

Virtualoso VoiceCenter rövid használati útmutató

Működési feltételek

Aktív VoiceCenter szolgáltatás előfizetése

Élő hívásátírányítási szolgáltatás a VoiceCenter központi számán

- analóg vonal esetén, ügyfélszolgálaton keresztül rendelhető
- ISDN vonal esetén alapszolgáltatás tartalmazza
- Mobil SIM kártya esetén alapszolgáltatás tartalmazza

Engedélyezett hívószám küldési szolgáltatás a VoiceCenter központi számán

Használatot elősegítő definíciók

Beszédcsatorna

A beszédcsatorna azt határozza meg, hogy egy időben hány egyidejű beszélgetést szeretnéNK fogadni a VoiceCenter menü rendszerében.

A beszédcsatornák száma független az ügyfélnél telepített vonalak számától, illetve attól, hogy hány vonalon szeretnéNK fogadni a hívásokat.

Célszerű a VoiceCenter beszédcsatornáinak számát a hívást fogadó vonalak száma fölé méretezni.

Pl.: Ha Ön 4 vonallal rendelkezik, és van annyi rendelkezésre álló kollégája, hogy 4 egyidejű hívást tudjon fogadni, akkor célszerű 6 beszédcsatornát rendelni. Így, ha a kollégák foglaltak, akkor a VoiceCenter várakozási zenét fog játszani az 5. vagy 6. hívónak, vagy a hívó meghallgathatja a nyitva tartást. Párperces várakozás után pedig a VoiceCenter fel tudja ajánlani a visszahívás kérés lehetőségét, amiről Ön e-mailt, vagy SMS-t kaphat.

Megjegyzés: Ha a bejövő beszédcsatornák számát túl alacsonyan határoztuk meg, pl.: 3, akkor negyedik hívás már foglalt jelzést kap, függetlenül attól, hogy 4 vonalunk van.

Hangrögzítés

A hangrögzítés szolgáltatás segítségével Ön rögzítheti az összes bejövő beszélgetést, a rögzített beszélgetéseket letöltheti az internetes alkalmazásból. A hangrögzítést Ön hívott számokra vásárolhatja meg.

Vagyis, ha Ön 4 vonallal rendelkezik, és a fenti példa alapján 6 beszédcsatornát rendelt, akkor csak 4 hangrögzítést kell rendelnie, ha az összes bejövő beszélgetést rögzíteni szeretné.

Sablon

A sablonok előre elkészített menüket tartalmaznak, melyek kisebb módosításával gyorsan élesíthetünk egy menüt. Sablonok használata esetén, jellemzően csak a hívandó számot kell módosítani a telefonkönyvben, illetve az átírányítási számot kell megadni az általános részben.

Új behívószám

A VoiceCenter kétféle képen lehet elérni:

- A meglévő központi számainkat beírányítjuk a VoiceCenter-be vagy
- Új behívószámot osztunk ki.

Vezetékes hálózat esetén, budapesti számok közül tudunk kiosztani új számokat, mobil hívószám esetén Önnek kell vásárolni egy új SIM kártyát, amit szintén be kell írányítani a VoiceCenter-be.

Saját menü kialakítása

IVR megtervezés

Célszerű papíron összefoglalni előre, hogy mit is szeretnéNK beállítani a rendszerben.

Új menü létrehozása

Új menüt lehet teljesen nulláról építeni, de a VoiceCenter rendelkezik előre definiált sablonokkal is. A hálózat választást követően, ha szeretne sablonokat használni, akkor a megjelenő oldalon pipálja ki ennek lehetőségét.

Hálózat választása

Kérjük, döntse el, hogy milyen behívószáma lesz az VoiceCenter-nek: mobil, vagy vezetékes. Ennek függvényében válasszon hálózatot.

Vezetékes VoiceCenter

Új menü létrehozása

Ez esetben a VoiceCenter központi száma egy vezetékes szám lesz, jellemzően vezetékes számokra szeretnéNK továbbkapcsolni.

Fontos!

A központi szám átírányítását követően a központi számot meg lehet adni a VoiceCenter-ben, mint hívandó számot.

IPsound+ és Compleo központi számainak átírányítását követően a központi számot nem lehet megadni a VoiceCenter-ben, mint hívandó számot. Ezt a központi számot nem tudjuk Önhez visszakapcsolni. Viszont, erről a számról

Mobil VoiceCenter

Új menü létrehozása

Ez esetben az VoiceCenter központi száma egy mobil szám lesz, jellemzően mobil számokra szeretnéNK tovább kapcsolni.

Fontos! A központi szám átírányítását követően a központi számot nem lehet megadni a VoiceCenter-ben, mint hívandó szám. Ez a szám nem fog az ügyfélnél csörögni. Viszont, erről a számról továbbra is lehet kimenő hívásokat indítani

VoiceCenter-ben, mint hívandó számot. IPsound+ és Compleo központi számainak átirányítását követően a központi számot nem lehet megadni a VoiceCenter-ben, mint hívandó számot. Ezt a központi számot nem tudjuk Önhöz visszakapcsolni. Viszont, erről a számról továbbra is tud kimenő hívásokat indítani.

Alközponti használat

Az VoiceCenter tud hívni:

- közvetlenül hívható számokat és
- alközponti mellékeket egyaránt.

A VoiceCenter képességeihez tartozik, hogyha egy számot tárcsáz, és a hívott felveszi a telefont, akkor további számokat (DTMF jelzést) tud automatikusan küldeni. Így megoldható, hogy egy alközpont kívülről nem hívható mellékeit is el tudjuk érni. Természetesen csak akkor, ha az alközpontban van mellékválasztási szolgáltatás.

Pl: Az 5-ös gombra szeretnék tenni a "pénzügyet", ami eddig csak a titkárnőn keresztül volt elérhető mint 21-es mellék.

A VoiceCenter-ben beállítjuk, hogy az 5-ös gomb tárcsázza a 06-1-123-4567 számot és a 21-es melléket ("Alközponti mellékszám"). Amikor az alközpont felveszi a hívást, várja a mellék számát, a VoiceCenter automatikusan tárcsázza az előre megadott melléket 21. Az ügyfél ebből nem fog semmit érzékelni, csak, hogy csörög a célállomáson a telefon.

A megfelelő működéshez az alközpont átprogramozására is szükség lehet, ha van alközpont. Az alközpontot erre fel kell készíteni, mely nem része a szolgáltatásnak.

Ha kevés közvetlen hívható száma van az ügyfélnek, -több a mellék, mint a telefonszámok száma -, akkor további számokat kell rendelni.

megadni a VoiceCenter-ben, mint hívandó számot. Ez a szám nem fog az ügyfélnek csörögni. Viszont, erről a számról továbbra is lehet kimenő hívásokat indítani

Általános beállítások menü

- Adja meg a menühöz rendelt beszédcsatornák számát.
- Ha kért új behívószámot, akkor rendelje a menühöz.
- Átirányításra kerülő számok megadása

Itt kell megadni azokat a számokat, melyek az VoiceCenter behívó számai lesznek. Ha több számot irányítunk a menüre, akkor mindegyiket fel kell itt vinni.

Megjegyzés:

ISDN PP összeköttetés esetén, az átirányításra kerülő számok közé fel kell venni minden olyan számot is, amit a menüben hívandó számként is használni szeretnénk, függetlenül attól, hogy csak a vezérszámra állítottuk be az átirányítást.

Általános beállítások menü

- Adja meg a menühöz rendelt beszédcsatornák számát.
- Ha kért új behívószámot, akkor rendelje a menühöz.
- Átirányításra kerülő számok megadása

Itt kell megadni azokat a számokat, melyek az VoiceCenter behívó számai lesznek. Ha több számot irányítunk a menüre, akkor mindegyiket fel kell itt vinni.

VoiceCenter szerkesztése

Hangfájlok feltöltése

Hangfájlokat tölthet fel saját gépéről, vagy használhatja beszédgenerátorunkat.

Munkaidő megadása

Adja meg, hogy milyen nyitva tartással dolgoznak. A különböző munkaidőkben különböző menük futnak. Ezeket egyenként fel kell építeni. 2-nél több időzóna is megadható.

Telefonkönyv

Egy telefonszám többszöri használata, vagy visszahívás kérés használata esetén szükséges kitölteni

Menü szerkesztés

Üdvözlőszöveg

Az üdvözlő szöveget kell megadni, illetve, hogy mi legyen a következő lépés.

Menü kialakítása

- Menü szöveg hozzárendelése
- Menü pontok megadása (telefonszám hívása vagy hangbemondás vagy almenü vagy visszalépés egy menü szinttel feljebb.)

Kihívások beállítása

- **Kapcsolási pont megnevezése**
Fontos, hogy a megnevezésnek mindig egyedinek kell lennie.
- **Bevezetőszöveg**
Nem kötelező megadni, hangrögzítés esetén célszerű használni: "Tájékoztatjuk, hogy beszélgetését rögzítjük"
- **Várakozási idő**
Ha a tárcsázandó számok nem elérhetők, akkor a VoiceCenter zenét játszik a hívó félnek. Ez az idő azt határozza meg, hogy meddig várakoztassuk az ügyfelet
- **Várakozás alatt játszott zene**
- **Várakozás alatt játszott szöveg**
Pl: "Kérem, várjon a kezelő jelentkezéséig"
- **Nem vették fel- következő lépés**
Itt kell megadni, hogy mi történjen a várakoztatást követően, ha várakozási idő alatt nem tudtuk kapcsolni a hívandó számokat.
- **Tárcsázott számok megadása**
Adja meg, hogy ebben a menüpontban milyen számokat kell hívni. Lehet több is.
 - Hívássorolás beállítása (PBX) (ha egy menüpontban több számot kell hívni)
 - Alközpont mellékszámának megadása, ha van

- Tárcsázott számok megadása
- Adja meg, hogy ebben a menüpontban milyen számokat kell hívni. Lehet több is.
- Hívássorolás beállítása (PBX) (ha egy menüpontban több számot kell hívni)
- Alközpont mellékszámának megadása, ha van.
- Hangrögzítési beállítása az egyes tárcsázandó számokra.

Kihívások beállítása

- Bevezetőszöveg
- Visszahívás kérekor lejátszandó hangfájl. Pl: „Kezelőink foglaltak, hívása fontos számunkra, ha kéri, hogy visszahívjuk, akkor nyomja meg a # gombot”
- Értesítési sms, e-mail, ahova a visszahívás kérést kérő ügyfelek adatait küldjük.
- Visszahívás kérést aktiváló gomb. Pl.: #

Speciális beállítások

Alközpont programozása

Néhány esetben előfordulhat, hogy az alközpont átprogramozása is szükséges lehet. Például olyan esetben, ha a bejövő vonalai ugyanazon melléken csörögnek. Ilyenkor az alközpontot át kell programozni, úgy hogy 1-1 vonalhoz 1-1 közvetlen mellék tartozzon azért, hogy a mellékek direktbe is hívhatóak legyenek.

ISDN PP számtartomány beállítása

ISDN PP összeköttetés hívásátírányítás szolgáltatását csak a teljes összeköttetésre (vezérszámra) lehet beállítani. Abban az esetben, ha a VoiceCenter-ben nem akarjuk a teljes ISDN számtartományt kezelni, hanem azt szeretnénk, hogy bizonyos mellékre jövő hívások változatlanul a mellékeken csörögjenek (menü lejátszása nélkül), akkor az "ISDN PP beállítások" menüben meg kell adni az azonnal visszairányítandó számok, számtartományát.

Hangposta beállítása

A VoiceCenter lehetőséget nyújt arra, hogy a Telekom hangposta szolgáltatásait (vezetékes/mobil) összekombináljuk a menü rendszerünkkel. Bármelyik menüpontba felveheti a hangposta/üzenethagyás funkciót. Hangposta szolgáltatást bármelyi hívás objektumban definiálhatunk. A kihívandó számhoz kell beállítani a következőket:

Vezetékes hangposta beállítása a 06-1-123-4567 postafiókra:
tárcsázandó szám: 06 1 490-1719 Alközponti mellék: 11234567

T-Mobile hangposta beállítása a 06-30-123-4567 postafiókra:
tárcsázandó szám: 06 30 9888888 Alközponti mellék: *301234567

Hangposta beállítása

A VoiceCenter lehetőséget nyújt arra, hogy a Telekom hangposta szolgáltatásait (vezetékes/mobil) összekombináljuk a menü rendszerünkkel. Bármelyik menüpontba felveheti a hangposta/üzenethagyás funkciót. Hangposta szolgáltatást bármelyi hívás objektumban definiálhatunk. A kihívandó számhoz kell beállítani a következőket:

Vezetékes hangposta beállítása a 06-1-123-4567 postafiókra:
tárcsázandó szám: 06 1 490-1719 Alközponti mellék: 11234567

T-Mobile hangposta beállítása a 06-30-123-4567 postafiókra:
tárcsázandó szám: 06 30 9888888 Alközponti mellék: *301234567

PBX szétbontása vezetékes vonalak esetén

Csak azon ügyfelek esetén, akik rendelkeznek PBX szolgáltatással. Egyes ügyfelek rendelkeznek PBX (hívássorolás) szolgáltatással. A PBX-et főközponti, illetve alközponti szinten is be lehet állítani. Amennyiben a PBX szolgáltatás főközponti szinten van berendezve, ahhoz, hogy a főközponti hívásátírányítást be tudjuk állítani, szükséges, hogy a fővonalakat egymástól függetlenítsük, azaz deaktiváljuk a hívássorolás funkciót. Ezt a műveletet a Telekomtól kell rendelni. A Telekom a kért módosítást, előre egyeztetett időpontban el fogja végezni. Ez a változás azonban az Ügyfél alközpontjában is módosítással járhat, melyről az Ügyfélnek kell gondoskodnia.

Tesztelés - Élesítés

Tesztelés vezetékes telefonon

A szerkesztés menüben található teszt funkciót bármikor használhatjuk. Akkor is, ha van már egy üzemelő VoiceCenter-ünk. Ilyenkor a szerkesztés alatt lévő menüt lehet tesztelni az éles menütől függetlenül.

Helyes fordítás esetén a VoiceCenter felajánl egy speciális behívószámot, illetve PIN kódot. Ha ezt a számot hívjuk, és megadjuk a PIN kódot, akkor mi csak, tesztelni tudjuk a menüt, hívásátírányításoktól függetlenül.

Ha először használjuk a menüt, akkor nyugodtan élesíthetünk. Amíg a hívásokat nem irányítjuk a VoiceCenter-re nem élesedett a rendszer az ügyfelek felé, vagyis a jelenlegi üzletmenetet nem befolyásolja. Csak tesztelni lehet a menüt, az átirányítandó számokról indított hívással, a:

06 1 480 1000 szám felhívásával.

Fontos!

A tesztelés csak akkor fog jól működni, ha a hívószám kijelzés nincs letiltva!

Tesztelés mobil telefonon

A szerkesztés menüben található teszt funkciót bármikor használhatjuk. Akkor is, ha van már egy üzemelő VoiceCenter-ünk. Ilyenkor a szerkesztés alatt lévő menüt lehet tesztelni az éles menütől függetlenül.

Helyes fordítás esetén a VoiceCenter felajánl egy speciális behívószámot, illetve PIN kódot. Ha ezt a számot hívjuk, és megadjuk a PIN kódot, akkor mi csak, tesztelni tudjuk a menüt, hívásátírányításoktól függetlenül.

Ha először használjuk a menüt, akkor nyugodtan élesíthetünk. Amíg a hívásokat nem irányítjuk a VoiceCenter-re nem élesedett a rendszer az ügyfelek felé, vagyis a jelenlegi üzletmenetet nem befolyásolja. Csak tesztelni lehet a menüt, az átirányítandó számokról indított hívással, a:

06 30 802 7500 szám felhívásával.

Fontos!

A tesztelés csak akkor fog jól működni, ha a hívószám kijelzés nincs letiltva!

Élesítés

Élesítés

Nyomja meg az Aktiválás gombot a szerkesztés menü alatt. A rendszer ellenőrzi, hogy nincs-e hiba a menüben. Hiba esetén, kérjük, végezze el a kért javításokat.

Hívásátírányítás vezetékes telefonon

A rendszer ténylegesen csak akkor megy üzembe, hogyha a meglévő ügyfélszolgálati számunkat ráírányítjuk a VoiceCenter-re. Ezt az átirányításra kerülő (központi) számról indított speciális hívással, tudjuk megtenni. Miután felemelte a kézi beszélőt, akkor az átirányítás aktiválásához tárcsázza a következőt:
***21*17135#**
Amennyiben az adott számot már nem kívánja a VoiceCenter központi számaként használni, akkor felemelt kézi beszélő után tárcsázza a következőt az átirányítás deaktiválásához:
#21#
Sikeres átirányítás esetén folyamatos tárcsahangot kell hallani.
Megjegyzés: Hívásátírányításra nincs szükség, ha egyedi behívó számot rendeltünk a VoiceCenter-hez. Ez esetben az élesítést követően a rendszer használható az egyedi VoiceCenter szám felhívásával.
Megjegyzés:
Az átirányítás csak akkor fog jól működni, ha a hívószám kijelzés nincs letiltva!
PP összeköttetés esetén az átirányítást az ügyfélszolgálaton kell megrendelni.

Hívásátírányítás mobil telefonon

A rendszer ténylegesen csak akkor megy üzembe, hogyha a meglévő ügyfélszolgálati számunkat ráírányítjuk a VoiceCenter-re. Ehhez a központi szám SIM kártyáját be kell tenni egy mobil készülékbe. A készülék menü rendszere segítségével be kell állítani a feltétel nélküli hívásátírányítás szolgáltatást. A hívásokat a 06 30 802 7500 számra kell irányítani. Az átirányítás csak akkor fog jól működni, ha a hívószám kijelzés nincs letiltva!

A rendszer élesedett!