Migracja z usługi Jeden Numer - najczęściej zadawane pytania (FAQ)

W tym miejscu znajdziesz odpowiedzi na kluczowe pytania, które mogą pojawić się po Twoim przeniesieniu z usługi Jeden Numer do Centrali Firmowej.

- Jak zalogować się do Centrali Firmowej po migracji z usługi Jeden Numer?
- Czy ustawienia Numeru Użytkownika zostaną przeniesione do nowej usługi?
- Czy ustawienia Numeru Dostępowego zostaną przeniesione do nowej usługi?
- Czy Numery Zewnętrzne dodane do usługi Jeden Numer zostaną przeniesione do nowej usługi?
- Gdzie znajdę nagrania połączeń?

- Gdzie znajdę historię wiadomości SMS/MMS/FAKS?
- Gdzie znajdę zaplanowane do wysyłki wiadomości SMS/MMS/FAKS?
- Jak dodać Listę dystrybucyjną (grupę numerów do wysyłki wiadomości)
- Jak skonfigurować przekierowania wiadomości SMS/MMS/Faks na Numerze Dostępowym?

Jak zalogować się do Centrali Firmowej po migracji z usługi Jeden Numer?

Aby zalogować się do **Centrali Firmowej** należy wykorzystać te same dane, które były używane dla administratora głównego usługi **Jeden Numer**.

Do logowania są używane:

- **Adres e-mail administratora głównego** lub **Numer telefonu**, który był przypisany do usługi Jeden Numer.
- **Hasło**, które było wykorzystywane do logowania do usługi Jeden Numer.

Jeżeli nie masz dostępu do swoich danych do logowania, napisz zgłoszenie na adres: support@t-mobile.pl

Zgłaszanie problemów technicznych

Jeżeli podczas migracji z usługi Jeden Numer do Centrali Firmowej, wystąpiły błędy lub masz dodatkowe pytania, napisz wiadomość na adres e-mail: centralafirmowa_pytania@t-mobile.pl

Logowanie do Centrali Firmowej

1. Wejdź na stronę **Centrali Firmowej:** https://centralafirmowa.t-mobile.pl
2. Wybierz **Klient SuperInfo.**

   obraz.png
   Image not found or type unknown

3. Wprowadź **Numer telefonu** lub **Adres email.**
4. Naciśnij **Dalej.**

obraz.png
Image not found or type unknown

5. Wprowadź **Hasło.**
6. Naciśnij **Dalej.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Czy ustawienia Numeru Użytkownika zostaną przeniesione do nowej usługi?

Podczas migracji z usługi **Jeden Numer** twoja aktywna konfiguracja na **Numerach Użytkowników** zostanie w pełni przeniesiona do **Centrali Firmowej**. Obejmuje to m. in.:

- **Prezentację numeru**
- **Blokady połączeń**
- **Numer skrócony**
- **Ustawienia nagrywania**

Aby przejść do konfiguracji **Numeru Użytkownika**, skorzystaj z poniższej instrukcji.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**
2. Następnie **Numery użytkowników.**

   image.png
   Image not found or type unknown

   image.png
   Image not found or type unknown
3. Naciśnij **Edytuj** obok wybranego użytkownika.

W następnym oknie znajdziejsz całą konfigurację Numeru Użytkownika. Aby dowiedzieć się więcej o jego konfiguracji skorzystaj z instrukcji: Numery Użytkowników.

Czy ustawienia Numeru Dostępowego zostaną przeniesione do nowej usługi?

Podczas migracji z usługi **Jeden Numer** twoja aktywna konfiguracja na **Numerze Dostępowym** zostanie w pełni przeniesiona do **Centrali Firmowej**. Obejmuje to następujące elementy konfiguracji:

- **Zapowiedź główna**
- **Kalendarz oraz godziny pracujące**
- **Scenariusz połączeń w godzinach pracy**
- **Scenariusz połączeń poza godzinami pracy**
- **Nagrywanie połączeń**

Aby przejść do konfiguracji Numeru Dostępowego, skorzystaj z poniższej instrukcji.

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Numery Dostępowe.**
2. Następnie **Numery.**
3. Obok wybranego numeru, który chcesz skonfigurować naciśnij **Konfiguracja.**

image.png
Image not found or type unknown

W następnym oknie znajdziejsz całą konfigurację numeru dostępowego. Aby dowiedzieć się więcej o jego konfiguracji skorzystaj z instrukcji: Numery Dostępowe.

Czy Numery Zewnętrzne dodane do usługi Jeden Numer zostaną przeniesione do nowej usługi?

Tak, Numery Zewnętrzne — czyli numery spoza usługi, np. prywatny numer pracownika **zostaną automatycznie przeniesione do usługi Centrala Firmowa**, wraz z ich aktualną konfiguracją.

Ścieżka dostępu

Aby znaleźć listę Numerów Zewnętrznych postępuj zgodnie z poniższymi krokami:

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Ustawienia ogólne.**
2. Następnie **Książka adresowa.**

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Ustaw filtr na **Zewnętrzne.**

Gdzie znajdę nagrania połączeń?

Po migracji z usługi **Jeden Numer** wszystkie Twoje dotychczasowe nagrania połączeń są nadal dostępne w **Centrali Firmowej**.

Aby jednak móc uzyskać dostęp nie tylko do **listy nagrań**, ale również do **samych plików**, administrator musi posiadać odpowiednie uprawnienia. Dotyczą one możliwości:

- odsłuchu nagrań,
- pobierania plików,
- usuwania nagrań.

Instrukcja poniżej wyjaśnia krok po kroku, gdzie znaleźć oraz zarządzać nagraniami.

Powiązane instrukcje

- Zmiana uprawnień **Administratora:** Uprawnienia - Użytkownicy
- Włączenie nagrywania na **Numerze dostępowym:** Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń
- Włączenie nagrywania na **Numerze użytkownika:** Nagrywanie użytkowników

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Połączenia.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Nagrane połączenia.**

Opis strony i wyszukiwanie nagrań

Na samej górze strony, znajdują się kryteria wyszukiwania nagrań połączeń. Można je filtrować na podstawie zakresu dat, w których miały miejsce.

image.png
Image not found or type unknown

Dostępne jest również filtrowanie połączeń na podstawie:

- **Rodzaju** - połączenia wszystkie lub bezpośrednie,
- **Numeru dostępowego**
- **Numeru dzwoniącego**
- **Numeru odbierającego**
- **Kierunku** - połączenia wychodzące lub przychodzące.

Za pomocą przycisku z symbolem **Plusa,** można dodać kolejny filtr. Aby wyświetlić połączenia, naciśnij **Szukaj.**

image.png
Image not found or type unknown

Na liście z nagraniami znajdują się informacje zawarte w kolumnach:

- **Numer dostępowy** - jeżeli połączenie zostało przekazane przez numer dostępowy, będzie on widoczny w tym miejscu,
- **Numer dzwoniący**
- **Numer odbierający**
- **Data rozpoczęcia**
- **Czas trwania**

Odsłuchanie, pobranie lub usunięcie nagrania

Aby mieć dostęp do odsłuchania, pobrania lub usunięcia nagrań, administrator musi mieć nadane odpowiednie uprawnienia. Zmiana uprawnień administratora jest dostępna w

instrukcji: Uprawnienia - Użytkownicy

Każdym nagranie na liście można zarządzać za pomocą przycisków.

1. Odsłuchaj nagranie.
2. Usuń nagranie.
3. Pobierz nagranie.

image.png
Image not found or type unknown

Pod listą z nagraniami znajdują się przyciski do masowego **Pobrania** lub **Usunięcia** nagrań, które zostały **Wybrane** lub **Wszystkich wyszukanych**.

1. Wybierz jedno lub kilka nagrań zaznaczając to pole.
2. Usuń lub pobierz wybrane nagrania.
3. Usuń lub pobierz wszystkie wyszukane nagrania, za pomocą filtrów, które zostały opisane wcześniej.

image.png
Image not found or type unknown

Gdzie znajdę historię wiadomości SMS/MMS/FAKS?

Twoja historia wiadomości z usługi Jeden Numer została przeniesiona do Centrali Firmowej. Aby ją znaleźć skorzystaj z poniższej instrukcji.

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Wiadomości.**
2. Przejdź do zakładki **SMS, MMS** lub **FAKS.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz opcję **Historia.**

Opis strony

Na początku strony znajdują się filtry, na podstawie których wyświetlana jest **Historia** wiadomości **SMS/MMS/FAKS** dla danej Centrali Firmowej. Filtrowanie wiadomości jest możliwe na podstawie daty otrzymania lub wysłania oraz kierunku wiadomości.

image.png
Image not found or type unknown

Poniżej znajduje się historia, w której są następujące informacje o wysłanej lub odebranej wiadomości:

- **Nadawca** - numer dostępowy, na który jest rozliczona wiadomość, jego nazwa w książce adresowej lub identyfikator alfanumeryczny.
- **Odbiorca**
- **Kierunek i data utworzenia** - niebieska strzałka skierowana w dół oznacza wiadomość

przychodzącą a zielona skierowana w górę wychodzącą.

- **Status** - może przyjąć cztery wartości:
  - **Odebrano** - dla wiadomości przychodzącej.
  - **Dostarczono** - dla wiadomości wychodzącej, która dotarła do adresata.
  - **Wysłano** - dla wiadomości wychodzącej, która jeszcze nie dotarła do adresata, ale może to zrobić.
  - **Nie dostarczono** - dla wiadomości wychodzącej, która nie dotarła do adresata i nie zostanie dostarczona.
- **Treść**
- **Kanał** - informacja czy wiadomość została wysłana z poziomu **GUI** (strona internetowa Centrali Firmowej) lub z użyciem **API.**
- **Podgląd** - naciśnij, aby przejść do podglądu wybranej wiadomości. Został on opisany w dalszej części artykułu: *Podgląd wiadomości*

image.png
Image not found or type unknown

Podgląd wiadomości

Po naciśnięciu **Podgląd** obok otworzy się okno **Status doręczenia**, w którym są następujące informacje o wysłanej lub odebranej wiadomości:

- **Nadawca** - numer dostępowy, na który jest rozliczona wiadomość, jego nazwa w książce adresowej lub identyfikator alfanumeryczny.
- **Odbiorca**
- **Kierunek i data utworzenia** - niebieska strzałka skierowana w dół oznacza wiadomość przychodzącą a zielona skierowana w górę wychodzącą. Data i godzina oznacza czas wysłania wiadomości.
- **Status wiadomości** - to pole może przyjąć cztery wartości:
  - **Odebrano** - dla wiadomości przychodzącej.

■ **Dostarczono** - dla wiadomości wychodzącej, która dotarła do adresata.

■ **Wysłano** - dla wiadomości wychodzącej, która jeszcze nie dotarła do adresata, ale może to zrobić.

■ **Nie dostarczono** - dla wiadomości wychodzącej, która nie dotarła do adresata i nie zostanie dostarczona.

■ **Data odebrania** wiadomości przez adresata.

■ Przycisk **Pokaż poprzednie** pokazuje historię wiadomości pomiędzy wybranymi numerami.

image.png
Image not found or type unknown

■ Przycisk z symbolem otwiera okno chatu z wybranym numerem.

image.png
Image not found or type unknown

Poprzednie wiadomości

Po naciśnięciu **Pokaż poprzednie** w oknie **Status doręczenia,** otworzy się historia wiadomości pomiędzy danymi numerami.

image.png
Image not found or type unknown

Chat

image.png
Image not found or type unknown

Po naciśnięciu w oknie **Status doręczenia** otworzy się chat pomiędzy danymi numerami. Wiadomości wysyłane za jego pomocą są rozliczane tak samo, jak inne wiadomości.

image.png
Image not found or type unknown

Usuń lub oznacz wiadomość jako przeczytaną/nieprzeczytaną

1. Zaznacz wiadomość.

2. Oznacz wiadomość jako przeczytaną/nieprzeczytaną, dotyczy tylko wiadomości przychodzących.

3. Usuń wybraną wiadomość z **Historii.**

image.png

Image not found or type unknown

Gdzie znajdę zaplanowane do wysyłki wiadomości SMS/MMS/FAKS?

Wiadomości. które były zaplanowane do wysyłki wiadomości w przyszłości, zarówno jednorazowe oraz cykliczne zostaną przeniesione z usługi Jeden Numer do Centrali Firmowej. Aby je znaleźć skorzystaj z poniższej instrukcji.

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Wiadomości.**
2. Przejdź do zakładki **SMS.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz opcję **Zaplanowane.**

Opis strony

Poniżej znajdują się zaplanowane SMS-y, o których są widoczne następujące dane:

- **Nadawca** - numer dostępowy, na który jest rozliczona wiadomość, jego nazwa w książce adresowej lub identyfikator alfanumeryczny.
- **Odbiorca** - numer lub lista numerów adresatów wiadomości.
- **Data** - data lub okres czasu, w którym będzie wysłana wiadomość.
- **Rodzaj** - informacja czy zaplanowany SMS będzie wysłany tylko raz, czy cyklicznie.
- **Wiadomość** - treść wysyłanego SMS.
- **Status** - może przyjąć dwie wartości:
- **Aktywna** - wiadomość zostanie wysłana o ustalonej porze.

- **Zawieszona** - wysyłka wiadomości została wstrzymana.
  - image.png - przycisk aktywowania wysyłki wiadomości.
  - image.png - przycisk zawieszenia wysyłki wiadomości.
- **Edytuj** - otwiera okno konfiguracji wiadomości, która odbywa się w ten sam sposób jak utworzenie nowej wiadomości: SMS - Nowy SMS.

image.png

Usunięcie wiadomości

1. Zaznacz wybraną wiadomość.

image.png

2. Naciśnij **Usuń wybrane**.

Jak dodać Listę dystrybucyjną (grupę numerów do wysyłki wiadomości)

Listy dystrybucyjne mają dwie główne właściwości:

- Szybkie wybieranie określonej puli adresatów dla wiadomości SMS, MMS lub FAKS.
- Możliwość samodzielnego zapisywania się użytkowników/numerów spoza Centrali Firmowej do danej listy. Aby zapisać się na listę, należy wysłać SMS na numer dostępowy. W treści wiadomości należy wpisać **Temat** danej listy dystrybucyjnej.

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Wiadomości.**
2. Przejdź do zakładki **Konfiguracja.**

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz opcję **FAKS szablony.**

Konfiguracja

Każda lista dystrybucyjna ma **Temat,** który wysłany na numer dostępowy Centrali Firmowej dopisze numer, z którego została wysłana wiadomość do listy dystrybucyjnej. Ponowne wysłanie wiadomości ten numer usunie. Przykładowo wysyłając SMS o treści **„POGODA”** na numer dostępowy – użytkownik sam zapisze się do tej listy. Użytkownik zostanie poinformowany SMS-em, że „Zapisano na: **POGODA**”. Aby wypisać się z listy, należy jeszcze raz wysłać SMS o tej samej treści. O statusie użytkownik zostanie poinformowany SMS-em zwrotnym „Wypisano z: **POGODA**”.

Ręczne dodanie nowej listy z poziomu GUI

image.png
Image not found or type unknown

1. Naciśnij **Dodaj**.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wprowadź **Temat** listy dystrybucyjnej.

Numer zewnętrzny

1. Naciśnij **Dodaj**.
2. Wprowadź **Imię.**
3. Wprowadź **Nazwisko.**
4. Wprowadź **Numer.**

image.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj**.

image.png
Image not found or type unknown

6. Przewiń okno dodawania odbiorcy na dół i naciśnij **Zapisz**.

Numer wewnętrzny

1. Zaznacz numer.
2. Naciśnij **Dodaj Wybrane.**

image.png
Image not found or type unknown

3. **Zapisz** zmiany.

Wgranie listy z pliku

Lista dystrybucyjna wgrana z gotowego pliku w formacie **CSV** i **XLS.** Tematem listy będzie nazwa pliku, z którego została **Importowana.** Wzór pliku **XLS** z listą dystrybucyjną znajduje się poniżej.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

1. Naciśnij **Wybierz plik**.

2. Zaznacz właściwy plik.

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Otwórz.**

image.png
Image not found or type unknown

4. **Prześlij** plik.

Dodana lista dystrybucyjna jest widoczna w zakładce **Konfiguracja > Listy dystrybucyjne.**

Jak skonfigurować przekierowania wiadomości SMS/MMS/Faks na Numerze Dostępowym?

Do wyboru gdzie mają być przekazana wiadomości **SMS, MMS** i **FAX** są cztery opcje:

- **Użytkownik** – wiadomość zostanie przekierowana na wskazany numer telefonu w Centrali Firmowej.
- **Skrzynka odbiorcza** – wiadomość zostanie pozostawiona w skrzynce odbiorczej numeru dostępowego. Wiadomość będzie można odczytać w zakładce **Wiadomości.**
- **Adres e-mail** – wiadomość zostanie przesłana na wskazany adres mailowy. Mail musi zostać wcześniej dodany w profilu użytkownika lub jako kontakt w książce adresowej.
- **Numer telefonu** – wiadomość zostanie przekierowana na wskazany dowolny numer zewnętrzny.

Spośród czterech powyższych opcji dla wiadomości na **Poczcie głosowej** dostępne są tylko dwie: **Skrzynka odbiorcza** i **Adres email.**

Istnieje możliwość stworzenia własnych reguł przekazywania wiadomości na podstawie numeru, z którego została przysłana, jej treści oraz daty dostarczenia (Reguły przekazywania wiadomości - Własny scenariusz przekazywania wiadomości).

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Numery Dostępowe.**
2. Następnie **Numery.**

3. Obok wybranego numeru, który chcesz skonfigurować naciśnij **Konfiguracja.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Przewiń stronę do sekcji **Reguły przekazywania wiadomości.**

obraz.png
Image not found or type unknown

5. Wybierz opcję **Więcej** w zakładce **Scenariusz Podstawowy**.

Konfiguracja

1. Wybierz przekazywanie, których wiadomości: **SMS, MMS, FAX** lub **nagrań na pocztę głosową** chcesz skonfigurować. Konfiguracja każdej z nich odbywa się w ten sam sposób.

QeQimage.png
Image not found or type unknown

2. Następnie wybierz jedną z czterech opcji przekazywania wiadomości. Konfiguracja każdej z nich została opisana poniżej. Dla wiadomości głosowych na **Poczcie głosowej** dostępne są tylko dwie opcje przekazywania: **Skrzynka odbiorcza** i **Adres email.**

qtZimage.png
Image not found or type unknown

Użytkownik - przekazanie wiadomości do użytkownika

1. Wybierz opcję **Użytkownik.**

eJ9image.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij przycisk **Dodaj.**

3. Zaznacz, do którego użytkownika ma zostać przekazana wiadomość**.**

tOkimage.png
Image not found or type unknown

4. **Zapisz** wybrany numer.

ya4image.png
Image not found or type unknown

5. Aktywuj scenariusz.

Skrzynka odbiorcza - przekazanie wiadomości na skrzynkę pocztową numeru dostępowego

1. Wybierz opcję **Skrzynka odbiorcza.**



2. Aktywuj scenariusz.

Adres e-mail - przekazanie wiadomości na wybrany adres e-mail

1. Wybierz opcję **Adres e-mail.**



2. Naciśnij przycisk **Dodaj.**

3. Zaznacz, na jaki adres e-mail ma zostać przekazana wiadomość. Mail musi zostać wcześniej dodany w profilu użytkownika lub jako kontakt w książce adresowej.



4. **Zapisz** wybrany e-mail.



5. Aktywuj scenariusz.

Numer telefonu - przekazanie wiadomości na numer zewnętrzny

1. Zaznacz opcję **Numer telefonu.**

2. Wprowadź **numer telefonu**.

3. Naciśnij **Użyj.**



4. Aktywuj scenariusz.