

# Kolejka

---

## Czym jest kolejka?

Jest to element pozwalający osobie dzwoniącej oczekiwać na połączenie. Dzwoniący może odsłuchać Zapowiedź powitalną, informację o swoim miejscu w kolejce lub w momencie czekania na odebranie przez Konsultanta słuchać melodii.

Do kolejki, jako konsultanci, mogą być dodane zarówno **numery wewnętrzne** lub **zewnętrzne**.

Dzięki zastosowaniu elementu Kolejka:

- w momencie kiedy wszyscy Twoi Konsultanci prowadzą rozmowy, kolejne połączenia przychodzące **nie będą odrzucane** z sygnałem zajętości, kiedy wszyscy Twoi Konsultanci prowadzą już rozmowy,
- Klient, który trafi do kolejki będzie mógł oczekiwać na rozmowę **słuchając muzyki**,
- poinformujesz Klienta, **które miejsce w Kolejce zajmuje** dzięki czemu będzie on mógł oszacować przybliżony czas połączenia się z Twoją infolinią.

**Jeżeli chcesz skonfigurować kolejkę na swoim schemacie centrali i potrzebujesz pomocy, zapoznaj się z poniższym filmem lub poradnikiem:**

<https://www.youtube.com/embed/fShgrtfWzMQ?t=13s>


## Ustawienia ogólne


Aby dodać element kolejki do schematu, z menu elementów Wirtualnej Centrali dostępnego w lewym, górnym rogu pod ikoną zielonego buttona z plusem wybierz **Kolejka**.


+


Nazwa Schematu: TELECUBE


Narzędzia:

 Bramka SMS NEW!


 Warunek Czasowy


 Zapowiedź


 Menu (IVR)


 Kolejka


Narzędzia (cd.):

 Punkt Kontrolny

 Odwołanie do innego schematu


 Komunikat z Twojego API

 Zew. Odwołanie do API

 Zespół/Grupa Tel.

W części ustawień ogólnych podaj:

**1. Nazwa Kolejki** - pozwala na ustawienie dowolnej nazwy, która pozwoli na łatwe rozpoznanie elementu wśród innych ustawionych kolejek. Jeżeli połączenia aktywne lub oczekujące z tej kolejki mają być pokazywane na stornie głównej w Panelu Klienta należy zaznaczyć poniższy checkbox.

☒ Pokaż kolejkę na pulpicie? 

**2. Numer Wewnętrzny** - numer, na który można przekierować połączenie do kolejki lub zalogować się bądź wylogować z niej. Jest to numer wyłącznie dla celów wewnętrznych.

**3. Prefiks Prezentacji** - wpisana w tym polu wartość będzie ukazywać się przed prezentacją numeru osoby dzwoniącej. Funkcja ta ma ułatwić pracę Konsultantowi aby wiedzieć z jakiej kolejki przyszło połączenie. Dla przykładu, po wprowadzeniu w tym polu wartości NOWY:, numer dzwoniącego wyświetli się konsultantom w następujący sposób: NOWY:221131415

**4. Strategia dzwonienia** - można wybrać w jaki sposób połączenie ma obdzwaniać Konsultantów.

Przy sekcji Strategia dzwonienia można kliknąć w znak zapytania wtedy ukaże się definicja i opis każdej strategii.

## Pomoc: Strategia Dzwonienia do Konsultantów

### Na Wszystkie Telefony:

Wszystkie telefony w Kolejce będą jednocześnie dzwoniły do momentu odebrania połączenia przez Konsultanta.

### Polowanie:

Centrala będzie dzwoniła do każdego telefonu w Kolejce według podanej poniżej kolejności lub w kolejności w jakiej Konsultanci się zalogowali. Czas dzwonienia pojedynczego Konsultanta ustawia się w polu 'Maks. Czas Dzwonienia do Konsultanta' w 'Zaawansowanych Ustawieniach'

### Gorąca Pętla:

Podobny do trybu 'Polowania' (patrz powyżej), tylko że centrala rozpoczyna (kontynuuje) swoje dzwonienie od następnego Konsultanta w kolejce, u którego zakończyło się połączenie ostatnim razem gdy kolejka obsługiwała dzwoniącego.

### Od Najskromniejszego Konsultanta:

Centrala skieruje połączenie w pierwszej kolejności do Konsultanta który odebrał najmniej połączeń w kolejce

### Od Najstarszego Konsultanta:#!#

Centrala skieruje połączenie w pierwszej kolejności do Konsultanta który najdłużej czeka na połączenie

### Tryb Losowy:

Centrala wybierze losowo Konsultanta z poniższej listy (lub z listy zalogowanych) i do niego przekieruje połączenie. Uwaga: Tryb losowy działa na bazie kombinacji (nie permutacji). Oznacza to, że każdy Konsultant ma taką samą szansę być wylosowany przy każdej ponownej próbie i może się zdarzyć że dwa razy pod rząd połączenie zostanie skierowane do tego samego Konsultanta.

Zamknij

Jeżeli połączenia ma trafić do konsultanta, z którym ostatnio był połączony należy zaznaczyć poniższy checkbox. Następnie można ustalić na jak czas przechować historię rozmów oraz wskazać, czy historia z innych kolejek oraz połączeń wychodzących również ma być rozpatrywana.

Jeżeli konsultant, z którym dzwoniący ostatnio rozmawiał jest niedostępny, połączenie będzie kierowane zgodnie z wybraną dla kolejki strategią.



☒ Najpierw połącz dzwoniącego z konsultantem, z którym ostatnio rozmawiał?

Przechowuj historię: ?

1



-

dni (dzień)



Wyczyść historię

⚠ Przy każdorazowej zmianie ustawień kolejki i ich zapisaniu, historia (pamięć) kolejki zostanie wykasowana.

☐ Rozpatrz historię z innych kolejek? ?

☐ Rozpatrz historię połączeń wychodzących? ?

**5. Zapowiedź Powitalna** - pole, które pozwala na wybranie z listy utworzonego komunikatu lub dodanie nowego. Jest to komunikat, który usłyszy dzwoniący po wejściu do kolejki.

**6. Powitanie dla Konsultantów** - Zapowiedź będzie otworzona konsultantowi przed połączeniem z osobą dzwoniącą z informacją na przykład z jakiej kolejki jest to połączenie.

Przy **Zapowiedź Powitalna** oraz **Powitanie dla Konsultantów** widnieją 3 ikony, które oznaczają:

- **głośnik** - pozwala na odsłuchanie utworzonej zapowiedzi.
- **upload** - pozwala na wgranie własnej zapowiedzi, format w którym powinna być przygotowana zapowiedź to **WAV enkodowane do PCM, 8 kHz, 16 bit, mono**.
- **tT** - pozwala na stworzenie zapowiedzi z użyciem Wirtualnego Lektora.

**7. Lista VIP (Priorytetowa)** - osoba dzwoniąca znajdująca się w książce telefonicznej umieszczonej w tej sekcji będzie traktowana jako VIP dlatego będzie przyjmowana jako pierwsza w kolejce. Oznacza to, że w kolejności będzie przed osobami, które oczekują na połączenie ale nie są wpisane do wybranej książki telefonicznej.

Nazwa Kolejki: ?

Nowa Kolejka (19)

☒ Pokaż kolejkę na pulpicie? ?

Numer Wewnętrzny: ?

1028

Prefiks Prezentacji: ?

Strategia Dzwonienia: ?

Na Wszystkie Telefony ▾

? ☐ Najpierw połącz dzwoniącego z konsultantem, z którym ostatnio rozmawiał?

Zapowiedz powitalna: ?

-- Proszę Wybierz z Listy -- ▾

🔊

📶

🗣️

Powitanie dla Konsultantów: ?

-- Proszę Wybierz z Listy -- ▾

🔊

📶

🗣️

Lista VIP (Priorytetowa): ?

Wybierz jedną lub więcej książek telefonicznych ▾

➕ Utwórz książkę

🔗 Pamiętaj żeby uzupełnić książki telefoniczne we właściwe numery telefonów Twoich klientów VIP, wchodząc w zakładkę [Wirtualna Centrala > Książka Telefoniczna](#) 📄.

## Ustawienia zaawansowane:

**1. Maksymalny Czas w Kolejce** - czas w jakim osoba dzwoniąca będzie w danej kolejce. Po jego upływie osoba dzwoniąca opuści kolejkę i zostanie przekazana do następnego elementu na schemacie (o ile takowy istnieje).

**2. Maksymalny ilość oczekujących połączeń** - można ustawić ile osób dzwoniących może oczekiwać na połączenie w kolejce. Osoby ponad limit nie będą do niej przyjmowane.

**3. Ponawiaj Próbę co** - ustawienie w tej sekcji wartości spowoduje, że centrala będzie ponawiała próbę dodzwonienia się do konsultanta w określonym czasie.

**4. Maksymalny Czas Dzwonienia do Konsultanta** - czas ustawiony w tej sekcji jest czasem dzwonienia na urządzenie/aplikację konsultanta.

Opcja **Ponawiaj próbę co** oraz **maksymalny czas dzwonienia do konsultanta** tworzą razem cykl dzwonienia do konsultantów. Centrala próbuje połączyć się z konsultantem przez czas wskazany jako **maksymalny czas dzwonienia do konsultanta**, następnie następuje przerwa zgodna z czasem ustawionym w **ponawiaj próbę co**. Takie cykle są wykonywane do czasu odebrania połączenia przez konsultanta, rozłączenia się dzwoniącego lub opuszczenia kolejki na skutek innych warunków.

**5. Odstęp między rozmowami** - wskaż ile czasu po zakończeniu rozmowy do konsultanta mają nie być kierowane rozmowy miał chwile przerwy po zakończeniu poprzedniej, np. na sporządzenie notatek.

**6. Przed rozmową poinformuj Konsultanta o czasie oczekiwania strony dzwoniącej**- przed połączeniem z klientem konsultant otrzyma zapowiedź w której wirtualny lektor poinformuje o ilości czasu, który rozmówca oczekiwał w kolejce.




**Zaawansowane Ustawienia**

**🕒 Ustawienia Czasowe**

<b>Maks. Czas w Kolejce:</b> ?	0:00:00 🕒 (0 - Nieskończoność)	<b>Maks. ilość oczekujących połączeń:</b>	0 ⬆️⬆️ (0 - Bez limitu)
<b>Ponawiaj Próbę co:</b> ?	0:00:05 🕒 (0 - Nie ponawiaj)	<b>Maks. Czas Dzwonienia do Konsultanta:</b> ?	0:00:20 🕒 (0 - Nieskończoność)
<input type="checkbox"/> Przed rozmową poinformuj Konsultanta o czasie oczekiwania strony dzwoniącej ?		<b>Odstęp między rozmowami:</b> ?	0:00:00 🕒 (0 - Brak)


## Ustawienia zaawansowane - przyjmowanie do kolejki

## ➔ Przyjmowanie do Kolejki

- ☒ Przyjmuj połączenia do pustej kolejki?  ☐ Przekieruj połączenie gdy kolejka stanie się pusta?  ☒ Kieruj połączenia na zajęte wewnętrzne? 

Podczas czekania, dzwoniący: 

Słucha Muzyki na Czekanie

- ☐ Podaj miejsce w kolejce? 

**1. Przyjmuj połączenia do pustej kolejki** - jeżeli w kolejce nie ma dostępnych konsultantów centrala może pominąć kolejkę i kierować do dalszego elementu (jeżeli takowy istnieje). W przypadku zaznaczonego checkboxa połączenia zostaną przyjęte do kolejki nawet jeżeli nie ma w niej wolnych konsultantów.

**2. Przekieruj połączenie gdy kolejka stanie się pusta** - w przypadku gdy dzwoniący oczekuje w kolejce na połączenie a zdarzy się sytuacja, że nie ma żadnego wolnego konsultanta, centrala automatycznie przekieruje osobę dzwoniącą do kolejnego elementu umieszczonego na Schemacie Centrali (o ile takowy istnieje).

**3. Kieruj połączenie na zajęte wewnętrzne** - połączenie będzie kierowane do konsultantów nawet gdy są aktualnie zajęci. Konsultant słyszy informację w słuchawce w formie "piknięcia" (krótkiego sygnału dźwiękowego). Zalecamy wyłączenie tej opcji aby nie dekoncentrować konsultantów w trakcie prowadzonych rozmów.


**4. Podczas czekania, dzwoniący** - można wybrać z listy co osoba dzwoniąca w momencie czekania na połączenia ma słyszeć.

Do wyboru są 3 propozycje:

- Słucha Muzyki na Czekanie,
- Słucha Muzyki, potem Sygnał Dzwoniącego Telefonu,
- Słyszy Sygnał Dzwoniącego Telefonu.

Jeżeli chcesz wgrać własną muzykę na czekanie do kolejki, prześlij plik z muzyką na adres [info@telecube.pl](mailto:info@telecube.pl). Plik powinien być w formacie **WAV enkodowane do PCM, 8 kHz, 16 bit, mono**.

Aby osoba dzwoniąca usłyszała komunikat, które **miejsce w kolejce** obecnie zajmują należy zaznaczyć checkbox, dodatkowo można ustalić jaki odstęp między komunikatami ma być zachowany.

☒ Podaj miejsce w kolejce? 

Odstęp między zawiadomieniami: 

0:00:00



## Dodanie numeru wewnętrznego oraz zewnętrznego do Kolejki.

### Numery Wewnętrzne:

telecubep\_10

Sekretariat



telecubep\_100

Sekretariat




telecubep\_11

Księgowosc



### Konsultanci Powiązani z Kolejką:

 Aby zmienić kolejność dzwonienia na poniższe numery, należy kliknąć i przeciągnąć właściwą miniaturkę.

### Numery Zewnętrzne

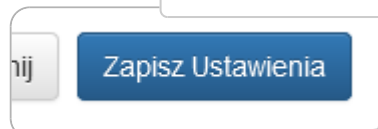
111222333

Numer zewnętrzny

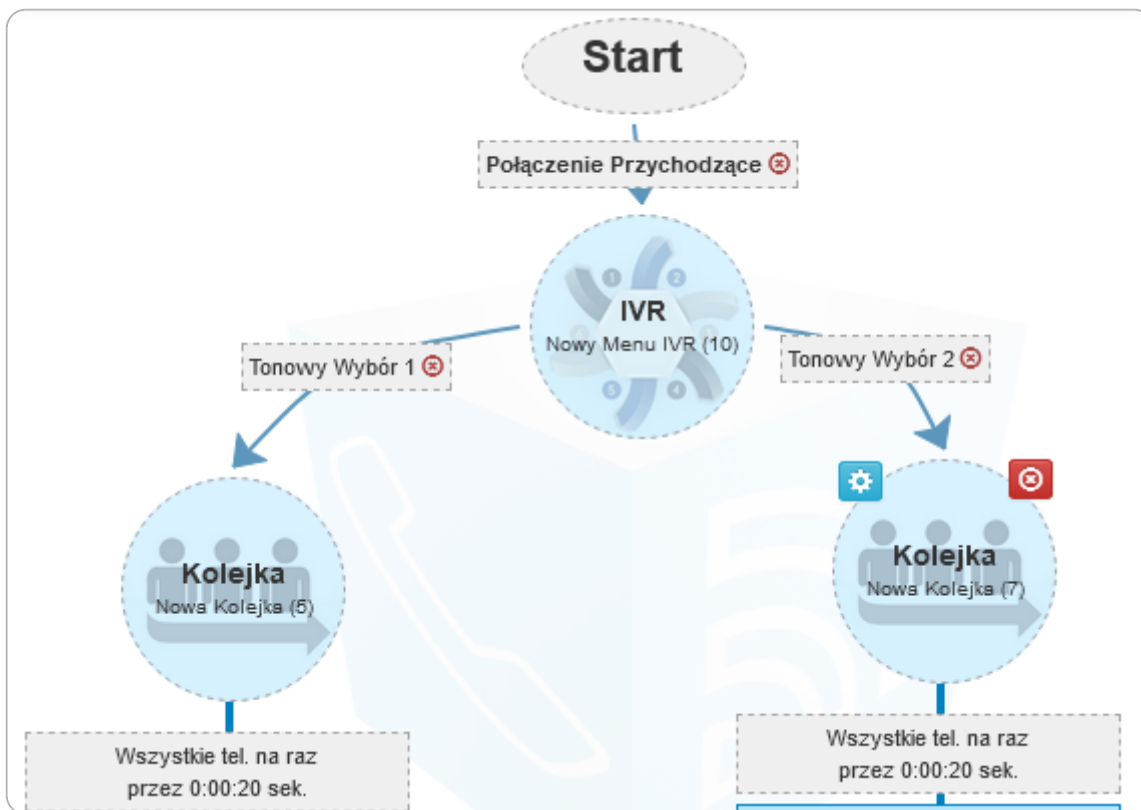


Aby dodać **numer wewnętrzny** lub **zewnętrzny** należy kliknąć zielony kwadrat z "+" obok wybranego numeru. W momencie dodania numeru do kolejki powinien pojawić się po prawej stronie w sekcji Konsultanci Powiązani z Kolejką i będzie mógł (po zapisaniu ustawień) obsługiwać połączenia, które zostaną przyjęte do kolejki.

Po skonfigurowaniu numerów i klikając niebieski button **Zapisz Ustawienia**



Następnie połącz kolejkę z innymi elementami na schemacie.



Revision #22

Created 12 April 2022 09:40:26 by Przemek

Updated 11 October 2022 08:23:53 by tzukiewicz