

# Instrukcja obsługi serwisu VoiceContact

|    |                                         |   |
|----|-----------------------------------------|---|
| 1. | Nowa wiadomość głosowa.....             | 1 |
| 2. | Kampanie oczekujące na wysłanie .....   | 3 |
| 3. | Kampanie zakończone i realizowane.....  | 3 |
| 4. | Importowanie wiadomości głosowych ..... | 4 |
| 5. | Pliki dźwiękowe .....                   | 5 |
| 6. | Numery do oddzwania .....               | 5 |
| 7. | Książka adresowa .....                  | 6 |
| 8. | Moje dane.....                          | 6 |
| 9. | Informacje dotyczące płatności .....    | 7 |

## 1. Nowa wiadomość głosowa

Wiadomości głosowe z serwisu VoiceContact wysyłane są w paczkach nazywanych kampaniami. mogą być one wysyłane poprzez zakładki **Nowa kampania** lub **Import komunikatów** znajdujące się w menu „Wiadomości – Głos”. Kampanie wysyłane poprzez zakładkę **Nowa kampania** umożliwiają wysłanie wiadomości posiadających taką samą treść. Wysyłając kampanie z zakładki Import komunikatów można dla każdego odbiorcy przekazać indywidualną wiadomość. Parametry określające sposób wysyłania wiadomości określa się ogólnie dla całej kampanii.

Kampanie w systemie identyfikowane są po nazwie, dlatego pierwszym krokiem przy tworzeniu nowej kampanii jest nadanie kampanii nazwy. System domyślnie w polu **Nazwa kampanii** wstawia nazwę nowej kampanii, ale nazwa ta może być dowolnie zmieniona.

Wybór adresatów odbywa się albo poprzez bezpośrednie wpisanie numerów w polu adresowym, albo poprzez wybór z książki adresowej. W przypadku wpisywania ręcznego wielu numerów poszczególne numery należy oddzielić średnikiem np.:

4858111999444;48228887766;48123334455. Jeżeli wiadomości będą wysyłane często do takiej samej grupy odbiorców wygodnie jest utworzyć w Książce Adresowej grupę, a następnie zaznaczyć opcję „do grupy” i wybrać właściwą. Ze względu na fakt, że każda osoba znajdująca się w „Książce adresowej” może mieć przypisany nr stacjonarny i nr komórkowy, dla tej opcji istnieje możliwość uściślenia rodzaju numerów, na który ma być kierowane połączenie. Możliwe jest ustawienie następujących opcji”

- **S/K** - Komunikat wysyłany jest na nr tel. stacjonarnego, jeżeli osoba ma przypisany tylko nr stacjonarny lub na nr tel. komórkowego, jeżeli osoba ma przypisany tylko nr komórkowy. W przypadku, gdy przypisany jest nr stacjonarny i komórkowy - komunikat wysłany jest tylko na nr tel. stacjonarnego.
- **K/S** - Komunikat wysyłany jest na nr tel. komórkowego, jeżeli osoba ma przypisany tylko nr komórkowy lub na nr tel. stacjonarnego, jeżeli osoba ma przypisany tylko nr stacjonarny. W przypadku, gdy przypisany jest nr komórkowy i stacjonarny - komunikat wysłany jest tylko na nr tel. komórkowego.
- **S** - Komunikaty wysyłane są tylko na nr telefonów stacjonarnych.
- **K** - Komunikaty wysyłane są tylko na nr telefonów komórkowych.

- KiS - Komunikat wysyłany jest na nr tel. stacjonarnego, jeżeli osoba ma przypisany tylko nr stacjonarny lub na nr tel. komórkowego, jeżeli osoba ma przypisany tylko nr komórkowy. W przypadku, gdy przypisany jest nr stacjonarny i komórkowy - komunikat wysłany jest zarówno na nr tel. stacjonarnego jak i komórkowego.

Parametr **Dzwon w okresie** – służy do ustawienia daty i godziny początku kampanii oraz okresu, w jakim ma trwać kampania.

Wybranie wartości „zawsze począwszy od 2009-09-15 godzina 12:00” – oznacza, że kampanie rozpocznie się 2009-09-15 o godz. 12:00, a połączenia będą mogły być wykonywane o każdej godzinie i w każdym dniu tygodnia np. w niedzielę o godz. 03:00.

Wybranie wartości „pon-pt między 9 i 17 począwszy od 2009-09-15 godzina 12:00” – oznacza, że kampanie rozpocznie się 2009-09-15 o godz. 12:00, a połączenia będą wykonywane między godziną 09:00 a 17:00, w dni tygodnia od poniedziałku do piątku.

Wybierając opcje „Wybór własny” można samemu ustalić dni i godziny realizacji kampanii.

Wpisanie „\*\*\*\*\*” odpowiada opcji „zawsze”.

Wpisanie “\*7-14\*1-5” odpowiada opcji „pon. –pt. godz. 7-15”.

Wpisanie “\*0-7,18-23\*1-5” odpowiada opcji „pon. –pt. przed 8 i po 18.

Wpisanie “\*16-18\*6,0” odpowiada opcji „sob-niedz. godz. 16-19.

Druga gwiazdka odpowiada, zatem godzinie, a piąta dniom tygodnia, przy czym 1-6 to poniedziałek-sobota, a 0 to niedziela.

Parametr **Plik dźwiękowy** – służy do dołączenia do kampanii pliku dźwiękowego. Plik ten będzie odtwarzany przy każdym połączeniu realizowanym w ramach kampanii. Plik dźwiękowy może być odtwarzany przed lub po komunikacie. Po wybraniu pliku dźwiękowego istnieje możliwość jego odsłuchania. Aby móc do kampanii dołączyć plik dźwiękowy, trzeba go wcześniej dodać do systemu poprzez zakładkę „Pliki dźwiękowe”.

Parametr **Oddzwanianie** – umożliwia realizację kampanii z oddzwonieniem. Numery, na które ma nastąpić oddzwonienie wybiera się po zaznaczeniu opcji „tak”. Oddzwonienie może zainicjować każdy adresata kampanii, który po zakończeniu komunikatu wybierze cyfrę „1”. Jeżeli jeden z numerów przeznaczonych do oddzwaniania jest zajęty połączenie zostanie skierowane na kolejny numer. Numery do oddzwaniania zajmowane są w sposób umożliwiający ich równomierne obciążenie. Aby można było użyć w kampanii numerów do oddzwaniania, należy je wcześniej dodać do systemu poprzez zakładkę „Numery do oddzwaniania”.

Pod polem komunikatu podawany jest czas trwania wiadomości, jest to jednak czas szacowany, mający na celu jedynie podanie przybliżonego czasu trwania wiadomości. Do wyliczenia opłaty brany jest rzeczywisty czas połączenia.

## 2. Kampanie oczekujące na wysłanie

Wiadomości głosowe, oczekujące na wysłanie widoczne są w zakładce **Kampanie do wysłania** w menu „Wiadomości – GŁOS”. Zakładka ta umożliwia zmianę parametrów kampanii i kasowanie kampanii. Wybierając ikonę „Edycja” w kolumnie „Szczegóły kampanii” można edytować parametry kampanii oraz zmieniać ich wartości. W celu skasowania kampanii należy zaznaczyć pole znajdujące się po lewej stronie kampanii i wybrać przycisk „Usuń” znajdujący się pod tabelą.

Dostęp do wiadomości realizowanych w ramach kampanii uzyskuje się po wybraniu linku z kolumny „Nazwa kampanii”. Można wówczas edytować wiadomości, zmieniać treści komunikatów lub kasować poszczególne wiadomości.

## 3. Kampanie zakończone i realizowane

Zakładka **Wysłane kampanie** zawiera informacje dot. kampanii już zakończonych oraz kampanii będących w trakcie realizacji. Nazwy kampanii będących w trakcie realizacji są koloru niebieskiego, a kampanii już zakończonych koloru czarnego.

Każda kampania zawiera informacje dot. oddzwaniania, plików dźwiękowych, ogólnej liczby wiadomości przekazywanych w ramach kampanii, liczby wiadomości oczekujących na realizację, realizowanych, niedostarczonych, zatrzymanych oraz przekazanych do adresata. Informacje dot. wiadomości oczekujących na realizację i realizowanych widoczne są jedynie w czasie realizacji kampanii. Po zakończeniu kampanii wiadomość może być niedostarczona, zatrzymana lub przekazana do adresata. Przez wiadomości niedostarczone należy rozumieć: wiadomości nieodebrane, trafiające na zajętość lub wiadomości kierowane na numer nieistniejący. Wiadomości zatrzymane to wiadomości, dla których nie podjęto próby dostarczenia do adresata, ze względu na zatrzymanie kampanii. Wiadomości przekazane do adresata to wiadomości odebrane - przypadek najbardziej pożądana.

System podejmuje trzy próby dostarczenia wiadomości w przypadku, gdy połączenia nie zostanie odebrane lub numer jest zajęty. Odstęp pomiędzy połączeniami wynosi wówczas 10minut.

Zatrzymanie kampanii odbywa się poprzez wybranie ikony, znajdującej się w kolumnie „Stop”. Zatrzymanie powoduje zaprzestanie wysyłania wiadomości oczekujących na realizację. Nie można zatrzymać wiadomości już realizowanych. Jeżeli w momencie zatrzymania kampanii realizowane było połączenia, które nie zostały odebrane ze względu na zajętość nr lub nieobecność adresata połączenia takie wrócą do stanu oczekiwania na wysłanie i w celu ich zatrzymania należy ponownie wybrać ikonę stop.

Szczegóły dot. każdej wiadomości przekazywanej w ramach kampanii dostępne są po wybraniu linku z kolumny „Nazwa kampanii”. Dla każdej wiadomości podawana jest data i godzina rozpoczęcia połączenia, nr telefonu, informacje dot. oddzwaniania, imię i nazwisko adresata, grupa, czas i koszt połączenia oraz treść komunikatu. Jeżeli wiadomość zakończyła się oddzwonieniem dodatkowo podawany jest numer, na który nastąpiło oddzwonienie, czas oraz koszt połączenia.

Informacje dot. wiadomości realizowanych w ramach kampanii mogą być wydrukowane, wyeksportowane do pliku PDF lub pliku CSV.

#### 4. Importowanie wiadomości głosowych

Do przygotowanie kampanii zawierającej wiadomości głosowe różniące się treścią służy zakładka **Importuj komunikaty** znajdująca się w menu „Wiadomości –Głos”. Umożliwia ona importowanie danych uzyskanych z zewnętrznych baz danych i arkuszy kalkulacyjnych. Importowany plik składa się z dwóch kolumn zawierających nr adresata w postaci 48xxxxxxxx oraz treść komunikatu głosowego. Na dole zakładki dostępny jest do pobrania rzykładowy plik CSV zawierający wymagane formaty.

Kampanie w systemie identyfikowane są po nazwie, dlatego pierwszym krokiem przy tworzeniu nowej kampanii jest nadanie kampanii nazwy. Dla zaznaczenia, że kampania utworzona została z importowanych danych w polu **Nazwa kampanii** system domyślnie wstawia nazwę zawierającą człon CSV, nazwa ta może być jednak dowolnie zmieniona

Zakładka umożliwia również zdefiniowanie parametrów wpływających na sposób działania kampanii.

Parametr **Dzwon w okresie** – służy do ustawienia daty i godziny początku kampanii oraz okresu, w jakim ma trwać kampania.

Wybranie wartości „zawsze począwszy od 2009-09-15 godzina 12:00” – oznacza, że kampanie rozpocznie się 2009-09-15 o godz. 12:00, a połączenia będą mogły być wykonywane o każdej godzinie i w każdym dniu tygodnia np. w niedzielę o godz. 03:00.

Wybranie wartości „pon-pt między 9 i 17 począwszy od 2009-09-15 godzina 12:00” – oznacza, że kampanie rozpocznie się 2009-09-15 o godz. 12:00, a połączenia będą wykonywane między godzina 09:00 a 17:00, w dni tygodnia od poniedziałku do piątku.

Wybierając opcje „Wybór własny” można samemu ustalić dni i godziny realizacji kampanii.

Wpisanie „\*\*\*\*\*” odpowiada opcji „zawsze”.

Wpisanie “\*7-14\*\*1-5” odpowiada opcji „pon. –pt. godz. 7-15”.

Wpisanie “\*0-7,18-23\*\*1-5” odpowiada opcji „pon. –pt. przed 8 i po 18.

Wpisanie “\*16-18\*\*6,0” odpowiada opcji „sob-niedz. godz. 16-19.

Druga gwiazdka odpowiada, zatem godzinie, a piąta dniom tygodnia, przy czym 1-6 to poniedziałek-sobota, a 0 to niedziela.

Parametr **Plik dźwiękowy** – służy do dołączenia do kampanii pliku dźwiękowego. Plik ten będzie odtwarzany przy każdym połączeniu realizowanym w ramach kampanii. Plik dźwiękowy może być

odtwarzany przed lub po komunikacie. Po wybraniu pliku dźwiękowego istnieje możliwość jego odsłuchania. Aby móc do kampanii dołączyć plik dźwiękowy, trzeba go wcześniej dodać do systemu poprzez zakładkę „Pliki dźwiękowe”.

Parametr **Oddzwanianie** – umożliwia realizację kampanii z oddzwonieniem. Numery, na które ma nastąpić oddzwonienie wybiera się po zaznaczeniu opcji „tak”. Oddzwonienie może zainicjować każdy adresata kampanii, który po zakończeniu komunikatu wybierze cyfrę „1”. Jeżeli jeden z numerów przeznaczonych do oddzwaniania jest zajęty połączenie zostanie skierowane na kolejny numer. Numery do oddzwaniania zajmowane są w sposób umożliwiający ich równomierne obciążenie. Aby można było użyć w kampanii numerów do oddzwaniania, należy je wcześniej dodać do systemu poprzez zakładkę „Numery do oddzwaniania”.

W celu zaimportowania wiadomości należy nacisnąć przycisk „przeglądaj”, wybrać właściwy plik, a następnie nacisnąć przycisk „wyślij”. Spowoduje to zaimportowanie wiadomości, które zostaną wyświetlone, co daje możliwość na analizę danych. Jeżeli zostaną podane numery niepoprawne lub powtarzające się, numery takie zostaną zaznaczone na czerwono, w takiej sytuacji należy wybrać przycisk „wstaw poprawiony plik”, poprawić dane i ponownie zaimportować plik. W przypadku, gdy plik będzie przygotowany poprawnie, w celu zakończenia importu należy wybrać przycisk „zapisz dane”. Jeżeli czas importowania danych lub jego analiza spowoduje przekroczenie godziny planowanego rozpoczęcia kampanii, to w takiej sytuacji kampania zostanie rozpoczęta w ciągu pięciu minut po zapisaniu danych.

## 5. Pliki dźwiękowe

Pliki dźwiękowe wykorzystywane przy tworzeniu kampanii mogą być dodawane po ich wcześniejszym umieszczeniu w systemie. Import plików do systemu odbywa się poprzez zakładkę **Pliki dźwiękowe** z menu „Wiadomości –Głos”, która dodatkowo umożliwia na ich przeglądanie, odsłuchiwanie oraz usuwanie.

## 6. Numery do oddzwaniania

**Numery do oddzwaniania** wykorzystywane przy tworzeniu kampanii mogą być dodawane po ich wcześniejszym umieszczeniu w systemie. Dodawanie numerów do systemu odbywa się poprzez zakładkę **Numery do oddzwaniania** z menu „Wiadomości –Głos”, która dodatkowo umożliwia na ich przeglądanie, edytowanie oraz usuwanie.

## 7. Książka adresowa

Zakładka **Książka adresowa** znajdująca się w menu „Twój panel” służy do przechowywania informacji dot. odbiorcy wiadomości. Przechowywane są w **KA** numery telefonów komórkowych i stacjonarnych odbiorcy, jak również dodatkowe informacje mające na celu łatwą identyfikację odbiorcy.

Odbiorców można grupować, co znakomicie ułatwia wysyłania wiadomości do dużej liczby adresatów. Przed przypisaniem odbiorcy do grupy należy utworzyć grupę. W tym celu należy wybrać opcję „edycja grup”, a następnie „dodaj nową grupę”.

**Książkę adresową** można wypełnić ręcznie lub też można zaimportować wcześniej przygotowane dane.

W celu zaimportowania danych należy wybrać link **import adresów** znajdujący się na górze po prawej stronie. Do przygotowania listy adresowej można wykorzystać:

- Plik "import-adresow.csv", który można otworzyć pod Excelem i wpisać własne pozycje.

Można również samemu przygotować plik zachowując następujący format rekordu:

**Imię;Nazwisko; NrTelefonuKomórkowego; NrTelefonuStacjonarnego;Grupa**

Np.: Jan;Kowalski;48505666777;48585227788;Rodzina

**Uwaga:** przed zaimportowaniem adresów należy sprawdzić, czy grupy znajdujące się w importowanych adresach zostały już utworzone w systemie. System nie pozwoli na zaimportowanie pliku zawierającego nieistniejące nazwy grup, a same grupy zostaną zaznaczone na czerwono.

## 8. Moje dane

Zakładka **Moje dane** z menu „Twój panel” przechowuje informacje związane z użytkownikiem serwisu oraz umożliwia zdefiniowanie: „Nagłówek SMS”, Nagłówek GŁOS” oraz parametrów wysyłania wiadomości SMS poprzez e-mail.

„Nagłówek SMS” pozwala na wpisanie dowolnego tekstu, który zawsze będzie się pojawiał na początku wiadomości SMS wysyłanych ze strony www.

„Nagłówek GŁOS” pozwala na wpisanie dowolnego tekstu, który zawsze będzie się pojawiał na początku wiadomości Głosowych wysyłanych ze strony www.

Aby „Nagłówek SMS” pojawiał się również w wiadomościach wysyłanych z programów pocztowych w części „Wiadomości wysyłane z adresów e-mail” przy polu „Nagłówek” należy zaznaczyć TAK.

Pole „Hasło e-mail” przechowuje hasło, które jest niezbędne do wysyłania SMS’a drogą pocztową. Przed wysłaniem wiadomości hasło to należy wpisać w pole tematu wiadomości.

Jeżeli wiadomości wysyłane z programów pocztowych mają być dostarczone bez polskich znaków w części „Wiadomości wysyłane z adresów e-mail” należy wybrać opcję „bez polskich znaków”, wówczas polskie znaki w treści wiadomości takie jak.: ą, ę, ó zostaną zastąpione znakami: a, e, o. Jeżeli wybierzemy opcję „z polskimi znakami” treść wiadomości zostanie przesłana bez zmiany.

## 9. Informacje dotyczące płatności

Zakładka **Rozliczenia** umożliwia użytkownikowi dostęp do wystawionych faktur. Faktury mogą być drukowane lub wyświetlane w pliku PDF.