

Wirtualna Centralka

Instrukcja Obsługi

2020-11-20

1. Spis treści

1.	Spis	s treś	SCI	2
2.	Wpi	rowa	dzenie	4
3.	Def	nicje		4
4.	Wyr	naga	ania1	0
5.	Log	owar	nie1	1
	5.1.	Potv	wierdzenie na telefonie1	2
	5.2.	SMS	S z linkiem1	3
6.	Sek	cje		5
	6.1.	Prod	ces konfiguracji1	5
	6.2.	Wirt	ualna Centralka1	5
	6.3.	Uży	tkownicy2	5
	6.3.	1.	Dodaj użytkownika2	6
	6.3.	2.	Edytuj użytkownika 2	7
	6.4.	Gru	ру3	6
	6.4.	1.	Dodaj grupę 3	6
	6.4.	2.	Metody wywołania grupowego	8
	6.4.	3.	Edytuj grupę	9
	6.5.	Sce	nariusze4	0
	6.5.	1.	Harmonogram 4	4
	6.5.	2.	Menu	6
	6.5.	3.	Zapowiedź5	2
	6.5.	4.	Przekierowanie	3
	6.5.	5.	Poczta głosowa	8
	6.5.	6.	Powrót do menu	1
	6.5.	7.	DISA6	1
	6.5.	8.	Rozłączenie 6	7
	6.5.	9.	Zapisz 6	7
	6.6.	Hist	oria połączeń6	8
	6.7.	Stat	ystyki połączeń	0
	6.8.	Bibli	ioteka zapowiedzi7	3
	6.9.	Rec	epcja	4
	6.10.	Ν	agrania7	5
	6.11.	S	zyfrowanie	6
	6.12.	K	siążka adresowa8	0

6.13.	Pom	10C	82
6.1	3.1.	Kontakt	82
6.13	3.2.	FAQ	82
6.13	3.3.	Dokumenty	82
6.13	3.4.	Zgłoś błąd	83
2. Prz	ekazywa	anie połączeń	84
2.1.	Przeka	azywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Sekretarska)	84
2.2.	Przeka	azywanie połączeń z konsultacją (funkcja Sekretarska)	85
2.3.	Przeka	azywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Asystencka)	89
2.4.	Przeka	azywanie połączeń z konsultacją (funkcja Asystencka)	91
3. Wy	wołania	grupowe	95

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 numeru skróconego, DISA, Prezentacji Numerem Głównym, Prezentacji numerem skróconym, Funkcji Sekretariat / Recepcja / Asystent, Historii połączeń, Statystyk połączeń, Recepcji) i Nagrywania Połączeń (oraz dostępu do Nagrań, Historii połączeń, Statystyk połączeń, Szyfrowania). 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 Wewnętrzny 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. Dla strony dzwoniącej na Numer Główny, nawiązanie połączenia i naliczanie opłat 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.

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, DISA), Lista ADPP, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Biblioteka zapowiedzi, Recepcja, Nagrania, Książka adresowa. Można jednocześnie aktywować Numer Wewnętrzny i Nagrywanie połączeń 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 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 pięciu dostępnych wariantów: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony i najdłużej bezczynny.
- 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.
- DISA funkcja umożliwia wybranie numeru skróconego za pomocą telefonu z wybieraniem tonowym na etapie odsłuchiwania Zapowiedzi początkowej. Z funkcji DISA można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny na Numerze Użytkownika.

Numer wewnętrzny (funkcja dodatkowo płatna) – umożliwia aktywację numeru skróconego składający się z czterech cyfr, który zostanie 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, 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, Prezentacja Numerem Skróconym, Funkcji Sekretariat / Recepcja / Asystent, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Recepcjonista, Ograniczenia połączeń - funkcja testowa.

DISA (ang. Direct Inward System Access) – funkcja umożliwiająca wybranie numeru skróconego 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.

Prezentacja numerem skróconym – funkcja umożliwiająca Numerom Użytkowników prezentację numerem skróconym. Wybór prezentacji numerem skróconym aktywowany jest w Panelu Administracyjnym. Prezentację numerem skróconym można włączyć wyłącznie przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny. **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.
 - 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 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.

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 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 odebrane 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 umożliwia 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.

Nagrywanie połączeń (funkcja dodatkowo płatna) – funkcja nagrywania rozmów przychodzących i/lub wychodzących (z wyłączeniem połączeń między Numerami Użytkowników a Numerem Głównym w ramach Wirtualnej Centralki). Nagrywanie rozmów można włączyć wyłącznie na aktywnych komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników Operatora. Użytkownik funkcji 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 Historia połączeń i Statystyki połączeń.

Nagrania – funkcja jest dostępne wyłącznie przy aktywnej funkcji Nagrywania Połączeń. 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 połączeń. Warunkiem dostępu do Nagrań jest skonfigurowanie kluczy szyfrujących w sekcji Szyfrowanie.

Szyfrowanie – celem zabezpieczenia Nagrań przed nieautoryzowanym dostępem, zastosowano szyfrowanie z kryptografią asymetryczną z wykorzystaniem klucza publicznego i prywatnego. Klucz publiczny jest używany w Usłudze Wirtualna Centralka do szyfrowania nagrań, a klucz prywatny jest wykorzystywany do odszyfrowywania Nagrań. Oba klucze Administrator może wygenerować, pobrać i skonfigurować w sekcji Szyfrowanie dostępnej w Panelu Administracyjnym. Klucz publiczny jest wysyłany do Usługi Wirtualna Centralka, a klucz prywatny jest automatycznie zapisany w przeglądarce Administratora. Oba klucze są możliwe do pobrania przez Administratora po zakończeniu procesu generowania kluczy.

Automatyczna Dystrybucja Połączeń Przychodzących – funkcja testowa – umożliwia skierowanie połączeń nawiązanych z Numerem Głównym przez numery dodane do wzorca Listy ADPP na scenariusz aktywowany do Listy ADPP.

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

Funkcja	Zlecenia Aktywacji	Udana Aktywacja	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
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 dodatkowych funkcji zostanie potwierdzona SMS'em przesłanym na Numer Użytkownika.

5. Logowanie

PLAY	Project do play pl >
Wirtua	Ina Centralka PLAY dia Firm
Podaj Numer Główny Twojej Wirtu	alnej Centralki
Wyślij	>

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 niż Numer Główny.

Wybierz sposób logowania:

Proste potwierdzenie na telefonie – postępuj zgodnie z instrukcją, która wyświetli się na ekranie.



W trosce o bezpieczeństwo Państwa danych osobowych, oraz przechowywanych nagrań w panelu administracyjnym, wyłączyliśmy możliwość logowania przez Play24

5.1. Potwierdzenie na telefonie

Logowanie do Panelu Administracyjnego przez potwierdzenie na telefonie odbywa się w dwóch krokach. W pierwszym podaje się numer telefonu Administratora.



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

Wirtualna Centralka w Play. Potwierdz tozsamosc odpowiadajac 1:					
1					
	ANULUJ	WYŚLIJ			

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

Potwierdź na telefonie

Odpowiedz na pytanie wyświetlone na ekranie telefonu. Czekamy na odpowiedź.

Trwa weryfikacja...

5.2. SMS z linkiem

Logowanie do Panelu Administracyjnego za pomocą SMS z linkiem odbywa się w trzech krokach. W pierwszym podaje się numer telefonu Administratora.

Zaloguj się do usługi				
Podaj swój numer telefonu				
Dalej				

W drugim kroku na telefon jest przesyłana wiadomość SMS z prośbą o potwierdzenie operacji logowania.



Po naciśnięciu na link na ekranie telefonu jest wyświetlany komunikat z prośbą o Akceptację operacji logowania.

$\hat{\mathbf{D}}$	auth.play.pl/ok/d4bd3	(:D	:
	PLAY		
	Akceptuj operacje Wirtualna Central	dia ka	
1			
	Akceptuję		
	Odmawiam		

Po akceptacji Administrator zostanie automatycznie zalogowany do Panelu Administracyjnego z możliwością rozpoczęcia procesu konfiguracji Wirtualnej Centralki. Numer zalogowanego Użytkownika i Numer Główny Wirtualnej Centralki, do której jest zalogowany, jest prezentowany w górnej części ekranu. W przypadku zarządzania kilkoma Wirtualnymi Centralkami przez jeden Panel Administracyjny zmiana ta ułatwi Administratorowi identyfikację Wirtualnej Centralki w trakcie konfiguracji.

Jan Kowalski 48790005232 Centralka 223085071



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.

Zaloguj się do usługi

Wystąpił błąd lub nie otrzymaliśmy odpowiedzi. Spróbuj ponownie.



6. Sekcje

6.1. Proces konfiguracji

Po lewej stronie ekranu Panelu Administracyjnego mamy do wyboru następujące sekcje: Wirtualna Centralka, Użytkownicy, Grupy, Scenariusze, ADPP, Historia połączeń, Statystyki połączeń, Biblioteka zapowiedzi, Recepcja, Nagrania, Książka adresowa i Pomoc. Proces konfiguracji Wirtualnej Centralki rozpoczynamy od podania danych Użytkowników i konfiguracji wybranych funkcji.

6.2. Wirtualna Centralka

W tej sekcji mamy podgląd na listę Numerów głównych, Scenariuszy i List ADPP aktywowanych dla Numeru głównego. Można dodać kolejne Wirtualne Centralki, aktywować Automatyczną Dystrybucję Połączeń Przychodzących funkcja testowa, Scenariusz lub Scenariusz i Listę ADPP.

Klikając w kolumnie Akcje na przycisk Edytuj numer główny można zmienić opis Numeru głównego widoczny w kolumnie Opis i aktywować Automatyczną Dystrybucję Połączeń Przychodzących – funkcja testowa – umożliwia skierowanie połączeń nawiązanych z Numerem Głównym przez numery dodane do wzorca Listy ADPP na scenariusz aktywowany do Listy ADPP.

Edycja numeru głów	nego: 48790186687		×
	Opis:		
	ODDZIAŁ KRAKÓW		
Automatyczna Dystrybucja Połącz	zeń Przychodzących - Funkcja testowa 🕄	Aktywuj funkcję testową	
		Powrót Zapi	sz

Aktywacja Scenariusza umożliwia skierowania połączeń nawiązanych z Numerem Głównym na skonfigurowany Scenariusz. Aktywacja Scenariusza i Listy ADPP umożliwia skierowanie połączeń nawiązanych z Numerem Głównym przez numery dodane do Wzorca na Scenariusz aktywowany do Listy ADPP. Można aktywować jeden Scenariusz i bez ograniczeń aktywować Scenariusze z Listą ADPP. Scenariusz aktywujemy w sekcji Wirtualna Centralka klikając na przycisk Aktywuj Scenariusz lub Aktywuj Scenariusz i Listę ADPP.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wyłogowany za 7 godzin, 59 minut i 38 sekund!		Jan Kowalski 48790005232	Centralka 22308507	
Wirtualna Centralka	Lista numerów głównych					
Użytkownicy	5 ,					
Grupy	OPIS	NUMER GLÓWNY	AKTYWNA LISTA ADPP	AKT	WNY SCENARIUSZ	AKCJE
Scenariusze	FIRMA ABC	48223085071	BRAK AKTYWNEJ LISTY ADPP	TEST	JESUS	1
Listy ADPP	FIRMA ABC	48223085071	KLIENCI JANA KOWALSKIEGO	FIRM	A YYY	×
Historia połączeń	FIRMA ABC	48223085071	KLIENCI VIP	FIRM	A ZZZ	×
Statystyki połączeń	3 elementise agélem					
Biblioteka zapowiedzi				Alteren		
Audyty				Aktywu	SCENARUSZ AKtywoj sce	manusz misię ADPP
Recepcja	Konfiguracja centralki					
Nagrania	Liczba minut do automatycznego wylogowania: 8 g	odzin 🔻				
Książka adresowa			h anna Madaan Mala ista Pastala Ostaniada (Dara			
Klienci	Muzyka na czekanie podczas przekierowan z Numeru G	iownego oraz z konsuitacją i bez konsuitacji realizowanyc	n przez Uzytkownikow jako Funkcja Sekretariat / Rece	pcja / Asystent:		
Pracownicy	Aktualny czas: 0s / 0s	bierz plik 😂				
Centralki	Zanisz					
Opcje deweloperskie	Contraction					
Pomoc						

Jeżeli firma ma więcej Wirtualnych Centralek niż jedną i Administrator przez Panel Administracyjny dodał kolejne Wirtualne Centralki wówczas w sekcji Lista scenariuszy można dla każdego Numeru Głównego aktywować wybrany Scenariusz. Numer Główny wybieramy klikając na przycisk Ustaw w kolumnie Akcje. Jeżeli firma ma jedną Wirtualną Centralkę to ten krok nie występuje w procesie aktywacji Scenariusza.

numer głowny z listy		
OPIS	NUMER GLÖWNY	AKCJE
CENTRALA WARSZAWA	48790186866	Ustaw
ODDZIAŁ KRAKÓW	48790186687	0

Jeżeli firma ma dodaną jedną Wirtualną Centralkę do Panelu Administracyjnego po kliknięciu na Aktywuj scenariusz otwiera się okno Wybierz scenariusz z listy. Celem wyboru Scenariusza do aktywacji klikamy na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje. Jeżeli Scenariusz został już aktywowany to przycisk Wybierz nie jest aktywny.

Wy	Wybierz numer główny z listy					
	Lista scena	riuszy		Szukaj)
	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GŁÓWNY	ТҮР	AKCJE	
	FIRMA YYY	ТАК	48223085071	PODSTAWOWY	Wybierz 🗸	1
	FIRMA ZZZ	ТАК	48223085071	ADPP (KLIENCI VIP)	Wybierz 🗸	
	AURELI	NIE			Wybierz 🗸	
	D_G_TEST	NIE			Wybierz 🗸	
	FIRMA XXX	NIE			Wybierz 🗸	
	PAULINATEST	NIE			Wybierz 🗸	
	PP_NEW	NIE			Wybierz 🗸	
	RECEPCJATESTTE	NIE			Wybierz 🗸	
	SKOLENIEMENU	NIE			Wybierz 🗸	
	START - DOMYŚLN	NIE			Wybierz 🗸	
- 1	16 elementów			I	🕨 📔 10 na stronę 🔻	

Po naciśnięciu na przycisk Wybierz w oknie Aktywacja scenariusza można zapoznać się z pytaniem zawierającym informację o wybranej nazwie scenariusza dla wybranego Numeru Głównego i zatwierdzić aktywację klikając na przycisk Tak.

Aktywacja scenariusza	×			
Czy chcesz aktywować scenariusz o nazwie Firma XXX na numerze 48223085071 jako scenariusz PODSTAWOWY?				
)			

Jeżeli firma ma dodaną jedną Wirtualną Centralkę do Panelu Administracyjnego, po kliknięciu na Aktywuj scenariusz i Listę ADPP otwiera się okno Wybierz listę ADPP. Celem wyboru Listy ADPP do aktywacji klikamy na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje. Jeżeli Lista ADPP została już aktywowana to przycisk Wybierz nie jest aktywny.

W	ybierz listę A	ADPP			×
l	isty ADPP			Szu	ıkaj
	OPIS	WZORZEC	AKTYWNY	NUMER GŁÓWNY	AKCJE
1	KLIENCI VIP	48790000001,48790	ТАК	48223085071	Wybierz 🗸
	KLIENCI JANA KOWA	48790005714,481*,4	NIE		Wybierz 🗸
L	KLIENCI MAGDALEN	48790000100,48790	NIE		Wybierz 🗸
	3 elementów			H < 1 >	N 10 na stronę 🔻

Po aktywacji Listy ADPP otwiera się okno Wybierz scenariusz z listy. Celem wyboru Scenariusza do aktywacji klikamy na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje. Jeżeli Scenariusz został już aktywowany to przycisk Wybierz nie jest aktywny.

Wy	Wybierz numer główny z listy							
l	_ista scena	riuszy		Szukaj	Q+			
	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GŁÓWNY	ТҮР	AKCJE			
	FIRMA XXX	ТАК	48223085071	PODSTAWOWY	Wybierz 🗸			
	FIRMA ZZZ	ТАК	48223085071	ADPP (KLIENCI VIP)	Wybierz 🗸			
	AURELI	NIE			Wybierz 🗸			
	D_G_TEST	NIE			Wybierz 🗸			
	FIRMA YYY	NIE			Wybierz 🗸			
	PAULINATEST	NIE			Wybierz 🗸			
	PP_NEW	NIE			Wybierz 🗸			
	RECEPCJATESTTE	NIE			Wybierz 🗸			
	SKOLENIEMENU	NIE			Wybierz 🗸			
	START - DOMYŚLN	NIE			Wybierz 🗸			
	16 elementów			l≪ 1 2 >	🕨 10 na stronę 🔻			

W oknie Aktywacja scenariusza można zapoznać się z pytaniem zwierającym informację o wybranej nazwie i typie scenariusza dla wybranego Numeru Głównego i Listy ADPP, a następnie zatwierdzić aktywację klikając na przycisk TAK.



Po poprawnej aktywacji Scenariusza i Listy ADPP zostanie przypisany Numer Główny, opis Aktywnej Listy ADPP i nazwa wybranego scenariusza.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wyłogowany za 7 godzin, 59 minut i 57 sekund!		Stanisław Sroczyński 48790005232	Centralka 790186687	O -
Wirtualna Centralka	Lista numerów głównych					
Użytkownicy	Liota nameron giomiyon					
Grupy	OPIS	NUMER GLÓWNY	AKTYWNA LISTA ADPP	AKTYWNY S	SCENARIUSZ	AKCJE
Scenariusze	CENTRALA WARSZAWA	48790186866	BRAK AKTYWNEJ LISTY ADPP	HARMJANEK		12
Listy ADPP 1	CENTRALA WARSZAWA	48790185866	KIJENCI JANA KOSA	SOMETEST		×
Historia polączeń	CENTRALA WARSZAWA	48790185866	KUENCI VIP	TELEMARKET	TING KLIENT 1	×
Statystyki połęczen Biblioteka zapowiedzi	CENTRALA WARSZAWA	48790185856	KLIENCI JANA KOWALSKIEGO	TELEMARKET	TING KLIENT 3	×
Audyty	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790186687	BRAK AKTYWNEJ LISTY ADPP	TELEMARKET	TING KLIENT 4	11
Recepcja	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790186687	KLIENCI JANA KOWALSKIEGO	TELEMARKET	TING KILIENT 8	×
Nagrania	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790185687	KLIENCI JANA KOSA	TELEMARKET	TING KLIENT 9	×
Książka adresowa	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790186687	KLIENCI DG	DG		×
Centralki Docie developerskie	ODDZIAL KRAKÓW	48790186687	JANEK DZWONI	JANEKTEST		×
Pamac	TEST	48790186667	\oslash	BRAK		11
	18 elementów ogółem					
				Akty	wuj scenariusz) (Aktywuj scenariusz	i listę ADPP) (Dołącz centralkę)
	Konfiguracja centralki			_		
	Liczba minut do automatycznego wylogowania: 8 godzin	Ŧ				
	Muzyka na czekanie podczas przekierowań z Numeru Głównego	oraz z konsultacją i bez konsultacji realizowanych przez Użytkownik	ów jako Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent:			
	Attuating czas: 0s / 374s Nazwis: CP1960D, AudioSample.mp3	k 🏟 Reset 🗙				
	Zapisz					

Aktywny Scenariusz można dezaktywować klikając na przycisk Dezaktywuj widoczny dla aktywnych scenariuszy na Liście numerów głównych w kolumnie Akcje. Przy dezaktywacji Scenariusza i Listy ADPP połączenia nawiązane z Numerem Głównym będą przekierowane na aktywny Scenariusz.



Po kliknięciu na przycisk Dezaktywuj Administrator musi potwierdzić akcję by doszło do dezaktywacji Scenariusza lub Scenariusza i Listy ADPP.



Jeżeli firma ma więcej Wirtualnych Centralek niż jedną, Administrator może przez Panel Administracyjny dodać kolejne Wirtualne Centralki i wykorzystać do konfiguracji dodanych Użytkowników, utworzone Grupy i nagrania z Biblioteki Zapowiedzi. Dodanie kolejnych Numerów Głównych do Panelu Administracyjnego nie wyklucza możliwość aktywacji Usług dodanych jak Numer Wewnętrzny i Nagrywanie połączeń dla Użytkowników. Jeżeli Administrator odłączy dodaną Wirtualną Centralkę wówczas wydzielona Wirtualna Centralka będzie wymagała ponownej konfiguracji.

Wirtualną Centralkę dodajemy w widoku Listy numerów głównych po naciśnięciu na przycisk Dołącz centralkę.

PLAY dla Firm		Zostaniesz wyłogowany za 7 godzin, 59 minut i 57 sekund!		Stanisław Sroczyński 48790005232		Centralka 790186687	O .
Wirtualna Centralka	lista numerów dłównych						
Użytkownicy	Liota Hamoron giotinyon						
Grupy	OPIS	NUMER GLÓWNY	AKTYWNA LISTA ADPP		AKTYWNY SCENARIUS		AKCJE
Scenariusze	CENTRALA WARSZAWA	48790186866	BRAK AKTYWNEJ LISTY ADPP		HARMJANEK		12
Listy ADPP 1	CENTRALA WARSZAWA	48790186866	KLIENCI JANA KOSA		SOMETEST		×
Historia połączeń	CENTRALA WARSZAWA	48790186866	KUENCI VIP		TELEMARKETING KLIENT		×
Statystyki połączeń							
Biblioteka zapowiedzi	CENTRALA WARSZAWA	48/90185866	KLIENCI JANA KOWALSKIEGO		TELEMARKETING KLIENT 3		×
Audyty	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790185687	BRAK AKTYWNEJ LISTY ADPP		TELEMARKETING KLIENT 4		12
Recepcja	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790186687	KLIENCI JANA KOWALSKIEGO		TELEMARKETING KLIENT 8		×
Nagrania	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790185687	KLIENCI JANA KOSA		TELEMARKETING KLIENT		×
Książka adresowa	0007182 VD82708	#0700104407	KURNO DO		PC		
Centralki		40730100007	NDEWO DO		00		
Opcje deweloperskle	ODDZIAŁ KRAKÓW	48790186687	JANEK DZWONI		JANEKTEST		×
Pomoe	TEST	48790186667	0		BRAK		11
	18 elementile ogden						

(Aktywuj scenariusz) (Aktywuj scenariusz i listę ADPP) (Dołącz centralkę)

Konfiguracja centralki Liczba minut do automatycznego wyłogowania: 8 godzin • Muzyka na czekanie podczas przekierowań z Numeru Głównego oraz z kons





W oknie Wybierz numer główny z listy wyświetla się lista wszystkich Numerów Głównych należących do tej samej firmy i tylko te Wirtualne Centralki można dołączyć klikając na przycisk Dołącz centralkę w kolumnie Akcje.

W	ybierz numer gł	ówny z listy		×
	Lista centralek		Szuk	aj
	NUMER DOSTĘPOWY	OPIS	CENTRALKA AKTYWNA	AKCJE
	48790186666	TEST TENANT	TAK	*
	48790186688	VPBX TENANT	TAK	,¥ Dołacz centralke
	48790186667	VPBX TENANT	TAK	
	3 elementów		H < 1 >	▶ 10 na stronę 🔻

W kolejnych oknach Administrator musi potwierdzić dwukrotnie komunikat by doszło do dołączenia Wirtualnej Centralki.



Po zatwierdzeniu dołączenia Wirtualnej Centralki automatycznie przebiega proces porównania obydwu Wirtualnych Centralek. W przypadku wystąpienia zdublowanych informacji proces dołączania zostaje przerwany i zasygnalizowany komunikatem Nie można połączyć centralek. Zakres porównywanych informacji przy połączeniu obejmuje: numery telefonów, numery wewnętrzne, nazwy grup, nazwy zapowiedzi w bibliotece oraz opisy numerów głównych.



Przy braku zdublowanych informacji proces łączenia Wirtualnych Centralek zostaje zakończony co jest potwierdzone dodaniem kolejnego Numeru Głównego na Liście numerów głównych.

Administrator może odłączyć dodaną Wirtualną Centralkę klikając na Odłącz numer główny w kolumnie Akcje. Tak wydzielona Wirtualna Centralka będzie wymagała ponownej konfiguracji ze względu na brak eksportu danych konfiguracji w procesie odłączania.



Po wybraniu akcji Odłącz numer główny Administrator musi potwierdzić akcję by doszło do odłączenia kolejnej Wirtualnej Centralki.



Lista ADPP (Automatycznej Dystrybucji Połączeń Przychodzących) umożliwia zdefiniowanie wzorca numerów. Aktywacja Scenariusza i Listy ADPP umożliwia skierowanie połączeń nawiązanych z Numerem Głównym przez numery dodane do wzorca na Scenariusz aktywowany do Listy ADPP. Zamiast numeru telefonu do wzorca można podać prefiks jako część numeru zakończonego "*" np. 4822* jako strefa numeracyjnej sieci stacjonarnej obejmującej Warszawę i okolice. Dostęp do Listy ADPP i aktywacja Scenariusza i Listy ADPP wymaga wcześniejszej aktywacji dla Numeru Głównego w sekcji Wirtualna Centralka funkcji Automatycznej Dystrybucji Połączeń Przychodzących – funkcja testowa.

Zapisz

Informacje o liście ADPP	
Opis Opis Opis jest wymagany	
Zdefiniowane wzorce	
Nie dodano żadnych wzorców	
Dodaj wzorzec	
Wzorzec Dodaj + (Wybierz numer z książki adresowej)	
	Powrót Zapisz

Listę ADPP tworzymy klikając na przycisk Dodaj listę ADPP.



Konfigurację Listy ADPP rozpoczynamy od podania nazwy, która po zapisaniu będzie widoczna na etapie aktywacji Scenariusza i Listy ADPP.

Informacje o liście ADPP						
Opis	Opis					
	Opis jest wymagany					

Numery do wzorca Listy ADPP dodajemy wybierając osoby dodane do Książki Adresowej lub podając numery telefonów i prefiksy.

Informacje o liście ADPP	
Opis Killenci Jana Kowalskiego	
Zdefiniowane wzorce	
48790005714 III 4812* III 4812* III 48123* III 48123* III 4812345* III 481234557* III 48123457* III	
Dodaj wzorzec	
Wzorzec	
	Powrót Zapisz

Zapisane Listy ADPP można edytować lub usuwać.

I	Listy ADPP				Szukaj Q+
	OPIS	WZORZEC	AKTYWNY	NUMER GLÓWNY	AKCJE
1	KLIENCI JANA KOWALSKIEGO	48790005714,481*,4812*,48123*,481234*,4812345*,48123456*,481234567*,	ТАК	48223085071	1
	KLIENCI VIP	48790000001,48790000002,48790000003	ТАК	48223085071	₽ 1
l	KLIENCI MAGDALENY NOWAK	48790000100,48790000101,48790000102,48223194101	NIE		1
1	3 stementéw ogótem				H K 1 > M 10 na strong 🔻

WAŻNE

Nie można tworzyć List ADPP z tymi samymi numerami telefonów.

		Dodaj wzorzec		
	Wzorzec 48223194101		(Dodaj +)	
		Podany wzorzec został już użyty w innej liście ADPP.		
		Wybierz numer z książki adresowej		
		Szukaj		
UŻYTKOWNIK	OPIS	ORGANIZACJA	NUMER TELEFONU	AKCJE
JAN KOWALSKI		PLAY	48223194101	Wybierz 🗸
1 elementów ogółem				
				Powrót Zapisz

WAŻNE

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

WAŻNE

Bez aktywacji Scenariusza połączenie nawiązane z Numerem Głównym zostanie rozłączone.

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.

W trybie edycji Użytkownika można kupić funkcje dodatkowe jak Numer Wewnętrzny i Nagrywanie połączeń. Po wykupieniu funkcji Numer Wewnętrzny można przypisać numer skrócony do Numeru Użytkownika, włączyć Prezentację Numerem Głównym, Prezentację numerem skróconym, Recepcjonistę, uzyskać dostęp do funkcji DISA i Sekretariat/Recepcja/Asystent. Po wykupieniu funkcji Nagrywania połączeń można skonfigurować Nagrywanie połączeń wychodzących i Nagrywanie połączeń przychodzących. Można również skonfigurować funkcję Ograniczenia połączeń, Muzyka na czekanie podczas przekierowań użytkownika, Użytkownik dostępny, Dostępność użytkownika, Uprawnienia dodatkowe i Wyjątki.

PLAY dla Firm			Zostaniesz wylogowany za	8 godzin, 0 minut i 0 sekund!			Jan Kowalski 48790005232		Centralka 223085071	.
Wirtualna Centralka Użytkownicy	Lista użytkov	vników							Szukaj Wyszukiwanie zaawanso	() (+ (± -)
Grupy Scenariusze	ZDJĘCIE NA:	ZWISKO	IMIĘ	NUMER TELEFONU	NUMER WEWNĘTRZNY	NAGRYWANIE WYCHODZĄCE	NAGRYWANIE PRZYCHODZĄCE	AKTYWNY	UPRAWNIENIA	AKCJE
Lista ACD i Historia połączeń	0		KONSULTANT B	48790144871	\oslash	\oslash	\oslash	*	ADMINISTRATOR	1
Statystyki połączeń	0		TESTBIURO	48223194152	\oslash	×	×	~	UŻYTKOWNIK	1
siolioteka zapowiedzi Audyty	0		MAURYCY	48603506701	\oslash	\oslash	\oslash	~	ADMINISTRATOR	1
Recepcja Nagrania	•		KORNEL	48790004021	\oslash	\oslash	0	~	ADMINISTRATOR	18
Książka adresowa Centralki	0		MARTA	48790006029	\oslash	\oslash	\oslash	~	ADMINISTRATOR	18
Opcje deweloperskie	0		STANISŁAW	48790790719	\oslash	\oslash	\oslash	~	UŻYTKOWNIK	18
Pomoc	•				<u>^</u>	~	~			

6.3.1. Dodaj użytkownika

Dodając użytkownika podajemy następujące dane: imię i nazwisko, opis, numer telefonu oraz adres Email. Jako numer telefonu można 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 można podać np. jaką funkcję pełni dany Użytkownik w firmie.

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 niż Numer Główny.

Dodaj użytkownika							
Imię Imię	Uprawnienia Wybierz	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 Nagrywanie połączeń i Numer wewnętrzny. Można konfigurować: Nagrywanie połączeń wychodzących, Nagrywanie połączeń przychodzących, Numer skrócony, Prezentację Numerem głównym, Prezentację numerem skróconym, Recepcjonista, Muzyka na czekanie podczas przekierowań użytkownika, Ograniczenie połączeń, Użytkownik dostępny, Dostępność użytkownika, Uprawnienia dodatkowe i Wyjątki.

	Edytuj użytkownika
Usuri obrazel) Wybierz pilk D	Imię Email Jan jan kowalski@witualnacentralka pl Nazwisko Uprawnienia Kowalski Uzytkownik Opis Prezes Prezes Uprawnienia dodatkowe
Numer telefonu 48223194152 Numer wewnęttzny ③ Nagrwanie połączeń ④ ① Deznitywal ④ Nagrwanie połączeń przychodzących Nagrwanie połączeń przychodzących ④ Prezentacja numerem skóconym ④ ④ Prezentacja numerem skóconym ④ ④ Recepcjonista ⑤ ④ Uzytkownik dostępny ⑤ Ograniczenia połączeń - Funkcja testows ④	L Dotstppoć Uzytkowska Da aktywnych Funcji Prezentacja Numerem Gilownym, Prezentacja Numerem Gilownym korece to funkcje Prezentacja Numerem Gilownym, Pre
	(Anulu) (Zapisz

6.3.2.1 Nagrywanie połączeń

Funkcja Nagrywanie połączeń pozwala na konfigurację nagrywania połączeń wychodzących i/lub przychodzących. Pobranie i odsłuchanie nagranych połączeń jest możliwe w sekcji Nagrania. Zakup funkcji Nagrywania połączeń w Panelu administracyjnym w trybie Edycji Użytkownika lub u Doradcy Biznesowego.

WAŻNE

Aktywacja Nagrywania połączeń 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 można przed przekierowaniem na Użytkownika lub Grupę dodać funkcję Zapowiedzi z komunikatem informującym o nagrywaniu (brak możliwości konfiguracji Zapowiedzi dla połączeń wychodzących).

WAŻNE

Warunkiem dostępu do Nagrań jest skonfigurowanie kluczy szyfrujących w sekcji Szyfrowanie.

Dla aktywnej funkcji Nagrywanie połączeń po kliknięciu na przycisk Dodaj wyjątek można dla każdego Użytkownika zdefiniować Białą lub Czarną listę numerów i ograniczyć możliwość nagrywania połączeń. Dodanie numeru na Czarną listę wyłącza nagrywanie połączeń dla numerów z Czarnej listy. Dodanie numeru na Białą listę włącza nagrywanie połączeń tylko dla numerów z Białej listy.



Numery do Białej lub Czarnej listy dodajemy podając numery telefonów i prefiksy lub wybierając osoby dodane do Książki Adresowej.

Ograniczenia nagrywania

Funkcja Ograniczenie nagrywania umożliwia dla każdego Użytkownika zdefiniowanie Białej lub Czarnej listy numerów i ograniczenie nagrywania połączeń.

	 Czarna list 	ta 📵	○ Biała lista	0			
NUMER TELEFONU	IMIĘ	NAZWISKO	OPIS	AKCJE			
0 elementów ogółem							
Wzorzec		Opis		Dodaj +			
	Wybierz numer z książki adresowej						
				Powrót Zapisz			

6.3.2.2 Numer wewnętrzny

Po wykupieniu funkcji Numer Wewnętrzny można przyporządkować czterocyfrowy numer skrócony do Numeru Użytkownika, włączyć Prezentację Numerem Głównym lub skróconym, 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	0		
Numer wewnętr	zny		+ Kup

6.3.2.3 Prezentacja numerem głównym

Funkcja Prezentacja numerem głównym dla połączeń wychodzących umożliwia prezentację Numerem Głównym zamiast numerem Użytkownika. W przypadku dodania kolejnych Wirtualnych Centralek do Panelu Administracyjnego jest możliwość wyboru Numeru Głównego do prezentacji dla połączeń wychodzących osobno dla każdego Użytkownika. Opcja prezentacji Numerem Głównym jest dostępna po aktywacji usługi dodatkowej Numer Wewnętrzny.



Po dodaniu kolejnych Wirtualnych Centralek do Panelu Administracyjnego jest prezentowany aktualnie wybrany Numer Główny. Celem zmiany Numeru Głównego najpierw klikamy na przycisk Zmień zlokalizowanym obok Numeru Głównego, a następnie w nowym oknie klikamy na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje.

Wybierz	Wybierz numer główny z listy				
	NUMER GŁÓWNY	OPIS	AKCJE		
1	48790186866	CENTRALA WARSZAWA	Wybierz 🗸		
- 1	48790186687	ODDZIAŁ KRAKÓW	Wybierz 🗸		
	2 elementów ogółem				

Po kliknięciu na przycisk Dodaj wyjątek można dla każdego Użytkownika zdefiniować Białą lub Czarną listę numerów i ograniczyć prezentację Numerem Głównym. Dodanie numeru na Czarną listę wyłącza prezentację Numerem Głównym dla numerów z Czarnej listy. Dodanie numeru na Białą listę włącza prezentację Numerem Głównym tylko dla numerów z Białej listy. Czarną i Białą listę tworzymy podając numery telefonów i prefiksy lub wybierając osoby dodane do Książki Adresowej.

Ograniczenia prezentacji numerem głównym

	in regranication prezen	naoji namereni grom	.)	
	🔍 Czarna lista 🕻	9	O Biała lista	0
NUMER TELEFONU	IMIĘ	NAZWISKO	OPIS	AKCJE
0 elementów ogółem				
NZOIZAC		Onic		
1201260				(Dodaj +
	Wybie	erz numer z książki	adresowej	
				Powrót Zapisz

Funkcja Ograniczenie prezentacji numerem głównym umożliwia dla każdego Użytkownika zdefiniowanie Białej lub Czarnej listy numerów i ograniczenie prezentacji numerem głównym dla połączeń kierowanych do numerów z listy.

6.3.2.4 Prezentacja numerem skróconym

Prezentacja numerem skróconym dla połączeń wychodzących jest możliwa dla połączeń z innymi Użytkownikami, którzy mają aktywną funkcję Numer wewnętrzny i skonfigurowany Numer skrócony. Prezentacja numerem skróconym dotyczy wyłącznie połączeń pomiędzy Użytkownikami tej samej Wirtualnej Centrali lub Wirtualnych Central widocznych na Liście numerów głównych w sekcji Wirtualna Centralka.



Po kliknięciu na przycisk Dodaj wyjątek można dla każdego Użytkownika zdefiniować Białą lub Czarną listę numerów i ograniczyć prezentację Numerem Głównym. Dodanie numeru na Czarną listę wyłącza prezentację Numerem Głównym dla numerów z Czarnej listy. Dodanie numeru na Białą listę włącza prezentację Numerem Głównym tylko dla numerów z Białej listy. Czarną i Białą listę tworzymy podając numery telefonów i prefiksy lub wybierając osoby dodane do Książki Adresowej.

11Ę	NAZWISKO	OPIS	AKCJE
	Opis		
			Dodaj +
		Opis	Opis

6.3.2.4 Recepcjonista

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



6.3.2.5 Muzyka na czekanie podczas przekierowania połączeń

Funkcja Muzyka na czekanie podczas przekierowań użytkownika umożliwia wgranie własnego pliku dźwiękowego, który będzie odtwarzany dla osób oczekujących na zestawienie połączenia w trakcie przekierowań z konsultacją i bez konsultacji realizowanych przez Użytkowników jako Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent. Funkcja Muzyka na czekanie podczas przekierowań jest dostępna wyłącznie dla Użytkowników, którzy mają aktywną usługę dodaną Numer Wewnętrzny.



6.3.2.6 Ograniczenia połączeń

Funkcja Ograniczenia połączeń umożliwia dla każdego Użytkownika zdefiniowanie Białej lub Czarnej listy numerów i ograniczenie możliwości odbierania lub nawiązywania połączeń w kraju, w roamingu zagranicznym, oraz w kraju i roamingu zagranicznym.

graniczenia połączeń						
Połąc	czenia krajowe		Połączenia	a w roamingu		
Funkcja Ograniczenie p Czarnej listy i	ołączeń dla połączeń k numerów i ograniczeni	rajowych umożliwia e możliwości odbiej	a dla każdego Użytkow rania lub nawiązywani:	nika zdefiniowanie Białej lub a połączeń w kraju.		
	🔍 Czarna lista 🚺		Biała lista	0		
NUMER TELEFONU	IMIĘ	NAZWISKO	OPIS	AKCJE		
0 elementów ogółem						
Wzorzec		Opis		Dodai +		
	Wybier	z numer z książki	adresowej			
				(Powrót) Zapisz)		

Funkcja Czarna lista numerów pozwala na blokowanie połączeń kierowanych do numerów z listy zarówno do i od Użytkownika z jednoczesnym odtworzeniem osobie dzwoniącej komunikatu o treści "Przepraszamy, nie możemy zrealizować połączenia".

Funkcja Biała lista numerów pozwala na nawiązywanie połączeń tylko z numerami z listy kierowanych do i od Użytkownika z jednoczesnym odtworzeniem osobie dzwoniącej komunikatu o treści "połączenie nie może być zrealizowane" jeżeli połączenie będzie dotyczyło numerów z poza listy.

Dla Czarnej i Białej listy numerów można zdecydować czy ograniczenie dotyczy połączeń w kraju, w roamingu zagranicznym, oraz w kraju i roamingu zagranicznym. Domyślnie jest włączona opcja umożliwiająca nawiązywanie połączeń w kraju i roamingu zagranicznym.

Czarną i Białą listę tworzymy podając numery telefonów i prefiksy lub wybierając osoby dodane do Książki Adresowej.

6.3.2.7 Użytkownik dostępny

Funkcja Użytkownik dostępny pozwala w przypadku czasowej niedostępności na wyłączenie Użytkownika z przekierowań skonfigurowanych w Scenariuszu i wyłączenie aktywowanych funkcji Nagrywanie połączeń i Numer Wewnętrzny.



6.3.2.8 Dostępność użytkownika

Przy włączonej funkcji Użytkownik dostępny można określić dni tygodnia i godziny, w których Numer Użytkownika jest włączony lub wyłączony z przekierowań skonfigurowanych w Scenariuszu i kiedy są włączone lub wyłączone aktywowane funkcje Nagrywanie połączeń i Numer Wewnętrzny.

Dostępność Użytkownika

Dla aktywnych Funkcji Prezentacja Numerem Głównym, Prezentacja Numerem Skróconym i Nagrywanie możesz podać w poniżej tabeli, w których godzinach chcesz się prezentować Numerem Głównym lub Numerem Skróconym i nagrywać swoje połączenia. Jeżeli nic nie podasz to Funkcje Prezentacja Numerem Głównym, Prezentacja Numerem Skróconym i Nagrywanie będą stale aktywne.



Po kliknięciu na przycisk Dodaj wyjątek można skonfigurować wyjątki jako dni i godziny z określeniem czy Użytkownik jest Dostępny lub nie w wybranym okresie.

Wyjąt	Wyjątki dostępności użytkownika							×
	Data		Od	Do	Dostępny			
	2020-03-31	× 🛗	00:00	23:59		Dodaj +		
Wyjąt	ki do harmonogramu	:						
Dat	a	Od		Do	Dostępny			
202	20-05-01	00:00		23:59	×	Ŵ	A	
202	20-12-24	00:00		23:59	× .	Ŵ	A	
202	20-12-25	00:00		23:59	×	Ŵ	A	
						Powrót	Zapisz	

6.3.2.9 Uprawnienia dodatkowe

Administrator po kliknięciu na Uprawnienia dodatkowe może przyznać lub odebrać Użytkownikowi dostęp do poszczególnych sekcji Panelu Administracyjnego.

	Edytuj użytkownika	
	Imię	E-mail
Wybierz plik 🖒	Numer Testowy	E-mail
	Nazwisko	Uprawnienia
	685	Administrator T
	Opis	
	Opis	

Przyznany dostęp może ograniczyć do podglądu lub edycji.

Upraw	vnienia dodatkowe			×
	SEKCJA	PODGLĄD	EDYCJA	
ſ	WIRTUALNA CENTRALKA		0	
	UŻYTKOWNICY			
	GRUPY			
	SCENARIUSZE		8	
	HISTORIA POŁĄCZEŃ			
	STATYSTYKI POŁĄCZEŃ			
	BIBLIOTEKA ZAPOWIEDZI			
	FAKSY		8	
	NAGRANIA			
L	KSIĄŻKA ADRESOWA		0	
	10 elementów ogółem			
			Powrót Zapisz)

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 można przystąpić do konfiguracji Grup wybierając w prawym górnym rogu opcję Dodaj grupę klikając na ikonę ze znakiem plus.
PLAY dla Firm		Zostaniesz wylogowany za 8 godzin, 0 minut i 0 sekundl	Jan Kowalski 48790005232	Centralka 223085071	. .
Wirtuaina Centralka	Lista grup				Szukaj (+
Użytkownicy	3P				
Grupy	OPIS	TRYB DZWONIENIA	LICZBA UŻYTKOWNIKÓW		AKCJE
Scenariusze	DZIAL HR	SERWENCYJNIE	3		/ 8
Listy ADPP	DZIAŁ PRAWNY	SEKWENCYJNIE	0		/8
Historia połączeń	DZIAŁ PŁATNOŚCI	SFKWEN/2Y INF	1		1.0
Statystyki połączeń					
Biblioteka zapowiedzi	DZIAŁ ZAKUPY	SEKWENCYJNIE	0		∕ ≘

W ten sposób wywołamy okno gdzie podajemy Nazwę grupy oraz wybieramy rodzaj wywołania grupowego. Mamy do wyboru pięć trybów dzwonienia: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony i najdłużej bezczynny. Po skonfigurowaniu Grupy będziemy mogli skierować na nią przekierowanie z Numeru Głównego (sekcja Scenariusze, funkcja Przekierowanie).

		Informacje o grupie			
	Nazwa grupy	Nazwa grupy Tryb dzwoniesia: Sekwencyjnie 🔻			
		Użytkownicy w grupie			
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 🛛 🔺		
Lista użytkowników			Szukaj
ZDJĘCIE NAZWISKO	IMIĘ	NUMER TELEFONU	AKCJE
0	KONSULTANT B	48790144871	Dođaj 🕇
*	TESTBIURO	48223194152	Dodaj 🕇
0	MAURYCY	48603506701	Dodaj 🕇
0	KORNEL	48790004021	Dodaj 🕇

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

Informacje o grupie					
	Nazwa grupy Dział Sprzedaży	Tryb dzwonienia:	Sekwencyjnie 🔻		
		Użytkownicy w grupie			
NAZWISKO II	MIĘ	NUMER TELEFONU	NUMER W PLAY	KOLEJNOŚĆ DZWONIENIA	AKCJE
ADAMSKA N	NONIKA	48790790790	NIE	1	↓ 🖻
ADAMSKI J	JAN	48700000999	NIE	2	↑ ↓ 🖻
ADAMSKA D	DOROTA	48223194411	NIE	3	↑ 🛍
3 elementów ogółem					
	Doda	użytkowników do grupy 🔺			

6.4.2. Metody wywołania grupowego

Mamy do dyspozycji pięć metod 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, najmniej obciążony i najdłużej bezczynny.

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.



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	•	0
Tryb dzwonienia:	Losowo	•	0

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.

Tryb dzwonienia:	Jednocześnie	•	0

6.4.2.4. Najmniej obciążony

W wyniku przekierowania połączenie jest kierowane do Użytkownika, który przeprowadził najmniej rozmów liczonych jako suma minut przeprowadzonych rozmów w okresie ostatnich 60 minut.

Tryb dzwonienia:	Najmniej obciążony	•	0

6.4.2.5. Najdłużej bezczynny

Połączenie przychodzące jest kierowane do Użytkownika, który nie rozmawiał przez najdłuższy czas w Grupie w okresie ostatnich 60 minut.

Tryb dzwonienia:	Najdłużej bezczynny	•	0

6.4.3. Edytuj grupę

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

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

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

		Informacje o grup	Die			
		Nazwa grupy: Dział HR Tryb dzw	vonienia: Sekwencyjnie 🔻 🜖			
		Użytkownicy w gru	spie			
[NAZWISKO	IMIĘ	NUMER TELEFONU	NUMER W PLAY	KOLEJNOŚĆ DZWONIENIA	AKCJE
	ADAMKIEWICZ	FILIP	48100000005	NIE	1	sun uzytkownika z grupy
	ADAMSKA	MONIKA	4810000028	NIE	2	↑ ↓ ≙
	DARIA	ADAMKIEWICZ	4810000027	NIE	3	↑ ↓ ≘
	KOWALSKI	JAN	48790005232	NIE	4	↑ 🖹
l I	4 elementów ogółem					

6.5. Scenariusze

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

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



Jan Kowalski 48790005232	Centralka			1	Dodaj scenariusz
		Szu	ukaj		
TYP			A	KCJE	
	н	۲	1 >	н	10 na strong 🔻

Konfigurację Scenariusza rozpoczynamy od edycji jego nazwy klikając na ikonę ołówka. W kolejnym kroku należy kliknąć na ikonę ze znakiem plus celem wywołania okna o nazwie Wybór wyjścia scenariusza.

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

Następnie wybieramy jedną z dostępnych funkcji: Zapowiedź, Harmonogram, Przekierowanie lub Menu. Funkcje Poczta Głosowa, Powrót do menu lub Rozłączenie używamy kiedy kończymy konfigurację poszczególnych elementów Scenariusza. Funkcję DISA konfigurujemy jako jedno z wyjść Menu.



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.

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

Obersie są prowdzone przez modemizacyje Wrtualnej Centralki. Wszekie nieprawidowości z funkcjonowaniem Ubujej przemie zajkadem przez zakładnej Pomoc. Zajkad ktęl". 🗙						
PLAY dla Firm		Zostaniesz wyłogowany za 7 godzin, 59 minut i 59 s	ekundi	Jan Kowalski 48790005232	Centralka 223085071	.
Wirtuaina Centralka	Lista scenariuszy					Szukaj Q (+)
Użytkownicy						
Grupy	NAZWA	AKTYWNY	NUMER GLÖWNY	TYP		AKCJE
Scenariusze	TELEMARKETING KLIENT 1	ТАК	48790186866	ACD (ACD_1)		2 🗅 ×
Lista ACD 🔹	TELEMARKETING KLIENT 2	ТАК	48790186866	PODSTAWOWY		10
Historia połączeń	TELEMARKETING KLIENT 3	ТАК	48790186866	ACD (ACD 0 BARDZO	BARDZO DŁUGIEJ NAZWIE)	/ 🗅 ×
Statystyki połączeń						
Biblioteka zapowiedzi	TELEMARKETING KLIENT 4	ТАК	48790186687	PODSTAWOWY		/ 0
Audyty	TELEMARKETING KLIENT 5	TAK	48790186687	ACD (ACD_1)		1 🗅 ×
Recepcja	TELEMARKETING KLIENT 6	ТАК	48790186687	VIP		1 🗅 🗙
Nagrania	20200323142035	NE				< / C 8
Książka adresowa	202003231#2156	NF				110 B B
Centralki		112				***
Opcje deweloperskie	.DISA_TEST	NE				< / □ 8
Pomoe	.DISA_TEST_20200210085220	NE				< / □ 8
	66 alamantilar ogillem				HI K 1 2	3 4 5 > M 10 na strong ▼

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. Poprawnie skonfigurowane wyjście jest zakończone z użyciem następujących funkcji: Zapowiedź z Rozłączeniem, Powrót do menu lub Poczta Głosowa.



Przykładowy widok poprawnie skonfigurowanego Scenariusza.



Aktywacja Wirtualnej Centralki wiąże się z udostępnieniem Scenariusza dla osób dzwoniących na Numer Główny, w którym w Menu pod numerem 1 jest skonfigurowane Przekierowanie do Obsługi Klienta odpowiedzialnej za wsparcie Klientów, którzy kupili Wirtualną Centralkę w Play.



WAŻNE

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

WAŻNE

Bez aktywacji Scenariusza połączenie nawiązane z Numerem Głównym zostanie rozłączone.

6.5.1. Harmonogram

Funkcja Harmonogram pozwala uzależnić treść Zapowiedzi głosowej oraz przekierowań 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 🛗

Harmonogram konfigurujemy od wpisania odpowiedniego tytułu w polu Opis harmonogramu. Następnie w oknie Godziny pracy 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 zaznaczyć dedykowane pole obok nazwy dnia tygodnia. Przy błędnym wpisaniu godziny ramka pola zostanie wyróżniona czerwonym kolorem.

Po kliknięciu na przycisk Dodaj wyjątek można skonfigurować Wyjątki w harmonogramie jako dni i godzin kiedy firma jest otwarta lub zamknięta. Wyjątki dodajemy wybierając dzień z kalendarza i podając godzinę rozpoczęcia oraz godzinę zakończenia wyjątku z określeniem czy firma jest otwarta lub zamknięta w tym okresie. Wyjątki można edytować klikając na ikonę ze znakiem ołówka, a usunąć klikając na ikonę z symbolem kosza.

Konfigurację Harmonogramu kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępnym w prawym dolnym rogu ekranu.

Harmon	ogram									×
			Opis h	armonogram	nu					
Harmonogra	am firmy ABC									
			0							
			GOC	іліну ріасу						
	Užyj ta	abelki por	ližej aby określić	, w których g	jodzina	ich firma pra	cuje. 🕄			
			<u>Sprawd</u> ;	<u>ź aktualny cz</u>	zas					
			Poniedziałek	00:00	do	23:59				
			Wtorek	ósma	Niewła	ściwy format	czasu.			
			Środa	00:00	Wyn	agany form 'GG:MM'.	at to			
			Czwartek	00:00	do	24:59				
			Piątek	00:00	do	23:59				
			Sobota	00:00	do	23:59				
			Niedziela	00:00	do	23:59				
			Wyjątki w ha	rmonogram	ie 🔨					
	Data		Od	Do	D	ostępny				
	2020-04-21	۵	00:00	23:59			Do	daj 🕇		
Data		Od		Do		Dostęp	ny			
2020-	05-01	00:00		23:59		×		Û	ø	
2020-	05-02	00:00		23:59		×		Û	(A)	
							_	_	_	

(Powrót) (Zapisz

Po zapisaniu Harmonogramu kontynuujemy konfigurację Scenariusza 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) można dodać funkcję Menu, która umożliwia konfigurację Zapowiedzi początkowej. Kiedy firma jest zamknięta (ikona zamkniętej kłódki) można dodać funkcję Zapowiedzi (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 początkowej.



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 odtworzeń Zapowiedzi początkowej 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

Następnie konfigurujemy Zapowiedź początkową, 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 można 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				
Plik dźwiękowy				
Handlowy wybierz 2. Obsługa				
17s				
Wybierz z biblioteki ►				

Alternatywnie można 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	A Plik dźwiękowy					
Aktualny cz	as: 0s / 0s					
Wybierz z biblioteki						

Jeśli osoba dzwoniąca w trakcie lub po odsłuchaniu Zapowiedzi początkowej 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 początkowej.

Zapowiedź tekstowa	Plik dźwiękowy
	Wybierz głos lektora:
	Ewa (pl-PL)
	Tekst do zapowiedzi:
wybierz z. Obsługa Klientów wybier	z 3. Serwis wybierz 4.
P	ozostało znaków: 2780
P (Konv	ozostało znaków: 2780 vertuj na plik dźwiękowy
P	ozostało znaków: 2780 vertuj na plik dźwiękowy Plik dźwiękowy
P (Konv	ozostało znaków: 2780 vertuj na plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Aktualny czas: 0s / 18s
P (Konv ► II (ozostało znaków: 2780 vertuj na plik dźwiękowy Plik dźwiękowy Aktualny czas: 0s / 18s

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						
Zapowiedź początkowa						
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy						
🔔 Plik dźwiękowy						
Aktualny czas: 0s / 0s						
Wybierz z biblioteki						
Zapowiedź w przypadku wyboru niepoprawnej opcji						
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy						
Wybierz głos lektora:						
Ewa (pl-PL) 🔻						
Tekst do zapowiedzi:						
©,						
Pozostało znaków: 2780						
(Konwertuj na plik dźwiękowy)						
🔺 Plik dźwiękowy						
Aktueny czes. us / us						
(Wybierz z biblioteki 🍉						
(Pourit) (Zanizy)						
, Will 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 w czasie do 10 sekund po odsłuchaniu Zapowiedzi początkowej. 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 celem skierowania połączenia do Użytkownika, który może odebrać połączenie od osoby dzwoniącej. Można również zakończyć połączenie z komunikatem informującym o braku wybrania cyfry lub znaku lub bez komunikatu.



6.5.3. Zapowiedź

Funkcja Zapowiedź umożliwia konfigurację w wyjściu ze Scenariusza własnych komunikatów głosowych.



Konfigurację Zapowiedzi rozpoczynamy od wpisania unikalnej nazwy w polu Opis zapowiedzi. Treść Zapowiedzi głosowej można 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.

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 można 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 można zakończyć połączenie bez kolejnego przekierowania.

Zapowiedź	×
Opis zapowiedzi	
INFORMACJA O NAGRYWANIU POŁĄCZEŃ	
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy	
Wybierz głos lektora: Jacek (pI-PL) Tekst do zapowiedzi: W trosce o najwyższa jakość usług rozmowy moga być rejestrowane. Jeżeli nie zgadzasz się na nagrywanie, rozłacz się i skontaktuj bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta.	
Pozostało znaków: 4833	
Konwertuj na plik dźwiękowy	
A Plik dźwiękowy	
Aktualny czas: 0s / 0s	
Wybierz z biblioteki 🕿 Powrót Zapis	z)

6.5.4. Przekierowanie

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



Konfigurację Przekierowania rozpoczynamy od podania nazwy w polu Opis przekierowania.

Przekiero	wanie			×
		Opis przekierowania		
SEKRETARIAT				
Przekieruj c	do użytkownika	Przekieruj do grupy	Prze	ekieruj do numeru
	Maksymalny	czas dzwonienia [s] Kole 30	ejkowanie połączeń NIE 🔻	
		Przekierowanie do: Jan Nowak (487907907	790)	
		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 ogółer	n			
		Granie na czekanie 🖌	、	
		Plik dźwiękowy		
		Aktualny czas: 0s / 91s	Wybierz plik	
			(v	Vybierz z biblioteki
				Powrót Zapisz

Następnie określamy, czy chcemy przekierować połączenie do Użytkownika, Grupy użytkowników czy na numer telefonu. W Przekieruj do użytkownika oraz 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 jako ciąg dziewięciu cyfr, zarówno numer komórkowy (XXXXXXXX) jak i numer stacjonarny z uwzględnieniem prefiksu stacjonarnej strefy numeracyjnej (YYXXXXXX).

Następnie w polu Maksymalny czas dzwonienia [s] podajemy po ilu sekundach dla przekierowanego połączenia do Użytkownika ma zostać uruchomiona kolejna funkcja skonfigurowana w wyjściu (np. Zapowiedź i 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.

Po aktywowaniu funkcji Kolejkowania połączeń można skonfigurować: Maksymalny czas oczekiwania w kolejce [min], Maksymalna pojemność kolejki, Maksymalna liczba rund kolejki i Czas pomiędzy rundami [s].

W funkcji Maksymalny czas czekania w kolejce określamy czas w przedziale od 5 do 60 minut jak długo przekierowanie będzie oczekiwać na zestawienie połączenia w ramach kolejkowania połączeń. Jeżeli czas oczekiwania w kolejce przekroczy wybrany okres oczekiwania to kolejne przekierowania są kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń.

W funkcji Maksymalna pojemność kolejki określamy jaka maksymalna ilość osób w przedziale od 5 do 100 będzie oczekiwać na zestawienie połączenia w ramach kolejkowania połączeń. Jeżeli liczba osób oczekujących w kolejce przekroczy podaną wartość to kolejne przekierowania są kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń.

Funkcję Maksymalna liczba rund kolejki konfigurujemy wybierając cyfrę z przedziału od 1 do 5 celem określenia liczby prób nawiązania połączenia z Użytkownikiem lub Użytkownikiem w Grupie, w ramach przekierowania z kolejkowaniem połączeń. Liczba prób określa ile razy Użytkownik może nie odebrać lub odrzucić połączenie w ramach przekierowania. Po przekroczeniu liczby prób Użytkownik zostaje wyłączony z Grupy dla kolejnych wywołań w ramach przekierowania i do Użytkownika mogą być kierowane nowe wywołania w ramach kolejnych przekierowań.

Czas pomiędzy rundami konfigurujemy podając czas z przedziału od 20 sekund do 60 sekund. Podany czas określa odstęp w czasie pomiędzy próbami nawiązania połączenia z Użytkownikiem lub Użytkownikiem w Grupie, w ramach przekierowania z kolejkowaniem połączeń. W funkcji Granie na czekanie można wgrać własny plik dźwiękowy, który będzie odtwarzany dla osób oczekujących na zestawienie połączenia w trakcie Przekierowania.

Granie na czekanie 🔺	
Aktualny czas: 0s / 0s	Wybierz plik
	Wybierz z biblioteki

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 można 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.

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

WAŻNE

Należy uznać za błędną konfigurację wyjścia z Przekierowania z użyciem funkcji 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.

Po przekierowaniu połączenia do Użytkownika bez kolejkowania połączeń jeżeli Użytkownik jest zajęty lub niedostępny (wyłączony telefon / poza zasięgiem / ograniczona dostępność w wyniku zmian wprowadzonych w trybie edycji Użytkownika), to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń. Jeżeli Użytkownik jest dostępny to czas sygnału dzwonienia na telefonie jest zgodny z tym wybranym w polu Maksymalny czas dzwonienia [s] i w tym czasie Użytkownik może odebrać połączenie. Jeżeli Użytkownik jest dostępny i nie odbierze połączenia lub odrzuci połączenie, to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń.

Połączenia przekierowane do Grupy bez kolejkowania połączeń są kierowane do Użytkowników zgodnie z wybranym sposobem przekierowania: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny. Jeżeli wszyscy Użytkownicy z Grupy są zajęci to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracja wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń. Jeżeli jeden z Użytkowników Grupy jest niedostępny (wyłączony telefon / poza zasięgiem / ograniczona dostępność w wyniku zmian wprowadzonych w trybie edycji Użytkownika) to przekierowanie jest kierowane do kolejnego Użytkownika z grupy zgodnie z wybranym sposobem przekierowania: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny. Jeżeli Użytkownik jest dostępny to czas sygnału dzwonienia na telefonie jest zgodny z tym wybranym w polu Maksymalny czas dzwonienia [s] i w tym czasie Użytkownik może odebrać połączenie. Jeżeli Użytkownik jest dostępny i nie odbierze połączenia lub odrzuci połączenie, to przekierowanie jest kierowane do kolejnego Użytkownika w Grupie zgodnie z wybranym sposobem przekierowania: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny. Jeżeli wszyscy Użytkownicy w Grupie są niedostępni to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń.

Po przekierowaniu połączenia do Użytkownika z Kolejkowaniem połączeń i Użytkownik jest zajęty to przekierowanie jest kolejkowane i osobie oczekującej na przekierowanie jest odtwarzany komunikat o treści "Liczba osób oczekująca na połączenie jest X" (gdzie X oznacza liczbę oczekujących). Jeżeli Użytkownik jest niedostępny (wyłączony telefon / poza zasięgiem / ograniczona dostępność w wyniku zmian wprowadzonych w trybie edycji Użytkownika) to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń. Jeżeli Użytkownik jest dostępny to czas sygnału dzwonienia na telefonie jest zgodny z tym wybranym w polu Maksymalny czas dzwonienia [s] i w tym czasie Użytkownik może odebrać połączenie. Jeżeli Użytkownik jest dostępny i nie odbierze połączenia lub odrzuci połączenie, to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń. Połączenia od osób ze statusem VIP określonym w Książce Adresowej są kolejkowane na pierwszym miejscu lub na kolejnym jeżeli są już oczekujące w kolejce inne numery VIP. Kolejkowanie połączeń jest możliwe tylko dla stacjonarnych i komórkowych numerów z Play.

Połączenia przekierowane do Grupy z kolejkowaniem połączeń są kierowane do Użytkowników w Grupie zgodnie z wybranym sposobem przekierowania: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny. Jeżeli wszyscy Użytkownicy z Grupy są zajęci to przekierowanie jest kolejkowane i jest odtwarzany osobie oczekującej na przekierowanie komunikat o treści "Liczba osób oczekująca na połączenie jest X" (gdzie X oznacza liczbę oczekujących). Jeżeli Użytkownik z Grupy jest niedostępny (wyłączony telefon / poza zasięgiem / ograniczona dostępność w wyniku zmian wprowadzonych w trybie edycji Użytkownika) to przekierowanie jest kierowane do kolejnego Użytkownika z grupy zgodnie z wybranym sposobem przekierowania: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny. Jeżeli Użytkownik jest dostępny to czas sygnału dzwonienia na telefonie jest zgodny z tym wybranym w polu Maksymalny czas dzwonienia [s] i w tym czasie Użytkownik może odebrać połączenie. Jeżeli Użytkownik jest dostępny i nie odbierze połączenia lub jeżeli Użytkownik jest dostępny i odrzuci połączenie, to przekierowanie jest kierowane do kolejnego Użytkownika w Grupie zgodnie z wybranym sposobem przekierowania: sekwencyjne, losowe, jednoczesne, najmniej obciążony, najdłużej bezczynny. Jeżeli wszyscy Użytkownicy w Grupie są niedostępni to przekierowanie jest kierowane zgodnie z konfiguracją wyjścia z funkcji Przekierowanie połączeń. Połączenia od osób ze statusem VIP określonym w Książce Adresowej są kolejkowane na pierwszym miejscu lub na kolejnym jeżeli są już oczekujące w kolejce inne numery VIP. Kolejkowanie połączeń jest możliwe tylko dla stacjonarnych i komórkowych numerów z Play.

WAŻNE

Jeżeli mamy w Książce Adresowej osoby ze statusem VIP i skonfigurowane przekierowania z kolejkowaniem połączeń na Grupę nie zaleca się tworzenia Grup z tymi samymi Użytkownikami dla różnych Scenariuszy. Przekierowanie powinno być skonfigurowane na tą samą Grupę w różnych scenariuszach celem zapewnienia poprawnego kolejkowania osób ze statusem VIP dla połączeń przychodzących na Numer Główny.

6.5.5. Poczta głosowa

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

Poczta Głosowa 🕪

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 można 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 (pI-PL)	
Tekst do zapowiedzi:	
Zostaw wiadomość.	
Pozostało znaków: 2983	
Konwertuj na plik dźwiękowy	
Plik dźwiękowy	
Aktualny czas: 0s / 1s	
Wybierz z bibliot	eki 🖢

W kolejnym kroku podajemy adresy email Użytkowników lub Grup użytkowników, na które ma zostać wysłane powiadomienie o wiadomościach pozostawionych na Poczcie Głosowej jako Nagrania. Adresy email można podawać wybierając Użytkownika lub Grupę użytkowników jeżeli zostali dodani w sekcji Użytkownicy lub Grupy i mają przypisane adresy email. Alternatywnie można 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	0	
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				

WAŻNE

Warunkiem dostępu do Nagrań z Poczty Głosowej jest skonfigurowanie kluczy szyfrujących w sekcji Szyfrowanie.

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 'O

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 o	do menu	
Do którego menu ma nastąpić powrót?			
Do pier	rwszego menu w scenariuszu	Do ostatniego napotkanego menu	
		Powrót Zapisz	

6.5.7. DISA

DISA umożliwia wybranie numeru skróconego za pomocą telefonu z wybieraniem tonowym na etapie odsłuchiwania Zapowiedzi początkowej. Funkcję DISA konfigurujemy jako wyjście z Menu. Z funkcji DISA można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny na komórkowych i stacjonarnych Numerach Użytkowników.



Konfigurację funkcji DISA rozpoczynamy od nadania unikalnej nazwy dla konfiguracji tej funkcji.

DISA	×		
Opis kroku l	DISA		
DISA			
Liczba powtórzeń 🕚	DISA 1		
Zapowiedź początkowa 🗸 🗸			
Zapowiedź w przypadku wyboru niepoprawnego numeru 🛛 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸 🗸			
Granie na czeka	nie 🔨		
III Aktualny czas: 0	ls / 0s		
	Wybierz z biblioteki 📚		
	Powrót Zapisz		

W polu Liczba powtórzeń podajemy cyfrę, która będzie oznaczała krotność odtworzeń Zapowiedzi początkowej w przypadku wyboru niepoprawnej opcji jeżeli osoba dzwoniąca nie zainicjuje prawidłowo przekierowania (za optymalne uważa się dwukrotne powtórzenie). Gdy pozostawimy zero to Zapowiedź nie zostanie powtórzona i po dziesięciu sekundach uruchomi się funkcja skonfigurowana w wyjściu z funkcji DISA.

Liczba powtórzeń 📵			
	2		

W polu DISA podajemy po ilu sekundach ma zostać zainicjowane przekierowanie od czasu wybrania pierwszej cyfry na klawiaturze telefonu. Optymalny czas to 2 lub 3 sekundy, ale można go wydłużyć jeżeli osoby dzwoniące będą potrzebowały więcej czasu.

DISA	0
2	÷

Przykład: Abonent chce nawiązać bezpośrednie połączenie z Użytkownikiem dostępnym pod numerem skróconym 2345. Na etapie odsłuchiwania Zapowiedzi początkowej został poinformowany, że pod określoną cyfrą zostało skonfigurowana funkcja DISA jako wyjście ze scenariusza np. "Jeżeli chcesz wybrać numer skrócony abonenta centrali to wybierz cyfrę 9". Abonent po wybraniu cyfry podanej w zapowiedzi początkowej i odsłuchaniu Zapowiedzi początkowej inicjuje przekierowanie od wybrania cyfry dwa i Wirtualna Centralka rozpoczyna odliczanie czasu podanego w polu DISA. Jeżeli w tym czasie abonent nie wybierze kolejnych cyfr lub numer zostanie błędnie wybrany, to zostanie odtworzony komunikat skonfigurowany w Zapowiedzi w przypadku wyboru niepoprawnego numeru. Jeżeli w czasie podanym w polu DISA wybierze kolejne cyfry czyli 3, 4 i 5 to przekierowanie zostanie skierowane do Użytkownika, który ma numer skrócony 2345.

W kolejnym kroku konfiguracji funkcji DISA można stworzyć Zapowiedź początkową lub ją pominąć wybierając opcję Brak zapowiedzi.

	Zapowiedź początkowa 🔺		
Brak zapowiedzi	Zapowiedź tekstowa	Plik dźwiękowy	
	Wybierz głos lektora: Jacek (pl-PL) 🔻		
Droozo podoć oztani olfal n	Tekst do zapowiedzi:		
		©,	
	Pozostało znaków: 4956		
Konwertuj na plik dźwiękowy			
	A Plik dźwiękowy		
•	Aktualny czas: 0s / 0s		
		Wybierz z biblioteki 🖒	

W Zapowiedzi początkowej podajemy 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)
5.14.1 (6.1 00)

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



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

Zapowiedź w przypadku wyboru niepoprawnego numeru 🛛 🔺			
Zapowiedź tekstowa Plik dźwiękowy			
Wybierz głos lektora: Jacek (pl-PL) ▼ Tekst do zapowiedzi:			
<u>Błędny wybór</u> . <u>Prosze podać cztery cyfry numeru skróconego</u> .			
Pozostało znaków: 4942 Konwertuj na plik dźwiękowy			
Plik dźwiękowy			
Aktualny czas: 0s / 0s			
Wybierz z biblioteki			

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

Gra	nie na czekanie	^
	Aktualny czas: 0s / 0s	Wybierz plik
		Wybierz z biblioteki
		Powrót Zapisz

Konfigurację DISA kończymy klikając na przycisk Zapisz dostępny w prawym dolnym rogu ekranu. Przy błędnej konfiguracji funkcji DISA na czerwono jest podświetlony element wymagający konfiguracji oraz przycisk Zapisz z blokadą możliwości zapisania. W wyjściu z funkcji DISA należy skonfigurować odpowiedź dla osoby dzwoniącej, która nie mogła nawiązać połączenia z Użytkownikiem za pomocą DISA. Zalecana jest konfiguracja Zapowiedzi z informacją o niedostępności osób w Przekierowaniu i zakończeniem połączenia w kolejnym kroku. Alternatywnie można skonfigurować Pocztę głosową z komunikatem i możliwością pozostawienia wiadomości przez osobę dzwoniącą.

WAŻNE

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.

6.5.8. Rozłączenie

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



6.5.9. 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 wykopowany za 7 godzin, 59 minut i 58 sekundt				Jan Kowalski 48790005232		Centralka 790186687	& -
Wirtuaina Centralka	Historia połączeń							
Użytkownicy								
Grupy		Od:	^ ^	Do:		^ ^		
Scenariusze		2020-05-14	× 🗰 00 ; 00	2020-05-14	× m	23 ; 59		
Listy ADPP 🛔			• •			• •		
Historia połączeń			Typ filtrowania:					
Statystyki połączeń			Brak					
Biblioteka zapowiedzi				Pobierz dane)(±-)			
Audyty	0.474	TVB DOLACITALIA	PTHONLOY				OTAC TOWARDA	ANO 15
Recepcja	DATA	TTF FUL)(CZERIA	D2WORING T	OUDIERAJĄCI	514105		GLAS IRMANIA	ANGJE
Nagraria	2020-05-14 14:18:10	PRZYCHODZĄCE	4	4E ~~46 (MYPHONEEE)	ODEBRANE		00:18 MIN	<u>د و</u>
Książka adresowa	2020-05-14 14:09:06	PRZYCHODZĄCE	486	487	ODEBRANE		00:28 MIN	с о
Centralki	2020-05-14 14:06:15	PRZYCHODZĄCE	481 NEK)	487	ODEBRANE		00:24 MIN	с ө
Pomoc	2020-05-14 14:06:12	PRZYCHODZĄCE	48	4871	NAWIĄZANE		00:29 MIN	с ө
	2020-05-14 14:05:56	WYCHODZĄCE	487.°°°	48° ····································	NIEODEBRANE		00:00 MIN	с ө
	2020-05-14 14:03:53	PRZYCHODZĄCE	48	487	NAWIĄZANE		02:11 MIN	с ө
	2020-05-14 13:58:22	PRZYCHODZĄCE	48510	48: (NUMER GLÓWINY)	NAWIĄZANE		00:10 MIN	<u>с ө</u>
	2020-05-14 13:58:16	PRZYCHODZĄCE	487.******** (````````````````````````````	487 (NUMER GLÖWNY)	NAINTĄZANE		00:29 MIN	с ө
	2020-05-14 13:57:46	PRZYCHODZĄCE	487°°	487***** (NUMER GLÓWINY)	NAINIĄZANE		00:03 MIN	с ө
	2020-05-14 13:41:17	PRZYCHODZĄCE	487'	487**** .37 (NUMER GLÓWNY)	ODEBRANE		00:19 MIN	<u>с ө</u>
	49 elementúv ogilem							🖬 🕫 na strong 🔻

Klikając na przycisk ze znakiem słuchawki dostępnej w kolumnie Akcje można 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

Jeżeli firma ma więcej Wirtualnych Centralek jak jedną i Administrator przez Panel Administracyjny dodał kolejne Wirtualne Centralki wówczas mamy możliwość wyboru dla jakiego Numeru Głównego wyświetlić Historię połączeń. Numer Główny można zmienić klikając na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje.

Wybiera	z numer główny z listy			×
	NUMER GŁÓWNY	OPIS	AKCJE	
- (48790186866	CENTRALA WARSZAWA	Wybierz 🗸	
	48790186687	ODDZIAŁ KRAKÓW	Wybierz 🗸	
	48790186667	TEST	Wybierz 🗸	
	3 elementów ogółem			

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	Ziostaniesz wyłogowany za 7 godzin, 59 minut i 57 sekundi	Jan Kowalski 48790005232	Ci 79	ntralka 0186687
Wirtuaina Centralka	Statystyki połaczeń			
Użytkownicy	στατγοτγκή μοτφολετή			
Grupy	Od:	Do:		
Scenariusze	2020-05-14 🗰 00 : 00	2020-05-14	× m 23 : 59	
Listy ADPP 👔			- · · · ·	
Historia połączeń				
Statystyki połączeń	Typ filtrowania:	_		
Biblioteka zapowiedzi	Numer uzytkownika	,		
Audyty	myphoneee (48729080946)	=		
Recepcja	Klerunek:			
Nagrania	Wychodzące	٣		
Książka adresowa				
Centralki		Poblerz dane		
Opcje deweloperskie	Lietha polaraná w riseu: 🔰 opolalog 🖉			
Pomoc	Liczba połączeni w olęgo.	eń		
	Liczba wszystkich połą	czeń: 6		
	6			
	<pre></pre>			
	18 19 2			
		_		
		200 1200 1400 1500 1600 170	0 1800 1900 2000 2100	22.00 22.00
	14. May 01.00 02.00 03.00 04.00 05.00 07.00 08.00 07.00 08.00 02.00 10.00 12.00 10.00 02.00 10.00 10.00 10.00 1 Otta	alow raise 1930 1330 16300 1730	- 18.65 13.00 20.00 21.00	12.00 23.00
	 Liczba połącze 	ń		

Jeżeli firma ma więcej Wirtualnych Centralek jak jedną i Administrator przez Panel Administracyjny dodał kolejne Wirtualne Centralki wówczas mamy możliwość wyboru dla jakiego Numeru Głównego wyświetlić statystyki. Numer Główny można zmienić klikając na przycisk Wybierz w kolumnie Akcje.

Wybierz	z numer główny z listy			×
ſ	NUMER GŁÓWNY	OPIS	AKCJE	
	48790186866	CENTRALA WARSZAWA	Wybierz 🗸	
	48790186687	ODDZIAŁ KRAKÓW	Wybierz 🗸	
- 1	48790186667	TEST	Wybierz 🗸	
	3 elementów ogółem			

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 Numer 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 można 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.

Biblioteka zapowiedzi		Szukaj Q+
NAZWA ZAPOWIEDZI	TYP ZAPOWIEDZI	ODSLUCHAJ AKCJE
PRZEKIEROWANIE POLĄCZEŃ JAN KOWALSKI	POBRANA	► II ■ -
MUZYKA MONKEY	POBRANA	> II II • ± 2 8
MUZYKA MISSION-IMPOSSIBLE	POBRANA	▶ Ⅱ ■ ●
ZAPOWIEDŹ POCZĄTKOWA FIRMA ABC	POBRANA	▶ Ⅱ ■ ●
ZAPOWIEDŹ DLA PRZEKIEROWANIA NA OBSŁUGĘ KLIENTA	SKONWERTOWANA	► II ■ ● ± ≠ ŝ
S elementów ogólem		H < 🚺 > H 10 na attorne 🔻

6.9. Recepcja

Funkcja Recepcja pozwala Użytkownikowi z wykupioną funkcją Numer wewnętrzny 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 można 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 można dodać do sekcji Ulubieni klikając na przycisk ze znakiem plus w kółku.

PLAY dla Firm			.
Wirtualna Centralka	Recepcia		
Użytkownicy			
Grupy		nr: 48790005232 status: Poliperono 🗸	
Scenariusze	Połączenia przychodzące (0)	Trwające połączenia 🕻 🖤	Przekierowania +
Historia połączeń			Wszyscy użytkownicy 🔺
Statystyki połączeń			Szukai
Biblioteka zapowiedzi			Szükaj
Recepcja			NUMER TELEFONU UŻYTKOWNIK AKCJE
Faksy	Połączenia oczekujące w kolejce (0)		48790004740 W0JTEK 2 🐟 🖪 😋
Nagrania Malaita a daaraa			48790186684 NUMER TESTOWY 684 🙊 🔄 📿
Pomoc			48505919 ARTUR Odświez status (ostatnie
			4879000 714 JESUS CRUZ 😞 🖫 😂
			48602206 JAREK 🗨 😒 😂
			Ulubieni 🗸

6.10. Nagrania

Po aktywacji funkcji Nagrywania połączeń dla Użytkownika w sekcji Nagrania można 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 i usuwać pojedynczo lub wszystkie. Nagrania są zapisane w formacie MP3 z nazwą ROK-MIESIĄC-DZIEŃ_GODZINA-MINUTA-SEKUNDA_CALLING_CALLED_ TYPPOŁĄCZENIA _NAZWAKLUCZA.mp3 (rok-miesiąc-dzień-godzina-minuta-sekunda-numerem telefonu osoby nawiązującej połączenie- numerem telefonu osoby odbierającej połączenie-typ połączenia-nazwa klucza szyfrującego prywatnego.mp3). Po pobraniu nagrania nadal będą dostępne w Wirtualnej Centralce.

Lista nagrań									
Załadowane klucze prywatne: klucze_szyfrujące	Załadowane Nocze prywatne: Nocze zayfnające, firma ABO, 2020.11.04								
	Od:		~ ~	Do:		~ ~			
	2020-10-01	× 🛍	00 : 00	2020-11-05	•	× 🛍 23 : 59			
			• •			· · ·			
			Dodaj filtr	• (Po	bierz dane				
D DATA NAGRANIA T	TYP POŁĄCZENIA	DZWONIĄCY	ODBIERAJĄCY	ROZMIAR	CZAS WAŻNOŚCI DAT	TA POBRANIA	KLUCZ SZYFRUJĄCY	ODSŁUCHAJ	AKCJE
	VYCHODZĄCE	48223085071	48790005714	5 KB	56 DNI		BRAK	► II ■ ●	± 0
2020-10-02 15:02:25 W	WYCHODZĄCE	48223085071	48790005714	22 KB	56 DNI		BRAK	> II II 🛑 🛑	≛ ⊕
2 elementów ogółem								н (1) н	10 na stronę 🔻
Poblerz wszystkie zaznaczone(0)	obierz wszystkie Usuń wsz	ystkie zaznaczone(0) Usuń w	szystkie pobrane						

W ramach Wyszukiwania zaawansowanego można filtrować Nagrania po takich kryteriach jak Data, Numer Użytkownika, Numer telefonu i Typ połączenia.



Wyszukiwanie zaawansowane			×
Od:	▲ ▲ Do:		
2020-04-22 🗙 🛗	00 : 00 2020	-04-22 🗙 🛗 🔤 23 : 5	9 (-)
Numer	48790005232		(-)
Użytkownik:	Stanisław Sroczyński		=
Numer telefonu:	48123456789		$\overline{}$
Typ połączenia:	Wychodzące	•	-
	Usuń filtry Sz	Jkaj	

W kolumnie Klucz szyfrujący, podana jest nazwa klucza prywatnego, nadana przez Administratora w procesie generowania kluczy. Tylko przy pomocy klucza o podanej nazwie istnieje możliwość odszyfrowania wybranego Nagrania. Klucz prywatny można załadować w sekcji "Szyfrowanie" w "Opcjach zaawansowanych".

6.11. Szyfrowanie

W celu zabezpieczenia Nagrań przed nieautoryzowanym dostępem, zastosowano szyfrowanie z kryptografią asymetryczną, z wykorzystaniem klucza publicznego i prywatnego. Klucz publiczny jest używany w Wirtualnej Centralce do szyfrowania nagrań, a klucz prywatny jest wykorzystywany do odszyfrowywania Nagrań. Oba klucze Administrator może wygenerować, pobrać i skonfigurować w sekcji "Szyfrowanie", dostępnej w Panelu Administracyjnym. Klucz publiczny jest wysyłany do Usługi Wirtualna Centralka, a klucz prywatny jest automatycznie zapisany w przeglądarce Administratora. Oba klucze są możliwe do pobrania przez Administratora po zakończeniu procesu generowania kluczy.

PLAY dla Firm	Zostaniesz wyłogowany za 7 godzin, 59 minut i 59 sekundł	Jan Kowalski Centralka 48790005232 223085071	. .						
Wirtualna Centralka	Cartrowonia								
Użytkownicy	SZYTTOWATTE I bases: Dise nia me motifiandni odruzkania klarne profinianach. Utrate klarne uniamotifiai odruđenanja i dostan do navrafi	Szyrrowanie							
Grupy	отвера, г не по по посля ослучавши кослу алупироры, опона кослу инипосля оследнотише госокур ос перио.								
Scenariusze	Rozpocznij konifgurację szyfrowania	a,) 0							
Historia połączeń	Opcje zaawansowane								
Statystyki połączeń									
Biblioteka zapowiedzi	Załaduj klucz prywatny do przeglądarki 💿 Wyślij klucz publiczny do Wirtualnej Centra	ralki 🔹 Załaduj zaszyfrowany plik audio							
Audyty	Załaduj klucz prywatny jeśli zmieniłeś swoją przeglądarke lub chcesz załadować klucz prywatny, któ	Zaladuji klucz prywatny jeśli zmienień sweją przegłądanke lub chcesz załadować klucz prywatny, który został wygenerowany przez imego administratora centralki.							
Recepcja	Wybierz piłk 📾 (Załaduj)	(Wybierz pik 🐿 (Zaladu)							
Nagrania									
Szyfrowanie	Informacje o kluczach								
Książka adresowa	Wards astations unananyment bluese. Rade								
Klienci	wersja ostatniego wygenerowanego Klúčža: Brak 🛡								
Pracownicy	Wersja klucza wysłanego do Wirtualnej Centralki: 🛛 Brak 🛛 🛡								
Centralki	Klucze prywatne załadowane do przeglądarki: Brak 🛡								
Opcje deweloperskie									

Celem wygenerowania kluczy szyfrujących należy kliknąć na przycisk "Rozpocznij konfigurację szyfrowania".

Rozpocznij konifgurację szyfrowania 🔍

Następnie należy zapoznać się z dwoma komunikatami ostrzegawczo – informacyjnymi i je zatwierdzić.

Konfiguracia szyfrowania *	Konfiguracja szyfrowania ×
- rionigaraoja ozjironama	Proces konfiguracji szyfrowania przebiega w czterech etapach:
UWAGA: Jeżeli już zostały wygenerowane klucze szyfrujące i utracone (nie zostały zarchiwizowane przy generowaniu kluczy lub zmieniłeś komputer bez skopiowania kluczy) to nie będzie możliwe odszyfrowanie i odsłuchanie Nagrań zaszyfrowanych przy pomocy utraconych kluczy. Czy jesteś pewien, że chcesz rozpocząć proces generowania i ładowania nowych kluczy szyfrujących?	Wygenerowanie pary kluczy: klucz publiczny (stosowany do zaszyfrowania nagrań) i klucz prywatny (używany do odsłuchania nagrań). Pobranie pary kluczy na dysk komputera (na wypadek potrzeby ich ponownego wgrania do Wirtualnej Centralki). Prosimy - zarchiwizuj klucze w sposób bezpieczny i trwały (na nośniku USB lub w chmurze). Wygranie klucza prywatnego do pamięci podręcznej w przeglądarce. Dzięki temu będziesz mógł odsiuchiwać nagrania w Wirtualnej Centralce bez konieczności ich wcześniejszego odszyfrowania. Przesłanie klucza publicznego do Wirtualnej Centralki. Krok ten jest niezbędny, aby móc zaszyfrować Twoje nagrania w taki sposób, abyś TYLKO Ty mógł je potem odsłuchać. Czy znadzasz się na wyoneprowanie nowych kluczy szyfrujasych znodnie
NIE TAK	z powyżej opisanym procesam?

W kolejnym kroku wpisujemy bez spacji unikalną nazwę dla kluczy szyfrujących i zapisujemy ją inicjując jednocześnie proces generowania kluczy szyfrujących.

Nazwa nowych kluczy	×
klucze_szyfrujące_firmaABC_2020.11.04	
	Zapisz

Klucz publiczny został przesłany do Wirtualnej Centralki, a kluczy prywatny zostaje wgrany do pamięci podręcznej w przeglądarce. Dzięki temu będzie można odsłuchiwać nagrania w Wirtualnej Centralce, ponieważ proces odszyfrowania Nagrań będzie przebiegał automatycznie. Oba klucze są dostępne do pobrania i archiwizacji. Proces wygenerowanie kluczy jest potwierdzony komunikatem, informacją o kluczach i podsumowaniem konfiguracji szyfrowania.

Sukces

Klucze publiczny i prywatny zostały poprawnie wygenerowane oraz załadowane.

Uwaga: Play nie ma możliwości odzyskania kluczy szyfrujących. Utrata kluczy uniemożliwi odszyfrowanie i dostęp do nagrań.

		ОК	\mathbf{D}
Szyfrowanie Uwaga: Play nie ma możliwości	odzyskania kluczy szyfrujących. Utrata kluczy uniemożliwi odszyfr	owanie i dostęp do nagrań.	
		Zgubilem klucz ペ Opcje zaawansowane	•
Informacje o klu	czach		
	Wersja ostatniego wygenerowanego klucza:	klucze_szyfrujące_firmaABC_2020.11.04 (2020-11-04 17:27:16)	U
	Wersja klucza wysłanego do Wirtualnej Centralki:	klucze_szyfrujące_firmaABC_2020.11.04 (2020-11-04 17:27:16)	U
	Klucze prywatne załadowane do przeglądarki:	klucze_szyfrujące_firmaABC_2020.11.04 (2020-11-04 17:27:16)	U
Podsumowanie	konfiguracji szyfrowania		
1. Generowanie pary kluc	ZY	✓	
2. Przesłanie do Wirtualn	ej Centralki klucza publicznego	~	
3. Załadowanie do przegl	ądarki klucza prywatnego	✓	
4. Zapisanie kluczy na dy	sku	✓	

Wygenerowane klucze szyfrujące należy zarchiwizować.



W opcjach zaawansowanych Administrator może załadować wcześniej wygenerowany klucz publiczny i prywatny (lub własne - algorytm AES z kluczem o długości 256 bitów) oraz odszyfrować Nagranie celem jego odsłuchania.

"Załaduj klucz prywatny do przeglądarki" – opcja do wykorzystania w celu:

a) przywrócenia klucza prywatnego w przypadku zmiany komputera lub ponownej instalacja przeglądarki,

b) wgrania własnego klucza prywatnego do przeglądarki,

c) wgrania klucza prywatnego wygenerowanego przez innego Administratora tej samej Wirtualnej Centralki,

d) przywrócenia w przeglądarce poprzednio wygenerowanego klucza prywatnego celem odsłuchania Nagrań zaszyfrowanych tym kluczem.

	Opcje zaawansowane						
Załaduj klucz prywatny do przeglądarki 🛈 Wyślij klucz publiczny do Wirtualnej Centralki 🛈 Załaduj zaszyfrowany plik audio							
Załaduj klucz prywatny jeśli zmier	Załaduj klucz prywatny jeśli zmienieś swoją przeglądarke lub chcesz załadować klucz prywatny, który został wygenerowany przez innego administratora centralki.						
Wybierz plik 🕿							

"Wyślij klucz publiczny na serwer" – opcja umożliwia wgranie do Wirtualnej Centralki własnego klucza publicznego.

Załaduj klucz prywatny do przeglądarki 🕕	Wyślij klucz publiczny do Wirtualnej Centralki 🧯	Załaduj zaszyfrowany plik audio				
Załaduj klucz publiczny jeśli samemu wygenerowałeś pare kluczy (np. OpenSSL) i chcesz użyć ich do szyfrowania nowych nagrań Twojej centralki. UWAGA: upewnij się, że posiadasz odpowiadający kluczowi publicznemu klucz prywatny, który będzie niezbędny, aby odsłuchać nowe nagrania.						
Wybierz plik (Załaduj)						

Opcie zaawansowa

"Załaduj zaszyfrowany plik audio" – opcja umożliwia odszyfrowanie i odsłuchanie Nagrania np. takiego, które zostało wysłane za pośrednictwem wiadomości e-mail w ramach funkcji Poczta Głosowa dostępnej w Usłudze Wirtualna Centralka.

	Opcje zaawansowane	
Załaduj klucz prywatny do przeglądarki 🛛 🕄	Wyślij klucz publiczny do Wirtualnej Centralki 🕄	Załaduj zaszyfrowany plik audio
Załaduj zaszyfrowany plik audio, aby go odszyfrować (n	p. nagranie z Poczty Głosowej otrzymane na skrzynkę mailową). Wcześniej upewnij się, że odp	owiedni klucz prywatny został wgrany do przeglądarki.
	Attualny czsc. 0s / 0s	(B)

WAŻNE

Play nie może odtworzyć klucza prywatnego, ponieważ nie jest on przesyłany do Usługi Wirtualna Centralka. Utrata klucza prywatnego uniemożliwi odszyfrowanie nagrań zaszyfrowanych przy pomocy tego klucza. Po utracie klucza, w celu odzyskania dostępu do Nagrań, niezbędne jest wygenerowanie nowych kluczy szyfrujących. Wygenerowanie nowej pary kluczy umożliwi odszyfrowanie tylko Nagrań zaszyfrowanych przy pomocy nowej pary kluczy. Wygenerowane klucze powinny być za każdym razem zapisane i zarchiwizowane przez Administratora Usługi Wirtualna Centralka.

WAŻNE

Jeżeli zostaną wygenerowane nowe klucze szyfrujące, to nie będzie możliwości automatycznego odszyfrowania Nagrań zaszyfrowanych przy pomocy wcześniej wygenerowanych kluczy. Przywrócenie możliwości automatycznego odszyfrowania Nagrań za pomocą przeglądarki dla wcześniej wygenerowanych kluczy, wymaga wejścia w Opcje zaawansowane i wykonania operacji Załaduj klucz prywatny do przeglądarki (nie ma potrzeby ponownego wgrania klucza publicznego). W sekcji "Szyfrowanie", w części "Informacja o kluczach", będzie widoczna lista wszystkich kluczy prywatnych załadowanych do przeglądarki.

WAŻNE

Nagrania mogą być zaszyfrowane tylko przy pomocy jednej pary kluczy w ramach Usługi Wirtualna Centralka lub kolejnych Usług Wirtualna Centralka dodanych do tego samego Panelu Administracyjnego.

WAŻNE

Jeżeli jest kilku Administratorów w ramach jednej Usługi Wirtualna Centralka i każdy wymaga dostępu do odszyfrowania Nagrań, to dla odtworzenia przez nich Nagrań niezbędne jest bezpieczne przekazanie kluczy pozostałym Administratorom przez pierwszego Administratora, który wygenerował klucze.

6.12. Książka adresowa

Książka adresowa jest zbiorem danych opisującym osoby podzielone na Klientów i Pracowników. Książka adresowa może zostać wykorzystana jako książka telefoniczna lub jako zbiór danych do tworzenia Użytkowników Wirtualnej Centralki i Listy ADPP. Osobom dodanym do Klientów można nadać status VIP. Dodanie kontaktu do Klientów wymaga kliknięcia na przycisk ze znakiem plus w kółku lub można importować (eksportować) kontakty w formacie CSV lub vCard.



W trybie edycji Kontaktu można dla każdej osoby podać numery telefonów, faksów, adresy e-mail i adresy korespondencyjne.



Po zapisaniu kontaktu w Książce Adresowej osoby ze statusem VIP są opisane ikoną fajki w kolumnie VIP.

	Książka adresowa					Szu	kaj	+ .)
	UŻYTKOWNIK	OPIS	ORGANIZACJA	NUMER TELEFONU	ADRES E-MAIL	VIP	AF	CJE	
Í	JAN KOWALSKI		PLAY	48223194101	JAN.KOWALSKI@PLAY.PL	×	5	. 🖋 🕇 🗇	٦
l	ANNA KOWALSKA		PLAY	48123456789	ANNA.KOWALSKA@PLAY.PL	×	٩	. 🖋 🕇 🗎	1
l	MAREK NOWAK		FIRMA ABC	489876543	MAREK.NOWAK@FIRMAABC.PL	~	٩	. 🖋 🕇 🗎	1
l	KATARZYNA NOWAK		FIRMA ABC	488765432	KATARZYNA.NOWAK@FIRMAABC.PL	~	(. 🖌 🕇 🗎	
l	4 elementów ogółem						H < 1 >	▶ 10 na stronę 🔻	1
(Usuń zaznaczone Usuń wszystkie)							

Można zainicjować połączenie do kontaktu klikając na przycisk ze znakiem słuchawki dostępnej w kolumnie Akcje. Połączenie zostanie nawiązane z numeru zalogowanego do panelu administracyjnego Wirtualnej Centralki.



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 Obsługi Klienta dedykowanej do obsługi zapytań dotyczących Wirtualnej Centralki. Celem aktywacji Wirtualnej Centralki lub konfiguracji usługi, prosimy o kontakt z Doradcą Biznesowym Play.

Kontakt
widen
Pac. Not. 7552.000 Telefor: T0 100 CP. Not. Tel. ((a) disconsistica a Notifye) E-caral: C Systematicity of
Pytania daryangan olemy yanang kinesawal da sanjaga Sanaday Bito sansaga.

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 Ila néň jednosześnie może dodzwoniś sie do Wistualnej Centralki?	
Historia połączeń	2 Czy ieden użytkownik może być w kilku Wirtualnych Centralkach?	
Statystyki połączeń	 3. Czy moge mięć wiecej niż jeden Numer Główny? 	
Biblioteka zapowiedzi	 4. lle może maksymalnie trwać polacznie do Wirtualnei Centralki? 	
Recepcja	5. Ile maksymalnie osób może oczekiwać w kolejce w Wirtualnej Centralce i po jakim czasie połączenie objęte kolejkowaniem zostanie rozlączone?	
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?	
Ротос	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 nagrań?	
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 8 godzin, 0 minut i 0 se	ekund!	
Wirtualna Centralka	Dokumenty		
Użytkownicy	2		
Grupy	Lista taryf dla Usługi Wirtualna Centralka 2019.01.11		
Scenariusze	Regulamin usługi Wirtualna Centralka do 2019.01.10		
Historia połączeń	Regulamin usługi Wirtualna Centralka od 2019.01.11		
Statystyki połączeń	Wirtualna Centralka instrukcia konfiguracii 2019.01.11		
Biblioteka zapowiedzi			
Audyty			
Recepcja			
Nagrania			
Książka adresowa			
Centralki			
Opcje deweloperskie			
Pomoc			
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!
Wirtualna Centralka	Zαłoś bład
Użytkownicy	29/00 5/40
Grupy	Formularz zgłoszeniowy
Scenariusze	E-mail kontaktowy:
Historia połączeń	
Statystyki połączeń	Opis problemu:
Biblioteka zapowiedzi	
Recepcja	
Faksy	
Nagrania	
Książka adresowa	Wybierz piłk
Pomoc	(Wyślij zgłoszenie)
Kontakt	
FAQ	
Dokumenty	
Zgłoś błąd	

2. Przekazywanie połączeń

2.1. Przekazywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Sekretarska)

Wirtualna Centrala Play – przekazywanie połączeń bez konsultacji

Klient dzwoni na numer Wirtualnej Centralki Play (numer stacjonarny lub mobilny)

- Połączenie jest przekazywane do osoby A (np.: sekretarka)
- Klient prosi o połączenie z Osobą B

Wirtualna Centrala Play – przekazywanie połączeń bez konsultacji PLAY



 Osoba A zawiesza rozmowę z Klientem wpisując * a następnie pełny lub skrócony numer do Osoby B

Wirtualna Centrala Play – przekazywanie połączeń bez konsultacji

Krok 3:

- Po zestawieniu połączenia z Osobą B następuje automatyczne rozłączenie Osoby A
- 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)











Wirtualna Centrala Play – przekazywanie połączeń z PLAY konsultacją Ш Ш Wirtualna Centrala Klient Play 0 Krok 3b: Nie mogę · Osoba B informuje, że nie może rozmawiać rozmawiać z Klientem Osoba A wpisuje 0 w celu В rozłączenia się z Osobą B i

powraca do rozmowy z Klientem



Przekazywanie połączeń bez konsultacji (funkcja Asystencka) 2.3.





Wirtualna Centralka - funkcja asystencka bez konsultacji PLAY





PLAY



 Gdy Osoba B jest niedostępna (poza zasięgiem, telefon wyłączony) jest odtwarzany komunikat o niedostępności a połączenie wraca do Osoby A.

Wirtualna Centralka - funkcja asystencka bez konsultacji

PLAY



Osoba B rozłącza się.

2.4. Przekazywanie połączeń z konsultacją (funkcja Asystencka)



Wirtualna Centralka - funkcja asystencka z konsultacją





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.

Wirtualna Centralka - funkcja asystencka z konsultacją

PLAY



B.



 Osoba A informuje Osobę B o zestawianym połączeniu.

Wirtualna Centralka – funkcja asystencka z konsultacją









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 losowe PLAY Menu IVR Krok 2b: Obsługa 1 · Klient wybierając tonowo 1, Klienta 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 4 Sekretariat

Wirtualna Centrala Play – dzwonienie jednoczesne

PLAY

