

ВИРТУАЛЬНАЯ АТС



Голосовое меню



алло ИНКОГНИТО

Больше чем сотовая связь

Голосовое меню
Руководство по настройке

Введение

Спасибо, что выбрали телефонию от «Алло Инкогнито»! Мы делаем все возможное, чтобы пользование нашими услугами приносило вам только положительные эмоции. Уникальная техническая база, полный комплекс лицензий и прогрессирующая, гибкая линейка актуальных предложений позволяют нам реализовывать телекоммуникационные проекты любой сложности и предлагать вам самую современную и надёжную связь.

Что такое Голосовое меню

Голосовое меню, или IVR-меню (Interactive Voice Response) – это система маршрутизации входящих звонков. Причем маршрутизация эта возлагается на звонящего абонента.

Знакомая ситуация: вы звоните в банк или сервисную службу мобильного оператора и в ответ слышите «Для соединения с отделом продаж нажмите 1, для соединения с технической поддержкой нажмите 2, для соединения с оператором оставайтесь на линии». Это и есть Голосовое меню. Весьма простой функционал, а польза от него огромная! Представьте себе, как выглядит маршрут звонка абонента при отсутствии Голосового меню: в первую очередь он вынужден дожидаться ответа оператора. Далее объяснить ему свою проблему. Оператор переключит абонента на нужный отдел. Опять ожидание ответа... Опять объяснение проблемы... А если оператор неверно трактовал проблему? Тогда абонента вновь переключат и вновь ожидание ответа, вновь объяснение проблемы. В итоге абонент на взводе, его впечатление от компании негативное, в следующий раз он лучше попробует позвонить конкурентам. Ваши сотрудники отвлекаются на ненужные им звонки, время обработки одного звонка повышается в разы.

Так зачем же терять время и клиентов и сотрудников? Продуманное и правильно настроенное Голосовое меню существенно оптимизирует коммуникации и позволит более четко разделить обязанности отделов. Давайте посмотрим, насколько просто это сделать.

Возможности

Термины и определения

Голосовое меню – набор пунктов, дающих звонящему возможность самостоятельного принятия решения, с кем из сотрудников он желает соединиться.

Пункт меню – элемент меню, которому назначена цифра, нажатие на которую приведет к срабатыванию определенного действия.

Номер переадресации – номер, на который будет переадресован вызов при выборе пункта меню «Переадресация».

ВНИМАНИЕ!

Для возможности использования Голосового меню обязательно надо включить Голосовое приветствие. Иначе как звонящий узнает, что у него есть возможность соединиться с интересующим отделом или сотрудником напрямую?

Использование Голосового меню позволит вам дополнить Виртуальную АТС «Алло Инкогнито» следующими возможностями при входящем звонке:

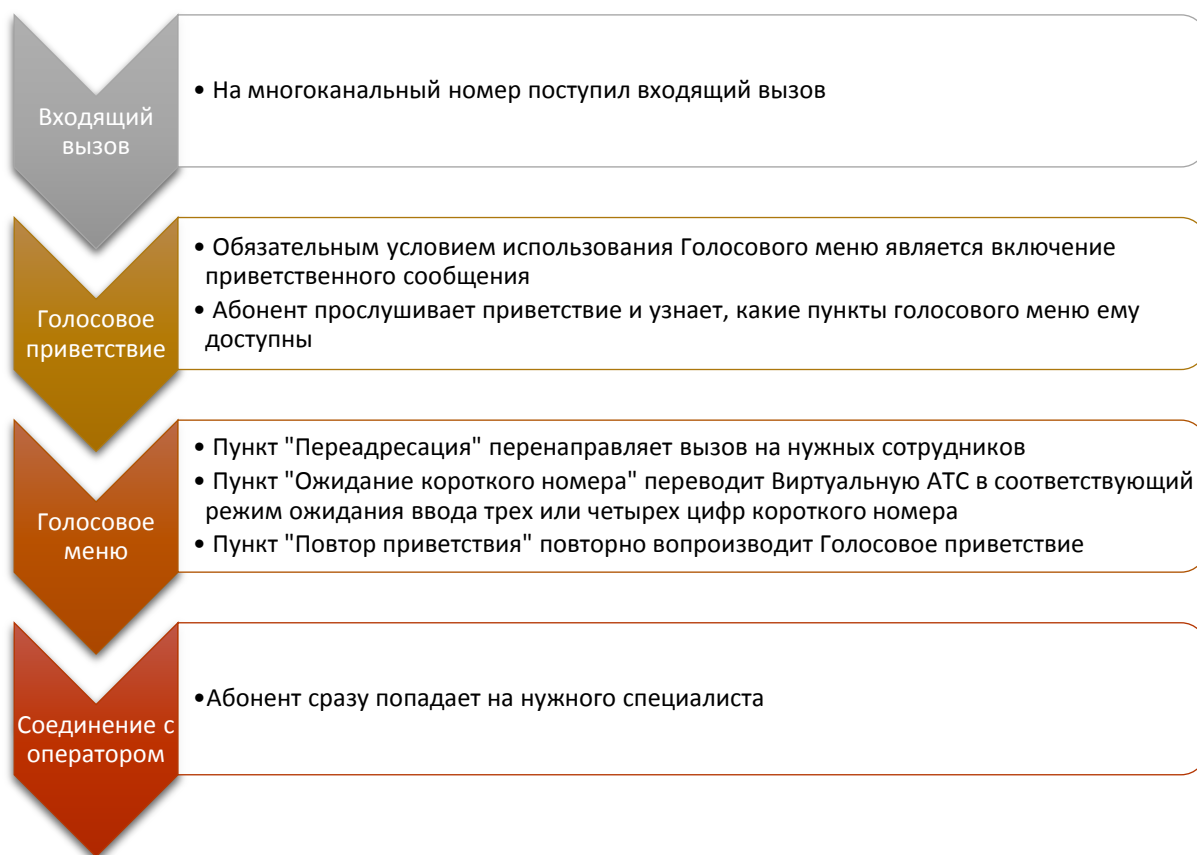
- Настроить переадресацию на несколько номеров. Иными словами, пункту меню можно назначить функцию дозвона в определенный отдел. И при этом мы никак не ограничиваем номера, на которые можно настроить дозвон: это могут быть номера любого оператора любого региона. Вы можете указать как несколько номеров сотрудников, так и один многоканальный номер. Как угодно, в любой комбинации и количестве.
- Дать возможность звонящему напрямую набрать короткий номер интересующего сотрудника, если этот короткий номер известен. Конечно, короткая нумерация должна быть предварительно настроена и включена.
- Повторно проиграть приветственное сообщение.

ВНИМАНИЕ!

Не забывайте, что переадресация входящего вызова оплачивается согласно тарифам многоканального номера, осуществляющего эту переадресацию. Иными словами, номер, использующий голосовое меню (в том числе и стороннее, об этом ниже), оплачивает переадресацию вызова на номера дозвона согласно своему тарифу.

Как это работает

Давайте рассмотрим этапы прохождения звонка при использовании Голосового меню.



Настройка

Настройку Голосового меню можно разделить на два этапа: 1) предварительная настройка одного или нескольких меню и 2) включение использования меню на многоканальном номере.

Первый этап нужен для спокойной и вдумчивой реализации требуемых возможностей меню без влияния на рабочий номер. Обратите внимание, что настройка меню абсолютно бесплатна. Вы можете настроить несколько меню либо для использования в разное время, либо для последующего быстрого переключения между ними при использовании на номере.

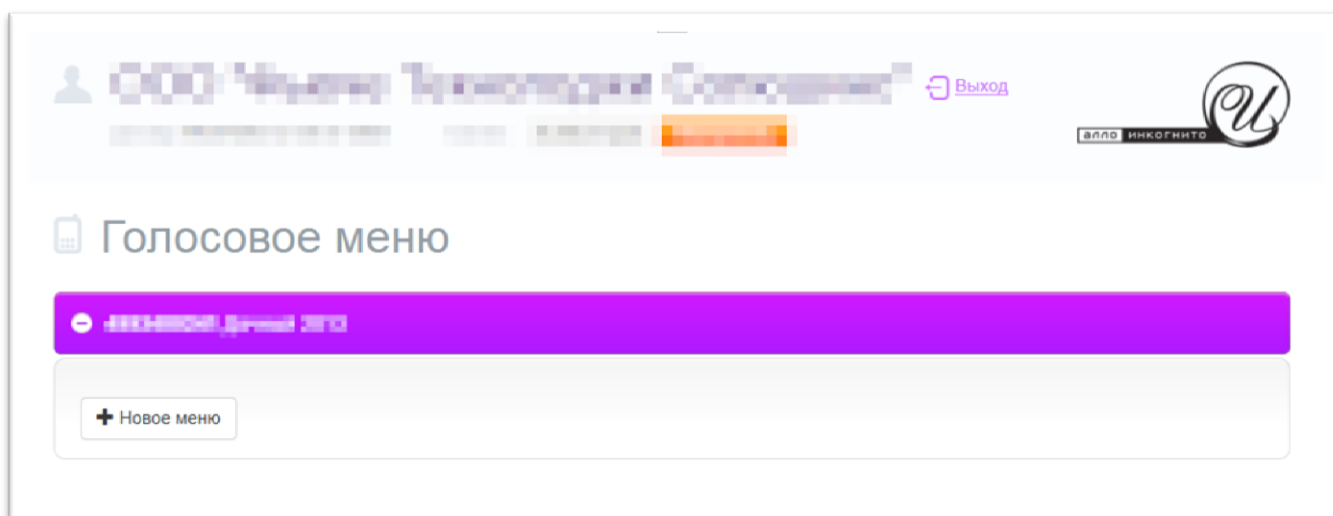
Второй этап используется для непосредственного включения меню на многоканальном номере. Только после этого настройки вступят в силу.

ВНИМАНИЕ!

Используемые меню индивидуальны для каждого блока расписания переадресации. Если вы планируете использовать различные меню, то не забудьте загрузить несколько корректных голосовых приветствий и установить правильное меню в каждом блоке. Если меню одно и то же, его просто надо установить в каждом блоке вместе с одним и тем же приветствием.

Шаг 1: Предварительная настройка меню

Откройте раздел Личного кабинета «Услуги - Голосовое меню». Изначально страница пустая, у вас нет ни одного меню. В дальнейшем на странице будут отображаться как собственные меню с возможностью редактирования, так и те, к которым был предоставлен общий доступ другим номером этого же контракта, но уже в режиме только просмотра.



Создадим новое меню, например, для использования в рабочее время.

Голосовое меню

Голосовое меню

В рабочее время

Выключено

Название*: В рабочее время

Пункты меню

+ Новый пункт

Общий доступ

+ Новое меню

Элемент	Описание
1 Название	Название меню. Поможет идентифицировать меню при назначении многоканальному номеру.
2 Общий доступ	Право использования этого меню другими многоканальными номерами того же договора. Такое меню появится у них в режиме просмотра на странице меню, также появится возможность установить его использование на номере. Если убрать у меню право общего доступа, оно будет сброшено у всех номеров, его использующих.
3 Кнопка удаления	Удаление меню. Также его использование будет сброшено у всех номеров, которые его используют.
4 Выключение меню	Глобальное выключение меню. Меню останется установленным у всех номеров, которые его используют, но работать оно перестанет. Приветствие будет работать. Выключенное меню не будет предлагаться для установки в блоках расписания, однако, в отличие от полного удаления, его можно быстро вернуть в работу.

Теперь меню надо наполнить пунктами. Номера пунктов могут быть от 0 до 9 и символ «*». Создадим пункт с номером 1, который будет переадресовывать вызовы на номера сотрудников Колл-центра.

В рабочее время Выключено

Название*: Общий доступ

Пункты меню

1

Номера переадресации

Элемент	Описание
1	Номер пункта меню
2	Название
3	Действие
4	Режим дозвона
5	Включение пункта
6	Удаление пункта

Пункт готов. Теперь можно наполнить его номерами переадресации.

← Личный кабинет ЭПО

← В рабочее время Выключено

Название*: В рабочее время Общий доступ

Пункты меню

1 Call-центр Переадресация Последовательный дозвон

Номера переадресации

<input checked="" type="checkbox"/>	(926) 111-2233	Катя	Комментарий	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	+7 964 222-33-44	Алла	Комментарий	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Новый номер				

Новый пункт

Новое меню

Элемент	Описание
1 Изменение порядка дозвона	При выборе в качестве режима дозвона пункта меню значения «Последовательный дозвон» может потребоваться изменить порядок вызовов номеров переадресации. Для этого достаточно перетянуть на требуемую позицию элемент управления (1). Для остальных режимов дозвона порядок указания номеров не играет роли.
2 Номер переадресации	Номер, на который требуется переадресовать вызов. Допускается вводить в любом формате.
3 Название номера переадресации	Для упрощения идентификации номера.
4 Комментарий	Произвольный текст «на заметку».
5 Временное выключение номера из списка дозвона	Если номер требуется отключить на время, не прибегая к его полному удалению и пункта, можно воспользоваться данной возможностью.
6 Удаление номера	Полное удаление номера из пункта меню.

Далее, при необходимости, можно аналогичным образом добавить еще пункты меню, а также создать и настроить другие меню. Пункты «Ожидание короткого номера» и «Повтор приветствия» настраиваются в один этап – надо лишь присвоить пункту номер.

После включения меню Личный кабинет отобразит краткую сводку об ошибках, допущенных при настройке меню. Это поможет быстрее понять, что настроено некорректно и почему меню не работает или работает не так, как ожидалось.

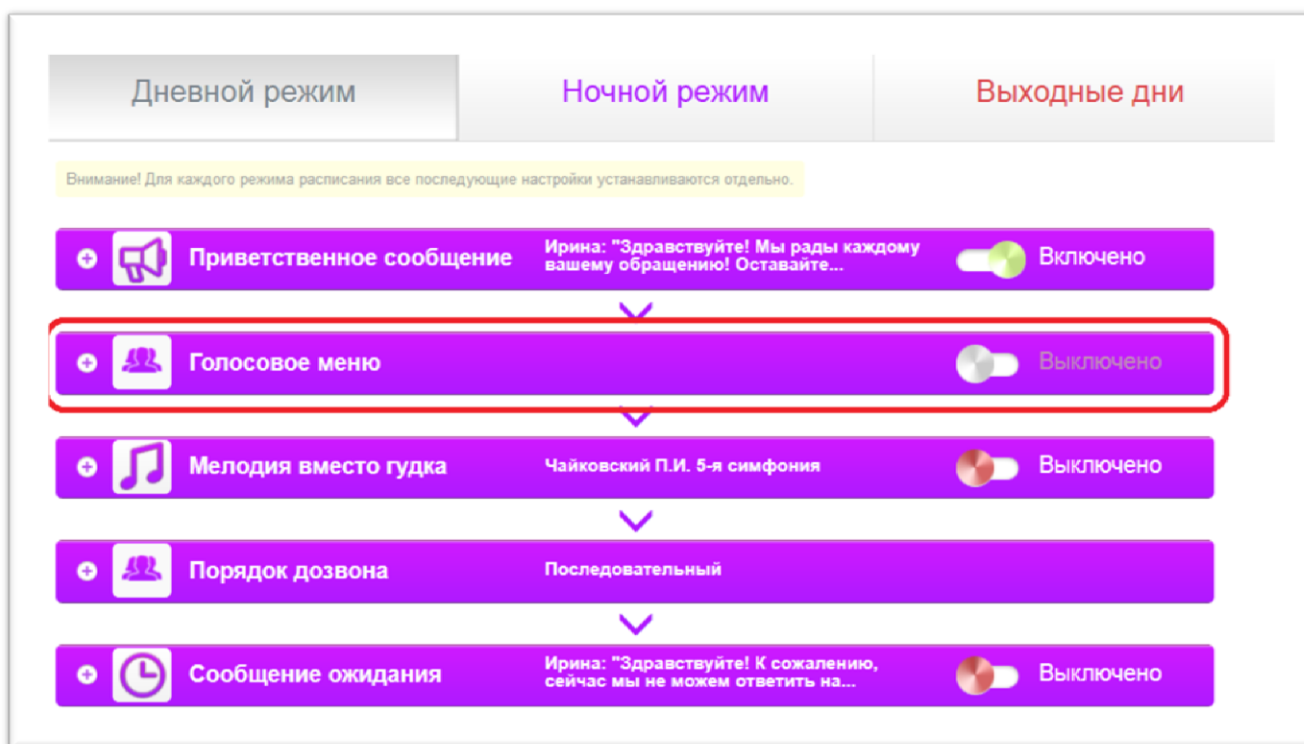
Когда меню будут созданы и наполнены можно приступить к следующему шагу – включению меню на многоканальном номере.

Шаг 2: Включение меню на многоканальном номере

Если на тарифном плане многоканального номера доступна услуга Голосового меню, на странице настроек многоканального номера после блока «Приветственное сообщение» появится блок управления Голосовым меню. Изначально никакое меню не установлено и использование меню выключено.

ВНИМАНИЕ!

Настройки меню, как и настройки голосового приветствия, номеров дозвона и т.д. указываются отдельно для каждого блока расписания.



Вы можете установить любое из разрешенных к использованию (включенных) меню, в том числе и меню других номеров, для которых установлен общий доступ. После выбора меню Личный кабинет для информации покажет, из каких пунктов и номеров дозвона это меню состоит. Имейте в виду, что отображаться будут только включенные пункты и номера дозвона, т.е. ровно то, что является рабочим вариантом. Кроме того, вы увидите краткую сводку о проблемах с настройками меню (иными словами, возможные ошибки, допущенные при настройке этого меню), а также возможные проблемы с использованием этого меню в текущем блоке расписания.

Приветственное сообщение Ирина: "Здравствуйте! Мы рады каждому вашему обращению! Оставьте..." Выключено

Голосовое меню, Рабочее ... 1 - Call-центр Включено

Причины, по которым меню не будет корректно работать в указанном расписании:
Не включено приветственное сообщение

Меню: Рабочее время ▾ Настроить

Проблемы с настройками меню
Активные пункты 1 - «Call-центр» не содержат активных номеров, принимающих вызовы

Пункты

1	Call-центр	Переадресация, Последовательный дозвон
---	------------	--

Мелодия вместо гудка Чайковский П.И. 5-я симфония Выключено

Порядок дозвона Последовательный

Сообщение ожидания Ирина: "Здравствуйте! К сожалению, сейчас мы не можем ответить на..." Выключено

ВНИМАНИЕ!

Не путайте выключение меню с выключением использования этого меню в блоке расписания. Если выключить меню, оно перестанет работать на всех номерах во всех блоках. Выключение использования меню в блоке расписания затрагивает только этот блок. Не забудьте, что выключение меню (и выключение его использования) никак не сказывается на Приветственном сообщении.

Теперь можно совершить контрольный звонок. Если вы все сделали верно, то при звонке на настроенный номер, сперва будет проиграно голосовое приветствие, затем, после набора одного из пунктов меню, Виртуальная АТС выполнит соответствующее действие.

Наши контакты

Остались вопросы? Мы будем рады ответить на них, а также помочь выполнить настройки.

	Контактные телефоны
Поддержка клиентов	+7 (495) 201-11-11 (Москва) +7 (812) 649-11-11 (Санкт-Петербург) 8 (800) 301-88-31 (Вся Россия)
Прямые продажи	+7 (495) 201-88-88 (Москва) +7 (812) 649-0-649 (Санкт-Петербург)
Email	info@countrycom.ru
Обратный звонок	Заказать
WhatsApp консультант	Узнать как
Онлайн-консультант	Начать чат