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

Revision #1

Created 13 May 2024 08:01:59 by Sara Roszak

Updated 27 March 2025 09:45:55 by Sara Roszak