

Handleiding CallVoip – Auto Attendant

<i>Handleiding CallVoip – Auto Attendant</i>	<i>1</i>
<i>Toelichting.....</i>	<i>2</i>
1. Auto Attendant: inleiding	3
2. Auto Attendant – hoe werkt het?	4
3. Auto Attendant – ga voorbereid aan de slag!.....	5
4.1 Aan de slag! Waar vindt u de Auto Attendant configuratiepagina?	6
4.2 Auto Attendant – verkenning van het AA-configuratieschermb.....	8
5. Periode-wizard: Auto Attendant activeren op specifieke tijdsintervallen	11
6. Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden.....	17
Bijlage 1 – diagram Auto-Attendant	19

Toelichting

Deze handleiding gaat over de Auto Attendant (= IVR of telefonisch keuzemenu). Deze kunt u zelf instellen in het berichtencentrum. 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.

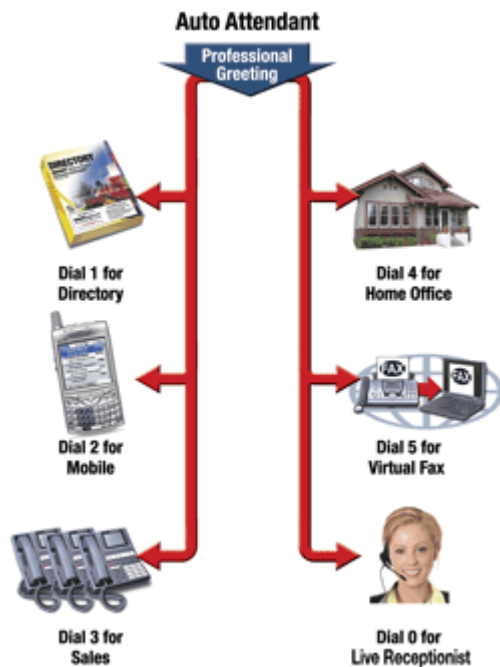
Niet alle netwerk-apparatuur is goed instelbaar voor VoIP. Mocht blijken dat uw huidige apparatuur niet of onvoldoende presteren om VoIP te kunnen gebruiken, dan adviseren wij u graag over alternatieven.

CallVoip

Tel: 050 – 526 49 33

Mail: callvoip@callvoip.nl

1. Auto Attendant: inleiding



De CallVoip telefooncentrale beschikt over een uitgebreide Auto Attendant. Dit is een is een telefonisch keuzemenu, dat u zonder enige twijfel kent:

Welkom bij

Toets 1 voor, toets 2 voor ..., etc.

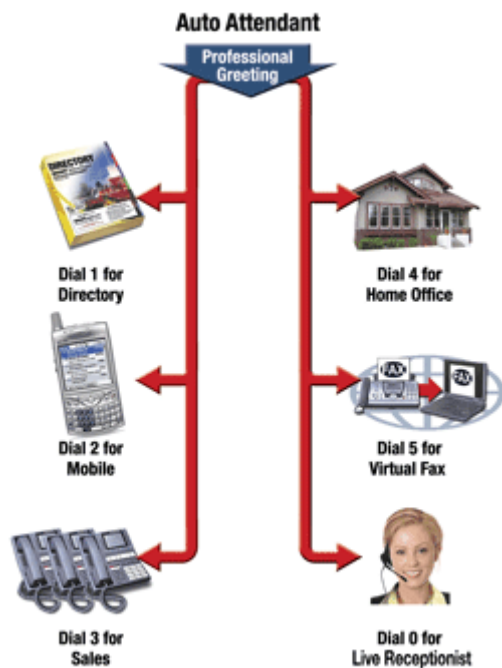
De Auto Attendant is een eenvoudig te configureren instrument waarmee u uw bellers kunt begroeten en kunt doorverbinden met de juiste afdelingen / medewerker(s) zodat zij zo snel mogelijk te woord worden gestaan.

De Auto Attendant omvat één of meer keuzemenu's die u zelf aan elkaar kunt koppelen en geheel zelf kunt vormgeven. De Auto Attendant neemt een inkomend gesprek automatisch aan en begroet de beller met uw eigen welkomstboodschap.

Alhoewel een Auto Attendant een schitterende mogelijkheid biedt om de beller gelijk aan het juiste loket te krijgen heet 'misbruik' van keuzemenu's ertoe geleid dat niet elke beller hierover even enthousiast zal zijn.

Desondanks heeft een Auto Attendant een professionele uitstraling (omdat het vaak door grote bedrijven wordt gebruikt) en kunt u zelf de gewenste efficiëntie mee behalen door de klant direct naar de juiste medewerker te begeleiden. U zult zien dat de bediening van dit menu zeer eenvoudig is! Het meest lastig is het verkrijgen van de benodigde spraakbestanden. Hiervoor adviseren wij u een headset met een microfoon, of een losse microfoon.

2. Auto Attendant – hoe werkt het?



Auto Attendant Diagram

Hoe werkt de Auto Attendant?

Als een inkomend gesprek niet door een toestel of via de follow-me functie wordt aangenomen, dan gaat het door naar de UM-omgeving. U kunt instellen dat hier niet de voicemail (standaard) maar de Auto Attendant het gesprek oppakt.

In dat geval wordt de beller begroet door het door uzelf geplaatste geluidsfragment in de Auto Attendant, veld **[intro]**.

Na deze begroeting wordt geluidsfragment **[menu]** afgespeeld – dit is de tekst met de beschikbare keuzes voor de beller.

Vervolgens luistert de telefooncentrale welke keuze de beller maakt. Dit is hoorbaar, doordat elke toets een uniek geluid maakt (DTFM) en over de lijn verstuurt. Er zijn nu een aantal mogelijkheden:

De beller maakt binnen 10 seconden geen keuze – de centrale speelt dan fragment **[default]** af.

De beller maakt binnen 10 seconden een niet-bestaande keuze – ook nu wordt fragment **[default]** afgespeeld.

De beller maakt een beschikbare keuze – de centrale kijkt welke actie u hier heeft gedefinieerd. Deze actie kan zijn:

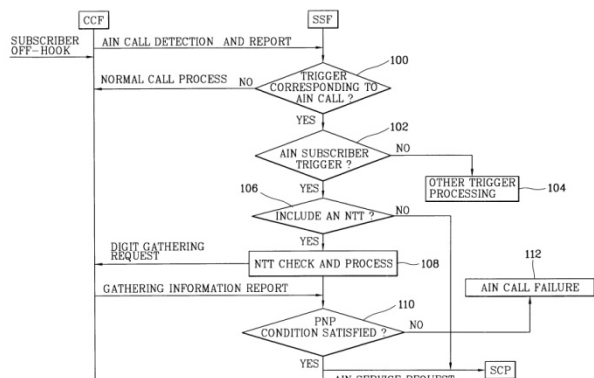
- * **[transfer]** – de beller wordt doorverbonden
- * **[menu]** – de beller komt in een volgmenu
- * **[voicemail]** – doorverbinden naar voicemail

De Auto Attendant heeft een tijdsschema, waarop u kunt aangeven dat deze inactief is. Op die moment kunt u een andere actie kiezen, bijvoorbeeld een begroeting ('wij zijn gesloten...') en desgewenst doorverbinden naar de voicemail.

Het is mogelijk om de beller na het maken van een keuze een geluidsfragment te laten horen voordat de actie wordt uitgevoerd. Bv.: "U wordt nu doorverbonden met de verkoopafdeling."

Zie bijlage 1 voor een diagram van het verloop van de auto attendant.

3. Auto Attendant – ga voorbereid aan de slag!



Het belang van een nummerplan

Bereikbaarheid is voor elke situatie een belangrijke kwestie. Begin het opstellen van de Auto Attendant daarom bij voorkeur met het opstellen van een nummerplan, waarin u eens rustig de gehele bereikbaarheid op een rijtje zet.

- wat is/zijn uw hoofdnummer(s)?
- waar schakelen deze nummers naar door?
- is er een tweede doorschakeling?
- wat gebeurt er buiten werktijd?
- wat gebeurt er 's weekends/bij feestdagen?
- is er een voicemail-mogelijkheid?
- wordt de voicemail beluisterd?
- is er een fallback (bv. naar mobiel/voicemail)?
- zijn er tijdsschema's?
- is één of meer Auto Attendant(s) wenselijk?
- vinden uw klanten u goed bereikbaar?
- zijn uw klanten tevreden over een Auto Attendant?

Auto Attenda	
Add new Close	
Name	
ROOT	Always
Sales	From 08:00 until 20:00, Workdays of any month

Wat uw wensen en eisen ook zijn: onze Auto Attendant kan er vermoedelijk wel aan voldoen. Ons advies is om hiervoor even de tijd te nemen en dit planmatig op te stellen. Ook handig als naslagwerk.

Zie ook:

CallVoip Supportpagina > nummerplan

<http://www.kennisportal.com/main.asp?ChapterID=2322>

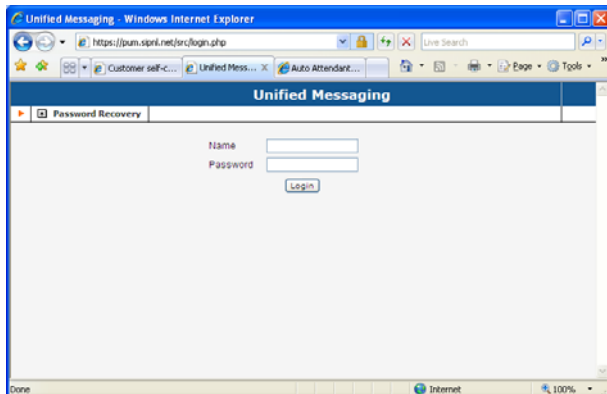
Auto Attenda	
Add new Close	
Name	
ROOT	Always
Sales	From 08:00 until 20:00, Workdays of any month

Eén of meer menu's?

Het AA-menu [ROOT] is het basismenu waarin altijd wordt gestart - menu [ROOT] is ook niet te verwijderen. Vanuit hier kunt u uw eigen Auto Attendant tot in een complete cascade opbouwen.

In het overzicht van AA-menu's ziet u de menu's met hun naam en hun tijdsinstelling. Geef extra AA-menu's een logische naam zodat u in het overzicht direct kunt zien waarvoor het menu bedoeld was.

4.1 Aan de slag! Waar vindt u de Auto Attendant configuratiepagina?

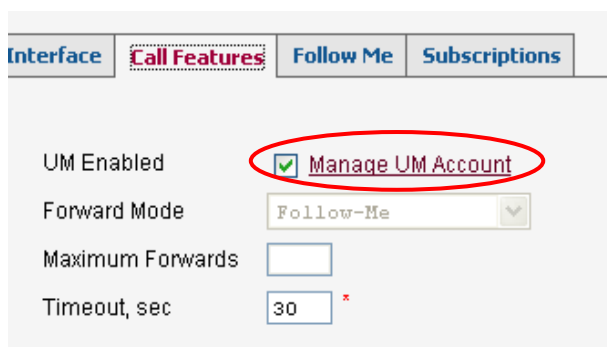


Auto Attendant configuratiepagina

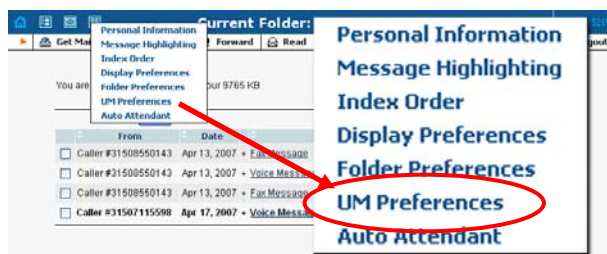
Om de configuratiepagina van de Auto Attendant te openen logt u in op het berichtencentrum van de account waarop u de Auto Attendant wilt activeren. Ga naar:

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

Log hier in met de logingegevens van het accountgegevensformulier. Klik dan door naar [accounts] > [show accounts] en klik op het de account waarop u de Auto Attendant wilt instellen.

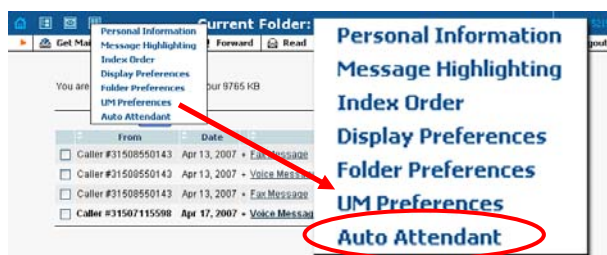


Ga vervolgens naar tabblad [Call Features] en klik op [Manage UM Account] om het berichtencentrum te openen.

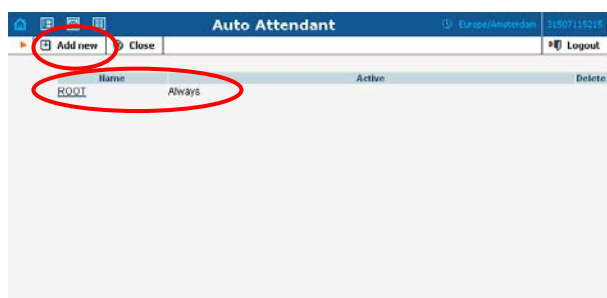


U komt nu in de inbox van het berichtencentrum terecht. Link bovenin beeld staan enkele iconen. Klik op het meest rechter icoon en kies uit het submenu item **[UM Preferences]** en activeer de Auto Attendant in tabblad **[Mode]**.

Doet u dat niet, dan krijgt u de voicemail te horen.



Zodra u de Auto Attendant heeft geactiveerd, gaat u weer terug naar het menu linksbovenin beeld, rechter icoon > nu kiest u optie **[Auto Attendant]**.



In het volgende scherm ziet u staan: **[ROOT]** en daarachter **[Always]**.

[ROOT] is de naam van het basismenu van de Auto Attendant, kortweg AA, en kan niet worden verwijderd. **[Always]** is de tijdsbepaling waarop deze AA actief is, dit kunt u wel wijzigen.

Klik op **[ROOT]** om verder te gaan. U kunt ook nieuwe Auto Attendant-menu's toevoegen; klik op **[ADD]** om een AA-menu toe te voegen.

TIP: het kan handig zijn om Auto Attendant-menu [ROOT] te gebruiken voor speciale dagen, bv. Hemelvaart, Pasen, Kerst, Koninginnedag, etc.. Zorg ervoor dat de periode wizard van deze Auto Attendant zó staat ingesteld dat deze alleen actief is op de betreffende feestdag(en). Is het geen feestdag, en dus een werkdag, dan kan het gesprek doorgaan naar uw reguliere Auto Attendant.

4.2 Auto Attendant – verkenning van het AA-configuratiescherm

Event	Action	Destination	Play Before Action	File
No: Active	Default		<input checked="" type="checkbox"/>	
1	Transfer	123	<input type="checkbox"/>	
2	Transfer	18661234567	<input type="checkbox"/>	
3	Menu "ROOT"		<input checked="" type="checkbox"/>	C:\main_menu.au
4	Default		<input type="checkbox"/>	
5	Default		<input type="checkbox"/>	
6	Menu "ROOT"		<input type="checkbox"/>	
7	Default		<input type="checkbox"/>	
8	Default		<input type="checkbox"/>	
9	Default		<input type="checkbox"/>	
*	Default		<input type="checkbox"/>	
0	Default		<input type="checkbox"/>	
#	Default		<input type="checkbox"/>	
Timeout	Default		<input type="checkbox"/>	

[**name**]: de naam van de AA
 [**active**]: specificeer desgewenst het tijdsinterval waarin de AA actief is middels de uitgebreide [Wizard]

[**intro**]: geluidsbestand met welkomsttekst van uw AA
 [**menu**]: geluidsbestand met keuze-opties waaruit de bellers kunnen kiezen

[**default**]: geluidsbestand met tekst die wordt getoond als geen of een foute keuze is gemaakt.

"There's no voice prompt available"

Deze melding hoort u bij het beluisteren van uw Auto Attendant als u geen geluidsfragment laadt bij veld [**intro**] of [**menu**].

Event	Action	Destination	Max Size
Not Active	Transfer	0367112777	
1	Transfer to E.164 numbe	31367112777	
2	Transfer to voicemail		
3	Transfer to extension		3
4	Menu "2-Work09-18"		
5	Menu "ROOT"		
6	Default		

Event	Action	Destination
Not Active	Menu "vakantieperiodi	
1	Transfer	0505264933
2	Transfer to E.164 num	31505264933
3	Transfer to voicemail	
4	Default	
5	Default	
6	Transfer to extension	
7	Default	
8	Directory	
9	Default	
*	Transfer to voicemail	
0	Menu "ROOT"	
#	Default	
Timeout	Default	
Fax	Default	

Event	Action	Destination	Max Size
Not Active	Menu "vakantieperiodi		
1	Transfer	0505264933	
2	Transfer to E.164 num	31505264933	
3	Transfer to voicemail		
4	Default		
5	Default		
6	Transfer to extension		3
7	Default		
8	Directory		
9	Default	Default	
*	Transfer to voicemail	Directory	
0	Menu "ROOT"	Queue "wachtrij balie"	
#	Default	Queue "wachtrij TD"	
Timeout	Default	Transfer	
Fax	Default	Transfer to E.164 number	
		Transfer to voicemail	
		Transfer to extension	
		Menu "ROOT"	
		Menu "vakantie"	

Kolommen van de Auto Attedant

[**event**]: de keuzemogelijkheden op een rij

[**action**]: de actie die wordt ondernomen als de beller deze optie kiest, vaak [**transfer**] of de overstap naar een ander menu.

[**destination**]: het (groeps-)nummer waarnaar de beller wordt doorverbonden, evt. gevolgd door een geluidsbestanden.

[**max. size**]: dit veld is invulbaar als u bij action kiest voor [Transfer to Extension]. Hiermee kan een inkomend Vul hier het aantal posities

[**not active**]: dit is de actie die wordt genomen indien iemand belt als de Auto Attendant NIET actief is. Dat heeft u met de tijdswizard ingesteld. Stel dat uw AA alleen BUITEN kantoortijden actief is, dan is dit de actie die wordt genomen BINNEN kantoortijden. Bijvoorbeeld: transfer naar een wachtrij, of naar een groepsnummer, zodat de beller bij de verkoopbinnendienst terecht komt.

[**1 t/m 0, *, #**]: dit zijn de keuzes die de bellers kunnen maken, en waaraan u een actie kunt koppelen.

[**Time-out**]: dit is de actie die wordt ondernomen als de beller binnen ca. 10 seconden geen keuze maakt.

TIP: het is mogelijk om een keuzeloos menu maken met enkel een begroeting en dan een default doorschakeling, bijvoorbeeld naar een account die op maandag doorschakelt naar Piet, dinsdags naar Jan Mobiel, woensdag naar de binnendienst, etc.

[**Fax**]: als er een inkomend faxbericht wordt gedetecteerd, dan kunt u ervoor zorgen dat deze gelijk doorgaat naar het faxnummer of naar de voicemail, waar de fax als PDF in ontvangst kan worden genomen.

Soorten actions

In de kolom [**action**] kunt u kiezen voor:

[**directory**] – doorverbinden naar intern telefoonboek (dial directory)

[**queue x**] – doorverbinden naar wachtrij

[**transfer**] – doorverbinden naar nummer

[**transfer to E.164**] – doorverbinden naar nummer in E.164-formaat*

[**transfer to voicemail**] – dvb naar voicemail

[**transfer to extension**] – doorverbinden naar één van de reeds gedefinieerde verkorte kiesnummers**

[**menu ROOT**] – terug naar menu ROOT

[**menu x**] – overstap naar menu x

*) NB: E.164 is de internationale notatie van een nummer zonder 00 aan het begin.
vb.: 31629123456, 31207163716

**) NB: vul het aantal posities van uw verkorte kiesnummers in.

Play Before Action	File
<input checked="" type="checkbox"/>   	<input type="text"/> <input data-bbox="694 286 783 315" type="button" value="Bladeren..."/>
<input checked="" type="checkbox"/>   	<input type="text"/> <input data-bbox="694 322 783 351" type="button" value="Bladeren..."/>
<input type="checkbox"/>   	<input type="text"/> <input data-bbox="694 358 783 387" type="button" value="Bladeren..."/>

Play before action

Met **[Play Before Action]** kunt u ervoor zorgen dat er na het maken van een keuze eerst een geluidsfragment wordt afgespeeld voordat de corresponderende actie wordt uitgevoerd. **U kunt zien dat er een file is ge-upload doordat het groene play-pijltje zichtbaar is.** Klik hierop om het geluidsbestand af te luisteren. Haal het vinkje weer weg om het geluid **niet** af te spelen na het maken van een keuze.

Voorbeeld 1: als uw beller kiest voor optie 2 om te worden doorverbonden met de wachtrij van uw Technische Dienst, dan kunt u na het maken van deze keuze een file laten horen met bv. de tekst:

[U wordt nu doorverbonden met de Technische Dienst, één moment geduld alstublieft].

Voorbeeld 2: als u wilt dat inkomende gesprekken onder werktijd direct doorgaan naar een wachtrij, zorgt u dat uw Auto Attendant niet actief is gedurende de werktijd. Bij [Not active] kiest u als action een doorschakeling naar uw wachtrij. Bij [play before action] uploadt u een begroeting en toelichting, bijvoorbeeld:

[Welkom bij CallVoip, u wordt doorverbonden met de éérsst beschikbare medewerker].

Voorbeeld 3: u gebruikt **binnen** werktijd een Auto Attendant-menu en u wilt dat inkomende gesprekken **buiten** werktijd een tekst horen dat u gesloten bent, met uw openingstijden en uw mailadres. U heeft de periodewizard gebruikt om de tijden te definiëren. Bij [not active] zet u action [ROOT (of ander menu)] staan. Bij [play before action] plaatst u een audiofile met de gewenste melding. De beller buiten werktijd hoort deze melding en gaat vervolgens door naar melding .

5. Periode-wizard: Auto Attendant activeren op specifieke tijdsintervallen

Name	ROOT
Active	Always
Intro	
Menu	
Default	

Always

Wizard

Browse...

Browse...

Browse...

Period Wizard: tijdsschakeling

De Auto Attendant is voorzien van een krachtige tijdswizard, waarmee u de Auto Attendant op specifieke tijdsintervallen al dan niet actief kunt laten zijn. U kunt dit geheel vooraf programmeren. De wizard bevat verschillende schermen die u doorloopt om zo een tijdsdefinitie op te bouwen.

TIP: U kunt meerdere tijdsdefinities aan elkaar koppelen.

Voorbeeld: u wilt een Auto Attendant gebruiken die buiten kantoor tijd actief is. Dit is op werkdagen van 17:30 's avonds tot 08:30 's ochtends en gedurende het gehele weekend.

Active Period Definition

From

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

05

10

15

20

25

30

35

40

45

50

55

Until

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

05

10

15

20

25

30

35

40

45

50

55

Cancel

Skip

Next >

Kies eerst de tijden waarop uw Auto Attendant actief is.

From: 17:30 uur

Until: 08:30 uur

De Auto Attendant is van 's avonds 17:30 tot de volgende ochtends 08:30 actief om uw gesprekken automatisch aan te nemen.

Van 08:30 tot 17:30, dus binnen kantoor tijden, wordt de actie bij **[Not Active]** uitgevoerd.

Klik **[next]** om verder te gaan.

Active Period Definition

Day of week

Sunday

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Weekend

Workdays...

From 17:30 until 08:30

hr{17-min{30-59}, hr{18-7}

Cancel

Skip

Next >

Kies vervolgens op welke dagen de Auto Attendant actief is. Hierbij kunt u individuele dagen kiezen, en de combinatiewaarden [Weekend] en [Workdays].

Wij kiezen **[workdays]**.

Handig: als u de [Ctrl]-toets ingedrukt houdt, dan kunt u meerdere opties tegelijk kiezen. Bijvoorbeeld maandag, woensdag en donderdag.

Klik **[next]** om verder te gaan.

Active Period Definition

Day of month

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

From 17:30 until 08:30,
Workdays

hr{17}min{30-59} w d{mo-f

Cancel Skip Next

Kies vervolgens op welke dagen van de maand uw Auto Attendant actief is.

NB - als u niets selecteert is de tijdsinstelling geldig voor alle dagen van de maand.

Wilt u echter op een specifiek aantal dagen selecteren, dat zich niet laat vangen met de noemer weekend/werkdag, dan kunt u deze dagen selecteren met de [ctrl]-toets ingedrukt.

Klik **[next]** om verder te gaan.

Active Period Definition

Month

January
February
March
April
May
June
July
August
September
October
November
December

From 17:30 until 08:30,
Workdays

hr{17}min{30-59} w d{mo-f

Cancel Skip Next

Idem voor de maanden: als u wenst dat uw Auto Attendant alle maanden actief is, selecteer dan niets en ga gelijk door. Wilt u toch een selectie aanbrengen, maak deze dan door één maand te selecteren of door [ctrl] in te drukken en meerdere maanden te kiezen.

Klik **[next]** om verder te gaan.

Active Period Definition

Period definition completed.

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month

hr{17}min{30-59} w d{mo-fr} , hr{18-7} w d{mo-fr

Add another definition to this period Finish

Uw eerste tijdsdefinitie is nu compleet.

Klik op [Finish] om deze tijdsperiode op te slaan.

Klik op [Add another definition to this period] om de tijdsdefinitie uit te breiden.

Wij kiezen **[Add another ...]** om hier de weekenden aan toe te voegen

Active Period Definition

From

00	00
01	05
02	10
03	15
04	20
05	25
06	30
07	35
08	40
09	45
10	50
11	55
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

Until

00	00
01	05
02	10
03	15
04	20
05	25
06	30
07	35
08	40
09	45
10	50
11	55
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month

hr{17}min{30-59} w d{mo-fr}

De wizard start weer bij de tijd.
Kies hier de tijden – bijna 24 uur per dag.
Klik **[next]** om verder te gaan.

Active Period Definition

Day of week

Sunday
Monday
Tuesday
Wednesday
Thursday
Friday
Saturday
Weekend
Workdays

From 17:30 until 08:30,
Workdays
of any month
OR From 00:00 until 23:55

hr{17}min{30-59} w d{mo-fr }, hr{0-23}min{0-59}

Bij [Days of Week] kiest u nu **[Weekends]**.
Klik **[next]** om verder te gaan.
Klik op **[next]** bij dag van de maand.
Klik op **[next]** bij maand van het jaar.
Klik tenslotte op **[finish]**.
Beide definities zijn nu gemaakt en
samen gevoegd.

Edit "ROOT"

Save & Close
 Close

Name	ROOT
Active	From 17:30 until 08:30, Workdays of any month OR From 00:00 until 23:55, Weekend of any month
Intro	
Menu	
Default	

U ziet de tijdsdefinitie tijdens het definiëren van de periode terug in de grijze velden, en na afloop daarvan in het veld **[Active]** van de Auto Attendant.

Buiten kantoortijden wordt een inkomend gesprek dus automatisch aangenomen door de Auto Attendant en krijgt deze de door u bepaalde keuzes te horen.
Binnen kantoortijden wordt de beller doorgeschakeld naar de actie die is gespecificeerd bij [Not Active], eventueel gevolgd door een toelichtend geluidsfragment.

TIP: Auto Attendant en feestdagen

De Auto Attendant start altijd met menu [ROOT]. Het kan handig zijn om dit menu [ROOT] te gebruiken voor speciale dagen, bv. Hemelvaart, Pasen, Kerst, Koninginnedag, etc.. Zo hoeft u uw bestaande Auto Attendant niet snel aan te passen of andere kunstgrepen te verrichten.

Zorg ervoor dat de periode wizard van [ROOT] zó staat ingesteld dat deze alleen actief is op de eerstvolgende feestdag(en). Is het NIET die feestdag, en dus een werkdag, dan kan het gesprek doorgaan naar uw reguliere Auto Attendant. U vult de naam van dit reguliere menu dan in als action bij [inactive].

Bij een inkomend gesprek zal AA [ROOT] zich afvragen: is het vandaag 30 april? Of 25/26 december? Of een andere feestdag? Zo ja, dan een aangepaste actie. Zo niet (inactive) dan door naar uw reguliere Auto Attendant.

Close-up van de Auto Attendant

Edit "ROOT" Menu Europe/Amsterdam 313

Save & Close Close

Name: ROOT

Active: From 17:30 until 08:30, Workdays of any month OR From 00:00 until 23:55, Weekend of any month Always Wizard

Intro: /BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-IN.aiff Browse...

Menu: /BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-ME.aiff Browse...

Default: /BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-DEF.aiff Browse...

Event	Action	Destination	Max. size	Play before Action	File	
Not Active	Transfer	0367112777		<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-NA-PBA.	Browse...
1	Transfer	0367112771		<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-1-PBA.a	Browse...
2	Transfer	0367112778		<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-2-PBA.a	Browse...
3	Transfer	0367112779		<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-3-PBA.a	Browse...
4	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...
5	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...
6	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...
7	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...
8	Transfer	0654377377		<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-8-PBA.a	Browse...
9	Transfer to voicemail			<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-9-PBA.a	Browse...
*	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...
0	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...
#	Menu "ROOT"			<input type="checkbox"/>		Browse...
Timeout	Default			<input checked="" type="checkbox"/>	/BreezzHV-AudioFiles-US/367112770-R-TIMEOUT	Browse...
Fax	Default			<input type="checkbox"/>		Browse...

NB:

In bovenstaand voorbeeld ziet u alle padreferenties naar de bestanden nog staan. Dat komt omdat er nog niet op [Save] is geklikt. Zodra dat is gedaan verdwijnen de referenties. Het is daarom zaak om na het opslaan te testen of de bestanden ook daadwerkelijk goed en wel hoorbaar zijn. Testen is belangrijk bij het gebruik van de Auto Attendant!

- **[Not active]** wordt gebruikt als respons in de periode dat deze wizard niet actief is. Dit is de tijdsperiode die buiten de actieve periode valt (en deze periode kunt u instellen met de periodewizard). Soms kan het juist slim zijn om de periode om te keren: als u bv. wilt dat een inkomend gesprek direct doorschakelt naar een wachtrij onder werktijd, definieer de periode dan zo dat de AA onder werktijd niet actief is, en laat bij veld [not active] direct doorschakelen naar de wachtrij. Gebruik [play before action] om de doorschakeling aan te kondigen.

- **[Timeout]**: als er na ca. 8 seconden geen keuze is ontvangen wordt de tekst bij [default] afgespeeld. U zou hier bv. ook een action kunnen specificeren, zodat uw beller automatisch wordt doorgezet met bv. een call center of naar een wachtrij.

- **[#]**: in bovenstaand voorbeeld staat achter het [#] ingevuld: **[Menu "ROOT"]**. Dit betekent dat de beller het hoofdmenu **[ROOT]** nogmaals hoort als deze op het hekje klikt. U kunt zo

- er is een limiet aan de maximale bestandsgroottes – probeert u dus zo compact mogelijke geluidsbestanden te gebruiken en test na het uploaden zorgvuldig of alles werkt zoals u bedacht had.
- u kunt de volgende **geluidsformaten** geluidsbestanden gebruiken:

- .au - SUN Microsystems AU files
- .mp3 - MP3 Compressed Audio
- .wav - Microsoft .WAV RIFF files
- .aiff - AIFF files used on Apple IIc/IIgs and SGI (houd rekening met grootte!)

NB: bestandstype **.wmf** werkt niet.

Vorbewerking van uw geluidsbestand naar een 8Khz-8-bits wav is de moeite waard.

Nabewerking van uw geluidsbestanden naar .au bestanden (ulaw, 8000Hz = het zogenaamde 'native' formaat) scheelt veel ruimte. Zie ook de converter op de CallVoip Supportpagina.

TIP: gebruik een logische bestandbenaming van uw vooraf opgenomen geluidsfiles zodat u deze naderhand snel op de juiste plaats zet. En stel dat u uw AA-menu opnieuw moet inrichten, dan is het ideaal om de bestanden met juiste benamingen bij de hand te hebben!

Een bestandsnaamsysteem kan bijvoorbeeld zijn opgebouwd uit:

- het accountnummer waar het fragment bijhoort

- een aanduiding van het menu, dus in dit geval een R voor ROOT
- een aanduiding voor de plaats in het menu: **IN** = intro, **ME** = Menu, **DEF** = default, **1** = toets 1 etc.
- achtervoegsel PBA voor [Play Before Action]-bestanden

Voorbeelden:

- **36711277x-R-IN** is het fragment voor de volgnummers als **Intro** van menu **ROOT**.
- **367112770-R-ME** is het fragment voor het hoofdnummer als **Menu** van menu **ROOT**.

Zo kunt u geluidsfragmenten eenvoudig ordenen, voor uzelf of voor uw klanten.

Handige attributen bij het gebruik van de Auto Attendant zijn:

- een headset met microfoon waarmee u uw geluidsbestanden kunt opnemen
- een geluidsbewerkingsprogramma (bv. Audacity)
- een bestandje om geluidsbestanden in het gewenste formaat om te zetten (vele gratis converters)

6. Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden

1) zorg dat de Auto Attendant-keuzes in een groep terechtkomen

In veel gevallen wenst u de Auto Attendant te gebruiken voor het hoofdnummer – het nummer waar klanten naar toe bellen. Hiertoe stelt u een AA op het hoofdnummer op. Bij de gewenste keuzes kunt u ervoor zorgen dat de beller met één specifieke account wordt doorverbonden. Maar wat als deze beller net in gesprek is? Of niet aanwezig?

In veel gevallen is het verstandiger om hier in ieder geval een groepsnummer van te maken. In de follow-me van dit groepsnummer zet u dan een regel naar het toestel (of groep van toestellen) dat moet rinkelen, evt. gevolgd door een achtervanger (evt. Groep).

Als de follow-me van het groepsnummer staat ingesteld op **[as listed]**, dan zal een inkomend gesprek dat niet wordt aangenomen eindigen in de voicemail van het groepsnummer.

2) handig: gebruik de Call Queue

Koppel de Auto Attendant met de Call Queue (wachtrijstelsysteem) om uw bellers plezierig te laten wachten totdat uw team weer capaciteit beschikbaar heeft. Indien u een directe doorschakeling van een inkomend gesprek naar de wachtrij wenst, zorg dan dat uw Auto Attendant niet actief is op de tijden dat u gebeld wordt, en zet bij optie **[not active]** de doorschakeling naar uw Call Queue. Kondig de doorschakeling aan middels de **[play before action]** optie.

→ Zie onze aparte handleiding bij het wachtrijstelsysteem.

3) Auto Attendant niet direct maar pas bij geen gehoor / in gesprek

U kunt een Auto Attendant gelijk een gesprek laten aannemen, maar dit hoeft niet.

U kunt overwegen om inkomende gesprekken in eerste instantie te laten aannemen door uw secretariaat. In het geval dat dit niet lukt (lage bezetting, grote drukte, alle mensen in gesprek, etc.) gaat het gesprek door naar de UM-omgeving, waar de Auto Attendant het gesprek aanneemt.

Een koppeling met een wachtrij zorgt dat inkomende gesprekken dan netjes en plezierig kunnen wachten, uw medewerkers hun gesprekken ongestoord kunnen afmaken, en de wachtende beller alsnog geholpen wordt.

4) Auto Attendant om naar door te verbinden

U kunt ook een Auto Attendant opstellen waarnaar mensen pas in een later stadium worden doorverbonden, bijvoorbeeld een speciale Auto Attendant voor (tijdrovende) servicevragen, zodat de beller bij de juiste Engineer terechtkomt en niet al uw engineers hetzelfde verhaal hoeft te vertellen om steeds te horen dat hij dan bij iemand anders moet zijn.

5) Auto Attendant voor het 24/7 storingsnummer

Ook voor een algemeen storingsnummer of noodnummer is een Auto Attendant zeer geschikt – u kunt ervoor zorgen dat naar een groepsnummer (account zonder nummer) wordt doorverbonden.

In de follow-me van dit groepsnummer staat dan bijvoorbeeld een regel naar de mobiele telefoon van Jan, die maandag altijd storingsdienst heeft, dinsdag Piet, woensdag Kees, etc. Heeft u een vaste storingsmobiel, dan is er geen tijdschakeling nodig.

U kunt uw Auto Attendant zo vormgeven dat de klant bij een spoedeisende storing direct met de storingsdienst wordt doorverbonden, en voor minder spoedeisende kwesties zijn melding in kan spreken.

6) Auto Attendant met tekst zonder inspreekmogelijkheid buiten werktijd

Een Auto Attendant kan, maar hoeft niet met keuze-opties te worden uitgevoerd. Stel dat u alle inkomende gesprekken buiten werktijd automatisch een begroeting wilt laten horen dat u gesloten bent, wanneer u weer geopend bent en uw website- en e-mailadres.

Zorg dat u de Auto Attendant periode-wizard zó configureert dat gesprekken binnen werktijd (= not active) doorgaan (= transfer) naar een groepsnummer. Buiten werktijd is de actieve periode. Laadt bij [intro] en [menu] uw gesloten-melding. Heeft u maar één audiofile, plaats bij de andere dan een stiltebestandje (zie callvoip supportpagina). Plaats bij [default] ook een stiltebestandje. Laat de [action] bij alle keuzes op [default] staan.

7) Aparte Auto Attendant voor feestdagen

De Auto Attendant start altijd met menu [ROOT]. Het kan handig zijn om dit menu [ROOT] te gebruiken voor speciale dagen, bv. Hemelvaart, Pasen, Kerst, Koninginnedag, etc.. Zo hoeft u uw bestaande Auto Attendant niet snel aan te passen of andere kunstgrepen te verrichten. Zorg ervoor dat de periode wizard van [ROOT] zó staat ingesteld dat deze alleen actief is op de eerstvolgende feestdag(en). Is het NIET die feestdag, en dus een werkdag, dan kan het gesprek doorgaan naar uw reguliere Auto Attendant. U vult de naam van dit reguliere menu dan in als action bij [inactive].

Bij een inkomend gesprek zal AA [ROOT] zich afvragen: is het vandaag 30 april? Of 25/26 december? Of een andere feestdag? Zo ja, dan een aangepaste actie. Zo niet (inactive) dan door naar uw reguliere Auto Attendant.

8) meerdere Auto Attendants koppelen als submenu's

Stel dat u een bedrijf heeft met meerdere regionale vestigingen, of meerdere bedrijfsactiviteiten. U kunt dan bellers op uw hoofdnummer laten binnenkomen en ze daar een Auto Attendant presenteren met de mogelijkheid om naar één van de regio's of één van de afzonderlijke bedrijven door te verbinden.

Stel dat de beller met optie 1 voor vestiging Amsterdam kiest, dan kunt u achter optie 1 in het ROOT-menu de overstap maken naar een apart Auto Attendant menu voor vestiging Amsterdam.

Stel dat de beller met optie 1 voor bedrijf(-sactiviteit) X kiest, dan koppelt u daar een aparte Auto Attendant met relevante keuzes voor bedrijf(sactiviteit) X.

Maar aparte Auto Attendants kunnen uiteraard ook call groups zijn.

9) aparte Auto Attendant met begroeting voor ochtend, middag en avond

Grappig is het om drie auto attendants te definiëren voor de tijdsvakken ochtend, middag en avond. Elk met een eigen begroeting. 's Ochtends hoort de klant bijvoorbeeld [Goedemorgen, welkom bij ...]. 's Middags en 's avonds begroet u met goedemiddag resp. goedenavond.

Bijlage 1 – diagram Auto-Attendant

Hieronder ziet u het schematische verloop van de Auto Attendant.

