



# **INSTRUKCJA KONFIGURACJI USŁUG DOSTĘPNYCH W MODULE UNIFIED MESSAGING.**

**Wersja 1.4**

**Warszawa 2014**

## Spis treści

1. Opis modułu.....	3
2. Jak uruchomić moduł UM? .....	3
3. Korzystanie z usługi e-fax.....	4
3.1. Konfiguracja usługi e-fax.....	5
3.1.1. Konfiguracja w sytuacji kiedy Konto i przypisany mu numer, będzie używane tylko jako faks.....	5
3.1.2. Obsługa faksów przychodzących w Module UM .....	6
3.1.3. Odczytanie faksu.....	6
3.1.4. Wysłanie faksu .....	7
3.2. Wysyłanie faksów z programów pocztowych Outlook 2003 i Outlook 2007 .....	8
3.2.1. Sposób konfiguracji konta usługi e-fax w MS Outlook 2003.....	8
3.2.2. Sposób konfiguracji konta usługi e - fax w MS Outlook 2007 .....	11
3.2.3. Wysyłanie faksów z konta pocztowego (Outlook):.....	13
3.3. Konfiguracja interfejsu skrzynki e-faks. ....	14
3.3.1. Reguły wyróżniania wiadomości.....	14
3.3.2. Zmiana układu kolumn w widoku wiadomości.....	15
3.3.3. Zmiana ustawień wyświetlania w widoku wiadomości .....	16
3.3.4. Ustawienie folderów.....	18
3.4. Ustawienia preferencji modułu UM .....	19
4. Ustawienia związane z pocztą głosową .....	20
4.1. Ustawienia Menu głosowego dla skrzynki poczty głosowej .....	21
4.2. Ustawienia związane z odczytaniem wiadomości poczty głosowej.....	21
5. Automatyczna sekretarka (IVR). ....	22
5.1. Konfiguracja Menu głównego Automatycznej sekretarki (IVR).....	23
5.1.1. Kreator okresów czasu.....	23
5.2. Konfiguracja Menu wyboru Automatycznej sekretarki (IVR) .....	26
5.2.1. Konfiguracja akcji (co się stanie po wciśnięciu klawiszy na klawiaturze telefonu) .....	26
5.2.2. Wgranie przedpowiedzi dla akcji .....	26
5.2.3. Nagrywanie zapowiedzi .....	26
5.2.4. Przekierowanie na numer telefonu przypisany do akcji.....	27
5.2.5. Przekierowanie na numer wewnętrzny przypisany do akcji.....	27
6. Korzystanie z usługi Kolejka połączeń.....	27
6.1. Konfiguracja Kolejki połączeń .....	28
7. Korzystanie z usługi Katalog Numerów.....	29
7.1. Konfiguracja Katalogu Numerów.....	29
7.2. Przypisanie utworzonego Katalogu numerów do scenariusza Automatycznej sekretarki (IVR). ....	32
7.3. Sposób korzystania z usługi Katalog numerów.....	33

## 1. Opis modułu.

Moduł Unified Messaging (UM) umożliwia zarządzanie i konfigurację usług dodatkowych dostępnych dla usługi Telefonii IP plus.

Moduł UM umożliwia administrowanie i korzystanie z następujących usług dodatkowych:

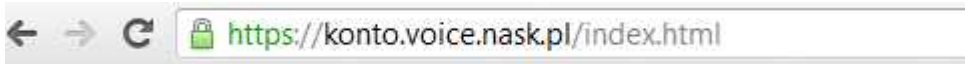
- E-fax
- Poczta głosowa
- Katalog numerów
- Automatyczna sekretarka (IVR)
- Kolejki połączeń

W ramach usług dodatkowych E-fax i Poczta głosowa użytkownik dla jednego Konta ma dyspozycję powierzchni dyskowej o wielkości 100 Mb. Wiadomości w ramach tych usług są przechowywane w Platformie telefonii IP przez okres 30 dni w folderze skrzynka odbiorcza (INBOX), następnie na okres kolejnych 30 dni są przesyłane do folderu kosz ( TRASH) a następnie są kasowane z systemu. Poprawne korzystanie z niektórych sekcji modułu UM wymaga posiadania wtyczki Java (do pobrania ze strony <http://www.java.com/pl/> ).

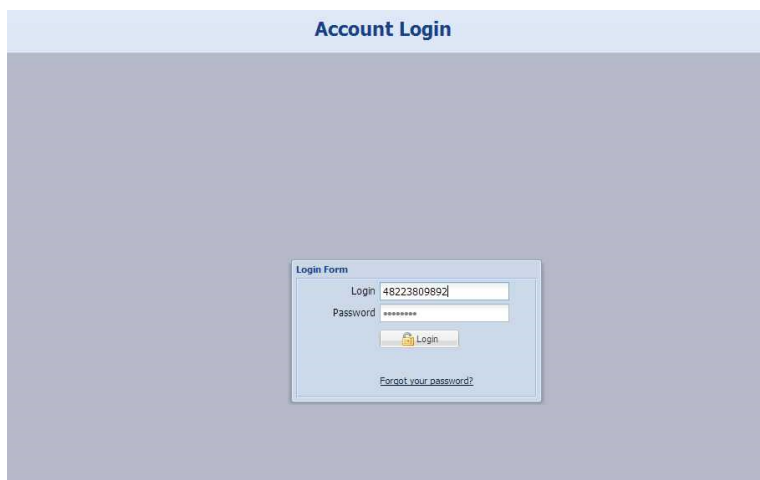
Moduł UM dla wgrania zapowiedzi głosowych i muzyki obsługuje pliki dźwiękowe w formatach mp3, WAV i Au.

## 2. Jak uruchomić moduł UM?

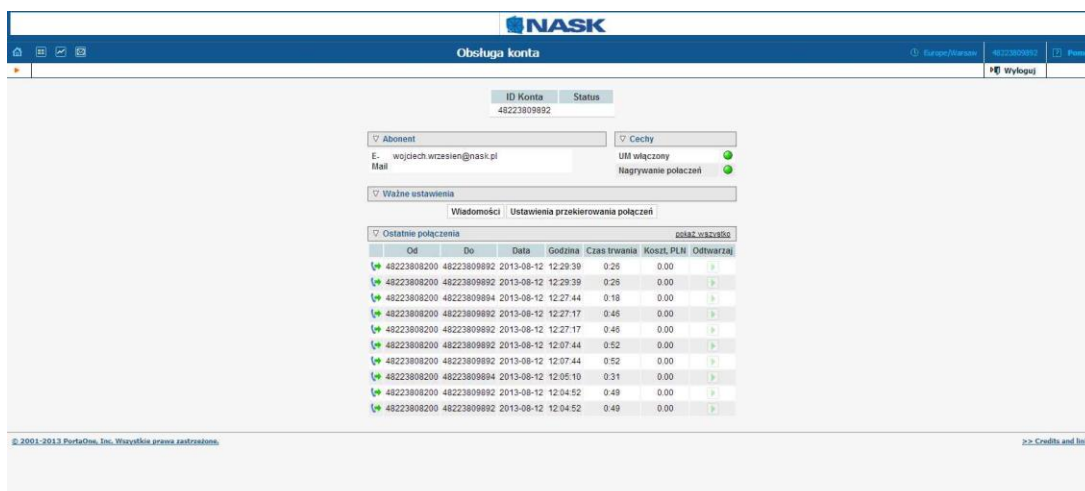
- W pasku adresu przeglądarki internetowej należy wpisać adres: <https://konto.voice.nask.pl>



- Następnie zaloguj się do Panelu Konta



- Po poprawnym zalogowaniu do Panelu Konta widoczny będzie poniższy ekran wyświetlający dane właściwe dla konkretnego konta.

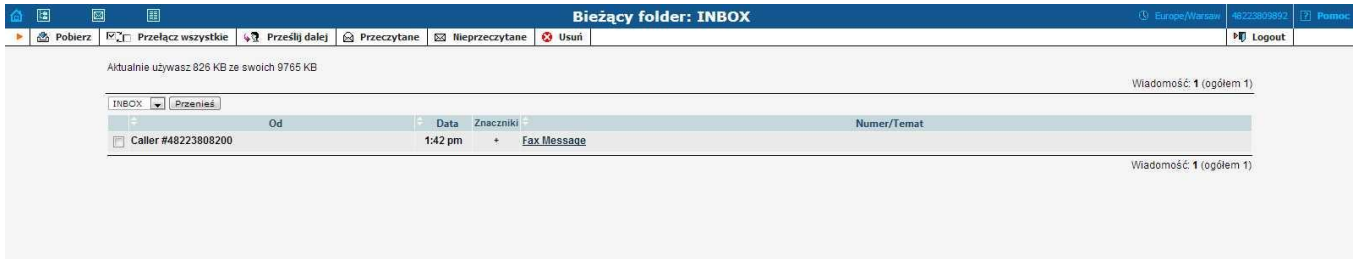


Od	Do	Data	Godzina	Czas trwania	Koszt, PLN	Odbiorca
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:29:39	0:26	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:29:39	0:26	0.00	
48223808200	48223809894	2013-08-12	12:27:44	0:18	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:27:17	0:46	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:27:17	0:46	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:07:44	0:52	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:07:44	0:52	0.00	
48223808200	48223809894	2013-08-12	12:05:10	0:31	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:04:52	0:49	0.00	
48223808200	48223809892	2013-08-12	12:04:52	0:49	0.00	

- Po lewej stronie wyświetlonej strony kliknij w ikonkę Wiadomości (1) 





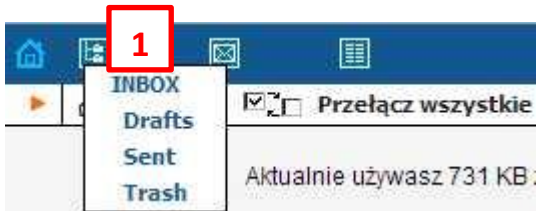
- Przeglądarka w nowym oknie lub w nowej karcie uruchomi moduł UM, wyświetlając domyślnie folder z otrzymanymi wiadomościami e-fax i poczty głosowej:




### 3. Korzystanie z usługi e-fax


W górnej lewej części ekranu znajduje się menu główne modułu UM.

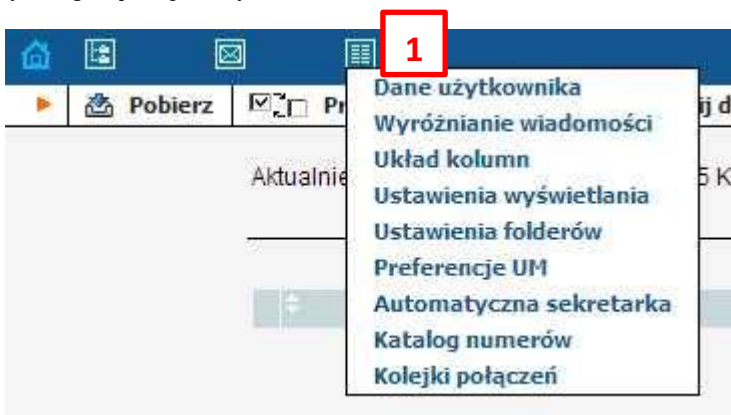
Ikonka z domkiem  przenosi do ekranu startowego. Ikonka z katalogami (1)  umożliwia przełączenie się pomiędzy folderami wiadomości e-fax : robocze (**Drafts**), wysłane (**Sent**), kosz (**Trash**)



Ikonka z kopertą (1)  pozwala na przejście do sekcji wysłania nowych faksów (**Nowy faks/wiadomość**), sekcji uzupełnienia adresów do wysyłki faksów (**Adresy**), edycji folderów (**Foldery**) oraz ekranu wyszukiwania faksów.



Ikonka kartki (1)  umożliwia przełączenie się na zarządzanie modułem e-fax (**Dane użytkownika**, **Wyróżnianie wiadomości**, **Układ kolumn**, **Ustawienia wyświetlania**, **Ustawienia folderów**) oraz priorytetami jakie ma mieć ustawiony moduł UM (**Preferencje UM**), ustawienia IVR (**Automatyczna sekretarka**), uzupełnienie i konfiguracja książki telefonicznej (**Katalog numerów**) i ustawienia kolejkwiania (**Kolejki połączeń**).




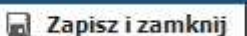
### 3.1. Konfiguracja usługi e-fax

Moduł UM umożliwia odbieranie wiadomości na kilka sposobów:

#### 3.1.1. Konfiguracja w sytuacji kiedy Konto i przypisany mu numer, będzie używane tylko jako faks.

- Włącz moduł UM
- Przejdź do ikonki kartki  i zakładki Preferencje UM (1) ->Tryb(2)
- Zaznacz pole wyboru **Tylko fakсы**.(3)

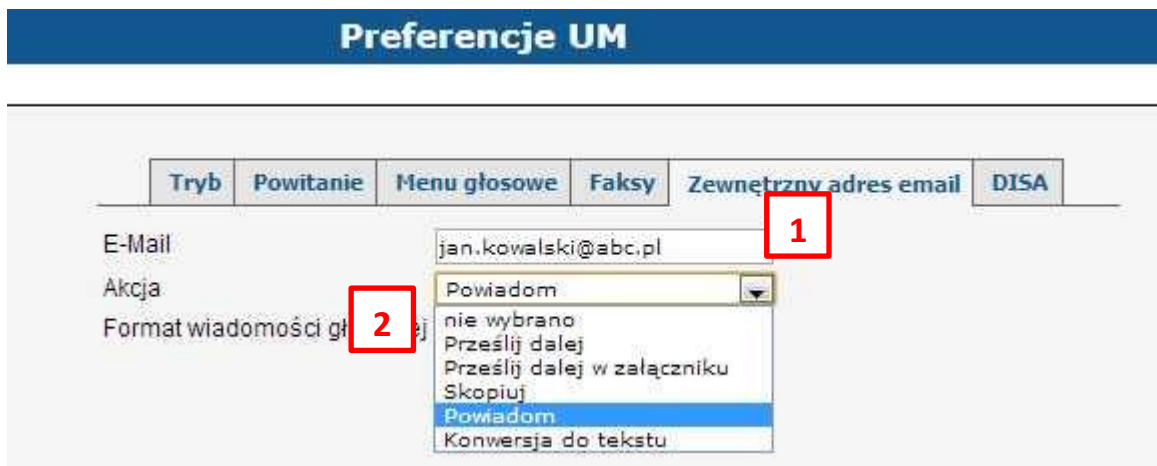


- Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**   w celu zatwierdzenia wyboru
- Wybierz typ plików dla faksów.
  - Zakładka **Fakсы** (1)
  - Wybierz z **listy rozwijalnej** (2) typ pliku w jakim będą zapisywane przychodzące fakсы



- Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**   w celu zatwierdzenia wyboru

- Ustaw tryb odbioru wiadomości faksowych zakładka **Zewnętrzny adres email**.
  - Wpisz adres email (1) pod jaki mają być przesyłane powiadomienia o nadejściu nowego faksu lub będą przesyłane załączniki z plikami faksów.
  - Wybierz z listy rozwijalnej (2) działanie jakie ma wykonać moduł faksowy po nadejściu nowego faksu (nie wybrano, Prześlij dalej, Powiadom)

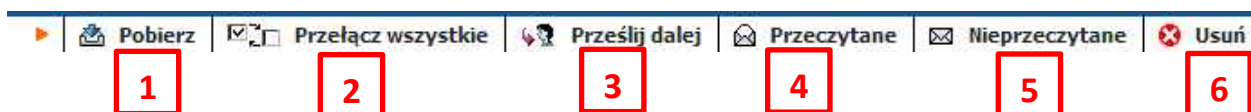


- Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**   w celu zatwierdzenia wyboru

### 3.1.2. Obsługa faksów przychodzących w Module UM

Na belce głównej w oknie startowym możliwe jest wykonanie podstawowych akcji na faksach znajdujących się w skrzynce odbiorczej.

- Pobranie nowych faksów z serwera (1)
- Zaznaczenie lub odznaczenie wszystkich wiadomości faksowych (2)
- Przesłanie dalej wiadomości zaznaczonej (3)
- Zmiana statusu wiadomości zaznaczonej jako przeczytana (4) lub nieprzeczytana (5).
- Możliwość usunięcia zaznaczonych wiadomości (6)



### 3.1.3. Odczytanie faksu

Faks znajdujący się w skrzynce odbiorczej można odczytać poprzez kliknięcie w wiadomość w kolumnie **Numer/Temat** (1)

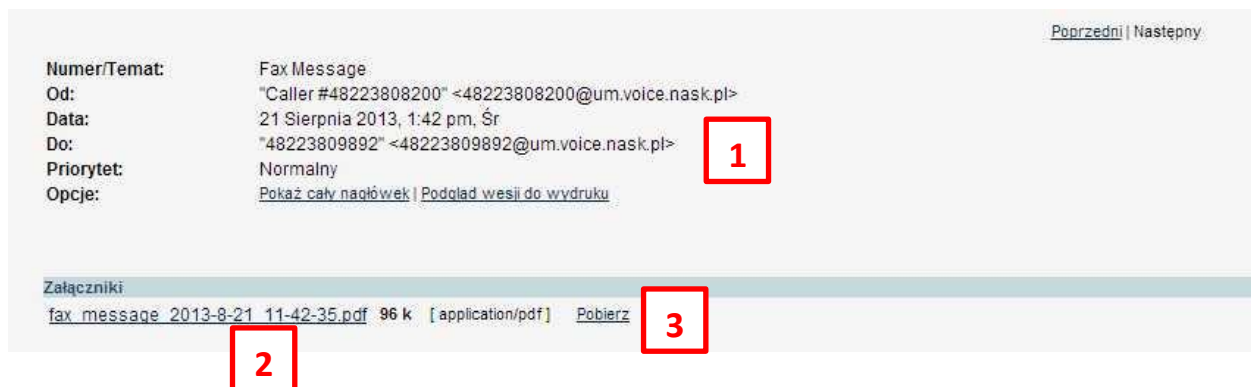





Ukaże się okno odczytywanej wiadomości zawierające podstawowe informacje – nadawcę, datę i godzinę nadania wiadomości, odbiorcę itp.(1)

Kliknij w link **załącznika** (2) aby obejrzeć faks w oknie przeglądarki.

Kliknij przycisk **Pobierz** (3) aby pobrać wiadomość na dysk lokalny w formie pliku.



### 3.1.4. Wysłanie faksu

Przejdź do ikonki koperty  w górnej belce okienka i kliknij **Nowy faks/wiadomość (1)**.



W pole **Numer/Temat** wpisz numer telefoniczny, pod który chcesz wysłać faks (1).

Za pomocą przyciski **Wybierz plik (2)** wybierz dokument który chcesz wysłać (pliki pakietu office ,pdf, tiff).

Następnie kliknij przycisk **Dodaj (3)** aby załadować plik na serwer faksów.



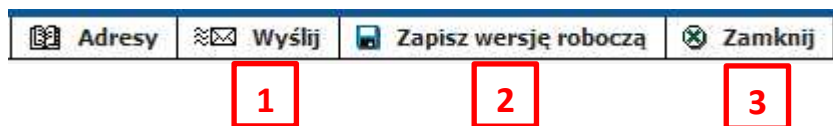
Prawidłowo przygotowany do wysyłki faks wygląda jak na poniższym rysunku.



Kliknij przycisk **Wyślij (1)** aby wysłać faks.

Kliknij przycisk **Zapisz wersję roboczą (2)** aby wysłać faks w innym terminie.

Kliknij przycisk **Zamknij (3)** aby zrezygnować z wysłania faksu i zamknąć menu wysyłania



## 3.2. Wysyłanie faksów z programów pocztowych Outlook 2003 i Outlook 2007

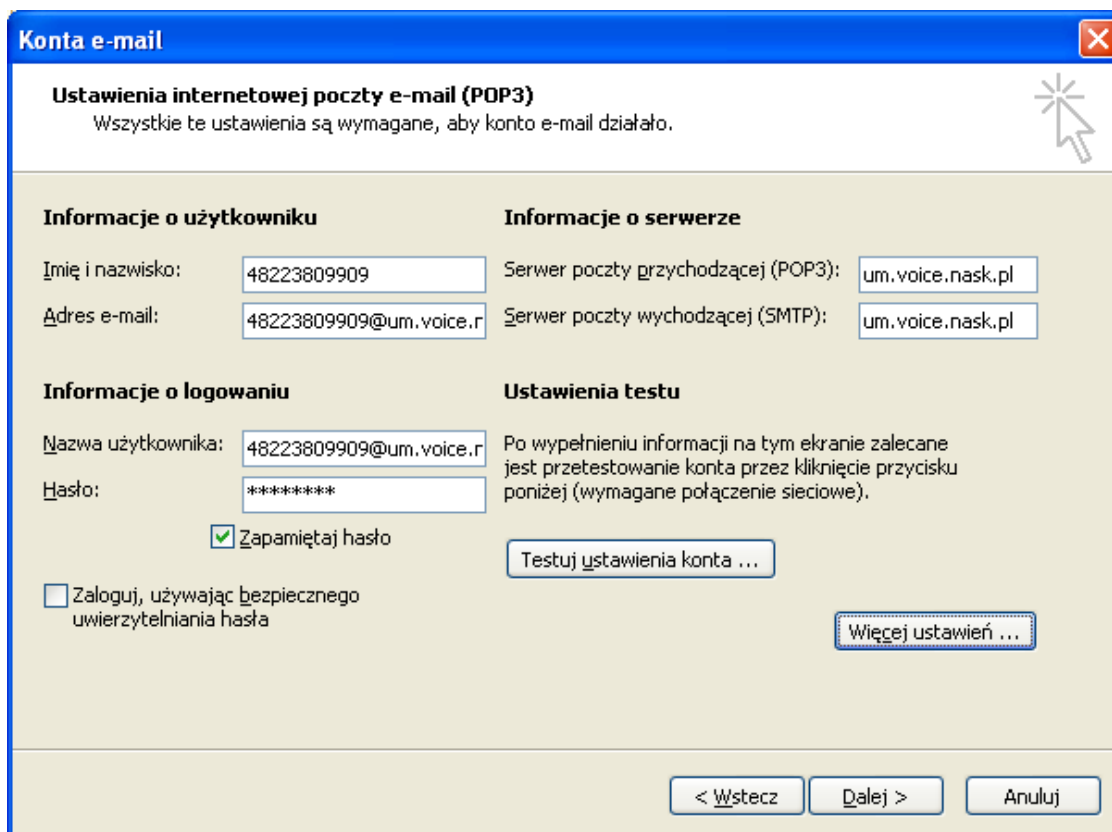
### 3.2.1. Sposób konfiguracji konta usługi efax w MS Outlook 2003

Uwaga!!! – Przed przystąpieniem do poniższej procedury zaloguj się pierwszy raz do Panelu Konta telefonicznego na Platformie VoIP (<https://konto.voice.nask.pl>, login zgodny a jedenastocyfrowym numerem telefonu, hasło do sprawdzenia w Panelu Klienta <https://klient.voice.nask.pl>). System przy pierwszym logowaniu poprosi o zmianę hasła. Będzie to hasło którym należy się posługiwać w dalszej części instrukcji.

Stwórz nowe konto pocztowe: Narzędzia -> Konta e-mail -> dodaj nowe konto e-mail -> Typ serwera POP3 z następującymi ustawieniami:

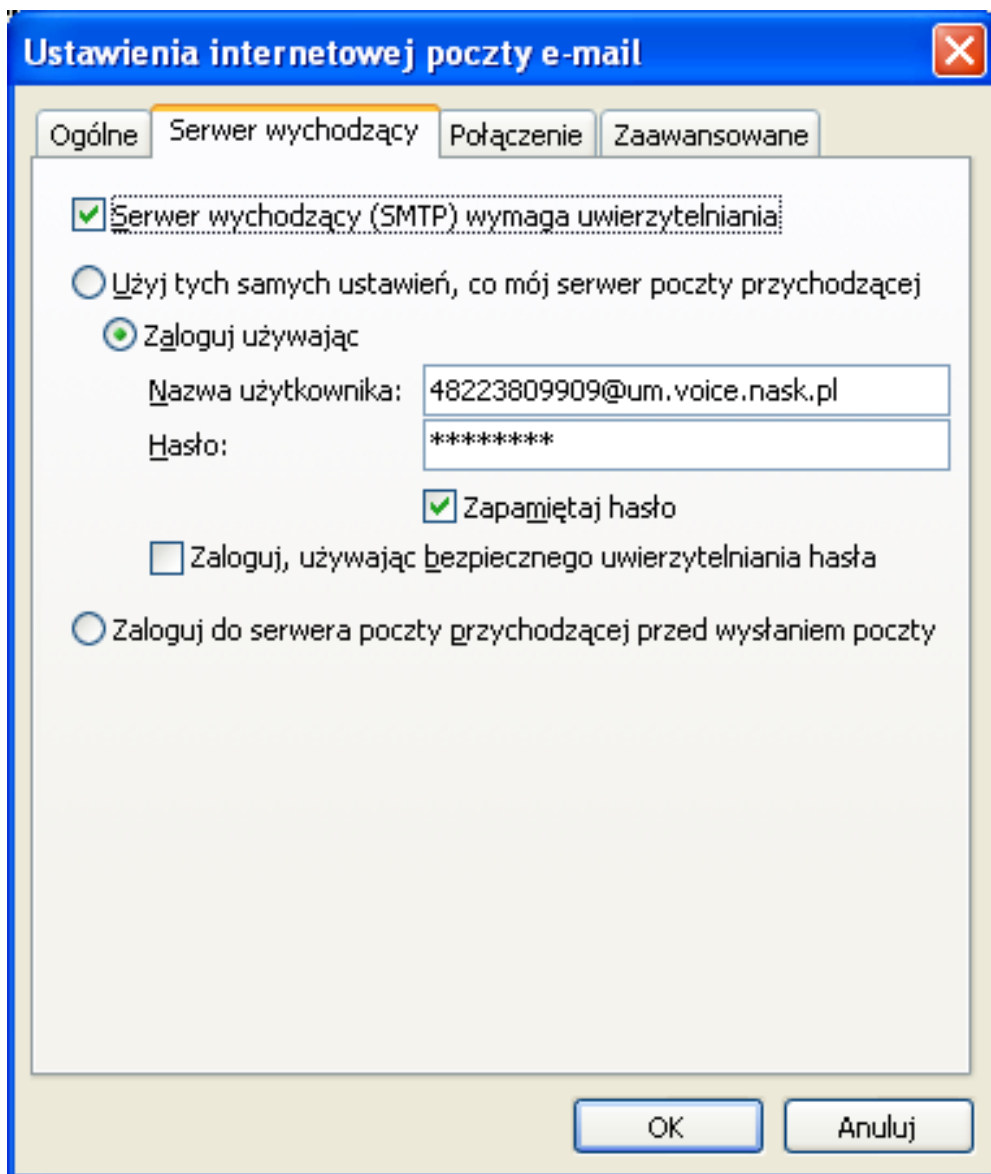
- W ustawieniach internetowych poczty e-mail należy wpisać:
  - Adres e-mail: [nr\\_tel@um.voice.nask.pl](mailto:nr_tel@um.voice.nask.pl)
  - Serwer poczty przychodzącej (POP3): um.voice.nask.pl
  - Serwer poczty wychodzącej (SMTP): um.voice.nask.pl
  - Nazwa użytkownika: [nr\\_tel@um.voice.nask.pl](mailto:nr_tel@um.voice.nask.pl)
  - Hasło: hasło do [konta telefonicznego](#) które zostało ustawione przez użytkownika
- Opcja *Zaloguj używając bezpiecznego uwierzytelniania hasła* powinna być Odznaczona

Przykład:

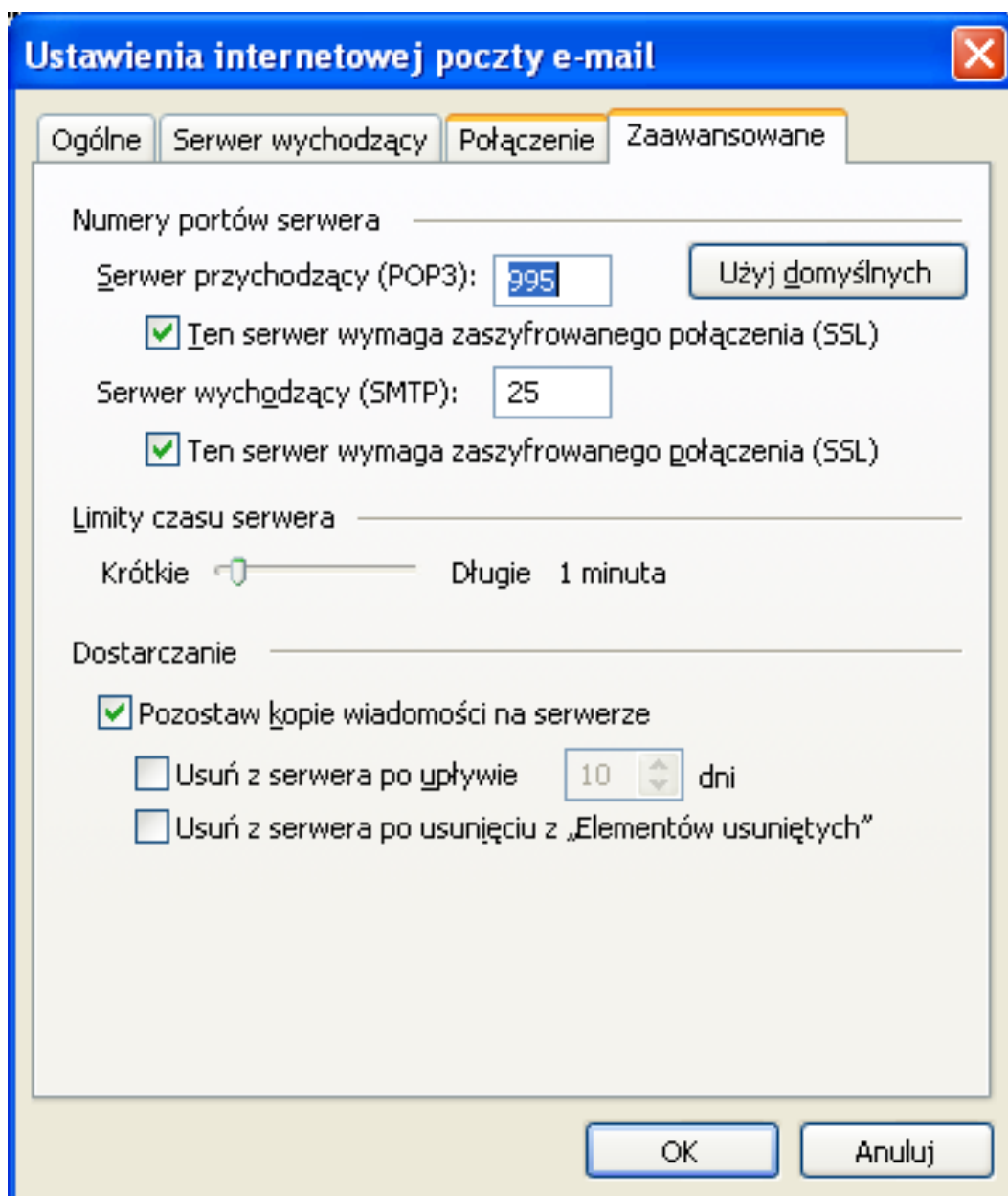




- Wciśnij przycisk „**Więcej ustawień**”:
  - W zakładce „**Serwer wychodzący**” wybierz:
    - Serwer wychodzący (SMTP) wymaga uwierzytelniania – **Zaznaczone**
    - Nazwa użytkownika: [nr\\_tel@um.voice.nask.pl](mailto:nr_tel@um.voice.nask.pl)
    - Hasło: hasło do konta telefonicznego, które zostało ustawione przez użytkownika
    - Zapamiętaj hasło: **można zaznaczyć**



- Przejdź do zakładki „Zaawansowane” i ustaw:
  - Serwer przychodzący (POP3): **995**
  - Ten serwer łączy się z serwerem przychodzącym za pomocą zaszyfrowanego połączenia (SSL): **Zaznaczone**
  - Serwer wychodzący (SMTP): **25** lub **465**
  - Ten serwer wymaga zaszyfrowanego połączenia (SSL): **Zaznaczone**
  - Wciśnij **OK** żeby zatwierdzić



### 3.2.2. Sposób konfiguracji konta usługi e - fax w MS Outlook 2007

Stwórz nowe konto pocztowe: Narzędzia -> Ustawienia kont -> Poczta e-mail -> Nowy... -> Microsoft Exchange, POP3,IMAP lub HTTP -> Ręcznie konfiguruj ustawienia serwera lub dodatkowe typy serwerów -> Internetowa poczta e-mail:

- W ustawieniach internetowych poczty e-mail należy wpisać:
  - Imię i nazwisko: nr\_tel
  - Adres e-mail: [nr\\_tel@um.voice.nask.pl](mailto:nr_tel@um.voice.nask.pl)
  - Typ konta: POP3
  - Serwer poczty przychodzącej (POP3): um.voice.nask.pl
  - Serwer poczty wychodzącej (SMTP): um.voice.nask.pl
  - Nazwa użytkownika: [nr\\_tel@um.voice.nask.pl](mailto:nr_tel@um.voice.nask.pl)
  - Hasło: hasło do konta telefonicznego, które zostało ustawione przez użytkownika

Opcja **Wymagaj logowania przy użyciu bezpiecznego uwierzytelniania hasła** powinna być Odznaczona

**Dodawanie nowego konta e-mail**

**Ustawienia internetowej poczty e-mail**  
Wszystkie te ustawienia są wymagane, aby konto e-mail działało.

**Informacje o użytkowniku**

Imię i nazwisko: 48223808344

Adres e-mail: 223808344@um.voice.nask.pl

**Informacje o serwerze**

Typ konta: POP3

Serwer poczty przychodzącej: um.voice.nask.pl

Serwer poczty wychodzącej (SMTP): um.voice.nask.pl

**Informacje o logowaniu**

Nazwa użytkownika: 223808344@um.voice.nask.pl

Hasło:

Zapamiętaj hasło

Wymagaj logowania przy użyciu bezpiecznego uwierzytelniania hasła

**Testowanie ustawień konta**

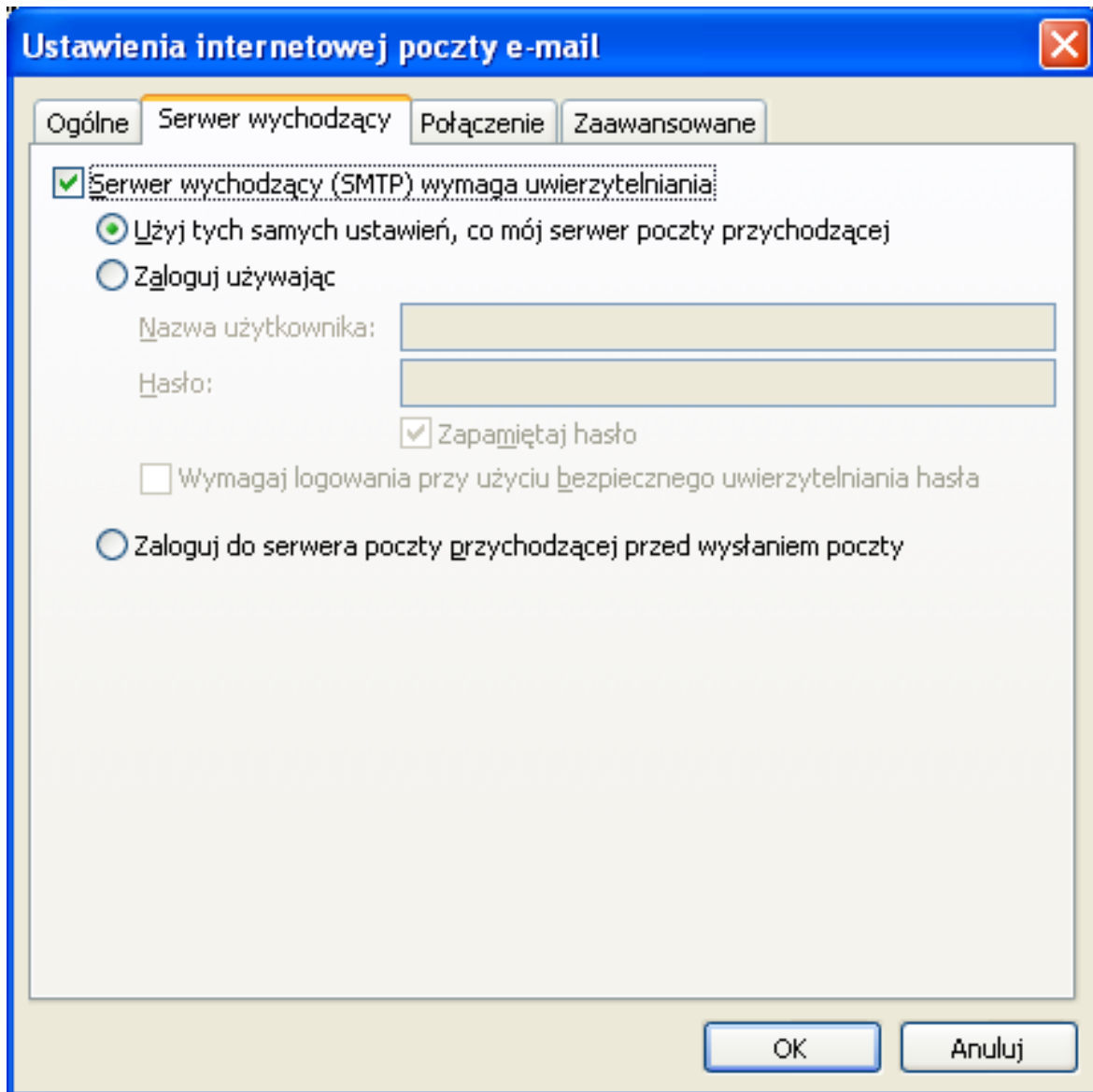
Po wypełnieniu informacji na tym ekranie zalecane jest przetestowanie konta przez kliknięcie przycisku poniżej (wymagane połączenie sieciowe).

Testuj ustawienia konta ...

Więcej ustawień ...

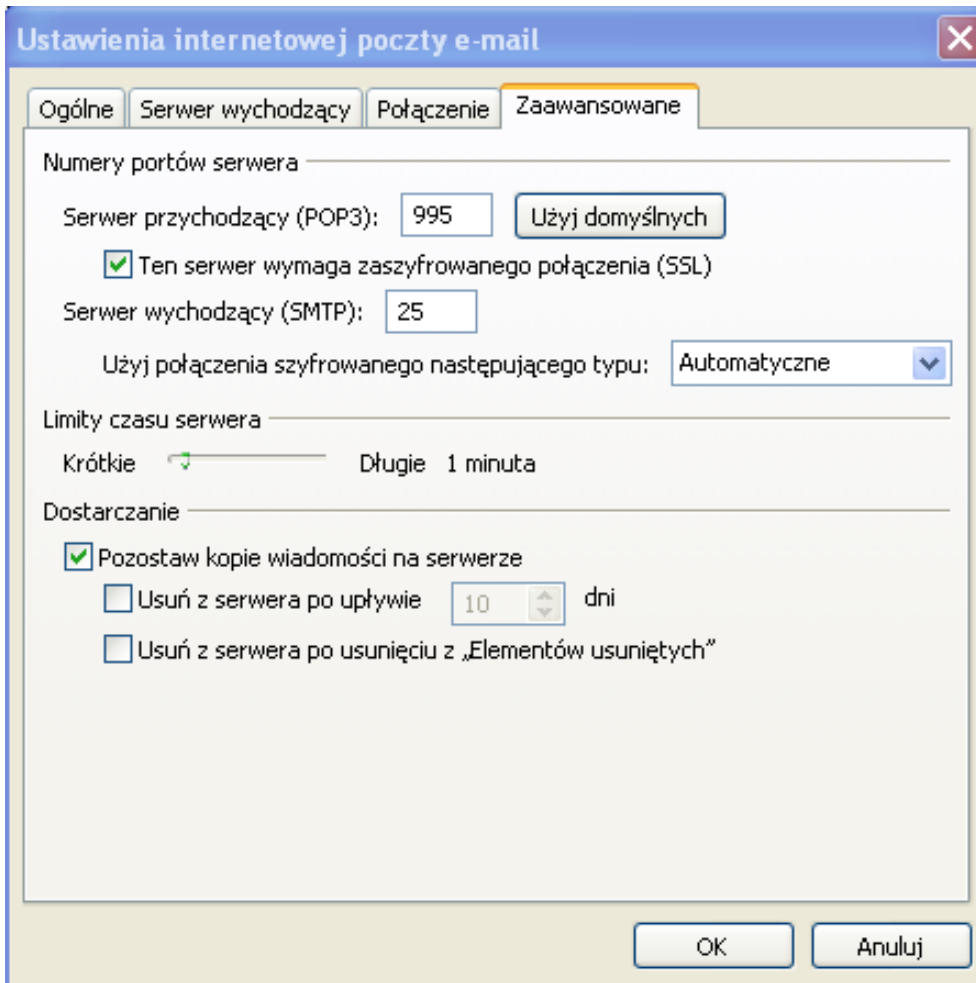
< Wstecz    Dalej >    Anuluj

- Następnie kliknij przycisk „Więcej ustawień”:
  - W zakładce „Serwer wychodzący”
    - Serwer wychodzący (SMTP) wymaga uwierzytelniania – Zaznaczone
    - Użyj tych samych ustawień, co mój serwer poczty przychodzącej – Zaznaczone
    - Nazwa użytkownika: [nr\\_tel@um.voice.nask.pl](mailto:nr_tel@um.voice.nask.pl)
    - Hasło: hasło do konta telefonicznego, które zostało ustawione przez użytkownika
    - Zapamiętaj hasło: można zaznaczyć



The image shows a screenshot of a Windows-style dialog box titled "Ustawienia internetowej poczty e-mail". The dialog has four tabs: "Ogólne", "Serwer wychodzący", "Połączenie", and "Zaawansowane". The "Serwer wychodzący" tab is selected. Inside the dialog, there is a checked checkbox for "Serwer wychodzący (SMTP) wymaga uwierzytelniania". Below this, there are two radio button options: "Użyj tych samych ustawień, co mój serwer poczty przychodzącej" (which is selected) and "Zaloguj używając". Under the "Zaloguj używając" option, there are two text input fields: "Nazwa użytkownika:" and "Hasło:". Below the "Hasło:" field is a checked checkbox for "Zapamiętaj hasło". There is also an unchecked checkbox for "Wymagaj logowania przy użyciu bezpiecznego uwierzytelniania hasła". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "OK" and "Anuluj".

- Przejdź do Zakładki „Zaawansowane” i ustaw:
  - Serwer przychodzący (POP3): 995
  - Ten serwer łączy zaszyfrowanego połączenia (SSL): Zaznaczone
  - Serwer wychodzący (SMTP): 25 lub 465
  - Użyj połączenia szyfrowanego następującego typu należy wybrać: TLS lub SSL lub Automatyczne (ustawienie należy przetestować wysyłając próbny faks)



### 3.2.3. Wysyłanie faksów z konta pocztowego (Outlook):

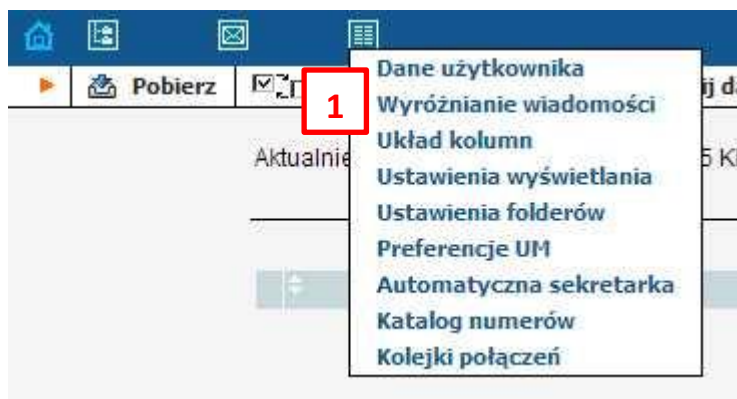
Aby wysłać faks bezpośrednio z systemu pocztowego należy:

- wybrać odpowiednie konto/tożsamość (stworzone jak w opisie wyżej) z którego będziemy wysyłać faks.
- W pole Do (adres na który należy wysłać mail) należy wpisać: efax@um.voice.nask.pl
- W pole Temat należy wpisać numer telefonu na który chcemy wysłać faks (w ten sam sposób w jaki dzwoniemy z innych telefonów na platformie [z zerem lub bez])
- Jako załącznik należy dołączyć dokument w formacie PDF

### 3.3. Konfiguracja interfejsu skrzynki e-faks.

#### 3.3.1. Reguły wyróżniania wiadomości

Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Wyróżnianie wiadomości (1)**

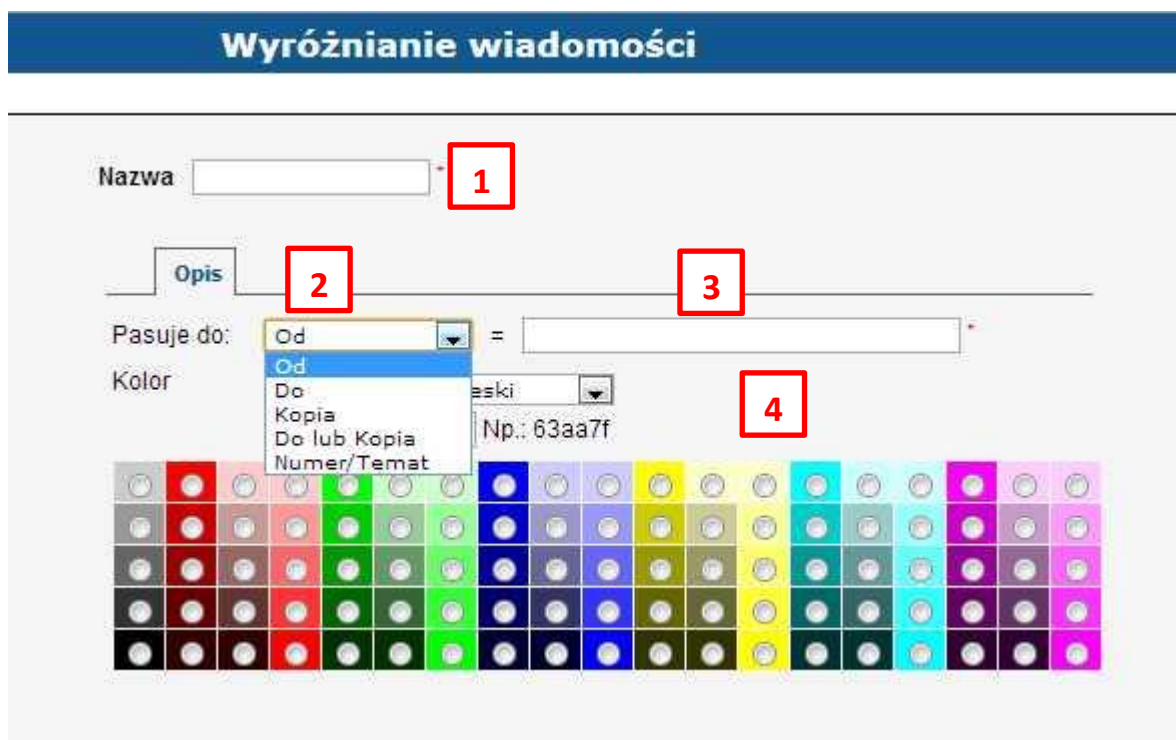


Kliknij przycisk **Dodaj (1)** aby dodać regułę wyróżniania.



1


- W polu **Nazwa (1)** nadaj nazwę konfigurowanej regule wyróżniania.
- Z listy rozwijalnej **Pasuje do (2)** wybierz do czego reguła wyróżniania ma się odnosić.
- W polu za znakiem **= (3)** wpisz numer telefoniczny, którego ma dotyczyć reguła wyróżniania.
- W polu **Kolor (4)** możesz wybrać kolor wyróżnienia. Kolor można też wpisać jako kod literowy oznaczający kolor w języku HTML (kody można uzyskać np. na stronie <http://html-color-codes.info/> ) lub wybrać jedną z dostępnych opcji koloru z palety.

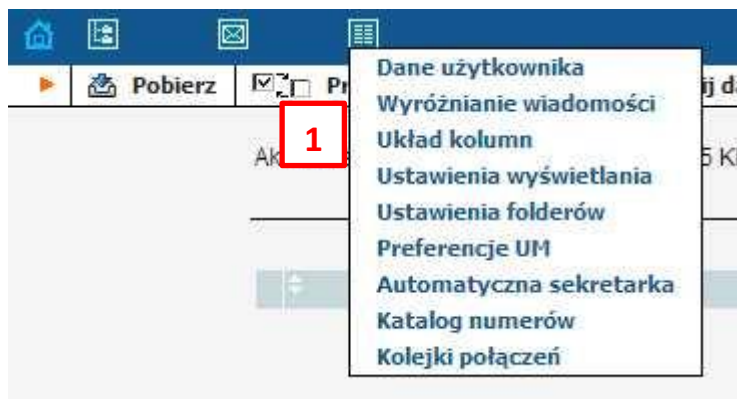


- Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**   w celu zatwierdzenia wyboru

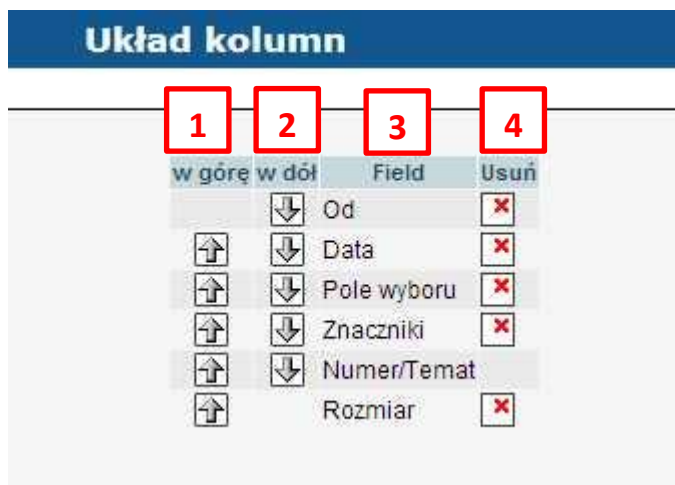


### 3.3.2. Zmiana układu kolumn w widoku wiadomości


Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Układ kolumn (1)**

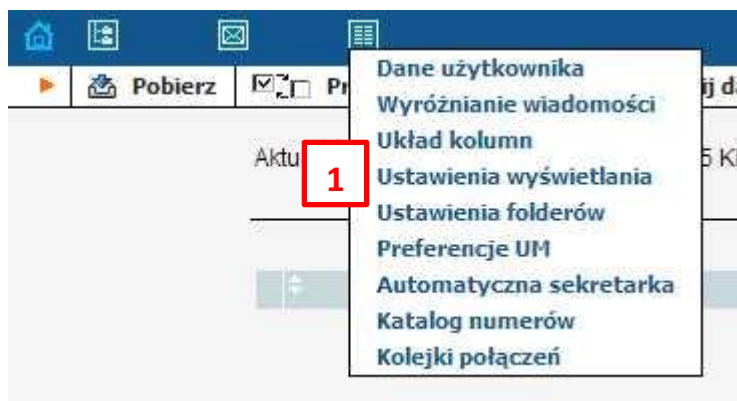


- Kliknij strzałkę w kolumnie **w górę (1)** aby przesunąć wybraną kolumnę (**Field (3)**) - widoczną w widoku wiadomości skrzynki odbiorczej - na wcześniejszą pozycję.
- Kliknij strzałkę w kolumnie **w dół (2)** aby przesunąć wybraną kolumnę (**Field (3)**) - widoczną w widoku wiadomości skrzynki odbiorczej - na dalszą pozycję.
- Kliknij czerwony **krzyżyk (4)** aby usunąć wybraną kolumnę - będzie ona niewidoczna w widoku wiadomości skrzynki odbiorczej.



### 3.3.3. Zmiana ustawień wyświetlania w widoku wiadomości

Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Ustawienia wyświetlania (1)**



- Przejdź do zakładki **Ustawienia wyświetlania skrzynki pocztowej (1)**.
- Wpisz **liczbę wiadomości (2)** jaką chcesz aby była wyświetlana na jednej wyświetlanej stronie w oknie skrzynki odbiorczej.
- Wpisz **liczbę stron (3)** jaką chcesz aby była dostępna w oknie skrzynki odbiorczej.
- Wpisz **liczbę znaków (4)** jaka może zawierać pole Od lub pole Do.
- Wpisz **liczbę znaków (5)** jaka może zawierać pole Numer.

## Ustawienia wyświetlania

**1** Ustawienia wyświetlania skrzynki pocztowej Wyświetlanie i tworzenie wiadomości

Liczba wiadomości na jednej stronie  **2**

Włącz selektor strony

Maksymalna liczba wyświetlanych stron  **3**

Długość pola Od/Do (0 - pełne)  **4**

Długość pola numer (0 - pełne)  **5**

- Przejdź do zakładki **Wyświetlanie i tworzenie wiadomości (1)**.
- Wpisz ilość znaków po jakiej będą **zawijane wiersze dla przychodzącej wiadomości (2)** w oknie skrzynki odbiorczej.
- Wpisz rozmiar okna edycyjnego **szerokość (3)** i **wysokość (4)**.
- Wybierz format w jakim będą dodawane adresy w książce adresowej –**lista rozwijalna (5)**.
- Zdecyduj czy wiadomość ma być wyświetlana w trybie HTML czy tekstowym **pole wyboru (6)**
- Skonfiguruj zgodnie z twoimi preferencjami pozostałe opcje **(7-13)** skrzynki odbiorczej używając pól wyboru:

## Ustawienia wyświetlania

Ustawienia wyświetlania skrzynki pocztowej Wyświetlanie i tworzenie wiadomości **1**

Zawijaj wiersze wiadomości przychodzącej po  **2**

Szerokość okna edycyjnego  **3**

Wysokość okna edycyjnego  **4**

Format adresu dodany z książki adresowej  **5**

Domyślnie pokazuj wersję HTML  **6**

Dodaj mój adres do pola 'Kopia', gdy odpowiadam wszystkim  **7**

Wyświetlaj nazwę programu pocztowego  **8**

Wyświetlaj obrazy załączone do wiadomości

Włącz wyświetlanie w trybie do druku  **9**


Włącz powiadamianie o dostarczonej poczcie  **10**

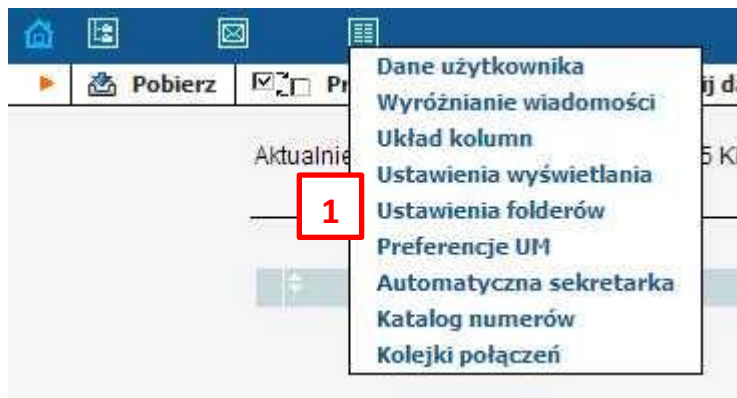
Dodaj podpis przed tekstem Odpowiedz/Prześlij dalej  **11**

Przedrostek linii cytowanej wiadomości  **12**

Sortuj według daty otrzymania  **13**

### 3.3.4. Ustawienie folderów

Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Ustawienia folderów (1)**



- Przejdź do zakładki **Ustawienia folderów specjalnych (1)**.
- Wybierz z listy rozwijalnej folder w jakim będą przechowywane **wiadomości usunięte (2)**.
- Wybierz z listy rozwijalnej folder w jakim będą przechowywane **wiadomości robocze (3)**
- Wybierz z listy rozwijalnej folder w jakim będą przechowywane **wiadomości wysłane (4)**

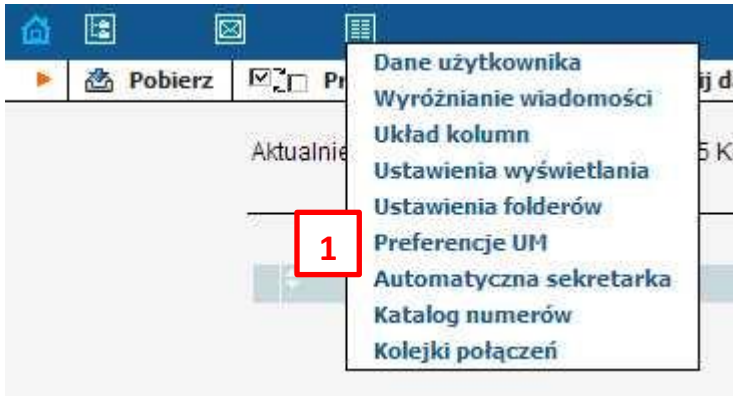
#### Ustawienia folderów

- Przejdź do zakładki **Właściwości listy folderów (1)**.
- Wybierz z listy rozwijalnej sposób powiadamiania o **nieprzeczytanych wiadomościach (2)**.
- Wybierz z listy rozwijalnej folder w jakim będą przechowywane **wiadomości robocze (3)**
- Wybierz z listy rozwijalnej folder w jakim będą przechowywane **wiadomości wysłane (4)**

#### Ustawienia folderów

### 3.4. Ustawienia preferencji modułu UM

Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Preferencje UM (1)**



W zakładce **Tryb** można decydować o tym, co system ma zrobić, kiedy zostanie wykonane połączenie z naszym numerem. System domyślnie, w pierwszej kolejności sprawdza, czy w nawiązanym połączeniu jest sygnał faksu. Jeżeli taki jest, to automatycznie zostaje uruchomiona usługa e-fax. Jeżeli natomiast takiego sygnału nie ma, system uruchamia jedną z opcji ustalonych właśnie w zakładce **Tryb**:

**Poczta głosowa** – opcja ta informuje system o tym, żeby zaraz po dodzwonieniu się na wybrany numer uruchomiła się usługa poczty głosowej.

**Automatyczna sekretarka** – Wybranie tej opcji spowoduje, że po dodzwonieniu się na wybrany numer, zostanie uruchomiona usługa IVR.

**Tylko faksy** – wybór tej opcji dedykuję konto konkretnie pod obsługę połączeń typu fax.

#### Preferencje UM

Tryb	Powitanie	Menu głosowe	Faksy	Zewnętrzny adres email	DISA
Poczta głosowa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automatyczna sekretarka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tylko faksy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4. Ustawienia związane z pocztą głosową



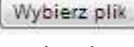
Przejdź do zakładki **Tryb (1)** i zaznacz wybór **Poczta głosowa (2)**



Ustaw powitanie w poczcie głosowej klikając w zakładkę **Powitanie (1)**

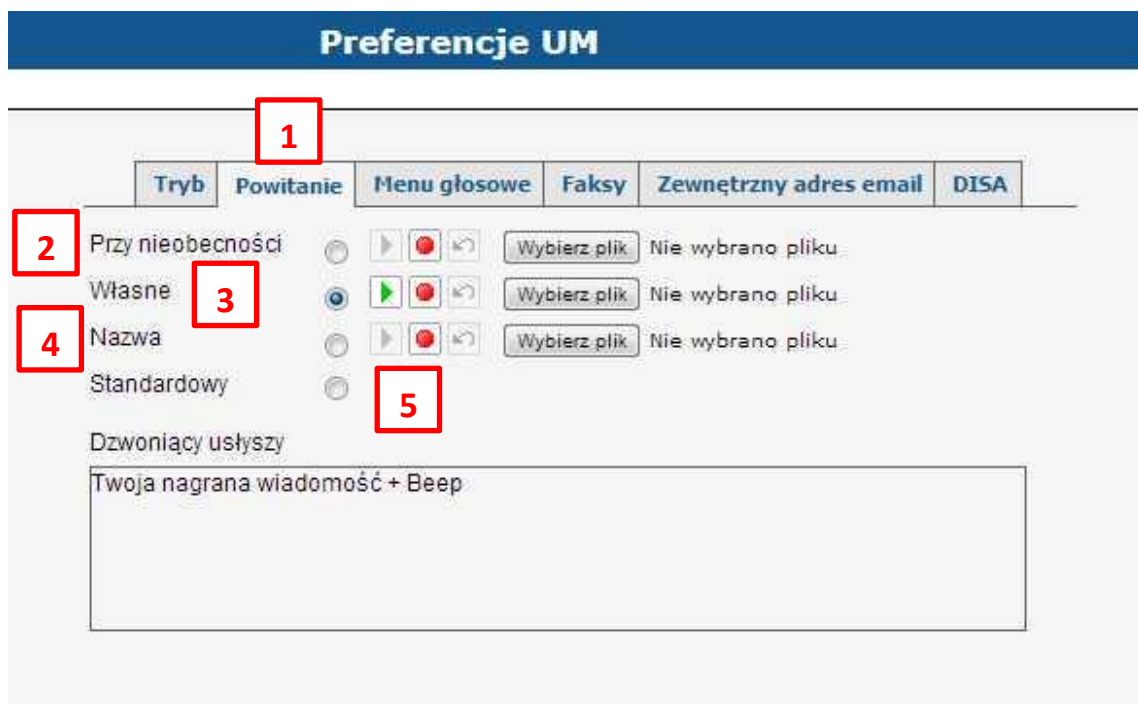
Nagraj powitanie lub załaduj nagrany plik powitania, które usłyszysz dzwoniący jeśli zostanie przekierowany do poczty głosowej (aby nagrać powitanie z wykorzystaniem poniższego interfejsu konieczne używanie wtyczki Java - do pobrania ze strony <http://www.java.com/pl/> ).



- Wciśnij przycisk  aby rozpocząć nagrywanie powitania.
- Wciśnij przycisk  aby odsłuchać nagranie.
- Wciśnij przycisk  aby wskazać miejsce na dysku komputera, z którego ma być załadowany plik z nagraniem powitaniem.

Możesz ustawić powitanie w trybach:

- **Przy nieobecności i własne (2 i 3)** – dzwoniący usłyszysz nagrane powitanie a następnie sygnał, po którym będzie mógł nagrać wiadomość.
- **Nazwa (4)** - dzwoniący usłyszysz „Dodzwoniłeś się do < **Twoja nagrana wiadomość** >. Proszę zostaw wiadomość” a następnie sygnał, po którym będzie mógł nagrać wiadomość.
- **Standardowy (5)** – dzwoniący usłyszysz “The person you are trying to reach is not available. Please leave a message.” a następnie sygnał, po którym będzie mógł nagrać wiadomość.





## 4.1. Ustawienia Menu głosowego dla skrzynki pocztowej głosowej

Ustaw menu w poczcie głosowej klikając w zakładkę **Menu głosowe(1)**

**Hasło (2)** – hasło, które należy podać w celu odsłuchania wiadomości znajdujących się w skrzynce.

• **Zawsze pytaj o hasło (3)** – jeżeli opcja ta jest zaznaczona, to system będzie wymagał podanego wcześniej hasła.

• **Poziom zapowiedzi (4)** – Określenie złożoności zapowiedzi (*Standardowy* – zwykła; *Rozszerzony* – rozbudowany; *Szybki* - skrócona)

• **Zapowiedz datę i godzinę (5)** – jeżeli opcja ta jest zaznaczona, przed każdą wiadomością odtwarzana jest informacja o czasie jej nadejścia.

• **Automatyczne odtwarzanie (6)** – po zaznaczeniu tej opcji, nowe wiadomości odtwarzane będą automatycznie.

## 4.2. Ustawienia związane z odczytaniem wiadomości pocztowej głosowej


• Przejdź do zakładki **Zewnętrzny adres email (1)**.

• W polu **E-Mail (2)** wpisz adres e-mail pod którym chcesz odbierać wiadomości pozostawione w poczcie głosowej.

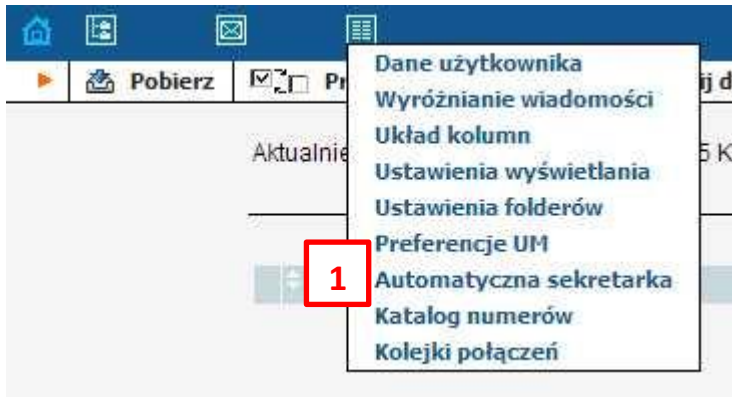
• Z listy rozwijalnej w polu **Akcja (3)** - wybierz sposób w jaki chcesz otrzymywać informacje o wiadomościach pocztowej głosowej.

• W polu **Format (4)** wiadomości głosowej wybierz typ pliku w jakim chcesz otrzymywać wiadomości pocztowej głosowej.

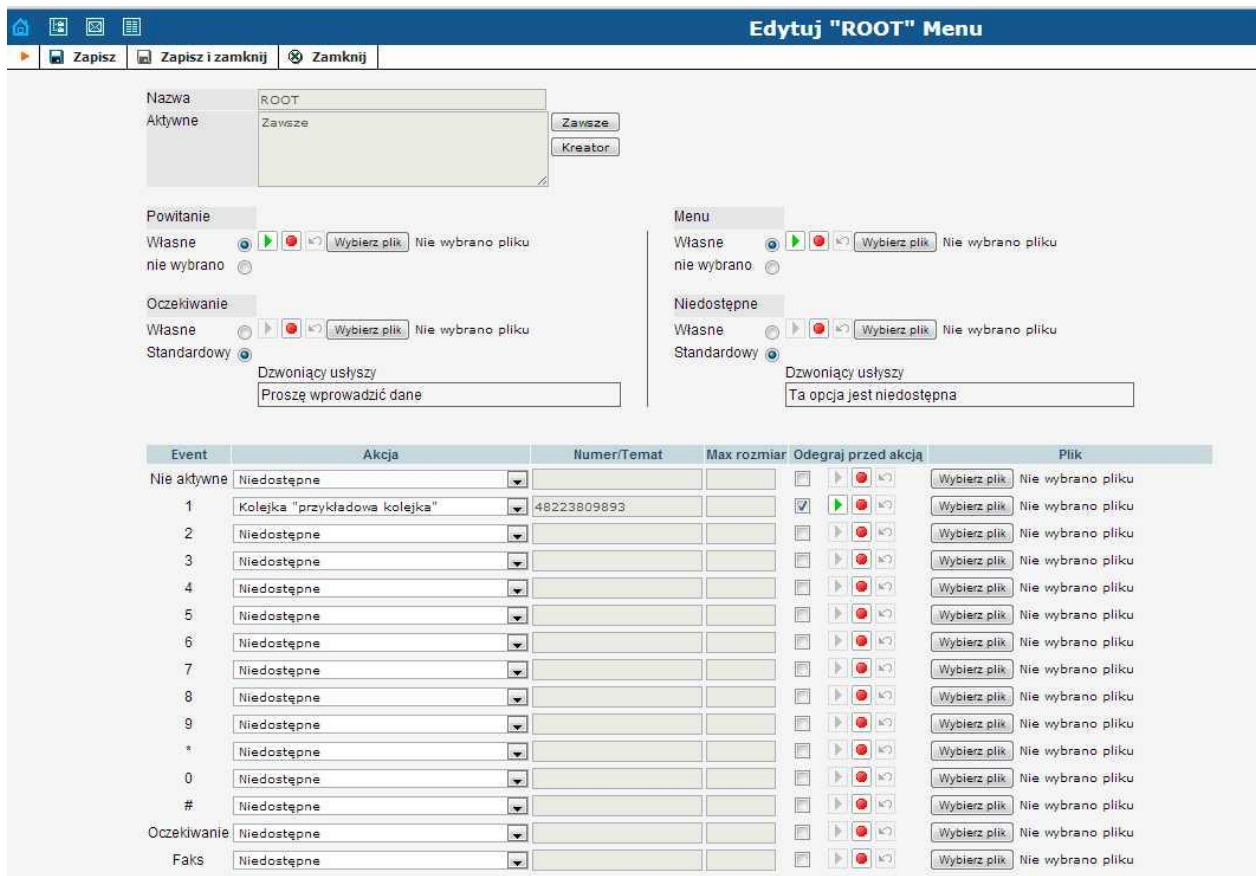
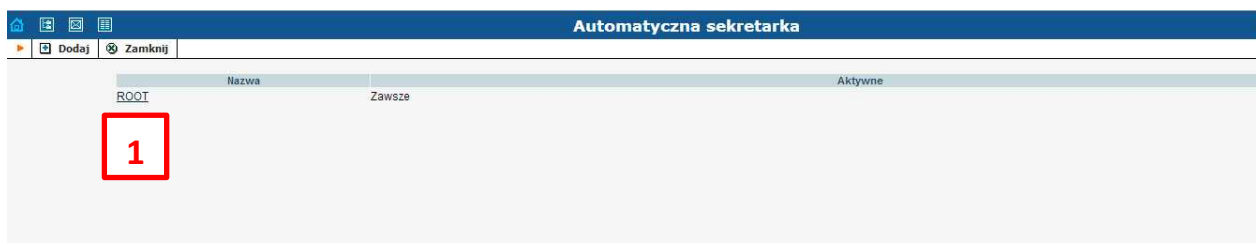
## 5. Automatyczna sekretarka (IVR).

Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Preferencje UM (1)**

- Przejdź do zakładki **Automatyczna sekretarka**.



- Kliknij w słowo Root aby skonfigurować podstawowy scenariusz IVR.



**Ogólny wygląd panelu do konfiguracji Menu Automatycznej sekretarki (IVR)**

## 5.1. Konfiguracja Menu głównego Automatycznej sekretarki (IVR)

- W polu Aktywne wybierz Przycisk **Zawsze** (1) jeżeli scenariusz ma być dostępny w trybie 24/365.
- Jeżeli chcesz zmienić czas w którym będzie dostępny scenariusz kliknij przycisk Kreator i postępuj zgodnie z krokami opisanymi w punkcie [Kreator okresów czasu](#) (2).
- Wprowadź zapowiedzi słowne w sposób opisany w punkcie [Nagrywanie zapowiedzi](#).
- W polu **Powitanie**(3), wprowadź zapowiedź słowną, która będzie odtwarzana jako pierwsza w scenariuszu.
- W polu **Menu**(4), wprowadź zapowiedź słowną z nagraniem w jednym pliku menu scenariusza.
- W polu **Oczekiwanie**(5), wprowadź zapowiedź słowną, która będzie odtwarzana jeżeli dzwoniący nie dokona wyboru i nie wciśnie odpowiedniego klawisza na klawiaturze telefonu.
- W polu **Niedostępne**(6), wprowadź zapowiedź słowną, która będzie odtwarzana jeżeli dzwoniący wciśnie klawisz na klawiaturze telefonu do którego nie jest przypisana żadna akcja.

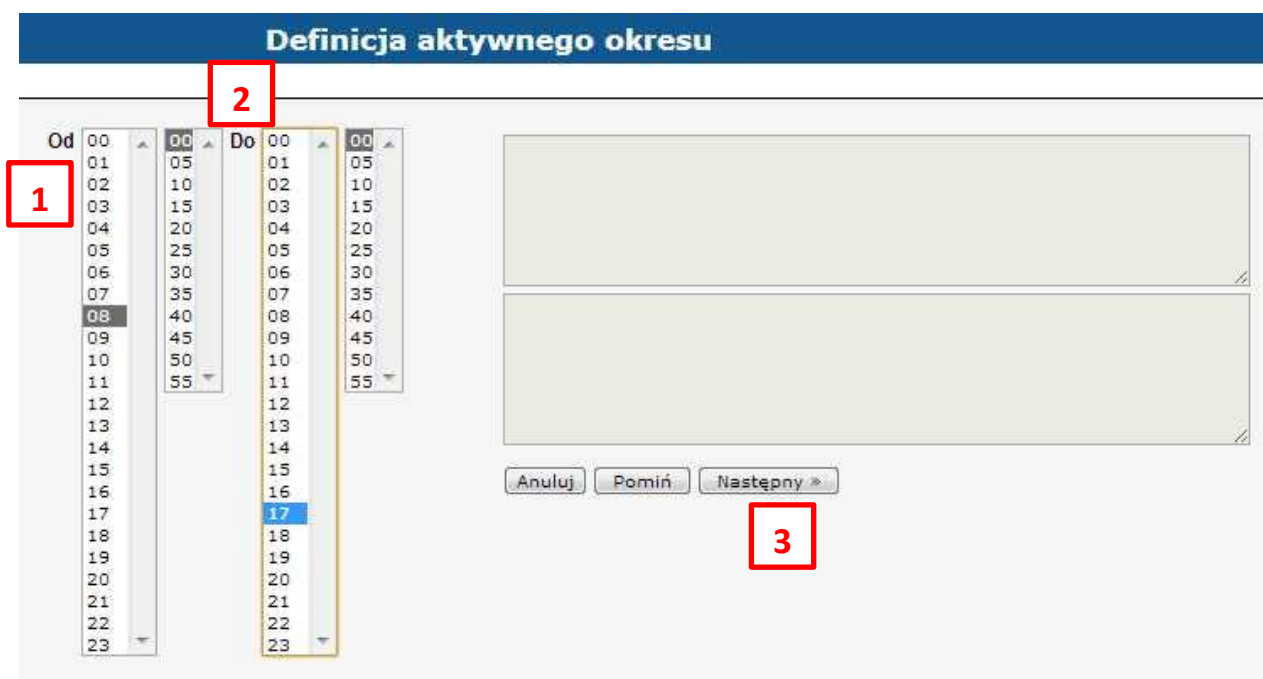


### 5.1.1. Kreator okresów czasu

Po kliknięciu w przycisk Kreator wyświetli się ekran gdzie należy wybrać godzinę z dokładnością do minuty **Od** (1), której ma obowiązywać scenariusz klikając w wybraną wartość.

Następnie należy wybrać godzinę z dokładnością do minuty **Do** (2), której ma obowiązywać scenariusz klikając w wybraną wartość.

Kliknij przycisk **Następny** (3) aby przejść dalej.



Wybierz w polu **Dzień tygodnia (1)** dzień lub dni tygodnia, w których ma obowiązywać scenariusz. Jeżeli scenariusz ma obowiązywać w kilka wybranych dni należy klikać w nazwy dni przy wciśniętym na klawiaturze komputera klawiszu Ctrl. Możesz wybrać też określone kategorie **Weekend (2)** lub **Dni robocze (2)**. Kliknij przycisk **Następny (3)** aby przejść dalej.

### Definicja aktywnego okresu

**Dzień tygodnia**

**1**

**2**

- Niedziela
- Poniedziałek
- Wtorek
- Środa
- Czwartek
- Piątek
- Sobota
- Weekend
- Dni robocze

Od 08:00 do 17:00

hr{8-16}

Anuluj Pomiń **3** Następny »

Wybierz w polu **Month (1)** nazwę miesiąca, w którym ma obowiązywać scenariusz. Jeżeli scenariusz ma obowiązywać w kilka wybranych miesięcy należy klikać w nazwy miesięcy przy wciśniętym na klawiaturze komputera klawiszu Ctrl. Kliknij przycisk **Następny (2)** aby przejść dalej.

### Definicja aktywnego okresu

**Month**

**1**

- Stycznia
- Lutego
- Marca
- Kwietnia
- Maja
- Czerwca
- Lipca
- Sierpnia
- Września
- Października
- Listopada
- Grudnia

Od 08:00 do 17:00,  
Dni robocze

hr{8-16} wd{mo-fr}

Anuluj Pomiń **2** Następny »

Kliknij przycisk **Koniec** aby zakończyć działanie kreatora lub przycisk **Dodaj inną definicję do tego okresu** aby dodać kolejne warunki czasowe dla tego scenariusza.

### Definicja aktywnego okresu

Definicja okresu zakończona.

Od 08:00 do 17:00,  
Dni robocze  
of any month

hr{8-16} wd{mo-fr }

Po zakończeniu kreowania okresu w którym będzie obowiązywać scenariusz jego podsumowanie będzie wyświetlone w oknie Aktywne.

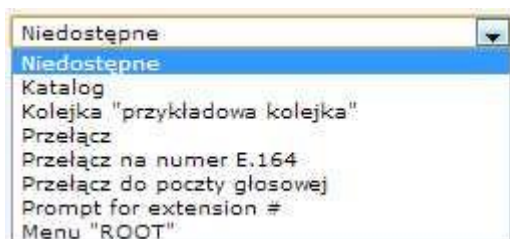
Nazwa	ROOT	
Aktywne	Od 08:00 do 17:00, Dni robocze of any month	<input type="button" value="Zawsze"/> <input type="button" value="Kreator"/>

## 5.2. Konfiguracja Menu wyboru Automatycznej sekretarki (IVR)

### 5.2.1. Konfiguracja akcji (co się stanie po wciśnięciu klawiszy na klawiaturze telefonu) .

Aby przypisać akcje do klawisza na klawiaturze telefonu należy:

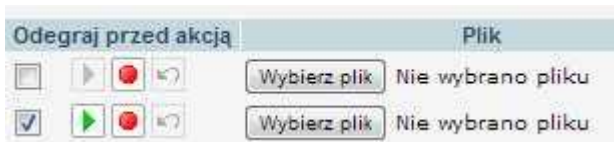
- Przy oznaczeniu klawisza, do którego ma być przypisana akcja wybierz z listy rozwijalnej typ działania jakie chcesz przypisać.
- **Niedostępne** – nie zostanie wykonana żadna akcja
- **Katalog** – umożliwia przełączenie połączenia do modułu **Katalog numerów**
- **Kolejka** – umożliwia przełączenie połączenia do wcześniej zdefiniowanej kolejki połączeń -> Zobacz **Korzystanie z usługi Kolejka połączeń**
- **Przełącz i Przełącz na nr E.164** – umożliwia przełączenie połączenia na numer telefonu podany w kolumnie Numer/Temat
- **Przełącz do poczty głosowej** – umożliwia przełączanie połączenia do modułu poczty głosowej
- **Prompt for extention #** - umożliwia przełączanie połączenia pod numer wewnętrzny
- **Menu ROOT** - umożliwia przełączanie połączenia do menu głównego





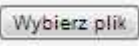
### 5.2.2. Wgranie przedpowiedzi dla akcji

Jeżeli przed akcją przypisaną do klawisza chcesz aby dodana została dodatkowa zapowiedź

- Zaznacz pole wyboru w kolumnie **Odegraj przed akcją** i nagraj zapowiedź (patrz -> **Nagrywanie zapowiedzi**) lub załaduj plik z zapowiedzią z dysku komputera.



### 5.2.3. Nagrywanie zapowiedzi

- Wciśnij przycisk  aby rozpocząć nagrywanie zapowiedzi.
- Wciśnij przycisk  aby odsłuchać nagranie.
- Wciśnij przycisk  aby wskazać miejsce na dysku komputera, z którego ma być załadowany plik z nagraniem zapowiedzi. Nagrywanie zapowiedzi z wykorzystaniem powyższego interfejsu wymaga zainstalowanej wtyczki Java - do pobrania ze strony <http://www.java.com/pl/> )



#### 5.2.4. Przekierowanie na numer telefonu przypisany do akcji.

- Do klawisza oznaczonego w kolumnie **Event** wybierz w kolumnie **Akcja** pole **Przełącz**.
- W polu **Numer/Temat** wpisz numer, na który nastąpi przekierowanie połączenia po wyborze przycisku na klawiaturze.

Event	Akcja	Numer/Temat	Max rozmiar
Nie aktywne	Niedostępne		
1	Przełącz	48223809894	

#### 5.2.5. Przekierowanie na numer wewnętrzny przypisany do akcji.

- Do klawisza oznaczonego w kolumnie **Event** wybierz w kolumnie **Akcja** pole **Prompt for extention #**.
- W polu **Max rozmiar** wpisz numer wewnętrzny, na który nastąpi przekierowanie połączenia po wyborze przycisku na klawiaturze.

Event	Akcja	Numer/Temat	Max rozmiar
Nie aktywne	Niedostępne		
1	Prompt for extension #		1234

Numer/Temat	Max rozmiar	Odegraj przed akcją	Plik
		<input type="checkbox"/>	Wybierz plik Nie wybrano pliku
48223809894		<input checked="" type="checkbox"/>	Wybierz plik Nie wybrano pliku

- Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**  w celu zapisania scenariusza

### 6. Korzystanie z usługi Kolejka połączeń.

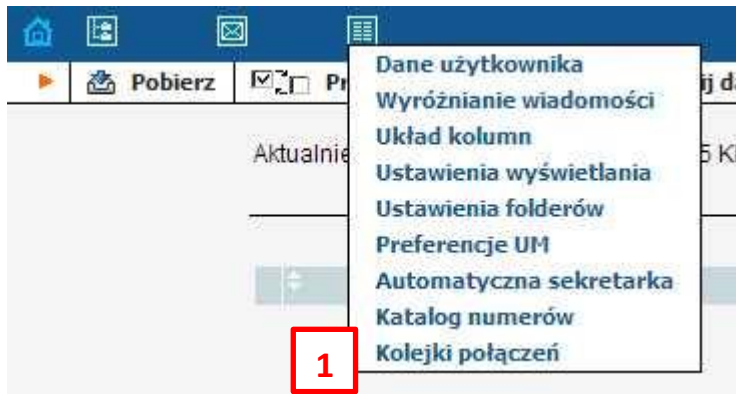
Usługa Kolejka połączeń jest dodatkową funkcjonalnością możliwa do wykorzystania w ramach budowania scenariuszy Automatycznej sekretarki ( IVR). Jeżeli do użytkownika który ma skonfigurowana usługę próbuje dozwonić się więcej niż jedna osoba, tworzy się tak zwana „kolejka” w której definiujemy:

- czas oczekiwania w kolejce (z bieżącą informacją dla klienta o czasie jaki pozostał do odebrania połączenia)
- ilość połączeń, które mogą brać udział kolejce w czasie rzeczywistym ( np. dwa połączenia obsługiwane reszta przychodzących czeka w kolejce)
- muzyki lub zapowiedzi dla oczekujących na połączenie.

## 6.1. Konfiguracja Kolejki połączeń

Przejdź do modułu UM (-> rozdział 2-**Jak uruchomić moduł UM?**)




W module UM Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Kolejki połączeń (1)**





Następnie kliknij przycisk **Dodaj (1)** aby dodać nową kolejkę połączeń.



Ekran konfiguracji wygląda jak poniżej.

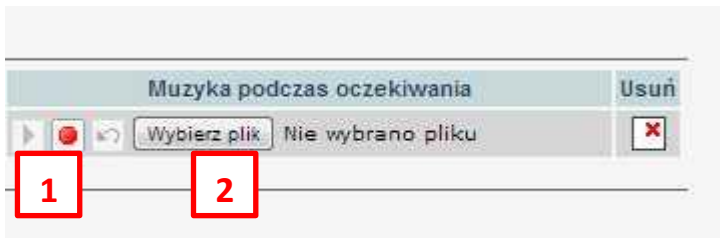
Kolejki połączeń						
Zamknij						
Edycja	Nazwa kolejki *	Numer/Temat *	Maksymalna liczba połączeń *	Długość połączenia, sek *	Muzyka podczas oczekiwania	Usuń
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	   Wybierz plik... Nie wybrano pliku	

- Nadaj nazwę kolejce połączeń w polu **Nazwa kolejki (1)** – pole wymagane.
- Wprowadź numer telefonu którego dotyczy kolejka w polu **Numer/Temat (2)** – pole wymagane. (aby w pełni skorzystać z usługi Kolejka Połączeń warto skonfigurować w Panelu Klienta usługę grupy poszukiwawcze)
- Wprowadź maksymalną ilość połączeń oczekujących w kolejce w polu **Maksymalna liczba połączeń (3)**- pole wymagane.
- Wprowadź czas oczekiwania w kolejce w polu **Długość połączenia , sek (4)**- pole wymagane.

Edycja	Nazwa kolejki *	Numer/Temat *	Maksymalna liczba połączeń *	Długość połączenia, sek *
	DZIAŁ OBSŁUGI	4822380xxx	2	10
	DZIAŁ HANDLOWY	4822380xxx	3	10

Red boxes with numbers 1, 2, 3, and 4 are placed below the first four columns of the table respectively.

W polu **Muzyka podczas oczekiwania** nagraj **(1)** lub **Wybierz plik (2)** z nagraniem jakie będzie odtwarzane podczas oczekiwania w kolejce na połączenie. (Plik z nagraniem nie może być dłuższy niż 240 sekund a jego objętość nie może przekraczać 1,5 Mb)



Tak skonfigurowana kolejkę można następnie wykorzystać w menu **Automatycznej sekretarki IVR**.

Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**  w celu zapisania scenariusza.

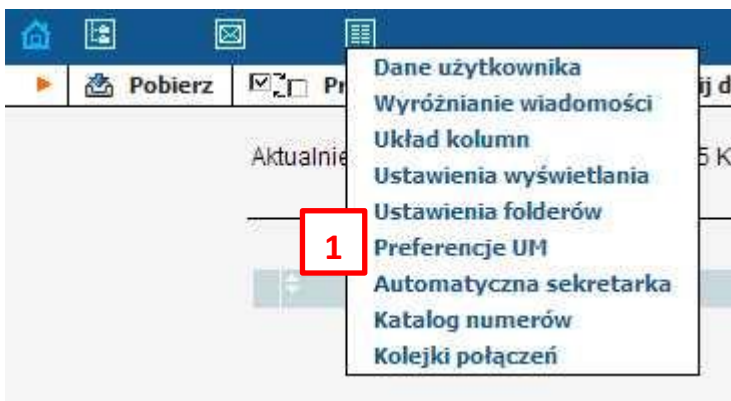
## 7. Korzystanie z usługi Katalog Numerów

Usługa Katalog numerów umożliwia wybieranie połączeń wewnątrz grupy użytkowników z wykorzystaniem zdefiniowanej książki telefonicznej.

### 7.1. Konfiguracja Katalogu Numerów.

Przejdź do modułu UM (-> rozdział 2-**Jak uruchomić moduł UM?**)

W module UM Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Preferencje UM (1)**



Upewnij się że w zakładce **Tryb (2)** ustawiona jest **Automatyczna sekretarka (3)**

## Preferencje UM

2 Tryb Powitanie Menu głosowe Faksy Zewnętrzny adres email DISA

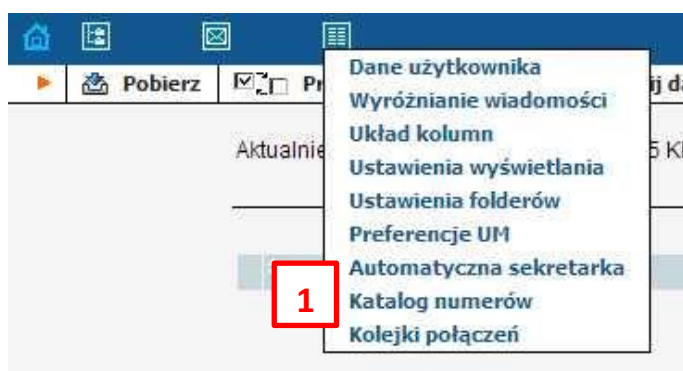
Poczta głosowa

Automatyczna sekretarka  3

Tylko faksy




Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**   w celu zapisania preferencji UM

W module UM Przejdź do ikonki kartki  i zakładki **Katalog numerów (1)**



## Ustaw **Powitanie**:

W polu **Własne (1)** wybierz zapowiedź jaką usłyszysz dzwoniący, która instruuje o wyborze na klawiaturze numerycznej trzech pierwszych liter nazwiska osoby, z którą ma nastąpić połączenie.

- Wciśnij przycisk  aby rozpocząć nagrywanie zapowiedzi.
- Wciśnij przycisk  aby odsłuchać nagranie.
- Wciśnij przycisk  aby wskazać miejsce na dysku komputera, z którego ma być załadowany plik z nagraniem zapowiedzi.

Możesz wybrać również zapowiedź standardową w tym celu zaznacz pole **Standardowy (2)**

Po odznaczeniu pola **Nie podawaj numerów skróconych (3)** komunikat o numerze skróconym nie będzie nadawany.



**Katalog numerów**

Nie podawaj numerów skróconych  **3**

Powitanie

**1** Własne      Nie wybrano pliku

Standardowy  **2**

Dzwoniący usłyszysz

Proszę wybrać 3 pierwsze litery nazwiska osoby do której chcesz zadzwonić lub wciśnij \* aby wyjść

Wprowadź do katalogu numerów spis osób i przyporządkowanych im numerów.

Aby dodać nową pozycję do spisu osób należy wcisnąć i wypełnić poniższe pola, gdzie:

- W pole **Numer skrócony** wpisujemy numer skrócony, który dzwoniący usłyszy w komunikacie, po wybraniu trzech pierwszych liter nazwiska osoby, do której chce się dodzwonić.
- W pole **Numer do wybrania** wpisujemy numer osoby docelowej
- W pole **Nazwisko** wpisujemy nazwisko osoby docelowej
- Możesz w polu **Zapowiedź** nagrać nazwisko osoby docelowej w formie głosowej.
- W polu **Opis** wpisz imię i nazwisko osoby docelowej (według schematu **Nazwisko, Imię**)

Edycja	Aktywne	Numer skrócony *	Numer do wybrania *	Nazwisko *	Zapowiedź	Opis	Usuń
	<input checked="" type="checkbox"/>	1432	48483XXXXXX	Nowak	Wybierz plik Nie wybrano pliku	Nowak, Mateusz	
	<input checked="" type="checkbox"/>	1432	48483XXXXXX	Nowak		Nowak, Mateusz	
	<input type="checkbox"/>	1433	48483XXXXXX	Kowalski		Kowalski, Piotr	

Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**

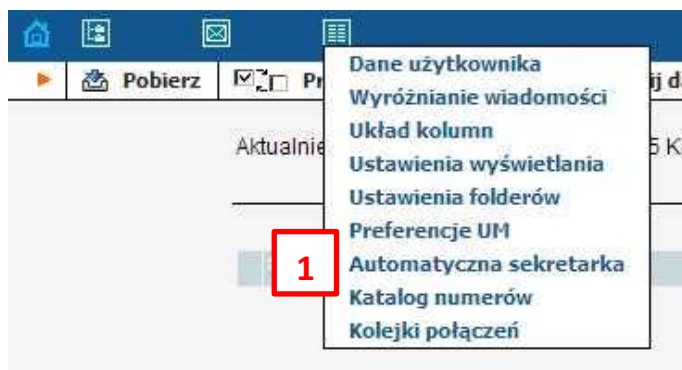


w celu zapisania katalogu numerów.

## 7.2. Przypisanie utworzonego Katalogu numerów do scenariusza Automatycznej sekretarki (IVR).

**Uwaga:** Konfigurując usługę **Katalog numerów** na potrzeby wewnętrzne organizacji należy utworzyć dedykowany scenariusz **Automatycznej Sekretarki (IVR)**.

W module UM Przejdź do ikonki kartki i zakładki **Automatyczna sekretarka (1)**



W kolumnie **Event** wybierz cyfrę odpowiadającą klawiszowi na aparacie telefonicznym, któremu w scenariuszu Automatycznej sekretarki (IVR) chcesz przypisać funkcjonalność Katalogu numerów.

Następnie dla wybranego numeru w kolumnie **Akcja** wybierz z listy rozwijalnej pozycję **Katalog**.

W ten sposób w scenariuszu **Automatycznej sekretarki (IVR)** będzie można skorzystać z łatwiejszej formy wyszukania kontaktu z osobami docelowymi.

Event	Akcja	Numer/Temat	Max rozmiar	Odegraj przed akcją	Plik
Nie aktywne	Niedostępne				Wybierz plik Nie wybrano pliku
1	Kolejka "DZIAŁ HANDLOWY"	48223809894			Wybierz plik Nie wybrano pliku
2	Kolejka "DZIAŁ OBSŁUGI"				Wybierz plik Nie wybrano pliku
3	Katalog				Wybierz plik Nie wybrano pliku
4	Niedostępne				Wybierz plik Nie wybrano pliku
5	Kolejka "DZIAŁ HANDLOWY"				Wybierz plik Nie wybrano pliku
6	Kolejka "DZIAŁ OBSŁUGI"				Wybierz plik Nie wybrano pliku
7	Przełącz na numer E.164				Wybierz plik Nie wybrano pliku
8	Przełącz do poczty głosowej				Wybierz plik Nie wybrano pliku
	Prompt for extension #				Wybierz plik Nie wybrano pliku
	Menu "ROOT"				Wybierz plik Nie wybrano pliku

Wciśnij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**



w celu zapisania katalogu numerów.

### 7.3. Sposób korzystania z usługi Katalog numerów

Dzwoniący dodzwaniając się pod numer usłyszy komunikat z Automatycznej sekretarki (IVR) o cyfrze pod którą jest dostępny Katalog numerów.

Po wciśnięciu tego przycisku system poprosi o wprowadzenie pierwszych trzech liter nazwiska osoby, do której chce się dodzwonić.

Przykład:

Wprowadzone nazwisko w polu **Opis**: Nowak

Wybierane litery na klawiaturze telefonu: Now

Wybierane cyfry: 669

Po wprowadzeniu trzech pierwszych liter nazwiska osoby docelowej dzwoniący usłyszy komunikat instruujący go jaki numer skrócony wybrać aby dodzwonić się do osoby z którą chce się skontaktować lub poprosi o wybranie cyfry 1 aby połączyć się z osoba docelową (jeżeli takiego wyboru dokonano w polu Nie podawaj numerów skróconych w zakładce Katalog Numerów).