

Handleiding CallVoip – Auto Attendant

<i>Handleiding CallVoip – Auto Attendant</i>	1
<i>Toelichting</i>	2
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-configuratiescherm.....	8
5. Periode-wizard: Auto Attendant activeren op specifieke tijdsintervallen	11
6. Tot slot: structuurtips en toepassingsvoorbeelden.....	18
Bijlage 1 – diagram Auto-Attendant	20

Toelichting

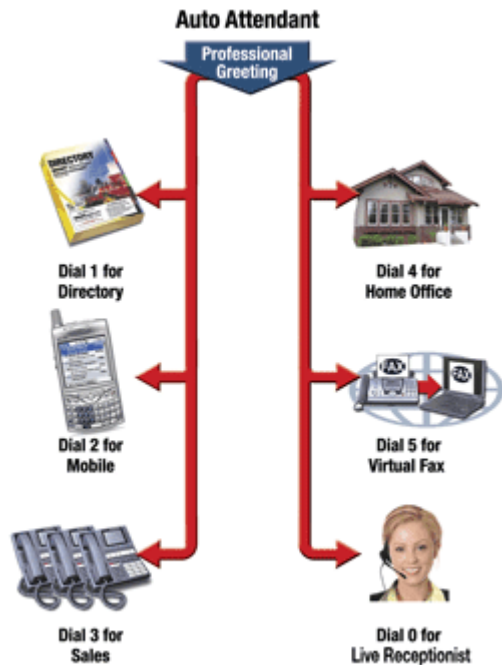
Deze handleiding gaat over de Auto Attendant (= IVR, tijdgeschakeldmenu, telefonisch keuzemenu of "slimme voicemail"). Deze kunt u zelf instellen in het berichtencentrum. Mocht u ondanks de tips en uitleg in alle beschikbare documentatie toch nog vragen hebben over CallVoip of de telefooncentrale, neemt 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 – 820 00 00

Mail: callvoip@callvoip.nl

1. Auto Attendant: inleiding



De CallVoip telefooncentrale beschikt over een uitgebreide Auto Attendant (afgekort AA). 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.

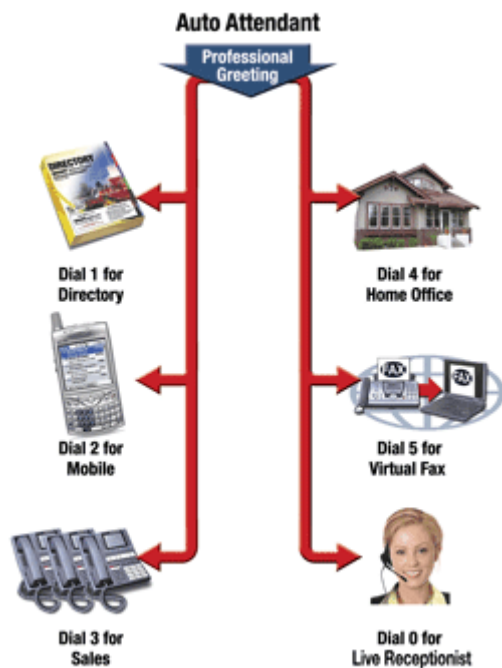
De Auto Attendant omvat één of meer keuzemenu's die u zelf aan elkaar kunt koppelen en geheel zelf kunt vormgeven. De Auto Attendant neemt een inkomend gesprek automatisch aan en begroet de beller met uw eigen welkomstboodschap.

Een Auto Attendant is niet alleen een telefonisch keuze menu, maar is combinatie met datum- en tijdschakelingen een krachtig instrument. Zo kunt u van tevoren al uw boodschap instellen voor feestdagen, vrije dagen en speciale dagen voor het lopende jaar. Ook kan u een telefonisch keuze menu actief laten zijn, op de uren en dagen dat u werkt en daar buiten naar bijvoorbeeld een voicemail of ander telefoonnummer.

Alhoewel een Auto Attendant een schitterende mogelijkheid biedt om de beller gelijk aan het juiste loket te krijgen heeft '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 **[Timeout]** af.

De beller maakt binnen 10 seconden een niet-bestaande keuze – het fragment **[Unavailable]** wordt door de centrale afgespeeld.

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

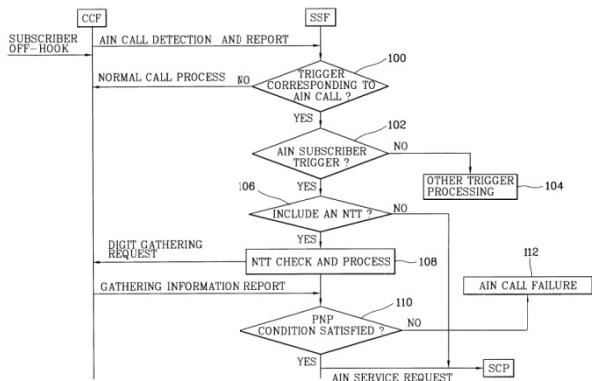
- * **[Transfer]** – de beller wordt doorverbonden
- * **[Menu]** – de beller komt in een volgmenu
- * **[Transfer to voicemail]** – doorverbinden naar voicemail

De Auto Attendant heeft een tijdsschema, waarop u kunt aangeven dat deze inactief is. Op dat 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	
Name	
ROOT	Always
Sales	From 08:00 ertil 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>

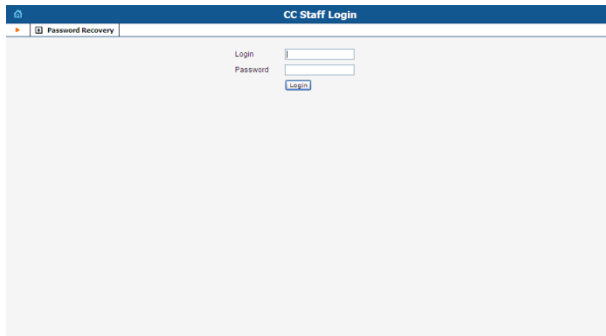
Auto Attenda	
Name	
ROOT	Always
Sales	From 08:00 ertil 20:00, Workdays of any month

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?

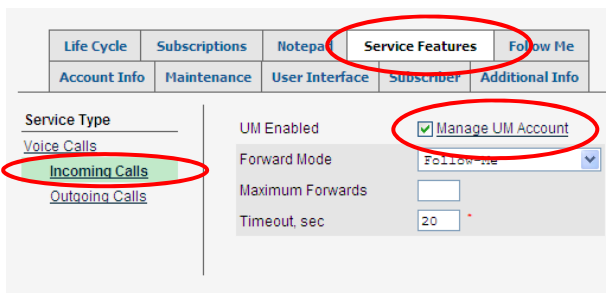


Auto Attendant configuratiepagina

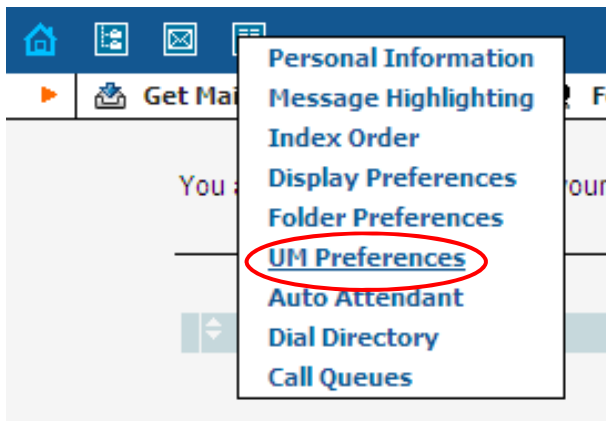
Om de configuratiepagina van de Auto Attendant te openen logt u in op het berichtencentrum van de account waarop u de Auto Attendant wilt activeren. Ga naar:

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

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

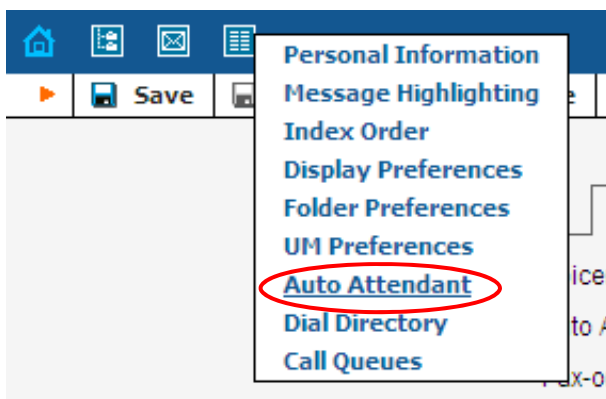


Ga vervolgens naar tabblad [Service Features] > [Incoming Calls] en klik op [Manage UM Account] om het berichtencentrum te openen.

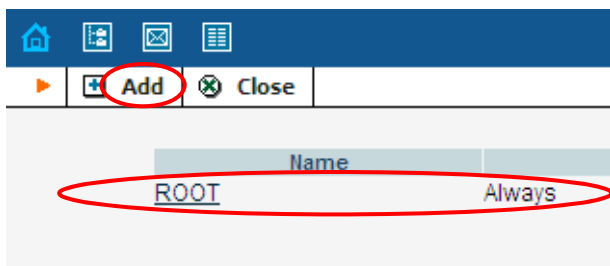


U komt nu in de Inbox van het berichtencentrum terecht. Link bovenin beeld staan enkele iconen. Klik op het meest rechter icoon (📄) en kies uit het submenu item [UM Preferences] en activeer de Auto Attendant in tabblad [Mode] en sla uw wijziging door op [Save] te klikken.

Doet u dat niet, dan blijft de oude situatie actief. Standaard is UM preferences ingesteld op voicemail.



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 is erg handig om het Auto Attendant-menu **[ROOT]** te gebruiken voor adhoc-situaties waarop de telefoniepraktijk anders moet werken dan normaal. U kunt dit menu dan het beste voorbereiden als een gesloten-menu. Als uw bedrijf onverhoopt ineens niet de telefoon kan waarnemen hoeft u enkel hier het juiste tijds kader te definiëren.

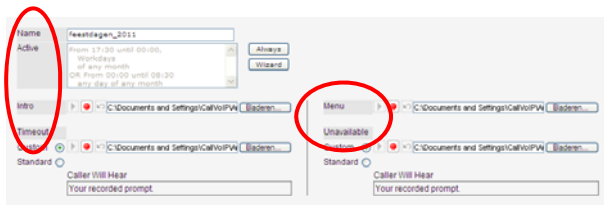
Voor speciale dagen zoals Hemelvaart, Pasen, Kerst, Koninginnedag, etc.. is het raadzaam om een apart menu te maken (bv. _01-feesdagen-20xx). De toevoeging van het jaartal maakt dat u gemakkelijk alvast een feestdagenmenu voor een volgend jaar kunt voorbereiden. Helaas kunt u Auto Attendant-menu's niet op jaartal instellen.

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.

----- hierboven gebleven

4.2 Auto Attendant – verkenning van het AA-configuratiescherm

Event	Action	Destination	Max Size	Play Before Action	File
Not Active	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
1	Directory			<input type="checkbox"/>	
2	Queue "wachtrij balie"			<input type="checkbox"/>	
3	Transfer			<input type="checkbox"/>	
4	Transfer to E.164 number			<input type="checkbox"/>	
5	Transfer to voicemail			<input type="checkbox"/>	
6	Transfer to extension			<input type="checkbox"/>	
7	Menu "feestdagen_2011"			<input type="checkbox"/>	C:\Documents and Settings\CallVoIP\Audio\ Bladeren...
8	Menu "ROOT"			<input checked="" type="checkbox"/>	C:\Documents and Settings\CallVoIP\Audio\ Bladeren...
9	Transfer	0508200000		<input type="checkbox"/>	
*	Transfer to E.164 number	31508200000		<input type="checkbox"/>	
0	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
#	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
Timeout	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
Fax	Unavailable			<input type="checkbox"/>	



[Name]: de naam van de AA

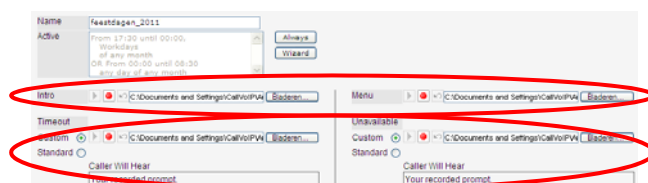
[Active]: specificeer hier een tijdsinterval zodat u de AA verschillende routes voor verschillende momenten kunt geven middels de uitgebreide tijdswizard

[Intro]: geluidsbestand met welkomsttekst van uw AA (of gebruik hier een stiltebestandje).

[Menu]: geluidsbestand met de tekst die de beller hoort (indien u wenst met keuzes)

[Timeout]: geluidsbestand met tekst die wordt getoond als geen keuze is gemaakt.

[Unavailable]: geluidsbestand met tekst die wordt getoond als er een foute keuze is gemaakt.



"Stilte"

Als er stilte is dan heeft u in uw Auto Attendant geen geluidsfragment geladen bij veld **[Intro]**, **[Timeout]**, **[Unavailable]** of **[Menu]**.

Event	Action	Destination	Max Size	Play Before Action	File
1	Directory			<input type="checkbox"/>	
2	Queue "wachtrij balie"			<input type="checkbox"/>	
3	Transfer			<input type="checkbox"/>	
4	Transfer to E.164 number			<input type="checkbox"/>	
5	Transfer to voicemail			<input type="checkbox"/>	
6	Transfer to extension			<input type="checkbox"/>	
7	Menu "feestdagen_2011"			<input type="checkbox"/>	
8	Menu "ROOT"			<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Transfer	0508200000		<input type="checkbox"/>	
*	Transfer to E.164 number	3150820000		<input type="checkbox"/>	
0	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
#	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
Timeout	Unavailable			<input type="checkbox"/>	
Fax	Unavailable			<input type="checkbox"/>	

Event	Action
Not Active	Unavailable
1	Directory
2	Queue "wachtrij balie"
3	Transfer
4	Transfer to E.164 number
5	Transfer to voicemail
6	Transfer to extension
7	Menu "feestdagen_2011"
8	Menu "ROOT"
9	Transfer
*	Transfer to E.164 number
0	Unavailable
#	Unavailable
Timeout	Unavailable
Fax	Unavailable

Event	Action	Destination	Max Size
Not Active	Unavailable		
1	Directory		
2	Queue "wachtrij balie"		
3	Transfer		
4	Transfer to E.164 number		
5	Transfer to voicemail		
6	Transfer to extension		
7	Menu "feestdagen_2011"		
8	Menu "ROOT"		
9	Transfer	0508200000	
*	Transfer to E.164 number	3150820000	
0	Unavailable		
#	Unavailable		
Timeout	Unavailable		
Fax	Unavailable		

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

[Play before action]: zet hier een vinkje als u wilt dat de beller NA het maken van een keuze maar VOOR de uit te voeren actie een tekst hoort.

[File]:upload hier het geluidsbestand met tekst die u wilt laten horen als play-before-action is aangevinkt.

[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 faxwordt gedetecteerd, dan kunt u deze doorsturen naar uw faxnummer die hem als PDF zal ontvangen.

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] – dnb naar voicemail

[Transfer to extension] – doorverbinden naar uw 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

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 op het groene pijltje om het geluidsbestand af te luisteren. Haal het vinkje weer weg om het geluid **niet** af te spelen na het maken van een keuze.

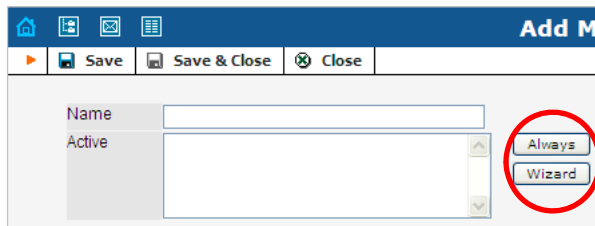
Voorbeeld 1: als uw beller kiest voor optie 2 om te worden doorverbonden met de wachtrij van uw Technische Dienst, dan kunt u na het maken van deze keuze een file laten horen met bv. de tekst:

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

Voorbeeld 2: als u de beller een tekst wilt laten horen ZONDER vervolgactie, kies dan als actie [TRANSFER] en laat veld Destination LEEG. Plaats een vinkje bij Play Before Actioen en upload het tekstbestand. De beller hoort dan het tekstbestand, vervolgens wordt de verbinding verbroken.

Voorbeeld 3: handig is de telefonische slagboom. Hiermee kunt u bellers middels een code de mogelijkheid geven om toch doorverbonden te worden naar een contactpersoon, storingsmobiel, e.d. U kiest hiervoor action [TRANSFER TO EXTENSION]. Plaats bij de Play Before Action dan een tekstbegroeting waarbij u de beller vraagt om zijn x-cijferige code in te toetsen. Zorg dat deze code in uw Abbreviated Dialing List (lijst met verkorte nummers) is gedefinieerd en is gekoppeld aan een toestelnummer, mobiel nummer, etc.

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



Period Wizard: tijdsschakeling

De Auto Attendant is voorzien van een krachtige tijdswizard, waarmee u de Auto Attendant menu's van een tijdsschema kunt voorzien. Elk menu deelt ALLE tijd in twee delen. Het ene deel van de tijd bewandelt de [ACTIVE ROUTE] van het AA-menu, het andere deel van de tijd bewandelt de [NOT ACTIVE ROUTE].

NB: deze termen ACTIVE en NOT ACTIVE hoeven NIET overeen te stemmen met WERKTIJD en GEEN WERKTIJD.

U kunt meerdere Auto Attendant menu's maken en aan elkaar koppelen. Afhankelijk van de gedefinieerde tijdspaden kunt u er dan voor zorgen dat een gesprek op de door u gedefinieerde dagen en tijden de juiste telefonische route volgt. Denkt u aan verwachte gesloten-momenten (bv. feestdagen), onverwachte gesloten momenten (bv. calamiteiten) en het reguliere dag/nacht ritme.

De tijdswizard bevat verschillende schermen die u doorloopt om zo een tijdsdefinitie op te bouwen.

TIP: U kunt in één menu meerdere tijdsdefinities aan elkaar koppelen.

DE [ACTIVE ROUTE]

Als een gesprek BINNEN het gedefinieerde tijds kader van een AA-menu valt, dan wordt achtereenvolgens de geluidsbestanden INTRO en MENU afgespeeld. Daarna wacht de telefooncentrale 10 seconden op een evt. keuze van de beller. Wordt er geen keuze gemaakt dan voert de AA de instructie uit die staat bij veld [TIME OUT].

DE [NOT ACTIVE ROUTE]

Als een gesprek BUITEN het gedefinieerde tijds kader van een AA-menu valt, dan wordt het gesprek GELIJK gestuurd naar veld [NOT ACTIVE]. Dit vindt u in de tabel BOVEN de nummers. De bij [NOT ACTIVE] gedefinieerde ACTION wordt gelijk uitgevoerd en de evt. begroeting wordt gelijk afgespeeld. Dit is een IDEALE ROUTE als u wilt dat een menu een DIRECTE ACTIE uitvoert.

Voorbeeld: u wilt dat een gesprek BINNEN werktijd wordt begroet met een tekst en daarna GELIJK naar een TOESTEL, GROEP of WACHTRIJ wordt doorgestuurd. Gebruik in dit geval de NOT ACTIVE route.



Active Period Definition

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

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.

1 - START- EN EINDTIJD

Kies eerst de tijden waarop uw Auto Attendant de ACTIVE ROUTE volgt. BELANGRIJK: stel de tijdsperiode PER 24-UURS PERIODE in. (= van 00:00 tot 23:59). Gaat de tijdsperiode door na 23:59 definieer een 2^e tijdsperiode.

From: 17:30 uur
Until: 00:00 uur

De Auto Attendant is van 's avonds 17:30 tot 's nachts 00:00 actief om uw gesprekken automatisch aan te nemen. De tijdsinterval van 0:00 tot 08:30 voegt u later toe door een 2^e tijdsperiode te definiëren.

Uit eindelijk zal van 08:30 tot 17:30, dus binnen kantoor tijden, de actie bij [**Not Active**] uitgevoerd.

Klik [**Next**] om om de selectie vast te leggen en verder te gaan.

TIP: gaat het om de GEHELE dag (bv. de hele zondag) dan hoeft u GEEN begin- en eindtijd te kiezen en kunt u gelijk op NEXT of SKIP klikken.

Active Period Definition

Day of week

- Sunday
- Monday
- Tuesday
- Wednesday
- Thursday
- Friday
- Saturday
- Weekend
- Workdays

From 17:30 until 00:00

hr{17}min{30-59}, hr{18-23}

2 – DAG(EN) VAN DE WEEK

Kies vervolgens op welke dagen de Auto Attendant actief is. Hierbij kunt u individuele dagen kiezen, en de combinatie waarden [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 de selectie vast te leggen en verder te gaan.

TIP: gaat het om ALLE dagen of gaat het NIET om een specifieke weekdag, dan hoeft u GEEN dag te selecteren en kunt u gelijk op NEXT of SKIP klikken.

Active Period Definition

Day of month

From 17:30 until 00:00,
Workdays

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr }, hr{18-23} wd{mo-fr }

Cancel Skip Next >

3 – DATA van de MAAND

Voor tijdsbepalingen die zich elke week herhalen (bv. werkdagen en –tijden) hoeft u GEEN DATA te selecteren. Klik op SKIP of gelijk op NEXT om verder te gaan. De definitie is dan geldig voor alle dagen van de maand.

Voor tijdsdefinities die zich juist WEL met een specifieke datum/data laten vangen is dit scherm wel van belang. Zo zult u in uw feestdagenmenu dagen als Pasen, Pinksteren en Hemelvaart middels een datum en maand kunnen definiëren. U hoeft dan GEEN specifieke weekdag (zie stap 2) te selecteren. Klik op de datum die u wilt selecteren. Wilt u meerdere data selecteren, houdt dan de [Ctrl]-toets ingedrukt.

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

Klik [Skip] of [Next] om deze stap over te slaan en verder te gaan.

Active Period Definition

Month

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

From 17:30 until 00:00,
Workdays

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr }, hr{18-23} wd{mo-fr }

Cancel Skip Next >

4 – DATA van de MAAND

Idem voor de maanden: als u wenst dat uw Auto Attendant alle maanden actief is, selecteer dan **niets** en ga gelijk door (SKIP of NEXT).

Is het wel nodig om de maanden in uw tijdsdefinitie te concretiseren, selecteer dan één of meer maanden [ctrl].

Klik [Skip] of [Next] om deze stap over te slaan en verder te gaan.

Active Period Definition

Period definition completed.

From 17:30 until 00:00,
Workdays
of any month

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr }, hr{18-23} wd{mo-fr }

Add another definition to this period Finish

5 – FINISH / ADD ANOTHER DEFINITION

Uw eerste tijdsdefinitie is nu gemaakt.

Als de definitie klaar is, klik dan op [Finish] om deze op te slaan.

Als u nog een periode aan deze definitie wilt toevoegen, klik dan op [Add another definition to this period] om de tijdsdefinitie uit te breiden.

Wij kiezen [Add another ...] om hier de 2^e periode (00:00 tot 08:30) aan toe te voegen.

Active Period Definition

From: 00:00 Until: 00:00

From 17:30 until 00:00,
Workdays
of any month

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr}, hr{18-23} wd{mo-fr}

Cancel Skip **Next >**

De wizard start weer bij de tijd.
Kies hier de tijden:

From: 00:00
Until: 08:30

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

Active Period Definition

Day of week: **Workdays**

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

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr}, hr{18-23} wd{mo-fr}, hr{0-7}, hr{0}min{0-29}

Cancel Skip **Next >**

Bij [Days of Week] kiest u nu [**Workdays**].
Klik [**Next**] om verder te gaan.
Klik op [**Skip**] bij dag van de maand.
Klik op [**Skip**] bij maand van het jaar.
Klik tenslotte op [**Add another ...**] om de weekenden toe te voegen.

Active Period Definition

From: 00:00 Until: 00:00

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

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr}, hr{18-23} wd{mo-fr}, hr{0-7} wd{mo-fr}, hr{0}min{0-29} wd{mo-fr}

Cancel **Skip** Next >

De wizard start weer bij de tijd.

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

Active Period Definition

Day of week: **Weekend**

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

hr{17}min{30-59} wd{mo-fr}, hr{18-23} wd{mo-fr}, hr{0-7} wd{mo-fr}, hr{0}min{0-29} wd{mo-fr}

Cancel Skip **Next >**

Bij [Days of Week] kiest u nu [**Weekend**].

Klik [**Next**] om verder te gaan.
Klik op [**Skip**] bij dag van de maand.
Klik op [**Skip**] bij maand van het jaar.
Klik tenslotte op [**Finish**].

De definities zijn nu gemaakt en samengevoegd.

Add Menu

Save Save & Close Close

Name: feestdagen_2011

Active: From 17:30 until 00:00,
Workdays
of any month
OR From 00:00 until 08:30
any day of any month

Always Wizard

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 kantoor tijden wordt een inkomend gesprek dus automatisch aangenomen door de Auto Attendant en krijgt deze de door u bepaalde keuzes te horen.
Binnen kantoor tijden 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 of acute situaties. Voor speciale dagen, bv. Hemelvaart, Pasen, Kerst, Koninginnedag, etc. kan u een Feestdagen AA toevoegen die u eenmaal per jaar instelt. 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 van 00:00 tot 00:05 op 1 januari. Dit tijds kader benaderd [NOOIT]. Is het NIET 1 januari tussen 00:00 en 00:05 dan kan het gesprek doorgaan naar het menu dat bij [NOT ACTIVE] staat vermeld.

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 (Not Active) dan doorgaan naar uw reguliere Auto Attendant.

TIP: Naamgeving AA-menu-s

Maak het uzelf gemakkelijk en geef uw Auto Attendant menu's zulke namen dat u de menu's in de juiste volgorde onder elkaar ziet staan. Ons advies:

[ROOT]
[_01-feestdagen-20xx]
[_02-werkdagen]
[_03-gesloten]

Door de _ underscore komen de menu's ONDER de ROOT te staan.

Door de nummering 01, 02, etc komen de menu's onderling in de juiste volgorde te staan.

Close-up van de Auto Attendant

Event	Action	Destination	Max Size	Play Before Action	File
Not Active	Unavailable			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
1	Directory			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
2	Queue "wachtrij balie"			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
3	Transfer			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
4	Transfer to E.164 number			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
5	Transfer to voicemail			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
6	Transfer to extension			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
7	Menu "feestdagen_2011"			<input type="checkbox"/>	C:\Documents and Settings\CallVoIP\Audio\ Bladeren...
8	Menu "ROOT"			<input checked="" type="checkbox"/>	C:\Documents and Settings\CallVoIP\Audio\ Bladeren...
9	Transfer	0508200000		<input type="checkbox"/>	Bladeren...
*	Transfer to E.164 number	31508200000		<input type="checkbox"/>	Bladeren...
0	Unavailable			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
#	Unavailable			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
Timeout	Unavailable			<input type="checkbox"/>	Bladeren...
Fax	Unavailable			<input type="checkbox"/>	Bladeren...

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 BUITEN HET GEDEFINIEERDE TIJDSKADER ligt. Belangrijk onderscheid is dat de vervolgactie GELIJK wordt uitgevoerd. Om deze reden kan het soms slim zijn om de tijdsperiode om te keren: als u bv. wilt dat een inkomend gesprek na een ontvangstbegroeting DIRECT doorschakelt naar een wachtrij onder werktijd, definieer de periode dan zo dat de AA op werkdagen de NOT ACTIVE route volgt en laat bij veld [NOT ACTIVE] direct doorschakelen naar de wachtrij. Gebruik het veld [play before action] om de doorschakeling aan te kondigen. In het tijdswizard definieert u dan als periode de tijd VOOR werktijd, NA werktijd en het WEEKEND.

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

- **[8]**: in bovenstaand voorbeeld staat achter het [8] ingevuld: **[Menu ROOT]**. Dit betekent dat de beller naar menu **[ROOT]** gaat als deze op een 8 drukt. U kunt u de beller een keuze laten maken en naar een ander menu laten overspringen. Ook kunt u zo bijvoorbeeld een geluidsfragment met openingstijden laten horen en de beller daarna weer laten terugkeren in een van uw andere menu-s.

- **Geluidsbestanden**: 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, **TO** = timeout, **UN** = unavailable, **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 OpenSource audiobewerkingsprogramma)
- 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 landingsnummer 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 de beller na het maken van een keuze of na directe doorschakeling via NOT ACTIVE uit te laten komen op een account zonder nummer dat de verdere gespreksroute kan bepalen. Zo'n account zou u een [LANDINGSNUMMER] kunnen noemen: daar landt het gesprek vanuit de Auto Attendant. Het Landingsnummer geeft u controle op de verdere route van het gesprek. Zo kunt u via de Follow-Me van het landingsnummer ervoor zorgen dat het gesprek naar een toestel of groep gaat, en bij geen gehoor weer terug te nemen en naar een volgend toestel of groep te sturen, of naar een extern (bv. mobiel) nummer. Ook heeft u via het Follow-Me schema van het landingsnummer controle over het mee te sturen nummer – moet het nummer van de BELLER worden meegestuurd danwel het NUMMER WAAR DE BELLER NAAR BELT.

Tenslotte biedt het BERICHTENCENTRUM van het landingsnummer de mogelijkheid om het gesprek zelf aan te nemen (begroeting met of zonder inspreekoptie, etc.).

Als de Default Answering Mode van het Landingsnummer staat ingesteld op **[Forward then Voicemail]**, 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 een gesprek de [NOT ACTIVE ROUTE] volgt en GELIJK wordt doorgezet naar de door u gedefinieerde Queue. Plaats uw ontvangstbegroeting bij de **[play before action]** optie achter veld **[NOT ACTIVE]**.

→ Zie onze aparte handleiding bij het wachtrijstelsysteem.

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

U kunt inkomende gesprekken GELIJK door de Auto Attendant laten aannemen, maar dat is niet noodzakelijk. U kunt de Auto Attendant ook pas inschakelen in geval van GEEN GEHOOR.

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 [Unavailable] staan.

7) AA Root

De Auto Attendant start altijd met menu [ROOT]. Het kan handig zijn om dit menu [ROOT] te gebruiken voor acute situaties of speciale dagen zoals cursusdagen. 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] als er geen acute situaties of speciale dagen zijn zó staat ingesteld dat deze alleen actief is van 00:00 tot 00:05 op 1 januari. Is het NIET 1 januari tussen 00:00 en 00:05 dan kan het gesprek doorgaan naar uw reguliere Auto Attendant. U vult de naam van dit reguliere menu dan in als Action bij [Not Active].

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.

10) aparte Auto Attendant voor feestdagen

Voor speciale dagen zoals bv. Hemelvaart, Pasen, Kerst, Koninginnedag, etc. kan u een feestdagen AA bouwen die u eenmaal per jaar hoeft in te stellen. Het gesprek gaat als het GEEN feestdag is eerst van de AA ROOT naar AA feestdagen en vervolgens naar uw reguliere AA. Als het een feestdag is wordt de AA feestdagen actief en komt de beller niet bij de reguliere AA. De AA ROOT verwijst bij Not Active naar AA (menu) feestdagen. Van de AA feestdagen verwijst bij Not Active naar de reguliere AA. Als geheugensteun kan u de in de naam van de feestdagen AA het jaartal meegeven, bijvoorbeeld feestdagen_2011. Wanneer u de tijden aanpast kan u ook de naam aanpassen en weet u voor welk jaar de feestdagen AA actief is. Bent u vergeten de tijden aan te passen dan kan u snel weer bereikbaar zijn door de AA ROOT aan te passen, uw AA feestdagen in te stellen en de AA ROOT weer terug te zetten.

Als het NIET een feestdag is, en dus een werkdag, dan gaat het gesprek door naar uw reguliere Auto Attendant. U vult de naam van dit reguliere menu dan in als action bij [Not Active].

Bij een inkomend gesprek zal AA [feestdagen] zich afvragen: is het vandaag 30 april? Of 25/26 december? Of een andere feestdag? Zo ja, dan een aangepaste actie. Zo niet (Not Active) dan door naar uw reguliere Auto Attendant.

11) Auto Attendant met telefonische slagboom voor bellers met toegangscode

Het kan bijzonder praktisch zijn om een beperkte groep relaties of klanten te autoriseren voor telefonische toegang als u gesloten bent. U bent gesloten, maar beschikt de beller over een toegangscode, dan kan hij u wel bereiken. Deze toegangscode's zijn speciale verkorte nummers die u in uw Abbreviated Dialing lijst kunt definiëren. Zo kunt u voor een specifieke relatie bv. verkort nummer [853] definiëren en koppelen aan uw mobiele telefoonnummer.

Dit kunt u eenvoudig realiseren met de action [TRANSFER TO EXTENSION]. In veld [MAX SIZE] definieert u het aantal posities waaruit de toegangscode's bestaan. Bij code [853] is dit aantal dus [3].

De beller kan dan een code van 3 cijfers invullen. Geeft u elke klant een eigen code zodat u deze ook gemakkelijk weer teniet kunt doen zonder dat andere klanten daarvan last hebben.

Plaats bij PLAY BEFORE ACTION de met instructie, bv:

"Beschikt u over een driecijferige toegangscode? Toets die dan nu in, zodat wij u doorverbinden".

12) Auto Attendant met directe doorkies naar medewerker

Een variatie op de telefonische slagboom is de mogelijkheid om bellers het directe doorkiesnummer van hun contactpersoon te laten intoetsen. Zo kunt u uw secretariaat dat gesprekken doorverbindt, ontlasten. Niet elke klant of relatie beschikt over de directe doorkiesnummers van uw personeel, zo kunt u zelf doseren welke klanten rechtstreeks kunnen worden doorgezet en welke klanten via het secretariaat wordt doorverbonden.

Bijlage 1 – diagram Auto-Attendant

Hieronder ziet u het schematische verloop van de Auto Attendant.

