zakelijkenumers.nl 0800 0900 en 088

IVR MANAGER

GEBRUIKERSHANDLEIDING



www.ivrmanager.nl

🙀 ivrManager©	- Login to th 🗙 👝	- 🗆 🗙
← → C) www.ivrmanager.nl	⋈ 5. 10 =
🚸 Informa	ation	
Default © Information Eugon	Welcome to the ivrManager site. The "Interactive Voice Response Manager" (ivrManager) is an application designed by @ContactMakers to build voice applications. WrManager makes it possible to design and build these applications by combining easy-to-understand flow diagrams and standard windows functionality like drag-and-drop. Please logon to get access to all functions. Viewww.ivrmanager.nl/logon.asp ivrManager Name: Please logon to get access to all functions.	

Ga via uw internetbrowser naar <u>www.ivrmanager.nl</u>. Wanneer u klikt op 'Logon', kunt u inloggen met de juiste gegevens. Druk op 'Ok'.





In het volgende scherm ziet u:

Information	Dit is de eerste pagina die u ziet na het inloggen.		
Extentions	Hier kunt u eindbestemmingsnummers en groepen wijzigen.		
Reports	Bij 'Reports' vindt u alle overzichten van de inkomende en uitgaande telefoontjes.		
Downloads	In `Downloads' heeft u de mogelijkheid de ivrmanager te downloaden, zodat u deze ook offline kunt gebruiken.		
Version History	Hier kunt u zien welke versie van de ivrmanager u gebruikt.		
Log off	Uitloggen		



Extensions

Extensions

🗅 www.ivrmanager.nl/v2/ext.asp	50
🛱 Extensions	
Default Extensions Skills Skills	
Used in groups:	
Extension Description Rout.no. Name Distri.type Enabled	Use queue
31153105251 09002858872	
Not used Available Pause Handling Unavailable	

Bij 'Extensions' heeft u de mogelijkheid om de eindbestemming van uw servicenummer te wijzigen. Wanneer u op de extensie gaat staan en op 🖄 klikt, of dubbelklikt op het telefoonnummer, verschijnt het volgende scherm.

🯟 👘 ivrManager 2.0	[Extension] - Google Chrome 🛛 🗕 🗙							
🗋 www.ivrmanager.nl	🕒 www.ivrmanager.nl/v2/dialogs/editExt.asp?id=73810							
Description: *	0900123456							
Extension: *	31612345678							
Status:	Available							
Routing no:								
Call limit: *	1							
Enable extension ID:								
Extension ID:	Generate code Show code							
	OK Cancel							



'Description' geeft de naam van de 'Skill' aan. De 'Skill' is de groep nummers/ het eindbestemmingsnummer wat aangeroepen wordt door de applicatie. De 'description' geeft in de meeste gevallen het desbetreffende servicenummer weer.

'Extension' is het eindbestemmingsnummer. Wanneer u dit nummer wijzigt en daarna op 'Ok' drukt, is de wijziging direct doorgevoerd. Vanaf dat moment zal het servicenummer dus doorgeschakeld zijn naar een ander telefoonnummer.

Wanneer u deze 'Extension' niet meer wilt gebruiken, kunt u de status op 'Unavailable' zetten. Let op: Bellers zullen op dit moment niet meer doorgeschakeld worden!

'Call limit' geeft aan hoeveel bellers er tegelijk kunnen bellen voordat zij een 'in gesprek' toon krijgen of doorgaan op voicemail. Wij raden aan om, wanneer uw eindbestemming een mobiel telefoonnummer is, dit altijd om 1 te laten staan. Wanneer u gebruik maakt van een omgeving met meerdere toestellen, dan kunt u de 'Call limit' verhogen.

Skills

\$		ivrManager	2.0 [Skills] - Google C	hrome		- 🗆 🗙
🗅 www.ivrma	anager.nl/v2/skills.asp					Ę.
쳐 Extensio	ons					
Default	Extensions Skills					
	🔲 🗹 🗙 📓			+ 🕒 -		
	Name	Distri.type	Enabled Use queue	Rout.no. Extension	Description	Priority
	00002000072	cyclic		511551052	51 05002050072	-
	Not used Used & enabled Used	ed & disabled				

Bij 'Skills heeft u de mogelijkheid om de naam van de groep aan te passen, een wachtrij in te stellen of instellen hoe, bij meerdere eindbestemmingen, de verschillende eindbestemmingen benadert worden. Wanneer u op de extensie gaat staan en op 🖄 klikt, of dubbelklikt op het telefoonnummer, verschijnt het volgende scherm.



🖗 ivrMan	ager 2.0 [Skill] - Google Chrome 🛛 🗖 🗙					
www.ivrmanager.nl/v2/dialogs/editSkill.asp?id=75760						
Name:	0900123456					
Description:						
Enabled:						
Distribution type:	Cyclic •					
Routing no:						
Max. routing prio.:	10					
Wrapup time:	0					
Enable queue:	 No Unlimited Yes, fixed length: Yes, queue length by ratio: 					
	OK Cancel					

U kunt bij 'Name' de naam van de betreffende 'Skill' wijzigen. U wijzigt dan enkel de naam van de 'Skill'. Kies voor 'Enabled' wanneer u de 'Skill' actief wil hebben.

🧒 ivrMana	ager 2.0 [Skill] - Google Chrome 🛛 🗕 🗙
🗋 www.ivrmanager.n	l/v2/dialogs/editSkill.asp?id=75760 🛛 🚦
Name:	0900123456
Description:	
Enabled:	۲
Distribution type:	Cyclic 🔹
Routing no:	Cyclic Hunting Percentage
Max. routing prio.:	Longest idle
Wrapup time:	0
Enable queue:	 No Unlimited Yes, fixed length: Yes, queue length by ratio:
	OK Cancel

'Distribution type' geeft de route van de beller weer.

'Cyclic' geeft aan dat gesprek 1 gaat naar de 'extension' met de hoogste prioriteit, gesprek 2 naar de 'extension' met de op één na hoogste prioriteit, enz. Er wordt niet gecontroleerd of een 'extension' bezet of beschikbaar is.

Met 'Hunting' wordt ieder binnenkomend gesprek naar de 'extension' met de hoogste prioriteit doorgeschakeld wanneer deze vrij is, anders automatisch naar de op één na hoogste prioriteit, enz.



'Percentage' zorgt ervoor dat alle gesprekken gelijkmatig over de verschillende 'extensions' worden verdeeld. Elke 'extension' ontvangt eenzelfde percentage van het totaal aantal inkomende gesprekken.

Wanneer u kiest voor 'Longest idle' wordt ieder binnenkomend gesprek doorgeschakeld naar de 'extension' die het langst geleden een gesprek heeft gehad.

Achter 'Enable queue' kunt u aangeven of er een wachtrij mag ontstaan. Klikt u op 'Ok', dan

zijn de wijzigingen gelijk van kracht.



Reports

×								
$\leftarrow \rightarrow \mathbb{C}$ \square www.ivrmanager.nl $\blacksquare \bigtriangleup \equiv$								
Report	Reports							
Default		2						
	Application		Title	Report type				
V	• 09002858872		Error log	Application log				
Information			Extension Extended	Application log				
1		+1	Call recording	Counter report				
$r \phi$			Recorded calls	Counter report				
Extensions			Extension	Extension report				
			Extension times	Extension report				
			Inbound	Inbound report				
Reports			Skills 2	Inbound report				
			Extension event log	Inbound report				
Downloads			Skill details	Inbound report				
Downloads			Skill routings	Inbound report				
S		I	Outbound	Outbound report				
Version History			Skills 1	Outbound report				
			Talk time	Outbound report				
20 N			Recorded calls statistics	Outbound report				
Log off			Stored items	Stored items				

Wanneer u op 'Reports' klikt, verschijnt het bovenstaande scherm. Hier kunt u per applicatie onder andere de inkomende en uitgaande telefoontjes zien.

'Inbound' staat hier voor het overzicht van alle inkomende telefoontjes in een bepaalde periode. 'Outbound' zijn alle uitgaande telefoontjes in een bepaalde periode.

@	ivrManager - Report Viewer - Google Chrome							-		×		
🗋 w	www.ivrmanager.nl/reports/report_inbound_idx.asp?id=284507							5				
	Reports - Date selection											
Period:	Period: Today ▼ Start: 18 09 2014 End: 18 09 2014 Refresh Export											
	Inbound Jump application Outbound IVR						IVR					
Date	# Calls	Time	Average	# Calls	Time	Average	# Calls	Time	Average	Time	Averag	ge

Bij 'Period' kunt u zelf de periode instellen waarover u de resultaten wilt inzien.



Downloads

🦗 ivrManager	r© - Login to th 🗙 📃		- 🗆 🗙
← → C	🗅 www.ivrmanager.nl		5 🖒 \Xi
🗐 Down	loads		MTTM
Default	9		
	Description	File name	Version
V	ivrManager	ivrManagerSetup.msi	3.5.2
Information	ivrAgent	ivrAgentSetup.msi	3.2.0
	ivrPlayer (also included in ivrManager setup)	ivrPlayerSetup.exe	1.3.1
Extensions			

Wanneer u de ivrmanager off line wenst te gebruikten, kunt u bij 'Downloads' de applicatie downloaden. Wanneer u dubbelklikt op de gewenste versie, zal de download vanzelf starten.

Installatie

Sluit alle programma's af. Dubbelklik vervolgens op het setup bestand om het ivrManager installatieprogramma op te starten. Lees het eerste venster en klik op 'uitvoeren', de installatiewizard begint, deze zal u door de installatie leiden.

