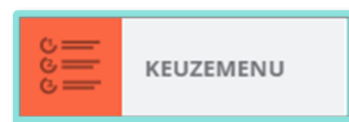


Keuzemenu

Met Fonzer voeg je moeiteloos een keuzemenu of IVR (= Interactive Voice Response) toe aan je telefooncentrale! Een keuzemenu is een systeem waarmee je de beller opties kunt aanbieden zodat hij onmiddellijk de informatie krijgt die hij nodig heeft of gelijk met de juiste medewerker of afdeling wordt verbonden. Ook kan het handig zijn om bellers een keuze te laten maken om iets in te spreken (voicemail, receptie, reservering, etc.). De beller kan zo verder, en jij ook! Je kan dan terugbellen op een moment dat het jou past. Ook kan je de bellers vanuit een keuzemenu laten uitkomen bij een persoon, een groep van mensen of een wachtrijsysteem, zodat zij gedoseerd aan je callcenter kunnen worden aangeboden.



Wellicht vind je een keuzemenu niet plezierig voor de beller, maar een keuzemenu hoeft geen startpunt te zijn: je kan ervoor kiezen om een keuzemenu in de loop van je belplan te zetten als er geen medewerker beschikbaar is om aan te nemen.

Een keuzemenu is beter dan dat de beller of je klant je niet te pakken kan krijgen.

Inhoud

Keuzemenu	1
1. Configuratie van het keuzemenu	2
1.1 ZO MAAK JE EEN KEUZEMENU AAN:	2
1.1.1 Start-punt	3
1.1.2 Ongeldig	4
1.1.3 Time-out	5
1.1.4 Opties 0 t/m 9, * en #	5
1.2 EEN KEUZEMENU OF SUBMENU OPSLAAN EN WIJZIGEN	7

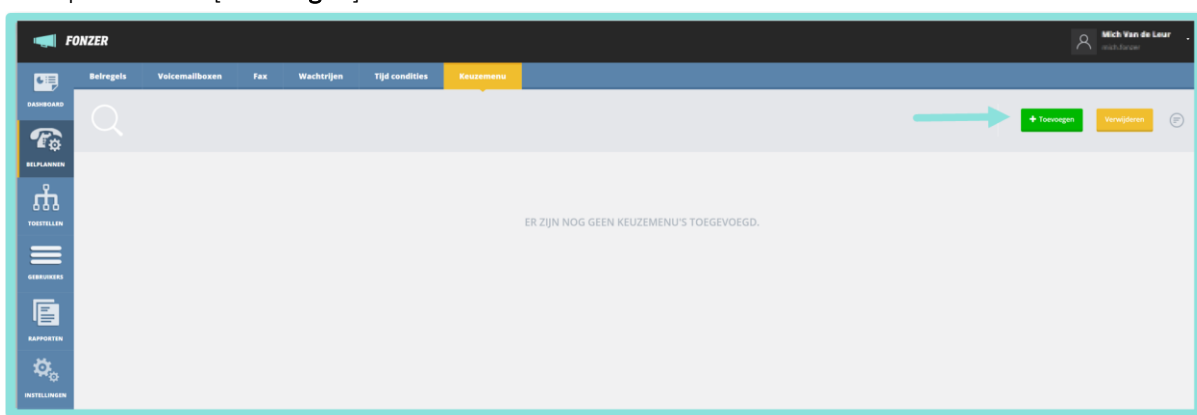
1. Configuratie van het keuzemenu

In je keuzemenu kan je gebruik maken van de eerder gedefinieerde voicemailboxen, faxboxen, tijdscondities, en wachtrijen. Vaak is een scenario op meerdere manieren te realiseren: een tijdsconditie in het keuzemenu of in de belroute, of een belplan in het keuzemenu, het is allemaal mogelijk!

Je kan één of meer keuzemenu's instellen en ze nadien onmiddellijk toevoegen aan je belplan(nen).

1.1 Zo maak je een keuzemenu aan:

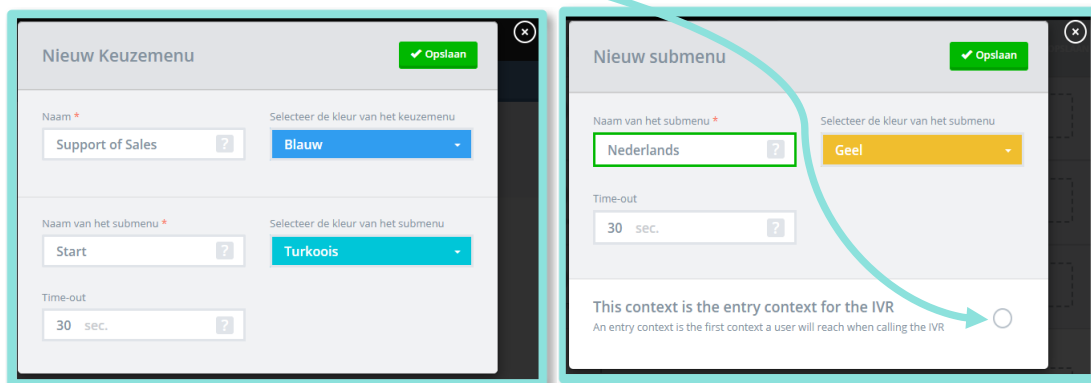
1. Klik in het belplanoverzicht op **[Keuzemenu]**: je vindt hier de reeds aangemaakte keuzemenu's.
2. Klik op de button **[Toevoegen]**



afb.1

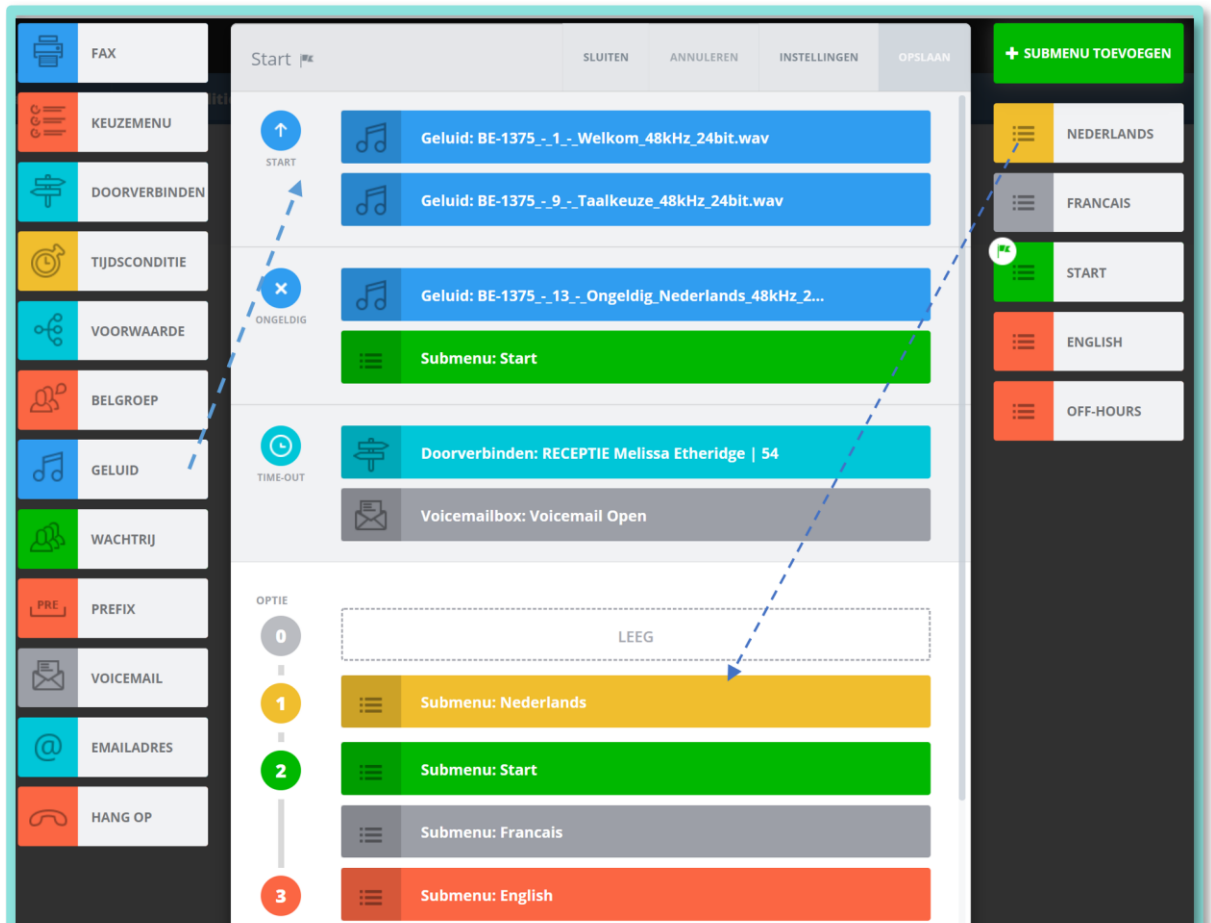
3. Je kan een keuzemenu maken dat uit meerdere submenu's ofwel gebruikscontexten bestaat. Geef het overkoepelende keuzemenu een naam en een kleur en geef het submenu of de gebruikscontext een andere naam en kleur.

Bepaal de time-out tijd van het submenu en geef **eventueel** aan of het betreffende **submenu** de **startomgeving** is als een beller bij het menu komt. Dit startmenu wordt gemarkeerd met een **vlaggetje**. (zie ook hoofdstuk 2.2)



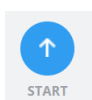
afb.2

4. Het **keuzemenu en submenu** bieden een eigen tijdlijn met een startpunt en vervolgacties in het geval er een ongeldige keuze, geen keuze of een juiste keuze wordt gemaakt. Je bepaalt zelf de juiste acties door uit het linker menu de gewenste componenten te kiezen of uit het rechter menu een submenu naar de tijdlijn van het startmenu te slepen. (afb.3)



afb.3

1.1.1 Start-punt



Hier kan je bepalen wat er gebeurt als de beller bij het menu komt.

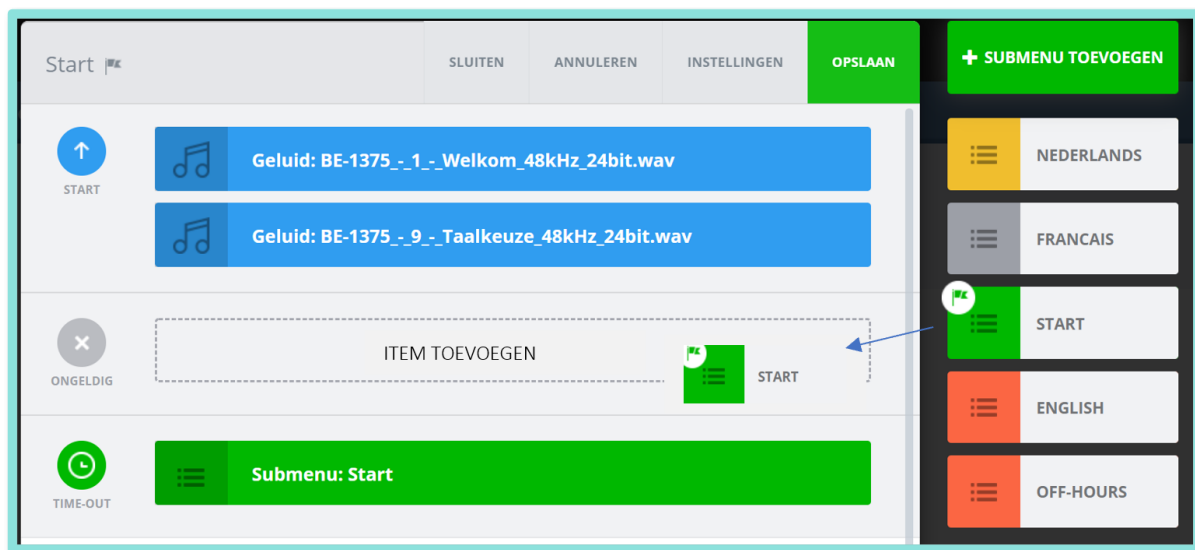
Doorgaans zijn dit één of meerdere GELUID componenten met een verwelcoming en een opsomming van de beschikbare keuzes.

Je kan dit GELUID in het vak van het Startpunt slepen. (afb.3)

1.1.2 Ongeldig



Hier kan je bepalen wat er gebeurt als de beller een keuze maakt die niet bestaat. Stel: je biedt opties 1, 2 en 3 maar de beller kiest 4. Wat wil je dat er gebeurt? Je kan het hier naar wens instellen.



afb.4

In de meeste gevallen wil je de beller bij het maken van een ongeldige keuze het menu nogmaals laten horen. Je zorgt dat je hier dan nogmaals het startmenu selecteert. Het startmenu vind je rechts van de keuzemenu-belroute bij de submenu's (afb.4). Je herkent het **startmenu** aan de markering met het **vlaggetje**.

Je kan er eventueel nog een **GELUID** aan toevoegen waardoor er eerst gemeld wordt dat de gemaakte keuze ongeldig is en vervolgens het startmenu opnieuw afgespeeld wordt (afb.5).



afb.5

1.1.3 Time-out



Hier kan je bepalen wat er gebeurt als de beller geen keuze maakt binnen de ingestelde time-out tijdsduur. Stel dat een time-out van 10 seconden ingesteld werd en de beller maakt binnen deze 10 seconden geen keuze, dan kan je hier bepalen wat er moet gebeuren. Je zou er opnieuw voor kunnen kiezen hier het startmenu aan toe te voegen, maar het is altijd mogelijk dat sommige bellers geen keuze kunnen maken door bv. een fout in hun toestel of programmatuur. Het is voor deze beller handig dat hij toch een medewerker te spreken krijgt.

Je wil dan graag dat de beller, die geen keuze kon maken, bij de receptie uitkomt en zo toch verder kan worden geholpen. Mocht de receptiemedewerker niet beschikbaar zijn, dan kan er nog een voicemail volgen. (afb.6)



afb.6

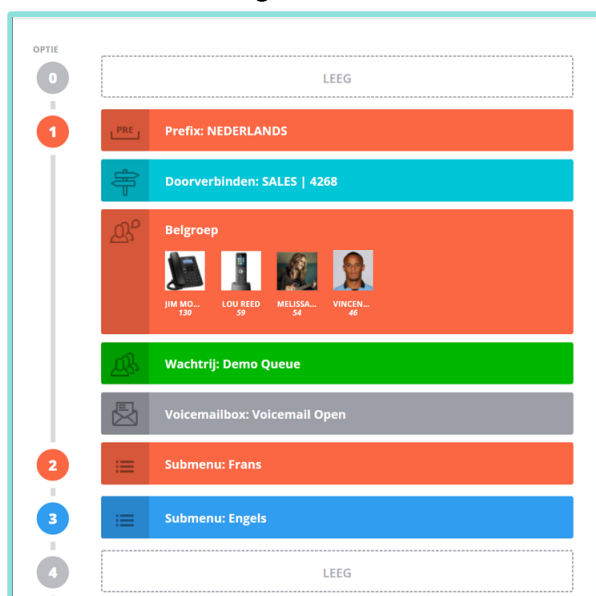
1.1.4 Opties 0 t/m 9, * en

Na het afspelen van de startprompt met de beschikbare keuzes zullen de meeste bellers een keuze maken. Je kan per keuze bepalen wat de overeenkomstige acties zijn. Je kan hierbij meerdere acties na elkaar laten uitvoeren. Zo kan bv. optie 1 eerst naar één medewerker gaan en daarna naar een groep van medewerkers. Wordt dan nog niet aangenomen dan kan het gesprek doorgaan naar een **Wachtrij**. Wanneer de time-out van de Wachtrij verlopen is kan tenslotte een **Voicemail** het overnemen.

Door de **Prefix** hieraan toe te voegen kan je op de display van het toestel tonen dat de beller in dit voorbeeld de Nederlandse taaloptie koos.(afb.7)

We raden hier echter eerder aan om hiervoor eerst een individueel belplan aan te maken en deze vervolgens via de component Doorverbinden aan de overeenkomstige optie te koppelen. Zo maak je

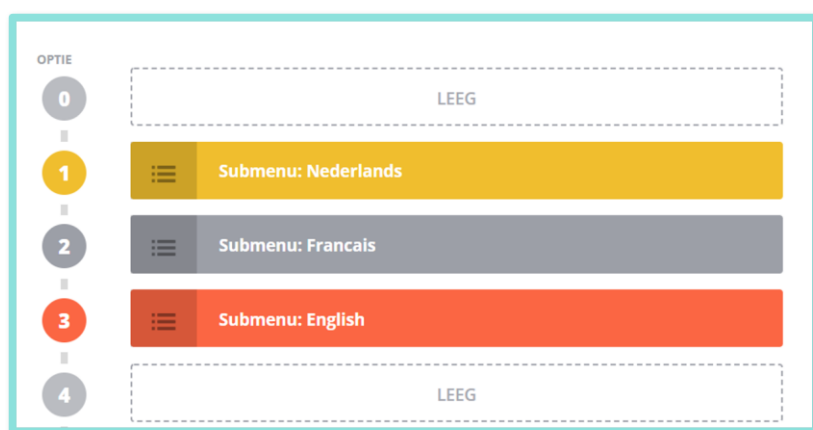
het keuzemenu minder complex. Let wel dat wanneer je dit belplan later wijzigt, dit ook onmiddellijk voor het keuzemenu geldt.



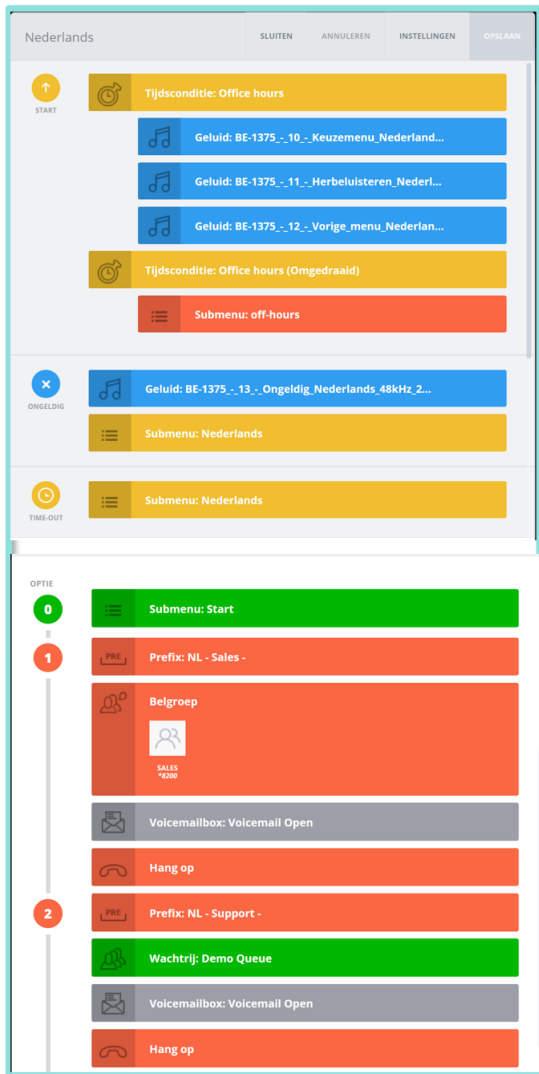
afb.7

Je kan ook meerdere submenu's aanmaken en deze als een volledig aparte context of keuzemenu aan de opties verbinden. In het voorbeeld hieronder (afb.8) zie je bij opties 1, 2 en 3 zo'n geneste submenu's of maw een menu- optie die naar een andere specifieke gebruikscontext gaat.

In dit geval laat je in het startmenu een taalkeuze maken. Van zodra bv. de optie Nederlands gekozen werd, zal het onderliggende keuzemenu of **Submenu: Nederlands** (afb.9) met zijn **eigen tijdslijn** starten.

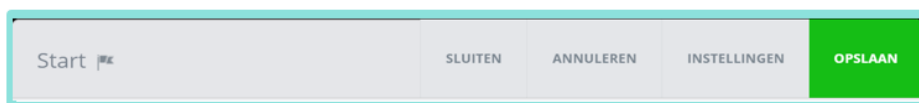


afb.8



afb.9

1.2 Een Keuzemenu of Submenu opslaan en wijzigen



Onder hoofdstuk 1.1 kan je de uitleg terugvinden om een nieuw keuzemenu te configureren.

Wanneer je helemaal tevreden bent en klaar om het Keuzemenu af te ronden klik je bovenaan in het menu op **[Opslaan]**.

Elk (sub)menu kan je aanklikken en vervolgens via **[Instellingen]** de kleur en het label aanpassen en evt. aangeven dat het een startmenu is. Van zodra je deze optie aanduidt, krijgt dat submenu een vlaggetje.

