

שינוי הגדרות חייגן איך עוצרים את החייגן? איך משנים שעות פעילות?

כנסו לממשק הניהול של היעד בו תרצו לבצע שינוי הקליקו על "חייגן חזרה" או CALL BACK – יפתח ממשק הניהול של החייגן

The screenshot shows a management interface with several tabs: עמוד הבית, אתרים קוליים, הגדרות, דוחות, תמיכה והזמנות. The main content area is titled "כניסה למערכת ניהול אתרים קוליים - פון פלוס".

At the top, there are filters for "שם : אביטל השכרת רכב", "סוג חבילה : פלטינה", and "שם חברה : אביטל השכרת רכב".

There are two main tables:

- דוחות** (Reports): A table with columns for dates (17/05 to 21/05) and call types (שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, SMS, העברת שיחות). It shows call counts for "אין מענה" and "חייגן חזרה".
- אתרים** (Locations): A table with columns for "שם אתר", "גרסה", "סטטוס", and "חייגן ישיר". It lists "אין מענה" and "חייגן חזרה" with status "000" and version "1".

An orange arrow points to the "חייגן חזרה" link in the "אתרים" table.

ממשק הניהול של החייגן

The screenshot shows the "ניהול רשומות" (Records Management) section. It includes a "מספרי שלוחות" (Call Center Numbers) table and a "שעות פעילות" (Call Hours) table.

The "שעות פעילות" table has columns for "ימים", "משעה", "עד שעה", and "עד שעה". It shows a repeating schedule for days A, B, G, and D.

On the right, there is a "חייגן פעיל" (Active Call Center) configuration panel. It includes a "עצור" (Stop) button, a "CSR" dropdown, and several "Browse..." buttons. Below these are instructions in Hebrew regarding call center settings, such as "כאשר השיחה יוצאת קודם לנציג" and "הודעת פתיחה לנציג".

עצירת החייגן מקליקים על "עצור"



חייגן פעיל

חשוב – פעולת עצור – עוצרת רק את פעולת איתור הנציג וחזרה ללקוח. פעולת איסוף נתוני מתקשרים שלא נענים או הפונים מהאתר – תמשיך.

הפעלת מחדש של החייגן

מקליקים על "הפעל". החייגן חוזר לפעול. קרי, פעולת איתור נציג וחזרה ללקוח – ממשיכה שוב. החייגן ימשיך לפעול אוטו' לפי חוקיות איתור הנציג.



החייגן אינו פעיל

שינוי שעות פעילות

הקליקו על הדף והעט – חלון הזמן ייפתח לעריכה

שעות פעילות

ימים	משעה	עד שעה
יום א'	0830	1730
יום א'	1750	1930
יום ב'	0830	1730

עדכנו את השעות לפי שעה בפורמט של 4 ספרות בלבד ואשרו בווי הירוק

הוספת חלון זמן

הקליקו על "לחץ להוספת נתון"



בחרו יום וחלון זמן חדש להוספה – ואשרו בווי ירוק

שינוי מדיניות והגדרות חייגן

לשינוי מספר שלוחה או שעות פעילות, יש לפתוח לעריכה (הקלקה על מחברת ועט) לשנות, ולאשר באמצעות הווי.

בכל שינוי הגדרות – חובה לבצע את הפעולות הבאות

- הקליקו על "שמור הגדרות" (צד ימין למטה)
- הקליקו על לשונית "אתר קולי ראשי" <<<<< הקליקו על "שחרר למצב עריכה" (צד שמאל) <<<<<
- הקליקו על "הלאה" (צד שמאל) <<<<<< הקליקו על "העבר לטסט טלפוני" (צד שמאל) <<<<<<<

בכל שינוי הגדרות – חובה לבצע את הפעולות הבאות

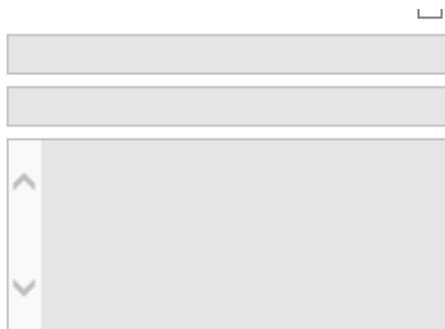
לאחר כל שינוי חובה לשמור הגדרות ולפעול לפי הנוהל הבא על מנת שהשינויים יישמרו.

הקליקו על "שמור הגדרות" (בחלק התחתון של העמוד)
 הקליקו על לשונית "אתר קולי ראשי" <<<<< הקליקו על "שחרר למצב עריכה" (צד שמאל) <<<<<<
 הקליקו על "הלאה" (צד שמאל) <<<<<<< הקליקו על "העבר לטסט טלפוני" (צד שמאל) <<<<<<<<

השינויים יקבלו ביטוי במערכת זמן האמת.
 הקליקו על "עמוד הבית" כדי לחזור למסך הראשי.

פירוט השלבים שיש לבצע אחרי ביצוע שינויים:

הקליקו על "שמור הגדרות"



שם פעולת השליחה:
 שם השולח:
 תוקן ההודעה:



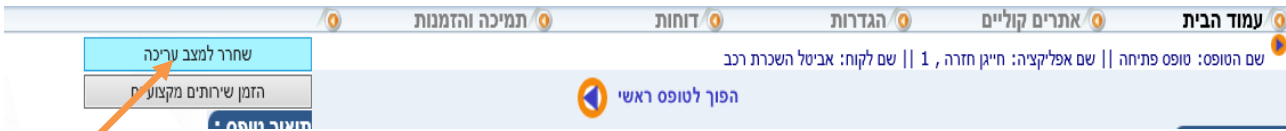
הקליקו על "אתר קולי ראשי"

The screenshot shows the 'אתר קולי ראשי' (Main Call Center) settings page. At the top, there are tabs for 'הגדרות אפליקציה' (Application Settings), 'ניהול רשומות' (Account Management), and 'אתר קולי ראשי' (Main Call Center). An orange arrow points to the 'אתר קולי ראשי' tab.

The main content area is divided into two sections: 'מספרי שלוחות' (Outgoing Numbers) on the left and 'שעות פעילות' (Activity Hours) on the right. Below these is a table with columns for 'ימים' (Days), 'משעה' (From), 'עד שעה' (To), and 'עד שעה' (To). The table contains several rows of activity hours for different days.

On the right side, there is a configuration panel with a 'החייג פעיל' (Active Number) dropdown set to 'CSR'. Below this, there are several 'Browse...' buttons, each with a red 'X' icon, indicating that the files are missing or not found. There is also a checkbox for 'הפעל מנגנון המתנה מבוקר לנציג' (Enable the queue system for agents).

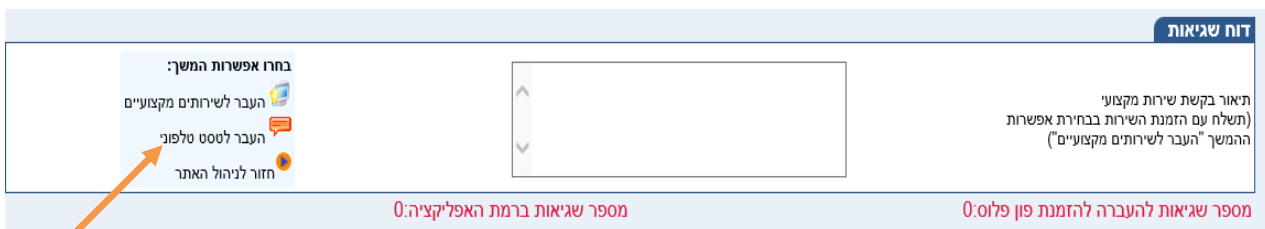
הקליקו על "שחרר למצב עריכה"



הקליקו על "הלאה"



הקליקו על "העבר לטסט טלפוני"



לאחר הקלקה על העבר לטסט טלפוני – הממשק יחזור למצב הראשוני:



הקליקו על "עמוד הבית" לחזור למסך הראשי

עמוד הבית							אתרים קוליים					הגדרות		דוחות		תמיכה והזמנות	
כניסה למערכת ניהול אתרים קוליים - פון פלוס																	
פרטי לקוח																	
שם: אביטל השכרת רכב סוג חבילה: פלטינה שם חברה: אביטל השכרת רכב כניסה לרף הגדרות חבילה <<																	
דוחות																	
אתר קולי																	
אתר																	
סוג																	
21/05																	
20/05																	
19/05																	
18/05																	
17/05																	
שמות																	
שיחות נכנסות																	
0 28 16 0 3																	
שיחות הודעת SMS																	
0 7 5 0 1																	
שיחות העברת שיחות																	
0 10 5 0 1																	
שיחות יציאת חייגן																	
0 68 34 11 6																	
שיחות הודעת SMS																	
0 2 2 0 0																	
שיחות העברת שיחות																	
0 21 15 7 4																	
משתמשים																	
שם משתמש																	
כניסה אחרונה																	
אנשי קשר																	
שם פרטי																	
שם משפחה																	
טלפון																	

מקרא הגדרות ממשק הניהול של החייגן

שלוחות	מספרי טלפון של נציגים אליהם החייגן מחזיר שיחות ומנסה לאתר נציג פנוי
שעות פעילות	השעות בהם החייגן פועל ומנסה לתפוס נציג ולחבר חזרה ללקוחות איסוף ורישום נתוני מתקשרים מתבצע כל הזמן.
חייגן פעיל/לא פעיל	כפתור המאפשר לעצור או להפעיל את פעילות החייגן – ידנית.
הודעות לנציג	הודעות פתיח לנציג, הודעת ביניים לנציג, הודעת סיום לנציג הודעות והנחיות אותם משמיע החייגן לנציג. מנגנון מבוקר – מיועד רק למצבים בהם לא לספק קבוצה עם חיוגים בלבד.
מס' רשומות בו זמנית	מול כמה נציגים בו זמנית החייגן פועל. מעל נציג אחד – החייגן מחלקת את המשימות בין הנציגים.
זמן המתנה למענה ללקוח	כמה שניות לחייגן בטלפון של הלקוח – כמה צלצולים יישמע הלקוח.
זמן המתנה בין ניסיונות חיוג ללקוח	כמה מרווח בדקות מוגדר בין ניסיונות חיוג ללקוח.
מס' ניסיונות חיוג ללקוח	כמה פעמים לנסות לחייג ללקוח. בסך הכל עד סגירת הטיפול ברשומה.
מס' ANI המוצג ללקוח	איזו שיחה מזוהה יראה הלקוח על הצד בטלפון שלו. יכול להיות רק מספר של פון פלוס בשלב זה.
SMS ללקוח שלא ניתן להשיגו	תוכן הודעת SMS שנשלח ללקוח שלא עונה בניסיון חיוג אחרון
SMS ללקוח מטופס	תוכן הודעת SMS שנשלחת ללקוח שמילא פנייה באתר.