

Het Attendant System

van PETER Connects

Goede telefonische bereikbaarheid
van uw bedrijf

Geen lange wachttijden
voor uw bellers

Snel het
inkomende gesprek
bij de juiste persoon

Het Attendant System van PETER Connects

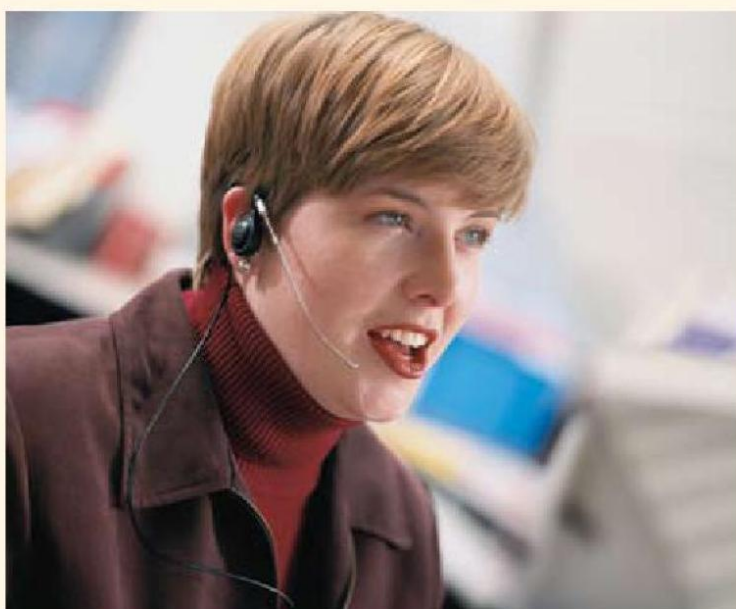
Hoe bereikbaar is uw bedrijf? Hoe weet u zeker dat inkomende gesprekken snel en correct naar de juiste persoon worden doorverbonden? Staan bellers niet onnodig in de wacht? Komen zij direct terecht bij de medewerker die zij willen spreken of via hindernisbanen van doorschakelingen? Een goede telefoonbehandeling begint natuurlijk bij een telefonist(e) die van wanten weet. Minstens zo belangrijk is het systeem waarmee zij/of hij werkt. Het Attendant System van PETER Connects biedt een complete oplossing voor een efficiënte en eenvoudige behandeling van telefoongesprekken.

Het Attendant System van PETER Connects is een krachtig hulpmiddel bij het beantwoorden en doorverbinden van telefoongesprekken. Het systeem optimaliseert de dienstverlening en efficiency door het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van medewerkers en diensten.

Het Attendant System is bedoeld voor telefonisten maar ook voor medewerkers die regelmatig gesprekken doorverbinden of andere mensen telefonisch willen bereiken. Met behulp van informatiebronnen helpt het Attendant System van PETER Connects bij het herkennen van bellers

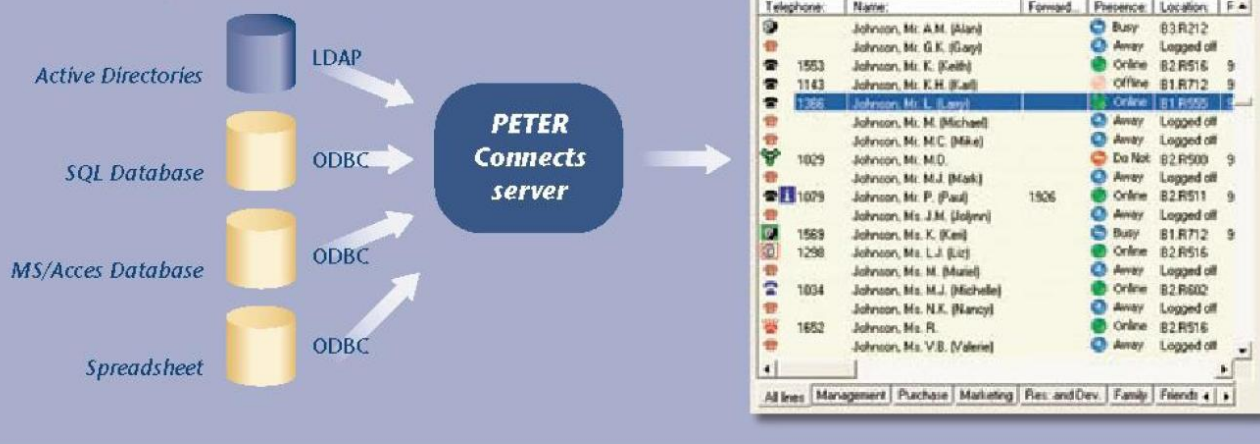
en bij het bepalen van de bestemming. Wanneer de bestemming niet kan worden bereikt geeft het programma de mogelijkheid een e-mail of een SMS-bericht te zenden. Actuele informatie over de beschikbaarheid of telefonische bereikbaarheid van medewerkers of diensten kan worden ingevoerd. Om vast te stellen wanneer een medewerker bereikbaar is, kan in de Outlook agenda worden gekeken. De aanwezigheidsstatus (uit Microsoft Live Communication Server) kan worden getoond in de telefoonlijst.

De Attendant gebruiker kan zien in welke ruimte de actuele werkplek van een medewerker is. Bezoekers kunnen daardoor direct naar de juiste ruimte worden gestuurd. Handig bij gebruik van flexibele werkplekken. Deze zeer complete telefoonlijst van PETER Connects wordt periodiek automatisch samengesteld uit maximaal



*Een complete oplossing
voor een efficiënte en
eenvoudige behandeling
van telefoongesprekken*

Samenstelling Telefoonlijst



10 verschillende gegevensbronnen, zoals bedrijfsdatabases en Active Directories. De hele organisatie kan meeprofiteren van deze PETER Connects telefoonlijst. Zowel met de IP-telefoon als via intranet pagina's kunnen medewerkers worden opgezocht. Daarbij wordt tevens de actuele locatie getoond. Ook vrije flexibele werkplekken kunnen worden gezocht. Gebruikers van het Attendant System kunnen individueel of samen (als groep) de inkomende gesprekken verwerken. Ook is het mogelijk om meer groepen te vormen die onafhankelijk van elkaar opereren. De vele mogelijkheden van het Attendant System van PETER Connects worden nader toegelicht op bijgaand leaflet.

Het Attendant System is volledig geïntegreerd met de chef/secretaresseschakeling van PETER Connects.



De Attendant toolbar

Helder overzicht; gemakkelijk bellen, doorverbinden, beantwoorden en pick-up.

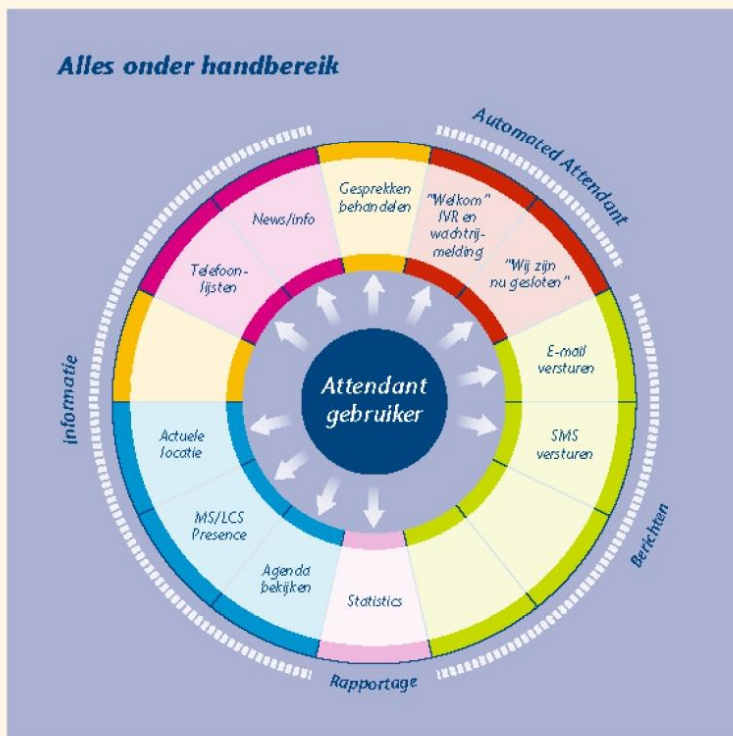
De Automated Attendant van PETER Connects

De “Automated Attendant” van PETER Connects vormt een uitbreiding op het Attendant System. Met de Automated Attendant kunnen gesprekken automatisch, zonder tussenkomst van een telefonist(e), worden beantwoord en doorgeschakeld. Tegelijkertijd biedt deze combinatie van bedienposten en IVR (Interactive Voice Response) de mogelijkheid om efficiënt om te gaan met de inzet van medewerkers.

Toepassing van de Automated Attendant is mogelijk op verschillende plaatsen binnen het bedrijf. Zo kan er voor gekozen worden om de Automated Attendant in te zetten bij de centrale receptie om bellers te voorzien van een welkomst- en wachtrijmelding (beschikbaar in 4 talen) als alle telefonistes bezet zijn. Werking van de Automated Attendant kan per wachtrij worden ingesteld. Daarnaast kan de werking variëren per tijdvak en per aangekozen nummer.

Bij een andere afdeling kan een Automated Attendant ingezet worden met gesproken keuzemenu's zodat de beller snel wordt doorverbonden naar de juiste medewerker. PETER Connects biedt een uiterst simpel in te stellen Automated Attendant. Teksten voor menu's kunnen eenvoudig worden ingesproken. Daardoor ontstaat de mogelijkheid om snel te reageren als het bedrijf zich geconfronteerd ziet met onverwachte omstandigheden.

Zonder tussenkomst van een telefonist(e) gesprekken beantwoorden en doorschakelen



Bellers die buiten de openingstijden bellen, krijgen automatisch een “we zijn nu gesloten” melding te horen. Daarbij kan worden verteld wanneer de beller wel geholpen kan worden. Per dag van de week kunnen de openingstijden worden ingesteld. Voor speciale data kunnen afwijkende openingstijden worden ingesteld. De openingstijden van de huidige dag kunnen door de Attendant gebruikers worden aangepast. Nadat de “we zijn nu gesloten” melding is afgespeeld, kan de beller eventueel alsnog worden doorverbonden.

Belangrijke voordelen van de Automated Attendant van PETER Connects

- Automatische beantwoording met welkomstmelding (IVR) (eventueel met vertraging).
- Bellers worden direct, zonder tussenkomst van een telefonist(e), doorverbonden en komen niet in de wachtrij van de telefonist(e).
- Door middel van diverse gesproken keuzemenu's kunnen bellers automatisch worden doorverbonden, zodat de telefonist(e) wordt ontlast.¹
- De beller krijgt periodiek zijn/haar positie in de wachtrij te horen (beschikbaar in 4 talen).¹
- Werking van de Automated Attendant kan per wachtrij worden ingesteld. Daarbij kan de werking variëren per tijdvak en per aangekozen nummer.¹
- Bellers die buiten de openingstijden bellen, krijgen automatisch een "we zijn nu gesloten" melding te horen.

De mogelijkheden van het Attendant System van PETER Connects (versie 5.0)

Organisatorisch

- Meer groepen van Attendants (deze werken onafhankelijk van elkaar).
- Gebruik van verschillende welkomstmeldingen (bijvoorbeeld voor het aannemen van gesprekken voor verschillende bedrijven of afdelingen).¹
- Wanneer alle deelnemende Attendants van een groep zijn afgemeld, worden gesprekken doorgestuurd naar een alternatieve bestemming.
- Bij grote drukte kunnen gesprekken automatisch worden doorgestuurd naar een alternatieve bestemming.
- Redundante configuratie mogelijk: voor zowel de server als de werkstations.
- De server van een Attendant System kan worden gebruikt ten behoeve verschillende bedrijven of afdelingen. Elk met een eigen telefoonlijst.

Beantwoorden en doorschakelen van gesprekken

- Wachtrij voor inkomende gesprekken.
- Automatische selectie en beantwoording van een gesprek met één enkele toetsaanslag.
- Werkrij (hierin kunnen terugkerende gesprekken verschijnen en gesprekken tijdelijk worden "geparkeerd").
- Duidelijke markering van terugkerende (eerder behandelde) gesprekken.
- Direct ("blind") en aangekondigd doorverbinden.
- Nogmaals doorverbinden van een terugkerend gesprek zonder beantwoording.
- Voorkomen van doorverbinden naar een bestemming die bezet is.
- Melding wanneer een bezette bestemming weer beschikbaar is.
- Automatisch doorverbinden zodra de bezette bestemming vrij komt.
- Uitgebreide routeringshistorie¹

¹ Deze functionaliteit zal in de eerste versie van de @COM Connect nog niet worden ondersteund.



De mogelijkheden van het Attendant System van PETER Connects

(versie 5.0)

Telefoonlijsten

- Zowel een bedrijfs- als een eigen telefoonlijst kan worden gebruikt. De eigen telefoonlijst kan door de attendants zelf worden opgebouwd en bijgewerkt.
- De bedrijfstelefoonlijst wordt automatisch periodiek (enkele malen per dag) samengesteld vanuit maximaal 10 gegevensbronnen.
- Deze bronnen kunnen zijn:
 - Bedrijfsdatabases (zoals SQL-servers, MS/Access databases en tabellen in spreadsheets).
 - Active Directories
- De te tonen gegevens zijn zelf te kiezen.
- Eenvoudig selecteren/zoeken (resultaten worden zeer snel getoond):
 - zoeken naar trefwoorden in alle velden
 - selecteren op organisatie/afdeling/gebouw
 - selecteren op de beginletters van de naam
 - selecteren op telefoonnummer
- Met een pictogram wordt de status van het toestel aangegeven. Dit geeft altijd de actuele situatie weer.
- Een "Informatie/nieuws" blokje kan door een Attendant zelf worden toegevoegd. Het bestaan wordt met een pictogram aangegeven in de telefoonlijst.

Presence-optie

De "Presence-optie voor de Attendants" levert diverse gegevens om de bereikbaarheid van medewerkers te bepalen. Zo kan een Attendant snel en gemakkelijk gegevens zien, zoals:

- de Outlook agenda;
- de Presence status (in de Live Communication Server van Microsoft);
- de actuele locatie van de IP-telefoon van de medewerker. Hierdoor is te bepalen waar de huidige werkplek is van een medewerker.

Berichten sturen

- Vanuit de telefoonlijst kunnen berichten worden gestuurd naar een medewerker of afdeling. De adresseringsgegevens worden automatisch uit de telefoonlijst gehaald.
- Sturen van SMS-berichten en E-mail berichten (optie).

Gebruikersinterface

- Gemakkelijke, snelle bediening met toetsenbord en muis.
 - Compleet overzicht in een oogopslag (alle gegevens worden getoond in slechts één window):
 - wachtrij voor inkomende gesprekken
 - werkrij
 - de gesprekken op de lijnen van het eigen toestel
 - het momenteel geopende gesprek
 - de telefoonlijst
 - complete routinghistorie van het geselecteerde gesprek¹
 - gesprekken die wachten op vrijkomen van een IP-telefoon
 - Keuze uit verscheidene talen voor de vensters.
 - Voor een aantal landen wordt de vlag van het land van herkomst van een gesprek getoond. Handig voor het beantwoorden met een welkomsttekst in de juiste taal.
 - Elke gebruiker kan zelf de lay-out van het scherm aanpassen:
 - keuze van een basis lay-out
 - maat van de gebieden
 - breedte, volgorde van de kolommen van tabellen
 - lettertype
 - Voor alle gebruikers kan worden ingesteld welke gegevens in de telefoonlijst worden getoond.
 - Uitgebreide handleiding en beknopte bedieningsinformatie beschikbaar (Quick-reference card).
- Diverse instellingen om de efficiency van gespreksbehandeling te verhogen.
- Een lamp kan worden aangeschakeld bij geopend gesprek (niet-storen-signaal voor collega's).

- Gesprekken in de wachtrij worden gemeld met geluidje (piepje), door afspelen op de PC van een geluidsbestand, of door het afspelen van een beltoon op de IP-telefoon.
- Met handige toolbar (zie afbeelding) om het telefoongebruik van geselecteerde medewerkers altijd in beeld te houden. Met deze toolbar kunnen gesprekken snel worden opgezet en beantwoord (ook pickup).

Bedrijfsspecifieke toepassingen

- Het Attendant eindgebruikerprogramma kan worden uitgebreid met een toepassing die op maat wordt gemaakt voor uw organisatie.
- Deze toepassing krijgt gegevens aangeleverd over het geopende gesprek (o.a. wie belt er, welk nummer is gebeld) en kan dit gesprek besturen (doorverbinden, in/uit wachtstand, beëindigen).
- De toepassing wordt geactiveerd vanuit het Attendant eindgebruikerprogramma en kan gegevens ophalen uit bedrijfsdatabases (en deze ook muteren) en presenteren op het scherm voor allerlei doeleinden.
- Doordat hierbij gebruik wordt gemaakt van alle telefonievoorzieningen van het Attendant eindgebruikerprogramma, wordt veel geld en tijd bespaard en kan toch naadloos worden aangesloten op bedrijfstoeepassingen.

¹ Deze functionaliteit zal in de eerste versie van de @COM Connect nog niet worden ondersteund.

Het Attendant-window

The screenshot displays the PETER Connects V4.0 software interface. At the top, the title bar reads "Attendant 6001 - Rachel Joppen am - PETER Connects V4.0 (31)". The main window is divided into several sections:

- Top Left:** A table for "F2 - Work queue for whole group - 7772" with columns: Call#, Has called, Transferred to, Att#, and Dur.
- Top Right:** A table for "F1 - Incoming calls - 7771" with columns: Call#, Has called, Transferred to, Attendant, and Dur. It shows three entries for calls from 0764854.
- Middle Left:** A table for "F3 - Own telephone - 6001" with columns: Line, Call#, Has called, Transferred to, Att#, and Dur. It lists lines 6001 through 6005.
- Middle Right:** A section for "F4 - Current call - 6001" showing a call from 1613 - Anderson, RD. -> 7771 - Main Switchboard.
- Bottom Left:** A contact list for "Director" with columns: Telephone, Name, Forward, Mobile, Private, and F. It lists various Johnson family members.
- Bottom Right:** A call log for "Call: 1901 - Menica" with columns: Time, Destin. Name, Destin., Result, and To/From. It shows a sequence of call attempts and transfers.

PETER Connects *Geen gesprek onbeantwoord.*

