Numery z zakresu

Konfinguracja numerów zakupionych w ramacha Platformy Głosowej Trakt. Jeśli klient posiada aktywny zakres numeracyjny w usłudze Platforma Głosowa Trakt, jest on prezentowany w zakładce Numery z zakresu. Zarządzaj całymi zakresami lub pojedynczymi numerami poprzez edycję, import, eksport oraz grupową zmianę konfiguracji. Szczegółowe instrukcje dotyczące tych operacji znajdują się w odpowiednich sekcjach instrukcji.

- Nazwa zakresu
- Prezentacja numeru w zakresie
- Połączenia nieodebrane w IVR i kolejce zakresu
- Blokada połączeń wychodzących w zakresie
- Numer skrócony w zakresie
- Lista numerów w zakresie
- Prezentacja numeru połączeń przychodzących w zakresie
- Konfiguracja indywidualna numeru w zakresie

Nazwa zakresu

Nazwa zakresu ułatwia jego późniejszą identyfikację w **Platformie Głosowej Grupa.**

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Podaj nazwę zakresu.

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Prezentacja numeru w zakresie

Prezentacja numeru służy do wybrania jakim numerem prezentujesz się osobie, do której dzwonisz korzystając z numeru należącego do danego **zakresu.** Dla każdego zakresu można wybrać jak będzie się prezentował **Poza grupą** i **W grupie**. Dostępne są dwie opcje:

- **Numerem własnego telefonu** – opcja domyślna.
- **Numerem dostępowym.**

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Zaznacz, którym numerem chcesz się prezentować: **własnego telefonu** lub **numerem dostępowym**.

image.png
Image not found or type unknown

1.1. Wybierając opcję prezentacji numerem **dostępowym,** otworzy się okno, w którym musisz wybrać konkretny numer.

1. Zaznacz wybrany numer okrągłym przyciskiem po lewej stronie.
2. **Zapisz** wybranie numeru.

image.png
Image not found or type unknown

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

W analogiczny sposób konfiguruje się sposób prezentacji

W grupie,

jak i **Poza grupą**.

Połączenia nieodebrane w IVR i kolejce zakresu

Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych możliwość ustawienia sposobu obsługi nieodebranego połączenia przychodzącego ze scenariusza numeru dostępowego na numerze z zakresu (zgodnie z konfiguracją scenariusza) jak również dla połączeń bezpośrednich przychodzących na konfigurowany numer. Konfiguracje tę można dokonać odrębnie dla następujących wariantów:

- **Konfiguracja ogólna** - jest to konfiguracja, ustawiona dla całej Platformy Głosowej,
- **Bezwarunkowo** – konfiguracja systemu bez względu na zaistniałą sytuację,
- **Zajęty** – numer jest w trakcie połączenia,
- **Nie odpowiada** – połączenie nie zostanie odebrane,
- **Niedostępny** – numer jest niedostępny,
- **Przekroczono maksymalną liczbę połączeń** – sytuacja, w której zostanie przekroczona maksymalna liczba połączeń wykonanych w tym samym czasie na jeden konkretny numer dostępowy,
- **Awaria sieci** – konfiguracja systemu w sytuacji awarii sieci.

Dostępne są cztery opcje obsługi nieodebranego połączenia:

- **Niezdefiniowane** – w tym przypadku będą brane ustawienia, które są zdefiniowane globalnie, aby je skonfigurować skorzystaj z instrukcji: Ustawienia - Ustawienia w przypadku błędu połączenia.
- **Przekieruj na pocztę głosową** – w przypadku nieodebrania połączenia przekazanego przez numer dostępowy, zostanie skierowane na pocztę głosową.
- **Rozłącz** – w przypadku nieodebrania połączenie zostanie rozłączone, a dzwoniącemu

zostanie odtworzona skonfigurowana wcześniej zapowiedź.

■ **Przekieruj na wybrany numer** – w przypadku nieodebrania połączenia przekazanego przez numer dostępowy, zostanie skierowane na jeden konkretnie wskazany numer telefoniczny.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych**.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Wybierz, dla jakiej sytuacji, podczas której połączenie nie zostanie odebrane, chcesz zmienić ustawienia:

■ **Konfiguracja ogólna** - jest to konfiguracja, ustawiona dla całej Platformy Głosowej.

■ **Bezwarunkowo** – konfiguracja systemu bez względu na zaistniałą sytuację.

■ **Zajęty** – numer jest w trakcie połączenia.

■ **Nie odpowiada** – połączenie nie zostanie odebrane.

■ **Niedostępny** – numer jest niedostępny.

■ **Przekroczono maksymalną liczbę połączeń** – sytuacja, w której zostanie przekroczona maksymalna liczba połączeń wykonanych w tym samym czasie na jeden konkretny numer dostępowy.

■ **Awaria sieci** – konfiguracja systemu w sytuacji awarii sieci. Działa również dla połączeń bezpośrednich przychodzących na wybrany numer.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz, co się stanie z nieodebranym połączeniem. Do wyboru są cztery opcje:

1. Niezdefiniowane – w tym przypadku będą brane ustawienia, które są zdefiniowane globalnie, aby je skonfigurować skorzystaj z instrukcji: Ustawienia - Ustawienia w przypadku błędu połączenia.

2. Przekieruj na pocztę głosową – w przypadku nieodebrania połączenia przekazanego przez numer dostępowy, zostanie skierowane na pocztę głosową.

3. Rozłącz – w przypadku nieodebrania połączenie zostanie rozłączone, a dzwoniącemu zostanie odtworzona skonfigurowana wcześniej zapowiedź.

4. Przekieruj na wybrany numer – w przypadku nieodebrania połączenia przekazanego przez numer dostępowy, zostanie skierowane na jeden konkretnie wskazany numer telefoniczny.

Opis konfiguracji każdej z opcji został opisany poniżej.

image.png
Image not found or type unknown

1. Niezdefiniowane

Ustawienia globalne dostępne są po lewej stronie menu głównego w zakładce **Konfiguracja** w części **Ustawienia** na pasku **Ustawienia w przypadku błędu połączenia**. W ustawieniach globalnych takie zachowanie jest zawsze określone (domyślnie jest aktywne przekierowanie na pocztę głosową).

2. Przekieruj na pocztę głosową

Przed wybraniem tej opcji należy wybrać **numer poczty głosowej,** na jaki ma zostać nagrana wiadomość.

1. Naciśnij **Wybierz numer.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Zaznacz wybrany numer.
3. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

> **W przypadku przekierowania na pocztę głosową, pozostawione wiadomości m**
> **odsłuchać, dzwoniąc na numer 602 950 000.**

3. Rozłącz

Po wybraniu opcji **Rozłącz,** pojawi się pole **Zapowiedź**, w którym należy wybrać czy i jaka zapowiedź będzie odtworzona dzwoniącemu. Do wyboru są trzy opcje:

Brak zapowiedzi - dzwoniący zostaje rozłączony bez żadnego komunikatu.

Zapowiedź - możliwość wygenerowania komunikatu za pomocą zamiany tekstu na mowę, który zostanie odtworzony dzwoniącemu przed rozłączeniem.

Plik dźwiękowy - wgranie pliku dźwiękowego z komputera użytkownika lub wybranie go z biblioteki zapisanych zapowiedzi, który zostanie odtworzony dzwoniącemu przed rozłączeniem.

Zapowiedź

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 w sekcji **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych**.

image.png
Image not found or type unknown

Plik dźwiękowy

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 w sekcji **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych**.

image.png
Image not found or type unknown

4. Przekieruj na wybrany numer

Połączenie zostanie przekierowane na wybrany numer należący do grupy numerów udostępnionych przez T-Mobile.

1. Wybierz opcję **Przekieruj na wybrany numer**.

image.png
Image not found or type unknown

2. Zaznacz numer za pomocą okrągłego przycisku po jego lewej stronie.

3. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

4. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Blokada połączeń wychodzących w zakresie

Możliwe jest **zablokowanie** niektórych wariantów połączeń wychodzących dla wybranego zakresu numeracyjnego. Są trzy rodzaje blokad:

■ **Blokada połączeń międzynarodowych** - blokuje wykonywanie połączeń na wszystkie **numery zagraniczne**, w tym te dodane do grupy jako **numery zewnętrzne**.

■ **Blokady połączeń poza grupę** - blokują wykonywanie połączeń na **numer poza grupą**. Pamiętaj, że do grupy możesz dodać numer zewnętrzny: Dodanie kontaktu (z numerem zewnętrzny/statusem VIP).

■ **Blokady połączeń do użytkowników z black listy** - blokują połączenia na wybrane **numery**, **zakresy numerów** (np. 600 600 500 - 600 600 700) i **prefixy** (np. +44, ale też np. +48 602).

Możesz dodać numer, na który będzie można wykonać połączenia, pomimo włączonej blokady. Aby to zrobić, skorzystaj z **White listy,** według podanej instrukcji: Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Blokada połączeń wychodzących.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Wybierz blokadę lub blokady, które chcesz włączyć.

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

3. (Opcjonalnie) Jeżeli chcesz zobaczyć numery na **Black i White liście** lub przejść do ich edycji, naciśnij przycisk **Black lista.**

image.png
Image not found or type unknown

4. (Opcjonalnie) Przejdź do edycji **Black i White listy** naciskając **Edytuj.** Edycja została opisana w instrukcji **Edycja Black i White listy:** Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

image.png
Image not found or type unknown

Numer skrócony w zakresie

Ustawienie numeracji skróconej dla całego zakresu numeracyjnego włączonego do **Platformy Głosowej.**

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

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

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Wprowadź maskę numeru skróconego rozpoczynającą się jedną lub kilkoma cyframi, a zakończoną pojedynczym lub kilkoma znakami „x”. Każdy numer z zakresu otrzyma numer skrócony zaczynający się od cyfr wprowadzonych na początku maski numeru skróconego, a zakończony będzie ostatnimi cyframi numeru telefonicznego, które zastąpią znaki "x".

Np.: dla zakresu numerów **111 222 330** - **111 222 334** z maską numeru skróconego **150xx** , numery skrócone wyglądają następująco:

- numer pełny: **111 222 330**, maska nr. skróconego: **150xx**, numer skrócony: **15030**
- numer pełny: **111 222 331**, maska nr. skróconego: **150xx**, numer skrócony: **15031**
- numer pełny: **111 222 332**, maska nr. skróconego: **150xx**, numer skrócony: **15032**
- numer pełny: **111 222 333**, maska nr. skróconego: **150xx**, numer skrócony: **15033**
- numer pełny: **111 222 334**, maska nr. skróconego: **150xx**, numer skrócony: **15034**

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

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

> **Zapisana konfiguracja w tym miejscu będzie również widoczna z poziomu edyc konkretnego numeru telefonicznego.**

Lista numerów w zakresie

Jak zobaczyć listę wszystkich numerów w danym zakresie.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Lista numerów w zakresie**.

image.png
Image not found or type unknown

6. Naciśnij przycisk **Zobacz listę**.

image.png
Image not found or type unknown

7. Lista numerów w zakresie otworzy się w nowym oknie.

image.png
Image not found or type unknown

Prezentacja numeru połączeń przychodzących w zakresie

Prezentacja numeru połączeń przychodzących to ustawienie, jakim numerem ma się prezentować połączenie przychodzące przekazane przez numer dostępowy. Przydatne, gdy numer odbiera połączenia od kilku numerów dostępowych i użytkownik chce widzieć, który z nich przekazał połączenie. Opcja jest dostępna tylko dla **numerów z zakresu**. Do wyboru są dwie opcje:

- **Brak** - połączenie przychodzące jest prezentowane numerem dzwoniącego.
- **Prezentacja numerem dostępowym** - połączenie przychodzące jest prezentowane numerem dostępowym, na który zostało wykonane.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do zakładki **Numery z zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz **Edycję** zakresu, którego nazwę chcesz zmienić.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Prezentacja numeru połączeń przychodzących.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Zaznacz wybraną opcję prezentacji numeru.

2. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja indywidualna numeru w zakresie

Konfiguracja indywidualna dla wybranych numerów z **zakresu numeracyjnego**.

Ścieżka dostępu

1. Wejdź w **Ustawienia ogólne.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wyszukaj **indywidualny numer z zakresu**, który chcesz modyfikować.

image.png
Image not found or type unknown

4. Dla wybranego numeru wybierz **Edytuj.**

image.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Grupa numerów powiązanych z centralą.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

Włącz konfigurację indywidualną, zaznaczając przycisk **Użyj konfiguracji** indywidualnej, odznacz ten przycisk, jeżeli chcesz powrócić do korzystania z **konfiguracji ogólnej**.

image.png
Image not found or type unknown

Po włączeniu **konfiguracji indywidualnej** dla **numeru z zakresu** rozwinie się sekcja, w której możemy modyfikować ustawienia dla wybranego numeru, są to:

- Prezentacja numeru,
- Prezentacja numeru połączeń przychodzących,
- Blokada połączeń wychodzących,
- Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych,
- Nagrywanie połączeń,
- Numer skrócony,

> **Konfiguracja ustawień indywidualnych dla użytkownika jest przeprowadzana w**
>
> **ten sam sposób jak dla całego zakresu.**

image.png
Image not found or type unknown