

Functionaliteiten ENNE...bellen

Uitgebreide standaard functionaliteit	2
1) Uitgebreide IVR (Interactive Voice Response) menu's.....	2
2) Follow-me (geavanceerde gespreksrouting)	2
3) Inkomende telefoonlijnen.....	2
4) Doorschakelschema's.....	2
5) Contacttype	2
6) Caller ID Lookup	2
7) Telefoonboeken	3
8) Wachtrijen	3
9) Voice Mail.....	3
10) ACD (Automatic Call Distribution).....	3
11) Wachtmuziek	3
12) Telefonisch vergaderen (Conference Calling)	3
13) Manager - Secretaresse Schakeling	3
14) Rapportages	3
Optionele functionaliteiten.....	4
15) Voice recording	4
16) Skype koppeling	4

Uitgebreide standaard functionaliteit

1) Uitgebreide IVR (Interactive Voice Response) menu's

Een veelzijdig keuzesysteem kan worden gedefinieerd om 'bellers' door te sturen naar de juiste afdeling, zonder tussenkomst van een telefoniste, bijvoorbeeld 'Druk een 1 voor...'. IVR menu's kunnen doorverbinden naar alle onderdelen van het nummerplan en kunnen een onbeperkt aantal submenu's bevatten.

2) Follow-me (geavanceerde gespreksrouting)

Per gebruiker / toestel kan een Call Forward IVR / Menu worden bepaald. Bellers kunnen vervolgens zelf de gewenste actie kiezen wanneer een oproep niet wordt beantwoord, zoals "wilt u een Voice Mail achter laten druk 1, wilt u worden doorverbonden met het mobiele telefoonnummer druk 2, wilt u worden door verbonden met een collega druk 3...".

3) Inkomende telefoonlijnen

Een onbeperkt aantal telefoonlijnen en -nummers kunnen worden geconfigureerd. Ieder telefoonnummer (of groep van nummers) kan worden gekoppeld aan een menu (kies 1 voor...), persoon, extern nummer, wachtrij, voice mail, conference box, etc. Door het inkomend telefoonnummer een naam te geven, wordt deze naam getoond op het display van de telefoon.

4) Doorschakelschema's

Aan een inkomend nummer kunnen een of meerdere tijdschema's worden toegewezen. Een tijdschema wijzigt het nummerplan op basis van tijd (na sluitingstijd, weekend, feestdagen). Tijdschema's kunnen bellers verbinden met een ander onderdeel van het nummerplan, zoals een wachtrij, extern nummer, voicemail, etc. Tijdschema's kunnen ook aan extensies worden toegekend. Dit kan zinvol zijn als bijvoorbeeld bepaalde medewerkers niet werken op maandag. Bellers worden dan automatisch doorverbonden met een collega.

5) Contacttype

Contacten (in de telefoonboeken) kunnen middels een 'contacttype' worden gerubriceerd. Per type kan vervolgens een alternatieve routing en/of ringtone worden toegekend.

6) Caller ID Lookup

De display van de telefoon toont de naam van de beller indien bekend. Tevens kan getoond worden op het toestel: naam van het gebelde nummer, naam van de afdeling waarvoor de beller belt en - indien relevant - de naam van de wachtrij.

7) Telefoonboeken

Gebruikers hebben een telefoonboek beschikbaar. Deze kunnen geraadpleegd worden via het telefoontoestel en/of via het computersysteem. Deze functionaliteit is niet op alle VoIP-toestellen beschikbaar.

8) Wachtrijen

Een zeer veelzijdig pakket aan functies om binnenkomende gesprekken te verdelen onder medewerkers, waaronder wachtmuziek, wachttijd melding, melding aantal wachtenden en persoonlijke boodschappen.

9) Voice Mail

Het systeem biedt vele mogelijkheden met betrekking tot Voice Mail. Voice Mail kan zowel per gebruiker worden bepaald, alsmede op groepsniveau. Ingesproken berichten kunnen via het toestel worden beluisterd en/of automatisch per e-mail worden ontvangen.

10) ACD (Automatic Call Distribution)

Diverse functies zijn beschikbaar om binnenkomende gesprekken te verdelen onder beschikbare medewerkers. Waaronder willekeurig, laat alle toestellen gelijktijdig overgaan, laat alle toestellen een-voor-een overgaan en begin steeds vooraan, laat het toestel overgaan welke het langst geleden een gesprek heeft gevoerd, laat het toestel overgaan van de persoon met de minste gesprekken etc.

11) Wachtmuziek

Als een beller 'on hold' wordt gezet of wacht in een wachtrij kan muziek worden afgespeeld. Een onbeperkt aantal muziekprofielen kan worden aangemaakt (met MP3-bestanden). Op deze wijze kan iedere afdeling en bijvoorbeeld wachtrij, zijn eigen 'On Hold' muziek gebruiken.

12) Telefonisch vergaderen (Conference Calling)

Meerdere bellers kunnen gezamenlijk toegang krijgen tot een 'virtuele vergaderruimte'. De deelnemers dienen aanvullend aan het algemene telefoonnummer het nummer van de vergaderruimte in te geven, aangevuld met een pincode en kunnen vervolgens deelnemen aan de telefonische vergadering. Deze gesprekken kunnen ook worden opgenomen.

13) Manager - Secretaresse Schakeling

Indien actief worden alle gesprekken richting 'manager' automatisch doorverbonden met het toestel van de secretaresse. Uitsluitend de secretaresse kan rechtstreeks bellen met de manager.

14) Rapportages

Aantal gesprekken / zien wie heeft gebeld / naar welk nummer / CDR.

Optionele functionaliteiten

15) Voice recording

De gebruikers krijgen de beschikking over de software om gesprekken mee te zoeken en te beluisteren. Afhankelijk van de toegekende rechten mag een gebruiker enkel zijn eigen gesprekken zien of beluisteren of ook die van anderen zien of beluisteren. Met behulp van de tijd en datum of het nummer van de beller kan een opname worden terug gevonden. Deze opname kan vervolgens worden beluisterd en als bijlage worden verstuurd via e-mail. Met 'Voice recording' kan men tevens perfect medewerkers te trainen en coachen over hoe telefoongesprekken effectief te kunnen voeren.

16) Skype koppeling

Door een Skype koppeling als functionaliteit erbij te nemen in het ENNE... bellen pakket kunt u tegen zeer voordelige tarieven naar vaste en mobiele nummers bellen. Voor een minimaal bedrag per maand bel je onbeperkt naar vaste nummers binnen Nederland.