

A dynamic background image featuring a vertical splash of clear water on the left side, with numerous bubbles and droplets of varying sizes. The water is set against a solid, deep blue background that transitions to a lighter blue towards the right. The overall composition is clean and modern.

Administrátorský průvodce aplikací Osobní webový portál

Standardní nabízené služby

Obsah:

- 1) Administrátorské rozdělení Skupina/Oddělení
- 2) Vytvoření skupin a uživatelů
- 3) Podskupina Hunt Group
- 4) Hlasový portál
- 5) Manažer Hovorů – Uživatelská služba
- 6) Volací plány
- 7) Přehled služeb podniku
- 8) Telefonní seznamy – zobrazování údajů na display telefonů
- 9) Rychlá volba 8 a 100
- 10) Přesměrování vybraných volání
- 11) Časové rozvrhy

Přihlášení do portálu www.o2menu.cz

Přihlášení provedte dle informací na předávacím protokolu služby

Úrovně uživatelů:

Uživatel: každý kdo má přiděleno telefonní číslo – spravuje pouze své vlastní služby

Skupinový Administrátor: spravuje služby a uživatele ve své skupině

Podnikový administrátor: spravuje všechny služby, uživatele, skupiny

POZNÁMKA: Pomocí webového portálu lze měnit nastavení služby pro jednotlivé uživatele a jejich skupiny, nelze však měnit počet uživatelů služby (účtovaných telefonních čísel). Počet aktivních telefonních čísel najdete v přehledu: Menu **Profile > Prostředky > Přidělená čísla**

Toto platí obecně i pro zákazníky, kteří mají zakoupený „blok čísel“. Tento blok je rezervován v systémech O2 pro budoucí použití. V ústředně je však reálně aktivováno jen tolik čísel, kolik je obchodně objednáno uživatelů.

DOPORUČENÍ: Před tím, než začnete nastavovat vlastnosti služeb a uživatelů, zkontrolujte si, zda máte v jednotlivých skupinách přiděleny **všechny dostupné služby** a služby pro jednotlivé uživatele. V základním nastavení, které porvádí O2, se přidělují jen nejzákladnější služby určené k volání.

Kontrolu nastavení služeb provedete na jednotlivých skupinách: „**Menu Profil: Skupiny (hledat) > Prostředky > Přidělené skupinové služby a Stávající uživatelské služby**“

TARIFY A VOLÁNÍ	TELEFONY A ZAŘÍZENÍ	INTERNET A E-MAIL	O ₂ TRIO A O ₂ DUO	SLUŽBY	SPECIÁLNÍ NABÍDKY	PÉČE A PODPORA	O ₂ TV	O ₂ ACTIVE	O ₂ eSHOP
Uživatelské návody: <ul style="list-style-type: none">• Skupinový administrátor• IP telefon WELL (VY2/VY3)• IP telefon Thomson [ST2030/ST2022]									
Produktové stránky: <ul style="list-style-type: none">• O₂ Neomezená linka• O₂ Virtuální ústředna									
Jméno: <input type="text"/> (např.: 420123456789)									
Heslo: <input type="password"/>									
Typ uživatele: <input checked="" type="radio"/> Uživatel									
<input type="radio"/> Skupinový administrátor									
<input type="radio"/> Podnikový administrátor									
<input type="button" value="Přihlásit"/>									

1) Administrátorské rozdělení Skupina/Oddělení

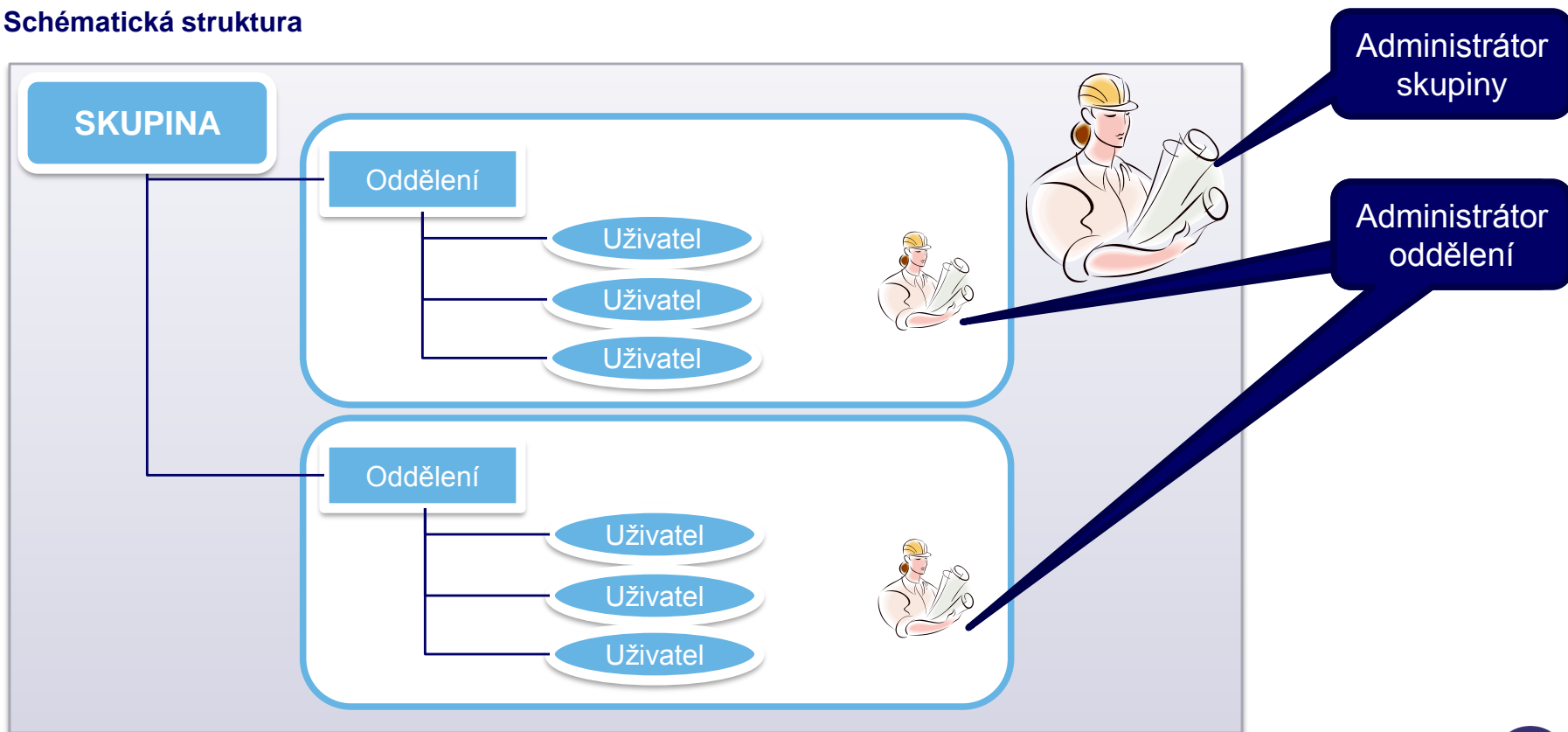
Aby bylo možné strukturovat práva spravovat uživatele v skupině na více úrovní, tedy aby menší skupinu uživatelů (například regionálně) ,mohl ovládat „nižší“ administrátor, je možné na skupině rozdělit administrátory na dvě úrovně:

- 1) Administrátor skupiny – plný přístup k ovládání všech služeb a uživatelů ve skupině
- 2) Administrátor oddělení – omezený přístup jen k uživatelům oddělení (Skupina/Oddělení) a některým službám skupiny

Toto rozdělení je možné aplikovat kdykoliv bez ovlivnění funkcí skupiny a volacích schopností uživatelů.

Tvorbu oddělení a administrátorů oddělení může vytvořit „Podnikový Administrátor“ nebo „Skupinový Administrátor“

Schématická struktura



1) Administrátorské rozdělení Skupina/Oddělení

Základní kroky pro vytvoření struktury administrátorského řízení skupiny

1)

Vytvoření oddělení:

Ve Skupině v menu: Profil > Oddělení (přidat)>

Povinné položky: Jméno oddělení

Nepovinné: Nadřazené oddělení (nadřazené oddělení nastaví vlastnost, že administrátor nadřazeného oddělení může administrovat uživatele tohoto odd.. Administrátor tohoto oddělení nemůže administrovat uživatele v nadřazením odd.)

2)

Vytvoření správce oddělení:

Ve Skupině v menu: Profil > Správci (přidat)>

Povinné položky: Jméno správce; heslo;

Druh správce: Skupina nebo Oddělení (Pro vytvoření Administrátora pro konkrétní oddělení je nutné vybrat volbu „Oddělení“ a zvolit z menu konkrétní odd. Pokud vyberete druh administrátora „Skupina“ – bude mít administrátor práva nad celou skupinou.

3)

Zařazení uživatele do oddělení:

Ve Skupině v menu: Profil > Uživatelé(hledat)> Vybrat konkrétního uživatele > Profil uživatele > změna položky „Oddělení“

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele – Skupina

Skupina umožní nastavit vybraným uživatelům (členům skupiny) specifická a v rámci skupiny identická pravidla pro telefonování.

Vytvářejte jen pokud opravdu hodláte strukturovat uživatele, toto rozdělení se promítne především pro uživatele a to v principu volání. Pokud hodláte omezit skupinově práva administrátorů, postupujte dle sekce:

1) Vytvoření nové skupiny a uživatele – Administrátorské rozdělení Skupina/Oddělení

Menu **Profil > Skupiny > Průvodce přidáním skupiny**

POZNÁMKA: pokud vytváříte novou skupinu z uživatelů, kteří jsou již členy jiné skupiny, je nutné nejprve uvolnit jejich telefonní čísla:

Existují dva způsoby:

- 1) Smazáním celé původní skupiny a všech uživatelů: Postup: Menu **Profil > Skupiny (Hledat) > Profil > Smazat**
- 2) Smazáním konkrétního uživatele a uvolněním čísla: postup Menu **Profil > Uživatelé (Hledat) > Profil uživatele > Smazat** Dále pak odebrání čísel skupině: Postup: Menu **Profil > Skupiny (Hledat) > Prostředky > Přidělená čísla > „vybrat požadované číslo zaškrtnutím pole Smazat“ > potvrdit OK.**

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Skupina

Vytvořte profil Skupiny - její jméno a další povinné údaje. Skupinu doporučujeme označit jedinečným identifikátorem, tak jako na obrázku (v celém virtuálním systému O2 nemohou totiž existovat dvě skupiny se stejným jménem).

Zvolte časové pásmo, které bude přiděleno všem novým uživatelům automaticky.

Nastavení skupiny krok 1 z 6 - Přidání skupiny

Nápověda - Zavřít

Přidání informace do profilu skupiny včetně zvolení výchozí domény, kterou budou používat uživatelé v této skupině.

** - povinný údaj*

Storno Další > Ukončit

Identifikace podniku:	60193336-CTX-Telefonica_O2
* Identifikátor skupiny (pouze malá písmena):	<input type="text" value="60193336_skupina_1"/>
Výchozí doména:	<input type="text" value="ims1.telefonicao2.cz"/>
Jméno skupiny:	<input type="text" value="SKUPINA"/>
Identifikace volajícího (jméno skupiny):	<input type="text" value="SKUPINA"/>
Směrovací číslo:	<input type="text" value="1"/>
Kontaktní jméno:	<input type="text"/>
Kontaktní telefon:	<input type="text"/>
Kontaktní e-mail:	<input type="text"/>
Časové pásmo:	<input type="text" value="(GMT+01:00) Evropa/Praha"/>

Limit uživatelů

* Omezeno na:

Další informace

Adresa:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Město:	<input type="text"/>	Kraj: <input type="text" value="-- Zvolit --"/>
Směrovací číslo:	<input type="text"/>	Stát: <input type="text"/>

Storno Další > Ukončit

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Skupina

Poskytujeme jen jednu doménu **ims1.telefonicao2.cz** a ta je přidělena automaticky. Přidělení jiných domén není v tuto chvíli možné. Pokračujte tlačítkem „Další“.

Nastavení skupiny krok 2 z 6 - Přidělení domén

Nápověda - Zavřít

Přidělení domén pro tuto skupinu, které budou použity pro uživatele, jméno správce (ID) a aliasy.
** - povinný údaj*

Storno Další > Ukončit

Domény dostupné skupině	Domény přidělené skupině
	ims1.telefonicao2.cz*

Přidat >
Vyjmout <
Přidat vše >>
Vyjmout vše <<

*=Výchozí doména

Storno Další > Ukončit

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Skupina

Do kolonky „Jméno správce“ vyplňte administrátora skupiny a vložte tlačítkem „Přidat“.
Pokračujte tlačítkem „Další“

Nastavení skupiny krok 3 z 6 - Přidání správce

Nápověda Zavřít

Přidání správce skupiny.
** - povinný údaj*

Storno < Zpět Další > Ukončit

* Jméno správce: [®]
ims1.telefonicao2.cz ▾

Příjmení:

Jméno: Přidat

* Počáteční heslo:

* Zopakujte výchozí heslo:

Jazyk: Czech ▾

<u>Jméno správce</u> ▲	<u>Příjmení</u>	<u>Jméno</u>
administratorskupi...		

Storno < Zpět Další > Ukončit

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Skupina

Zatržením polí ve sloupci „Povoleno“ aktivujete pro danou skupinu jednotlivé služby a balíčky. Pokračujte tlačítkem „Další“.

Nastavení skupiny krok 4 z 6 - Autorizace služeb

Nápověda Zavřít

Povolení služeb a balíčků služeb pro tuto skupinu. U některých služeb můžete omezit jejich počet instancí pro tuto skupinu. Nemůžete však překročit maximální limit zobrazený ve sloupci "Povoleno".

* - povinný údaj

Storno < Zpět Další > Ukončit

Vybrat vše Zrušit vše

Povoleno	Balíček služeb	Omezení	Povoleno
<input type="checkbox"/>	CENTREX_pack	<input type="checkbox"/> Omezeno na <input type="text"/>	184
<input checked="" type="checkbox"/>	Centrex_Phase_1	<input checked="" type="checkbox"/> Omezeno na <input type="text"/>	Neomezeně

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Skupina

V pátém kroku vyberte postupně ze sekce „Dostupné telefonní číslo“ telefonní čísla, která chcete umístit do vytvořené skupiny. Do skupiny je zahrnete označením zvoleného čísla a stisknutím tlačítka „Přidat“ (telefonní čísla členů skupiny se poté zobrazí v sekci „Přiděleno“).

POZNÁMKA: Pokud zde není možné vybrat požadovaná čísla, jsou zřejmě použita v jiné skupině. Přejděte tento krok tlačítkem „Další“ a upravte skupinu později. Z jiné skupiny si uvolněte čísla a následně přiřadíte této skupině v sekci Prostředky – (viz POZNÁMKA na začátku sekce) - Přidání čísel skupině: Menu **Profil > Skupina (hledat) > Prostředky > Přidělená čísla (Přidat)**

Nastavení skupiny krok 5 z 6 - Přidělení telefonních čísel

Nápověda Zavřít

Přidělení telefonních čísel do skupiny z vašeho daného rozsahu čísel.

* - povinný údaj

Storno < Zpět Další > Ukončit

Dostupný rozsah(y)	Dostupné telefonní číslo(a)	Přiděleno
+420-960800003 - +420-960800004	+420-261410530 +420-261410531 +420-261410532 +420-261410533 +420-261410534 +420-261410535 +420-261410536 +420-261410537 +420-261410538 +420-261410539 +420-261410540	+420-261410529

Přidat > Přidat > Přidat > Vymout < Přidat vše >> Vymout vše <<

Storno < Zpět Další > Ukončit

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Skupina

Každé skupině je nutné přidělit přístupové zařízení, které bude používat. Pro správnou funkci všech připojených zařízení doporučujeme vybrat v položce „Typ koncového zařízení“ možnost „Generic SIP Smart (Proxy Addr)“. Výběr potvrdíte tlačítkem „**Přidat**“ a průvodce dokončíte kliknutím na „**Ukončit**“

Nastavení skupiny krok 6 z 6 - Přidání zařízení

Nápověda Zavřít

Přidání přístupového zařízení, které bude skupina používat.

* - povinný údaj

Storno < Zpět Ukončit

* **Název koncového zařízení:**

Typ koncového zařízení:

Verze software:

Protokol:

Jméno hostitele/IP adresa: **Port:**

MAC adresa:

Sériové číslo:

Popis:

Odchozí proxy server:

STUN server:

Přidat

<u>Název koncového zařízení</u>	<u>Typ koncového zařízení</u>	<u>Dostupné porty</u>	<u>Jméno hostitele/IP adresa</u>	<u>Stav</u>
Žádné položky				

Storno < Zpět Ukončit

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele - Uživatel

Menu **Profil > Skupina (Hledat) > Profil > Uživatelé (Přidat)**

Zadejte potřebné údaje a stiskněte OK. Uživatel je vytvořen.

Upozornění: Uživatele vytvořte pouze dle registračních údajů dodaných v předávacím protokolu. Zejména jméno a SIP heslo musí být zachováno ve stejném tvaru! Pole „počáteční heslo“ nastavuje SIP i WEB heslo. WEB heslo je pak možné v profilu uživatele změnit. SIP heslo ponechejte v původním tvaru.

Dbejte na to, aby níže zobrazené údaje byly ve shodě (Jméno uživatele 420123456789, Telefonní číslo: 123456789, Linka nesmí začínat "0"). Pole lokalita vyplňte dle dokumentu, který je umístěn v horní části stránky v červeném textu, kde naleznete odkaz „[zde](#)“ na PDF dokument. V dokumentu naleznete název vaší obce a správný kód.

Podnik:	60193336-CTX-Telefonica_O2	Skupina:	60193336_hlavni
* Jméno uživatele:	420960800000 @	ims1.telefonicao2.cz	
* Příjmení:	Uzivatel	* Jméno:	1
Telefonní číslo:	960800000	Linka:	1111
* Identifikace volajícího (příjmení):	Uzivatel	* Identifikace volajícího (jméno):	1
* Počáteční heslo:	••••••	* Zopakujte výchozí heslo:	••••••

Kategorie zařízení: IAD/Gateway IP tele Sdílené P ojení ústřed Žádný

Nastavení IAD/brány

IAD/Gateway - jméno: SMART

Linka/Port: 420960800000 @ ims1.telefonicao2.cz

Další informace

Titul:

Pager: Mobilní telefon:

E-mail: E-mail2:

* Lokalita: 001

Adresa:

Město: Kraj: -- Zvolit --

Směrovací číslo: Stát:

2) Vytvoření nové skupiny a uživatele – Uživatel – aktivace služeb

Menu **Profil > Skupina (Hledat) > Profil > Uživatelé (Hledat) > Přidělené služby**

Aby uživatel získal potřebné funkce je potřeba je aktivovat výběrem „Centrex_Phase_1“ v poli „Balíčky služeb uživatele“.Potvrdíte stisknutím OK.

Pokud jste vytvořili uživatele, který měl již dříve aktivní IP telefon a zadali jste uživatelské údaje stejně včetně hesla, telefon by měl po chvíli automaticky začít nový účet používat. Pokud se tak nestane, přístroj vypněte a znovu zapněte.

The screenshot shows a web interface for assigning services to a user. At the top right, there are links for 'HLAVNÍ STRÁNKA', 'ZMĚNA SIP HESLA', and 'NÁPOVĚDA'. On the left, under 'NASTAVENÍ:', there is a menu with 'Profil' selected, and sub-items 'Odchozí volání', 'Hlasová schránka', and 'Nástroje'. The main heading is 'Přidělené služby'. Below it, a text block explains that assigned services allow for assigning or removing services and service packages to users, and that missing services will be configured. A note indicates that asterisks denote mandatory data. Below the text are three buttons: 'OK', 'Použít', and 'Storno'. The interface is divided into two main sections: 'Dostupné balíčky služeb' and 'Baličky služeb uživatele'. The 'Dostupné balíčky služeb' section is currently empty. The 'Baličky služeb uživatele' section contains a list with one item, 'Centrex_Phase_1'. Between these two sections are four buttons: 'Přidat >', 'Vymout <', 'Přidat vše >>', and 'Vymout vše <<'. Below this, there is another section for 'Dostupné služby' and 'Služby uživatele', both of which are currently empty, with the same set of four buttons between them.

3) Podskupina (Hunt Group)

Popis služby

Podskupina (HuntGroup) je skupinová služba, která umožní nasměrovat příchozí volání na všechny členy hunt group podle zvolených pravidel. To zajistí, že žádný hovor nebude ztracen a vždy dojde ke spojení s uživateli v podniku. Podskupina je přístupná z Webového portálu www.o2menu.cz, který je součástí služeb zákazníka a proto není nutné instalovat jakékoliv aplikace do počítače zákazníka. Podskupina je dostupná z jakéhokoliv místa s pokrytím internetu a je dovolatelná národním geografickým číslem nebo jen linkou což je podmínka pro její správné fungování.



The screenshot shows the O2 web portal interface. At the top left is the O2 logo. Below it, the breadcrumb path reads "Podnik > 60193336 hlavní". The main content area is divided into two columns. The left column, titled "NASTAVENÍ:", contains a list of settings: "Profil", "Prostředky", "Služby" (which is expanded to show "Kódy účtu/Autor. kódy", "Volací plán", and "Nástroje"), "Kódy účtu/Autor. kódy", "Volací plán", and "Nástroje". The right column, titled "Služby", has a sub-section "Základní" containing three items: "Automatická spojovatelka" (describing call forwarding to a group), "Manažer hovorů - telefonní seznam" (describing a call list), and "Skupiny pro převzetí volání" (describing call forwarding groups). Below these are "Podskupina (hunt group)" (describing the hunt group service) and "Hudba při čekání" (describing hold music).

3) Podskupina (Hunt Group)

Princip zřízení služby Podskupina (HuntGroup)

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Služby > Podskupina (hunt group)**

Vstupte kliknutím na tento odkaz k ovládání Podskupin.



The screenshot shows the O2 web interface. At the top left is the O2 logo. Below it, the breadcrumb path reads "Podnik > 60193336 hlavní". The main content area is divided into two columns. The left column, titled "NASTAVENÍ:", contains a list of settings: "Profil", "Prostředky", "Služby" (which is highlighted with a right-pointing arrow), "Kódy účtu/Autor. kódy", "Volací plán", and "Nástroje". The right column is titled "Služby" and contains a section "Základní" with four service options, each with a brief description: "Automatická spojovatelka" (Automatic call transfer), "Manažer hovorů - telefonní seznam" (Call manager - contact list), "Skupiny pro převzetí volání" (Groups for call transfer), and "Podskupina (hunt group)" (Hunt group).

NASTAVENÍ:

- Profil
- Prostředky
- **Služby**
- Kódy účtu/Autor. kódy
- Volací plán
- Nástroje

Služby

Základní

Automatická spojovatelka
Vytvoření nebo změna stávající Automatické spojovatelky, která odpovídá na příchozí volajícím a poskytuje volajícím předdefinovaná oznámení.

Manažer hovorů - telefonní seznam
Nastavení týkající se zobrazení skupinového adresáře v Manažeru hovorů.

Skupiny pro převzetí volání
Vytvoření nové Skupiny pro převzetí volání nebo úprava stávajících skupin. Umožňuje uživatelům ve stejné skupině převzít příchozí volání z libovolné linky ve Skupině pro převzetí volání.

Podskupina (hunt group)
Automaticky zpracuje příchozí volání a rozešle je na všechny uživatele nebo agenty v Podskupině (hunt group).

Hudba při čekání
Umožňuje nahrání zvukového nebo obrazového souboru ve formátu WAV/MOV. Audio, video nebo inzerce bude pak přehrána čekajícím volajícím.

3) Podskupina (Hunt Group)

Vyplňte základní údaje a klikněte na OK. Od této chvíle je Podskupina dostupná na vámi definovaném Čísle a Lince.

The screenshot shows a web form for creating a Hunt Group. The form includes fields for: Identifikátor Podskupiny (420261410209), Jméno (Podskupina 1), Telefonní číslo (261410209), Linka (1209), Identifikace volajícího (příjmení) (HG1), Identifikace volajícího (jméno) (Podskupina), Oddělení (Žádný), Časové pásmo ((GMT+02:00) Evropa/Praha), Aliasy : sip, sip, sip, Povolit agentům službu Čekající volání (checked), Skupinová politika (Normální selected), Nastavení nepřihlášení (Přejít k dalšímu agentu po 3 zazvonění checked), Předat hovor po uplynutí sekund(y), Zadejte kritéria pro vyhledávání (Příjmení, Začíná), Dostupní uživatelé (list of users), and Přidělení uživatelé (list of users). Callouts provide instructions: 'ID podskupiny musí být dle předlohy, musí mít stejný tvar jako Vámi vybraného telefonního číslo!!! Pokud tvoříte HG bez T. čísla, zadejte číselný tvar dle uvážení.', 'Linka nesmí začínat číslem „0“.', and 'Tlačítkem „Hledat“ najdete uživatele (můžete použít filtr, není to nutné). V levém okně „Dostupní uživatelé“ vyberte potřebný počet uživatelů. Tlačítkem „Přidat“ je přesuňte do levého okna „Přidání uživatelé“'.

OK Storno

* Identifikátor Podskupiny: 420261410209 @ ims1.telefonicao2.cz

* Jméno: Podskupina 1

Telefonní číslo: 261410209 Linka: 1209

* Identifikace volajícího (příjmení): HG1 Identifikace volajícího (jméno): Podskupina

Oddělení: Žádný

Časové pásmo: (GMT+02:00) Evropa/Praha

Aliasy : sip: @ ims1.telefonicao2.cz

sip: @ ims1.telefonicao2.cz

sip: @ ims1.telefonicao2.cz

Povolit agentům službu Čekající volání

Skupinová politika: Cyklická Normální Souběžné Rovnoměrná Rozdělování hovorů - vážené

Nastavení nepřihlášení

Přejít k dalšímu agentu po 3 zazvonění

Předat hovor po uplynutí sekund(y)

Přesměrování volání na:

Zadejte kritéria pro vyhledávání

Příjmení Začíná + Hledat

Dostupní uživatelé

Přidělení uživatelé

Přidat >

Vyjmout <

2

4) Hlasový portál

Popis služby

Hlasový portál je skupinová služba umožňující uživatelům skupiny, podniku, ovládat hlasové služby pomocí hlasového průvodce. Hlasový portál je nutné aktivovat pro každou skupinu podniku zvlášť.

Hlasový portál není záznamová schránka!!!

Volání do hlasového portálu je jednotné pro všechny uživatele a probíhá buď na univerzálním čísle :

+420 233 333 444

nebo na čísle Linky, kterou má portál v rámci podniku uvedenu.

Pozn: pokud nechcete používat národní telefonní číslo, ale jen Linku (služba pak bude dostupná jen pro volání a přesměrování v rámci vašeho podniku), musíte předem nastavit jednotnou identifikaci vaší skupiny: **Skupina (hledat) > Nástroje > Skupinová identifikace volajícího**. Zde nastavte jedno z čísel vaší skupiny (nezatrhávejte žádné volby níže, pokud nechcete, aby se uživatelé tímto číslem opravdu prezentovali:

- Jako číslo volajícího použít číslo skupiny místo účastnického čísla
- Jako jméno volajícího použít jméno skupiny místo účastnického jména

4) Hlasový portál

Princip zřízení služby Hlasový portál

V hlavním menu **Profil > Skupiny (hledat)** vyhledejte příslušnou skupinu a vyberte ji. V menu skupiny „**Služby**“ najdete odkaz „**Hlasový portál**“. Vstupte kliknutím na tento odkaz, vyplňte požadovaná data a stiskněte **OK**

Hlasový portál

Umožňuje uživatelům zavolat na Hlasový portál, přes který mohou nastavovat vlastní služby.
** - povinný údaj*

OK Použit Storno

null

Hlasový portál: Zapnuto Vypnuto

Identifikace Hlasového portálu: 234190284_VMR@ims1.telefonicao2.cz

* Jméno: Voice Portal

Telefonní číslo: Žádný

* Identifikace volajícího (příjmení): Voice Portal

Linka: 8888

* Identifikace volajícího (jméno): Voice Portal

Časové pásmo: (GMT+01:00) Evropa/Praha

Alias : sip:

sip:

sip:

Umožnit použití telefonních čísel, nebo aliasů v hlasové schránce pro přihlašování. Rovněž navíc přihlašování i číslem linky.
 Použít průvodce Hlasovým portálem

Přenastavit heslo správce

Zadejte heslo:

Zadejte znovu heslo:

OK Použit Storno

Zapněte, nebo vypněte HP

Nastavte linku portálu (nesmí být stejná, jako linka některého uživatele)

Vyberte národní telefonní číslo pro tento portál.

4) Hlasový portál

Nastavení možností uživatelů.

Všichni uživatelé mohou přistupovat k portálu dvěma způsoby.

- 1) po zadání PINu do portálu, nebo automaticky ze své linky.
- 2) nastavení automatického přístupu provedete pro každého uživatele zvlášť.

Vstupte do **Profil > Uživatelé (hledat) >**

- 1) Změna PINu: **Profil > Hesla a přístupové kódy > „Nastavit heslo do Hlasového portálu“** a stiskněte **OK**
- 2) Nastavení automatického přihlášení: **Profil > Hlasová schránka > Hlasový portál**. Zde zvolte volbu „**Automatické přihlášení do Hlasového portálu při volání z mého telefonu**“ a stiskněte **OK**

Hlasový portál

Nastavení Hlasového portálu Vám umožňuje nahrát zvukový soubor (ve formátu WAV) s Vaším jménem (pro Automatickou spojovatelku a Hlasovou schránku) a nastavit automatické přihlášení do Hlasového portálu.

** - povinný údaj*

OK Použit Storno

Použít vložené osobní jméno uživatele pro služby Automatická spojovatelka a Hlasová schránka

Nahrát jméno: Procházet...

Automatické přihlášení do Hlasového portálu při volání z mého telefonu

OK Použit Storno

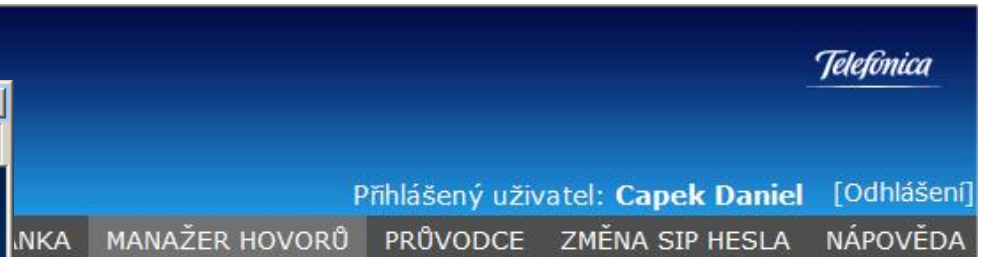
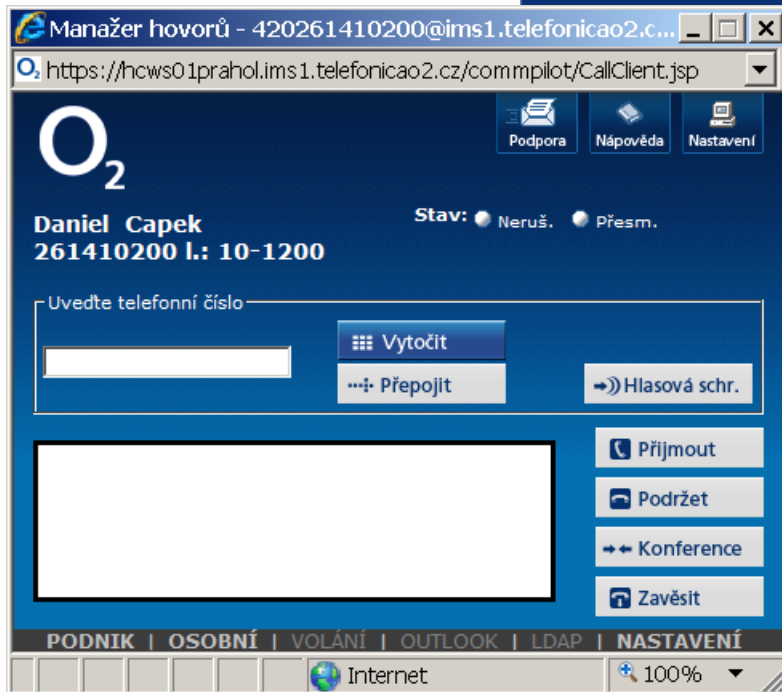
5) Manažer hovorů

Princip používání služby

Spuštění aplikace

Po kliknutí na odkaz „Manažer hovorů“ na horní liště webového portálu se spustí samostatné okno a objeví se manažer hovorů, který je automaticky propojen s vaším IP telefonem. Aplikace se stává vzdálenou klávesnicí vašeho telefonu, kterou ovládáte kliknutím myši. Telefonní čísla vkládáte kopírováním/vložením, nebo můžete použít například osobní a podnikový telefonní seznam...

Pozn.: pro správnou funkci musí být z vašeho počítače, sítě, otevřeny komunikační porty 443, 2205 a 2207 (kontaktujte vašeho správce)

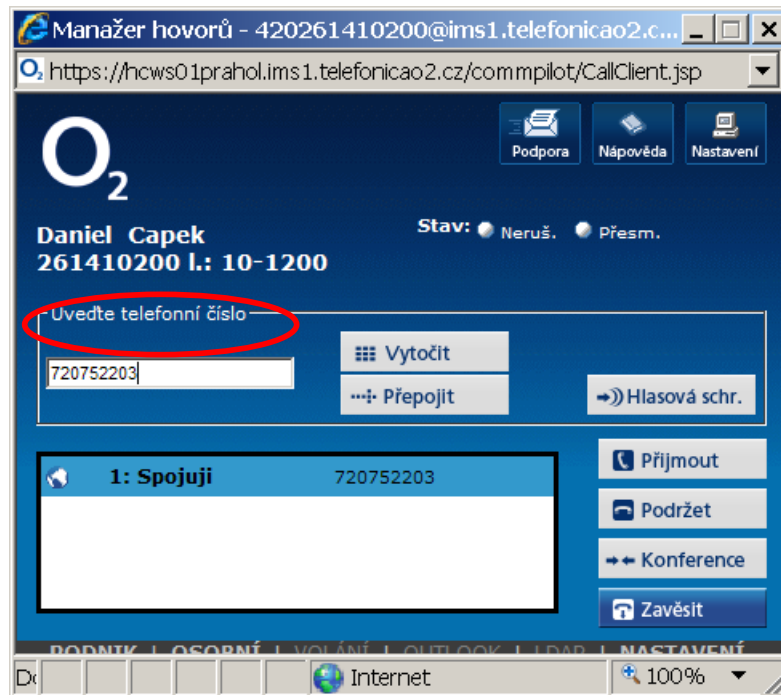


5) Manažer hovorů

Základní použití – zahájení volání

Do pole „Telefonní číslo“ zadejte číslo buď z klávesnice PC, nebo zkopírujte (kopírovat/vložit) z libovolné aplikace (kontakty Vašich zákazníků, Webová stránka...). Klikněte na tlačítko „Vytočit“.

- Po stisknutí tlačítka „vytočit“ dojde ke spojení s vaším IP telefonem - telefon začne vyzvánět a po zvednutí sluchátka dojde k sestavení hovoru.
- Po sestavení tohoto hovoru se automaticky aktivuje vytočení Vámi zadaného čísla (např. 720752203) a vy ve sluchátku slyšíte „vyzváněcí tón“...
- Ukončit hovor můžete kliknutím na tlačítko „Zavěsit“, nebo položením sluchátka telefonu...



1



2



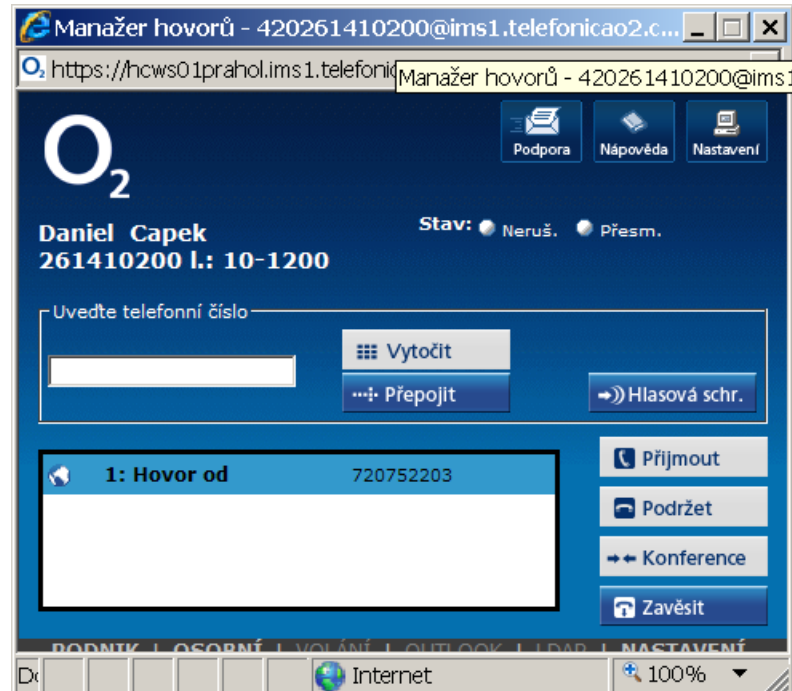
Číslo: 720752203

5) Manažer hovorů

Základní použití – příjem volání

V případě, že bude někdo volat Vám, dojde k vyzvánění na vašem stolním IP telefonu. Můžete zahájit hovor zvednutím sluchátka, NEBO pomocí manažera hovorů:

- můžete volání **přepojit** na jiné číslo a to zadáním tohoto čísla do pole „telefonní číslo“ > hovor bude předán na toto číslo po stisknutí tlačítka „Přepojit“
- můžete hovor **přesměrovat** rovnou do vaší hlasové schránky stisknutím tlačítka „Hlasová schránka“
- můžete volání **odmítnout** tlačítkem „Zavěsit“



5) Manažer hovorů

Použití telefonních seznamů (osobní/podnikový)

Vytáčet hovory můžete také pomocí telefonních seznamů uložených ve vašem portále. K dispozici je podnikový seznam (ten je vytvářen spolu se strukturou vašich uživatelů) a seznam váš osobní (ten si vytváříte sami přes Webový portál v sekci „Odchozí volání“). Oba seznamy najdete ve spodním černém menu manažera hovorů.

- Vytočení kontaktu probíhá stejně jako při zadání čísla do pole „Telefonní číslo“, ale toto číslo je vybráno právě ze seznamu. Podle nastavení (menu Nastavení), je možné rozhodnout o tom, zda při kliknutí na příslušné číslo v seznamu se toto přepíše do pole „Telefonní číslo“, nebo zda se vytočí automaticky po kliknutí...
- Poté proběhne standardní hovor
- Volání lze **odmítnout** tlačítkem „Zavěsit“

PODNIK | OSOBNÍ | VOLÁNÍ | OUTLOOK | LDAP | NASTAVENÍ

Podnik - telefonní seznam

Oddělení:

Prohledat podnik:

Jméno/E-mail	Číslo	Linka	Mobilní telefon	Oddělení
Betušíak Miroslav	261410251	17-1251	-	Presales MCS (MCS)
Boška Michal	261410262	17-1262	-	Product management (MCS)
Breza Jiri	261410221	11-1221	-	-
Capek Daniel	261410203	1203	-	Marketing

Internet 100%

Manažer hovorů - 420261410200@ims1.telefonicao2.c...

https://hcws01prahol.ims1.telefonicao2.cz/commpilot/CallClient.jsp

O₂

Podpora | Nápověda | Nastavení

Daniel Capek Stav: Neruš. Přesm.

261410200 l.: 10-1200

Uvedte telefonní číslo

PODNIK | OSOBNÍ | VOLÁNÍ | OUTLOOK | LDAP | NASTAVENÍ

Osobní telefonní seznam

Jméno	Číslo
Jakub Kopecký	987654321
Jana Burianová	123456789

Internet 100%



5) Manažer hovorů

Použití výpisu volání

Manažer hovorů umožňuje zobrazovat seznamy „zmeškaných“, „přijatých“ a „volaných“ čísel.

- Kliknutím na tlačítko „zmeškaná“, vidíte všechny hovory, které jste zmeškali. Kliknutím na číslo v seznamu můžete vytvořit hovor na toto číslo...Stejné vlastnosti mají i seznamy „Přijatých“ a „Volaných“ hovorů.
- Tlačítkem „Obnovit“ jednoduše aktualizujete tyto seznamy...




The screenshot shows the O2 Call Manager web interface. At the top, the user is identified as Daniel Capek with phone number 241420900 and extension 1900. The interface includes navigation buttons for Podpora, Návoděda, and Nastavení. Below the user information, there are buttons for Stav (Neruš., Přesm., Vz.k.), Profil (Žádný), and a search field for phone numbers. A large empty box is present, likely for a call log or details. On the right side, there are buttons for Přijmout, Podržit, Konference, and Zavěsit. The main section is titled "Výpis volání" and contains a table of missed calls. A red circle highlights the "Obnovit" button and the table. The table has columns for Jméno, Číslo, and Datum / Čas.

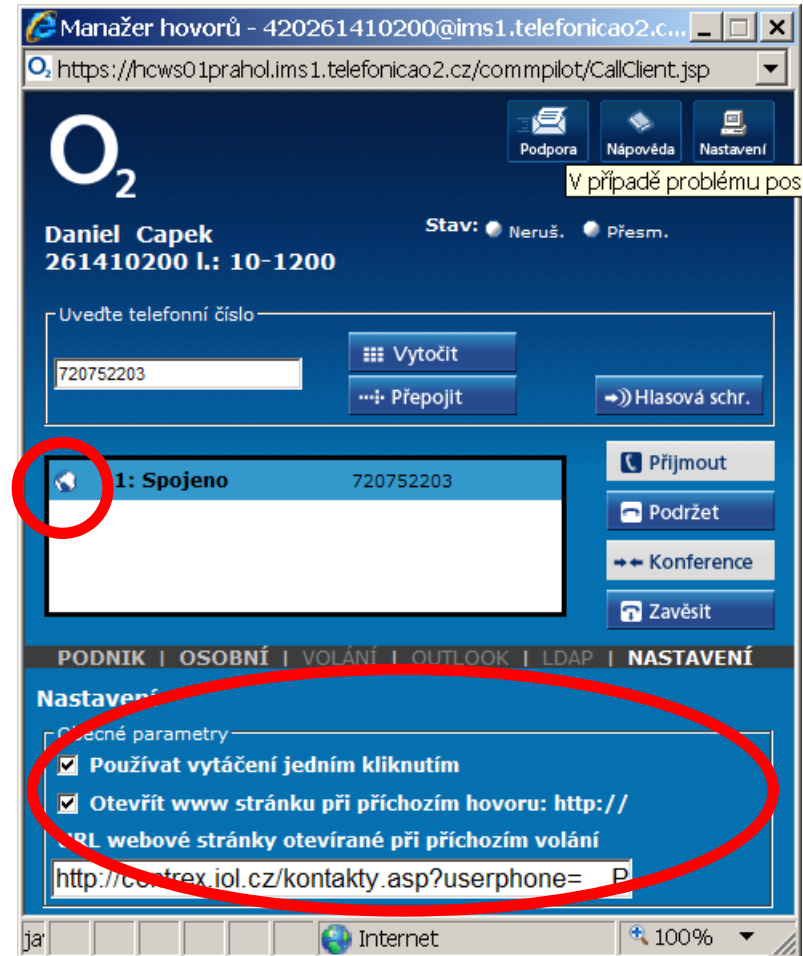
Jméno	Číslo	Datum / Čas
Ring Splash	RingSplash@ims.telecom.cz	27.5.08 11:14
Unavailable	261410200	27.5.08 11:14
Unavailable	720752203	26.5.08 17:45
Unavailable	720752203	26.5.08 17:45
Unavailable	261410201	23.5.08 9:14
Ludek Slouka	1910	21.5.08 14:05
Ludek Slouka	241420910	14.5.08 10:30
Ludek Slouka	1910	14.5.08 10:30
Ludek Slouka	1910	13.5.08 15:25
Ludek Slouka	1910	13.5.08 15:23
Ludek Slouka	1910	13.5.08 15:23
Ludek Slouka	241420910	12.5.08 9:53

5) Manažer hovorů

Rozšířené vlastnosti

Pomocí položky „Nastavení“ v dolní liště černím menu je možné ještě více přizpůsobit Manažera hovorů vašim potřebám.

- Je možné definovat vytočení čísel z telefonních seznamů (osobní/manažerský) pouhým kliknutím...
- Nebo je možné využít funkce, kdy při probíhajícím volání nebo aktivním hovoru po kliknutí na symbol  je aplikace schopna otevřít Vámi definovanou webovou stránku, Vaší Webovou aplikaci, ve které Vám umožní automaticky doplnit proměnnou „__REMOTE_PHONE__“ (číslo volajícího) a „__PHONE__“ (číslo volaného) a umožnit Vám takto například vyhledávat ve vašem podnikovém telefonním seznamu...
- Příklad webového odkazu:
http://AdresaVašíAplikace?VašeProměnná=__REMOTE_PHONE__&DruháProměnná=__PHONE__
- Výsledek:
<http://AdresaVašíAplikace?VašeProměnná420123456789&DruháProměnná=420123456789>



Manažer hovorů - 420261410200@ims1.telefonicao2.c...

https://hcws01prahol.ims1.telefonicao2.cz/commpilot/CallClient.jsp

O₂

Podpora Nápověda Nastavení

V případě problému pos

Stav: Neruš. Přesm.

Daniel Capek
261410200 l.: 10-1200

Uvedte telefonní číslo

720752203

Vytočit

Přepojit

Hlasová schr.

Přijmout

Podržet

Konference

Zavěsit

PODNIK | OSOBNÍ | VOLÁNÍ | OUTLOOK | LDAP | NASTAVENÍ

Nastavení

Obecné parametry

Používat vytáčení jedním kliknutím

Otevřít www stránku při příchodím hovoru: http://

URL webové stránky otevírané při příchodím volání

http://centrex.iol.cz/kontakty.asp?userphone= P

Internet 100%

6) Volací plány

Číselné masky:

Pomocí číselných masek lze nastavit omezení odchozích a příchozích volání.

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Volací plán > Číselné masky**

1) Definujte masky, které chcete dále zakazovat nebo povolovat jednotlivým uživatelům, skupinám. Jako zástupné znaky můžete použít * (libovolný počet znaků) a ? (jeden znak)

Číselné masky

Vytvoření nebo změna stávajících číselných masek, které jsou použity pro omezení hovorů v příchozím a odchozím volacím plánu.

** - povinný údaj*

OK Použit Přidat Storno

Smazat	Jméno ▲	Řetězec číslic	Upravit
<input type="checkbox"/>	Mobil 602*	602*	<input type="button" value="Upravit"/>
<input type="checkbox"/>	Mobil 720*	720*	<input type="button" value="Upravit"/>
<input type="checkbox"/>	Mobil 720752*	720752*	<input type="button" value="Upravit"/>
<input type="checkbox"/>	Pevna 2*	2*	<input type="button" value="Upravit"/>
<input type="checkbox"/>	Pevna 2714*	2714*	<input type="button" value="Upravit"/>

[Strana 1 z 1]

Jméno ▼ Začíná ▼ Najít Zobrazit vše

OK Použit Přidat Storno

6) Volací plány

Odchozí volací plán:

V odchozím volacím plánu lze vybraným uživatelům, oddělením nebo skupinám zakázat sestavování hovorů určitého typu.

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Volací plán > Odchozí volací plán**

Změňte dle uvážení pro celou skupinu.

Pokud chcete dále pro jednotlivého uživatele změnit tyto plány, přejděte do menu

Menu **Profil > Skupina (hledat) > Uživatelé (hledat) > Volací plán > Odchozí volací plán**

Zde pak vyberte „**Vlastní nastavení**“ a změňte volby pro jednotlivé směry

Odchozí volací plán

Znemožňuje vybraným uživatelům, oddělením nebo skupinám uskutečnit hovor daného typu.
** - povinný údaj*

OK Použit Storno

Skupina - odchozí Skupina - Přesměrované/Předané hovory Skupina - Být přesměrován/předán

Oddělení	Skupina	Národní fixní	Národní mobilní	Zvláštní služby I - 900	Mezinárodní	Zvláštní služby II - 906, 909, 976	Prázdné	Prázdné	Prázdné	Prázdné	Prázdné	Prázdné	Prázdné	Prázdné	Neznámé
Skupina (výchozí)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Povolte vybraný typ spojení z roletového menu; Uživatelé s volbou "Vlastní nastavení" použijí Odchozí volací plán dle jejich nastavení.

Legenda

- Povoleno A
- Blokováno N
- Vyžadován přístupový kód K
- Předání na předávací číslo 1 P1
- Předání na předávací číslo 2 P2
- Předání na předávací číslo 3 P3

OK Použit Storno

6) Volací plány

Odchozí volací plán: **Nastavení omezení přesměrování**

V odchozím volacím plánu lze vybraným uživatelům, oddělením nebo skupinám zakázat přesměrování hovorů určitého typu. Pak není možné, aby tento uživatel mohl přesměrovat stanici do zakázaného směru.

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Volací plán > Odchozí volací plán (přesměrované/předané hovory)**

Změňte dle uvážení pro celou skupinu.

Pokud chcete dále pro jednotlivého uživatele změnit tyto plány, přejděte do menu

Menu **Profil > Skupina (hledat) > Uživatelé (hledat) > Volací plán > Odchozí volací plán**

Zde pak vyberte „**Vlastní nastavení**“ a změňte volby pro jednotlivé směry

Odchozí volací plán

O₂

Podnik > Capek > Uživatelé : 420261410590@ims1.telefonicao2.cz

Přihlášený uživatel: ENT Admin [Odhlášení]

HLAVNÍ STRÁNKA NÁPOVĚDA

NASTAVENÍ:

- Profil
- Příchozí volání
- Odchozí volání
- Ovládání hovorů
- Volací plány**
- Klientské aplikace
- Hlasová schránka
- Nástroje

Odchozí volací plán

Odchozí volací plán Vám dovoluje vidět pravidla pro Vaše odchozí volání. Pouze Váš správce může změnit typ volání, které máte povoleno sestavovat.
* - *povinný údaj*

Uloženo

OK Použít Storno

Vlastní nastavení

Odchozí hovory **Přesměrované/Předané hovory** Být přesměrován/předán

Povoleno	Jméno	Popis
<input checked="" type="checkbox"/>	Skupina	Hovory v rámci skupiny
<input checked="" type="checkbox"/>	Národní fixní	Národní fixní hovory
<input type="checkbox"/>	Národní mobilní	Národní mobilní hovory
<input type="checkbox"/>	Zvláštní služby I - 900	Zvláštní služby I - 900
<input type="checkbox"/>	Mezinárodní	Mezinárodní hovory
<input type="checkbox"/>	Zvláštní služby II - 906, 909, 976	Zvláštní služby II - 906, 909, 976
<input checked="" type="checkbox"/>	Prázdné	Prázdné
<input checked="" type="checkbox"/>	Prázdné	Prázdné
<input type="checkbox"/>	Prázdné	Prázdné

Hotovo

Internet | Chráněný režim: Vypnuto

Adresa http://www.o2menu.cz/

CS 19:18
úterý
3.11.2009

6) Volací plány

Odchozí číslovací plán:

Odchozí číslovací plán znemožňuje vybraným uživatelům, oddělením nebo skupinám uskutečnit hovor na základě řetězců číslic.

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Volací plány > Odchozí číslovací plán**

Změňte dle uvážení pro celou skupinu.

Pokud chcete dále pro jednotlivého uživatele změnit tyto plány, přejděte do menu

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Uživatelé (hledat) > Volací plán > Odchozí číslovací plán**

Zde pak vyberte „**Vlastní nastavení**“ a změňte volby pro jednotlivé masky.

Oddělení	Mobil 720752*	Mobil 720*	Mobil 602*	Pevna 2714*	Pevna 2*
Skupina (výchozí)	A	A	A	A	A
id 1 (60193336_hlavni)	A	A	A	A	A

Povolte vybraný typ spojení z roletového menu; Uživatelé s volbou 'Vlastní nastavení' použijí Odchozí volací plán dle jejich nastavení.

Legenda

- Povoleno A
- Blokováno N
- Vyžadován přístupový kód K
- Předání na předávací číslo 1P1
- Předání na předávací číslo 2P2
- Předání na předávací číslo 3P3

6) Volací plány

Odchozí číslovací plán: **Nastavení omezení přesměrování**

Odchozí číslovací plán znemožňuje vybraným uživatelům, oddělením nebo skupinám uskutečnit hovor na základě řetězců číslic. Nastavte omezení pro přečíslování. Pak není možné, aby tento uživatel mohl přesměrovat stanici na zakázanou masku

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Volací plány > Odchozí číslovací plán (přesměrování/předané hovory)**
Změňte dle uvážení pro celou skupinu.

Pokud chcete dále pro jednotlivého uživatele změnit tyto plány, přejděte do menu

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Uživatelé (hledat) > Volací plán > Odchozí číslovací plán**
Zde pak vyberte „**Vlastní nastavení**“ a změňte volby pro jednotlivé masky.

Odchozí číslovací plán

Podnik > Capex > Uživatelé : 420261410590@ims1.telefonicao2.cz

Přihlášený uživatel: ENT Admin [Odhlášení]

HLAVNÍ STRÁNKA NÁPOVĚDA

NASTAVENÍ:

- Profil
- Příchozí volání
- Odchozí volání
- Ovládání hovorů
- Volací plány**
- Klientské aplikace
- Hlasová schránka
- Nástroje

Odchozí číslovací plán

Odchozí číslovací plán Vám dovoluje vidět pravidla pro Vaše odchozí volání. Pouze Váš správce může změnit odchozí volání, které máte povoleno sestavovat.
* - *povinný údaj*

OK Použít Storno

Vlastní nastavení

Odchozí hovory **Přesměrované/Předané hovory**

Povoleno	Jméno
<input checked="" type="checkbox"/>	mobil 720
<input checked="" type="checkbox"/>	607
<input checked="" type="checkbox"/>	606
<input checked="" type="checkbox"/>	mobil 6

OK Použít Storno

Hotovo

Internet | Chráněný režim: Vypnuto

Adresa http://www.o2menu.cz/ odkazy » Odkazy 19:24 úterý 3.11.2009

7) Přehled služeb podniku

Umožní přehledně kontrolovat, jaké služby máte přiděleny v rámci podniku a jaké jsou přiděleny konkrétním uživatelům.

Menu **Profil > Prostředky > Služby**

Zde je možné vidět kompletní seznam služeb jak skupinových, tak uživatelských

Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Prostředky > Stávající uživatelské služby**

Toto menu Vám poskytne ucelený přehled nad službami uživatelů v konkrétní skupině

Stávající uživatelské služby

Přidělení nebo odebrání služeb a balíčků služeb všem stávajícím uživatelům. Upozornění: Pokud je služba stávajícímu uživateli odebrána, budou configurační data této služby u uživatele smazána také. Pokud provedete tuto akci, budou všechna přiřazení zrušena. Toto dovoluje configurační nastavení udržet konzistentní v případě přechodu z individuálních služeb na balíčky služeb a opačně. Jestliže je chyba v některém přidělení, zbývající přidělené služby zůstanou, ale u nepřidělených služeb se nedá zabránit ztrátě nastavení.

** - povinný údaj*

Přidělit všem uživatelům	Balíček služeb	Odebrat vazbu ke všem uživatelům	Počet přidělení
<input type="checkbox"/>	Centrex_Phase_1	<input type="checkbox"/>	3 <input type="button" value="Zobrazit uživatele"/>

Přidělit všem uživatelům	Služby uživatele	Odebrat vazbu ke všem uživatelům	Počet přidělení
--------------------------	------------------	----------------------------------	-----------------

8) Telefonní seznamy – zobrazování údajů na display telefonů

Telefonní seznamy (podnikový i osobní) jsou v tuto chvíli přístupné pouze z aplikace Manažer hovorů (4). Není možná žádná provázanost s IP telefony. Pomocí Manažera hovorů je pak možné uskutečňovat hovory pouhým kliknutím myši.

Telefonní seznamy:

➤ Telefonní seznam podniku: Menu **Profil > Nástroje > Telefonní seznam**

Zobrazuje seznam všech uživatelů v podniku a je tvořen automaticky po vzniku jednotlivých uživatelů. Je zobrazen napříč všemi skupinami.

➤ Přidání položek do telefonního seznamu podniku: Menu **Profil > Nástroje > Společný telefonní seznam**

Umožní přidat další položky do centrálního seznamu (Jméno, číslo) a to buď přidáním jednotlivých položek, nebo importováním seznamu, který si uživatel vytvořil. Popis struktury importovaného souboru najdete v nápovědě na portále.

➤ Osobní telefonní seznam: Menu **Profil > Uživatelé (hledat) > Odchozí volání > Osobní tel. Seznam**

Zobrazí seznam konkrétního uživatele a je unikátní pro každého uživatele. Uživatelé si mohou svůj seznam sami ovládat a editovat bez přístupu administrátora.

➤ IP telefony mají vlastní seznam (lokální), který není provázán s portálem.

Principy zobrazení čísel a jmen při volání:

1) Pokud volající i volaný je ze sítě IP Centrex (NL/VÚ), je na display volaného zobrazeno číslo a jméno volajícího.

2) Pokud je volající z jiné sítě (původní PSTN, GSM, Mezinárodní), je na display volaného zobrazeno pouze číslo (v těchto sítích není jméno nijak upraveno > viz volání na mobilní telefon)

3) Pokud je volající z jiné sítě (původní PSTN, GSM, Mezinárodní), **ALE** v IP telefonu volaného je uloženo k tomuto číslu i jméno, je na display volaného zobrazeno číslo a jméno volajícího (funkce IP telefonu).

9) Rychlá volba 8 a 100

Menu **Profil > Uživatelé (hledat) > Odchozí volání >**

Rychlá volba 8

Zde máte možnost přiřadit jednociferný kód rychlé volby (2-9) k často vytáčenému nebo těžko zapamatovatelnému číslu. Stisknutím tohoto jediného čísla a následně znaku # pak sestavíte požadovaný hovor. Například pro vytočení čísla zadaného jako rychlá volba 6, volí uživatel na svém telefonu 6#.

Službu „Rychlá volba 8“ lze též nastavit pomocí Kódů služeb prostřednictvím Vašeho telefonu.

Například zadáním ***50 3 123456789** se nastaví tel. číslo 123456789 pod rychlou volbu číslo 3. Tu je pak možné volat zkráceně 3#.

Rychlá volba 100

Zde máte možnost přiřadit dvojciferný kód rychlé volby (00-99) k často vytáčenému nebo těžko zapamatovatelnému číslu. Vytočením kódu rychlé volby místo celého čísla pak jednoduše sestavíte hovor. Po použití rychlé volby musí následovat **. Například pro vytočení čísla zadaného jako rychlá volba 15, vytočí uživatel na svém telefonu 15**.

Službu „Rychlá volba 100“ lze též nastavit pomocí Kódů služeb prostřednictvím Vašeho telefonu.

Například zadáním ***51 15 123456789** se nastaví tel. číslo 123456789 pod rychlou volbu číslo 15. Tu je pak možné volat zkráceně 15**.

10) Přesměrování vybraných volání

Nastavení uživatelem: V menu **Profil > Příchozí volání > Přesměrování vybraných volání**, si uživatel může začít definovat různé druhy přesměrování v závislosti na požadovaných kritériích a časových rozvrzích.

Nastavení Administrátorem: V menu **Profil > Uživatelé (hledat) > Příchozí volání > Přesměrování vybraných volání**, může administrátor nadefinovat jednotlivým uživatelům různé druhy přesměrování v závislosti na požadovaných kritériích a časových rozvrzích.

Jako první úkon zadejte do pole „**Výchozí přesměrování na číslo**“ primární číslo, na které chcete provádět přesměrování a potvrďte tlačítkem „**Použít**“. Poté klikněte na „**Přidat**“ a postupujte dle instrukcí na další stránce...

Přesměrování vybraných volání

Přesměrování vybraných volání Vám umožňuje přesměrovat příchozí volání splňující Vámi zadané podmínky na jiné číslo nebo SIP-URI. Tuto službu můžete použít např. pokud chcete přesměrovat na Váš mobilní nebo jiný telefon pouze volání od Vašeho nadřízeného, člena rodiny, důležitého zákazníka, atp. Podmínky pro každý záznam Přesměrování vybraných volání mohou obsahovat seznam až 12 telefonních čísel nebo číselných masek a zadané časové údaje. Přesměrování bude provedeno pouze v případě, že budou splněny všechny podmínky záznamu (telefonní čísla a časové podmínky), jinak se volání zpracuje jako v případě, kdyby tato služba nebyla aktivována.

Příchozí telefonní číslo zadejte ve formátu bez "0". Příklad: 271428139, nebo 602111222.

** - povinný údaj*

OK

Použít

Přidat

Storno

* Výchozí přesměrování na číslo:

Zazvonit při přesměrování

Aktivní	Popis	Časový rozvrh	Hovory z	Přesměrování	Upravit
Žádné položky					

OK

Použít

Přidat

Storno

10) Přesměrování vybraných volání

Přidání filtru vybraných volání:

- Zapište popis tohoto filtru pro přehlednost , např.: „**Po - Pa (8:00 - 17:00) – volání na 1204**“.
- Dále vyberte časový rozvrh, kdy bude toto přesměrování aktivní(viz sekce **12. – Časové rozvrhy**).
- Výběrem voleb „**Přesměrování**“ zvolte, zda se bude hovor přesměrovávat na výchozí číslo (definované v předchozím kroku), nebo na jiné konkrétní aktuálně zadané - **Přesměrovat na jiné číslo / SIP-URI** (například linka ve vaší firmě)
- Vyberte, které typy příchozích hovorů přesměrujete. Základním typem jsou „**Jakékoliv tel. číslo.**“ a „**Následující tel. č.**“ Pokud volíte konkrétní tel. číslo je třeba ho nadefinovat jako celé číslo (např.: 222333444) nebo za použití zástupných znaků ? a * (např.: 222* nebo 222??33*).
- Vše potvrďte tlačítkem „**OK**“

Přidání filtru přesměrování vybraných volání

Umožňuje Vám přidání položky služby Přesměrování vybraných volání. Zadejte Časový rozvrh kdy si přesměrování omezit jen na volání ze zadaných čísel. Pokud Vám nestačí 12 telefonních čísel nebo si této služby další položky.

** - povinný údaj*

* Popis:

Zvolený Časový rozvrh: ▼

Přesměrování: Použít výchozí číslo / SIP-URI pro přesměrování
 Přesměrovat na jiné číslo / SIP-URI:

Hovory z

Jakékoliv telefonní číslo

Následující telefonní čísla:

Jakékoliv soukromé číslo

Jakékoliv nedostupné číslo

Vybraná telefonní čísla:

11) Časové rozvrhy

Přidání časových plánů:

- 1) rozvrh může být definován na úrovni skupiny, pak bude použitelný všem jejím členům (ti ho nemohou měnit)
Menu **Profil > Skupiny (hledat) > Profil > Časové rozvrhy**
- 2) rozvrh může být definován i pro konkrétního uživatele, pak je použitelný jen pro tohoto uživatele (uživatel si může definovat rozvrhy sám) .
Menu **Profil > Uživatelé (hledat) > Profil > Časové rozvrhy**
 - Tlačítkem „**Přidat**“ vytvoříte nový plán. Tlačítkem „**OK**“ plán uložíte.
 - Vyplňte název : pro přehlednost uvádějte například PO 8-12
 - Uved'te:
 - Začátek den: **PO - NE**
 - Začátek čas: **HH:MM**
 - Konec den: **PO-NE**
 - Konec čas: **HH:MM**

Přidání Časového rozvrhu

Přidání nového Časového rozvrhu.
** - povinný údaj*

* Název Časového rozvrhu:

*Začátek: den	*Začátek: čas	*Konec: den	*Konec: čas
Pondělí ▾	8:00	Pondělí ▾	12:00
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	
--Zvolit-- ▾		--Zvolit-- ▾	

Standardně NEnabízené služby

Obsah:

- 1) Automatická spojovatelka – IVR
- 2) Terminál spojovatelky
- 3) Parkování hovoru – na stejné lince, na jiné lince

**Tyto služby jsou poskytnuty pouze po dohodě se společností O2.
Jsou to projektově řízené služby, bez technické podpory ze strany
O2.**



1) Automatická spojovatelka - IVR

Popis služby

Automatická spojovatelka – IVR je služba, která umožňuje automaticky rozdělovat příchozí hovory do vaší firmy na základě hlasového průvodce a menu o volbách 0-9 a * a #. Každá tato volba může nasměrovat volání do určité skupiny, na požadovanou linku, nebo mimo podnik a to do jakéhokoliv směru. Automatizované uvítání a průvodce je upravitelná položka (zvukový sobor), který si můžete dle své potřeby vytvořit, nejlépe v prostředí záznamu zvuku Windows.

POZNÁMKA: pokud nechcete používat národní telefonní číslo, ale jen Linku (služba pak bude dostupná jen pro volání a přesměrování v rámci vašeho podniku), musíte předem nastavit jednotnou identifikaci vaší skupiny: **Skupina (hledat)> Nástroje > Skupinová identifikace volajícího**. Zde nastavte jedno z čísel vaší skupiny (nezatrhávejte žádné volby níže, pokud nechcete, aby se uživatelé tímto číslem opravdu prezentovali:

- Jako číslo volajícího použít číslo skupiny místo účastnického čísla
- Jako jméno volajícího použít jméno skupiny místo účastnického jména

1) Automatická spojovatelka - IVR

Aktivace Automatické spojovatelky

Menu **Profil > Skupiny (Hledat) > Prostředky > Přidělené skupinové služby**

Službu aktivujete výběrem možnosti „Automatická spojovatelka“ v seznamu „Přidělené služby“.

The screenshot shows the O2 administrative interface. At the top left is the O2 logo. Below it, the breadcrumb path is "Podnik > 60193336_hlavni". On the top right, it says "Přihlášený uživatel: ENT Admin [Odhlášení]". Below that are links for "HLAVNÍ STRÁNKA", "ZMĚNA SIP HESLA", and "NÁPOVĚDA".

The main content area is titled "Přidělené skupinové služby". Below the title, it says "Přidělení a odebrání skupinové služby ke skupině." and " * - povinný údaj".

At the top of the main area are three buttons: "OK", "Použít", and "Storno".

The interface is divided into two columns: "Dostupné služby" (Available services) and "Přidělené služby" (Assigned services).

Dostupné služby:

- Hudba při čekání pro videohovor
- Integrace s adresářem LDAP
- Inventář
- Okamžitá konference
- Preferovaný operátor skupiny
- Připojení ústředny
- Sériová linka
- Uvítací melodie - Video
- Video call centrum
- Zóny tísňových volání

Přidělené služby:

- Automatická spojovatelka (highlighted)
- Automatická video spojovatelka
- Blokování hovorů skupiny
- Call centrum
- Hlasová schránka skupiny
- Hudba při čekání
- Kódy účtu a autorizační kódy
- Nastavení kapacity pro hovory
- Odchozí volací plán
- Podskupina (hunt group)
- Převzetí hovoru

At the bottom of the main area are three buttons: "OK", "Použít", and "Storno".

1) Automatická spojovatelka - IVR

Aktivace Automatické spojovatelky

Menu **Profil > Skupiny (Hledat) > Služby > Automatická spojovatelka**

Tlačítkem „Přidat“ přidejte novou automatickou spojovatelku. Pokračujte stisknutím „OK“

Podnik > 60193336_hlavni Přihlášený uživatel: ENT Admin [Odhlášení]

[HLAVNÍ STRÁNKA](#) [ZMĚNA SIP HESLA](#) [NÁPOVĚDA](#)

NASTAVENÍ:

- Profil
- Prostředky
- Služby**
- Kódy účtu/Autor. kódy
- Volací plán
- Nástroje

Přidání Automatické spojovatelky

Vytvoření nové Automatické spojovatelky.
** - povinný údaj*

* Identifikátor Automatické spojovatelky: 420123456789 ims1.telefonicao2.cz ▾

* Jméno: SPOJOVATELKA

Telefonní číslo: 261410214 ▾ Linka: 1214

* Identifikace volajícího (příjmení): Spojovatelka * Identifikace volajícího (jméno): 1

Oddělení: Žádný ▾

Časové pásmo: (GMT+01:00) Evropa/Praha ▾

Aliasy : sip: ims1.telefonicao2.cz ▾

sip: ims1.telefonicao2.cz ▾

sip: ims1.telefonicao2.cz ▾

Povolit podporu videa

Pracovní hodiny: Každý den po celý den ▾ Rozvrh svátků: Žádný ▾

Rozsah volby číslem linky: Podnik Skupina Oddělení

Rozsah volby jménem: Podnik Skupina Oddělení

Vstupy volby jménem: Příjmení + Jméno Příjmení + Jméno a Jméno + Příjmení

1) Automatická spojovatelka - IVR

Aktivace Automatické spojovatelky

Menu voleb v pracovní době.

Vložte nahraný soubor Wav s vaším uvítáním a všemi požadovaných volbami pro směrování hovorů a nastavte pravidla směrování hovorů.

NASTAVENÍ:

- Profil
- Prostředky
- Služby**
- Kódy účtu/Autor. kódy
- Volací plán
- Nástroje

Menu voleb v pracovní době

Nastavení pozdravu Automatické spojovatelky s výzvou a menu voleb, které bude použito v pracovní době.
* - povinný údaj

OK Storno

Pozdrav během pracovní doby:

Uvítání (výchozí)
 Osobní uvítání

Nahrát osobní uvítání: d:\spojovatelka\uvitani.wav

Nabídka voleb:

Povolit rozšířenou volbu první úrovně

Klávesa	Popis	Akce	Telefonní číslo
0	spojovatel skupiny	Opakovat nabídku	
1	Volba číslem linky	Volba číslem linky	
2	volba jménem	Volba jména	
3	Na mobil	Předat bez oznámení	720123456
4	Na spojovatelku	Předat s oznámením	111
5		---	
6		---	
7		---	
8		---	
9		---	
*		---	
#		---	

1) Automatická spojovatelka - IVR

Aktivace Automatické spojovatelky

Menu voleb v pracovní době.

U nahraného souboru Wav je potřeba dodržet typ a kvalitu souboru dle návodu níže.

Jak nahrát IVR pomocí Záznamníku zvuků Windows XP

1) Klikněte na **Start** na liště Windows.

Vyberte z menu **Všechny Programy** → **Příslušenství** → **Zábava** → **Záznam zvuku**.

Poznámka: Pokud jste program nenalezli, může být umístěn jinde nebo používáte jiný. V dalších krocích, prosíme, věnujte pozornost povinnému formátu Vašeho uvítání.

2) Klikněte na **Záznam (l)** na Záznamníku zvuků a poté mluvte zřetelně do mikrofonu Vašeho PC a nahrajte Vaši zprávu. Když skončíte, klikněte na **Stop (n)**.

3) Pomocí **Přehraj (u)** můžete nahrávku zkontrolovat. Pokud nejste spokojeni nahrajte ji znovu.

4) Poté vyberte **Uložit jako** z menu *Soubor* a uložte nahrávku jako soubor typu WAV. Klikněte na tlačítko **Změnit** a vyberte **CCITT u-Law** z *formátů* list. Vyberte **8.000 kHz, 8 bit Mono**, z *Atributů* a klikněte na **OK**. V kolonce *Jméno souboru* vložte požadované jméno Vaší nahrávky. Klikněte na **OK**.

2) Terminál spojovatelky

Popis služby

Terminál spojovatelky je individuální služba uživatele a není součástí základního balíčku služeb. Služba je určena pro základní asistentské úkony, jako je sledování stavu vybraných telefonů ve firmě a ve spolupráci s Manažerem Hovorů umožňuje spojovatelce sestavování hovorů pro jednotlivé monitorované účastníky, přepojování hovorů, vytváření konferencí, konzultace před přepojením hovoru a podobně... Služba Terminál spojovatelky je přístupná z Webového portálu www.o2menu.cz, který je součástí služeb uživatele a proto není nutné instalovat do počítače zákazníka doplňkové aplikace. Je dostupná z jakéhokoliv místa s přístupem na internet.

K výhodám služby patří snadné používání, přehled o aktivních hovorech uživatelů a jednoduchá orientace mezi monitorovanými linkami (dle jmen uživatelů...).

2) Terminál spojovatelky

Princip používání služby

Nastavení aplikace (Administrátor)

Nejprve přidejte službu **Operator_Pack** uživatelům:

- 1) Podnikové Menu **Profil > Uživatelé (Hledat) > Přidělené služby > „Dostupné Balíčky služeb“**
- 2) Vybrat **„Operator_Pack“ (Přidat > OK)**

V menu uživatele **„Klientské aplikace“** může uživatel nebo jeho správce ve službě **„Monitorování stavu telefonů“** přidat nebo odebrat monitorované uživatele. Tlačítkem **„Hledat“** zobrazí požadované uživatele, označí je a tlačítkem **„Přidat“** přidá, nebo tlačítkem **„Vymout“** naopak odebere... Poté potvrdí tlačítky **„OK“** nebo **„Použít“**...

The screenshot shows the O2 administrative interface for monitoring phone status. The top navigation bar includes 'HLAVNÍ STRÁNKA', 'MANAŽER HOVORŮ', 'TERMINÁL SPOJOVATELKY', 'ZMĚNA SIP HESLA', and 'NÁPOVĚDA'. The user is identified as 'Přihlášený uživatel: Daniel Capek [Odhlášení]'. The main content area is titled 'Monitorování stavu telefonů' and contains a search section with 'Zadejte kritéria pro vyhledávání' and a list of 'Dostupní uživatelé'. The list includes entries like 'Capek Daniel (420261410203@ims1.telefonica02.cz)' and 'FAX BOX (420261410598@ims1.telefonica02.cz)'. A 'Monitorování uživatelé' section on the right shows 'Capek Daniel (420261410202@ims1.telefonica02.cz)'. Buttons for 'Přidat >', 'Vymout <', 'Přidat vše >>', and 'Vymout vše <<' are visible. The interface also features a sidebar with 'NASTAVENÍ:' and 'Klientské aplikace'.

2) Terminál spojovatelky

Princip používání služby

Spuštění aplikace (Uživatel)

Po kliknutí na odkaz „**Terminál spojovatelky**“ na liště vpravo nahoře se spustí samostatné okno a objeví se **Terminál**, který zobrazuje aktuální stav monitorovaných uživatelů definovaných buď Administrátorem nebo Uživatelem. V poli Stav se zobrazuje barevný symbol, který dle svého zbarvení indikuje činnost monitorovaného uživatele.

Zobrazeny jsou tyto dva stavy:

„**Zelená**“ = volno/nehovořící,

„**Červená**“ = obsazeno/hovořící.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://web1.o2menu.cz/>. The page title is "Terminál spojovatelky - 420261410200@ims1.tel...". The interface features the O2 logo and navigation buttons for "Podpora", "Nápověda", and "Nastavení".

Below the navigation is a control bar with "Filtr zapnut: Jméno" and a search input field, along with "Nastavit" and "Přenastavit" buttons.

Stav	Jméno	Číslo	I.	Akce
	CapekDaniel	261410201	1201	
	CapekDaniel	261410202	0202	

At the bottom, there are tabs for "Detail uživatele" and "Informace o hovorech". The "Informace o hovorech" tab is active, showing a table with columns "Jméno", "Číslo", and "Doba trvání (min)".

Jméno	Číslo	Doba trvání (min)
	014112	0



2) Terminál spojovatelky


Princip používání služby

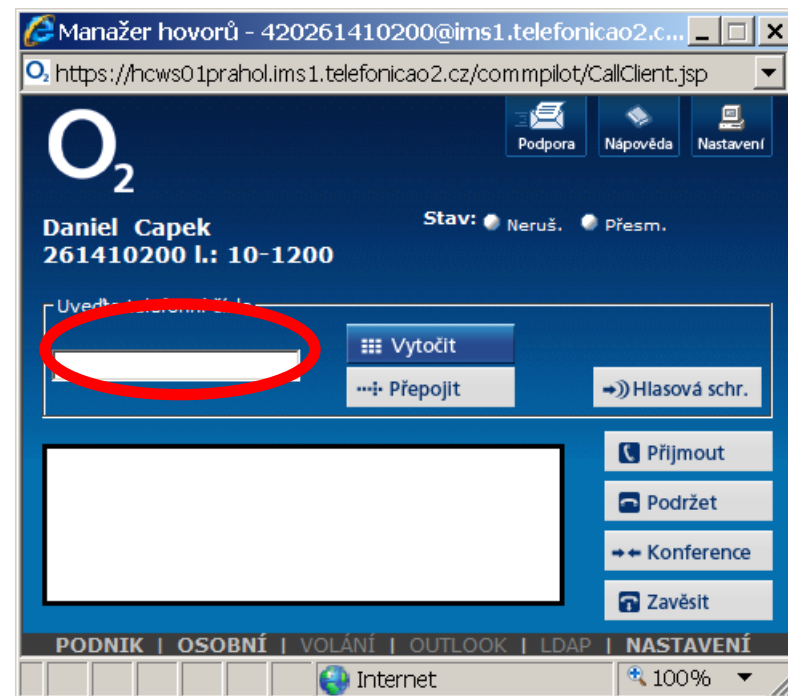
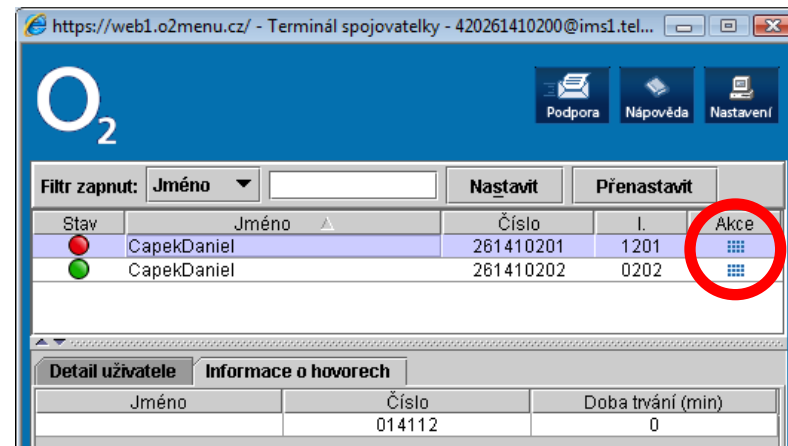
Příjem a distribuce hovorů

Terminál není telefonní klient, ani není propojen s telefonem spojovatelky. Tuto funkci pro uživatele primárně nabízí „Manažer Hovorů“ (dále jen MH).

Spojovatelka může pomocí terminálu přijímat a přepojovat hovory dvěma způsoby:

1) Příjem externího hovoru a přímé přepojení na monitorovaného uživatele:


- Externí hovor spojovatelka přijme na svém telefonu, standardně sluchátkem, nebo přes tlačítko příposlechu (viz návod IP telefon). Hovoří....
- Poté v terminálu klikne v sloupci „**Akce**“ u konkrétního monitorovaného na symbol . Tím přenese „**číslo**“ monitorovaného do pole „**telefonní číslo**“ v MH.
- Kliknutím na „**Přepojit**“ přepojí externí hovor s monitorovaným. Ten vyzvání, po vyzdvižení sluchátka dojde k přepojení...(Externí volající slyší vyzvánění)
- Případně stisknutím „**Konference**“ vytvoří konferenční hovor mezi příchozím zaparkovaným, sebou a monitorovaným...

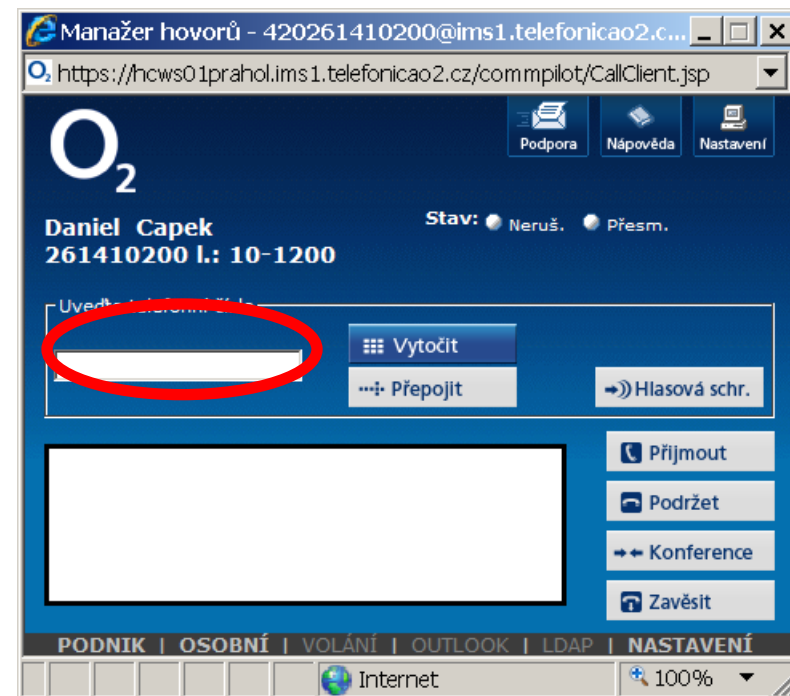
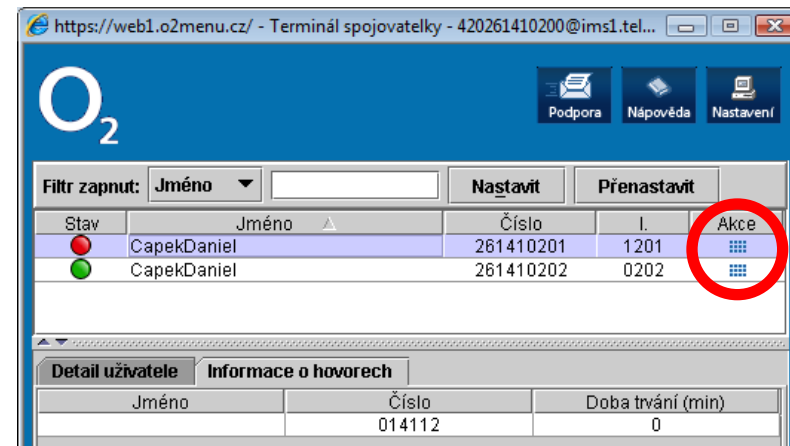


2) Terminál spojovatelky

Princip používání služby

2) Příjem externího hovoru a přepojení na monitorovaného uživatele po KONZULTACI s ním:

- Externí hovor spojovatelka přijme na svém telefonu, standardně sluchátkem, nebo přes tlačítko příposlechu (viz návod IP telefon). Hovoří...
- Poté v terminálu klikne v sloupci „**Akce**“ u konkrétního monitorovaného uživatele na symbol . Tím přenese „**číslo**“ monitorovaného do pole „**telefonní číslo**“ v MH.
- Kliknutím na „**Vytočit**“ aktivuje hovor s monitorovaným. S ním může **hovořit/konzultovat**, zatímco externí volající je zaparkován (volající slyší hlásku: nezavěšujte...)
- Poté buď stiskne tlačítko „**Přepojit**“ a tím přepojí příchozí zaparkovaný hovor na monitorovaného, nebo stisknutím „**Konference**“ vytvoří konferenční hovor mezi příchozím zaparkovaným, sebou a monitorovaným...



3) Parkování hovoru

Umožňuje uživateli hovor odložit na delší dobu a přijmout ho poté opět ze své nebo z jakékoliv jiné linky ve skupině. Tato služba je vhodná pro konzultaci s nutností přejít například z místnosti do místnosti a zde poté znovu zaparkovaný hovor aktivovat.

- 1) Přidělení služby: Služba je skupinová: přidejte ji v manu **Profil > Skupiny(hledat) > Prostředky > Přidělené skupinové služby >> „Zaparkování hovoru“**. Potvrďte **OK** nebo **Použít**.
- 2) Služba se ovládá poté z konkrétního telefonu pomocí kódů služeb (viz kódy služeb *92 a #92 – Menu **Profil > Nástroje > Kódy služeb**)

Základní princip: viz návody k jednotlivým typům telefonům (www.o2menu.cz > uživatelské návody)

Parkování:

- 1) Po přijetí hovoru musí uživatel vytočit druhý hovor s kódem #92(první hovor se automaticky odloží/zaparkuje)
- 2) V hlasovém průvodci vybere jednu z variant > zaparkuje hovor na své vlastní lince (#), nebo na libovolné lince ve skupině (1200#)
- 3) Zavěsí sluchátko

Odparkování:

- 1) Pro odparkování hovoru vytočí kód #92
- 2) V hlasovém průvodci vybere jednu z variant > odparkuje hovor na své vlastní lince (#), nebo z libovolné linky ve skupině (1200#)
- 3) Hovor začne probíhat