

Kevin Consen | ContactSuite

onderdelenshop.contactsuite.nl

Home Interactie Performance Rapportage **Bereikbaarheid** Beheer

Bereikbaarheid

Servicenummers

Belgroepen

Beheren

Belplan

Zoek belgroep... 5 belgroep(en) gevonden

Belgroep toevoegen

Naam	Gebruikers/Nummers	Wachtrijlengte	Distributie	Prioriteit
Buitendienst	5	10	Priority	50
Directie	3	0	Priority	50
Human Resources	5	0	Groupring	50
Klantenservice NL	1	25	Priority	50
Receptie	1	5	Longestidie	50

Kevin Consen | Versie: 2.2.1 | 13.20.0

1. Nummers
2. Belgroepen
3. Belplan

1. Nummers

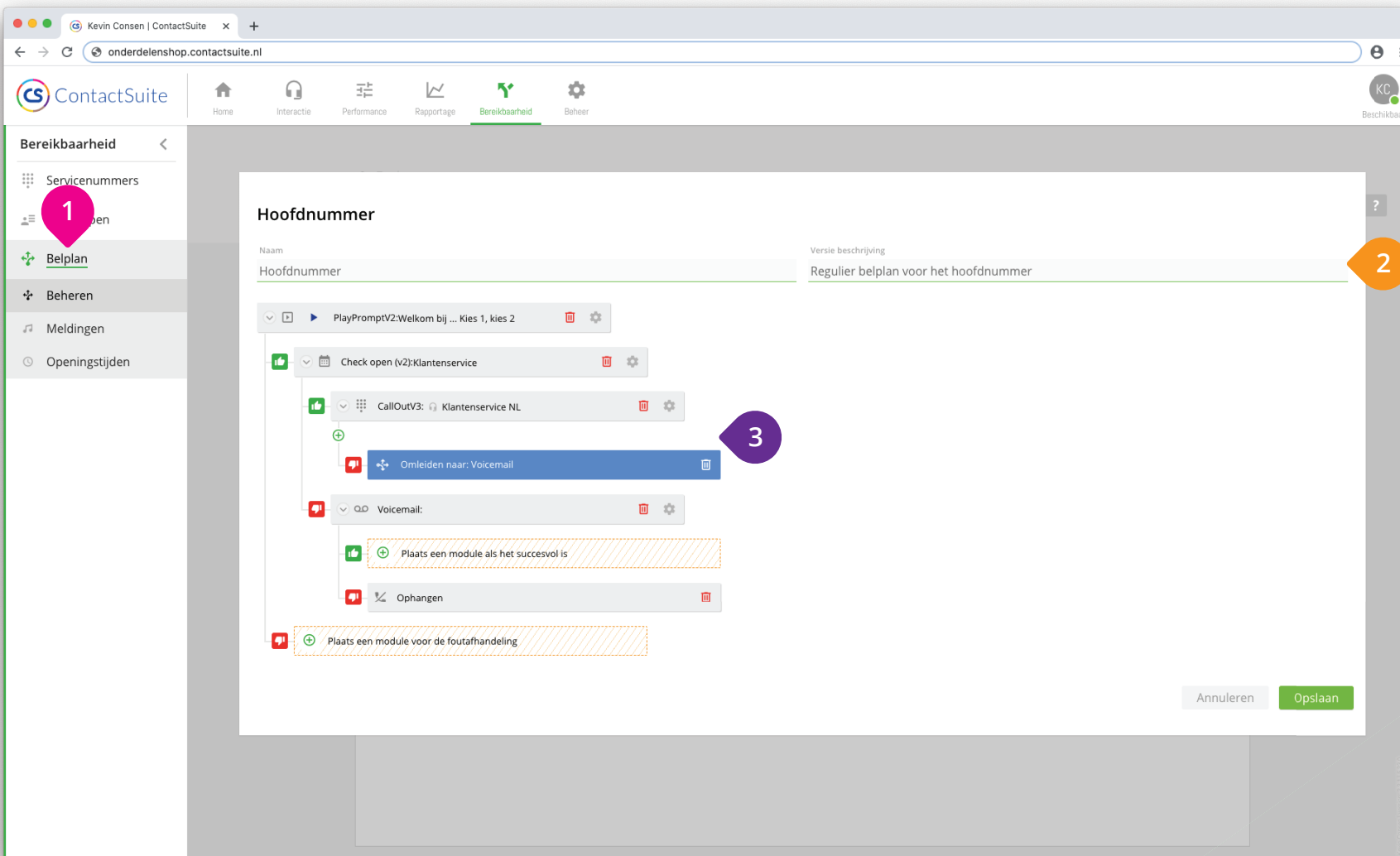
Dit is de plek waar je jouw extern bereikbare nummers kan beheren. Zowel je Plus Pakket servicenummers als je Essential geo nummers. Je kan ze hier makkelijk koppelen aan een VoIP nummer, een groep van VoIP nummers of een Fax-to-Email dienst door het menu aan het einde van de regel in het overzicht te openen. Plus Pakket nummers kan je aan intelligente belplannen koppelen. Op die manier heb je nauwgezet controle over de ervaring van je beller.

2. Belgroepen

Bij een Plus Pakket nummer kan je intelligente belgroepen instellen. Het aanmaken, beheren en vullen met bestemmingen doe je onder deze kop. Kies zelf hoeveel bestemmingen je in een groep wilt stoppen, of er backup groepen moeten worden ingesteld voor wanneer het even te druk is voor de groep.

3. Belplan

Als je een Plus Pakket nummer hebt kan je daar slimme maatwerk belplannen voor maken. Deze kan je hier beheren. Zo kan je verschillende meldingen uploaden en openingstijdenprofielen aanmaken die je weer in je belplan toe kan passen.



Kevin Consen | ContactSuite

onderdelenshop.contactsuite.nl

Home Interactie Performance Rapportage **Bereikbaarheid** Beheer

Bereikbaarheid

- Servicenummers
- 1
- Belplan
- Beheren
- Meldingen
- Openingstijden

Hoofdnummer

Naam: Hoofdnummer

Versie beschrijving: Regulier belplan voor het hoofdnummer

2

PlayPromptV2: Welkom bij ... Kies 1, kies 2

Check open (v2): Klantenservice

CallOutV3: Klantenservice NL

3

Omleiden naar: Voicemail

Voicemail:

Plaats een module als het succesvol is

Ophangen

Plaats een module voor de foutafhandeling

Annuleren Opslaan

1. Menu
2. Informatie
3. Belplan

1. Menu

Het belplan menu bestaat uit drie onderdelen:

“Beheren” Hier kan je belplannen aanmaken, aanpassen en verwijderen. Het invullen van een belplan gaat grotendeels gepaard met informatie die elders wordt ingesteld. Zoals bijvoorbeeld ook de Belgroepen die in het menu erboven worden beheerd of de openingstijden en meldingen in dit menu.

“Meldingen” zijn audiobestanden die kunnen worden afgespeeld op de telefoonlijn, bijvoorbeeld een welkomstbericht. Deze kun je instellen in het belplan

“Openingstijden” kun je aanmaken in profielvorm. Deze kan je toepassen in het belplan om op basis daarvan slimme keuzes te kunnen maken om je klant bij de juiste afdeling af te leveren.

Vergeet niet dat als je bellers op een belgroep wilt afleveren, je deze eerst aan moet maken.

2. Informatie

Hier kan je een naam en beschrijving invullen. Het is belangrijk om deze zo duidelijk en uniek mogelijke naam en beschrijving hier in vullen. Op deze manier houdt je altijd goed overzicht over waar verschillende belplannen voor zijn.

3. Belplan

Hier kan je het belplan samenstellen. Door op toevoegen te klikken kan je in het menu beginnen met het opzetten van de route die jij wilt dat je gebruiker aflegt. Zo kan je beginnen met het afspelen van een welkomstmelding en wanneer deze is afgespeeld controleren of het binnen openingstijden is. Als dat zo is kan je een belgroep instellen als bestemming voor het gesprek, of als dit niet zo is een voicemail module invoegen om een bericht achter te laten zodat het gesprek niet verloren gaat.