



TeleCube.pl

Praca zdalna z TeleCube

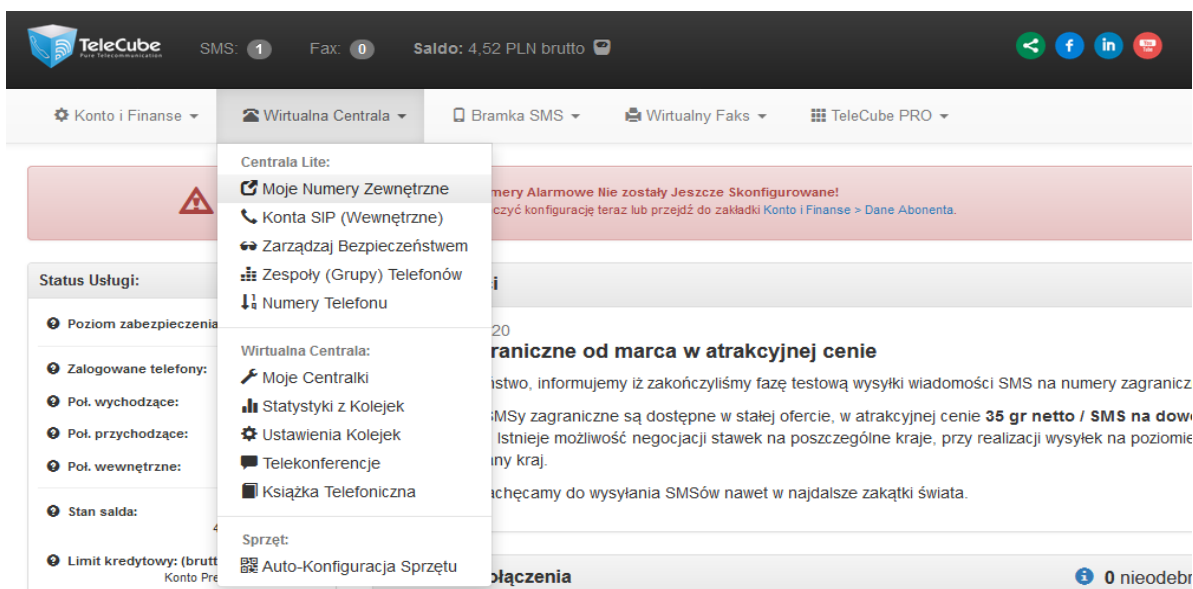
Szanowni Państwo,

W tym krótkim poradniku dowiedzą się Państwo, jak przy pomocy platformy TeleCube pracować zdalnie, stworzyć własne „home office” w tym np. jak przekierować połączenia przychodzące na Państwa infolinię na numery zewnętrzne, jak zamówić rozmowę z Klientem poprzez SMS oraz jak zrealizować telekonferencję. W poradniku omówione zostaną następujące zagadnienia:

- 1)** Dodanie numeru zewnętrznego do Panelu Klienta.
- 2)** Przekierowanie połączeń:
 - a.** Bezpośrednio z numeru miejskiego/komórkowego na numer zewnętrzny.
 - b.** Dodanie numeru zewnętrznego do schematu Wirtualnej Centrali.
- 3)** Telekonferencje – grupowe rozmowy telefoniczne.
- 4)** Zamówienie rozmowy z Klientem:
 - a.** Poprzez wiadomość SMS.
 - b.** Poprzez połączenie z dedykowanym numerem.
- 5)** Inne: Claude Control, nagrywanie rozmów, billing/statystyki z kolejek.

1. Dodanie numeru zewnętrznego do Panelu Klienta

Pierwszym krokiem będzie skonfigurowanie numeru zewnętrznego poprzez dodanie go do Panelu Klienta. Na początek, należy przejść do zakładki **Wirtualna Centrala-> Moje Numery Zewnętrzne**.



Na otwartej podstronie, mogą Państwo dodać numer zewnętrzny, wybierając przycisk **Dodaj numer zewnętrzny**. Otworzy się nowe okno, w którym należy uzupełnić następujące dane:

Numer Zewnętrzny

Numer Telefonu:

Opis Numeru:

Sekwencja DTMFów:

Short Code:

Prezentacja Numeru:

Powyższy numer telefonu może wykonywać transfer połączeń

Gdy połączenie zostanie przekierowane na powyższy numer, wyślij na niego SMS z treścią numeru dzwoniącego.

SMS zostanie wysłany jako SMS Premium zgodnie z Twoją taryfą. Usługa dostępna tylko na polskie komórki.

Numer telefonu- należy podać 9-cio numer zewnętrzny (np. 111 222 333).

Opis numeru- pole opcjonalne, ułatwia identyfikację numeru.

Sekwencja DTMFów- po zestawieniu połączenia z dodawanym numerem, centrala może automatycznie wybrać sekwencję numeryczną (funkcja przydatna, gdy numer zewnętrzny jest numerem jakiejś infolinii, gdzie muszą podać Państwo dane identyfikacyjne, np. numer ID klienta- centrala może Państwa w tym wyręczyć). Przy zwykłym przekierowaniu np. na prywatną komórkę- funkcja jest opcjonalna.

Short Code- pole służy do wprowadzenia kodu, dzięki któremu można w łatwiejszy sposób dokonać przekierowania rozmowy. Zamiast tradycyjnie wybierać kod *numer zewnętrzny#, mogą Państwo określić krótki kod temu służący, aby szybciej przekierować połączenie bez podawania pełnego numeru zewnętrznego, np. *022#.

Prezentacja numeru- określa jaki numer zobaczą Państwo po przekierowaniu połączenia na dodawany numer zewnętrzny:

- a) Prezentacja Aktywna: na ekranie Państwa telefonu ukaże się numer, na który osoba dzwoniła (numer Państwa infolinii, z której połączenie zostało przekierowane na numer zewnętrzny).
- b) Prezentacja Pasywna: na ekranie Państwa telefonu ukaże się faktyczny numer osoby dzwoniącej.

Powyższy numer telefonu może wykonywać transfer połączeń- należy zaznaczyć, jeżeli dodawany numer wewnętrzny ma mieć możliwość wykonywania transferu połączeń na inny numer.

Gdy połączenie zostanie przekierowane na powyższy numer, wyślij na niego SMS z treścią numeru dzwoniącego- w przypadku, gdy na dodawany numer zewnętrzny przekierowane zostanie połączenie, odbiorca dodatkowo dostanie SMS-a z numerem osoby dzwoniącej.

Po określeniu konfiguracji numeru, należy wcisnąć przycisk **Dalej**. Państwa oczom ukaże się informacja o koszcie przekierowania połączenia na numery zewnętrzne. Po jej zaakceptowaniu, należy wykonać faktyczne przekierowanie.

UWAGA: Połączenia kierowane na numery zewnętrzne będą rozliczone zgodnie z Twoją taryfą. W celu zmniejszenia kosztów, proponujemy wyłączyć usługi, które mogą odbierać połączenie (np. poczta głosowa).

Polska Stacjonarne

Numer Telefonu: +48111222333
Koszt (netto): 5,0 gr / minutę
Koszt (brutto): 6,2 gr / minutę

← Popraw

✓ Zapisz

2. Przekierowanie połączeń

a. Bezpośrednio z numeru miejskiego/komórkowego na numer zewnętrzny

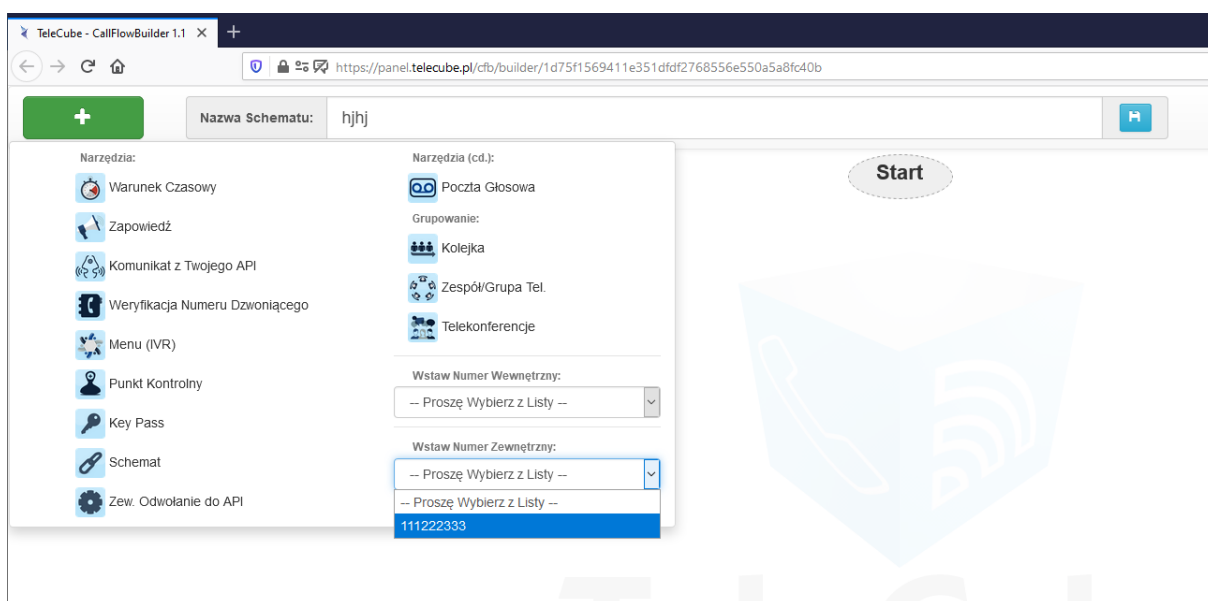
Aby przekierować numer infolinii bezpośrednio na numer zewnętrzny, należy przejść do zakładki **Wirtualna Centrala** -> **Numery Telefonu** -> **Zarządzaj numerami**. Następnie, przy wybranym numerze należy rozwinąć opcje w polu **Przekieruj na** i wybrać dodany wcześniej numer zewnętrzny. Następnie należy **zapisać ustawienia dla zakupionych numerów**.

The screenshot displays the configuration interface for an external number. On the left, there is a sidebar with search fields and a 'Szybki Access' (Quick Access) menu containing options like 'Numery Telefonu', 'Numery Zewnętrzne', and 'Wirtualna Centrala'. The main area shows a configuration card for the number **+48 94 340 1128** (Polska > Koszalin). A dropdown menu is open, showing a list of internal numbers (115-16) and a selected external number **111222333** (11 - Biuro (skneromani_11)). Below the dropdown, there are fields for 'Opis' (Description), 'CLIP Prefiks' (CLIP Prefix), and 'Przekieruj na' (Forward to), with the latter set to 'test'. A green button at the bottom right reads 'Zapisz ustawienia dla zakupionych numerów' (Save settings for purchased numbers).

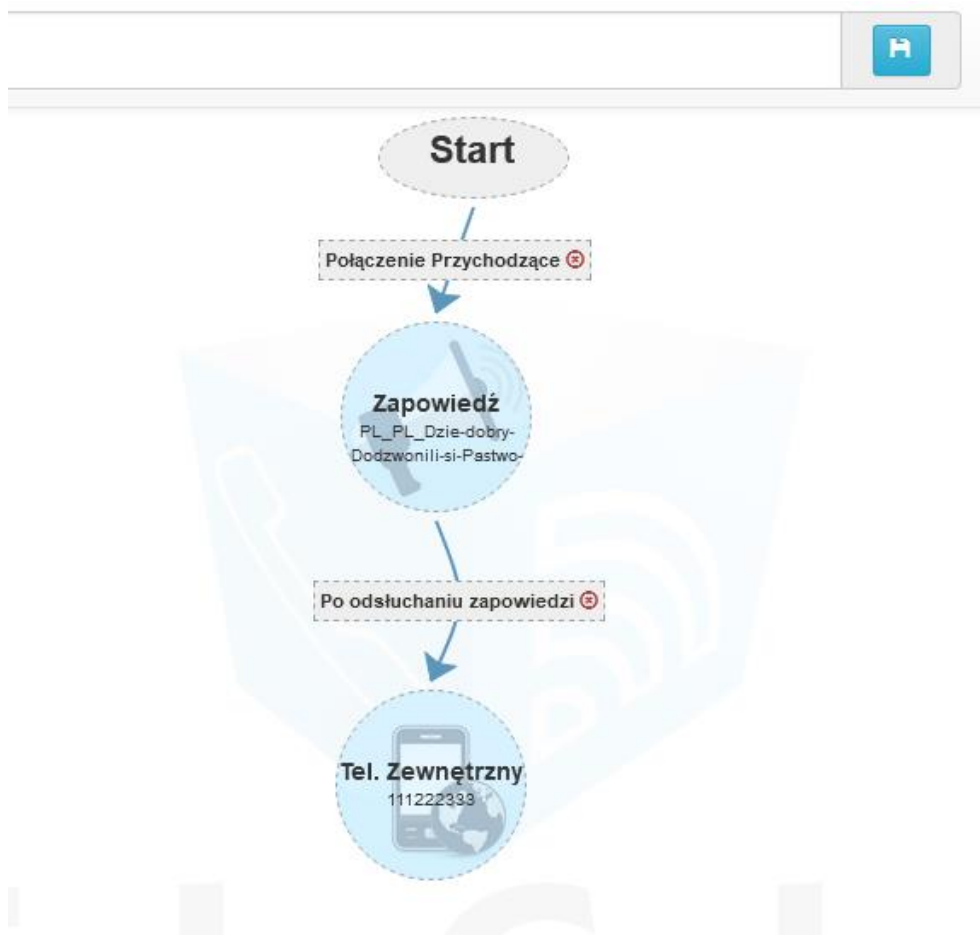
b. Dodanie numeru zewnętrznego do schematu Wirtualnej Centrali

Jeżeli chcą Państwo zachować swój schemat infolinii (warunki czasowe, zapowiedzi, IVR etc.) można dodać numer zewnętrzny jako konsultanta do schematu Wirtualnej Centrali. W tym celu należy przejść do zakładki **Wirtualna Centrala** -> **Moje centralki** a następnie edytować wybrany schemat.

Na schemacie możemy dodać numer zewnętrzny bezpośrednio, wybierając **klawisz z zielonym plusem** w lewym górnym rogu, a następnie wybierając z prawej kolumny dodany **numer zewnętrzny**.



Po dodaniu numeru do schematu, należy połączyć go z poprzednimi elementami, **przeciągając strzałkę** od elementu poprzedzającego do numeru zewnętrznego - np. od zapowiedzi.



Następnie **zapisujemy schemat** w prawym górnym rogu edytora oraz upewniamy się, że jest on połączony z numerem miejskim/ komórkowym, klikając w prawym górnym rogu **ikonę zębatki (powiąż numer)**.

Dodanie numeru zewnętrznego do kolejki

Alternatywnie, mogą Państwo dodać numer zewnętrzny do kolejki jako konsultanta. W tym celu wchodzimy w edycję posiadanej kolejki (lub tworzymy nową) i w jej ustawieniach (zjeżdżając na sam dół ustawień), dodajemy numer zewnętrzny do obsługi kolejki poprzez kliknięcie zielonego przycisku ze znakiem plusa.

Edytor Elementu Wirtualnej Centrali Telefonicznej

Porady:

1. Kolejki uwzględniają również warunki każdego numeru wewnętrznego (np. brak dostępności).
2. Lista Konsultantów nie jest ograniczona do wyszczególnionych numerów wewnętrznych. Każdy numer wewnętrzny może stać się Konsultantem, logując się do kolejki danym numerem. Aby wyjść z kolejki, należy się wylogować.

- Kod do logowania: 1000*1

- Kod do wylogowania: 1000*2

Numery Wewnętrzne:

firmaabcde_10
Sekretariat

firmaabcde_11
Biuro

firmaabcde_12
P. Agnieszka APT

firmaabcde_13
Tescik

firmaabcde_14
Konsultant 1

firmaabcde_15
Konsultant 2

firmaabcde_16
Konsultant 3

Konsultanci Powiązani z Kolejką:

Aby zmienić kolejność dzwonienia na poniższe numery, należy kliknąć i przeciągnąć właściwą minaturkę.

Numery Zewnętrzne

111222333

Dodany numer pojawi się wtedy po prawej stronie, w sekcji **Konsultanci powiązani z Kolejką**. Następnie zapisujemy ustawienia kolejki oraz schematu.

Edytor Elementu Wirtualnej Centrali Telefonicznej

Zaawansowane Ustawienia

Porady:

1. Kolejki uwzględniają również warunki każdego numeru wewnętrznego (np. brak dostępności).
2. Lista Konsultantów nie jest ograniczona do wyszczególnionych numerów wewnętrznych. Każdy numer wewnętrzny może stać się Konsultantem, logując się do kolejki danym numerem. Aby wyjść z kolejki, należy się wylogować.

- Kod do logowania: 1000*1

- Kod do wylogowania: 1000*2

Numery Wewnętrzne:

firmaabcde_10
Sekretariat

firmaabcde_11
Biuro

firmaabcde_12
P. Agnieszka APT

firmaabcde_13
Tescik

firmaabcde_14
Konsultant 1

firmaabcde_15
Konsultant 2

firmaabcde_16
Konsultant 3

Konsultanci Powiązani z Kolejką:

111222333

Aby zmienić kolejność dzwonienia na poniższe numery, należy kliknąć i przeciągnąć właściwą minaturkę.

Numery Zewnętrzne

3. Telekonferencje

Grupowa rozmowa telefoniczna, czyli telekonferencja to idealne narzędzie do przekazania ważnego komunikatu i/lub realizacji połączenia telefonicznego z większą liczbą osób np. z klientami bądź pracownikami.

Telekonferencja jest dostępna:

- **bezpłatnie**, w ramach 2 pakietów e-centrali: Premium i Elite;
- **za dopłatą** tj. 10 zł netto / 3 dni lub 30 zł netto / miesiąc, do pakietów: Mini lub 2 innych pakietów wirtualnej centrali: Start lub Biznes.

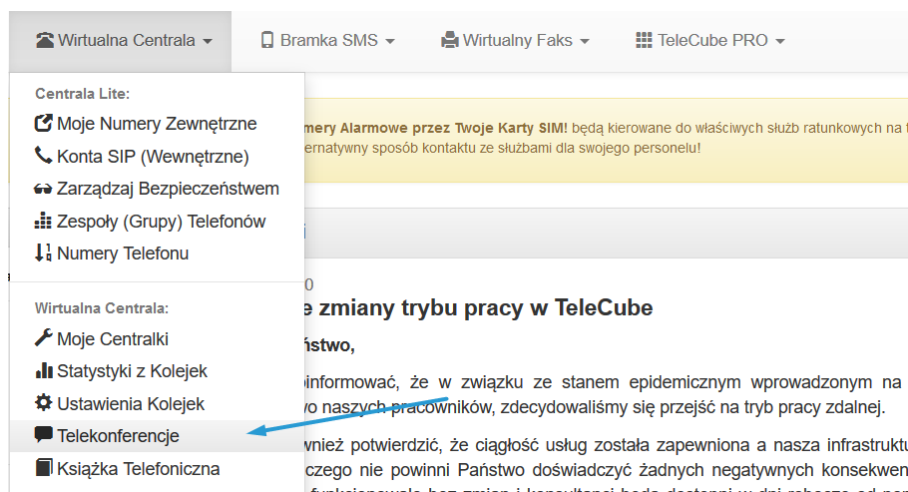
Maksymalna liczba uczestników telekonferencji to standardowo 15 osób, jednak na Państwa indywidualne życzenie (i za dopłatą) można ją zwiększyć.

Jak działają telekonferencje TeleCube?

Celem odbycia telekonferencji uczestnicy, w umówionym terminie, dzwonią pod konkretny numer telefoniczny, a następnie podają kod PIN. Jest również dostępna opcja dodania uczestnika do telekonferencji, w takiej sytuacji nie musi on samodzielnie dzwonić. O ustalonej godzinie zadzwoni jego telefon i uczestnik po odebraniu połączenia znajdzie się w Sali konferencyjnej.

Jak założyć telekonferencję?

Prosimy zalogować się do Panelu Klienta i z głównego menu wybrać **Wirtualna centra -> Telekonferencje**



Następnie należy kliknąć w „**Stwórz nową salę telekonferencyjną**” i wypełnić odpowiednie pola: podać nazwę Sali; wprowadzić kod PIN (zawierający od 4 do 8 cyfr) i numer wewnętrzny (zawierający * oraz od 2 do 4 cyfr); wybrać: numer (pod który będą dzwonić uczestnicy) i zapowiedź powitalną; zaznaczyć lub odznaczyć pozostałe parametry. Jeśli wszystkie ustawienia są już prawidłowe należy je zatwierdzić, klikając przycisk „Zapisz”.

Zarządzaj Salą Konferencyjną ✕

Nazwa Sali: ⓘ	Telekonferencje z Klientami	Zapowiedź Powitalna: ⓘ	-- Proszę Wybierz z Listy --
Kod PIN: ⓘ	4545	<input checked="" type="checkbox"/>	Odtwarzaj informację gdy uczestnik przyjdzie lub wyjdzie z sali ⓘ
Numer Wew.: ⓘ	*7 556	<input type="checkbox"/>	Ogłaszaj przyście lub wyjście uczestnika z sali ⓘ
Numer Miejski: ⓘ	32 4 [redacted] 4 - Telekonferencje	<input checked="" type="checkbox"/>	Podawaj liczbę uczestników przebywających w Sali przy wejściu ⓘ

Zamknij Zapisz

Teraz można już zrealizować telekonferencję. Przekaż uczestnikom numer oraz Kod PIN i termin realizacji rozmowy. Gdy uczestnik zadzwoni pod dany numer, zostanie poproszony o podanie Kodu PIN i zatwierdzenie go symbolem krzyżyka „#”. Na Panelu Klienta będzie widoczna aktualna ilość i numery uczestników. Jeśli chcesz żeby konkretna osoba wdzwoniła się na telekonferencję, kliknij w zielony butonik ze strzałką i podaj jego numer (nie zmieniaj czasu, wtedy połączenie zostanie zrealizowane „od ręki”, jeśli chcesz by dana osoba wdzwoniła się później, ustaw adekwatny czas).

Klient ↩ ⚙ ✕

Dodaj uczestnika do obecnej konferencji

Numer Wewnętrzny: ⓘ	Numer Miejski Sali: ⓘ	Kod PIN: ⓘ	Liczba uczestników: ⓘ
*7556	32 4 [redacted] 4	4545	2

+486 [redacted] 1 <+48 [redacted] 61> od 2020-03-18 11:28:31	+486 [redacted] 2 <+48 [redacted] 82> od 2020-03-18 11:28:33
--	--

4. Zamawianie połączenia z Klientem - NOWOŚĆ

a. Poprzez wiadomość SMS

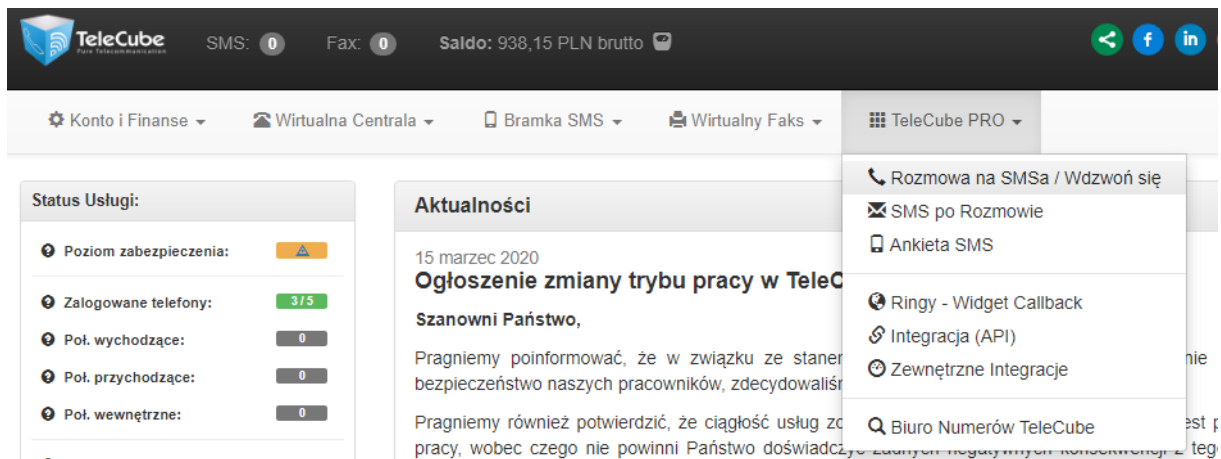
Dzięki platformie TeleCube mogą Państwo umożliwić Państwa pracownikom zamawianie rozmów z Klientami przy pomocy wiadomości SMS, a centrala zestawia połączenie między stronami.

Opis działania:

Osoba upoważniona może wysłać wiadomość SMS na numer **799 366 599**, w treści wpisując numer, z którym chciałby aby centrala go połączyła. Dzięki temu, rozmowa zostanie zamówiona poprzez centralę, aktywne będą również usługi towarzyszące jak np. nagrywanie rozmów (jeżeli jest aktywne na koncie).

Aktywacja usługi

W tym celu, Administrator Państwa konta musi upoważnić dany numer komórkowy pracownika do zamawiania połączeń. Należy przejść zatem do zakładki **TeleCube PRO** a następnie wybrać opcję **Rozmowa na SMSa/ Wdzwoń się**.



W otwartym oknie należy dodać numer, który może zamawiać połączenia, klikając przycisk **Upoważnij (dodaj) numer**.

Rozmowa na SMSa / Wdzwoń się

Zamów rozmowę SMSem lub zadzwoń: +48 799 366 599

Po uprzednim dodaniu i upoważnieniu numerów na poniższej liście

Rozmowa na SMS umożliwia Twoim pracownikom zrealizowanie połączenia z numerem podany w treści wiadomości SMS, który należy wysłać na powyższy numer (koszt zgodnie z cennikiem Twojego operatora). Po uwierzytelnieniu osoby zamawiającej po numerze telefonu oraz po opcjonalnym kodzie PIN, centrala TeleCube w pierwszej kolejności zestawia połączenie z Twoim pracownikiem, a następnie zestawia połączenie z numerem podanym w treści przesłanej wiadomości SMS.

Jednocześnie, Twój pracownik może 'Wdzwoń się' na powyższy numer (zgodnie z cennikiem Twojego operatora). Po rozpoznaniu numeru telefonu, z którego pracownik dzwoni i po podaniu opcjonalnego kodu PIN, pracownik będzie mógł wybrać numer, z którym chce się połączyć dalej.

Korzystając z tego rozwiązania, Twój pracownik nie będzie musiał ujawniać swojego numeru, z którego realizuje połączenie oraz wszelkie rozmowy będą nagrywane* - analogicznie jak przy wykonywaniu połączeń z konta SIP. Połączenia będą realizowane zgodnie z Twoim cennikiem TeleCube, zarówno dla połączeń między centralą TeleCube i Twoim pracownikiem, oraz zgodnie z cennikiem na numer wskazany w treści SMS. * Nagrywanie rozmów wymaga posiadania włączonej funkcji nagrywania.

[Upoważnij \(dodaj\) numer](#)

Następnie, należy określić kilka parametrów:

Upoważnij (dodaj) numer ×

Poniższy numer może zamawiać rozmowy drogą SMSową/wdzwoń się?

Opis numeru:

Jan Kowalski

Numer telefonu: ?

PL 888777666

Polska Komórka - T-Mobile

Wyślij wiadomość SMS na ww. numer z instrukcją?

Prezentacja numeru: ?

+48 22 1 [redacted]

Kod PIN: ?

(Opcjonalne - zalecane)

1234567890

Niniejszym potwierdzam, że koszt minuty połączenia na ww. numer będzie naliczony zgodnie z moim cennikiem, tj. 11,0 gr / minutę netto (13,5 gr / minutę brutto) powiększoną o stawkę minutową za połączenia ze wskazanym numerem w treści zamówionego połączenia. Wyrażam zgodę na obciążenie mojego salda tymi kosztami, związanymi z usługą. Potwierdzam, że mam wyłączone usługi, które mogą narazić usługę na bezpotrzebne koszty np. poczta głosowa.

Anuluj

Zapisz

Opis numeru- pole, dzięki któremu w łatwy sposób zidentyfikują Państwo dany numer na liście.

Numer telefonu- numer komórkowy, z którego można zamówić rozmowę.

Prezentacja numeru- określa jaki numer ma się wyświetlić finalnemu odbiorcy podczas połączenia- np. numer Państwa infolinii. Dzięki temu również mogą Państwo ukryć prawdziwy numer, w przypadku zamawiania rozmowy z prywatnego numeru komórkowego.

Kod PIN- kod, który należy każdorazowo podać w wysyłanej wiadomości, aby centrala mogła uwierzytelnić użytkownika. Ustawienie opcjonalne, ale **zalecane!**

Po zapisaniu ustawień można przystąpić do zamawiania połączeń z dodanego właśnie numeru komórkowego. W tym celu należy wysłać wiadomość SMS na numer **799 366 599**, w treści wpisując **KOD_PIN** oraz **NUMER_TELEFONU**, np. w przypadku nadania numeru PIN 1111 i chęci zadzwonienia na numer 111 222 333, należy wysłać SMS w następującej postaci: 1111 111222333.

Uwaga: w przypadku nienadania numeru PIN przez Administratora, należy wpisać wyłącznie numer telefonu, z którym chcą Państwo zestawić połączenie.

Uwaga 2: Prosimy pamiętać, aby numery zagraniczne poprzedzać prefiksem 00 lub +.

Następnie, centrala TeleCube zadzwoni na upoważniony numer komórkowy i po odebraniu połączenia przez Konsultanta zacznie odgrywać komunikat „*proszę czekać na połączenie*” i rozpocznie łączenie z numerem wskazanym w treści SMS-a.

Usługa zamawiania połączeń jest bezpłatna i mają Państwo do niej bezpośredni dostęp bez dodatkowej aktywacji. Płacą Państwo natomiast za połączenie pomiędzy upoważnionym pracownikiem a centralą oraz pomiędzy centralą a numerem wskazanym w SMS-ie, czyli przy połączeniu pomiędzy dwoma numerami komórkowymi stawka wyniesie 2x 0,11 gr netto/ minutę.

b. Poprzez połączenie z dedykowanym numerem

Państwa pracownik może również zadzwonić z własnego telefonu pod numer **799 366 599** aby zamówić rozmowę. W tym celu należy wykonać kroki

identyczne jak w przypadku zamawiania rozmowy SMS-em w celu autoryzacji numeru (należy dodać numer w zakładce **Rozmowa na SMSa/ Wdzwoń się**). W przypadku, gdy centrala nie rozpozna numeru- automatycznie zakończy połączenie.

Przy pozytywnej weryfikacji, poprosi osobę dzwoniącą o podanie numeru PIN (jeżeli został nadany) oraz po udanym uwierzytelnieniu o wprowadzenie numeru, na który centrala ma wykonać połączenie.

W tym przypadku, Klient TeleCube płaci za połączenie pomiędzy centralą a numerem docelowego odbiorcy (podanego po weryfikacji osoby dzwoniącej). Pierwotne połączenie na numer **799 366 599** będzie rozliczone zgodnie z taryfą operatora osoby dzwoniącej.

5. Inne funkcje TeleCube, pomocne w pracy zdalnej

a. Claude Control – przysłuchiwanie się rozmowie

Dzięki funkcji Claude Control możesz przysłuchiwać się aktualnie prowadzonej rozmowie telefonicznej, która odbywa się w innym miejscu niż przebywasz. Co więcej, jeśli skorzystasz z trybu szept, w każdej chwili będziesz mógł przekazać pracownikowi wskazówkę co ma powiedzieć. Oczywiście Twojej podpowiedzi nie usłyszy osoba rozmawiająca z danym pracownikiem. Do skorzystania z tej funkcji możesz wykorzystać: Twój numer wewnętrzny, numer zewnętrzny (np. komórkowy, rozliczając się zgodnie z Twoją taryfą) oraz przeglądarkę internetową.

Funkcję monitorowania rozmów można dokupić do jednego z posiadanych pakietów TeleCube. Jest ona dostępna w cenie – 22 zł netto / miesiąc.

Szczegółowe informacje na temat Claude Control można uzyskać na stronie: telecube.pl/monitorowanie-rozmow/

b. Nagrywanie rozmów – bez ograniczeń, 30 dni dostępu

Nagrywanie połączeń pozwoli na odsłuchiwanie rozmów, które były realizowane w Twojej firmie. Dostęp do każdego nagrania jest możliwy z Panelu Klienta

(w zakładce **Historia (Billing) Połączeń**) standardowo przez 30 dni (za dopłatą można ten okres wydłużyć). W tym czasie każde nagranie można przesłuchać i/lub pobrać.

Nagrywanie rozmów to funkcja dostępna w ramach trzech pakietów wirtualnej centrali: Biznes, Premium i Elite. Można ją również dokupić do pakietu Mini oraz Start w cenie: 49 zł netto / miesiąc.

Więcej informacji na temat Nagrywania rozmów można uzyskać pod adresem: telecube.pl/nagrywanie-rozmow/

c. Dane do raportów z billingu i statystyk z kolejek

W okresie gdy pracownicy realizują zadania zdalnie dostęp do wszelkich informacji i danych dotyczących ich pracy jest szczególnie istotny dla kadry managerskiej. TeleCube również w tym aspekcie udostępnia odpowiednie narzędzia. Są to:

Billing połączeń – zawierający dane dotyczące wszystkich zrealizowanych rozmów m.in. numer rozmówcy oraz dzwoniącego, termin rozmowy, czas połączenia, koszt rozmowy oraz nagranie do pobrania. Billing posiada filtry, dzięki którym można w prosty sposób odnaleźć konkretną rozmowę/y.

Statystyki z kolejek – to dane odnoszące się do połączeń realizowanych w konkretnych kolejkach. Można je uzyskać w formie wykresu lub tabeli i wyeksportować do pliku PDF.

Wymienione opcje są dostępne w panelu Klienta, w następujących lokalizacjach:

Górne Menu -> Konto i Finanse -> Historia (billing) połączeń

Górne Menu -> Wirtualna Centrala -> Statystyki z kolejek

I to już wszystko

Mamy nadzieję, że nasz Poradnik był przydatny dla Państwa!

W razie jakichkolwiek pytań bądź problemów z konfiguracją Państwa usługi, zapraszamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w dni robocze od 9:00 do 17:00, poprzez **infolinię: 221 13 14 15**, **czat** na stronie [www](http://www.telecube.pl) lub **adres e-mail: info@telecube.pl**.