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

Revision #2

Created 2 March 2026 15:45:39 by Damian Szymanski

Updated 15 April 2026 12:58:44 by Damian Szymanski