



VOICECENTER GYORSSEGÉD



Belépés

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



Új menü létrehozása

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

IVR választó

IVR választó

Új menü létrehozása Vészrészlet bekapcsolása Vészrészlet kikapcsolása

Menü neve Menü aktíválva Csatorna Faxszám Hívószám



Mobilhálózat

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

Hálózat választása

Válassza ki, milyen központi hívószáma legyen a VoiceCenternek.

Mobil VoiceCenter

Ebben az esetben a VoiceCenter hívószáma mobilszám lesz, és a T-Mobile hálózaton belüli hívásátrányítások üljmentesek.

A mobilhálózatot választom

Vezetékes VoiceCenter

Ebben az esetben a VoiceCenter hívószáma vezetékes szám, és a Magyar Telekom hálózaton belüli hívásátrányítások üljmentesek.

A vezetékes hálózatot választom



Vezetékes hálózat

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

Sablon kiválasztása

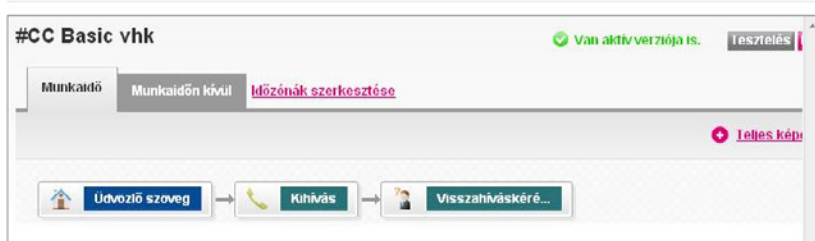
Válasszon az elérhető menüsablonok közül. Kattintson a sablon nevére, és megjelenik a kialakított menü szerkezete az Előnézeti képen, így el tudja dönteni, Önnek melyik sablonra van kiindulásként szüksége.

Sablonok

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

Sablon neve	Leírása
☐ #Üres - Sablon	Üres sablon
☒ #CC Basic.vhk - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bemondásával. Foglaltság, hívott nem felel esetén visszahívás kérés felajánlása.
☐ #Fax- és hanghívás fogadása - Sablon	Ha a Fax szám megegyezik a hanghívások telefonszámával (FAX/TEL). A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítani, a hanghívások pedig visszairányítódnak a közös számra
☐ #Faxfogadás - sablon	Ha csak faxokat kívánunk fogadni. A fax hívások a meghatározott e-mail címekre fognak továbbítani
☐ #CC Basic - Sablon	Egyszerű kihívás üdvözlőszöveg bemondásával.
☐ #Compleo Connet - Sablon	Kétfegyű mellékválasztáshoz minta, olyan alközpont esetén, ahol az alközpont a bejövő hívások esetén várja a kapcsolandó mellék számát

Előnézeti kép



A VoiceCenter hívószámának beállítása

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

VoiceCenter menü létrehozása

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

Menü megnevezése:	Iroda IVR
Menühöz rendelt csatornák száma:	3
Átirányítás a VC központi számára:	☒
Újonnan rendelt hívószám:	 ☐ Faxszolgáltatás aktív a telefonszáma

Átirányításra kerülő telefonszámok:		Új behívószám hozzáadása
	☐ Faxszolgáltatás aktív a telefonszáma	

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

Alapértelmezett vészeseti átirányítási szám:		

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



Újonnan rendelt behívószám

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

Meglévő, bejártott telefonszám

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



Munkaidő-kezelés

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

Aktív

Szerkesztés alatt

Általános beállítások

Telefonkönyv

Munkaidő-kezelés

Hangfájlok

Szerkesztés alatt

Mentés

Munkaidő-kezelés

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

Fontos! Az egyes időzónák nem fedhetik át egymást

[Új időzóna létrehozása](#)

Időzóna neve
Munkaidő
Részletek módosítása Időzóna szűkítése Törlés
Munkaidőn kívül
Részletek módosítása Időzóna szűkítése Törlés



Telefonkönyv kezelése

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

Aktív

Szerkesztés alatt

Általános beállítások

Telefonkönyv

Munkaidő-kezelés

Hangfájlok

Szerkesztés alatt

Mentés

Telefonkönyv

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

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

[Új kontakt létrehozása >](#)

Név	Telefonszám	Email	Visszahívás jelzés
Számlázás 1	361 [redacted]	info@[redacted].hu	igen
			Módosítás nem törölhető



Üdvözlőszöveg beállítása

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



- Adjon nevet a menüpontnak. Ez a könnyebb tájékozódásban segíti majd – az Ön által adott név fog megjelenni a Szerkesztés alatt részben látható menüstruktúrában.
- Adja meg azt az üzenetet, melyet a céghez telefonálók először hallani fognak. Kiválaszthat már korábban feltöltött hangokat, illetve lehetősége van új hangfájl feltöltésére, illetve készítésére (a Beszédgenerátor segítségével) is.
- Miután kiválasztotta, hány alkalommal (min. 2) ismétlődjön a szöveg, állítsa be, hogy az üdvözlőszöveg elhangzása után az Ön által összeállított menü első pontja következzen (válassza ki a legördülő menüből a megfelelő pontot – Bontás, Menü, Hangbemondás, Kihívás, Faxfogadás).

Üdvözlőüzenet

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

Munkaidő	Időzónák szerkesztése
Üzenet megnevezése: *	Üdvözlőszöveg Iroda IVR
Lejátszandó hangfájl:	Üdvözöljük az Irod... (Üdvözlőszöveg) Lejátszás Új hangfájl feltöltése
Ismétlődés:	2
Esemény az ismétlések után:	Menü



VoiceCenter menüjének kialakítása

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





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

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

Menü létrehozása

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

Munkaidő
Időzónák szerkesztése

Általános beállítások

Menüelem neve: *
Menü

Hangfájl a menüpontok szövegéhez:
Egyes gomb szolgál... (rendez_1)
Lajszkás | Új hangfájl feltöltése

Ismétlődés:
2

Esemény az ismétlések után:
Hangbemondás

Menüpontok beállítása

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

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

Új nyomógomb felvétele a menübe

Nyomógomb	Esemény
0	Főmenübe Vissza Bontás Új menü Új hangbemondás Új faxfogadás
1	Főmenübe Vissza Bontás Új menü Új hangbemondás Új faxfogadás



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

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

- Miután megadta a menüpont nevét, válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívónak lehetősége lenne visszahívás igénylésére.
- Állítsa be a hangfájlt, mely tartalmazza, hogy melyik gomb megnyomásával kérhető visszahívás. A szöveg legalább kétszer ismétlődjön meg.
- A Visszahívási értesítés küldése pontban válassza ki, hogy milyen e-mail címre és mobil telefonszámról érkezzenek meg a visszahívást kérő üzenetek. Csak a telefonkönyvbe elmentett névjegyek közül adhat itt meg elérhetőséget.
- Állítsa be, hogy melyik nyomógomb választásával legyen igényelhető a visszahívás, majd adja meg, milyen üzenetet halljanak ügyfelei sikeres, illetve sikertelen visszahíváskérés esetén.

Visszahívás kérés

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

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



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

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

Információs Hangbemondás

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

Munkaidőn kívül

[Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Üzenet megnevezése: *

nyitva tartás bemondása

Lejátszandó hangfájl:

Üzletünk hétfőtől ... (nyitva tartás) 

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

Ismétlődés:

2 

Esemény az ismétlések után:

Új: faxfogadás 

Mentés >

vagy [Vissza a menüterképhez](#)





Ebben a menüpontban adhatja meg, hogy milyen telefonszámokra legyenek kapcsolva a beérkező hívások, majd dönthet, hogy mi történjen, ha az Ön által megadott idő alatt nem sikerül a kapcsolat. Pl. ügyfélszolgálat menüpont után a hívás az ügyfélszolgálatra kerül kikapcsolásra.

- Miután megadta a menüpont nevét, válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívások a megadott számokra lennének irányítva. Pl. Azonnal kapcsoljuk.
- Adja meg, hogy mennyi ideig tartson maximálisan egy hívás, amennyiben azt nem sikerül egy számra sem kikapcsolni. Válasszon ki egy zene- és egy szövegfájlt, melyeket ez alatt a várakoztatási idő alatt játszik le a rendszer.
- Válassza ki, mi történjen, ha a várakoztatási idő alatt a beérkező hívást nem sikerült a megadott számokra kapcsolni.
- A Maximális kicsőngési idő azt adja meg, hogy egy adott kihívott telefonszámon hány másodpercig csörögjön egy-egy hívás, mielőtt új számra irányítódna/bontásra kerülne.
- Állítsa be, hogy a várakozási zene közben hány másodpercenként történjen meg a választott szövegfájl bejátszása.
- Határozza meg, hogy mely telefonszámokra kívánja kapcsoltatni a bejövő hívásokat. Használhat telefonkönyvbe már elmentett számot, de hozzáadhat újakat is. Amennyiben rögzíteni szeretné az adott számra érkező hívásokat, pipálja ki a hangrögzítés jelölőnégyzetet (bevezető szöveg alkalmazásával pedig saját felelősségére tájékoztatnia kell a hívókat a rögzítés tényéről és a felvétel okáról).
- Három lehetőség közül választhat a beérkező hívások adott számokra történő 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.

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 rendszer!

Munkaidő	Időzónák beállításai
-----------------	-----------------------------

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése: *	Rendelés felvétele
Bevezető szöveg:	Hamarosan kapcsolj... (rendelv) Lejtőzés Új hangtípi felhívás
Maximális várakoztatási idő:	75 másodperc
Várakozás alatt játszott zene/féjl:	várakozási zene (Telekom_Wart) Lejtőzés Új hangtípi felhívás
Várakozás alatt játszott szövegtáji:	Lejtőzés Új hangtípi felhívás
Nem vettem fel:	Döntés visszahíváskéréseivel
Maximális kicsönögési idő:	30 másodperc
Foglaltság / várakozás beajtszás:	20 másodpercenként, a játszott zene közben
DTMF-beajtszás:	

Tárcsázott telefonszámok

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

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

☐ Telefonszámok egyidejű hívása
 ☒ Telefonszámok az alábbi sorrendben történő hívása

☐ Kihívási stratégia:

1.		Töröl Mobil vagy vezetékes: 36 30 Országkód Körzetkód Telefonszám DTMF-beajtszás: Szünet: 0 mp Töröl	Töröl
2.		Töröl Mobil vagy vezetékes: 36 00 Országkód Körzetkód Telefonszám DTMF-beajtszás: Szünet: 0 mp Töröl	Töröl

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

[Új telefonszám megadása](#)



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

- Miután megadta a menüpont nevét, válassza ki/töltse fel a szöveget, amelyet az előtt szeretne lejátszani, hogy a hívó elkezdhetné a faxküldést.
- Adja meg, hogy maximum mennyi ideig várjon a rendszer egy faxüzenet beérkezésére.
- A Ha nincs faxjelzés, akkor a következő lépés pontban válassza ki, mi történjen a várakozási idő letelte után.
- A beérkező faxokról értesítő üzenetek kérése lehetséges. Ehhez válassza az Új e-mail cím hozzáadása gombot, ahol választhat a telefonkönyvében szerepelő névjegyek közül, de megadhat egyéb e-mail címeket is.

Faxfogadás

Faxfogadás

Munkaidő [Időzónák szerkesztése](#)

Általános beállítások

Kapcsolási pont megnevezése: *

Faxfogadás

Devezető szöveg:

Jelenleg zárva vag... (zárva - fax)

Lejátszás | Új hangfájl feltöltése

Várakozási idő:

20 mp

Ha nincs faxjelzés, akkor következő lépés:

Bontás

1.

Titkárság 1 (info@kft.hu)

Törölés

2.

Email

Törölés

Email

laszlo.kft.hu

Beérkező faxról értesítés küldése a megadott email címekre.

[Új e-mail cím hozzáadása](#)



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



Tesztelés

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



Aktiválás

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



Hívásátírányítás

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



Vezetékes központi szám

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

Mobil központi szám

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

Egyéb esetekben, vagy ha segítségre van szüksége, hívja a **1430**-as ügyfélszolgálati szám **3/3/3**-as menüpontját! **Fontos! Az átirányítás csak akkor fog működni, ha a hívószámkijelzés nincs letiltva a központi számán!**





Kimenő hívások rögzítése

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

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

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



Hívásrészletező

A bal oldali menüsorban található Aktív ponton belül kattintson a Hívásrészletező alpontra, ahol bejövő hívásaival kapcsolatos információkat talál.

- Adjon meg egy telefonszámot vagy egy időintervallumot, amelyre vonatkozó statisztikát szeretne kapni, majd kattintson a Keresés gombra.
- Időrendi sorrendben találja a beérkező hívásokat - a hívás idején kívül látja a hívó telefonszámát, a hívás időtartamát, a beszélgetési időt, valamint, hogy a hívás milyen telefonszámokra lett kikapcsolva. Az utolsó oszlopban a hívott számok mögött látható az is, hogy a hívást sikerült-e végül fogadni.



Hívásstatisztika

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

- Amennyiben napi statisztikát választott, óránkénti bontásban láthatja, melyik menüponton belül, melyik funkcióba hány hívás irányult, ha pedig havi vagy időszaki bontásban kéri az információt, naponként összegezve látja a beérkezett hívások számát.
- A táblázat első oszlopában (Menüpont) a kapcsolódó nyomógomb számát látja, a második oszlop (Funkció) pedig az Ön által adott megnevezéseket tartalmazza, mely után a rendszer azt is feltünteti, hogy munkaidőben vagy munkaidőn kívül érkezett-e a hívás.
- Az Online statisztika pontban az aktuális statisztikáit tekintheti meg.

Hangarchívum

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

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

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

Visszahíváskérés

Visszahíváskérés esetén Ön egy előre megadott e-mail címre, valamint egy mobiltelefonszámra kapja meg az értesítő üzeneteket, melyek a következő információkat tartalmazzák:

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

Amennyiben további segítségre van szüksége a szolgáltatás használatához, forduljon szakértő kollégáinkhoz bizalommal! Hívja a **1400**-as ügyfélszolgálati számot és tárcsázza a **3/3/3**-as menüpontot!

HÍVJA A
1400at