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.

Revision #6

Created 7 October 2025 09:57:03 by Damian Szymanski

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