om uw opname met anderen te delen door een e-mailbericht met een koppeling naar de opname te verzenden.
 - Klik op of kopieer de streamingkoppeling voor de opname waarmee u de opname kunt afspelen.
 - Klik op of kopieer de koppeling voor het downloaden van de opname waarmee u het bestand kunt downloaden.
 - Klik op **Wijzigen** om de opname te bewerken.
 - Klik op **Verwijderen** om de opname te verwijderen.
 - Klik op **Uitschakelen** om de opname tijdelijk niet-beschikbaar te maken.

- Klik op **Opnieuw toewijzen** om de opname aan een andere host toe te wijzen.
- Klik op **Terug naar lijst** om terug te gaan naar uw opnamelijst.

Stap 6 Klik op **Opname toevoegen** om een opname, zoals een lokale opname die is opgenomen met de WebEx-recorder of met een andere opnametoepassing, aan uw opnamelijst toe te voegen.

Stap 7 Als u een opname naar uw lokale computer downloadt en deze opent met de WebEx-speler voor netwerkopnamen, kunt u de opname converteren naar een andere indeling zoals Windows Media-indeling, Flash-indeling of MPEG-4-indeling.

Contactgegevens bijhouden

U kunt een persoonlijk online-adresboek bijhouden waarin u informatie over contactpersonen kunt toevoegen en distributielijsten kunt maken. Wanneer u een vergadering plant of een directe vergadering start, kunt u snel contactpersonen of distributielijsten uitnodigen via uw persoonlijke adresboek. U kunt ook contactpersonen in het bedrijfsadresboek voor uw WebEx-site uitnodigen, als dit adresboek beschikbaar is.

Procedure

Stap 1 Klik op **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen**.

Stap 2 Selecteer **Persoonlijke contactpersonen** in de lijst **Weergeven**.

Stap 3 U kunt contactpersonen op één van de volgende manieren toevoegen aan uw persoonlijke adresboek:

- Selecteer **Contactpersoon toevoegen** om gegevens over contactpersonen op te geven (één voor één).
- Klik op **Importeren** om contactgegevens te importeren vanuit een bestand met door komma's of tabs gescheiden waarden (.csv).

Zie [Contactgegevens in een bestand naar uw adresboek importeren](#), op pagina 61 voor meer informatie.

Stap 4 U kunt ook gegevens over een contactpersoon of distributielijst in uw persoonlijke adresboek bewerken of verwijderen.

Stap 5 Voer in het veld **Zoeken naar** tekst in en klik op **Zoeken** om naar contactpersonen in uw persoonlijke adresboek te zoeken.

Stap 6 Maak een distributielijst in uw adresboek.

Zie [Een distributielijst in uw adresboek maken](#), op pagina 64 voor meer informatie.

Stap 7 Om contactpersonen te verwijderen, selecteert u een of meer contactpersonen en klikt u op **Verwijderen**.

Contactgegevens in een bestand naar uw adresboek importeren

U kunt gegevens van meerdere contactpersonen tegelijkertijd aan uw persoonlijke adresboek toevoegen door een bestand met door komma's of tabs gescheiden waarden te importeren (.csv). U kunt informatie vanuit vele spreadsheet- en mailprogramma's exporteren in CSV-indeling.

Procedure

- Stap 1** Genereer een CSV-bestand vanuit de toepassing van waaruit u wilt importeren, of exporteer een CSV-bestand vanuit uw pagina WebEx-contactpersonen en bewerk dit bestand om meer contactpersonen in die indeling toe te voegen.
Zie [Contactgegevens naar een CSV-bestand exporteren, op pagina 62](#) voor meer informatie.
- Stap 2** Klik op **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen**.
- Stap 3** Selecteer **Persoonlijke contactpersonen** in de lijst **Weergeven**.
- Stap 4** Klik in de lijst **Importeren** uit de optie **Bestanden met door komma's of tabs gescheiden waarden**.
- Stap 5** Selecteer **Importeren**.
- Stap 6** Kies het **.csv**-bestand waarin u nieuwe contactgegevens hebt toegevoegd.
- Stap 7** Selecteer **Openen**.
- Stap 8** Selecteer **Bestand uploaden**.
De pagina Persoonlijke contactpersonen weergegeven wordt getoond zodat u de contactpersoonsgegevens kunt controleren die u importeert.
- Stap 9** Selecteer **Verzenden**.
Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.
- Stap 10** Selecteer **Ja**.
Als er een fout in nieuwe of bijgewerkte contactgegevens staat, wordt er een bericht weergegeven dat aangeeft dat er geen gegevens zijn geïmporteerd.
-

Contactgegevens naar een CSV-bestand exporteren

U kunt uw contactgegevens als een CSV-bestand opslaan om deze in een andere toepassing te importeren, of een CSV-bestandssjabloon genereren dat u kunt gebruiken om contactgegevens toe te voegen en dit later te importeren.

Zie [Contactgegevens in een bestand naar uw adresboek importeren, op pagina 61](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen**.
- Stap 2** Selecteer **Persoonlijke contactpersonen** in de lijst **Weergeven**.
- Stap 3** Selecteer **Exporteren**.
- Stap 4** Sla het **.csv**-bestand op uw computer op.
- Stap 5** Open het **.csv**-bestand dat u hebt opgeslagen in een spreadsheetprogramma, bijv. Microsoft Excel.
- Stap 6** (Optioneel) Als het bestand contactgegevens bevat, kunt u het verwijderen.
- Stap 7** Specificeer gegevens over de nieuwe contactpersonen in het **.csv**-bestand.
- Stap 8** Sla het **.csv**-bestand op.
- Belangrijk** Als u een nieuwe contactpersoon toevoegt, moet het UID-veld blanco zijn. Zie [Over de CSV-sjabloon Contactgegevens, op pagina 63](#) voor informatie over de velden in het **.csv**-bestand.

Over de CSV-sjabloon Contactgegevens

Ga naar uw WebEx-servicesite en selecteer **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen > Weergeven > Persoonlijk adresboek > Exporteren**.

Gegevens van meerdere contactpersonen specificeren die u dan in uw persoonlijke adresboek kunt importeren. Deze lijst geeft de velden in dit sjabloon weer:

- **UUID:** een nummer dat uw WebEx-servicesite maakt om de contactpersoon te identificeren. Laat dit veld blanco als u een nieuwe contactpersoon aan het CSV-bestand toevoegt.
- **Naam:** vereist. Voor- en achternaam van de contactpersoon.
- **E-mailadres:** vereist. Het e-mailadres van de contactpersoon. Het e-mailadres moet de volgende indeling hebben: naam@bedrijf.com
- **Bedrijf:** het bedrijf of de organisatie waarvoor de contactpersoon werkt.
- **Functie:** de positie van de contactpersoon binnen het bedrijf of de organisatie.
- **URL:** de URL of het internetadres van het bedrijf of de organisatie van de contactpersoon.
- **OffCntry:** het landnummer voor de kantoortelefoon van de contactpersoon, dat wil zeggen, het nummer dat u moet kiezen als de contactpersoon in een ander land woont.
- **OffArea:** de regio- of stadscode voor het kantoortelefoonnummer van de contactpersoon.
- **OffLoc:** het kantoortelefoonnummer van de contactpersoon.
- **OffExt:** het toestelnummer voor het kantoortelefoonnummer van de contactpersoon, indien van toepassing.
- **CellCntry:** het landnummer voor de mobiele telefoon van de contactpersoon, dat wil zeggen, het nummer dat u moet kiezen als de contactpersoon in een ander land woont.
- **CellArea:** de regio- of stadscode voor het mobiele telefoonnummer van de contactpersoon.
- **CellLoc:** het mobiele telefoonnummer van de contactpersoon.
- **CellExt:** het toestelnummer voor het mobiele telefoonnummer van de contactpersoon, indien van toepassing.
- **FaxCntry:** het landnummer voor het faxnummer van de contactpersoon, dat wil zeggen, het nummer dat u moet kiezen als de contactpersoon in een ander land woont.
- **FaxArea:** de regio- of stadscode voor het faxnummer van de contactpersoon.
- **FaxLoc:** het faxnummer van de contactpersoon.
- **FaxExt:** het toestelnummer voor het faxapparaat van de contactpersoon, indien van toepassing.
- **Adres 1:** het adres van de contactpersoon.
- **Adres 2:** indien nodig, de extra adresgegevens.
- **Provincie:** de provincie van de contactpersoon.
- **Postcode:** postcode van de contactpersoon.
- **Land:** het land waarin de contactpersoon woont.

- **Gebruikersnaam:** de gebruikersnaam waarmee de gebruiker zich aanmeldt bij uw WebEx-servicesite, als de contactpersoon een gebruikersaccount heeft.
- **Opmerkingen:** alle extra informatie over de contactpersoon.

Een distributielijst in uw adresboek maken

U kunt distributielijsten maken voor uw persoonlijke adresboek. Een distributielijst bestaat uit twee of meer contactpersonen die u een algemene naam geeft en deze wordt weergegeven in uw lijst Persoonlijke contactpersonen. U kunt bijvoorbeeld een distributielijst maken met de naam **Verkoopafdeling**, met daarin contactpersonen van uw verkoopafdeling. Als u leden van de afdeling wilt uitnodigen voor een vergadering, kunt u beter de groep selecteren dan elk lid individueel.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen**.
- Stap 2** Selecteer **Distributielijst toevoegen**.
De pagina Distributielijst toevoegen wordt weergegeven.
- Stap 3** In het vak **Naam** typt u de naam van de groep.
- Stap 4** (Optioneel) In het vak **Beschrijving** typt u beschrijvende info over de groep.
- Stap 5** Onder **Leden** zoekt u de contactpersonen die u aan de distributielijst wilt toevoegen, en wel als volgt:
- Zoek een contactpersoon door de hele of een deel van de voor- of achternaam van de contactpersoon in het vak **Zoeken** te typen.
 - Klik op de letter die overeenkomt met de eerste letter van de voornaam van de contactpersoon.
 - Klik op **Alle** om alle contactpersonen in uw lijst Persoonlijke contactpersonen weer te geven.
- Stap 6** (Optioneel) Als u een nieuwe contactpersoon aan uw lijst Persoonlijke contactpersonen wilt toevoegen, klikt u onder **Leden** op **Contactpersoon toevoegen**.
- Stap 7** In het vak links kiest u de contactpersonen die u aan de distributielijst wilt toevoegen.
- Stap 8** Klik op **Toevoegen** om geselecteerde contactpersonen naar het rechtervak te verplaatsen.
- Stap 9** Als u klaar bent met het toevoegen van contactpersonen aan de distributielijst, klikt u op **Toevoegen** om de lijst te maken.
In uw lijst Persoonlijke contactpersonen wordt de **Distributielijst**-indicatie links van de nieuwe distributielijst weergegeven. U kunt op de lijstnaam klikken om deze te bewerken.
-

Uw gebruikersprofiel bewerken

Procedure

- Stap 1** Ga naar **Mijn WebEx > Mijn profiel**.
 - Stap 2** Voer onder **Persoonlijke gegevens** uw gebruikersnaam, naam, e-mailadres en postadres in. U kunt ook een foto voor uw profiel uploaden. Deze foto verschijnt in vergaderingen als u bent aangemeld maar u uw video niet weergeeft.
 - Stap 3** Selecteer, indien ingeschakeld door uw beheerder, **Partnerkoppelingen in Mijn WebEx weergeven** om koppelingen van partnersites weer te geven in de WebEx-navigatiebalk
 - Stap 4** Geef onder **Agendawerktijden** uw werktijden op zodat men daar bij het plannen van vergaderingen rekening mee kan houden.
 - Stap 5** Selecteer **Bijwerken** om uw wijzigingen op te slaan.
-

Uw voorkeuren bewerken

Procedure

- Stap 1** Ga naar **Mijn WebEx > Voorkeuren**.
- Stap 2** Klik op **Alles uitvouwen** om alle gedeelten uit te vouwen, of klik op een afzonderlijk gedeelte om dat gedeelte uit te vouwen.
- Stap 3** Geef in elk gedeelte uw voorkeuren op:
 - **Algemeen:** stel de tijdzone, taal en landinstelling in die op de webpagina's van uw WebEx-site moeten worden gebruikt. U kunt ook de standaardpagina voor elk tabblad instellen.
 - **Instellingen 'Nu vergaderen':** stel de standaardopties in voor directe vergaderingen die u via **Nu vergaderen** start. U kunt het standaardvergaderingstype, de vergaderingssjabloon, het wachtwoord en de opties voor de audioverbinding instellen. Afhankelijk van uw site-instellingen kunt u ook aangeven of uw directe vergaderingen wel of niet in uw persoonlijke ruimte plaatsvinden.
 - **Audio:** voer gegevens voor uw telefoonnummer en persoonlijke conferenties in.
Voer onder **Mijn telefoonnummers** uw telefoonnummers in en selecteer daarna extra opties:
 - **Inbelverificatie:** met deze optie, indien ingeschakeld door uw sitebeheerder, kunt u worden geverifieerd wanneer u verbinding maakt met audio zonder een vergaderingsnummer in te voeren als u inbelt in audio waarvoor CLI (caller line identification) of ANI (automatic number identification) is ingeschakeld. Als u deze optie selecteert voor een telefoonnummer in uw gebruikersprofiel, wordt uw e-mailadres toegewezen aan dat telefoonnummer. De bellerverificatie is alleen beschikbaar als u tijdens de procedure voor het plannen van vergaderingen via e-mail bent uitgenodigd voor een vergadering waarvoor CLI/ANI is ingeschakeld.

- **Bel mij:** als de service Bel mij voor uw WebEx-site is ingeschakeld, selecteert u deze optie naast een nummer (als u op uw site de service Bel mij kunt gebruiken), zodat u op dat nummer kan worden gebeld om u te verbinden met de audio van de vergadering.
- **Audiopincode:** als dit door uw sitebeheerder is ingeschakeld, kunt u een verificatiepincode voor inbellen opgeven waarmee u voorkomt dat 'spoofers' uw nummer gebruiken om in te bellen op een teleconferentie. Als uw sitebeheerder de verificatiepincode instelt als verplicht voor alle accounts die op uw site inbelverificatie gebruiken, moet u een pincode specificeren, want anders wordt de bellerverificatie voor uw account uitgeschakeld. Deze optie is alleen beschikbaar als u de **Inbelverificatie-optie** voor ten minste één van de telefoonnummers in uw profiel hebt geselecteerd. De pincode kan ook worden gebruikt voor een tweede niveau van verificatie voor gesprekken waarbij de host de telefoon gebruikt en mogelijk meer deelnemers moet uitnodigen.

Klik onder **Persoonlijke conferentie** op **Account genereren** om maximaal drie persoonlijke conferentieaccounts in te stellen. Wanneer u een persoonlijke conferentie plant, kunt u het PCN-account selecteren dat u voor het audiogedeelte van de persoonlijke conferentie wilt gebruiken. U kunt uw PCN-account ook gebruiken om vanaf elke gewenste telefoon een directe audioconferentie te starten, zonder dat u de conferentie hoeft te plannen.

Uw PCN-account specificeert ook de toegangscode die u wilt gebruiken om het audiogedeelte van de persoonlijke conferentie te starten. Daarnaast bevat het de toegangscode die uw deelnemers moeten gebruiken om deel te kunnen nemen aan het audiogedeelte van de persoonlijke conferentie.

U kunt een persoonlijk audioconferentieaccount op ieder moment verwijderen.

- **Mijn persoonlijke ruimte:** geef een unieke naam voor uw persoonlijke ruimte op. U kunt de URL ook kopiëren om met anderen te delen. Afhankelijk van uw site-instellingen kunt u ook een andere URL voor uw persoonlijke ruimte opgeven.
- **Planningsjablonen:** beheer planningsjablonen die voor u beschikbaar zijn om snel vergaderingen te plannen.
- **Planningsopties:** stel opties in voor het verwijderen van afgeronde vergaderingen, het standaardvergaderingstype, de pagina Snel starten en het planningsrecht.
- **Support Center:** stel de volgorde van tabbladen in die op het Ondersteuningsdashboard verschijnen.

Stap 4 Selecteer **Opslaan** om uw wijzigingen op te slaan.

Rapporten genereren

U kunt verbruiksrapporten genereren die informatie bevatten over elke onlinevergadering die u op uw site hebt gehost.

U kunt de gegevens exporteren of downloaden in een CSV-bestand met door komma's gescheiden waarden die u vervolgens kunt openen in een spreadsheetprogramma als Microsoft Excel. U kunt ook rapporten afdrukken in een voor afdrukken geschikte opmaak.

Procedure

- Stap 1** Ga naar **Mijn WebEx > Mijn rapporten**.
- Stap 2** Kies het type rapport dat u wilt genereren.
- Stap 3** Geef zoekcriteria op, zoals het datumbereik waarvoor u de rapportgegevens wilt weergeven.
- Stap 4** Selecteer **Rapport weergeven**.
- Stap 5** Selecteer de kolomkoppen om de volgorde te wijzigen waarin de rapportgegevens worden gesorteerd. De rapportgegevens worden gesorteerd op de kolom die een pijltje bevat naast de kolomkop. Klik op de kolomkop om de sorteervolgorde om te draaien. Als u op een andere kolom wilt sorteren, klikt u op die kolomkop.
- Stap 6** Voer een van de volgende handelingen uit:
- Als u een algemeen gebruiksrapport voor een vergadering weergeeft en het rapport wilt weergeven in een indeling die geschikt is voor afdrukken, selecteert u **Printervriendelijke indeling**.
 - Als u het gebruiksrapport voor een vergadering weergeeft en de inhoud van het rapport wilt zien, klikt u op de koppeling met de naam van de vergadering.
- Stap 7** Als u de rapportgegevens wilt exporteren in een indeling met door komma's gescheiden waarden (CSV), klikt u op **Rapport exporteren** of **Exporteren**.
- Stap 8** Klik op eventuele koppelingen in het rapport om meer details weer te geven.
-

Over Rapporten

Als uw gebruikersaccount een rapport-optie heeft, kunt u de volgende rapporten bekijken:

- Als u bij sommige rapporten binnen 15 minuten nadat de vergadering is beëindigd op de rapportkoppeling klikt, ziet u een voorlopige versie van dat rapport. Het voorlopige rapport biedt snelle toegang tot gegevens voordat de uiteindelijke, meer nauwkeurige gegevens beschikbaar zijn. Het voorlopige rapport bevat alleen een subset van de gegevens die beschikbaar zijn in het uiteindelijke rapport.
- Als de uiteindelijke, meer nauwkeurige gegevens beschikbaar zijn, als regel 24 uur na het einde van de vergadering, wordt het voorlopige rapport vervangen door het uiteindelijke rapport.
U kunt zowel voorlopige rapporten en uiteindelijke rapporten downloaden als kommagescheiden (.csv) bestanden.

Algemene gebruiksrapporten van vergaderingen

Deze rapporten bevatten gegevens over elke onlinesessie die u host. U kunt de volgende rapporten bekijken:

- **Overzicht gebruiksrapport:** bevat overzichtgegevens over elke vergadering, waaronder onderwerp, datum, begin- en eindtijd, duur, het aantal deelnemers dat u hebt uitgenodigd, het aantal van alle uitgenodigde deelnemers dat heeft deelgenomen, en het type spraakvergadering dat u hebt gebruikt.
- In eerste instantie wordt dit rapport weergegeven als een Voorlopig overzicht van het gebruiksrapport maar nadat de uiteindelijke, meer nauwkeurige gebruiksgegevens beschikbaar zijn, wordt het vervangen door het Definitieve overzicht van het gebruiksrapport.

- **CSV-bestand (kommagescheiden) Overzicht gebruiksrapport:** bevat meer gegevens over elke vergadering, waaronder de minuten dat alle deelnemers waren verbonden met de vergadering en traceercodes.
- **Sessiegegevensrapport:** bevat gedetailleerde gegevens over elke deelnemer in een vergadering, zoals de tijd waarop de deelnemer deelneemt en de vergadering verlaat, de aandacht tijdens de vergadering, en alle door de deelnemer geleverde gegevens.
- In eerste instantie wordt dit rapport weergegeven als een Voorlopig sessiegegevensrapport, maar nadat de uiteindelijke, meer nauwkeurige gebruiksgegevens beschikbaar zijn, wordt het vervangen door het Definitieve sessiegegevensrapport.

Gebruiksrapport Access Anywhere

Dit rapport toont gegevens over de computers waar u op afstand toegang toe hebt, inclusief de datum en begin- en eindtijd voor elke sessie.

Rapporten van Support Center

Dit rapport bevat informatie over ondersteuningssessies, zoals sessienummer, start- en eindtijden, traceercodes en eventuele informatie die de klant heeft aangeleverd via de pre- en post-sessieformulieren. Als u een manager bent, kunt u ook rapporten genereren voor alle gebruikers en sessies die aan u zijn toegewezen.

- **Query-hulpmiddel voor de sessie:** u kunt zoekcriteria invoeren en een lijst met sessies weergeven die aan deze zoekcriteria voldoen. De query toont de CSR-naam, de klantnaam, het e-mailadres, de sessie-id, het tijdstip van de aanvraag, de datum en start- en eindtijden.
- **Rapport Gespreksvolume:** toont het aantal geslaagde en afgebroken aanvragen en de minimale, gemiddelde en maximale wacht- en sessietijden.
- **CSR-activiteitenrapport:** toont het aantal sessies en de minimale, maximale en gemiddelde sessietijd voor elke CSR.
- **URL-verwijzingsrapport:** toont de URL's, het aantal sitebezoekers en het aantal gepoogde en geslaagde ondersteuningssessies.

Sessiegegevens genereren: het Query-hulpmiddel

U kunt het Query-hulpmiddel gebruiken om een rapport met de volgende informatie over de ondersteuningssessie te genereren:

- sessie-id
- sessiedatum, aanvraag-, wacht-, start- en eindtijden
- wachtrijnaam
- CSR-naam
- e-mailadres klant

Procedure

- Stap 1** Meld u aan bij uw WebEx-servicesite en selecteer Mijn WebEx.
- Stap 2** Selecteer **Mijn rapporten**.
De pagina Mijn rapporten verschijnt.
- Stap 3** Selecteer **Query-hulpmiddel voor de sessie**.
- Stap 4** Geef het betreffende datumbereik op met behulp van de vervolgkeuzelijsten.
Opmerking Alleen de gegevens van de afgelopen drie maanden zijn voor het rapport beschikbaar.
- Stap 5** Selecteer de betreffende wachtrijen in de keuzelijst Wachtrijen of schakel het selectievakje **Alle** in.
- Stap 6** Selecteer ondersteuningsmedewerkers in de keuzelijst Ondersteuningsmedewerkers of schakel het selectievakje **Alle** in.
- Stap 7** (Optioneel) Selecteer meer zoekcriteria in de vervolgkeuzelijsten voor **Zoeken**.
- Stap 8** (Optioneel) Geef aan hoe u de resultaten wilt sorteren door een item te selecteren in de vervolgkeuzelijst **Resultaten sorteren op**.
- Stap 9** Selecteer **Rapport weergeven**.
Er wordt een lijst met ondersteuningssessies weergegeven op basis van uw zoekcriteria.
- Als u de rapportgegevens wilt exporteren in een indeling met door komma's gescheiden waarden (CSV), selecteert u **Exporteren naar CSV**.
 - Selecteer de kolomkoppen om de volgorde te wijzigen waarin de rapportgegevens worden gesorteerd.
 - De rapportgegevens worden gesorteerd op de kolom die een pijltje bevat naast de kolomkop. Klik op de kolomkop om de sorteervolgorde om te draaien. Als u op een andere kolom wilt sorteren, klikt u op die kolomkop.
 - Als u het rapport wilt weergeven in een indeling die geschikt is om af te drukken, selecteert u **Printervriendelijke indeling**.
-

