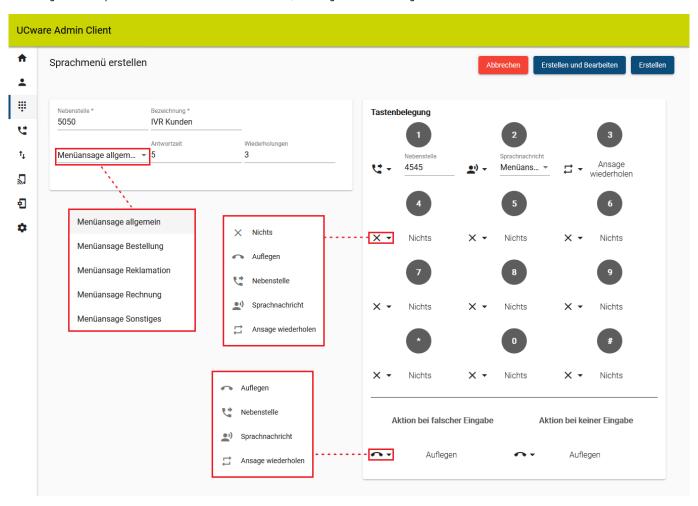
08.05.2024 23:11 1/5 Sprachmenüs einrichten

Admin-Client, Sprachmenü

Sprachmenüs einrichten

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie ein Sprachmenü (Interactive Voice Response – IVR) auf dem UCware Server einrichten. Sprachmenüs nehmen Anrufe automatisch entgegen und stellen dem Anrufer verschiedene Aktionen zur Wahl, die er über seine Telefontastatur auslösen kann. Abhängig von der gewählten Aktion übergibt der UCware Server den Anruf anschließend beispielsweise an einen Benutzer, eine Warteschlange oder ein weiteres Sprachmenü.

Damit eignen sich Sprachmenüs insbesondere für Hotlines, die eingehende Anrufe gezielt bzw. selektiv auf interne Ziele verteilen.



Im Admin-Client können Sie das Verhalten und die erforderlichen Ansagen für Ihre Sprachmenüs individuell festlegen. Für Auswahloptionen des Anrufers lassen sich dabei jeweils bis zu 12 Telefontasten konfigurieren.

Grundlagen

Eigenschaften von Sprachmenüs

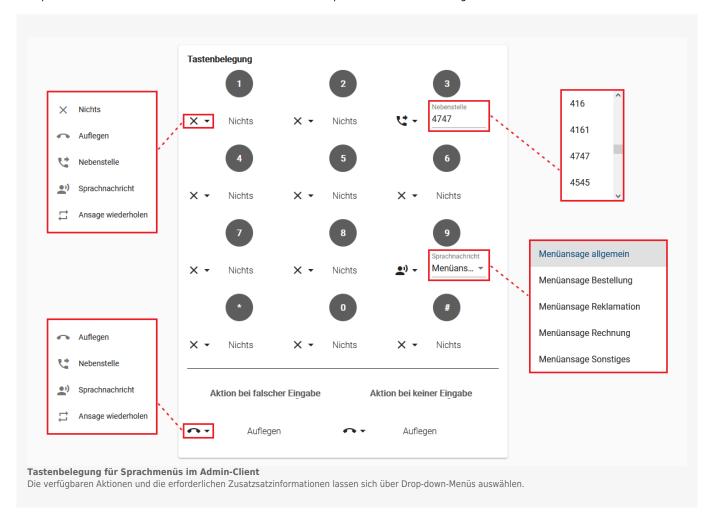
Sprachmenüs lassen sich im Admin-Client unter **Durchwahlen > Sprachmenüs** erstellen und anpassen.

Dabei legen Sie jeweils die folgenden Eigenschaften fest:

Nebenstelle *		Bezeichnung * IVR Kunden		
Ansagedatei *		Antwortzeit	Wiederholungen	
Menüansage allgem 🔻		5	3	
* Pflichtangabe Eigenschaften			Aktionen	
Nebenstelle	Interne Rufnummer f	nterne Rufnummer für das Sprachmenü eingeben.		
Bezeichnung	Anzeigenamen des Sprachmenüs eingeben.			
Ansagedatei	Initiale Ansage des Sprachmenüs auswählen. Erfordert Zugriff auf eine Audio-Gruppe mit vorhandenen Ansagen.			
Antwortzeit	Festlegen (in Sekunden), wann die Aktion bei keiner Eingabe ausgelöst wird.			
Festlegen, wie oft der UCware Server die initiale Ansage wiederholt, bevor er den Anruf automatisch beendet. Wiederholungen			Ansage wiederholt, bevor er den Anruf automatisch beendet.	
	Wiederholungen werden	dabei insgesamt und nicht pro T	aste summiert.	

Tastenbelegung für Sprachmenüs

Pro Sprachmenü können Sie bis zu 12 Telefontasten für Auswahloptionen des Anrufers konfigurieren.



Dazu wählen Sie je eine der folgenden Aktionen und geben bei Bedarf die erforderliche Zusatzinformation ein:

Symbol	Aktion	Beschreibung
×	Nichts	-
	Auflegen	Beendet den Anruf.

https://wiki.ucware.com/ Printed on 08.05.2024 23:11

08.05.2024 23:11 3/5 Sprachmenüs einrichten

Symbol	Aktion	Beschreibung
C	Nebenstelle	Übergibt den Anruf an eine interne Rufnummer.
	Menelistelle	Rufnummer der gewünschten Nebenstelle eingeben
		(Benutzer, Sprachmenü, Warteschlange, Gerät, Pager, Alias).
<u>•••</u>)		Spielt die gewählte Ansage ab und beendet den Anruf.
	Sprachnachricht	
		Ansage einer freigegebenen Audio-Gruppe eingeben.
		Wiederholt die initiale Ansage des Sprachmenüs.
	Ansage wiederholen	
_		Die maximale Anzahl der Wiederholungen ist konfigurierbar.

Zusätzlich legen Sie die Aktionen fest, die der UCware Server in den folgenden Fällen automatisch auslösen soll:

- falsche Eingabe: Der Anrufer drückt eine mit Nichts belegte Taste.
- **keine Eingabe:** Der Anrufer drückt in der vorgegebenen **Antwortzeit** keine Taste.



Hinweis:

Unter **Nebenstelle** können Sie jede vorhandene interne Rufnummer eintragen. Auf diese Weise lassen sich Sprachmenüs mit Warteschlangen kombinieren und/oder in mehreren Instanzen hintereinanderschalten. Auch die eigene Rufnummer des Sprachmenüs ist zulässig. In diesem Fall kann der Anrufer die initiale Ansage per Tastendruck beliebig oft wiederholen.

Schritt für Schritt

Audio-Gruppe und Benutzer vorbereiten

Unabhängig vom Verwendungszweck lassen sich Ansagen auf der gleichnamigen Detailseite des UCC-Clients aufnehmen oder hochladen. Um Ansagen für ein Sprachmenü freizugeben, benötigt der jeweilige Benutzer die Berechtigung upload_audio für mindestens eine Audio-Gruppe.

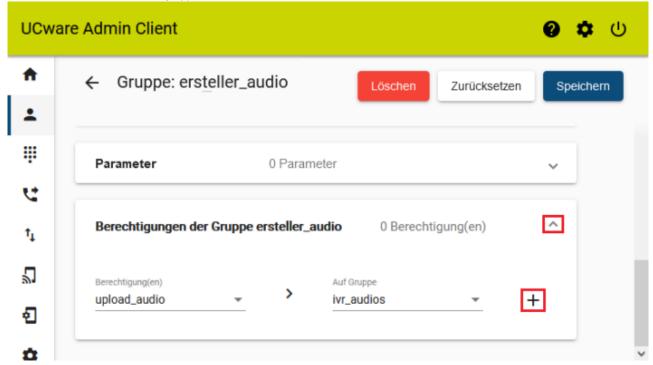


Hinweise:

UCware empfiehlt, Ansagen zweckgebunden in separaten Audio-Gruppen für Benutzergruppen, Sprachmenüs und Warteschlangen zu verwalten. Erstellen Sie Sprachmenü- und Warteschlangen-Ansagen zudem bevorzugt im UCC-Client des Supervisors oder eines Administrators. Damit stellen Sie sicher, das einfache Benutzer keinen Änderungszugriff auf systemweit benötigte Ansagen erhalten.

Um eine Audio-Gruppe und einen Benutzer für die Freigabe von Sprachmenü-Ansagen vorzubereiten, gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Erstellen Sie im **Admin-Client** eine neue Audio-Gruppe.
- 2. Erstellen Sie eine neue Benutzergruppe.



- 3. Erteilen Sie der Benutzergruppe die Berechtigung upload audio in Bezug auf die Audio-Gruppe.
- 4. Weisen Sie mindestens einen Benutzer als Mitglied der berechtigten Gruppe zu.

Im **UCC-Client** können berechtigte Benutzer nun Ansagen aufnehmen oder hochladen und für die vorbereitete Audio-Gruppe freigeben. Auf dem gleichen Weg lassen sich Ansagen für Sprachmenüs hinzufügen oder löschen.

Sprachmenüs für Audio-Gruppe berechtigen

Damit Ihre Sprachmenüs auf die gewünschten Ansagen zugreifen können, erteilen Sie ihnen abschließend die Berechtigung **use_audio** für die zugehörige Audio-Gruppe.

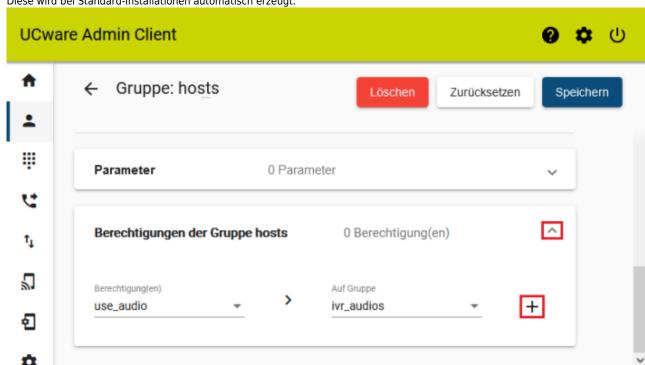


Hinweis:

Dadurch erhalten **alle** Sprachmenüs Zugriff auf die Ansagen innerhalb der Audio-Gruppe.

Um die Berechtigung zu erteilen, gehen Sie wie folgt vor:

Klicken Sie unter Benutzer & Gruppen > Gruppen auf an der Gruppe All Hosts.
Diese wird bei Standard-Installationen automatisch erzeugt.



- 2. Um das Widget Berechtigungen der Gruppe bei Bedarf auszuklappen, klicken Sie in die Titelzeile.
- 3. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter Berechtigung den Eintrag use audio.
- 4. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter **Auf Gruppe** den Eintrag der gewünschten Ansagen-Gruppe.
- 5. Klicken Sie auf + .
- 6. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern

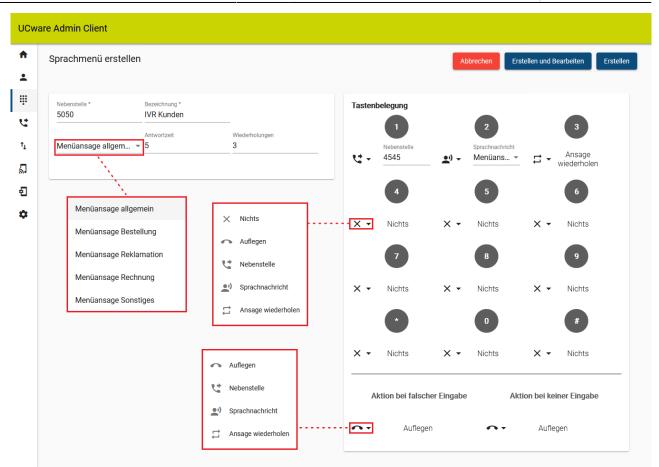
Sprachmenü erstellen

Um ein Sprachmenü zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Rufen Sie die Übersichtsseite **Durchwahlen > Sprachmenüs** auf.
- 2. Rufen Sie mit die Detailseite **Sprachmenü erstellen** auf.

https://wiki.ucware.com/ Printed on 08.05.2024 23:11

08.05.2024 23:11 5/5 Sprachmenüs einrichten



- 3. Bearbeiten Sie die Eigenschaften des Sprachmenüs im zugehörigen Widget. Beachten Sie dazu die Erläuterungen unter Eigenschaften von Sprachmenüs.
- 4. Bearbeiten Sie die Tastenbelegung des Sprachmenüs im zugehörigen Widget. Beachten Sie dazu die Erläuterungen unter Tastenbelegung für Sprachmenüs.
- 5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Erstellen

Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Sprachmenüs.

From

https://wiki.ucware.com/ - UCware-Dokumentation

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/sprachmenues

Last update: 11.03.2024 14:38

