

Handleiding CallVoip – Call Queue / wachtrijsysteem

<i>Handleiding CallVoip – Call Queue / wachtrijsysteem</i>	<i>1</i>
<i>Toelichting.....</i>	<i>2</i>
Wachtrijsysteem – wat is het en hoe werkt het?.....	3
Hoe zorgt u dat een beller in de wachtrij komt?.....	4
Wachtrij: de parameters nader bekeken.....	9

Toelichting

Als klant van CallVoip heeft u de beschikking over een krachtige telefooncentrale, die de conventionele telefooncentrale op veel vlakken kan vervangen.

Deze handleiding gaat over de Call Queue ofwel het wachtrijsysteem. Mocht u ondanks de tips en uitleg in alle beschikbare documentatie toch nog vragen hebben over CallVoip of de telefooncentrale, neemt u dan gerust contact met ons op.

CallVoip

Tel: 050 – 526 49 33

Mail: callvoip@callvoip.nl

Wachtrijsysteem – wat is het en hoe werkt het?

Wachtrijsysteem – wat is het?

Een wachtrijsysteem is een systeem van waaruit inkomende gesprekken, die nog niet aangenomen kunnen worden omdat alle medewerkers in gesprek zijn, in de wacht blijven staan totdat er een lijn vrij komt om de beller te woord te staan.

Als er een x-aantal gesprekken binnenkomt via de Auto Attendant, kan de CallVoip Telefooncentrale deze gesprekken gereguleerd forwarden naar de dienstdoende medewerkers. Dit betekent dat de beller blijft wachten totdat er een medewerker beschikbaar is.

Wachtrijsysteem – hoe werkt het?

Elke wachtrij ondersteunt een pool van inkomende gesprekken en een beperkt aantal medewerkers die een gesprek kunnen aannemen. Zodra er weer een gesprek binnenkomt krijgt het een positie in de wachtrij. De beller hoort een mededeling over zijn plaats in de wachtrij en de geschatte wachttijd. Deze wordt berekend aan de hand van de ingegeven gemiddelde gespreksduur / (maximum aantal verbonden gesprekken) * (totaal aantal wachtenden vóór de beller in de wachtrij).

Na deze melding wordt de ingegeven [Music-on-Hold] afgespeeld. Elke minuut ontvangt de beller een update over de positie in de wachtrij en de geschatte wachttijd.

Als er bellers in de wacht staan en het aantal verbonden gesprekken is lager dan het opgegeven aantal gelijktijdige gesprekken, zal de CallVoip Telefooncentrale trachten om de eerste persoon in de wachtrij door te verbinden met een medewerker. Hiertoe wordt een [call invitation] naar het opgegeven doel-telefoonnummer gestuurd, en de centrale wacht totdat de lijn wordt aangenomen aan de andere kant. Als het gesprek niet wordt aangenomen bij de eerste poging (bv. de medewerkers is net even weg en neemt tijdelijk de telefoon niet aan) zal de CallVoip Centrale een tweede poging doen om het gesprek door te verbinden, daarna een derde, etc. Dit gaat door totdat de gespecificeerde maximum waarde voor het aantal gelijktijdige gesprekken weer is bereikt. De dan volgende beller wordt dan weer in de wachtrij geplaatst. Zodra er weer een medewerker vrij komt wordt het gesprek dan alsnog doorgezet.

Wachtrijsysteem – plaats van de wachtrij in de CallVoip Telefooncentrale

Alvorens u te laten zien wat u achtereenvolgens moet doen is het goed om eerst te begrijpen waar de wachtrij zich bevindt en wanneer deze wordt geactiveerd.

1) De wachtrij kan alleen maar worden gestart doordat er een Auto Attendant (telefonisch keuzemenu) actief is. In een Auto Attendant kunt u het gesprek laten doorstromen naar een door u opgestelde wachtrij.

2) De Auto Attendant start als een gesprek naar de voicemail (eigenlijk: UM-omgeving) gaat. Dit betekent dat u het nummer waarop u de Auto Attendant wilt gebruiken niet op een toestel dient te laten overgaan, maar rechtstreeks naar de voicemail dient te leiden (follow-me: always + as listed). U kunt er ook voor kiezen om een gesprek pas naar de UM-omgeving te laten gaan als u of uw secretariaat geen capaciteit heeft om het gesprek aan te nemen, of op bepaalde momenten, etc.

3) Als standaardinstelling is de voicemail actief, en niet de Auto Attendant. U dient de centrale aan te geven dat de Auto Attendant het gesprek aanneemt (dit doet u in de UM Preferences).

Zodra een inkomend gesprek naar de voicemail gaat, hoort de beller de Auto Attendant. Vandaaruit kunt u instellen dat het gesprek doorgaat naar een wachtrij.

Hieronder een aantal schermprints die het bovenbeschrevene illustreren.

Wachtrij instellen – verkorte handleiding

Hieronder een korte, stapsgewijze handleiding bij het instellen van het wachtrijsysteem.

1. **Zorg dat een inkomend gesprek in de UM-omgeving terechtkomt**

De UM-omgeving is het gedeelte van de centrale dat uw gesprek automatisch aanneemt als u dat niet doet. Een Account die niet op een user agent is geregistreerd en niet naar een ander nummer wordt doorgestuurd (follow-me) gaat door naar de UM. Standaard zal de voicemail aannemen.

2. **Activeer de Auto Attendant**

Bij de voorkeuren van de UM-omgeving (UM Preferences) stelt u in dat een gesprek niet door de voicemail, maar door de Auto Attendant wordt aangenomen.

3. **Definieer uw wachtrij**

Maak een wachtrij aan met de specificaties van uw wensen (zie gedetailleerde handleiding). Noteer in veld [destination] het groepsnummer van uw callcenter, welke u instelt op [always] en [simultaneous]. Pas dan kunt u deze wachtrij terugzien en selecteren bij de Auto Attendant.

4. **Laat de Auto Attendant doorsturen naar wachtrij**

Zorg dat de Auto Attendant het gesprek aanneemt en doorstuurt naar de aangemaakte wachtrij. Het meest eenvoudig is dit door Auto Attendant [ROOT] te openen, bij de [Active]-periode het interval te selecteren dat u GEEN wachtrij wenst (maar bv. een voicemail of melding dat u gesloten bent). In het tijdsvak [INACTIVE] dient de wachtrij actief te zijn. Ga naar de kolom eronder, rij [inactive], en selecteer in kolom [action] de wachtrij. Voor een gesproken aankondiging kunt u [play before action] aanvinken en hierachter een geluidsbestand uploaden.

Wachtrij instellen – uitgebreide handleiding

Alvorens u te laten zien wat u achtereenvolgens moet doen is het goed om eerst te begrijpen waar de wachtrij zich bevindt en wanneer deze wordt geactiveerd.

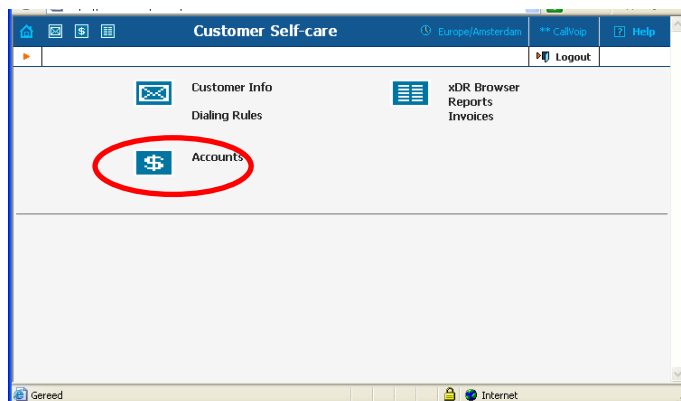
1) De wachtrij kan alleen maar worden gestart doordat er een Auto Attendant (telefonisch keuzemenu) actief is. In een Auto Attendant kunt u het gesprek laten doorstromen naar een door u opgestelde wachtrij.

2) De Auto Attendant start als een gesprek naar de voicemail (eigenlijk: UM-omgeving) gaat. Dit betekent dat u het nummer waarop u de Auto Attendant wilt gebruiken niet op een toestel dient te laten overgaan, maar rechtstreeks naar de voicemail dient te leiden (follow-me: **always + as listed**). U kunt er ook voor kiezen om een gesprek pas naar de UM-omgeving te laten gaan als u of uw secretariaat geen capaciteit heeft om het gesprek aan te nemen, of op bepaalde momenten, etc.

3) Als standaardinstelling is de voicemail actief, en niet de Auto Attendant. U dient de centrale aan te geven dat de Auto Attendant het gesprek aanneemt (dit doet u in de **UM Preferences**). Zodra een inkomend gesprek naar de voicemail gaat, hoort de beller de Auto Attendant. Vandaaruit kunt u instellen dat het gesprek doorgaat naar een wachtrij.

Hieronder een aantal schermprints die het bovenbeschrevene illustreren.

2. Activeer de Auto Attendant



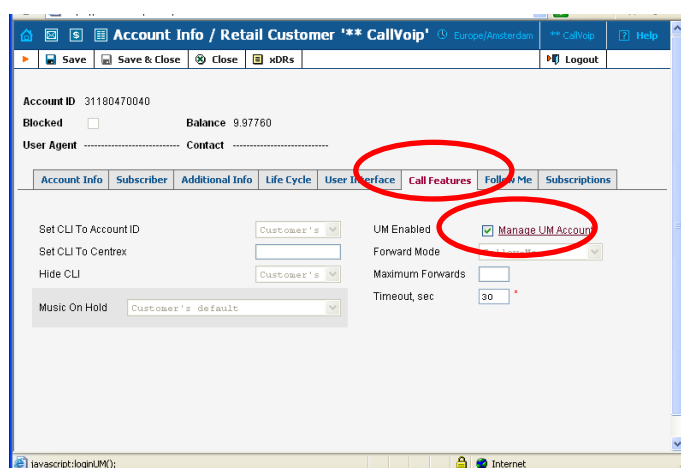
Om een wachtrij te koppelen aan een bepaald telefoonnummer, gaat u als volgt te werk. Log in op uw klantenaccount op de CallVoip telefooncentrale:

<http://customer.sipnl.net/>

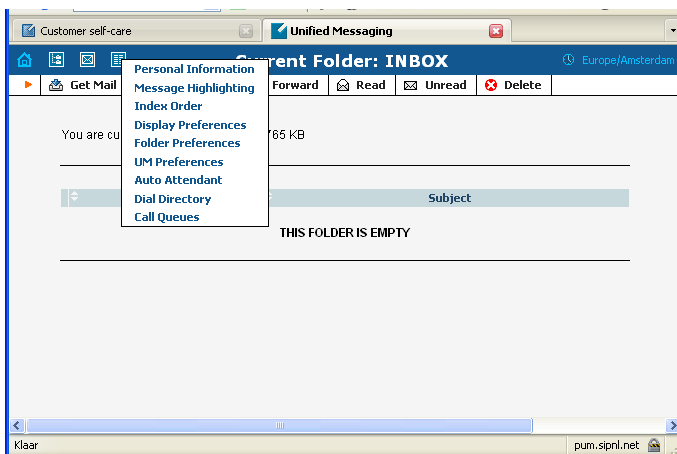
Uw inloggegevens vindt u op het CallVoip Accountgegevensformulier.

Kies vervolgens [**accounts**]. In het daarop volgende scherm kiest u [**show accounts**] en u klikt op de account waarop u een wachtrij in gebruik wilt nemen.

2. Activeer de Auto Attendant

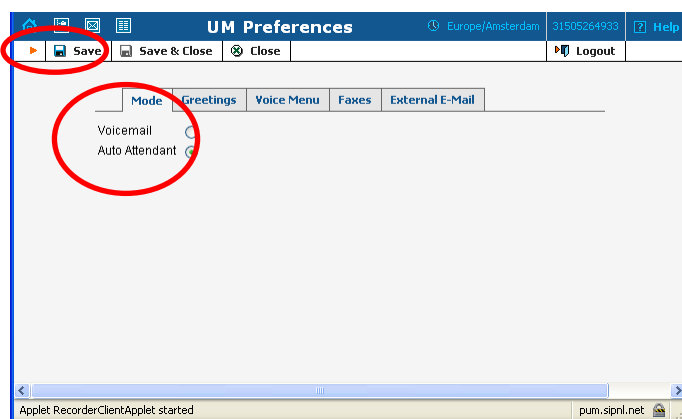


Ga naar tabblad [**call features**] en klik op [**manage um account**] om het berichtencentrum te openen.



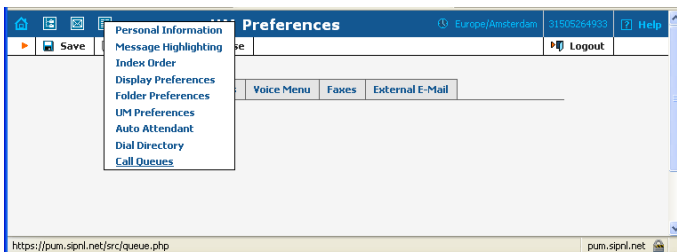
Het berichtencentrum opent in een nieuw venster. U ziet de berichten-inbox.

Kies het rechtericoon linksboven in beeld en kies uit de lijst optie [UM Preferences] om ervoor te zorgen dat de Auto Attendant het gesprek aanneemt in plaats van de voicemail.



In tabblad [Mode], kies optie [Auto Attendant] en klik [save] linksbovenaan.

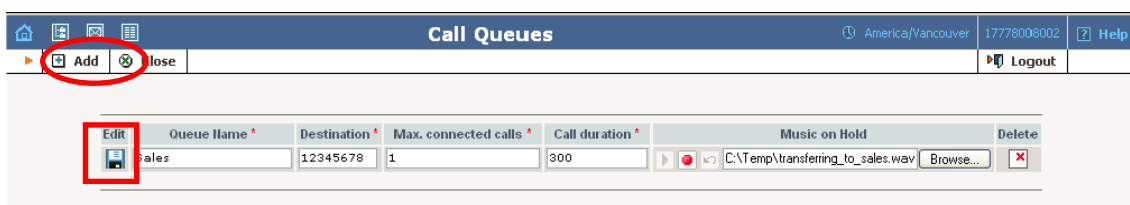
3. Definieer een wachtrij

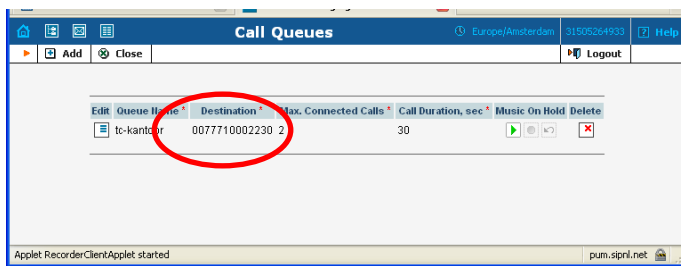


Open wederom het menu bij het rechter icoon linksboven in beeld. Kies nu [Call Queue] uit de lijst.

In het volgende scherm kiest u [add] linksboven om een nieuwe wachtrij aan te maken.

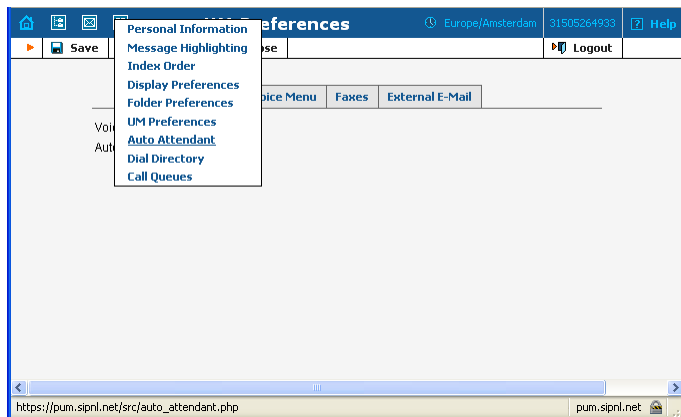
Vul de velden in (zie het volgende hoofdstuk van deze handleiding voor een toelichting).





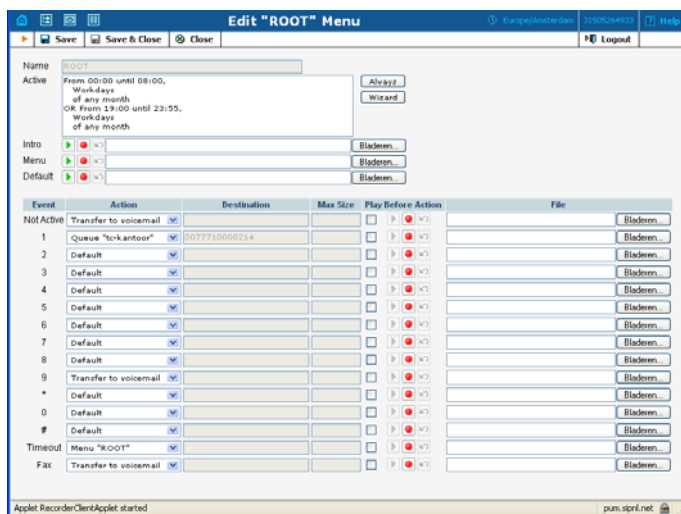
Bij **[destination]** vult u het nummer in waar de gesprekken naar worden doorgeleid, vaak een account zonder nummer dat als groepsnummer fungeert en meerdere telefoons bedient. De follow-me van dit groepsnummer staat ingesteld op **[always]** + **[simultaneous]**. In de follow-me tabel staan de regels naar de toestellen in het callcenter.

Klik op het diskette-icoon om de wachtrij op te slaan.



Open wederom het menu bij het rechter icoon linksboven in beeld. Kies nu **[Auto Attendant]** uit de lijst.

In het venster dat daarna verschijnt klikt u op **[root]**. Root is de eerste Auto Attendant die wordt gestart.



Vul de Auto Attendant naar uw wens in.

Zie de aparte handleiding bij de Auto Attendant voor uitgebreide instructies en voorbeelden hierbij.

Zorg nu, dat bij de juiste actie/situatie het gesprek wordt doorgezet naar de gedefiniëerde wachtrij.

Stel dat u een inkomend gesprek op werkdagen van 09 – 17 uur rechtstreeks naar de wachtrij wilt doorzetten, dan kunt u het doorstromen naar de wachtrij.

Event	Action	Destination	Max Size	Play Before Action
Not Active	Transfer to voicemail			<input checked="" type="checkbox"/>
1	Queue "tc-kantoor"	0077710000214		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Default			<input type="checkbox"/>
3	Default			<input type="checkbox"/>
4	Default			<input type="checkbox"/>
5	Default			<input type="checkbox"/>

Hiertoe klappt u het drop down menu uit en kiest u de door u gedefiniëerde wachtrij **[Queue ...]** uit de lijst.

Desgewenst kunt u de keuze laten volgen door een mededeling, door hierachter een geluidsbestand te uploaden.

Sla alles op via de button **[save]** linksboven in beeld.


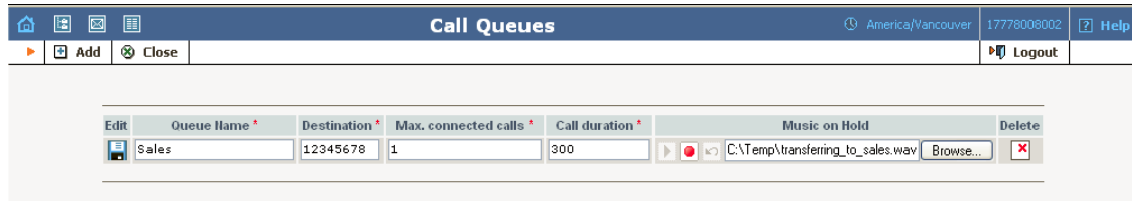
TIPS:

- stel: u wenst een wachtrij op werkdagen van 09 – 17 uur. U kunt een Auto Attendant creëren die juist buiten deze periode actief is (dus: van 00:00 t/m 09:00 en van 17:00 t/m 24:00). Kies bij **[not active]** dan de actie **[Queue ...]** en plaats een geluidsbestand dat de wachtrij aankondigt.

-
- u kunt inkomende gesprekken direct bij het bellen in de wachtrij plaatsen, maar het is ook mogelijk om gesprekken pas in tweede instantie naar een wachtrij door te laten stromen. Indien uw team van telefonisten capaciteit heeft wordt het gesprek direct aangenomen. Is dit niet het geval, pas dan gaat het gesprek door naar de Auto Attendant en de voicemail.
 - Lukt het plaatsen van een geluidsbestand niet? Kies dan een korter bestand of kies een fragment in een ander formaat.
 - Experimenteer met Auto Attendant, de Periode Wizard en de doorschakeling naar één of meer wachtrijen, de mogelijkheden zijn legio! Laat de accounts op elkaar inhaken en vorm de meest professionele systemen! Maar onthoud: test alles grondig alvorens u zaken live in gebruik neemt!
-

Wachtrij: de parameters nader bekeken

Hieronder vindt u een nadere toelichting op de zaken die u in de wachtrij kunt instellen.

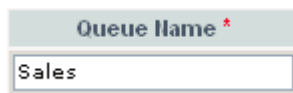


Parameters van de wachtrij

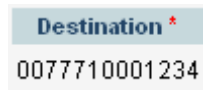
Elke Call Queue / wachtrij biedt een vast aantal parameters die u zelf kunt invullen:



Edit: klik hierop om een bestaande wachtrij aan te passen.



Queue name: naam van de wachtrij; deze vindt u terug als optie in de Auto Attendant



Destination: het doel-telefoonnummer waar het gesprek naartoe wordt geforward. Doorgaans is dit een CallVoip-account zonder nummer dat als **groepsnummer** fungeert. De follow-me van dit groepsnummer staat ingesteld op **[always]** en **[simultaneous]**. In de follow-me tabel staan de regels naar de toestellen van uw callcenter. Inkomende gesprekken gaan vanuit de wachtrij door naar de groep, waarbij u zelf bepaalt hoeveel gesprekken de groep tegelijkertijd aankan. Wellicht is dit een team van 3 telefonistes, een team van 20 callcenter agents of wellicht bent u alleen. Dit stelt u in bij veld [max. connected calls].

U kunt vanuit de wachtrij ook forwarden naar een extern nummer (mobiel, vast) of naar een eigen telefooncentrale (Asterisk, 3CX, etc.) met IP Phones of FXS-poorten met telefoons. Deze telefooncentrale verzorgt zelf het 'call hunting' dan (= najagen van een vrij toestel).



max. connected calls: het maximaal aantal gelijktijdige gesprekken dat naar het bij [destination] ingevoerde nummer. Let op: u bepaalt hier de bottleneck van uw wachtrij / call center.

Call Duration *
30

Call Duration: de tijdsduur (in seconden) die u hier invult is de gemiddelde duur van het gesprek. Deze waarde vermenigvuldigd met het aantal wachtenden wordt aan nieuwe bellers doorgegeven als gemiddelde wachttijd.

De maximale waarde is 300 seconden = 5 minuten.

Music on Hold
   C:\Temp\transferring_to_sales.wav 

Music-on-Hold: de wachtmuziek die de wachtende bellers horen zolang zij in de wacht staan. Dit kan een geluidsfragment of gesproken mededeling zijn. U kunt zelf een fragment uploaden.

De bruikbare formaten zijn:

.aiff	AIFF files used on Apple IIc/IIgs and SGI
.au	SUN Microsystems AU files
.gsm	GSM 06.10 Lossy Speech Compression
.mp3	MP3 Compressed Audio
.ogg	Ogg Vorbis Compressed Audio.
.raw	Raw files (no header).
.wav	Microsoft .WAV RIFF files.

TIP: zorg dat u éérs het gewenste geluidsbestand uploadt, en pas dan pas de waarde [Call Duration] naar uw wensen aan.

Delete


Delete: hiermee kunt u een wachtrij verwijderen.
