



VOICECENTER GYORSSEGÉD



Belépés

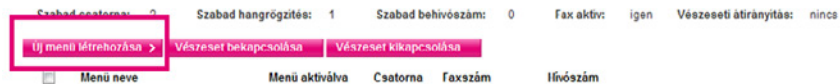
Lépjen be a VoiceCenter szolgáltatásba a <https://virtualoso-voicecenter.t-systems.hu> portálról vagy a termék oldaláról (oldal alján – Belépés a VoiceCenter alkalmazásba): http://www.telekom.hu/uzleti/informatika/irodai_szoftverek_havi_dijert/voice_center



Új menü létrehozása

Lépjen be a VoiceCenter kezelőfelületére, és kattintson az Új menü létrehozása gombra.

IVR választó

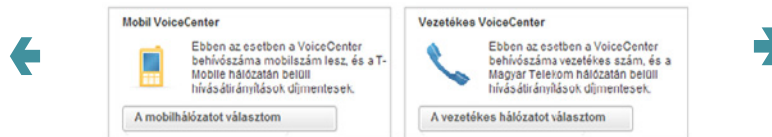


Mobilhálózat

Mobilhálózat választása esetén a VoiceCenter központi száma, azaz cége központi telefonszáma mobilszám lesz. Amennyiben ezt az opciót választja, központi telefonszámát nem adhatja meg a rendszerben, mint hívandó számot.

Hálózat választása

Válassza ki, milyen központi hívószáma legyen a VoiceCenternek.



Vezetékes hálózat

Vezetékes hálózat választása esetén a VoiceCenter központi száma, azaz cége központi telefonszáma vezetékes szám lesz. A központi számot átirányítását követően is meg lehet majd adni a VoiceCenterben, mint hívandó számot.

Sablon kiválasztása

Válasszon az elérhető menüsablonok közül. Kattintson a sablon nevére, és megjelenik a kialakított menü szerkezete az Előnézeti képen, így el tudja dönteni, Önnek melyik sablonra van kiindulásként szüksége.

Sablonok

A sablonok előre definiált IVR rendszerek. Ezek használatával gyorsan felépítheti és tesztre szabhatja IVR rendszerét. Természetesen a sablonok használata mellett, ha az első lépéstől az utolsóig közben szeretné tartani a vállalat IVR rendszerének felépítését.

Sablon neve	Leírása
<input type="radio"/> #Üres - Sablon	Üres sablon
<input checked="" type="radio"/> #CC Basic vkh - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bemondásával. Foglaltság, hívott nem felel esetén visszahívás kérés teljéntása.
<input type="radio"/> #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
<input type="radio"/> #Faxfogadás - sablon	Ha csak faxokat kívánunk fogadni. A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítani
<input type="radio"/> #CC Basic - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bemondásával.
<input type="radio"/> #Compleo Connet - Sablon	Kétfegyű mellékválasztáshoz minta, olyan alközpont esetén, ahol az alközpont a bejövö hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát

Előnézeti kép

#CC Basic vkh

Van aktív verziója is. [Tesztelés](#)

Munkaidőn kívül [Időzónák szerkesztése](#)

[Teljes kép](#)

Üdvözlő szöveg → Kihívás → Visszahíváskéré...



A VoiceCenter hívószámának beállítása

A VoiceCenter menü létrehozása pontban nevezze el a menüt, pl. „Iroda IVR”, majd adja meg a menühöz rendelt csatornák számát, azaz hogy párhuzamosan hány telefon/faxhívást szeretne ebben a rendszerben kezelni. Cége meglévő mobil/vezetékes számát is beállíthatja központi telefonszámnak, de rendelhet új telefonszámot is.

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:	<input type="text" value="Iroda IVR"/>						
Menühöz rendelt csatornák száma:	<input type="text" value="3"/>						
Átirányítás a VC központi számára:	<input checked="" type="checkbox"/>						
Újjonnan rendelt hívószám:	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Faxszolgáltatás aktív a telefonszáma						
Átirányításra kerülő telefonszámok:	<table><tr><td>Országkód</td><td>Közlékszám</td><td>Telefonszám</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr></table> <input type="checkbox"/> Faxszolgáltatás aktív a telefonszáma	Országkód	Közlékszám	Telefonszám	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Országkód	Közlékszám	Telefonszám					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám:	<table><tr><td>Országkód</td><td>Közlékszám</td><td>Telefonszám</td></tr><tr><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text"/></td></tr></table>	Országkód	Közlékszám	Telefonszám	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Országkód	Közlékszám	Telefonszám					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					

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.

[Új behívószám hozzáadása](#)



Újjonnan rendelt behívószám

Amennyiben a VoiceCenter szolgáltatás keretein belül vásárolt új számot, ezt az újjonnan megrendelt hívószámot is beállíthatja szolgáltatásához. Ehhez kattintson az Új foglalása pontra, majd válasszon a felkínált telefonszámok közül.

Meglévő, bejártott telefonszám

Meglévő, bejártott telefonszám átirányítása esetén jelölje ki az Átirányítás a VC központi számára mellett található négyzetet, majd adja meg a telefonszámot, és kattintson az Új behívószám hozzáadása pontra.



Munkaidő-kezelés

Kattintson a Munkaidő-kezelés pontra a bal menüsorban. Itt lehet beállítani különböző időzónákat, melyekhez különböző menük alakíthatók ki. Pl. Munkaidőn kívül nem kapcsolja a rendszer a bejövő hívásokat a munkaidőben megadott telefonszámokra, hanem bontja őket egy tájékoztató üzenet elhangzása után.

Munkaidő-kezelés

Kérjük, határozza meg azokat az időzónákat, melyekhez különböző hangmenüket szeretne rendelni! Lehetősége van például munkaidőben és munkaidőn kívül ellérő szöveg lejátszására.

Fontos! Az egyes időzónák nem fedhetik át egymást

➔ [Új időzóna létrehozása](#)

Időzóna neve [Részletek módosítása](#) | [Időzóna szűkítése](#) | [Törés](#)

Munkaidő [Részletek módosítása](#) | [Időzóna szűkítése](#) | [Törés](#)

Munkaidőn kívül [Részletek módosítása](#) | [Időzóna szűkítése](#) | [Törés](#)



Telefonkönyv kezelése

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

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
Számplázás 1	361 [redacted]	info@[redacted].hu	igen Módosítás nem törölhető



Üdvözlőszöveg beállítása

A Szerkesztés alatt menüpontra kattintva visszatérhet a szerkesztőfelületre, ahol kattintson a Munkaidő föl Üdvözlő szöveg pontjára üdvözlőüzenetének beállításához.



- Adjon nevet a menüpontnak. Ez a könnyebb tájékozódásban segíti majd – az Ön által adott név fog megjelenni a Szerkesztés alatt részben látható menüstruktúrában.
- Adja meg azt az üzenetet, melyet a céghez telefonálók először hallani fognak. Kiválaszthat már korábban feltöltött hangokat, illetve lehetősége van új hangfájl feltöltésére, illetve készítésére (a Beszédgenerátor segítségével) is.
- Miután kiválasztotta, hány alkalommal (min. 2) ismétlődjön a szöveg, 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).

Üdvözlőüzenet

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

Munkaidő	Időzónák szerkesztése
Üzenet megnevezése: *	Üdvözlőszöveg Iroda IVR
Lejátszandó hangfájl:	Üdvözöljük az Irod... (üdvözlőszöveg) Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Ismétlődés:	?
Esemény az ismétlések után:	Menü



VoiceCenter menüjének kialakítása

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





Amennyiben nem egy lépésből álló menüt kíván kialakítani, válassza ezt a lehetőséget, majd adja meg, melyik nyomógombokhoz, 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.

- Töltse ki a Menüelem neve pontot, majd válassza ki/töltse fel a szöveget, amely tartalmazza, mely gombok megnyomásával milyen opciók érhetők el. Állítsa többszöri ismétlésre a szöveget.
- Válassza ki, mi történjen a hangfájl elhangzása után, amennyiben a hívó egyik menüpontot sem választotta ki.
- A rendelkezésre álló ikonok bejelölésével határozza meg, hogy az egyes gombok lenyomása után mit tegyen a rendszer.
- Miután elmentette a fenti nyomógombopció-kombinációkat, a Szerkesztés alatt menüpontban újabb ikonok jelennek meg beállításainak megfelelően.

Menü létrehozása

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

Munkaitó
[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, jassza 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="0"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás	<input checked="" type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás
Törölés			
<input type="text" value="1"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Főmenübe <input type="checkbox"/> Új menü <input type="checkbox"/> Új faxfogadás	<input type="checkbox"/> Vissza <input type="checkbox"/> Új hangbemondás	<input checked="" type="checkbox"/> Bontás <input type="checkbox"/> Új kihívás
Törölés			



Ekkor egy Ön által beállított tájékoztató üzenet elhangzása után a rendszer bontja a hívást.

Lehetősége van visszahíváskérés beállítására is. Pl. munkaidő után a beérkező hívást bontja a rendszer egy tájékoztató üzenet elhangzása után, de ha a hívó egy adott gombot megnyom, akkor cége e-mailben/sms-ben megkapja a hívás adatait.

- Miután megadta a menüpont nevét, válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívónak lehetősége lenne visszahívás igénylésére.
- 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 mobil telefonszámra 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, majd adja meg, milyen üzenetet halljanak ügyfelei sikeres, illetve sikertelen visszahíváskérés esetén.

Visszahívás kérés

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

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



Ebben a menüpontban egy előre felvett információt oszthat meg a telefonálóval, és dönthet, hogy ezután mi történjen. Pl. nyitva tartás menüpont.

- Nevezze el a menüpontot.
- Válassza ki a lejátszani kívánt hangfájlt.
- Az Ismétlődés pontban többszöri ismétlést adjon meg, majd állítsa be, mi történjen az üzenet elhangzása után.

Információs Hangbemondás

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

Munkaidőn kívül [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése: *

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

Ismétlődés:

Esemény az ismétlések után:

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





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 sikerül a kapcsolat. Pl. ügyfélszolgálat menüpont után a hívás az ügyfélszolgálatra kerül kikapcsolásra.

- Miután megadta a menüpont nevét, válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívások a megadott számokra lennének irányítva. Pl. Azonnal kapcsoljuk.
- Adja meg, hogy mennyi ideig tartson maximálisan egy hívás, amennyiben azt nem sikerül egy számról sem kikapcsolni. Válasszon ki egy zene- és egy szövegfájlt, melyeket ez alatt a várakoztatási idő alatt játszik le a rendszer.
- Válassza ki, mi történjen, ha a várakoztatási idő alatt a beérkező hívást nem sikerült a megadott számokra kapcsolni.
- A Maximális kicsöngési idő azt adja meg, hogy egy adott kihívott telefonszámon hány másodpercig csöngjön egy-egy hívás, mielőtt új számrá irányítódna/bontásra kerülne.
- Állítsa be, hogy a várakozási zene közben hány másodpercenként történjen meg a választott szövegfájl bejátszása.
- Határozza meg, hogy mely telefonszámokra kívánja kapcsolni a bejövő hívásokat. Használhat telefonkönyvbe már elmentett számot, de hozzáadhat újakat is. Amennyiben rögzíteni szeretné az adott számra érkező hívásokat, pipálja ki a hangrögzítés jelölőnégyzetet (bevezető szöveg alkalmazásával pedig saját felelősségére tájékoztatnia kell a hívókat a rögzítés tényéről és a felvétel okáról).
- Három lehetőség közül választhat a beérkező hívások adott számokra történő kapcsolatával kapcsolatban:
 - Telefonszámok egyidejű hívása: Ekkor a megadott számok mindegyike egy időben kicsöng.
 - Telefonszámok alábbi sorrendben történő hívása: Olyan sorrendben fognak kicsöngöni a telefonszámok, amilyen sorrendben megadta azokat.
 - Egyéb kihívási stratégia: A legrégebben terhelt vonalat fogja kapcsolni a rendszer.

Várakoztatás és híváskapcsolás

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

Munkaidő
Időzónák szerkesztése

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése:

Bevezető szöveg: Lejátszás | Új hangfájl feltöltése

Maximális várakoztatási idő: másodperc

Várakozási alatt játszott zenefájl: Lejátszás | Új hangfájl feltöltése

Várakozási alatt játszott szövegfájl:

Nem vették fel: Lejátszás | Új hangfájl feltöltése

Maximális kicsöngési idő: másodperc

Foglaltság / várakozás beállítás: másodpercenként a játszott zene kozban

DTMF-beállítás:

Társított 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 opció!

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. Töröl

hangrögzítés

Mobil vagy vezetékes:

Onaláidő: Kéretszám: Telefonszám:

DTMF-beállítás: Színet: mp

2. Töröl

hangrögzítés

Mobil vagy vezetékes:

Onaláidő: Kéretszám: Telefonszám:

DTMF-beállítás: Színet: 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](#)



Egy Ön által beállított üzenet elhangzása után a hívó félnek faxküldésre van lehetősége.

- Miután megadta a menüpont nevét, válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívó elkezdhetné a faxküldést.
- Adja meg, hogy maximum 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.
- 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.

Faxfogadás

Faxfogadás

Munkaidő [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése: *

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

Várakozási idő: mp

Ha nincs faxjelzés, akkor következő lépés:

1. Titkárság 1 (info@... hu) [Törölés](#)

2. Email

[Törölés](#)

Email

Beérkező faxról értesítés küldése a megadott email címekre.

[Új e-mail cím hozzáadása](#)



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



Tesztelés

Minden szükséges beállítás elvégzése után kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban az oldal jobb felső sarkában található Tesztelés gombra. Miután a tesztelés sikeresen lefutott, az Ön által összeállított menürendszer véglegesítésre kerül. Látni fog egy telefonszámot, illetve egy egyedi azonosítókulcsot. A szám felhívása és az azonosító megadása után meghallgathatja a beállított menü szövegét.



Aktiválás

Amennyiben meghallgatása után megfelelőnek találja a beállított menüt, kattintson a Tesztelés mellett található Aktiválás gombra.



Hívásátírányítás

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



Vezetékes központi szám

- Vezetékes telefon (analóg, ISDN2 PMP) esetén a hívásátírányítást az alábbi kód tárcsázásával tudja aktiválni: *21*17135#
Amennyiben az adott számot már nem kívánja a VoiceCenter központi száma-ként használni, akkor az átírányítás deaktiválásához tárcsázza a #21# kódot.
- Amennyiben központi behívószámot vásárolt, nincs szükség hívásátírányításra – az aktiválást követően azonnal használható a beállított VoiceCenter menü.

Mobil központi szám

- Mobiltelefonszám esetén a központi szám SIM kártyáját be kell tenni egy mobilkészülékbe, majd a készülék menürendszerében be kell állítani a feltétel nélküli hívásátírányítás szolgáltatást a +36 30 802 7500 számra.

Egyéb esetekben, vagy ha segítségre van szüksége, hívja a **1435**-ös ügyfélszolgálati szám **3/3/3**-as menüpontját!

Fontos! Az átírányítás csak akkor fog működni, ha a hívószámkijelzés nincs letiltva a központi számán!





Kimenő hívások rögzítése

A menüponton belül azt állíthatja be, mely telefonszámokról történő kimenő hívásait kívánja rögzíteni.

- Adja meg, mely telefonszámokról történő hívásait szeretné rögzíteni, majd kattintson az Új behívószám hozzáadása gombra.
- A felvenni kívánt hívások megkezdése előtt először tárcsázza a 17137-es, vagy vezetékes hívószám esetén akár a +36 1 480 1199-es számot, és csak ezután kezdje meg a rögzítendő telefonhívást.
- A Kimenő hívások Hangarchívum menüjében találja a rögzített felvételeket.

Fontos! Az Ön felelőssége, hogy a Voice-Centerben rögzített fájlok a rendszerből való letöltés után az adatvédelmi szabályoknak megfelelően legyenek kezelve. Amennyiben ezt a funkciót használja, a Voice-Center forgalmi díjában fogja fizetni a hívást, nem az adott hívószám előfizetésén.



Hívásrészletező

A bal oldali menüsorban található Aktív ponton belül 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.



Hívásstatisztika

A bal oldali menüsorban található Aktív ponton belül kattintson a Hívásstatisztika alpontra, ahol pontos hívásforgalmi statisztika lekérésére van lehetősége.

- 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, mely után a rendszer azt is feltünteti, hogy munkaidőben vagy munkaidőn kívül érkezett-e a hívás.
- Az Online statisztika pontban az aktuális statisztikáit tekintheti meg.



Hangarchívum

A bal oldali menüsorban található Aktív ponton belül elérhető Hangarchívumban találja rögzített bejövő beszélgetéseit.

- A rögzített beszélgetések közötti kereséshez használhatja a dátum szerinti vagy az adott menüpontokon 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.
- 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.

Visszahíváskérés

Visszahíváskérés esetén 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.

Amennyiben további segítségre van szüksége a szolgáltatás használatához, forduljon szakértő kollégáinkhoz bizalommal! Hívja a **1435**-ös ügyfélszolgálati számot és tárcsázza a **3/3/3**-as menüpontot!

HÍVJA A
1435-ÖT!