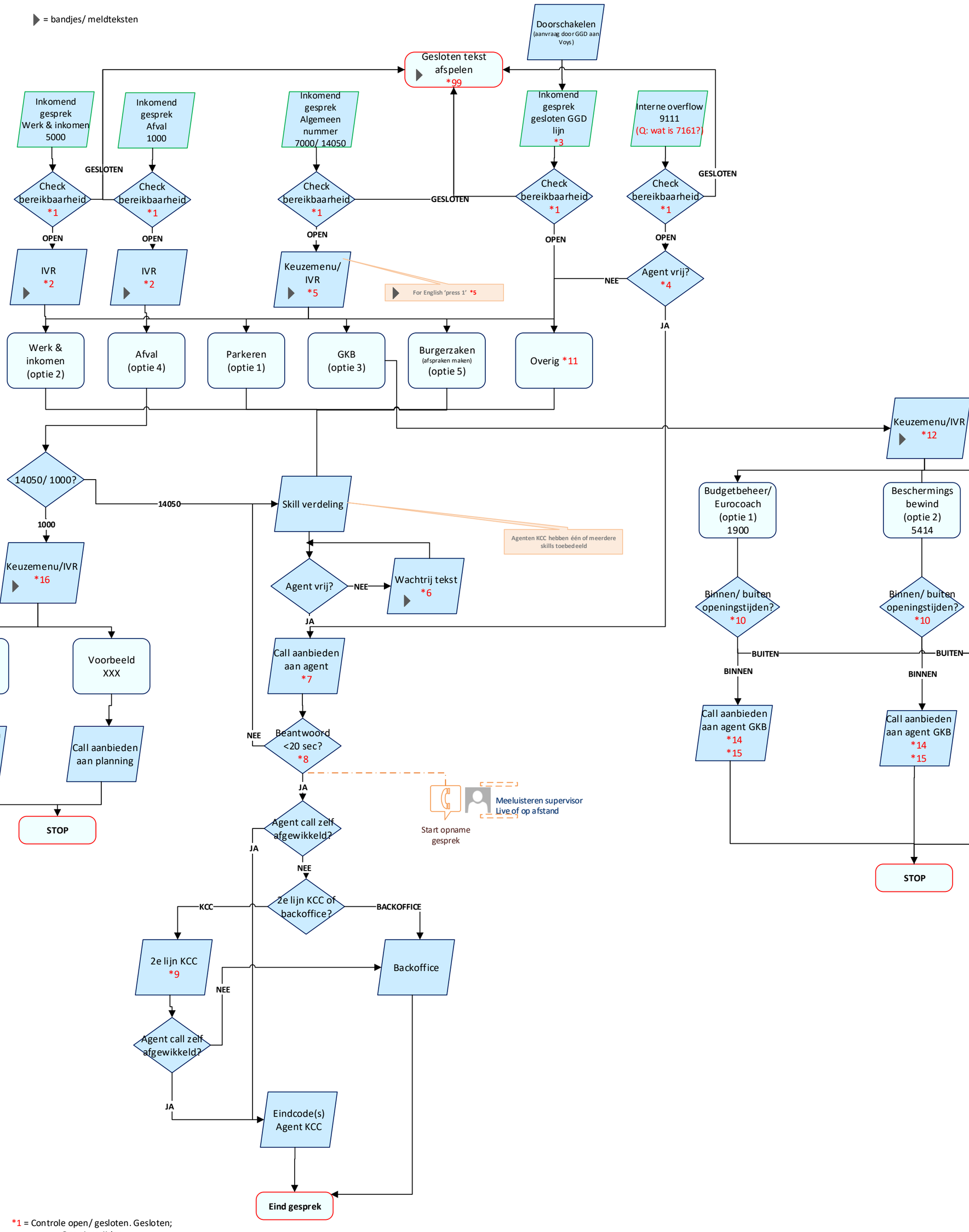
Callflow KCC Gemeente Groningen



*1 = Controle open/ gesloten. Gesloten;
-Openingstijden
-Feestdagen
-Calamiteiten
(let op! Calamiteiten bandje speelt ook af als er geen agent is ingelogd in de groep)
Q: wordt agent automatisch uitgelogd na 1700?
*2 = **Bandje** 14**,** 16a, 13a, 20a, 21a(let op: 13a alleen bij Werk & Inkomen)
-Welkom bij
-Opname gesprek
*3 = Het moet voor agent herkenbaar zijn dat er een GGD gesprek wordt aangeboden
*4 = Gesprek aanbieden aan agent Epke Knoop (ACD pad 349911?)
*5 = **Bandje** 14, 15,
Indien Nederlands: **Bandje** 16a, 17a, 13a (let op: 13a alleen bij Werk & Inkomen)
Indien Engels: **Bandje** 16b, 17b, 13b (let op: 13b alleen bij Werk & Inkomen)
keuzemenu;
-Welkom bij, opname gesprek
-Engels bandje aanbieden (geen skill)
-Opties zijn ingesproken zoals genummerd
-Geen keuze gemaakt, routeren naar overig
*6 = **Bandje**
Indien Nederlands: **Bandje** 20a, vervolgens 21a
Indien Engels: **Bandje** 20b, vervolgens 21b
-Geen wachtrijmanagement
-Geen muziek
-Twee bandjes; 1e bandje wachtrijtekst (20), 2e bandje (21) herhalen na 20 seconden
*7 = Skill level indeling, aanbieden aan langst beschikbare agent met gelijkwaardige skill level
*8 = Voorrangspositie in wachtrij (middels originele starttijd)
*9 = Aanbieden aan eerst beschikbare en hoogste skillniveau agent (danwel prio skill)
-Geldt voor alle skills, muv overig
-Warm doorverbinden
*10 = Openingstijden zijn van 0900-1100
*11 = dit wordt geen aparte keuze, na keuze opties 'blijft u aan de lijn voor overige vragen'
*12 = **Bandje** GKB
Indien Nederlands: **Bandje** 18A
Indien Engels: **Bandje** 18b
*13 = **Bandje** gesloten, volgende werkdag weer bereikbar tussen 0900-1100
*14 = Let op, wel een wachtrijbandje inrichten.
Bandje
Indien Nederlands: **Bandje** 20a, vervolgens 21a
Indien Engels: **Bandje** 20b, vervolgens 21b
-Geen wachtrijmanagement
-Geen muziek
-Twee bandjes; 1e bandje wachtrijtekst, 2e bandje herhalen na 20 seconden
*15 = Noodbandje, alleen inschakelen bij vertraging van betalingen (melding via GKB).
Bandje 19
*16 = **Bandje** Milieudienst
Indien Nederlands: **Bandje** <XX>
Indien Engels: **Bandje** <XX>
*99 = **Bandje** gesloten tekst, opties;
-Buiten openingstijden (0830 – 1700) **Bandje** 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
-Feestdagen **Bandje** 11, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
-Calamiteit **Bandje** 12, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10