

Handleiding CallVoip – Call Queue / wachtrijsysteem

<i>Handleiding CallVoip – Call Queue / wachtrijsysteem</i>	1
<i>Toelichting</i>	2
Wachtrijsysteem – wat is het en hoe werkt het?.....	3
Wachtrij instellen – verkorte handleiding	4
Wachtrij instellen – uitgebreide handleiding	6
Wachtrij: de parameters nader bekeken.....	10

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 – 820 00 00

Mail: callvoip@callvoip.nl

Wachtrijstelsysteem – wat is het en hoe werkt het?

Wachtrijstelsysteem – wat is het?

Een wachtrijstelsysteem is een stelsysteem van waaruit inkomende gesprekken, die nog niet aangenomen kunnen worden omdat alle medewerkers in gesprek / niet beschikbaar 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 doorsturen naar een groep van dienstdoende medewerkers (callcenter-medewerkers). Dit betekent dat de beller blijft wachten totdat er een medewerker beschikbaar is. Tijdens het wachten hoort hij bv. een muziekje of wachtoon.

Wachtrijstelsysteem – hoe werkt het?

De wachtrij zorgt dat een stroom inkomende gesprekken druppelsgewijs wordt doorgezeten naar een wachtrij-groepsnummer met daarin de callcenter-medewerkers die de gesprekken kunnen aannemen. De eerste gesprekken worden doorverbonden met de beschikbare medewerkers. Zodra alle medewerkers in gesprek zijn worden inkomende gesprekken in een wachtrij geplaatst. De beller hoort een mededeling over zijn positie in de wachtrij en de geschatte wachttijd. Deze wachttijd wordt door de telefooncentrale berekend op basis van het aantal wachtenden voor deze beller x de door u zelf ingevulde gemiddelde gespreksduur. De telefooncentrale beidt de gesprekken met een door uzelf ingesteld interval (= gemiddelde gespreksduur) aan de callcenter-medewerkers aan. Als een callcenter medewerker zijn gesprek beëindigt en weer beschikbaar komt, dan zal zijn toestel weer gaan rinkelen (dit hoeft niet gelijk te zijn). Tijdens het wachten hoort de wachter de [Music-on-Hold]- deze kunt u zelf uploaden. De beller wordt periodiek geïnformeerd over zijn positie in de wachtrij en de geschatte wachttijd.

Wachtrijstelsysteem – 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 (call queue) is een functie die u via de Auto Attendant (automatische secretaresse of slimme voicemail) kunt activeren. De slimme voicemail kan op een door uzelf aangegeven tijdsinterval (bv. werkdagen en werktijden) worden doorgezet naar een door u ingerichte wachtrij / call queue.
- 2) De Auto Attendant (slimme voicemail) bevindt zich in het berichtencentrum of UM-omgeving van een account. U stelt de Auto Attendant altijd in op het nummer waarop het gesprek binnenkomt. U kunt een inkomend gesprek gelijk naar de Auto Attendant sturen, of pas als er geen gehoor is op een toestel, groep en/of doorschakeling. Bij het nummer waar de beller naar belt dient u derhalve te zorgen dat de Default Answering Mode item [voicemail] bevat.
- 3) Als standaardinstelling is de voicemail (= vaste begroeting + inspreekmogelijkheid) actief en niet de Auto Attendant (= slimme voicemail die u op basis van dagen en tijden zelf kunt configureren met diverse acties). U dient de CallVoip Telefooncentrale aan te geven dat de Auto Attendant het gesprek moet aannemen – dit doet u in het berichtencentrum, 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.

Op de hierna volgende pagina's vindt u een gedetailleerde beschrijving met schermprints hoe het bovenstaande in te richten is.

Wachtrijstelsysteem – waar u rekening mee dient te houden

Het wachtrijstelsysteem bij op de Callvoip-telefooncentrale biedt vele mogelijkheden, maar heeft ook haar beperkingen.

- Het is niet mogelijk om het gesprek na de wachtrij weer elders te laten uitkomen – de wachtrij is een eindpunt.
- Er zijn geen statistieken beschikbaar die inzicht geven in bv. het aantal beantwoorde gesprekken of aantal mensen dat ophangt tijdens het wachten.
- Het is niet mogelijk om callcentermedewerkers te laten in- of uitloggen.

Legt u vooral uw vraag en wens aan ons voor zodat wij kunnen bepalen of de centrale hieraan kan voldoen. Wellicht kunnen wij u suggesties bieden.

Wachtrij instellen – verkorte handleiding

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

1. Zorg dat een inkomend gesprek in de UM-omgeving terecht komt

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.

Account Info ' CallVoip' Europe/Amsterdam CallVoIP
Limit: 0.00 EUR Logout

Account ID 31507115599 Product EUR - CallVoip
Blocked Balance 80.12889 EUR
User Agent Contact

Life Cycle Subscriptions Notepad Service Features Follow Me
Account Info Maintenance User Interface Subscriber Additional Info

Service Type
Voice Calls
Incoming Calls
Outgoing Calls

UM Enabled Manage UM Account
Forward Mode Follow-Me
Maximum Forwards
Timeout, sec 20
Call Processing Enabled

Default Answering Mode Voicemail only
Voice VPN Distinctive Ring Customer's default
Present Caller Info
Disable Call Waiting

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.

UM Preferences Europe/Amsterdam 31507115599 Help
Logout

Mode Greetings Voice Menu Faxes External E-Mail

Voicemail
Auto Attendant
Fax-only

3. Definieer uw wachtrij

Maak een wachtrij aan met de specificaties van uw wensen (zie gedetailleerde handleiding). Noteer het volgende in de velden:

- 1) [Queue Name] de naam van de wachtrij,
- 2) [Destination] het groepsnummer van uw callcenter
- 3) [Max. Connected Calls] het aantal gesprekken wat aangenomen kan worden
- 4) [Call Duration, sec] tijd dat het gesprek opnieuw wordt aangeboden
- 5) [Music On Hold] hier kan u de wachtmuziek uploaden

Pas als deze velden zijn ingevuld kunt u de wachtrij terugzien en selecteren bij de Auto Attendant.

Call Queues Europe/Amsterdam 31507115599 Help
Logout

Edit	Queue Name*	Destination*	Max. Connected Calls*	Call Duration, sec*	Music On Hold	Delete
	wachtrij_balie	508200000	2	45	C:\Documents and Settings\... \Bladeren...	X

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 [Not Active] dient de wachtrij actief te zijn. Ga naar de kolom [Action] van de rij [Not Active], en selecteer de wachtrij. Voor een gesproken aankondiging kunt u [Play Before Action] aanvinken en hierachter een geluidsbestand uploaden.

Home
Save
Save & Close
Close
Edit "ROOT" Menu
Europe/Amsterdam
31507115599
Help

Save
Save & Close
Close
Logout

Name:

Active:
Always Wizard

Intro: Bladeren...

Timeout: Bladeren...

Custom: Bladeren...

Standard: Bladeren...

Caller Will Hear:

Menu: Bladeren...

Unavailable: Bladeren...

Custom: Bladeren...

Standard: Bladeren...

Caller Will Hear:

Event	Action	Destination	Max Size	Play Before Action	File
Not Active	Queue "wachtrij_balie"			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
1	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
2	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
3	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
4	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
5	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
6	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
7	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
8	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
9	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
*	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
0	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
#	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
Timeout	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...
Fax	Unavailable			<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> Bladeren...

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.

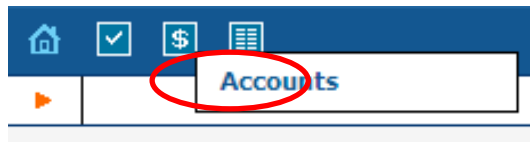
1) De wachtrij kan alleen maar worden gestart doordat er een Auto Attendant (telefonisch keuzemenu) actief is. In een Auto Attendant kunt u het gesprek laten doorstromen naar een door u opgestelde wachtrij.

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 (Default anserwering mode: **voicemail only**). 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. Van daaruit 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:

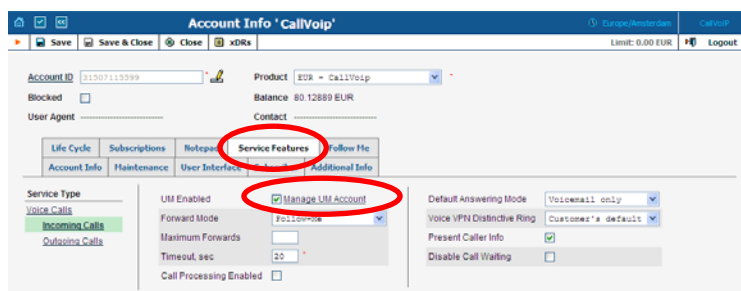
<http://customer.sipnl.net/>

Uw inloggegevens vindt u op het CallVoip Accountgegevensformulier.

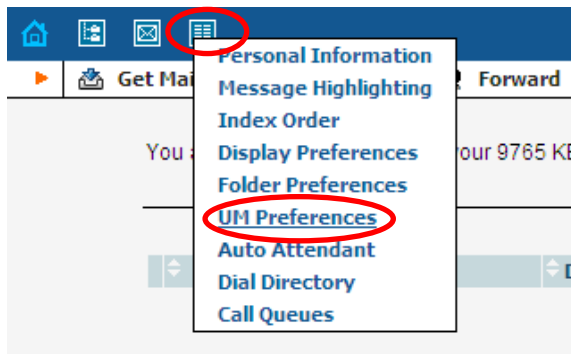
Kies vervolgens [**\$**] [**accounts**].

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

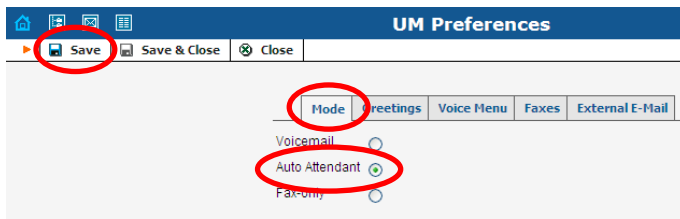


Ga naar tabblad [**Service Features**] en klik op [**Manage UM account**] om het berichtencentrum te openen.



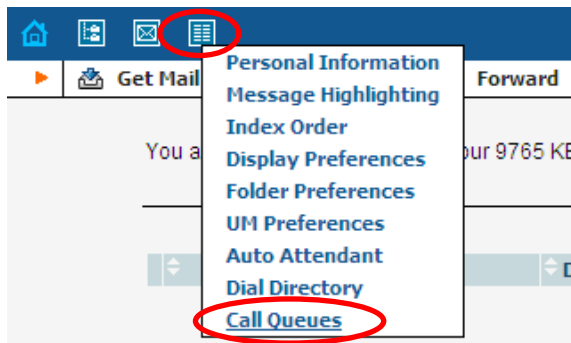
Het berichtencentrum opent in een nieuw venster. U ziet de berichten-inbox.

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.

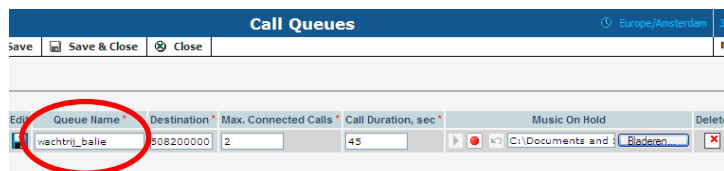
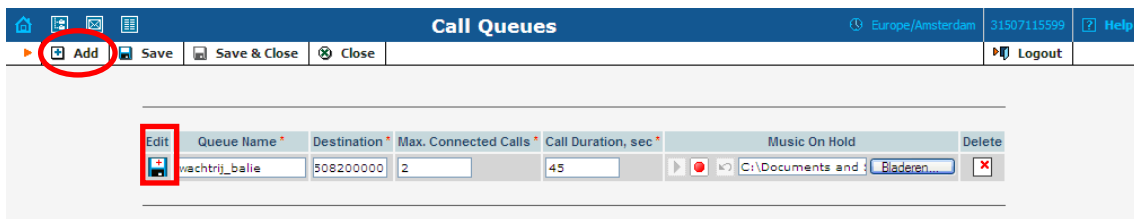
3. Definieer een wachtrij



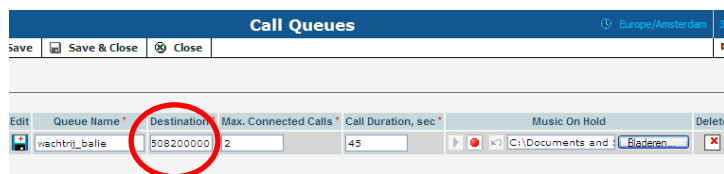
Open wederom het menu bij het rechter icoon linksboven in beeld. Kies nu **[Call Queues]** uit de lijst.

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).

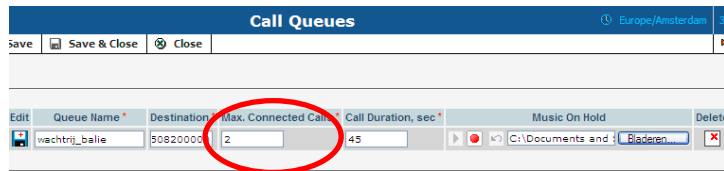


Bij het veld **[Queue Name]** vult u de naam van de wachtrij in. Geef de wachtrij een logische naam, bv. wachtrij_afdelingsnaam. De ingevulde naam komt u in de Auto Attendant weer tegen.

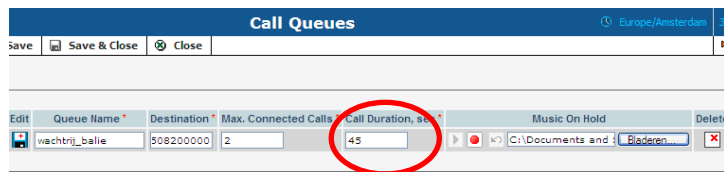


Bij **[Destination]** vult u het nummer in waar de gesprekken naar worden doorgeleid, vaak een account zonder nummer dat als groepsnummer fungeert en meerdere telefoons bedient. De Default

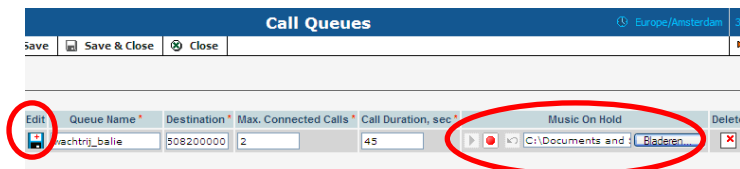
anserwering mode van dit groepsnummer staat op forward only en follow-me staat ingesteld op [simultaneous]. In de follow-me tabel staan de regels naar de toestellen in het callcenter.



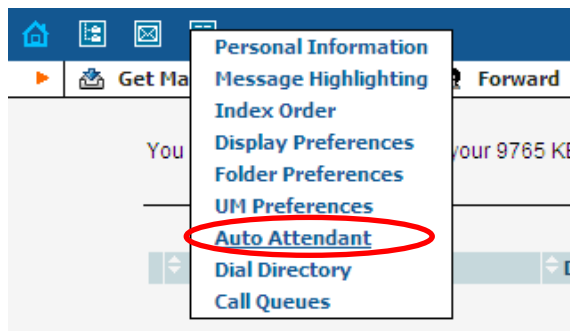
Het veld [**Max. Connected Calls**] geeft aan het aantal gesprekken dat aangenomen kan worden vóór het gesprek in de wachtrij komt.



Bij [**Call Duration, sec**] staat de tijd in seconden welke aangeeft wanneer de gesprekken in de wachtrij opnieuw wordt aangeboden bij de callcenter-groep.

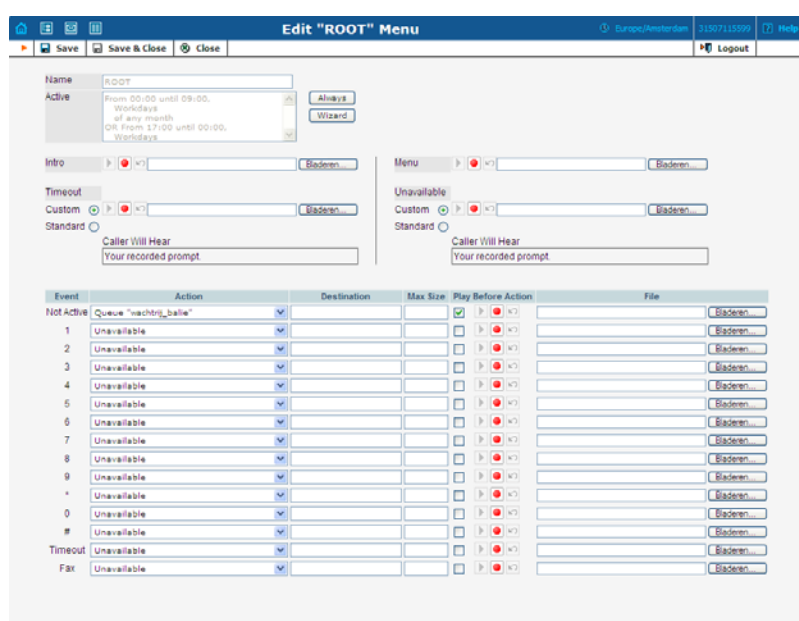


De wachtrij-muziek is te uploaden bij het veld [**Music On Hold**]. Als er al een wachtrij-muziek is geupload dan kunt u deze hier ook beluisteren. Klik op het **diskette-icoon** om de wachtrij op te slaan.



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**]. De Auto Attendant start ALTIJD bij menu ROOT.

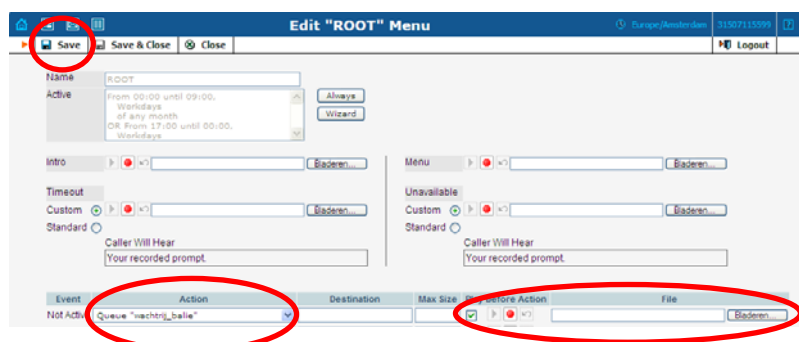


Vul de Auto Attendant naar uw wens in.

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.



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.

Edit	Queue Name *	Destination *	Max. Connected Calls *	Call Duration, sec *	Music On Hold	Delete
	wachtrij_balie	508200000	2	45	C:\Documents and : Bladeren...	

Edit	Queue Name *	Destination *	Max. Connected Calls *	Call Duration, sec *	Music On Hold	Delete
	wachtrij_balie	508200000	2	45	C:\Documents and : Bladeren...	

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 *
wachtrij_balie

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

Destination *
508200000

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 **[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).

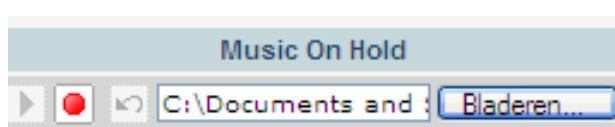
Max. Connected Calls *
2

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, sec *
45

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: 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 éérst het gewenste geluidsbestand uploadt, en pas dan pas de waarde [Call Duration] naar uw wensen aan.



Delete: hiermee kunt u een wachtrij verwijderen.