

DIGITAL COMMUNICATION SYSTEM

*i*DCS

Nummerplan

INHOUDSOPGAVE

- 1. Omschrijving toestelplan**
 - 1.01 Oud toestelnummer
 - 1.02 Nieuw toestelnummer
 - 1.03 Toestel type
 - 1.04 MSN of DDI doorkiesnummer
 - 1.05 Terugval tijd naar operator (telefoniste)
 - 1.06 Naam
 - 1.07 Pick up (oproepovername)
 - 1.08 Interne omroep
 - 1.09 Verkeersblokkering dag/nacht
 - 1.10 Pincode
 - 1.11 Outlet
 - 1.12 Toestel uitbussen
 - 1.13 Nachtstand
 - 1.14 Verkort kiezen
 - 1.15 DECT draadloos

- 2. Omschrijving groepen**
 - 2.01 Operator groep (telefoniste groep)
 - 2.02 Station groepen
 - 2.03 Multi (uncondition) groep
 - 2.04 Distribute groep
 - 2.05 Hunting groep

- 3. Omschrijving tijden**
 - 3.01 Algemene wachtstand
 - 3.02 Exclusieve wachtstand
 - 3.03 Aankloppen
 - 3.04 Doorverbinden
 - 3.05 Terugval naar telefoniste

- 4. Omschrijving toetsen**
 - 4.01 Digitale toestellen DCS-reeks
 - 4.02 Digitale toestellen iDCS-reeks
 - 4.03 Functietoetsen overzicht

- 5. Invul tabel**
 - 5.01 Tabel toestellen
 - 5.02 Tabel uitbussen toestellen
 - 5.03 Opmerking
 - 5.04 Tabel DECT
 - 5.05 Nachtstand pincode
 - 5.06 Nachtstand op tijd schakelen
 - 5.07 Nachtstand opties

INHOUDSOPGAVE

- 6. Invul tabel**
 - 6.01 Tabel Telefoniste groep
 - 6.02 Tabel groep 501
 - 6.03 Tabel groep 502
 - 6.04 Tabel groep 503
 - 6.05 Tabel groep 504
 - 6.06 Tabel groep 505
 - 6.07 Tabel groep 506
 - 6.08 Tabel groep 507
 - 6.09 Tabel groep 508
 - 6.10 Tabel nummerblokkering

- 7. Invul tabel**
 - 7.01 Toetsen tablo toestellen DCS reeks
 - 7.02 Toetsen tablo DSS48 lampjesveld DCS-reeks
 - 7.03 Tabel tijden
 - 7.04 Toetsten 8D
 - 7.05 Toetsen 18D
 - 7.06 Toetsen 28D
 - 7.07 Toetsen tablo DSS64 console
 - 7.08 Verkorte kieslijst (algemeen)

- 9. Omschrijving AA**
 - 8.01 AA-kaart met functies
 - 8.02 Meldteksten
 - 8.03 Vaste meldteksten
 - 8.04 Automatische telefoniste met keuze opties
 - 8.05 Doorschakelen na keuze
 - 8.06 Extern doorschakelen
 - 8.07 Gesproken DISA faciliteit
 - 8.08 Disa en keuze
 - 8.09 Wachtrij met ACD / UCD functionaliteit
 - 8.10 Op afstand schakelen dag / nacht / alternatief
 - 8.11 Teksten inspreken
 - 8.12 Teksten na keuze
 - 8.13 Invul flowtabel AA

- 9. Omschrijving ACD / UCD**
 - 9.01 Algemene informatie
 - 9.02 In- en uitloggen
 - 9.03 Handmatig in- en uitloggen
 - 9.04 Automatische in- en uitloggen
 - 9.05 Teksten
 - 9.06 Nawerktijd
 - 9.07 Supervisor opties
 - 9.08 Toetsen programmering supervisor
 - 9.09 Uitprinten ACD statistics
 - 9.10 Koppeling ACD management pakket
 - 9.11 Invul flowtabel ACD / UCD

- 10. Aantekening**

Omschrijving Toestelplan

1.01 Oudnr: (Oud toestelnummer)

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

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

1.02 Tstnr: (Nieuw)

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

1.03 Toestel type:

Op de iDCS500 centrale kunnen analoge toestellen en digitale toestellen van zowel de DCS alswel de iDCS reeks worden aangesloten. In deze kolom geeft u aan om welk digitaal toestel het gaat, analoog toestel, fax of modem gaat. Let op faxen en modems zijn analoge toestellen.

Een DSS48 of DSS64 (lampjesveld) moet worden aangesloten op een digitale poort vul bij de kolom "diverse" in, aan welk toestel de DSS (of meerdere) gekoppeld moet worden. Er is echter geen maximaal aantal te plaatsen DSS48 consoles. Voor de DSS64 consoles is een maximum van 38 stuks op het gehele systeem met voor beide type een maximum van 4 per toestel.

Een DSS-14 knop lampenveld kan aan een 18D of 28D knop toestel worden gekoppeld, zonder dat dit ten kosten gaat van een digitale aansluiting. Deze wordt d.m.v. een flatcable aan onderaan het toestel met elkander verbonden. Max. 1 per toestel.

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

Digitale toestellen (DCS –reeks)

L24 = Digitaal toestel, LCD scherm en 24 programmeerbare toetsen

L12 = Digitaal toestel, LCD scherm en 12 programmeerbare toetsen

6 B = Digitaal toestel, LCD scherm en 6 programmeerbare toetsen

DSS48 = Lampjes veld met 48 programmeerbare toetsen

Digitale toestellen (iDCS-reeks)

28D = Digitaal toestel, LCD scherm en 28 programmeerbare toetsen

18D = Digitaal toestel, LCD scherm en 18 programmeerbare toetsen

8D = Digitaal toestel, LCD scherm en 8 programmeerbare toetsen

DSS64 = Lampjes veld met 64 programmeerbare toetsen

DSS14 = Lampjes veld met 14 programmeerbare toetsen (Max. 1 op 18D en 28D toestel)

Overige toestellen

ST = Standaard Digitaal toestel

DR = Deurtelefoon / post

A = Analoog toestel

F = Fax

M = Modem

1.04 MSN of DDI doorkiesummer:

Via dit telefoonnummer is het toestel rechtstreeks vanaf buiten aankiesbaar.

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

1.05 Terugval naar operator groep:

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

1.06 Naam (11 karakters)

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

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

1.07 Pick-up (Maximaal 20 groepen)

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

1.08 Interne omroep

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

1 = Groep 1

2 = Groep 2

3 = Groep 3

4 = Groep 4

* = Groep 1,2,3 en 4

1.09 Verkeers blokkering Dag / Nacht

Hier kunt u aangeven welke verkeersblokkade u wilt instellen voor de diverse standen waarin uw centrale kan worden ingesteld.

1 = A Geen blokkade

2 = B Blokkering voor 0906 / 0909

3 = C Blokkering voor 0900 / 0906 / 0909

4 = D Blokkering voor 0900 / 0906 / 0909 / 00

5 = E na eigen wensen in te vullen

6 = F na eigen wensen in te vullen

7 = G Alleen intern en 112

8 = H Alleen intern

0900 Informatie nummers bijvoorbeeld Weerbericht / OV informatie
0906 en 0909 De duurdere informatie en sexlijnen
00 Buitenland

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

1.10 Pincode

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

1.11 Outlet

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

1.12 Toestel uitbussen

De L12 en L24 (DCS-reeks) en de 18D en 28D (iDCS-reeks) toestellen zijn uit te bussen met een analoge poort of een digitale poort. Dit werkt kostenbesparend wanneer er bijvoorbeeld geen bekabeling aanwezig is of kostbaar om aan te leggen.

1.13 Dag- nacht en Lunchstand

De centrale heeft 6 verschillende standen, waarvan er 3 zijn weergegeven, waarmee inkomend verkeer kan worden (her)gerouteerd en uitgaand verkeer kan worden beperkt voor bijvoorbeeld internationaal verkeer. Deze standen worden de zogenoemde Ringplannen genoemd. Met behulp van deze schakeling kan men het hoofdnummer in de eerste stand laten binnenkomen op de telefoniste groep, en in een volgende stand bijvoorbeeld op een antwoordapparaat, Voicemail, externe locatie, etc.

Het omschakeling tussen deze verschillende standen kan vanaf elk willekeurig toestel met behulp van een code of met voorgeprogrammeerde toets worden geregeld.

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

Wanneer er handmatig geschakeld wordt tussen de dag- en de nachstand kan de centrale vragen om een 4 cijferige pincode welke de standaard waarde heeft van 0000. Deze pincode is vrij te programmeren en kan indien gewenst worden uitgeschakeld.

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

Nachtstand opties

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

1.14 Verkort kiezen

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

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

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

1.15 DECT (draadloos) Digital Enhanced Cordless Telecommunications

De centrale biedt u de mogelijkheid om maximaal 8 (M) tot 24 (L) DECT zenders aan te sluiten, afhankelijk van de gebruikte software. Hierop kunnen dan maximaal 48 (M) en 192 (L) handsets op worden geregistreerd. De handsets welke op het systeem kunnen worden geregistreerd zijn op dit moment de OfficeDect 8000 handsets van Samsung.

Op 1 zender kunnen 6 handsets worden geregistreerd waarvan er 4 gelijktijdig een gesprek kunnen voeren via deze zender.

In de tabel 5.04 kunt u aangeven :

- het toestel nummer oud
- het toestel nummer nieuw
- doorkiesnummer
- terugval tijd naar telefoniste
- naam
- pickup
- verkeersklasse ringplan 1 - 6
- station pair

Station pair is het koppelen van een DECT toestel aan een digitaal toestel. Beide toestellen zullen overgaan wanneer één van beide toestelnummers wordt aangekozen. Wanneer het gesprek op bijvoorbeeld het DECT toestel wordt beantwoord, zal het digitale toestel bezet signaleren op het telefoniste console.

Omschrijving toestelgroepen

2.01 Telefoniste groep

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

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

2.02 Toestelgroepen

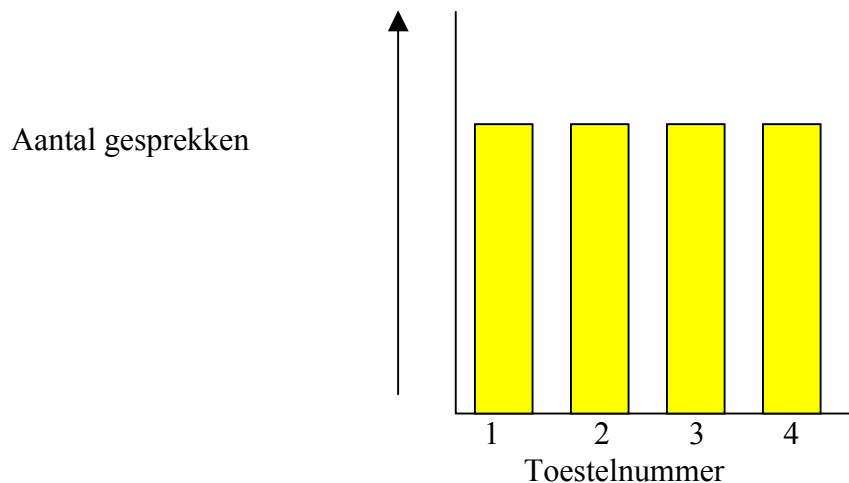
Toestellen kunnen in meerdere groepen tegelijkertijd worden ingedeeld, ook kunnen deze in meerdere groepen gelijktijdig actief zijn en oproepen binnen krijgen vanuit de diverse groepen. D.m.v. een in- en uitlog toets per groep kan de gebruiker zich per groep in- en uit de groep plaatsen door de toets te activeren. Op deze manier kan het toestel tijdelijk uit bepaalde groep worden gehaald, waardoor deze geen oproepen via deze groep binnen krijgt. Dit kan voor zowel voor een groep met de vorm Multi, distribute en hunting. Maximaal kunnen er 29 (M) en 50 (L) groepen worden gecreëerd en 1 operatorgroep. Iedere groep kan 30 toestelnummers bevatten.

2.03 Multi Ringing (Multi)

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

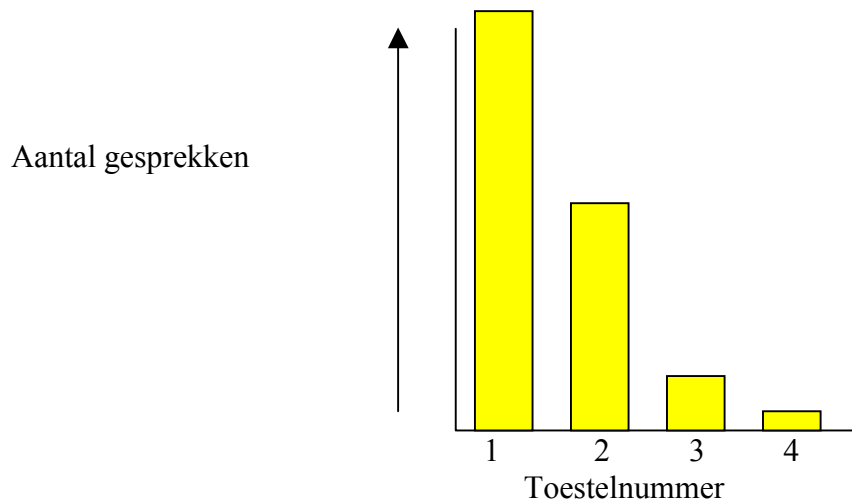
2.04 Distribute (Distr)

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



2.05 Hunting (Seq)

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



Omschrijving tijden

3.01 Algemene wachtstand (Sys Hold)

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

3.02 Exclusieve wachtstand (Ex-Hold)

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

3.03 Aankloppen (Camp on)

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

3.04 Doorverbinden (Transfer)

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

3.05 Terugval telefoniste groep (Att, Recall)

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

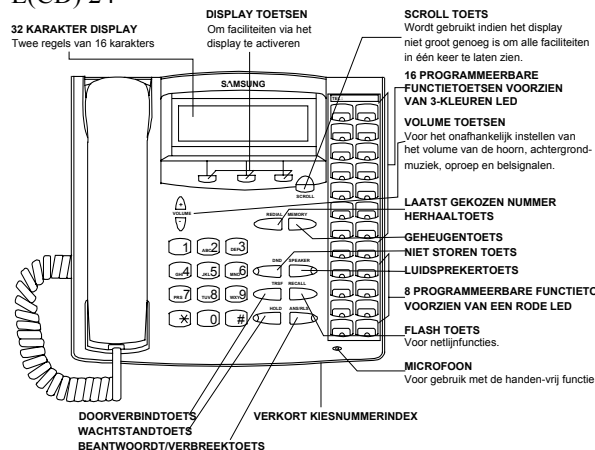
De tijden zijn in te vullen in tabel 7.03

Omschrijving toetsen

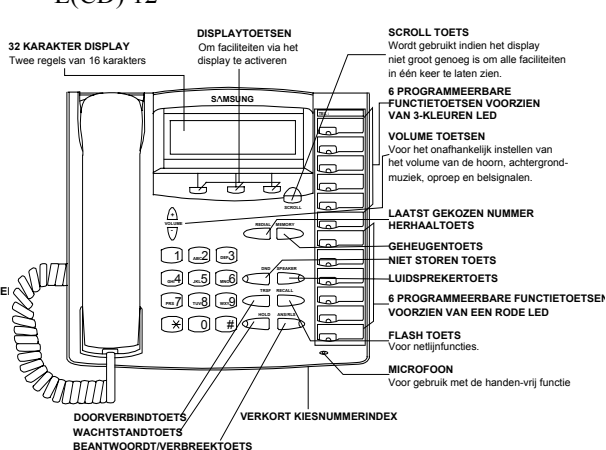
4.01 Digitale toestellen uit de DCS-reeks

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

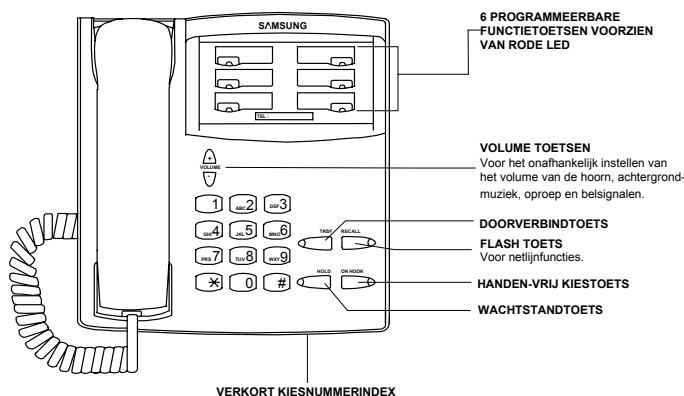
L(CD) 24



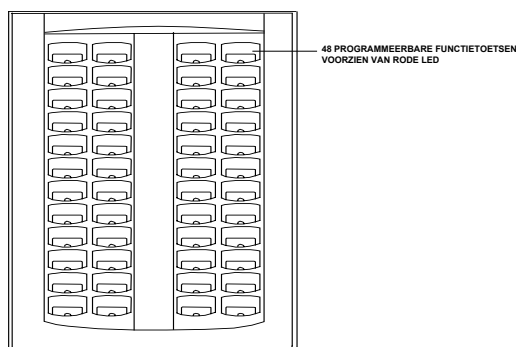
L(CD) 12



6 BASIC

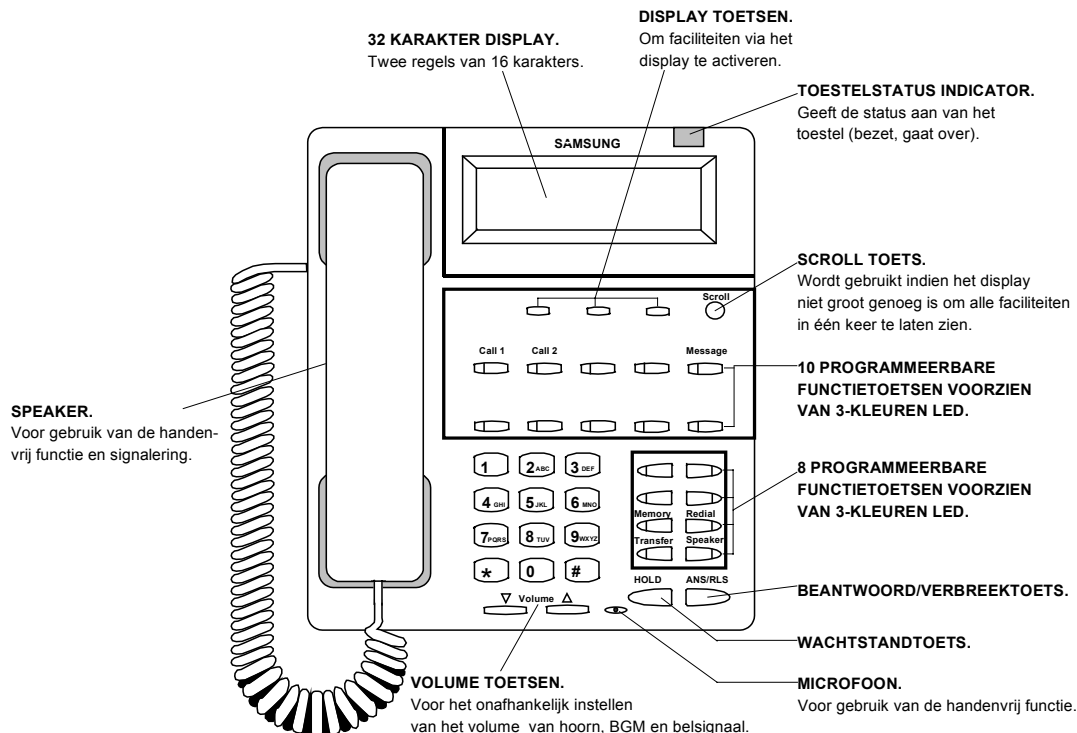
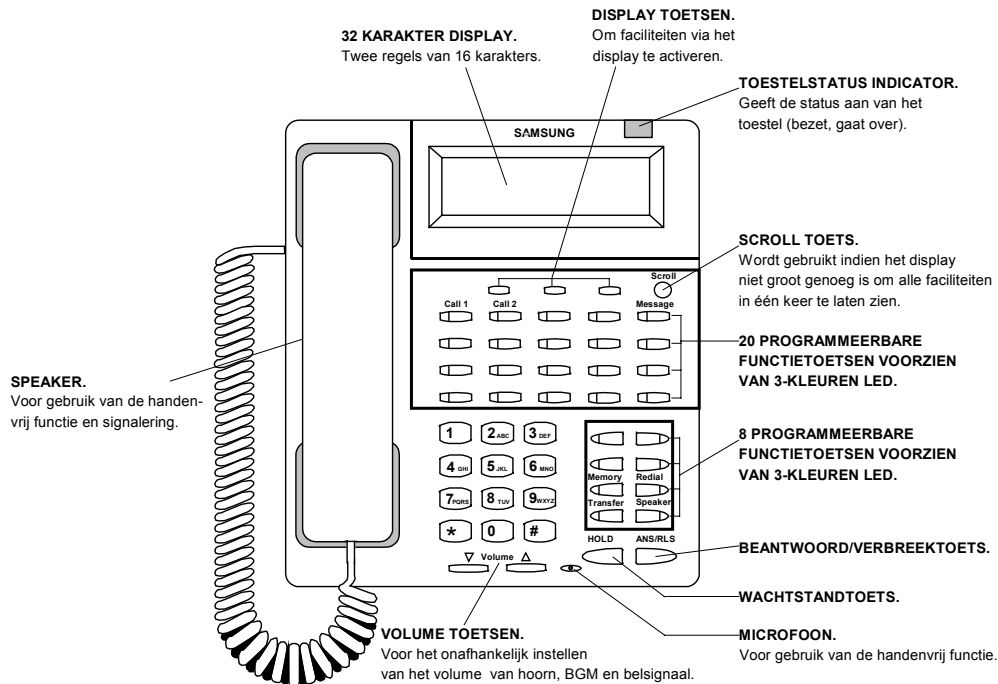


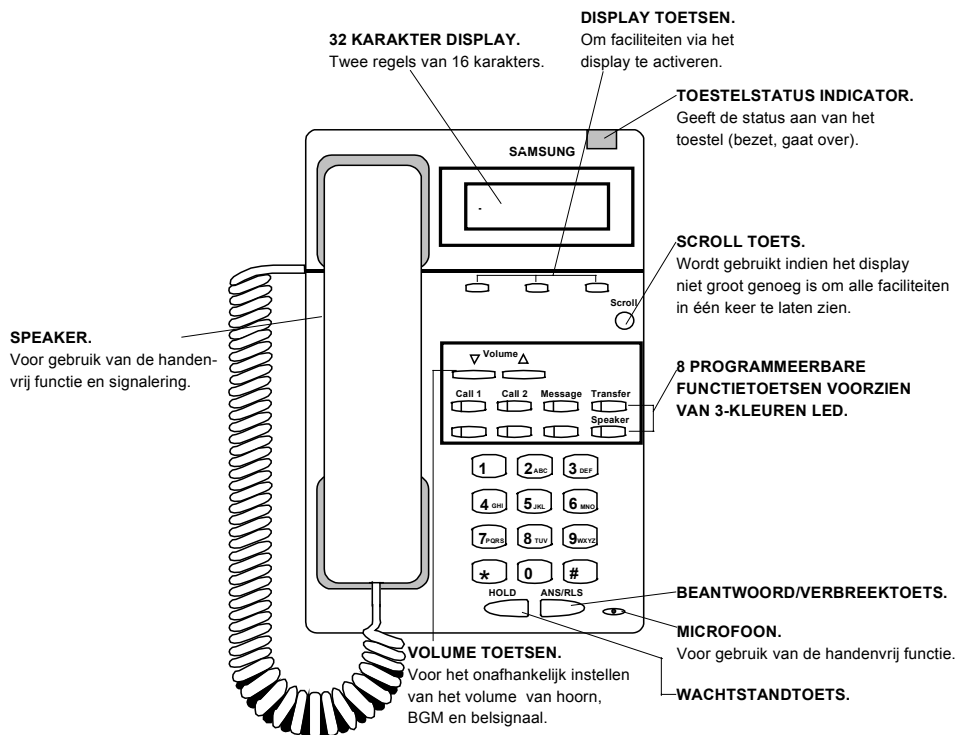
DSS48 (lampjesveld)



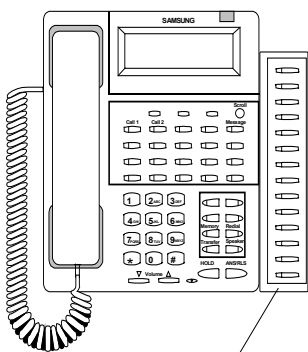
4.02 Digitale toestellen uit de iDCS-reeks

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



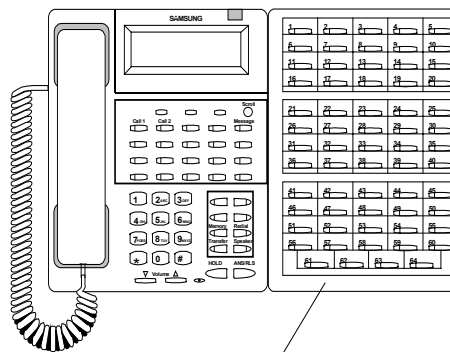


14-knops secretaresseconsole



14 PROGRAMMEERBARE TOETSEN VOORZIEN VAN RODE LED.

64-knops telefonisteconsole



64 PROGRAMMEERBARE TOETSEN VOORZIEN VAN RODE LED.

4.02 Functie toetsen overzicht

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

SP:	; Supervisor toets (+ UCD groepsnummer)
SPD:	; Verkort kiezen
STORE	; CLIP in persoonlijk verkorte kiestabel opnemen
TG:	; Netlijngroep
TIMER:	; Stopwatch oproepen
UA:	; Universele beantwoording toets van UA apparaat

Let op: Bij het programmeren van de toetsen van een L24 toestel zijn de toetsen 1 t/m 8 en 13 t/m 20 voorzien van 3-kleuren leds, bij een L12 zijn dit toetsen 1 t/m 8.

Op de 8D, 18D en 28D toestellen van de iDCS reeks zijn alle aanwezige leds voorzien van 3-kleuren.

De functie van deze toetsen zijn bijvoorbeeld:

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

5.02 Tabel uitbus toestellen													
Standaard Toestelnr	Toesteln oud	Toestelnr nieuw	Type toestel	MSN of DDI Telefoonnummer	Terug valtijd	Naam maximaal 11 karakters	Pickup	Interne Omroep	Verkeer dag	Verkeer nacht	Verkeer Lunch	Div	Uitbus van tst
301													
302													
303													
304													
305													
306													
307													
308													
309													
310													
311													
312													
313													
314													
315													

Let op: het uitbussen kan alleen met behulp van een 12 LCD of 24 LCD toestel

5.03 Opmerking	
-----------------------	--

5.05	Nachtstand	
5.06	Pincode voor omschakelen DAG / NACHT / LUNCH stand	Standaard 0000

5.07 Omschakelen op tijd				
Dag v/d week	Begin Dagstand	Begin Lunch stand	Begin Nachtstand	Begin -----
Maandag				
Dinsdag				
Woensdag				
Donderdag				
Vrijdag				
Zaterdag				
Zondag				

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

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

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

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

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

Aankruisen A.U.B.
Geef hier u aan u eigen wensen

6.01 Operator groep (9) Telefoniste groep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 500		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van bellen aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflowtijd 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.02 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 501		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van bellen aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflowtijd 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.03 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 502		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van bellen aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflowtijd 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.04 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 503		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van bellen aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling	← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1	← Multi (Uncon) Alles belt		
Deelnemers					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflow<i>tijd</i> 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.05 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 504		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van bellen aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling	← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1	← Multi (Uncon) Alles belt		
Deelnemers maximaal 16					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflow<i>tijd</i> 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.06 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 505		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van bellen aankruisen aub	← Distribute Gelijke verdeling	← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1	← Multi (Uncon) Alles belt		
Deelnemers maximaal 16					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflow<i>tijd</i> 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.07 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 5**		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van Bellen <small>aankruisen aub</small>	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflowtijd 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.08 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 5**		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van Bellen <small>aankruisen aub</small>	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflowtijd 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

6.09 Stationgroep					
Groepsnaam maximaal 11 karakters					
Groepsnummer Standaard 5**		MSN/DDI telefoonnummer Dit nummer is extern aankiesbaar			
Vorm van Bellen <small>aankruisen aub</small>	← Distribute Gelijke verdeling		← Hunting (Seq) Gesprek komt binnen bij positie 1		← Multi (Uncon) Alles belt
Deelnemers maximaal 16					
Positie 1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
Overflowtijd 5 sec is 1 keer bellen		Volgende bestemming Dit kan een groep of toestel zijn			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.02 Toetsen tabel: DSS (lampjesveld) console

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

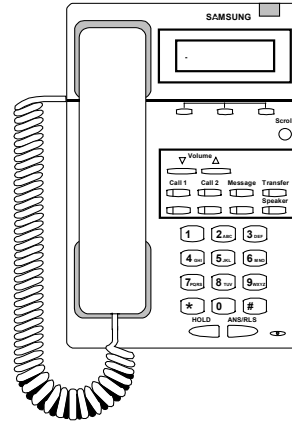
Deze DSS hoort bij toestelnummer:							
1		13		25		37	
2		14		26		38	
3		15		27		39	
4		16		28		40	
5		17		29		41	
6		18		30		42	
7		19		31		43	
8		20		32		44	
9		21		33		45	
10		22		34		46	
11		23		35		47	
12		24		36		48	

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

7.03 Tijden		
Algemene wachtstand	Standaard 45 seconde (maximaal 250 sec)	seconde
Exclusieve wachtstand	Standaard 45 seconde (maximaal 250 sec)	seconde
Aankloppen	Standaard 30 seconde (maximaal 250 sec)	seconde
Doorverbinden	Standaard 20 seconde (maximaal 250 sec)	seconde
Terugval telefoniste groep	Standaard 30 seconde (maximaal 250 sec)	seconde

7.04 Toetsen tabel: 8D

Toestelnummer				
1	2	3	4	
5	6	7	8	



Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

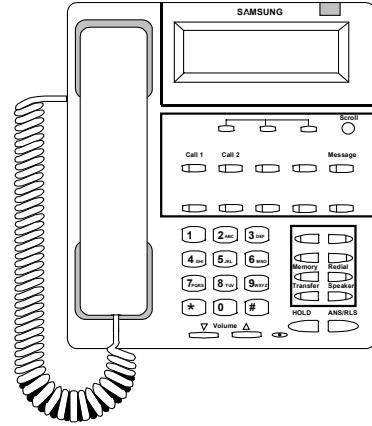
Toestelnummer				

Toestelnummer				

Toestelnummer				

7.05 Toetsen tabel: 18D

Toestelnummer				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
			21	25
			22	26
			23	27
			24	28
			Hold	ANS



Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

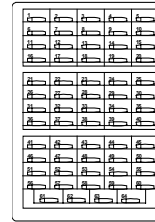
Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

Toestelnummer				
			Hold	ANS

7.07 Toetsen tabel: DSS (lampjesveld) console



Deze DSS hoort bij toestelnummer:					
1		2		3	
6		7		8	
11		12		13	
16		17		18	
21		22		23	
26		27		28	
31		32		33	
36		37		38	
41		42		43	
46		47		48	
51		52		53	
56		57		58	
	61		62		63
					64

Deze DSS hoort bij toestelnummer:					
1		2		3	
6		7		8	
11		12		13	
16		17		18	
21		22		23	
26		27		28	
31		32		33	
36		37		38	
41		42		43	
46		47		48	
51		52		53	
56		57		58	
	61		62		63
					64

Deze DSS hoort bij toestelnummer:					
1		2		3	
6		7		8	
11		12		13	
16		17		18	
21		22		23	
26		27		28	
31		32		33	
36		37		38	
41		42		43	
46		47		48	
51		52		53	
56		57		58	
	61		62		63
					64

7.08 Verkorte kieslijst (algemeen)

Het is mogelijk uw verkorte kieslijst in ASCII of Excel formaat naar ons toe te mailen of als dat niet mogelijk is kunt u onderstaande tabel gebruiken om uw algemene verkorte kiesnummers elektronisch aan ons op te geven. Alleen op deze wijze zullen verkort kiesnummers worden verwerkt in de centrale. Om deze verkorte kieslijst elektronisch te kunnen invullen zult u de bijgevoegde invul sheet kunnen bewerken met uw PC.

Index	Nummer	Naam	Index	Nummer	Naam
500			550		
501			551		
502			552		
503			553		
504			554		
505			555		
506			556		
507			557		
508			558		
509			559		
510			560		
511			561		
512			562		
513			563		
514			564		
515			565		
516			566		
517			567		
518			568		
519			569		
520			570		
521			571		
522			572		
523			573		
524			574		
525			575		
526			576		
527			577		
528			578		
529			579		
530			580		
531			581		
532			582		
533			583		
534			584		
535			585		
536			586		
537			587		
538			588		
539			589		
540			590		
541			591		
542			592		
543			593		
544			594		
545			595		
546			596		
547			597		
548			598		
549			599		

Omschrijving Automatische Telefoniste AA

8.01 AA-kaart met functies

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

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

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

8.02 Meldteksten

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

De insprek tijd per AA-kaart is 128 seconden

8.03 Vaste meldteksten

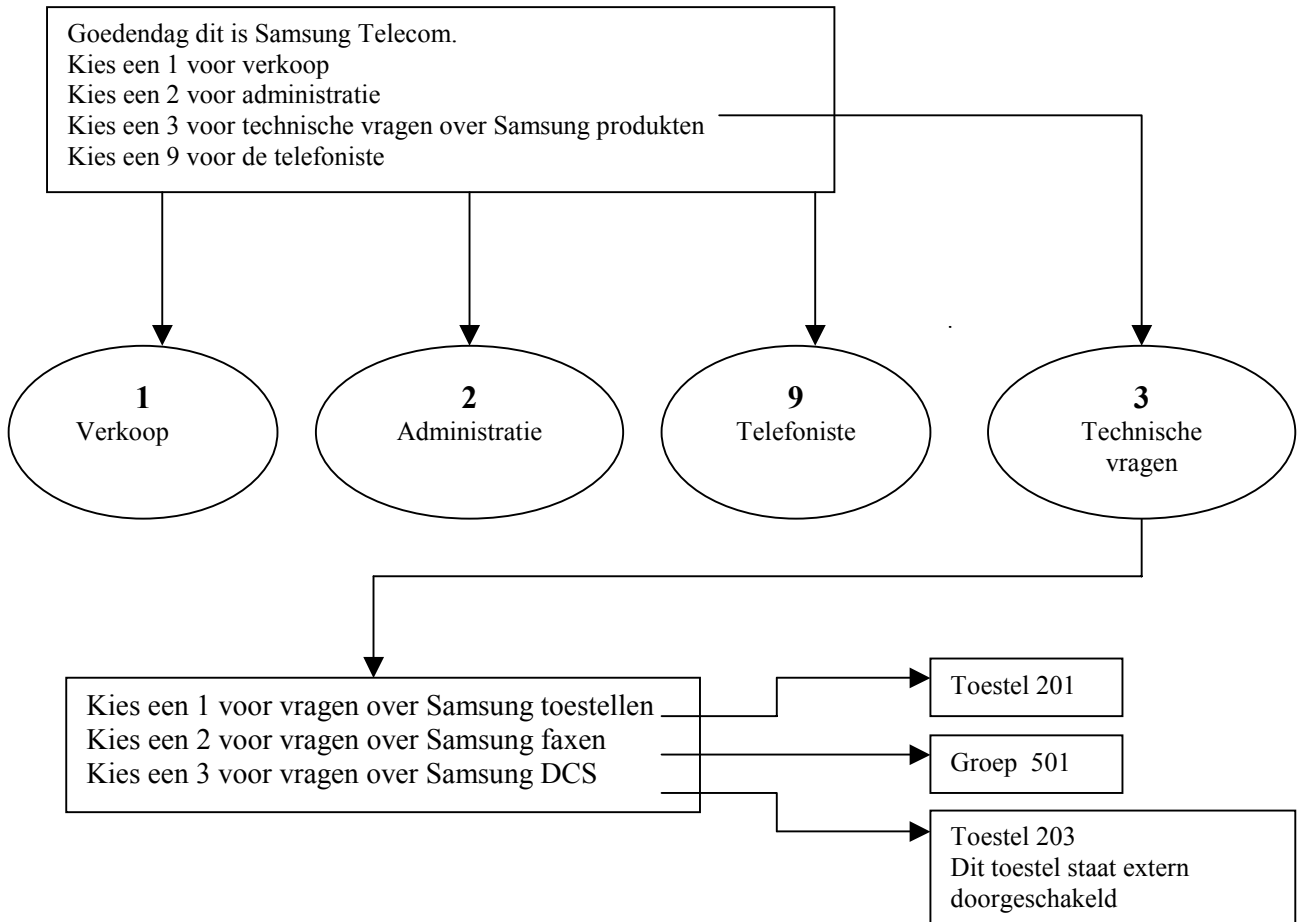
Hier staan vermeld de 16 vaste teksten deze zijn door een vrouw in het Nederlands ingesproken, let op deze teksten zijn niet te wijzigen

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

8.04 Automatische telefoniste met keuze opties

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

Voorbeeld:



8.05 Doorschakelen na keuze

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

8.06 Extern doorschakelen

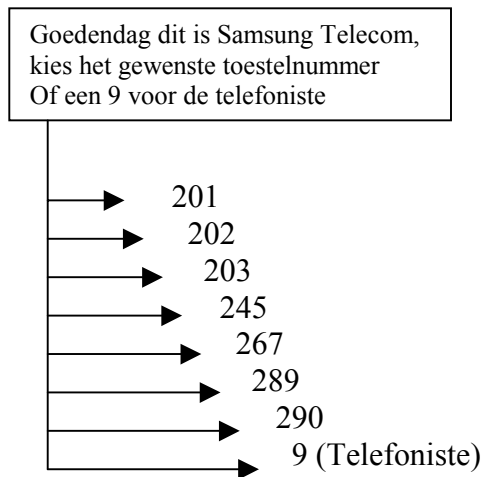
Wanneer en toestel extern staat doorgeschakeld zal het gesprek door de AA kaart extern worden doorgeschakeld.

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

8.07 Gesproken DISA faciliteit

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

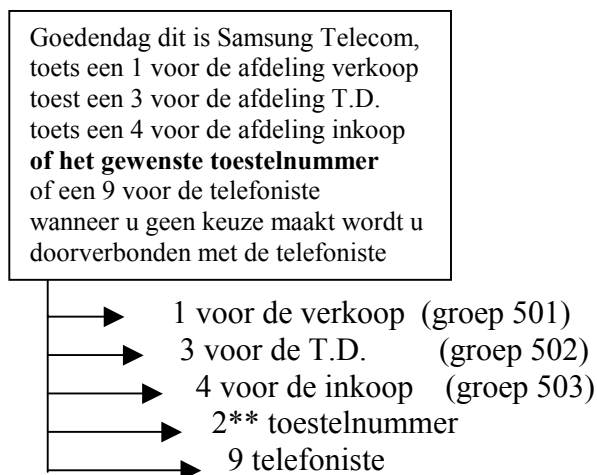
Dit kan handig zijn voor medewerkers die vaak in de buitendienst zitten en toch iemand rechtstreeks willen bereiken, zonder doorkiesnummers op de centrale te hebben aangesloten.



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

8.08 DISA en keuze

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



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

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

8.09 Wachtrij met ACD / UCD-functionaliteit

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

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

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

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

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

8.11 Teksten inspreken

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

8.12 Teksten na keuze

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

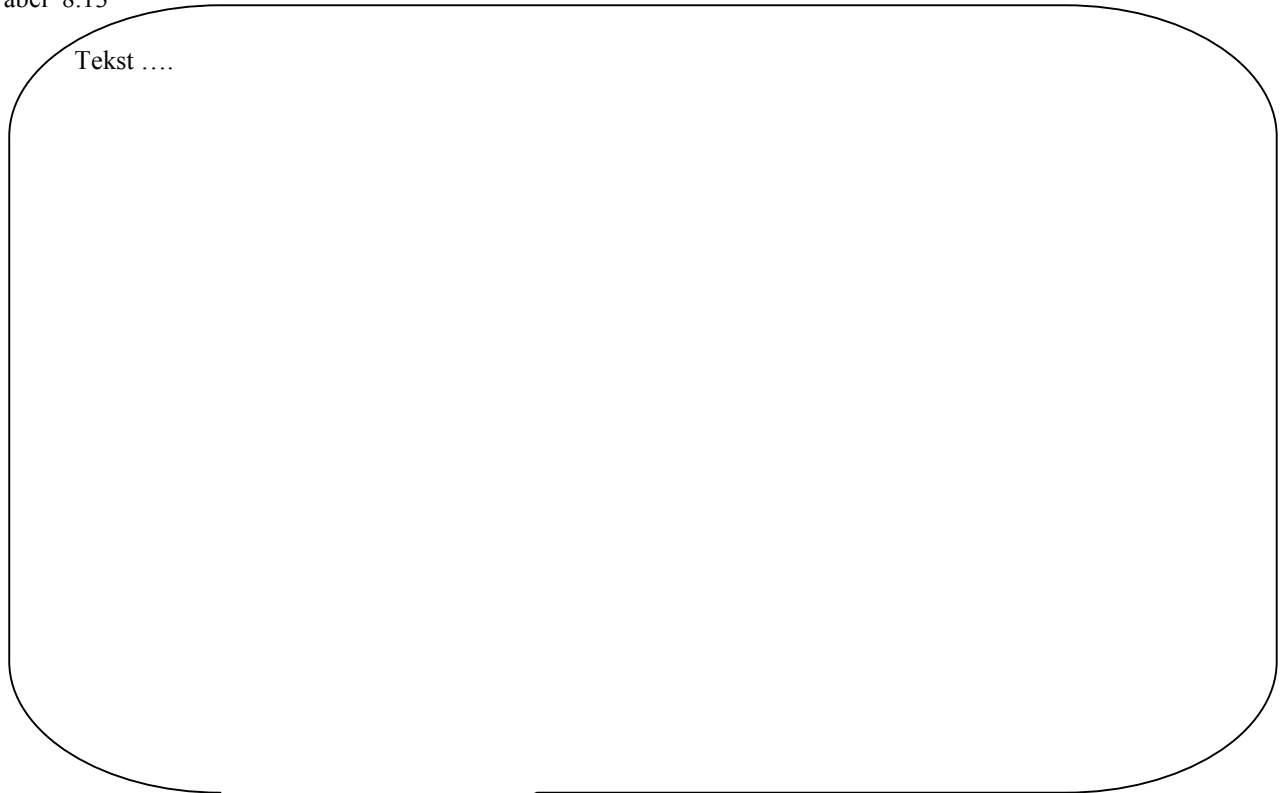
Bijvoorbeeld tekst 50 *Niet bestaand nummer, probeer nogmaals* of tekst 52 *Het door u gekozen nummer is bezet*. Deze teksten zijn enkele van de 16 vaste teksten.

In de volgende situatie worden de volgende teksten afgespeeld.

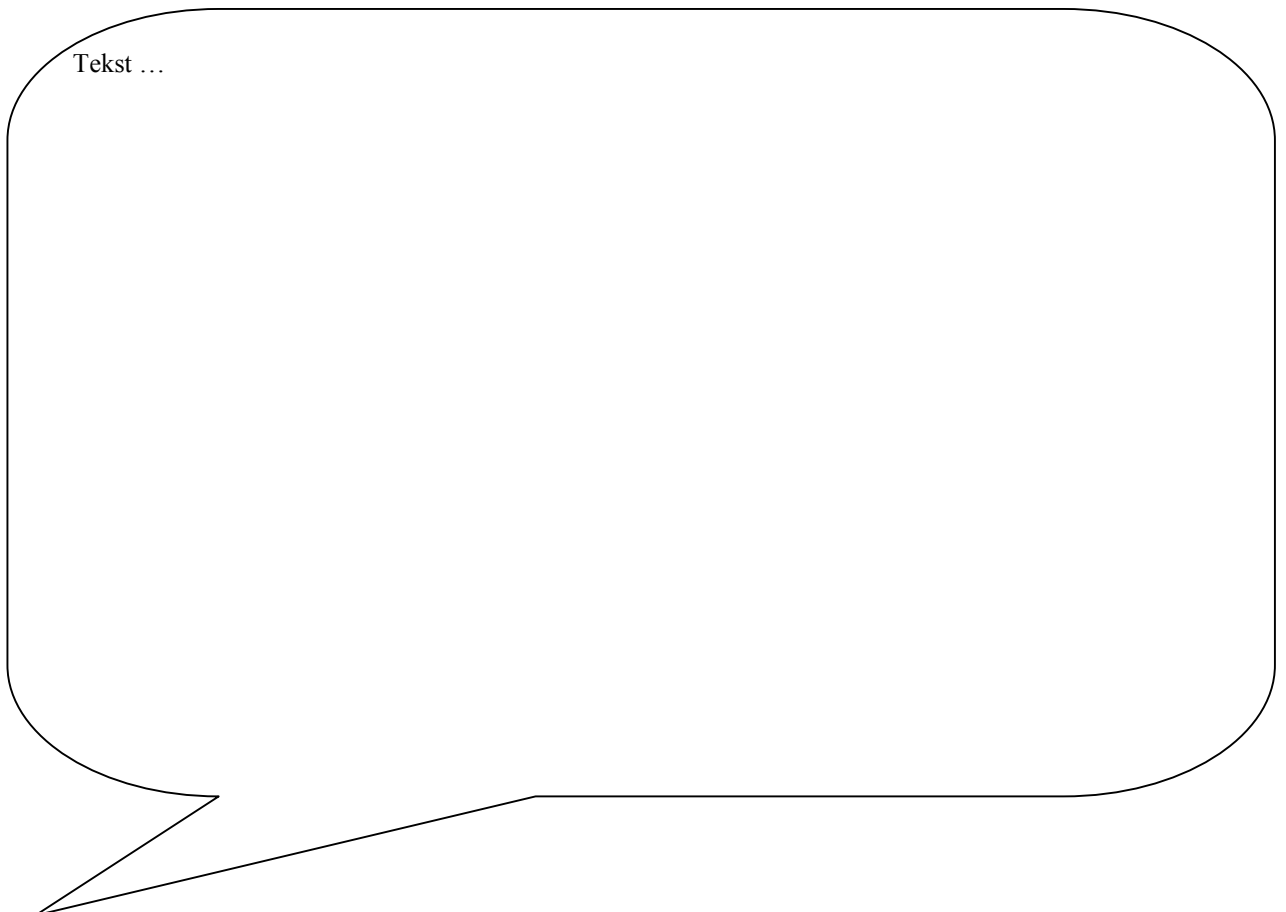
Bij foute keuze	tekst : 64 <i>Het door u gekozen nummer is niet in gebruik</i>
Bij niet beantwoorden	tekst : 51 <i>Uw oproep wordt niet beantwoord</i>
Bij goede keuze	tekst : 53 <i>Eén moment alstublieft</i>
Bij bezet toestel	tekst : 52 <i>Het door u gekozen nummer is bezet</i>
Geen toestel	tekst : 50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

Tabel 8.13

Tekst



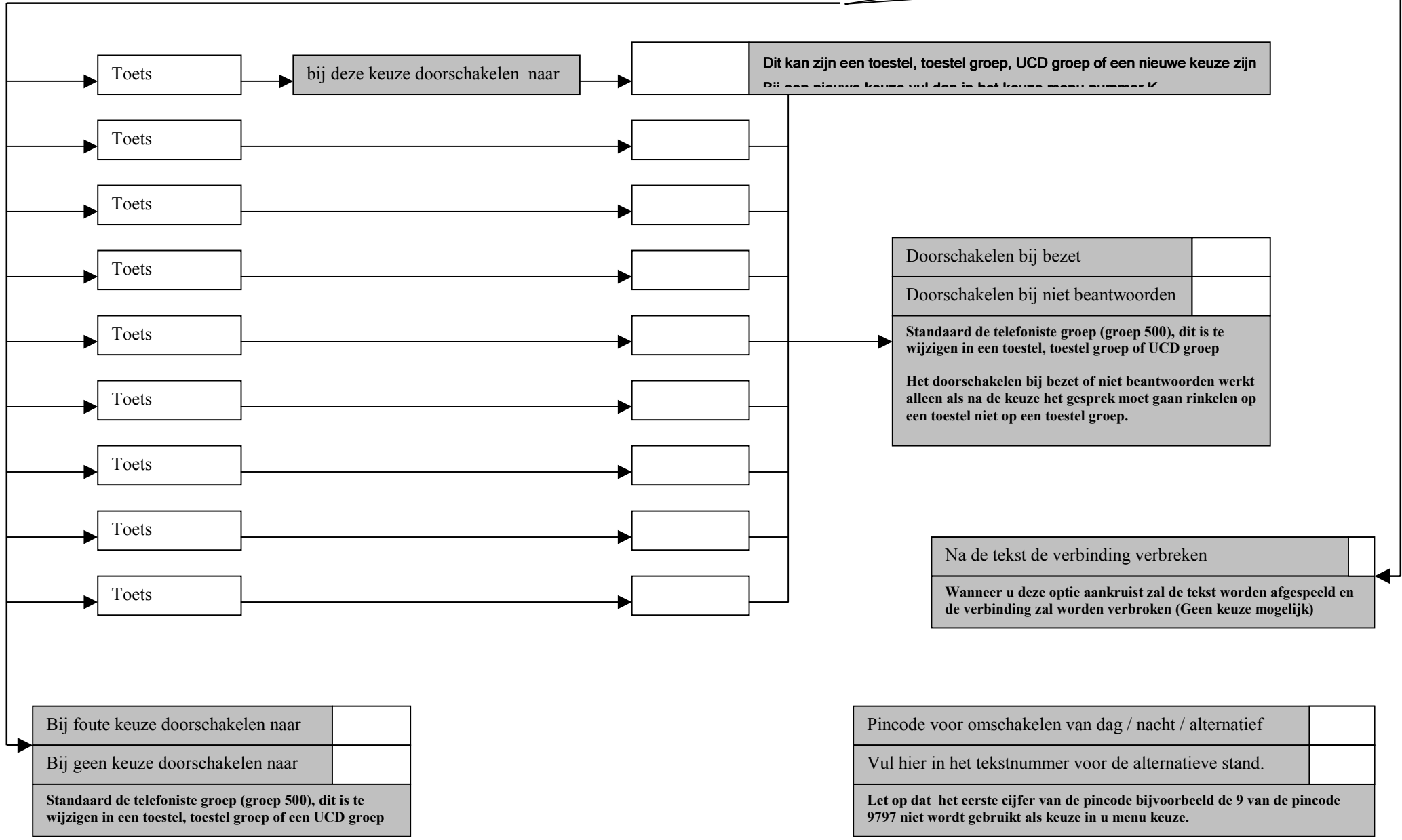
Tekst ...



DAGSTAND Keuze menu 1

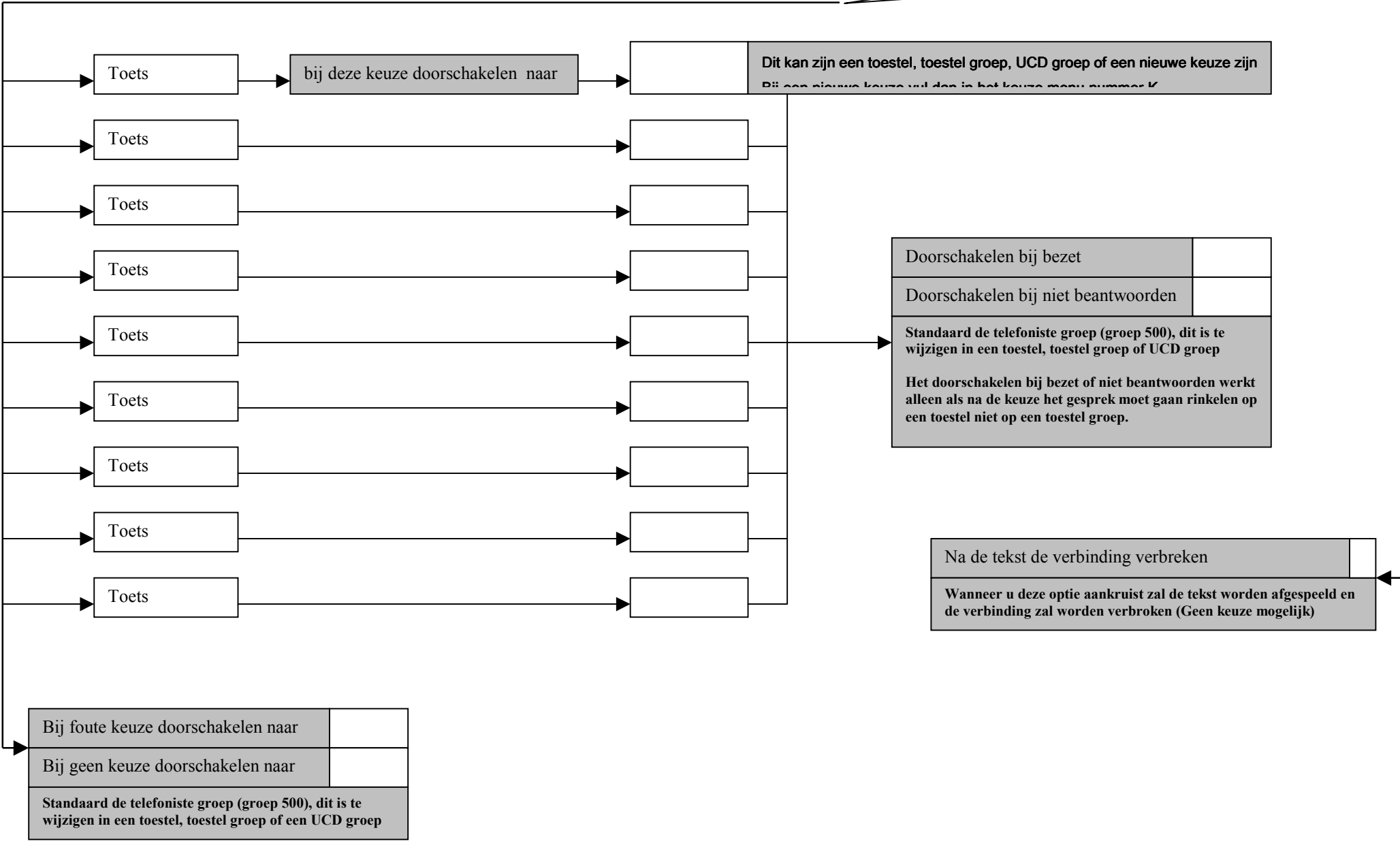
Telefoonnummer (s)
 -
 -

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



Telefoonnummer (s)
 -
 -

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



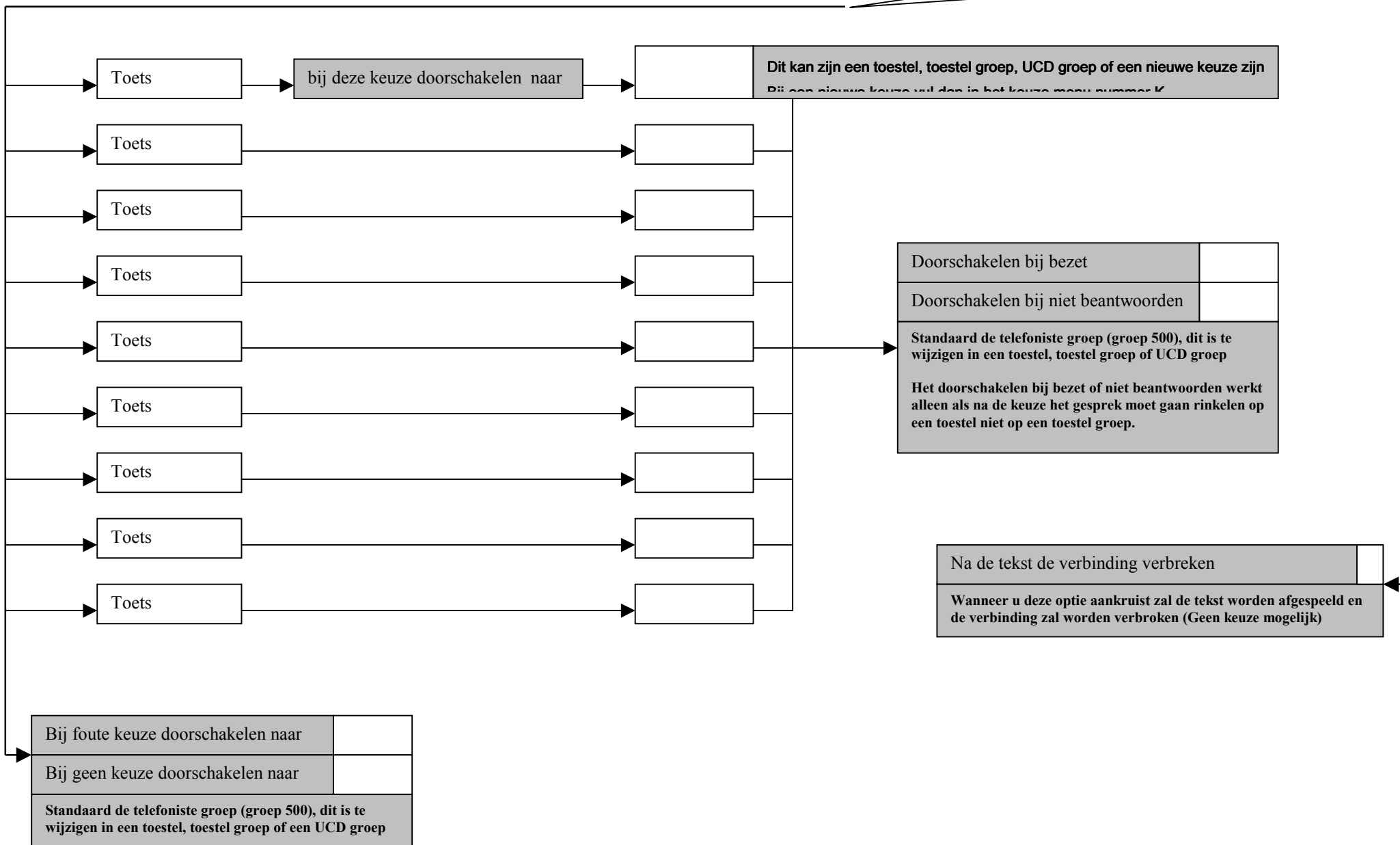
Keuze menu 3

Telefoonnummer (s)

..... -
 -

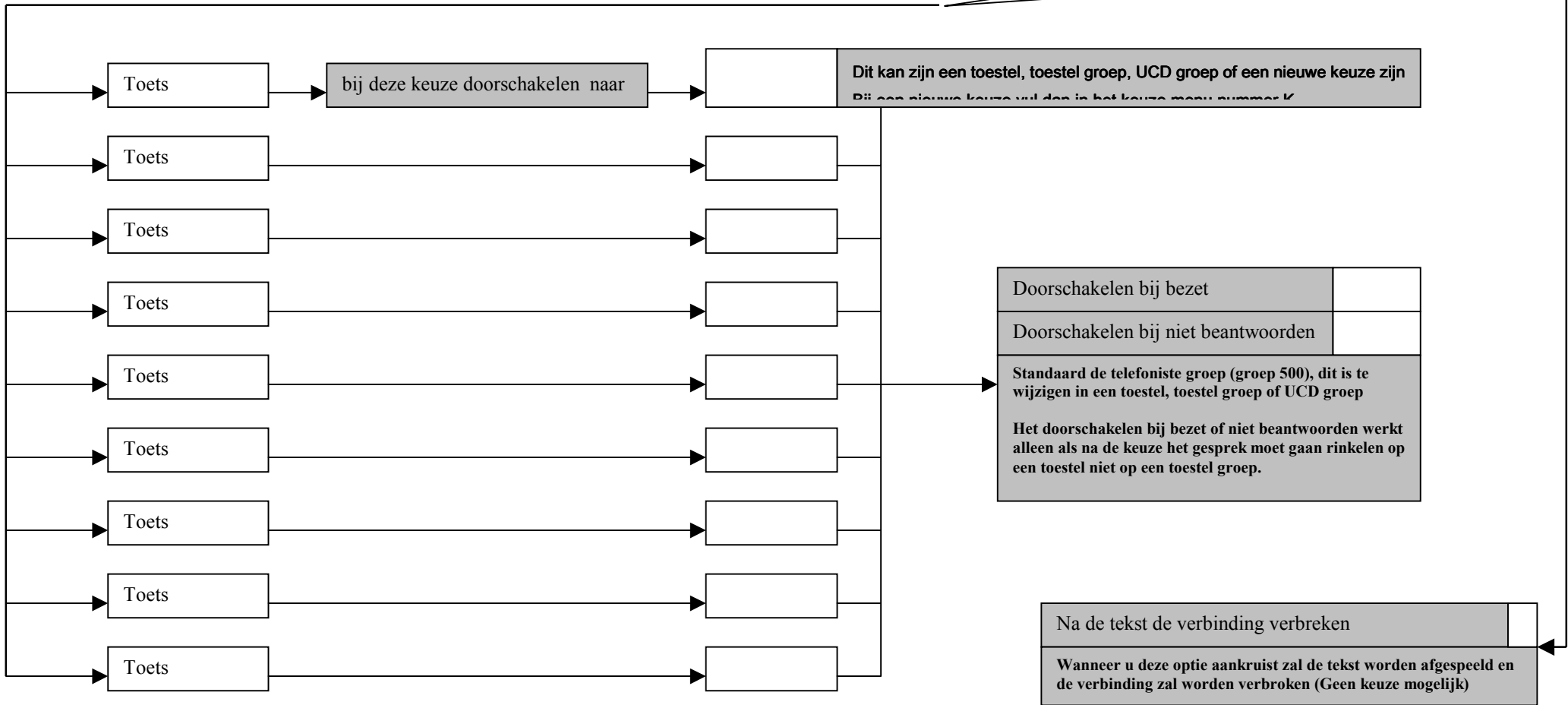
Tekst

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



Keuzemenu

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



Opmerking

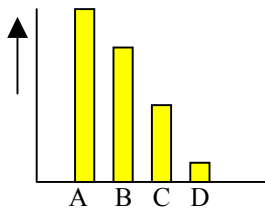
ACD / UCD (Automatic Call Distribution)

9.01 Algemene informatie

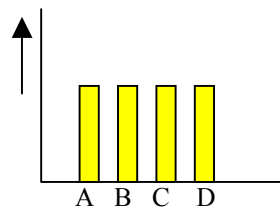
De Samsung beschikt over een uitgebreid ACD systeem, dat er voor zorgt, dat binnenkomende gesprekken op een afdeling in een bepaalde volgorde worden afgewerkt. De toevoer van gesprekken kan op twee manieren worden ingesteld nl.

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

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



Sequential (Hunting)



Distribute

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

9.02 In- of Uitloggen

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

9.03 Handmatig in- of uitloggen

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

9.04 Automatische in- of uitloggen

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

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

9.05 Teksten

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

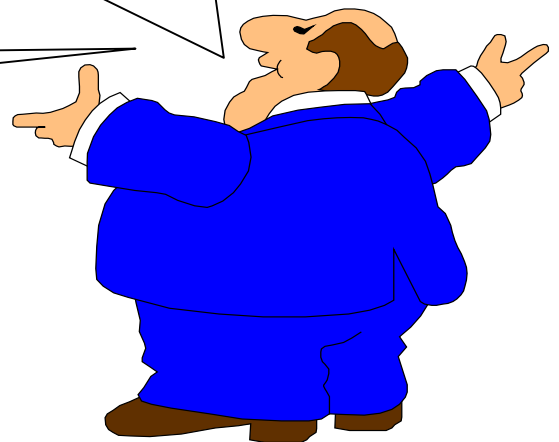
Voorbeeld van teksten op de Samsung Helpdesk:

Tekst 1

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

Tekst 2

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



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

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

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

9.06 Nawerktijd

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

9.07 Supervisor opties

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

De informatie over ACD-gesprekken:

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

Informatie over de ACD-agenten:

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

9.08 Toetsen programmering

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

9.09 Uitprinten ACD statistics

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

```

UCD GROUP 420 :

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

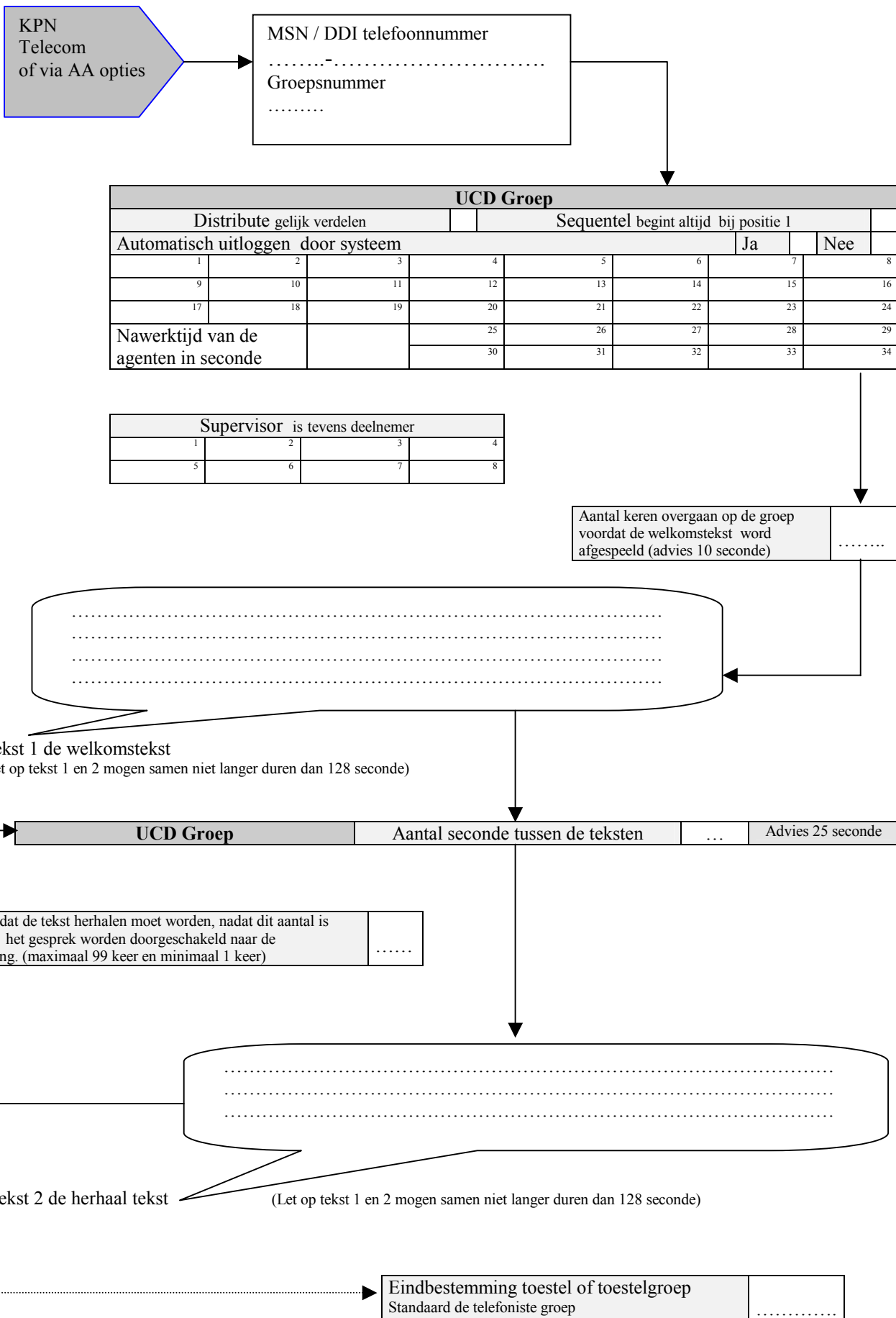
AGENT STATISTICS
=====
MEMBER  AGENT  NAME                CALLS    AVERAGE    RING
        AGENT  NAME                RECEIVED CALL TIME   TIME
-----
01      421    Monique              0037     02:43     00:51
02      422     Fred                 0037     02:04     00:14
03      423     Martin     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

9.10 Koppeling ACD-Management pakket

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

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

9.11



10.01	Aantekeningen / op of aanmerking