

# Ondersteuning op afstand

# Gebruikershandleiding



iliilii cisco

#### Copyright

© 1997–2012 Cisco and/or its affiliates. Alle rechten voorbehouden. WEBEX, CISCO, Cisco WebEx, het CISCO-logo en het Cisco WebEx-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of de dochterondernemingen in de Verenigde Starten en andere landen. Handelsmerken van derden zijn het eigendom van de respectieve eigenaren.

Eindgebruikers binnen de overheid van de VS. De Documentatie en gerelateerde Services kunnen worden aangemerkt als 'commercial items' (handelsgoederen), zoals is gedefinieerd in Federal Acquisition Regulation ('FAR') (48 C.F.R.) 2.101. Consistent met FAR 12.212 en DoD FAR Supp. 227.7202-1 tot en met 227.7202-4 en niettegenstaande enige andere andersluidende FAR of andere contractuele clausule in enige overeenkomst waarin de Overeenkomst kan zijn opgenomen, kan de Klant leveren aan eindgebruikers binnen de overheid of, als het een directe Overeenkomt betreft, verkrijgt de eindgebruiker binnen de overheid de Services en Documentatie met alleen de rechten die zijn uiteengezet in de Overeenkomst. Het gebruik van de Services of Documentatie of beide houdt in dat de Amerikaanse overheid ermee instemt dat de Services en Documentatie handelsgoederen zijn en dat deze de rechten en beperkingen in deze Overeenkomst accepteert.

Laatst bijgewerkt: 111112

www.webex.com

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Gebruikt u Remote Support voor het eerst?	1
Uitleg van verschillende sessietypen	2
Een console-optie kiezen voor het uitvoeren van ondersteuningssessies	3
Het gebruik van het CSR-dashboard	3
Het gebruik van het pictogramvak	4
Het gebruik van het multi-sessievenster	4
Communiceren met uw klant	5
Het delen van de weergave of besturing van toepassingen of het bureaublad met uw klant	6
Het overbrengen van bestanden tussen computers	7
Afdrukken vanaf de externe computer van de klant	8
Het opnemen van sessies	9
Het weergeven van informatie over de externe computer	0
Het uitvoeren van aangepaste scripts op de externe computer	1
Het beheren van sessies	2
Klanten helpen via meerdere sessies1	3
Over de tabbladen van het CSR-dashboard1	4
Over het tabblad Hulpprogramma's1	4
Over het tabblad Bureaublad1	5

Over het tabblad Toepassing	
Over het tabblad Sessie	17
Ondersteuningsbeheer handmatig instellen	17
Hoofdstuk 2 Het beheer van een ondersteuningssessie	
Het starten van een ondersteuningssessie	
Het opnemen van een ondersteuningssessie	
Aantekeningen van de sessie maken	22
Een klant uitnodigen voor een ondersteuningssessie	22
Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor ondersteuningssessie	24
Meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie	
Meerdere klanten tegelijkertijd helpen	
Een andere ondersteuningsmedewerker helpen	
De besturing van een sessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker	
Een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij	
Automatisch toestemming van een klant verkrijgen	
Het beëindigen van een ondersteuningssessie	
Hoofdstuk 3 Het gebruik van Spraakoproep	
Een spraakoproep starten of beëindigen	
Het deelnemen aan een spraakoproep	
Een deelnemer tijdens een spraakoproep laten spreken	
Spreken tijdens een spraakoproep	41
Het verlaten en opnieuw bijwonen van een spraakoproep	41

Opties voor spraakoproep instellen	
Hoofdstuk 4 Het beheren van de computer van een klant	43
Het bekijken van systeeminformatie van de klant	44
Het maken en aanpassen van aangepaste scripts	45
Het uitvoeren van een aangepast script tijdens een sessie	48
Het opslaan en afdrukken van informatie over de computer van een klant	
Aanmelden bij de computer van een klant als een andere gebruiker	50
Het opnieuw opstarten van de computer van een klant	
Hoofdstuk 5 Bestanden overbrengen	53
Het gebruik van basis bestandsoverdracht	54
Het gebruik van geavanceerde bestandsoverdracht	
Hoofdstuk 6 Het delen van bureaubladen en toepassingen	59
Het delen van bureaubladen	60
Het bureaublad van een klant bekijken	61
Het bureaublad van een klant besturen	61
Een klant helpen bij het stoppen met delen	
Uw bureaublad aan een klant tonen	
De besturing van uw bureaublad overdragen aan een klant	64
Het delen van uw desktop stoppen	65
Toepassingen delen	65
De toepassing van een klant bekijken	66

Een klant helpen bij het delen van een toepassing6	58
Een klant helpen bij het stoppen met delen	58
Een toepassing aan een klant tonen	59
Het delen van meerdere toepassingen	70
De besturing van uw toepassing in handen geven van een klant	71
Het delen van een toepassing beëindigen	72
Co-browsing	72
Documenten afdrukken vanaf de computer van een klant	73
Weergaven van een gedeeld bureaublad of gedeelde toepassing besturen	74
Uw weergave van een bureaublad of toepassing bepalen	74
Het opgeven van de kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing	75
Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen	75
Annotaties maken op gedeelde bureaubladen en toepassingen	76
Het maken van annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing7	77
Annotatiehulpmiddelen gebruiken voor gedeelde inhoud	78
Het wissen van annotaties en aanwijzers op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing	79
Het selecteren van een kleur voor het maken van annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing	l 30
Het maken van een schermbeeld van uw bureaublad	30
Het beëindigen van de modus annotatie	30

Hoofdstuk 7 Chat gebruiken	
Chatberichten verzenden	
Snelzinnen selecteren	
Het opslaan van een chat	
Hoofdstuk 8 Video gebruiken	
Video instellen	
Video versturen	
Het instellen van de video-uitvoer	
Video stoppen	
Naar een volledig scherm schakelen	
Hoofdstuk 9 Een Eén-klik-vergadering instellen	
Over het instellen van een Eén-klik-vergadering	
Uw Eén-klik-vergadering instellen op het web	
Over de pagina One-Click-instellingen	
WebEx-productiviteitstools installeren	
Eén-klik-vergadering starten	
WebEx-productiviteitstools verwijderen	
Hoofdstuk 10 Mijn WebEx gebruiken	
Over Mijn WebEx	
Een gebruikersaccount verkrijgen	
Aan- en afmelden bij de WebEx-servicesite	
Uw overzicht met vergaderingen gebruiken	

Over uw overzicht met vergaderingen	
Uw overzicht met vergaderingen openen	111
Uw overzicht met geplande vergaderingen bijhouden	112
Over de pagina Mijn WebEx-vergaderingen	112
Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Dagelijks	114
Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Wekelijks	115
Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Maandelijks	117
Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Alle vergaderingen	118
De pagina Persoonlijke vergaderruimte bijhouden	
Over uw Persoonlijke vergaderruimte	
Pagina Persoonlijke vergaderruimte weergeven	
Opties instellen voor uw Persoonlijke vergaderruimte	121
Bestanden delen in uw Persoonlijke vergaderruimte	
Access Anywhere gebruiken (Mijn computers)	
Over de pagina Mijn computers	124
Bestanden bijhouden in uw persoonlijke mappen	
Over het bijhouden van bestanden in uw mappen	
Uw persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen	
Nieuwe mappen toevoegen aan uw persoonlijke mappen	
Bestanden uploaden naar uw persoonlijke mappen	
Bestanden of mappen in uw persoonlijke mappen verplaatsen of kopiëren	
Gegevens van bestanden of mappen in uw persoonlijke mappen wijzigen	129

	Bestanden of mappen zoeken in uw persoonlijke mappen	130
	Bestanden downloaden in uw persoonlijke mappen	131
	Bestanden of mappen verwijderen uit uw persoonlijke mappen	131
	Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn documenten	132
	Over de pagina Mapeigenschappen bewerken	134
	De pagina Mijn opnamen openen	136
	Uploaden van een opnamebestand	136
	Opnamegegevens bewerken	137
	Over de pagina Opname toevoegen/bewerken	137
	Afspeelbesturingsopties	139
	Over de pagina Opname-informatie	140
	Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen	142
	Over de Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen> Pagina Vergaderingen	142
	Over de Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnames > Verkoopbijeenkomsten	142
	Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen > Overige	143
Co	ntactgegevens bijhouden	143
	Over het bijhouden van contactgegevens	144
	Uw adresboek openen	144
	Een contactpersoon toevoegen aan uw adresboek	145
	Over de pagina Contactpersoon toevoegen/bewerken	147
	Importeren van contactgegevens in een bestand naar uw adresboek	148
	Over de CSV-sjabloon Contactgegevens	150

Importeren van contactgegevens van Outlook in uw adresboek	151
Weergeven en bewerken van contactgegevens in uw adresboek	152
Een contactpersoon zoeken in uw persoonlijke adresboek	153
Maken van een verzendlijst in uw adresboek	154
Bewerken van een verzendlijst in uw adresboek	155
Over de pagina Verzendlijst toevoegen/bewerken	157
Verwijderen van contactgegevens uit uw adresboek	158
Onderhoud van uw gebruikersprofiel	158
Over het onderhouden van uw gebruikersprofiel	158
Over de pagina Mijn WebEx-profiel	159
Uw gebruikersprofiel bewerken	164
Rapporten genereren	165
Over rapporten genereren	165
Het beheer van uw Cisco Unified MeetingPlace audioconferentieaccounts	167
Rapporten genereren	171
Sessiegegevens genereren: het Query-hulpmiddel	172
Index	175

# 1

# Gebruikt u Remote Support voor het eerst?

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, of afstand besturen en annoteren voor het analyseren en oplossen van problemen die de klant ondervindt.



#### Wat u kunt doen

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

- Hulp bieden aan meerdere klanten tegelijkertijd. Meer... (op pagina 13)
- Spraakoproepen, tekstberichten en video toevoegen om de communicatie met een klant te verbeteren.
   Meer... (op pagina 5)
- Een toepassing van een klant of diens volledige bureaublad bekijken of besturen of een klant hetzelfde laten doen op uw computer. *Meer...* (op pagina 6)
- Bestanden uitwisselen tussen uw lokale computer en de externe computer van de klant. Meer... (op pagina 7)
- De hele ondersteuningssessie of een deel ervan opnemen voor opleidings- of archiveringsdoeleinden. *Meer...* (op pagina 9)
- Documenten op de computer van een klant afdrukken met een lokale printer. *Meer...* (op pagina 8)
  - Een sessie beëindigen of naar een andere

Wat u kunt doen
klantondersteuningsmedewerker escaleren door het beheer van de sessie over te dragen of de sessie volledig aan een ander over te laten. <i>Meer</i> (op pagina 12)
<ul> <li>Gedetailleerde informatie over de computer van een klant bekijken, opslaan en afdrukken, inclusief informatie over het besturingssysteem, de hardware en de internetbrowser. <i>Meer</i> (op pagina 10)</li> </ul>
<ul> <li>Aangepaste scripts uitvoeren op de externe computer van de klant voor het evalueren en oplossen van problemen. <i>Meer</i> (op pagina 11)</li> </ul>

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

# Uitleg van verschillende 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 ondersteuningswachtrij 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, via e-mail of via instant messaging. U voorziet de klant van het nummer van de ondersteuningssessie en het internetadres van de ondersteuningssessie. De klant neemt vervolgens deel aan de sessie.

**Tip:** afhankelijk van de instellingen van uw locatie, 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. Meer... (op pagina 13)

# Een console-optie kiezen voor het uitvoeren van ondersteuningssessies

Afhankelijk van de opties op uw locatie kunt u ondersteuningssessies uitvoeren met behulp van

- het klanten-dashboard, dat een vast aantal tabbladen bevat *Meer...* (op pagina 3)
- het compacte pictogramvak, dat ruimte bespaart op uw bureaublad *Meer...* (op pagina 4)
- het multi-sessievenster, dat is geoptimaliseerd voor gelijktijdige sessies *Meer...* (op pagina 4)

### Het gebruik van het CSR-dashboard

Het 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.



**Opmerking:** u kunt bepaalde functies van Remote Support pas gebruiken wanneer een klant aan de ondersteuningssessie deelneemt.

Als u momenteel het compacte pictogramvak gebruikt en u wilt overschakelen op het CSR-dashboard of het multi-sessievenster, neem dan contact op het uw systeembeheerder.

### Het gebruik van het pictogramvak

Het compacte pictogramvak is een browservenster dat weinig ruimte op uw bureaublad inneemt en eenvoudig binnen uw bureaublad kan worden verplaatst.



Als u momenteel het compacte pictogramvak gebruikt en u wilt overschakelen op het CSR-dashboard of het multi-sessievenster, neem dan contact op het uw

systeembeheerder.

### Het gebruik van het multi-sessievenster

Het multi-sessievenster biedt alle tools die u nodig hebt om meerdere klanten tegelijkertijd te helpen.



Wat u kunt doen:

Klikken tussen klanttabbladen om klanten te helpen

Klikken tussen tabbladen om taken op de computer van de klant uit te voeren

Klikken tussen pictogrammen om algemene taken uit te voeren, zoals uitnodigen, opnemen en

streaming van video

**Opmerking:** u kunt bepaalde functies van Remote Support pas gebruiken wanneer een klant aan de ondersteuningssessie deelneemt.

Als u momenteel het compacte pictogramvak gebruikt en u wilt overschakelen op het CSR-dashboard of het multi-sessievenster, neem dan contact op het uw systeembeheerder.

# Communiceren met uw klant



- **Uitnodigen**: een uitnodiging naar een klant of een andere ondersteuningsmedewerker verzenden per e-mail
- **Chatten**: een chat-sessie starten met een klant of een andere ondersteuningsmedewerker
- Video: live-video verzenden met behulp van een videocamera die op uw computer is aangesloten
- Spraakoproep: een telefoongesprek starten met een klant of een andere ondersteuningsmedewerker

#### Wat houdt het in?

Een klant uitnodigen en uw ondersteuningssessies proberen te verbeteren met video, spraakoproepen en tekstberichten.

Wat hebt u nodig voor video- en spraakoproepen?

- een pc met een CPU van minimaal 1,8 GHz
- een kleine videocamera die is aangesloten op uw computer
- een ondersteunde geluidskaart, luidsprekers en een microfoon

Uw klant heeft een camera en een pc met een CPU van minimaal 1,8 GHz nodig om deel te nemen aan het videogedeelte van het gesprek. Uw klant hoeft echter geen videoapparatuur op zijn of haar computer te installeren om live-video te bekijken.

#### Wat u kunt doen

- Video. Om bandbreedte te besparen en tegelijkertijd een persoonlijk tintje toe te voegen, kunt u het videobeeld bevriezen zodat uw afbeelding op het scherm blijft staan. Degenen die aan de videosessie deelnemen, zien een foto van uw gezicht, maar u neemt geen waardevolle computerbronnen in beslag.
- Chatten. Expresberichten (instant messages) uitwisselen met uw klant.
- Spraakoproep. Een gesprek voeren met uw klant via VoIP (Voice over IP), een telefoniedienst via internet die goedkoper is dan het gebruik van een traditionele telefoondienst.

# Het delen van de weergave of besturing van toepassingen of het bureaublad met uw klant



- Verzoek om weergave: een verzoek om toestemming voor de weergave van een toepassing, het bureaublad of de browser van de klant
- Verzoek om besturing: een verzoek om toestemming voor de besturing van een toepassing, het bureaublad of de browser van de klant
- Weergave delen: laat een klant uw toepassing of bureaublad zien
- Besturing delen: geef de besturing van uw toepassing of bureaublad over aan een klant

#### Wat houdt het in?

Vaak is het zoveel eenvoudiger om iets te laten zien dan om het uit te leggen. Met Support Center kunt u een ondersteuningssessie starten en samen op een van de twee computers werken.

#### Wat hebt u nodig?

- een snelle internetverbinding
- een actieve ondersteuningssessie

- toestemming om
  - een toepassing, de browser of het volledige bureaublad op de computer van de klant te mogen bekijken of besturen
  - uw klant uw toepassing of bureaublad laten bekijken of besturen

#### Wat u kunt doen

- De browser van uw klant automatisch bekijken of besturen wanneer deze een sessie accepteert.
- De toepassing of het bureaublad van uw klant bekijken of besturen.
- De besturing van uw muis overdragen aan de klant zodat hij of zij uw toepassing of bureaublad kan besturen.

De toepassingen van de klant hoeven niet op uw computer geïnstalleerd te zijn, of andersom.

# Het overbrengen van bestanden tussen computers

A Lin Cath 00:03	Name and						Ver	
Delen 🛃 Bestandsovendracht 💁 Syl	steenarfarmate 🛄			4	5 # 2		1.	-
Geavanceerde bestandsoverdracht s	schef	O Best	andsoverdracht bei	indigen				
Lokale con	nputer			Ed	erne com	puter		_
C: Users'shell/Documents			2				•	010
Naan A Groothe Type	Gewingd ap Ken	-	Nam +	Groothe	Type	Gewiczigd op	Kei	
Construction     C	2111/0612 4 1 2111/0612 4 1 2111/0612 5 1 2112/0611 12 5/2/0611 12 5/2/0611 12 5/2/0611 12 5/17/0011 12 5/17/0011 12 1/2/0611 12 1/2/0611 12 1/2/0611 12 1/2/0611 12 1/2/0611 13 1/2/2/0611 13 1/2/2/0611 13 1/2/2/0611 13 1/2/2/0611 13		€ E all Theotofiel E observements E observements E Truggen Files E roggen	108 143 147(5908	Bestands Bestands Bestands Bestands Bestands Bestands Bestands Bestands Bestands Pestands Pestands 7st Doc 7s Archive	2/11/2011 3-4, 1/39/2011 12 7/14/2009 18-0, 3/25/2011 4-3, 3/25/2011 4-3, 3/25/2011 4-3, 3/12/2011 4-3, 3/12/2011 4-3, 1/3/2011 3-4, 1/3/2011 3-4		

Bestanden kopiëren van en naar de computer van uw klant.

#### Wat houdt het in?

Breng met slechts enkele muisklikken een bestand in real-time over naar een klant of ontvang een bestand van de computer van uw klant. U kunt bestanden vrij verzenden en ontvangen met bestandsgroottes tot aan de bandbreedte die door uw internetverbinding wordt ondersteund.

#### Wat hebt u nodig?

- Toestemming van uw klant om te verzenden en ontvangen
- **Optioneel**. Een of meer mappen die zijn voorbereid voor het opslaan van de bestanden die u ontvangt

#### Wat u kunt doen

Tijdens een sessie kunt u bestanden overbrengen vanaf uw computer of die van uw klant. Nadat een klant u hiervoor toestemming heeft verleend, kunt u een enkel bestand, meerdere bestanden tegelijkertijd of een hele map overbrengen.

# Afdrukken vanaf de externe computer van de klant

Print	
General	
Select Printer	
Snaalt 8 (redirected 2)	
WebEx Document Loade	IT
WebEx Document Loade	er (redirected 2)
Status: Ready	Print to file Preferences
Location	
Comment	Find Printet
Page Range	
EA 🕒	Number of copies: 1 0-
C Selection Currer	nt Page
© Paper	
	11 22 33
	Print Cancel Arch
	Cares 1 1994

Stuur afdrukken vanaf de externe computer van uw klant naar uw lokale printer.

#### Wat houdt het in?

Tijdens een ondersteuningssessie, terwijl u een toepassing of het bureaublad van uw klant bestuurt, kunt u een document op de computer van uw klant afdrukken met de standaardprinter van uw lokale computer op uw huidige locatie.

#### Wat hebt u nodig

- deze functie ingeschakeld voor uw site neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site
- Een actieve sessie met uw klant waarbij u de toepassing of het bureaublad van uw klant bestuurt

#### Wat u kunt doen

- Een document afdrukken dat op het bureaublad wordt weergegeven.
- De bestandsbeheerder van de externe computer gebruiken om een document te zoeken, te openen en af te drukken.

### Het opnemen van sessies



Neem de huidige sessie op om later af te spelen.

#### Wat houdt het in?

Support Center bevat de WebEx-recorder, die een video-opname maakt van alle schermactiviteiten gedurende een sessie, inclusief muisbewegingen en annotaties.

#### Wat hebt u nodig?

- toestemming van de klant
- een geschikte geluidskaart en een geluidsinvoerapparaat dat is aangesloten op uw computer

#### Wat u kunt doen

- U kunt alle handelingen die u tijdens een ondersteuningssessie uitvoert opnemen, inclusief de eventuele annotaties die u maakt wanneer u het bureaublad of de toepassing van uw klant deelt. U kunt indien gewenst ook geluid aan een opname toevoegen.
- U kunt opnemen naar uw lokale computer of naar de server.

Een klant kan een ondersteuningssessie niet opnemen met behulp van de WebEx-recorder.

# Het weergeven van informatie over de externe computer

R Lin Cath 00:18	Contrast Street Barriers		Verbonden
Delen 🖳 Bestandasverdracht 🗅	Systematizmate	4 3	
Systeenenformate van Lie Cath			
	ingepaite scripts	www.	
Syleensedsht	Den	Waarde	0
0005 0040g Vičko Bestungsvirabelen Dromeningsv	Aintal processors Aintal processors Architectur Beschitbaar fysek geheug. Beschitbaar vitusel geheu. CPU-status Tabdiant Gehuvkennaam Landnisteling Nas, sneheid Nodel Opstantijd Pagna Bestandigroofte Speterid Speteridamen Systeemfabrikant Syste	1 x64 . 2018 MB 6289 MB Unknown Genury-Btal CfSC0/shell Russia 2.5 GHz cSc0.com LENOVO Not Auable SPE-LULWSD1 x64 Bastandard Tree 4087 MB 5472 MB True	

Informatie over het systeem van de klant bekijken

#### Wat houdt het in?

Tijdens een ondersteuningssessie, en na toestemming van de klant, kunt u gedetailleerde informatie over de computer van uw klant bekijken. Deze informatie kan u helpen bij het stellen van een diagnose en bij het herstellen van de computer.

#### Wat hebt u nodig

- deze functie ingeschakeld voor uw site neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site
- een actieve sessie met uw klant

#### Wat u kunt doen

 Systeeminformatie op de externe computer bekijken, wijzigingen aanbrengen aan de computer van de klant en de computer vervolgens opnieuw opstarten om het resultaat in de systeeminformatie te bekijken.

- Een script uitvoeren voor het diagnosticeren van een probleem en het herstellen van een probleem met het systeem. *Meer...* (op pagina 11)
- U kunt de weergegeven informatie afdrukken of opslaan in een bestand.

# Het uitvoeren van aangepaste scripts op de externe computer

κ.	Scriptnaam	Categorie	Uitvoerbaar	Ondersteuning	Gemaakt door	Status
7	RDB 5	Router D8	RD85.smi		FR_Reviewer	Ready
	RDB 1	Router DB	RD81.smi	codes.txt	FR_Reviewer	Ready
ŝ	Alle scripts selet	teren				

Aangepaste scripts uitvoeren op de computer van de klant voor het evalueren, diagnosticeren en oplossen van problemen.

#### Wat houdt het in?

Tijdens een Remote Support-sessie hebt u toegang tot de bibliotheek met aangepaste scripts voor het uploaden en uitvoeren van een of meer veel gebruikte scripts op de computer van klant, om productproblemen snel te evalueren en op te lossen. Als uw klant bijvoorbeeld een van uw routers heeft geïnstalleerd en het routen van gegevens verloopt traag, dan kunt u een aangepast script uploaden waarmee dit type routerprobleem wordt geëvalueerd en vervolgens hersteld.

#### Wat hebt u nodig

- deze functie ingeschakeld voor uw Support Center-site neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site
- een actieve sessie met uw klant

toestemming van de klant 

#### Wat u kunt doen

- aangepaste scripts maken en publiceren naar de Scriptbibliotheek
- aangepaste scripts die u hebt gemaakt aanpassen of verwijderen
- een of meer aangepaste scripts uitvoeren op de computer van uw klant
- scriptuitvoer bekijken in het rapport met sessiedetails

# Het beheren van sessies



## ondersteuningssessie over aan een andere ondersteuningsmedew erker, die dan de ondersteuningsmedew

- Sessie overdragen: ondersteuningssessie over aan een WebACD-wachtrij of -agent en verlaat de
- Sessie beëindigen: ondersteuningssessie.

#### Wat houdt het in?

Tijdens een ondersteuningssessie kunt u uw klant verder helpen door aanvullende hulp te ontvangen van een andere ondersteuningsmedewerker of door de sessie te escaleren en af te staan aan een andere ondersteuningsmedewerker.

#### Wat hebt u nodig?

een actieve sessie met uw klant

#### Wat u kunt doen

- Het beheer van een sessie tijdelijk overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker.
- De sessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker en de sessie verlaten.
- De sessie beëindigen.

**Opmerking:** de functie Sessie overdragen is *alleen* beschikbaar als u een WebEx WebACD-agent bent.

# Klanten helpen via meerdere sessies



Meerdere klanten tegelijkertijd helpen

#### Wat houdt het in?

Profiteren van de mogelijkheid om meerdere taken tegelijkertijd uit te voeren. Gelijktijdige sessies uitvoeren om meerdere klanten te helpen binnen één enkel, gebruiksvriendelijk venster.

#### Wat hebt u nodig?

Het beheren van meerdere sessies moet voor uw locatie zijn ingeschakeld.

#### Wat u kunt doen

- Gelijktijdige sessies met klanten uitvoeren, zowel inkomende als uitgaande, tot maximaal het aantal sessies dat voor uw locatie is toegestaan.
- Sessiefuncties gebruiken in elke afzonderlijke sessie. U kunt bijvoorbeeld een bestandsoverdracht uitvoeren voor de ene klant, chatten met een andere klant en de systeeminformatie inzien van weer een andere klant.

# Over de tabbladen van het CSR-dashboard

Het CSR-dashboard is een console via de browser met vier tabbladen:

- Tabblad Tools: gebruik deze tools voor uw communicatie met de klant. *Meer...* (op pagina 14)
- **Tabblad Bureaublad**: gebruik deze tools voor het bekijken, delen en besturen van computerbureaubladen. *Meer...* (op pagina 15)
- **Tabblad Toepassing**: gebruik deze tools voor het bekijken, delen en besturen van computertoepassingen. *Meer...* (op pagina 16)
- Tabblad Sessie: gebruik deze tools voor het beëindigen of overdragen van een sessie. *Meer...* (op pagina 17)

### Over het tabblad Hulpprogramma's

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Uitnodigen	Een klant uitnodigen via de telefoon, via e-mail of via instant messaging om deel te nemen aan een sessie; of een andere ondersteuningsmedewerker via e-mail uitnodigen om deel te nemen aan een sessie.
Chat	Het deelvenster Chat openen om een chat-bericht 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 opties voor het overbrengen van bestanden van of naar de computer van een klant.
	<ul> <li>Bestandsoverdracht-Basis: Hiermee kunt u een of meer bestanden publiceren in een venster, van waaruit een klant de</li> </ul>

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
	bestanden naar zijn of haar computer kan downloaden.
	<ul> <li>Bestandsoverdracht-Geavanceerd: Hiermee kunt u door de directorystructuur op de computer van de klant bladeren en bestanden van of naar die computer overbrengen.</li> </ul>
Geluid	Gebruik VoIP (Voice over IP), een telefoniedienst via internet, om te spreken met een klant of een andere medewerker die deelneemt aan een ondersteuningssessie.
Opmerkingen	Aantekeningen over de sessie maken terwijl u een klant ondersteuning biedt. De aantekeningen worden opgeslagen en gaan deel uitmaken van het rapport met sessiedetails.

# Over het tabblad Bureaublad

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Verzoek om weergave	Een verzoek naar de klant versturen om zijn of haar volledige bureaublad te mogen bekijken. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, wordt er een delen-venster geopend waarin u het bureaublad van de klant kunt bekijken en kunt meekijken bij alle handelingen die de klant op dat bureaublad uitvoert.
Verzoek om besturing	Een verzoek naar de klant versturen om zijn of haar volledige bureaublad te mogen besturen. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, wordt er een delen-venster geopend waarin u het bureaublad van de klant op afstand kunt besturen.
Weergave delen	Een verzoek naar de klant versturen om een weergave van uw bureaublad op zijn of haar computer te mogen openen. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, wordt er een delen-venster geopend op de computer van de klant, met daarin uw bureaublad. De klant kan meekijken bij alle handelingen die u op uw bureaublad uitvoert.
Besturing delen	Een verzoek naar de klant versturen om een weergave van uw bureaublad op zijn of haar computer te openen en hem of haar uw bureaublad te laten besturen. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, wordt er een delen-venster geopend op de computer van de klant, met daarin uw bureaublad. De klant heeft de volledige controle over uw bureaublad.

# Over het tabblad Toepassing

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Verzoek om weergave	Een verzoek naar de klant versturen om een toepassing op zijn of haar computer te mogen bekijken. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, kan de klant een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een delen-venster op uw computer geopend waarin u de toepassing van de klant kunt bekijken, evenals eventuele handelingen die de klant binnen die toepassing uitvoert.
Verzoek om besturing	Een verzoek naar de klant versturen om een toepassing op zijn of haar computer te mogen besturen. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, kan de klant een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een delen-venster op uw computer geopend waarin u de toepassing van de klant op afstand kunt besturen.
Weergave delen	Een verzoek naar de klant versturen om een weergave van uw toepassing op zijn of haar computer te openen. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, kunt u een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een delen-venster 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.
Besturing delen	Een verzoek naar de klant versturen om een weergave van uw toepassing op zijn of haar computer te openen en hem of haar uw toepassing laten besturen. Nadat de klant uw verzoek heeft ingewilligd, kunt u een toepassing selecteren om te delen. Vervolgens wordt er een delen-venster op de computer van de klant geopend waarin uw toepassing wordt weergegeven. De klant heeft de volledige controle 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. <b>Opmerking:</b> Co-browsing vereist WebACD. Raadpleeg uw sitebeheerder voor meer informatie.
Besturing van Co-browsing	Automatisch beginnen met het besturen 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. <b>Opmerking:</b> Co-browsing vereist WebACD. Raadpleeg uw sitebeheerder voor meer informatie.

### **Over het tabblad Sessie**

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie		
Sessieopties	Kies een weergavemodus voor gedeelde software. De door u gekozen modus kan van invloed zijn op de beeldkwaliteit en de prestatie van het delen van het bureaublad en toepassingen. Standaard: Biedt een hogere beeldkwaliteit maar een tragere		
	prestatie.		
	<ul> <li>Scherm-sampling: Biedt een betere prestatie maar een lagere beeldkwaliteit.</li> </ul>		
	Uw ondersteuningssessie opnemen met behulp van de WebEx-recorder.		
Sessie opnemen	<b>Opmerking</b> Deze opties is <i>niet</i> beschikbaar als uw systeembeheerder de optie Automatisch opnemen voor uw account heeft ingeschakeld. In dat geval worden uw ondersteuningssessies automatisch opgenomen.		
Beheer overdragen	Het beheer van uw ondersteuningssessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker, die dan de primaire ondersteuningsmedewerker wordt.		
Sessie overdragen	Uw ondersteuningssessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij en de sessie verlaten.		
	<b>Opmerking</b> deze opties is <i>alleen</i> beschikbaar als u een WebACD-agent bent.		
Sessie beëindigen	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.		

# **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 bij het starten van of deelnemen aan een sessie moeten ondervinden.

Remote Support handmatig instellen:

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

# Het beheer van een ondersteuningssessie

De volgende tabel beschrijft de taken die bij het beheren van een ondersteuningssessie horen. Klik op "Meer" naast de taakomschrijving voor gedetailleerde instructies voor een taak.

- een sessie starten *Meer*... (op pagina 19)
- een klant uitnodigen Meer... (op pagina 22)
- een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen Meer... (op pagina 24)
- ondersteuning bieden aan meer dan één klant *Meer...* (op pagina 26)
- assisteren tijdens een ondersteuningssessie *Meer...* (op pagina 28)
- het beheer van een sessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker Meer... (op pagina 29)
- een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij Meer... (op pagina 30)
- een sessie opnemen *Meer*... (op pagina 21)

# Het starten van een ondersteuningssessie

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

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 ondersteuningswachtrij 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, via e-mail of via instant messaging. U voorziet de klant van het nummer van de ondersteuningssessie en het internetadres van de ondersteuningssessie. De klant neemt vervolgens deel aan de sessie.

**Tip:** afhankelijk van de instellingen van uw locatie, 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. Meer... (op pagina 13)

Een ondersteuningssessie starten:

- 1 Meld u aan bij uw Support Center-website.
- 2 Klik op de knop **Een ondersteuningssessie starten** op de website.



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.

Afhankelijk van uw gebruikers- en site-instellingen, start Support Manager een sessie in de modus enkele sessie of multi-sessie.

- Multi-sessie-het multi-sessievenster wordt geopend en u kunt beginnen met het uitnodigen of accepteren van klanten
- Enkele sessie-afhankelijk van uw site-instellingen wordt het CSR-dashboard of het systeemvak op uw scherm weergegeven

Neem voor meer informatie over sessietypen contact op met uw systeembeheerder.

**Belangrijk** 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.

3 Een klant uitnodigen voor uw ondersteuningssessie *Meer...* (op pagina 22)

Nadat de klant zich als deelnemer aan de sessie heeft toegevoegd, wordt de Remote Support-pagina weergegeven in de internetbrowser van de klant.

4 Optioneel. Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor uw sessie. Voor meer informatie, zie *Een andere medewerker uitnodigen voor een ondersteuningssessie* (op pagina 24).

**Tip:** Een klant kan uw ondersteuningssessie ook bijwonen door naar uw website van Support Center te gaan en vervolgens op **Deelnemen** op de navigatiebalk te klikken.

## Het opnemen van een ondersteuningssessie

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

De WebEx Recorder is beschikbaar in de volgende versies:

- Local meeting recorder. 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 and Player* voor informatie over deze recorder.
- Network based meeting recorder. Deze recorder neemt schermactiviteiten en geluid op op een WebEx-opnameserver, waardoor er processorcapaciteit en ruimte op de harde schijf van uw computer wordt bespaard. Zie de *Gebruikershandleiding WebEx Player for Advanced Recording Format (.arf) Files* voor informatie over deze recorder.

Beginnen met het opnemen van uw ondersteuningssessie:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Sessie en klik vervolgens op de knop Opnemen.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op het pictogram Opnemen.

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

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



**Optioneel.** Klik op **Als standaard instellen** als u deze recorder als standaardrecorder wilt gebruiken.

- 2 Kies de juiste recorder.
- 3 Klik op **Opname starten**.

Het deelvenster Recorder wordt weergegeven en de opname start automatisch.

## Aantekeningen van de sessie maken

Gedurende een ondersteuningssessie kunt u tijdens het ondersteunen van een klant aantekeningen over de sessie maken.

Aantekeningen maken tijdens een sessie:

- 1 Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie.
- 2 Kies in het menu Sessie op Sessie-aantekeningen.

Het deelvenster Sessie-aantekeningen wordt weergegeven.

3 Typ uw aantekeningen in het deelvenster en klik op 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 expresbericht met een koppeling verzenden.

Als u een andere klant uitnodigt om aan de sessie deel te nemen, ontvangt de oorspronkelijke klant een bericht dat de andere klant zichzelf aan de sessie heeft toegevoegd.

U kunt ondersteuning bieden aan elke klant die aan de sessie deelneemt door de betreffende klant te selecteren in het deelvenster **Klantinformatie**. *Meer...* (op pagina 26)

Een klant voor een ondersteuningssessie uitnodigen via e-mail:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op Uitnodigen.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op het pictogram Uitnodigen.

Het dialoogvenster of het deelvenster Uitnodigen wordt weergegeven.

	Utnodigen: (* klant
	C Ondersteuningsmedewerker
	Klik, <u>hier</u> om informatie over "Deelnemen aan telefoongesprek." te zien Klant utnodigen per e-mal:
	E-mailadres: shelli@yahoo.com
	Verzenden met mijn eigen e-maiprogramma Verzenden
0	OF Instrueer de klant om te gaan naar: 1) https://t27qa.webex.com/sc 2) klik Deelnemen
	3) Voer sessie # in: 642 737 501
Ξ	
۲	OF Deze koppeling voor deelnemen kopieren naar een chatbericht:
	https://h77as.uphav.com/cc070 Koppeling.kopieren
	unthe line under wenning en under en die
	unbellie de mener un berter

U kunt:

- meer dan één klant uitnodigen voor een enkele ondersteuningssessie;
- meer dan één klant uitnodigen, elk voor een afzonderlijke, gelijktijdige ondersteuningssessie.

2 Selecteer Klant.

Voor informatie over hoe u een andere ondersteuningsmedewerker kunt verzoeken u bij een sessie te assisteren, zie *Een andere medewerker uitnodigen voor een ondersteuningssessie* (op pagina 24).

- 3 Typ het e-mailadres van de ontvanger in het tekstvak.
- 4 Optioneel. Standaard is het selectievakje Verzenden met mijn eigen e-mailprogramma 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.
- 5 Klik op **OK**.

Als u ervoor hebt gekozen om de uitnodiging via uw eigen e-mailprogramma te versturen, wordt de uitnodiging in een nieuw berichtvenster weergegeven. Verzend de uitnodiging.

De klant ontvangt een uitnodiging via e-mail met een koppeling naar de ondersteuningssessie.

**Tip:** U kunt de klant ook op een van de volgende manieren uitnodigen voor de ondersteuningssessie:

- Ga naar de URL van de ondersteuningssessie, klik op Deelnemen en voer het sessienummer in. De URL en het sessienummer verschijnen in het midden van het dialoogvenster of het deelvenster Uitnodigen.
- Kopieer de deelnamekoppeling voor de ondersteuningssessie naar een expresbericht. De deelnamekoppeling verschijnt onderin het dialoogvenster of het deelvenster Uitnodigen.

# Een andere ondersteuningsmedewerker uitnodigen voor ondersteuningssessie

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

- een uitnodiging verzenden via e-mail;
- de deelnamekoppeling kopiëren naar een expresbericht. *Meer...* (op pagina 28)

de ondersteuningsmedewerker verzoeken om deel te nemen vanaf de website.
 Meer... (op pagina 28)

Een ondersteuningsmedewerker voor een ondersteuningssessie uitnodigen via e-mail:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op Uitnodigen.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op het pictogram **Uitnodigen**.

Het dialoogvenster of het deelvenster Uitnodigen wordt weergegeven.

2 Selecteer Ondersteuningsmedewerker.

Uitnodigen *	Optioneel.
Utnodigen: 🐨 Klant C Ondersteuningsmedewerker Klik hier to informatie over "Deelnemen aan telefoongesprek" to zien Klant utnodigen per e-mail: E-mailadres: shelli@yahoo.com	WebACD-a een WebAC nodigen voo ondersteun opties is <i>all</i> een WebAC
Verzenden met mijn eigen e-malprogramma	Als de ager accepteert,
OF Instrueer de klant om te gaan naar: 1) https://t27qa.webex.com/sc 2) klik Deelnemen 3) Voer sessie # in: 642 737 501	probleemop aan de age eindigt uw o pagina 30)
OF Deze koppeling voor deelnemen kopiëren naar een chatbericht:     https://t27qa.webex.com/sc070     Koppeling kopiëren	
WebACD-agent utnodigen	

**Optioneel.** Klik op **WebACD-agent uitnodigen** om een WebACD-agent uit te nodigen voor de ondersteuningssessie. Deze opties is *alleen* beschikbaar als u een WebACD-agent bent.

Als de agent de uitnodiging accepteert, wordt de sessie voor probleemoplossing afgestaan aan de agent of wachtrij en eindigt uw deelname. *Meer...* (op pagina 30)

- 3 Typ het e-mailadres van de ondersteuningsmedewerker in het tekstvak.
- 4 Optioneel. Standaard is het selectievakje Verzenden met mijn eigen e-mailprogramma 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. Verzend de uitnodiging.

De ondersteuningsmedewerker ontvangt een uitnodiging via e-mail met een koppeling naar de ondersteuningssessie.

# Meerdere klanten helpen binnen een enkele ondersteuningssessie

Als twee of meer klanten deelnemen aan een enkele ondersteuningssessie, kunt u elke klant individueel helpen.

Om een klant te kiezen, selecteert u de klant in het deelvenster Klantinformatie.

Deelnemers #	Selecteer de klant aan wie u
⊗ Klanten	ondersteuning wilt bieden
Naam: Peter Mariposa E-mai: PM@mariposa.com Bedriji: Mariposa, Inc.	
C Naam: Justin David	
⊙ CSRs	
Hariah Jensen	

#### **Opmerking:**

- 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 gedeelde venster automatisch gesloten.

# Meerdere klanten tegelijkertijd helpen

Als uw site dit ondersteunt en uw rechten dit toestaan, kunt u meerdere sessies op afstand gelijktijdig beheren in een enkel, gebruiksvriendelijk Support Manager-venster.
Zo kunt u bijvoorbeeld een script uitvoeren op de computer van de ene klant, vragen beantwoorden in een chatvenster voor een andere klant en de systeeminformatie van de computer bekijken van weer een andere klant.



Het maximum aantal klanten dat u gelijktijdig kunt helpen wordt ingesteld door uw systeembeheerder.

**Tip:** U kunt meer dan één klant uitnodigen voor een willekeurige sessie wanneer u de multi-sessie-client gebruikt, op dezelfde wijze als bij de enkele-sessie-client. *Meer...* (op pagina 26)

Wanneer u een sessie voor het eerst start en *een klant uitnodigt* (op pagina 22), of wanneer u uw eerste klant uit een inkomende wachtrij accepteert, wordt het multi-sessievenster automatisch geopend. De naam van de geholpen klant wordt weergegeven op het sessietabblad.

Cisca Webt's ordersteuningsbeheer		🛈 een sessie met
A Lin Cath 00:21 () R Wachten op Klant.		klant
Delen R. Sestandsoverdracht Systeemenformate	aande optes.	een sessie die wacht op klant
Bestandsoverdract	nt is uitgeschakeld	een andere sessie starten
	<b>N</b> ~ <b>N</b>	algemene sessietaken
Geavanceerde bestandsoverdracht starten Bestanden verzwiden naar de computer van de	Standaard bestandsoverdracht starten Geselecteenle bestanden uitzenden en klaitten	

In het multi-sessievenster kunt u de meest taken die u tijdens een enkele sessie uitvoert, uitvoeren voor alle sessies

## Een andere ondersteuningsmedewerker helpen

Als u een gebruikersaccount op een Support Center-website hebt, kunt u een andere ondersteuningsmedewerker assisteren bij een actieve ondersteuningssessie en de volgende taken uitvoeren:

- Het delen van toepassingen en bureaubladen observeren
- Deelnemen aan een chat
- Videobeelden bekijken die door de ondersteuningsmedewerker worden verzonden
- De besturing van de ondersteuningssessie overnemen als de ondersteuningsmedewerker de besturing aan u doorgeeft
- 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 expresbericht;
- uw Support Center-website.

U kunt als volgt deelnemen als assistent aan een ondersteuningssessie vanuit een uitnodigingse-mail of -expresbericht:

1 Klik op de koppeling in het e-mailbericht of expresbericht om aan de sessie deel te nemen.

Als u nog niet bij de Support Center-website bent aangemeld, wordt de pagina Aanmelden weergegeven.

2 Meld u aan bij uw Support Center-website.

De pagina Assisteren bij actieve ondersteuningssessie wordt weergegeven.

#### 3 Klik op **Deelnemen**.

U kunt als volgt als assistent deelnemen aan een ondersteuningssessie vanuit uw Support Center-website:

- 1 Zorg dat de ondersteuningsmedewerker die de sessie momenteel beheert u voorziet van het betreffende sessienummer.
- 2 Ga naar uw Support Center-website.

- 3 Meld u aan bij uw Support Center-website.
- 4 Klik in de navigatiebalk op **Ondersteuning bieden** om deze optie uit te vouwen en klik vervolgens op **Assisteren bij sessie**.

De pagina Assisteren bij actieve ondersteuningssessie wordt weergegeven.

5 Typ de het nummer van de ondersteuningssessie in het tekstvak en klik op **Deelnemen**.

U bent nu een assistent in de ondersteuningssessie.

**Opmerking:** Als assistent ondersteuningsmedewerker kunt u de ondersteuningssessie niet besturen. De primaire ondersteuningsmedewerker kan u de besturing echter wel in handen geven of de sessie volledig aan u afstaan. Voor meer informatie, zie *De besturing van een sessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker* (op pagina 29) en *Een sessie overdragen aan een WebACD-agent of -wachtrij* (op pagina 30).

# De besturing van een sessie overdragen aan een andere ondersteuningsmedewerker

U kunt de besturing 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.

**Opmerking:** De ondersteuningsmedewerker aan wie u de besturing van de ondersteuningssessie wilt overdragen, moet eerst aan uw sessie deelnemen door *een* van de volgende handelingen uit te voeren:

- Klik op de koppeling voor deelname aan de ondersteuningssessie in uw e-mail of expresbericht met de uitnodiging. *Meer...* (op pagina 24)
- Klik op de koppeling Assisteren bij sessie op de navigatiebalk op uw Support Center-website en geef vervolgens het nummer van de ondersteuningssessie op.

Het beheer van een ondersteuningssessie overdragen:

1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:

• Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Sessie** en klik vervolgens op de pijl omlaag op de knop **Sessie overdragen** en kies **Beheer overdragen**.

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

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

**Opmerking:** Nadat u het beheer van een sessie hebt overgedragen aan een assistent ondersteuningsmedewerker, gebeurt het volgende:

- 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 opnames;
- als u een spraakoproep was gestart, wordt de spraakoproep vervolgd als het systeem waarnaar u het beheer overdraagt ondersteuning biedt voor spraakoproepen.
- 3 Optioneel. U kunt de sessie overdragen en afstaan aan een WebACD-agent of -wachtrij. Deze opties is *alleen* beschikbaar als u een WebACD-agent bent. *Meer...* (op pagina 30)

# 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. Wanneer u een sessie overdraagt, kunt u daarbij een bericht meesturen met nuttige informatie over de sessie.

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

Een ondersteuningssessie overdragen en verlaten:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Sessie en klik vervolgens op de pijl omlaag op de knop Sessie overdragen en kies Sessie overdragen.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie en kies vervolgens Sessie overdragen.

Het dialoogvenster Sessie overdragen wordt weergegeven.

Transfer Session		Voer een van de volgende handelingen uit:	
Gents Queues	C Show All		<ul> <li>klik op het tabblad</li> <li>Wachtrijen en</li> </ul>
Agent L	Status	Sessions	selecteer een wachthj-t
huang jun	Available	0	Kunt Siechts een
Mariah Jensen	Available	0	wachtrij selecteren
Attach the following mess	age:		WebACD-agenten op het tabblad <b>Agenten</b>
		Transfer Cancel	

2 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.

**Belangrijk:** Als u een sessie overdraagt aan een WebACD-agent of -wachtrij, gebeurt het volgende:

- u verlaat de sessie automatisch;
- als u een spraakoproep had gestart, wordt de oproep beëindigd.

# Automatisch toestemming van een klant verkrijgen

Nadat u een verzoek indient voor het uitvoeren van een ondersteuningsactiviteit—zoals het bekijken of besturen van de toepassing van een klant—wordt uw verzoek weergegeven in een berichtvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken. De klant kan u echter toestaan om alle activiteiten uit te voeren zonder dat hij of zij u telkens toestemming hoeft te verlenen wanneer u hiertoe een verzoek indient. Deze optie kan bijvoorbeeld nuttig zijn als de klant u ondersteuningsactiviteiten wilt laten uitvoeren terwijl de klant niet achter zijn of haar computer zit.

Om automatisch toestemming te krijgen voor het uitvoeren van ondersteuningsactiviteiten moet de klant in het berichtvak met het verzoek dat op zijn of haar scherm wordt weergegeven het selectievakje **Toestemming verlenen voor alle acties tijdens deze sessie zonder opnieuw te vragen** inschakelen. De volgende afbeelding toont het berichtvak dat op het scherm van de klant wordt weergegeven nadat u om de besturing van een toepassing hebt verzocht:

🔴 Toepassingsbeheer toestaan
Pe ondersteuningsmedewerker vraagt toestemming om uw toepassing te besturen. Als u toestemming verleent, kunnen anderen die deelnemen aan deze sessie, uw toepassing zien. Wilt u uw toepassing delen?
Toestemming verlenen voor alle acties tijdens deze sessie zonder opnieuw te vragen

Als de klant deze optie selecteert, bent u vrij om toepassingen te bekijken of besturen, het bureaublad te bekijken of besturen, bestanden over te dragen of een sessie op te nemen.

### Het beëindigen van een ondersteuningssessie

U kunt ondersteuningssessie op elk moment beëindigen.

Een ondersteuningssessie beëindigen:

Voer een van de volgende handelingen uit:

 Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Sessie en klik vervolgens op Sessie beëindigen.

- Klik in het zwevende systeemvak op de knop Sessie button en kies Sessie beëindigen.
- Selecteer in het multi-sessievenster het tabblad van de sessie die u wilt beëindigen en klik vervolgens op de knop **Sessie** en kies **Sessie beëindigen**.

Er wordt een bericht weergegeven waarin u moet bevestigen dat u de sessie wilt beëindigen.

#### **Opmerking:**

- Een klant kan een ondersteuningssessie op elk gewenst moment verlaten door op **Sessie verlaten** op de Remote Support-pagina te klikken.
- Een klant kan een ondersteuningssessie niet beëindigen.

# Het gebruik 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.

De volgende tabel beschrijft de spraakoproeptaken die bij uw rol als ondersteuningsmedewerker en bij de rol van uw klant als deelnemer horen. Voor gedetailleerde instructies voor een specifieke taak klikt u op 'Meer' bij de beschrijving van een taak.





# Een spraakoproep starten of beëindigen

#### 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.

Opmerking: controleer voordat u een spraakoproep start

- of uw computer over een geluidskaart beschikt en over luidsprekers en een microfoon of een hoofdtelefoon met geïntegreerde microfoon. Gebruik voor een betere geluidskwaliteit en meer gemak een computerhoofdtelefoon met een microfoon van hoge kwaliteit.
- Als u dit nog niet hebt gedaan, voer dan de Audio-installatiewizard uit om de instellingen van uw computer af te stemmen op spraakoproepen. *Meer...* (op pagina 42)

Een spraakoproep starten tijdens een ondersteuningssessie:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
- Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op Spraakoproep.

- Klik in het pictogramvak of in het multi-sessievenster op het pictogram **Spraakoproep**.
- 1 Selecteer Spraakoproep starten.

Nu gebeurt het volgende:

• Het dialoogvenster Volume wordt weergegeven.



U kunt het volume van de luidspreker of de microfoon aanpassen.

• Er verschijnt een **spraakoproep**-indicator bij uw naam. Bijvoorbeeld:



• Als u een hoofdtelefoon gebruikt, verschijnt de volgende statusbalk onderin de console:

2
---

Spraakoproepindicator

• Als u bureau- of laptopluidsprekers gebruikt, verschijnt de volgende indicator onderin de console.



Spraakoproepindicator

 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.

U kunt een spraakoproep op elk gewenst moment tijdens een ondersteuningssessie beëindigen.

Een spraakoproep beëindigen:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op de pijl omlaag op de knop Spraakoproep.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op het pictogram Spraakoproep.
- 2 Selecteer Spraakoproep beëindigen.

**Opmerking:** de spraakoproep wordt beëindig, maar de ondersteuningssessie blijft actief totdat u deze beëindigt.

# Het deelnemen aan een spraakoproep

Klant of andere ondersteuningsmedewerker

Wanneer u een spraakoproep start, wordt de uitnodiging tot de spraakoproep automatisch weergegeven op het sessiescherm van de klant (en op het sessievenster van de deelnemende ondersteuningsmedewerker, indien van toepassing):

3 Spraal	coproep	X
2	shell k is een gesprek gestart. Wit u aan dit gesprek deelnemen via uw computer? Opmerking: Hoofdtelefoon met microfoon vereist.	
	20 Neo	

Vraag uw klant om op **Ja** te klikken om de uitnodiging te accepteren en aan het conferentiegesprek deel te nemen.

Wanneer uw klant aan een conferentiegesprek deelneemt, gebeurt het volgende op het scherm van de klant:

• Het dialoogvenster Volume wordt weergegeven. Uw klant kan het volume van de luidspreker of de microfoon aanpassen.



U kunt het volume van de luidspreker of de microfoon aanpassen.

 De spraakoproepindicator wordt weergegeven naast de naam van de klant. Bijvoorbeeld:

<ul> <li>Deelnemers</li> </ul>	sit.	
Klanten		
Naam: cath lin E-mal: cath@bayoty.c Bedrijf: bayoty	om :	
CSRs		1
elizabeth test	a sular darile a der den	and

Spraakoproepindicator

Tijdens een spraakoproepsessie kunnen er maximaal twee deelnemers tegelijkertijd met elkaar spreken. Uw klant kan tijdens de sessie pas spreken wanneer de spraakoproepindicator naast zijn of naar naam groen wordt, wat betekent dat u de microfoon aan uw klant hebt doorgegeven.

**Tip:** Adviseer uw klant voordat deze aan een spraakoproepsessie deelneemt om de Audio-installatiewizard te gebruiken voor het aanpassen van de computerinstellingen voor spraakoproepen. *Meer...* (op pagina 42)

# Een deelnemer tijdens een spraakoproep laten spreken

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 een andere ondersteuningsmedewerker.

Een deelnemer laten spreken tijdens een spraakoproep:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op de pijl omlaag op de knop Spraakoproep.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op het pictogram **Spraakoproep**.
- 2 Selecteer Mic doorgeven aan.



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.

# Spreken tijdens een spraakoproep

#### Ondersteuningsmedewerker en klant

Als ondersteuningsmedewerker hebt u de keuze om luidsprekers en een microfoon of om een hoofdtelefoon met microfoon te gebruiken. Het laatste wordt aanbevolen voor een betere geluidskwaliteit en een groter gemak.

Om deel te kunnen nemen aan een spraakoproep *moet* uw klant een hoofdtelefoon met microfoon gebruiken. Als de klant een werkende hoofdtelefoon heeft, wordt het volgende op de console van de klant weergegeven:



De klant spreekt eenvoudigweg in de microfoon.

#### Tip:

- Voor aanvang van een spraakoproep kan uw klant de Audio-installatiewizard gebruiken om de gewenste luidsprekerinstelling te selecteren.
- Nadat u een spraakoproep hebt gestart, kan uw klant geluidsopties opgeven door de spraakoproep tijdelijk te verlaten en de Audio-installatiewizard te gebruiken en vervolgens weer aan de sessie deel te nemen.

Voor informatie over de Audio-installatiewizard, zie *Opties voor spraakoproepen instellen* (op pagina 42).

# Het verlaten en opnieuw bijwonen van een spraakoproep

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.

Als uw klant een spraakoproep wil verlaten, vraag uw klant dan het volgende te doen:

- 1 Klik op de pijl omlaag op de knop **Spraakoproep**.
- 2 Selecteer Spraakoproep verlaten.

Als uw klant een spraakoproep opnieuw wil bijwonen, vraag uw klant dan het volgende te doen:

- 1 Klik op de pijl omlaag op de knop **Spraakoproep**.
- 2 Selecteer Spraakoproep bijwonen.

# **Opties voor spraakoproep instellen**

#### Ondersteuningsmedewerkers en klanten

- Gebruik de Audio-installatiewizard voor het volgende:
  - audioapparatuur opgeven en optimale volumeniveaus instellen;
  - controleren of de audioapparatuur op het optimale volumeniveau is ingesteld.
- Gebruik het dialoogvenster Volume om op elk gewenst moment het volume voor de luidsprekers of microfoon in te stellen.

De Audio-installatiewizard gebruiken voor een spraakoproep:

- 1 Klik op de knop **Spraakoproep**.
- 2 Kies Audio-installatiewizard.

Er wordt een wizard of dialoogvenster weergegeven.

3 Volg de aanwijzingen voor het opgeven van de instellingen.

Het volume van de luidspreker of de microfoon aanpassen:

- 1 Klik op de knop **Spraakoproep**.
- 2 Selecteer Volume.

Het dialoogvenster Volume wordt weergegeven.

3 Stel het volume van de luidspreker of microfoon naar wens in.

# 4

# Het beheren van de computer van een klant

De volgende tabel 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. Klik op "Meer" naast de taakomschrijving voor gedetailleerde instructies voor een taak.

**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 assistentie als deze functies niet worden weergegeven op uw site.

👩 Systeeminformatic - Remote :	Support	E		<b>taakbeschrijving</b> Op de computer van de klant:
Aangepaste scr	ipts Vernieuwen	Alle vernieuwen Slute	en	<ul> <li>gedetailleerde systeeminformatie bekijken Meer (op neging 14)</li> </ul>
BIOS Opslag Video Netwerk Besturingspysteern Omgevingsvarabelen Browser Geinstalleerde software Software wordt uitgevoerd Processen Opstartprogramma 's Logische stations	Aantal processors Architectuur Beschikbaar fysiek geheug Beschikbaar virtueel gehe CPU-status Fabrikant Gebrukersnaam Landinstelling Max, snebeid Model Opstarttijd	1 x64 2008 MB 6244 MB Unknown GenuineIntel CISCO\shelli Russia 2.5 GHz Inte(R) Xeon(R) CPU  05-16-2011 5:44 PM		<ul> <li>aangepaste scripts uitvoeren voor het evalueren en oplossen van problemen van de klant <i>Meer</i> (op pagina 45)</li> </ul>
Apparaten Services Systeemstuurprogramma's Stuurprogramma's met handteke Logboeken aatste update: 2011/S/20 10:59:17	Pagina Bestand Pagina Bestandsgrootte Sineheid Systeemdomein Systeemfabrikant	2.5 GHz cisco.com LENOVO	•	<ul> <li>informatie over de computer opslaan of afdrukken <i>Meer</i> (op pagina 50)</li> </ul>
				<ul> <li>aanmelden als een andere gebruiker Meer (op pagina 50)</li> </ul>



# Het bekijken van systeeminformatie van de klant

**Opmerking:** Functies voor technische ondersteuning, zoals deze, kunnen door uw sitebeheerder worden uitgeschakeld voor een WebACD-wachtrij. Neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site.

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.

#### Systeeminformatie bekijken:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard onder Klantinformatie op de knop Systeeminformatie.
  - Klik op het pictogram **Systeeminformatie van klant**in het systeemvak.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad **Systeeminformatie** voor de klant.

De klant wordt gevraagd om toestemming voor het bekijken van de systeeminformatie.

2 Nadat de klant toestemming heeft verleend, wordt het venster Systeeminformatie weergegeven.

Seteemeverseht	Here.	Waarde	
Josensowersche JOS Joshag Toleo Joshag Toleo Lettwerk Lettwingssysteem Jongevingsavabelen kowise Leinstaleerde software Leinstaleerde software Leinstaleerde software Joptantinoogramma 's Joptantinoogramma 's Joptanten Stuurprogramma 's Stuurprogramma 's Stuurprograma 's Stuurprogramma 's Stuurpro	Item / Architecture Architecture Available Physical Memory Boot Time CPU Status Locale MAX Speed Manufacturer Model Number of Processors Page File Page File Ste Speed System Nanufacturer System Nanufacturer System Nanufacturer System Nanufacturer System Nanufacturer System Type Timezone Total Physical Memory Total Virtual Memory User Name WMI Status WMI Versions	Waarde           xt/4           2303 MB           6531 MB           05-16-2011 5:44 PM           Unknown           Russia           2.5 GHz           GenuneIntel           Intre(R) Xeon(R) CPU           1           2.5 GHz           Csco.com           LENOVO           Not Avabable           SHELLL-WS01           X84-based PC           China Standard Time           4087 MB           8472 MB           True           7660.16385	

**Optioneel.** Klik in de lijst links op een categorie om een paneel met de betreffende informatie te bekijken.

**Optioneel.** Als u de meest recente systeeminformatie wilt zien, klikt u op **Vernieuwen**.

Lastste update: 2011/5/19 9:45:21

#### Tip:

- U kunt informatie over de computer van een klant opslaan of afdrukken. *Meer...* (op pagina 50)
- U kunt de computer van de klant op elk moment opnieuw opstarten en vervolgens de bijgewerkte systeeminformatie bekijken.*Meer...* (op pagina 52)

# Het maken en aanpassen van aangepaste scripts

**Opmerking:** Functies voor technische ondersteuning, zoals deze, kunnen door uw sitebeheerder worden uitgeschakeld voor een WebACD-wachtrij. Neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site.

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

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

De lijst met beschikbare scripts in uw bibliotheek met aangepaste scripts bekijken

1 Meld u aan bij uw Support Center-website.

2 Klik in de linkernavigatiebalk op Scriptbibliotheek.

Het dialoogvenster Scriptbibliotheek klant verschijnt:

Menore all Menores	Center Event C	ester Sale	n Center Sup	port Center 🔻 [	Hips WebEx	See Community Armole
Hincore gebraikerureferentie	Scriptbib	liotheek				
Ondersteuning opvragen	Voer de scriptra Zoeken:	um, -categorie i	of -beschrijving in w	aarnaar u witt zoeke Zoeken	n:	92
Deeleenen Aan sessie						Totaal: 2 Scenario's
Bied ondersteuning	Aleen min sc	ripts weergeven			-	Tutaal: 2 Scenario's
Bied ondersteuning Sessie starten	Alleen mijn sc Scriptnaam -	npts weergeven Categorie	Beschrijving	Gemaakt door	Laatst gewijzigd	Totaal: 2 Scenario's Acties
Bied ondersteuning     Sessie starten     Assistantiesessie     Remote Access	Alsen min sc Scriptnaam - RDB 1	ngts weengeven Categorie test	Beschrijving	Gemaakt door	Laatst gewijzigd wy xie	Totaal: 2 Scenario's Acties Beweckett Verwickett
Bied ondersteuning     Sessie starten     Ansistentiesenie     Remote Access     Scrytbibliotteck	EDB.1 RDB.5	npts weengeven Categorie test test	Beschrijving 111 111	Gemaakt door Ny sie Ny sie	Laatst gewijzigd wy xie wy xie	Totaal: 2 Scenario's Acties Bewerken Vewyderen Bewerken Vewyderen

U kunt scripts van klanten maken, aanpassen, publiceren of verwijderen uit de bibliotheek met aangepaste scripts

Tip: Klik op een kolom om de scripts te sorteren.

#### Een aangepast script maken

1 Klik op **Nieuw script toevoegen**.

Het dialoogvenster Nieuw script toevoegen wordt weergegeven.

Nieuw script t	oevoegen				U kunt elk door u gemaakt
			* Verplicht vek	d	aangepast script bewerken of verwijderen.
<ul> <li>Scriptnaam:</li> </ul>	RD 5				-
* Categorie:	Selecteer een categorie + Categorie behe	ren			
* Beschrijving: maximaal 256 tekens					
		+			
Publiceren naar Scriptbibliotheek:	🗣 Nee 🙁 Ja				
· Uitvoeringsbestand:	Browse	-			
	Opmerking: U kunt een bestand uploaden om he te voeren. De maximale bestandsgrootte is 25 M	et script op de ext IB.	erne computer u	it.	
Ondersteuningsbestand:	Browse	-			
	Opmerking: Indien nodig kunt u een bestand uple het script wordt gebruikt, zoals een invoerbestan is 25 MB.	oaden dat tijdens id . De maximale	de uitvoering do bestandsgrootte	or	
		OK	Annuleren		

- 2 Voer in het veld Scriptnaam een unieke naam in.
- 3 Kies een categorie in de vervolgkeuzelijst **Categorie**. (De categorieën worden gemaakt door uw sitebeheerder.)
- 4 **Optioneel.** Geef bij wijze van toelichting een beschrijving van het script op.
- 5 Als deze optie nog niet is geselecteerd, selecteert u Publiceren naar scriptbibliotheek als u wilt dat dit script tijdens ondersteuningssessies beschikbaar is voor uzelf en andere ondersteuningsmedewerkers.
- 6 Klik op **Bladeren** om naar het uitvoeringsbestand van het script te gaan.
- 7 Als er een ander script als invoer voor het uitvoeringsscript is vereist, klikt u op **Bladeren** om het te selecteren.
- 8 Klik op Verzenden.

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 bewerken of verwijderen

1 Meld u aan bij uw Support Center-website.

2 Klik in de linkernavigatiebalk op Scriptbibliotheek.

Het dialoogvenster Scriptbibliotheek klant verschijnt:

Webex						alada cisco	Klik op <b>Bewerken</b> of <b>Verwijderen</b> in
Willow Henting	Center Exect Co	ster Sale	n Center Se	iport Center 👻 [	Hips WebEx	Summarity Almolder	de kolom Acties.
Niecore gebruikersreferentie	Scriptbibl	iotheek					
V Ondersteuning opvragen	Voer de scriptnaa Zoeken:	im, -categorie i	of -beschrijving in v	kaamaar u witt zoeke Zoeken	n:	22	
Deelsemen aan sessie						Totaal: 2 Scenario's	
<ul> <li>Bied ondersteuning</li> </ul>	Alleen mijn sch	pts weergeven				1996 H 2 H 2 H 2 H 2 H 2 H 2 H 2 H 2 H 2 H	
Sessie starten	Scriptnaam +	Categorie	Beschrijving	Gemaakt door	Laatst gewijzigd	Acties	
Remote Access	R08.1	test	111	wy xie	wy xie	Bewerken Verwijderen	
Scriptlebligtheek	808.5	test	111	wy xie	wy xie	Bewerken Verwyderen	
▼ Ondersteuning						Gepubliceent	
HyRasources Cobrokershandladages	Neuw script t	loevoegen	Categorie	e beheren			

- Bewerken-de scriptdefinitie aanpassen, inclusief het wijzigen van het scriptuitvoeringsbestand of het invoerbestand dat eventueel door het uitvoeringsbestand is vereist.
- Verwijderen-het verzoek tot het verwijderen van het script uit de bibliotheek bevestigen. U kunt alleen scripts verwijderen die door u zijn gemaakt.

#### Het uitvoeren van een aangepast script 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.

Een aangepast script uitvoeren tijdens een ondersteuningssessie.

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.

X.	Scriptnaam	Categorie	Uitvoerbaar	Ondersteuning	Gemaakt door	Status	]	
2	RDB 5	Router DB	RD85.smi		FR_Reviewer	Ready		Meerdere scripts
	RDB 1	Router DB	RD61.smi	codes.txt	FR_Reviewer	Ready		achter elkaar uitvoeren in de volgorde die u hie hebt opgegeven.
	Alle scripts select	teren s weergeven						In een multi-sessievenst kan het uitvoeren van scripts gelijktijdig plaatsvinden in meerdere sessies

Tip: Klik op een kolomtitel om de scriptbibliotheek te sorteren.

- 2 Gebruik de toetsen **Omhoog verplaatsen** of **Omlaag verplaatsen** als u de scripts wilt ordenen.
- 3 Klik op scripts uitvoeren.

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.

**Opmerking:** Scripts worden uitgevoerd in tijdelijke mappen. Nadat de uitvoering van het scripts is voltooid, blijft er niets achter op de computer van de klant.

# Het opslaan en afdrukken van informatie over de computer van een klant

**Opmerking:** Functies voor technische ondersteuning, zoals deze, kunnen door uw sitebeheerder worden uitgeschakeld voor een WebACD-wachtrij. Neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site.

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

Informatie over de computer van een klant opslaan of afdrukken:

- 1 Geef de informatie over de computer van de klant weer. Voor instructies, zie *Systeeminformatie van de klant bekijken* (op pagina 44).
- 2 Voer in het venster Systeeminformatie *een* van de volgende handelingen uit:
  - Als u de informatie in een bestand wilt opslaan, klikt u op de knop **Opslaan**.
  - Als u de informatie wilt afdrukken, klikt u op de knop **Afdrukken**.

**Opmerking:** Support Manager toont categorieën met informatie over de computer van een klant in afzonderlijke panelen. 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.

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

**Opmerking:** Functies voor technische ondersteuning, zoals deze, kunnen door uw sitebeheerder worden uitgeschakeld voor een WebACD-wachtrij. Neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site.

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 aanvullende handelingen op de computer kunt uitvoeren. Als de computer van de klant is met een intern netwerk verbonden, moet u zich aanmelden met een account binnen dat netwerk.

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 logboek weer aan bij zijn of haar computer.

**Opmerking:** 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 afgesloten, die worden uitgevoerd op de computer van de klant.

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

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

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

2 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Als de klant uw verzoek heeft goedgekeurd, wordt het dialoogvenster Aanmelden bij klantcomputer weergegeven.

3 Geef de vereiste accountgegevens op en klik vervolgens op **OK**.

Afmelden bij de computer van de klant:

Voer *een* van de volgende handelingen uit:

- Klik op het CSR-dashboard onder Klantinformatie op de knop Afmelden.
- Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie en kies vervolgens Klantcomputer > Afmelden [gebruikersnaam].

### Het opnieuw opstarten van de computer van een klant

**Opmerking:** Functies voor technische ondersteuning, zoals deze, kunnen door uw sitebeheerder worden uitgeschakeld voor een WebACD-wachtrij. Neem contact op met uw sitebeheerder voor assistentie als deze functie niet wordt weergegeven op uw site.

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 de ondersteuningssessie weer automatisch bijwonen, zonder dat hij of zij het sessienummer of andere informatie hoeft te verstrekken.

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard onder Klantinformatie op de knop Computer opnieuw opstarten.
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie en kies vervolgens Klantcomputer > Opnieuw opstarten.

Er wordt een melding weergegeven dat de klant uw verzoek voor het opnieuw opstarten van zijn of haar computer heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

2 Klik op **OK** als u het tekstvak 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 die de klant in staat stelt de ondersteuningssessie opnieuw bij te wonen.

# Bestanden overbrengen

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.

De volgende tabel beschrijft twee opties voor bestandsoverdracht van en naar de computer van een klant, afhankelijk van de configuratie van uw locatie en uw gebruikersaccount. Klik op "Meer" naast de taakomschrijving voor gedetailleerde instructies voor een taak.

Bestandsoverdracht				Basisgebruik: een of meer
Downlinkden	Bestand delen      Cockle      C:l/UsersIshellI/Desktop/FR	Geootte G	Rohus	bestanden publiceren zodat een klant deze kan downloaden tijdens een ondersteuningssessie <i>Meer</i> (op pagina 54)

Cosa Weld's universitant galacture	000	<ul> <li>Geavanceerd gebruik: een</li> </ul>
In Cold Midd     () Induction list	Stream         Stream           Image: Stream         Image: Stream           Image: Stream         Image: Stream           Image: Stream         Image: Stream           Image: Stream         Image: Stream	afzonderlijk bestand, meerdere bestanden
Lokale computer	Externe computer	tegelijkertijd of een nele map
Cibergeligeonem • 🔐	a 🔹 🔹 🖬 👘 🖬 🖬	overdragen van en naar de
Image         Oracline         Description         Description         Description           20110111-4         Residued         201101111-5         Description         201101111-5           20110111-4         Residued         201101111-5         Description         201101111-5           20110111-4         Residued         20110111-5         Description         20110111-5           20110111-5         Residued         20110111-5         Description         2011011-5           20110111-5         Residued         20100111-5         Description         2011011-5           20110110-5         Residued         VOID0111-5         Description         VVID0111-5           20110110-5         Residued         VOID0111-5         Description         VVID0111-5         Description           20101110-5         Residued         VVID0111-5         Description	Parm     Parm	computer van de klant. <i>Meer</i> (op pagina 55)

### Het gebruik van basis bestandsoverdracht

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.

Bestanden publiceren tijdens een ondersteuningssessie:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op Bestand overbrengen.

Selecteer **Basis bestandsoverdracht** in het dialoogvenster Kies optie voor bestandsoverdracht.

- Klik in het pictogramvak op het pictogram Bestandsoverdracht en kies vervolgens Bestandsoverdracht basis.
- Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Bestandsoverdracht en klik vervolgens op Bestandsoverdracht basis starten.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek voor de overdracht van bestanden heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken. 2 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Het venster Bestandsoverdracht verschijnt op uw computerscherm en op dat van uw klant.

- 3 Klik op **Bestand delen**.
- 4 Selecteer het bestand dat u wilt publiceren.
- 5 Klik op **Openen**.

Het bestand verschijnt in het venster Bestandsoverdracht.

Groatte 8268 bytes	Status Gedeeld	
. 6268 bytes	Gedeekd	
	teran an wavalness o	teren en vervolgens op

De klant selecteert het bestand en klikt vervolgens op **Downloaden** om een directory te selecteren voor ontvangst van het bestand.

**Optioneel.** Extra bestanden publiceren waarvan u wilt dat de klant deze downloadt.

Stoppen met het publiceren van bestanden tijdens een ondersteuningssessie:

Klik in de titelbalk van het venster Bestandsoverdracht op de knop **Bestandsoverdracht beëindigen**.

Ondersteuningsbeheer sluit het venster Bestandsoverdracht op het scherm van de klant.

### Het gebruik van geavanceerde bestandsoverdracht

De optie geavanceerde overdracht biedt twee modi voor het overbrengen van bestanden:

 Als uw locatie dit toestaat en u bevindt zich in de deelmodus, verleent 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, verleent 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 bestandsoverdrachtstaken uitvoeren:

- Elk type bestand op elk willekeurig moment overbrengen van en naar de computer van een klant, of wanneer u het bureaublad van een klant bekijkt of bestuurt. U kunt bestanden met een gezamenlijke omvang van maximaal 150 MB in één keer overbrengen.
- 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 overbrengen als u of een andere ondersteuningsmedewerker een toepassing van de klant bekijkt of bestuurt. Voordat u bestanden van en naar uw computer kunt overbrengen, moet u het delen van toepassingen stoppen.

#### Bestanden overbrengen van of naar de computer van een klant:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op Bestand overbrengen.

Selecteer **Geavanceerde bestandsoverdracht** in het dialoogvenster Kies optie voor bestandsoverdracht.

- Klik in het pictogramvak op het pictogram Bestandsoverdracht en kies vervolgens Bestandsoverdracht geavanceerd.
- Klik in het multi-sessievenster op het tabblad **Bestandsoverdracht** en klik vervolgens op **Bestandsoverdracht geavanceerd starten**.

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

2 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Nadat de klant u toestemming heeft verleend, verschijnt het WebEx-venster Bestandsoverdracht. De bestandsdirectory van uw computer verschijnt in het deelvenster links. De bestandsdirectory van de computer van uw klant verschijnt in het deelvenster rechts.

Deter P. Beckerd	herendradit 🏖 🛛 Ter	iterationata 🗊	l)			4	5.6.7	0	1	1
Generatorentle ber	standaresetbracht s	eter .		O let	and commonly be	rindigen)				
Lokale computer				Externe computer						
Chergelicor	***		• 🚮	<b>a</b> l 1					•	1
teet +	Grante Taxe	Gewijngel op	10m.	•	Near	Graette	Teer :	Generative of	tim.	
Construction     Sector Action     Sector A	Island Israel	2012/2011 4 L 2012/2011 8 L 2012/2011 8 L 2012/2011 8 L 2012/2011 1 2 L		199	Atthettitt     Atthettitt     Stefal     Secure     Tury     Tury	14,1140 14 14 18	Beclands- Beslands- Beslands- Beslands- Beslands- Beslands- Beslands- Beslands- Beslands- Test Spi- Test Spi- Test Spi-	2012/0011244 LGR/2011125 [014/20061145] LGR/20124528 LGR/2012452 U12/2014451 U12/2014451 U12/201451145 LGR/20121145 U12/20141145 LGR/20121145 U12/20141454	** ***	

- Als u een nieuwe map wilt maken, klikt u op de knop Nieuwe map.
- Als u meerdere bestanden wilt selecteren, houdt u de Ctrl-toets ingedrukt terwijl u op de bestanden klikt.
- U kunt de bestandsoverdracht annuleren als deze al is begonnen door op de knop **Overdracht** afbreken te klikken.
- 3 In het deelvenster van uw computer of die van uw klant bladert u naar de map *waarin* u de bestanden wilt overdragen, verwijderen of hernoemen.
- 4 Selecteer in het andere deelvenster de bestanden of map die u wilt overbrengen.
- 5 Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Klik op de gewenste pijltoets om de bestanden of map van de ene naar de andere computer over te dragen.
  - Klik met de rechtermuisknop om een bestand te verwijderen of hernoemen.

Als u niet ook gebruik maakt van bureaublad delen, verschijnt er een bericht op het scherm van de klant met het verzoek om u toestemming te verlenen voor het overbrengen, verwijderen of hernoemen van het bestand. De klant moet in het tekstvak op **OK** klikken om de handeling door te laten gaan.

Nadat Ondersteuningsbeheer een bestand heeft overgebracht, verwijderd of hernoemd, geeft de statusbalk in het WebEx-venster Bestandsoverdracht een bericht weer om aan te geven dat de handeling is voltooid.

**Opmerking:** Een klant kan u tijdens de ondersteuningssessie toestemming verlenen voor het overbrengen, verwijderen of hernoemen van bestanden zonder dat hij of zij hiervoor telkens wanneer u hierom vraagt toestemming moet verlenen. *Meer...* (op pagina 32)

6

# Het delen van bureaubladen en toepassingen

Delen maakt het mogelijk om een toepassing, de browser of het volledige bureaublad van de klant te besturen 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 besturen.

- Het delen van het bureaublad is ideaal voor het bekijken of besturen van meerdere toepassingen tegelijkertijd of voor toegang tot andere delen van de computer van uw klant. *Meer...* (op pagina 61)
- 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. *Meer...* (op pagina 65)
- 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 zich de behoefte daartoe tijdens een sessie voordoet. *Meer...* (op pagina 72)

De volgende tabel beschrijft de taken die tijdens het delen kunt uitvoeren. Klik op "Meer" naast de taakomschrijving voor gedetailleerde instructies voor een taak.



### Het delen van bureaubladen

Het delen van het bureaublad is ideaal voor het bekijken of besturen 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 besturen:

- Het bureaublad van een klant bekijken. Meer... (op pagina 61)
- Het bureaublad van een klant besturen. *Meer...* (op pagina 61)
- Een klant uitleggen hoe deze het delen van een bureaublad kan beëindigen.
   Meer... (op pagina 62)
- Uw bureaublad tonen aan een klant. *Meer...* (op pagina 63)
- De besturing van uw bureaublad overdragen aan een klant. *Meer...* (op pagina 64)
- Het delen van uw bureaublad met een klant beëindigen. Meer... (op pagina 65)

#### Het bureaublad van een klant bekijken

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

Als u het bureaublad van een klant wilt bekijken, gaat u als volgt te werk:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **bureaublad**.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram Remote Control.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad Delen.

#### 2 Klik op Verzoek om weergave.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Nadat de klant u toestemming heeft verleend, verschijnt de bureaublad van de klant in een delen-venster op uw scherm. Op het scherm van de klant verschijnt het venster Bureaublad bekijken met de informatie dat de klant zijn of haar bureaublad deelt.

#### **Opmerking:**

- Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).
- Standaard verschijnt de bureaublad van de klant in een volledig scherm op uw computer. U kunt op elk willekeurig moment overschakelen naar een standaardvenster. *Meer...* (op pagina 74)
- Een klant kan u tijdens de ondersteuningssessie volledige weergaverechten verlenen zonder dat het nodig is om elke keer dat u hierom vraagt toestemming te verlenen. *Meer...* (op pagina 32)
- Wanneer u een bureaublad van de klant bekijkt, kunt u bestanden overdragen van en naar de computer van de klant. Voor meer informatie, zie *Meer*... (op pagina 53)

#### Het bureaublad van een klant besturen

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

Als u het bureaublad van een klant wilt besturen, gaat u als volgt te werk:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Bureaublad**.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram Remote Control.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad **Delen**.

#### 2 Klik op Verzoek om besturing.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Nadat de klant u toestemming heeft verleend, verschijnt de bureaublad van de klant in een delen-venster op uw scherm. Op het scherm van de klant verschijnt het venster Bureaublad besturen met de informatie dat de klant zijn of haar bureaublad deelt.

4 Om het besturen van het bureaublad te starten, klikt u in het speciale venster op uw scherm.

#### **Opmerking:**

- Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).
- Standaard verschijnt de bureaublad van de klant in een volledig scherm op uw computer. U kunt op elk willekeurig moment overschakelen naar een standaardvenster. *Meer...* (op pagina 74)
- Een klant kan de besturing van het bureaublad op elk willekeurig moment weer naar zich toehalen door op het bureaublad te klikken. U kunt de besturing 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 verlenen zonder dat het nodig is om elke keer dat u hierom vraagt toestemming te verlenen. *Meer...* (op pagina 32)

#### Een klant helpen bij het stoppen met delen

Als een klant zijn of haar bureaublad of toepassingen deelt, kunt u de klant instructies geven om het delen te beëindigen.
#### Het delen beëindigen:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het pictogram **Sessie** in het pictogramvak.
  - Klik in de titelbalk van een willekeurig geopend venster op de knop Delen.
  - Klik in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad op het pictogram Delen.

•	Knop Sessie
	Knop Delen
0	Pictogram Delen

2 Kies Stoppen met delen in het menu dat verschijnt.

# Uw bureaublad aan een klant tonen

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

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Bureaublad**.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram **Remote Control**.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad Delen.
- 2 Klik op Weergave delen.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Uw bureaublad Uw verzoek verschijnt in een delen-venster op het scherm van de klant. Op uw computer verschijnt het venster Bureaubladweergave met de informatie dat u uw bureaublad deelt.

**Opmerking:** Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).

# De besturing van uw bureaublad overdragen aan een klant

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

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

Als u de besturing van uw bureaublad wilt overdragen aan een klant, gaar u als volgt te werk:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Bureaublad**.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram **Remote Control**.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad Delen.

#### 2 Klik op Verzoek om besturing.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Uw bureaublad Uw verzoek verschijnt in een delen-venster op het scherm van de klant. Op uw computer verschijnt het venster Bureaublad bekijken met de informatie dat u uw bureaublad deelt.

- 4 Instrueer de klant om met zijn of haar muis in het speciale venster te klikken.
- 5 Als u de besturing van uw bureaublad tijdelijk terug wilt halen, klikt u met de muis op een willekeurige plek op uw bureaublad.

**Opmerking:** Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).

# Het delen van uw desktop stoppen

#### Het delen beëindigen:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het pictogram **Sessie** in het pictogramvak.
  - Klik in de titelbalk van een willekeurig geopend venster op de knop **Delen**.
  - Klik in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad op het pictogram **Delen**.

•	Knop Sessie
	Knop Delen
•	Pictogram Delen

2 Kies Stoppen met delen in het menu dat verschijnt.

# **Toepassingen delen**

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.

U kunt de toepassing van de klant eenvoudig bekijken, of bekijken en besturen:

- De toepassing van een klant bekijken *Meer...* (op pagina 66)
- De toepassing van een klant besturen *Meer*... (op pagina 67)
- Een klant uitleggen hoe deze een toepassing kan delen *Meer...* (op pagina 68)
- Een klant uitleggen hoe deze het delen van een toepassing kan beëindigen Meer... (op pagina 62)
- Uw toepassing tonen aan een klant *Meer...* (op pagina 69)
- Meerdere toepassingen tonen aan een klant *Meer...* (op pagina 70)
- De besturing van een toepassing overdragen aan een klant *Meer...* (op pagina 71)
- Het delen van uw toepassing met een klant beëindigen Meer... (op pagina 72)

# 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 besturen.

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Toepassing**.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram Remote Control.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad **Delen**.
- 2 Klik op Verzoek om weergave.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

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

De kant kan de opties in het dialoogvenster gebruiken om de toepassing te selecteren die u wilt bekijken.

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. *Meer...* (op pagina 68)

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

#### **Opmerking:**

- Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).
- Standaard verschijnt de toepassing van de klant in een volledig scherm op uw computer. U kunt op elk willekeurig moment overschakelen naar een standaardvenster. *Meer...* (op pagina 74)
- De klant kan in het dialoogvenster Toepassing bekijken aanvullende toepassingen selecteren die u mag bekijken, zodat u tegelijkertijd meerdere toepassingen kunt bekijken.
- Een klant kan u tijdens de ondersteuningssessie volledige weergaverechten verlenen zonder dat het nodig is om elke keer dat u hierom vraagt toestemming te verlenen. *Meer...* (op pagina 32)

# De toepassing van een klant besturen

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

Als u de toepassing van een klant wilt besturen, gaat u als volgt te werk:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Toepassing**.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram **Remote Control**.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad **Delen**.

#### 2 Klik op Verzoek om besturing.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Nadat de klant u hiervoor toestemming verleent, wordt het dialoogvenster Toepassing besturen weergegeven op de computer van de klant. De klant kan de opties in het dialoogvenster gebruiken om de toepassing die u wilt besturen te selecteren.

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

Indien nodig voorziet u de klant van nadere instructies met betrekking tot het selecteren van een toepassing. *Meer...* (op pagina 68)

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

5 Om het besturen van de toepassing te starten, klikt u in het speciale venster.

#### **Opmerking:**

- Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).
- Als u een toepassing van de klant al aan het bekijken bent en u om besturing op afstand verzoekt, kunt u alleen die toepassing besturen. Als u een andere toepassing wilt besturen, moet u het delen van de toepassing die u al aan het bekijken bent eerst beëindigen en vervolgens om besturing op afstand verzoeken. Vervolgens kan de klant om de toepassing

selecteren die u wilt besturen. Meer... (op pagina 68)

- Een klant kan de besturing van een toepassing op elk willekeurig moment weer naar zich toehalen door in de toepassing te klikken. U kunt de besturing ook opnieuw naar u toe halen door in het speciale venster te klikken.
- De klant kan in het dialoogvenster Toepassing besturen aanvullende toepassingen selecteren die u mag besturen, zodat u tegelijkertijd meerdere toepassingen kunt besturen.
- Een klant kan u tijdens de ondersteuningssessie volledige weergaverechten verlenen zonder dat het nodig is om elke keer dat u hierom vraagt toestemming te verlenen. *Meer...* (op pagina 32)

# Een klant helpen bij het delen van een toepassing

Nadat een klant uw verzoek voor het bekijken of besturen van een toepassing heeft geaccepteerd, wordt het dialoogvenster Toepassing bekijken of Toepassing besturen 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. U kunt de klant vragen *een* van de volgende handelingen uit te voeren:

- Als de toepassing die u wilt bekijken of besturen momenteel wordt uitgevoerd, vraagt u de klant om deze in de lijst te selecteren en vervolgens op **Delen** te klikken.
- Als de toepassing die u wilt bekijken of besturen momenteel niet wordt uitgevoerd, vraagt u de klant om op Nieuwe toepassing te klikken. 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 op Delen te klikken.

# Een klant helpen bij het stoppen met delen

Als een klant zijn of haar bureaublad of toepassingen deelt, kunt u de klant instructies geven om het delen te beëindigen.

#### Het delen beëindigen:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het pictogram Sessie in het pictogramvak.
  - Klik in de titelbalk van een willekeurig geopend venster op de knop **Delen**.
  - Klik in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad op het pictogram **Delen**.



2 Kies Stoppen met delen in het menu dat verschijnt.

## Een toepassing aan een klant tonen

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

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Toepassing.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram Remote Control.
  - Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad **Delen**.
- 2 Klik op Verzoek om besturing.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

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

- 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 klik u op **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 klik vervolgens op 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.

#### **Opmerking:**

- U kunt meerdere toepassingen tegelijkertijd delen. *Meer...* (op pagina 70)
- Voor tips die u kunnen helpen bij het effectiever delen van inhoud, zie *Tips voor het delen van bureaubladen of toepassingen* (op pagina 75).

# Het delen van meerdere toepassingen

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.

#### Extra toepassingen delen:

- 1 Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie.
  - Klik in de titelbalk van de toepassing die u momenteel deelt op de knop Delen.
  - Klik in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad op de knop Delen.
- 2 Kies in het menu dat wordt weergegeven de opdracht **Toepassing selecteren**.

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

- 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 klik u op **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 klik vervolgens op Delen.

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

**Tip:** U kunt meerdere toepassingen tegelijk ook delen door de desktop van uw computer te delen. *Meer...* (op pagina 63)

# De besturing van uw toepassing in handen geven van een klant

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

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

De besturing van een toepassing overdragen aan een klant:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Toepassing.
  - Klik in het systeemvak op het pictogram Remote Control.
- 2 Klik op Besturing delen.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

*Een* van de volgende situaties treedt op:

- Als u een toepassing al aan de klant toont, kan de klant in het gedeelde venster klikken om de besturing 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 besturen weergegeven met een lijst van alle toepassingen die momenteel op uw computer worden uitgevoerd.
- 3 Als het dialoogvenster Toepassing besturen 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 klik u op **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 klik vervolgens op Delen.

4 Als u de besturing van uw toepassing tijdelijk wilt overnemen, klikt u met de muis in de toepassing.

# Het delen van een toepassing beëindigen

#### Het delen beëindigen:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het pictogram Sessie in het pictogramvak.
  - Klik in de titelbalk van een willekeurig geopend venster op de knop **Delen**.
  - Klik in de rechterbenedenhoek van uw bureaublad op het pictogram Delen.

•	Knop Sessie
	Knop Delen
•	Pictogram Delen

2 Kies Stoppen met delen in het menu dat verschijnt.

# **Co-browsing**

Voordat u een sessie accepteert die via een click-to-connect-koppeling wordt aangeroepen, 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 besturen.

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

Het co-browsen starten vanuit een click-to-connect-sessie:

1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:

- Klik op het CSR-dashboard op het tabblad **Bureaublad**.
- Klik in het systeemvak op het pictogram **Remote Control**.
- Klik in het multi-sessievenster op het tabblad Klant en vervolgens op het tabblad **Delen**.
- 2 Klik op Verzoek om co-browsing > Bekijken of Besturen.

Er verschijnt een melding dat de klant uw verzoek heeft ontvangen. Uw verzoek wordt weergegeven in een tekstvak op het scherm van de klant. De klant moet u toestemming verlenen door in het tekstvak op **OK** te klikken.

3 Klik op **OK** als u het tekstvak op uw computer wilt sluiten.

Het click-to connect-venster van waaruit uw klant de sessie oorspronkelijk werd gestart, wordt automatisch geselecteerd als het gedeelde venster.

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 bestuurt 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.

Een extern document afdrukken met een lokale printer:

- 1 Open het document dat u wilt afdrukken op de externe computer.
- 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.

3 Druk het document af.

# Weergaven van een gedeeld bureaublad of gedeelde toepassing besturen

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

- uw weergave van het bureaublad of de toepassing van een klant bepalen, bijvoorbeeld op volledig scherm weergeven. *Meer...* (op pagina 74)
- het aantal kleuren selecteren waarmee het gedeelde bureaublad of de toepassing van een klant wordt weergegeven. *Meer...* (op pagina 75)

# Uw weergave van een bureaublad of toepassing bepalen

Wanneer u het bureaublad of de toepassing van een klant bekijkt of bestuurt, 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 desktop vult deze het gehele scherm van de deelnemer; de titelbalk en de schuifbalken worden niet weergegeven.
- De schaal of het formaat van een gedeelde desktop of 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 bestuurt.

Uw weergave van een gedeelde toepassing of een gedeeld bureaublad bepalen:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie.
  - Klik in de titelbalk van het gedeelde venster op de knop Delen.
- 2 Kies **Weergave** in het menu dat wordt weergegeven en kies vervolgens een optie voor het bekijken van het gedeelde bureaublad of de gedeelde toepassing.

**Opmerking:** 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. *Meer...* (op pagina 75)

# Het opgeven van de kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing

Wanneer u het bureaublad of de toepassing van een klant bekijkt of bestuurt, 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 de ondersteuningssessie bijwoont 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 bestuurt.

De kleurmodus voor een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing opgeven:

- 1 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik in het systeemvak of in het multi-sessievenster op de knop Sessie.
  - Klik in de titelbalk van het gedeelde venster op de knop **Delen**.
- 2 Kies **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:

- Om de prestatie van gedeelde bureaubladen en toepassingen te verbeteren, kunt u de klant vragen om alle toepassingen te sluiten die u niet hoeft te bekijken of besturen. 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 overzenden. 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, programma's voor expresberichten en programma's die audioen 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. *Meer...* (op pagina 75)
- Het wordt aanbevolen dat zowel u als de klant voor het delen van een toepassing of bureaublad gebruikt maakt van een speciale, snelle internetverbinding. Als u of de klant gebruik maakt van een inbelverbinding, zult u wellicht een vertraging bespeuren in de weergave van of interactie met een gedeelde toepassing. In dat geval kunt u de kwaliteit van de weergave aanpassen om de prestatie te verbeteren.

# Annotaties maken op gedeelde bureaubladen en toepassingen

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

- iedereen, inclusief uw klanten, toestemming geven om aantekeningen te maken, of het maken van aantekeningen te beperken tot alleen CSR's.
- maak annotaties en gebruik aanwijzers *Meer...* (op pagina 77)
- annotaties en aanwijzers verwijderen of wissen Meer... (op pagina 79)
- een kleur wijzigen waarmee u annotaties maakt op gedeelde software *Meer...* (op pagina 80)
- Maak een schermafbeelding van de gedeelde informatie, inclusief annotaties *Meer...* (op pagina 80)
- noteren stoppen *Meer*... (op pagina 80)

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

# Het maken van annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing

U kunt annotaties maken op een bureaublad of toepassing die door u of uw klant wordt gedeeld. De klant en eventuele andere ondersteuningsmedewerkers in de sessie kunnen al uw annotaties zien.

Annotaties maken op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing:

1 Klik in het systeemvak dat tijdens het delen van een bureaublad of toepassing wordt weergegeven op het pictogram **Annotatie**.

Als de knop **Annotatie** niet in het systeemvak wordt weergegeven, kiest u **Deelvenster Annotatie** in het menu **Sessie**.

Het deelvenster Annotatie wordt weergegeven.

De modus Annotatie start en uw muisaanwijzer verandert in een markeerstift waarmee u annotaties kunt maken.

2 Optioneel. Selecteer in het deelvenster Annotatie een ander hulpmiddel voor het maken van annotaties.

#### **Opmerking:**

- Zie Annotatiehulpmiddelen gebruiken op gedeelde inhoud voor meer informatie.
- Als u annotaties op uw bureaublad of uw toepassing wilt maken, en het bureaublad of de toepassing wordt momenteel door de klant op afstand bestuurd, moet u de besturing eerst overnemen voordat u het deelvenster Annotatie kunt openen.
- Wanneer u het deelvenster op uw scherm opent, wordt het deelvenster Annotatie automatisch geopend op de computer van de klant. Vervolgens kunnen de klant en u tegelijkertijd annotaties maken op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing.
- Een klant kan ook beginnen met het maken van annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing. In dat geval wordt het deelvenster Annotatie automatisch op uw scherm geopend.
- Als u of een klant annotaties maakt, kunt u een afbeelding van de gedeelde software opslaan inclusief de annotaties. *Meer...* (op pagina 80)

# Annotatiehulpmiddelen gebruiken voor gedeelde inhoud

In ondersteuningssessies kunt u notitietools gebruiken om aantekeningen te maken op gedeelde inhoud of deze te markeren, uitleg te geven of verwijzingen aan te brengen naar informatie op uw eigen scherm of het scherm van een klant. U kunt daarnaast ook uw klant toestemming geven om aantekeningen te maken:



Annotatiehul pmiddelen	Pictogr am	Beschrijving
Gum	0	Hiermee wist u tekst, annotaties en aanwijzers in gedeelde inhoud. Als u één annotatie wilt wissen, klikt u in de viewer. Klik voor meer opties op de pijl-omlaag. Als u nogmaals op deze knop klikt, wordt het hulpprogramma Gum uitgeschakeld.

# Het wissen van annotaties en aanwijzers op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing

Als u annotaties hebt gemaakt op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing, kunt u het volgende wissen:

- Alle annotaties in een keer wissen
- Alleen bepaalde annotaties wissen
- Uw aanwijzer

Annotaties en aanwijzers wissen op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing:

- 1 Klik in het deelvenster Annotatie op de pijl omlaag rechts van de knop Wisser.
- 2 Klik op Alle annotaties wissen.

Specifieke annotaties wissen op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing:

1 Klik in het deelvenster Annotatie op de knop Wisser.

Uw muisaanwijzer verandert in een gum.

2 Klik op de annotatie die u wilt wissen.

Uw aanwijzer wissen:

- 1 Klik in het deelvenster Annotatie op de pijl omlaag rechts van de knop Wisser.
- 2 Kies Mijn aanwijzer.

#### Het hulpmiddel Wisser uitschakelen:

Klik in het deelvenster Annotatie op de knop Wisser.

# Het selecteren van een kleur voor het maken van annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing

Als u annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing maakt, kunt u hiervoor een andere kleur selecteren.

Een kleur selecteren voor het maken van annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing:

1 Klik in het deelvenster Annotatie op de pijl omlaag rechts van de knop **Annotatiekleur**.

Het palet Annotatiekleur wordt weergegeven.

2 Klik op de kleur die u wilt gebruiken.

### Het maken van een schermbeeld van uw bureaublad

Als u of een klant annotaties op een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing maakt, kunt u een afbeelding van uw volledige bureaublad of toepassing, inclusief alle annotaties en aanwijzers, opslaan in een bestand met een van de volgende indelingen:

- BMP
- GIF
- JPG, JPEG

Een schermbeeld van uw bureaublad maken:

1 Klik in het deelvenster Annotatie op de knop Scherm vastleggen.

Het dialoogvenster Opslaan als verschijnt.

- 2 Kies een locatie en een bestandsindeling (.bmp, .gif of .jpg) waarin u het bestand wilt opslaan.
- 3 Klik op **Opslaan**.

## Het beëindigen van de modus annotatie

Als u terug wilt keren naar het gebruik of het op afstand besturen van een gedeeld bureaublad of een gedeelde toepassing, moet u eerst de modus annotatie stoppen.

#### De modus annotatie stoppen:

Voer een van de volgende handelingen uit:

 Minimaliseer het deelvenster Annotatie door in de rechterbovenhoek van het deelvenster op de knop Minimaliseren te klikken.

Het pictogram **Annotatie** verschijnt in het systeemvak. U klikt op dit pictogram als u de modus annotatie snel opnieuw wilt starten.

- Sluit het deelvenster Annotatie op een van de volgende manieren:
  - Dubbelklik op het gebruikte annotatiehulpmiddel
  - Klik met de rechtermuisknop op de titelbalk van het deelvenster en kies vervolgens Dellvenster sluiten

Het deelvenster Annotatie wordt gesloten en het pictogram **Annotatie** verschijnt *niet* in het systeemvak. Als u de modus annotatie opnieuw wilt starten, klikt u op de knop **Deelvenster selecteren** en kiest u vervolgens **Annotatie**.

# 7

# Chat gebruiken

U kunt chatberichten verzenden naar en ontvangen van een klant of een andere ondersteuningsmedewerker. Chatten kan nuttig zijn wanneer u met een klant wilt communiceren zonder een telefoon te gebruiken. Als een oproep van de klant naar uw technische helpdesk bijvoorbeeld een internationaal gesprek is, dan kunt u de chatfunctie gebruiken om telefoonkosten te besparen.

De volgende tabel beschrijft de taken die bij het gebruik van de chatfunctie horen. Klik op "Meer" naast de taakomschrijving voor gedetailleerde instructies voor een taak.

Chat     Chat     Chat     Chat     Chatberichten:     van cath lin naar Alle deelnemers:     hi     van cath lin naar Alle deelnemers:     this is shell     van elizabeth test naar Alle deelnemers:     ok     Naar cath lin (privé):     testing		•	<ul> <li>(op pagina 84)</li> <li>snelzinnen selecteren <i>Meer</i> (op pagina 85)</li> <li>chatberichten opslaan in een bestand <i>Meer</i> (op pagina 85)</li> </ul>	
Verzenden	cath lin			
	т	Verzenden		

# Chatberichten verzenden

Een chatsessie kan door zowel u als de klant worden gestart.

Chatberichten verzenden:

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

Het deelvenster Chat wordt weergegeven.

Chat     Chatberichte	P n:	-
van cath lin hi van cath lin this is shell van elizabet ok Naar cath lin testing	naar Alle deelnemers: naar Alle deelnemers: h test naar Alle deelneme n (privé):	ra:
Verzenden	cath lin	•
	т	Verrenden

Alle berichten die een klant of een andere ondersteuningsmedewerker verzendt, worden weergegeven in uw deelvenster Chat.

- 2 Selecteer in de vervolgkeuzelijst **Verzenden naar** de naam van de persoon aan wie u een chatbericht wilt zenden. Als u een bericht aan alle deelnemers aan de sessie wilt zenden, selecteert u **Alle deelnemers**.
- **3** Typ uw bericht in het vak.
- 4 Klik op Verzenden.

De door u geselecteerde deelnemer ontvangt het chatbericht in zijn of haar deelvenster Chat.

# **Snelzinnen selecteren**

**Opmerking:** Als de Bibliotheek met chatzinnen beschikbaar is voor uw site, moet deze functie door de sitebeheerder worden ingeschakeld om deze functie beschikbaar te stellen voor klantondersteuningsagenten.

Uw sitebeheerder kan veelgebruikte zinnen maken en uw toewijzen, zodat deze zinnen beschikbaar zijn tijdens een ondersteuningssessie.

U kunt als volgt snelzinnen selecteren:

1 Klik in het zwevende systeemvak of in het multi-sessievenster op het pictogram **Chat**.

Chat	e	-	
	Г		
Verzenden aan:	Alle deelnemers	<b>•</b>	Het snelzinbericht wordt
Hi,Lin, Thanks for	r joining!	Verzenden	weergegeven in het chatvak.
Korte tekst:	Greeting	•	
			1

- 2 Selecteer in de vervolgkeuzelijst **Verzenden naar** wie het chatbericht moet ontvangen.
- 3 Selecteer in de vervolgkeuzelijst **Snelzin** de naam van de veelgebruikte zin.
- 4 Klik op Verzenden.

# Het opslaan van een chat

U kunt de chatberichten die in uw deelvenster Chat worden weergegeven opslaan in een tekstbestand (.txt).

## Een chat opslaan:

1 Klik in het deelvenster Chat op de knop **Opslaan**.

	<b>P</b>
_	

Knop Opslaan

Het dialoogvenster Chat opslaan als wordt weergegeven.

2 Kies een locatie waar u het chatbestand wilt opslaan en selecteer **Opslaan**.

# Video gebruiken

U kunt video gebruiken om een ondersteuningssessie te personaliseren en te verbeteren:

- Zorg dat de klant u kan zien wanneer u ondersteuning verleent
- Als uw klant video kan verzenden, kunt u een gesprek voeren alsof tegenover elkaar zit
- een object tonen dat op dat moment wordt besproken.

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



#### taakbeschrijving

- video instellen *Meer* (op pagina 88)
- Video verzenden *Meer* (op pagina 88)
- de video-uitvoer aanpassen *Meer* (op pagina 89)
- video stoppen Meer (op pagina 90)
- Naar een volledig scherm schakelen *Meer* (op pagina 91)

# Video instellen

#### U kunt als volgt video instellen:

Sluit een webcam, ook wel een videocamera genoemd, aan op uw computer. Nadat u de 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> <li>Een webcam die video met hoge kwaliteit kan opnemen. WebEx ondersteunt de meeste webcams van dit type</li> </ul>
	<ul><li>Een computer met minimaal 1 GB RAM en een dual-core processor</li><li>Een snelle netwerkverbinding</li></ul>
Ontvangen	<ul><li>Een computer met minimaal 1 GB RAM en een dual-core processor</li><li>Een snelle netwerkverbinding</li></ul>

# Video versturen

U kunt als volgt een video verzenden:

- 1 Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Klik op het CSR-dashboard op het tabblad Tools en klik vervolgens op Video.
  - Klik in het pictogramvak of in het multi-sessievenster op het videopictogram. Het deelvenster Video wordt geopend.
- 2 Selecteer Mijn video starten.

Het deelvenster CSR-video



De CSR-video wordt weergegeven in een klein scherm. Als uw klant video verzendt, wordt de video van de klant weergegeven op het grote scherm.

Elke sessie ondersteunt two-point-video. Ongeacht hoeveel deelnemers er aan de sessie deelnemen, er kunnen maar twee deelnemers video verzenden: de CSR en de primaire klant.

*Het deelvenster voor de video van de klant* 



Uw klant kan alleen video weergeven nadat u video verzendt. Vervolgens wordt de knop **Mijn video starten** weergegeven op de klantconsole.

De CSR-video wordt weergegeven in het groten scherm en de video van de klant wordt weergegeven in het kleine scherm.

Om te stoppen met het verzenden van video, kan uw klant eenvoudigweg klikken op **Mijn video stoppen**.

# Het instellen van de video-uitvoer

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 camerasoftware 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.

De video-uitvoer aanpassen:

1 Klik in het deelvenster Video op **Opties**.



- 2 Stel de opties naar wens in.
- **3 Optioneel.** Als u een andere videocamera wilt selecteren in de vervolgkeuzelijst **Opnameapparaat**, selecteert u de camera die u wilt gebruiken.

# Video stoppen

Selecteer in het deelvenster Video de optie Mijn video stoppen.



Het streamen van uw video wordt gestopt. U klant kan uw video niet meer bekijken.

Als uw klant video verzendt, kunt u de video nog wel zien.

Het verzenden van video hervatten:

Selecteer in het deelvenster Video de optie Mijn video starten.

Het streamen van de video wordt weer gestart.

#### Het deelvenster Video sluiten:

Klik op het pictogram Minimaliseren in de rechterbovenhoek van het deelvenster. Het deelvenster Video wordt gesloten. **Let op:** 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.

# Naar een volledig scherm schakelen

U kunt voor de weergave schakelen tussen het deelvenster Video en een weergave op het volledige scherm. Een weergave op het volledige scherm neemt uw hele beeldscherm in beslag en heeft geen titelbalk of schuifbalken.

U kunt als volgt video weergeven op een volledig scherm:



Klik op het pictogram Volledig scherm in de rechterbovenhoek van het videodeelvenster.

#### U kunt als volgt terugkeren naar de standaardweergave:

Selecteer **Volledige-schermweergave afsluiten** in de rechterbovenhoek van het scherm.

# Een Eén-klik-vergadering instellen

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Overzicht hoe u een Eén-klik-vergadering kunt starten vanaf uw WebEx-servicewebsite	Over het instellen van een Eén-klik-vergadering (op pagina 93)
Instellingen opgeven voor een Eén-klik-vergadering	<i>Uw Eén-klik-vergadering instellen op het web</i> (op pagina 94)
Het installeren van WebEx-één-klik, met inbegrip van het Eén-klik-venster en Eén-klik-snelkoppelingen	<i>WebEx-productiviteitstools installeren</i> (op pagina 98)
Eén-klik-vergadering starten vanuit uw WebEx-servicewebsite	<i>Eén-klik-vergadering starten</i> (op pagina 100)
WebEx-één-klik verwijderen van uw computer, inclusief alle Eén-klik-snelkoppelingen	<i>WebEx-productiviteitstools verwijderen</i> (op pagina 104)

# Over het instellen van een Eén-klik-vergadering

Met WebEx-één-klik kunt u een vergadering direct starten vanaf uw bureaublad (bureaubladversie) en vanuit uw WebEx-servicewebsite (webversie). U kunt zowel een van de twee als beide versies instellen, afhankelijk van uw behoefte:

 Webversie: hiermee kunt u een Eén-klik-vergadering starten vanuit uw WebEx-servicewebsite. U hoeft hiervoor geen toepassingen te downloaden. Meer informatie over de webversie vindt u in de *Gebruikershandleiding* *WebEx-één-klik-vergadering* die beschikbaar is op de Ondersteuningspagina van uw WebEx-servicewebsite.

 Bureaubladversie: als deze functie en de functie Productiviteitstools zijn geactiveerd door uw sitebeheerder, kunt u vergaderingen starten en bijwonen en uitnodigingen voor vergaderingen versturen zonder dat u zich hoeft aan te melden bij uw WebEx-servicesite. Meer informatie over de bureaubladversie vindt u in de *Gebruikershandleiding WebEx-één-klik-vergadering*.

# Uw Eén-klik-vergadering instellen op het web

Op de pagina Eén-klik-vergadering instellen kunt u de opties voor een Eén-klik-vergadering opgeven. U kunt te allen tijde terugkeren naar de pagina Eén-klik-vergadering instellen als u uw vergadering wilt wijzigen.

De instellingen die u opgeeft, gelden zowel voor de webversie als voor de bureaubladversie.

Het instellen van een Eén-klik-vergadering:

- 1 Meld u aan bij uw WebEx-servicewebsite.
- 2 Klik op Mijn WebEx > Productiviteitstools instellen (op de linkernavigatiebalk).

De pagina Configuratie productiviteitshulpmiddelen wordt weergegeven.

Op dit scherm kunt u ook WebEx-productiviteitstools downloaden, zoals de bureaubladversie van Eén-klik en alle bijbehorende snelkoppelingen. Zie voor meer informatie *WebEx-productiviteitstools installeren* (op pagina 98).

3 Klik op **Nu instellen**.

De pagina Eén-klik instellen wordt afgebeeld.

4 Geef op deze pagina de vergaderdetails en -instellingen op.

Meer informatie over de pagina Eén-klik instellingen vindt u in *Over de pagina Eén-klik instellingen* (op pagina 95).

5 Klik op **Opslaan**.

**Tip:** als u opties wilt wijzigen voor uw Eén-klik-vergadering, gaat u terug naar de pagina Eén-klik instellingen door te klikken op **Mijn WebEx** > **Productiviteitstools instellen** > **Instellingen bewerken**.

# Over de pagina One-Click-instellingen

#### Hoe komt u op deze pagina:

Op uw WebEx-servicewebsite kunt u een van de volgende stappen uitvoeren:

- Als u voor het eerst uw One-Click-vergadering instelt, klikt u op uw WebEx-servicewebsite op Mijn WebEx > Productiviteitstools instellen (op de linkernavigatiebalk) > Nu instellen.
- Als u uw One-Click-vergadering al hebt ingesteld, klikt u op uw WebEx-servicewebsite op Mijn WebEx > Productiviteitstools instellen (op de linkernavigatiebalk) > Instellingen bewerken.

### Wat kunt u hier doen:

Opties instellen voor uw One-Click-vergadering

#### Vergaderopties

Gebruik deze optie	Actie
Servicetype	Selecteer het type WebEx-sessie waarvoor u een One-Click-vergadering wilt starten. Deze optie geeft alleen een overzicht van de sessiesoorten die beschikbaar zijn voor uw site en voor uw gebruikersaccount.
Vergadersjabloon	Selecteer het vergadersjabloon dat u wilt gebruiken om de opties voor uw One-Click-vergadering in te stellen. U vindt de volgende sjablonen in de vervolgkeuzelijst: <b>Standaardsjablonen:</b> Sjablonen die door uw sitebeheerder zijn ingesteld voor uw account. <b>Mijn sjablonen:</b> Alle persoonlijke sjablonen die u, met behulp van de planningsopties op uw site, hebt gemaakt door de instellingen van eerder geplande vergaderingen op te slaan.
Onderwerp	Geef het onderwerp van de vergadering op
Wachtwoord voor vergadering	Geef het wachtwoord op voor de vergadering.
Wachtwoord bevestigen	Typ nogmaals het wachtwoord om typefouten te controleren.

Gebruik deze optie	Actie
Vraag om mijn goedkeuring als iemand deelneemt aan	Geef aan dat het dialoogvenster Verzoek tot deelname op uw scherm moet verschijnen wanneer iemand aan uw vergadering wil deelnemen. Alleen beschikbaar voor ondersteuningssessies
Vermeld de ondersteuningssessie op Persoonlijke vergaderruimte	Geef aan dat de ondersteuningssessie op uw pagina Persoonlijke vergaderruimte moet verschijnen. U kunt de URL naar deze pagina delen met uw klanten en ze vanaf de pagina aan uw sessie laten deelnemen. Alleen beschikbaar voor ondersteuningssessies

### Traceercodes

Gebruik deze optie	Om
Traceercode	Identificeer uw afdeling, project of andere informatie die uw organisatie met uw vergaderingen wil associëren. Traceercodes kunnen optioneel of vereist zijn, afhankelijk van hoe uw sitebeheerder dit instelt.
	Als uw sitebeheerder u verplicht een code te selecteren uit een voorafgedefinieerde lijst, klikt u op de koppeling <b>Code</b> <b>selecteren</b> . Vervolgens kiest u een code uit de lijst of geeft u een code op in bovenstaand veld.

### Audioconferentie

Alleen vergaderingen, trainingssessies en verkoopvergaderingen

Gebruik deze optie	Om
Gebruiken	Selecteer het type teleconferentie dat u wilt gebruiken:

Gebruik deze optie	Om
WebEx Audio:	Geeft aan dat de vergadering een geïntegreerde audioconferentie bevat. Als u deze optie selecteert, kies dan een van de volgende opties:
	<ul> <li>Weergeven van gratis nummer: geef aan of uw site gratis inbellen biedt voor audioconferenties, waarbij zowel een gratis als een niet-gratis telefoonnummer beschikbaar zijn. Als uw deelnemers een gratis telefoonnummer draaien, worden de kosten gedragen door uw bedrijf. In andere gevallen dragen de deelnemers zelf de telefoonkosten.</li> </ul>
	<ul> <li>Internationale inbelnummers weergeven voor deelnemers: geef aan of 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.</li> </ul>
	<b>Opmerking:</b> nadat u de vergadering hebt geopend, kunnen deelnemers kiezen hoe zij willen deelnemen aan de audioconferentie: via VoIP, via hun computer of telefonisch.
	<b>Tip:</b> 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 audioconferentie door een inbelnummer te bellen. Dit is altijd beschikbaar in het Vergadervenster.
Persoonlijk conferentieaccountnummer	Alleen beschikbaar als uw site de functie Persoonlijke conferentie heeft geactiveerd en alleen voor Meeting Center.
	Selecteer het Persoonlijk conferentieaccountnummer dat u voor uw vergadering wilt gebruiken. U kunt uw Persoonlijke conferentieaccountnummers beheren op de pagina Mijn WebEx >Persoonlijke conferentie.
Cisco Unified MeetingPlace Audioconferentie	Alleen beschikbaar als uw site Cisco Unified MeetingPlace Audio heeft ingeschakeld.
	Als u deze optie selecteert, kies dan het soort vergadering:
	<ul> <li>Teleconferentie met inbellen: Selecteer dit als u wilt dat deelnemers een nummer draaien om mee te doen</li> </ul>
	<ul> <li>Teleconferentie met terugbellen: Selecteer dit als u wilt dat deelnemers een telefoonnummer invoeren en worden teruggebeld door de conferentieservice.</li> </ul>
	Een deelnemer moet een rechtstreekse telefoonlijn hebben

Gebruik deze optie	Om
	om door de conferentieservice gebeld te kunnen worden. Een deelnemer zonder een rechtstreekse telefoonlijn kan echter aan een audioconferentie deelnemen door het draaien van een inbelnummer dat altijd beschikbaar is in het vergaderingsvenster.
Andere teleconferentieservice:	Geeft aan of de vergadering een teleconferentie bevat die door een andere service wordt verleend, zoals een externe teleconferentieservice of een intern teleconferentiesysteem, bijvoorbeeld een PBX (private branch exchange).
	Typ instructies in het tekstvak voor deelname aan de teleconferentie.
Alleen VoIP gebruiken	Geeft aan dat de vergadering alleen geïntegreerde VoIP gebruikt, zodat deelnemers aan de vergadering gebruik kunnen maken van hun computer met audiomogelijkheden in plaats van het telefoonnet.
Geen	Geeft aan dat de vergadering geen audioconferentie of geïntegreerde VoIP bevat.

# WebEx-productiviteitstools installeren

Als uw sitebeheerder u gemachtigd heeft WebEx-productiviteitstools te downloaden, kunt u direct vergaderingen starten of bijwonen met behulp van Eén-klik, 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.

Controleer voordat u de WebEx-productiviteitstools installeert of uw computer voldoet aan de volgende minimum systeemvereisten:

- Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 of 7.0, of Firefox 3.0 of hoger
- Intel x86 (Pentium 400MHZ +) of vergelijkbare processor
- JavaScript en cookies ingeschakeld in de browser

WebEx-productiviteitstools installeren:

1 Meld u aan bij uw WebEx servicewebsite.
2 Klik op Mijn WebEx > Configuratie productiviteitshulpmiddelen (op de linker navigatiebalk).

De pagina Configuratie productiviteitshulpmiddelen wordt weergegeven.

3 Klik op Productiviteitshulpmiddelen installeren .

Het dialoogvenster Bestand downloaden wordt weergegeven.

4 Sla het installatieprogramma op uw computer op.

De naam van het installatiebestand heeft een .msi-extensie.

- 5 Voer het installatiebestand uit en volg de aanwijzingen op.
- 6 Na het voltooien van de installatie meldt u zich aan met uw WebEx accountgegevens en controleert u uw WebEx-instellingen voor productiviteitshulpmiddelen, zoals One-Click, in het WebExinstellingendialoogvenster.

**Opmerking:** Systeembeheerders kunnen de tools 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* (*http://support.webex.com/US/PT/wx\_pt\_ag.pdf*).

Nadat u zich hebt aangemeld, worden het venster WebEx-Eén-klik en de bijbehorende snelkoppelingen afgebeeld. Raadpleeg de *Gebruikershandleiding voor WebEx-Eén-klik* voor instructies over het gebruik van het venster WebEx-Eén-klik.

De Help in het venster WebEx-Eén-klik geeft ook gedetailleerde informatie over het gebruik van dit venster en de bijbehorende snelkoppelingen.

Eén-klik openen			
Vergadering nu starten			
Persoonlijke conferentie	starten		
Een geplande vergadering starten			
Een vergadering planner	<b>1</b>		
Deelnemen aan een verg	jadering		
Verbinden met Mijn con	nputers		
WebEx-instellingen			
Help	F1		
Over WebEx Eén-klik			
Afsluiten			

**Tip:** Raadpleeg de *Gebruikershandleiding voor WebEx-Eén-klik*, beschikbaar op de Ondersteuningspagina van uw WebEx-servicewebsite, voor instructies over het gebruik van het venster WebEx-Eén-klik en het menu Eén-klik in de taakbalk.

# **Eén-klik-vergadering starten**

Voordat u een Eén-klik-vergadering start vanuit uw WebEx-servicewebsite, dient u te controleren of uw Eén-klik-instellingen juist zijn. Meer informatie over het instellen van Eén-klik-instellingen vindt u in *Uw Eén-klik-vergadering instellen op het web* (op pagina 94). Voor details

Uw Eén-klik-vergadering starten vanuit uw WebEx-servicewebsite:

- 1 Meld u aan bij uw WebEx-servicewebsite.
- 2 Klik op Mijn WebEx > Eén-klik-vergadering starten.



Uw vergadering start.

Uw Eén-klik-vergadering starten met behulp van het venster WebEx-Eén-klik:

- 1 Open het venster WebEx-Eén-klik door *een* van de volgende stappen uit te voeren:
  - Dubbelklik op de snelkoppeling WebEx-Eén-klik op uw bureaublad.



- Ga naar Start > Programma's > WebEx > Productiviteitstools > WebEx-Eén-klik.
- Klik met de rechtermuisknop op het pictogram WebEx-Eén-klik op de taakbalk van uw bureaublad.



Als u geen automatisch aanmelden hebt ingesteld, moet u de vereiste informatie voor uw WebEx-account opgeven in het dialoogvenster. Vervolgens klikt u op **Aanmelden**.

2 Klik in het venster WebEx-Eén-klik op Vergadering starten.

🔮 Cise	co WebEx Eén-klik	×
Nu ver	gaderen	
₩	E-mailadres, mobiel nummer of vergaderingnummer opgeven	*
	Vergadering star	
	Geplande vergadering starten	
Later v	rergaderen	
	Vergadering plannen	
	℅ WebEx-instellingen be	

**Opmerking:** instructies over het gebruik van het venster WebEx-Eén-klik vindt u in de *Gebruikershandleiding voor WebEx-Eén-klik.* 

Een One-Click vergadering starten met behulp van een One-Click snelkoppeling:

Klik op één van de volgende snelkoppelingen:

Snelkoppeling

Eén-klik openen	
Vergadering nu starten	
Persoonlijke conferentie start	en
Een geplande vergadering sta	rten
Een vergadering plannen	
Deelnemen aan een vergader	ing
Verbinden met Mijn compute	ers
WebEx-instellingen	
Help	FI
Over WebEx Eén-klik	

Calenda	r		.40	-	Day		Week	
🗑 Eén-klii	-vergade	ring	V	ergade	ring p	lannen	WebEx •	
<u>New</u> -	a ×	1 82	SE	Today	1	Search	address b	oòi
Eile Edit	View	Go	Icol	s <u>A</u> c	tions	Help		

#### WebEx -

P	ersoonlijke conferentie starten
E	en geplande vergadering starten
D	eelnemen aan een vergadering
N	lijn WebEx
A	ccountinstellingen
V	ergaderingssjablonen
P	lanningsrechten instellen
н	elp
-	

#### Over

#### **Beschrijving**

Rechtsklikmenu van snelkoppeling van taakbalkpictogram:

- Rechtsklik op het WebEx One-Click taakbalkpictogram en klik dan op Vergadering nu beginnen om direct een vergadering te beginnen.
- Klik met de rechtermuisknop WebEx One-Click taakbalkpictogram en klik dan op Begin een geplande vergadering om de vorige geplande vergadering te beginnen, of op Start Persoonlijke conferentievergadering om een vorige geplande Persoonlijke conferentievergadering te beginnen.

**Opmerking:** U kunt ook met de rechtermuisknop klikken op het WebEx One-Click taakbalkpictogram en dan klikken op **Een vergadering plannen** om een WebEx-vergadering te plannen met behulp van Microsoft Outlook of Lotus Notes.

Lees voor meer gegevens de Gebruikershandleiding voor integratie naar Outlook en de Gebruikershandleiding voor integratie naar Lotus Notes, beschikbaar op de supportpagina van uw WebEx-servicewebsite.

**Snelkoppeling e-mail en planning:** Klik op **One-Click vergadering** in Microsoft Outlook of Lotus Notes om een One-Click vergadering te beginnen.

**Opmerking:** U kunt ook u op **Vergadering plannen** klikken in Microsoft Outlook of Lotus Notes om een WebEx vergadering te plannen met behulp van Outlook of Lotus Notes.

Lees voor meer gegevens de

Gebruikershandleiding voor integratie naar Outlook en de Gebruikershandleiding voor integratie naar Lotus Notes, beschikbaar op de supportpagina van uw WebEx-servicewebsite.

#### Snelkoppeling

🐝 Windows Messenger						
File	Actions	Tools	Help	WebEx		
8	My S	itatus: ell (Onli	ne)	WebB	x-vergadering starten	Ctrl+S
S	1 Click	k here t	o join ti r (0/1)	Startknop verbergen Over		
~	* 8	\$ (5/	11)			



#### WebEx 👻

	Vergadering nu starten
	Persoonlijke conferentie starten
1	Een geplande vergadering starten
	Een vergadering plannen
1	Deelnemen aan een vergadering
10.00	WebEx-instellingen
1	Help
1	Over WebEx-productiviteitstools



#### **Beschrijving**

Instant messenger-snelkoppeling: Klik op WebEx > Start WebEx vergadering om een One-Click vergadering in uw instant messenger te beginnen, zoals Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk, of Yahoo Messenger. Lees voor meer gegevens Handleiding voor integratie met Instant Messengers, beschikbaar op de supportpagina van uw WebEx Service-website.

Alleen beschikbaar voor vergaderingen, verkoopbijeenkomsten, trainingssessies en supportsessies.

**Snelkoppeling internetbrowser:** Klik op dit pictogram om uw vergadering te beginnen.

**Opmerking** : Als u eerder uw werkbalk van Internet Explorer hebt aangepast wordt de snelkoppelingknop mogelijk niet automatisch zichtbaar op de werkbalk. In plaats daarvan is hij toegevoegd aan de lijst van beschikbare werkbalkknoppen in Internet Explorer. In dat geval moet u de knop aan de werkbalk toevoegen met behulp van de optie **Aanpassen** van Internet Explorer. Voor toegang tot deze optie gaat u in het menu **Beeld** naar **Werkbalken** en kiest u **Aanpassen**.

Alleen beschikbaar voor vergaderingen, verkoopbijeenkomsten, trainingssessies en supportsessies.

Snelkoppeling Microsoft Office: In Microsoft Word, Microsoft Excel, en Microsoft PowerPoint kiest u Delen als document of Delen als toepassing. Deze opdracht start de vergadering en deelt automatisch de gebruikte toepassing, inclusief alle bestanden die in die toepassing al geopend zijn. U kunt tijdens de vergadering nog steeds in de toepassing werken.

Alleen beschikbaar voor vergaderingen, verkoopbijeenkomsten, trainingssessies en supportsessies.



#### Tip:

- Nadat u een Eén-klik vergadering start wordt deze weergegeven op uw pagina Persoonlijke vergaderruimte, tenzij u hebt gespecificeerd dat het een onvermelde vergadering is. Als u anderen de URL voor deze pagina geeft kunnen zij snel aan uw vergadering deelnemen door te klikken op de koppeling voor de vergadering op deze pagina.
- U kunt instellen welke snelkoppelingen beschikbaar zijn in het WebExinstellingendialoogvenster.
- instructies over het gebruik van de WebEx-Eén-klik-snelkoppelingen vindt u in de Gebruikershandleiding voor WebEx-Eén-klik.

# WebEx-productiviteitstools verwijderen

U kunt de WebEx-productiviteitstools installeren wanneer u wilt. Als u de Productiviteitstools verwijdert, worden alle tools van uw computer verwijderd, inclusief het venster WebEx-Eén-klik en de bijbehorende snelkoppelingen.

WebEx-productiviteitstools verwijderen:

- 1 Klik achtereenvolgens op Start > Programma's > WebEx > Productiviteitstools > Verwijderen
- 2 Klik op **Ja** om te bevestigen dat u de WebEx-productiviteitstools ook echt wilt verwijderen.

De WebEx-productiviteitstools verwijderen vanuit het Configuratiescherm:

- 1 Klik op **Start > Instellingen > Configuratiescherm**.
- 2 Dubbelklik op **Programma's toevoegen/verwijderen**.

- 3 Klik op WebEx-productiviteitstools.
- 4 Klik op Verwijderen.
- 5 Klik op **Ja** om te bevestigen dat u de WebEx-productiviteitstools ook echt wilt verwijderen.

**Opmerking:** als u de Productiviteitstools verwijdert, worden alle Productiviteitstools en snelkoppelingen van uw computer verwijderd. Als u een aantal Productiviteitstools wilt blijven gebruiken en de rest wilt uitschakelen, kunt u de opties in het dialoogvenster WebEx-instellingen bewerken.

# 

# Mijn WebEx gebruiken

	Cost w moon
AIS U dit wilt doen	Gaat u naar
Een overzicht bekijken van Mijn WebEx	Over Mijn WebEx (op pagina 108)
Een gebruikersaccount instellen op de website van uw WebEx-service	<i>Een gebruikersaccount verkrijgen</i> (op pagina 109)
Aan- en afmelden bij Mijn WebEx	<i>Aan- en afmelden bij de WebEx-servicesite</i> (op pagina 110)
Uw overzicht met vergaderingen gebruiken	<i>Uw overzicht met vergaderingen gebruiken</i> (op pagina 111)
WebEx productiviteitshulpmiddelen installeren, waarmee u One-Click-vergaderingen kunt beginnen, directe vergaderingen kunt starten vanuit toepassingen op uw bureaublad en vergaderingen kunt plannen vanuit Microsoft Outlook of IBM Lotus Notes	<i>WebEx-productiviteitstools installeren</i> (op pagina 98)
Een One-Click-vergadering instellen	<i>Een Eén-klik-vergadering instellen</i> (op pagina 93)
Opties weergeven en instellen voor de pagina Persoonlijke vergaderruimte	De pagina Persoonlijke vergaderruimte bijhouden (op pagina 120)
Externe computers instellen en toegang krijgen met Access Anywhere	Access Anywhere gebruiken (Mijn computers) (op pagina 123)
Bestanden toevoegen, bewerken of verwijderen in uw persoonlijke opslagruimte voor bestanden	<i>Bestanden bijhouden in uw persoonlijke mappen</i> (op pagina 125)
Informatie over uw contactpersonen toevoegen, bewerken of verwijderen in uw	Contactgegevens bijhouden (op pagina 143)

Als u dit wilt doen online adresboek	Gaat u naar
Informatie of instellingen in uw gebruikersprofiel wijzigen, waaronder persoonlijke gegevens en voorkeuren	<i>Onderhoud van uw gebruikersprofiel</i> (op pagina 158)
Rapporten genereren over online sessies	Rapporten genereren (op pagina 165)

# **Over Mijn WebEx**

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

- Persoonlijk overzicht 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 alle vergaderingen weergeven.
- Productiviteitshulpmiddelen instellen: optionele voorziening. Hiermee kunt u opties instellen voor directe of geplande vergaderingen die u kunt starten vanuit toepassingen op het bureaublad. Als u WebEx Productivity Tools installeert, kunt u meteen met één klik of via andere toepassingen op uw bureaublad, zoals Microsoft Office, webbrowsers, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes en expresberichten, 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 voorziening. Een pagina op de website met de WebEx-service 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 voorziening. 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 de website met de WebEx-service.
- **Bestanden opslaan:** Hiermee kunt u bestanden opslaan in persoonlijke mappen op de website met de WebEx-service. 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 persoonlijke contactpersonen op de website met uw WebEx-service. 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 de website van uw WebEx-service, 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.
- Verbruiksrapporten: optionele voorziening. 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.

# Een gebruikersaccount verkrijgen

Als u een gebruikersaccount hebt, kunt u de voorzieningen van Mijn WebEx gebruiken en als host optreden voor vergaderingen via internet.

U kunt op twee manieren een gebruikersaccount verkrijgen:

- De sitebeheerder voor de website met de WebEx-service kan een gebruikersaccount voor u maken. In dat geval hoeft u zich niet aan te melden bij een account op uw site en kunt u meteen als host optreden.
- Als de sitebeheerder de functie voor zelfregistratie beschikbaar heeft gesteld, kunt u zich op elk gewenst moment aanmelden voor een account op de website met de WebEx-service.

Een gebruikersaccount verkrijgen met de functie voor zelfregistratie:

- 1 Ga naar de website met uw WebEx-service.
- 2 Klik op de navigatiebalk op **Instellen > Nieuwe account**.

De pagina Aanmelden verschijnt.

**3** Geef de benodigde informatie op.

#### 4 Klik op **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.

**Opmerking:** Als u een gebruikersaccount hebt, kunt u uw gebruikersprofiel bewerken om uw wachtwoord te wijzigen en aanvullende persoonlijke gegevens in te voeren. U kunt ook sitevoorkeuren opgeven, zoals uw standaard startpagina en tijdzone. Meer informatie vindt u in *Uw gebruikersprofiel bijhouden* (op pagina 158).

# Aan- en afmelden bij de WebEx-servicesite

Meld u aan bij de website met uw WebEx-service om online vergaderingen te beheren en uw gebruikersaccount te wijzigen. Als u nog geen gebruikersaccount hebt, gaat u naar *Een gebruikersaccount verkrijgen* (op pagina 109).

Aanmelden bij de website met uw WebEx-service:

- 1 Ga naar de website met uw WebEx-service.
- 2 Klik rechtsboven op de pagina op Aanmelden.

De pagina Aanmelden wordt weergegeven.

3 Geef uw gebruikersnaam en wachtwoord op.

Wachtwoorden zijn hoofdlettergevoelig en u moet het wachtwoord precies zo invoeren als in het gebruikersprofiel is opgegeven.

4 Klik op **Aanmelden**.

**Tip:** Als u uw gebruikersnaam of wachtwoord bent vergeten, klikt u op **Wachtwoord vergeten**. Geef uw e-mailadres op, typ de verificatietekens en klik op **Verzenden**. U ontvangt een e-mailbericht met uw gebruikersnaam en wachtwoord.

Afmelden bij de website met uw WebEx-service:

Klik rechtsboven op de pagina op Afmelden.

# Uw overzicht met vergaderingen gebruiken

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Een overzicht ophalen van de lijst met vergaderingen	Over uw overzicht met vergaderingen
Uw overzicht met vergaderingen openen	<i>Uw overzicht met vergaderingen openen</i> (op pagina 111)
Uw overzicht met vergaderingen bijhouden	Uw overzicht met geplande vergaderingen bijhouden

# Over uw overzicht met vergaderingen

Op de website met uw WebEx-service bevat de pagina Mijn vergaderingen in Mijn WebEx de volgende gegevens:

- Al uw ondersteuningssessies die momenteel actief zijn.
- Een optie om een vergadering met één klik te starten (niet beschikbaar voor Event Center).
- Eventuele Persoonlijke conferenties die u hebt gepland (als voor uw site en account de functie Persoonlijke conferentie is ingeschakeld).

**Tip:** u kunt opgeven dat uw pagina Mijn WebEx-vergaderingen verschijnt als startpagina wanneer u zich aanmeldt bij uw website voor de WebEx-service. Meer informatie vindt u in *Uw gebruikersprofiel bijhouden* (op pagina 158).

# Uw overzicht met vergaderingen openen

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.

Overzicht met vergaderingen openen:

Meld u aan bij de website van uw WebEx-service en klik op Mijn WebEx.

De lijst Mijn vergaderingen toont uw actieve ondersteuningssessies.

**Tip:** u kunt opgeven dat uw pagina Mijn WebEx Vergaderingen verschijnt als startpagina wanneer u zich aanmeldt bij uw website voor de WebEx-service. Meer informatie vindt u in *Uw gebruikersprofiel bijhouden* (op pagina 158).

# Uw overzicht met geplande vergaderingen bijhouden

Nadat u een ondersteuningssessie hebt gestart, verschijnt deze in uw lijst met vergaderingen. Meer informatie vindt u in *Uw lijst met vergaderingen openen* (op pagina 111).

Een ondersteuningssessie blijft op uw lijst met vergaderingen aanwezig totdat u de sessie beëindigt.

Meer informatie over de opties op de pagina Mijn WebEx-vergaderingen vindt u in *Over de pagina Mijn WebEx-vergaderingen* (op pagina 112).

# Over de pagina Mijn WebEx-vergaderingen

#### Dit tabblad openen

Klik op de website met uw WebEx-service op het tabblad Mijn WebEx.

#### Wat u hier kunt doen

De functies openen:

- Een koppeling naar uw persoonlijke vergaderruimte
- Een overzicht met de vergaderingen waarvoor u host bent of waarvoor u bent uitgenodigd op de opgegeven dag, week of maand
- Een overzicht met alle vergaderingen waarvoor u host bent of waarvoor u bent uitgenodigd
- Een koppeling om een One-Click-vergadering te starten

# Opties op deze pagina

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Naar mijn persoonlijke vergaderruimte gaan	Ga naar uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. Uw pagina Persoonlijke vergaderruimte vermeldt alle vergaderingen die u hebt gepland en alle lopende vergaderingen waarvoor u momenteel host bent. Gebruikers aan wie u de persoonlijke URL verstrekt, kunnen deze pagina gebruiken om deel te nemen aan een vergadering waarvoor u host bent. Zij kunnen ook bestanden downloaden in alle mappen die u deelt.
Een One-Click-vergadering starten	Start een One-Click-vergadering op basis van de instellingen die u hebt opgegeven in <b>One-Click-instellingen</b> . Zie <i>Een</i> <i>One-Click-vergadering instellen</i> (op pagina 93) voor bijzonderheden.
Dagelijks	Geef een overzicht weer voor alle vergaderingen voor de opgegeven dag. Meer informatie vindt u in <i>Over het tabblad</i> <i>Mijn WebEx-vergaderingen - Dagelijks</i> (op pagina 114).
Wekelijks	Geef een overzicht weer voor alle vergaderingen voor de opgegeven week. Meer informatie vindt u in <i>Over het tabblad</i> <i>Mijn WebEx-vergaderingen - Wekelijks</i> (op pagina 115).
Maandelijks	Geef een overzicht weer voor alle vergaderingen voor de opgegeven maand. Meer informatie vindt u in <i>Over het tabblad</i> <i>Mijn WebEx-vergaderingen - Maandelijks</i> (op pagina 117).
Alle vergaderingen	Geef een overzicht weer met alle vergaderingen of zoek naar vergaderingen op datum, host, onderwerp of woorden in de agenda. Meer informatie vindt u in <i>Over het tabblad Mijn</i> <i>WebEx-vergaderingen - Alle vergaderingen</i> (op pagina 118).
Vernieuwen	Vernieuw de informatie in het overzicht met vergaderingen.

# Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Dagelijks

## Dit tabblad openen

Klik op de website met uw WebEx-service op het tabblad **Mijn WebEx > Mijn vergaderingen > Dagelijks**.

Optie	Beschrijving
<b>S</b>	Klik op het pictogram <b>Verversen</b> als u de meest actuele lijst met vergaderingen wilt afbeelden.
Koppeling Taal	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de taalinstelling kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Koppeling <b>Tijdzone</b>	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de instelling voor de tijdzone kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Datum	De datum voor de dagelijkse lijst van vergaderingen. De standaardwaarde is de huidige datum.
•	Klik op het pictogram <b>Vorige dag</b> om een overzicht van vergaderingen van de vorige dag af te beelden.
•	Klik op het pictogram <b>Volgende dag</b> om een overzicht van vergaderingen voor de volgende dag af te beelden.
De vergadering waarvoor u host bent	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u host bent.
De vergaderingen waarvoor u bent uitgenodigd	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u bent uitgenodigd.
Voorbije vergaderingen weergeven	Selecteer deze optie om afgelopen vergaderingen in de lijst op te nemen.
•	Naast de kolomkop ziet u de indicator <b>Oplopend sorteren</b> en de vergaderingen worden gesorteerd per kolom in oplopende volgorde.
*	Naast de kolomkop ziet u de indicator <b>Aflopend sorteren</b> en de vergaderingen worden gesorteerd per kolom in aflopende volgorde.

Optie	Beschrijving
Tijd	De begintijd voor elke geplande vergadering. Klik op het vakje naast de begintijd van een vergadering om die vergadering te selecteren. Klik op het vakje naast de kolomkop <b>Tijd</b> om alle vergaderingen in de lijst te selecteren of te wissen.
Onderwerp	Het onderwerp voor de een vergadering waarvoor u host bent. Klik op de onderwerpnaam om informatie op te halen over de vergadering.
Туре	Geeft het type aan van de online vergadering waarvoor u host bent. Welke typen vergadering beschikbaar zijn, hangt af van de configuratie van de website voor uw WebEx-service.
0	Geeft aan dat de live vergadering nog aan de gang is.

# Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Wekelijks

#### Dit tabblad openen

Klik op de website met uw WebEx-service op het tabblad **Mijn WebEx> Mijn vergaderingen > Wekelijks**.

Optie	Beschrijving
<b>S</b>	Klik op het pictogram <b>Verversen</b> als u de meest actuele lijst met vergaderingen wilt afbeelden.
Koppeling Taal	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de taalinstelling kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Koppeling <b>Tijdzone</b>	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de instelling voor de tijdzone kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Koppeling Wekelijks	De begin- en einddatum voor de wekelijkse lijst van vergaderingen.
4	Klik op het pictogram <b>Vorige week</b> om een lijst met vergaderingen voor de vorige week weer te geven.
•	Klik op het pictogram Volgende week om een lijst met

Optie	Beschrijving	
	vergaderingen voor de volgende week weer te geven.	
	Klik op het pictogram <b>Agenda</b> om het venster Agenda voor de actuele maand te openen. Klik op een willekeurige datum om de planning te openen in de dagweergave.	
De vergadering waarvoor u host bent	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u host bent.	
De vergaderingen waarvoor u bent uitgenodigd	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u bent uitgenodigd.	
Voorbije vergaderingen weergeven	Selecteer deze optie om afgelopen vergaderingen in de lijst op te nemen.	
Koppeling Dagelijks <mark>vrijdag</mark>	Opent de weergave Dagelijks met de geplande vergaderingen voor de geselecteerde dag.	
•	Naast de kolomkop ziet u de indicator <b>Oplopend sorteren</b> en de vergaderingen worden gesorteerd per kolom in oplopende volgorde.	
	Naast de kolomkop ziet u de indicator <b>Aflopend sorteren</b> en de vergaderingen worden gesorteerd per kolom in aflopende volgorde.	
•	De knop <b>Uitvouwen</b> verschijnt naast de koppeling Dag. Klik op deze knop om de lijst met vergaderingen voor die dag uit te vouwen en weer te geven.	
•	De knop <b>Samenvouwen</b> verschijnt naast de koppeling Dag. Klik op deze knop om de lijst met vergaderingen voor die dag samen te vouwen en te verbergen.	
Tijd	De begintijd voor elke geplande vergadering. Klik op het vakje naast de begintijd van een vergadering om die vergadering te selecteren. Klik op het vakje naast de kolomkop <b>Tijd</b> om alle vergaderingen in de lijst te selecteren of te wissen.	
Onderwerp	Het onderwerp voor de een vergadering waarvoor u host bent. Klik op de onderwerpnaam om informatie op te halen over de vergadering.	
Туре	Geeft het type aan van de online vergadering waarvoor u host bent. Welke typen vergadering beschikbaar zijn, hangt af van de configuratie van de website voor uw WebEx-service.	
6	Geeft aan dat de live vergadering nog aan de gang is.	

# Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Maandelijks

## Dit tabblad openen

Klik op de website met uw WebEx-service op het tabblad **Mijn WebEx> Mijn vergaderingen > Maandelijks**.

Optie	Beschrijving
5	Klik op het pictogram <b>Verversen</b> als u de meest actuele lijst met vergaderingen wilt afbeelden.
Koppeling Taal	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de taalinstelling kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Koppeling <b>Tijdzone</b>	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de instelling voor de tijdzone kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Maand	De maand voor de maandelijkse lijst met vergaderingen. De standaardwaarde is de huidige maand.
•	Klik op het pictogram <b>Vorige maand</b> om een overzicht van vergaderingen van de vorige maand af te beelden.
	Klik op het pictogram <b>Volgende maand</b> om een overzicht van vergaderingen voor de volgende maand af te beelden.
	Klik op het pictogram <b>Agenda</b> om het venster Agenda voor de actuele maand te openen. Klik op een willekeurige datum om de planning te openen in de dagweergave.
Koppeling Weeknummer	Opent de weergave Wekelijks met de geplande vergaderingen voor elke dag in de geselecteerde week.
Koppeling Dagelijks 8	Opent de weergave Dagelijks met de geplande vergaderingen voor de geselecteerde dag.
De vergadering waarvoor u host bent	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u host bent.
De vergaderingen waarvoor u bent	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u bent uitgenodigd.

Optie	Beschrijving
uitgenodigd	
Voorbije vergaderingen weergeven	Selecteer deze optie om afgelopen vergaderingen in de lijst op te nemen.
Onderwerp	Het onderwerp voor de een vergadering waarvoor u host bent. Klik op de onderwerpnaam om informatie op te halen over de vergadering.
0	Geeft aan dat de live vergadering nog aan de gang is.

# Over het tabblad Mijn WebEx-vergaderingen - Alle vergaderingen

## Dit tabblad openen

Klik op de website met uw WebEx-service op het tabblad **Mijn WebEx> Mijn** vergaderingen > Alle vergaderingen.

Optie	Beschrijving
<b>S</b>	Klik op het pictogram <b>Verversen</b> als u de meest actuele lijst met vergaderingen wilt afbeelden.
Koppeling Taal	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de taalinstelling kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Koppeling <b>Tijdzone</b>	Klik hierop om de pagina Voorkeuren te openen waar u de instelling voor de tijdzone kunt selecteren voor de website met uw WebEx-service.
Datum	De datum voor de dagelijkse lijst van vergaderingen. De standaardwaarde is de huidige datum.
•	Klik op het pictogram <b>Vorige dag</b> om een overzicht van vergaderingen van de vorige dag af te beelden.
	Klik op het pictogram <b>Volgende dag</b> om een overzicht van vergaderingen voor de volgende dag af te beelden.

Optie	Beschrijving
Zoeken naar vergaderingen op datum, host, onderwerp of woorden in de agenda	Hiermee kunt u een datumbereik opgeven of selecteren om te zoeken naar vergaderingen of geeft u de tekst op die u wilt zoeken in hostnamen, onderwerpen of agenda's. Klik op <b>Zoeken</b> om het zoeken te starten.
	Klik op het pictogram <b>Agenda</b> om het venster Agenda te openen. Klik op een datum om die datum te selecteren als onderdeel van de zoekcriteria.
De vergadering waarvoor u host bent	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u host bent.
De vergaderingen waarvoor u bent uitgenodigd	Geeft een lijst weer met alle online vergaderingen of persoonlijke conferenties waarvoor u bent uitgenodigd.
Voorbije vergaderingen weergeven	Selecteer deze optie om afgelopen vergaderingen in de lijst op te nemen.
•	Naast de kolomkop ziet u de indicator <b>Oplopend sorteren</b> en de vergaderingen worden gesorteerd per kolom in oplopende volgorde.
	Naast de kolomkop ziet u de indicator <b>Aflopend sorteren</b> en de vergaderingen worden gesorteerd per kolom in aflopende volgorde.
Tijd	De begintijd voor elke geplande vergadering. Klik op het vakje naast de begintijd van een vergadering om die vergadering te selecteren. Klik op het vakje naast de kolomkop <b>Tijd</b> om alle vergaderingen in de lijst te selecteren of te wissen.
Onderwerp	Het onderwerp voor de een vergadering waarvoor u host bent. Klik op de onderwerpnaam om informatie op te halen over de vergadering.
Туре	Geeft het type aan van de online vergadering waarvoor u host bent. Welke typen vergadering beschikbaar zijn, hangt af van de configuratie van de website voor uw WebEx-service.
6	Geeft aan dat de live vergadering nog aan de gang is.

# De pagina Persoonlijke vergaderruimte bijhouden

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Een overzicht opvragen van uw pagina Persoonlijke vergaderruimte	Over uw Persoonlijke vergaderruimte (op pagina 120)
Uw pagina Persoonlijke vergaderruimte openen	<i>Uw Persoonlijke vergaderruimte weergeven</i> (op pagina 121)
Afbeeldingen en tekst toevoegen aan uw Persoonlijke vergaderruimte	Opties instellen voor uw Persoonlijke vergaderruimte (op pagina 121)
Bestanden delen in uw Persoonlijke vergaderruimte	Bestanden delen in uw Persoonlijke vergaderruimte (op pagina 122)

# Over uw Persoonlijke vergaderruimte

Uw gebruikersaccount omvat een pagina Persoonlijke ruimte voor Vergadering op de website van uw WebEx-service. Gebruikers die uw pagina bezoeken kunnen:

- Een lijst weergeven met online vergaderingen waarvoor u host bent en die zijn gepland of al bezig zijn.
- Deelnemen aan bestaande een vergadering.
- Uw persoonlijke mappen weergeven en bestanden uploaden of downloaden naar of uit uw mappen, afhankelijk van de instellingen die u opgeeft voor uw mappen.

U kunt uw pagina Persoonlijke vergaderruimte aanpassen door afbeeldingen en tekst toe te voegen.

Als u gebruikers toegang wilt geven tot uw pagina Persoonlijke vergaderruimte, geeft u de URL van uw Persoonlijke vergaderruimte aan hen door. Ga voor meer informatie naar *Pagina Persoonlijke vergaderruimte weergeven* (op pagina 121).

**Tip:** voeg de URL van uw Persoonlijke vergaderruimte toe aan uw visitekaartjes, e-mailondertekening enzovoort.

# Pagina Persoonlijke vergaderruimte weergeven

U kunt de pagina Persoonlijke vergaderruimte op elk gewenst moment weergeven door naar de koppeling voor die pagina te gaan. De koppeling voor de pagina Persoonlijke vergaderruimte is beschikbaar op:

- Pagina Mijn WebEx-vergaderingen
- Pagina Mijn WebEx-profiel

Pagina Persoonlijke vergaderruimte weergeven:

1 Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**.

De pagina Mijn WebEx-vergaderingen verschijnt.

2 Klik op de koppeling Ga naar Mijn Persoonlijke vergaderruimte.

U kunt ook in Mijn WebEx op **Mijn profiel** klikken en vervolgens op de koppeling **URL Persoonlijke vergaderruimte** in het gedeelte **Persoonlijke vergaderruimte**.

De pagina Persoonlijke vergaderruimte verschijnt. Hieronder ziet u een voorbeeld van de pagina Persoonlijke vergaderruimte.

Vergaderrui	mte van shell	li		2
			KOR.	hier voor meer opties als u shell li ben
	Vergaderinger	Bestanden		Redeclands - Delling To
a de la	Voer het verga	deringnummer in om deel te ne	men aan een vergaderin	g die niet hieronder wordt weergegever
			Deelnemen	
Contra la	dinsda	ng 03 mei 2011 🕨	Alle surgeduring	en weergeven
ANSTR	Tild -	Onderwerp	Type	
1 20 8	· Bezig			
A REAL PROPERTY AND A	• 9.46	Weekly Sales Meeting	Vergadering	-+ Deelnemen
	- Later v	andaag (niet gestart)		
	15.00	Q1 Sales Results	Vergadering	
		Station in Asian Manhata	Management	

**Tip:** voeg de URL van uw Persoonlijke vergaderruimte toe aan uw visitekaartjes, e-mailondertekening enzovoort.

# Opties instellen voor uw Persoonlijke vergaderruimte

U kunt het volgende toevoegen aan de pagina Persoonlijke vergaderruimte:

• Een afbeelding (bijvoorbeeld een foto van uzelf of van het product van uw bedrijf).

- Een aangepaste bannerafbeelding in het koptekstgedeelte van de pagina Persoonlijke vergaderruimte, als uw gebruikersaccount is ingesteld voor 'branding'. U kunt bijvoorbeeld het logo van uw bedrijf toevoegen.
- Een welkomstbericht. U kunt bijvoorbeeld een begroeting opnemen; instructies voor het deelnemen aan een online sessie; informatie over uzelf, uw product of uw bedrijf.

Op elk gewenst moment u de toegevoegde afbeeldingen en tekst vervangen of verwijderen.

Een afbeelding toevoegen aan de pagina Persoonlijke vergaderruimte:

- 1 Meld u aan bij de website voor uw WebEx-service als u dat nog niet hebt gedaan. Lees voor bijzonderhedenAanmelden en afmelden bij de WebEx servicesite (op pagina 110).
- 2 Klik op de navigatiebalk boven aan de pagina op Mijn WebEx.
- 3 Klik op Mijn profiel.

De pagina Mijn WebEx-profiel wordt afgebeeld.

- 4 Geef onder **Persoonlijke vergaderruimte** de opties voor uw pagina op.
- 5 Klik onder aan de pagina Mijn WebEx-profiel op **Bijwerken**.
- 6 Meer informatie over de opties op de pagina Persoonlijke vergaderruimte vindt u in *Over de pagina Persoonlijke vergaderruimte* (op pagina 120).

# Bestanden delen in uw Persoonlijke vergaderruimte

U kunt mappen delen via de pagina Mijn WebEx-bestanden: De mappen verschijnen op het tabblad **Bestanden** op de pagina Persoonlijke vergaderruimte. Voor elke map die u deelt, geeft u op of gebruikers bestanden voor de map kunnen downloaden of uploaden.

Meer informatie over de pagina Persoonlijke vergaderruimte vindt u in *Over de pagina Persoonlijke vergaderruimte* (op pagina 120).

Bestanden delen in uw Persoonlijke vergaderruimte:

- 1 Open de pagina Mijn WebEx-bestanden. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Zoek onder Naam naar de map waarin u bestanden wilt delen.
- 3 Klik op de map om deze te openen als het bestand of de map zich in een gesloten map bevindt.

4 Klik op het pictogram **Eigenschappen** voor de map waarin u bestanden wilt delen.

Het venster Mapeigenschappen bewerken wordt weergegeven.

Mapeige	nschappen bewerken	
Naam: Beschrijving:	Picture	
Grootte: Delen:	4 KB Let op dat de wijzigingen worden toegepast op alle bestan Ø Deze map niet delen	den in deze map
	Deze map delen Met alle     Delen als: Picture     Lezen     (alleen downloaden; bestandsnamen zijn zichtbaar     Schrijven     (alleen uploaden; bestandsnamen zijn niet zichtba     Lezen en schrijven     (downloaden en uploaden; bestandsnamen zijn zic     Toestaan om bestanden te overschrijven	) ar) htbaar)
	Bijwerken	Annuleren

- **5** Geef opties voor delen op voor de map.
- 6 Klik op Bijwerken.

Meer informatie over opties voor delen vindt u in *Over de pagina Mapeigenschappen bewerken* (op pagina 134).

# 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 op de website met uw WebEx-service.

# Over de pagina Mijn computers

## Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Klik op de website met uw WebEx-service op het tabblad **Mijn WebEx Bestanden > Mijn computers**.

#### Wat u hier kunt doen

Externe computers instellen en toegang krijgen met Access Anywhere.

## **Opties op deze pagina**

Koppeling of optie	Beschrijving
Computer	De naam die u aan de externe computer hebt toegewezen.
Status	<ul> <li>De status van de externe computer:</li> <li>Beschikbaar: de computer is beschikbaar voor externe toegang.</li> <li>Offline: de computer is offline en niet beschikbaar voor externe toegang.</li> </ul>
Toepassing	De toepassing op uw externe computer waarvoor u toegang hebt toegestaan op basis van wat u hebt opgegeven tijdens het instellen. Dit kan <b>Bureaublad</b> zijn als u uw bureaublad hebt ingesteld voor toegang of het kan een specifieke toepassingsnaam zijn.
Status	Als de computer beschikbaar is voor toegang, klikt u op de koppeling <b>Verbinden</b> om verbinding te maken met de externe computer.
Verwijderen	Verwijdert de geselecteerde computer uit de lijst met externe computers.
Computer instellen	Hiermee stelt u de huidige computer in voor Access Anywhere en voegt u deze toe aan de lijst met externe computers.
Handmatig installatieprogramma downloaden	Hiermee downloadt u het handmatige installatieprogramma voor de Access Anywhere-software.

# Bestanden bijhouden in uw persoonlijke mappen

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Een overzicht ophalen van uw persoonlijke opslagruimte voor bestanden	Over het bijhouden van bestanden in uw mappen (op pagina 125)
Uw persoonlijke opslagruimte voor bestanden openen	<i>Uw persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen</i> (op pagina 126)
Nieuwe mappen maken om uw bestanden te organiseren	Nieuwe mappen toevoegen aan uw persoonlijke mappen (op pagina 127)
Bestanden uploaden naar uw persoonlijke mappen	Bestanden uploaden naar uw persoonlijke mappen (op pagina 128)
Bestanden of een hele map verplaatsen of kopiëren naar een andere map	Bestanden of mappen in uw persoonlijke mappen verplaatsen of kopiëren (op pagina 129)
Informatie over bestanden of mappen wijzigen, met inbegrip van hun namen of beschrijvingen	Gegevens van bestanden of mappen in uw persoonlijke mappen wijzigen (op pagina 129)
Zoeken naar bestanden of mappen in uw persoonlijke opslagruimte voor bestanden	Bestanden of mappen zoeken in uw persoonlijke mappen (op pagina 130)
Bestanden downloaden naar uw persoonlijke opslagruimte op de computer	Bestanden downloaden in uw persoonlijke mappen (op pagina 131)
Bestanden in uw persoonlijke mappen delen of publiceren in uw Persoonlijke vergaderruimte zodat anderen daartoe toegang hebben	Bestanden delen in uw Persoonlijke vergaderruimte (op pagina 122)
Bestanden of mappen verwijderen uit uw persoonlijke mappen	Bestanden of mappen verwijderen uit uw persoonlijke mappen (op pagina 131)

# Over het bijhouden van bestanden in uw mappen

Uw gebruikersaccount bevat een persoonlijke opslagruimte voor bestanden op de website van uw WebEx-service.

In uw persoonlijke opslagruimte kunt u:

• Mappen maken om uw bestanden te organiseren.

- Gegevens over een willekeurig bestand of een willekeurige map in uw persoonlijke mappen bewerken.
- Een bestand of een map naar een andere map verplaatsen.
- 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. Meer informatie over de pagina Persoonlijke vergaderruimte vindt u in *Over uw Persoonlijke vergaderruimte* (op pagina 120).

# Uw persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen

Als u bestanden wilt opslaan op de website met uw WebEx-service of toegang wilt tot opgeslagen bestanden, moet u uw persoonlijke mappen openen.

Persoonlijke mappen openen:

- 1 Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**.
- 2 Klik op **Mijn bestanden**.

De pagina Mijn WebEx-bestanden verschijnt met uw persoonlijke mappen en bestanden. Afhankelijk van de instellingen voor de website met uw WebEx-service, ziet u mogelijk verschillende categorieën met mappen en bestanden. Klik op de koptekstkoppelingen om elke categorie weer te geven:

- Mijn documenten
- Mijn opnames
- Mijn opnamen van gebeurtenissen (alleen beschikbaar Event Center)
- Mijn trainingopnamen (alleen beschikbaar Training Center)

Mijn documenten Mijn o	pnames					3	?
	Zoeken		Bestandsop	slag	Site)	Ofte van 208	8
Naam	Beschrijving	Grootte	A	cties	5	Ged	eek
CRoot-map	Root Folder	8 KB	۲		1	R	8
III 🛅 🛄 advertisement pl		4 KB	۲		1		
🗉 🛄 🚺 logos		4 KB	۲				
E C pictures		0 KB	۲		1		
Project outline		0 KB	۲				
D Q2 product st	ipm	0 KB	۲				
in the second second second	B Versist passoord	R: Alleen lezen	W: Alleen schrt	iven	R/W:	Lezen en schri	(ven
Alle selecteren	Alles wissen Verwij	deren	Kopiëren		1	/erplaatsen	-

Meer informatie over de pagina Mijn WebEx-bestanden vindt u in *Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn documenten* (op pagina 132) en in *Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen* (op pagina 142).

# Nieuwe mappen toevoegen aan uw persoonlijke mappen

Als u uw bestanden op de website met uw WebEx-service wilt indelen, maakt u mappen in uw persoonlijke opslagruimte voor bestanden.

#### Een nieuwe map maken:

- 1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Klik onder Actie op de knop Map maken voor de map waarin u een nieuwe map wilt maken.

#### 

Het venster Map maken verschijnt.

- **3** Typ in het vak **Mapnaam** een naam voor de map.
- 4 Optioneel. Typ in het vak **Beschrijving** een beschrijving waarmee u de inhoud van de map kunt herkennen.
- 5 Klik op **OK**.

# Bestanden uploaden naar uw persoonlijke mappen

Als u bestanden wilt opslaan in uw persoonlijke mappen op de website met de WebEx-service moet u deze uploaden van uw computer of een lokale server.

U kunt maximaal drie bestanden tegelijkertijd uploaden. Er is geen limiet wat betreft de bestandsgrootte, zolang u maar over voldoende opslagruimte beschikt. 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.

Bestanden uploaden naar uw persoonlijke mappen:

- 1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Zoek de map waarin u het bestand wilt opslaan.
- 3 Klik onder Actie op de knop Uploaden voor de map waarin u het bestand wilt opslaan.

#### $\odot$

Het venster Bestand uploaden verschijnt.

4 Klik op Bladeren.

Het dialoogvenster Bestand kiezen verschijnt.

- 5 Selecteer het bestand dat u wilt uploaden naar uw map.
- 6 Klik op **Openen**.

U ziet het bestand in het vak Bestandsnaam.

- 7 Optioneel. Typ in het vak **Beschrijving** een beschrijving waarmee u het bestand kunt herkennen.
- 8 Optioneel. Selecteer maximaal twee extra bestanden om te uploaden.
- 9 Klik op **Uploaden**.

De bestanden worden geüpload naar de geselecteerde map.

10 Klik op Voltooien als u klaar bent met uploaden.

# Bestanden of mappen in uw persoonlijke mappen verplaatsen of kopiëren

U kunt een of meer bestanden of mappen verplaatsen naar een andere map op de website met uw WebEx-service.

Een bestand of een map verplaatsen of kopiëren:

- 1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Zoek het bestand of de map dat of die u wilt verplaatsen.
- 3 Schakel het selectievakje in van het bestand of de map dat of die u wilt verplaatsen.

U kunt meerdere bestanden of mappen selecteren.

4 Klik op Verplaatsen of Kopiëren.

Het venster Bestand of map verplaatsen/kopiëren verschijnt met een overzicht van uw mappen.

- 5 Selecteer de knop voor de map waarnaar u het bestand of de map wilt verplaatsen of kopiëren.
- 6 Klik op **OK**.

# Gegevens van bestanden of mappen in uw persoonlijke mappen wijzigen

U kunt de volgende gegevens over een bestand of een map wijzigen in uw persoonlijke mappen op de website met uw WebEx-service:

- Naam
- Beschrijving

U kunt ook opties voor delen opgeven voor mappen die verschijnen op de pagina Persoonlijke ruimte voor Vergadering. Meer informatie vindt u in *Bestanden delen op de pagina Persoonlijke ruimte voor Vergadering* (op pagina 122).

Gegevens van een bestand of map wijzigen:

1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).

- 2 Zoek het bestand of de map waarvan u de gegevens wilt wijzigen.
- 3 Klik op het pictogram **Eigenschappen** voor het bestand of de map waarvan u gegevens wilt wijzigen.

#### 

Het venster Bestandseigenschappen bewerken of Mapeigenschappen bewerken verschijnt.

Mapeige	nschappen bewerken	
Naam:	Picture	
Beschrijving:		
Grootte: Delen:	4 KB Let op dat de wijzigingen worden toegepast op al	le bestanden in deze map
	Deze map niet delen	PV. 94611004820V/102515.457A-21
	Deze map delen Met alle	*
	Delen als: Picture	
	<ul> <li>Lezen (alleen downloaden; bestandsnamen zijn</li> </ul>	zichtbaar)
	<ul> <li>Schrijven</li> </ul>	1 - 1 - 1 - 1 - 1
	(alleen uploaden; bestandsnamen zijn ni	et zichtbaar)
	downloaden en unloaden: bestandenam	an aile aichthead
	Toestaan om bestanden te overschriven	en zijn zionobarj
	A Mat wachtwardheveiliaina	
	Wachtwoord:	
	Bevestigen	
	periodgen	
	100	Birwerken Annuleren

- Typ in het vak **Beschrijving** een nieuwe beschrijving voor het bestand of de map.
- Typ in het vak **Naam** een nieuwe naam voor het bestand of de map.
- 4 Klik op **Bijwerken**.

# Bestanden of mappen zoeken in uw persoonlijke mappen

In uw persoonlijke mappen op de website met uw WebEx-service kunt u snel een bestand of een map vinden. U kunt naar een bestand of een map zoeken met tekst die deel uitmaakt van de naam of de beschrijving. Een bestand of map zoeken:

- 1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Typ in het vak **Zoeken naar** de hele of een deel van de bestandsnaam of de beschrijving.
- 3 Klik op Zoeken.

Er verschijnt een lijst met bestanden of mappen die de zoektekst bevatten.

# Bestanden downloaden in uw persoonlijke mappen

Met uw persoonlijke mappen op de website met de WebEx-service kunt u willekeurige bestanden downloaden naar uw computer of een lokale server.

- 1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Zoek het bestand dat u wilt downloaden.
- 3 Klik onder Actie op de knop **Downloaden** voor het bestand dat u wilt downloaden.

#### ۲

Het dialoogvenster Bestand downloaden wordt weergegeven.

4 Volg de instructies van de webbrowser of het besturingssysteem voor het downloaden van het bestand.

# Bestanden of mappen verwijderen uit uw persoonlijke mappen

U kunt bestanden of mappen verwijderen uit uw persoonlijke mappen op de website met uw WebEx-service.

#### Een bestand of map verwijderen:

- 1 Open de pagina Mijn documenten. Meer informatie vindt u in *Persoonlijke mappen, documenten en bestanden openen* (op pagina 126).
- 2 Zoek onder Naam naar het bestand of de map dat of die u wilt verwijderen.
- 3 Schakel het selectievakje in van het bestand of de map dat of die u wilt verwijderen.

U kunt meerdere bestanden of mappen selecteren.

4 Klik op Verwijderen.

# **Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn documenten**

#### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Klik op de website met uw WebEx-service op **Mijn WebEx Bestanden > Mijn documenten**.

#### Wat u hier kunt doen

- Bestanden opslaan die u wilt gebruiken in uw online sessies of die u wilt openen wanneer u niet op kantoor bent.
- Opgeven in welke mappen bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte bestanden kunnen downloaden of uploaden.

#### Opties op deze pagina

Koppeling of optie	Beschrijving
Capaciteit	De opslagruimte die beschikbaar is voor uw bestanden, in megabytes (MB).
Gebruikt	De hoeveelheid opslagruimte die uw bestanden in beslag nemen, in megabytes (MB). Als deze waarde hoger is dan de capaciteit, kunt u pas weer bestanden opslaan als u bestaande bestanden uit uw mappen verwijdert.
Zoeken naar	Hiermee kunt u zoeken naar een bestand of een map. U kunt naar een bestand of een map zoeken met tekst die deel uitmaakt van de naam of de beschrijving. Typ de hele of een deel van de naam of de beschrijving in het vak en klik op <b>Zoeken</b> om naar een bestand of map te zoeken.
5	Klik op deze knop om de informatie op de pagina te vernieuwen.
Naam	De naam van de map of het bestand. Klik op de naam van een map of een bestand om de pagina Mapgegevens of Bestandsgegevens te openen. Via de pagina Informatie hebt u toegang tot de eigenschappen van een map of een bestand.
	Geeft aan dat het item een map is. Klik op de afbeelding om de inhoud van de map weer te geven.

Konnoling of outio	Decelui	h da a	
Koppeling of optie	Beschri	ving	
		Geeft aan dat het item een bestand is.	
Pad	De maph hoogste bevinder	niërarchie voor de map of het bestand. De <b>hoofdmap</b> is de map waaronder alle andere mappen en bestanden zich n.	
Grootte	De groot	te van de map of het bestand, in kilobytes (KB).	
	Klik op de pictogrammen om een actie uit te voeren op de map of het bestand die of dat daaraan is gekoppeld.		
	Ŧ	<b>Bestand uploaden:</b> alleen beschikbaar voor bestanden. Klik op dit pictogram om de pagina Bestand uploaden te openen, waarop u maximaal drie bestanden tegelijk kunt uploaden naar een opgegeven map.	
Acties	۹	<b>Bestand downloaden:</b> alleen beschikbaar voor bestanden. Klik op dit pictogram om het bijbehorende bestand te downloaden.	
		Bestandseigenschappen bewerken of Mapeigenschappen bewerken: klik op dit pictogram om de pagina Bestandseigenschappen bewerken of Mapeigenschappen bewerken te openen waarop u de gegevens van het bestand of de map kunt wijzigen.	
	ď	<b>Map maken:</b> alleen beschikbaar voor mappen. Klik op dit pictogram om de pagina Map maken te openen waar u een nieuwe map kunt maken in uw persoonlijke opslagruimte.	
	Hiermee bepaalt u en de be	geeft u de instellingen voor delen voor een map op en u hoe bezoekers aan uw Persoonlijke vergaderruimte uw map standen daarin kunnen openen.	
	R	Alleen lezen: bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte kunnen de lijst met bestanden in de map weergeven en de bestanden downloaden.	
Gedeeld	w	Alleen schrijven: bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte kunnen bestanden uploaden naar de map maar niet de bestanden daarin weergeven.	
	R/W	Lezen en schrijven: gebruikers kunnen de bestanden in de map weergeven, bestanden uit de map downloaden en naar de map uploaden.	
	6	<b>Door wachtwoord beveiligd:</b> geeft aan dat de map is beveiligd met een wachtwoord. Bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte moeten het door u verstrekte wachtwoord opgeven om de map te openen.	

Koppeling of optie	Beschrijving
Alles selecteren	Hiermee schakelt u de selectievakjes in voor alle mappen en bestanden die zichtbaar zijn in de lijst. Klik vervolgens op <b>Kopiëren</b> of <b>Verplaatsen</b> of klik op de koppeling <b>Verwijderen</b> om een actie uit te voeren op de geselecteerde mappen of bestanden.
Alles wissen	Hiermee schakelt u de selectievakjes in voor alle mappen en bestanden die zijn geselecteerd in de lijst.
Verwijderen	Hiermee verwijdert u de geselecteerde mappen en bestanden uit de lijst.
Kopiëren	Hiermee opent u een pagina waarop u de geselecteerde map of het geselecteerde bestand naar een andere map kunt kopiëren.
Verplaatsen	Hiermee opent u een pagina waarop u de geselecteerde map of het geselecteerde bestand naar een andere map kunt verplaatsen.

# Over de pagina Mapeigenschappen bewerken

#### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Klik op de website met uw WebEx-service op het pictogram **Mijn WebEx > Mijn bestanden > Eigenschappen** voor de map.

#### Wat u hier kunt doen

Een naam, beschrijving of opties voor delen opgeven voor een map die u in uw persoonlijke mappen hebt gemaakt.

#### **Opties op deze pagina**

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie		
Naam	Geef de naam van de map op.		
Beschrijving	Geef de beschrijving van de map op.		
Gebruik deze optie	Voor de volgende actie		
--	---	--	--
Delen	Geef op wie toegang heeft tot deze map.		
	<ul> <li>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.</li> </ul>		
	<ul> <li>Deze map delen: deze map verschijnt op de pagina Persoonlijke vergaderruimte.</li> </ul>		
	In de vervolgkeuzelijst ziet u welke gebruikers toegang hebben tot de map:		
	Met alle: alle bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte hebben toegang tot deze map.		
	Voor gebruikers met host- en deelnemersaccounts: alleen bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte die beschikken over een hostaccount of een deelnemersaccount op de website met uw WebEx-service hebben toegang tot deze map.		
	Alleen voor gebruikers met een hostaccount: alleen bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte die beschikken over een hostaccount op de website met uw WebEx-service hebben toegang tot deze map.		
Delen als	Geef de naam op van de map die verschijnt op de pagina Persoonlijke vergaderruimte.		
Lezen	Bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte kunnen de lijst met bestanden in de map weergeven en de bestanden downloaden.		
Schrijven	Bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte kunnen bestanden uploaden naar de map maar kunnen niet de bestanden in de map weergeven.		
Lezen & schrijven	Gebruikers kunnen de bestanden in de map weergeven, bestanden uit de map downloaden en naar de map uploaden.		
Toestaan om bestanden te overschrijven	Gebruikers kunnen een bestand met dezelfde naam als een bestaand bestand in de map uploaden en dit bestaande bestand vervangen. Als deze optie niet is geselecteerd, kunnen gebruikers bestanden in de map niet overschrijven.		
Met wachtwoordbeveiligi ng	Bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte die het wachtwoord weten, kunnen de lijst met bestanden in de map weergeven, bestanden uit de map downloaden of naar de map uploaden, afhankelijk van de instellingen voor lezen/schrijven voor de map.		
	<b>Wachtwoord:</b> het wachtwoord dat bezoekers van uw Persoonlijke vergaderruimte moeten opgeven om de map te openen.		
	<b>Bevestigen:</b> als u een wachtwoord hebt opgegeven, typt u het nogmaals om te controleren of u het correct hebt ingevoerd.		

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Bijwerken	Sla wijzigingen op die u hebt aangebracht in de mapeigenschappen en sluit het venster Mapeigenschappen bewerken.
Annuleren	Sluit het venster Mapeigenschappen bewerken zonder de wijzigingen op te slaan.

### De pagina Mijn opnamen openen

U kunt opnamen uploaden of bijhouden via de pagina Mijn opnamen op de website met uw WebEx-service.

De pagina Mijn opnamen openen:

- 1 Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op Mijn WebEx.
- 2 Klik op Mijn bestanden > Mijn opnamen.

De pagina Mijn opnamen wordt weergegeven met uw opnamebestanden.

Meer informatie over de pagina Mijn opnamen vindt u in *Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen* (op pagina 142).

### Uploaden van een opnamebestand

Als u een vergadering hebt opgenomen met de geïntegreerde of een zelfstandige WebEx-recorder, kunt u het opnamebestand met de extensie **.wrf** vanaf uw lokale computer uploaden naar de pagina Mijn opnamen.

Zie *Opnamegegevens bewerken* (op pagina 137) voor instructies over het bewerken van opnamen.

**Opmerking:** Als u een vergadering hebt opgenomen met de WebEx Network-Based Recorder (NBR), uploadt de WebEx-server automatisch het opnamebestand (met de extensie **.arf**) naar het juiste tabblad op de pagina Mijn opnamen zodra u de Recorder stopt. U hoeft het bestand niet zelf te uploaden.

Uploaden van een opnamebestand:

- 1 Ga naar de pagina Mijn opnamen. Meer informatie vindt u in *De pagina Mijn opnamen openen* (op pagina 136).
- 2 Klik op **Opname toevoegen**.

3 Op de pagina Opname toevoegen kunt u informatie opgeven en opties instellen.

Meer informatie over wat u met de opties op de pagina Opnamen toevoegen/bewerken kunt doen, vindt u in *Over de pagina Mijn WebEx-bestanden* > *Mijn opnamen* (op pagina 142).

4 Klik op Opslaan.

### **Opnamegegevens bewerken**

U kunt informatie over een opname op ieder moment bewerken.

Opnamegegevens bewerken:

- 1 Ga naar de pagina Mijn opnamen. Meer informatie vindt u in *De pagina Mijn opnamen openen* (op pagina 136).
- 2 Klik op het volgende pictogram voor de opname die u wilt bewerken.

 $\square$ 

De pagina Opname bewerken verschijnt.

3 Breng de wijzigingen aan.

Meer informatie over wat u met de opties op de pagina Opname bewerken kunt doen, vindt u in *Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen* (op pagina 142).

4 Klik op **Opslaan**.

### Over de pagina Opname toevoegen/bewerken

#### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina

Als u een opname toevoegt...

- Klik op de website met uw WebEx-service op Mijn WebEx >Mijn bestanden > Mijn opnamen.
- 2 Klik op **Opname toevoegen**.

Als u informatie over een opname bewerkt...

Klik op de website met uw WebEx-service op Mijn WebEx >Mijn bestanden > Mijn opnamen.

2 Klik op de knop Meer in de rij met de opname die u wilt bewerken.

... 🔻

3 Klik op **Wijzigen**.

Downloaden
Vijzigen
<b>O</b> Uitschakelen
8 Opnieuw toewijzen
Ge Verwijderen

### Wat u hier kunt doen

- Algemene gegevens over een opname bewerken, met inbegrip van onderwerp en beschrijving.
- Er is een wachtwoord vereist voor het afspelen of downloaden van de opname.

### Opties op deze pagina

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Onderwerp	Specificeren van het thema van de opname.
Beschrijving	Bieden van een beschrijving van deze opname.
Opnamebestand	Klik op <b>Bladeren</b> om het opnamebestand te selecteren dat zich op uw lokale computer bevindt.
Duur	De duur van de opname opgeven.
Bestandsgrootte	Geeft de grootte weer van het opnamebestand. (Alleen beschikbaar bij het bewerken van de opnamegegevens.)
Wachtwoord instellen	Stel een optioneel wachtwoord in dat gebruikers moeten invoeren om de opname weer te geven.
Wachtwoord bevestigen	Bevestig het wachtwoord dat gebruikers moeten invoeren om de opname weer te geven.

# Afspeelbesturingsopties

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie				
Deelvensterweergaveopti es	Bepaalt welke deelvensters in de opname worden weergegeven indien deze wordt afgespeeld. U kunt opgeven dat <i>een</i> van de volgende deelvensters wordt weergegeven bij het afspelen van de opname:				
	Chatten				
	• V&A				
	Video				
	Enquête				
	Opmerkingen				
	<ul> <li>Bestandsoverdracht</li> </ul>				
	Deelnemers				
	<ul> <li>Inhoudsopgave</li> </ul>				
	Deelvensterweergaveopties brengen geen wijzigingen aan op de deelvensterweergave in de werkelijke opname die staat opgeslagen op het WebEx-netwerk.				
Afspeelbereik opname	Bepaalt hoeveel van de opname werkelijk wordt afgespeeld. Selecteer <i>een</i> van de volgende opties:				
	<ul> <li>Volledig afspelen: Speelt de volledige lengte van de opname af. Deze optie is standaard geselecteerd.</li> </ul>				
	<ul> <li>Gedeeltelijk afspelen: Speelt alleen een deel van de opname af, gebaseerd op uw instellingen voor de volgende opties:</li> </ul>				
	Start: X min X sec van de opname: hiermee bepaalt u het tijdstip waarop het afspelen begint. Gebruik deze optie bijvoorbeeld om de loze tijd aan het begin van de opname over te slaan of als u slechts een deel van de opname wilt vertonen.				
	Einde: X min X sec van de opname: Specificeert de tijd tot het eind van het afspelen; u kunt deze optie gebruiken als u de "dode tijd" op het eind van de opname wilt weglaten. U kunt geen eindtijd specificeren die langer is dan de lengte van de werkelijke opname.				
	Het gedeeltelijke afspeelbereik dat u specificeert heeft geen invloed op de werkelijke opname die op de server is opgeslagen.				

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Neem NBR-playerbesturingen op	Omvat volledige Netwerk Recording Player-besturingen, zoals stoppen, pauzeren, hervatten, snel vooruitspoelen en terugspoelen. Deze optie is standaard geselecteerd. Als u wilt voorkomen dat kijkers delen van de opname overslaan kunt u deze optie uitschakelen zodat de Netwerk Recording Player geen bediening heeft.

## Over de pagina Opname-informatie

### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina

Klik op de website met uw WebEx-service op **Mijn WebEx > Mijn bestanden > Mijn opnamen >** [opnametype] > [onderwerp van een opname].

### Wat u hier kunt doen

- Informatie over de opname bekijken.
- De opname afspelen.
- Een e-mail sturen om de opname te delen met anderen.
- De opname downloaden.
- De opname activeren of deactiveren
- Open de pagina Opname bewerken. Hier kunt u informatie over een opname bewerken.

### Opties op deze pagina

Optie	Beschrijving
Onderwerp	De naam van de opname. U kunt het thema op elk moment bewerken.
Gemaakt op	De tijd en de datum waarop de opname is gemaakt.
Duur	De lengte van de opname.
Beschrijving	Een beschrijving van de opname.
Bestandsgrootte	De bestandsgrootte van de opname.

Optie	Beschrijving				
Gemaakt op	De tijd en de datum waarop de opname is gemaakt.				
Status	De status van de opname. De mogelijke opties zijn Inschakelen of Uitschakelen.				
Wachtwoord	Geeft aan of een gebruiker een wachtwoord moet opgeven om de opname te bekijken.				
Opnamekoppeling voor streamen	Als u op de koppeling klikt, kunt u de opname afspelen (alleen beschikbaar voor opnamebestanden met de extensie <b>.arf</b> die zijn opgenomen door NBR).				
Opnamekoppeling voor downloaden	Klik op de koppeling om de opname te downloaden.				
	Als u op de knop klikt, kunt u de opname afspelen (alleen beschikbaar voor opnamebestanden met de extensie <b>.arf</b> die zijn opgenomen door NBR).				
nu disperen	Als u de opname wilt downloaden, kunt u ook op de koppeling voor downloaden klikken onder <b>Opgenomen een vergadering</b> <b>nu afspelen</b> .				
F-mail verzenden	Het klikken op de knop opent het venster Mijn opname delen; u kunt een e-mail verzenden aan geselecteerde ontvangers en hen uitnodigingen om uw opname te bekijken.				
E-mail verzenden	Als u de e-mail wilt verzenden met uw lokale e-mailclient, klikt u op de koppeling voor het gebruiken van de e-mailclient onder <b>Mijn opname delen</b> .				
Wijzigen	Klik op de knop om de pagina Opname bewerken te openen.				
Verwijderen	Klik op de knop om de opname te verwijderen.				
Uitschakelen	Klik op de knop om de opname uit te schakelen op alle plaatsen waar deze is gepubliceerd op de website met uw WebEx-service. (Alleen beschikbaar voor ingeschakelde opnamen.)				
Inschakelen	Klik op de knop om de opname in te schakelen op alle plaatsen waar deze is gepubliceerd op de website met uw WebEx-service. (Alleen beschikbaar voor uitgeschakelde opnamen.)				
Terug naar lijst	Klik op de knop om terug te gaan naar het overzicht met opnamen.				

### **Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen**

#### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina

Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**. Klik op **Mijn Bestanden > Mijn opnamen** in de linker navigatiebalk.

#### Wat u hier kunt doen

Uw opnamebestanden beheren, uploaden en bijhouden.

#### **Opties op deze pagina**

Verschillende opnamecategorieën weergeven:

- Vergaderingen
- Gebeurtenissen
- Verkoopbijeenkomsten
- Trainingsessies
- Overige

## Over de Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen> Pagina Vergaderingen

#### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**. Klik op **Mijn Bestanden > Mijn opnamen > Vergaderingen** in de linkernavigatiebalk.

### Over de Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnames > Verkoopbijeenkomsten

### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**. Klik in de linkernavigatiebalk op **Mijn bestanden > Mijn opnames > Verkoopbijeenkomsten**.

## **Over de pagina Mijn WebEx-bestanden > Mijn opnamen > Overige**

### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**. Klik op **Mijn Bestanden > Mijn opnamen > Overige** in de linker navigatiebalk.

# **Contactgegevens bijhouden**

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Een overzicht ophalen van uw persoonlijke adresboek	Over het bijhouden van contactgegevens (op pagina 144)
Uw persoonlijke adresboek openen	Uw adresboek openen (op pagina 144)
Een nieuwe contactpersoon toevoegen aan uw persoonlijke adresboek	Een contactpersoon toevoegen aan uw adresboek (op pagina 145)
Meerdere contactpersonen tegelijk toevoegen aan uw adresboek	Importeren van contactgegevens in een bestand naar uw adresboek (op pagina 148)
Contactpersonen in Microsoft Outlook toevoegen aan uw persoonlijke adresboek	Importeren van contactgegevens van Outlook in uw adresboek (op pagina 151)
Informatie over contactpersonen weergeven of wijzigen in uw persoonlijke adresboek	Weergeven en bewerken van contactgegevens in uw adresboek (op pagina 152)
Een contactpersoon zoeken in uw persoonlijke adresboek	Een contactpersoon zoeken in uw persoonlijke adresboek (op pagina 153)
Meerdere contactpersonen combineren in één distributielijst	<i>Maken van een verzendlijst in uw adresboek</i> (op pagina 154)
Gegevens over een distributielijst bewerken	Bewerken van een verzendlijst in uw adresboek (op pagina 155)
Een contactpersoon of een distributielijst verwijderen	Verwijderen van contactgegevens uit uw adresboek (op pagina 158)

### Over het bijhouden van contactgegevens

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 uitnodigen uit het bedrijfsadresboek voor de website met uw WebEx-service, als dit beschikbaar is.

U kunt contactpersonen op een van de volgende manieren toevoegen aan uw persoonlijke adresboek:

- Geef informatie over contactpersonen op met één tegelijk.
- Importeer contactgegevens uit de contactpersonen voor Microsoft Outlook.
- Importeer contactgegevens uit een bestand met door komma's gescheiden waarden (CSV).

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

### Uw adresboek openen

U kunt uw persoonlijke adresboeken op de website met uw WebEx-service openen om uw contactpersonen weer te geven of bij te houden.

Uw adresboek openen:

- 1 Meld u aan bij uw WebEx servicewebsite. Lees voor bijzonderheden*Aanmelden en afmelden bij de WebEx servicesite* (op pagina 110).
- 2 Klik op de navigatiebalk boven aan de pagina op Mijn WebEx.
- 3 Klik op Mijn contactpersonen.

De pagina Mijn WebEx-contactpersonen verschijnt.

	Democratic de contra de co		
weergeven:	Persoonlijke contactpersonen	•	Exponeren
Importeren van:	Microsoft Outlook	• I	mporteren
	Opmerking: Als u Microsoft Window de URL van uw WebEx-site toevoeg	s 7 uitvoert, moet u en aan uw lijst met vertrouwde sites.	
Zoeken naar:			Zoeken
	Opmerking: Er kan alleen worden ge	zocht op naam en e-mailadres van de	contactpersoon
dex: A B C D	E E G H I J K L M N O P Q	<u>R S I U V W X Y Z # Alles</u>	
Naam	E-mailadres	Telefoonnum	imer <u>Taal</u>
🗆 🕵 <u>Planning C</u>	ommittee		English
🗆 🖪 <u>Sales Dep</u> a	<u>irtment</u>		English
Christine H	uliste <u>christine@asr.com</u>	1-543-654-043	31 English
John Muller	<u>n jmullen@zwire.com</u>	1-408-123-456	67 English
Lisa Granth	am lisag@zilo.com	1-512-909-000	)1 English
Lisa Wai	lisw@zeuss.com	1-515-999-088	8 English
Marcel Tillr	nan <u>mtillman@protech.co</u>	<u>n</u> 1-415-888-664	4 English
Sallen Che	<u>schen@micolite.com</u>	1-512-534-122	2 English
			-

- 4 Selecteer een van de volgende lijsten met contactpersonen in de vervolgkeuzelijst **Weergeven**:
  - Persoonlijke contactpersonen: bevat alle individuele contactpersonen of distributielijsten die u aan uw persoonlijke adresboek hebt toegevoegd. Als u een Microsoft Outlook-adresboek hebt of een map met contactpersonen, kunt u de contactpersonen daaruit importeren in deze lijst.
  - Bedrijfsadresboek: Het adresboek van uw organisatie, met daarin alle contactpersonen die uw sitebeheerder er aan heeft toegevoegd. Als uw organisatie een Microsoft Exchange Global Address List gebruikt kan uw sitebeheerder de contactpersonen erin importeren naar dit adresboek.

### Een contactpersoon toevoegen aan uw adresboek

U kunt contactpersonen met één tegelijk aan uw persoonlijke adresboek toevoegen.

#### Een contactpersoon toevoegen aan uw persoonlijke adresboek:

- 1 Open uw persoonlijke adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Kies in de vervolgkeuzelijst Weergeven Persoonlijke contactpersonen.

Er verschijnt een lijst met contactpersonen in de lijst Persoonlijke contactpersonen.

3 Klik op **Contactpersoon toevoegen**.

De pagina Contactpersoon toevoegen verschijnt.

Mijn WebEx-contactper	sonen					
Contactpersoon toevoegen						
Volledige naam:	6		(Vereist)	1		
E-mailadres:	1		(Vereist)			
Bedriif:	1					
Functie:	1		1			
Internetadres:					findien	hekend)
Telefoonnummer:	Land/regio	Getal (met r	ietnummer)			, solitona,
Telefoonnummer voor mobiel apparaat:	Land/regio	Getal (met r	ietnummer)			
Faxnummer:	Land/regio 1	Getal (met r	ietnummer)			
Adres1:	1	L. h				
Adres2:						
Plaats:			1			
Staat/provincie:			1			
ZIP-/postcode:			1			
Land/regio:	1		1			
Tijdzone:	San Francisc	o (Pacific T	ime, Zome	ertijd, GMT-0	)7:00)	
Taal:	Nederlands					
Locatie:	België 🔹	]				
Gebruikersnaam:				(indien be	kend)	
Opmerkingen:					*	
				Toevoeg	len	Annulere

4 Geef informatie op over de contactpersoon.

### 5 Klik op Toevoegen.

Zie het onderwerp *Over de pagina Contactpersoon toevoegen/bewerken* (op pagina 147) voor een beschrijving van de informatie en opties op de pagina Nieuwe contactpersoon.

#### **Opmerking:**

- U kunt geen contactpersonen toevoegen aan uw bedrijfsadresboek.
- Als u meerdere contactpersonen wilt toevoegen, kunt u ze allemaal tegelijk of per contactpersoon toevoegen. Meer informatie vindt u in *Contactgegevens uit een bestand importeren in uw adresboek* (op pagina 148).

## Over de pagina Contactpersoon toevoegen/bewerken

#### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Klik op de website met de WebEx-service op **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen** > **Contactpersoon toevoegen** of [schakel het selectievakje voor de contactpersoon in] > **Bewerken**.

### Wat u hier kunt doen

Informatie opgeven over een nieuwe of bestaande contactpersoon voor uw persoonlijke adresboek.

#### Opties op deze pagina

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Volledige naam	Geef de voor- en achternaam van de contactpersoon op.
E-mailadres	Geef het e-mailadres van de contactpersoon op.
Taal	Stel de taal in waarin e-mailberichten worden weergegeven die u via de WebEx-servicesite aan de contactpersoon verstuurt. Alleen beschikbaar als de website met de WebEx-service kan worden weergegeven in twee of meer talen.
Bedrijf	Voer het bedrijf of de organisatie in waarvoor de contactpersoon werkt.
Functie	Voer de positie van de contactpersoon binnen het bedrijf of de organisatie in.
internetadres	Voer de URL of het internetadres van het bedrijf of de organisatie van de contactpersoon in.
Telefoonnummer/Telefo onnummer van mobiel	Voer de telefoonnummers van de contactpersoon in. Voor elk nummer kunt u het volgende specificeren:

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
toestel/Faxnummer	
Landcode	Specificeer het nummer dat u moet kiezen als de contactpersoon in een ander land woont. Als u een andere landcode wilt kiezen, klikt u op de koppeling om het landcodevenster weer te geven. Kies in de vervolgkeuzelijst het land waarin de contactpersoon woont.
Regio- of stadcode	Voer de regio- of stadcode in voor het telefoonnummer van de contactpersoon.
Nummer	Voer het telefoonnummer in.
Toestel	Voer, indien van toepassing, het toestelnummer voor het telefoonnummer in.
Adres 1	Voer de straat van de contactpersoon in.
Adres 2	Voer zo nodig extra adresgegevens in.
Provincie	Voer de provincie van de contactpersoon in.
Postcode	Voer de postcode van de contactpersoon in.
Land	Voer het land waarin de contactpersoon woont in.
Gebruikersnaam	Voer de gebruikersnaam in waarmee de gebruiker zich bij de WebEx-servicewebsite aanmeldt als de contactpersoon een gebruikersaccount heeft.
Opmerkingen	Voer alle extra informatie over de contactpersoon in.

### Importeren van contactgegevens in een bestand naar uw adresboek

U kunt gegevens van meerdere contactpersonen tegelijkertijd aan uw persoonlijk adresboek toevoegen door een CSV-bestand te importeren. Een CSV-bestand heeft .csv als bestandsextensie; u kunt gegevens van vele spreadsheets en e-mailprogramma's in CSV-indeling exporteren.

#### Een CSV-bestand maken:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Zorg ervoor dat in de vervolgkeuzelijst Weergeven Persoonlijk adresboek is geselecteerd.

- 3 Klik op **Exporteren**.
- 4 Sla het **.csv**-bestand op uw computer op.
- 5 Open het **.csv**-bestand dat u hebt opgeslagen in een spreadsheetprogramma, bijv. Microsoft Excel.
- 6 Optioneel. Als het bestand contactgegevens bevat kunt u het verwijderen.
- 7 Specificeer gegevens over de nieuwe contactpersonen in het .csv-bestand.

**Belangrijk:** als u een nieuwe contactpersoon toevoegt, moet het UID-veld blanco zijn. Lees meer informatie over de velden in het **.csv** bestand in *Over de CSV-sjabloon voor contactpersooninformatie* (op pagina 150).

8 Sla het .csv-bestand op. Sla het op als een .csv-bestand.

Importeren van een CSV-bestand met nieuwe contactgegevens:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Zorg ervoor dat in vervolgkeuzelijst Weergeven Persoonlijke contactpersonen is geselecteerd.
- 3 Kies in de vervolgkeuzelijst **Met kommagescheiden bestanden importeren**.
- 4 Klik op **Importeren**.
- 5 Kies het .csv-bestand waaraan u nieuwe contactgegevens wilt toevoegen.
- 6 Klik op **Openen**.
- 7 Klik op Bestand uploaden.

De pagina Persoonlijke contactpersonen weergeven wordt getoond zodat u de contactpersoongegevens die u importeert kunt controleren.

8 Klik op Verzenden.

Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven.

9 Klik op **Ja**.

**Opmerking:** als er een fout in nieuwe of bijgewerkte contactgegevens staat, wordt er een bericht weergegeven dat aangeeft dat er geen gegevens zijn geïmporteerd.

## **Over de CSV-sjabloon Contactgegevens**

### Toegang tot deze sjabloon

Klik op uw internetpagina voor WebEx-service op **Mijn WebEx > Mijn** contactpersonen > Weergeven > Persoonlijk adresboek > Exporteren.

### Wat u hier kunt doen

Gegevens van meerdere contactpersonen specificeren die u dan in uw persoonlijke adresboek kunt importeren.

### Velden in deze sjabloon

Optie	Beschrijving
UUID	Een nummer dat uw WebEx-servicesite maakt om de contactpersoon te identificeren. Als u een nieuwe contactpersoon aan het CSV-bestand toevoegt, moet u dit veld blanco laten.
Naam	Vereist. Voor- en achternaam van de contactpersoon.
E-mail	Vereist. Het e-mailadres van de contactpersoon. Het e-mailadres moet het volgende formaat 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.
internetadres	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	Het regio- of stadnummer 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

Optie	Beschrijving
	ander land woont.
CellArea	Het regio- of stadnummer 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	Het regio- of stadnummer 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 de WebEx-servicewebsite, als de contactpersoon een gebruikersaccount heeft.
Aantekeningen	Alle extra informatie over de contactpersoon.

## Importeren van contactgegevens van Outlook in uw adresboek

Als u Microsoft Outlook gebruikt kunt u de contacten die in uw Microsoft Outlook-adresboek of map staan importeren in uw persoonlijke adresboek op uw WebEx-servicewebsite.

Contactpersonen importeren van Outlook in uw persoonlijke adresboek:

1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).

- 2 Kies in de vervolgkeuzelijst Weergeven Persoonlijke contactpersonen.
- 3 Kies in de vervolgkeuzelijst Importeren uit Microsoft Outlook.
- 4 Klik op Importeren.

Het dialoogvenster Kies profiel wordt weergegeven.

- 5 Kies in de vervolgkeuzelijst**Naam profiel** het Outlook-gebruikersprofiel waarin de contactpersoongegevens staan die u wilt importeren.
- 6 Klik op **OK**.

#### **Opmerking:**

- Als u contactpersonen importeert vanuit Outlook haalt uw WebEx-servicewebsite contactgegevens op uit het Outlook-adresboek of de map waarin u uw persoonlijke adressen hebt opgeslagen. Lees voor informatie over het in Outlook houden van persoonlijke adressen de Microsoft Outlook Help.
- Als uw persoonlijke adresboek al een contactpersoon bevat die ook in uw contactpersonenlijst van Outlook staat, wordt de contactpersoon *niet* geïmporteerd. Als u echter het e-mailadres van de contactpersoon in uw persoonlijke adresboek wijzigt maakt het importeren van de contactpersoon vanuit Outlook een *Nieuw contact* aan in uw persoonlijke adresboek.

### Weergeven en bewerken van contactgegevens in uw adresboek

In uw persoonlijke adresboek kunt u gegevens over individuele contactpersonen in uw lijst met Persoonlijke contactpersonen bekijken en bewerken. Gegevens over contactpersonen in uw Bedrijfsadresboek kunt u bekijken, maar niet bewerken.

#### Contactgegevens bekijken of bewerken:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Kies in de vervolgkeuzelijst Weergeven één van de volgende opties:
  - Persoonlijke contactpersonen
  - Bedrijfsadresboek

Er wordt een lijst met contactpersonen weergegeven.

3 Kies de contactpersoon van wie u gegevens wilt zien of bewerken. Lees voor bijzonderheden over het zoeken van een contactpersoon *Contactpersoon zoeken in uw persoonlijke adresboek* (op pagina 153).

- 4 Onder Naam kiest u de contactpersoon wiens gegevens u wilt bekijken of bewerken.
- 5 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Als de contactpersoon in uw lijst Persoonlijke contactpersonen staat klikt u op Bewerken.
  - Als de contactpersoon in uw Bedrijfsadresboek staat klikt u op Informatie weergeven.

De informatie over de contactpersoon wordt weergegeven.

6 Optioneel. Als de contactpersoon in uw lijst Persoonlijke contactpersonen staat, bewerkt u de gegevens die u wilt wijzigen op de pagina Bewerken contactpersoongegevens.

Lees voor beschrijvingen van de gegevens en opties van de pagina Bewerken contactpersoongegevens *Over de pagina Nieuw/Contactpersoon bewerken* (op pagina 147).

7 Klik op OK.

### Een contactpersoon zoeken in uw persoonlijke adresboek

Er zijn meerdere methodes om snel een contactpersoon in uw persoonlijke adresboek te vinden.

Een contact in uw adresboek zoeken:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 In de vervolgkeuzelijst **Weergeven** kiest u een contactpersonenlijst.
- 3 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Klik in de Index op een letter van het alfabet; er wordt dan een lijst met contactpersonen weergegeven van wie de namen met die letter beginnen. Zo wordt de naam Susan Jones weergegeven onder S.
  - Als u een contactpersoon wilt vinden in de lijst die u bekijkt, typt u tekst die voorkomt in ofwel de naam van de contactpersoon of in het e-mailadres in het vak Zoeken en klikt u vervolgens op Zoeken.
  - Als de hele lijst met contactpersonen niet op een enkele pagina past, bekijkt u een andere pagina door te klikken op de koppelingen voor de paginanummers.
  - U sorteert uw persoonlijke contactpersonen of het bedrijfsadresboek op naam, e-mailadres of telefoonnummer door te klikken op de kolomkoppen.

### Maken van een verzendlijst in uw adresboek

U kunt verzendlijsten maken voor uw persoonlijke adresboek. Een verzendlijst bestaat uit twee of meer contactpersonen die u een gewone naam geeft en deze wordt weergegeven in uw lijst Persoonlijke contactpersonen. U kunt bijvoorbeeld een verzendlijst 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.

#### Een verzendlijst maken:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Klik op Verzendlijst toevoegen.

De pagina Verzendlijst toevoegen wordt weergegeven.

dormatie over distributielij	H.C.	
Naam	(V)	plicita)
Beschrijving		
eden		
Zoeken	Stat	
Persoanlijke contact	personen	Geselecteerde contactpersoner
	Toercegen> <ul> <li>&lt; Verwijderen.</li> </ul>	

- 3 In het vak Naam typt u de naam van de groep.
- 4 Optioneel. In het vak **Beschrijving** typt u beschrijvende informatie over de groep.
- 5 Onder **Leden** zet u de contactpersonen die u aan de verzendlijst 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.
- 6 Optioneel. Als u een nieuwe contactpersoon aan uw lijst Persoonlijke contactpersonen wilt toevoegen, klikt u onder Leden op Contactpersoon toevoegen.
- 7 In het vak links kiest u de contactpersonen die u aan de verzendlijst wilt toevoegen.
- 8 Klik op **Toevoegen** om geselecteerde contactpersonen naar het rechter vak te verplaatsen.
- 9 Als u klaar bent met het toevoegen van contactpersonen aan de verzendlijst, klikt u op Toevoegen om de lijst te maken.

In uw lijst Persoonlijke contactpersonen wordt de **Verzendlijst**-indicatie links van de nieuwe verzendlijst weergegeven:

E R Planning Committee

Zie voor beschrijvingen van de gegevens en opties op de pagina Verzendlijst toevoegen het gedeelte *Over de pagina Verzendlijst toevoegen/bewerken* (op pagina 157).

### Bewerken van een verzendlijst in uw adresboek

U kunt aan/van elke verzendlijst die u hebt gemaakt voor uw persoonlijke adresboek contactpersonen toevoegen of verwijderen. U kunt ook een groepsnaam of beschrijving wijzigen.

#### Een verzendlijst bewerken:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Kies in de vervolgkeuzelijst Weergeven Persoonlijke contactpersonen.

Er wordt een lijst met de contactpersonen van uw lijst Persoonlijke contactpersonen weergegeven, inclusief alle verzendlijsten die u hebt gemaakt. De **verzendlijst**-indicator wordt links van een verzendlijst weergegeven: 🗖 🛃 Planning Committee

Onder **Naam** kiest u de naam van de verzendlijst. De pagina Verzendlijst bewerken wordt weergegeven.

Distributielijs	t bewerken		
Informatie over distri	butielijst:		
Naam:	shell's distribution lis	t (Verplicht)	
Beschrijving:		*	
Leden			
Zoeken:	Start		
Persoonlijke o	ontactpersonen		Geselecteerde contactpersonen
Index: A B C D L M N Q P Q I X Y Z # Alles Gebruik Ctrl om meero selecteren Abuse Accounts Receivable Adam Tal Adam Tal Adam Tal Administrator@webey Adrena Vaquilar Adrian AbdelMessih Adrian Hodgson Agnes Chen Aida Perez Aijuny Chang Aimee Lu Al Boynton Alan Earty Alan Johansen	E E G H I J K R S I U V W dere gebruikers te	Toevoegen> <ul> <li>&lt; Verwijderen</li> </ul>	Aaron Hill Aaron Sierra Aaron Solomon Aaron Stanley Abe Smith Abhisek Majumdar
Contactpersoon	toevoegen		
			Bijwerken Annuleren

3 Gegevens over de verzendlijst bewerken.

### 4 Klik op **Bijwerken**.

Lees voor beschrijvingen van de gegevens en opties op de pagina Verzendlijst bewerken het gedeelte*Over de pagina Verzendlijst toevoegen/bewerken* (op pagina 157).

## Over de pagina Verzendlijst toevoegen/bewerken

### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina?

Op uw WebEx-servicewebsite klikt u op **Mijn WebEx > Mijn contactpersonen > Verzendlijst toevoegen.** Of u kiest Verzendlijst in lijst Persoonlijke contactpersonen.

### Wat u hier kunt doen

Contactpersonen toevoegen aan uw verzendlijst of contactpersonen verwijderen van uw verzendlijst.

### **Opties op deze pagina**

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Naam	Voer de naam van de verzendlijst in. Als u bijvoorbeeld een verzendlijst wilt toevoegen met daarop medewerkers van de afdeling Verkoop van uw bedrijf, kunt u de lijst <b>Verkoopafdeling</b> noemen.
Beschrijving	Als optie kunt u beschrijvende informatie over de verzendlijst invoeren zodat u de lijst later kunt u herkennen.
Zoeken	Zoek een contactpersoon door de hele of een deel van de voor- of achternaam van de contactpersoon te typen.
Index	Zoek een contactpersoon door te klikken op de eerste letter van de voornaam van de contactpersoon. Als u contactpersonen wilt weergeven die u hebt geïdentificeerd met een nummer, klikt u op #. Als u alle contactpersonen van uw lijst Persoonlijke contactpersonen wilt weergeven, klikt u op <b>Alle</b> .
Toevoegen>	Voeg een of meer geselecteerde contactpersonen aan uw verzendlijst toe.
<verwijderen< th=""><th>Verwijder een of meer geselecteerde contactpersonen van uw verzendlijst.</th></verwijderen<>	Verwijder een of meer geselecteerde contactpersonen van uw verzendlijst.
Contactpersoon toevoegen	Voeg een nieuwe contactpersoon aan uw lijst Persoonlijke contactpersonen toe en voeg de contactpersoon toe aan uw verzendlijst.
Toevoegen	Voeg een nieuwe verzendlijst toe aan uw lijst Persoonlijke contactpersonen.
Bijwerken	Bijwerken van een bestaande verzendlijst die u hebt bewerkt.

### Verwijderen van contactgegevens uit uw adresboek

U kunt elke contactpersoon of verzendlijst die u aan uw persoonlijke adresboek hebt toegevoegd verwijderen.

Een contactpersoon of groep contactpersonen verwijderen:

- 1 Open uw adresboek. Zie voor meer informatie *Uw adresboek openen* (op pagina 144).
- 2 Kies in de vervolgkeuzelijst Weergeven Persoonlijke contactpersonen.
- 3 Selecteer in de weergegeven lijst het selectievakje voor de contactpersoon of verzendlijst die u wilt verwijderen.
- 4 Klik op Verwijderen.

Er wordt een bevestigingsvraag weergegeven.

5 Klik op **OK**.

## **Onderhoud van uw gebruikersprofiel**

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Overzicht van het onderhouden van uw gebruikersprofiel	Over het onderhouden van uw gebruikersprofiel (op pagina 158)
Uw gebruikersprofiel bewerken	<i>Uw gebruikersprofiel bewerken</i> (op pagina 164)

### Over het onderhouden van uw gebruikersprofiel

Nadat u een gebruikersaccount hebt ontvangen, kunt u uw gebruikersprofiel te allen tijde bewerken om het volgende te doen:

- Persoonlijke gegevens wijzigen, zoals
  - Volledige naam
  - Gebruikersnaam (als de sitebeheerder deze optie heeft ingeschakeld)
  - Wachtwoord

- Contactgegevens (zoals adres, e-mailadres en telefoonnummers)
- Codes volgen waarmee uw organisatie gegevens kan bijhouden over uw vergaderingen (zoals project-, afdelings- en divisienummers)
- Opgeven of u koppelingen naar partnersites in de navigatiebalk Mijn WebEx wilt weergeven, als de sitebeheerder partnerkoppelingen heeft ingeschakeld
- Eventuele planningsjablonen beheren die u hebt opgeslagen
- Opties instellen voor uw Persoonlijke ruimte voor Vergadering, zoals afbeeldingen en een welkomstbericht
- Standaardopties instellen voor uw online sessies, waaronder
  - Het standaard sessietype dat u wilt gebruiken als uw account meerdere sessietypen omvat
- Voorkeuren voor websites instellen, waaronder:
  - De startpagina die verschijnt wanneer u de website voor uw WebEx-service opent
  - De tijdzone waarin de tijden voor vergadering verschijnen
  - De taal waarin de tekst op de website wordt weergegeven, als uw site meerdere talen omvat

De landinstelling (de indeling waarin op uw website datums, tijden, munteenheden en getallen worden weergegeven)

### Over de pagina Mijn WebEx-profiel

#### **Toegang tot deze sjabloon**

Op uw WebEx-servicewebsite klikt u op Mijn WebEx > Mijn profiel.

#### Wat u hier kunt doen

Beheer van de volgende punten:

- Accountgegevens
- Persoonlijke gegevens
- Partnerintegratieopties
- Planningsjablonen (niet van toepassing voor Support Center)
- Gegevens Persoonlijke vergaderruimte

- Opties Vergadering
- Webpaginavoorkeuren, zoals uw homepage en taal
- Opties Support Center Csr Dashboard (alleen Support Center)

### **Opties persoonlijke informatie**

Gebruik deze optie	Actie	
Gebruikersnaam	Specificeer de gebruikersnaam voor uw account. U kunt deze naam alleen wijzigen als de beheerder voor uw WebEx-servicewebsite deze optie mogelijk maakt.	
	<b>Tip:</b> Als u uw gebruikersnaam moet wijzigen maar deze pagina niet kunt bewerken, vraagt u uw sitebeheerder om uw gebruikersnaam te wijzigen of een nieuwe account voor u te maken.	
Wachtwoord wijzigen	<ul> <li>Oud wachtwoord: Typ het oude wachtwoord voor uw account.</li> </ul>	
	<ul> <li>Nieuw wachtwoord: Specificeer het nieuwe wachtwoord voor uw account. Een wachtwoord:</li> </ul>	
	Moet minimaal vier tekens bevatten	
	Kan uit maximaal 32 tekens bestaan	
	<ul> <li>Kan alle letters, cijfers of speciale tekens bevatten, maar geen spaties</li> </ul>	
	Is hoofdlettergevoelig	
	<ul> <li>Voer nieuwe wachtwoord opnieuw in: Controleer of u uw wachtwoord correct hebt getypt in het vak Nieuw wachtwoord.</li> </ul>	
Inbelverificatie	Als dit door uw sitebeheerder is ingeschakeld kunt u worden geverifieerd en in de juiste teleconferentie worden gezet zonder noodzaak om een vergaderingnummer in te voeren als u belt naar een teleconferentie 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 vergaderplanningprocedure via e-mail bent uitgenodigd voor een teleconferentie waarvoor CLI/ANI is ingeschakeld. De bellerverificatie is niet beschikbaar als u belt naar een teleconferentie waarvoor CLI/ANI is ingeschakeld.	

Gebruik deze optie	Actie
Terugbellen	Als deze optie is ingeschakeld voor een telefoonnummer in uw gebruikersprofiel, krijgt u altijd een telefoontje van de service voor telefonisch vergaderen als deze een geïntegreerde terugbeloptie gebruikt. Als uw site de internationale optie voor terugbellen heeft opgenomen worden deelnemers in andere landen teruggebeld. Vraag uw sitebeheerder meer informatie over deze optie.
Pincode	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 <b>Inbelverificatie-optie</b> 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 nieuwe deelnemers moet uitnodigen.
Andere opties voor persoonlijke informatie	Voer de persoonlijke informatie in die u in uw profiel wilt opnemen.

### Partnerintegratieopties

Uw sitebeheerder kan aangepaste koppelingen instellen naar internetsites van partners van uw bedrijf en dan de koppelingen weergeven op de navigatiebalk van Mijn WebEx. Als uw bedrijf bijvoorbeeld een internetsite van een ander bedrijf gebruikt om een service te leveren, kan uw sitebeheerder op uw Mijn WebEx-navigatiebalk een koppeling geven naar de site van dat bedrijf. U kunt die koppeling dan weergeven of verbergen.

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Partnerkoppelingen in Mijn WebEx weergeven	Toont of verbergt de partnersitekoppelingen op de Mijn WebEx-navigatiebalk.

### Persoonlijke vergaderruimte-opties

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Persoonlijke vergaderruimte-URL	Ga naar uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. U kunt vanaf de pagina Mijn profiel op de URL klikken voor een voorbeeldweergave van uw huidige pagina Persoonlijke vergaderruimte.
	Uw pagina Persoonlijke vergaderruimte toont online sessies die u gepland hebt en alle lopende sessies die u momenteel host.
	Gebruikers aan wie u uw persoonlijke URL geeft, kunnen deze pagina gebruiken om deel te nemen aan elke vergadering die u host. Zij kunnen ook bestanden downloaden in alle mappen die u deelt.
Welkomstbericht	Voer het bericht in dat wordt weergegeven op uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. Een bericht kan uit maximaal 128 tekens bestaan, inclusief spaties en interpunctie.
	U specificeert een bericht door het in het vak te typen en dan op <b>Bijwerken</b> te klikken.
Afbeelding uploaden	Upload een afbeeldingbestand vanaf uw computer of een andere computer op uw netwerk naar uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. U kunt bijvoorbeeld een foto van uzelf, uw bedrijfslogo of een foto van een product van uw bedrijf uploaden. Bezoekers van uw pagina kunnen de afbeelding die u uploadt zien.
	De afbeelding mag maximaal 160 pixels breed zijn. Als u een grotere afbeelding uploadt, wordt de breedte automatisch teruggebracht tot 160 pixels. De afbeeldingverhoudingen blijven echter behouden.
	Bladeren: Hiermee kunt u een afbeelding zoeken.
	Uploaden: Uploadt de afbeelding die u hebt geselecteerd.
	Huidige afbeelding: Toont de afbeelding die momenteel op uw pagina Persoonlijke vergaderruimte wordt weergegeven.
	<b>Verwijderen:</b> Verwijdert de huidige afbeelding van uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. Deze knop is alleen beschikbaar als u een afbeelding voor de pagina hebt geüpload.
Het gebied van de koppen aanpassen	Upload een bannerafbeelding naar het niet-schuivende kopregelgebied voor uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. U kunt bijvoorbeeld uw bedrijfslogo of een advertentie uploaden. Bezoekers van uw pagina kunnen de afbeelding die u uploadt zien. Alleen beschikbaar als uw sitebeheerder deze optie voor uw account heeft ingeschakeld.

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
	De afbeelding mag maximaal 75 pixels hoog zijn. Als u een grotere afbeelding uploadt, wordt de hoogte automatisch teruggebracht tot 75 pixels. De afbeeldingverhoudingen blijven echter behouden.
	Bladeren: Hiermee kunt u bannerafbeelding zoeken.
	<b>Uploaden:</b> Uploadt de bannerafbeelding die u hebt geselecteerd.
	Huidige afbeelding: Toont de bannerafbeelding die momenteel op uw pagina Persoonlijke vergaderruimte wordt weergegeven.
	<b>Verwijderen:</b> Verwijdert de huidige bannerafbeelding van uw pagina Persoonlijke vergaderruimte. Deze knop is alleen beschikbaar als u een afbeelding voor de pagina hebt geüpload.

## Opties productiviteitshulpmiddelen

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Download automatisch	Specificeer dat WebEx productiviteitshulpmiddelen automatisch
productiviteitshulpmidde	moeten worden gedownload bij het aanmelden bij de WebEx
len bij het aanmelden bij	servicesite. Als deze optie is uitgezet kunt u nog steeds
de WebEx servicesite	handmatig productiviteitshulpmiddelen downloaden.

## Sessieopties

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Standaard soort sessie	Specificeer de standaardsoort sessie die u host als u met uw gebruikersaccount verschillende soorten online sessies kunt hosten.
	Vraag de sitebeheerder voor uw WebEx-service meer informatie over soorten sessies.
	U kunt deze standaardinstelling wijzigen bij de planning van een vergadering.

### Voorkeursopties internetpagina

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Startpagina	Stel de eerste pagina in die wordt weergegeven als u naar uw WebEx servicewebsite gaat.
Tijdzone	<ul> <li>Stel de tijdzone in waarin u bent.</li> <li>Als u een tijdzone kiest waarvoor de zomer/wintertijd (DST) geldt stelt uw WebEx servicewebsite automatisch de tijd in voor de zomer/wintertijd</li> <li>Opmerking: De geselecteerde tijdzone wordt weergegeven: <ul> <li>Alleen in de weergave van uw WebEx servicewebsite, niet in die van andere gebruikers.</li> <li>In alle vergaderuitnodigingen die u verstuurt met behulp van uw WebEx servicewebsite</li> </ul> </li> </ul>
Taal	Stel de taal in waarin uw WebEx servicewebsite tekst weergeeft. <b>Opmerking:</b> de talen die in deze lijst worden weergegeven zijn beperkt tot de talen die voor uw website zijn ingesteld.
Landinstelling	Stel het formaat in dat uw website gebruikt voor data, tijd, valutawaarden, en getallen.

### **Opties van Support Center**

Gebruik deze optie	Voor de volgende actie
Volgorde van tabbladen	De volgorde opgeven waarin de tabbladen op het CSR-dashboard verschijnen.
	Als u de volgorde van de tabbladen wilt wijzigen, selecteert u een tabblad in het vak en klikt u vervolgens op de knop Omhoog verplaatsen of Omlaag verplaatsen om de positie van het tabblad te wijzigen. Het bovenste tabblad in de lijst verschijnt als het eerste tabblad op het CSR-dashboard.

## Uw gebruikersprofiel bewerken

Als u een gebruikersaccount hebt kunt u uw gebruikersprofiel op elk moment bewerken om uw aanmeldgegevens, contactgegevens en andere voor uw account beschikbare opties te wijzigen. Uw gebruikersprofiel bewerken:

- 1 Meld u aan bij uw WebEx-servicewebsite. Lees voor bijzonderheden*Aanmelden en afmelden bij de WebEx servicesite* (op pagina 110).
- 2 Klik op de navigatiebalk op **Mijn WebEx**.
- 3 Klik op Mijn profiel.
- 4 Bewerk de gegevens op de pagina.
- 5 Als u klaar bent met het bewerken van uw gebruikersprofiel klikt u op **Bijwerken**.

Lees voor beschrijvingen van de gegevens en opties op de pagina Mijn profiel *de pagina Mijn WebEx-profiel* (op pagina 159).

## **Rapporten genereren**

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
Biedt een overzicht over welke rapporten u kunt genereren vanaf uw WebEx servicewebsite	Over rapporten genereren (op pagina 165)
Genereert gebruiksrapport met gegevens over elke sessie die u op uw site hebt gehost	<i>Rapporten genereren</i> (op pagina 171)
Een query uitvoeren voor het weergeven van informatie over bepaalde sessies	Sessiegegevens genereren: het Query-hulpmiddel (op pagina 172)

### **Over rapporten genereren**

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

#### **Opmerking:**

- Als u bij sommige rapporten binnen 15 minuten nadat de vergadering is beëindigd op de rapportkoppeling klinkt 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 Vergadering gebruiksrapporten

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

Samenvatting gebruiksrapport: Bevat samenvattingsgegevens over elke vergadering zoals thema, datum, begin- en eindtijd, duur, aantal deelnemers dat u hebt uitgenodigd, aantal van alle uitgenodigde deelnemers die deelgenomen hebben, en het soort spraakconferentie dat u hebt gebruikt.

**Opmerking:** in eerste instantie wordt dit rapport weergegeven als een Voorlopig gebruikssamenvattingsrapport, maar nadat de uiteindelijke, meer nauwkeurige gebruiksgegevens beschikbaar zijn wordt het vervangen door het Definitieve gebruikssamenvattingsrapport.

- Samenvatting gebruiksrapport csv-bestand (kommagescheiden): Bevat extra bijzonderheden over elke vergadering, zoals 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 dat de deelnemer heeft deelgenomen en de vergadering verlaten heeft, de oplettendheid tijdens de vergadering, en alle door de deelnemer geleverde gegevens.

**Opmerking:** 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, volgcodes en eventuele informatie de klant heeft aangeleverd via de preen 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, klantnaam, e-mailadres, sessie-ID, verzoektijdstip, datum en start- en eindtijden.
- **Rapport Gespreksvolume:** Toont het aantal geslaagde en afgebroken verzoeken en de minimum, gemiddelde en maximum wacht- en sessietijden.
- CSR-activiteitenrapport: Toont het aantal sessies en de minimum, maximum en gemiddelde sessietijd voor elke CSR.
- URL Referral-rapport: Toont de URL's, het aantal sitebezoekers en het aantal gepoogde en geslaagde ondersteuningssessies.

## Het beheer van uw Cisco Unified MeetingPlace audioconferentieaccounts

Als u dit wilt doen	Gaat u naar
een overzicht krijgen van het beheer van Cisco Unified MeetingPlace audioconferentieaccountnummers	Over het beheer van Cisco Unified MeetingPlace audioconferentie-accountnummers (op pagina 167)
herstel het wachtwoord voor uw Cisco Unified MeetingPlace audioconferentieaccount	Herstellen van het wachtwoord voor uw Cisco Unified MeetingPlace audioconferentie-accountnummer (op pagina 168)

### Over het beheer van Cisco Unified MeetingPlace audioconferentie-accountnummers

Als uw site ondersteuning biedt voor Cisco Unified MeetingPlace audioconferenties zou er al een Cisco Unified MeetingPlace audioconferentieaccount aan u moeten zijn toegewezen. Met uw account kunt u Cisco Unified MeetingPlace audio gebruiken bij uw vergaderingen en MeetingPlace Persoonlijke conferentievergaderingen.

Uw accountnummer omvat een te bellen betaalnummer en een profielnummer voor Cisco Unified MeetingPlace. Voor extra beveiliging kunt u een pincode voor uw profiel opgeven of herstellen. Deze pincode kan worden gebruikt om uw account te verifiëren. U kunt ook uw geluidsinstellingen synchroniseren voor uw WebEx- en Cisco Unified MeetingPlace-accounts.

#### De pincode voor uw accountnummer van de Cisco Unified MeetingPlace-audioconferentie herstellen

Als uw site ondersteuning biedt voor Cisco Unified MeetingPlace-audioconferenties zou er al een Cisco Unified MeetingPlace-audioconferentieaccount aan u moeten zijn toegewezen. U kunt de pincode (PIN) voor uw Cisco Unified MeetingPlace-audioconferentieaccount wijzigen.

Een Persoonlijke Conferentie-nummeraccount toevoegen of bewerken:

- 1 Meldt u aan bij uw WebEx-servicewebsite en kies dan Mijn WebEx.
- 2 Selecteer Persoonlijke conferentie.

De pagina Persoonlijke conferentie wordt weergegeven.

My WebEx Personal Conferencing	
	?
Cisco Unified MeetingPlace Audio Conferencing Account	
mp85mpx05 call in number: 1-6504294869 call-in number: 1-8505 Cisco Unified MeetingPlace profile number: 95145964	
Change Profile PIN:	
Your Profile PIN provides an additional level of security to your audio account. PIN must be numeric only and must be between 5 and 24 digits in length. New profile PIN: Confirm profile PIN: Submit	
Synchronize Account Settings Without Changing the Profile PIN: Synchronize audio settings for your WebEx and Cisco Unified MeetingPlace accounts. Sync	

- 3 Geef in het gedeelte Pincode profiel wijzigen in de vakken Nieuwe pincode profiel en Pincode profiel bevestigen een nieuw persoonlijk wachtwoord op dat alleen cijfers bevat en tussen de 5 en 24 cijfers lang is.
- 4 Om de accountinstellingen voor uw WebEx en Cisco Unified MeetingPlace-accounts te synchroniseren, klikt u op **Sync**.

### Over de pagina Persoonlijke conferentie

### Hoe krijg ik toegang tot deze pagina

Klik op de website van uw WebEx-service op **Mijn WebEx >Persoonlijke** conferentie.

#### Wat u hier kunt doen

- Een account voor een persoonlijk conferentienummer toevoegen, bewerken of verwijderen.
- Informatie weergeven over uw bestaande accounts voor persoonlijke conferentienummers.
- Als u een MeetingPlace-gebruiker bent, kunt u informatie over uw Cisco Unified MeetingPlace Audio Conferencingaccount weergeven en de pincode voor uw profiel wijzigen.

# Opties op deze pagina zijn alleen voor Persoonlijke Conferentie nummeraccounts

Optie	Beschrijving
Persoonlijke Conferentie-nummer	Toont de getallen voor uw PCN-accounts (persoonlijk conferentienummer).
	Met een PCN-account kunt u dezelfde conferentienummers gebruiken voor al uw vergaderingen, inclusief persoonlijke conferentievergaderingen die u op uw WebEx-servicewebsite plant of die u direct via een telefoon start.
	Met een PCN-account kunt u ook de toegangscode opgeven die u wilt gebruiken voor het starten van het audiogedeelte van de persoonlijke conferentievergadering. Daarnaast kunt u de toegangscodes opgeven die uw deelnemers moeten gebruiken om het audiogedeelte bij te wonen.
	Lees voor bijzonderheden over de gegevens in een Persoonlijke Conferentie-nummeraccount Over de pagina Toevoegen/bewerken Persoonlijke Conferentie nummer.

Optie	Beschrijving
Account [x]	Biedt u de mogelijkheid om een nieuw PCN-account toe te voegen of om de gegevens voor al uw PCN-accounts weer te geven en te bewerken.
	<b>Account toevoegen:</b> Opent de pagina Persoonlijk conferentienummer maken. Via deze pagina kunt u een PCN-account verkrijgen. Wordt alleen weergegeven als u nog niet het maximum van drie accounts hebt toegevoegd.
	<b>Standaardaccount:</b> Geeft aan dat de PCN-account de standaardaccount is die wordt geselecteerd als u een Persoonlijke Conferentievergadering plant.
	Als standaard instellen: Als u meer dan één PCN-account instelt kunt u op deze koppeling klikken om te specificeren welke account uw standaardaccount is.
Bewerk	Opent de pagina Persoonlijke Conferentie nummer bewerken, waarop u de toegangscodes voor uw PCN-account kunt wijzigen.
	Zie voor bijzonderheden over de gegevens van een PCN-account Over het maken/bewerken van een Persoonlijk Conferentie-nummer.
Verwijderen	Verwijdert de Persoonlijk Conferentie nummeraccount (PCN) uit uw gebruikersprofiel.
	<b>Belangrijk</b> Als u een PCN-account verwijdert die u al geselecteerd hebt voor een geplande vergadering moet u de vergadering bewerken om een andere PCN-account- of spraakconferentie-optie te selecteren.

### Opties op deze pagina voor MeetingPlace-gebruikers

Optie	Beschrijving
Betaalnummer	Toont het betaaltelefoonnummer voor uw Cisco Unified MeetingPlace-audioconferentieaccount.
Profielnummer Cisco Unified MeetingPlace	Toont uw profielnummer voor uw Cisco Unified MeetingPlace-audioconferentieaccount.
Nieuwe pincode profiel	U kunt uw persoonlijke identificatienummer (PIN) van uw audioconferentieaccountprofiel van Cisco Unified MeetingPlace herstellen voor een extra niveau van beveiliging voor uw audioaccount.
#### Rapporten genereren

U kunt verbruiksrapporten genereren die informatie bevatten over elke online vergadering 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.

#### Een rapport genereren:

1 Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op **Mijn WebEx**.

#### 2 Klik op **Mijn rapporten**.

De pagina Mijn rapporten verschijnt.

- 3 Kies het type rapport dat u wilt genereren.
- 4 Geef zoekcriteria op, zoals het datumbereik waarvoor u de rapportgegevens wilt weergeven.
- 5 Klik op **Rapport weergeven**.
- 6 Klik op 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.

- 7 Voer *een* van de volgende handelingen uit:
  - Als u een algemeen verbruiksrapport voor een vergadering weergeeft en het rapport wilt weergeven in een indeling die geschikt is voor afdrukken, klikt u op **Printervriendelijke indeling**.
- 8 Als u het verbruiksrapport voor een vergadering weergeeft en de inhoud van het rapport wilt zien, klikt u op de koppeling met de naam van de vergadering.
- 9 Als u de rapportgegevens wilt exporteren in een indeling met door komma's gescheiden waarden (CSV), klikt u op **Rapport exporteren** of **Exporteren**.
- 10 Klik op eventuele koppelingen in het rapport om meer details weer te geven.

#### 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, verzoek-, wacht-, start- en eindtijden
- Wachtrijnaam
- CSR-naam
- E-mailadres klant

Een query op sessiegegevens uitvoeren:

- 1 Meld u aan bij de website van de WebEx-service en klik op Mijn WebEx.
- 2 Klik op **Mijn rapporten**.

De pagina Mijn rapporten verschijnt.

- 3 Klik op Query-hulpmiddel voor de sessie.
- 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.

- 5 Alleen de gegevens van de afgelopen drie maanden zijn voor het rapport beschikbaar.
- 6 Selecteer de betreffende wachtrijen in het lijstvak Wachtrijen of schakel het selectievakje **Alle** in.
- 7 Selecteer ondersteuningsmedewerkers in het lijstvak Ondersteuningsmedewerkers of schakel het selectievakje Alle in.
- 8 Optioneel. Selecteer aanvullende zoekcriteria in de vervolgkeuzelijsten **Zoekreeks**.
- 9 Optioneel. Geef aan hoe u de resultaten wilt sorteren door een item te selecteren in de vervolgkeuzelijst **Resultaten sorteren op**.
- **10** Klik op **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), klikt u op **Exporteren naar CSV**.

Klik op 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, klikt u op **Printervriendelijke indeling**.

# Index

#### •

.bmp-bestanden, schermkopie opslaan - 80 .gif-bestanden, schermkopie opslaan - 80 .jpg-bestanden, schermkopie opslaan - 80

### A

aanmelden bij computer van klant - 50 afdrukken - 50, 73 documenten op computer van klant - 73 informatie over computer van klant - 50 annotaties op gedeelde bureaubladen of toepassingen - 76, 77, 79, 80 kleur wijzigen - 80 maken - 77 modus stoppen voor - 80 opslaan - 80 overzicht - 76 wissen - 79 annotaties op gedeelde bureaubladen of toepassingen wissen - 79

### B

besturen - 61, 67, 74 bureaublad van klant - 61 gedeelde toepassing van klant - 67 weergaven van toepassing of bureaublad van klant - 74

#### C

chatberichten - 83, 85 opslaan - 85 verzenden - 83 computer - 17, 50, 52 aanmelden bij klant - 50 instellen voor Support Center - 17 opnieuw opstarten van klant - 52 computer van klant - 44, 50, 52, 53, 54, 55, 73 aanmelden als andere gebruiker - 50 bestanden overbrengen van of naar - 53, 54, 55 documenten afdrukken - 73 opnieuw opstarten - 52 systeeminformatie bekijken - 44 computer van klant opnieuw opstarten - 52 CSR-dashboard - 3 overzicht - 3

### D

deelname aan ondersteuningssessie - 19, 28 een andere ondersteuningsmedewerker helpen -28 klant helpen met - 19 deelnemen - 38 een spraakoproep - 38 deelnemers - 39 spreken tijdens een spraakoproep toestaan - 39

### E

een ondersteuningssessie beëindigen - 32 een spraakoproep beëindigen - 36 een spraakoproep starten - 36

## F

functies van Ondersteuningsbeheer - 3

# G

gedeeld bureaublad - 32, 61, 63, 64, 74 automatisch toestemming verkrijgen voor weergave of beheer - 32 bekijken van klant - 61 besturen van klant - 61 besturen weergave van klant - 74 besturing overdragen aan klant - 64 tonen aan klant - 63 gedeelde toepassing - 32, 66, 67, 69, 71, 74 automatisch toestemming verkrijgen voor weergave of beheer - 32 bekijken van klant - 66 besturen van klant - 67 besturen weergave van klant - 74 besturing overdragen aan klant - 71 tonen aan klant - 69 gekruist patroon, vermijden tijdens delen van bureaublad of toepassing - 75

# Η

help bij een ondersteuningssessie - 28

# Ι

informatie over computer van klant - 44, 50 afdrukken - 50 bestand opslaan naar - 50

### K

weergeven - 44

kleuren - 75, 80 aantal opgeven voor weergave gedeelde toepassing of bureaublad - 75 voor aantekeningen - 80 kleurmodus, opgeven voor gedeelde toepassing of bureaublad - 75

# M

microfoon - 39, 41 doorgeven aan deelnemer tijdens een spraakoproep - 39 gebruiken tijdens een spraakoproep - 41 modus annotatie, stoppen - 80

## 0

Ondersteuning op afstand - 1 overzicht - 1 Ondersteuningsbeheer - 1, 3, 17 CSR-dashboard, overzicht - 3 functies - 3 instellen - 17 overzicht - 1 ondersteuningssessie - 19, 22, 24, 28, 29, 30, 32 beëindigen - 32 beheer overdragen - 29 hulp bieden tijdens - 28 klant helpen bij deelname - 19 ondersteuningsmedewerker uitnodigen - 22, 24 overdragen aan een WebACD-agent - 30 starten - 19 opname - 21 starten - 21 opname starten - 21

opslaan - 50, 80, 85 chatberichten - 85 geannoteerde weergave van gedeeld bureaublad of gedeelde toepassing - 80 informatie over de computer van een klant - 50 opties - 42 voor spraakoproep - 42 Opties voor spraakoproep - 42 overdragen - 29, 30, 53, 54, 55 beheer van een ondersteuningssessie - 29 bestanden van of naar de computer van een klant -53, 54, 55 ondersteuningssessie aan WebACD-agent - 30

# S

schermkopie, maken van bureaublad - 80 Spraakoproep - 35, 36, 38, 39, 41, 42 beëindigen - 36 de Audio-installatiewizard gebruiken - 42 deelnemen - 38 deelnemers laten spreken - 39 microfoon, gebruiken om te spreken - 41 opnieuw bijwonen - 41 overzicht - 35 starten - 36 verlaten - 41 volume aanpassen - 42 systeeminformatie - 44, 50 afdrukken - 50 bekijken van klant - 44 bestand opslaan naar - 50

## Τ

tabblad Bureaublad, overzicht - 6 tabblad Sessie, overzicht - 12 tips voor delen van bureaubladen of toepassingen - 75 toestemming van klant, automatisch - 32 txt-bestand - 50, 85 chat-berichten opslaan - 85 systeeminformatie opslaan - 50

# U

uitnodigen - 22, 24 een andere ondersteuningsmedewerker voor ondersteuningssessie - 24 klant voor ondersteuningssessie - 22

# V

verlaten - 41 een spraakoproep - 41 verwijderen - 79 annotaties op gedeelde bureaubladen en toepassingen wissen - 79 Volume - 42 instelling tijdens een spraakoproep - 42

# W

WebACD-agent - 29, 30 beheer van een sessie overdragen - 29 een sessie overdragen aan - 30 Wizard Audio-instellingen, gebruiken - 42