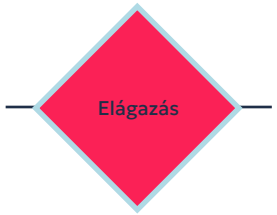
Híváslogika szerkesztő elemek és azok funkciói

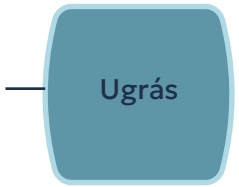


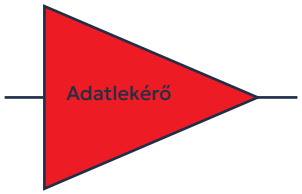
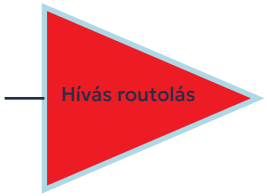
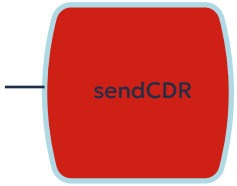
Az alábbiakban bemutatjuk a "Híváslogika" létrehozása során alkalmazható elemeket.

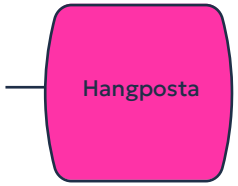
Az egyes híváslogikai elemek elérhetősége Előfizetési Csomag függvénye. Amennyiben bizonyos híváslogikai elemek a szerkesztődben nem állnak rendelkezésre úgy Előfizetésed nem terjed ki azokra a funkciókra.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
START	Start	Minden híváslogika kezdő eleme, melyen a Híváslogika alapbeállításait végezzük el.	Minden létrehozott új híváslogika szerkesztő képernyőjén első elemként egy "START" elem jelenik meg, melyhez kapcsolódó paraméter táblában végezhetjük el a híváslogika alapbeállításait. Fontos kiegészítő funkció Kimenő IVR: ezzel az opcióval beállítható, hogy az adott híváslogika használható-e kimenő híváslogikaként, vagy sem. Kimenő IVR-t pl. - külső rendszerből érkező API hívással vezérelve - ügyfél-elégedettség értékelési automata hívásoknál alkalmazhatunk.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
ELÁGAZÁS		Célja, hogy a beállított paraméterek alapján a híváslogikát több irányban - alfolyamatban - lehessen folytatni. • Típusai: "Hívás ideje" szerinti, időfüggő elágazás • Elágazás "Behívó szám" alapján • "Telefonkönyv" típusú elágazás - • "Hívószám prefix" típusú elágazás • "Véletlenszerű" elágazás • Elágazás "CDR Egyedi mező" alapján	Időfüggő elágazás: A bejövő külső hívásokat munkaidőben IVR menübe irányítja a rendszer, ahonnan eljuthatnak a megfelelő ügyintézőhöz. A bejövő hívásokat munkaidő után és hétvégéken "zárva vagyunk" hangbejátszásra irányítja a rendszer. Elágazás behívó szám alapján: A "hívószám 1" (nagyker ügyfélszolgálat) hívószámra érkező hívásokat az egyik (nagyker) IVR menübe irányítja a rendszer, ahonnan eljuthatnak a megfelelő ügyintézőhöz. A "hívószám 2" (lakossági ügyfélszolgálat) hívószámra érkező hívásokat a másik (lakosság) IVR menübe irányítja a rendszer, ahonnan eljuthatnak a megfelelő ügyintézőhöz. Telefonkönyv: Olyan - a telefonkönyvben szereplő telefonszámról - érkezik hívás, mely egyedi mezőjét tekintve kiemelt ügyfélként és nagyvállalatként van jelölve, akkor a kiemelt ügyfelekkel foglalkozó ügyintézőnél csörög ki a hívás. Amennyiben egy a névjegyzékben szereplő Rt., vagy Zrt.-től érkezik a hívás, egy másik ügyintéző felé halad tovább. Abban az esetben pedig, ha a névjegyzékben nem szereplő telefonszámról indították a hívás, a Call Center csörög ki. "Hívószám prefix" típusú elágazás - Az országon belüli, Pest megyei 3628 és 3629-es előhívóval rendelkező telefonszámokról érkező hívások a Call Center mellékére érkeznek, míg a németországi partnerektől, tehát a 49-es országhívó számról érkező hívásokat a kiemelt ügyfélkapcsolatokért felelős ügyintéző fogadja. Amennyiben egyik feltételnek sem felel meg, egy IVR-ba apcsol. "Véletlenszerű" elágazás - Ügyfél-elégedettség mérésére kiválóan alkalmazható ez a típus. Az elágazás minden ágára egy-egy kérdést helyezve, minden alkalommal más-más kérdés kerül bejátszásra a hívó félnek. "CDR Egyedi mező alapján"- Számbekérő objektumban megadott értéket API kapcsolaton keresztül továbbítunk a CRM rendszerbe, ahol a kód vizsgálata után (általános szerviz, gumi szerviz stb.) a megfelelő ügyfélszolgálatra irányítható a hívás.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
HANGBEJÁTSZÁS		A Hangbejátszás elem funkciója, hogy a híváslogikai folyamat bármelyik szakaszában a hívó fél részére egy hangfelvétel kerüljön bejátszásra, mely tájékoztatja a folyamat további lépéseiről vagy információt nyújt számára.	Híváslogikai folyamatban számos esetben használhatunk hangbejátszást. Pl.: • Zárva tartás esetén tájékoztathatjuk az ügyfelet a nyitvatartási időről vagy visszahívást ígérhetünk • IVR menü előtt hangbejátszás elemmel választhatjuk le az általános üdvözlő szöveget a menü ismertető szövegétől • IVR menüben rossz gomb nyomására hívhatjuk fel a figyelmet hangbejátszással • Sikertelen hívás esetén hangbejátszással tájékoztathatjuk a hívó felet arról, hogy visszahívjuk.
SZÁMSOR FELOLVASÓ		A funkció lényege, hogy amikor egy hívást egy adott Híváslogikába kapcsolunk, a hívó - kimenő híváslogika esetén a hívott - fél számára lehetőség van bemondani az adott hívás "hívás azonosító"-ját, egy adott "egyedi mező állító"-ban szereplő értéket vagy egy külső rendszerből érkező APi paramétert. Az objektum képes az un. TTS (text-to-speech) technológiát is alkalmazni a számok beolvasásához. Ehhez azonban az adott előfizetésen aktívnak kell lennie a TTS funkciónak.	A "Számsor felolvasó" objektumot a vonal kapcsolásakor, vagy IVR esetén a beszélgetést megelőzően, akár egy hangbejátszást követően a logikába építenjük, így már a beszélgetés elején, akár a hívásrögzítésről és adattárolásról szóló információkat követően tájékoztatni tudjuk ügyfelünket a hívás azonosítóról
UGRÁS		Az ugrás elem funkciója kettős: • Egy adott híváslogikai folyamatlépést követően a híváslogikai folyamat "visszaléptetése" egy korábbi folyamat lépéshez és az onnantól kezdődő folyamat-szakasz megismétlése. • Egy adott folyamatlépést követően továbbléptetés egy olyan folyamatágra, melyet már megterveztünk, és pontosan ugyanúgy szeretnék megvalósítani.	Azon ügyfelek figyelmét, akik rossz gombot nyomtak felhívjuk erre hangbejátszással, majd újra bejátsszuk a menüválasztót. Beállítandó: "Rossz válasz" - következő objektum: hangbejátszás (innen majd újra az "IVR" menüre fogunk vissza ugrani egy következő lépésben.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
ADATBEKÉRŐ		Az Adatlekérő objektum segítségével a híváslogika megfelelő pontján API adatlekérdezés végezhető el. egy külső rendszerből (pl. CRM, ERP)	A kiválasztott API-n keresztül elküldjük a megfelelő hívás paramétereket a célrendszer felé - CRM, ERP - és válaszul kapott információk alapján a "CDR egyedi mező" típusú elágazás segítségével megfelelő irányba ágaztathatjuk el a hívást automatikusan. Pl. az adatlekérés után a CRM rendszerben meghatározott ügyintézőhöz irányul a hívás, amennyiben Rt., vagy Zrt.-től érkezik a hívás (ügyfé azonosítót számbekérőben megadva), egyéb esetekben pedig egy másik ügyintéző felé halad tovább.
HÍVÁS ROUTOLÁS		Két típusát különböztetjük meg: • API típus • Egyedi mező típus Az "API típusú" hívás routolás elem funkciója: • egy külső hívószámról érkező telefonhívást - a külső rendszerből visszakapott információk alapján - egy meghatározott mellékre routol (kapcsol) a rendszer	“API-típusú”: "Nagyker IVR" menünkben az 1. gombot választó kiemelt nagyker ügyfeleinket hívószámuk alapján azonosítjuk a CRM rendszer meghívásával és a saját kiemelt ügyintézőjükhöz kapcsoljuk hívásukat. “Egyedi mező típus”: Segítségével megvalósítható, hogy a hívó féltől a Híváslogikában épített "Számsor bekérés" objektumban bekért adatok alapján a hívást a rendszer a megfelelő irányba, például az adott körzettel foglalkozó ügyintézőhöz irányítja tovább.
HÍVÁS VÉGI ADATKÜLDÉS		A hívás végi adatküldés elem használata esetén egy hívás adatait a rendszer a hívás végén API-n elküldi egy külső rendszernek - pl. CRM vagy ERP - ahol azok feldolgozhatók vagy tárolhatók. Híváslogikában a "hívás végi adatküldés" sikeres és sikertelen hívás esetén is megvalósítható. Sikertelen hívások esetén bizonyos adatmezők nem rendelkeznek értékkel (pl. a beszélgetés hossza).	Nem kiemelt nagyker ügyfeleinket egy "Hívás" objektumba, azon belül "nagyker ügyfélszolgálat" hívócsoportba irányítottuk, ahol várakozó sorba kerültek és onnan kerültek kapcsolásra a hívócsoportban beállított csöngetési logika szerinti szabad ügyintézőhöz. Amennyiben a hívás létrejött (sikeres hívás) akkor a hívás adatokat elküldjük egy külső ügyfélkezelő (pl. CRM) rendszernek, ahol elemzési, statisztikai és értékesítési célokra lehet ezeket használni, illetve ott is megtörténhet a hívásról készült hangfelvétel tárolása.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
HANGPOSTA		A Hangposta elem szerepe, hogy egy híváslogika létrehozása során, annak egy bizonyos pontján hangposta kerüljön kapcsolásra.	Nem kiemelt nagyker ügyfeleinket egy "Hívás" objektumba, azon belül "nagyker ügyfélszolgálat" hívócsoportba irányítottuk, ahol várakozó sorba kerültek és onnan kerültek kapcsolásra a hívócsoportban beállított csöngetési logika szerinti szabad ügyintézőhöz. Amennyiben a hívás nem jött létre (sikertelen hívás) akkor egy "Nagyker" technikai hangposta fiókban hagyhat az ügyfél üzenetet, amiről e-mail kerül küldésre a postafiók kezelőinek, akik így meghallgathatják az üzenetet illetve szükség esetén visszahívhatják az ügyfelet.
BEJÖVŐ HÍVÁS ÉRTESÍTŐ		A Bejövő hívás értesítő elem funkciója, hogy a híváslogika egy pontján egy bejövő híváshoz kapcsolódóan API hívással értesítse a külső rendszert, hogy ott majd különböző műveleteket indítson ez a hívás.	A CRM rendszer tárolja az ügyfelek adatai között az ügyfél hívószámát és ez alapján, bejövő hívás esetén A VIPeX-ből küldött API hívás megnyitja az ügyfélkartont a hívás fogadásakor.
HÍVÁS		A Hívás elem a Híváslogika egyik alapeleme. Funkciója, hogy a híváslogika egy pontján hívást hajtson végre. A hívás objektum kihívhat: • egyetlen melléket • egy egész hívócsoportot • híváselosztót, amelyben egy adott csörgetési elv szerint kerülnek kihívásra a call center felhasználók (skill alapú híváselosztás) • egy másik híváslogikát • egy külső rendszerből kapott paraméter alapján meghatározott melléket/számot. A Hívás elem a Híváslogika egyik alapeleme. Funkciója, hogy a híváslogika egy pontján hívást hajtson végre. A hívás objektum kihívhat: • egyetlen melléket • egy egész hívócsoportot • híváselosztót, amelyben egy adott csörgetési elv szerint kerülnek kihívásra a call center felhasználók (skill alapú híváselosztás) • egy másik híváslogikát • egy külső rendszerből kapott paraméter alapján meghatározott melléket/számot.	Angol nyelven beszélő ügyfeleinket angol nyelvű ügyintézőnkhöz kapcsoljuk.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
SKILL CIMKÉZŐ		Call Center tudás alapú híváselosztáshoz kapcsolódó elem. Az ezen az objektumon áthaladó hívások a skill cimkézőben beállított skillel fognak rendelkezni. Ez alapján fogja eldönteni a Hívás objektumhoz rendelt Híváselosztó, hogy milyen operátorokat csörgethet ki az adott hívás kapcsán. (Nekik rendelkezni kell az adott skillel).	A híváselosztóba érkező reklamációs hívások közül a számlareklamációs hívások nyomott IVR gomb alapján “pénzügy” címkét kapnak. Ennek alapján a “pénzügy” skill- lel rendelkező operátorok kerülnek kicsöngetésre olyan logika alapján - pl. a legrégebben hívást kezelt szabad ügyintézőt először csöngetve - ami beállításra került.
HÍVÓ NÉV KIJELZÉS		Alkalmazása segítségével a felhasználónak lehetősége van meghatározni, hogy a "Hívó név kijelzés" elem után következő hívásobjektum által kihívott mellék készülékén milyen szöveg, számára hasznos információ kerüljön kijelzésre.	Pl. a “Panaszkezelés” IVR gombot választó ügyfelek “hívó név” cimkéjében feltüntetésre kerül a “panaszkezelés” szöveg, így a hívásokat kezelő, különböző típusú hívásokat fogadó kollégák tudják, hogy az adott hívás milyen céllal érkezik.
EGYEDI MEZŐ ÁLLÍTÓ		Az egyedi mező állító objektum egy olyan rendkívül sokoldalú elem a híváslogikában, amely alapvetően információk tárolására és azok további elemek részére történő “továbbadására” alkalmas. Sokoldalúságát az jelenti, hogy az általa tárolt információk a híváslogika egyéb objektumaiban, illetve a Szolgáltatás Portál más területein is felhasználhatóvá válnak, így fontos szerepók lehet a további hívásirányításban, folyamatokban.	Abban az esetben, ha a beérkező hívás fogadása sikertelen, azt egy Operátor sem veszi fel és alkalmazzuk az "Egyedi mező állító" objektumot, a hívás bekerül egy ún. "Nem fogadott hívások" listába, mely megjelenítésre kerül az Operátori felületen, elősegítve ezzel az Operátorok munkáját és a visszahívást.

Elem neve	Elem jele	Elem funkciója	Példa elem használatára
ÜZENETKÜLDŐ CSOMÓPONT		Az üzenetküldés elem funkciója, hogy a híváslogika meghatározott pontján egy hívásról annak meghatározott adataival e-mail, vagy SMS értesítést küldjön meghatározott e-mail címre/telefonszámra. Természetesen több email és telefonszám megadható.	Angol nyelvű ügyfeleink esetén a nem fogadott hívást követően az angol nyelvű ügyintézőket e-mailben értesítjük, akik vissza tudják hívni az idegen nyelven beszélő ügyfelet. Üzenetküldő csomópont másik használata, ha nem a hívott felet értesíti a rendszer, hanem a hívó fél kap egy SMS üzenetet a következő szöveggel: "Minden munkatársunk foglalt, hívása fontos számunkra és minél előbb visszahívjuk."
SZÁMSOR BEKÉRÉS		Alapvetően hívás routolás objektumhoz - előzményként - kapcsolódó elem, melynek a célja, hogy az irányítást az ügyféltől bekért adatsor alapján valósítsuk meg. Önálló elemként is használható, pl. statisztikai információ gyűjtéshez.	Vas megye irányítószámmal jelentkező ügyfeleink hívásait a vas megyei telephelyünkre irányíthatjuk, de megőrizhetjük ezt az adatot csak abból a célból is hogy tudjuk ügyfeleink milyen területi elosztással telefonálnak.