

Portal do zarządzania **usługami IN**

Podręcznik Abonenta 1 maj 2012 r.

NETIA



Uwaga!

Niniejszy dokument ma na celu ułatwienie Abonentowi korzystanie z interfejsu WWW zwanego w opisie Portalem do Zarządzania Usługą. Opisuje on jedynie zasady i sposób konfiguracji poszczególnych funkcjonalności, w zakresie których Abonent może wprowadzać zmiany.

Pomimo dołożenia przez Netia S.A. najwyższych starań na etapie tworzenia niniejszego dokumentu, istnieje potencjalna możliwość wystąpienia niewielkich różnic pomiędzy przedstawionymi przykładami poszczególnych funkcjonalności a indywidualną konfiguracją Abonenta.

Netia S.A. zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian redakcyjnych, rozszerzenia opisów w niniejszym dokumencie. Aktualizacje wersji niniejszego dokumentu udostępniane są na stronie internetowej operatora: **www.netia.pl.**

Spis treści:

1	Opis produktu	4
2	Portal do Zarządzania Usługą	4
	2.1 Certyfikat bezpieczeństwa	4
	2.2 Informacje ułatwiające korzystanie z Portalu do Zarządzania Usługą	4
3	Funkcje dostępne poprzez Portal do Zarządzania Usługą	9
	3.1 Widok głównego Menu	9
	3.2 Twoje numery – Konfiguracja Numeru Usługowego	9
	3.2.1 Wybór Numeru Usługowego	9
	3.2.2 Opcje Numeru Usługowego	10
	3.2.3 Opcje klerowania porączen 3.3 Konfiguracja Usługi	13
	3.3.1 Rodzai Usługi	15
	3.3.2 Punkty docelowe	19
	3.3.3 Dostosuj	26
	3.4 Statystyki i raporty	33
	3.4.1 Statystyki	33
	3.4.2 Dziennik połączen 2.4.2 Zaplanowana zadania	36 20
	3.5 Zaplallowalle zadalla 3.5 Zarządzanie – funkcie administracyjne	30
	3.5.1 Zarządzanie portalem	39
	3.5.2 Dziennik zdarzeń	40
4	Scenariusze usługowe	41
	4.1 Opis kryteriów scenariuszy usługowych	41
	4.1.1 Kryterium dnia (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	41
	4.1.2 Kryterium wiadomości głosowej (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	41
	4.1.3 Kryterium ilościowe (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	41
	 4.1.4 Kryterium Stref numeracyjnych (InfoRiznes InfoRiznes MAX) 4.1.5 Kryterium stref numeracyjnych (InfoRiznes InfoRiznes MAX) 	42
	4.1.6 Kryterium strefy numeracyjnych (infoBiznes, infoBiznes MAX)	44
	4.1.7 Kryterium procentowe (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	45
	4.1.8 Kryterium numeru geograficznego	45
	4.1.9 Kryterium VIP-a (InfoBiznes MAX)	46
	4.1.10 Kryterium kodu numerycznego (InfoBiznes MAX)	4/
	4.2.1 Zanowiedź słowna (InfoRiznes InfoRiznes MAX)	47
	4.2.2 Grupa numerów docelowych (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	48
	4.2.3 Interaktywne menu głosowe IVR (InfoBiznes MAX)	48
	4.2.4 Numer docelowy (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	48
	4.2.5 Rozłączenie (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)	49
	4.2.0 Poddrzewo (iniobiznes, iniobiznes MAA) 4.3 Konfiguracia, scenariuszy usługowych	49 50
	4.3.1 Utworzenie nowego scenariusza usługowego	50
	4.3.2 Edycja scenariusza usługowego	50
	4.3.3 Aktywacja scenariusza usługowego	52
	4.4 Przykładowe scenariusze usługowe	53
	 4.4.1 Scenariusz I – realizacja połączen w oparciu o kalendarz 4.4.2 Scenariusz II., kierowanie połaczeń w zależności od lokalizacji 	53
	4.4.3 Scenariusz III – kierowanie w zależności od wyboru cyfr	56
	4.5 Modyfikacja scenariusza usługowego	57
	4.6 Modyfikacje usługi wymagające kontaktu z Netia S.A.	59
	4.7 Pytania i odpowiedzi	59
5	Dodatki	61
	5.1 Dodatek 1 – Zapowiedzi słowne	61
	5.2 Dodatek 2 – Instrukcja instalacji Certyfikatu	61
	5.2.1 WSTĘP 5.2.2 Internet Evolution 7/9	61
	5.2.3 Firefox 3.5	67
		÷.

1. Opis produktu

W ramach usług Sieci Inteligentnej Netia S.A. Abonent może wybrać jeden z trzech udostępnianych przez Operatora profili, określających możliwości i funkcjonalność usługi.

Profil KONTAKT	Profil INFOBIZNES	Profil INFOBIZNES MAX
Zapowiedź głosowa powitalna	Profil KONTAKT rozszerzony o:	Profil INFOBIZNES rozszerzony o:
Translacja Numeru Usługowego na numer fizyczny	Wybrane funkcje kierowania połączeń w zależności od numeru Klienta dzwoniącego, czasu	Funkcje elastycznego routingu zależne od stanu numeru, na jaki przeliczane jest połączenie
Portal do Zarządzania Usługą z dostępem do statystyk ruchowych	Zapowiedzi dla zdarzeń wystę- pujących w scenariuszu, w tym zapowiedzi indywidualne	System wielopoziomowych zapo- wiedzi słownych – IVR
	Portal do Zarządzania Usługą z do- stępem do konfiguracji parametrów udostępnionych w ramach elastycznego routingu	Portal do Zarządzania Usługą z dostępem do konfiguracji systemu zapowiedzi głosowych IVR oraz dodatkowych funkcji

Profil jest określany przez Abonenta na etapie podpisywania umowy na usługę Sieci Inteligentnej.

2. Portal do Zarządzania Usługą

2.1. Certyfikat bezpieczeństwa

Mając na uwadze bezpieczeństwo Abonenta, Netia S.A. wprowadziła Certyfikat bezpieczeństwa ograniczający dostęp do systemu wyłącznie do komputerów, na których została wgrana specjalna aplikacja.

Narzędzie to zapewnia szyfrowane połączenie Abonenta z systemem oraz rozpoznanie komputera, z jakiego się łączy. Program zostanie przekazany przez Opiekuna Handlowego najpóźniej w dniu uruchomienia usługi. Szczegółowy opis instalacji Certyfikatu jest opisany na stronie ...

- Dodatek 2 - Instrukcja instalacji Certyfikatu.

2.2. Informacje ułatwiające korzystanie z Portalu do Zarządzania Usługą

- **2.2.1.** Konto Abonenta jest zarządzane z poziomu Portalu do Zarządzania Usługą, znajdującego się pod adresem https://in.netia.pl.
- 2.2.2. Po uruchomieniu adresu Portalu do Zarządzania Usługą Abonent zostanie poproszony o wpisanie swojego loginu i hasła (login i hasło znajdują się w Umowie), a następnie podanie nowego hasła.

Nowe hasło musi posiadać:

- minimalnie 8 znaków,
- przynajmniej jedną cyfrę z zakresu [0-9],
- przynajmniej jedną małą literę z zakresu [a-z],
- przynajmniej jedną dużą literę z zakresu [A–Z],
- przynajmniej jeden znak specjalny z zakresu [:,!,@,#,\$,%,^,&,*,?,_,~,+,-].

Uwagi:

- System rozróżnia małe i duże litery; należy zwrócić uwagę, czy nie jest włączony "caps lock".
- W przypadku, gdy Abonent zgubi lub zapomni hasło, możliwe jest przywrócenie hasła startowego. W celu przywrócenia hasła startowego należy skontaktować się z Centrum Obsługi Biznesu 801 801 999. Hasło startowe znajduje się w Załączniku 1 do Umowy.
- W haśle znaki narodowe NIE są dozwolone.
- Nowe hasło musi być różne od aktualnego.
- Nowe hasło musi być różne od 8 ostatnio użytych.
- Nowe hasło musi być powtórzone w identycznej formie.
- Stronę https://in.netia.pl można uruchomić wyłącznie z komputera z zainstalowanym Certyfikatem bezpieczeństwa.
- Nie należy przekazywać osobom postronnym pliku z Certyfikatem.
- Nie należy przekazywać loginu i hasła osobom nieupoważnionym Netia S.A. nie odpowiada za szkody, które mogą powstać w wyniku niepoprawnego korzystania z usług udostępnionych na Portalu do Zarządzania Usługą.

Poniżej znajduje się widok strony logowania do Portalu do Zarządzania Usługą. W polu login należy wpisać login wpisany w Umowie oraz przy pierwszym logowaniu hasło z Umowy. Login nie ulega zmianie przez cały okres korzystania z usługi.

Wprowadź logi	n i hasło		
🔿 Użytkowni	k		
Login			
Hasło			
		_	
	-1-2	74	LOGUJ

2.2.3. Po zalogowaniu pojawia się strona startowa. Widok strony startowej jest różny w zależności od wykupionego profilu.

Start		
Konfiguracja usługi	→ Twoje Numery	Konfiguracja usługi
Statystyki i raporty	Twoje numery: 800702902	Zarządzanie danymi serwisu Rodzaj Usługi
Zarządzanie	Jest obecnie przekierowany do:	 Punkty docelowe Dostosuj
Twoje Numery		
Pomoc	Modyfikacja scenariusza 🧭 Opcje	
Pomoc	Modyfikacja scenariusza Opcje Statystyki i raporty Dane statystyczne: Ilość, rezultaty, średnia długość połączeń, czasy dzwonienia Statystyki	Zarządzanie Zarządzanie "Portalem Zarządzania Usługą" Zarządzanie Portalem
Pomoc	Modyfikacja scenariusza Opcje Statystyki i raporty Dane statystyczne: Ilość, rezultaty, średnia długość połączeń, czasy dzwonienia Statystyki Dziennik połączeń Alarmy	<mark>≧ ∳Zarządzanie</mark> Zarządzanie "Portalem Zarządzania Usługą" ● Zarządzanie Portalem ● Dziennik zdarzeń
Pomoc	 Modyfikacja scenariusza Opcje Statystyki i raporty Dane statystyczne: Ilość, rezultaty, średnia długość połączeń, czasy dzwonienia Statystyki Statystyki Alarmy 	≧

2.2.4. Poruszanie się po stronie startowej:

- Po kliknięciu pola **Wyloguj** następuje wylogowanie z konta. Po dłuższym okresie niekorzystania z konta system wyloguje Abonenta automatycznie. Należy się wylogować przed każdym oddaleniem się od terminalu, na którym uruchomiony jest Portal do Zarządzania Usługą.
- W przypadku wątpliwości lub pytań można skorzystać z opcji Kontakt i zadać pytanie konsultantom Netia S.A. W treści wiadomości należy podać adres e-mail, na który powinna zostać przesłana odpowiedź.
- Po lewej stronie znajduje się pasek narzędzi umożliwiający dostęp do poszczególnych funkcjonalności.



• W celu uruchomienia okien dla poszczególnych ustawień możliwe jest również skorzystanie z okien na pulpicie Portalu do Zarządzania Usługą.



• Pomoc można uzyskać po kliknięciu okna pomocy.

? Pomoc

• Poniżej znajduje się przykładowy widok okna pomocy on-line.

?	Pomoc On-line	
D Po	ortal Zarządzania Usługą	
	Rodzaj Usługi	
	Punkty docelowe	
?	Dostosuj	
	Statystyki i raporty	
	Zarządzanie	
	Dodatki	

Uwagi do pomocy:

- W pomocy może znajdować się opis funkcji niedostępnych w ramach posiadanego profilu.
- Nie jest dostępna pomoc kontekstowa.
- Jeżeli nie jest widoczny cały opis w spisie treści, można rozszerzyć okno, klikając myszką dokładnie na belkę pomiędzy spisem a polem opisu i przeciągając w żądanym kierunku.

🕥 F	ortal Zarządzania	
÷ V	Rodzaj Usługi	
÷ 👔	Punkty docelowe	
÷ 👔	Dostosuj	
÷ 👔	Teległosowanie	
÷ 👔	Statystyki i raport	
÷ 👔	Zarządzanie	
÷ 👔	Rejestracja On-lir	
÷ 👔	Dodatki	
_		

• Poszczególne funkcje aktywowane/dezaktywowane są po kliknięciu sygnalizatora – kolor zielony oznacza aktywną funkcję, czerwony – nieaktywną.

Klient: DIALOG		
Zapowiedź powitalna		
Zapowiedź odrzucenia	ANN1514	•
Aktywuj	Ð	
	-	
		00

- Naniesione podczas konfiguracji zmiany należy dodatkowo zapisać, klikając ikonę zatwierdzenia zmian lub ikonę zatwierdzenia parametrów
 Nożna również odrzucić zmiany, wybierając ikonę odrzucenia zmian
 Niezapisanie zmian spowoduje utratę ustawień i brak realizacji oczekiwanych funkcjonalności.
- Na Portalu do Zarządzania Usługą pojawiają się dodatkowo następujące aktywne ikony:
- 🛛 ikona edycji 🥝 umożliwia edycję wybranej funkcji,
- ikona usuń ⊖ usuwa wybraną funkcję,
- ikona kopiuj o umożliwia utworzenie kopii zapasowej wybranej funkcji, wyszarzenie jednej z powyższych ikon wskazuje na jej niedostępność,
- ikona kopia zapasowa 💓 tworzy kopię zapasową wybranej funkcji,
- 🛛 ikona informacyjna 🕕 wyświetla informacje np. o Numerze Usługowym,
- 🛛 ikona scenariusza ౡ umożliwia podgląd stworzonych scenariuszy,
- ikona zatwierdzenia zmian 🛃 powoduje zapisanie ustawień dla grupy funkcjonalności,
- ikona odrzucenia zmian (X) powoduje odrzucenie wprowadzonych zmian pozostają parametry sprzed konfiguracji,
- ikona zatwierdzenia parametrów 闷 powoduje zatwierdzenie zmian dla pojedynczej funkcjonalności,
- ikona aktywacji funkcji,
- 📮 widok ikony w przypadku, gdy funkcja jest nieaktywna,
- 📮 widok ikony w przypadku, gdy funkcja jest aktywna.
- Zmiana stanu następuje po kliknięciu na ikonę.
- Wprowadzone zmiany są aktywne po upływie kilku minut. Najczęściej jednak czas ten wynosi od 30-60 s.
- W celu bezproblemowego korzystania z Portalu do Zarządzania Usługą zaleca się następujące przeglądarki:
 - Internet Explorer 7 i 8 (w trybie kompatybilności),
 - Firefox 3.5.
- Dla poprawnego działania Portalu niezbędne jest zainstalowanie środowiska Java. Portal musi pracować w środowisku Java 1.5.
- Numer Usługowy jest przypisany do jednego profilu usługowego w przypadku gdy Abonent ma kilka Numerów Usługowych w różnych profilach, po zalogowaniu się na Portalu do Zarządzania Usługą będą dostępne wszystkie numery oraz funkcjonalności, jednak w przypadku użycia numeru o niższym profilu zablokowany jest dostęp do funkcjonalności niedostępnych w profilu, do którego Numer Usługowy jest przypisany.
- Do konfiguracji scenariuszy usługowych służy edytor graficzny, umożliwiający dodanie do kryterium lub zakończenia – po kliknięciu ikony **Dodaj**.



 Modyfikacja węzła (edycja, usunięcie gałęzi, usunięcie węzła, dodanie gałęzi za) – po kliknięciu na wybrane kryterium.

- 🚫 Od 01:00:01 do 02:00:00	
• Od 00:00:00 do 01:00:00, Od 01:00:01 do 02:00:00	🕀 Dodaj
🔹 🛞 Reszta dnia 🕂 Dodaj	
• 🧭 Od 02:00:01 do 03:00:00 🕕 Dodaj	
🔹 🚱 Reszta dnia ƏDodaj	
🥸 Kryterium czasu	
Przedział czasowy Od 01:00:01 do 02:00:00 🥝 zmień ⊖ usuń gałąź	
🔂 📲 dodaj gałąź za	Usuń węzeł 🏢

• W przypadku niektórych kryteriów możliwe jest wybranie opcji wszystkie kryteria na pojedynczej gałęzi.

🛞 Kryterium czasu	
Wybierz przedziały czasowe 1. Od o v godz. oo v min. oo v sek. do o v godz. oo v min. oo v sek. Dodaj©	
🗋 wszystkie kryteria na pojedynczej gałęzi	
	⊗⊗

• Przykładowo, dla kryterium czasu w przypadku zdefiniowania trzech okresów czasu i nieodznaczenia opcji powstanie węzeł, z którego rozchodzą się trzy gałęzie drzewa.

	8	Od 00:00:00 do 01:00:00 🕀 Dodaj
æ	8	Od 01:00:01 do 02:00:00
		Od 02:00:01 do 03:00:00 🕀 Dodaj
×	\bigotimes	Reszta dnia ƏDodaj

• W przypadku odznaczenia opcji powstanie gałąź zawierająca oczekiwane kryteria.

🕅 Od 00:00:00 do 01:00:00, Od 01:00:01 do 02:00:00 ...

2.2.5. W celu interakcji systemu z Abonentem konieczna jest obsługa kodów DTMF przez telefon Abonenta. Wybór PIN--u oraz wybór języka zapowiedzi musi być zatwierdzony #.

3. Funkcje dostępne poprzez Portal do Zarządzania Usługą

3.1. Widok głównego Menu

Po zalogowaniu się do systemu widoczne jest menu główne umożliwiające wybór poszczególnych funkcji dostępnych na Portalu do Zarządzania Usługą na dwa sposoby:

- wybór grup funkcjonalności widocznych w czterech ikonach, np. Rodzaj usługi w ikonie Konfiguracja usługi,
- wybór funkcjonalności poprzez pasek zadań znajdujący się po lewej stronie Portalu do Zarządzania Usługą, np. menu **Rodzaj usługi** uzyskujemy po kliknięciu na pasku ikony **Konfiguracja usługi**, a następnie **Rodzaj usługi**.

Układ dokumentu został bezpośrednio oparty o układ poszczególnych ikon, widocznych w menu głównym z opisem dostępnych funkcji w kolejnych podmenu.



3.2. Twoje numery – Konfiguracja Numeru Usługowego Poniżej znajduje się widok ikony **Twoje Numery**.



3.2.1. Wybór Numeru Usługowego

W celu dokonania wyboru Numeru Usługowego, którego ma dotyczyć konfiguracja, należy kliknąć ikonę **Wybierz inny numer**.



Następnie pojawi się lista zakupionych Numerów Usługowych, spośród których należy wybrać numer, który ma być zmodyfikowany.

Q Numer Usługowy	
800702900	
800702901	
800702902	
	_
	\otimes

3.2.2. Opcje Numeru Usługowego

W celu konfiguracji Numeru Usługowego należy kliknąć na ikonę edycji **Opcje**.



Następnie wybrać w zakładce **Kategoria: Opcje Numeru Usługowego**. Po dokonaniu tego wyboru pojawią się wszystkie funkcje dostępne dla określonego profilu usługowego.

Opis	Opis Wart		
Subskrybent ZP_Anto		niewicz	
Numer Usługowy 80100		6135	
Typ serwisu Usługa połącze		ń bezpłatnych	
Komentarz			
Kategoria Opge Numer		Usługowego	
Opge Numer		u Usługowego 👘	
Opcje Numeru Us Opcje kierow		ania połączeń	stawienia
Kod dostępu		Nie	0
Zapowiedź powitalna		Nie	0
Limit połączeń do Numer	Nie	0	
Wybór języka zapowiedz	Nie	0	
Blokowanie połączeń przychodzących		Tak	0
Filtrowanie z listą Czame/Białe		Nie	0

3.2.2.1. Kod dostępu

Funkcja dostępna dla profilu InfoBiznes MAX.

Poniżej znajduje się widok menu **Kod dostępu**, dzięki któremu można zabezpieczyć PIN-em dostęp do usług oferowanych w ramach Numeru Usługowego.

Klient: DialogMaciek			
Kod dostępu			
Zapowiedź głosowa		•	
Kod PIN			
Obsługa błędów	🔿 Odrzuć	Połącz	
Zapowiedź		•	
Połącz z numerem docelowym		•	
Aktywuj	<u> </u>		

W celu konfiguracji funkcji należy zdefiniować:

- zapowiedź powitalną (np. "Podaj kod PIN"),
- kod PIN długość kodu PIN nie może być mniejsza niż 3 cyfry i dłuższa niż 5, parametr ten może być jednak zmieniony z poziomu operatora,
- sposób obsługi błędów w przypadku błędnego PIN-u połączenie może być odrzucone po uprzednim odegraniu zapowiedzi słownej lub skierowane na wybrany numer docelowy (geograficzny),
- zapowiedź, jaka będzie odgrywana przed rozłączeniem gdy wybrano taki sposób obsługi błędów,
- numer docelowy gdy wybrano taki sposób obsługi błędów.

3.2.2.2. Zapowiedź powitalna

Funkcja dostępna w profilu Kontakt, InfoBiznes i InfoBiznes MAX.

Funkcja zapowiedzi powitalnej umożliwia zdefiniowanie tekstu, jaki będzie odgrywany po połączeniu się z Numerem Usługowym (np. "Witamy w Firmie X"). W celu aktywowania funkcji należy wybrać zapowiedź w zakładce Zapowiedź głosowa, aktywować funkcję, klikając na ikonę Aktywuj i zapisać ustawienia oraz zatwierdzić zmiany w funkcjach dla Numeru Usługowego.

Klient: DialogMaciek Zapowiedź powitalna		
Zapowiedź głosowa		-
Aktywuj	<u><u> </u></u>	
		⊗⊗

3.2.2.3. Limit połączeń do numeru w czasie

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes MAX.

Do określenia limitu połączeń dla Numeru Usługowego służy parametr Limit połączeń do numeru w czasie.

Klient: DialogMaciek	
Limit połączeń do Numeru	ı w czasie
Aktywuj	<u><u><u></u><u></u></u></u>
Wartość ograniczenia	 Maksymalna ilość połączeń Maksymalna globalna długość (w minutach)
Częstotliwość	C Jednorazowy Start Koniec C Powtarzalny Długość O Dni 💽
Obsługa błędów	🔿 Odrzuć 💿 Akceptuj
Zapowiedź	Zapowiedź domyślna 📃

Funkcja ta umożliwia:

- ograniczenie liczby lub czasu połączeń do Numeru Usługowego we wskazanej jednostce czasu,
- zdefiniowanie okresu ograniczenia poprzez wskazanie daty i godziny rozpoczęcia oraz daty i godziny zakończenia funkcjonowania ograniczenia dla opcji **Jednorazowy**,

Limit połączeń do Numeru w czasie				
Aktywuj	<u>8</u>			
	🔿 Maksymalna ilość połączeń 🛛 🛛 🛛			
Wartość ograniczenia	 Maksymalna globalna długość (w minutach) 			
	🕞 Jednorazowy			
	Start 25/03/2010 13:39:00			
	25/03/2010 13:39:00			
	<< marzec 2010 >>			
	Pn Wt Sr Cz Pt So N			
Częstotliwość	Koniec 8 9 10 11 12 13 14			
	15 16 17 18 19 20 21			
	22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4			
	5 6 7 8 9 10 11			
	C Powtarzalny			
	Długość O Dni 🚽			
Obsługa błędów	🔿 Odrzuć 💿 Akceptuj			
Zapowiedź	Zapowiedź domyślna 🚽			

• zdefiniowanie cyklicznego przedziału czasowego, dla którego ograniczenie ma funkcjonować dla opcji **Powtarzalny**,

🔿 Jednorazowy	🔿 Jednorazowy
Start 25/03/2010 13:39:00	Start 25/03/2010 13:39:00
Koniec 25/03/2010 13:39:00	Koniec 25/03/2010 13:39:00
Powtarzalny	Powtarzalny
Długość O Dni 🚽	Długość O Dni 🗸
O Odrzuć 💽 Godziny Dni	O Odrzuć 📀 Godziny Dni
Zapowiedź domyślna Miesiące	Zapowiedź domyślna Miesiące

• zdefiniowanie sposobu obsługi połączenia w przypadku osiągnięcia limitu (połączenia mogą być kierowane na zapowiedź słowną i rozłączane lub scenariusz może zostać zrealizowany).

3.2.2.4. Wybór języka zapowiedzi

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes MAX.

Funkcja umożliwia wybór języka zapowiedzi dla Numeru Usługowego. Po wyborze tej funkcji system odegra wskazaną zapowiedź, a następnie będzie oczekiwał na wybranie cyfry 5 – wybór języka polskiego lub cyfry 4 – wybór języka angielskiego. Po kilku błędnych wyborach cyfr (liczba dopuszczalnych błędów określona w liczbie prób) połączenie zostanie odrzucone.

Dla tej funkcji udostępniana jest zapowiedź standardowa o treści:

"Witamy! W celu uzyskania informacji w języku polskim prosimy wybrać cyfrę 5 i potwierdzić krzyżykiem. For english press 4 followed by the hash key".

Wybor języka zapowie	dzi	
apowiedź głosowa	ANN1500	<u> </u>
iczba prób	2	
\ktywuj	Ę	
	_	

3.2.2.5. Blokowanie połączeń przychodzących

Funkcja dostępna dla profilu InfoBiznes MAX.

Funkcja umożliwia blokowanie połączeń przychodzących z:

• numerów publicznych – niezdefiniowanych na listach filtracji,

- numerów nieznanych bez przekazywania CLI (ze stref niezdefiniowanych w ramach systemu),
- połączeń przychodzących z zagranicy w chwili obecnej nie są obsługiwane połączenia do sieci IN z zagranicy.

Klient: DialogMaciek		
Blokowanie połączeń przy	ychodzących	
Blokuj połączenia z publicznych telefonów	8	
Blokuj połączenia z nieznanych numerów	8	
Blokuj połączenia zagraniczne	<u>-</u>	
		8 😒

3.2.2.6. Filtrowanie z listą Czarne/ Białe

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes MAX.

Poniżej znajduje się widok menu Filtrowanie z listą Czarne/Białe.

Filtrowanie z listą Czarne/Bia	ałe
Lista główna	•
Lista wyjątków	•
Zapowiedź	▼
Aktywuj	<u><u><u></u><u></u><u></u></u></u>
	⊗ ⊗

Konfiguracja funkcji wymaga:

- wyboru listy głównej lista główna może być listą czarną (połączenia z numerów są odrzucane), listą białą (dopuszczane są połączenia z wpisanych numerów),
- wyboru listy wyjątków np. określone numery przechodzą przez listę,
- zapowiedzi odrzucenia zapowiedź będzie odgrywana Użytkownikowi, który nie spełnia zdefiniowanego kryterium.

Tworzenie i konfiguracja List Głównych oraz List Wyjątków są opisane w p. 3.3. – Dostosuj.

3.2.3. Opcje kierowania połączeń

Funkcja dostępna dla profilu InfoBiznes i InfoBiznes MAX. W celu konfiguracji **Opcji kierowania połączeń** należy kliknąć na ikonę edycji.



Następnie w **Kategorii** należy wybrać **Opcje kierowania połączeń**. Po dokonaniu tego wyboru pojawią się wszystkie funkcje dostępne dla określonego profilu usługowego.

Opis	Wartość	
Subskrybent	ZP_Antoniewicz	
Numer Usługowy	801006135	
Typ serwisu	Usługa połączeń bezpłatnych	
Komentarz		
Kategoria	Opcje kierowania połączeń	~
	Opcje Numeru Usługowego	
	Opcje kierowania połączeń	rcawienia
Rozszerzone usługi trans	-	
Serwis scenariusza awaryjnego		-
Alternatywny scenariusz	-	
Scenariusz kierowania połączeń dla grup numerów docelowych		0
Scenariusz dla poddrzewa	-	
Lista numeryczna	-	
Kolejkowanie połączeń	0	

3.2.3.1. Scenariusz kierowania połączeń dla grup Numerów Usługowych

Funkcja dostępna dla profilu InfoBiznes i InfoBiznes MAX.

Funkcja ta umożliwia zdefiniowanie zapowiedzi słownych, jakie będą odgrywane przed połączeniem do numeru w grupie numerów oraz w przypadku niepowodzenia przed zakończeniem połączenia.

W przypadku gdy Zapowiedź wstrzymania nie zostanie zdefiniowana, automatycznie zostanie ustawiona Zapowiedź wstrzymania numer 1900: "Prosimy nie odkładać słuchawki. Za chwilę nastąpi połączenie" oraz Zapowiedź przed zakończeniem połączenia numer 1911: "Przepraszamy wybrany numer nie odpowiada".

3.2.3.2. Kolejkowanie połączeń

Funkcja dostępna dla profilu InfoBiznes i InfoBiznes MAX.

- W ramach menu Kolejkowanie połączeń możliwe jest ustawienie:
- zapowiedzi informującej o skierowaniu połączenia do kolejki oczekujących,
- zapowiedzi odgrywanej przed próbą wyjścia z kolejki,
- po aktywacji opcji Zapowiedź dla połączeń oczekujących w kolejce, w zależności od sytuacji odgrywane będą dodatkowe zapowiedzi:
- zapowiedź, że czas oczekiwania jest krótszy niż zdefiniowany w polu T1 lub
- zapowiedź, że zdefiniowany czas jest krótszy niż zdefiniowany w polu T2, lub
- jeżeli czas oczekiwania jest dłuższy od ustalonego progu T2 a mniejszy niż Maksymalny zostanie odegrana zapowiedź, że czas oczekiwania jest krótszy niż maksymalny czas oczekiwania w kolejce,
- w przypadku, jeżeli przewidywany czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy niż Maksymalny czas oczekiwania w kolejce, połączenie kierowane jest na Zapowiedź pełnej kolejki, a następnie rozłączane,
- w przypadku, gdy połączenie oczekuje w kolejce dłużej niż Maksymalny czas oczekiwania w kolejce, połączenie kierowane jest na Zapowiedź pełnej kolejki, a następnie rozłączane.

Kolejkowanie połączeń Zanowiedź w trubie	
wstrzymania	ANN1900
Zapowiedź dla połączeń o	czekujących w kolejce
Aktywuj	<u><u><u></u><u></u><u></u></u></u>
Próg T1 (min.)	1
Próg T2 (min.)	2
Wiadomość	ANN1547
	Prognozy czasu oczekiwania w kolejce są resetowane co 10 połączeń
Zapowiedź pełnej kolejki	
Wiadomość	ANN1544
Warunki wyjścia z kolejki	
Maksymalny czas oczekiwania w kolejce(min.)	3
	ANN1501

Uwagi:

W przypadku ustawienia zapowiedzi domyślnych dla każdej z dostępnych do konfiguracji opcji odgrywane będą następujące zapowiedzi:

- jako zapowiedź informująca o skierowaniu połączenia do kolejki oczekujących numer 1900: "Prosimy nie odkładać słuchawki, za chwilę nastąpi połączenie.";
- jako Zapowiedź dla połączeń oczekujących w kolejce numer 1546:
- "Przewidywany czas oczekiwania na połączenie jest krótszy niż…";
- jako Zapowiedź pełnej kolejki numer 1500:
- "Przepraszamy, wybrany numer jest zajęty. Prosimy zadzwonić później.";
 jako Zapowiedź wyjścia z kolejki lub próbę połączenia z numerem numer 1900: "Prosimy nie odkładać słuchawki, za chwilę nastąpi połączenie".

3.3. Konfiguracja usługi

Poniżej znajduje się widok ikony menu Konfiguracja usługi.



3.3.1. Rodzaj usługi

Poniżej znajduje się widok menu Rodzaj Usługi.

👬 Konfiguracja usługi - Rodzaj Usługi

Pozwala na dostosowanie Numerów Usługowych oraz powiązanych scenariuszy kierowania połączeń

- Numer Usługowy
- Aktywny scenariusz usługi
- Awaryjny scenariusz usługi

3.3.1.1. Numer Usługowy

Po wyborze opcji **Numer Usługowy** pojawia się widok wszystkich zakupionych przez Abonenta numerów.

			Filtry	
Numer Usługowy	Aktywny scenariusz usługi	Opcje	Scenariusz kierowania połączeń	
800702900	Brak scenariusza	0	Ø	
800702901	Brak scenariusza	0	Ð	
800702902	Brak scenariusza	0	G	
Suma: 3 użytych Numerów Usługowych – 97 dostępnych				

Po kliknięciu ikony 🕕 pojawiają się informacje dotyczące wybranego Numeru Usługowego.

Opis	Wartość
Numer Usługowy	800702901
Typ serwisu	Usługa połączeń bezpłatnych
Okres subskrypcji	Od 2009-10-19 do 2011-10-19
Profil Numeru Usługowego	InfoBiznes_lukasz 🕧
Numer zamówienia	
Komentarz	
Opcje Numeru Usługowego	
Zapowiedź powitalna	Wyłączone
Zapowiedź głosowa	
➡ Rozszerzone usługi translacji	Włączone
Alternatywny scenariusz kierowania połączeń	Włączone
 Scenariusz kierowania połączeń dla grup numerów docelowych 	Włączone
Opcje kierowania połączeń	
Zapowiedź wstrzymania	
Zapowiedź przed zakończeniem połączenia	
➡ Scenariusz dla poddrzewa	Włączone
➡ Lista numeryczna	Włączone
• Kalaihamaaia aabaaaaf	

Wybór ikony edycji w kolumnie Opcje powoduje powrót do Opcji Numeru Usługowego.

Opis	Wart	ość			
Subskrybent	DialogM	laciek			
Numer Usługowy	800702902				
Typ serwisu	Usługa połączeń bezpłatnych				
Komentarz					
Kategoria	Opcje Numeru Usługowego 🔍				
Opcje Numeru	Usługowego	Aktywny ?	Ustawienia		
Kod dostępu		Nie	0		
Zapowiedź powitalna	Nie	0			
Limit połączeń do Numeru	w czasie	Nie	0		
Wybór języka zapowiedzi		Nie	0		
Blokowanie połączeń przy	chodzących	Tak	0		
Filtrowanie z listą Czarne/	Białe	Nie	0		

Wybór ikony **Scenariusz Kierowania Połączeń** powoduje wyświetlenie informacji dotyczących scenariuszy usługowych:

- jaki scenariusz jest aktywny w przypadku pokazanego screenu zaznaczony jest Brak scenariusza,
- informacje, że zostały utworzone scenariusze w przypadku pokazanego screenu są utworzone dla Podstawowego scenariusza kierowania połączeń oraz Scenariusza awaryjnego,
- po wyborze ikony edycji można dokonywać zamian scenariusza lub jeżeli taki nie istnieje, utworzyć scenariusz.

Opis	Wartość				
Subskrybent	DialogMaciek				
Numer Usługowy	800702902				
Akty	wny scenariusz usługi				
🔿 Podstawowy scenariusz kierowania połączeń 🌱 🏸 🤗					
Dodatkowy scena	riusz kierowania połączeń 🧼 🥺				
C Scenariusz awaryj	iny 🌾 🤗				
Brak scenariusza					

Po kliknięciu ikony scenariusza
 możliwe jest podejrzenie, utworzenie kopii zapasowej (tylko dla profilu InfoBiznes MAX) lub wydrukowanie utworzonego scenariusza.



3.3.1.2. Aktywny scenariusz usługi

Powyższa funkcja umożliwia zarządzanie scenariuszami usługowymi i wyświetla informacje dotyczące scenariuszy.

							Filtry
Numer Usługowy	Nazwa scenariusza	Wersja	Aktywne ?	Edytuj	Kopiuj	Usuń	Kopia zapasowa
800702902	Scenariusz podstawowy	test1	Nie	0	0	Θ	3
800702902	Scenariusz awaryjny	wer2	Nie	0	0	Θ	3
	Suma: 2	użytych sco	enariuszy - 1	99 dostępny Stwórz r	ch nowy scenari	usz kierov	vania połączeń 🕀

Możliwe jest uzyskanie następujących informacji:

 po kliknięciu ikony informacji uzyskujemy informacje dotyczące parametrów ogólnych scenariusza usługowego (wersja scenariusza, nazwa scenariusza, profil usługowy scenariusza, kalendarz itp). Istotne jest to, że funkcja ta umożliwia wydruk scenariusza – po kliknięciu ikony drzewa,

🧿 Scenariusz I	kierowania połączeń - informacje			
Opis	Wartość			
Wersja	test1			
Komentarz				
Nazwa scenariusza	Scenariusz podstawowy			
Numer Usługowy	800702902			
Opcje				
Profil Numeru Usługowego	InfoBiznesMax_prod 👔			
Kalendarz	MKkal			
Grupa stref	STANDARD1			
Grupa komórek	STANDARD1			
Podgląd scenariusza	kierowania połączeń			
Pokaż	4			
	\otimes			

- do jakiego Numeru Usługowego przypisany jest scenariusz,
- nazwa scenariusza,
- wersja scenariusza,
- statut scenariusza aktywny lub nieaktywny. Funkcja ta umożliwia:
- edycję scenariusza usługowego po wyborze ikony edycji,
- zrobienie kopii scenariusza,
- usunięcie scenariusza,
- zrobienie kopii zapasowej scenariusza (tylko dla profilu InfoBiznes MAX),
- utworzenie nowego scenariusza po wyborze opcji Stwórz nowy scenariusz kierowania połączeń – opisane w p. 3.1 następnego działu – <u>Utworzenie nowego scenariusza usługowego</u>.

3.3.1.3. Awaryjny scenariusz usługi

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes MAX.

Awaryjny scenariusz usługi służy do przywracania kopii zapasowych scenariuszy usługowych.

			Filtry			
Wersja	Nazwa scenariusza	Usuń	Przywróć			
test1	Drzewo przywracania	Θ	si s			
Suma: 1 użytych scenariuszy - 99 dostępnych						

Po wyborze opcji **Przywróć** możliwe jest przywrócenie kopii zapasowej wybranego scenariusza usługowego.

					T
Wer	sja	Nazwa scena	riusza	Usuń	Przywróć
🚺 test	:1	Drzewo przywr	racania	Θ	аў.
		pzilla Firefox http://10.50.138.201:108		nage?action=restore∨	 igin=fromlist
		Przypisani	e scenariusza k	cierowania połączeń	
	Nu	ner serwisu docelowego		800702900	-
	Na	zwa drzewa docelowego	• Podstawow	y 🔿 Dodatkowy 🔿 A	waryjny
	Zakor	íczono			⊗⊗

3.3.2. Punkty docelowe

Poniżej znajduje się widok ikony menu Konfiguracja usługi.

Pozwala na	guracja usługi - Punkty docelowe a dostosowanie parametrów usług
	Numery docelowe
-	Grupy numerów docelowych
-	► Zapowiedzi
-	Interaktywne Menu Głosowe
	► Poddrzewa

3.3.2.1. Numery docelowe

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes oraz InfoBiznes MAX.

Po wyborze opcji **Numery usługowe** widoczne są wszystkie numery geograficzne przypisane do Abonenta. Wyłącznie przy wykorzystaniu tych numerów możliwe jest realizowanie zakończeń w scenariuszach usługowych.

			Filtry
Nazwa	Numer	Konfiguracja	Usuń
RoutingMaciek	717923615	0	Θ
RoutingMaciek	717923617	Ø	Θ
RoutingMaciek	717923624	ø	Θ
RoutingMaciek	717923625	Ø	Θ
RoutingMaciek	717923627	ø	Θ
RoutingMaciek	767240335	Ø	Θ
RoutingMaciek	767240336	ø	Θ
RoutingMaciek	767240337	Ø	Θ
RoutingMaciek	767240338	ø	Θ
RoutingMaciek	767240339	ø	Θ
	Suma: 10 numerów d	ocelowych - 90 dostępnych	

3.3.2.2. Grupy numerów docelowych

Menu **Grupy numerów docelowych** umożliwia utworzenie podziału numerów docelowych na grupy (np. podział lokalizacji, działy w firmie).

Poniżej znajduje się widok menu grup numerów docelowych.



Do tworzenia grupy docelowej służy opcja **Stwórz nową grupę numerów docelowych**. Po wyborze opcji pojawia się menu umożliwiające utworzenie nowej grupy numerów docelowych. W celu zdefiniowania grupy należy:

- określić jej nazwę,
- opcjonalnie dodać opis grupy,
- wskazać algorytm wybierania numerów w grupie.

Stwórz grupę numerów docelow	wych		
Start / Konfiguracja usługi / I	Punkty docelowe / Grupy nu	merów docelowych / Stwórz grupę	numerów docelowych
	Nazwa grupy:		
	Algorytm: 💿	Sekwencyjny 🔘 Cykliczny	
	Komentarz		
Stopień	Nazwa	Numer	Usuń
			^
			~
	(Dodaj no	wy numer docelowy⊕	

Poprzez opcję **Dodaj nowy numer docelowy** można dodać numery, spośród dostępnych dla Abonenta, które mają należeć do grupy.



Na etapie dodawania poszczególnych numerów można określić ich pozycję na liście – numer może być dodany po ostatnim na liście numerze bądź przed. Pozycja na liście ma znaczenie ze względu na algorytmy wybierania numerów.

Możliwe jest również edytowanie utworzonej wcześniej grupy – dodawanie lub odejmowanie numerów docelowych do grup oraz zmiana pozycji (np. numer pracownika na urlopie można usunąć z grupy lub umieścić na niższej pozycji).

Dodawanie kolejnych numerów do grupy – zgodnie z opisem tworzenia grupy.

W celu zmiany algorytmu dystrybucji połączeń w ramach utworzonej grupy numerów docelowych należy wybrać opcję edycji w menu **Grupy numerów docelowych**.

🕜 Grup	oy nume	rów docelowych				
	Start /	Konfiguracja usługi	/ Punkt	y docelowe / G	rupy numerów docelowych	
						Filtry
				Nazwa	Konfiguracja	Usuń
				Kraków	0	Θ
				Pomorze	0	Θ
				test	0	Θ
				Śląsk	Ø	Θ
				Sum	na: 4 użytych grup – 6 dostępnych	

Po wykonaniu powyższych czynności pojawi się opcja Modyfikuj grupę numerów docelowych.

	Nazwa grupy:	GLubin		1
	Algorytm:	Algorytm: 💿 Sekwencyjny		
	Komentarz	Lubin		
Stopień	Nazwa		Numer	Usuń
1 👃	767240337		767240337	Θ
2 🕇	767240335		767240335	Θ
				×

Powyższa funkcja umożliwia:

- wybór Sekwencyjnego algorytmu wybierania numerów grupy wybierany będzie pierwszy numer na liście, potem kolejny do momentu znalezienia wolnego; realizowany jest wyłącznie jeden cykl sprawdzania stanu numerów docelowych;
- wybór Cyklicznego algorytmu wybierania numerów sprawdzanie stanu linii rozpoczyna się od następnego numeru w stosunku do poprzedniej weryfikacji stanu linii; realizowany jest wyłącznie jeden cykl sprawdzania stanu numerów docelowych;
- zmianę pozycji na liście poszczególnych numerów numery z wyższymi pozycjami na liście wybierane będą w pierwszej kolejności przy wyborze algorytmu Sekwencyjnego;
- dodawanie lub usuwanie numerów do grupy.

Uwaga:

Przeszukiwanie grupy zaczyna się od zapowiedzi i kończy na zapowiedzi skonfigurowanej w **Opcjach** kierowania połączeń \ Scenariusz kierowania połączeń dla grup numerów docelowych.

Opcje kierowania połączeń	Ustawienia	
Rozszerzone usługi translacji	-	Klient: D-WEBTESTZ
Serwis scenariusza awaryjnego	-	Scenariusz kierowania połączeń dla grup numerów docelowych
Alternatywny scenariusz kierowania połączeń	-	Zapowiedź wstrzymania ANN1501
Scenariusz kierowania połączeń dla grup numerów docelowych	0	zakończeniem połączenia
Scena ri usz dla poddrzewa	-	
Lista nume ry czna	-	
Kolejkowanie połączeń	0	

3.3.2.3. Zapowiedzi

W ramach zakupionego profilu Abonent otrzymuje możliwość modyfikacji zapowiedzi – liczba zapowiedzi możliwych do modyfikacji jest zgodna z parametrami wykupionego profilu usługowego. Profil zostanie dostarczony z plikami z ciszą, które będzie można modyfikować.

Poniżej widoczne jest menu Zapowiedzi słownych.

				Filtry			
	Nazwa	Media	Тур	Opis	Konfiguracja	Usi	ιń
	PUB2088	Audio	PRYWATNY	test 88	0	Θ	^
	PUB2090	Audio	PRYWATNY	test 1932	0	Θ	
	PUB2099	Audio	PRYWATNY	PUB 2099	0	Θ	
	PUB2100	Audio	PRYWATNY	test 2100	0	Θ	
	PUB2200	Audio	PRYWATNY	PUB 2200	0	Θ	
	ANN1500	Audio	PUBLICZNY	PL - Przepraszamy, wybrany numer jest zajęty. Prosimy zadzwonić później. EN - Sorry, the called number is busy. Please call again later	Ø	Θ	
				PL - Przepraszamy, wszystkie linie są zajęte.			~
Si St	Suma: 6 użytych zapowiedzi - 94 dostępnych Strona 1/2						

Menu Zapowiedzi słownych umożliwia:

- uzyskanie informacji dotyczących treści zapowiedzi,
- odsłuchanie treści zapowiedzi po wciśnięciu ikony play,



• utworzenie własnej treści zapowiedzi słownej po wybraniu ikony edycji w kolumnie Konfiguracja.

Po wyborze opcji pojawi się okno modyfikacji zapowiedzi, w którym należy:

- dodać opis zapowiedzi,
- wybrać plik zapowiedzi w języku polskim,
- wybrać plik zapowiedzi w języku angielskim (w profilu InfoBiznes MAX),
- następnie zaakceptować zmiany.
- Po wykonaniu tych czynności zapowiedź będzie dostępna i może zostać użyta podobnie jak zapowiedzi dostępne w systemie.

ţ	Start /	Konfiguracja uslugi ,	Punkty d	ocelowe / Zapowied	zi / Tworzenie zapowiedzi		
	Ustawienia zapowiedzi						
				Nazwa zapowiedzi			
				Opis			
				Typ wiadomości	© 🧆		
			- 🦟 Zaj	powiedź - język angi Wybierz plik audio	elski (Stany Zjednoczone A Przeglądaj	smeryki)	
			- 🅡 Zaj	powiedź - język polsl	ki (Polska)		
				Wybierz plik audio	Przeglądaj		

Uwagi:

- Plik z zapowiedzią musi być w formacie wav, kodek CCITT A–Law, sample rate 8 kHz, sample size 8 bit, bit rate 64 kb/s, mono.
- Maksymalny czas trwania zapowiedzi wynosi 5 minut.

3.3.2.4. Interaktywne menu głosowe – IVR

- Po uruchomieniu funkcji pojawi się okienko umożliwiające:
- konfigurację stworzonych wcześniej IVR,
- usunięcie istniejących IVR,
- utworzenie nowego IVR po kliknięciu ikony Stwórz nowe menu.

					Filtry	
	Nazwa menu	Zapowiedź	Status	Konfiguracja	Usuń	
	MKTest	ANN1500	Stworzone	0	Θ	
	p21	ANN1904	Budowanie	0	Θ	
	test11	ANN1904	Budowanie	0	Θ	
Suma: 3 menu - 97 dostępnych						
Stwórz nowe menu						

Po uruchomieniu opcji Stwórz nowe menu pojawia się okno umożliwiające konfigurację własnego IVR.

	Właściwości menu
Nazwa menu	
Zapowiedź	PUB2006
Max. ilość prób	3
Cyfry nazwy celów	Cyfry (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7)

W celu konfiguracji własnego IVR konieczne jest:

- określenie jego nazwy w polu Nazwa menu,
- wybór zapowiedzi odgrywanej po połączeniu z menu (np. zapowiedź własna "Witamy w firmie X. W celu połączenia się z działem handlowym wybierz 1,..."),
- określenie maksymalnej ilości błędnych wyborów (nie wszystkie klawisze muszą być zdefiniowane),
- zdefiniowanie klawiszy.

W celu zdefiniowania klawisza należy kliknąć na wybraną cyfrę i zdefiniować zdarzenie, jakie ma nastąpić po jej wyborze.

	Właściwości menu	🖉 Cyfry nazwy celów - Windows Internet Exp 💶 🗙
Nazwa menu		
Zapowiedź	PUB2006	4
Max. ilość prób	3	Proszę wybrać akcję i jej wartość
Cyfry nazwy celóv	Cyfry 1 2 3 4 5 6 7 8 9 * 0 # () 1 () 1 (Brak akcji (nieoczekiwana cyfra) Pierwsze menu Poprzednie menu Następne menu IVR4to1 Zapowiedź PUB2006 zakończenia Poddrzewo CustCareDp Im
		⊘⊗

Przykładowo, po wyborze cyfry 4 pojawi się okno ze zdarzeniami, jakie można przypisać dla danego klawisza:

- Brak akcji (cyfra niezdefiniowana) wybór klawisza nie spowoduje żadnej akcji,
- Pierwsze menu spowoduje przejście do najwyższego poziomu menu,
- Poprzednie menu spowoduje przejście do poziomu wyżej,
- Następne menu umożliwia przypisanie kolejnego, utworzonego wcześniej poziomu IVR,
- Zapowiedź zakończenia spowoduje odegranie wybranej zapowiedzi i zakończenie połączenia,
- **Poddrzewo** umożliwia przypisanie do klawisza scenariusza zdefiniowanego w ramach poddrzewa.

Dodatkowo możliwe jest zdefiniowanie obsługi błędów:

określenie zachowania się systemu przy braku interakcji ze strony Użytkownika.

Prosz	Proszę wybrać akcję i jej wartość							
0	Brak akcji (nieocz	ekiwana cyfra)						
0	Pierwsze menu							
0	Poprzednie menu							
0	Następne menu	IVR4to1	*					
0	Zapowiedź zakończenia	PUB2006	*					
0	Poddrzewo	CustCareDp	v					
			⊗⊗					

٠

• zdefiniowanie akcji systemu przy kilkukrotnym wyborze błędnych cyfr przez Użytkownika; liczba prób, po której nastąpi akcja, jest zdefiniowana poprzez **Max ilość prób**.

Prosz	Proszę wybrać akcję i jej wartość						
0	Brak akcji (nieocz	zekiwana cyfra)					
0	Pierwsze menu						
0	Poprzednie menu						
0	Następne menu	IVR4to1	Ŧ				
0	Zapowiedź zakończenia	PUB2006	Ŧ				
0	Poddrzewo	CustCareDp	v				
			⊗⊗				

3.3.2.5. Poddrzewa

Mechanizm poddrzew umożliwia zrealizowanie fragmentu scenariusza i użycie go w kilku scenariuszach jako zakończenia. Modyfikacja poddrzewa jest możliwa wyłącznie, jeżeli nie zostało ono użyte w żadnym innym scenariuszu usługowym. Wyjątkiem jest możliwość modyfikacji poddrzewa użytego w Interaktywnym menu głosowym.

Po wyborze opcji **Poddrzewa** pojawi się menu umożliwiające utworzenie nowego poddrzewa.

			Filtry)		
Nazwa poddrzewa	Aktywne ?	Edytuj	Kopiuj	Usuń		
	Lista pusta					
Suma: 0 użytych scenariuszy - 200 dostępnych						
Stwórz nowe poddrzewo						

Po wyborze opcji **Stwórz nowe poddrzewo** pojawi się menu umożliwiające wprowadzenie właściwości poddrzewa:

- określenie nazwy poddrzewa,
- określenie profilu usługowego od wyboru profilu będzie zależało, jakie kryteria i zakończenia będą dostępne w poddrzewie,
- określenie kalendarza, jaki ma być użyty przy tworzeniu poddrzewa,
- określenie grupy stref numeracyjnych, jakie ma obsługiwać poddrzewo.

Uwaga:

Jeżeli poddrzewo zostanie użyte w scenariuszu w innym profilu usługowym, jak zostało wykreowane, scenariusz ten nie będzie realizowany.

Właściwości poddrzewa				
Nazwa poddrzewa*	РК			
Profil Numeru Usługowego*	InfoBiznesMax_prod 🗾			
Numery serwisów dozwolone*				
Kalendarz*	MKkal 💽			
Strefy numeracyjne*	STANDARD1			
Strefy mobilne*	STANDARD1			
	5			

Po zapisaniu nowego poddrzewa możliwe jest wyedytowanie poprzez menu **Punkty docelowe /** Poddrzewa.

			Filtry	
Nazwa poddrzewa	Aktywne ?	Edytuj	Kopiuj	Usuń
РК	Nie	0	0	Θ
Suma: 1 už	ytych scenariuszy -	199 dostępnyc Stwórz n	.h	

Po wyborze menu należy wybrać ikonę edycji. W menu edycji możliwe jest dodanie dowolnych kryteriów oraz zakończeń. Istotne jest, aby każda gałąź poddrzewa posiadała zakończenie.

= 🕻 рк 🕀	Dodaj	7775	
Kryteri	um 🌾	Zakończe	enia 🥟
Kryterium dnia	🛞 Kryterium czasu	Zapowiedź	➡ ≗ Numer docelowy
◆ Kryterium wiadomości głosowej	Kryterium stref numeracyjnych	Grupa Numerów docelowych	nozłączenie
Kryterium strefy numeracyjnej	Kryterium procentowe	SSS Interaktywne menu SSS głosowe	Poddrzewo
50 Kryterium ilościowe	◆ ▲→ Kryterium numeru geograficznego		
Kryterium kodu 123 numerycznego	VIP Kryterium dzwoniącego VIP-a		
Krvterium jezykowe			

Utworzone poddrzewo może być użyte przy budowie kilku scenariuszy usługowych również dla kilku Numerów Usługowych. Poddrzewo jest dodawane poprzez dodanie zakończenia **Poddrzewo**.

•	Poddrzewo	
	Nazwa poddrzewa PK FK	
		⊗⊗

W zakończeniu **Poddrzewo** możliwy jest wybór poddrzewa jakie ma być użyte.

3.3.3. Dostosuj

Poniżej jest widoczna ikona menu Dostosuj.



3.3.3.1. Listy Abonentów

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes MAX.

Po uruchomieniu menu Listy Abonentów możliwe jest:

- utworzenie i skonfigurowanie listy głównej oraz listy wyjątków dla funkcjonalności Filtrowanie z listą Czarne/Białe,
- usunięcie listy głównej lub wyjątków,
- edytowanie listy głównej lub listy wyjątków,
- utworzenie i skonfigurowanie listy wyjątków,
- przejście do menu Listy warunkowego dostępu.

					,			🕴 Listy warunkowego dostępu
6	🔶 Lista	filtróv	<i>"</i>					
							Filtry	
			Lista główna	Тур	Typ Czame/Białe	Konfiguracja	Usuń	
			testWT	PRYWATNY	Zezwalaj	0	Θ	
			STANDARD1	PUBLICZNY	Zezwalaj	0	Θ	
			STANDARD10	PUBLICZNY	Zezwalaj	ø	Θ \checkmark	
				Suma: 1 uży	tych list - 99 doste	pnych		
					-			
					C.	Stwórz listę pod	stawowa	
						(T	iltry	
			Lista wyjąt	ków Typ	Konfigurac	ja Us	'n	
					Lista pusta			
				Suma: 0 uży	tych list - 100 dost	appych		
			(Sumar o azy	cychiniste 100 dosta	epityen		
					Stwó	rz listę wyjątkó	•••• ①	
Ľ								

Po kliknięciu opcji **Stwórz listę podstawową** pojawia się okienko umożliwiające utworzenie nowej listy i określenie jej typu (zezwalaj – biała, blokuj – czarna).

Opis	Pole
Nazwa listy	
Typ listy	🛈 Zezwalaj 🛛 C Blokuj
	5

W przypadku opcji Stwórz listę wyjątków możliwe jest określenie wyłącznie jej nazwy.

Opis	Pole
Nazwa listy*	
	300

Po utworzeniu nowych list należy je skonfigurować, przechodząc ponownie do **Listy Abonentów** i wybierając ikonę edycji. Do listy powinny być wpisywane prefiksy lub numery geograficzne zgodne z formantem określonym w PNK.

				ү Filt	Y				
Lista główna	Тур	Typ Czame/Białe	Konfiguracja	Usuń					
Czarna	PRYWATNY	Blokuj	0		^				
ММКК	PRYWATNY	Zezwalaj	0	Э					
WOLNE	PRYWATNY	Zezwalaj	0	Θ	¥				
Suma: 3 użytych list - 0 dostępnych									

Po wyborze funkcji **Konfiguracja** pojawia się okno umożliwiające edycję listy. Z tego poziomu możliwa jest zmiana typu listy, dodanie numerów.

Nazwa listy MMKK Typ Czarne-I	Białe 💽 Zezwalaj 🖸 Blokuj		
	Wpisy		Usuń
• Nowy wpis		Dodaj⊕	
Nowy wpis	STANDARD1	Dodai	
publicznej:		(,)	
○ Nowe wpisy z	Descaladai	Dodai	
² pliku	rizegidaa]	(boda)	

Utworzona lista może być użyta do filtracji połączeń przychodzących do Numeru Usługowego – konfiguracja w Opcjach Numeru Usługowego. Przykładem zastosowania listy jest ograniczenie połączeń z wybranych numerów lub dopuszczenie połączeń wyłącznie z wybranych numerów.

Uwaga:

W polu **Nowy wpis** z pliku system "widzi" wszystkie formaty plików, jednak uzupełnienie listy możliwe jest wyłącznie z wykorzystaniem pliku *.CSV.

3.3.3.1.1. Listy warunkowego dostępu

- Po wyborze opcji Listy warunkowego dostępu pojawi się menu umożliwiające:
- edycję listy warunkowego dostępu,
- edycję listy dzwoniących VIP-ów,
- usunięcie listy VIP-ów oraz warunkowego dostępu,
- utworzenie nowych list VIP-ów lub warunkowego dostępu.

Lis	ty warunkowego dos	tępu								
					Filtry					
	Lista numeryczna	Rodzaj	Тур	Konfiguracja	Usuń					
	МК	Listy warunkowego dostępu	PRYWATNY	0	Θ					
	MKVIP	Lista dzwoniących VIP-ów	PRYWATNY	0	Θ					
		Suma: 2 użytyc	h list - 98 dos	tępnych						
Stwórz listę kodów numerycznych										

Utworzenie listy VIP-ów lub listy warunkowego dostępu możliwe jest po wyborze opcji **Stwórz listę kodów numerycznych**.

Po wyborze tej opcji pojawi się poniższe menu.

o dostępi 🗸
go dostępu
ch VIP-ów
500
У

W celu utworzenia listy należy:

• określić jej nazwę,

wybrać rodzaj listy. Utworzona lista pojawi się w menu **Listy warunkowego dostępu**, gdzie będzie można ją edytować. W celu edycji zdefiniowanej listy należy wybrać do menu **Listy wyjątków** i kliknąć ikonę edycji.

					Filtry				
	Lista numeryczna	Rodzaj	Тур	Konfiguracja	dsuń				
	VIP-list	Lista dzwoniących VIP-ów	PRYWATNY	<i>i</i>	Θ				
1	Listy testowa warunkowego dostępu		PRYWATNY	0	Θ				
	Suma: 2 użytych list - 98 dostępnych								

Następnie należy dodać poszczególne numery do listy lub załączyć plik w formacje *.CSV.

	Wpisy		Usuń
Nowy wpis		Dodaj⊕	
Nowe wpisy z pliku (*.csv)		Przeglądaj Dodaj 🕀	

W przypadku **Listy kodów numerycznych** sposób postępowania jest identyczny – różnica dotyczy wyłącznie zawartości listy – nie wpisuje się do niej numerów a cyfry, jakie mają być brane pod uwagę.

3.3.3.2. Źródła geograficzne

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes oraz InfoBiznes MAX. Poniżej znajduje się widok menu **Źródła geograficzne**.

🕂 🔹 Źródła stac	joname								
					Filtry				
	Podział obszarów	Тур	Konfiguracja	Kopiuj	Usuń				
	STANDARD1	PUBLICZNY	0	0	Θ ^				
	STANDARD10	PUBLICZNY	0	8	Θ				
	STANDARD2	PUBLICZNY	0	0	Θ 🗸				
Suma: 0 użytych podziałów stref - 100 dostępnych									
Stwórz podział stref									
·									

Powyższe menu umożliwia:

- uzyskanie informacji nt. dostępnego podziału obszarów,
- konfigurację własnego podziału stref,
- utworzenie własnego podziału stref.

Utworzenie własnego podziału stref jest możliwe po wybraniu opcji Stwórz podział stref.

			Opis					
Strefy nun	eracyjne*							
Komentarz								
	Grupy stref				St	refy numeracyjne	2	
0	DEFAULT	▲		DIA43	-	DEFAULT	-	
1	OBSZAR1			DIA52	\rightarrow	DEFAULT	-	
2	OBSZAR2			DIA68	-	DEFAULT	-	
3	OBSZAR3			DIA71	\rightarrow	DEFAULT	-	
4	OBSZAR4			DIA74	-	DEFAULT	-	
5	OBSZAR5			DIA76	\rightarrow	DEFAULT	-	
6	OBSZAR6			DIA77	-	DEFAULT	-	
7	OBSZAR7			DIA80	\rightarrow	DEFAULT	-	
8	OBSZAR8			DIA81	-	DEFAULT	-	
9	OBSZAR9	-		DIA82	-	DEFAULT	-	

W celu określenia podziału stref należy:

- określić nazwę podziału stref,
- wybrać dostępne strefy z listy.
- Utworzony podział stref może być użyty:
- przy definiowaniu scenariusza usługowego jako Kryterium stref numeracyjnych.
 Podział stref numeracyjnych będzie ustalany z Abonentem na etapie zamawiania usług, jak również może być konfigurowany samodzielnie przez Abonenta.

Zdefiniowany podział stref numeracyjnych przypisywany jest do tworzonego scenariusza usługowego.

Właściwości scenariusza kierowania połączeń				
Numer Usługowy*	801006133	~		
Nazwa scenariusza*	O Podstawowy	💿 Dodatkowy	🔵 Awaryjny	
Wersja				
Komentarz				
Kalendarz*	2012	~		
Strefy numeracyjne*	Centrum	~		
Strefy mobilne*	Centrum Pomorze			
	Wschód Zachód STANDARD1		30	

A następnie poprzez wykorzystanie **Kryterium stref numeracyjnych** może być użyty w scenariuszu usługowym.

Przykładowo dla zdefiniowanego podziału stref z1, z2, z3, z4

		Opis	;					
Strefy nun	neracyjne* 71							
Komentarz	71							
	Grupy stref				Str	efy numeracyjn	e	
0	DEFAULT	-		DIA22	-	z1	•	
1	z1			DIA23	-	DEFAULT	•	
2	z2			DIA32	\rightarrow	z2	•	
3	z3			DIA33	-	z3	•	
4	z4			DIA42	\rightarrow	z4	•	
5	AREANAME5			DIA43	-	DEFAULT	•	
6	AREANAME6			DIA52	\rightarrow	DEFAULT	•	
7	AREANAME7			DIA68	-	DEFAULT	•	
8	AREANAME8			DIA71	\rightarrow	DEFAULT	•	
9	AREANAME9	-		DIA74	-	DEFAULT	-	-

i po przypisaniu go do numeru usługowego, po wyborze Kryterium stref numeracyjnych z1, z2, z3,

	- (800702902	? (Scenariusz po	dstawowy)	🕂 Dodaj	
(
) Krytei	ium stref nu	meracyjnych			
	Wybie	rz obszary ź	ródłowe			
	🗖 DEFA 🗖 z4	ULT	⊻ z1	▼ z2		⊠ z3

powstanie węzeł z czterema gałęziami, który uzależni kierowanie połączeń w zależności, z której grupy stref połączenie przychodzi.



3.3.3.3. Kalendarze

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes oraz InfoBiznes MAX.

3.3.3.3.1. Konfiguracja własnego kalendarza

Opcja Kalendarze umożliwia:

- uzyskanie informacji dotyczących istniejących kalendarzy po wyborze ikony informacje,
- konfigurację kalendarza po wyborze ikony edycji,
- utworzenie kopii kalendarza po wyborze ikony kopiuj,
- usunięcie kalendarza po wyborze ikony usuń,
- utworzenie nowego kalendarza po wyborze opcji Stwórz kalendarz.

					Filt	ry
	Nazwa kalendarza	Тур	Konfiguracja	Kopiuj	Usuń	
	MKkal	PRYWATNY	0	0	Θ	^
	STANDARD1	PUBLICZNY	0	8	Θ	
	STANDARD10	PUBLICZNY	0	0	Θ	
	STANDARD2	PUBLICZNY	0	0	Θ	
	STANDARD3	PUBLICZNY	0	0	Θ	
	STANDARD4	PUBLICZNY	0	0	Θ	
	STANDARD5	PUBLICZNY	ø	0	Θ	
	STANDARD6	PUBLICZNY	0	0	Θ	
	STANDARD7	PUBLICZNY	ø	0	Θ	
	STANDARD8	PUBLICZNY	ø	0	Θ	~
Suma: 1 użytych kalendarzy - 99 dostępnych						
	Stwórz kalendarz					

Po kliknięciu ikony **Stwórz kalendarz** możliwe jest zdefiniowanie nowego kalendarza.

Opis	is 1-szy kwartał 2010				
Nazwa M kalendarza:	IKkal	🔫 styczeń	luty	marzec	
@ 2010	0 2011	1 piatek	1 poniedziałek	1 poniedziałek	
~ 2010	~ 2011	2 sobota	2 wtorek	2 wtorek	
		3 niedziela	3 środa	3 środa	
		4 poniedziałek	4 czwartek	4 czwartek	
		5 wtorek	5 piatek	5 piatek	
Туру о	dni	6 środa	6 sobota	6 sobota	
- TynDnia0	- TypDnia8	7 czwartek	7 niedziela	7 niedziela	
() Typerinae		8 piątek	8 poniedziałek	8 poniedziałek	
Roboczy	TypDnia9	9 sobota	9 wtorek	9 wtorek	
	U-77	10 niedziela	10 środa	10 środa	
Weekend	TypDnia10	11 poniedziałek	11 czwartek	11 czwartek	
		12 wtorek	12 piątek	12 piątek	
Swięta	C TypDnia11	13 środa	13 sobota	13 sobota	
Tran Daria 4	T	14 czwartek	14 niedziela	14 niedziela	
C TypDnia4		15 piątek	15 poniedziałek	15 poniedziałek	
TypDnia5	- TypDaia12	16 sobota	16 wtorek	16 wtorek	
O TYPE III O	CLAbouraro	17 niedziela	17 środa	17 środa	
- TypDnia6	C TypDnia14	18 poniedziałek	18 czwartek	18 czwartek	
		19 wtorek	19 piatek	19 piątek	
TypDnia7	TypDnia15	20 środa	20 sobota	20 sobota	
		21 czwartek	21 niedziela	21 niedziela	
		22 piątek	22 poniedziałek	22 poniedziałek	
Zastosuj ty	p dnia do	23 sobota	23 wtorek	23 wtorek	
		24 niedziela	24 środa	24 środa	
Wybierz dzień	tygodn 🔽	25 poniedziałek	25 czwartek	25 czwartek	
		26 wtorek	26 piatek	26 piątek	
		27 środa	27 sobota	27 sobota	
		28 czwartek	28 niedziela	28 niedziela	
		29 piątek		29 poniedziałek	
		30 sobota		30 wtorek	
		31 niedziela		31 środa	
	100				

W celu zdefiniowania kalendarza należy określić:

- jego nazwę,
- typy dni,
- przypisać typ dnia do dni kalendarzowych poprzez kliknięcie poszczególnych dni tygodnia przy odznaczonym typie dnia.

Kalendarz może być zdefiniowany dla 24 miesięcy z określeniem 16 różnych typów dnia. Przykładowo, w celu zdefiniowania typu dnia należy:

- wybrać typ dnia,
- kliknąć w kalendarzu dzień, jaki ma być zdefiniowany, lub rozwinąć pasek Zastosuj typ dnia do

i określić dzień tygodnia, dla jakiego ma być aktywny konkretny typ dnia.

0	pis	1-szy kwartał 2010				
Nazwa kalendarza:	MKkal	🔫 styczeń	luty	marzec 🕠		
	O 2011	1 piątek	1 poniedziałek	1 poniedziałek		
		2 sobota	2 wtorek	2 wtorek		
		<u>3 niedziela</u>	<u> </u>	3 środa		
		4 poniedziałek	4 czwartek	4 czwartek		
Turn	u doi	5 wtorek	5 piątek	5 piątek		
170	y um	6 środa	6 sobota	6 sobota		
O TypDnia0	C TypDnia8	7 czwartek	7 niedziela	7 niedziela		
	0	8 piątek	8 poniedziałek	8 poniedziałek		
C Roboczy	💟 TypDnia9	9 sobota	9 wtorek	9 wtorek		
O $w \to 1$	$O_{\rm T}$ and $A_{\rm T}$	10 niedziela	10 środa	10 środa		
Weekend		11 poniedziałek	11 czwartek	11 czwartek		
O Swiets	C TupDois11	12 wtorek	12 piątek	12 piątek		
Somięca	турстатт	13 środa	13 sobota	13 sobota		
🖸 TypDnia4	🔘 TypDnia12	14 czwartek	14 niedziela	14 niedziela		
<u></u>	~	15 piątek	15 poniedziałek	15 poniedziałek		
😏 TypDnia5	💛 TypDnia13	16 sobota	16 wtorek	16 wtorek		
	OTHER	17 niedziela	17 środa	17 środa		
💛 Турьпіаб		18 poniedziałek	18 czwartek	18 czwartek		
C TupDoia7		19 wtorek	19 piątek	19 piątek		
ryponiar	Typomaro	20 środa	20 sobota	20 sobota		
		21 czwartek	21 niedziela	21 niedziela		
Zastosuj t	typ dnia do	22 piątek	22 poniedziałek	22 poniedziałek		
,		23 sobota	23 wtorek	23 wtorek		
Wybierz dzi	eń tygodną 👻	24 niedziela	_ 24 środa	24 środa		
Wuhierz da	zień tugodnia 🚽	25 poniedziałek	25 czwartek	25 czwartek		
OC nonis	adzisłak	26 wtorek	26 piątek	26 piątek		
ZI of	torak	27 środa	27 sobota	27 sobota		
	roda	28 czwartek	28 niedziela	28 niedziela		
S	roua Antok	29 piątek		29 poniedziałek		
C2V	varcek	30 sobota		30 wtorek		
P	іатек 🦻	31 niedziela		31 środa		
so						
nie	dziela					

W celu edycji istniejącego kalendarza należy kliknąć ikonę edycji w kolumnie Konfiguracja.

					Filtry
	Nazwa kalendarza	Тур	Konfiguracja	Kopiuj	Usuń
	013	PRYWATNY	0	0	Θ
	2012	PRYWATNY	<u>@</u>	0	Θ
	Promocje	PRYWATNY	0	• 📀	Θ
	STANDARD2	PUBLICZNY	ø	8	Θ
Suma: 3 użytych kalendarzy – 2 dostępnych					

Skonfigurowany kalendarz może być użyty przy tworzeniu scenariusza usługowego poprzez przypisanie do Numeru Usługowego w menu po wyborze opcji **Stwórz nowy scenariusz kierowania połączeń**.

Właściwo	Właściwości scenariusza kierowania połączeń					
Numer Usługowy	800600991	•				
Nazwa scenariusza	Podstawowy	O Dodatkowy	O Awaryjny			
Wersja						
Komentarz						
Kalendarz	DaliogCal2	•				
Strefy numeracyjne	DIA23	•				
Strefy mobilne	test1mob	•				
			30			

Następnie po użyciu **Kryterium dnia** możliwe jest użycie kalendarza w scenariuszu usługowym. W kryterium dnia pojawią się zdefiniowane wcześniej typy dni.

Numer Usługowy Aktywny scenariusz usługi Awaryjny scenariusz usługi					
800702902	(Scenariusz awaryjny)				
• 🧲 33%	LE				
• <table-cell-rows> 33%</table-cell-rows>	Test				
CAL	-	/			
Kryterium dnia					
Wybierz typ dnia					
🗖 Roboczy	Weekend	🗖 Swięta			

3.3.3.3.2. Kalendarz Netia S.A.

Po zakupie usługi Abonent będzie miał udostępniony skonfigurowany kalendarz, w którym będą określone następujące typy dni:

- dni robocze,
- weekendy,
- święta.

3.4. Statystyki i raporty

Poniżej znajduje się widok ikony menu Statystyki.



3.4.1. Statystyki

Poniżej znajduje się menu Statystyki.

Parametry statystyk						
Typ raportu*	Liczba połączeń	-				
Wymiar*	Per numer	•				
Wybór*	Wybierz numer (1 do 25) 800702900 800702901 800702902	×				
Okres*	C ostatnia godzina (• wczo C ostatni miesiąc – C osta	oraj atnie 6 miesięcy	⊖ ostatni tydzień ⊖ własny			
Wyświetl raport	_					

Funkcja statystyki posiada szerokie możliwości generowania statystyk. W celu uzyskania oczekiwanej statystyki należy określić:

- typ raportu spośród dostępnych następujących rodzajów:
- Liczba połączeń dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes, Kontakt,
- Rezultaty połączeń dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes, Kontakt,
- Średnia długość połączenia dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes, Kontakt,
- Użycie kolejki dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Rezultaty kolejkowania połączeń dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Dystrybucja wg Obszaru geograficznego dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Dystrybucja wg Typu dnia dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Dystrybucja wg Kryterium wstępnej kwalifikacji obecnie niedostępne,
- Dystrybucje wg Czasu dnia dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Interaktywne menu głosowe dostępne w profilu InfoBiznes MAX,
- Dystrybucja wg Klucza dostępu obecnie niedostępne,
- Dystrybucja wg Kodu numerycznego dostępne w profilu InfoBiznes MAX,
- Blokowanie połączeń przychodzących dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Internetowe połączenia zwrotne obecnie niedostępne,
- Dane dotyczące limitu połączeń dostępne w profilu InfoBiznes MAX,
- Maksymalna długość połączenia obecnie niedostępne,
- Kierowanie dla dobranego numeru wewnętrznego obecnie niedostępne,
- Kierowanie dla wybranego numeru wewnętrznego obecnie niedostępne,
- Dystrybucja dla klasyfikacji połączenia obecnie niedostępne,
- Ograniczenie ruchu w czasie dostępne w profilu InfoBiznes MAX,
- Dystrybucja połączeń przy zajętości numeru docelowego dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Dystrybucja połączeń przy braku odpowiedzi numeru docelowego dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Dystrybucja połączeń przy natłoku numeru docelowego dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Dystrybucja połączeń przy limicie połączeń na numer C dostępne w profilach InfoBiznes MAX, InfoBiznes,
- Wyniki menu głosowego dostępne w profilu InfoBiznes MAX,
- Wyniki badań połączenia dostępne w profilu InfoBiznes MAX;
- określenie zakresu statystyki wymiar:
- numer usługowy,
- Abonent,
- punkt docelowy;
- określenie okresu, z jakiego mają być zestawione statystyki:
- ostatnia godzina,
- wczoraj,
- ostatni tydzień,
- ostatni miesiąc,
- ostatnie 6 miesięcy,
- własny zdefiniowany przez Abonenta.

ol	🔿 ostatnia godzina	🔿 wczoraj	🔘 ostatni tydzień
UKres"	🔿 ostatni miesiąc	🔿 ostatnie 6 miesięcy	💽 własny
Od*	29/03/2010 13:00		
Do*	30/03/2010 13:00		
Skala czasu*	Godziny	-	

• wyświetlenie raportu – przy użyciu funkcji wyświetl raport; raporty mogą być wyświetlane w postaci wykresu lub eksportowane do formatu Excela lub PDF.

Uwaga:

Przy generowaniu statystyk liczą się pełne miesiące, dni, godziny – nie od dnia, w którym generowana jest statystyka.

Poniżej znajdują się widoki przykładowych statystyk wyeksportowanych do formatu PDF.

Statystyka ilości połączeń.

Statystyki dla 801700993

llość połączeń od 2010-02-24 do 2010-02-20	ô

	llość połączeń	całkowity czas rozmów	średnia długość niezrealizowane go połączenia	średnia długość zrealizowanego połączenia	średnia długość rozmowy dla zrealizowanego połączenia	średnia długość nawiązywania zrealizowanego połączenia	średnia długość połączenia
2010-02-24	47	1 min 11 s	19 s	42 s	10 s	32 s	23 s
2010-02-25	58	11 s	8 s	39 s	11 s	28 s	9 s
2010-02-26	102	17 min 54 s	30 s	54 s	30 s	25 s	39 s
suma	207	19 min 16 s	57 s	2 min 15 s	51 s	1 min 25 s	1 min 11 s

Statystyka dla rezultatów połączeń.

Statystyki dla 801700993 Rezultaty połączeń od 2010-02-24 do 2010-02-26

	odebrane	zajęte	natłok	brak odpowiedzi	inny błąd	przedwczesne rozłączenie
2010-02-24	7	0	0	0	0	8
2010-02-25	1	0	0	0	0	1
2010-02-26	35	14	0	0	1	5
suma	43	14	0	0	1	14

Statystyka dla wyniku kolejkowania połączeń.

Statystyki dla 801700993

Rezultaty kolejkowanych połączeń od 2010-02-25 do 2010-02-27

	inny powód	max czas oczekiwania	kolejkowanie ok	kolejka pełna	dzwoniący zrezygnował	zbyt długi szacowany czas oczekiwania	max ilość prób połączenia
2010-02-25	0	0	0	0	0	0	0
2010-02-26	0	0	16	9	15	0	16
2010-02-27	0	0	0	0	0	0	0
suma	0	0	16	9	15	0	16

3.4.2. Dziennik połączeń

Dziennik połączeń umożliwia korzystanie z raportów dotyczących danych historycznych. Raporty te umożliwiają uzyskanie następujących informacji dotyczących:

- ilości wszystkich połączeń,
- połączeń utraconych,
- połączeń odfiltrowanych,
- połączeń zastrzeżonych PIN-em,
- połączeń zastrzeżonych kodem dostępu,
- połączeń zastrzeżonych przez ograniczenie CLI.

				Filtry
Nazwa	Status	Pobierz		Usuń
aaa	Zakończone	Wszystkie połączenia 📃 🗧	9	Θ
dane010101	Zakończone	Wszystkie połączenia Połączenia utracone	9	Θ
		Połączenia odfiltrowane Połączenia zastrzeżone PIN-em Połączenia zastrzeżone przez kod dostępu Połączenia zastrzeżone przez ograniczenie na CLI		
		Nowe zapytanie o dar	ne hist	oryczne

Utworzenie raportu historycznego jest możliwe po kliknięciu na ikonę **Nowe zapytanie historyczne**. W celu utworzenia raportu należy:

- wpisać nazwę, pod jaką ma być zapisany raport,
- wybrać numer, dla którego ma być wygenerowany raport,
- określić okres, z jakiego ma być generowany raport.

	Właściw	ości danych historycznych	
Nazwa*			
	800702900 800702901	<u> </u>	
Wybór*	800702902	T	
 *	🔿 ostatnia godzi	na 🔿 wczoraj	🔿 ostatni tydzień
Ukres*	🔿 ostatni miesią	c 🕜 ostatnie 6 miesięcy	🖲 własny
Od*	29/03/2010 00:0	0	
Do*	30/03/2010 00:0	0	
			300

Poniżej przedstawiono przykładowy raport z tygodnia (wyeksportowany do pliku XLS) dla Numeru Usługowego 800700993. Przedstawiony raport pozwala uzyskać następujące informacje:

- na jaki numer docelowy było kierowane połączenie,
- pierwsze sześć cyfr numeru dzwoniącego,
- datę i czas rozpoczęcia połączenia,
- całkowity czas trwania połączenia,
- czas trwania rozmowy rozmowa z konsultantem,
- typ podłączania czyli co się wydarzyło z połączeniem.

Numer kolejny	Wybierany numer	Numer docelowy	Numer dzwoniący	Data i czas	Całkowity czas połączenia	Czas trwania rozmowy	Typ połączenia
1	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:17:36	00:00:16	00:00:06	Zrealizo- wane
2	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:31:25	00:00:16	00:00:02	Zrealizo- wane
3	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:33:17	00:01:00	00:00:35	Zrealizo- wane
4	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:36:13	00:01:06	00:00:40	Zrealizo- wane
5	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:40:19	00:00:50	00:00:20	Utracone
6	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:47:17	00:00:49	00:00:30	Zrealizo- wane
7	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:50:16	00:00:55	00:00:41	Zrealizo- wane
8	800700993		ххх	08/04/2010 09:53:53	00:00:13		Utracone
9	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:56:17	00:00:13		Utracone
10	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 09:54:52	00:02:51	00:02:37	Zrealizo- wane
11	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 10:23:32	00:00:20	00:00:03	Zrealizo- wane
12	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 10:35:01	00:00:07		Utracone
13	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 10:36:10	00:00:10	00:00:02	Zrealizo- wane
14	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 10:38:18	00:00:06		Utracone
15	800700993	717886081	717886xxx	08/04/2010 10:36:57	00:01:34	00:01:28	Zrealizo- wane
16	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:09:58	00:00:15	00:00:02	Zrealizo- wane
17	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:12:09	00:00:08		Utracone
18	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:14:14	00:01:00	00:00:30	Zrealizo- wane
19	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:13:02	00:02:20	00:02:01	Zrealizo- wane
20	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:18:35	00:01:01	00:00:31	Zrealizo- wane
21	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:18:04	00:01:43	00:01:24	Zrealizo- wane
22	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:23:18	00:01:11	00:00:41	Zrealizo- wane
23	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:22:06	00:02:33	00:02:15	Zrealizo- wane
24	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:30:14	00:00:58	00:00:30	Zrealizo- wane
25	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:33:14	00:00:46	00:00:20	Zrealizo- wane
26	800700993		717886xxx	09/04/2010 09:35:21	00:01:05		Utracone

27	800700993		717886xxx	09/04/2010 09:39:13	00:00:06		Utracone
28	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:40:14	00:00:18	00:00:11	Zrealizo- wane
29	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:43:13	00:00:06		Utracone
30	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:42:17	00:01:47	00:01:42	Zrealizo- wane
31	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:45:13	00:00:19	00:00:11	Zrealizo- wane
32	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:51:23	00:00:40	00:00:20	Zrealizo- wane
33	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:53:14	00:00:55	00:00:30	Zrealizo- wane
34	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 09:57:15	00:00:44	00:00:20	Utracone
35	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 10:00:13	00:00:39	00:00:20	Zrealizo- wane
36	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 10:02:13	00:00:34	00:00:10	Zrealizo- wane
37	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 10:04:13	00:00:01		Utracone
38	800700993	717886081	717811xxx	09/04/2010 10:04:38	00:00:13		Utracone
39	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 10:05:14	00:00:12		Utracone
40	800700993	717886081	717886xxx	09/04/2010 10:04:25	00:01:09	00:00:56	Zrealizo- wane

3.4.3. Zaplanowane zadania

Funkcja dostępna w profilu InfoBiznes i InfoBiznes MAX. W menu **Zaplanowane zadania** są widoczne informacje dotyczące zmian scenariuszy usługowych, jakie są zdefiniowane w systemie.

		Filtry						
Nazwa zadania	Planowany czas	Status	Usuń					
Lista pusta								
Suma: 0 zaplanowanych zadań								
Usuń wszystkie zakończone zadania 😑								

Po zmianie scenariusza usługowego (przykładowo z Podstawowego na Dodatkowy) system zada pytanie, od kiedy zmiany mają być aktywne.

							ooyn egonyoor neonamborroading
	Opis	Wartość					
Sul	oskrybent	D-WEBTEST2			(?) Kiedy c	hcesz zasi	tosowac zmiany?
Nu	mer Usługowy	800702902					
	Akty	vny scenariusz usługi			۰	Teraz	O Później
œ	 Podstawowy scenariusz kierowania połączeń \////////////////////////////////////						09/04/2010 13:32
0	Dodatkowy scena	riusz kierowania połączeń	· ~~@				
	Scenariusz awaryj	iny	0				
•	Brak scenariusza						
0	pcje zostały zmienie	one. Aby te zmiany został	/wprowadzone,	należy z:			
							\odot

Po wyborze opcji **Później** i zdefiniowaniu daty oraz godziny – informacja o zmianie scenariusza zostanie uwidoczniona w liście zaplanowanych zadań.



3.5. Zarządzanie – funkcje administracyjne Poniżej znajduje się widok ikony z menu Zarządzanie.



Poniżej znajduje się widok menu Zarządzania Portalem.



3.5.1.1. Użytkownik portalu zarządzanie usługą

Po wyborze funkcji **Użytkownik Portalu Zarządzanie Usługą** pojawi się menu umożliwiające: • zmianę hasła do Portalu do Zarządzania Usługą.

W celu zmiany hasła należy kliknąć ikonę edycji.



Następnie należy wpisać stare hasło, nowe hasło, powtórzyć nowe hasło i zapisać zmiany.

Właściwości Użytkownika Portalu Zarządzania Usługą					
Login*	MaciekInfoBiznesMaxprod@dialog.pl				
Stare hasło*	•••••				
Nowe hasło*					
Powtórz nowe hasło*					

• zmianę języka Portalu do Zarządzania Usługą (dostępny j. polski i angielski).

W celu zmiany języka należy kliknąć na ikonę edycji w kolumnie **Język**.

					Filtry
Login	Profil	Hasło	Języ	Usuń	Ostatni login
lukasz, antoniewicz	.	0	6	Θ	2012-04-25 13:06
5	ępnych				

Następnie należy wybrać oczekiwany język.



Zmiana języka będzie aktywna po ponownym zalogowaniu się na Portal do Zarządzania Usługą.

3.5.2. Dziennik zdarzeń

W dzienniku zdarzeń zapisywane są akcje dotyczące zmian konfiguracji i ustawień oraz informacje o dokonującym zmian.

				Filtry	
Data i godzina	Login	Zdarzenie	Obiekt docelowy	Atrybuty	
11/01/00			000/01/01	Podstawowy s	~
2010-03-16 11:29:49	MaciekInf	Usunięcie zakończenia	Scenariusz kierowan Podstawowy 8007029	Rozłączenie: Zakończenie: Rozłączenie	
2010-03-16 11:28:40	MaciekInf	Usunięcie węzła	Scenariusz kierowan Podstawowy 8007029	Węzeł: Kryterium nu	
2010-03-16 11:19:50	MaciekInf	Usunięcie węzła	Scenariusz kierowan Podstawowy 8007029	Węzeł: Kryterium nu	
2010-03-16 11:13:14	MaciekInf	Dodanie gałęzi	Scenariusz kierowan Podstawowy 8007029	Obserwowane zdarzenia: brak odpowie Kryterium: Kryterium nu	
2010-03-16 11:13:14	MaciekInf	Dodanie kryterium	Scenariusz kierowan Podstawowy 8007029	Obserwowane zdarzenia: zaj?te Kryterium: Kryterium nu	
			Scenariusz kierowan	Obserwowane zdarzenia:	$\mathbf{\mathbf{x}}$
		Suma: S	57 zdarzeń		
			Po	bierz dziennik zdarzeń	

4. Scenariusze usługowe

4.1. Opis kryteriów scenariuszy usługowych

4.1.1. Kryterium dnia (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony **Kryterium dnia**.



Kryterium dnia umożliwia uzależnienie kierowania połączeń od typów dni zdefiniowanych w Kalendarzu przypisanym do danego scenariusza.

222 MAY	Kryterium dnia			
	Wybierz typ dnia			
	🗖 Roboczy	🗖 Weekend	🗖 Swięta	

4.1.2. Kryterium wiadomości głosowej (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium wiadomości głosowej.



Kryterium wiadomości głosowej umożliwia odegranie zdefiniowanej zapowiedzi w dowolnym miejscu scenariusza usługowego.

→ Kryterium wiadomości głosowej 	
Zapowiedź	
	⊗⊗

Przykładowo, przy użyciu Kryterium dnia oraz Kryterium wiadomości głosowej można uzyskać różne zapowiedzi w zależności od typu dnia, np. inną zapowiedź w święta oraz pozostałe dni.

- (800702902 (Scenariusz podstawowy)
	swieta
	. →≪)→ ANN1501 🕀 Dodaj
	Inny typ dnia
	↓ • →≪)→ ANN1500 🕀 Dodaj

4.1.3. Kryterium ilościowe (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium ilościowego.



Kryterium ilościowe umożliwia podział ilościowy pomiędzy kilkoma numerami, grupami numerów docelowych lub zapowiedziami głosowymi.

Możliwe jest również określenie liczby powtórzeń, jakie będą obsługiwane. Jest to opcja wymagająca nadzoru z poziomu Abonenta, ponieważ wznowienie obsługi ruchu wymaga resetu licznika powtórzeń. W przypadku wybrania opcji nieskończone powtórzenia nie ma konieczności resetu licznika.

50	Kryterium ilościowe				
F	obsługa powtórzeń	•	liczba powtórzeń	0	
Ō	Reset	0	nieskończone powtórzenia		
(Ilość połączeń				
	1. Pierwsze	poł	ączeń Dodaj⊕		
				⊘ ⊗)

Przykładowo przy użyciu tego kryterium można uzyskać węzeł w scenariuszu usługowym, w którym pierwsze 30 połączeń zostanie skierowane do grupy numerów docelowych Zachód, kolejne 30 do grupy LE, kolejne będą kierowane na sygnał zajętości.



4.1.4. Kryterium czasu (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium czasu.



W celu zdefiniowania kryterium czasu należy określić z dokładnością do sekundy, godziny, kiedy mają nastąpić zmiany w sposobie realizacji połączeń. Nie jest konieczne rozpisanie całego dnia. Niezdefiniowana część dnia zostanie określona jako Reszta dnia i będzie można zdefiniować dla niej osobny scenariusz.

⊨ 🕻 мк	
• →t∰→ PUB2006 🕀 Dodaj	
Kryterium czasu	
Wybierz przedziały czasowe	
	
2. Od 15 🗸 godz. 00 💌 min. 01 💌 sek. do 16 💌 godz. 00 💌 min. 00 💌 sek.	
3. Od 16 🛡 godz. 00 💌 min. 01 💌 sek. do 18 🔍 godz. 00 💌 min. 00 💌 sek.	- :
4. Od 18 🛡 godz. 00 💌 min. 01 💌 sek. do 19 🔍 godz. 00 💌 min. 00 💌 sek.	•
۲ () () () () () () () () () (

Po zdefiniowaniu poszczególnych pór dnia w scenariuszu pojawi się rozgałęzienie umożliwiające dodanie do każdej pory dnia innego kryterium lub zakończenia.



4.1.5. Kryterium stref numeracyjnych (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium stref numeracyjnych.



Kryterium stref numeracyjnych umożliwia zdefiniowanie kierowania połączeń w zależności od zaklasyfikowania Użytkownika do określonej grupy stref numeracyjnych zdefiniowanych w ramach źródeł geograficznych.

- (800702902 (Scenariusz p	odstawowy) <table-cell-rows> Do</table-cell-rows>	daj	
Kryteri	um stref numeracyjnych	/1117		
Wybier DEFAU Z4	z obszary źródłowe JLT ☑ z1	⊠ 22	Z 3	

W ramach kryterium należy wybrać obszary źródłowe, jakie mają być brane pod uwagę w scenariuszu, np. Region 1 może oznaczać strefy z Dolnego Śląska, Region 2 może oznaczać strefy z Pomorza itp. Przykładowo, po wyborze stref z1 z2 z3 powstanie wezeł z czterema gałeziami, który uzależni kierowanie poła-

Przykładowo, po wyborze stref z1, z2, z3 powstanie węzeł z czterema gałęziami, który uzależni kierowanie połączeń w zależności, z której grupy stref połączenie przychodzi.



4.1.6. Kryterium strefy numeracyjnej (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium strefy numeracyjnej.



Kryterium strefy numeracyjnej pozwala uzależnić kierowanie połączeń z dokładnością do pojedynczej strefy numeracyjnej.

Q	Kryterium strefy numeracyjnej	
	Q	
	🔲 wszystkie kryteria na pojedynczej gałęzi	

Po kliknięciu zielonego krzyżyka Dodaj dodana zostanie pojedyncza, wskazana strefa, która będzie dostępna po użyciu kryterium w ramach scenariusza.

Strefy numeracyjne	
Nazwa	Dodaj
DIA22	⊕ ▲
DIA23	①
DIA32	⊕
DIA33	①
DIA42	•
DIA43	⊕
DIA68	⊕
DIA71	①
DIA74	⊕
DIA76	()

Przykładowo, po dodaniu strefy wrocławskiej (DIA71) oraz warszawskiej (DIA22) powstanie węzeł z trzema odgałęzieniami, który umożliwi zróżnicowanie kierowania połączeń ze zdefiniowanych stref oraz z pozostałych stref numeracyjnych.



4.1.7. Kryterium procentowe (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium procentowego podziału połączeń.



Kryterium procentowe

Kryterium to umożliwia określenie procentowego podziału ruchu do numerów docelowych, grupy/grup numerów docelowych lub do zapowiedzi głosowych dla połączeń przychodzących na Numer Usługowy.

Zdefiniowanie procentowego podziału ruchu jest możliwe w ramach opcji scenariusza usługowego lub poddrzewa z wykorzystaniem funkcji Kryterium procentowe. W ramach kryterium należy określić, jaki procent ruchu ma być dystrybuowany pomiędzy poszczególnymi gałęziami scenariusza, jakie powstaną wskutek jego zdefiniowania.

👆 Kr	yterium pro	entowe				
Po	dział ruchu					
1.	40	%				
2.	20	%				
з.	39	% Ma	ksymalny dozwolony procent:39	e	Dodaj⊕	
•						
						⊗⊗

Po zdefiniowaniu poszczególnych procentów w scenariuszu pojawi się węzeł z czterema rozgałęzieniami, umożliwiający rozdzielenie ruchu pomiędzy kilkoma numerami lub grupami numerów docelowych.



4.1.8. Kryterium numeru geograficznego

Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium numeru geograficznego.

◆▲→ Kryterium numeru geograficznego

Kryterium numeru geograficznego umożliwia połączenie ze wskazanym numerem docelowym oraz uzależnienie dalszego przebiegu scenariusza od zdarzeń, jakie mogą przy tym wystąpić (np. zajętość, brak odpowiedzi, natłok sieci, osiągnięty limit jednoczesnych połączeń do numeru).

► Kryterium numeru ge Numer docelowy wybrany numer	graficznego 767240335 🔽 🗖 dołącz wewnętrzny	
 Przekazanie połączeń odbiorca rozłączył Obserwowane zdarz 	a	
☑ zajęte ☑ brak odpowiedzi	 ✓ osiągnięty limit połączeń ✓ natłok 	
🗌 wszystkie kryteri	na pojedynczej gałęzi	

Po wyborze kryterium pojawia się okienko, w którym można odznaczyć, jakie zdarzenia będą brane pod uwagę w ramach tego kryterium:

- zajętość numeru,
- brak odpowiedzi numer nie odbiera,
- osiągnięty limit połączeń,
- natłok brak możliwości obsłużenia przez sieć połączeń.

Po wyborze żądanych opcji pojawi się węzeł scenariusza usługowego, umożliwiający uzależnienie połączeń od stanu sieci i numeru geograficznego – mechanizm reroutingu.

-	800702902 (Scenariusz podstawowy)
	→ 📤→ 767240335 🕀 Dodaj przy zajętości
	→ᅪ przy braku odpowiedzi 🕀 Dodaj
	🔸 📤 przy osiągniętym limicie połączeń 🕣 Dodaj
	→🛶 przy natłoku ⊕ Dodaj

4.1.9. Kryterium VIP-a (InfoBiznes MAX)

Poniżej znajduje się widok ikony Kryterium dzwoniącego VIP-a.



Kryterium to umożliwia określenie sposobu realizacji scenariusza połączeń w zależności od przynależności do listy VIP-ów.

W celu uzależnienia sposobu kierowania połączeń od listy VIP-ów należy wybrać **Kryterium dzwoniącego VIP-**-**a**, a następnie listę VIP-ów.

E Kryterium dzwoniącego VIP-a		
Lista VIPList1	Znaki zastępujące włączone	
		⊗⊗

Po zdefiniowaniu kryterium powstanie węzeł umożliwiający zróżnicowanie kierowania połączeń przychodzących od Użytkowników znajdujących się na liście VIP-ów.



4.1.10. Kryterium kodu numerycznego (InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony **Kryterium kodu numerycznego**.



Kryterium kodu numerycznego umożliwia uzależnienie kierowania połączeń w zależności od cyfr wybranych przez Użytkownika, np. Użytkownik poprzez zapowiedź słowną proszony jest o podanie kodu pocztowego lub numeru Abonenta i jeżeli wybierze cyfry z listy, zostanie przekierowany do dalszej obsługi, jeżeli nie, jego połączenie będzie realizowane wg innego scenariusza. W celu zdefiniowania kryterium należy:

- wybrać zapowiedź głosową, jaka zostanie odegrana przed oczekiwaniem na cyfry,
- określić, na ile cyfr ma oczekiwać system,
- określić czas oczekiwania na powtórzenie cyfr w przypadku błędu Użytkownika,
- określić dopuszczalną liczbę powtórzeń,
- określić zdefiniowaną wcześniej listę cyfr do wyboru lub zakres, z jakiego mają pochodzić cyfry.

Kryterium kodu numerycznego						
Informacja dla zbioru cy	fr					
Zapowiedź*	ANN1500 🖃 📀					
Ilość cyfr do zebrania*	2					
Ograniczenie czasu na liczbę powtórzeń Liczba powtórzeń	3 Zapowiedź Vartość (sek.) 3 2 Zapowiedź Image: Constraint of the sector of t					
 Specjalne kierowanie dla Kod należy do listy Kod należy do zakresu 	a kodu numerycznego MK I Znaki zastępujące włączone od 21 do 30					

Po zdefiniowaniu Kryterium kodu numerycznego pojawi się węzeł z dwoma odgałęzieniami – pierwszym dla wyboru cyfr z listy lub zakresu, drugim w przypadku innego wyboru Użytkownika.



4.2. Zakończenia scenariuszy usługowych

4.2.1. Zapowiedź słowna (InfoBiznes, InfoBiznes MAX) Poniżej znajduje się widok ikony zakończenia **Zapowiedź**.

🥡 Zapowiedź

Powyższe zakończenie umożliwia zakończenie scenariusza wybraną zapowiedzią słowną.

	Zapowiedź	
100	Zapowiedź 🕂	·····
	ANN1500	
·		
		⊗⊗

4.2.2. Grupa numerów docelowych (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)

Poniżej znajduje się widok ikony zakończenia Grupa Numerów docelowych.



Powyższe zakończenie umożliwia kierowanie połączeń do zdefiniowanej grupy numerów docelowych. Konfigurację oraz tworzenie grup docelowych opisano w p. 3.3.2 – Punkty docelowe.

	Grupa Numerów docelowych
	Grupa numerów docelowych
	⊘ ⊗

4.2.3. Interaktywne menu głosowe IVR (InfoBiznes MAX)

Poniżej znajduje się widok ikony zakończenia Interaktywne menu głosowe.



Powyższe zakończenie umożliwia kierowanie połączeń do utworzonego wcześniej Interaktywnego menu głosowego. Konfiguracja oraz tworzenie Interaktywnego menu głosowego zostały opisane w p. 3.3.2 – <u>Punkty docelowe</u>.

	Interaktywne menu głosowe	
	Nazwa 🔹 MKTest 💌	
		⊘⊗

4.2.4. Numer docelowy (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)

Poniżej znajduje się widok ikony zakończenia Numer docelowy.



Powyższe zakończenie umożliwia przekierowanie połączenia na numer geograficzny. Zakończenie to pozwala również na wykorzystanie mechanizmu reroutingu – czyli uzależnienia kierowania połączeń od stanu numeru docelowego. Kierowanie połączeń można uzależnić od następujących przypadków:

- braku odpowiedzi numeru docelowego,
- zajętości,
- natłoku w sieci braku możliwości obsłużenia połączenia,
- ograniczenia ilości jednoczesnych połączeń.

Numer docelowy	
wybrany numer* 767240335 💌	1
Alternatywny punkt docelowy	
 w przypadku braku odpowiedzi 	 w przypadku natłoku w sieci
🖸 wybrany numer TST 💌	💿 wybrany numer Region Opole 💌
🔿 zapowiedź 📃 오	🔿 zapowiedź 📃 💟 🕻
 w przypadku zajętości 	 w przypadku ograniczenia połączeń
O wybrany numer	O wybrany numer
🖸 zapowiedź 🛛 🕢 💽	💿 zapowiedź 🛛 🕢 🕢 💽
Ô kolejka	Č kolejka

Alternatywny punkt docelowy jest definiowany opcjonalnie. Jeżeli nie definiujemy Alternatywnego punktu docelowego, należy jedynie wskazać numer docelowy, na jaki ma być kierowane połączenie.

··· Numer docelowy			
wybrany numer* 7672	40335 💌	I	
··· Alternatywny punkt docelowy ···			
🔸 w przypadku braku odpowiedzi		🔶 w przypadku na	atłoku w sieci
O wybrany numer	-	C wybrany numer	v
C zapowiedź	v 🜔	C zapowiedź	v 🕥
 w przypadku zajętości 		🔹 w przypadku oj	graniczenia połączeń
O wybrany numer	-	O wybrany numer	v
Č zapowiedź	- 0	Č zapowiedź	_
O koleika		Ö kolejka	

4.2.5. Rozłączenie (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)

Poniżej znajduje się widok ikony zakończenia Rozłączenie.



Powyższe zakończenie umożliwia rozłączenie bez zapowiedzi połączenia ze zdefiniowanym sygnałem zakończenia: brak – niezdefiniowane, sygnał zajętości, odrzucenie połączenia, natłok.

ç	Rozłączenie			
1	Rodzaj sygnału \cdots			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	© niezdefiniowane	C zajęte	O połączenie odrzucone 🛛 natłok	
				⊗⊗

4.2.6. Poddrzewo (InfoBiznes, InfoBiznes MAX)

Poniżej znajduje się widok ikony zakończenia **Poddrzewo**.



Powyższe zakończenie umożliwia użycie zdefiniowanego wcześniej fragmentu scenariusza – poddrzewa, jako zakończenia scenariusza usługowego. Użycie poddrzewa w jednym scenariuszu blokuje możliwość jego edycji z wyłączeniem poddrzewa użytego w Interaktywnym menu głosowym. Konfigurację oraz tworzenie poddrzewa opisano w p. 3.3.2 – <u>Punkty docelowe</u>.

• 	Poddrzewo	
	Nazwa poddrzewa PK 💌)
		 8

4.3. Konfiguracja scenariuszy usługowych

W zależności od zakupionego profilu usługowego, Abonent usługi IN otrzymuje możliwość utworzenia, modyfikacji bądź zmian parametrów scenariuszy usługowych.

4.3.1. Utworzenie nowego scenariusza usługowego

Utworzenie nowego scenariusza usługowego jest możliwe poprzez wybór menu Start / Konfiguracja usługi / Rodzaj Usługi / Aktywny scenariusz usługi.

								Filtry
	Numer Usługowy	Nazwa scenariusza	Wersja	Aktywne ?	Edytuj	Kopiuj	Usuń	Kopia zapasow
D	708308391	Scenariusz podstawowy	wersja 1	Nie	0	0	Θ	1
D	708408391	Scenariusz dodatkowy		Nie	0	8	Θ	3
D	708408391	Scenariusz podstawowy		Tak	ø	0	Θ	1
D	708408391	Scenariusz awaryjny	test1	Nie	0	8	Θ	3
D	800702901	Scenariusz podstawowy	w	Nie	0	0	Θ	1
D	800702902	Scenariusz dodatkowy	versja2	Tak	Ø	8	Θ	3
D	800702902	Scenariusz podstawowy		Nie	0	0	Θ	1
Suma: 7 użytych scenariuszy – 198 dostępnych								
					Stwórz r	iowy scenari	usz kierov	vania połączeń

Następnie po wyborze opcji Stwórz nowy scenariusz kierowania połączeń pojawia się okno Właściwości scenariusza kierowania **połączeń**.

Właściwo	ści scenariusza ki	erowania połącze	ń
Numer Usługowy	800600991	•	
Nazwa scenariusza	Podstawowy	O Dodatkowy	🔿 Awaryjny
Wersja			
Komentarz			
Kalendarz	DaliogCal2	•	
Strefy numeracyjne	DIA23	•	
Strefy mobilne	test1mob	•	
			1

Następnie należy określić:

- do jakiego Numeru Usługowego ma być przypisany scenariusz,
- nazwę scenariusza,
- opcjonalnie "komentarz" i "wersję",
- kalendarz, jaki ma być używany dla scenariusza,
- strefy numeracyjne, dla których ma być dostępny scenariusz.

4.3.2. Edycja scenariusza usługowego

Po zapisaniu zmian można przystąpić do edycji nowego scenariusza usługowego. W tym celu należy wybrać opcję Modyfikacja scenariusza usługowego, widoczną w menu głównym.



Następnie należy kliknąć ikonę edycji dla utworzonego scenariusza.



Po wyborze edycji pojawia się menu edycji scenariusza usługowego.



Następnie w celu wyboru dostępnego kryterium lub zakończenia należy wybrać Dodaj – po czym pojawią się wszystkie dostępne dla posiadanego profilu kryteria i zakończenia.

	Image: Stageniquyin initiale polacizeri Image: Stageniquyin initiale polacizeri							
Kryterium 🔨 🦟					Zakończe	enia 💋		
22 MAY	Kryterium dnia	\bigotimes	Kryterium czasu		Zapowiedź	→ •	Numer docelowy	
•@•	Kryterium Wiadomości głosowej	٢	Kryterium stref numeracyjnych		Grupa Numerów docelowych	~	Rozłączenie	
Q	Kryterium strefy numeracyjnej	•	Kryterium procentowe		Interaktywne menu głosowe	÷ Ľ	Poddrzewo	
50	Kryterium ilościowe	<mark>→ ≙</mark> →	Kryterium numeru geograficznego					
(1) 123	Kryterium kodu numerycznego	∎ _{VIP}	Kryterium dzwoniącego VIP-a					
0	Kryterium językowe						Q	

Następnie należy wybrać poprzez kliknięcie ikony kryterium lub zakończenia wybraną funkcjonalność, np. **Kryte**rium procentowe.

•	S Kryterium procentowe					
(***	Po	dział ruchu				
	1. 2. 3.	30 20] %0] %0] %0	Maksymalny dozwolony procent:49 🛛 😑 🛛 🕞 🕞 🕞 🖉		

Kryterium zostanie dodane do edytowanego scenariusza usługowego.



Postępując w opisany sposób, poprzez wykorzystanie odpowiednich kryteriów oraz zakończeń utworzony zostanie oczekiwany scenariusz usługowy.



Istotne jest, żeby każda gałąź drzewa była zakończona **Zakończeniem**, w przeciwnym wypadku scenariusz nie może zostać użyty.

4.3.3. Aktywacja scenariusza usługowego

W celu aktywowania utworzonego scenariusza należy wybrać menu **Start / Konfiguracja usługi / Rodzaj Usługi / Scenariusz kierowania połączeń dla Numerów Usługowych**. Następnie należy wybrać scenariusz i zapisać zmiany.

0	Aktywny scenariusz usługi Podstawowy scenariusz kierowania połączeń	~ F- 0	
0	Dodatkowy scenariusz kierowania połączeń Scenariusz awaryjny	-j-0	
\sim	Brak scenariusza		
•	Opcje zostały zmienione. Aby te zmiany zostały w	wprowadzone	e, należy zapisać Numer Usługowy
			5

4.4. Przykładowe scenariusze usługowe

4.4.1. Scenariusz I – realizacja połączeń w oparciu o kalendarz

Scenariusz zrealizowany na podstawie kalendarza, w którym określono dwa typy dni – "Robocze" i "Wolne". Pierwszy węzeł scenariusza powstał poprzez wykorzystanie **Kryterium dnia**. Po użyciu tego kryterium w scenariuszu powstanie węzeł z trzema odgałęzieniami.



Uwaga:

Liczba odgałęzień zależy od liczby typów dnia zdefiniowanych w przypisanym do scenariusza kalendarzu (Właściwości scenariusza kierowania połączeń).

W kolejnym kroku możemy do każdego odgałęzienia w węźle dodać kolejne kryteria lub zakończenia. Budowanie gałęzi rozpoczniemy np. od odgałęzienia "Robocze". Po wyborze **Kryterium czasu** wybieramy przedziały czasu, dla jakich ma być różne kierowanie połączeń – np. 8–16, 16–18, pozostały. Po dodaniu kryterium zostanie utworzony węzeł z trzema odgałęzieniami.



Następnie do powstałych odgałęzień dodajemy kolejne kryteria lub zakończenia np. dla "Robocze" poprzez dodanie **Kryterium numeru geograficznego**, następnie **Dodaj gałąź drzewa** i kolejnego **Kryterium geograficznego** uzyskano możliwość kierowania połączeń do PABX-Wrocław z przekierowaniem na PABX-Warszawa, a przy braku odpowiedzi PABX-Wrocław przekierowanie na PABX-Gdańsk.



W sytuacji zajętości lub przy braku odpowiedzi PABX-Warszawa oraz PABX-Gdańsk połączenia zostaną skierowane na zapowiedź słowną, po dodaniu zakończenia **Zapowiedź**.



W omawianym przykładzie dla "Roboczego" zdefiniowano również przedział czasu 16–18 – po dodaniu zakończenia **Grupa Numerów docelowych** połączenie będzie kierowane do przykładowej grupy LE. W pozostałych przedziałach czasu, czyli 18–8, po dodaniu zakończenia **Zapowiedź** połączenie będzie trafiało na wybraną zapowiedź słowną.



W dni wolne obsługiwani będą wyłącznie abonenci VIP. Funkcjonalność tę uzyskuje się poprzez dodanie **Kryte**rium dzwoniącego VIP-a i zdefiniowanie zakończeń dla tej gałęzi.



Użytkownicy znajdujący się na liście VIP-ów w dni spełniające kryteria "Wolne" zostaną przekierowani do PABX-Wrocław, pozostali Użytkownicy zostaną skierowani na zapowiedź słowną.

Uwaga:

Lista VIP-ów musi być wykreowana wcześniej poprzez zdefiniowanie **Punktów docelowych**. W pozostałe niezdefiniowane w kalendarzu dni połączenia będą kierowane na zapowiedź słowną.

4.4.2. Scenariusz II – kierowanie połączeń w zależności od lokalizacji

Przy konfigurowaniu takiego scenariusza w pierwszej kolejności należy pogrupować strefy numeracyjne w zależności od tego, jak mają być kierowane, np. w naszym przykładzie rozróżnimy trzy grupy stref:

- warszawska (22), łódzka (42);
- legnicka (76), zielonogórska (68);
- wrocławska (71).

W celu realizacji różnego sposobu kierowania dla poszczególnych grup stref należy użyć **Kryterium strefy numeracyjnej**, dodając strefę 22, 42, następnie **Dodaj gałąź za** kolejne **Kryterium strefy numeracyjnej**, dodając strefę 76, 68, następnie **Dodaj gałąź za** ponownie **Kryterium strefy numeracyjnej** dodając strefę 71. Po wykonaniu tych czynności powstanie węzeł posiadający cztery odgałęzienia.



Następnie dla poszczególnych gałęzi definiujemy kryteria i zakończenia.

Strefy 22 oraz 42 będą kierowane na zapowiedź słowną (**Kryterium wiadomości głosowej**), następnie ruch zostanie podzielony procentowo (**Kryterium procentowe**) na zakończenia (**Numer docelowy**) PABX-Warszawa, PABX-Gdańsk.



Strefy 68 oraz 76 będą kierowane poprzez zapowiedź słowną (**Kryterium wiadomości głosowej**) do grupy LE (zakończenie **Grupa numerów docelowych**).



Połączenia pochodzące ze strefy 71 w godzinach od 8 do 18 kierowane będą poprzez zapowiedź słowną (**Kryte**rium wiadomości głosowej) do grupy LE (zakończenie **Grupa numerów docelowych**). W godzinach od 18 do 8 rano połączenia będą kierowane w pierwszej kolejności poprzez zapowiedź słowną (**Kryterium wiadomości głosowej**) do PABX-Gdańsk, w przypadku zajętości do PABX-Warszawa (**Kryterium numeru geograficznego**), w przypadku zajętości (**Kryterium numeru geograficznego**) do grupy LE (**Grupa numerów docelowych**).



Połączenia z pozostałych stref numeracyjnych będą kierowane na zapowiedź słowną (zakończenie Zapowiedź).



4.4.3. Scenariusz III – kierowanie w zależności od wyboru cyfr

Realizacja takiego scenariusza opiera się o **Kryterium kodu numerycznego**. Na wstępie należy rozważyć, ile cyfr i jakie mają być analizowane. Można również utworzyć własną listę warunkowego dostępu, wykorzystując możliwości dostępne w menu **Listy warunkowego dostępu** dostępnej w menu: **Start / Konfiguracja usługi / Dostosuj / Listy Abonentów**. W celu konfiguracji naszego przykładu została utworzona lista Lkn1.

Listy Klientów								
Ļ	Start / Konfiguracja usługi / Dostosuj / Listy Klientów							
1	Lis	sty warunkowego dos	tępu					
						Filtry		
		Lista numeryczna	Rodzaj	Тур	Konfiguracja	Usuń		
		655	Lista kluczy dostępu	PRYWATNY	0	Θ		
		Lista WL	Lista dzwoniących VIP-ów	PRYWATNY	0	Θ		
	١	Lkn1	Listy warunkowego dostępu	PRYWATNY	0	Θ		
	Suma: 3 użytych list – 7 dostępnych							
	Stwárz liste kodów numerycznych							
S					Stadi z listę kodon nam		ad a second second	
	↑ Lista filtrów							

Lista Lkn1 posada dwa wpisy: 71 oraz 81.

	Wpisy		Usuń
	71		
	81		Θ
Nowy wpis		[Dodaj⊕]	
Nowe wpisy z	Przeoladaj	Dodaj	

Będzie to oznaczało, że Użytkownik po wpisaniu tych wartości poprzez telefon z wybieraniem tonowym spełni określone kryteria, np. potwierdzi że dzwoni ze strefy numeracyjnej 71.

Po wyborze **Kryterium kodu numerycznego** oraz wybraniu listy Lkn1 powstanie węzeł z dwoma odgałęzieniami – pierwsze odgałęzienia dla Użytkowników, którzy wybrali 71 lub 81, drugie dla pozostałych.



Następnie należy określić, co powinno się dziać z połączeniem, jeśli Użytkownik wybierze określony kod.

Kod liczbowy na liście Lkn1
🗏 💿 Od 1. do 5000. połączeń
🛚 <table-cell-rows> 33% 🔸 🗳 PABX-Gdańsk</table-cell-rows>
• <table-cell-rows> 33% 🌩 🔒 PABX-Warszawa</table-cell-rows>
🔹 <table-cell-rows> pozostały 🔸 🔒 PABX-Wrocław</table-cell-rows>
🖲 💿 Od 5001. do 10000. połączeń 🛛 🔞 ANN1518
🛚 💿 kolejnych połączeń 🛛 🙀 ANN 1920

W rozpatrywanym przypadku połączenia kierowane będą na **Kryterium ilościowe**, zgodnie z którym pierwsze 5000 połączeń kierowane jest poprzez **Kryterium procentowe** do PABX-Gdańsk (33%), PABX-Warszawa (33%), PABX-Wrocław (pozostałe). Połączenia od 5001 do 10 000 oraz kolejne kierowane są na zakończenie **Zapowiedź**. Połączenia niespełniające warunków kodu liczbowego kierowane są również na zapowiedź.



4.5. Modyfikacja scenariusza usługowego

Istnieje możliwość modyfikacji utworzonego scenariusza usługowego. Modyfikowany może być wyłącznie nieużywany w danym momencie scenariusz.

W celu modyfikacji scenariusza należy na stronie startowej wybrać opcję Modyfikacja scenariusza.



Po wyborze tej opcji pojawi się poniższe okienko, w którym należy wybrać opcję modyfikacji dla wybranego typu scenariusza, np. **Podstawowy scenariusz kierowania połączeń**.



Po wyborze tej opcji pojawi się wybrany scenariusz.



W wybranym scenariuszu można:

- dodawać wybrane kryteria i zakończenia,
- modyfikować kryteria i zakończenia,
- usuwać wybrane kryteria i zakończenia.

W celu dodania **Kryterium** lub **Zakończenia** należy użyć opcji **Dodaj**, a następnie wybrać oczekiwane kryterium lub zakończenie dostępne w ramach profilu usługowego.

Wybrane kryterium lub zakończenie może być edytowane identycznie, jak na etapie tworzenia nowego scenariusza.

÷	8010	006135 (Sce	nariusz podstaw	owy)			
	- <table-cell-rows> :</table-cell-rows>	3% 🕀	Jourgin.				
	• <table-cell-rows> 2</table-cell-rows>	22% 🕀 1	Dodaj				
	- 🔶 r	ozostały	ivr-wolne				
		Kryter	ium 🔨		Z	akońc	zenia 🥟
222	Kryterium dnia	8	l ul r czasu		Zapowiedź	-> 🏜	Numer docelowy
•	Kryterium wiadomości ałosowej	6	nyterium stref numeracyjnych		Grupa Numerów docelowych	~	Rozłączenie
Q	Kryterium stref numeracyjnej	fv 🛛 🥌	Kryterium procentowe		Interaktywne menu głosowe	÷.	Poddrzewo

W celu modyfikacji **Kryterium** bądź **Zakończenia** należy kliknąć wybrane zakończenie, a następnie wybrać opcję **zmień**.

= 🕻 8010° (kanariusz podstawowy)	
- 🥐 33% 🕂 Dodaj	
- <table-cell-rows> 22% 🕀 Dodaj</table-cell-rows>	
* <table-cell-rows> pozostały 🗱 ivr-wolne</table-cell-rows>	
🐣 Kryterium procentow	
Podział ruchu 33% 🥑 zmień	
📴 🕫 dodaj gatąć za	Usuń węzeł 🏢

Po wyborze opcji **zmień** pojawi się wybrane kryterium lub zakończenie, dla którego należy wybrać dostępne parametry (poprzednie ustawienia są usuwane).

Możliwe jest również usunięcie wybranego zakończenia lub kryterium. W tym celu należy kliknąć na wybrane kryterium, a następnie wybrać opcję **usuń**.

= 🕻 801006135 (Scenariusz podstawowy)	
33% 🕂 Dodaj	
🗲 22% 🕀 Dodaj	
* <table-cell-rows> pozostały 🗱 ivr-wolne</table-cell-rows>	
🗲 Kryterium procentowe	
Podział ruchu 33% 🥝 zmień	
🚱 🖬 dodaj gałąź za	Usuń węża

Możliwe jest również dodanie kolejnej gałęzi w węźle określonym przez wybrane kryterium poprzez wybranie opcji **dodaj gałąź za**.

suń węzeł 🏢

4.6. Modyfikacje usługi wymagające kontaktu z Netia S.A.

Abonent ma prawo do modyfikacji usługi w następującym zakresie:

- zmiana profilu usługowego opłata zgodnie z cennikiem,
- dodanie nowego Numeru Usługowego opłata zgodnie z cennikiem,
- modyfikacja scenariusza usługowego we własnym zakresie poprzez Portal do Zarządzania Usługą bezpłatne,
- modyfikacja scenariusza usługowego realizacja przez Netia S.A. opłata zgodna z cennikiem.
- W celu dokonania zmian należy skontaktować się z opiekunem handlowym. **Uwaga:**

Netia S.A. może odmówić modyfikacji usługi w przypadku braku możliwości technicznych jej realizacji.

4.7. Pytania i odpowiedzi

4.7.1. Co to jest scenariusz usługowy?

Oferowany przez Netia S.A. system do obsługi ruchu przychodzącego na numery IN umożliwia Abonentowi usługi określenie sposobu kierowania połączeń zarówno na etapie zakupu usługi, jak i użytkowania poprzez Portal do Zarządzania Usługą. Scenariusz budowany jest przy wykorzystaniu dostępnych kryteriów (np. czasu, stref numeracyjnych itp.) oraz zakończeń i określa na podstawie połączenia tych wartości zasady kierowania połączeń przychodzących na Numer Usługowy. Ze względu na wygląd graficzny scenariusz usługowy nazywany jest również drzewem routingowym. Scenariusze usługowe dostępne są w dwóch profilach InfoBiznes i InfoBiznes MAX.

4.7.2. Co to jest kryterium w scenariuszu usługowym?

Kryterium w scenariuszu usługowym jest parametrem, który umożliwia określenie sposobu kierowania połączeń w zależności od wybranych parametrów. Bardziej zaawansowane scenariusze tworzą węzeł z kilkoma odgałęzieniami umożliwiającymi użycie kolejnych kryteriów dla każdego przypadku określonego w ramach kryterium.

Przykładowo **Kryterium procentowe** z określeniem 33% i 22% ruchu utworzy węzeł z trzema odgałęzieniami, kierując 33% ruchu na pierwszą gałąź, 22% ruchu na drugą i pozostałe 45% na trzecią.



Do każdej z pozostałych gałęzi można dodać kolejne kryterium. Kryterium nie może kończyć żadnej gałęzi, wszystkie gałęzie drzewa muszą być zakończone **Zakończeniem**.

4.7.3. Co to jest zakończenie w scenariuszu usługowym?

Zakończenie określa, gdzie ma zostać skierowane połączenie po przejściu określonych w scenariuszu kryteriów. Wszystkie odgałęzienia w drzewie muszą być zakończone poprzez **Zakończenie**.

4.7.4. Co to jest poddrzewo?

Poddrzewo jest mechanizmem umożliwiającym utworzenie, zapisanie i użycie w ramach scenariusza kilku kryteriów i zakończeń tworzących zdefiniowany sposób kierowania połączeń. Poddrzewa ułatwiają konfigurację scenariusza usługowego, ponieważ ten sam zbiór może być użyty kilkukrotnie w jednym scenariuszu.

4.7.5. Czy można zamiast pojedynczego numeru wpisać prefiks? Jak w takim przypadku kierowany będzie ruch?

W kryteriach może być wpisany wyłącznie pełny numer geograficzny lub numer rozpoczynający zakres DDI. Wszystkie numery docelowe są wpisywane przez operatora.

4.7.6. Co to jest numer docelowy, geograficzny?

Numer docelowy i geograficzny oznaczają to samo. Jest to numer telefoniczny zakończony u Abonenta – KNA (Krajowy Numer Abonenta), zgodny z formatem w planie numeracji krajowej KNA = WST + SPQMCDU (9D).

4.7.7. Na czym polega mechanizm reroutingu?

Mechanizm reroutingu umożliwia zróżnicowanie przekierowania połączenia na inne zakończenie, jeżeli połączenie na numer pierwotny nie dojdzie do skutku. Mechanizm ten nie funkcjonuje w przypadku, gdy połączenie kierowane jest do grupy numerów docelowych.

4.7.8. W jakiej kolejności odgrywane są zapowiedzi w systemie?

Zapowiedzi słowne mają ustalone priorytety i w przypadku zdefiniowania zapowiedzi powitalnej, wyboru języka oraz kodu PIN system w pierwszej kolejności poprosi o wybór języka, następnie już w wybranym języku o podanie kodu PIN i po poprawnej autoryzacji odegra zapowiedź słowną powitalną.

4.7.9. Co będzie słyszał Użytkownik kierowany do grupy numerów docelowych jeżeli Abonent nie ustawi zapowiedzi?

W przypadku, gdy Zapowiedź wstrzymania nie zostanie zdefiniowana, automatycznie zostanie ustawiona Zapowiedź wstrzymania numer 1900: "*Prosimy nie odkładać słuchawki. Za chwilę nastąpi połączenie"* oraz Zapowiedź przed zakończeniem połączenia numer 1911: "*Przepraszamy, wybrany numer nie odpowiada"*.

5. Dodatki

5.1. Dodatek 1 – Zapowiedzi słowne

L.p.	Nazwa zapowiedzi widocznych na portalu	Tekst zapowiedzi
1.	Ann1500	Przepraszamy, wybrany numer jest zajęty. Prosimy zadzwonić później.
2.	Ann1501	Przepraszamy, wszystkie linie są zajęte. Prosimy zadzwonić później.
3.	Ann1503	Korzystanie z menu wymaga wybierania tonowego.
4.	Ann1504	Błędny wybór. Prosimy spróbować ponownie.
5.	Ann1506	Błędny wybór. Prosimy wybrać poprawną cyfrę.
6.	Ann1507	Przepraszamy. Z Państwa numeru nie ma dostępu do wybranej usługi.
7.	Ann1539	Przepraszamy, wybrany numer jest chwilowo nieosiągalny.
8.	Ann1544	Limit czasu został przekroczony. Prosimy spróbować ponownie.
9.	Ann1546	Przewidywany czas oczekiwania na połączenie jest krótszy niż
10.	Ann1547	Przewidywany czas oczekiwania na połączenie to
11.	Ann1900	Prosimy nie odkładać słuchawki. Za chwilę nastąpi połączenie.
12.	Ann1901	Przepraszamy, czas oczekiwania na wybór został przekroczony.
13.	Ann1902	Przepraszamy, maksymalna liczba prób została przekroczona.
14.	Ann1904	Przepraszamy, połączenie nie może zostać zrealizowane.
15.	Ann1906	Przepraszamy, wybrany numer jest chwilowo nieosiągalny.
16.	Ann1908	Przepraszamy, wybrany numer jest nieosiągalny.
17.	Ann1909	Przepraszamy, wybrany numer jest tymczasowo nieaktywny.
18.	Ann1910	Przepraszamy, wybrany numer jest zajęty.
19.	Ann1911	Przepraszamy, wybrany numer nie odpowiada.
20.	Ann1912	Błędny kod PIN. Prosimy wprowadzić poprawny i potwierdzić krzyżykiem.
21.	Ann1914	Prosimy wprowadzić swój kod PIN i potwierdzić krzyżykiem
22.	Ann1920	Połączenie nie może zostać zrealizowane. Prosimy spróbować ponownie.
23.	Ann1924	Przepraszamy, maksymalny czas połączeń został przekroczony.
24.	Ann1538	Przepraszamy, czas na wprowadzenie wyboru został przekroczony.
25.	Ann1548	Minuta.
26.	Ann1549	Minut.
27.	Ann1557	Minuty.
28.		Witamy, w celu uzyskania informacji w języku polskim prosimy wybrać cyfrę 5 i potwierdzić krzyżykiem. /For English press 4 followed by the hash key.

5.2. Dodatek 2 Instrukcja instalacji Certyfikatu

5.2.1. Wstęp

Netia S.A. udostępnia Abonentom portal https://in.netia.pl w celu samodzielniej konfiguracji usług. Przed rozpoczęciem pracy wymagane jest wczytanie (import) do przeglądarki internetowej Indywidualnego Certyfikatu Abonenta. Certyfikat ten jest plikiem przekazanym przez Netia S.A. na nośniku danych takim jak CD. Nazwa pliku ma format: DialogINCert–XX–XXXXXXX_XXX_2XXXX.p12. Import należy wykonać tylko przed pierwszym połączeniem z portalem. Certyfikat do końca swojej daty ważności pozostaje

w przeglądarce i nie wymaga żadnych czynności ze strony Abonenta. W przypadku reinstalacji systemu Windows lub przeglądarki internetowej import Certyfikatu należy powtórzyć. W sytuacji, kiedy będzie zbliżała się data końca ważności Certyfikatu, Netia S.A. dostarczy nowy Certyfikat. **Nie jest możliwe nawiązanie połączenia z** serwisem bez ważnego Certyfikatu.

🖉 Pusta strona - Windows Internet Explorer		l	
- Vin.netia.pl/		← X Live Search	۶ -
😭 🚯 🔘 Trwa łączenie		🏠 🔻 🔊 👻 🖶 🔻 🔂 Strona 🕶 🍥	Narzędzia 👻 ≫
			*
Wybiera	nie certyfikatu cyfrowego		
Iden	yfikacja Witrupp cieci Web, którp chooga przeirzeć, żeda		
4	identyfikacji. Wybierz certyfikat.		
	Nazwa Wystawca		
	<u>Więcej informacji</u> Wyświetl <u>c</u> ertyfil	kat	
	OK	Anuluj	
			-
	😜 Internet Tryb chro	oniony: wyłączony	€ 100% ·

Przykład próby nawiązania połączenia bez ważnego Certyfikatu

W przypadku utraty Certyfikatu (zgubienia nośnika, włamania do komputera gdzie, był zainstalowany itp.) należy ten fakt niezwłocznie zgłosić Netii S.A. w celu zablokowania starego Certyfikatu i uzyskania nowego.

5.2.2.	Internet	Explorer 7/8

Krok 1: Z górnego menu wybieramy Narzędzia -> Opcje internetowe...

Ø Pusta strona - Windows Internet Explorer	
about:blank	- 4 X Live Search
🚖 🙀 🌈 Pusta strona	🐴 🔻 🗟 👻 🖶 Strona 🔻 🎯 Narzędzia 🔻
	Usuń historię przeglądania Diagnozuj problemy z połączeniami Blokowanie wyskakujących okienek Filtr witryn wyłudzających informacje Zarządzaj dodatkami Pracuj w trybie offline Windows Update Pełny ekran F11 Pasek menu Paski narzędzi > Wyślij do urządzenia Bluetooth Sun Java Console
Gotowe	😜 Internet Tryb chroniony: wyłączony 🔍 100% 🔻

Krok 2: Przechodzimy do zakładki Zawartość i wybieramy Certyfikaty.

Opcje internetowe				? ×
Połączenia	Połączenia Programy Zaawansowane			
Ogólne Zal	pezpieczenia	Prywa	itność	Zawartość
Klasyfikator treści — Klasyfikac która moż	ja pomoże Ci w ko e być oglądana n	ontrolowar a tym kom /łącz	iiu zawarti puterze.	ości Internetu,
Certyfikaty	certyfkatów do r	notaczań s	zvfrowan	vch i identyfikacii
		01 .		
Wyczyść stan	<u>S</u> SL <u>C</u> ert	yfikaty		Wy <u>d</u> awcy
Autouzupełnianie —				
Funkcja A poprzedni sugeruje	utouzupełnianie p e wpisy ze stron s dopasowania.	orzechowu sieci Web i	je 🛛 U	ls <u>t</u> awienia
Źródła —				
Źródła ofe zawartośc może być Internet E	erują aktualizowa z witryn sieci we czytana w progra xplorer i innych p	ną kb, która amie programacł	U 1.	Ist <u>a</u> wienia
	Oł	<) [Anuluj	Zastosuj

Krok 3: Wybieramy Importuj.

Certyfikaty					x
Zamierzony	<u>v c</u> el: <ws< td=""><td>zyscy></td><td></td><td></td><td>•</td></ws<>	zyscy>			•
Osobisty	Inne osoby Pos	średnie urzędy certyfikacji	Zaufane głów	ne urzędy certyfikacji 4	
Wystav	wiony dla	Wystawiony przez	Data wyg	Przyjazna nazwa	
Importuj	<u>E</u> ksportuj.] <u>U</u> suń		Zaawansowane	
Zamierzor	ne cele certyfikatu				
				<u>W</u> yświetł	
Dowiedz si	ię więcej o <u>certyfik</u>	atach		Za <u>m</u> knij	

Krok 4: Otwiera się kreator importu certyfikatów. Wybieramy Dalej.



Krok 5: Klikamy Przeglądaj..., aby wskazać plik Certyfikatu.

Kreator importu certyfikatów
Import pliku
Wybierz plik, który chcesz zaimportować.
Nazwa pliku:
Przeglądaj
Uwaga: używając następujących formatów, można przechować więcej niż jeden certyfikat w pojedynczym pliku:
Wymiana informacji osobistych- PKCS #12 (.PFX,.P12)
Standard składni wiadomości kryptograficznych - certyfikaty PKCS #7 (.P7B)
Magazyn certyfikatów seryjnych firmy Microsoft (.SST)
Dowiedz się więcej o formatach plików certyfikatów
< Westecz Dalej > Anuluj

Krok 6: Zmieniamy typ pliku na Wymiana informacji osobistych (*.pfx, *.p12) oraz wskazujemy plik Certyfika-

tu. Wybieramy **Dalej**.

🏉 Otwieranie				X	
G 🗢 🗸 « Temp 🕨	Dialog	- 4 € N	/yszukaj	٩	
🦣 Organizuj 👻 🔡 Wide	oki 👻 📑 Nowy folder			0	
Ulubione łącza	Nazwa Data wyko	Tagi	Rozmiar	Klasyfikacja	
📳 Ostatnio używane m					
Pulpit	DialogINCert-201				
Więcej »	Dialogi teett 2011				
Foldery 🗸					
Pulpit ^					
Publiczny					
Nomputer					
SRecycle.Bin					
<u>N</u> azwa pli	iku: DialogINCert-20100308_113	721.p12 👻	Wymiana info	ormacji osobistych (*.	pfx;*.p12)
			Certyfikat X.50 Wymiana infor	9 (*.cer;*.crt) macji osobistych (*.pfx;*.	o12)
L			Lista zaufania Lista odwołani	certyfikatów (*.stl) a certyfikatów (*.crl)	
			Magazyn certy Certyfikaty PK0 Wszystkie pliki	fikatow seryjnych firmy N CS #7 (*.spc;*.p7b) (*.*)	licrosoft (".sst)

Krok 7: Wpisujemy hasło do Certyfikatu – hasłem jest numer Abonenta, który jest drukowany na fakturze w nagłówku.

Kreator importu certyfikatów
Hasło Dla zapewnienia bezpieczeństwa klucz prywatny jest chroniony hasłem.
Wpisz hasło dla klucza prywatnego.
Włącz silną ochronę klucza prywatnego. W przypadku wybrania tej opcji użytkownik będzie informowany o każdym użyciu klucza prywatnego przez aplikacje.
Oznacz ten klucz jako eksportowalny. Pozwoli to na późniejsze wykonanie kopii zapasowej lub transport kluczy.
☑ Dołącz wszyst <u>k</u> ie właściwości rozszerzone
Dowiedz się więcej o <u>ochronie kluczy prywatnych</u>
< Wstecz Dalej > Anuluj

Krok 8: Magazyn certyfikatów zostawiamy domyślny – Osobisty.

Kreator importu certyfikatów
Magazyn certyfikatów
Magazyny certyfikatów to obszary systemowe, w których przechowywane są certyfikaty.
System Windows może automatycznie wybrać magazyn certyfikatów; możesz jednak określić inną lokalizację dla certyfikatu.
Automatycznie wybierz magazyn certyfikatów na podstawie typu certyfikatu
Umieść wszystkie certyfikaty w następującym magazynie Magazyn certyfikatów:
Osobisty Przeglądaj
Dowiedz się więcej o <u>magazynach certyfikatów</u>
< <u>W</u> stecz Dalej > Anuluj

Krok 9: Ostatni krok kreatora – wybieramy Zakończ.

Kreator importu certyfikatów		×
	Kończenie pracy Kreatora import certyfikatów Certyfikat zostanie zaimportowany po kliknięciu przy Zakończ.	u cisku
	Wybrane zostały następujące ustawienia: Magazyn certyfikatów wybrany przez użytkownika Zawartość Nazwa pliku	Osob PFX C: \Te
	III	•
	< <u>W</u> stecz Zakończ	Anuluj

Krok 10: Powinien pojawić się komunikat o poprawnym imporcie Certyfikatu.



Krok 11: Przechodzimy na stronę https://in.netia..pl, gdzie przeglądarka zapyta, którego Certyfikatu

🔗 Program Internet Explorer nie może wyświetlić wi	tryny sieci Web - Windows Internet Explorer	
🕖 🗸 🖉 https://in.netia.pl/	4 ★ Live Search	۰ م
😭 🕸 🔘 Trwa łączenie	🐴 🔻 🗟 👻 🖶 Stron	a 🔻 🍈 Narzędzia 👻
Program Internet Explorer Najbardziej prawdopodobne przy Nie masz połączenia z Inte Witryna sieci Web napotyk W adresie może być błąd w Możesz spróbować wykonać nast Diagnozuj problemy z połącz ⓒ Więcej informacji	Wybieranie certyfikatu cyfrowego Identyfikacja Identyfikacja Witryna sied Web, którą chcesz przejrzeć, żąda identyfikacja Witryna sied Web, którą chcesz przejrzeć, żąda Identyfikacja Wybierz certyfikat. Nazwa Wystawca Firyzjer SC. Wrodaw Netia S.A. Wjęcej informacji Wyświetl gertyfikat OK Anuluj	<u>x</u>
Gotowe	😝 Internet Tryb chroniony: wyłączony	€ 100% ·

5.2.3. Firefox 3.5

Krok 1: Z górnego menu wybieramy Narzędzia -> Opcje.



Krok 2: Wybieramy kartę Zaawansowane, następnie zakładkę Szyfrowanie i klikamy przycisk Wyświetl certyfikaty.

Opcje						X
Ogólne	Karty	重 页 Treść		Prywatność	Bezpieczeństwo	Zaawansowane
Ogólne Sie	eć Aktuali	zacja Szy	frowanie			
Protoko	ły icz obsługe	₽ SSL <u>3</u> .0		🔽 Włąc	z obsługę TLS <u>1</u> .0	
Certyfik Kiedy se	aty erwer żąda	osobisteg	o certyfikatu	użytkownika:		
Wyświ	<u>e</u> tl certyfik		sty odwołania	Weryfikac	ja Urzą <u>d</u> zenia z	abezpieczające
					K Anulu	uj <u>P</u> omoc

Krok 3: W zakładce Certyfikaty użytkownika wybieramy Importuj.

🕘 Nazwa pliku do przywróce	enia				l	X
😋 🔍 🗢 📙 « Dysk loka	alny (C:) 🕨 T	emp 🕨 Dialog	- - - + - j	Wyszukaj		٩
🌗 Organizuj 👻 🔡 Wido	oki 🔻 📑 N	Nowy folder				0
Ulubione łącza	Nazwa	Data wyko	Tagi	Rozmiar	Klasyfikacja	
 Ostatnio używane m Pulpit Komputer Więcej » 	DialogINCe 308_11372	21.p12				
Foldery 🗸						
Pulpit Pulpit Publiczny Komputer SRecycle.Bin						
<u>N</u> azwa pli	ku: DialogINC	ert-20100308_113	721.p12	Pliki PKCS1 Otwórz	2 Anuluj	

Krok 4: Sprawdzamy, czy wybranym typem plików jest PKCS12, a następnie wskazujemy plik Certyfikatu.

Krok 5: Wpisujemy hasło do Certyfikatu – hasłem jest numer Abonenta, który jest drukowany na fakturze w nagłówku.

Proszę po	dać hasło
Wprowa bezpiec	adź hasło, które będzie użyte przy szyfrowaniu kopii zeństwa tego certyfikatu.
Hasło:	
	OK Anuluj

Krok 6: Powinien pojawić się komunikat o poprawnym imporcie Certyfikatu.

Ostrzeżenie		
	Osobiste certyfikaty bezpieczeństwa oraz prywatne klucze zostały pomyślnie odtworzone z kopii zapasowej.	
	ОК	