

zakelijkenummers.nl

0800

0900

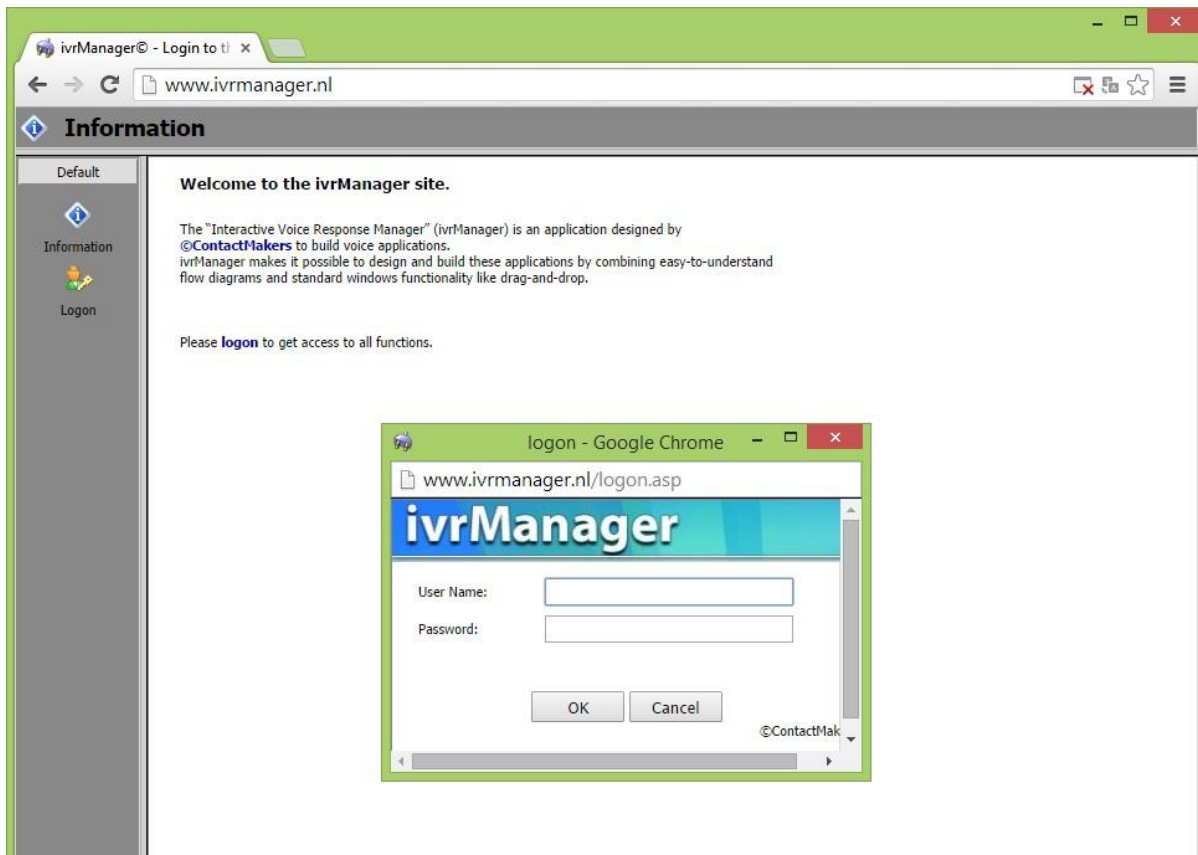
en

088

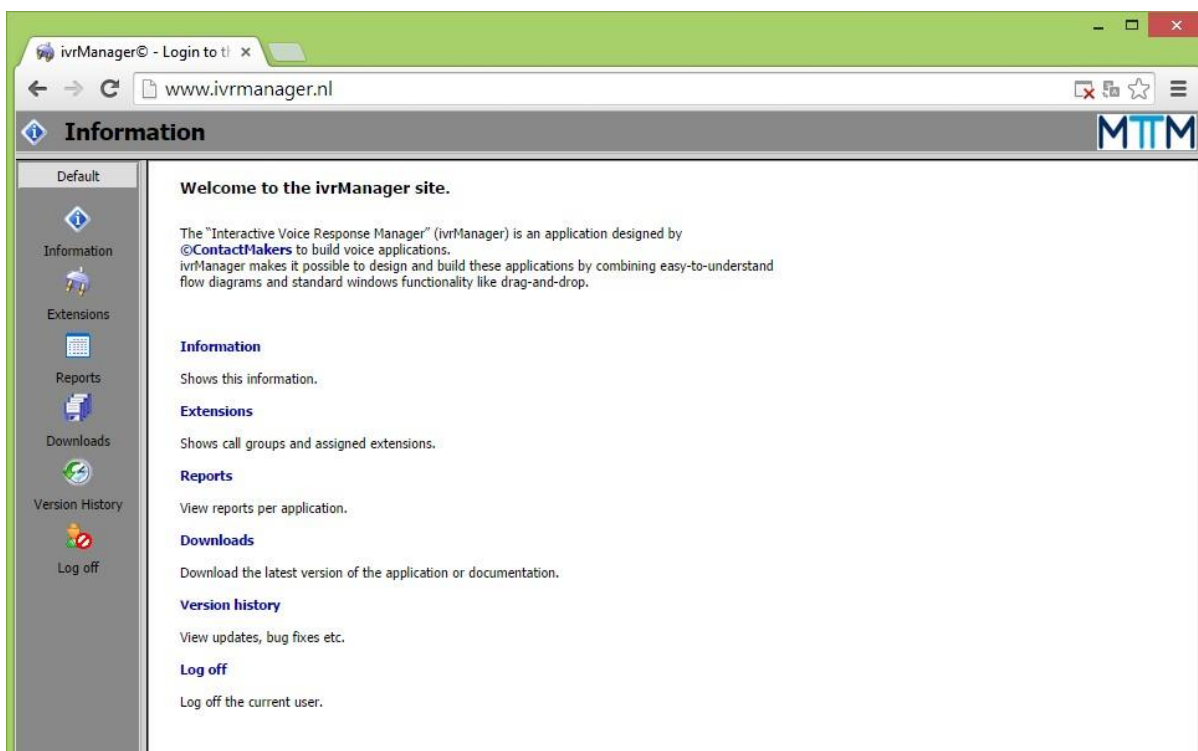
IVR MANAGER

GEBRUIKERSHANDLEIDING

www.ivrmanager.nl



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

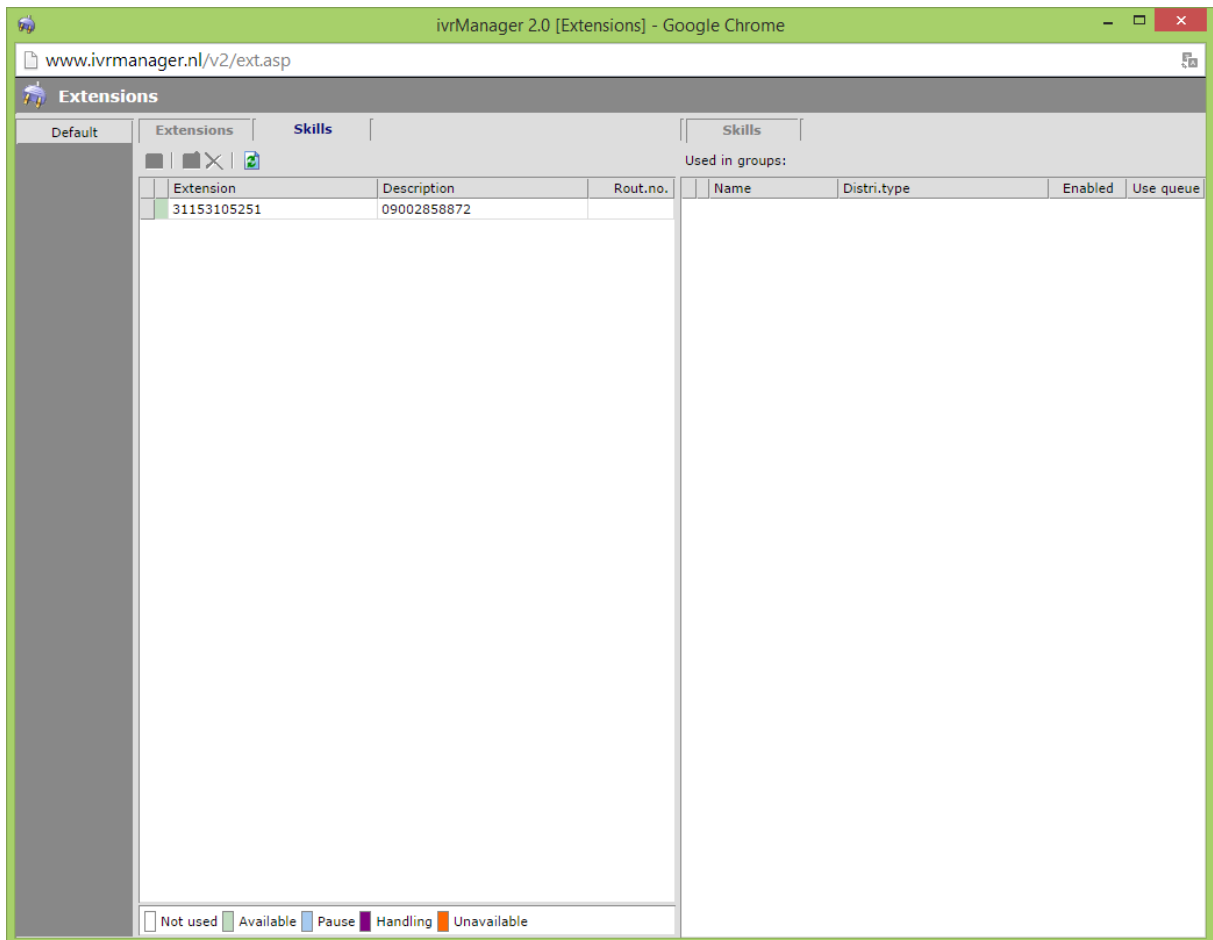


In het volgende scherm ziet u:

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



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.

Description: * 0900123456

Extension: * 31612345678

Status: Available

Routing no:

Call limit: * 1

Enable extension ID: ☐

Extension ID: Generate code Show code

OK Cancel

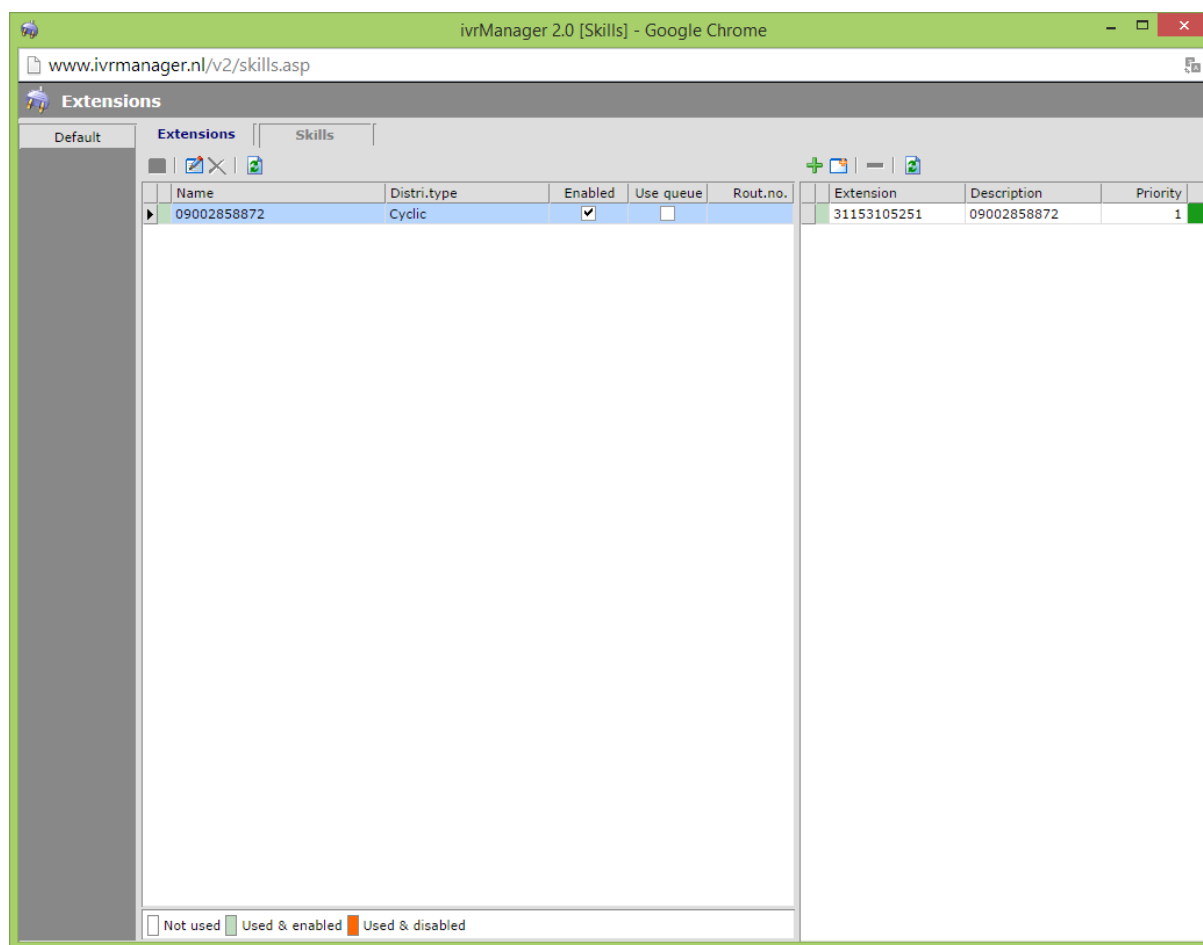
'Description' geeft de naam van de 'Skill' aan. De 'Skill' is de groep nummers/ het eindbestemmingsnummer wat aangeroepen wordt door de applicatie. De 'description' geeft in de meeste gevallen het desbetreffende servicenummer weer.

'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



Name	Distri.type	Enabled	Use queue	Rout.no.	Extension	Description	Priority
09002858872	Cyclic	☒	☐		31153105251	09002858872	1

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.

ivrManager 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.

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

ivrManager 2.0 [Skill] - Google Chrome

www.ivrmanager.nl/v2/dialogs/editSkill.asp?id=75760

Name: 0900123456

Description:

Enabled: ☒

Distribution type: Cyclic
Cyclic
Hunting
Percentage
Longest idle

Routing no:

Max. routing prio.:

Wrapup time: 0

Enable queue: ☒ No
☐ Unlimited
☐ Yes, fixed length:
☐ Yes, queue length by ratio:

OK Cancel

'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.

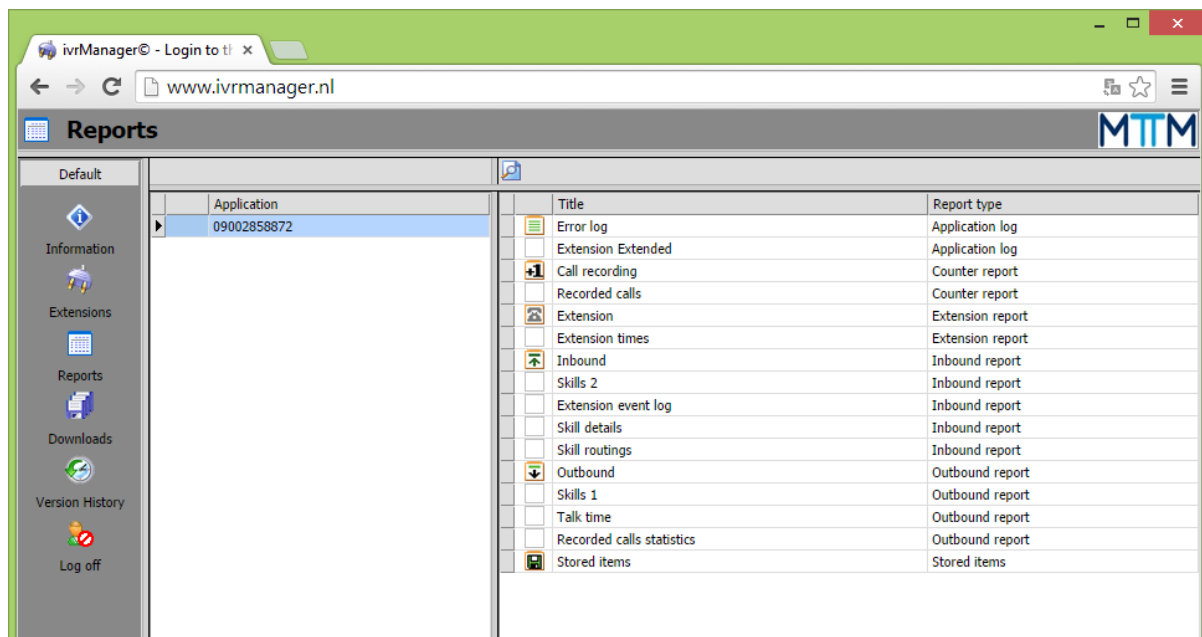
Met 'Hunting' wordt ieder binnenkomend gesprek naar de 'extension' met de hoogste prioriteit doorgeschakeld wanneer deze vrij is, anders automatisch naar de op één na hoogste prioriteit, enz.

'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.

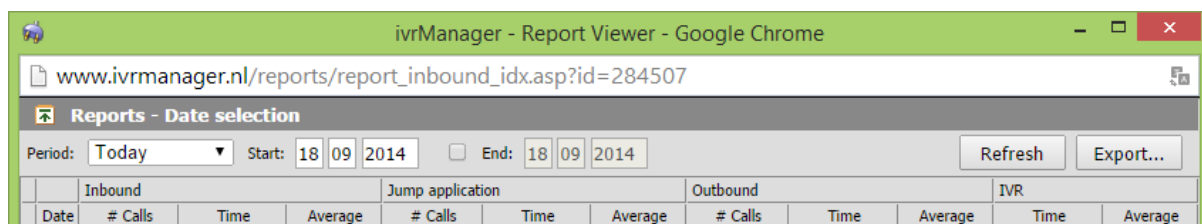
Achter 'Enable queue' kunt u aangeven of er een wachtrij mag ontstaan. Klikte u op 'Ok', dan zijn de wijzigingen gelijk van kracht.

Reports



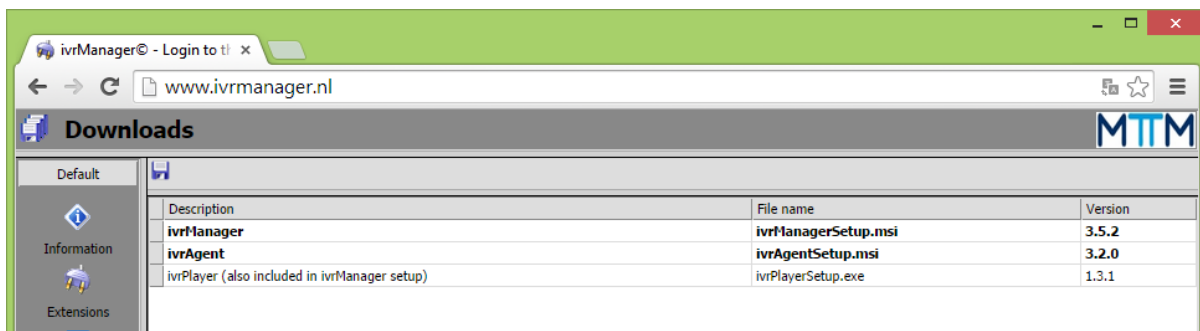
Wanneer u op 'Reports' klikt, verschijnt het bovenstaande scherm. Hier kunt u per applicatie onder andere de inkomende en uitgaande telefoontjes zien.

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



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

Downloads



Wanneer u de ivrmanager off line wenst te gebruiken, 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.