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 oder eine Warteschlange.

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:

* Pflichtangabe

Eigenschaften	Aktionen
Nebenstelle	*Interne 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.*
Wiederholungen	*Festlegen, wie oft der UCware Server die initiale Ansage wiederholt, bevor er den Anruf automatisch beendet.* Wiederholungen werden dabei insgesamt und nicht pro Taste 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.
	Nebenstelle	Übergibt den Anruf an eine interne Rufnummer. Rufnummer der gewünschten Nebenstelle eingeben (Benutzer, Sprachmenü, Warteschlange, Gerät, Pager, Alias).
	Sprachnachricht	Spielt die gewählte Ansage ab und beendet den Anruf. Ansage einer freigegebenen Audio-Gruppe eingeben.
	Ansage wiederholen	Wiederholt die initiale Ansage des Sprachmenüs. 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:

1. 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.
[ ]
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

.

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?rev=1685612297

Last update: **01.06.2023 09:38**