Najczęściej wykorzystywane scenariusze

Najczęściej wykorzystywane opcje oraz scenariusze w wirtualnej centrali Platforma Głosowa Grupa.

- Pierwsze logowanie
- Prezentuj połączenia wychodzące pracowników jednym numerem firmowym
- Nadaj numer skrócony pracownikowi
- Nagrywaj połączenia na numerach pracowników
- Dodaj numer zewnętrzny spoza Platformy Głosowej Grupa
- Ustaw godziny pracujące 8.00-16.00 pon-pt na numerze dostępowym
- Ustaw powitanie na numerze dostępowym
- Przekieruj połączenia przychodzące na numer dostępowy do grupy pracowników
- Konfiguracja interaktywnego menu wyboru dla dzwoniącego na numer dostępowy
- Włącz nagrywanie połączeń na numerze dostępowym
- Odtwarzaj, usuwaj i pobieraj nagrane połączenia

- Przekieruj wiadomości z numeru dostępowego na maila lub telefon

Pierwsze logowanie

Logowanie do Platformy Głosowej Grupa wykorzystuje uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA). Aby uzyskać dostęp do usługi, należy podać:

- **adres e-mail** przypisany do konta,
- **hasło statyczne** utworzone podczas aktywacji konta,
- **hasło jednorazowe** przesłane w wiadomości SMS po poprawnym wprowadzeniu hasła statycznego.

Aby zalogować się po razy pierwszy do Platformy Głosowej Grupa należy otwórzyć link aktywacyjny otrzymany w wiadomości e-mail, aby aktywować konto administratora oraz utworzyć hasło statyczne.

Po wykonaniu tych kroków uzyskasz pełny dostęp do funkcji dostępnych w Platformie Głosowej Grupa.

FAQ - Najczęściej zadawane pytania

- **Jak długo ważny jest link aktywacyjny?**

  Link aktywacyjny do Platformy Głosowej jest ważny przez 72 godziny od momentu wysłania wiadomości. Jeśli w tym czasie nie zalogujesz się do Platformy Głosowej, link wygaśnie i nie będzie można go użyć.

  Aby otrzymać nowy link aktywacyjny:

  1. Wejdź na stronę: https://platformaglosowa.t-mobile.pl/
  2. Spróbuj zalogować się do Platformy Głosowej.

3. System automatycznie wyśle na Twój adres e-mail nową wiadomość aktywacyjną z aktualnym linkiem.

- **Czy można wyłączyć logowanie dwuetapowe?**

  Nie - logowanie dwuetapowe jest obowiązkowe i nie można go wyłączyć.

- **Czy hasło statyczne należy zmieniać co określony czas?**

  Nie - nie ma obowiązku cyklicznej zmiany hasła statycznego.

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

  Nie - hasło statyczne należy utworzyć samodzielnie podczas pierwszego logowania do systemu.

- **Czy hasło jednorazowe może być wysyłane na e-mail?**

  Nie - jednorazowe hasło jest wysyłane wyłącznie w wiadomości SMS.

- **Gdzie zostanie wysłane jednorazowe hasło do logowania?**

  Jednorazowe hasło logowania zostanie wysłane na numer telefonu przypisany do adresu e-mail administratora.

Aktywacja konta i ustawienie hasła statycznego

1. Po zakupieniu usługi, na adres email **Administratora Głównego,** który został podany podczas procesu zakupu usługi zostanie wysłana wiadomość z linkiem aktywacyjnym. Aby rozpocząć korzystanie z systemu, wejdź na stronę Platformy Głosowej Grupa za pomocą linku aktywacyjnego. Jeśli link aktywacyjny straci ważność, zaloguj się adresem e-mail administratora na stronie Platformy Głosowej Grupa, aby otrzymać nowy link aktywacyjny w wiadomości e-mail.

   obraz.png
   Image not found or type unknow

2. Po wejściu na stronę Platformy Głosowej za pomocą linku aktywacyjnego podaj **adres e-mail** i zatwierdź go przyciskiem **Dalej**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknowr

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

5. Naciśnij **Dalej**, aby wysłać link do konfiguracji nowego hasła, na adres e-mail użyty do logowania. Link będzie aktywny przez kolejne 24 godziny. Email z linkiem powinien dotrzeć w ciągu kilku minut. Jeśli nie otrzymasz maila w tym czasie

image.png
Image not found or type unknown

sprawdź folder spam lub odczekaj nieco dłużej.

6. Na swojej poczcie e-mail otwórz wiadomość **„Reset hasła”**, a następnie kliknij **link**

image.png
Image not found or type unknown

do zresetowania hasła.

7. Wprowadź oraz powtórz nowe hasło.

8. Naciśnij **Dalej**, hasło zostanie zapisane oraz nastąpi przekierowanie do strony logowania.

image.png
Image not found or type unknown

Logowanie

1. Wprowadź **adres e-mail.**
2. Naciśnij **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wprowadź skonfigurowane wcześniej **hasło statyczne.**
4. Naciśnij **Dalej.**

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

Gedobraz.png
Image not found or type unknown

7. Po poprawnym zalogowaniu zostanie wyświetlona **Strona Główna**.

Prezentuj połączenia wychodzące pracowników jednym numerem firmowym

Prezentacja numeru umożliwia, aby osobie, do której dzwonisz, wyświetlał się numer dostępowy, na przykład numer infolinii albo ogólny numer firmy, zamiast numeru telefonu pracownika. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do ustawień numeru użytkownika i skonfigurować prezentację numerem dostępowym. Opcja może być zastosowana osobno dla połączeń:

- **W grupie** – między numerami użytkowników tej samej Platformy Głosowej Grupa.
- **Poza grupą** – do numerów spoza Platformy Głosowej Grupa.

Takie ustawienie pomaga uporządkować obsługę połączeń wychodzących:

- Ujednolica numer widoczny dla klientów i kontrahentów.
- Ułatwia kierowanie kontaktu zwrotnego na właściwy numer, na przykład infolinię.

Przejdź do ustawień prezentacji numeru

obraz.png
Image not found or type unknown

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne**.

kmEimage.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery użytkowników**.

r4Iimage.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Edytuj** obok wybranego numeru użytkownika.

0TVimage.png
Image not found or type unknown

4. Przewiń stronę do sekcji **Prezentacja numeru**.

Skonfiguruj prezentację numerem dostępowym

W sekcji **Prezentacja numeru** znajdują się ustawienia dla połączeń **Poza grupą** oraz **W grupie**. Obie części konfigurujesz w ten sam sposób.

StYimage.png
Image not found or type unknown

1. Zaznacz **Prezentacja numerem dostępowym**.
2. Wybierz numer:
    1. **Zaznacz** numer.

kDjimage.png
Image not found or type unknown

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

EpYimage.png
Image not found or type unknown

Nadaj numer skrócony pracownikowi

Numeracja skrócona pozwala szybciej dzwonić do innych osób w firmie bez wybierania pełnego numeru telefonu. Zamiast tego możesz przypisać numer skrócony składający się z 3 do 7 cyfr. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do ustawień numeru użytkownika i skonfigurować numer skrócony.

Numer skrócony możesz nadać również użytkownikom zewnętrznym, czyli numerom spoza Platformy Głosowej Grupa, które zostały do niej dodane i mogą być używane w ograniczonym zakresie.

Takie ustawienie pomaga usprawnić obsługę połączeń:

- Przyspiesza wykonywanie połączeń wewnątrz firmy.
- Ułatwia zapamiętanie najczęściej używanych numerów.

Pamiętaj

- Na numery skrócone mogą wykonywać połączenia tylko numery wewnętrzne, zakupione w ramach Platformy Głosowej Grupa. Numery zewnętrzne dodane do Platformy Głosowej Grupa, mogą mieć przypisany numer skrócony, jednak nie mogą wykonywać połączeń na takie numery.

Przejdź do ustawień numeru skróconego

obraz.png
Image not found or type unknown

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne**.

kmEimage.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery użytkowników**.

r4Iimage.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Edytuj** obok wybranego numeru użytkownika.

VZ0image.png
Image not found or type unknown

4. Przewiń stronę do sekcji **Numer skrócony**.

Skonfiguruj numer skrócony

1. **Wprowadź** numer skrócony. System automatycznie sprawdzi, czy podany numer spełnia wymagania i może zostać użyty. Pamiętaj:
   - Numer skrócony musi mieć od 3 do 7 cyfr.
   - Numer skrócony nie może zaczynać się od cyfry **0**.
   - Numer skrócony nie może zaczynać się od kombinacji **99**, **98**, **19**, **112**, **116** ani **118**.

Npcimage.png
Image not found or type unknown

2. **Zapisz** zmianę.

Nagrywaj połączenia na numerach pracowników

Nagrywanie połączeń pozwala włączyć lub wyłączyć nagrywanie rozmów dla wybranych numerów telefonów pracowników. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do ustawień numeru użytkownika i skonfigurować nagrywanie połączeń bezpośrednich.

Nagrywanie pomaga lepiej kontrolować obsługę rozmów:

- Zwiększa bezpieczeństwo i ułatwia weryfikację ustaleń z rozmów.
- Pomaga kontrolować jakość obsługi klientów.
- Ułatwia analizę połączeń przychodzących i wychodzących.

Pamiętaj

- Aby korzystać z nagrywania połączeń, musisz mieć wykupioną dodatkowo płatną usługę **Nagrywanie Standard** albo **Nagrywanie PRO**.
- W ten sposób nagrywane są tylko połączenia **bezpośrednie**. Jeśli numer pracownika jest częścią grupy odbierającej lub drzewka IVR, połączenia wykonane na numer dostępowy i przekazane na ten numer nie będą nagrywane w tym ustawieniu. Aby nagrywać takie połączenia, włącz nagrywanie połączeń na numerze dostępowym.

Przejdź do ustawień nagrywania połączeń

obraz.png
Image not found or type unknown

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne**.

kmEimage.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery użytkowników**.

r4Iimage.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Edytuj** obok wybranego numeru użytkownika.

image.png
Image not found or type unknown

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

Skonfiguruj nagrywanie połączeń bezpośrednich

1. Zaznacz **Nagrywanie połączeń bezpośrednich**. Jeśli chcesz nagrywać tylko wybrany kierunek połączeń, zaznacz nagrywanie wszystkich połączeń przychodzących albo wychodzących.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

2. **Zapisz** zmianę ustawień.

Następne kroki

- Odsłuchaj nagrane połączenia, zobacz ich szczegóły, pobierz je albo usuń z listy nagrań.

Zobacz także

- Poznaj różnice między usługami Nagrywanie Standard i Nagrywanie PRO.

Dodaj numer zewnętrzny spoza Platformy Głosowej Grupa

Numer zewnętrzny to numer telefonu osoby lub firmy spoza Platformy Głosowej Grupa, który możesz dodać do firmowej książki adresowej. W tym artykule pokazujemy, jak dodać kontakt i oznaczyć go w systemie jako numer zewnętrzny. Dodany numer zewnętrzny możesz wykorzystać do:

- Obsługi połączeń w scenariuszach na numerach dostępowych.
- Przypisania numeru skróconego, który ułatwia szybkie wybieranie.

Pamiętaj

- Połączenia wykonywane z numerów w Platformie Głosowej Grupa na numery zewnętrzne są rozliczane tak samo jak połączenia na numery spoza Platformy Głosowej Grupa. Dotyczy to także połączeń przekazywanych na numer zewnętrzny w scenariuszu na numerze dostępowym. Przed konfiguracją zapoznaj się z cennikiem.
- Na numery skrócone połaczenia mogą wykonywać tylko numery wewnętrzne, zakupione w ramach Platformy Głosowej Grupa. Numery zewnętrzne dodane do Platformy Głosowej Grupa, mogą mieć przypisany numer skrócony, jednak nie mogą wykonywać połączeń na takie numery.

Przejdź do Książki adresowej

image.png
Image not found or type unknown

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne**.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Książka adresowa**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Firmowa**.

Dodaj kontakt z numerem zewnętrznym

image.png
Image not found or type unknown

1. Kliknij **Dodaj kontakt**.

2. Uzupełnij dane kontaktu:

    1. Wprowadź **Imię**.

    2. Wprowadź **Nazwisko**.

obraz.png
Image not found or type unknown

    3. Kliknij **Zapisz**, aby dodać kontakt.

6TLobraz.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numer książki adresowej**.

pWEobraz.png
Image not found or type unknown

4. Kliknij **Dodaj**.

5. Wprowadź dane numeru zewnętrznego:

    1. Wybierz **numer kierunkowy**.

    2. Wprowadź **numer telefonu**.

    3. Zaznacz **Numer zewnętrzny**.

zSPobraz.png
Image not found or type unknown

    4. Kliknij **Zapisz**, aby dodać numer.

Po dodaniu numeru zewnętrznego

- Kontakt będzie widoczny w **Książce adresowej** jako **numer zewnętrzny**.
- Numer pojawi się również w zakładce **Numery użytkowników**, gdzie możesz go dalej konfigurować.
- Numer będzie dostępny w **scenariuszach obsługi połączeń** na **Numerach Dostępowych**.

image.png
Image not found or type unknown

Ustaw godziny pracujące 8.00-16.00 pon-pt na numerze dostępowym

Kalendarz dla Numeru Dostępowego pozwala ustawić godziny pracy, według których system obsługuje połączenia przychodzące. Możesz na przykład kierować połączenia do pracownika w godzinach pracy, a poza nimi odtwarzać komunikat. W tym artykule pokazujemy, jak skonfigurować godziny pracy od poniedziałku do piątku w przedziale 8:00-16:00 oraz jak dodać wyjątki od standardowego harmonogramu.

Kalendarz pomaga lepiej zarządzać obsługą połączeń:

- Ułatwia kierowanie połączeń zgodnie z godzinami pracy firmy.
- Pomaga automatycznie obsługiwać dni wolne, święta i niestandardowe godziny pracy.
- Zmniejsza liczbę ręcznych zmian w scenariuszach połączeń.

Przejdź do ustawień Kalendarza

ChXimage.png


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

zDBimage.png


2. Wybierz **Numery**.

Lueimage.png


3. Obok numeru, który chcesz skonfigurować, naciśnij **Więcej**.

Ny3image.png


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

image.png


5. Przejdź do zakładki **Kalendarz**.

Skonfiguruj Kalendarz

1. Wybierz **Moja firma pracuje w wybrane dni tygodnia**. Następnie skonfiguruj godziny pracy osobno dla każdego dnia tygodnia.





2. Aby rozpocząć konfigurację wybranego dnia, naciśnij **Więcej**.

3. Ustal godziny pracy dla danego dnia. Na przykładzie godziny pracy są ustawione od **8:00** do **16:00** i w tym czasie będzie obowiązywał scenariusz dla godzin pracujących. Godziny wolne będą obowiązywały od **0:00** do **7:59** oraz od **16:01** do **23:59**. Jeśli chcesz oznaczyć dany dzień jako wolny, **usuń** wszystkie przedziały godzin pracy.





4. Po skonfigurowaniu danego dnia tygodnia **zapisz** zmiany.

Dodaj wyjątek

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



2. Zaznacz **Okres obowiązywania wyjątku**, jeśli chcesz określić, od kiedy do kiedy wyjątek ma być aktywny. Na przykładzie okres ustawiono od **2024-04-24** do **2027-05-01**. Jeśli wyjątek jest cykliczny, system będzie uwzględniał go tylko w tym zakresie dat.



3. Skonfiguruj niestandardowe godziny pracy w czasie obowiązywania wyjątku przyciskiem **Dodaj godziny pracujące**. Jeśli nie dodasz godzin pracy, system

potraktuje ten dzień jako w całości wolny. Podczas dodawania godzin pracujących wybierz **kalendarz**, według którego będą obsługiwane połączenia przychodzące. Możesz dodać więcej niż jeden zakres godzin pracy w jednym wyjątku.

Vycimage.png
Image not found or type unknown

MEeimage.png
Image not found or type unknown

4. Po skonfigurowaniu wyjątku **zapisz** zmiany.

Następne kroki

- Ustaw przekierowanie połączeń do grupy pracowników w godzinach pracy.
- Skonfiguruj Interaktywną odpowiedź głosową (Drzewko IVR) dla dzwoniących w godzinach pracy.

Ustaw powitanie na numerze dostępowym

Zapowiedź główna pozwala ustawić powitanie, które dzwoniący usłyszy na początku połączenia z numerem dostępowym. Po odtworzeniu zapowiedzi połączenie jest obsługiwane dalej zgodnie ze scenariuszem skonfigurowanym przez administratora Platformy Głosowej Grupa. Zapowiedź główną możesz przygotować na dwa sposoby:

- **Zapowiedź** - wygenerowany komunikat głosowy za pomocą zamiany tekstu na mowę.
- **Plik dźwiękowy** - gotowy plik dźwiękowy w formacie WAV lub MP3.

Zapowiedź główna pomaga uporządkować obsługę połączeń:

- Ułatwia przekazanie klientowi najważniejszych informacji na początku rozmowy.
- Pomaga zachować spójny sposób powitania dzwoniących.

Przejdź do ustawień Zapowiedzi głównej

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Obok numeru, który chcesz skonfigurować, naciśnij **Więcej**.

image.png
Image not found or type unknown

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

Skonfiguruj Zapowiedź główną

Wygeneruj komunikat za pomocą zamiany tekstu na mowę

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Dodaj nową**.
3. Wybierz język i płeć lektora.
4. Wprowadź treść zapowiedzi. Fragmenty obcojęzyczne względem języka zapowiedzi zapisz fonetycznie, aby były zrozumiałe. Na przykład słowo „office” przy polskim lektorze zapisz jako „ofis”.
5. **(Opcjonalne)** Dodaj drugą część zapowiedzi w innym języku.
6. Wygeneruj zapowiedź. Jeśli utworzysz zapowiedź w dwóch językach, system połączy ją 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.

image.png
Image not found or type unknown

10. Ustaw zapowiedź.
11. **(Opcjonalne)** Edytuj zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

12. **Zapisz** wybór nowej zapowiedzi.

image.png
Image not found or type unknown

13. **Zapisz** zmiany.
14. Sprawdź działanie zapowiedzi, dzwoniąc na numer dostępowy.

Wgraj gotowe powitanie z pliku

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Dodaj nową**.

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.

image.png
Image not found or type unknown

7. Ustaw zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

8. **Zapisz** wybór nowej zapowiedzi.

image.png
Image not found or type unknown

9. **Zapisz** zmiany.

10. Sprawdź działanie zapowiedzi, dzwoniąc na numer dostępowy.

Przekieruj połączenia przychodzące na numer dostępowy do grupy pracowników

Grupa numerów pozwala przekazywać połączenia przychodzące na numer dostępowy do kilku pracowników. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do scenariusza na numerze dostępowym i skonfigurować przekierowanie połączeń do wybranej grupy numerów.

Przekierowanie połączeń do grupy numerów pomaga lepiej organizować obsługę klientów:

- Ułatwia rozdzielanie połączeń między kilku pracowników.
- Zmniejsza ryzyko nieodebranych połączeń.

Pamiętaj

- W grupie numerów możesz wykorzystać numer zewnętrzny, na przykład prywatny numer telefonu pracownika. Numer zewnętrzny musi być wcześniej dodany do firmowej książki adresowej.
- Połączenia przekazywane na numery zewnętrzne w scenariuszu na numerze dostępowym są rozliczane tak samo jak połączenia na numery spoza Platformy Głosowej Grupa. Przed konfiguracją zapoznaj się z cennikiem.

Przejdź do ustawień scenariusza

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Obok numeru, który chcesz skonfigurować, naciśnij **Więcej**.
4. Przewiń stronę do sekcji **Scenariusze w godzinach pracy** lub **Scenariusze poza godzinami pracy**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Jeśli zmieniasz **Scenariusz w godzinach pracy**, wybierz odpowiedni **Kalendarz**.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

6. Rozwiń wybrany scenariusz, naciskając **Więcej**.

image.png
Image not found or type unknown

7. Wybierz **Grupa numerów**.

Skonfiguruj przekierowanie do grupy numerów

1. Nazwij scenariusz.

image.png
Image not found or type unknown

2. Nazwij grupę numerów.

image.png
Image not found or type unknown

3. **Dodaj** numery do grupy.
4. **Zaznacz** numery, które chcesz dodać do grupy.

image.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj wybrane**.
6. **(Opcjonalnie)** Przewiń okno dodawania numerów do góry i zmień **kolejność** numerów w grupie. Kolejność ma znaczenie, jeśli wybierzesz przekazywanie połączeń po kolei. Numer na górze grupy otrzyma połączenie jako pierwszy.

7. **(Opcjonalnie)** Przewiń okno dodawania numerów do góry i **usuń** niepotrzebne numery.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

8. Przewiń okno w dół i **zapisz** konfigurację numerów w grupie.
9. Wybierz sposób 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 długo ma dzwonić telefon jednego pracownika przed przekazaniem połączenia do kolejnego. Możesz wybrać czas od **10** do **30 sekund**.
11. Ustaw, jak długa ma być przerwa przed kolejnym przekazaniem połączenia do pracownika. Możesz wybrać czas od **11** do **56 sekund**.
12. Zaznacz opcję, jeśli chcesz informować dzwoniącego o miejscu w kolejce oczekujących.

image.png
Image not found or type unknown

13. Skonfiguruj pozostałe ustawienia opcjonalne:
    - **Obsługa połączeń nieodebranych przez grupę numerów** - ustawienie działa po przekroczeniu maksymalnego czasu oczekiwania w kolejce, czyli **30 minut**. Dla opcji **Niezdefiniowane** stosowana jest konfiguracja numeru dostępowego. Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych możesz skonfigurować w ustawieniach numeru dostępowego.
    - **Ustawienie numeru skróconego grupy** - numer skrócony w **drzewku IVR** pozwala przekierować połączenie do przypisanej grupy numerów.

obraz.png
Image not found or type unknown

14. **Zapisz** scenariusz.

15. Po wybraniu **Aktywuj scenariusz** konfiguracja zostanie zakończona. Jeśli wybierzesz **Aktywuj na wielu**, możesz uruchomić ten scenariusz także na innych numerach dostępowych.

obraz.png
Image not found or type unknown

Następne kroki

- Włącz nagrywanie połączeń na numerze dostępowym, aby rejestrować rozmowy obsługiwane przez drzewko IVR.

Zobacz także

- Jak ustawić zapowiedź główną, którą dzwoniący jako pierwszą po połączeniu z numerem dostępowym.
- Jak ustawić godziny pracy numeru dostępowego, aby drzewko IVR działało zgodnie z harmonogramem firmy.

Konfiguracja interaktywnego menu wyboru dla dzwoniącego na numer dostępowy

Drzewko IVR pozwala utworzyć interaktywne menu wyboru dla osób dzwoniących na numer dostępowy. Dzwoniący wybiera cyfrę na klawiaturze telefonu, a system wykonuje przypisaną do niej akcję, na przykład odtwarza komunikat, przekierowuje połączenie do pracownika albo kieruje je do grupy numerów. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do scenariusza numeru dostępowego i skonfigurować podstawowe drzewko IVR.

Drzewko IVR pomaga lepiej organizować obsługę połączeń:

- Przyspiesza kierowanie dzwoniących do właściwego działu lub osoby.
- Zmniejsza liczbę ręcznie przełączanych połączeń.
- Ułatwia przekazywanie najważniejszych informacji przed rozmową z pracownikiem.

Pamiętaj

- Jako jedną z opcji przekierowania połączenia możesz wykorzystać numer zewnętrzny, na przykład prywatny numer telefonu pracownika. Numer zewnętrzny musi być wcześniej dodany do firmowej książki adresowej.
- Połączenia przekazywane na numery zewnętrzne w scenariuszu na numerze dostępowym są rozliczane tak samo jak połączenia na numery spoza Platformy Głosowej Grupa. Przed konfiguracją zapoznaj się z cennikiem.

Przejdź do ustawień scenariusza

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Obok numeru, który chcesz skonfigurować, naciśnij **Więcej**.
4. Przewiń stronę do sekcji **Scenariusze w godzinach pracy** lub **Scenariusze poza godzinami pracy**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Jeśli zmieniasz **Scenariusz w godzinach pracy**, wybierz odpowiedni **Kalendarz**.

image.png
Image not found or type unknown

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 **Drzewko IVR**.

Skonfiguruj drzewko IVR

image.png
Image not found or type unknown

1. Wprowadź **nazwę scenariusza**.
2. Skonfiguruj zapowiedź drzewka IVR. Zapowiedź scenariusza jest odtwarzana jednokrotnie po **zapowiedzi głównej** numeru dostępowego. Możesz w niej dodać krótkie wprowadzenie do menu, na przykład „Proszę wybrać jedną z opcji”. Wybieranie opcji przez dzwoniącego jest możliwe dopiero po odtworzeniu zapowiedzi scenariusza, dlatego nie dodawaj w niej szczegółowych opcji wyboru, takich jak „Dział Marketingu, wybierz 1”. Te opcje skonfigurujesz w kolejnych

obraz.png
Image not found or type unknown

krokach.

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj element**, aby dodać opcję wyboru w drzewku IVR.
4. Wybierz **Typ scenariusza**. Konfiguracja każdego typu scenariusza została opisana w dalszej części instrukcji.
   - **Użytkownik** - przekierowuje dzwoniącego na wybrany numer pracownika.
   - **Grupa numerów** - przekierowuje dzwoniącego do grupy numerów pracowników.
   - **Drzewko IVR** - pozwala utworzyć kolejne menu wyboru dla dzwoniącego.
   - **Poczta głosowa** - pozwala dzwoniącemu nagrać wiadomość na pocztę głosową.
   - **Ciągła zapowiedź** - odtwarza zapętloną zapowiedź po **Zapowiedzi głównej** .
   - **Zapowiedź** - odtwarza komunikat, po którym połączenie zostanie zakończone. Jest to inny komunikat niż **Zapowiedź główna**.
   - **Pokój konferencyjny** - przekierowuje połączenie do pokoju konferencyjnego.
   - **Numer skrócony** - pozwala dzwoniącemu wybrać numer skrócony.
   - **Powrót do menu** - kieruje dzwoniącego z powrotem do głównego menu.
5. **(Opcjonalnie)** Dodaj **Opis scenariusza**.
6. Wybierz **Wyjście**, czyli cyfrę, po której naciśnięciu przez dzwoniącego wykona się dana opcja. Na przykład po wybraniu cyfry 1 może zostać odtworzona informacja o RODO.

7. Dodaj **Zapowiedź wyjścia**, czyli komunikat informujący, co stanie się po wybraniu danej opcji, na przykład „Wybierz jeden, aby odsłuchać komunikat RODO”. **Zapowiedź wyjścia** skonfigurujesz analogicznie do **Zapowiedzi scenariusza**.

   obraz.png
   Image not found or type unknown

8. Skonfiguruj wybrany typ scenariusza.
9. Zakończ dodawanie opcji w drzewku IVR, naciskając **Dodaj** po prawej stronie okna konfiguracji.

   obraz.png
   Image not found or type unknown

10. **(Opcjonalnie) Zapisz** scenariusz jako szablon, aby wykorzystać go później.
11. **Zapisz** scenariusz.

    obraz.png
    Image not found or type unknown

12. Po wybraniu **Aktywuj scenariusz** konfiguracja zostanie zakończona. Jeśli wybierzesz **Aktywuj na wielu**, możesz uruchomić ten scenariusz także na innych numerach dostępowych.

    obraz.png
    Image not found or type unknown

Następne kroki

- Włącz nagrywanie połączeń na numerze dostępowym, aby rejestrować rozmowy obsługiwane przez drzewko IVR.

Zobacz także

- Poznaj szczegółową konfigurację scenariusza numeru dostępowego z drzewkiem IVR.

- Jak ustawić zapowiedź główną, którą dzwoniący jako pierwszą po połączeniu z numerem dostępowym.
- Jak ustawić godziny pracy numeru dostępowego, aby drzewko IVR działało zgodnie z harmonogramem firmy.

Włącz nagrywanie połączeń na numerze dostępowym

Nagrywanie połączeń pozwala rejestrować rozmowy obsługiwane przez wybrany numer dostępowy. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do ustawień numeru dostępowego i włączyć lub wyłączyć nagrywanie połączeń. Rejestracja może obejmować:

- wszystkie połączenia przychodzące na numer dostępowy,
- połączenia wychodzące wykonywane przez użytkowników, którzy mają włączoną prezentację wybranym numerem dostępowym.

Nagrywanie pomaga lepiej kontrolować obsługę rozmów:

- Zwiększa bezpieczeństwo i ułatwia weryfikację ustaleń z rozmów.
- Pomaga kontrolować jakość obsługi klientów.
- Ułatwia analizę połączeń obsługiwanych przez numer dostępowy.

Pamiętaj

- Aby korzystać z nagrywania połączeń, musisz mieć wykupioną dodatkowo usługę **Nagrywanie Standard** albo **Nagrywanie PRO**.
- Nagrywane są tylko połączenia wychodzące z prezentacją numerem dostępowym. Aby nagrywać wszystkie połączenia wychodzące, włącz nagrywanie połączeń bezpośrednich na numerze telefonu pracownika.

Przejdź do ustawień nagrywania połączeń

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

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Obok numeru, na którym chcesz włączyć lub wyłączyć nagrywanie, naciśnij **Więcej**.

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

5. Wybierz **Nagrywanie połączeń**.

image.png
Image not found or type unknown

Skonfiguruj nagrywanie połączeń na numerze dostępowym

1. Zaznacz lub odznacz odpowiednie opcje nagrywania.

image.png
Image not found or type unknown

2. Kliknij **Zapisz zmiany**.

image.png
Image not found or type unknown

Następne kroki

- Odsłuchaj nagrane połączenia, zobacz ich szczegóły, pobierz je albo usuń z listy nagrań.

Zobacz także

- Poznaj różnice między usługami Nagrywanie Standard i Nagrywanie PRO.

Odtwarzaj, usuwaj i pobieraj nagrane połączenia

Nagrane połączenia pozwalają odtwarzać, usuwać i pobierać rozmowy zapisane w Platformie Głosowej Grupa. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do listy nagrań, wyszukać konkretne połączenia oraz zarządzać nimi pojedynczo lub zbiorczo.

Zarządzanie nagraniami pomaga lepiej kontrolować obsługę rozmów:

- Ułatwia szybkie odnalezienie konkretnych połączeń.
- Pomaga weryfikować ustalenia z klientami i kontrahentami.
- Przyspiesza pobieranie lub usuwanie wielu nagrań jednocześnie.

Pamiętaj

- Aby korzystać z nagrywania połączeń, musisz mieć wykupioną dodatkowo płatną usługę **Nagrywanie Standard** albo **Nagrywanie PRO**.

Przejdź do nagranych połączeń

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

   image.png
   Image not found or type unknown

2. Wybierz **Nagrane połączenia**.

   image.png
   Image not found or type unknown

Wyszukaj i filtruj nagrania

1. **Wybierz zakres dat**, z którego chcesz wyświetlić nagrania.
2. **Ustaw filtry**, aby zawęzić listę połączeń według wybranych kryteriów.
    - Przyciskiem z symbolem **plusa (+)** możesz dodać kolejne filtry.
    - Filtry mogą się **łączyć** lub **wzajemnie wykluczać**.
3. **Wyszukaj nagrania** na podstawie wybranego zakresu dat i ustawionych filtrów.
4. **Szukaj po numerach lub nazwach użytkowników**, aby szybciej znaleźć konkretne nagrania.

BCEimage.png
Image not found or type unknown

Odtwarzaj, usuwaj i pobieraj nagrania

1. **Zarządzaj pojedynczym nagraniem** - przyciski przy nagraniu pozwalają je odtworzyć, usunąć albo pobrać.
2. **Wybierz wiele nagrań naraz**, jeśli chcesz wykonać akcję zbiorczą.
3. **Usuń lub pobierz wybrane nagrania** w zależności od potrzeby.
4. **Usuń lub pobierz wszystkie wyszukane nagrania**, jeśli chcesz wykonać akcję na pełnym zestawie wyników.

image.png
Image not found or type unknown

Następne kroki

Włącz nagrywanie połączeń na numerze dostępowym.

Włącz nagrywanie połączeń bezpośrednich na numerze telefonu pracownika.

Zobacz także

Poznaj różnice między usługami Nagrywanie Standard i Nagrywanie PRO.

Przekieruj wiadomości z numeru dostępowego na maila lub telefon

Przekazywanie wiadomości pozwala określić, gdzie mają trafiać wiadomości SMS, MMS lub FAX wysłane na numer dostępowy. W tym artykule pokazujemy, jak przejść do reguł przekazywania wiadomości i skonfigurować gdzie zostaną one przekazane. Wiadomości możesz przekazać do:

- **Użytkownika** - wiadomość zostanie przekazana na wskazany mobilny numer telefonu pracownika w Platformie Głosowej Grupa.
- **Skrzynki odbiorczej** - wiadomość zostanie zapisana w skrzynce odbiorczej wybranego numeru dostępowego
  i będzie dostępna w zakładce **Wiadomości**.
- **Adres e-mail** - wiadomość zostanie przesłana na wskazany adres e-mail, który musi zostać wcześniej dodany do wybranego kontaktu w **Książce adresowej**.
- **Numer telefonu** - wiadomość zostanie przekazana na wskazany, dowolny numer spoza Platformy Głosowej Grupa.

Przekazywanie wiadomości pomaga lepiej organizować obsługę kontaktu z klientami:

- Ułatwia kierowanie wiadomości do właściwej osoby lub skrzynki.
- Przyspiesza obsługę wiadomości przychodzących na numer dostępowy.
- Pomaga zachować kontrolę nad tym, gdzie trafiają wiadomości SMS, MMS i FAX.

Pamiętaj

- Aby przekierowywać wiadomości na adres e-mail, musi on zostać wcześniej dodany do wybranego kontaktu w **Książce adresowej**.

Przejdź do ustawień przekazywania wiadomości

ChXimage.png
Image not found or type unknown

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

zDBimage.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Numery**.

Lueimage.png
Image not found or type unknown

3. Obok numeru, który chcesz skonfigurować, naciśnij **Więcej**.

HhAimage.png
Image not found or type unknown

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

e56image.png
Image not found or type unknown

5. W zakładce **Scenariusz Podstawowy** wybierz **Więcej**.

Skonfiguruj przekazywanie wiadomości

1. Wybierz rodzaj wiadomości, który chcesz skonfigurować. Konfiguracja każdej z nich

QeQimage.png
Image not found or type unknown

   odbywa się w ten sam sposób.

2. Wybierz, gdzie chcesz przekazywać wiadomości.
   - **Użytkownika** - wiadomość zostanie przekazana na wskazany mobilny numer telefonu pracownika w Platformie Głosowej Grupa.
   - **Skrzynki odbiorczej** - wiadomość zostanie zapisana w skrzynce odbiorczej wybranego numeru dostępowego i będzie dostępna w zakładce **Wiadomości**.

- **Adres e-mail** - wiadomość zostanie przesłana na wskazany adres e-mail, który musi zostać wcześniej dodany do wybranego kontaktu w **Książce adresowej**.
- **Numer telefonu** - wiadomość zostanie przekazana na wskazany, dowolny numer spoza Platformy Głosowej Grupa.



Użytkownik

1. Wybierz **Użytkownik**.



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



4. **Zapisz** wybrany numer.



5. Aktywuj scenariusz.

Skrzynka odbiorcza

1. Wybierz **Skrzynka odbiorcza**.



2. Aktywuj scenariusz.

Adres e-mail

1. Wybierz **Adres e-mail**.

Welimage.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Dodaj**.

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

V3Ximage.png
Image not found or type unknown

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

2TUimage.png
Image not found or type unknown

5. Aktywuj scenariusz.

Numer telefonu

1. Wybierz **Numer telefonu**.

2. Wprowadź **numer telefonu**.

3. Naciśnij **Użyj**.

EhXimage.png
Image not found or type unknown

4. Aktywuj scenariusz.