

SMS

Rendszerünkben az SMS-ek küldése extra szolgáltatásként aktiválható. Ha az előfizető kéri, ezt kollégáink a saját belső rendszerünkben aktiválják számára. Ezt követően változatos módokon használhatja ki ennek lehetőségeit. Az SMS szolgáltatás három fő funkciója:

- Üzenetküldés
- Csevegés
- Híváslogikába épített SMS-ek

Üzenetek küldése

A felhasználók a rendszeren keresztül bármikor küldhetnek SMS-ben üzenetet az általuk kiválasztott számra. Ezt az Üzenetek menüben tehetik meg, ahol mindössze annyi a dolguk, hogy az új üzenet küldése gomb megnyomása után megadják a megfelelő formátumú telefonszámot és a kívánt üzenetet.



Ugyanebben a menüben a felhasználók kimenő és bejövő üzeneteik listáját is megtalálják. Ezek közt a legfontosabb szempontok alapján – mint a dátum, a telefonszám, vagy az üzenet iránya – tetszőlegesen szűrhetnek is, vagy kereshetnek az adott paraméterek között.

1



Üzenet küldés

Telefonszám

3630xxxxxxx

Üzenet

SMS elvetése

Küldés



Szűrő

Dátum-tól

2020-05-30 00:00

Dátum-ig

2020-05-30 00:00

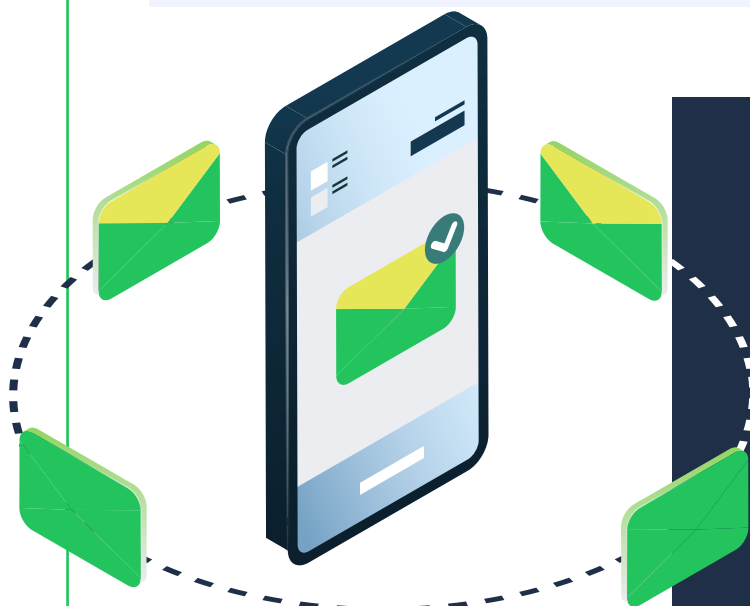
Telefonszám

Irány

☒ Bejövő ☒ Kimenő

Szűrők törlése

Mentés



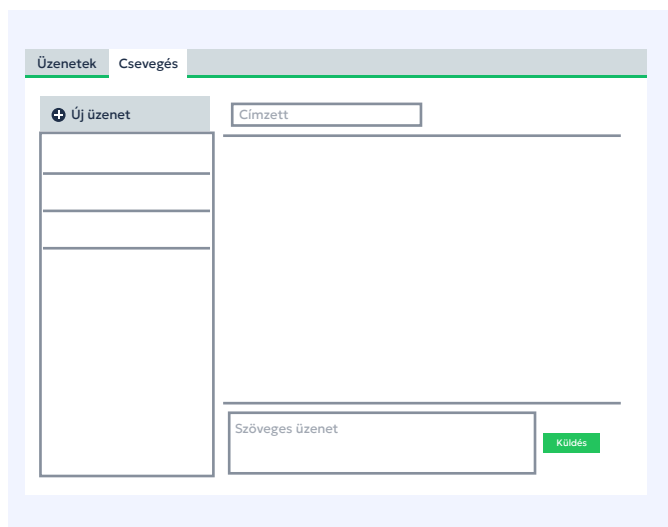
Az üzeneteket egyesével, egészében, vagy akár a kért szűrésnek megfelelően csoportosan le is tölthetők. Ebben az esetben ezeket XLS formátumban menti le gépén a felhasználó.

Csevegés

A kollégák közti hatékonyabb kommunikációt segíti elő a csevegés funkció, ami az SMS szolgáltatás kiegészítőjeként igényelhető.

Aktiválva ez a funkció lényegében egy üzenetküldő applikáció felületére hasonlító ablakot hoz létre a felhasználóknak, ahol chat-szerűen kommunikálhatnak az SMS-ekkel. Itt a menüből **egyszerre látják az összes csevegésüket**, a partner telefonszámát és az utolsó üzenetet megjelenítve.

- Ha szeretnénk, hogy ne csak telefonszámok, hanem nevek is megjelenjenek, **a felhasználó a telefonkönyvben tud névjegyet rögzíteni** az adott számhoz. – *ld. FELHASZNÁLÓK*



SMS-ek a híváslogikában

A közvetlen üzenetek küldése mellett legalább olyan hasznos lehet, ha egy SMS automatikusan kerül kiküldésre. Ennek a funkciónak több megvalósítása is lehetséges a rendszerünkben.

- A felhasználók kaphatnak üzenetet email-ben (*ld. E-MAILEK*) vagy SMS-ben is arról, ha nem fogadott hívásuk érkezett.

o Kisebb ügyfélszolgálatok esetében ezzel a megoldással nagyban csökkenthető az elveszett hívások száma.

- Az üzenetek érkezhetnek előre beállított **üzenetküldési csomópontokon** is.
 - o Ez abban segít, hogy a legalkalmasabb kollégák kapják meg az SMS-t. Például egy **külföldi számról beérkező hívás** esetén csak az **angolul beszélő munkatársak** csoportja értesüljön a nem fogadott hívásról.
- SMS-t kaphatnak az ügyfelek is.
 - o Ezek szólhatnak ugyanúgy egy sikertelen hívás esetén a várható visszahívásról, de például egy **IVR nyomógombhoz kapcsolva** (*ld. – IVR*) egy sikeres termékrendelés megerősítéséről is.

Az automatikus üzenetek tartalma beállítható. Alap esetben az SMS a legfontosabbakat (hívó és hívott fél, a hívás időpontja) mutatja, de hozzáadhatók új paraméterek, és az üzenet tetszőleges szöveggel is kiegészíthető.



OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:

<https://www.opennet.hu/uzenetek-a-megfelelo-helyen-sms-es-e-mail-a-vipex-ben>