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.

Revision #6

Created 7 October 2025 10:48:56 by Damian Szymanski

Updated 14 September 2026 09:43:52 by Damian Szymanski