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

Revision #4

Created 22 March 2024 14:02:54 by Sara Roszak

Updated 2 March 2026 15:42:08 by Damian Szymanski