



**INSTRUKCJA KONFIGURACJI USŁUGI
INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)
W SYSTEMIE DATERA CALL-EX**



Datera S.A.

Head Office:
Bytomska 14/1
80-509 Gdynia, Poland
tel. + 48 58 762 47 31
fax + 48 58 762 47 33
info@datera.pl
www.datera.pl



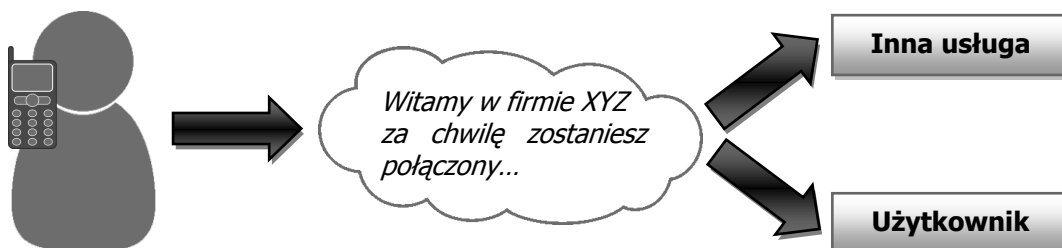
1. O usłudze Interactive Voice Response (IVR)	3
2. Konfiguracja usługi.....	4
Krok 1. Wejście do usługi.....	4
Krok 2. Konfiguracja usługi IVR – Zapowiedź	5
Krok 2. Konfiguracja usługi IVR – Powitanie.....	6
Krok 2. Konfiguracja usługi IVR – Znajdź mnie	7
Krok 2. Konfiguracja usługi IVR – Przełącznik.....	7
Krok 2. Konfiguracja usługi IVR – Menu	9
3. Korzystanie z usługi.....	10



1. O USŁUDZE INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR)

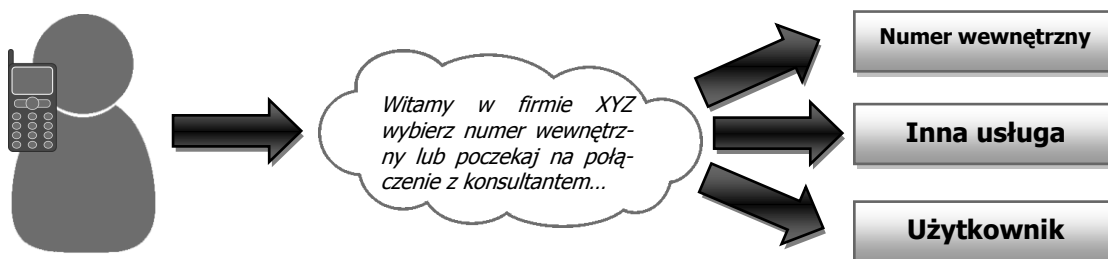
Usługa IVR pozwala na kreowanie automatycznych zapowiedzi głosowych oraz interaktywną obsługę osoby dzwoniącej. Usługa składa się z pięciu elementów (Zapowiedź, Powitanie, Znajdź mnie, Przełącznik oraz Menu), które można dowolnie zestawiać ze sobą i tworzyć złożone struktury. Poniżej przedstawione zostały zastosowania pojedynczych elementów.

Zapowiedź – odtwarza osobie dzwoniącej nagranie dźwiękowe, po czym przełącza rozmowę na inną usługę lub bezpośrednio do użytkownika.



Osoba dzwoni do firmy XYZ → Osoba dzwoniąca słyszy nagranie dźwiękowe po czym zostaje przełączona na inną usługę albo do konkretnego użytkownika albo następuje rozłączenie

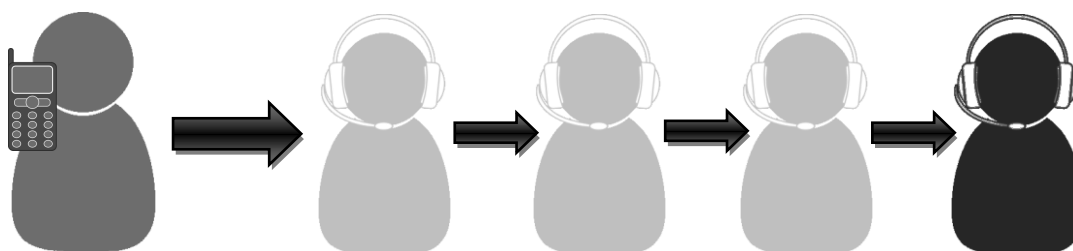
Powitanie – powitanie działa podobnie do Zapowiedzi z tą różnicą, że osoba dzwoniąca może wybrać numer wewnętrzny, a jeśli nie dokona wyboru w określonym czasie zostanie przełączona na inną usługę albo bezpośrednio do użytkownika.



Osoba dzwoni do firmy XYZ → Osoba dzwoniąca słyszy nagranie dźwiękowe po czym może wybrać numer wewnętrzny i jeśli nie dokona wyboru zostaje przełączona na inną usługę, użytkownika albo następuje rozłączenie

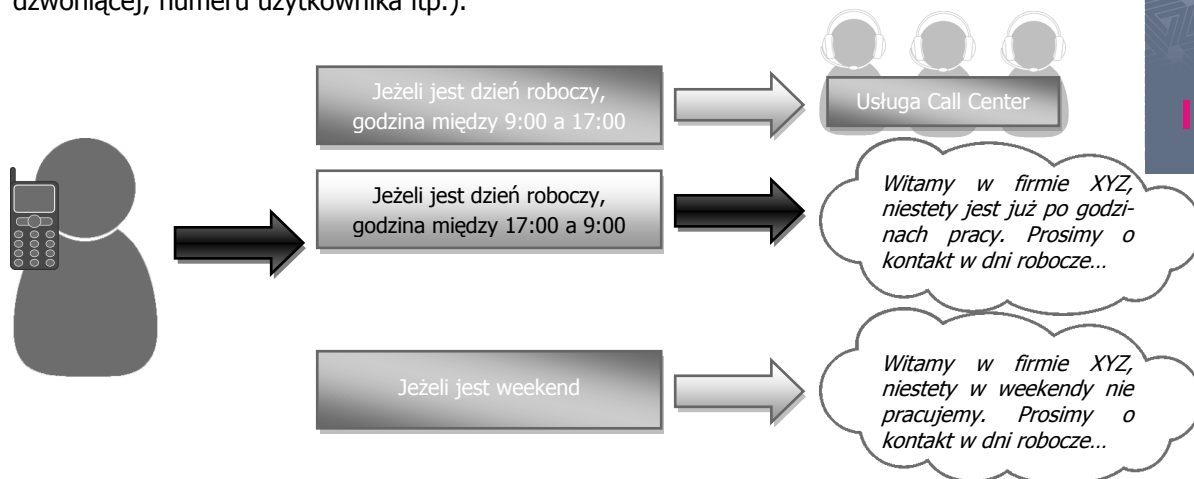
Znajdź mnie – usługa wykonuje kolejne próby łączenia z użytkownikami lub usługą znajdującymi się na liście w kolejności ustalonej przez Administratora. Jeżeli użytkownik z pozycji pierwszej nie odbiera w określonym czasie, to usługa dzwoni do kolejnego użytkownika z listy.

UWAGA! Jeżeli jakąś pozycją z listy będzie inna usługa, to Znajdź mnie zakończy w tym momencie działanie, bowiem usługa zawsze odbierze połączenie.



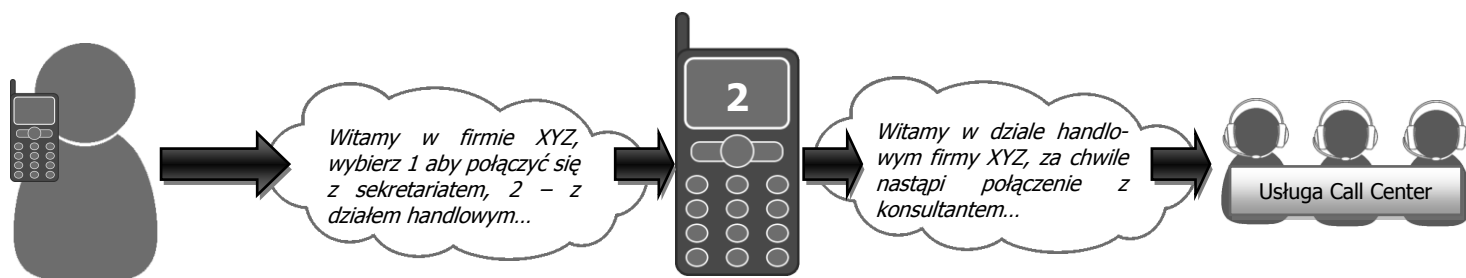
Osoba dzwoni do firmy XYZ → Osoba dzwoniąca jest łączona do kolejnych użytkowników z listy

Przełącznik – usługa ta ma możliwość przełączania osoby dzwoniącej w różne miejsca w zależności od ustalonych kryteriów (godziny, dnia tygodnia, dnia miesiąca, numeru osoby dzwoniącej, numeru użytkownika itp.).



Osoba dzwoni do firmy XYZ (pt godz. 18:14) ➔ W powyższym przypadku osoba dzwoniąca wg określonego kryterium zostanie przełączona na usługę Zapowiedź i usłyszy komunikat

Menu – usługa pozwala na tworzenie menu, dzięki któremu osoba dzwoniąca może poruszać się za pomocą klawiatury telefonu po systemie IVR.



Osoba dzwoni do firmy XYZ ➔ Osoba dzwoniąca słyszy komunikat i może wybrać za pomocą klawiatury telefonu odpowiednią opcję, po czym jest kierowana na inną usługę albo użytkownika

2. KONFIGURACJA USŁUGI

Konfiguracja usług wchodzących w skład usługi IVR została przedstawiona poniżej, odrębnie dla każdego elementu.

KROK 1. WEJŚCIE DO USŁUGI

W MENU systemu należy przejść do zakładki USŁUGI i z listy dostępnych usług wybrać usługę Interactive Voice Response (IVR).



Usługi dostępne

Usługa	
VoicemailServer	Realizuje funkcję skrzynek głosowych
CallCenter	Stanowi małe centrum obsługi tele
ConferenceCenter	Centrum konferencyjne z wieloma
CallRecorder	Rejestruje połączenia wybrane we
IVR	Pozwala na kreowanie automatycznych
MOHServer	Dzięki niemu można samodzielnie ko
Intercom	Pozwala na wykonywanie połączeń zagrożenia.
CallRating	Pozwala na podział ruchu na frakcj
CallPickup	Pozwala na przechwycenie połączenia

Aby dodać jeden z pięciu elementów usługi Interactive Voice Response (IVR) należy kliknąć przycisk DODAJ USŁUGĘ, następnie wybrać interesujący element z listy rozwijalnej, wprowadzić nazwę i ewentualny opis, a następnie kliknąć przycisk DODAJ.



Konfiguracja usługi IVR

+ dodaj usługę

pokaż usługi - wszystkie -

Dodawanie usługi

typ usługi * Zapowiedź

nazwa * zapowiedz_test_01

opis usługa testowa - zapowiedz

* Pola obowiązkowe.

< wróć **dodaj**

Po dodaniu usługi, konfiguracja odbywa się poprzez kliknięcie nazwy na liście wszystkich dodanych usług.

Obok ikonki usługi (elementu IVR), nazwy i opisu w tabeli znajdują się również przypisane do usługi numery miejskie i wewnętrzne oraz informacja o ilości użyciu usługi od momentu jej utworzenia. Jedno użycie odpowiada jednemu połączeniu na element usługi IVR.

Konfiguracja usługi IVR

+ dodaj usługę

pokaż usługi - wszystkie -

<input type="checkbox"/>	Usługa	Nazwa	Opis	Numerы skrócone	Numerы miejskie	Użycia
<input type="checkbox"/>		zapowiedz_test_01	usługa testowa - zapowiedz			0

↳ usuń klonuj

Aby usunąć usługę należy ją zaznaczyć i kliknąć USUŃ.

Możliwe jest również klonowanie usług, tj. ich kopiowanie. Aby sklonować usługę należy ją zaznaczyć i kliknąć KLONUJ.

KROK 2. KONFIGURACJA USŁUGI IVR – ZAPOWIEDŹ

W zakładce **KONFIGURACJA** należy ustawić kilka opcji usługi:

Po zapowiedzi przełącz na – należy ustawić usługę albo użytkownika, do którego ma zostać przekazane połączenie po odtworzeniu nagrania (komunikatu).

Czas oczekiwania [sec] – jeżeli w powyższej opcji zostanie wybrany użytkownik, należy ustawić czas dzwonienia do tego użytkownika, po upływie którego nastąpi obsługa błędem.

Gdy zajęty – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik, do którego połączenia po zapowiedzi będą przełączane, będzie zajęty.

Gdy nie odbiera – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik do którego połączenia po zapowiedzi będą przełączane będzie nie odbierał

info konfiguracja komunikaty numery

Edytujesz usługę: zapowiedz_test_01

Konfiguracja usługi

po zapowiedzi przełącz na [U] menu_test_01

czas oczekiwania [sec] 10

Obsługa błędów

gdy zajęty - powrót -

gdy nie odbiera - powrót -

< wróć **zapisz**

połączeń przez określony wyżej czas (oczekiwania). (^- powrót -^ oznacza ponowne uruchomienie usługi)

W zakładce **KOMUNIKATY** należy dodać nagranie dźwiękowe, które będzie odgrywane po wdzownieniu się do usługi. Aby dodać nowy plik należy kliknąć przycisk DODAJ PLIK, wybrać plik z dysku i na końcu kliknąć ZAPISZ.

Zakładka **NUMERY** służy do wprowadzenia numerów dostępowych do usługi. Można

wprowadzić dowolną liczbę numerów miejskich i wewnętrznych pod którymi usługa będzie dostępna (odegrany zostanie komunikat).

KROK 2. KONFIGURACJA USŁUGI IVR – POWITANIE

W zakładce **KONFIGURACJA** ustawić następujące opcje usługi:

Akceptuj numery o długości – należy podać długość numerów wewnętrznych, które obowiązują w systemie DATERA Call-eX i które będzie mogła wprowadzać osoba dzwoniąca. Po wprowadzeniu numeru odpowiedniej długości nastąpi połączenie. Osoba dzwoniąca nie będzie mogła wprowadzić numeru dłuższego.

Pasujące do maski – osoba dzwoniąca na usługę Powitanie może mieć możliwość wybrania tylko pewnego zakresu numerów wewnętrznych, których maska jest tutaj definiowana (więcej o tworzeniu masek znaleźć można w instrukcji tworzenia reguł).

Gdy upłynie czas przełącz na - należy ustawić usługę albo użytkownika, do którego ma zostać przekazane połączenie jeżeli nie zostanie dokonany żaden wybór.

UWAGA! Przekazywanie połączenia następuje automatycznie po odegraniu komunikatu, dlatego należy podczas nagrywania komunikatu pozostawić kilkusekundową ciszę (2-4 sekund), aby osoba dzwoniąca miała czas na wprowadzenie numeru wewnętrznego.

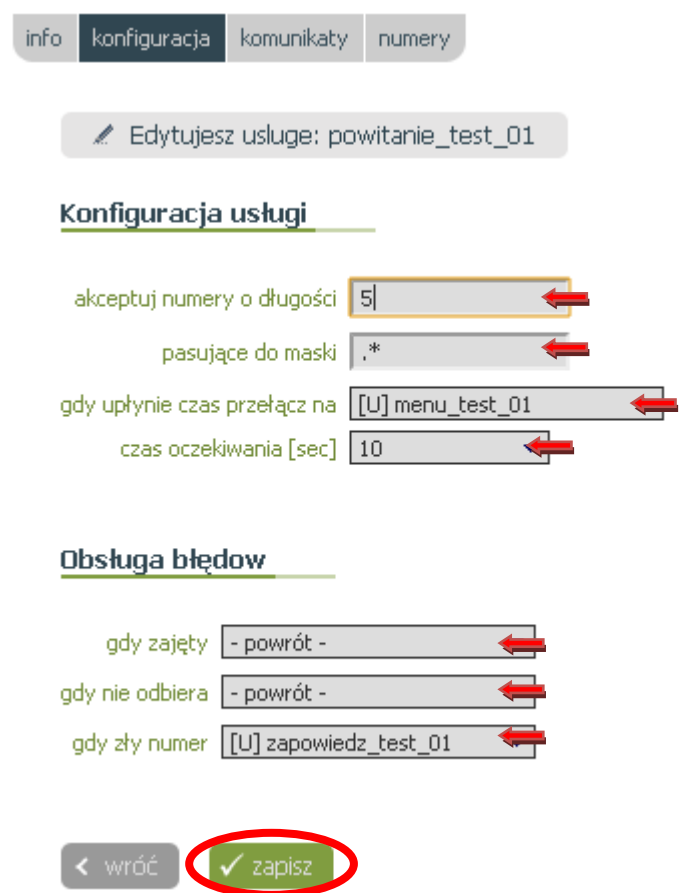
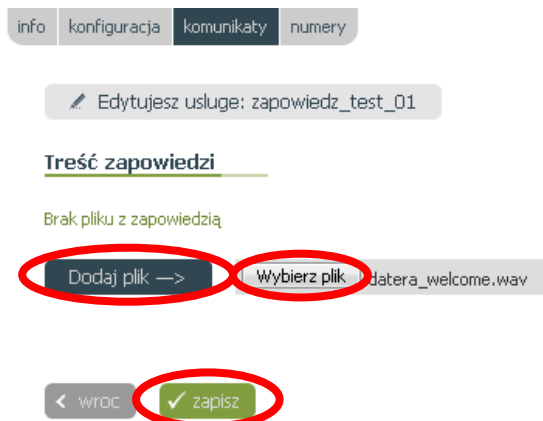
Czas oczekiwania [sec] – jeżeli w powyższej opcji zostanie wybrany użytkownik, należy ustawić czas dzwonienia do tego użytkownika.

Gdy zajęty – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik, do którego połączenia po powitaniu będą przełączane, będzie zajęty.

Gdy nie odbiera – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik, do którego połączenia po powitaniu będą przełączane, będzie nie odbierał połączeń przez określony powyżej czas (oczekiwania). (^- powrót -^ oznacza ponowne uruchomienie usługi)

Gdy zły numer – należy zdefiniować co się stanie, jeśli osoba dzwoniąca wprowadzi błędny numer wewnętrzny.

Po dokonaniu ustawień należy kliknąć ZAPISZ.





Zakładka **KOMUNIKAT** to miejsce, gdzie należy wgrać plik dźwiękowy (WAV, MP3), który będzie odtwarzany po uruchomieniu usługi. Należy pamiętać aby plik na końcu zawierał odpowiedniej długości ciszę, by osoba dzwoniąca miała czas na wprowadzenie numeru wewnętrznego. Aby dodać nowy plik należy kliknąć przycisk DODAJ PLIK, wybrać plik z dysku i na końcu kliknąć ZAPISZ.

info konfiguracja **komunikaty** numery

Edytujesz usługę: powitanie_test_01

Treść zapowiedzi

Brak pliku z zapowiedzią

datera_welcome.wav

Zakładka **NUMERY** służy do wprowadzenia numerów dostępowych do usługi. Można wprowadzić dowolną liczbę numerów miejskich i wewnętrznych pod którymi usługa będzie dostępna.

KROK 2. KONFIGURACJA USŁUGI IVR – ZNAJDŹ MNIE

W zakładce KONFIGURACJA należy ustawić na liście kolejnych użytkowników, do których będzie dzwonić usługa, w przypadku gdy poprzednicy nie będą odbierać. Możliwe jest też ustawienie usługi na liście. Należy pamiętać, że usługa zawsze odbiera, więc Znajdź mnie nigdy nie przejdzie do kolejnej pozycji z listy, po pozycji usługa.

Opcja **Czas oczekiwania [sec]** oznacza jaki czas ma upłynąć między kolejnym przełączeniem na liście jeżeli dany użytkownik nie odbierze.

Zakładka **NUMERY** służy do wprowadzenia numerów dostępowych do usługi. Można wprowadzić dowolną liczbę numerów miejskich i wewnętrznych pod którymi usługa będzie dostępna.

KROK 2. KONFIGURACJA USŁUGI IVR – PRZEŁĄCZNIK

W zakładce KONFIGURACJA należy ustawić kryteria przełączania rozmów:

Połączenie od/Połączenie do – możliwe jest zdefiniowanie numerów z jakich i na jakie jest realizowane połączenie i na podstawie zadanych kryteriów, możliwe jest przełączanie w odpowiednie miejsce osoby dzwoniącej, np. możliwe jest wyłapanie połączeń z zagranicy tak, aby automatycznie przełączyć je na przykład na angielskie menu i/lub na anglojęzycznych konsultantów. (numery można podawać w formie masek [maska .* oznacza wszystkie numery] – szczegółowy opis masek znajduje się w instrukcji tworzenia reguł)

Wykonane w okresie – możliwe jest zdefiniowanie minuty, godziny, dnia miesiąca, miesiąca, dnia tygodnia, kiedy dane przełączenie ma być wykonywane.

Maska tego kryterium składa się z pięciu gwiazdek, gdzie pod każdą z nich kryją się następujące komendy:

```

* * * * * komenda do wykonania
| | | | |
| | | | +----- dzień tygodnia (0 - 6) (Niedziela=0)
| | | +----- miesiąc (1 - 12)
| | +----- dzień miesiąca (1 - 31)
| +----- godzina (0 - 23)
+----- minuta (0 - 59)
  
```

info konfiguracja **numery**

Edytujesz usługę: znajdzmnie_test_01

Konfiguracja usługi

Kolejność	Przełącz na
1	[K] test001
2	[K] test002
3	[K] test003
4	[K] test004
5	- powrót -
6	- rozłącz -
7	- rozłącz -
8	- rozłącz -
9	- rozłącz -
10	- rozłącz -

czas oczekiwania [sec] 20



Komendę '* * * * *' odczytuje się następująco – wykonuj przełączenie, w każdej minucie ,każdej godziny, każdego dnia miesiąca, każdego miesiąca, w każdym dniu tygodnia.

Podstawiając pod gwiazdki odpowiednie liczby możliwe jest uzyskanie pożądanego kryterium. W systemie zostały przygotowane przykładowe ustawienia kryterium wykonane w danym okresie. Uaktywnienie kryteriów następuje poprzez, kliknięcie pomarańczowej ikony (patrz poniższy rysunek) i wybrać pożądanę kryterium z listy.

W ostatniej kolumnie należy ustalić jaka akcja ma nastąpić dla wcześniej wprowadzonych kryteriów.

Czas oczekiwania [sec] – jeżeli w kolumnie przełącz na zostanie wybrany użytkownik, należy ustawić czas dzwonienia do tego użytkownika.

Gdy zajęty – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik, do którego połączenia po powitaniu będą przełączane, będzie zajęty.





















Gdy nie odbiera – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik, do którego będą kierowane połączenia wg ustalonych kryteriów, będzie nie odbierał połączeń przez określony wyżej czas (oczekiwania). ('- powrót -' oznacza ponowne uruchomienie usługi)

info konfiguracja numery

Edytujesz usluge: przelacznik_test_01


wrót zapisz

Konfiguracja usługi

Kolejność	Połączenie od	Połączenie do	Wykonane w okresie	Przełącz na
0	,*	,*	* 9-16 ** 1-5 	[U] menu_test_01 
1	,*	,*	* 0-8,17-23 ** 1-5 	[U] zapowiedz_test_01 
2				- rozłącz - 
3				- rozłącz - 
4				- rozłącz - 
5				- rozłącz - 
6				- rozłącz - 
7				- rozłącz - 
8				- rozłącz - 
9				- rozłącz - 

czas oczekiwania [sec] 10 

Obsługa błędów

gdy zajęty - rozłącz - 

gdy nie odbiera - rozłącz - 

wrót  zapisz

Zakładka **NUMERY** służy do wprowadzenia numerów dostępowych do usługi. Można wprowadzić dowolną liczbę numerów miejskich i wewnętrznych pod którymi usługa będzie dostępna.

KROK 2. KONFIGURACJA USŁUGI IVR – MENU

W zakładce KONFIGURACJA należy przypisać akcje (łączenie z inną usługą lub użytkownikiem) do klawiszy, których może używać osoba dzwoniąca.

Czas oczekiwania [sec] – jeżeli do danej akcji zostanie przypisany użytkownik, należy ustawić czas dzwonienia do tego użytkownika.

Gdy zajęty – należy zdefiniować co się stanie, jeśli użytkownik będzie zajęty, do którego połączenia pod daną cyfrą będą kierowane.

Gdy nie odbiera – należy zdefiniować co się stanie, jeśli wybrany użytkownik nie będzie odbierał połączeń przez określony wyżej czas (oczekiwania). ('- powrót -' oznacza ponowne uruchomienie usługi)

Gdy zła opcja – należy zdefiniować co się stanie, jeśli osoba dzwoniąca dokona złego wyboru.

Po skonfigurowaniu usługi należy potwierdzić zmiany przyciskiem ZAPISZ.

info konfiguracja komunikaty numery

Edytujesz usługę: menu_test_01

[< wróć](#) [✓ zapisz](#)

Konfiguracja usługi

Opcja	Wyjście
0	[K] test001
1	[CC] qtest1
2	[CC] qtest2
3	[CC] qtest3
4	[K] test003
5	[K] test005
6	- powrót -
7	- nieaktywna -
8	- nieaktywna -
9	- nieaktywna -
*	- nieaktywna -
domyślnie	[U] menu_test_01



czas oczekiwania [sec] 10

Obsługa błędów

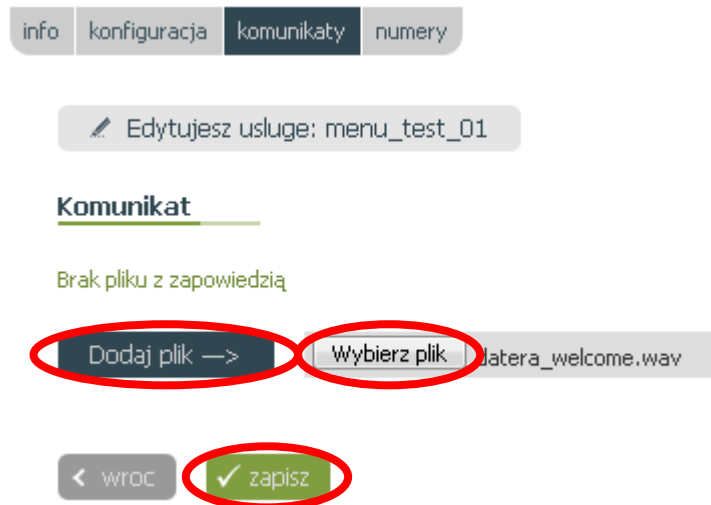
gdy zajęty [U] menu_test_01

gdy nie odbiera [U] menu_test_01

gdy zła opcja [U] menu_test_01

[< wróć](#) [✓ zapisz](#)

Zakładka **KOMUNIKAT** to miejsce, gdzie należy wgrać plik dźwiękowy (WAV, MP3), który będzie odtwarzany po uruchomieniu usługi. Należy pamiętać, aby plik na końcu zawierał odpowiedniej długości ciszę, by osoba dzwoniąca miała czas na dokonanie wyboru. Aby dodać nowy plik należy kliknąć przycisk DODAJ PLIK, wybrać plik z dysku i na końcu kliknąć ZAPISZ.



Zakładka **NUMERY** służy do wprowadzenia numerów dostępnych do usługi. Można wprowadzić dowolną liczbę numerów miejskich i wewnętrznych pod którymi usługa będzie dostępna.

3. KORZYSTANIE Z USŁUGI

Z dostępnych usług (elementów usługi IVR) można kreować dowolne wielopoziomowe systemy zapowiedzi głosowych, które zautomatyzują obsługę klienta. Wszystkie usługi można wykorzystywać wielokrotnie i dowolnie je konfigurować.

Korzystanie z usługi opiera się na dzwonieniu na numery dostępne do usług i interakcji osoby dzwoniącej z usługami.