



TELEFOONINTEGRATIE

IN JOIN KLANTCONTACT

De integratie met de telefooncentrale maakt de volgende handelingen binnen JOIN Klantcontact (JKC) mogelijk:

Inkomend

Signalering van binnenkomend telefoongesprek

De gebruiker wordt geattendeerd op een binnenkomend telefoontje. In JOIN Klantcontact wordt een pop-up getoond waarin het gesprek zichtbaar wordt.

Opnemen van telefoongesprek

JOIN Klantcontact signaleert wanneer de gebruiker de telefoon opneemt. Indien er een klant gevonden is bij het telefoonnummer, dan wordt deze klant op het moment van opnemen gepresenteerd aan de medewerker.

In de wacht zetten

Een telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening in de wacht worden gezet.

Uit de wacht halen

Een telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening uit de wacht worden gehaald. (terugpakken)

Warm doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Warm doorverbinden houdt in dat de medewerker eerst de collega aan de lijn krijgt, deze kan informeren over de klantvraag, en daarna kan ophangen waarna de collega het gesprek met de klant kan voortzetten.

Koud doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Koud doorverbinden houdt in dat de medewerker zonder eigen tussenkomst een gesprek kan doorverbinden naar het toestel van een collega. Zodra de collega opneemt heeft hij/zij de klant aan de lijn.

Gesprek beëindigen

De medewerker kan via muisbediening het telefoongesprek beëindigen door de verbinding te verbreken.

Nummerherkenning

De mogelijkheid om bij elke persoon of organisatie die je opzoekt nummerherkenning aan te zetten. Wanneer de beller weer belt gelijk het klantbeeld in beeld hebt.

Persoon

Achternaam: Plum-Velstra
 Voornaam: Inger
 Initialen: I.
 Voornametoelichting:
 Geslacht: Vrouw
 Geboorteplaats: Lelystad
 Geboortedatum: 20 apr 1984
 Datum Overlijden:
 Nationaliteit:
 Verblijfsadres: Ruitersweg 55
 1211 KV Hiversum
 Woonachtig Sinds:
 Telefoon:
 Telefoon (Mobiel): +31612400421
 E-mail:
 Kamouflerende informatie:
 Partner (0):
 Ouder (0):
 Kinderen (0):
 Historische adressen (0):
 Reisdocument (0):
 Recentste Activiteit:
 Contactgeschiedenis:
 Vraag: Mededinging afval voor of na de
 Antwoord: Terugkewille gemaakt voor collega
 Contactgeschiedenis:
 Vraag: Mededinging afval voor of na de

Uitgaand

Een nieuw gesprek starten

Een medewerker kan binnen JOIN Klantcontact een nieuw gesprek starten door met de muis te klikken op het telefoonnummer van:

- Een klant (Persoon of Organisatie)
- Een collega
- Of door het kiezen van een nummer via het numerieke toetsenbord in JOIN Klantcontact

In de wacht zetten

Een actief telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening in de wacht worden gezet.

Uit de wacht halen

Een actief telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening uit de wacht worden gehaald.

Warm doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Warm doorverbinden houdt in dat de medewerker eerst de collega aan de lijn krijgt, deze kan informeren over de klantvraag, en daarna kan ophangen waarna de collega het gesprek met de klant kan voortzetten.

Koud doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Koud doorverbinden houdt in dat de medewerker zonder eigen tussenkomst een gesprek kan doorverbinden naar het toestel van een collega. Zodra de collega opneemt heeft hij/zij de klant aan de lijn.

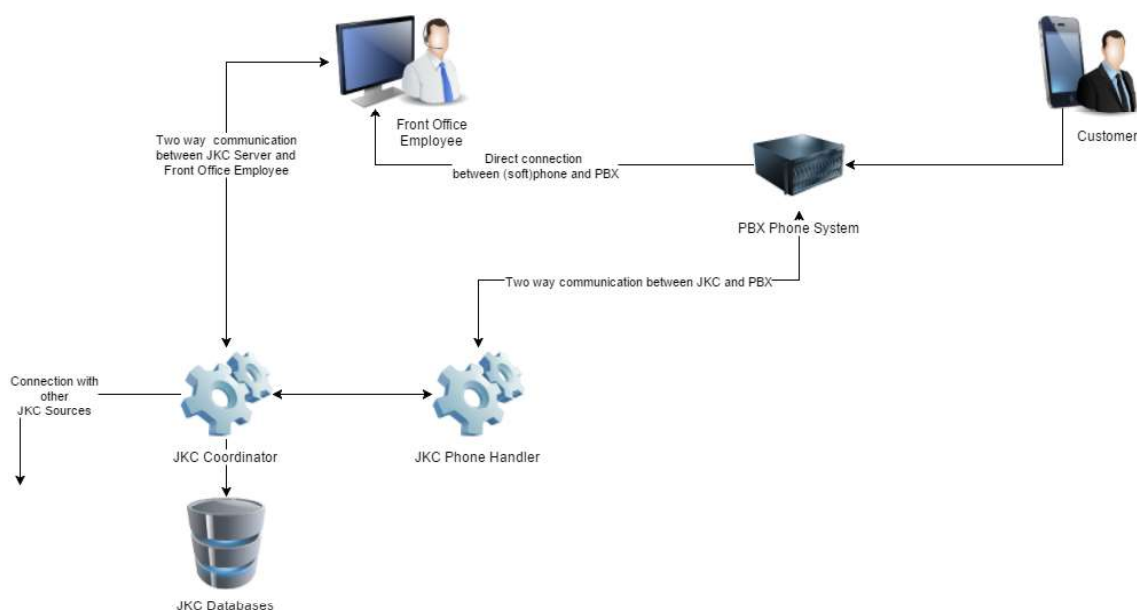
Gesprek beëindigen

De medewerker kan via muisbediening het telefoongesprek beëindigen door de verbinding te verbreken.

Rapportages

JOIN Klantcontact biedt rapportages over het gebruik van de telefonie functies binnen JKC.

- Aantal ontvangen telefoongesprekken
- Opgenomen (Aantal & Percentage)
- Uitval (Aantal & Percentage)
- Gemiddelde gespreksduur (JKC eigen gesprekken)
- Aantal doorverbonden gesprekken
- Percentage afgehandeld zonder doorverbinden
- Aantal gestarte gesprekken vanuit JOIN Klantcontact
- Aantal en percentage doorverbonden per gekozen afdeling



Architectuurplaat JOIN Klantcontact

Over de techniek

Koppelingen zijn geïmplementeerd op basis van server-to-server communicatie. Dit is een vereiste. De JOIN Klantcontact server voert alle operaties op één applicatieserver uit, voor alle gebruikers, en heeft geen directe toegang tot het werkstation of telefoon van de eindgebruiker. Het gaat hier om alle handelingen die namens een eindgebruiker uitgevoerd worden op de telefooncentrale (bellen, opnemen, afwijzen, in de wacht zetten, uit de wacht halen en doorverbinden (al dan niet met tussencontact met collega), op basis van individueel nummer of groep.

JOIN Klantcontact heeft voor bovenstaande functies koppelingen met meerdere leveranciers. Enerzijds op basis van standaarden als CSTA XML, XMPP of anderzijds met koppelingen op basis van standaard API's van leveranciers die voor eenieder beschikbaar zijn (zonder 'technical partner' certificeringstraject). Nieuwe koppelvlakken met JOIN Klantcontact vereisen dergelijke standaarden of standaard-API's van leveranciers, waarbij communicatie bij voorkeur geschiedt via het HTTP protocol.

Leveranciers

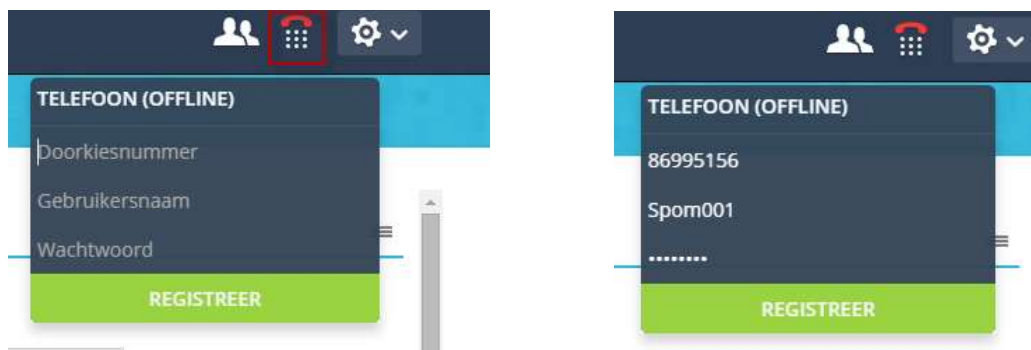
Op dit moment zijn er koppelingen met onderstaande leveranciers beschikbaar:

- Cisco
- Mitel
- Unify OpenScape Voice
- CSTA
- Avaya AES

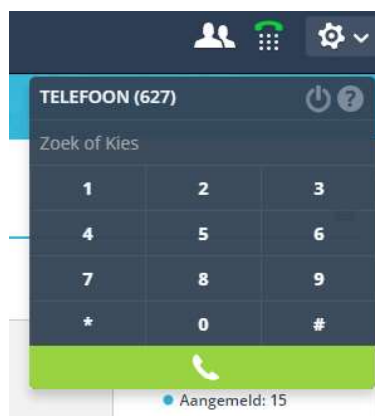
Houd bij het aansluiten rekening dat u een OIG-server (Open Integration Gateway) dient te hebben en er eventueel kosten van de telefoonleverancier bij kunnen komen, zoals licentiekosten per gebruiker.

Schermvoorbeelden van de functionele integratie tussen telefonie en JOIN Klantcontact

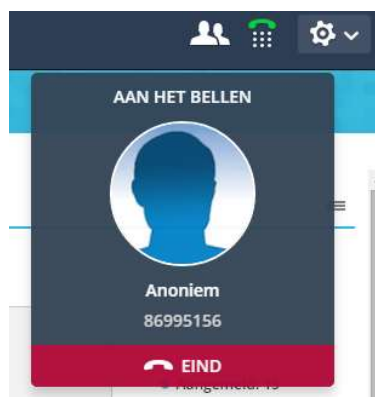
Registreren van de gebruiker/ het doorkiesnummer



Het toetsenbordje waarmee een telefoonnummer kan worden gekozen, of een medewerker naam kan worden opgegeven



Het belscherm



Als er wordt opgenomen verschijnt de actiebalk in beeld

The screenshot shows the KLANTCONTACT dashboard. At the top, there's a header with 'KLANTCONTACT', a search bar, and navigation buttons like 'Volgende E-mail', '+ Terugbelnotitie', and a clock showing '01:56'. Below the header is a 'Dashboard' section with a sidebar containing links like 'Openstaande Taken (243)', 'Contactgeschiedenis', 'E-mail (0)', 'Nieuws', and 'Aantekeningen (141)'. The main area features a 'Workload' chart titled 'Klantcontacten (vorige week)' showing a line graph of activity from 19 Jan 2015 to 23 Jan 2015. Below the chart, there's a 'Populair' section with a list of items. At the bottom, a call interface is visible with a red box highlighting the 'Anoniem' contact and the number '86995156'. Two red arrows point from text boxes to the call interface: 'Puts the phone on Hold' points to the pause button, and 'Hangs up the call' points to the red phone icon. A 'Sessie Notities' panel is also visible on the right.

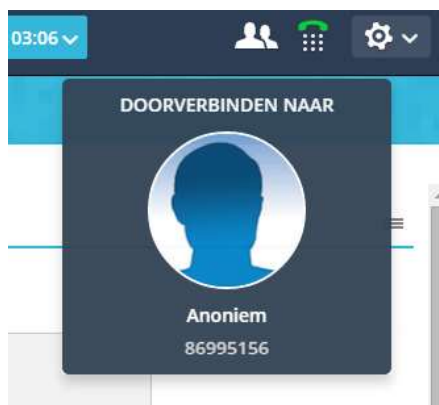
Een gesprek dat in de wacht gezet is. De knoppen passen zich automatisch aan. Nu is de 'haal uit de wacht' knop beschikbaar gekomen.



Nadat de college heeft opgenomen kan worden doorverbonden of teruggepakt

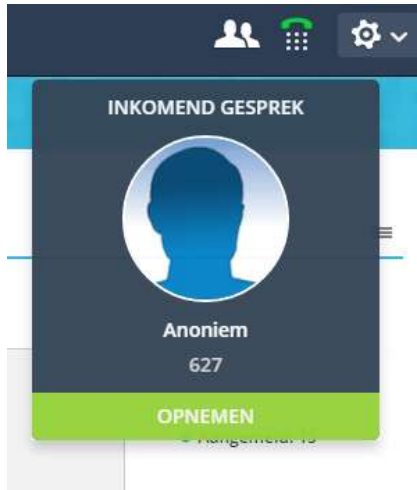


Het gesprek wordt nu doorverbonden

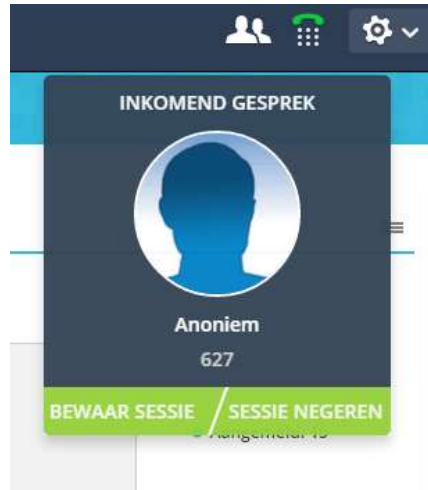


Inkomend gesprek. Als de gebruiker niet in een actieve sessie zat volgt het linkerscherm. Anders het rechterscherm. Dit geeft de gebruiker de mogelijkheid om zijn werk tijdelijk te parkeren.

Als er geen bestaande sessie open staat, verschijnt dit scherm



Als er wel een sessie open staat, vraagt JKC wat je met deze sessie wilt doen (**bewaren** of **negeren**)



Koppelvlakken

Er zijn voor de telefoonintegratie een aantal koppelvlakken beschikbaar. Hier zijn wel een paar spelregels aan verbonden.