Konfiguracja IVR - Standardowe opcje

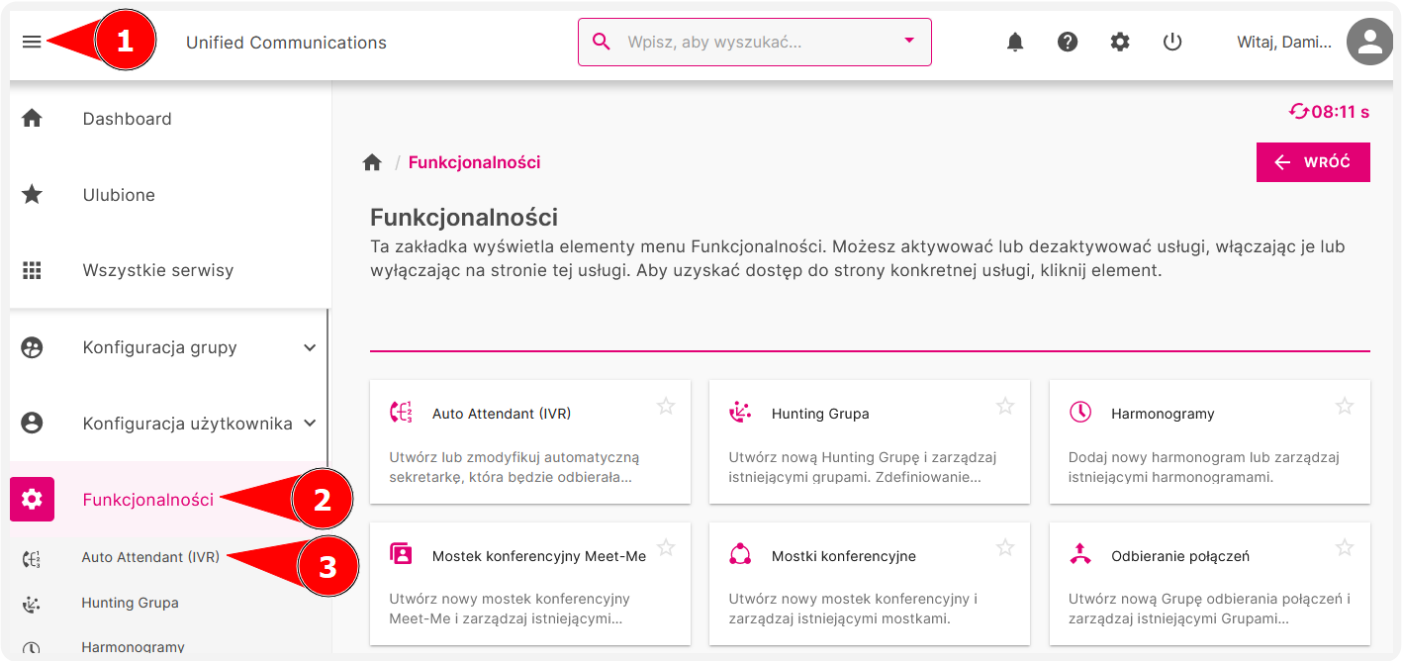
Konfiguracja automatycznej recepcjonistki **(Auto Attendant - IVR),** która odbierze telefon i zapewni spersonalizowane wiadomości dzwoniącym. Grupa może mieć skonfigurowanych wiele automatycznych sekretarek, indywidualnie lub zintegrowanych z wielopoziomową automatyczną sekretarką. Na przykład główna 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.

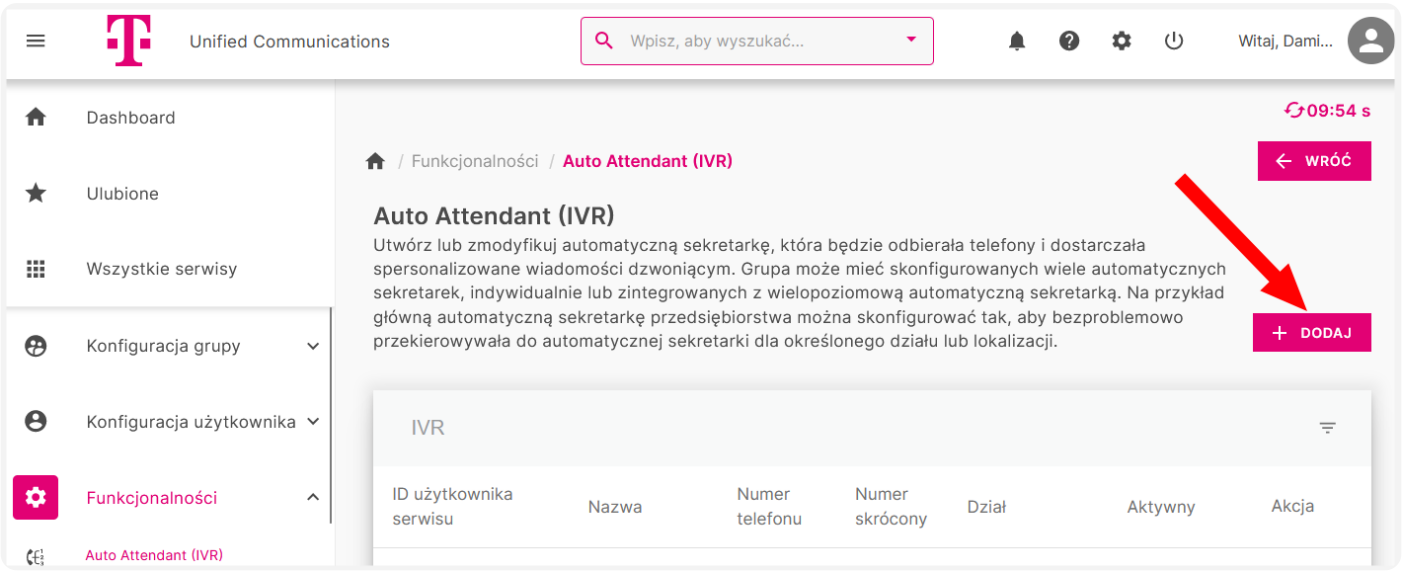
2. Rozwiń zakładkę **Funkcjonalności**.

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

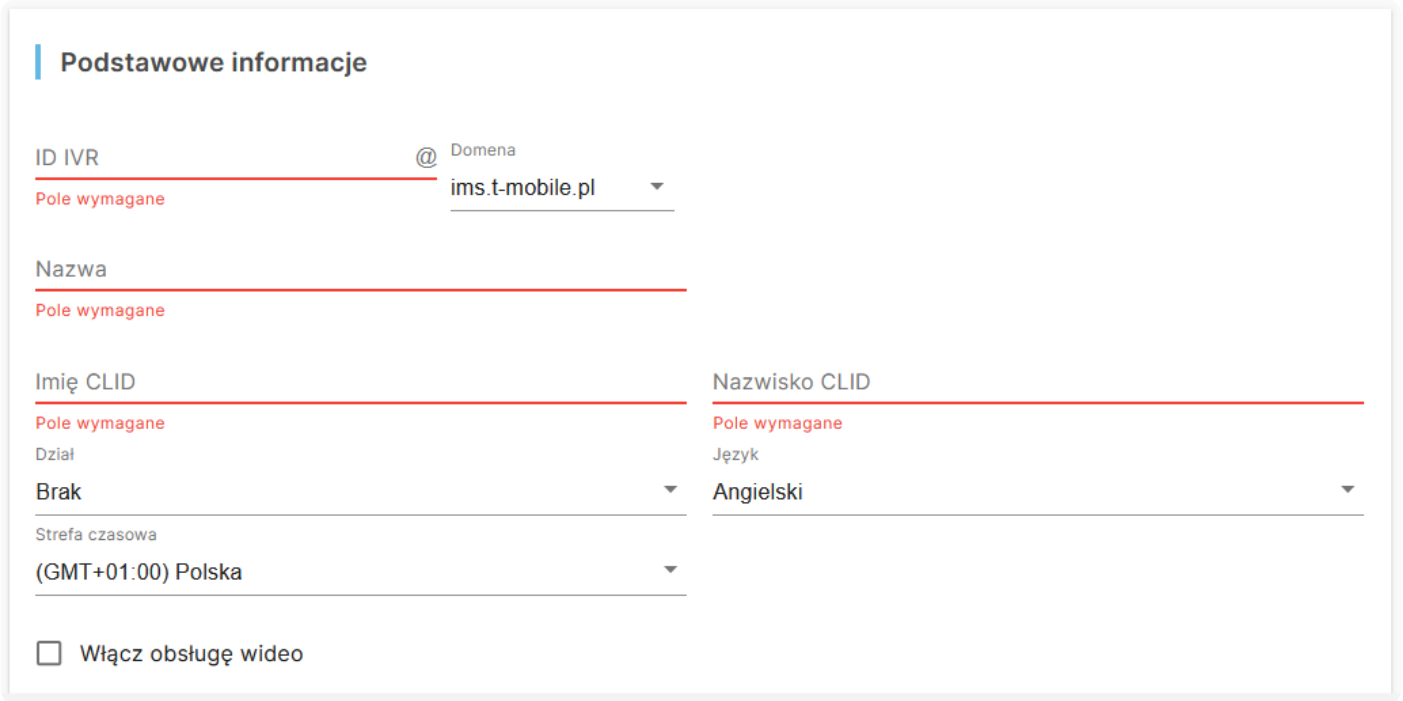


Dodanie nowego Auto Attendanta (IVR)

1. Naciśnij **Dodaj.**

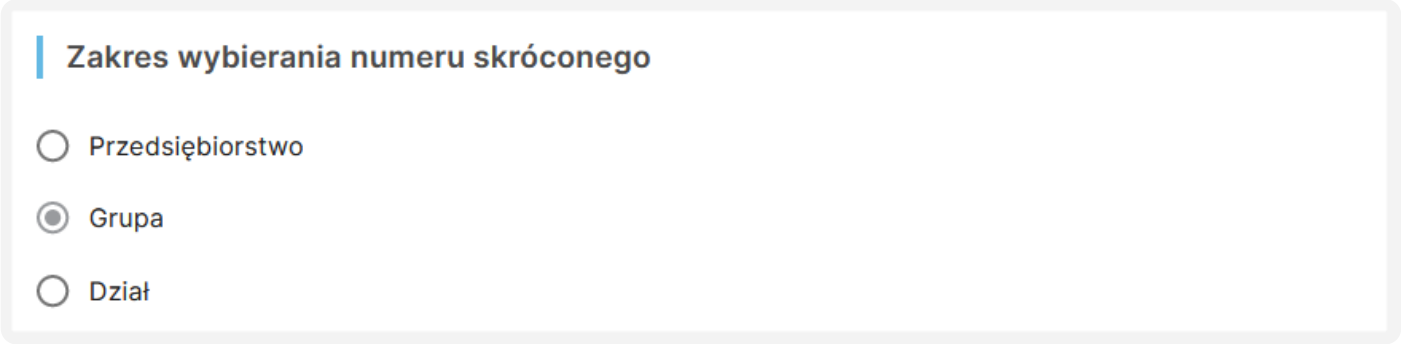


2. Uzupełnij informacje oraz zaznacz, czy **IVR** ma obsługiwać wideo. Po w??czeniu obs?ugi wideo mo?esz udost?pni? niestandardowe powitania wideo dla po??cze? w godzinach pracy i po godzinach pracy.



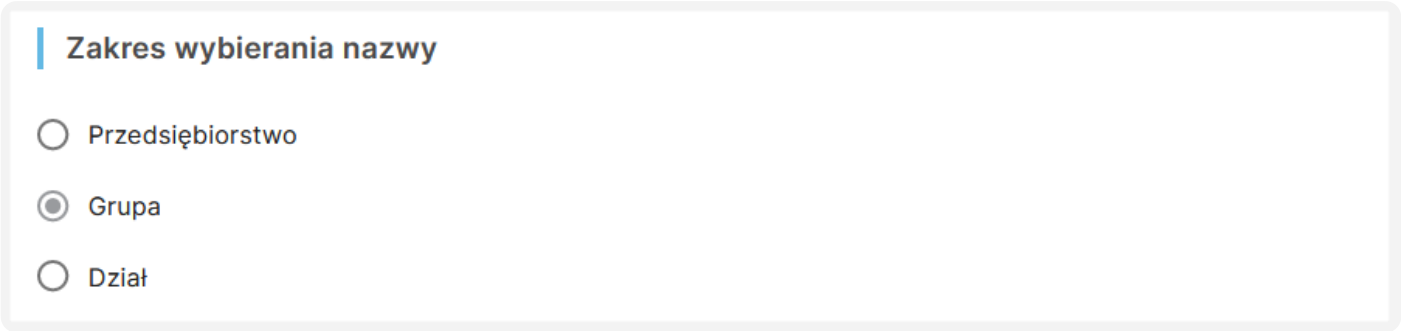
3. Określ, czy automatyczna recepcjonistka może przekierowywać rozmówców przez numer wewnętrzny do użytkowników

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

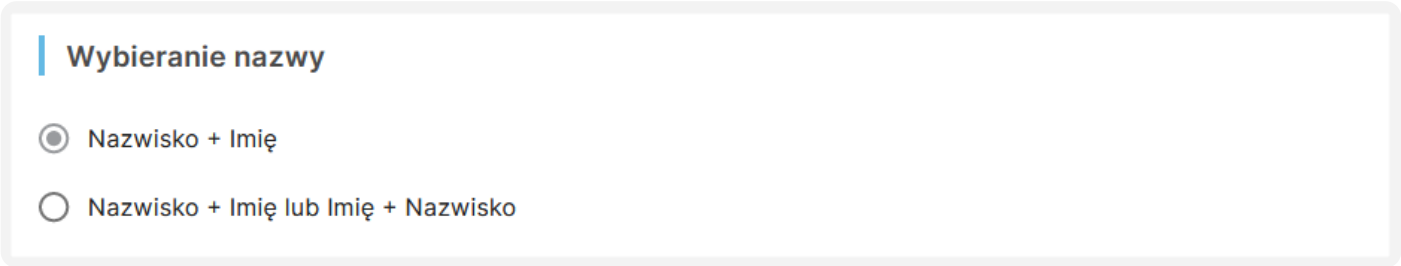


4. Określ, do których użytkowników wg nazwy (w przedsiębiorstwie, grupie lub dziale)

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



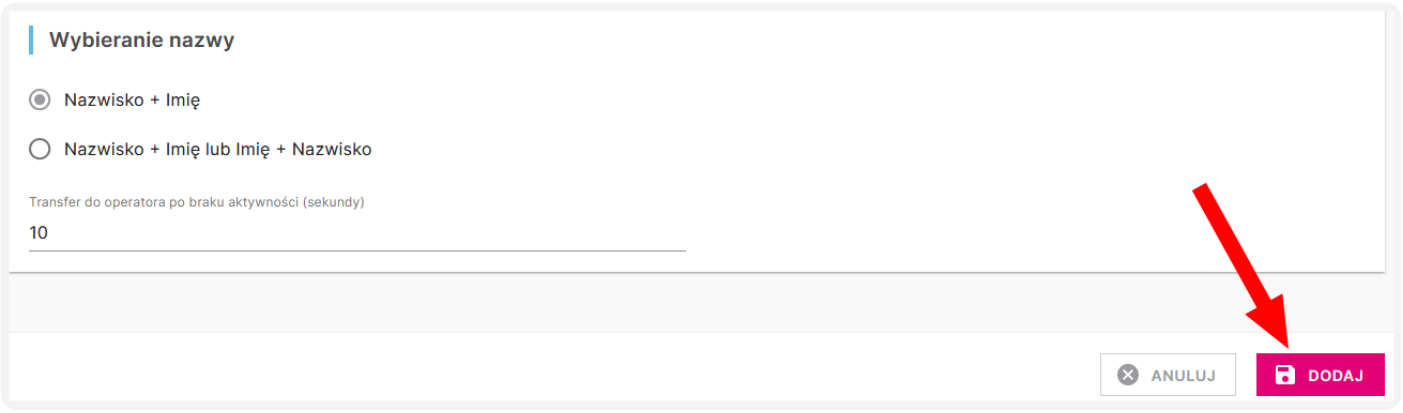
5. Wybierz format, według którego osoby dzwoniące powinny używać podczas wybierania numeru po jego nazwie.



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

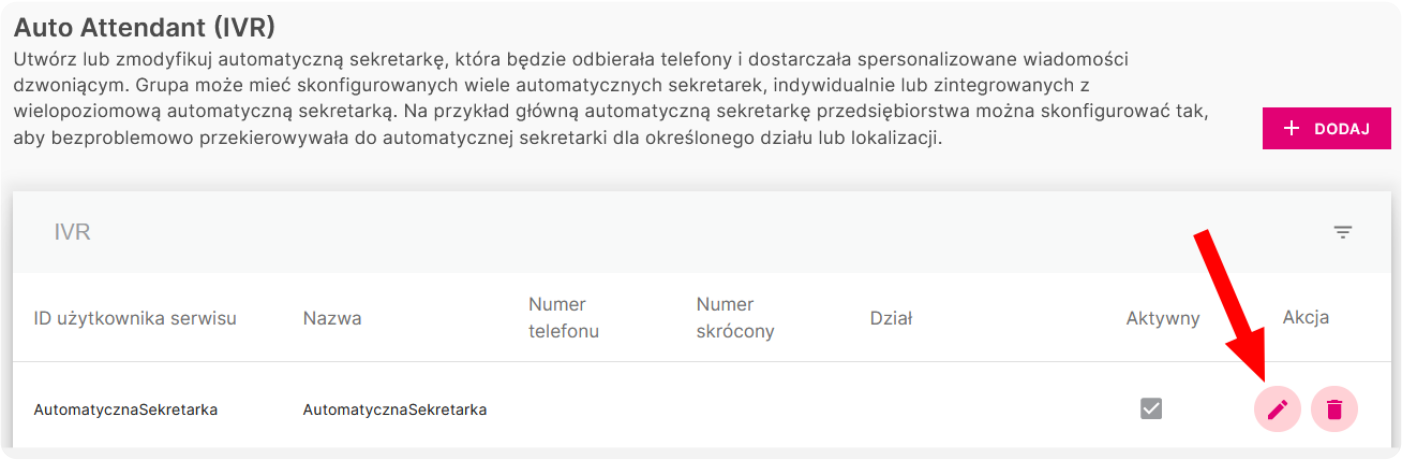


7. Naci?nij **Dodaj,** aby zako?czy? dodawanie nowej automatycznej sekretarki.

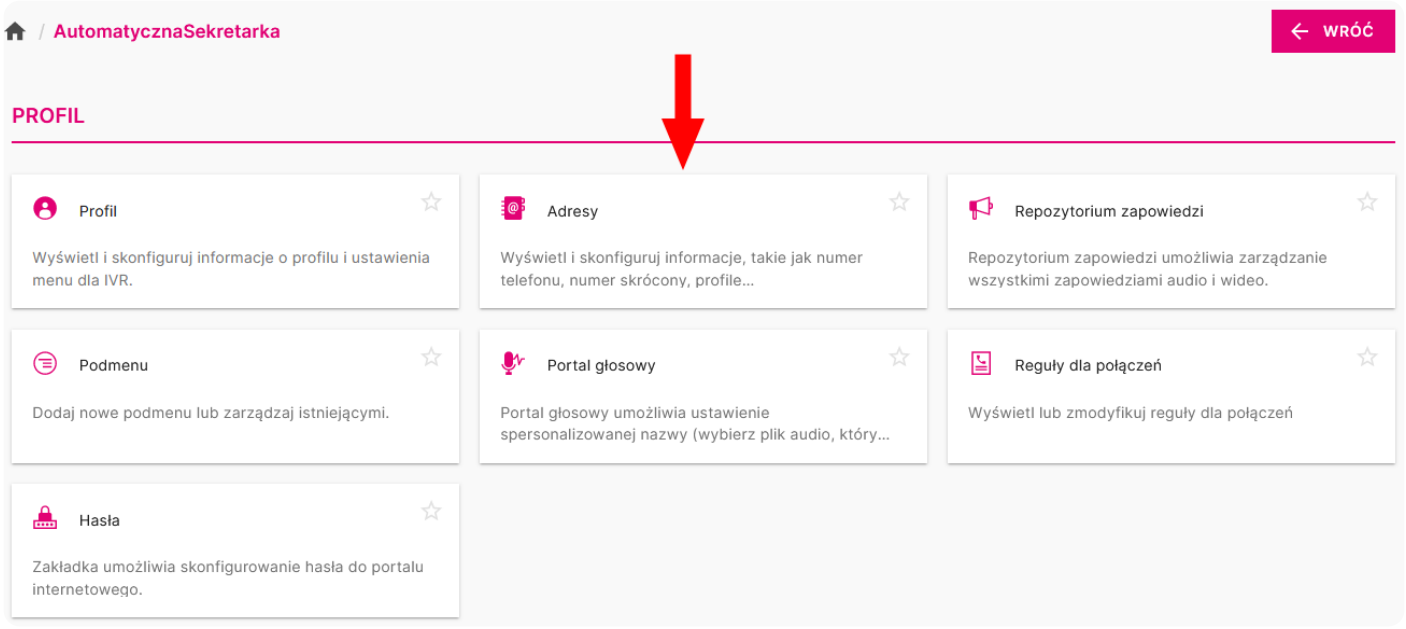


Przypisanie numeru dostępowego

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

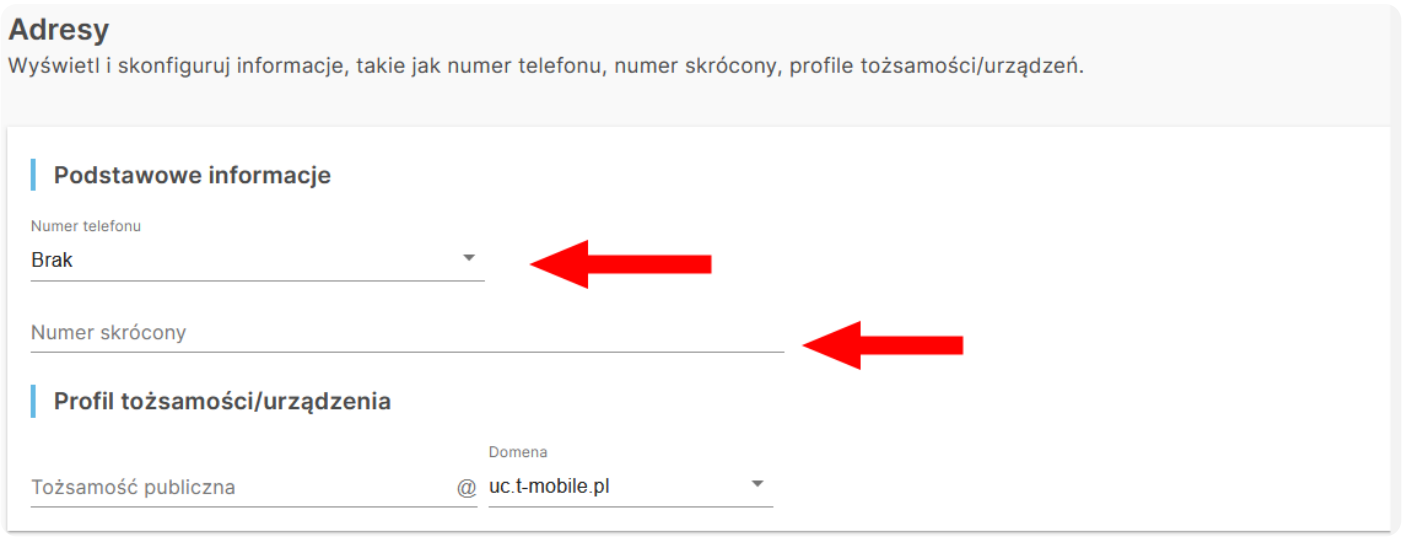


2. Przejdź do zakładki **Adresy.**

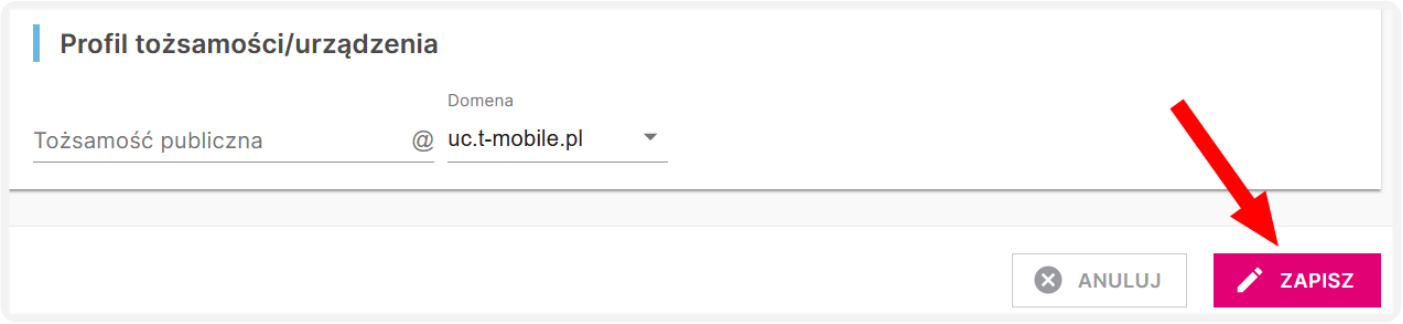


3. Wybierz z listy **numer dostępowy,** który chcesz przypisać do IVR.

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

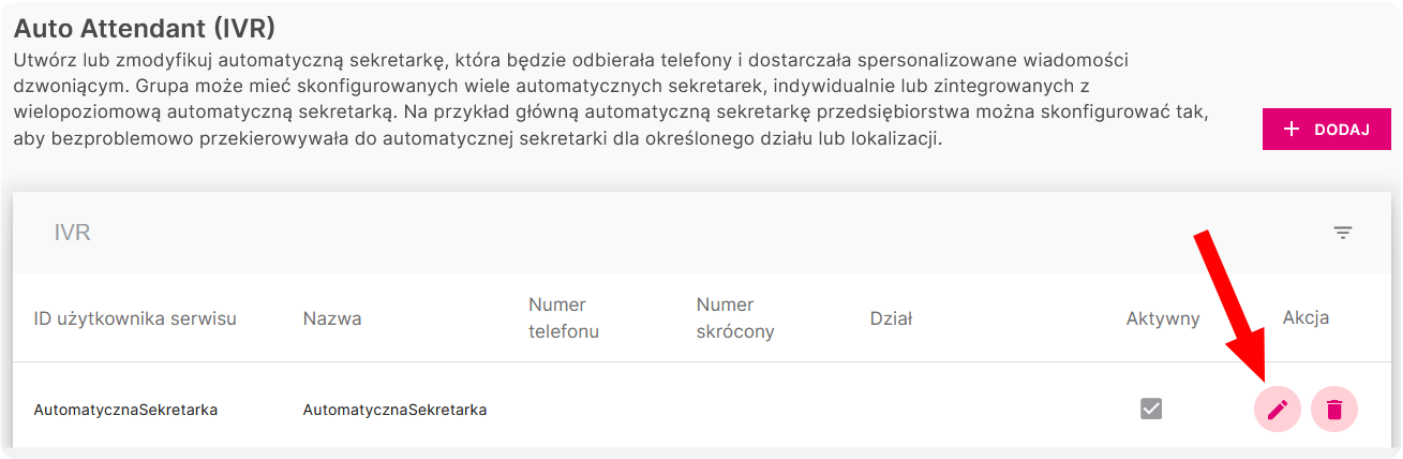


5. Zapisz zmiany.

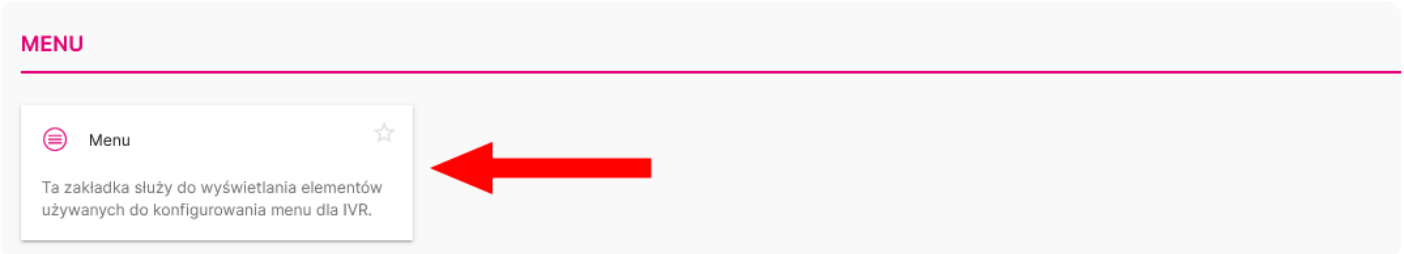


Konfiguracja wyjścia

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



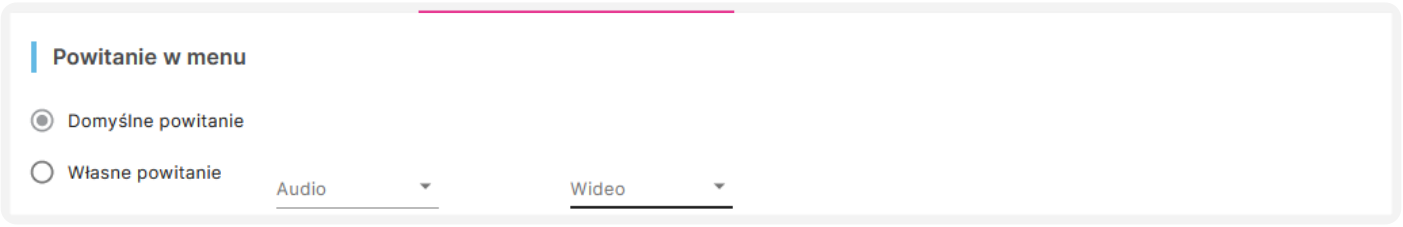
2. Przejdź do zakładki **Menu.**



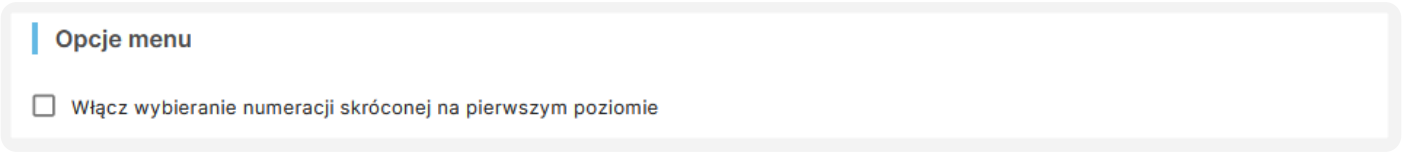
3. Ustaw **Powitanie,** czyli komunikat głosowy odgrywany po połączeniu z **IVR.**

■ **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.



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



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.

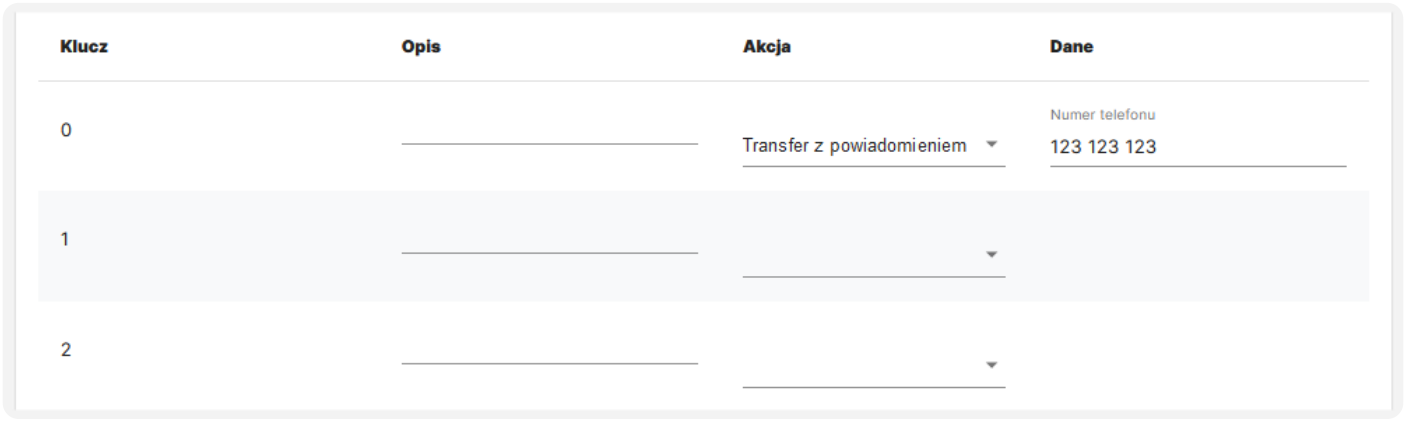
■ **Dane** - dane potrzebne do wykonania zdarzenia np. numer telefonu, na który ma zostać przekierowane połączenie lub zapowiedź, która ma zostać odegrana.

Opis możliwych Akcji

Transfer (z/bez powiadomienia, do operatora)

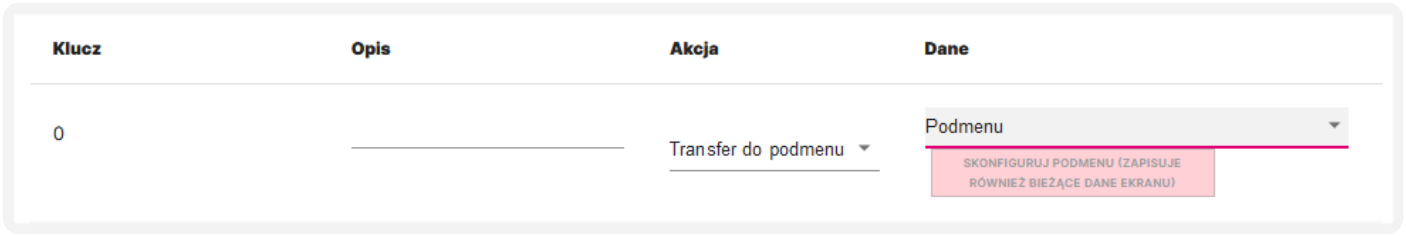
Jeśli akcją jest **transfer** z powiadomieniem, bez powiadomienia lub transfer do operatora w kolumnie dane uzupełnij **numer telefonu,** na który ma nastąpić przekierowanie. Transfer

do operatora zostanie wykonany automatycznie po określonym czasie bez aktywności.



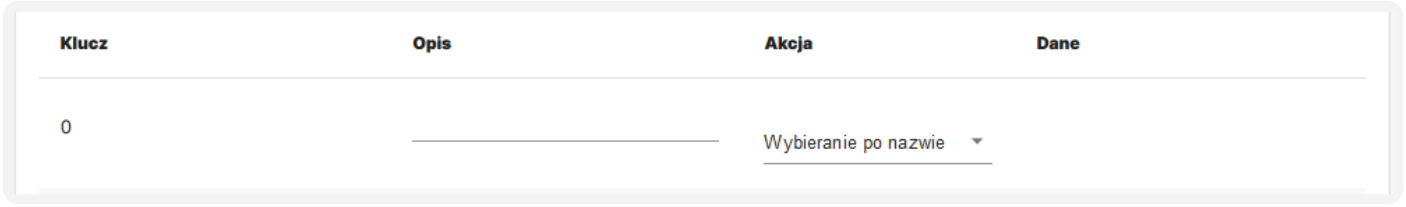
Transfer do podmenu.

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



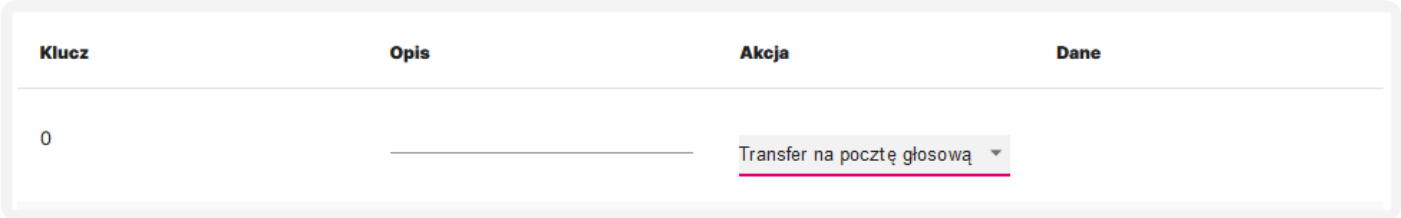
Wybieranie (po nazwie, numerów skróconych)

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



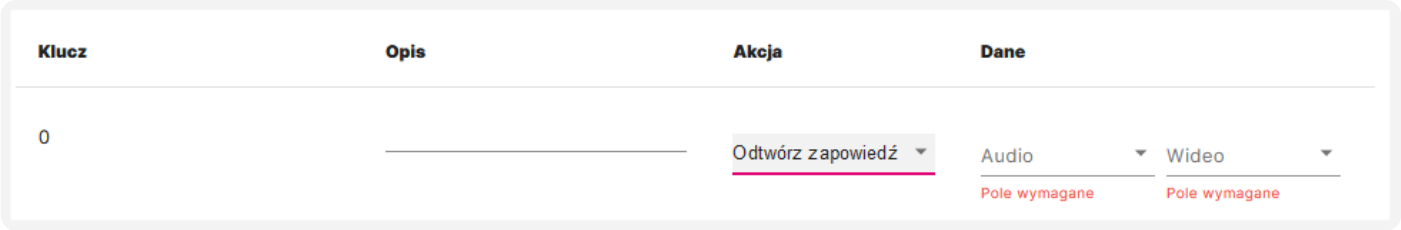
Transfer na pocztę głosową

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



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.



Powtórz menu

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



Revision #1

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

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