FAQ

Czym jest numer dostępowy?

Nazywany również numerem **wirtualnym**, **wejściowym**, **wyjściowym**, **firmowym**, **infolinii**. Stanowi kluczowy element konfiguracji najważniejszych funkcji Platformy Głosowej, takich jak:

- Odgrywanie komunikatów powitalnych.
- Przekierowanie połączeń przychodzących do wybranych numerów.
- Tworzenie interaktywnego menu wyboru dla dzwoniących.
- Określenie godzin pracy i związana z nimi obsługa połączeń.
- Odbieranie i wysyłanie wiadomości przychodzących z poziomu Platformy Głosowej.

Czy osoby dzwoniące mogą wybrać na telefonie, z jakim działem firmy chcą się połączyć?

Tak, jest to funkcja **IVR** (Interactive Voice Response), czyli interaktywnego menu wyboru. Dostępna zarówno dla **Platformy Głosowej Grupa**, jak i **Unified Communications**. Dzięki IVR osoby dzwoniące mogą za pomocą klawiatury telefonu, po wysłuchaniu opcji, wybrać dział, z którym chcą się połączyć, odsłuchać informację lub pozostawić wiadomość.

Czy mogę przekierować połączenie do grupy osób, które będą odbierać połączenia?

Tak, jest to funkcja **Hunting Grupa,** znana również jako Grupa numerów lub Grupa użytkowników i jest dostępna zarówno w **Platformie Głosowej Grupa**, jak i **Unified Communications**. Umożliwia ona przekierowanie połączenia przychodzącego na numer dostępowy do grupy numerów użytkowników według skonfigurowanej wcześniej kolejności. Może to być przekazywanie połączeń sekwencyjnie do kolejnych użytkowników, losowo, jednocześnie do wszystkich użytkowników (gdzie pierwszy, który odbierze, prowadzi rozmowę) lub do jednego wybranego użytkownika.

Czy można skonfigurować godziny pracy, według których będą obsługiwani klienci?

Tak, taką funkcjonalność posiadają zarówno **Platforma Głosowa Grupa**, jak i **Unified Communications**. Według ustalonego wcześniej harmonogramu połączenia w ciągu godzin pracujących mogą być przekazywane do pracowników, a poza nimi dzwoniący może usłyszeć informację o godzinach pracy firmy lub pozostawić wiadomość na poczcie głosowej.

Czy możliwe jest odgrywanie wiadomości powitalnych lub innych komunikatów dla dzwoniących?

Tak, taką funkcjonalność posiadają zarówno **Platforma Głosowa Grupa**, jak i **Unified Communications**. Funkcja ta jest znana pod nazwą **Zapowiedź głosowa**.

Czy możliwe jest nagrywanie połączeń?

Tak, istnieje możliwość dokupienia funkcji nagrywania połączeń do **Platformy Głosowej Grupa**. Więcej informacji na ten temat znajdziesz pod adresem: https://info.biznes.t-mobile.pl/books/platforma-glosowa/page/nagrywanie.

Czy możliwe nagrywanie rozmów bezpośrednio na prywatnym serwerze?

Tak, więcej dostępnych opcji nagrywania i przechowywania nagrań, zostało opisanych pod adresem: https://info.biznes.t-mobile.pl/books/platforma-glosowa/page/nagrywanie.

Czy mogę zarządzać nagraniami za pomocą API?

Tak, istnieje możliwość zarządzania nagraniami, jednak tylko dla nagrywania w wariancie **PRO Cloud.**

Czy mogę prowadzić komunikację SMS ze swoimi klientami?

Tak, wirtualna centrala telefoniczna **Platforma Głosowa Grupa** oferuje możliwość wysyłania wiadomości masowych. Możesz wysyłać wiadomości jednorazowo, cyklicznie lub planować ich wysyłkę na przyszłość z poziomu przeglądarki internetowej. Dzięki dostępności

szablonów, tworzenie wiadomości jest szybsze i bardziej efektywne. Dodatkowo usługa **Email2Message** umożliwia wysyłanie wiadomości za pomocą poczty e-mail.

Czy mogę połączyć wysyłkę wiadomości z własnym systemem CRM?

Tak, do **Platformy Głosowej Grupa** można dokupić dostęp do **API**, które umożliwia automatyzację wysyłki i odbioru wiadomości. Dzięki temu narzędziu możesz zintegrować swoje systemy z naszą platformą, co pozwoli na bardziej efektywne zarządzanie komunikacją.

Czy Platforma Głosowa oferuje kolejkowanie połączeń z informacją o liczbie osób oczekujących?

Tak, istnieje możliwość, aby dzwoniący klienci oczekiwali w kolejce na połączenie oraz otrzymywali informacje o swoim miejscu w kolejce. Ta funkcja jest dostępna wraz z numerem dostępowym. Funkcja jest dostępna w **Platformie Głosowej Grupa**.

Czy moi pracownicy mogą odbierać połączenia od klientów za pomocą aplikacji Microsoft Teams?

Tak, Twoi pracownicy mogą odbierać połączenia od klientów za pomocą aplikacji Microsoft Teams. Taką możliwość oferuje usługa **Numer w Teams**. Dowiedz się więcej pod adresem: https://biznes.t-mobile.pl/pl/produkty-i-uslugi/telefonia-i-komunikacja/przenies-swoj-numer-do-microsoft-teams.

Czy w ramach wirtualnej centrali telefoniczne istnieje możliwość używana telefonów mobilnych z numerami na karcie SIM?

Tak, w ramach wirtualnej centrali istnieje możliwość używania telefonów mobilnych z numerami na karcie SIM. Możliwość używania i zarządzania numerami mobilnymi oferuje **Platforma Głosowa Grupa**.

Czy osoby dzwoniące mogą wybrać na telefonie, z jakim działem firmy chcą się połączyć?

Tak, zarówno **Platforma Głosowa Grupa**, jak i **Unified Communications** pozwalają na stworzenie **IVR** (Interactive Voice Response), czyli interaktywnego menu wyboru. Dzięki IVR osoby dzwoniące mogą za pomocą klawiatury telefonu, po wysłuchaniu opcji, wybrać dział, z którym chcą się połączyć, odsłuchać informację lub pozostawić wiadomość.

Revision #1

Created 13 September 2024 10:52:41 by Damian Szymanski

Updated 13 September 2024 10:53:00 by Damian Szymanski