

Connecting your world.

Tartalomjegyzék

Vo	iceCenter kezelési folyamatábra	}
I.	Szerződéskötés, a szolgáltatás megrendelésének menete 4	ł
	I. 1. A szerződés megkötése	ł
	I. 2. A szolgáltatás megrendelése	5
١١.	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?	}
	II. 3. 1. A megfelelő hálózat és sablon kiválasztása)
	II. 3. 2. A VoiceCenter hívószáma beállításának lépései11	I
	II. 3. 3. Munkaidő-kezelés	3
	II. 3. 4. Üdvözlőszöveg és a hangfájlok beállítása15	5
	II. 3. 5. Telefonkönyv	7
	II. 3. 6. Milyen lehetséges beállítások végezhetők el a menü kialakításakor?	3
	II. 4. Az összeállított rendszer tesztelése, élesítése	5
	II. 5. Aktiválás, faxjogosultságok beállítása	3
	II. 6. A szükséges átirányítás beállítása	7
III.	A VoiceCenter menüjének aktiválása után használt funkciók	}
	III. 1. Kimenő hívások rögzítése	}
	III. 2. Hívásrészletező)
	III. 3. Hívásstatisztika)
	III. 4. Hangarchívum	I
	III. 5. Visszahívás-kérési értesítők)
IV.	Egy konkrét menü kialakításának bemutatása	}
V.	Index)

VoiceCenter kezelési folyamatábra



I. Szerződéskötés, a szolgáltatás megrendelésének menete

I.1. A szerződés megkötése

8

FŐ SZ MI SZ

FELHASZNÁU BEÁLLÍTÁSA SAJÁT ADATAI **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 <u>ts_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu</u> 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.

ÓOLDAL		INFORMATIKAI SZOLGALIATASOK
ZÁMLÁK	~	Technikai kérdések megoldása helyett fordítsa idejét vállalkozásáral. Modernizálja cége működését, tegye hatékonyabbá a mindennapi munkát informatikai szolgáltatásaink segítségével.
IOBIL ZOLGÁLTATÁSOK	~	
NFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSOK	^	$ 21 \sqrt{3}$
Havi díjas szoftverszolgáltatások		
Ügyfélmenedzsment, CRM egyszerűen		Havi díjas Ögyfélmenedzsment, szoftverszolgáltatások CRM egyszerűen
OKUMENTUMOK	~	B B C C C C C C C C C C C C C C C C C C
APCSOLATFELVÉTEL		Lewieder, Office, acapantemente, bizzanadag et stinley, valaminin egyeta azeta zahrweit handigaz
ELHASZNÁLÓI JOGOK IEÁLLÍTÁSA	~	Burgesteller für die gefangen kompetensen accentense von gestellter bei accentense von gestellter bei auf here ander bei auf here ander gestellter bei auf here ander beiter beiter beiter beiter beiter beiter beiter beiter beiter beiter auf here ander beiter beiter auf here ander beiter auf he
AJÁT ADATAM		
UDÁSTÁR		Rescietak
OLDAL		INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSOK
AMLAK	~	Havi dílas szoftverszolgáltatások
DBIL DI GLI TATÁSOK	~	Levelezés, Office, csoportmunka, biztonság és tárhely, valamint egyéb üzleti szoftverek havidíjas előfizetésként. A felhő alapú iroz környezetben Ön mindig friss szoftverekkel dolgozhat, és rugalmasan növelheti vagy csökkentheti előfizetéselt vállalkozása igénye
		szennt.
ZOLGÁLTATÁSOK	^	
lavi díjas szoftverszolgáltatások		Google Gaute Google kuklese style kalassoci e style
Jgyfélmenedzsment, SRM egyszerűen		Minotatigatatashi Ak
OKUMENTUMOK	~	Promo listing M

Fax2er





I.2. A szolgáltatás megrendelése

Dióhéjban: A <u>webshopban</u> 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 Shop**on (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/szolgaltatasok/informatika/ceges-web/fax2email

rtmunka							
	Virtualoso VoiceCenter szo	olgáltatáscsoport					
ų		0					
acc							
ng	Havidíja hivásmenedzselő (IVR) rendszer, amely minden bejövő hivását fogadja és a témában illetékes kollégához irányítja, sőt akar tájékoztatást is ad termékeiről, szolgáltatásairól.						
Rent	A megrendelést követően alakíthatja ki a Virtualoso Void	ceCenter szolgáltatás paramétereit: mennyi hívást kíván párt	nuzamosan kezelni				
Shelf	(Beszédcsatorna), kér-e új, saját behívószámot IVR-ren rendkívüli helyzet esetére beállít-e egy második telefons	dszeréhez (Egyedi IVR-szám), szeretné-e rögziteni a beszélg számot, abova átirányítia a hívásokat (Vészeseti átirányítás)	jetéseket, illetve				
ztonság							
p		-					
kapcsolat	Bövebben a Virtualoso VoiceCenter szolgáltatásro	<u>9</u> E					
Center 1.	Virtualoso VoiceCenter tipusú szolgáltatások						
	Termék	Előfizetés					
	Virtualoso Fax2Email (VoiceCenter)	Nem aktív	<u>Részletek /</u> Megrendelés	_			
	Virtualoso VoiceCenter	Aktív	<u>Részletek /</u> Megrendelés	2.			

:: eMail :: Meetin

II Serve II Serve II Serve II Adatb

- 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 <u>https://virtualoso-portal.t-systems.hu</u> 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?

V V V V G Dióhéjban: Az alapbeállítások elvégzését a Virtualoso VoiceCenter felületén teheti meg.

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

Virtualoso Portál - Menedzsment felület

	Szolgáltatások Osszes felhasználó Saját adataim		
rtualoso eMail rtualoso WorkPlace	Virtualoso VoiceCenter		
rtualoso Meeting rtualoso VoiceCenter	A Virtualoso VoiceCenter általános beállításai.		
VoiceCenter kezelőfelület Fax2Email kezelőfelület	Szolgáltatás-összetoglaló (<u>Megrendelés módosítása</u>)		
renasznakok rfualoso SMS yakori kérdések	5 db beszédcsatoma 2 db egyedi IVR-telefonszám 2 db rögzítendő teleforszám nincs vészeseti átirányítás Van tax szolgáltatás		
	Felbasználók jogosultságok	Próbálja kl!	
	A szolgáltatás felhasználóinak beállításai, jogosultságai; új felhasználó felvétele.	A Virtualoso WorkPlace szolgáltatást 20 MB tárhellyel minden Virtualoso keretszerződést kötő ügyfelünk	
	VoiceCenter kezelöfelület Itt szerkesztheti az VoiceCenter szolgáltatást.	dijmentesen használhatja! Virtualoso WorkPlace 🔰	
	Fax2Email kezelőfelület Itt szerkesztheli az Fax2Email szolgáltatást.		
	Megrendelés módosítása Dővítheti vagy csökkentheti szervezőinek számát, módosíthatja az előfizetésük típusát (havidíjas, percdíjas), lemondhatja a szolgáltatást.		

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.

nü létreh Menü	107ása 🗲 Vészeset bekar	ocsolása Vésze	eet kikance			
	i neve	Menü aktiválva	Csatorna	Faxszám	Hívószám	
<u>CyT F</u>	Fax	×	1	-		<u>módosít</u> módosít töröl
próba Sablo	a on Kft_	<i>.</i>	2	Minister,	101407-005	módosít töröl módosít
Szahi	L.		1		10.000	<u>módosú tirol</u>

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 VoiceCenterkapcsolás mobilhálózatban valósul meg. Amennyiben ezt az opciót választja, központi telefonszámát nem adhatja meg a rendszerben mint hívandó számot (lásd a <u>II. 3. 6. 2. pontot</u>). (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 díjcsomagjában 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 <u>aktuális ÁSZF</u>) érhetőek el.

Virtualoso VoiceCenter

	Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Híro	ek Fax jogosultság Belépés a Fax2Email alkalmazásba
Aktív Szerkesztés alatt Mantás	A VoiceCenter típusának kivá	ilasztása
	A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás alközpont nélkül, vezett hálózatban szeretné létrehozni IVR-rendszerétt A választás m (ügyfélkapcsolati száma).	ékes és mobilhálózatban is létrehozható. Kérjük válassza ki, hogy milyen eghatározza, hogy vezetékes vagy mobilszám lesz behívószáma
	Előfizetett, felhasználható szolgáltatásaim	
	Új menű létrehozása előlt tekintse át a lehetőségeket.	
	Szabad beszédcsatornák száma:	5
	Felhasználható hangrögzítések száma:	1
	Előfizetett, szabad egyedi IVR-telefonszámok száma:	0
	Vészeseti hívásátirányítás aktiválva (van / nincs):	nincs
	Többre van szüksége? <u>További kapacilás vásárlása a Virr</u> Kérem, válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létret	ualoso Webshopban Iozni új IVR-rendszerét
	Mobil VoiceCenter	Vezetékes VoiceCenter
	Ebben az esetben a VoiceCenter behivőszáma mobilszám lesz, és a T- Moolle hálóztán belüll hívásátirányítások díjmentesek.	Ebben az esetben a VoiceCenter behívószáma vezetékes szám, és a Magyar Telekom hálózatán belüli hívásátírányítások díjmentesek.
	A mobilhálózatot választom	A vezetékes hálózatot választom

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 vhk: 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.

Aktív Szorkosztós alatt Mentés

Sablonok	
A sablonok előre definiált IVR rendszerek. Ezek sablonok használata mellőzhető, ha az első lég	használatával gyorsan felépítheti és testre szabhatja IVR rendszerét. Természetesen a véstől az utolsóig kézben szeretné tartani a vállalata IVR rendszerének felépítését.
Sabion neve	Leirása
© <u>#Üres - Sablon</u>	Ūres sabion
© #CC Basic vhk - Sablon	Egyszerű kihívás udvozlószoveg bemondásával. Foglaltság, hívott nem felel esetén visszahívás kérés telajánlása.
🛇 #Fax- és hanghívás fogadása - Sablon	Ha a Fax szám megegyezik a hanghívások telefonszámával (FAX/TEL). A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítódni, a hanghívások pedig visszairányítódnak a közös számra
© #Faxfodadás - sabion	Ha csak faxokat kívánunk fogadni. A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítódni
C #CC Basic - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bernondásával.
#Compleo Connet - Sabion	Kétjegyű mellékválasztáshoz minta, olyan alközpont esetén, ahol az alközpont a bejövő hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát.
🔿 <u>#Eqyszerű hivássorolás - Sablon</u>	Ha menüben választára nincs szükség, csak az egyidejű bejövő hívásokat szeretnénk sorolni, akkor használatos ez a sabion.
🔍 <u>#Mobil hangrögzítés - Sablon</u>	Ha egy mobil számon szeretné a bejovő hívásokat rögzíteni, akkor használatos ez : sablon.
© #PP Mellékválasztás - Sabion	Kétjegyű mellékválasztáshoz minta – ISDN PP összeköttetéshez javasolt.
🔿 #Kereskedelmi iroda - Sablon	Egyszintű IVR – kisebb irodák menűrendszerének kialakításához minta.

Előnézeti kép



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 szo	lgáltatásra átirányított ISDN I	PP számok beállítása
A flexibilis csatomakiosztás azt menük között. Azaz éppen ahho mindezt a vásárott csatoma /po	jelenii, hogy a megvásárolt csatornákat / portokat a rendsze z az IVR menühöz biztosítja a megfelelő mennyiségű csator tt erejéig.	rautomatikusan, az aktuális használatnak megfetelően osztja szét az egyes IVR nát / portot, amihez a tényleges használatból adódóan szükség van. Természetesen
Minden IVR menühöz meg kell a	adni egy minimális csatorna számot, amit a rendszer erre a	céira fenntart.
Fontos! Atlexibilisről a statikusi aktiválódik, ha azt minden egye: csatornaszám legyen hozzáreni	a, illetve a statikusról a flexibilisre torténő uzemmód váltás, s IVR menüre érvényesíti. Az érvényesítés az adott IVR menű delve az adott IVR menühöz. Amíg ez az aktiválás nem történ	a jelolő négyezet megtelelő értékre állítását kovetően csak abban az esetben újbóli aktiválásával történik meg. Ekkor ügyelni kell arra is, hogy a megfelelő ik meg minden IVR menüre, addig nem biztosított a csatornák megfelelő kiosztása.
Flexibilis csatorna foglalás Az ISDN PP beállítások menüpr VoiceCenter szolgáltatásunkra!	😰	² összeköttetéssel rendelkezik, vagyis ISDN PP összeköttetést kíván irányítani a
Új tartomány	Orzzágkód Körzetszám Telefonszám Crszágkód Körzetszám Telefonszám Orzzágkód Körzetszám Telefonszám Ig	Ú tartomány hozzáadása
ISDN PP számtartomány		

A rendszer hívószámának beállításakor két lehetőség közül választhat:

- Amennyiben a VoiceCenter szolgáltatás keretein belül vásárolt új számot a Virtualoso Webshopban (<u>https://virtualoso-shop.t-systems.hu</u>), 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 Globá	llis paraméterek Hírek Faxjogosultság
Aktív Szerkesztés alatt	VoiceCenter menü	létrehozása
Mentés	Kérjük határozza meg, hogy milyen módo (központi szárnra való átirányítással, vagy	on szeretné, hogy az ügyfelek elérjék a VolceCenter/Fax2email menüt: régi száma megtartásával y egy új vezetékes szám hozzárendelésével.
	Menü megnevezése:	Iroda IVR
	Menühöz rendelt csatornák száma:	3 🗸 🎯
	Átirányítás a VC központi számára:	
	Újonnan rendelt hívószám:	💌 🐵 🕅 Farszolgáltatás aktív a telefonszámra

- Amennyiben meglévő, bejáratott 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 ll. 6. pontot).

Átirányításra kerülő telefonszámok: 1. ^{Ország} 36	Országkód Körzetszám Telefonszám Image: State S	 Úi behívószám hozzáadása kérjük, az alábbiakban adja <u>Törlés</u>
Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám : 2.	Országkód Körzetszám Telefonszám 36 1 2 Az itt megadott telefonszám abban az esetben hasznos, amikor a b elérhetők, és a rendszer minden bejövő hívást erre a számra irányi	veállított IVR-számok nem t 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 átiránvításhoz szükség van a "feltétel nélküli hívásátiránvítás" szolgáltatásra. Ha ezt a szolgáltatás még nem rendelte meg, akkor kérjük, hívja a 1400-t!



II.3.3. Munkaidő-kezelés

Dióhéjban: 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 paramétereket 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

Iroda IVR Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hír	ek Faxjogosultság
Munkaidő-kezelés Kérjük, határozza meg azokat az időzónákat, melyekhez különböző hangm és munkaidőn kívül eltérő szöveg lejátszására. Fontost Az egyes időzónák nem fedhetik át egymást. O Új időzóna lótrohozása Időzóna neve	nenüket szerelne rendelni! Lehetősége van például munkaidőben
Munkaidő Munkaidőn kívül	Részletek módosítása Időzóna szűkítése Torlés Részletek módosítása Időzóna szűkítése Torlés
	Itoda IVR Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hír MunkaidŐ-kezelés Kérjük, határozza meg azokat az időzónákat, melyekhez különböző hangre és munkaidőn kívül eltérő szöveg lejátszására. Fontost Az egyes időzónák nem fedhetik át egymást. Í Ú időzóna létrehozása Időzóna neve Munkaidő Munkaidőn kívül Í Í

- 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 idősávba. (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 leírtaknak megfelelően történik. Először adja meg a zóna nevét, majd a jelölőnégyzet segítségével aktiválhat/deaktiválhat napokat.
- Mentés.

Aktiv	Időzóna szűkíté	se	
Szerkesztés alatt			
Általános beállítások			
Telefonkönyv	Kerjuk adja meg az egyes idozon —	nak parametereiti	
Munkaidő-kezelés	_		
Hangfájlok	Időzóna neve:	Munkaidő	
Szerkesztés alatt	Érvényes az alábbi napokon és időpontokban:		
dentés			
	₩Hétfő	08 - 30 - 17 - 30 - <u>Úi tartomány</u>	
	Kedd	08 v 00 v 12 v 30 v <u>Tóriós</u> 13 v 00 v 18 v 00 <u>V</u> <u>Tóriés</u> <u>Últartomány</u>	
	Szerda	09 💌 00 🔍 - 18 💌 30 🔍 <u>Úl tartomány</u>	
	Csütörtök	12 💌 00 💌 18 💌 00 💌 Úi tartomány	
	Péntek	08 💌 00 💌 15 💌 00 💌 <u>Úi tartomány</u>	
	Szombat	08 🗨 30 💌 12 💌 00 💌 <u>Úi tartomány</u>	
	Vasárnap	00 💌 00 💌 00 💌 00 💌 <u>Út tartomány</u>	
	Egyedi napok hozzáadás	a az időzónákhoz 🐵	
	2012.07.06	00 • 10 • 00 • Törlés	

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 számítógépéről, 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/értené első alkalommal a szöveget, hogy legyen lehetősége ismét meghallgatni.
- Mentés.

	Iroda IVR Menülm Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság
Aktív Szerkesztés alatt Áttalános beállítások Telefonkönyv	Üdvözlőüzenet Kérjük, töltse fel üdvözlő üzenetét, melyet a cégéhez betelefonálók először hallani fognaki
Munkaidő-kezelés Hangfájlok Szerkesztés elett	Munkaldő <u>Időzónák szerkesztése</u>
Mentés	Úzenet megnevezése: * Údvözlőszöveg Iroda IVR Lejátszandó hangfájl: Údvözlőszö @ Lejátszás I Új hangfájl feltöltése Ismétlődés: 2 @ Esemény az ismétlések után: Menü @
	Mentés > vagy <u>Vissza a menütérképhez</u>

- 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 fájlnév, a létrehozás dátuma vagy akár a menü neve szerinti keresésre is.
- Új, számítógépén már meglévő üdvözlőüzenet feltöltéséhez kattintson az Új hangfájl feltöltése saját gépről pontra.

ktiv	Hanofáilok			
zerkesztés alatt	Tanglajiok			
Általános beállítások				
Telefonkönyv	Kérjük, töltse fel előre elkészített hang	anyagalti		
Munkaidő-kezelés	_			
Hangfájlok	Összes hangfájl Beszédgen	erátor		
Szerkesztés alatt				
entés	Feltölthető hangfájlformátumok: mp listából lehel maid kiválasztani Fiov	 Wav, vox. Az itt feltöltött hangfä elemt 4 Mb feletti fåilok nem töllb 	ájlokat a menü és a kapcsolási . Jelőek fell	pontok szerkesztésénél legördülő
	instabol for of major in all obtaining			
		and the second se		
	Keresés: üdvözlőszöveg	Keresés >		
	Találatok szűkítése:			
	Létrehozás dátuma:	2012 06 12	- 2012 07 02	
	Menüre:	Iroda IVR	-	
		Lista szűkítése ≻		
	O Úr hangtáil feltoltése saját gépr	õl		
	Fájlnév	Menu	Feltoltés dátuma	
	Kérem inditsa a fax küldését			
	fax kuld	-	2012. 03. 14.	Lejátszás Letöltés Törlés
	Köszönjük hívását.			
	Köszöntő	-	2012. 07. 03.	Lejátszás Letöltés Törlés
	nincs szöveg	-	2012.07.03.	Lejátszás Letöltés Törlés
	Kérjük, válaszzon. Egyes aomb			
	Titkárság. Kettes gomb			
	ügyvezető. Hármas gomb számlázás, Négyes gomb	-	2012 07 03	Leiátszás I Letöltés I Törtér
	szervíz.		Lo 12. 01. 00.	
	vállalkozás menu			

- 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. (Nagyméretű 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.

	Mobil VC Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság
∧ktív Szerkesztés alatt	Hangfájlok
Általános beállítások Telefonkönyv	Amennyiben nincsenek előre felvett hanganyagai, kérjük adja meg azokat az írott szövegeket, amelyekből hangfileokat kíván generáltatni.
Munkaidő-kezelés Hangfájlok	Összes hangfáji Beszédgenerátor
Szerkesztés alatt Mentés	A beszédgenerátor a beírt magyar szövegből vox formátumú hangfájít készít.
	Szöveg:
	Kérjük, válasszon az alábbi lehetőségek közül. Egyes gomb titkárság. Kettes gomb ügyvezető. Hármas gomb számlázás. Négyes gomb <u>szerviz</u> . Ötös gomb faxkuldés
	Fájlnév: menü telépítése iroda IVR

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 címeit 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 számra/e-mail címre beállítható legyen (lásd a II. 3. 6. 3 pontot).
- A Visszahívási értesítés küldése pontban válassza ki, hogy milyen e-mail címre és mobiltelefonszámra érkezzenek meg a visszahívási 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 Kimen	ő hívás Globális paramé	terek Hírek Faxjog	osultság		
Aktiv Szerkesztés alatt	Telefonkönyv					
Áttalános beálítások Telefonkönyv Munkaidő-kezelés Hangfájlok Szerkesztés alatt	Kérjük, név, telefonszám és emai Tipp! Egy névjegyet akkor érdeme Új kontakt létrehozása >	l cím megadásával hozza lé s felvenni, ha az IVR-menüt	tre azokat a névjegyeket, pen többször is szeretné l	melyeket az IVR-menübe használni ugyanazon tele	n használni sz fonszámol vag	eretne! y e-mail címe
Mentés	Név	Telefonszám	Email	Visszahívás jelzés		
	<u>Számlázás 1</u>	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
	<u>Üqyvezető 1</u>	361	info@ .hu	igen	Módosítás (nem törölhető
	Lista mentése (XLS) > List	a mentése (CSV) 义				
	CSV fájl feltöltése					
	CSV feltöltése > Fájl kivá	lasztása Nincs fájl kivála	sztva			



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:

- 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-kérési 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 <u>II. 3. 6. 3. pontot</u>).
- 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 <u>II. 3. 6. 4. pontot</u>).
- 5) **Menü:** 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 kettes nyomógomb választása esetén a hívó meghallgathatja a nyitva tartást stb. (lásd a <u>ll. 3. 6. 5. pontot</u>).

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

II.3.6.1. Hanglejátszás/hangbemondás



- 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.

	Iroda IVR Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság
Aktív Szerkesztés alatt	Információs Hangbemondás
Általános beállítások Telefonkönyv	 Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az az ügyfele, ebben a menüpontban!
Munkaido-kezeles Hangfájlok	Munkaidőn kívül Időzónák szerkesztése
 Szerkesztés alatt Mentés 	Általános beállítások
	Úzenet megnevezése: * nyitva tartás bemondása Lejátszandó hangtáji: Úzietünk hétrőlől (nyitva tartás 🛒 2 Lejátszás I új hangtáji feltöltése Ismétlődés: 2 💽 Esemény az ismétlések után: Új: taxtogadás
	Mentés > vagy <u>Vissza a menütérképhez</u>



8

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 menütérképen 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 menütérképen. 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 számra 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.

Aktiv	Márakantatán án bíuán	kanaaléa
Szerkesztés alatt	varakoztatas es nivasi	kaposolas
Általános beállítások		
Telefonkönyv	Kérjük, állítsa be, hogy milyen módon szeretné	ügyfeleit, partnereit várakoztatni, amíg felszabadul egy beszédcsatorna, és a hívás(oka)
Munkaidő-kezelés	kapcsolni tudja a rendszer!	
Hangfájlok		
Szerkesztés alatt	Munkaldo <u>Időzónák szerkesztése</u>	
Mentés	Általános beállítások	
	Kapcsolási pont megnevezése: *	Rendelés felvétele
	Bevezető szöveg:	Hamarosan kapcsolj (rendezv 💌 🕘 Lejátszás I Új hangfájl feltöltése
	Maximális várakoztatási idő:	75 💌 másodperc
	Várakozás alatt játszott zenefájl:	várakozási zene (Telekom_Warl 💌 Lejátszás I Új hangfájl feltöltése
	Várakozás alatt játszott szövegfájl:	Lejátszás Új hangfájl feltöltése
	Nem vették fel:	Bontás visszahíváskéréssel
	Maximális kicsöngési idő.	30 💌 másodperc 🐵
	Foglaltság / várakozás bejátszás.	20 💌 másodpercenként, a jálszott zene közben

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 (DTMFjelzést) 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 része 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 töltse 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 kihívásobjektumban 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 telefonszámol	k			
Kérjük határozza meg, hog Amennyiben hangrögzítési Fontos! Ha szeretné felven alkalmazásával - tájékozta	gy mely telefonszámokra kívánja kapcsoltatni a bejövő hívásokat! (Egynél töbi t szeretne a beszélgetésekről, kérjük válassza ki az opciót! nni az egyes telefonszárnokon zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelős tinla kell a hívókat	b telefonsz ségére –b	ám is megad vevezető szöve	ható.)
Telefonszámok egyide	ejű hívása 💿 Telefonszárnok az alábbi som	endben lö	rténő hívása	
Kihívási stratégia:	×			
1.	0	•		<u>Törlés</u>
	Mobil vagy vezetékes: 36 30 Országkód Körzebszám Telefonszám		nangrogzites	
	DTMF-bejátszás: Szünet 0 mp			
2.	0	•	hangrögzítés	<u>Törlés</u>
	Mobil vagy vezelékes: 36 88 Országkód Körzetszám Telefonszám			
	DTMF-bejátszás: Szunet 0 •mp			
	Az elsődleges telefonszámon kivul megadhat másodlagos telefonsz. A másodlagos telefonszámokat a rendszer abban az esetben hivja, h elsődleges szám foglalt, vagy nem fogadja a beérkező hívást. O Új telefonszám menadása	ámokatis. Ia az		
	Mentés > vagy <u>Vissza a menütérképhez</u>			

II. 3. 6. 3. Bontás visszahíváskéréssel

2

- 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 menütérképen 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.
- Allítsa 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.

Aktív Szerkesztés alatt Általános beállítások Telefonkönyv Munkaidő-kezelés	Amennyiben a rendszer a maximális várakoztat. Kérjük, állítsa be a visszahívás kérések kezelés	isi idő alatt sem tud kapcsolni egy adott hívást, felajánihatja a visszahívás lehetőségét. ének kivánt módját!
Hangfájlok Szerkesztés alatt	Bontás neve: *	Visszahíváskérés és bontás
Mentés	Bevezető szöveg:	Jelenleg minden mu (cc vhk) 💽 ③ Lejátszás I Új hangtáji feltöltése
	Visszahívás kérés hangfájl:	Visszahívást az eg (visszahíva 💌 🕘 Lejátszás I Új hangfájl feltöltése
	Ismétlődés:	2 💌
	Visszahívási értesítés küldése	Email: laszlo @ kft 🚽 🎯
		SMS: 3630 🔹 🎯
	Visszahívás kérés nyomógombja:	1 💌
	Visszahíváskérés sikeres	Visszahíváskérés s (sikeres vl 💌 Lejátszás Új hangfájl feltöltése 🔞
	Visszahíváskérés sikertelen	A vísszahíváskérés (sikertelen 💌 Lejátszás 🛛 Új hangfájl feltöltése 🕝
		Mentés > vagy Vissza a menütérképhez

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 menütérképen 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 szerepelő névjegyek közül, de megadhat egyéb e-mail címeket is.
- Mentés.

SKUY .	Faxfogadás					
Szerkesztés alatt	, and grade					
Általános beállítások						
Telefonkönyv	Faxfogadas					
Munkaidő kezelés	-					
Hangfájlok	Munkaidő <u>Időzónák szerkesztése</u>					
Szerkesztés alatt						
/lentés	Analanos bealitasok					
	Kapcsolási pont megnevezése: *			Faxfogadás		
	Bevezető szöveg:			Jelenleg zárva vag (zárva - fax : 💌 🛞 Lejátszás I Új hangf	ájl feltől	Itése
	Várakozási idő: Ha nincs faxielzés, akkor következő lépés:			20 💌 mp		
			Bontás			
	1.	۲	Titká	rság 1 (info@hu)	•	Törlé
		0	Email			
	2.	0			-	Törlé
			Email	leaste (2) left hu		
			Lindi	laszio @ Kit.nu		
		Bee	érkező	faxról értesítés küldése a megadott email címekre.		
		•	Úi e.n	nail cím hozzáadása		
			VI C-II	null Gill IIVZZUUUUSU		

II.3.6.5. Almenü



- Kattintson a Szerkesztés alatt menüpontban látható Menü ikonra.
- Miután kitöltötte a Menüelem neve pontot (a későbbiekben ez fog megjelenni a Szerkesztés alatt látható menütérképen 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 választásakor 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 ismertetett módon szabhatja személyre.

	Kárijik czaskossa	a man as an	es mentinonteket a berede	adozó hangizonatak ás a ta	nkciók monost	ie śwali	
tonkönyv	Reijuk szerkessz	a meg ar egy	e a menupomokat a nozzat	anozo nanguzenetek es a lu	inclos negada	- surdii	
ntálok	Munkaidő	ldőzónák e	zerkesztése				
rkesztés alatt		-aozonak s	Lerne Jile Je				
	Általános beá	llítások					
	Menüelem ne	ve· *		Мерії			
	l les stélles me			Fause such saulait (as	4 m u 🗆 @	Latinals I di Sacatitita	
	Hangraji a me	nenüpontok szövegéhez:		Egyes gomb szolgal (ren		Cejabzas i oj nangraji re	enonese
	Ismetlodes:			2 •			
	Esemény az is	ismétlések után:		Hangbemondás	- 0		
	Menüpontok l	Menüpontok beállítása					
	A rendelkezés kapcsoljon vis Tipp! Egy adol eseményt ren	re álló ikonok isza a főmeni It időzóna szű deljen hozzá.	: bejelőlésével kérjük állíts: ibe, játssza le újra az adott kílésekor lehetősége van a	a be, hogy az egyes menügo menüpont hangüzenetét, bo ırra, hogy az egyes nyomógo	ombok lenyomá ontsa a vonalat ombokhoz egy i	isa után mi tegyen a ren stb. dőzónán belül is, több ki	dszer; ülönböző
	O Új nyomóg	omb felvétele	a menube				
	Nyomógomb		Esemény				
			- Főmenübe	Vissza		🔍 🔘 Bontás	
	0 💌	5	on (li menü	()	4	🔍 💭 Úli kihivás	Törk
			🔊 🔿 Új faxfogad	© Uj hangt tás	pernondás	e ej tante	
			P ¹⁶ c ^{SG} ○ Főmenübe	Viseza		🔨 🖱 Bontás	
	1 💌	C	C Ú menu	()		🖉 Úl kihivás	Törlé
			Son Úi faxfooad	🛡 Uj hangt tás	pemondas	,	
			• 🛱 🖕			Car	
		10	🧠 🔘 Főmenübe	e 🧧 🔍 Vissza		 O Bontás 	
	2 💌	i ()	C Úl menû	i ()		📏 🔿 Úl kihívás	Törlé
			S	Uj hangt	pemondas		
			🤍 🗇 Új faxfogad	lás			
			-£:			Con	
			°G [™] ⊂ Főmenübe	Vissza		 O Bontás 	
	3 💌	6.	📲 🔘 Úi menű	🛋 W 🔍		📏 🔘 Új kihívás	Torlé
			S	🛡 Uj hangt	oemondas		
			💚 🔘 Új faxfogad	lás			
			-SEc	3		C	
		_r0	^{δige} O Fomenube	📕 🔍 Vissza		🗡 🏷 Bontás	
	4 💌		C Li meni	🛋 »)		📏 🔘 Új kihívás	Törlé
		-	 O oj menu 	© Új hangt	oemondás	C OJ KIIIVOS	
			🧼 🔘 Új taxtogad	tás			

II.4. Az összeállított rendszer tesztelése, élesítése



Dióhéjban: A beállítások elvégzése után tesztelje a beállított menüt, majd aktiválja. Az utolsó szükséges lépés a központi számának 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 menü-rendszerrel 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 Voi	eCenter	
	nIrodám Kft Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság	_
Aktiv	Ez a menü inaktiv. Tesztelés Aktiválas Teriss	

 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.

kktiv	IVR telepítés	
zerkesztés alatt		
Általános beállítások		
Telefonkönyv		
Munkaidőkezelés	ldőzónák ellenőrzése	✓ Sikeres
langfájlok	 Hang fájlok ellenőrzése és telepítése 	✓ Sikeres
Szerkesztés alatt	= Mantés készílése	./ Sikoras
ntés		
	Szerkezet felepítése	✓ Sikeres
	Telepítés a hardver elemekre	✓ Sikeres
	Behívószám beállítás	✓ Sikeres
	Teszt VoiceCenter elérését az alábbi kulccsal érheti el: 22970090 Telefonszám(ok). 361	✓ Sikeres
	Véglegesítés	✓ Sikeres
	A menürendszer élesítése sikere	əs!

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

Üdvözöljük a Virtualoso VoiceCenter menüszerkesztőben!

Faxszámhoz tartozó felhasználói jogosultságok: proba (361)

Mentés > vagy médse

Felhasználónév	Olvasás	Küldés	Törlés/bejövő	Törlés/kimenő	Statisztika/Riport
Dr. Countil Tanda				[22]	
Tattin Newall					
Turing) Batters					V
Konvelue Gargel					
Terlan bits					

Mentés > vagy ménse

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 1430-as 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 **1430-**as ügyfélszolgálati számot, majd tárcsázza a **3/3/3**-as menüpontot!



Fontos: Az átirányítás csak akkor fog működni, ha a hívószámkijelzés 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

8

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 hivások esetében hangrögzítést kezdeményezni.

Egyidejű hivások száma	1 💌			
Központi szám:	17137 vagy +	(Magyar 36 1 480	Telekom hálózatából ingyene: -1199	sen hívható)
Központi mobil szám:	17137			
Engedélyezett számok:	Orazágk	ód Körzetsi	zám Telefonszám	Ú behívószám hozzáadása
	S			
	Országkór	d Körzetszá	im Telefonszám	Trafa
	36	30	62756809	Tones
	Országkó	d Körzetszá	im Telefonszám	
	36	1	4074284	Tories
	Országkór	d Körzetszá	im Telefonszám	
	36	30	PT10090	Tories

III.2. Hívásrészletező

Nyissa le a bal oldali menüsorban 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 hívá	s Globális paraméterel	k Hirek Faxjog	gosultság		
Aktiv	Hívásrészlet	ező				
Általános beállítások	- 1117001002100	020				
Telefonkönyv						
Munkaidő-kezelés	Hívás ideje:	2012.07.09	- 2012.07.16			
Hangfájlok		Országkód Körzetszám Tele	fonszám			
Nézet	Telefonszám.					
 Hivásrészletező 	- <u>- </u> N	Kereses >				
Hivásstatisztika	Hívás ideje	Hívó száma	Hívás	Beszélgetési Idő	Hívott számok	
Hangarchivum			Idotanama			
Szerkesztés alatt	2012. 07. 10. 11:49:39	3630	16 mp	-		
Mentés	2012. 07. 10. 11:50:10	3630	22 mp	8 mp	3630 MA 3670 RM	(foglalt) (felvették)
	2012.07.10.11:50:25	0036	0 mp	2	a	
	2012. 07. 10. 11:50:49	3630	10 mp	÷	1	
	2012. 07. 10. 11:51:07	3630	22 mp			
	2012.07.10.11.51.39	3630	49 mp		3630 MA	(foglall)
	2012.07.10.11:52:12	0036	0 mp	÷	34 (L)	
	2012. 07. 10. 12:45:27	3630	15 mp	2		
	2012. 07. 10. 12:50:17	3630	21 mp		5	
	2012.07.10.12.50.47	3630	73 mp	Н	3630 MA 3670 RM	(foglall) (foglalt)
	2012. 07. 10. 12:51:05	0036	0 mp	ā	r	
	2012. 07. 10. 12:51:31	0036	0 mp		2	
	2012.07.10.12.51.50	0036	0 mp			
	2012.07.10.12:52:13	3630	21 mp	<u>u</u>	а.	
	2012. 07. 10. 12:52:43	3630	42 mp		3630 MA 3670 M	(foglalt) (nem vették fel)
	2012.07.10.12.53.03	0036	0 mp	2	a	
	2012 07 10 12:53:32	3630	38 mp	2	3670 M 3630 MA	(foglalt) (foglalt)
	2012. 07. 10. 12:53:57	0036	0 mp			

📕 Eredmény letöltése

III. 3. Hívásstatisztika

Nyissa le a bal oldali menüsorban található Aktív pontot, és kattintson a Hívásstatisztika 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

Aktiv Hívás	statisztika																			
Általános beállítások	Statisztika																			
Telefonkönyv																				
Munkaidő kezelés A hívásforga	lmi statisztikák megtekintéséhez, kérjük adja m	eg a	kíva	ánt	idő	pon	tot!													
Hangfájlok								_												
Nézet Időpont:	2012.07.01	20	12.0	7.1	7															
Hivásrészletező Bontás:	Havi	1																		
Hívásstatisztika																				
Hangarchivum	Mutat > Vagy Online stats	SZUKA	1																	
Szerkesztés alatt																	roch		e toli	an A.
Mentes	5 J.Y														1		leu	inen	VIEN	III C S
Menüpont	Funkció	1.	2.	3.	4.	5.	0.	7.	8.	9. 1	10.	11.	12.	13.	14.	15.	10.	17.	18.	17
	FaxfogadásMunkaidô						1	2			1									
	Faxfogadás_ (vár fax hangra) Munka						1				1									
	Menü munkaidôn kí vül Munkaidôn k						2				0									
	MenüMunkaidő	T					11		1		15							T	T	
	- Munkadő (meoszakadt)	f					1		1		0							t	1	
	Vinden port foglait						0		1		7						1	1	t	
	Ddvözlő szöveg munkaidőn kívül M						2	5	1	iiii	0						T	1		
	Ddvözlőszöveg_ Munkaidő						10				11									
0. 5	Faxfogadás_munkaidőn kívül Munka						1				0									
0. 8	Faxfogadás_munkaidón kí vül (vár f						1				0									
0. 4	Kihi vás Munkaidő (időtúllépés)						2				3									
0. 9	Kihi vás Munkaidő (sikeres)						1				1									
0. 9	Kihl vás Munkaidő (visszalépés)						2				3									
0. 1	Kīhí vás_ (üd vözlő) Munkaidő						3				4									
2. 1	Menün belüli menü Munkaidő						4				6									
2.1. 1	Menün belül kihi vás Munkaidő (id						2				3									
2.1.	Menün belül kihi vás Munkaidő (si						1				0									
2.1.	Menün belül kihi vás Munkaidő (vi						2				3					10			_	
2.1.	Menun belul kihí vás_ (udvozló) Mun						3				3									
2.1. 1	Visszahí váskérés és bontás(Viss						2				3									
2.1. \	Viaszahí váskérés és bontás Munka						3				3							-	-	
2.1.*. V	Visszahi váskérését rögzi tettük						1		4		2							-		
2.3.	Menün belüli menü hanglejátszás						1		4		2							1		
3. 1	Menün belüli hanglejátszás üzenet megn						2		4		1									

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 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, 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.

Aktiv	Handarchívun	n				
Általános beállítások	riangaronivun					
Telefonkönyv						
Munkaidő-kezelés	A rögzített beszélgetések köz	ötti kereséshez ké	érjük,adja meg a rögz	tités dátumát!		
Hangfájlok	- Tipp: A felvétel ideiét követő e	eav hónapia le is t	öllheli az adoll hanga	anvadokat.		
Nézet						
Hivásrészletező						
Hivásstatisztika	Keresés Naponkén	ti csomag				
Hangarchivum						
and a second day and a second						
szerkesztes alatt						
izerkesztes alatt lentés						
Szerkesztes alatt Mentés	Találatok szűkítése:					
Szerkesztes alatt Mentés	Találatok szűkítése:	_				
Szerkesztes alatt Mentés	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma:	20	112.07.02	201	2.07.18	
szerkesztes alatt Mentés	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma:	20	12.07.02	201	2.07.18	
szerzesztes alatt	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma: Menüpont:	20 os	112.07.02 Iszes 💌	201	2.07.18	
Mentés	Találatok szűkitése: Rögzítés dátuma: Menüpont:	20 05	112.07.02 Iszes 💌 Ista szűkítése >	- 201	2.07.18	
Ventés	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma: Menüpont	20 05	112.07.02 szes ▼ ista szűkítése >	. 201	2.07.18	
Jentés	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma: Menüpont	20 05	112.07.02 Iszes ▼ Ista szűkítése >	- 201	2.07.18	
szerkesztes Alam	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma: Menüpont: Időpont	20 os Livó száma	112.07.02 iszes ▼ ista szűkítése > Behivószám	Hivott szám	2.07.18 Menüpont	
Jentés	Találatok szűkítése: Rögzítés dátuma: Menüpont: Időpont 2012.07.06 11:47:23	20 os L Hivó száma 3630	112.07.02 szes ▼ ista szűkítése > Behivószám 3630	- 201	2.07.18 Menüpont 0.	Letöllés

III. 5. Visszahívás-kérési értesítők

Visszahíváskérés esetén (lásd a <u>II. 3. 6. 3. pontot</u>) 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.



:: Virtualoso Portál belépés

Tisztelt I

rkezett:

Visszahívást kérő száma:	3630
IVR behívószáma:	3630
Hívás kezdete:	2012.07.10 12:53
Visszahívás kérés ideje:	2012.07.10 12.54
Menüpont neve:	Visszahíváskérés és bontás

Üdvözlettel:

T-Systems

T-Systems.hu | Adatvédelem

IV. Egy konkrét menü kialakításának bemutatása

s va	álasztó					
Szaba	d csatorna: 1	Szabad hangrögzítés: 1	Szabad be	hívószám: 0	Fax aktiv: ige	n Vészeseti átirányítás: nincs
i men	ü létrehozása > Vés Menü neve	szeset bekapcsolása Vés Menü aktiválva	zeset kikapos Csatorna	rolása Faxszám	Hivószám	
	Énirodám Kít.	~	2		3614	módosit
	GVT Fax	×	1	3652		módosít
	HWS					módosít töröl
	Iroda IVR		1	3630		<u>módosít töröl</u>
	Mobil VC		1	3630		módosít töröl
	Próba Kít. fax					<u>módosít töröl</u>
	próbax			3614		<u>módosít töröl</u>
	<u>Szabi</u>		1		3614	módosít töröl
	<u>TihanyiVisszahívás</u>	×	1		3614	módosít
Wés Vés Vés	rarázat zeseti IVR bekspœolása füg zeseti IVR bekspœolva zeseti IVR receti zekertett ér éles u	igőség miatt nem lehetséges (valószí	nűleg elmaradt v	észeseti élesítés)	Inviting	



Aktiv Szarkasztás alatt	A VoiceCenter típusának kiva	álasztása
Mentés	A Virtualoso VoiceCenter szolgáltatás alközpont nélkül, vezet hálózatban szeretné létrehozni IVR-rendszerétt A választás m (ügyfélkapcsotati szárna).	lékes és mobilhálózatban is létrehozható. Kérjük válassza ki, hogy milyen reghatározza, hogy vezetékes vagy mobilszám lesz behívószáma
	Előfizetett, felhasználható szolgáltatásaim	
	Új menü létrehozása előtt lekintse át a lehetőségeket. Szabad beszédcsatornák száma:	5
	Felhasználható hangrögzítések száma:	1
	Előfizetett, szabad egyedi IVR-telefonszámok száma:	0
	vesteseu mvasau anjnas akuvaiva (van i nincs).	imit.3
	Többre van szüksége? <u>További kapacitás vásárlása a Vir</u>	tualoso Webshopban
	Kérem, válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létre.	nozni uj ivk-renaszerec
	Kérem, válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létre Mobil VoiceCenter	Vezetékes VoiceCenter
	Kérem, válassza ki, hogy milyen hálózatban szeretné létre Mobil VoiceCenter Ebben az esetben a VoiceCenter behivószáma mobilszám lesz, és a T- Mobilo hálózatán belüli hívásátirányítások díjmentesek.	Vezetékes VoiceCenter Ebben az esetben a VoiceCenter behívószáma vezetékes szám, és a Magyar Telekom hálózatán belüli hívásátirányítások díjmentesek.

Aktív Szerkesztés alatt Mentés

Sablonok	
A sablonok előre definiált IVR rendszerek. Ezek sablonok használata mellőzhető, ha az első lép	használatával gyorsan felépítheti és testre szabhatja IVR rendszerét. Természete éstől az utolsóig kézben szeretné tartani a vállalata IVR rendszerének felépítését
Sabion neve	Leírása
© <u>#Üres - Sabion</u>	Üres sablon
CC Basic vhk - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bernondásával. Foglaltság, hívott nem felel e visszahívás kérés felajánlása.
© #Fax- és hanghívás fogadása - Sablon	Ha a Fax szám megegyezik a hanghívások lelefonszámával (FAV/TEL). A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítódni, a hanghívások r visszairányítódnak a kozos számra
🔘 #Faxfoqadás - sablon	Ha csak faxokat kívánunk fogadni. A fax hívások a meghatározott e-mail címeł fognak továbbítódni
© #CC Basic - Sablon	Egyszerű kihívás üdvozlőszoveg bemondásával.
© #Compleo Connet - Sabion	Kétjegyű mellékválasztáshoz minta, olvan alközpont esetén, ahol az alközpon bejövő hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát.
💿 #Egyszerű hívássorolás - Sablon	Ha menuben választára nincs szukség, csak az egyidejű bejövő hivásokat szeretnénk sorolni, akkor használatos ez a sablon.
🛇 #Mobil hangrögzítés - Sablon	Ha egy mobil számon szeretné a bejövő hívásokat rögzíteni, akkor használato sablon.
🔘 <u>#PP Mellékválasztás - Sablon</u>	Kétjegyű mellékválasztáshoz minta – ISDN PP osszeköttetéshez javasolt.
Hitcasselus delasi ins de Cables	Envezintű IVR – kisebb irodák menűrendezerének kisiskításáboz mints





V

	Menüim Kimenő hívás Globál	is paraméterek Hírek Faxjogosultság
Aktív Szerkesztés alatt Montén	VoiceCenter menü l	étrehozása
Wei lies	Kérjük határozza meg, hogy milyen módo (központi szárma való átirányítással, vagy	n szeretné, hogy az ügyfelek elérjék a VoiceCenter/Fax2email menüt: régi száma megtartásával egy új vezetékes szám hozzárendelésével.
	Menü megnevezése:	Énlrodám Kit.
	Menühöz rendelt csatornák száma:	2 🛩 🕲
	Álirányítás a VC központi számára:	
	Újonnan rendelt hívószárn:	☑ ② □ Faxszolgáltatás aktív a telefonszámra
	Álirányításra kerülő lelefonszámok:	Országlód Körzetszám Telefonszám 36 1 Ój behívószám Faxszolgáltatás aktív a telefonszámra Amennyiben meg szeretné tartani meglévő saját telefonszámá(i)t, kérjük, az alábbiakban adja meg őket
	Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám :	Orczágliód Körsetszám Telefonszám Az Itt megadott telefonszám abban az esetben hasznos, amikor a beállított IVR-számok nem elérhetők, és a rendszer minden bejovő hivást erre a számra irányit át.
	Fontos! Élesítést követően irányítsa át a meglévő szükséges):	ügyfélszolgálati vagy Faxszámot az alábbi számokra (új hivó szám alkalmazása esetén ez nem
	 Vezetékes VolceCenter / Fax2Email ese Vezetékes VolceCenter / Fax2Email ese Mobil VolceCenter / Fax2Email esetén: (tén a Magyar Telekom hálózatából: 17135 tén egyéb hálózatból: U6 1 480 1000 16 30 802 7500
	Az átirányításhoz szükség van a "feltéte kérjük, hívja a 1400-t!	l nélküli hívásátirányítás" szolgáltatásra. Ha ezt a szolgáltatás még nem rendelte meg, akkor
		Mentés > vagy <u>ménse</u>
_		

	Enfrodam Kit Menuim Kimeno hivas Globalis parameterek Hirek Taxjogosultsag	
Aktiv	Ez a menü inaktiv. Tesztelé	S Aktiväläs Törlés
Szerkesztés alatt		
Általános beállítások	Munkaidő Munkaidőn kívul <u>Időzónák szerkesztése</u>	
Telefonkönyv		
Munkaidö-kezelés		Teljes képernyő
Hangfájlok		
Szerkesztés alatt		
Mentés	1 Udvörlő szöveg	
	$0 \longrightarrow 1$ Itkárság $\rightarrow 2$	
	2 Számlázás	

J

Menü megnevezése: Menühöz rendelt csatornák száma: Átirányítás a VC központi számára: Újonnan rendelt hívószám: Átirányításra kerülő telefonszámok:		Új behívószám
Atirányítás a VC központi számára: Újonnan rendelt hívószám: Átirányításra kerülő telefonszámok:		Új behívószám
Álirányításra kerülő telefonszámok:	Crzzágkód Körretszám Telefonszám	Új behívószám
Átirányításra kerülő telefonszámok:	Országkód Körzetszám	Új behívószám
	🔜 Faxszoigaltatas aktiv a telefonszamra	<u>hozzáadása</u>
	Amennyiben meg szeretné tartani meglévő saját telefons meg öket.	zámá(i)t, kérjük, az alábbiakban adja
Urszági 36	kód Korzetszám Telefonszám	Törlés
Alapérlelmezett vészeseti átlrányítási szám :	Országliód Közetszám Telefonszám Az itt megadott telefonszám abban az esetben hasznos, elérhetők, és a rendszer minden bejövő hívást erre a szá	amikor a beállított IVR-számok nem mra irányít át.
Fontos! Élesítést követően irányítsa át a meglévő szükséges):	ügyfélszolgálati vagy Faxszámot az alábbi számokra (új hí	ró szám alkalmazása esetén ez nem
 Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email ese Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email ese Mobil VoiceCenter / Fax2Email esetén: 	tén a Magyar Telekom hálózatából: 17135 tén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000 06 30 802 7500	
Az átirányításhoz szükség van a "feltéte kérjük, hívja a 1400-t!	el nélküll hívásátlrányítás" szolgáltatásra. Ha ezt a szolgá	iltatás még nem rendelte meg, akkor
	Mentés > vagy ménse	
niceCenter		
	Jé Atapértelmezett vészeseti áltrányítási szám : Fontos! Elecítést követően irányítoa át a meglévő szükséges): • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email ese • Nobil VoiceCenter / Fax2Email ese • Mobil VoiceCenter / Fax2Email ese • Mobil VoiceCenter / Fax2Email esetén: Az áttrányításhoz szükség van a "feltére kérjük, hívja a 1400-t!	36 1 Alapértelrmezzett vészeseti áltirárnyítási szám: Orstáglód Köreszám Telefonszám abban az esetben hasznos; elérhetők, és a rendszer minden bejövő hivást erre a szá Fontos! Elecítést követően irányítsa át a meglévő ügyfélszolgálati vagy Faxozámot az alábbi számokra (új há zzűkséges): • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózatából: 17135 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózatából: 17136 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózatából: 17136 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén a Magyar Telekom hálózatából: 06 1 480 1000 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén agyéb hálózatból: 06 1 480 1000 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000 • Vezetékes VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000 • Nobil VoiceCenter / Fax2Email esetén egyéb hálózatból: 06 1 480 1000 • Vezetékes VoiceCenter / Magyar Telekont Mentés > vagy méuse DisceCenter Étrodám Ktt Menüm kínén hívás Mendés / Menüm Menő hívás

, név, telefonszám és em igy névjegyet akkor érder ntakt létrehozása >	ail cím megadásával hozza ló nes felvenni, ha az IVR-menül Telefonszám	itre azokat a névjegyeket, r	melyeket az IVR-menübe nasználni ugyanazon tele	en használni sz efonszámot vac	:eretne! IV e-mail ci
, név, telefonszám és em igy névjegyet akkor érder ntakt létrehozása 🗲	iail cím megadásával hozza ló nes felvenni, ha az IVR-menül Telefonszám	itre azokat a névjegyeket, r ben többször is szeretné h	melyeket az IVR-menübe nasználni ugyanazon tele	en használni sz Pfonszámot vac	teretne! Iv e-mail ci
név, telefonszám és em gy névjegyet akkor érder ntakt létrehozása >	ail cím megadásával hozza ló nes felvenni, ha az IVR-menül Telefonszám	tre azokat a névjegyeket, r ben többször is szeretné h	melyeket az IVR-menübe nasználni ugyanazon tele	en használni s: :fonszámot vac	teretne! Iv e-mail ci
gy névjegyet akkor érder ntakt létrehozása >	nes felvenni, ha az IVR-menül Telefonszám	ben többször is szeretné h	nasználni ugyanazon tele	efonszámot vac	ny e-mail c
ntakt létrehozása 🗲	Telefonszám				
ntakt létrehozása 🗲	Telefonszám				
8	Telefonszám				
	Telefonszám				
	A REAL PROPERTY OF THE REAL	Email	Visszahivás jelzés		
viz 1	361	info@hu	igen	Módosítás	nem törölhető
rság 1	361	info@ hu	igen	Módosítás (nem törölhetö
nlázás 1	361	info@ .hu	igen	Módosítás	nem törölhető
ezető 1	361	info@ .hu	igen	Módosítás	nem torolhető
	rság 1 nlázás 1 ezető 1 mentése (XLS) > Li fájl feltöltése V feltöltése > Fájl ki	rság 1. 361 nlázás 1. 361 ezető 1. 361 mentése (XLS) > Lista mentése (CSV) > rfájl feltöltése V feltöltése > Fájl kiválasztása. Nincs fájl kivála	r <u>rsán 1</u> 361 info@ hu n <u>lázás 1</u> 361 info@ .hu ezető 1 361 info@ .hu mentése (XLS) > Lista mentése (CSV) > 'fájl feltöltése > Fájl kiválasztása) Nincs fájl kiválasztva	Image:	Isága 1 361 Info@ hu Igen Módosítás I nlázás 1 361 info@ hu igen Módosítás I szezető 1 361 info@ hu igen Módosítás I mentése (XLS) > Lista mentése (CSV) >



.

ktiv	Tolofonk	önvar						
Szerkesztés alatt	Telefolik	Onyv						
Általános beállítások								
 Telefonkönyv 	Kérjük, név, telefo	nszám és e	email cím megad	ásával hozza lé	tre azokat a névjegy	eket, melyeket az IVR-menüb	en használni s	zeretne!
Munkaidō-kezelės	Tipp! For névieov	el akkor érd	lemes felvenni, ha	a az IVR-menü	ben többször is szer	elné használni ugyanazon tel	efonszámol va	ov e-mail cín
Hangfájlok		or and or or o				ente nasznann agyanazon ter	anono Lumot ru	y o man on
Szerkesztés alatt	Új kontakt létre	hozása 🗲						
Mentés								
	Név		Те	lefonszám	Email	Visszahívás jelzés		
	Szervíz 1		361	1.000	info@ hu	Igen	Módosítás	nem törölhetö
	<u>Titkárság 1</u>		361	-	info@ .hu	igen	Módosítás	nem törölhető
	<u>Számlázás 1</u>		361	-	info@ .hu	igen	Módosítás	nem torolhető
	<u>Oqyvezető 1</u>		361	-	info@ .hu	igen	Módositás	nem törölhető
	Belföldi fuvarre	ndelés	363	30	@info.hu	igen	Módosítás	nem törölhető
	Lista mentése ((XLS) 🔉	Lista mentése (CSV) >				
	CSV fájl feltölté	se						
	CSV feltőltése	Eáil	kiuálacztáca N	lince fáil kiváls	outro.			



tív	Időzóna szerkes	ztóso						
zerkesztés alatt		21030						
Általános beállítások								
Telefonkönyv	Kérjük adja meg az egyes időzóna	Kérjük adja meg az egyes időzónák paramétereit!						
Munkaidö-kezelés								
Hangfájlok	Időzóna neve:	Munkaidő						
Szerkesztés alatt	Érvényes az alábbi napokon	és időpontokban:						
lentés								
	I Hétfő	08 💌 00 💌 - 15 💌 30 💌 <u>Úi tartomány</u>						
	▼Kedd	09 💌 00 💌 - 16 💌 30 🔍 <u>Úi tartomány</u>						
	✓Szerda	09 💌 00 💌 - 16 💌 30 🔍 Úi tartomány						
	Csütörtök	08 💌 00 💌 - 16 💌 00 💌 <u>Úi tartomány</u>						
	☑Péntek	08 💌 00 💌 - 16 💌 30 💌 <u>Úl tartomány</u>						
	Szombat	09 💌 00 💌 - 12 💌 00 🔍 <u>Úi tartomány</u>						
	Vasárnap	00 - 00 - 00 - 00 - <u>Új tartomány</u>						
	Egyedi napok hozzáadása	az időzónákhoz 🎯						
	44 4 4 10 ⁻² 4 10 ⁻² 4 10 ⁻²							

	Énirodám Kft	Menüim Kimenő hív	vás Globális paraméterek	Hirek	Faxjogosultság	
Aktív					Ez a menü inaktiv.	Tesztelés Aktiválás Törlés
Általános heállítások	Munkaidő	Munkaidõn kivül	tözánák ezerkecztéce			
Telefonkönyv	-		1020110A 0201A0021000			
Munkaidő kezelés	- 6 - 1					Teljes képernyő
Hangfájlok	-					and a second
 Szerkesztés alatt 						Ê
Mentés	1 Udv	özlő szöveg				E
	-% Mon	ü → 🖍 → 📞 Titkárság	→			
		→ 🍾 Ügyvezető	I → ≥			
	2	→ 📞 Számlázás	∎→⊇			
	3	→ 📞 Szerviz	→ <u>></u>			

 \mathbf{I}

Virtualoso VoiceCenter

ÉnIrodám Kft. Menüim Kimenő hívás Glob	ális paraméterek Hírek Faxjogosultság					
Üdvözlőüzenet						
Kérjük, töltse fel üdvözlő üzenetét, melyet a cégéhez t Munkaidőben trővénék ererkesztése	betelefonálók először hallani fognak!					
Üzenet megnevezése: *	Üdvözlet					
Lejálszandó hangfájl. Isméllődés:	Údvözöljük! Őn az (welcome) 💌 🖗 Lejátszás I Új hangfájl feltöltése					
Mentés > vagy <u>Vissza a menütérképhez</u>						
	Énirodám Kit. Menüim Kimenő hívás Glot ÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜÜ					







	Énirodám Kft	Menüim	Kimenő hívás	Globális para	méterek	Hirek	Faxjogosul	Itság	
tal.	N								
IIV erkesztés alatt	Menu le	trehoz	asa						
\talános beállítások									
elefonkönyv	Kérjük szerkessz	e meg az eg	gyes menüpontok	kat a hozzátartoz	ó hangüzei	netek és a	a funkciók me	egadásával!	
Munkaidő kezelés		1							
Hangfájlok	Munkaidő	<u>Időzónák</u>	<u>szerkesztése</u>						
Szerkesztés alatt	Általános boá	llítácok							
ntés		intusor							
	Menüelem ne	ve: *		Me	nü				
	Hangfájl a me	nüpontok sa	zövegéhez:	egy	es gomb S	zolgál (hatos) 💌	Lejátszás I Új hangfájl feltő	Itése
	lemétlődés:			2					
	Esemény az is	smétlések u	tán:	Bor	ntas		-	9	
	Menupontok	beallitasa							
	A rendelkezés kapcsoljon vis	re álló ikono sza a tőmei	ok bejelőlésével k nube, játssza le ú	kérjük állítsa be, ijra az adott men	hogy az eg iupont han	iyes meni güzenetét	ügombok len t, bontsa a vo	iyomása után mi tegyen a rendsz malat stb.	zer;
	Tipp! Egy adol eseményt ren	tt időzóna sz deljen hozzá	űkítésekor lehető á.	ősége van arra, t	nogy az egy	es nyom	ógombokhoz	. egy időzónán belül is, több külö	nböző
	 Új nyomóg 	omb felvéte	le a menube						
	Nyomógomb		Esemény						
			3C.,					1	
			-16 ⁶ O	Főmenübe	- 1 o	Vissza		🥖 🗙 🔘 Bontás	
	5 -	•	-Se		🖬 í			•	Toold
	5	1	16. O	Új menü		🖲 Új ha	ngbernondá:	s 📏 🔘 Új kihivás	- Cont
			S	Úl faufa sa déa					
			- 0	Oj faxfogadas					
			-#6	-		Vicence		X Dentis	
		۵.	.e.	Fomenube	4.1	VI5520		Solution Bontas	
	1 💌	6	~~~ o	Új menü		() íli ha		🚬 📏 🔘 Új kihívás	Torlé
			5			I Oj na	ngbernonda	5	
			See 0	Új faxfogadás					
			. SGeo					1	
			16° O	Főmenübe		Vissza		🧳 🗡 🔘 Bontás	
	3 -	e			🛋))				Törlé
		1	ne . O	Új menü		🔘 Új ha	ngbernondá:	s 🍽 Ūj kihívás	
			Solution	Li fadooadáe					
				Oj lakiogadas					
			- <u>- </u> 250	Főmonübo		Viceza		× O Rostás	
		6	në.	Fomenube		VISSLA		O Domas	
	4 -		77 O	Új menü		(in the second	nahomondá	🔪 🍥 Új kihívás	Törlé
			8			U Uj na	ngbernonda	5	
			S (Új faxfogadás					
			.Sc.					1	
			-16° O	Főmenube	0	Vissza		🦸 🗡 🔘 Bontás	
	2 -	1	-46		1				Törlé
		0 ×	ota (Q)	Uj menu		🔘 Új ha	ngbernondá	s 🔍 🔍 Új kihívás	
			۵ 🔇	Úi faxfogadás					
	-		-	-) may yayas					
				Mentés >	agy <u>Vissi</u>	a a meni	itérképhez		
				mentes >	rayy <u>V1991</u>	a a meni	nerkepnez		

↓

	ÉnIrodám Kft Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság	
Aktív	Ez a menü inaktiv. Teeztelés Aktivá	ás Törlés
Szerkesztés alatt		
Általános beállítások	Munkaidő Munkaidön kivül <u>Időzónák szerkesztése</u>	
Telefonkönyv		
Munkaidő-kezelés		jes képernyő
Hangfájlok		
 Szerkesztés alatt 		=
Mentés		-
	$ \begin{array}{c} 1 \\ 2 \\ 2 \\ \end{array} \\ \hline \\ 3 \\ \hline \\ 4 \\ \hline \\ 4 \\ \hline \\ 4 \\ \hline \\ 6 \\ \hline \\ \hline$	
	$5 \longrightarrow 41$ Hanglejátszás $\rightarrow 7$	

4

Virtualoso VoiceCenter

	Énirodám Kft.	Menüim	Kimenő hívás	Globális paraméter	ek Hir	ek	Faxjogosultság		
Aktiv Szerkesztés alatt	Informác	iós H	angbem	ondás					
Altalanos bealitasok Telefonkönyv	Kérjük állítsa be, r	nilyen szöve	egbernondást hal	ljon az az ügyfele, ebb	en a mer	üpon	tban!		
Munkaidő-kezelés Hangfájlok	Munkaidőben	Időzón	ák szerkesztése	1					
 Szerkesztés alatt Mentés 	Általànos beàllítások								
	Üzenet megner Lejátszandó ha Ismétlődés: Esemény az Isi	vezése: * ingfáji: métlések ut	án:	Szolgáltat Szolgáltat 3 v Vissza a fe	ásaink isaink k. imenübe	. (rend	de7_15 💌 🕢 Lejátszás I Új hangfáji feltöltése		
	Mentés > vagy <u>Vissza a menütérképhez</u>								

4

	Énirodám Kft Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság	
Aktív	Ez a menü inaktiv. Teszte	lés Aktiválás <u>Törlés</u>
Szerkesztés alatt		
Általános beállítások	Munkaidő Munkaidön kivül <u>Időzónák szerkesztése</u>	
Telefonkönyv		
Munkaidö-kezelés		Teljes képernyő
Hangfájlok		
 Szerkesztés alatt 		E
Mentés		
	4 → Kihivás → 🐜 Hanoleiátszás	

¥

Virtualoso VoiceCenter

	Énirodám Kft. Menüin	n Kimenő hívás Globá	lis paraméterek Hírek	Faxjogosultság		
ktív	Menü létreho	7459				
zerkesztés alatt		2030				
Általános beállítások	-					
Telefonkönyv	Kérjük szerkessze meg az	egyes menüpontokat a hoz	tátartozó hangüzenetek és	a funkciók megada	ásával!	
Munkaidő-kezelés	_					
Hangfájlok	Munkaidőben Időz	ónák szerkesztése				
Szerkesztés alatt						
entés	Altalanos beallitasok					
	Menüelem neve: *		Áraink			
	Hanotáil a menupontok	szövegéhez:	Kulonböző árak von (rendez 2 💌 🔞	Lejátszás Új hangtáji f	eltoltése
	Ismétlődés:		2 -			
	Feemány ez ismátlások	utón	Viceza o fêmonûho			
	Esemeny az ismedesek	. utan.	vissza a lomenube	• •		
	Menüpontok beállítása					
	Tipp! Egy adott időzóna eseményt rendeljen hoz Úl nyomógomb felvé	szükítésekor lehetősége va zá. <u>tele a mentibe</u>	n arra, hogy az egyes nyom	iógombokhoz egy i	dőzónán belül is, több k	ülönböző
	Nyomógomb	Esemény				
		P ^{SC} ^{SC} ⊂ © Fõmeni	ibe 📔 🔿 Vissza		🔆 🔿 Bontás	
	1 - 🛋 🕷	° ²⁶ ° © Új meni	i 🔍 🔍 🔊	angbemondás	📏 🛇 Új kihívás	Törlé
		🧼 🔘 Új faxfog	jadás			
		- Central Control Con	ibe 📔 💿 Vissza		🗙 🔘 Bontás	
	2 🔹 🛋 🔌	ିଙ୍କି © Új menu	ı 🛋 🌒 O Új ha	angbemondás	📏 🔿 Új kinivás	Torié
		🥯 🔘 Új faxfog	jadás			

↓

	Énirodám Kft M	lenüim Kimenő hívás	Globális paraméterek	Hirek	Faxjogosultság	
Aktiv	8				Ez a menü inaktív.	Tesztelés Aktiválás Törlés
Szerkesztés alatt						
Általános beállítások	Munkaidő N	lunkaidön kivül <mark>Időz</mark>	ónák szerkesztése			
Telefonkönyv		_				
Munkaidő kezelés	_					Teljes képernyő
Hangfájlok						
 Szerkesztés alatt 	(i)	at				E
Mentés						
	- 🔆 Menü	→ <u>/</u>				
		Szolgáltatásai	n → 🍕			
	2	Araink +	•‰ Hanglejátszás	¢		
			Hanglejátszás 🔶 🤞	<		
	3	Kihívás →	-%			
		Kihivás →	• <u>%</u>			
	5	Hanglejátszás	→			



	ÉnIrodám Ktt. Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság
Aktiv	Információs Hangbemondás
Szerkesztés alatt	
Általános beállítások	—
Telefonkönyv	Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az az ügyfele, ebben a menüpontban!
Munkaidő-kezelés	_
Hangfájlok	Munkaidőben <u>Időzónák szerkesztése</u>
Szerkesztés alatt	
Mentés	- Altalános beállítások
	Úzenet megnevezése: * Beitoldi tuvar Lejátszandó hangfáji: Beitoldi tuvar egy (rendez_21a ♥ Lejátszás I Új hangfáji feltoltése Ismétlődés: 1 ♥ Esemény az ismétlések után: Bontás ♥
	Mentés≯ vagy Vissza a menütérképhez

	Énlrodám Kft	Menüim Kim	enő hívás	Globális paramétere	k Hirek	Faxjogosultság	
Aktiv						Ez a menü inaktív.	Tesztelés Aktiválás Törlés
Szerkesztés alatt							
Általános beállítások	Munkaidő	Munkaidön kiv	ül <u>Időzó</u>	nák szerkesztése			
Telefonkönyv							
Munkaidő kezelés							Teljes képernyő
Hangfájlok	si na na na na na						
 Szerkesztés alatt 	- Üdy	oziot					E.
Mentés		oziet					
	-ie Men	ü → 🌈					
	1	→ 📢 Szolg	altatasain.	 → •‰			
	Ť						
		Arain		Sec			
	2	Ardin	<u> </u>	1C			
			41	Belföldi fuvar 😽	<i>c</i>		
		2	× 41	Hanglejátszás 🔸	6		
	3	→ 📞 Kihiv	às →	■ ^{ed} CC			
	4-	→ 📞 Kihiv	ás	•{*			
	5	→ 🛋 Hang	lejátszás	→			

•

Aktív	Információs Hangben	nondás				
Szerkesztés alatt						
Általános beállítások						
Telefonkönyv	Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást h	ialljon az az ügyfele, ebben a menüpontban!				
Munkaidő kezelés	_					
Hangfájlok	Munkaidőben Időzónák szerkesztés	<u>se</u>				
 Szerkesztés alatt 						
Mentés	Általános beállítások					
	Üzenet megnevezése: *	Külföldi fuvar				
	Lejátszandó hangfájl:	Nemzetközi fuvar e (rendez_22 💌 @ Lejátszás I új hangfáji feltöltása				
	Ismétlődés:					
	Esemény az ismétlések után:	Bontás 💌				
		Mentés > vagy Vissza a menütérkénhez				

Finouan Ki Menoini Kineno nivas Giobalis parameterek Filek raxjogosultsag	Énirodám Kft	Menüim	Kimenő hívás	Globális paraméterek	Hirek	Faxjogosultság
---	--------------	--------	--------------	----------------------	-------	----------------

Aktív				Ez a menü inaktiv.	Tesztelés Aktiválás Törlés
Szerkesztés alatt					
Általános beállítások	Munkaidő	Munkaidőn kívül	ldőzónák szerkesztése		
Telefonkönyv	_				12012 Oct. 1400 011
Munkaidő-kezelés					Teljes képernyő
Hangfájlok					
Szerkesztés alatt					
ntés		oziet			
	- 🦗 Mer				
	<u> </u>	→ 📢 Szolgáli	atásain		
	2	→ <u>k</u> Áralnk	→ 🐔 Belfoldi fuvar → 🌈		
		2	Kultoldi tuvar		
	3	Kihivàs	.		
	4	→ 🌜 Kihívás	→		
		→ 🛋 Hangleji	átszás 🔿 🌈		

¥

Aktiv

Szerkesztés alatt Általános beállítások

Telefonkönyv Munkaidő-kezelés Hangfájlok • Szerkesztés alatt Mentés Énirodám Kít. Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Várakoztatás és	híváskapcsolás
-----------------	----------------

Kérjük, állítsa be, hogy milyen módon szeretné ügyfeleit, partnereit várakoztatni, amíg felszabadul egy beszédcsatorna, és a hívás(oka)t kapcsolni tudja a rendszeri

Kapcsolási pont megneve	zése: *	Fuvar rendelés
Bevezető szöveg:		Hamarosan kapcsolj (rendezv 💌 @ Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Maximális várakoztatási id	ő:	10 💌 másodperc
/árakozás alatt játszott zer	refájl.	várakozási zene (Telekom_Warl 💌 Lejátszás 1 Új hangfájt feltöltése
/árakozás alatt játszott szö	ivegfáji:	Lejátszás Új hangtáji feltöltése
vem vették fel:		Bontás visszahíváskéréssel
laximális kicsongési idő:		15 💌 másodperc 🕜
oglaltság / várakozás bej	átszás:	20 💌 másodpercenként, a játszott zene közben
OTMF-bejátszás:		0
térjük határozza meg, hog mennyiben hangrogzítési ontos! Ha szeretné felven Ikalmazásával - tájékozta	y mely telefonszámokra kívá t szeretne a beszélgetésekrő ini az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat.	inja kapcsolitatni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható) 31, kérjuk válassza ki az opciót! n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére –bevezető szöveg
Kérjük határozza meg, hog vmennyiben hangrögzítési contos! Ha szeretné felven ilkalmazásával - tájékozta Telefonszámok egyide	y mely telefonszámokra kívá i szeretne a beszélgetésekrő ini az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. ijű hívása	inja kapcsolitatni a bejövő hívásokat! (Egynéi több telefonszám is megadható.) 5. kérjuk válassza ki az opciót! n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg
kérjük határozza meg, hog amennyiben hangrogzítési contos! Ha szeretnő felven alkalmazásával - tájékozta Elefonszámok egyide Kihávási stratósia:	y mely telefonszámokra klvá i szeretne a beszélgetésekrő ini az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. ijű hívása	inja kapcsoltatni a bejövő hívásokat! (Egynéi több telefonszám is megadható.) 5. kérjuk válassza ki az opciót! n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére –bevezető szöveg
(érjűk határozza meg, hog mennyiben hangrogzítést iontos! Ha szeretné felven Ilkalmazásával - tájékozta Delefonszámok egyide Kihívási stratégla:	y mely telefonszámokra kívá i szeretne a beszélgetésekrő ini az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. jű hívása	inja kapcsoltatni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható) 51, kérjuk válassza ki az opciót! n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg
 kérjük határozza meg, hog amennyiben hangrogzítést ontos! Ha szeretné felven Ilkalmazásával - tájékozta Telefonszámok egyide Kihívási stratégia: 1. 	y mely telefonszámokra kívá i szeretne a beszélgetésekró ni az ogyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. jű hívása	inja kapcsolitatni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható.) 51, kérjuk válassza ki az opciót n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg
 Kérjük határozza meg, hog kmennyiben hangrogzítési contos! Ha szoretnó felven alkalmazásával - tájékozta Telefonszámok egyide Kihívási stratógia: 1. 	y mely telefonszámokra klvá i szeretne a beszélgetésekró ni az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. ijű hívása © © © © Mobil vagy vezeté	inja kapcsoltatni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható.) 31, kégük válassza ki az opciótt In zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása Kes. 36 30
 Kérjűk határozza meg, hog umennyiben hangrögzítést iontos! Ha szeretnő felven ilkalmazásával - tájékozta Telefonszámok egyide Kihívási stratégia: 1. 	y mely telefonszámokra klvá i szeretne a beszélgetésekró ni az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. ijű hívása © © Mobil vagy vezeté	inja kapcsolitatni a bejövő hívásokati (Egynéi több telefonszám is megadható.) si, kérjuk válassza ki az opcióti n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása kes. 36 30 Telefonszám Kes. 36 30 Telefonszám
 Kérjük határozza meg, hog imennyiben hangrögzítési iontos! Ha szcretnő felven alkalmazásával - tájékozta Telefonszámok egyide Kihívási stratógia: 1. 	y mely telefonszámokra klvá i szeretne a beszélgetésekró ni az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. jű hívása © © Mobil vagy vezeté DTMF-bejátszás:	inja kapcsoltatni a bejövő hívásokati (Egynéi több telefonszám is megadható.) si, kérjuk válassza ki az opcióti n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása kes. 36 30 Telefonszám kes. 36 30 Telefonszám Szunet 0 mp
 (érjűk határozza meg, hog vmennyiben hangrögzítést iontos! Ha szeretnő felven ilkalmazáséval - tájékozta Telefonszámok egyide Kihívási stratógia: 1. 	y mely telefonszámokra klvá i szeretne a beszélgetésekró ni az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. jű hívása © Mobil vagy vezeté DTMF-bejátszás: Az elsődleges telefor A másodlagos telefo elsődleges czám fog	inja kapcsoltatni a bejövő hívásokat! (Egynél több telefonszám is megadható) il, kérjuk válassza ki az opciót! n zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg
<pre>Kérjük határozza meg, hog wmennyiben hangrögzítést contos! Ha szeretnő felven alkalmazásával - tájékozta Telefonszámok egyide Kihívási stratégia: 1.</pre>	y mely telefonszámokra klvá i szeretne a beszélgetésekró ni az egyes telefonszámoko tnia kell a hívókat. jű hívása © © Mobil vagy vezeté DTMF-bejátszás: Az elsődleges telefor A másodlage telefo elsődleges szám fog	inja kapcsolitatni a bejövő hívásokati (Egynél több telefonszám is megadható.) i), kérjuk válassza ki az opcióti in zajló beszélgetéseket, akkor erről saját felelősségére – bevezető szöveg Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása kes. 36 30 Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása kes. 36 30 Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása Szünet 0 mp hangrógzítés hiszámok kivul megadhat másodlagos telefonszámokat is. nszámokat a rendszer abban az esetben hívja, ha az laluk vagy nem fogadja a beórkező hívást. meuadása



	Éntrodám Ktt Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság	
Aktiv	Ez a menü inaktiv. Teestelée Aktiv	válás Törlés
Szerkesztés alatt		
Általános beállítások	Munkaidő Munkaidőn kívül Időzónák szerkesztése	
Telefonkönyv		
Munkaidő kezelés	01	eljes képernyő
Hangfájlok		
 Szerkesztés alatt 		E
Mentés		
	1 → I Szolgáltatásain → •	
	2 → Araink → ·∞ 1 → Elföldi fuvar → ✓	
	2 → Külföldi fuvar →	
	3 Fuvar rendelés Visszahíváskéré	
	4 → Kihivás → 🦟	
	5 → I Hanglejátszás → C	

•

Aktiv	Visszahívás kérés	
Szerkesztés alatt		
Általános beállítások		
Telefonkönyv	Amennyiben a rendszer a maximális várakozta Kérülk állíteg begyisezghívág kérégek kezelé	atási idő alatt sem tud kapcsolni egy adott hivást, felajánlhatja a visszahívás lehetőségét isének kívánt módiátl
Munkaidő-kezelés	Kerjuk, alkisa be a visszanikas keresek kezere	Series want no gue
Hangfájlok	2 million (1997)	
Szerkesztés alatt	Bontas neve: *	Visszahiváskérés és bontás
Mentés	Bevezető szöveg:	Visszahívást a ket (rendez_vis 📼 🕜 🛛 Lejátszás 🛛 Új hangfájl feltöltése
	Visszahívás kérés hangfájl:	💌 🎯 Lejátszás I Új hangfájl feltöltése
	Ismétlődés:	1 💌
	Visszahívási értesítés küldése	Email: bela. @mobil 🔽 🏵
		SMS: 3670 🗨 💿
	Visszahívás kérés nyomógombja:	# •
	Visszahíváskérés sikeres	Lejátszás Í Új hangfájl feltöttése 🔞
	Visszahíváskérés sikertelen	Lejátszás Í Új hangfájl feltöttése 🔞
	1	Mentés > vagy <u>Viesza a menütérképhez</u>



Énirodám Kft	Menülm	Kimenő hívás	Globális paraméterek	Hirek	Faxjogosultság

Aktiv				Ez a menü inaktiv.	Tesztelés Aktiválás Törlés
zerkesztés alatt					
Általános beállítások	Munkaidő	Munkaidőn kívül	ldőzónák szerkesztése		
Felefonkönyv	_				
lunkaidő-kezelés					Teljes képerny
angfájlok					
zerkesztés alatt					
lés		oziet			
	-se Mer	iii 🔿 🌈			
		→ 📢 Szolgált	atásain 🔿 🤸		
	2	→ <u>Åraink</u>	→ • ▲1 Belföldi fuvar		
			Kultoldi tuvar 🔿 🌈		
	3	→ 🌜 Fuvar re	ndelés - Visszahiváskéi	ré	
	4	Kihívás			
			átszás		

¥

Aktiv

Szerkesztés alatt Általános beállítások

Telefonkönyv Munkaidő-kezelés Hangfájlok • Szerkesztés alatt Mentés Énirodám Kít. Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság

Várakoztatás	és h	íváska	pcsolás
--------------	------	--------	---------

Kérjük, álilítsa be, hogy milyen módon szeretné ügyfeleit, partnereit várakoztatni, amíg felszabadul egy beszédcsatorna, és a hívás(oka)t
kapcsolni tudja a rendszeri

	ĸ				
Kapcsolási pont me	gnevezése: *	Fuvar után érdeklőd	lés		
Bevezető szöveg:		Hamarosan kapcso	lj (rendez 💌	2 Lejátszás I Új H	nangfájl feltöltése
Maximális várakoztat	ási idő:	10 💌 másodpere	;		
Várakozás alatt játszott zenefájl.		várakozási zene (Te	lekom_Warl 💌	Lejátszás I Új hangfáj	jl feltöltése
/árakozás alatt játsz	ott szövegfáji:		•	Lejátszás I Új r	nangfáji feltöltése
vem vették fel:		Bontás	•		
Maximális kicsöngés	a Idő:	15 💌 másodperc	0		
Foglaltság / várakozá	is bejátszás:	20 💌 másodperce	enként, a játszott z	ene közben	
DTMF-bejátszás:				0	
Kérjük határozza me Amennyiben hangrog Fontos! Ha szeretné Ilkalmazásával - tájé	g, hogy mely telefonszámokr. gzítést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszái koztatnia kell a hívókat.	a kívánja kapcsolitatni a be sekről, kérjuk válassza ki mokon zajló beszélgetésel	jövő hívásokat! (E az opciót! ket, akkor erről saj	gynél több telefonsz ját felelősségére – b	rám is megadható) pevezető szöveg
Kérjük határozza mej Amennyiben hangrog Contos! Ha szeretné alkalmazásával - tájé © Telefonszámok (g, hogy mely telefonszámokr. jzítést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszái ikoztatnia kell a hívókat. egyidejű hívása	a kívánja kapcsottatni a be isekről, kérjuk válassza ki : mokon zajló beszélgetése ® Te	jövő hívásokatt (E az opciótt ket, akkor erről sa lefonszámok az al	gynél több telefonsz ját felelősségére –b lábbi sorrendben tö	rám is megadható.) vevezető szöveg rténő hívása
Kérjük határozza mej Amennyiben hangrog Fontos! Ha szeretné alkalmazásával - tájé Telefonszámok (Kihívási stratégii	g, hogy mely telefonszámokr; zítést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása	a kívánja kapcsoitatni a be sekről, kérjuk válassza ki : mokon zajló beszólgotése	jövő hívásokat! (E az opciót! ket, akkor erről saj lefonszámok az al	gynél több telefonsz ját felelősségére – b lábbi sorrendben töl	rám Is megadható) bevezető szöveg rténő hívása
(érjík határozza me kmennyiben hangroj :ontos! Ha szoretné alkalmazásával - tájé © Telefonszámok (© Kihívási stratégia	g, hogy mely telefonszámokr pzítést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása a:	a kivánja kapcsoltatni a be sekről, kérjuk válassza k : mokon zajló beszólgotése	jövő hívásokat! (E az opciót! ket, akkor erről sa lefonszámok az al	gynél több telefonsz ját fololősségére – b lábbi sorrendben töl	rám is megadható.) vevezető szöveg rténő hívása
(Árjúk határozza mei Amennyiben hangroj Fontos! Ha szeretné alkalmazásával - tájé Telefonszámok i Kihívási stratégia 1.	g, hogy mely telefonszámokr, gzítést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása a:	a kivánja kapcsoltatni a be sekről, kérjuk válassza k : mokon zajló beszólgetése	jövő hívásokat! (E az opciót! ket, akkor erről saj lefonszámok az al	gynéi több telefonsz ját fololősségére – b lábbi sorrendben tö	rám is megadható) vevezető szöveg rténő hívása
(árjúk határozza mei amennyiben hargoretné ilkalmazásával - tájé Telefonszámok (Kihívási stratégi: 1.	g, hogy mely telefonszámokr. zitést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár koztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása a: © @ Mobil vagy v	a klvánja kapcsoltalní a be šekről, kérjuk válassza k : mokon zajló beszólgetése Te rezelékes: 36 30	jovő hívásokati (E az opcióti ket, akkor erről sa, lefonszámok az al	gynéi több telefonsz ját fololősségére – b lábbi sorrendben töl	rám is megadható) hevezető szöveg tténő hívása nagrégzítés
(árjúk határozza merej amennyiben hangrej sontos! Ha szeretnő alikalmazásával - tájé Telefonszámok (Kihívási stratégi: 1.	g, hogy mely telefonszámokr. zitést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása a: Mobil vagy v	a kívánja kapcsoltalní a be sekről, kérjuk válassza k : mokon zajló beszélgetése Te rezelékes: 36 30 Országlád Kor	jovő hivásokati (E az opcióti ket, akkor erről sa lefonszámok az al petszám Telefonsz	gynéi több telefonsz ját fololősségére – b lábbi sorrendben tör m	rám is megadható) bevezető szöveg tténő hívása hangrégzítés
(árjúk határozza me amennyiben hangroj Fontos! Ha szoretnő alikalmazásával - tájé Telefonszámok (Kihívási stratógi: 1.	g, hogy mely telefonszámokr. zztěst szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása a: Mobil vagy v DTMF-bejátszás	a kívánja kapcsoltalní a be sekről, kérjuk válassza tr mokon zajló beszélgetése Te rezetékes. 36 30 Országlód Kör s:	jovő hivásokati (E az opcióti ket, akkor erről sa lefonszámok az al peksám Telefonsz Szunet 0	gynéi több telefonsz ját felelősségére – b lábbi sorrendben tör m m wmp	rám is megadható) hevezető szöveg rténő hívása mengrégzítés Törté
 cérjűk határozza mei smennyiben hangroj sontos! Ha szeretnő alkalmazásával - tájé Telefonszámok (Kihívási stratégia 1. 	g, hogy mely telefonszámokr. zítést szeretne a beszélgeté felvenni az ogyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. egyidejű hívása a:	a kívánja kapcsoltalní a be sekről, kérjuk válassza k : mokon zajló beszélgetésel rezelékes: 36 36 Országlad Kor s: elefonszámon kívul megac telefonszámok ki a rendsze m foglalt, vagy nem fogadj	jovő hívásokati (E az opcióti ket, akkor erről sa, lefonszámok az al petszám Telefonsz Szunet 0 stat másodiagos i r abban az esetbi a a beórkező hívás	gynéi több telefonsz ját felelősségére – b lábbi sorrendben tö s m w mp telefonszámokat is. en hívja, ha az st.	rám is megadható) nevezető szöveg tténő hívása
(áfrjík határozza mero amennyiben hangroj sontos! Ha szeretnő alkalmazásával - tájé [©] Telefonszámok ([®] Kihívási stratégi: 1.	g, hogy mely telefonszámokr. zítést szeretne a beszélgeté felvenni az egyes telefonszár ikoztatnia kell a hívókat. agyidejű hívása a:	a kívánja kapcsoltalní a be sekről, kérjuk válassza tr mokon zajló beszélgetései Te rezetékes: 36 33 Orszáplad Körs s: eletonszámon kívul megac telefonszámok at a rendsza m foglalt, vagy nem fogadji zám megadása	jovő hívásokati (E az opcióti ket, akkor erről sa, lefonszámok az al preiszám Telefonsz Szunet 0 ihat másodiagos a a beérkező hívás	gynéi több telefonsz ját felelősségére – b lábbi sorrendben tö km w m telefonszámokat is. en hívja, ha az st	rám is megadható) hevezető szöveg tténő hívása <u>Tieté</u> hangrégzítés

J

	Énlrodám Kft Me	nüim Kimenő hívá	s Globális paramétere	k Hirek	Faxjogosultság	
Aktív	1				Ez a menü inaktív.	Tesztelés Aktiválás Tórlés
Szerkesztés alatt						
Általános beállítások	Munkaidő Mu	ınkaidön kivül <u>Idö</u>	ozónák szerkesztése			
Telefonkönyv	_					
Munkaidő kezelés						Teljes képernyő
Hangfájlok						
 Szerkesztés alatt 	(A) Üduestet					E
Mentés		•				
	- 🔆 Menü	→ C×				
		Szolgáltatása	ain			
		$\begin{array}{c c} & \underline{Araink} \\ \hline \\ 1 \\ \hline \end{array} \rightarrow \begin{array}{c} \\ \hline \\ 1 \\ \end{array} \rightarrow \begin{array}{c} \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ \end{array} \rightarrow \begin{array}{c} \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ 1 \\ $	▶ • ‰ Belföldi fuvar → ,	<u>(</u>		
			Külföldi fuvar →	<i>(</i> .		
		Fuvar rendelé	és → 🏠 Vissza	hiváskéré		
		🦕 Fuvar utáni ér	rd			
	5	Hanglejátszá:	s i→ 🖍			



	Enlrodám Kft. Menüim Kimenő hívás Globál	is paraméterek Hírek Faxjogosultság				
Aktív Szerkesztés alatt	Információs Hangbemonda	ás				
Általános beállítások Telefonkönyv	- — Kérjük állítsa be, milyen szövegbemondást halljon az az ügyfele, ebben a menüpontban! —					
Hangfájlok	Munkaidőben <u>Időzónák szerkesztése</u>					
Szerkesztés alatt						
Mentés	Altalános beállítások					
	Üzenet megnevezése: *	Elérhetőségek - nyitvatartás				
	Lejátszandó hangfájl:	Budapest, Kossuth (rendezv_ 💽 🕜 🛛 Lejátszás 🛛 Új hangfájl feltöltése				
	Ismétlődés:	2 💌				
	Esemény az ismétlések után:	Vissza a főmenübe				
	Menté	vagy Vissza a menütérképhez				

	Énirodám Ktt Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság	
Aktív	Ez a menü inaktiv. Tesztelés Al	tiválás Törlés
Szerkesztés alatt		
Általános beállítások	Munkaidő Munkaidön kivül <u>Időzónák szerkesztése</u>	
Telefonkönyv		
Munkaidő kezelés	0	<u>Teljes képernyő</u>
Hangfájlok		
 Szerkesztés alatt 		E
Mentés	Udvoziet	
	$\begin{array}{c} & \\ & \\ & \\ & \\ & \\ & \\ & \\ & \\ & \\ & $	
	2 Kulföldi fuvar	
	3 → Yuvar rendelés → Yusszahíváskéré	
	4 → Fuvar utáni érd → 🧭	
	5 • Elérhetőségek	

•

Virtualoso VoiceCenter

	Énirodám Kft	Menüim	Kimenő hívás	s Globális paramétere	k Hirek	Faxjogosultság	
Aktiv						Ez a menü inaktiv.	Tesztelés Aktiválás Törlés
Szerkesztés alatt							
Általános beállítások	Munkaidő	Munkaidőn	n kívül <u>Idő</u> :	zónák szerkesztése			
Telefonkönyv	_						
Munkaidő-kezelés							🕒 Teljes képernyő
Hangfájlok							
 Szerkesztés alatt 							
Mentés	1 Udv	özlő szöveg					
	*						



	ÉnIrodám Kft Menüim Kimenő hívás Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság						
Aktiv Szerkesztés alatt	Üdvözlőüzenet						
Általános beáliítások Telefonkönyv	Kérjük, töltse fel üdvözlő üzenetét, melyet a cégéhez betelefonálók először hallani fognak!						
Munkaldő-kezelés Hanotállok	Munkaidőn kívül tilőzónák szerkesztése						
 Szerkesztés alatt 							
lentés	Üzenet megnevezése: * Üdvözlet munkaldőn kívül						
	Lejátszandó hangfáji. Jelenleg zárva vag (munkaidőr 💌 🎱 Lejátszás 🛙 Új hangfáji feltöttése						
	Isméllődés: 2 💌						
	Esemény az Ismétlések után: Bontás						
	Mentés > vagy <u>Vissza a menütérképhez</u>						



Aktív				Ez a menü inaktiv. Tesztelés	Aktiválás Törlés
Szerkesztés alatt	·		1		
Általános beállítások	Munkaidő	Munkaidőn kívül	Időzónák szerkesztése		
Telefonkönyv	_				
Munkaidő kezelés					Teljes képernyő
Hangfájlok					
Szerkesztés alatt					
Mentés	The Udv	/özlet munkai	+ 6x		

	ÉnIrodám Kft Menüim Kimenő hívás	Globális paraméterek Hírek Faxjogosultság
Aktív Szerkesztés alatt Általános beálítások	IVR telepítés	
Telefonkönyv		
Munkaidőkezelés	ldőzónák ellenőrzése	✓ Sikeres
Hangfájlok	Hang fájlok ellenőrzése és telepítése	✓ Sikeres
Szerkesztés alatt	Mentés készítése	✓ Sikeres
mentes	Szerkezet felépítése	✓ Sikeres
	Telepítés a bardver elemekre	✓ Sikeres
	Pohiviezám heállítáe	
	Denivoszani beanicas	✓ JIATAS
	el:22970090 el:22970090 Telefonszám(ok):361	emen 🗸 Sikeres
	Véglegesítés	✓ Sikeres
	A menürendszer élesít	ése sikeres!
➡ Virtualoso Vo	biceCenter	
	Enfrodám Kft Menüím Kímenő hívás	Globālis paramēterek Hirek Faxjogosultsāg
Aktiv		Ez a menü inaktiv. Tesztelés Aktiválás Toriés
¥		
Virtualoso Vo	biceCenter	
	proba Menüim Kimenő hívás Globá	is paraméterek Hírek Fax jogosultság
Aktiv		Ez a menü aktiv. Deaktiválás

V. Index

Téma		Oldalszám	Téma	Oldalszám
Audacity		16	Hívásstatisztika	28, 30
Beszédcsatorna, ha	angcsatorna	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, 1	3, 15, 17, 18, 19, 23, 24, 26	Központi szám, behívószám 6,	9, 10, 11, 12, 15, 25, 27, 28, 32
Felvétel szerkesztés	se	16	Munkaidő-kezelés, időzóna	13, 14, 18
Flexibilis csatornael	losztás	11	My T-Systems	4, 7
Globális paramétere	ek	11	Sablon	9, 10, 13, 14
Hálózat		9, 10, 12	Telefonkönyv, névjegy, kontakt	17, 20, 22, 23
Hangarchívum		28, 31	Tesztelés, élesítés, aktiválás	25, 26, 27, 28
Hangbemondás, ha	anglejátszás	15, 18, 19, 23, 24	Új hívószám	6, 11, 12
Hangfájl		15, 16, 19, 22, 24	Üdvözlőszöveg, üdvözlőüzenet	15, 18
Hangposta-szolgált	atás	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
Hívásrészletező		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 telefonbeszélgetések 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 **1430**-as ügyfélszolgálati szám **3/3/3**-as menüpontját!