

## טופס אפיון נתב שיחות

### כללי

נתב שיחות מאפשר לכם להשמיע למתקשר פתיח עם הודעה ותפריט אפשרויות. המתקשר בוחר מתפריט ההקשות את הבחירה שלו לכל תפריט הקשה יש לקבוע סדר פעולה מה יקרה כאשר מתקשר 1 או מקיש 2

### מספר טלפון שמפעיל את הנתב

אחרי האפיון וההגדרה, תקבלו מפון פלוס מספר ווירטואלי שחיוג אליו מפעיל את הנתב. ניתן לפרסם ישירות את המספר שקיבלתם מפון פלוס. ניתן לפרסם מספר טלפון שלכם ואז להגדיר עקוב אחרי קבוע למערכת פון פלוס או לנייד אלינו את המספר.

### פתיח ותפריט ראשי

#### כל מתקשר לנתב שיחות, יישמע:

שלום ותודה שהתקשרתם ל ... שם העסק  
למכירות הקישו 1  
לשרות הקישו 2  
להשאר תודעה הקישו 3

### פעולות אחרי הקשה – לכל הקשה יש לקבוע סדר פעולות מה יקרה עם השיחה אחרי בחירה והקשה של המתקשר

#### דוגמא: פעולות ניתוב והעברת שיחה ("למכירות הקישו 1 לשרות הקישו 2")

#### ניתוב שיחה

כאשר מתקשר מקיש 1, השיחה תעבור/תנותב למספר:

#### קבוצת חיוג/ קבוצת ניתוב

ניתן להגדיר שכשאר מתקשר מקיש 1 יבוצע חיוג לכמה מספרי טלפון לפי סדר. אם מספר 1 לא עונה השיחה קופצת מיד למספר 2 וכן הלאה יש לציין את רצף המספרים לניתוב והזמן למעבר בין מספר למספר

#### ניתוב לפי שעות פעילות

ניתן להגדיר ניתוב לפי שעות פעילות. אם מתקשר מקיש 1, בשעות X העבר את השיחה למספר 1 ובשעות אחרות למספר אחר או בשעות אחרות השמע הודעת סגור רק להקשה מספר 1, חוקי השעות יחולו רק להקשה 1 בנתב שיחות, ניתן להגדיר חוקים נפרדים לכל הקשה.

**במצב של חוסר מענה תוך X שניות**  
מתקשר שמקיש 1 שלא נענה תוך 60 שניות (בכל המספרים לניתוב והקבוצה):

העבר לתא קולי להשאר מוספר/הודעה  
פרטים יישלחו למייל לכתובת \_\_\_\_\_  
שלח SMS למתקשר עם התוכן הבא: \_\_\_\_\_ ("לא הספקנו לענות, נשוב אליכם בהקדם...")

או העבר את השיחה למוקד הודעות/יעד אחר  
יש לציין מספר לניתוב

**במקרה של ניתוק: אם המתקשר מנתק את השיחה**  
יישלח מייל מידי לכתובת \_\_\_\_\_  
שלח SMS למתקשר עם התוכן הבא: \_\_\_\_\_ ("לא הספקנו לענות, נשוב אליכם בהקדם...")

**דוגמא: פעולת קליטת פרטים ללא ניתוב והעברת שיחה**  
**מתקשר מקיש 3 – הודעה /תא קולי**

השיחה תעבור לתא קולי חכם  
מתקשר יישמע: "לאחר הצליל השאירו הודעה"  
מתקשר משאיר הודעה/מספר טלפון לחזרה  
ההודעה תועבר למייל לכתובת \_\_\_\_\_

**סיכום הגדרות עבור כל הקשה**

תפריט הקשה בנתב	העברת שיחה למספר /ים	אין מענה (העבר למספר אחר או העבר לתא קולי)	בניתוק השיחה ע"י המתקשר שלח מייל או SMS	העברה מידית לתא קולי הודעה/מספר לחזרה
מתקשר מקיש 1				
מתקשר מקיש 2				
מתקשר מקיש 3				

## מחוץ לשעות הפעילות

ניתן להשמיע הודעות שונות בנתב שיחות לפי שעות פעילות  
אם רוצים אפשרות זו, יש לציין  
יש לפרט שעות פעילות כולל שישי (לשנות את הנתונים בטבלה)

שבת	שישי	ימים ראשון עד חמישי
סגור	בין 9 ל 12	בין 9 ל 17

## כל מתקשר מחוץ לשעות הפעילות, יישמע: במצב זה, כל המתקשרים יישמעו פתיח שונה מחוץ לשעות הפעילות:

דוגמא 1- נתב עם תפריט  
שלום ותודה שהתקשרתם ל ...  
לקוחות יקרים, אנו סגורים כעת,  
בחרו נושא פנייה ונציג ישוב אליכם בשיחה חוזרת בשעות הפעילות  
למכירות הקישו 1  
לשרות הקישו 2

דוגמא 2 – הודעה ללא תפריט  
שלום ותודה שהתקשרתם ל ...  
לקוחות יקרים, אנו סגורים כעת,  
לאחר הצליל השאירו הודעה ונשוב אליכם בשעות פעילות

דוגמא 3 – העברת שיחה ליעד אחר  
כל מתקשר מחוץ לשעות הפעילות יעבור למספר: 0544536405  
אם אין מענה תוך 60 העבר את המתקשר לאפשרות של השראת הודעה או מספר לחזרה

## פעולות אחרי הקשה – לכל הקשה יש לקבוע סדר פעולות

מתקשר מקיש 1 או 2  
השיחה תעבור לתא קולי חכם.  
מתקשר יישמע: "לאחר הצליל השאירו הודעה"  
מתקשר משאיר הודעה/מספר טלפון לחזרה

פירוט מייל  
לאחר קליטת מספר או הודעה, הפרטים יישלחו למייל לכתובת \_\_\_\_\_

משלוח SMS  
יש לקבוע תוכן: \_\_\_\_\_ ("לא הספקנו לענות, נשוב אליכם בהקדם...")