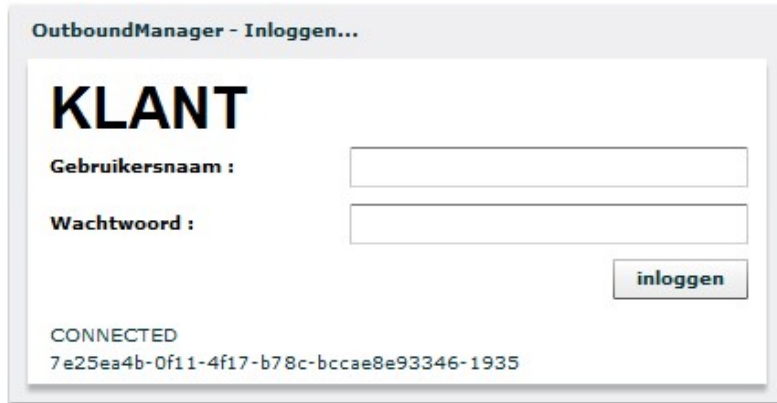


Beschrijving web interface

Inloggen

URL: <http://KLANT.outbound.ipccc.nl/>

Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op “inloggen”:



Als u geautoriseerd bent komt u in het volgende scherm terecht:



Campagnes	UitbelActie	Status
KTO afname v0.4	test action	Beeindigd
	Live (September)	Beeindigd
	Live (Oktober)	Actief
	Live (November)	Gepland

Campagnes

Campagnes kunnen gebruikt worden voor de standaard instellingen in een bepaalde situatie. Voor de volgende nu gedefinieerde situaties zouden dus separate campagnes aangemaakt moeten worden (grijs is nog niet aangemaakt):

- Klanten terugbellen om een klanttevredenheidsonderzoek af te nemen.
- Afspraken lijn ...Monteurs
- Verhuizingen, vragen of alles werkt
- Blokstoringen, vragen of de storing is verholpen
- Suspens, doorgeven dat er i.v.m. een betalingsachterstand het signaal zal worden afgesloten.

Aanmaken van een nieuwe campagne kan door te klikken op: 

Wijzigen van een bestaande campagne kan door deze te selecteren en te klikken op:

Verwijderen van een bestaande campagne kan door deze te selecteren en te op:



klikken



Voor het aanmaken en wijzigen van campagnes wordt het volgende invulscherm gebruikt:

Naam: de naam van de campagne, bijvoorbeeld “Herhaalbellers terugbellen”

Gebruik nummer: het nummer dat de klant ziet wanneer deze gebeld wordt door KLANT. Als “Restricted ani” wordt gekozen dan wordt het nummer niet meegestuurd. Eventueel kan KLANT (eigen!) nummers aanleveren die hier vervolgens te selecteren zijn.

Max. tegelijk: aantal klanten dat maximaal tegelijk gebeld mag worden. Dit is afhankelijk van de capaciteit van het platform. Ondanks het getal dat hier staat wordt altijd een bepaald percentage van het platform gereserveerd voor inkomend verkeer.

Wachten tot verbinding: het aantal seconden dat gewacht moet worden tot de klant opneemt. Na deze periode wordt de uitbelactie voor dit nummer als niet succesvol beschouwd. **Max. pogingen:** het maximaal aantal pogingen om de klant telefonisch te bereiken.

Herhaal na: de minimale periode die gewacht moet worden voordat een nieuwe poging wordt ondernomen om de klant te bereiken, na een niet succesvolle bel actie. Herhaal pogingen hebben een lagere prioriteit dan nog niet gebelde nummers.

Aankondiging: geluidsbestand dat als eerste voor de klant wordt afgespeeld.

Gebruik script: het IVR-script dat aan de klant wordt gepresenteerd na de aankondiging.

Gebruik routeringsgroep: de routeringsgroep die gemonitord moet worden om te voorkomen dat de wachtrij voor klanten te lang wordt.

Max. in wachtrij: het aantal gebelde klanten dat gerouteerd wordt naar de routeringsgroep voordat het uitbellen tijdelijk gepauzeerd wordt. Het uitbellen wordt automatisch hervat als het werkelijk aantal daalt onder het ingestelde maximum.

Uitbel acties

Per campagne kunnen meerdere uitbel acties worden gedefinieerd. Uitbel acties kunnen niet meer gestart worden.

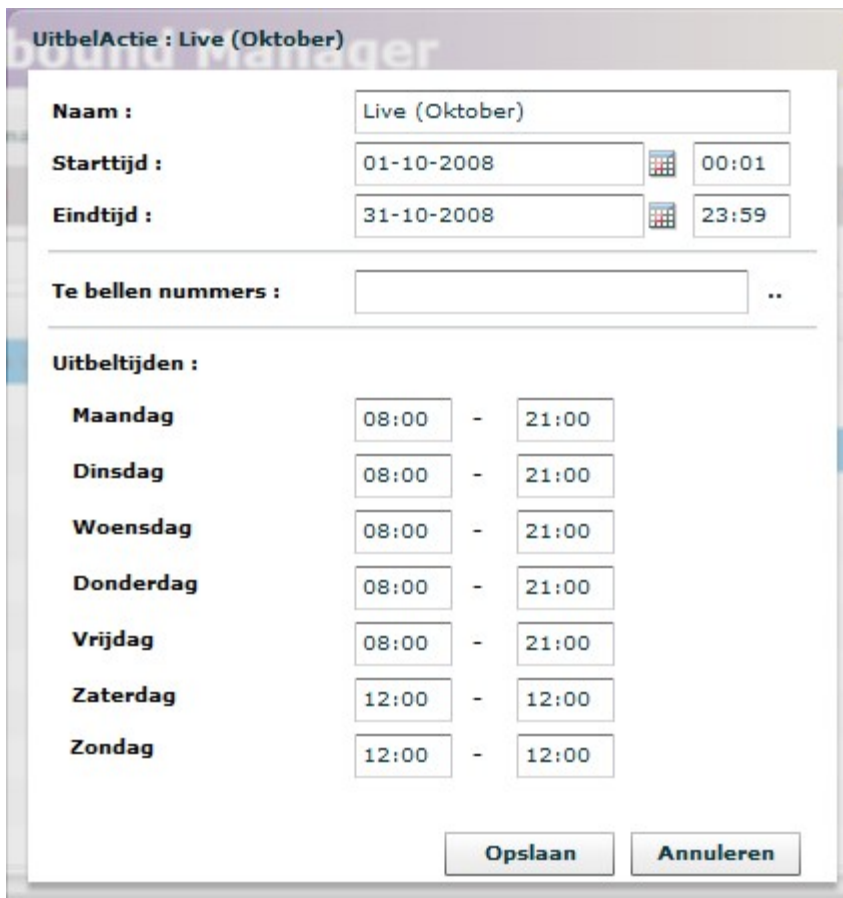
Aanmaken van een nieuwe uitbelactie kan door te klikken op: 

Wijzigen van een bestaande uitbelactie kan door deze te selecteren en te klikken op:



Verwijderen van een bestaande uitbelactie kan door deze te selecteren en te klikken op:

Voor het aanmaken en wijzigen van uitbel acties wordt het volgende invulscherm gebruikt:



UitbelActie : Live (Oktober)

Naam : Live (Oktober)

Starttijd : 01-10-2008 00:01

Eindtijd : 31-10-2008 23:59

Te bellen nummers : ..

Uitbeltijden :

Maandag	08:00	-	21:00
Dinsdag	08:00	-	21:00
Woensdag	08:00	-	21:00
Donderdag	08:00	-	21:00
Vrijdag	08:00	-	21:00
Zaterdag	12:00	-	12:00
Zondag	12:00	-	12:00

Opslaan **Annuleren**

Naam: Naam van de uitbelactie.

Starttijd: Datum en tijdstip waarop de uitbel actie gestart moet worden.

Eindtijd: Datum en tijdstip waarop de uitbel actie uiterlijk gestopt moet worden, ongeacht of alle nummers gebeld zijn.

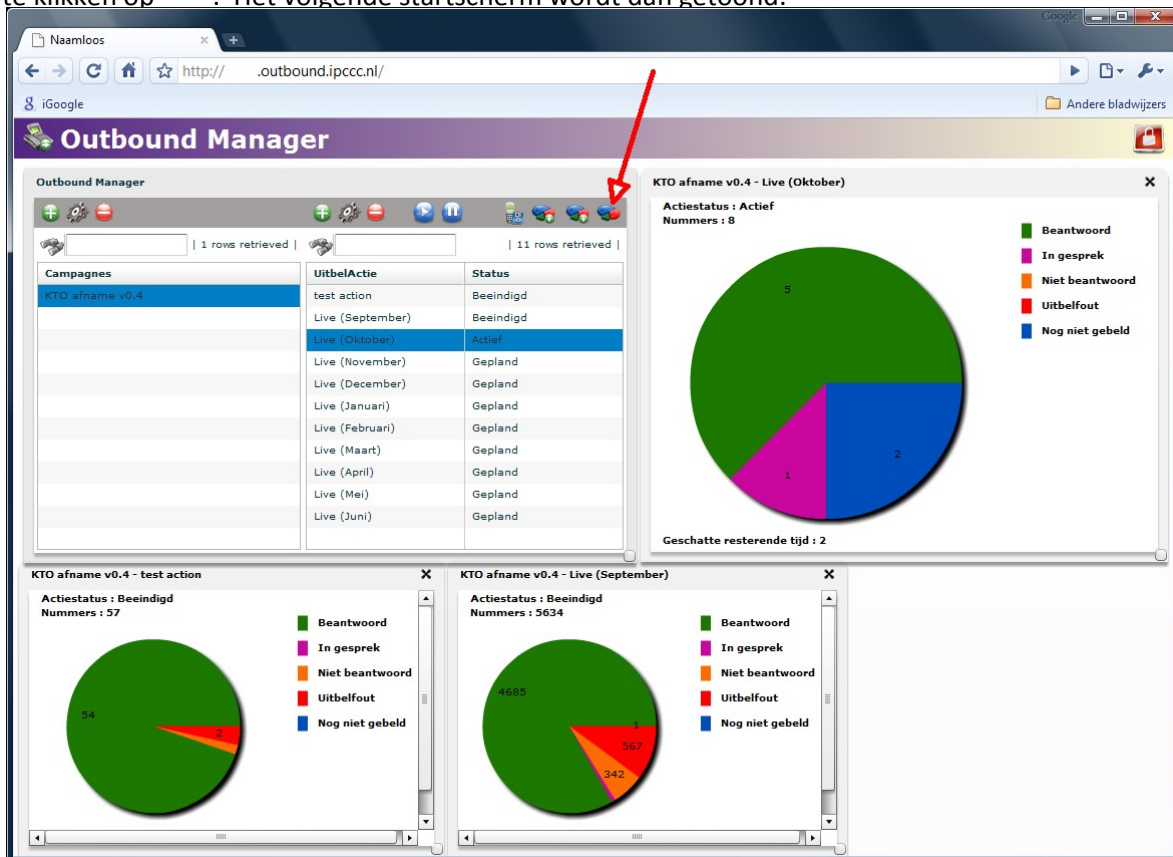
Te bellen nummers: mogelijkheid om een bestand in te lezen met de te bellen nummers. Definitie: kolom 1 is verplicht en bevat de te bellen nummers. De overigen kolommen zijn optioneel; kolom 2=kenmerk (bijv. klantnummer), Kolom 3 tm 5: extra gegevens. Deze gegevens worden in het downloadbare dialerbestand ook weer opgenomen. Voor het afnemen van klanttevredenheids-onderzoeken wordt deze data automatisch gevuld vanuit het IVR-script van KLANT.

Uitbeltijden: de tijdvakken (per dag van de week) waarop gebeld mag worden. Deze tijden hebben prioriteit boven de start en eindtijd.

In bovenstaand voorbeeld (woensdag 1 oktober 2008) wordt gestart met bellen om 08:00 uur terwijl de uitbelactie was gedefinieerd 00:01 tot 23:59 uur loopt. Uiterlijk om 21:00 uur wordt er gestopt met bellen (of zoveel eerder als de dialer klaar is met het bellen van alle nummers). Als de datum was ingesteld op donderdag 22 augustus 2008 zou er dus NIET gebeld zijn.

Monitoring

Tijdens de uitbelacties kan de voortgang live gemonitord worden door de uitbelactie te selecteren en te klikken op . Het volgende startscherm wordt dan getoond:



Bij actieve uitbel acties wordt dit venster elke paar seconden automatisch van nieuwe gegevens voorzien.

Rapportages

Na afloop van een uitbel actie kunnen de details worden getoond en gedownload. Selecteer de

uitbelactie en klik op:



om het volgende scherm te zien:

Logviewer : Actie met extra data

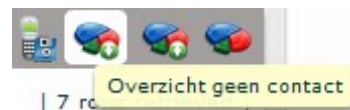
| 8 rows retrieved |

Nummer	Resultaat	Omschrijving	Beldatum	Start gesprek	Einde gesprek	beantwoord na	Gespreksduur	Script resultaat
31365458543	1	success/answere	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	20	3	GeenResponse
31365458542	1	success/answere	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	14	4	GeenResponse
31365458542	4	no answer	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	0	0	
31365458543	4	no answer	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	0	0	
31365458547	1	success/answere	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	9	7	GeenResponse
31365458587	1	success/answere	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	14	4	GeenResponse
31365458544	1	success/answere	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	4	58	Doorverbinden
31365458541	1	success/answere	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	10/06/2008 16:	21	12	GeenResponse

download

Deze gegevens kunnen ook gedownload worden door te klikken op **download** (rechts onder).

Na afloop van een uitbel actie kan een overzicht van contact gesprekken worden getoond en Selecteer de uitbelactie en klik op



de "Geen gedownload.

om het volgende scherm te zien:

Logviewer :

| 58 rows retrieved |

phoneNr	resultCode	resultDescript
31102201229	4	no answer
31102205962	4	no answer
31104561117	2	error
31108443642	4	no answer
31180610874	4	no answer
31181393461	2	error
31181843601	2	error
31186618508	4	no answer

download

Deze gegevens kunnen ook gedownload worden door te klikken op **download** (rechts onder).

Dialer bestand

Als klanten hebben aangegeven teruggebeld te willen worden, wordt in het IVR-script de variabele \$CO_RESULT gezet op "Terugbellen". De nummers van deze klanten en de extra geïmporteerde data kunnen worden gedownload door de uitbel actie te selecteren en te klikken op:



Definitie: kolom 1 bevat de (eventueel) geïmporteerde kenmerken, kolom 2 bevat de te bellen nummers. Kolom 3 bevat de waarde van kolom 3 uit het import bestand. Kolom 4 bevat de waarde van kolom 4 uit het import bestand. Kolom 5 bevat de waarde van kolom 5 uit het import bestand. Kolom 8 bevat het tijdstip waarop gebeld is met de klant.

Pauzeren & hervatten

Actieve uitbel acties kunnen eventueel gepauzeerd worden door te klikken op 

Door te klikken op  wordt de uitbelactie weer hervat.