Najczęsciej zadawane pytania (FAQ)

W tej sekcji znajdziesz odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania dotyczące konfiguracji i obsługi Centrali Firmowej. Zebraliśmy tu praktyczne wskazówki, które pomogą Ci m.in. ustawić przekierowania połączeń, przygotować komunikaty powitalne, włączyć nagrywanie rozmów, skonfigurować użytkowników, wygenerować niezbędne raporty, dodać administratorów oraz wiele więcej.

- Jak zalogować się po raz pierwszy do Centrali Firmowej?
- Jak ustawić powitanie odgrywanie podczas połączenia na Numer dostępowy?
- Jak ustawić godziny pracujące na Numerze dostępowym
- Jak ustawić grupę numerów do odbierania połączeń na Numerze dostępowym?
- Jak dzwonić z numerów pracowników prezentując się Numerem dostępowym?
- Jak dodać numer spoza Centrali Firmowej?
- Jak dodać numer VIP?
- Jak włączyć nagrywanie na Numerze pracownika?
- Jak włączyć nagrywanie na Numerze dostępowym?

Jak zalogować się po raz pierwszy do Centrali Firmowej?

Do logowania są używane:

- **Adres e-mail administratora głównego** podany podczas procesu zakupu usługi.
- **Hasło statyczne**, które należy skonfigurować podczas pierwszego logowania do Centrali Firmowej.
- **Jednorazowy kod SMS**, wysyłany na numer telefonu powiązany z administratorem głównym.

Najczęściej zadawane pytania

- **Czy można wyłączyć logowanie dwuetapowe?**

  Ze względów bezpieczeństwa nie można wyłączyć logowania dwu-etapowego, czyli hasła statycznego oraz jednorazowego kodu SMS.

- **Czy hasło statyczne jest generowane automatycznie?**

  Nie, klient sam tworzy hasło statyczne, podczas pierwszego logowania.

- **Czy hasło statyczne trzeba zmieniać cyklicznie?**

  Po konfiguracji hasła statycznego, klient nie musi go zmieniać cyklicznie.

Zalogowanie się po raz pierwszy do Centrali Firmowej

obraz.png Image not found or type unkn

1. Wejdź na stronę **Centrali Firmowej:** https://centralafirmowa.t-mobile.pl
2. Wprowadź **adres e-mail administratora głównego** usługi Jeden Numer.
3. Naciśnij **Dalej.**

obraz.png
Image not found or type unknown

4. Naciśnij przycisk **Nowe hasło**, aby przejść do konfiguracji hasła.

obraz.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dalej**, aby wysłać link do konfiguracji nowego hasła, na adres e-mail użyty do logowania.

obraz.png
Image not found or type unknown

6. Na swojej poczcie e-mail otwórz wiadomość **„Reset hasła”** wysłaną z **Centrali Firmowej**, a następnie kliknij **link do zresetowania hasła**.

obraz.png
Image not found or type unknown

7. Wprowadź oraz powtórz nowe hasło.
8. Naciśnij **Dalej**, hasło zostanie zapisane oraz nastąpi przekierowanie do strony logowania.

obraz.png
Image not found or type unknown

9. Ponownie wprowadź **adres e-mail.**
10. Naciśnij **Dalej.**

obraz.png
Image not found or type unknown

11. Wprowadź skonfigurowane wcześniej **hasło.**

obraz.png
Image not found or type unknown

12. Naciśnij **Dalej.**
13. Wprowadź **hasło jednorazowe**, które zostało wysłane na numer telefonu przypisany do głównego administratora.

obraz.png
Image not found or type unknown

14. Naciśnij **Dalej.**

Wsparcie w konfiguracji usługi Centrala Firmowa

W przypadku potrzeby pomocy przy konfiguracji usługi **Centrala Firmowa** (np. ustawienia funkcji centrali wirtualnej), należy przesłać prośbę o wsparcie na adres: keyaccount@t-mobile.pl

W wiadomości powinny znaleźć się:

- **dane klienta,**
- **dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej po stronie klienta,**
- **opis wymagań dotyczących konfiguracji.**

Usługa konfiguracji jest dodatkowo płatna.

Jak ustawić powitanie odgrywanie podczas połączenia na Numer dostępowy?

Powitanie odgrywanie podczas połączenia na Numer dostępowy nazywane jest w Centrali Firmowej **Zapowiedzią Główną**, która jest odtwarzana na początku każdego połączenia z numerem dostępowym. Osoba dzwoniąca, po odsłuchaniu komunikatu, zostanie przekierowana do kolejnego etapu czyli zostanie połączona z właściwym numerem, będzie miała możliwość wybrania opcji z menu IVR (Interactive Voice Response) lub zostanie przełączona do poczty głosowej itp. Dostępne opcje ustawienia zapowiedzi to:

- **Brak zapowiedzi**,
- **Zapowiedź** - wygenerowany komunikat głosowy za pomocą zamiany tekstu na mowę. Dostępny w języku polski, angielskim lub polsko-angielskim,
- **Plik dźwiękowy** - możliwość wgrania gotowego pliku dźwiękowego w formacie WAV lub MP3. Istnieje również możliwość wykorzystania wygenerowanej wcześniej zapowiedzi o ile została ona zapisana w bibliotece.

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

image.png
Image not found or type unknown

4. Przewiń stronę do sekcji **Ustawienia zapowiedzi.**

Konfiguracja

Zapowiedź - wygenerowanie komunikatu za pomocą zamiany tekstu na mowę

1. Z rozwijanej listy wybierz **Zapowiedź.**

2. Naciśnij **Dodaj nową**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz język i płeć lektora.

4. Wprowadź zapowiedź.

> Fragmenty obcojęzyczne względem języka zapowiedzi należy zapisywać fonetycznie, w innym wypadku będą niezrozumiałe. Np: Biuro po angielsku to office a w zapisie fonetycznym z polskim lektorem tekst powinien brzmieć ofis.

5. (Opcjonalne) Dodaj zapowiedź w innym języku.

6. Wygeneruj zapowiedź.

> Jeżeli stworzyłeś zapowiedź w dwóch językach, zostanie ona złączona w jeden plik dźwiękowy.

image.png
Image not found or type unknown

7. (Opcjonalne) Sprawdź jakość wygenerowanej zapowiedzi.

8. (Opcjonalne) Usuń zapowiedź.

9. (Opcjonalne) Zapisz zapowiedź w bibliotece, aby wykorzystać ją w przyszłości.

10. Ustaw zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

11. (Opcjonalne) Edytuj zapowiedź.

12. Zapisz wybranie nowej zapowiedzi.

image.png
Image not found or type unknown

13. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

14. Sprawdź działanie zapowiedzi dzwoniąc na numer dostępowy.

Plik dźwiękowy - wgranie gotowego pliku z komputera

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**

2. Naciśnij **Dodaj nową.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz plik dźwiękowy ze swojego komputera.

4. (Opcjonalne) Sprawdź jakość wgranej zapowiedzi.

5. (Opcjonalne) Usuń zapowiedź.

6. (Opcjonalne) Zapisz zapowiedź w bibliotece, aby wykorzystać ją w przyszłości.

7. Ustaw zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

8. Zapisz wybranie nowej zapowiedzi.

image.png
Image not found or type unknown

9. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

10. Sprawdź działanie zapowiedzi dzwoniąc na numer dostępowy.

Zapowiedź z biblioteki - wykorzystanie zapowiedzi zapisanej w bibliotece PGG

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**

2. Naciśnij **Dodaj nową.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Ustaw zapowiedź z biblioteki**

image.png
Image not found or type unknown

4. (Opcjonalne) Sprawdź jakość wgranej zapowiedzi.

5. (Opcjonalne) Usuń zapowiedź z biblioteki.

6. Ustaw zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

7. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

8. Sprawdź działanie zapowiedzi dzwoniąc na numer dostępowy.

Jak ustawić godziny pracujące na Numerze dostępowym

Aby móc ustawić godziny pracujące według którego są obsługiwane połączenia nia numerze dostępowym należy skorzystać z funkcji **Kalendarza**, który pozwala określić godziny pracujące i godziny wolne dla danego numeru dostępowego. Dzięki temu połączenia przychodzące będą obsługiwane przez inny scenariusz w godzinach pracujących oraz poza nimi, np. w godzinach pracy połączenie zostanie przekazanie na numer końcowy pracownika. Poza nimi dzwoniący usłyszy informację o godzinach pracy firmy.

Można skorzystać z wariantu, w którym dni pracujące są zdefiniowane przez **24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu**. Wówczas niezależnie od dnia tygodnia i godziny wszystkie połączenia na numer dostępowy będą kierowane na podstawie scenariusza w godzinach pracy.

Wyjątki służą zmianie przedziałów czasowych w scenariuszach w godzinach pracy np. dodanie przerwy, wydłużenia godzin pracy, dodania dnia wolnego itp. Wyjątki nie są przypisane do konkretnych kalendarzy i wpływają na każdy z nich.

Jeżeli dla różnych godzin pracy mają zostać skonfigurowane różne scenariusze obsługi połączeń, należy dodać kolejny kalendarz.

> Aby móc dodać kolejne kalendarze, wyślij zgłoszenie ja na adres: keyaccount@t-mobile.
> Zawrzyj w nim Identyfikator Biznesowy (TXXXXXXXX) swojej Centrali Firmowej oraz informację o tym, aby włączyć możliwość dodawania kalendarzy.

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

image.png
Image not found or type unknown

4. Przewiń stronę do sekcji **Ustawienia zapowiedzi.**
5. Przejdź do zakładki **Kalendarz.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja kalendarza

Wybierz:

■ **Moja firma pracuje 24h na dobę 7 dni w tygodniu** - aby skonfigurować tylko jeden scenariusz dla numeru dostępowego bez podziału na godziny pracujące i wolne, po zaznaczeniu tej opcji nie jest wymagana dodatkowa konfiguracja kalendarza.

■ **Moja firma pracuje w wybrane dni tygodnia** - aby skonfigurować poszczególne dni i godziny pracy firmy.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja dni pracujących

Wybierając **Moja firma pracuje w wybrane dni tygodnia** należy oddzielnie skonfigurować godziny pracujące dla każdego dnia tygodnia.

1. Rozpocznij konfigurację, naciśnij **Więcej** obok wybranego dnia.

image.png
Image not found or type unknown

2. Ustal godziny pracujące dla danego dnia. Na poniższym zdjęciu godziny pracujące są ustalone dla zakresu od **8.00** do **16.00** i to w tych godzinach będzie obowiązywał scenariusz dla godzin pracujących. Godziny wolne będą obowiązywały od **0.00** do **7.59** oraz od **16.01** do **23.59.** Jeżeli chcesz, aby dany dzień był oznaczony jako dzień wolny **Usuń** wszystkie przedziały godzin pracujących.

image.png
Image not found or type unknown

3. (Opcjonalnie) Aby dodać kolejny przedział godzin pracujących, naciśnij **Dodaj godziny pracuj?ce.** Je?li sposób obs?ugi po??cze? przychodz?cych ma by? ró?ny dla ró?nych przedzia?ów godzinowych, przedzia?y te nale?y umie?ci? w osobnych kalendarzach.

image.png
Image not found or type unknown

Na poniższym zdjęciu godziny pracujące są ustalone dla zakresu od **8.00** do **11.59** oraz od **13.00** do **16.59** i to w tych godzinach będzie obowiązywał scenariusz dla godzin pracujących. Godziny wolne będą obowiązywały od **0.00** do **7.59**, od **12.00** do **12.59** oraz od **17.00** do **23.59.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Po skończonej konfiguracji danego dnia tygodnia **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Dodanie wyjątku

1. Wprowadź **Nazwę** wyjątku i wybierz czy ma on wystąpić tylko raz, czy cyklicznie co tydzień, miesiąc lub rok.

image.png
Image not found or type unknown

2. (Opcjonalne) Zaznaczając opcję **Okres obowiązywania wyjątku,** można wybrać okres trwania wyjątku. Na zdjęciu poniżej wyjątek będzie występował pomiędzy **2024-04-24** a **2027-05-01.** Oznacza to, że wystąpi on 4 razy, co roku dnia drugiego kwietnia pomiędzy 2024 a 2027 rokiem.

image.png
Image not found or type unknown

3. (Opcjonalne) Skonfiguruj niestandardowe godziny pracy w czasie obowiązywania wyjątku za pomocą przycisku **Dodaj godziny pracujące**. Jeśli godziny pracy nie zostaną dodane, system potraktuje ten dzień jako w całości wolny od pracy. Dodając godziny pracujące, należy wybrać **kalendarz,** według którego będą obsługiwane połączenia przychodzące. Istnieje możliwość dodania więcej niż jednego zakresu godzin pracujących w jednym wyjątku.

image.png
Image not found or type unknown

4. Po skonfigurowaniu wyjątku pamiętaj o **Zapisaniu** zmian.

image.png
Image not found or type unknown

Dodanie kolejnego kalendarza

Jeżeli dla różnych godzin pracy mają zostać skonfigurowane różne scenariusze obsługi połączeń, należy dodać kolejne kalendarze.

image.png
Image not found or type unknown

Nowy kalendarz konfiguruję się analogicznie do pierwszego kalendarza. **Wyjątki** nie są przypisane do konkretnych kalendarzy i wpływają na każdy z nich.

Jak ustawić grupę numerów do odbierania połączeń na Numerze dostępowym?

Aby połączenia przychodzące na Numer Dostępowy trafiały do **Grupy Numerów** pracowników, należy skorzystać z konfiguracji scenariusza Numeru Dostępowego, który przekazuje połączenia przychodzące do wybranej Grupy numerów. Poniżej znajduje się instrukcja jak skonfigurować grupę, zmienić zasady przekazywania połączeń oraz obsługi połączeń nieodebranych.

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 **Scenariusze w godzinach pracy** lub **Scenariusze poza godzinami pracy**.
5. Jeżeli zmieniasz **Scenariusz w godzinach pracy**, wybierz odpowiedni **Kalendarz.**

image.png
Image not found or type unknown

6. Rozwiń scenariusz **Podstawowy** lub **VIP,** naciskając **Więcej**.
7. Wybierz opcję **Grupa numerów.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. **Nazwij scenariusz.**
2. **Nazwij grupę numerów.**

image.png
Image not found or type unknown

3. **Dodaj** numery do grupy.

image.png
Image not found or type unknown

4. **Zaznacz** wybrane numery, które mają zostać dodane do grupy.
5. Naciśnij **Dodaj wybrane.**

image.png
Image not found or type unknown

6. **(Opcjonalnie)** Przewiń okno dodawania numerów do góry i zmień **kolejność** numerów w grupie. Ma to wpływ na to, w jakiej kolejności będą trafiać połączenia w przypadku skonfigurowania grupy do **przekazywania połączeń po kolei**. Numer na górze grupy otrzyma pierwsze połączenie.
7. **(Opcjonalnie)** Przewiń okno dodawania numerów do góry i **Usuń** niepotrzebne numery.

image.png
Image not found or type unknown

8. Przewiń okno w dół i **Zapisz** konfigurację numerów w grupie.

image.png
Image not found or type unknown

9. Wybierz jedną z opcji przekazywania połączeń:

- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów na raz.**

- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów po kolei.**
- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów losowo.**

10. Ustaw jak długi będzie czas dzwonienia do jednego pracownika przed przekazaniem połączenia do kolejnego. Można wybrać czas pomiędzy 10 a 30 sekund.

11. Ustaw jak długa będzie przerwa przed kolejnym przekazanym połączeniem do pracownika. Można wybrać czas pomiędzy 11 a 56 sekund.

12. Zaznacz opcję jeśli chcesz informować dzwoniącego o miejscu w kolejce oczekujących.

image.png
Image not found or type unknown

Obsługa połączeń nieodebranych przez grupę numerów

Ustawienie ma zastosowanie po przekroczeniu maksymalnego czasu oczekiwania w kolejce (**30 minut**). Dla opcji **Niezdefiniowane** stosowania jest konfiguracja numeru dostępowego (Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych).

Niezdefiniowane, Przekierowanie na pocztę głosową, Rozłączenie

Aby wybrać jedną z trzech pierwszych opcji wystarczy ją zaznaczyć, nie jest wymagana dalsza konfiguracja.

image.png
Image not found or type unknown

Przekierowanie na wybrany numer

1. Zaznacz odpowiednią opcję.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **numer użytkownika**, do którego mają być przekazywane nieodebrane połączenia.

3. **Zapisz** wybrany numer.

image.png
Image not found or type unknown

Przekierowanie do grupy numerów

1. Zaznacz odpowiednią opcję.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz jedna z opcji przekazywania połączeń:

- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów na raz.**
- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów po kolei.**
- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów losowo.**

3. Ustaw jak długi będzie czas dzwonienia do jednego pracownika przed przekazaniem połączenia do kolejnego. Można wybrać czas pomiędzy 10 a 30 sekund.

4. Ustaw jak długa będzie przerwa przed kolejnym przekazanym połączeniem do pracownika. Można wybrać czas pomiędzy 11 a 56 sekund.

5. Zaznacz opcję jeśli chcesz informować dzwoniącego o miejscu w kolejce oczekujących.

image.png
Image not found or type unknown

6. Wybierz, które numery będą należeć do grupy odbierającej połączenia.

7. Naciśnij **Dodaj wybrane,** aby zatwierdzić dodanie numerów do grupy odbierającej połączenia.

image.png
Image not found or type unknown

8. Za pomocą strzałek możesz zmienić kolejność numerów w grupie, w której będą przekazywane im połączenia jeśli w konfiguracji została wybrana opcja **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów po kolei.**

image.png
Image not found or type unknown

9. Po skończonej konfiguracji grupy numerów przewiń okno konfiguracji w dół i **Zapisz** ustawienia grupy.

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienie numeru skróconego grupy

Użycie numeru skróconego w **drzewku IVR** pozwoli na przekierowanie do przypisanej do niego grupy numerów.

Wprowadź **numer skrócony.**

image.png
Image not found or type unknown

Zakończenie konfiguracji scenariusza

1. (Opcjonalne) Zapisz scenariusz jako szablo,n aby wykorzystać go później.

2. Zapisz scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

3. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona. Wybierając **Aktywuj na wielu** możesz dodać inne numery dostępowe, na których zostanie uruchomiony scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

Jeżeli wybrano opcję **Aktywacja na wielu:**

1. Zaznacz dodatkowy numer dostępowy, na którym chcesz aktywować scenariusz.

2. Wybierz, na którym kalendarzu danego numeru dostępowego chcesz aktywować scenariusz.

3. Aktywuj scenariusz. Po wykonaniu tego kroku scenariusz został w pełni skonfigurowany i aktywowany na wybranych numerach dostępowych.

image.png
Image not found or type unknown

Jak dzwonić z numerów pracowników prezentując się Numerem dostępowym?

Aby Twoi pracownicy mogli dzwonić do klientów, prezentując się jednym Numerem Dostępowym należy zmienić ustawienia Użytkownika. Możliwa jest prezentacja za pomocą numeru użytkownika, innego użytkownika i dostępowego. Można oddzielnie skonfigurować prezentację dla połączeń **Poza grupą** i **W grupie.**

Podczas konfiguracji dostępne są trzy opcje:

- **Numerem własnego telefonu** - opcja domyślna.
- **Numerem z grupy osobistej** - za pomocą tej opcji można prezentować się numerem innego użytkownika. Ustawienie widoczne, tylko gdy numery są dodane do jednej **Grupy osobistej**/**Grupy numerów użytkowników**. Aby to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Dodawanie i usuwanie numerów z Grupy osobistej.
- **Numerem dostępowym.**

Jeżeli chcesz prezentować się **Dowolną nazwą,** tylko podczas wykonywania połączeń w **Grupie,** skorzystaj z instrukcji: Wyświetlany opis numeru.

Najczęściej zadawane pytania

- Czy można ustawić prezentację numeru zależnie od wybranych numerów (np. rodzina)?
  Nie, istnieje tylko podział prezentacji na połączenia w grupie, czyli z innymi użytkownikami Centrali Firmowej oraz poza grupę.

- Czy można prezentować połączenia numerem dostępowym tylko w określonych godzinach?

  Nie, prezentacja działa 24/7.

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.

   image.png
   Image not found or type unknown
4. Przewiń stronę do sekcji **Prezentacja numeru.**

Konfiguracja

W sekcji **Prezentacja numeru** znajdują się dwie podsekcje, służące do prezentacji połączeń **Poza grupą** i **W grupie** Konfiguracja obu odbywa się w ten sam sposób.

1. Zaznacz, który numer ma służyć do prezentacji.

StYimage.png
Image not found or type unknown

2. (Opcjonalne) Tylko, jeżeli wybrałeś opcję prezentacji **Numerem z grupy osobistej** lub **Numerem dostępowym.**

1. **Zaznacz** wybrany numer.

2. **Zapisz** wybranie numeru.

kDjimage.png
Image not found or type unknown

3. W prawym dolnym rogu sekcji **Prezentacja numeru** naciśnij **Zapisz.**

EpYimage.png
Image not found or type unknown

Jak dodać numer spoza Centrali Firmowej?

Jeżeli chcesz wykorzystać swój prywatny numer do obierania połączeń przekazanych przez Numer Dostępowy skorzystaj z opcji dodania **Numeru Zewnętrznego**.

> **Połączenia przekazane na numer zewnętrzny są dodatkowo płatne, według cennika.**

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**
2. Następnie **Książka adresowa.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Firmowa.**

Dodanie kontaktu

Dodanie numeru zewnętrznego należy rozpocząć od dodania nowego kontaktu do Książki adresowej Platformy Głosowej, następnie należy do niego przypisać numer telefoniczny i oznaczony jako numer zewnętrzny.

image.png
Image not found or type unknown

1. Wybierz **Dodaj kontakt.**
2. Uzupełnij obowiązkowe dane numeru.
    1. Wprowadź **Imię**.

image.png
Image not found or type unknown

    2. Wprowadź **Nazwisko**.

3. Zapisz nowy kontakt.

image.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do zakładki **Numery książki adresowej**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj**.

image.png
Image not found or type unknown

6. Dodaj numer.
    1. Wybierz numer kierunkowy i wprowadź numer telefonu.
    2. Zaznacz numer jako **Zewnętrzny**.

image.png
Image not found or type unknown

    3. **Zapisz** dodanie numeru.

7. Potwierdź dodanie numeru zewnętrznego do Centrali Firmowej.

image.png
Image not found or type unknown

Jak dodać numer VIP?

Dodaj numer VIP, który pozwala skrócić czas obsługi dla ważnych klientów. Przykładem może być pominięcie menu wyboru i natychmiastowe przekierowanie połączenia na wybrany numer.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**
2. Następnie **Książka adresowa.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Firmowa.**

Dodanie kontaktu

Dodanie numeru zewnętrznego należy rozpocząć od dodania nowego kontaktu do Książki adresowej Platformy Głosowej, następnie należy do niego przypisać numer telefoniczny i oznaczony jako numer zewnętrzny.

image.png
Image not found or type unknown

1. Wybierz **Dodaj kontakt.**
2. Uzupełnij obowiązkowe dane numeru.
    1. Wprowadź **Imię**.

image.png
Image not found or type unknown

    2. Wprowadź **Nazwisko**.
3. Zapisz nowy kontakt.

image.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do zakładki **Numery książki adresowej**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj**.

image.png
Image not found or type unknown

6. Dodaj numer.
    1. Wybierz numer kierunkowy i wprowadź numer telefonu.
    2. **Zapisz** dodanie numeru.

obraz.png
Image not found or type unknown

7. Oznacz kontakt jako **VIP.**
    1. Przejdź do zakładki **Rola w platformie.**
    2. Wybierz **TAK** obok opcji **VIP.**
    3. **Zapisz** oznaczenie kontaktu jako **VIP.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Od teraz połączenia wykonywane z tego numeru na numer dostępowy będą obsługiwane według scenariuszy **VIP.**

Jak włączyć nagrywanie na Numerze pracownika?

Konfiguracja nagrywania połączeń na numerach użytkowników. Dostępne opcje to:

- **Włączenie** lub **wyłączenie** nagrywania połączeń bezpośrednich.
- **Włączenie** lub **wyłączenie** nagrywanie połączeń przekazanych przez numer dostępowy.

> Aby korzystać z
> **Nagrywania połączeń,**
> musi zostać zakupiona usługa
> **Nagrywanie Standard.**

Jeżeli chcesz zmienić to ustawienie dla wielu użytkowników naraz, skorzystaj z instrukcji: Edycja kilku użytkowników jednocześnie.

Powiązane instrukcje:

- Włącz nagrywanie na numerze dostępowym: Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń.
- Odsłuchaj nagrane połączenia: Nagrane połączenia.

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.

image.png
Image not found or type unknown

4. Przewiń stronę do sekcji **Nagrywanie połączeń.**

Konfiguracja

1. Wybierz rodzaj nagrywania, który będzie używany na danym numerze użytkownika:

■ **Nagrywanie Standard** - podstawowa wersja nagrywania

Dqpimage.png
Image not found or type unknown

2. Włącz lub wyłącz nagrywanie na danym numerze użytkownika.

■ **Nagrywanie połączeń na numerach dostępowych** - wybierz tę opcję, aby móc nagrywać połączenia na danym numerze użytkownika. Aby włączyć nagrywanie połączeń bezpośrednich, przejdź do kolejnego punktu instrukcji. Nagrywanie połączeń przekazanych przez numer dostępowy, wymaga skonfigurowania danego numeru, zrób to, korzystając z instrukcji: Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń.

■ **Wyklucz z nagrywania** - żadne połączenia nie będą nagrywane na tym numerze, włącznie z tymi, które zostały przekazane przez numer dostępowy.

2fYimage.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz, które połączenia mają być nagrywane.

5RTimage.png
Image not found or type unknown

4. **Zapisz** zmiany, za pomocą przycisku znajdującego się w prawym dolnym rogu okna **Nagrywanie połączeń**.

029image.png
Image not found or type unknown

Jak włączyć nagrywanie na Numerze dostępowym?

Możliwość włączenia nagrywania połączeń przychodzących i wychodzących na danym Numerze Dostępowym. Do włączenia tej usługi wymagane jest zakupienie jednej z opcji **Nagrywania połączeń** w usłudze Centrali Firmowej.

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 **Ustawienia ogólne.**

obraz.png
Image not found or type unknown

5. Wybierz opcję **Nagrywanie połączeń.**

Konfiguracja

1. **Zaznacz** lub **odznacz** odpowiednią opcję.

image.png
Image not found or type unknown

2. **Zapisz** zmiany.