



# IVR Manager

MCXess

T. +31 (0)20-4722288 | 0800-2MCXess | E. [info@mcxess.com](mailto:info@mcxess.com) | W. [www.mcxess.com](http://www.mcxess.com)

# Optimale flexibiliteit: zelf wijzigingen doorvoeren

**Calamiteiten Routing**

**Keuzemenu**

**Eindbestemmingsnummers**

**Groepen en Skills**

**Openingstijden**

**Postcode & CLI Routing**

**Nummers blokkeren**

**Klantprioriteit**

**Real-Time wachtrijen/  
overflows**

**Voice Recording**

**Load Balancing**



# Geen verlies van gesprekken buiten werktijd

2006	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	T	W	T	F	S	S	M	
January	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							
February				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							
March				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
April						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
May			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
June					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
July						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
August				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
September						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
October			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
November					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
December						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		

urlId: 333

Number	Office Hours DE
Descriptions	
	00:00 01:00 02:00 03:00 04:00 05:00 06:00 07:00 08:00 09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00
Monday	
Tuesday	
Wednesday	
Thursday	
Friday	
Saturday	
Sunday	

→ Dankzij Tijd/Datum Routing en schakeling op basis van openingstijden

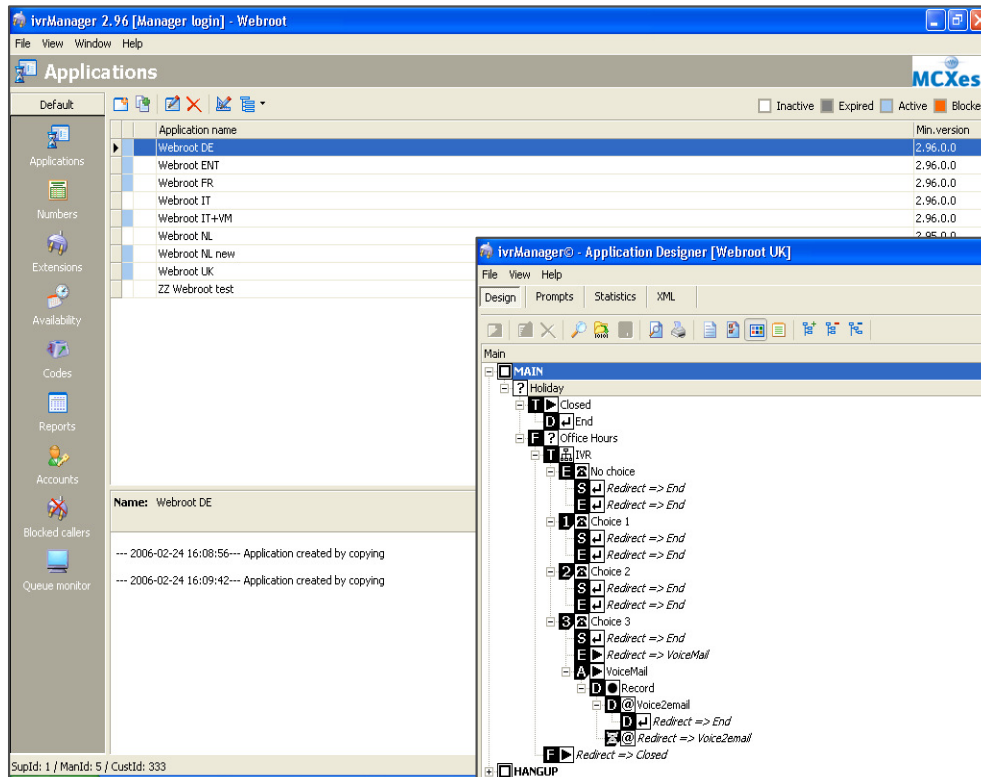
# Online rapportages over IN en OUTbound belverkeer

- Realtime rapportages belverkeer/ belminuten: per uur, per dag, per maand, per agent, per skill, etc.
- Inzien van KPI's zoals verbrekingen, lengte en duur van de wachtrij (eventueel per periode/ per agent/ per skill/ etc).
- Instellen van persoonlijke rapportage templates.
- Uitbellen aan de hand van Upload bestanden of automatische aansturing vanuit de database.

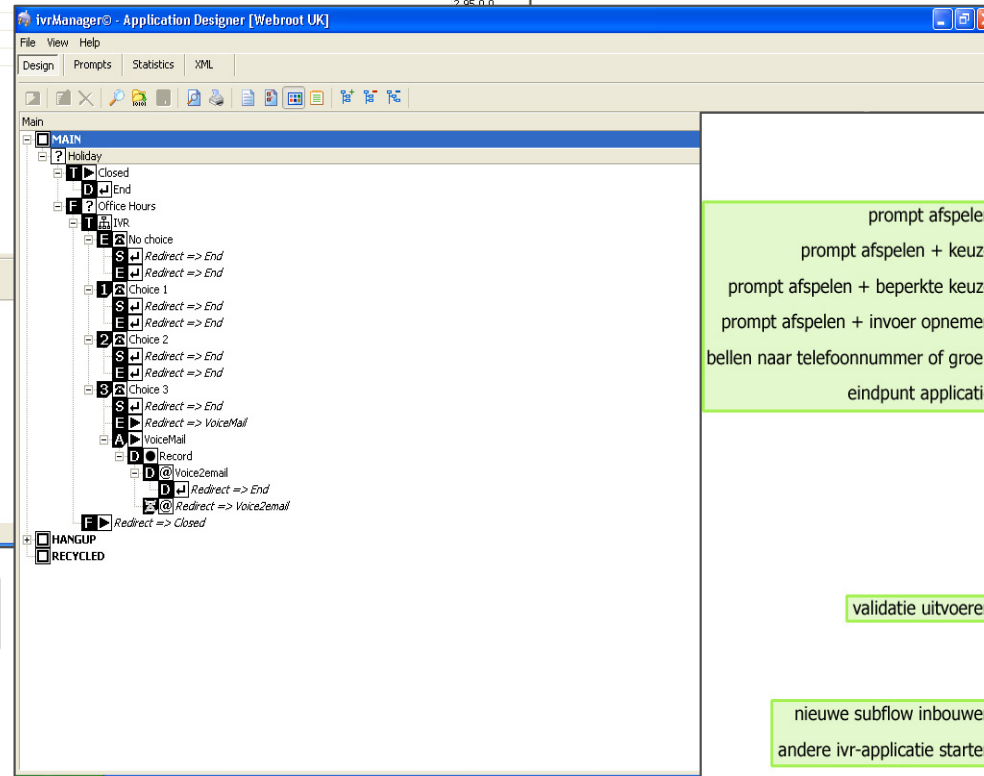
Period:  Start:   End:

Custom	Inbound			Jump application			Outbound			IVR	
#	# Cals	Time	Average	# Calls	Time	Average	# Calls	Time	Average	Time	Average
▶ 1-4-2006	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
2-4-2006	0	0:00		0	0:00		0	0:00		0:00	
3-4-2006	13	38:46	2:58	0	0:00		5	21:55	4:23	16:51	1:17
4-4-2006	8	41:42	5:12	0	0:00		3	29:05	9:41	12:37	1:34
5-4-2006	17	68:33	5:12	0	0:00		14	78:28	5:36	10:05	0:35
6-4-2006	9	30:18	3:22	0	0:00		4	27:00	6:45	3:18	0:22

# Online Beheer



## 1. De Applicatie



## 2. Het ontwerp

Type	Module	
Standard	prompt afspelen	Play
	prompt afspelen + keuze	Menu
	prompt afspelen + beperkte keuze	GetKeys
	prompt afspelen + invoer opnemen	Record
	bellen naar telefoonnummer of groep	Call
	eindpunt applicatie	Return
		Connector
Storage		Counter
		Store
		SetVar
		SetVar
Advanced	validatie uitvoeren	If
		SubFlow
Call flow		SubFlow
	nieuwe subflow inbouwen	JumpApp
	andere ivr-applicatie starten	JumpApp
Internet		Mail
	email versturen met gegevens	Mail
	xml gegevensformulier versturen	XML

## 3. De modules

## Voordelen IVR Manager [klantnaam]

-  Flexibel platform met veel features
-  Uitgebreide management rapportages
-  Snelheid van handelen & korte doorlooptijden
-  Geen initiële investeringen
-  Goede prijs/kwaliteit verhouding





# MCXess

Startbaan 5 | 1185 XP Amstelveen  
the Netherlands

T. +31 (0)20-47 222 88 | 0800-2MCXess | 0800-2629 377

E. [info@mcxess.com](mailto:info@mcxess.com)  
W. [www.mcxess.com](http://www.mcxess.com)