

**zakelijkenummers.nl**

0800

0900

en

088

# IVR MANAGER 3.0

GEBRUIKERSHANDLEIDING

## INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	5
1. DOWNLOADEN EN INSTALLEREN	6
1.1. Systeemeisen	6
1.2. Installatie	6
1.3. Virtuele poorten	6
2. START NA INSTALLATIE	7
2.1. ivrmanager modules	8
2.2. Algemene handelingen en sneltoetsen	9
3. APPLICATIONS	10
3.1. Aanmaken van een nieuw script/wijzigen globale instellingen	11
3.1.1. General	11
3.1.2. PreCall XML	12
3.1.3. Manager instellingen	13
3.2. Ontwerpen van een applicatie	13
3.3. Design weergave in de application designer	14
3.3.1. Gebruik van modules bij het design van een applicatie	15
3.3.2. Beschikbare modules voor ontwerpen van een applicatie	16
3.3.3. Standard modules – play - menu - getkeys - record - call - return	17
3.3.4. Storage modules – counter – store – set var	28
3.3.5. Advanced Module - IF	31
3.3.6. Callflow Modules – Connector – JumpApp	34
3.3.7. Internet modules – Mail – XML	36
3.3.8. Custom modules	40
3.4. Promptweergave in de application designer	44
3.4.1. Prompt toevoegen	44
3.4.2. Prompts uploaden	47
3.4.3. Prompts afspelen	47
3.4.4. Prompts opslaan op uw harde schijf	48
3.4.5. Prompts verwijderen	48
3.5. Applications, archiveren en/of verwijderen	48
4. NUMBERS	50
4.1. Numbers Weergave	50
4.2. Ivr-applicatie koppelen aan een telefoonnummer	50

4.2.1.	Geldigheidsduur van een nummerkoppeling	51
4.2.2.	Parameters	51
4.2.3.	Status	52
4.2.4.	Koppeling bewerken	52
4.2.5.	Koppeling verwijderen	52
4.3.	Inbound en outbound CDR exporteren	52
5.	EXTENSIONS	53
5.1.	Weergave	54
5.2.	Extensions toevoegen	54
5.2.1.	Eigenschappen extensions bewerken	55
5.2.2.	Extensions verwijderen	55
5.3.	Skill based routing	55
5.3.1.	Nieuwe skill aanmaken	56
5.3.2.	Extensions onderverdelen in skills	57
5.3.3.	Extensions toevoegen aan een skill	57
5.3.4.	Prioriteitsstatus toekennen aan een extension binnen een skill	58
5.3.5.	Status	59
5.3.6.	Eigenschappen van skills bewerken	59
5.3.7.	Extensions verwijderen uit een skill	59
5.3.8.	Skills verwijderen	59
5.4.	Toekennen van rechten aan agents	59
5.4.1.	Rules of templates voor agents aanmaken	60
5.4.2.	Het koppelen van een pc aan een extensie - hosts	61
5.4.3.	Custom agent status toevoegen, bewerken en verwijderen	62
6.	AVAILABILITY	64
6.1.	Werken met een availability matrix	64
6.1.1.	Weergave	64
6.1.2.	Availability matrix maken	65
6.1.3.	Availability matrix bewerken	66
6.1.4.	Availability matrix verwijderen	66
6.2.	Werken met de Calendar	66
6.2.1.	Calendar bewerken	68
6.2.2.	Calendar verwijderen	68
7.	CODES	69
7.1.	Codelijst maken	70
7.1.1.	Code verwijderen uit een codelijst	71
7.1.2.	Codelijst importeren in ivrManager	72
7.1.3.	Codelijst exporteren	72
7.1.4.	Codelijsten bewerken	72
7.1.5.	Codelijsten verwijderen	72
8.	REPORTS	73

8.1.	Application log	74
8.2.	Inbound report	75
8.3.	Outbound report	76
8.3.1.	By extension	76
8.3.2.	Call by skill	77
8.4.	Stored items	77
8.5.	Recorded calls report	78
8.5.1.	Afspelen	80
8.5.2.	Exporteren	80
8.5.3.	Counter report	80
8.5.4.	Counter report aanmaken	80
8.5.5.	Counter toevoegen aan report	82
8.5.6.	Counter report inzien	82
8.6.	Variable report	83
8.6.1.	Variable report aanmaken	84
8.6.2.	Variabelen toevoegen aan report	84
8.6.3.	Variable report inzien	85
8.7.	Report Exporteren	86
8.8.	Report printen	86
8.9.	Sluiten	86
9.	ACCOUNTS	87
9.1.	Account aanmaken en gebruikersrechten toekennen	87
9.1.1.	Web reports	87
9.1.2.	Reports toekennen	87
9.1.3.	Reports only	88
9.1.4.	Full control	88
9.1.5.	Custom	88
9.1.6.	IVR applicaties toekennen	89
9.2.	Wachtwoord wijzigen	89
9.3.	Account bewerken	90
9.4.	Account verwijderen	90
10.	BLOCKED CALLERS	91
10.1.	Telefoonnummer blokkeren	91
10.2.	Geblokkeerd nummer editen	92
10.3.	Telefoonnummer deblokkeren	92
11.	QUEUE MONITOR	93

11.1. Weergave	93
11.2. Skills	93
11.2.1. Overview	93
11.2.2. Details	95
11.3. Refresh	96
BIJLAGE 1: PROMPTS INSPREKEN	97
BIJLAGE 2: XML TYPEN	101
INDEX	102

## Inleiding

Voor u ligt de handleiding van de ZakelijkeNummers.nl IvrManager. Deze handleiding beschrijft alle mogelijkheden die ZakelijkeNummers.nl ter beschikking heeft om uw telefonische bereikbaarheid, of de telefonische bereikbaarheid van uw klanten in goede banen te leiden. De toepassingen die u via de IvrManager ter beschikking staan zijn speciaal ontwikkeld om alle processen die te maken hebben klantinteractie te faciliteren en te optimaliseren. De IvrManager kunt u zien als een communicatiecockpit waarmee u deze toepassingen kunt aansturen.

In deze handleiding vindt u uitleg over de werking en de mogelijkheden van de IvrManager, zodat u zelf selfservice- en callcenter applicaties kunt bouwen en kunt onderhouden.

De handleiding is net als IvrManager modulair opgebouwd. In ieder hoofdstuk wordt één van de modules besproken die u nodig kunt hebben om er voor te zorgen dat uw organisatie of die van uw klanten optimaal bereikbaar is.

Deze handleiding is bedoeld voor de zowel onervaren als ervaren gebruikers. Nieuwe gebruikers kunnen beginnen bij hoofdstuk 1 en 2 waarin de installatie- en opstartprocedures worden beschreven. De meer ervaren gebruikers kunnen deze handleiding gebruiken als naslagwerk. Aan het einde van het document is een index te vinden waar op trefwoord gezocht kan worden, maar natuurlijk kunt u ook direct bij de betreffende module kijken.

IvrManager is een uitgebreid programma met zeer veel toepassingsmogelijkheden. Het loont daarom ook de moeite voor ervaren gebruikers om deze handleiding van voor tot achter te lezen. Ongetwijfeld doet u nog nieuwe kennis op over de mogelijkheden en toepassingen en hoe deze in te zetten voor uw organisatie.

Wij wensen u veel succes bij het ontwerpen en onderhouden van uw applicaties. Mochten er toch nog vragen zijn die in deze handleiding niet voor u worden beantwoordt, dan kunt u contact opnemen met één van de medewerkers van de supportafdeling. Zij staan u graag bij in het beantwoorden van uw vragen. De supportafdeling is telefonisch bereikbaar op nummer 31(0)88-5454500

Natuurlijk loont het ook de moeite om onze website te bezoeken [www.zakelijkenummers.nl](http://www.zakelijkenummers.nl). Hier vindt u actuele informatie over diverse gerelateerde onderwerpen en worden nieuwe toepassingen en versie upgrades aangekondigd.

## 1. Downloaden en installeren

Ga naar [www.ivrmanager.nl](http://www.ivrmanager.nl) en log in met uw ivrManager account.

Vervolgens gaat u naar 'downloads'. Dubbelklik op de bovenste ivrManager download link en vervolgens op 'opslaan' of 'opslaan op de PC'. Selecteer de locatie waar u ivrManager wilt opslaan en klik nogmaals op 'opslaan'.

### 1.1. Systeemeisen

Om ivrManager te kunnen installeren en efficiënt te laten draaien dient uw computer aan een aantal eisen te voldoen. De ivrManager applicatie dient op een van de volgende Operating Systemen (OS) te draaien:

Windows 2000 / XP / Vista

Daarnaast moet de cliënt PC toegang hebben tot internet.

### 1.2. Installatie

Controleer of uw systeem en software overeenkomen met de systeem- en software-eisen. 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 'next'.

Set-up installeert ivrManager in de standaard programmamap.

Wanneer u ivrManager in een andere map wilt installeren klikt u op 'browse' om de map aan te passen.

Klik op 'next'.

In het volgende venster moet 'ivrManager Audio Player' aangevinkt staan! Klik

vervolgens op 'next' en nogmaals op 'next'.

Als u nu op 'next' klikt wordt ivrManager geïnstalleerd en zal ivrManager beschikbaar zijn via het startmenu.

### 1.3. Virtuele poorten

IvrManager maakt gebruik van de hieronder genoemde poorten, zorg ervoor dat u firewall gebruik van deze poorten (naar buiten toe) toestaat:

Overleg, indien nodig, met uw systeembeheerder. TCP

Port 1433 (SQL)

TCP Port 259 (verificatie ivrManager toegang)

TCP Port 80 (bij gebruik van de ivrAgent of voor het gebruik van de Queue Monitor)

De cliënt PC initieert altijd de connectie naar de server. De applicatie heeft geen 'openstaande poort terug' nodig.

## 2. Start na installatie

U kunt ivrManager starten via uw startmenu in Windows.

In het venster dat verschijnt, voert u uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klikt u op 'OK'.



Figure 1 InlogvenstervoorivrManager

Wanneer u het programma opstart ziet u in het openingsscherm aan de linkerzijde de verschillende modules waaruit het programma is opgebouwd.

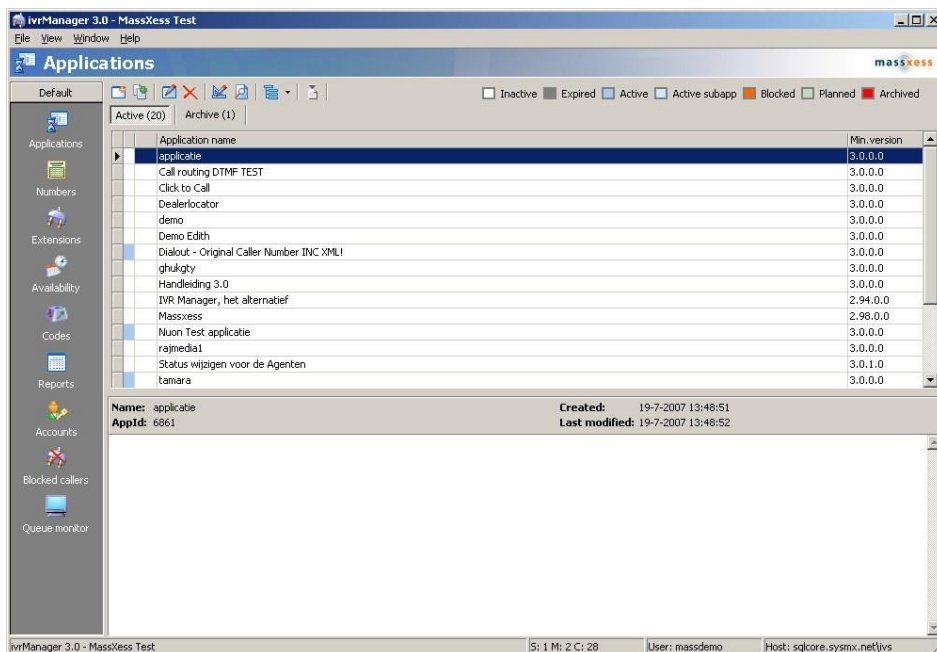


Figure 2 Startvensterapplicationmodule

U kunt een module openen door middel van de knoppen links van het scherm of via het menu-item 'view' bovenin het scherm.

Om te kunnen bladeren door deze tabs kunt u ook de volgende sneltoetsen gebruiken:

**F5** voor applications

**F6** voor numbers



F7 voor extensions  
 F8 voor availability  
 F9 voor codes F10  
 voor reports

## 2.1. ivrmanager modules







Wat u binnen de verschillende modules kunt doen staat in de onderstaande tabel.

	applications	<ul style="list-style-type: none"> <li>- script (callflow) om een nieuwe applicatie ontwerpen</li> <li>- een bestaand script te bewerken, kopiëren, archiveren of verwijderen</li> </ul>
	numbers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- een script koppelen aan een telefoonnummer</li> <li>- koppelingen bewerken of verwijderen</li> <li>- inbound en outbound CDR rapporten exporteren</li> </ul>
	extensions verwijderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eindbestemmingen toevoegen, bewerken of verwijderen</li> <li>- eigenschappen van skills bewerken</li> <li>- extensions toevoegen aan, of verwijderen uit skills</li> </ul>
	availability	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agent settings en/of hosts aanpassen</li> <li>- Aanmaken of bewerken van availability</li> </ul>
	matrix	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanmaken of bewerken van codelijsten voor bv. Pin, postcode</li> </ul>
	codes reports	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanmaken of bewerken van kalenders</li> <li>- rapporten maken, bekijken, exporteren en printen, van verschillende gegevens over en uit uw applicaties</li> </ul>
	accounts	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toegangaccounts maken of wijzigen en gebruikersrechten toekennen</li> </ul>
	<del>blocked numbers</del>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <del>Blocked numbers</del> - beheer van telefoonnummers</li> <li>- wachtwoord van een account wijzigen</li> </ul>
	blocked callers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- status van wachtrijen zien</li> </ul>

Onder 'file' bovenin het scherm kunt u uw wachtwoord wijzigen, of uzelf uitloggen. Het is verstandig altijd uit te loggen wanneer u klaar bent.

## 2.2. Algemene handelingen en sneltoetsen

In de ivrManager kunt u een aantal basishandelingen uitvoeren d.m.v. standaardknoppen. Hier ziet u deze knoppen opgesomd met daarachter de bijbehorende handeling en de sneltoets.

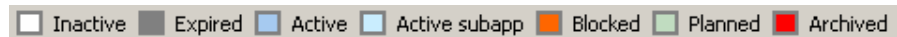
	nieuw	Ctrl+N
	bewerk	Ctrl+E
	kopieer	Shift+Ctrl+C
	verwijder	Ctrl+D
	Bekijk	Ctrl+V
	Printen	Ctrl+P

### 3. Applications

De lijst met applicaties is onderverdeeld in een viertal kolommen (zie hiervoor Figure 2 Startvenster application module):

#### kolom 1

Deze geeft de status van een applicatie aan. Voor iedere ivr-applicatie bevindt zich een status aanduiding in de module applications. De aanduidingen zoals 'inactive', 'expired' e.a. rechtsboven in de module applications corresponderen met de status van iedere ivr- applicatie.



De eerste kolom is blauw gekleurd wanneer de applicatie is gekoppeld aan een (service)nummer. Door de muis op het blauwe vlak te bewegen worden de gekoppelde nummers getoond:

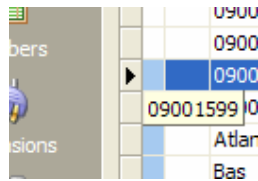



Figure 3

De status van een applicatie kunt u in onderdeel 'numbers' wijzigen.

#### kolom 2

Deze geeft aan of het designscherm geopend kan worden. Wanneer iemand anders reeds het designscherm van deze applicatie geopend heeft, verschijnt er een slotje .


#### kolom 3

Deze bevat de titel van de applicatie.

#### kolom 4

Deze geeft de versie van de ivrManager software aan waarin het script is gemaakt. Het script kan niet worden geopend met een eerdere versie van de software.

### 3.1. Aanmaken van een nieuw script/wijzigen globale instellingen

Klik op  wanneer u een nieuw script wilt aanmaken.

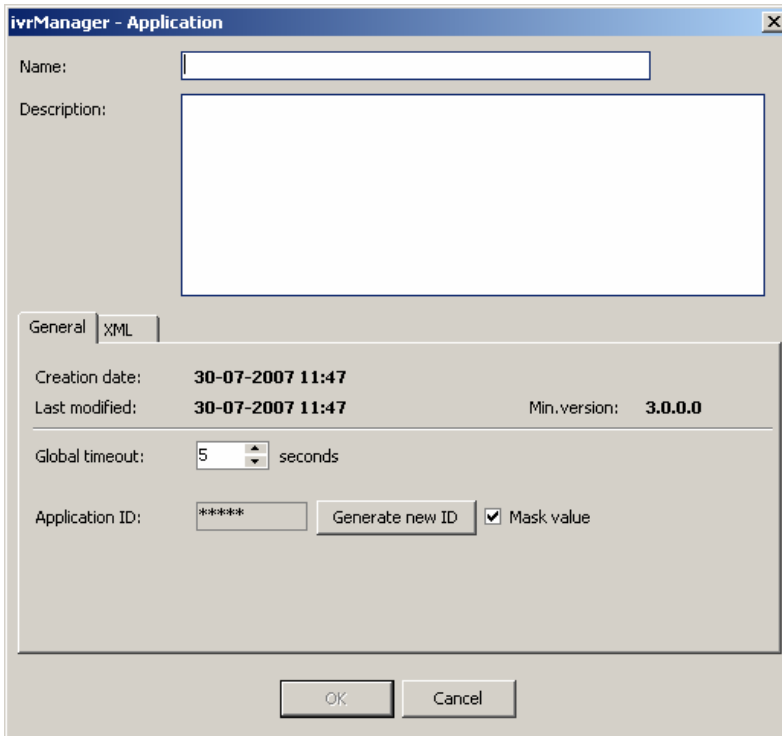
#### 3.1.1. General

In het venster dat verschijnt (Figure 4 Scherm voor het aanmaken van een nieuwe applicatie), geeft u achter 'name' een naam op voor uw nieuwe applicatie en achter 'description' eventueel een omschrijving.

Achter 'creation date' staat de datum en tijd waarop de applicatie aangemaakt is. Achter 'last modified' de datum en tijd dat de applicatie het laatst bewerkt is.

De optie 'global time-out' geeft de standaard waarde in seconden aan voor de standaard time-out die in de applicatie wordt gebruikt.

De 'application ID' is een unieke vijfcijferige code die bij de ivr-applicatie hoort. Deze code wordt ter identificatie van uw applicatie gebruikt. U hoeft nu niets met deze code te doen.



The screenshot shows a dialog box titled "ivrManager - Application". It has a "Name:" label and an empty text input field. Below it is a "Description:" label and a large empty text area. There are two tabs: "General" (selected) and "XML". Under the "General" tab, there are labels for "Creation date:" and "Last modified:", both showing the value "30-07-2007 11:47". To the right of "Last modified:" is a label "Min. version:" with the value "3.0.0.0". Below these is a "Global timeout:" label, a spinner box set to "5", and the text "seconds". At the bottom of the dialog, there is an "Application ID:" label, a text box containing "\*\*\*\*\*", a "Generate new ID" button, and a checked checkbox labeled "Mask value". At the very bottom of the dialog are "OK" and "Cancel" buttons.

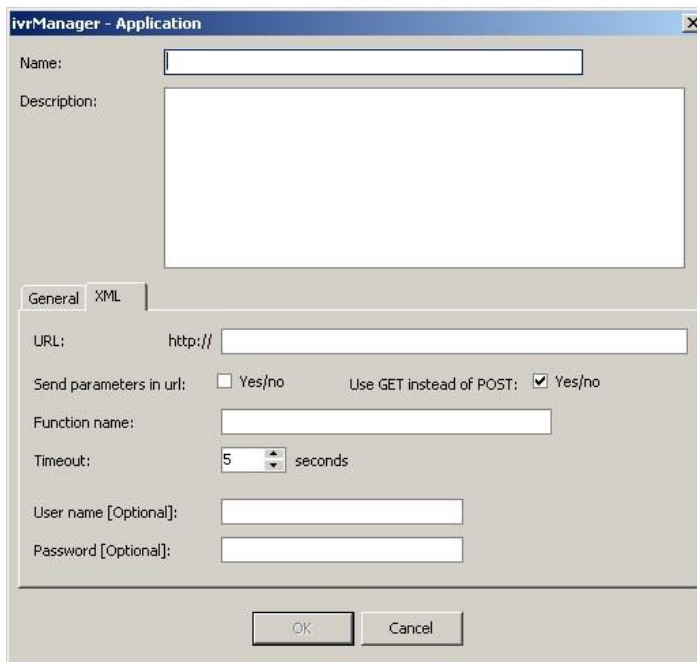
Figure 4 Scherm voor het aanmaken van een nieuwe applicatie

### 3.1.2. PreCall XML

Met de precall-xml kunt u, voordat het gesprek beantwoordt wordt, een XML call doen naar een (externe) server om vooraf te bepalen of het gesprek beantwoordt mag worden. Dit kan handig zijn wanneer u bijvoorbeeld uw eigen blacklist beheerd of verkeer wilt reguleren (bijvoorbeeld bij drukte).

Wanneer u wilt dat het gesprek geweigerd wordt, dient de xml tag 'result' met de waarde 'reject' geantwoord te worden op het verzoek. Bij elk ander of geen resultaat zal het gesprek gewoon beantwoordt worden.

- Note: Indien u een specifieke melding afgespeeld wilt hebben naar de beller (reden van weigeren gesprek) in plaats van de standaard 'dit nummer is tijdelijk buiten gebruik' kunt u de systeem prompt "Gesprek afgewezen wegens XML" vervangen met uw eigen prompt.



The image shows a screenshot of the 'ivrManager - Application' dialog box, specifically the 'XML' tab. The dialog has a title bar with 'ivrManager - Application' and a close button. It contains several input fields and checkboxes. The 'Name' field is empty. The 'Description' field is a large empty text area. Below these are two tabs: 'General' and 'XML', with 'XML' selected. The 'XML' tab contains the following fields and options: 'URL:' with a text box containing 'http://'; 'Send parameters in url:' with a checkbox 'Yes/no' (unchecked); 'Use GET instead of POST:' with a checkbox 'Yes/no' (checked); 'Function name:' with an empty text box; 'Timeout:' with a spinner box set to '5' and the text 'seconds'; 'User name [Optional]:' with an empty text box; and 'Password [Optional]:' with an empty text box. At the bottom are 'OK' and 'Cancel' buttons.

Figure 5 PreCall XML tabscherm voor het aanmaken van een nieuwe applicatie

### 3.1.3. Manager instellingen

Dit tabblad verschijnt alleen als u bent ingelogd als Manager/Reseller. Hier is het mogelijk om een applicatie te blokkeren, zodat de applicatie niet meer gebruikt kan worden.

De Min. Version op dit tabblad is puur bedoeld ter informatie en heeft geen functionaliteit binnen ivrManager op dit moment.

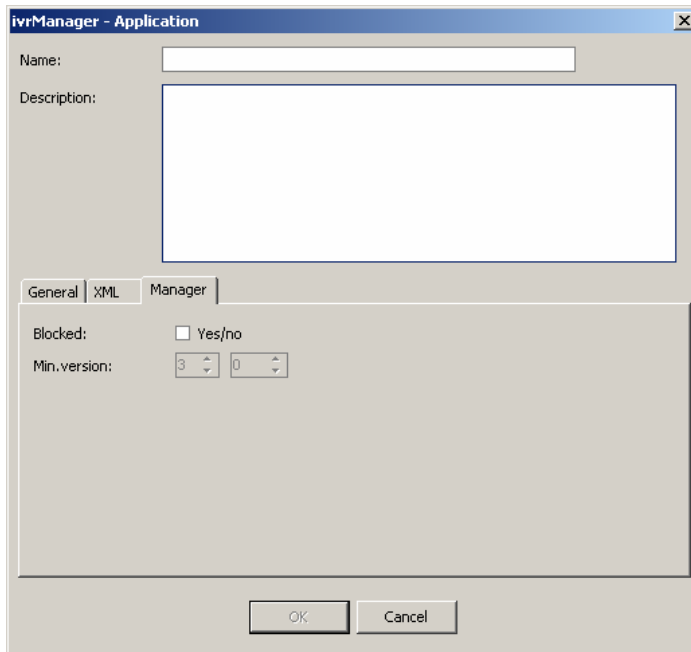



Figure 6 blokkeren van een applicatie

### 3.2. Ontwerpen van een applicatie

Het is verstandig het script eerst op papier te ontwerpen alvorens u begint met werken in ivrManager.

Klik op  in het applicationsschermbaan wanneer u een ivr-script wilt ontwerpen. Het startvenster van de application designer module ziet er uit als in *Figure 7 Application Designer scherm*.

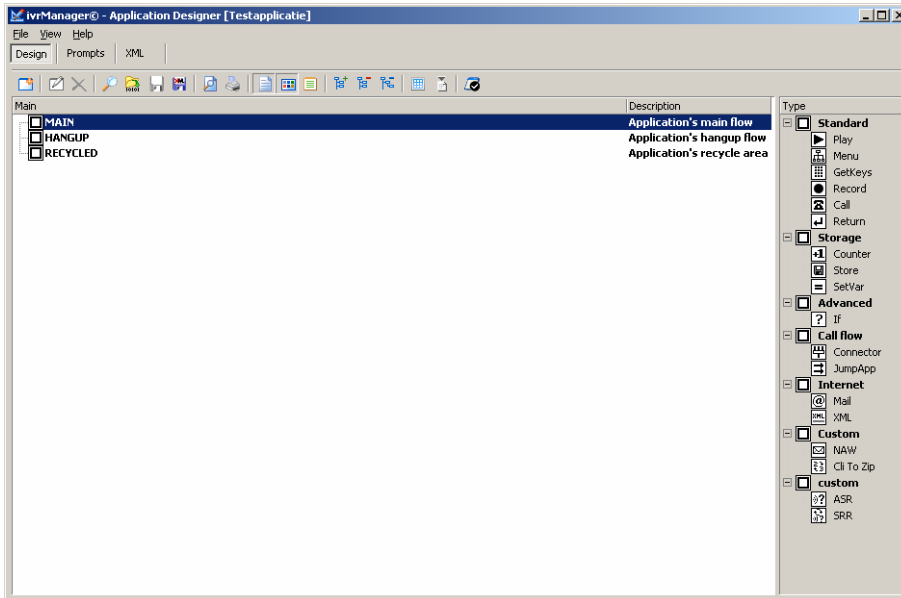


Figure7ApplicationDesignerscherm

Met de Application Designer kunt u een callflow (ook wel script genoemd) bouwen.

Het script start altijd bij 'main' (start van het gesprek).

Bij 'hangup' wordt aangegeven welke acties er worden uitgevoerd als de verbinding wordt verbroken dan wel de applicatie eindigt.



Figure8ApplicationDesignertoolbar

Als laatste item staat er 'recycled'. Hierin staan de modules die tijdelijk verwijderd zijn uit de applicatie.

Na het afsluiten van de application designer worden de items die hierin staan verwijderd.

De application designer heeft 3 tabbladen (Design, Prompts, XML) In de design weergave kunt u een script maken.

In de prompts weergave kunt u meldteksten beheren. Tijdens het bouwen van uw script, vraagt ivrManager, wanneer nodig, een bestaande prompt te kiezen danwel een nieuwe prompt aan te maken.

In de XML weergave kunt u de url invullen welke u aan wilt roepen in de callmodule.


### 3.3. Design weergave in de application designer

In de design weergave kunt u een callflow maken door middel van het plaatsen van modules aan de rechterkant van het scherm (in dit geval zijn module opdrachten die u kunt plaatsen in een callflow waardoor er een ivr- en of callcenter-applicatie ontstaat).

Hieronder worden de verschillende modules met hun betekenis behandeld. U leest nu eerst hoe u een nieuwe module toevoegt.


### 3.3.1. Gebruik van modules bij het design van een applicatie

Er zijn meerdere manieren om een nieuwe module aan een callflow toe te voegen.

- Ga met uw muis op de plaats staan waar u de module wilt hebben en klik op  bv Main.
- Selecteer een module uit de lijst aan de rechterkant van het scherm en sleep deze module naar de gewenste plaats (bv Main) in de callflow (de linkermuisknop ingedrukt houden).

U kunt een module in de callflow bewerken door deze te selecteren en vervolgens op de rechtermuisknop te klikken en 'edit' te selecteren of door te dubbelklikken op de module.

U kunt een module op verschillende manieren verwijderen. Hieronder een v.b.

- Selecteer de module en klik vervolgens op .

Als extra waarschuwing zal het venster dat hiernaast staat afgebeeld verschijnen. U kunt de module definitief verwijderen door op 'yes' te klikken. Door op 'no' te klikken, zal de module naar het 'recycled' gebied worden verplaatst. Items die in dit gebied staan, kunt u later weer gebruiken door ze eruit te slepen.

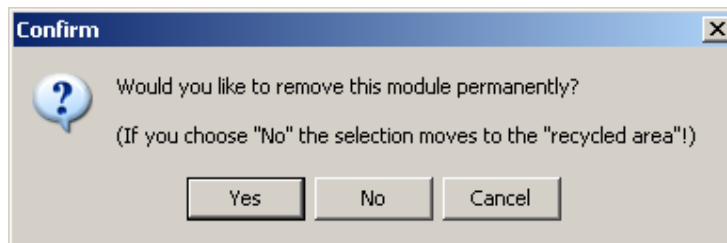


Figure 9 Waarschuwing bij verwijderen

LET OP! Alles wat aan de module gekoppeld is wat verwijderd wordt, gaat mee!

#### Uitgangen van de modules

Wanneer u een module geplaatst heeft, verschijnt eronder meestal een 2<sup>e</sup> blokje in de callflow, een zogenaamde 'uitgang'. Een voorbeeld is te zien in onderstaand figuur.

U ziet dat er onder de geplaatste module (in dit geval genaamd welkom) een 'E' staat met daarachter 'error: <undefined>'.



Figure 10 v buitgangen



Deze E is een zogenaamde 'error' uitgang. U kunt een module naar deze E slepen en zo aangeven wat er gebeurt wanneer er een error is ontstaan. Op deze manier bouwt u de applicatie verder uit.

Afhankelijk van het type module verschijnen er geen, één of meerdere uitgangen onder een module wanneer u deze plaatst. Dit zijn de niet-optionele exits. Om de callflow op te kunnen slaan dienen hier acties gedefinieerd te worden.

Door met uw rechtermuisknop op een module te klikken en de optie 'add exit' te kiezen kunt u uit een lijst met alle mogelijke uitgangen een uitgang kiezen en toevoegen.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij de menu module, kunt u ook kiezen uit de nummer 0 t/m 9 en het \* en het #. Deze komen overeen met de keuzetoetsen die een beller heeft.

De beschikbare uitgangen verschillen per module en worden in de volgende paragrafen bij de betreffende modules genoemd. De optionele uitgangen zijn herkenbaar aan het "ezelsoortje" op de E.

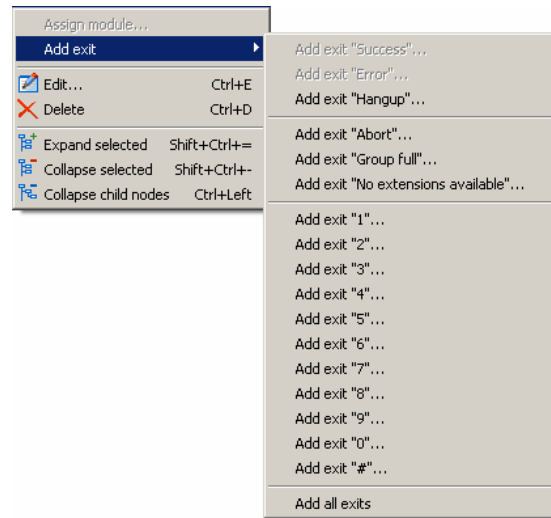


Figure 11 toevoegen exit

### 3.3.2. Beschikbare modules voor ontwerpen van een applicatie

De volgende afbeelding geeft het menu 'type' weer. Dit is het menu waarin de verschillende modules staan die toegevoegd kunnen worden aan een callflow.

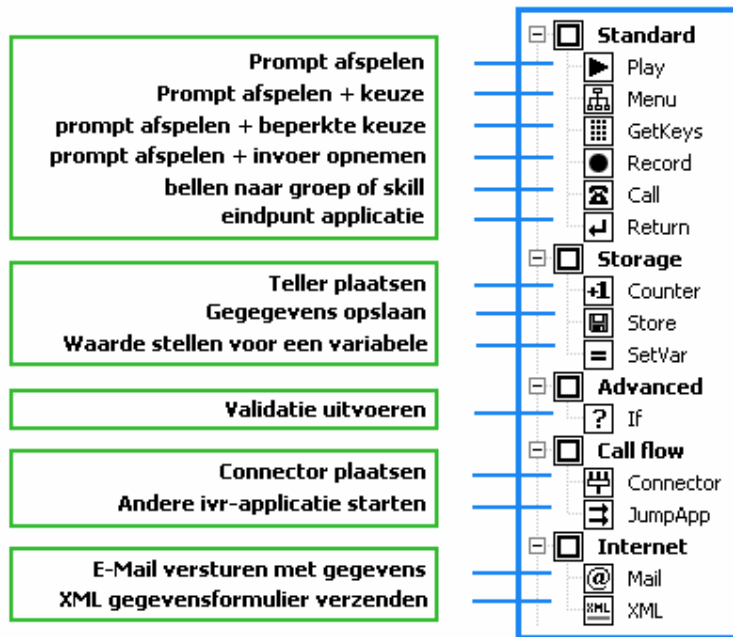


Figure 12 Standaardmodules in IVR Manager

### 3.3.3. Standard modules – play - menu - getkeys - record - call - return

Tot de standard modules behoren: play, menu, getkeys, record, call en return modules. Wanneer u een module toevoegt verschijnt er een venster in beeld welke voor iedere module verschillend is. Twee velden komen echter bij iedere module voor: 'name' en 'description'. In het veld achter 'name' geeft u een naam aan de module die u toevoegt. Achter 'description' vult u een korte omschrijving in.

Hieronder volgt voor iedere module, behorende tot de standaard modules, een korte uitleg over de velden die u dient in te vullen bij het toevoegen van een module en vervolgens de beschikbare uitgangen in een tabel.

#### Play

Met deze module kan een prompt (meldtekst) worden afgespeeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een welkomstboodschap. Er wordt nog geen handeling van de beller verwacht.

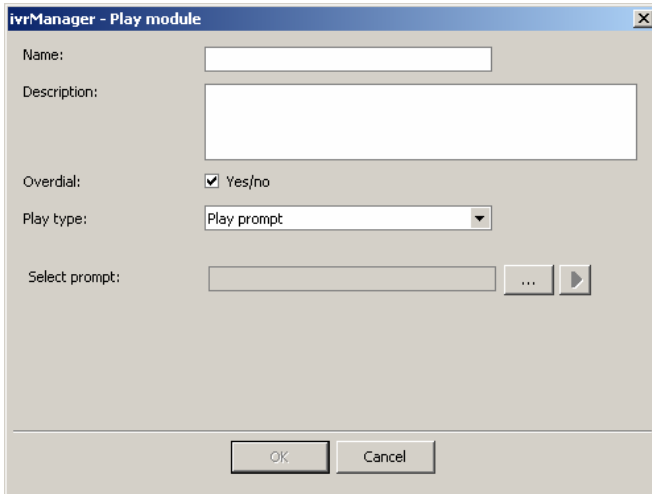


Figure 13 Play module toevoegen

Name	Hier vult u een naam voor prompt in
Description	Hier schrijft u de inhoud van de prompt uit.
Overdial	Als u achter deze optie een vinkje zet, kan de beller direct zijn/haar keuze intoetsen terwijl de meldtekst nog afgespeeld wordt. Er hoeft in dit geval niet gewacht te worden tot de 'prompt' volledig afgespeeld is voordat een invoer geaccepteerd wordt.
Play prompt type	<p>Bij 'play prompt' kunt u een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen). Als u kiest voor de optie 'play from variable', kan informatie vanuit een variabele aard worden afgespeeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gegevens die een beller heeft ingevoerd. Deze invoer kan afkomstig zijn van een getkeys of record module of XML resultaat.</p> <p>Play variable as digits: 384= drie, acht, vier          Play variable as number: 384=driehonderdvierentachtig          Play variable as currency: 384= vierentachtig euro          Play variable as time: bv twaalf uur vijfenveertig          Play variable as date: bv 7 juli          Play variable using text to speech: text wordt uitgesproken</p> <p>Klik op select prompt en dan op NEW zie:          Figure 14 Select prompt</p>
uitgangen	
Default	U kunt de call flow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.
Hangup	

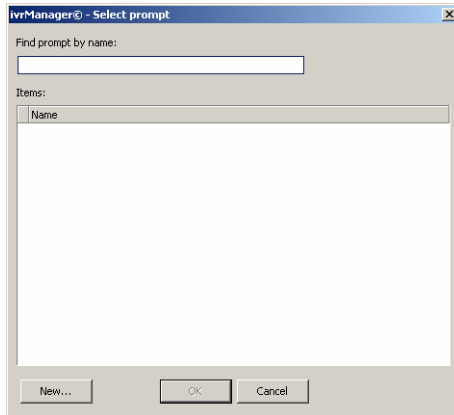


Figure 14 Select prompt

## Menu

Met deze module kan een meldtekst worden afgespeeld en een keuze van een beller verlangd worden. Zie [Figure 15 Menu module toevoegen](#).

prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen).
error prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen). Deze meldtekst wordt afgespeeld wanneer de beller een onjuiste menukeuze heeft gedaan.
time-out prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen). Deze meldtekst wordt afgespeeld wanneer de beller te lang heeft gewacht met kiezen.
overdial	Als u achter deze optie een vinkje zet, kan de beller direct zijn/haar keuze intoetsen terwijl de meldtekst nog afgespeeld wordt. Er hoeft niet gewacht te worden tot de prompt volledig afgespeeld is voordat een invoer geaccepteerd wordt.
attempts	aangeven hoe vaak de meldtekst achter elkaar wordt afgespeeld als de beller geen keuze maakt, voordat de module beëindigd wordt middels de timeout uitgang.
time-out	in seconden aangeven hoe lang een beller de tijd heeft om een keuze te maken. Als deze aangegeven tijd verstreken is, zal de module doorspringen naar de time-out uitgang. U kunt aangeven of de 'global time-out' gebruikt moet worden of een andere tijdsduur (custom).
<b>uitgangen</b>	
error	aangeven wat de vervolgstap is wanneer er een onjuiste menukeuze is gemaakt.
time-out	aangeven wat er gebeurt als de beller niet binnen de aangegeven tijd een keuze heeft gemaakt.
0-9 * #	de keuzeopties aanduiden met een cijfer van 0 t/m 9, het * en het #. U plaatst bijvoorbeeld de uitgang '1' en sleept een play module naar deze '1' uitgang. De beller hoort de play module nadat hij de 1 heeft ingetoetst.

The screenshot shows a configuration window titled "ivrManager - Menu module". It has several sections:

- Name:** A text input field.
- Description:** A larger text area.
- Play type:** A dropdown menu currently showing "Play prompt".
- Select prompt:** A text input field with "..." and "Clear" buttons.
- Error prompt:** A text input field with "..." and "Clear" buttons.
- Timeout prompt:** A text input field with "..." and "Clear" buttons.
- Overdial:** A checkbox labeled "Yes/no" which is checked.
- Attempts:** A spinner box set to "1".
- Timeout:** Radio buttons for "Global: (5 secs)" (selected) and "Custom: 5".
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons at the bottom.

Figure 15 Menu module toevoegen

## GetKeys

Net zoals bij de menu module kan bij de getkeys module een boodschap worden afgespeeld en een keuze van een beller worden verlangd. Zie *Figure 16 Getkeys module toevoegen*. U kunt de beller vragen een cijferreeks in te voeren, één cijfer of symbool.

Prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen).
error prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen). Deze meldtekst wordt afgespeeld wanneer de beller een onjuiste menukeuze heeft gedaan.
time-out prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen). Deze meldtekst wordt afgespeeld wanneer de beller te lang heeft gewacht met het maken van een keuze.
overdial	Als u achter deze optie een vinkje zet, kan de beller direct een keuze intoetsen terwijl de meldtekst nog afgespeeld wordt. Er hoeft in dit geval niet gewacht te worden tot de 'prompt' volledig afgespeeld is.
min. No. of keys	aangeven hoeveel cijfers een beller minimaal moet intoetsen.
max. no. of keys	aangeven hoeveel cijfers een beller maximaal mag intoetsen.
stop key	aangeven welke toets een beller gebruikt om aan te geven dat de invoer volledig is. (optie geldt als de invoer bestaat uit een variërend aantal toetsen).
reset key	aangeven met welke toets een beller zijn invoer kan wissen.
attempts	aangeven hoe vaak een beller kan proberen gegevens in voeren.
time-out	in seconden aangeven hoe lang een beller de tijd heeft om een keuze te maken. Als deze aangegeven tijd verstreken is, zal de module doorspringen naar de 'time-out' uitgang.

uitgangen	
Success	aangeven wat de vervolgstap is wanneer de gegevens succesvol zijn ingevoerd.

uitgangen	
Error	aangeven wat de vervolgstap is wanneer de gegevens niet succesvol zijn ingevoerd.
time-out	aangeven wat er gebeurt als de beller niet binnen de aangegeven tijd een keuze heeft gemaakt.

ivrManager - GetKeys module

Name:

Description:

Play type:

Select prompt:  ... Clear ▶

Error prompt:  ... Clear ▶

Timeout prompt:  ... Clear ▶

Overdial:  Yes/no

Minimum no. of keys:  Maximum no. of keys:

Stop key:  Reset key:

Attempts:  Timeout:

OK Cancel

Figure 16 Getkeys module toevoegen

## Record

De record module speelt een boodschap af en neemt vervolgens de invoer van een beller op.

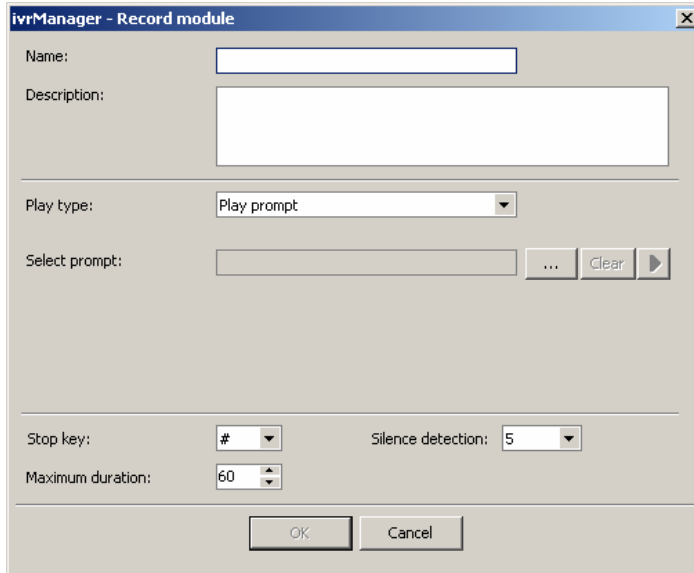


Figure 17 Record module toevoegen

Prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen).
stop key	de toets aangeven waarmee de opname gestopt kan worden. None: Er is geen toets waarmee de opname gestopt kan worden. Any: De opname stopt als een willekeurige toets wordt ingedrukt.
silence detection	de tijd aangegeven (in seconden) waarna er gestopt moet worden met opnemen indien er niets (meer) wordt ingesproken. (Minimaal 1, maximaal 10 seconden of selecteer 'unused' als u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheid).
maximum duration	aangeven hoe lang (in seconden) er maximaal kan worden opgenomen.
uitgangen	
Default	de callflow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.

## Call

Deze module belt uit naar een vooraf gedefinieerde skill met extensions (telefoonnummers). Er kan hierbij gebruik worden gemaakt van een wachtrij functie. In hoofdstuk 5 leest u hoe u een skill met extensions definieert. Wanneer u een call module toevoegt krijgt u een venster met vier tabbladen. Hierna volgt voor alle tabbladen een omschrijving.

## Tabblad Default

The screenshot shows a window titled "ivrManager - Call module" with a close button (X). It has four tabs: "Default", "Agent", "Queue", and "XML/CTI". The "Default" tab is active. The fields are as follows:

- Name: [Empty text box]
- Description: [Empty text box]
- Play prompt: [Empty text box] with buttons "...", "Clear", and a play button.
- Call type: "Skill" (dropdown menu)
- Skillname: [Empty text box] with a button "...".
- Dialout timeout: "20" (spin box)
- Set calling number:
  - Original caller number
  - Inbound number
  - Fixed: "2020141" [Empty text box] "00" (dropdown menu)

At the bottom are "OK" and "Cancel" buttons.

Figure 18 Call module toevoegen, default venster

play prompt	een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen). Deze wordt afgespeeld voordat er wordt doorverbonden.
call type	aangeven naar welke skill er gebeld gaat worden.
Skillname	U kunt ervoor zorgen dat de invoer van de beller bepaalt waarheen uitgebeld wordt. U selecteert een variabele waarvan de waarde, ingevoerd door de beller, bepaald waarheen uitgebeld wordt. Zo kunt u de beller om bijvoorbeeld zijn postcode vragen, en op basis daarvan de beller doorverbinden naar een agent die desbetreffende regio in zijn portefeuille heeft.
dialout attempts	aangeven hoe vaak er wordt getracht te bellen naar een group/skill als er geen verbinding tot stand wordt gebracht.
dialout time-out	Als deze aangegeven tijd verstreken is en er is niet doorverbonden, zal de module doorspringen naar de time-out uitgang.
set calling number	U kunt aangeven welk nummer de agent te zien krijgt. <ul style="list-style-type: none"> <li>- original caller number oorspronkelijk nummer van de beller (tenzij afgeschermd)</li> <li>- dialed number het nummer dat de beller gebeld heeft</li> <li>- fixed een vaste nummerreeks. Zo kan de agent herkennen vanuit welke ivr-applicatie hij gebeld wordt</li> </ul>
uitgangen	
Succes	aangeven wat de vervolgstap is wanneer er succesvol is uitgebeld.
Error	aangeven wat de vervolgstap is wanneer er niet succesvol is uitgebeld.
group full	aangeven wat de vervolgstap is wanneer de wachtrij vol is.
no extensions available	aangeven wat de vervolgstap is wanneer uitbellen niet gelukt is doordat er geen telefoonnummer beschikbaar is.
1-9 * #	de keuzeopties aanduiden met een cijfer van 0 t/m 9, het * en het #. U plaatst bijvoorbeeld de uitgang '1' en sleept een play module naar deze '1' uitgang. De beller hoort de play module nadat hij de 1 heeft ingetoetst.



## Tabblad Agent

Figure 19 Call module toevoegen, agent venster

operator prompt	een meldtekst selecteren, die wordt afgespeeld als de operator het gesprek aanneemt.
enable blocking	Als u achter deze optie een vinkje zet kan de agent telefoonnummers blokkeren.
blocking key	aangeven met welke toets de agent een nummer kan blokkeren.
days to block	aangeven hoeveel dagen het nummer geblokkeerd blijft.
caller prompt on block	een meldtekst selecteren die een geblokkeerde beller te horen krijgt.
enable call routing	De agent kan de beller doorverbinden als deze optie is aangevinkt.
advance in queue	aangeven hoeveel seconden voorrang de beller in de nieuwe wachtrij krijgt na doorschakelen.
Accept DTMF from Agent or Caller	Hier kunt u kiezen of u de invoer via de toetsen van de telefoon wilt ontvangen van diegene die belt of van de agent.

## Tabblad Queue

Figure 20 Call module, queuevenster

never queue	U kunt ervoor kiezen geen wachtrij toe te staan door deze optie aan te vinken
play sound	U kunt aangeven wat een beller in de wachtstand hoort: - system tones            systeem toon (standaard) - nothing...                niets - music...                   muziek, achter 'music' kunt u muziek toevoegen
Music	aangeven welke muziek de beller te horen krijgt
play ads	U kunt mededelingen laten horen tijdens het wachten. Door op 'define ads...' te klikken kunt u ze toevoegen. Oorspronkelijk zijn dit toegevoegde prompts. Achter 'interval' kunt u aangeven wat de tijd tussen de verschillende mededelingen bedraagt.
play position	U kunt de beller laten weten op welke wachtpositie de beller staat (er zijn nog drie wachtende voor u...). Achter interval kunt u aangeven wat de tijd tussen de verschillende mededelingen bedraagt.
Abort Key	De functie abort geeft de beller de mogelijkheid de wachtrij af te breken door een toets te drukken
Allow Automatic Abort	De functie automatic abort geeft de beller automatisch een alternatief op de wachtrij indien deze langer is dan x wachtenden of x seconden
Abort after x seconds	In te stellen variabelen (wachtenden en/of seconden wachtrij) waarop de abort wordt uitgevoerd.
Remember wait time	Geeft de beller de mogelijkheid terug te keren in de wachtrij door dezelfde toets te drukken. De beller keert terug op dezelfde positie als voor het afbreken van de wachtrij.

## Tabblad XML/CTI

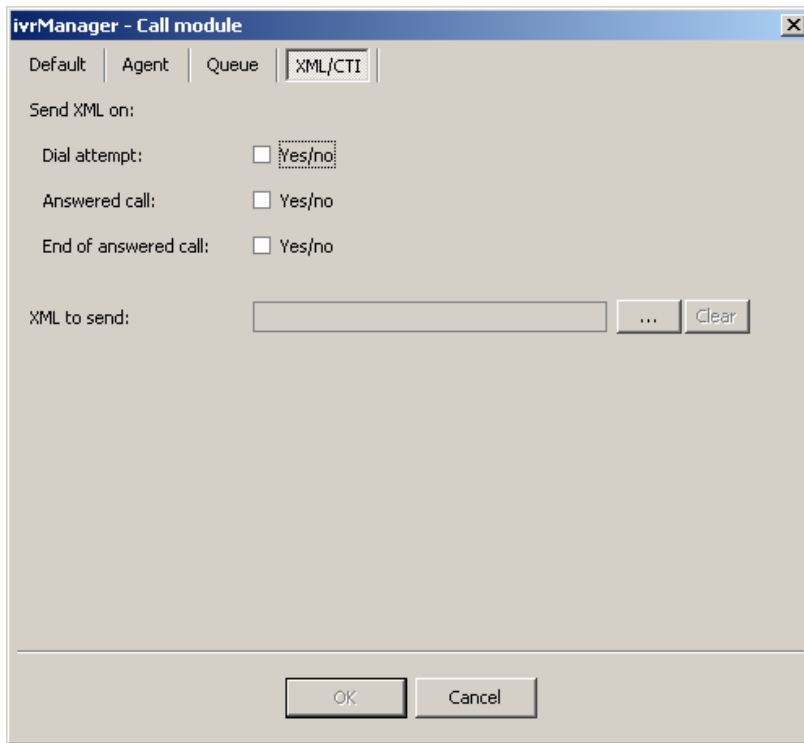
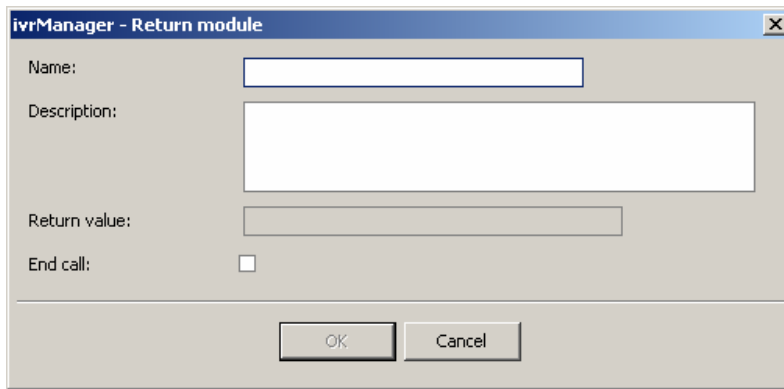


Figure 21 Call module, XML/CTI venster

Send XML on	Versturen van een XML document tijdens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dial attempt                      Voorafgaand aan het gesprek</li> <li>- answered call...                      Tijdens het gesprek</li> <li>- end of answered call...                      Nahet gesprek</li> </ul>
XML to send	aangeven welke parameters er verstuurd moeten worden

## Return

De return module geeft het einde van de applicatie aan. Als er geen return aanwezig is zal ivrManager een foutmelding genereren op het moment dat de applicatie opgeslagen wordt.



The screenshot shows a dialog box titled "ivrManager - Return module". It has a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and controls:

- Name:** A single-line text input field.
- Description:** A multi-line text area.
- Return value:** A single-line text input field.
- End call:** A checkbox.
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons at the bottom center.

Figure 22 Return module toevoegen

return value	een waarde aangeven die teruggegeven moet worden bij het beëindigen van de applicatie. Deze waarde kan bijvoorbeeld weer gebruikt worden wanneer de applicatie aangeroepen wordt vanuit een andere applicatie.
end call	Als u achter deze optie een vinkje zet wordt de verbinding automatisch verbroken.
uitgangen	
	Deze module heeft geen uitgangen.

### 3.3.4. Storage modules – counter – store – set var

Er zijn drie zogenaamde storage modules (*counter*, *store* & *set var*) waarbij allerlei informatie wordt opgeslagen. Deze opgeslagen gegevens kunnen weer gebruikt worden om reports van te maken zoals beschreven in hoofdstuk 9.



Steeds wanneer een gesprek deze module passeert in de callflow, wordt een vooraf opgegeven counter (teller) verhoogd en opgeslagen.

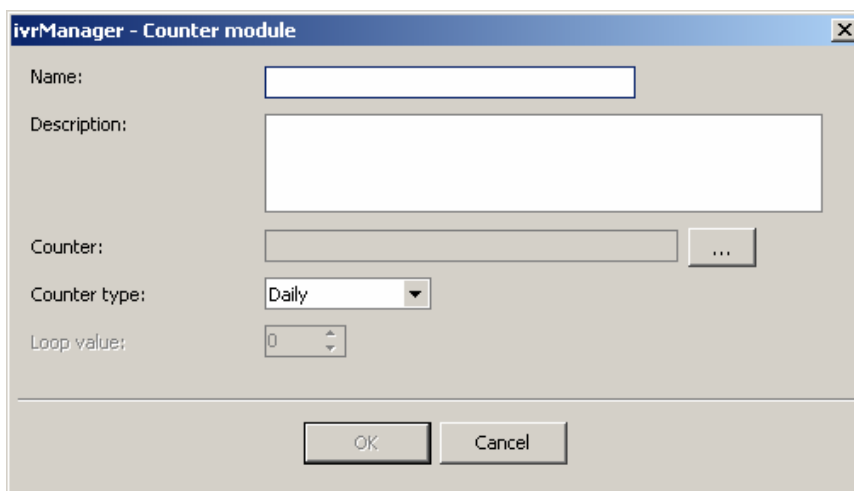
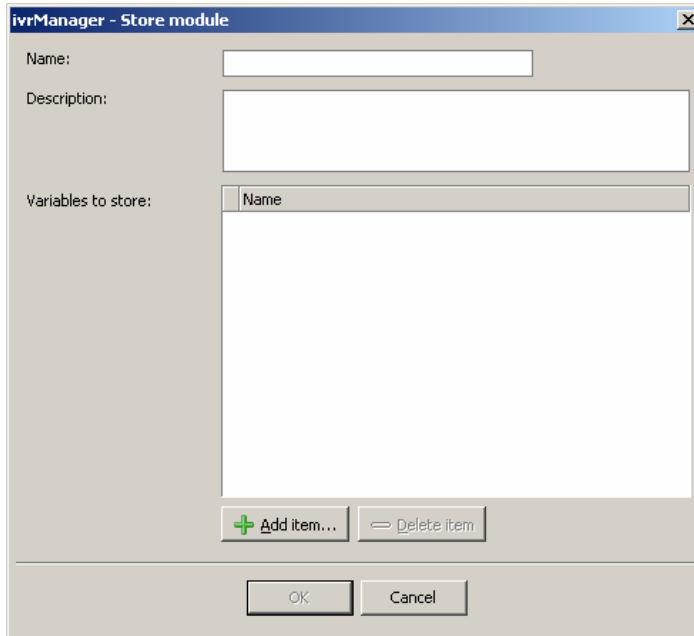


Figure 23 Counter module toevoegen

counter	U geeft een tellervariabele op waar de gegevens worden opgeslagen. U kunt op 'new' klikken in het venster dat verschijnt wanneer u een nieuwe tellervariabele wilt aanmaken.
countertype	U kunt kiezen hoe er geteld gaat worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- daily telt per dag (begint om 00.00 uur 's ochtends)</li> <li>- weekly telt per week (start op maandag t/m zondag)</li> <li>- monthly telt per maand (begint om 00.00 uur op de eerste dag van de maand)</li> <li>- total teller blijft doortellen</li> <li>- loop na het bereiken van de waarde, die u bij 'loop value' heeft ingegeven, begint de teller weer opnieuw (wordt op nul gezet)</li> </ul>
uitgangen	
default	U kunt de callflow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.

## Store

Met de store module kan een vooraf bepaalde waarde worden opgeslagen.



The screenshot shows a dialog box titled "ivrManager - Store module". It has three main sections: "Name:" with a text input field, "Description:" with a larger text area, and "Variables to store:" which contains a table with one column header "Name". Below the table are two buttons: "+ Add item..." and "- Delete item". At the bottom of the dialog are "OK" and "Cancel" buttons.

Figure 24 Store module invoegen

variables to store	U kunt door op 'add item' te klikken variabelen selecteren of nieuw aanmaken. Deze gegevens van de beller worden opgeslagen.
uitgangen	
default	de callflow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.

## SetVar

Met behulp van de setvar module kan de waarde van een (tijdelijke) variabele gewijzigd worden.

Figure 25 Setvar module toevoegen

variable	de variabele aangeven die gewijzigd dient te worden. U kunt ook nieuwe variabelen aanmaken.
type of action	aangeven welke actie er met de variabele dient te worden uitgevoerd. - set value de variabele krijgt de waarde zoals u invult bij het veld 'value' - increase by value de waarde van de variabele wordt verhoogd met de value - decrease by value de waarde van de variabele wordt verlaagd met de value
uitgangen	
default	de callflow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.

### 3.3.5. Advanced Module - IF

#### IF Module

Met de IF module vergelijkt u de door u vooraf geselecteerde gegevens met de werkelijke gespreksgegevens. De IF module heeft 2 uitgangen. Want een vergelijking kan waar of onwaar zijn. Hieronder enkele voorbeelden.

De IF module gebruikt u bv. om uw availabilitymatrix te controleren.

Figure 26 IF module

day of the week	
	Er wordt gecontroleerd of de dag waarop het telefoongesprek plaatsvindt overeenkomt met één van de door u geselecteerde dagen.
ma t/m zo	verschillende dagen van de week aanvinken.
check all days	Alle dagen van de week tegelijk aanvinken.
uncheck all days	Alle dagen van de week tegelijk uitvinken.

Time between	
	Er wordt gecontroleerd of het tijdstip waarop het gesprek plaatsvindt binnen de door u gestelde interval plaatsvindt.
Start time	De aanvangstijd van het interval.
End time	De eindtijd van het interval.

menu result	
	U kunt een validatie uitvoeren op de door een beller gemaakte keuze tijdens een menu module.
select "menu" module	U kunt de menu module selecteren die u wilt valideren.
set operator	Hier kunt u aangeven welke validatie u op de menu module wilt uitvoeren.



menu result	
	(vergelijking)
key	U kunt de waarde instellen waar de ingevoerde waarde mee vergeleken wordt.

Check record duration	
	U kunt een validatie uitvoeren op de duur van een opname.
Select "record" module	U kunt de record module selecteren die u wilt valideren.
Set operator	Hier kunt u aangeven welke validatie u op de record module wilt uitvoeren. (vergelijking)
duration	U kunt de waarde instellen waar de ingevoerde waarde mee vergeleken wordt.

check parameters	
	U kunt een validatie uitvoeren op de meegestuurde parameters.
set operator	Hier kunt u aangeven welke validatie u op de parameters wilt uitvoeren. (vergelijking)
value	U kunt de waarde opgeven waar de meegestuurde parameter mee vergeleken wordt.
assume numeric value	U zet hier een vinkje wanneer het altijd een numerieke invoer betreft. LET OP: eventuele voorloophnullen worden van de waarde verwijderd. Een waarde '00012' wordt geconverteerd naar '12'.

Check variable	
	U kunt een validatie uitvoeren op alle variabelen die in een applicatie worden gebruikt.
Select variable	U kunt de variabele selecteren die u wilt valideren.
Set operator	Hier kunt u aangeven welke validatie u op de door u geselecteerde variabele wilt uitvoeren (vergelijking).
Value	U kunt de waarde (lengte) opgeven waar de door u geselecteerde variabele mee vergeleken wordt.
Assume numeric value	U zet hier een vinkje wanneer het altijd een numerieke invoer betreft. Wanneer dit niet het geval is zet u geen vinkje. LET OP: eventuele voorloophnullen worden van de waarde verwijderd. Een waarde '00012' wordt geconverteerd naar '12'.

check date	
	Er wordt gecontroleerd of de datum waarop een gesprek plaatsvindt, overeenkomt met een door u gestelde datum.
set operator	Hier kunt u aangeven welke validatie u op de door u gestelde datum wilt uitvoeren. (vergelijking)
set date	U kunt de datum opgeven waar de gespreksdatum mee vergeleken wordt.

Check return value	
	U kunt een validatie uitvoeren op de waarde die mee is gegeven aan een return module.
Select module	U kunt de return module selecteren die u wilt valideren.
Set operator	Hier kunt u aangeven welke validatie u op de door u geselecteerde return module wilt uitvoeren. (vergelijking)
value	U kunt de waarde opgeven waar de door u geselecteerde variabele mee vergeleken wordt.
Assume numeric value	U zet hier een vinkje wanneer het altijd een numerieke invoer betreft. LET OP: eventuele voorloophnullen worden van de waarde verwijderd. Een waarde '00012' wordt geconverteerd naar '12'.

checkcodes	
	U kunt toetsen of een bepaalde variabele voorkomt in een codelijst.
select variable	U kunt de variabele selecteren die u wilt valideren.
select code list	Hier kunt u een codelijst selecteren waarin u wilt valideren. Voor het maken van een codelijst zie hoofdstuk 8.

Check availability	
	Er wordt gecontroleerd of de datum en het tijdstip van het gesprek in een door u gestelde matrix valt.
Select availability matrix	Hier kunt u een matrix selecteren waarin u wilt valideren. Voor het maken van een availability matrix (zie hoofdstuk 6)

checkhangup	
	Er wordt gecontroleerd of de verbinding is verbroken.

Check calendar	
	Er wordt gecontroleerd of de datum van het gesprek in een door u gemaakte calendar valt.
Select calendar definition	Hier kunt u een calendar selecteren waarin u wilt valideren. Voor het maken van een calendar zie hoofdstuk 6.

### 3.3.6. Callflow Modules – Connector – JumpApp

De callflow modules kunnen worden gebruikt om het verloop van de callflow in zijn geheel te beïnvloeden.



De connector module heeft geen functie tijdens het doorlopen van de callflow. De connector zorgt wel voor meer structuur in de callflow en wordt aangemaakt om een connector daar vervolgens weer naar te redirecten. Het is dus een schakel.

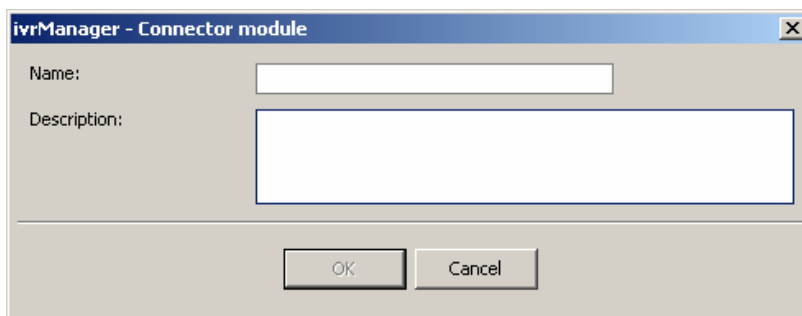


Figure 27 Connector module toevoegen



Met behulp van de jumpApp module kan een andere applicatie worden gestart, nadat die applicatie is beëindigd, wordt er teruggekeerd naar de oorspronkelijke applicatie. De applicatie die aangeroepen wordt geeft, bij beëindiging, een bepaalde waarde terug die in een IF module gevalideerd kan worden. Daarnaast kunnen parameters (apart te definiëren) meegeven worden aan de applicatie.

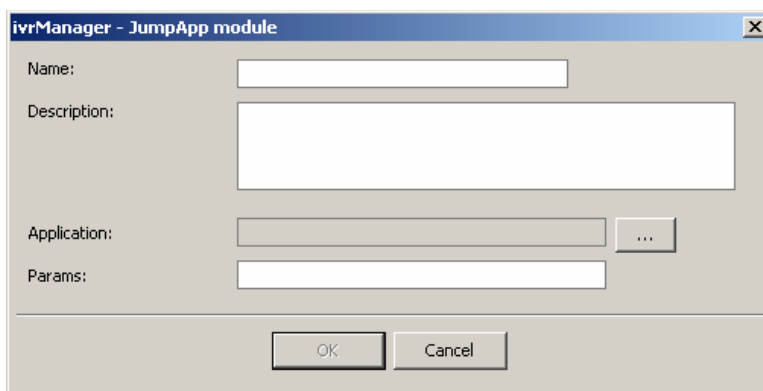


Figure 28 JumpApp module toevoegen

application	U kunt kiezen naar welke applicatie er gejumped wordt.
Params	U kunt een waarde, of meerdere waarden, invullen die meegestuurd wordt naar de applicatie die gestart wordt.
Uitgangen	
default	U kunt de callflow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.

### 3.3.7. Internet modules – Mail – XML

De beide modules maken gebruik van het internet om gegevens te verzenden en/of te ontvangen.



Deze module maakt het mogelijk om gegevens per e-mail te verzenden naar één of meer op te geven emailadressen.

Figure 29 Mailmodule

from	Hier kunt u een emailadres of naam opgeven. De ontvanger ziet dit adres of deze naam als afzender van de e-mail. Standaard waarde is 'no-reply@ivrmanager.nl'.
subject	U kunt een onderwerp invullen voor het te verzenden bericht. Standaard waarde is 'ivrManager'.
Fixed recipient	U kunt een of meerdere emailadres(sen) invullen waar het bericht heen verzonden wordt. U kunt meerdere emailadressen invullen door een ; teken toe te voegen.
Variable recipients	Hier kunt u een variabele selecteren die het emailadres bevat.
Items to send	Door op 'add item' te klikken kunt u variabelen toevoegen die meegestuurd worden in het bericht. Met de 'delete item' knop kunt u een item verwijderen.
Uitgangen	
default	U kunt de callflow verder uitbreiden door op deze default uitgang de volgende module te plaatsen.



Met de XML module kunt u gegevens in XML formaat versturen en/of ontvangen naar/van een XML-script. De resultaten kunt u wegschrijven in variabelen en gebruiken in de applicatie. Met deze module bent u bijvoorbeeld in staat om binnen de door u aangemaakte codelijsten te controleren of de waarde voorkomt in deze lijst. Met als doel om bv. Een *provincie postcoderouting* te maken.

The screenshot shows the 'ivrManager - XML module' configuration window. It contains the following fields and controls:

- Name: [Text input]
- Description: [Text area]
- URL: http:// [Text input]
- Send parameters in url:  Yes/no
- Function name: [Text input]
- Timeout: 5 [Spinner] seconds
- Automatic retry:  Yes/no
- User name [Optional]: [Text input]
- Password [Optional]: [Text input]
- Send only:  Yes/no
- Parameters: [Table with columns Name, Variable, Value, Type]
- Buttons: Send, Receive, Test..., OK, Cancel

Figure 30 XML module

URL	Geef een webadres (zonder 'http://') op naar de locatie van de aan te roepen XML-pagina.
Send parameters in url	Standaard worden de gegevens als XML-RPC POST verzonden. Wanneer dit vakje is aangevinkt, worden de variabelen in de url opgenomen.
Function name	Naam van de functie die binnen de XML-RPC implementatie uitgevoerd moet worden. (werkt alleen wanneer XML-RPC POST gebruikt wordt)
Time-out	U kunt in seconden aangeven hoe lang er getracht kan worden de gegevens te verzenden.
Automatic retry *	Geeft aan of een XML aanroep altijd moet slagen. Wanneer er een fout optreedt wordt de aanroep op een later tijdstip nogmaals uitgevoerd.
User name (optional)	U kunt een gebruikersnaam opgeven (optioneel) ter beveiliging. (Basic http authentication)
Password (optional)	U kunt een wachtwoord in combinatie met eerder genoemde gebruikersnaam opgeven (optioneel) ter beveiliging. (Basic http authentication)
Send only *	Hiermee wordt bepaald dat de XML geen resultaat oplevert.
Parameters	U kunt zowel te verzenden als te ontvangen parameters opgeven. U dient hier de parameters te definiëren die u verstuurt, en u terug verwacht.

Uitgangen	
Succes	De uitgang die gevolgd wordt wanneer de XML module succesvol uitgevoerd is.
Error	De uitgang die gevolgd wordt wanneer de XML module NIET succesvol uitgevoerd wordt.

### Auto retry


Auto retry is een optie die er voor zorgt dat de XML gegarandeerd aankomt mits de ontvangende partij de XML kan verwerken. Voor XML-RPC is dat geen voorwaarde: de service blijft proberen totdat de aanroep is geslaagd. Om er voor te zorgen dat er niet onnodig veel verkeer wordt gegenereerd, is er een *herverzendschema* opgezet. Dit schema ziet er als volgt uit:

Poging 1	Dit is een aanroep vanaf de belapplicatie. Indien deze slaagt, heeft auto retry geen functie. Indien de aanroep faalt, wordt de aanroep opgeslagen om na 1 minuut nogmaals te proberen.
Poging 2	Indien de aanroep faalt, dan wordt na 5 minuten opnieuw geprobeerd.
Poging 3	Indien de aanroep faalt, dan wordt na 15 minuten opnieuw geprobeerd.
Poging 4	Indien de aanroep faalt, dan wordt na 1 uur opnieuw geprobeerd.
Poging 5 en verder	Indien de aanroep faalt, dan wordt na 4 uur opnieuw geprobeerd.

### Send only

Met send only kunt u aangeven dat de belapplicatie niet op antwoord van de XML-RPC server hoeft te wachten. Er is dus geen garantie dat de aanroep slaagt. De flow zal niet wachten op een antwoord, maar de XML als 'correct verzonden' beschouwen. De XML module met send only aangevinkt zal daarom altijd met een succes retourneren.

### XML-Parameters – detail

Om een XML aanroep te kunnen doen, dient u parameters op te geven voor het verzenden en ontvangen. Parameters worden toegevoegd door op het knopje  te klikken. Dit geldt voor zowel te verzenden als voor te ontvangen parameters.

### Verzending

Elke te verzenden parameter kan worden gedefinieerd in het volgende scherm.

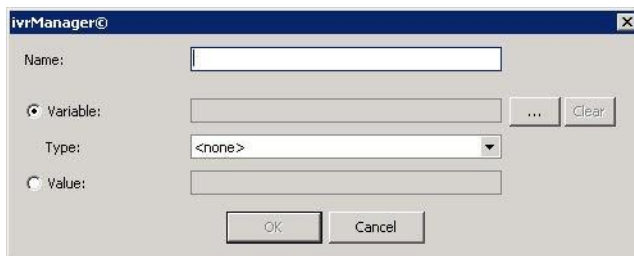


Figure 31 Parameterdefiniëren

Bij 'name' vult u de naam in van de variabele zoals deze door het XMLscript kan worden verwerkt. Deze naam is *case-sensitive*. Wanneer een XMLscript bijvoorbeeld een waarde

verwacht voor 'telefoonNummer', maar in het veld name is 'telefoonnummer' ingevuld, zal het script over het algemeen een ander dan verwacht, of geen resultaat teruggeven.

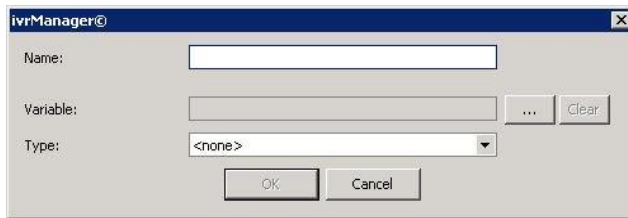
De waarde van bovengenoemde variabele kan bestaan uit een vaste waarde. Vink hiervoor 'Value' aan en vul de vaste waarde in het tekstveld in. De ingevoerde value zal bij elke aanroep gelijk zijn en kan niet dynamisch gewijzigd worden.

De waarde kan ook bestaan uit de waarde in een variabele van ivrManager. Vink daarvoor 'Variable' aan en selecteer vervolgens de variabele uit de lijst.

Aan de waarde van een variabele kan een type worden toegekend. Dit is een speciaal type dat extra verwerking binnen de XML server vereist. Deze types worden gebruikt om binaire waarden door te geven aan de XML server. Uitleg over deze types vindt u in Bijlage 2.

## Ontvangst

De te ontvangen waarde wordt bepaald in het volgende scherm.



The screenshot shows a dialog box titled 'ivrManager' with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: 'Name:' with an empty text box, 'Variable:' with an empty text box and a 'Clear' button to its right, and 'Type:' with a dropdown menu showing '<none>'. At the bottom of the dialog are 'OK' and 'Cancel' buttons.

*Figure 3.2 vbschermontvangenwaarde*

Dit scherm is bijna gelijk aan het scherm voor te verzenden parameters met als enige verschil dat de teruggegeven waarde alleen wordt weggeschreven in een variabele.



### 3.3.8. Custom modules

Tot de custom modules behoren de NAW, CLI2ZIP, ASR, en de SRR module. Deze modules kunnen op aanvraag en tegen een meerprijs worden toegevoegd, waardoor extra functionaliteit toegevoegd kan worden aan uw scripts.

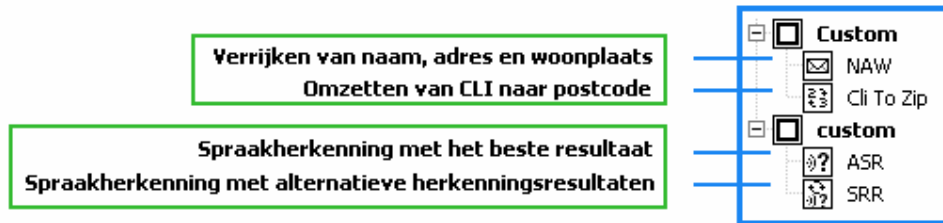


Figure 33 ivrManager – Custom Modules



De naw module zoekt realtime de adresgegevens op basis van een vast telefoonnummer op en slaat deze gegevens op in een aantal variabelen. Uit privacyoverwegingen dient de beller zijn telefoonnummer in te voeren in een getkeys module. Hij/zij geeft daarmee toestemming om het ingevoerde telefoonnummer te gebruiken.

Figure 34 NAW module

get phone number from	Selecteer hier de getkeys module die het op te zoeken telefoonnummer bevat.
Auto store	Deze optie staat automatisch aangevinkt, u kunt deze optie niet uitvinken. De verkregen naw gegevens van de beller worden automatisch opgeslagen.
Time-out	U kunt aangeven hoe lang er getracht mag worden de gegevens te verkrijgen. Wanneer de time-out is verkregen, gebruikt de callflow de error uitgang.

Uitgangen	
success	U kunt aangeven wat de stap is wanneer de naw call succesvol is uitgevoerd.
Error	U kunt aangeven wat de vervolgstap is wanneer de naw call niet succesvol is uitgevoerd.

Uitgangen	
Unknown	U kunt aangeven wat de vervolgstap is wanneer het opgegeven telefoonnummer niet herkend is.

De variabelen die worden gevuld door de naw-module zijn:

\$NAW_ADDRESS	Bevat het adres (straat plus huisnummer)
\$NAW_CITY	Bevat de stad
\$NAW_HOUSENR	Bevat huisnummer
\$NAW_HOUSENR_ADD	Bevat toevoeging voor het huisnummer
\$NAW_INITIALS	Bevat de initialen van de eigenaar van het telefoonnummer
\$NAW_ISCOMPANY	Geeft aan of het om een bedrijfsnummer gaat
\$NAW_NAME	Bevat de naam
\$NAW_PHONENR	Bevat het volledige telefoonnummer
\$NAW_PREFIX	Bevat voorvoegsel van de achternaam
\$NAW_RESTRICTED	Geeft aan of het om een geheim nummer gaat
\$NAW_STREET	Bevat de straatnaam
\$NAW_SUFFIX	Bevat voorvoegsels
\$NAW_SURNAME	Bevat de achternaam van de eigenaar van het telefoonnummer
\$NAW_TITLE	Bevat de titel van de eigenaar van het telefoonnummer
\$NAW_ZIPCODE	Bevat de postcode

### CLI to Zip

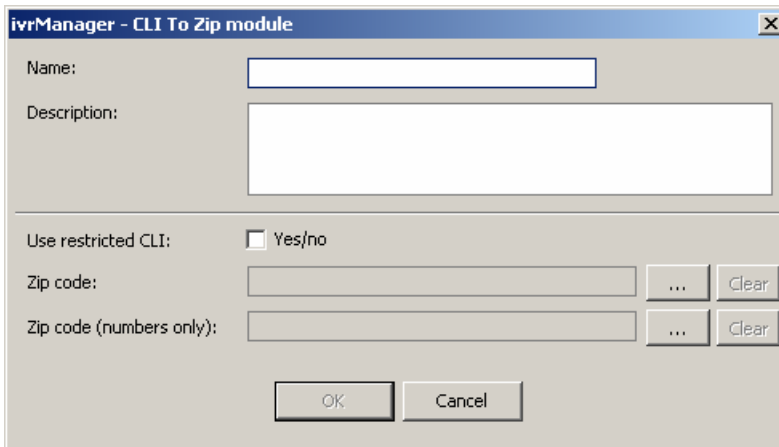


Figure 35 CLI to ZIP module

Het geografische telefoonnummer van de beller (CLI) wordt omgezet naar de postcode. Kan dit telefoonnummer niet worden omgezet naar de juiste postcode, dan wordt er een match gemaakt in welk postcodegebied het meest gelijkende nummer voor komt. Hierdoor hoeft de beller geen postcode e. d. meer in te voeren maar wordt direct doorgeschakeld naar de dichtstbijzijnde vestiging.



Figure 36 Spraakherkenning module

Deze module kan bv plaatsnamen of straatnamen herkennen op basis van ingesproken bericht. U kunt dan gaan routeren op basis van plaatsnaam.

play prompt of play from variable	<p>Bij 'play prompt' kunt u een af te spelen meldtekst selecteren (of toevoegen).</p> <p>Als u kiest voor de optie 'play from variable', kan informatie van een variabele aard worden afgespeeld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gegevens die een beller heeft ingevoerd. Deze invoer kan afkomstig zijn van een getkeys of record module.</p> <p>Play variable as digits: 384= drie, acht, vier</p> <p>Play variable as number: 384=driehonderdvierentachtig</p> <p>Play variable as currency: 384= vierentachtig euro en vijfenveertig...</p> <p>Play variable as time: bv twaalf uur vijfenveertig</p> <p>Play variable as date: bv 7 juli</p> <p>Play variable using text to speech: text wordt uitgesproken</p> <p>Klik op select prompt en dan op NEW ( <i>Figure 14 Select prompt</i>)</p>
speechblok	Hier selecteert u de juiste service voor de herkenning.
Minimum accurecy	U kunt aangeven wat de minimale score van de herkenning moet zijn om de ingesproken tekst te herkennen.

uitgangen	
success	U kunt aangeven wat de vervolgstap is wanneer de herkenning succesvol is.
error	U kunt aangeven wat de vervolgstap is wanneer er geen herkenning heeft plaatsgevonden.
X	U kunt aangeven wat de vervolgstap is wanneer de minimale score niet wordt behaald.



ivrManager - Speech Recognition Result module

Name:

Description:

ASR Module:  ...

Item index:

Variable:  ... Clear

OK Cancel

Figure 37 SRR scherm

Deze module kan meerdere ingesproken items herkennen. Hierdoor is de kans op herkenning groter geworden. SRR kan bv plaatsnaam en straatnaam herkennen op basis van ingesproken bericht.

### 3.4. Promptweergave in de application designer


In de prompts weergave kunt u meldteksten plaatsten. Wanneer u bijvoorbeeld wilt dat een beller een welkomstboodschap hoort voor er gevraagd wordt gegevens in te toetsen of een keuze te maken, dan maakt u die structuur in de designmodule. De boodschap zelf, een geluidsbestand, wordt geplaatst onder prompts.

Het prompts venster ziet er als volgt uit:

Prompt ID	Name	Local filename	Uploaded	External	System	Optional	promptid
0001	Welkom bij MassVess	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
0002	Hoofdmenu	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
0003	Geen geldige keuze	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
0004	Geen keuze	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
0005	Momenteel zijn wij niet in staat	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
0006	Wilt u boodschap 8rlaten?	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
0007	De verbinding wordt nu verbroken	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
0008	Spreek in na de pieptoon	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
0009	Boodschap te kort	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9
0010	Uw boodschap is verstuurd	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10
0011	Niemand aanwezig techniek	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11
0012	Dummy		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	12
0013	MASSVMESS	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13
0014	Niet bereikbaar mobiel	F:\Klanten\MassXe...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14
0015	whisper storing	C:\Documents and...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	15
0016	whisper techniek	C:\Documents and...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16
0017	whisper support	C:\Documents and...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	17
0018	Erg druk, bel later		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	18
0019	newHoofdmenu	C:\Documents and...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19
0020	niemand beschikbaar support	C:\Documents and...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20

Figure 38 Het prompts menu

#### 3.4.1. Prompt toevoegen

Klik op  om een prompt toe te voegen.

Het venster zoals weergegeven in Figure 39 Nieuwe prompt toevoegen verschijnt. Het 'prompt

ID' is een uniek identificatienummer voor de prompt.

Achter 'name' vult u een herkenbare naam voor de prompt in en achter 'description' de volledige omschrijving van de prompt. De description wordt gebruikt bij TextToSpeech indien deze optie geactiveerd is.

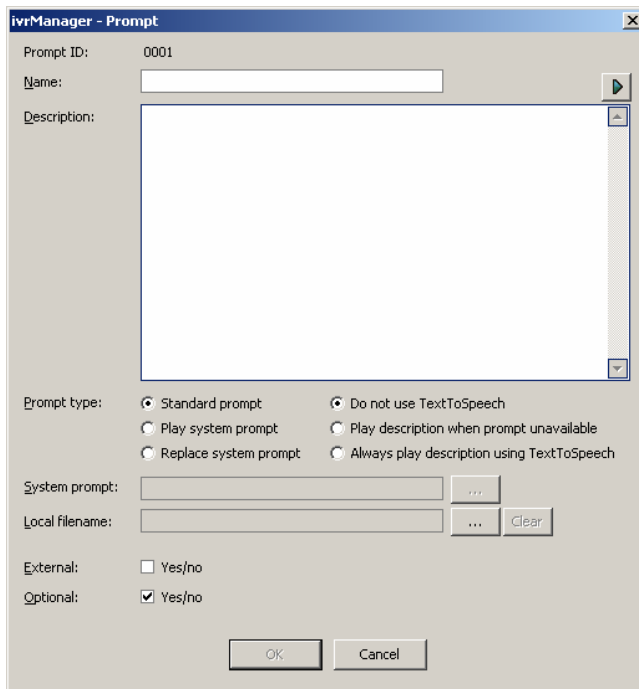



Figure 39 Nieuwe prompt toevoegen

U kunt drie verschillende typen audiobestanden gebruiken en uploaden:

### System prompt

Dit zijn prompts die al in het systeem aanwezig zijn en niet specifiek voor uw applicatie zijn gemaakt.

Wanneer u een system prompt wilt plaatsen, dan selecteert u in het scherm achter 'prompt type' de optie 'play system prompt'. Achter 'system prompt' kunt u de prompt selecteren die u wilt plaatsen.

U kunt ook vanuit het algemene prompts venster direct een system prompt toevoegen door op  te klikken en een system prompt te selecteren.  
Prompt vanaf uw pc

U kunt een audiobestand, dat u al op uw pc heeft staan, plaatsen in de ivr-applicatie. Wanneer u dit wilt, dient u er rekening mee te houden dat het audiobestand een 8 KHz en 16 bit mono wav bestand betreft.

Achter 'prompt type' selecteert u de optie 'standard prompt'. U kunt nu achter 'local filename' een wav bestand selecteren vanaf uw pc.

### Prompt via de telefoon inspreken

U kunt prompts inspreken via de telefoon en automatisch in de ivr-applicatie plaatsen.

U selecteert achter 'prompt type' de optie 'standard prompt' en zet een vinkje achter 'external'. Verder verwijzen we u naar bijlage 1 voor een uitgebreide beschrijving over het inspreken van de prompts.

Bij een aantal modules worden standaard 'system prompts' gebruikt. Zoals wanneer er een, door de beller ingetoetst nummer, herhaald wordt.

Wanneer u wilt dat niet automatische deze prompt maar een door u zelf aangemaakte prompt wordt afgespeeld, selecteert u in het scherm achter 'prompt type' de optie 'replace system prompt'.

## TextToSpeech

Wanneer u gebruikt wilt maken van de tekst naar spraak omzetting op basis van de opgegeven omschrijving, dient u 'Play description when prompt unavailable' of 'Always play description using TextToSpeech' te activeren. De eerste optie zal alleen de omschrijving in spraak omzetten wanneer er geen wav bestand gekoppeld is, of deze niet beschikbaar is. De tweede optie zal altijd de omschrijving omzetten naar spraak en deze afspelen.

Met de knop  kunt u de omschrijving als TextToSpeech afspelen. Voor

tekst naar spraak omzetting gelden de volgende beperkingen:

- Het kan momenteel alleen in het Nederlands
- Prompts kunnen niet via de telefoon ingesproken worden.

Het omzetten van tekst naar spraak kost enige tijd op de server. Variërend van de lengte van de tekst kan dit tot enkele seconden duren.

Status    

Als u prompts heeft toegevoegd staan ze in het prompts venster. Dit ziet er als volgt uit:

Prompt ID	Name	Local filename	Uploaded	External	System
0001	welkom		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0002	maak uw keuze		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0003	u wordt doorverbonden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0004	Dit nummer is tijdelijk buiten gebruik		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0005	Uw keuze was niet juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Figure 4.0 De prompts zijn toegevoegd


De eerste drie prompts zijn 'standard prompt' en de laatste twee zijn 'system prompt'. Dit is te zien aan de blauwe blokjes voor de prompts en het vinkje onder 'system prompt'.

Wanneer de prompts ook daadwerkelijk gebruikt worden ergens in de callflow, dan wordt het blokje oranje.

### 3.4.2. Prompts uploaden

Wanneer u één of meerdere prompts heeft toegevoegd zoals hierboven beschreven, staan ze nog niet daadwerkelijk in de ivr-applicatie. Daarvoor dient u ze eerst nog te uploaden. Dit geldt niet voor TextToSpeech prompts.

Als u met uw linkermuisknop de prompts selecteert die u wilt uploaden (houdt de Ctrl toets ingedrukt als u meerdere prompts wilt selecteren) en vervolgens op klikt, worden deze prompts geupload.

U kunt ook op  klikken en dan worden alle prompts geupload.

Het scherm zoals hiernaast weergegeven verschijnt wanneer u één, meerdere of alle prompts heeft geupload.

Controleer dit wel.

De tweede regel geeft aan hoeveel prompts er zijn geupload. De

derde regel geeft aan hoeveel uploads er mislukt zijn.

De vierde regel geeft aan hoeveel prompts er zijn overgeslagen. De vijfde hoeveel system prompts er zijn overgeslagen.



Figure 4.1 Controlevenster

Status



Wanneer een standaard prompt geupload is vanaf de pc, wordt de prompt in het overzicht weergegeven. Er staat nu een groen blokje voor.

Onder 'local filename' ziet u de plaats waar de prompt op uw pc stond en onder 'uploaded' staat een vinkje.


Prompt ID	Name	Local filename	Uploaded	External	System
0001	welkom	C:\Documents and Settings\Administrator\Bureau...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0002	maak uw keuze		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0003	u wordt doorverbonden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0004	Dit nummer is tijdelijk buiten gebruik		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0005	Uw keuze was niet juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Figure 4.2 Een geuploade standaard prompt heeft een groen blokje voor prompt ID staan

Wanneer u een prompt via de telefoon in de ivr-applicatie opgenomen en geupload heeft, staat er onder external een vinkje en is er geen 'local filename' ingevuld.

Bij een system prompt staat er onder system een vinkje en wederom geen 'local filename' ingevuld.

### 3.4.3. Prompts afspelen

U kunt prompts afspelen door er 1 te selecteren met uw linkermuisknop en op één van de volgende knoppen te klikken .

De eerste play knop speelt het audiobestand af dat lokaal op uw pc staat, maar wel al gekoppeld is aan de desbetreffende prompt (als dit niet het geval is, is deze knop ook niet beschikbaar).

De tweede play knop speelt een geupload audiobestand af (deze optie is dus alleen beschikbaar als u de prompts ook geupload heeft).

Zodra u op één van beide play knoppen klikt, wordt automatisch de 'ivrManager Audio Player' gestart.


Deze beschikt achtereenvolgens over een play, pauze, stop, bestand openen en afsluiten knop.






Figure 43 IvrManager Audio Player

#### 3.4.4. Prompts opslaan op uw harde schijf

U kunt geuploade audiobestanden opslaan op uw pc door een prompt te selecteren en vervolgens op  te klikken. U kunt niet meerdere prompts tegelijk selecteren.

#### 3.4.5. Prompts verwijderen


U kunt een prompt verwijderen door met uw linkermuisknop te selecteren en vervolgens op het rode kruis te klikken. Wanneer u op het blauwe kruis klikt wordt het geuploade audiobestand verwijderd. Als er geen audiobestanden geupload zijn is het blauwe kruis niet  beschikbaar.

#### 3.5. Applications, archiveren en/of verwijderen

Het mogelijk om applicaties te archiveren binnen ivrManager.

Om applicaties te kunnen verwijderen en/of archiveren, moet aan een aantal voorwaarden voldaan worden:


- De applicatie mag *nietactief* zijn dwz. niet gekoppeld aan een (service)nummer.
- Deze mag niet geopend zijn binnen de designer(ontwerp) omgeving.
- En mag niet *geloocked* zijn door een andere user.

Om een applicatie te archiveren, selecteert u de applicatie en klikt daarna op . Dit kan zowel vanuit het *popup menu* als vanuit de *toolbar*. Om een gearcheiverde applicatie daadwerkelijk te verwijderen doet u hetzelfde, alleen moet er dan een applicatie geselecteerd worden vanuit de lijst met gearcheiverde applicaties.

De tekst die vermeld wordt bij de knop is aangepast aan de geselecteerde applicatie dwz. als de applicatie gearcheiverd moet worden, dan staat er 'Delete to Archive' anders gewoon 'Delete'.

TIP: Het is ook mogelijk een applicatie direct te verwijderen. Dit kan door voor de bovenstaande actie eerst de SHIFT-toets in te drukken.

Als een applicatie is gearcheiverd, kunt u deze niet meer bewerken en/of ontwerpen. Wel is het mogelijk om de instellingen en/of het ontwerp te bekijken.

Om een gearcheiverde applicatie weer te gebruiken moet deze worden teruggezet. Dit gaat hetzelfde als verwijderen alleen gebruikt u dan de optie 'Restore application' .

Bij het *verwijderen*, *archiveren* en *herstellen* van een applicatie wordt altijd eerst om een bevestiging gevraagd.

Wanneer er applicaties gearchiveerd zijn, verandert het scherm en verschijnen er tabbladen. Daarmee kunt u tussen een lijst met gearchiveerde applicaties en een lijst met applicaties kiezen. Op de tabbladen staat aangegeven hoeveel applicaties in beide tabbladen aanwezig zijn.

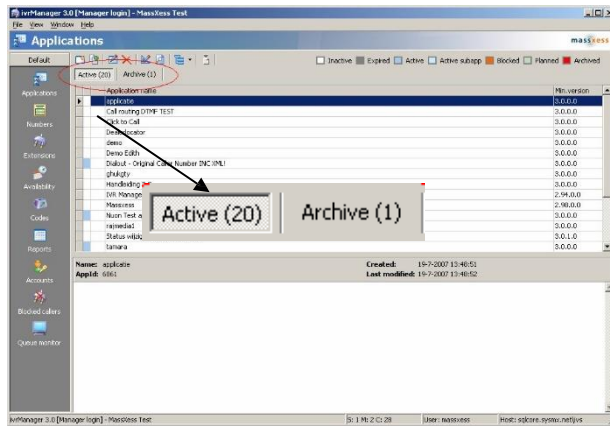


Figure 4.4 archiveren en verwijderen

## 4. Numbers

Een ivr-applicatie is bereikbaar voor een beller wanneer deze aan een telefoonnummer gekoppeld is. In deze module kunt u deze koppelingen tot stand brengen.

Binnen deze module kunt u:

- Een ivr-applicatie koppelen aan een telefoonnummer
- Een geldigheidsduur aangeven
- Koppelingen bewerken en verwijderen
- Inbound en outbound rapport exporteren

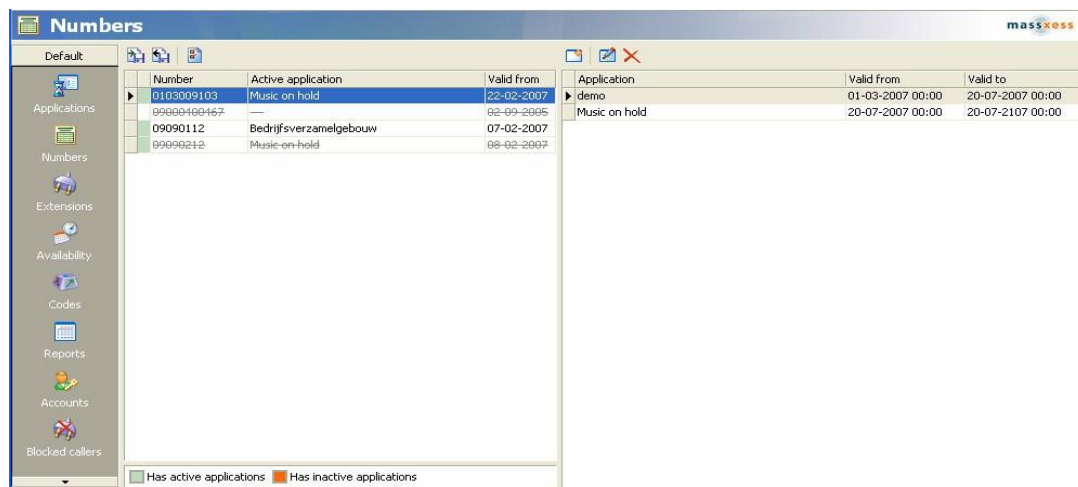
### 4.1. Numbers Weergave

Bij het openen van deze module ziet u twee kolommen.

In de meest linkerkolom staat een telefoonnummer. Dit is het telefoonnummers dat voor uw ivr-applicatie beschikbaar is (het nummer dat een beller intoetst om toegang te krijgen tot uw ivr-applicatie). Het kunnen ook meerdere nummers zijn.

Deze nummer(s) kunt u niet zelf aanmaken of invoeren, deze nummers zijn aan uw gekoppeld.

In de rechterkolom staan de namen van één of meerdere ivr-applicatie met daarachter een aantal gegevens, of deze kolom is nog leeg. Dit zijn de gemaakte koppelingen tussen een ivr-applicatie en een telefoonnummer.



Number	Active application	Valid from
0103009103	Music on hold	22-02-2007
89889489467		02-09-2006
09090112	Bedrijfsverzamelgebouw	07-02-2007
89889212	Music-on-hold	08-02-2007


  

Application	Valid from	Valid to
demo	01-03-2007 00:00	20-07-2007 00:00
Music on hold	20-07-2007 00:00	20-07-2107 00:00

Figure 45 De numbers module

### 4.2. Ivrapplicatie koppelen aan een telefoonnummer

Om ervoor te zorgen dat een beller door een nummer te bellen uw ivr-applicatie hoort, kunt u in deze module een telefoonnummer aan een ivr-applicatie koppelen.

Om aan dit te doen, klikt u eerst op het betreffende telefoonnummer en vervolgens op  In het venster dat nu verschijnt, selecteert u achter 'select application' de betreffende ivr-applicatie die u wilt koppelen.

#### 4.2.1. Geldigheidsduur van een nummerkoppeling

Achter 'valid from' staat de ingangsdatum van de koppeling (standaard is dit de huidige datum). Achter 'till' staat de verloopdatum van de koppeling (standaard een datum in de verre toekomst). U kunt deze beide data handmatig aanpassen. Zo kunt u een koppeling bijvoorbeeld een week later 'activeren' dan de huidige datum en bijvoorbeeld maar twee dagen geldig laten zijn door de verloopdatum te veranderen. U krijgt een foutmelding als er een overlap in beschikbaarheidsdata ingevuld is. Het is niet mogelijk twee ivr-applicatie gelijktijdig aan één telefoonnummer te koppelen.

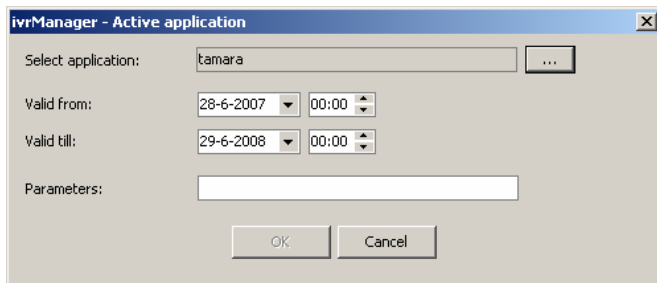


Figure 46: Geldigheidsduur

#### *Voorbeeld geldigheidsduur:*

*Deze optie kan handig zijn wanneer u bijvoorbeeld op 1 januari 2008 een 'nieuwe' ivr-applicatie via een telefoonnummer beschikbaar wilt maken waarbij een 'oude' applicatie direct wordt vervangen. U vult dan bij de 'oude' ivr-applicatie als verloopdatum van de koppeling 31 december 2007, 23:59 in en bij de 'nieuwe' ivr-applicatie als ingangsdatum 1 januari 2008, 00:00. Beide uiteraard gekoppeld aan hetzelfde telefoonnummer.*

#### 4.2.2. Parameters


U kunt een parameter opgeven. Wanneer u bijvoorbeeld aan meerdere telefoonnummers dezelfde ivr-applicatie koppelt kunt u in de ivr-applicatie een IF module plaatsen die de parameter checkt en vergelijkt. Afhankelijk van of de parameter overeenkomt of niet wordt er een bepaalde flow gevolgd.

Klik op 'OK' wanneer u alle benodigde gegevens ingevuld heeft. Uw koppeling is opgenomen in de rechter tabel.

#### 4.2.3. Status

In de linker tabel voor het telefoonnummer kunt u nu zien aan de kleur van het blokje voor het telefoonnummer of er een beschikbare ivr-applicatie aan het telefoonnummer gekoppeld is.

#### 4.2.4. Koppeling bewerken

Dubbelklik op de betreffende koppeling, of klik op de betreffende koppeling in de rechterkolom en klik vervolgens op .

U kunt ook met uw rechtermuisknop op de betreffende koppeling klikken en vervolgens op 'edit'.

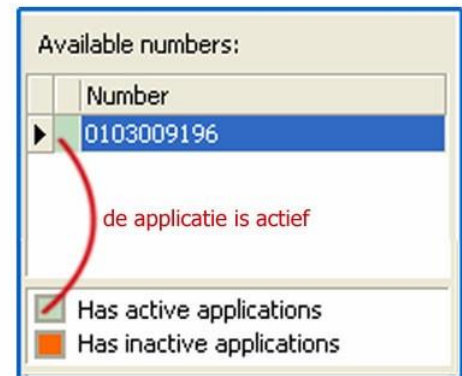




Figure 47 Status van de koppeling

#### 4.2.5. Koppeling verwijderen

Klik met uw rechtermuisknop op de betreffende koppeling en klik op 'delete', of klik op de betreffende koppeling met uw linkermuisknop en klik vervolgens op .

#### 4.3. Inbound en outbound CDR exporteren

Met de knoppen zoals hiernaast afgebeeld kunt u inbound en outbound "Call Detail Record" exporteren naar de harde schijf van uw pc. Deze bestanden zijn te lezen in Excel. 

Hierin staan gegevens over de inkomende en uitgaande gesprekken.

In een inbound CDR staat de gespreksdatum, start- en eindtijd van het gesprek, de gespreksduur, het gebelde telefoonnummer en het nummer van de beller. In een outbound CDR staat in plaats van het nummer van de beller het nummer dat gebeld is.

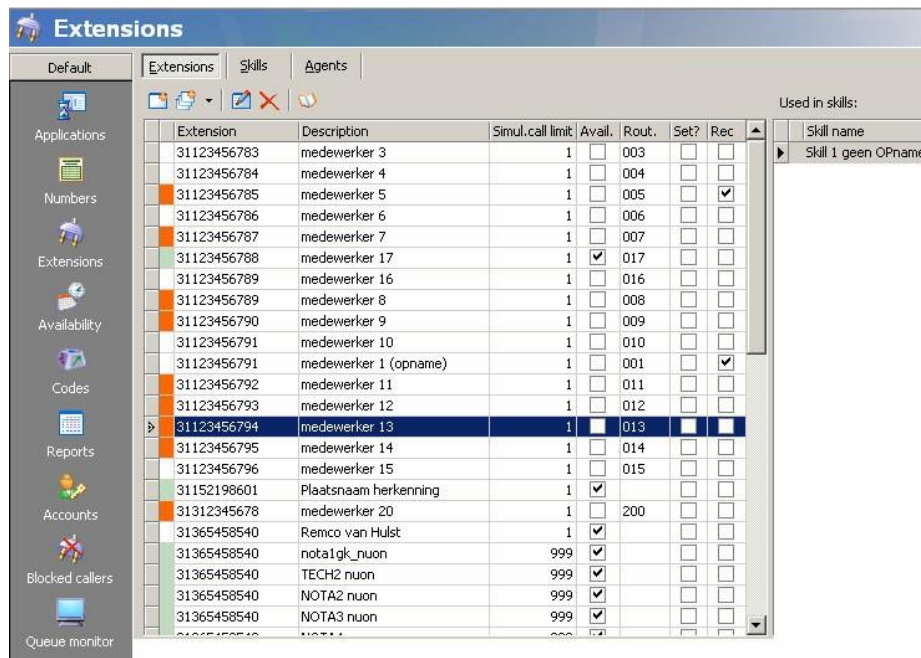
## 5. Extensions

Een extension is een telefoonnummer waarnaar doorgeschakeld kan worden vanuit een ivr-applicatie.

In dit hoofdstuk leest u hoe u deze skill(s) kunt definiëren.

Binnen deze module kunt u:

- Extensions toevoegen, bewerken en verwijderen
- Skills toevoegen, bewerken en verwijderen
- Prioriteitsstatus toekennen aan extensions binnen skills
- Extensions toevoegen aan en verwijderen uit skills
- Voice recording in- of uitschakelen op extension niveau
- Custom agent statussen toevoegen, bewerken en/of verwijderen



Extension	Description	Simul.call limit	Avail.	Rout.	Set?	Rec	Used in skills:
31123456783	medewerker 3	1	<input type="checkbox"/>	003	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456784	medewerker 4	1	<input type="checkbox"/>	004	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456785	medewerker 5	1	<input type="checkbox"/>	005	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
31123456786	medewerker 6	1	<input type="checkbox"/>	006	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456787	medewerker 7	1	<input type="checkbox"/>	007	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456788	medewerker 17	1	<input checked="" type="checkbox"/>	017	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456789	medewerker 16	1	<input type="checkbox"/>	016	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456789	medewerker 8	1	<input type="checkbox"/>	008	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456790	medewerker 9	1	<input type="checkbox"/>	009	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456791	medewerker 10	1	<input type="checkbox"/>	010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456791	medewerker 1 (opname)	1	<input type="checkbox"/>	001	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
31123456792	medewerker 11	1	<input type="checkbox"/>	011	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456793	medewerker 12	1	<input type="checkbox"/>	012	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456794	medewerker 13	1	<input type="checkbox"/>	013	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456795	medewerker 14	1	<input type="checkbox"/>	014	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31123456796	medewerker 15	1	<input type="checkbox"/>	015	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31152198601	Plaatsnaam herkenning	1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31312345678	medewerker 20	1	<input type="checkbox"/>	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31365458540	Remco van Hulst	1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31365458540	nota1gk_nuon	999	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31365458540	TECH2 nuon	999	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31365458540	NOTA2 nuon	999	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31365458540	NOTA3 nuon	999	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	


Figure 48 De extensions module

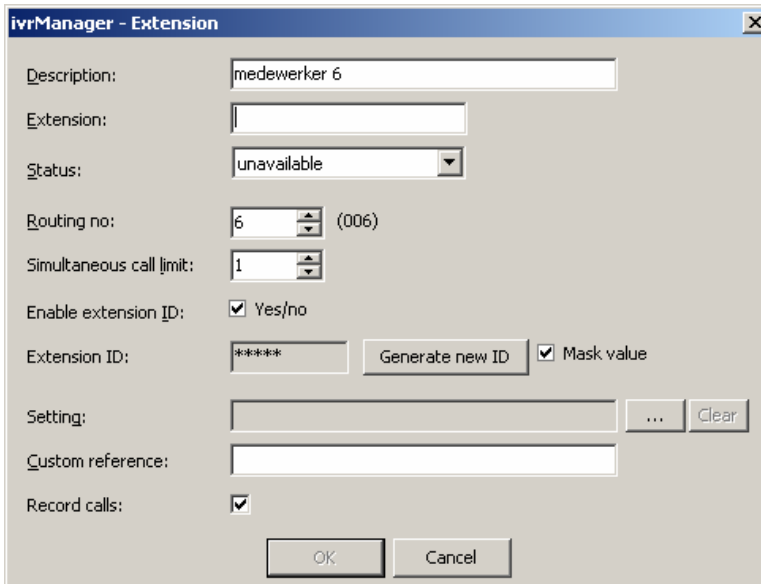
## 5.1. Weergave

Deze module is op twee manieren weer te geven. Wanneer u deze module opent wordt de module weergegeven volgens de 'extensions' weergave. U kunt verspringen naar de 'skills' en 'agents' weergave door op het gelijknamige tabblad te klikken.

## 5.2. Extensions toevoegen

In deze module voert u extensions in en voegt u ze toe aan een skill. In de ontwerpweergave van uw applicatie kunt u de doorschakeling naar de skill tot stand brengen door een call module toe te voegen.

In de extensions weergave staan de verschillende extensions in het vlak weergegeven of het vlak is nog leeg. U kunt een extension toevoegen door op  te klikken.



**ivrManager - Extension**

Description: medewerker 6

Extension:

Status: unavailable

Routing no: 6 (006)

Simultaneous call limit: 1

Enable extension ID:  Yes/no

Extension ID: \*\*\*\*\*   Mask value

Setting:


Custom reference:

Record calls:


Figure 49 Een extension toevoegen

Description	omschrijving van het telefoonnummer
extension	het betreffende eindbestemmingnummer (landcode plus het kengetal zonder de 0 gevolgd door het telefoonnummer, voor Nederlandse eindbestemmingnummers dus 31)
Status	Definitie van de beschikbaarheid van het telefoonnummer
success	U kunt aangeven wat de stap is wanneer de naw call succesvol is uitgevoerd.
Overige statussen	Substatussen die aangeven waarom er een bepaalde status van kracht is
Routing No	3 cijferige code voor benodigd als referentie voor intern doorverbinden
simultaneous call limit'	Aantal gelijktijdige doorgangen naar het betreffende nummer
Enable extension ID	Unieke code per extensie voor identificatie doeleinden (bijvoorbeeld inloggen in IVR agent)
Setting	Mogelijkheid om vaste template waarden aan een agent te koppelen. Deze waarden bepalen het inschakelen van de de pop-up waarschuwing voor wijzigen van de status naar available. Deze pop-up verschijnt indien de medewerker in 1 van de statussen Handling, Pauze, Unavailable staat en er een wachtrij is die groter is dan x seconden, of langer is dan x wachtenden.
Custom reference	De waarde die hier ingezet wordt komt terug in de applicatie als de variabele \$LAST_CUSTREF.
Record calls	Dit is een module in IVR Manager beschikbaar sinds release 3.0. Hiermee hebt u de mogelijkheid om gesprekken digitaal op te nemen. Deze opnamen kunnen gebruikt worden voor trainingsdoeleinden, maar ook om telefonische afspraken met klanten vast te leggen. Als het vinkje is aangezet worden alle beantwoorde gesprekken op deze extensie opgenomen. Onder reports (zie hiervoor hoofdstuk 8.5) heeft u de mogelijkheid de gesprekken te beluisteren en eventueel te exporteren. Gesprekken worden maximaal 1 maand bewaard, en de maximale opgenomen gespreksduur is 1 uur.

### 5.2.1. Eigenschappen extensions bewerken

Dubbelklik op de betreffende extension in de 'allextensions' weergave, of klik op de extension en vervolgens op  U kunt ook met uw rechtermuisknop op de extension klikken en vervolgens op 'edit'.

### 5.2.2. Extensions verwijderen


Klik met uw rechtermuisknop op de betreffende extension en klik op 'delete', of klik met uw linkermuisknop en vervolgens op .

### 5.3. Skill based routing

De ivrManager voorziet in skill based routing. Dat wil zeggen dat gesprekken, voorafgaand aan het gesprek, kunnen worden gescreend zodat vooraf wordt bepaald waar de beller voor belt. Deze gesprekken kunnen vervolgens worden doorverbonden, naar medewerkers van een callcenter met specifieke kennis over de vraag van de beller. Medewerkers kunnen worden onderverdeeld in skills die via de IVR manager in de tab "skills" zelf kunnen worden aangemaakt.



### 5.3.1. Nieuwe skill aanmaken

In het extensionscherm bij de tab skills klikt u op . Het volgende scherm verschijnt:

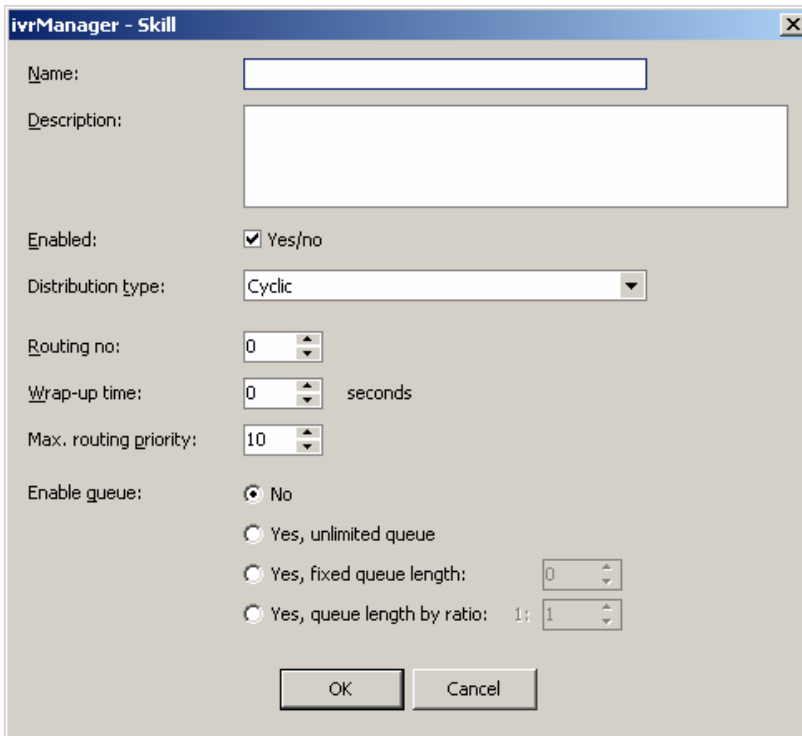


Figure 50 Skill toevoegen

Vul de benodigde velden in het scherm in. De betekenis van de velden vindt u in onderstaande tabel:

Name	naamgeving van de skill
Description	Beschrijving van de skill
Enabled	Actief/niet actieve skill
distribution type'	Selectie van de manier waarop de gesprekken afgehandeld wordt, als er meerdere gesprekken tegelijk binnenkomen
cyclic	Ieder binnenkomend gesprek wordt naar een extension doorgeschakeld als een cyclus. Gesprek 1 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.
Percentage	Ieder binnenkomend gesprek wordt verdeeld over de extensies op basis van een percentage. Dit percentage wordt gebaseerd op het aantal doorgangen (simultaneous call limit, pagina 55) dat de verschillende extensies hebben. Als extensie A 1 doorgang heeft en extensie B 3 doorgangen. Dan zal 75% van de gesprekken naar B gaan.
hunting	Ieder binnenkomend gesprek wordt naar de extension met de hoogste prioriteit doorgeschakeld wanneer deze vrij is, anders automatisch naar de op één na hoogste prioriteit, enz.
longest idle	Ieder binnenkomend gesprek wordt doorgeschakeld naar de extension die het langst geleden een gesprek heeft gehad.
routing no	Hier kunt u een nummer opgeven. Een agent kan een beller naar een andere skill doorschakelen door het routing no van de skill te gebruiken. Gebruik hiervoor **routingno.

wrap-uptime	Hiermee geeft u aan hoeveel tijd de agenten hebben om hun werkzaamheden af te ronden zodat ze klaar zijn voor het volgende gesprek. Gedurende dit aantal seconden na het gesprek worden er geen gesprekken naar een agent doorgeschakeld.
enable queue	Hier kunt u aangeven of er een wachtrij mag ontstaan. Er zijn 4 verschillende opties:
no	Er mag nooit een wachtrij ontstaan.
yes, unlimited queue	Er mag een wachtrij ontstaan met een ongelimiteerde lengte (wanneer er meerdere mensen tegelijk bellen wordt er 1 gesprek aangenomen, alle overige komen in de wachtrij).
yes, fixed queue length	Er mag een wachtrij ontstaan met een maximale lengte.
yes, queue length by ratio	Er mag een wachtrij ontstaan. De ratio geeft de verhouding tussen en wachtrijlengte en het aantal extensions aan.

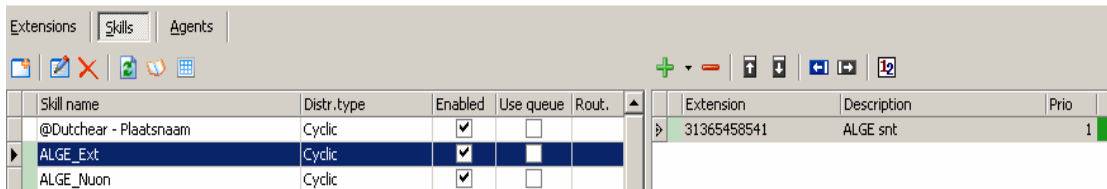
Klik op 'OK' en u hebt een nieuwe skill aangemaakt.

### 5.3.2. Extensions onderverdelen in skills

U kunt extensies die u aangemaakt heeft aan bepaalde skills hangen.

Stel u hebt drie helpdesk- en drie klantenservicelijnen toegevoegd als extension.

Als u alle extensions toegevoegd heeft gaat u eerst naar de skills weergave. Nu kunt u skills aanmaken en de verschillende extensions onderverdelen naar skills.



Skill name	Distr. type	Enabled	Use queue	Rout.	Extension	Description	Prio
@Dutchear - Plaatsnaam	Cyclic	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		31365458541	ALGE snt	1
ALGE_Ext	Cyclic	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
ALGE_Nuon	Cyclic	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				


Figure 51. Deskillsweergave

### 5.3.3. Extensions toevoegen aan een skill

Er zijn twee methoden om extensions aan een skill toe te voegen. De eerste methode is vanuit de skills weergave. De tweede methode is vanuit de extensions weergave.

#### Methode 1

U voegt een extension toe aan skill vanuit de skills weergave.

U kunt extensions toevoegen aan een skill door de skill name te selecteren en vervolgens op  te klikken.

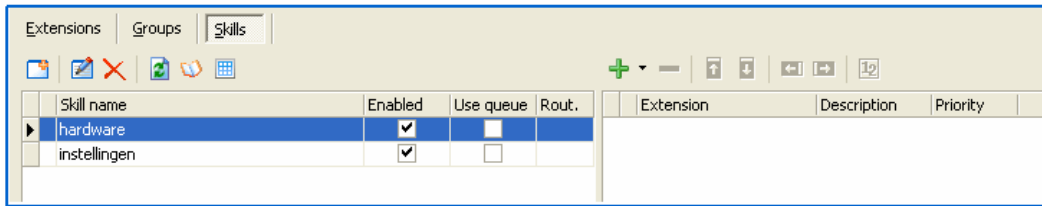


Figure 52 Een extension aan een skill toevoegen in de skills weergave

In het venster dat verschijnt, selecteert u de betreffende extension die u aan de skill wilt toevoegen. Vervolgens klikt u op 'OK'.

Wanneer een extension eenmaal aan een skill is toegevoegd, kan deze daarnaast ook nog aan een andere skill worden toegevoegd.

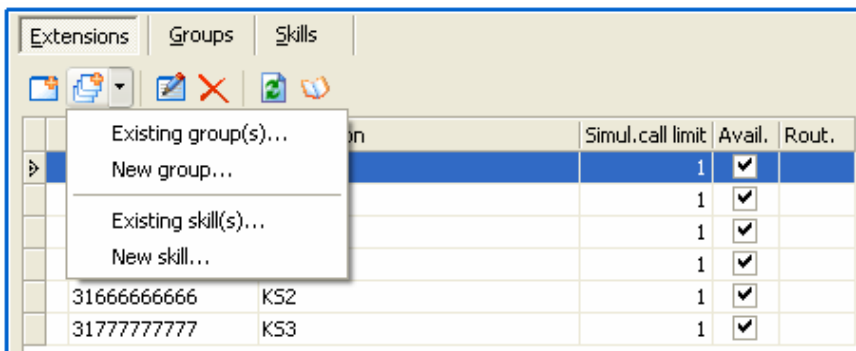



Figure 53 Een extension aan een skill toevoegen in de extensions weergave

#### Methode 2

U voegt een extension toe aan een skill vanuit de extensions weergave.

U selecteert de extension(s) welke u tot een skill wilt maken. Vervolgens klikt u op , er verschijnt een uitklapmenu zie [Figure 53 Een extension aan een skill toevoegen in de extensions weergave](#).

Klik op 'existing skill(s)...' wanneer u wilt dat de door u geselecteerde extensions aan een bestaande skill worden toegevoegd.

In het venster dat verschijnt, selecteert u de skill en vervolgens klikt u op 'OK'.



Klik op 'new skill' wanneer u wilt dat de door u geselecteerde extensions aan een nog niet bestaande skill worden toegevoegd.

Wanneer u één extension geselecteerd heeft wordt deze automatisch aan een nieuwe gelijknamige skill toegevoegd.

#### 5.3.4. Prioriteitsstatus toekennen aan een extension binnen een skill

Wanneer u een extensions toegevoegd heeft aan een skill, dan staat de prioriteitsstatus standaard op 1.

U kunt de prioriteit veranderen door op  te klikken en een prioriteitsstatus tussen de 1 en 10 te selecteren.

U kunt ook   gebruiken om de prioriteitsstatus te verhogen of te verlagen.

### 5.3.5. Status




Alle skills hebben een status. Deze is door middel van een gekleurd blokje voor de naam van de skill kenbaar gemaakt. Onderin het venster staan de betekenissen van




Figure 54 . Status van een skill

de verschillende statussen, zie *Figure 54 . Status van een skill*. Wanneer er niet gelinkt wordt vanuit een applicatie naar een skill, staat er een wit blokje voor de naam van de skill. Wanneer er wel gelinkt wordt vanuit een applicatie naar een skill en de skill is actief, dan staat er een licht groen blokje voor de naam van de skill. Wanneer er wel gelinkt wordt vanuit een applicatie naar een skill maar de skill is niet actief, dan staat er een oranje blokje voor de naam van de skill.

### 5.3.6. Eigenschappen van skills bewerken

Dubbelklik op de betreffende skill, of klik op de skill en vervolgens op . U kunt ook met uw rechtermuisknop op de skill klikken en vervolgens op 'edit'.

### 5.3.7. Extensions verwijderen uit een skill

U kunt in de skills weergave extensions verwijderen uit een skill door in de linkerkolom de skill te selecteren en in de rechterkolom de betreffende extension. Door vervolgens op  te klikken verwijdert u de extension uit de skill.

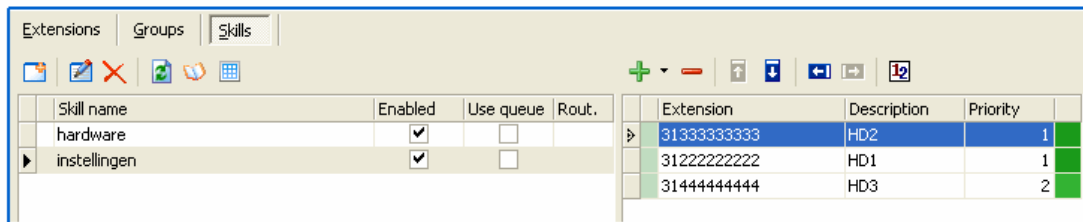


Figure 55 Extensions verwijderen in de skills weergave

### 5.3.8. Skills verwijderen

Klik met uw rechtermuisknop op de skill en klik op 'delete' of klik op de skill met uw linkermuisknop en klik vervolgens op .

## 5.4. Toekennen van rechten aan agents

Onder de tab agent in het extension scherm kunt u als supervisor de rechten van een agent toekennen en bewerken op extensie-niveau. U kunt 'rules' of templates aanmaken die voor meerdere extensies gelden. In de volgende paragrafen worden de mogelijkheden besproken.

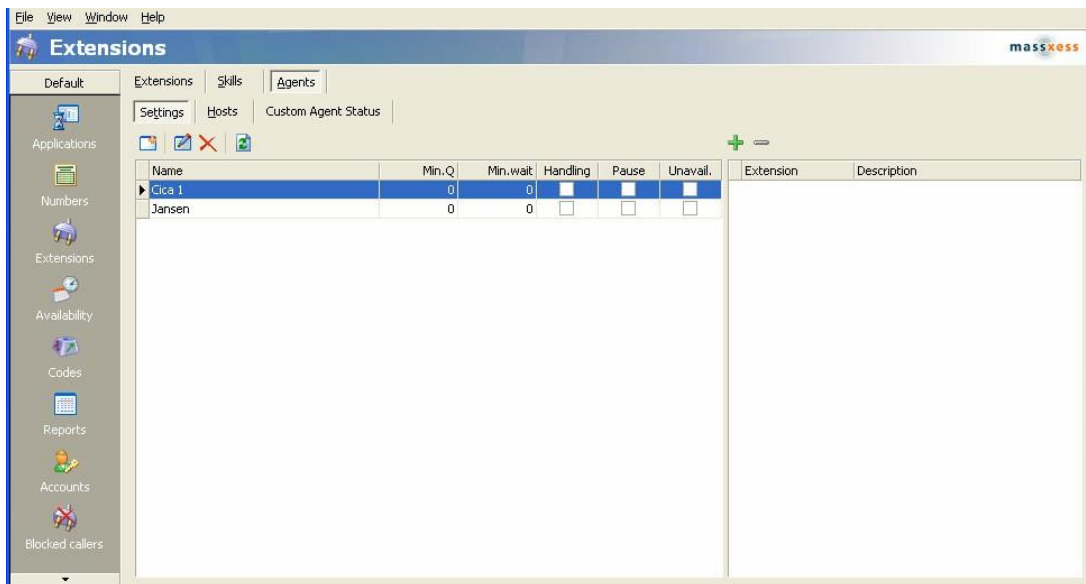


Figure 56 Agents settings

#### 5.4.1. Rules of templates voor agents aanmaken

In Extensions/agents/settings (zie bovenstaand figuur) kunt u zogenaamde rules of templates aanmaken waarbij u rechten toekent aan een enkele of groepen agents.

Een nieuwe rule maakt u aan door op  te klikken. U ziet dan het volgende scherm:

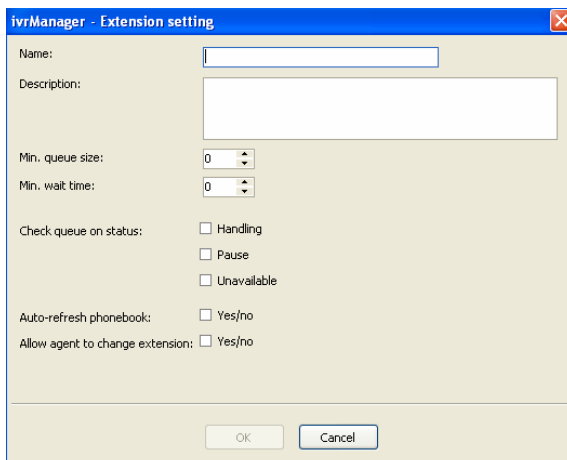


Figure 57 Extension settings

Vul eerst een naam en een description in voor de rule die u wilt aanmaken. U kunt vervolgens de volgende instellingen gebruiken:

**Min. Queue size** Geeft aan bij welke wachtrij-lengte de applicatie via een pop-up aan de agent vraagt om zich in te schakelen (indien nog niet ingeschakeld is).

De Pop-up ziet er als volgt uit:

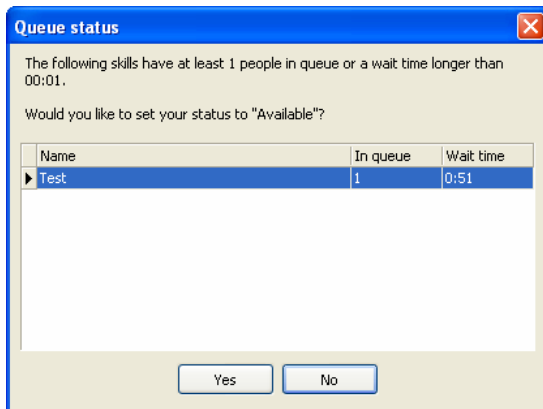



Figure 58 pop-up agent

Min. Wait time Geeft aan bij welke wachtrij-duur de applicatie, via een pop-up, aan de gebruiker vraagt om zich in te schakelen (indien deze nog niet ingeschakeld is).

Check queue on status Geeft aan bij welke status de applicatie, via een pop-up, aan de gebruiker vraagt om zich in te schakelen. De mogelijke statussen zijn:

- Pause: de agent is gepauzeerd
- Handling: de agent is bezig om een vorig telefoontje af te handelen
- Unavailable: de agent is uitgeschakeld

Auto-refresh phonebook Geeft aan of het telefoonboek elke keer automatisch ververs moet worden. Indien deze optie uit staat, kan het telefoonboek handmatig ververs worden.

Als u vervolgens op 'ok' drukt kunt u in het beginscherm (zie Figure 56 Agents settings) de extensies toevoegen, waarvoor u wilt dat deze regels gelden. Dit doet u door eerst de betreffende rule te selecteren en vervolgens op  te drukken en de gewenste extensie selecteren.

#### 5.4.2. Het koppelen van een pc aan een extensie - hosts

Het is mogelijk om op een bepaalde werkplek, de pc te koppelen aan een telefoontoestel. Op deze manier is iedere agent die op deze computer inlogt met zijn ivrAgent\* beschikbaar op het telefoontoestel dat bijvoorbeeld op hetzelfde bureau als de pc staat. We noemen dit een host.

Ga hiervoor naar Extensions/Agents/Hosts, u ziet daar het volgende scherm:

\* ivrAgent is een cliënt-applicatie die los te verkrijgen is.

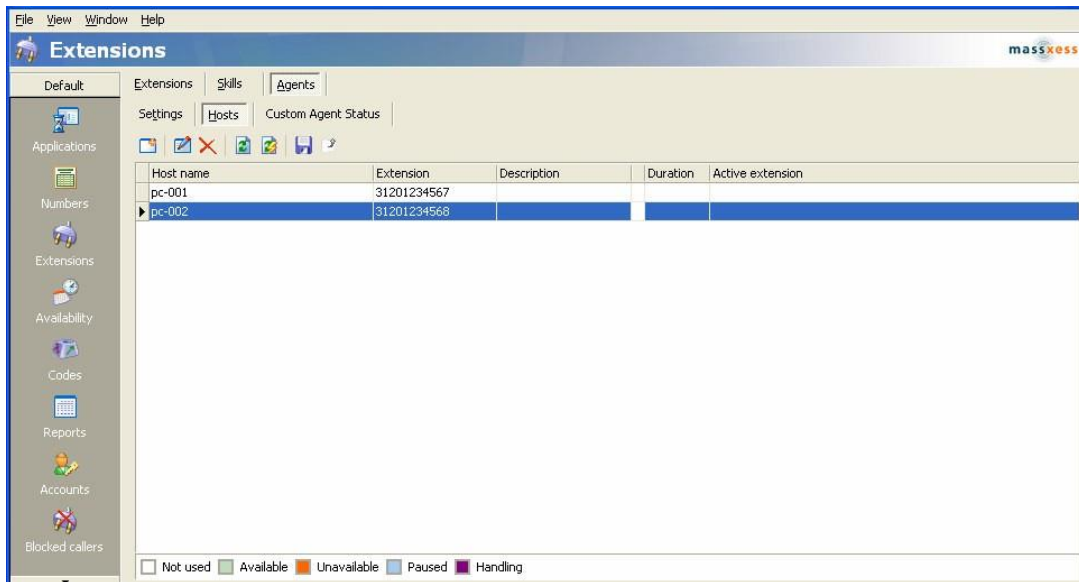


Figure 59 Hostsaanmaken

U kunt een nieuwe host aanmaken door op  te klikken. Vervolgens voert u bij hostnaam de naam van de pc in. Dit kunt u terugvinden op de betreffende pc: in windows op deze computer en dan bij eigenschappen.

Daarna vult u het extensienummer in van het toestel dat bij deze pc hoort. Indien gewenst kan er ook nog een extra description in gezet worden. Als u op 'ok' klikt is de koppeling compleet.

### 5.4.3. Custom agent status toevoegen, bewerken en verwijderen

Naast de 4 default statussen (available/pause/handling/unavailable) kunt u onder elke status een 5 tal reasons/substatus aanmaken. De substatus gedraagt zich binnen de callhandling hetzelfde als de status waaronder deze is aangemaakt. Deze statussen worden door de ivrAgent overgenomen.

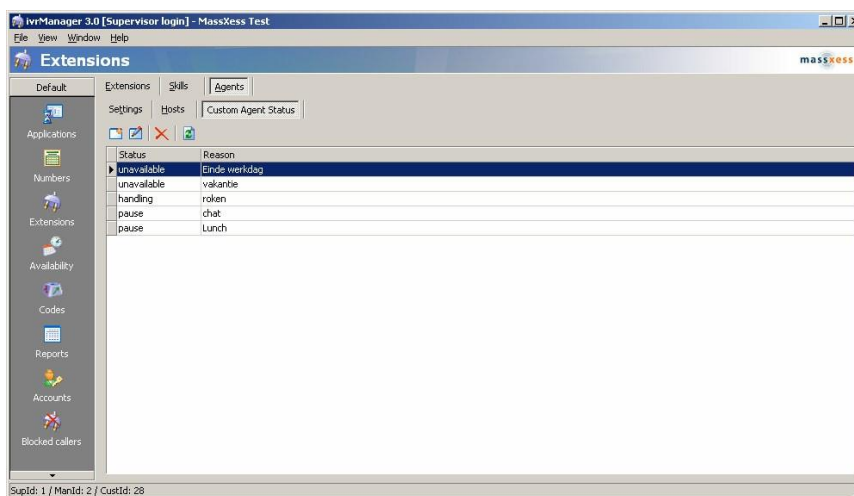


Figure 60 Statussen

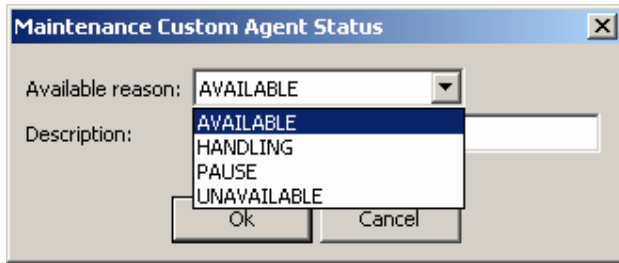



Figure 61 Custom agent (sub) status

Klik op new  en u ziet bovenstaand scherm. Kies de reason ofwel default status waaronder u een substatus wilt aanmaken. Voer bij description de door u gewenste naam in van de nieuwe substatus. Vervolgens klikt u op 'ok'.



## 6. Availability

U kunt de ivr-applicatie een check laten doen in een availability matrix of calendar d.m.v. een *IFmodule*.

Wanneer uw ivr-applicatie niet altijd toegankelijk is voor bellers, bijvoorbeeld doordat er doorgeschakeld wordt naar agents tussen 9:00 en 18:00 en daarna niet meer, kunt u ervoor zorgen dat een beller verschillende welkomstboodschappen hoort op verschillende tijdstippen. U kunt een boodschap afspelen wanneer u gesloten bent die verschilt van de welkomstboodschap wanneer u open bent. Om dit te bewerkstelligen maakt u gebruik van een availability matrix.

U maakt eerst een matrix aan in de module availability, daarna maakt u een link vanuit uw ivr-applicatie naar de matrix met een IF module. Wanneer een beller naar uw ivr-applicatie belt wordt er een 'true or false check' gedaan binnen de door u geselecteerde matrix.

Binnen deze module kunt u:

- Een availability matrix maken waarbinnen uw ivr-applicatie een check kan doen
- Een availability matrix bewerken of verwijderen
- Een calendar maken waarbinnen uw ivr-applicatie een check kan doen
- Een calendar bewerken of verwijderen

### 6.1. Werken met een availability matrix

Wanneer u deze module opent ziet u twee vlakken. Het eerste vlak is leeg of er staat een naam van een matrix in, (zie figuur 56 waar de matrix 'week1' staat). In het onderste vlak staat een specificatie van de matrix. Deze is zichtbaar wanneer u een matrix selecteert.

#### 6.1.1. Weergave

U kunt binnen deze modules twee weergaven kiezen. Wanneer u de module opent wordt de module weergegeven volgens de availability weergave. U kunt verspringen naar de calendar weergave door op het gelijknamige tabblad te klikken.

Let op: beide weergaven hebben een andere functie binnen deze module!

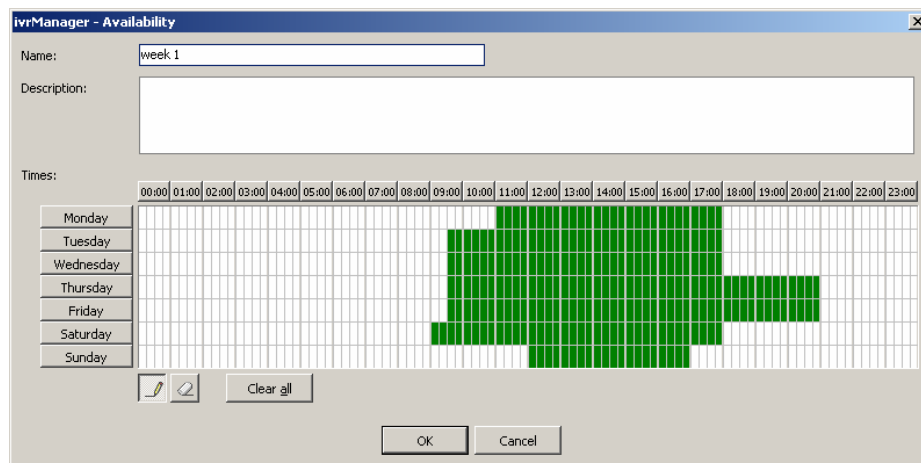





Figure 62 Demodule availability, availability weergave

### 6.1.2. Availability matrix maken

Klik in de availability weergave op  om een nieuwe availability matrix te maken. Er verschijnt een venster als in Figure 63 Een nieuwe availability matrix maken.

In het veld 'name' vult u een passende naam voor uw matrix in, bijvoorbeeld 'openingstijden'. U kunt in het 'description' veld een omschrijving van uw matrix geven.

In het agendaveld tekent u in op welke tijden er een 'true' signaal afgegeven dient te worden, bijvoorbeeld de tijden wanneer uw ivr-applicatie bereikbaar is. Zorgt u er hierbij voor dat  ingedrukt is.

U kunt tijden weer blanco maken door ze uit te gummen. Daarvoor klikt u eerst op  en selecteert u daarna de tijden die u wilt uitgummen.

Door op 'clear all' te klikken is uw hele agenda veld weer leeg.

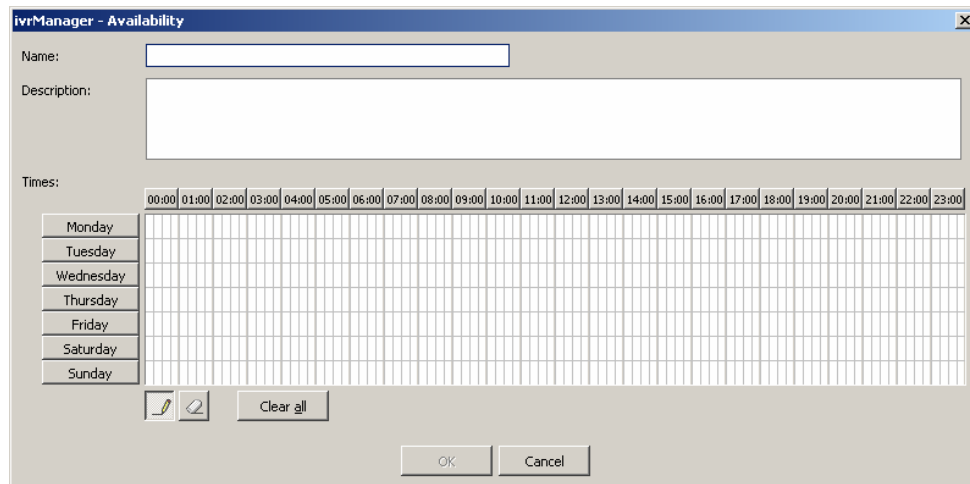
U kunt rijen en kolommen in zijn geheel intekenen of wissen door met het potlood of de gum op de naam voor de rij of boven de kolom te klikken.

Wanneer uw ivr-applicatie een check doet in uw matrix controleert ivrManager of het een zogenaamde 'true' of 'false' waarde in uw matrix vindt.

Stel uw IVR applicatie gaat op dinsdag om 9 uur open. Als een beller om 8:45 belt checkt ivrManager in uw openingstijden matrix of er om 8:45 op dinsdag een 'true' (groen) of 'false' waarde (wit) in uw matrix staat.

U kunt in uw ivr-applicatie aangeven dat er bij 'false' bijvoorbeeld een boodschap voor de beller afgespeeld wordt (op dit moment zijn wij telefonisch niet bereikbaar...) en dat er bij 'true' een menukeuze kan worden gemaakt door de beller.


Let op: U maakt eerst een matrix. Vervolgens maakt u, vanuit uw ivr-applicatie, een koppeling naar deze matrix d.m.v. een IF module.




The screenshot shows a dialog box titled "ivrManager - Availability". It has a "Name:" label followed by a text input field. Below it is a "Description:" label followed by a larger text area. The "Times:" section features a grid with columns for hours from 00:00 to 23:00 and rows for days of the week: Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, and Sunday. At the bottom of the dialog, there are three buttons: a pencil icon, an eraser icon, and a "Clear all" button. At the very bottom are "OK" and "Cancel" buttons.

Figure 63 Een nieuwe availability matrix maken

### 6.1.3. Availability matrix bewerken

Dubbelklik op de betreffende matrix of klik op de matrix en vervolgens op . U kunt ook met uw rechtermuisknop op de matrix klikken en vervolgens op 'edit'.

### 6.1.4. Availabilitymatrixverwijderen

Klik met uw rechtermuisknop op de betreffende matrix en klik op 'delete', of klik op de matrix en vervolgens op  op

## 6.2. Werken met de Calendar

Wanneer u wilt dat een beller op bepaalde dagen bijvoorbeeld een boodschap hoort en op andere dagen doorverbonden wordt met uw 24-uurs helpdesk, kunt u gebruik maken van een calendar. U maakt eerst een calendar aan in de module availability, daarna maakt u een link vanuit uw ivr-applicatie naar de calendar d.m.v. een IF module.

Wanneer een beller naar uw ivr-applicatie belt wordt er een check gedaan binnen uw calendar.

De functionaliteit van de calendar is exact hetzelfde als voor de availability, maar bij availability kunt u de tijden gedetailleerder aangeven dan bij de calendar.

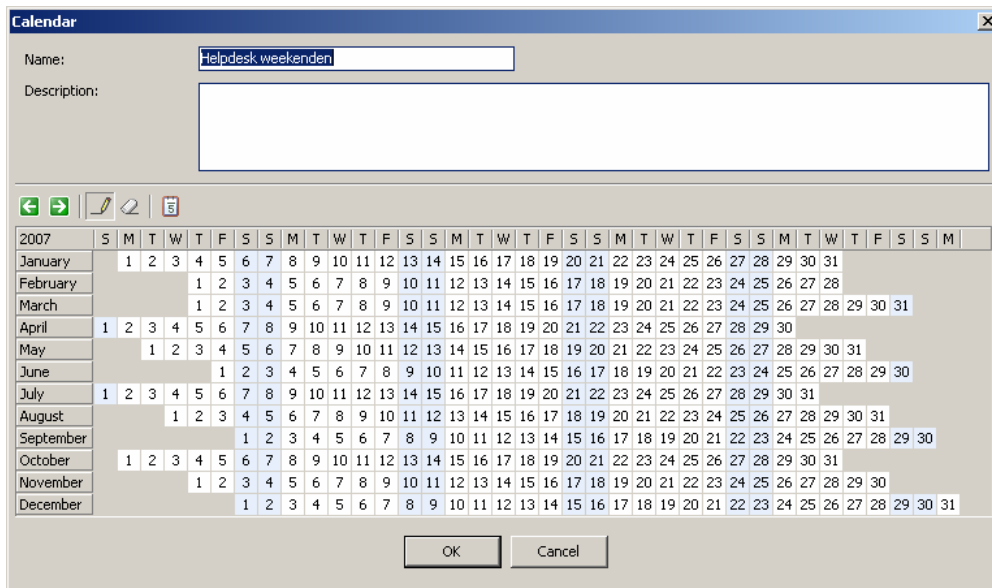



Figure 64: Demodule availability, calendar weergave

Klik binnen de calendar weergave op  om een nieuwe calendar te maken.  
 In het veld 'name' vult u een passende naam voor uw calendar in , bijvoorbeeld 'helpdesk'.

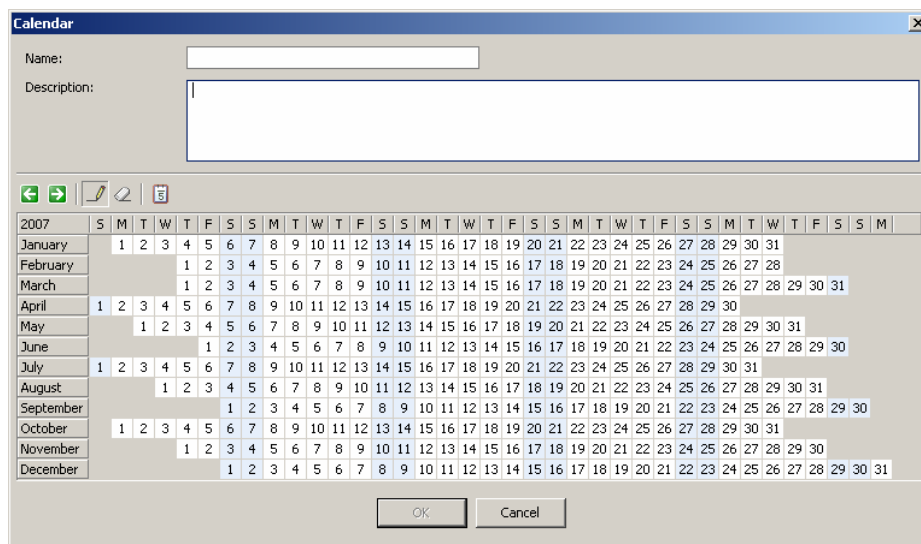





Figure 65 Een nieuwe calendar maken

U kunt in het 'description' veld een omschrijving van uw calendar geven.

In het kalenderveld tekent u bijvoorbeeld de dagen in wanneer uw helpdesk te bereiken is. Hierbij zorgt u ervoor dat  ingedrukt is.

U kunt dagen weer blanco maken door ze uit te gummen. Daarvoor klikt u eerst op  en selecteert u daarna de tijden die u wilt uitgummen.


U kunt rijen en kolommen in zijn geheel intekenen of wissen door met het potlood of de gum op de naam voor de rij of boven de kolom te klikken.

Met de twee groene pijltjes kunt u een jaar opschuiven. En met de knop  kunt u de feestdagen aangeven binnen uw calendar.


Wanneer uw ivr-applicatie een check doet in uw calendar, controleert ivrManager of het een zogenaamde 'true' of 'false' waarde in uw calendar vindt.

Stel dat uw ivr-applicatie op 5 mei is afgesloten. Als een beller op die dag belt, wordt er gecheckt in uw calendar en krijgt de beller te horen dat u op dat moment niet bereikbaar bent.

### 6.2.1. Calendar bewerken

Dubbeklik op de betreffende calendar of selecteer de calendar met uw linkermuisknop en klik vervolgens op . U kunt ook met uw rechtermuisknop op de calendar klikken en vervolgens op 'edit'.

### 6.2.2. Calendar verwijderen

Klik met uw rechtermuisknop op de betreffende calendar en klik op 'delete', of klik op de calendar en vervolgens op .

## 7. Codes

Deze module heeft hetzelfde doel als de availability module. U maakt een codelijst aan en vanuit uw ivr-applicatie maakt u, d.m.v het toevoegen van een IF module, een link naar deze codelijst. IvrManager checkt in uw codelijst of het om een 'true' of 'false' code gaat. Beide kunnen een ander gevolg hebben binnen uw ivr-applicatie.

Binnen deze module kunt u:

- Codelijsten maken
- Codes verwijderen uit een codelijst
- Codelijsten importeren in ivrManager
- Codelijsten exporteren, bewerken of verwijderen

Stel u hebt een mailing gedaan onder honderd van uw vaste klanten, met in iedere mail een unieke code. Tien van deze codes leveren een prijs op mits de klant het door u opgegeven telefoonnummer belt.

De 10 winnende codes zet u in een codelijst. Bij iedere beller wordt gecheckt of hij in de lijst voorkomt.

Wanneer de code check gedaan is en het gaat om een 'true' code (de code staat in de lijst), dan kan de klant zijn adresgegevens achterlaten om de prijs te ontvangen.

Wanneer de code check gedaan is en het gaat om een 'false' code (de code staat niet in de lijst), dan hoort de klant een boodschap waarin hij bedankt wordt voor het bellen en hoort dat hij geen prijs heeft gewonnen.

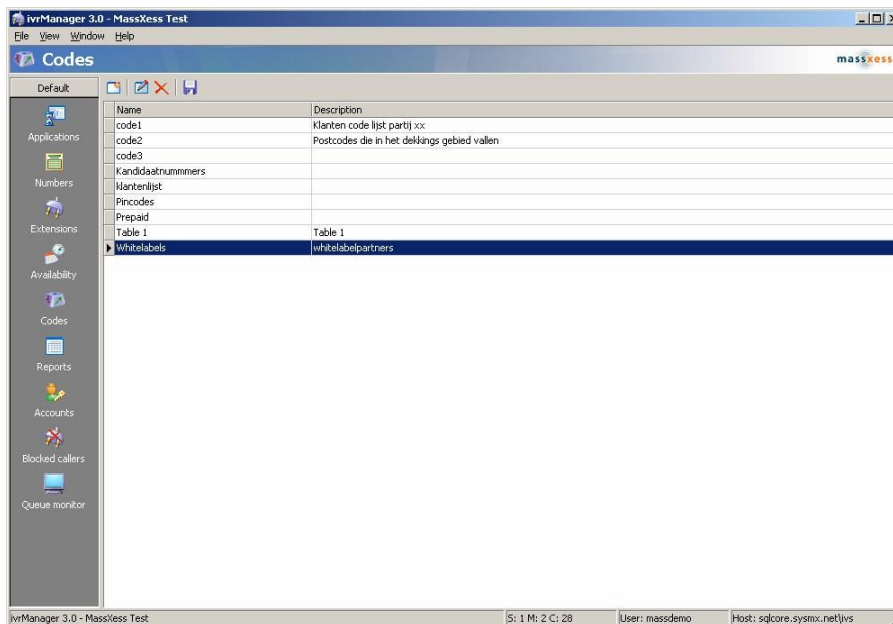




Figure66codescherm

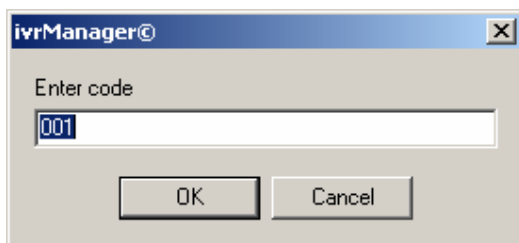
## 7.1. Codelijst maken

Klik op  om een nieuwe codelijst te maken.

In het venster dat verschijnt, zie *Figure 67 Entercode*, vult u in het eerste veld 'name' een betekenisvolle naam in voor de codelijst die u maakt.

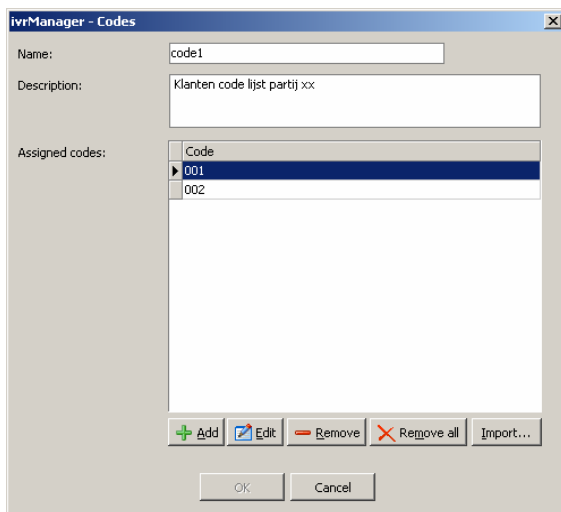
In het tweede veld 'description' vult u eventueel een beschrijving van de codelijst in.

U kunt nu een code toevoegen aan de lijst door op  'add' onder het veld 'assigned codes' te klikken.



*Figure 67 Entercode*

Er verschijnt een venster met daarin het veld 'enter code'. U kunt een code invullen in het veld en vervolgens op 'OK' klikken. U ziet nu dat de door u ingetoetste code is opgenomen in het 'assigned codes' veld.



*Figure 68 Een nieuwe codelijst maken*

Wanneer u meerdere codes heeft toegevoegd ontstaat er een codelijst. Klik op 'OK' en u ziet dat er een codelijst is bijgekomen.

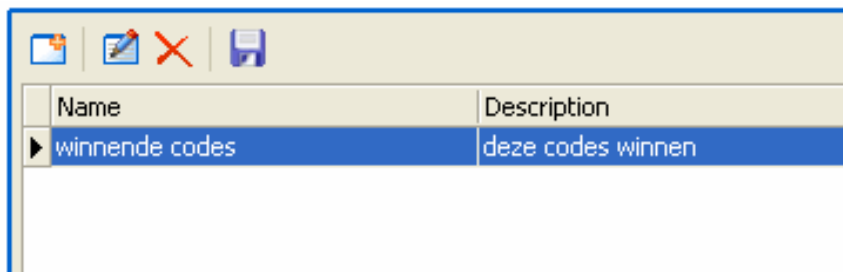


Figure 69 Er is een codelijst bijgekomen

### 7.1.1. Code verwijderen uit een codelijst

U kunt een code verwijderen door de code te selecteren en vervolgens op 'remove' te klikken.



U kunt ook alle codes tegelijk verwijderen door op 'remove all' te klikken.

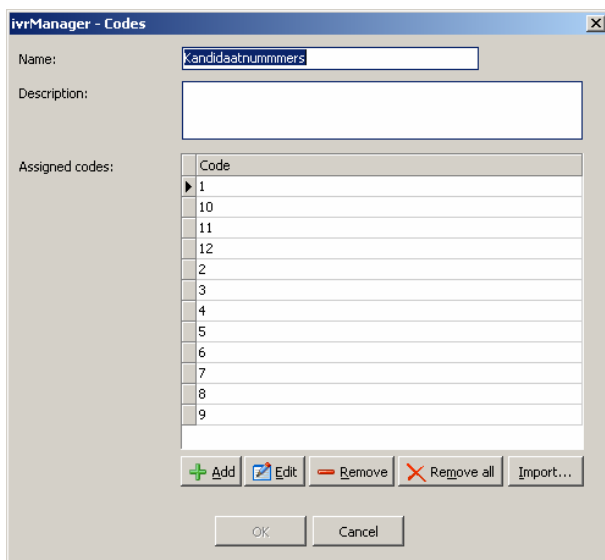



Figure 70 Er ontstaat een codelijst




### 7.1.2. Codelijst importeren in ivrManager

U kunt een codelijst importeren in ivrManager.

U maakt een nieuwe codelijst aan door in de module op  te klikken. U vult het veld 'name' en eventueel het veld 'description' in. Vervolgens klikt u op 'import...'. U kunt nu een tekstbestand selecteren en importeren. Het is ook mogelijk om een tekstbestand op het venster te slepen en los te laten. In het txt-bestand dienen de codes onder elkaar te staan (iedere nieuwe code op een nieuwe regel) om als codelijst geïmporteerd te kunnen worden.


### 7.1.3. Codelijst exporteren

U kunt een codelijst exporteren als een txt-bestand. U klikt hiervoor op . In het venster dat verschijnt, geeft u het bestand een herkenbare naam en selecteert u een map waarin u het bestand op uw computer wilt opslaan. Vervolgens klikt u op 'OK' en de lijst wordt geëxporteerd.

### 7.1.4. Codelijsten bewerken

Dubbeltklik op de betreffende codelijst of klik en klik vervolgens op . U kunt ook met uw rechtermuisknop op de codelijst klikken en vervolgens op 'edit'.

### 7.1.5. Codelijsten verwijderen

Klik met uw rechtermuisknop op de betreffende codelijst en klik op 'delete', of klik op de codelijst en vervolgens op .

## 8. Reports

U kunt reports maken en bekijken over uw ivr-applicaties.

U kunt een algemeen log bestand per applicatie bekijken. Hier staan eventuele foutmeldingen in. U kunt inbound (binnenkomende gesprekken) en outbound (doorschakelingen naar extensions) reports bekijken en u kunt bekijken welke gegevens er opgeslagen zijn per applicatie. Daarnaast kunt u zelf nog twee soorten reports aanmaken.

Binnen deze module kunt u:

- Application logs bekijken
- Inbound reports bekijken
- Outbound reports bekijken
- Stored items bekijken
- Recorded calls beluisteren en beheren
- Variable report toevoegen
- Counter report toevoegen
- U kunt alle reports exporteren of printen

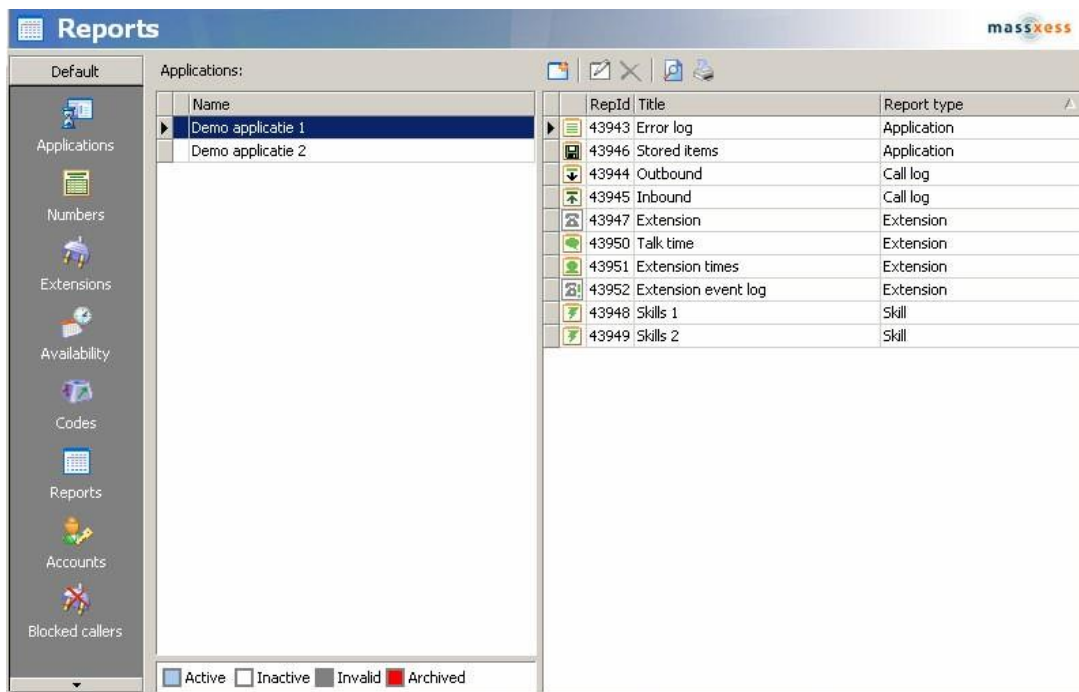



Figure 71 Een application log bekijken

## 8.1. Application log

In de linkerkolom selecteert u de applicatie waarvan u het log report wilt bekijken. Vervolgens klikt u in de rechterkolom op 'application log' en vervolgens op .

Met het report dat nu verschijnt, krijgt u een overzicht van alle foutmeldingen die tijdens het draaien van een applicatie zijn ontstaan.

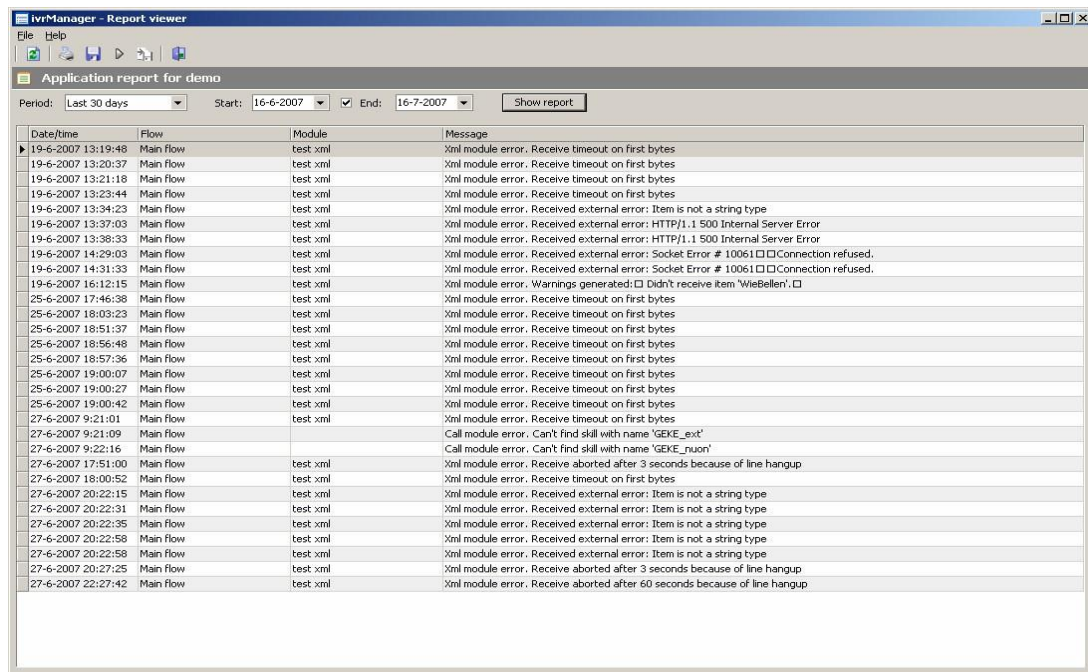
U selecteert een startdatum achter 'start date' en een einddatum achter 'end date', vervolgens klikt u op 'show log' en u kunt zien of er foutmeldingen in de door u gekozen periode zijn geweest.

In het log bestand ziet u vier verschillende kolommen, zie *Figure 72 Application log*.

De eerste kolom, 'date/time' geeft de datum en het tijdstip aan wanneer de foutmelding plaatsvond.

De tweede kolom, 'flow' geeft aan in welke call flow van de applicatie deze foutmelding plaatsvond. Hier staat altijd 'main flow'.

In de derde kolom, 'module' staat specifiek bij welke module de fout aangetroffen is. In de laatste kolom, 'message' staat een omschrijving van de melding.




The screenshot shows the 'IvrManager - Report viewer' window. The title bar reads 'IvrManager - Report viewer'. Below the title bar is a menu bar with 'File' and 'Help'. A toolbar contains icons for file operations. The main area is titled 'Application report for demo'. It features a 'Period:' dropdown set to 'Last 30 days', a 'Start:' dropdown set to '16-6-2007', and an 'End:' dropdown set to '16-7-2007'. A 'Show report' button is located to the right of the date fields. Below this is a table with four columns: 'Date/time', 'Flow', 'Module', and 'Message'. The table contains 28 rows of log entries, each representing a system error or warning.

Date/time	Flow	Module	Message
19-6-2007 13:19:48	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
19-6-2007 13:20:37	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
19-6-2007 13:21:18	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
19-6-2007 13:23:44	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
19-6-2007 13:34:23	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Item is not a string type
19-6-2007 13:37:03	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: HTTP/1.1 500 Internal Server Error
19-6-2007 13:38:33	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: HTTP/1.1 500 Internal Server Error
19-6-2007 14:29:03	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Socket Error # 10061 Connection refused.
19-6-2007 14:31:33	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Socket Error # 10061 Connection refused.
19-6-2007 16:12:15	Main Flow	test.xml	Xml module error. Warnings generated: Didn't receive item 'WieBellen'.
25-6-2007 17:46:38	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 18:03:23	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 18:51:37	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 18:56:48	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 18:57:36	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 19:00:07	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 19:00:27	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
25-6-2007 19:00:42	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
27-6-2007 9:21:01	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
27-6-2007 9:21:09	Main Flow		Call module error. Can't find skill with name 'GEKE_ext'
27-6-2007 9:22:16	Main Flow		Call module error. Can't find skill with name 'GEKE_nuon'
27-6-2007 17:51:00	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive aborted after 3 seconds because of line hangup
27-6-2007 18:00:52	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive timeout on first bytes
27-6-2007 20:22:15	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Item is not a string type
27-6-2007 20:22:31	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Item is not a string type
27-6-2007 20:22:35	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Item is not a string type
27-6-2007 20:22:58	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Item is not a string type
27-6-2007 20:22:58	Main Flow	test.xml	Xml module error. Received external error: Item is not a string type
27-6-2007 20:27:25	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive aborted after 3 seconds because of line hangup
27-6-2007 22:27:42	Main Flow	test.xml	Xml module error. Receive aborted after 60 seconds because of line hangup

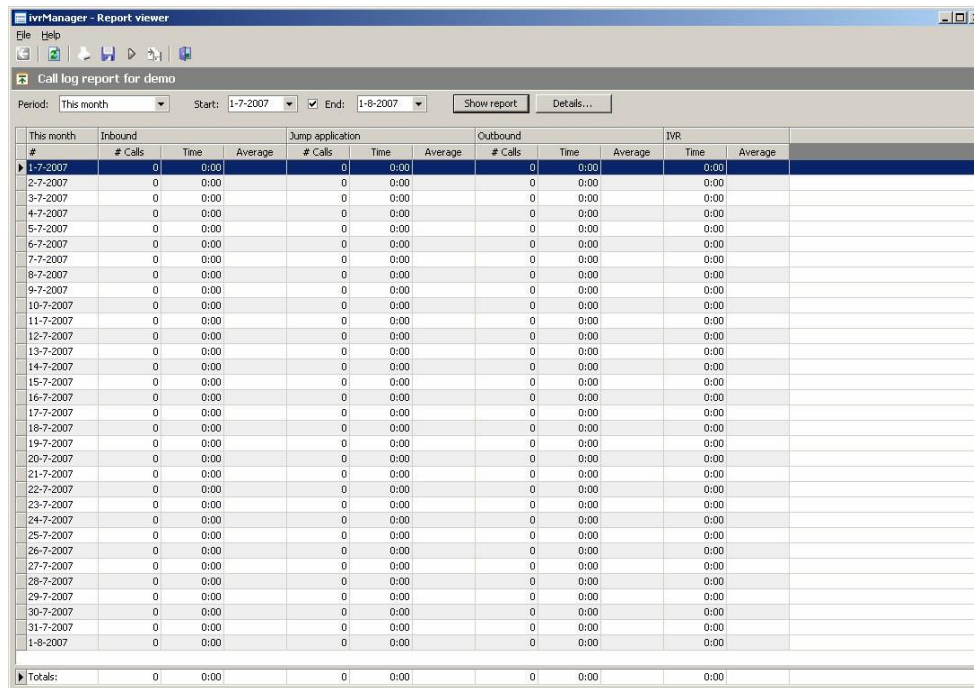
Figure 72 Application log

## 8.2. Inbound report

In de linkerkolom selecteert u de applicatie waarvan u het log report wilt bekijken.

Vervolgens klikt u in de rechterkolom op 'inbound report' en vervolgens op  ..


Met het report dat nu verschijnt, krijgt u een overzicht van alle inkomende gesprekken die via de ivrManager applicatie zijn verlopen. Hierbij is het mogelijk uit verschillende periodes te kiezen, standaard is dit 'This month'. Daarnaast kan men ook een 'Custom' periode selecteren waarbij men een 'Start' en 'End' van de periode kan selecteren. Als de periode is geselecteerd kan het rapport worden weergegeven door op 'Show report' te klikken.



#	This month			Inbound			Jump application			Outbound			IVR	
	# Calls	Time	Average	# Calls	Time	Average	# Calls	Time	Average	Time	Average			
1-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
2-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
3-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
4-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
5-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
6-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
7-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
8-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
9-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
10-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
11-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
12-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
13-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
14-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
15-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
16-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
17-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
18-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
19-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
20-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
21-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
22-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
23-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
24-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
25-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
26-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
27-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
28-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
29-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
30-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
31-7-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
1-8-2007	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
Totals:	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	

Figure 73 Een inbound report

Daarnaast is het mogelijk om een details-view (per uur) te zien van een geselecteerde dag.


Hiervoor selecteert men een dag in het rapport en klikt op 'Details...' of men dubbelklikt op de datum. Om terug te keren naar het eerste scherm klikt men op .

In de kolommen ziet u de volgende gegevens staan:

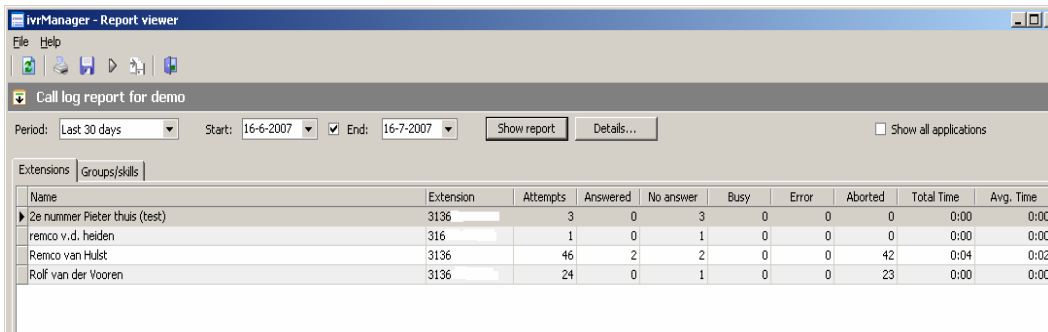
Date		Datum
Inbound	#Calls	Aantal binnenkomende telefoongesprekken op die datum
	Time	De totale gebelde tijd in die telefoongesprekken
	Average	De gemiddeld gebelde tijd per gesprek
Jump application	#Calls	Aantal telefoongesprekken dat naar een andere application in 'gesprongen'. (geldt alleen als er ook een 'jump app' module in de betreffende ivr-applicatie staat)
	Time	De totale gebelde tijd na het overspringen naar andere applicaties
	Average	De gemiddeld gebelde tijd per gesprek na het overspringen
Outbound	#Calls	Aantal gesprekken waarin er uitgebeld werd naar een ander nummer
	Time	De totale gebelde tijd naar andere nummers
	Average	De gemiddelde gebelde tijd per gesprek na het uitbellen naar andere nummers

IVR	Time	De totale tijd dat bellers in deze ivr-applicatie verbleven
	Average	De gemiddelde tijd per gesprek dat een beller in deze ivr-applicatie verbleef (inboundtime – jumpapptime - outboundtime = ivrtime)

### 8.3. Outbound report


Indelinkerkolom (Figure 74 Een outbound report) selecteert u de applicatie waarvan u het outbound report wilt bekijken. Vervolgens klikt u in de rechter kolom op 'outbound report' en vervolgens op .

Met het report dat nu verschijnt, krijgt u een overzicht van alle gesprekken die via de ivrManager applicatie doorgeschakeld zijn. Hierbij is het mogelijk uit verschillende periodes te kiezen, standaard is dit 'This month'. Daarnaast kan men ook een 'Custom' periode selecteren waarbij men een 'Start' en 'End' van de periode kan selecteren. Als de periode is geselecteerd kan het rapport worden weergegeven door op 'Show report' te klikken.



Name	Extension	Attempts	Answered	No answer	Busy	Error	Aborted	Total Time	Avg. Time
2e nummer Pieter thuis (test)	3136	3	0	3	0	0	0	0:00	0:00
remco v.d. heiden	316	1	0	1	0	0	0	0:00	0:00
Remco van Hulst	3136	46	2	2	0	0	42	0:04	0:02
Rolf van der Vooren	3136	24	0	1	0	0	23	0:00	0:00

Figure 74 Een outbound report

Daarnaast is het mogelijk om een details-view (per uur) te zien van een geselecteerde dag. Hiervoor selecteert men een dag in het rapport en klikt op 'Details...' of men dubbelklikt op de datum. Om terug te keren naar het eerste scherm klikt men  op

Het is daarnaast ook mogelijk om de uitgaande gesprekken van alle calls te zien, klik daarvoor op 'Show all applications' en daarna op 'Show report'.

U kunt de reports op twee manieren weergeven: 'by extension' of 'call by skill'.

#### 8.3.1. By extension

Met dit report krijgt u een overzicht van alle outbound gesprekken gedurende een bepaalde tijdseenheid per extension.

In de kolommen zie u de volgende gegevens staan:

Name	naam van de extension waar naar uitgebeld werd
extension	nummer van de extension
calls	aantal doorschakelingen naar deze extension
answered	aantal beantwoord
no answer	aantal niet beantwoord
busy	aantal in gesprek
error	aantal errors
aborted	aantal afgebroken door de beller


time	totale gesprekstijd na doorschakelen
average time	gemiddelde gesprekstijd per gesprek na doorschakelen

### 8.3.2. Call by skill

Met dit report krijgt u een overzicht van alle 'outbound' gesprekken gedurende een bepaalde tijdseenheid per skill van eindbestemmingnummers. In de kolommen zie u de volgende gegevens staan:

name	naam van de groep waar naar doorgeschakeld is
calls	totaal aantal gesprekken dat naar deze groep is doorgeschakeld
answered	aantal beantwoord
error	aantal errors
no extension	aantal gesprekken waarbij er geen extension beschikbaar was
group full	aantal gesprekken waarbij de skill vol was
aborted	aantal afgebroken door de beller
time	totale gespreksduur na doorschakelen
avg. time	gemiddelde gespreksduur voor deze skill
avg. Q. time	gemiddelde tijd dat een beller in de wachtrij is
Q perc.	aantal mensen in de wachtrij afgezet tegen het aantal gesprekken

### 8.4. Stored items

In de linkerkolom selecteert u de applicatie waarvan u de stored items wilt bekijken. Vervolgens klikt u in de rechterkolom op 'stored items' en vervolgens op .

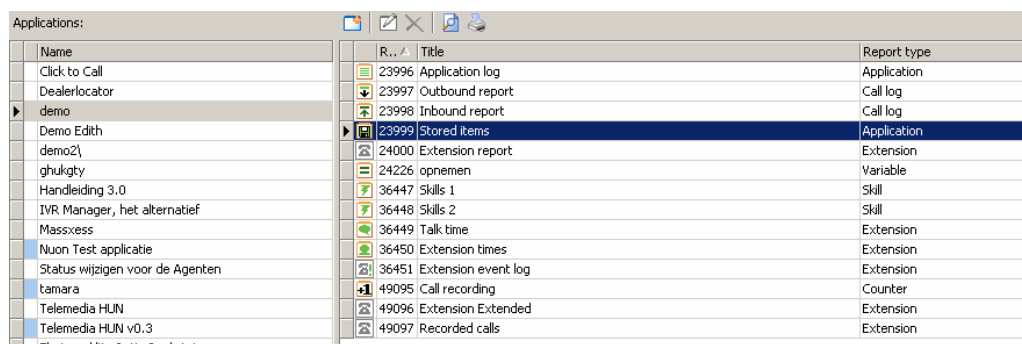
U selecteert een startdatum achter 'start date' en een einddatum achter 'end date'. U kunt een filter instellen achter 'filter', namelijk 'values only' of 'recordings only'. Wanneer u de filter 'values only' selecteert, ziet u alleen opgeslagen 'waarden'.

Wanneer u de filter 'recordings only' selecteert, ziet u alleen opgenomen items. U kunt de filter ook op 'none' laten staan, dan ziet u alle stored items.

Wanneer u achter 'group by call' een vinkje zet worden de gegevens gesorteerd per telefoongesprek.

Vervolgens klikt u op 'show items'.

In het overzicht dat nu verschijnt zie u alle items die opgeslagen zijn tijdens telefoongesprekken.



Name	Title	Report type
Click to Call	23996 Application log	Application
Dealerlocator	23997 Outbound report	Call log
demo	23998 Inbound report	Call log
Demo Edith	23999 Stored items	Application
demo2\	24000 Extension report	Extension
ghukgty	24226 opnemen	Variable
Handleiding 3.0	36447 Skills 1	Skill
IVR Manager, het alternatief	36448 Skills 2	Skill
Massxess	36449 Talk time	Extension
Nuon Test applicatie	36450 Extension times	Extension
Status wijzigen voor de Agenten	36451 Extension event log	Extension
tamara	49095 Call recording	Counter
Telemedia HUN	49096 Extension Extended	Extension
Telemedia HUN v0.3	49097 Recorded calls	Extension

Figure 75 Stored items bekijken

Type	Date	Time	Call	Name	Value
0101	07-06-2004	16:32:23	17069229	Toets de boncode	4390043001
0101	07-06-2004	16:32:23	17069229	returnDescript	Winkelid klopt niet
0101	07-06-2004	16:32:23	17069229	returnValue	Err004
0101	07-06-2004	16:34:15	17069502	returnDescript	Winkelid klopt niet
0101	07-06-2004	16:34:15	17069502	Toets de boncode	4390043001
0101	07-06-2004	16:34:16	17069502	returnValue	Err004
0101	13-06-2004	18:49:55	17351118	Toets de boncode	4567891234
0101	13-06-2004	18:49:55	17351118	returnDescript	Bonnr klopt niet
0101	13-06-2004	18:49:55	17351118	returnValue	Err002
0101	13-06-2004	18:54:25	17351166	returnValue	Err002
0101	13-06-2004	18:54:25	17351166	returnDescript	Bonnr klopt niet
0101	13-06-2004	18:54:25	17351166	Toets de boncode	1234567891

Figure 76 Een stored items report

Als u een stored item uit de tabel selecteert en het betreft een opname, dan kunt u d.m.v. de 'play' knop deze opname beluisteren.

In de kolommen zie u de volgende gegevens staan:

Type	naam van de skill waar naar doorgeschakeld is
date	totaal aantal gesprekken dat naar deze skill is doorgeschakeld
time	aantal beantwoord
call	aantal errors
name	aantal gesprekken waarbij er geen extension beschikbaar was
value	aantal gesprekken waarbij de skill vol was

## 8.5. Recorded calls report

In het reportsscherm kunt u aan de linkerkant de applicatie aanklikken waarvan u de recorded calls wilt bekijken of beluisteren.

In de rechterkolom opent u het recorded calls report door te dubbelklikken op Recorded calls

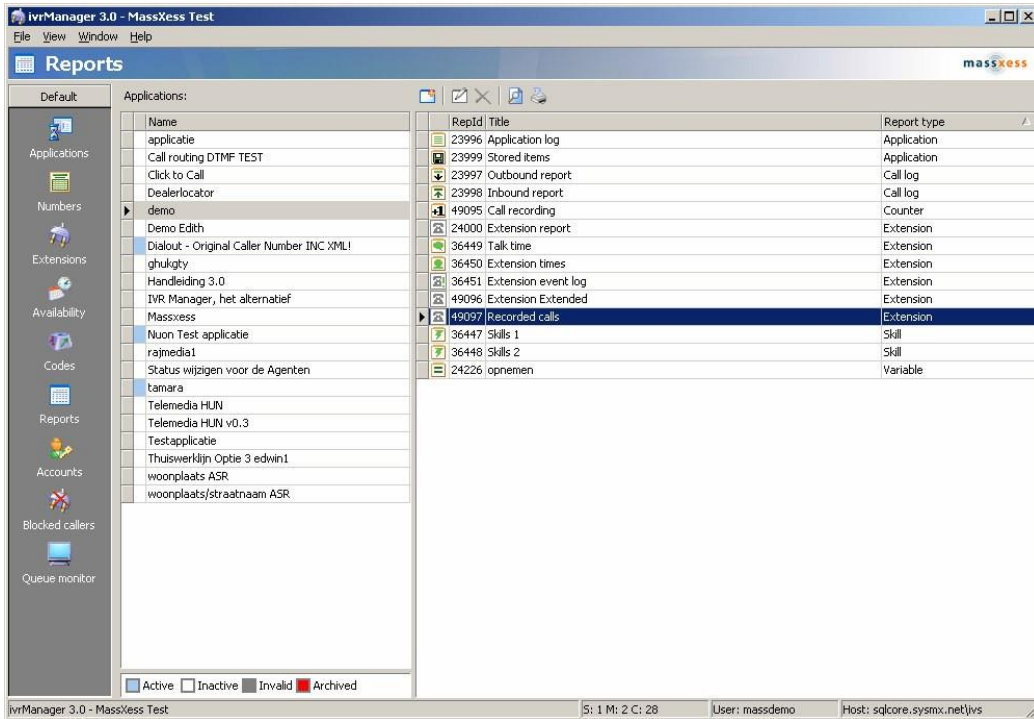


Figure 77 Recorded calls bekijken

Vervolgens opent het scherm report viewer:

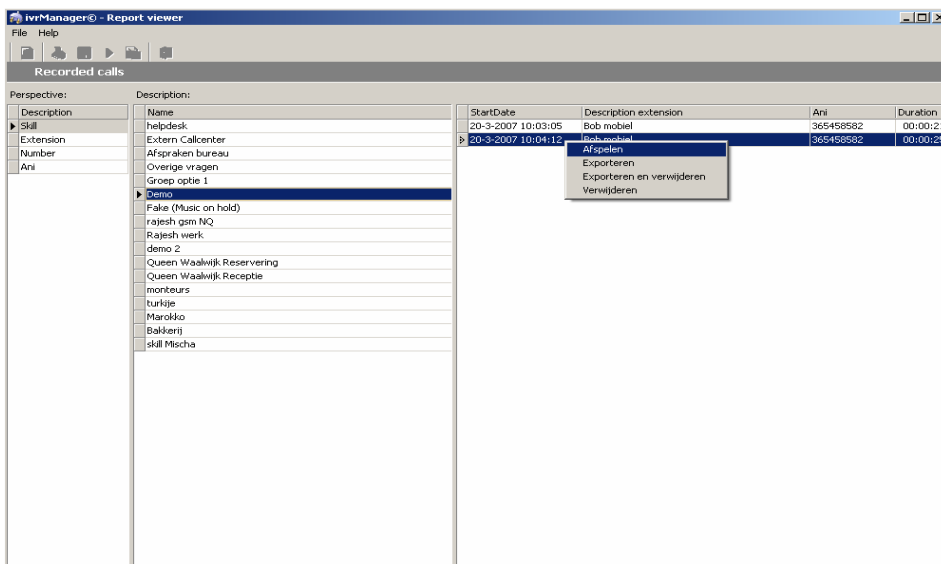


Figure 78 Reportviewer

In de report viewer kunt u een selectie opbouwen op basis van: Skill, Extension, Number of Ani. Kies één van deze perspectives en vervolgens de description name zodat u de gewenste recordings te zien krijgt in de rechterkolom.

Als u vervolgens op de gewenste recording klikt met de rechtermuisknop, heeft u de keuze uit afspelen, exporteren, en verwijderen.



### 8.5.1. Afspelen

Als u de recording wilt beluisteren kiest u voor afspelen. De ivrManager Audio player opent en u kunt direct de betreffende voicerecording afluisteren en kunt gebruik maken van de play, pause en stop knoppen.



Figure 79 ivrManager-Audioplayer

### 8.5.2. Exporteren


De recordings blijven standaard maar 1 maand beschikbaar. Het is daarom van belang dat u recordings die u daarna nog wilt kunnen gebruiken exporteert. Dit kan via de reportviewer, waarbij u met de rechtermuisknop op de betreffende recording klikt en dan voor exporteren kiest. Multiselecties zijn mogelijk via de CTRL en/of SHIFT-toets. De recording wordt dan als mp3 bestand opgeslagen in een door u gewenste map.

De naam waaronder het bestand standaard opgeslagen wordt is de call ID. Vervolgens kunt u deze mp3-files afspelen met uw Windows mediaplayer. In de mediaplayer vindt u ook alle overig beschikbare informatie terug van de callrecording, zoals de naam, de datum van de recording en de ani.

### 8.5.3. Counter report

U kunt zelf, handmatig, een counter report toevoegen aan de vier bestaande report mogelijkheden. U kunt dit report alleen toevoegen indien u ook een counter module heeft in uw ivr-applicatie. Een counter report maken bestaat uit twee stappen. Eerst maakt u een report aan en vervolgens voegt u counters toe aan dit report. Wanneer u dit gedaan heeft kunt u uw counter report inzien.

### 8.5.4. Counter report aanmaken

In de linkerkolom selecteert u de applicatie waarvan u een counter report wilt inzien. Vervolgens klikt u boven de rechterkolom op .

In het venster dat verschijnt, klikt u op 'counter'.

Er verschijnt een venster als hieronder.

Achter 'title' geeft u een herkenbare naam op voor uw report (bijvoorbeeld 'counter').

Om nu daadwerkelijk een koppeling te maken met een counter uit de betreffende ivr-applicatie klikt u op 'New...'.  
.

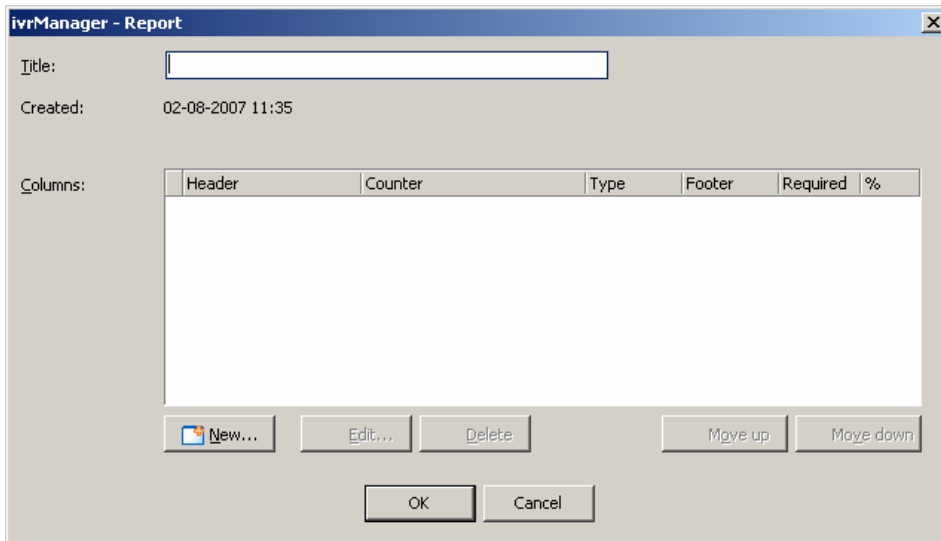


Figure 80 Een nieuwe counter report toevoegen

### 8.5.5. Counter toevoegen aan report

In het venster dat nu verschijnt, vult u achter 'header' een betekenisvolle aanduiding in voor de teller die u gaat selecteren. Bijvoorbeeld 'aantal telefoongesprekken'.

Achter 'counter' selecteert u de counter die u wilt terugzien in de report.

U zet achter 'required' een vinkje wanneer u wilt dat er in de reports alleen records staan waarbij deze counter daadwerkelijk een waarde heeft.

Gesprekken die voortijdig zijn afgebroken komen dan niet terug in de report.

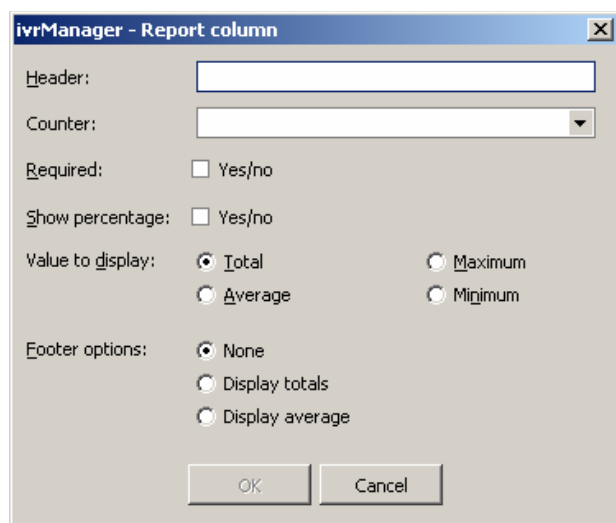


Figure 81. Een counter toevoegen aan de rapportage

Achter 'value to display' kunt u aangeven op welke manier u de gegevens wilt laten zien in de report. Het totaal (total), het gemiddelde (average), het maximum of het minimum per dag. Achter 'footer options' kunt u aangeven welk gegeven u terug wilt zien als voetnoot in de report. U kunt ervoor kiezen helemaal geen voetnoot te laten zien (none), het totaal van alle data (display totals) of het gemiddelde van de alle data (display average).

Klik op 'OK' als u alles ingevuld heeft.

U kunt nu opnieuw een counter toevoegen aan dit report. Klik hiervoor weer op 'New...' en volg de instructies zoals beschreven onder 'counter toevoegen aan report'.

Als u meerdere counters toegevoegd heeft aan uw report, dan ziet het venster er uit als in figuur 60.

U kunt de toegevoegde counters bewerken door ze te selecteren en op 'edit...' te klikken. U kunt ze verwijderen door op 'delete' te klikken, en van positie in report veranderen door op 'move up' en 'move down' te klikken.

Klik op 'OK' als u alle gewenste counters aan uw report heeft toegevoegd.

### 8.5.6. Counter report inzien

In de linkerkolom selecteert u de applicatie waar u een counter report voor heeft gemaakt en wilt bekijken. Vervolgens klikt u in de rechterkolom op het counter report en vervolgens op



In het venster dat verschijnt, stelt u de maand in waarvan u het counter report wilt inzien en vervolgens klikt u op 'OK'.

Figure 82 Een counterreport geeft een voorbeeld van hoe een counterreport ongeveer uitziet. In dit geval is er tussen 1 en 15 augustus niets geteld, alles staat op 0.

Counter report for test		
Date	aantal tele...	aantaldoor...
01-08-2004	0	0
02-08-2004	0	0
03-08-2004	0	0
04-08-2004	0	0
05-08-2004	0	0
06-08-2004	0	0
07-08-2004	0	0
08-08-2004	0	0
09-08-2004	0	0
10-08-2004	0	0
11-08-2004	0	0
12-08-2004	0	0
13-08-2004	0	0
14-08-2004	0	0
15-08-2004	0	0
	0	0

Figure 82 Een counterreport

## 8.6. Variable report

U kunt zelf, handmatig, een variable report toevoegen aan de bestaande report mogelijkheden.

U kunt dit alleen toevoegen indien u variabelen gebruikt in uw ivr-applicatie. Een variable report maken bestaat uit twee stappen.

Eerst maakt u een report aan, vervolgens voegt u variabelen toe aan dit report. Wanneer u dit gedaan heeft kunt u uw variable report inzien.

ivrManager - Report

Title:

Created: 02-08-2007 11:37

Group columns:  Yes/no


Header	Variable	Footer	Required

New... Edit... Delete Move up Move down

OK Cancel

Figure 83 Een nieuw variable report

### 8.6.1. Variable report aanmaken

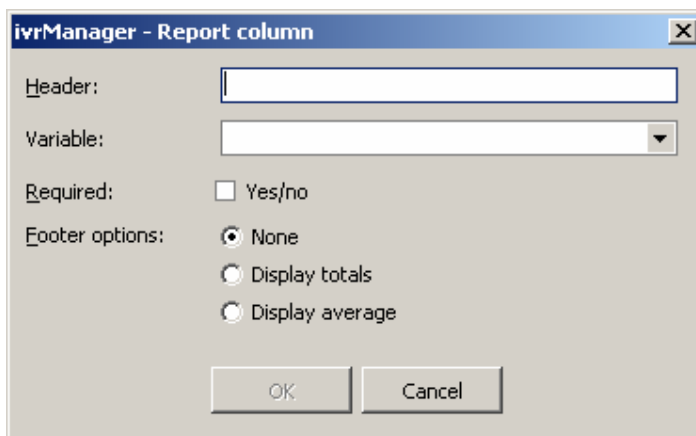
In de linkerkolom selecteert u de applicatie waarvan u een variable report wilt inzien. Vervolgens klikt u boven de rechter kolom op .

In het venster dat verschijnt, klikt u op 'variable'.

Er verschijnt opnieuw een venster als in *Figure 83* Een nieuw variabelereport. Achter 'title' geeft u een herkenbare naam op voor uw report. Bijvoorbeeld 'variable woonplaats'. Om nu daadwerkelijk een koppeling te maken met een variabele uit de betreffende ivr-applicatie, klikt u op 'new...'.

### 8.6.2. Variabelen toevoegen aan report

1. In het venster dat nu verschijnt, vult u achter 'header' een betekenisvolle aanduiding in voor de variabele die u gaat selecteren. Achter 'variable' selecteert u de variabele die u wilt terugzien in het report.
2. U zet achter 'required' een vinkje wanneer u wilt dat er in de reports alleen records staan waarbij deze variabele daadwerkelijk een waarde heeft. Gesprekken die voortijdig zijn afgebroken komen dan niet terug in de report.



*Figure 84* Variabele toevoegen

Achter 'footer options' kunt u aangeven welke gegevens u terug wilt zien als voetnoot in het report. U kunt ervoor kiezen helemaal geen voetnoot te laten zien (none), het totaal van alle data (display totals) of het gemiddelde van de alle data (display average). Klik op 'OK' als u alles ingevuld heeft.

Variable report for smsbon			
Date	Time	returndescript	returnvalue
02-09-2004	23:17:51	Alles oke	Ok001
04-08-2004	11:12:59	Alles oke	Ok001
07-07-2004	13:37:07	Alles oke	Ok001
07-07-2004	17:26:49	Alles oke	Ok001
08-09-2004	11:38:17	Alles oke	Ok001
09-07-2004	12:33:37	Alles oke	Ok001
13-07-2004	10:54:53	Alles oke	Ok001
13-07-2004	22:19:14	Alles oke	Ok001
19-07-2004	16:46:43	Alles oke	Ok001
21-07-2004	16:20:02	Alles oke	Ok001
21-07-2004	16:58:19	Alles oke	Ok001
22-07-2004	14:32:26	Alles oke	Ok001

Figure 85 Er zijn meerdere variabelen toegevoegd

U komt nu terug in het venster zoals weergegeven hierboven.


U kunt nu opnieuw een variabele toevoegen aan dit report. Klik hiervoor weer op 'new...' en volg de instructies zoals beschreven onder 'variabelen toevoegen aan report'.

U kunt de toegevoegde variabelen bewerken door ze te selecteren en op 'edit...' te klikken. U kunt ze verwijderen door op 'delete' te klikken, en van positie in de report veranderen door op 'move up' en 'move down' te klikken.

Klik op 'OK' als u alle gewenste variabelen aan uw report heeft toegevoegd.

### 8.6.3. Variable report inzien

In de linkerkolom selecteert u de applicatie waarvoor u een variable report heeft gemaakt en wilt bekijken.

Vervolgens klikt u in de rechterkolom op het variable report en vervolgens op 

In het venster dat verschijnt, kunt u kiezen voor een 'fixed period' report, of een report over de laatste uren.

Bij een fixed period report geeft u aan van welke dag (start date) tot welke dag (end date) u een variable report wilt inzien.

Bij een report over de laatste uren stelt u het aantal uur in. Vervolgens klikt u op 'OK'.

Figure 85 Er zijn meerdere variabelen toegevoegd geeft een voorbeeld van hoe een variable report er ongeveer uitziet. U ziet de datum en de tijd per record en de waarden behorende bij de variabele.

Melding: No data found

Wanneer er in de door u geselecteerde periode geen gegevens te rapporteren zijn, ziet u het volgende bericht staan.

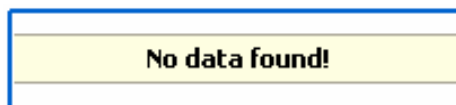



Figure 86 Melding

## 8.7. Report Exporteren

U kunt een report exporteren als 'report export file' (CSV-bestand) of als 'Excel file' (XLS-bestand). U klikt hiervoor op . In het venster dat verschijnt, geeft u het bestand een herkenbare naam en selecteert u een map waarin u het bestand op uw harde schijf wilt opslaan. Vervolgens klikt u op 'OK' en het bestand wordt geëxporteerd.

## 8.8. Report printen

U kunt een report uitprinten door op  te klikken. Het scherm dat nu opent is het printmenu.

Binnen het printmenu vindt u de knoppen zoals hier weergegeven:

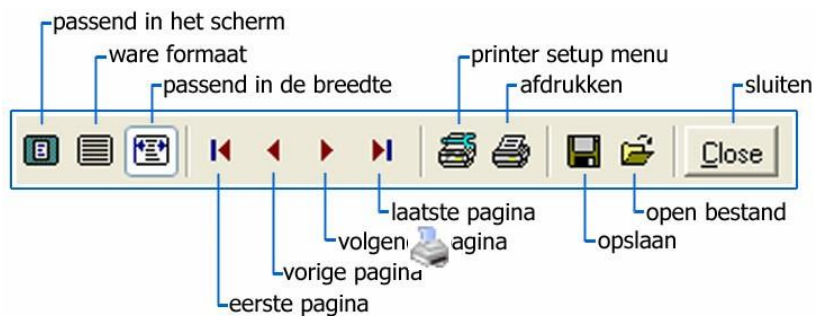



Figure 87 Printmenu

Door op de 'afdrukken' knop te klikken drukt u het bestand af. U kunt het bestand ook opslaan als een 'quick report file' (QRP-bestand) en het bestand later afdrukken. U kunt door op de 'open bestand' knop te klikken eerder opgeslagen QRP-bestanden openen om af te drukken.

## 8.9. Sluiten

U sluit het report venster door op  te klikken.

## 9. Accounts

Binnen deze module kunt u:

- Nieuwe toegangaccounts maken en gebruikersrechten toekennen aan deze accounts
- Wachtwoorden van een account wijzigen
- Accounts bewerken of verwijderen

### 9.1. Account aanmaken en gebruikersrechten toekennen

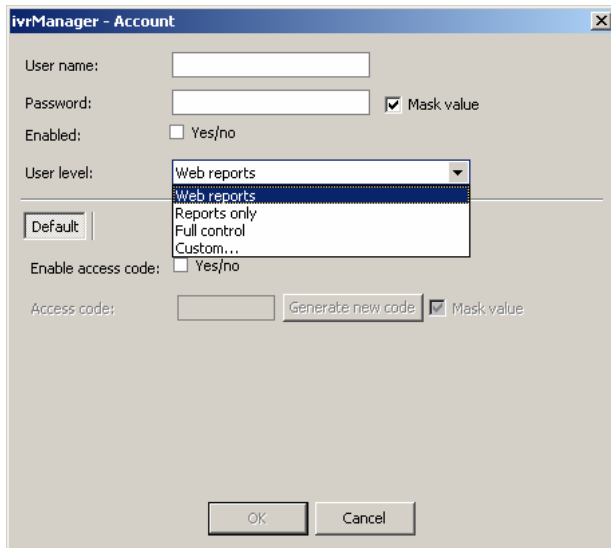



Figure 88 Een account aanmaken

Klik op  om een nieuwe gebruiker aan te maken. In het veld 'user name' vult u de naam van de nieuwe gebruiker in. In het veld 'password' vult u een wachtwoord in voor deze gebruiker. U vinkt 'enabled' aan om de gebruiker te activeren.

In het uitklapmenu achter 'user level' kunt u aangeven welke gebruikersrechten u de gebruiker wilt verlenen. Daarna klikt u op 'OK'.

De verschillende typen gebruikersrechten hebben de volgende betekenis:



#### 9.1.1. Web reports

De gebruiker kan inloggen op [www.ivrmanager.nl](http://www.ivrmanager.nl) en daar de toegekende reports bekijken en exporteren als Excel bestand. De gebruiker kan niet inloggen in ivrManager.

#### 9.1.2. Reports toekennen

Wanneer u de gebruiker aangemaakt heeft, selecteert u de gebruiker in de linkerkolom (zie fig. 87).



Wanneer u nu in de rechter kolom op  klikt, kunt u een report toevoegen. De gebruiker heeft alleen toegang tot de toegevoegde reports. U kunt een report verwijderen door de report te selecteren en vervolgens op  te klikken.

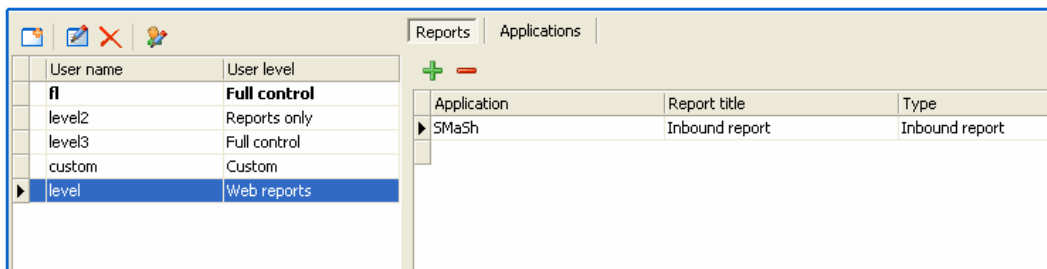


Figure 8g Reportstoekennen aaneenaccount

### 9.1.3. Reports only

De gebruiker kan inloggen in ivrManager en alleen de toegekende reports bekijken en printen. Daarnaast kan de gebruiker onder 'file' zijn eigen wachtwoord aanpassen. De gebruiker kan ook op [www.ivrmanager.nl](http://www.ivrmanager.nl) inloggen en daar de toegekende reports inzien en exporteren en de laatste versie van ivrManager downloaden. Het toekennen van reports; zie 'reports toekennen' op de vorige pagina.

### 9.1.4. Full control

De gebruiker heeft zowel in de applicatie als op de website volledige toegang.

### 9.1.5. Custom

De gebruiker kan inloggen in ivrManager en op [www.ivrmanager.nl](http://www.ivrmanager.nl) en heeft toegang tot de in dit menu toegekende ivr-applicaties en modules.

#### Modules toekennen

Wanneer u een nieuw account aanmaakt en u selecteert 'custom...' achter 'user level', dan beschikt u over de optie 'access'.

Zie [Figure 9o Modules toekennen aan een account](#).

U klikt op 'access' en u kunt nu onder 'application access' aangeven tot welke modules de persoon toegang heeft wanneer hij/ zij inlogt in ivrManager.

Onder 'web access' kunt u aangeven tot welke modules de persoon toegang heeft wanneer hij/ zij inlogt op [www.ivrmanager.nl](http://www.ivrmanager.nl).

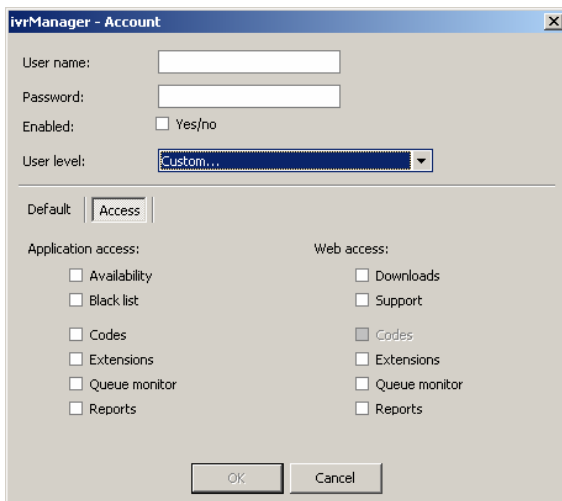




Figure 90 Modules toekennen aan een account

### 9.1.6. IVR applicaties toekennen

Wanneer u de gebruiker aangemaakt heeft selecteert u de gebruiker in de linkerkolom, zie *Figure 91. Ivr-applicatie toekennen aan een account*

Wanneer u nu in de rechter kolom op  klikt, kunt u een ivr-applicatie toevoegen. De gebruiker heeft alleen toegang tot de toegevoegde IVR applicaties. U kunt een applicatie verwijderen door de applicatie te selecteren en vervolgens op  te klikken.

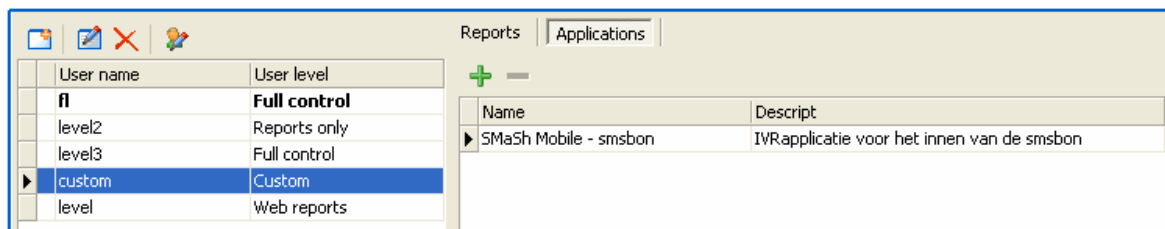
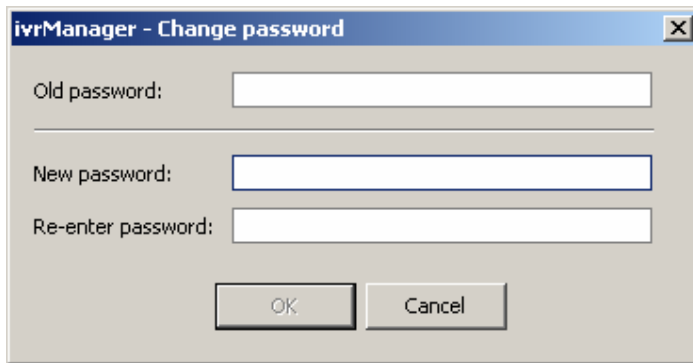


Figure 91 . Ivr-applicatie toekennen aan een account

### 9.2. Wachtwoord wijzigen

Selecteer een account in de linkerkolom en klik om het wachtwoord van dit account te wijzigen.



The image shows a standard Windows-style dialog box titled "ivrManager - Change password". It has a close button (X) in the top right corner. The dialog contains three text input fields: "Old password:", "New password:", and "Re-enter password:". Below these fields are two buttons: "OK" and "Cancel".

Figure 9.2 Een wachtwoord wijzigen

In het venster dat nu verschijnt, vult u achter 'new password' een nieuw wachtwoord in. Ter controle vult u achter 're-enter password' het nieuwe wachtwoord opnieuw in.


### 9.3. Account bewerken

Dubbelklik op het betreffende account of klik op het betreffende account en klik vervolgens op



U kunt ook met uw rechtermuisknop op het account klikken en vervolgens op 'edit'.

### 9.4. Account verwijderen


Klik met uw rechtermuisknop op het betreffende account en klik op 'delete', of klik met uw linkermuisknop op het account en vervolgens op .

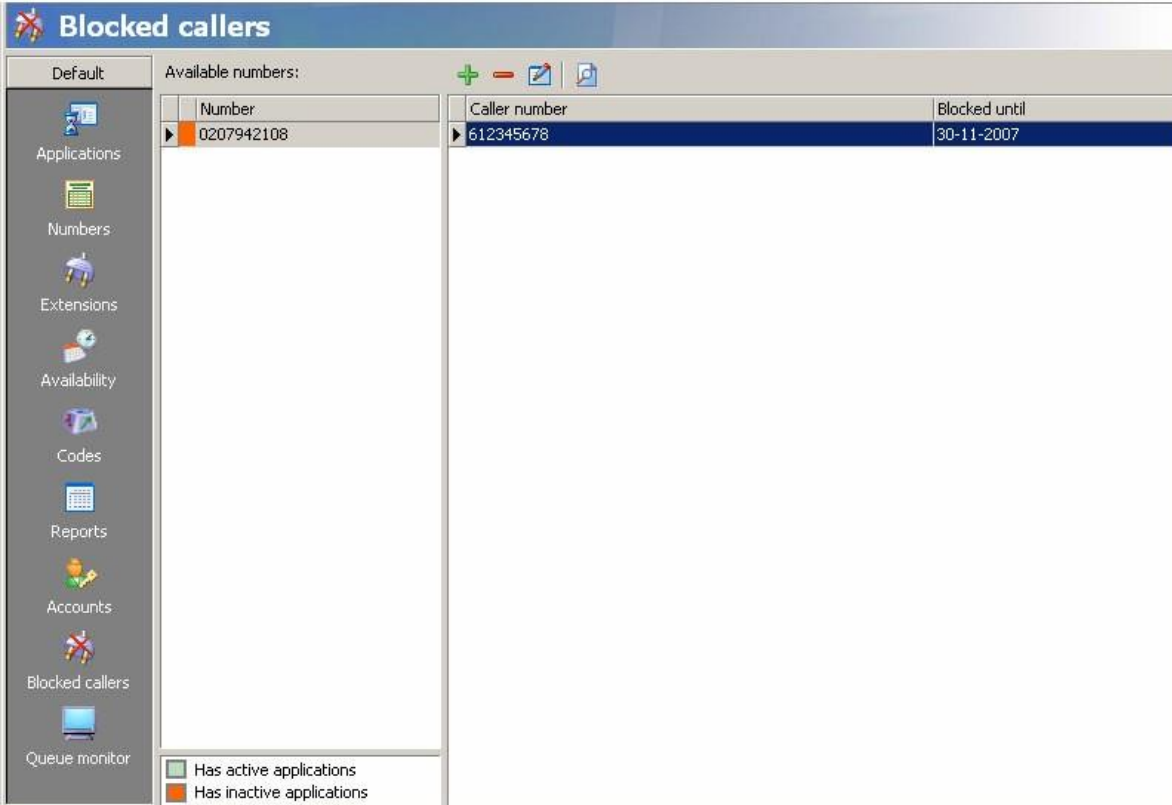
## 10. Blocked callers

Binnen deze module kunt u:

- telefoonnummer van een beller blokkeren voor uw telefoonnummer
- telefoonnummerdeblokkeren

### 10.1. Telefoonnummer blokkeren

Selecteer in de linkerkolom het telefoonnummer waarvoor u een beller wilt blokkeren. Klik vervolgens op  boven de rechterkolom.



Number	Caller number	Blocked until
0207942108	612345678	30-11-2007

Figure 93 De blocked caller module

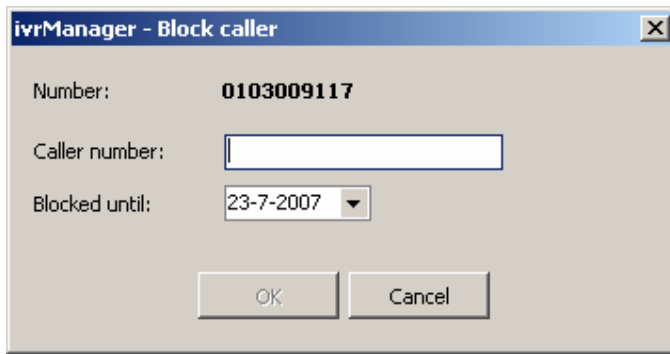



Figure 9.4. Een nummer blokkeren


In het venster dat verschijnt, in het veld 'caller number' vult u het telefoonnummer in dat u wilt blokkeren. U laat de eerst 0 van het telefoonnummer weg en vult dus 9 cijfers in. In het tweede veld, 'blocked until' geeft u aan wanneer u deze blokkade weer wilt opheffen. Klik vervolgens op 'OK'.

### 10.2. Geblokkeerd nummer editen

U kunt de datum tot wanneer een nummer geblokkeerd is editen.

Dit doet u door het nummer in de rechterkolom te selecteren en vervolgens op  te klikken. U kunt dan bij *Blocked until*, de gewenste datum invoeren.

### 10.3. Telefoonnummer deblokkeren

U kunt een geblokkeerd telefoonnummer verwijderen door het nummer in de rechterkolom te selecteren en vervolgens op  te klikken.

## 11. Queue monitor

Binnen deze module kunt u:

- Een actueel overzicht zien over hoeveel bellers er doorgeschakeld worden naar skills.
- Een actueel overzicht zien van de eventuele wachttijden.

Wanneer u in uw ivr-applicatie uitbelt naar een skill met extensions, dan kunt in de queue monitor een momentopname zien van de bezettingsgraad van deze skill.

Op deze manier kunt u controleren of uw ivr-applicatie aansluit op de behoefte van uw klant. U kunt zien of u voldoende lijnen heeft en of de wachttijden niet te lang zijn.

In hoofdstuk 5 leest u hoe u extensions toevoegt aan ivrManager en hoe u deze extensions vervolgens weer in een skill plaatst.

### 11.1. Weergave

In de queue monitor module kunt u op een aantal manieren de status van de verschillende extensions binnen skills zien, namelijk:

- skills weergave
  - o overview
  - o details

Hieronder ziet u voor de verschillende mogelijkheden voorzien van korte beschrijving.

### 11.2. Skills

De skills queue monitor weergave kent twee verschillende soorten: overview en details. De overview weergave geeft een overzicht van alle skills, in de details weergave kunt u per skill de details per extension zien.

#### 11.2.1. Overview

Een voorbeeld van hoe een queue monitor eruit ziet kunt u terugvinden in *Figure 95 Queue monitorinde skillsweergave, overview*.

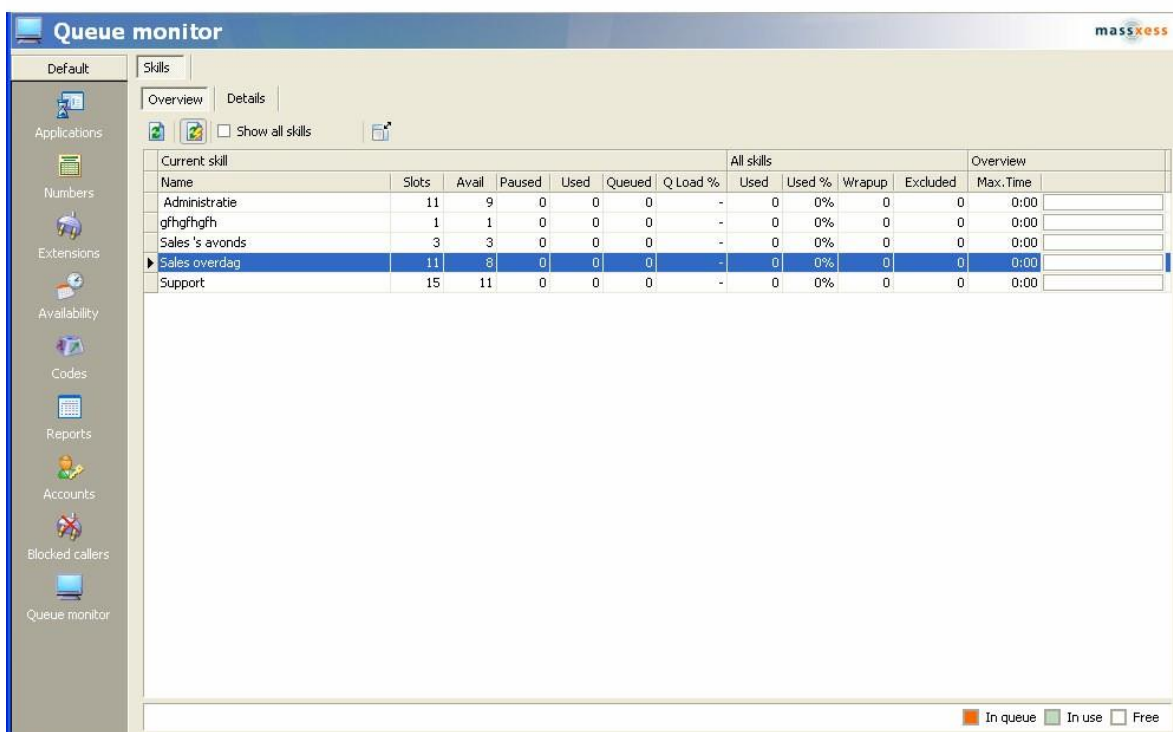


Figure 95 Queue monitor in de skillsweergave, overview

De verschillende kolommen hebben de volgende betekenis:

current skill		deze gegevens hebben betrekking op één skill
	name	naam van de skill waarnaar doorgeschakeld wordt
	slots	totaal aantal gesprekken dat een skill tegelijk kan ontvangen
	Avail.	aantal beschikbare slots (niet in gesprek) in de skill
	paused	aantal gepauzeerde slots (niet in gesprek, en niet beschikbaar)
	used	totaal aantal gesprekken dat deze skill actueel ontvangt
	queued	aantal gesprekken dat in de wachtrij staat
	q load %	geeft aan hoe zwaar de wachtrij belast is. Als de belasting altijd hoog is, is het raadzaam de maximale lengte van de wachtrij te vergroten.

all skills		deze gegevens hebben betrekking op de extensions die via een andere skill zijn binnengekomen maar nu ook naar deze skill geschakeld zijn
	used	aantal gesprekken dat deze extensions actueel ontvangen
	used %	percentage extensions dat nu in gesprek is
	wrapup	aantal agents dat nu in de wrap-up tijd zit (afroeden na gesprek)
	excluded	aantal extensions welke door het systeem geblokkeerd zijn omdat de eindbestemming niet bereikbaar was

overview		dit geeft een overzicht van alle skills
	max. time	de tijd van de langst wachtende in de wachtrij

overview		dit geeft een overzicht van alle skills
	overview	geeft grafisch weer hoeveel er van de 'slots' vrij (wit) zijn en hoeveel bezet (groen). Oranje geeft aan hoeveel bellers er in de wachtrij staan.

### 11.2.2. Details

Een voorbeeld van hoe een queue monitor eruit ziet in de skill details weergave:

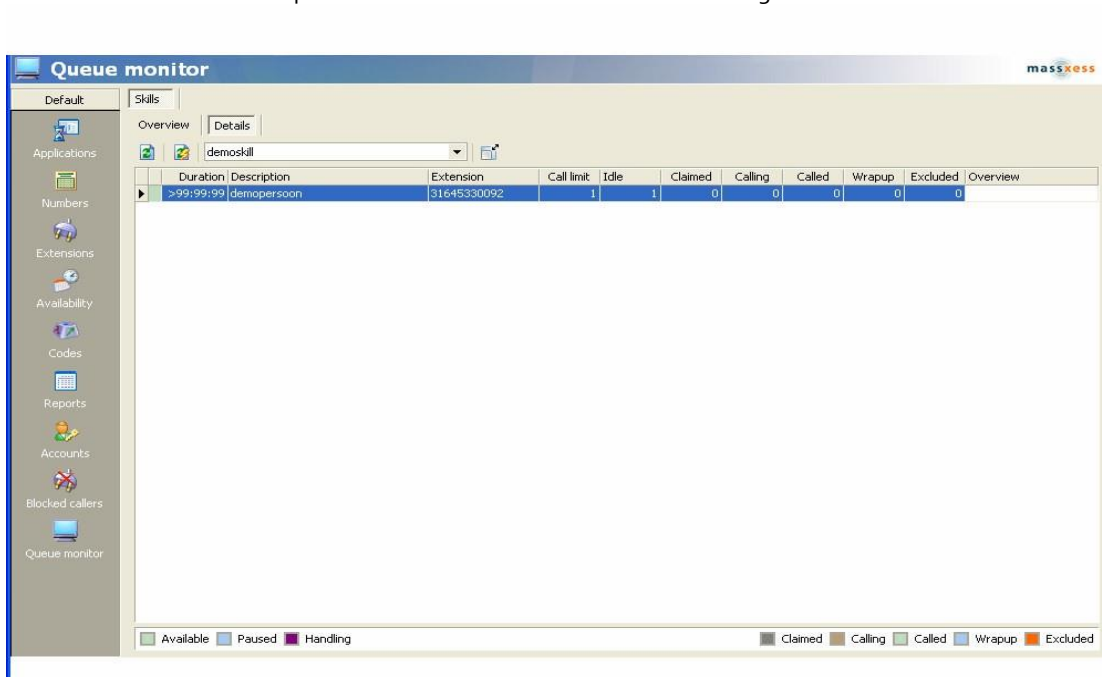




Figure 96 Queue monitor in de skills weergave, details

De verschillende kolommen hebben de volgende betekenis:

description	omschrijving van de extension binnen de skill
extension	het telefoonnummer, de extension
call limit	aantal gesprekken dat deze extension maximaal tegelijk kan ontvangen
idle	aantal vrije slots
claimed	slots in gebruik door het systeem omdat het systeem gaat uitbellen
calling	slots welke actueel aan het uitbellen zijn
called	slots welke actueel in gesprek zijn
wrap up	aantal agents dat nu in de wrap-up tijd zit (afroden na gesprek)
excluded	aantal extensions welke door het systeem geblokkeerd zijn omdat de eindbestemming niet bereikbaar was
overview	geeft grafisch weer hoeveel er van de 'slots' vrij (wit) zijn en hoeveel bezet (groen). Oranje geeft aan hoeveel bellers er in de wachtrij staan. De blauwe kleur geeft aan de agent in de 'wrapup' tijd zit (werkzaamheden afronden na een gesprek).



### 11.3. Refresh

Omdat de queue monitor een momentopname is, is het van belang dat de module steeds ververs wordt om actuele gegevens weer te geven. U kunt iedere 60 seconden automatisch de queue monitor verversen door op  te klikken. U kunt ook op  klikken om de module handmatig te verversen.

## Bijlage 1: Prompts inspreken

### Inleiding

ivrManager biedt u de mogelijkheid om extern prompts in te spreken via de telefoon. Verder is het mogelijk om gedefinieerde extensions te wijzigen. Het telefoonnummer van deze toepassing is:

020-201 90 90

Om het extern inspreken van prompts mogelijk te maken zijn de volgende gegevens en instellingen vereist:

### Access code

Er kan voor elke ivr-account een unieke 'access code' gegenereerd worden. Deze code is noodzakelijk om toegang te krijgen tot de ivrManager Maintenance applicatie. Om deze code te activeren, dient u het scherm 'accounts' te openen en selecteert u het desbetreffende account. Klik vervolgens op 'edit' of toets 'Ctrl+E' om het account te wijzigen. U ziet nu het volgende scherm:

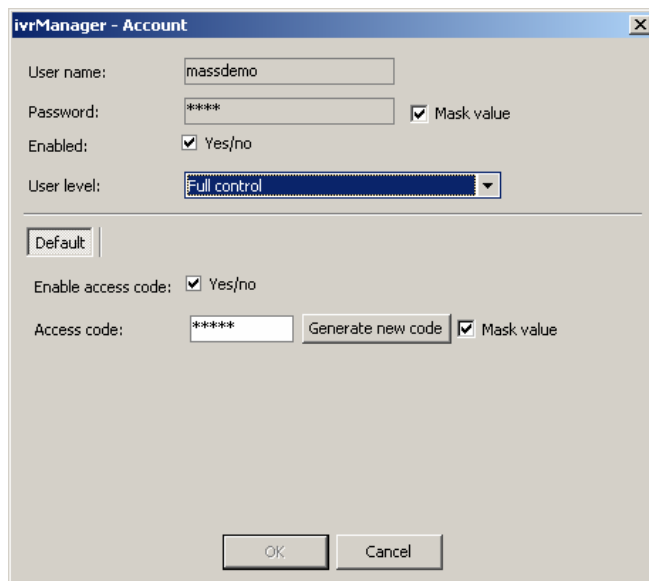


Figure 97

Vink nu de optie 'enable access code' aan en druk op 'generate new code'. Het systeem genereert nu een unieke, 5-cijferige, code. Door het vinkje bij 'mask value' weg te halen, kunt u de code zien.

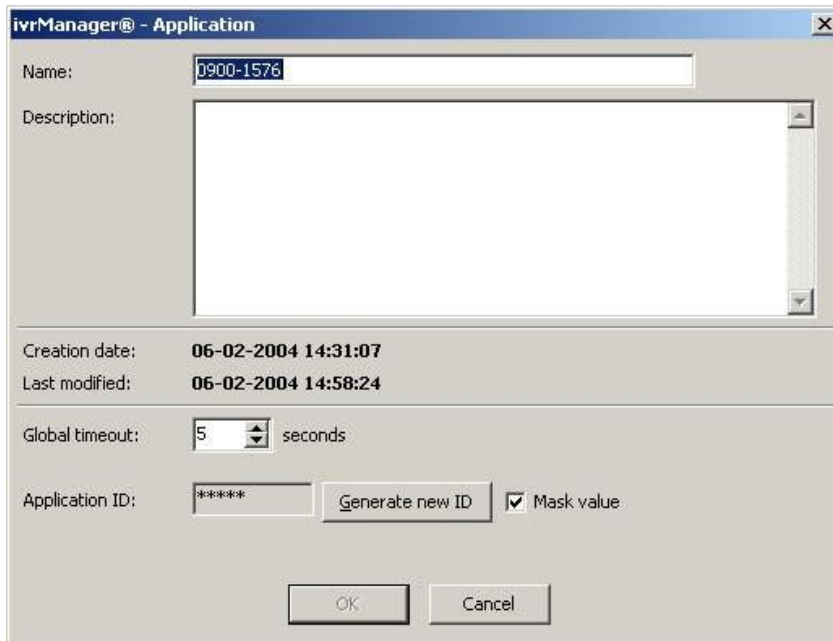
Noteer deze code (deze heeft u later nodig) en druk vervolgens op 'OK' om de wijzigingen op te slaan.

N.B. Als de optie 'enable access code' niet aangevinkt is, kan deze gebruiker geen gebruik maken van de ivrManager Maintenance applicatie.

### Application ID

Elke ivr applicatie heeft een unieke, 5-cijferige, 'application ID'. Net als de 'access code' heeft u deze ID nodig om de ivrManager Maintenance applicatie te kunnen gebruiken. Om de

'application ID' op te vragen, opent u de module applications en selecteert u de desbetreffende applicatie. Klik vervolgens op 'edit' of toets 'Ctrl+E' om de details van de applicatie te bekijken. U ziet nu het volgende scherm:



The screenshot shows a dialog box titled "ivrManager@ - Application". It has several fields and controls:

- Name:** A text box containing "0900-1576".
- Description:** A large empty text area.
- Creation date:** "06-02-2004 14:31:07"
- Last modified:** "06-02-2004 14:58:24"
- Global timeout:** A spinner box set to "5" with the label "seconds".
- Application ID:** A text box containing "\*\*\*\*\*". To its right is a "Generate new ID" button and a checked checkbox labeled "Mask value".
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons at the bottom.

Figure 98

Het systeem genereert automatisch een unieke 5-cijferige ID bij het aanmaken van een nieuwe applicatie. Door het vinkje bij 'mask value' weg te halen, kunt u de code zien.

Noteer deze code (deze heeft u later nodig) en druk vervolgens op 'cancel' indien u verder geen wijzigingen heeft aangebracht, of op 'OK' indien dit wel het geval is.

### Prompt ID

Elke prompt die in ivrManager gedefinieerd is heeft een uniek, 4-cijferig, prompt nummer. Dit nummer heeft u nodig als u extern prompts wilt inspreken. Om het extern inspreken mogelijk te maken dient u voor alle prompts die u wilt inspreken de optie 'external' aan te vinken. Open de 'application designer' voor de desbetreffende applicatie en selecteer het tabblad 'prompts'. Selecteer vervolgens de desbetreffende prompt en klik op 'edit'. U ziet nu het volgende scherm:

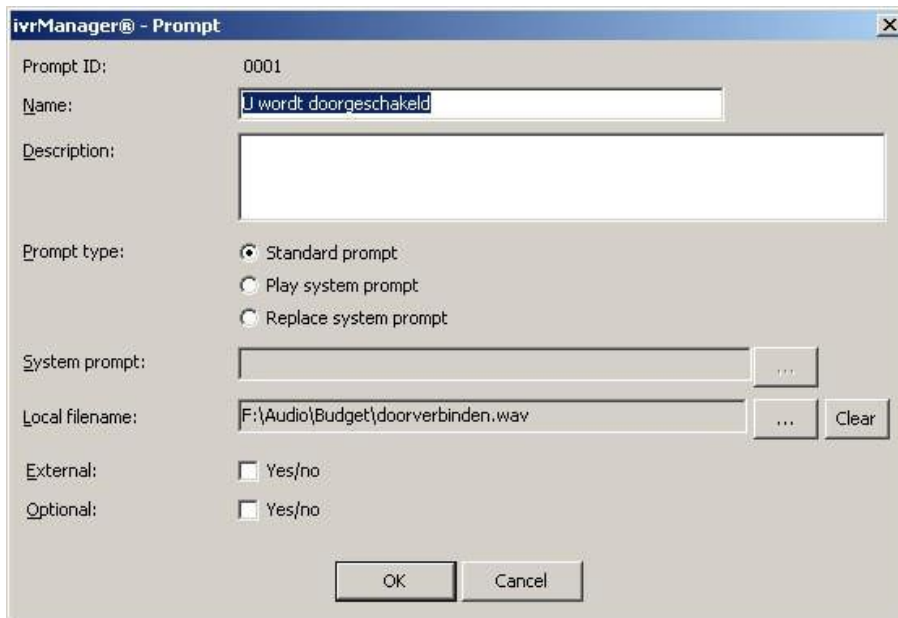


Figure 99 Prompt

Indien het 'prompt type' op 'play system prompt' ingesteld staat, dient u een ander type te kiezen. Systeemprompts kunnen namelijk niet overschreven worden. Vink vervolgens de optie 'external' aan.

Noteer nu het nummer dat vermeld staat bij 'Prompt ID' (dit nummer heeft u later nodig) en druk vervolgens op 'OK' om de wijzigingen op te slaan.

Indien u meerdere prompts extern wilt inspreken, herhaalt u deze stap voor alle prompts.

### Het inspreken van de prompts

Nu u alle relevante gegevens genoteerd heeft, kunt u de prompts inspreken.

1. Als u het bovenstaande nummer belt, krijgt u als eerste de volgende melding te horen:  
*"Toets de 5-cijferige access code"*  
 > Toets nu de door u genoteerde access code in.
2. Indien deze code juist is, hoort u de volgende tekst:  
*"Ommeldtekstente wijzigen toets 1, om extensionste wijzigen toets 2"*  
 > Toets nu 1 om de prompts te kunnen inspreken.
3. U hoort nu:  
*"Toets het 5-cijferig application ID"*  
 > Toets de genoteerde "Application ID" in.
4. Is dit juist dan hoort u:  
*"Toets het 4-cijferig prompt ID"*  
 > Toets nu het nummer van de prompt in die u wilt inspreken.
5. Bestaat deze prompt en is deze gedefinieerd als "external", dan hoort u:

*"Om de huidige tekst te beluisteren kies 1, om deze tekst opnieuw in te spreken kies 2, om de huidige tekst te verwijderen kies 3, om een andere prompt ID te kiezen kies 5 of kies 9 om terug te keren naar het hoofdmenu"*  
> Toets 2 om een nieuwe tekst in te spreken en bevestig uw keuze door 1 te kiezen.

6. U hoort nu:  
*"Spreek in nadepieptonensluitaf met een hekje"*  
> Spreek de tekst in en sluit af met een hekje.
7. Kies nu 2 om uw ingesproken tekst te activeren. Bent u niet tevreden en wilt u de tekst opnieuw inspreken kies dan 1. Wilt u annuleren om bv. een andere prompt in te spreken, kies dan 9.

## Bijlage 2: XML typen

De XML module ondersteunt een aantal 'mediatypen'. Deze bijlage behandelt deze typen.

### Mediatypen

Het programma dat de callflow afhandelt vereist geluidsbestanden in het VOC formaat. Dit is een speciaal formaat dat ontwikkeld werd om compact te zijn. Het is echter geen standaard formaat. De meeste geluidsbewerkingsprogramma's kunnen er niet mee om gaan. Speciaal hierdoor faciliteert de XML server in conversies van en naar WAV en MP3.

Overzicht ondersteunde conversies:

Type	Functie	Ratio
MP3 to VOC	Converteer MP3 bronbestand is dat naar VOC uitvoerbestand.	40:1
VOC to MP3	Converteer VOC bronbestand is dat naar MP3 uitvoerbestand.	20:1
VOC to WAV	Converteer VOC3 bronbestand is dat naar WAV uitvoerbestand.	90:1
WAV to VOC	Converteer WAV bronbestand is dat naar VOC uitvoerbestand.	90:1

Het converteren van het ene naar het andere formaat kost tijd. De 'ratio' kolom geeft aan wat de ratio is tussen de tijdsduur van de opname en hoe lang het ongeveer duurt om de conversie uit te voeren. Het eerste getal in de ratio is de opnametijd in seconden. Het tweede getal geeft aan hoeveel seconden het ongeveer duurt om die opname te converteren. Het converteren van 20 seconden VOC naar MP3 duurt ongeveer 1 seconde.

## Index

A	
Accounts.....	87
aanmaken.....	87
Advanced Module.....	31
agent status.....	63
applicatie archiveren.....	48
blokkeren.....	13
herstellen.....	48
koppelen aan telefoonnummer.....	50
ontwerpen.....	13
restore.....	48
scherm.....	10
status.....	10
toekennen.....	88
verwijderen.....	48
application designer.....	13
application ID.....	11
Application log.....	74
ASR Module.....	42
Audio Player.....	47
Automatic speech recognition.....	43
Auto-refresh phonebook.....	61
Availability.....	64
matrix bewerken.....	66
matrix maken.....	65
matrix verwijderen.....	66
weergave.....	64
availability matrix.....	64
available.....	63
B	
Blocked callers.....	91
C	
calander.....	66
calendar.....	64
Calendar.....	66
calender check.....	66
call by skill reoprt.....	77
CallDetailrecord.....	<i>See</i> CDR Call
module.....	22
call routing.....	24
call skill.....	23
caller prompt on block.....	24
callflow.....	14
Callflow Modules.....	34
CDR.....	52
check.....	31
Check queue on status.....	61
CLI to Zip.....	41
Code verwijderen.....	71
codelijst.....	69
Codelijst	
bewerken.....	72
exporteren.....	72
importeren.....	72
maken.....	70
verwijderen.....	72
Codes.....	69
Connector module.....	34
converteren.....	101
Counter module.....	28
Counter report.....	80
Counter toevoegen aan report.....	80
Custom agent status.....	62
Custom modules.....	40
Custom reference.....	55
cyclic.....	56
D	
Design weergave.....	14
dialout attempts.....	23
dialout time-out.....	23
doorschakelen.....	56
DTMF.....	24
E	
einde van de applicatie.....	27
e-mail.....	36
enable blocking.....	24
enable queue.....	57
Enabled.....	56
end call.....	27
error undefined.....	15
Extensions.....	53
bewerken.....	55
onderverdelen in skills.....	57
prioriteit.....	58
toevoegen.....	54
toevoegen aan skill.....	57
verwijderen.....	55
weergave.....	54
extensions report.....	76
F	
feestdagen.....	66
firewall.....	6
G	
Geblokkeerd nummer editen.....	92
gebruikersrechten.....	<i>See</i> accounts
getkeys module.....	20

global time-out .....	11	O	
globale instellingen .....	11	openingstijden .....	65
group full .....	23	operator prompt .....	24
		opname .....	22
<b>H</b>		outbound CDR exporteren .....	52
handling .....	63	Outbound report .....	76
hangup .....	14		
hosts .....	61	<b>P</b>	
hunting .....	56	pause .....	63
		play .....	47
<b>I</b>		Play module .....	17
IF module .....	69	Pop-up .....	60
IF Module .....	31, 64	<i>postcoderouting</i> .....	37
Inbound CDR exporteren .....	52	prioriteit .....	56
Inbound report .....	75	prompt .....	18
installeren .....	6	Prompt	
Internet modules .....	36	Prompt ID .....	98
ivrAgent .....	62	prompts	
		afspelen .....	47
<b>J</b>		inspreken .....	45
JumpApp .....	34	opslaan .....	48
		promp ID .....	44
<b>K</b>		system prompt .....	45
keuzemenu .....	19	toevoegen .....	44
koppelen van een pc aan een extensie .	61	uploaden .....	47
		verwijderen .....	48
<b>L</b>		weergave .....	44
longest idle .....	56	Prompts	
		inspreken .....	97
<b>M</b>		Promptweergave .....	44
mail module .....	36		
main .....	14	<b>Q</b>	
Melding: No data found .....	85	Queue .....	25
meldteksten plaatsen .....	44	Queue monitor .....	93
menu module .....	19		
Min. Queue size .....	60	<b>R</b>	
Min. Wait time .....	61	rechten toekennen aan agents .....	60
modules .....	15	Record calls .....	55
gebruik .....	15	record module .....	22
uitgangen .....	15	Recorded calls	
verwijderen .....	15	report .....	
MP3 .....	101	78	
		Recorder calls	
<b>N</b>		exporteren .....	80
NAW module .....	40	recycled .....	14
Numbers .....	50	redirecten .....	34
koppelen aan applicatie .....	50	Report	
koppeling bewerken .....	52	exporteren .....	86
koppeling verwijderen .....	52	printen .....	86
weergave .....	50	sluiten .....	86
nummerinvoer .....	19	Reports .....	73
Nummers .....	<i>See Numbers</i>	toekennen .....	87
		Return module .....	27
		return value .....	27
		routing no .....	56
		Rules .....	60



S		V	
script .....	See callflow	variabele .....	30
SetVar .....	30	Variabelen toevoegen aan report .....	84
Skill		Variable report .....	83
aanmaken .....	55	vergelijking .....	31
skill based routing .....	55	W	
Skills		waarde opslaan .....	29
aanmaken .....	55	wachtpositie .....	25
eigenschappen bewerken .....	59	wachtrij .....	22
verwijderen .....	59	wachtrijmonitor .....	93
Skills based routing .....	55	wachtrijmuziek .....	25
speech recognition .....	43	Wachtwoord wijzigen .....	89
Spraakherkenning module .....	42	WAV .....	101
SRR Module .....	43	Web reports .....	87
Storage modules .....	28	wrap-uptime .....	56
Store module .....	29	X	
Stored items report .....	77	XML	
Systeemeisen .....	6	module .....	37
T		parameters .....	38
Telefoonnummer blokkeren .....	91	precall-XML .....	12
Telefoonnummer deblokkeren .....	92	RPC .....	37
teller .....	28	typen .....	101
templates .....	See Rules	XML/CTI .....	26
TextToSpeech .....	44,46		
toegangaccounts .....	See accounts		
U			
unavailable .....	63		