



---

# ivrManager – ivrAgent Handleiding



---

## Inhoudsopgave

---

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding .....	3
Inloggen .....	3
Hoofdscherm .....	4
<i>Agent</i> .....	4
<i>Phonebook</i> .....	5
Instellingen.....	6
Overige .....	7
<i>Verbinding</i> .....	7
<i>Updates</i> .....	7



---

## Inleiding

---

Met de ivrAgent applicatie kunnen agents vanaf de eigen werkplek hun extensies beheren. Zij kunnen zich op deze manier als agent in- en uitschakelen alsmede hun eindbestemmingsnummer wijzigen.

Verder geeft de ivrAgent een overzicht van beschikbare agents en skills en kan de ivrAgent (automatisch) controleren of een agent zich in zou moeten schakelen op basis van de huidige wachtrijbezetting.

---

## Inloggen

---

Wanneer de applicatie wordt opgestart, kan de agent in loggen. Dit kan hij/zij doen door de account ID van een ivrManager account in te voeren, alsmede de extension ID van de desbetreffende agent.

Verder dient de agent (of evt. een systeembeheerder) in ieder geval het benodigde eindbestemmingsnummer (van de extension) in te stellen. (Zie ook "Instellingen").

Het inlogscherf ziet er als volgt uit:



Afbeelding 1 – Het inlogscherf

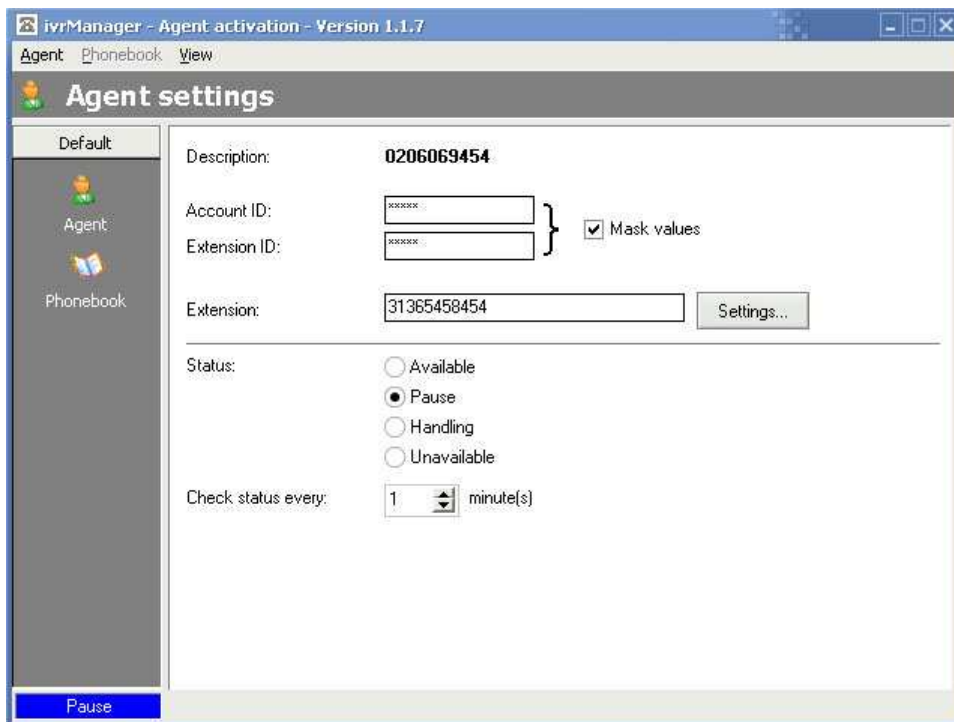


## Hoofdscherm

Wanneer de agent succesvol ingelogd heeft, verschijnt het hoofdscherm van de ivrAgent applicatie. Het scherm bevat de volgende onderdelen:

### Agent

Instellingen en details van de agent. Dit ziet er als volgt uit:



De volgende gegevens worden hier vermeld:

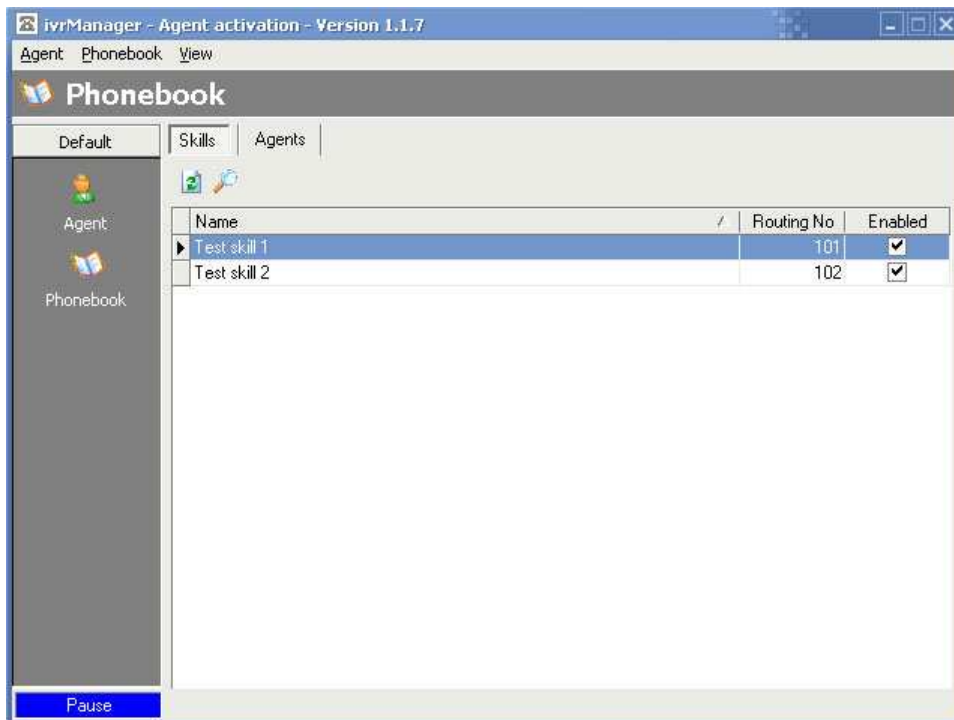
<b>Description</b>	Omschrijving van de agent/extension zoals deze vermeld staat in ivrManager.
<b>Account ID</b>	Uniek 5-cijferig nummer ter identificatie van een ivrManager account.
<b>Extension ID</b>	Uniek 5-cijferig nummer ter identificatie van een ivrManager extension.
<b>Extension</b>	Het eindbestemmingsnummer waarop de desbetreffende agent bereikbaar is.
<b>Settings</b>	Toont het instellingenscherm.
<b>Status</b>	Huidige status van de agent. Mogelijke statussen zijn:
	- Available: [groen] de agent is ingeschakeld
	- Pause: [blauw] de agent is gepauzeerd
handelen	- Handling: [paars] de agent is bezig om een vorig telefoontje af te
	- Unavailable: [rood] de agent is uitgeschakeld/niet beschikbaar
<b>Check status every</b>	Bepaalt met welke frequentie (in hele minuten) de applicatie de status van de wachlijn controleert.

N.B. Linksonder vindt u een visuele indicatie van de huidige status van de ingelogde agent. De mogelijke kleuren en waarden staan hierboven vermeld onder "Status".



## Phonebook

Overzicht van beschikbare skills en agents. Dit ziet er als volgt uit:



In het tabblad "skills" vindt u een overzicht van de beschikbare skills. Per skill worden de volgende gegevens vermeld:

<b>Name</b>	Naam van de skill zoals deze gedefinieerd is in ivrManager.
<b>Routing no.</b>	Doorkiesnummer van de desbetreffende skill. <sup>1)</sup>
<b>Enabled</b>	Geeft aan of de skill ingeschakeld is.

In het tabblad "agents" vindt u een overzicht van de beschikbare agents. Per agent worden de volgende gegevens vermeld:

<b>Status</b>	Huidige status van de agent. Mogelijke statussen zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Available: de agent is ingeschakeld</li> <li>- Pause: de agent is gepauzeerd</li> <li>- Handling: de agent is bezig om een vorig telefoontje af te handelen</li> <li>- Unavailable: de agent is uitgeschakeld</li> </ul>
<b>Routing No.</b>	Doorkiesnummer van de agent. <sup>1)</sup>
<b>Available</b>	Geeft aan of de agent momenteel beschikbaar is.

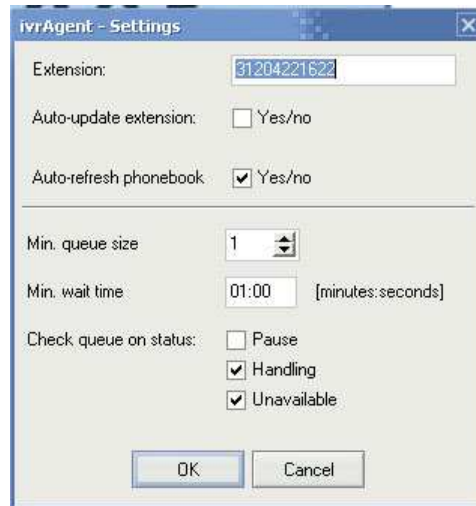
N.B. Wanneer u de applicatie wilt afsluiten, dient u in het menu "Agent" de optie "Close" te kiezen of op "Alt-F4" te drukken. Wanneer u namelijk op het "kruisje" klikt, wordt de applicatie niet afgesloten, maar geminimaliseerd.

<sup>1)</sup> U kunt de beller doorverbinden met een andere skill of agent door op uw telefoontoestel op het sterretje (\*) te drukken, gevolgd door het doorkiesnummer van de desbetreffende skill of agent.



## Instellingen

Het wijzigen van o.a. het eindbestemmingsnummer is mogelijk in het "Settings" scherm. Dit scherm ziet er als volgt uit:



U kunt hier de volgende gegevens instellen:

- Extension** Het eindbestemmingsnummer van de desbetreffende agent (op de desbetreffende werkplek).
- Auto-update extension** Geeft aan of het eindbestemmingsnummer in de ivrManager extensions lijst bijgewerkt moet worden.
- Auto-refresh phonebook** Geeft aan of het telefoonboek elke keer automatisch ververs moet worden. Indien deze optie uit staat, kunt u het telefoonboek handmatig verversen.
- Min. Queue size** Geeft aan bij welke wachtrij lengte de applicatie de gebruiker vraagt om zich in te schakelen (indien nog niet ingeschakeld is).
- Min. Wait time** Geeft aan bij welke wachtrij duur de applicatie de gebruiker vraagt om zich in te schakelen (indien nog niet ingeschakeld is).
- Check queue on status** Geeft aan bij welke status de applicatie de gebruiker vraagt om zich in te schakelen.
- De mogelijke statussen zijn:
- Pause: de agent is gepauzeerd
  - Handling: de agent is bezig om een vorig telefoontje af te handelen
  - Unavailable: de agent is uitgeschakeld



---

## Overige

---

### ***Updates***

Standaard wordt een extra applicatie meegeleverd "ivrAgentCheck" die periodiek controleert op nieuwe versies van de ivrAgent applicatie. Deze applicatie maakt op eenzelfde wijze verbinding met onze webserver.

### ***Verbinding***

Om de ivrAgent te kunnen gebruiken, dient u een verbinding toe te staan naar onze webserver over poort 80. Het adres van de webserver ligt in de IP reeks 82.98.249.xxx.