

Beschrijving TeleVantage IVR module 'Tele-IVR-Bel-me-niet'



Auteur : Michiel Moonen, Boport Tele-communication BV.
Versie : 1.1
Datum : 10 september 2009.

INHOUDSOPGAVE

ALGEMEEN	3
ACHTERGROND	3
DOELSTELLING	3
HET SCRIPT	4
LICENTIES	7
DE DATABASE	7
EXPORT FUNCTIE	7
UPLOAD BESTAND	8
ADVERTEERDERS BESTAND	8
INSTALLATIE EN CONFIGURATIE	9
INSTALLATIE – EN CONFIGURATIESTAPPEN	9
IVR INSTALLATIE	9
IVR CONFIGURATIE	9
TYPE GELUIDSBESTAND	9
IVR PLUG-IN CONFIGUREREN BINNEN TELEVANTAGE	10
EXPORT CONFIGURATIE	11
LOG FILES	12

Algemeen

Achtergrond

Per 1 oktober 2009 wordt het wettelijke Bel-me-niet register ingevoerd. Iedere organisatie die telemarketing op de consumentenmarkt bedrijft, is op grond van de gewijzigde Telecommunicatiewet verplicht belbestanden voor gebruik te schonen/ontdubbelen met het register van Bel-me-niet. Het register wordt beheerd door de Stichting Infofilter.

Daarnaast is in de Telecommunicatiewet vastgelegd dat bij elke overgebrachte communicatie de abonnee moet worden gewezen op het register en hem/haar de mogelijkheid moet worden geboden:

- verzet aan te tekenen tegen verder gebruik van zijn/haar elektronische contactgegevens én
- onmiddellijk te worden opgenomen in dit Bel-me-niet register.

In elk uitgaand gesprek dient het register actief te worden genoemd en moet de consument direct en kosteloos de mogelijkheid worden geboden om zich in te schrijven in het register.

In een Call Contact Center, Telemarketing bureaus en/of in huis Call Center betekent bovenstaande dat - indien de gebelde persoon ervoor kiest verzet aan te tekenen tegen verder gebruik van zijn/haar contactgegevens - het Call Contact Center, Telemarketing bureau of in huis Call Center dit dient terug te koppelen aan de opdrachtgever (de 'adverteerder'), en dat - indien hij/zij ervoor kiest om zijn/haar contactgegevens op te laten nemen in het Bel-me-niet register - de betreffende organisatie de benodigde gegevens moet vastleggen en binnen 10 dagen aan Stichting Infofilter moet doorgeven. Hiervoor is een procedure ontwikkeld waarbij Call Contact Centers, Telemarketing bureaus en/of in huis Call Centers of opdrachtgevers hun bestanden (volgens vastgelegd formaat) met contactgegevens kunnen 'uploaden' naar het Bel-me-niet register.

Doelstelling

De Tele-IVR-Bel-me-niet module biedt de gebelde persoon de mogelijkheid om zijn/haar verzet tegen verder gebruik van contactgegevens via een geautomatiseerd script kenbaar te maken. Tevens kunnen via het script alle benodigde gegevens worden vastgelegd indien de persoon wil worden opgenomen in het Bel-me-niet register. De software legt alle gegevens vast in een database en een geautomatiseerde export functie levert u dagelijks/wekelijks de bestanden (in het correcte formaat) met gegevens voor het Bel-me-niet register, klaar voor de 'upload'. De export bestanden kunnen automatisch per email naar een aantal adressen worden verstuurd. Ook worden bestanden samengesteld en verstuurd voor terugkoppeling naar de opdrachtgever indien de gebelde persoon verzet heeft aangetekend tegen verder gebruik van de contactgegevens door de opdrachtgever (adverteerder).

In het gesprek moet de Call Contact Center agent, de medewerker van het Telemarketing bureau en/of de in huis Call Center agent dus vragen of de gesprekspartner opgenomen wil worden in het bel-me-niet register of verzet wil aantekenen tegen verder gebruik van contactgegevens door de opdrachtgever. Zo ja, dan kan worden doorverbonden met een (intern) nummer en treedt de module met een IVR script in werking. Om de foutenkans minimaal te maken adviseert stichting Infofilter gebruik te maken van een script dat is opgesteld na overleg met diverse brancheverenigingen. Dit script wordt door de Tele-IVR-Bel-me-niet module uitgevoerd.



Het Script

Introductie tekst

“In het kader van de Telecommunicatiewet kan iedereen in elk telefoongesprek aangeven dat zij in de toekomst niet opnieuw telefonisch wil worden benaderd. Dit kan via het doorlopen van een keuzemenu dat hierna volgt of via de website bel-me-niet.nl. Uw registratie via telefoon of website is kosteloos en wordt ingevoerd in het bel-me-niet register, dat adverteerders raadplegen alvorens een nieuwe aanbieding te doen.”

“Een registratie via het keuzemenu duurt ongeveer 3 minuten en wordt alleen opgenomen indien deze volledig wordt doorlopen. Indien gewenst kunt u op ieder moment de verbinding verbreken en u alsnog via belmeniet.nl registreren.”

“U kunt zich afmelden voor de volgende telefonische boodschappen:

- 1. van de adverteerder die u zojuist heeft gebeld*
- 2. voor specifieke producten en/of branches*
- 3. voor alle telefonische boodschappen”*

Registratiemenu

“Nu volgt het registratiemenu”

“Bent u bevoegd over het abonneenummer te beslissen? Toets 1 in voor ja, toets 2 voor nee. Geef nu uw keuze in.....”

-> 1 naar hoofdkeuze

-> 2 naar afsluiting C

Hoofdkeuze

“Als u zich wilt afmelden voor de toekomstige telefonische benadering van de adverteerder die u zojuist heeft gebeld toetst u een 1. Als u zich wilt afmelden voor specifieke producten en/of branches, toetst u een 2. Als u zich wilt afmelden voor alle telefonische boodschappen toetst u dan een 3.”

1a

“Geef uw 10 cijferig telefoonnummer in..”

(alleen tel nr verder niets -> dient teruggekoppeld te worden aan adverteerder)

-> naar afsluittekst A

2a

“Nu volgen 10 productgroepen die u ieder apart kunt uitsluiten. Toets 1 voor ja ik wil deze productgroep uitsluiten. Toets 2 voor nee ik wil deze productgroep niet uitsluiten”

“Auto's en toebehoren 1 ja 2 nee”

“Boeken en Muziek 1 ja 2 nee”

“Energie 1 ja 2 nee”

“Financiële dienstverlening 1 ja 2 nee”

“Goede doelen 1 ja 2 nee”

*“Horoscopen 1 ja 2 nee”
“Kranten en Tijdschriften 1 ja 2 nee”
“Loterijen 1 ja 2 nee”
“Telecommunicatie en computers 1 ja 2 nee”
“Thuiswinkelen 1 ja 2 nee”*

-> naar gegevensregistratie

3a

“U heeft aangegeven zich voor alle telefonische boodschappen te willen afmelden. Deze registratie is geldig voor onbepaalde tijd en geldt voor alle productgroepen. Bent u akkoord met deze registratie? Toets 1 in voor ja, toets 2 voor nee.”

1-> naar subkeuze level 1

2-> terug naar hoofdkeuze

Subkeuze level 1

“U kunt nog onderscheid maken tussen afmelding voor alle telefonische boodschappen in- of exclusief goede doelen. Als u zich wilt afmelden voor alle telefonische boodschappen exclusief goede doelen toetst u 1. Als u zich wilt afmelden voor alle telefonische boodschappen inclusief goede doelen toetst u 2.”

1-> naar gegevensregistratie

2-> naar gegevensregistratie

Gegevensregistratie

“Nu volgt de registratie van uw gegevens voor de opname in het bel-me-niet register. U wordt zo gevraagd uw telefoonnummer in te toetsen. De computer zal u dit teruglezen ter bevestiging. Daarna worden nog enkele controlegegevens gevraagd. Toets uw 10-cijferig telefoon nummer in..”

..... (10 cijfers ontvangen)

“Uw telefoonnummer is: (teruglezen nummer)”

“Is dit juist? Toets 1 in voor ja, toets 2 voor nee.”

-> 1 ja naar controlegegevens

-> 2 opnieuw nummer intoetsen (na 2 foute pogingen registratie verbreken en verwijzen naar afsluiting D)

“Ter controle volgen nog 2 gegevensvragen. Toets nu uw postcodecijfers in 4cijfers.”

.... (4 cijfers ontvangen)

“Toets nu uw huisnummer in cijfers.”

....(x cijfers ontvangen)

-> indien geen controlegegevens worden ingevoerd of bijvoorbeeld '0000' worden gegevens opnieuw gevraagd (na 2 foute pogingen registratie verbreken en afsluiting D)

-> naar afsluittekst B

Afsluittekst A

“Uw registratie wordt opgenomen in de database van de adverteerder. De afmelding geldt voor onbepaalde tijd. Indien u zich ook wilt registreren in het bel-me-niet register wordt u teruggedleid naar het hoofdmenu. U dient dan Keuze 2 of 3 te maken in het hoofdmenu. Wilt u zich registreren in het bel-me-niet register toets 1. Wilt u het gesprek beëindigen toets 2 in.”

-> 1 naar hoofdkeuze

-> 2 gesprek beëindigen

Afsluittekst B

“Uw registratie wordt opgenomen in het bel-me-niet register. De afmelding geldt voor onbepaalde tijd. De volledige verwerking van de registratie bij alle adverteerders duurt ongeveer 6 weken. Indien gewenst kunt u uw gegevens en/of blokkade wijzigen via de website www.bel-me-niet.nl. Einde bericht”

Afsluiting C

“Aangezien u niet bevoegd bent over het nummer te beslissen wordt het keuzemenu en daarmee de registratie beëindigd. U kunt registratie wel voortzetten via de website www.bel-me-niet.nl. Einde bericht“

Afsluiting D

“Er is een onjuiste invoer ontvangen. Er kan geen correcte verwerking worden gegarandeerd en de registratie kan daarom niet worden voortgezet. U kunt zich wel registreren via www.bel-me-niet.nl . Excuses voor het ongemak. Einde bericht”

Licenties

De Bel-me-niet-IVR module dient te worden geïnstalleerd op een **TeleVantage** Communicatie server of een Hello! Bel-me-niet applicatie server. De verstrekte licentie voor de IVR module is samengesteld op basis van de **server** licentie. De module is dus gebonden aan de betreffende server en kan niet met behoud van licentie worden geïnstalleerd op een andere server.

De Tele-IVR-Bel-me-niet module heeft TeleVantage IVR station licenties nodig voor de duur dat een beller gebruik maakt van het script. Zodra een gesprek het IVR script verlaat komt de licentie vrij voor een volgende beller. Men dient dus rekening te houden met het aantal beschikbare station licenties bij het configureren van het aantal lijnen dat door het script kan worden gebruikt.

Tenslotte dienen voldoende voice resources op het systeem aanwezig te zijn om de gesprekken te kunnen voeren.

De database

De module maakt gebruik van een Access database om de benodigde contactinformatie vast te leggen voor later gebruik (automatische export), ofwel voor terugkoppeling aan de opdrachtgever, ofwel voor 'upload' naar het Bel-me-niet register. De database (TVBMN_Contacts.mdb) wordt meegeleverd met de module. Voor openen/inzage van/in de database is MS Access benodigd (97-2003/2007). MS Access wordt niet bij de IVR module geleverd.

De tabel TVBMN_Contacts wordt binnen de Access database gebruikt om de contactgegevens vast te leggen. Elk met succes afgeronde keuze in het hoofdmenu voor ofwel verzet tegen verder gebruik van contactgegevens ofwel opname van contactgegevens in het register levert een record op in deze tabel.

Export functie

De applicatie TVBMN_Export.exe verzorgt de export van records in de database naar tekst bestanden. Deze applicatie bevindt zich in het pad van installatie van de IVR module en kan via Windows Task Manager dagelijks/wekelijks (te configureren) worden uitgevoerd. De instellingen van deze applicatie zijn te vinden in het tekst bestand 'TVBMN_Export.ini' en zijn tevens via een GUI te configureren (TVBMN_ExportConfig.exe).

Bestanden worden per adverteerder opgemaakt en export vindt plaats in separate bestanden voor de opname in het register (hoofdmenu keuze 2/3) en voor terugkoppeling aan de opdrachtgever (hoofdmenu keuze 1).

De export applicatie kan zo geconfigureerd worden dat elk export bestand per email (attached) wordt verstuurd naar een aantal adressen. Hiervoor dient een SMTP mailserver via het netwerk beschikbaar te zijn. Dit is in te stellen via de configuratie GUI (TVBMN_ExportConfig.exe).

Upload bestand

De bestanden voor upload naar het Bel-me-niet register bevatten de volgende informatie in tekst formaat met als scheidingstekens het pipe-teken (|).

Nr	Veldnaam	Type	Lengte	Betekenis	Voorbeeld
1	TELEFOON	Tekst	11	Telefoonnummer	0703342555
2	POSTC_NUM	Numeriek	4	Numerieke deel van de postcode	2041
4	HSNR	Numeriek	10	Numerieke deel van het huisnummer	52
13	INSCHRIJVING	Datum en tijd	Tijdstip van inschrijving bij het callcenter		20-04-2009 11:00
14	BLK_AUTO	Tekst	1	Auto's en toebehoren,	1 blokkade, 0 voor leeg
15	BLK_BOEKEN	Tekst	1	Boeken en muziek	
16	BLK_ENERGIE	Tekst	1	Energie	
17	BLK_FINANCIEN	Tekst	1	Financiën (banken en verzekeraars)	
18	BLK_CHARIT	Tekst	1	Goede doelen	
19	BLK_ESOTERIE	Tekst	1	Horoscopen	
20	BLK_KRANTEN	Tekst		Kranten en tijdschriften	
21	BLK_LOTERIJEN	Tekst	1	Loterijen	
22	BLK_TELECOM	Tekst	1	Telecommunicatie en computers	
23	BLK_POSTORDER	Tekst	1	Thuiswinkelen	

De kolommen 3 en 5 t/m 12 zijn leeg en niet voorgeschreven voor informatie verzameld middels een IVR script. De bestandsnamen krijgen het formaat UPLOAD_<REGNR_ADVERTEERDER>_YYYYMMDD.txt

Adverteerders bestand

De bestanden voor terugkoppeling aan de opdrachtgever (adverteerder) bevatten de volgende informatie in tekst formaat met als scheidingstekens het pipe-teken (|).

Nr	Veldnaam	Type	Lengte	Betekenis	Voorbeeld
1	TELEFOON	Tekst	11	Telefoonnummer	0703342555
2	CAMPID	Tekst	10	Id van de betreffende campagne	CA120
3	INSCHRIJVING	Datum en tijd	Tijdstip van melding bij het callcenter		20-04-2009 11:00

De bestandsnamen krijgen het formaat FEEDBACK_<REGNR_ADVERTEERDER>_YYYYMMDD.txt

Installatie en Configuratie

Installatie – en configuratiestappen

De installatie en configuratie ten behoeve van de IVR verloopt via een aantal stappen:

- IVR module installeren
- Geluidsbestanden plaatsen
- IVR module configureren
- Export functie configureren

IVR installatie

- Indien tijdens installatie wordt gevraagd om huidige bestanden op de TeleVantage server te overschrijven of te behouden kies dan voor het behouden van de huidige bestanden.
- Indien tijdens installatie wordt gevraagd wat te doen als een bestand in gebruik is kies dan voor ‘negeren’ of ‘ignore’. De bestanden hoeven immers niet vervangen te worden, zij zijn reeds aanwezig op het systeem.
- Start ‘setup.exe’ uit de installatie-folder van de IVR module.
- Kies tijdens de setup voor installatie in de folder “C:\Program Files\TVBMN_IVR0101\” van de TeleVantage server.
- Laat dit pad eventueel tijdens installatie aanmaken.
- Tijdens installatie is het mogelijk dat gevraagd wordt om een reboot. Indien een reboot van de TeleVantage server niet mogelijk is dient de verdere installatie uitgesteld te worden tot een geschikt moment om te herstarten.
- Maak na installatie de volgende folder aan:
“C:\Program Files\TVBMN_IVR0101\log”.
Deze folder blijft leeg en is bedoeld voor toekomstige log-files.
- Maak vervolgens de volgende folder aan:
“C:\Program Files\ TVBMN_IVR0101\voice”
- Plaats de bij deze IVR meegeleverde geluidsbestanden (vox-bestanden) in de zojuist aangemaakte folder: “C:\Program Files\TVBMN_IVR0101\voice\”

IVR Configuratie

Start de applicatie ‘TVBMN_IVRConfig.exe’ en configureer de module naar wens. Gebruik de Help-functie (F1) om meer informatie over de verschillende settings te lezen. Indien u de module geconfigureerd heeft klikt u ‘Ok’ zodat de instellingen worden opgeslagen in het configuratiebestand ‘TVBMN_IVR.ini’.

Type Geluidsbestand

Om te bepalen welke waarde voor een type geluidsbestand gebruikt moet worden kan de volgende tabel geraadpleegd worden:

Type Geluidsbestand	Waarde
VOX ADPCM 6 KHz	0
VOX ADPCM 8 KHz	1
VOX PCM 6 KHz	2
VOX PCM 8 kHz	3
WAV PCM 6 KHz	6

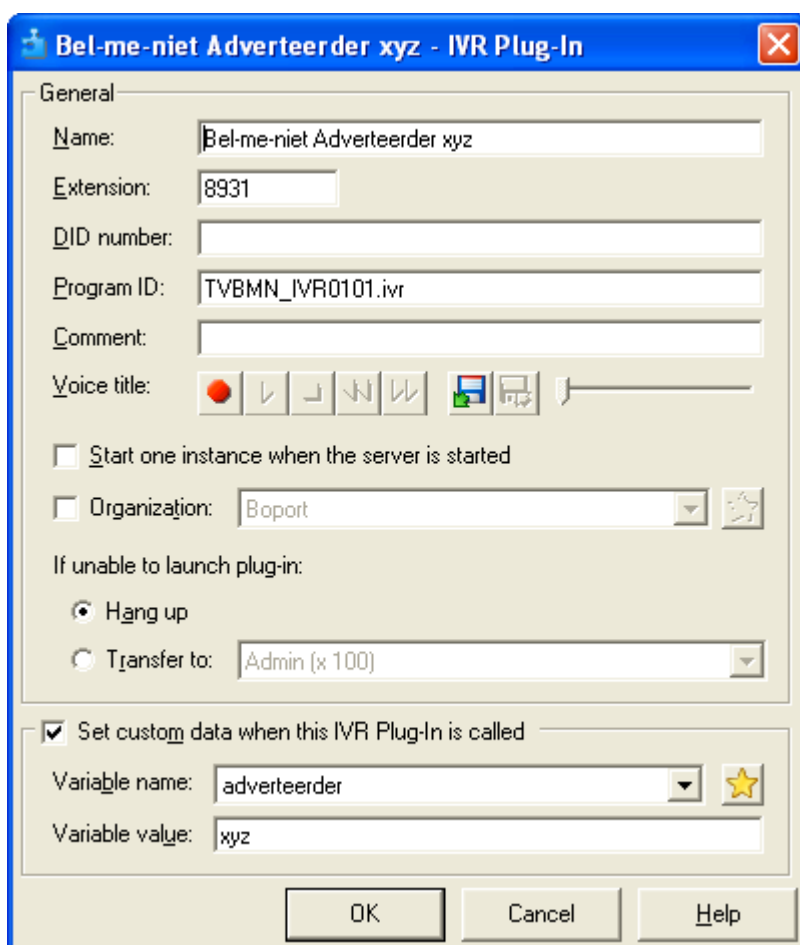
WAV PCM 8 KHz	7
WAV PCM 11 KHz	8

IVR plug-in configureren binnen TeleVantage

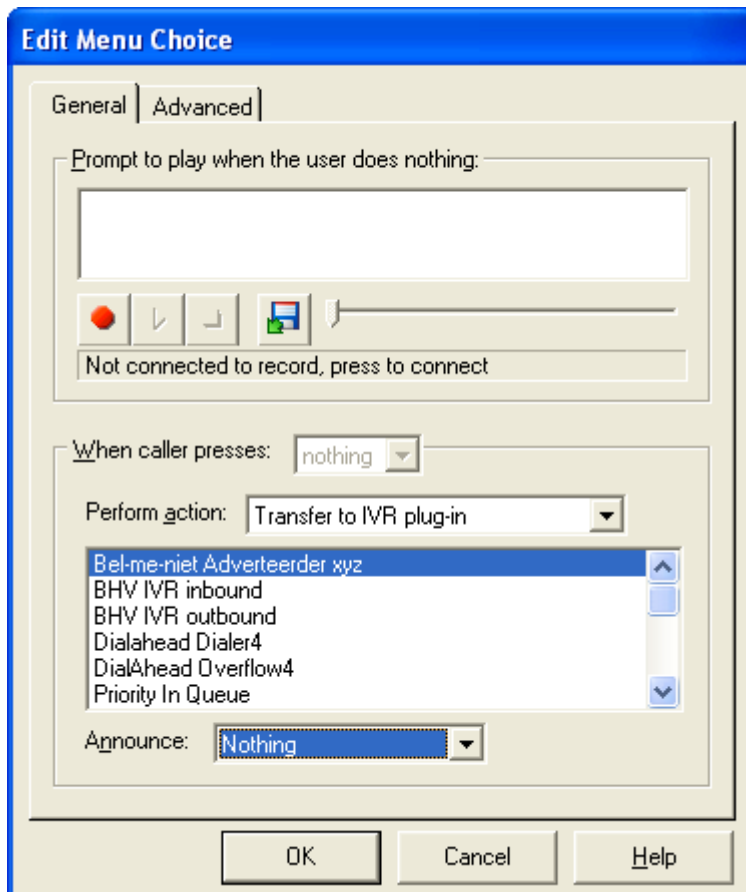
In het IVR-plugin scherm van de TeleVantage-administrator dient de IVR nog aangemaakt en geconfigureerd te worden zodat deze beschikbaar is via een intern nummer (extensie). De volgende settings dienen hiervoor te worden gebruikt:

Name:	Tele-IVR-Bel-me-niet (vrij te kiezen)
Extension:	Een aan te kiezen (vrije) extensie
ProgramID:	TVBMN_IVR0101.ivr (niet vrij te kiezen)

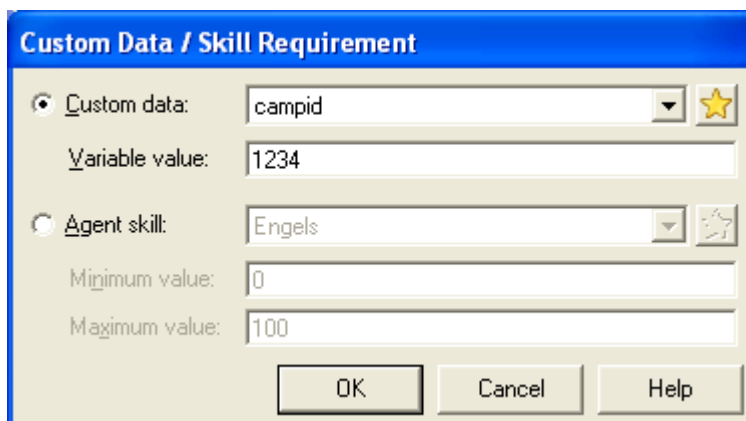
Het is mogelijk per opdrachtgever (adverteerder) een intern nummer te configureren. Zodat in de IVR module (en de database) bekend is in opdracht van welke adverteerder is gebeld:



Deze TeleVantage IVR plug-in is vervolgens op te nemen in de configuratie van de routing binnen de TeleVantage communicatie server. Dit is bijvoorbeeld mogelijk door gebruik te maken van zogenaamde ‘Auto Attendants’:



Via tabblad 'Advanced' kan eventueel nog een campagne id worden gevuld:



Deze Auto Attendants zijn ook weer beschikbaar via een intern nummer (extensie).

Export Configuratie

Start de applicatie 'TVBMN_ExportConfig.exe' en configureer de export module naar wens. Gebruik de Help-functie (F1) om meer informatie over de verschillende export instellingen te lezen. Indien u de export functie heeft geconfigureerd klikt u 'Ok' zodat de instellingen worden opgeslagen in het export configuratiebestand 'TVBMN_Export.ini'.

Log Files

IVR applicatie logfiles worden standaard aangemaakt in
“C:\Program Files\TVBMN_IVR0101\log\”

Indien de IVR-plugin onderbroken wordt (hetgeen door een fout in het systeem kan optreden, maar ook bv. doordat de beller ophangt tijdens het afspelen van een prompt) zal dit in de log-folder van de IVR module terug te vinden zijn indien logging de waarde ‘true’ heeft in het initialisatie bestand “TVBMN_IVR0101.ini”.

Export applicatie logfiles worden standaard aangemaakt in
“C:\Program Files\TVBMN_IVR0101\export\log\”