

lijnrecht.

Gebruikershandleiding

Voor alle rollen: Reader, Receptioniste, Operator, Admin en Reporter

Versie 4.2 · september 2026 · hoort bij applicatieversie 0.50

Inhoudsopgave

Klik in Word met de rechtermuisknop op de inhoudsopgave en kies "Veld bijwerken" om de paginanummers te actualiseren.

1. Wat is Lijnrecht?

Lijnrecht is het digitale telefoonboek van je organisatie, live gekoppeld aan de telefooncentrale. Je vindt er collega's, externe relaties, bedrijven en locaties — met actuele nummers, e-mailadressen, functies en wie er nú aanwezig of bereikbaar is. Vanuit elke contactkaart bel je met één klik. Voor de receptie is Lijnrecht een complete werkplek: het  werkplek-dashboard bundelt zoeken, wachtrijen, bezoekers en de telefoniestatus, en met de ingebouwde  softphone bel je desgewenst rechtstreeks via de laptop — inclusief aannemen, wachtstand en doorverbinden, zonder bureautoestel.

Wat je in Lijnrecht ziet en mag, hangt af van je rol. Deze handleiding behandelt eerst wat voor iedereen geldt (aanmelden, zoeken, bellen) en daarna per rol de extra mogelijkheden. Je kunt dus volstaan met de hoofdstukken die voor jouw rol gelden.

2. Aanmelden en je rol

Lijnrecht gebruikt de Microsoft-aanmelding van je organisatie (single sign-on). Open de app; ben je nog niet aangemeld, dan kom je automatisch op het vertrouwde Microsoft-aanmeldscherm. Na het aanmelden staan je naam en rol rechtsboven in beeld, met een knop om uit te loggen. Een aanmelding blijft 8 uur geldig.

De rol wordt centraal toegekend door de beheerder; je kunt hem niet zelf wijzigen. Dit zijn de rollen:

Rol	Wat je kunt
Reader	Zoeken en contactgegevens bekijken, en bellen met één klik (click2dial via je eigen toestel of belapp). Geheime nummers en e-mailadressen zijn afgeschermd; de browser-softphone hoort bij de betaalde rollen.
Receptioniste	Alles van Reader, plus: geheime gegevens inzien, wachtrijen, gesprekken aannemen en doorverbinden, het bel-log, wachtrij-lidmaatschap en meldingen maken.
Operator	Alles van Reader, plus: geheime gegevens inzien, contacten toevoegen en bewerken, bronnen synchroniseren, dubbele contacten samenvoegen en meldingen over gegevens afhandelen.
Admin	Alles van Operator (behalve inzage in geheime gegevens), plus: de Adminpagina met koppelingsinstellingen, toestelkoppelingen, het volledige logboek, het wachtrijoverzicht en ICT-meldingen.
Reporter	Het KPI-dashboard met de kerncijfers van het telefoonboek.

3. Zoeken, contactkaarten en bellen (iedereen)

3.1 Zoeken

Bovenin de lijst staat één zoekveld dat overal doorheen zoekt: voornaam, roepnaam, achternaam, bedrijf, afdeling, locatie, functie, telefoonnummer en e-mailadres. Ook een deel van een nummer werkt (bijvoorbeeld 06, +3135 of de laatste vier cijfers). Met de knoppen onder het zoekveld filter je op personen, bedrijven of locaties.

Tip Zoek je een afdeling of dienst (bijvoorbeeld "receptie" of "keuken"), typ dan gewoon dat woord — labels, functies en afdelingsnamen tellen mee in het zoeken.

3.2 Contactkaarten lezen

Er zijn drie soorten kaarten. Personen tonen functie, bedrijf, afdeling, nummers, e-mailadressen en werkdagen per locatie; op basis van het rooster zie je wie er "nu aanwezig" is en welk nummer op dit moment het juiste is. Bedrijven tonen adres- en contactgegevens en wie er werken. Locaties tonen de vaste nummers, het adres en wie er vandaag werkt.

Een gekleurde stip bij een collega toont voor de rollen Receptioniste, Operator en Admin de actuele status: groen = beschikbaar, rood = in gesprek of bezet, geel = afwezig of in vergadering. De status komt live uit de telefooncentrale en kan — als de beheerder dat heeft ingeschakeld — worden aangevuld met de Microsoft Teams-beschikbaarheid en de agenda (vrij/bezet). De voorrangsvolgorde is praktisch gekozen: een lopend gesprek, "niet storen" of een agenda-afspraak gaat altijd voor, maar daarna weegt de telefooncentrale zwaarder dan Teams — wie op de centrale is ingelogd en beschikbaar is, kleurt groen, ook als Teams "afwezig" zegt omdat er even geen activiteit in Teams is. De stippen verversen elke halve minuut.

Nummers of e-mailadressen met een  zijn geheim: alleen de rollen Operator en Receptioniste zien de inhoud, alle anderen zien een afgeschermd regel. Geheime gegevens zijn ook via het zoeken niet vindbaar voor rollen zonder inzage.

3.3 Bellen met één klik (click2dial)

Klik op de -knop achter een nummer om te bellen. Standaard gaat dat via de telefooncentrale: je eigen toestel gaat eerst over; neem op, en de centrale belt vervolgens het nummer voor je. Heb je de softphone gekoppeld (paragraaf 4.2), dan kun je in het -venster kiezen dat de -knopjes via je laptop bellen — het gesprek start dan direct in de browser. Click2dial werkt voor alle rollen, ook voor de Reader; het gesprek loopt dan gewoon via je eigen toestel of belapp. Dit werkt op contactkaarten, in het bel-log, in de wachtrij en op het werkplek-dashboard. Wil je een nummer bellen dat níet in het telefoonboek staat, gebruik dan de -kiezer rechtsboven in de kopregel: tik het nummer in (of klik het toetsenblok) en druk op Bel — het gesprek volgt automatisch je belvoorkeur (eigen toestel of softphone).

Werkt je organisatie met een Xelion-centrale, dan vraagt de app bij de eerste keer bellen eenmalig je eigen toestel- of verkorte nummer (bijvoorbeeld 953): de centrale belt eerst dat nummer en verbindt je daarna door. De app onthoudt het; klopt het niet meer, dan vraagt de app er bij een volgende belpoging vanzelf opnieuw om.

Let op Snel meerdere keren klikken start géén extra gesprekken: de app houdt een korte pauze aan terwijl het gesprek wordt opgezet.

3.4 Wie kan ik nu bereiken?

Naast de filterknoppen boven de lijst staat  Nu bereikbaar. Klik erop en het telefoonboek verandert in een live beschikbaarheidsoverzicht: bovenaan de collega's die je op dit moment kunt bereiken, met hun actieve profiel uit de centrale (groen), daaronder wie  in gesprek of  afwezig is (bijvoorbeeld Lunch of Vergadering). De lijst ververscht zichzelf elke twintig seconden; het zoekveld werkt er gewoon in door.

Tip Handig vóór het doorverbinden of als je snel iemand van een afdeling nodig hebt: typ de afdelingsnaam in het zoekveld terwijl het filter aanstaat, en je ziet direct wie van die afdeling nu bereikbaar is.

De knop verschijnt alleen als de telefooncentrale live statusinformatie kan leveren.

4. Je eigen toestel of softphone koppelen

4.1 Eigen toestel (persoonlijk Telavox-token)

Bellen en gesprekshistorie zijn bij de telefooncentrale persoonsgebonden. Zonder eigen koppeling belt de app via het centrale toestel van de organisatie; met een eigen koppeling gaat click2dial via jónw toestel en telt jouw gesprekshistorie mee in het bel-log van de receptie. Koppelen is eenmalig en duurt een minuut:

1. Klik rechtsboven op de knop " toestel koppelen" (naast je naam).
2. Maak in de Telavox-app een persoonlijk token aan: Settings → My account → Username and Password → Manage tokens → Create new token → kies het type "Custom integration".
3. Kopieer het token direct — het is maar één keer zichtbaar.
4. Plak het token in het koppelvenster en klik op Koppelen. De app controleert het token meteen.

De knop toont daarna " eigen toestel ✓". Via dezelfde knop kun je het token vervangen of de koppeling weer verwijderen. Het token wordt veilig op de server bewaard en is daarna door niemand meer in te zien — ook niet door de beheerder.

Tip Lukt het aanmaken van het token niet, dan kan de beheerder het ook voor je koppelen — die heeft daarvoor wel je token nodig, dus geef het dan direct persoonlijk door.

4.2 De softphone: bellen via je laptop

Met de ingebouwde softphone wordt je browser een volwaardig telefonietoestel: bellen, gebeld worden, dempen, wachtstand en doorverbinden — met een headset, zonder bureautoestel. De softphone hoort bij de betaalde rollen; met de rol Reader is hij niet beschikbaar (bellen kan dan wél via click2dial). Rechtsboven in de kopregel staat de -knop met een statusstip: grijs = niet gekoppeld, geel = verbinden, groen = klaar om te bellen, rood = er is iets mis (de melding vertelt wat).

5. Klik op  en vul je SIP-gebruikersnaam en SIP-wachtwoord in (te verkrijgen bij je beheerder). Het websocket-adres van de centrale is al door de beheerder ingesteld.
6. Klik op Opslaan; de browser vraagt eenmalig toestemming voor de microfoon. Zodra de stip groen is, kun je bellen.
7. Kies onderin het -venster waar de -knopjes heen bellen: via je toestel (de centrale) of via deze laptop (de softphone). Dat is een persoonlijke voorkeur die je altijd kunt omzetten.

Bij een inkomend gesprek verschijnt onderin het scherm de belbalk met Aannemen en Weigeren (en een bescheiden beltoon). Tijdens het gesprek heb je knoppen voor  dempen,  wachtstand en ophangen, met een duurteller. Met de -knop open je een toetsenblok voor keuzemenu's ("kies 1 voor...") — elke toets wordt direct als kiestoon meegestuurd.

Let op De centrale staat maximaal 5 gelijktijdige aanmeldingen per SIP-account toe — je bureautoestel en de Telavox-apps tellen mee. De softphone deelt gewoon je account: inkomende gesprekken rinkelen dan op allebei.

4.3 Doorverbinden met de softphone

Tijdens een gesprek staat in de belbalk de -knop. Die opent een zoekveld waarin je losse termen typt die allemaal moeten kloppen — een (deel van een) naam, afdeling of locatie, of gewoon een nummer. Per collega zie je de statusstip, functie en afdeling, het nummer en de roosterregel ("nu aanwezig: ..." of "nu niet aanwezig volgens rooster"), met per treffer twee knoppen:

-  Blind: het gesprek gaat direct over naar de collega en jij valt eruit — de snelste route voor de receptie.
-  Ruggespraak: de beller gaat in de wacht en jij belt de collega eerst zelf. Wil die het gesprek aannemen, klik dan  Verbind door (beller en collega worden gekoppeld); zo niet, dan ga je met  Terug naar beller gewoon verder met de wachtende beller.

Weigert de centrale een doorverbinding, dan zie je een nette melding en blijft de beller aan de lijn — er kan niets kwijtraken.

5. Voor de Receptioniste: telefonie en de werkplek

5.0 Het werkplek-dashboard (🖥️)

Receptie-rollen (Receptioniste, Operator en Admin) landen na het aanmelden op het 🖥️ werkplek-dashboard: alles wat de hele dag nodig is in één oogopslag. Bovenaan staat een groot zoekveld voor het adresboek — zoeken op naam, afdeling, locatie of nummer, met per collega de statusstip, de roosterregel en een directe 📞-belknop (en tijdens een lopend gesprek meteen de ➡- en 🔊-doorverbindknoppen in de resultaten). Daaronder twee kaarten: 🕒 Bezoekers vandaag (aanwezig en verwacht, met één-klik-afhandeling) en 📞 Telefonie (softphone-status, je belvoorkeur en het aantal gemiste oproepen van vandaag). De wachtrijen-monitor staat ernaast in de zijbalk. Wil je liever de klassieke lijst+detail-weergave, klik dan rechtsboven op "klassieke weergave"; de 🖥️-knop in de zijbalk brengt je terug.

De zijbalk is in deze versie opgeruimd: alleen het dagelijkse werk staat erin (🖥️ Werkplek, 📞 Bel-log, 🕒 Receptie en voor de admin ⚙️ Admin). Een ticket indienen kan altijd via het ?-menu rechtsboven of via het 🔔-paneel.

5.1 Het wachtrijblok

Linksboven staat het wachtrijblok. Kies bovenin de wachtrij die je wilt zien; het aantal wachtenden staat achter elke naam. Met de ster ★ markeer je je favoriete wachtrij, die voortaan standaard opent. Herkende bellers staan direct op naam in de lijst, met de wachttijd erachter — wachttijden boven de minuut lichten op.

Met de 🔄-knop haal je de wachtrijen live op uit de telefooncentrale. Met de ⚙️-knop beheer je je wachtrij-lidmaatschap: kies eenmalig je eigen toestel en meld je per wachtrij aan of af, bijvoorbeeld bij pauze of als een andere wachtrij onderbezet is. Elke aan- en afmelding wordt gelogd. Het scherm ververscht zichzelf elke tien seconden, dus ook wijzigingen die een collega of de app van de centrale doet, zie je vanzelf verschijnen.

Bij een wachtrij waar je lid van bent staat de chip "aangemeld" — of "aangemeld · inactief" als je in de centrale bent uitgelogd voor die wachtrij. Dat laatste betekent: je staat wél op de ledenlijst, maar ontvangt tijdelijk geen gesprekken. Wil je jezelf tijdelijk uit de gespreksverdeling halen zónder je af te melden (je instellingen blijven dan staan), wissel dan in hetzelfde scherm je profiel: kies bij "Mijn Telavox-profiel" een niet-beschikbaar profiel zoals Lunch, en later weer Beschikbaar. Let op: een profielwissel geldt voor ál je gesprekken, niet per losse wachtrij.

Tip De profielkeuze verschijnt alleen als je een eigen toestel hebt gekoppeld (hoofdstuk 4).

5.2 Het wallboard

Boven de wachtrij staat het wallboard met de cijfers van dit moment en van vandaag: wachtend nu, de langste wachttijd op dit moment, de gemiddelde wachttijd van vandaag, en de tellers behandeld, gemist en uitgaand. Wachtenden

en wachttijden verversen elke halve minuut; de dagcijfers komen uit het bel-log en — als de centrale gekoppeld is — de centrale-historie, die elke vijf minuten stil wordt bijgeladen. Ook de Operator ziet het wallboard en de wachtrij (alleen-lezen, zonder aanneemknoppen).

5.3 Gesprek aannemen

Klik op de -knop achter een wachtende om het gesprek aan te nemen. Onder het wachtrijblok verschijnt de gespreksbalk: wie er aan de lijn is (klik voor de contactkaart), de gespreksduur en de knoppen  Melding,  Doorverbinden en  Ophangen.

5.4 Doorverbinden met live beschikbaarheid

Klik op  Doorverbinden en zoek de collega, afdeling of locatie. De lijst toont per collega de actuele situatie:  in gesprek als hij of zij op dit moment een gesprek voert, en anders het actieve profiel uit de centrale (groen = beschikbaar, geel = bijvoorbeeld lunch of vergadering). Daarnaast staat "nu aanwezig" bij collega's die volgens hun rooster op dit moment op locatie zijn. Zo verbind je niet door naar iemand die het gesprek toch niet kan aannemen.

5.5 Het bel-log

Het  Bel-log (in de zijbalk) toont j  uw gesprekken: tijdstip, richting ( inkomend,  uitgaand,  gemist), wie — indien herkend — met doorklik naar de kaart, het nummer, de wachtrij, de duur en de afloop. Elk gesprek dat je in de app aanneemt, doorverbindt of start komt er automatisch in. Je ziet alleen je eigen gesprekken (je eigen app-acties en de historie van je eigen gekoppelde toestel), niet die van collega's; het wallboard blijft wel op de receptie-brede cijfers rekenen.

Met  Centrale-historie haal je daarnaast de gesprekshistorie van de telefooncentrale op — inclusief gemiste oproepen en gesprekken die buiten de app om zijn gevoerd. De historie komt van alle gekoppelde toestellen samen; per regel staat van welk toestel het gesprek komt.

Achter elke regel staat een -knop om achteraf een melding te maken over dat gesprek — bijvoorbeeld een storing voor ICT of een gegevenswijziging voor de Operator. De gespreksgegevens (nummer, tijdstip, wachtrij) gaan automatisch met de melding mee.

Staat er een onbekend nummer in het bel-log, klik dan op + Toevoegen: je koppelt het nummer aan een bestaand contact, bedrijf of locatie, of maakt er direct een nieuw contact van (het nummer staat dan al ingevuld). De herkenning werkt met terugwerkende kracht: ook alle eerdere gesprekken met dat nummer staan daarna op naam. Terugbellen kan direct met de -knop achter het nummer.

5.6 Meldingen maken

Geeft een beller een wijziging door, of signaleer je een storing? Maak dan een melding: via  Melding in de gespreksbalk (de gespreksgegevens gaan automatisch mee) of via de meldingsknop op een contactkaart. Kies aan wie de melding gericht is: de rol Operator voor gegevenswijzigingen (nummer, e-

mailadres, naam), of de rol Admin voor technische zaken. De melding komt in het overzicht van die rol terecht — niet bij één persoon — zodat een collega hem op een geschikt moment oppakt. Een melding voor de rol Admin (ICT) wordt bovendien automatisch als ticket bij de servicedesk gemeld, zodat hij ook buiten de app om wordt opgevolgd. Je kiest daarbij zelf de categorie van het ticket — standaard Telefonie. De keuzelijst volgt de labels van het ticketsysteem; een nieuwe categorie voegt de beheerder daar toe. Telefonie-categorieën zijn gebonden aan een gesprek: die kies je alleen bij een melding vanuit de gespreksbalk of het bel-log, zodat de gespreksgegevens meegaan.

6. Voor de Operator: gegevensbeheer en bronnen

5.7 Zelf een ticket indienen (alle rollen)

Heb je zelf een probleem dat niet bij een gesprek hoort — een laptop die niet meer start, een accountprobleem — dan hoef je de servicedesk niet te bellen: met  Ticket indienen (knop in de zijbalk, in elke rol) maak je rechtstreeks een ticket aan. Kies een categorie, geef een onderwerp, omschrijving en urgentie op, en je krijgt direct het ticketnummer terug. Telefonie-categorieën staan hier bewust niet tussen: een telefonieprobleem meld je vanuit de wachtrij of het bel-log, zodat het gesprek eraan gekoppeld wordt.

De Admin ziet alle tickets van de organisatie — ook los ingediende — in het overzicht Servicedesktickets op de Meldingen-pagina, en kan ze daar openen, aanvullen en afhandelen.

5.8 Je agenda stuurt je profiel (optioneel)

Heb je een eigen toestel gekoppeld, dan kun je in het wachtrijbeheer () het vinkje " Mijn agenda stuurt mijn profiel" aanzetten en kiezen welk profiel tijdens een afspraak actief moet zijn. Begint er een afspraak in je Microsoft-agenda, dan wisselt Lijnrecht je Telavox-profiel automatisch om — en na afloop weer terug naar het profiel dat je had. Zo krijg je geen wachtrijgesprekken tijdens een overleg, zonder er zelf aan te hoeven denken. Handmatig wisselen blijft altijd mogelijk; de automatische omzetting volgt binnen enkele minuten.

5.9 Mijn tickets en de (nieuwe berichten)

Elk ticket dat je indient, kun je zelf blijven volgen: via  Mijn tickets in de zijbalk zie je al je eigen tickets, met de fase en de reacties van de servicedesk — en je kunt er direct op reageren. Reageert de servicedesk op jouw ticket, dan verschijnt er een teller op de  rechtsboven in de kopregel; klik erop en open het ticket meteen. Zodra je het ticket bekeken hebt, telt het niet meer mee. Interne notities van de servicedesk zie je niet — alleen de berichten die aan jou gericht zijn.

5.10 Bezoekers ontvangen en registreren (Receptie)

Via  Receptie in de zijbalk (of de bezoekerskaart op het werkplek-dashboard) registreer je bezoekers. Meld een bezoeker aan met naam, eventueel bedrijf en kenteken, en voor wie hij komt — de medewerker kies je uit het telefoonboek, of je gebruikt de knop " Bezoeker" die direct op de contactkaart staat. Staat de

bezoeker al voor je, laat dan het vinkje "staat nu voor me" aan: de bezochte medewerker krijgt direct een melding in de app (🔔) en — als de mailkoppeling is ingericht — per e-mail.

Het dagoverzicht toont wie er aanwezig is, wie er vandaag nog verwacht wordt en wie al vertrokken is, met de knoppen ✓ Gearriveerd en ⇐ Vertrokken.

Medewerkers kunnen hun eigen bezoek vooraf aankondigen via "🔔 Bezoek aankondigen" in het 🔔-paneel — de receptie ziet het dan klaarstaan en hoeft alleen nog op Gearriveerd te klikken. Bezoekersgegevens worden na 30 dagen automatisch opgeschoond (AVG).

6.1 Contacten toevoegen en bewerken

Met de knoppen in de zijbalk maak je nieuwe personen, bedrijven en locaties aan; op elke kaart staat een bewerkknop. Per persoon leg je meerdere nummers en e-mailadressen vast (met per regel een geheim-vinkje), werkplekken met functie, afdeling, locatie en werkdagen, en een vrije beschrijving. Vaste nummers horen bij een locatie, doorkiesnummers bij een persoon per werkplek, mobiele nummers bij de persoon zelf.

Dubbele contacten voeg je samen met de samenvoegfunctie op de kaart: nummers, e-mailadressen, werkplekken en bronkoppelingen worden gecombineerd en het duplicaat verdwijnt. Elke wijziging wordt gelogd.

6.2 De bronnen: centrale, Microsoft en Odoo

Het Bronnen-paneel staat onderin de zijbalk en is standaard ingeklapt — klik op de kop "Bronnen" (►) om het te openen; het telefoonboek zelf houdt zo alle ruimte. In het paneel komen de externe bronnen samen. Uitgangspunt: wat uit een bron kan komen, komt uit de bron; handmatige invoer is er voor wat de bronnen niet weten. Wat je in Lijnrecht zelf hebt aangevuld (roosters, beschrijvingen, geheim-markeringen, extra nummers) wordt door een synchronisatie nooit overschreven of verwijderd.

- Sync centrale haalt het adresboek van de telefooncentrale op: namen, nummers, e-mail, functie en bedrijf. Bestaande contacten worden bijgewerkt, nieuwe toegevoegd. Twijfelgevallen (zoals groepsnummers die als persoon geregistreerd staan) krijgen een ⚠-markering ter controle.
- Microsoft 365 / AD haalt de gegevens live op uit Microsoft (Entra ID): het tabblad Active Directory toont de eigen medewerkers (met functie, afdeling en locatie uit AD), het tabblad Microsoft 365 de gedeelde organisatie-contactpersonen. Beide werken met een controlestap: nieuwe en gewijzigde contacten staan als voorstel klaar en jij vinkt aan wat wordt overgenomen. De afdeling uit AD stroomt daarbij de werkplek in — en stuurt zo ook automatisch het lidmaatschap van de behandelgroepen.
- Odoo synchroniseert nieuwe contacten automatisch (bij het laden en elk kwartier). Wijzigingen uit Odoo verschijnen — net als bij Microsoft — als voorstel met de status "gewijzigd"; met de filter- en sorteerknoppen in de kop vind je snel wat aandacht vraagt. Is een contact in Odoo verwijderd of

samengevoegd, dan signaleert Lijnrecht dat als "verweesd" en kies je zelf: samenvoegen, ontkoppelen of verwijderen.

6.3 Meldingen afhandelen

Onder Meldingen staan de openstaande verzoeken van de receptie die aan de rol Operator zijn gericht, met waar relevant de gespreksgegevens erbij. Handel de wijziging af in het telefoonboek en markeer de melding als afgehandeld; hij blijft daarna als naslag beschikbaar.

7. Voor de Admin: beheer

7.1 Adminpagina

Via  Admin in de zijbalk open je de Adminpagina, ingedeeld in vier tabbladen:  Koppelingen (met een keuzelijst per koppelvlak — telefooncentrale, Microsoft, Odoo, API-sleutels, toestelkoppelingen, licenties en modules — zodat je één onderwerp tegelijk in beeld hebt),  Gegevens (personen/bedrijven/locaties toevoegen, de centrale-synchronisatie en de knoppen naar Meldingen, Dashboard, Belrapportage en Auditlog — verhuisd uit de zijbalk),  Servicedesk (behandelgroepen, afdelingen en ticketrouting) en  Logboek (de audittrail). Geheime waarden worden gemaskeerd weergegeven (•••) en komen nooit in het logboek terecht.

Elk token of secret krijgt een verplichte vervaldatum: bij het invoeren van een nieuw geheim vul je in wanneer het verloopt (bij een Telavox-token leest de app de datum automatisch uit het token zelf). Vanaf een maand vóór afloop verschijnt een herinnering in de  van elke admin en als gele balk bovenaan de Adminpagina, en gaat er — als er een beheerdersmail is ingesteld — wékelijks een herinneringsmail uit. Zo verloopt een koppeling nooit meer ongemerkt.

Wordt jouw organisatie beheerd door een leverancier, dan staan de keuze van de telefooncentrale en de Microsoft-/SSO-instellingen vast: je ziet ze met de vermelding "vastgelegd door je leverancier" en kunt ze niet wijzigen. De API-gegevens van de centrale, de modules, Odoo en de aanwezigheids-vinkjes beheer je dan gewoon zelf.

7.2 API-sleutels voor gekoppelde applicaties

Op de kaart API-sleutels maak je sleutels aan voor andere applicaties die met Lijnrecht koppelen (bijvoorbeeld een telefonie-app). Geef de sleutel een naam en een rol; de applicatie krijgt precies de rechten van die rol. De sleutel is bij het aanmaken één keer zichtbaar — kopieer hem direct, daarna is hij door niemand meer op te vragen. Intrekken kan altijd met de -knop; de applicatie verliest dan direct de toegang. In de lijst zie je per sleutel wanneer hij voor het laatst is gebruikt.

7.3 Toestellen laten meubladeren (remote phonebook)

Bureautoestellen kunnen het telefoonboek van Lijnrecht rechtstreeks tonen via de remote-phonebook-functie (Yealink-XML). Maak op de kaart API-sleutels een sleutel

aan met de rol reader en zet in de provisioning van de toestellen de adresboek-URL van Lijnrecht met basic-authenticatie: gebruikersnaam is vrij (bijvoorbeeld de organisatiennaam), het wachtwoord is de API-sleutel. Geheime nummers worden nooit meegegeven. Intrekken van de sleutel sluit alle toestellen in één keer af.

7.4 Toestelkoppelingen beheren

Op de kaart Toestelkoppelingen zie je welke collega's een eigen toestel hebben gekoppeld, en koppel of ontkoppel je toestellen namens hen (bijvoorbeeld als de organisatie de tokens centraal uitgeeft). Tokens zijn na het opslaan door niemand meer in te zien.

7.5 Wachtrijen en meekijken

Als Admin zie je het wachtrijblok ook, inclusief de live wachtrijen en het lidmaatschapsbeheer (⚙️) — handig om mee te kijken bij drukte of om een collega bij een wachtrij aan of af te melden.

7.6 Modules en bronnen

Naast de bronnen bestaan er afneembare modules — Servicedesk, Bezoekersregistratie en Softphone-werkplek — die je leverancier per organisatie activeert; niet-afgenomen modules zijn onzichtbaar in de app. Op de Adminpagina (kaart Modules & bronnen) zet je daarnaast zélf per organisatie de bronnen Active Directory, Microsoft 365 en Odoo aan of uit. Uitgeschakelde bronnen verdwijnen uit het beheerscherm en uit het Bronnen-paneel onderin, en synchroniseren niet meer. Van de telefooncentrales zie je alleen de configuratie van de actieve centrale. Op de Microsoft-kaart schakel je daarnaast de Teams-beschikbaarheid en agenda-status in (vereist extra Graph-rechten op de app-registratie — zie de melding op de kaart).

7.7 Dashboard, belrapportage en auditlog

Als Admin heb je in de zijbalk drie extra knoppen.  Dashboard toont dezelfde kerncijfers als de rol Reporter: bedrijven, personen, locaties en mobiele abonnementen.  Rapportage opent de belrapportage (ook beschikbaar voor de rol Reporter): het gespreksverloop als grafiek — per uur, per dagdeel of per dag, over vandaag, 7 of 30 dagen en per wachtrij te filteren — met kerncijfers (aangeboden, beantwoord, gemist, gemiddelde gespreksduur, drukste uur), een tabel per wachtrij met het percentage gemiste gesprekken, en de top vijf veelbellers. De cijfers komen uit het bel-log van de app en de gesprekshistorie van gekoppelde toestellen; hoe meer collega's hun toestel koppelen, hoe vollediger het beeld. Met  CSV exporteer je de grafiekdata. Onder de belcijfers staat de ticketrapportage: hoeveel servicedesktickets er openstaan, hoeveel er in de gekozen periode (7, 30 of 90 dagen) zijn aangemaakt en afgerond, de gemiddelde doorlooptijd, een grafiek van tickets per dag, de verdeling per categorie en de langst openstaande tickets — oud én open is het eerste waar je op wilt sturen.  Auditlog opent de auditlogpagina: filter het volledige logboek op eventcategorie (mutaties telefoonlijst, mutaties gebruikers & toestellen, instellingen & koppelingen, synchronisaties, telefonie, meldingen & support, inzage), op bron of

gebruiker, op periode en met vrije tekst. Met ↓ CSV exporteer je de huidige selectie voor een audit of rapportage — ook de export zelf wordt gelogd.

7.8 Logboek

Onderaan de Adminpagina staat het volledige logboek: elke bekeken, toegevoegde, gewijzigde, verwijderde of samengevoegde registratie, elke synchronisatie en elke instelling — met tijdstip, bron en details. Filter per bron of zoek op tekst. ICT-meldingen van de receptie vind je onder Meldingen.

7.9 Servicedesk tickets opvolgen vanuit de app

Een ICT-melding die als ticket bij de servicedesk is gemeld, houdt het ticketnummer bij zich. Op de Meldingen-pagina zie je bij zo'n melding een knop  Ticket openen. Die opent het servicedesk ticket in de app, live opgehaald uit het ticketsysteem: de fase, prioriteit, toegewezen behandelaar, labels, de volledige berichtenstroom (chatter) en de geplande acties.

Vanuit dit venster werk je in het ticket alsof je in het ticketsysteem zelf zit. Je logt een interne notitie (alleen zichtbaar voor de servicedesk), stuurt een bericht aan de melder (die ontvangt automatisch een e-mail) of plant een actie met een deadline. Ook afhandelen kan hier: ✓ Ticket afhandelen verplaatst het ticket in Odoo naar de afgesloten fase (bijvoorbeeld Opgelost), en ⇐ Heropenen zet het weer open. Alles wat je hier doet, verschijnt direct óók in het ticketsysteem — en alles wat de servicedesk daar doet, zie je hier na ↻ Verversen. Het maakt dus niet uit aan welke kant iets gebeurt. De overige ticketgegevens (toewijzing, prioriteit) zijn in de app alleen-lezen: het ticketsysteem is daarvoor leidend.

Handel je een melding af waar een servicedesk ticket bij hoort, dan wordt dat ticket automatisch mee afgehandeld — je hoeft het niet op twee plekken te sluiten.

Of de tickets in Odoo leven, bepaal je zelf op de Adminpagina: op de kaart Odoo-koppeling staat het vinkje "Odoo Helpdesk: servicedesk tickets in Odoo bijhouden". Bij het aanzetten controleert de app of de Helpdesk-module in de gekoppelde Odoo geactiveerd is; zo niet, dan krijg je daar een duidelijke melding over en blijft het vinkje uit.

Staat het vinkje uit, dan verandert er aan de werkwijze niets: tickets, berichten, notities, acties en het afhandelen werken precies hetzelfde, maar Lijnrecht houdt alles zelf bij. Een bericht aan de melder wordt in het ticket vastgelegd; er gaat in deze variant geen automatische e-mail uit.

7.10 Behandelgroepen en ticketrouting

Op de Adminpagina (kaart Behandelgroepen & ticketrouting) richt je in wie welke tickets behandelt. Een behandelgroep — bijvoorbeeld "ICT Servicedesk" of "Receptie" — heeft leden op e-mailadres en/of op rol ("iedereen met rol admin"). Per ticketcategorie (label) stel je in welke groep nieuwe tickets automatisch krijgt; in het ticket zelf kan een behandelaar het daarna met → Overdragen aan een andere groep geven.

Groepsleden mogen de tickets van hun groep inzien, beantwoorden, overdragen en afhandelen — óók zonder de rol admin. Zo kan de receptie haar eigen meldingen volledig afhandelen zonder beheerrechten. Leden zien nieuwe tickets en reacties van melders in de 🔔 bovenin en vinden hun werkvoorraad onder 📁 Groepstickets in de zijbalk (de admin heeft het volledige overzicht op de Meldingen-pagina). De melder van een ticket ziet ondertussen alleen zijn eigen ticket, zonder interne notities.

Het lidmaatschap kan ook meebewegen met het rooster: koppel de groep aan een afdeling (eventueel met locatie) uit het "Werkzaam bij"-blok van de contactkaart. Iedereen met zo'n werkplek is dan automatisch lid — de koppeling loopt via het e-mailadres waarmee je aanmeldt. Het werkplekrooster bepaalt wanneer de 🔔 rinkelt: wie 's ochtends bij de Receptie is ingeroosterd en 's middags bij ICT, krijgt per dagdeel de notificaties van de juiste groep. De behandelrechten gelden wel de hele dag, zodat een ticket dat 's ochtends is opgepakt 's middags gewoon bereikbaar blijft. Deze automatische koppeling geldt alleen voor interne medewerkers: het inlogadres moet binnen het e-maildomein van de organisatie vallen. Externe adressen die op een contactkaart staan (een leverancier of gast) tellen niet mee — externe hulp voeg je desgewenst als gewoon lid op e-mailadres toe.

Inrichten kost één klik: de adminkaart toont alle afdelingen die in het telefoonboek voorkomen (bij een AD-koppeling komt de afdeling uit Active Directory — de bron die de organisatie toch al onderhoudt), met per afdeling het aantal medewerkers. Met de knop "→ behandelgroep" maak je van zo'n afdeling direct een groep, met de afdelingsnaam foutloos als werkplekfilter. Daarna is er geen onderhoud meer: een nieuwe collega in AD stroomt via de synchronisatie vanzelf de juiste groep in.

Werk je zonder Odoo, dan is er ook een mailmogelijkheid richting de melder: een antwoord van een behandelaar kan via de meldingenkoppeling (webhook) als e-mail worden verstuurd. Vraag je leverancier om die mailstap in te richten; zonder die stap blijft het signaal in de app (🔔 en Mijn tickets) gewoon werken.

7.11 Licenties (📄)

Op de kaart Licenties (Koppelingen-keuzelijst) zie je het licentieverbruik van je organisatie. Het model is eenvoudig: je organisatie koopt een aantal licenties, en een licentie is een gelijktijdig ingelogde gebruiker met een betaalde rol (Receptioniste, Operator, Admin of Reporter). De rol Reader — alleen raadplegen — is gratis en onbeperkt. Een licentieplek is niet aan een persoon gebonden: wie inlogt telt, wie uitlogt (of twee uur niets doet) geeft de plek vrij, dus personeelwisselingen vragen geen administratie.

De kaart toont het ingekochte aantal, de bezetting van dit moment, de piek en het aantal unieke gebruikers van deze maand, het aantal readers en eventuele overschrijdingen. Zijn alle licenties bezet, dan wordt niemand geweigerd — de overschrijding wordt alleen geregistreerd, zodat jij en je leverancier op dezelfde cijfers kunnen bijsturen. Het aantal licenties wijzigen loopt via je leverancier.

7.12 Softphone-instellingen voor de organisatie

Twee instellingen op de kaart Telefooncentrale maken de softphone (paragraaf 4.2) mogelijk. Het veld "WSS-URL softphone" is het websocket-adres van de SIP-proxy van de centrale; dat geldt voor de hele organisatie — de SIP-gebruikersnaam en het wachtwoord legt iedere gebruiker daarna zelf vast in het eigen ☎-venster. De keuzelijst "Doorverbinden via softphone (SIP-REFER)" legt vast of de centrale doorverbinden ondersteunt: het ☎-venster toont na het registreren wat de centrale toestaat (REFER ✓ of niet); zet de uitkomst hier vast, dan weten ook gekoppelde apps het via de API. Voor een controle van de belbalk zonder centrale kan een beheerder de app openen met ?adapter=mock achter het adres: de softphone draait dan op een nep-centrale (rinkelen, aannemen, wachtstand, doorverbinden) zonder dat er iets wordt gebeld.

7.13 Van centrale wisselen

Stapt je organisatie over op een andere telefooncentrale, dan hoeft Lijnrecht daar niet voor stil te staan. De wissel zelf voert uitsluitend je leverancier uit (in het beheerportaal); als beheerder zie je op de kaart Telefooncentrale welke centrale actief is en de wissel-historie. Je contacten, wachtrijen, meldingen en instellingen blijven staan; de instellingen van de vorige centrale worden bewaard, zodat terugwisselen zonder invoerwerk kan. Draai daarna één keer "☎ Sync centrale": bestaande contacten krijgen dan de sleutel van de nieuwe centrale — gekoppeld via het e-mailadres — zodat presence, rooster en wachtrijbeheer gewoon doorlopen. Alleen een naamgenoot zónder gedeeld e-mailadres komt als aparte kaart binnen met een ⚠-markering "mogelijk dubbel"; met één klik voeg je die samen of bevestig je dat het echt twee personen zijn. Met de keuzelijst "Softphone-bron" zet je de browser-softphone voor de hele organisatie uit (bellen via het eigen toestel blijft dan werken).

8. Voor de Reporter: dashboard

De rol Reporter ziet na het aanmelden het dashboard met de kerncijfers van het telefoonboek: het aantal bedrijven, personen en locaties en het aantal mobiele abonnementen van de organisatie. Het dashboard is uitbreidbaar; wensen voor nieuwe kerncijfers kunnen bij de beheerder worden aangedragen.

9. Vragen en problemen

9.1 De ingebouwde hulp (?-knop)

Rechtsboven in de app staat een ?-knop. Die opent het hulppaneel met doorzoekbare hulponderwerpen, afgestemd op jouw rol: een receptioniste ziet uitleg over wachtrijen en doorverbinden, een Operator over gegevensbeheer, een Admin over koppelingen. Onderin het paneel staat een link naar deze volledige handleiding.

9.2 Een supportticket indienen

Kom je er met de hulponderwerpen niet uit, gebruik dan het ticketformulier onderin het hulppaneel: vul onderwerp, omschrijving en urgentie in, plus een telefoonnummer waarop we je kunnen bereiken. Je naam en e-mailadres staan al ingevuld als je bent aangemeld. Het ticket landt direct bij de helpdesk; bij urgentie "spoed" (de receptie kan niet bellen) wordt het met voorrang opgepakt.

9.3 Veelvoorkomende situaties

Probleem	Oplossing
Bellen doet niets of een fout verschijnt	Controleer of je eigen toestel is gekoppeld (chip rechtsboven). Zonder koppeling belt de app via het centrale toestel van de organisatie — vraag je beheerder als ook dat niet werkt.
Het gesprek komt op het verkeerde toestel binnen	Je eigen toestel is nog niet gekoppeld: klik rechtsboven op "📞 toestel koppelen" en volg de stappen in hoofdstuk 4.
De wachtrij blijft leeg	Klik op ⌂ in het wachtriblok om de wachtrijen opnieuw uit de centrale op te halen.
De centrale-historie in het bel-log lijkt onvolledig	De centrale geeft de historie per toestel. Hoe meer collega's hun eigen toestel koppelen, hoe completer het overzicht.
"Je sessie is verlopen — opnieuw aanmelden"	Je aanmelding is na 8 uur verlopen. De app stuurt je automatisch naar het aanmeldscherm; meld opnieuw aan met je werkaccount.
Een nummer of e-mailadres toont als  afgeschermd regel	Het gegeven is als geheim gemarkeerd en jouw rol heeft daar geen inzage in. Dat is bewust beleid, geen fout.
Ik zie een tabblad of knop niet die een collega wél heeft	Wat je ziet hangt af van je rol (hoofdstuk 2). Vraag je beheerder als je denkt dat je rol niet klopt.
Aanmelden bij een wachtrij meldt "er is niets gewijzigd"	Je stond al op de ledenlijst van die wachtrij. Sta je op "aangemeld · inactief", dan ben je in de centrale uitgelogd: log in via de app van de centrale, of wissel je profiel naar Beschikbaar (paragraaf 5.1).
Ik kan de telefooncentrale of SSO-instelling niet wijzigen	Je organisatie wordt beheerd door een leverancier; deze instellingen staan vast ("vastgelegd door je leverancier"). Neem contact op met je leverancier als er iets moet veranderen.

Kom je er niet uit? Dien een supportticket in via de ?-knop (paragraaf 9.2), maak een melding voor de rol Admin (paragraaf 5.6) of neem contact op met je beheerder.