

Wirtualna Centralka

Instrukcja Obsługi

2019-01-11

1. Spis treści

1.	Spis	s treś	ści	. 2
2.	Wpr	rowa	dzenie	. 4
3.	Defi	nicje)	. 4
4.	Wyr	naga	ania	11
5.	Log	owar	nie	11
	5.1.	Play	/24	12
	5.2.	Log	owanie jednorazowe – USSD	13
6.	Sek	cje		15
	6.1.	Pro	ces konfiguracji	15
	6.2.	Wirt	tualna Centralka	15
	6.3.	Uży	tkownicy	15
	6.3.	1.	Dodaj użytkownika	16
	6.3.2	2.	Edytuj użytkownika	17
	6.4.	Gru	ру	19
	6.4.	1.	Dodaj grupę	19
	6.4.2	2.	Metody wywołania grupowego	21
	6.4.3	3.	Edytuj grupę	22
	6.5.	Sce	nariusze	23
	6.5.	1.	Harmonogram	27
	6.5.2	2.	Menu	28
	6.5.3	3.	Zapowiedź	34
	6.5.4	4.	Przekierowanie	36
	6.5.	5.	Poczta głosowa	39
	6.5.	6.	Powrót do menu	41
	6.5.	7.	Rozłączenie	42
	6.5.	8.	Zapisz	42
	6.6.	Hist	oria połączeń	43
	6.7.	Stat	tystyki połączeń	45
	6.8.	Bibl	ioteka zapowiedzi	47
	6.9.	Rec	epcja	48
	6.10.	F	aks	49
	6.10).1.	Dodaj faks	49
	6.10).2.	Edytuj Faks	50
	6.11.	Ν	agrania	50

6.12.	Książka adresowa	51
6.13.	Pomoc	52
6.13.1	I. Kontakt	52
6.13.2	2. FAQ	52
6.13.3	B. Dokumenty	53
6.13.4	ł. Zgłoś błąd	53
2. Przek	azywanie połączeń	
2.1. P	rzekazywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Sekretarska)	54
2.2. P	rzekazywanie połączeń z konsultacją (funkcja Sekretarska)	
2.3. P	rzekazywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Asystencka)	59
2.4. P	rzekazywanie połączeń z konsultacją (funkcja Asystencka)	62
3. Wywo	łania grupowe	65

2. Wprowadzenie

Dokument zawiera instrukcję konfiguracji Wirtualnej Centralki za pomocą panelu konfiguracyjnego.

3. Definicje

Poniżej lista terminów użyta w dokumencie:

Wirtualna Centralka - jest usługą świadczoną przez Play na warunkach określonych w Regulaminie Usługi "Wirtualna Centralka". Pozwala na zdefiniowanie sposobu obsługi połączeń przychodzących na Numer Główny oraz na zarządzanie ruchem przychodzącym i wychodzącym Użytkowników. W ramach Usługi Abonent uzyskuje dostęp do Panelu Administracyjnego i możliwość korzystania z Funkcji Podstawowych i Funkcji Dodatkowych. Warunkiem korzystania z usługi jest skonfigurowanie Wirtualnej Centralki przez Abonenta w Panelu Administracyjnym.

Funkcje Podstawowe – funkcjonalności Wirtualnej Centralki dostępne w ramach abonamentu określonego w Umowie obejmujące m.in., możliwość tworzenia Użytkowników, Grup, Scenariuszy (z wykorzystaniem funkcji Zapowiedź głosowa, Rozłączenie, Przekierowanie połączeń, Harmonogram, Poczta głosowa, Menu, Powrót do menu), Bibliotekę zapowiedzi i Książkę adresową.

Funkcje Dodatkowe – dodatkowo płatne funkcjonalności Wirtualnej Centralki, obejmujące możliwość korzystania z Numerów Wewnętrznych (oraz DISA, Prezentacja Numerem Głównym, Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Recepcja), Nagrywania Połączeń (oraz dostęp do Nagrań, Prezentacja Numerem Głównym, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Recepcja) lub Faksu. Funkcje Dodatkowe nie mogą być aktywowane dla Numeru Głównego. Funkcje Dodatkowe mogą być aktywowane wyłącznie dla Numeru Użytkownika, który spełnia łącznie następujące warunki: a) Numer Użytkownika jest aktywnym numerem komórkowym lub stacjonarnym działającym w sieci Play, korzystającym z jednej z taryf wymienionych na stronie internetowej www.play.pl; b) właścicielem Numeru Użytkownika jest ten sam Abonent, który zawarł Umowę dla Numeru Głównego. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Funkcji dodatkowych bez powiadomienia w odniesieniu do Abonentów, którzy nie spełnią warunku określonego w zdaniu poprzedzającym punkt b. Aktywacja i dezaktywacja Funkcji Dodatkowych: Nagrywanie Połączeń i Numer Wewnetrzny na Numerach Użytkowników dokonywana jest przez Administratora za pośrednictwem Panelu Administracyjnego. Zlecenie aktywacji lub dezaktywacji Funkcji Dodatkowych może być również dokonane za pośrednictwem Doradcy Biznesowego. Zmiana oferty na Numerze Użytkownika powoduje dezaktywację Funkcji Dodatkowych i wymaga ich ponownej aktywacji po zmianie oferty. Naliczanie opłat za funkcje dodatkowe

płatne rozpoczyna się od momentu ich aktywacji, a nie od momentu ich konfiguracji w Panelu Administracyjnym. Funkcje Dodatkowe nie są dostępne dla połączeń realizowanych w technologii Wifi Calling albo VoLTE.

Numer Główny – numer komórkowy lub stacjonarny w sieci Play aktywowany w ramach dedykowanej Oferty Promocyjnej, z którego przekierowywane są połączenia do Numerów Użytkowników. Na Numerze Głównym nie ma możliwości odbierania połączeń przychodzących. Numer Główny umożliwia skonfigurowanie przekierowań z Numeru Głównego na Numery Użytkowników. Liczba Numerów Użytkowników w ramach Wirtualnej Centralki oraz liczba możliwych do nawiązania połączeń z Numerem Głównym nie jest ograniczona. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Numeru Głównego powoduje automatyczną dezaktywację Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzy i Nagrywanie Połączeń aktywnych na wszystkich Numerach Użytkownika skonfigurowanych w ramach Wirtualnej Centralki i brak możliwości korzystania z Funkcji Dodatkowej Faks. Dla strony dzwoniącej na Numer Główny, nawiązanie połączenia i naliczanie opłąt następuje już w momencie odtwarzania Komunikatu Głosowego. Opłaty za połączenia dla Numeru Głównego prezentuje poniższy przykład:

- a. Numer A wykonuje połączenie do Numeru Głównego, Numer A odsłuchuje Komunikat Głosowy bez Przekierowania połączeń.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem Głównym ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem.
- b. Numer A wykonuje połączenie do Numeru Głównego, Numer A w ramach Funkcji Drzewo Zapowiedzi Głosowych IVR lub Przekierowania Połączeń nawiązuje połączenie z Numerem C.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem Głównym ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem usług jak za połączenie do Numeru Głównego.
 - ii. Numer Główny za połączenie z Numerem C ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer Główny cennikiem usług jak za połączenie do Numeru C.
 - iii. Numer C nie poniesie żadnych opłat.

Numer Użytkownika – numer komórkowy lub stacjonarny dowolnej krajowej sieci (z wyłączeniem numerów alarmowych, specjalnych i Premium) zdefiniowany przez Administratora w ramach Usługi, jako Numer Użytkownika, na który mogą być przekierowane połączenia z Numeru Głównego. Liczba Numerów Użytkowników w ramach Wirtualnej Centralki nie jest ograniczona. Usunięcie Numeru Użytkownika przez Administratora w Panelu Administracyjnym powoduje automatyczną dezaktywację Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzy i Nagrywanie Połączeń aktywnych na danym Numerze Użytkownika i brak możliwości korzystania z Funkcji Dodatkowej Faks.

Użytkownik – jest reprezentowany przez Numer Użytkownika, na który mogą być przekierowane połączenia z Numeru Głównego

Grupa – funkcja pozwalająca na tworzenie grup z Użytkowników np. dział sprzedaży, księgowość, magazyn, itd.

Abonent - przedsiębiorca będący stroną Umowy dla Numeru Głównego zawartej z Operatorem w ramach jednej z dedykowanych Ofert Promocyjnych.

Administrator – Abonent lub podmiot, któremu Abonent przyznał uprawnienia wymagane do zarządzania konfiguracją Wirtualnej Centralki w Panelu Administracyjnym.

Panel Administracyjny – aplikacja na stronie <u>https://uslugidlafirm.play.pl</u>, do której Abonent otrzymuje dostęp w chwili aktywacji Wirtualnej Centralki, umożliwiająca zarządzanie poszczególnymi funkcjami dostępnymi w ramach Wirtualnej Centralki takimi jak: Użytkownicy (w tym Numer wewnętrzny, Nagrywanie połączeń), Grupy, Scenariusze (w tym Zapowiedź głosowa, Rozłączenie, Przekierowanie połączeń, Harmonogram, Poczta głosowa, Menu, Powrót do menu), Historia połączeń, Statystyki połączeń, Biblioteka zapowiedzi, Recepcja, Faksy, Nagrania, Książka adresowa. Poniższa tabela pokazuje występujące wzajemne wykluczenia w zakresie jednoczesnej aktywacji poszczególnych Funkcji Dodatkowych dla tego samego Numeru Użytkownika.

Funkcja	Faks	Numer	Nagrywanie
Dodatkowa		Wewnętrzny	połączeń
Możliwość	tak	nie	nie
jednoczesnej			
aktywacji Funkcji			
Dodatkowej na	nie	tak	tak
tym samym			
Numerze			
Użytkownika			

Zgodnie z ww. tabelą możliwa jest jedynie jednoczesna aktywacja Numeru Wewnętrznego i Nagrywania połączeń na tym samym Numerze Użytkownika. Pozostałe Funkcje Dodatkowe nie mogą być jednocześnie aktywowane dla tego samego Numeru Użytkownika. Funkcje Numer wewnętrzny, Nagrywanie połączeń i Faks są dodatkowo płatne.

Scenariusze – umożliwiają skonfigurowanie przekierowania połączeń na Numer Główny do Numerów Użytkowników z wykorzystaniem poniższych funkcji:

 Zapowiedź głosowa - funkcja umożliwiająca nagranie przez Administratora własnych komunikatów głosowych. Dzięki funkcjonalności Text-to-Speech, wpisany przez Administratora polski tekst (uwzględniający polskie znaki diakrytyczne) może zostać również odczytany przez automatycznego lektora (głosy kobiecy albo męski). Komunikaty Głosowe użyte w ramach Wirtualnej Centralki nie mogą naruszać praw osób trzecich oraz dobrych obyczajów. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Wirtualnej Centralki w odniesieniu do Abonentów, którzy nie spełnią warunku określonego w zdaniu poprzedzającym.

- Rozłączenie wybór funkcji Rozłączenie kończy połączenie.
- Przekierowanie połączeń funkcja umożliwiająca przekierowanie połączenia na Numer Użytkownika lub Grupę według trzech dostępnych wariantów: sekwencyjne (zgodnie z kolejnością ustaloną na etapie dodawania Numerów Użytkowników do Grupy), losowe i jednoczesne (do wszystkich członków Grupy).
- Harmonogram kreator schematu udostępniania treści Zapowiedzi Głosowych w zależności od godzin pracy i dnia tygodnia
- Poczta głosowa umożliwia odtworzenia komunikatu osobie dzwoniącej z propozycją pozostawienia wiadomości.
- Menu funkcja, dzięki której osobie dzwoniącej na Numer Główny może zostać odczytana Zapowiedź Głosowa dająca możliwość podawania informacji zwrotnych za pomocą klawiatury telefonu. W ten sposób osoba dzwoniąca, wybierając określoną cyfrę lub znak na klawiaturze telefonu, połączy się z przypisanym jej Numerem Użytkownika lub Grupą,
- Powrót do menu funkcja umożliwia skierowanie połączenia do pierwszego lub poprzedniego Menu jakie zostało skonfigurowane w wyjściu ze scenariusza.

Numer wewnętrzny (funkcja dodatkowo płatna) – numer składający się z czterech cyfr, który może zostać przyporządkowany do Numeru Użytkownika. Daje możliwości przełączania i komunikacji po numerach skróconych. Wybór Numeru Wewnętrznego przez Administratora jest możliwy w Panelu Administracyjnym (nie powinien się rozpoczynać od cyfr 0, 1, 7 i 9). Numer Wewnętrzny aktywowany jest na numerze innym niż Numer Główny. Numer Wewnętrzny można włączyć wyłącznie na aktywnych komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników Operatora. Opłata za Numer Wewnętrzny generowana jest na numerze, na którym została aktywowana funkcja Numeru Wewnętrznego. Aktywacja funkcji Numer Wewnętrzny daje również dostęp do funkcji DISA, Prezentacja Numerem Głównym, Funkcji Sekretariat / Recepcja / Asystent, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Recepcjonista.

DISA (ang. Direct Inward System Access) – funkcja umożliwiająca wybranie Numeru Wewnętrznego za pomocą telefonu z wybieraniem tonowym na etapie odsłuchiwania Zapowiedzi głosowej. Z funkcji DISA można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny na komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników.

Prezentacja numerem głównym – funkcja umożliwiająca Numerom Użytkowników lub Grupom prezentacje Numerem Głównym. Wybór prezentacji Numerem Głównym aktywowany jest w Panelu Administracyjnym. Prezentację Numerem Głównym można włączyć wyłącznie na aktywnych komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników Operatora oraz przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie Połączeń.

Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent - obejmuje przełączanie i nawiązywanie połączeń (bez konsultacji / z konsultacją) z możliwością powrotu do osoby inicjującej połączenie w przypadku odmowy odebrania połączenia przez osobę, do której Sekretariat/Recepcja/Asystent próbuje przełączyć rozmowę lub gdy jej numer jest zajęty. Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent jest dostępna wyłącznie dla aktywnych komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników Operatora oraz przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny. Opłaty za połączenia przy wykorzystaniu Funkcji Sekretariat / Recepcja / Asystent prezentuje poniższy przykład:

- a. Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent z opcją konsultacji: Numer A wykonuje połączenie do Numeru B, Numer B zawiesza połączenie z Numerem A przy pomocy # i jednocześnie wybiera cyfry Numeru C, po nawiązaniu połączenia z Numerem C transferuje połączenie przy pomocy # łącząc rozmowę Numeru A i C, sam jako Numer B automatycznie rozłącza się.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem B i C (od nawiązania rozmowy z Numerem B do momentu zakończenia rozmowy z Numerem C) ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem usług jak za połączenie do Numeru B.
 - Numer B za połączenie z Numerem C (od momentu nawiązania połączenia z Numerem C do zakończenia rozmowy z Numerem C) poniesie opłatę zgodnie z obowiązującym Numer B cennikiem usług jak za połączenie do Numeru C.
 - iii. Numer C nie poniesie żadnych opłat.
- b. Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent z opcją bez konsultacji: Numer A wykonuje połączenie do Numeru B, Numer B zawiesza połączenie z Numerem A przy pomocy * i jednocześnie wybiera cyfry Numeru C, po nawiązaniu połączenia z Numerem C sam automatycznie rozłącza się.
 - Numer A za połączenie z Numerem B i C (od nawiązania rozmowy z Numerem B do momentu zakończenia rozmowy z Numerem C) ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem usług jak za połączenie do Numeru B.
 - Numer B za połączenie z numerem C (od momentu transferu do zakończenia rozmowy z Numerem C) poniesie opłatę zgodnie z obowiązującym Numer B cennikiem usług jak za połączenie do Numeru C.
 - iii. Numer C nie poniesie żadnych opłat

Recepcja – umożliwia Użytkownikowi z wykupioną funkcją Numer wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń i zalogowanemu do panelu administracyjnego Wirtualnej Centralki na przekierowywanie odebranych połączeń na telefonie do innych Użytkowników Wirtualnej Centralki. Z funkcji Recepcja można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń. **Historia połączeń** - daje dostęp dla wybranego okresu do historii połączeń Numeru Głównego oraz Numeru Użytkownika. Dla Numeru Głównego obejmuje połączenia Nawiązane i Przekierowane, a dla połączeń Przekierowanych Odebrane i Nieodebrane. Dla Numeru Użytkownika obejmuje osobno dla połączeń przychodzących i wychodzących połączenia Odebrane i Nieodebrane. Z funkcji Historii połączeń można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń.

Statystyki połączeń – prezentują na wykresach dla wybranego okresu liczbę połączeń Nawiązanych i Przekierowanych dla Numeru Głównego w ciągu minuty lub dla całego wybranego okresu oraz liczbę połączeń przychodzących lub wychodzących dla Numeru Użytkownika w podziale na odebranie i nieodebrane. Z funkcji Statystyki połączeń można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń.

Biblioteka zapowiedzi - daje dostęp do nagrań zapisanych za pomocą przycisku Dodaj do biblioteki w trakcie tworzenia Zapowiedzi głosowych lub możemy utworzyć nową Zapowiedź głosową po naciśnięciu na przycisk ze znakiem plus w kółku dostępnym w prawym górnym rogu ekranu.

Książka telefoniczna - jest zbiorem danych opisującym dowolne osoby i może służyć jako Książka telefoniczna organizacji.

Faks (funkcja dodatkowo płatna) - umożliwia odbieranie i nadawanie faksów bez konieczności kupowania dodatkowego urządzenia. Faksy wysyłane do firmy będą automatycznie przesyłane na wskazany adres e-mail w formie plików PDF. Faksy będą wysyłane jako e-mail z załącznikiem w formie plików PDF na dowolny numer z krajowej sieci komórkowej lub stacjonarnej, na którym uruchomiona jest usługa umożliwiająca odbiór faksu. Aktywacja Funkcji Dodatkowej Faks może nastąpić poprzez zawarcie z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach Ofert Promocyjnych dedykowanych dla Funkcji Dodatkowej Faks określonych na stronie www.play.pl. Warunkiem korzystania z Funkcji Dodatkowej Faks jest wówczas skonfigurowanie jej przez Administratora w Panelu Administracyjnym.

Nagrywanie połączeń (funkcja dodatkowo płatna) – funkcja nagrywania rozmów przychodzących i/lub wychodzących (z wyłączeniem połączeń pomiędzy Numerami Użytkowników oraz połączeń między Numerami Użytkowników a Numerem Głównym w ramach Wirtualnej Centralki). Nagrywanie rozmów można włączyć wyłącznie na aktywnych komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników Operatora. <u>Użytkownik funkcji</u> Nagrywanie Rozmów jest zobowiązany do poinformowania rozmówcy lub rozmówców, że ta rozmowa jest nagrywana. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Wirtualnej Centralki lub funkcji Nagrywania połączeń w odniesieniu do Abonentów lub Użytkowników, którzy nie spełnią warunku określonego w zdaniu poprzedzającym. Nagrywanie połączeń aktywowane jest na numerze innym niż Numer Główny. Opłata za Nagrywanie połączeń generowana jest na numerze telefonu, na którym została aktywowana funkcja Nagrywania połączeń. Aktywacja funkcji Nagrywania połączeń daje również dostęp do funkcji: Prezentacja Numerem Głównym, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Recepcja i dostęp do Nagrań.

Nagrania – funkcja jest dostępne wyłącznie przy aktywnej funkcji Nagrywania Rozmów. Nagrania przechowywane są przez okres do 90 dni od daty zarejestrowania rozmowy. Po upływie tego okresu nagranie zostanie automatycznie i nieodwracalnie skasowane. Abonent lub Administrator ma możliwość zapisania na dysk twardy komputera nagranych rozmów.

Wersja beta – wersja funkcji udostępniona w celu analizy tej funkcjonalności oraz ujawnienia i wyeliminowania ewentualnych wad i nieprawidłowości w jej funkcjonowaniu. W związku z tym, wersja beta jest funkcją o charakterze testowym, z funkcjonalnością, która może być potencjalnie obarczona wadami i nieprawidłowościami. Korzystając z funkcji w wersji beta Abonent godzi się na występowanie ewentualnych wad i nieprawidłowości w jej funkcjonowaniu. Play zastrzega sobie prawo do polepszenia parametrów świadczonej funkcji w wersji beta.

Powiadomienia SMS – poniżej matryca opisująca komunikację SMS towarzyszącą aktywacji i dezaktywacji poszczególnych funkcji Wirtualnej Centralki:

Funkcja	Zlecenia Aktywacji	Udana Aktywacji	Zlecenia Dezaktywacji	Udana Dezaktywacja	Odbiorca
Wirtualna Centralka	Nie dotyczy.	Uruchomilismy usluge Wirtualna Centralka. Wiecej informacji znajdziesz na https://uslugidlafirm.play.pl	Nie dotyczy.	Wirtualna Centralka: Wylaczylismy usluge.	Numer Główny
Numer wewnętrzy	Wirtualna Centralka: Otrzymalismy zlecenie wlaczenia uslugi dodatkowej Numer Wewnetrzny. Zrobimy to w ciagu 24 godzin.	Wirtualna Centralka: Wlaczylismy usluge dodatkowa Numer Wewnetrzny. Szczegoly jak z niej korzystac znajdziesz na https://uslugidlafirm.play.pl	Wirtualna Centralka: Otrzymalismy zlecenie wylaczenia uslugi dodatkowej Numer Wewnetrzny. Zrobimy to w ciagu 24 godzin.	Wirtualna Centralka: Wylaczylismy usluge dodatkowa Numer Wewnetrzny.	Użytkownik
Fax	Nie dotyczy.	Wirtualna Centralka: Wlaczylismy usluge dodatkowa FAX. Szczegoly jak z niej korzystac znajdziesz na https://uslugidlafirm.play.pl	Nie dotyczy.	Wirtualna Centralka: Wylaczylismy usluge dodatkowa FAX.	Numer FAX
Nagrywanie	Wirtualna Centralka: Przyjelismy zgloszenie wlaczenia usługi dodatkowej Nagrywanie Polaczen. Aktywacja nastapi w ciagu 24 godzin.	Wirtualna Centralka: Wlaczylismy usluge dodatkowa Nagrywanie Polaczen. Szczegoly jak z niej korzystac znajdziesz na https://uslugidlafirm.play.pl	Wirtualna Centralka: Otrzymalismy zlecenie wylaczenia uslugi dodatkowej Nagrywanie Polaczen. Zrobimy to w ciagu 24 godzin.	Wirtualna Centralka: Wylaczylismy usluge dodatkowa Nagrywanie Polaczen	Użytkownik

4. Wymagania

Proces konfiguracji Wirtualnej Centralki:

- a) Aktywacja usługi Wirtualnej Centralki na Numerze Głównym za pośrednictwem Doradcy Biznesowego. Po aktywacji Abonent otrzymuje uprawnienia Administratora. Aktywacja usługi Wirtualnej Centralki na Numerze Głównym zostanie potwierdzona SMS'em przesłanym na Numer Główny.
- b) Aktywacja funkcji dodatkowych takich jak Numer wewnętrzny i Nagrywanie połączeń jest możliwa przez Panel Administracyjny lub za pośrednictwem Doradcy Biznesowego. Aktywacja funkcji dodatkowej Faks jest możliwa jedynie za pośrednictwem Doradcy Biznesowego. Aktywacja dodatkowych funkcji zostanie potwierdzona SMS'em przesłanym na Numer Użytkownika.

5. Logowanie

W pierwszym kroku należy podać Numeru Głównego na stronie <u>https://uslugidlafirm.play.pl</u>



W drugim kroku należy się zalogować do Panelu Administracyjnego przez Play24 lub przez logowanie jednorazowe USSD. Logowanie przez Play24 wymaga wcześniejszej rejestracji. Przy logowaniu z wykorzystaniem numeru telefonu pierwsze logowanie jednorazowe USSD jest możliwe tylko na Numerze Głównym. Zaleca się, by po pierwszym zalogowaniu, na etapie dodawania Użytkowników Wirtualnej Centralki, Abonent nadał uprawnienia Administratora innemu numerowi jaki posiada i/lub przypisał je do numeru innego Użytkownika Wirtualnej Centralki. Dzięki temu kolejne logowania do Panelu Administracyjnego będą możliwe z innego numeru jak Numer Główny.

	Przejdź do play.pl 🔉
PLAY	
Wirtualna Centralka	
Play24 – wykorzystaj swój login i hasło z Play24. Jeśli nie masz jeszcze konta, <u>załóż j</u> e> Play 24	Logowanie jednorazowe - potwierdź na swoim urządzeniu mobilnym Logowanie jednorazowe 🔪
Dowiedz się więcej o usłudze Wirtualna Centralka >	
Copyright © 2016 Play - wszelkie prawa zastrzeżone	About us 🕐 🔀 🖬

5.1. Play24

Logowanie do Panelu Administracyjnego za pomocą loginu i hasła do Play24.



5.2. Logowanie jednorazowe – USSD

Logowanie do Panelu Administracyjnego przez logowanie jednorazowe USSD odbywa się w dwóch krokach. W pierwszym podaje się numer telefonu Administratora.

			Przejdź do play.pl >
PLAY			
Wirtualna Centralka			
Logowanie USSD - krok 1 Pytanie zostanie wysłane na p	odany numer telefonu.	Numer telefonu Wyślij 📏	
Dowiedz się więcej o usłudze Wirtualna Centralka >			
Copyright © 2016 Play - wszelkie prawa zastrzeżone			About us 🕐 🎦 😭

W drugim kroku na telefon jest przesyłana wiadomość USSD z prośbą o potwierdzenie tożsamości.

Wirtualna C Play. Potwi odpowiada	sc	
1		
	ANULUJ	WYSLIJ

Po wpisaniu cyfry 1 i naciśnięciu przycisku Wyślij na ekranie komputera jest wyświetlany komunikat potwierdzający trwającą weryfikację.

			Przejdź do play.pl >
PLAY			
Wirtualna Centra	Ilka		
Logowanie USSD -	krok 2	Autoryzacja	
Odpowiedz na pytanie Czekamy na odpowied	e wyświetlone na ekranie telefonu. dź.	Trwa weryfikacja	
Dowiedz się więcej o usłudze Wirtualna Centra	ika >		
Copyright © 2016 Play - wszelkie prawa zast	rzeżone		About us 🕐 🏋 📑

Po udanej weryfikacji Administrator zostanie automatycznie zalogowany do Panelu Administracyjnego z możliwością rozpoczęcia procesu konfiguracji Wirtualnej Centralki.



Jeżeli w Logowaniu USSD został podany numer, który nie ma uprawnień Administratora, przepiszemy błędnie lub pominiemy informację podaną w wiadomości USSD wówczas zalogowanie do Panelu Administracyjnego nie będzie możliwe i zostanie to potwierdzone komunikatem.



6. Sekcje

6.1. Proces konfiguracji

Po lewej stronie ekranu konfiguratora mamy do wyboru następujące opcje: Wirtualna Centralka, Użytkownicy, Grupy, Scenariusze, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Biblioteka zapowiedzi, Faksy, Nagrania, Książka adresowa i Pomoc. Proces konfiguracji Wirtualnej Centralki rozpoczynamy od podania danych Użytkowników i przypisania im wybranych funkcji.

6.2. Wirtualna Centralka

W tej sekcji mamy podgląd na listę Numerów głównych i Scenariuszy aktywowanych dla Numeru głównego. Klikając na ikonę Ołówka w kolumnie Akcje możemy zmienić opis Numeru głównego widoczny w kolumnie Opis.

Edycja numeru główr	nego: 48791000500	×
	Opis: FIRMA ABC	
		Powrót Zapisz

6.3. Użytkownicy

Po wybraniu opcji Użytkownicy i wyświetleniu nowego ekranu w prawym górnym rogu wybieramy opcję Dodaj Użytkownika klikając na ikonę ze znakiem plus. W ten sposób wywołamy na ekran okno o tej samej nazwie gdzie podając wymagane dane tworzymy Użytkownika Wirtualnej Centralki. Następnie w trybie edycji Użytkownika możemy kupić funkcje dodatkowe jak Numer Wewnętrzny i Nagrywanie połączeń. Po wykupieniu funkcji Numer Wewnętrzny możemy przypisać numer skrócony do Numeru Użytkownika, włączyć Prezentację Numerem Głównym lub funkcję Recepcjonisty, uzyskać dostęp do funkcji DISA i Sekretariat/Recepcja/Asystent. Po wykupieniu funkcji Nagrywania połączeń możemy skonfigurować Nagrywanie połączeń wychodzących, Nagrywanie połączeń przychodzących, Prezentację Numerem Głównym i Recepcjonistę. Użytkownikami mogą być osoby lub grupy osób, na które skierujemy przekierowanie z Numeru Głównego. Będziemy mogli przypisać Użytkownikom tylko te funkcje, które wykupiliśmy przez Panel Administracyjny, lub u Doradcy Biznesowego Play.

PLAY dla Firm				2	čostaniesz wylogowany za 9 r	ninut i 53 sekund!				•
Wirtualna Centralka	Lista użyt	kowników							Szukaj	+ +
Grupy	ZDJECIE	NAZWISKO	IMIE	NUMER TELEFONU	NUMER WEWNETRZNY	NAGRYWANIE WYCHODZACE	NAGRYWANIE PRZYCHODZACE	AKTYWNY	UPRAWNIENIA	AKCJE
Scenariusze Historia połączeń	0		WOJTEK 2	487900	0	0	0	~	UŻYTKOWNIK	/ 8
Statystyki połączeń	0	684	NUMER TESTOWY	48790	7774	~	~	~	ADMINISTRATOR	,
Biblioteka zapowiedzi Faksy			ARTUR	48505	0	0	0	~	ADMINISTRATOR	
Nagrania Książka adresowa		00017		10700	0	0	0			
Pomoc		CRUZ	JESUS	48790	0	0	0	•	ADMINISTRATOR	
	•		JAREK	48602	\oslash	\oslash	0	~	ADMINISTRATOR	
	0		TOMASZ	48693	\oslash	\oslash	\oslash	*	ADMINISTRATOR	1
	•	SROCZYNSKI	STANISLAW	48790	\oslash	\oslash	\oslash	~	ADMINISTRATOR	18

6.3.1. Dodaj użytkownika

Dodając użytkownika podajemy następujące dane: imię i nazwisko, opis, numer telefonu oraz adres Email. Jako numer telefonu możemy podać numer Play, ale też numery innych polskich operatorów komórkowych i stacjonarnych. W polu Uprawnienia decydujemy jakie uprawnienia nadajemy podanemu numerowi telefonu: czy uprawnienia Użytkownika, czy też Administratora z możliwością kupowania i zarządzania poszczególnymi funkcjami dostępnymi w ramach Wirtualnej Centrali. W polu Opis możemy podać np. jaką funkcję pełni dany Użytkownik w firmie. Możemy również uzupełnić dane użytkownika o adres Email (opcjonalnie, wymagane jeżeli Użytkownik ma mieć uprawnienia do wysyłki Faksu).

WAŻNE: Zaleca się, by po pierwszym zalogowaniu, na etapie dodawania Użytkowników Wirtualnej Centralki, Abonent nadał uprawnienia Administratora innemu numerowi jaki posiada i/lub przypisał je do numeru innego Użytkownika Wirtualnej Centralki. Dzięki temu kolejne logowania do Panelu Administracyjnego będą możliwe z innego numeru jak Numer Główny.

Dodaj užytkownika					
Imię Imię	Uprawnienia Wybierz	Email Email			
Nazwisko	Numer telefonu	Opis			
Nazwisko	Numer telefonu	Opis			
		Powrót Resetuj Dodaj			

6.3.2. Edytuj użytkownika

W trybie edycji mamy podgląd danych użytkownika oraz możliwość zakupu dodatkowych funkcji takich jak Numer wewnętrzny i Nagrywanie.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wyłogowany za 10 minut i 0 se	kund!	O .		
Wirtualna Centralka						
Užytkownicy	Imię		Email			
Grupy	Jan		jan.kowalski@play.pl			
Historia połaczeń	Nazwisko		Uprawnienia			
Statystyki połączeń	Kowalski		Użytkownik	Ŧ		
Biblioteka zapowiedzi	Wybierz pink Dipis					
Faksy	Opis					
Nagrania	Numer telefonu		Dostępność			
Książka adresowa	48790790790	Dla akty prezentowad	Dla aktywnych Funkcji Prezentacja Numerem Głównym i Nagrywanie możesz podać w poniżej tabeli, w których godzini prezentować Numerem Głównym i nagrywać swoje połączenia. Jeżeli nic nie podasz to Funkcje Prezentacja Numerem Głó Jedna tale otraktura.			
Pomoc	Numer wewnętrzny 🚯		Dependentalela and an			
	Numer wewnętrzny	+ Kup	Poniedziałek 00:00 do 23:59			
			Wtorek 00:00 00 23:59			
	Nagrywanie porączen G		Sroda 00:00 do 23:59			
	Nagrywanie połączeń wychodzących Nagrywanie połączeń przychodzących		Czwartek 00:00 do 23:59			
	Prezentacia numerem glównym 🚯		Piątek 00:00 do 23:59			
	Recepcionista 0		Sobota 00:00 do 00:00			
			Niedziela 00:00 do 00:00			
	Uzytkownik aktywny 😈			\frown		
				(Anuluj) Zapisz		

Po wykupieniu funkcji Numer Wewnętrzny możemy przyporządkować czterocyfrowy numer skrócony do Numeru Użytkownika, włączyć Prezentację Numerem Głównym lub funkcję Recepcjonisty, uzyskać dostęp do funkcji DISA i Sekretariat/Recepcja/Asystent. Zakup jest możliwy przez Panel konfiguracyjny, lub u Doradcy Biznesowego.

Numer telefonu	
48791111333	
Numer wewnętrzny 📵	
Numer wewnętrzny	+ Kup

Funkcja Prezentacja numerem głównym dla połączeń wychodzących umożliwia prezentację Numerem Głównym zamiast numerem Użytkownika. Opcja ta jest dostępna po aktywacji usługi dodatkowej takiej jak Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie.



Funkcja Recepcjonista daje dostęp do sekcji Recepcja umożliwiającego Użytkownikowi zalogowanemu do panelu administracyjnego Wirtualnej Centralki i przekierowywanie odebranych połączeń na telefonie do innych Użytkowników Wirtualnej Centralki. Opcja ta jest dostępna po aktywacji usługi dodatkowej takiej jak Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie.



Funkcja Użytkownik aktywny pozwala w przypadku czasowej niedostępności Użytkownika na jednoczesne wyłączenie następujących funkcji: Nagrywanie połączeń, Prezentacja numerem głównym, bycia obiektem przekierowania połączeń w Scenariuszach.



Funkcja Nagrywanie połączeń pozwala na konfigurację nagrywania połączeń wychodzących i/lub przychodzących. Zakup jest możliwy przez Panel konfiguracyjny, lub u Doradcy Biznesowego. Dostęp do nagranych połączeń celem ich pobrania jest możliwy w sekcji Nagrania.

WAŻNE: Aktywacja Nagrywania nakłada obowiązek na Administratora i Użytkownika funkcji Nagrywanie Rozmów do informowania rozmówcy o jej nagrywaniu. Informacja może być przekazana ustnie na początku rozmowy lub gdy nagrywamy rozmowy przychodzące przekierowane z Drzewa zapowiedzi głosowych IVR możemy przed przekierowaniem na Użytkownika lub Grupę dodać funkcję Zapowiedzi z komunikatem informującym o nagrywaniu (brak możliwości konfiguracji Zapowiedzi dla połączeń wychodzących).



Przy aktywnych Funkcjach Prezentacja Numerem Głównym i Nagrywanie można określić, w których godzinach Numer Użytkownika ma się prezentować Numerem Głównym i nagrywać swoje połączenia. Jeżeli nic nie zostanie podane to Funkcje Prezentacja Numerem Głównym i Nagrywanie będą stale aktywne.



6.4. Grupy

Funkcja Grupy umożliwia połączenie Użytkowników w Grupy jeżeli mogą się zastępować przy odbieraniu połączeń np. sprzedawcy, serwis, księgowość, reklamacje, itp. Połączenie przychodzące jest w takim przypadku kierowane nie do Użytkownika, a do określonej grupy Użytkowników.

6.4.1. Dodaj grupę

Po dodaniu Użytkowników i przypisaniu wybranych funkcji możemy przystąpić do konfiguracji Grup wybierając w prawym górnym rogu opcję Dodaj grupę klikając na ikonę ze znakiem plus.

Lista grup		(Szukaj		•
OPIS	TRYB DZWONIENIA				AKCJE
0 elementów ogółem		м	< 1 >	м	10 na stronę 🔻

W ten sposób wywołamy okno gdzie podajemy Nazwę grupy oraz wybieramy rodzaj wywołania grupowego. Mamy do wyboru trzy tryby dzwonienia: sekwencyjne (zgodnie z kolejnością ustaloną na etapie dodawania Użytkowników do grupy), losowe i jednoczesne (do wszystkich członków grupy). Po skonfigurowaniu Grupy będziemy mogli skierować na nią przekierowanie z Numeru Głównego (sekcja Scenariusze, funkcja Przekierowanie).

Informacje o grupie								
	Nazwa grupy	Nazwa grupy Tryb dzwonienia	Sekwencyjnie 🔹					
		liżytkownicy w grunie						
	ozyrkowniky w glupie							
NAZWISKO	IMIĘ	NUMER TELEFONU	NUMER W PLAY	KOLEJNOŚĆ DZWONIENIA	AKCJE			
0 elementów ogółem								
		Dodaj użytkowników do grupy 🛛 🗸						
					Anuluj Zapisz			

Tworząc Grupę dodajemy do niej poszczególnych członków klikając na zakładkę Dodaj użytkowników do grupy i klikając na ikonę Dodaj w kolumnie Akcje.

			Dodaj użytkowników do grupy 🛛 \land		
I	_ista użyt	kowników			Szukaj
	ZDJĘCIE	NAZWISKO	IMIĘ	NUMER TELEFONU	AKCJE
	0	ADAMSKA	ΜΟΝΙΚΑ	48790790790	Dodaj
	0	ADAMSKA	DOROTA	48223194411	Dodaj
	0	ADAMSKA	NANA	48790600600	Dodaj
	0	ADAMSKI	ADAM	48791111222	Dodaj
	0	ADAMSKI	STANISŁAW	48791111333	Dodaj
		ADAMSKI	JAN	48700000999	Dodaj

Poniżej przykładowy wygląd grupy po zakończeniu procesu dodawania Użytkowników. W trybie dzwonienia sekwencyjnego klikając na ikony strzałek w kolumnie Akcje możemy zmienić kolejność Użytkowników w Grupie.

Informacje o grupie						
	Nazwa grupy	Dział Sprzedaży	Tryb dzwonienia:	Sekwencyjnie •		
		Użytkownicy	w grupie			
NAZWISKO	IMIĘ	NUMER TELI	EFONU	NUMER W PLAY	KOLEJNOŚĆ DZWONIENIA	AKCJE
ADAMSKA	MONIKA	48790790790		NIE	1	↓ 🖮
ADAMSKI	JAN	48700000999		NIE	2	↑ ↓ 🗎
ADAMSKA	DOROTA	48223194411		NIE	3	↑ ₪
3 elementów ogółem						
Dodaj użytkowników do grupy 🔺						

6.4.2. Metody wywołania grupowego

Mamy do dyspozycji trzy metody wywołania grupowego w przypadku przekierowania do Grupy zamiast na pojedynczy numer Użytkownika. Wybór Użytkownika odbierającego połączenie odbywa się automatycznie według jednego z kilku trybów dzwonienia: sekwencyjnie, losowo, jednoczesne.

6.4.2.1. Sekwencyjne

Kolejność przekierowania jest zgodna z kolejnością dodawania Użytkowników do grupy. Pierwsze przekierowanie zostanie skierowane do Użytkownika wyszczególnionego na początku listy. Jeżeli pierwszy Użytkownik nie odbiera to połączenie zostanie automatycznie przekierowane na kolejnego Użytkownika aż zostanie odebrane. Jeżeli żaden z Użytkowników nie odbierze to uruchamia się opcja skonfigurowana w polu Jeśli nikt nie odbierze. Jeżeli nie jest nic ustawione to następuje automatyczne rozłączenie.

Tryb dzwonienia: Sekwencyjnie 🔻

6.4.2.2. Losowe

Kolejność pierwszego jak i kolejnych przekierowań jest losowa. W trakcie przekierowania jest automatycznie weryfikowana możliwości połączenia z dostępnym Użytkownikiem. Kolejność weryfikacji nie odbywa się według kolejności dodania użytkowników do Grupy.

Tryb dzwonienia:	Losowo	•
------------------	--------	---

6.4.2.3. Jednoczesne

W tej opcji przekierowania połączenie jest skierowane jednocześnie do wszystkich dostępnych członków Grupy. Po odebraniu połączenia przez pierwszego członka Grupy pozostałe przekierowania są automatycznie kasowane.

cześnie 🔻

6.4.3. Edytuj grupę

W trybie edycji Grupy możemy zmienić jej nazwę jak i wybrać rodzaj przekierowania w trybie Wywołania grupowego.

	Informacje o	grupie	
Nazwa grupy:	Dział Sprzedaży	Tryb dzwonienia:	Jednocześnie 🔻

Celem usunięcia członka danej grupy najeżdżamy kursorem na ikonę kosza w kolumnie Akcje i klikamy.

Użytkownicy w grupie						
NAZWISKO	IMIĘ	NUMER TELEFONU	NUMER W PLAY	AKCJE		
ADAMSKA	MONIKA	48790790790	A	圃		
ADAMSKA	DOROTA	48223194411	A	逾		
ADAMSKI	JAN	4870000999	A	逾		
3 elementów ogólem						

6.5. Scenariusze

Po zakończeniu konfiguracji Użytkowników i Grup wybieramy opcję Scenariusze. W tej sekcji możemy utworzyć nowe Scenariusze, lub aktywować skonfigurowany Scenariusz dla wybranego Numeru głównego.

Celem utworzenia Scenariusza wybieramy opcję Dodaj scenariusz klikając na ikonę ze znakiem plus.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowa	ny za 9 minut i 59 sekund!	O -
Wirtualna Centralka	Lista scenariuszy			Szukai
Użytkownicy	,			
Grupy	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GLÓWNY	AKCJE
Scenariusze	AKCJA MARKETINGOWA 1	ТАК	48790186687	/ 🗅
Historia połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 2	NIE		🗸 🖋 🗋 🖮
Statystyki połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 3	NIE		✓ ✓ □ □
Biblioteka zapowiedzi		AUF.		
Faksy	AKCJA MARKETINGOWA 4	NIE		✓ ✓ ↓ □
Nagrania	AKCJA MARKETINGOWA 5	NIE		✓ ✓ □ □
Książka adresowa	AKCJA MARKETINGOWA 6	NIE		 ✓ ✓
Pomoc	AKCJA MARKETINGOWA 7	NIE		🗸 🆋 🗋 🖮

Konfigurację Scenariusza rozpoczynamy od edycji jego nazwy klikając na ikonę ołówka. Następnie klikając na ikonę ze znakiem plus wywołujemy okno o nazwie Wybór wyjścia scenariusza.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wyłogowany za 9 minut i 59 sekund!	Q -
Wirtualna Centralka	Powrót Zanisz	
Użytkownicy		
Grupy	Numer glówny	
Scenariusze		
Historia połączeń		
Statystyki połączeń	(\bullet)	
Biblioteka zapowiedzi		
Faksy		
Nagrania		
Książka adresowa		
Ротос		

Następnie wybieramy jedną z dostępnych opcji: Zapowiedź, Harmonogram, Przekierowanie lub Menu. Funkcje Poczta Głosowa, Powrót do menu lub Rozłączenie używamy kiedy kończymy konfigurację poszczególnych elementów Scenariusza.



Jeżeli pracownicy nie są dostępni przez całą dobę warto zróżnicować scenariusz przekierowań w zależności od godzin pracy i dni tygodnia. Wówczas pierwszym krokiem w konfiguracji Wirtualnej Centralki będzie dodanie opcji Harmonogram. Jeżeli firma ma jeden scenariusz przekierowań przez wszystkie dni tygodnia wówczas konfigurację Scenariusza rozpoczynamy od opcji Menu (jest opisana w punkcie 6.5.2 instrukcji). Nie rozpoczynamy konfiguracji Scenariusza od opcji Zapowiedzi ponieważ ta funkcja jest już wbudowana w Funkcję Menu gdzie podajemy treść zapowiedzi np. Witamy w firmie czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00. Proszę tonowo wybrać numer: Sekretariat wybierz 1. Dział Handlowy wybierz 2. Obsługa Klientów wybierz 3. Serwis wybierz 4.

Możemy utworzyć kilka Scenariuszy i zarządzać nimi odpowiednio do bieżących potrzeb (np. święta, reorganizacja).

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowany	y za 9 minut i 59 sekund!	.
Wirtualna Centralka	Lista scenariuszy			Szukai
Użytkownicy				
Grupy	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GŁÓWNY	AKCJE
Scenariusze	AKCJA MARKETINGOWA 1	ТАК	48790186687	1
Historia połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 2	NIE		✓ Ø □ □
Statystyki połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 3	NIE		 ✓ ✓
Biblioteka zapowiedzi	AKCJA MARKETINGOWA 4	NIE		 ✓ ✓
Nagrania	AKCJA MARKETINGOWA 5	NIE		 ✓ 𝒞 □ □
Książka adresowa	AKCJA MARKETINGOWA 6	NIE		✓ ✓
Pomoc	AKCJA MARKETINGOWA 7	NIE		✓ ✓

Konfigurację Scenariusza kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępny w górnej części ekranu. Przy próbie zapisania niedokończonej konfiguracji zostaniemy poinformowani komunikatem o treści Niepełna konfiguracja Scenariusza. Należy wtedy odszukać w konfiguracji Scenariusza nieskonfigurowane wyjście wyróżnione czerwonym kolorem ramki i dokończyć proces konfiguracji. Poprawne skonfigurowane wyjście jest zakończone jedną z funkcji: Przekierowanie (tylko w wariancie z aktywnym kolejkowaniem połączeń), Poczta Głosowa lub Rozłączenie.



Przykładowy widok poprawnie skonfigurowanego Scenariusza.



Aktywacja Scenariusza wymaga kliknięcia na ikonę ze znakiem fajki w kolumnie Akcje.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wylogowany za 9 minut i 59 sekund!			.
Wirtualna Centralka	Lista scenariuszv			Szukai
Użytkownicy	,			
Grupy	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GŁÓWNY	AKCJE
Scenariusze	AKCJA MARKETINGOWA 1	ТАК	48790186687	ø 🗅
Historia połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 2	NIE		✓ Ø □ □
Statystyki połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 3	NIE		✓ Ø □ □
Biblioteka zapowiedzi				
Faksy	AKCJA MARKETINGOWA 4	NIE		✓
Nagrania	AKCJA MARKETINGOWA 5	NIE		 ✓
Książka adresowa	AKCJA MARKETINGOWA 6	NIE		 ✓ J □ □
Pomoc	AKCJA MARKETINGOWA 7	NIE		🗸 🖋 🗋 🟛

Następnie należy zatwierdzić aktywację Scenariusza w wywołanym oknie Aktywacja scenariusza.

Aktywacja scenariusza	×
Czy chcesz aktywować scenariusz o nazwie DNI ROBOCZE?	
	C

Poprawna aktywacja scenariusza skutkuje przypisaniem Numeru głównego do wybranego Scenariusza.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowan	y za 9 minut i 59 sekund!	0 -
Wirtualna Centralka	Lista scenariuszy			Szukai
Użytkownicy				
Grupy	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GLÓWNY	AKCJE
Scenariusze	AKCJA MARKETINGOWA 1	ТАК	48790186687	1
Historia połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 2	NIE		✓ Ø □ □
Statystyki połączeń	AKCJA MARKETINGOWA 3	NIE		 ✓ ✓ □ □
Biblioteka zapowiedzi	AKCJA MARKETINGOWA 4	NIE		
Faksy				
Nagrania	AKCJA MARKETINGOWA 5	NIE		 ✓ ✓
Książka adresowa	AKCJA MARKETINGOWA 6	NIE		 ✓ 𝒴 ☑
Pomoc	AKCJA MARKETINGOWA 7	NIE		✓ Ø □ □

WAŻNE!

Aktywacja Scenariusza jest warunkiem udostępnienia Drzewa zapowiedzi głosowych IVR dla osób dzwoniących na Numer Główny.

Nie jest możliwa dezaktywacja Scenariusza dla Numeru głównego z przywróceniem sygnału wołania i możliwością odbierania połączeń przychodzących bezpośrednio na Numerze Głównym.

6.5.1. Harmonogram

Funkcja Harmonogram pozwala dostosować treść Zapowiedzi głosowej oraz przekierowań w zależności od dnia i godziny, kiedy jest nawiązywane połączenie z Wirtualną Centralką. Jeżeli nie ma potrzeby konfigurowania Harmonogramu to klikając na ikonę ze znakiem plusa i wywołujemy okno Wybór wyjścia scenariusza, a następnie wybieramy funkcję Menu i przechodzimy do punktu 6.5.2 Instrukcji.

Harmonogram konfigurujemy od wpisania odpowiedniego tytułu w polu Opis scenariusza. Następnie w oknie Godziny dostępności numeru w wierszach rozpoczynających się od nazwy dnia tygodnia w udostępnione pola wpisujemy godzinę w formacie XX:XX np. 08:00. Gdy firma jest otwarta całą dobę należy wpisać 00:00 do 23:59, gdy firma jest zamknięta całą dobę należy wpisać 00:00 do 00:00. Przy błędnym wpisaniu godziny ramka pola zostanie wyróżniona czerwonym kolorem. Konfigurację Harmonogramu kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępnym w prawym dolnym rogu ekranu.

Harmonogra	m				×
	0	pis harmon	ogramu	I	
Harmonogram					
	Godzi	iny dostępno	iści nu	meru	
Użyj t	abelki poniżej aby określić,	w których g	odzina	ch numer będzie dostępny. 🝞	
	<u>Sp</u>	rawdź aktua	Inv cza Niewła	aściwy format czasu.	
	Poniedziałek	00:00	Wyr	nagany format to 'GG:MM'.	
	Wtorek	Ósma:	do	24:59	
	Środa	00:00	do	23:59	
	Czwartek	00:00	do	23:59	
	Piątek	00:00	do	23:59	
	Sobota	00:00	do	23:59	
	Niedziela	00:00) do	23:59	
				Powrót	isz

Po zapisaniu Harmonogramu konfigurujemy Scenariusz celem zróżnicowania kierowania połączeń z Numeru główny do Użytkowników lub Grup w zależności od ich dostępności W godzinach pracy czy Poza godzinami pracy. Kiedy firma jest otwarta (ikona otwartej kłódki) możemy dodać funkcję Menu, która umożliwia konfigurację Zapowiedzi głosowej. Kiedy firma jest zamknięta (ikona zamkniętej kłódki) możemy dodać funkcję Zapowiedzi głosowej (np. informacja o niedostępności i Rozłączenie) lub Przekierowanie (np. do Ochrony).



6.5.2. Menu

W Menu konfigurujemy Zapowiedzi głosowe, funkcję DISA oraz odpowiedź Wirtualnej Centralki na brak lub błędną komendę osoby dzwoniącej na etapie odtwarzania Zapowiedzi.

W pierwszym kroku nadajemy nazwę konfigurowanej funkcji Menu.

Menu	×
Opis menu	
DNI ROBOCZE 8:00 - 16:00	

Liczba powtórzeń? – w to pole wpisujemy cyfrę, która będzie oznaczała krotność odtworzenia Zapowiedzi głosowej jeżeli osoba dzwoniąca nie zainicjuje przekierowania wybierając cyfrę na klawiaturze telefonu (za optymalne uważa się dwukrotne powtórzenie). Gdy pozostawimy zero to Zapowiedź nie zostanie powtórzona i po dziesięciu sekundach uruchomi się funkcja skonfigurowana w polu Jeśli dzwoniący nie wybierze nic w menu.

Liczł	oa powtórzeń 🚺
	2

Aktywacja funkcji Numer wewnętrzny na Numerze Użytkownika zwiększa zakres konfiguracji Menu o funkcję DISA. W polu DISA podajemy po ilu sekundach ma zostać zainicjowane przekierowanie od czasu wybrania pierwszej cyfry na klawiaturze telefonu przez osobę odsłuchującą Zapowiedź głosową. Optymalny czas to 2 lub 3 sekundy, ale możemy go wydłużyć jeżeli osoby dzwoniące będą potrzebowały więcej czasu. Gdy pozostawimy domyślne ustawienie, czyli cyfrę zero, to wtedy funkcja DISA nie będzie aktywna.

DISA 🚺	
0	

Przykład: w polu DISA podaliśmy czas trzy sekundy, Abonent na etapie odsłuchiwania Zapowiedzi chce nawiązać bezpośrednie połączenie z Użytkownikiem dostępnym pod numerem wewnętrznym 2345. W tym celu inicjuje przekierowanie od wybrania cyfry dwa i Wirtualna Centralka rozpoczyna odliczanie 3 sekund. Jeżeli w tym czasie abonent nie wybierze kolejnych cyfr to przekierowanie zostanie skierowane do Użytkownika lub Grupy skonfigurowanej w Menu pod cyfrą dwa. Jeżeli w czasie do 3 sekund wybierze kolejne cyfry czyli 3, 4 i 5 to przekierowanie zostanie skierowane do Użytkownika, który ma numer wewnętrzny 2345. Jeżeli numer wewnętrzny zostanie błędnie podany to jest ponownie odtwarzana Zapowiedź głosowa.

Następnie konfigurujemy Zapowiedź głosową, która jest odtwarzana Abonentom po nawiązaniu połączenia z Wirtualną Centralką. W trakcie odsłuchiwania Zapowiedzi lub po jej zakończeniu Abonenci mogą wybrać w trybie wybierania tonowego DTMF na klawiaturze telefonu cyfry od 1 do 9 celem zainicjowania przekierowania. Adresaci przekierowania (Użytkownik lub Grupa) są opisani cyframi w treści Zapowiedzi początkowej. Przekierowanie można również zainicjować korzystając z funkcji DISA po podaniu czterocyfrowego numeru wewnętrznego użytkownika Wirtualnej Centralki.

Treść Zapowiedzi głosowej możemy podać jako tekst napisany w języku polskim lub angielskim, który następnie jest zamieniany na komunikat głosowy odtwarzany głosem męskim lub żeńskim za pomocą wysokiej jakości syntezatora mowy.



Wpisany tekst należy zapisać klikając na przycisk Konwertuj na plik dźwiękowy. Tak nagraną Zapowiedź głosową odsłuchujemy w polu Plik dźwiękowy. Jeżeli chcemy wykorzystać ponownie nagranie przy konfiguracji scenariusza wówczas należy kliknąć na przycisk Dodaj do biblioteki. Dzięki temu po kliknięciu na przycisk Wybierz z biblioteki mamy dostępne do konfiguracji wcześniej nagrane Zapowiedzi głosowe.

	Zapowiedź początkowa
Zapowiedź tekstowa	Plik dźwiękowy
	Wybierz głos lektora:
	Jacek (pl-PL)
	Tekst do zapowiedzi:
Witamy w firmie ABC czynnej oc Proszę tonowo wybrać numer: S Klientów wybierz 3. Serwis wybie	d poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00. Sekretariat wybierz 1. Dział Handlowy wybierz 2. Obsługa ierz 4.
(ĸ	Pozostało znaków: 2794 Konwertuj na plik dźwiękowy
	Plik dźwiękowy
	Aktualny czas: 0s / 17s
	Dodaj do biblioteki +
	Wybierz z biblioteki 🕿

Alternatywnie możemy też wgrać komunikat głosowy jako plik MP3 o wielkości nie przekraczającej 2 MB (jest to najlepsza opcja gdy nasz komunikat jest wielojęzyczny lub spersonalizowany).

Zapowiedź początkowa			
Zapowiedź tekstowa	Plik dźwiękowy		
A Plik d	źwiękowy		
Aktualny cz	as: 0s / 0s		
	Wybierz z biblioteki		

Jeśli osoba dzwoniąca w trakcie lub po odsłuchaniu Zapowiedzi głosowej błędnie zainicjuje przekierowania wtedy jest odtwarzany komunikat podany w części Zapowiedź w przypadku wyboru niepoprawnej opcji. W Zapowiedzi najczęściej jest podana informacja o dokonaniu błędnego wyboru oraz jest powtórzona treść Zapowiedzi głosowej.

Zapowiedź tekstowa	Plik dźwiękowy
Wybierz głos	lektora:
Ewa (pl-PL)	T
Tekst do zapo	owiedzi:
9:00 do 17:00. Proszę tonowo wybrać numer: S wybierz 2. Obsługa Klientów wybierz 3. Serwis v	wybierz 4.
Pozostało znak	ów: 2780
Konwertuj na plik	k dźwiękowy
Plik dźwięł	kowy
Plik dźwięł	kowy uainy czas: 0s / 18s
Plik dźwięt III III Akti Dodaj do bil	kowy ualny czas: 0s / 18s blioteki +

Konfigurację Menu kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępny w prawym dolnym rogu ekranu. Przy błędnej konfiguracji funkcji Menu na czerwono jest podświetlony element wymagający konfiguracji oraz przycisk Zapisz z blokadą możliwości zapisania.

Menu ×
Opis menu
DNI ROBOCZE 8:00 - 16:00
Liczba powtórzeń 🚯 🛛 DISA 🚯
2 0
Zanowiedź noczatkowa
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy
Plik dźwiękowy
Aktualny czas: 0s / 0s
(Wybierz z biblioteki 🏷
Zanowiedź w przypadku wyboru niepoprawnej opcji
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy
Wybierz głos lektora:
Ewa (pl-PL)
Tekst do zapowiedzi:
e,
Pozostało znaków: 2780
(Konwertuj na plik dźwiękowy)
🔔 Plik dźwiękowy
Aktualny czas: 0s / 0s
Wybierz z biblioteki 📚
Powrót Zapisz

Następnie w Menu konfigurujemy wyjścia odpowiadające cyfrom i znakom podanym w Zapowiedzi początkowej. Cyfry wybieramy z zakresu od 1 do 9, a ze

znaków gwiazdkę i krzyżyk, ponieważ są dostępne na klawiaturze telefonu i mogą być wybrane w trakcie, lub po odsłuchaniu Zapowiedzi głosowej. Wybranie cyfry lub znaku uruchamia funkcję skonfigurowaną dla danej cyfry czy znaku, np. Przekierowanie lub Zapowiedź (w kolejnym kroku Przekierowanie). Konfiguracja funkcji Menu obejmuje również odpowiedź na brak wybrania cyfry czy znaku przez osobę dzwoniącą. W tym celu konfigurujemy wyjście Jeśli dzwoniący nie wybierze nic w menu. Zalecamy konfigurację funkcji Przekierowanie umożliwiającą skierowanie połączenia do Użytkownika, który może odebrać połączenie i odpowiedzieć na oczekiwania osoby dzwoniącej. Możemy również zakończyć połączenie z komunikatem informującym o braku wybrania cyfry lub znaku, lub bez komunikatu.



6.5.3. Zapowiedź

?Konfigurację Zapowiedzi rozpoczynamy od wpisania unikalnej nazwy w polu Opis scenariusza. Treść Zapowiedzi głosowej możemy podać jako tekst napisany w języku polskim lub angielskim, który następnie jest zamieniany na komunikat głosowy odtwarzany głosem męskim lub żeńskim za pomocą wysokiej jakości syntezatora mowy.

Jan (pl-PL)	•
Ewa (pl-PL)	
Maja (pl-PL)	
Jacek (pl-PL)	
Jan (pl-PL)	
Amy (en-GB)	
Emma (en-GB)	
Brian (en-GB)	

Wybierz głos lektora:

Wpisany tekst należy zapisać klikając na przycisk Konwertuj na plik dźwiękowy. Tak nagraną Zapowiedź głosową odsłuchujemy w polu Plik dźwiękowy. Jeżeli chcemy wykorzystać ponownie nagranie przy konfiguracji scenariusza wówczas należy kliknąć na przycisk Dodaj do biblioteki. Dzięki temu po kliknięciu na przycisk Wybierz z biblioteki mamy dostępne do konfiguracji wcześniej nagrane Zapowiedzi głosowe.

Alternatywnie możemy też wgrać komunikat głosowy jako plik MP3 o wielkości nie przekraczającej 2 MB (jest to najlepsza opcja gdy nasz komunikat jest wielojęzyczny lub spersonalizowany).

Po zakończeniu konfiguracji Zapowiedzi w kolejnym kroku najczęściej konfigurujemy funkcję Przekierowanie umożliwiającą skierowanie połączenia do Użytkownika, Grupy Użytkowników lub na podany numer telefonu. Jeżeli Zapowiedź ma charakter wyłączenie informacyjny możemy zakończyć połączenie bez kolejnego przekierowania.

Zapowiedź

Opis za	powiedzi
INFORMACJA O NAGRYWANIU POŁĄCZEŃ	
Zapowiedź tekstowa	Plik dźwiękowy
Wybierz g Jacek (pl Tekst do W trosce o najwyższą jakość usług rozmowy r na nagrywanie - rozłącz się.	łos lektora: -PL) ▼ zapowiedzi: nogą być rejestrowane. Jeśli nie zgadzasz się
Pozostało :	
(Konwertuj na	plik dźwiękowy
Plik dź	więkowy
	Aktuainy czas: 0s / 8s
Dodaj d	o biblioteki +
	Wybierz z biblioteki 🖒 Powrót Zapisz

×

Zapowiedź	×
Opis zapowiedzi	
INFORMACJA O NAGRYWANIU POŁĄCZEŃ	
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy	
Wybierz głos lektora: Jacek (pI-PL) ▼ Tekst do zapowiedzi:	
W trosce o najwyższą jakość usług rozmowy mogą być rejestrowane. Jeśli nie zgadzasz się na nagrywanie - rozłącz się.	
Pozostało znaków: 2884 Konwertuj na plik dźwiękowy	
Plik dźwiękowy	
Aktualny czas: 0s / 8s	
Dodaj do biblioteki +	
Wybierz z biblioteki 🝃 Powrót Zapi	sz

6.5.4. Przekierowanie

W ramach konfiguracji funkcji Przekierowanie możemy skierować połączenie do Użytkownika, Grupy, na numer telefonu oraz wgrać własny plik dźwiękowy w ramach funkcji Granie na czekanie.

W pierwszym kroku nadajemy nazwę konfigurowanego Przekierowania w polu Opis przekierowania.

Przekierowanie

Opis przekierowania

SEKRETARIAT

W polu Maksymalny czas dzwonienia [s] podajemy po ilu sekundach dla przekierowanego połączenia do Użytkownika ma zostać uruchomiona kolejna funkcja skonfigurowana w wyjściu (np. Rozłączenie, Poczta Głosowa). Optymalny czas dzwonienia to 30 sekund i nie powinien być krótszy niż 10 sekund zarówno dla Użytkownika jaki i Grupy. W przypadku Grupy podany czas określa po ilu sekundach jest inicjowane przekierowanie do kolejnego Użytkownika, jeżeli pierwszy lub poprzedni, nie odebrał połączenia pomimo sygnału dzwonienia. Podany czas w sekundach jest liczony od momentu kiedy na telefonie Użytkownika pojawia się sygnał dzwonienia.

Aktywacja Kolejkowania połączeń ogranicza zestawianie połączeń tylko do Użytkowników, którzy mogą odebrać połączenie. W kolejkowaniu są pomijane osoby, które prowadzą rozmowę lub są niedostępne. Jeżeli dodzwoni się do Użytkownika lub Grupy użytkowników większa liczba osób niż liczba osób mogących odebrać połączenie, wówczas osoby oczekujące w kolejce usłyszą co 30 sekund komunikat o treści "Liczba osób oczekująca na połączenie jest X" (gdzie X oznacza liczbę oczekujących). Osoby oczekujące w kolejce są łączone zgodnie z kolejnością, w której dodzwonili się na kolejkę. Połączenie jest kolejkowane aż do nawiązania połączenia lub rozłączenia się osoby dzwoniącej. W przypadku braku odebrania połączenia przez Użytkownika w czasie określonym w polu Maksymalny czas dzwonienia [s] połączenie nie jest ponownie kolejkowanie tylko jest realizowana funkcja określona w wyjściu z funkcji Przekierowanie.

Konfigurację Przekierowania rozpoczynamy od wyboru, czy chcemy przekierować połączenie do Użytkownika, Grupy użytkowników czy na numer telefonu. W Przekieruj do użytkownika czy Przekieruj do grupy wybieramy Użytkowników lub Grupy klikając na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje. Dostępność Użytkowników lub Grup w ramach funkcji Przekierowania wymaga ich wcześniejszego dodania w sekcji Użytkownicy i Grupy. Poprawny wybór Użytkownika lub Grupy użytkowników do Przekierowania jest potwierdzone podaniem nazwy Użytkownika (Imię Nazwisko (numer telefonu)) lub Opisu Grupy w polu Przekierowanie do. Przy wyborze Przekieruj na numer, każdy numer podajemy bez spacji, numer komórkowy jako ciąg dziewięciu cyfr (XXXXXXXX), a numer stacjonarny z uwzględnieniem prefiksu stacjonarnej strefy numeracyjnej (YYXXXXXX).

Przekierowanie

Opis przekierowania EKRETARIAT Przekieruj do użytkownika Przekieruj do grupy Przekieruj do numeru Maksymalny czas dzwonienia [s] Kolejkowanie połączeń 30 NIE ▼ Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj © IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISŁAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanisław sroczynsk. Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ 3 dementior ogółem Plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Wybierz z biblioteki ł					
EKRETARIAT Przekieruj do użytkownika Przekieruj do grupy Przekieruj do numeru Maksymalny czas dzwonienia [s] Kolejkowanie połączeń 30 NIE Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj Przekierowanie do: Szukaj Szukaj Przekierowanie do: Szukaj Szukaj NIE NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKC.JE STANISLAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanislaw.sroczynsk Wybierz < JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz < JAN KOWALSKI 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz < Plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Vybierz z biblioteki ł (Vybierz z biblioteki ł (V			Opis przekierowania	I	
Przekieruj do użytkownika Przekieruj do grupy Przekieruj do numeru Maksymalny czas dzwonienia [s] Kolejkowanie połączeń 30 NE 30 NE Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj O Szukaj O JAN NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISŁAW SROCZYŃSKI JAN NOWAK 48790790790 JAN NOWAK 48790790790 JAN KOWALSKI 48790790790 Jan nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 Janicowalski@play.pl Wybierz ✓ Janicowalski@play.pl Wybierz ✓ Janicowalski@play.pl Wybierz ✓ Janicowalski@play.pl Wybierz ✓	EKRETARIAT				
Maksymalny czas dzwonienia [s] Kolejkowanie połączeń 30 NIE Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj Szukaj MIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISŁAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanisław. sroczynsk. Wybierz JAN NOWAK 48790790790 jan.nowakjeplay.pl Wybierz JAN NOWAK 48790790790 jan.nowakjeplay.pl Wybierz JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalskieplay.pl Wybierz 3 dementów ogółem Plik dźwiękowy Mybierz z biblioteki ł (Wybierz z biblioteki ł	Przekieruj do uż	ytkownika	Przekieruj do grupy	Prz	ekieruj do numeru
Maksymalny czas dzwonienia [s] Kolejkowanie połączeń 30 NIE ▼ Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Jan Nowak (48790790790) Szukaj Szukaj Q IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISLAW SROCZYŃSKI 48790790790 JAN NOWAK 48790790790 JAN NOWAK 48790790790 JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ◆ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz with statistick Kowalski@play.pl					
30 NE ▼ Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj © IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISLAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanislaw.sroczynsk. WybierZ ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl WybierZ ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl WybierZ ✓ 3 etenentów ogółem Plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Wybierz plik © (Wybierz z biblioteki f		Maksymalny cz	as dzwonienia [s] Ko	lejkowanie połączeń	
Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj © IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISŁAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanislaw.sroczynsk. Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ 3 elementów ogółem Cranie na czekanie ▲ Plik dźwiękowy Mybierz z biblioteki @ (Wybierz z biblioteki @		30		NIE 🔻	
Przekierowanie do: Jan Nowak (48790790790) Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj Szukaj MAKUJE AKCJE A					
Jan Nowak (48/90/90/90) Szukaj IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISLAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanisław.sroczynsk Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz Z Wybierz z biblioteki			Przekierowanie do:		
Szukaj S IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL STANISLAW SROCZVŃSKI 48790005232 stanisław.sroczynsk Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI Vybierz V Atualny czas: 0s / 91s (Wybierz z biblioteki I)			lan Nowak (48790790	790)	
IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISŁAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanislaw.sroczynsk Wybierz JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz 3 elementów ogółem			Szukai		
IMIĘ NAZWISKO NUMER TELEFONU EMAIL AKCJE STANISŁAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanislaw.sroczynsk Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ 3 elementów ogółem Plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Mybierz plik È (Wybierz z biblioteki k			Contrajan		
STANISŁAW SROCZYŃSKI 48790005232 stanisław.sroczynsk Wybierz ✓ JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ 3 elementów ogółem	IMIĘ	NAZWISKO	NUMER TELEFONU	EMAIL	AKCJE
JAN NOWAK 48790790790 jan.nowak@play.pl WybierZ ✓ JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl WybierZ ✓ 3 elementów ogółem Granie na czekanie Plik dźwiękowy Aktualny czas: 0s / 01s Wybierz plik (Wybierz z biblioteki	STANISŁAW	SROCZYŃSKI	48790005232	stanislaw.sroczynsk	Wybierz 🗸
JAN KOWALSKI 48790790790 jan.kowalski@play.pl Wybierz ✓ 3 elementów ogółem Granie na czekanie ▲ Plik dźwiękowy ▲ktualny czas: 0s / 91s Wybierz plik È (Wybierz z biblioteki k	JAN	NOWAK	48790790790	jan.nowak@play.pl	Wybierz 🗸
3 elementów ogółem Granie na czekanie Plik dźwiękowy Aktualny czas: 0s / 91s Wybierz plik Wybierz z biblioteki	JAN	KOWALSKI	48790790790	jan.kowalski@play.pl	Wybierz 🗸
Granie na czekanie Plik dźwiękowy Image: Aktualny czas: 0s / 91s (Wybierz plik) Wybierz z biblioteki (3 elementów ogółem				
Plik dźwiękowy Image: Aktualny czas: 0s / 91s Wybierz plik Wybierz z biblioteki I					
Plik dźwiękowy Image: Aktualny czas: 0s / 91s Wybierz plik Image: Wybierz z biblioteki Image: Wybierz z bibliote			Granie na czekanie	^	
Aktualny czas: 0s / 91s Wybierz plik C (Wybierz z biblioteki Powrót) (Zap			Plik dźwiękowy		
Aktuainy czas: 0s / 91s Wybierz z biblioteki k (Powrót) (Zap				Wybierz plik	
Wybierz z biblioteki Powrót) (Zap			Aktualny czas: Os / 91s		
(Powrót) (Zap				(v	Vybierz z biblioteki ►
(Powrót) (Zap					
					(Powrót) Zapis

×

W opcji Granie na czekanie możemy wgrać własny plik dźwiękowy, który będzie odtwarzany dla osób oczekujących na zestawienie połączenia w trakcie Przekierowania.

Granie na czekanie 🔺
Plik dźwiękowy
Aktualny czas: 0s / 0s
Wybierz z biblioteki 🖒
Powrót Zapisz

W ostatnim kroku konfigurujemy odpowiedź dla osoby dzwoniącej, która nie mogła nawiązać połączenia z Użytkownikiem za pomocą Przekierowania. Zalecana jest konfiguracja Zapowiedzi z informacją o niedostępności osób w Przekierowaniu i zakończeniem połączenia w kolejnym kroku. Alternatywnie możemy skonfigurować Pocztę głosową z komunikatem i możliwością pozostawienia wiadomości przez osobę dzwoniącą. Jeżeli chcemy skierować Przekierowanie na kolejną osobę zalecane jest tworzenie Grup z Użytkowników, którzy się zastępują i kierowanie przekierowania na Grupę w opcji sekwencyjnego, losowego lub jednoczesnego połączenia. Uwaga: nie rekomendujemy zakończenia połączenia konfigurując wyłącznie Rozłączenie bez wcześniejszej Zapowiedzi z komunikatem o niedostępności - osoby dzwoniące zostaną rozłączone zaraz po uruchomieniu Przekierowania jeżeli Użytkownik lub Grupa użytkowników jest zajęta, lub są niedostępni - taka odpowiedź Wirtualnej Centralki może być odebrana jako błąd usługi.

Konfigurację Przekierowania kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępny w prawym dolnym rogu ekranu.

6.5.5. Poczta głosowa

Poczta głosowa umożliwia odtworzenia komunikatu osobie dzwoniącej z propozycją pozostawienia wiadomości.

W pierwszym kroku nadajemy nazwę konfigurowanej funkcji w polu Opis poczty głosowej. Następnie tworzymy Powiadomienie głosowe podając tekst napisany w języku polskim lub angielskim, który następnie jest zamieniany na komunikat głosowy odtwarzany głosem męskim lub żeńskim za pomocą wysokiej jakości syntezatora mowy.

Wybierz głos lektora:

Jan (pl-PL)	•
Ewa (pl-PL)	
Maja (pl-PL)	
Jacek (pl-PL)	
Jan (pl-PL)	
Amy (en-GB)	
Emma (en-GB)	
Brian (en-GB)	

Wpisany tekst należy zapisać klikając na przycisk Konwertuj na plik dźwiękowy. Tak nagraną Zapowiedź głosową odsłuchujemy w polu Plik dźwiękowy. Jeżeli chcemy wykorzystać ponownie nagranie przy konfiguracji scenariusza wówczas należy kliknąć na przycisk Dodaj do biblioteki. Dzięki temu po kliknięciu na przycisk Wybierz z biblioteki mamy dostępne do konfiguracji wcześniej nagrane Zapowiedzi głosowe. Alternatywnie możemy też wgrać komunikat głosowy jako plik MP3 o wielkości nie przekraczającej 2 MB (jest to najlepsza opcja gdy nasz komunikat jest wielojęzyczny lub spersonalizowany).

Poczta Głosowa	×
Opis poczty głosowej	
SEKRETARIAT	
Powiadomienie dźwiękowe 🔥	
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy	
Wybierz głos lektora:	
Jacek (pl-PL)	
Tekst do zapowiedzi:	
Zostaw wiadomość.	
Pozostało znaków: 2983	
Konwertuj na plik dźwiękowy	
Plik dźwiękowy	
Aktualny czas: 0s / 1s	
Wybierz z bibl	ioteki 🖕

W drugim kroku podajemy adresy email Użytkowników, lub Grup użytkowników, na które ma zostać wysłane powiadomienie o wiadomościach pozostawionych na Poczcie Głosowej. Adresy email możemy podawać wybierając Użytkownika lub Grupę użytkowników jeżeli zostali dodani w sekcji Użytkownicy lub Grupy i mają przypisane adresy email. Alternatywnie możemy podać adresy email wpisując je w polu Lista innych emaili do powiadomienia (oddzielonych średnikiem). Pozostawione wiadomości można pobrać lub odsłuchać w sekcji Nagrania i są opisane w kolumnie Typ połączenia jako Poczta Głosowa.

		Powiadomienie	:	
		Szukaj	٩	
IMIĘ	NAZWISKO	NUMER TELEFONU	EMAIL	AKCJE
STANISŁAW	SROCZYŃSKI	48790005232	stanislaw.sroczy	Wybierz 🗸
JAN	NOWAK	48790790790	jan.nowak@play.pl	Wybierz 🗸
JAN	KOWALSKI	48790790790	jan.kowalski@pl	Wybierz 🗸
3 elementów ogółem				

6.5.6. Powrót do menu

Wybór Powrót do menu umożliwia skierowanie połączenia do pierwszego lub poprzedniego Menu jakie zostało skonfigurowane w wyjściu ze scenariusza.

Powrót do menu 🔊

W polu opis powrotu do menu podajemy nazwę, która pozwoli nam zidentyfikować w scenariuszu rodzaj Menu, na które zostanie skierowane połączenie.

Powrót do menu	×
Opis powrotu do m	enu
Do którego menu ma nastą	pić powrót?
Do pierwszego menu w scenariuszu	Do ostatniego napotkanego menu
	Powrót Zapisz

6.5.7. Rozłączenie

Wybór Rozłączenia kończy połączenie. Funkcja ta jest domyślnie skonfigurowana jako zakończenie wyjścia.



6.5.8. Zapisz

Konfigurację Scenariusza kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępny na środku w górnej części ekranu. Poprawnie skonfigurowany Scenariusz ma zakończone wszystkie wyjścia funkcjami takimi jak: Poczta głosowa, Zapowiedź, Powrót do menu lub Rozłączenie.



6.6. Historia połączeń

Daje dostęp dla wybranego okresu do historii połączeń Numeru Głównego oraz Numeru Użytkownika. Dla Numeru Głównego obejmuje połączenia Nawiązane i Przekierowane, a dla połączeń Przekierowanych Odebrane i Nieodebrane. Dla Numeru Użytkownika obejmuje osobno dla połączeń przychodzących i wychodzących połączenia Odebrane i Nieodebrane..

Historia połączeń:

a) dla Numeru Głównego klasyfikuje połączenia jako Nawiązane jeżeli zostały rozłączone przez osobę dzwoniącą w trakcie odczytywania Zapowiedzi głosowej, a połączenia Przekierowane, kiedy zostały odebrane lub nie przez Użytkownika;

 b) dla Numeru Użytkownika klasyfikuje połączenia przychodzące jako Odebrane lub Nieodebrane przez Użytkownika, a dla połączeń wychodzących jeżeli zostały Odebrane lub Nieodebrane przez osobę, do której dzwonił Użytkownik.

Historia połączeń jest dostępna tylko dla Użytkowników, którzy mają wykupiona funkcję dodatkową jak Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie Połączeń.

PLAY dla Firm			Zostaniesz wylogowany za 9	minut i 58 sekund!		O .
Wirtualna Centralka	Historia połaczeń					Szukaj.
Użytkownicy	notona polączen					
Grupy		Od:	Do:		\square	
Scenariusze		2019-01-09	× 🛱 2019-01-09	× 🗎	Pobierz dane	
Historia połączeń	DATA	TYP POŁĄCZENIA	DZWONIĄCY	ODBIERAJĄCY	STATUS	AKCJE
Statystyki połączeń	2019-01-09 10:31:10	PRZYCHODZĄCE	48669	48790186687 (NUMER GLÓWNY)	ODEBRANE	ن و
Biblioteka zapowiedzi	2019-01-09 10:25:12	PRZYCHODZĄCE	48669676928	48790186687 (NUMER GLÓWNY)	NAWIĄZANE	6 ک
Faksy	2019-01-09 10:21:47	PRZYCHODZĄCE	48659676928	48790186687 (NUMER GLÖWNY)	NAWIĄZANE	6 ک
Książka adresowa	2019-01-09 10:10:36	WYCHODZĄCE	48790186684 (NUMER TESTOW	Y 684) 486	ODEBRANE	د 0
Pomoc	2019-01-09 10:07:00	PRZYCHODZĄCE	486696	48790186684 (NUMER TESTOWY 684)	NIEODEBRANE	د 0
	2019-01-09 10:04:11	PRZYCHODZĄCE	486596	48790186684 (NUMER TESTOWY 684)	NIEODEBRANE	ن و
	2019-01-09 10:03:01	PRZYCHODZĄCE	486696	48790186684 (NUMER TESTOWY 684)	ODEBRANE	ن و
	2019-01-09 10:01:19	PRZYCHODZĄCE	486696	48790186684 (NUMER TESTOWY 684)	NIEODEBRANE	ن و
	2019-01-09 09:59:54	PRZYCHODZĄCE	486696	48790186684 (NUMER TESTOWY 684)	NIEODEBRANE	ن و
	2019-01-09 09:54:50	PRZYCHODZĄCE	486596	48790186684 (NUMER TESTOWY 684)	ODEBRANE	ن و
	13 elementów ogółem				н <	1 2 > ▶ 10 na strone ▼

Klikając na przycisk ze znakiem słuchawki dostępnej w kolumnie Akcje możemy zainicjować połączenie z numeru zalogowanego do panelu administracyjnego Wirtualnej Centralki na numer prezentowany w kolumnie:

a) Dzwoniący - jeżeli numerem wskazanym w kolumnie Odbierający jest Numer Główny;

b) Dzwoniący lub Odbierający – po wyborze adresata połączenia w nowym oknie:

Wybór adresata połą	czenia	×
Wybierz numer, do którego cho	esz zadzwonić	
• 48223105326	0 48790143361	
	(JAN KOWALSKI)	
		Zadzwoń

6.7. Statystyki połączeń

Prezentują na wykresach dla wybranego okresu liczbę połączeń Nawiązanych i Przekierowanych dla Numeru Głównego w ciągu minuty lub dla całego wybranego okresu oraz liczbę połączeń przychodzących lub wychodzących dla Numeru Użytkownika w podziale na odebranie i nieodebrane.

Statystyka połączeń jest dostępna tylko dla Użytkowników, którzy mają wykupiona funkcję dodatkową jak Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie Połączeń.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowany za 9 minut i 58 sekund!		Q .
Wirtualna Centralka	Statystyki połaczeń			
Użytkownicy				
Grupy		Od:		
Scenariusze		2019-01-09	× m	
Historia połączeń		Do:		
Statystyki połączeń		2019-01-09	× 🛍	
Biblioteka zapowiedzi		Typ filtrowania:		
Faksy		Numer główny	¥	
Nagrania		(48790186687)		
Książka adresowa				
Pomoc		Pot	pierz dane	

Liczba połączeń w ciągu minuty obejmuje sumę połączeń Nawiązanych i Przekierowanych dla Numeru Głównego. Połączenia Nawiązane zostały rozłączone przez osobę dzwoniącą w trakcie odczytywania Zapowiedzi głosowej.



Suma połączeń obejmuje Wszystkie połączenia lub w podziale na Nawiązane i Przekierowane połączenia dla wybranego okresu.



Połączenia Przekierowane do Użytkownika obejmują połączenia odebrane lub nie przez Użytkownika.



Liczba połączeń w ciągu minuty obejmuje sumę połączeń przychodzących lub wychodzących dla Numeru Użytkownika.



Suma połączeń obejmuje Wszystkie połączenia lub w podziale na Odebrane i Nieodebrane połączenia dla wybranego okresu, osobno dla połączeń przychodzących i wychodzących. Dla połączeń przychodzących połączenia odebrane lub nie przez Numeru Użytkownika. Dla połączeń wychodzących jeżeli zostały Odebrane lub Nieodebrane przez osobę, do której dzwonił Użytkownik.



6.8. Biblioteka zapowiedzi

W Bibliotece zapowiedzi mamy dostęp do nagrań zapisanych za pomocą przycisku Dodaj do biblioteki w trakcie tworzenia Zapowiedzi głosowych lub możemy utworzyć nową Zapowiedź głosową po naciśnięciu na przycisk ze znakiem plus w kółku dostępnym w prawym górnym rogu ekranu. Nagrania obejmują zarówno Zapowiedzi zapisane po konwersji tekstu na mowę za pomocą syntezatora mowy jak i wgrane Zapowiedzi jako plik dźwiękowy. Każda Zapowiedź jest opisana unikalną nazwą podaną w trakcie zapisywania Zapowiedzi i informacją czy plik powstał z konwersji tekstu na mowę czy został wgrany jako plik dźwiękowy. Plik można odsłuchać, skasować i edytować jego nazwę.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowany za 10 minut i 0 sekund!	Q .
Wirtualna Centralka	Riblioteka zapowiedzi		
Użytkownicy	biblioteka zapowiedzi		Szukaj
Grupy	NAZWA ZAPOWIEDZI	TYP ZAPOWIEDZI	ODSŁUCHAJ AKCJE
Scenariusze	TEST	SKONWERTOWANA	► II ■ ●===
Historia połączeń	1 elementów ogółem		I4 🤇 🚺 > >I 10 na stong 🔻
Statystyki połączeń			
Biblioteka zapowiedzi			
Faksy			
Nagrania			
Książka adresowa			
Pomoc			

6.9. Recepcja

Funkcja Recepcja pozwala Użytkownikowi z wykupioną funkcją Numer wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń i zalogowanemu do panelu administracyjnego Wirtualnej Centralki na przekierowywanie odebranych połączeń na telefonie do innych Użytkowników Wirtualnej Centralki. Prezentacja połączeń przychodzących obejmuje połączenie czekające na przekierowanie jak i te oczekujące w kolejce na przekierowanie. Po odebraniu połączenia jest ono widoczne w oknie Trwające połączenie. W części Przekierowania są dostępni rozmówcy do przekierowań, którzy zostali zapisani w sekcji Użytkownicy. W kolumnie Akcje możemy wybrać opcję przekierowania (z konsultacją lub bez) oraz sprawdzić status rozmówcy (zajęty na czerwono, wolny na zielono, nieznany na szaro). Użytkowników z największą ilością przekierowań możemy dodać do sekcji Ulubieni klikając na przycisk ze znakiem plus w kółku.

LAV dla Firm			O -
rtualna Centralka	Recepcia		
Użytkownicy			
Grupy		nr: 48790005232 status: Polyazona 🛩	
Scenariusze	Połączenia przychodzące (0)	Trwające połączenia 🕻 🕅	Przekierowania
Historia połączeń			Wszyscy użytkownicy 🖍
Statystyki połączeń			Szukaj
Biblioteka zapowiedzi			
Recepcja			NUMER TELEFONU UŻYTKOWNIK AKCJE
Faksy	Połączenia oczekujące w kolejce (0)		48790004740 W0JTEK 2 🐀 🖪 😋
Nagrania			48790186684 NUMER TESTOWY 684 🌑 🖪 😋
siążka adresowa			49505919 ARTUR 0.1/
omoc			sprawdzenie: 7 sek
			4879000 714 JESUS CRUZ 🔍 🔍 🖸 🖸
			48602206 JAREK 🙊 🖸 📿
			Ulubieni 🗸

6.10. Faks

Funkcję Faks możemy skonfigurować dopiero po wykupieniu tej funkcji u Doradcy Biznesowego poprzez zawarcie z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach Ofert Promocyjnych dedykowanych dla Funkcji Dodatkowej Faks określonych na stronie www.play.pl. Po aktywacji funkcji Faks mamy możliwość dodawania, edytowanie i usunięcia numerów już skonfigurowanych faksów.

Faks może zostać wysłany z dowolnego adresu email Użytkownika dodanego do Wirtualnej Centralki jako treść email'a lub jako załącznik PDF bez treści mail'a. Struktura faksu powinna być następująca: jako adres email adresata wpisujemy YYXXXXX@fax.play.pl gdzie w miejsce igreków (gdy numer stacjonarny) i iksów podajemy numer na jaki chcemy wysłać faks, np. 223194411@fax.play.pl. Tytuł mail'a może być dowolny, a w treści umieszczamy wiadomość faks. Jeżeli faks jest przygotowany w postaci pliku PDF nie należy umieszczać w email'u treści, a jedynie dodać załącznik PDF, nie większy jak 3 MB. Abonent po wysłaniu otrzyma email z informacją o statusie doręczenia.

Faks jest odbierany na numerze jaki został podany w polu Numer faks. Otrzymany faks jest następnie konwertowany do formatu PDF i wysyłany na adres email podany w polu Fax2Email. Faksy mogą być wysyłane wyłącznie przez Użytkowników Wirtualnej Centralki Play, których adresy e-mail zostały zapisane w procesie edycji Użytkownika (nie jest możliwe wysyłanie faksów z adresu email jaki został podany w polu Email faksu w sekcji Faksy tryb Edytuj faks.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowany	za 9 minut i 58 sekund!	.
Wirtualna Centralka	Lista faksów			Szukaj
Użytkownicy				
Grupy	NUMER FAKS	NAZWA	EMAIL FAKSU	AKCJE
Scenariusze	48222222222	DDD		/ ≘
Historia połączeń	48333333333	EEE		Ø 🗊
Statystyki połączeń	48343434343	ASD		/ 🗄
Biblioteka zapowiedzi	48123123123	TESTEAXS		A 12
Recepcja				<i>•</i> •
Faksy	48321321321	KAMILTESTFAKS		
Nagrania	5 elementów ogółem			🖌 🤇 🚺 > 🕨 10 na stronę 🔻
Książka adresowa				
Pomoc				

6.10.1. Dodaj faks

Faks dodajemy klikając na przycisk ze znakiem plus w kółku. Następnie podajemy wymagane dane niezbędne do otrzymywania i wysyłania faksów. W pole Numer Faks podajemy jednym ciągiem znaków numer stacjonarny w formacie ZZYYXXXXXX, gdzie ZZ to numer kierunkowy kraju (dla faksów wysyłanych na numery międzynarodowe), YY to numer kierunkowy geograficznej strefy numeracyjnej (np. 22 dla Warszawy). W polu Nazwa Faksu podajemy opis, który pozwoli nam na identyfikację faksów wyszczególnionych w kolumnie Nazwa jeżeli jest ich więcej jak jeden. Wysyłka odbywa się tylko z pierwszego numeru skonfigurowanego faksu jako mail wysłany z adresów email Użytkowników Wirtualnej Centralki. Zaleca się aktywację tylko jednego faksu, na który będą kierowane wszystkie przychodzące faksy do firmy oraz z tego numeru wysyłane.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wyłogowany za 10 minut i 0 sekundł
Wirtualna Centralka	Doddii faks
Użytkownicy	and the
Grupy	Punkija Paks umožlivila odbiesnie i nadavanie faktovi bez koniecznoto zakupu dodatkorego uzrądzenii. Faksy będą wysytane i odbiesnare w postaci plików PDF,
Scenariusze	przesysanych emanem (updata za fukraję to 3 zr. ty sw.), miestęczna, z zaceni ocienz ją kapić, katoriak jąc z Dosade (zając jąc z zacenie (zając jąc z zacenie (zając)) Peły.
Historia połączeń	Numer Faks
Statystyki połączeń	Numer Faks
Biblioteka zapowiedzi	Nazwa
Recepcja	Nazwa
Faksy	Email faksu
Nagrania	Email faksu
Książka adresowa	(Prently Zaniz)
Pomoc	

6.10.2. Edytuj Faks

W trybie Edycji faksu możemy zmienić nazwę faksu i adres email, na który będziemy otrzymywać wysłane faksy.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wyłogowany za 10 minut i 0 sekund!	0.
Wirtualna Centralka	Fridui fala	
Użytkownicy	ungang sana	
Grupy	Numer Faks	
Scenariusze	4822222222	
Historia połączeń	Nazwa	
Statystyki połączeń	ddd	
Biblioteka zapowiedzi	Email faksu	
Recepcja	Email faksu	
Faksy	Niepoprawny adres e-mailt	
Nagrania	Powrót Zapisz	
Książka adresowa		

6.11. Nagrania

Po aktywacji funkcji Nagrywania połączeń dla Użytkownika w sekcji Nagrania możemy pobrać pliki z nagraniami rozmów przychodzących i/lub wychodzących. Czas dostępności nagrań do pobrania to 90 dni od daty zarejestrowania rozmowy. Każde nagranie jest opisane datą kiedy zostało utworzone, numerem telefonu użytkownika, numerem telefonu abonenta, z którym zostało nawiązane połączenie, lub od którego połączenie zostało odebrane, rozmiar pliku i data do kiedy poszczególne nagrania będą dostępne. Nagrania można pobierać pojedynczo lub wszystkie, osobno wychodzące lub przychodzące. Nagrania są zapisane w formacie MP3 z nazwą 48XXXXXX_48XXXXX_ROK-MIESIĄC-DZIEŃ_GODZINA-MINUTA-SEKUNDA.mp3 (numer telefonu użytkownika_numerem telefonu abonenta, z którym zostało nawiązane połączenie, lub od którego połączenie zostało odebrane_data_czas). Po pobraniu nagrania nie będą już dostępne w Wirtualnej Centralce.

PLAY dla Firm			Zos	taniesz wylogowany za	10 minut i 0 sekund!			9.
Wirtualna Centralka	Lista nagrań					Szukaj	Wyszukiw	anie zaawansowane
Użytkownicy	5							
Grupy	NUMER KLIENTA	TYP POŁĄCZENIA	NUMER UŻYTKOWNIKA	ROZMIAR	CZAS WAŻNOŚCI	DATA NAGRANIA	ODSŁUCHAJ	AKCJE
Scenariusze	4866967	PRZYCHODZĄCE	4879018 583	5 KB	90 DNI	2019-01-09 10:31:25	> II 🔳 🔸	- A
Historia połączeń	4866967	POCZTA GŁOSOWA	4879018 587	18 KB	90 DNI	2019-01-09 10:21:59	> II II 🔶	*
Statystyki połączeń	4866967	WYCHODZĄCE	4879018 i84	29 KB	90 DNI	2019-01-09 10:10:46		±
Biblioteka zapowiedzi	486696	PRZYCHODZĄCE	4879018 584	136 KB	90 DNI	2019-01-09 10:07:06	> II II •	
Recepcja	486696	PRZYCHODZACE	4879018 584	94 KB	90 DNI	2019-01-09 10:03:07		*
Faksy	496605		4970019 594	120 KR	00 DNI	2010.01.00 10:01:25		
Nagrailla		PRETOTOEEque	4079010 304	129 60	90 DNI	2019-01-09 10:01:23		-
Książka adresowa	4866967	PRZYCHODZĄCE	4879018 583	49 KB	90 DNI	2019-01-09 10:00:30	> II II	₹
Pomoc	4879018	WYCHODZĄCE	4866967	49 KB	90 DNI	2019-01-09 10:00:30	> II II 🔸	۸.
	4866967	PRZYCHODZĄCE	4879018 184	33 KB	90 DNI	2019-01-09 09:54:59	> II II +	٤.
	4866967	WYCHODZĄCE	4879018 684	34 KB	90 DNI	2019-01-09 09:52:42	> II II 🔶	*
	14 elementów ogółem						H < 1 2 >	►I 10 na stronę 🔻
	(Pobierz wszystkie zaznaczone)							

6.12. Książka adresowa

Książka adresowa jest zbiorem danych opisującym dowolne osoby i może służyć jako Książka telefoniczna organizacji. Dodanie danych do Książki adresowej wymaga kliknięcia na przycisk ze znakiem plus w kółku. Książka adresowa służy również jako zbiór danych do tworzenia Użytkowników Wirtualnej Centralki po zaznaczeniu opcji Użytkownicy Wirtualnej Centralki w polu Dodaj do użytkowników.



6.13. Pomoc

Sekcja Pomoc zawiera dane kontaktowe Obsługi Klienta, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące Wirtualnej Centralki, dokumenty Play powiązane z usługą, czy możliwość zgłoszenia prośby o pomoc.

6.13.1. Kontakt

Podane dane w sekcji Kontakt dotyczą Obsługa Klienta dedykowanej do obsługi zapytań dotyczących Wirtualnej Centralki. Celem aktywacji Wirtualnej Centralki i funkcji Faks, lub konfiguracji usługi, prosimy o kontakt z Doradcą Biznesowym Play.



6.13.2. FAQ

Sekcja FAQ zawiera odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące Wirtualnej Centralki.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wylogowany za 9 minut i 59 sekund!	O -
Wirtualna Centralka	FAQ	
Użytkownicy		
Grupy	Najczęściej zadawane pytania	
Scenariusze	✓ 1. Ile osôb jednocześnie może dodzwonić sie do Wirtualnei Centralki?	
Historia połączeń	2. Czy jeden użytkownik może być w kilku Wirtualnych Centralkach?	
Statystyki połączeń	 3. Czy mogę mieć więcej niż jeden Numer Główny? 	
Biblioteka zapowiedzi	4. Ile może maksymalnie trwać połącznie do Wirtualnej Centralki?	
Recepcja	5. Ile maksymalnie osób może oczekiwać w kolejce w Wirtualnej Centralce i po jakim czasie połączenie objęte kolejkowaniem zostanie rozłączone?	
Faksy	✓ 6. Czy są jakieś ograniczenia co do liczby Użytkowników/Administratorów Wirtualnej Centralki?	
Nagrania	✓ 7. Czy SMS'y wysyłane na Numer Główny mogę otrzymywać na maila?	
Książka adresowa	✓ 8. Czy mogę dodać numery tymczasowe do Wirtualnej Centralki? Jakie będą tego konsekwencje?	
Pomoc	 9. Jak dlugo są przechowywane nagrania Wirtualnej Centralki i czy mogę odzyskać te, które już zostały wykasowane? 	
Kontakt	✓ 10. Czy ktokolwiek z Play ma dostęp do moich nagrafi?	
FAQ	✓ 11. Czy mogę korzystać z Numeru Głównego Wirtualnej Centralki?	
Dokumenty	12. Czy mogę ustawić przekierowanie na numer główny Wirtualnej Centralki?	
Zgłoś błąd	✓ 13. Czy w Harmonogramie mogę ustawić więcej opcji niż tylko zamknięte/otwarte?	
	✓ 14. Czy istnieje bramka SMS dla Wirtualnej Centralki?	

6.13.3. Dokumenty

Sekcja umożliwia zapoznanie się lub pobranie dokumentów powiązanych z Wirtualną Centralką.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wylogowany za 9 minut i 59 sekund!	Q .
Wirtualna Centralka	Dokumenty	
Użytkownicy	bokumenty	
Grupy		
Scenariusze		
Historia połączeń		
Statystyki połączeń		
Biblioteka zapowiedzi		
Recepcja		
Faksy		
Nagrania		
Książka adresowa		
Ротос		
Kontakt		
FAQ		
Dokumenty		
Zgłoś błąd		

6.13.4. Zgłoś błąd

Sekcja Zgłoś błąd umożliwia wysyłanie maila z załącznikiem do Obsługi Klienta dedykowanej dla Wirtualnej Centralki.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowany za 9 minut i 59 sekund!	O -
Wirtualna Centralka	Załoś bład		
Użytkownicy	Lgioo biqu		
Grupy		Formularz zgłoszeniowy	
Scenariusze		E-mail kontaktowy:	
Historia połączeń			
Statystyki połączeń		Opis problemu:	
Biblioteka zapowiedzi			
Recepcja			
Faksy			h
Nagrania			
Książka adresowa		wybierz piłk 🖝	
Ротос		Wyśli	zgłoszenie
Kontakt			
FAQ			
Dokumenty			
Zgłoś błąd			

2. Przekazywanie połączeń

Przekazywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Sekretarska) 2.1.



Klient prosi o połączenie z Osobą B

Wirtualna Centrala Play – przekazywanie połączeń bez PLAY konsultacji Ш (· · Wirtualna Centrala Klient Play *1234 Krok 2: · Aby przekierować rozmowę bezpośrednio bez konsultacji z Osobą В В Osoba A zawiesza rozmowę z Klientem wpisując * a następnie pełny lub skrócony numer do Osoby B



PLAY



- Klient jest bezpośrednio połączony z Osobą B
- · Jeśli Osoba B nie odbiera telefonu to następuje rozłączenie połączenia.



2.2. Przekazywanie połączeń z konsultacją (funkcja Sekretarska)









2.3. Przekazywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Asystencka)







PLAY



Wirtualna Centralka – funkcja asystencka bez konsultacji

PLAY





Krok 1:

- Osoba B (np. Dyrektor) dzwoni bezpośrednio do Osoby A (np. Asystentki) numerem skróconym w celu pośredniego kontaktu z Klientem.
- Osoba A na prośbę Osoby B ma nawiązać połączenie z Klientem.
- Osoba B rozłącza się.

2.4. Przekazywanie połączeń z konsultacją (funkcja Asystencka)









PLAY







3. Wywołania grupowe

W Wirtualnej Centralce Play do wyboru są trzy rodzaje wywołania grupowego: sekwencyjne (zgodnie z kolejnością ustaloną na etapie dodawania Użytkowników do grupy), losowe i jednoczesne (do wszystkich członków grupy).



Wirtualna Centrala Play – dzwonienie sekwencyjne

PLAY



Wirtualna Centrala Play – dzwonienie losowe

PLAY

Menu IVR Krok 2b: Obsługa 1 Klienta · Klient wybierając tonowo 1, dzwoni do grupy osób z działu np.: Obsługi Klienta 2 Księgowość · System wybiera losowo dostępną w grupie osobę i kieruje do niej połączenie. 3 Serwis Sekretariat 4

Wirtualna Centrala Play – dzwonienie jednoczesne

PLAY

