

gossip

Technische beschrijving



www.beip.be • info@beip.be

Parc scientifique Fleming
Fond Jean Pâques 4
B-1348 Louvain-La-Neuve

BTW

+32 10 60 87 87
BE 0806.661.007

Inhoudsopgave

1. Roddels	3
1. Gosip Software Suite	3
1.1. Algemeen	3
1.2. Installatiemethoden	4
1.3. Kenmerken	5
1.3.1 Basiskenmerken	8
1.3.2 Aanvullende kenmerken	11
2. Randapparatuur	18
2.1. Algemene beschrijving	18
2.2. Gateways	19
2.2.1 ISDN en analoge gateways	19
2.3. SIP-terminals	19
2.3.1 Poly Edge E-serie	21
2.3.2 Poly CCX-serie	25
2.3.3 Softphones WebRTC	27
2.3.4 Softphones voor mobiele apparaten en tablets	28
2.3.5 Conferentiestations en Sprekers	30
2.3.6 Gamme Audility	31
3. Helmen	32
2. Integratie met uw bedrijfssoftware	33
1. Inheemse kenmerken	33
1.1. Bestanden openen	33
1.2. Dynamische velden in contactkaarten	33
1.3. Escalerende gebeurtenissen via API	33
1.4. Conditionele oproeproutering via API	34
1.5. Click-to-call en andere operaties	34
2. Aanvullende plugins	34
2.1. Plugins van derden	34
2.1.1 Plugin TAPI	34
2.1.2 Plugins Edge / Firefox / Chrome	35
3. Functies van het callcenter	35
1. Algemene beschrijving	35
2. Kenmerken	35
2.1. Automatische oproepverdeling	35
2.2. Terugroepcampagnes	37
2.3. Het Agent Dashboard	38
2.4. Het Wachtrijdashboard	39
3. Beschikbare statistieken	40

1. Gosip

1. Gosip Software Suite

1.1.1. Algemeen

De Gosip-software suite is een unified communications- en samenwerkingsoplossing, volledig ontwikkeld door Be IP, die alle functies biedt die standaard door de meest complete systemen worden aangeboden, maar tegen een concurrerende prijs en met een eenvoudig en intuïtief configuratiesysteem.




Het systeem biedt u maximale *betrouwbaarheid* en *flexibiliteit* om beter aan uw wensen te voldoen.

Het maakt telefonie-integratie met het IP-netwerk mogelijk en ondersteunt daarmee:

- **telemedewerkers** ;
- **Externe kantoren**
- **werknemersmobiliteit**;
- **Vrijwel onbeperkt aantal interne lijnen.**
- **traditionele telefonie** naar het nationale of internationale gebied tegen **lagere kosten** via IP-telefonieproviders of via traditionele aanbieders;

Het maakt ook uitgebreide integratie van telefonie met de verschillende IT-tools mogelijk:

- **integratie met je CRM's en ERP's of SQL-databases**;
- **integratie met diverse Microsoft-tools**

Het is gebaseerd op een intuïtieve webinterface waarmee beheerders snel en eenvoudig hun systeem kunnen configureren om er het maximale uit te halen, en gebruikers directe toegang krijgen tot essentiële functies.

Omdat het gebaseerd is op standaarden, stelt het je in staat je **telefoonstelsel te**

ontwikkelen in overeenstemming met de behoeften van je bedrijf, **zonder beperkingen**.

Updates aan zowel de telefoons als de centrale zijn gepland en geautomatiseerd en brengen automatisch de nieuw ontwikkelde functies binnen.

Daarnaast maakt de integratie van **WebRTC-audiotechnologie** in ons product het mogelijk dat elke gebruiker van het systeem zijn oproepen kan voeren en beantwoorden met een eenvoudige moderne webbrowser. Of de oorsprong van het gesprek of de bestemming nu een andere **WebRTC-gebruiker** is, een vaste lijn of een extern nummer!

Het is niet langer nodig om een vaste computer te hebben of fysiek een softphone op de pc's van de gebruikers te installeren, aangezien een eenvoudige browser die naar de **Gosip-gebruikersinterface** verwijst voldoende is.

Daarnaast kunt u, als u kiest voor de cloudinstallatie van ons product, zich abonneren op de **optie "Gosip Everywhere"**, waarmee u overal toegang krijgt tot de Gosip-gebruikersinterface en de **WebRTC-component** zonder VPN-toegang nodig te hebben.



1.1.2. Installatiemodi

Gosip kan in verschillende omgevingen werken om zich aan te passen aan elke behoefte. De functies zijn in alle gevallen hetzelfde.

De software kan worden geïnstalleerd:

- **In de "On Premise"-modus**

- op een hardwareplatform geleverd door **Be IP**
- ✓ of het **L50 hardwareplatform**, ontworpen als een lichtgewicht oplossing
- ✓ het **L700 hardwareplatform**, voor grote implementaties
- op een door de klant geleverde virtualisatieplatform

- **En mode « Cloud »**

- op een cloudvirtualisatieplatform in ons datacenter via onze **cloud-aanbieding**, aangepast aan moderne flexibilitieitsbehoeften

1.1.3. Kenmerken

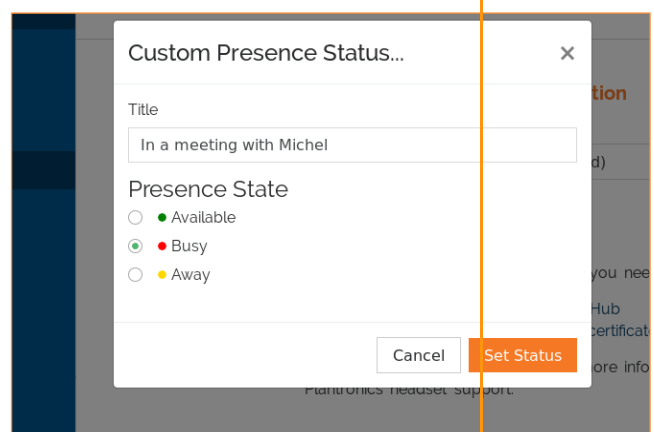
De belangrijkste kenmerken worden in deze sectie beschreven. Alle in deze sectie beschreven functies zijn beschikbaar met elk systeem dat door **Be IP wordt geleverd**.

Toegang tot aanvullende functies wordt gecontroleerd door de systeembeheerder op basis van gebruikersprofielen.

Elke gebruiker heeft toegang tot zijn eigen portaal, waarmee hij zijn communicatie kan beheren, telefoontjes kan voeren en aannemen, enzovoort.

Bij de login wordt een dashboard aan hem getoond om de laatste communicatie samen te vatten.

Elke beheerder heeft toegang tot een eenvoudig en intuïtief configuratiesysteem dat geen speciale telefonie- of computerkennis vereist.



Let op: de volledige software is **volledig vertaald in het Frans**, maar ook beschikbaar in de volgende talen: Nederlands & Engels

Het startscherm:

New Call **New Message** **Addressbook**

“
Consider well the proportions of things. It is better to be a young June-bug than an old bird of paradise.
— Mark Twain, "Pudd'nhead Wilson's Calendar"

Last Contacts Add Contact

	Walter White	+356608254400	wht.walter@kgd.lu	
	Elliot Manier	+3274589690	manier.elliott@dsu.com	
	Anne Burgeon	+3271258953	anne.b@mj.fr	
	Park wook	+3281511109	ms@lobor.be	
	Vincent Demeaker	+32474854614	vnt.stm@gears.be	

Het adresboek:

Filter New Contact

Fav.	Status	Full Name	Ext.	Mobile	E-mail	
☆		Be IP - Sinyeol An	83	+32478830760	sa@beip.be	
☆		Damien Sandras	75	+32477771143	dsandras@beip.be	
☆		Muhammed Berber	84	00479332650	kikool@beip.be	
☆		Rustem Begimbetov	85		rb@beip.be	
☆		Steve Fréciniaux	78	00477771608	sfrecinaux@beip.be	
☆		Virginie Delvaux	76	00479380010	vdelvaux@beip.be	

Groepsbeheer voor de beheerder:

Gebruikersbeheer:

Export	Mass Update	Activate	Deactivate	Remove	Filter		New
<input type="checkbox"/>	73		Stéphane Clajot	Standard	Users	Standard Outbound	default
<input type="checkbox"/>	74		Steven Deferme	Standard	Administrators	Standard Outbound	admin
<input type="checkbox"/>	75		Damien Sandras	Standard	Administrators	Standard Outbound	default
<input type="checkbox"/>	76		Virginie Delvaux	Standard	Users	Standard Outbound	default
<input type="checkbox"/>	77		Christian Allardos	Standard	Administrators	Standard Outbound	Residents
<input type="checkbox"/>	78		Steve Frexinaux	Standard	Administrators	Standard Outbound	default
<input type="checkbox"/>	79		Stijn Everaert	Standard	Administrators	Standard Outbound	-
<input type="checkbox"/>	81		User 81	Standard	Users	Standard Outbound	-
<input type="checkbox"/>	83		Sinyeol 신열 An	Standard	Administrators	Standard Outbound	default
<input type="checkbox"/>	84		Muhammed Berber	Standard	Administrators	Standard Outbound	-
<input type="checkbox"/>	85		Rustem Begimbetov	Standard	Administrators	Standard Outbound	-

Ons licentiebeleid is om geen kosten te vragen voor systeemfuncties, maar om één licentie *per gebruiker* te vragen (een virtuele fax wordt ook als gebruiker beschouwd).

Dezelfde gebruiker kan zoveel terminals hebben als hij wil (een mobiele telefoon, een vaste telefoon, een draadloze telefoon, een softphone op een pc, tablet of smartphone, hun WebRTC-softphone) zonder dat er een extra licentie nodig is, of de software nu in "On Premise" of "Cloud" modus is geïnstalleerd.

De gebruikerslicentie geeft je onbeperkte toegang tot alle telefonie- en unified communications-functies die door de **Gossip-software suite** worden aangeboden.

Naast de *standaard* unified communications- en samenwerkingsfuncties *worden er ook extra functies aangeboden zonder extra kosten*, zoals hieronder beschreven:

- *Meerdere connectoren:*
 - *Connectoren voor kalenderintegratie zoals Exchange/Office 365, Google Calendar, CalDAV*
 - *connectors die de authenticatie en/of import van gebruikers en/of de import van contacten via LDAP, Active Directory, MySQL of PostgreSQL, JSON of Excel mogelijk maken*
- *Verschillende modules:*
 - *een facturatiemodule*
 - *een module voor oproepstatistiek*
 - *een virtuele FAX-servermodule*
 - *Een instant messaging-module*
 - Een ingebouwde **WebRTC-softphone**
 - Een **extra smartphone-softphone**
 - Een **geïntegreerde** WebRTC-operatorconsole

Daarnaast is het interessant om op te merken dat een hele reeks aanvullende software kan worden gekoppeld aan de **Gossip-software suite**.

1.1.3.1 Basiskenmerken

De hieronder uitgelegde punten zijn geen uitputtende lijst, maar eerder een samenvatting.

Klassieke kenmerken

De **Gossip-software suite** biedt alle klassieke functies die traditionele exchanges bieden, waaronder, maar niet beperkt tot:

- *bellen, en worden gebeld, met het oproepnummer getoond,*
- *Oproepomleiding, voorwaardelijk (online, geen antwoord) en onvoorwaardelijk met een onderscheid tussen interne en externe oproepen, en dit ook afhankelijk van de staat van aanwezigheid (afwezig, bezig, met verlof),*
- *Volg hem,*
- *blinde en adviesoproepoverdracht,*
- *Schorsing van beroep,*
- *ondersteuning voor meerdere lijnen en gelijktijdige telefooncommunicatie,*
- *Oproepgroepen, met de mogelijkheid van oproeponderschepping (gericht of groeponderschepping),*
- *Vasthouden en muziek overzetten (via mp3-bestanden),*
- *de mogelijkheid van intercom , met of zonder vooraf opgenomen aankondiging,*

- *Bel parkeren*, met het terughalen van een oproep in parkeren via een externe extensie.

Geavanceerde functies

Het biedt ook geavanceerde functies (niet-uitputtende lijst):

- ondersteuning voor *HD Voice*,
- geavanceerde *SIP-ondersteuning*,
- ondersteuning voor **virtualisatie** en **cloudomgevingen**,
- *queues*, met *bijbehorende muziek* en *instelbare spraakberichten*,
- *Automatische distributie van aanroepen onder leden van een groep die aan een wachtrij is gekoppeld, volgens een gedefinieerd beleid.*
- *(Gesprek) kanaalmonitoring en oproepinbraak*
- *Interactieve, meertalige spraakmenu's met geautomatiseerde bellerondersteuning, waardoor precieze acties gekoppeld kunnen worden aan toetsaanslagen,*
- *Gepersonaliseerde voicemail*, met voicemailsignalering op telefoons,
- mogelijkheid om vergaderruimtes te organiseren, met mogelijk bescherming door een *postcode*,
- *Intelligente routing van oproepen*, inkomend of uitgaand, gebaseerd op voorvoegsels of op maat gemaakte scripts en volgens tijdsperioden,
- Mogelijke definitie van *oproepbeleid*, waarbij beperkingen kunnen worden aangepast afhankelijk van de context van het gesprek,
- Mogelijke definitie van *beleidsregels voor toegang tot functionaliteiten* (software, uitwisseling, omleidingen, enz.)
- **automatische of handmatige** oproepopname,
- *Automatische telefoonconfiguratie*,
- geavanceerde **redundantieondersteuning**,
- Cloud **monitoringplatform** met geavanceerde SIP-protocol- en systeemgezondheidsstatistieken voor **voorspellende onderhoudsdoeleinden** (toegang tot dit platform kan extra kosten met zich meebrengen),
 - *Gedeelde adresboeken* met categorieën en tags, toegankelijk via LDAP,
 - *lijntoezicht*,
 - *Vaste/mobiele convergentie, integratie met GSM* : concept van één nummer en mogelijkheid tot gespreksoverdracht via de uitwisseling naar interne extensies,
- ondersteuning voor *multi-locaties* met automatische beperking van het aantal interlocatiegesprekken en keuze van de beste codec volgens het oproeppad (**Call Admission Control**),
 - Ondersteuning voor *oproeptracking* binnen het systeem: opname van acties die door de beller worden uitgevoerd in interactieve spraakmenu's, overdrachtstracking, ...
 - Ondersteuning voor *hot desking* : Mobiliteit van medewerkers binnen het bedrijf via inloggen/uitloggen op werkstations,
 - videocommunicatie *ondersteuning* (exclusief WebRTC),
 - Visualisatie van de *aanwezigheidsstatus* van je collega's in het adresboek (online, offline, in gesprek, niet storen-modus, afwezig, druk, met verlof, enz.)
 - **beheer van aanwezigheidsstatussen** (*afwezig, druk, met verlof*), met automatische aanpassing van de gespreksstroom dienovereenkomstig (SIP-ondersteuning, zonder specifieke software te installeren),

- **Volledige WebRTC-audioondersteuning** om gesprekken te ontvangen en te voeren vanaf de beheerinterface zonder dat je een softphone hoeft te installeren,
- ...

IP, CTI/Unified Messaging functies

Deze omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- *mogelijkheid om via een SIP-provider te bellen via spraak via IP*, met de terminal die het beste aansluit bij de behoeften van de werknemer: zijn WebRTC-compatibele webbrowser, zijn vaste computer, zijn softphone, zijn mobiel, enzovoort.
- faciliteiten voor *telewerken*, via de **WebRTC-component**, of via een andere SIP-terminal, ...
- *Consolidatie* van externe locaties tot één virtuele wereldwijde locatie, met geïntegreerde telefonie,
- Integratie met IT (*CTI*): voicemails verzonden per e-mail, integratie met traditionele kantoor tools, met databases, met CRM's, met ERP's, met de LDAP-directory van het bedrijf, Outlook-integratie, mogelijkheid tot volledige integratie van de oplossing met uw bedrijfsapplicaties via een **complete REST API** om de meeste aspecten van het systeem te beheren, ...
- *Geïntegreerde berichten* : Verzenden en ontvangen FAX's in PDF, via de gebruikerssoftware
- *Uitbreidbaarheid en schaalbaarheid*

De Gosip-oplossing wordt gevalideerd en aanbevolen (onder andere) voor de volgende Belgische SIP-aanbieders:

- **Proximus**
- **Oranje**
- **Nethys Vlucht / WIN**
- **Infrax**

Betrouwbaarheid en redundantie

L50- en L700-servers

Of de **Gosip-suite** nu is geïnstalleerd op een **L50-** of **L700-hardwareplatform**, de hardwareserver is ontworpen voor betrouwbaarheid.

De **L700-server** biedt twee hot-pluggable RAID-1 schijven en ook een redundante, hot-swappable voeding. Het **L50-model** is gebaseerd op een SSD-schijf. Beide modellen hebben een back-up netwerkinterface, waardoor continuïteit van de dienst mogelijk is ondanks een storing in de energiebron of in de netwerkverbindingen.

Installatie in de "On Premise"-modus

Alle versies van de softwaresuite kunnen in een redundante "actief-passief" configuratie worden geplaatst. Dit betekent dat twee servers naast elkaar worden geplaatst (bij voorkeur aangesloten op verschillende stroombronnen en op verschillende schakelaars), en dat bij een storing van een van de servers de andere server het overneemt, op een volledig transparante manier voor alle gebruikers.

Een "actief-actief" redundantiemodus is ook beschikbaar voor grote implementaties, die veel middelen vereisen maar geen beveiligingsproblemen willen inleveren. In deze werkwijze zijn alle telefoons en applicaties gelijkmatig verdeeld over twee instanties. In het geval van een storing van een van de servers worden de telefoons en applicaties die door die server worden beheerd, onmiddellijk aangepakt door de tweede server die de **Gosip-suite** host, op een transparante manier, totdat de defecte server is gerepareerd.

Om verder te gaan qua capaciteit, is het ook mogelijk om te kiezen voor een architectuur gebaseerd op meerdere logische eenheden, die elk wel of niet redundant kunnen zijn. In zo'n

modus is het aantal gebruikers dat beheerd kan worden vrijwel onbeperkt. Dit maakt het ook mogelijk om een overlevingsoplossing te implementeren, waardoor één (of meer) kritieke locatie(s) kunnen blijven functioneren in geval van isolatie van de rest van de infrastructuur. Dit blijft transparant, zowel qua functionaliteit voor gebruikers als in beheer voor beheerders.

Omdat de beveiliging van uw data onschatbaar is en alle technologie ter wereld ons nooit zal beschermen tegen brand, waterschade of menselijke fouten, biedt de **Gossip-software suite** ook een geautomatiseerd back-upsysteem dat ervoor zorgt dat uw gegevens op een veilige plek worden opgeslagen, waardoor een zeer snel herstel mogelijk is van een systeem dat volgens uw behoeften is geconfigureerd en volledig functioneel is als er een ramp plaatsvindt.

Redundantie in "actief-actief" modus of in "actief-passief" modus kan worden ingeschakeld, ongeacht of de softwaresuite is geïnstalleerd op een toegewijd hardwareplatform of in een virtualisatie-infrastructuur.

Cloudinstallatie

Wanneer de keuze wordt gemaakt om in **de cloud** te werken in plaats van **in on-premise** modus, wees gerust dat alle moderne redundantiemechanismen op het niveau van onze datacenterinfrastructuur worden geïmplementeerd, met name een hoog-beschikbaar virtualisatieplatform verspreid in twee verschillende gebouwen in het datacenter.

1.1.3.2 Aanvullende kenmerken

Deze sectie beschrijft enkele functies die bijkomend zijn aan Unified Communications en die desalniettemin mogelijk zijn met elke installatie van onze software zonder extra kosten.

LDAP / Active Directory Connector

De LDAP / Active Directory-connector is een data- en authenticatieconnector die het volgende mogelijk maakt:

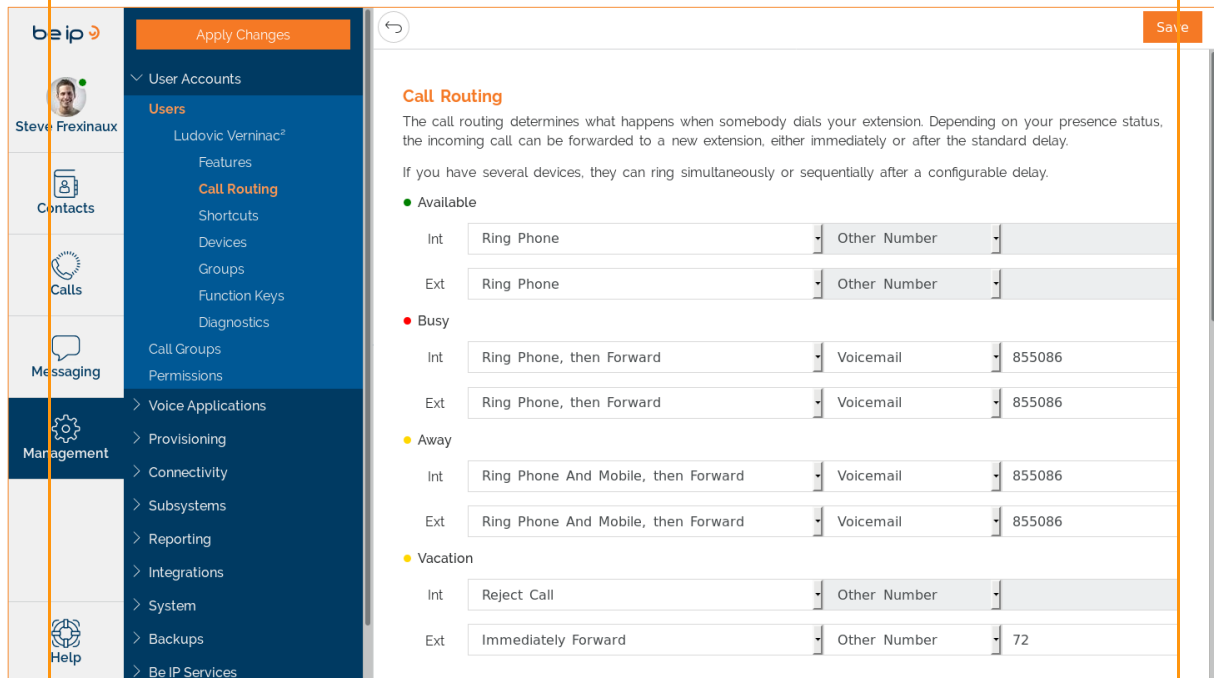
- *Gebruikers kunnen inloggen op het webportaal met hun LDAP/Active Directory-inloggegevens.*
- *de automatische import van contacten en hun telefoonnummers in het adresboek van onze software;*
- *automatische import van systeemgebruikers van de LDAP / Active Directory-server: dit voorkomt de noodzaak om voor elke dienst waar zij toegang toe hebben de verschillende systeemgebruikers te definiëren.*

De synchronisatie van sommige gegevens kan automatisch of handmatig zijn.

Google Agenda en Microsoft Exchange/Office 365-connectoren

De Google Agenda- en Microsoft Exchange / Office 365-kalenderconnectoren maken het mogelijk om de aanwezigheidsstatus van een gebruiker te synchroniseren op basis van hun afspraken en feestdagen.

De belstroom kan worden aangepast afhankelijk van of de persoon een afspraak op kantoor heeft, op reis is of met verlof is gedurende een bepaalde periode (let op: niet alle kalenderservers maken een onderscheid tussen verschillende aanwezigheidsstaten).



Call Routing

The call routing determines what happens when somebody dials your extension. Depending on your presence status, the incoming call can be forwarded to a new extension, either immediately or after the standard delay.

If you have several devices, they can ring simultaneously or sequentially after a configurable delay.

Presence Status	Int	Ext	Forward To	Forward To
Available	Ring Phone	Other Number		
	Ring Phone	Other Number		
Busy	Ring Phone, then Forward	Voicemail	855086	
	Ring Phone, then Forward	Voicemail	855086	
Away	Ring Phone And Mobile, then Forward	Voicemail	855086	
	Ring Phone And Mobile, then Forward	Voicemail	855086	
Vacation	Reject Call	Other Number		
	Immediately Forward	Other Number	72	

Compatibiliteit is gegarandeerd met elk systeem dat de CalDAV-standaard ondersteunt, of met versies van Microsoft Exchange 2007 en nieuwer, of met Office 365 of Google Calendar.

SQL-, JSON- en Excel-connectoren

SQL (MySQL en PostgreSQL), JSON en Excel dataconnectoren maken het mogelijk :

- *Automatische import van contacten en hun telefoonnummers in het adresboek van onze software*
- *Automatische import van systeemgebruikers*

In het geval van JSON- en Excel-connectors kunnen bestanden automatisch worden gedownload van een webserver.

De synchronisatie van sommige gegevens kan automatisch of handmatig zijn.

Modules

Facturatiemodule

We bieden ook een facturatietool aan.

The screenshot shows the be ip management interface. On the left is a navigation menu with categories like User Accounts, Voice Applications, Provisioning, Connectivity, Subsystems, Reporting, History, Call History, Call Events, Recorded Calls, Statistics, Queues, Calls, Monitoring, Queue Monitor, Active Calls, Billing, Tariffs & Rates, Guest Codes, Scheduled Reports, and Integrations. The main content area displays two tables:

Billing Accounts			
	Defined Users	Defined Guest Codes	Associated pricelist
admin	1	0	
default	10	0	default
Residents	1	0	default
Test	1	0	default

Price Lists				
	Defined Accounts	Defined Rates	Daily Rate Type	Daily Rate
default	3	3	No Daily Rate	0 €

Op basis van de belgeschiedenis en vooraf gedefinieerde kostentabellen maakt het mogelijk om een voorlopige factuur te maken op basis van specifieke zoekfilters (oproepen in het buitenland van meer dan 30 minuten, oproepen naar een bepaald nummer, of vanaf een bepaald nummer, enz.).

Kostentabellen kunnen via een CSV-bestand worden geïmporteerd om te importeren. De kosten worden in realtime berekend wanneer het gesprek eindigt.

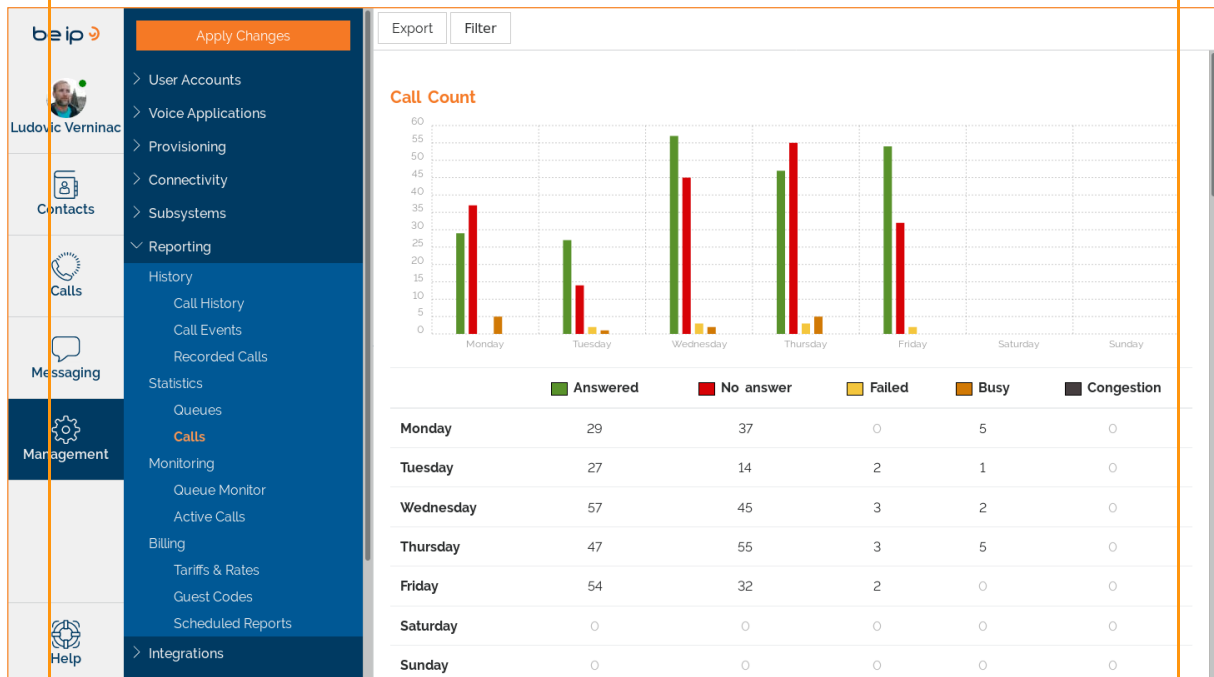
De facturatiemodule biedt ook een **prepaid-systeem** met ondersteuning voor **gastaccounts**. Wanneer geconfigureerd, kunnen gebruikers met een gastaccount die hun account hebben geladen met voldoende kredietsaldo, oproepen plegen vanuit elk toestel dat met deze functie is geconfigureerd. Een factureringssysteem maakt het dan mogelijk om op elk moment een factuur uit te geven waarop de activiteit van de rekening (rekeningen, oproepen, enz.) wordt weergegeven. Dit kan vooral interessant zijn in ziekenhuizen, verpleeghuizen, enzovoort.

Statistiekmodule

Onze statistiektool stelt u in staat om oproepstatistieken op te stellen die betrekking hebben op alle oproepen in de verschillende wachtrijen.

Het maakt het mogelijk om bijvoorbeeld te bepalen:

- Oproepvolumes,
- De meest actieve agenten,
- De drukste tijden van de dag,
- ...



De lijst met gemeten statistieken is vrij volledig.

De grafieken worden intuïtief weergegeven en geven een duidelijke en nauwkeurige weergave van de situatie gedurende een bepaalde periode.

Realtime visualisatie of toegang tot meer volledige statistieken vereisen **Gospic Advanced-licenties** voor de betreffende profielen (zie "Callcenterfuncties").

ba ip

Ludovic Verninac

Contacts

Calls

Messaging

Management

Help

Apply Changes

- > User Accounts
- > Voice Applications
- > Provisioning
- > Connectivity
- > Subsystems
- > Reporting
 - History
 - Call History
 - Call Events
 - Recorded Calls
 - Statistics
 - Queues
 - Calls
 - Monitoring
 - Queue Monitor
 - Active Calls
 - Billing
 - Tariffs & Rates
 - Guest Codes
 - Scheduled Reports
- > Integrations
- > System
- > Backups

Export
Filter

Given up by Caller	2
Forwarded after timeout	2
No agent logged in	0
Forwarded because queue was full	0
No agent available	0

Answered Calls

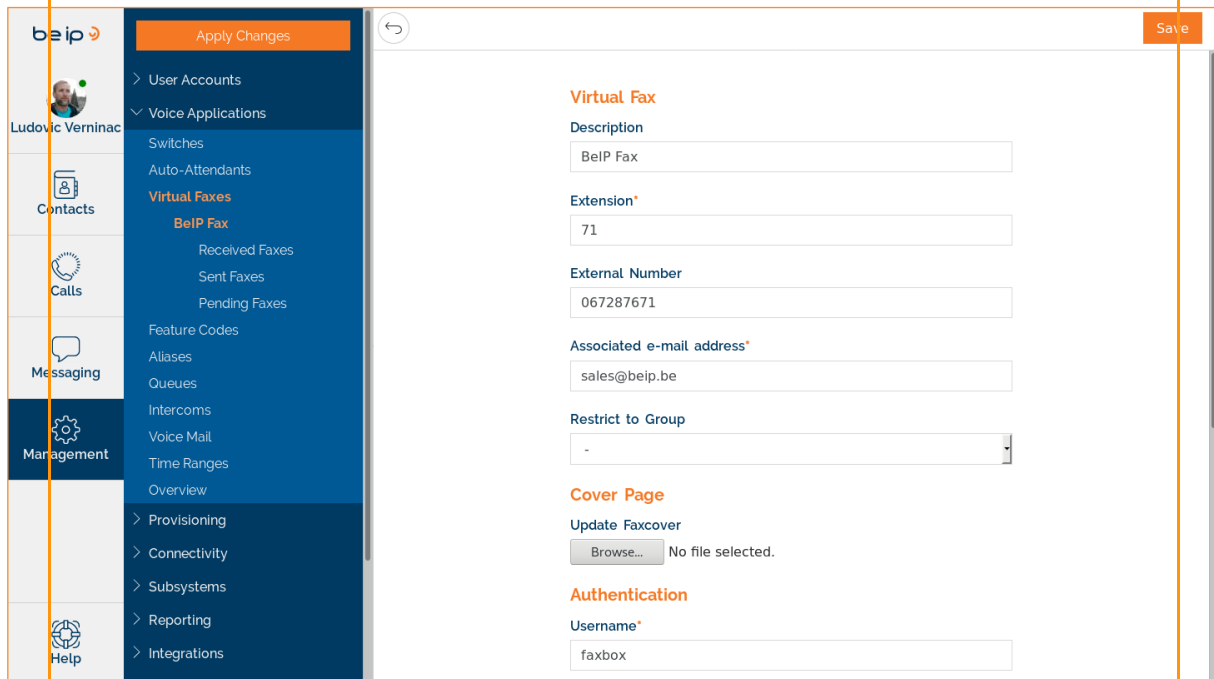
Unanswered Calls

Total Inbound Calls

Quality of Service

Virtuele FAX-module

We bieden ook een virtuele FAX-server, zowel voor verzenden als ontvangst.



The screenshot shows the BeIP management interface. On the left is a navigation menu with categories: User Accounts, Voice Applications, Contacts, Calls, Messaging, Management, and Help. The 'Management' section is expanded, showing options like Provisioning, Connectivity, Subsystems, Reporting, and Integrations. The main content area is titled 'Virtual Fax' and contains the following configuration fields:

- Description:** BeIP Fax
- Extension*:** 71
- External Number:** 067287671
- Associated e-mail address*:** sales@beip.be
- Restrict to Group:** -
- Cover Page:** Update Faxcover button, with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.'
- Authentication:** Username* field containing 'faxbox'

At the top of the interface, there is an 'Apply Changes' button and a 'Save' button in the top right corner.

Als invoer wordt elke binnenkomende FAX omgezet naar PDF en als bijlage per e-mail verzonden.

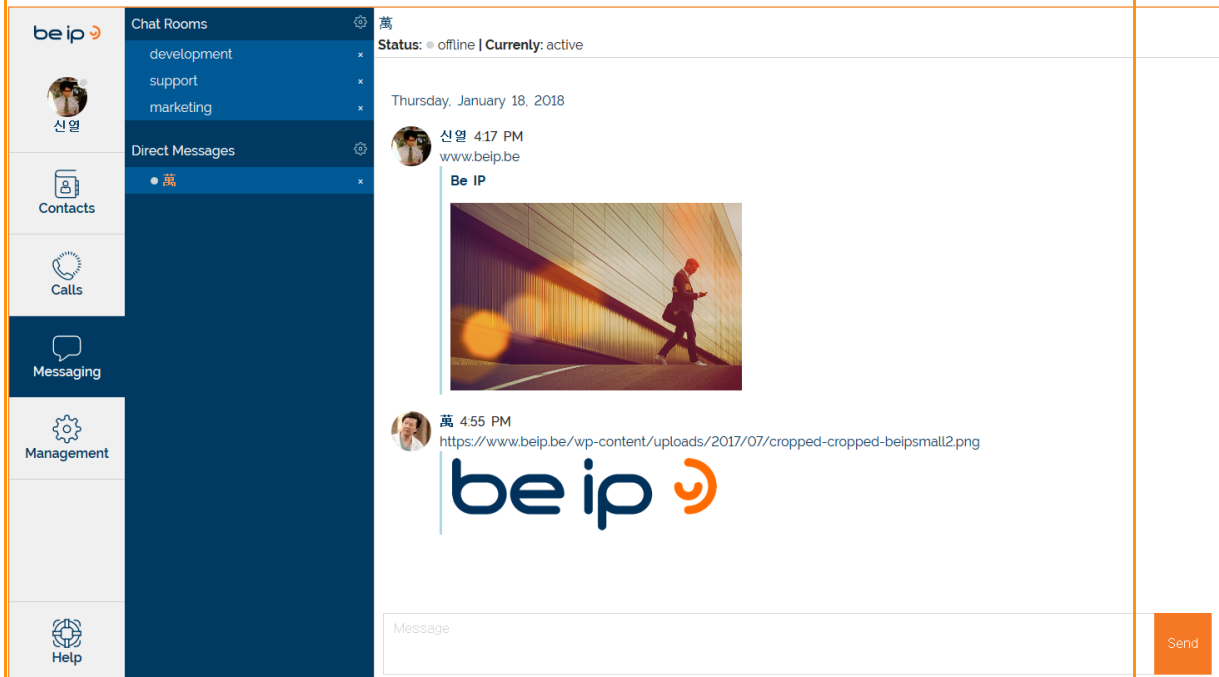
Als output wordt elke e-mail die naar een bepaald e-mailadres wordt gestuurd, omgezet in een FAX en naar de ontvanger gestuurd. Deze modus stelt je in staat om ontvangstbevestigingen per e-mail te ontvangen.

De FAX-module ondersteunt het **T.38-protocol** voor betrouwbare transmissie van FAX's over IP.

Instant messaging-module

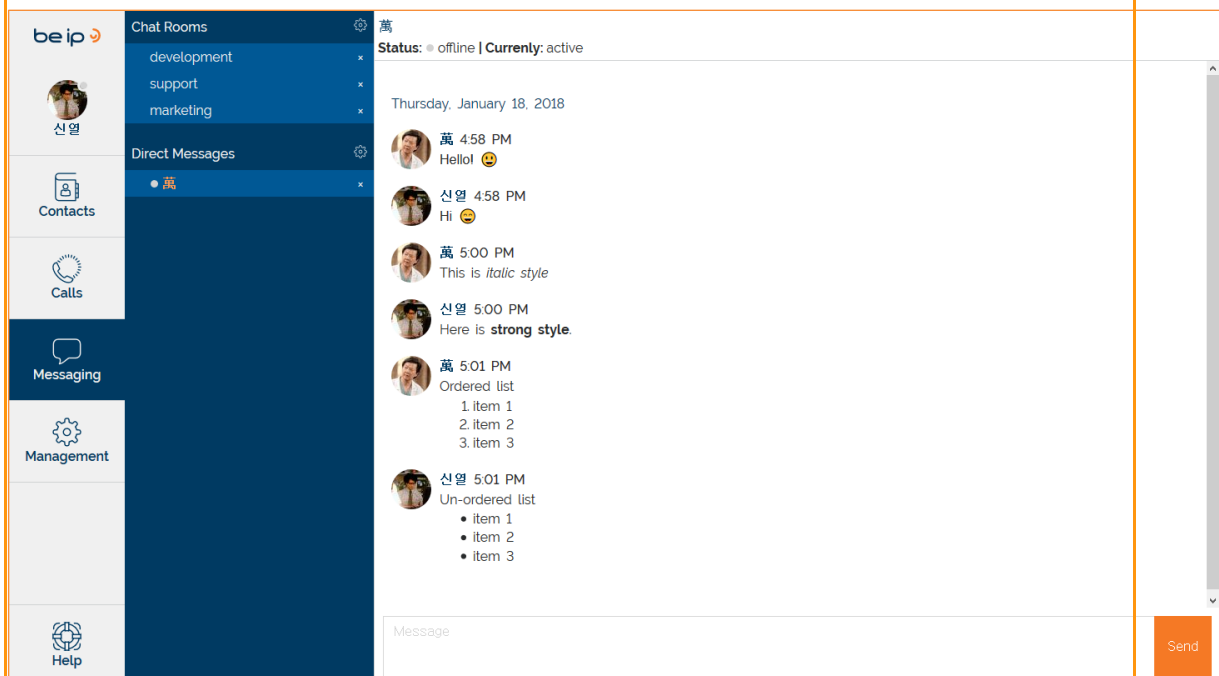
Het **Gossip-systeem** wordt ook geleverd met een instant messaging-module waarmee verschillende medewerkers met elkaar kunnen communiceren via sms.

Er zijn twee manieren om berichten uit te wisselen: directe berichten tussen twee medewerkers en berichten in discussiegroepen tussen medewerkers die met hetzelfde probleem



geïnteresseerd zijn.

2. Randapparatuur



1.2.1. Algemene beschrijving

Hoewel compatibel met elk SIP-apparaat, biedt ons aanbod een selectie IP-telefoons en diverse randapparatuur die *flexibiliteit* en *robuustheid* combineren om met de **Gossip** te communiceren,

terwijl de integratie *met deze laatste* wordt gemaximaliseerd.

Wij bieden onder andere het volgende aan:

- *IP-telefoons;*
- *WIFI IP-telefoons;*
- *DECT-IP-telefoons en gateways;*
- *analoge (PSTN) en digitale (ISDN BRA, ISDN PRA, enz.) gateways;*
- *conferentiestations;*
- *des SIM-Boxes;*

Elk van onze IP-telefoons is verbonden met het LAN, waardoor je het DATA-netwerk kunt gebruiken om te bellen. Ze beschikken over standaard klassieke functies zoals doorschakeling van oproepen, voorwaardelijke en onvoorwaardelijke omleiding, voicemailsignalering, oproeponderbreking, ondersteuning voor meerdere lijnen, LCD-scherm, handsfree-modus, enzovoort. Ze bevatten ook een ingebouwde switch, waarmee je je desktopcomputer op de telefoon kunt aansluiten om toegang te krijgen tot het LAN, wat het aantal benodigde netwerksockets vermindert. Daarnaast zijn de meeste aangeboden modellen uitgerust met *Power over Ethernet*, waardoor elk onderstation zijn stroom via de netwerkkabel kan ontvangen. Alle aangeboden modellen werken *plug-and-play* met ons systeem.

Naast bekabelde IP-telefoons bieden we ook IP-telefoons aan die werken in WIFI of DECT.

In het geval van een DECT-installatie werken we met IP DECT-technologie, die fungeert als een SIP-DECT-gateway die een naadloze verbinding met de **Gosip-software** mogelijk maakt. Elke medewerker kan een IP-telefoon en een DECT-handset in zijn of haar bezit hebben.

De volgende hardware is vereist voor DECT-implementatie:

- *SIP - DECT-server*
- *antennes (en repeaters)*
- *DECT-telefoons*

In het geval van een DECT-implementatie is een voorafgaande audit vereist.

Tot slot bieden we ook gateways naar de analoge en digitale ISDN-wereld.

Analoge gateways maken het mogelijk om één of meer traditionele analoge apparaten, zoals een faxmachine of analoge/DECT-telefoon, aan te sluiten en signalering te vertolken zodat het systeem overkomt als "voice over IP"-apparaten. In het geval van FAX'en wordt het T.38-protocol ondersteund om een vlekkeloze transmissiebetrouwbaarheid te waarborgen.

Digitale gateways maken vertalingen mogelijk tussen de traditionele digitale wereld (ISDN BRA of PRA) en de SIP-wereld.

Tot slot kun je GSM/SIP-gateways aan het systeem koppelen, waarmee je op een transparante manier voor je gebruikers op GSM-snelheid kunt bellen met GSM.

We nodigen u uit om de technische bladen van onze verschillende modellen te ontdekken in de bijlage van dit document.

1.2.2. Poorten

Gosip-software kan via speciale gateways verbinding maken met netwerken die met traditionele technologieën draaien. Het gebruik van een gateway maakt een grotere granulariteit op het totale systeemniveau mogelijk en daardoor een hogere redundantie.

1.2.2.1 ISDN en analoge gateways

We werken samen met het merk Patton voor analoge en ISDN-gateways.





Patton produceert sinds 1984 spraak- en datacommunicatieapparatuur voor carrier-, enterprise- en industriële netwerken over de hele wereld.

Patton VoIP-gateways kunnen communiceren met alle soorten telefooninterfaces op de markt, waaronder ISDN PRI & BRI, T1, E1, FXS en FXO en meer.

In combinatie met **Be IP-technologie** wordt SIP-compatibiliteit gewaarborgd, evenals compatibiliteit met het T.38-protocol, een belangrijke voorwaarde voor betrouwbare FAX-transmissie.

De VoIP-oplossingen van Patton zijn de voorkeur van veel bedrijven of operators wereldwijd.

Wat analoge gateways betreft, biedt het merk Poly ook interessante connectiviteitsoplossingen om minder analoge poorten te verbinden. Deze oplossing is ideaal voor het aansluiten van een faxapparaat in een gang of een afgelegen analoge station.



1.2.3. SIP-terminals

Ons aanbod is compatibel met telefoons van verschillende merken. Het gebruik van standaardprotocollen in de **Gossip-software suite** zorgt voor compatibiliteit met veel verschillende merkmodellen.

Voor uw gemak hebben we de beschikbare telefoons gegroepeerd in verschillende categorieën die geschikt zijn voor elk type behoefte. Het advies in deze sectie is gebaseerd op onze mening, na een lange ervaring van meerdere jaren.

Wij bieden voornamelijk een assortiment vaste telefoons aan:

- *De Poly Edge E-serie, ideaal voor standaardgebruik*

Alle Poly-telefoons zijn PoE en hebben geen stroom, maar wel een netwerkkabel.



Poly (voorheen Polycom) telefoons zijn hoogwaardige telefoons die veel functies bieden, evenals luistercomfort en gebruiksgemak die moeilijk te evenaren zijn.

De nieuwe **Poly Edge E-serie** is bijzonder geschikt voor de nieuwste technologische ontwikkelingen in IP-telefonie en unified communications. De Poly-lijn biedt ook **HD Voice-technologie**, die volledig compatibel is met onze oplossing en **superieure audiokwaliteit** biedt.

1.2.3.1 Poly Edge E-serie



De **Poly Edge E100** ondersteunt twee regels (4 via paginering).

Hij heeft een 2,8" kleurenscherm en 4 contextgevoelige softkeys. Het biedt twee sneltoetsen om tot 7 contacten te monitoren dankzij een scrollstelsel.

Hij heeft een interne 10/100/1000 Mbps-switch, één USB-C-poort en is HD Voice-compatibel.

De ondersteuning voor NFC-standaarden.



De **Poly Edge E220** ondersteunt vier regels (16 via paginering).

Hij heeft een 2,8" kleurenscherm en 4 contextgevoelige softkeys. Het biedt vier sneltoetsen om tot 15 contacten te monitoren dankzij een scrollsysteem.

Hij heeft een interne 10/100/1000 Mbps-switch, één USB-C-poort en is HD Voice-compatibel.

Het ondersteunt ook de NFC-standaard en is Bluetooth-geschikt.



De **Poly Edge E300 / E320 / E350** ondersteunen acht regels (32 via paginatie).

Ze hebben een 3,5" kleurenscherm en 4 contextgevoelige softkeys. Ze bieden acht sneltoetsen om tot 31 contacten te monitoren dankzij een scrollsysteem.

Ze hebben een interne 10/100/1000 Mbps switch, 1 USB-C-poort en zijn HD Voice-compatibel.

Ze ondersteunen de NFC-standaard.

De E320 en E350 zijn ook Bluetooth-aangesloten.

De E350 voegt Wi-Fi-ondersteuning toe.



De **Poly Edge E400 / E450** ondersteunen acht regels (32 via paginering) + zes regels (12 via paginering).

Ze maken het mogelijk om een uitbreidingsmodule toe te voegen.

Ze hebben een 3,5" hoofdkleurenscherm, een 2,4" secundair scherm en 4 contextgevoelige softkeys. Ze bieden veertien sneltoetsen om tot 43 contacten te monitoren dankzij een scrollsysteem.

Ze hebben een interne 10/100/1000 Mbps switch, 1 USB-C-poort en zijn HD Voice-compatibel.

Ze ondersteunen de NFC-standaard.

De E450 is Bluetooth-compatibel en voegt Wi-Fi-ondersteuning toe.



De **Poly Edge E500 / E550** ondersteunt twaalf regels (48 via paging).

Ze maken het mogelijk om twee uitbreidingsmodules toe te voegen.

Ze hebben een 5" kleurenscherm en 4 contextgevoelige softkeys. Ze bieden twaalf sneltoetsen om tot 47 contacten te monitoren dankzij een scrollsysteem.

Ze hebben een interne 10/100/1000 Mbps switch, 2 USB-C-poorten en zijn HD Voice-compatibel.

Ze ondersteunen de NFC-standaard.

De E350 is bovendien Bluetooth-compatibel en voegt Wi-Fi-ondersteuning toe.



De **Poly Edge E EM** ondersteunt tweeëntwintig regels (66 per module via paginering).

Ze hebben een 5" kleurenscherm.

1.2.3.2 Poly CCX-serie



De **Poly CCX 400** ondersteunt vierentwintig gelijktijdige communicatie.

Hij heeft een 5-inch kleurscherm op LCD om video weer te geven.

Hij heeft een interne 10/100/1000 Mbps switch en is HD Voice-compatibel. Het ondersteunt PoE.



De **Poly CCX 500** ondersteunt vierentwintig gelijktijdige communicatie.

Hij heeft een 5-inch kleurscherm op LCD om video weer te geven.

Het is verkrijgbaar met en zonder toestel.

Hij heeft een interne 10/100/1000 Mbps switch en is HD Voice-compatibel. Het ondersteunt PoE.



De **Poly CCX 600** ondersteunt vierenvijftig gelijktijdige communicatie.

Hij heeft een 7-inch kleurscherm op LCD voor het weergeven van video.

Het is verkrijgbaar met en zonder toestel.

Een ingebouwde camera kan apart worden toegevoegd.

Hij heeft een interne 10/100/1000 Mbps switch en is HD Voice-compatibel. Het ondersteunt PoE.



De **Poly CCX 700** ondersteunt vierenvijftig gelijktijdige communicatie.

Hij heeft een 7-inch kleurenscherm op LCD voor het weergeven van video.

Hij heeft een ingebouwde camera.

Het is verkrijgbaar met en zonder toestel.

Hij heeft een interne 10/100/1000 Mbps switch en is HD Voice-compatibel. Het ondersteunt PoE.

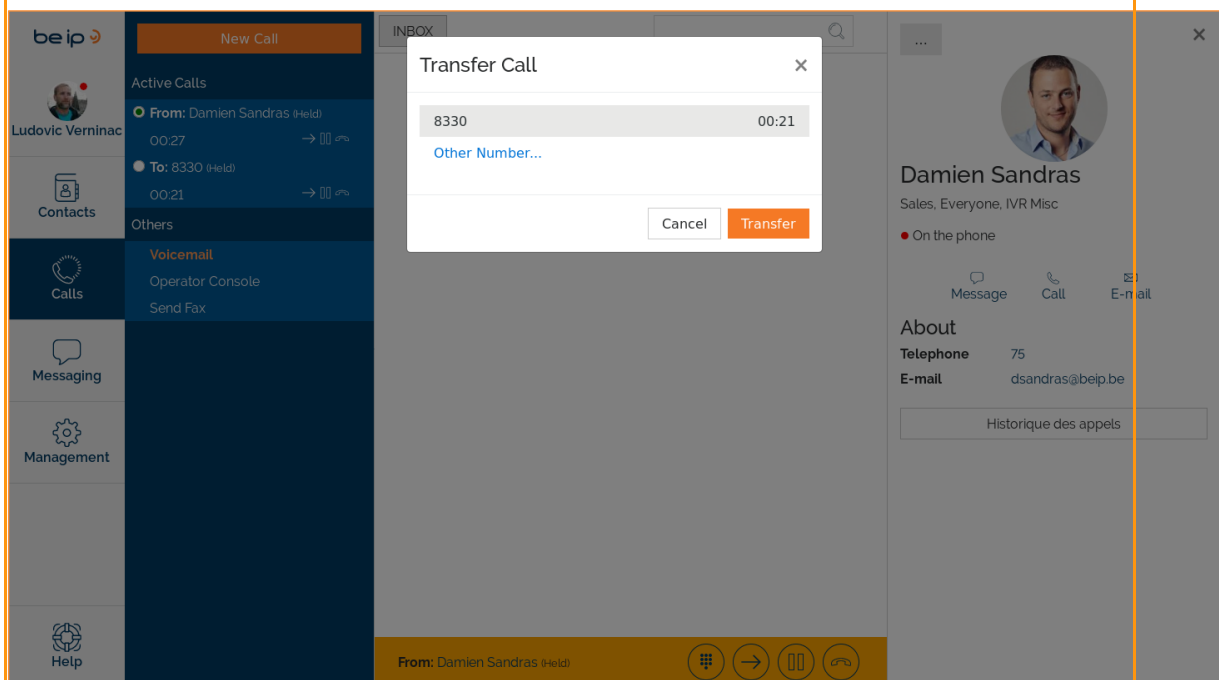
1.2.3.3 Softphones WebRTC

Deze softphones zijn een integraal onderdeel van het Be IP-product en de **Gospic-software**, zonder extra kosten.

Standaardgebruikers

Elke gebruiker van het systeem kan oproepen voeren vanuit zijn standaard-conforme webbrowser.

Wanneer de oplossing in "**Cloud-modus**" is geïnstalleerd, kan het zelfs gebruikmaken van de



optie "**Gospic Everywhere**", waarmee zonder VPN-toegang gesprekken vanaf overal via een netwerkverbinding kunnen worden gevoerd en ontvangen.

De optie "**Gospic Everywhere**" is afhankelijk van een gebruikskosten per gewenst communicatiekanaal.

De softphone maakt het mogelijk om alle klassieke bewerkingen van een terminal uit te voeren, zoals *wachten*, *blinde of consultatieve overdracht*, met behulp van het adresboek van de oplossing.

We raden het gebruik van een Poly-headset of een Poly Sync-luidspreker aan voor een betere communicatiekwaliteit.

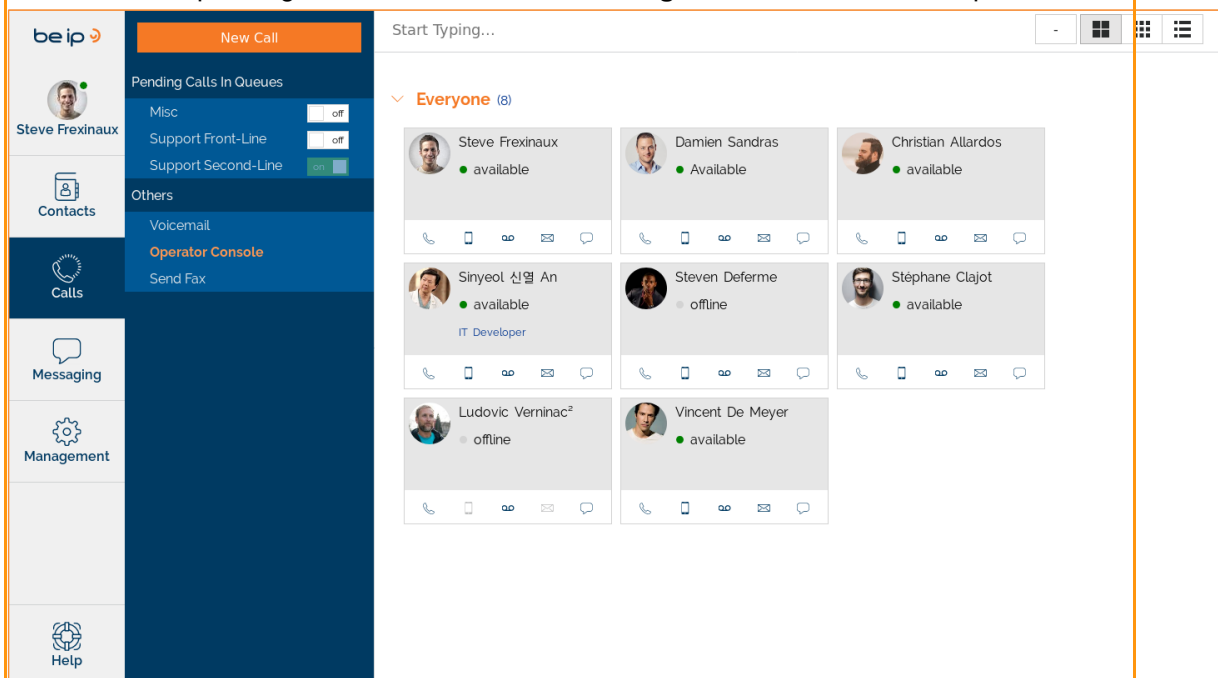
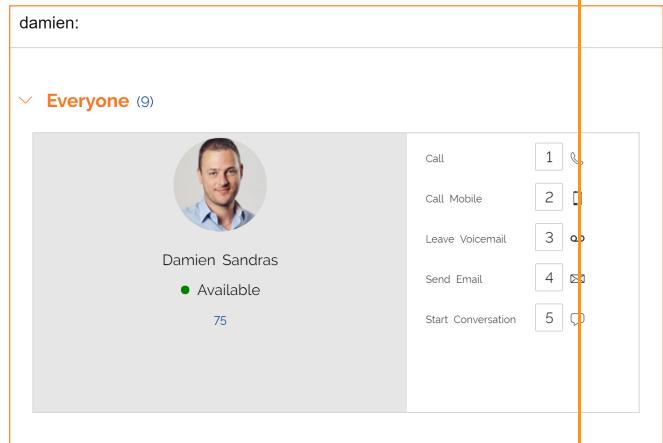
Operators

Elke gebruiker van het systeem kan ook oproepen voeren vanuit zijn standaard geschikte webbrowser en gebruikmaken van de operatorconsole die hiervoor is meegeleverd.

In tegenstelling tot de hierboven beschreven WebRTC-softphone heeft deze een weergave die is aangepast voor operators en maakt het snelle doorschakeling van gesprekken naar de juiste partij mogelijk, met name via codesequenties van het toetsenbord.

Het biedt ook een synthetisch beeld dat is aangepast aan vrouwelijke operators.

Wanneer de oplossing in "Cloud-modus" wordt geïnstalleerd, kan de operator zelfs



gebruikmaken van de optie "Gossip Everywhere", waarmee zonder VPN-toegang gesprekken vanaf elke locatie via een netwerkverbinding kunnen worden gevoerd en ontvangen.

De optie "Gossip Everywhere" is afhankelijk van een gebruikskosten per gewenst communicatiekanaal.

1.2.3.4 Mobiele softphones

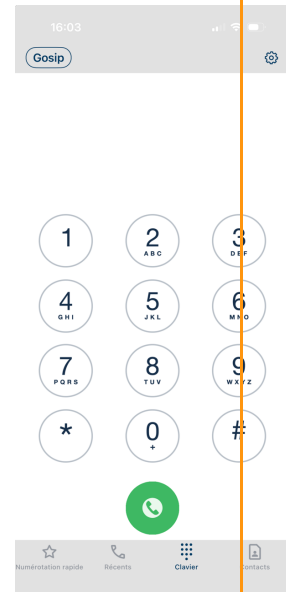
Voor smartphonegebruikers hebben we de **Gossip Mobile softphone** ontwikkeld.

Het heeft de volgende kenmerken:

- Doorverbinden van oproepen
- Pauze
- Numeriek toetsenbord
- Contactlijst
- Voicemail
- Voicemailintegratie

Let op: het vereist de aanwezigheid van een SBC bij een "On Premises" installatie, evenals een extra licentie per gebruiker.

Het is te downloaden via Google Play en Apple Store.



1.2.3.5 Conferentiestations & Sprekers

Ons aanbod kan worden uitgebreid met conferentiestations of luidsprekers die compatibel zijn met onze WebRTC-oplossing.

Met deze apparaten kun je vergaderingen houden met meerdere personen en tegelijkertijd optimale audiokwaliteit bieden. We bevelen het merk Poly ten zeerste aan, de leider in het vakgebied.



De **Trio C60** heeft de volgende kenmerken:

- Microfoonbereik: 6,1 meter
- Ondersteunt Ethernet, Wi-Fi en Bluetooth
- Ondersteunt de toevoeging van extra externe microfoons



De **Sync 20, 40 en 60** zijn USB- en Bluetooth-slimme speakers met de volgende functies:

- *Microfoonbereik: 2 tot 3 meter*
- *Sync 40 en 60 kunnen worden gekoppeld*

1.2.3.6 Gamme Audility

Ons aanbod omvat ook telefoons die speciaal voor ouderen zijn ontworpen. Ze hebben een vereenvoudigd formaat waarbij alle onnodige functies zijn verwijderd.



De **TOPIC Senior IP** is een uitstekend product met de essentiële functies voor een oudere persoon:

- *3 sneltoetsen met foto's*
- *10 memorabele toetsen*

Hij heeft een interne schakelaar.

1.2.4. Helmen



We werken ook samen met de Poly-serie om aan al je behoeften te voldoen qua koptelefoon en speakers, of ze nu draadloos zijn of Bluetooth, met één of twee oortjes, maar ook ongeacht hoe de koptelefoon gedragen wordt: hoofdomtrek, nekomtrek, enzovoort.

Let op: sommige headsetmodellen staan het gebruik van GSM en onze WebRTC-softphone samen toe.

We raden aan om een headset te gebruiken bij het gebruik van onze softphone.

2. Integratie met je bedrijfssoftware

Onze softwaresuite kan worden geïntegreerd met verschillende softwareprogramma's die gratis of in betaalde vorm beschikbaar zijn. [Gosip Advanced-licenties](#) bieden ook extra functies.

Hier is een niet-uitputtende lijst. Aarzel niet om uw wensen met onze teams te bespreken, zodat wij u de meest geschikte oplossing kunnen bieden.

1. *Inheemse kenmerken*

2.1.1. Bestanden openen

Profielen met een [Gosip Advanced-licentie](#) kunnen profiteren van de file-escalatie.

Dit vereist één of meer licenties naast de [Gosip-gebruikerslicentie](#), afhankelijk van het aantal te realiseren integraties.

Dit maakt het mogelijk om webpagina's of componenten weer te geven tijdens inkomende gesprekken en maakt daardoor integratie mogelijk met elk type bedrijfsapplicatie dat voldoende open is.

Het is bijvoorbeeld mogelijk om een klant- of patiëntdossier te bekijken en ermee te interageren.

Dit blad kan een samenvatting geven met betrekking tot het bellende nummer en interactie hebben met de bedrijfssoftware van de klant volgens de gewenste programmering.

De ontwikkeling van webpagina's of componenten, evenals eventuele "middleware" waarmee je met je zakelijke applicatie kunt interageren, maakt geen deel uit van ons aanbod. Bespreek dit alstublieft met uw verkoopvertegenwoordiger.

2.1.2. Dynamische velden in contactkaarten

Een **Gossip Advanced-licentie** voegt ook de mogelijkheid toe om "op maat gemaakte" velden in de contacten van de app te hebben.

De waarden voor deze velden kunnen zijn:

- een tekstveld,
- een weblink,
- een telefoonnummer,
- een e-mail,
- een lijst van sleutel-/waardevelden die overeenkomen met de vorige types,
- Een tabel met waarden die overeenkomen met de hierboven gedefinieerde types.

Het geheel kan in secties worden georganiseerd.

2.1.3. Gebeurtenisrapportage via API

Een **Gossip Advanced-licentie** voegt ook de mogelijkheid toe om gebeurtenissen via aanroepen naar REST API's (Webhooks) naar je zakelijke applicaties te escaleren. Deze gebeurtenissen kunnen door uw bedrijfssoftware worden geïnterpreteerd om een klantbestand te registreren of te tonen op basis van het telefoonnummer direct binnen het laatste.

Daarnaast is integratie met Zapier (<https://zapier.com/>) ook mogelijk, waardoor vrijwel onbeperkte mogelijkheden ontstaan voor integratie met meer dan 6.000 applicaties.

Dit vereist één of meer licenties, afhankelijk van het aantal te realiseren integraties.

De ontwikkeling van elke "middleware" om met uw zakelijke applicatie te communiceren maakt geen deel uit van ons aanbod. Bespreek dit alstublieft met uw verkoopvertegenwoordiger.

2.1.4. Voorwaardelijke aanroeproutering via API

Een **Gossip Advanced-licentie** voegt de mogelijkheid toe om aanroepen te routeren volgens het resultaat dat door REST API's (Webhooks) wordt teruggegeven aan uw zakelijke applicaties, waaraan ons systeem het oproepnummer, reuzies van door de gebruiker ingevoerde DTMF's, enzovoort kan leveren. Het resultaat dat via de API's wordt teruggegeven, kan worden gebruikt om de aanroep anders te routeren.

Daarnaast is integratie met Zapier (<https://zapier.com/>) ook mogelijk, waardoor vrijwel onbeperkte mogelijkheden ontstaan voor integratie met meer dan 6.000 applicaties.

Dit vereist één of meer licenties, afhankelijk van het aantal te realiseren integraties.

De ontwikkeling van elke "middleware" om met uw zakelijke applicatie te communiceren maakt geen deel uit van ons aanbod. Bespreek dit alstublieft met uw verkoopvertegenwoordiger.

2.1.5. Click-to-call en andere operaties

De **Gossip-software suite** biedt een REST-API waarmee je onder andere klikfunctionaliteit kunt toevoegen aan je eigen software door simpelweg URL's aan te roepen.

Het stelt je ook in staat bijna alle elementen van het systeem te configureren zonder via onze WEB-interface te hoeven gaan. Dit is om beter te integreren met je bedrijfssoftware.

Ondersteuning voor "tel:/" URL's maakt het mogelijk om native ondersteuning toe te voegen aan alle compatibele applicaties, waardoor je vanuit elke positie kunt klikken om te bellen.

Deze functie is gratis en een integraal onderdeel van ons kernproduct.

3. Callcenterfuncties

1. Algemene beschrijving

Gossip Advanced-licenties stellen geassocieerde gebruikers in staat verder te gaan dan **Gossip's** standaard call distribution module en de hierboven beschreven standaardstatistieken. Deze licenties kunnen worden geactiveerd door de aankoop van geavanceerde licenties naast de standaard **Gossip-gebruikerslicentie**.

Een **Gossip Advanced-licentie** is vereist per agent, supervisor of integratie (zie hierboven). Het vereist echter exclusief gebruik van de WebRTC-softphone als je het volledige scala aan functies wilt hebben.

2. Kenmerken

3.2.1. Automatische oproepdistributie

Automatische oproepverdeling maakt het mogelijk om inkomende oproepen in wachtrijen te organiseren en te verspreiden volgens verschillende belstrategieën naar verschillende callcenteragenten.

Veel functies kunnen worden geconfigureerd:

- *ad-serving,*
- *Prioritering van aanroepen van de ene wachtrij naar de andere,*
- *de prioriteiten van de agenten in een wachtrij,*
- *omleiding bij overloop of te lange wachttijd,*
- *integratie met REST API's,*
- *Time-out instellen*
- *Pauzeerde agenten,*
- *de mogelijkheid voor bellers om een verzoek voor een terugbelverzoek in te dienen;*
- ...

3.2.2. Terugroepcampagnes

Elke wachtrij kan ook gekoppeld zijn aan herinneringscampagnes.

Deze kunnen automatisch worden gevoed door het automatische oproepdistributiesysteem of worden geprovisioneerd.

Hierdoor kan de module in een model worden gebruikt voor het uitvoeren van uitgaande oproepcampagnes.

gosip		yyyy-mm-dd to yyyy-mm-dd	Queue = Support Front-Line	Search	☆	◀ ▶	Next Call	
Number	Agent	Date	Attempts	State	Outcome	Queue	Source	Action
7458	vdelpierre	10/5/20, 8:54 AM	1	Complete	Complet	Support Front-Line	-	- attempts
458	ngodfraind	10/5/20, 10:00 AM	2	Complete	Faux numéro	Support Front-Line	-	- attempts
52	amizero	10/28/20, 8:56 AM	1	Complete	Faux numéro	Support Front-Line	-	- attempts
53	amizero	10/28/20, 8:56 AM	1	Complete	Faux numéro	Support Front-Line	-	- attempts
761'3	vdelpierre	1/29/21, 9:25 AM	1	Complete	Complet	Support Front-Line	-	- attempts
761'3	amizero	1/29/21, 9:32 AM	3	Complete	Abandon	Support Front-Line	-	- attempts
023490223	amizero	2/5/21, 2:48 PM	1	Complete	Mauvais numéro	Support Front-Line	-	- attempts
023490223	amizero	2/9/21, 10:16 AM	1	Expired	Non décroché	Support Front-Line	-	- attempts
+32472121621	amizero	2/24/21, 8:46 AM	1	Expired	Non décroché	Support Front-Line	-	- attempts
		2/24/21,				Support		

3.2.3. Het Agent Dashboard

Het Agent Dashboard presenteert, voor een bepaalde periode (standaard de huidige dag) en agent voor agent, veel statistieken die het mogelijk maken conclusies te trekken over de activiteit en efficiëntie van een callcenter vanuit het perspectief van de agent.

Het dashboard wordt in realtime vernieuwd om snelle actie mogelijk te maken.

Voor *elk van de agenten*, alle lanes gecombineerd of bestand per wachtrij, vat hij de volgende statistieken samen:

- **Directe oproepen**: het aantal inkomende en uitgaande oproepen;
- **Oproepen gekoppeld aan wachtrijen**: het aantal beantwoorde binnenkomende oproepen en terugbel;
- **Praattijd**: gemiddeld en totaal;
- **Verschillende nuttige informatie over de beschikbaarheid van de agent**: de tijd en datum van de laatste verbinding met een wachtrij, de pauzetijd, het aantal wachtrijen waarmee de agent momenteel is verbonden, de sessietijd, de duur van de beschikbaarheid, enzovoort;

De weergave stelt de supervisor ook in staat om te reageren op de *pauzestatus* van de agenten, maar ook om de agent te *verbinden of los te koppelen* van elk van de gepresenteerde wachtrijen, evenals om de huidige verbindingstatus aan te geven.

gossip		2022-09-09 to 2022-09-09		Search							
Name	Active	Inbound	Out	Answered	Callbacks	Avg	Total	Last Login Date	Pause	Availability	
Damien Sandras								2022-09-09		3/4 Queues	
Nicolas Godfraind (795)		0	0	1	0	7m	7m	2022-08-29		5/6 Queues	
Sinyeol An (792)		0	0	0	0	-	-			0/3 Queues	
Terry Kloosterman (780)		2	1	2	0	3m 29s	17m 28s	2022-04-28		3/4 Queues	
Rustem Begimbetov (793)		0	0	0	0	-	-			3/4 Queues	
Angela Mizero (794)		0	20	0	0	29s	9m 51s	2022-09-01		6/6 Queues	
Kitchen (752)		0	0	0	0	-	-	2022-04-28		4/4 Queues	
Vincent Delpierre (761)		0	10	2	1	8m 17s	1h 39m 29s	2022-09-07		7/7 Queues	
Philippe Monet (783)		0	0	0	0	-	-	2022-05-30		3/4 Queues	
Marie-Joëlle Delmoitié (785)		0	0	0	0	-	-			2/3 Queues	

3.2.4. Het Wachtrijdashboard

Het Queue Dashboard presenteert, voor een bepaalde periode (standaard de huidige dag) en wachtrij voor wachtrij, talrijke statistieken die conclusies maken over de activiteit en efficiëntie van een callcenter vanuit het perspectief van de wachtrijen, oftewel vanuit het perspectief van automatische oproepverdeling.

Voor *elk van de wachtrijen* zijn de volgende statistieken aanwezig:

- **beantwoorde en onbeantwoorde binnenkomende oproepen: hun aantal en verdeling** naar type oproepbeëindiging, gemiddelde wachttijd, aantal lopende en lopende oproepen, percentage oproepen dat voldoet aan de SLA;
- **Praattijd** : gemiddeld en totaal;
- Verschillende nuttige informatie over de **capaciteit** van de wachtrij: het aantal beschikbare agenten en het aantal verbonden agenten, *hetaantal gesprekken in de wacht*, het aantal *lopende oproepen*, de *wachttijd* van het oudste gesprek;
- De *wachttijd* voor de oudste oproep
 - **Callback of outbound call-campagne**: Het aantal lopende callbacks en voltooide callbacks.

gossip	Concise	Detailed	Charts	Legend	2022-09-09 to 2022-09-09	Search	Q	*						
Queue	Answered				Unanswered				Callbacks		Call duration		Current calls	
	Total	SLA	Avg waiti.	Max waiti.	Abandon.	Callbacks	Avg waiti.	Max waiti.	Avg	Max	Waiting	Longest	Establi.	
Sales Fr.	1	1 / 1 100 %	8s	8s	0 0 %	0	-	-	0	4m 45s	4m 45s	0	-	0
Misc Fro.	3	3 / 3 100 %	29s	48s	0 0 %	0	-	-	0	4m 29s	5m 25s	0	-	0
Support	1	1 / 3 33.33 %	13s	13s	0 0 %	1	32s	1m 1s	1	1m 41s	1m 41s	0	-	0
Support	1	1 / 1 100 %	14s	14s	0 0 %	0	-	-	0	6m 59s	6m 59s	0	-	0

3. Beschikbare statistieken

Statistieken zijn beschikbaar via de verschillende dashboards, rapporten in CSV-formaat maar ook via onze API's.

De volledige lijst van geïmplementeerde statistieken en grafieken is op aanvraag beschikbaar.