



Opdracht door een scholier

444 woorden

17 september 2003

★ 7

6 keer beoordeeld

Vak

Informatica

ACD

ACD (Automatic Call Distribution)

Is eigenlijk een uitgebreide personenschakeling.

Bij ACD geldt net zoals bij een groepsschakeling, dat er een telefoonnummer verbonden is aan meerdere telefoontoestellen, bijvoorbeeld hier in de SFB-situatie geldt dat voor de servicedesk (nummer 3000)

Alleen is een ACD veel slimmer. Als er bijvoorbeeld gebeld wordt, maar de agent (zo worden de telefonisten in de ACD-gevallen genoemd) is in gesprek, dan gaat het de procedure af oproep verdeling. Wie is het langst beschikbaar?

Hij gaat nu alle agenten af die aangesloten zijn op het groepsnummer.

De agent kan in gesprek zijn maar kan ook in andere functies verkeren.

Hier een paar op een rijtje:

- Beschikbaar (kan ACD oproepen krijgen)
- Niet Beschikbaar = Geen Werktijd (Pauze, toilet... etc.)
- Nawerktijd = Wel Werktijd, Geen Oproepen (Faxen, Administratie... etc.)

Een ACD wordt in de gaten gehouden door een Supervisor (Teamleider): worden de functieknoppen wel op de juiste manier gebruikt of juist misbruikt, worden er wel genoeg externe telefoontjes opgenomen, die norm is heel belangrijk en ligt zeer hoog, op een dag moet er 95% van de inkomende gesprekken binnen 15 seconden (maximaal 3x overgaan) beantwoord zijn.

De Supervisor kan op zijn speciale PC nagaan of dit gebeurt, en maakt hier rapporten van op op dag-, week-, maand- en jaarbasis.

Ook kan hij de actuele status zien:

- Hoeveel agenten zijn er beschikbaar
- De wachtrij
- Service level (wel op tijd beantwoord?)

In een ACD kunnen ook skills (vaardigheden/kennis niveaus) ingevoerd worden. Bijv.

- Software 5
- Hardware 2
- Telefonie 3

Ze krijgen dan cijfers voor hun vaardigheden die maximaal 5 kunnen zijn.

Deze agent is dus goed in software maar minder goed in hardware.

Als er een telefoontje komt over een softwarevraag is er dus een grote kans dat hij naar deze agent gaat.

Maar als deze persoon in gesprek is gaat het als volgt:

=> oproepen verdelen op basis van kennis

1e herkenning van skills (elke skill heeft een apart telefoonnummer)

2e hoogste waarde skill (wie weten er het meest van)

3e wie is langste beschikbaar

4e Skill -1 (Niemand beschikbaar, dan maar eentje lager)

Als er in dit geval nog steeds niemand beschikbaar is, routeert hij tussen 2e t/m 4e

Ik had al verteld over dat bandje, wat er afspeelt als de lijn in gesprek is.

Dit gebeurt met een XMU en niet met een antwoordapparaat.

Tekstmelder XMU:

- Wachtrijmelding (verschilt per afdeling)
- Wachtmuziek (gelijk)
- Afwezigheidsmelding

Verschillen van een antwoordapparaat tegenover een XMU

Antwoordapparaat: XMU:

Kan maar 1 gesprek gelijktijdig 50 gesprekken in 1x afspelen

Analoog opnemen van het bericht Niet opnemen

Na een gesprek weer bandje terug spoelen Voice in *.wav

1 analoog lijn Op 1 poort meerdere teksten afspelen

XMU doet ook berichten op basis van tijd.

00.00 – 12.00 Goedemorgen, al onze medewerkers zijn in gesprek etc.

12.00 – 18.00 Goedemiddag, al onze medewerkers zijn in gesprek etc.

18.00 – 24.00 Goedenavond, al onze medewerkers zijn in gesprek etc.