Scenariusz numeru dostępowego - Drzewko IVR

FKonfiguracja scenariusza, w którym dzwoniący zostaje połączony z **Drzewkiem IVR** (IVR - Interactive Voice Response), czyli interaktywnym menu wyboru. Dzięki niemu dzwoniący ma możliwość wybrania cyfry na klawiaturze telefonu, co uruchomi skonfigurowaną wcześniej akcję, np. odegra komunikat o RODO, przekieruje połączenie do danego użytkownika 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. Przewiń stronę do sekcji **Scenariusze w godzinach pracy** lub **Scenariusze poza godzinami pracy**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Jeżeli zmieniasz **Scenariusz w godzinach pracy**, wybierz odpowiedni **Kalendarz.**

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 opcję **Drzewko IVR.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja drzewka IVR

Wprowadź **nazwę scenariusza.**

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja zapowiedzi drzewka IVR

Zapowiedź scenariusza jest odtwarzana jednokrotnie po **zapowiedzi głównej** numeru dostępowego. W zapowiedzi scenariusza można dodać wprowadzenie do menu np. "Proszę wybrać jedną z opcji". Wybieranie opcji przez dzwoniącego jest możliwe dopiero po odegraniu zapowiedzi scenariusza, dlatego nie należy w niej dodawać opcji wyboru typu: "Dział Marketingu, wybierz 1". Dostępne opcje ustawienia zapowiedzi to:

- **Brak zapowiedzi**,
- **Zapowiedź** - wygenerowany komunikat głosowy za pomocą zamiany tekstu na mowę. Dostępny w języku polski, angielskim lub polsko-angielskim,
- **Plik dźwiękowy** - możliwość wgrania gotowego pliku dźwiękowego w formacie **WAV** lub **MP3.** Istnieje również możliwość wykorzystania wygenerowanej wcześniej zapowiedzi o ile

została ona zapisana w bibliotece.

Konfiguracja zapowiedzi drzewka

Zapowiedź - wygenerowanie komunikatu za pomocą zamiany tekstu na mowę

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. Do wygenerowania zapowiedzi możesz wykorzystać SSML (Speech Synthesis Markup Language) to język znaczników służący do kontrolowania sposobu odczytywania zapowiedzi przez syntezator mowy. Dzięki SSML można wpływać na tempo czytania, wysokość głosu, głośność, dodawać pauzy, definiować wymowę wyrazów oraz wskazywać sposób interpretacji dat, godzin i liczb. Dowiedz się więcej jak używać SSML.

> 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

Plik dźwiękowy - wgranie gotowego pliku z komputera

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

Zapowiedź z biblioteki - wykorzystanie zapowiedzi zapisanej w bibliotece PGG

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**

2. Naciśnij **Dodaj nową.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Ustaw zapowiedź z biblioteki**

image.png
Image not found or type unknown

4. (Opcjonalne) Sprawdź jakość wgranej zapowiedzi.

5. (Opcjonalne) Usuń zapowiedź z biblioteki.

6. Ustaw zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

Dodanie opcji wyboru w drzewku IVR

1. Naciśnij **Dodaj element.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **Typ scenariusza.** Konfiguracja każdego typu scenariusza została opisana w dalszej części instrukcji.

- **Użytkownik** - przekierowanie dzwoniącego do wybranego użytkownika.
- **Grupa numerów** - przekierowanie dzwoniącego do grupy numerów.
- **Drzewko IVR** (menu wyboru dla dzwoniącego) - możliwość stworzenia kolejnego drzewka

IVR.

■ **Poczta głosowa** - dzwoniący może nagrać wiadomość na pocztę głosową.

■ **Ciągła zapowiedź** - odegranie zapętlonej zapowiedzi, która będzie odegrana po **Zapowiedzi głównej.**

■ **Zapowiedź** - odegranie zapowiedzi, po której połączenie zostanie zakończone. Jest to inny komunikat od **Zapowiedzi głównej.**

■ **Pokój konferencyjny** - przekierowanie do pokoju konferencyjnego.

■ **Numer skrócony** - możliwość wybrania numeru skróconego przez dzwoniącego.

■ **Powrót do menu** - powrót do głównego menu.

3. (Opcjonalne) Dodaj Opis scenariusza.

4. Wybierz **Wyjście,** tzn. cyfrę, po której naciśnięciu przez dzwoniącego wykona się dana opcja, np. po wybraniu cyfry jeden zostanie odegranie informacja o RODO.

5. Dodaj **Zapowiedź wyjścia** czyli komunikat informujący co się stanie po wybraniu danej opcji np. "Wybierz jeden, aby odsłuchać komunikat RODO". **Zapowiedź wyjścia** konfiguruje się analogicznie do **Zapowiedzi scenariusza.**

image.png
Image not found or type unknown

6. Skonfiguruj wybrany typ scenariusza.

Użytkownik

1. Dodaj numer, na który ma zostać przekazane połączenie po wybraniu tej opcji przez dzwoniącego.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. **Wybierz** numer.

3. **Zapisz** zmiany.

obraz.png
Image not found or type unknown

4. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 1 zostanie przekierowany do użytkownika Jan Kowalski o numerze.

obraz.png
Image not found or type unknown

Grupa numerów

Lista numerów w grupie

1. W oknie **Lista numerów w grupie** naciśnij **Dodaj**, aby skonfigurować listę numerów.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. **Zaznacz** wybrane numery, które mają zostać dodane do grupy.

3. Naciśnij **Dodaj.**

obraz.png
Image not found or type unknown

4. (Opcjonalnie) Przewiń okno dodawania numerów do góry i zmień **kolejność** numerów w grupie. Ma to wpływ na to, w jakiej kolejności będą trafiać połączenia w przypadku skonfigurowania grupy do przekazywania połączeń po kolei. Pierwszy numer od góry otrzyma pierwsze połączenie.

5. (Opcjonalnie) W górnej części okna dodawania numerów, można **Usunąć** niepotrzebne numery z grupy.

obraz.png
Image not found or type unknown

6. Naciśnij **Zapisz** na samym dole okna konfiguracji numerów.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

1. Wybierz jedna z opcji 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.**

2. Ustaw jak długi będzie czas dzwonienia do jednego pracownika przed przekazaniem połączenia do kolejnego. Można wybrać czas pomiędzy 10 a 30 sekund.

3. Ustaw jak długa będzie przerwa przed kolejnym przekazanym połączeniem do pracownika. Można wybrać czas pomiędzy 11 a 56 sekund.

4. Zaznacz opcję, jeśli chcesz informować dzwoniącego o miejscu w kolejce oczekujących.

obraz.png
Image not found or type unknown

Obsługa połączeń nieodebranych przez grupę numerów

W sekcji **Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych** należy skonfigurować obsługę połączeń nieodebranych. Ustawienie ma zastosowanie po przekroczeniu maksymalnego czasu oczekiwania w kolejce (30 minut). Dla opcji

Niezdefiniowane stosowania jest konfiguracja numeru dostępowego (**Połączenia nieodebrane w scenariuszach na numerach dostępowych**).

Niezdefiniowane, Przekierowanie na pocztę głosową, Rozłączenie

1. **Zaznacz** odpowiednią opcję.

image.png
Image not found or type unknown

Przekierowanie na wybrany numer

1. Zaznacz odpowiednią opcję.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz **numer użytkownika**, do którego mają być przekazywane nieodebrane połączenia.

3. **Zapisz** wybrany numer.

image.png
Image not found or type unknown

Przekierowanie do grupy numerów

1. Zaznacz odpowiednią opcję.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz jedna z opcji 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.**

3. Ustaw jak długi będzie czas dzwonienia do jednego pracownika przed przekazaniem połączenia do kolejnego. Można wybrać czas pomiędzy 10 a 30 sekund.

4. Ustaw jak długa będzie przerwa przed kolejnym przekazanym połączeniem do pracownika. Można wybrać czas pomiędzy 11 a 56 sekund.

5. Zaznacz opcję, jeśli chcesz informować dzwoniącego o miejscu w kolejce oczekujących.

image.png
Image not found or type unknown

6. Wybierz, które numery będą należeć do grupy odbierającej połączenia.

7. Naciśnij **Dodaj wybrane,** aby zatwierdzić dodanie numerów do grupy odbierającej połączenia.

image.png
Image not found or type unknown

8. Za pomocą strzałek możesz zmienić kolejność numerów w grupie, w której będą przekazywane im połączenia, jeśli w konfiguracji została wybrana opcja **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów po kolei.**

image.png
Image not found or type unknown

9. Po skończonej konfiguracji grupy numerów przewiń okno konfiguracji na sam dół i **Zapisz** ustawienia grupy.

image.png
Image not found or type unknown

Ustawienie numeru skróconego grupy

Użycie numeru skróconego w drzewku IVR pozwoli na przekierowanie do przypisanej do niego grupy numerów.

Wprowadź **numer skrócony.**

image.png
Image not found or type unknown

Zakończenie konfiguracji wyjścia w Drzewku IVR

Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz połączenie dzwoniącego po wybraniu cyfry 2 zostanie odebrane przez jeden z numerów w grupie.

obraz.png
Image not found or type unknown

Drzewo IVR

1. **Dodaj** Drzewko IVR, po tym będzie można dodać do niego opcje wyboru.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **symbol plusa** obok dodanego **Drzewka IVR,** aby dodać opcje wyboru dla dzwoniącego**.**

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj element.** Reszta konfiguracji przebiega tak samo, jak konfiguracja głównego **Drzewka IVR**

obraz.png
Image not found or type unknown

Poczta głosowa

1. Opcja przekierowania połączenia na pocztę głosową wybranego numeru dostępowego jest zaznaczona domyślnie po wybraniu **Poczty głosowej** jako **Typu scenariusza.**

2. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 4 zostanie przekierowany na pocztę głosową.

obraz.png
Image not found or type unknown

Zapowiedź oraz **Zapowiedź ciągła**

Zapowiedź - wygenerowanie komunikatu za pomocą zamiany tekstu na mowę

1. Z rozwijanej listy wybierz **Zapowiedź.**

2. Naciśnij **Dodaj nową**.

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz język i płeć lektora.

4. Wprowadź zapowiedź. Do wygenerowania zapowiedzi możesz wykorzystać SSML (Speech Synthesis Markup Language) to język znaczników służący do kontrolowania sposobu odczytywania zapowiedzi przez syntezator mowy. Dzięki SSML można wpływać na tempo czytania, wysokość głosu, głośność, dodawać pauzy, definiować wymowę wyrazów oraz wskazywać sposób interpretacji dat, godzin i liczb. Dowiedz się więcej jak używać SSML.

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 brz "**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

Plik dźwiękowy - wgranie gotowego pliku z komputera

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**

2. Naciśnij **Dodaj nową.**

obraz.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

Zapowiedź z biblioteki - wykorzystanie zapowiedzi zapisanej w bibliotece

1. Z rozwijanej listy wybierz **Plik dźwiękowy.**

2. Naciśnij **Dodaj nową.**

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Ustaw zapowiedź z biblioteki.**

image.png
Image not found or type unknown

4. **(Opcjonalne)** Sprawdź jakość wgranej zapowiedzi.

5. **(Opcjonalne)** Usuń zapowiedź z biblioteki.

6. Ustaw zapowiedź.

image.png
Image not found or type unknown

Zakończenie konfiguracji wyjścia w Drzewku IVR

Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 4 usłyszy komunikat głosowy.

obraz.png
Image not found or type unknown

Pokój konferencyjny

1. **Dodaj** pokój konferencyjny, na który ma zostać przekazane połączenie po wybraniu tej opcji przez dzwoniącego.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. **Pokój konferencyjny**, który ma zostać wybrany jako cel przekierowania, musi być oznaczony jako **Stały pokój**.

3. Wybierz **pokój**

4. **Zapisz** zmiany.

obraz.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz dzwoniący po wybraniu cyfry 1 zostanie przekierowany do wybranego **Pokoju konferencyjnego.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Numer skrócony

1. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz po wybraniu przez dzwoniącego cyfry pięć, będzie on mógł wprowadzić **numer skrócony.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Powrót do menu

1. Skonfiguruj, do którego **menu IVR** zostanie przekierowany dzwoniący po wybraniu tej opcji.

obraz.png
Image not found or type unknown

2. Naciśnij **Dodaj,** aby zakończyć konfigurację tej opcji. Od teraz po wybraniu przez dzwoniącego cyfry pięć, zostanie on przekierowany do wybranego **menu IVR.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Brak wyboru lub **Zły wybór**

Ostatnie dwie opcje w **Drzewku IVR** kolejno służą do edycji zachowania systemu, kiedy użytkownik wybierze **złą opcję** (dzwoniący wybiera opcję, która nie istnieje) lub nie dokona **żadnego wyboru.** Domyślnie każda z opcji ponownie odtwarza **Drzewko IVR.** Istnieje możliwość zmiany tych opcji po naciśnięciu przycisku **Edytuj.**

obraz.png
Image not found or type unknown

Zakończenie konfiguracji Drzewka IVR

1. (Opcjonalne) Zapisz scenariusz jako szablon, aby wykorzystać go później.

2. Zapisz scenariusz.

obraz.png
Image not found or type unknown

3. Po wybraniu opcji **Aktywuj scenariusz,** konfiguracja została zakończona. Wybierając **Aktywuj na wielu** możesz dodać inne numery dostępowe, na których zostanie uruchomiony scenariusz.

obraz.png
Image not found or type unknown

Jeżeli wybrano opcję **Aktywacja na wielu:**

1. Zaznacz dodatkowy numer dostępowy, na którym chcesz aktywować scenariusz.

2. Wybierz, na którym kalendarzu danego numeru dostępowego chcesz aktywować scenariusz.

3. Aktywuj scenariusz. Po wykonaniu tego kroku scenariusz został w pełni skonfigurowany i aktywowany na wybranych numerach dostępowych.

image.png
Image not found or type unknown

Revision #4

Created 19 April 2024 11:17:36 by Sara Roszak

Updated 13 July 2026 17:16:22 by Damian Szymanski