



**ipfon**

## **System IVR**

Opis elementów systemu



## 1. Wstęp

Na system IVR (IVR Pack) składają się następujące usługi:

- IVR Player,
- IVR Menu,
- IVR List,
- IVR Switch.

Cennik usług IVR dostępny jest na stronie [www.ipfon.pl](http://www.ipfon.pl).

## 2. Zamawianie usługi

1. usługę IVR należy zawiązać poprzez ipfon24 i link *Zamawianie usług*,
2. kliknąć na link nr 4,
3. wybrać numer telefonu do systemu IVR oraz jego elementy
4. wybrać numer telefonu do systemu IVR oraz jego elementy

### ZAMAWIANIE USŁUG

W tym miejscu możesz zamówić dodatkowe usługi w sieci IPFON. Usługi te będą zgrupowane i będziesz mógł nimi zarządzać posługując się istniejącym loginem i hasłem.

1. Jeśli chcesz **aktywować kolejną linię** wraz z numerem telefonicznym, kliknij [tutaj](#).  
*Uwaga. Dodatkowa linia będzie aktywowana na nowym koncie billingowym.*
2. Jeśli posiadasz **terminal VoIP prekonfigurowany do sieci IPFON** i chcesz go uaktywnić (zarejestrować), kliknij [tutaj](#).
3. Jeśli chcesz aktywować **tylko i wyłącznie usługę fax2email**, kliknij [tutaj](#).
4. Jeśli chcesz aktywować **tylko i wyłącznie usługę IVR**, kliknij [tutaj](#).
5. Jeśli chcesz **zamówić jeden z rekomendowanych terminali VoIP**, kliknij [tutaj](#).

W odpowiedzi na to zamówienie system wygeneruje fakturę pro-formę. Zapłaty możesz dokonać on-line poprzez Przelewy24.pl lub poprzez zwykły przelew bankowy na rachunek bankowy podany na fakturze.

Po dokonaniu płatności zostaną uruchomione zamówione elementy IVR oraz zostanie wystawiona faktura VAT.



### 3. Wymagania techniczne

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

Do nagrywania plików możesz użyć np. Rejestratora Dźwięku w Windows (pamiętaj tylko o poprawny formacie pliku) lub nagrać zapowiedzi na skrzynkę głosową. Możesz także skorzystać z bezpłatnego programu do konwertowania plików dźwiękowych: **dBpowerAMP Music Converter**, który można pobrać stąd:

<http://www.dbpoweramp.com/dmc.htm>

Nagrane pliki należy zaimportować do systemu. W tym celu w IPFON24 kliknij na Archiwum-> Pliki IVR - > Dodaj plik.

### 4. IVR player

#### Na czym polega?

Usługa IVR Player jest najprostszym elementem systemu IVR, a jej działanie polega na odtworzeniu wcześniej zarejestrowanych komunikatów w formacie WAV.

Nagrany wcześniej komunikat odtwarzany jest bezpośrednio po połączeniu się przez klienta z określonym numerem, na którym ustawiona jest usługa IVR Player. Po zakończeniu odtwarzania komunikatu następuje połączenie z wybraną usługą (telefonem, faksem, innym IVR).

#### Jakie może być jej zastosowanie?

Usługa IVR Player w większości przypadków wykorzystywana jest do informowania abonentów o połączeniu się z danym działem firmy, najczęściej poprzez wykorzystanie nagrania o określonej treści, np.: „Dodzwoniłeś się do działu handlowego – proszę czekać na połączenie z konsultantem”.

Usługa IVR Player jest także wykorzystywana do bezpośredniego przywitania klienta, który dodzwonił się do naszej firmy.

#### Jak skonfigurować tę usługę?

Konfiguracja usługi IVR Player jest bardzo prosta i wymaga wykonania zaledwie trzech kroków w IPFON24:

1. Wprowadzenie nazwy usługi oraz wybór konta bilingowego, na którym aktywowany jest IVR.
2. Opcja: przypisanie numerów telefonów, po wybraniu których uruchamiany jest IVR Player.
3. Wybór nagranej wcześniej i zaimportowanej do archiwum zapowiedzi w postaci pliku WAV oraz przyporządkowanie tej zapowiedzi do określonej usługi, która ma zostać wywołana po zakończeniu odtwarzania komunikatu (np. fax).



## 5. IVR Menu

### Na czym polega ta usługa?

Usługa IVR Menu to kolejny z elementów systemu IVR. Działanie usługi polega na odtworzeniu wcześniej zarejestrowanego komunikatu powitalnego w formacie WAV, po czym następuje oczekiwanie na wprowadzenie przez abonenta z klawiatury telefonu cyfry od „0” do „9” i wykonania przypisanej do tych cyfr akcji.

Każdemu klawiszowi może być przyporządkowana określona zapowiedź, po wysłuchaniu której następuje przekierowanie do wskazanej usługi. Jeśli natomiast w czasie 2 sekund abonent nie wprowadzi żadnej cyfry, to wywoływane jest wyjście „domyślnie”.

Usługa działa w następujący sposób:

1. Odtwarzany jest komunikat powitalny (o ile go zdefiniowano)
2. Odtwarzany jest komunikat dodatkowy (o ile go zdefiniowano)
3. Odtwarzany jest komunikat o zawartość menu, np.: „naciśnij 1 aby...,2 aby...” i oczekiwane jest wciśnięcie klawisza z klawiatury telefonu:
  - a. Jeśli wciśnięto klawisz, to wykonywana jest akcja przypisana do tego klawisza
  - b. Jeśli nie wciśnięto klawisza przez 2 sek. przechodzi do obsługi domyślnej akcji
4. Wykonanie akcji
  - a. Jeśli do danego klawisza nie została zdefiniowana żadna akcja, to odtwarzany jest komunikat: „wybrany numer jest nieprawidłowy” i następuje powrót do punktu 3
  - b. Jeśli nie wciśnięto żadnego klawisza, a akcja domyślna nie została zdefiniowana, to następuje powrót do punktu 3
  - c. Jeśli do danego klawisza została zdefiniowana akcja (lub w przypadku nie wybrania żadnego istnieje akcja domyślna) to odtwarzany jest komunikat przypisany do danego klawisza, a następnie:
    - i. Jeśli nie zdefiniowano przekierowania - powrót do punktu 3
    - ii. Jeśli przekierowanie jest usługą IVR, uruchamiana jest ta usługa
    - iii. Jeśli przekierowanie jest na usługę=telefon, następuje próba połączenia:
      1. jeśli połączenie jest zrealizowane, to kończy się działanie IVR
      2. jeśli numer jest zajęty lub nie odpowiada odtwórz komunikat systemowy: „numer nie odpowiada” i następuje powrót do punktu 3

Zapętlenie menu (powrót do punktu 3) jest ograniczone w konfiguracji do 10 razy.



### Jakie może być jej zastosowanie?

Usługa IVR Menu znajduje zastosowanie w chwili, gdy chcemy dać naszemu klientowi możliwość połączenia z wybranym przez niego działem, bądź też z określoną osobą, która przypisana jest do konkretnego numeru w zapowiedzi głosowej. Usługa IVR Menu rozpoczyna się najczęściej powitaniem dzwoniącego abonenta, po czym przedstawiane mu są możliwości wyboru, np.:





















- 1 - połączenie z działem obsługi klienta (IVR List)
- 2 - połączenie się z sekretariatem (inny IVR Menu)
- 3 - faksem
- 4 - informacje o promocjach (kolejne IVR Menu)
- 0 - połączenie z konsultantem

### Jak skonfigurować tę usługę?

Konfiguracja usługi jest bardzo prosta i wymaga wykonania zaledwie trzech kroków w IPFON24:

1. Wprowadzenie nazwy usługi oraz wybór konta bilingowego, na którym aktywowany jest IVR.
2. Opcja: przypisanie numerów telefonów, po wybraniu których uruchamiany jest IVR.
3. Wybór nagranych wcześniej i zaimportowanej do archiwum zapowiedzi w postaci plików WAV oraz przyporządkowanie poszczególnym klawiszom określonych akcji (usługi: telefon, fax, skrzynka gł., inny IVR), które mają zostać wykonane po wybraniu danego klawisza.

[Info](#) [Numery](#) [Konfiguracja](#)**Konfiguracja**

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



## 6. IVR List

### Na czym polega ta usługa?

Usługa IVR List jest elementem systemu IVR umożliwiającym tworzenie list wywołań terminali końcowych w przypadku ich niedostępności lub zajętości. Usługa umożliwia odtworzenie jednego komunikatu na wstępie i dowolną liczbę kolejnych przekierowań.

Działanie IVR List polega na wykonywaniu prób łączenia rozmów do kolejnych użytkowników. Jeżeli dany użytkownik jest niedostępny, zajęty lub nie odpowiada, to odtwarzany jest wcześniej zarejestrowany komunikat w formacie WAV i następuje próba połączenia rozmowy do kolejnego użytkownika na liście. Jeżeli natomiast nie uda się podłączyć rozmowy do żadnego z użytkowników na liście, to połączenie zostaje przerwane. W trakcie prób połączenia abonent słyszy standardowy sygnał dzwonienia.

Usługa działa w następujący sposób:

1. Odtwarzany jest komunikat powitalny (o ile go zdefiniowano),
2. Pobierane są elementy listy i obsługiwane według kolejności,
3. Obsługa elementu listy:
  - a. Jeżeli zdefiniowano przekierowanie na inną usługę IVR to przechodzi do tej usługi
  - b. Jeżeli zdefiniowano tylko zapowiedź to odtwarzana jest ta zapowiedź i przechodzi do kolejnego elementu listy
  - c. Jeżeli zdefiniowano przekierowanie na usługę=telefon, to próbuje połączyć się z tym telefonem:
    - i. jeżeli połączenie jest zrealizowane, to kończy się działanie IVR
    - ii. jeżeli numer jest zajęty lub nie odpowiada odtwarzany jest komunikat przypisany do elementu i przejdź do obsługi kolejnego elementu

Długość listy jest nieograniczona. Opcja 3.b. może posłużyć do odgrywania dużej listy komunikatów przed połączeniem się z wybranym numerem.

### Jakie może być jej zastosowanie?

Usługa IVR List to niezmiernie przydatne rozwiązanie zwłaszcza dla firm posiadających rozbudowaną strukturę. W sytuacji, gdy numer, na jaki dzwoni potencjalny klient jest zajęty, następuje automatyczne przełączenie do innej osoby przypisanej w ustawieniach usługi. Mamy dzięki temu pewność, że nasz klient na pewno zostanie obsłużony - nie zostanie pominięty nawet w przypadku, gdy główny handlowiec prowadzi inną rozmowę i nie jest w stanie odebrać kolejnego telefonu. Bardzo ważnym rozwiązaniem jest także zapowiedź głosowa, jaką



usłyszy abonent w sytuacji, gdy nie będzie się mógł dodzwonić do naszego handlowca i zostanie przełączony do innej osoby, które będzie mogła mu pomóc.

### Jak skonfigurować tę usługę?

Konfiguracja usługi jest bardzo prosta i wymaga wykonania zaledwie trzech kroków w IPFON24:

1. Wprowadzenie nazwy usługi oraz wybór konta bilingowego na którym aktywowany jest IVR.
2. Opcja: przypisanie numerów telefonów, po wybraniu których uruchamiany jest IVR.
3. Wybór nagranych wcześniej i zaimportowanych do archiwum zapowiedzi w postaci plików WAV oraz ustalenie kolejności wykonywania poszczególnych akcji.

## USTAWIENIA IVR LIST

[pomoc ?](#)

[Info](#) [Numery](#) [Konfiguracja](#)

Konfiguracja	
Wskazuj na:	Zapowiedź:
„Powitanie”	przyklad_dzial_sprzedz
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. IVR Switch

### Na czym polega ta usługa?

Usługa IVR Switch jest elementem systemu IVR umożliwiającym dokonanie wyboru ścieżki obsługi abonenta dzwoniącego na podstawie warunku czasu (dzień i godzina połączenie).

Przypisane warunki przeglądane są sekwencyjnie do chwili napotkania pierwszego spełnionego warunku. Wtedy następuje wykonanie zdefiniowanej akcji (odtworzenie komunikatu i uruchomienie wskazanej usługi).

Jeżeli żaden z warunków czasu nie zostanie spełniony, następuje zakończenie połączenia.

Usługa działa w następujący sposób:

1. Wykonuje krok 0
2. Sprawdza, czy spełniony jest warunek podany w filtrze czasu:
  - a. jeśli jest to następuje obsługa tego kroku
    - i. odtwarzana jest zapowiedź (o ile zdefiniowano)
    - ii. jeśli przekierowanie do innej usługi przechodzi do jej obsługi
    - iii. jeśli przekierowanie jest na konto telefoniczne, to łączy z tym telefonem
  - b. Jeśli nie jest, to następuje sprawdzenie warunku czasu w kroku 1, itd.

### Jakie może być jej zastosowanie?

Usługa IVR Switch to idealne rozwiązanie dla firm, które pragną zbudować zaufanie wśród swoich klientów. Pracownicy nie zawsze są dostępni, dlatego też dzięki powyższej usłudze mamy możliwość przygotowania zapowiedzi głosowych, które będą odtwarzane według określonych reguł, i tak np.: po godzinach pracy, w chwili, gdy do naszej firmy zadzwoni klient, zostanie mu przedstawiona najnowsza oferta produktowa, bądź też zostanie poinformowany, w jakich godzinach pracy może zadzwonić by uzyskać więcej informacji i by porozmawiać z konsultantem.

### Jak skonfigurować tę usługę?

Konfiguracja usługi jest bardzo prosta i wymaga wykonania zaledwie trzech kroków w IPFON24:

1. Wprowadzenie nazwy usługi oraz wybór konta bilingowego na którym aktywowany jest IVR.
2. Opcja: przypisanie numerów telefonów, po wybraniu których uruchamiany jest IVR.
3. Ustalenie warunków w postaci filtra czasu, wybór nagranych wcześniej i zaimportowanych do archiwum zapowiedzi w postaci plików WAV oraz wskazanie akcji, która ma zostać wykonana.



[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 nomadic-fax"/> 	<input type="text" value="przyklad_switch_noc.w"/> 	<input type="text" value="zawsze"/> 
2	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 
3	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 	<input type="text"/> 