Najczęściej wykorzystywane scenariusze

- Hunting Grupa - podstawowa konfiguracja
- Hunting Grupa - zapowiedź odgrywana przed połączeniem
- Konfiguracja IVR - Standardowe opcje
- Harmonogram (dni pracujące) - Konfiguracja i dodanie do IVR
- Harmonogram (święta i dni wolne) - Konfiguracja i dodanie do IVR
- Prezentacja połączenia przychodzącego nazwą IVR lub Hunting Grupy, z której zostało przekazane
- Prezentacja połączenia wychodzącego numerem dostępowym grupy
- Prezentacja połączenia wychodzącego numerem dostępowym działu
- Raporty - Raport historii połączeń
- Raporty - Statystyki połączeń
- Blokady połączeń - Blokada na połączenia wychodzące do wybranych numerów lub wzorów

- Przejmowanie połączeń przychodzących od innych numerów
- Automatyczne przekazanie nieodebranego połączenia do innego użytkownika
- Konfiguracja numerów skróconych

Hunting Grupa - podstawowa konfiguracja

Konfiguracja **Hunting Grupy** wraz z przypisaniem **numeru dostępowego.**

Słownik

Agent - końcowy użytkownik, który odbiera połączenie przychodzące na Hunting Grupę.

Zajętość grupy - sytuacja kiedy każdy z agentów jest w trakcie rozmowy lub ma status zajętego. Dzwoniący słyszy wtedy informację o tym, że linia jest zajęta.

Ścieżka dostępu do ustawień Hunting Grupy

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności.**

3. Wejdź w zakładkę **Hunting Grupa.**

image.png
Image not found or type unknown

Dodanie nowej Hunting Grupy.

1. Naciśnij **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wprowadź dane **Hunting Grupy.**

Nazwisko i **Imię CLID** - wykorzystuje się, kiedy połączenie przychodzące do użytkownika końcowego ma być prezentowane nazwą **Hunting Grupy,** z której przyszło.

image.png
Image not found or type unknown

3. Zaznacz wybrane ustawienia.

■ **Włącz połączenia oczekujące dla agentów** - możliwe jest otrzymanie przez agenta kolejnego połączenia, które będzie oczekiwało, aż agent skończy swoje połączenie.

■ **Pozwól członkom kontrolować zajętość grupy** - członkowie grupy mogą włączyć **Zajętość Grupy,** tzn. dzwoniąca osoba usłyszy komunikat o tym, że linia jest zajęta.

■ **Włącz zajętość grupy** - oznacza, że nowe połączenia nie będą łączone do żadnego z członków grupy.

■ **Włącz zajętość grupy po zakończeniu połączenia do agenta.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz, w jaki sposób połączenia będą przekazywane do użytkowników końcowych.

■ **Cyrkulacyjny** - połączenia przychodzące są kierowane do agentów w kolejności, w jakiej pojawiają się na liście, począwszy od pierwszego do ostatniego agenta. Gdy wyszukiwanie dotrze do końca listy, zapętla się z powrotem do góry i będzie kontynuowane od początku.

■ **Liniowy** - połączenia przychodzące są kierowane do agentów w kolejności, w jakiej pojawiają się na liście, zaczynając za każdym razem od góry.

■ **Równoczesny** - połączenia przychodzące są kierowane do wszystkich agentów w tym samym czasie. Pierwszy agent, który odbierze połączenie, obsługuje je.

■ **Równomierny** - połączenia przychodzące są kierowane do wszystkich agentów w kolejności, zaczynając od agenta, który był bezczynny najdłużej, a kończąc na agencie, który ostatnio odebrał połączenie.

■ **Ważona dystrybucja połączeń** - połączenia przychodzące są przypisywane do agentów na podstawie wartości procentowych ustalonych w części **Ważona dystrybucja połączeń.**
Po dodaniu nowej Hunting Grupy przejd? do jej **Edycji** i w zak?adce **Profil,** na dole strony ustal procentowy rozk?ad po??cze? w?ród cz?onków grupy.

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz co się stanie z połączeniem, kiedy użytkownik końcowy w Hunting Grupie go nie odbierze.

■ **Przekaż do następnego agenta po X dzwonkach** - wybierz z listy liczbę dzwonków, po jakiej przychodzące połączenia bez odpowiedzi zostaną przekazane następnemu agentowi zgodnie z bieżącymi regułami grupy.

■ **Przekaż połączenie po odczekaniu X sekund**, aby przekazać połączenia, które nie zostały odebrane przez żadnego agenta po określonej liczbie sekund (od 0 do 7200) na numer telefonu określony w polu **Przekaż połączenie na.**

image.png
Image not found or type unknown

5. Konfiguracja zachowania grupy, kiedy jeden z agentów lub wszyscy są nieosiągalni.

■ **Włącz przekazywanie połączeń, kiedy numer nieosiągalny** - przekazywanie połączeń, kiedy żaden agent nie jest osiągalny (rozmawia/nie może odebrać połączenia), jeśli wybraną tą opcję, wprowadź numer, na który chcesz przekierować połączenia.

■ **Włącz zajętość grupy, gdy wszyscy dostępni agenci są nieosiągalni** - nowe połączenia nie będą łączone.

image.png
Image not found or type unknown

6. Wybierz jedną z następujących opcji:

■ **Użyj domyślnej konfiguracji systemu dla CLID** - użycie ustawienia zdefiniowanego na poziomie systemu.

■ **Dostosuj CLID** z **Dołącz nazwę Hunting Grupy do CLID** - używa ustawienia niestandardowego, zdefiniowanego dla tej HG.

image.png
Image not found or type unknown

7. Dodaj użytkowników, wybierając ich z listy rozwijanej. Jeden użytkownik może być agentem w kilku **Hunting Grupach.** Aby usunąć dodanego użytkownika, kliknij krzyżyk przy jego imieniu i nazwisku.

image.png
Image not found or type unknown

8. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Przypisanie numeru dostępowego do Hunting Grupy

1. Przejdź do edycji stworzonej wcześniej **Hunting Grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź w zakładkę **Adresy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz z listy **numer dostępowy,** który chcesz przypisać do **Hunting Grupy**.

4. (Opcjonalne) Wprowadź **numer skrócony**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja ważonej dystrybucji połączeń

1. Przejdź do edycji stworzonej wcześniej **Hunting Grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź w zakładkę **Adresy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przewiń stronę na sam dół do części **Ważona dystrybucja połączeń** i ustal, jaki procent połączeń przychodzących będzie trafiał do każdego z przypisanych użytkowników.

image.png
Image not found or type unknown

4. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Hunting Grupa - zapowiedź odgrywana przed połączeniem

Aby odgrywać zapowiedź przed połączeniem z **Hunting Grupą**, należy skonfigurować **automatyczną sekretarkę IVR**, która będzie odgrywała powitanie, a następnie automatycznie przekieruje połączenie do wybranej **Hunting Grupy**.

Konfiguracja UC Firmy

1. Rozwiń menu po lewej stronie.
2. Rozwiń zakładkę **Konfiguracja Grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wejdź w zakładkę **Profil Grupy.**
4. Przypisz dowolny jeden z dostępnych numerów, jako numer całej UC Firmy. Jest to wymagane do dalszej konfiguracji zapowiedzi.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja Hunting Grupy

1. Rozwiń menu po lewej stronie.
2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności.**

w1Nimage.png
Image not found or type unknown

3. Wejdź w zakładkę **Hunting Grupa.**

JhQimage.png
Image not found or type unknown

4. Naciśnij **Dodaj**, aby stworzyć nową **Hunting Grupę**.

5. Wprowadź dane Hunting Grupy:

   - **ID Hunting Grupy** - wprowadź dowolny ciąg znaków, który będzie **ID** danej Hunting Grupy. Wymagany do poprawnego przekierowania połączenia z IVR do Hunting Grupy.
   - **Nazwa** - identyfikator Hunting Grupy, wewnątrz panelu użytkownika UC.
   - **Nazwisko CLID oraz Imię CLID** - dane, które będą się wyświetlały osobie, do której Hunting Grupa przekaże połączenie.

KLVimage.png
Image not found or type unknown

6. Skonfiguruj pozostałe ustawienia Hunting Grupy. Jeżeli nie wiesz jak to zrobić, skorzystaj z instrukcji: Konfiguracja Hunting Grupy.

YFZimage.png
Image not found or type unknown

7. Na dole strony naciśnij **Dodaj**, aby zapisać nową Hunting Grupę.

O5mimage.png
Image not found or type unknown

8. Przejdź do **Edycji** stworzonej przed chwilą Hunting Grupy.

d3kimage.png
Image not found or type unknown

9. Wejdź w zakładkę **Adresy**.

10. Skonfiguruj numer skrócony oraz domenę Hunting Grupy:

    1. Pole **Numeru Telefonu** pozostaw puste, numer dostępowy należy przypisać do IVR, który będzie odgrywał zapowiedź oraz przekazywał połączenie do Hunting Grupy, co zostało opisane w dalszej części instrukcji.
    2. Wprowadź **Numer skrócony**, będzie on wykorzystany do przekierowania połączenia z **IVR** do Hunting Grupy. Może być to dowolny **4-cyfrowy** numer

nierozpoczynający się od cyfry **0**.

3. W polu **Tożsamość publiczna** należy wprowadzić tę samą wartość, która w punkcie **5** została wprowadzona w polu **ID Hunting Grupy**.
4. W oknie **Domena** należy wybrać opcję, w której znajduje się numer CID używanej UC Grupy. Rozpoczyna się on od litery **t** oraz **ośmiu** cyfr.
5. **Zapisz** zmiany.

Zbgimage.png
Image not found or type unknown

11. Po skonfigurowaniu **Hunting Grupy** należy skonfigurować **IVR** z **Zapowiedzią** oraz przekierowaniem do **Hunting Grupy**.

Konfiguracja IVR, Zapowiedzi oraz przekierowania do Hunting Grupy

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności**.

3. Przejdź do zakładki **Auto Attendant (IVR).**

0tVimage.png
Image not found or type unknown

4. Naciśnij **Dodaj.**

v4jimage.png
Image not found or type unknown

5. Uzupełnij informacje.

IWgimage.png
Image not found or type unknown

6. W polu **Transfer do operatora po braku aktywności (sekundy)** wprowadź wartość **1.**

1U3obraz.png
Image not found or type unknown

7. Naciśnij **Dodaj.**

KnFobraz.png
Image not found or type unknown

8. W oknie **Auto Attendant (IVR)** przejdź do edycji utworzonej przed chwilą **automatycznej sekretarki.**

tqqimage.png
Image not found or type unknown

9. Przejdź do zakładki **Adresy.**

zXAimage.png
Image not found or type unknown

10. Wybierz z listy **Numer dostępowy,** który ma połączyć dzwoniących z utworzoną wcześniej **Hunting Grupą.**

w3Eobraz.png
Image not found or type unknown

11. **Zapisz** zmiany.

mTbobraz.png
Image not found or type unknown

12. Przejdź do zakładki **Menu.**

iPiimage.png
Image not found or type unknown

13. Ustaw **Powitanie,** czyli komunikat głosowy odgrywany po połączeniu z **Numerem dostępowym.**

■ **Domyślnie powitanie** - standardowa wiadomość informująca o połączeniu z automatyczną sekretarką.
■ **Własne powitanie** - zapowiedź wybierana z **Repozytorium zapowiedzi**. Może być to własny plik dźwiękowy lub wygenerowany za pomocą zamiany tekstu na mowę.

ly3image.png
Image not found or type unknown

15. Skonfiguruj jedno z wyjść jako **Transfer do operatora.**

g17obraz.png
Image not found or type unknown

16. W kolumnie **Dane** jako **Numer telefonu** wprowadź numer skrócony skonfigurowanej wcześniej **Hunting Grupy.**

VUZobraz.png
Image not found or type unknown

17. **Zapisz** zmiany.

lbzobraz.png
Image not found or type unknown

Od teraz dzwoniący na **Numer dostępowy** ustawiony w **IVR** usłyszy **Zapowiedź**, a następnie zostanie automatycznie przekierowany do **Hunting Grupy.**

Konfiguracja IVR - Standardowe opcje

Konfiguracja automatycznej recepcjonistki **(Auto Attendant - IVR),** która odbierze telefon i zapewni spersonalizowane wiadomości dzwoniącym. Grupa może mieć skonfigurowanych wiele automatycznych sekretarek, indywidualnie lub zintegrowanych z wielopoziomową automatyczną sekretarką. Na przykład główna automatyczna sekretarka przedsiębiorstwa może być skonfigurowana tak, aby bezproblemowo przekierowywać połączenia do automatycznej sekretarki dla określonego działu lub lokalizacji.

Ścieżka dostępu do ustawień IVR

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności**.

3. Przejdź do zakładki **Auto Attendant (IVR).**

image.png
Image not found or type unknown

Dodanie nowego Auto Attendanta (IVR)

1. Naciśnij **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Uzupełnij informacje oraz zaznacz, czy **IVR** ma obsługiwać wideo. Po w??czeniu obs?ugi wideo mo?esz udost?pni? niestandardowe powitania wideo dla po??cze? w godzinach pracy i po godzinach pracy.

image.png
Image not found or type unknown

3. Określ, czy automatyczna recepcjonistka może przekierowywać rozmówców przez numer wewnętrzny do użytkowników

w przedsiębiorstwie, grupie czy dziale. Opcja **Przedsi?biorstwo** jest dost?pna tylko wtedy, gdy grupa jest cz??ci? przedsi?biorstwa.

image.png
Image not found or type unknown

4. Określ, do których użytkowników wg nazwy (w przedsiębiorstwie, grupie lub dziale)

automatyczna recepcjonistka może przekierowywać połączenia. Opcja **Przedsi?biorstwo** jest dost?pna tylko wtedy, gdy grupa jest cz??ci? przedsi?biorstwa.

image.png
Image not found or type unknown

5. Wybierz format, według którego osoby dzwoniące powinny używać podczas wybierania numeru po jego nazwie.

image.png
Image not found or type unknown

6. Podaj, po jakim czasie braku aktywno?ci w menu u?ytkownik zostanie przekierowany do **Operatora.** Jako numer operatora mo?na wstawi? dowolny numer.

image.png
Image not found or type unknown

7. Naci?nij **Dodaj,** aby zako?czy? dodawanie nowej automatycznej sekretarki.

image.png
Image not found or type unknown

Przypisanie numeru dostępowego

1. W oknie Auto Attendant (IVR) przejdź do edycji utworzonej **automatycznej sekretarki.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Adresy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz z listy **numer dostępowy,** który chcesz przypisać do IVR.

4. (Opcjonalne) Wprowadź **numer skrócony** dla **Hunting Grupy**.

image.png
Image not found or type unknown

5. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja wyjścia

1. W oknie Auto Attendant (IVR) przejdź do edycji utworzonej **automatycznej sekretarki.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Menu.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Ustaw **Powitanie,** czyli komunikat głosowy odgrywany po połączeniu z **IVR.**

■ **Domyślnie powitanie** - standardowa wiadomość informująca o połączeniu z automatyczną sekretarką.

■ **Własne powitanie** - Zapowiedź wybierana z **Repozytorium zapowiedzi**. Może być to własny plik dźwiękowy lub wygenerowany za pomocą zamiany tekstu na mowę. Można również użyć pliku wideo.

image.png
Image not found or type unknown

4. Możliwość włączenia używania **numerów skróconych** w IVR.

image.png
Image not found or type unknown

5. Konfiguracja wyjść.

■ **Klucz** - jest to cyfra, którą musi wybrać dzwoniący, aby wykonała się dana akcja.

■ **Opis** - opis wyjścia.

■ **Akcja** - zdarzenie, które się wykona po wybraniu danej cyfry.

■ **Dane** - dane potrzebne do wykonania zdarzenia np. numer telefonu, na który ma zostać przekierowane połączenie lub zapowiedź, która ma zostać odegrana.

Opis możliwych Akcji

Transfer (z/bez powiadomienia, do operatora)

Jeśli akcją jest **transfer** z powiadomieniem, bez powiadomienia lub transfer do operatora w kolumnie dane uzupełnij **numer telefonu,** na który ma nastąpić przekierowanie. Transfer do operatora zostanie wykonany automatycznie po określonym czasie bez aktywności.

image.png
Image not found or type unknown

Transfer do podmenu.

Jeśli akcją jest przekierowanie do podmenu, należy wybrać podmenu. Aby można było wskazać podmenu, należy je najpierw utworzyć w zakładce **Podmenu.**

image.png
Image not found or type unknown

Wybieranie (po nazwie, numerów skróconych)

Po wybraniu tej opcji dzwoniący musi wprowadzić nazwę lub numer użytkownika, do którego chce się dodzwonić. Kolumna **Dane** pozostaje pusta.

image.png
Image not found or type unknown

Transfer na pocztę głosową

Dzwoniący będzie miał możliwości zostawienia wiadomości głosowej. Kolumna **Dane** pozostaje pusta.

image.png
Image not found or type unknown

Odtwórz zapowiedź

W kolumnie dane należy wybrać **plik dźwiękowy** lub **wideo,** który zostanie odtworzony po wybraniu tej opcji. Pliki te są wybierane z **Repozytorium zapowiedzi**. Może być to własny plik dźwiękowy lub wygenerowany za pomocą zamiany tekstu na mowę.

image.png
Image not found or type unknown

Powtórz menu

Menu zostanie odegrane ponownie. Kolumna **Dane** pozostaje pusta.

image.png
Image not found or type unknown

Harmonogram (dni pracujące) - Konfiguracja i dodanie do IVR

Stworzenie podstawowego harmonogramu z godzinami pracy 8.00 - 16.00 w dniach od poniedziałku do piątku oraz włączenie go na automatycznej sekretarce (Auto Attendant, IVR).

Stworzenie harmonogramu i dodanie godzin pracujących

1. Przejdź do zakładki **Funkcjonalności.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź do zakładki **Harmonogramy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj,** aby stworzyć nowy **Harmonogram.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wprowadź **nazwę** oraz wybierz **typ** harmonogramu.

■ **Świąteczny** - używany do określania świąt lub dni, w których jest wymagane inne działanie UC.

■ **Zwykły** - określa godziny pracujące.

image.png
Image not found or type unknown

4. **Dodaj** nowy harmonogram.

image.png
Image not found or type unknown

5. Przejdź do **Edycji** nowo utworzonego harmonogramu.

image.png
Image not found or type unknown

6. Dodaj nowe wydarzenie. Za jego pomocą określisz godziny pracujące dla harmonogramu.

image.png
Image not found or type unknown

7. Wprowadź **nazwę** wydarzenia.

image.png
Image not found or type unknown

8. Jako datę rozpoczęcia i zakończenia wydarzenia ustaw **ten sam dzień**, od którego ma się rozpocząć działanie harmonogramu. Godzina rozpoczęcia i zakończenia wydarzenia to czas rozpoczęcia i zakończenia pracy przez twoją organizację, w poniższym przykładzie jest to kolejno 8.00 i 16.00.

image.png
Image not found or type unknown

9. Teraz należy wybrać powtarzanie **Co tydzień,** które powtarza się co **1 tydzień,** w dniach: **Poniedziałek, wtorek, środa, czwartek, piątek.**

image.png
Image not found or type unknown

10. Jako **Koniec** powtarzania wydarzenia wybierz **Nigdy**.

image.png
Image not found or type unknown

11. **Dodaj** wydarzenie.

image.png
Image not found or type unknown

Aktywacja harmonogramu w automatycznej sekretarce (Auto Attendant, IVR)

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności**.

3. Przejdź do zakładki **Auto Attendant (IVR).**

image.png
Image not found or type unknown

4. W oknie Auto Attendant (IVR) przejdź do edycji utworzonej wybranej **automatycznej sekretarki.**

image.png
Image not found or type unknown

5. Przejdź do zakładki **Menu.**

image.png
Image not found or type unknown

6. Przejdź do **Menu po godzina pracy.**

image.png
Image not found or type unknown

7. W polu **Godziny pracy** wybierz właściwy harmonogram.

image.png
Image not found or type unknown

8. **Zapisz** zmiany. Od teraz **IVR** będzie działał według godzin pracy ustalonych w wybranym harmonogramie. **Menu w godzinach pracy** będzie działało w godzinach skonfigurowanych w harmonogramie, **Menu poza godzinami pracy** będzie działało poza nimi.

image.png
Image not found or type unknown

Harmonogram (święta i dni wolne) - Konfiguracja i dodanie do IVR

Stworzenie Harmonogramu z dniami wolnymi od pracy oraz połączenie go z automatyczną sekretarką IVR.

Stworzenie harmonogramu i dodanie godzin pracujących

1. Przejdź do zakładki **Funkcjonalności.**

WSbimage.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź do zakładki **Harmonogramy.**

jigimage.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj,** aby stworzyć nowy **Harmonogram.**

2d2image.png
Image not found or type unknown

4. Wprowadź **nazwę** oraz wybierz harmonogram **Świąteczny**.

j7Pimage.png
Image not found or type unknown

5. **Dodaj** nowy harmonogram.

SDQimage.png
Image not found or type unknown

6. Przejdź do **Edycji** nowo utworzonego harmonogramu.

LfAimage.png
Image not found or type unknown

7. Dodaj nowe wydarzenie. Za jego pomocą dodasz dzień wolny do harmonogramu. Aby dodać wiele dni wolnych od pracy, należy dla każdego z nich stworzyć osobne wydarzenie. Na przykładzie poniżej zostanie dodany dzień **1 maja**.

VA0image.png
Image not found or type unknown

8. Wprowadź **nazwę** wydarzenia.

zMKimage.png
Image not found or type unknown

9. Jako **Datę rozpoczęcia** i **zakończenia** wydarzenia ustaw dzień, który ma być dniem wolnym od pracy. Zaznacz opcję **Wydarzenie całodzienne**.

7FUimage.png
Image not found or type unknown

10. W części **Wzór powtarzania** należy wybrać:

1. Opcję **Co rok**.
2. Każdy(e) **1** rok/lata.
3. Dzień i wprowadzić datę święta wprowadzonego do harmonogramu, w tym przypadku jest to 1 maja.

4. W części **Zakres powtarzania** sekcji **Koniec** należy wybrać **Nigdy.**

Fe3image.png
Image not found or type unknown

11. **Dodaj** wydarzenie.

bWJimage.png
Image not found or type unknown

12. Aby dodaj więcej dni wolnych, powtórz punkty od **7** do **11**.

Aktywacja harmonogramu dla automatycznej sekretarki IVR

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności**.

3. Przejdź do zakładki **Auto Attendant (IVR).**

0tVimage.png
Image not found or type unknown

4. W oknie Auto Attendant (IVR) przejdź do edycji utworzonej wybranej **automatycznej sekretarki.**

tqqimage.png
Image not found or type unknown

5. Przejdź do zakładki **Menu.**

iPiimage.png
Image not found or type unknown

6. Przejdź do zakładki **Menu świąteczne**

ZFoimage.png
Image not found or type unknown

7. W polu **Harmonogram świąteczny** wybierz właściwy harmonogram.

1JVimage.png
Image not found or type unknown

8. Zapisz zmiany. Od teraz **IVR** w dniach wolnych dodanych jako wydarzenia do Harmonogramu świątecznego będzie działał według ustawień z **Menu świątecznego**.

ncximage.png
Image not found or type unknown

Prezentacja połączenia przychodzącego nazwą IVR lub Hunting Grupy, z której zostało przekazane

Prezentowanie połączenia przychodzącego do użytkownika końcowego nazwą **IVR** lub **Hunting Grupy,** z której zostało przekazane. Jako nazwy używane jest **Nazwisko CLID** i **Imię CLID** konfigurowane w ustawieniach danych funkcjonalności.

Ścieżka dostępu do edycji IVR lub Hunting Grupy

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności**.

3. Wejdź w zakładkę **Hunting Grupa** lub **IVR**.

image.png
Image not found or type unknown

4. Wejdź do **Edycji** wybranej **Hunting Grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

Włączenie prezentacji połączenia nazwą IVR lub Hunting Grupy, z której zostało przekazane

1. Wejdź do zakładki **Reguły dla połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

2. W części **Identyfikacja połączonej linii dla przekierowanych połączeń** włącz jedną z opcji:

■ **Numer użytkownika przekazującego połączenie dla przekierowań zewnętrznych** - połączenia z numerów spoza twojej Unified Communication będą oznaczane **Nazwiskiem** i **Imieniem CLID** przypisanym do **IVR** lub **Hunting Grupy,** z której zostały przekazane.

■ **Numer użytkownika przekazującego połączenie dla wszystkich przekierowań** - wszystkie połączenia będą oznaczane **Nazwiskiem** i **Imieniem CLID** przypisanym do **IVR** lub **Hunting Grupy,** z której zostały przekazane.

image.png
Image not found or type unknown

3. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Zmiana nazwy IVR lub Hunting Grupy używanej do prezentacji

1. Wejdź do zakładki **Profil.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Zmień **Nazwisko** i **Imię CLID.**

image.png
Image not found or type unknown

3. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Prezentacja połączenia wychodzącego numerem dostępowym grupy

Prezentowanie połączeń wychodzących osobie, do której są wykonywane za pomocą numeru dostępowego przypisanego do całej grupy Unified Communications. Aby włączyć prezentację, należy przypisać numer dostępowy do grupy UC, następnie włączyć prezentację dla całej grupy lub wybranych użytkowników. Domyślnie każdy z użytkowników używa ustawień grupowych, dlatego wystarczy zmienić konfigurację grupy.

Przypisanie numeru dostępowego do grupy

1. Przejdź do podmenu **Konfiguracja grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Profil grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. W polu **Grupowy ID linii wywołującej** wybierz numer, którym chcesz, aby połączenia wychodzące z grupy były prezentowane.

image.png
Image not found or type unknown

4. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Włączenie prezentacji numerem dostępowym

Dla wszystkich użytkowników w firmie

1. Przejdź do podmenu **Konfiguracja grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Reguły przetwarzania połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

3. W sekcji **Połączenia zewnętrzne** zaznacz opcję **Użyj numeru telefonu grupy/działu jako tożsamości linii wywołującej.**

image.png
Image not found or type unknown

Dla wybranego użytkownika

1. Przejdź do zakładki **Konfiguracja użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź w zakładkę **Konta użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do **Edycji** wybranego numeru.

image.png
Image not found or type unknown

4. W sekcji **Profil** przejdź do **Reguły przetwarzania połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

5. W sekcji **Połączenia zewnętrzne** zaznacz opcję **Użyj numeru telefonu grupy/działu jako tożsamości linii wywołującej.** Od teraz dzwoniąc z edytowanego numeru, połączenie będzie prezentowane numerem dostępowym przypisanym do **Grupy**. Jeżeli zmiana tych opcji jest niedostępna, należy zmienić ustawienie powyżej na **Użyj reguł identyfikacji linii wywołującej użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

6. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Prezentacja połączenia wychodzącego numerem dostępowym działu

Prezentowanie połączeń wychodzących osobie, do której są wykonywane za pomocą numeru dostępowego przypisanego do stworzonego przez użytkownika działu, do którego są przypisane wybrane numery użytkowników. Aby włączyć prezentację należy stworzyć dział oraz dodać do niego użytkowników, następnie włączyć prezentację numerem dostępowym działu dla wszystkich numerów w grupie lub wybranych użytkowników. Domyślnie każdy z użytkowników używa ustawień grupowych, dlatego wystarczy zmienić konfigurację grupy.

Stworzenie działu i dodanie użytkownika

1. Przejdź do podmenu **Konfiguracja grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Działy.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Wprowadź **nazwę** i wybierz **numer** działu.

image.png
Image not found or type unknown

5. **Dodaj** dział.

image.png
Image not found or type unknown

7. Przejdź do **Konfiguracji użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

8. Wejdź w zakładkę **Konta użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

9. Przejdź do **Edycji** wybranego numeru.

image.png
Image not found or type unknown

10. Wejdź do zakładki **Profil**.

image.png
Image not found or type unknown

11. Przypisz numer do odpowiedniego **działu.**

image.png
Image not found or type unknown

12. Zapisz zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Włączenie prezentacji numerem dostępowym

Dla całej grupy

1. Przejdź do podmenu **Konfiguracja grupy.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do zakładki **Reguły przetwarzania połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

3. W sekcji **Połączenia zewnętrzne** zaznacz opcję **Użyj numeru telefonu grupy/działu jako tożsamości linii wywołującej.**

image.png
Image not found or type unknown

Dla jednego użytkownika

1. Przejdź do zakładki **Konfiguracja użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wejdź w zakładkę **Konta użytkowników.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do **Edycji** wybranego numeru.

image.png
Image not found or type unknown

4. W sekcji **Profil** przejdź do **Reguły przetwarzania połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

5. W sekcji **Połączenia zewnętrzne** zaznacz opcję **Użyj numeru telefonu grupy/działu jako tożsamości linii wywołującej.** Od teraz dzwoniąc z edytowanego numeru, połączenie będzie prezentowane numerem dostępowym przypisanym do **Grupy** lub **Działu,** jeżeli użytkownik jest do jakiegoś przypisany. Jeżeli zmiana tych opcji jest niedostępna, należy zmienić ustawienie powyżej na **Użyj reguł identyfikacji linii wywołującej użytkownika.**

image.png
Image not found or type unknown

6. **Zapisz** zmiany.

image.png
Image not found or type unknown

Raporty - Raport historii połączeń

Utworzenie raportu z historii połączeń dla wybranych numerów.

Ścieżka dostępu

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do **Funkcjonalności.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do sekcji **Raporty.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do sekcji **Raporty historii połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

Utworzenie nowego raportu

1. Naciśnij **Dodaj.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wprowadź nazwę **Raportu.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz, dla których numerów chcesz wygenerować raport:

■ **Wszystko** - raport zostanie wygenerowany dla wszystkich numerów usługi.

■ **Wybrane** - raport zostanie wygenerowany dla wybranych numerów dostępnych w usłudze. Wybierając to opcję pamiętaj o dodaniu numerów.

■ **Zakres** - raport zostanie wygenerowany dla wybranego zakresu numerów dostępnych w usłudze. Wybierając to opcję pamiętaj o podaniu zakresu.

image.png
Image not found or type unknown

4. Wybierz czy raport ma być **jednorazowy,** czy generowany **cyklicznie.**

image.png
Image not found or type unknown

5.1. Jeżeli wybrałeś raport **Jednorazowy,** wybierz przedział czasowy, z którego zostanie wygenerowany.

image.png
Image not found or type unknown

5.2. Jeżeli wybrałeś raport **Cykliczny,** wybierz przedział czasowy i częstotliwość generowania raportu:

image.png
Image not found or type unknown

6. Wybierz typ pliku, w jakim zostanie zapisany raport:

■ **CSV** - plik z wartościami oddzielonymi przecinkami, możliwy do edycji w programie Excel.

■ **PDF** - plik tekstowy, którego nie można edytować.

image.png
Image not found or type unknown

7. Wybierz sposób pobrania raportu:

■ **Pobierz** - raport będzie można pobrać z panelu **Raporty historii połączeń.**

■ **E-mail** - raport zostanie wysłany na podany adres e-mail i będzie dostępny do pobrania z panelu **Raporty historii połączeń.**

image.png
Image not found or type unknown

8. Naciśnij **Dodaj,** zapisać raport.

image.png
Image not found or type unknown

9. W panelu **Raporty historii połączeń** można:

1. Pobrać raport.

2. Skopiować raport, po wybraniu tej opcji na podstawie wybranego raportu można utworzyć nowy.

3. Usunąć raport.

image.png
Image not found or type unknown

Raporty - Statystyki połączeń

Utwórz raport ze statystykami połączeń wykonanych, odebranych i nieodebranych dla wybranych numerów.

Ścieżka dostępu

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do **Funkcjonalności.**

hDsimage.png
Image not found or type unknown

3. Przejdź do sekcji **Raporty.**

rb6image.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do sekcji **Statystyki głosowe.**

D1Qimage.png
Image not found or type unknown

Utworzenie nowego raportu

1. Naciśnij **Dodaj.**

ER4image.png
Image not found or type unknown

2. Wprowadź nazwę **Raportu.**

Gchimage.png
Image not found or type unknown

3. Wybierz, dla których numerów chcesz wygenerować raport:

■ **Wszystko** - raport zostanie wygenerowany dla wszystkich numerów usługi.

■ **Wybrane** - raport zostanie wygenerowany dla wybranych numerów dostępnych w usłudze. Wybierając to opcję pamiętaj o dodaniu numerów.

■ **Zakres** - raport zostanie wygenerowany dla wybranego zakresu numerów dostępnych w usłudze. Wybierając to opcję pamiętaj o podaniu zakresu.

ezVimage.png
Image not found or type unknown

4. Zaznacz „Indywidualne destynacje", aby utworzyć wzór filtra dla nieodebranych, nawiązanych i odebranych połączeń telefonicznych.

■ **Wszystko** - raport zostanie wygenerowany dla wszystkich numerów usługi.

■ **Zakres** - raport zostanie wygenerowany dla wybranego zakresu numerów, z których przychodziły połączenia.

13Wimage.png
Image not found or type unknown

5. Wybierz czy raport ma być **jednorazowy,** czy generowany **cyklicznie.**

HLFimage.png
Image not found or type unknown

6.1. Jeżeli wybrałeś raport **Jednorazowy,** wybierz przedział czasowy, z którego zostanie wygenerowany.

RjFimage.png
Image not found or type unknown

6.2. Jeżeli wybrałeś raport **Cykliczny,** wybierz przedział czasowy i częstotliwość generowania raportu:

Ugvimage.png
Image not found or type unknown

7. Wybierz typ pliku, w jakim zostanie zapisany raport:

■ **CSV** - plik z wartościami oddzielonymi przecinkami, możliwy do edycji w programie Excel.

■ **PDF** - plik tekstowy, którego nie można edytować.

3URimage.png
Image not found or type unknown

8. Wybierz sposób pobrania raportu:

■ **Pobierz** - raport będzie można pobrać z panelu **Raporty historii połączeń.**

■ **E-mail** - raport zostanie wysłany na podany adres e-mail i będzie dostępny do pobrania z panelu **Raporty historii połączeń.**

uEtimage.png
Image not found or type unknown

9. W panelu **Raporty historii połączeń** można:

1. Pobrać raport.

2. Skopiować raport, po wybraniu tej opcji na podstawie wybranego raportu można utworzyć nowy.

3. Usunąć raport.

Vutimage.png
Image not found or type unknown

Blokady połączeń - Blokada na połączenia wychodzące do wybranych numerów lub wzorów

Włączenie blokady na połączenia wychodzące do wybranych numerów lub wzorów.

Blokadę można włączyć dla jednego **Użytkownika, Działu** lub całej **Grupy.** Dostępne rodzaje blokad to:

- **Wzór numeru kierunkowego** - zablokowanie połączeń do wybranego kraju.
- **Wzór numeru** - zablokowanie połączeń do wszystkich numerów rozpoczynających się danym ciągiem znaków.
- **Zablokowanie jednego numeru** - zablokowanie połączeń do wybranego numeru.

Dodaj numer lub wzór numerów

Aby dodać numer lub wzór numerów do zablokowania połączeń wychodzących należy stworzyć w ustawieniach grupy **Ciąg znaków,** który ma zostać zablokowany.

1. Rozwiń menu po lewej stronie.
2. Rozwiń zakładkę **Konfiguracja grupy.**
3. Wejdź w zakładkę **Plan połączeń.**

Q0himage.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do zakładki **Ciągi cyfr.**

jZsimage.png
Image not found or type unknown

5. Naciśnij **Dodaj.**

42yimage.png
Image not found or type unknown

6. Wprowadź numer lub wzór numerów. Poniżej są dostępne trzy przykłady wzorów do zablokowania numerów.

■ **Wzór numeru kierunkowego** - zablokowanie połączeń do wybranego kraju. Wzór musi rozpoczynać się od **Plusa** (**+**), następnie ma być podany **Numer kierunkowy**, na końcu ma zostać dodana **Gwiazdka** (*). Np.: **+48***

E0Timage.png
Image not found or type unknown

■ **Wzór numeru** - zablokowanie połączeń do wszystkich numerów rozpoczynających się danym ciągiem znaków. Należy wprowadzić **Ciąg znaków,** na jego końcu ma zostać dodana **Gwiazdka** (*). Np.: **100***

8qxN4Limage.png
Image not found or type unknown

■ **Zablokowanie jednego numeru** - zablokowanie połączeń do wybranego numeru. Należy wprowadzić **Numer.** Np.: **100100100**

8jhimage.png
Image not found or type unknown

7. Dodane **Ciągi cyfr** są widoczne na liście. Aby blokada na dany numer lub wzór była aktywna, należy ją aktywować dla całej **Grupy, Działu** lub **Użytkownika.**

jXuimage.png
Image not found or type unknown

Aktywowanie blokady dla całej grupy lub działu

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Konfiguracja grupy.**

3. Wejdź w zakładkę **Plan połączeń.**

Q0himage.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do zakładki **Plan numeracyjny połączeń wychodzących.**

9L6image.png
Image not found or type unknown

5. Wybierz typy numerów, które chcesz edytować. Poszczególne zakładki opisują typy numerów na jakie:

- **Inicjowanie połączeń** – można wykonywać połączenia.
- **Przekazywanie połączeń** – można transferować połączenia.
- **Call Me Now** – można obsługiwać w ramach **Call Me Now**.

Md7image.png
Image not found or type unknown

6. W pierwszym wierszu znajdują się ustawienia dla całej **Grupy UC.**

1. W pierwszym wierszu znajdują się ustawienia dla całej **Grupy UC.**
2. W kolejnych wiersza znajdują się ustawienia dla wybranych **Działów.**

cjEimage.png
Image not found or type unknown

7. Włącz lub wyłącz wybrane blokady połączeń.

1. **Odznaczony** przycisk oznacza **Włączenie** blokady na wybrane połączenia. Połączeń na dane numery **Nie można** wykonywać.
2. **Zaznaczony** przycisk oznacza **Wyłączenie** blokady na wybrane połączenia. Połączenia na dane numery **Można** wykonywać.

BOHimage.png
Image not found or type unknown

Aktywowanie blokady dla wybranego użytkownika

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Konfiguracja użytkownika.**

3. Wejdź w zakładkę **Konta użytkowników.**

NUQimage.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do **Edycji** wybranego **Użytkownika.**

D7rimage.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Plany połączeń.**

6. Wybierz opcję **Plan numeracyjny połączeń wychodzących.**

Hg0image.png
Image not found or type unknown

7. Włącz możliwość konfigurowania blokad dla wybranego użytkownika.

LtNimage.png
Image not found or type unknown

8. Wybierz typy numerów, które chcesz edytować. Poszczególne zakładki opisują typy numerów na jakie:

- **Inicjowanie połączeń** – można wykonywać połączenia.
- **Przekazywanie połączeń** – można transferować połączenia.
- **Call Me Now** – można obsługiwać w ramach **Call Me Now**.

Vymimage.png
Image not found or type unknown

9. Włącz lub wyłącz wybrane blokady połączeń.
    1. **Odznaczony** przycisk oznacza **Włączenie** blokady na wybrane połączenia. Połączeń na dane numery **Nie można** wykonywać.
    2. **Zaznaczony** przycisk oznacza **Wyłączenie** blokady na wybrane połączenia. Połączenia na dane numery **Można** wykonywać.

ktximage.png
Image not found or type unknown

Przejmowanie połączeń przychodzących od innych numerów

Aby **przejmować połączenia przychodzące na inne numery**, należy skonfigurować grupę **Odbierania połączeń**. Użytkownicy należący do tej grupy mogą odbierać połączenia przychodzące do innych członków grupy. Żeby to zrobić, należy podczas przychodzącego połączenia wybrać na telefonie kod ***98** i rozpocząć połączenie. Jeden użytkownik może należeć tylko do jednej grupy **Odbierania połączeń**.

Opis działania:

1. **Użytkownik A** oraz **Użytkownik B** należą do jednej grupy **Odbierania połączeń**.

2. Na telefon **Użytkownika A**, próbuje dodzwonić się **Klient**, jednak **Użytkownik A** nie może odebrać połączenia.

3. **Użytkownik B** na swoim telefonie wprowadza kod ***98** i naciska przycisk **rozpoczęcia połączenia**.

4. **Klient** zostaje połączony z **Użytkownikiem B**.

Ścieżka dostępu

1. Rozwiń menu po lewej stronie.

2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności.**

3. Wejdź w zakładkę **Odbieranie połączeń.**

Gvsimage.png
Image not found or type unknown

Dodanie grupy

1. Naciśnij **Dodaj.**

MeWimage.png
Image not found or type unknown

2. Skonfiguruj grupę numerów:
    1. Wprowadź **Nazwę grupy.**
    2. Przypisz do grupy użytkowników**.**

iMEimage.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Dodaj,** aby zapisać nową grupę.

MXUimage.png
Image not found or type unknown

4. Dodana grupa jest widoczna na liście. Od teraz użytkownicy, którzy do niej należą, mogą odbierać połączenia innych członków tej grupy.
    1. Dodana grupa**.**
    2. Naciśnij, aby przejść do **Edycji** grupy**.**
    3. Naciśnij, aby **Usunąć** grupę**.**

wE1image.png
Image not found or type unknown

Automatyczne przekazanie nieodebranego połączenia do innego użytkownika

Istnieje możliwość przekierowania połączenia przychodzącego do innego numeru (Użytkownika, Hunting grupy lub IVR) w czterech przypadkach:

- **Zawsze** - każde połączenie przychodzące zostanie przekierowane.
- **Numer zajęty** - połączenie zostanie przekierowane, jeżeli użytkownik prowadzi już rozmowę.
- **Brak odpowiedzi** - jeżeli nie zostanie odebrane w określonym czasie, który można skonfigurować.
- **Numer nieosiągalny** - telefon, na którym zalogowany jest numer, jest wyłączony lub nieosiągalny z innego powodu.

Ścieżka dostępu

1. Rozwiń menu po lewej stronie.
2. Rozwiń zakładkę **Konfiguracja użytkownika.**
3. Wejdź w zakładkę **Konta użytkowników.**

NUQimage.png
Image not found or type unknown

4. Przejdź do **Edycji** wybranego **Użytkownika.**

D7rimage.png
Image not found or type unknown

5. Przewiń stronę do sekcji **Połączenia przychodzące.**

6L4image.png
Image not found or type unknown

Konfiguracja

W sekcji **Połączenia przychodzące** znajdują się cztery opcje odpowiadające za przekierowanie połączenia przychodzącego do innego użytkownika. Są to:

■ **Przekazywanie połączeń - Zawsze** - każde połączenie przychodzące zostanie przekierowane.

■ **Przekazywanie połączeń - Numer zajęty** - połączenie zostanie przekierowane, jeżeli użytkownik prowadzi już rozmowę.

■ **Przekazywanie połączeń - Brak odpowiedzi** - jeżeli nie zostanie odebrane w określonym czasie, który można skonfigurować.

■ **Przekazywanie połączeń - Numer nieosiągalny** - telefon, na którym zalogowany jest numer, jest wyłączony lub nieosiągalny z innego powodu.

Każdą z opcji należy skonfigurować oddzielnie, jednak odbywa się ona w ten sam sposób.

1. Naciśnij wybraną opcję.

bJUimage.png
Image not found or type unknown

2. Skonfiguruj ustawienia **Przekazywania połączeń.**

1. Aktywuj przekazywanie połączeń.

2. Wprowadź numer telefonu **Użytkownika** lub numer skrócony **Hunting grupy,** lub **Drzewka IVR,** do którego ma być przekierowane połączenie.

3. Wybierz liczbę dzwonków (sygnałów), po których zostanie przekazane połączenie. To pole jest dostępne tylko dla opcji **Przekazywanie połączeń - brak odpowiedzi.**

aK9image.png

Image not found or type unknown

3. **Zapisz** zmiany.

SQFimage.png

Image not found or type unknown

Konfiguracja numerów skróconych

Dzięki numeracji skróconej można szybko połączyć się z innym użytkownikiem tej samej usługi Unified Communications, wybierając zamiast pełnego numeru telefonu jedynie numer skrócony składający się z 3 do 5 cyfr.

Konfiguracja

1. Rozwiń menu po lewej stronie.
2. Rozwiń zakładkę **Konfiguracja użytkownika.**
3. Wejdź w zakładkę **Konta użytkowników.**

   image.png
   Image not found or type unknown

4. Przejdź do **Edycji** wybranego **Użytkownika.**

   image.png
   Image not found or type unknown

   4CTimage.png
   Image not found or type unknown

5. Wejdź do zakładki **Adresy**.
6. Wprowadź numer skrócony w polu **Numer skrócony.** Domyślna długość numeru skróconego to od 3 do 5 cyfr.

   PJDimage.png
   Image not found or type unknown

7. Zapisz zmianę ustawień.