



VOXPHONE

Bedienungsanleitung

IVR - Interactive Voice Response
(Auto Attendant)

1. Einleitung

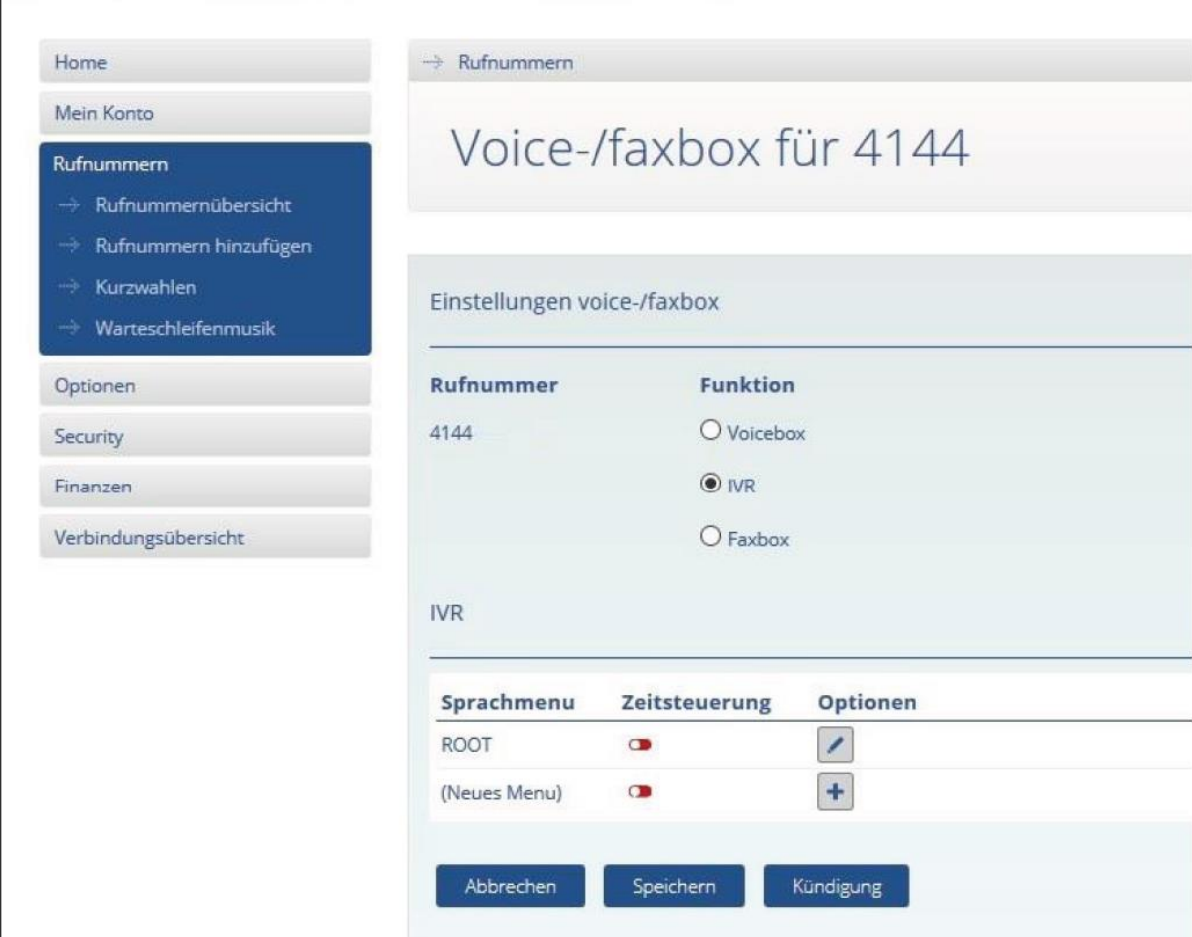
Das IVR (Integrated Voice Response), auf den nachfolgenden Screens auch als Auto Attendant bezeichnet, ist eine Funktion der virtuellen PBX von voxphone. Grundsätzlich handelt es sich hierbei um ein Sprachmenü, das nach Belieben konfiguriert werden kann.

Das IVR wird mit der Aufschaltung der voxphone voice-/faxbox aktiviert. D.h. also, dass auf der gewünschten Rufnummer die voxphone voice-/faxbox aktiviert sein muss, damit das IVR genutzt werden kann.



Sobald Ihre voxphone voice-/faxbox freigeschaltet wurde, können Sie das IVR nutzen. Bitte beachten Sie, dass das IVR auf einer einzelnen Rufnummer läuft und jene Rufnummer dann nur noch für die Funktion IVR verwendet werden kann. Anderen Einstellungen auf dieser Rufnummer werden ignoriert.

2. Zugang zum IVR

Wählen Sie die entsprechende Rufnummer, auf welcher die Option voxphone voice-/faxbox aktiviert ist und wählen Sie als Funktion „IVR“ aus. Nach dem Speichern dieser Einstellung sehen Sie direkt das Default-Menü „ROOT“. Zudem können Sie ein weiteres Menü eröffnen.



The screenshot shows the 'Rufnummern' (Numbers) management page. The left sidebar contains navigation options: Home, Mein Konto, Rufnummern (selected), Optionen, Security, Finanzen, and Verbindungsübersicht. The main content area is titled 'Rufnummern' and displays 'Voice-/faxbox für 4144'. Below this, the 'Einstellungen voice-/faxbox' (voice-/faxbox settings) are shown for the number 4144. The 'Funktion' (Function) section has three radio buttons: 'Voicebox', 'IVR' (selected), and 'Faxbox'. Under the 'IVR' section, there is a table with columns 'Sprachmenü' (Language Menu), 'Zeitsteuerung' (Time Control), and 'Optionen' (Options).

Sprachmenü	Zeitsteuerung	Optionen
ROOT	<input checked="" type="checkbox"/>	
(Neues Menü)	<input checked="" type="checkbox"/>	

At the bottom of the settings area, there are three buttons: 'Abbrechen' (Cancel), 'Speichern' (Save), and 'Kündigung' (Deletion).

3. IVR-Menü

Um ins IVR-Menü zu gelangen, klicken Sie auf das Stift-Symbol des gewünschten Menüs.

Hinweis: Das Menü „ROOT“ wird bei einem Anruf auf das IVR immer als erstes Menü angesteuert. Dies kann nicht geändert werden!



Nachstehendes Bild zeigt die Gesamtübersicht des aktuellen Menüs. Jedes Menü muss separat bearbeitet werden und hat dieselbe Ansicht.


→ Rufnummern

Voice-/faxbox für 4144

Sprachmenü Konfiguration

Name Sprachmenü:

Zeitsteuerung:


Typ	Tage	Start / von		Ende / bis		Optionen
		Datum	Zeit	Datum	Zeit	
						

Begrüßung

Intro: Standard Persönlich

Menü: Standard Persönlich

Tastaturbelegung

Ereignis	Aktion	Ziel	Abspielen	Sounddatei
				

Timeout: Standard Persönlich

Nicht verfügbar: Standard Persönlich






Name Sprachmenü

Hier können Sie jedem Menü einen beliebigen Namen geben. Nur das Menü „ROOT“ kann nicht umbenannt werden.

Zeitsteuerung

In diesem Bereich legen Sie fest, in welchem Zeitpunkt das Menü aktiv sein soll. Dabei haben Sie zwei Typen von Zeitsteuerungen zur Auswahl:

- ❖ **Datum:**
Als Datum können Sie einen grösseren Zeitraum festlegen wie z.B. Ferien oder Feiertage. Sie können das Startdatum und das Enddatum definieren. Ein genauer Startzeitpunkt und Endzeitpunkt sind ebenfalls möglich.
Wird kein Jahr definiert, ist der definierte Zeitraum in jedem Jahr aktiv.

Zeitsteuerung:						
Typ	Tage	Start / von		Ende / bis		Optionen
		Datum	Zeit	Datum	Zeit	
Datum		24.12.		26.12.		 
Datum		28.04.2018		13.05.2018		 
						

- ❖ **Zeit:**
Als Zeit können Sie definieren, in welchem täglichen Zeitraum (z.B. Öffnungszeiten) das Menü aktiv sein soll. Dabei können Sie die Tage auswählen und jeweils den Start- und Endzeitpunkt. Mittels „Ctrl“-Taste können Sie mehrere Tage auswählen. Wird keine Startzeit oder Endzeit gewählt, ist der definierte Zeitraum an jedem Tag 24 Stunden lang aktiv.

Zeitsteuerung:						
Typ	Tage	Start / von		Ende / bis		Optionen
		Datum	Zeit	Datum	Zeit	
Zeit	Arbeitstage		08:00		12:00	 
Zeit	Arbeitstage		13:30		17:30	 
						

Begrüssung

Hierbei geht es um die Soundfiles des entsprechenden Menüs. Es gibt insgesamt vier Soundfiles, die nachstehend beschrieben werden:

- ❖ Intro:
Das Intro wird zuerst abgespielt, wenn ein Menü aktiv ist. Dabei werden DTMF-Töne nicht berücksichtigt. Dies heisst, dass Eingaben am Telefon ignoriert werden, während dieses Soundfile läuft.
- ❖ Menü:
Das Menü wird nach dem Intro abgespielt. Dabei werden DTMF-Töne berücksichtigt. Das heisst, dass Eingaben am Telefon berücksichtigt werden, während dieses Soundfile läuft. Zusätzlich können Sie noch definieren, wie oft das Soundfile wiederholt wird, wenn keine Eingabe getätigt wird.
- ❖ Timeout:
Das Soundfile bei Timeout wird abgespielt, wenn der Anrufer keine Eingabe gemacht hat, nachdem die Soundfiles bei Intro und/oder Menü abgespielt wurden.
- ❖ N. verf.:
Dieses Soundfile wird abgespielt, wenn ein Ereignis gewählt wird, welches im aktuellen Menü nicht konfiguriert ist.
- ❖ Soundfiles im IVR:

Sämtliche Soundfiles, welche im IVR eingesetzt werden, dürfen maximal 1.5 MB gross sein. Es werden folgenden Audioformate unterstützt:

- MP3
- WAV

Sobald ein Soundfile kann sofort angehört werden, sobald es erfolgreich ins IVR hochgeladen wurde.

Tastaturbelegung

In diesem Bereich legen Sie fest, welche Aktionen beim Drücken von Tasten am Telefon (= Ereignis) ausgeführt werden sollen. Dabei stehen die Tasten 0-9, die Stern-Taste (*) sowie die Raute-Taste (#) zur Verfügung. Zudem können Sie das Ereignis „Nicht aktiv“ wählen, um das Ereignis inaktiv zu stellen. Für jede Zeile kann ein Soundfile heraufgeladen werden, welches vor der Aktion abgespielt wird (play before action). Nachstehend werden die verfügbaren Aktionen erklärt:

- ❖ Weiterl.:
Definieren Sie hier eine Zielnummer, auf welche der Anrufer weitergeleitet werden soll. Die Zielrufnummer muss im nationalen Format eingegeben werden (Bsp: 0442005000).
- ❖ Anrufb.:
Leiten Sie den Anrufer direkt auf den Anrufbeantworter (Voicemail) weiter.
- ❖ Menü:
Mit dieser Aktion geben Sie an, dass beim Drücken einer Taste auf ein weiteres Menü im IVR weitergeleitet werden soll. Das Menü muss vorab erfasst werden, damit es im Dropdown verfügbar ist.

4. IVR testen

Sie können ab sofort das IVR testen, indem Sie von anderen SIP-Telefonen aus kostenlos anrufen. Einzig für Anrufe ins normale Telefonnetz, welche kostenpflichtig sind, müssen Sie zuerst Ihr voxphone-Benutzerkonto mit einem Guthaben aufladen.

5. Beispiel IVR

Ausgangslage:

- Ihre Öffnungszeiten sind die folgenden:
Montag – Freitag von 07:30 Uhr – 12:00 Uhr
Montag – Freitag von 13:00 Uhr – 17:30 Uhr
Samstag von 09:00 Uhr – 16:00 Uhr
- Sie möchten, dass Anrufer ausserhalb der Öffnungszeiten automatisch auf den Anrufbeantworter weitergeleitet werden. Dort kann der Anrufer eine Nachricht hinterlegen, welche Ihnen per E-Mail zugestellt wird.
- Bei Anrufen während der Öffnungszeiten sollen die Anrufer folgende Abteilungen anwählen können:
Taste 1 = Verkauf
Taste 2 = Support
Taste 3 = Beratung
- Die Beratung wird noch weiter unterteilt:
Taste 1 = Beratung Thema 1
Taste 2 = Beratung Thema 2

Konfiguration IVR:

Im Menü „ROOT“ lautet die Konfiguration gemäss nachstehendem Printscreens.

In der Zeitsteuerung werden die Aktivzeiten vom Menü „ROOT“ definiert und bei der Begrüssung wird unter „Menü“ das Soundfile, welches den Anrufer begrüsst und die Optionen erklärt, hochgeladen.

Drückt der Anrufer nun die Taste 1 oder 2, so wird er direkt an das gewünschte Team/Agent weitergeleitet. Drückt der Anrufer die Taste 3, kommt er ins Menü „Beratung“. Wie das Menü „Beratung“ aufgebaut ist, wird auf der nächsten Seite erklärt.

Ruft der Anrufer ausserhalb der im Menü „ROOT“ definierten Aktivzeiten ins IVR an, (= nicht aktiv) wird er auf die Voicemail weitergeleitet.

Sprachmenü Konfiguration

Name Sprachmenü:

Zeitsteuerung

Typ	Tage	Start Datum	Zeit	Ende Datum	Zeit	Optionen
Zeit	Arbeitsstage		07:30		12:00	
Zeit	Arbeitsstage		13:00		17:30	
Zeit	Sa		09:00		16:00	

Begrüssung

Intro

Keine

Persönlich

Menü

Keine

Persönlich

Menü abspielen

Tastaturbelegung

Ereignis	Aktion	Ziel	Abspielen	Sounddatei	Optionen
1	Weiterleiten	0442005000			
2	Weiterleiten	0442005010			
3	Menü	Beratung			
Nicht aktiv	Voicemail				

Timeout

Keine

Persönlich

Nicht verfügbar

Keine

Persönlich

Das Menü „Beratung“ hat keine aktive Zeitsteuerung konfiguriert. Dies ist auch nicht nötig, da die im Menü „ROOT“ definierte Zeitsteuerung massgebend ist.

Bei der Begrüssung wird unter „Menü“ wiederum ein Soundfile hochgeladen, welches dem Anrufer die Optionen erklärt. Demzufolge wird der Anrufer durch das Drücken der Taste 1 oder der Taste 2 zum gewünschten Team/Agenten weitergeleitet.

Sprachmenü Konfiguration

Name Sprachmenü

Zeitsteuerung

Typ	Tage	Start Datum	Zeit	Ende Datum	Zeit	Optionen
+						

Begrüssung

Intro

Keine

Persönlich

Menü

Keine

Persönlich

Menü abspielen

Tastaturbelegung

Ereignis	Aktion	Ziel	Abspielen	Sounddatei	Optionen
1	Weiterleiten	0442005099	▶		✎ ✖
2	Weiterleiten	0442005098	▶		✎ ✖
+					

Timeout

Keine

Persönlich

Nicht verfügbar

Keine

Persönlich

6. Weitere Informationen

In unserem umfangreichen Support-Portal www.voxphone.net finden Sie zahlreiche Lösungen und Hilfestellungen, eine umfassende und stetig wachsende Wissensdatenbank sowie viele kostenlose Downloads.

Kontaktieren Sie uns bei Fragen einfach und bequem per Email support@voxphone.net, unser kompetentes und motiviertes Support-Team kümmert sich gerne um Ihr Anliegen.