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.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Następnie **Numery.**

image.png
Image not found or type unknown

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

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 **Platformy Głosowej**. 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)**.**

image.png
Image not found or type unknown

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 **Platformy Głosowej** (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

Revision #2

Created 19 April 2024 11:39:34 by Sara Roszak

Updated 25 September 2024 13:03:31 by Damian Szymanski