

HAAL MEER UIT UW SERVICENUMMER

Dit gratis e-boek wordt u aangeboden door de Belfabriek.
Dé 0800 - 0900 telefoonmaatschappij van Nederland

Welkom

Allereerst feliciteren wij u van harte met de registratie van uw telefoonnummer bij de Belfabriek. Door uw service- of bedrijfsnummer bij ons te registreren heeft u al een eerste stap gemaakt naar de verbetering van uw telefonische bereikbaarheid en klantvriendelijkheid.

Om het meeste uit uw nieuwe nummer te halen dient u het in te richten. Misschien heeft u zich bij de keuze voor de Belfabriek laten leiden door de vele functies die wij onze klanten bieden.

Met dit e-boek proberen wij op de meestvoorkomende vragen antwoord te geven. Op die manier krijgt u inzicht in de beschikbare functies en de manier waarop deze uw bedrijfsnummer kunnen stroomlijnen.

In de komende dagen zullen wij contact met u opnemen om het inrichten van uw nummer te bespreken. Met de informatie in dit e-boek bent u helemaal voorbereid op dit gesprek.

Zo maakt u een vliegende start bij de ingebruikstelling van uw nieuwe telefoonnummer.

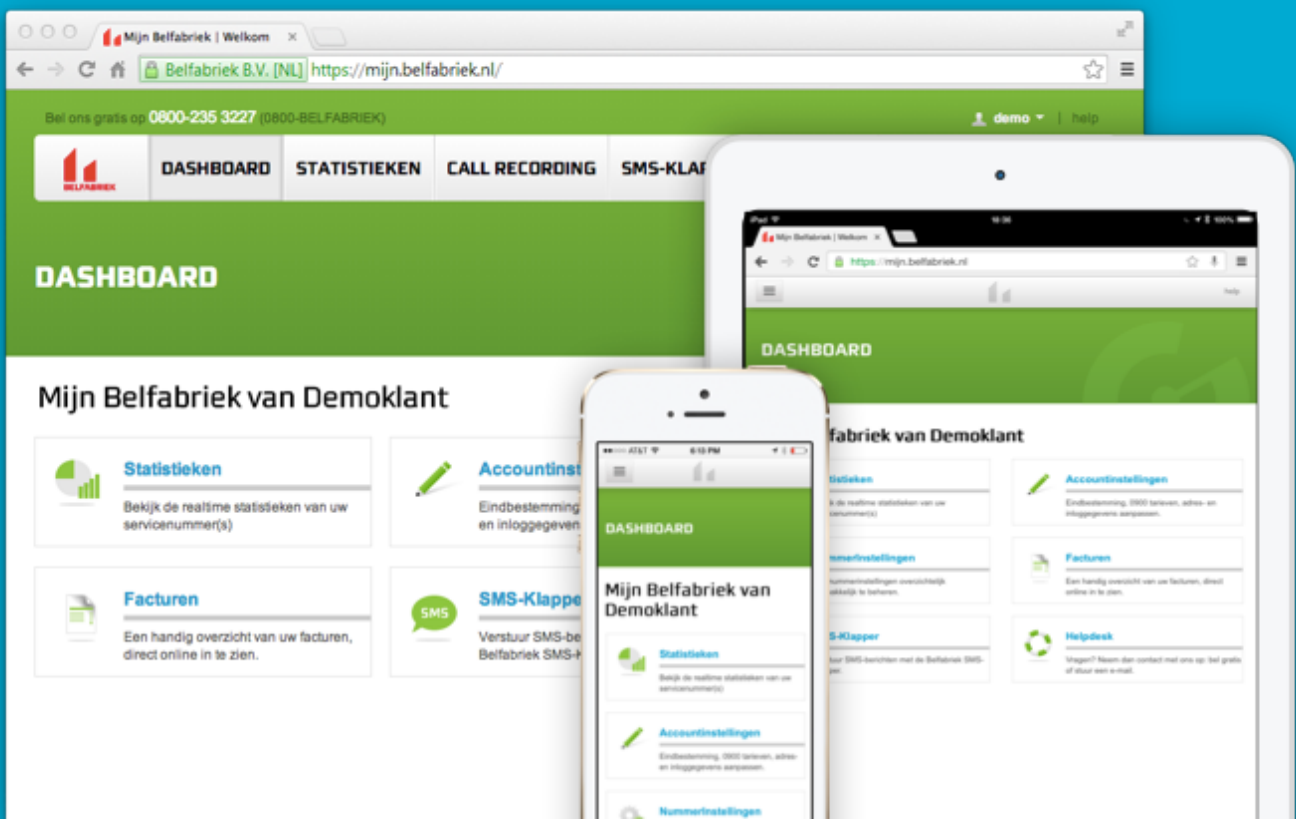
Het dashboard: Mijn Belfabriek

Het prettige bij de Belfabriek is dat u zelf de controle hebt over uw nummer.

Via de beheeromgeving Mijn Belfabriek kunt u allerlei gegevens inzien en instellingen wijzigen.

Mijn Belfabriek werkt zowel op de desktop computer, tablet of mobiele telefoon.

Zo heeft u altijd volledige controle over uw nummer.



Bekijk alle facturen online

Kan de administratie een oude factuur niet vinden? Wilt u zien of er nog facturen openstaan?

Via Mijn Belfabriek krijgt u online toegang tot alle facturen. U kunt de facturen online bekijken of als handige PDF files downloaden.

Bel ons gratis op 0800-235 3227 (0600-BELFABRIEK) demo | help

FACTUREN
Al uw facturen, handig en overzichtelijk

Facturen

U heeft 2 openstaande facturen met een totaal van €139,91 . Bekijk [alle openstaande facturen](#).

Overzicht

Toon: **2015** Nummer: **Alle servicenummers**

De facturen zijn opgemaakt in Adobe Acrobat Reader formaat (PDF). Om dit bestand te kunnen openen kunt u o.a. gebruik te maken van de gratis Acrobat Reader van Adobe. Deze is te downloaden via: <http://get.adobe.com/reader/>

Een overzicht van de openstaande posten opvragen kan via het [contact formulier](#).

Factuurnummer	Servicenummer	Factuurdatum	Bedrag	Opmerkingen	Download
1000009213	31800-????????	10-04-2015	54,45		
1000009184	31800-????	10-04-2015	72,28	Openstaand	
1000009180	31800-????	10-04-2015	68,04		
1000008197	31800-????????	12-03-2015	164,11		
1000008168	31800-????	12-03-2015	72,22		
1000008164	31800-????	12-03-2015	67,63	Openstaand	
1000007174	31800-????	13-02-2015	69,66		
1000007173	31800-????	13-02-2015	66,92		
1000006056	31800-????	14-01-2015	69,39		

Wijzig de nummerinstellingen

Pas uw bedrijfsnummer helemaal aan op de organisatie en op de verwachtingen van uw bellende klant. Bijna alle telefonie functie's zijn inbegrepen.

In Mijn Belfabriek heeft u een handig overzicht van de instellingen van alle functies van al uw telefoonnummers.

Bel ons gratis op 0800-235 3227 (0800-BELFABRIEK) demo help

NUMMERINSTELLINGEN
Beheer zelf uw nummerinstellingen

Module beheer

Kies uw servicenummer:
31900-DEMO

Mobiel Blok UIT

Vooraankondigingston AAN

Clip	Duur	Afspelen
<input type="radio"/> 1. Bling And Pops	0.4s	▶ Play
<input type="radio"/> 2. Chinese Gong	0.2s	▶ Play
<input type="radio"/> 3. DingLing	0.5s	▶ Play
<input type="radio"/> 4. Glitch	0.2s	▶ Play
<input checked="" type="radio"/> 5. Station Long	0.6s	▶ Play
<input type="radio"/> 6. Station Short	0.3s	▶ Play

Welkomsttekst UIT

Keuzemenu UIT

Wachtrij UIT

Nummerinstellingen
[Eindbestemmingen](#)
[Tarieven wijzigen](#)
[ServicenummerProtect](#)

Ondersteuning

In dit e-boek gaan we uitgebreid in op de meest gebruikte extra functies.

Beluister opgenomen gesprekken

Door de functie gesprekken opnemen in te schakelen vindt u in de online beheeromgeving de opnames op datum en tijdstip gerangschikt.

U hoeft deze gesprekken niet eerst afzonderlijk te downloaden maar kunt ze meteen online beluisteren.

Bel ons gratis op 0800-235 3227 (0600-BELFABRIEK) demo help

BELFABRIEK DASHBOARD STATISTIEKEN CALL RECORDING SMS-KLAPPER FACTUREN NUMMERINSTELLINGEN

CALL RECORDING

Al uw opgenomen gesprekken in één handig overzicht.

Ondersteuning

Afspelen

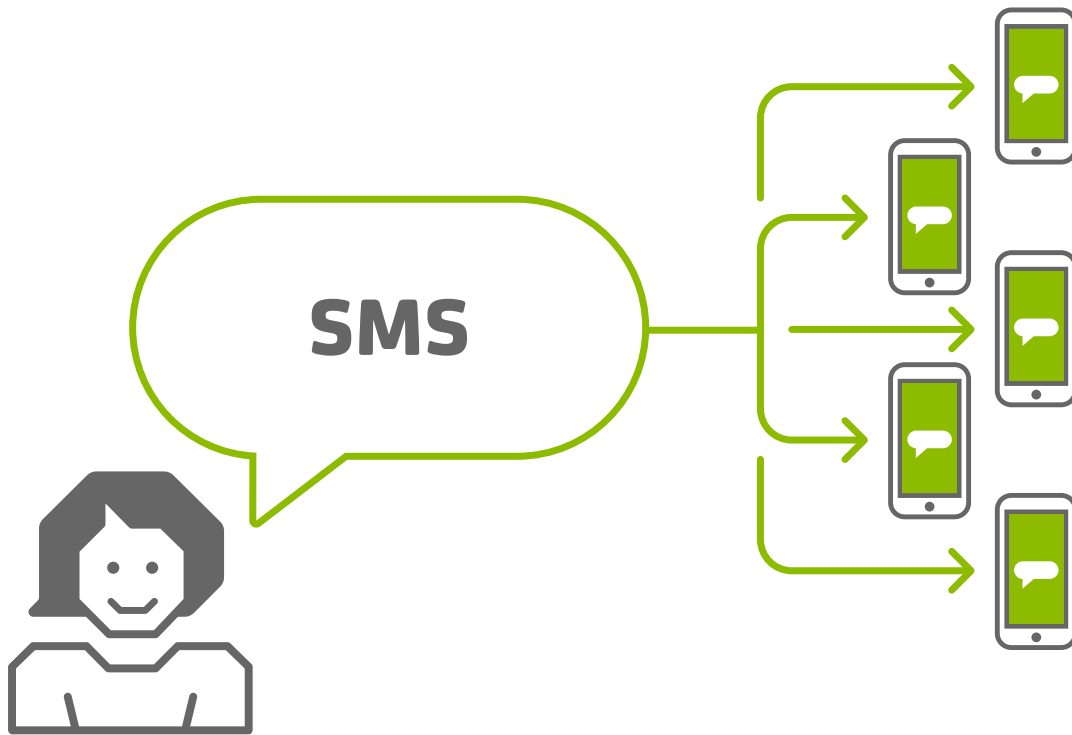
Nummer: **31900-DEMO** Toon: **09 apr, 2015 - 08 mei, 2015**

Datum	Tijd	Eindbestemming	Beller	Gespreksduur
☆ 2015-05-08	14:38:07	31701234567	3120123xxxx	00:46
<p>0:00 / 0:46 Download</p>				
☆ 2015-05-08	13:40:51	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	14:05:33	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	13:16:49	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	12:33:43	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	14:44:20	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	13:43:44	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	12:21:54	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	12:30:56	31701234567	3120123xxxx	00:46
☆ 2015-05-08	15:06:32	31701234567	3120123xxxx	00:46

[Dashboard](#)
[Afspelen](#)
[Instellingen](#)

Verstuur gratis sms-berichten

Nummerhouders van de Belfabriek versturen gratis sms'jes direct vanuit de online omgeving..



Dat is niet alleen prettiger maar werkt ook stukken sneller dan wanneer u op met de mobiele telefoon verstuurd.

Maak groepen aan en stuur in één klik meerdere berichten.

U ziet het al: Mijn Belfabriek is het 'zenuwcentrum' van uw telefoonnummer. U verbetert er de toegankelijkheid, bereikbaarheid en het imago van uw organisatie mee.

Laten we nu eens iets beter bekijken hoe uw bellers én uw organisatie van deze functies kunnen profiteren.

Hoe andere organisaties hun nummer inrichten

Of u nu een kleine zelfstandige bent of een grote organisatie met meerdere afdelingen: de bellers willen eigenlijk maar één ding: zo snel mogelijk de juiste persoon aan de lijn krijgen.

Dat moet iemand zijn die hen adequaat kan helpen. Wij helpen u daarbij met een royaal pakket aan handige functies die je intelligent in kunt zetten.

Zo bestaan er verschillende functies die automatische of semiautomatisch zorgen dat de beller altijd de juiste persoon kan bereiken.

Dit wordt afgehandeld door ons Interactive Voice Response-computersysteem, afgekort IVR. Het IVR combineert gegevens en voorwaarden om de beller door te verbinden. We kunnen dit het beste met een voorbeeld illustreren.

Stel een zelfstandige boekhouder voor die overal bereikbaar wil zijn: soms neemt hij de telefoon op zijn kantoor op, soms is hij onderweg naar een klant of afspraak, soms is hij thuis bereikbaar.

Voor deze nummerhouder is het belangrijk dat het servicenummer makkelijk om te schakelen is van de ene telefoon naar de ander.

Bij de Belfabriek kunt u dit via de telefoon doen maar ook via onze handige gratis mobiele applicatie. Daarnaast wil deze boekhouder 's avonds en in het weekend bellers naar zijn digitale antwoordapparaat leiden. Zo kan hij de volgende werkdag terugbellen indien dat nodig is.

Een ander voorbeeld is een pizza-bestelling in een middelgrote Nederlandse stad. De stad en regio zijn verdeeld over meerdere filialen. Bellers worden op basis van netnummer en eventueel postcode direct naar het dichtstbijzijnde filiaal doorverbonden. Hierdoor kan de pizzalijn garanderen dat de klant haar bestelling binnen 30 minuten bezorgd krijgt!

Dit zijn slechts twee voorbeelden van manieren waarop standaardfuncties de bereikbaarheid en de dienstverlening van organisaties verbeteren.

Altijd bereikbaar zijn

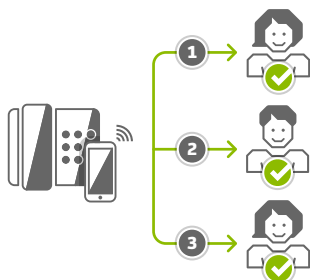
Wellicht de meest gebruikte functie is het wijzigen van de eindbestemming. Hiermee bepaalt u naar welke telefoon bellers worden doorverbonden: bijvoorbeeld naar de telefoon op kantoor, naar uw mobiele telefoon of naar de telefoon van een collega in een ander deel van het land.

U kunt deze eindbestemming opnieuw instellen zodra het nodig is via 0900- OPERATOR (0900-6737286) of door middel van onze gratis Belfabriek-app voor de mobiele telefoon of tablet.

Bellers optimaal doorverbinden

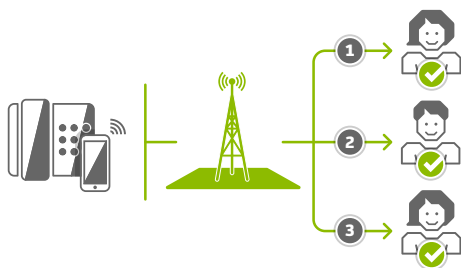
Wanneer u meerdere medewerkers hebt die bellers te woord staan is het belangrijk dat bellers zo snel mogelijk de juiste persoon aan de lijn krijgen.

Afhankelijk van de eisen die u aan de verdeling van gesprekken over de medewerkers stelt zet u één of meerdere van de onderstaande functies in.



Keuzemenu

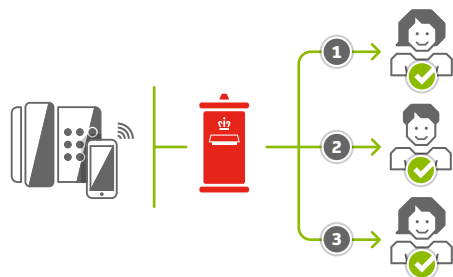
Een [Keuzemenu](#) laat uw bellers met de nummertoetsen aangeven wie zij wensen te spreken. U kunt zo'n bel menu volledig naar eigen inzicht indelen.



Netnummer- routing

Wanneer u bellers op basis van hun locatie wilt doorverbinden kunt u dit geheel automatisch laten doen op basis van het netnummer.

Bij deze dienst die “netnummer-routing” heet past ons IVR nummerherkenning toe om de dichtstbijzijnde vestiging van uw organisatie te vinden.



Postcode- routing

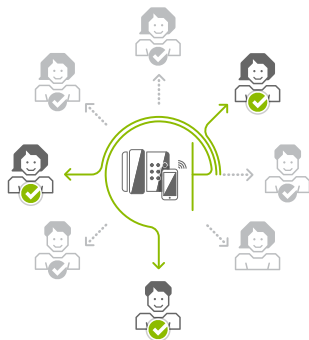
Bezit u meerdere vestigingen of filialen binnen één netnummer-regio en wilt u toch op basis van locatie van de beller doorverbinden?

Postcode-routing is dan een ware uitkomst.

Hierbij wordt bellers gevraagd de 4 cijfers van hun postcode in te toetsen waarna zij naar de dichtstbijzijnde vestiging worden doorverbonden.

Het is ook mogelijk om de netnummer- en postcode-routingen te combineren. Hierdoor kunt u vrijwel elke vorm van geografische routing realiseren.

Een voorbeeld hiervan met een pizzabestellijn gaven wij eerder in dit e-boek al. Wij helpen u graag met advies en het instellen van de optimale routing voor uw organisatie.



Virtueel callcenter

Wanneer meerdere medewerkers de binnenkomende gesprekken behandelen wilt u deze bellers natuurlijk zo eerlijk mogelijk over die medewerkers verdelen.

Om te voorkomen dat één medewerker veel meer of langere gesprekken voert dan de rest biedt het "[virtuele callcenter](#)" uitkomst.

In volgorde van wie het langst beschikbaar is verdeelt deze functie bellers over de beschikbare medewerkers.

Het komt natuurlijk ook weleens voor dat al uw medewerkers in gesprek zijn.

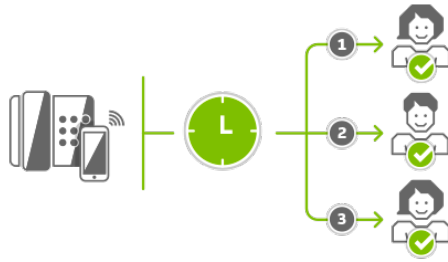
Wees hierop voorbereid door ook de functie "[wachtrij](#)" te activeren.

In combinatie met het virtuele callcenter worden wachtende bellers automatisch doorverbonden naar de eerstvolgende beschikbare medewerker.

Wees bereikbaar buiten kantooruren

Er zijn ook functies waarmee u de openingstijden van de telefonische afdeling kunt verruimen door telefoontjes op bepaalde tijdstippen en data naar andere locatie's door te sturen.

Op die manier helpt u bellers ook buiten de eigen kantooruren.



Tijd- en datum- routing

Wat gebeurt er met bellers die na sluitingstijd bellen? En wat gebeurt er tijdens feestdagen?

Wilt u bellers doorverbinden naar een andere lijn of laat u hen een boodschap inspreken?

Geef aan ons door wat de reguliere openingstijden zijn en op welke dagen aanpassingen gelden. Eén keer instellen betekent dat u zich nergens meer zorgen over hoeft te maken.



Digitaal antwoord- apparaat

Verbindt u de bellers na sluitingstijd niet door met een ander nummer laat hen dan een voice e-mail inspreken.

U ontvangt de geluidsopname van uw digitale antwoordapparaat direct op het e-mailadres van uw keuze in een formaat dat makkelijk af te spelen is.

Optimaliseer de klantervaring

Het activeren van bovengenoemde functies biedt bellers een prettige klantervaring.

En dat is goed voor het imago van uw organisatie.

Maar er zijn meer functies waarmee u uw servicenummer of bedrijfsnummer kunt stroomlijnen.

We zetten enkele functies op een rij die uw telefonische bedrijfsvoering vandaag al kunnen verbeteren.



Realtime belstatistieken

In het begin vraagt u zich wellicht af welke functies u dient te activeren. U heeft immers nog geen inzicht in het aantal bellers naar uw nieuwe nummer. De [belstatistieken](#) van de Belfabriek lossen dat probleem snel op.

Ze zijn in realtime en doordat u zelf de periode kunt instellen ziet u precies hoeveel bellers u bijvoorbeeld per dag, week of maand ontvangt.

Ook ziet u waarvandaan mensen bellen en hoe lang gesprekken gemiddeld duren.

Doordat uw online controle paneel ontworpen is om ook te werken op tablets en mobiele telefoons kunt u altijd uw statistieken inzien; waar u zich ook bevindt. U kunt deze statistieken ook via [onze mobiele apps](#) zien.

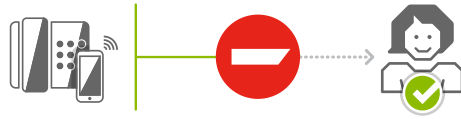


E-mail-rapportages

De realtime belstatistieken ziet u wanneer u inlogt op Mijn Belfabriek of via onze mobiele apps. In plaats daarvan kunt u ze ook [periodiek toe laten sturen](#) zoals wekelijks of maandelijks.

U vult de e-mailadressen in en wij sturen vervolgens met de gewenste frequentie een duidelijk overzicht met de belangrijkste statistieken.

U kunt altijd doorklikken naar het online dashboard voor gedetailleerde informatie.



Belfilter

Het kan gebeuren dat u met ongewenste bellers te maken krijgt. Wanneer dit gebeurt kunnen medewerkers tijdens het gesprek de beller blokkeren.

Deze blokkade is naar keuze tijdelijk of permanent.



Call-recording

Grote organisaties nemen al langer hun telefoongesprekken op. Dankzij onze grootschalige aanpak is [deze functie](#) nu ook binnen bereik van de kleinere bedrijven.

U kunt de opnames gebruiken om de kwaliteit van de gesprekken te waarborgen maar ook om u ervan te verzekeren dat de juiste procedures worden gevolgd.

De opgenomen gesprekken luistert u eenvoudig in het online dashboard af zonder ze te hoeven downloaden.

Alles nog even op een rijtje

Nu u de voordelen van de vele extra functies kent wordt het tijd om te beslissen hoe u uw servicenummer precies ingericht wilt hebben.

Samen zetten we de puntjes op de i en zorgen we ervoor dat uw telefoonnummer vanaf de eerste dag perfect aangesloten is.

Hieronder vind u een korte checklijst die helpt bij de voorbereiding.



Hoeveel en welke eindbestemmingen heeft uw telefoonnummer nodig?



Hoe worden gesprekken verdeeld over deze eindbestemmingen? (Denk hierbij aan functies als een keuzemenu, een carrousel of een overloop)



Welke andere extra functies wilt u ingeschakeld hebben en wat zijn de instellingen hiervoor? U kunt hiervoor het beste een kijkje nemen op de nummerinstellingen pagina in Mijn Belfabriek (inloggen kan altijd met gebruikersnaam "demo" en wachtwoord "demo").



Wanneer u gebruik maakt van welkomsteksten, gesloten teksten of andere meldteksten is het belangrijk te beslissen wie deze gaat inspreken.

Doet u dit zelf of maakt u liever gebruik van een professionele stemacteur? De Belfabriek kan tegen uiterst vriendelijk prijzen goede professionele stemacteurs leveren. Vraag gerust om meer informatie.



Indien u een 0900-nummer heeft is het belangrijk al te besluiten wat het beltarief gaat worden. Onze medewerker kan een voorbeeld berekening maken wat de uitbetaling wordt bij één of meerdere verschillende tarieven.

Laat de wereld kennismaken met uw servicenummer

Wanneer u de datum weet waarop uw servicenummer aangesloten zal zijn is het tijd om ervoor te zorgen dat de bellers vanaf de eerste dag binnenstromen.

Maar hoe promoot je uw servicenummer of bedrijfsnummer? Wij geven u een aantal tips waarmee u huidige en potentiële klanten aan het nummer herinnert.

Vertel het in de e-mails

Heeft u nog geen e-mailhandtekening dan is dit het moment om er één aan te maken. Zet in deze handtekening het nummer zodat alle contacten meteen kunnen bellen als zij vragen hebben.

Zet uw servicenummer op uw website

Uw website is een logische plek voor uw nieuwe nummer. Laat dit nummer op elke pagina terugkomen bijvoorbeeld in de header of footer van de site.

De kracht van social media

Bent u aanwezig op sociale netwerken als Facebook, Twitter en LinkedIn? Binnen enkele seconden verandert u het telefoonnummer in de social media-profielen.

Plaats advertenties

Adverteert u in de krant, op de radio of op televisie? Zorg ervoor dat uw servicenummer duidelijk voorbij komt.

Praat erover

Laat u nieuwe nummer wanneer het maar kan in gesprekken met potentiële klanten, vrienden en familie vallen. Mond-tot-mondreclame is verrassend effectief.