

## Nr telefonu IVR dla klientów BS Jasionka- 17 789 17 90

### EBO – Funkcjonalność IVR – konfiguracja po stronie klienta

#### 2.1.3 Obsługa przez telefon

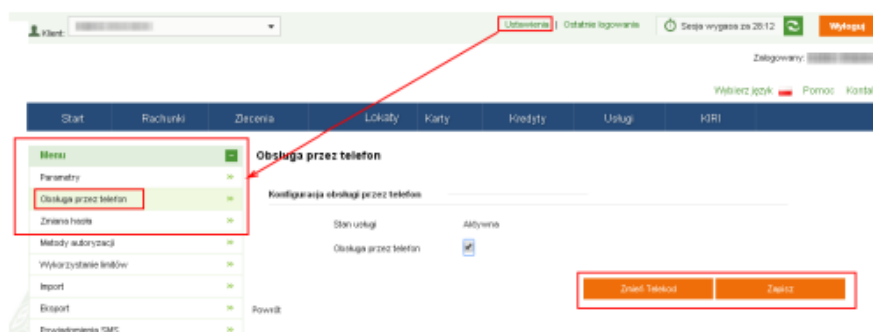
Pozwala na aktywowanie obsługi konta przez telefon (IVR).

**IVR** (ang. *Interactive Voice Response*) - system umożliwiający interaktywną obsługę osoby dzwoniącej. Osoba dzwoniąca po wysłuchaniu nagranych wcześniej komunikatów, za pomocą głosu lub klawiatury telefonicznej, wybiera poszczególne pozycje menu.

W opcji *Stan usługi* widnieje informacja o tym, czy dostęp do kanału IVR-a dla danego Klienta jest aktywny czy też nie (Nieaktywna/Aktywna).

W przypadku blokady dostępu do kanału IVR, w opcji *Stan usługi*, będzie widniała wartość **Zablokowana**, natomiast w przypadku aktywnej usługi będzie widniała wartość **Aktywna**.

Klient chcąc aktywować usługę IVR wchodzi w **Ustawienia** następnie menu **Obsługa przez telefon**, zaznacza checkboxa i używa przycisk **Zapisz**.



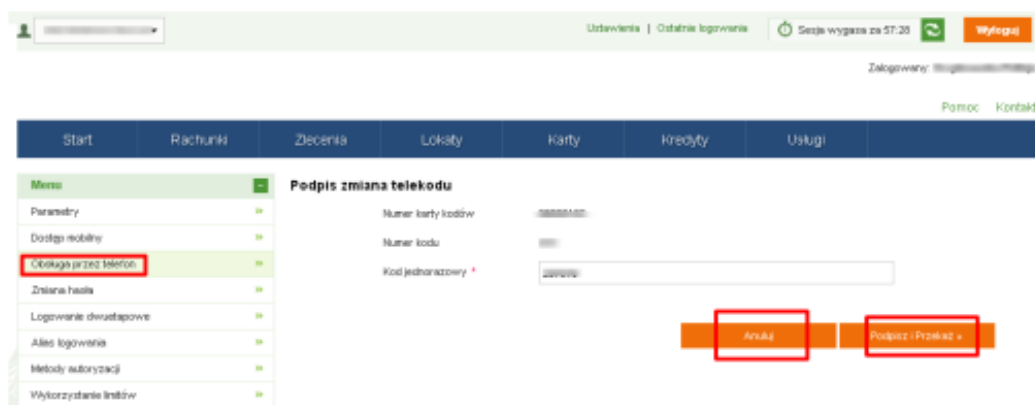
Rysunek 23: Obsługa przez telefon

Po użyciu przycisku **Zapisz**, pojawi się formularz **Zmiana telekodu**, gdzie należy wpisać numer telekodu, powtórzyć go a następnie użyć przycisk **Zatwierdź**.



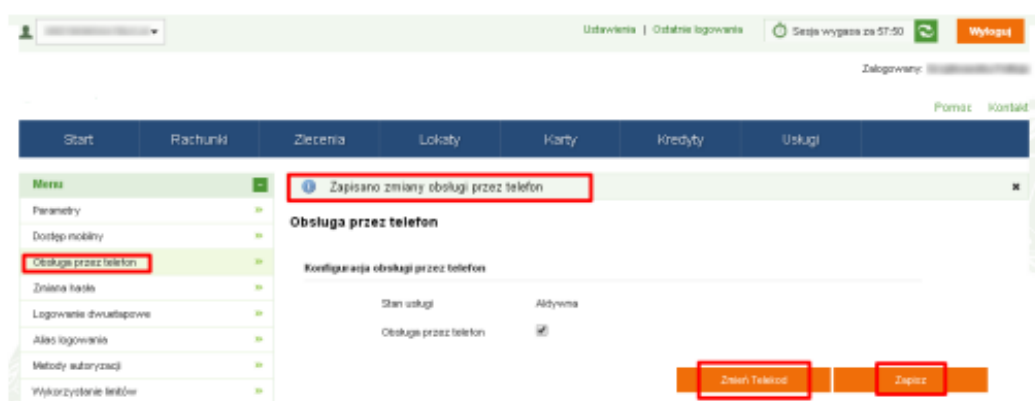
Rysunek 24: Zmiana telekodu (PIN-u)

Po użyciu przycisku **Zatwierdź** pojawi się formularz dla podpisu zmiany telekodu. Klient zatwierdza zmianę kodem jednorazowym i używa przycisk **Podpisz i przekaż**.



Rysunek 25: Podpis zmiana telekodu

Po poprawnym zapisaniu zmian, zostaniemy przeniesieni na stronę obsługi przez telefon gdzie pojawi się komunikat o zapisaniu zmiany obsługi przez telefon.



Rysunek 26: Komunikat zmiany obsługi przez telefon

W przypadku pomyślnej aktywacji kanału IVR, Klientowi wyświetla się przycisk **zmień telekod** ("Ustawienia" » "Obsługa przez telefon"). Po skorzystaniu z przycisku **Zmień Telekod** pojawi się

ekran z możliwością ustawienia nowego Telekodu gdzie należy ustawić nowy Telekod i zatwierdzić go kodem jednorazowym. Klient w każdej chwili może zmienić numer telekodu używając przycisku **Zmień Telekod**.

Klient może dezaktywować usługę IVR. Należy odznaczyć opcję **Obsługa przez telefon** i kliknąć przycisk **zapisz**, zostaniemy wówczas przeniesieni na ekran z kodem jednorazowym. Po wpisaniu kodu jednorazowego usługa IVR zostanie dezaktywowana.

Obsługa przez telefon (IVR) nie należy do metod pierwszego logowania do systemu. Blokada dostępu do kanału IVR następuje w przypadku trzykrotnego błędnego wprowadzenia telekodu (PIN-u), podczas jednego połączenia telefonicznego z usługą IVR. W przypadku zablokowania kanału IVR, Klient ma możliwość odblokowania go poprzez użycie przycisku **Odblokuj** znajdującego się w **Ustawienia»Obsługa przez telefon**