Funkcje Platformy Głosowej Grupa

Opis oraz linki do instrukcji konfiguracji najważniejszych funkcji Platformy Głosowej Grupa.

- Wszystkie funkcje Platformy Głosowej Grupa
- Numer dostępowy
- Numer użytkownika
- Grupa numerów użytkownika
- Numery z zakresu
- Połączenia
- Konferencje
- Wiadomości
- Nagrywanie
- Blokady
- Departamenty
- Raporty i Statystyki
- Konfiguracja
- Użytkownicy
- Konfiguracja zapowiedzi z wykorzystaniem SSML

- Blokady połączeń

Wszystkie funkcje Platformy Głosowej Grupa

Najważniejsze funkcje wirtualnej centrali telefonicznej **Platforma Głosowa Grupa**. Aby dowiedzieć się więcej na ich temat, poznać wszystkie możliwości oraz sposoby konfiguracji, skorzystaj z linków podanych w opisach.

Numer dostępowy

Nazywany również **numerem wyjściowym** lub **numerem firmowym** - za jego pomocą konfiguruje się najważniejsze funkcje platformy głosowej takie jak odgrywanie komunikatów powitalnych, przekierowanie połączeń przychodzących do wybranych numerów, interaktywne menu wyboru dla dzwoniącego, nagrywanie rozmów, określenie godzin pracujących i związaną z nimi obsługę połączeń itd.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Numery dostępowe.

Numer użytkownika

Nazywany również **numerem końcowym**, **numerem wewnętrzny** lub **użytkownikiem** - numer telefoniczny stacjonarny (konto SIP) lub mobilny (karta SIM), który jest zalogowany na telefonie, na którym jego użytkownik odbiera i wykonuje połączenia. Lista użytkowników tworzona jest automatycznie w oparciu o umowę, na podstawie której została uruchomiona usługa Platformy Głosowej lub usługi, które zostały z nią powiązane.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Numery użytkowników.

Grupa numerów użytkowników

Nazywana również **Grupą osobistą** jest, zbiorem maksymalnie ośmiu numerów, które są przypisane do jednego pracownika. Oznacza to, że jeden użytkownik może korzystać z wielu urządzeń z numeracją zarówno stacjonarną, jak i mobilną oraz odbierać połączenia przychodzące na wybrany numer na innym.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Grupa numerów użytkownika.

Numery z zakresu

Wszystkich numery w Platformie Głosowej, które zostały zakupione w ramach produktu Platforma Głosowa Trakt. Z tego miejsca dostępna jest ich konfiguracja.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Numery z zakresu.

Połączenia

Zakładka zawiera historię połączeń wykonanych za pomocą numerów dostępowych oraz numerów użytkowników Platformy Głosowej, nagrane połączenia przy użyciu funkcji Nagrywania Standard oraz PRO, a także podgląd aktywnych połączeń online.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Połączenia.

Konferencje

Grupowe połączenie głosowe, w których może uczestniczyć do 100 osób w zależności od kupionej taryfy. Odbywają się one w specjalnych pokojach, do których należy połączyć się za pomocą numeru dostępowego i zalogować numerem ID oraz PIN. Administrator GUI ma możliwość wysyłania zaproszeń na konferencję, włączenia nagrywania, lub ręcznego połączenia użytkownika lub jego rozłączenia.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Konferencje.

Wiadomości

Wysyłka, odbieranie i przeglądanie historii wiadomości SMS, MMS i FAKS za pomocą GUI Platformy Głosowej. Możliwa jest wysyłka wiadomości masowych jednorazowo, cyklicznie lub zaplanowanie wysyłki na przyszłość. Dostępne są szablony, dzięki którym stworzenie wiadomości jest znacznie szybsze. Dzięki usłudze Email2Message możliwe jest wysyłanie wiadomości SMS, MMS i FAKS za pomocą poczty e-mail.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Wiadomości.

Nagrywanie

Archiwizacja połączeń przychodzących i wychodzących z Platformy Głosowej. Aby było dostępne, wymagany jest zakup usługi Nagrywanie połączeń Standard lub Nagrywanie połączeń PRO.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Nagrywanie.

Raporty i Statystyki

Generowanie jednorazowych lub cyklicznych raportów historii połączeń oraz wiadomości wykonanych za pomocą numerów w Platformie Głosowej. Dostępne jest również generowanie statystyk, które są prezentowane w formie wykresów.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Raporty i Statystyki.

Konfiguracja

Globalne opcje konfiguracji Platformy Głosowej, takie jak muzyka na czekanie, domyślne ustawienie obsługi połączeń nieodebranych, logi korzystania z platformy oraz statusy i informacje o włączonych usługach.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Konfiguracja.

Użytkownicy

Nazywani również **Adminostratorami** - konta, które mogą zarządzać Platformą Głosową Grupa. Możliwe jest ich tworzenie, edycja, usuwanie oraz nadawanie im uprawnień do dostępu, oraz możliwości edycji wybranych elementów Platformy Głosowej.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Użytkownicy.

Blokady

Ograniczenia odbierania i wykonywania połączeń oraz wysyłki i odbierania wiadomości.

Więcej informacji o możliwościach i konfiguracji, znajduje się w artykule: Blokady.

Numer dostępowy

Nazywany również numerem **wyjściowym** lub **firmowym**, 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.
- Nagrywanie połączeń.
- Określenie godzin pracy i związana z nimi obsługa połączeń.
- Odbieranie i wysyłanie wiadomości przychodzących z poziomu Platformy Głosowej.

W tym artykule:

- Podstawowa konfiguracja numeru dostępowego.
- Prezentowanie połączeń wychodzących numerem dostępowym.

Podstawowa konfiguracja numeru dostępowego

1. Konfiguracja **Zapowiedzi głównej**, czyli dowolnego komunikatu, który usłyszy dzwoniący po połączeniu się z numerem dostępowym: Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź główna.

2. Konfiguracja **Kalendarza**, czyli godzin pracujących oraz wolnych, według których obsługiwane są połączenia: Kalendarz - Konfiguracja godzin pracujących.

3. Konfiguracja **Scenariuszy obsługi połączeń,** czyli co się stanie z połączeniem przychodzącym. Jeżeli został skonfigurowany **Kalendarz,** należy skonfigurować **Scenariusz w godzinach pracy** i **Scenariusz poza godzinami pracy**.

Dostępnych jest siedem różnych opcji obsługi połączenia przychodzącego na numer dostępowy:

- Przekazanie połączenia do jednego **Użytkownika**: Scenariusz numeru dostępowego - Użytkownik.
- Przekazanie połączenia do **Grupy użytkowników**: Scenariusz numeru dostępowego - Grupa numerów.
- Dzwoniący może wybrać co chce zrobić za pomocą **Drzewka IVR**: Scenariusz numeru dostępowego - Drzewko IVR.
- Przekazanie połączenia do **Poczty głosowej**: Scenariusz numeru dostępowego - Poczta głosowa.
- Odegranie **Ciągłej zapowiedzi**, czyli zapętlonego komunikatu: Scenariusz numeru dostępowego - Ciągła zapowiedź.
- Odegranie **Zapowiedzi**, czyli komunikatu i automatyczne zakończenie połączenia: Scenariusz numeru dostępowego - Zapowiedź.
- Przekazanie połączenia do **Pokoju konferencyjnego**: Scenariusz numeru dostępowego - Pokój konferencyjny.

4. (Opcjonalne) Włączenie **Nagrywania** na numerze dostępowym: Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń.

Prezentowanie połączeń wychodzących numerem dostępowym

Osobie, do której wykonano połączenie, zostanie wyświetlony **Numer dostępowy** zamiast numeru użytkownika. Aby włączyć tę opcję, skorzystaj z instrukcji: Prezentacja numeru.

Numer użytkownika

Nazywany również numerem **końcowym, wewnętrznym** lub po prostu **użytkownikiem,** to numer telefoniczny, który może być stacjonarny (konto SIP) lub mobilny (karta SIM). Jest on zalogowany do telefonu, na którym jego użytkownik odbiera i wykonuje połączenia. Lista użytkowników jest tworzona automatycznie na podstawie umowy, na której została uruchomiona usługa Platformy Głosowej lub usługi powiązane z nią.

Numer zewnętrzny to numer dodany ręcznie przez administratora, który nie został zakupiony wraz z usługą Platforma Głosowa i nie należy do danej Grupy, np. numer prywatny pracownika. Numery zewnętrzne mogą być do pewnego stopnia wykorzystywane i konfigurowane podobnie jak numery wewnętrzne.

W tym artykule:

- Nagrywanie połączeń na wybranym numerze użytkownika.
- Blokowanie połączeń wychodzących poza Grupę lub Międzynarodowych.
- Zablokowanie połączeń przychodzących przekierowanych przez numer dostępowy, kiedy użytkownik znajduje się w roamingu.
- Brak potrzeby wybierania pełnego numeru, aby połączyć się z innym numerem użytkownika.
- Dodanie numeru spoza Platformy Głosowej/prywatnego do jako numeru użytkownika.
- Przypisanie kilku numerów do jednego użytkownika.
- Prezentowanie połączeń wychodzących numerem dostępowym.

Nagrywanie połączeń na wybranym numerze użytkownika

Każde połączenie wykonane przez dany numer użytkownika będzie nagrywane: Nagrywanie połączeń.

Blokowanie połączeń wychodzących poza Grupę lub Międzynarodowych

Włączenie blokad na wybranym numerze: *Blokada połączeń wychodzących*.

Roaming - zablokowanie połączeń przychodzących przekierowanych przez numer dostępowy, kiedy użytkownik znajduje się w roamingu

Użytkownik znajdujący się w roamingu nie będzie dostawać połączeń przychodzących przekierowanych przez numer dostępowy: Roaming - blokada połączeń przychodzących.

Brak potrzeby wybierania pełnego numeru, aby połączyć się z innym numerem użytkownika

Możliwość dzwonienia do innych numerów w grupie za pomocą numerów skróconych, mających od 3 do 7 cyfr: Numer skrócony.

Dodanie numeru spoza Platformy Głosowej/prywatnego do jako numeru użytkownika

Dodanie numeru spoza Platformy Głosowej, czyli numeru zewnętrznego, tak aby mógłby być on wykorzystany w scenariuszach na numerach dostępowych.

Stwórz nowy lub edytuj istniejący **Kontakt** w **Książce adresowej,** przypisz do niego numer i oznacz jako **Numer zewnętrzny**: Dodanie kontaktu (numer zewnętrzny oraz status VIP lub Edycja kontaktu.

Przypisanie kilku numerów do jednego użytkownika

Połączenie kilku numerów w grupę numerów, która jest przypisana do jednego użytkownika. Połączenia przychodzące na dany numer w mogą być odbierane na innym. Dodawanie i usuwanie numerów z grupy.

Prezentowanie połączeń wychodzących numerem dostępowym

Osobie, do której jest wykonane połączenie zostanie wyświetlony numer dostępowy zamiast numeru użytkownika: Prezentacja numeru.

Grupa numerów użytkownika

Nazywana również **grupą osobistą** to zbiór maksymalnie ośmiu numerów przypisanych do jednego pracownika. Dzięki tej funkcji użytkownik może:

- Korzystać z wielu urządzeń z numeracją zarówno stacjonarną, jak i mobilną.
- Odbierać połączenia przychodzące na jeden numer na urządzeniu z innym numerem.
- Przekierowywać połączenia ze swojego służbowego numeru w Platformie Głosowej na numer prywatny.

W tym artykule:

- Odbieranie połączeń przychodzących na numer użytkownika na kilku telefonach.
- Odbieranie połączeń przychodzących na dany numer na innym telefonie.
- Przekazywanie połączeń z numeru służbowego na numer prywatny.
- Przekazanie nieodebranego połączenia do innego użytkownika lub poczty głosowej.

Odbieranie połączeń przychodzących na numer użytkownika na kilku telefonach

Gdy połączenie przychodzi na jeden z numerów w grupie, wszystkie telefony dzwonią jednocześnie do momentu, aż połączenie zostanie odebrane lub przekroczony zostanie czas oczekiwania.

Konfiguracja:

1. Stwórz **Grupę osobistą**, do której są przypisane numery: Dodawanie i usuwanie numerów z grupy.

2. Włącz **Wywołanie grupowe**, wybierz opcję **Zadzwoń do wszystkich członków grupy osobistej** na raz, oraz **Aktywuj numery**: Wywołanie grupowe.

Odbieranie połączeń przychodzących na dany numer na innym telefonie

Użytkownik może odebrać połączenie przychodzące na **Numer A** za pomocą telefonu, na którym jest zalogowany **Numer B**. Telefon z **Numerem B** zadzwoni jako pierwszy. Jeśli połączenie nie zostanie odebrane w ciągu maksymalnie 30 sekund, zostanie przekazane do **Numeru A**.

Konfiguracja:

1. Stwórz **Grupę osobistą**, do której są przypisane **Numery A** i **B**: Dodawanie i usuwanie numerów z grupy.

2. Włącz **Wywołanie grupowe**, wybierz opcję **Zadzwoń do wszystkich członków grupy osobistej po kolei**, **Aktywuj numery** oraz ustaw ich kolejność tak, aby **Numer B** był pierwszy w grupie: Wywołanie grupowe.

Przekazywanie połączeń z numeru służbowego na numer prywatny

Użytkownik może odebrać połączenie przychodzące na numer należący do Platformy Głosowej za pomocą telefonu z numerem spoza Platformy Głosowej, np. na swoim prywatnym telefonie. Jeśli połączenie nie zostanie odebrane w ciągu maksymalnie 30 sekund, zostanie przekazane z powrotem do numeru należącego do Platformy Głosowej.

Konfiguracja:

1. Do Platformy Głosowej dodaj kontakt z **Numerem prywatnym** oznaczonym jako **Numer zewnętrzny**: Dodanie kontaktu (numer zewnętrzny oraz status VIP).

2. Stwórz **Grupę osobistą**, do której są przypisane **Numery służbowy** i **Numer prywatny** : Dodawanie i usuwanie numerów z grupy.

3. Włącz **Wywołanie grupowe**, wybierz opcję **Zadzwoń do wszystkich członków grupy osobistej po kolei**, **Aktywuj numery** oraz ustaw ich kolejność tak, aby **Numer prywatny** był pierwszy w grupie: Wywołanie grupowe.

Przekazanie nieodebranego połączenia do innego użytkownika lub poczty głosowej

W przypadku nieodebrania połączenia przez żaden z numerów przypisany do **Grupy numerów użytkowników** połączenie może zostać przekierowane do innego numeru, poczty głosowej lub zakończone: Obsługa połączeń nieodebranych w grupie numerów.

Numery z zakresu

Wszystkie numery, które zostały zakupione w ramach usługi **Platforma Głosowa Trakt.**

W tym artykule:

- Edycja jednego numeru w zakresie.
- Blokowanie połączeń wychodzących poza Grupę lub Międzynarodowych.
- Brak potrzeby wybierania pełnego numeru, aby połączyć się z innym numerem użytkownika.
- Prezentowanie połączeń wychodzących numerem dostępowym.

Edycja jednego numeru w zakresie

Domyślnie edytując zakres zmienia się ustawienia każdego numeru, który do niego należy.

Aby zmienić ustawienia jednego numeru, skorzystaj z instrukcji: Konfiguracja indywidualna numeru w zakresie.

Blokowanie połączeń wychodzących poza Grupę lub Międzynarodowych.

Z numerów należących do zakresu nie będzie można wykonywać połączeń wychodzących poza grupę lub poza granice Polski: Blokada połączeń wychodzących w zakresie.

Brak potrzeby wybierania pełnego numeru, aby połączyć się z innym numerem użytkownika

Dodanie numerów skróconych dla numerów w zakresie, mających od 3 do 7 cyfr: Numer skrócony w zakresie.

Prezentowanie połączeń wychodzących numerem dostępowym

Osobie, do której to połączenie jest wykonane zostanie wyświetlony **Numer dostępowy** zamiast numeru, z którego zostało wykonane połączenie: Prezentacja numeru połączeń przychodzących w zakresie.

Pozostałe instrukcje: Numery z zakresu.

Połączenia

Historia połączeń wykonanych za pomocą numerów dostępowych oraz numerów użytkowników Platformy Głosowej, nagrane połączenia przy użyciu funkcji Nagrywania Standard oraz PRO, a także podgląd aktywnych połączeń online.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje:

- Jak korzystać z zakładki **Aktywne połączenia:** Podgląd online.
- Jak korzystać z zakładki **Nagrane połączenia**, pobierać i edytować nagrania: Nagrane połączenia.
- Jak korzystać z zakładki **Historia połączeń**: Historia połączeń.

Konferencje

Grupowe połączenia głosowe, w których może uczestniczyć do 100 osób, w zależności od wybranej taryfy. Konferencje odbywają się w specjalnych pokojach, do których można się połączyć za pomocą numeru dostępowego, logując się numerem ID oraz PIN. Administrator GUI ma możliwość wysyłania zaproszeń na konferencję, włączania nagrywania, a także ręcznego łączenia lub rozłączania uczestników.

Aby móc korzystać z funkcji konferencji, należy zakupić numer dostępowy konferencyjny, który może być stacjonarny lub mobilny. Dostępne numery są oferowane w różnych wersjach.

	Liczba uczestników	Liczba pokoi
Basic	10	3
Optimum	20	10
Pro	100	50

Konferencje dzielą się na dwa rodzaje:

- **Konferencja** - Może być jednorazowa lub cykliczna, rozpoczynająca się o wybranej porze dnia i godzinie, trwająca przez określony czas.
- **Rezerwacja stała** - Dostępna, gdy pokój zostanie oznaczony jako stały. Taka konferencja nie ma daty wygaśnięcia i jest dostępna przez cały czas, umożliwiając użytkownikom połączenie się o dowolnej porze. Stały pokój jest wymagany do przekierowywania połączeń z numeru dostępowego.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje:

- Stwórz **Konferencję**: Tworzenie konferencji.
- Zmień ustawienia **Pokoju** oraz włącz/wyłącz **Stały pokój** Konfiguracja - dane konferencji.

Pozostałe instrukcje: Konferencje.

Wiadomości

Wysyłanie, odbieranie oraz przeglądanie historii **wiadomości SMS**, **MMS** i **FAKS**. Możesz wysyłać wiadomości masowe jednorazowo, cyklicznie lub zaplanować ich wysyłkę na przyszłość. Dostępne są szablony, które przyspieszają tworzenie wiadomości. Dzięki usłudze **Email2Message** możliwe jest również wysyłanie wiadomości za pomocą poczty e-mail. W tym miejscu można również odsłuchać nagrań na **pocztę głosową**.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje:

Wysłanie lub zaplanowanie wysyłki wiadomości:

- SMS: SMS - Nowy SMS.
- MMS: MMS - Nowy MMS.
- FAKS: FAKS - Nowy FAKS.

Historia wiadomości i nagrania na pocztę głosową.

- SMS: SMS - Historia SMS.
- MMS: MMS - Historia MMS.
- FAKS: FAKS - Historia FAKS.
- Poczta głosowa: Poczta głosowa.

Stwórz szablon wiadomości SMS, MMS lub FAKS.

- SMS: Konfiguracja - Szablony SMS.
- MMS: Konfiguracja - Szablony MMS.
- FAKS: Konfiguracja - Szablony FAKS.

Stwórz listę dystrybucyjną: Konfiguracja - Listy dystrybucyjne.

Pozostałe instrukcje: Wiadomości.

Nagrywanie

Archiwizacja połączeń przechodzących przez Platformę Głosową. Dostępne są dwie opcje: **Standard** oraz **PRO**. Opcja **Nagrywanie PRO** oferuje pięć różnych wersji, które różnią się sposobem przechowywania nagrań. Poniżej znajdziesz szczegółowy opis każdej z wersji oraz instrukcje dotyczące konfiguracji nagrywania w Platformie Głosowej.

Różnice pomiędzy nagrywaniem Standard oraz PRO

	Standard	**PRO**
Przechowywanie nagrań	Serwer T-Mobile	W dedykowanej przestrzeni w data center T-Mobile lub serwerach klienta
Dostęp do nagrań	Z poziomu GUI	Z poziomu GUI, API lub z serwera dedykowanego w zależności od wersji
Pobieranie nagrań	Z poziomu GUI	Z poziomu GUI, API lub z serwera dedykowanego w zależności od wersji
Ilość kanałów	Jeden	Jeden lub dwa
Format	MP3	MP3 lub WAVE
Kompresja	Stratna (MP3)	Stratna (MP3) lub bezstratna (WAVE)
Szyfrowanie	TAK	Asymetryczny klucz publiczny

Oznaczenia ważnych momentów rozmowy w jej trakcie	NIE	TAK
Nagrywanie połączeń bezpośrednich	TAK	TAK
Ilość nagrywanych numerów	W ramach usługi można nagrywać każdy numer w PGG	Do nagrywania numerów wymagane jest wykupienie licencji. Jeden nagrywany numer to jedna licencja.
Zapowiedzi dla nagrywania połączeń bezpośrednich	NIE	TAK
Nagrywanie połączeń na numerach dostępowych	TAK	TAK

Nagrywanie PRO

Nagrywanie PRO to zaawansowana funkcja Platformy Głosowej, która oferuje dwie główne wersje: **PRO Cloud** oraz **PRO Dedykowana**. Każda z tych wersji różni się sposobem przechowywania nagrań i oferuje różnorodne opcje konfiguracji.

PRO Cloud

W tej wersji nagrania są przechowywane w chmurze T-Mobile. Użytkownicy mogą uzyskać dostęp do nagrań oraz je pobierać za pomocą interfejsu graficznego Platformy Głosowej (GUI) oraz API.

PRO Dedykowana

Nagrania są przechowywane na serwerze i dostępne są cztery opcje konfiguracji tej wersji:

- **sFTP**: Przechowywanie nagrań na serwerze FTP w data center T-Mobile.

■ **Dedykowana**: Przechowywanie nagrań na dedykowanym serwerze w data center T-Mobile.

■ **Kolokowana**: Przechowywanie nagrań na dedykowanym serwerze Klienta w data center T-Mobile.

■ **Prywatna**: Przechowywanie nagrań na dedykowanym serwerze Klienta w data center należącym do Klienta.

Konfiguracja w Platformie Głosowej Grupa

W tym artykule:

■ Nagrywanie na numerze dostępowym.

■ Nagrywanie pojedynczego numeru użytkownika.

■ Odsłuchaj, edytuj, pobierz lub usuń nagrania.

■ Oznaczaj najważniejsze momenty rozmowy podczas jej trwania.

Nagrywanie na numerze dostępowym

Włącz **Nagrywanie** połączeń przychodzących, wychodzących lub wszystkich przekazywanych przez **Numery dostępowe**: Ustawienia ogólne - Nagrywanie połączeń.

Aby odgrywać informację o **Nagrywaniu** połączeń na **Numerze dostępowym,** należy ją dodać do **Zapowiedzi głównej**: Konfiguracja zapowiedzi - Zapowiedź główna.

Aby wyłączyć **Nagrywanie** na wybranym **Numerze użytkownika**, gdy jest on nagrywany przez **Numer dostępowy,** należy to zrobić w jego ustawieniach: Nagrywanie użytkowników.

Nagrywanie pojedynczego numeru użytkownika

Włączyć **Nagrywanie** na wybranym **Numerze użytkownika**, należy skorzystać z instrukcji: Nagrywanie użytkowników.

Aby odgrywać informację o **Nagrywaniu** połączeń na **Numerze użytkownika:** Ustawienia - Nagrywanie połączeń PRO - Automatyczny komunikat.

Odsłuchaj, edytuj, pobierz lub usuń nagrania

Dostęp do nagrań znajduje się w zakładce **Połączenia,** w sekcji **Nagrane połączenia:** Nagrane połączenia.

Aby móc odsłuchiwać, pobierać, usuwać lub tagować nagrania, należy do **Roli** przypisanej do **Administratora** dodać odpowiednie uprawnienia w części **Uprawnienia dodatkowe** w sekcji **Uprawnienia do Nagrywania Standard** lub **Uprawnienia do Nagrywania PRO**: Uprawnienia - Role.

Oznaczaj najważniejsze momenty rozmowy podczas jej trwania

Aby oznaczać najważniejsze momenty rozmowy w trakcie jej trwania, należy skonfigurować **Znaczniki Czasowe:** Ustawienia - Nagrywanie połączeń PRO - Konfiguracja znaczników czasowych.

Blokady

Ograniczenie wykonywania i odbierania połączeń oraz wysyłania i odbierania wiadomości.

W tym artykule:

Blokady na połączenia wychodzące:

- Włącz blokadę dla wybranego numeru użytkownika na połączenia poza Grupę, Polskę lub na numery dodane do Black Listy.
- Dodaj blokowane numery, zakresy lub numery zaczynające się danym ciągiem cyfr do Black Listy.
- Zablokuj połączenia do wybranego kraju.
- Zablokuj wykonywanie połączeń.
- Dodaj wyjątek od zablokowanych numerów na Black liście.

Blokady na połączenia przychodzące:

- Blokowanie połączeń przychodzących przekazanych przez numer dostępowy, jeżeli użytkownik znajduje się w strefie roamingowej.
- Dodaj blokowane numery, zakresy lub numery zaczynające się danym ciągiem cyfr do Black Listy.

Blokady na wiadomości wychodzące:

- Blokowanie wysyłania wiadomości za pomocą numerów dostępowych przez danego administratora Platformy Głosowej poza Grupę lub Polskę.
- Blokowanie wysyłania wiadomości za pomocą numerów dostępowych przez danego administratora Platformy Głosowej na numery z Black Listy.
- Pozwolenie na wysyłanie wiadomości wychodzących za pomocą numerów dostępowych

przez danego administratora Platformy Głosowej tylko do numerów na White Liście.

Blokady na wiadomości przychodzące:

- Blokowanie wiadomości przychodzących na numery dostępowe z wybranych numerów, zakresów lub numerów zaczynających się danym ciągiem cyfr.

Włącz blokadę dla wybranego numeru użytkownika na połączenia poza Grupę, Polskę lub na numery dodane do Black Listy.

Aby włączyć blokadę połączeń poza Grupę, Polskę lub na numery na Black Liście na wybranym numerze użytkownika, skorzystaj z instrukcji: *Blokada połączeń wychodzących*.

Dodaj blokowane numery, zakresy lub numery zaczynające się danym ciągiem cyfr do Black Listy

Dodaj wybrane numery do Black Listy: Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

Pamiętaj aby włączyć blokadę na połączenia do numerów na Black Liście w ustawieniach danego użytkownika: *Blokada połączeń wychodzących*.

1. Na wybranym **Numerze użytkownika** włącz **Blokadę połączeń na numery z black listy**
2. Dodaj wyjątek do **White listy:** Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

Zablokuj połączenia do wybranego kraju

Zablokuj wykonywanie połączeń do danego państwa przez danego użytkownika.

1. Dodaj regułę do **Black Listy,** jako typ wzoru wybierz **Prefiks,** jak wzór w polu z numerem kierunkowym wybierz numer kraju, do którego wykonywanie połączeń ma zostać zablokowane: Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

2. Na wybranym **Numerze użytkownika** włącz **Blokadę połączeń na numery z black listy**: *Blokada połączeń wychodzących*.

Zablokuj wykonywanie połączeń

Zablokuj wykonywanie połączeń przez danego użytkownika.

1. Dodaj regułę do **Black Listy,** jako typ wzoru wybierz **Prefiks,** jak wzór w polu z numerem kierunkowym wybierz **Wszystkie**: Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

2. Na wybranym **Numerze użytkownika** włącz **Blokadę połączeń na numery z black listy**: *Blokada połączeń wychodzących*.

Dodaj wyjątek od zablokowanych numerów na Black liście

Jeżeli za pomocą Black listy zostały zablokowane połączenia do danego zbioru numerów, można zrobić od tej blokady wyjątek. Dodaj wyjątek do **White listy:** Ustawienia - Ograniczenia dla połączeń.

Blokowanie połączeń przychodzących przekazanych przez numer dostępowy, jeżeli użytkownik znajduje się w strefie roamingowej

Numer dostępowy nie będzie przekazywał połączeń do wybranego użytkownika, jeżeli znajduje się on w roamingu: Blokada połączeń przychodzących w roamingu.

Dodaj blokowane numery, zakresy lub numery zaczynające się danym ciągiem cyfr do Black Listy

Dodaj regułę do **Black Listy,** w zakładce **połączenia przychodzące**: Ustawienia - Ograniczenia połączeń przychodzących.

Blokowanie wysyłania wiadomości za pomocą numeru dostępowego poza Grupę lub Polskę

Zmień ustawienia Roli przypisanej do wybranych administratorów. W **Uprawnieniach dodatkowych** w zakładce **Uprawnienia do wysyłania wiadomości** odznacz opcję **Wysyłanie wiadomości międzynarodowych** lub **Wysyłanie wiadomości poza grupę:** Uprawnienia - Role.

Blokada wysyłania wiadomości za pomocą numeru dostępowego na numery z czarnej listy

Blokowanie wiadomości wychodzących z numerów dostępowych do wybranych państw, numerów, numerów rozpoczynających się danym ciągiem cyfr lub zakresów numerów. Blokowane numery muszą być dodane do **Black listy** oraz wybrani **Administratorzy** Platformy Głosowej, dla których wysyłka wiadomości na te numery ma być zablokowana, muszą mieć włączoną tą opcję w ustawieniach **Roli,** która jest im przypisana.

Konfiguracja:

1. Dodaj wybrane numery do **Black listy**: Ustawienia - Ograniczenia dla wiadomości.

2. Zmień ustawienia **Roli,** która jest przypisana do wybranych Administratorów. W **Uprawnieniach dodatkowych** w zakładce **Uprawnienia do wysyłania wiadomości** odznacz opcję **Blokada wysyłania wiadomości na numery z czarnej listy:** Uprawnienia - Role.

Pozwolenie na wysyłanie wiadomości wychodzących za pomocą numerów dostępowych przez danego administratora Platformy Głosowej tylko do numerów na White Liście

Pozwolenie na wysyłanie wiadomości z numerów dostępowych tylko do wybranych numerów. Muszą być one dodane do **White listy** oraz wybrani **Administratorzy** Platformy Głosowej, dla których wysyłka wiadomości na te numery ma być dozwolona, muszą mieć włączoną tą opcję w ustawieniach **Roli,** która jest im przypisana.

Konfiguracja:

1. Dodaj wybrane numery do **White listy**: Ustawienia - Ograniczenia dla wiadomości.

2. Zmień ustawienia **Roli,** która jest przypisana do wybranych Administratorów. W **Uprawnieniach dodatkowych** w zakładce **Uprawnienia do wysyłania wiadomości** odznacz opcję **Wysyłanie wiadomości tylko na numery znajdujące się na białej liście :** Uprawnienia - Role.

Blokowanie wiadomości przychodzących na numery dostępowe z wybranych numerów, zakresów lub numerów zaczynających się danym ciągiem cyfr

Dodaj odpowiednią regułę do **Black listy** w zakładce **Ograniczenia dla wiadomości przychodzących:** Ustawienia - Ograniczenia dla wiadomości.

Departamenty

Departamenty w Platformie Głosowej Grupa pozwalają grupować numery telefoniczne pracowników według działów, zespołów lub innych jednostek organizacyjnych w firmie.

Co zyskuje firma?

- **Łatwiejsze zarządzanie numerami pracowników** – firma może uporządkować numery telefoniczne według działów lub zespołów, co ułatwia ich wyszukiwanie i obsługę.
- **Szybsze wykonywanie zmian dla wybranych grup** – administrator może łatwiej odnaleźć numery przypisane do konkretnego departamentu i zarządzać nimi bez przeglądania całej listy użytkowników.
- **Bezpieczniejsze delegowanie zadań administracyjnych** – firma może utworzyć administratora, który będzie miał dostęp tylko do numerów dodanych do wskazanego departamentu.

Jak działa ta funkcja?

Departamenty umożliwiają przypisywanie numerów telefonicznych pracowników do wybranych grup organizacyjnych w Platformie Głosowej Grupa. W ramach funkcji dostępne są m.in.:

- **Tworzenie departamentów** – pozwala przygotować grupy odpowiadające działom, zespołom lub innym częściom firmy.
- **Przypisywanie numerów do departamentów** – umożliwia dodanie numerów telefonicznych pracowników do wybranej grupy organizacyjnej.

- **Wyszukiwanie numerów według departamentu** – ułatwia odnalezienie pracowników należących do konkretnego działu lub zespołu.
- **Zarządzanie wybraną grupą użytkowników** – pozwala szybciej wykonywać zmiany dla numerów przypisanych do jednego departamentu.
- **Ograniczenie uprawnień administratora** – umożliwia utworzenie administratora, który będzie mógł konfigurować tylko numery dodane do wskazanego departamentu.

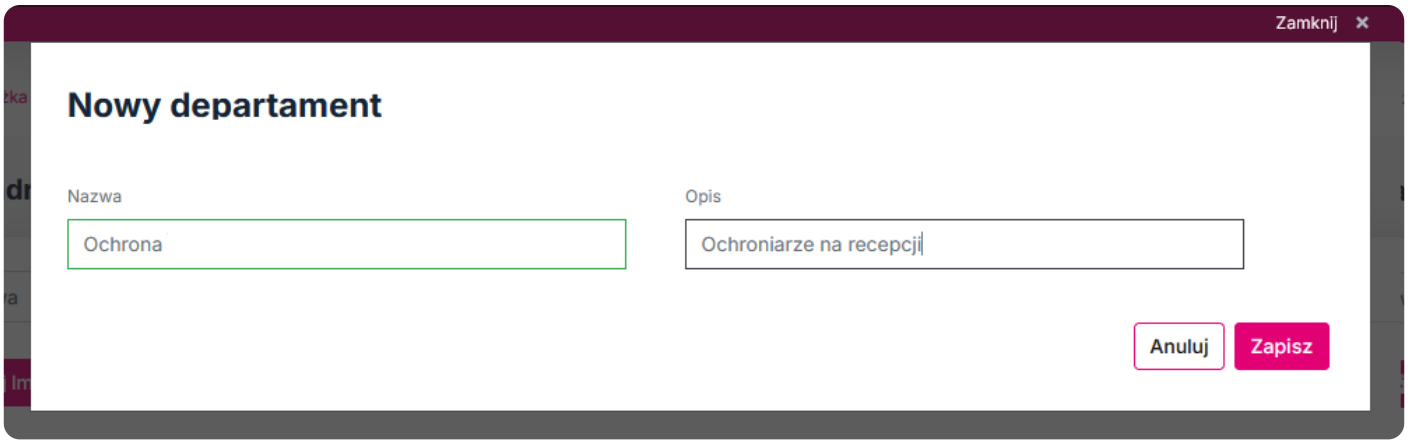
Departamenty pomagają uporządkować numery w firmie i ograniczyć dostęp administracyjny tylko do tych użytkowników, którymi dana osoba powinna zarządzać. Dzięki temu obsługa numerów w większych organizacjach jest prostsza i bezpieczniejsza.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje

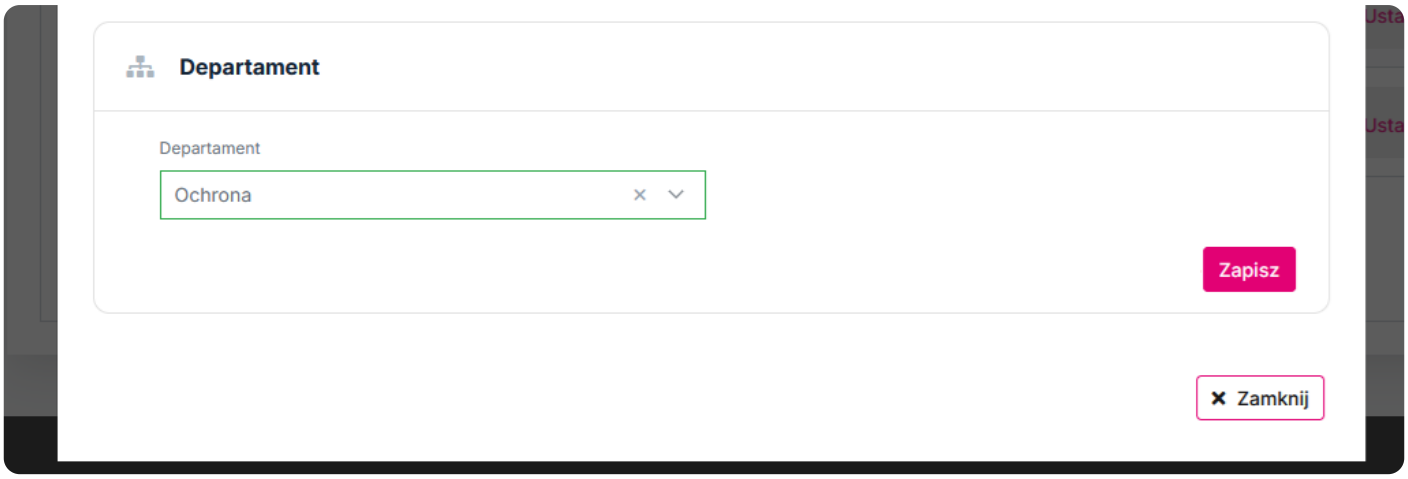
- Jak utworzyć departament i dodać numer pracownika do departamentu.
- Jak zarządzać numerami przypisanymi do departamentu.
- Jak utworzyć administratora z dostępem tylko do wybranego departamentu.
- Pozostałe instrukcje dotyczące departamentów.

Galeria

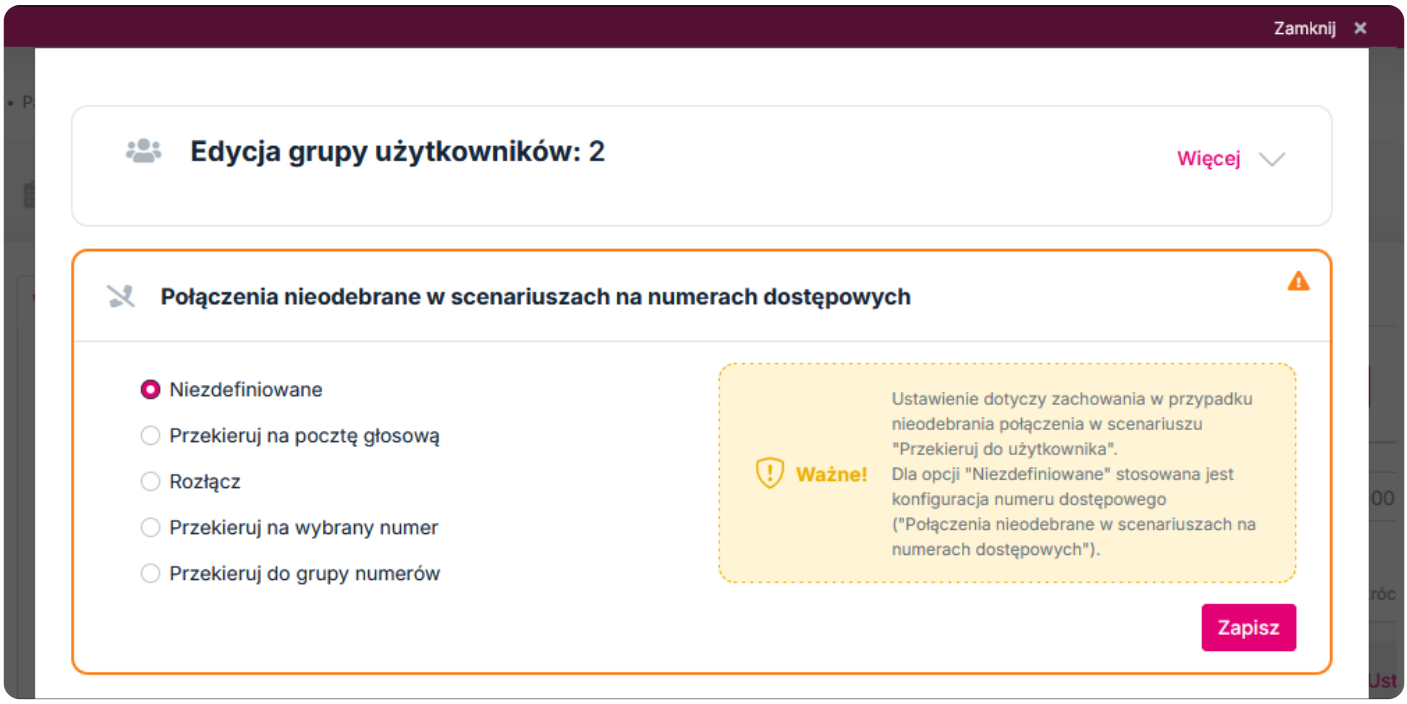
Tworzenie nowego departamentu.



Przypisywanie numerów telefonicznych pracowników do departamentu.



Edycja numerów pracowników należących do tego samego departamentu.



Raporty i Statystyki

Generowanie jednorazowych lub cyklicznych raportów historii połączeń wykonanych za pomocą numerów w Platformie Głosowej oraz wysłanych oraz odebranych wiadomości za pomocą numerów dostępowych. Statystyki, mogą być również prezentowane i pobierane w formie wykresów.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje:

- Stwórz **Jednorazowy raport** połączeń lub wiadomości: Raporty jednorazowe.
- Stwórz **Cykliczny raport** połączeń lub wiadomości: Raporty cykliczne.
- Zobacz **Statystyki połączeń** i zapisz je w formie wykresu: Statystyki połączeń głosowych

.

- Zobacz **Statystyki wiadomości** i zapisz je w formie wykresu: Statystyki wiadomości.

Konfiguracja

Globalne opcje ustawień Platformy Głosowej, obejmujące takie elementy jak muzyka na czekanie, domyślne ustawienia obsługi połączeń nieodebranych, logi aktywności na platformie, klucze API oraz statusy i informacje o włączonych usługach.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje:

■ Sprawdź statusy usług: Status usług.

■ Wygenerowanie kluczy oraz hasła do API: Generowanie kluczy oraz hasła do API.

■ Ustawienia tła muzycznego dla oczekujących połączeń: Ustawienia tła muzycznego dla połączenia oczekującego.

■ Ustawienia w przypadku błędu połączenia: Ustawienia w przypadku błędu połączenia.

■ Zobacz historię logowań i zmian wprowadzonych w Platformie Głosowej przez użytkowników: Logi.

Pozostałe instrukcje: Konfiguracja.

Użytkownicy

Nazywani również **Administratorami,** to konta umożliwiające zarządzanie oraz wykorzystywanie funkcji Platformy Głosowej. Na konto użytkownika składają się dwa najważniejsze elementy, czyli:

- **Rola** - zbiór uprawnień do dostępu, edycji oraz używania funkcji Platformy Głosowej. Jest to np. możliwość wejścia w zakładkę Numery dostępowe, edycja Numerów użytkownika lub dostęp do wysyłki wiadomości SMS z poziomu Platformy Głosowej. Dla każdej Platformy Głosowej stworzona jest domyślnie jedna rola o nazwie **Administrator**, która posiada wszystkie podstawowe uprawnienia. Podczas przypisywania **Roli** do Administratora łączona jest z nią **Grupa numerów**, którymi można zarządzać w ramach danej **Roli.**

- **Grupa numerów** - zbiór numerów użytkowników i numerów dostępowych, którymi może zarządzać dany **Użytkownik** w ramach danej **Roli.** Podczas konfiguracji konta Użytkownika istnieje możliwość przypisania do danej **Roli** wszystkich numerów w Platformie Głosowej, bez wcześniejszego tworzenia z nich grupy.

Najważniejsze i najczęściej wyszukiwane instrukcje:

- Stworzenie, edycja lub usunięcie Administratora: Uprawnienia - Użytkownicy.
- Stworzenie, edycja lub usunięcie Roli: Uprawnienia - Role.
- Stworzenie, edycja lub usunięcie Grupy numerów: Uprawnienia - Grupy numerów.

Konfiguracja zapowiedzi z wykorzystaniem SSML

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 podczas generowania zapowiedzi w Platformie Głosowej Grupa.

Poniżej znajdziesz przykładowe zastosowania znaczników SSML w komunikatach głosowych. Przykłady pokazują najczęstsze sytuacje spotykane w zapowiedziach IVR, infoliniach oraz automatycznych komunikatach dla klientów.

- **Użycie kilku różnych języków** – przygotuj jedno powitanie odtwarzane kolejno w kilku językach, aby ułatwić obsługę klientów zagranicznych.
- **Przerwy w komunikacie** – dodaj krótkie pauzy pomiędzy ważnymi informacjami, aby komunikat był bardziej naturalny i łatwiejszy do zrozumienia.
- **Wyróżnienie treści w komunikacie** – zaakcentuj ważne informacje, które powinien usłuszeć klient.
- **Przyspieszenie odczytu długiego komunikatu** – skróć czas odczytu obowiązkowych informacji o nagrywaniu rozmów lub przetwarzaniu danych osobowych.
- **Spowolnienie odczytu ważnych danych** – odczytaj wolniej numer PESEL, numer recepty lub inne dane, które klient powinien przygotować przed rozmową.
- **Naturalne odczytywanie dat** – przedstaw datę wizyty, dostawy lub realizacji usługi w naturalnej formie zamiast jako ciąg cyfr.

- **Naturalne odczytywanie godzin** – w czytelny sposób przekaż godziny pracy firmy lub termin umówionego kontaktu.
- **Odczytywanie numerów telefonów** – podaj numer kontaktowy w formie ułatwiającej jego zrozumienie i zapisanie.
- **Odczytywanie kodów i identyfikatorów** – odczytaj numer zgłoszenia, identyfikator klienta lub kod odbioru cyfra po cyfrze.
- **Naturalne odczytywanie wartości liczbowych** – odczytaj liczbę punktów, produktów lub zgłoszeń jako pełny liczebnik, dzięki czemu komunikat będzie brzmiał bardziej naturalnie.

Przykładowe i najczęściej wykorzystywane zapowiedzi

Przykład podstawowej struktury

Każda zapowiedź przygotowana w SSML musi rozpoczynać się znacznikiem `<speak>` i kończyć znacznikiem `</speak>`.

```
<speak>
Dzień dobry. Witamy w naszej firmie.
</speak>
```

Powitanie/zapowiedź w wielu językach

Jeśli Twoja firma obsługuje klientów posługujących się różnymi językami, możesz przygotować jedno powitanie zawierające kilka wersji językowych. Dzięki temu osoba

dzwoniąca od razu usłyszy komunikat w zrozumiałym dla siebie języku.

W poniższym przykładzie ten sam komunikat jest odtwarzany kolejno w języku polskim, angielskim, niemieckim i ukraińskim.

```
<speak>
  <voice name="pl-PL-Standard-A">Witamy w firmie XYZ, dziękujemy za kontakt.
</voice>
  <voice name="en-GB-Standard-A">Welcome to XYZ company, thank you for
contacting us.</voice>
  <voice name="de-DE-Standard-A">Willkommen bei der Firma XYZ, vielen Dank fü
Ihren Anruf.</voice>
  <voice name="uk-UA-Standard-A">Ласкаво просимо до компанії XYZ, дякуємо
звернення.</voice>
</speak>
```

W Polsce najczęściej stosowanymi językami w zapowiedziach wielojęzycznych są: polski (pl-PL), angielski (en-GB), ukraiński (uk-UA), niemiecki (de-DE), rosyjski (ru-RU), francuski (fr-FR), hiszpański (es-ES), włoski (it-IT), czeski (cs-CZ) oraz słowacki (sk-SK).

W atrybucie name znacznika <voice> należy podać identyfikator wybranego głosu, np. pl-PL-Standard-A, en-GB-Standard-A lub uk-UA-Standard-A. Pierwsza część nazwy określa język i region, natomiast ostatnia część, np. Standard-A lub Standard-B, wskazuje konkretny wariant głosu dla wybranego języka.

W większości języków dostępny jest co najmniej jeden głos oznaczony jako Standard-A, jednak liczba dostępnych wariantów głosowych różni się w zależności od języka. Niektóre języki oferują dodatkowe warianty, takie jak Standard-B, Standard-C lub Standard-D, podczas gdy inne udostępniają tylko jeden głos. Przed wykorzystaniem głosu w komunikacie

warto sprawdzić listę dostępnych wariantów dla wybranego języka.

Wstawienie przerwy w komunikacie

Jeśli komunikat jest dłuższy lub zawiera ważne informacje, możesz użyć znacznika <break>, aby dodać krótką pauzę między jego częściami. Dzięki temu zapowiedź brzmi bardziej naturalnie i jest łatwiejsza do zrozumienia przez osobę dzwoniącą.

W poniższym przykładzie znacznik <break> wstawia przerwy trwające odpowiednio pół sekundy i 1 sekundę, co pozwala oddzielić od siebie poszczególne informacje w komunikacie.

```
<speak>
  Witamy w firmie XYZ.
  <break time="500ms"/>
  Dziękujemy za kontakt.
  <break time="1s"/>
  Za chwilę połączymy Cię z konsultantem.
</speak>
```

Długość pauzy można podać w milisekundach (ms) lub sekundach (s). Na przykład 500ms oznacza pauzę trwającą pół sekundy, a 1s pauzę trwającą jedną sekundę.

Wyróżnienie ważnych informacji w komunikacie

Jeśli chcesz zwrócić uwagę osoby dzwoniącej na konkretną informację, taką jak numer opcji w menu, godziny pracy lub ważny komunikat, możesz użyć znacznika <emphasis>. Dzięki

temu wybrane słowo lub fragment zostanie wypowiedziany z większym lub mniejszym naciskiem niż pozostała część komunikatu.

```
<speak>
 Informacja o promocji jest
 <emphasis level="reduced">opcjonalna.</emphasis>
 Termin realizacji zamówienia wynosi
 <emphasis level="moderate">trzy dni robocze.</emphasis>
 Aby połączyć się z konsultantem, wybierz
 <emphasis level="strong">zero.</emphasis>
</speak>
```

W powyższym przykładzie słowo „opcjonalna” zostało wypowiedziane mniej wyraźnie (reduced), informacja o czasie realizacji została delikatnie wyróżniona (moderate), a numer opcji w menu został mocno zaakcentowany (strong).

Przyspieszenie odczytu długiego komunikatu

Jeśli część komunikatu zawiera obowiązkowe informacje, takie jak informacja o nagrywaniu rozmów lub przetwarzaniu danych osobowych, możesz użyć znacznika <prosody>, aby odczytać ją szybciej. Dzięki temu osoba dzwoniąca krócej czeka na połączenie z konsultantem, a wymagane informacje nadal zostają przekazane.

W poniższym przykładzie obowiązkowy komunikat jest odczytywany szybciej dzięki parametrowi rate="fast". Atrybut rate określa tempo odczytu tekstu. Wartość fast powoduje szybsze wypowiadanie komunikatu niż standardowe tempo.

```
```

```
<speak>
  Witamy w przychodni XYZ.
  <prosody rate="fast">
    Informujemy, że rozmowy mogą być nagrywane, a dane osobowe są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz polityką prywatności placówki.
  </prosody>
  Aby umówić wizytę, pozostań na linii.
</speak>
```

Wolniejsze odczytanie ważnych informacji

Jeśli osoba dzwoniąca musi przygotować konkretne dane lub wykonać określoną czynność, możesz użyć znacznika <prosody>, aby odczytać tę część komunikatu wolniej. Dzięki temu informacje będą łatwiejsze do zrozumienia i zapamiętania.

W poniższym przykładzie dane wymagane podczas rozmowy są odczytywane wolniej dzięki parametrowi rate="slow". Atrybut rate określa tempo odczytu tekstu. Wartość slow powoduje wolniejsze wypowiadanie komunikatu, co ułatwia zrozumienie i zapisanie ważnych informacji.

```
<speak>
  Aby przyspieszyć obsługę, przygotuj:
  <prosody rate="slow">
    numer PESEL oraz numer recepty.
  </prosody>
  Za chwilę połączymy Cię z konsultantem.
</speak>
```

Poprawne odczytywanie dat

Jeśli w komunikacie występuje data zapisana w formacie liczbowym, warto użyć znacznika <say-as>, aby została odczytana w naturalny sposób. Dzięki temu osoba dzwoniąca usłyszy pełną datę zamiast ciągu cyfr.

W poniższym przykładzie data zapisana jako 2025-02-26 zostanie odczytana jako „dwudziestego szóstego lutego dwa tysiące dwudziestego piątego roku”.

```
<speak>
 Termin realizacji zamówienia to
 <say-as interpret-as="date">2025-02-26</say-as>
</speak>
```

Atrybut interpret-as="date" powoduje interpretowanie wskazanego tekstu jako daty.

Poprawne odczytywanie godzin

Jeśli chcesz przekazać godziny pracy, termin wizyty lub czas realizacji usługi, możesz użyć znacznika <say-as>, aby syntezator poprawnie odczytał godzinę.

W poniższym przykładzie godzina zapisana jako 16:30 zostanie odczytana jako „szesnasta trzydzieści”.

```
<speak>
 Infolinia jest czynna do godziny
 <say-as interpret-as="time">16:30</say-as>
```

```
</speak>
```

Atrybut interpret-as="time" powoduje interpretowanie wskazanego tekstu jako godziny.

Wyraźne odczytywanie numeru telefonu

Jeśli podajesz klientowi numer kontaktowy, możesz użyć znacznika <say-as>, aby każda cyfra została odczytana w sposób odpowiedni dla numeru telefonu. Dzięki temu numer jest łatwiejszy do zrozumienia i zapisania.

W poniższym przykładzie numer telefonu 123456789 zostanie odczytany jako „jeden dwa trzy cztery pięć sześć siedem osiem dziewięć”.

```
<speak>
 W sprawie reklamacji zadzwoń pod numer
 <say-as interpret-as="telephone">123456789</say-as>.
</speak>
```

Atrybut interpret-as="telephone" powoduje interpretowanie wskazanego tekstu jako numeru telefonu.

Odczytywanie kodów i identyfikatorów cyfra po cyfrze

Jeśli klient musi przepisać kod odbioru przesyłki, numer klienta lub identyfikator zgłoszenia, możesz użyć znacznika <say-as>, aby każda cyfra została odczytana osobno. Dzięki temu łatwiej jest zapisać lub zweryfikować podaną wartość.

W poniższym przykładzie identyfikator 123456 zostanie odczytany jako „jeden dwa trzy cztery pięć sześć”.

```
<speak>
  Twój numer zgłoszenia to
  <say-as interpret-as="digits">123456</say-as>.
</speak>
```

Atrybut interpret-as="digits" powoduje odczytywanie każdej cyfry osobno.

Naturalne odczytywanie wartości liczbowych

Jeśli w komunikacie występują liczby określające liczbę punktów, produktów lub zgłoszeń, możesz użyć znacznika <say-as>, aby zostały odczytane jako pełne liczebniki. Dzięki temu komunikat brzmi bardziej naturalnie.

W poniższym przykładzie liczba zostanie odczytana jako „sto dwadzieścia trzy”, a nie jako pojedyncze cyfry.

```
<speak>
  Na Twoim koncie znajduje się
  <say-as interpret-as="cardinal">123</say-as>
  punktów.
</speak>
```

Atrybut interpret-as="cardinal" powoduje interpretowanie liczby jako liczebnika głównego.

Blokady połączeń

Blokady połączeń w Platformie Głosowej Grupie pomagają kontrolować koszty oraz ograniczać możliwość wykonywania połączeń na wybrane kierunki. Dostępność poszczególnych blokad zależy od rodzaju numeru przypisanego do użytkownika, czyli **numeru stacjonarnego** (Platforma Głosowa Konto) lub **numeru mobilnego** (Usługi Mobilne dla Firm).

Część blokad można włączyć samodzielnie z poziomu Platformy Głosowej Grupy, bez konieczności kontaktu z operatorem. Pozostałe blokady są aktywowane przez Obsługę Klienta na zgłoszenie klienta. W poniższym zestawieniu sprawdzisz, jakie blokady są dostępne dla poszczególnych typów numerów oraz w jaki sposób można je włączyć.

> **Poniższe informacje dotyczą wyłącznie usług Platforma Głosowa Konto oraz Us**
>
> **Mobilne dla Firm,**
>
> **które są przypisane do wirtualnej centrali telefonicznej Platforma Głosowa Gru**

Blokady połączeń wychodzących

Blokada połączeń wychodzących	Numer stacjonarny (Platforma Głosowa Konto)	Numer mobilny (Usługi Mobilne dla Firm)
Poza Platformę Głosową Grupę	Włączana z poziomu Platformy Głosowej Grupy	Włączana z poziomu Platformy Głosowej Grupy
Międzynarodowych (cały świat)	Włączana z poziomu Platformy Głosowej Grupy	Włączana z poziomu Platformy Głosowej Grupy

Na wybrane numery, zakresy lub numery kierunkowe	Włączana z poziomu Platformy Głosowej Grupy	Włączana z poziomu Platformy Głosowej Grupy
Premium	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl
Na Infolinie Krajowe i Międzynarodowe	Brak	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl
Do Zabronionych kierunków międzynarodowych (OSB1)	Brak	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl
Prezentacji numeru (zezwala na wykonywanie połączeń anonimowych)	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl	Brak

Blokady połączeń przychodzących

Blokada połączeń przychodzących	**Numer stacjonarny (Platforma Głosowa Konto)**	**Numer mobilny (Usługi Mobilne dla Firm)**
Anonimowych	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl	Włączana przez Obsługę Klienta: support@t-mobile.pl