



Taking Care of Contact

**Gebruikershandleiding
Boxis Communicatie Systeem**



INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	BOXIS COMMUNICATIE SYSTEEM	4
2.1.	TeamBox [®]	4
2.2.	Bracket/Laadstation	5
2.3.	Headset	6
2.4.	Draagtas	7
2.5.	UPS	7
2.6.	Service Unit	7
3.	VOICEBOX SYSTEEM	8
3.1.	ClientBox [®]	8
3.2.	VoiceBox [®]	8



1. INLEIDING

Het Boxis Communicatie Systeem zorgt voor een snelle communicatie tussen de medewerkers op de winkelvloer en daarbuiten. Alle collega die een headset dragen staan met elkaar in verbinding op iedere plek op de winkelvloer.

Ook biedt het Boxis Communicatie Systeem de mogelijkheid om de klanten effectiever te woord te staan. Vragen van klanten kunnen onmiddellijk via het systeem worden gecommuniceerd en beantwoord. Ook nieuwe medewerkers en vakantiekrachten zullen met behulp van het Boxis Communicatie Systeem een stuk gemakkelijker hun weg kunnen vinden in de winkel.

Enkele praktijkvoorbeelden:

- Aan de kassa en op de serviceafdeling is het snel verkrijgen van bijvoorbeeld prijsinformatie en/of voorraadinformatie belangrijk.
- Wanneer het op een bepaalde afdeling druk is kan op eenvoudige wijze assistentie worden gevraagd. Het management kan hierop inspelen door een medewerker aan te wijzen om te gaan helpen.
- Het management kan op een bepaald moment aan iedereen een mededeling doen of een vraag stellen. Door één druk op de knop is de manager in staat om een groot deel van alle medewerkers gelijktijdig te bereiken.
- Door het Boxis Communicatie Systeem wordt het stellen van vragen over de werkzaamheden minder tijdrovend. Men hoeft elkaar niet meer te zoeken. Via het Boxis systeem kunt u aangeven waar u zich bevindt.
- Wanneer er zich een incident (bijv. diefstal of ongeval) voordoet is belangrijk om snel te kunnen inspelen op de situatie. Met het Boxis Communicatie Systeem is het mogelijk om met één druk op de knop alle medewerkers tegelijkertijd te bereiken.

Het dagelijks gebruik van het Boxis Communicatie Systeem leidt tot:

- minder heen en weer lopen
- minder zoeken
- veilig gevoel
- snel kunnen inspelen op vragen van de klant en andere collega's.

Bij toepassingen in logistieke- of productieomgevingen gelden vrijwel dezelfde voordelen bij gebruik van het Boxis Communicatie Systeem. Communicatie en snelheid zijn hier de belangrijkste factoren.



2. BOXIS COMMUNICATIE SYSTEEM

Het Boxis Communicatie Systeem bestaat uit de volgende onderdelen:

- TeamBox[®]
- Bracket/laadstation
- Headset
- Draagtas
- UPS
- Service Unit



2.1. TeamBox[®]

De TeamBox[®] is samen met de headset het belangrijkste onderdeel van het Boxis Communicatie Systeem. Het toestel dat door elke medewerker gedragen wordt. De TeamBox[®] is uitgerust met drie verschillende bedieningsknoppen, een headset- en een batterijaansluiting.

BEDIENINGS KNOP 1:

De onderste grote knop = spreken intern

De onderste knop van de TeamBox[®] is voor het intern communiceren. Wanneer u de onderste knop indrukt hoort iedere TeamBox-drager[®] wat u zegt. U dient deze knop tijdens het praten ingedrukt te houden. Er kan één persoon tegelijk spreken. Zodra u de onderste knop los laat kan er geantwoord worden.

BEDIENINGS KNOP 2

De bovenste grote knop = spreken extern

De bovenste knop van de TeamBox[®] wordt gebruikt voor externe communicatie, bijvoorbeeld contact met de klant via de Service Unit of via het VoiceBox Systeem.

Wanneer een klant de knop van de Service Unit indrukt hoort iedere TeamBox-drager[®] een oproeptoon of een boodschap indien er een VoiceBox Systeem is geïnstalleerd. Door middel van het indrukken van de bovenste knop kunt u de klant laten weten dat u eraan komt. Reageert er niet niemand dan blijft de oproep actief totdat u of een andere collega reageert.

BEDIENINGS KNOP 3

De kleine ronde knop = volumeknop

De TeamBox[®] start in volume stand 1, wanneer u de TeamBox[®] na het opladen activeert

Meerdere groepen (optioneel)

De collega's kunnen door het systeem in twee groepen worden verdeeld. Bijvoorbeeld: kassa en winkelmedewerkers.

Hierbij kunnen de kassamedewerkers met elkaar communiceren zonder dat zij de gesprekken tussen de andere collega's hoeven aan te horen. De kassamedewerkers kunnen echter wel met de andere medewerkers communiceren indien dit is gewenst.. Dit geldt andersom ook voor de andere medewerkers. De TeamBoxen[®] zijn in dit geval uitgerust met verschillende kleuren knoppen, die de functie of groep bepalen. Afhankelijk van de organisatie kunnen uiteraard ook andere indelingen worden gemaakt.



De functies van de 3-kleuren LED tijdens het gebruik

- Groen knipperend RUST
Er vindt geen communicatie plaats. De TeamBox[®] staat stand-by.

- Groen LUISTEREN
De TeamBox[®] ontvangt een gesprek (er vindt communicatie plaats).

- Rood SPREKEN
Wanneer u de onderste of bovenste knop van uw Teambox[®] indrukt dan zal deze rood gaan branden.

- Oranje BATTERIJ LEEG
De batterij van de TeamBox[®] is bijna leeg. De TeamBox[®] kan niet meer gebruikt worden.

- LED brand niet UIT
Indien het lampje niet brand dat staat de TeamBox[®] uit.
U kunt de TeamBox[®] weer aanzetten door de bovenste of onderste knop in te drukken.

Batterij capaciteit

De batterij gaat gemiddeld 12 uur mee. Wanneer u een korte toon hoort (om de 30 seconden) is de batterij bijna leeg. De LED brandt nu oranje. U dient nu de TeamBox[®] in de lader te plaatsen. De batterij kan niet door de gebruiker verwisseld worden.

Aansluiting headset

Op de achterzijde van de TeamBox[®] vindt u de aansluiting voor de headset.

Aansluiting oplader

Onderzijde van de Teambox[®] vindt u de aansluiting voor de oplader.

2.2. Bracket/Laadstation

De adapter/oplader zorgt ervoor dat de in de Bracket geplaatste TeamBoxen[®] de volgende dag weer gereed zijn voor gebruik.

Opladen

Zet de TeamBox[®] in de Bracket en doe de stekker van de adapter in de onderzijde van de TeamBox[®]. De LED moet nu rood of oranje gaan knipperen.

Brandt de LED niet rood of oranje dan wordt de batterij **niet** opgeladen.

Kijk of de stekker goed in de TeamBox[®] is aangesloten. Als de LED nu nog niet rood of oranje knippert, dient u uw systeembeheerder op de hoogte te brengen.

Klaar voor gebruik

De LED is gedoofd wanneer de volledige oplading van de batterij is bereikt. Neem de TeamBox[®] uit het laadstation, en activeer de TeamBox[®] met de bovenste knop. De LED zal nu groen gaan knipperen!



Batterij prestaties

Is de LED oranje van kleur dan moet u deze weer terugzetten en een andere TeamBox[®] nemen. De oranje LED betekent dat de batterij van de TeamBox[®] achtereenvolgens wordt ontladen en opgeladen. Dit proces gebeurt geheel automatisch. Door dit proces blijft de batterij van de TeamBox[®] optimaal presteren.

2.3. Headset

Er zijn verschillende soorten headsets. De verschillende type headsets hebben een keelmicrofoon of een microfoon die vlakbij het oor zit.

De headset dient niet in de gehoorgang gedrukt te worden, maar tegen het oor gedragen te worden.

Keelmicrofoon

De keelmicrofoon presteert alleen optimaal wanneer u ook de clip aan het snoer gebruikt. Bevestig deze clip aan de kraag van uw kleding!

De microfoon mag nooit te dicht naar de mond worden gebracht. Dit kan leiden tot vervorming van het geluidssignaal.

Het snoer van de headset dient bijvoorbeeld onder de kleding te worden gedragen om te voorkomen dat het snoer ergens achter blijft steken.

Trekontlasting

Wanneer de stekker achter in de TeamBox[®] is geplaatst dient het snoer om de trekontlasting te worden geleid. Maakt u geen gebruik van de trekontlasting dan zal de connector en headset sneller slijten. Het niet gebruiken van de trekontlasting kan de audiokwaliteit van het systeem aangetasten.

Als u de headset voor de eerste keer op de TeamBox[®] aansluit dient u attent te zijn op de verbinding tussen de headset en de TeamBox[®]. U dient de headset connector goed aan te drukken. U kunt dit eventueel controleren door op de volumetoets te drukken en te luisteren of u een geluid waarneemt in de headset.



Aanwijzingen voor het spreken.

Voor een goede verstaanbaarheid is het verstandig om de volgende regels in gedachte te houden:

- Druk de knop in, wacht heel even (1 sec), en spreek rustig en duidelijk.
- Houdt de gesprekken kort en bondig. Langere gesprekken worden bijvoorbeeld niet via het systeem gevoerd. Dit blokkeert mogelijk ook andere gesprekken.
- Via het Boxis systeem kunt u aangeven waar u zich bevindt.
- In de praktijk blijkt dat berichten gemiddeld drie tot vijf seconden in beslag nemen.

2.4. Draagtas

Aan de achterkant van de tas zit een clip. Deze is ter bevestiging aan de broek.

Let op:

De tas dient met een verticale beweging van de uw broek/kleding gehaald te worden. Dit ter verlenging van de levensduur van de tas.



2.5. UPS

Een UPS is een back-up systeem die het Boxis Communicatie Systeem minstens een half uur operationeel houdt in het geval dat de netstroom wordt onderbroken. Gedurende deze tijd is het Systeem beschikbaar voor een eventueel ontruimings- en calamiteitenplan.

2.6. Service Unit

Een Service Unit bestaat uit een luidspreker, een microfoon en een drukknop.

Een klant drukt op de knop van de Service Unit om aan te geven dat assistentie is gewenst. De voor de afdeling verantwoordelijke medewerker kan vervolgens de klant via de "externe" verbindingsknop berichten dat de oproep is geaccepteerd. In een winkelomgeving is meestal geen microfoon geactiveerd, daarom kan de klant niet terugpraten.

In productie- en logistieke omgeving wordt de Service Unit meestal uitgerust met een microfoon.

Hierdoor kan in deze opstelling wel worden teruggesproken.

De Service Unit kan niet gebruikt worden in combinatie met het VoiceBox Systeem.



3. VOICEBOX SYSTEEM

Het VoiceBox[®] Systeem verzorgt de communicatie tussen de klant en de medewerkers. Indien de klant hulp nodig heeft, kan hij gebruik maken van het VoiceBox[®] systeem. Het VoiceBox[®] systeem bestaat uit een centrale "VoiceBox[®]" en een aantal oproepconsoles "ClientBox[®]". Het VoiceBox[®] Systeem is een uitbreiding van het Boxis Communicatie Systeem. Het VoiceBox[®] systeem kan daarom alleen in combinatie met het Boxis Communicatie Systeem worden gebruikt.

Het VoiceBox[®] Systeem is bedoeld om de klantenservice nog verder te vergroten.

Een ClientBox[®] is een unit waarmee de klant contact kan leggen met u en uw collega's.

3.1 ClientBox[®]

De werking van het systeem is als volgt:

Zodra een klant op de knop drukt van een ClientBox[®], hoort hij de voorgeprogrammeerde tekst "een ogenblik alstublieft, er komt een medewerker naar u toe".

Tegelijkertijd horen u en uw collega's via de headset de oproep van de ClientBox[®], in dit geval bijvoorbeeld: "klantenbalie alstublieft". Een van uw collega's reageert, via het Boxis Communicatie Systeem, door kenbaar te maken dat hij/zij de oproep accepteert. Reageert niemand, dan blijft de oproep zich herhalen en kan het management eventueel actie ondernemen.

3.2 VoiceBox[®]

De VoiceBox[®] heeft als functie het opvangen van de signalen van de ClientBoxen[®]. In de VoiceBox[®] wordt het signaal van de ClientBox omgezet in een boodschap. Deze boodschap geeft de VoiceBox[®] door aan alle TeamBox-gebruikers[®]. De boodschappen stelt ieder bedrijf zelf vast.





CONTROLEER ALTIJD VOORDAT U VERTREKT OF HET LAMPJE OP DE TEAMBOX ROOD KNIPPERT!



U dient altijd te controleren:

1. OPLADEN:

Zet de TeamBox[®] in het laadstation. Doe de stekker van de adapter in de onderzijde van de TeamBox[®]. De LED moet nu rood of oranje gaan knipperen.

2. KLAAR VOOR GEBRUIK:

De LED is gedoofd wanneer de volledige oplading van de batterij is bereikt. Neem de TeamBox[®] uit het laadstation, en activeer de TeamBox[®] met de bovenste knop. De LED zal nu groen gaan knipperen!