

Maatwerk

Maatwerkfaciliteiten worden via telefoonbeheer aan een toestel of aansluiting toegewezen. Hieronder vindt u een overzicht van de meest gebruikte maatwerkfaciliteiten. Als u een facilititeit probeert te gebruiken vanaf een toestel waaraan die facilititeit niet is toegekend, hoort u een snel tiksignaal (de 'afschakeltoon')

- **Omleidingen**
- **Twinning**
- **Groepschakeling**
- **Teamschakeling ("chef-secretaresseschakeling")**
- **Pincode dialing**
- **Voicemail en voice response**

Omleidingen

Hiermee worden faciliteiten bedoeld die de bereikbaarheid van de interne toestelgebruikers kunnen verbeteren; oproepen komen automatisch op een andere bestemming terecht.

- *Omleiding bij niet-beantwoorden naar een vaste bestemming*
Met deze facilititeit worden alle oproepen voor uw toestel na een bepaald aantal seconden automatisch doorgeschakeld naar een andere bestemming, bijv. het toestel van een collega, een pager of een externe bestemming (uw telefoon thuis, GSM, semafoon, etc.)
Het aantal seconden nadat de oproep wordt doorgeschakeld en de uiteindelijke bestemming worden in opdracht van de telefooncontactpersoon in de telefooncentrale vastgelegd, waarna de omleiding meteen is geactiveerd.
- *Omleiding bij bezet naar een vaste bestemming*
Oproepen voor een bezet toestel worden automatisch omgeleid. De bestemming wordt in opdracht van de telefooncontactpersoon in de centrale vastgelegd. De gebruiker kan deze omleiding zelf activeren door het intoetsen van ***25** en opheffen met **#25**.
- *Omleiding direct naar een vaste bestemming*
Hiermee worden alle oproepen direct doorgeschakeld naar een andere bestemming. Het bestemmingsnummer wordt in opdracht van de telefooncontactpersoon in de centrale vastgelegd. Deze volgstand kunt u zelf activeren met ***22** en deactiveren met **#22**.

Twinning

Deze facilititeit is handig voor personen die op twee locaties werken en toch onder één nummer bereikbaar willen zijn. Er wordt in opdracht van de telefooncontactpersoon aan een toestelnummer een tweede interne bestemming gekoppeld. Wanneer vervolgens naar één van beide nummers wordt gebeld, zal op beide toestellen de bel overgaan. Als één van beide toestellen bezet is, hoort de oproeper de bezettoon. Vanaf het vrije toestel kan men echter gewoon gesprekken voeren. Bij twinning zijn de eigenschappen van het aangekozen toestel leidend; eventuele omleidingen worden normaal uitgevoerd, omleidingen op de gekoppelde toestel worden genegeerd.

Groepschakeling

Toestellen van een bepaalde afdeling kunnen worden samengevoegd onder een groepsnummer. Oproepen naar het groepsnummer worden doorgegeven aan een vrije deelnemer van de groep.

Deelnemers kunnen zich in of uit de groep schakelen. Een toestel dat uit de groep geschakeld wordt, is dan alleen nog bereikbaar onder het eigen individuele toestelnummer.

Als groepsdeelnemers beschikken over digitale systeemtoestellen, kan de status van de groepsdeelnemers (wordt gebeld, is bezet, is in/uit de groep geschakeld) zichtbaar worden gemaakt d.m.v. ledsignalering.

De eigenschappen van de groepschakeling worden in overleg met de gebruikers bepaald en in opdracht van de telefooncontactpersoon in de centrale vastgelegd.

In- of uit de groep schakelen

- In de groep schakelen: *48
- Uit de groep schakelen: #48

De laatste deelnemer kan zich niet uit de groep schakelen. De groep heeft dus altijd tenminste één deelnemer. De oproep naar het groepsnummer wordt dan op dit nummer gesignaleerd.

Oproepverdeling

Indien is gekozen voor een aankiesbaar groepsnummer, dan kunnen oproepen naar dit nummer op drie manieren over de aanwezig geschakelde groepsdeelnemers worden verdeeld:

- Bij de cyclische verdeling worden de oproepen volgens een vaste, zich herhalende volgorde doorgegeven. Komt een eerste oproep bij een bepaald toestel van de groep uit, dan zal de volgende oproep bij het toestel met het volgende rangnummer terecht komen, enzovoort. Alle toestellen ontvangen na verloop van tijd dus evenveel oproepen.
- Bij een oproepverdeling met een vast beginpunt wordt de oproep altijd naar het toestel met het laagste rangnummer geleid. Pas als dit toestel bezet is wordt de oproep naar het toestel met het volgende rangnummer geleid, enzovoort. Het toestel met het laagste rangnummer zal dus de meeste oproepen ontvangen.
- De derde oproepverdeling met de optie 'langst vrije agent' is met name nuttig in een call-center omgeving.

Hoofdtoestel

Aan een groep kan een hoofdtoestel ('supervisor') worden toegewezen. Vanaf dit toestel kan men de status van de groep opvragen en groepsleden in de groep of uit de groep schakelen. Het hoofdtoestel hoeft zelf geen deelnemer van de betreffende groep te zijn.

Algemene Call Pick-up

Deelnemers kunnen oproepen voor onbemensde toestellen binnen de groep via Algemene Call Pick-up naar zich toe halen middels de code ***42**. Indien er twee of meer gelijktijdige oproepen zijn, wordt de langstwachende oproep het eerst doorgegeven.

Individuele Call Pick-up

Indien er gelijktijdig oproepen zijn voor twee of meer onbemensde groepstoestellen, kunnen groepsdeelnemers deze oproepen ook via Individuele Call Pick-up naar zich toe halen middels de code ***41n** (n = toestelnummer). In tegenstelling tot Algemene Call Pick-up weet u dan van welk toestel een oproep naar u toe komt.

Op digitale toestellen kunnen de codes voor Algemene en Individuele Call Pick-up worden geprogrammeerd onder functietoetsen, waardoor tevens de status van deelnemende toestellen (wie wordt gebeld of is in gesprek) zichtbaar gemaakt kan worden. Groepschakelingen kunnen evt. worden gecombineerd met teamschakelingen en voice processing.

Teamschakeling ('chef-secretaresse schakeling')

Nb: voor de duidelijkheid wordt hier gesproken over "chef"/"hij" en "secretaresse"/"zij".

Een teamschakeling bestaat uit één of meerdere chef-toestellen en één of meerdere secretaresse toestellen. Indien gewenst kunnen oproepen voor chefs worden omgeleid naar hun "voorkeur secretaresse" en secretaresses kunnen telefonische taken van elkaar overnemen. Chefs en secretaresses kunnen elkaar middels verkorte codes aankiezen en secretaresses kunnen op gesprekken van chefs "inbreken" (opschakelen). Binnen één teamschakeling kunnen maximaal 10 chefs en 10 secretaresses worden opgenomen.

• Teamtoestel afwezig/aanwezig melden

Teamleden (zowel chefs als in bepaalde situaties secretaresses) kunnen zich afwezig melden, zodat oproepen altijd naar een bemenst toestel geleid worden. Hierdoor kunnen secretaresses de taken van afwezig gemelde collega's eenvoudig overnemen.

Iedere chef heeft een "voorkeur secretaresse". Dit betekent dat na het afwezig schakelen van de chef, alle oproepen voor zijn toestel worden omgeleid naar zijn "voorkeur secretaresse". Staat deze eveneens afwezig geschakeld, dan komt de oproep bij een van haar collega's uit (volgens een vaste volgorde). Een chef heeft altijd de mogelijkheid om zich afwezig te schakelen; voor de secretaresse is dit een optie.

Een chef kan zich afwezig melden met ***77** wanneer hij zijn werkplek verlaat of niet gestoord wil worden. Voor hem bestemde oproepen worden dan naar een secretaresse omgeleid. Hij kan zich weer aanwezig melden door **#77** in te toetsen.

Een secretaresse kan zich afwezig melden met ***77** om oproepen naar een andere secretaresse om te leiden (dit geldt dan alleen voor oproepen naar een chef die niet aanwezig of bezet is, dus niet voor oproepen rechtstreeks naar haar toestel). Een secretaresse kan zich weer aanwezig melden met **#77**.

• Verkort kiezen

Chefs en secretaresses kunnen elkaar bellen met een verkorte code. Bij één chef en één secretaresse is de verkorte code om elkaar te bellen ***1**. Bij meer chefs en één secretaresse is de verkorte code voor de secretaresse naar de verschillende chefs: ***10 t/m *19**.

Bij zowel meerdere secretaresses als meerdere chefs worden de verkorte codes bepaald door de rangnummers zoals die bij het samenstellen van de schakeling in de centrale zijn geprogrammeerd. De chef of secretaresse met het laagste rangnummer wordt gekozen met ***10**, de chef of secretaresse met het op één na laagste rangnummer met ***11**, enzovoort (t/m ***19**).

· *Opschakelen*

Het is voor een secretaresse mogelijk om in bepaalde situaties bij de chef "in te breken". Zij kiest hiervoor de chef aan met behulp van de verkort kiescode, bv. *10. Zodra de bezettoon hoorbaar wordt, kiest zij een 1. Op dat moment horen alle partijen regelmatig een kort tiksignaal (opschakeltoon), ter indicatie dat een zgn. driegespek plaatsvindt. Zodra een van de partijen de verbinding verbreekt, zal de opschakeltoon verdwijnen. Een chef kan op dezelfde wijze inbreken op een gesprek bij een secretaresse.

In opdracht van de telefooncontactpersoon kan voor een team toestel permanente bescherming tegen opschakelen activeren. In dat geval is deze bescherming altijd ingeschakeld.

Bescherming tegen inbreken kan men ook zelf activeren: kies tijdens een gesprek eerst de ruggespraaktoets (**R of Flash**) en vervolgens #1. De bescherming geldt in dit geval slechts voor de duur van de verbinding.

Teamschakelingen worden meestal in combinatie met groepschakelingen toegepast, waardoor de status van deelnemende toestellen (wie wordt gebeld of is in gesprek) zichtbaar gemaakt kan worden. Hiervoor zijn echter wel digitale systeemtoestellen vereist met lampsignalering en programmeerbare functietoetsen.

Pincode dialing

Met de faciliteit 'Pincode dialing' kan de verkeersklasse (zie onder standaardfaciliteiten) van een toestel tijdelijk verhoogd worden. Door middel van een code kunt u steeds voor 1 gesprek een hogere verkeersklasse krijgen. Hierdoor wordt het mogelijk om in de nachtsituatie of vanaf toestellen die niet de juiste verkeersklasse voor bepaalde nummers hebben, nummers te bellen die tijdens de dagsituatie of vanaf het eigen toestel gebeld kunnen worden.

Voordat 'Pincode dialing' gebruikt kan worden, dient eerst een eigen pincode van 6 cijfers gekozen te worden:

- Neem de hoorn van de haak
- Kies *33, u hoort de acceptatietoets, een onafgebroken toon
- Toets 6 maal nul in. De standaard pincode is: 000000
- Toets een nieuwe 6 cijferige pincode in
- Toets ter bevestiging nogmaals de nieuwe 6 cijferige pincode in
- Leg de hoorn op de haak

Als er tijdens het intoetsen iets fout gegaan is, hoort u een afschakeltoon (korte toontjes achter elkaar). Leg dan de hoorn op de haak en herhaal bovenstaande procedure. Deze procedure wordt ook gebruikt om later de pincode te wijzigen.

Voor het verhogen van de verkeersklasse voor aanvang van een gesprek:

- Neem de hoorn van de haak
- Kies *361 gevolgd door de 6 cijferige pincode en het gewenste nummer. Voor externe nummers zoals een internationaal nummer, wordt dit bijvoorbeeld: *361 123456 0 00 46 8 719 00 00

Na 10 opeenvolgende foute pogingen tijdens het intoetsen van de pincode, vervalt deze en moet de faciliteit opnieuw worden geactiveerd.

Mocht u de pincode vergeten zijn, gelieve dit dan te melden aan de telefooncontactpersoon die de code weer op 000000 kan laten zetten. U dient vervolgens voor gebruik een nieuwe pincode in te voeren.

Door de tegenwoordig relatief lage gesprekskosten, de mogelijkheid deze kosten te monitoren en de vrij ingewikkelde werkwijze is dit een in onbruik geraakte werkwijze.

Voice processing

Aan de SKU Telefooncentrale is een voice processing systeem gekoppeld. Met behulp van dit systeem kunnen twee typen toepassingen (ook gecombineerd) gerealiseerd worden:

· **Voicemail**

Voicemail is een uitstekend alternatief voor het traditionele antwoordapparaat. Voor het aanvragen van voicemailboxen kunt u zich rechtsreeks wenden tot de telefooncontactpersoon. Aanvragen en gebruik van voicemailboxen zijn kosteloos.

In opdracht van de telefooncontactpersoon kan voor uw toestel een voicemailbox aangemaakt worden.

Voicemail-boxen worden op toestelnummer én gebruiker geregistreerd.

Wanneer u vervolgens belt naar nummer **10000**, kunt u de eigenschappen van de voicemailbox naar wens aanpassen (begroeting inspreken/wijzigen, pincode instellen, etc.).

Wanneer nu het toestel wordt doorgeschakeld naar de server met *21 **10000**, komen vanaf dat moment alle telefonische oproepen in de voicemailbox terecht; de begroeting wordt afgespeeld en de oproeper krijgt evt. de mogelijkheid een bericht in te spreken. Zodra een bericht is ingesproken, wordt de eigenaar geïnformeerd in de vorm van een kort, herhaald beldsignaal (op analoge toestellen) of een 'led signalering' (op digitale toestellen).

Door te bellen naar nummer (024-36) 10000 kunnen ingesproken berichten worden afgeluisterd, bewaard,

gewist, etc.

De doorschakeling naar de server kan worden opgeheven met **#21**, waarna alle oproepen weer op het toestel zelf binnenkomen.

- **Interactive Voice Response**

Met behulp van Interactive Voice Response (IVR) kan de oproeper middels toetsen door één of meerdere menu's worden geleid, om zodoende van informatie te worden voorzien om bij het juiste toestel, groepsnummer of voicemailbox uit te komen. De menu's worden door Telefoonbeheer in overleg met de opdrachtgever samengesteld, getest en uiteindelijk geactiveerd.

Aan de bouw, testen en implementatie van IVR-toepassingen zijn kosten verbonden; de door Telefoonbeheer hieraan bestede uren worden naar de afdeling doorbelast. Er zijn twee verschillende systemen in gebruik. Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met uw telefooncontactpersoon.

Deze werkwijze zien we vooral in Callcenter achtige omgevingen.