

## Call-back, outbound, Dialler- en agent-to-agent gesprekken in Archief

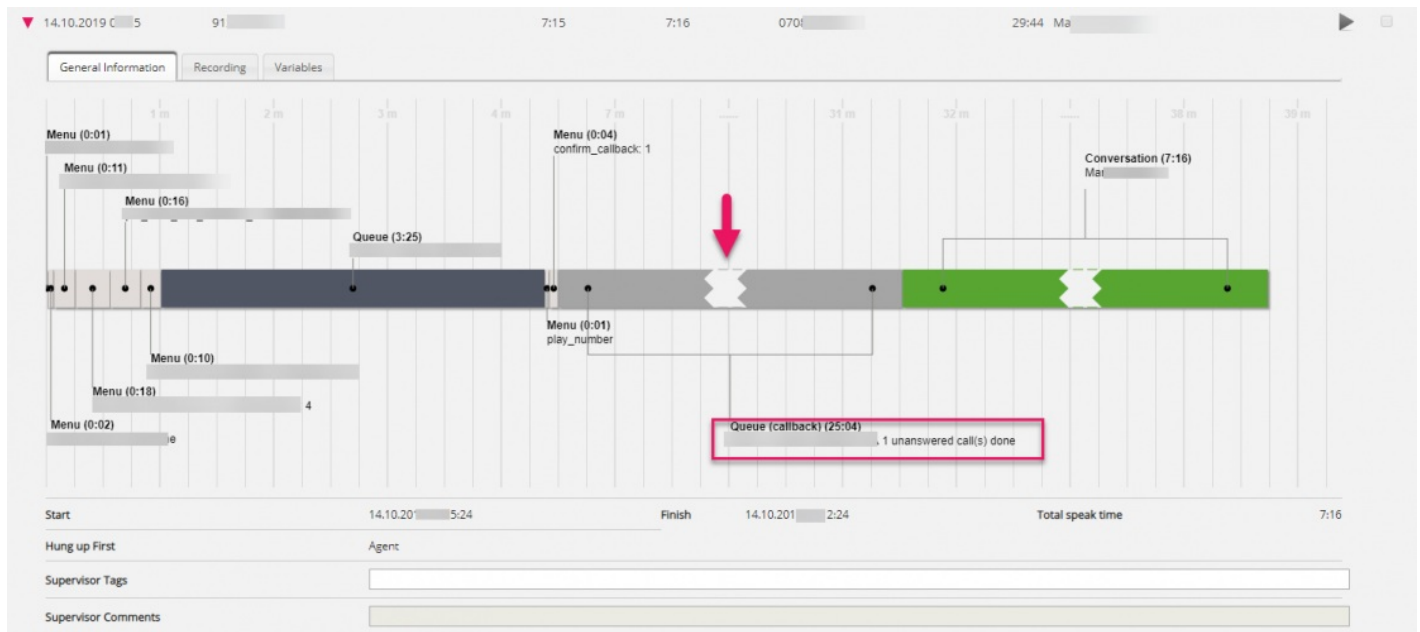
### Terugbellen in wachtrij

Wanneer een klant call-back in de wachtrij aanvraagt, duurt het enige tijd vanaf het moment dat call-back wordt aangevraagd tot het moment dat de call-back wordt uitgevoerd. Wanneer de klant als eerste in de wachtrij staat, wordt de vertegenwoordiger gebeld. Wanneer de vertegenwoordiger antwoordt, wordt de klant gebeld, maar het is niet zeker dat de klant antwoordt. Het is mogelijk om in te stellen dat een 2e en een 3e terugbelpoging wordt gedaan. Voor een inkomend gesprek waarbij de beller call-back heeft aangevraagd, tonen wij eerst de aanvraagssessie, dat wil zeggen nul of meer menu-events, een wachtrij-event en vervolgens 1-4 menu-events waarbij call-back is aangevraagd/bevestigd.

Wanneer de eerste terugbelpoging later wordt gedaan en de klant antwoordt, zullen wij ook een speciale gebeurtenis tonen met de naam QWachtrij (call-back)" en een gespreksgebeurtenis.

Indien de eerste terugbelpoging niet beantwoord wordt door de klant, zullen we een **Wachtrij (terugbelpoging)**" event tonen met het label "1 onbeantwoorde oproep gedaan", maar geen gespreksgebeurtenis aangezien de vertegenwoordiger en de klant niet verbonden waren. De naam van de vertegenwoordiger wordt echter wel getoond en ook de vraagregistratie van de vertegenwoordiger, indien gedaan.

Als de klant de 2e terugbelpoging beantwoordt, zal het er zo uitzien:



Als een terugbeloproep wordt beantwoord door de voicemail van de klant, wordt de terugbeloproep beantwoord en zal er geen nieuwe oproep naar deze klant worden gedaan.

Als de call-back uit de wachtrij wordt **verwijderd**, zal er een Verwijderd event te zien zijn.

### Uitgaande gesprekken

Wanneer een vertegenwoordiger een uitgaand gesprek voert naar een telefoonnummer (eventueel uit de catalogus), zal dit in het Archief getoond worden in een wachtrij met de naam bijv. Call-out of Outbound. Het gebelde nummer zal getoond worden als "Nummer van de beller".

Voor uitgaande gesprekken, toont het Archief:

- 1 Wachtrijgebeurtenis zonder duur, wanneer de oproep werd geregeld

- 1 Gebeurtenis **in wachtrij (terugbellen)** met duur van aangevraagde oproep tot antwoord van bestemming (dit is de bel-tijd van de vertegenwoordiger) of tot bezet/afgewezen/fout of tot vertegenwoordiger ophangt terwijl het overgaat
- 1 Gespreksgebeurtenis alleen als de bestemming heeft opgenomen. Deze gebeurtenis duurt vanaf de bestemming beantwoord tot de beëindiging van het gesprek.

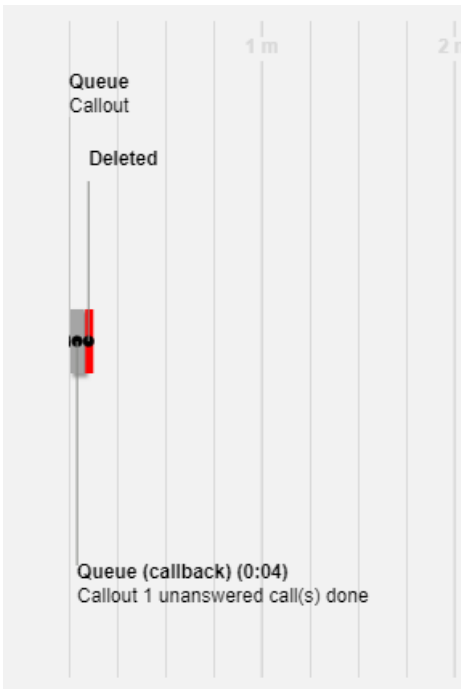
Beantwoord uitgaande gesprekken:



Onbeantwoorde uitgaande oproep:



Afgelast gesprek:



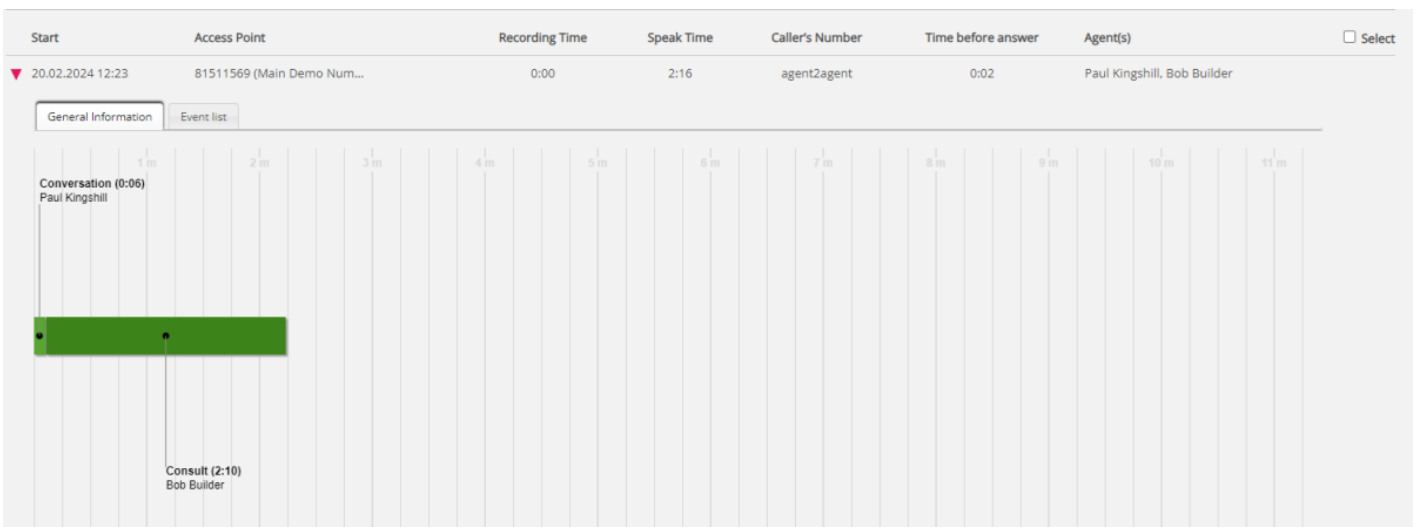
Voor een onbeantwoorde uitgaande oproep toont de gebeurtenis **Wachtrij (terugbellen)** ook de tekst "1 onbeantwoorde oproep gedaan".

Als de vertegenwoordiger een reeds gestarte uitgaande oproep stopt door te klikken op "Annuleren/Ophangen" in het tabblad "Uitgaande" oproep in plaats van te klikken op Softphone Ophangen, kan er een extra rode gebeurtenis zijn met tekst Verwijderd omdat het gesprek werd "verwijderd" uit de wachtrij.

### Agent-to-agent oproepen

Als vertegenwoordiger 1 een uitgaande oproep doet naar vertegenwoordiger 2, kan deze oproep al dan niet door vertegenwoordiger 2 worden beantwoord. Een dergelijke agent-to-agent oproep zal in het Archief worden getoond met vertegenwoordiger 1 als de vertegenwoordiger en "xxxxxxx" als het nummer van de beller. Er zal geen wachtrijgebeurtenis zijn. Indien vertegenwoordiger 2 antwoordt, zal dit eruit zien als een consultoproep geïnitieerd door vertegenwoordiger 1, d.w.z. een kort gespreksevenement voor vertegenwoordiger 1 en een langer Consultevent met vertegenwoordiger 2.

In dit voorbeeld belde vertegenwoordiger 1 naar vertegenwoordiger 2, die antwoordde na 10 sec overgaan. Het gesprek duurde 3:18, dus vertegenwoordiger 1's totale Spreektijd was 3:28.



Tijd voor antwoord is slechts 1 sec, omdat vertegenwoordiger 1's softphone automatisch antwoordt.

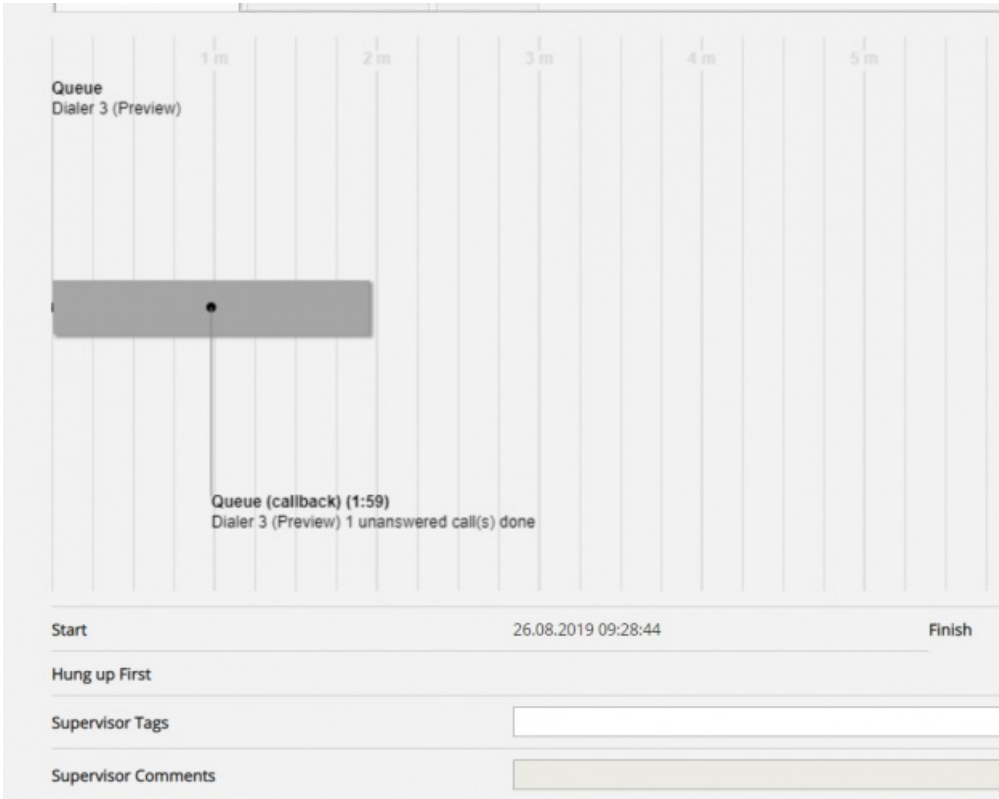
Als vertegenwoordiger 1 heeft gebeld naar vertegenwoordiger 2 en vertegenwoordiger 2 heeft niet geantwoord, dan zal er alleen een kort gespreksevenement zijn voor vertegenwoordiger 1 (bijv. 30 sec) en geen Consultevenement. Vertegenwoordiger 2 zal niet worden vermeld als een betrokken vertegenwoordiger omdat hij niet antwoordde.

## Dialler

**Preview** Dialler-oproepen worden in Archief op dezelfde manier getoond als uitgaande oproepen, d.w.z. we tonen een Wachtrij-gebeurtenis (met duur = 0), een **Wachtrij (callback)** gebeurtenis en eventueel een Gesprekgebeurtenis.

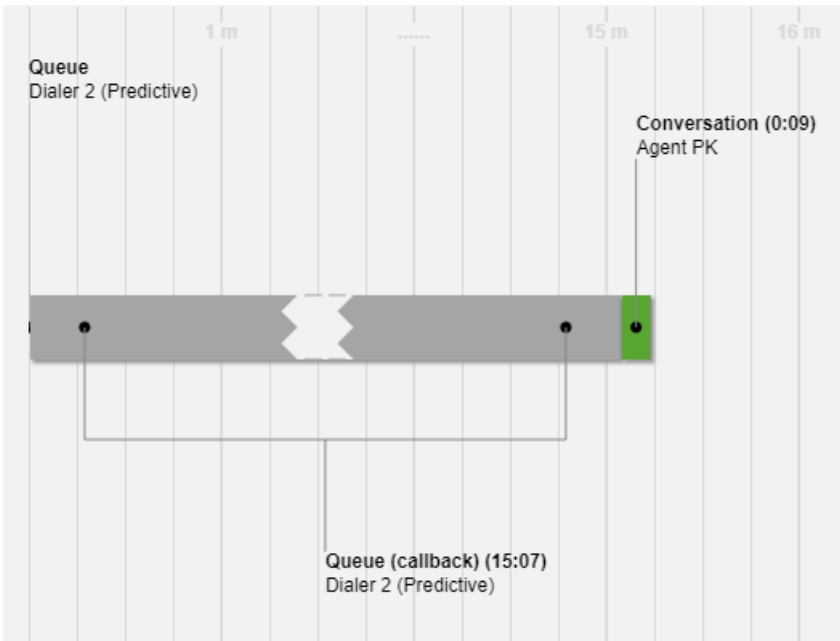
De duur van de wachtrij (callback) gebeurtenis vertegenwoordigt de tijd vanaf het moment dat het contact in de wachtrij van de Dialler werd geplaatst tot het moment dat het contact werd beantwoord (of de oproep werd beëindigd omdat er niet werd opgenomen).





Met de modus **Predictive/Power/Progressive** belt de Dialler eerst het contact en wordt er pas een vertegenwoordiger gebeld als het contact opneemt (en de vertegenwoordiger beschikbaar is). Als het contact niet opneemt, is er een wachtrijgebeurtenis zonder duur, een wachtrijgebeurtenis (terugbellen) en een menugebeurtenis alleen als een stille oproepmededeling aan het contact werd afgespeeld.

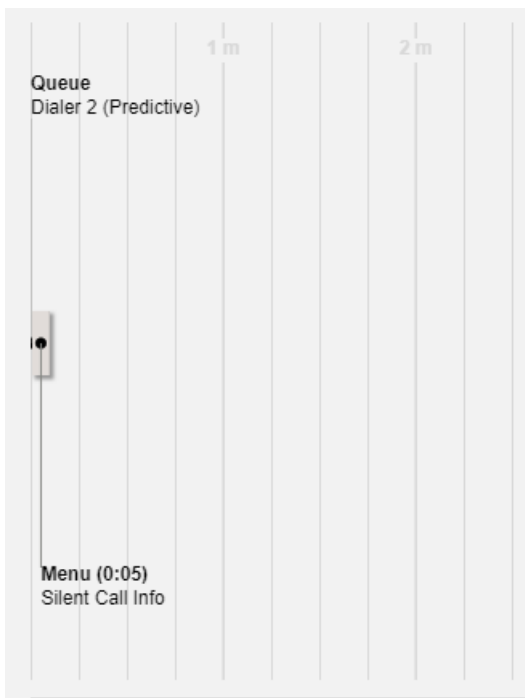
**Beantwoord**



**Niet beantwoord**



### Stille oproepaankondiging



### Welkomstbericht aan beller en vertegenwoordiger wanneer vertegenwoordiger antwoordt

Wanneer een vertegenwoordiger een oproep beantwoordt vanuit de wachtrij, voegen we de beller en de vertegenwoordiger onmiddellijk samen. Indien uw oplossing ingesteld is om een kort bericht af te spelen voor de beller en de vertegenwoordiger wanneer de vertegenwoordiger antwoordt, kan dit korte bericht getoond worden als een menu-event na het gespreksevent in de grafiek, aangezien het gespreksevent eerst startte.