

DIGITAL COMMUNICATION SYSTEM

# COMPACT II

**Nummerplan**

## INHOUDSOPGAVE

- 1. Omschrijving toestelplan**
  - 1.01 Oud toestelnummer
  - 1.02 Nieuw toestelnummer
  - 1.03 Toestel type
  - 1.04 MSN of DDI doorkiesnummer
  - 1.05 Terugval tijd naar operator (telefoniste)
  - 1.06 Naam
  - 1.07 Pick up (oproepovername)
  - 1.08 Interne omroep
  - 1.09 Verkeersblokkering dag/nacht
  - 1.10 Pincode
  - 1.11 Outlet
  - 1.12 Toestel uitbussen
  - 1.13 Nachtstand
  - 1.14 Verkort kiezen
  - 1.15 DECT draadloos
  
- 2. Omschrijving groepen**
  - 2.01 Operator groep (telefoniste groep)
  - 2.02 Station groepen
  - 2.03 Multi (uncondition) groep
  - 2.04 Distribute groep
  - 2.05 Hunting groep
  
- 3. Omschrijving tijden**
  - 3.01 Algemene wachtstand
  - 3.02 Exclusieve wachtstand
  - 3.03 Aankloppen
  - 3.04 Doorverbinden
  - 3.05 Terugval naar telefoniste
  
- 4. Omschrijving toetsen**
  - 4.01 Toestellen overzicht
  - 4.02 Functie toetsen overzicht
  
- 5. Invul tabel**
  - 5.01 Tabel toestellen
  - 5.02 Tabel uitbussen toestellen
  - 5.03 Opmerking
  - 5.04 Tabel DECT
  - 5.05 Nachtstand pincode
  - 5.06 Nachtstand op tijd schakelen
  - 5.07 Nachtstand optie's

## **INHOUDSOPGAVE**

- 6. Invul tabel**
  - 6.01 Tabel Telefoniste groep
  - 6.02 Tabel groep 501
  - 6.03 Tabel groep 502
  - 6.04 Tabel groep 503
  - 6.05 Tabel groep 504
  - 6.06 Tabel groep 505
  - 6.07 Tabel groep 506
  - 6.08 Tabel groep 507
  - 6.09 Tabel groep 508
  - 6.10 Tabel nummerblokkering
  
- 7. Invul tabel**
  - 7.01 Toetsen tabel toestellen
  - 7.02 Toetsen tabel DSS lampjesveld
  - 7.03 Tabel tijden
  
- 9. Omschrijving AA**
  - 8.01 AA-kaart met functies
  - 8.02 Meldteksten
  - 8.03 Vaste medlteksten
  - 8.04 Automatische telefoniste met keuze opties
  - 8.05 Doorschakelen na keuze
  - 8.06 Extern doorschakelen
  - 8.07 Gesproken DISA faciliteit
  - 8.08 Disa en keuze
  - 8.09 Wachtrij met ACD / UCD functionaliteit
  - 8.10 Op afstand schakelen dag / nacht / alternatief
  - 8.11 Teksten inspreken
  - 8.12 Teksten na keuze
  - 8.13 Invul flowtabel AA
  
- 9. Omschrijving ACD / UCD**
  - 9.01 Algemene informatie
  - 9.02 In- en uitloggen
  - 9.03 Handmatig in- en uitloggen
  - 9.04 Automatische in- en uitloggen
  - 9.05 Teksten
  - 9.06 Nawerktijd
  - 9.07 Supervisor opties
  - 9.08 Toesten programmering supervisor
  - 9.09 Uitprinten ACD statistics
  - 9.10 Koppeling ACD management pakket
  - 9.11 Invul flowtabel ACD / UCD
  
- 10. Aantekening**

## Omschrijving Toestelplan

### 1.01 Oudnr: (Oud toestelnummer)

Hier kunt u het oude toestelnummer invoeren van de huidige situatie.

Wanneer het nummerplan gelijk blijft, zal het oude toestelnummer overeenkomen met het nieuwe toestelnummer. Wanneer voor een nieuw nummerplan wordt gekozen zal het oude telefoonnummer (oudnr) worden gewijzigd in het nieuwe nummer na de overname van de centrale.

### 1.02 Tstnr: (Nieuw)

Hier moet u het nieuwe nummer invoeren, welke u aan het toestel wil geven. Bij een gelijk blijvend nummerplan zal het oude en het nieuwe nummer gelijk zijn.

### 1.03 Toestel type:

Op de DCS centrale kunnen digitale toestellen en analoge toestellen worden aangesloten. In deze kolom geeft u aan of het om een digitaal toestel, analoog toestel, fax of modem gaat. Let op faxen en modems zijn analoge toestellen.

Een DSS (lampjesveld) moet worden aangesloten op een digitale poort vul bij de kolom diverse in aan welk toestel de DSS gekoppeld moet worden.

Een deurpost moet worden aangesloten op een digitale poort vul bij de kolom diverse in op welk toestel of toestelgroep de deurpost moet bellen. (Deurpost heeft een apart belritme)

<i>L24</i>	= Digitaal toestel met LCD scherm en 24 programmeerbare toetsen
<i>L12</i>	= Digitaal toestel met LCD scherm en 12 programmeerbare toetsen
<i>6 B</i>	= Digitaal toestel met 6 programmeerbare toetsen
<i>ST</i>	= Digitaal standaard toestel
<i>DSS</i>	= Lampjes veld met 48 programmeerbare toetsen
<i>DR</i>	= Deurtelefoon / post
<i>A</i>	= Analoog toestel
<i>F</i>	= Fax
<i>M</i>	= Modem

### 1.04 MSN of DDI doorkiesummer:

Via dit telefoonnummer is het toestel rechtstreeks vanaf buiten aankiesbaar.

Wanneer u wilt dat een telefoonnummer op meerdere toestel moet gaan bellen dan geeft u dit aan bij de toestelgroepen. Zie groepsnummer.

### 1.05 Terugval naar operator groep:

Wanneer een rechtstreeks telefoonnummer wordt gekozen kan in deze kolom worden aangegeven na hoeveel seconde dit gesprek moet worden doorgeschakeld naar de operator groep. Wanneer dit toestel bezet is valt deze gelijk terug naar de operator groep. Faxen en modem's zullen niet terugvallen naar de operator groep.

### 1.06 Naam (11 karakters)

Invoeren van het toestelnaam, dit wordt zichtbaar, wanneer men intern naar elkaar telefoneert. Maximaal aantal karakter is 11. Let hierop bij het invullen van de toestel benaming.

Wanneer het gaat om bijvoorbeeld de fax die staat bij de T.D. vul dan in FAX T.D.

### **1.07 Pick-up (Maximaal 20 groepen)**

In een Pick-up groep zijn toestellen opgenomen, die van elkaar gesprekken kunnen en willen overnemen d.m.v. een simpele code. Door diverse groepen te creëren voorkomen we, dat er verkeerde gesprekken worden overgenomen van personen, die in andere groepen zitten. Het is dus aan te bevelen om de receptioniste / telefonisten in een aparte groep te zetten, zodat er ook geen gesprekken van deze personen kunnen worden overgenomen op toestellen waarop relatief veel telefoon verkeer aanwezig zal zijn en dus de kans groter wordt om gesprekken ongewild over te nemen. Eén toestel kan NIET in meerdere groepen zitten.

### **1.08 Interne omroep**

Via de luidspreker van de digitale toestellen kan men een omroep hoorbaar maken. Een toestel kan geplaatst worden in maximaal 4 interne omroepgroepen. Hierdoor kan bijvoorbeeld de telefoniste per afdeling of per etage een omroep plaatsen.

1 = Groep 1

2 = Groep 2

3 = Groep 3

4 = Groep 4

\* = Groep 1,2,3 en 4

### **1.09 Verkeers blokkering Dag / Nacht**

Hier kunt u aangeven welke verkeersblokkade u wilt instellen voor een toestel in dag en nachtstand.

1	=	A	Geen blokkade
2	=	B	Blokkering voor 0906 / 0909
3	=	C	Blokkering voor 0900 / 0906 / 0909
4	=	D	Blokkering voor 0900 / 0906 / 0909 / 00
5	=	E	na eigen wensen in te vullen
6	=	F	na eigen wensen in te vullen
7	=	G	Alleen intern en 112
8	=	H	Alleen intern

0900 Informatie nummers bijvoorbeeld Weerbericht / OV informatie

0906 en 0909 De duurdere informatie en sexlijnen

00 Buitenland

Wanneer uw wensen afwijken van de hierboven genoemde verkeersklasse, noteer deze dan in de tabel 6.10 nummerblokkering.

### **1.10 Pincode**

Geef in de kolom aan wat de 4 cijferige pincode moet zijn om het toestel te blokkeren, standaard is het 1234.

### **1.11 Outlet**

Wanneer in het bedrijfspand zich een UTP netwerk bevindt zal er op elke werkplek een outlet zijn. Deze outlets zijn genummerd, vul in deze kolom in op welke outlet het toestel, fax of modem geplaatst moet worden.

### **1.12 Toestel uitbussen**

De 12 LCD en 24 LCD toestellen zijn uit te bussen met een analoge poort of een digitale poort. Dit werkt kosten besparend wanneer er bijvoorbeeld geen bekabeling aanwezig is.

### **1.13 Nachtstand**

De centrale heeft 2 standen een zogenaamde dag- en nachtstand. Met behulp van deze schakeling kan men het hoofdnummer in de dagstand laten binnenkomen op het telefoniste toestel, en in de nachtstand op het bijvoorbeeld een antwoordapparaat.

Het omschakeling tussen de dag- en de nachtstand kan gebeuren vanaf elk willekeurig toestel met behulp van een code of met een geprogrammeerde toets op een digitaal toestel.

Ook bestaat de mogelijkheid om het schakelen tussen de dag en de nachtstand automatisch te laten plaats vinden door de centrale (schakelen op tijd).

Wanneer er handmatig geschakeld word tussen de dag- en de nachstand zal de centrale vragen om een 4 cijferige pincode standaard 0000. Deze pincode is vrij te programmeren.

De mogelijkheden van het verschil tussen de dag- en nachtstand zijn bijna onuitputbaar. We hebben dan ook wat voorbeelden voor U aangegeven die u in de tabel kunt aankruisen wanneer u hier gebruik van wilt maken

#### Nachtstand opties

- Alle telefoonnummers naar een analoge poort (antwoordapparaat)
- Het hoofdnummer laten bellen op een toestelgroep
- Hoofdnummer naar het antwoorapparaat, de doorkiesnummers echter eerst laten bellen op de toestellen en daarna terug vallen naar het antwoordapparaat. (Terug val tijd zie 1.05)
- Hoofdnummer extern doorschakelen
- Hoofdnummer naar de AA kaart voor een meld tekst met of zonder keuze optie (Indien AA kaart aanwezig is)

### **1.14 Verkort kiezen**

De centrale heeft 2 plaatsen om verkorte kiesnummer op te slaan namelijk in het toestel en een centrale, de verkorte kiesnummers in het centrale gedeelte zijn voor elk toestel te gebruiken. Dit gaat met een code \*14 of met de memory toets op een digitaal toestel.

Het programmeren van het verkort kiesnummers kan vanaf elk digitaal toestel met display, echter alleen met de systeembeheerders pincode standaard 1234.

De posities van de verkorte kiesnummers loopt van 500 t/m 999.

### **1.15 DECT (draadloos) Digital Enhanced Cordless Telecommunications**

De centrale biedt u de mogelijkheid om maximaal 4 DECT zenders aan te sluiten, hierop kunnen dan maximaal 24 handheld (draadloze toestellen) op worden aangesloten. Op 1 zender kunnen 6 draadloze toestellen worden aangesloten waarvan er 4 tegelijkertijd een gesprek kunnen voeren.

In de tabel 5.04 kunt u aangeven :

- het toestel nummer oud
- het toestel nummer nieuw
- doorkiesnummer
- terugval tijd naar telefoniste
- naam
- pickup
- verkeersklasse dag- / nacht
- station pair

Station pair is het koppelen van een DECT toestel aan een digitaal toestel, beide toestellen hebben het toestel nummer van het digitale toestel.

Bij het intern of extern aankiezen van het digitale toestel gaat zowel het digitale toestel als het DECT toestel bellen.

## Omschrijving toestelgroepen

### 2.01 Operator groep

In een operatorgroep worden toestellen geplaatst, die moeten fungeren als een telefoniste. Op deze groep komen oproepen binnen zoals:

- *Algemene Hoofdnummers*
- *Terugval van directe doorkiesnummers op een toestel dat bezet is*
- *Terugval van directe doorkiesnummers op een toestel dat niet beantwoord*
- *Terugval van directe doorkiesnummers die worden gekozen en niet zijn gedefinieerd*
- *Herhaalde oproepen die niet op het toestel worden beantwoord*
- *Collega's die intern een 9 kiezen*

### 2.02 Stationgroepen

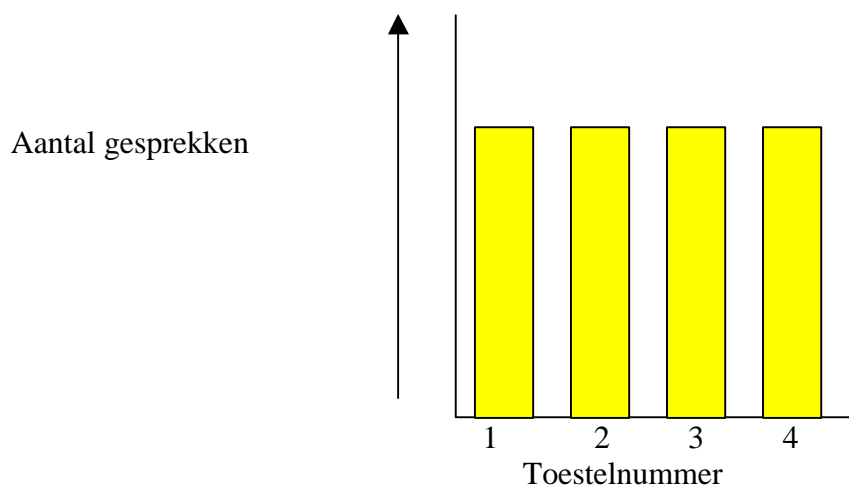
Toestellen kunnen in meerdere groepen tegelijkertijd worden ingedeeld, ook kunnen deze in meerdere groepen tegelijkertijd functioneren en oproepen behandelen vanuit diverse groepen. D.m.v. een in- en uitlog toets per groep kan de gebruiker zich in en uit de groep plaatsen door deze toets te activeren. Op deze manier kan het toestel tijdelijk uit de groep worden gehaald, waardoor deze geen oproepen via deze groep krijgt te horen. Dit kan voor zowel voor een groep met de vorm Multi, distribute en hunting. Maximaal kunnen er 29 groepen worden gecreëerd en 1 operatorgroep. Iedere groep kan 30 toestelnummers bevatten.

### 2.03 Multi Ringing (Multi)

Wanneer een interne of een externe oproep naar de groep wordt gepleegd zullen alle toestellen in deze groep overgaan. Op dit moment zal iedereen in staat zijn de oproep te beantwoorden. Let op maximaal 10 toestellen in de groep

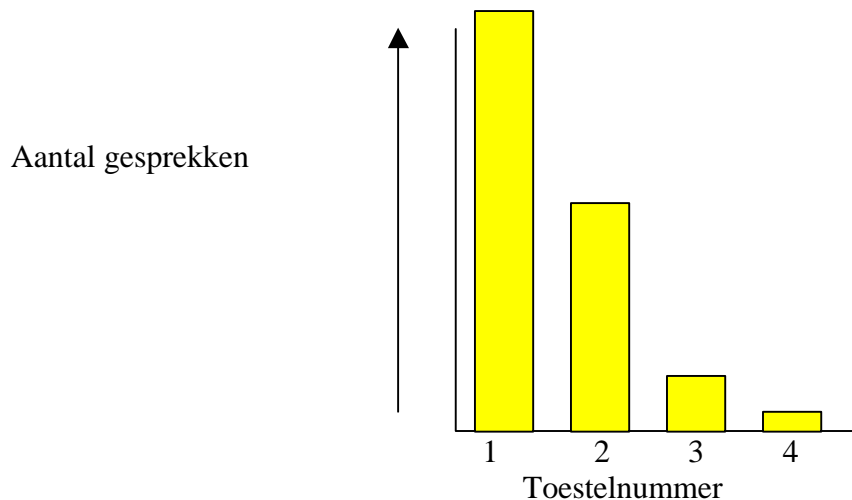
### 2.04 Distribute (Distr)

Wanneer een toestel lid van een groep moet zijn, kan hier het groepsnummer worden ingevoerd. Bij de vorm distribute maakt het niet uit waar het gesprek als eerste terechtkomt in de groep. Deze vorm van gespreksverdeling noemen we random en zal een evenredige verdeling van het aantal gesprekken inhouden, zodat alle gesprekken over de 4 toestellen evenredig worden verdeeld.



## 2.05 Hunting (Seq)

Wanneer een toestel lid van een groep moet zijn kan hier het groepsnummer worden ingevoerd. Bij de vorm hunting zal de groep altijd een vast toestel als beginpunt hebben. Een voorbeeld zou kunnen zijn 503\*3 (groep 503 en als derde in de groep geschakeld) Als we de gespreksverdeling in een grafiek uit zouden zetten, krijgen we het volgende beeld: We zien dat toestel 1 het merendeel van de gesprekken zal beantwoorden en dat toestel 4 heel weinig inkomend telefoon verkeer zal beantwoorden.



## Omschrijving tijden

### 3.01 Algemene wachtstand (Sys Hold)

Tijdsduur dat een gesprek in de algemene wachtstand moet staan alvorens deze een herhaalde oproep op het toestel geeft. De algemene wachtstand kan door een ander toestel worden opgenomen

### 3.02 Exclusieve wachtstand (Ex-Hold)

Tijdsduur dat een gesprek in de exclusieve wachtstand moet staan alvorens deze een herhaalde oproep op het toestel geeft. De ex-wachtstand is niet over te nemen.

### 3.03 Aankloppen (Camp on)

Tijdsduur dat een gesprek achter een bestaand gesprek blijft aankloppen voordat deze terug valt naar het toestel welke deze doorverbinding heeft geïnitieerd

### 3.04 Doorverbinden (Transfer)

Tijdsduur dat een gesprek op een toestel blijft rinkelen, bij onaangekondigd doorverbinden, alvorens deze een herhaalde oproep genereert op het toestel waar de doorverbinding is geïnitieerd.

### 3.05 Terugval telefoniste groep (Att, Recall)

Dit is de tijdsduur dat een herhaalde oproep hoorbaar is op het toestel waar de wachtstand is ingezet of de doorverbinding heeft gerealiseerd. Wanneer deze tijd is verstreken zal het gesprek terugvallen naar de telefoniste groep.

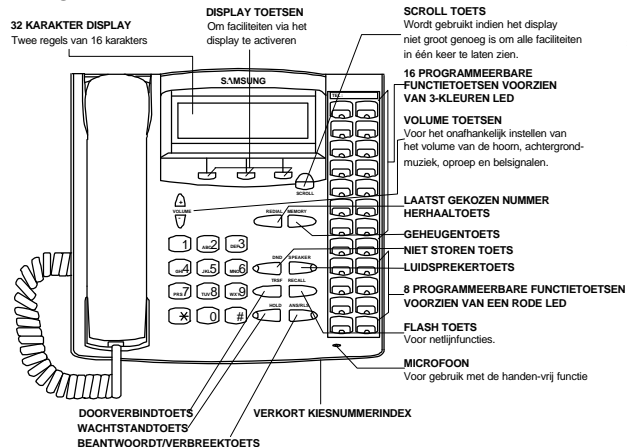
De tijden zijn in te vullen in tabel 7.03

## Omschrijving toetsen

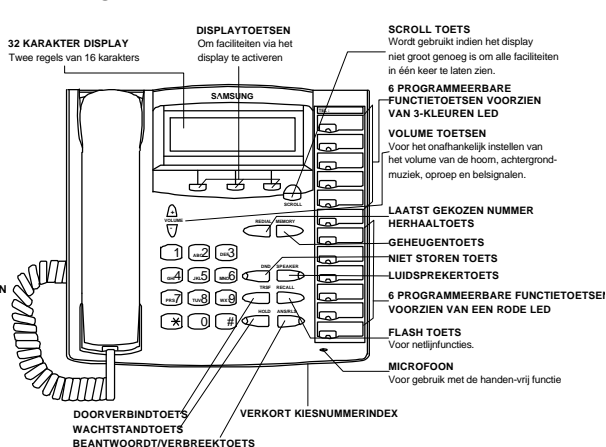
### 4.01 Overzicht toestellen

Op onderstaande toestellen en DSS console is het mogelijk om functie's bijvoorbeeld verkorte kiesnummers onder toetsen te programmeren. Dit kan per toestel verschillen, er zijn echter 2 toetsen gereserveerd voor Call 1 en Call 2 (gesprek 1 en gesprek 2).

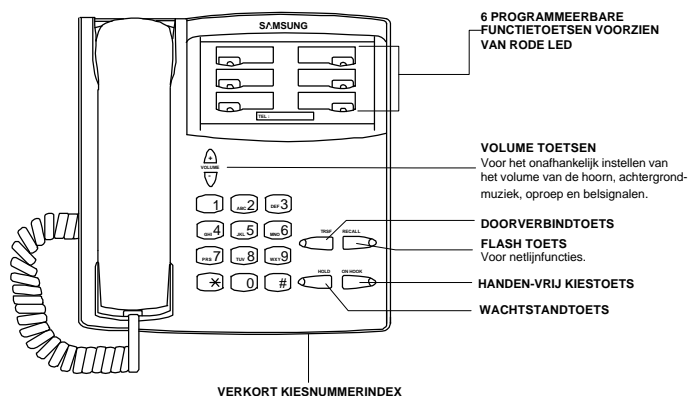
#### 24LCD



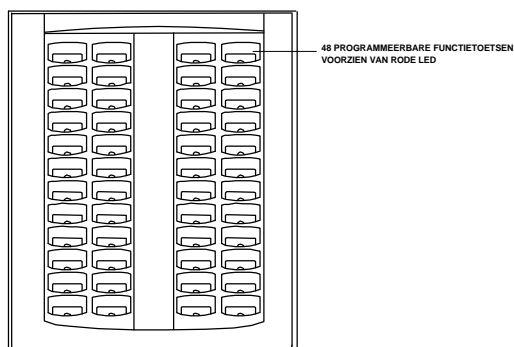
#### 12LCD



#### 6 BASIC



#### DSS (lampjesveld)



## 4.02 Functie toetsen overzicht

AAPLAY	: Afspelen teksten AA-kaart
AAREC	: Opnemen teksten AA-kaart
AB	: Eigen of andermans toestel absend schakelen
ABAND	: Alarm oproepen beantwoorden
ACCT	: Account code toets voor inkomende en uitgaande gesprekken
ALARM:	: Alarm toets voor beantwoorden van alarm oproepen
ANS/RLS	: Beantwoording / verbreek toets
BARGE:	: Inbreken
BLOCK:	: (De)activeren blokkeren OHVA functie
BOSS:	: Chef / secretaresse toets
CALL:	: Gesprek toets (Max. 8 CALL toetsen) Minimaal 2
CAMP:	: Op bezet toestel aankloppen
CBK	: Bezet toestel / netlijn reserveren
CLIP	: CLIP beller opvragen
CONF	: Conferentie opbouwen
CS	: Wachtrij status level 1 en 2 in UCD groep
CSNR	: CLIP beller opslaan onder toets
DICT:	: Memo opvragen
DIR:	: Directory toets voor zoekfunctie op naam verkorte kieslijst
DLOCK:	: Deuropener toets
DND:	: Niet storen toets
DP:	: Directe toestel overname (+ toestelnr.)
DROP	: Huidig gesprek verbreken, wachtend gesprek terughalen
DS:	: Toestel toetsen (+ toestelnr.)
DT:	: Netlijn toets (+ netlijnnr.)
FAUTO:	: Besignaal toestel geforceerd veranderen in spraakoproep
FWRD:	: Volgstand activeren (+ optie volgstand 1,2,3,4 of 5)
GPIK:	: Groeps overname (+ groepsnummer pick-up groep)
HDSSET	: Headset (de)activeren
HLDPK	: Wachtend gesprek overnemen op ander toestel
IG	: Toestel in- en uit de groep loggen
INQUIRE	: Clip van wachtende lijn bekijken zonder te verplichting tot aannemen
ISPY	: CLIP spion (wachtwoord =pincode toestel.)
LISTN:	: Meeluister functie
LNR:	: Laatst gekozen nummer herhaling
MMPA:	: Omroep beantwoorden
MMPG:	: Omroep faciliteit met mogelijkheid tot wachten op antwoord
MSG:	: Bericht achterlaten op toestel / bericht wacht op U
MUTE:	: Microfoon afsluiten
NIGHT	: Nachtstand in- en uitschakelen (pincode = 0000)
NND	: Bekijken van Nummer / Naam / Datum van de CLIP
NXT	: Bekijken CLIP volgend inkomend gesprek
OHVA:	: Gesprek aankondigen op bezet toestel in de hoorn
OPER:	: Operator aanroepen
PAGE:	: Op- en/of omroep plegen
PAGPK:	: Een geparkeerd gesprek overnemen (+ netlijn / toestelnr.)
PRK	: Parkeer toetsen definiëren (Max. 10 parkeertoetsen)
PMSG	: Tekstbericht achterlaten op eigen toestel
REJECT:	: Aangekondigd gesprek in de hoorn bij bezet afslaan
RETRY:	: Automatisch nummer herhalen bij extern bezet
REVV:	: Onbeantwoorde gesprekken bekijken (max. 50)
SETMG:	: Bericht achterlaten op toestel zonder toestel te bellen
SG:	: Toestelgroep (+ groepsnummer)
SNR	: Tijdelijk weggeschreven nummer kiezen
SP:	: Supervisor toets (+ UCD groepsnummer)
SPD:	: Verkort kiezen
STORE	: CLIP in persoonlijk verkorte kiestabel opnemen
TG:	: Netlijngroep
TIMER:	: Stopwatch oproepen
UA:	: Universele beantwoording toets van UA apparaat

Let op: Bij het programmeren van de toetsen van een 24 LCD toestel zijn de toetsen 1 t/m 8 en 13 t/m 20 voorzien van 3 kleuren LED. Bij een 12 LCD zijn dit toetsen 1 t/m 8.

De functie van deze toetsen zijn bijvoorbeeld:

Groen	- Netlijn (DT) waarmee u zelf aan het bellen bent
Groen knipperen	- Netlijn in de wacht geplaatst
Rood	- Netlijn waarmee een collega van u zit te bellen
Rood knipperen	- Netlijn in de wacht geplaatst door een collega
Oranje	- Netlijn die terug komt uit de wacht





<b>5.02 Tabel uitbus toestellen</b>													
Standaard Toestelnr	Toesteln oud	Toestelnr nieuw	Type toestel	MSN of DDI Telefoonnummer	Terug valtijd	Naam maximaal 11 karakters	Pickup	Interne Omroep	Verkeer dag	Verkeer nacht	Pincode 4 cijfers	Div	Uitbus van tst
301													
302													
303													
304													
305													
306													
307													
308													

**Let op: het uitbussen kan alleen met behulp van een 12 LCD of 24 LCD toestel, echter op maximaal 8 toestellen !!**

<b>5.03</b> Opmerking	
-----------------------	--



<b>5.05</b>	<b>Nacht-stand</b>	
<b>5.06</b> Pincode voor omschakelen DAG / NACHT stand	Standaard 0000	

<b>5.07 Omschakelen op tijd</b>		
Dag v/d week	Begin v/d dag stand	Begin v/d nacht stand
Maandag		
Dinsdag		
Woensdag		
Donderdag		
Vrijdag		
Zaterdag		
Zondag		

Aankruisen A.U.B.	<p>Alle telefoonnummers naar een analoge poort (antwoordapparaat)  <i>Wanneer u voor deze optie kiest is niemand meer in het bedrijf telefonisch bereikbaar na werktijd.</i></p>
-------------------	--

Aankruisen A.U.B.	<p>Het hoofdnummer laten bellen op een toestelgroep  <i>Vul bij de toestelgroepen in welke toestellen moeten bellen, en vul bij de naam in NACHT</i></p>
-------------------	--

Aankruisen A.U.B..	<p>Hoofdnummer naar het antwoordapparaat, de doorkiesnummers echter eerst laten bellen op de toestellen en daarna terug vallen naar het antwoordapparaat.  <i>De tijd dat een doorkiesnummer terugvalt naar de telefoniste of het antwoordapparaat is de tijd die ingevuld wordt in de tabel 5.01</i></p>
--------------------	---

Aankruisen A.U.B..	<p>Hoofdnummer extern doorschakelen naar een extern nummer bijvoorbeeld een GSM  <i>Er moet voor deze nachtstand een analoge poort gereiseerd worden die extern staat doorgeschakeld.</i></p>
--------------------	---

Aankruisen A.U.B.	<p>Hoofdnummer naar de AA kaart voor een meld tekst met of zonder keuze optie  <i>Indien AA kaart aanwezig is, zie voor meer informatie de AA opties.</i></p>
-------------------	---

Aankruisen A.U.B.	<p><b>Geef hier u aan u eigen wensen</b></p>

6.01 Operator groep (9) Telefoniste groep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 500		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.02 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 501		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.03 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 502		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.04 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 503		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.05 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 504		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.06 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 505		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.07 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 5**		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van Bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.08 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 5**		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van Bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

6.09 Stationgroep					
<b>Groepsnaam</b> maximaal 11 karakters					
<b>Groepsnummer</b> Standaard 5**		<b>MSN/DDI telefoonnummer</b> Dit nummer is extern aankiesbaar			
<b>Vorm van Bellen</b> aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 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
<b>Overflowtijd</b> 5 sec is 1 keer bellen		<b>Volgende bestemming</b> Dit kan een groep of toestel zijn			

Wanneer u meer groepen wilt gebruiken deze pagina kopiëren A.U.B.



**7.01 Toetsen tabel: 24 LCD, 12 LCD en 6 button toestellen**

Bij 12 LCD toestellen toetsten 1 t/m 12 invullen bij 6 button toeststen 1 t/m 6

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

**!!Let op er moeten minimaal 2 call buttons worden geprogrammeerd op een digitaal toestel !!**

Bij 12 LCD toestellen toetsten 1 t\m 12 invullen bij 6 button toetsten 1 t\m 6

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

Toestelnummer		
1		13
2		14
3		15
4		16
5		17
6		18
7		19
8		20
9		21
10		22
11		23
12		24

**!!Let op er moeten minimaal 2 call buttons worden geprogrammeerd op een digitaal toestel !!**

## 7.02 Toetsen tabel: DSS (lampjesveld) console

Deze DSS hoort bij toestelnummer:							
1		13		25		37	
2		14		26		38	
3		15		27		39	
4		16		28		40	
5		17		29		41	
6		18		30		42	
7		19		31		43	
8		20		32		44	
9		21		33		45	
10		22		34		46	
11		23		35		47	
12		24		36		48	

Deze DSS hoort bij toestelnummer:							
1		13		25		37	
2		14		26		38	
3		15		27		39	
4		16		28		40	
5		17		29		41	
6		18		30		42	
7		19		31		43	
8		20		32		44	
9		21		33		45	
10		22		34		46	
11		23		35		47	
12		24		36		48	

Deze DSS hoort bij toestelnummer:							
1		13		25		37	
2		14		26		38	
3		15		27		39	
4		16		28		40	
5		17		29		41	
6		18		30		42	
7		19		31		43	
8		20		32		44	
9		21		33		45	
10		22		34		46	
11		23		35		47	
12		24		36		48	

<b>7.03 Tijden</b>		
Algemene wachtstand	Standaard 45 seconde (maximaal 255 sec)	seconde
Exclusieve wachtstand	Standaard 45 seconde (maximaal 255 sec)	seconde
Aankloppen	Standaard 30 seconde (maximaal 255 sec)	seconde
Doorverbinden	Standaard 20 seconde (maximaal 255 sec)	seconde
Terugval telefoniste groep	Standaard 30 seconde (maximaal 255 sec)	seconde

## Omschrijving Automatische Telefoniste AA

### 8.01 AA-kaart met functies

Indien er in de Samsung telefooncentrale een Automated Attendant kaart aanwezig is **(optioneel)**. Voorziet deze kaart in meerdere faciliteiten die tegelijkertijd gebruikt kunnen worden. Toepassingen van de AA-kaart zijn:

- *Automatische telefoniste met keuze opties.*
- *Gesproken Disa-faciliteit* (Nakiezen)
- *Wachtrij met ACD-functionaliteit* (Zie bijlage ACD)
- *Op afstand schakelen van de dag-, nacht of alternatieve stand.*

De AA-kaart heeft meerdere kanalen, waardoor er oproepen tegelijkertijd kunnen worden beantwoord en verwerkt. De beller krijgt een meldtekst te horen waarna een keuze gemaakt kan worden (automatische telefoniste) of bij een ACD groep moet wachten totdat er één agent beschikbaar komt in de ACD groep.

### 8.02 Meldteksten

Op de AA kaart is er plaats voor 64 meldteksten waarvan er 16 vaste teksten (Nederlands) zijn ingesproken er blijven er 48 vrije teksten over die door de u zelf kunnen worden ingesproken met behulp van een digitaal toestel.

De insprek tijd per AA-kaart is 128 seconden

### 8.03 Vaste meldteksten

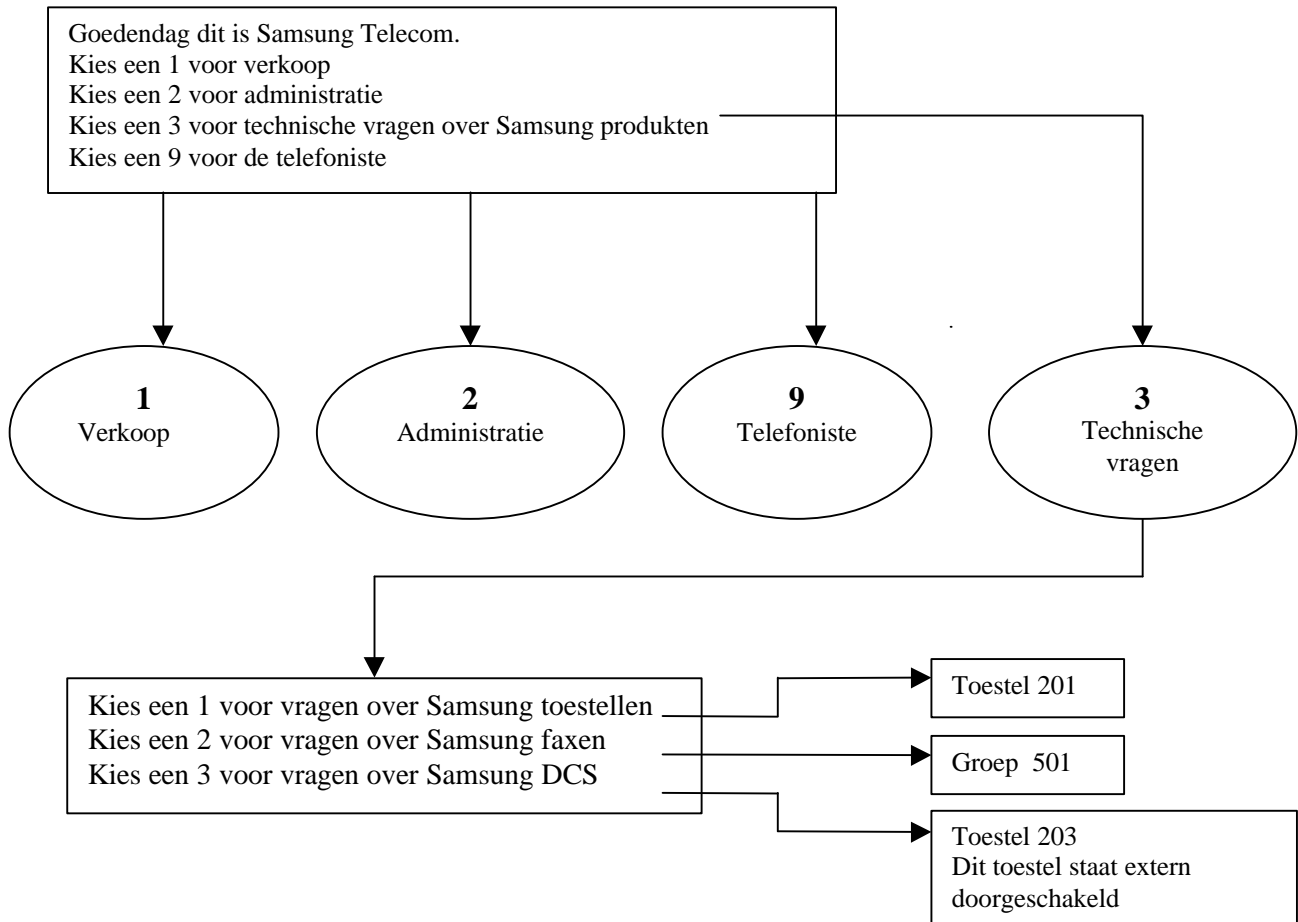
Hier staan vermeld de 16 vaste teksten deze zijn door een vrouw in het Nederlands ingesproken, let op deze teksten zijn niet te wijzigen

- 49 *Dank u voor het bellen, kies het gewenste toestelnummer*
- 50 *Niet bestaand nummer, probeer nogmaals*
- 51 *Uw oproep wordt niet beantwoord*
- 52 *Het door u gekozen nummer is bezet*
- 53 *Eén moment alstublieft*
- 54 *Uw wordt doorverbonden*
- 55 *Ik zal u doorverbinden*
- 56 *Tot ziens*
- 57 *Dank u*
- 58 *Blijft u aan de lijn, u wordt doorverbonden met de telefoniste*
- 59 *Blijft u aan de lijn, u wordt zo snel mogelijk te woord gestaan*
- 60 *Dank u en tot ziens*
- 61 *Op dit moment zijn alle lijnen bezet*
- 62 *Op dit moment zijn alle lijnen nog steeds bezet*
- 63 *Probeert u het later nog eens*
- 64 *Het door u gekozen nummer is niet in gebruik*

### 8.04 Automatische telefoniste met keuze opties

Een manier om de telefoniste te ontlasten kan zijn door oproepen te laten opnemen door de AA-kaart. Hiermee maakt uw een automatische telefoniste functie. In de tekst vermeld u welke keuze \ mogelijkheden er zijn, zodat de oproeper zelf een keuze kan maken met welke afdeling of service organisatie men wilt worden doorverbonden.

Voorbeeld:



### 8.05 Doorschakelen na keuze

Zoals te zien is in het voorbeeld kan men tijdens of na de tekst een keuze maken. Deze keuze kan worden doorgezet naar of een toestel, een toestelgroep, een ACD groep (zie bijlage) of een tekst waaruit een nieuwe keuze gemaakt kan worden.

### 8.06 Extern doorschakelen

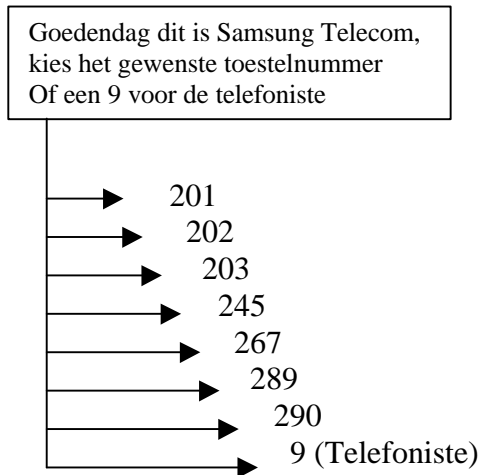
Wanneer en toestel extern staat doorgeschakeld zal het gesprek door de AA kaart extern worden doorgeschakeld.

Let op: een toestel groep of een ACD groep is extern niet door te schakelen.

### 8.07 Gesproken DISA faciliteit

Met deze faciliteit kan men de oproep laten beantwoorden waarna men een intern toestelnummer kunt aanroepen waarna je wordt doorgeschakeld.

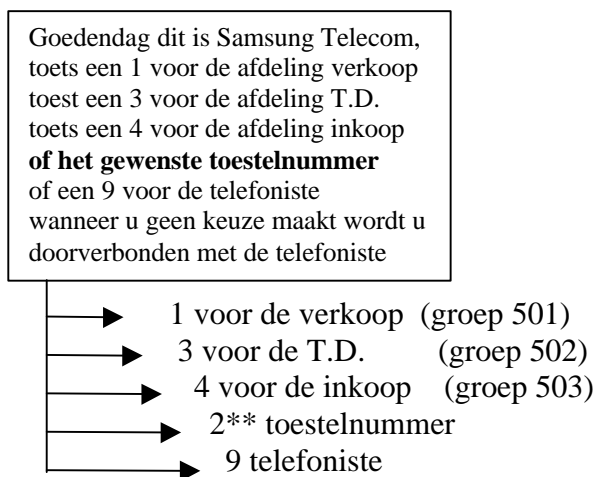
Dit kan handig zijn voor medewerkers die vaak in de buitendienst zitten en toch iemand rechtstreeks willen bereiken, zonder doorkiesnummers op de centrale te hebben aangesloten.



Het voordeel van deze faciliteit in combinatie dat deze de status weergeeft bijvoorbeeld dit toestel is bezet. Wanneer een verkeerd toestel is gekozen is de mogelijkheid aanwezig om opnieuw een toestelnummer te kiezen.

### 8.08 DISA en keuze

De functie is natuurlijk alleen toepasbaar wanneer de beller weet welk persoon welk toestel nummer heeft. Er is ook een combinatie mogelijk bijvoorbeeld:



*2\*\* staat voor de aangesloten toestellen beginnend met het cijfer 2 b.v. 201, 202 enz.*

Wanneer u in het bovenstaande voorbeeld de regel *of het gewenste toestelnummer* niet inspreekt kan toch de keuze worden gebruikt. Hierdoor zullen u medewerkers een intern toestelnummer kunnen kiezen. U klanten zullen echter de boodschap afluisteren en kiezen voor een 1,3,4 of de 9.

### **8.09 Wachtrij met ACD / UCD-functionaliteit**

Het is mogelijk een wachtrij boven een ACD-groep te programmeren wat inhoud dat mensen die niet meteen geholpen kunnen worden bijvoorbeeld bij een helpdesk, worden opgenomen in een wachtrij die de mensen een meldtekst laat horen door een van tevoren opgenomen meldtekst. Zie voor meer informatie de bijlage ACD / UCD

### **8.10 Op afstand schakelen van de dag-, nacht of alternatieve stand.**

Op elk toestel van de Samsung telefooncentrale is het mogelijk om het systeem in de dag of in de nacht te schakelen, dit kan of met een toets op het toestel of een code.

Wanneer men gebruikt maakt van een AA kaart kan er geschakeld worden op afstand met behulp van een pincode tussen de dag / nacht of alternatieve stand.

Let op het verschil tussen de nachtstand en de alternatieve stand is alleen de tekst.

### **8.11 Teksten inspreken**

Om teksten te gaan inspreken is het raadzaam de teksten op papier te zetten en te voorzien van een tekstnummer zie invultabel 8.13. Alle ingesproken teksten zullen na elkaar worden gezet in het geheugen van de AA-kaart. Dit betekent dat alle gesprekken op volgorde moeten worden ingesproken (Bijvoorbeeld eerst tekst 01 daarna tekst 03, daarna 04, en daarna tekst 10). Het inspreken van de teksten gebeurt vanaf een digitaal display toestel.

### **8. 12 Teksten na keuze**

Standaard zullen er diverse teksten hoorbaar zijn bij de verschillende keuze's.

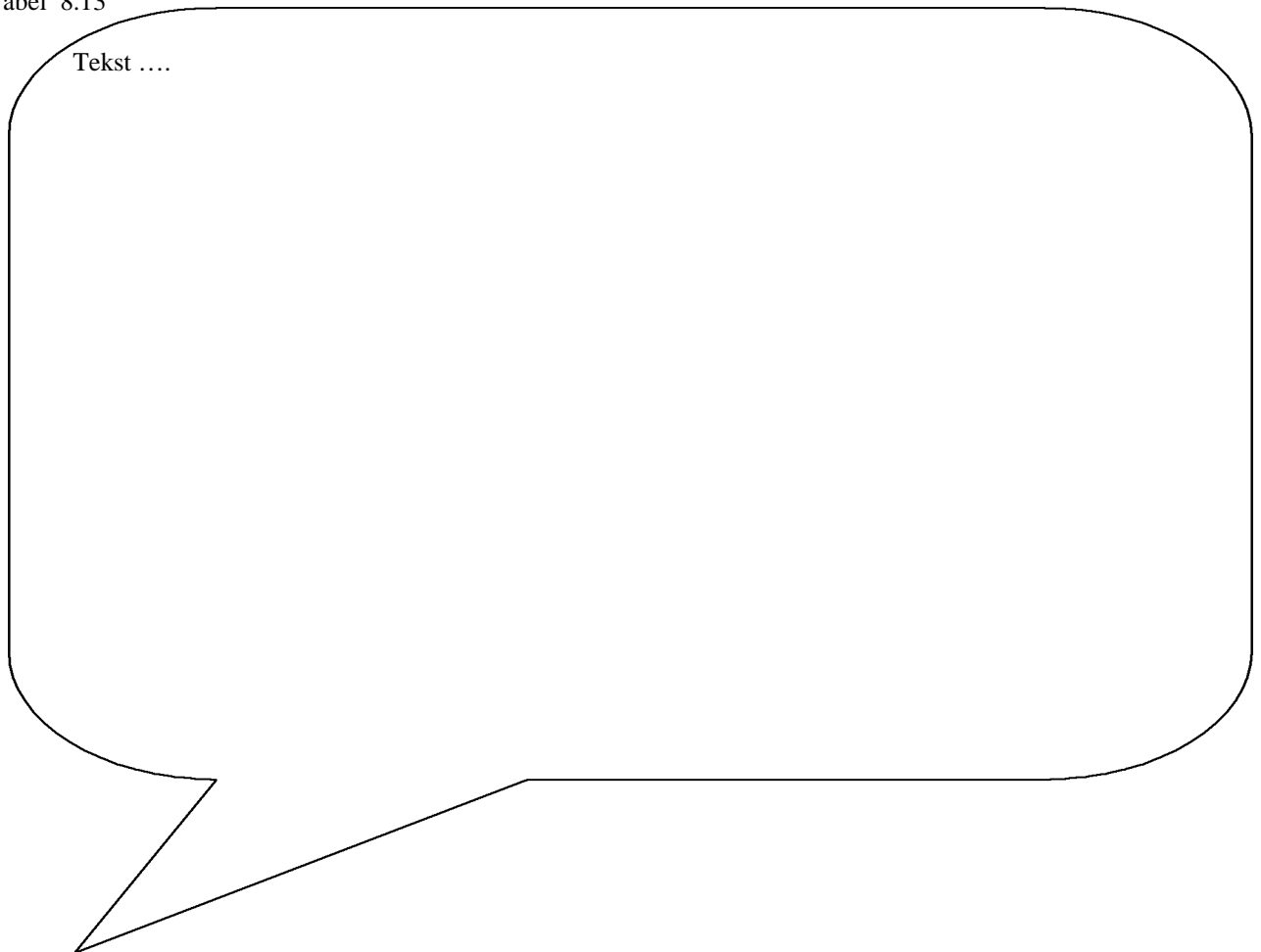
Bijvoorbeeld tekst *50 Niet bestaand nummer, probeer nogmaals* of tekst *52 Het door u gekozen nummer is bezet*. Deze teksten zijn enkele van de 16 vaste teksten.

In de volgende situatie worden de volgende teksten afgespeeld.

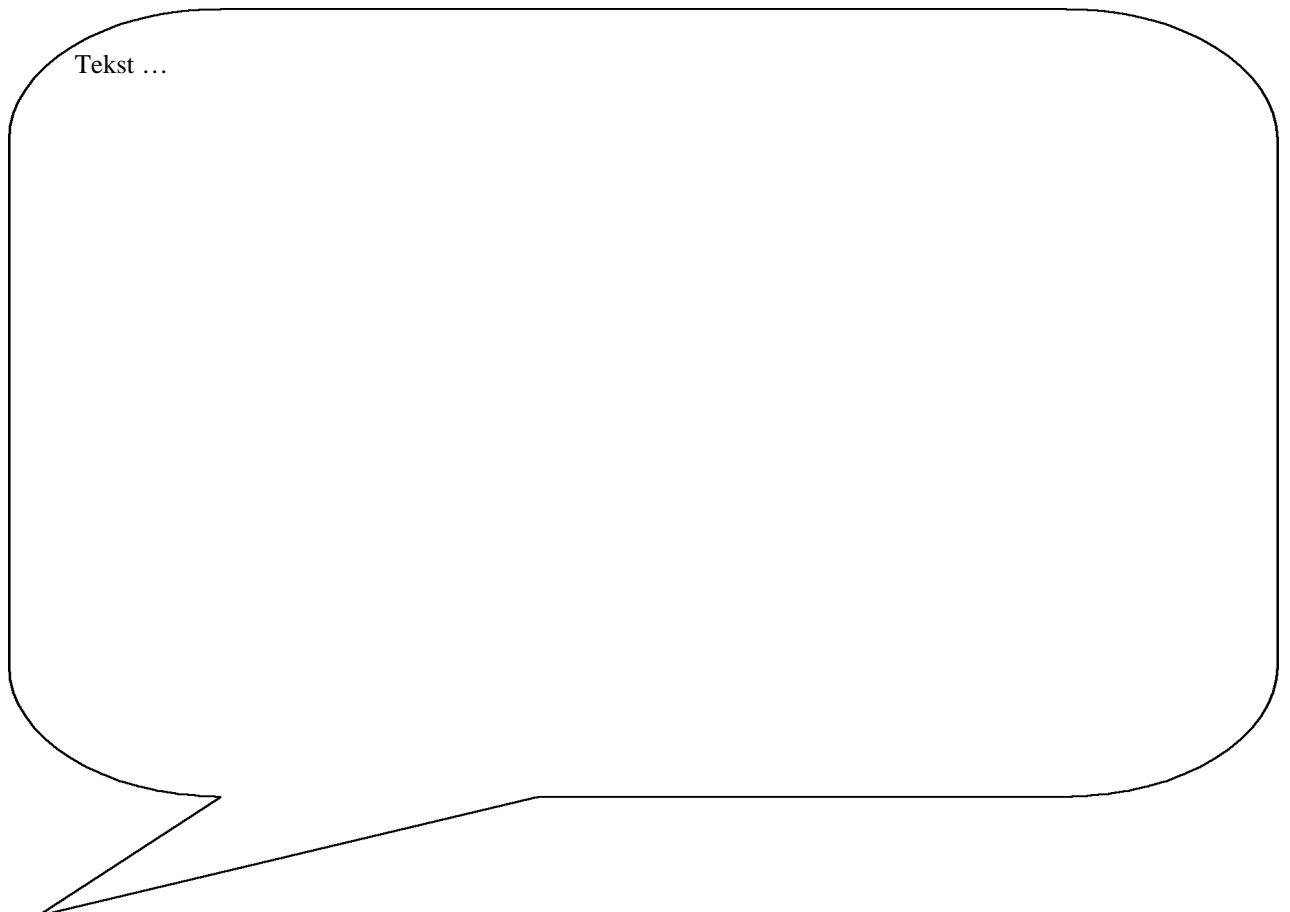
Bij foute keuze	tekst : 64 <i>Het door u gekozen nummer is niet in gebruik</i>
Bij niet beantwoorden	tekst : 51 <i>Uw oproep wordt niet beantwoord</i>
Bij goede keuze	tekst : 53 <i>Eén moment alstublieft</i>
Bij bezet toestel	tekst : 52 <i>Het door u gekozen nummer is bezet</i>
Geen toestel	tekst : 50 <i>Niet bestaand nummer, probeer nogmaals</i>
Bij geen keuze	tekst : 59 <i>Blijft u aan de lijn, u wordt zo snel mogelijk te woord gestaan</i>

Tabel 8.13

Tekst ....

A large, empty speech bubble with a rounded top and a pointed tail pointing downwards and to the left. It is intended for handwritten notes.

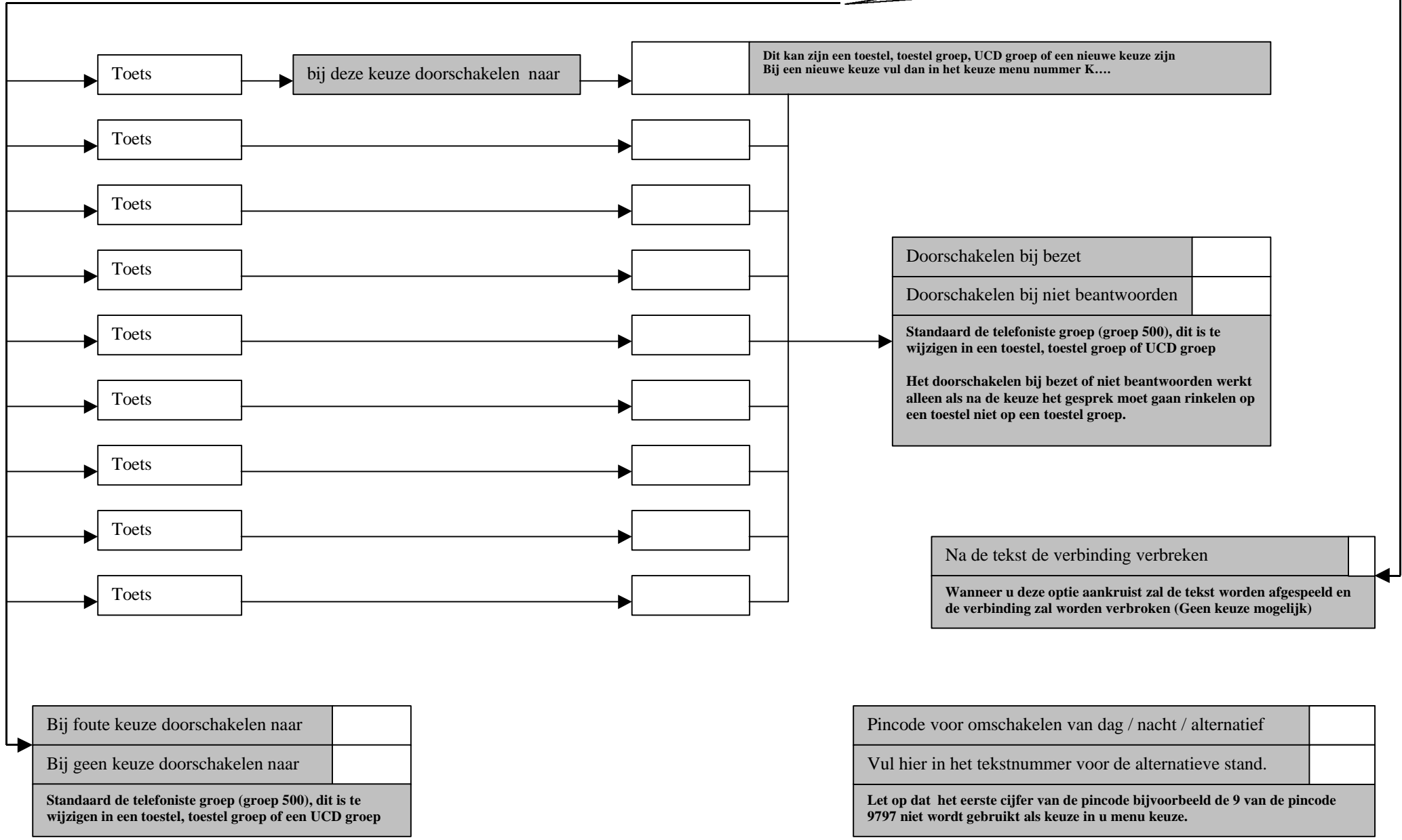
Tekst ...

A second large, empty speech bubble, identical in shape to the one above, with a rounded top and a pointed tail pointing downwards and to the left. It is also intended for handwritten notes.

**DAGSTAND Keuze menu 1**

**Telefoonnummer (s)**  
 ..... - .....  
 ..... - .....

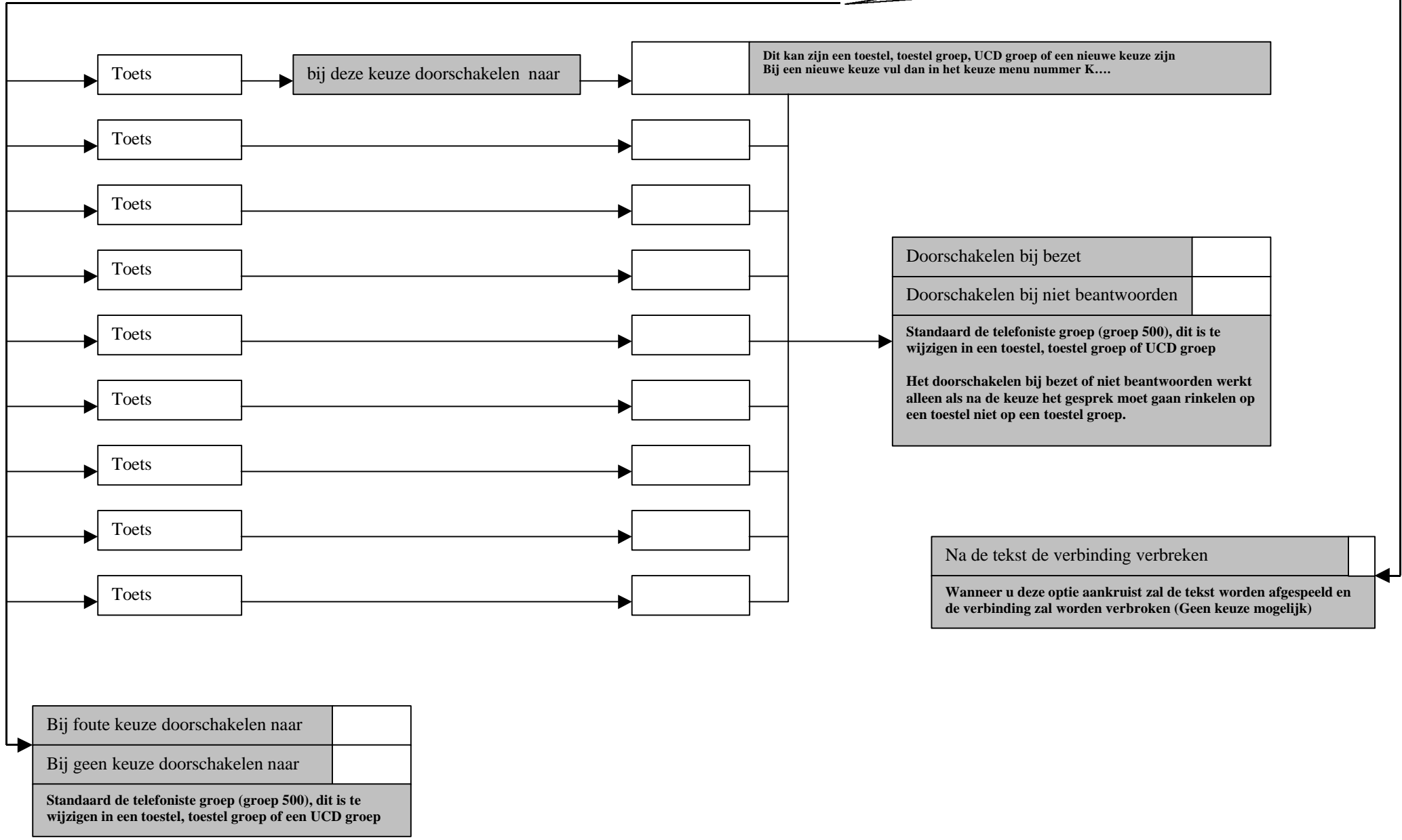
**Tekst .....**  
 Vul bij tekst ... in welk boodschap afgespeeld moet worden bij het aannemen van de inkomende gesprekken (zie invullen teksten)



**NACHTSTAND Keuze 2**

**Telefoonnummer (s)**  
 ..... - .....  
 ..... - .....

**Tekst .....**  
 Vul bij tekst ... in welk boodschap afgespeeld moet worden bij het aannemen van de inkomende gesprekken (zie invullen teksten)



Bij foute keuze doorschakelen naar

Bij geen keuze doorschakelen naar

Standaard de telefoniste groep (groep 500), dit is te wijzigen in een toestel, toestel groep of een UCD groep

Doorschakelen bij bezet

Doorschakelen bij niet beantwoorden

Standaard de telefoniste groep (groep 500), dit is te wijzigen in een toestel, toestel groep of UCD groep

Het doorschakelen bij bezet of niet beantwoorden werkt alleen als na de keuze het gesprek moet gaan rinkelen op een toestel niet op een toestel groep.

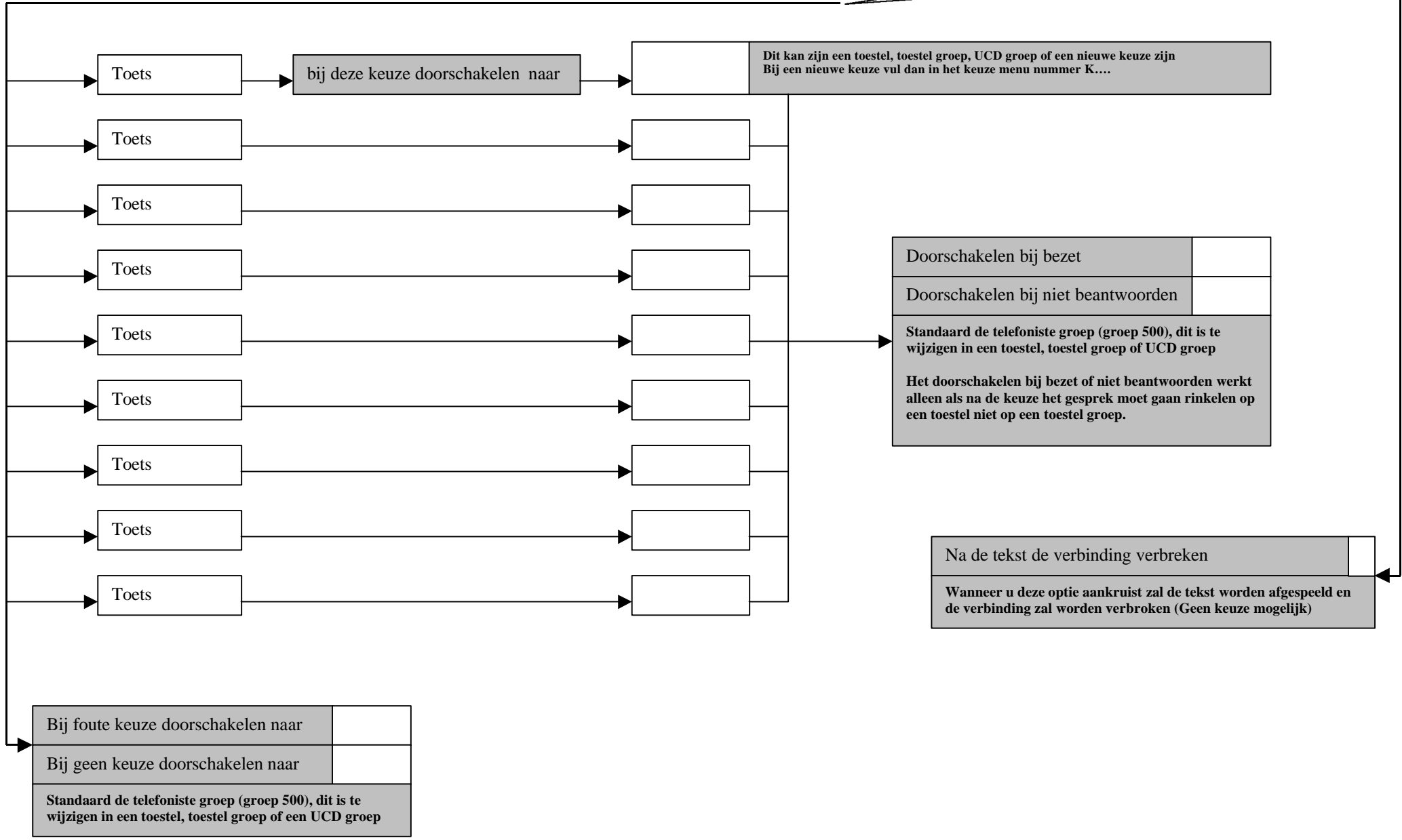
Na de tekst de verbinding verbreken

Wanneer u deze optie aankruist zal de tekst worden afgespeeld en de verbinding zal worden verbroken (Geen keuze mogelijk)

Keuze menu 3

**Telefoonnummer (s)**  
 ..... - .....  
 ..... - .....

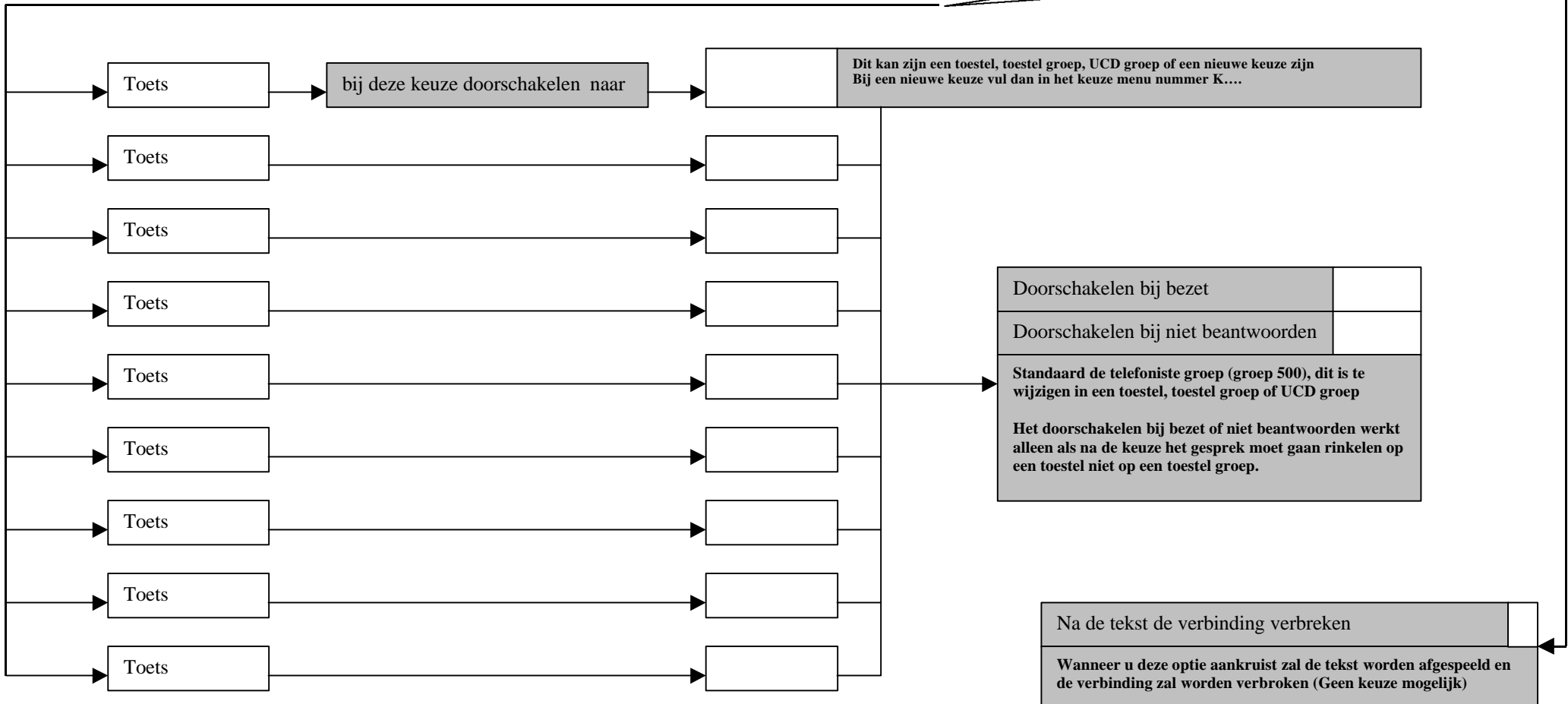
**Tekst .....**  
 Vul bij tekst ... in welk boodschap afgespeeld moet worden bij het aannemen van de inkomende gesprekken (zie invullen teksten)



Keuzemenu .....

**Tekst .....**

*Vul bij tekst ... in welk boodschap afgespeeld moet worden bij het aannemen van de inkomende gesprekken (zie invullen teksten)*



Opmerking

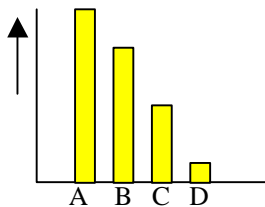
## ACD / UCD (Automatic Call Distribution)

### 9.01 Algemene informatie

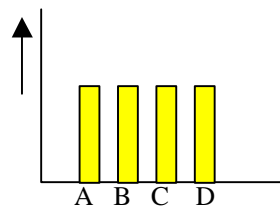
De Samsung beschikt over een uitgebreid ACD systeem, dat er voor zorgt, dat binnenkomende gesprekken op een afdeling in een bepaalde volgorde worden afgewerkt. De toevoer van gesprekken kan op twee manieren worden ingesteld nl.

**Sequential** - Elk gesprek, dat de ACD groep binnenkomt zal een vaste volgorde toegewezen krijgen. Toestel A zal altijd als eerste worden benaderd, wanneer deze bezet is zal toestel B worden benaderd. Toestel D wordt pas benaderd, wanneer toestel A, B en C bezet zijn.  
De gesprekken worden hier niet evenredig verdeeld, maar wie als eerste in de groep zit, zal ook de meeste gesprekken krijgen.

**Distribute** - Dit houdt in, dat iedere ACD-agent een evenredig aantal gesprekken krijgt te verwerken. Het aantal gesprekken zal over toestel A, B, C en D evenredig worden verdeeld.



Sequential (Hunting)



Distribute

Maximaal zijn er 10 ACD-groepen te creëren, waarin elk 30 ACD-agenten kunnen plaats nemen. Ook is het mogelijk een toestel in meerdere ACD-groepen te laten plaatsnemen, waarmee hij ook gesprekken van andere ACD-groepen kan ontvangen. Het kan dus mogelijk zijn, dat een ACD-agent in alle groepen tegelijkertijd aanwezig is.

### 9.02 In- of Uitloggen

In een ACD groep is het mogelijk een toestel van een ACD-agent in- of uit de groep te loggen, wat als gevolg heeft, dat de ACD-agent voor de oproepen via de ACD-groep niet bereikbaar is. Het toestel is intern en extern nog gewoon bereikbaar.

### 9.03 Handmatig in- of uitloggen

Ook kan naast het handmatig (via een code of een programeerbare toets) in- of uitloggen ervoor worden gekozen om dit automatisch te laten plaats vinden. Wanneer een ACD-call op een onbemand agenttoestel binnenkomt zal na een bepaalde tijd het toestel automatisch worden uitgelogd. Om een agenttoestel weer deel te laten nemen aan de ACD-groep volstaat met het inloggen van het toestel, daarnaast is er nog altijd de optie aanwezig om handmatig in- of uit te loggen. Het ACD systeem is beveiligd tegen het uitloggen van alle ACD-agenten. Er moet minimaal 1 agent in de groep beschikbaar blijven.

### 9.04 Automatische in- of uitloggen

Wanneer de optie automatisch uitloggen wordt gebruikt is het aan te raden om digitale toestellen te gebruiken in de ACD groep, gezien de led indicatie, die op de digitale toestellen aangeeft, wat de status is binnen de ACD groep.

Op analoge toestellen zal deze indicatie niet zichtbaar of hoorbaar zijn.

### 9.05 Teksten

Wanneer het verkeersaanbod op een ACD-groep groter is dan dat er door de agenten in de ACD-groep afgehandeld kan worden, kan er gebruik worden gemaakt van teksten, die de klant voorziet van informatie over de desbetreffende ACD-groep. Tussen de 2 tekstmeldingen kan er muziek in de wacht worden gegeven of een interruptie toon. Twee tekstmelders kunnen per ACD groep worden gebruikt. Tekst 1 de welkomsttekst wordt maar een keer afgespeeld omdat in deze tekst de bedrijfsnaam voor komt, tekst 2 wordt herhaald.

Voorbeeld van teksten op de Samsung Helpdesk:

Tekst 1

Goedendag dit is de helpdesk van Samsung Telecom. Op dit moment zijn al onze medewerkers telefonisch in gesprek, maar blijft u aan de lijn U wordt zo snel mogelijk te woord gestaan.

Tekst 2

Al onze medewerkers zijn nog steeds telefonisch in gesprek. Een ogenblik geduld nog a.u.b.



De tijd tussen de twee tekstmeldingen is vrij programmeerbaar, evenals het aantal maal dat tekst 2 herhaald moet worden. Indien nu het aantal is bereikt van het herhalen van tekst 2 zal het gesprek (Overflow), doorgeschakeld worden naar een toestel of groep van toestellen of antwoordapparaat. Dit is vrij te programmeren.

De opname capaciteit van de AA kaart is 128 seconde dit is te verdelen over minimaal 1 boodschap en maximaal 48 boodschappen. Deze teksten zijn in te spreken vanaf een digitaal toestel.

Wanneer er een agent vrij komt in de ACD groep zal de tekst worden afgebroken en het vrije toestel zal gaan bellen, dit is om de wachttijd zo kort mogelijk te houden.

### **9.06 Nawerktijd**

Het is mogelijk per ACD-groep een nawerktijd in te stellen. Dit houdt in, dat na ieder ACD-gesprek het systeem er voor zorgt, dat het agenttoestel voor de ingestelde tijd niet wordt benaderd vanuit de ACD-groep voor het doorgeven van nieuwe gesprekken. Dit geeft de agent gelegenheid, voor evt. werkzaamheden, die moeten worden verricht na elk gesprek.

### **9.07 Supervisor opties**

Voor elke ACD-groep kunnen er één of meerdere supervisors worden aangesteld. Ook kan een persoon supervisor zijn van meerdere ACD-groepen. Door een supervisor-toets aan te maken op het toestel kunnen diverse statische gegevens worden opgevraagd over de desbetreffende ACD-groep. Informatie, die via het venster van het supervisor toestel is af te lezen, zal gaan over de ACD-gesprekken en informatie over de ACD-agenten.

#### **De informatie over ACD-gesprekken:**

- *Het aantal wachtenden in de wachtrij*
- *Gemiddelde beltijd voordat is aangenomen*
- *Hoeveel maal er op de ACD-groep is ingebeld, terwijl iedereen bezet was*
- *Gemiddelde wachttijd*
- *Aantal gesprekken dat via de groep is ontvangen*
- *Langst wachtende in de wachtrij*

#### **Informatie over de ACD-agenten:**

*Aantal agenten dat is ingelogd en actief deelnemen aan de ACD-groep. Ook is het mogelijk als supervisor via zijn eigen toestel agenten in- of uit te loggen in de groep*

### **9.08 Toetsen programmering**

Zowel het in of uitloggen kan geschieden door een voorgeprogrammeerde toets op het toestel. De toets zal met een ledindicatie weergeven wanneer er in een groep is ingelogd en is uitgelogd. Een supervisor kan worden voorzien van één of meerdere supervisor toetsen, waardoor een supervisor één of meerdere ACD-groepen kan controleren.

### 9.09 Uitprinten ACD statistics

Er kan een uitdraai worden gemaakt van deze statische ACD gegevens, die als extra informatie gemiddelde ringtijden en gemiddelde gespreksduur weergeven. Ook zullen de onbeantwoorde gesprekken (Abandon) worden geprint.

```

UCD GROUP 420 :

FROM: FRI 18 Jul 17:18
TO : MON 28 Jul 13:48
CALL STATISTICS
=====
AVERAGE RING TIME (TIME TO ANSWER).....00:26
NUMBER OF TIMES ALL AGENTS BUSY.....00025
AVERAGE TIME IN QUEUE.....00:06
TOTAL CALLS RECEIVED.....00113
LONGEST QUEUE TIME.....06:32
TOTAL CALLS ABANDONED.....00003

AGENT STATISTICS
=====
MEMBER  AGENT  NAME                CALLS    AVERAGE    RING
        AGENT  NAME                RECEIVED CALL TIME   TIME
-----
01      421    Monique              0037     02:43     00:51
02      422     Fred                 0037     02:04     00:14
03      423     Martin              0001     01:11     00:15
04      425     Joke                 0030     02:36     00:08
05      427     Dorien               0005     02:00     00:03

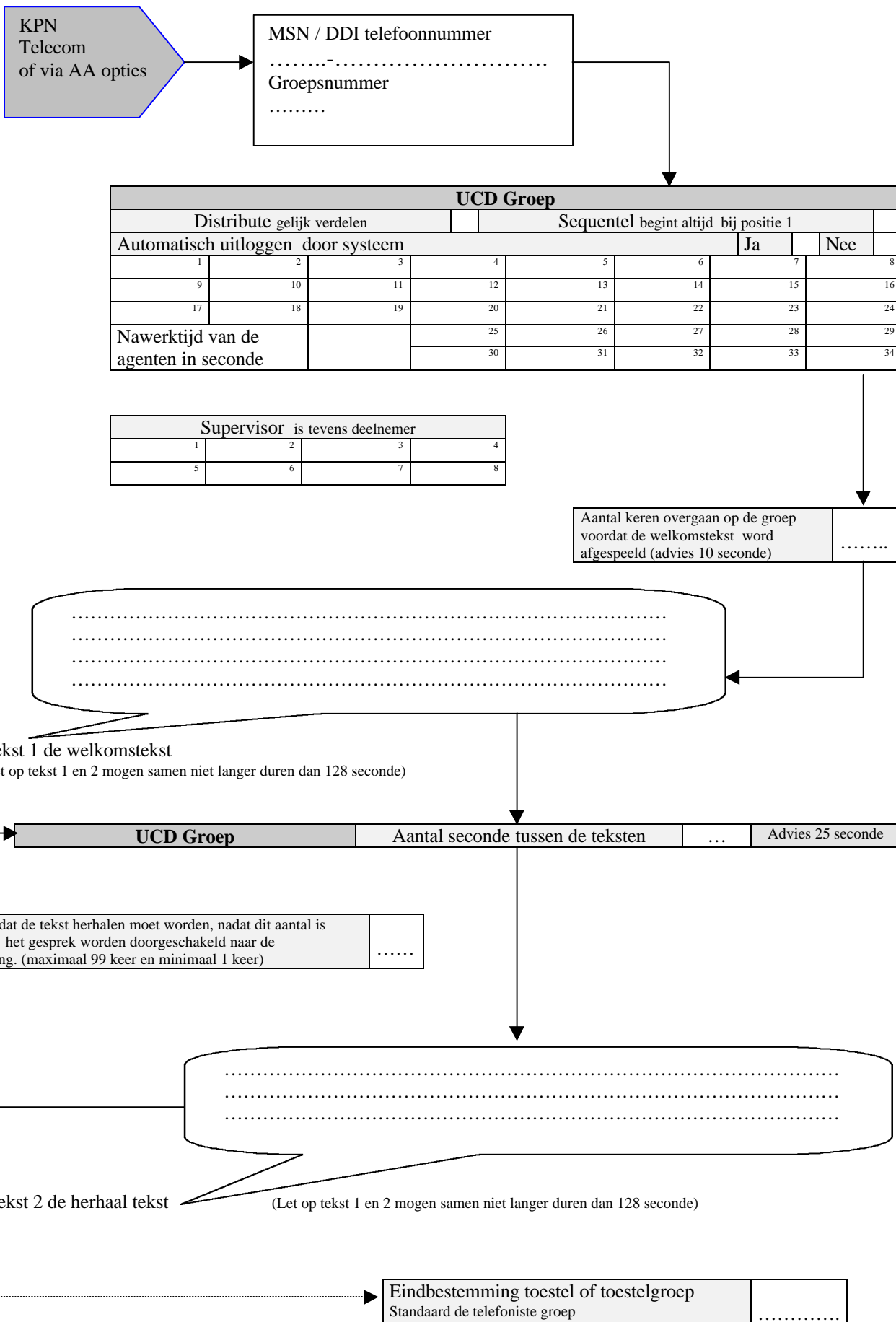
```

### 9.10 Koppeling ACD-Management pakket

Aan de Samsung telefooncentrale is via de seriële poort, een ACD management pakket te koppelen. Dit ACD management pakket zal deze gegevens kunnen verwerken en zal er online gegevens op het computerscherm te zien zijn. Waaronder bijv. het aantal wachtende in de wachtrij, langst en gemiddelde wachttijden enz.

Ook kunnen, afhankelijk van welk pakket er wordt gebruikt, hiervan grafieken worden gemaakt. Deze gegevens kunnen weer zichtbaar worden gemaakt op een groot display dat geplaatst wordt op de wand. Hierdoor krijgen de agenten en duidelijk overzicht over bijvoorbeeld het aantal wachtende in de ACD groep.

9.11



<b>10.01</b>	<b>Aantekeningen / op of aanmerking</b>