

# Zespół/Grupa Telefonów

## Czym jest Zespół/Grupa Telefonów?

Jest to element służący rozdzaniania połączenia pomiędzy konsultantów do momentu aż połączenie zostanie odebrane. W tym elemencie mogą znajdować się numery wewnętrzne oraz zewnętrzne.

Dzięki zastosowaniu elementu Zespół/Grupa Telefonów połączenia trafią jednocześnie na kilka telefonów, połączonych w jedno zespół. W ten sposób zwiększasz szanse, że ktoś z Twoich pracowników odbierze połączenie i Klient nie pozostanie bez odpowiedzi.

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

<https://www.youtube.com/embed/vviDRnv0kSI>

## Ustawienia elementu Zespół (Grupa) Telefonów

Aby dodać element zespołu telefonów do schematu, z menu elementów Wirtualnej Centrali dostępnego w lewym, górnym rogu pod ikoną zielonego buttona z plusem wybierz **Zespół/Grupa Tel.**

Nazwa Schematu: **Wariant 1**

**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.**

Następnie dokonaj konfiguracji elementu:

**1. Nazwa Zespołu** - pozwala na ustawienie dowolnej nazwy która pozwoli na łatwe rozpoznanie elementu wśród innych ustawionych elementów.

Nazwa Zespołu: ⓘ

Nowy Zespół (Grupa) Telefonów

Strategia Dzwonienia: ⓘ

Wszystkie Telefony na Raz ▼

Numer Wewnętrzny: ⓘ

Czas Dzwonienia: ⓘ

20

▼

sek.

CLIP Prefiks: ⓘ

☐ Włącz muzykę zamiast sygnału dzwonienia ⓘ

☒ Nie dzwonić na numery, które są zajęte ⓘ

**2. Strategia Dzwonienia** - można wybrać w jaki sposób telefony mają dzwonić do konsultantów.

Przy sekcji Strategia Dzwonienia można kliknąć w znak zapytania wtedy ukaże się definicja każdej strategii.

Strategie Dzwonienia na Twoje Numery: ✕

**Wszystkie:**  
Wszystkie telefony w Zespole będą jednocześnie dzwoniły do momentu odebrania połączenia przez jedną osobę z Zespołu.

**Połowanie:**  
Centrala będzie dzwoniła do każdego telefonu w Zespole (pojedynczo) według podanej kolejności.

**Przyrostowo:**  
Centrala będzie dzwoniła do każdego telefonu w Zespole przyrostowo, według podanej kolejności. W pierwszej kolejności będzie dzwonił telefon z pozycji nr 1, potem telefony z pozycji nr 1 i 2, potem telefony z pozycji nr 1, 2 i 3., itd.

**Pierwszy Dostępny:**  
Centrala skieruje połączenie na pierwszy dostępny telefon (w kolejności wg. listy)

**Pierwszy Wolny:**  
Centrala skieruje połączenie na pierwszy wolny telefon (w kolejności wg. listy)

🔗 **WARUNEK PIERWSZEGO** - Warunek Pierwszy Wolny - jeżeli pierwszy telefon wg. listy jest zajęty, pozostałe telefony w Zespole nie będą dzwoniły, przy czym centrala skieruje połączenie dalej, poza Zespół. Warunek nie dotyczy sytuacji gdy bezwarunkowe przekierowanie jest włączone na pierwszym telefonie.

Zamknij

**3. Numer Wewnętrzny** - numer, na który można przekierować połączenie do kolejki lub zalogować/ wylogować się z danej kolejki.

**4. Czas Dzwonienia** - określi jak długo telefony mają dzwonić Konsultantom.

**5. CLIP Prefiks** - wpisana w tym polu nazwa/skrót będzie ukazywać się przed prezentacją numeru. Funkcja ta ma ułatwić pracę Konsultantowi aby wiedzieć z jakiego **Zespołu (Grupy) Telefonów** przyszło połączenie. Dla przykładu, po wprowadzeniu w tym polu wartości NOWY:, numer dzwoniącego wyświetli się konsultantom w następujący sposób: NOWY:221131415

Dodatkowo w tym elemencie można ustawić aby zamiast sygnału dzwonienia odtwarzana była muzyka. Wystarczy zaznaczyć poniższy checkbox:

☐ **Włącz muzykę zamiast sygnału dzwonienia** ⓘ

Jeżeli Konsultanci, którzy znajdują się w elemencie Zespół (Grupa) Telefonów **i prowadzą aktualnie rozmowę** nie mają dostawać informacji, że kolejna osoba dzwoniąca oczekuje na połączenie to należy mieć zaznaczony poniższy checkbox. Zalecamy posiadanie tej opcji włączonej, gdyż dzięki temu konsultanci nie będą rozpraszeni sygnałem kolejnego połączenia w momencie, gdy już prowadzą jedną rozmowę.

☒ **Nie dzwonić na numery, które są zajęte** ⓘ

## **Dodawanie Numeru Wewnętrznego oraz Zewnętrznego do Zespołu (Grupy) Telefonów**

Aby oddać numer wewnętrzny lub zewnętrzny należy kliknąć zielony kwadrat z "+". W momencie dodania numeru powinien pojawić się po prawej stronie w sekcji Numery Telefonu w Zespole.

Numery Wewnętrzne:

telecubepr\_10

Sekretariat

telecubepr\_11

Księgowosc

telecubepr\_100

Sekretariat

Numery Zewnętrzne

111222333

Numer zewnętrzny

Numery Telefonu w Zespole:

Aby zmienić kolejność dzwonienia na poniższe numery, należy kliknąć i przeciągnąć właściwą miniaturkę. Kolejność **nie jest** brana pod uwagę jeżeli Strategią Dzwonienia jest "Wszystkie Telefony na Raz".

Po skonfigurowaniu numerów wewnętrznych i zewnętrznych, klikając niebieski button **Zapisz Ustawienia**

Zapisz Ustawienia

Następnie połącz Zespół telefonów z innymi elementami na schemacie.



Revision #6

Created 12 April 2022 09:42:54 by Przemek

Updated 23 December 2022 09:46:04 by szukiewicz