

VirtualPBX felhasználói kézikönyv

2026. október 5. · VIPTTEL Kft.

1. Mi a VirtualPBX?

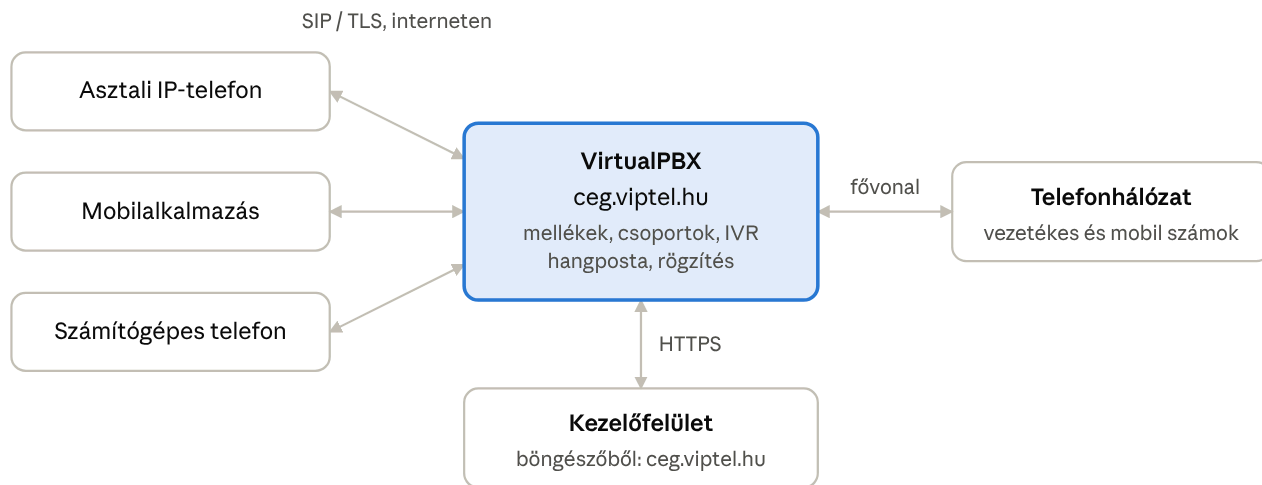
A VirtualPBX a VIPTTEL Kft. felhőalapú telefonközpontja: a központ a mi szerverünkön fut, Önnek csak telefonok vagy telefonos alkalmazások kellene. Minden ügyfél saját aldomaint kap a viptel.hu alatt, például **ceg.viptel.hu** – ez egyben a kezelőfelület címe és a telefonok szervercíme.

A kézikönyv két olvasónak szól:

Szerepkör	Mit csinál
Ügyfél-adminisztrátor	Mellékeket, csengetési csoportokat, időzítéseket, hangmenüket állít be; látja a teljes híváslistát.
Felhasználó	A saját mellékét használja: hangposta, átirányítás, saját híváslista.

A kezelőfelület menüpontjai angol nyelvűek. A kézikönyv mindenhol megadja az angol menünevet **félkövérrel**, mellette a magyar jelentését.

Minden a felhőben fut: Önnek csak eszköz és internet kell



A VirtualPBX felépítése · eszközök, központ, telefonhálózat

A telefonok és alkalmazások az interneten csatlakoznak a központhoz; a külső hívások a VIPTTEL fővonalain mennek, a beállításokat böngészőből végzi.

2. Belépés a kezelőfelületre

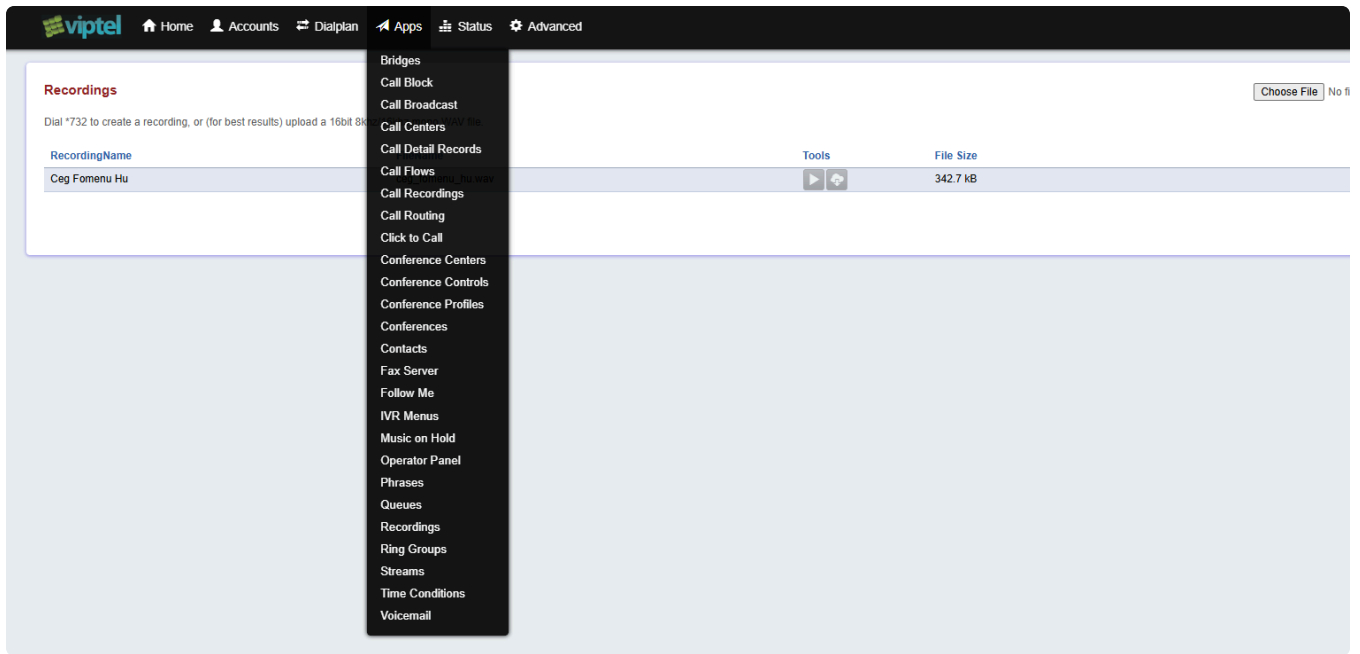
A kezelőfelületet böngészőből éri el, a saját aldomainjén: **https://ön-cége.viptel.hu** (például **https://ceg.viptel.hu**). A belépési adatokat a VIPTTEL Kft. küldi meg az előfizetés indításakor.

1. Nyissa meg a címet Chrome, Edge vagy Firefox böngészőben.
2. Adja meg a felhasználónevét (**Username**) és jelszavát (**Password**), majd kattintson a **Login** gombra.
3. Az első belépés után változtassa meg a jelszavát: jobb felső sarok, a felhasználóneve → **Account Settings** (fiókbeállítások) → **Password** → **Save**.

A főmenü

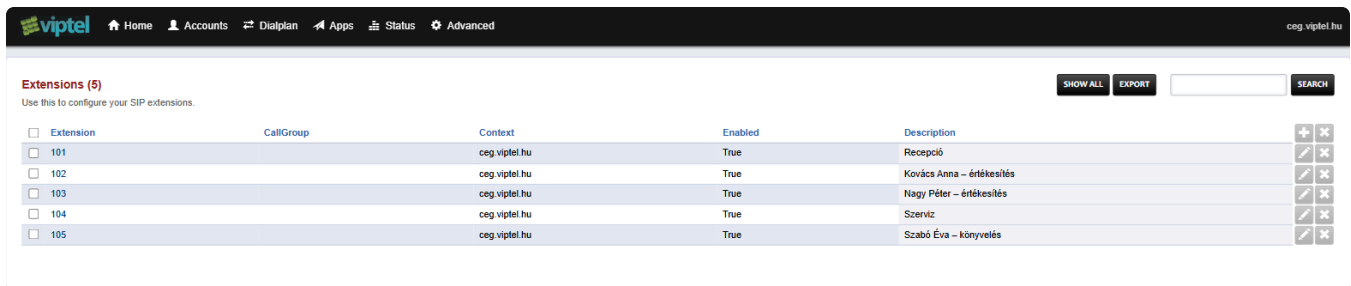
Menü	Jelentés	Mire való
Home	Kezdőlap	Irányítópult (Dashboard), fiókbeállítások, kilépés (Logout)
Accounts	Fiókok	Mellékek (Extensions), készülékek (Devices), felhasználók (Users)
Dialplan	Hívásirányítás	Bejövő hívószámok célja (Destinations)
Apps	Alkalmazások	Csengetési csoportok, időfeltételek, hangmenü, hangposta, híváslista, konferencia stb.
Status	Állapot	Aktív hívások, regisztrált telefonok (Registrations), statisztikák
Advanced	Speciális	A domain beállításai (Domain Settings) – csak indokolt esetben módosítsa

A legtöbb listás oldalon a jobb felső + (Add) gombbal vehet fel új elemet, a sor végén lévő ceruzával (Edit) szerkeszthet, a kukával (Delete) törölhet. Minden szerkesztő oldal alján vagy tetején a **Save** gomb menti a változást.



3. Mellékek létrehozása és kezelése

A mellék (**Extension**) egy belső telefonszám, például 101; ehhez csatlakozik a telefon vagy az alkalmazás. Az előfizetési csomag határozza meg, hány melléket hozhat létre (Basic 5, Medium 20, Business 40, Enterprise korlátlan).



Új mellék felvétele

1. **Accounts** → **Extensions** → jobb fent + (Add).
2. **Extension:** a mellék száma (pl. 101). Javasolt 3 jegyű számokat használni, és ne kezdődjön csillaggal.
3. **Password:** a mellék regisztrációs jelszava. A rendszer erős jelszót generál – hagyja meg, ne cserélje egyszerűre.
4. **Effective Caller ID Name / Number:** a belső hívásoknál megjelenő név és szám (pl. „Recepció”, 101).

5. **Outbound Caller ID Name / Number:** a külső hívásoknál kijelzett szám. Csak az Ön előfizetéséhez tartozó hívószámot adhatja meg.
6. **Voicemail Password és Voicemail Enabled:** hangposta jelszó (csak számok) és be-/kikapcsolás. A **Voicemail Mail To** mezőbe írt e-mail címre az üzenetek hangfájlként is megérkeznek.
7. **Description:** megjegyzés (pl. a kolléga neve).
8. **Save.**

Extension

Extension
Enter the alphanumeric extension. The default configuration allows 2 - 15 digit extensions.

Number Alias
If the extension is numeric then number alias is optional.

Password
Enter the password here.

Users
Assign the users that are assigned to this extension.

Voicemail Password
Enter the numeric voicemail password here.

Account Code
Enter the account code here.

Device Provisioning

Line	MAC Address	Template
ADD		

Select a device and line number to assign to this extension.

Effective Caller ID Name
Enter the internal caller ID name here.

Effective Caller ID Number
Enter the internal caller ID number here.

Outbound Caller ID Name
Enter the external (public) caller ID name here.

Outbound Caller ID Number
Enter the external (public) caller ID number here.

Emergency Caller ID Name
Enter the emergency caller ID name here.

Emergency Caller ID Number
Enter the emergency caller ID number here.

Directory Full Name
Enter the first name followed by the last name.

Directory Visible
Select whether to hide the name from the directory.

Átírányítások egy melléken

A mellék szerkesztő oldalán (vagy a mellék sorában a **Call Forward** hivatkozásnál) állítható:

Beállítás	Jelentés
Call Forward All	Minden hívás azonnal a megadott számra megy.

Beállítás	Jelentés
On Busy	Ha a mellék foglalt.
No Answer	Ha nem veszik fel (a csengetési idő után).
Not Registered	Ha a telefon nincs bekapcsolva vagy nincs hálózaton.
Follow Me	A hívás egymás után vagy egyszerre több számon csörög (pl. asztali telefon, majd mobil). Külön menü is: Apps → Follow Me .
Do Not Disturb	Ne zavarj: a mellék nem csörög, a hívás hangpostára kerül.

Mobilszámra vagy más külső számra történő átirányítás kimenő hívásnak számít, a percdíj szerint számlázzuk.

Felhasználói fiók egy kollégának

Ha a kolléga saját maga kezelné a mellékét (hangposta, átirányítás, saját híváslista), hozzon létre neki felhasználót: **Accounts → Users → +**, csoport: **user**. Ezután a mellék szerkesztő oldalán a **Users** résznél rendelje hozzá a mellékhez.

4. Mellék regisztrálása telefonon és alkalmazásban

Bármilyen SIP-képes eszköz használható: asztali IP-telefon, DECT-rendszer, számítógépes vagy mobilos alkalmazás. Minden eszközbe ugyanazt a négy adatot kell beírni:

Mező (az eszközön)	Érték	Példa
Szerver / Domain / Registrar	az Ön aldomainje	ceg.viptel.hu
Felhasználónév / User / Auth ID	a mellék száma	101
Jelszó / Password	a mellék Password mezője (3. fejezet)	–
Port és szállítás	5060 UDP vagy TCP; titkosítva 5061 TLS	5060 / UDP

A titkosított kapcsolat (TLS + SRTP) külön díjas szolgáltatás (2 000 Ft + Áfa / mellék / hó), az Enterprise csomagban benne van.

Asztali IP-telefon

1. Keresse meg a telefon IP-címét (általában Menü → Állapot), és nyissa meg böngészőben.
2. A **Account / Line 1 / SIP** oldalon töltsse ki a fenti négy adatot, a **Display Name** mezőbe írja a nevet.
3. Mentse, majd várjon néhány másodpercet: a kijelzőn megjelenik a mellék száma, a vonal ikonja zöldre vált.

A VIPTEL-től vásárolt Yealink, Fanvil, Grandstream és Snom telefonokat kérésre előre beállítva szállítjuk.

Mobilalkalmazás (Android, iOS) és számítógép

Ajánlott, ingyenes alkalmazások: **Zoiper**, **Linphone** és **Grandstream Wave** (Android, iOS; a Zoiper és a Linphone Windowsra és macOS-re is).

1. Telepítse az alkalmazást, és válassza az új SIP-fiók felvételét (Add account / SIP account).
2. Adja meg a felhasználónevet és a domaint együtt: **101@ceg.viptel.hu**, majd a jelszót.
3. Ha a szállítást kéri, mobilhálózaton a **TCP** megbízhatóbb, mint az UDP.
4. Engedélyezze a mikrofont és az értesítéseket, különben a bejövő hívás nem csörög.

Mobilon az akkumulátorkímélő mód leállíthatja a háttérben futó alkalmazást. Ha a hívások nem érkeznek meg, vegye ki az alkalmazást az akkumulátor-optimalizálásból, vagy használja a mellék **Follow Me** beállítását a mobilszámára.

Ellenőrzés

A kezelőfelületen a **Status → Registrations** oldalon látja az összes bejelentkezett eszközt (mellék, eszköz típusa, IP-cím). Próbahívás: tárcsázza a ***9196** kódot – ez visszhangteszt, a saját hangját hallja vissza.

5. Csengetési csoportok (Ring Groups)

A csengetési csoport több melléket csörgetne egyszerre vagy sorban, egyetlen belső számon (pl. 600 = Ügyfélszolgálat). Erre irányíthatja a bejövő hívószámot, az időfeltételt vagy a hangmenü egy gombját.

Létrehozás

1. **Apps → Ring Groups → +.**
2. **Name:** a csoport neve (pl. Ügyfélszolgálat); **Extension:** a csoport száma (pl. 600).
3. **Strategy:** a csengetés módja (lásd a táblázatot).
4. **Destinations:** a tagok. Soronként egy mellék (vagy külső szám), mellette **Delay** (késleltetés, mp) és **Timeout** (meddig csörög, mp).
5. **Timeout Destination:** hova kerüljön a hívás, ha senki nem vette fel (pl. egy mellék hangpostája vagy egy másik csoport).
6. **Caller ID Name / Number:** a külső számra továbbított hívásoknál kijelzett név és szám. A hangmenünél (7. fejezet) a Caller ID Name Prefix mezővel előtagot tehet a név elé (pl. „SZERVIZ:”), hogy a kolléga lássa, melyik menüpontból jött a hívás.
7. **Save.**

Ring Group
A ring group is a set of destinations that can be called with a ring strategy.

Name: Ügyfélszolgálat
Enter a name.

Extension: 600
Enter the extension number.

Greeting: [Dropdown]
Select the desired Greeting.

Strategy: Simultaneous [Dropdown]
Select the ring strategy.

Destination	Delay	Timeout	Prompt
101	0	25	[Dropdown]
102	0	25	[Dropdown]
103	0	25	[Dropdown]
[Empty]	0	30	[Dropdown]

Add destinations and parameters to the ring group.

Timeout Destination: 101 Recepció [Dropdown]
Select the timeout destination for this ring group.

Call Timeout: [Text Field]

Caller ID Name: [Text Field]
Set the caller ID name for outbound external calls.

Caller ID Number: [Text Field]
Set the caller ID number for outbound external calls.

Distinctive Ring: [Text Field]
Select a sound for a distinctive ring.

Ring Back: us-ring [Dropdown]
Defines what the caller will hear while the destination is being called.

User List: [Dropdown] [ADD]
Assign the users that are assigned to this ring group.

Missed Call: [Dropdown]
Select the notification type, and enter the appropriate destination.

Forwarding: Disabled [Dropdown] [Number]
Forward a called Ring Group to an alternate destination.

Strategy	Működés	Mikor jó
simultaneous	Minden tag egyszerre csörög, aki előbb felveszi, azé a hívás.	Kis csapat, gyors hívásfogadás.

Strategy	Működés	Mikor jó
sequence	Sorban, egymás után csörögnek a tagok a listán szereplő sorrendben.	Van elsődleges hívásfogadó (pl. recepció).
enterprise	Egyszerre csörög, a tagok átirányításait és Follow Me beállításait is követve.	Ha a tagok mobilra is átirányítanak.
rollover	Sorban, de a foglalt tagot átugorja.	Egyenletes terhelés.
random	Véletlenszerű sorrend.	Egyenlő elosztás a tagok között.

Tipp: ha a hívók sorban állására, várakoztatási zenére és ügynök-statisztikára van szükség, a **CallCenter modul** a megfelelő eszköz (külön díjas, 11. fejezet).

6. Időfüggő irányítás (Time Conditions)

Az időfeltétel a hívás időpontja szerint dönt: munkaidőben például a csengetési csoport csörög, munkaidőn kívül pedig bemondás szól, majd hangposta következik. Az ünnepnapokat is itt kezelheti.

Létrehozás

1. **Apps → Time Conditions → +.**
2. **Name:** pl. Munkaidő; **Extension:** a feltétel belső száma (pl. 500).
3. **Settings:** a feltételek. Válasszon típust és értéket, pl. **Day of Week** hétfő–péntek és **Time of Day** 08:00–16:00. Egy soron belül a feltételek egyszerre teljesülnek (ÉS kapcsolat).
4. **Destination:** hova menjen a hívás, ha a feltétel teljesül (pl. Ring Group 600).
5. **Alternate Destination:** hova menjen, ha nem teljesül (pl. a zárvatartási bemondást tartalmazó hangmenü vagy hangposta).
6. **Save.**

[Home](#)
[Accounts](#)
[Dialplan](#)
[Apps](#)
[Status](#)
[Advanced](#)

Time Conditions

Dynamically route calls to an IVR menu, external numbers, scripts, or other destinations based on time conditions.

Name	Munkaidő		
Enter the name for the time condition.			
Extension	500		
Enter the extension number.			
Settings	Condition	Value	Range
	Day of Week	Monday	~ Friday
	Time of Day	8:00 AM	~ 4:00 PM
	700 Főmenü	<1	500
Define custom conditions necessary to execute the destination selected above.			
Settings	Condition	Value	Range
			505
Define custom conditions necessary to execute the destination selected above.			
Presets	☐ New Year's Day ☐ Martin Luther King Jr. Day ☐ Presidents Day ☐ Memorial Day ☐ Independence Day ☐ Labor Day ☐ Columbus Day ☐ Veteran's Day ☐ Thanksgiving Day ☐ Christmas Day ADVANCED Select from available presets. Click a preset name to further customize the conditions and/or destination of each.		
Alternate Destination	101 Recepció El		
Order	300		
Domain	ceg.viptel.hu		
Enabled	True		
Description	DEMO		

Ünnepnapok és egész napos zárvatartás

Az ünnepnapot külön feltételsorral adja meg, a **Settings** résznél: **Month + Day of Month** (pl. december 24–26.), célként pedig a zárvatartási üzenetet. A sorok sorrendje számít: az előbb teljesülő sor dönt, ezért az ünnepnapok sora kerüljön előre. Az üres feltétellel mentés után a sablonokból (**Presets**) is választhat.

A **Presets** listában amerikai ünnepnapok szerepelnek (pl. Thanksgiving Day), ezeket ne jelölje be. A magyar ünnepeket – január 1., március 15., május 1., augusztus 20., október 23., november 1., december 24–26. – saját feltételsorként vegye fel; a mozgó ünnepeket (húsvét, pünkösd) évente állítsa be.

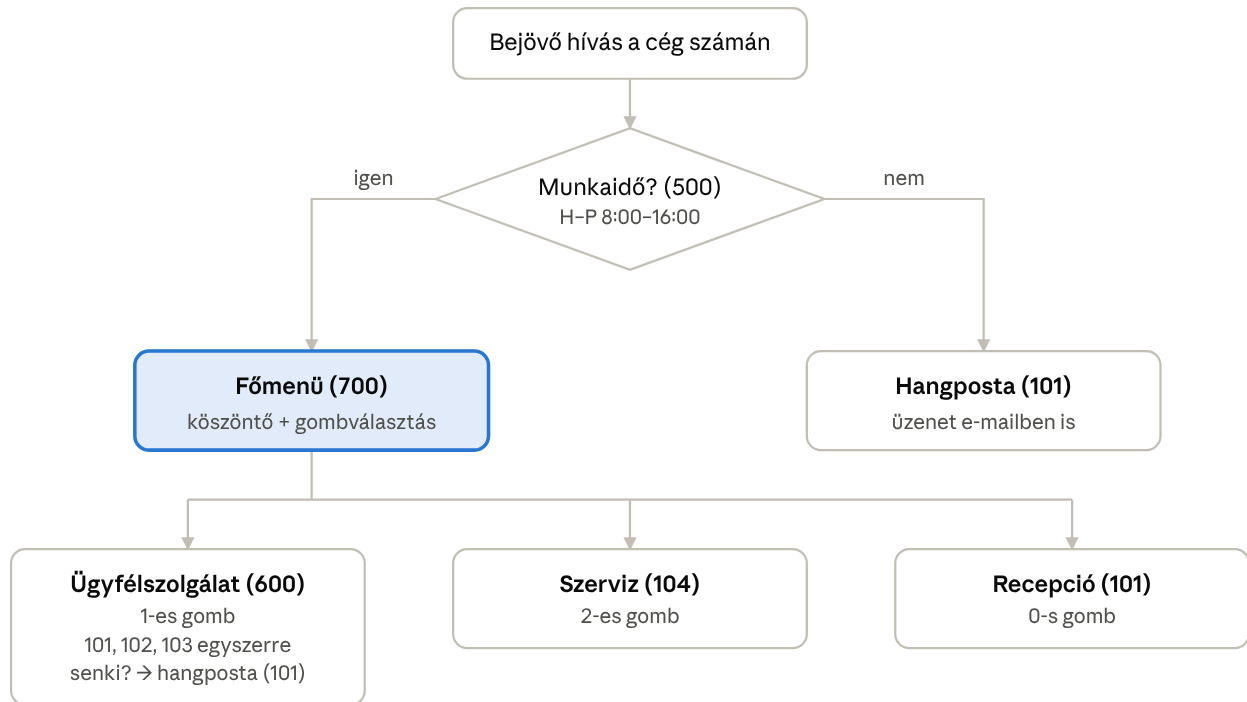
Kézi kapcsoló (nappal/éjszaka)

Ha a nyitvatartás nem fix, használja az **Apps → Call Flows** funkciót: ez egy kapcsoló, amelyet egy csillag kód tárcsázásával bármelyik mellékről átbillenthet (pl. „iroda nyitva” / „iroda zárva”). A kapcsoló állapotát az ehhez beállított telefongomb fénye is mutathatja.

Bejövő hívószám átirányítása

A hívószám, amit az ügyfelei hívnak, a **Dialplan → Destinations** oldalon kapja meg a célját. Ha ezt az időfeltételre irányítja, a teljes hívásfogadás automatikus lesz. Ha a Destinations oldal Önnek nem módosítható, kérje az ügyfélszolgálatunktól.

Munkaidőben a Főmenü fogad, azon kívül a hangposta



Egy bejövő hívás útja a ceg.viptel.hu demóban · időfeltétel, hangmenü, csoport, hangposta

A képernyőképeken látható demóbeállítás így kapcsolódik össze: a hívószám az időfeltételre mutat, az a Főmenüre vagy a hangpostára, a Főmenü gombjai pedig a csoportra és a mellékekre.

7. Hangmenü (IVR), bemondások, várakoztatási zene

A hangmenü fogadja a hívót, és a lenyomott gomb szerint irányít („Az értékesítéshez nyomja meg az 1-est, a szervízhez a 2-est”). Minden csomagban korlátlan mélységű menü építhető: egy gomb újabb almenübe is vezethet.

1. lépés: a hangfájl feltöltése

1. **Apps → Recordings → Upload:** töltse fel a bemondást **WAV** (8 vagy 16 kHz, mono) vagy **MP3** formátumban.

2. Felvételt telefonról is készíthet: tárcsázza a ***732** kódot, mondja el a szöveget, majd tegye le. A felvétel megjelenik a Recordings listában, ahol átnevezheti.
3. A lista lejátszó gombjával ellenőrizze a hangot.

Professzionális hangalapú bemondást hangstúdió vagy szövegfelolvasó program is készíthet; a kész WAV-fájlt a fenti módon töltse fel.

2. lépés: a menü felépítése

1. **Apps → IVR Menus → +.**
2. **Name** és **Extension** (pl. Főmenü, 700).
3. **Greet Long:** az első alkalommal lejátszott bemondás; **Greet Short:** ismétléskor lejátszott rövidebb változat.
4. **Options:** soronként egy gomb. **Option** = a lenyomott számjegy (1, 2...), **Destination** = a cél (mellék, csoport, almenü, hangposta).
5. **Timeout:** ennyi másodpercet vár a gombnyomásra; **Max Failures:** ennyi rossz próbálkozás után a **Exit Destination** célra (pl. recepció) kerül.
6. **Direct Dial:** bekapcsolva a hívó a mellékszámot is begépelheti.
7. **Save,** majd irányítsa a hívószámot vagy az időfeltételt erre a menüre.

[Home](#)
[Accounts](#)
[Dialplan](#)
[Apps](#)
[Status](#)
[Advanced](#)

IVR Menu

The IVR Menu plays a recording or a pre-defined phrase that presents the caller with options to choose from. Each option has a corresponding destination. The destinations can be extensions, voicemail, other IVR menus, call groups, FAX extensions, and more.

Name	Főmenü																						
Enter a name for the IVR menu.																							
Extension	700																						
Enter the extension number.																							
Language																							
Greet Long	Ceg Fomenu Hu	-1																					
The long greeting is played when entering the menu.																							
Greet Short	Ceg Fomenu Hu	-1																					
The short greeting is played when returning to the menu.																							
Options	<table> <thead> <tr> <th>Option</th> <th>Destination</th> <th>Order</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>101 Recepció</td> <td>-1</td> <td>000 Recepció</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>600 Ügyfélszolgálat DEMO</td> <td>-1</td> <td>000 Értekezés / Ügyfélszolgálat</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>104 Szervíz</td> <td>-1</td> <td>000 Szervíz</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>-1</td> <td>000</td> </tr> </tbody> </table>			Option	Destination	Order	Description	0	101 Recepció	-1	000 Recepció	1	600 Ügyfélszolgálat DEMO	-1	000 Értekezés / Ügyfélszolgálat	2	104 Szervíz	-1	000 Szervíz			-1	000
Option	Destination	Order	Description																				
0	101 Recepció	-1	000 Recepció																				
1	600 Ügyfélszolgálat DEMO	-1	000 Értekezés / Ügyfélszolgálat																				
2	104 Szervíz	-1	000 Szervíz																				
		-1	000																				
Define caller options for the IVR menu.																							
Timeout	3000																						
The number of milliseconds to wait after playing the greeting or the confirm macro.																							
Exit Action	101 Recepció																						
Select the exit action to be performed if the IVR exts.																							
Direct Dial	False																						
Define whether callers can dial directly to registered extensions.																							
Ring Back	default																						
Defines what the caller will hear while the destination is being called.																							
Caller ID Name Prefix																							
Set a prefix on the caller ID name.																							
ADVANCED																							
Enabled	True																						
Set the status of this IVR Menu.																							
Description	DEMO																						

Várakoztatási zene

A tartásba tett és a sorban álló hívók a várakoztatási zenét hallják. Saját zenét az **Apps → Music on Hold** oldalon tölthet fel. Csak olyan zenét használjon, amelyre felhasználási joga van (jogdíjmentes vagy licencelt). Kipróbálás: ***9664**.

8. Hívásrögzítés (külön díjas szolgáltatás)

A hívásrögzítés minden csomaghoz megrendelhető, díja **5 000 Ft + Áfa / hó**; tartalmazza a felvételek készítését és tárolását. Megrendelés után a VIPTEL Kft. kapcsolja be a kiválasztott mellékeken (vagy az egész központra); a kezelőfelületen ez a beállítás nem módosítható.

Visszahallgatás és letöltés

- Apps → Call Detail Records** (híváslista).
- Keresse meg a hívást dátum, hívó vagy hívott szám szerint (9. fejezet).

3. A rögzített hívások sorában megjelenik a **lejátszás** és a **letöltés** ikon. A letöltött fájl hangfájl (WAV vagy MP3), bármely lejátszóval megnyitható.

A felvételt felhasználói fiókkal csak az látja, aki a hívásban részt vett mellékhez tartozik; az adminisztrátor minden felvételt lát.

Adatvédelmi tudnivalók

A beszélgetés rögzítése személyes adatkezelés, ezért az Ön cége mint adatkezelő felel azért, hogy:

- a hívót a beszélgetés elején tájékoztassa a rögzítésről (pl. „Tájékoztatjuk, hogy beszélgetésünket minőségbiztosítási célból rögzítjük”) – ezt a hangmenü vagy a köszöntő bemondás is elvégezheti;
- legyen jogalapja és meghatározott megőrzési ideje a felvételeknek, és ezt az adatkezelési tájékoztatója tartalmazza;
- a felvételeket csak az arra jogosult munkatársak hallgassák vissza, és a sürgősségtelen felvételeket törölje.

A VIPTÉL Kft. adatfeldolgozóként tárolja a felvételeket, harmadik félnek nem adja ki.

9. Híváslista (Call Detail Records)

Az **Apps → Call Detail Records** oldal minden bejövő, kimenő és belső hívást mutat: időpont, irány, hívó és hívott szám, időtartam, állapot. A nem fogadott hívások is itt látszanak.

- **Keresés:** a **Search** (vagy **Advanced Search**) mezőkben szűrhet dátumtartományra, mellékre, hívószámra, irányra és hívásállapatra (pl. csak nem fogadott hívások).
- **Részletek:** a sorra kattintva látja a hívás útját (pl. hangmenü → csoport → mellék).
- **Export:** a listát CSV-fájlként letöltheti, és Excelben megnyithatja (pl. havi kimutatáshoz).
- **Törlés:** az adminisztrátor egyes hívásokat törölhet a listából. A törlés végleges, a számlázást nem befolyásolja.
- **Statisztika:** a **Status → CDR Statistics** oldal összesített hívásszámot és percet mutat időszakonként.

A felhasználói fiókkal belépett kolléga csak a saját mellékének hívásait látja.

10. További funkciók és csillag kódok

A leggyakoribb funkciók bármelyik mellékről, a telefonon tárcsázható kóddal is elérhetők:

Kód	Funkció
*97	Saját hangposta meghallgatása
*98	Hangposta meghallgatása (mellékszámot kér)
*99 + mellék	Hívás egyenesen a mellék hangpostájára
*72	Hívásátirányítás be/ki (az átirányítási számot kéri)
*77	Ne zavarj (DND) be/ki
*8	Csoportos hívásfelvétel: egy másik, csörgő mellék hívásának felvétele
** + mellék	Egy adott csörgő mellék hívásának felvétele
*67 + szám	Hívás rejtett hívószámmal
*69	Az utolsó bejövő hívás visszahívása
*870	Utolsó hívott szám újrahívása
*5900 – *5999	Hívásparkolás: átadja a hívást egy parkolóhelyre, bármelyik mellékről visszavehető
*732	Bemondás felvétele (7. fejezet)
*9196	Visszhangteszt
*9664	Várakoztatási zene teszt

További alkalmazások az Apps menüben

Menü	Mire való
Conferences	Konferenciaterem: több résztvevő egy számon, PIN-kóddal védhető.
Contacts	Közös telefonkönyv a cégnek.
Call Block	Nemkívánt hívószámok tiltása.

Menü	Mire való
Operator Panel	Kezelőpult: a mellékek élő állapota, hívások átadása egy kattintással.
Voicemail	Hangposták, üzenetek és köszönő szövegek kezelése.
Call Centers, Queues	Sorban állás, ügynökök, statisztika – a CallCenter modullal (díjas, Enterprise csomagban benne van).
Fax Server	E-fax: a fax e-mailben érkezik és e-mailből küldhető (díjas).

A Business és az Enterprise csomagban belső videóhívás és chat is elérhető a támogatott alkalmazásokkal.

Hangposta részletesen

Minden melléknek saját hangpostája van. Az üzenetek három helyen érhetők el: telefonon (*97), e-mailben (hangfájl mellékletként) és a kezelőfelületen (**Apps → Voicemail → a postafiók → lejátszás vagy töltés**).

1. Tárcsázza a *97 kódot, és adja meg a hangposta jelszavát.
2. Az 1-es gombbal az új, a 2-es gombbal a mentett üzeneteket hallgatja meg.
3. Az 5-ös gomb a beállítások menüje: itt veheti fel a saját köszönő szövegét („Kovács Anna vagyok, jelenleg nem tudom fogadni a hívást...”) és módosíthatja a jelszavát.

Köszönő szöveget fájlból is feltölthet: **Apps → Voicemail → a postafiók → Greetings**. Ha az e-mailben megkapott üzenetet a szerveren nem kívánja megtartani, a melléknél a **Voicemail Keep Local** beállítást kapcsolja ki.

Nem fogadott hívás értesítés

A melléknél és a csengetési csoportnál a **Missed Call** mezőben e-mail címet adhat meg: minden nem fogadott hívásról értesítés megy a hívó számával és az időponttal. Így a munkaidő végén sem marad visszahívatlan ügyfél.

Konferenciaterem

1. **Apps → Conferences → +**.

2. **Name:** pl. Tárgyaló; **Extension:** a terem belső száma (pl. 800); **PIN Number:** a belépési kód (ajánlott).
3. **Save,** majd irányítsa rá a hangmenü egy gombját vagy egy külön hívószámot, hogy külső résztvevők is be tudjanak tárcsázni.

A folyamatban lévő konferenciát a **Status → Active Conferences** oldalon látja: itt némíthat és kidobhat résztvevőt.

Kezelőpult (Operator Panel)

Az **Apps → Operator Panel** az összes mellék élő állapotát mutatja (szabad, csörög, beszél, Ne zavarj). A recepciós egy hívást egy másik mellékre húzva átadhat, és látja, ki kivel beszél. Nagyobb irodában ez helyettesíti a fizikai kezelőpultot.

Sorban állás és ügyfélszolgálati csapat (CallCenter modul)

A CallCenter modul (5 000 Ft + Áfa / hó, az Enterprise csomagban benne van) a csengetési csoportnál többet tud:

- a hívók **sorban állnak**, várakoztatási zenét és bemondást hallanak;
- az **ügynökök** be- és kijelentkezhetnek (szünet, ebéd), állapotuk a **Status → Agent Status** oldalon látszik;
- az elosztás módja választható: mindenki csörög, a legrégebben szabad ügynök kapja, körbeforgó sorrend;
- a **Status → Active Call Center** oldalon élőben látja, hányan várnak és mennyi ideje.

A modul beállítását első alkalommal a VIPTel Kft. végzi az Ön igényei szerint.

Telefonkészülékek központi beállítása (Devices)

Az **Accounts → Devices** oldalon a készülék MAC-címe alapján melléket rendelhet a telefonhoz, és beállíthatja a funkciógombjait (pl. egy gomb = Kovács Anna melléke, foglaltságjelző fénnel). A VIPTel-től vásárolt készülékek bekapcsolás után maguk töltik le a beállításukat, nem kell egyesével konfigurálni őket.

Közös telefonkönyv (Contacts)

Az **Apps → Contacts** oldalon a cég partnereit veheti fel (név, cég, telefonszámok, e-mail). A listát CSV-fájlból is importálhatja. Bejövő hívásnál a készülék a telefonkönyvben szereplő nevet mutathatja.

Nemkívánt hívók tiltása (Call Block)

Az **Apps → Call Block → +** oldalon adja meg a tiltandó számot és a teendőt (elutasítás, foglalt jelzés vagy hangposta). A lista mutatja, hányszor próbálkozott az adott szám.

E-fax

Az e-fax szolgáltatással (2 000 Ft + Áfa / hó) a beérkező fax PDF-ként érkezik a megadott e-mail címre, küldéshez pedig az **Apps → Fax Server** oldalon tölthet fel PDF-et. Faxkészülékre nincs szükség.

Élő állapot és statisztika

Oldal	Mit mutat
Status → Active Calls	A folyamatban lévő hívások: ki kit hív, mióta.
Status → Registrations	Melyik mellék melyik eszközről van bejelentkezve.
Status → Extension Summary	Mellékenkénti hívásszám, nem fogadott hívások, beszélgetési idő.
Status → CDR Statistics	Összesített hívásforgalom időszakonként.

11. Csomagok, díjak és ügyfélszolgálat

Minden csomag tartalmazza a hívásirányítást, átirányítást, Follow Me-t, csengetési csoportokat, időfeltételeket, hangpostát, teljes híváslistát, telefonkönyvet és a korlátlan mélységű hangmenüt. Hűségidő nincs. Az árak a viptel.hu-n közzétett díjtáblázatból származnak.

Csomag	Havidíj	Mellékek	Fővonalak	További tartalom
VIPTTEL BASIC	4 000 Ft + Áfa	5-ig	2	-
VIPTTEL MEDIUM	8 000 Ft + Áfa	20-ig	4	-
VIPTTEL BUSINESS	15 000 Ft + Áfa	40-ig	6	belső videóhívás, chat

Csomag	Havidíj	Mellékek	Fővonalak	További tartalom
VIPTTEL ENTERPRISE	29 000 Ft + Áfa	korlátlan	10	videó, CallCenter, WebRTC, TLS/SRTP, CRM-integráció, API

A fővonalak száma egyedi kérésre bővíthető.

Díjas kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltatás	Díj
Hívásrögzítés, felvételek tárolása	5 000 Ft + Áfa / hó
CallCenter modul (Enterprise-ban benne van)	5 000 Ft + Áfa / hó
Hívástitkosítás TLS/SRTP (Enterprise-ban benne van)	2 000 Ft + Áfa / mellék / hó
E-fax	2 000 Ft + Áfa / hó
Telefonközpont-konfigurálás, support (igény esetén)	20 500 Ft + Áfa / hó
Belföldi helyhez kötött hívószám	900 Ft + Áfa / db
Külföldi hívószám	2 500 Ft + Áfa / hó
Számhordozás	2 500 Ft + Áfa / hívószám, vagy 10 000 Ft + Áfa / 10-es számmező

Percdíjak: hálózaton belül díjtalan, belföldi vezetékes 4 Ft + Áfa, belföldi mobil 19 Ft + Áfa. A nemzetközi díjtáblázat a honlapról tölthető le.

Ügyfélszolgálat

- **Telefon:** 06 62 202 003 vagy 06 30 86 46 228, munkanapokon 8-17 óra között
- **Cím:** VIPTTEL Kft., 6721 Szeged, Felső Tisza-part 19-20.
- **Megrendelés, ajánlatkérés:** viptel.hu/voip-szolgalattas

Hibabejelentéskor adja meg az aldomainjét (pl. ceg.viptel.hu), az érintett mellék számát és a hiba időpontját – így a híváslistában gyorsan megtaláljuk.

Forrás: viptel.hu – VoIP szolgáltatások és díjak, ellenőrizve 2026-10-05.

12. Hibaelhárítás és gyakori kérdések

Tünet	Teendő
A telefon nem regisztrál („Registration failed”, piros vonal)	Ellenőrizze a domaint (pl. ceg.viptel.hu, nem www-vel), a mellékszámot és a jelszót – kis- és nagybetű számít. Sok rossz próbálkozás után a rendszer biztonsági okból ideiglenesen letiltja az IP-címet: ilyenkor hívja az ügyfélszolgálatot.
Regisztrál, de nem csörög a bejövő hívás	Nézze meg, nincs-e bekapcsolva a Ne zavarj (*77) vagy egy átirányítás (*72). Mobilon: akkumulátorkímélő mód és értesítési engedély (4. fejezet). Próbálja TCP szállítással.
Egyirányú vagy akadozó hang	A router SIP ALG funkcióját kapcsolja ki (gyakran „SIP ALG” vagy „SIP helper” néven található). Wi-Fi helyett próbálja vezetékes hálózaton. Mobilhálózaton gyenge térerőnél akadhat a hang.
Nem lehet külső számot hívni	A számot belföldi formában (06...) vagy nemzetközi formában (+36...) tárcsázza. Ha így sem megy, jelezze az ügyfélszolgálatnak.
Elfelejtette a kezelőfelületi jelszavát	A belépő oldalon a Forgot Password hivatkozással kérhet újat, ha van e-mail cím a fiókjához. Különben az adminisztrátor vagy a VIPTTEL ügyfélszolgálat állítja vissza.
Elfelejtette a hangposta jelszavát	Az adminisztrátor átírja: Accounts → Extensions → a mellék → Voicemail Password .

Gyakori kérdések

Használhatom ugyanazt a melléket több eszközön? Igen, egy mellék egyszerre több eszközön (pl. asztali telefon és mobilalkalmazás) is regisztrálhat, ilyenkor mindegyik csörög.

Megtarthatom a jelenlegi telefonszámomat? Igen, számhordozással (11. fejezet). A számhordozást mi intézzük a jelenlegi szolgáltatónál.

Mi történik, ha nincs internet az irodában? A központ a szerverünkön tovább működik: a hívásokat a mellékek „Not Registered” átirányítása mobilra vagy hangpostára viheti, így egyetlen hívás sem vesz el.