

Menu IVR

Czym jest Menu IVR?

Jest to element, który pozwala na odtworzenie odpowiedniego komunikatu głosowego, po którym osoba dzwoniąca, przy pomocy klawiatury swojego telefonu, ma możliwość wyboru tonowego elementu, z którym chce się połączyć (np. osoba lub dział).

Dzięki zastosowaniu elementu IVR:

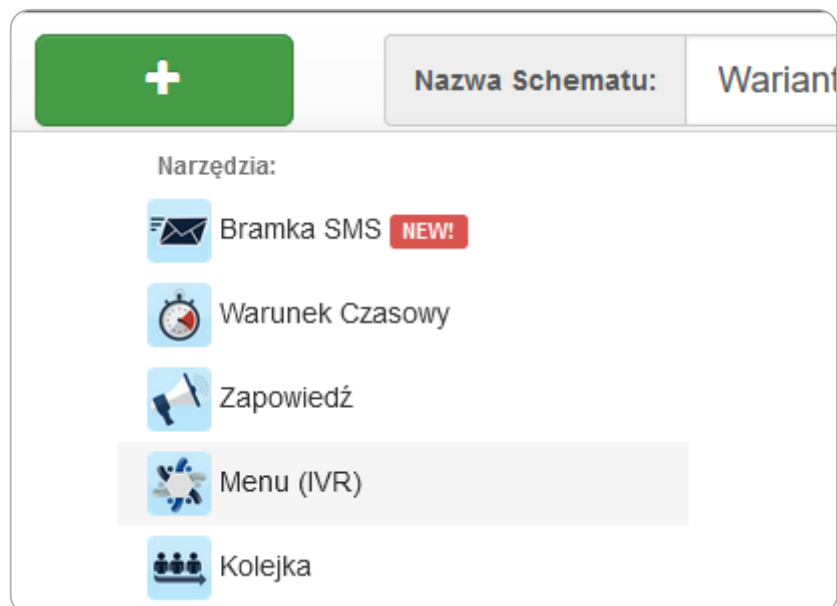
- Klient sam **będzie mógł wybrać** np. język lub z jakim działem chce się połączyć,
- połączenia będą trafiały **bezpośrednio do Konsultantów znających sprawę** co pozwoli zaoszczędzić czas i ograniczy konieczność przekierowywania połączeń do innych osób.

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

<https://www.youtube.com/embed/YHrtmFxqheU>

Ustawienia Menu IVR

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



W dalszej części, należy określić kilka niezbędnych parametrów:

1. Nazwa Menu - dowolna przyjazna nazwa Menu IVR, pozwalająca odróżnić element na schemacie.

2. Zapowiedź Powitalna - pole, które pozwala na wybranie z listy (lub utworzenie nowego) komunikatu głosowego z informacją o wyborach tonowych. W sekcji widnieją również 3 ikony:

- **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.

3. Czas na wybór - czas, w którym osoba dzwoniąca powinna dokonać wyboru.

Nazwa Menu: ?

Nowy Menu IVR

Zapowiedź Powitalna: ?

-- Proszę Wybierz z Listy --

głośnik

upload

tT

Czas na wybór: ?

10

↑ ↓

sekund

☐ Umożliwaj dzwoniącemu wybranie Twoich numerów wewnętrznych? ?

Po zaznaczeniu poniższego checkbox'a osoba dzwoniąca, która zna numer wewnętrzny (czyli numery Twoich kont SIP) po wpisaniu go będzie miała możliwość połączenia się bezpośrednio z wybranym numerem wewnętrznym.

W takiej sytuacji połączenie będzie próbowało dotrzeć bezpośrednio na wskazane wyborem tonowym konto wewnętrzne, z pominięciem wszelkich innych elementów schematu np. kolejek. Jeżeli będzie ono zajęte lub niedostępne- połączenie zostanie rozłączone lub zachowa się zgodnie z ustawieniami przypisanymi bezpośrednio dla tego konta SIP.

☐ Umożliwaj dzwoniącemu wybranie Twoich numerów wewnętrznych? ?

W elemencie Menu IVR jest możliwość ustawienia akcji, które mają się zdarzyć w przypadku, gdy dzwoniący przekroczy **czas oczekiwania na wybór** bądź dokona **niepoprawnego wyboru**.

Czasu Oczekiwania na wybór dzwoniącego:

Czas Oczekiwania na wybór dzwoniącego

Dopuszczalna ilość prób przed poddaniem się ?

3

raz/razy (od 0 do 9 razy)

Komunikat: ?

- nastąpi z powodu braku wyboru

-- Proszę Wybierz z Listy --

☐ Powtórz główne powitanie za każdym razem? ?

Komunikat przed opuszczeniem menu IVR, gdy ilość dopuszczalnych prób zostanie przekroczona przez dzwoniącego ?

-- Proszę Wybierz z Listy --

1. Dopuszczalna ilość prób przed poddaniem się - wskaż ile prób ma osoba dzwoniąca na wybranie wyboru tonowego przed poddaniem się (upływem czasu). Jeżeli funkcja ma być wyłączona należy ustawić wartość 0.

2. Komunikat (z powodu braku wyboru) - można wprowadzić komunikat, który będzie odtworzony, w momencie gdy upłynie czas na wybór lub w momencie braku wyboru tonowego.

Natomiast jeżeli komunikat powitalny (np. z podaniem jakiego wyboru może dokonać osoba dzwoniąca) ma zostać odtworzony za każdym razem po komunikacie z braku wyboru tonowego lub przekroczenia czasu na wybór należy zaznaczyć poniższy checkbox.

☐ Powtórz główne powitanie za każdym razem? ?

3. Komunikat przed opuszczeniem menu IVR, gdy ilość dopuszczalnych prób zostanie przekroczona przez dzwoniącego - w tej sekcji można dodać specjalny komunikat z informacją o przekroczonej ilości możliwych prób i skierowaniu np. do kolejki ogólnej lub rozłączeniu połączenia.

Niepoprawny Wybór dokonany przez dzwoniącego:

Niepoprawny Wybór dokonany przez dzwoniącego

Dopuszczalna ilość prób przed poddaniem się ?

3

raz/razy (od 0 do 9 razy)

Komunikat: ?
- niepoprawny wybór został dokonany

-- Proszę Wybierz z Listy --

▼

🔊

⬆️

🔗

☐ Powtórz główne powitanie za każdym razem? ?

Komunikat przed opuszczeniem menu IVR, gdy ilość dopuszczalnych prób zostanie przekroczona przez dzwoniącego ?

-- Proszę Wybierz z Listy --

▼

🔊

⬆️

🔗

1. Dopuszczalna ilość prób przed poddaniem się - wskaż ile prób ma osoba dzwoniąca na wybranie poprawnego numeru tonowego. Jeżeli funkcja ma być wyłączona należy ustawić wartość 0.

2. Komunikat (niepoprawny wybór został dokonany) - można wprowadzić komunikat, który będzie odtworzony w momencie, gdy dokonano niewłaściwego wyboru tonowego.

Tak samo jak w powyższej sekcji Czas oczekiwania na wybór dzwoniącego można ustawić komunikat powitalny, który zostanie odtworzony za każdym razem po komunikacie o dokonaniu niepoprawnego wyboru.

☐ Powtórz główne powitanie za każdym razem? ?

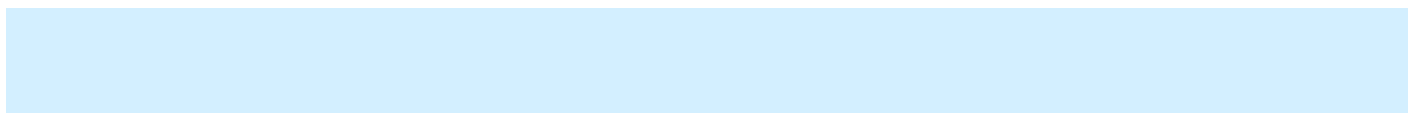
3. Komunikat przed opuszczeniem menu IVR, gdy ilość dopuszczalnych prób zostanie przekroczona przez dzwoniącego - w tej sekcji można dodać specjalny komunikat z informacją o przekroczonej ilości możliwych prób i skierowaniu np. do kolejki ogólnej lub rozłączeniu połączenia.

Po skonfigurowaniu powyższych ustawień należy zapisać je klikając niebieski button **Zapisz Ustawienia**.

hij

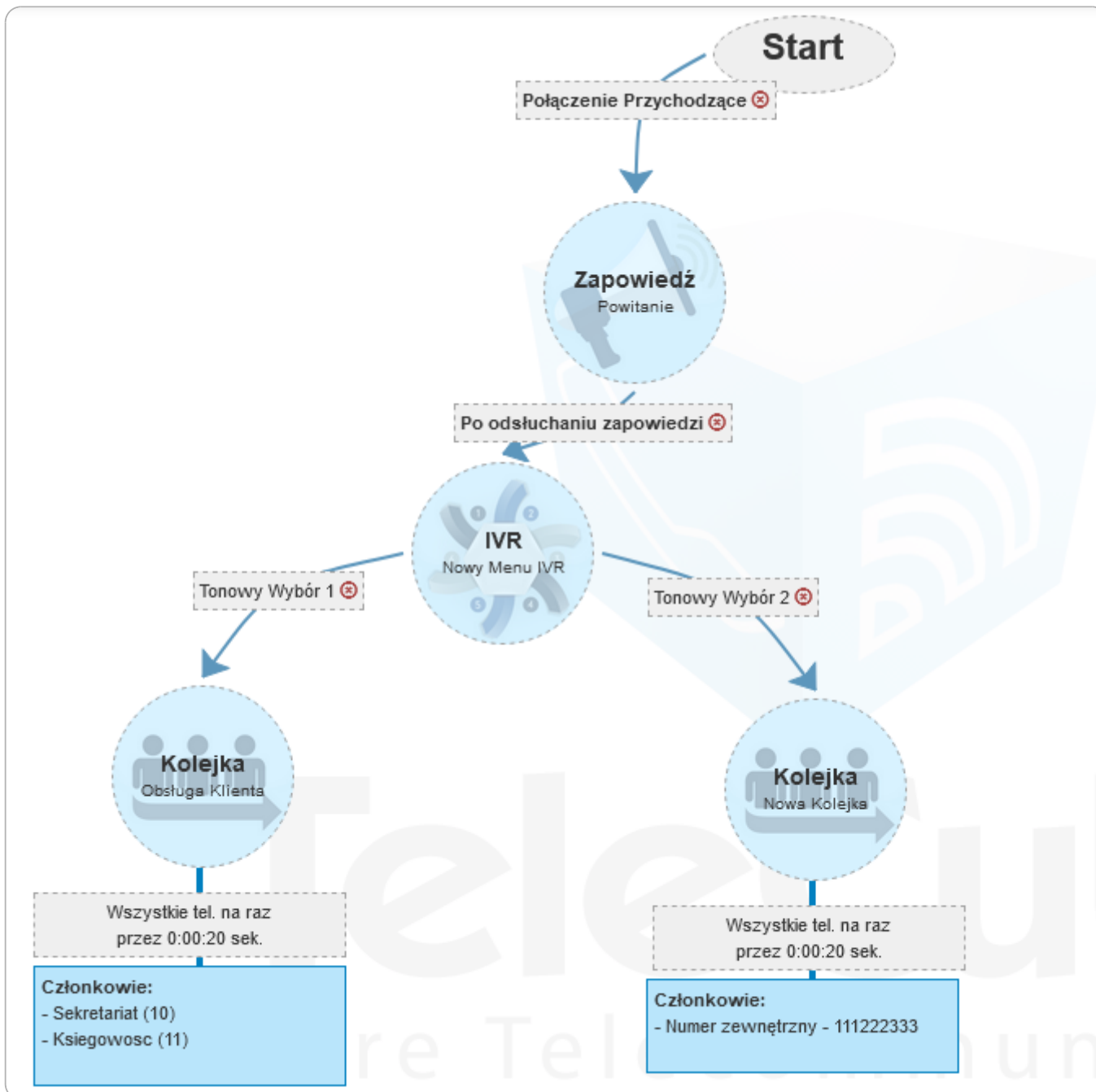
Zapisz Ustawienia

Następnie połącz menu IVR z innymi elementami na schemacie.



Od elementu IVR możesz pociągnąć 12 strzałek:

- 10 dla wyborów tonowych od 0 do 9;
- jedną dla niepoprawnego wyboru tonowego;
- jedną dla sytuacji przekroczenia czasu na wybór.



Revision #14

Created 12 April 2022 09:40:07 by Przemek

Updated 11 October 2022 08:26:08 by szukiewicz