



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Hulp nodig? P-Direkt kan met u meekijken op uw scherm

Mijn P-Direkt, zo geregeld!



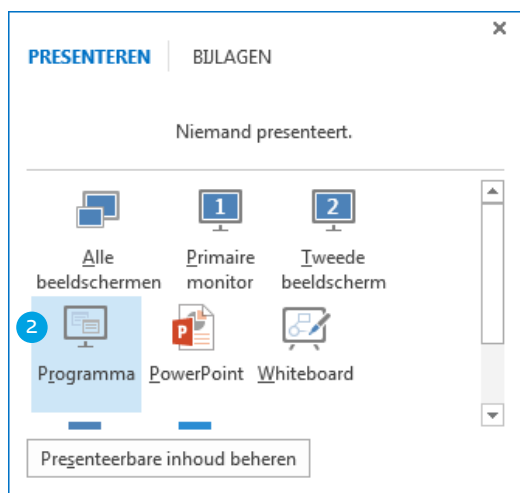
Hulp nodig? P-Direkt kan met u meekijken op uw scherm

Maakt u gebruik van het P-Direktportaal en belt u met een vraag hierover? Dan kunnen we mogelijk via Lync (Skype voor bedrijven) met u meekijken en u op deze manier op weg helpen. Hieronder leest u hoe dit werkt.

- 1 U belt met een vraag naar P-Direkt. De medewerker van het contactcenter stuurt u een uitnodiging via en vraagt of u op het beeldschermicoon in Lync wilt klikken. Let op: zorg dat u ingelogd bent in het P-Direktportaal.



- 2 Vervolgens klikt u op 'Programma' (onder Presenteren).



- 3 U ziet nu een overzicht van uw actieve programma's. Selecteer P-Direktportaal en klik op Presenteren. U krijgt een waarschuwingsmelding dat de medewerker van het contactcenter alles kan zien wat u op uw scherm heeft staan. Klik op 'OK'.



- 4 De medewerker van het contactcentrum ziet nu hetzelfde scherm als u, inclusief de bewegingen van uw muis. De medewerker kan alleen meekijken, maar zelf niets doen op uw scherm. U kunt de verbinding op elk gewenst moment verbreken via de knop 'Presenteren stoppen'.



- 5 Na het gesprek beëindigt de medewerker van het contactcenter zelf de verbinding.

Lync is beschikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur

U kunt van Lync gebruikmaken op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur. Daarna kan het contactcenter niet meer met u meekijken. Natuurlijk kunt u ons wel tot 22.00 uur telefonisch bereiken op 088 - 020 08 00.

Let op! Niet alle organisaties maken gebruik van Lync. In dat geval kan P-Direkt helaas nog niet met u meekijken.