



VOICECENTER

HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ

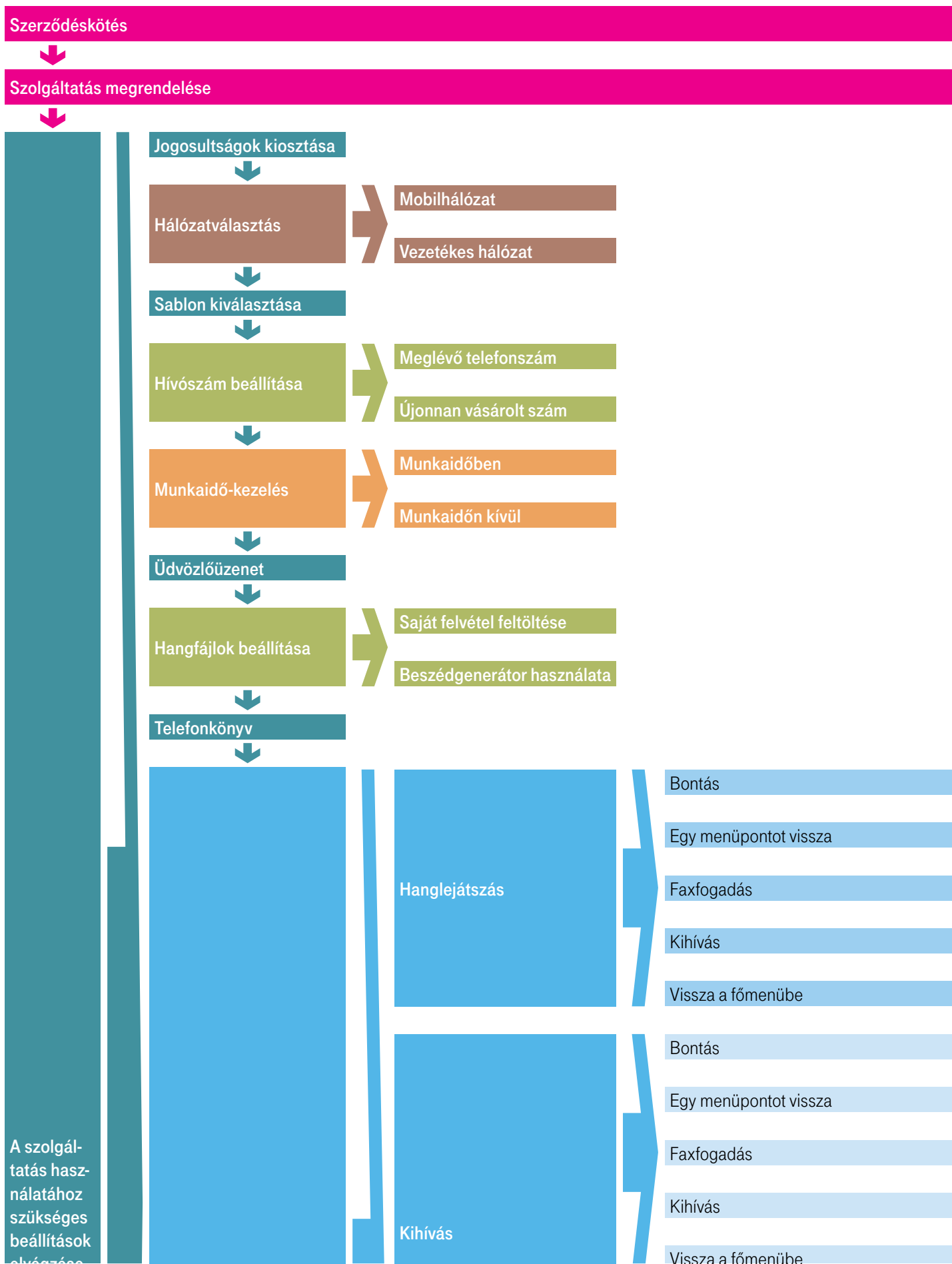


EGYÜTT. VELED

Tartalomjegyzék

VoiceCenter kezelési folyamatára	3
I. Szerződéskötés, a szolgáltatás megrendelésének menete	4
I. 1. A szerződés megkötése	4
I. 2. A szolgáltatás megrendelése	5
II. A VoiceCenter használatához szükséges beállítások	7
II. 1. Jogosultságok kiosztása	7
II. 2. Hol érheti el a VoiceCenter kezelőfelületét?	7
II. 3. Hogyan alakíthat ki saját menüt?	8
II. 3. 1. A megfelelő hálózat és sablon kiválasztása	9
II. 3. 2. A VoiceCenter hívószáma beállításának lépései	11
II. 3. 3. Munkaidő-kezelés	13
II. 3. 4. Üdvözlőszöveg és a hangfájlok beállítása	15
II. 3. 5. Telefonkönyv	17
II. 3. 6. Milyen lehetséges beállítások végezhetők el a menü kialakításakor?	18
II. 4. Az összeállított rendszer tesztelése, élesítése	25
II. 5. Aktiválás, faxjogosultságok beállítása	26
II. 6. A szükséges átirányítás beállítása	27
III. A VoiceCenter menüjének aktiválása után használt funkciók	28
III. 1. Kimenő hívások rögzítése	28
III. 2. Hívásrészletező	29
III. 3. Hívásstatisztika	30
III. 4. Hangarchívum	31
III. 5. Visszahívás-kérési értesítők	32
IV. Egy konkrét menü kialakításának bemutatása	33
V. Index	50

VoiceCenter kezelési folyamatára



I. Szerződéskötés, a szolgáltatás megrendelésének menete

I. 1. A szerződés megkötése



Dióhéjban: A szolgáltatás megrendeléséhez hívja szakértőnket a 1400-án vagy rendelje meg kapcsolattartóján keresztül.

A szerződéskötéskor ki kell tölteni a főadminisztrátori nyilatkozatot, ahol megadja a cég nevében eljáró személy telefonszámát és e-mail címét. Amennyiben a szerződéskötés nem személyes csatornán történik, a kitöltött nyilatkozatot a ts_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu címre kell elküldeni. Ezt követően a kitöltött nyilatkozat alapján létrejön a főadminisztrátor felhasználó, amiről a megadott e-mail címre értesítést küldünk. Az e-mail címmel létrehozunk egy Telekom fiókot, erről szintén e-mail értesítést küldünk. Első belépéskor a Telekom fiókot validálni kell, ezt követően a megadott e-mail címmel és jelszóval lehet belépni az üzleti önkiszolgáló portálra. Ezt követően az informatikai szolgáltatások menüpont alatt rendelhető meg a szolgáltatás.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

Technikai kérdések megoldása helyett fordítsa idejét vállalkozására! Modernizálja cége működését, tegye hatékonyabbá a mindennapi munkát informatikai szolgáltatásaink segítségével.

31

Havi díjas szoftverszolgáltatások

Levelezés, Office, csoportmunka, biztonság és tárhely, valamint egyéb üzleti szoftverek havidíjas előfizetéséért. A felhő alapú irodai környezetben Ön mindig friss szoftverekkel dolgozhat, és rugalmasan növelheti vagy csökkentheti előfizetését vállalkozása igényei szerint.

Ügyfélmenedzsment, CRM egyszerűen

Ügyfélműködés Havi díjas

Részletek

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

Havi díjas szoftverszolgáltatások

Levelezés, Office, csoportmunka, biztonság és tárhely, valamint egyéb üzleti szoftverek havidíjas előfizetéséért. A felhő alapú irodai környezetben Ön mindig friss szoftverekkel dolgozhat, és rugalmasan növelheti vagy csökkentheti előfizetését vállalkozása igényei szerint.

Google G Suite

Google levelezés, tárhely, kollaboráció és egyéb felhőszolgáltatások. Ideális azon vállalkozásoknak, akiknek nincs szerverük.

Microsoft felhőszolgáltatások

Levelezés, tárhely, csoportmunka, biztonság és egyéb felhőszolgáltatások.

Rendelhető

Norton Security Online

Optimális védelem mobil és asztali eszközök számára, így a PC-n, Mac-on, okostelefonon és táblagépen mindig és mindenhol.

Rendelhető

Fax2email

Faxküldemények azentul roddán kívül is bármikor megkaphatja e-mailben, míg a küldetés rendelkezésre áll egy webes felület, ahol a...

Rendelhető

VoiceCenter

A híváskezelés rendszer a központi számán fogadja, és a hívó fél választása alapján az illetékes kollégához, vagy szolgálatvezetőhöz irányítja.

Részletek

I.2. A szolgáltatás megrendelése

Dióhéjban: A [webshopban](#) történő rendeléskor válassza az **Ügyfélkapcsolat** pont **VoiceCenter** menüjét. Igényei szerint állítsa be a megrendelni kívánt paramétereket.

Minden Telekom Informatikai Szolgáltatások-szerződéssel rendelkező ügyfél szabadon rendelhet a **Virtualoso Shopon** (<https://virtualoso-shop.t-systems.hu>).

Belépéshez használja az **admin@rovidcegnev** felhasználónevet (amelyet a Telekom Informatikai Szolgáltatások-szerződés megkötésekor választott), továbbá az e-mailben, sms-ben megkapott jelszót.

- A webshop bal oldali menüjéből válassza az **Ügyfélkapcsolat** pontban található **VoiceCenter** menüt **(1)**, majd kattintson a VoiceCenter sorában a **Részletek/Megrendelés** gombra **(2)**.
- Lehetősége van itt a **Fax2Email** megvásárlására is, mely szolgáltatással teljesen mobilizálhatja bejövő és kimenő faxainak kezelését: bárhol és bármikor, egy online felületen vagy akár okostelefonján is küldhet, illetve fogadhat faxokat. További információért kattintson a következő linkre: <https://www.telekom.hu/uzleti/szolgalattasok/informatika/ceges-web/fax2email>

Milyen opciókra lehet előfizetni?

- **Beszédcsatornák száma:** Azt határozza meg, hogy egy időben hány hívást szeretnénk kezelni a VoiceCenter menürendszerében.



A gyakorlatban: Két csatorna esetén megoldható, hogy egy időben két hívást tudjon fogadni, vagy akár szimultán is lehessen hívást fogadni egy telefonszámon faxfogadás mellett. Vagy 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. és 6. hívónak, vagy bejátszhatja az Ön tájékoztatását pl. a nyitva tartási időről. Pár perces várakozás után pedig a rendszer fel tudja ajánlani a visszahíváskérés lehetőségét, amiről Ön e-mailt vagy sms-t kaphat. (Ha a bejövő beszédcsatornák számát túl alacsonyan határozza meg – például 3 –, akkor a 4. hívás már foglalt jelzést kap, függetlenül attól, hogy Önnek 4 vonala van.)

- **Egyedi IVR-telefonszámok száma:** A VoiceCenter menüje elérésének beállításakor két lehetőség közül választhat – meglévő telefonszámát irányítja át a VoiceCenter központi számára, vagy új behívószámot vásárol. Ha az utóbbit választja, arra ebben a pontban van lehetősége. A később, az Ön által kialakítandó menü létrehozásakor választható hívószám vezetékes, budapesti telefonszámok közül kerül majd kiosztásra.
- **Rögzítendő telefonszámok száma:** A szolgáltatás segítségével rögzítheti bejövő beszélgetéseit, melyeket az alkalmazásból 1 hónapig letölthet saját gépére. A hangrögzítést telefonszámokra vásárolhatja meg, tehát ha minden bejövő hívást rögzíteni szeretne, annyi hangrögzítést rendeljen ebben a pontban, ahány vonallal rendelkezik, függetlenül a beszédcsatornák számától. Egy hangrögzítő felhasználható egy dedikált számra érkező hívások hangrögzítésére, illetve arról a számról indított kimenő hívások rögzítésére egyaránt – vagyis egy havidíj ellenében egy telefonszám ki-, illetve bemenő hívásainak rögzítése is megoldható.
- **Vészeseti átirányítás:** A szolgáltatás megrendelésével lehetősége van kialakított, elsődleges menürendszeréhez egy alternatív, vészeseti menürendszer beállítására, melyet probléma esetén a VoiceCenter kezelőfelületén tud aktiválni.



A gyakorlatban: Akkor érdemes ezt a szolgáltatást megrendelnie, ha több menüt alakít ki (legalább 5-10 darabot). Elsődleges menüjében, a kihívás pontban egyik irodája vezetékes telefonszámaira irányította a hívásokat. (Kihívás beállításakor azt határozhatja meg, hogy a rendszer milyen telefonszámokra és milyen sorrendben irányítsa a bejövő hívásokat.) Ha az irodában valamilyen gond merül fel, pl. nem működnek a vonalak, aktiválhatja a vészeseti átirányítást, egy olyan alternatív menüt, melyben a beérkező hívásokat a rendszer a megadott mobiltelefonszám(ok)ra irányítja.

- **Faxszolgáltatás:** Itt rendelheti meg a Fax2Email szolgáltatást.

II. A VoiceCenter használatához szükséges beállítások

II. 1. Jogosultságok kiosztása



Dióhéjban: A felhasználáshoz szükséges jogok beállítására a <https://virtualoso-portal.t-systems.hu> oldal VoiceCenter menüpontjának Felhasználók, jogosultságok alpontjában van lehetősége. Itt lehet megadni, hogy melyik kollégája kezelheti a különböző beállításokat.

Mielőtt a VoiceCenter szolgáltatást igénybe tudja venni, első lépésként a szolgáltatás beállításait kell elvégeznie.

A sikeres paraméterezésnek két **előfeltétele** van:

- **élő előfizetés** a VoiceCenter szolgáltatásra,
- a beállítást végző felhasználó rendelkezzen **adminisztrációs joggal**.

A felhasználáshoz szükséges jogok beállítására a MYTS oldalán oldalt, a felhasználói jogok beállítása menüpontban van lehetősége. Itt lehet megadni, hogy melyik kollégája kezelheti a faxos beállításokat.

II. 2. Hol érheti el a VoiceCenter kezelőfelületét?



Dióhéjban: Az alapbeállítások elvégzését a [Virtualoso VoiceCenter](#) felületén teheti meg.

Az alapbeállítások elvégzéséhez lépjen be a VoiceCenter szolgáltatásba a <https://virtualoso-voicecenter.t-systems.hu> portálról vagy a termék oldaláról (Online ügyintézés ablak): <https://www.telekom.hu/uzleti/szolgáltatások/egyeb-szolgáltatások/crm/hivaskezelelo>

Virtualoso Portál - Menedzsment felület

Szolgáltatások | **Összes felhasználó** | **Saját adataim**

Virtualoso eMail
Virtualoso WorkPlace
Virtualoso Meeting
Virtualoso VoiceCenter
VoiceCenter kezelőfelület
Fax2Email kezelőfelület
Felhasználók
Virtualoso SMS
Gyakori kérdések

Virtualoso VoiceCenter

A Virtualoso VoiceCenter általános beállításai.

Szolgáltatás-összefoglaló (Megrendelés módosítása)

- 5 db** beszédcsatorna
- 2 db** egyedi IVR-telefonszám
- 2 db** rögzítendő telefonszám
- nincs** vészeseti átirányítás
- van** tax szolgáltatás

Felhasználók, jogosultságok

A szolgáltatás felhasználóinak beállításai, jogosultságai; új felhasználó felvétele.

VoiceCenter kezelőfelület

Itt szerkesztheti az VoiceCenter szolgáltatást.

Fax2Email kezelőfelület

Itt szerkesztheti az Fax2Email szolgáltatást.

Megrendelés módosítása

Dővitheti vagy csökkentheti szervezőinek számát, módosíthatja az előfizetésük típusát (havidíjas, percdíjas), lemondhatja a szolgáltatást.

Próbálja ki!

A Virtualoso WorkPlace szolgáltatást 20 MB tárhellyel minden Virtualoso keretszerződést kötő ügyfelünk díjmentesen használhatja!

Virtualoso WorkPlace

II.3. Hogyan alakíthat ki saját menüt?

Első lépésként célszerű papíron felvázolnia a kialakítani kívánt menüstruktúrát.

Miután összeállította, milyen menürendszert kíván beállítani vállalkozásának, lépjen be a VoiceCenter kezelőfelületére, és kattintson az **Új menü létrehozása** gombra.

Virtualoso VoiceCenter

Menükim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Fax jogosultság | Belépés a Fax2Email alkalmazásba

IVR választó

Szabad csatorna: 2 Szabad hangrögzítés: 1 Szabad behívószám: 0 Fax aktív: igen Vészeseti átirányítás: nincs

Menü neve	Menü aktíválva	Csatorna	Faxszám	Hívószám
Új menü létrehozása				
Vészeset bekapcsolása				
Vészeset kikapcsolása				
CvT Fax	✓	1		módosít
próba				módosít töröl
próba				módosít töröl
Sablon Kft.	✓	2		módosít
Szahí		1		módosít töröl

Jelmagyarázat

- ! Vészeseti IVR bekapcsolása függőség miatt nem lehetséges (valószínűleg elmaradt vészeseti élesítés)
- ✓ Vészeseti IVR bekapcsolva
- ↔ Vészeseti IVR
- ↔ Vészeseti csatlakozott és éles változat nem ugyanaz az IVR-t helyettesíti (valószínűleg elmaradt vészeseti élesítés)

II. 3. 1. A megfelelő hálózat és sablon kiválasztása



Dióhéjban: Miután beállította, hogy VoiceCenter szolgáltatásához vezetékes vagy mobil hálózatot kíván hozzárendelni, válasszon a felkínált sablonok közül menürendszerének összeállításához.

Válassza ki, milyen központi hívószáma legyen a VoiceCenternek – két opció közül választhat: vezetékes vagy mobil központi számot használ rendszerében.

- **Vezetékes hálózat** választása esetén a VoiceCenter központi száma, azaz cége telefonszáma vezetékes szám lesz, vagyis a VoiceCenter-kapcsolás vezetékes hálózatban valósul meg. A központi számot átirányítását követően is meg lehet majd adni a VoiceCenterben mint hívandó számot (lásd a [II. 3. 6. 2. pontot](#)).
- **Mobilhálózat** választása esetén a VoiceCenter központi száma, azaz cége telefonszáma mobilszám lesz, vagyis a VoiceCenter-kapcsolás mobilhálózatban valósul meg. Amennyiben ezt az opciót választja, központi telefonszámát nem adhatja meg a rendszerben mint hívandó számot (lásd a [II. 3. 6. 2. pontot](#)). (Tehát miután cége az adott mobilszámot használja központi számként, ezt a számot nem lehet megadni a VoiceCenterben kihívandó telefonszámként, viszont kimenő hívások továbbra is indíthatók a központi számról. Például ne adja meg értékesítéssel foglalkozó kollégája mobilszámát központi számnak, mivel azon a jövőben nem lehet majd hívást fogadni.)



Fontos: Figyeljen arra, hogy vezetékes központi szám beállítása esetén a vezetékes hálózatot, mobil központi szám esetén pedig a mobil vezetékes hálózatot válassza! Amennyiben pl. a vezetékes hálózatot választja, és mégis mobiltelefonszámot állít be központi számnak, a rendszer ugyan engedni fogja, hogy elmentse beállításait, azonban a kialakított menü nem fog működni.

A hívások VoiceCenterben történő fogadásához **hívásátirányítás aktiválása** szükséges a központi számra. Ezen átirányítások díjmentesek, amennyiben vezetékes központi számról a hívásátirányítás a 17135 rövid számra történik, vagy mobil központi szám esetén a +36 30 802 7500 számra. (Domino előfizetéssel rendelkező számot ne használjon, mert annak díja van.) Minden egyéb esetben az átirányítandó telefonszám díjsomagjában szereplő átirányítási díjak érvényesek.

Amennyiben nem rendelkezik még vele, lehetősége van telekomos hívószám vásárlására (vezetékes telefonszámot igényelhet a Virtualoso Webshopban, mobiltelefonszám esetén pedig új SIM kártyát kell vásárolnia), mellyel elkerülhetővé válnak a fent említett átirányítási díjak, illetve kedvezőbb forgalmi díjak (lásd [aktuális ÁSZF](#)) érhetőek el.

Virtualoso VoiceCenter

Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Fax jogosultság | Bolpés a Fax2Email alkalmazásba

Aktív
Szerkesztés alatt
Mentés

A VoiceCenter típusának kiválasztása

A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás alközpont nélkül, vezetékes és mobilhálózatban is létrehozható. Kérjük válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létrehozni IVR-rendszerét! A választás meghatározza, hogy vezetékes vagy mobilszám lesz behívószáma (ügyfélkapcsolati száma).



Előfizetett, felhasználható szolgáltatásaim

Új menü létrehozása előtt tekintse át a lehetőségeket.

Szabad beszédcatornák száma:	5
Felhasználható hangrögzítések száma:	1
Előfizetett, szabad egyedi IVR-telefonszámok száma:	0
Vészeseti hívásátirányítás aktiválva (van / nincs):	nincs

Többre van szüksége? [További kapacitás vásárlása a Virtualoso Webshopban](#)

Kérem, válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létrehozni új IVR-rendszerét!

 <p>Mobil VoiceCenter</p> <p>Ebben az esetben a VoiceCenter behívószáma mobilszám lesz, és a T-Mobile hálózatán belüli hívásátirányítások díjmentesek.</p> <p><input type="button" value="A mobilhálózatot választom"/></p>	 <p>Vezetékes VoiceCenter</p> <p>Ebben az esetben a VoiceCenter behívószáma vezetékes szám, és a Magyar Telekom hálózatán belüli hívásátirányítások díjmentesek.</p> <p><input type="button" value="A vezetékes hálózatot választom"/></p>
---	--

Teljesen önállóan is kialakíthat magának új menüt, de a VoiceCenter rendelkezik **előre definiált sablonokkal** is, melyek igény szerint módosíthatók.

Miután kiválasztotta, milyen központi számot/hálózatot kíván használni, a következő oldalon válasszon az elérhető sablonok közül. Kattintson a sablon nevére, és megjelenik a kialakított menü szerkezete az Előnézeti képen, így el tudja dönteni, Önnek melyik sablonra van kiindulásként szüksége.

- **Üres sablon:** Ebben az esetben Önnek kell a teljes menüt kialakítania.
- **CC Basic vkh:** Egyszerű menü, melyben megadhatja, milyen számokra és milyen módon érkezzenek a hívások Compleo Connect szolgáltatás esetén. Lehetősége van visszahíváskérés felajánlására is.
- **Fax- és hanghívás fogadása:** Ezt a sablont válassza, amennyiben a hang- és faxhívások telefonszáma megegyezik, és azt szeretné, ha a faxhívások a meghatározott e-mail címre továbbítódjanak, a hanghívásokat pedig továbbra is ugyanaz a telefonszám fogadja. A sablon használatához aktív Fax2Email-előfizetés szükséges.
- **Faxfogadás:** Ez a menükialakítás akkor optimális, ha csak faxot kíván fogadni – ekkor a faxhívások a meghatározott e-mail címekre továbbítódnak. A sablon használatához aktív Fax2Email-előfizetés szükséges.
- **CC Basic:** Egyszerű menü, melyben megadhatja, milyen számokra és milyen módon érkezzenek be a hívások Compleo Connect szolgáltatás esetén.
- **Compleo Connect:** Minta kétjegyű mellékválasztáshoz, olyan alközpont használatánál, ahol az alközpont a bejövő hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát.
- **Egyszerű hívássorolás:** Ezt a menüt használja, ha csak az egyidejű bejövő hívásokat szeretné sorolni. Ebben az esetben a menüből történő választásra nincs lehetőség.
- **Mobilhangrögzítés:** Ha a bejövő hívásokat egy mobilszámon szeretné rögzíteni, e sablon választása ajánlott.
- **PP-mellékválasztás:** ISDN-PP szolgáltatás megléte esetén ezt a kétjegyű mellékválasztáshoz kialakított sablont válassza.
- **Kereskedelmi iroda:** Egyszintű menü, mely leginkább kisebb irodák menürendszerének alapjául szolgálhat.

Kattintson a lap alján található Tovább gombra.

Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogsultság

Aktív
 Szerkesztés alatt
 Mentés

Sablonok


A sablonok előre definiált IVR rendszerek. Ezek használatával gyorsan felépítheti és testre szabhatja IVR rendszerét. Természetesen a sablonok használata mellőzhető, ha az első lépéstől az utolsóig kézből szeretné tartani a vállalata IVR rendszerének felépítését.

Sablon neve	Leírása
#Üres - Sablon	Üres sablon
#CC Basic vkh - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bementésével. Foglaltság, hívott nem felel esetén visszahívás kérés felajánlása.
#Fax- és hanghívás fogadása - Sablon	Ha a Fax szám megegyezik a hanghívások telefonszámával (FAX/TEL). A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítani, a hanghívások pedig visszairányítódnak a közös számra.
#Faxfogadás - sablon	Ha csak faxokat kívánunk fogadni. A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítani.
#CC Basic - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bementésével.
#Compleo Connect - Sablon	Kétjegyű mellékválasztáshoz minta, olyan alközpont esetén, ahol az alközpont a bejövő hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát.
#Egyszerű hívássorolás - Sablon	Ha menüben választásra nincs szükség, csak az egyidejű bejövő hívásokat szeretnénk sorolni, akkor használatos ez a sablon.
#Mobil hangrögzítés - Sablon	Ha egy mobil számon szeretné a bejövő hívásokat rögzíteni, akkor használatos ez a sablon.
#PP Mellékválasztás - Sablon	Kétjegyű mellékválasztáshoz minta – ISDN PP összeköttetéshez javasolt.
#Kereskedelmi iroda - Sablon	Egyszintű IVR - kisebb irodák menürendszerének kialakításához minta.

Előnézeti kép

Tovább > vagy [Előző oldal](#)

II.3.2. A VoiceCenter hívószáma beállításának lépései

 **Dióhéjban:** A VoiceCenter hívószámának beállításakor két lehetőség közül választhat: vagy bejáratott telefonszámát használja fel, vagy pedig újonnan rendelt hívószámát.

- Először nevezze el a menüt, pl. „Cégnév hangmenü”, majd adja meg a **menühöz rendelt csatornák számát**, azaz hogy párhuzamosan hány telefon/faxhívást szeretne ebben a rendszerben kezelni. A beállítható érték attól függ, hogy hány csatornát vásárolt előzetesen.
- A **Globális paraméterek** lapfül alatt lehetősége van **flexibilis csatornaelosztás** beállítására. Amennyiben igénybe veszi ezt a lehetőséget, a rendszer az aktuális használatnak megfelelően osztja szét a megvásárolt csatornákat. Például két telephely és négy megvásárolt csatorna esetén lehetőség van mindegyik telephelyhez 2-2 csatorna statikus hozzárendelésére. Ebben az esetben mindkét telephely egyidejűleg maximum két darab hívás lebonyolítására képes. Azonban flexibilis csatornaelosztás esetén lehetőség van például arra, hogy ha szükség van rá, akkor az első telephelynek három csatorna álljon rendelkezésére – ekkor természetesen a második telephelyen csak egy csatornát tudnak használni egyidejűleg. Ha az egyik telephely egy időben négy beszélgetést kezel, akkor a másik nem tud hívást fogadni, amíg legalább egy csatorna fel nem szabadul.

Virtualoso VoiceCenter

Menüim | **Kimenő hívás** | **Globális paraméterek** | Hírek | Fax jogosultság

VoiceCenter szolgáltatásra átirányított ISDN PP számok beállítása

A flexibilis csatornakiosztás azt jelenti, hogy a megvásárolt csatornákat / portokat a rendszer automatikusan, az aktuális használatnak megfelelően osztja szét az egyes IVR menük között. Azaz éppen ahhoz az IVR menühöz biztosítja a megfelelő mennyiségű csatornát / portot, amihez a tényleges használatból adódóan szükség van. Természetesen mindezt a vásárolt csatorna / port erejéig.

Minden IVR menühöz meg kell adni egy minimális csatorna számot, amit a rendszer erre a célra fenntart.

Fontos! A flexibilisről a statikusra, illetve a statikusról a flexibilisre történő üzemmódváltás, a jelölő négyzet meglehetősen alacsony értékre állítását követően csak abban az esetben aktiválódik, ha azt minden egyes IVR menüre érvényesíti. Az érvényesítés az adott IVR menü újbóli aktiválásával történik meg. Ekkor ügyelni kell arra is, hogy a megfelelő csatornaszám legyen hozzárendelve az adott IVR menühöz. Amíg ez az aktiválás nem történik meg minden IVR menüre, addig nem biztosított a csatornák megfelelő kiosztása.

Flexibilis csatorna foglalás

Az ISDN PP beállítások menüpontot, kérjük csak abban az esetben töltsé ki, ha Ön ISDN PP összeköttetéssel rendelkezik, vagyis ISDN PP összeköttetést kíván irányítani a VoiceCenter szolgáltatásunkra!

Új tartomány

Országkód	Körzetszám	Telefonszám	-tól
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Országkód	Körzetszám	Telefonszám	-ig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

ISDN PP számtartomány

[+ Új tartomány hozzáadása](#)

A rendszer hívószámának beállításakor két lehetőség közül választhat:

- Amennyiben a VoiceCenter szolgáltatás keretein belül vásárolt új számot a Virtualoso Webshopban (<https://virtualoso-shop.t-systems.hu>), ezt az **újonnan megrendelt hívószámot** is beállíthatja szolgáltatásához. Ehhez kattintson az **Új foglalása** pontra, majd válasszon a felkínált telefonszámok közül.
- **Meglévő, bejáratott telefonszám** átirányítása esetén jelölje ki az **Átirányítás a VC központi számára** mellett található négyzetet.

Menüim | **Kimenő hívás** | **Globális paraméterek** | Hírek | Faxjogosultság

Aktív
Szerkesztés alatt
Mentés

VoiceCenter menü létrehozása

Kérjük határozza meg, hogy milyen módon szeretné, hogy az ügyfelek elérjék a VoiceCenter/Fax2email menüt: régi száma megtartásával (központi számra való átirányítással, vagy egy új vezetékes szám hozzárendelésével).

Menü megnevezése:

Menühöz rendelt csatornák száma:

Átirányítás a VC központi számára:

Újonnan rendelt hívószám:

Faxszolgáltatás aktív a telefonszámmra

- Amennyiben **meglévő, bejártott telefonszámát** használja a továbbiakban, adja meg a telefonszámot **(1)**, majd kattintson az **Új behívószám hozzáadása** pontra.
- **Újonnan rendelt hívószám** esetén budapesti számok kerülnek kiosztásra, melyek közül a legördülő listából választhat. Mobilhálózat választásakor új hívószám nem igényelhető. Amennyiben szükséges, jelölje ki a **Faxszolgáltatás aktív a telefonszámra** pontot.
- Megadhat további telefonszámokat is arra az esetre, ha a későbbiek során a számok, melyekre a rendszer egy adott billentyű lenyomása után kapcsol, nem elérhetők. A rendszer ebben az esetben minden bejövő hívást átirányít arra a számra, amelyet az **Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám** pontnál **(2)** megad.
- Mentés **(3)**.

Fontos: Meglévő telefonszámának átirányítása még nem történik meg azzal, hogy ezen az oldalon megadja a kívánt számot. Az átirányítás aktiválásáról külön gondoskodnia kell! (lásd a [II. 6. pontot](#)).

1. Átirányításra kerülő telefonszámok:

Országkód: Körzetszám: Telefonszám:

Faxszolgáltatás aktív a telefonszámra

Amennyiben meg szeretné tartani meglévő saját telefonszámá(j)át, kérjük, az alábbiakban adja meg őket.

Országkód: Körzetszám: Telefonszám:

[Törlés](#)

2. Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám:

Országkód: Körzetszám: Telefonszám:

Az itt megadott telefonszám abban az esetben hasznos, amikor a beállított IVR-számok nem elérhetők, és a rendszer minden bejövő hívást erre a számra irányít át.

Fontos!

Élesítést követően irányítsa át a meglévő ügyfélszolgálati vagy Faxszámot az alábbi számokra (új hívó szám alkalmazása esetén ez nem szükséges):

- Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózatából: 17135
- Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000
- Mobil VoiceCenter / Fax2Email esetén: 06 30 802 7500

Az átirányításhoz szükség van a „feltétel nélküli hívásátirányítás” szolgáltatásra. Ha ezt a szolgáltatás még nem rendelte meg, akkor kérjük, hívja a 1400-t!

3. [Mentés >](#) vagy [mégse](#)

II. 3. 3. Munkaidő-kezelés



Díóhéjban: A Munkaidő-kezelés pontban megadhatja, mely időzónák tartoznak munkaidejébe, és melyek esnek munkaidőn kívülre.

A mentést követően a VoiceCenter szerkesztőfelületére jut. A sablonok úgy lettek összeállítva, hogy Önnek csak a paramétereiket kell változtatnia, személyre szabnia.

- Először kattintson a **Munkaidő-kezelés** pontra a bal menüsorban. Itt lehet beállítani különböző időzónákat, melyekhez különböző menük alakíthatók ki. Például míg napközben fax- és beszédhívásokat is fogad, addig munkaidőn kívül csak faxot, vagy munkaidő után nem vezetékes számra történik a kihívás, hanem mobilra. (Az időzónák módosítására bármikor lehetősége lesz a továbbiakban is az **Időzónák szerkesztése** menüpontban.)
- A menüponton belül meghatározhat időzónákat, melyekhez különböző hangmenüket, beállításokat rendelhet. Egy időzónához egy menüstruktúra használható.

Virtualoso VoiceCenter

- A **Munkaidőben** és a **Munkaidőn kívül** előre létrehozott **menüpontok módosításakor** (utóbbi nem minden sablon esetén alapbeállítás) válassza ki, mely időpontok tartoznak az Ön által meghatározni kívánt időszámba. (Az időzónáknak együttesen le kell fedniük mindennap a 0-tól 24 óráig terjedő időintervallumot.)
- Amennyiben egy napon belül több különböző időpontot szeretne megadni, kattintson az **Új tartomány** menüpontra.
- Az **Egyedi napok hozzáadása az időzónákhoz** pont használatával a normál munkarendtől eltérő napok (pl. leltár, ünnepnap) kezelésére van lehetőség.
- **Új időzóna létrehozása** az előre létrehozott menüpontok módosításánál leirtaknak megfelelően történik. Először adja meg a zóna nevét, majd a jelölőnégyzet segítségével aktiválhat/deaktiválhat napokat.
- Mentés.

Virtualoso VoiceCenter

Iroda IVR
Menüim
Kimenő hívás
Globális paraméterek
Hírek
Faxjogsultság

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Időzóna szűkítése

Kérjük adja meg az egyes időzónák paramétereit!

Időzóna neve:

Érvényes az alábbi napokon és időpontokban:

<input checked="" type="checkbox"/> Hétfő	08:30 - 17:30	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Kedd	08:00 - 12:30 13:00 - 18:00	Törítés Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Szerda	09:00 - 18:30	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Csütörtök	12:00 - 18:00	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Péntek	08:00 - 15:00	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Szombat	08:30 - 12:00	Új tartomány
<input type="checkbox"/> Vasárnap	00:00 - 00:00	Új tartomány

+ **Egyedi napok hozzáadása az időzónákhoz**

2012.07.06 08:00 - 10:00 [Törítés](#)

Alapbeállítások visszaállítása
Mentés > vagy [Bezárás](#)

II. 3. 4. Üdvözlőszöveg és a hangfájlok beállítása



Dióhéjban: Az Üdvözlőszöveg menüpontban lehetősége van üdvözlőüzenet beállítására. Ezt a szöveget hallja majd automatikusan a cége központi számára telefonáló. Ehhez használhat korábbi hangfájlokat, feltölthet újakat számítógépről, valamint létre is hozhat saját üzeneteket a Beszédgenerátor segítségével.



A Szerkesztés alatt menüpontra kattintva visszatérhet a szerkesztőfelületre, ahol kattintson a Munkaidőben fül **Üdvözlőszöveg** pontjára üdvözlőüzenetének beállításához.

- Az **Üzenet megnevezésénél** adjon nevet a menüpontnak. Ez a könnyebb tájékozódásban segíti majd – az Ön által adott név fog megjelenni a Szerkesztés alatt részben látható menüstruktúrában.
- A **Lejátszandó hangfájl** pontnál adja meg azt az üzenetet, melyet a céghez telefonálók először hallani fognak. Kiválaszthat már korábban feltöltött hangokat, illetve lehetősége van új hangfájl feltöltésére is. (Érdemes visszahallgatnia felvett üzeneteit, hogy megfelelő-e a minőségük, nincs-e a háttérben zavaró zaj, beszélgetés, amely esetleg akadályozhatná a szöveg megértését.)
- Miután kiválasztotta, hány alkalommal ismétlődjön a szöveg, az utolsó pontban állítsa be, hogy az **üdvözlőszöveg elhangzása után** az Ön által összeállított menü első pontja következzen (válassza ki a legördülő menüből a megfelelő pontot – Bontás, Menü, Hangbemondás, Kihívás, Faxfogadás – lásd a [II. 3. 6. pontot](#)). Amennyiben vezetékes központi számot használ, és csak hívásait szeretné statisztikázni, állítsa be központi telefonszámát kihívásra. Érdemes **többszöri ismétlődést** beállítani arra az esetre, ha a betelefonáló esetleg nem hallaná/értene első alkalommal a szöveget, hogy legyen lehetősége ismét meghallgatni.
- Mentés.

Virtualoso VoiceCenter

- Új üdvözlőüzenet feltöltéséhez kattintson az **Új hangfájl feltöltése** pontra a Munkaidőben lapfül Lejátszandó hangfájl sorában.
- A menüpont **Összes hangfájl** lapfülén megkeresheti, letöltheti, törölheti korábban feltöltött üzeneteit. Lehetőség van a fájlnevére, a létrehozás dátumára vagy akár a menü neve szerinti keresésre is.
- Új, számítógépén már meglévő üdvözlőüzenet feltöltéséhez kattintson az **Új hangfájl feltöltése saját gépről** pontra.

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Hangfájlok

Kérjük, töltsse fel előre elkészített hanganyagait!

Összes hangfájl
Beszédgenerátor

Feltölthető hangfájlformátumok: mp3, wav, vox. Az itt feltöltött hangfájlokat a menü és a kapcsolási pontok szerkesztésénél legördülő listából lehet majd kiválasztani. Figyelem! 4 Mb feletti fájlok nem tölthetők fel!

Keresés: Keresés >

Találatok szűkítése:

Létrehozás dátuma: -

Menüre:

[Lista szűkítése >](#)

[Új hangfájlt feltöltése saját gépről](#)

Fájlnev	Menu	Feltöltés dátuma	
Kérem indítsa a fax küldését fax_kuld	-	2012. 03. 14.	Lejátszás Letöltés Törölés
Köszönjük hívását. Köszönő	-	2012. 07. 03.	Lejátszás Letöltés Törölés
nincs szöveg	-	2012. 07. 03.	Lejátszás Letöltés Törölés
Kérjük, válasszon. Egyes gomb Titkárság. Kettes gomb ügyvezető. Hármass gomb számlázás. Négyes gomb szervíz választás_menu	-	2012. 07. 03.	Lejátszás Letöltés Törölés

Első oldal [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) [11](#) [12](#) [13](#) [14](#) [15](#) [16](#) [17](#) [18](#) [19](#) [20](#) [21](#) [22](#) [23](#) [24](#) [25](#) [26](#) [27](#) [28](#) [29](#) [30](#) [31](#) [32](#) [33](#) [34](#) [35](#) [36](#) [37](#) [38](#) [39](#) [40](#) [41](#) [Következő oldal](#)

- Először adjon meg egy címkenevet, majd pedig kattintson a **Fájl kiválasztása** gombra, és válassza ki a feltölteni kívánt hangfájlt. Figyeljen arra, hogy a feltölthető fájlformátumok a következők: mp3, wav, vox. 4 Mb feletti fájlok feltöltése nem lehetséges. (Nagy-méretű hangfájljait egyszerűen tömörítheti az ingyenesen letölthető Audacity program használatával – <http://audacity.sourceforge.net/?lang=hu> –, valamint segítségével további hangfájlokat vehet fel, és igény szerint akár szerkesztheti is őket – a program többek között zajszűrésre is alkalmas.)
- Feltöltés.
- A **Beszédgenerátor** lapfülön saját hangüzenet létrehozására is lehetőség van. A beszédgenerátor a beírt magyar szövegből .vox formátumú hangfájlt készít. Miután begépelte a kívánt üzenetet a Szöveg dobozba (figyeljen arra, hogy idegen nyelvű szöveg esetén az üzenetet kiejtés szerint kell beírni), adjon meg egy fájlnevet, és kattintson a **Mentés hangfájlok közé** gombra. Ezután már ez az üzenet is megtalálható lesz a többi választható hangüzenet között.

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Hangfájlok

Amennyiben nincsenek előre felvett hanganyagai, kérjük adja meg azokat az írott szövegeket, amelyekből hangfájlokat kíván generáltatni.

Összes hangfájl
Beszédgenerátor

A beszédgenerátor a beírt magyar szövegből vox formátumú hangfájlt készít.

Szöveg:

Kérjük, válasszon az alábbi lehetőségek közül. Egyes gomb Titkárság. Kettes gomb ügyvezető. Hármass gomb számlázás. Négyes gomb szervíz. Ötös gomb faxküldés...

Fájlnev: .vox [Mentés hangfájlok közé >](#)

II. 3. 5. Telefonkönyv



Dióhéjban: A Telefonkönyv menüben a gyakran használni kívánt névjegyeit hozhatja létre, kezelheti.

A bal oldali menü **Telefonkönyv** menüje alatt hozhatja létre a névjegyeket, amelyeknek telefonszámait, e-mail címeket a beállítások során gyakran használni szeretné. Azokat a telefonszámokat, melyekre a visszahíváskérések értesítései érkeznek majd, mindenképpen vegye fel névjegyei közé.

- Az **Új kontakt létrehozása** gomb választása után adja meg a szükséges adatokat (a név, e-mail cím és a telefonszám megadása kötelező), majd jelölje be a **Visszahívás értesítés listában megjelenik** jelölőnégyzetét, amennyiben szeretné, hogy a visszahíváskérés funkció később erre a száma/e-mail címre beállítható legyen (lásd a [II. 3. 6. 3 pontot](#)).
- A **Visszahívási értesítés küldése** pontban válassza ki, hogy milyen e-mail címről és mobiltelefonszámra érkezzenek meg a visszahívást kérő üzenetek. Csak a **telefonkönyvbe elmentett névjegyek** közül adhat itt meg elérhetőséget.
- Lehetőség van a korábban létrehozott névjegyek módosítására, törlésére is. A már meglévő névjegyeket letöltheti .xls és .csv formátumban, továbbá újabb névjegyeket tölthet fel, vagy módosíthat korábban létrehozottakat .csv kiterjesztésű fájl feltöltésével.

Virtualoso VoiceCenter

iroda IVR | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Telefonkönyv

Kérjük, név, telefonszám és email cím megadásával hozza létre azokat a névjegyeket, melyeket az IVR-menüben használni szeretne!

Tipp! Egy névjegyet akkor érdemes felvenni, ha az IVR-menüben többször is szeretné használni ugyanazon telefonszámot vagy e-mail címet.

Új kontakt létrehozása >

Név	Telefonszám	Email	Visszahívás jelzés	Módosítás	Törölhető
Számházas 1	361	info@.hu	igen	Módosítás	nem törölhető
Szerviz 1	361	info@.hu	igen	Módosítás	nem törölhető
Titkárság 1	361	info@.hu	igen	Módosítás	nem törölhető
Ügyvezető 1	361	info@.hu	igen	Módosítás	nem törölhető

I lista mentése (XLS) > **I lista mentése (CSV) >**

CSV fájl feltöltése

CSV feltöltése > **Fájl kiválasztása** Nincs fájl kiválasztva



A gyakorlatban: Itt adja meg azon személyek elérhetőségét, akiknek értesítést kell kapniuk beérkező fax vagy visszahíváskérés esetén. Ha szerepel a kiválasztani kívánt személy a telefonkönyvében, csak a legördülő menüből kell kiválasztania az e-mail címet a kérdéses menüpontok beállításakor.

II. 3. 6. Milyen lehetséges beállítások végezhetők el a menü kialakításakor?



Dióhéjban: VoiceCenterének kialakításakor a következő opciókat használhatja: hangbemondás, kihívás, hívás bontása, faxfogadás, menü létrehozása.

Öt lehetőség közül választhat, hogy mi történjen automatikusan az üdvözlőszöveg elhangzása után:

- 1) **Hangbemondás/Hanglejátszás:** Ekkor az üdvözlőszöveg elhangzása után újabb előre felvett információt oszthat meg a telefonálóval, és dönthet, hogy ezután mi történjen (bontás, kihívás, faxfogadás, hívás átirányítása a főmenübe/egy szinttel feljebb). Pl. nyitva tartás menüpont (lásd a [II. 3. 6. 1. pontot](#)).
- 2) **Kihívás:** Ebben a menüpontban adhatja meg, hogy milyen telefonszámokra legyenek kapcsolva a beérkező hívások, majd dönthet, hogy mi történjen, ha az Ön által megadott idő alatt nem sikerült a kapcsolás – újabb számokat adhat meg, ahova a rendszer kapcsolja a hívásokat, felajánlhat visszahívás-kéresi lehetőséget, vagy visszairányíthatja a hívást a főmenübe/egy szinttel feljebb. Pl. az Ügyfélszolgálat menüpont után a hívás az ügyfélszolgálatra lesz kapcsolva (lásd a [II. 3. 6. 2. pontot](#)).
- 3) **Bontás/Bontás visszahíváskéréssel:** Ekkor egy Ön által beállított tájékoztató üzenet elhangzása után a hívást bontjuk. Lehetősége van visszahíváskérés beállítására is. Pl. munkaidő után a beérkező hívást bontja a rendszer egy tájékoztató üzenet elhangzása után (lásd a [II. 3. 6. 3. pontot](#)).
- 4) **Faxfogadás:** Egy Ön által beállított üzenet elhangzása után a hívó félnek faxküldésre van lehetősége. Beállíthatja, milyen e-mail címekre érkezzen értesítés beérkező faxok esetén. Amennyiben a faxküldés adott időpontban nem lehetséges, az alábbi lépések közül választhat: bontás, kihívás, hangbemondás, hívás visszairányítása a főmenübe/egy szinttel feljebb (lásd a [II. 3. 6. 4. pontot](#)).
- 5) **Menü:** Amennyiben nem egy lépésből álló menüt kíván kialakítani, válassza ezt a lehetőséget, majd adja meg, melyik nyomógombhoz milyen eseményeket/funkciókat szeretne párosítani. Pl. az egyes gomb megnyomása esetén a titkárságon csöng ki a hívás, a kettős nyomógomb választása esetén a hívó meghallgathatja a nyitva tartást stb. (lásd a [II. 3. 6. 5. pontot](#)).



Fontos: Ne felejtse el beállítani mind a munkaidő alatti, mind a munkaidején kívül működő menüt! A rendszer csak úgy teljes, ha mindkét menürendszert kialakították.



- Kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban látható **Hanglejátszás** ikonra.
- Nevezze el a menüpontot, hogy később könnyebben tájékozódjon a kialakított menüben, pl. nyitva tartási idő bemondása.
- Válassza ki az itt **lejátszani kívánt hangfájlt**, vagy – amennyiben nincs kész anyaga – használja a Beszédgenerátort.
- Az **Ismétlődés** pontban érdemes többszöri ismétlésszámot megadni, hogy rövid hangfájl esetén is elég hosszú legyen a hívó fél számára biztosított reakcióidő, és hogy a hívó még zajos környezetben is biztosan teljes hosszában hallja üzenetét.
- Az utolsó pontban állítsa be, **mi történjen az üzenet elhangzása után**: bontásra kerüljön a hívás, faxfogadás lehetősége legyen felajánlva, vagy pedig adott telefonszám(ok)ra/a főmenübe/a menüben egy szinttel feljebb továbbítsa a rendszer a beérkező hívást.
- Mentés.

Virtualoso VoiceCenter

Iroda IVR | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | **Hírek** | Faxjogosultság

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
▪ Szerkesztés alatt
Mentés

Információs Hangbemondás

Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az az ügyfele, ebben a menüpontban!

Munkaidőn kívül [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése: *

Lejátszandó hangfájl:

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után:

vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Dióhéjban: A Kihívás menüponton belül állítsa be, mely számokra és milyen sorrendben kapcsolja a rendszer a bejövő hívásokat, illetve hogy mi történjen, ha megadott időn belül nem szabadul fel vonal.

- Kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban látható **Kihívás** ikonra.
- Miután megadta a menüpont nevét a **Kapcsolási pont megnevezésénél** (a későbbiekben ez fog megjelenni a Szerkesztés alatt pontban látható menüterképen Kihívás helyett), válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívások a megadott számokra lennének irányítva. Pl. Azonnal kapcsoljuk kollégánkat.
- A **Maximális várakoztatási időben** azt adhatja meg, hogy mennyi ideig tartson maximálisan egy hívás/kicsörgés, amennyiben azt nem sikerül egy számra sem kikapcsolni. Azt az időtartamot jelöli, amely a bevezető szöveg elhangzása után kezdődik. Adjon meg egy zene- és egy szövegfájlt, melyeket ez alatt a várakoztatási idő alatt játszik le a rendszer.
- Ezután válassza ki, mi történjen, ha a várakoztatási idő alatt a **beérkező hívást nem sikerült** a megadott számokra **kapcsolni**. Létrehozhat egy újabb Kihívás menüpontot, melyben további telefonszámok adhatók meg, vagy dönthet úgy, hogy a hívás adott idő után bontásra kerüljön. Amennyiben szeretné felajánlani a visszahíváskérés lehetőségét, kattintson a **Bontás visszahíváskéréssel** opcióra – ekkor egy újabb ikon (Visszahíváskérés és bontás) jelenik meg a Szerkesztés alatt látható menüterképen. Lehetőség van annak beállítására is, hogy a főmenübe vagy egy szinttel léptesse vissza a rendszer a hívást.
- A **Maximális kicsöngési idő** azt adja meg, hogy az adott kihívott telefonszámokon hány másodpercig csörögjön egy-egy hívás, mielőtt új száma irányítódna/bontásra kerülne.
- Lehetősége van annak beállítására is a **Foglaltság/várakozás alatti bejátszás** pontban, hogy a várakozási zene közben hány másodpercenként történjen meg a választott szövegfájl bejátszása.

The screenshot shows the 'Várakoztatás és híváskapcsolás' configuration page. The left sidebar contains navigation options: Aktív, Szerkesztés alatt, Általános beállítások, Telefonkönyv, Munkaidő-kezelés, Hangfájlok, Szerkesztés alatt (selected), and Mentés. The main content area has a breadcrumb trail: Iroda IVR > Menüim > Kimenő hívás > Globális paraméterek > Hírek > Faxjogosultság. The page title is 'Várakoztatás és híváskapcsolás'. Below the title is a descriptive text: 'Kérjük, állítsa be, hogy milyen módon szeretné ügyfeleit, partnereit várakoztatni, amíg felszabadul egy beszédcsatarna, és a hívás(oka)t kapcsolni tudja a rendszer!'.

There are two tabs: 'Munkaidő' and 'Időzónák szerkesztése'. The 'Munkaidő' tab is active. Underneath is the 'Általános beállítások' section with the following settings:

- Kapcsolási pont megnevezése: *
- Bevezető szöveg:
- Maximális várakoztatási idő: másodperc
- Várakozás alatt játszott zenefájl:
- Várakozás alatt játszott szövegfájl:
- Nem vették fel:
- Maximális kicsöngési idő: másodperc
- Foglaltság / várakozás bejátszás: másodpercenként, a játszott zene közben
- DTMF-bejátszás:

A következőkben határozza meg, hogy mely telefonszámokra kívánja kapcsoltatni a bejövő hívásokat. (Amennyiben szeretné felvenni az egyes telefonszámokon zajló beszélgetéseket, akkor erről és a felvétel készítésének okáról saját felelősségére – bevezető szöveg alkalmazásával – tájékoztatnia kell a hívókat. A rögzített fájlok rendszerből való letöltése után is az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezelés szükséges.)

Használhat telefonkönyvbe már elmentett számot, de hozzáadhat újakat is az Új telefonszám megadása gombra kattintva. Amennyiben rögzíteni szeretné az adott számra érkező hívásokat, pipálja ki a **hangrögzítés** jelölőnégyzetet minden érintett telefonszám esetén (ehhez szükség van a hangrögzítés opció megrendelésére).

Három lehetőség közül választhat a beérkező hívások adott számokra történő kapcsolásával kapcsolatban:

- **Telefonszámok egyidejű hívása:** Ekkor a megadott számok mindegyike egy időben kicsörög.
- **Telefonszámok alábbi sorrendben történő hívása:** Olyan sorrendben fognak kicsörögni a telefonszámok, amilyen sorrendben megadta azokat.
- **Egyéb kihívási stratégia:** A legrégebben terhelt vonalat fogja kapcsolni a rendszer.

A VoiceCenter képességeihez tartozik, hogy ha Ön 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 szeretnénk tenni a „pénzügyet”, amely eddig csak a titkárnőn keresztül volt elérhető mint 21-es mellék. A VoiceCenterben 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. Az ügyfél ebből nem fog semmit érzékelni, csak hogy csörög a célállomáson a telefon. A megfelelő működéshez az alközpont átprogramozására is szükség lehet. Az alközpontot erre fel kell készíteni, ami nem rész a szolgáltatásnak. Ha kevés közvetlen hívható száma van – több a mellék, mint a telefonszámok száma –, akkor további számokat kell rendelni. A beállítani kívánt melléket adja meg a DTMF-bejátszás rubrikában. Amennyiben több melléket is szeretne megadni, kattintson az Új telefonszám megadása pontra, és töltsse ki újra a szükséges rubrikákat.

A VoiceCenter lehetőséget nyújt arra, hogy a Telekom hangposta-szolgáltatásait (vezetékes/mobil) összekombináljuk a menürendszerünkkel. Bármelyik menüpontba felveheti a hangposta/üzenethagyás funkciót. Hangposta-szolgáltatást bármelyik hívásobjektumban 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 (DTMF-bejátszás rubrika): 11234567

T-Mobile-hangposta beállítása a 06 30 123 4567 postafiókra:

- Tárcsázandó szám: 06 30 988 8888
- Alközponti mellék (DTMF-bejátszás rubrika): *301234567

Miután mindent beállított, kattintson a Mentés gombra.

Tárcsázott telefonszámok

Kérjük határozza meg, hogy mely telefonszámokra kívánja kapcsolni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható.) Amennyiben hangrögzítést szeretne a beszélgetésekről, kérjük válassza ki az opciót!

Fontos! Ha szeretné felvenni az egyes telefonszámokon zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére –bevezető szöveg alkalmazásával - tájékoztatnia kell a hívókat

Telefonszámok egyidejű hívása Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása

Kihívási stratégia:

1.	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Törölés
	<input checked="" type="radio"/>	Mobil vagy vezetékes: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	hangrögzítés	
		DTMF-bejátszás: <input type="text"/> Szünet: <input type="text"/> mp		
2.	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Törölés
	<input checked="" type="radio"/>	Mobil vagy vezetékes: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	hangrögzítés	
		DTMF-bejátszás: <input type="text"/> Szünet: <input type="text"/> mp		

Az elsődleges telefonszámon kívül megadhat másodlagos telefonszámokat is. A másodlagos telefonszámokat a rendszer abban az esetben hívja, ha az elsődleges szám foglalt, vagy nem fogadja a beérkező hívást.

[Új telefonszám megadása](#)

vagy [Vissza a menüterképhez](#)



- Kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban látható **Visszahíváskérés és bontás** ikonra. (Amennyiben ilyen ikont nem talál, valószínűleg nem rendelte meg korábban a Fax2Email szolgáltatást.)
- Miután megadta a menüpont nevét a **Bontás neve** pontban (a későbbiekben ez fog megjelenni a Szerkesztés alatt pontban látható menüterképen Visszahíváskérés és bontás helyett), válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívónak lehetősége lenne visszahívás igénylésére.
- Ezután állítsa be a **hangfájlt, mely tartalmazza, hogy melyik gomb megnyomásával kérhető visszahívás**. A szöveg legalább kétszer ismétlődjön meg.
- A **Visszahívási értesítés küldése** pontban válassza ki, hogy milyen e-mail címre és mobiltelefonszámra érkezzenek meg a visszahívást kérő üzenetek. Csak a **telefonkönyvbe elmentett névjegyek** közül adhat itt meg elérhetőséget.
- Állítsa be, hogy melyik nyomógomb választásával legyen igényelhető a visszahívás (javasoljuk, hogy ne a # gombot válassza, mivel azt a telefonálók nehezebben találják meg a billentyűzeten), majd adja meg, milyen **üzenetet** halljanak ügyfelei **sikeres, illetve sikertelen visszahíváskérés esetén**. Célszerű a sikertelen visszahíváskérés hangüzenetében felhívni arra a figyelmet, hogy a kimenő hívószám-kijelzés tiltása nem lehet aktív a hívó félnél.
- Mentés.

Virtualoso VoiceCenter

Iroda IVR
Menüim
Kimenő hívás
Globális paraméterek
Hírek
Faxjogosultság

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkatő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Visszahívás kérés

Amennyiben a rendszer a maximális várakoztatási idő alatt sem tud kapcsolni egy adott hívást, tejjáníthatja a visszahívás lehetőségét. Kérjük, állítsa be a visszahívás kérések kezelésének kívánt módját!

Bontás neve: *	<input type="text" value="Visszahíváskérés és bontás"/>	
Bevezető szöveg:	<input type="text" value="Jelenleg minden mu... (cc vnk)"/>	Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Visszahívás kérés hangfájl:	<input type="text" value="Visszahívást az eg... (visszahiva)"/>	Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Ismétlődés:	<input type="text" value="2"/>	
Visszahívási értesítés küldése	Email: <input type="text" value="laszlo @ kft"/>	
	SMS: <input type="text" value="3630"/>	
Visszahívás kérés nyomógombja:	<input type="text" value="1"/>	
Visszahíváskérés sikeres	<input type="text" value="Visszahíváskérés s... (sikeres vi)"/>	Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Visszahíváskérés sikertelen	<input type="text" value="A visszahíváskérés... (sikertelen)"/>	Lejátszás Új hangfájl feltöltése

Mentés > vagy [Vissza a menüterképhez](#)

VoiceCenter használati útmutató

22

II. 3. 6. 4. Faxfogadás



- Kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban látható **Faxfogadás** ikonra.
- Miután megadta a menüpont nevét a **Kapcsolási pont megnevezésénél** (a későbbiekben ez fog megjelenni a Szerkesztés alatt pontban látható menüterképen Faxfogadás helyett), válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívó elkezdhetné a faxküldést.
- A **Várakozási időben** azt adhatja meg, hogy mennyi ideig várjon a rendszer egy faxüzenet beérkezésére.
- A **Ha nincs faxjelzés, akkor a következő lépés** pontban válassza ki, mi történjen a várakozási idő letelte után: hívás bontása, kikapcsolása, hangbemondás vagy pedig visszalépés a főmenübe/egy szinttel a menüben.
- A beérkező faxokról **értesítő üzenetek kérése** lehetséges. Ehhez válassza az **Új e-mail cím hozzáadása** gombot, ahol választhat a telefonkönyvében szereplő névjegyek közül, de megadhat egyéb e-mail címeket is.
- Mentés.

Virtualoso VoiceCenter

Iroda IVR | Menüüm | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosság

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Faxfogadás

Munkaidő [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése: *

Bevezető szöveg: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Várakozási idő: mp

Ha nincs faxjelzés, akkor következő lépés:

1. Titkárság 1 (info@... hu) [Törés](#)
 Email

2. [Törés](#)
 Email

Beérkező faxról értesítés küldése a megadott email címekre.

[Új e-mail cím hozzáadása](#)

[Mentés](#) > vagy [Vissza a menüterképhez](#)



- Kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban látható **Menü** ikonra.
- Miután kitöltötte a **Menüelem neve** pontot (a későbbiekben ez fog megjelenni a Szerkesztés alatt látható menüterképen Menü helyett), válassza ki/töltse fel a szöveget, amely tartalmazza, **melyik gomb megnyomásával milyen opció érhető el**. Az összes beállítani kívánt gombot fel kell sorolnia a hangfájlban. Állítsa **többszöri ismétlésre** a szöveget, mivel a hívónak csak addig van lehetősége a nyomógombok közötti választásra, amíg a hangfájl tart.
- Válassza ki az **Esemény az ismétlések után** pontban, mi történjen a hangfájl elhangzása után, amennyiben a hívó egyik menüpontot sem választotta ki (bontás, hangbemondás, kihívás vagy faxfogadás).
- A következő lépés a menüpontok beállítása. A rendelkezésre álló ikonok bejelölésével határozza meg, hogy az egyes gombok lenyomása után mit tegyen a rendszer. Kattintson az **Új nyomógomb felvétele a menübe** pontra, majd válassza ki, mely nyomógomb választáskor mi történjen (bontás, hangbemondás, kihívás, faxfogadás, új menü kialakítása, visszalépés vagy visszalépés a főmenübe).
- **Miután elmentette a fenti nyomógombopció-kombinációkat, a Szerkesztés alatt menüpontban újabb ikonok jelennek meg beállításainak megfelelően. Ezeket a korábban már ismertett módon szabhatja személyre.**

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Menü létrehozása

Kérjük szerkessze meg az egyes menüpontokat a hozzátartozó hangüzenetek és a funkciók megadásával

Munkaidő **Időzónák szerkesztése**

Általános beállítások

Menüelem neve: *

Hangfájl a menüpontok szövegéhez: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után:

Menüpontok beállítása

A rendelkezésre álló ikonok bejelölésével kérjük állítsa be, hogy az egyes menügombok lenyomása után mi tegyen a rendszer, kapcsoljon vissza a főmenübe, játssza le újra az adott menüpont hangüzenetét, bontsa a vonalat stb.

Tipp! Egy adott időzóna szükségésekor lehetősége van arra, hogy az egyes nyomógombokhoz egy időzónán belül is, több különböző eseményt rendeljen hozzá.

Új nyomógomb felvétele a menübe

Nyomógomb	Esemény	Törítés
0	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás
1	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás
2	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás
3	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás
4	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás

[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)

II.4. Az összeállított rendszer tesztelése, élesítése



Dióhéjban: A beállítások elvégzése után tesztelje a beállított menüt, majd aktiválja. Az utolsó szükséges lépés a központi számnak átirányítása.

Miután minden szükséges beállítást elvégzett, kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban az oldal jobb felső sarkában található **Tesztelés** gombra.

Ezt a tesztfunkciót bármikor használhatjuk – akkor is, ha van már egy üzemelő VoiceCenterünk. Ilyenkor a szerkesztés alatt lévő menüt lehet tesztelni a már éles menütől függetlenül. Amíg egy adott menüt nem aktiválnak, addig a hívók csak a korábban beállított menürendszerrel találkoznak.

- Miután a tesztelés sikeresen lefutott, az Ön által összeállított menürendszer véglegesítéssé válik. Látni fog egy telefonszámot, illetve egy egyedi azonosítókulcsot. A szám felhívása és az azonosító megadása után **meghallgathatja a beállított menü szövegét**.

Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív | Ez a menü inaktív. **Tesztelés** | Aktiválás | Törés

- Ha a tesztelés során az elvárt eredményt kapta, akkor kattintson a Rendben gombra a menü élesítéséhez. Amíg nem kattint az Aktiválás gombra, hívói továbbra is a régi módon érik el cégét.

Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív | Szerkesztés alatt | Általános beállítások | Telefonkönyv | Munkaidőkezelés | Hangtájlok | Szerkesztés alatt | Mentés

IVR telepítés

Időzónák ellenőrzése	✓ Sikeres
Hang tájlok ellenőrzése és telepítése	✓ Sikeres
Mentés készítése	✓ Sikeres
Szerkezet felépítése	✓ Sikeres
Telepítés a hardver elemekre	✓ Sikeres
Rehívószám beállítás	✓ Sikeres
Testi VoiceCenter elérését az alábbi kulccsal érheti el: 22970090	✓ Sikeres
Telefonszám(ok): 361	✓ Sikeres
Véglegesítés	✓ Sikeres

✓ A menürendszer élesítése sikeres!

Rendben >

II. 5. Aktiválás, faxjogosultságok beállítása

Az élesítés után kattintson a Tesztelés mellett található **Aktiválás** gombra.

- Amennyiben **faxküldési lehetőséget** is megadott, a rendszer meg fogja kérdezni, hogy minden **felhasználónak teljes jogosultságot** adjon-e a faxok küldésére, megtekintésére.
- **Igen** válasz esetén nem kell a jogosultságokkal tovább foglalkoznia.
- Ha azonban eltérő jogosultságokat kíván beállítani az egyes felhasználókhoz, akkor a **Mégsem** gomb választása után menjen a felső menüben található **Faxjogosultság** pontba, ahol beállíthatja a megfelelő faxszám kiválasztása után (**Faxszámhoz tartozó felhasználói jogosultságok**), hogy az egyes felhasználók milyen jogosultságokkal rendelkezzenek (olvasás, írás, bejövő, illetve kimenő levelek törlése, statisztikák megtekintése) – bővebb információt a Virtualoso Fax2Email szolgáltatás használati útmutatójában talál: https://www.telekom.hu/static-ut/sw/file/Fax2Email_hasznalati_utmutato.pdf.
- A jogosultságok kiosztása után kattintson a Mentés gombra.

Virtualoso VoiceCenter

Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | **Fax jogosultság**

Üdvözljük a Virtualoso VoiceCenter menüszerkesztőben!

Faxszámhoz tartozó felhasználói jogosultságok:

Mentés > vagy [mégse](#)

Felhasználónév	Olvasás	Küldés	Törlés/bejövő	Törlés/kimenő	Statisztika/Riport
Dr. Csontos Tibor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baranyai Mária	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balogh Zoltán	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Horváth Zoltán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trócsányi Zoltán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mentés > vagy [mégse](#)

II. 6. A szükséges átirányítás beállítása

Az aktiválást követően a szolgáltatás csak akkor fog működni, ha központi telefonszámát a VoiceCenterre irányítja.

- **Vezetékes telefon** (analóg, ISDN2 PMP) esetén a hívásátirányítást az alábbi kód tárcsázásával tudja aktiválni: *21*17135# (Analóg vonalak esetén a feltétel nélküli hívásátirányítás szolgáltatást külön meg kell rendelni, melynek havidíja az igénybevett forgalmi díjcsomagtól függ – további információért hívja a 1435-ös számot.) Amennyiben az adott számot már nem kívánja a VoiceCenter központi számaként használni, akkor az átirányítás deaktiválásához tárcsázza a #21# kódot.
- Amennyiben **központi behívószámot vásárolt**, nincs szükség hívásátirányításra – az aktiválást követően azonnal használható a beállított VoiceCenter-menü.
- **Mobiltelefonszám** esetén a központi szám SIM kártyáját be kell tenni egy mobilkészülékbe, majd a készülék menürendszerében be kell állítani a feltétel nélküli hívásátirányítás szolgáltatást a +36 30 802 7500 számra.
- Egyéb esetekben, vagy ha segítségre van szüksége, hívja a **1435**-ös ügyfélszolgálati számot, majd tárcsázza a **3/3/3**-as menüpontot!



Fontos: Az átirányítás csak akkor fog működni, ha a hívószámjelzés nincs letiltva a központi számán!

Ha a fenti beállításokat sikeresen elvégezte, akkor Ön és a jogosultságot kapott többi személy ezentúl hozzáfér a VoiceCenter alkalmazáshoz, ahol bármikor lehetőségük van a korábban létrehozott menü(k) módosítására, a statisztikák, rögzített hívások saját gépre történő letöltésére.

III. A VoiceCenter menüjének aktiválása után használt funkciók



Dióhéjban: Miután aktiválta személyre szabott menürendszerét, visszahallgathatja, letöltheti számítógépére a felvett kimenő, illetve bejövő hívásait (Kimenő hívások és Hangarchívum), visszanézheti Hívásstatisztikáit, a hatékonyabb ügyfélkezelés érdekében pedig a Hívásrészletezőben található információkat is érdemes elemeznie. A Visszahíváskéréskor kapott értesítők minden érdemi információt tartalmaznak az adott hívással kapcsolatban.

III. 1. Kimenő hívások rögzítése

A **Kimenő hívások** menüponton belül állíthatja be, mely telefonszámokról történő kimenő hívásait kívánja **rögzíteni**.

- Az **Engedélyezett számoknál** adja meg, mely telefonszámokról történő hívásait szeretné rögzíteni, majd kattintson az **Új behívószám hozzáadása** gombra. Végül válassza a **Mentés** gombot.
- A felvenni kívánt **hívások megkezdése előtt** először tárcsázza a **17137**-es vagy vezetékes hívószám esetén akár a +36 1 480 1199-es számot, majd írja be a hívni kívánt telefonszámot és várjon egy-két másodpercig, ezután a rendszer automatikusan elkezd tárcsázni. (Érdemes ezeket a számokat telefonja címjegyzékébe is felvennie.)
- A Kimenő hívások **Hangarchívum** menüjében találja a rögzített felvételeket, melyeket akár saját gépére is letölthet.



Fontos: Az Ön felelőssége, hogy a VoiceCenterben rögzített fájlok a rendszerből való letöltés után az adatvédelmi szabályoknak megfelelően legyenek kezelve.

Virtualoso VoiceCenter

Menüim **Kimenő hívás** Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Kimenő hívások rögzítésének beállítása

Kérjük határozza meg, hogy mely telefonszámokról szeretne kimenő hívások esetében hangrögzítést kezdeményezni.

Egyidejű hívások száma	<input type="text" value="1"/>																					
Központi szám:	17137 (Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható) vagy +36 1 480-1199																					
Központi mobil szám:	17137																					
Engedélyezett számok	<table><thead><tr><th>Országkód</th><th>Központi szám</th><th>Telefonszám</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td>Új behívószám hozzáadása</td></tr><tr><td><input type="text" value="36"/></td><td><input type="text" value="30"/></td><td><input type="text"/></td><td>Törlés</td></tr><tr><td><input type="text" value="36"/></td><td><input type="text" value="1"/></td><td><input type="text"/></td><td>Törlés</td></tr><tr><td><input type="text" value="36"/></td><td><input type="text" value="30"/></td><td><input type="text"/></td><td>Törlés</td></tr></tbody></table>	Országkód	Központi szám	Telefonszám		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Új behívószám hozzáadása	<input type="text" value="36"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text"/>	Törlés	<input type="text" value="36"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	Törlés	<input type="text" value="36"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text"/>	Törlés	
Országkód	Központi szám	Telefonszám																				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Új behívószám hozzáadása																			
<input type="text" value="36"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text"/>	Törlés																			
<input type="text" value="36"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	Törlés																			
<input type="text" value="36"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text"/>	Törlés																			
<p>Mentés > vagy mégse</p>																						

III.2. Hívásrészletező

Nyissa le a bal oldali menüben található Aktív pontot, és kattintson a Hívásrészletező alpontra, ahol **bejövő hívásaival kapcsolatos információkat** talál.

- Adjon meg egy **telefonszámot vagy** egy **időintervallumot**, amelyre vonatkozó statisztikát szeretne kapni, majd kattintson a Keresés gombra.
- Időrendi sorrendben találja a beérkező hívásokat – a hívás idején kívül látja a hívó telefonszámát, a hívás időtartamát, a beszélgetési időt, valamint hogy a hívás milyen telefonszámokra lett kikapcsolva. Az utolsó oszlopban a hívott számok mögött látható az is, hogy a hívást sikerült-e végül fogadni.
- Az oldal alján található **Eredmény letöltése** ikonra kattintva Excel-táblázatban lementheti saját gépére is a fenti adatokat.

Virtualoso VoiceCenter

Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfajok
Nézet
Hívásrészletező
Hívásstatisztika
Hangarchívum
Szerkesztés alatt
Mentés

Hívásrészletező

Hívás ideje: 2012.07.09 - 2012.07.16
Országkód: Körzetszám: Telefonszám:
Keresés >

Hívás ideje	Hívó száma	Hívás időtartama	Beszélgetési idő	Hívott számok
2012.07.10. 11:49:39	3630	16 mp	-	-
2012.07.10. 11:50:10	3630	22 mp	0 mp	3630 MA (foglalt) 3670 RM (felvették)
2012.07.10. 11:50:25	0036	0 mp	-	-
2012.07.10. 11:50:49	3630	10 mp	-	-
2012.07.10. 11:51:07	3630	22 mp	-	-
2012.07.10. 11:51:39	3630	49 mp	-	3630 MA (foglalt)
2012.07.10. 11:52:12	0036	0 mp	-	-
2012.07.10. 12:45:27	3630	15 mp	-	-
2012.07.10. 12:50:17	3630	21 mp	-	-
2012.07.10. 12:50:47	3630	73 mp	-	3630 MA (foglalt) 3670 RM (foglalt)
2012.07.10. 12:51:05	0036	0 mp	-	-
2012.07.10. 12:51:31	0036	0 mp	-	-
2012.07.10. 12:51:50	0036	0 mp	-	-
2012.07.10. 12:52:13	3630	21 mp	-	-
2012.07.10. 12:52:43	3630	42 mp	-	3630 MA (foglalt) 3670 M (nem vették fel)
2012.07.10. 12:53:03	0036	0 mp	-	-
2012.07.10. 12:53:32	3630	38 mp	-	3670 M (foglalt) 3630 MA (foglalt)
2012.07.10. 12:53:57	0036	0 mp	-	-

[Eredmény letöltése](#)

III.3. Hívásstatiztika

Nyissa le a bal oldali menüsorban található Aktív pontot, és kattintson a Hívásstatiztika alpontra, ahol pontos **hívásforgalmi statisztika lekérésére** van lehetősége, melyben adott napra/hónapra/időszakra vonatkozóan látható, melyik menüpontra, hány hívás futott be.

- Amennyiben **napi** statisztikát választott, óránkénti bontásban láthatja, melyik menüponton belül, melyik funkcióba hány hívás irányult, ha pedig **havi vagy időszaki bontásban** kéri az információt, naponként összegezve látja a beérkezett hívások számát.
- A táblázat első oszlopában (Menüpont) a kapcsolódó nyomógomb számát látja, a második oszlop (Funkció) pedig az Ön által adott megnevezéseket tartalmazza, melyek után a rendszer azt is feltünteti, hogy munkaidőben vagy munkaidőn kívül érkezett-e a hívás.
- Az **Online statisztika** pontban az aktuális statisztikáit tekintheti meg.
- A táblázat felett található **Eredmény letöltése** ikonra kattintva Excel-táblázatban lementheti saját gépére is a fenti adatokat, ahol könnyebben elemezhetők az információk – pl. ha úgy látja, hogy sok foglalt hívása van, érdemes lehet bővítenie hangcsatornáinak számát.

Virtualoso VoiceCenter

Hívásstatiztika

A hívásforgalmi statisztikák megtekintéséhez, kérjük adja meg a kívánt időpontot!

Időpont: 2012.07.01 - 2012.07.17

Bontás: Havi

Múltat > vagy Online statisztika

[Eredmény letöltése](#)

Menüpont	Funkció	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	Művelet
	Faxfogadás_ Munkaidő							1				1								
	Faxfogadás_ (vár fax hangra) Munka...							1				1								
	Menü munkaidőn kívül Munkaidőn k...							2				0								
	Menü_ Munkaidő							11				15								
	Menü_ Munkaidő (megszakadt)							1				0								
	Minden port foglalt							0				7								
	Üdvözlő szöveg munkaidőn kívül M...							2				0								
	Üdvözlőszöveg_ Munkaidő							10				11								
0.	Faxfogadás_munkaidőn kívül Munka...							1				0								
0.	Faxfogadás_munkaidőn kívül (vár f...							1				0								
0.	Kihívás_ Munkaidő (döntéslépés)							2				3								
0.	Kihívás_ Munkaidő (sikeres)							1				1								
0.	Kihívás_ Munkaidő (visszalépés)							2				3								
0.	Kihívás_ (üdvözlő) Munkaidő							3				4								
2.	Menü belüli menü_ Munkaidő							4				6								
2.1.	Menü belüli hívás_ Munkaidő (id...							2				3								
2.1.	Menü belüli hívás_ Munkaidő (el...							1				0								
2.1.	Menü belüli hívás_ Munkaidő (vi...							2				3								
2.1.	Menü belüli hívás_ (üdvözlő) Munk...							3				3								
2.1.	Visszahíváskérés és bontás_ (Viss...							2				3								
2.1.	Visszahíváskérés és bontás_ Munka...							3				3								
2.1.*.	Visszahíváskérését rögzítettük							1				2								
2.3.	Menü belüli menü hanglejátszás_ ...							1				2								
3.	Menü belüli hanglejátszás üzenet magn...							2				1								
0.	Hanglejátszás_munkaidőn kívül_ Mu...							1				0								

III. 4. Hangarchívum

Nyissa le a bal oldali menüsorban található Aktív pontot, és kattintson a Hangarchívum alpontra. Itt találja **rögzített bejövő beszélgetéseit**.

- A rögzített beszélgetések közötti kereséshez használhatja a dátum szerinti vagy az adott menüponton belüli listaszűkítés lehetőségét.
- A találati lista első oszlopa a hívás időpontját mutatja, ezt a hívó száma követi. Láthatja, hogy milyen telefonszámon, illetve melyik menüpont alatt került rögzítésre a felvétel, melyet a **Letöltés** gomb megnyomásával lehetősége van saját gépére is lementeni.
- A **Naponkénti csomag** nevű fülre kattintva egyben töltheti le egy-egy nap rögzített hívásait számítógépére.

Fontos: Az Ön felelőssége, hogy a VoiceCenterben rögzített fájlok a rendszerből való letöltés után az adatvédelmi szabályoknak megfelelően legyenek kezelve.

Virtualoso VoiceCenter

Mobil VC | Menüüm | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Lírek | Faxjogosultság

Aktív
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Nézet
Hívásrészletező
Hívásstatisztika
Hangarchívum
Szerkesztés alatt
Mentés

Hangarchívum

A rögzített beszélgetések közötti kereséshez kérjük, adja meg a rögzítés dátumát!
Tipp: A felvétel idejét követő egy hónapig le is töltheti az adott hanganyagokat.

Keresés | **Naponkénti csomag**

Találatok szűkítése:

Rögzítő dátuma: 2012.07.02 - 2012.07.18

Menüpont: összes

Lista szűkítése >

Időpont	Hívó száma	Behívószám	Hívott szám	Menüpont
2012.07.06 11:47:23	3630	3630	3670	0. Letöltés
2012.07.10 11:50:32	3630	3630	3670	0. Letöltés

III. 5. Visszahívás-kérési értesítők

Visszahíváskérés esetén (lásd a [II. 3. 6. 3. pontot](#)) Ön egy előre megadott e-mail címre, valamint egy mobiltelefonszámra kapja meg az **értesítő üzeneteket**, melyek a következő információkat tartalmazzák:

- a visszahívást kérő száma,
- a VoiceCenter behívószáma, amelyre a hívás érkezett,
- a hívás kezdetének időpontja (csak az értesítő e-mailben),
- a visszahíváskérés ideje (csak az értesítő e-mailben) és
- a menüpont neve, ahonnan a kérést indították.



[Virtuális Portál belépés](#)

Tisztelt **Barbócsi Eszter**!

Az alábbi visszahívás kérés érkezett:

Visszahívást kérő száma:	3630 06700000000000000000
IVR behívószáma:	3630 06700000000000000000
Hívás kezdete:	2012.07.10 12:53
Visszahívás kérés ideje:	2012.07.10 12:54
Menüpont neve:	Visszahíváskérés és bontás 06700000000000000000

Üdvözzel:

T-Systems

[T-Systema.hu](#) | Adatvédelem

IV. Egy konkrét menü kialakításának bemutatása

Virtualoso VoiceCenter

[Belépés a Fax2Email alkalmazásba >](#)

Menüim | [Kimenő hívás](#) | [Globális paraméterek](#) | [Hírek](#) | [Faxjogosultság](#)

IVR választó

Szabad csatorna: 1 Szabad hangrögzítés: 1 Szabad behívószám: 0 Fax aktív: igen Vészeseti átirányítás: nincs

Új menü létrehozása > [Vészeset bekapcsolása](#) [Vészeset kikapcsolása](#)

Menü neve	Menü aktíválva	Csatorna	Faxszám	Hívószám	
Éntródom Kft.	✓	2		3614	módosít
GVT Fax	✓	1	3652		módosít
HWS					módosít töröl
Iroda IVR		1	3630		módosít töröl
Mobil VC		1	3630		módosít töröl
Próba Kft. fax					módosít töröl
próbax			3614		módosít töröl
Szabi		1		3614	módosít töröl
TihanyiVisszahívóg	✓	1		3614	módosít

Jelmagyarázat

- ! Vészeseti IVR bekapcsolása függőség miatt nem lehetséges (valószínűleg elmaradt vészeseti élesztés)
- ✓ Vészeseti IVR bekapcsolva
- ✗ Vészeseti IVR
- Vészeseti szerkesztett és éles változatot ugyanazt az IVR-t helyettesíti (valószínűleg elmaradt vészeseti élesztés)



Virtualoso VoiceCenter

Menüim | [Kimenő hívás](#) | [Globális paraméterek](#) | [Hírek](#) | [Faxjogosultság](#)

Aktív
Szerkesztés alatt
Mentés

A VoiceCenter típusának kiválasztása

A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás alközpont nélkül, vezetékes és mobilhálózatban is létrehozható. Kérjük válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létrehozni IVR-rendszerét! A választás meghatározza, hogy vezetékes vagy mobilszám lesz behívószáma (ügyfélkapcsolati száma).



Előfizetett, felhasználható szolgáltatásaim

Új menü létrehozása előtt tekintse át a lehetőségeket.

Szabad beszélőcsatornák száma: 5
Felhasználható hangrögzítések száma: 1
Előfizetett, szabad egyedi IVR-telefonszámok száma: 0
Vészeseti hívásátirányítás aktíválva (van / nincs): nincs

Többre van szüksége? [További kapacitás vásárlása a Virtualoso Webshopban](#)

Kérem, válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létrehozni új IVR-rendszerét!

Mobil VoiceCenter  Ebben az esetben a VoiceCenter behívószáma mobilszám lesz, és a T-Mobile hálózatán belüli hívásátirányítások díjmentesek. A mobilhálózatot választom	Vezetékes VoiceCenter  Ebben az esetben a VoiceCenter behívószáma vezetékes szám, és a Magyar Telekom hálózatán belüli hívásátirányítások díjmentesek. A vezetékes hálózatot választom
--	---



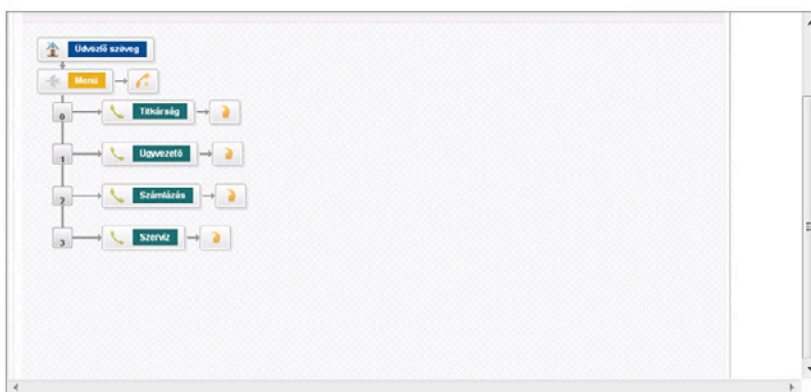
Aktív
Szerkesztése alatt
Mentés

Sablonok

A sablonok előre definiált IVR rendszerek. Ezek használatával gyorsan felépítheti és testre szabhatja IVR rendszerét. Természetesen a sablonok használata mellőzhető, ha az első lépéstől az utolsóig kézből szeretné tartani a vállalata IVR rendszerének felépítését.

Sablon neve	Leírása
<input type="radio"/> #Üres - Sablon	Üres sablon
<input type="radio"/> #CC Basic vhk - Sablon	Egyszerű hívás üdvözlőszöveg bemondásával. Foglaltság, hívott nem felel esetén visszahívás kérés felajánlása.
<input type="radio"/> #Fax- és hanghívás fogadása - Sablon	Ha a Fax szám megegyezik a hanghívások telefonszámiával (FAX/TEL). A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítódni, a hanghívások pedig visszairányítódnak a közös számra
<input type="radio"/> #Faxfogadás - sablon	Ha csak faxokat kívánunk fogadni. A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítódni
<input type="radio"/> #CC Basic - Sablon	Egyszerű hívás üdvözlőszöveg bemondásával.
<input type="radio"/> #Compleo Connet - Sablon	Kétfégyű mellékválasztáshoz minta, olyan alközpont esetén, ahol az alközpont a bejövő hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát.
<input type="radio"/> #Egyszerű hívásorolás - Sablon	Ha menüben választásra nincs szükség, csak az egyidejű bejövő hívásokat szeretnénk sorolni, akkor használatos ez a sablon.
<input type="radio"/> #Mobil huroküzítés - Sablon	Ha egy mobil számon szeretné a bejövő hívásokat rögzíteni, akkor használatos ez a sablon.
<input type="radio"/> #PP Mellékválasztás - Sablon	Kétfégyű mellékválasztáshoz minta – ISDN PP összeköttetéshez javasolt
<input checked="" type="radio"/> #Kereskedelmi iroda - Sablon	Egyszintű IVR – kisebb irodák menürendszerének kialakításához minta

Előnézeti kép



[Tovább >](#) vagy [Előző oldal](#)



Aktív
Szerkesztés alatt
Mentés

VoiceCenter menü létrehozása

Kérjük határozza meg, hogy milyen módon szeretné, hogy az ügyfelek elérjék a VoiceCenter/Fax2Email menüt: régi száma megtartásával (központi számmra való átirányítással), vagy egy új vezetékes szám hozzárendelésével.

Menü megnevezése:

Menühöz rendelt csatornák száma:

Átirányítás a VC központi számra:

Újonnal rendelt hívószárral: Faxszolgáltatás aktív a telefonszámmra

Átirányításra kerülő telefonszámok:

Faxszolgáltatás aktív a telefonszámmra

Új hívószám hozzáadása

Amennyiben meg szeretné tartani meglévő saját telefonszámá(ö)t, kérjük, az alábbiakban adja meg őket.

Alapértelmezett végszeti átirányítási szám:

Az itt megadott telefonszám abban az esetben hasznos, amikor a beállított IVR-számok nem elérhetők, és a rendszer minden bejövő hívást erre a számra irányít át.

Fontos!
Élesítést követően irányítsa át a meglévő ügyfélszolgálati vagy Faxszámot az alábbi számokra (új hívó szám alkalmazása esetén ez nem szülőéveg):

- Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózathálóból: 171.35
- Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózathálóból: 06 1 480 1000
- Mobil VoiceCenter / Fax2Email esetén: 06 30 802 7500

Az átírányításhoz szükség van a „feltétel nélküli hívásátírányítás” szolgáltatásra. Ha ezt a szolgáltatás még nem rendelte meg, akkor kérjük, hívja a 1400-t!

Mentés > vagy **mentés**



Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Ez a menü inaktív. **Testetelés** **Aktíválás** **Törés**



Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Általános beállítások

Kérjük határozza meg, hogy milyen módon szeretné, hogy az ügyfelek elérjék a VoiceCenter/fax2email menüt: régi száma megtartásával (központi számra való átirányítással, vagy egy új vezetékes szám hozzárendelésével).

Menü megnevezése:

Menuhoz rendelt csatornák száma:

Átirányítás a VC központi számára:

Újonnan rendelt hívószám: Faxszolgáltatás aktív a telefonszámra

Átirányításra kerülő telefonszámok:

Faxszolgáltatás aktív a telefonszámra

[Új behívószám hozzáadása](#)

Országkód Körzettség Telefonszám

Országkód Körzettség Telefonszám

[Törölés](#)

Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám:

Országkód Körzettség Telefonszám

Az itt megadott telefonszám abban az esetben hasznos, amikor a beállított IVR-számok nem elérhetők, és a rendszer minden bejövő hívást erre a számra irányít át.

Fontos!

Élecsíót követően irányítsa át a meglévő ügyfélszolgálati vagy Faxszámot az alábbi számokra (új hívó szám alkalmazása esetén ez nem szükséges):

- Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózatából: 1 71 35
- Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000
- Mobil VoiceCenter / Fax2Email esetén: 06 30 802 7500

Az átirányításhoz szükség van a „feltétel nélküli hívásátirányítás” szolgáltatásra. Ha ezt a szolgáltatást még nem rendelte meg, akkor **kérjük, hívja a 1400-t!**

[Mentés >](#) vagy [módosít](#)



Virtualoso VoiceCenter

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Telefonkönyv

Kérjük, név, telefonszám és email cím megadásával hozza létre azokat a névjegyeket, melyeket az IVR menüben használni szeretne!

Tipp! Egy névjegyet akkor érdemes felvenni, ha az IVR-menüben többször is szeretné használni ugyanazon telefonszámot vagy e-mail címet.

[Új kontakt létrehozása >](#)

Név	Telefonszám	Email	Visszahívás jelző	
Szervíz 1	361	info@.hu	igen	Módosítás nem törölhető
Jutkárság 1	361	info@.hu	igen	Módosítás nem törölhető
Számlázás 1	361	info@.hu	igen	Módosítás nem törölhető
Ügyvezető 1	361	info@.hu	igen	Módosítás nem törölhető

[Lista mentése \(XLS\) >](#) [Lista mentése \(CSV\) >](#)

CSV fájl feltöltése

[CSV feltöltése >](#) Nincs fájl kiválasztva



- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés**
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Telefonkönyv

Kérjük, név, telefonszám és email cím megadásával hozza létre azokat a névjegyeket, melyeket az IVR-menüben használni szeretne!

Tipp! Egy névjegyet akkor érdemes felvenni, ha az IVR-menüben többször is szeretné használni ugyanazon telefonszámot vagy e-mail címet.

[Új kontaktt létrehozása >](#)

Név	Telefonszám	Email	Visszahívás jelzés		
Szervíz 1	361 [redacted]	info@[redacted].hu	igen	Módosítás 	nem törölhető
Titkárság 1	361 [redacted]	info@[redacted].hu	igen	Módosítás 	nem törölhető
Számítás 1	361 [redacted]	info@[redacted].hu	igen	Módosítás 	nem törölhető
Ügyvezető 1	361 [redacted]	info@[redacted].hu	igen	Módosítás 	nem törölhető
Belföldi fuvarrendelés	3030 [redacted]	[redacted]@info.hu	igen	Módosítás 	nem törölhető

[Lista mentése \(XLS\) >](#)

[Lista mentése \(CSV\) >](#)

CSV fájl feltöltése

[CSV feltöltése >](#) Nincs fájl kiválasztva



- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt**
- Mentés

Időzóna szerkesztése

Kérjük adja meg az egyes időzónák paramétereit!

Időzóna neve:

Érvényes az alábbi napokon és időpontokban:

<input checked="" type="checkbox"/> Hétfő	00:00 - 15:30	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Kedd	09:00 - 16:30	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Szerda	09:00 - 16:30	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Csütörtök	08:00 - 16:00	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Péntek	08:00 - 16:30	Új tartomány
<input checked="" type="checkbox"/> Szombat	09:00 - 12:00	Új tartomány
<input type="checkbox"/> Vasárnap	00:00 - 00:00	Új tartomány

[+ Egyedi napok hozzáadása az időzónákhoz](#)

vagy



Virtualoso VoiceCenter

Éntudám Kft. Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Aktív Szerkesztés alatt

- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törölés](#)

Munkaidő Munkaidőn kívül **Időzónák szerkesztése**

[+ Teljes képernyő](#)

Üdvözlő szöveg

Menü

0 Titkárság

1 Ügyvezető

2 Számlázás

3 Szervíz



Virtualoso VoiceCenter

Éntudám Kft. Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Aktív Szerkesztés alatt

- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Üdvözlőüzenet

Kérjük, töltsön fel üdvözlő üzenetet, melyet a cégéhez betelefonálók először hallani fognak!

Munkaidőben **Időzónák szerkesztése**

Üzenet megnevezése: *

Lejátszandó hangfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után:

[Mentés >](#) vagy [Vissza a monitorképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

Éntudám Kft. Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Aktív Szerkesztés alatt

- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törölés](#)

Munkaidő Munkaidőn kívül **Időzónák szerkesztése**

[+ Teljes képernyő](#)

Üdvözlő

Menü

0 Titkárság

1 Ügyvezető

2 Számlázás

3 Szervíz



- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Menü létrehozása

Kérjük szerkessze meg az egyes menüpontokat a hozzátartozó hangüzenetek és a funkciók megadásával!

Munkaidő
Időzónák szerkesztése

Általános beállítások

Menüelem neve: *

Hangfajl a menüpontok szövegéhez: Lejátszás | Új hangfajl feltöltése

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után:

Menüpontok beállítása

A rendelkezésre álló ikonok bejelölésével kérjük állítsa be, hogy az egyes menügombok lenyomása után mi legyen a rendszer, kapcsoljon vissza a főmenübe, játssza le újra az adott menüpont hangüzenetét, bontsa a vonalat stb.

Tipp! Egy adott időzóna szükhelye lehetősége van arra, hogy az egyes nyomógombokhoz egy időzónán belül is, több különböző eseményt rendeljen hozzá.

Új nyomógomb felvétele a menübe

Nyomógomb	Esemény				
5	<input type="radio"/> Főmenübe <input type="radio"/> Új menü <input type="radio"/> Új faxfogadás	<input type="radio"/> Vissza <input checked="" type="radio"/> Új hangbemondás	<input type="radio"/> Bontás <input type="radio"/> Új hívás		Törölés
1	<input type="radio"/> Főmenübe <input type="radio"/> Új menü <input type="radio"/> Új faxfogadás	<input type="radio"/> Vissza <input checked="" type="radio"/> Új hangbemondás	<input type="radio"/> Bontás <input type="radio"/> Új hívás		Törölés
3	<input type="radio"/> Főmenübe <input type="radio"/> Új menü <input type="radio"/> Új faxfogadás	<input type="radio"/> Vissza <input checked="" type="radio"/> Új hangbemondás	<input type="radio"/> Bontás <input checked="" type="radio"/> Új hívás		Törölés
4	<input type="radio"/> Főmenübe <input type="radio"/> Új menü <input type="radio"/> Új faxfogadás	<input type="radio"/> Vissza <input checked="" type="radio"/> Új hangbemondás	<input type="radio"/> Bontás <input checked="" type="radio"/> Új hívás		Törölés
2	<input type="radio"/> Főmenübe <input checked="" type="radio"/> Új menü <input type="radio"/> Új faxfogadás	<input type="radio"/> Vissza <input checked="" type="radio"/> Új hangbemondás	<input type="radio"/> Bontás <input type="radio"/> Új hívás		Törölés

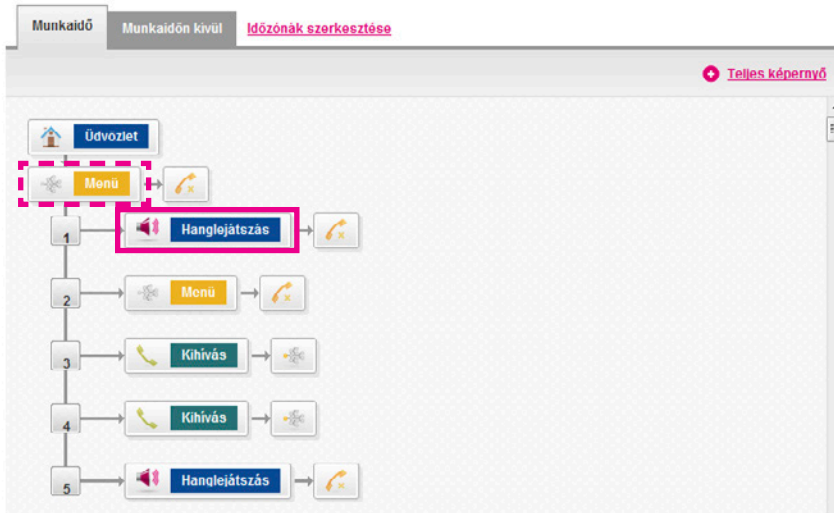
Mentés vagy [Vissza a menütérképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törés](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Információs Hangbemondás

Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az az ügyfelo, ebben a menüpontban!

Munkaidőben [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése:

Lejátszandó hangfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Esemény az Ismétlések után:

[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

Énrodam Kft. Menüüm Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Aktív Szerkesztés alatt

- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfajok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. Tesztelés **Aktiválás** Törés

Munkaidő Munkaidőn kívül **Időzónák szerkesztése**

← Teljes képernyő

↓

Virtualoso VoiceCenter

Énrodam Kft. Menüüm Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Aktív Szerkesztés alatt

- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfajok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Menü létrehozása

Kérjük szerkessze meg az egyes menüpontokat a hozzá tartozó hangüzenetek és a funkciók megadásával!

Munkaidőben **Időzónák szerkesztése**

Általános beállítások

Menuelem neve: *

Hangfajl a menüpontok szövegéhez: [Lejátszás](#) | [Új hangfajl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után: [?](#)

Menüpontok beállítása

A rendelkezésre álló ikonok bejelölésével kérjük állítsa be, hogy az egyes menügombok lenyomása után mi legyen a rendszer, kapcsoljon vissza a főmenübe, játssza le újra az adott menüpont hangüzenetét, bontsa a vonalat stb.

Tipp! Egy adott időzóna szűkítésekor lehetősége van arra, hogy az egyes nyomógombokhoz egy időzónán belül is, több különböző eseményt rendeljen hozzá.

Új nyomógomb felvétele a menübe

Nyomógomb	Esemény
<input type="text" value="1"/>	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Új hívás <input type="checkbox"/> Új faxfogadás
<input type="text" value="2"/>	<input type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új hangbemondás <input type="checkbox"/> Új hívás <input type="checkbox"/> Új faxfogadás

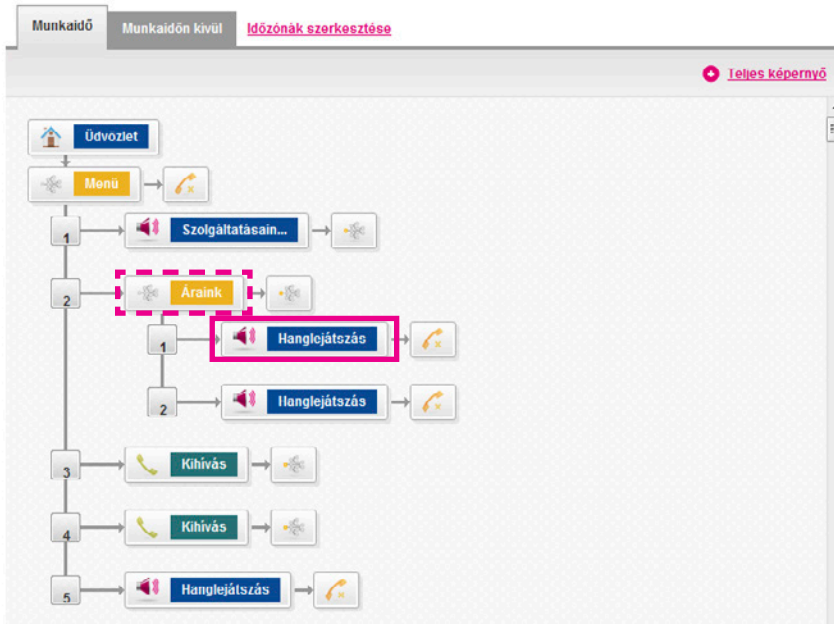
Mentés > vagy [Vissza a menüterképhez](#)

↓

Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törés](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Információs Hangbemondás

Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az ügyfele, ebben a menüpontban!

Munkaidőben [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése: *

Lejátszandó hangfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után:

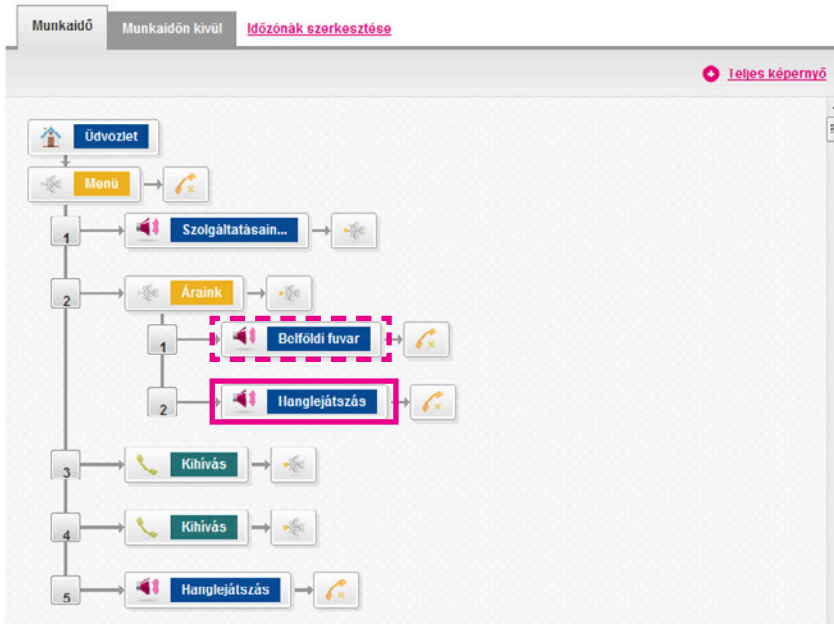
[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztése alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Töröl](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztése alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Információs Hangbemondás

Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az az ügyfele, ebben a menüpontban!

Munkaidőben [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése: *

Lejátszandó hangfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

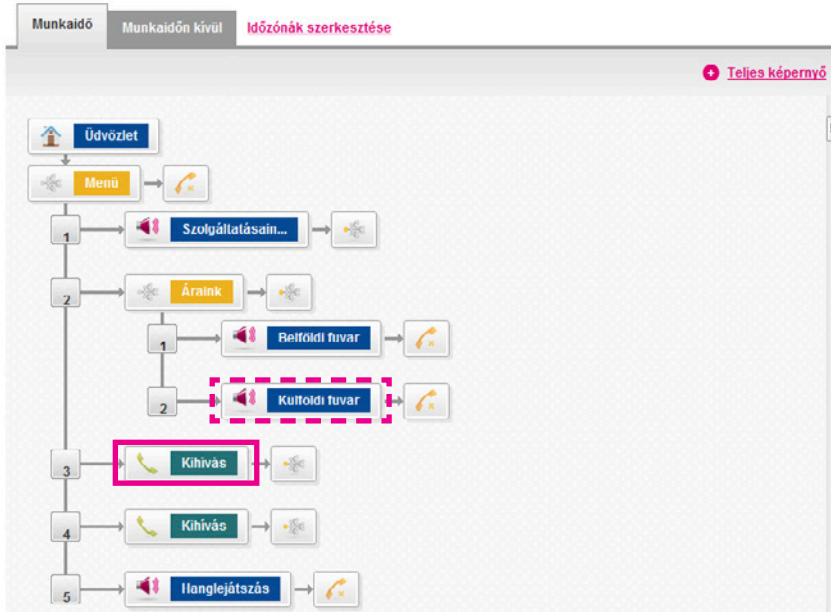
Eoemény az ismétlések után:

[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törés](#)

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés



- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Várakoztatás és híváskapcsolás

Kérjük, állítsa be, hogy milyen módon szeretné ügyfeleit, partnereit várakoztatni, amíg felszabadul egy beszélőcsatorna, és a hívás(ok)at kapcsolni tudja a rendszerrel.

Munkaidőben [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése: *

Bevezető szöveg: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Maximális várakoztatási idő: másodperc

Várakozás alatt játszott zenefájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Várakozás alatt játszott szövegfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Nem vették fel:

Maximális kicsongési idő: másodperc

Foglaltság / várakozás bejátszás: másodpercenként, a játszott zene közben

DTMF-bejátszás:

Tárcazárt telefonszámok

Kérjük határozza meg, hogy mely telefonszámokra kívánja kapcsolni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható.) Amennyiben hangrögzítést szeretne a beszélgetésekről, kérjük válassza ki az opciót!

Fontos! Ha szeretné felvenni az egyes telefonszámokon zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére - bevezető szöveg alkalmazásával - tájékoztatnia kell a hívókat.

Telefonszámok egyidejű hívása Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása

Kihívási stratégia:

1. [Törés](#)
 Mobil vagy vezetékes: [hangrögzítés](#)
Országkód Kérelmezszám Telefonszám

DTMF-bejátszás: Szünet: mp

Az elsődleges telefonszámon kívül megadhat másodlagos telefonszámokat is. A másodlagos telefonszámokat a rendszer abban az esetben hívja, ha az elsődleges szám foglalt, vagy nem fogadja a beérkező hívást.

[Új telefonszám megadása](#)

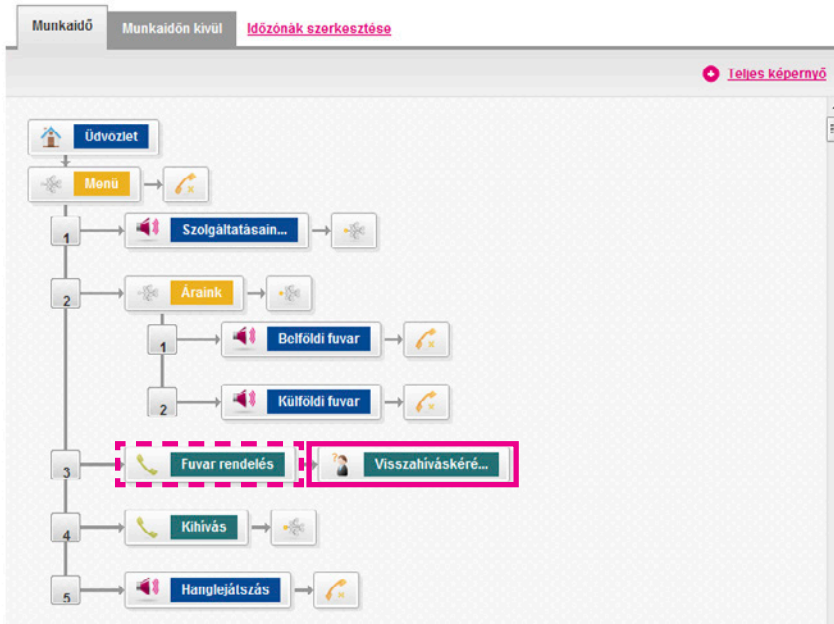
[Mentés](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törölés](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Visszahívás kérés

Amennyiben a rendszer a maximális várakoztatási idő alatt sem tud kapcsolni egy adott hívást, felajánlhatja a visszahívás lehetőségét. Kérjük, állítsa be a visszahívás kérések kezelésének kívánt módját!

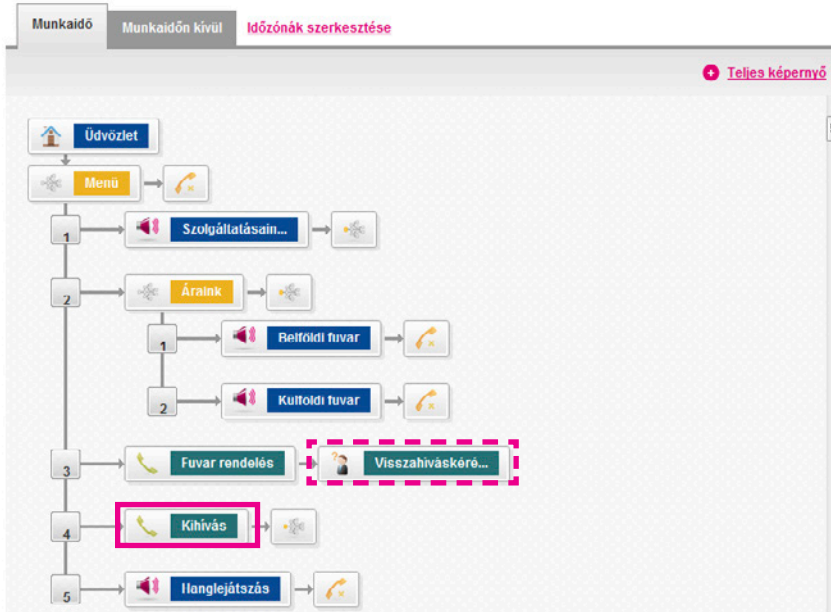
Bontás neve: *	<input type="text" value="Visszahíváskérés és bontás"/>
Bevezető szöveg:	<input type="text" value="Visszahívást a ket.. (rendez_vis"/> Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Visszahívás kérés hangfájl:	<input type="text"/> Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Ismétlődés:	<input type="text" value="1"/>
Visszahívási értesítés küldése	Email: <input type="text" value="bela. @mobil"/> Lejátszás Új hangfájl feltöltése
	SMS: <input type="text" value="3670"/> Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Visszahívás kérés nyomógombja:	<input type="text" value="#"/>
Visszahíváskérés sikeres	<input type="text"/> Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Visszahíváskérés sikertelen	<input type="text"/> Lejátszás Új hangfájl feltöltése

[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törés](#)

- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés



- Aktív
- Szerkesztés alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Várakoztatás és híváskapcsolás

Kérjük, állítsa be, hogy milyen módon szeretné ügyfeleit, partnereit várakoztatni, amíg felszabadul egy beszélőcsatorna, és a hívás(ok)at kapcsolni tudja a rendszerrel.

Munkaidőben [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése:

Bevezető szöveg: [Lejátszás](#) | [Új hangfájlt feltöltése](#)

Maximális várakoztatási idő: másodperc

Várakozás alatt játszott zenefájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájlt feltöltése](#)

Várakozás alatt játszott szövegfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájlt feltöltése](#)

Nem vették fel:

Maximális kicsongési idő: másodperc

Foglaltság / várakozás bejátszás: másodpercenként, a játszott zene közben

DTMF-bejátszás:

Tárcazárt telefonszámok

Kérjük határozza meg, hogy mely telefonszámokra kívánja kapcsolni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható.) Amennyiben hangrögzítést szeretne a beszélgetésekről, kérjük válassza ki az opciót!

Fontos! Ha szeretné felvenni az egyes telefonszámokon zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére - bevezető szöveg alkalmazásával - tájékoztatnia kell a hívókat.

Telefonszámok egyidejű hívása Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása

Kihívási stratégia:

1. [Törés](#)
 Mobil vagy vezetékes: [hangrögzítés](#)
Országkód Kérelmezés Telefonszám

DTMF-bejátszás: Szünet: mp

Az elsődleges telefonszámon kívül megadhat másodlagos telefonszámokat is. A másodlagos telefonszámokat a rendszer abban az esetben hívja, ha az elsődleges szám foglalt, vagy nem fogadja a beérkező hívást.

[Új telefonszám megadása](#)

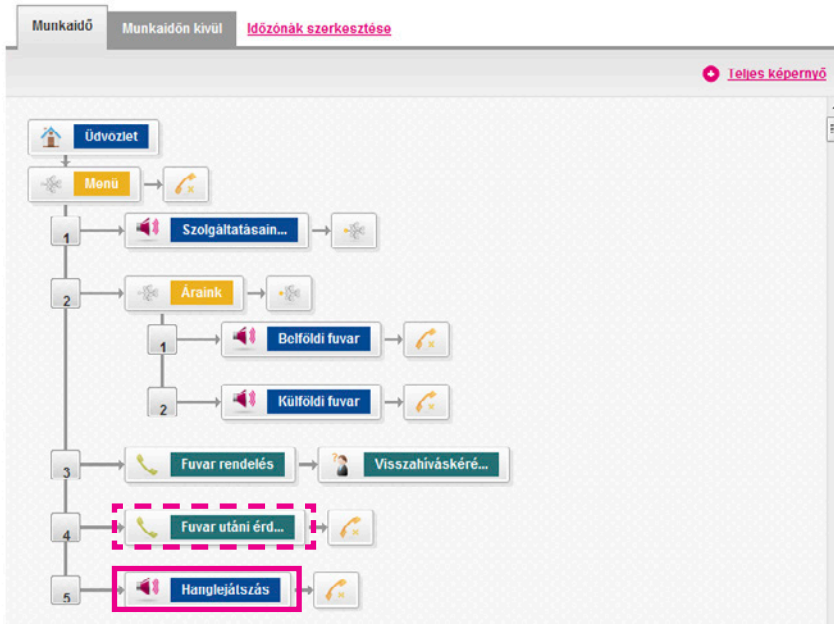
[Mentés](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztése alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Törés](#)



Virtualoso VoiceCenter

- Aktív
- Szerkesztése alatt
- Általános beállítások
- Telefonkönyv
- Munkaidő-kezelés
- Hangfájlok
- Szerkesztés alatt
- Mentés

Információs Hangbemondás

Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az ügyfele, ebben a menüpontban!

Munkaidőben [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése: *

Lejátszandó hangfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Eoemény az ismétlések után:

[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)



Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Töröl](#)

Munkaidő | **Munkaidőn kívül** | [Időzónák szerkesztése](#)

[Teljes képernyő](#)

↓

Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Ez a menü inaktív. [Tesztelés](#) [Aktiválás](#) [Töröl](#)

Munkaidő | Munkaidőn kívül | [Időzónák szerkesztése](#)

[Teljes képernyő](#)

↓

Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüim | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív
Szerkesztés alatt
Általános beállítások
Telefonkönyv
Munkaidő-kezelés
Hangfájlok
Szerkesztés alatt
Mentés

Üdvözlőüzenet

Kérjük, töltsd fel üdvözlő üzenetét, melyet a cégéhez betelefonálók először hallani fognak!

Munkaidőn kívül | [Időzónák szerkesztése](#)

Üzenet megnevezése: *

Lejátszandó hangfájl: [Lejátszás](#) | [Új hangfájl feltöltése](#)

Ismétlődés:

Esemény az Ismétlések után:

[Mentés >](#) vagy [Vissza a menüterképhez](#)

↓

Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüüm | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív

Szerkesztés alatt

Általános beállítások

Telefonkönyv

Munkaidő kezelés

Hangfájlok

Szerkesztés alatt

Mentés

Ez a menü inaktív. **Testztelés** **Aktiválás** **Törés**

Munkaidő Munkaidőn kívül **Időzónák szerkesztése**

Lejles képernyő

Üdvözlöt munkai...



Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüüm | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív

Szerkesztés alatt

Általános beállítások

Telefonkönyv

Munkaidőkezelés

Hangfájlok

Szerkesztés alatt

Mentés

IVR telepítés

Időzónák ellenőrzése	✓ Sikeres
Hang fájlok ellenőrzése és telepítése	✓ Sikeres
Mentés készítése	✓ Sikeres
Szerkezet felépítése	✓ Sikeres
Telepítés a hardver elemekre	✓ Sikeres
Behívószám beállítás	✓ Sikeres
Testi VoiceCenter elérését az alábbi kulccsal érheti el: 229/0090	✓ Sikeres
Telefonszám(ok): 361	✓ Sikeres
Véglegesítés	✓ Sikeres

A menürendszer élesítése sikeres!

Rendben >



Virtualoso VoiceCenter

Énrodám Kft | Menüüm | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív

Ez a menü inaktív. **Testztelés** **Aktiválás** **Törés**



Virtualoso VoiceCenter

próba | Menüüm | Kimenő hívás | Globális paraméterek | Hírek | Faxjogosultság

Aktív

Ez a menü aktív. **Deaktiválás**

V. Index

Téma	Oldalszám	Téma	Oldalszám
Audacity	16	Hívásstatisztika	28, 30
Beszédcsatorna, hangcsatorna	6, 11, 30	ISDN PP	10
Beszédgenerátor	15, 17, 19	Jogosultságok	7, 26
Bontás	15, 18, 19, 20, 22, 23, 24	Kétjegyű mellékválasztás	10
Compleo Connect	10	Kihívás	6, 13, 15, 18, 20, 21, 23, 24
DTMF	21	Kimenő hívás	6, 9, 28
Fax	5, 6, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 23, 24, 26	Központi szám, behívószám	6, 9, 10, 11, 12, 15, 25, 27, 28, 32
Felvétel szerkesztése	16	Munkaidő-kezelés, időzóna	13, 14, 18
Flexibilis csatornaelosztás	11	My T-Systems	4, 7
Globális paraméterek	11	Sablon	9, 10, 13, 14
Hálózat	9, 10, 12	Telefonkönyv, névjegy, kontakt	17, 20, 22, 23
Hangarchívum	28, 31	Tesztelés, élesztés, aktiválás	25, 26, 27, 28
Hangbemondás, hanglejátszás	15, 18, 19, 23, 24	Új hívószám	6, 11, 12
Hangfájl	15, 16, 19, 22, 24	Üdvözlőszöveg, üdvözlőüzenet	15, 18
Hangposta-szolgáltatás	21	Vészeseti átirányítás	6, 12
Hangrögzítés	6, 10, 20, 28, 31	Virtualoso WebShop	4, 5, 9, 11
Hívásátirányítás	9, 12, 25, 27	Visszahíváskérés	6, 10, 17, 18, 20, 22, 28, 32
Hívásrésztelező	28, 29	VoiceCenter kezelőfelület	6, 7, 8
Hívássorolás	10, 21		

A VoiceCenter használatával gyorsabban és hatékonyabban kezelheti a cégéhez telefonálók hívásait. A szolgáltatás internetről elérhető, grafikus kezelőfelületén bármikor módosíthatja korábban létrehozott menürendszerét, így a VoiceCenter ideális eszköz akár aktuális akcióinak vagy megváltozott nyitva tartási idejének ismertetésére is. A részletes hívásforgalmi statisztikák és a rögzíthető telefonbeszélések segítségével, korábbi ügyfélszolgálati száma megtartása mellett is könnyen, egyszeri beruházási vagy belépési költség nélkül javíthatja ügyfelei kiszolgálásának minőségét.

Amennyiben további segítségre van szüksége a szolgáltatás használatához, forduljon szakértő kollégáinkhoz bizalommal! Hívja a **1435**-ös ügyfélszolgálati szám **3/3/3**-as menüpontját!

HÍVJA A
1435-ÖT!