

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Simmpl handleiding: De wachtrij / queue app gebruiken

v230418MT

Samenvatting

De Simmpl telefooncentrale beschikt over een professioneel wachtrijsysteem. Een wachtrij is een prachtige, intelligente feature van de Simmpl telefooncentrale. De wachtrij neemt gesprekken aan, verbindt deze door met uw wachtrij-agenten en houdt bellers op een comfortabele manier vast als er niemand vrij is. Dit is een uitkomst op momenten dat het erg druk is. De wachtrij feature werkt zo:

1. **Begroeting:** de wachtrij begroet de beller met een begroetingstekst.
2. **Wachtmuziek:** de beller wordt in de wacht geplaatst en hoort wachtmuziek (wachtmuziek aanpasbaar op de centrale).
3. **Wachtrij-agent krijgt gesprek:** de wachtrij distribueert alle telefoontjes in volgorde van binnenkomst aan de ingelogde wachtrij-agenten. De agent kan rustig zijn gesprek voeren en wordt niet gestoord met een tweede lijn die rinkelt en de stress dat een beller in de voicemail komt. Agents kunnen in-/uitloggen via Simmpl of met een toestelcode. Het is mogelijk om **externe agents** (bv. mobiel) toe te voegen. Zijn alle agents in gesprek? Dan houdt de wachtrij de gesprekken bij zich en zorgt ervoor dat deze op de door u gewenste manier aan de agents worden aangeboden.
> U kunt heel precies de route bepalen dankzij de instelmogelijkheden [**Afhandeling**] en [**Priority Level**] (zie pagina 2).
> Ondanks de ingestelde route kan een agent een wachtrijgesprek naar zich toetrekken via de **CallPickup *8**.
4. **Wachttijd in beeldscherm zichtbaar:** bij het aanbieden van een wachtrijgesprek wordt de wachttijd in het display van de telefoon getoond voor de prefix en het nummer van de beller.
5. **Periodieke meldtekst:** u kunt instellen dat de beller periodiek (bv elke 30 sec) een herhalingsmelding te horen krijgen – bijvoorbeeld dat alle medewerkers nog in gesprek zijn. Zo weet de beller waar hij aan toe is.
6. **Instelbare wrap time na gesprek:** u kunt instellen hoeveel tijd uw wachtrij-agenten na elk wachtrij gesprek hebben om de gespreksnotities te verwerken. Dit is standaard 5 seconden maar kan ook langer zijn.
7. **Aanbieden volgend gesprek:** daarna biedt de wachtrij het volgende gesprek aan de agent aan.
8. **Duurt het te lang?** U kunt instellen hoe lang de wachtrij duurt (seconden); daarna zal de beller doorstromen naar de volgende actie in uw belplan, bv. een keuzemenu met optie om te wachten of in te spreken, voicemail, of een ander (mobiel) telefoonnummer.
9. **Wachtrijstatistieken:** op de telefooncentrale bij rapporten > queues vindt u handige wachtrijstatistieken zodat u de juiste conclusies kunt trekken.

Als u de wachtrij heeft aangemaakt kunt u deze via de wachtrij-app in uw belroutes en keuzemenu's integreren. Op pagina 3 e.v. vindt u hierbij uitleg.

Simipl biedt u controle over hoe gesprekken de wachtrij doorlopen

U heeft een grote mate van controle op de manier waarop een wachtrij de gesprekken aan uw wachtrij-agenten aanbiedt. U heeft hierbij twee belangrijke tools de **Afhandelingsmethode** en de **Priority Levels** die we hieronder verder toelichten:

A – Afhandelingsmethode: bepaal of de ingelogde agents tegelijk of willekeurig rinkelen of dat de agent die het langst geleden een gesprek had gaat rinkelen (om de bel-last zo evenredig mogelijk te verdelen).

Tegelijk	Alle ingelogde agents rinkelen tegelijk. Let op: er kunnen max. 6 agents met dezelfde prioriteit tegelijk rinkelen.
Least recently answered	Agents rinkelen één voor één, degene die het langst geen gesprek had rinkelt het eerst, etc.
Willekeurig	Agents rinkelen één voor één in willekeurige volgorde waarbij de bel-last zo evenredig mogelijk wordt verdeeld.

B - Priority Levels: door agents van een prioriteit (1, 2, 3) te voorzien deelt u uw agents op in max. 3 groepen.

De wachtrij start met het aanbieden aan agents met prioriteit 1. U kunt instellen na hoeveel tijd de wachtrij het gesprek aan agents van prioriteit 2 gaat aanbieden. U kunt hierbij kiezen

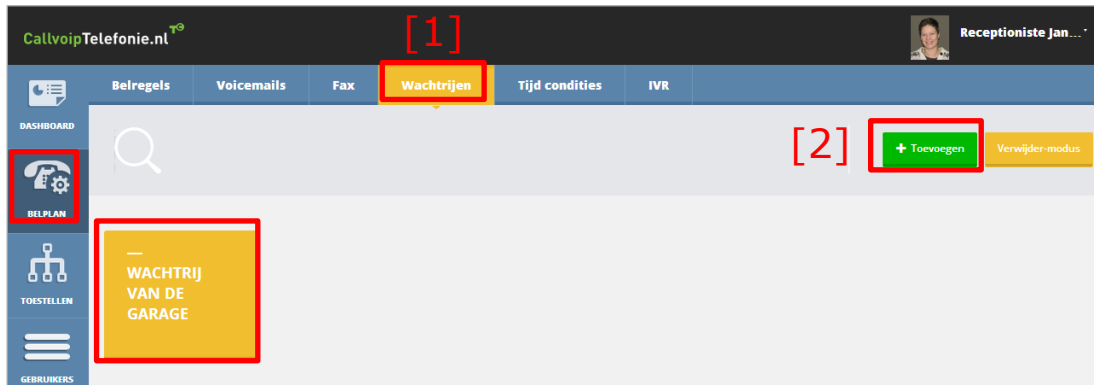
1, 2, 3 (Cascade)	Eerst rinkelen alleen agents met P1, dan alleen agents met P2 en dan alleen agents met P3.
1, 1+2, 1+2+3 (Memory)	Eerst rinkelen alleen agents met P1, dan gaan de agents met P2 meerinkelen, daarna gaan ook agents met P3 meerinkelen.

Een wachtrij aanmaken

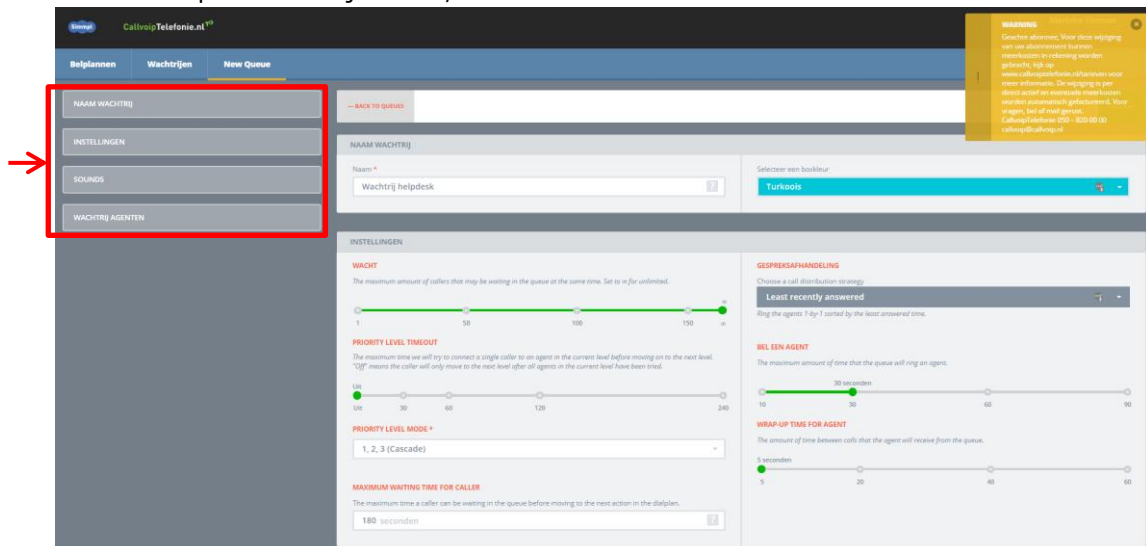


Zo maakt u een wachtrij aan:

1. Klik in het belplanoverzicht op **[wachtrijen]**: u ziet de al aangemaakte wachtrijen.
2. Klik op button **[Toevoegen]**



3. Doorloop de wachtrij-wizard, links vindt u de vier onderdelen die u kunt instellen.



1. Naam wachtrij: geef de wachtrij een herkenbare naam en een kleur:

The screenshot shows a configuration window for a queue. At the top left is a button labeled "-- BACK TO QUEUES". At the top right are buttons for "ANNULEREN" and "OPSLAAN". Below the title "NAAM WACHTRIJ", there is a text input field for "Naam *" and a dropdown menu for "Selecteer een boxkleur" with "Groen" selected.

2. Instellingen: definieer hoe de wachtrij de gesprekken over uw agents verdeelt:

The screenshot shows the "INSTELLINGEN" (Settings) page for a queue. It contains several sections:

- WACHT**: "The maximum amount of callers that may be waiting in the queue at the same time. Set to ∞ for unlimited." A slider is set to 165 callers.
- PRIORITY LEVEL TIMEOUT**: "The maximum time we will try to connect a single caller to an agent in the current level before moving on to the next level. 'Off' means the caller will only move to the next level after all agents in the current level have been tried." A slider is set to 30 seconds.
- PRIORITY LEVEL MODE ***: A dropdown menu is set to "1, 1+2, 1+2+3 (Memory)".
- MAXIMUM WAITING TIME FOR CALLER**: "The maximum time a caller can be waiting in the queue before moving to the next action in the dialplan." A text input field is set to "180 seconden".

WACHT - bepaal wanneer de wachtrij 'vol' zit en bellers de wachtrij overslaan. Kiest u 5 dan zal de 6e beller de wachtrij overslaan en naar de volgende belplan-actie gaan.
Advies: kies ONEINDIG - alle bellers gaan nu langs de wachtrij.

PRIORITY LEVEL TIMEOUT - stel in na hoeveel tijd de wachtrij gesprekken aanbiedt aan agents met een hogere prioriteit.
Advies: 30 - 60 seconden

PRIORITY LEVEL MODE - kies hoe de wachtrij gesprekken aanbiedt: strict per niveau (cascade) of aanvullen met een niveau (memory).
Advies: Memory is meestgebruikt

MAX WAITING TIME - het aantal seconden dat de wachtrij duurt; daarna gaat de beller naar de volgende actie in de belroute.
Advies: vaak ca. 180 - 300 sec

The screenshot shows the "GESPREKSAFHANDLING" (Call Handling) page. It contains several sections:

- GESPREKSAFHANDLING**: "Choose a call distribution strategy". A dropdown menu is set to "Tegelijk".
- BEL EEN AGENT**: "The maximum amount of time that the queue will ring an agent." A slider is set to 15 seconds.
- WRAP-UP TIME FOR AGENT**: "The amount of time between calls that the agent will receive from the queue." A slider is set to 5 seconds.

GESPREKSAFHANDLING - kies één van de drie methoden waarmee de wachtrij de gesprekken aan de agents aanbiedt:

- Tegelijk
- Least recently answered
- Willekeurig

LET OP - bij TEGELIJK geldt een max. van 6 agents met dezelfde prioriteit.

BEL EEN AGENT - bepaal hoe lang een agent-toestel rinkelt (5 seconden = 1 rinkel).
NB - elke keer dat het gesprek aan een toestel wordt aangeboden telt in de statistieken als een gesprek.

WRAP UP TIME - aantal seconden tussen vorige en volgende gesprek (uitwerktijd na een gesprek).
Advies: bij intakegesprekken zal dit aantal hoger zijn (bv 15 sec) dan bij doorverbindgesprekken (5 sec)

3. Geluiden: welkomsttekst en tussentijdse tekst met instelbare herhaalfrequentie:

WELKOM

Welkom-bij-CallvoipTelefonie.mp3

WELKOM – hier kunt u een begroetingsmelding voor uw wachtrij instellen.
NB: dit kunt u ook doen met een audiofile in de belroute vóór de wachtrij.

PERIODIC SOUND

Nog-een-moment_geduld_alstublieft.mp3

TIME BETWEEN PERIODIC ANNOUNCEMENTS
The time in seconds between Periodic Announcements.

30 seconden

10 30 60 90

PERIODIC SOUND – hier kunt u een meldtekst uploaden die tussentijds wordt afgespeeld.
HOW OFTEN TO REPEAT THE SOUND – hier kunt u instellen met welk interval de tussentijdse tekst wordt herhaald.

4. Wachtrij agenten: voeg interne toestellen en desgewenst externe nummers toe

WACHTRIJ AGENTEN

SELECTEER EEN AGENT *

Maak een keuze

- .Werkplaats Chef | 003
- .Zonderdelen | 885
- Administratie | 101

CREATE EXTERNAL AGENT

Naam * Number *

Directeur mobiel 0612345678

+ TOEVOEGEN

SELECTEER EEN AGENT - In de dropdown vindt u al uw toestellen. Selecteer een toestel dat u als agent wilt toevoegen en klik onderaan de pagina op [TOEVOEGEN]. De agent wordt dan toegevoegd aan del lijst met agents (zie onder).

CREATE EXTERNAL AGENT - voeg ook externe nummers toe (bv. mobiel, thuiswerkers, extern callcenter, etc.): geef een naam en vul het belbare nummer in zonder streepjes op spaties, en klik op [TOEVOEGEN]. De externe agent wordt in de agentlijst gezet (zie onder).

AGENTS IN THE QUEUE

.Receptioniste Janneke
002

Status:

Priority Level:

.Directeur Rob
001

Status:

Priority Level:

.Werkplaats Chef
003

Status:

Priority Level:

AGENTS IN THE QUEUE - Hier vindt u een overzicht van de wachtrij-agenten. U ziet de status (ingelogd, uitgelogd, pauze) en kunt deze ook aanpassen. Een toegevoegde agent is als default ingelogd.

Per agent kunt u het **prioriteitsniveau** instellen op first (1), seconde (2) of third (3). De centrale probeert eerst gesprekken bij agents met prio 1 aan te bieden en kan dan na de ingestelde tijd (ook) gaan rinkelen bij agents met prio 2 en prio 3.

TIP: interne agent (IP-toestellen) kunnen zelf in- en uitloggen door te bellen naar *100 (de nieuwe status wordt dan genoemd).

5. **Sla de wachtrij op** - u keert terug in het wachtrij-overzicht en ziet de wachtrij erbij staan.

6. **Voeg de wachtrij toe aan uw** belroute - ga terug naar uw belroute. Voeg de wachtrij-app op de juiste plaats in en kies de juiste wachtrij:

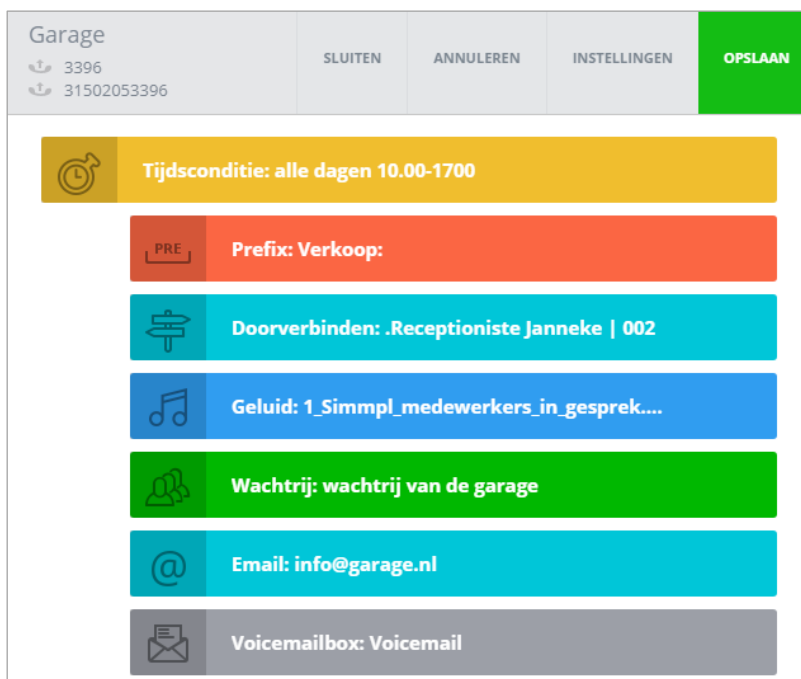
WACHTRIJ Annuleren Opslaan

Wachtrij *

Maak een keuze

wachtrij van de garage

De wachtrij wordt nu in de belroute geïntegreerd. Sla de belroute op en test of alles naar tevredenheid werkt!



Wachttijd-indicatie in het scherm van interne agents

De wachtrij verdeelt binnenkomende gesprekken op de ingestelde manier over de ingelogde agents (tegelijk, least calls answered en willekeurig). In het display van de IP-telefoon (interne agents) wordt weergegeven:

[wachttijd] [prefix] [nummer van de beller]

Als u niet aanneemt komt het gesprek later weer terug; u ziet dan weer de bijgewerkte wachttijdindicatie. Voor meer informatie over wachttijden, zie ook wachtrijstatistieken.

Wachtrijindicatie voor externe agents

Als een externe agent een wachtrijgesprek aanneemt hoort hij/zij dat het om een wachtrijgesprek gaat en volgt een keuze om het gesprek wel of niet aan te nemen. De beller die in de wacht staat merkt hier niets van.

In- en uitloggen

Interne wachtrij-agenten (IP-toestellen) kunnen zelf in- en uitloggen in de wachtrij door te bellen naar shortcode *100 (togglecode: u hoort of u inlogt of uitlogt). Dit is ook in te stellen in de beheerpagina's (beheerder) en in de userpanel (gebruiker).

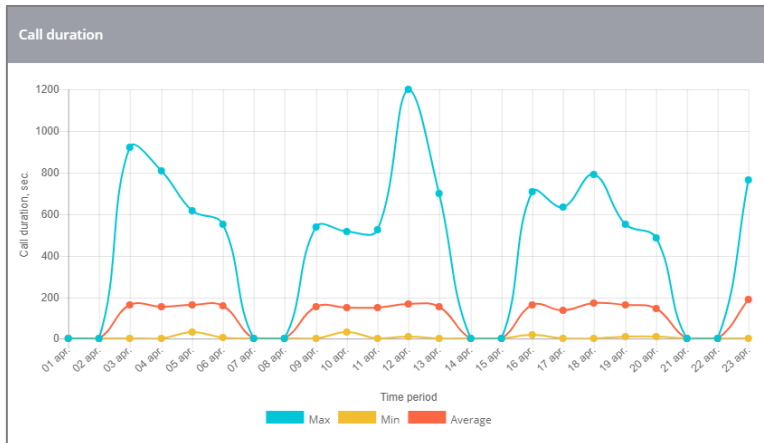
Externe agenten kunnen deze code niet gebruiken; hiervan kan de status in het beheerpanel (beheerder) worden ingesteld en zij hebben de keuze of ze een gesprek wel of niet willen aannemen.

Ingebruikname van de nieuwe wachtrijen

Had u al wachtrijen vóór de wachtrij-update? Deze blijven gewoon werken op de gebruikelijke manier. Met één willekeurige wijziging neemt u de nieuwe mogelijkheden in gebruik. De statistieken worden gelijk al gevoed.

Wachtrijstatistieken

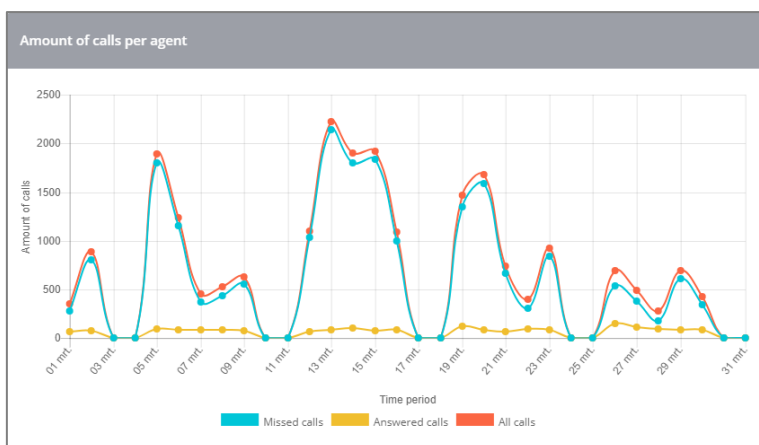
In menu **RAPPORTEN** → tabblad **QUEUE** vindt u geavanceerde wachtrijstatistieken in 3 grafieken. Deze grafieken kunt u naar wens filteren naar wachtrij, agent en tijdsperiode. In de grafieken ziet u de verdeling in tijd in de gewenste periode (dag, week, maand).



Call duration

De duur van de aangenomen gesprekken die door de wachtrij worden afgeleverd met indicatie van maximum, minimum en gemiddelde.

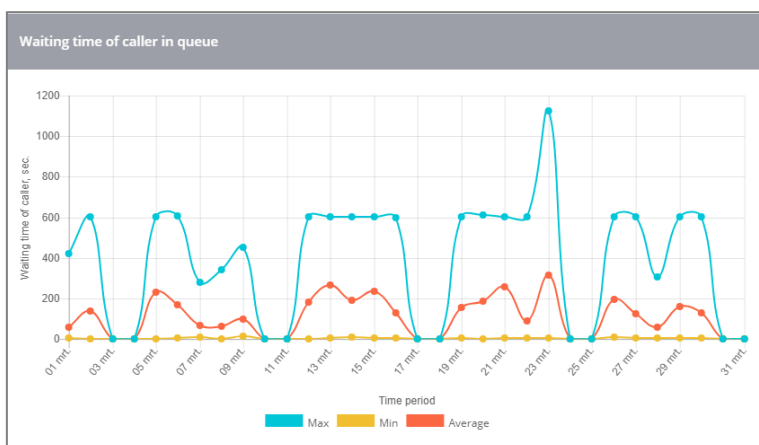
Deze grafiek geeft een indicatie van de **gemiddelde gesprekstijd** (alle agents) en een indicatie van de **gespreksverdeling** per dag, week, maand, datum, periode.



Aantal gesprekken per agent

Dit is het aantal keren dat een gesprek aan een agent is aangeboden (één gesprek kan meerdere keren worden aangeboden en wordt dan gezien als meerdere gesprekken).

In de grafiek wordt onderscheid gemaakt tussen **gemiste** en **beantwoorde** gesprekken, en **alle** gesprekken.



Wachttijd van de beller

Deze grafiek geeft u een beeld van de maximale, minimale en gemiddelde **wachttijd van bellers** die in uw wachtrij komen.

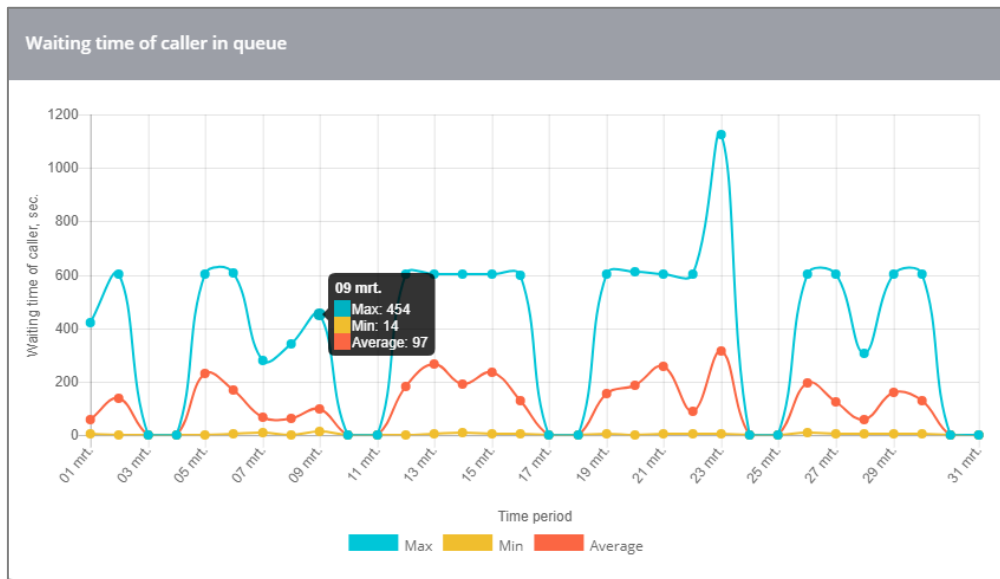
Voorbeeld: berekenen gemiddelde wachtrij voor een klant

Om uw callcenter performance te kunnen beoordelen en sturen heeft u behoefte aan stuurcijfers.

De grafieken zijn van waarde omdat ze de dynamiek tonen: momenten van drukte, toppen, dalen, extremen en hoe dit zich in de tijd verspreid.

Echter, u heeft ook graag kwantitatieve waarden waarop u kunt sturen. Aan de hand van de waarden van de grafiek kunt u met niet al te veel moeite een berekening maken. Hieronder een voorbeeld voor het berekenen van de **gemiddelde wachttijd** van klanten in de wachtrij.

1. Log in, open Rapporten → tabblad Queues → grafiek Waiting Time of Caller in Queue
2. Zet deze op MONTH view
3. Laat de muis op een dag rusten, dan krijgt u de waarden per dag te zien.
4. Noteer de dagwaarden (seconden) voor een week, tel deze op en deel door 5



Voorbeeld:

A. gem. wachttijd per week

Week 10 (05-11 mrt): $233+171+67+62+97=630$ sec/5 dagen=gem. 126 sec. wachttijd

Week 11 (14-18 mrt): $185+265+190+238+132=1010$ sec/5 dagen=gem. 202 sec. wachttijd

Week 12 (21-25 mrt): $156+187+257+92+317=1009$ sec/5 dagen=gem. 201 sec. wachttijd

Week 13 (28-31 mrt): $198+127+59+159+130=673$ sec/5 dagen=gem. 135 sec. wachttijd

B. Gemiddelde wachttijd per maand

Weekwaarden week 10, 11, 12,13 totaal: 664 seconden / 4 weken = 166 seconden wachttijd

C. gem. duur wachtrijgesprekken per week

Week 10 (05-11 mrt): $198+160+171+130+121=780$ sec/5 dagen=gem. 156 sec. gesprekstijd

Week 11 (14-18 mrt): $166+124+2+41+65=398$ sec/5 dagen=gem. 80 sec. gesprekstijd

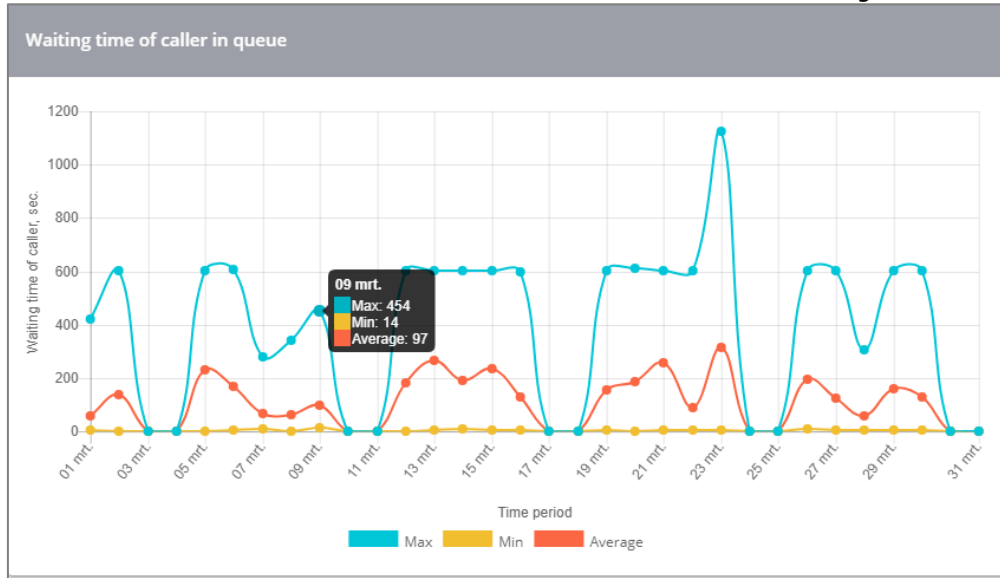
Week 12 (21-25 mrt): $10+49+125+48+145=377$ sec/5 dagen=gem. 75 sec. gesprekstijd

Week 13 (28-31 mrt): $140+133+159+125+130=687$ sec/5 dagen=gem. 137 sec. gesprekstijd

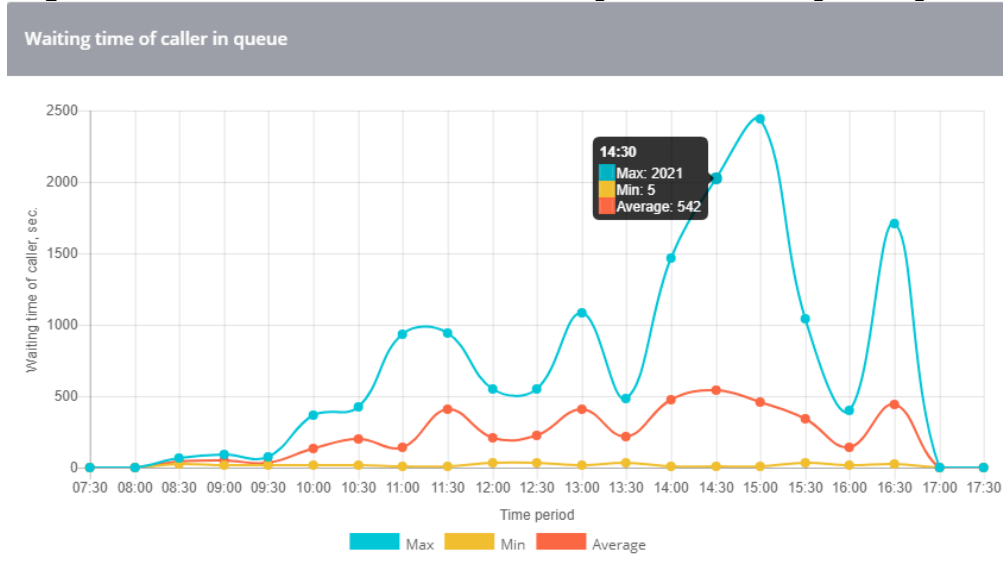
D. Gemiddelde duur wachtrijgesprekken per maand

Weekwaarden week 10, 11, 12,13 totaal: 448 seconden / 4 weken = 112 sec. gesprekstijd

Maandstatistiek: u ziet snel hoe het verkeer zich in een week beweegt



Dagstatistiek: u ziet snel hoe het verkeer zich gedurende een dag beweegt



Deze technote wordt u aangeboden door:

CallvoipTelefonie.nl ^{TG}

CallvoipTelefonie
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00
F: 050 – 820 00 08

@: callvoip@callvoip.nl
W: www.callvoiptelefonie.nl

