



ipfon

System IVR

Case Study



1. Jak szybko i dobrze przygotować własny system IVR

1. Napisz scenariusz systemu oraz wszystkie teksty zapowiedzi.
2. Nagraj zapowiedzi.
3. Zaimportuj zapowiedzi do systemu ipfon24.
4. Załóż podstawowe usługi (telefon, fax, skrzynka głosowa).
5. Załóż poszczególne elementy systemu IVR (switch, menu, itp.).
6. Zaczynaj konfigurację poszczególnych elementów IVR.
7. Połącz elementy w całość.
8. Przetestuj wszystkie możliwe ścieżki.
9. Podepnij wejściowy element systemu pod docelowy numer telefonu.

2. Scenariusz przykładu

Dzwoniąc pod numer 0 61 622 26 00 w godzinach roboczych 9-17 nasi klienci mają usłyszeć:

„Witamy w firmie Przykład SA. Wybierz nr wew lub poczekaj na zgłoszenie się operatora. Dział Sprzedaży – wybierz 1, dział techniczny – wybierz 2, fax – wybierz 3, skrzynka głosowa – wybierz 4.”

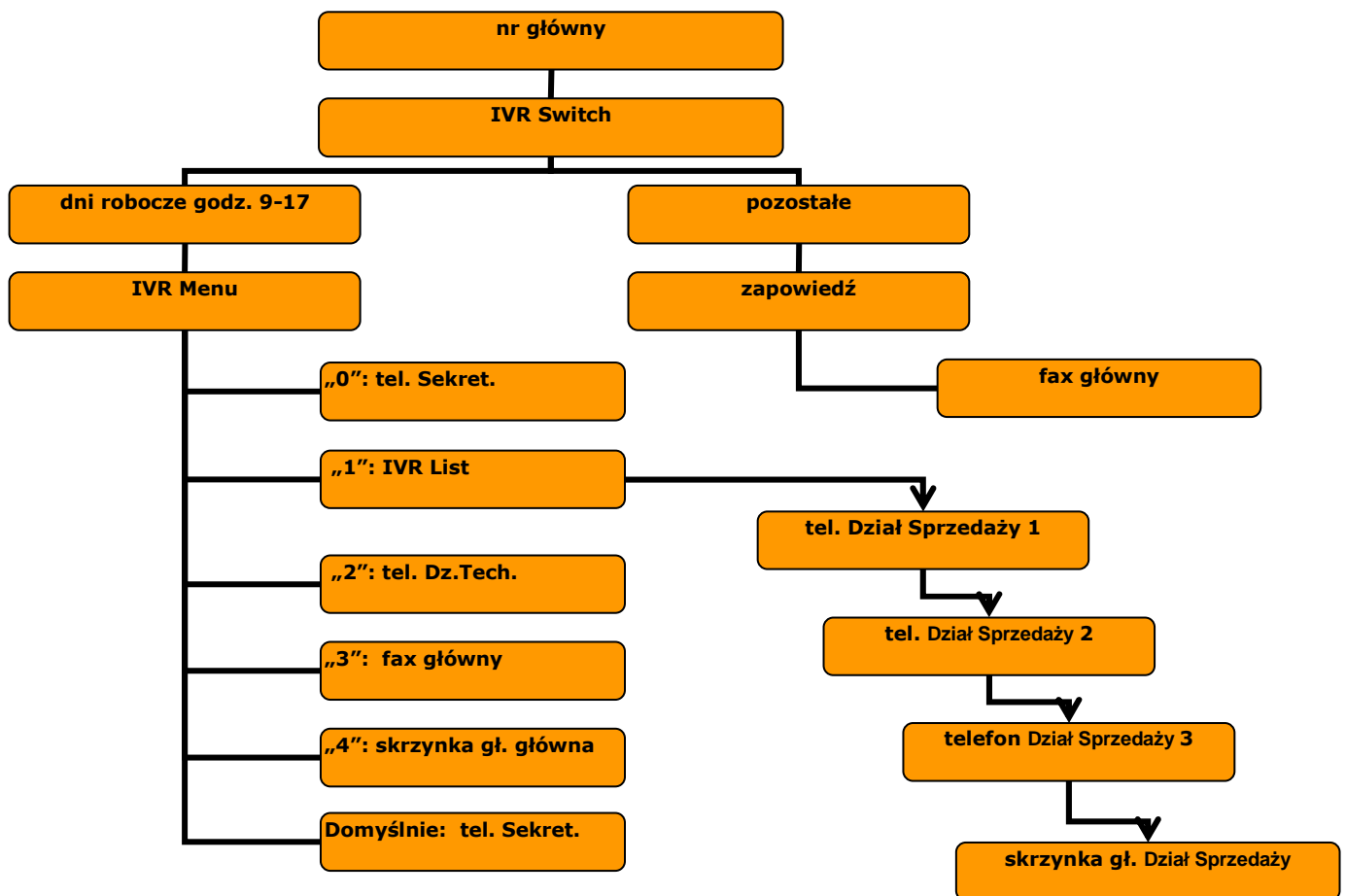
W dziale sprzedaży pracują 3 osoby i po skierowaniu do działu sprzedaży ma być odgrywana zapowiedź: *„Witamy w dziale sprzedaży. Za chwilę nastąpi połączenie”* Połączenie ma być kierowane w kolejności do 3 osób. Jeśli żadna z nich nie może odebrać ma włączyć się skrzynka głosowa z zapowiedzią: *„Przepraszamy. W tej chwili wszyscy nasi pracownicy są zajęci, zostaw wiadomość po sygnale, a nasi pracownicy skontaktują się z Tobą.”*

Dzwoniąc pod numer 0 61 622 26 00 poza godzinami 9-17 w dni robocze nasi kliencie mają usłyszeć:

„Witamy w firmie Przykład SA. W tej chwili nasze biuro jest nieczynne. Zapraszamy w godz. od 9:00 do 17:00. Możesz poczekać na sygnał faksu albo rozłączyć się.”

Przykładowy system dostępny jest pod numerem **0 61 622 26 00**.

Jeśli chcesz sprawdzić działanie systemu w dni robocze w godz. 9-17, a dzwonisz poza tym okresem, to wybierz nr 0 61 622 26 10.



3. Wykonanie

1. Nagranie i zaimportowanie zapowiedzi

Pliki z zapowiedziami powinny być zapisywane w następującym formacie: plik WAV, 16 bit, 8000 kHz, mono.

Nagrano następujące pliki z zapowiedziami:

1. przykład_switch_dzien.wav: „Witamy w firmie Przykład SA”
2. przykład_switch_noc.wav: „Witamy w firmie Przykład SA. W tej chwili nasze biuro jest nieczynne.
Zapraszamy w godz. od 9:00 do 17:00. Możesz poczekać na sygnał faksu albo rozłączyć się.”
3. przykład_menu_wstep.wav: „Wybierz nr wewnętrzny lub poczekaj na zgłoszenie się sekretariatu.”
4. przykład_menu_wybor.wav: „Dział Sprzedaży – wybierz 1, dział techniczny – wybierz 2, fax – wybierz 3,
skrzynka głosowa – wybierz 4.”
5. przykład_zajeci_pracownicy.wav: „Przepraszamy. W tej chwili wszyscy nasi pracownicy są zajęci, zostaw wiadomość po sygnale, a nasi pracownicy skontaktują się z Tobą.”
6. przykład_dzial_sprzedazy.wav: „Witamy w dziale sprzedaży. Za chwilę nastąpi połączenie”



7. *lacze.wav*: „Łączy”

2. Założenie podstawowych usług

1. założono 3 telefony dla działu sprzedaży i przypisano im bezpośrednie numery miejskie
2. założono telefon dla działu technicznego i przypisano mu bezpośredni numer miejski
3. założono telefon dla sekretariatu i przypisano mu bezpośredni numer miejski
4. założono fax główny i przypisano mu bezpośredni numer miejski
5. założono skrzynkę głosową główną
6. założono skrzynkę głosową działu sprzedaży i przypisano jej zapowiedź *przyklad_zajeci_pracownicy.wav*

3. Założenie elementów IVR

1. założono IVR switch
2. założono IVR menu
3. założono IVR list

4. Konfiguracja IVR switch

Dokonano konfiguracji IVR switch tak jak na poniższym rysunku.

USTAWIENIA IVR SWITCH pomoc ?

Info Numery **Konfiguracja**

Konfiguracja

	Wskazuj na:	Zapowiedź:	Filtr czasu:
0	<input type="text" value="menu przyklad"/>	<input type="text" value="przyklad_switch_dzien."/>	<input type="text" value="dni robocze od 9-17"/>
1	<input type="text" value="faks przyklad_glowny"/>	<input type="text" value="przyklad_switch_noc.w"/>	<input type="text" value="zawsze"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



5. Konfiguracja IVR menu

Dokonano konfiguracji IVR menu tak jak na poniższym rysunku.

USTAWIENIA IVR MENU pomoc ?

Info Numery **Konfiguracja**

Konfiguracja

Wskazuj na:	Zapowiedź:
„Powitanie”	Przyklad_menu_wstep.
„Promocja”	
„Menu”	przyklad_menu_wybor.
po wybraniu „0”	telefon Sekretariat Line1
po wybraniu „1”	ivr_list przyklad
po wybraniu „2”	telefon Dział Techniczny Line1
po wybraniu „3”	faks przyklad_glowny
po wybraniu „4”	skrzynka gł. przyklad_glowna
po wybraniu „5”	
po wybraniu „6”	
po wybraniu „7”	
po wybraniu „8”	
po wybraniu „9”	
„Domyślnie”	ivr_switch przyklad



6. Konfiguracja IVR list

Dokonano konfiguracji IVR list tak jak na poniższym rysunku.

USTAWIENIA IVR LIST pomoc ?

Info Numery **Konfiguracja**

Konfiguracja

	Wskazuj na:	Zapowiedź:
„Powitanie”		przyklad_dzial_sprzeda
0	telefon Dział Sprzedaży Line1	lacze.wav
1	telefon Dział Sprzedaży Line2	lacze.wav
2	telefon Dział Sprzedaży Line3	lacze.wav
3	skrzynka gł. przyklad_dzial_sprzedazy	
4		
5		
6		
7		
8		

7. Uruchomienie systemu

Gotowy systemu uruchomiono pod numerem 0 61 622 26 00 poprzez przypisanie do IVR switch tego numeru.

USTAWIENIA IVR SWITCH pomoc ?

Info Numery **Konfiguracja**

Wskazane numery miejskie

Dostępne numery:		Wskazane numery:
(61) 622 26 04		(61) 622 26 00
(61) 622 26 06	>>	
(61) 622 26 07	<<	
(61) 622 26 08		
(61) 622 26 09		
(61) 622 26 11		
(61) 622 26 12		

Zatwierdź