Numery dostępowe

Ustawienia numerów służących do odbierania i przekierowywania połączeń, odgrywania komunikatów powitalnych oraz wiele więcej.

- Czym jest numer dostępowy?
- Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź główna
- Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź tymczasowa
- Kalendarz - Konfiguracja godzin pracujących
- Scenariusz numeru dostępowego - Użytkownik
- Scenariusz numeru dostępowego - Grupa numerów
- Scenariusz numeru dostępowego - Drzewko IVR
- Scenariusz numeru dostępowego - Poczta głosowa
- Scenariusz numeru dostępowego - Zapowiedź
- Scenariusz numeru dostępowego - Własny scenariusz
- Reguły przekazywania wiadomości - Scenariusz podstawowy
- Reguły przekazywania wiadomości - Własny scenariusz przekazywania wiadomości
- Ustawienia ogólne - Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych
- Ustawienia ogólne - Numer poczty głosowej
- Ustawienia ogólne - Numer skrócony
- Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń

- Ustawienia ogólne - Dodatkowa konfiguracja (numer domyślny)
- Tworzenie i import szablonu scenariusza
- Wykorzystanie aktywnego scenariusza
- Biblioteka scenariuszy

Czym jest numer dostępowy?

Numer dostępowy jest przypisany do wirtualnej centrali telefonicznej (VPABX – Virtual Private Automatic Branch Exchange). Połączenia przychodzące są przez nią odbierane i obsługiwane według określonego scenariusza. Potrzebną liczbę numerów dostępowych należy określić w trakcie składania zamówienia. Podstawowe możliwości centrali to:

- **Zapowiedź** - komunikat głosowy, który usłyszy dzwoniący przed właściwym połączeniem. Może być to powitanie, informacja o urlopie, komunikat RODO itp.
- **Kalendarz** - określenie godzin pracujących dla wirtualnej centrali, służy do konfiguracji obsługi połączeń w godzinach pracy i poza nimi. Np. odebranie połączenia w godzinach pracy oraz odegranie komunikatu z prośbą o zadzwonienie następnego dnia poza godzinami pracy.
- **Przekierowywanie połączeń** - możliwość przekazywania połączeń do wybranego pracownika lub grupy pracowników, na pocztę głosową itp.
- **Drzewo zapowiedzi głosowych (IVR)** - interaktywne menu wyboru, w którym dzwoniący za pomocą klawiatury telefonu może wybrać skonfigurowane przez administratora centrali opcje, np. zadzwonić do wybranego działu, odsłuchać komunikat RODO, zostawić wiadomość głosową itp.
- **Nagrywanie** - archiwizacja połączeń przychodzących na numer dostępowy lub z niego wychodzących.
- **Zarządzanie wiadomościami** - przekazywanie wiadomości SMS/MMS/FAX/nagrań na pocztę głosową do określonych użytkowników, adresy e-mail itp.

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. Wyświetli się podstrona **Edycja numeru,** na której znajdują się poszczególne elementy konfiguracji wybranego numeru dostępowego wymienione poniżej.

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienia zapowiedzi

Konfiguracja **Zapowiedzi** (komunikatów głosowych) odtwarzanych zaraz po połączeniu z numerem dostępowym oraz **Kalendarza,** w którym są określane godziny pracujące dla Centrali Firmowej. Na ich podstawie, są wykorzystywane odpowiednie scenariusze obsługi połączeń.

image.png
Image not found or type unknown

■ **Zapowiedź główna** – komunikat głosowy odtwarzany zaraz po połączeniu z numerem dostępowym. Np. informacja o RODO (Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź główna).
■ **Zapowiedź tymczasowa** – przez wybranym terminie lub okresie czasu zastępuje **Zapowiedź główną.** Może nią być informacja o zamknięciu firmy z powodu remontu (Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź tymczasowa).
■ **Kalendarz** – określa godziny pracy firmy w poszczególnych dniach tygodnia. Na ich podstawie wykorzystywane są odpowiednie scenariusze obsługi połączeń w godzinach pracy i poza nimi. Istnieje możliwość skonfigurowania kilku scenariuszy dla godzin pracujących, aby to zrobić w należy dodać nowy **Kalendarz** (Kalendarz - konfiguracja godzin pracujących

).

Scenariusze w godzinach i poza godzinami pracy

Definiują zachowanie systemu dla połączeń przychodzących na numer dostępowy w godzinach pracujących oraz poza nimi.

Godziny pracy są zdefiniowane w **Kalendarzu.** Istnieje możliwość skonfigurowania kilku scenariuszy dla godzin pracujących, aby to zrobić w należy dodać nowy **Kalendarz.**

Scenariusze **VIP** obsługują połączenia przychodzące z numerów ze **Statusem VIP.** Są one obsługiwane według innego scenariusza np. przekazanie połączenia od ważnego klienta do wybranego pracownika z pominięciem **Drzewka IVR**. Aby skonfigurować numer ze **Statusem VIP,** należy dodać nowy kontakt (Dodanie kontaktu ze statusem VIP) lub edytować istniejący (Edycja kontaktu).

Istnieją cztery podstawowe scenariusze obsługi połączeń przychodzących:

- **Scenariusz podstawowy w godzinach pracy** - obsługuje wszystkie połączenia przychodzące (oprócz tych z numerów ze **Statusem VIP)** w godzinach pracy określonych w **Kalendarzu.**
- **Scenariusz podstawowy VIP w godzinach pracy** - obsługuje połączenia przychodzące ze **Statusem VIP** w godzinach pracy określonych w **Kalendarzu.**
- **Scenariusz podstawowy poza godzinami pracy** - obsługuje wszystkie połączenia przychodzące (oprócz tych z numerów ze **Statusem VIP)** poza godzinami pracy określonymi w **Kalendarzach.**
- **Scenariusz podstawowy VIP poza godzinami pracy** - obsługuje połączenia przychodzące ze **Statusem VIP** poza godzinami pracy określonymi w **Kalendarzach.**

Oprócz podstawowych scenariuszy istnieje możliwość dodania **Własnego scenariusza,** który będzie obsługiwał połączenia na podstawie numeru, z którego są wykonywane (Scenariusz numeru dostępowego - własny scenariusz).

image.png
Image not found or type unknown

Każdy scenariusz konfiguruje się w ten sam sposób. Istnieje siedem różnych opcji obsługi połączeń przychodzących, są to:

- **Użytkownik** - przekierowanie połączenia do wybranego użytkownika (Scenariusz numeru dost?powego - U?ytkownik).
- **Grupa numerów** - przekierowanie połączenia do wybranej grupy numerów (Scenariusz numeru dostępowego - Grupa numerów).
- **Drzewo IVR** - dzwoniący może wybrać za pomocą klawiatury co stanie się z jego połączeniem np. wybranie 1 spowoduje połączenie z wybranym działem firmy (Scenariusz numeru dostępowego - Drzewko IVR).
- **Poczta głosowa** - dzwoniący będzie mógł pozostawić wiadomość głosową (Scenariusz numeru dostępowego - Poczta głosowa).
- **Ciągła zapowiedz** - dzwoniący usłyszy zapętlony komunikat głosowy (Scenariusz numeru dostępowego - Ciągła zapowiedź).
- **Zapowiedz** - dzwoniący usłyszy komunikat głosowy, po którym połączenie zostanie zakończone (Scenariusz numeru dostępowego - Zapowiedź).
- **Pokój konferencyjny** - przekierowanie połączenia do wybranego pokoju konferencyjnego (Scenariusz numeru dostępowego - Pokój konferencyjny).

Istnieje również możliwość wykorzystania istniejącego scenariusza na innym numerze dostępowym, zapisując go w bibliotece, aby wykorzystać go później (Tworzenie i import szablonu scenariusza) lub od razu aktywować na wybranym numerze (Wykorzystanie

aktywnego scenariusza). Szablony oraz aktywne scenariusze można zobaczyć i edytować w **Bibliotece scenariuszy** (Biblioteka scenariuszy).

Reguły przekazywania wiadomości

Określenie warunków przekierowywania różnych typów wiadomości **SMS/MMS/FAX/nagrań na pocztę głosową** przychodzących na numer dostępowy (Reguły przekazywania wiadomości - Scenariusz podstawowy). Oprócz tego istnieje również możliwość stworzenia własnej reguł przekazywania wiadomości na podstawie numeru, z którego została wysłana, daty dostarczenia lub jej treści (Reguły przekazywania wiadomości - Własny scenariusz przekazywania wiadomości)**.**



Ustawienia ogólne

Znajdują się tu dodatkowe ustawienia numeru dostępowego. Takie jak:

- **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych** – wskazuje sposób postępowania w przypadku nieodebrania połączenia (Ustawienia ogólne - Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych).
- **Numer poczty głosowej** – wskazanie numeru, na który mają być przekazywane wiadomości z poczty głosowej (Ustawienia ogólne - Numer poczty głosowej).
- **Nagrywanie połączeń** – konfiguracja rodzaju nagrywanych połączeń (Ustawienia ogólne - Numer skrócony).
- **Numer skrócony** – ustalenie numeru skróconego dla konfigurowanego numeru dostępowego, który może być używany przy połączeniach w ramach Centrali Firmowej (Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń).
- **Dodatkowa konfiguracja** – dotyczy wskazania czy numer dostępowy ma być numerem

domyślnym, czyli być używanym do prezentacji połączeń nawiązywanych przyciskiem znajdującym się w książce adresowej i historii połączeń (Ustawienia ogólne - Dodatkowa konfiguracja (numer domyślny)).

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź główna

Zapowiedź główna 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.

Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź tymczasowa

Zapowiedź tymczasowa jest odtwarzana po **zapowiedzi głównej** w określonym przedziale czasowym. Może być to informacja o zamknięciu sklepu z powodu remontu.

> **Zapowiedź tymczasową**
>
> można dodać tylko, kiedy jest ustawiona **Zapowiedź główna.**

Dostępne opcje ustawienia zapowiedzi tymczasowej, są takie same jak dla zapowiedzi głównej, czyli:

- **Brak zapowiedzi**.
- **Zapowiedź** - wygenerowany komunikat głosowy za pomocą zamiany tekstu na mowę. Dostępny w języku polskim, 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.**

image.png
Image not found or type unknown

5. Przejdź do zakładki **Zapowiedź tymczasowa.**

Konfiguracja zapowiedzi

Ustaw od/do jakiej daty oraz godziny będzie aktywna zapowiedź tymczasowa. Następnie wygeneruj lub wgraj odgrywany komunikat.

image.png
Image not found or type unknown

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.

Usunięcie zapowiedzi

1. Z rozwijanej listy wybierz **Brak zapowiedzi.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Kalendarz - Konfiguracja godzin pracujących

Kalendarz 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.

Scenariusz numeru dostępowego - Użytkownik

Konfiguracja scenariusza numeru dostępowego, który przekazuje połączenia przychodzące na wybrany **numer użytkownika.**

Jeżeli chcesz przekazywać połączenia na numer nienależący do twojej organizacji, należy go najpierw dodać jako **numer zewnętrzny** (Dodanie kontaktu (numer zewnętrzny oraz status VIP).

Aby włączyć informowanie dzwoniącego o miejscu w kolejce do połączenia, należy skonfigurować przekazanie połączenia do **Grupy numerów** (Scenariusz numeru dostępowego - Grupa numerów).

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**.

   image.png
   Image not found or type unknown

7. Wybierz opcję **Użytkownik.**

Konfiguracja

1. Wprowadź nazwę scenariusza.

2. Dodaj numer, na który mają być przekazywane połączenia wykonane na numer dostępowy.

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz numer, na który mają być przekazywane połączenia wykonane na numer dostępowy.

4. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

5. (Opcjonalne) Zapisz scenariusz jako szablon, aby wykorzystać go później.

6. Zapisz scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

7. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona a scenariusz włączony. 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 uruchomiony na wybranych numerach dostępowych.

image.png
Image not found or type unknown

Scenariusz numeru dostępowego - Grupa numerów

Konfiguracja 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

Scenariusz numeru dostępowego - Drzewko IVR

Konfiguracja scenariusza, w którym dzwoniący zostaje połączony z **Drzewkiem IVR** (IVR - Interactive Voice Response), czyli interaktywnym menu wyboru. Dzięki niemu dzwoniący ma możliwość wybrania cyfry na klawiaturze telefonu, co uruchomi skonfigurowaną wcześniej akcję, np. odegra komunikat o RODO, przekieruje połączenie do danego użytkownika itp.

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**.

image.png
Image not found or type unknown

7. Wybierz opcję **Drzewko IVR.**

Konfiguracja drzewka IVR

Wprowadź **nazwę scenariusza.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja zapowiedzi drzewka IVR

Zapowiedź scenariusza jest odtwarzana jednokrotnie po **zapowiedzi głównej** numeru dostępowego. W zapowiedzi scenariusza można dodać wprowadzenie do menu np. "Proszę wybrać jedną z opcji". Wybieranie opcji przez dzwoniącego jest możliwe dopiero po odegraniu zapowiedzi scenariusza, dlatego nie należy w niej dodawać opcji wyboru typu: "Dział Marketingu, wybierz 1". 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.

Konfiguracja zapowiedzi drzewka

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

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

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

Dodanie opcji wyboru w drzewku IVR

1. Naciśnij **Dodaj element.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Typ scenariusza.** Konfiguracja każdego typu scenariusza została opisana w dalszej części instrukcji.

- **Użytkownik** - przekierowanie dzwoniącego do wybranego użytkownika.
- **Grupa numerów** - przekierowanie dzwoniącego do grupy numerów.
- **Drzewko IVR** (menu wyboru dla dzwoniącego) - możliwość stworzenia kolejnego drzewka **IVR.**
- **Poczta głosowa** - dzwoniący może nagrać wiadomość na pocztę głosową.
- **Ciągła zapowiedź** - odegranie zapętlonej zapowiedzi, która będzie odegrana po **Zapowiedzi głównej.**
- **Zapowiedź** - odegranie zapowiedzi, po której połączenie zostanie zakończone. Jest to inny komunikat od **Zapowiedzi głównej.**
- **Pokój konferencyjny** - przekierowanie do pokoju konferencyjnego.
- **Numer skrócony** - możliwość wybrania numeru skróconego przez dzwoniącego.
- **Powrót do menu** - powrót do głównego menu.

3. (Opcjonalne) Dodaj Opis scenariusza.

4. Wybierz **Wyjście,** tzn. cyfrę, po której naciśnięciu przez dzwoniącego wykona się dana opcja, np. po wybraniu cyfry jeden zostanie odegranie informacja o RODO.

5. Dodaj **Zapowiedź wyjścia** czyli komunikat informujący co się stanie po wybraniu danej opcji np. "Wybierz jeden, aby odsłuchać komunikat RODO". **Zapowiedź wyjścia** konfiguruje się analogicznie do **Zapowiedzi scenariusza.**

image.png
Image not found or type unknown

6. Skonfiguruj wybrany typ scenariusza.

Użytkownik

1. **Dodaj** numer, na który ma zostać przekazane połączenie po wybraniu tej opcji przez dzwoniącego.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. **Wybierz** numer.

3. **Zapisz** zmiany.

obraz.png
Image not found or type unknown

4. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 1 zostanie przekierowany do użytkownika Jan Kowalski o numerze.

obraz.png
Image not found or type unknown

Grupa numerów

Lista numerów w grupie

1. W oknie **Lista numerów w grupie** naciśnij **Dodaj**, aby skonfigurować listę numerów.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. **Zaznacz** wybrane numery, które mają zostać dodane do grupy.

3. Naciśnij **Dodaj.**

obraz.png
Image not found or type unknown

4. (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. Pierwszy numer od góry otrzyma pierwsze połączenie.

5. (Opcjonalnie) W górnej części okna dodawania numerów, można **Usunąć** niepotrzebne numery z grupy.

obraz.png
Image not found or type unknown

6. Naciśnij **Zapisz** na samym dole okna konfiguracji numerów.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. 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.**

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

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

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

obraz.png
Image not found or type unknown

Obsługa połączeń nieodebranych przez grupę numerów

W sekcji **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych** należy skonfigurować obsługę połączeń nieodebranych. 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

1. **Zaznacz** odpowiednią opcję.

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 na sam 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 wyjścia w Drzewku IVR

Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz połączenie dzwoniącego po wybraniu cyfry 2 zostanie odebrane przez jeden z numerów w grupie.

obraz.png
Image not found or type unknown

Drzewo IVR

1. **Dodaj** Drzewko IVR, po tym będzie można dodać do niego opcje wyboru.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **symbol plusa** obok dodanego **Drzewka IVR,** aby dodać opcje wyboru dla dzwoniącego**.**

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj element.** Reszta konfiguracji przebiega tak samo, jak konfiguracja głównego **Drzewka IVR**

obraz.png
Image not found or type unknown

Poczta głosowa

1. Opcja przekierowania połączenia na pocztę głosową wybranego numeru dostępowego jest zaznaczona domyślnie po wybraniu **Poczty głosowej** jako **Typu scenariusza.**

2. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 4 zostanie przekierowany na pocztę głosową.

obraz.png
Image not found or type unknown

Zapowiedź oraz **Zapowiedź ciągła**

Zapowiedź - wygenerowanie komunikatu za pomocą zamiany tekstu na mowę

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

2. Naciśnij **Dodaj nową**.

obraz.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 brz "**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

Plik dźwiękowy - wgranie gotowego pliku z komputera

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**
2. Naciśnij **Dodaj nową.**

obraz.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

Zapowiedź z biblioteki - wykorzystanie zapowiedzi zapisanej w bibliotece

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**
2. Naciśnij **Dodaj nową.**

obraz.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

Zakończenie konfiguracji wyjścia w Drzewku IVR

Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 4 usłyszy komunikat głosowy.

obraz.png
Image not found or type unknown

Pokój konferencyjny

1. **Dodaj** pokój konferencyjny, na który ma zostać przekazane połączenie po wybraniu tej opcji przez dzwoniącego.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. **Pokój konferencyjny**, który ma zostać wybrany jako cel przekierowania, musi być oznaczony jako **Stały pokój**.

3. Wybierz **pokój**

4. **Zapisz** zmiany.

obraz.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 1 zostanie przekierowany do wybranego **Pokoju konferencyjnego.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Numer skrócony

1. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz po wybraniu przez dzwoniącego cyfry pięć, będzie on mógł wprowadzić **numer skrócony.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Powrót do menu

1. Skonfiguruj, do którego **menu IVR** zostanie przekierowany dzwoniący po wybraniu tej opcji.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz po wybraniu przez dzwoniącego cyfry pięć, zostanie on przekierowany do wybranego **menu IVR.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Brak wyboru lub **Zły wybór**

Ostatnie dwie opcje w **Drzewku IVR** kolejno służą do edycji zachowania systemu, kiedy użytkownik wybierze **złą opcję** (dzwoniący wybiera opcję, która nie istnieje) lub nie dokona **żadnego wyboru.** Domyślnie każda z opcji ponownie odtwarza **Drzewko IVR.** Istnieje możliwość zmiany tych opcji po naciśnięciu przycisku **Edytuj.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Zakończenie konfiguracji Drzewka IVR

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

2. Zapisz scenariusz.

obraz.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.

obraz.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

Scenariusz numeru dostępowego - Poczta głosowa

Konfiguracja scenariusza numeru dostępowego, który przekazuje połączenia przychodzące na **pocztę głosową,** a wysłany **FAX** zostanie zapisany w historii wiadomości danego numeru.

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**.

image.png
Image not found or type unknown

7. Wybierz opcję **Poczta głosowa.**

Konfiguracja

1. Zaznacz opcję przekazania połączenia na pocztę głosową.

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

3. **Aktywuj** scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

Zmiana numeru poczty głosowej

Możesz zmienić **numer dostępowy,** na którym są nagrywane wiadomości głosowe (Ustawienia ogólne - Numer poczty głosowej).

Scenariusz numeru dostępowego - Zapowiedź

Konfiguracja scenariusza numeru dostępowego, w którym osoba dzwoniąca na numer dostępowy słyszy **Zapowiedź,** czyli komunikat dźwiękowy. Istnieje możliwość wyboru dwóch opcji odgrywania zapowiedzi:

- **Zapowiedzi zapętlona** - dzwoniący słyszy zapętlony komunikat dźwiękowy
- **Zapowiedź i rozłącz** - dzwoniący usłyszy komunikat dźwiękowy, następnie połączenie zostanie automatycznie zakończone

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**.

image.png
Image not found or type unknown

7. Wybierz opcję **Zapowiedź.**

Konfiguracja

1. Wprowadź nazwę scenariusza.

2. Wybierz czy chcesz wygenerować zapowiedź za pomocą zamiany tekstu na mowę lub wykorzystać plik dźwiękowy wgrany z komputera, lub biblioteki Centrali Firmowej**.**

image.png
Image not found or type unknown

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) **Zapisz** scenariusz jako szablon, aby wykorzystać go później.

12. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

13. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona a scenariusz włączony. 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

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. (Opcjonalne) Zapisz scenariusz jak szablon, aby wykorzystać go później.

10. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

11. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona a scenariusz włączony. 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

Zapowiedź z biblioteki - wykorzystanie zapowiedzi zapisanej w bibliotece

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. (Opcjonalne) **Zapisz** scenariusz jako szablon, aby wykorzystać go później.

8. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

9. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona a scenariusz włączony. 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

Scenariusz numeru dostępowego - Własny scenariusz

Dodanie **własnego scenariusza,** który obsługuje połączenia przychodzące z wybranego numeru lub numerów telefonu. Do wyboru są dwie opcje:

- **Pełny numer** - obsługiwane będą połączenia przychodzące ze zdefiniowanego numeru.
- **Prefix** - obsługiwane będą połączenia przychodzące z numerów zaczynających się od danego ciągu cyfr np.: **+48 602**.

Konfiguracja **własnego scenariusza** odbywa się w ten sam sposób jak **scenariuszy podstawowych.**

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**.

obraz.png
Image not found or type unknown

7. W wybranym scenariuszu naciśnij **Dodaj nowy scenariusz.**

Konfiguracja

1. Wprowadź nazwę scenariusza.

2. Wybierz **Typ wzoru,** na podstawie którego będą obsługiwane połączenia przychodzące na numer dostępowy. Do wyboru jest:

■ **Pełny numer** - obsługiwane będą połączenia przychodzące ze zdefiniowanego numeru.

■ **Prefix** - obsługiwane będą połączenia przychodzące z numerów zaczynających się od danego ciągu cyfr np.: **+48 602**.

3. Wprowadź wzór.

4. **Zapisz** nowy scenariusz.

DoPimage.png
Image not found or type unknown

Reguły przekazywania wiadomości - Scenariusz podstawowy

Jeśli na **Numer dostępowy** zostanie przesłana wiadomość **SMS, MMS, FAX** lub zostanie nagrana wiadomość na **Pocztę głosową,** administrator ma możliwość określenia reguł, gdzie i w jaki sposób taka wiadomość ma zostać przekazana. Konfiguracja **Scenariusza podstawowego** umożliwi ustalenie przekazywania każdej wiadomości otrzymanej od momentu aktywowania scenariusza.

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.**

2. Naciśnij przycisk **Dodaj.**

eJ9image.png
Image not found or type unknown

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

4. **Zapisz** wybrany numer.

tOkimage.png
Image not found or type unknown

5. Aktywuj scenariusz.

ya4image.png
Image not found or type unknown

Skrzynka odbiorcza - przekazanie wiadomości na skrzynkę pocztową numeru dostępowego

1. Wybierz opcję **Skrzynka odbiorcza.**

2. Aktywuj scenariusz.

CsZimage.png
Image not found or type unknown

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

1. Wybierz opcję **Adres e-mail.**

2. Naciśnij przycisk **Dodaj.**

Welimage.png
Image not found or type unknown

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.

V3Ximage.png
Image not found or type unknown

5. Aktywuj scenariusz.

2TUimage.png
Image not found or type unknown

Numer telefonu - przekazanie wiadomości na numer zewnętrzny

1. Zaznacz opcję **Numer telefonu.**

2. Wprowadź **numer telefonu**.

3. Naciśnij **Użyj.**

4. Aktywuj scenariusz.

EhXimage.png
Image not found or type unknown

Reguły przekazywania wiadomości - Własny scenariusz przekazywania wiadomości

Konfiguracja **własnego scenariusza przekazywania wiadomości** umożliwi ustalenie reguł przekazywania wiadomości **SMS, MMS** lub **FAX** na podstawie **numeru, daty dostarczenia** lub jej **treści.** Istnieje siedem różnych reguł, na podstawie których można ustalić przekazywanie wiadomości, są to:

- **Pełny numer** - przekazywane będą wiadomości przychodzące ze zdefiniowanego numeru.
- **Zakres** - przekazywane będą wiadomości przychodzące z zdefiniowanego zakresu numerów. Np. od numeru **+**48 100 100 100 do +48 100 100 200.
- **Prefix** - przekazywane będą wiadomości przychodzące z numerów zaczynających się od danego ciągu cyfr np.: **+**48 602.
- **Pełna nazwa** - przekazywane będą wiadomości przychodzące od kontaktu o danej nazwie.
- **Wzór nazwy** - przekazywane będą wiadomości przychodzące od kontaktu, w którego nazwie występuje dany ciąg znaków.
- **Daty otrzymania wiadomości** - wiadomość zostanie przekazana jeśli została odebrana w danym zakresie dat.
- **Treści wiadomości** - wiadomość zostanie przekazana jeśli zawiera określony ciąg znaków.

Do wyboru gdzie mają być przekazywane wiadomości, są cztery opcje:

- **Użytkownik** – wiadomość zostanie przekierowana na wskazany numer telefonu w Centrali Firmowej.
- **Skrzynka odbiorcza** – wiadomość zostanie pozostawiona w skrzynce odbiorczej numeru dostępowego. Można będzie je odczytać w zakładce **Wiadomości.**

■ **Adres e-mail** – wiadomość zostanie przesłana na wskazany adres mailowy. Mail musi zostać wcześniej dodany w profilu użytkownika (Edycja kontaktu) lub jako kontakt w książce adresowej (Dodanie kontaktu).

■ **Numer telefonu** – wiadomość zostanie przekierowana na wskazany dowolny numer telefonu.

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.**
5. Wybierz opcję **Dodaj nowy scenariusz** w zakładce **Scenariusz Podstawowy**.

   obraz.png
   Image not found or type unknown

Konfiguracja

Krok 1

Nazwa i rodzaj

1. Wprowadź nazwę scenariusza.

2. Wybierz, który rodzaj wiadomości chcesz przekazywać tym scenariuszem: **SMS, MMS** lub **FAX.**

Aby jednocześnie przekazywać wiadomości **SMS** i **MMS** należy stworzyć dwa oddzielne scenariusze.

image.png
Image not found or type unknown

Wprowadź przynajmniej jedną regułę, na podstawie której będą przekazywane wiadomo
Reguły można ze sobą łączyć.

Reguła dla nadawcy

1. Wybierz **Typ wzoru** dla numeru lub nazwy nadawcy, na podstawie którego będą przekazywane wiadomości przychodzące. Możesz wybrać:

- **Pełny numer** - przekazywane będą wiadomości przychodzące ze zdefiniowanego numeru.
- **Zakres** - przekazywane będą wiadomości przychodzące ze zdefiniowanego zakresu numerów. Np. od numeru **+48 100 100 100** do **+48 100 100 200.**
- **Prefix** - przekazywane będą wiadomości przychodzące z numerów zaczynających się od danego ciągu cyfr np.: **+48 602**.
- **Pełna nazwa** - przekazywane będą wiadomości przychodzące od kontaktu o danej nazwie.
- **Wzór nazwy** - przekazywane będą wiadomości przychodzące od kontaktu, w którego nazwie występuje dany ciąg znaków.

2. Wprowadź **wzór.** W przypadku wybrania **Pełnej nazwy** i **Wzoru nazwy** wielkość liter we wzorze nie ma znaczenia.

image.png
Image not found or type unknown

Reguła harmonogramu

Scenariusz przekazywania wiadomości będzie obowiązywał w określonym przedziale czasowym.

1. Wprowadź datę rozpoczęcia przekazywania wiadomości.
2. Wprowadź datę zakończenia przekazywania wiadomości.

image.png
Image not found or type unknown

Reguła wiadomości

Przekazywane będą wiadomości zawierające w swojej treści podany ciąg znaków.

> **Wielkość liter ma znaczenie.**

1. Wprowadź ciąg znaków.

image.png
Image not found or type unknown

Po skończonej konfiguracji kroku pierwszego przejdź **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

Krok 2

Wybierz jedną z czterech opcji przekazywania wiadomości. Konfiguracja każdej z nich została opisana poniżej.

image.png
Image not found or type unknown

Użytkownik - przekazanie wiadomości do użytkownika

1. Wybierz opcję **Użytkownik.**
2. Naciśnij przycisk **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Zaznacz, do którego użytkownika ma zostać przekazana wiadomość**.**
4. **Zapisz** wybrany numer.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przejdź **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

Skrzynka odbiorcza - przekazanie wiadomości na skrzynkę pocztową numeru dostępowego

1. Wybierz opcję **Skrzynka odbiorcza.**
2. Przejdź **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

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

1. Wybierz opcję **Adres e-mail.**
2. Naciśnij przycisk **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

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.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przejdź **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

Numer telefonu - przekazanie wiadomości na numer zewnętrzny

1. Zaznacz opcję **Numer telefonu.**

2. Wprowadź **numer telefonu**.

3. Naciśnij **Użyj.**

4. Przejdź **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

Krok 3

Podsumowanie

W podsumowaniu możesz sprawdzić, konfigurację scenariusza przekazywania wiadomości.

W przykładzie na zdjęciu poniżej przekazywane będą wiadomości:

1. **MSS.**

2. Przychodzące z numerów zaczynających się od ciągu cyfr: **100.**

3. Od pierwszego do ostatniego dnia kwietnia 2024 roku.

4. W treści, których znajduje się fraza "**T-Mobile**".

5. Będą przekierowane na adres e-mail "**E-mail@t-mobile.pl**".

6. **(Opcjonalne)** Wróć i wprowadź zmiany.

7. Aktywuj scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

Edycja scenariusza

1. Naciśnij **Więcej.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Edytuj.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Edycja scenariusza odbywa się analogicznie do jego konfiguracji.

Usunięcie scenariusza

1. Obok wybranego scenariusza naciśnij **Usuń.**

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienia ogólne - Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych

Zmiana zachowania systemu dla połączeń nieodebranych na wybranym numerze dostępowym. Istnieje pięć możliwości:

■ **Niezdefiniowane** - zastosowanie ma ustawienie z zakładki głównego menu **Konfiguracja > Ustawienia > Ustawienia w przypadku błędu połączenia.**

■ **Przekierowanie na pocztę głosową** - w tym przypadku połączenie zostanie automatycznie przekierowane na pocztę głosową numeru dostępowego.

■ **Rozłączenie** - nieodebrane połączenie zostanie rozłączone.

■ **Przekierowanie na wybrany numer** - połączenie zostanie skierowane na zdefiniowany numer telefonu.

■ **Przekierowanie do grupy numerów** - połączenie zostanie skierowane do skonfigurowanej grupy numerów.

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.**
5. Wybierz opcję **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych.**

   obraz.png
   Image not found or type unknown

Konfiguracja

Niezdefiniowane

1. **Zaznacz** odpowiednią opcję.
2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Przekierowanie na pocztę głosową

1. Zaznacz odpowiednią opcję.
2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Rozłączenie

1. Zaznacz odpowiednią opcję.
2. **Zapisz** zmiany.

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** wybranie numeru.

image.png
Image not found or type unknown

Jeżeli dzwoniący ma być informowany o miejscu w kolejce do odebrania połączenia, należy skonfigurować przekazywanie połączenia do grupy numeró

4. **Zapisz** zmianę ustawień.

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, jeżeli 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. Ma to zastosowanie jeżeli 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 na sam dół i **Zapisz** ustawienia grupy.

image.png
Image not found or type unknown

10. **Zapisz** ustawienia **Połączeń nieodebranych w scenariuszach na numerach dostępowych.**

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienia ogólne - Numer poczty głosowej

Zmiana numeru poczty głosowej na danym numerze dostępowym. Do wyboru są opcje:

- **Poczta głosowa numeru dostępowego (domyślna)**,
- **Poczta głosowa innego numeru dostępowego**.

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 **Numer poczty głosowej.**

Konfiguracja

Poczta głosowa numeru dostępowego (domyślna)

1. Wybierz opcję **Poczta głosowa numeru dostępowego (domyślna).**

2. **Zapisz** zmiany ustawień.

image.png
Image not found or type unknown

Poczta głosowa innego numeru dostępowego.

1. Wybierz opcję **Poczta głosowa innego numeru dostępowego.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Zaznacz numer dostępowy, na który będą przekazywane połączenia.

3. **Zapisz** wybrany numer.

image.png
Image not found or type unknown

4. **Zapisz** zmiany ustawień.

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienia ogólne - Numer skrócony

Skonfigurowanie **numeru dostępowego** tak aby użytkownicy Centrali Firmowej (numery wewnętrzne) mogli dzwonić na niego poprzez **numer skrócony.**

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 **Numer poczty głosowej.**

Konfiguracja

Numeracja skrócona musi spełniać kilka warunków:

- Zawierać od **3** do **7** cyfr.
- Początek nie może zawierać cyfry **0**.
- Początek nie może zawierać kombinacji cyfr, **99, 98, 19, 112, 116** oraz **118.**

1. Wprowadź **numer skrócony,** następnie system automatycznie sprawdzi, czy zaproponowany numer jest prawidłowy i nie jest już wykorzystany.

2. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń

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.**

Istnieje możliwość wyłączenia nagrywania połączeń na wybranych numerach użytkowników przypisanych do numeru dostępowego w konfiguracji danego numeru (Nagrywanie użytkowników).

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.

2. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienia ogólne - Dodatkowa konfiguracja (numer domyślny)

Możliwość ustawienia danego **numeru dostępowego** jako **domyślnego.** Połączenia wykonywane z bezpośrednio z panelu **historii połączeń** w Centrali Firmowej będą się prezentować **numerem dostępowym,** który jest zaznaczony jako domyślny.

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 **Ustawienia dodatkowe.**

Konfiguracja

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

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Tworzenie i import szablonu scenariusza

Administrator ma możliwość zapisania scenariusza jako **szablonu**, aby wykorzystać go ponownie później.

Istnieje możliwość utworzenia szablonu z aktywnego już scenariusza lub podczas jego konfiguracji. W tym celu należy podczas edycji scenariusza wybrać opcję **Zapisz jako szablon.**

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**.

Zapisanie aktywnego scenariusza jako szablon

1. Przejdź do wybranego typu scenariusza.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Edytuj.**

image.png
Image not found or type unknown

3. (Opcjonalnie) Edytuj nazwę scenariusza.

4. (Opcjonalnie) Edytuj scenariusz.

5. (Opcjonalnie) **Zapisz** scenariusz jako szablon.

image.png
Image not found or type unknown

6. Wprowadź **nazwę** szablonu.

7. **Zapisz** szablon.

image.png
Image not found or type unknown

8. **Zapisz** lub **Anuluj** wprowadzone zmiany w scenariuszu. Jeżeli nie wprowadzałeś żadnych zmian przed zapisaniem scenariusza jako szablon naciśnij **Anuluj,** aby wyjść z jego edycji.

image.png
Image not found or type unknown

Zapisanie scenariusza jako szablon podczas jego konfiguracji

1. Podczas tworzenia scenariusza przed jego zapisem wybierz **Zapisz jako szablon.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wprowadź **nazwę** szablonu.

3. **Zapisz** szablon.

image.png
Image not found or type unknown

Wykorzystanie szablonu scenariusza

1. Kliknij przycisk **Importuj** w sekcji modyfikowanego scenariusza.

image.png
Image not found or type unknown

2. **Wybierz** zapisany szablon.

3. Naciśnij **importuj.** Szablon zostanie otworzony w polu edycji wybranego typu scenariuszy. Na zdjęciu poniżej jest to scenariusz przekazania połączenia do **Użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

4. (Opcjonalnie) Edytuj nazwę scenariusza.

5. (Opcjonalnie) Edytuj scenariusz.

6. (Opcjonalnie) **Zapisz** scenariusz jako szablon.

7. **Zapisz** scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

8. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona a scenariusz włączony. 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 uruchomiony na wybranych numerach dostępowych.

image.png
Image not found or type unknown

Wykorzystanie aktywnego scenariusza

Administrator ma możliwość wykorzystanie uruchomionego już scenariusza na innym **numerze dostępowym.**

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**.

Konfiguracja

1. Kliknij przycisk **Importuj** w sekcji modyfikowanego scenariusza.

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Aktywne scenariusze.**

image.png
Image not found or type unknown

3. **Wybierz** aktywny scenariusz.

4. Naciśnij **importuj.** Szablon zostanie otworzony w polu edycji wybranego typu scenariuszy. Na zdjęciu poniżej jest to scenariusz przekazania połączenia do **Użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

5. (Opcjonalnie) Edytuj nazwę scenariusza.

6. (Opcjonalnie) Edytuj scenariusz.

7. (Opcjonalnie) **Zapisz** scenariusz jako szablon.

8. **Zapisz** scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

9. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona a scenariusz włączony. 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 uruchomiony na wybranych numerach dostępowych.

image.png
Image not found or type unknown

Biblioteka scenariuszy

W zakładce **Biblioteka scenariuszy** przechowywana jest **lista szablonów scenariuszy** obsługi połączeń, które można wykorzystać w celu przyspieszenia konfiguracji (przycisk **Edytuj** umożliwia modyfikację zapisanego szablonu),

Ścieżka dostępu

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Biblioteka scenariuszy.**

Opis

Wybierz, które scenariusze mają zostać wyświetlone: **Szablony scenariuszy**, które zostały zapisane przez Administratorów lub **Aktywne** scenariusze obsługi połączeń przychodzących na numery dostępowe.

image.png
Image not found or type unknown

Szablony scenariuszy

Filtruj scenariusze na podstawie ich typu:

1. Wybierz typ scenariusza.
2. Naciśnij **Szukaj.**

image.png
Image not found or type unknown

Usuń scenariusz (Można usunąć tylko szablony scenariuszy, nie można usunąć z biblioteki scenariuszy aktywnych):

1. Zaznacz scenariusz na liście.
2. Naciśnij **Usuń wybrane.**

image.png
Image not found or type unknown

Naciśnij **Edytuj**, aby przejść do konfiguracji scenariusza.

image.png
Image not found or type unknown

Aktywne scenariusze

Filtruj Aktywne scenariusze na podstawie ich typu:

1. Wybierz **Filtr**: Typ scenariusza/Numer dostępowy/Rodzaj/Godziny pracy.
2. Wprowadź wyszukiwaną wartość.
3. **(Opcjonalnie)** Dodaj kolejny **Filtr**.
4. Naciśnij **Szukaj**.

image.png
Image not found or type unknown

Szukaj scenariuszy na podstawie ich **Nazwy** lub **Numeru dostępowego**, do którego są przypisane.

image.png
Image not found or type unknown

Naciśnij **Edytuj**, aby przejść do konfiguracji scenariusza.

image.png
Image not found or type unknown