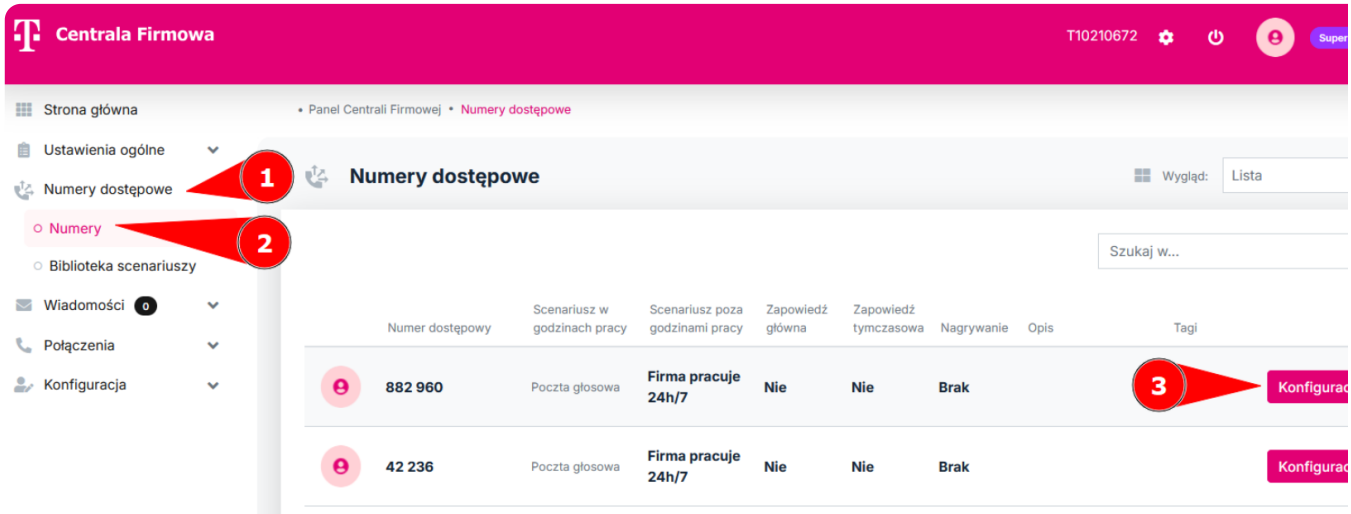
Scenariusz numeru dostępowego - Grupa numerów

Konfiguracja scenariusza numeru dostępowego, który przekazuje połączenia przychodzące do wybranej **Grupy numerów.** Poniżej znajduje się instrukcja jak skonfigurować grupę, zmienić zasady przekazywania połączeń oraz obsługi połączeń nieodebranych.

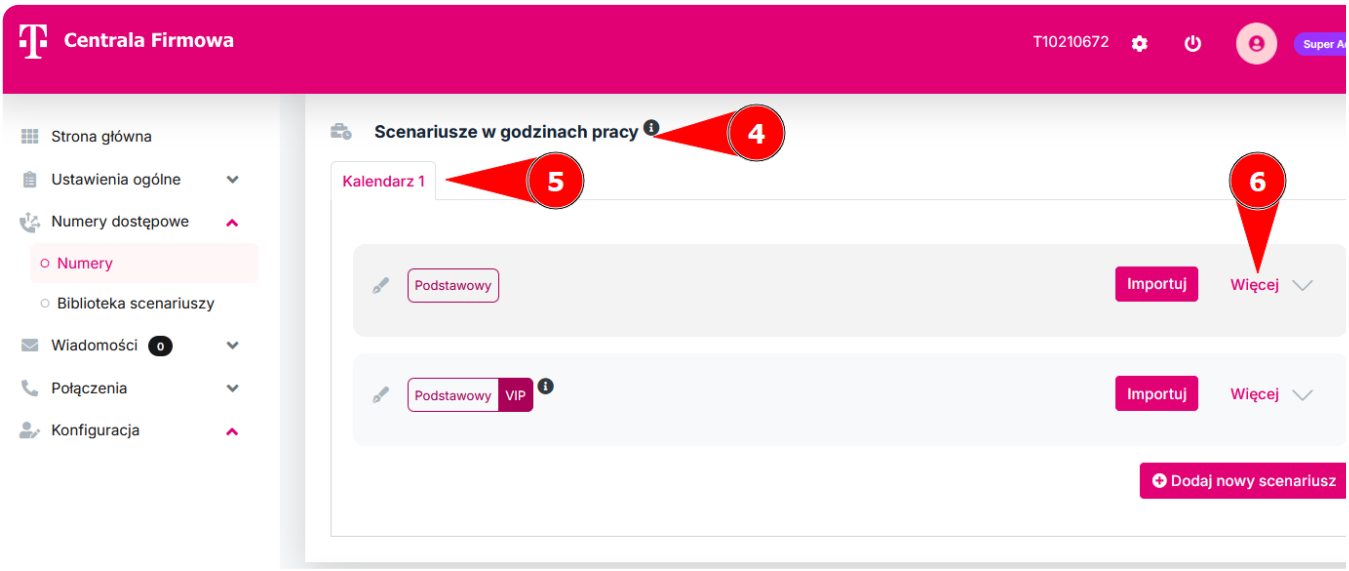
Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz **Numery Dostępowe.**
2. Następnie **Numery.**
3. Obok wybranego numeru, który chcesz skonfigurować naciśnij **Konfiguracja.**

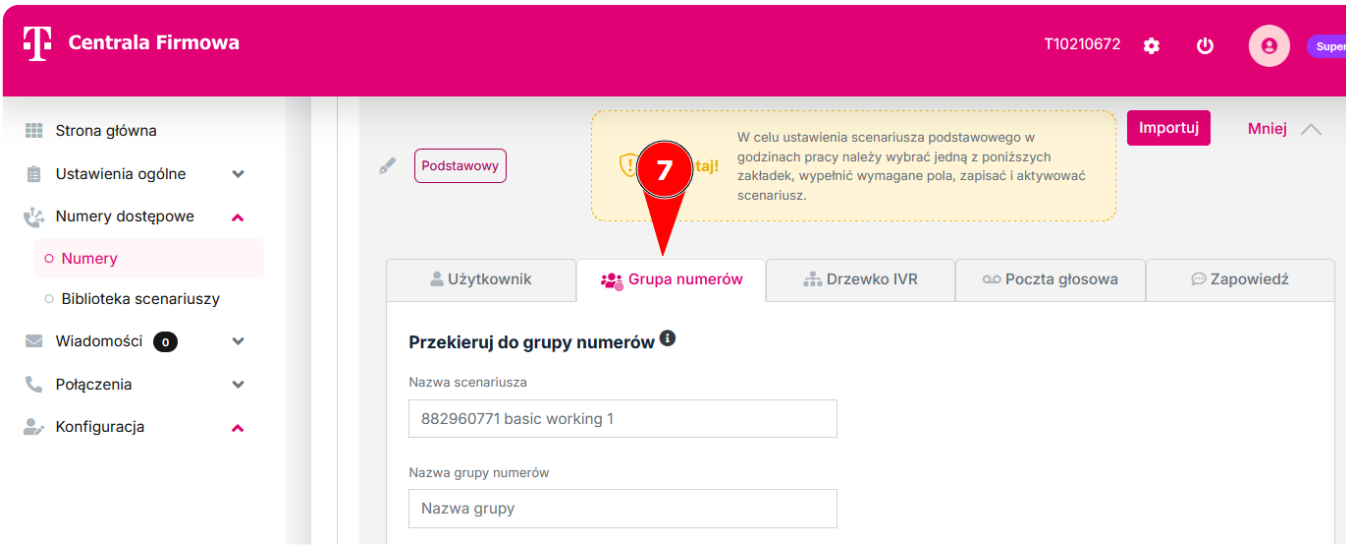


4. Przewiń stronę do sekcji **Scenariusze w godzinach pracy** lub **Scenariusze poza godzinami pracy**.
5. Jeżeli zmieniasz **Scenariusz w godzinach pracy**, wybierz odpowiedni **Kalendarz.**

6. Rozwiń scenariusz **Podstawowy** lub **VIP,** naciskając **Więcej**.

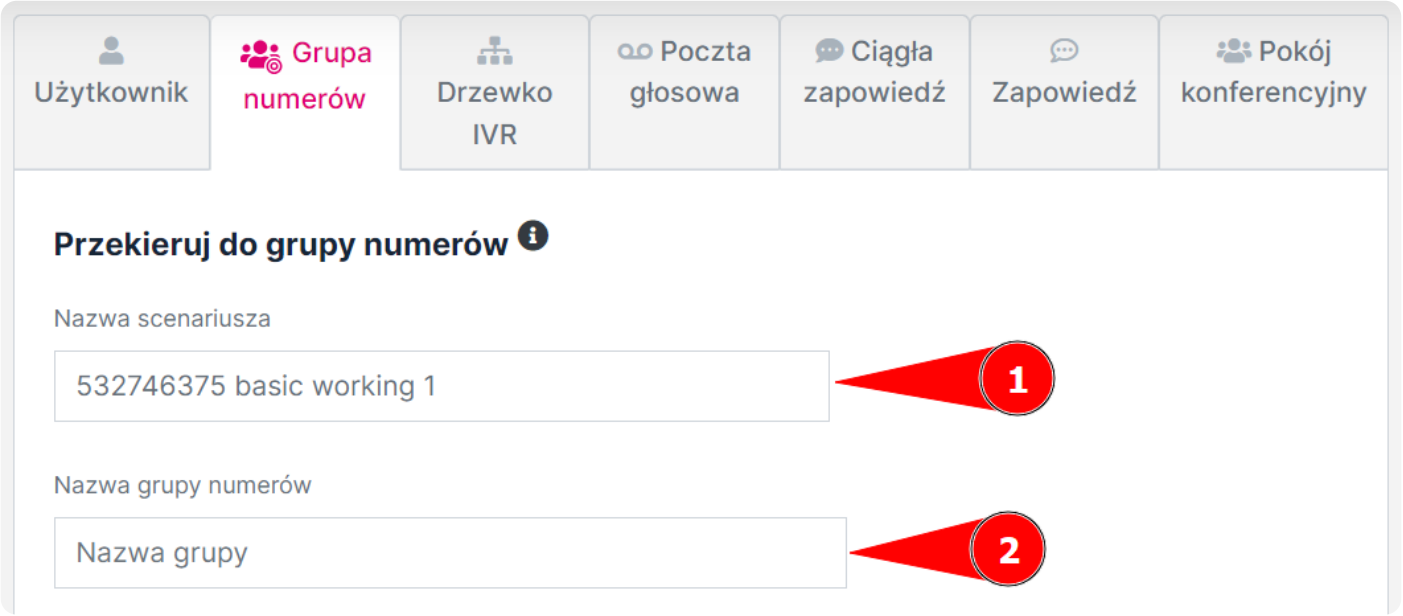


7. Wybierz opcję **Grupa numerów.**

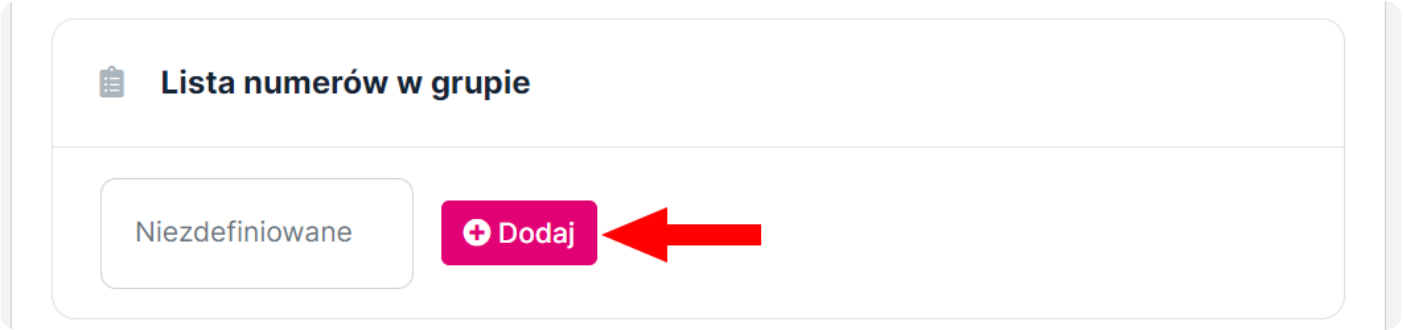


Konfiguracja

1. **Nazwij scenariusz.**
2. **Nazwij grupę numerów.**

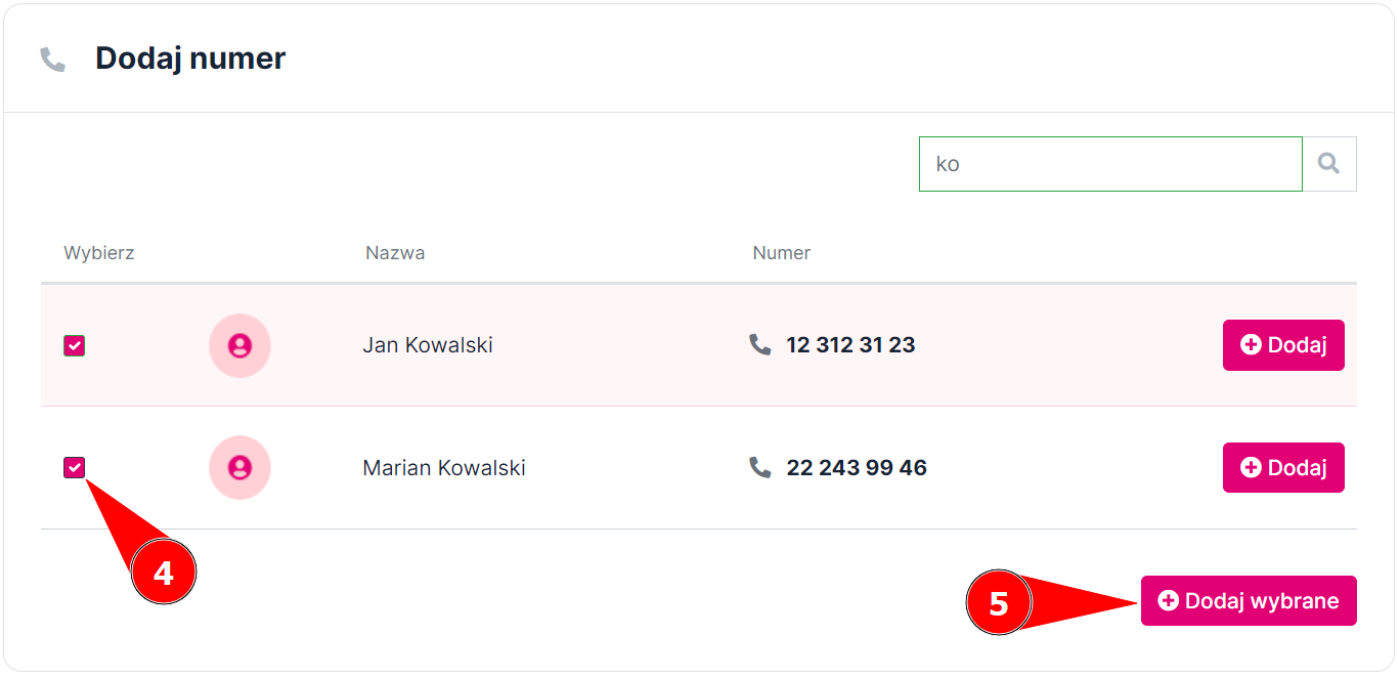


3. **Dodaj** numery do grupy.



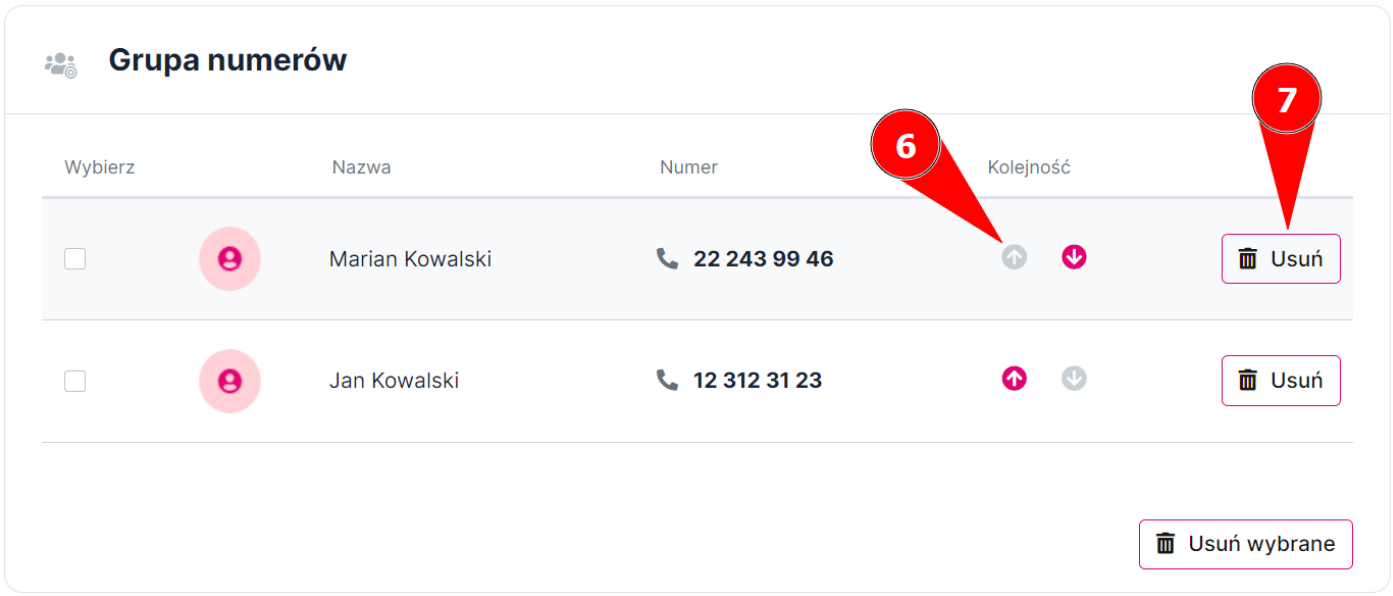
4. **Zaznacz** wybrane numery, które mają zostać dodane do grupy.

5. Naciśnij **Dodaj wybrane.**

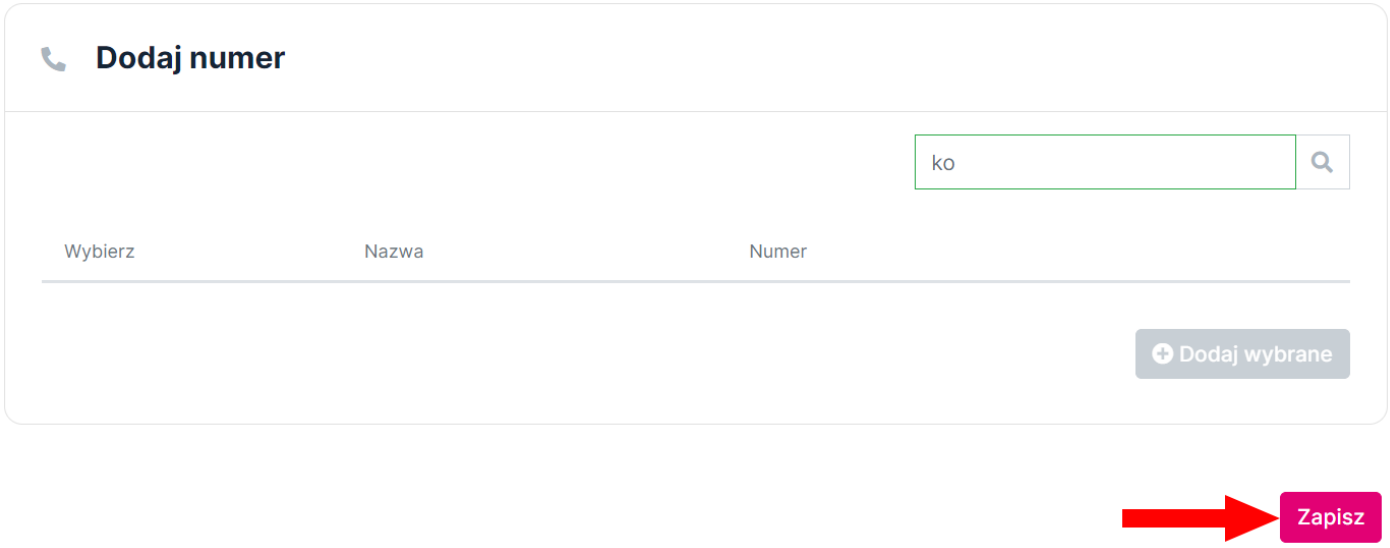


6. (Opcjonalnie) Przewiń okno dodawania numerów do góry i zmień **kolejność** numerów w grupie. Ma to wpływ na to, w jakiej kolejności będą trafiać połączenia w przypadku skonfigurowania grupy do **przekazywania połączeń po kolei**. Numer na górze grupy otrzyma pierwsze połączenie.

7. (Opcjonalnie) Przewiń okno dodawania numerów do góry i **Usuń** niepotrzebne numery.



8. Przewiń okno w dół i **Zapisz** konfigurację numerów w grupie.



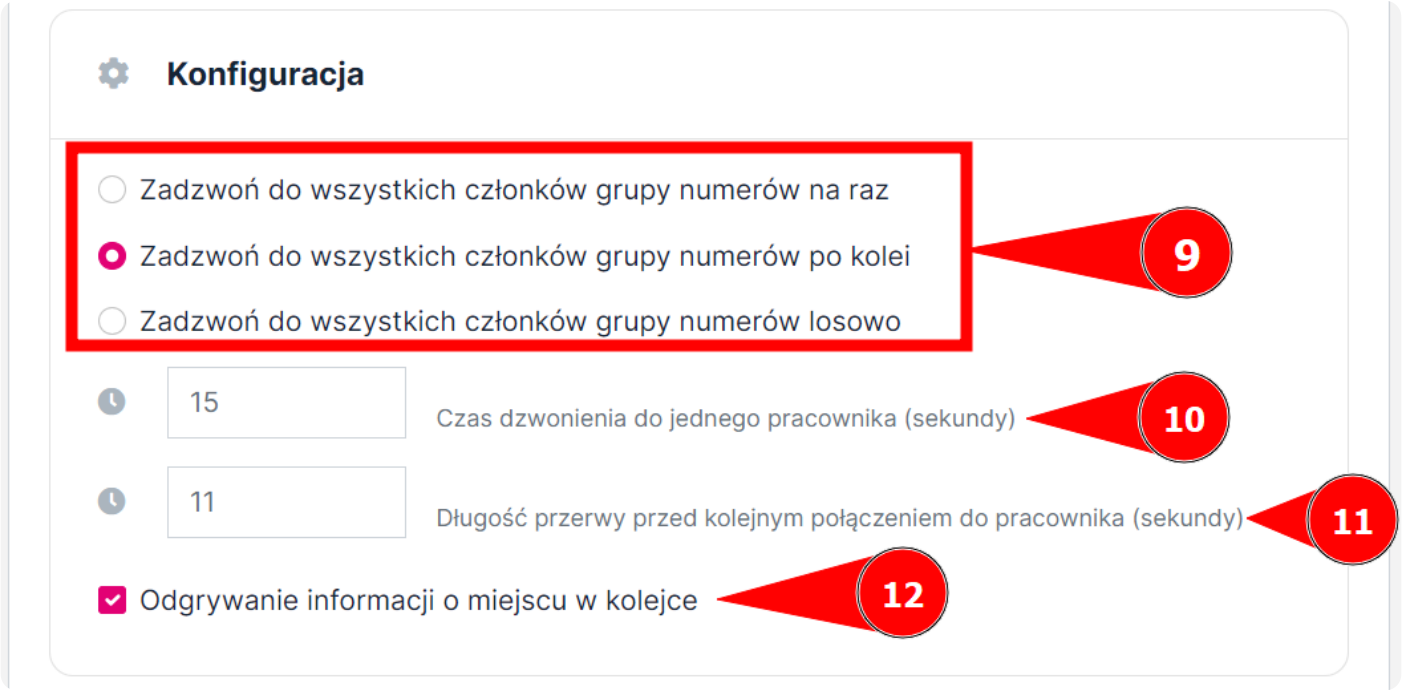
9. Wybierz jedną z opcji przekazywania połączeń:

- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów na raz.**
- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów po kolei.**
- **Zadzwoń do wszystkich członków grupy numerów losowo.**

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

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

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



Obsługa połączeń nieodebranych przez grupę numerów

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

Aby wybrać jedną z trzech pierwszych opcji wystarczy ją zaznaczyć, nie jest wymagana dalsza konfiguracja.



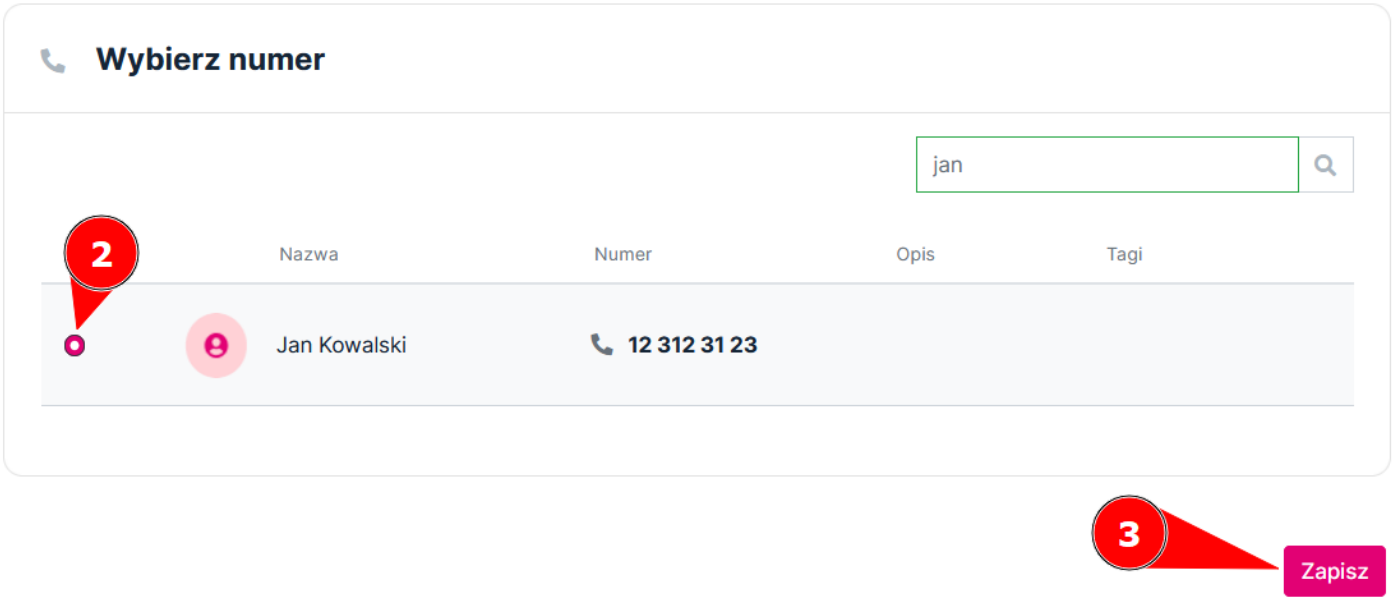
Przekierowanie na wybrany numer

1. Zaznacz odpowiednią opcję.



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

3. **Zapisz** wybrany numer.



Przekierowanie do grupy numerów

1. Zaznacz odpowiednią opcję.



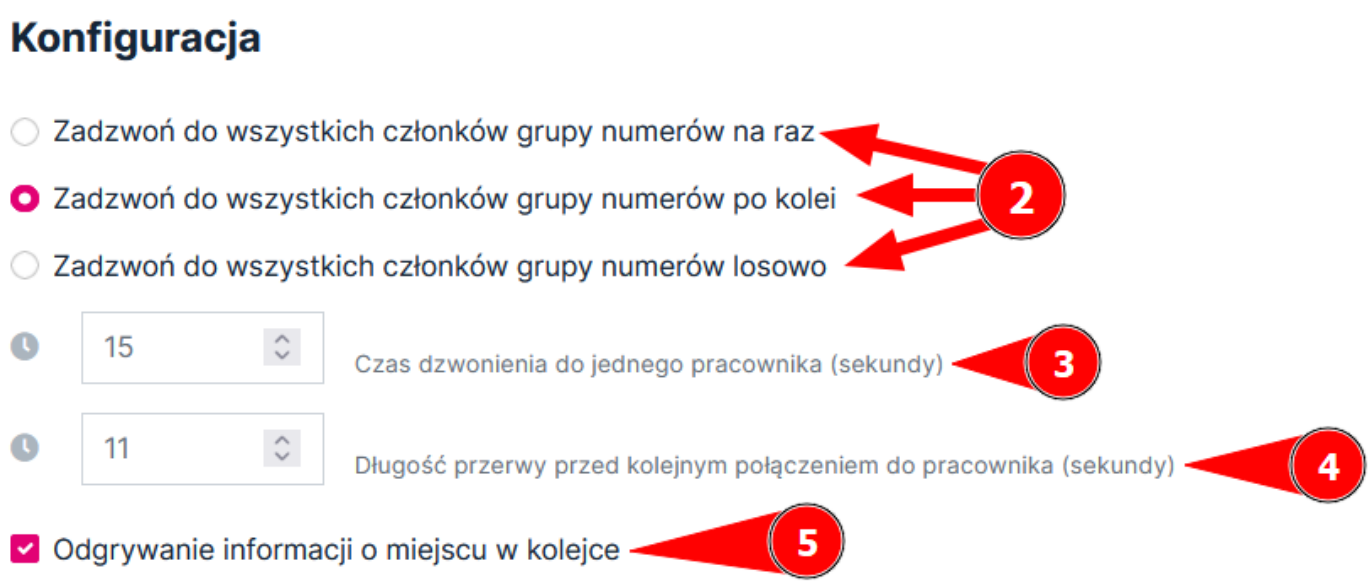
2. Wybierz jedna z opcji przekazywania połączeń:

- **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.

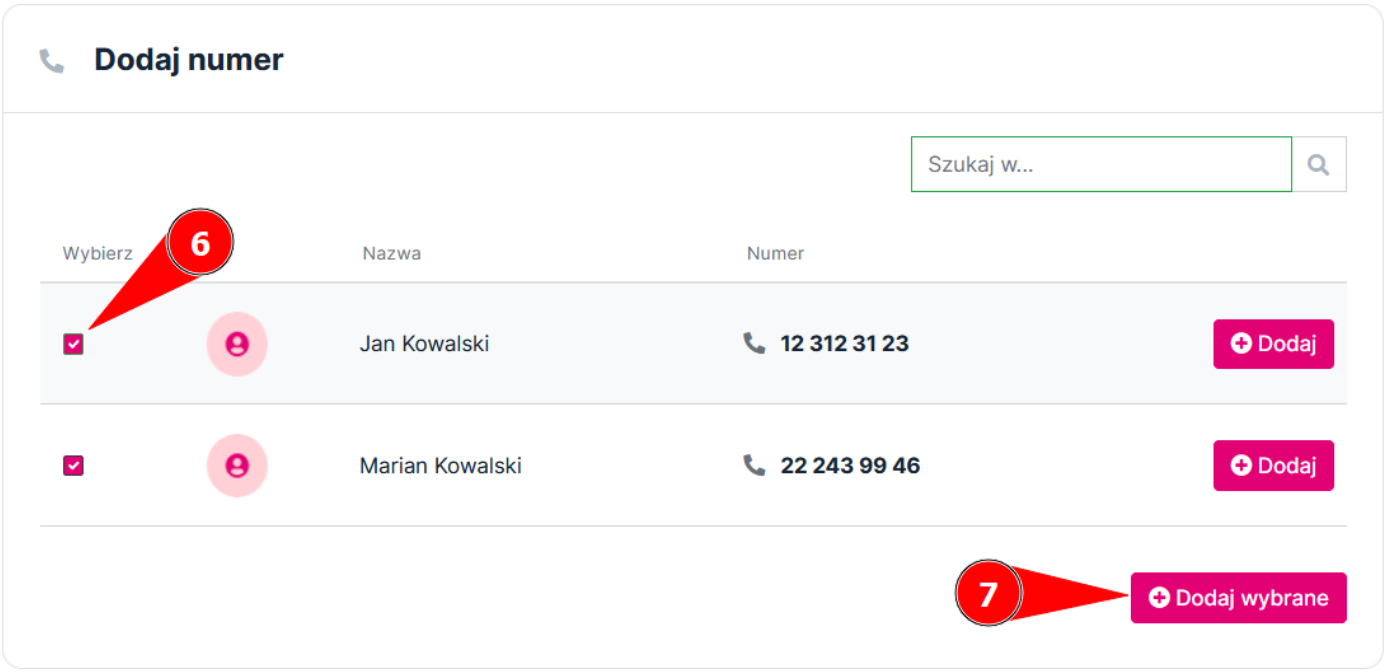
4. Ustaw jak długa będzie przerwa przed kolejnym przekazanym połączeniem do pracownika. Można wybrać czas pomiędzy 11 a 56 sekund.

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

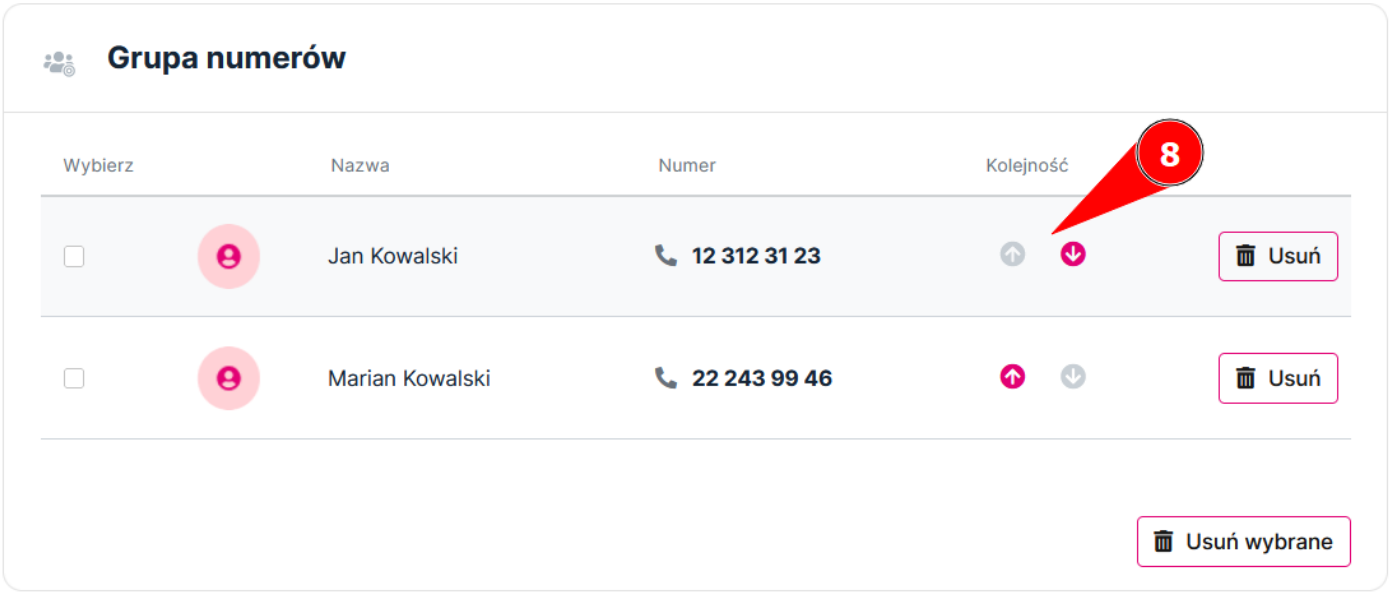


6. Wybierz, które numery będą należeć do grupy odbierającej połączenia.

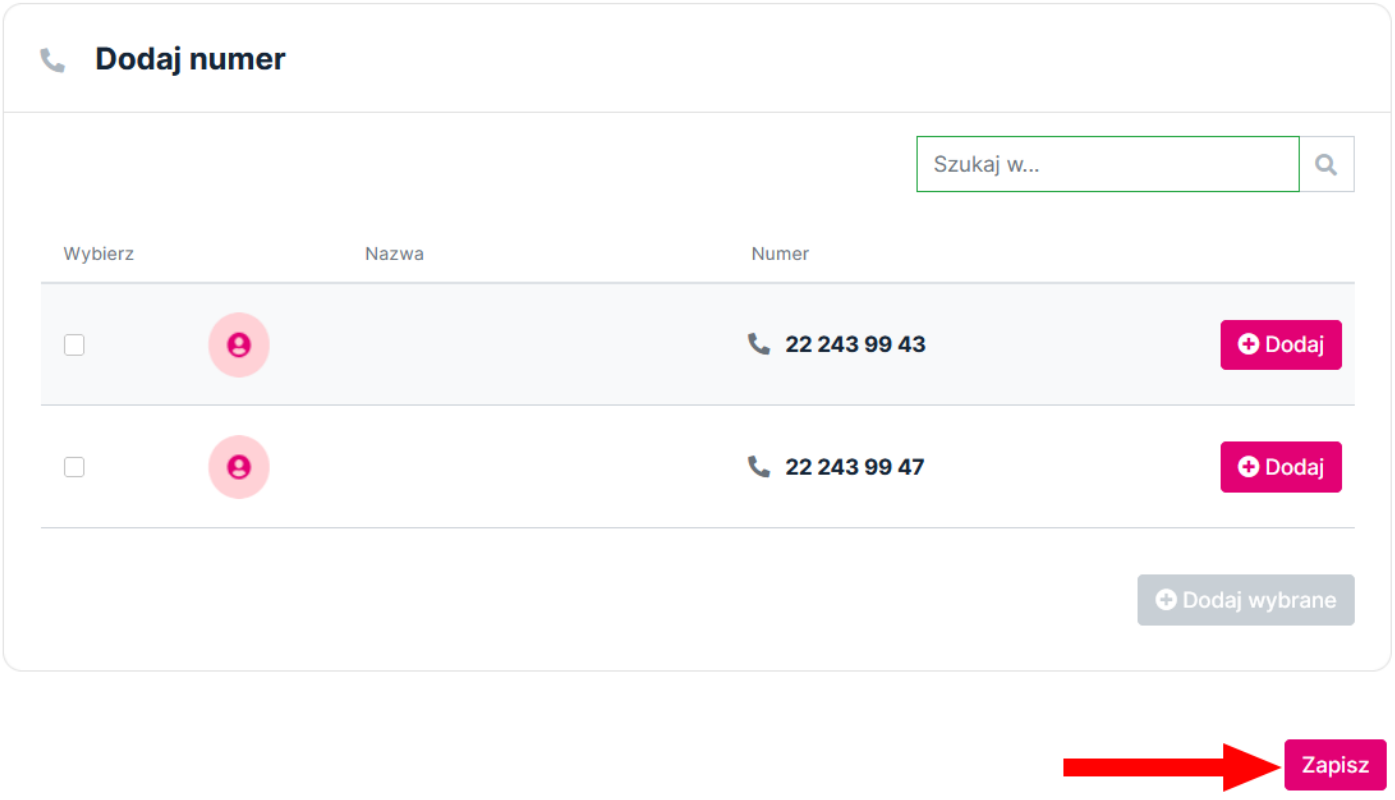
7. Naciśnij **Dodaj wybrane,** aby zatwierdzić dodanie numerów do grupy odbierającej połączenia.



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.**



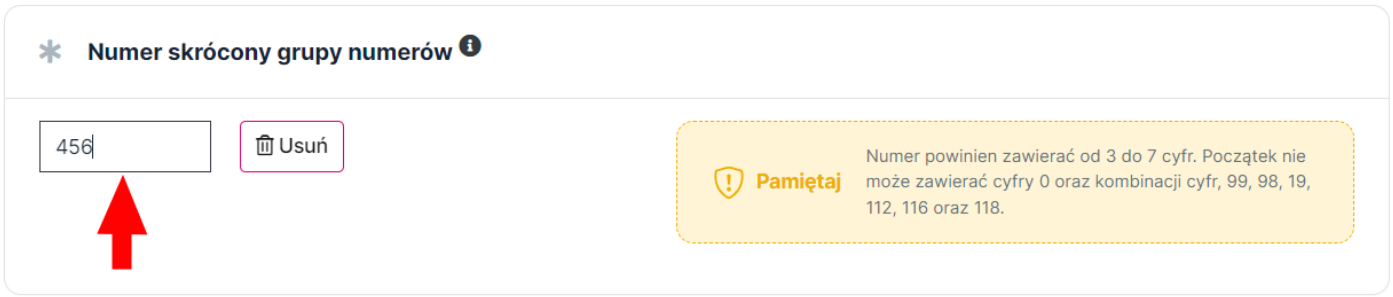
9. Po skończonej konfiguracji grupy numerów przewiń okno konfiguracji w dół i **Zapisz** ustawienia grupy.



Ustawienie numeru skróconego grupy

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

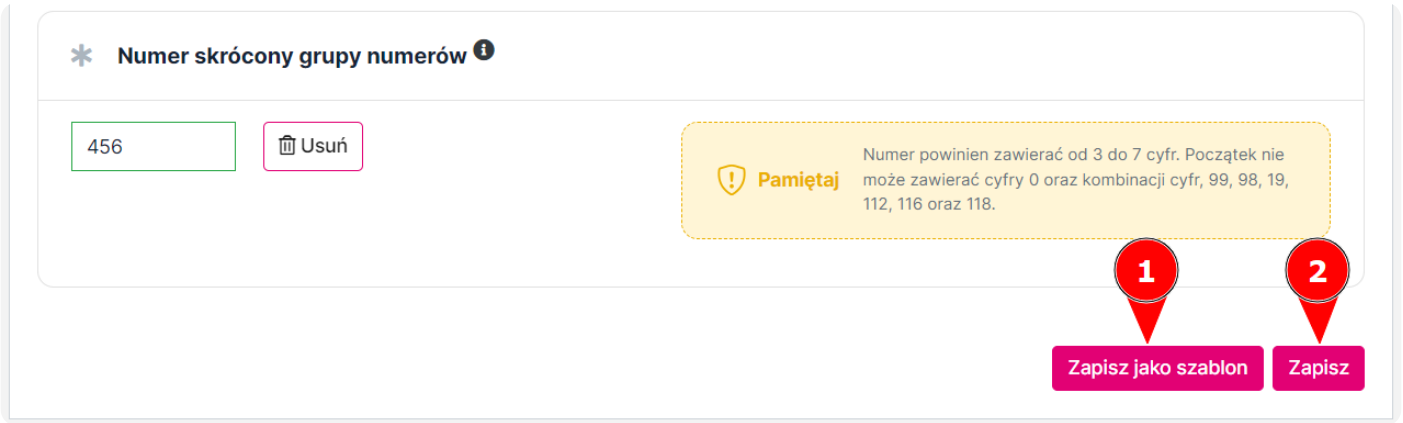
Wprowadź **numer skrócony.**



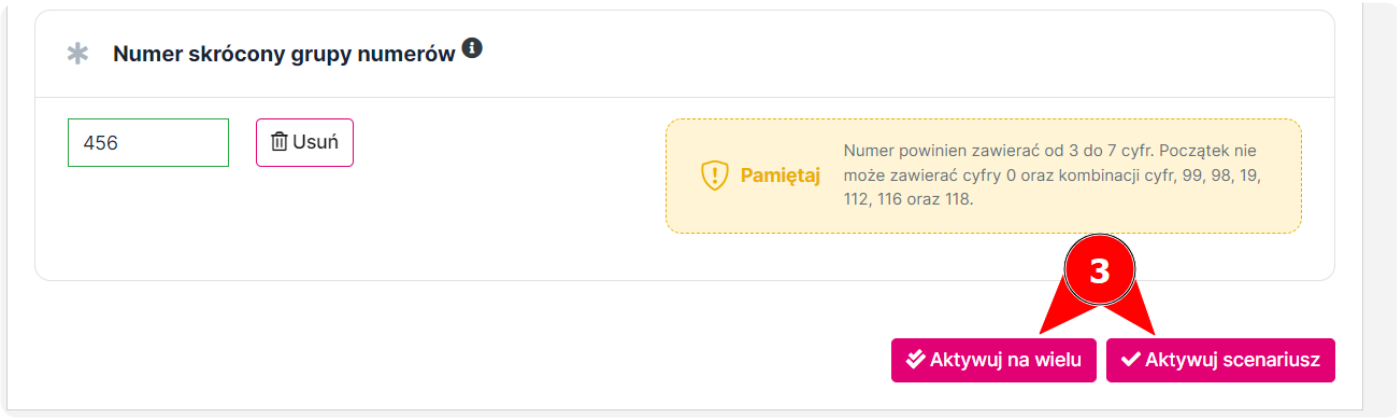
Zakończenie konfiguracji scenariusza

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

2. Zapisz scenariusz.



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

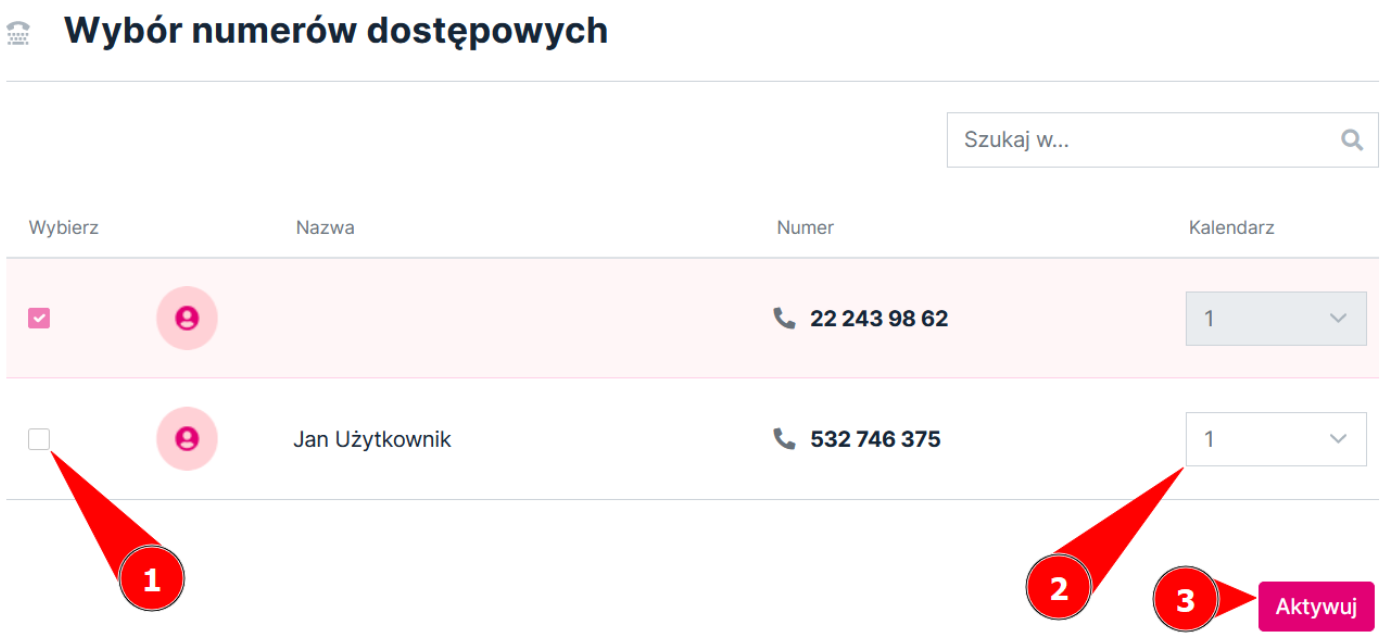


Jeżeli wybrano opcję **Aktywacja na wielu:**

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.



Revision #3

Created 13 January 2026 11:26:49 by Damian Szymanski

Updated 6 February 2026 13:05:00 by Damian Szymanski