

Punkt kontrolny

Czym jest punkt kontrolny?

Jest to narzędzie służące do pomocy w identyfikacji połączenia, które napotkało niniejszy element na swojej drodze, poprzez dodanie przed numerem dzwoniącego określonej kombinacji liter lub cyfr. Pozwala to na łatwiejsze rozpoznanie przez konsultantów w jakim temacie (i przez jaką ścieżkę na schemacie) dzwoni/ przeszła dana osoba.

Zastosuj ten element aby **informować Konsultantów** jaką ścieżką dotarł Klient, np. jaki temat rozmowy wybrał. Pozwoli to Konsultantom na szybsze zorientowanie się jakich rozwiązań może oczekiwać Klient, na podstawie przebiegu połączenia zgodnie ze schematem centrali.

Jeżeli chcesz skonfigurować punkt kontrolny na swoim schemacie centrali i potrzebujesz pomocy, zapoznaj się z poniższym filmem lub poradnikiem w wersji tekstowej:

https://www.youtube.com/embed/Q0M-_ASKxe4

Ustawienia punktu kontrolnego

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

Nazwa Schematu: **TELECUBE**

Narzędzia:

- Bramka SMS **NEW!**
- Warunek Czasowy
- Zapowiedź

Narzędzia (cd.):

- Punkt Kontrolny
- Odwołanie do innego schematu
- Komunikat z Twojego API

W pierwszej kolejności należy wybrać rodzaj **CLIP prefiks**, Istnieją dwie możliwości:

1. Stała wartość - w tym przypadku CLIP prefiks jest stałą wartością dla każdego połączenia. W tym wypadku wystarczy ustawić następujące wartości:

Rodzaj CLIP prefiks: ?
Stała wartość - wprowadź ją poniżej

Nazwa Punktu Kontrolnego: ?
Nowy Punkt Kontrolny

☐ Wyczyść wszystkie poprzednie CLIP prefiksy, przed dodaniem poniższej wartości? ?

CLIP Prefiks: ?

- **Nazwa Punktu Kontrolnego** - dowolna przyjazna nazwa pozwalająca na rozróżnienie elementu.
- **CLIP Prefiks** - ciąg do 12 znaków które zostaną wyświetlone przed numerem dzwoniącego. Dozwolone są wyłącznie znaki ASCII. Polskie znaki będą zastąpione ich odpowiednikami. Przykładowo po ustaleniu CLIP Prefiks "SPRZEDAZ", jeśli ktoś dzwoni z numeru 221131415 na urządzeniu konsultanta wyświetli się jako "SPRZEDAZ221131415".

2. Zmienna wartość - w tym wypadku CLIP prefiks opiera się o cyfry wprowadzone tonowo na klawiaturze telefonu dzwoniącego.

Jeżeli chcesz, aby element wyczyścił wszystkie poprzednie dopisane prefixy (np. ustawione dla numerów telefonu), zaznacz poniższy checkbox.

☐ Wyczyść wszystkie poprzednie CLIP prefiksy, przed dodaniem poniższej wartości? ?

W przypadku zmiennej wartości, oprócz **Nazwy Punktu Kontrolnego** należy ustalić następujące wartości:

- **Zapowiedź Powitalna** - zapowiedź którą usłyszysz dzwoniący. Kliknięcie w ikonę **tt** pozwoli nagrać własną zapowiedź przy użyciu wirtualnego lektora.
- **Zapowiedź: niepoprawna wartość** - zapowiedź którą usłyszysz dzwoniący w przypadku wprowadzenia niepoprawnej wartości.
- **Zapowiedź: niewprowadzona wartość** - zapowiedź którą usłyszysz dzwoniący w przypadku braku wprowadzenia jakiegokolwiek wartości.

Jeżeli chcesz wgrać własne, przygotowane przez siebie pliki dźwiękowe pamiętaj, aby były one w formacie **WAV enkodowane do PCM, 8 kHz, 16 bit, mono**.

- **Minimalna oraz maksymalna ilość cyfr** - określa minimalną oraz maksymalną spodziewaną liczbę wprowadzonych przez dzwoniącego cyfr.
- **Maksymalna ilość prób** - określa maksymalną ilość prób którą dzwoniący może podjąć. Próba uznawana jest za sukces jeśli dzwoniący w określonym czasie wprowadzi prawidłową ilość cyfr.
- **Maksymalny odstęp czasowy** - określa maksymalny czas na wprowadzenie liczby.

Zapowiedź Powitalna: ?

-- Proszę Wybierz z Listy --

Zapowiedź: niepoprawna wartość: ?

-- Proszę Wybierz z Listy --

Zapowiedź: niewprowadzona wartość: ?

-- Proszę Wybierz z Listy --

Min. ilość cyfr:

1

?

Maks. ilość cyfr:

10

?

Maks. ilość prób:

1

?

Maks. odstęp czasowy:

5

sek.

?

Jeżeli chcemy, aby połączenie przechodzące przez punkt kontrolny było automatycznie zapisywane do książki telefonicznej, wystarczy wybrać konkretną książkę z listy. Zaznaczając checkbox **Nadpisuj istniejące rekordy z numerem strony dzwoniącej** spowodujemy, że w przypadku gdy w wybranej książce telefonicznej znajduje się już numer dzwoniącego, jego nazwa zostanie nadpisana wprowadzoną przez dzwoniącego sekwencją znaków.

Zapisz do książki telefonicznej: ?

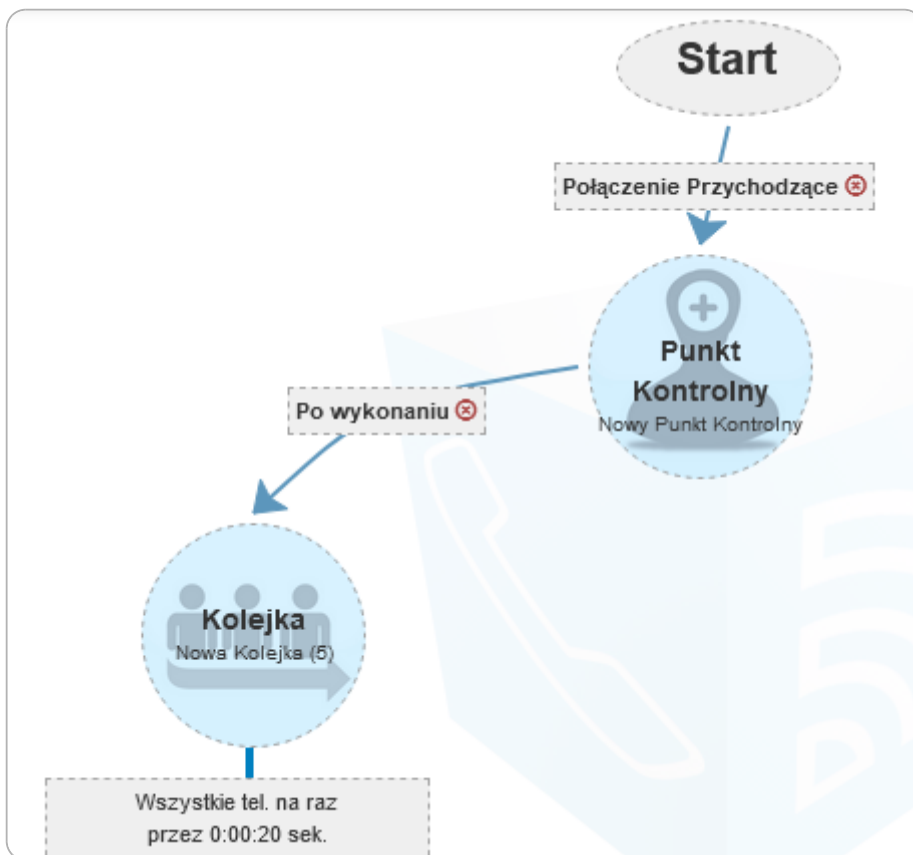
-- Nie zapisuj rekordów do żadnej książki telefonicznej --

☒ Nadpisuj istniejące rekordy z numerem strony dzwoniącej? ?

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

Zapisz Ustawienia

Następnie połącz punkt kontrolny z innymi elementami na schemacie.



Revision #9

Created 12 April 2022 09:41:49 by Przemek

Updated 6 December 2022 13:13:00 by szukiewicz