

Virtualoso VoiceCenter

Szeretne egy olyan hívásmenedzselő (IVR) rendszert, amely minden bejövő hívását fogadja és a témában illetékes kollégához irányítja, sőt akár tájékoztatást is ad termékeiről, szolgáltatásairól? Mindezt most megvalósíthatja beruházás nélkül!

T Systems



A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás segítségével gyorsan és hatékonyan kezelheti a cégéhez betelefonáló ügyfelei, partnerei kéréseit. A szolgáltatás internetes kezelőfelületén pedig Ön saját kezűleg szabhatja cége igényeire telefonos hangmenüjét. Online statisztikát kaphat a bejövő hívásokról, és szükség esetén rögzítheti a beszélgetéseket is.

A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás jellemzői

- Beruházás nélkül, fix havidíjért igénybe vehető.
- Az internetről elérhető, egyszerű, grafikus kezelőfelülettel rendelkezik.
- Részletes, online hívásforgalmi statisztikát biztosít.
- Igény szerint rögzíti a telefonbeszélgetéseket, melyek egy hónapig lementhetők.
- A hangmenü közvetlenül, online módosítható, és a változtatások szinte azonnal meg is jelennek a rendszerben.

Alközpont nélkül, vezetékes és mobilhálózatra is

- Vezetékes VoiceCenter szolgáltatás: a Magyar Telekom hálózatán belül 0 Ft-os forgalmi díjjal építheti fel fix havidíjas hívásmenedzselő rendszerét.
- Mobil VoiceCenter szolgáltatás: a piacon egyedülálló módon kizárólag mobiltelefonokra irányított IVR-rendszert is létrehozhat, mindezt a T-Mobile hálózatán belül forgalmi díj fizetése nélkül.

Milyen esetben ajánljuk Önnek a Virtualoso VoiceCentert?

- Ha nem szeretne beruházni saját IVR-rendszerbe.
- Ha céges mobilszámait szeretné egy önálló IVR-rendszerbe bevonni.
- Ha nem szeretne egyetlen ügyfelet, egyetlen megrendelést sem elveszíteni.
- Ha nagy hangsúlyt fektet az optimális ügyfél-elégedettségre, és szeretné folyamatosan ellenőrizni, illetve rugalmasan alakítani hívásmenedzselési rendszerét.

A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás funkciói

A menürendszer kialakítása

Internetről elérhető, grafikus menürendszer

- A grafikusan megjelenített menüelemek segítségével Ön is könnyen megtervezheti vagy módosíthatja saját hangmenüjét.

Munkabeosztáshoz igazítható híváskezelés

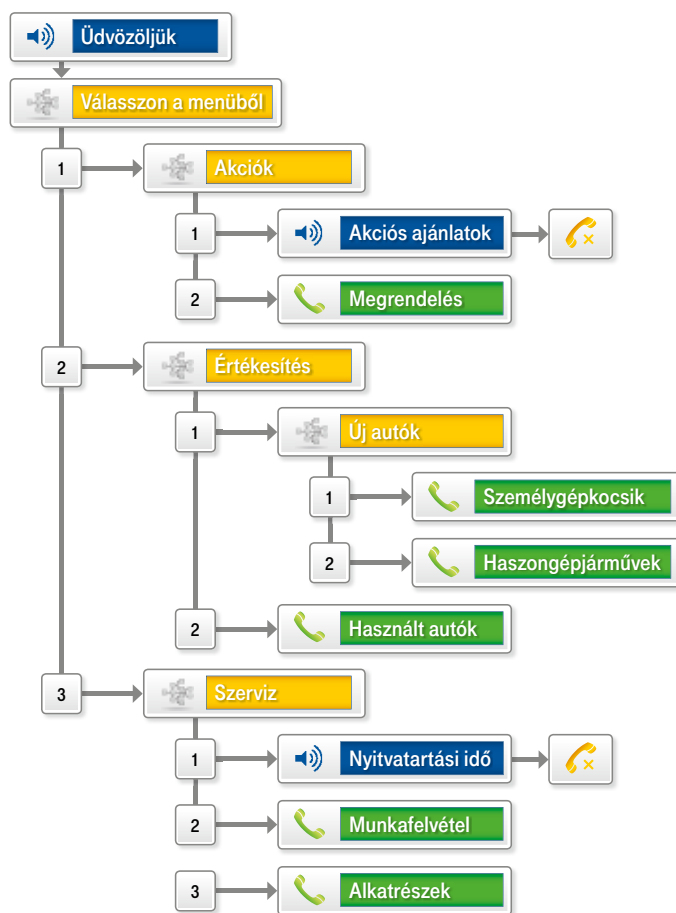
- Megoldható a munkanapok, munkaszüneti és ünnepnapok szétválasztása,
- akár egy napon belül több időzóna kialakítása,
- az eltérő időben dolgozó munkatársak munkarendjének követése.

Tetszés szerinti hanganyagok rögzítése

- Saját meglévő hangfelvételei egyszerűen feltölthetők a rendszerbe.
- Ha nincsenek hanganyagai, vagy a meglévőkön változtatna, akkor begépelte szövegeit mi díjmentesen átalakítjuk hangfájlokká (text-to-speech).

Visszahívási opció

- Ha egy betelefonáló ügyfele túlterheltség miatt hosszabb várakozásra kényszerül, egy gombnyomással kérhet visszahívást, a rendszer pedig azonnal küld Önnek egy e-mailt vagy sms-t az illető ügyfél telefonszámával.



A rendszer ellenőrzése és optimalizálása

Tesztelési lehetőség

- Meglévő, működő hangmenüjétől függetlenül az újonnan kialakított menürendszert élesítés előtt tetszőleges ideig tesztelheti.

Hangrögzítési funkció hangcsatornánként

- Bármely végpontnak beállított telefonszámon folyamatosan rögzítheti a beszélgetéseket, ezzel támogatva a megrendelések rögzítését, reklamációk kezelését, az ügyfélszolgálat minőségének mérését.

Részletes online statisztika

- A bejövő, a fogadott és a nem fogadott hívások száma alapján folyamatosan figyelemmel kísérheti az egyes telefonszámok terheltségét, így szükség esetén be tud avatkozni.

Vészeseti hívásátirányítás

- Bármely olyan esetben hasznos, ha műszaki vagy egyéb okból (pl. munkatársak továbbképzése) telephelye telefonon nem elérhető. Ilyenkor egy gombnyomással más telefonszámra tudja irányítani a bejövő hívásokat.

Miben nyújt többet szolgáltatásunk a hagyományos IVR-rendszereknél?

- Nem kell új ügyfélkapcsolati számot bevezetnie a piacra, meglévő vezetékes és mobilhívószámait továbbra is központi számként használhatja.
- A piacon egyedülálló módon mobil IVR-rendszert is megvalósíthat, ehhez nem kell költséges vezetékes alközpontot vásárolnia.
- Beruházás nélkül alkalmazhatja olyan esetekben is, ahol nincs alközpont, vagy az alközpontja korlátozott IVR-funkciókkal rendelkezik.
- 1 hónapon belül visszahallgathatja, illetve letöltheti a felvett beszélgetéseket, nem kell különálló hangrögzítő rendszerbe, tárhelybe beruháznia.
- Több telephelyet is be tud vonni egy nagy IVR-rendszerbe pluszberuházás nélkül.
- Egy webes grafikus felületen a menürendszer rugalmasan alakítható – különösebb képzettség nélkül.
- Mostantól az „elvesztett” ügyfélhívásokról is statisztikát kaphat, vagyis azokról a hívásokról, melyek eddig vonalai túlterheltsége miatt el sem jutottak Önhöz. Így szükség esetén további hozzáféréseket vásárolhat.



Mit kell tennie a szolgáltatás igénybevételéhez?

1. Regisztráljon a T-Systems honlap Virtualoso Portal weboldalán!
2. E-mailben megkapott felhasználói azonosítójával lépjen be a Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás kezelőfelületére!
3. Tetszése szerint szerkessze meg cége hívásátírányító menüjét!
4. Megelevő vonalait irányítsa át hívásátírányító rendszere hívószámára! Amennyiben segítségre van szüksége a rendszer beállításánál, bármikor díjmentesen hívhatja kollégáinkat a 1400 ügyfékapcsolati számon.
5. Tesztelje a rendszert, majd élesítse!
6. Élvezze a szolgáltatás által nyújtott előnyöket!



A szolgáltatás díjazása

Nettó havidíjak	Vezetékes VoiceCenter	Mobil VoiceCenter
Az alapszolgáltatás havidíja beszédcsatornánként*	2900 Ft/hó	2900 Ft/hó
A hangrögztítés havidíja telefonszámonként	5000 Ft/hó	5000 Ft/hó
Egy egyedi IVR-telefonszám havidíja	2900 Ft/hó	Csak új SIM kártya vásárlásával elérhető.
A vészeseti átírányítás havidíja	5000 Ft/hó	5000 Ft/hó
Nettó forgalmi díjak		
a hálózaton belüli hívásokra	0 Ft (a Magyar Telekom hálózaton belül)	0 Ft (a T-Mobile hálózaton belül)
a hálózaton kívüli vezetékes hívásokra	6,9 Ft/perc (belföldi vezetékes hálózaton)	8 Ft/perc
a hálózaton kívüli mobilhívásokra	34 Ft/perc	22 Ft/perc (a Pannon és a Vodafone hálózaton)
nemzetközi 1. díjzónában**	20 Ft/perc	20 Ft/perc
nemzetközi 2. díjzónában**	28 Ft/perc	28 Ft/perc
nemzetközi 3-10. díjzónában**	60 Ft/perc	60 Ft/perc
nemzetközi 11. díjzónában**	270 Ft/perc	270 Ft/perc

* Annyi beszédcsatornára van szükség, ahány ügyfélhívást egy IVR-rendszerben egy időben, párhuzamosan kezelni kell.

** A nemzetközi díjzónák besorolása a Magyar Telekom Általános szerződési feltételeiben van rögzítve.

Ha felkeltettük érdeklődését, a szolgáltatással kapcsolatos további kérdéseivel, kérjük, forduljon személyes ügyfélmenedzseréhez, vagy hívja ügyfélszolgálatunkat a 1400 telefonszámon!