



© Bird Electronics BV

HANDLEIDING BELBIRD APP VERSIE 1.0

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inloggen	3
Wachtwoord vergeten	4
Aanmelden nieuw bedrijf.....	4
Menu	5
Overzicht	5
Terugbel-verzoek aanmaken	6
Terugbel-verzoek afhandelen.....	7
Medewerkers	7
Instellingen	8
Groepen.....	8
Herhaalmeldingen	9
Contact	9
Wachtwoord wijzigen.....	10
Installatie	10

Inleiding

Met de handige webapp van BelBird kunnen uw medewerkers op een zeer eenvoudige manier terugbel-verzoeken aanmaken en afhandelen. BelBird is zowel geschikt voor kleine bedrijven als grotere organisaties en thuiswerkers. Medewerkers zien direct wie er gebeld heeft en wat er nog afgehandeld moet worden.

Het aanmaken van een terugbelverzoek is erg eenvoudig. Klantgegevens hoeven maar één keer ingevoerd te worden, hierna kunnen alle medewerkers de klant vinden met de handige auto-aanvullen functie.

Gebruikers krijgen een melding via e-mail of SMS zodra er een nieuw terugbelverzoek is aangemaakt. De medewerkers zijn zo altijd op de hoogte, en kunnen reageren zodra zij weer beschikbaar zijn.

De optie voor herhaalmeldingen biedt nog meer zekerheid waardoor uw klanten altijd worden teruggebeld.

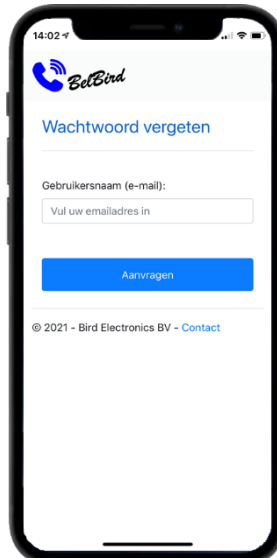
Inloggen

Het adres van de webapp is <https://mijn.belbird.nl> maar de app is ook via de BelBird website te bereiken middels een link. Log in met uw e-mail adres en wachtwoord. U kunt er voor kiezen om uw inloggegevens te bewaren.



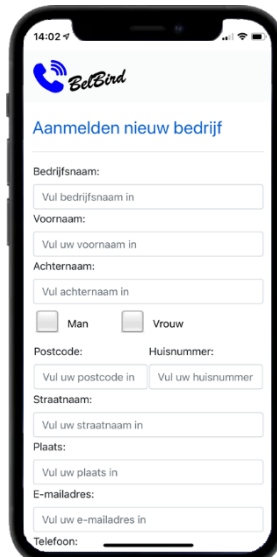
Wachtwoord vergeten

Als u uw wachtwoord vergeten bent kunt u deze opvragen door op de link te klikken en uw e-mail adres in te voeren. Naar dit e-mail adres wordt de informatie gestuurd om in te loggen.



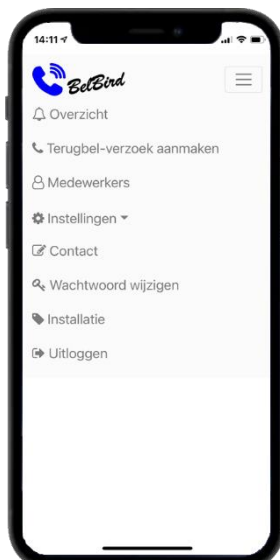
Aanmelden nieuw bedrijf

Nieuwe klanten kunnen zich aanmelden via de app en hun gegevens invullen. Zodra de aanmelding verwerkt is krijgt u hiervan bericht. U kiest het abonnement op basis van het aantal medewerkers.



Menu

In de onderstaande afbeelding ziet u het hoofdmenu. De verschillende onderdelen zullen hierna worden benoemd.



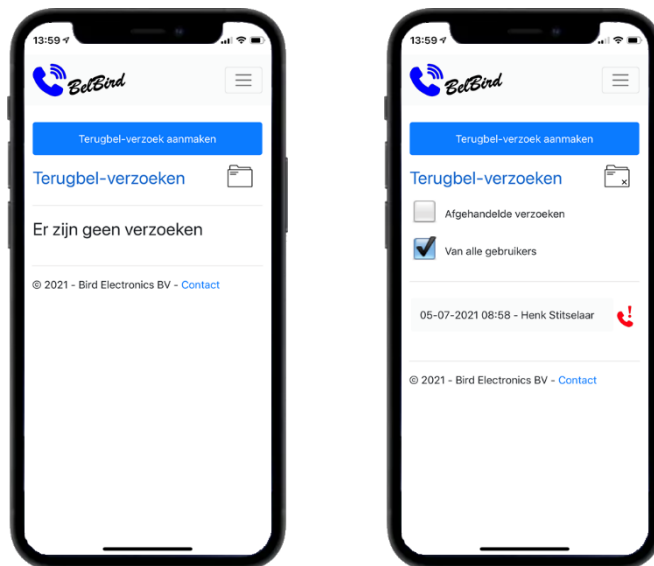
- | | |
|-----------------------------|--|
| - Overzicht | Dashboard met overzicht van terugbel-verzoeken |
| - Terugbel-verzoek aanmaken | Nieuw terugbel-verzoek aanmaken |
| - Medewerkers | Beheer van medewerkers |
| - Instellingen | Beheer van groepen en herhaalmeldingen |
| - Contact | Contactgegevens |
| - Wachtwoord wijzigen | Wachtwoord wijzigen |
| - Installatie | Hulp bij installatie van de app |
| - Uitloggen | Afmelden van de huidige gebruiker |

Overzicht

De eerste pagina die zichtbaar is in de app is het overzicht met een lijst van terugbel-verzoeken. Via de knop bovenaan kunt u snel een nieuw terugbel-verzoek aanmaken. Door op het map icoon te klikken komt er een pop-up menu tevoorschijn waarmee ook alle afgehandelde verzoeken en verzoeken van andere medewerkers zichtbaar gemaakt kunnen worden.

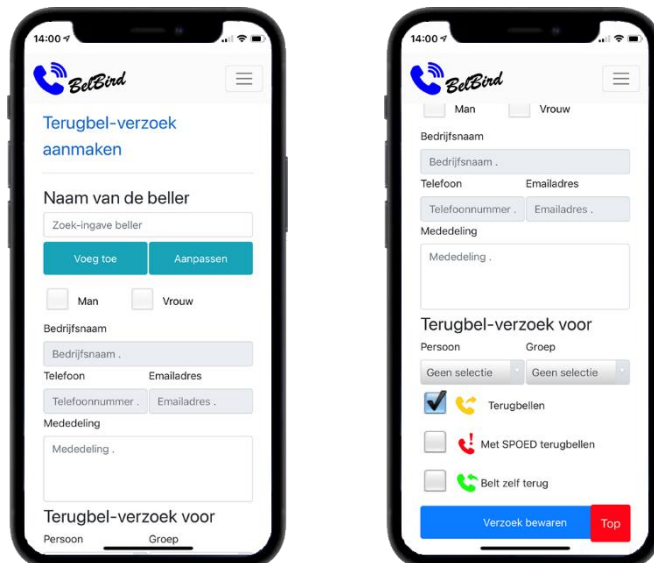
Bij het verzoek staat het tijdstip van aanmaken, en voor wie het verzoek is. Het type melding is aan het gekleurde icoon te herkennen:

- | | |
|----------|-----------------------|
| - Rood: | Met spoed terugbellen |
| - Geel: | Terugbellen |
| - Groen: | Belt zelf terug |



Terugbel-verzoek aanmaken

Bij een nieuw verzoek begint u met het typen van de naam. De auto-aanvullen functie zal bestaande contacten tonen in een lijst. Klik op een naam uit de lijst om de bestaande gegevens er bij te halen. Met de knop 'Aanpassen' kunt u van een bestaand contact alsnog de contactgegevens bewerken.



Zet uw aantekeningen in het tekst vak. En kies de medewerker voor wie het verzoek is. U kunt hiervoor ook een groep selecteren i.p.v. een enkele medewerker. Kies een van de drie opties om de urgentie van het terugbel-verzoek aan te geven, en druk op 'Verzoek bewaren'.

Terugbel-verzoek afhandelen

Klik op een item uit de terugbel-verzoeken lijst om het bijbehorende verzoek te openen. U ziet hier alle informatie en eventuele aantekeningen van de medewerker die het verzoek heeft aangemaakt. Aan een terugbel-verzoek kunnen meerdere aantekeningen worden toegevoegd door verschillende personen, zolang deze nog niet is afgehandeld.

Maar één medewerker kan het verzoek tegelijk openen, om te voorkomen dat een verzoek dubbel wordt afgehandeld. Hiervan krijgt u een melding.

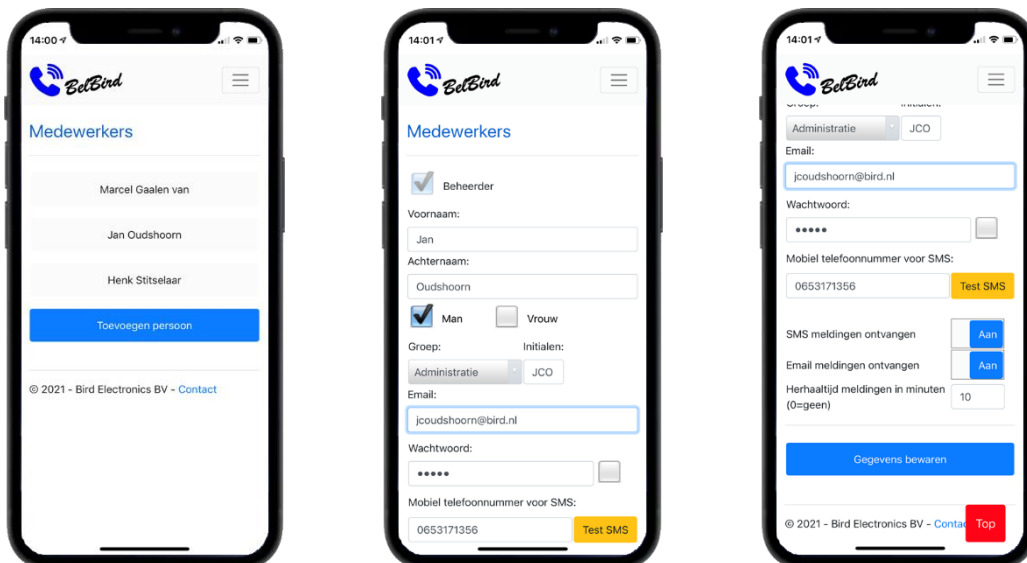
Via de links in het verzoek kunt u op een mobiele telefoon direct terugbellen of een e-mail versturen.



Druk op de knop 'Afgehandeld' om het verzoek af te sluiten, u kunt in het veld nog uw aantekeningen toevoegen. Als u het verzoek wilt laten staan kunt u de knop 'Aanhouden - Opslaan' gebruiken.

Medewerkers

Beheerders kunnen hier de gegevens van alle medewerkers aanpassen. Medewerkers die geen beheerder zijn kunnen alleen hun eigen gegevens aanpassen, de naam van deze pagina is dan 'Mijn gegevens'. Het maximum aantal medewerkers wordt bepaald door het gekozen abonnement. Het e-mail adres wordt gebruikt om in te loggen in de app. U kunt een telefoonnummer opgeven om SMS meldingen te ontvangen. Deze meldingen kunnen ook via e-mail worden ontvangen.

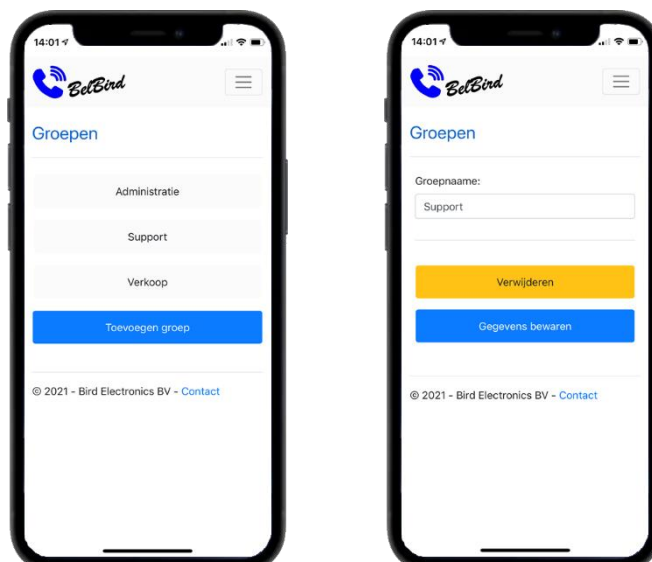


Instellingen

Dit menu is alleen voor beheerders. Hier kunt u de groepen en instellingen voor de herhaalmeldingen beheren.

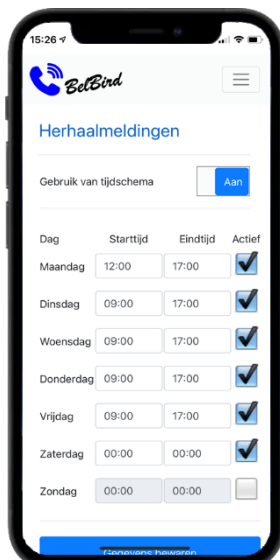
Groepen

Hier ziet u een lijst met alle groepen. Een nieuwe groep aanmaken kan met de knop 'Toevoegen groep'. Geef hiervoor een groep naam op en druk op 'Gegevens bewaren'. Met de knop 'Verwijderen' wist u de huidige groep, of annuleert u het aanmaken.



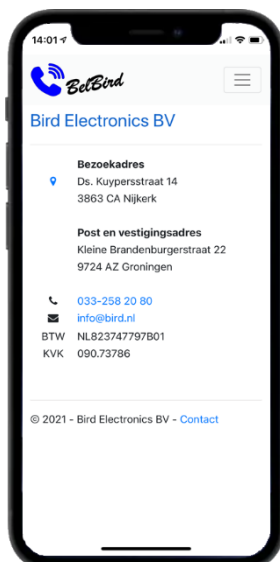
Herhaalmeldingen

Met de schuif aan/uit bepaald u of de herhaalmeldingen altijd worden verstuurd of alleen volgens een vooraf bepaald tijdschema. Hiermee kunnen bijvoorbeeld meldingen in het weekend worden uitgezet. Zet het vinkje aan om meldingen te ontvangen op die dag en geef een start- en eindtijd aan.



Contact

U kunt met deze gegevens contact opnemen met Bird Electronics BV.



Wachtwoord wijzigen

U kunt uw wachtwoord wijzigen in de app door naar 'Wachtwoord wijzigen' te gaan. Hier geeft u uw oude wachtwoord op en uw nieuwe wachtwoord. Deze laatste dient u ter controle te bevestigen.



Installatie

Voor hulp bij de installatie van de webapp op uw telefoon gaat u naar 'Installatie'. Hier ziet u voor zowel Android als iOS een korte handleiding voor het instellen van de app op het startscherm.

