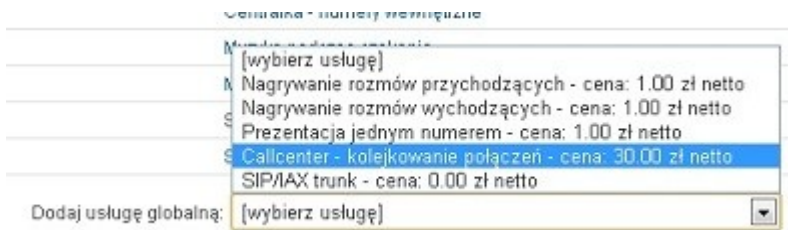


## KIEDY WARTO WŁĄCZYĆ USŁUGĘ?

Jeśli posiadasz kilka osób, które odbierają dużą ilość połączeń przychodzących. Jeśli chcesz kolejkować te połączenia.

## JAK DODAC USŁUGĘ?

Aby dodać usługę w panelu klienta w zakładce MOJE KONTO/MOJE USŁUGI pod tabelką znajdź listę wyboru z usługami globalnymi.



Po dodaniu usługi trzeba zdefiniować kolejkę. Klikamy na link Callcenter - kolejkowanie połączeń



Definiujemy dowolną nazwę kolejki np. Dział Handlowy



Po zdefiniowaniu nazwy kolejki wchodzimy w zarządzanie agentami.



Wybieramy z listy konta SIP, które mają być przyporządkowane do kolejki i ustalamy priorytet jaki będzie miał agent.



Po zdefiniowaniu agentów wchodzimy w ustawienia zaawansowane kolejki

Moje usługi / Callcenter Zarządzaj plikami AUDIO

**Tworzenie kolejki**

Nazwa:  Zapisz

Kolejka	Opcje
Dział Handlowy	<a href="#">Ustawienia zaawansowane</a>   <a href="#">Zarządzanie agentami</a>   <a href="#">Usuń z agentami</a>

Po wejściu w ustawienia będziesz mógł definiować wiele parametrów:

Oto widok ustawień zaawansowanych kolejki.

Moje usługi / Callcenter / Edycja kolejki: Dział Handlowy Zarządzaj plikami AUDIO

**Edycja kolejki**

Nazwa:

Strategia:

- Wszystkie naraz dzwonią wszystkie naraz
- Łącz kolejno łączy z agentem, który dawno nie rozmawiał
- Z najdawniej rozmawiającym łączy z agentem, który miał najmniej połączeń
- Losowo łączy losowo

Jak długo dzwoni telefon agenta:  sekund

Czas pomiędzy kolejnymi próbami połączeń do agentów:  sekund Najlepiej działa przy strategii: łączy losowo

Możliwość przyjmowanie więcej niż jednego połączenia przez agenta:

Czas pomiędzy kolejnymi połączeniami do agenta:  sekund Aby miał czas chwilę odetchnąć

Informacja o szacunkowym czasie:  Czy system ma informować o szacowanym czasie do połączenia z agentem

Czas pomiędzy informacjami:  sekund Odstęp czasu w jakich rozmówca ma być informowany o miejscu w kolejce.

Informacja o czasie czekania:  sekund Informuje agenta ile czasu czekał klient na połączenie

Czas pomiędzy komunikatami opcjonalnymi:  sekund Odstęp czasu w jakich rozmówca ma wysłuchiwać komunikat

**Komunikaty głosowe**

Komunikat po odebraniu telefonu:  Odtworzenie komunikatu agentowi po odebraniu telefonu. Np. poinformowanie go w jakiej kolejce odebrał połączenie.

Komunikat opcjonalny:  Odtworzenie komunikatu dzwoniącemu, co jakiś czas podczas oczekiwania na połączenie.

Komunikat przed połączeniem z konsultantem:  Za chwilę zostaniesz połączony z konsultantem. Prosimy czekać na

Aby uruchomić kolejkę musisz dodać usługę IVR i stworzyć szablon w którym wybierzesz akcję callcenter. Następnie stworzony szablon przydzieli do numeru publicznego.

Szablon powinien wyglądać następująco:

**Callcenter - 0.00 zł** ✖

Kolejka:

Maks. czas kolejki:

Język:

Pokazuj dodatkowo w CallerID numer na który wykonywane jest połączenie

Zapisz

**Dodaj akcję:**

Dodaj