

Részletes funkciólista



Tekintse át és hasonlítsa össze csomagajánlatainkat, hogy megtalálja a tökéletes megoldást Ön és vállalata számára.

Alapszolgáltatások	Standard csomag	Legkedveltebb		
		Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Aktív projektek száma Egyidejűleg ennyi projektből lehet indítani és fogadni hívásokat.	10	50	50	50
Összes projekt Egyidejűleg ennyi lehet az aktív és inaktív projekt száma összesen.	50	300	300	300
Projekt menedzsment Projektek segítségével könnyen rendszerezhetőek a tevékenységek és egymástól elkülöníthetőek többek között a beállítások, adatbázisok, scriptek, felhasználók és statisztikák.	✓	✓	✓	✓
Adatbázis menedzsment Minden projekt részére egyedi adatbázis-struktúra állítható össze. Az adatok Microsoft Excel által támogatott formátumban importálhatók és exportálhatók.	✓	✓	✓	✓
Felhasználó menedzsment Különböző jogkörrel rendelkező felhasználók hozhatók létre, illetve beállításai módosíthatók.	✓	✓	✓	✓
Terminációk Az egyes hívások eredménye termináció segítségével jelölhető meg. Tetszőleges számú sikeres, sikertelen és visszahívás típusú termináció hozható létre projektenként.	✓	✓	✓	✓
Operátori felület Egyszerűen kezelhető, ergonomikus, Windows és Linux kompatibilis operátori felület. Használata 10-15 perc alatt elsajátítható, a telefonáláshoz mindössze egy headset csatlakoztatása szükséges.	✓	✓	✓	✓
Operátori státuszok Az operátorok állapotainak részletes naplózása, amely segítségével az operátorok tevékenysége pontosan nyomon követhető.	✓	✓	✓	✓
Szünetidő (AUX) A munkaidő hatékony kezeléséhez elengedhetetlen a szünetidők megkülönböztetése (például: 10 perces szünet, tréning) valamint a szünetidők betartatása. Tetszőleges számú szünetidő típus hozható létre.	✓	✓	✓	✓



Alapszolgáltatások	Standard csomag	Legkedveltebb Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Adatlap A hívó vagy hívott fél adatait tartalmazó személyre szabható űrlap. Az adatokat az operátorok hívás közben és utómunkában is szerkeszthetik.	✓	✓	✓	✓
Távközlési szolgáltatás Teljeskörű nemzetközi és belföldi távközlési szolgáltatás minden ügyfél számára.	✓	✓	✓	✓

Emelt szintű szolgáltatások	Standard csomag	Legkedveltebb		
		Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
<p>Összetett kérdőív (script)</p> <p>Az operátorok hosszabb beszélgetései alatt, a script felület segít a megfelelő lépéseken keresztül a megfelelő irányba tereli a beszélgetést és lerövidíteni a beszélgetési időt.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Belső chat</p> <p>A supervisorok egyszerre több operátorral is kommunikálhatnak, chat üzenetek segítségével.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>IP telefon csatlakoztatása</p> <p>A beépített alközponti funkcióknak köszönhetően asztali vagy szoftveres IP telefonok is csatlakoztathatóak.</p>	opcionális	✓	✓	✓
<p>Kiterjesztett adatbázis menedzsment</p> <p>Egyedileg paramétrezhető, összetett szűrési, listázási és exportálási funkciót, valamint rugalmas adatbázis frissítési lehetőséget biztosít.</p>	✗	✓	✓	✓
<p>Minőségellenőrzés</p> <p>A rögzített beszélgetések visszahallgatás során egyszerűen értékelhetők. Az értékelésből készült kimutatók segít a pontos és objektív visszajelzésben, ezzel támogatva az operátorok fejlődését.</p>	✗	✓	✓	✓
<p>Csapatkezelés</p> <p>Egy projektben egymástól függetlenül több csapat is dolgozhat. Segítségével akár külsős partnerek is elláthatnak bizonyos (jellemzően operátori) tevékenységet, anélkül, hogy hozzáférnének az adatbázishoz vagy a beállításokhoz.</p>	✗	✓	✓	✓
<p>VCC Live Mobile App</p> <p>A VCC Mobile App segítségével áttekinthető, a munkatársak mely ügyfeleket, milyen időpontban kell, hogy keressék, mi lett az egyes beszélgetések eredménye, és mi a következő feladat ezekkel. A VCC Mobile App közvetlenül kaphat és adhat adatokat, feladatokat a VCC/workflow/CRM rendszer felé, így a terepen végzett munkafolyamatok mobilon is kezelhetővé válnak. A felelős vezetők is kényelmesen tudják ellenőrizni a működés eredményességét.</p>	opcionális	opcionális	opcionális	opcionális
<p>VCC Live Pay</p> <p>A VCC Pay segítségével beszélgetés közben, operátori segítséggel indítható bankkártyás fizetés. Az ügyfél vagy vásárló a telefon nyomógombjai segítségével tudja megadni a fizetéshez szükséges kártyaadatokat. Az operátorok a kártyaadatokról nem szereznek tudomást, ugyanakkor a fizetés folyamatát és az adatok helyességét nyomon tudják követni.</p>	✗	✗	✗	✓



Kimenő funkciók	Legkedveltebb			
	Standard csomag	Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Kézi tárcsázás Az operátorok egyetlen kattintással indíthatnak hívásokat. A visszahívandó ügyfelek a korábban beállított időpont közeledtével automatikusan megjelennek. Várható beszélgetési idő óránként: 10-20 perc.	✓	✓	✓	✓
Automata tárcsázás (Power) A beszélgetések befejeztével és terminálásával az operátori felület azonnal indítja a soron következő hívást, csökkentve a tárcsázási időt. Várható beszélgetési idő óránként: 15-25 perc.	✓	✓	✓	✓
Prediktív tárcsázás A beszélgetési idő maximalizálása, a várakozási idő drasztikus csökkentésével. A tárcsázó összetett algoritmus az adatbázis sikeressége és más statisztikák alapján megbecsüli mikor és mennyit kell tárcsáznia ahhoz, hogy a felszabaduló operátorok minél hamarabb megkapják a felvett hívásokat. Akár 5 operátor esetén is 3% alatt tartható a veszített hívások aránya. A várható beszélgetési idő óránként 30-48 perc, a 10 perces óránkénti szünet betartásával!	✓	✓	✓	✓
Kiterjesztett prediktív beállítások A prediktív tárcsázó projektenként kézzel finomhangolható az adatbázis minősége és az adott projekt egyéb sajátosságai alapján.	✗	✓	✓	✓
Kvótázás Reprezentatív véleménykutatások, felmérések és időpont egyeztetések esetén, kvótázással biztosítható a megfelelő számú és típusú ügyfelek felhívása.	✗	✓	✓	✓
Kimenő IVR (Robocall) Automatizált hívásindítás és egyedi hangbejátszás IVR menüvel. Kiválóan alkalmazható operátori költség nélküli tömeges tájékoztatásra (pl.: kampánybeszéd, ÁSZF módosítás vagy ügyféltartozás közlése). A hívott felek a nyomógombok megnyomásával visszajelzést is adhatnak (pl.: tartozás elismerése).	✗	opcionális	opcionális	✓

Bejövő funkciók	Standard csomag	Professional csomag ^{☆☆☆ Legkedveltebb}	Multichannel csomag	Premium csomag
Hangmenü (IVR) Az egyszerűen összeállítható hangmenüben a betelefonálók a nyomógombok segítségével tájékozódhatnak, majd napszaktól függően operátorhoz irányíthatóak.	✓	✓	✓	✓
Várakozási sor A betelefonálók – szabad operátor hiányában – a várakozási sorban zenét vagy tájékoztató üzenetet hallgatva várakozhatnak, mindaddig, amíg szabad operátorhoz nem kerülnek.	✓	✓	✓	✓
Automatikus hívásirányítás (ACD) A hívó fél az adott témában jártas egyik szabad operátorhoz kerül.	✓	✓	✓	✓
Intelligens hívásirányítás (SBR) A hívó fél az adott témában legmegfelelőbb tudással és tapasztalattal rendelkező szabad operátorhoz kerül.	✓	✓	✓	✓
Intelligens várakozási sor A várható várakozási idő közlése, illetve a várakozási sorban elveszett hívások automatikus visszahívása.	✗	✓	✓	✓
Dinamikus hangmenü (D-IVR) A hívó fél profiljának megfelelő egyedi hangmenü összeállítása a hívó telefonszáma vagy ügyfélkódja alapján.	✗	✓	✓	✓

	Standard csomag	Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
		☆☆☆ Legkedveltebb		
Statisztikák, riportok				
Valós idejű monitorozás Az operátorok tevékenysége és a projektek állapota valós időben követhető. A kimenő híváskorban, az IVR-ban és a bejövő várakozási sorokban lévő hívások és a tárcsázó állapota szintén látható, megadva a lehetőséget az azonnali beavatkozásra szükség esetén.	✓	✓	✓	✓
Operátor- és hívásstatisztika Egyedi statisztikák lekérdezése, attól függően, hogy a működés szempontjából milyen adatokra, milyen struktúrában van szükség.	✓	✓	✓	✓
Hívásnapló (CDR riport) Minden egyes hívást és annak adatát tartalmazza (például hívó és hívott fél, hívás hossza, operátor). A riport segítségével bármely beszélgetés pillanat alatt visszakereshető, egy kattintásra meghallgatható, továbbá a hozzá tartozó minőségbiztosítási kérdőív is kitölthető.	✓	✓	✓	✓
Egyedi export A rekordok exportálása a projekt futása közben.	✓	✓	✓	✓
Wallboard LCD vagy plazma TV-n megjeleníthető, egyénileg összeállítható valós idejű statisztikák az operátorok folyamatos tájékoztatására.	✗	✓	✓	✓
Egyedi mutatók A statisztikák egyedi mutatókat tartalmazó oszlopokkal egészíthetők ki, amelyek megjelennek minden egyes lekérdezésnél az adott statisztikában.	✗	✓	✓	✓
Tömeges export Több különböző projekten párhuzamosan dolgozó operátori csoportok eredményei a tömeges export segítségével nyerhetők ki a leggyorsabban.	✗	✓	✓	✓
Export minta Egyedi export-minták létrehozásával az adatok a kívánt struktúrában exportálhatóak egy kattintással.	✗	✓	✓	✓

Tárhely szolgáltatás	Standard csomag	Professional csomag ☆☆☆ Legkedveltebb	Multichannel csomag	Premium csomag
Hangrögzítés A beszélgetések rögzítése mp4 sztereó formátumban (operátor és ügyfél külön hangcsatormán). Projektenként tetszőlegesen meghatározható a hangállomány neve, amely bármilyen a hívással kapcsolatos adatot tartalmazhat, a letöltött – és így archivált – hangállományok könnyű kereshetősége miatt.	✓	✓	✓	✓
E-mail tárolás (csatolmányok) A kimenő és bejövő emailek tárolása, csatolmányokkal együtt.	✓	✓	✓	✓
Tárhely A rögzített beszélgetések ingyenes tárolására szolgáló tárhely.	10 GB	10 GB	10 GB	10 GB
Hosszútávú hangállomány-tárolás A rögzített beszélgetések tárolása tetszőleges ideig a foglalt tárterület alapján.	Opcionális	Opcionális	Opcionális	Opcionális
Hangállomány-archiváló szoftver A rögzített hangállományok (előre meghatározott névvel) egy különálló, időzíthető program segítségével rendszeresen letölthetők és archiválhatóak.	✓	✓	✓	✓



		☆☆☆ Legkedveltebb		
Multichannel funkciók	Standard csomag	Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Automatikus SMS küldés A hívás végeztével – terminációtól függően – személyre szabott SMS küldhető, amely az ügyfélhez tartozó bármely adatot tartalmazhatja.	✓	✓	✓	✓
Automatikus e-mail küldés A hívás végeztével – terminációtól függően – személyre szabott email küldhető, amely az ügyfélhez tartozó bármely adatot tartalmazhatja.	✓	✓	✓	✓
Dinamikus SMS és e-mail sablonok Segítik az egységes kommunikációt, valamint csökkentik az operátori időráfordítást.	✗	✗	✓	✓
Ügyfélszolgálati e-mail kezelése Nagymennyiségű email fogadása és megválaszolása ellenőrzött, követhető, riportolható formában.	✗	✗	✓	✓
Spam és vírus szűrés Maximális biztonság nyújtása és a felesleges operátori munka csökkentése az emailek tartalmának ellenőrzésével.	✗	✗	✓	✓
Jegy alapú ügykezelés Az emailek ügyenkénti csoportosítása a könnyebb áttekinthetőség és nyomonkövethetőség miatt. A jegyek hatékony kezelését és határidőn belüli lezárását, státuszok és egyéb paraméterek segítik.	✗	✗	✓	✓
Tömeges e-mail küldés Meghatározott adatbázis szegmens részére személyre szabott email küldése.	✗	✗	✓	✓
Chat A chat szolgáltatásunk segítségével ügyfelei könnyen és gyorsan kapcsolatba léphetnek operátoraival. A chat szolgáltatás könnyen integrálható az operátori által használt felülettel.	✗	✗	✓	✓

	Standard csomag	Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Adatbiztonság		Legkedveltebb		
Titkosított adatkapcsolat A VCC Live kliens program és a központi szerverek közötti adatkapcsolat titkosítása SSL/TLS segítségével történik.	✓	✓	✓	✓
Szeperált adatbázis Az adatok maximális védelme érdekében minden ügyfél adata külön adatbázisban található.	✓	✓	✓	✓
Jelszó biztonsági házirend Egyedi jelszó szabályzat kialakításával többek között meghatározható a jelszavak minimális hossza, speciális karakterek használata, karakterek ismétlődése, továbbá a jelszavak lejáratára.	✓	✓	✓	✓
Jogosultság menedzsment Az operátori, supervisori valamint az admin jogkörön kívül tetszőleges jogkörök hozhatók létre egyedi jogokkal, például a quality menedzser, a projekt menedzser vagy az adatbázis menedzser számára.	✓	✓	✓	✓
Adatvédelmi napló Adatokhoz történő hozzáférés naplózása bármilyen felhasználó által, így különösen módosítás, importálás, exportálás, statisztika megtekintése, hangállomány letöltése esetén.	✗	✓	✓	✓
Alkalmazás szintű tűzfal Korlátozható, hogy milyen IP címekről és IP cím tartományokból lehessen a VCC Live kliens program segítségével bejelentkezni.	✗	✓	✓	✓
Titkosított hívások A beszéd csatorna titkosítása SIP-TLS és sRTP protokollok segítségével.	✗	✓	✓	✓
Bankkártyás fizetés A beszélgetés közben megadott kártyaadatok segítségével az ügyfél által megrendelt szolgáltatás azonnal kifizethető.	✗	✗	✗	✓
PCI DSS szintű adatvédelem PREMIUM ügyfeleink által igénybe vett központi szerverek az egyik legmagasabb szintű adatvédelmi tanúsítvánnyal vannak ellátva.	✗	✗	✗	✓



Integráció	Legkedveltebb			
	Standard csomag	Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Click to Call Minimális fejlesztéssel, egyszerűen indítható hívás szinte bármely web alapú CRM rendszerből.	✓	✓	✓	✓
Webes integráció Néhány kattintással az operátori kliensbe beágyazható bármely web alapú ERP, CRM vagy valamilyen más alkalmazás.	✓	✓	✓	✓
Database API Az adatbázisban tárolt adatok egyszerűen és biztonságosan elérhetőek, illetve módosíthatók más programokból REST kompatibilis API segítségével. Jellemző alkalmazás az adatok más rendszerrel történő szinkronizálása, híváslisták automatikus betöltése vagy webcallback funkció készítése.	✓	✓	✓	✓
Webhook A hívás részleteinek, valamint az operátor által rögzített adatok automatikus küldése más rendszer számára a hívás befejezése után, REST kompatibilis API segítségével.	✗	✓	✓	✓
Script SDK Bonyolult elágazásokkal rendelkező, akár százoldalas, szofisztikált kérdőívek esetén, összetett elágazások készítése, valamint a felület programozása JavaScript programozási nyelv segítségével.	✗	✓	✓	✓
IVR API A hívó fél által megnyomott billentyűk továbbíthatóak másik – jellemzően ERP vagy CRM – rendszer felé, amely segítségével az IVR működése befolyásolható hívás közben. Így egyszerűen megvalósítható a hívó fél azonosítása például PIN kód megadásával.	✗	✓	✓	✓



Támogatás	Standard csomag	Professional csomag ^{☆☆☆ Legkedveltebb}	Multichannel csomag	Premium csomag
E-mail ügyfélszolgálat A VCC Live supervisor-szintű ügyfélszolgálati munkatársai hétköznap 8:00 és 17:30 között fogadják a bejelentéseket emailben.	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Telefonos ügyfélszolgálat A VCC Live supervisor-szintű ügyfélszolgálati munkatársai hétköznap 7:00 és 20:00, hétvégén és munkaszüneti napokon pedig 9:00 és 20:00 között fogadják a hívásokat. Legyen szó általános kérdésekről, esetleges hibabejelentésről, segítségnyújtásról a projektek kezelését, scriptek létrehozását, vagy akár az adatbázisok feltöltését illetően, mindenben készséggel állnak az ügyfelek rendelkezésére.	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Személyes tanácsadó A VCC Live személyes kapcsolattartót és tanácsadót biztosít a kiemelt ügyfelek call centerének hatékony üzemeltetéséhez.	×	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
0-24 órás ügyfélszolgálat A nap 24 órájában, a hét minden napján fordulhat a VCC Live ügyfélszolgálatához bármilyen kérdéssel.	×	×	×	Díjmentes

További szolgáltatások	Standard csomag	Professional csomag ^{☆☆☆ Legkedveltebb}	Multichannel csomag	Premium csomag
Workshop A VCC Live szakértői évente két alkalommal megrendezésre kerülő szakmai workshop keretében ismertetik a legújabb funkciókat és azok hatékony alkalmazását, gyakorlati képzés keretében.	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes



Távközlési szolgáltatások	Standard csomag	☆☆☆ Legkedveltebb Professional csomag	Multichannel csomag	Premium csomag
Hívásvégződtetés Üzleti minőségű belföldi és nemzetközi, hívásindítás és -fogadás, versenyképes áron.	✓	✓	✓	✓
Belföldi telefonszámok Bármelyik vezetékös régióban igényelhető, vagy más szolgáltatótól áthordozható telefonszám.	✓	✓	✓	✓
Nemzetközi telefonszámok Közel 100 országban fogadhatók hívások helyi hívószámokon keresztül, amely elengedhetetlen például nemzetközi ügyfélszolgálatok esetén.	✗	✓	✓	✓
SIP összekapcsolódás A VCC Live rendszere SIP protokollon keresztül integrálható más telefonközpontokkal, rendszerekkel és távközlési szolgáltatókkal.	✗	Opcionális	Opcionális	Opcionális

VCC:Live

Contact Center Software

Magyarországi értékesítés

VCC Live Hungary Kft., Budapest

📍 1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.

☎ +36 1 999 7404

✉ sales@vcc.live

...

Nemzetközi értékesítés

VCC Live Germany GmbH, Berlin

📍 Gontardstraße 11, 10178 Berlin, Germany

☎ +49 8999 953463

✉ sales@vcc.live

...

Fejlesztés, üzemeltetés

VCC Live Group Zrt., Szeged

📍 6725 Szeged, Hópárduc u. 17. fszt. 1.

☎ +36 1 999 7404

✉ sales@vcc.live