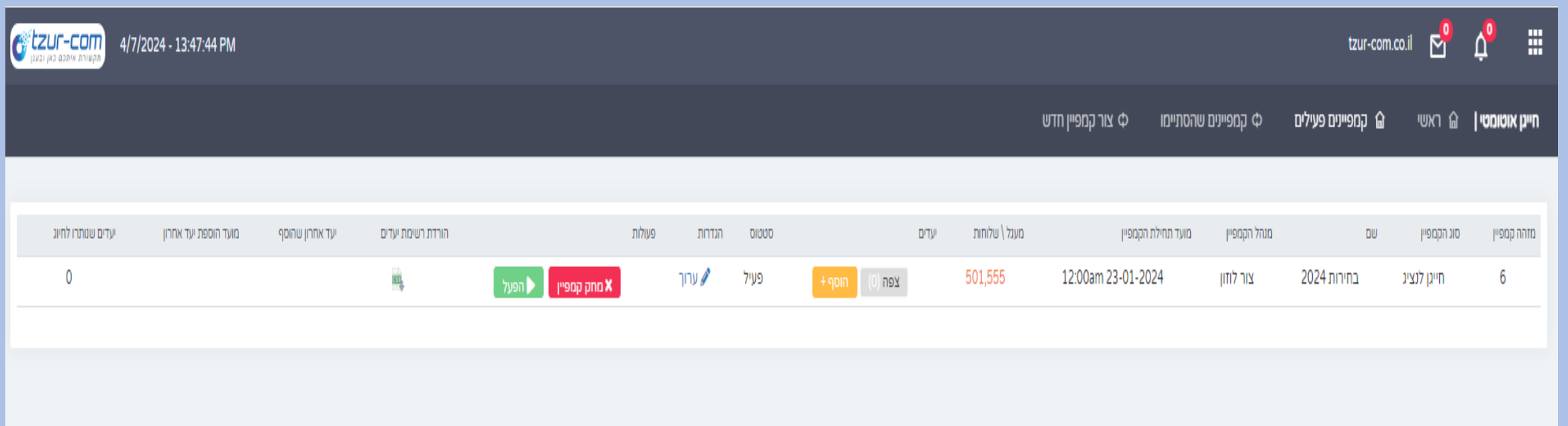


מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות חייגן אוטומטי

החייגן האוטומטי מקצר את המרווחים שבין השיחות היוצאות במוקד הטלפוני - וכך להגביר את תפוקת המחלקה. באיזור זה מפורטים המדריכים לבניית הקמפיין הבא שלכם, עם הסברים אודות סוגי החייגנים השונים ואופן תפעול מערכת החייגן האוטומטי.

סוגי קמפיינים:

- חייגן לנציג:** ראשית מחייג לנציג ולאחר מכן מחייג ללקוח. בסוג קמפיין זה המערכת מוציאה שיחות לשלוחות פנויות בצורה אוטומטית, ברגע שנציג עונה, המערכת מתקשרת ללקוח, בהתאם לרשימת המספרים שיובאה עבור הקמפיין. שיטה זו מומלצת כאשר יש צורך לחבר את הלקוחות ישירות לנציג, ללא המתנה.
- חייגן חכם (Predictive)** ראשית מחייג ללקוח ולאחר מכן מחייג לנציג. תצורת עבודה זו חוסכת לנציג את זמן המתנה למענה של הלקוח. בסוג קמפיין זה, המערכת מוציאה שיחות לרשימת מספרי טלפון של לקוחות באופן אוטומטי ומנתבת אותם לנציג או למספר נציגים במעגל המתנה. שיטה זו מומלצת כאשר יש צורך לשווק רעיון או מוצר באמצעות הודעה מוקלטת, בכדי לאפשר ללקוחות בחירה מתוך אפשרויות שונות או במקרים בהם המתנה במעגל המתנה היא האסטרטגיה המתאימה..



tzur-com 4/7/2024 - 13:47:44 PM tzur-com.co.il

חייגן אוטומטי | ראשי | קמפיינים פעילים | קמפיינים שהסתיימו | צור קמפיין חדש

מזהה קמפיין	סוג הקמפיין	שם	מנהל הקמפיין	מועד תחילת הקמפיין	מעגל \ שלוחות	יעדים	סטטוס	הנדרות	פעולות	הורדת רשימת יעדים	יעד אחרון שהוסף	מועד הוספת יעד אחרון	יעדים שנתדור לחיוג
6	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:00am 23-01-2024	501,555	צפה (0)	חוסף +	פעיל	ערוך		הפעל	X מחק קמפיין	0

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

צור קמפיין חדש

<input type="text"/>	שם מנהל הקמפיין
<input type="text"/>	שרון
<input type="text"/>	שם עבור הקמפיין
<input type="text"/>	שם הקמפיין
<input type="text"/>	בחר את סוג הקמפיין
<input type="text"/>	בחר סוג
<input type="text"/>	בחר סוג
<input type="text"/>	חייגן לנציג
<input type="text"/>	חייגן חכם

הקמת קמפיין חדש

- לחצו על – חייגן חכם
- לחצו על - צור קמפיין חדש
- שם מנהל הקמפיין - : בחרו שם מנהל הקמפיין מתוך רשימת משתמשים במערכת
- שם עבור הקמפיין - הגדירו שם לקמפיין
- בחר את סוג הקמפיין - בחרו סוג הקמפיין חייגן לנציג או חייגן חכם
- חייגן לנציג - המרכזיה תחייג לנציג קודם ואחר כך למספר חיצוני
- חייגן חכם - המרכזיה תחייג למספר חיצוני ואחר כך לנציג
- לחצו על **NEXT**

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

צור קמפיין חדש

שייך שלוחות לקמפיין
בחר את השלוחות עבור הקמפיין

בחירת שלוחות	שלוחות נבחרות
201	501
202	502
500	
503	
504	
505	
555	

Next הקודם

● ● ● ● ●

בחרו את השלוחות אשר יקבלו את שיחות במהלך הרצת הקמפיין על ידי הקשה על השלוחות הרצויות מהעמודה השמאלית לעמודה הימנית, לחצו על **NEXT**

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

צור קמפיין חדש

שעות פעילות
קבע ימים לפעילות הקמפיין
p5-04-2024 ,03-04-2024 ,02-04-2024 ,01-04-2024

קבע שעות לפעילות לקמפיין
משעה עד שעה
+ הוספה לשעות הפעילות השבועית

ימים ושעות הפעילות שנקבעו עבור הקמפיין

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

קבע שעות חריגות
+ הוסף שעות פעילות חריגות
וסף הנבלת שעות פ
מתאריך עד
מתאריך עד
+ הוספה לחריגות

12:00am
12:30am
1:00am
1:30am
2:00am

12:00am
12:30am
1:00am
1:30am
2:00am

Next

- **שעות פעילות** : בחרו את הימים לפעילות הקמפיין
- **קבע את הימים ושעות הפעילות של הקמפיין**. הקמפיין יתחיל לעבוד ויפסיק אוטומטית בהתאם לשעות וימים אלה
- **קבע שעות חריגות** : במידה וישנם מועדים חריגים, מעבר לשעות הפעילות הרגילות, ניתן להוסיף חריגות, בהן הקמפיין יפסיק לפעול בתוך שעות הפעילות הרגילות או שבהן יפעל הקמפיין מחוץ לשעות הפעילות הרגילות.
- לחצו על **NEXT**

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

צור קמפיין חדש

שניות	<input type="text" value="15"/>
שניות	<input type="text" value="4800"/>
פעמים	<input type="text" value="2"/>
שניות	<input type="text" value="60"/>
חסיי	<input type="text" value="▼"/>
בין 1-10	<input type="text" value=""/>

Submit

הקודם

הגדרות מתקדמות

משך חיוג מקסימלי

משך שיחה מקסימלי

מספר נסיונות חיוג ליעד

זמן אדמיניסטרטיבי בין שיחות

מספר מזוהה (מוצג ללקוח)

עדיפות

משך חיוג מקסימלי: קבעו מה יהיה משך החיוג המקסימלי, לפני שהמערכת תפסיק את ההמתנה למענה ותעבור ליעד הבא. שימו לב, ככל שמשך זמן החיוג המקסימלי יהיה נמוך יותר החייגן ימתין זמן קצר יותר למענה ויוכל להוציא יותר שיחות בפרק זמן נתון ומצד השני יש צורך לתת ללקוחות זמן מענה ארוך מספיק.

טיפ: במידה והנציג שקיבל את השיחה ינתק אותה טרם הגעתה לזמן ההמתנה המקסימלי השיחה לא תספר כניסיון חיוג ליעד. לדוגמא: הנציג קיבל שיחה מהחייגן, הוא המתין שניות וניתק בעוד משך החיוג המקסימלי הינו 20 שניות. בסיטואציה זו אותה השיחה לא תחשב כניסיון השגה. קבעו מה יהיה משך השיחה המקסימלי. כאשר שיחה תגיע למשך שנקבע, השיחה תנותק אוטומטית.

משך שיחה מקסימלי: קבעו את הזמן המקסימלי לשיחה

מספר ניסיונות חיוג ליעד: קבעו כמה ניסיונות חיוג ליעד יבוצעו, במידה והשיחה לא נענתה, הגיעה לצליל תפוס או נותקה ללא מענה. בסיום הניסיונות החוזרים, לא יבוצעו ניסיונות נוספים.

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

צור קמפיין חדש

שניות	<input type="text" value="15"/>
שניות	<input type="text" value="4800"/>
פעמים	<input type="text" value="2"/>
שניות	<input type="text" value="60"/>
חסי	<input type="text" value="▼"/>
	<input type="text" value="בין 1-10"/>

Submit

הקודם

הגדרות מתקדמות

משך חיוג מקסימלי

משך שיחה מקסימלי

מספר נסיונות חיוג ליעד

זמן אדמיניסטרטיבי בין שיחות

מספר מזוהה (מוצג ללקוח)

עדיפות



ⓘ **זמן אדמיניסטרטיבי בין שיחות:** קבעו את אורך הזמן האדמיניסטרטיבי בין השיחות, הזמן שניתן לנציג לביצוע פעולות אדמיניסטרטיביות לפני קבלת השיחה הבאה.



ⓘ **מספר מזוהה (מוצג ללקוח):** קבעו את המספר המזוהה אשר יוצר ללקוח.

ⓘ **עדיפות:** קבעו עדיפות- חייגן בעל העדיפות הגבוהה ביותר יוציא את השיחות שלו ראשון. 10 מסמל את העדיפות הגבוהה ביותר.
ⓘ בדקו שכלל הגדרות הקמפיין נכונות ולחצו על **Submit** לשמירת הקמפיין (ניתן לבצע שינויים מאוחר יותר).

הקמפיין הוסף בהצלחה, כעת תוכלו לראותו בטבלת הקמפיינים הפעילים

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

קמפיינים פעילים

מזהה קמפיין	סוג הקמפיין	שם	מנהל הקמפיין	מועד תחילת הקמפיין	מעל \ שלוחות	יעדים	סטטוס	הגדרות	פעולות	הורדת רשימת יעדים	יעד אחרון שהוסף	מועד הוספת יעד אחרון	יעדים שנותרו לחיג
6	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:00am 23-01-2024	501,555	צפה (0) הוסף +	פעיל	ערך	הפעל ✖ מחק קמפיין			0	
8	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:30am	202,501	צפה (0) הוסף +	פעיל	ערך	הפעל ✖ מחק קמפיין			0	

בדף זה ניתן לצפות בכלל הקמפיינים הפעילים בחשבון.

מזהה קמפיין	המספר הסידורי של הקמפיין במערכת
סוג קמפיין	חייגן חכם או חייגן לנציג
שם	שם הקמפיין שהוגדר
קוד API	רלוונטי במקרה של התממשקות חייגן
מועד תחילת קמפיין	תאריך ושעת הקמת הקמפיין
יעדים	צפייה בדו"ח סטטוס חיג ליעדים והוספת רשומות חדשות לחיג
סטטוס	כבוי או פעיל
הגדרות	עריכה ושינוי הגדרות
פעולות	הפעלה, עצירה וסגירה של קמפיין
הורדת רשימת יעדים	ייצוא דו"ח סטטוס חיג ליעדים לאקסל
יעד אחרון שהוסף	מספר הטלפון האחרון שהתווסף לרשימה
מועד הוספת יעד אחרון	תאריך ושעה של הוספת הרשומה האחרונה
יעדים שנותרו לחיג	מספר השיחות הממתינות לחיג (יעדים חדשים ויעדים לחיג חוזר)

בטבלת קמפיינים פעילים, בעמודת יעדים לחצו על הוסף עבור שורת הקמפיין שעבורה ברצונכם להוסיף יעדים.

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

מזהה קמפיין	סוג הקמפיין	שם	מנהל הקמפיין	מועד תחילת הקמפיין	מעגל \ שלוחות	יעדים	סטטוס	הגדרות	פעולות	הורדת רשימת יעדים	יעד אחרון שחוסף	מועד חוספת יעד אחרון	יעדים שנתרו לחיוג
6	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:00am 23-01-2024	501,555	צפה (0) חוסף +	פעיל	ערך	הפעל X מחק קמפיין				0
8	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:30am	202,501	צפה (0) חוסף +	פעיל	ערך	הפעל X מחק קמפיין				0

הוספת רשומות לקמפיין

ישנן שלוש אופציות שבאמצעותן ניתן להוסיף רשומות חדשות לקמפיין קיים:

- הוספת רשומות באמצעות אקסל
- הוספת רשומות באופן ידני
- הוספת רשומות באמצעות API

הוספת רשומות באמצעות טעינת קובץ אקסל

בטבלת קמפיינים פעילים, בעמודת יעדים לחצו על **חוסף +** עבור שורת הקמפיין שעבורה ברצונכם להוסיף יעדים.
יבוא מ-אקסל: לחצו על "בחירת קובץ" ובחר את הקובץ אותו תרצו לטעון לקמפיין. לחצו על יבוא.

הורד קובץ לדוגמא: לצפייה במבנה קובץ לדוגמא לטעינה לחצו על **הורד**.

טיפ: לא מומלץ לטעון יותר מ-30,000 רשומות בבת אחת. לקובץ המכיל יותר ממספר רשומות זה יקח זמן רב לעלות למערכת.

הוספת רשומות באופן ידני

בשדה **הוסף מספר בכל שורה**: הוסיפו מספרי טלפון בהקלדה או על ידי העתק-הדבק.
 שימו לב שעל מנת שמספרי הטלפון יטענו באופן תקין, יש למקם בכל שורה מספר טלפון אחד בלבד אחד בכל שורה. לחצו על הוסף.

יבוא מ-CSV

בחירת קובץ לא נבחר קובץ

[יבוא](#)

[הורד קובץ לדוגמא](#) **הורד**

הוסף מספר בכל שורה

036125511
036125522
0732659911

[הוסף](#)

סגור

מדריך לתפעול חייגן מתקדם תותח שיחות

מזהה קמפיין	סוג הקמפיין	שם	מנהל הקמפיין	מועד תחילת הקמפיין	מעגל \ שלוחות	יעדים	סטטוס	הגדרות	פעולות	חודת רשימת יעדים	יעד אחרון שחוסף	מועד חוספת יעד אחרון	יעדים שנתרו לחיוג
6	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:00am 23-01-2024	501,555	צפה (0) חוסף +	פעיל	ערך	הפעל מחק קמפיין				0
8	חייגן לנציג	בחירות 2024	צור לוזון	12:30am	202,501	צפה (0) חוסף +	פעיל	ערך	הפעל מחק קמפיין				0

עצירה והפעלת קמפיין

ניתן לבצע עצירה והפעלה של קמפיין פועל באופן מידי על פי הצורך. בנוסף, ניתן לסגור קמפיין ולהעביר אותו לטבלת קמפיינים שהסתיימו. פעולות אלה מבוצעות על ידי לחיצה על הפעולה הנחוצה תחת עמודת פעולות בטבלת קמפיינים פעילים. לעצירת קמפיין פועל לחצו על עצור. להמשך קמפיין כבוי לחצו על המשך. לסגירת קמפיין והעברתו לקמפיינים שהסתיימו לחצו על סגור.

לשירותכם מוקד תמיכה במייל : support@tzur-com.co.il

במשך כל שעות היממה 360 ימים בשנה