Hlasová Virtuálna Privátna Sieť (HVPS)

Pomocník k zákazníckemu portálu služby HVPS



Každý zákazník služby Hlasová Virtuálna Privátna Sieť (HVPS) má k dispozícii prístup do Zákazníckeho portálu služby HVPS, prostredníctvom ktorého vie vykonávať správu služieb HVPS:

- v rámci Spoločnosti (Enterprise) ako správca spoločnosti (Enterprise Admin), Kapitola 1 Spoločnosť (Enterprise)
- v rámci Skupiny (Group) ako správca skupiny (Group Admin), Kapitola 2 Skupina (Group)
- a samotných Používateľov (User). Kapitola 3 Používateľ (User)

V tomto dokumente nájdete kroky a návody, ako si manažovať službu HVPS.

Pomocníka nájdete na našej stránke https://www.orange.sk/biznis/starostlivost/hvps a aj priamo na portáli v pravom hornom rohu kliknutím na symbol 🕐. V každej sekcii, v ktorej sa nachádzate, kliknutím na symbol otáznika získate informácie a vysvetlenie pre manažovanie danej sekcie.

Praktický prehľad

zmien k novému Zákazníckemu portálu na správu

Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)

pre správcu/používateľa

Zákaznícky portál služby HVPS nájdete na (odporúčaný prehliadač Google Chrome/Firefox):

https://www.hvps.orange.sk https://www.hvps-en.orange.sk/

Manuál k novému zákazníckemu portálu pre HVPS – nájdete v dokumente Najčastejšie používané funkcie na Zákazníckom portáli služby HVPS – umiestnenie v manuáli:

Používatelia, profily a heslá

- Ako funguje a kde nájdem Pomocníka (Help) Pomocníka nájdete vpravo hore na portáli pod otáznikom (?) alebo Pomocníka nájdete priamo na našej stránke https://www.orange.sk/biznis/starostlivost/hvps
- Nové heslo pre používateľa (user) strana 38, sekcia 2.3.2 Informácie o používateľovi
- Nové heslo pre správcu skupiny (Group admin) strana 41, sekcia 2.4.3 Informácie o lokalite – Správcovia
- Profil pre používateľa (user) strana 64, sekcia 3.1.1 Úprava vášho profilu
- Zobrazenie klapky telefónneho čísla strana 38, sekcia 2.3.1 Informácie o stave
- Vyhľadanie Spoločnosti, Skupiny alebo Používateľa prostredníctvom telefónneho čísla strana 8, sekcia 1.1 Prehľad spoločnosti
- Zadanie e-mailovej adresy pre prípad zabudnutého hesla strana 45, sekcia 2.6.3 Pridať používateľov
- Zoznam používateľov (Export + administrácia) strana 62, sekcia 2.9.2 Osobný telefónny zoznam

Bežné funkcionality

- História hovorov (sekcia Moje hovory) strana 88, sekcia 3.3.1 Vyžiadanie podrobností hovorov
- Kalendár strana 42, sekcia 2.4.5 Kalendáre
- Presmerovanie hovorov (Call Forwarding) od strany 73, sekcia 3.2.7
 - Presmerovanie hovorov, ak účastník neodpovedá
 - Presmerovanie hovorov, ak je účastník nedostupný
 - Presmerovanie hovorov, ak na linke prebieha iný hovor
 - □ Úplné presmerovanie hovorov
- Presmerovanie mimoriadnej situácie = Presmerovanie pri nedostupnosti strana 63, sekcia 2.10 Karta Presmerovanie mimoriadnej situácie
- Sieťové kódy (Service Access Codes (SAC) + Feature Access codes (FAC) strana 60, sekcia 2.7.15 Sieťové kódy (Service Access Codes)
- Zoznam priradených funkcionalít (sekcia profil) strana 46, sekcia 2.7 Karta Skupinové služby

Špeciálne funkcionality

- Externé čísla v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions) strana 13, sekcia 1.3.7 Externé čísla v HVPS
- Filtrovanie hovorov základné (Screening Basic) (Blokovanie, Výnimky, Blacklist, Whitelist)
 strana 14, sekcia 1.4 Karta Filtrovanie hovorov
- Filtrovanie hovorov rozšírené (Screening Selective) (Blokovanie, Výnimky, Blacklist, Whitelist)
 strana 14, sekcia 1.4 Karta Filtrovanie hovorov
- Rozšírené presmerovanie na novej platforme pod názvom Simultánne vyzváňanie (Sequential Ringing) strana 83, sekcia 3.2.19 Rozšírené presmerovanie
- Telekonferencia strana 78, sekcia 3.2.14 Telekonferencia

Obsah

SPC)LOČN	OSŤ (ENTERPRISE)	
1.1	Prehľa	ad Spoločnosti	
1.2	Karta	Audit	
	1.2.1	Domov – Denník transakcií	
	1.2.2	Služby	
	1.2.3	Audit zmien	
1.3	Karta	Profil spoločnosti	
	1.3.1	Informácie o spoločnosti – autorizácie služieb	•••••
	1.3.2	Informacie o spolocnosti – miera vyuzitia balikov sluzieb	
	1.3.3	Informacie o spolocnosti – kontaktne udaje	•••••
	1.3.4	Informacie o spolocnosti – pravidia spracovania novoru	•••••
	1.3.5	Spravca	•••••
	1.3.6	Vseopecna sprava pouzivatela	•••••
	1.3.7	Externe cisia v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions)	
1.4	Karta		•••••
	1.4.1		•••••
		1.4.1.1 Detally prolitu	
		1.4.1.2 Podrobnosti systemoveno prolilu	•••••
		1.4.1.4 Odebédzajúce	
		1.4.1.5 Dreemerevené	
		1.4.1.6 Priesmerovane	
	1 1 0	1.4.1.7 FOUZIVALIE	
	1.4.2	Niteria vzorov cisiic	
		1.4.2.1 Zozhani knieni vzorov číslic	
		1.4.2.0 VSeudeune	
		1/125 Používanie	
	1/3	Hromadné priradenie profilov používateľom	
	1 <i>4 4</i>	Hromadné priradenie profilu používateľom v rámci skupiny	
	1.4.4	Profily priradene pronile používateľom	
	1.4.0	1 4 5 1 Priradit profil	
		1 4 5 2 Zohrazenie profilu používateľa	
		1 4 5 3 Kalendáre	
	146	Možnosti kalendára pre správcu spoločnosti	
	11110	1 4 6 1 Zoznam kalendárov	
		1.4.6.2 Podrobnosti kalendára	
		1.4.6.3 Pridať novú udalosť	
	1.4.7	Možnosti kalendára pre správcu skupinv	
		1.4.7.1 Zoznam kalendárov	
		1.4.7.2 Podrobnosti kalendára	
		1.4.7.3 Zobrazenie udalosti kalendára	
	1.4.8	Správa oprávnení	
		1.4.8.1 Zobrazenie správy oprávnení	
		1.4.8.2 Pridať správu oprávnení	
1.5	Karta	Adresár spoločnosti	
	1.5.1	Adresár spoločnosti	
1.6	Karta	Služby	
1.7	Karta	Call Centrum	
	1.7.1	Nastavenia call centra	
		1.7.1.1 Kódy nedostupnosti agenta	

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

			1.7.1.2 Správa predvolených hodnôt kódu nedostupnosti agenta	32
			1.7.1.3 Dispozičné kódy hovorov	33
			1.7.1.4 Predvolené nastavenia agentov	33
			1.7.1.5 Pravidlá smerovania call centra	34
			1.7.1.6 Rozšírené možnosti identity značky v správach call centra	34
			1.7.1.7 Nastavenia externého podávania správ call centra	34
	1.8	Karta	Pomôcky	34
		1.8.1	Potvrdenie prijatia hovoru	34
2	SKL	JPINA	(GROUP)	35
	2.1	Prehľa	ad skupiny	35
	2.2	Karta	Audit	37
		2.2.1	Domov	
		2.2.2	Služby	
		2.2.3	Audit zmien	
	2.3	Karta	Tabuľa	
		2.3.1	Informácie o stave	
		2.3.2	Informácie o používateľovi	
		2.3.3	Automatická Recepcia – IVR logika (Auto Attendant)	39
		234	Call centrum	
		2.3.5	Skuninové hlásenia	
		2.3.6	Prevzatia volaní v skupinách	
		2.0.0	Okamžitá skupinová hovory	۰۰۰۰۰۰ ۸۵
		2.0.7	Telekonferenčné mostv	0+ ۱۵
		2.0.0	Konferenčné mosty	0+ ۱۵
	24	Karta	Profil ekuniny	
	2.7	2/1	Informácia o lokalita	0+
		2.4.1	Informácie o lokalite – Autorizácie služieb	0+ 11
		2.4.2	Informácie o lokalite – Správcovia	۱+ 11
		2.4.0	Informácia a lakalita – Hlavný profil čísla	
		2.4.4	Kalandára	۰۰۰۰۰، 4۱ ۸۵
		2.4.0	Kalendár pro dpi procevného voľpo	
		2.4.0		_424
		2.4.7	Praviula piariu vytačarila	43
	0 5	2.4.8	Odkladaci priestor niasok	
	2.5			
	• •	2.5.1		
	2.0		Sprava pouzivaterov	
		2.0.1		
		2.6.2	Siuzby	
		2.6.3	Pridat pouzivatelov	
		2.6.4		
		2.6.5	Odstranit pouzivatelov	45
	2.7	Karta		
		2.7.1	Sluzby lokalit – Automaticka recepcia – IVR logika (Auto Attendant)	
			2.7.1.1 Profil	
			2.7.1.2 Karty Prevadzkove hodiny / Mimo prevadzkovych hodin	
			2.7.1.3 Pravidlà hovorov	47
		2.7.2	Slużby lokalit – Call centrum	47
			2.7.2.1 Kódy nedostupnosti agenta	
			2.7.2.2 Správa kódov	48
			2.7.2.3 Dispozičné kódy hovorov	48
			2.7.2.4 Predvolené nastavenia agentov	49
			2.7.2.5 Pravidlá smerovania call centra	49
			2.7.2.6 Rozšírené možnosti identity značky v správach call centra	49

	2.7.3	Služby lokalít – Zaparkovanie hovoru (Call Park)	49
		2.7.3.1 Zaparkovanie novoru (Call Park)	49
		2.7.3.2 Nastavenia pre zaparkovanie novoru.	50
		2.7.3.3 Nastavenia pre všetku zaparkované bovonu	50
		2.7.3.4 Naslavenia pre vsetky zaparkovane novory	50
	074	2.7.3.3 Skupili v Zapalkovalila Hovolu	50
	2.7.4	Služby lokalit – Převzalie Novoru (Cali Pick Op)	51 51
	2.7.0	Služby lokalit – Kolilelehony most	51
	2.7.0	Služby lokalit – Skupli lova idel tilikacia volajućej ili iky (CLID)	52
	2.1.1	Služby lokalit – Skupinové přesmerovanie novorov mimo prevauzkových nodih skupiny.	52
	2.7.8	Služby lokalit – Skupinove niasenie	52
	2.7.9	Služby lokalit – Převzatle volania v skupine	53
	2.7.10	Služby lokalit – Telekonierencia	54
	2.7.11	Siuzby lokalit – Hudba pocas podržania novoru (iviusic on Hold)	55
		2.7.11.1 Hudba pocas podrzania novoru (Music on Hoid)	55
		2.7.11.2 Odstranenie nudby pocas podrzania novoru pre skupinu	55
	0740	2.7. I 1.3 Sluzby lokalit – Poradle vytacania	55
	2.7.12	Externe cisia v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions)	56
		2.7.12.1 Pridanie pouzivatelov Externých cisiel v HVPS	56
		2.7.12.2 Pridanie rozsahov pouzivatelov Externych cisiel v HVPS	56
		2.7.12.3 Uprava pouzivatelov Externych cisiel v HVPS	57
	0 7 40	2.7.12.4 Odstranenie pouzivatelov Externych cisiel v HVPS	57
	2.7.13	Sluzby lokalit – Hlasovy portal	57
	2.7.14	Volacie plany – volacie plany	58
		2.7.14.1 Volacie plány	58
		2.7.14.2 Správa kódov	58
		2.7.14.3 Ciselné refazce	58
		2.7.14.4 Cisla prepojenia	58
		2.7.14.5 Plán prichádzajúcich hovorov	59
		2.7.14.6 Plán odchádzajúcich hovorov	59
		2.7.14.7 Typy hovorov	59
	2.7.15	Sieťové kódy (Service Access Codes)	60
2.8	Karta F	Pomôcky a pravidlá	60
	2.8.1	Pravidlá	60
2.9	Karta A	Adresár	61
	2.9.1	Spoločný telefónny zoznam	61
	2.9.2	Osobný telefónny zoznam	62
	2.9.3	Adresár spoločnosti	62
	2.9.4	Vlastné adresáre kontaktov	62
2.10) Karta F	Presmerovanie mimoriadnej situácie	63
	2.10.1	Presmerovanie mimoriadnej situácie	63
2.11	Karta F	Podrobnosti hovoru	63
	2.11.1	Vyžiadanie podrobností hovorov	63
ΡΟΙ	JŽÍVATI	EĽ (USER)	64
3.1	Karta F	Profil	64
	3.1.1	Úprava vášho profilu	64
		3.1.1.1 Informácie o používateľovi	64
		3.1.1.2 Obnovenie hesla	64
		3.1.1.3 Pravidlá hovorov	65
		3.1.1.4 Kalendáre	65
		3.1.1.5 Osobné kalendáre pre dni pracovného voľna	66
		3.1.1.6 Zariadenie	66

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

3

		3.1.1.7 Používateľské Profily (User Profiles)	66
		3.1.1.8 Telefónne číslo	66
		3.1.1.9 Priradené služby	66
3.2	Karta F	Funkcie volania	67
	3.2.1	Alternatívne čísla (Alternate numbers)	67
	3.2.2	Odmietnutie anonymných hovorov (Anonymous Call Rejection)	68
	3.2.3	Spätné zavolanie, ak je obsadené (Automatic Call Back)	68
	3.2.4	Podržanie hovoru (Call Hold)	68
	3.2.5	Orange Mobility	69
		3.2.5.1 Rýchly prístup k nastaveniam služby Orange Mobility	69
		3.2.5.2 Nastavenia služby Orange Mobility	70
		3.2.5.3 Rýchly prístup k nastaveniam mobilnej identity	70
		3.2.5.4 Orange Mobility – mobilná identita (všeobecné)	/1
		3.2.5.5 Orange Mobility – mobilná identita (pravidlá upozorňovania)	72
		3.2.5.6 Orange Mobility – mobilná identita (ukotvenie hovoru)	72
	3.2.6	Online Recepcia (BroadWorks Receptionist)	73
	3.2.7	Presmerovanie novorov, ak ucastnik neodpoveda	73
	3.2.8	Presmerovanie novorov, ak je ucastnik nedostupny	73
	3.2.9	Upine presmerovanie novorov	73
	3.2.10	Presmerovanie novorov, ak na linke preblena iny novor	
	3.2.11	Rozsirene presmerovanie novorov	14
	3.2.12	Filtrovanie novorov Asistentka (Executive Assistant)	/5
		3.2.12.1 Rychly pristup k hastaveniam siuzby Filtrovanie novorov Asistentka	75
			75
		2.2.1.2.2 Splava	75
		3.2.12.4 Monitorovania	70
		3.2.12.5 Upozorňovanie	11
	3213	Služba CLIB (Zákaz zobrazenia identifikácie volajúcebo)	77
	321/	Telekonferencia (Meet me)	70
	0.2.14	3.2.14.1. Zohrazenie dostupných telekonferenčných mostov	70
		3 2 14 2 Spravovanie telekonferencií	78
		3.2.14.3 Nastavenia služby Osobná asistentka (Personal Assistant)	79
		3 2 14 4 Osobný telefónny zoznam	80
		3 2 14 5 Importovať súbor CSV	80
	3.2.15	Uvítacia hláška (Extra čísla) (Pre-alerting Announcement)	81
	3.2.16	Vzdialená kancelária	82
	3.2.17	Selektívne prijímanie hovorov (Selective Call Acceptance)	82
	3.2.18	Selektívne odmietanie hovorov (Selective Call Rejection)	82
	3.2.19	Rozšírené presmerovanie (Sequential Ringing)	83
		3.2.19.1 Pridanie pravidla	85
		3.2.19.2 Zdieľaná linka	86
	3.2.20	Simultánne vyzváňanie (Parallel Ringing)	86
	3.2.21	Odkazová schránka (Voice mail)	88
3.3	Karta I	Moje hovory	88
	3.3.1	Vyžiadanie podrobností hovorov	88
	3.3.2	Posledných 20 hovorov	88
3.4	Karta F	Pomôcky	89
	3.4.1	Adresár podniku	89
	3.4.2	Odkladací priestor dokumentov	89
	3.4.3	Registrácie	89
	3.4.4	Sieťové kódy (Service Access Codes)	89
3.5	Odklac	lací priestor hlášok	90

PRÍLOHA Č. 1: PRÍKLADY POUŽITIA	
Príklad použitia 1: Kuriér	
A. Kalendáre	
B. Kritériá vzorov číslic	
C. Profily	
Príklad použitia 2: Orange Slovensko, a.s.	
A. Kalendáre	
B. Kritériá vzoru číslic	
C. Profilv	

1 Spoločnosť (Enterprise)

1.1 Prehľad Spoločnosti

Vitajte na Zákazníckom portáli (Classic Portal) služby Hlasová Virtuálna Privátna Sieť. Prihlásili ste sa so svojou spoločnosťou (Enterprise) ako správca spoločnosti (Enterprise Admin). Správcovia podniku majú prístup k jednej alebo viacerým skupinám (Group), pričom každá skupina predstavuje jednu fyzickú lokalitu vašej spoločnosti.

Každá skupina obsahuje súbor používateľov (User).

Každá skupina môže mať svojich vlastných správcov (Group Admin). Správcovia vidia len možnosti, ku ktorým majú prístup. Keď sa jednotliví používatelia prihlásia, vidia len možnosti dostupné pre svoje konkrétne konto.

Táto schéma zobrazuje vzťah medzi spoločnosťou, skupinami a používateľmi:



Ak sa prihlásite ako správca spoločnosti, budete mať prístup ku všetkým úrovniam hierarchie. Pri prihlásení budete na úrovni spoločnosti (1), odkiaľ môžete vyberať položky súvisiace s podnikom z ponúk (2) a vedľajších ponúk (3). Pri hľadaní požadovanej položky prechádzate cez tri úrovne:



This document is a property of Orange.

Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

Ak sa chcete dostať na nižšie úrovne a pozrieť si jednotlivé skupiny alebo používateľov, použite navigačné ponuky:



Na úrovni spoločnosti môžete vybrať skupinu alebo používateľa a prezrieť si ich podrobnosti. Zoznam Používateľ v tomto prípade zobrazuje všetkých používateľov v spoločnosti. Ak vyberiete možnosť Skupina, zobrazia sa vám len používatelia v danej skupine.

Po tom, ako vyberiete možnosť Skupina alebo Používateľ, karty sa zmenia a zobrazia sa možnosti pre daný kontext. Na obrazovke znázornenej vyššie sme napríklad vybrali možnosť Skupina a teraz sa nám zobrazuje nový súbor kariet pre úroveň skupiny a jej jednotlivých používateľov.

Tieto ponuky sa zhodujú so zobrazením, ktoré po prihlásení vidí správca skupiny.

Existujú dva spôsoby, ako zobraziť vlastnosti konkrétneho používateľa. Pri prvom môžete vybrať používateľa z rozbaľovacej ponuky používateľov. Môžete vybrať používateľa bez toho, aby ste vybrali skupinu: ak sa prihlásite a nemáte vybratú konkrétnu skupinu, zobrazujú sa vám všetci používatelia spoločnosti. V nasledujúcom príklade si vyberáme z konkrétnej skupiny:

Portal Hlasovej Virtu	"Názov spoločnosti" Q 🤂 🕜 sk∣⊧m		
Vitajte, jinnoadmin.			
Spoločnosť "Názov spoločnosti" Skupina	Profil sk	upiny	
"Názov skupiny" 📑	Informácie o lokalite		
Používateľ	Informácie o lokalite 👻 Kalendáre	Kalendár pre dni pracovného voľna Pravidlá plánu vytáčania	Odkladací priestor hlášok
Všetci používatelia			
Všetci používatelia ., . (421905015050)	Profil skupiny		
Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxx)	Informácie o skupine		
Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxx)	ID skupiny:	Aktuálny počet používateľov:	Predvolená doměna:
Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxxx)	"Názov skupiny"	13	hvps.orange.sk
Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxxx) Meno, Priezvisko (421905xxxxxx)	Názov skupiny:		

Môžete tiež využiť vyhľadávanie 🔍 v pravom hornom rohu, aby ste používateľa rýchlejšie našli:

hľadávanie	\$
Nájsť Používateľ •	Vzory vyhľadávania môžu obsahovať zástupné znaky (?
Krstné meno:	ID používateľa:
Priezvisko:	ID skupiny:
Oddelenie:	
	Hľadať

Keď vyberiete používateľa, jeho možnosti sa vám zobrazia v jeho ľavom ovládacom prvku.

Ak sa chcete vrátiť na vyššiu úroveň hierarchie, kliknite na požadovanú úroveň navigácie. Ak ste napríklad na úrovni používateľa a chcete prejsť na úroveň skupiny, kliknite na prepojenie Skupina (1). Ak sa chcete vrátiť na úroveň spoločnosti, kliknite na prepojenie Spoločnosť (2).



1.2 Karta Audit

1.2.1 Domov – Denník transakcií

Denník transakcií zobrazuje súhrn všetkých aktivít (aktivácií zmien) správcov a používateľov. Históriu transakcií môžete filtrovať zadaním jedného alebo viacerých z týchto parametrov:

- Typ príkazu: použité príkazy (Získať, Pridať, Upraviť alebo Odstrániť),
- Rozsah dátumov: čas začiatku a konca prezerania,
- Prihlásený ako: prihlasovacie meno používateľa,
- Spoločnosť: spoločnosť, ktorú chcete zobraziť,
- Skupina: skupina, ktorú chcete zobraziť,
- Používateľ: meno používateľa, ktorého chcete zobraziť,
- E Telefónne číslo: telefónne číslo priradené k používateľskému kontu.

Po zadaní parametrov filtra kliknutím na položku Zobraziť zobrazíte históriu transakcií.

1.2.2 Služby

Na stránke Služby sa zobrazuje graf, ktorý vizuálne vyjadruje použitie funkcií volania. Môžete upraviť tieto parametre:

- Typ príkazu: použité príkazy (Získať, Pridať, Upraviť alebo Odstrániť),
- Rozsah dátumov: čas začiatku a konca prezerania,
- Granularita: rok, mesiac, týždeň alebo deň,
- Skupina: využívanie funkcie podľa skupiny,
- Používateľ: využívanie funkcie podľa používateľa.

Po zadaní parametrov grafu kliknutím na položku Zobraziť zobrazíte graf.

1.2.3 Audit zmien

Na stránke Audit zmien si môžete pozrieť alebo stiahnuť históriu transakcií pre konkrétnu spoločnosť, skupinu alebo používateľa. Históriu môžete filtrovať na základe týchto parametrov:

- Rozsah dátumov: čas začiatku a konca prezerania,
- Spoločnosť: spoločnosť, ktorú chcete zobraziť,
- Skupina: skupina, ktorú chcete zobraziť,
- Používateľ: meno používateľa, ktorého chcete zobraziť.

Po zadaní parametrov filtra kliknutím na položku **Zobraziť** zobrazíte históriu auditov alebo kliknutím na položku **Stiahnuť** ju uložíte vo formáte lokálneho súboru s hodnotami oddelenými čiarkou (CSV), ktorý je vhodný na prezeranie v tabuľkových programoch ako Excel.

1.3 Karta Profil spoločnosti

1.3.1 Informácie o spoločnosti – autorizácie služieb

Táto stránka je iba na prezeranie a zobrazujú sa na nej služby, ktoré ste si zakúpili od Orange Slovensko, a.s. V zozname sú najprv uvedené skupinové služby a potom používateľské služby.

Pre každú skupinovú alebo používateľskú službu sa zobrazia tieto informácie:

- Autorizovaná: uvádza, či je služba autorizovaná. Služby je možné zakúpiť prostredníctvom spoločnosti Orange Slovensko.
- Priradená: priradená skupine alebo používateľovi.
- Obmedzená: počet inštancií služby, ktoré možno priradiť. Neobmedzené znamená, že maximálny počet nebol stanovený.
- Množstvo: počet dostupných inštancií služby.
- Pridelené: počet pridelených balíkov služieb.
- Licencovaná: áno alebo nie.

1.3.2 Informácie o spoločnosti – miera využitia balíkov služieb

Na tejto stránke sa zobrazuje spôsob distribúcie služieb a ich používanie v rámci balíkov služieb. Pre každý balík služieb sa zobrazujú tieto polia:

- Balík služieb: názov balíka služieb, ktorý obsahuje túto službu,
- Autorizácia,
- Priradené,
- Obmedzené,
- Pridelené,
- Použitie.

1.3.3 Informácie o spoločnosti – kontaktné údaje

Stránka Kontaktné údaje obsahuje všeobecné kontaktné informácie o spoločnosti. Zároveň zobrazuje ID spoločnosti a predvolenú doménu.

Kontaktné informácie podniku môžu obsahovať tieto údaje:

- informácie o fyzickej adrese spoločnosti vrátane názvu, adresy, mesta, štátu a PSČ,
- kontaktné informácie správcu podniku vrátane jeho mena, telefónneho čísla, e-mailu a e-mailu podpory.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

1.3.4 Informácie o spoločnosti – pravidlá spracovania hovoru

Na tejto stránke, určenej len na zobrazenie, sa zobrazuje súhrn pravidiel platných pre hovory a konferencie:

- Médiá,
- Obmedzenia hovorov: zobrazí parametre obmedzenia hovorov,
- Konferencia: nastavenie používané pre konferenčný identifikátor URI,
- Preklad a smerovanie.

1.3.5 Správca

Na karte Profil spoločnosti v sekcii Správca – Obnovenie hesla si viete zmeniť heslo ako správca spoločnosti (Enterprise Admin).

Heslo (Zmena hesla pre správcu spoločnosti). Heslá slúžia na prihlásenie do portálu.

1.3.6 Všeobecná správa používateľa

Kliknutím na položku **Vytvoriť správu** vytvoríte tabuľku so zobrazením používateľov a služieb nakonfigurovaných v systéme. Správu môžete filtrovať pomocou týchto položiek:

- ID skupiny,
- Oddelenie,
- Nakonfigurované služby.

1.3.7 Externé čísla v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions)

Na tejto stránke sú zobrazení všetci používatelia služby Externé čísla v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions). Používatelia služby sú externí používatelia s priradenou klapkou, pomocou ktorej im môžu volať autorizovaní používatelia v spoločnosti.

Používateľov Externých čísel vytvárajú správcovia skupiny a obsahujú nasledujúce informácie:

- ID skupiny,
- Krstné meno a priezvisko,
- Telefónne číslo,
- Číslo klapky,
- Typ virtuálnej siete HVPS na účely rozlíšenej fakturácie:
 - možnosť VONNET znamená volanie v rámci firmy,
 - možnosť VOFFNET znamená volanie mimo firmy.

1.4 Karta Filtrovanie hovorov

Prostredníctvom karty Filtrovanie hovorov a jej pravidiel kritérií je možnosť povoliť alebo zakázať telefonovanie pre vybrané smery. Pred samotným pridelením Profilu je nutné si vytvoriť kritérium, ktoré následne prideľujeme k profilu a tento profil následne prideľujeme pod používateľa, skupinu alebo spoločnosť.

Dôležitou súčasťou riešenia filtrovania hovorov je teda definícia kritérií. V závislosti od požiadaviek je možné vytvárať špecifické kritériá. Najčastejšie používané kritériá boli preddefinované na portáli a prostredníctvom voľby je možné ich priradiť pre veľkú skupinu používateľov.

Definícia jednotlivých systémových kritérií filtrovania volaní je uvedená v tabuľke nižšie. Systémové kritériá a preddefinované profily sú definované pevne a nie je ich možné meniť. Pred vytvorením nových profilov je potrebné najskôr zohľadniť preddefinované systémové profily, a to najmä kvôli vytváraniu zbytočnej duplicity. Nastavenie je možné podľa preddefinovaných profilov a aj špecifických nastavení, ktoré sú rozobraté v nasledujúcej kapitole. Všetky profily sú aplikovateľné na prichádzajúce, odchádzajúce ale i presmerované hovory.

Č. Názov predefinovaného profilu Popis Zablokuje volania na audiotexové čísla, ostatné 1 Blokovania_Audiotex typy volaní sú povolené Zablokuje volania na medzinárodné čísla, ostatné 2 Blokovania Medzinarodne typy volaní sú povolené Povolí volania v mojej spoločnosti, ostatné typy Povolit v spolocnosti З volaní zablokuje Zablokuje volania na pevné čísla Slovak Telekom, 4 Blokovania_STpevne ostatné typy volaní sú povolené Zablokuje volania na čísla siete O2, ostatné typy Blokovania O2 5 volaní sú povolené Zablokuje volania na čísla siete 4ka (SWAN), Blokovania 4ka SWAN 6 ostatné typy volaní sú povolené Zablokuje volania na mobilné čísla Slovak 7 Blokovania STmobilne Telekom, ostatné typy volaní sú povolené Zablokuje volania na čísla O2, mobilné Slovak Blokovania O2 STmobil 4ka SWAN 8 Telekom a 4ka (SWAN) Zablokuje volania na skrátené čísla, špeciálne čísla 9 Blokovania Skratene Specialne Audiotex a audiotexové čísla Povolí volania v mojej spoločnosti, ostatné typy 10 Povolit_v_spolocnosti_a_Orange volaní zablokuje Zablokuje volania na medzinárodné a audiotexové, 11 Blokovania_Medzinarodne_a_Audiotex ostatné typy sú povolené 12 Blokovania vsetky Odchadzajuce Zablokuje všetky odchádzajúce volania

V sekcii 4.0. Use Cases nájdete prípadové štúdie z praxe pre nastavenie služby Filtrovanie hovorov.

1.4.1 Profily

Táto časť sekcie používateľského portálu umožňuje používateľovi s rolou správca spoločnosti spravovať profily filtrovania hovorov pre odchádzajúce, presmerované a prichádzajúce hovory. Môžete zobraziť, upraviť alebo odstrániť existujúce profily a pridať profily nové.

Dostupné akcie:

- Upraviť kliknutím na položku Upraviť v riadku profilu môžete upraviť alebo zobraziť podrobnosti existujúceho profilu.
- Pridať kliknutím na túto možnosť pridáte nový profil.
- Hľadať zadajte hľadané názvy, profily sa automaticky odfiltrujú.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

E orange Portál Hlasovej Vir	tuálnej Privátnej siete (HVPS)		🖬 🔂 SK EN
Vitajte	Hľadať:		
Podnik OrangeSK_CS OrangeS+	Názov	Popis	Upravit
Skupina Včetku skupinu	Blokovania_4ka_SWAN	Zablokuje volania na cisla siete 4ka (SWAN), ostatne typy volani su povolene	<u>Upraviť</u>
Používateľ	Blokovania_Audiotex	Zablokuje volania na audiotexove cisla, ostatne typy volani su povolene	<u>Upraviť</u>
Všetci používatelia	Blokovania_Medzinarodne	Zablokuje volania na medzinarodne cisla, ostatne typy volani su povolene	<u>Upraviť</u>
	Blokovania_Medzinarodne_a_Audiotex	Zablokuje volania na medzinarodne a audiotex. cisla, ostatne typy su povolene	<u>Upraviť</u>
Filtrovanie hovorov	Blokovania_O2	Zablokuje volania na cisla siete O2, ostatne typy volani su povolene	<u>Upraviť</u>
The Kalendár	Blokovania_O2_STmobil_4ka_SWAN	Zablokuje volania na cisla O2, mobilne Slovak Telekom a 4ka (SWAN)	<u>Upraviť</u>
Soráva oprávnení	Blokovania_Skratene_Specialne_Audiotex	Zablokuje volania na skratene cisla, specialne cisla a audiotexove cisla	<u>Upraviť</u>
optara optanioni	Blokovania_STmobilne	Zablokuje volania na mobilne cisla Slovak Telekom, ostatne typy su povolene	<u>Upraviť</u>
	Blokovania_STpevne	Zablokuje volania na pevne cisla Slovak Telekom, ostatne typy volani su povolene	<u>Upraviť</u>
	Blokovania_vsetky_Odchadzajuce	Zablokuje vsetky odchadzajuce volania	<u>Upraviť</u>
	Povolit_v_spolocnosti	Povoli volania v mojej spolocnosti, ostatne typy volani zablokuje	<u>Upraviť</u>
	Povolit_v_spolocnosti_a_Orange	Povoli volania v mojej spol. a sieti Orange SK, ostatne typy volani zablokuje	<u>Upraviť</u>
15317-3.8.2	«« « <mark>1</mark> » »»		50 \$

Obrázok Zobrazenie zoznamu profilov

1.4.1.1 Detaily profilu

Používateľ môže prezerať, upravovať alebo odstrániť vybraný profil filtrovania hovorov definovaný pre spoločnosť. Kliknutím na inú kartu sa nastavenia uložia na tejto stránke.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- Použiť uložiť zmeny.
- **Zmazať** odstrániť profil, po odstránení je používateľ presmerovaný na predchádzajúcu stránku.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

1.4.1.2 Podrobnosti systémového profilu

E orange Portál Hlasovej V	/irtuálnej Privátnej siete (HVPS)	SK EN
Vítajte	Upraviť profil blokovania hovorov	
OrangeSlovenskoCS_tes	Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.	
Skupina	Ok Použiť Zmazať Zrušiť	
Všetky skupiny -	Systémový profil. Nie je možné upraviť.	
Používateľ Všetci používatelia 👻	Všeobecné Odchádzajúce Presmerované Prichádzajúce	Používanie
	* Názov: Blokovania_Audiotex	
	Popis: Zablokuje volania na audiotexove cisla, ostatne typy volani su	ı povolene
Filtrovanie hovorov	Použiť profil na zúčastnený hovor	
🕅 Kalendár		
Správa oprávnení		

Obrázok Zobrazenie nastavení systémového profilu

Sekcia Filtrovania hovorov zobrazuje aj preddefinované profily systému, ktoré nie je možné zmeniť. Používateľ môže zobraziť iba jeho nastavenia – panel zobrazí ďalšie informácie o tom, že aktuálny profil je označený ako systémový profil. Tlačidlo **Zrušiť** ukončí aktuálnu stránku a presmeruje na predchádzajúcu stránku.

error ange Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)								
Vitajte	Upraviť profil blokovania hovorov							
OrangeSlovenskoCS_tes	Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.							
Skupina	Ok Použiť Zmazať Zrušiť							
Všetky skupiny -								
Používateľ	Všeobecné Odchádzajúce Presmerované Prichádzajúce	Používanie						
Všetci používatelia -	* Názov: Volanie šéf							
	Popis: možnosť volať iba na číslo šéfa							
Filtrovanie hovorov	Použiť profil na zúčastnený hovor							
💮 Kalendár								
Správa oprávnení								

1.4.1.3 Všeobecné

Obrázok Profil – Všeobecné

Sekcia Všeobecné umožňuje používateľovi upraviť všeobecné informácie ako napríklad názov a popis. Aby bolo možné pokračovať ďalej, musí byť vyplnený názov profilu.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

Orange Slovensko, a.s., Metodova 8, 821 08 Bratislava

1.4.1.4 Odchádzajúce

E Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)								100706.01	B SK EN
Vitajte	Upraviť	profil blokova	nia hovorov						
Podnik									
OrangeSlovenskoCS_tes	Zobraziť ale	ebo upraviť profil blo	okovania hovorov.						
Skupina	Ok	Použiť	Zmazať	Zrušiť					
Všetky skupiny -									
Používateľ	Všeobeci	né Odchádzajú	ice <u>Presmerova</u>	né <u>Prichádz</u>	ajúce Použív	anie			
Všetci používatelia 🚽	Profil: Volar	nie šéf							
	Kritériá: Vyt	brať		▼ Prida	ť				
Filtrovanie hovorov	Zmazať	Kritériá	Akcia		Prepojiť na číslo	Maximálna dĺžka hovoru	Časový kalendár	Kalendár dovoleniek	Priorita
💮 Kalendár		Šéf	Povoliť	•			Pracovný čas vrátnika 🔻	Žiadny▼	1
Správa oprávnení		Všetky ostatné hovory	Povoliť	•					

Obrázok Profil – Odchádzajúce

Sekcia Odchádzajúce umožňuje používateľovi definovať pravidlá, ktoré sa aplikujú pre odchádzajúce hovory. Používateľ môže vytvoriť pravidlo výberom položky kritéria, akcie, podmienky podľa kalendára a priority.

Ak chcete pridať nové pravidlo, v rozbaľovacom zozname Kritériá vyberte kritérium a kliknite na tlačidlo **Pridať**. Vybratá položka sa zobrazí v dolnej časti pravidiel (ale pred pravidlom pre Všetky ostatné hovory, ktoré je vždy posledné). Rovnaké kritériá je možné pridať viackrát. Po pridaní kritérií do zoznamu pravidiel môže používateľ určiť:

- Akcia (vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Akcia), ktorá sa použije na hovory, ktoré spĺňajú kritériá tohto pravidla. V závislosti od akcie, ktorú si používateľ vyberie, môžu byť dostupné ďalšie možnosti, ako napríklad:
 - Povoliť,
 - Povoliť (načasované) umožňuje určiť maximálnu povolenú dĺžku hovoru,
 - Blokovať,
 - Autorizačný kód,
 - Autorizačný kód (načasovaný) umožňuje určiť maximálnu povolenú dobu trvania hovoru,
 - Prepojiť umožňuje určiť telefónne číslo na presmerovanie hovorov.
- **Časový kalendár** voliteľné nastavenie, z rozbaľovacieho zoznamu vyberte kalendár.
- **Kalendár dovoleniek** voliteľné nastavenie, z rozbaľovacieho zoznamu vyberte kalendár.
- Priorita zadajte prioritu, ktorá sa má prideliť pravidlu, vo vzťahu k iným pravidlám pre pôvodné hovory v tomto profile. Pravidlá sa uplatňujú na hovory v poradí, ktoré je nastavené. Hodnota pre túto možnosť je povinná.

Pravidlá sa uplatňujú na hovory v poradí, ktoré je nastavené. Zadanie priority je povinným parametrom. Po uložení profilu sa pravidlá usporiadajú podľa priority nastavenej pre každé pravidlo. Ak chcete pravidlo odstrániť, začiarknite políčko Odstrániť v riadku pre dané pravidlo a kliknite na tlačidlo **OK/Použiť**.

1.4.1.5 Presmerované

≡	Portál Hlasovej v orange	Virtuálnej Privá	tnej siete (HVPS)					********	\rm 8 K EN
Vitajte Podnik	Vitajte								
Oran	geSlovenskoCS_tes	Zobraziť aleb	o upraviť profil blo	okovania hovorov.					
Skupina		Ok	Použiť	Zmazať	Zrušiť				
	ky skupiny –	Všeobecné	<u>Odchádzajú</u>	ce Presmerovan	é <u>Prichádzaj</u>	úce <u>Používanie</u>			
Všeto	ci používatelia 👻	Profil: Volanie	e šéf						
		Kritériá: Vybr	ať		 Pridať 				
		Zmazať	Kritériá	Akcia		Maximálna dĺžka hovoru	Časový kalendár	Kalendár dovoleniek	Priorita
0	Filtrovanie hovorov		Všetky ostatné	novory					
Ø	Kalendár			Biokova	t v				
÷	Správa oprávnení								

Obrázok Profil – Karta Presmerované

Sekcia Presmerované umožňuje používateľovi definovať pravidlá, ktoré sa majú uplatňovať na presmerované hovory. Používateľ môže vytvoriť pravidlo výberom položky Kritériá a jeho priradením a akciou, podmienkou a prioritou.

Pri pridávaní alebo odstraňovaní pravidla sa používa rovnaký mechanizmus, aký je popísaný na karte Odchádzajúce.

E orange Portál Hlasovej V	Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)						
Vitajte	Upraviť profil blokovania hovorov						
Podnik							
OrangeSlovenskoCS_tes	Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.						
Skupina	Ok Použiť Zmazať Zrušiť						
Všetky skupiny -							
Používateľ	Všeobecné <u>Odchádzajúce</u> <u>Presmerované</u> Prichádzajúce <u>Používanie</u>						
Všetci používatelia 👻	Profil: Volanie šéf						
	Kritériá: Vybrať 🔻 Pridať						
	Tu je možné použiť iba kritériá vzorov číslic.						
Filtrovanie hovorov	Zmazať Kritériá Akcia Maximálna dĺžka hovoru Časový kalendár Kalendá	ır dovoleniek Priorita					
🕅 Kalendár	Všetky ostatné hovory						
Správa oprávnení	Povoliť •						

1.4.1.6 Prichádzajúce

Obrázok Profil – Karta Prichádzajúce

Sekcia Prichádzajúce umožňuje používateľovi definovať pravidlá, ktoré sa majú uplatňovať na prichádzajúce hovory. Používateľ môže vytvoriť pravidlo výberom položky Kritériá a jeho priradením a akciou, podmienkou a prioritou.

Pre prichádzajúce hovory je možné pridať iba kritériá vzorov číslic.

1.4.1.7 Používanie

E orange Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)						
Vitajte	Upraviť profil blokovania hovorov					
Podnik						
OrangeSlovenskoCS_tes	Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.					
Skupina	Ok Použiť Zmazať Zrušiť					
Všetky skupiny -						
Používateľ	<u>Všeobecné Odchádzajúce</u> Presmerované Prichádzajúce Používanie					
Všetci používatelia 🔹	Hľadať:					
	ID skupiny	Profil				
Filtrovanie hovorov	OrangeSlovenskoCS_test1	Volanie šéf				
🕅 Kalendár	«« « <mark>1</mark> » »»	50 \$				
Správa oprávnení						

Obrázok Profil – Karta Používanie

Sekcia Používanie umožňuje používateľovi zobraziť skupiny, ktoré používajú vybratý profil. Používateľ môže zadať kritériá vyhľadávania, profily sa automaticky odfiltrujú.

1.4.2 Kritériá vzorov číslic

1.4.2.1 Zoznam kritérií vzorov číslic

E Portál Hlasovej	Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)		SK EN
Vitajte Vitajte	Kritériá vzorov číslic Ok Pridať Zrušiť		
_{Skupina} Všetky skupiny -	Hľadať		
Používateľ	Názov	Popis	Upraviť
Všetci používatelia 🔹	Audiotext	Audiotext prefixe	<u>Upraviť</u>
	NATIONAL	National prefixe	<u>Upraviť</u>
Filtrovanie hovorov	Šéf	Šéf	<u>Upraviť</u>
💮 Kalendár	Všetky ostatné hovory	Všetky ostatné hovory	<u>Upraviť</u>
Správa oprávnení	«« « <mark>1</mark> » »»		50 \$

Obrázok Zoznam kritérií vzorov číslic

Kritériá vzorov číslic obsahujú zoznam kritérií definovaných používateľom pre celú spoločnosť. Pozostávajú zo skupín kritérií číslicového vzoru používaných v profiloch na filtrovanie hovorov.

Dostupné akcie:

- Upraviť kliknutím na položku Upraviť v riadku kritérií vzorov číslic upravíte alebo zobrazíte podrobnosti existujúcich kritérií vzorov číslic.
- Pridať kliknutím na túto možnosť pridáte nové kritériá vzorov číslic.
- **Hľadať** zadajte svoje vyhľadávacie kritériá, kritériá vzorov číslic sa automaticky odfiltrujú.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

1.4.2.2 Podrobnosti o kritériách vzorov číslic

Používateľ môže prezerať, upravovať alebo odstrániť vybrané kritériá vzorov číslic definované pre spoločnosť. Kliknutím na inú kartu sa nastavenia na tejto stránke uložia.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- Zmazať odstrániť kritériá číslicového vzoru, po odstránení je používateľ presmerovaný na predchádzajúcu stránku.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

1.4.2.3 Všeobecné

Portál Hlasovej \	Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)	SK EN
Vitajte	Kritériá vzorov číslic	
Podnik		
OrangeSlovenskoCS_tes	Všeobecné <u>Vzory číslic</u> <u>Používanie</u>	
Skupina		
Všetky skupiny -	Ok Pouziť Zmazať Zrusiť	
Používateľ	Názov Audiotext	
Všetci používatelia 🔍	Donie Audictavt profive	
·	Topis Audulicki pelike	
Filtrovanie hovorov		
💮 Kalendár		
Správa oprávnení		

Obrázok Kritériá vzorov číslic – Karta Všeobecné

Sekcia Všeobecné umožňuje zobraziť alebo upraviť všeobecné nastavenia, napríklad názov alebo popis.

1.4.2.4 Kritériá vzorov číslic

E orange Portál Hlasovej	Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)	
Vitajte	Kritériá vzorov číslic	
OrangeSlovenskoCS_tes	Všeobecné Vzory číslic Používanie	
Skupina Všetky skupiny –	Kritériá: Audiotext	
Používateľ	Ok Použiť Zrušiť	
	Vzor Vzor	
		Pridať
Filtrovanie hovorov	Hīadat	
🕅 Kalendár	Zmazať Názov	~
Správa oprávnení	+421[7-8][0-9][1-7]\$	
	+421890[1-5]\$	
	+421900[1-7]\$	
		50 ≑

Obrázok Kritériá číslicového vzoru – Karta Číslicové vzory

Sekcia Vzory číslic umožňuje definovať vzory číslic podľa požadovaných kritérií. Políčko s číselnými vzormi umožňuje použiť okrem samotných číslic aj zástupné znaky \$, ?, [], +.

- S Označuje ľubovoľný počet číslic. Môže sa zobraziť na konci alebo na začiatku číslicového vzoru a v reťazci číslic sa môže vyskytnúť iba raz.
- **?** Označuje ľubovoľnú jednu číslicu.
- [] Označuje ľubovoľnú jednu číslicu, ktorá patrí do množiny zadaného rozsahu číslic. Množina postupného rozsahu číslic je označená znamienkom "-", napr. [2-5], zatiaľ čo množina samostatných číslic je oddelená čiarkou "," napr. [2,5].
- + Označuje znak "+" a je povolený iba ako prvý znak vzoru.

Dôležité upozornenie: Pri vytváraní číslicových vzorov, ktoré sa použijú neskôr v profiloch pre filtrovanie hovorov, je potrebné uviesť všetky kombinácie funkčných prefixov. Je to z dôvodu ich možného použitia vo verejnej telefónnej sieti Slovenskej republiky. Patrí sem kombinácia národných a medzinárodných tvarov pevnej a mobilnej siete 09XX, 0X a 0XX, a 421, 00421. Pre úplné zadanie tvaru, prosím, postupujte podľa nasledujúcich príkladov:

Príklad kritéria vzorov číslic 1: Predčíslie Orange 0907, mobilná sieť, kombinácie sú:

- 1) +421907\$,
- 2) 00421907\$,
- 3) 0907\$.

Príklad kritéria vzorov číslic 2: Predčíslie Bratislava 02, pevná sieť, kombinácie sú:

- 1) +4212\$,
- 2) 004212\$,
- 3) 02\$.

Znak \$ reprezentuje ľubovoľný sled číslic, viď tabuľka s vysvetlením vyššie.

1.4.2.5 Používanie

	j Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)		B SK EN
Vitajte	Kritériá vzorov číslic		
Podnik			
OrangeSlovenskoCS_tes	Všeobecné Vzory číslic Používanie		
Skupina			
Všetky skupiny -	Kritériá: Audiotext		
Používateľ	Ok		
Všetci používatelia	Hladať		
	Názov	Popis	Upraviť
Filtrovanie hovorov	Blokovania_Audiotex	Zablokuje volania na audiotexove cisla, ostatne typy volani su povolene	<u>Upraviť</u>
💮 Kalendár	Blokovania_Medzinarodne_a_Audiotex	Zablokuje volania na medzinarodne a audiotex. cisla, ostatne typy su povolene	<u>Upraviť</u>
Správa oprávnení	«« « <mark>1</mark> » »»		50 \$

Obrázok Kritériá vzorov číslic - Karta Používanie

Sekcia Používanie umožňuje používateľovi zobraziť profily, ktoré používajú vybrané kritérium číslicového vzoru. Používateľ môže zadať vyhľadávací profil podľa mena, profily sa automaticky odfiltrujú.

1.4.3 Hromadné priradenie profilov používateľom

E Portál H	e orange Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)							
Vitajte	4	Hromadn	né priradenie	profilov používate	eľom			
Skupina		Prirad'te pro	ofil súčasne viac Použiť	erým používateľom Zrušiť				
Vsetky skupiny Používateľ Všetci používatelia	•	Profil Žiadny	y					
		Hľadať						
Filtrovanie hovorov		Označit	ť všetko					
⑦ Kalendár		Priradiť	Meno	Priezvisko	Id	Profil		
 Správa oprávnaní 			Diam'r	0/008	4032070404			
			2.000	0/008	421070-0220	Blokovania_Medzinarodne_a_Audiotex		
			iteen a	inatia	04000000	Povolit_v_spolocnosti_a_Orange		
		«« «	1 » »»				50 ≑	

Obrázok Hromadné priradenie profilov používateľom

Hromadné priradenie profilu používateľom umožňuje priradiť správcovi spoločnosti a skupiny rovnaký profil viacerým používateľom v jednej operácii súčasne.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- **Hľadať** zadajte svoje vyhľadávacie kritériá, používatelia sa automaticky odfiltrujú.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

Ak chcete priradiť profil, vyberte profil z rozbaľovacej ponuky, potom začiarknite políčko Priradiť v riadku používateľa a kliknite na tlačidlo **OK/Použiť**.

Toto zobrazenie umožňuje priradiť profily zo všetkých dostupných profilov pre spoločnosť. Keď profil nie je priradený k skupine, do ktorej používateľ patrí, systém automaticky priradí profil skupine a potom používateľovi.

1.4.4 Hromadné priradenie profilu používateľom v rámci skupiny

E Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)								
Vitajte	Hromadné,	Hromadné, priradenie profilu používateľom v rámci skupiny						
OrangeSlovenskoCS_tes	Prirad'te profil	súčasne viace	rým používateľom v rámc	i skupiny				
Skupina Všetky skupiny -	Ok	Použiť	Zrušiť					
Používateľ Všetci používatelia 👻	Skupina Orang	geSlovenskoCS	_test1•					
	Profil Žiadny		.					
Filtrovanie hovorov	Hľadať							
💮 Kalendár	Označiť v	šetko						
Správa oprávnení	Priradiť	Meno	Priezvisko	ld	Profil			
		in an	Anatise	21101010-0000				
		Execute	Acordia	6748754750	Blokovania_Medzinarodne_a_Audiotex			
		Deser	Armin	010074728	Povolit_v_spolocnosti_a_Orange			
	«« « 1	» »»				50 \$		

Obrázok Hromadné priradenie profilu viacerým používateľom v skupine

Hromadné priradenie profilu používateľom v rámci skupiny umožňuje priradiť rovnaký profil viacerým používateľom v jednej operácii súčasne.

Ak skupina obsahuje viac používateľov, ako je možné zobraziť na jednej stránke, je možné medzi jednotlivými stránkami listovať a označiť používateľov na rôznych stránkach súčasne. Systém si pamätá označených používateľov a po kliknutí na **Použiť** sa všetkým aplikuje zvolený profil.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- **Hľadať** zadajte svoje vyhľadávacie kritériá, používatelia sa automaticky odfiltrujú.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

Ak chcete priradiť profil, v rozbaľovacej ponuke vyberte skupinu a profil, potom v riadku používateľa začiarknite políčko priradiť a kliknite na tlačidlo **OK/Použiť**.

Toto zobrazenie umožňuje priradiť tie profily, ktoré sú priradené na úrovni skupiny. Ak profil nie je priradený k skupine, do ktorej používateľ patrí, v rozbaľovacej ponuke profilu sa nezobrazí.

1.4.5 Profily priraditeľné používateľom

E orange Portál Hlasovej V	Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)	SK EN
Vitajte Podnik OrangeSlovenskoCS_tee Skupina OrangeSlovenskoCS_tee Použlvatef	Profily blokovania hovorov Vyberte profily blokovania hovorov podniku, ktoré môžu byť priradené používateľovi Ok Použiť Zrušiť	
Všetci používatelia -	Dostupné profily Profily priraditeľné používat Blokovania_4ka_SWAN	teľom
 Filtrovanie hovorov Kalendár Správa oprávnení 	Pridať Blokovania_Audiotex Odstrániť Blokovania_Medzinarodne Blokovania_O2 Blokovania_O2 Pridať všetky Blokovania_O2 Odstrániť všetky Blokovania_STrmbil_4 Blokovania_STrmbil_4 Blokovania_STrmbil_6 Blokovania_STrmbil_6 Blokovania_STrmbil_6 Blokovania_STpevne Blokovania_STpevne Bl	a_Audiotex ka_SWAN iialne_Audiotex Izajuce

Obrázok Priraditeľné profily pre skupinového používateľa

Stránka Profily priraditeľné používateľom umožňuje správcovi spoločnosti priradiť profil k vybranej skupine používateľov. Ak chcete povoliť priradenie profilov k používateľom, presuňte názvy profilov zo stĺpca Dostupné profily do stĺpca Profily priraditeľné používateľom:

- Ak chcete vybrať všetky profily uvedené v zozname Dostupné profily, kliknite na položku Pridať všetky.
- Ak chcete vybrať jeden alebo viac profilov v stĺpci Dostupné profily, vyberte ich názvy a potom kliknite na tlačidlo Pridať.
- Ak chcete z Profilov priraditeľných používateľom odstrániť jeden alebo viac profilov, vyberte ich názvy a kliknite na tlačidlo Odstrániť.
- Ak chcete z Profilov priraditeľných používateľom odstrániť všetky profily, kliknite na položku Odstrániť všetky.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

1.4.5.1 Priradiť profil



Obrázok Priradiť profil

Stránka Priradiť profil umožňuje priradiť profil vybranému používateľovi. Vyberte z rozbaľovacieho zoznamu požadovaný profil, ktorý chcete použiť. Jeden používateľ môže mať súčasne priradený len jeden profil blokovania hovorov.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- Zrušiť opustiť stránku.

1.4.5.2 Zobrazenie profilu používateľa

Používateľ pri prihlásení na portál môže skontrolovať, ktorý profil je priradený k jeho účtu. Toto zobrazenie je dostupné iba na čítanie.



Obrázok Zobrazenie profilu pre používateľa bez priradeného profilu



Obrázok Zobrazenie profilu pre používateľa s priradeným profilom

1.4.5.3 Kalendáre

Stránka Kalendáre umožňuje zobraziť a spravovať kalendáre na úrovni celej spoločnosti. Kalendáre sa v rámci zákazníckych služieb zdieľajú a používajú sa aj v službách, ako je postupné vyzváňanie alebo selektívne presmerovanie hovoru, na určenie času, kedy by sa mala vykonať akcia služby.

1.4.6 Možnosti kalendára pre správcu spoločnosti

1.4.6.1 Zoznam kalendárov

E portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)							
Vítajte Podnik Orange Slovensk (Orange Slovensk Skupina	oCS_test koCS_test)	Kalendáre Pridajte nový Ok	9 ý kalendár alebo upravte existujúce kalendár Použiť Pridať Zrušiť				
Používateľ Všetci používat	elia	Hľadať Zmazať	Názov kalendára		Typ kalendára	Upravit'	
			Cas na obed		Time	<u>Upraviť</u>	
Eitrovanie h	WORK		Po pracovnej a víkendy		Time	Upraviť	
[가] Kalendár			Pracovný čas		Time	<u>Upraviť</u>	
 Socáva opráv 	není		Pracovný čas vrátnika		Time	<u>Upraviť</u>	
ey stategad			test		Time	<u>Upraviť</u>	
		«« «	1 3 35				50 ¢

Obrázok Zoznam kalendárov

Táto stránka zobrazuje zoznam definovaných kalendárov v rámci jednej spoločnosti.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- Použiť uložiť zmeny.
- Pridať pridať nový kalendár.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

Ak chcete kalendár odstrániť, začiarknite políčko Odstrániť v riadku s kalendárom a kliknite na tlačidlo **OK/Použiť**.

1.4.6.2 Podrobnosti kalendára

E orange Portál Hlasovej	irtuálnej Privátnej siete (HVPS)	SK EN
Vitajte	Podrobnosti kalendára	
OrangeSlovenskoCS_test (OrangeSlovenskoCS_test)	Spravovať kalendár	
Skupina	Ok Použiť Pridať udalosť Zrušiť	
Všetky skupiny -		
Používateľ	Názov Pracovný čas	
Všetci používatelia	Typ kalendåra Time	
	Hīadaī	
Fitrovanie hovorov	Zmazať Názov	Upraviť
🕅 Kalendár	Pracovná doba	<u>Upraviť</u>
Správa oprávnení	6C C 2 3 33	50 ¢

Obrázok Podrobnosti kalendára

Stránka Podrobnosti kalendára umožňuje upraviť zvolený kalendár. Používateľ môže zmeniť názov kalendára a pridávať, upravovať alebo mazať udalosti kalendára.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- Pridať udalosť pridať novú udalosť.
- **Zrušiť** opustiť stránku.

Ak chcete udalosť odstrániť, začiarknite políčko Odstrániť v riadku udalosti a kliknite na tlačidlo OK/Použiť.

1.4.6.3 Pridať novú udalosť

≡ 。	Portál Hlasovej	sj Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)	
Vitajte Podnik	2552 W	Pridať novú udalosť	
Orange (Orang	eSlovenskoCS_test JeSlovenskoCS_test)	Pridať novú udalosť.	
Skupina		Ok Použr Zrušiť	
Všetky	/ skupiny -	Názov kalendára Precovný čas	
Používateľ	používatelia -	* Názov udalosti: Pracovná doba	
vsetci		Podrobnosti udalosti	
		Čas trvania udalosti:	
o	Fitrovanie hovorov	* Dátum začiatku: dd-mm-yyyy mi * Čas začiatku: 0:00 Celodenná udalosť	
Ø	Kalendár	* Détum konca: dd-mm-yyyy 💼 * Čas konca: 0:00	
÷	Správa oprávnení	ucentini mini Trvanic 0 dni 0 hodi 0 o ninút	
		Vzoropakovania: Opakuje sa Nikdy	

Obrázok Pridať novú udalosť

Stránka Pridať novú udalosť umožňuje vytvoriť udalosť pre vybraný kalendár.

Dostupné akcie:

- **OK** uložiť zmeny a presmerovať používateľa na predchádzajúcu stránku.
- **Použiť** uložiť zmeny.
- Zrušiť opustiť stránku.



Obrázok Upraviť udalosť

Stránka Upraviť udalosť umožňuje upraviť udalosť a nastaviť vzor opakovania udalosti kalendára a tiež rozsah, v ktorom je toto opakovanie platné.

Vzory opakovania umožňujú nastaviť, s akou pravidelnosťou sa má udalosť v čase opakovať. Dostupné možnosti výskytu sú nikdy, denne, týždenne, mesačne a ročne. V závislosti od zvolenej pravidelnosti je možné nakonfigurovať iný výskyt. Keď je vybraná možnosť dňa, môže používateľ určiť, koľko dní v týždni sa udalosť zopakuje. Možnosť týždenne umožní definovať, koľko týždňov a v ktorý deň v týždni dôjde k výskytu požadovanej udalosti. Možnosť mesačne definuje, koľko mesiacov a v ktorý deň v mesiaci dôjde k požadovanej udalosti. Na výber je prvý alebo vlastný. Ročná možnosť definuje, koľko rokov a v ktorý deň dôjde k požadovanej udalosti.

Rozsah opakovania umožňuje určiť začiatočný a konečný dátum výskytu. Dátum ukončenia je možné nastaviť na nikdy, počet výskytov alebo na konkrétny dátum.

1.4.7 Možnosti kalendára pre správcu skupiny

Správca skupiny (Group Admin) má štandardne dostupnú možnosť prezerania kalendárov bez možnosti ich úprav. V prípade potreby upravovať kalendáre správcom skupiny, postupujte podľa kapitoly 6 Správa oprávnení.

≡	Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)			B SK EN
Vitajte		Kalendáre Zobraziť existujúce kalendáre. Ok Hľadať		
Všetci používatelia -		Názov kalendára	Typ kalendára	Detaily
		Cas na obed	Time	Detaily
		Po pracovnej a víkendy	Time	<u>Detaily</u>
u m	Filtrovanie hovorov Kalendár	Pracovný čas	Time	Detaily
W		Pracovný čas vrátnika	Time	Detaily
-	Správa oprávnení	test	Time	Detaily
		Test1	Time	Detaily
		test2	Time	Detaily
		vikend	Holiday	<u>Detaily</u>
		«« « <mark>1</mark> » »»		50 ¢

1.4.7.1 Zoznam kalendárov

Obrázok Zoznam kalendárov

Stránka zobrazí zoznam kalendárov v rámci spoločnosti, zobrazené údaje sú len na čítanie.

Dostupné akcie:

OK – presmeruje používateľa na predchádzajúcu stránku.

1.4.7.2 Podrobnosti kalendára

E Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS)			
Vitajte Podrik Orange SlovenskoC S_test (Orange SlovenskoC S_test) Skupina	Podrobnosti kalendára Zobraziť kalendáre Ok		
Používateľ Všetci používatelia	Názov Cas na obed Typ kalendára Time		
 Filtrovanie hovorov Kalendár 	Hľadať Názov Prestavka	Detaily Detaily	
💄 Správa oprávnení	«« « <mark>1</mark> » »»	50 ¢	

Obrázok Podrobnosti kalendára

Stránka zobrazí podrobnosti zvoleného kalendára vo forme jednotlivých udalostí, z ktorých sa kalendár skladá. Zobrazené údaje sú len na čítanie.

Dostupné akcie:

OK – presmeruje používateľa na predchádzajúcu stránku.

1.4.7.3 Zobrazenie udalosti kalendára

= <mark>.</mark> ,	Portál Hlasovej V ange	irtuálnej Privátnej siete (HVF	PS)		
Vitajte		Zobraziť udalosť			
Orange SlovenskoC S_test (Orange SlovenskoC S_test)		Zobraziť existujúcu udalosť	v kalendári.		
Skupina		Ok			
OrangeSlovenskoCS_tes		Názov kalendára Cas na ob	ed		
Používateľ		* Názov udalosti: Prestavka	50		
Všetci používatelia					
		Podrobnosti udalosti			
		Čas trvania udalosti:			
_		* Dátum začiatku:	8-10-2020	* Čas začiatku: 12:00 Celodenná udalosť	
0	Filtrovanie hovorov		dd-mm-rrrr		
Ø	Kalendár	* Dátum konca:	8-10-2020	* Čas konca: 12:30	
			dd-mm-rrrr		
.	Správa oprávnení	Trvanie:	0 dní 0 hodín 30 minút		
		Vzor opakovania:			
		Opakuje sa	Denne 💌		
		Každý	1 dní		
		Rozsah opakovania:			
	Dátum začiatku: 2020-10-08 Poznámka: Dátum začiatku sa vždy rovná dátum začiatku času udalosti				
		Koniec: Nikdy			
		O Po výskyty			
) Dátum		
			8-10-2020		
			dd-mm-rrrr		

Obrázok Udalosť kalendára

Stránka zobrazí podrobnosti jednej udalosti, ktorú kalendár obsahuje. Zobrazené údaje sú len na čítanie. Dostupné akcie:

OK – presmeruje používateľa na predchádzajúcu stránku.

1.4.8 Správa oprávnení

Časť sekcie filtrovania hovorov s názvom Správa oprávnení umožňuje rozšíriť oprávnenia správcu skupiny na úroveň správcu celej spoločnosti. Každá skupina v rámci spoločnosti môže mať iba jedného správcu skupiny so špeciálnymi oprávneniami. Keď je toto oprávnenie vytvorené, správca skupiny je oprávnený vykonávať rovnaké akcie ako správca spoločnosti, napr. vytvárať kalendáre, či modifikovať profily filtrovania hovorov.

B SK | EN Portál Hlasovej Virtuálnej Privátnej siete (HVPS) Vitaite Správa oprávnení Orange SlovenskoC S_test Oprávnenie skupinových administrátorov vytvárať a upravovať profily filtrovania hovorov (Orange SlovenskoC S_test) Pridat' OrangeSlovenskoCS_tes-Hľadať Používate Všetci používatelia Meno používateľa Skupina Zmazať Upravit' «« « » »»» 50 ÷ 0

1.4.8.1 Zobrazenie správy oprávnení

Obrázok Správa oprávnení

Ponuka stránky Správa oprávnení umožňuje správcovi spoločnosti rozšíriť oprávnenie účtu správcu skupiny o oprávnenie upravovať plány a vytvárať/upravovať profily filtrovania hovorov, spravovať kalendáre a definovať kritériá vzorov číslic.

Dostupné akcie:

Pridať – pridá oprávnenie.





Stránka Správa oprávnení umožňuje pridať záznam, do ktorej skupiny v rámci spoločnosti sa majú vytvoriť dodatočné oprávnenia.

Dostupné akcie:

- **OK** presmeruje používateľa na predchádzajúcu stránku.
- Použiť pridá oprávnenie správcu do vybranej skupiny.

Záznam sa následne zobrazí v tabuľke. Pokiaľ už tento záznam pre konkrétnu skupinu vytvorený bol, systém zobrazí chybové hlásenie.

Po odhlásení a následnom prihlásení správcu skupiny do portálu bude môcť správca skupiny vytvárať, či upravovať profily, definovať kalendáre a meniť kritériá vzorov číslic.

1.5 Karta Adresár spoločnosti

1.5.1 Adresár spoločnosti

Na tejto stránke sa zobrazuje adresár spoločnosti v súhrnnej alebo podrobnej verzii.

Ak chcete vykonať základné vyhľadávanie, kliknite na položku Vyhľadávanie. Výsledky môžete filtrovať tak, že do poľa vyhľadávania zadáte text Začína s, Končí s alebo Rovné. Hľadanie tiež môžete obmedziť na krstné meno, priezvisko alebo telefónne číslo.

Poznámka: Správy Súhrn adresára spoločnosti a Podrobnosti adresára podniku majú vyhľadávanie obmedzené na maximálne 1 000 členov pre každú správu, bez ohľadu na zadané kritériá vyhľadávania.

Kliknutím na príslušné prepojenie môžete vygenerovať kópiu adresára vo formáte HTML alebo PDF.

1.6 Karta Služby

Prostredníctvom karty Služby je možné nastaviť Uvítaciu hlášku. Modifikovať služby je možné prostredníctvom nastavení o prerušení hlášky pridaním zvukovej hlášky.

1.7 Karta Call Centrum

1.7.1 Nastavenia call centra

Stránka Nastavenia call centra sa využíva na konfiguráciu smerovania hovorov a nastavení agentov pre call centrá spoločnosti.

1.7.1.1 Kódy nedostupnosti agenta

Kódy nedostupnosti agenta uvádzajú informácie o nedostupnosti agentov. Používajú sa vtedy, ak agent zmení svoj stav na Nedostupný. Táto stránka slúži na konfiguráciu predvolených hodnôt funkcie Kódy nedostupnosti agenta a na pridanie, úpravu a odstránenie kódov pre túto skupinu.

Konfigurácia hodnôt predvolených kódov:

- 1. Ak chcete povoliť funkciu Kódy nedostupnosti agenta, začiarknite možnosť Povoliť kódy nedostupnosti agenta.
- 2. Zo zoznamu vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď agenti povolia službu Nevyrušovať.
 - □ Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď agenti uskutočňujú osobné hovory.
 - Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď sa stav ACD agenta zmení na Nedostupný z dôvodu nakonfigurovaného počtu nevybavených hovorov po sebe.
 - Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije v prípade agentov, ktorých stav ACD sa zmení na Nedostupný.
- 3. Ak chcete vynútiť používanie kódov nedostupnosti agenta, začiarknite možnosť Vynútiť používanie kódov nedostupnosti agenta s predvoleným kódom a zvoľte predvolený kód nedostupnosti agenta. Keď je táto funkcia povolená, v prípade, že je prijatý neplatný alebo neaktívny kód, prípadne nie je prijatý žiadny kód, použije sa vybratý kód nedostupnosti.
- 4. Zmeny uložte kliknutím na položku Uložiť.

1.7.1.2 Správa predvolených hodnôt kódu nedostupnosti agenta

Ak chcete spravovať predvolené hodnoty kódu nedostupnosti agenta:

- Úprava existujúcich predvolených hodnôt: Začiarknite políčko riadka a kliknite na položku Upraviť. Ak chcete kód povoliť alebo zakázať a upraviť jeho hodnotu a popis, vyberte možnosť Aktívny. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.
- Pridanie nového kódu: Kliknite na položku Pridať. Ak chcete kód povoliť alebo zakázať a upraviť jeho hodnotu a popis, vyberte možnosť Aktívny. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.
- Odstránenie kódu: Vyberte kód a kliknite na položku Odstrániť. Potvrďte odstránenie kliknutím na položku Odstrániť.
- Vyhľadávanie kódov: Do poľa vyhľadávania napíšte text, ktorý chcete vyhľadať. Vyhľadávanie môžete filtrovať tak, že kliknete na tlačidlo Vyhľadávanie a vyberiete polia, v ktorých chcete vyhľadávať. Kliknutím na tlačidlo Nájsť spustíte vyhľadávanie.

Kódy nedostupnosti agenta



1.7.1.3 Dispozičné kódy hovorov

Dispozičné kódy sú doplnkové atribúty, ktoré môžu agenti aplikovať na hovory. Pomocou nich môžu k hovorom pridať označenia pre marketingové propagácie, témy atď. Dispozičné kódy je možné definovať na úrovni spoločnosti, pričom v takom prípade sa zdieľajú pre všetky (Premium) call centrá a body trasy v spoločnosti, alebo na úrovni call centra, prípadne bodu trasy, pričom v takom prípade platia len pre call centrum alebo bod trasy, v ktorom boli vytvorené.

V tejto časti môžete pridávať, upravovať alebo odstraňovať dispozičné kódy definované pre vašu spoločnosť na úrovni spoločnosti. Ak aktivujete dispozičný kód na úrovni spoločnosti, budú k nemu mať prístup všetky call centrá a body trasy v spoločnosti; ak ho deaktivujete, všetky call centrá a body trasy k nemu prístup stratia.

Spravovanie dispozičných kódov hovorov:

Dispozičné kódy hovorov

Uložené						
Vyhľadávanie	ХQ					
☐ Kód ↑ Je aktívr	ne Popis					
Test_code N	test_code_popis					
K Stránka 1 z 1	> >	PRIDAŤ	UPRAVIŤ	ODSTRÁNIŤ		

- Úprava existujúcich predvolených hodnôt: Začiarknite políčko riadka a kliknite na položku Upraviť. Ak chcete kód povoliť alebo zakázať a upraviť jeho hodnotu a popis, vyberte možnosť Aktívny. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.
- Pridanie nového kódu: Kliknite na položku Pridať. Ak chcete kód povoliť alebo zakázať a upraviť jeho hodnotu a popis, vyberte možnosť Aktívny. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.
- Odstránenie kódu: Vyberte kód a kliknite na položku Odstrániť. Potvrďte odstránenie kliknutím na položku Odstrániť.
- Vyhľadávanie kódov: Do poľa vyhľadávania napíšte text, ktorý chcete vyhľadať. Vyhľadávanie môžete filtrovať tak, že kliknete na tlačidlo Vyhľadávanie a vyberiete polia, v ktorých chcete vyhľadávať. Kliknutím na tlačidlo Nájsť spustíte vyhľadávanie.

1.7.1.4 Predvolené nastavenia agentov

Táto časť slúži na konfiguráciu predvolených nastavení agentov v rámci spoločnosti.

- 1. Nakonfigurujte nastavenie časovača: zvoľte predvolenú spoločnosť. Ďalej nakonfigurujte ďalšie nastavenia časovača: vyberte možnosť Povoliť časovač a v rozbaľovacom zozname Sekundy nastavte príslušný čas.
- Vyberte nastavenia pre možnosť Agent nedostupný. Tieto nastavenia sú dostupné len pre call centrá Standard a Premium. Vyberte možnosť Predvolené alebo Podnikové. Potom nakonfigurujte, kedy je agent nedostupný, výberom z týchto možností:
 - V prípade aktivácie služby Nevyrušovať vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný.
 - Ak prebieha súkromný hovor, vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný (dostupné len pre call centrá Premium).

- Vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný po a potom zvoliť počet nevybavených hovorov po sebe z rozbaľovacieho zoznamu.
- Ak nie je možné sa s agentom spojiť, vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

1.7.1.5 Pravidlá smerovania call centra

V tejto časti môžete vybrať pravidlá smerovania call centra a nastaviť poradie priority call centier.

- 1. Vyberte Pravidlá smerovania.
- 2. V položke Pravidlá smerovania môžete vybrať nastavenie Najdlhší čas čakania alebo Poradie priorít. Ak zvolíte možnosť Poradie priority, musíte call centrá zoradiť podľa ich priority.
- 3. Zoraďte call centrá podľa ich priority.
- 4. Do textového poľa Priorita zadajte ku každému názvu call centra číslo vyjadrujúce prioritu, pričom 1 je najvyššia priorita, 2 je druhá najvyššia priorita atď. Prioritu môžete tiež zadať ako desatinné číslo. Ak chcete zmeniť prioritu call centra tak, aby bola medzi dvoma po sebe idúcimi centrami, zadajte hodnotu priority tak, aby bola medzi hodnotami týchto dvoch existujúcich call centier. Ak napríklad zmeníte prioritu call centra z 3 na 1,5, bude jeho priorita medzi prioritou 1 a 2.

Poznámka: Po obnovení stránky sa hodnoty priority call centier automaticky zmenia na celé čísla.

5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

1.7.1.6 Rozšírené možnosti identity značky v správach call centra

Vyberte možnosť Systém, ak chcete použiť predvolené uvádzanie identity značky v správach, alebo možnosť Vlastné, ak chcete pre svoje správy nahrať vlastný súbor s identitou značky.

1.7.1.7 Nastavenia externého podávania správ call centra

Povoľte alebo zakážte externé podávanie správ.

1.8 Karta Pomôcky

1.8.1 Potvrdenie prijatia hovoru

Pomocou stránky Potvrdenie prijatia hovoru sa konfiguruje výzva na potvrdenie prijatia hovoru pre poskytovateľa služby alebo spoločnosť. Môžete použiť predvolenú výzvu systému ("Stlačením ľubovoľného tlačidla dokončite hovor") alebo nahrať svoju vlastnú hlášku.

Ak chcete použiť predvolenú výzvu systému, vyberte možnosť Hláška systému.

Ak chcete konfigurovať vlastnú uvítaciu hlášku:

- 1. Vyberte možnosť Vlastná hláška.
- 2. Kliknite na položku Vybrať súbor a vyberte zvukový súbor s vlastnou hláškou.
- 3. Zadajte časový limit na potvrdenie (v sekundách). Časový limit na potvrdenie vyjadruje čas, počas ktorého je nutné zadať číslo, inak sa hovor ukončí. Môžete zadať hodnotu v rozsahu 2 až 30 sekúnd.

Kliknite na položku Uložiť, ak chcete uložiť zmeny.

2 Skupina (Group)

2.1 Prehľad skupiny

Vitajte na Zákazníckom portáli služby Hlasová Virtuálna Privátna Sieť. Prihlásili ste sa ako správca skupiny (Group Admin). Ako správca skupiny máte prístup ku skupine, ktorá predstavuje jednu z fyzických lokalít vašej spoločnosti. Správcovia skupiny majú prístup k používateľom svojej skupiny. Keď sa jednotliví používatelia prihlásia, vidia len položky pre svoje konkrétne konto.

Táto schéma zobrazuje vzťah medzi spoločnosťou, skupinami, používateľmi:



Po prihlásení budete na úrovni skupiny a na kartách a tlačidlách môžete vyberať položky súvisiace so skupinou. Pri hľadaní požadovanej položky si volíte položky cez tri úrovne navigácie, ako je znázornené nižšie:



Navigačné položky sa vám nemusia zobrazovať na všetkých úrovniach. Napríklad karta Presmerovanie mimoriadnej situácie neobsahuje žiadne tlačidlo.
Ak sa chcete dostať na nižšie úrovne, a pozrieť si jednotlivé skupiny alebo používateľov, použite navigačné ponuky v ľavom hornom rohu obrazovky:

Portal Hlasovej	
Vitajte,	
Spoločnosť JinNoE2 (JinNoE2)	
Skupina	
(GroupTest3)	
Používateľ	
All users -	
All users	

Môžete tiež využiť vyhľadávanie, ktoré nájdete v pravom hornom rohu, aby ste používateľa rýchlejšie našli:

Nájsť Skupina v s:	Vzory vyhľadávania môžu obsahovať zástupné znaky (*
Názov skupiov:	ID skupiny:

Keď vyberiete používateľa, zobrazia sa vám len možnosti dostupné pre neho.

Nájsť Používateľ •	Vzory vyhľadávania môžu obsahovať zástupné znaky
Krstné meno:	ID používateľa:
Priezvisko:	ID skupiny:
Oddelenie:	

Ak sa chcete vrátiť na vyššiu úroveň hierarchie, kliknite na prepojenie "Skupina" (na obrázku podfarbené oranžovou) nad vašou skupinou:



2.2 Karta Audit

2.2.1 Domov

Denník transakcií zobrazuje súhrn všetkých aktivít správcov a používateľov. Históriu transakcií môžete filtrovať zadaním jedného alebo viacerých z týchto parametrov:

- Typ príkazu: použité príkazy (Získať, Pridať, Upraviť alebo Odstrániť).
- Rozsah dátumov: čas začiatku a konca prezerania.
- Prihlásený ako: prihlasovacie meno používateľa.
- Spoločnosť: spoločnosť, ktorú chcete zobraziť.
- Skupina: skupina, ktorú chcete zobraziť.
- Používateľ: meno používateľa, ktorého chcete zobraziť.
- E Telefónne číslo: telefónne číslo priradené k používateľskému kontu.

Po zadaní parametrov filtra kliknutím na položku Zobraziť zobrazíte históriu transakcií.

2.2.2 Služby

Na stránke Služby sa zobrazuje graf, ktorý vizuálne vyjadruje použitie funkcií volania. Môžete upraviť tieto parametre:

- Typ príkazu: použité príkazy (Získať, Pridať, Upraviť alebo Odstrániť).
- Rozsah dátumov: čas začiatku a konca prezerania.
- Granularita: rok, mesiac, týždeň alebo deň.
- Používateľ: využívanie funkcie podľa používateľa.

Po zadaní parametrov grafu kliknutím na položku Zobraziť zobrazíte graf.

2.2.3 Audit zmien

Na stránke Audit zmien si môžete pozrieť alebo stiahnuť históriu transakcií pre konkrétnu skupinu alebo používateľa. Históriu môžete filtrovať na základe týchto parametrov:

- Rozsah dátumov: čas začiatku a konca prezerania.
- Spoločnosť: spoločnosť, ktorú chcete zobraziť.
- Skupina: skupina, ktorú chcete zobraziť.
- Používateľ: meno používateľa, ktorého chcete zobraziť.

Po zadaní parametrov filtra kliknutím na položku **Zobraziť** zobrazíte históriu auditov alebo kliknutím na položku **Stiahnuť** ju uložíte vo formáte lokálneho súboru s hodnotami oddelenými čiarkou (CSV), ktorý je vhodný na prezeranie v tabuľkových programoch ako Excel.

2.3 Karta Tabuľa

2.3.1 Informácie o stave

V tabuľke sa zobrazuje aktuálny stav všetkých používateľov, automatických recepcií a call centier. Na tejto obrazovke tiež môžete rýchlo vyhľadať používateľov a upraviť ich údaje, nastavenia, heslá a údaje o prístupovom kóde.

▼Používat	elia	Vyhľadávanie (TČ aleb	o klapka):		Prejsť	
STAV	MENO	TELEFÓNNE ČÍSLO	HOVORY	NASTAVENIA	TELEFÓN	
1	- 1	+421-908000000 (x5050)	Žiadne hovory	ď		
1	Priezvisko, Meno	+421-908000000 (x7114)	Žiadne hovory	ď		
1	Priezvisko, Meno	+421-908000000 (x7104)	Žiadne hovory	ď		
1	Priezvisko, Meno	+421-908000000 (x7179)	Žiadne hovory	đ		

2.3.2 Informácie o používateľovi

V sekcii Tabuľa kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť informácie o používateľovi:

- Stav: Po kliknutí na ikonu telefónu sa zobrazia informácie o aktívnych službách a linkách používateľa.
- Meno: Po kliknutí na meno používateľa (krstné meno, priezvisko) môžete upraviť tieto údaje:
 - □ Krstné meno a priezvisko: Upravte mená podľa potreby a kliknite na položku Uložiť.
 - Heslo (Zmena hesla pre používateľa): Heslá slúžia používateľom na prihlásenie do portálu. Kliknutím na položku Zobraziť/skryť upravte heslo alebo kliknutím na položku Generovať automaticky vygenerujte nové.
 - Prístupový kód: Prístupové kódy slúžia používateľom na prístup k funkciám z ich telefónu. Kliknutím na položku Zobraziť/skryť upravte heslo alebo kliknutím na položku Generovať automaticky vygenerujte nové.
- Telefónne číslo: telefónne číslo priradené k používateľovi.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávne hovory uskutočnené alebo prijaté používateľom. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Umožňuje nakonfigurovať individuálne služby používateľa, napríklad presmerovanie hovorov alebo funkciu Anywhere. Všetky služby, ktoré používateľ využíva, môžete zobraziť kliknutím na prepojenie Zobraziť všetky služby.
- Telefón: Zobrazuje informácie len na čítanie o zariadení nakonfigurovanom pre používateľa.

Tip: Ak chcete rýchlo vyhľadať používateľa, zadajte časť jeho telefónneho čísla alebo klapku a kliknite na položku Prejsť.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku **Uložiť**. Kliknutím na položku **Zrušiť** zatvoríte rozbalené informačné okno a odmietnete všetky zmeny.

2.3.3 Automatická Recepcia – IVR logika (Auto Attendant)

Služba Automatická recepcia – IVR logika poskytuje automatizovanú spojovateľku na smerovanie prichádzajúcich hovorov. Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť automatické recepcie:

- Stav: Uvádza, či je automatická recepcia povolená.
- Názov: Po kliknutí na názov môžete upraviť tieto údaje:
 - □ Názov automatickej recepcie.
 - □ Identifikácia volajúceho krstné meno a priezvisko.
 - □ Typ automatickej recepcie.
- Telefónne číslo: číslo, ktoré je potrebné zadať na spojenie s automatickou recepciou.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávno uskutočnené alebo prijaté hovory. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Kliknutím nakonfigurujete jednotlivú službu. Nastavenia sa zadávajú zvlášť pre prevádzkové hodiny, čas mimo prevádzkových hodín a hodiny pracovného voľna. Podrobné informácie nájdete v časti Profil automatickej recepcie.

2.3.4 Call centrum

Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť informácie o call centrách:

- Stav: Uvádza, či je call centrum povolené.
- Názov: Po kliknutí na názov môžete upraviť tieto údaje:
 Názov call centra.
 - Identifikácia volajúceho krstné meno a priezvisko.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávno uskutočnené alebo prijaté hovory. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Kliknutím nakonfigurujete jednotlivú službu. Podrobné informácie o parametroch nájdete v časti Profil prevzatia volania v skupine.

2.3.5 Skupinové hlásenia

Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť skupiny externého hlásenia:

- Stav: Uvádza, či je skupina externého hlásenia povolená.
- Názov: Po kliknutí na názov môžete upraviť tieto údaje:
 - □ Názov skupiny externého hlásenia.
 - □ Identifikácia volajúceho krstné meno a priezvisko.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávno uskutočnené alebo prijaté hovory. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Kliknutím konfigurujete jednotlivé služby skupinového hlásenia.

2.3.6 Prevzatia volaní v skupinách

Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť prevzatie volania v skupine:

- Stav: Uvádza, či je prevzatie volania v skupine povolené.
- Názov: Po kliknutí na názov môžete upraviť tieto údaje:
 - Názov prevzatia volania v skupine.
 - Identifikácia volajúceho krstné meno a priezvisko.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávno uskutočnené alebo prijaté hovory. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Kliknutím nakonfigurujete jednotlivú službu. Podrobné informácie o parametroch nájdete v časti Profil prevzatia volania v skupine.

2.3.7 Okamžité skupinové hovory

Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť skupiny externého hlásenia:

- Stav: Uvádza, či je skupina externého hlásenia povolená.
- Názov: Po kliknutí na názov môžete upraviť tieto údaje:
 - Názov skupiny externého hlásenia.
 - □ Identifikácia volajúceho krstné meno a priezvisko.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávno uskutočnené alebo prijaté hovory. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Kliknutím nakonfigurujete jednotlivú službu. Podrobné informácie o parametroch nájdete v časti Profil okamžitého skupinového hovoru.

2.3.8 Telekonferenčné mosty

Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť informácie o telekonferenčných skupinách:

- Stav: Uvádza, či je prevzatie povolené.
- Názov: Po kliknutí na názov môžete upraviť tieto údaje:
 Meno.
- Kliknutím zobrazíte nedávno uskutočnené alebo prijaté hovory. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Kliknutím nakonfigurujete jednotlivú službu. Podrobné informácie o parametroch nájdete v časti Telekonferenčný most.

2.3.9 Konferenčné mosty

Kliknite na každú bunku tabuľky, v ktorej chcete zobraziť alebo upraviť informácie o moste:

- Stav: Uvádza, či je most povolený.
- Názov: Po kliknutí na názov mosta môžete upraviť tieto údaje:
 - Názov: názov použitý pre most.
 - □ Krstné meno a priezvisko CLID: identifikácia volajúceho použitá pre most.
- Hovory: Kliknutím zobrazíte nedávne hovory uskutočnené alebo prijaté používateľom. Ak chcete zobraziť podrobnú históriu hovorov, kliknite na prepojenie Zobraziť podrobnosti hovorov.
- Nastavenia: Slúži na konfigurovanie služieb mosta.

2.4 Karta Profil skupiny

2.4.1 Informácie o lokalite

Na stránke Informácie o lokalite môžete zobraziť a konfigurovať všeobecné informácie o vašej skupine:

- Informácie o skupine: počet používateľov v skupine, fyzická lokalita a názov skupiny.
- Správca skupiny: kontaktné informácie správcu skupiny vrátane mena, telefónu a e-mailu.
- Skupinový plán vytáčania: kód používaný na vytáčanie lokality, ako aj dĺžka klapiek.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.4.2 Informácie o lokalite - Autorizácie služieb

Táto stránka je iba na prezeranie a zobrazujú sa na nej služby, ktoré ste si zakúpili pre skupinu. V zozname sú najprv uvedené skupinové služby a potom používateľské služby.

Pre každú skupinovú alebo používateľskú službu sa zobrazia tieto informácie:

- Autorizovaná: uvádza, či je služba autorizovaná. Služby je možné zakúpiť prostredníctvom poskytovateľa systému alebo nákupného agenta.
- Priradená.
- Obmedzená: počet inštancií služby, ktoré možno priradiť. Neobmedzené znamená, že maximálny počet nebol stanovený.
- Množstvo.
- Pridelená.
- Licencovaná: áno alebo nie.
- Pridelenie balíka služieb: každý vytvorený balík služieb spotrebuje inštanciu služby poskytnutej systémom z počtu obsiahnutých služieb. Ak vám dochádzajú inštancie služby a balík služieb nie je ešte úplne pridelený, môžete zredukovať počet balíkov a získať tak viac dostupných inštancií služby.
- Priraditeľné používateľom (len používateľské služby).

2.4.3 Informácie o lokalite - Správcovia

Stránka Správcovia slúži na spravovanie správcov skupiny a zároveň si v danej sekcii viete zmeniť heslo pre správcu skupiny (Group Admin).

Spravovanie konta správcu:

- 1. Vyberte akciu:
 - Ak chcete upraviť existujúce konto, vyberte zo zoznamu príslušné meno.
 - Ak chcete vytvoriť nové konto, kliknite na položku Pridať.
 - Ak chcete odstrániť konto, vyberte ho zo zoznamu a kliknite na položku Odstrániť.
- 2. Pri úprave nového alebo existujúceho konta sa zobrazia vlastnosti konta:
 - D správcu: meno / e-mailová adresa na prihlásenie do konta.
 - Priezvisko / Krstné meno: meno osoby, ktorá používa konto.
 - Heslo (Zmena hesla pre správcu skupiny (Group Admin): Môžete zmeniť heslo pre každého správcu skupiny bez zadania pôvodného hesla.
 - Počiatočné heslo / Znova zadajte počiatočné heslo: Zadajte heslo konta. Platia tu akékoľvek pravidlá pre heslo, ktoré používa systém.
 - Jazyk: jazyk, ktorý používateľ používa na zobrazenie stránok portálu.
 - □ Typ správcu: skupina alebo oddelenie.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.4.4 Informácie o lokalite – Hlavný profil čísla

Na stránke Hlavný profil čísla sa zobrazujú informácie o hlavnom telefónnom čísle skupiny.

2.4.5 Kalendáre

Na stránke Kalendáre je zoznam definovaných skupinových kalendárov, podľa ktorých môžu postupovať jednotlivé služby (napríklad prevádzkové hodiny pre automatické recepcie). Kalendáre je možné uplatniť aj pri službách ako oznámenie hovoru, prioritné vyzváňanie a selektívne prijatie/odmietnutie/presmerovanie.



Správa kalendára:

- 1. Vyberte akciu:
 - Ak chcete upraviť existujúci kalendár, vyberte príslušnú kartu.
 - Ak chcete vytvoriť nové konto, kliknite na položku Pridať nový kalendár, zadajte názov a kliknite na položku OK.
 - Ak chcete odstrániť kalendár, vyberte príslušnú kartu, kliknite na položku Odstrániť a potvrďte odstránenie kliknutím na položku Áno.
- 2. Pri úprave nového alebo existujúceho konta môžete vybrať časy a dni týždňa, v ktorých bude aktívne:
 - Vyznačením poľa pri každom dni vyberte príslušný čas začiatku a ukončenia.
 - □ Kliknutím na pole upravte čas začiatku a ukončenia a potom kliknite na položku Odoslať.
 - Kliknutím na položku Premenovať môžete podľa potreby kalendár premenovať.
- 3. Pri konfigurácii služieb ich prepojíte s týmto kalendárom pomocou jeho názvu.

2.4.6 Kalendár pre dni pracovného voľna

Na stránke Kalendár pre dni pracovného voľna je prehľad všetkých kalendárov, ktoré ovplyvňujú bežné časové kalendáre. Napríklad služby, ktoré bežne prehrávajú denné uvítania a ponuky vytáčania, môžu namiesto toho prehrať uvítanie a ponuku vytáčania mimo prevádzkových hodín.

i pracovného voľn	ia:							
DÁTUN	/ ZAČ	IATKU		0	ÁTUN	I UKONČENIA	OPAKOVA	NIE
0 September						0	Žiadne	*
Ne	Po	Ut	St	Št	Pi	So		
		1	2	3	4	5	Žiadne	-
6	7	8	9	10	11	12		
13	14	15	16	17	18	19		
20	21	22	23	24	25	26	Žiadne	¥
27	28	29	30					
					-		Žiadne	*
	i pracovného voľn DÁTUJ 0 Ne 6 13 20 27	i pracovného voľna: DÁTUM ZAČ O Ne Po 6 7 13 14 20 21 27 28	DÁTUM ZAČIATKU DÁTUM ZAČIATKU V Septe Ne Po Ut 1 6 7 8 13 14 15 20 21 22 27 28 29	I pracovného voľna: DÁTUM ZAČIATKU V September Ne Po Ut St 1 2 6 7 8 9 13 14 15 16 20 21 22 23 27 28 29 30	I pracovného voľna: DÁTUM ZAČIATKU D V SV SVOľNA V V SV SVOľNA V V V SV ŠU 1 2 3 6 7 8 9 10 13 14 15 16 17 20 21 22 23 24 27 28 29 30	I pracovného voľna: DÁTUM ZAČIATKU DÁTUM V September 2020 Ne Po Ut St Št Pi 1 2 3 4 6 7 8 9 10 11 13 14 15 16 17 18 20 21 22 23 24 25 27 28 29 30	I pracovného voľna: DÁTUM ZAČLATKU DÁTUM UKONČENIA O September 2020 O Ne Po Ut St Št Pl So 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	I pracovného voľna: DÁTUM ZAČIATKU DÁTUM UKONČENIA OPAKOVA Žiadne Verský voľna 2 iadne Ne Po Ut St Št Pl So 1 2 3 4 5 2 iadne 2 iadne

Správa kalendára pre dni pracovného voľna:

- 1. Ak chcete vytvoriť nové konto, kliknite na položku **Pridať kalendár pre dni pracovného voľna**. Ak chcete upraviť existujúci kalendár, kliknite na položku **Upraviť**.
- 2. Upravte názov dňa pracovného voľna.
- 3. Upravte dátum začiatku a ukončenia. Dátumy môžete zadať ručne alebo môžete kliknúť na tlačidlo Kalendár a vybrať ich z rozbaľovacieho kalendára.
- Vyberte, ako často sa vyskytne tento deň pracovného voľna: Neurčité (opakuje sa každý rok) alebo Obmedzené. Ak vyberiete možnosť Obmedzené, je nutné zadať dátum, kedy sa kalendár prestane vyskytovať.
- 5. Zmeny uložte kliknutím na položku Uložiť.

Ak chcete odstrániť kalendár pre dni pracovného voľna, kliknite na položku Odstrániť a potvrďte odstránenie kliknutím na položku OK.

2.4.7 Pravidlá plánu vytáčania

Pomocou pravidiel plánu vytáčania môžete konfigurovať pravidlá plánu vytáčania skupiny pre zadávanie čísel a spracovanie vonkajších prístupových kódov. Tieto pravidlá sa vzťahujú zároveň na verejné aj súkromné plány vytáčania pre skupiny. Pravidlá plánu vytáčania umožňujú integrovanú a konzistentnú správu zadávania čísel a pravidiel externého spracovania číslic. Konfigurácia pravidiel plánu vytáčania:

- 1. Zvoľte nastavenia pravidiel plánu vytáčania pre túto skupinu: systémové nastavenia, nastavenia poskytovateľa služby alebo skupinové nastavenia.
- 2. Ak je na prístup k verejnému plánu vytáčania potrebný prístupový kód, vyberte možnosť Pri verejných hovoroch požadovať prístupový kód.
- Ak sú adresy E.164 povolené ako verejné hovory bez ohľadu na nastavenie možnosti Nepovolené, vyberte možnosť Povoliť verejné hovory E.164. Táto možnosť sa uplatňuje len v prípade, ak je začiarknutá možnosť Požadovaný prístupový kód pre verejné hovory.
- 4. Do textového poľa Verejná mapa číslic zadajte mapu číslic.
- 5. Do textového poľa Súkromná mapa číslic zadajte súkromnú mapu číslic. Súkromná mapa číslic je voliteľná. Ak ju nezadáte, použije sa verejná mapa číslic. Informácie o syntaxi mapy číslic nájdete v riadku uvedenom vyššie.
- 6. Ak chcete pridať prístupový kód, kliknite na položku **Pridať**. Ak chcete upraviť existujúci kód, kliknite na položku **Upraviť**. Informácie o správe prístupových kódov nájdete nižšie.
- 7. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.4.8 Odkladací priestor hlášok

Funkcia odkladacieho priestoru hlášok poskytuje nasledujúce funkcie na ľahšie spravovanie hlášok:

- Vlastný odkladací priestor, v ktorom môžete zobraziť a spravovať všetky svoje hlášky.
- Možnosť zdieľať hlášku v rámci viacerých služieb.
- Možnosť upraviť hlášku pomocou iného súboru, keď sa hláška používa v rámci služieb.
- Možnosť ponechať hlášku v systéme bez toho, aby sa používala v rámci nejakej služby.
- Možnosť nahrávať z hlasového portálu a vytvoriť tak hlášku, ktorá sa dá použiť v každej službe.

Poznámka: Hlášku je potrebné najprv pridať do odkladacieho priestoru, až potom ju možno priradiť k službe.

Stránka Odkladací priestor hlášok slúži na spravovanie zvukových a video hlášok pre vašu skupinu. V hornej časti stránky sa zobrazuje aktuálne využitie odkladacieho priestoru a jeho celková veľkosť dostupná pre vašu skupinu.

Pridanie nového záznamu:

- 1. Kliknite na tlačidlo Pridať.
- 2. Pridajte názov hlášky.
- 3. Nahrajte zvukovú hlášku alebo hlášku s videom.
- 4. Stlačte tlačidlo Uložiť.

Úprava existujúceho záznamu:

- 1. Kliknite na tlačidlo Upraviť hlášky, ktorú chcete upraviť.
- 2. Názov hlášky sa dá zmeniť aktualizáciou poľa "Názov".
- 3. Existujúca hláška sa dá zmeniť nahraním nového súboru rovnakého typu (zvukového súboru v prípade úpravy zvukovej hlášky a video súboru v prípade úpravy hlášky s videom).
- 4. Stlačte tlačidlo Uložiť.

Zobrazenie používania existujúceho záznamu:

- 1. Kliknite na tlačidlo Upraviť v príslušnom riadku.
- 2. V spodnej časti kontextového okna Upraviť hlášku sa zobrazí tabuľka používania.

Ak chcete odstrániť existujúci záznam, kliknite na položku Odstrániť v príslušnom riadku. Ak sa hláška používa, neodstráni sa a zobrazí sa príslušná správa.

2.5 Karta Oddelenia

2.5.1 Oddelenia

Na stránke Oddelenia sa nachádza zoznam všetkých oddelení vo vašej skupine. Oddelenia na úrovni podniku sa nezobrazujú, ak neobsahujú pododdelenia vytvorené v rámci vašej skupiny. Pododdelenia sú oddelené od nadradených oddelení opačnou lomkou (\).

Oddelenia sa zobrazujú vo forme zoznamu. Kliknutím na hlavičky stĺpcov môžete zmeniť poradie zoradenia položiek v stĺpci, pomocou vstupných polí pod údajmi môžete určiť vyhľadávacie kritériá alebo môžete kliknúť na prepojenia stránok, napr. Ďalšia alebo Predchádzajúca.

Spravovanie oddelení:

- 1. Ak chcete pridať nové oddelenie, kliknite na položku **Pridať**. Ak chcete upraviť existujúce oddelenie, vyberte ho zo zoznamu Oddelenie.
- 2. Upravte názov oddelenia.
- 3. Vyberte nadradené oddelenie oddelenia, ak je k dispozícii.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Ak chcete odstrániť existujúce oddelenie, vyberte ho zo zoznamu a kliknite na položku Odstrániť.

2.6 Karta Správa používateľov

2.6.1 Profil

Na stránke Profil môžete upravovať profil konkrétneho používateľa. Po výbere používateľa zo zoznamu budete presmerovaní na stránku Profil konkrétneho používateľa.

2.6.2 Služby

Na stránke Služby môžete upravovať služby konkrétneho používateľa. Po výbere používateľa zo zoznamu budete presmerovaní na stránku Funkcie volania konkrétneho používateľa.

2.6.3 Pridať používateľov

Na stránke Pridať používateľov môžete pridať nových používateľov do skupiny.

Pridanie používateľa:

- 1. Zadajte priezvisko a krstné meno používateľa.
- 2. Zadajte e-mailovú adresu používateľa.
- 3. Vyberte balík funkcií pre používateľa.
- Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť. Ak chcete zadávať ďalších používateľov, kliknite na položku Pridať ešte jedného používateľa.

2.6.4 Upraviť používateľov

Stránka Pridať používateľov vám umožňuje požiadať (správcu podniku) o zmeny používateľského konta.

Požiadavka na zmenu používateľského konta:

- 1. Zo zoznamu vyberte používateľa. Zobrazia sa informácie o používateľovi.
- 2. Zadajte správu pre správcu s popisom požadovaných zmien.
- 3. Vyberte balík funkcií pre používateľa.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Odoslať.

2.6.5 Odstrániť používateľov

Stránka Odstrániť používateľov vám umožňuje požiadať (správcu podniku) o odstránenie používateľského konta.

Požiadavka na odstránenie používateľského konta zo skupiny:

- 1. Zo zoznamu vyberte používateľa.
- 2. Kliknite na položku Odstrániť. Odošle sa požiadavka.

2.7 Karta Skupinové služby

2.7.1 Služby lokalít – Automatická recepcia – IVR logika (Auto Attendant)

Automatická recepcia – IVR logika (Auto Attendant) je automatizovaná spojovateľka, ktorá prijíma telefónne hovory a volajúcim prehráva prispôsobené správy. Volajúci sa môžu spojiť s operátorom, vytáčať podľa mena alebo klapky alebo sa pripojiť ku konfigurovateľným klapkám. Na tejto stránke môžete zadať nastavenia profilu a nastavenia automatickej recepcie pre prevádzkové hodiny, čas mimo prevádzkových hodín a hodiny pracovného voľna.

Ak chcete nakonfigurovať automatickú recepciu, vyberte ju v rozbaľovacom zozname. Ak chcete po vykonaní úprav uložiť zmeny, kliknite na položku **Uložiť**.

2.7.1.1 Profil

- Názov: Názov automatickej recepcie.
- Oddelenie: Vyberte oddelenie pre automatickú recepciu v poli s rozbaľovacím zoznamom Oddelenie. Ak chcete priradiť automatickú recepciu k skupine, vyberte položku "Žiadne".
- Jazyk: V poli s rozbaľovacím zoznamom Jazyk vyberte jazyk, v ktorom sa budú prehrávať správy služieb počas hovorov s automatickou recepciou. Predvolený jazyk je slovenčina.
- Časové pásmo: Vyberte časové pásmo z rozbaľovacieho zoznamu Časové pásmo.
- Prevádzkové hodiny: Vyberte časový kalendár z rozbaľovacieho zoznamu Prevádzkové hodiny. Pre automatickú recepciu môžete nastaviť rôzne uvítania, v závislosti od toho, či sa hovory uskutočňujú v rámci prevádzkových hodín alebo mimo nich. Táto možnosť sa zobrazí na kartách "Prevádzkové hodiny" a "Mimo prevádzkových hodín" pre štandardnú automatickú recepciu, ak je povolená podpora štandardnej automatickej recepcie.
- Kalendár pre dni pracovného voľna: Nastavte kalendár pre dni pracovného voľna z rozbaľovacieho zoznamu Kalendár pre dni pracovného voľna. V tieto dni bude automatická recepcia používať uvítanie nakonfigurované pre mimoprevádzkové hodiny. Táto možnosť sa zobrazí na karte "Hodiny pracovného voľna" pre štandardnú automatickú recepciu, ak je povolená podpora štandardnej automatickej recepcie.
- Rozsah skrátenej voľby: Možnosť, ktorú vyberiete v ovládacom prvku Rozsah skrátenej voľby, určuje, či môže automatická recepcia skrátenou voľbou presmerovať volajúcich na akéhokoľvek používateľa v danom podniku, skupine alebo oddelení. Možnosť "Podnik" je k dispozícii len vtedy, ak je vaša skupina súčasťou podniku.
- Rozsah vytáčania podľa mena: Možnosť, ktorú vyberiete v ovládacom prvku Rozsah vytáčania podľa mena, určuje, či môže automatická recepcia presmerovať volajúcich podľa mena na akéhokoľvek používateľa v danom podniku, skupine alebo oddelení. Možnosť "Podnik" je k dispozícii len vtedy, ak je vaša skupina súčasťou podniku.
- Záznamy vytáčania podľa mena: V ovládacom prvku Záznamy vytáčania podľa mena zadajte formát, ktorý majú volajúci použiť pri vytáčaní podľa mena.
 - □ "Priezvisko + KrstnéMeno": Volajúci musí najprv zadať priezvisko osoby a potom krstné meno.
 - "Priezvisko + KrstnéMeno a KrstnéMeno + Priezvisko": Volajúci môže zadať krstné meno a priezvisko v ľubovoľnom poradí.

2.7.1.2 Karty Prevádzkové hodiny / Mimo prevádzkových hodín

Táto karta slúži na nastavenie ponuky uvítania a vytáčania pre službu Automatická recepcia – IVR logika (Auto Attendant), ktoré sa použijú počas prevádzkových hodín. Služba Automatická recepcia poskytuje automatizovanú spojovateľku na smerovanie prichádzajúcich hovorov.

- Uvítanie: Vyberte, či sa má použiť predvolené alebo prispôsobené uvítanie. Ak ste vybrali možnosť "Osobné uvítanie", vyberte súbor alebo súbory, ktoré sa majú pre uvítanie použiť. Maximálna povolená dĺžka pre súbory .WAV a .WMA je 5 minút.
- Voľba prvej úrovne: Ak chcete povoliť volajúcim zadať klapku volaného účastníka bez toho, aby najprv vybrali možnosť ponuky, začiarknite položku Povoliť skrátenú voľbu prvej úrovne. Ak túto funkciu povolíte, pre volajúcich, ktorí už poznajú klapku volaného účastníka, bude používanie automatickej recepcie praktickejšie. Ak povolíte túto možnosť, po úvodnom uvítaní a ponuke prvej úrovne sa v automatickej recepcii prehrá táto výzva: Ak poznáte klapku volaného účastníka, zvoľte ju teraz. Používatelia môžu takisto prerušiť úvodné uvítanie zadaním požadovanej klapky hneď, ako automatická recepcia prijme hovor.
- Ponuka Vytáčanie: Pre každý numerický kláves môžete definovať možnosť ponuky, jednu pre kláves * a jednu pre kláves #. Pre každú možnosť ponuky vyberte akciu z rozbaľovacích zoznamov v stĺpci Akcia. Pri niektorých akciách musíte zadať aj telefónne číslo. V prípade možností, pre ktoré treba zadať telefónne čísla, sa na stránke zobrazí pole v stĺpci Telefónne číslo. Telefónne čísla môžu obsahovať predčíslia sieťových kódov (*##) na aktiváciu týchto služieb sieťových kódov: CLIR (zákaz zobrazenia identifikácie volajúceho) na hovor, Povolenie zobrazenia ID volajúcej linky na hovor, Priame prepojenie hlasovej odkazovej schránky, Kódy rýchlej voľby (8 alebo 100) alebo Ochranu pred presmerovaním. Ak napríklad zadáte sieťový kód pre rýchlu voľbu 8, hovor sa prepojí priamo s číslicami mapovanými pre rýchlu voľbu 8. Pre každú možnosť môžete zadať aj krátky textový popis v stĺpci Popis.

Ovládací prvok Akcia poskytuje tieto možnosti:

- Prepojiť s oznámením: Prehrá sa správa "Prebieha prepojenie vášho hovoru, čakajte na linke, prosím." a potom sa hovor prepojí na zadané číslo.
- Prepojiť bez oznámenia: Hovor sa prepojí na zadané číslo bez prehrania oznámenia o prepojení.
- Prepojiť na operátora: Prehrá sa správa "Zostaňte na linke, kým nebude váš hovor prepojený na operátora." a hovor sa potom prepojí na zadané číslo operátora.
- Prepojiť na vedľajšiu ponuku: Používateľ prejde do vedľajšej ponuky a prehrá sa správa nakonfigurovaná pre vedľajšiu ponuku. Táto možnosť je dostupná len pre štandardnú automatickú recepciu, ak je povolená podpora štandardnej automatickej recepcie.
- Vytáčanie podľa mena: Používateľ sa dostane do automatizovaného adresára mien.
- Skrátená voľba: Používateľ bude vyzvaný na zadanie klapky a následne prepojený.
- Zopakovať ponuku: Uvítanie automatickej recepcie sa zopakuje.
- Ukončiť: Hovor sa ukončí.

2.7.1.3 Pravidlá hovorov

Pravidlá hovorov regulujú, akým spôsobom sú hovory presmerované a ako sa spravuje identita externých a interných hovorov:

- Súkromie zobrazenia identifikácie volajúceho pri presmerovaných hovoroch.
- Doručenie uvítacej hlášky volajúcemu účastníkovi o presmerovaní hovoru pri presmerovaných hovoroch.
- Identifikácia volajúceho účastníka pri presmerovaných hovoroch.

2.7.2 Služby lokalít – Call centrum

Na tejto stránke Call Centrum sa zobrazujú predvolené nastavenia pre služby call centra v aktuálnej skupine. Ak chcete upraviť profil call centra, vyberte call centrum z rozbaľovacieho zoznamu.

2.7.2.1 Kódy nedostupnosti agenta

Účelom funkcie Kódy nedostupnosti agenta je poskytnúť doplňujúce informácie o nedostupnosti agentov. Je možné ich použiť vtedy, keď agent zmení svoj stav ACD na Nedostupný. Táto stránka slúži na konfiguráciu predvolených hodnôt funkcie Kódy nedostupnosti agenta a na pridanie, úpravu a odstránenie kódov pre túto skupinu.

Konfigurácia kódov:

- 1. Povoľte funkciu Kódy nedostupnosti agenta.
- 2. Nakonfigurujte predvolené kódy:
 - □ Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď agenti povolia službu Nevyrušovať.
 - Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď agenti vybavujú súkromné hovory.
 - □ Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď dôjde k opakovanému odmietnutiu spojenia.
 - Vyberte predvolený kód, ktorý sa použije, keď sa stav ACD agenta zmení na Nedostupný z dôvodu dosiahnutia nakonfigurovaného počtu opakovane odmietnutých hovorov.
 - Ak chcete vynútiť používanie kódov nedostupnosti agenta, začiarknite možnosť Vynútiť používanie kódov nedostupnosti agenta s predvoleným kódom a z rozbaľovacieho zoznamu zvoľte predvolený kód nedostupnosti agenta. Keď je táto funkcia povolená, v prípade, že je prijatý neplatný alebo neaktívny kód, prípadne nie je prijatý žiadny kód, použije sa vybratý kód nedostupnosti.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.2.2 Správa kódov

Existujúce kódy môžete vyhľadávať tak, že zadáte reťazec vyhľadávania a kliknete na tlačidlo Vyhľadávanie. Vyhľadávanie môžete filtrovať tak, že kliknete na položku Vyhľadávanie a vyberiete možnosti filtrovania.

Pridanie alebo úprava kódu:

- 1. Kliknite na položku Pridať alebo vyberte kód zo zoznamu a kliknite na položku Upraviť.
- 2. Kliknutím na položku Aktívne aktivujte kód a zadajte Číslo kódu a Popis.
- 3. Kliknite na položku Pridať. Kód sa pridá do zoznamu.

Ak chcete odstrániť kód, vyberte ho zo zoznamu a kliknite na položku Odstrániť.

2.7.2.3 Dispozičné kódy hovorov

Dispozičné kódy hovorov sú doplnkové atribúty, ktoré môžu agenti aplikovať na hovory. Pomocou nich môžu k hovorom pridať označenia pre marketingové propagácie, témy atď. Dispozičné kódy je možné definovať na úrovni spoločnosti, pričom v takom prípade sa zdieľajú pre všetky (Premium) call centrá a body trasy v podniku, alebo na úrovni call centra, prípadne bodu trasy, pričom v takom prípade platia len pre call centrum alebo bod trasy, v ktorom boli vytvorené.

V tejto časti môžete zobrazovať, aktivovať alebo deaktivovať dispozičné kódy definované pre vašu spoločnosť na úrovni spoločnosti. Ak aktivujete dispozičný kód na úrovni spoločnosti, budú k nemu mať prístup všetky call centrá a body trasy v spoločnosti; ak ho deaktivujete, všetky call centrá a body trasy k nemu prístup stratia.

Pridanie alebo úprava kódu:

- 1. Kliknite na položku Pridať alebo vyberte kód zo zoznamu a kliknite na položku Upraviť.
- 2. Kliknutím na položku Aktívne aktivujte kód a zadajte Číslo kódu a Popis.
- 3. Kliknite na položku Pridať. Kód sa pridá do zoznamu.

Ak chcete odstrániť kód, vyberte ho zo zoznamu a kliknite na položku Odstrániť.

2.7.2.4 Predvolené nastavenia agentov

Táto časť slúži na konfiguráciu predvolených nastavení agentov v rámci spoločnosti.

- 1. Vyberte, ktoré nastavenie časovača sa má použiť: predvolené alebo spoločnosť.
- 2. Ak chcete povoliť časovač, vyberte ho a potom vyberte počet sekúnd.
- 3. Vyberte, ktoré nastavenie nedostupnosti agenta sa má použiť: predvolené alebo spoločnosť.
- 4. Nakonfigurujte, čo sa stane, keď bude agent nedostupný:
 - □ V prípade aktivácie funkcie Nevyrušovať vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný.
 - Ak prebieha súkromný hovor, vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný.
 - Vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný po dosiahnutí definovaného počtu opakovaných odmietnutí spojenia.
 - Ak nie je možné sa s agentom spojiť, vynútiť zmenu stavu agenta na Nedostupný.
- 5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.2.5 Pravidlá smerovania call centra

V tejto časti môžete vybrať pravidlá smerovania call centra a nastaviť poradie priority call centier v spoločnosti.

- 1. V položke Pravidlá smerovania môžete vybrať nastavenie Najdlhší čas čakania alebo Poradie priorít. Ak zvolíte možnosť Poradie priorít, musíte call centrá zoradiť podľa ich priority.
- 2. Zoraďte call centrá podľa ich priority. Do textového poľa Priorita zadajte ku každému názvu call centra číslo vyjadrujúce prioritu, pričom 1 je najvyššia priorita, 2 je druhá najvyššia priorita atď. Prioritu môžete tiež zadať ako desatinné číslo. Ak chcete zmeniť prioritu call centra tak, aby bola medzi dvoma po sebe idúcimi centrami, zadajte hodnotu priority tak, aby bola medzi hodnotami týchto dvoch existujúcich call centier. Ak napríklad zmeníte prioritu call centra z 3 na 1,5, bude jeho priorita medzi prioritou 1 a 2.

Poznámka: Po obnovení stránky sa hodnoty priority call centier automaticky zmenia na celé čísla. 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.2.6 Rozšírené možnosti identity značky v správach call centra

Vyberte možnosť Systémové alebo Vlastné. Ak vyberiete možnosť Vlastné, je potrebné zadať súbor s identitou značky. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku **Uložiť**.

2.7.2.7 Nastavenia externého podávania správ call centra

Vyberte možnosť Vypnuté alebo Rozšírené. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.3 Služby lokalít – Zaparkovanie hovoru (Call Park)

2.7.3.1 Zaparkovanie hovoru (Call Park)

Služba Zaparkovanie hovoru (Call Park) umožňuje používateľom podržať hovor tak, aby ho mohol načítať každý člen skupiny/spoločnosti pomocou služby načítania zaparkovaného hovoru.

Funkcia Zaparkovanie skupinového hovoru poskytuje mechanizmus distribúcie zabezpečujúci, že po zaparkovaní hovoru služba vyhľadá dostupného používateľa na zaparkovanie hovoru v rámci skupiny zaparkovania hovoru parkujúceho používateľa. Každý používateľ môže byť priradený len k jednej skupine zaparkovania hovoru.

Po vykonaní akýchkoľvek zmien nastavení nezabudnite kliknúť na položku Uložiť, aby sa zmeny uložili.

2.7.3.2 Nastavenia pre zaparkovanie hovoru

Možnosť Spätné volanie inému používateľovi umožňuje stanoviť druhú osobu na prijímanie zaparkovaných hovorov. Po výbere iného používateľa stanovíte, ako sa spracujú oznámenia s upozornením na spätné volanie:

- Upozorniť len parkujúceho používateľa.
- Najprv upozorniť parkujúceho, potom iného používateľa (iný používateľ bude upozornený, len ak parkujúci používateľ neprijme spätné volanie).
- Upozorniť len iného používateľa.

Poznámky: Pôvodne je nastavená možnosť Upozorniť len parkujúceho používateľa. Nastavenie sa nedá zmeniť, kým nevyberiete Spätné volanie inému používateľovi. Toto nastavenie sa konfiguruje samostatne pre každú skupinu zaparkovania hovoru, keď sa používa zaparkovanie skupinového hovoru.

2.7.3.3 Nastavenia pre zaparkovanie skupinového hovoru

Pomocou položky Časovanie zobrazenia (v sekundách) môžete ovládať, ako dlho bude server čakať pred uvoľnením parkovacieho hovoru (teda hovoru uskutočneného v rámci zaparkovania skupinového hovoru, použitého na zaparkovanie prichádzajúceho hovoru).

Začiarknite položku Povoliť hlášku o cieli, na ktorom účastník parkuje, ak chcete, aby sa parkovaciemu používateľovi oznámilo číslo klapky/adresára cieľa, na ktorý bol hovor zaparkovaný.

2.7.3.4 Nastavenia pre všetky zaparkované hovory

Táto časť slúži na konfiguráciu možností zaparkovaných hovorov:

- Vzorec vyzváňania pre spätné hovory: Slúži na konfiguráciu vzorca vyzváňania pre spätné hovory, takže spätne volaný účastník vie, či ide alebo nejde o spätný hovor.
- Časovanie spätného hovoru: Čas (v sekundách), po uplynutí ktorého sa uskutoční spätný hovor.
- Doba čakania na upozornenie pri spätnom volaní inému používateľovi: Čas (v sekundách), po uplynutí ktorého sa odošle spätný hovor inému používateľovi.

2.7.3.5 Skupiny zaparkovania hovoru

Skupiny zaparkovania hovoru definujú súbor dostupných používateľov, ktorí môžu prijať zaparkovaný hovor konkrétneho používateľa.

Postup zmeny nastavení skupiny zaparkovania hovoru:

- Ak ešte nie je skupina definovaná, kliknite na položku Nové. Ak chcete pridať ďalšiu skupinu, kliknite na položku Pridať a zadajte názov. Skupinu, ktorú už nepotrebujete, môžete odstrániť jej výberom a kliknutím na položku Odstrániť.
- 2. V časti Názov skupiny vyberte skupinu, ktorú chcete upraviť.
- 3. Definujte používateľa spätného volania inému používateľovi. Používateľ spätného volania inému používateľovi musí byť jedna zo skupín prevzatia volania v skupine vo vašej skupine alebo podniku.
- 4. Nakonfigurujte možnosti Spätný hovor (príjemca). Tieto sa nedajú zmeniť, kým nevyberiete používateľa spätného volania inému používateľovi.
- 5. Používateľov môžete vyhľadávať podľa priezviska a krstného mena zadaných v poliach Používateľ a kliknutím na položku Vyhľadávanie.
- 6. Pridajte alebo odstráňte používateľov z aktuálne vybratej skupiny:
 - Pridať > Pridanie aktuálne vybratého dostupného používateľa do skupiny.
 - Odstrániť Odstránenie aktuálne vybratého priradeného používateľa zo skupiny.
 - Pridať všetko >> Pridanie všetkých dostupných používateľov do skupiny.
 - Constrániť všetko Odstránenie všetkých používateľov zo skupiny.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

Tip: Ak chcete vybrať rozsah mien, kliknite na prvé meno, stlačte kláves SHIFT, kliknite na posledné meno a potom kláves SHIFT uvoľnite. Ak chcete vybrať mená v ľubovoľnom poradí, počas klikania na jednotlivé mená držte stlačený kláves CTRL.

7. Uložte zmeny kliknutím na položku Uložiť.

2.7.4 Služby lokalít – Prevzatie hovoru (Call Pick Up)

Služba prevzatia hovoru (Call Pickup) umožňuje prijatie telefónneho hovoru kýmkoľvek v rámci definovanej skupiny. Napríklad hovor na číslo zákazníckej podpory spoločnosti môže prijať ktokoľvek v rámci skupiny služieb zákazníkom.

Na stránke Prevzatie hovoru (Call Pickup) môžete pridávať alebo odstraňovať skupiny a priraďovať používateľov k týmto skupinám.

Siužby lokalit - Sieťové kódy (Service Access Codes) -		
Skupiny prevzatia hovoru		
Názov stupiny: Cell_Pickup_group_1 * Musec		
Post/vatela:		
Priezvisko	Krstně meno	Vyhřadávanie
Pirezvisko	Kostbé resno: Priradení používatelia	Vyhľadávanie
Pinzvisko	Kostał mena: Priradeni použivatelia Modať >	Vyh?pdovanie
Prezvisko	Kostał meno: Prisadeni poublivatelia Modar:> Vodarianit Prisadeni youblivatelia Prisadeni youblivatelia Prisadeni youblivatelia	Vyh?gdówani
Prezvlatelia		<u>VyNrpdovanir</u>

Postup zmeny nastavení prevzatia hovoru:

- 1. Ak ešte nie sú vytvorené žiadne skupiny, zadajte názov a kliknite na položku Pridať. Ak chcete pridať ďalšiu skupinu, kliknite na položku Pridať a zadajte názov. Skupinu, ktorú už nepotrebujete, môžete odstrániť jej výberom a kliknutím na položku Odstrániť.
- 2. V časti Názov skupiny vyberte skupinu, ktorú chcete upraviť.
- 3. Používateľov môžete vyhľadávať podľa priezviska, krstného mena a/alebo názvu oddelenia zadaných v poliach Používateľ a kliknutím na položku Vyhľadávanie.
- 4. Pridajte alebo odstráňte používateľov z aktuálne vybratej skupiny:
 - Pridať > Pridanie aktuálne vybratého dostupného používateľa do skupiny.
 - Constrániť Odstránenie aktuálne vybratého priradeného používateľa zo skupiny.
 - □ **Pridať všetko** >> Pridanie všetkých dostupných používateľov do skupiny.
 - < Odstrániť všetko Odstránenie všetkých používateľov zo skupiny.</p>

Tip: Ak chcete vybrať rozsah mien, kliknite na prvé meno, stlačte kláves SHIFT, kliknite na posledné meno a potom kláves SHIFT uvoľnite. Ak chcete vybrať mená v ľubovoľnom poradí, počas klikania na jednotlivé mená držte stlačený kláves CTRL.

5. Uložte zmeny kliknutím na položku Uložiť.

2.7.5 Služby lokalít – Konferenčný most

Na stránke Konferenčný most môžete upravovať nastavenia mosta pre konkrétneho používateľa. Po vybratí používateľa zo zoznamu prejdete na stránku funkcií volania daného používateľa, kde môžete zadať nastavenia pre konferenciu.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

2.7.6 Služby lokalít – Skupinová identifikácia volajúcej linky (CLID)

Stránka Skupinové číslo ID volajúcej linky slúži na reguláciu obsahu, ktorý sa zobrazuje ako ID volajúcej linky (CLID) pri odchádzajúcich hovoroch. Tieto informácie sa zobrazujú príjemcom, ktorí majú v telefóne funkciu identifikácie volajúceho (ID volajúceho).

Konfigurácia skupinového čísla ID volajúcej linky:

- 1. Vyberte telefónne číslo zo zoznamu Skupinové číslo ID volajúcej linky. Predvolene je vybratá možnosť "Žiadne", čo znamená, že číslo aj názov skupiny sú skryté.
- 2. Vyberte pravidlá:
 - Použiť pravidlá skupinového čísla ID volajúcej linky (použijú sa nastavenia pre skupinovú identifikáciu volajúcej linky).
 - Použiť pravidlá poskytovateľa služby / pravidlá podniku pre ID volajúcej linky (používajú sa globálne podnikové nastavenia alebo nastavenia poskytovateľa služby pre ID volajúcej linky (CLID)).
- 3. Zadajte názov pre skupinové číslo ID volajúcej linky. Ak chcete, aby sa v odchádzajúcej identifikácii CLID namiesto používateľského mena zobrazoval názov skupiny, začiarknite políčko.
- 4. Uložte zmeny kliknutím na položku Uložiť.

2.7.7 Služby lokalít – Skupinové presmerovanie hovorov mimo prevádzkových hodín skupiny

Skupinové presmerovanie hovorov mimo prevádzkových hodín skupiny je používateľská služba, ktorá presmeruje hovory prichádzajúce mimo prevádzkových hodín skupiny na zadané číslo. Tieto nastavenia platia pre používateľov, ktorí majú službu nakonfigurovanú tak, aby využívala nastavenia skupiny, pričom sa dá aktivovať manuálne alebo podľa plánu.

Ak je služba aktivovaná pre používateľa, externé hovory prichádzajúce používateľovi sú presmerované na zadané telefónne číslo. Toto číslo sa zadáva na úrovni skupiny a je rovnaké pre všetkých používateľov. Externé hovory sú hovory prichádzajúce z prostredia mimo skupiny používateľa. V prípade podnikových skupín hovory prichádzajúce z inej skupiny v rámci podniku možno považovať za externé alebo interné v závislosti od konfigurácie systému.

Konfigurácie skupinového presmerovania hovorov mimo prevádzkových hodín skupiny:

- 1. Výberom položky Automaticky zapnuté povoľte automatickú aktiváciu. Zariadenie tiež môžete zapnúť a vypnúť manuálne.
- 2. V prípade použitia automatickej aktivácie zvoľte čas alebo kalendár pre dni pracovného voľna, kedy sa má služba automaticky aktivovať.
- 3. Do textového poľa Presmerovať na telefónne číslo zadajte telefónne číslo. Môžete sa napríklad rozhodnúť, či chcete hovory presmerovať na automatickú recepciu alebo do hlasovej odkazovej schránky. Ako číslo na presmerovanie môžete tiež zadať klapku a sieťové kódy (FAC). Ak zadáte sieťový kód, spracovanie hovoru po presmerovaní závisí od služby priradenej volajúcemu.

2.7.8 Služby lokalít – Skupinové hlásenie

Služba Skupinové hlásenie umožňuje oprávneným používateľom (tvorcom) poslať hlásenie skupine používateľov (cieľových účastníkov) tým, že vytočia telefónne číslo alebo klapku.

Konfigurácia skupinového hlásenia:

- 1. Vyberte skupinu externého hlásenia, ktorú chcete upraviť.
- 2. Nakonfigurujte maximálne počty cieľových používateľov pre skupinu externého hlásenia z poskytovateľa služby a vybratej skupiny.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

2.7.9 Služby lokalít – Prevzatie volania v skupine

Prevzatie volania v skupine automaticky spracováva prichádzajúce hovory prijímané jedným telefónnym číslom a rozdeľuje ich medzi skupinu používateľov alebo agentov.

Pridanie alebo úprava prevzatia volania v skupine:

- 1. Identifikujte ID tým, že ho zadáte do textového poľa ID prevzatia volania v skupine a vyberiete doménu z poľa s rozbaľovacím zoznamom (povinné).
- 2. Zadajte názov pre prevzatie volania v skupine v poli Názov (povinné).
- 3. Zadajte krstné meno a priezvisko pre prevzatie volania v skupine do polí Krstné meno pre ID volajúcej linky a Priezvisko pre ID volajúcej linky (povinné).
- 4. V závislosti od konfigurácie vášho systému môže byť potrebné zadať krstné meno a priezvisko do polí Priezvisko v hiragane a Krstné meno v hiragane. Tieto polia sa zobrazia, len ak je potrebné ich zadať.
- 5. Vyberte oddelenie pre prevzatie volania v skupine v poli s rozbaľovacím zoznamom Oddelenie. Ak chcete priradiť prevzatie volania v skupine ku skupine, vyberte možnosť "Žiadne". Ak priradíte prevzatie volania v skupine k oddeleniu, správcovia oddelenia budú môcť prevzatie volania v skupine upravovať.
- 6. V poli s rozbaľovacím zoznamom Jazyk vyberte jazyk, v ktorom sa budú prehrávať správy služieb počas hovorov v rámci prevzatia volania v skupine (povinné). Predvolený jazyk je angličtina (americká angličtina).
- 7. Vyberte časové pásmo z rozbaľovacieho zoznamu Časové pásmo.
- 8. Začiarknite alebo zrušte začiarknutie políčka Povoliť čakajúci hovor pre agentov. Keď je k prevzatiu volania v skupine priradená distribúcia hovorov čísla adresára, môžete priradiť čakajúci hovor agentom prevzatia volania v skupine, aby mohli spracovať viac ako jeden hovor smerujúci na nich bez ohľadu na ich stav funkcie Čakajúci hovor.
- 9. Výberom jednej z uvedených možností v ovládacom prvku Pravidlá skupiny stanovte, ako bude systém smerovať prichádzajúce hovory používateľom v skupine:
 - Kruhové: Prichádzajúce hovory sa distribuujú agentom v poradí, v akom sa zobrazujú v zozname, pričom sa začne agentom nasledujúcim za posledným agentom, ktorý hovor prijal. Keď vyhľadávanie dosiahne koniec zoznamu, vráti sa späť na začiatok a pokračuje ďalej, kým sa nevyskúšajú všetci agenti.
 - Bežné: Prichádzajúce hovory sa distribuujú agentom v poradí, v akom sa zobrazujú v zozname, pričom vždy sa začne na začiatku.
 - Simultánne: Pri prichádzajúcich hovoroch sa upozornia všetci agenti naraz. Prvý agent, ktorý hovor prijme, ho spracuje.
 - Rovnomerné: Prichádzajúce hovory sa distribuujú všetkým agentom v poradí, pričom sa začne agentom, ktorý bol najdlhšie nečinný, a skončí agentom, ktorý mal od prijatia hovoru najkratšiu prestávku.
 - Vážená distribúcia hovorov: Prichádzajúce hovory sa priradia agentom na základe percent, ktoré priradíte na stránke prevzatia volania v skupine Profil – Vážená distribúcia hovorov.
 - Dokončite časť stránky Nastavenia, ak účastník neodpovedá. Časť Nastavenia, ak účastník neodpovedá slúži na konfiguráciu správania služby, keď používateľ neprijme hovor.
 - Začiarknite políčko Prejsť na ďalšieho agenta po X zvoneniach, ak chcete presmerovať prichádzajúce neprijaté hovory na ďalšieho používateľa po stanovenom počte zvonení v súlade s aktuálnymi pravidlami skupiny.
 - Začiarknite políčko Presmerovať hovory po čakaní X sekúnd, ak chcete presmerovať hovory, ktoré neprijal žiadny používateľ, po stanovenom počte sekúnd na telefónne číslo zadané v textovom poli Presmerovať hovory na. Do poľa môžete zadať hodnoty od 0 do 7 200 sekúnd (2 hodiny).
 - Zadajte číslo do textového poľa Presmerovať hovory na, na ktoré sa hovor prepojí, keď nebude prijatý v čase stanovenom v ovládacom prvku Presmerovať hovory po čakaní X sekúnd. Zadajte sieťový kód pred číslo na spustenie jednej z týchto služieb: CLIR (zákaz zobrazenia identifikácie volajúceho) na hovor, Povolenie CLIR (zákaz zobrazenia identifikácie volajúceho) na hovor, Priame prepojenie hlasovej odkazovej schránky.

- Pomocou vyhľadávacieho panela vyhľadajte požadovaných používateľov. Používateľov môžete vyhľadávať podľa priezviska, krstného mena alebo oddelenia. Výsledky vyhľadávania sú uvedené v stĺpci Dostupní používatelia.
- Po priradení sa mená používateľov presunú zo stĺpca Dostupní používatelia do stĺpca Priradení používatelia. Používateľov môžete pridať dvomi spôsobmi: kliknite na položku Pridať všetko alebo vyberte požadované mená a kliknite na položku Pridať.
 Po priradení sa mená používateľov presunú zo stĺpca Dostupní používatelia do stĺpca Priradení používatelia. Používateľov môžete pridať dvomi spôsobmi: kliknite na položku Pridať všetko alebo vyberte požadované mená a kliknite na položku Pridať.

Poznámka: Ak chcete vybrať jedného používateľa, kliknite na požadované meno v zozname. Ak chcete vybrať viacero používateľov, podržte stlačený kláves CTRL a kliknite na požadované mená. Ak chcete vybrať rozsah mien, kliknite na prvé meno, stlačte kláves SHIFT, kliknite na posledné meno a potom kláves SHIFT uvoľnite.

- Zmeňte poradie používateľov v zozname. V závislosti od pravidiel priradených tomuto prevzatiu volania v skupine môže systém smerovať hovory používateľom v poradí, v akom sú uvedení v stĺpci Priradení používatelia. Kliknutím na položku Presunúť nahor alebo Presunúť nadol upravte poradie používateľov.
- Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.10 Služby lokalít – Telekonferencia

Pomocou služby Telekonferencia si môžete pozrieť, spravovať a odstrániť konferencie a konferenčné mosty.

Nastavenie počtu portov telekonferencie pre skupinu:

- 1. V časti Telekonferenčné porty nastavte maximálny počet pridelených portov:
 - Neobmedzené.
 - □ Obmedzené na: zadajte maximálny počet.
- 2. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Správa nastavení telekonferenčných mostov:

- 1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte konferenčný most, ktorý chcete upraviť. Zobrazí sa stránka Profil telekonferenčného mosta.
- 2. Podľa potreby upravte nastavenie konferenčného mosta.
- 3. Po dokončení kliknite na položku Uložiť.

Správa služieb priradených k telekonferenčným mostom:

- 1. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte konferenčný most, ktorý chcete spravovať.
- 2. Kliknite na kartu **Funkcie volania**.
- 3. Podľa potreby upravte nastavenia priradených služieb rovnakým spôsobom ako pre bežného používateľa.
- 4. Kliknutím na položku Uložiť uložte zmeny.

Zobrazenie histórie hovorov telekonferenčného mosta:

- 1. Z rozbaľovacej ponuky vyberte konferenčný most, ktorý chcete zobraziť.
- 2. Kliknite na kartu Moje hovory na úrovni stránky Telekonferenčný most.
- 3. Vyberte položku **Vyžiadať podrobnosti hovoru** alebo zobrazte položku **Posledných 20 hovorov** rovnakým spôsobom ako pre bežného používateľa.
- 4. Históriu hovorov môžete exportovať vo formáte podľa vlastného výberu.

Zobrazenie a správa telekonferenčných mostov na tabuli zo stránky **Tabuľa**:

- 1. Z rozbaľovacieho zoznamu na stránke Tabuľa vyberte telekonferenčné mosty, ktoré chcete spravovať.
- 2. Základné nastavenia, ako sú **Názov** a **CLID** pre konferenčný most, môžete upraviť na stránke Tabuľa kliknutím na karty jednotlivých mostov v zozname.
- 3. Kliknutím na ikonu karty Nastavenia môžete spravovať rozšírené nastavenia.
- 4. Podľa potreby upravte profil pre most a kliknite na položku Uložiť.

2.7.11 Služby lokalít – Hudba počas podržania hovoru (Music on Hold)

2.7.11.1 Hudba počas podržania hovoru (Music on Hold)

Pre každú skupinu môžete nakonfigurovať hudbu, ktorá sa prehráva volajúcemu počas podržania hovoru.

- 1. Vyberte skupinu/oddelenie, ktoré chcete upraviť.
- 2. Nakonfigurujte všeobecné nastavenia, ktorými sa určí, kedy sa prehráva hudba:
 - Devoliť hudbu pri čakaní na spojenie,
 - Povoliť hudbu pri zaparkovaní hovoru,
 - Povoliť hudbu pri rezervácii obsadenej linky.
- 3. Nakonfigurujte hlášku (zvukový kodek), ktorý sa použije pri prehrávaní zvuku:
 - □ Vysoká kvalita hovorov na úkor využitia väčšej šírky pásma (G.711),
 - Menšia šírka pásma (G.726) ako pri vysokej kvalite (G.711) a často využívaná pri medzinárodných spojeniach,
 - G.729: podobné ako G.711, ale s využitím menšej šírky pásma,
 - AMR: štandardný hlasový kodek pre siete 3GPP.
- 4. Nakonfigurujte zdroj hudby počas podržania hovoru:
 - Definované systémom,
 - Externý zdroj: na základe profilu zariadenia alebo žiadne,
 - □ Vlastné: zadajte vlastný zvukový súbor.
- Nakonfigurujte hudbu pre interné hovory. Systém môžete nakonfigurovať tak, aby používal iný zdroj hudby ako pri bežných hovoroch. Nastavenia hudby sú rovnaké ako všeobecné nastavenia pri čakaní na spojenie.

2.7.11.2 Odstránenie hudby počas podržania hovoru pre skupinu

Ak odstránite hudbu počas podržania hovoru pre oddelenie, táto služba sa zakáže a zároveň sa odstráni konfigurácia pre hudbu počas podržania hovoru pre dané oddelenie. Ak chcete odstrániť hudbu počas podržania hovoru, vyberte oddelenie a kliknite na položku **Odstrániť**. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku **Uložiť**.

2.7.11.3 Služby lokalít – Poradie vytáčania

Táto stránka slúži na vytvorenie novej skupiny s poradím vytáčania alebo na úpravu existujúcej skupiny.

- 1. Zadajte názov do poľa Názov skupiny (povinné).
- Vyhľadajte používateľov, ktorých chcete pridať do novej skupiny. Pomocou vyhľadávacieho panela vyhľadajte požadovaných používateľov. Používateľov môžete vyhľadávať podľa priezviska, krstného mena alebo oddelenia. Výsledky vyhľadávania sú uvedené v stĺpci Dostupní používatelia.
- Pridajte používateľov do novej skupiny. Po pridaní sa mená používateľov presunú zo zoznamu Dostupní používatelia do zoznamu Priradení používatelia. Používateľov môžete pridať dvomi spôsobmi:

Pridať všetko: pridať všetkých používateľov uvedených v stĺpci Dostupní používatelia,

Pridať: pridať jedného alebo viacerých používateľov zo stĺpca Dostupní používatelia. Ak chcete vybrať jedného používateľa, kliknite na požadované meno v zozname. Ak chcete vybrať viacero používateľov, podržte stlačený kláves CTRL a kliknite na požadované mená. Ak chcete vybrať rozsah mien, kliknite na prvé meno, stlačte kláves SHIFT, kliknite na posledné meno a potom kláves SHIFT uvoľnite.

4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.12 Externé čísla v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions)

Táto stránka slúži na uvedenie zoznamu používateľov služby Externé čísla v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions) vo vašej skupine alebo spoločnosti (ak je skupina súčasťou spoločnosti). Na tejto stránke môžete tiež pridať, upraviť alebo odstrániť virtuálnych používateľov so skrátenou voľbou. Používatelia Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions) sú externí používatelia s priradenou klapkou, ktorú môžu autorizovaní používatelia použiť pri volaniach. Používateľ Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions) sú externí používatelia s priradenou klapkou, ktorú môžu autorizovaní používatelia použiť pri volaniach. Používateľ Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions) má krstné meno a priezvisko ID volajúcej linky, krstné meno a priezvisko v kódovaní Unicode (používané na účely webovej prezentácie), telefónne číslo vo formáte E.164, ako aj číslo klapky a je priradený k typu virtuálnej siete HVPS na účely rozlíšenej fakturácie.

Táto stránka obsahuje tabuľku poskytujúcu rozšírený mechanizmus vyhľadávania na filtrovanie a zoradenie zobrazenia záznamov pomocou hlavičiek stĺpcov.

- Vyhľadávanie konkrétnych používateľov: Zadajte kritériá vyhľadávania do ovládacích prvkov na filtrovanie, ktoré sa nachádzajú v hlavičkách stĺpcov v tabuľke používateľov Externých čísiel (Virtual On-Net Enterprise Extesions).
- Úprava existujúceho používateľa Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions): Kliknite na položku Upraviť.
- Odstránenie používateľa Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions): Vyberte používateľov, ktorých chcete odstrániť, a kliknite na položku Odstrániť.

2.7.12.1 Pridanie používateľov Externých čísiel v HVPS

Pridanie používateľa Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions):

- 1. Kliknite na položku Pridať.
- 2. Zadajte krstné meno a priezvisko používateľa (používané na účely zobrazovania) (povinné).
- 3. Zadajte priezvisko a krstné meno ID volajúcej linky používateľa (povinné).
- 4. Zadajte telefónne číslo používateľa (povinné).
- 5. Zadajte klapku používateľa (povinné). Klapka musí byť v rámci skupiny jedinečná.
- 6. Prirad'te typ virtuálnej siete HVPS na účely fakturácie (povinné).
- 7. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.12.2 Pridanie rozsahov používateľov Externých čísiel v HVPS

Pomocou kontextového okna Pridanie rozsahu používateľov Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions) môžete nakonfigurovať rozsah používateľov Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions) v skupine (pre skupiny poskytovateľov služieb) alebo v spoločnosti (pre podnikové skupiny). K rozsahu priradíte jedno meno a typ virtuálnej siete HVPS a potom môžete použiť kontextové okno Úprava používateľa Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions) na úpravu jednotlivých záznamov.

Autorizovaní používatelia vo vašej skupine (spoločnosti) môžu volať Externé čísla v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions) pomocou ich klapky.

Pridanie rozsahu používateľov Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extesions):

- 1. Zadajte krstné meno a priezvisko pre rozsah (používané na účely zobrazovania) (povinné).
- 2. Zadajte priezvisko a krstné meno ID volajúcej linky pre rozsah (povinné). Do polí Rozsah telefónnych čísel zadajte prvé a posledné telefónne číslo nepretržitého rozsahu čísel.
- 3. Do polí Rozsah klapiek zadajte prvú a poslednú klapku alebo príslušný rozsah klapiek, ktorý chcete priradiť k rozsahu. Klapky musia byť v rámci skupiny jedinečné.
- 4. Z rozbaľovacieho zoznamu Typ virtuálnej siete HVPS vyberte typ, ktorý chcete priradiť k rozsahu na účely fakturácie.
- 5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.12.3 Úprava používateľov Externých čísiel v HVPS

Použite kontextové okno Úprava používateľa Externých čísiel v HVPS na úpravu záznamov používateľov Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions). Úprava záznamu používateľa:

- 1. Zadajte alebo vyberte požadované informácie.
- 2. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.12.4 Odstránenie používateľov Externých čísiel v HVPS

Odstránenie záznamov používateľov Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions):

- 1. Začiarknite políčko v riadkoch pre používateľov Externých čísiel v HVPS (Virtual On-Net Enterprise Extensions), ktorých chcete odstrániť.
- 2. Kliknite na položku Odstrániť.
- 3. Kliknutím na položku Odstrániť potvrďte odstránenie.

2.7.13 Služby lokalít – Hlasový portál

Stránka Hlasový portál slúži na konfiguráciu služby hlasového portálu pre skupinu.

- 1. Ak chcete povoliť alebo zakázať hlasový portál skupiny, kliknite na položku Zapnuté alebo Vypnuté.
- 2. Zadajte názov pre hlasový portál.
- 3. Nakonfigurujte názvy, ktoré sa majú zobrazovať ako ID volajúcej linky.
- Nastavte jazyk, v ktorom sa prehrá úvodné uvítanie a prihlasovacie správy volajúcim mimo skupiny. Po prihlásení sa jazyk používateľa stane jazykom hovoru. Pre hovory v rámci skupiny sa počas hovoru používa jazyk volajúceho.
- 5. Nastavte časové pásmo.
- 6. Ak je zapnutá možnosť Pri prihlásení povoliť okrem klapiek telefónne čísla alebo aliasy hlasovej odkazovej schránky, používateľom, ktorí nevolajú z vlastnej klapky (alebo z telefónneho čísla definovaného ako alias hlasových správ), sa zobrazí výzva zadať ID schránky namiesto klapky. Overovanie sa potom vykonáva podľa týchto položiek: klapky (ako zvyčajne), telefónne čísla a aliasy hlasového portálu.
- 7. Povoľte, aby sprievodca hlasovým portálom používal aplikáciu sprievodcu, v rámci ktorej sa vynúti zmena hesla používateľov z predvoleného hesla (alebo po obnovení hesla správcom) a zaznamená prispôsobené meno používateľov pred ich prístupom k hlasovému portálu. Táto možnosť tiež zakazuje výber možnosti "Stlačením klávesu 3 odstráňte prispôsobené meno" z vedľajšej ponuky Prispôsobené meno hlasového portálu.
- Vyberte uvítanie hlasového portálu. Ak chcete použiť štandardné uvítanie, vyberte položku Predvolené uvítanie. Ak chcete použiť vlastné uvítanie, vyberte položku Uvítanie s propagáciou značky a potom vyberte súbor .WAV, ktorý chcete nahrať.
- Vyberte uvítanie hlasových správ. Ak chcete použiť štandardné uvítanie, vyberte položku Predvolené uvítanie. Ak chcete použiť vlastné uvítanie, vyberte položku Uvítanie s propagáciou značky a potom vyberte súbor .WAV, ktorý chcete nahrať.
- 10. Zadajte heslo správcu hlasového portálu (dvakrát). Zadajte heslo presne tak, ako ho zadáva správca skupiny na klávesnici telefónu. Povolené sú iba čísla a heslo musí obsahovať štyri až osem číslic. Zobrazovanie znakov môžete nastaviť kliknutím na položku Zobraziť/skryť heslo.
- 11. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.14 Volacie plány – volacie plány

2.7.14.1 Volacie plány

Stránka Volacie plány slúži na spravovanie volacích plánov pre členov vašej skupiny alebo oddelenia.

Z rozbaľovacej ponuky vyberte skupinu alebo oddelenie, ktoré chcete upraviť.

2.7.14.2 Správa kódov

V tejto časti môžete zobraziť autorizačné kódy dostupné v pláne odchádzajúcich hovorov vašej skupiny alebo oddelení. V tejto časti môžete tiež pridávať alebo odstraňovať autorizačné kódy pre skupinu a oddelenia.

Ak je vaša skupina súčasťou podniku, v zozname budú uvedené všetky skupiny na úrovni podniku vytvorené správcom podniku. Ak sa rozhodnete upraviť nastavenia pre oddelenie na úrovni podniku, tieto zmeny budú platné len pre používateľov z oddelenia, ktoré je súčasťou vašej skupiny.

- Ak chcete zadať nový kód, vyplňte položky Kód a Popis a kliknite na položku Pridať.
- Ak chcete odstrániť existujúci kód, vyberte ho zo zoznamu a kliknite na položku Odstrániť.

2.7.14.3 Číselné reťazce

- Pridanie číselného reťazca: Kliknite na položku Pridať a zadajte položky Názov a Číselný reťazec.
- Úprava číselného reťazca: Kliknite na položku Upraviť v príslušnom riadku a zadajte položky Názov a Číselný reťazec. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.
- Odstránenie číselného reťazca: Vyberte číselný reťazec a kliknite na položku Odstrániť.

2.7.14.4 Čísla prepojenia

V tejto časti môžete nastaviť čísla prepojení pre plán odchádzajúcich hovorov a plán odchádzajúcich číslic. Môžete nakonfigurovať až tri rôzne čísla prepojenia pre povolenia "T1", "T2" a "T3", ktoré sú dostupné v častiach Plán odchádzajúcich hovorov alebo Plán odchádzajúcich číslic skupiny alebo oddelenia. Ak má typ hovoru niektoré z týchto povolení, hovory tohto typu sa nespracujú bežným spôsobom, ale sú prepojené na príslušné číslo prepojenia.

V tejto časti sa zobrazia všetky oddelenia vo vašej skupine. Ak je vaša skupina súčasťou podniku, v zozname budú tiež uvedené všetky oddelenia na úrovni podniku vytvorené správcom podniku. Ak sa rozhodnete upraviť nastavenia pre oddelenie na úrovni podniku, tieto zmeny budú platné len pre používateľov z oddelenia, ktoré je súčasťou vašej skupiny.

Ak chcete zadať čísla prepojenia pre skupinu alebo oddelenia, zadajte čísla prepojenia do príslušných polí alebo ich v týchto poliach upravte. Do polí v troch riadkoch môžete zadať najviac tri čísla prepojenia pre skupinu a pre každé oddelenie. Používatelia v rámci oddelenia používajú len čísla prepojenia konfigurované pre dané oddelenie. Skupinové predvolené čísla sa vzťahujú len na používateľov, ktorí nie sú priradení k žiadnemu oddeleniu. Keď sa systém pokúsi presmerovať hovor podľa volacieho plánu na číslo prepojenia, ktoré nie je uvedené na tejto stránke, hovor sa zablokuje. Ak napríklad oddelenie nemá stanovené Číslo prepojenia 3, všetky odchádzajúce hovory používateľov z oddelenia, ktoré sú na základe plánu odchádzajúcich hovorov smerované na T3, sa zablokujú, bez ohľadu na predvolené nastavenia skupiny.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť (naspodku stránky).

2.7.14.5 Plán prichádzajúcich hovorov

V tejto časti môžete obmedziť prichádzajúce hovory pre skupinu alebo oddelenia v skupine. Môžete zabrániť týmto typom hovorov: hovory v rámci skupiny, hovory mimo skupiny, hovory na účet volaného a typy hovorov s prispôsobiteľnými číselnými reťazcami, ktoré systém priradí k externým číslam.

Poznámka: V prípade podniku sa kritériá monitorovania "Hovory v rámci skupiny" a "Hovory mimo skupiny" vzťahujú len na hovory mimo podniku. Hovory mimo skupiny, ale v rámci jedného podniku nespustia kritériá monitorovania "Hovory v rámci skupiny" a "Hovory mimo skupiny".

Zmena oprávnení pre prichádzajúci hovor pre skupinu alebo oddelenia:

- 1. V rozbaľovacej ponuke Hovory mimo skupiny vyberte jedno z týchto nastavení:
 - □ "Povolit": Povoľuje používateľom v skupine alebo oddelení prijímať všetky hovory mimo skupiny.
 - "Čiastočné": Povoľuje používateľom v skupine alebo oddelení prijímať hovory mimo skupiny, len ak sú vonkajšie hovory prepojené alebo presmerované inými používateľmi v skupine.
 - "Blokovať": Nedovoľuje používateľom v skupine alebo oddelení prijímať hovory mimo skupiny, ani ak sú vonkajšie hovory prepojené alebo presmerované inými používateľmi v skupine.
 Poznámka: Používatelia s úplným obmedzením (ktorí majú v stĺpci Hovory mimo skupiny nastavené "Blokovať") nemôžu prijímať vonkajšie hovory v skupine prevzatia hovoru ani vonkajšie hovory zaparkované používateľom v ich skupine. Používatelia s úplným obmedzením môžu prijímať hovory od používateľov siete CWC (City-Wide Centrex), ak sa obaja nachádzajú v rovnakej skupine CWC.
- 2. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.14.6 Plán odchádzajúcich hovorov

V tejto časti môžete upravovať typy hovorov, ktoré môžu uskutočňovať používatelia vo vašej skupine alebo oddeleniach. Pre každé oddelenie vyberte hodnotu z rozbaľovacieho zoznamu pre každý uvedený typ hovoru:

- "Y" oprávňuje používateľov v skupine alebo oddelení uskutočniť daný typ hovoru.
- "N" blokuje prístup používateľov v skupine alebo oddelení k danému typu hovoru.
- "K" znamená, že používatelia v skupine alebo oddelení musia po detegovaní daného typu hovoru zadať autorizačný kód.
- "TX" (kde X = 1, 2 alebo 3) po detegovaní daného typu hovoru prepojí používateľov v skupine alebo oddelení na zadané číslo prepojenia.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.7.14.7 Typy hovorov

Typy hovorov sú definované takto:

- Skupinové: hovory v rámci používateľovej skupiny BroadWorks.
- Miestne: hovory v rámci jedného geografického regiónu.
- Bezplatné: bezplatné volania na čísla začínajúce číslicou 1, po ktorej zvyčajne nasledujú čísla 800, 877 alebo 888.
- Spoplatnené: účtovateľné hovory v rámci jedného geografického regiónu.
- Medzinárodné: účtovateľné hovory do iných krajín.
- Cez spojovateľku: hovory uskutočnené s pomocou účtovateľnej služby spojovateľky.
- Účtovateľná telefónna informačná služba: účtovateľné hovory na telefónnu informačnú službu, napríklad na číslo 411 alebo 555-1212.
- Špeciálne služby I: hovory na čísla začínajúce na 700. Tieto hovory môžu a nemusia byť účtovateľné.
- Špeciálne služby II: vyhradené na účely správcu systému.

- Prémiové služby I: účtovateľné hovory na čísla začínajúce na 900.
- Prémiové služby II: účtovateľné hovory na čísla začínajúce na 976.
- Bežné: účtovateľné hovory na čísla typu 1010XXX, napríklad 1010321.
- Vytáčanie pomocou adresy URL: hovory na adresy URL mimo skupiny (napríklad na e-mailovú adresu mimo skupiny).

Neznáme: hovory v rámci neznámych typov hovorov.

2.7.15 Sieťové kódy (Service Access Codes)

Na stránke Sieťové kódy (Service Access Codes (SAC), Feature Access Codes (FAC) môžete spravovať čísla a symboly, ktoré vaši používatelia zadávajú na prístup k jednotlivým funkciám (napríklad *15 pre premostenie hovoru alebo *68 pre zaparkovanie hovoru). Môžete si prezerať a konfigurovať len tie položky, ktoré sa vzťahujú na služby autorizované pre vašu skupinu.

- Ak používate sieťové kódy od vášho poskytovateľa služby, nemôžete ich zmeniť.
- Ak používate sieťové kódy skupiny, môžete ich zmeniť. Predvolené hodnoty sú na začiatku vyplnené poskytovateľom služby.

Zmena sieťových kódov skupiny:

- Zadajte alebo upravte kódy podľa potreby. Môžete upraviť hlavný (povinný) kód a zadať alebo upraviť alternatívny (voliteľný) kód pre každý sieťový kód dostupný pre vašu skupinu. Použite pritom takýto formát:
 - Sieťové kódy musia byť jedinečné a mať dĺžku dva až päť znakov.
 - □ Medzi platné znaky patria čísla od 0 do 9, veľké písmená A až D a špeciálne znaky * a #.
 - Uistite sa, že žiadny sieťový kód sa ešte nepoužíva s tiesňovým číslom, číslom rýchlej voľby ani číslom klapky.
 - Dávajte pozor, aby ste nezadali kód, ktorý sa už používa.
- 2. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.8 Karta Pomôcky a pravidlá

2.8.1 Pravidlá

Stránka Pravidlá sa používa na spravovanie pravidiel prístupu skupiny.

Poznámka: Nemôžete nastaviť pravidlá prístupu pre vyššiu úroveň prístupu, ako má momentálne váš profil správcu. Okrem toho nemôžete zmeniť žiadne pravidlá prístupu, ktoré sú momentálne nastavené pre vyššiu úroveň prístupu, než má momentálne váš profil správcu. Tlačidlá pre takéto pravidlá prístupu sú neaktívne.

Môžete použiť tieto hodnoty pravidiel prístupu:

- Úplný prístup: Prístup na čítanie a zápis ku stránke alebo skupine funkcií.
- Prístup len na čítanie: Prístup len na zobrazenie stránky alebo skupiny funkcií.
- Obmedzený: Buď prístup len na čítanie stránky, alebo žiadny prístup k stránke alebo skupine funkcií.
- Bez prístupu: Žiadny prístup k funkcii alebo skupine funkcií, napríklad k používateľským funkciám.

Nastavenie pravidiel:

- 1. Nastavte prístup profilu skupiny. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na používanie alebo zobrazovanie stránok Profil skupiny.
- 2. Nastavte prístup používateľa. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na pridávanie, úpravu a odstraňovanie používateľov a zobrazovanie stránok Profil používateľa a Adresy.

- 3. Nastavte prístup správcu. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na pridávanie, úpravu a odstraňovanie správcov (skupina a oddelenie).
- 4. Nastavte prístup oddelenia. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na pridávanie, úpravu a odstraňovanie oddelení a zobrazovanie zoznamu oddelení. Upozorňujeme, že čísla smie priraďovať oddeleniam len ten, kto má úplný prístup.
- 5. Nastavte prístup zariadenia. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na pridávanie alebo úpravu zariadení (napríklad pre používateľov).
- 6. Nastavte prístup inštancie rozšírených služieb. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na pridávanie, odstraňovanie a úpravu inštancií rozšírených služieb. Príkladmi inštancií rozšírených služieb sú automatické recepcie, skupiny kapacity hovorov, konferenčné mosty, prevzatia volania v skupine, call centrá, skupiny poradí vytáčania a hudba/video počas podržania hovoru pre oddelenie. V prípade obmedzeného prístupu nemôže správca skupiny pridávať ani odstraňovať inštancie služby.
- 7. Nastavte prístup sieťového kódu. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na získanie prístupu k sieťovým kódom (úplný prístup alebo prístup len na čítanie).
- 8. Nastavte prístup telefónneho čísla/klapky. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na priradenie telefónnych čísel/klapiek.

Poznámka: Ovládacie prvky prístupu telefónneho čísla/klapky ovládajú súčasne priradenie telefónneho čísla aj klapky. V prípade prístupu len na čítanie sa položka ponuky Skupina > Zdroje > Priradenie čísel v ponuke Zdroje nezobrazuje. Klapka bude len na čítanie pre tieto skupinové služby (automatická recepcia, skupiny kapacity hovorov, prevzatie volania v skupine, prichádzajúce hovory a skupina hlasových správ). Správca bude môcť tieto služby pridávať, nebude však môcť konfigurovať klapku.

9. Nastavte prístup služby. Kliknite na tlačidlo požadovaného prístupu na priradenie služieb, napríklad pre používateľov alebo skupinu.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.9 Karta Adresár

2.9.1 Spoločný telefónny zoznam

Stránka Spoločný telefónny zoznam slúži na spravovanie zdieľaného telefónneho zoznamu skupiny. Do tohto zoznamu môžete zaradiť skupinou často volané čísla, napríklad bezpečnostná služba, firemné stravovacie zariadenie alebo firemné zariadenie starostlivosti o deti.

Pridanie alebo úprava čísla:

- 1. Ak chcete pridať nové číslo, kliknite na položku **Pridať**. Ak chcete upraviť existujúce číslo, kliknite na položku **Upraviť**.
- 2. Zadajte meno a telefónne číslo.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Odstránenie čísla:

- 1. Kliknite na položku Odstrániť v riadku, ktorý chcete odstrániť.
- 2. Potvrďte odstránenie kliknutím na položku OK.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Importovanie zoznamu čísel:

- 1. Pripravte si zoznam telefónnych čísel ako súbor s hodnotami oddelenými čiarkou (CSV). V každom riadku použite formát "meno,číslo".
- 2. Kliknite na položku Vybrať súbor a vyberte súbor.
- 3. Kliknite na položku Importovať.

2.9.2 Osobný telefónny zoznam

Importovať súbor CSV

Táto stránka slúži na importovanie viacerých mien a telefónnych čísel zo súboru vo vašom počítači do vášho osobného telefónneho zoznamu. Importované súbory musia byť vo formáte s hodnotami oddelenými čiarkou (prípona .CSV) a musia obsahovať meno a číslo pre každý kontakt. Kontaktné údaje môžete exportovať do súboru vo formáte .CSV pomocou programu Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel alebo iného programu, prípadne môžete pomocou editora obyčajného textu, napríklad Poznámkového bloku, vytvoriť vlastný súbor .CSV.

Upozorňujeme však, že prvý riadok importovaného súboru musí mať definované dva stĺpce: Meno a Číslo. Ak súbor neobsahuje tieto hlavičky stĺpcov, nemožno ho importovať. Každý ďalší riadok pod hlavičkami stĺpcov musí obsahovať meno a číslo jedného kontaktu, pričom každá hodnota musí byť ohraničená úvodzovkami a oddelená čiarkou.

Tu je uvedený príklad formátu požadovaného na import súboru:

```
"Meno", "Číslo"
"Janko Mrkvička", "0905xxxxx"
```

Importovanie telefónneho zoznamu zo súboru:

- 1. Kliknite na položku Prehľadávať a vyberte súbor.
- 2. Kliknite na položku Nahrať.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

2.9.3 Adresár spoločnosti

Na tejto stránke sa zobrazuje adresár spoločnosti v súhrnnej alebo podrobnej verzii.

Ak chcete vykonať základné vyhľadávanie, kliknite na položku Vyhľadávanie. Výsledky môžete filtrovať tak, že do poľa vyhľadávania zadáte text Začína s, Končí s alebo Rovné. Hľadanie tiež môžete obmedziť na krstné meno, priezvisko alebo telefónne číslo.

Poznámka: Správy Súhrn adresára spoločnosti a Podrobnosti adresára podniku majú vyhľadávanie obmedzené na maximálne 1 000 členov pre každú správu, bez ohľadu na zadané kritériá vyhľadávania. Kliknutím na príslušné prepojenie v Adresári spoločnosti môžete vygenerovať/vyexportovať kópiu adresára vo formáte HTML alebo PDF.

2.9.4 Vlastné adresáre kontaktov

Stránka Vlastný adresár kontaktov slúži na vytvorenie nového vlastného adresára kontaktov a na správu existujúcich vlastných adresárov kontaktov. Adresár môže obsahovať najviac 1 000 používateľov. Vlastné adresáre kontaktov si môžu prezerať všetci používatelia v skupine.

Poznámka: Používateľov nie je možné zahrnúť do vlastného adresára kontaktov, ak majú priradenú službu ochrany súkromia používateľa a povolenú ochranu súkromia adresára.

Správa vlastného adresára kontaktov:

- 1. Vyberte akciu:
 - Ak chcete pridať nový adresár, kliknite na položku Pridať nový adresár.
 - Ak chcete upraviť existujúci adresár, kliknite na položku Upraviť.
- 2. Zadajte názov adresára (povinné).

- 3. Vyhľadajte dostupných používateľov kliknutím na položku **Vyhľadávanie**. Pri vyhľadávaní môžete filtrovať tak, že zadáte ID skupiny, oddelenie, priezvisko alebo krstné meno.
- 4. Vyberte používateľov, ktorých chcete pridať do oboch zoznamov alebo ich odtiaľ odstrániť:
 - □ Kliknutím na položku **Pridať** pridajte aktuálne vybratých používateľov.
 - □ Kliknutím na položku Odstrániť odstráňte aktuálne vybratých používateľov.
 - Kliknutím na položku Pridať všetko pridajte všetkých zobrazených dostupných používateľov.
 - Kliknutím na položku Odstrániť všetko odstráňte všetkých zobrazených priradených používateľov.
- 5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Ak chcete adresár odstrániť, kliknite na položku Odstrániť. Potvrďte odstránenie kliknutím na položku OK.

2.10 Karta Presmerovanie mimoriadnej situácie

2.10.1 Presmerovanie mimoriadnej situácie

Na stránke Presmerovanie mimoriadnej situácie môžete presmerovať hovory na alternatívne čísla presmerovania vašej skupiny v prípade, že primárne číslo nebude dostupné.

Môžete definovať číslo presmerovania pre každého používateľa vo vašej skupine. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku **Uložiť**.

2.11 Karta Podrobnosti hovoru

2.11.1 Vyžiadanie podrobností hovorov

Stránka Vyžiadať podrobnosti hovoru slúži na generovanie správ so zoznamom aktivity volaní pre skupinu. Správy sa zobrazia na stránke a môžete ich odoslať e-mailom alebo exportovať ako súbor PDF alebo CSV.

Generovanie správy s podrobnosťami hovorov:

- 1. Predvolene budú do správy zahrnutí všetci používatelia v skupine. Správu môžete vybrať aj pre jednotlivého používateľa.
- Správy s podrobnosťami hovorov môžete usporiadať podľa položiek: dátum/čas začiatku, čas prijatia, dátum/čas ukončenia, dĺžka hovoru, telefón používateľa, z telefónu, na telefón, typ hovoru, výsledok hovoru alebo kategória hovoru. Zoradiť môžete vzostupne alebo zostupne.
- 3. Zadajte rozsah dátumov správy. Kliknutím na ikonu kalendára môžete vybrať dátum z rozbaľovacieho kalendára.
- 4. Správu môžete obmedziť, aby obsahovala iba nasledujúce položky: prichádzajúce hovory, zmeškané hovory a/alebo odchádzajúce hovory.
- 5. Správu môžete filtrovať zadaním celého telefónneho čísla alebo jeho časti.
- 6. Kliknite na položku Vytvoriť správu. Zobrazí sa správa.
- 7. Ak si chcete ponechať kópiu správy, vyberte jednu z týchto možností exportu:
 - Odoslať e-mail príjemcovi: Zadajte e-mailovú adresu a kliknite na položku Odoslať.
 - Exportovať správu do formátu PDF: Kliknite na položku Odoslať.

3 Používateľ (User)

3.1 Karta Profil

3.1.1 Úprava vášho profilu

Na karte Profil (User) sa zobrazujú údaje o vašom konte, nastaveniach a kalendári. Pomocou tejto stránky môžete vykonať tieto činnosti:

- aktualizovať základné údaje konta,
- zmeniť svoje heslo,
- zadať svoje nastavenia súkromia,
- nastaviť pravidlá hovorov,
- nakonfigurovať časové kalendáre,
- nakonfigurovať kalendáre pre dni pracovného voľna,
- prezrieť si nastavenia zariadenia,
- prezrieť si svoje linky a telefónne čísla,
- prezrieť si priradené služby.

3.1.1.1 Informácie o používateľovi

V tejto časti sa zobrazujú informácie o vašom konte. Môžete tu upraviť tieto informácie:

- Krstné meno a priezvisko.
- Krstné meno a priezvisko pre ID volajúcej linky.
- Telefónne číslo ID volajúcej linky (v závislosti od príznaku konfigurovateľné CLID/povolené, ktorý môže upraviť len správca).
- Oddelenie.
- Jazyk (používaný na webovom a hlasovom portáli).
- Časové pásmo.
- Trieda siete služby.
- Všeobecné kontaktné údaje.
- Použiť telefónne číslo ID volajúcej linky pre odchádzajúce hovory reguluje pravidlá spracovania hovoru pre používateľa (v závislosti od príznaku konfigurovateľné CLID/povolené, ktorý môže upraviť používateľ a správca):
 - Ak je táto možnosť začiarknutá: zvoľte nastavenia "Použiť pravidlá používateľa pre ID volajúcej linky" a "Použiť konfigurovateľné CLID pre ID volajúcej linky".
 - Ak táto možnosť nie je začiarknutá: zvoľte nastavenia "Použiť pravidlá používateľa pre ID volajúcej linky" a "Použiť telefónne číslo používateľa pre ID volajúcej linky".

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť (nachádza sa naspodku obrazovky).

3.1.1.2 Obnovenie hesla

Svoje heslo a prístupový kód k hlasovému portálu poznáte len vy. Hoci správcovia majú prístup k vašim stránkam, vaše heslo ani prístupový kód nepoznajú. Správcovia môžu napriek tomu obnoviť vaše heslo alebo prístupový kód tak, že vám vytvoria nové.

Zároveň môže váš správca nastaviť počet neúspešných pokusov o prihlásenie. Ak dosiahnete limit nastavený správcom, vaše prihlasovanie sa zablokuje a váš správca vám musí obnoviť heslo alebo prístupový kód.

Zmena hesla alebo prístupového kódu:

- Zadajte svoje nové používateľské heslo alebo prístupový kód k hlasovému portálu. Môžete si ho tiež vytvoriť automaticky kliknutím na položku Generovať. V závislosti od vašej organizácie môže byť potrebné pri nastavovaní hesla alebo prístupového kódu dodržať niekoľko pravidiel.
- 2. Potvrďte heslo alebo prístupový kód tým, že ho zadáte do poľa opätovného zadania.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť (nachádza sa naspodku obrazovky).

Tip: Ak si chcete pozrieť, čo ste zadali, kliknite na položku Zobraziť/skryť heslo.

3.1.1.3 Pravidlá hovorov

Pravidlá hovorov určujú, ako sa hovory spracujú pri rôznych podmienkach. Môžete nakonfigurovať:

- nastavenia súkromia identity pre presmerované hovory,
- reakciu na presmerovanie hovorov pre presmerované hovory,
- ID volajúcej linky pre presmerované hovory.

Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť (nachádza sa naspodku obrazovky).

3.1.1.4 Kalendáre

V tejto časti môžete pridať svoj vlastný osobný kalendár. Osobné kalendáre môžu ovplyvniť fungovanie služieb vrátane rozšíreného presmerovania hovorov, selektívneho odmietnutia hovorov, selektívneho prijímania hovorov a prioritného vyzváňania.

Kalendáre

m	neetin	gGrou	р																						
	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Pondelok																									
Utorok								1																	
Streda																									
Štvrtok																									
Piatok																									
Sobota																									
Nedeľa																									

Správa kalendára:

- 1. Vyberte akciu:
 - Ak chcete upraviť existujúci kalendár, vyberte príslušnú kartu.
 - Ak chcete vytvoriť nové konto, kliknite na položku Pridať nový kalendár, zadajte názov a kliknite na položku OK.
 - Ak chcete odstrániť kalendár, vyberte príslušnú kartu, kliknite na položku Odstrániť a potvrďte odstránenie kliknutím na položku Áno.
- 2. Pri úprave nového alebo existujúceho konta môžete vybrať časy a dni týždňa, v ktorých bude aktívne:
 - □ Vyznačením poľa pri každom dni vyberte príslušný čas začiatku a ukončenia.
 - □ Kliknutím na pole upravte čas začiatku a ukončenia a potom kliknite na položku Odoslať.
 - □ Kliknutím na položku **Premenovať** môžete podľa potreby kalendár premenovať.
- 3. Pri konfigurácii služieb ich prepojíte s týmto kalendárom pomocou jeho názvu.

Ak chcete odstrániť časový kalendár, kliknite na položku **Odstrániť** a potvrďte odstránenie kliknutím na položku **OK**.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

3.1.1.5 Osobné kalendáre pre dni pracovného voľna

V tejto časti môžete pridať svoj vlastný osobný kalendár pre dni pracovného voľna. Kalendáre pre dni pracovného voľna môžu ovplyvniť fungovanie služieb vrátane rozšíreného presmerovania hovorov, selektívneho odmietnutia hovorov, selektívneho prijímania hovorov a prioritného vyzváňania.

	racovneno voľr	Id							
označuje povinné pole.									1
PRACOVNÉ VOĽNO	DÁTUM	n ZAČ	IATKU		D	ÁTUN	I UKONČENIA	OPAKOVANI	E
	0		Septe	mber	2020		0	Žiadne	¥
	Ne	Po	Ut	St	Št	Pi	So		
			1	2	3	4	5	Žiadne	٠
	6	7	8	9	10	11	12		
	13	14	15	16	17	18	19	1	
	20	21	22	23	24	25	26	Žiadne	٠
	27	28	29	30	Γ			1	
								Žiadne	٣

Správa kalendára pre dni pracovného voľna:

- 1. Ak chcete vytvoriť nové konto, kliknite na položku **Pridať kalendár pre dni pracovného voľna**. Ak chcete upraviť existujúci kalendár, kliknite na položku **Upraviť**.
- 2. Upravte názov dňa pracovného voľna.
- 3. Upravte dátum začiatku a ukončenia. Dátumy môžete zadať ručne alebo môžete kliknúť na tlačidlo Kalendár a vybrať ich z rozbaľovacieho kalendára.
- 4. Vyberte, ako často sa vyskytne tento deň pracovného voľna: Neurčité (opakuje sa každý rok) alebo Obmedzené. Ak vyberiete možnosť Obmedzené, je nutné zadať dátum, kedy sa kalendár prestane uplatňovať.
- 5. Zmeny uložte kliknutím na položku Uložiť.

Ak chcete odstrániť kalendár pre dni pracovného voľna, kliknite na položku Odstrániť a potvrďte odstránenie kliknutím na položku OK.

3.1.1.6 Zariadenie

V časti Zariadenie sa zobrazujú informácie o vašom telefóne. Ak chcete získať informácie o konfigurácii nastavení zariadenia, obráťte sa na svojho správcu.

3.1.1.7 Používateľské profily (User Profiles)

V sekcii Používateľské profily (User Profiles) sa zobrazujú vaše nastavenia pre linku, typ koncového bodu, krstné meno používateľa, telefónne číslo a informácia o tom, či je telefónne číslo zaregistrované.

3.1.1.8 Telefónne číslo

V tejto sekcii si viete pozrieť telefónne číslo a klapku používateľa (User Extension).

3.1.1.9 Priradené služby

V časti Priradené služby sú uvedené všetky služby, ku ktorým máte prístup.

3.2 Karta Funkcie volania

V prípade funkcií volania si môžete prispôsobiť dostupné služby pre vaše konto. Pomocou tejto stránky môžete napríklad nastaviť uvítanie pre vašu hlasovú odkazovú schránku alebo konfigurovať číslo na presmerovanie.

Môžete filtrovať, ktoré funkcie sa zobrazia na obrazovke, tým, že z rozbaľovacej ponuky Typ služby vyberiete možnosť Všetky služby, Prichádzajúce hovory, Odchádzajúce hovory, Ovládanie hovorov alebo Správy.

Funkcie volania Zobraziť a aktualizovať nastavenia služieb hovorov	
Typ služby: Všetky služby •	
Prichádzajúce hovory	🔿 Zapnuté 🔹 Vypnuté
Ý Úplné presmerovanie hovorov	🔿 Zapnuté 🔹 Vypnuté 📞
Yresmerovanie hovorov, ak na linke prebieha iný hovor	Pri presmerovaní hovoru prehrať varovné zvonenie Zapnuté Vypnuté C

Tip: Ak myšou ukážete na službu na stránke portálu, automaticky sa zobrazí jej krátky popis. Ak na niektorú z nich kliknete, dostanete sa na úvodnú stránku pomocníka s ďalšími informáciami o danej službe.

3.2.1 Alternatívne čísla (Alternate numbers)

Alternatívne čísla (Alternate numbers) umožňujú okrem primárneho čísla a klapky priradenie až desiatich ďalších telefónnych čísel alebo klapiek. Všetky ďalšie čísla a klapky zvonia na váš telefón (telefóny) rovnako ako v prípade primárneho telefónu. Okrem toho môžete pre každé číslo zadať vzorec rozlíšeného zvonenia, ak ho váš telefón podporuje. Len správca môže pre vás nakonfigurovať nové čísla a klapky.

Postup úpravy nastavení a pridania alternatívnych čísel:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Ak chcete, aby alternatívne čísla používali odlišné vyzváňanie, nastavte položku Rozlíšené vyzváňanie na možnosť Zapnuté.
- 3. Pridajte alebo upravte alternatívne telefónne čísla a/alebo klapky. Môžete si vybrať z týchto vzorcov vyzváňania:
 - Bežné,
 - Dlhé dlhé,
 - □ Krátke krátke dlhé,
 - Krátke dlhé krátke.

Poznámka: Ku každému zo štyroch vzorcov vyzváňania alternatívnych čísel sú priradené iné vzorce vyzváňania pre čakajúce hovory. Ak má používateľ priradenú a povolenú funkciu Čakajúci hovor, vzorec vyzváňania pre čakajúci hovor je založený na vybratom vzorci vyzváňania alternatívneho čísla.

4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Ak chcete odstrániť existujúce číslo, vyberte zo zoznamu položku Žiadne a uložte zmeny.

3.2.2 Odmietnutie anonymných hovorov (Anonymous Call Rejection)

Odmietnutie anonymných hovorov (Anonymous Call Rejection) vám umožní odmietnuť hovory od volajúcich, ktorí majú zablokované zobrazovanie svojho čísla. Odmietnuté sú len hovory s úmyselne anonymnými číslami. Hovory od volajúcich, ktorých čísla nie sú dostupné, sa neodmietnu. Volajúci sú po odmietnutí informovaní, že neprijímate hovory od neidentifikovaných volajúcich. Váš telefón vôbec nezazvoní a nedostanete žiadne upozornenie na to, že vám niekto volal. To sa však nevzťahuje na hovory v rámci vašej skupiny.

Táto stránka slúži na blokovanie alebo povolenie hovorov od volajúcich, ktorí zablokovali svoje telefónne číslo tak, aby sa nedalo identifikovať. Zablokovaní volajúci si vypočujú správu s upozornením, že ich hovor je odmietnutý. Túto službu môžete aktivovať kedykoľvek.

Ak chcete konfigurovať odmietnutie anonymných hovorov, vyberte možnosť Zapnuté alebo Vypnuté a kliknutím na položku **Uložiť** uložte zmeny.

3.2.3 Spätné zavolanie, ak je obsadené (Automatic Call Back)

Vďaka tejto službe si môžete vyžiadať upozornenie, keď sa obsadená linka v rámci vašej skupiny stane dostupnou. Na upozornenie na dostupnosť používateľa sa použije rozlíšené zvonenie.

Na tejto stránke môžete nastaviť upozornenie na to, že obsadená linka vo vašej skupine je opäť dostupná. Ak je zapnuté automatické spätné volanie, vo chvíli, kedy bude obsadená linka opäť dostupná, dostanete upozornenie formou rozlíšeného zvonenia. Túto službu môžete aktivovať kedykoľvek. Ak chcete nakonfigurovať automatické spätné volanie, vyberte možnosť Zapnuté alebo Vypnuté a kliknutím na položku **Uložiť** uložte zmeny.

3.2.4 Podržanie hovoru (Call Hold)

Automatické podržanie a načítanie je alternatívnym spôsobom podržania a načítania hovorov. Prichádzajúce hovory sa automaticky podržia a načítajú bez toho, aby ste museli použiť sieťové kódy.

Služba Podržanie hovoru (Call Hold) je alternatívnym spôsobom podržania a načítania hovorov pre používateľov služby BroadWorks. Táto služba je priradená používateľom s tým, že ich prichádzajúce hovory sa automaticky podržia a načítajú bez toho, aby museli použiť sieťové kódy.

Podržanie hovoru: Používateľ môže podržať hovor účastníka s aktívnou službou Podržanie hovoru (Call Hold).

Ak je táto funkcia aktívna:

- Ak voláte účastníkovi so službou Podržanie hovoru (Call Hold), dôjde k podržaniu volajúceho.
- Prepojenie s konzultáciou: Pri prepojení hovoru účastníkovi so službou Podržanie hovoru (Call Hold) dôjde k podržaniu vzdialeného účastníka.
- Prepojenie hovoru bez výzvy: Pri prepojení hovoru účastníkovi so službou Podržanie hovoru (Call Hold) dôjde k podržaniu vzdialeného účastníka.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

Hovory, ktoré končia u účastníka so službou Podržanie hovoru (Call Hold), môžu mať pôvod v skupine účastníka, mimo skupiny účastníka alebo vo verejnej telekomunikačnej sieti.

Načítanie hovoru: Používateľ môže načítať podržaný hovor tak, že zavolá účastníkovi s aktívnou službou Podržanie hovoru (Call Hold) s podržaným hovorom. Hovory, ktoré končia u účastníka so službou Podržanie hovoru (Call Hold) na načítanie podržaného hovoru, môžu mať pôvod v skupine účastníka, mimo skupiny účastníka alebo vo verejnej telekomunikačnej sieti.

Spätný hovor: Podržanie hovoru (Call Hold): Keď je hovor u účastníka s aktívnou službou Podržanie hovoru (Call Hold) podržaný už príliš dlho, služba Podržanie hovoru (Call Hold) sa pokúsi zavolať naspäť účastníkovi, ktorý prepojil hovor tomuto účastníkovi so službou Podržanie hovoru (Call Hold). Ak účastník, ktorý hovor prepojil, na tento spätný hovor odpovie, dôjde k prepojeniu tohto účastníka s podržaným účastníkom. Ak spätný hovor dostane odozvu obsadenosti linky (alebo inú odozvu), preruší sa a zopakuje sa opäť o 10 sekúnd. Ak na spätný hovor nikto neodpovie, bude zvoniť až do vypršania časového limitu zariadenia a potom sa zopakuje opäť o 10 sekúnd.

Poznámka: U účastníka s aktívnou službou Podržanie hovoru (Call Hold) môže byť zároveň podržaný len jeden hovor.

Konfigurácia automatického podržania a načítania:

- 1. Nakonfigurujte automatické podržanie a načítanie hovoru výberom možnosti Zapnuté alebo Vypnuté.
- Zadajte počet sekúnd (6 až 600) pre čas spätného hovoru. Fáza spätného volania služby Podržanie hovoru (Call Hold) sa spustí vtedy, ak dĺžka podržania hovoru presiahne túto zadanú hodnotu.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.5 Orange Mobility

Časť Orange Mobility slúži na konfiguráciu nastavení služby Orange Mobility pre vybratého používateľa. Upozorňujeme, že keď je služba nastavená na možnosť Zapnuté, musí byť definované najmenej jedno mobilné telefónne číslo.

3.2.5.1 Rýchly prístup k nastaveniam služby Orange Mobility

Kroky	Podrobnosti
1. Povoľte alebo zakážte službu	Ak chcete povoliť službu, začiarknite možnosť Zapnuté. Ak chcete službu zakázať, začiarknite možnosť Vypnuté.
2. Zobrazte nastavenia služby Orange Mobility a mobilnej identity	Ak chcete získať prístup k nastaveniam služby Orange Mobility a mobilnej identity, kliknite na tlačidlo Zobraziť . Zobrazí sa tlačidlo Upraviť na úpravu nastavení Orange Mobility, ako aj tabuľka s primárnou mobilnou identitou.

3.2.5.2 Nastavenia služby Orange Mobility

Kontextové okno na úpravu služby Orange Mobility slúži na konfiguráciu nastavení služby Orange Mobility pre vybratého používateľa.

Kroky	Podrobnosti
Konfigurácia všeobecných nastavení	 Kliknite na tlačidlo Upraviť na získanie prístupu k nastaveniam služby Orange Mobility. Začiarknutím položky Použiť ovládače na identifikačné ukotvenie hovoru pre mobilnú identitu umožníte používateľovi povoliť alebo zakázať ukotvenie mobilných hovorov v službe Orange. Začiarknutím položky Predísť volaniam na vlastnú mobilnú identitu používateľa zablokujete hovory uskutočnené používateľom na jeho vlastné mobilné zariadenie. Ak chcete povoliť upozorňovanie pre mobilné zariadenie, začiarknite políčko Povoliť upozorňovanie v riadku telefónneho čísla zariadenia, pre ktoré chcete upozorňovanie zapnúť. Poznámka: Ak zakážete upozorňovanie pre mobilné zariadenie, upozorňovanie zariadenia bude vypnuté dokonca aj vtedy, keď bude zariadenie zahrnuté v pravidlách upozorňovania mobilného zariadenia.
Nastavte vyzváňanie na iné ako mobilné zariadenia	 Začiarknite položku Vyzváňanie na pevné linky, ak chcete vyzváňať na hlavné číslo používateľa, a vyberte, na ktoré ďalšie nemobilné linky okrem hlavného čísla používateľa sa má vyzváňať: Začiarknite položku Zahrnúť zdieľanú linku, ak chcete vyzváňať na lokality zdieľanej linky. Začiarknite položku Zahrnúť funkciu Anywhere, ak chcete vyzváňať na lokality Anywhere. Začiarknite položku Zahrnúť manažéra – asistenta, ak chcete vyzváňať výkonným asistentom.
Zadajte mobilné zariadenia, na ktoré chcete vyzváňať	Ak chcete vyzváňať na mobilné zariadenia, začiarknite položku Vyzváňanie na mobilné zariadenia. Upozorní sa primárna mobilná identita.
Uložte zmeny alebo ukončite operáciu bez vykonania zmien	Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte vykonané zmeny. Ak chcete ukončiť operáciu bez uloženia, kliknite na položku Zrušiť alebo na tlačidlo zatvorenia kontextového okna.

3.2.5.3 Rýchly prístup k nastaveniam mobilnej identity

Kroky	Podrobnosti
Zobrazte nastavenia mobilnej identity služby Orange Mobility	Ak chcete získať prístup k nastaveniam mobilnej identity, kliknite na tlačidlo Zobraziť vedľa prepínačov ZAP/VYP služby. Keď sa zobrazí tabuľka mobilnej identity, kliknutím na tlačidlo Upraviť sa zobrazí kontextové okno nastavení mobilnej identity.

3.2.5.4 Orange Mobility – mobilná identita (všeobecné)

Toto kontextové okno slúži na konfiguráciu hlavného mobilného zariadenia používateľa. V časti Všeobecné môžete konfigurovať všeobecné možnosti a možnosti volania.

Kroky	Podrobnosti
Konfigurácia aktuálne vybratého mobilného zariadenia	 Zadajte popis mobilného zariadenia. Nakonfigurujte všeobecné nastavenia výberom jednej alebo viacerých z týchto možností: Upozornenie pre hovory agenta na vyzváňanie na mobilnú linku pri hovoroch od virtuálnych používateľov, ako sú call centrá, v ktorých je používateľ agentom. Upozornenie pre hovory Klikni a volaj na vyzváňanie na mobilné zariadenie pri hovoroch Klikni a volaj. Upozornenie pri hovoroch Skupinových hlásení na vyzváňanie na mobilné zariadenie, keď používateľ prijme hovor skupinových hlásení. Použiť ID volajúceho účastníka služby Orange Mobility na použitie mobilného telefónneho čísla ako ID volajúcej linky pre hovory z mobilného zariadenia. Umožniť ochranu pred presmerovaním na zabránenie presmerovania neprijatých prichádzajúcich hovorov na toto mobilné zariadenie. Vyžaduje potvrdenie prijatia hovoru na vyzvanie používateľa na zadanie potvrdzovacej číslice pred dokončením spojenia mobilného hovoru prijatého používateľom. Použiť služby ovládania hovorov BroadWorks na nastavenie vykonania ovládania hovorov prostredníctvom služby BroadWorks, a nie samotného mobilného zariadenia. Konfigurujte nastavenia volania. V časti Konfigurácia služby Orange Mobility vyberte jednu z uvedených možností: Použiť skupinové nastavenia na použitie nastavení služby Orange Mobility definovaných pre skupinu. Použiť používateľské nastavenia na použitie nastavení služby Orange Mobility definovaných na tejto stránke a na konfiguráciu nastavení takto: Začiarknite položku Odmietnuť vkončenie hovorov na zablokovanie odchádzajúcich hovorov uskutočnených z tohto mobilného telefónneho čísla. Začiarknite položku Odmietnuť vkončenie hovorov na zablokovanie prichádzajúcich hovorov na toto mobilné telefónne číslo.
Zmena aktuálne vybratej mobilnej identity	Z rozbaľovacieho zoznamu Mobilné telefónne číslo vyberte nové mobilné telefónne číslo. Pre novú mobilnú identitu sa použije predvolené nastavenie. Po uložení novej mobilnej identity sa dajú zmeniť všetky nastavenia. Poznámka: Výberom možnosti "Žiadne" sa služba Orange Mobility vypne. Na povolenie služby sa vyžaduje mobilná identita.
Uloženie zmien alebo ukončenie operácie bez zmeny	Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte vykonané zmeny. Ak chcete ukončiť operáciu bez uloženia, kliknite na položku Zrušiť alebo na tlačidlo zatvorenia kontextového okna.
3.2.5.5 Orange Mobility – mobilná identita (pravidlá upozorňovania)

Časť Pravidlá upozorňovania slúži na zadanie zariadení, na ktoré chcete vyzváňať v prípade hovorov na vybraté mobilné telefónne číslo.

Kroky	Podrobnosti
1. Nastavte vyzváňanie na iné ako mobilné zariadenia	Začiarknite položku Vyzváňanie na pevné linky, ak chcete vyzváňať na hlavné číslo používateľa, a vyberte, na ktoré ďalšie nemobilné linky okrem hlavného čísla používateľa sa má vyzváňať:
	 Začiarknite položku Zahrnúť zdieľanú linku, ak chcete vyzváňať na lokality zdieľanej linky. Začiarknite položku Zahrnúť manažéra – asistenta, ak chcete vyzváňať (Executive Assistant).
2. Zadajte mobilné zariadenia, na ktoré chcete vyzváňať	Ak chcete vyzváňať na mobilné zariadenia, začiarknite položku Vyzváňanie na mobilné zariadenia. Upozorní sa primárna mobilná identita.
 Uložte zmeny alebo ukončite operáciu bez vykonania zmien 	Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte vykonané zmeny. Ak chcete ukončiť operáciu bez uloženia, kliknite na položku Zrušiť alebo tlačidlo zatvorenia kontextového okna.

3.2.5.6 Orange Mobility – mobilná identita (ukotvenie hovoru)

Časť Ukotvenie hovoru sa používa na konfiguráciu nastavení ukotvenia hovoru pre vybraté mobilné zariadenie.

Ukotvenie hovoru vám umožňuje používať služby BroadWorks pri hovoroch na mobilné zariadenie a z mobilného zariadenia.

Možnosť Použiť ovládače na identifikačné ukotvenie hovoru pre mobilnú identitu musí byť nastavená správcom na stránke Orange Mobility na možnosť "Áno".

Kroky	Podrobnosti
1. Povoľte alebo zakážte ukotvenie hovoru	Ak chcete povoliť ukotvenie hovoru, začiarknite políčko Povoliť ukotvenie hovoru. Ak ho chcete zakázať, zrušte začiarknutie políčka.
	Keď je ukotvenie hovoru povolené, hovory na mobilné zariadenie a z mobilného zariadenia sú spracúvané v službe BroadWorks, vďaka čomu môžete mobilné zariadenie používať rovnako ako hlavné zariadenie.
	Keď je ukotvenie hovoru zakázané, všetky hovory sa spracúvajú v mobilnej sieti.
2. Zadajte čas, kedy sa nastavenie ukotvenia nepoužíva	Vyberte kalendár z rozbaľovacieho zoznamu Časový kalendár vylúčenia.
	Vyberte kalendár z rozbaľovacieho zoznamu Kalendár vylúčenia pre dni pracovného voľna.
	Môžete použiť kalendáre definované správcom skupiny alebo môžete na stránke Profil – Kalendáre definovať vlastné kalendáre.
 Uložte zmeny alebo ukončite operáciu bez vykonania zmien 	Kliknutím na tlačidlo Uložiť uložte vykonané zmeny. Ak chcete ukončiť operáciu bez uloženia, kliknite na položku Zrušiť alebo tlačidlo zatvorenia kontextového okna.

This document is a property of Orange.

Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

3.2.6 Online Recepcia (BroadWorks Receptionist)

Online recepcia (BroadWorks Receptionist) je pokročilá konzola spojovateľky určená pre špecifické potreby spojovateľky vrátane rozšíreného ovládania hovorov, adresárov kontaktov a stavu telefónu.

- 1. Vyhľadajte dostupných používateľov kliknutím na položku Vyhľadávanie.
- 2. Vyberte používateľov, ktorých chcete pridať do oboch zoznamov alebo ich odtiaľ odstrániť:
 - Kliknutím na položku Pridať pridajte aktuálne vybratých používateľov.
 - □ Kliknutím na položku Odstrániť odstráňte aktuálne vybratých používateľov.
 - Kliknutím na položku Pridať všetko pridajte všetkých zobrazených dostupných používateľov.
 - Kliknutím na položku Odstrániť všetko odstráňte všetkých zobrazených priradených používateľov.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.7 Presmerovanie hovorov, ak účastník neodpovedá

Služba Presmerovanie hovorov, ak účastník neodpovedá umožňuje presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné telefónne číslo alebo SIP-URI. Túto službu využite v prípade, ak chcete, aby hovor prijala vaša sekretárka alebo spolupracovník namiesto odoslania volajúceho do vašej hlasovej odkazovej schránky v prípade, ak nestihnete prijať hovor.

Konfigurácia presmerovania hovorov, ak je účastník nedostupný:

- 1. Zapnite alebo vypnite funkciu.
- 2. Zadajte telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory.
- 3. Zadajte počet zvonení pred presmerovaním hovoru na nové číslo.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.8 Presmerovanie hovorov, ak je účastník nedostupný

Služba Presmerovanie hovorov, ak je účastník nedostupný umožňuje presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné telefónne číslo alebo SIP-URI, ak je zariadenie nedostupné pre službu BroadWorks. Upozorňujeme, že adresa (telefónne číslo alebo SIP-URI), na ktorú presmerujete hovory, musí byť povolená v pláne odchádzajúcich hovorov. Telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory, môžete nastaviť aj pomocou sieťového kódu.

Konfigurácia presmerovania hovorov, ak je účastník nedostupný:

- 1. Zapnite alebo vypnite funkciu.
- 2. Zadajte telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.9 Úplné presmerovanie hovorov

Služba Úplné presmerovanie hovorov umožňuje presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné telefónne číslo alebo SIP-URI, napríklad na domácu kanceláriu alebo mobilný telefón. Pomocou funkcie varovného zvonenia môže váš primárny telefón krátko zazvoniť, aby vás pri presmerovaní hovoru upozornil, či ste v blízkosti telefónu. Je to dôležité vtedy, ak zabudnete, že služba je zapnutá a očakávate hovory na primárnom telefóne. Upozorňujeme, že adresa (telefónne číslo alebo SIP-URI), na ktorú presmerujete hovory, musí byť povolená v pláne odchádzajúcich hovorov. Telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory, môžete nastaviť aj pomocou hlasového portálu alebo na telefóne prostredníctvom sieťového kódu.

Konfigurácia úplného presmerovania hovorov:

- 1. Zapnite alebo vypnite funkciu.
- 2. Zadajte telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory.
- 3. V prípade potreby nakonfigurujte, aby systém pri presmerovaní hovoru prehral varovné zvonenie.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.10 Presmerovanie hovorov, ak na linke prebieha iný hovor

Služba Presmerovanie hovorov, ak na linke prebieha iný hovor umožňuje presmerovať všetky prichádzajúce hovory na iné telefónne číslo alebo SIP-URI, ak je vaša linka momentálne obsadená. Túto službu využite v prípade, ak chcete, aby hovor prijala vaša sekretárka alebo spolupracovník namiesto odoslania volajúceho do vašej hlasovej odkazovej schránky. Upozorňujeme, že adresa (telefónne číslo alebo SIP-URI), na ktorú presmerujete hovory, musí byť povolená v pláne odchádzajúcich hovorov. Telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory, môžete nastaviť aj pomocou sieťového kódu.

Konfigurácia presmerovania hovorov, ak na linke prebieha iný hovor:

- 1. Zapnite alebo vypnite funkciu.
- 2. Zadajte telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.11 Rozšírené presmerovanie hovorov

Služba Rozšírené presmerovanie hovorov umožňuje presmerovanie konkrétnych hovorov, ktoré spĺňajú vopred definované kritériá, na iné telefónne číslo alebo SIP-URI. Pomocou tejto služby môžete presmerovať hovory od vášho nadriadeného, člena rodiny alebo dôležitého zákazníka do svojho mobilného telefónu, alternatívneho služobného telefónu alebo domáceho telefónu. Kritériá pre každý záznam služby rozšíreného presmerovania hovorov môže tvoriť zoznam najviac 12 telefónnych čísel alebo vzorcov číslic, zadaný časový kalendár a zadaný kalendár pre dni pracovného voľna. Hovor sa presmeruje, ak sú všetky kritériá pre záznam splnené (telefónne číslo, deň v týždni a čas v rámci dňa). Ak hovor nie je presmerovaný, prebieha, ako keby táto služba nebola zapnutá. Kliknutím na položku **Zobraziť** zobrazíťe súhrn pravidiel. Službu môžete povoliť alebo zakázať výberom možnosti Zapnuté alebo Vypnuté.

Ak chcete upraviť pravidlá služby rozšíreného presmerovania hovorov:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Zadajte telefónne číslo alebo SIP-URI, na ktoré sa majú presmerovať hovory.
- 3. Ak chcete funkciu aktivovať, vyberte možnosť Je aktívna.
- 4. Ak chcete nastaviť prehrávanie varovného zvonenia, vyberte možnosť Pri presmerovaní hovoru prehrať varovné zvonenie.
- 5. Ak chcete pridať nové pravidlo, kliknite na položku **Pridať pravidlo**. Ak chcete upraviť existujúce pravidlá, kliknite na položku **Upraviť**.
- 6. Do textového poľa Popis zadajte popis telefónnych čísel, ktoré chcete presmerovať (napríklad "Rodina").
- 7. Konfigurujte pravidlo na presmerovanie na predvolené číslo, zadané číslo alebo nepresmerovanie hovorov.
- 8. Pomocou časového kalendára nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 9. Pomocou kalendára pre dni pracovného voľna nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 10. Zadajte telefónne čísla a možnosti, ktoré aktivujú pravidlo:
 - Z ktoréhokoľvek telefónneho čísla.
 - Presmerované čísla.
 - Z ktoréhokoľvek uvedeného telefónneho čísla môžete zahrnúť súkromné alebo nedostupné čísla, ako aj konkrétne telefónne čísla.

V telefónnych číslach môžete použiť zástupné znaky: znak "?" predstavuje jednu číslicu (napríklad 45055512?4), zatiaľ čo znak "*" predstavuje skupinu číslic na konci čísla (napríklad 555*).

- 11. Definujte zoznam cieľových telefónnych čísel, na ktoré sa vzťahuje služba rozšíreného presmerovania hovorov. Presuňte telefóny, na ktoré sa vzťahuje táto služba, do stĺpca Priradené cieľové čísla podľa tohto postupu:
 - □ V stĺpci Volanie na dostupné čísla vyberte čísla a kliknite na položku Pridať >.
 - Ak chcete vybrať všetky čísla, kliknite na položku Pridať všetko >>.
 - Ak chcete odstrániť niektoré čísla zo stĺpca Priradené cieľové čísla, vyberte čísla a kliknite na položku Odstrániť <.</p>
 - Ak chcete odstrániť všetky čísla, kliknite na položku Odstrániť všetko <<.

Poznámka: Ak chcete vybrať viacero položiek uvedených za sebou, kliknite na prvú položku, podržte stlačený kláves SHIFT na klávesnici a potom kliknite na poslednú položku. Ak chcete vybrať viacero položiek, avšak nie v konkrétnom poradí, klikajte na položky a zároveň držte stlačený kláves CTRL na klávesnici.

12. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.12 Filtrovanie hovorov Asistentka (Executive Assistant)

Kontextové okno Filtrovanie hovorov Asistentka (Executive Assistant) slúži na konfiguráciu služby Filtrovanie hovorov Asistentka (Executive Assistant). Zahŕňa to stanovenie asistentiek na prijímanie vašich hovorov, ako aj na filtrovanie hovorov, monitorovanie a zmenu nastavení.

3.2.12.1 Rýchly prístup k nastaveniam služby Filtrovanie hovorov Asistentka (Executive Assistant)

Na hlavnej stránke môžete rýchlo zapnúť alebo vypnúť filtrovanie hovorov a monitorovanie hovorov výberom možnosti Zapnuté alebo Vypnuté.

Ak chcete zobraziť zoznam asistentiek a kritérií filtrovania použitých v rozšírenom režime, kliknite na položku **Zobraziť**.

3.2.12.2 Správa

Spravovanie asistentov slúži na priradenie asistentov do skupiny manažérov – asistentov. Dostupná asistentka je každý používateľ v rámci spoločnosti (v modeli spoločnosti) alebo každý používateľ v rámci skupiny (v modeli poskytovateľa služby), ktorý má priradenú službu Manažér – asistent. Asistent môže byť priradený k viac ako jednému výkonnému pracovníkovi.

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Začiarknite alebo zrušte začiarknutie políčka **Povoliť asistentkám prihlásenie/odhlásenie zo skupiny**.
- 3. Vyberte používateľov, ktorých chcete priradiť ako asistentky:
 - 1. Používateľov môžete vyhľadávať podľa priezviska, krstného mena a/alebo názvu oddelenia zadaných v poliach Používateľ a kliknutím na položku Vyhľadávanie.
 - 2. Pridajte alebo odstráňte používateľov z aktuálne vybratej skupiny:
 - Pridať > Pridanie aktuálne vybratých dostupných asistentiek do skupiny.
 - Odstrániť Odstránenie aktuálne vybratých priradených asistentiek zo skupiny.
 - Pridať všetko >> Pridanie všetkých používateľov spomedzi dostupných asistentiek do skupiny.
 - < Odstrániť všetko Odstránenie všetkých používateľov zo skupiny.</p>

Tip: Ak chcete vybrať rozsah mien, kliknite na prvé meno, stlačte kláves SHIFT, kliknite na posledné meno a potom kláves SHIFT uvoľnite. Ak chcete vybrať mená v ľubovoľnom poradí, počas klikania na jednotlivé mená držte stlačený kláves CTRL.

- Zoraďte zoznam priradených asistentiek. Poradie sa použije pri distribúcii hovorov asistentkám pomocou režimu postupného upozorňovania. Podľa potreby kliknite na položku Presunúť nahor a Presunúť nadol.
- 5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.12.3 Filtrovanie

Časť Filtrovanie v kontextovom okne Filtrovanie hovorov (Executive Assistant) slúži na konfiguráciu filtrovania hovorov pre službu Výkonný pracovník. Môžete tak určiť, ktoré prichádzajúce hovory majú byť smerované asistentkám na základe kritérií filtrovania. Keď je funkcia filtrovania hovorov vypnutá, všetky hovory budú smerované na vás.

Môžete použiť jednoduchý alebo rozšírený režim filtrovania. Kritériá pre jednoduchý režim sú preddefinované, ale pre rozšírený režim musíte definovať kritériá na filtrovanie prichádzajúcich hovorov.

Kritériá sú zoskupené do záznamov kritérií a v prípade potreby môžete definovať viacero záznamov kritérií. Každý záznam kritéria môžete samostatne zapnúť alebo vypnúť. Kritériá pre každý záznam môžu obsahovať volajúce a volané telefónne čísla. Časový kalendár, kalendár pre dni pracovného voľna a akciu pri hovoroch spĺňajúcich príslušné kritériá. Pre funkčnosť nastavení musia byť splnené všetky kritériá pre záznam.

V tejto časti je uvedený zoznam definovaných záznamov selektívnych kritérií a zobrazený popis každého záznamu, aktuálny stav aktivácie, telefónne čísla uskutočňovania a ukončovania hovorov a akcia, ktorá sa má uskutočniť v prípade hovorov spĺňajúcich kritériá v zázname. Akcia je stanovená v stĺpci Filter a možnými hodnotami sú "Áno" (smerovať hovor asistentkám) a "Nie" (nesmerovať hovor asistentkám).

Konfigurácia filtrovania:

- 1. Otvorte časť Filtrovať kliknutím na položku Upraviť.
- 2. Povoľte alebo zakážte filtrovanie hovorov.
- 3. Vyberte režim filtrovania hovorov (jednoduchý alebo rozšírený).
- 4. V jednoduchom režime vyberte jednu z týchto možností: Všetky hovory, Všetky interné hovory alebo Všetky externé hovory.
- 5. Začiarknite políčko Aktívne v riadku záznamu, ktorý chcete aktivovať. Ak ho chcete deaktivovať, začiarknutie zrušte.
- 6. Definujte kritériá filtrovania.
- 7. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Úprava kritérií filtrovania:

- 1. Ak chcete pridať nové pravidlo, kliknite na položku **Pridať pravidlo**. Ak chcete upraviť existujúce pravidlo, kliknite na položku **Upraviť** v riadku daného pravidla.
- 2. Začiarknite políčko Aktívne v riadku záznamu, ktorý chcete aktivovať. Ak ho chcete deaktivovať, začiarknutie zrušte.
- 3. Definujte kritériá filtrovania úprav.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.12.4 Monitorovanie

Časť Monitorovanie v kontextovom okne Výkonný pracovník slúži na konfiguráciu nastavení monitorovania hovorov pre službu Výkonný pracovník.

- 1. Kliknutím na položku **Upraviť** otvorte kontextové okno Výkonný pracovník a prejdite nadol do časti Monitorovanie.
- 2. Ak chcete zapnúť monitorovanie hovorov, vyberte možnosť Zapnuté. Ak ho chcete vypnúť, vyberte možnosť Vypnuté.
- 3. V časti Typ upozornenia vyberte možnosť Tiché alebo Krátke upozornenie (Ring Splash).
- 4. Začiarknite alebo zrušte začiarknutie týchto políčok: Upozornenie pre lokalitu služby Orange Mobility, Upozornenie pre lokality funkcie Anywhere, Upozornenia pre lokality zdieľanej linky. Začiarkavacie políčko možnosti sa zobrazí len vtedy, ak máte priradenú príslušnú používateľskú službu.
- 5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.12.5 Upozorňovanie

Časť Upozorňovanie v kontextovom okne Filtrovanie hovorov Asistentka (Executive Assistant) slúži na konfiguráciu nastavení upozorňovania na hovory pre službu Filtrovanie hovorov Asistentka (Executive Assistant).

- 1. Otvorte časť Upozorňovanie kliknutím na položku Upraviť.
- 2. V časti Režim upozorňovania vyberte možnosť Simultánne alebo Postupné.
- 3. V časti Názov ID volajúcej linky pre upozorňovanie vyberte jednu z týchto možností:
 - Meno výkonného pracovníka.
 - Mená výkonného pracovníka tvorcu.
 - Mená tvorcu výkonného pracovníka.
 - Meno tvorcu.
 - Vlastné (v takom prípade zadajte názov ID volajúcej linky pre upozorňovanie a prípadne aj názov ID volajúcej linky pre upozorňovanie v kódovaní Unicode).
- 4. V časti číslo ID volajúcej linky pre upozorňovanie vyberte jednu z týchto možností:
 - Číslo výkonného pracovníka.
 - □ Číslo tvorcu.
 - □ Vlastné (v takom prípade zadajte do textového poľa číslo ID volajúcej linky pre upozorňovanie).
- 5. V rozbaľovacom zozname Návrat presunutého hovoru po vyberte počet zvonení, po ktorých sa hovor, ktorý vám manažér asistent presunul, vráti asistentovi, ak hovor neprijmete.
- 6. Určte, kedy sa má upozorniť ďalšia asistentka, ak je to relevantné. Ak ste vybrali postupný režim upozorňovania, vyberte počet zvonení, po ktorom sa upozorní ďalšia asistentka, z rozbaľovacieho zoznamu Prejsť na ďalšiu asistentku po.
- 7. Určte, čo sa má stať s hovorom smerovaným asistentkám, keď žiadna asistentka neprijme hovor. Ak chcete stanoviť uplynutie času zmeny, začiarknite políčko Zmena po čakaní a zadajte počet sekúnd, po uplynutí ktorých má systém zastaviť upozorňovanie asistentiek a po ktorých by sa mala pre hovor vykonať akcia zmeny. Pre akciu zmeny vyberte jednu z týchto možností:
 - □ Hlasové správy (odoslanie hovoru do hlasovej odkazovej schránky).
 - Presmerovať na telefónne číslo/SIP-URI (potom zadajte číslo, na ktoré sa má hovor presmerovať).
 - Spracovanie, ak účastník neodpovedá (nastavenie odozvy obsadenosti pre hovor). Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.13 Služba CLIR (Zákaz zobrazenia identifikácie volajúceho)

Táto stránka slúži na zobrazenie vášho telefónneho čísla alebo jeho blokovanie pre účastníkov, ktorí majú v telefóne funkcie na identifikáciu volajúceho, pomocou ktorých možno zobraziť mená a čísla volajúcich. Upozorňujeme, že niektorí účastníci majú telefóny nastavené na odmietnutie hovorov z blokovaných čísel, podobne ako v službe Odmietnutie anonymných hovorov.

Na túto službu sa vzťahujú obmedzenia pre skupiny. Bez ohľadu na to, či je táto služba zapnutá alebo vypnutá, v rámci skupiny sa informácie o volajúcom nedajú blokovať. Keď uskutočníte hovor s používateľom vo vašej skupine, vaše informácie sa zobrazia v nástroji daného používateľa. Keď dostanete hovor od používateľa z vašej skupiny, informácie o volajúcom sa zobrazia vo vašom nástroji.

Konfigurácia služby CLIR (zákaz zobrazenia identifikácie volajúceho):

- 1. Vyberte možnosť "Zapnuté" alebo "Vypnuté" podľa toho, či chcete skryť alebo zobraziť svoje telefónne číslo (keď nastavíte možnosť "Zapnuté", číslo bude skryté).
- 2. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.14 Telekonferencia (Meet me)

Pomocou funkcie Telekonferencia (Meet me) si môžete pozrieť, spravovať a odstrániť telekonferencie.

3.2.14.1 Zobrazenie dostupných telekonferenčných mostov

- 1. Kliknite na položku Zobraziť v poli funkcie Telekonferencia (Meet me).
- 2. Kliknutím na položku **Zobraziť konferenčné mosty** zobrazte zoznam dostupných telekonferenčných mostov.
- 3. Kliknutím na položku Zavrieť sa vrátite na predchádzajúcu obrazovku.

Pre každý most sa zobrazia tieto údaje:

- Aktívne: Začiarknutie označuje, že tento most je momentálne aktívny a môžete ho použiť na naplánovanie konferencie. Konferenčné mosty bez začiarknutia sú neaktívne. Neaktívne mosty nie je možné použiť na konferencie ani žiadne akcie naživo (napríklad na zavolanie, pripojenie alebo pridanie účastníka). Konferencie pripojené k neaktívnemu mostu je možné plánovať. Ak chcete zmeniť neaktívny most na aktívny, obráťte sa na správcu skupiny.
- Názov: Zobrazí sa názov konferenčného mosta.
- Telefónne číslo: Zobrazí sa telefónne číslo pre tento konferenčný most.
- Klapka: Zobrazí sa klapka pre tento konferenčný most.
- Porty: Zobrazí sa počet portov dostupných na použitie pre tento konferenčný most.

3.2.14.2 Spravovanie telekonferencií

- 1. V poli Telekonferencia (Meet me) kliknite na položku **Zobraziť** a zobrazí sa zoznam všetkých aktuálne nakonfigurovaných konferencií.
- 2. Vyberte konferenciu, ktorú chcete upraviť, a kliknite na položku **Upraviť**. Môžete vytvoriť aj novú konferenciu kliknutím na položku **Pridať**.
- 3. Úprava nastavení konferencie:
 - Názov mosta vyberte dostupný most z rozbaľovacej ponuky.
 - □ Názov pridajte popisný názov konferencie (limit: 80 znakov).
 - □ Kód konta zadajte kód konta, ak je to relevantné.
 - Odhadovaný počet účastníkov zadajte odhadovaný počet účastníkov.
 Poznámka: Táto hodnota nesmie byť vyššia ako počet portov priradených k mostu, ktorý ste vybrali pre túto konferenciu.
 - Nastavte všetky ďalšie nastavenia, ktoré chcete pre konferenciu použiť.

This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

- Keď sa účastníci pripoja/odídu aká akcia sa má vykonať, keď sa účastník pripojí ku konferencii alebo keď odíde z konferencie.
- □ Typ zadajte typ konferencie, ktorú vytvárate:
 - Jednorazová: Pre jednorazovú konferenciu.
 - Opakovaná: Pre opakovanú konferenciu.
 - Bez rezervácie: Pre konferenciu, ktorá trvá dlhšie ako jeden deň. Konferenciu bez rezervácie môžete využiť ľubovoľný počet krát a na akúkoľvek dobu počas šiestich mesiacov od dátumu začiatku do dátumu ukončenia.
- Kalendár definujte informácie o kalendári pre konferenciu. Dostupné možnosti závisia od vvbratého tvpu konferencie.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.14.3 Nastavenia služby Osobná asistentka (Personal Assistant)

Časť Všeobecné slúži na konfiguráciu všeobecných nastavení, napríklad vášho stavu prítomnosti. Pri tejto službe sa predpokladá, že máte službu Hlasové správy.

V časti Čísla na vylúčenie na stránke Osobná asistentka môžete spravovať telefónne čísla, ktoré môžu osobnú asistentku obísť. Keď prijmete hovor z jedného z týchto čísel, hovor sa spracuje, ako keby bola služba Osobná asistentka zakázaná.

V časti Volanie na čísla na stránke Osobná asistentka môžete vytvoriť telefónne čísla, na ktoré sa bude vzťahovať služba Osobná asistentka. Hovory na ostatné čísla asistentku obídu.

Kroky	Podrobnosti
Nastavte si stav prítomnosti	Z rozbaľovacieho zoznamu Prítomnosť vyberte svoj aktuálny stav prítomnosti, ktorý sa má oznámiť volajúcim. Nastavením stavu "Žiadne" službu zakážete.
Zadajte, kedy budete môcť opäť prijímať hovory	Začiarknite políčko Do dátumu , vyberte dátum z kalendára, zadajte čas vo formáte HH:MM a zo zoznamu vyberte možnosť "dopoludnia" alebo "popoludní".
	V stanovenom čase sa váš stav prítomnosti zmení na "Žiadne" a nastavenie Do dátumu sa vymaže. Ak toto nastavenie nenakonfigurujete, volajúcim sa bude prehrávať oznam o vašom stave prítomnosti, až kým nezmeníte jeho nastavenie na hodnotu "Žiadne".
Zadajte alternatívne telefónne číslo, na ktoré chcete prepojiť hovory	Do vstupného poľa Prepojiť na recepciu zadajte alternatívne telefónne číslo, napríklad číslo automatickej recepcie. Po stlačení tlačidla bude volajúci prepojený na toto číslo.
	V opačnom prípade bude volajúci prepojený do vašej hlasovej odkazovej schránky (ak využívate službu hlasových správ) alebo bude hovor ukončený.
Zadajte, či chcete dostať upozornenie v prípade prepojenia volajúceho do vašej	Začiarknutím políčka Pri prepojení hovoru na recepciu alebo do hlasovej odkazovej schránky prehrať varovné zvonenie povoľte varovné zvonenie. Ak ho chcete zakázať, zrušte začiarknutie políčka.
hlasovej odkazovej schránky alebo na alternatívne číslo	Ak je táto možnosť začiarknutá, pri prepojení hovoru vo vašom telefóne zaznie krátke zvonenie.
Pridanie čísla	Kliknite na položku Pridať číslo na vylúčenie… Zobrazí sa časť Pridať čísla na vylúčenie pre osobnú asistentku.
	Kliknite na položku Odstrániť vnútri časti na pridávanie. Časť

Pridať sa odstráni.

Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

This document is a property of Orange.

Úprava zadaného čísla	Kliknite na položku Upraviť v riadku záznamu, ktorý chcete upraviť. Zobrazí sa riadok Upraviť čísla na vylúčenie pre osobnú asistentku.			
	Upraviť môžete len popis telefónneho čísla. Ak je číslo nesprávne, odstráňte celý záznam a pridajte číslo znova.			
Odstránenie čísla	Stlačte pole Odstrániť v riadku telefónneho čísla, ktoré chcete odstrániť.			
Vyberte telefónne čísla, na ktoré sa vzťahuje Osobná asistentka	 Presuňte telefóny, na ktoré sa vzťahuje služba, do stĺpca Priradené cieľové čísla podľa tohto postupu: V stĺpci Volanie na dostupné čísla vyberte čísla a kliknite na položku Pridať >. Ak chcete vybrať všetky čísla, kliknite na položku Pridať všetko >>. Ak chcete odstrániť niektoré čísla zo stĺpca Priradené cieľové čísla, vyberte čísla a kliknite na položku Odstrániť <. Ak chcete odstrániť všetky čísla, kliknite na položku Odstrániť <. Ak chcete odstrániť všetky čísla, kliknite na položku Odstrániť <. Ak chcete odstrániť všetky čísla, kliknite na položku Odstrániť Ak chcete odstrániť všetky čísla, kliknite na položku Odstrániť setko <<. Poznámka: Ak chcete vybrať viacero položiek uvedených za sebou, kliknite na prvú položku, podržte stlačený kláves SHIFT na klávesnici a potom kliknite na poslednú položku. Ak chcete vybrať viacero položiek, avšak nie v konkrétnom poradí, klikajte na položky a zároveň držte stlačený kláves CTRL na klávesnici. 			
Uložte zmeny alebo ukončite operáciu bez uloženia	Kliknite na položku Uložiť . Zmeny sa uložia a zobrazí sa predchádzajúca stránka.			
	Ak chcete ukončiť operáciu bez uloženia, vyberte inú stránku alebo kliknutím na položku Zrušiť zobrazte predchádzajúcu stránku.			

3.2.14.4 Osobný telefónny zoznam

Na tejto stránke si môžete prezrieť svoj osobný telefónny zoznam, ktorý sa používa ako zoznam rýchlej voľby z nástroja.

Po každej zmene sa zoznam automaticky znova zoradí podľa abecedného poradia. Zmeny sa vo vašom nástroji prejavia ihneď.

Spravovanie telefónneho zoznamu:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Ak chcete pridať nový záznam, kliknite na položku **Pridať**. Ak chcete upraviť existujúci záznam, kliknite na položku **Upraviť**.
- 3. Upravte meno a telefónne číslo.
- 4. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Ak chcete odstrániť záznam, kliknite na položku Odstrániť v riadku s daným číslom.

3.2.14.5 Importovať súbor CSV

Táto stránka slúži na importovanie viacerých mien a telefónnych čísel zo súboru vo vašom počítači do vášho osobného telefónneho zoznamu. Importované súbory musia byť vo formáte s hodnotami oddelenými čiarkou (prípona .CSV) a musia obsahovať meno a číslo pre každý kontakt. Kontaktné údaje môžete exportovať do súboru vo formáte .CSV pomocou programu Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel alebo iného programu, prípadne môžete pomocou editora obyčajného textu, napríklad Poznámkového bloku, vytvoriť vlastný súbor .CSV.

Upozorňujeme však, že prvý riadok importovaného súboru musí mať definované dva stĺpce: Meno a Číslo. Ak súbor neobsahuje tieto hlavičky stĺpcov, nemožno ho importovať. Každý ďalší riadok pod hlavičkami stĺpcov musí obsahovať meno a číslo jedného kontaktu, pričom každá hodnota musí byť ohraničená úvodzovkami a oddelená čiarkou.

Tu je uvedený príklad formátu požadovaného na import súboru:

"Meno", "Číslo" "Peter Novak", "0905111111"

Importovanie telefónneho zoznamu zo súboru:

- 1. Kliknite na položku Prehľadávať a vyberte súbor.
- 2. Kliknite na položku Nahrať.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.15 Uvítacia hláška (Extra čísla) (Pre-alerting Announcement)

Uvítacia hláška (Extra čísla) (Pre-alerting Announcement) umožňuje určiť zvukové alebo video oznámenie, ktoré sa má prehrať vašim volajúcim predtým, ako sa hovor skutočne spojí, pre konkrétne hovory zodpovedajúce vašim vopred definovaným kritériám. Kritériá pre každý záznam môže byť zoznam až 12 telefónnych čísiel alebo číselných vzorov, zadané volané čísla, zadaný kalendár a kalendár pre dni pracovného voľna. Aby bolo možné prehrať oznam, musia byť splnené všetky kritériá pre zadanie záznamu (telefónne číslo, deň v týždni a čas). V opačnom prípade sa prehrá predbežné varovné oznámenie.

Kliknutím na Zobraziť zobrazíte súhrn svojich pravidiel.

Postup úpravy pravidiel služby Uvítacia hláška (Extra čísla) (Pre-alerting Announcement):

Funkcia Prioritné vyzváňanie prehrá rozlíšené vyzváňanie, ak sú splnené určité kritériá. Kritériá pre každý záznam vyzváňania môže tvoriť zoznam najviac 12 telefónnych čísel alebo vzorov číslic, zadaný časový kalendár a zadaný kalendár pre dni pracovného voľna.

Kliknutím na položku **Zobraziť** zobrazíte súhrn pravidiel. Službu môžete vypnúť kliknutím na položku **Deaktivovať**.

Úprava pravidiel prioritného vyzváňania:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Ak chcete pridať nové pravidlo, kliknite na položku **Pridať pravidlo**. Ak chcete upraviť existujúce pravidlá, kliknite na položku **Upraviť**.
- 3. Do textového poľa Popis zadajte popis telefónnych čísel (napríklad "Priatelia").
- 4. Nakonfigurujte pravidlo na možnosť Odmietnuť hovor alebo Neodmietnuť hovor.
- 5. Pomocou časového kalendára nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 6. Pomocou kalendára pre dni pracovného voľna nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 7. Zadajte telefónne čísla a možnosti, ktoré aktivujú pravidlo.
 - Z ktoréhokoľvek telefónneho čísla.
 - Presmerované čísla.
 - Z ktoréhokoľvek uvedeného telefónneho čísla. Môžete zahrnúť súkromné alebo nedostupné čísla, ako aj konkrétne telefónne čísla. V telefónnych číslach môžete použiť zástupné znaky: znak "?" predstavuje jednu číslicu (napríklad 09051111?1), zatiaľ čo znak "*" predstavuje skupinu číslic na konci čísla (napríklad 0905*).
- 8. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.3.16 Vzdialená kancelária

Vzdialená kancelária vám umožní používať váš domáci telefón, mobilný telefón, alebo dokonca hotelový telefón ako služobný telefón. Prostredníctvom nástroja môžete uskutočňovať hovory z tohto vzdialeného telefónu a účtovať ich na firmu. Táto služba zároveň všetky hovory prichádzajúce na váš služobný telefón smeruje na telefón vzdialenej kancelárie.

Konfigurácia vzdialenej kancelárie:

- 1. Vzdialenú kanceláriu zapnite alebo vypnite.
- 2. Ak je zapnutá, zadajte číslo telefónu, ktorý budete používať ako pracovný telefón.
- 3. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.3.17 Selektívne prijímanie hovorov (Selective Call Acceptance)

Selektívne prijímanie hovorov (Selective Call Acceptance) umožňuje prijímať len tie hovory, ktoré spĺňajú vopred definované kritériá. Kritériá pre každý záznam selektívneho prijímania hovorov môže tvoriť zoznam najviac 12 telefónnych čísel alebo vzorov číslic, zadaný časový kalendár a zadaný kalendár pre dni pracovného voľna. Hovor sa prijme, len ak sú splnené všetky kritériá pre záznam.

Kliknutím na položku **Zobraziť** zobrazíte súhrn pravidiel. Službu môžete vypnúť kliknutím na položku **Deaktivovať**.

Úprava pravidiel prijatia hovoru:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Ak chcete pridať nové pravidlo, kliknite na položku **Pridať pravidlo**. Ak chcete upraviť existujúce pravidlá, kliknite na položku **Upraviť**.
- 3. Do textového poľa Popis zadajte popis telefónnych čísel, ktoré chcete prijať (napríklad "Vedenie").
- 4. Nakonfigurujte pravidlo na možnosť Odmietnuť hovor alebo Neodmietnuť hovor.
- 5. Pomocou časového kalendára nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 6. Pomocou kalendára pre dni pracovného voľna nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 7. Zadajte telefónne čísla a možnosti, ktoré aktivujú pravidlo.
 - Z ktoréhokoľvek telefónneho čísla.
 - Presmerované čísla.
 - Z ktoréhokoľvek uvedeného telefónneho čísla. Môžete zahrnúť akékoľvek súkromné alebo nedostupné čísla, ako aj konkrétne telefónne čísla. V telefónnych číslach môžete použiť zástupné znaky: znak "?" predstavuje jednu číslicu (napríklad 09051111?1), zatiaľ čo znak "*" predstavuje skupinu číslic na konci čísla (napríklad 0905*).
- 8. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.18 Selektívne odmietanie hovorov (Selective Call Rejection)

Pomocou selektívneho odmietania hovorov (Selective Call Rejection) môžete nakonfigurovať súbor pravidiel na odmietnutie určitých hovorov. Môžete napríklad odmietnuť hovory vykonávané v konkrétnych časoch dňa alebo z konkrétnych telefónnych čísiel.

Kliknutím na položku **Zobraziť** zobrazíte súhrn pravidiel. Službu môžete vypnúť kliknutím na položku **Deaktivovať**.

Úprava pravidiel odmietnutia hovoru:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Ak chcete pridať nové pravidlo, kliknite na položku **Pridať pravidlo**. Ak chcete upraviť existujúce pravidlá, kliknite na položku **Upraviť**.
- Do textového poľa Popis zadajte popis telefónneho čísla, ktoré sa má odmietnuť (napríklad "Telemarketing").
- 4. Nakonfigurujte pravidlo na možnosť Odmietnuť hovor alebo Neodmietnuť hovor.
- 5. Pomocou časového kalendára nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 6. Pomocou kalendára pre dni pracovného voľna nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
- 7. Zadajte telefónne čísla a možnosti, ktoré aktivujú pravidlo.
 - Z ktoréhokoľvek telefónneho čísla.
 - Presmerované čísla.
 - Z ktoréhokoľvek uvedeného telefónneho čísla. Môžete zahrnúť súkromné alebo nedostupné čísla, ako aj konkrétne telefónne čísla. V telefónnych číslach môžete použiť zástupné znaky: znak "?" predstavuje jednu číslicu (napríklad 09051111?1), zatiaľ čo znak "*" predstavuje skupinu číslic na konci čísla (napríklad 0905*).
- 8. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.19 Rozšírené presmerovanie (Sequential Ringing)

Rozšírené presmerovanie umožňuje okrem prvotnej linky nechať hovor postupne vyzváňať až na piatich lokalitách, pričom na každej zazvoní stanovený počet krát. Týchto päť lokalít môže byť zadaných ako telefónne číslo alebo ako adresa SIP-URI. Táto funkcia sa použije pre hovory zodpovedajúce kritériám, ktoré vopred definujete. Pomocou tejto služby môžete nechať vyzváňať hovory od vášho nadriadeného, člena rodiny alebo dôležitého zákazníka vo svojom mobilnom telefóne, alternatívnom služobnom telefóne alebo domácom telefóne. Kritériá pre každý záznam postupného vyzváňania môže tvoriť zoznam najviac 5 telefónnych čísel alebo vzorov číslic, zadaný časový kalendár a zadaný kalendár pre dni pracovného voľna. Rozšírené presmerovanie sa pre hovor aplikuje, len ak sú splnené všetky kritériá stanovené pre záznam (telefónne číslo, deň v týždni a čas v rámci dňa). Ak hovor nespĺňa kritériá, prebieha, ako keby táto služba nebola zapnutá.

Služba Rozšírené presmerovanie sa používa ako služba "Nájsť ma", na odosielanie hovorov spĺňajúcich zadaný súbor kritérií na vašu prvotnú linku alebo iné zvolené telefónne číslo. Pomocou tejto služby môžete poslať hovory od vášho nadriadeného, člena rodiny alebo dôležitého zákazníka do svojho mobilného telefónu, alternatívneho služobného telefónu, domáceho telefónu alebo na adresu SIP-URI.

Poznámka: Kritériá pre každý záznam služby Rozšírené presmerovanie môže tvoriť zoznam najviac 5 telefónnych čísel alebo vzorov číslic a zadaný časový kalendár, počas ktorého je služba aktívna. Postupné vyzváňanie sa pre hovor aplikuje, len ak sú splnené všetky kritériá stanovené pre záznam (telefónne číslo, deň v týždni a čas v rámci dňa). V opačnom prípade hovor službu neaktivuje.

Ak je vaše číslo obsadené, môžete nastaviť, či chcete alebo nechcete pokračovať v postupnom hľadaní. Ak na hovor nezareagujete, služba postupne skúša hovor presmerovať až na päť ďalších lokalít, až kým sa hovor neprijme. Hovor sa potom prepojí na telefón, v ktorom bol prijatý. Ak žiadne zo sekvencie čísel hovor neprijme, volajúci je presmerovaný do hlasovej odkazovej schránky alebo inej služby na spracovanie neprijatých hovorov.

Volajúci môže službu postupného vyzváňania ukončiť stlačením klávesu #. (Volajúcemu sa počas postupného vyzváňania každých 20 sekúnd prehrá správa pri čakaní, v ktorej sa dozvie o možnosti ukončenia hovoru pomocou klávesu #.) Následne sa hovor bezprostredne presmeruje do hlasovej odkazovej schránky alebo inej služby na spracovanie neprijatých hovorov.

Niekoľko služieb má prioritu pred službou postupného vyzváňania. Patria k nim napríklad tieto:

- Úplné presmerovanie hovorov,
- Rozšírené presmerovanie hovorov,
- Selektívne prijímanie hovorov (Selective Call Acceptance),
- Selektívne odmietanie hovorov (Selective Call Rejection).

Ak ste aktivovali niektorú z vyššie uvedených služieb, hovor bude pokračovať, ako keby služba postupného vyzváňania nebola zapnutá. Naopak, služba postupného vyzváňania má prioritu napríklad pred týmito službami:

- Presmerovanie hovorov, ak na linke prebieha iný hovor,
- Presmerovanie hovorov, ak účastník neodpovedá,
- Hlasová odkazová schránka.

Tieto služby sa spustia až po tom, ako prebehne postupné vyzváňanie.

Poznámka: Počet zazvonení nastavených pre prvotnú linku je rovnaký ako pri iných službách na spracovanie neprijatých hovorov, napríklad pri hlasovej odkazovej schránke a presmerovaní hovorov, ak účastník neodpovedá. Ak zmeníte počet zazvonení pre niektorú z týchto služieb, rovnako sa zmení ich počet pre ďalšie služby na spracovanie neprijatých hovorov.

Pomocou konfigurácie postupného vyzváňania môžete vykonávať tieto činnosti:

- astaviť vyzváňanie (alebo nevyzváňanie) na prvotnej linke,
- nastaviť počet zazvonení na prvotnú linku,
- pokračovať alebo nepokračovať v hľadaní, ak je prvotná linka obsadená,
- umožniť (alebo neumožniť) volajúcemu ukončiť sekvenciu hovoru,
- zadať jednu až päť lokalít (telefónnych čísel alebo adries SIP-URI) s priradeným počtom zazvonení a vytvoriť sekvenciu, na ktorú budú presmerované hovory po aktivácii služby postupného vyzváňania,
- vybrať stránky, z ktorých môžete pridávať, upravovať alebo odstraňovať záznamy, ktoré aktivujú službu postupného vyzváňania,
- zobraziť a aktivovať alebo deaktivovať svoje záznamy.

Zobrazenie alebo úprava záznamov a konfigurácia služby postupného vyzváňania:

- 1. Nastavte, či má (alebo nemá) služba vyzváňať na prvotnej linke. Začiarknite políčko vľavo od položky Najskôr použiť prvotnú linku. Ak je toto políčko začiarknuté, znamená to, že služba zazvoní na prvotnej linke.
- 2. Nastavte počet zazvonení pre prvotnú linku. Vyberte hodnotu od 0 do 6 pre možnosť Počet zazvonení na prvotnú linku.
- 3. Nastavte, či sa má alebo nemá pokračovať v hľadaní, ak je prvotná linka obsadená. Kliknite na začiarkavacie políčko vľavo od položky Pokračovať v hľadaní, ak je prvotná linka obsadená. Ak je toto políčko začiarknuté, znamená to, že služba bude pokračovať vo vyhľadávaní.
- 4. Nastavte, či volajúci má alebo nemá možnosť ukončiť sekvenciu hovoru. Začiarknite políčko vľavo od položky Umožniť volajúcemu vynechať vyhľadávanie. Ak je toto políčko začiarknuté, znamená to, že volajúci môže ukončiť službu postupného vyzváňania.
- 5. Zadajte jednu až päť lokalít (telefónnych čísel alebo adries SIP-URI) s priradeným počtom zazvonení a vytvorte sekvenciu, na ktorú budú presmerované hovory po aktivácii služby postupného vyzváňania.
 - Do textových polí nižšie pod položkou Telefónne číslo/SIP-URI zadajte až päť telefónnych čísel alebo adries SIP-URI, na ktoré majú byť volajúci pri postupnom vyzváňaní presmerovaní, a to v poradí, v ktorom sa majú použiť. Okrem telefónnych čísel a klapiek môžete zadať aj sieťové kódy a kódy rýchlej voľby. Sieťový kód je možné použiť aj ako predčíslie kódu rýchlej voľby.
 - Pre každé telefónne číslo alebo adresu SIP-URI vyberte z rozbaľovacieho zoznamu počet zazvonení pred tým, než sa prehrá uvítanie.

- 6. Vyberte stránky, z ktorých môžete pridávať, upravovať alebo odstraňovať záznamy, ktoré aktivujú službu postupného vyzváňania. Ak chcete pridať záznam, kliknite na položku Pridať pravidlo. Kroky na pridanie záznamu nájdete v tabuľke nižšie. Ak chcete upraviť alebo odstrániť záznam, kliknite na položku Upraviť alebo Odstrániť vpravo od záznamu.
- 7. Zobrazte a aktivujte alebo deaktivujte svoje záznamy. Zobrazí sa zoznam existujúcich záznamov pre službu postupného vyzváňania so začiarkavacím políčkom pod položkou Aktívne vľavo od každého záznamu. Toto políčko je predvolene začiarknuté, takže záznam je aktívny. Ak kliknutím na políčko začiarknutie zrušíte, záznam sa deaktivuje.
- 8. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.19.1 Pridanie pravidla

Poznámka: Čas a kalendáre pre dni pracovného voľna môžete upravovať na stránke Profily.

- 1. Pomenujte záznam služby postupného vyzváňania, ktorý chcete pridať. Do textového poľa Popis zadajte názov, ktorým označíte informáciu obsiahnutú v tomto zázname (napríklad Dôležitý zákazník).
- Nakonfigurujte záznam služby postupného vyzváňania, ktorý chcete pridať. Záznam povoľte výberom položky Použiť postupné vyzváňanie. Ak chcete záznam zakázať, vyberte položku Nepoužiť postupné vyzváňanie.
- 3. Vyberte časový kalendár. Z rozbaľovacieho zoznamu Kalendár vyberte časové obdobie, počas ktorého sa majú čísla v tomto zázname posielať do nakonfigurovanej služby postupného vyzváňania. Poznámka: Definujte svoje časové kalendáre na stránke Profil. Skôr ako definujete svoj časový kalendár, v rozbaľovacom zozname sa bude zobrazovať len voľba Každý deň po celý deň a prípadné kalendáre definované správcom skupiny.
- 4. Vyberte kalendár pre dni pracovného voľna. Z rozbaľovacieho zoznamu Kalendár pre dni pracovného voľna vyberte časové obdobie, počas ktorého sa majú čísla v tomto zázname posielať do nakonfigurovanej služby postupného vyzváňania.

Poznámka: Definujte svoje kalendáre pre dni pracovného voľna na stránke Profil. Skôr ako definujete svoje kalendáre pre dni pracovného voľna, v rozbaľovacom zozname sa bude zobrazovať len voľba Žiadne a prípadné kalendáre definované správcom skupiny.

- 5. Zadajte, ktoré z vašich prijatých hovorov sa majú odoslať do nakonfigurovanej služby postupného vyzváňania:
 - Ak chcete do nakonfigurovanej služby postupného vyzváňania odoslať všetky prijaté hovory, kliknutím na začiarkavacie políčko vľavo od položky Ľubovoľné telefónne číslo vyberte túto možnosť.
 - Ak chcete zadať zoznam telefónnych čísel, ktoré chcete odoslať do nakonfigurovanej služby postupného vyzváňania, začiarknite políčko Ktorékoľvek nasledujúce telefónne čísla. Môžete vybrať položku "Akékoľvek súkromné číslo" alebo "Akékoľvek nedostupné číslo". Zadajte tieto čísla do textových polí Konkrétne telefónne čísla.
 - Ak chcete zadať viac ako 5 čísel na presmerovanie, musíte vytvoriť nový záznam služby postupného vyzváňania a pridať doň zvyšné čísla, ktoré chcete do tejto služby odoslať. Pre nový súbor čísel môžete tiež nastaviť iný časový kalendár.

Poznámka: Môžete použiť zástupné znaky. Zástupným znakom "?" môžete nahradiť jednu číslicu v ľubovoľnej časti číselného reťazca. Znak "*" na konci nahrádza číselný reťazec a môže sa používať len na konci skupiny, ktorá obsahuje číslice a zástupné znaky "?". Príklad: 09051111?1, 0905*.

6. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.19.2 Zdieľaná linka

Vďaka zdieľanej linke vám môže správca priradiť ďalšie zariadenia alebo linky. Tieto zariadenia alebo linky tiež zvonia rovnako ako váš primárny telefón. Tieto zariadenia ani linky nemôžete pridávať ani odstraňovať sami. V prípade potreby sa obráťte na správcu.

Táto stránka slúži na zobrazenie prehľadu a správu profilov zariadení, ktoré máte priradené pre službu Zdieľaná linka. Tieto profily zariadení zvonia pri prichádzajúcich hovoroch rovnako ako váš primárny telefón. Každý používateľ môže mať priradených najviac 35 ďalších zdieľaných liniek.

Ak chcete zobraziť svoje aktuálne nastavenia, kliknite na položku Zobraziť.

Ak chcete upraviť nastavenia služby zdieľanej linky:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Ak chcete upozorniť všetky lokality zdieľanej linky v prípade, že uskutočňujete hovory z nástroja, povoľte možnosť Upozorniť všetky linky pri hovoroch Klikni a volaj.
- 3. Ak chcete povoliť lokalitu načítania hovoru, povoľte možnosť Povoliť načítanie hovoru z inej lokality (budete tak môcť vytočiť sieťový kód a načítať existujúci aktívny hovor z inej lokality).
- 4. Povoľte alebo zakážte upozornenie pre zaparkovanie hovoru.
- 5. Ak chcete povoliť premosťovanie (aby si mohol jeden alebo viacerí používatelia zvoliť zariadenie v lokalite zdieľanej linky používateľa a prerušiť aktuálny hovor používateľa), povoľte možnosť Povoliť premosťovanie medzi lokalitami Zdieľanej linky (Shared Call Appearance SCA).
- 6. Ak povolíte premosťovanie, nakonfigurujte, kedy sa pri premosťovaní prehrá varovný tón.
- Ak chcete povoliť pre všetky vaše lokality zdieľanej linky, aby sa mohli použiť počas vášho hovoru, kliknutím zapnite možnosť Viacnásobné spojenie hovorov. Ak túto možnosť nepovolíte, počas vášho hovoru bude možné použiť len danú lokalitu zdieľanej linky.

Poznámka: Toto tlačidlo sa zobrazuje len vtedy, ak je táto služba priradená používateľovi. 8. Nakonfigurujte jednotlivé zariadenia, ktoré zdieľajú vašu linku:

- Kliknutím na položku Upraviť nakonfigurujte existujúce zariadenie alebo kliknutím na položku Pridať nakonfigurujte nové zariadenie.
- Vyberte a nakonfigurujte profil zariadenia. Vyberte hodnotu z rozbaľovacieho zoznamu Názov profilu zariadenia. Môžete vybrať akýkoľvek profil zariadenia nakonfigurovaný v systéme. Ak vyberiete existujúci profil zariadenia, pomocou ovládacieho prvku Linka/port musíte zadať linku, číslo portu alebo adresu SIP lokality zdieľanej linky v závislosti od typu profilu zariadenia. Ak profil zariadenia povoľuje statické registrácie, môžete do textového poľa Kontakt zadať aj kontaktnú adresu SIP lokality zdieľanej linky.
- Nakonfigurujte ukončenie alebo uskutočnenie hovorov z nastavení koncového zariadenia Zdieľanej linky (Shared Call Appearance – SCA). Upozorňujeme, že ak zrušíte priradenie koncového zariadenia k používateľovi, služba BroadWorks ho nebude brať do úvahy a používať v prípade prichádzajúcich hovorov.
- 9. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.20 Simultánne vyzváňanie (Parallel Ringing)

Vďaka simultánnemu vyzváňaniu (Parallel Ringing) pre osobné kontakty môžete k primárnemu číslu pridať zoznam telefónnych čísel alebo adries SIP-URI, ktoré majú spolu s ním vyzváňať v prípade prichádzajúceho hovoru. Táto funkcia je užitočná, ak práve nie ste v blízkosti telefónu, ale chceli by ste, aby prípadný prichádzajúci hovor zazvonil aj na mobilnom telefóne. Hovor prijme ten používateľ, ktorý ho zdvihne ako prvý.

Upozornenie: Ak má váš mobilný telefón alebo iný telefón hlasovú odkazovú schránku, ktorá sa aktivuje skôr ako služba hlasových správ vo vašej kancelárii, hlasové správy sa môžu nahrať do schránky vo vašom mobilnom telefóne. Ak zadáte mobilné telefónne číslo, ktoré má službu hlasovej odkazovej schránky, musíte nastaviť počet zazvonení (než sa ozve hlasová odkazová schránka) na viac ako tri. Niektoré mobilné telefóny majú pomalšie služby určenia polohy a pripojenia, čím sa môže oneskoriť simultánne vyzváňanie mobilného telefónu, než sa ozve hlasová odkazová schránka.

Môžete zadať až desať ďalších telefónnych čísel (alebo klapiek) alebo adries SIP-URI. Hovory vyzváňajú na všetkých číslach zo zoznamu (pre túto službu), ak linky nie sú práve obsadené. Ak ste na svojom pracovnom mieste a telefonujete, môžete simultánne vyzváňanie vypnúť.

Fungovanie tejto služby môže byť ovplyvnené inými službami, napríklad Úplné presmerovanie hovorov, Presmerovanie hovorov, ak na linke prebieha iný hovor, Presmerovanie hovorov, ak účastník neodpovedá, Rozšírené presmerovanie hovorov a Hlasové správy.

Povolenie alebo zakázanie služby:

- 1. Kliknite na položku Aktivovať alebo Deaktivovať (predvolené).
- 2. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

Úprava služby:

- 1. Kliknite na položku Upraviť.
- 2. Nakonfigurujte každé ďalšie telefónne číslo alebo adresu SIP-URI:
 - Zadajte telefónne číslo alebo adresu SIP-URI. Zadajte klapku alebo celé telefónne číslo (napríklad vrátane kódu krajiny pre diaľkový hovor). Nezahŕňajte číslo, ktorému je táto služba priradená. Okrem telefónnych čísel a klapiek môžete zadať aj sieťové kódy a kódy rýchlej voľby. Sieťový kód je možné použiť aj ako predčíslie kódu rýchlej voľby.
 - 2. Zadajte počet zazvonení, než sa vytočí toto telefónne číslo.
 - 3. Začiarknite políčko Potvrdenie prijatia hovoru je povinné, aby musel prijímajúci účastník na dokončenie hovoru zadať potvrdzujúcu číslicu.
- 3. Nakonfigurujte nastavenia postupného vyzváňania:
 - Povoľte alebo zakážte možnosť "Najskôr použiť prvotnú linku". Nakonfigurujte počet zazvonení na prvotnú linku. Môžete tiež nakonfigurovať systém, aby vytočil ďalšie číslo v poradí, ak je prvotná linka obsadená.
 - 2. Povoľte alebo zakážte možnosť, aby hovor preskočil proces hľadania.
- 4. Nakonfigurujte pravidlá, ktoré ovplyvňujú, či sa uplatní postupné vyzváňanie:
 - 1. Ak chcete pridať nové pravidlo, kliknite na položku Pridať pravidlo. Ak chcete upraviť existujúce pravidlá, kliknite na položku Upraviť.
 - 2. Do textového poľa Popis zadajte popis telefónnych čísel, ktoré chcete prijať (napríklad "Vedenie").
 - 3. Nakonfigurujte pravidlo, či sa použije alebo nepoužije postupné vyzváňanie.
 - 4. Pomocou časového kalendára nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
 - 5. Pomocou kalendára pre dni pracovného voľna nastavte, kedy sa má pravidlo použiť.
 - 6. Zadajte telefónne čísla a možnosti, ktoré aktivujú pravidlo:
 - Z ktoréhokoľvek telefónneho čísla.
 - Z ktoréhokoľvek uvedeného telefónneho čísla. Môžete zahrnúť akékoľvek súkromné alebo nedostupné čísla, ako aj konkrétne telefónne čísla. V telefónnych číslach môžete použiť zástupné znaky: znak "?" predstavuje jednu číslicu 09051111?1, zatiaľ čo znak "*" predstavuje skupinu číslic na konci čísla (0905*).
- 5. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.2.21 Odkazová schránka (Voice mail)

- 1. Zapnite alebo vypnite odkazovú schránku (Voice mail). Ak je služba odkazovej schránky zapnutá, odosiela do systému zadanej služby odkazovej schránky tie hovory, pri ktorých na linke prebieha iný hovor alebo účastník neodpovedá.
- 2. Zadajte spôsob, ako zaobchádzať so všetkými hovormi bez zadania podmienok. Ak chcete odoslať všetky hovory do externej hlasovej odkazovej schránky, začiarknite políčko Odoslať všetky hovory do odkazovej schránky.
- 3. Zadajte spôsob, ako zaobchádzať s hovormi, ak na linke prebieha iný hovor. Ak chcete odoslať do externej odkazovej schránky hovory, pri ktorých na linke prebieha iný hovor, začiarknite políčko Odoslať do hlasovej odkazovej schránky hovory, pri ktorých na linke prebieha iný hovor.
- 4. Zadajte spôsob, ako zaobchádzať s hovormi, ak účastník neodpovedá. Ak chcete odoslať neprijaté hovory do externej hlasovej odkazovej schránky, začiarknite políčko Odoslať do hlasovej odkazovej schránky hovory, pri ktorých účastník neodpovedá.
- 5. Nastavte počet zazvonení telefónu, po ktorých sa prehrá uvítanie. Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte počet zazvonení telefónu, po ktorých sa prehrá uvítanie.
- 6. Zapnite alebo vypnite faxové správy. Ak je táto funkcia zapnutá, faxové správy sú povolené.
- 7. Obnovte PIN. Zadajte nový PIN a stlačte tlačidlo "Obnoviť".
- 8. Ak chcete zmeny zachovať, kliknite na položku Uložiť.

3.3 Karta Moje hovory

3.3.1 Vyžiadanie podrobností hovorov

Stránka Vyžiadanie podrobností hovorov slúži na generovanie správ so zoznamom vašej aktivity volaní – História hovorov používateľa. Správy sa zobrazia na stránke a môžete ich odoslať e-mailom alebo exportovať ako súbor PDF alebo CSV.

Generovanie správy s podrobnosťami hovorov:

- 1. Správy s podrobnosťami hovorov môžete usporiadať podľa položiek: dátum/čas začiatku, čas prijatia, dátum/čas ukončenia, dĺžka hovoru, telefón používateľa, z telefónu, na telefón, typ hovoru, výsledok hovoru alebo kategória hovoru. Zoradiť môžete vzostupne alebo zostupne.
- 2. Zadajte rozsah dátumov správy.
- 3. Správu môžete obmedziť, aby obsahovala iba nasledujúce položky: prichádzajúce hovory, zmeškané hovory a/alebo odchádzajúce hovory.
- 4. Správu môžete filtrovať zadaním celého telefónneho čísla alebo jeho časti.
- 5. Kliknite na položku Vytvoriť správu. Zobrazí sa správa.
- 6. Ak si chcete ponechať kópiu správy, vyberte jednu z týchto možností exportu:
 - Odoslať e-mail príjemcovi: Zadajte e-mailovú adresu a kliknite na položku Odoslať.
 - Exportovať správu do formátu PDF: Kliknite na položku Odoslať.
 - Exportovať správu do formátu CSV: Kliknite na položku Odoslať.

3.3.2 Posledných 20 hovorov

Stránka Posledných 20 hovorov obsahuje rýchly súhrn vašich posledných 20 hovorov.

Ak si chcete ponechať kópiu správy, vyberte jednu z týchto možností exportu:

- Odoslať e-mail príjemcovi: Zadajte e-mailovú adresu a kliknite na položku Odoslať.
- Exportovať správu do formátu PDF: Kliknite na položku Odoslať.
- Exportovať správu do formátu CSV: Kliknite na položku Odoslať.

3.4 Karta Pomôcky

3.4.1 Adresár podniku

Na tejto stránke sa zobrazuje adresár spoločnosti v súhrnnej alebo podrobnej verzii.

Ak chcete vykonať základné vyhľadávanie, kliknite na položku Vyhľadávanie. Výsledky môžete filtrovať tak, že do poľa vyhľadávania zadáte text Začína s, Obsahuje s alebo Rovné. Hľadanie tiež môžete obmedziť na krstné meno, priezvisko alebo telefónne číslo.

Poznámka: Správy Súhrn adresára spoločnosti a Podrobnosti adresára podniku majú vyhľadávanie obmedzené na maximálne 1 000 členov pre každý súbor, bez ohľadu na zadané kritériá vyhľadávania.

Kliknutím na príslušné prepojenie môžete vygenerovať kópiu adresára vo formáte HTML alebo PDF.

3.4.2 Odkladací priestor dokumentov

Odkladací priestor dokumentov slúži ako centrálny odkladací priestor na evidenciu návodov, šablón a pod.

3.4.3 Registrácie

Na stránke Registrácie sa zobrazujú všetky vaše statické a dynamické registrácie. Registrácia je informácia, ktorú vaše konto využíva pri komunikácii so systémom.

- Typ koncového bodu: Koncový bod zariadenia SIP alebo virtuálneho používateľa, na ktorom sa nasadzuje služba. Medzi platné typy patria Primárne, Doplnková služba videa, Zdieľaná linka.
- Linka/portál: Linka, číslo portu alebo adresa SIP miesta koncového bodu. Tieto informácie závisia od typu profilu zariadenia.
- Názov profilu zariadenia: Váš priradený profil zariadenia v systéme.
- URI: Univerzálny indikátor zdroja (URI) identifikujúci zariadenie. Možná je statická aj dynamická registrácia, v závislosti od profilu zariadenia.
- Uplynutie platnosti: Uplynutie platnosti registrácie v prípade dynamických registrácií.

3.4.4 Sieťové kódy (Service Access Codes)

Na stránke Sieťové kódy (Service Access Codes) sa zobrazujú všetky funkcie, ktoré môžete vykonať vytočením priradeného kódu. Ak sú pre jednu funkciu uvedené dva kódy (napríklad *34 alebo #88), môžete použiť ľubovoľný z nich.

Poznámka: Sieťový kód je možné použiť aj ako predčíslie kódu rýchlej voľby.

3.5 Odkladací priestor hlášok

Funkcia odkladacieho priestoru hlášok poskytuje nasledujúce funkcie na ľahšie spravovanie hlášok:

- Vlastný odkladací priestor, v ktorom môžete zobraziť a spravovať všetky svoje hlášky.
- Možnosť zdieľať hlášku v rámci viacerých služieb.
- Možnosť upraviť hlášku pomocou iného súboru, keď sa hláška používa v rámci služieb.
- Možnosť ponechať hlášku v systéme bez toho, aby sa používala v rámci nejakej služby.
- Možnosť nahrávať z hlasového portálu a vytvoriť tak hlášku, ktorá sa dá použiť v každej službe.

Poznámka: Hlášku je potrebné najprv pridať do odkladacieho priestoru, až potom ju možno priradiť k službe.

Na tejto stránke môžete spravovať svoj odkladací priestor hlášok, ktorý obsahuje všetky vaše zvukové hlášky a hlášky s videom. V hornej časti stránky sa zobrazuje aktuálne využitie odkladacieho priestoru a jeho celková veľkosť dostupná pre vás.

Pridanie nového záznamu:

- 1. Kliknite na tlačidlo Pridať.
- 2. Pridajte názov hlášky.
- 3. Nahrajte zvukovú hlášku alebo hlášku s videom.
- 4. Stlačte tlačidlo Uložiť.

Úprava existujúceho záznamu:

- 1. Kliknite na tlačidlo Upraviť hlášky, ktorú chcete upraviť.
- 2. Názov hlášky sa dá zmeniť aktualizáciou poľa "Názov".
- 3. Existujúca hláška sa dá zmeniť nahraním nového súboru rovnakého typu (zvukového súboru v prípade úpravy zvukovej hlášky a video súboru v prípade úpravy hlášky s videom).
- 4. Stlačte tlačidlo Uložiť.

Zobrazenie používania existujúceho záznamu:

- 1. Kliknite na tlačidlo Upraviť v príslušnom riadku.
- 2. V spodnej časti kontextového okna Upraviť hlášku sa zobrazí tabuľka používania.

Ak chcete odstrániť existujúci záznam, kliknite na položku Odstrániť v príslušnom riadku. Ak sa hláška používa, neodstráni sa a zobrazí sa príslušná správa.

PRÍLOHA Č. 1: PRÍKLADY POUŽITIA

Táto kapitola obsahuje postupy na vytvorenie 2 príkladov vytvárania profilov pre filtrovanie hovorov (screeningu). Viac informácií ku karte nájdete v 1.4 Filtrovanie hovorov.

Príklad použitia 1: Kuriér

Počas pracovného času môže používateľ volať na ľubovoľné číslo bez obmedzení. Mimo pracovného času môže používateľ volať iba na vybrané čísla, ktoré sa nachádzajú na oddeleniach Zákaznícka linka a Správa spoločnosti.

Príklad použitia 2: Orange Slovensko, a.s.

Mimo pracovného času môže používateľ telefonovať iba na čísla spoločnosti Orange Slovensko. Je potrebné vziať do úvahy prenositeľnosť mobilných čísel k iným operátorom a čísla patriace samotnej spoločnosti.

Počas pracovného času môže používateľ telefonovať na všetky čísla, ktoré sú v spoločnosti, okrem čísla riaditeľa spoločnosti.

Príklad použitia 1: Kuriér

Popis screeningového profilu:

Počas pracovného času môže používateľ volať na ľubovoľné číslo. Mimo pracovného času môže používateľ volať iba na vybrané čísla. Čísla, ktoré sa nachádzajú na oddeleniach Zákaznícka linka a Správa spoločnosti.

Predpoklady:

Pracovný čas: pondelok – piatok 7:00 – 16:00 Čísla oddelení Zákazníckej linky a Správy sú definované predvoľby: 0907, 09011, 09012, 09019, 09081.

Všeobecné kroky

Na vytvorenie profilu Kuriér je potrebné vytvoriť nasledujúce časti:

- 1. Kalendár
- 2. Kritériá vzorov číslic
- 3. Screeningový profil (pomocou vytvoreného kalendára a kritérií vzoru číslic)

A. Kalendáre

Pre profil skríningu Kuriér je pridaný kalendár s názvom: Kurier_WO.

- 1) Prihláste sa do sekcie Filtrovanie hovorov s právom správcu spoločnosti.
- 2) Zadajte Kalendáre a stlačením Pridať pridajte nový kalendár.
- 3) Zadajte názov kalendára: Kurier_WO, vyberte typ kalendára: čas a stlačte OK.
- V okne kalendárov vyhľadajte novovytvorený kalendár Kurier_WO a kliknite na Upraviť vedľa názvu kalendára.
- 5) Na stránke Podrobnosti kalendára kliknite na tlačidlo Pridať a pridajte udalosť do kalendára.

Čas ukončenia: 16:00

6) Zadajte Názov udalosti: Pracovný deň a nastavte:

V časti Čas trvania udalosti:

Dátum začiatku: zadajte aktuálny deň Čas začatia: 7:00

Dátum konca: zadajte aktuálny deň

Poznámka: Systém automaticky vypočíta, že trvanie udalosti je 9 hodín.

V sekcii Vzor opakovania:

Opakuje sa: týždenne

Každý 1 týždeň v: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok.

V sekcii Rozsah opakovania:

- □ Koniec: nikdy
- 7) Stlačením OK uložíte zmeny.

Upraviť udalosť

Upravte existujúcu udalosť v kalendári.

Ok Použiť Zrušiť	
Názov kalendára Kurier_WO	
Nazov udalosii. Weekday	
Podrobnosti udalosti	
Čas trvania udalosti:	
* Dátum začiatku: 14-9-2020 * Čas začiatku: 7:00 Celodenná udalosť	
dd-mm-rrrr	
* Dátum konca: 14-9-2020 * Cas konca: 16:00	
dd-mm-rrrr	
Trvanie: 0 dní 9 hodín 0 minút	
Vzor opakovania:	
Opakuje sa Týždenne≖	
Každý 1 🛛 týždeň v 🔽 pondelok 🔽 utorok 🗹 streda 🗹 štvrtok 🔽 piatok 🗌 sobota 🗌 nedeľa	
Rozsah opakovania:	
Dátum začiatku: 2020-09-14 Poznámka: Dátum začiatku sa vždy rovná dátum začiatku času udalosti	
Koniec: Nikdy	
○ Po výskyty	
O Dátum	
14-9-2020	
dd-mm-rrrr	

Obrázok: Podrobnosti o udalosti pracovného dňa Kurier_WO

B. Kritériá vzorov číslic

Vytvorenie profilu Kuriér si vyžaduje kritériá číslicového vzoru:

1. Kritériá vzoru číslic pre všetky čísla

Je to z dôvodu obmedzenia, že predvolené kritériá všetkých čísel v HVPS nemôžu mať priradený kalendár. Jednou z možností je pridať zástupný znak (wildcard) číslicového vzoru, ktorý pokryje všetky hovory. To je možné dosiahnuť pridaním kritéria číslicového vzoru rovnému \$, čo predstavuje nulu alebo viac platných telefónnych číslic (toto je zástupný znak – wildcard znak).

2. Kritériá číslicového vzoru pre Správu Zákazníckej linky Toto kritérium musí pokrývať predvoľby firemnej zákazníckej linky a čísla manažmentu, ktoré sú uvedené v popise profilu screeningu vyššie, predvoľby: 0907, 09011,09012, 09019, 09081.

Kurier_All_Numbers

V sekcii Filtrovania hovorov po prihlásení pomocou účtu správca spoločnosti:

- 1) Kliknite na Kritériá číslicového vzoru a stlačte Pridať pre pridanie nového kritéria.
- 2) Zadajte Názov kritéria číslicového vzoru: Kurier_All_Numbers a stlačte Použiť.
- 3) Kliknite na kartu Číslicové vzory, v časti Vzor zadajte vzor "\$", kliknite na tlačidlo Pridať.
- 4) Stlačením OK zmeny uložíte.

Kritériá vzorov číslic

<u>Všeobecné</u>	Vzory číslic	<u>Používanie</u>						
Kritériá: Kurier_All_Numbers								
Ok	Použiť	Zrušiť						
Vzor Vzor								
			Prida	ať				
Hľadať								
Zmazat'	Názov			-				
	\$							
«« «	1 » »»		50	\$				

Obrázok: Kurier_All_Number kritérium číslicového vzoru

Kurier_Hotline_Mgmt

Toto kritérium vzoru číslic zahŕňa predvoľby: 0907, 09011, 09012, 09019, 09081.

V sekcii konfigurácia filtrovania hovorov (Screening) po prihlásení s pomocou účtu správcu spoločnosti:

- 1) Zadajte Kritériá vzorov číslic a stlačte **Pridať** pre pridanie nových kritérií.
- 2) Zadajte Názov kritéria číslicového vzoru: Kurier_Hotline_Mgmt a stlačte Použiť.
- Kliknite na kartu Číslicové vzory a postupne zadajte nasledujúce vzory kliknutím na Pridať a pridajte ich do sekcie Vzor:
 - □ +421907\$
 - □ 00421907\$
 - □ 0907\$
 - □ +421901[1-2,9]\$
 - □ 00421901[1-2,9]\$
 - □ 0901[1-2,9]\$
 - □ +4219081\$
 - □ 004219081\$
 - **090781**

Poznámka: Čísla sú kontrolované počas toho, ako sú vytáčané používateľom, takže každý správny formát čísla, ktorý je možné vytočiť koncovým používateľom, by mal byť obsiahnutý v Zozname vzorov.

4) Stlačením OK uložíte zmeny.

C. Profily

V sekcii konfigurácia filtrovania hovorov (Screening) po prihlásení pomocou účtu správca spoločnosti:

- 1) Vstúpte do časti Profily a stlačením tlačidla Pridať pridajte nový profil.
- 2) Zadajte Názov profilu: Kuriér a stlačte tlačidlo Použiť.
- 3) Kliknite na kartu Odchádzajúce v časti Kritériá a vyberte z rozbaľovacieho zoznamu kritérium Kurier_All_Number.
- 4) Pre kritérium Kurier_All_Number vyberte v rozbaľovacom zozname Časový kalendár s názvom Kurier_WO.
- 5) V sekcii Kritériá vyberte z rozbaľovacieho zoznamu kritérium Kurier_All_Number.
- 6) Kliknutím na tlačidlo **Použiť** uložte zmeny na karte Odchádzajúce.
- 7) Kliknite na kartu Presmerovanie a zopakujte kroky od bodu 3 5.
- 8) Stlačením OK uložíte zmeny.

Upraviť profil blokovania hovorov



This document is a property of Orange. Reproduction or communication, even partial, forbidden without written approval of Orange.

PRÍKLADY POUŽITIA

Upraviť profil blokovania hovorov

Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.

Ok	Použiť	Zmazať	Zrušiť							
<u>Všeobecr</u>	né Odchádzajúce	Presmerov	ané <u>Prichá</u>	lzajúce	<u>Používanie</u>					
Profil: Kurier	r									
Kritériá: Vyb	rať			*						
Zmazať	Kritériá	Akcia		F	Prepojiť na číslo	Maximálna dĺžka hovoru	Maximálna dĺžka hovoru Časový kalendár	Maximálna dĺžka hovoru Časový kalendár	Maximálna dĺžka hovoru Časový kalendár Kalendár	Maximálna dĺžka hovoru Časový kalendár Kalendár dovoleniek
	Kurier_All_Number	³ Povoliť		÷			Kurier_WO	Kurier_WO -	Kurier_WO v Žiadny	Kurier_WO – Žiadny –
	Kurier_Hotline_Mgr	nt Povoliť		*			Žiadny	Žiadny -	Žiadny – Žiadny	Žiadny – Žiadny –
	Všetky ostatné hov	ory Blokovať								

Obrázok: Profil Kuriér – Karta Odchádzajúce

Upraviť profil blokovania hovorov

Zobraziť alebo	obraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.										
Ok	Použiť	Zmazať	Zrušiť								
<u>Všeobecné</u>	<u>Odchádzajúce</u>	Presmerovan	é <u>Prichádzajúc</u>	e Používanie							
Profil: Kurier											
Kritériá: Vybra	ıť			- Pridať							
Zmazať	Kritériá	Akcia	3	Maximálna dĺžka hovoru	Časový kalendár		Kalendár do	voleniek	Priorita		
	Kurier_All_Numbers	Povo	liť 👻		Kurier_WO	*	Žiadny	*	1		
	Kurier_Hotline_Mgn	nt Povo	liť 👻		Žiadny	*	Žiadny	*	2		
	Všetky ostatné hovo	Bloko	ovať 👻								

Obrázok: Profil Kuriér - Karta Presmerovanie

Príklad použitia 2: Orange Slovensko, a.s.

Popis screeningového profilu:

Mimo pracovného času môže používateľ telefonovať iba na čísla spoločnosti Orange Slovensko. Je potrebné vziať do úvahy prenositeľnosť mobilných čísel k iným operátorom a čísla patriace samotnej spoločnosti. Počas pracovného času môže používateľ telefonovať na všetky čísla, ktoré sú v spoločnosti, okrem čísla riaditeľa spoločnosti.

Predpoklady:

Pracovný čas: pondelok – piatok 8:00 – 16:00 Číslo riaditeľa spoločnosti: 0918809713 (za predpokladu, že dané číslo patrí k číslam SPOLOČNOSTI)

Všeobecné kroky

Pre vytvorenie profilu musia byť najskôr vytvorené nasledujúce časti:

- 1. Kalendár
- 2. Kritériá vzorov číslic
- 3. Profil (pomocou vytvoreného kalendára a kritérií číslicového vzoru)

A. Kalendáre

Vytvorenie profilu Orange Slovensko si vyžaduje nasledujúce kalendáre:

OrangeSlovensko_OutWH – v pondelok – piatok od 00:00 do 7:00 a od 16:00 do 00:00

OrangeSlovensko_OutWH

Pre screeningový profil Orange Slovensko treba pridať kalendár: OrangeSlovensko_OutWH

- 1) Pokračujte krokmi začatými v bode 7.1.A.
- 2) V ponuke Kalendáre stlačte ešte raz Pridať a pridajte nový kalendár.
- 3) Zadajte Názov kalendára: OrangeSlovensko_OutWH a zvoľte Typ kalendára: Čas a stlačte OK.
- V zobrazení Kalendár vyhľadajte novovytvorený kalendár OrangeSlovensko_OutWH a kliknite na Upraviť vedľa názvu kalendára.

Čas ukončenia: 8:00

- 5) Na stránke Podrobnosti kalendára kliknite na tlačidlo Pridať a pridajte udalosť do kalendára.
- 6) Zadajte Názov udalosti: Workday_0_8 a nastavte:

V časti Čas udalosti:

- Dátum začiatku: zadajte aktuálny deň Čas začatia: 0:00
- Dátum konca: zadajte aktuálny deň

Poznámka: Systém automaticky vypočíta trvanie udalosti na 8 hodín.

V sekcii Vzor opakovania:

Opakovanie: týždenne

Každý: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok.

V sekcii Rozsah opakovania:

- □ Koniec: nikdy
- 7) Stlačením OK uložíte zmeny udalosti.
- 8) Pokračujte na stránku Podrobnosti kalendára, stlačte Pridať a pridajte ďalšiu udalosť.
- 9) Zadajte Názov udalosti: Workday_16_0 a nastavte:

V časti Čas udalosti:

- Dátum začiatku: zadajte včerajší deň Čas začatia: 16:00
- Dátum ukončenia: zadajte aktuálny deň Čas ukončenia: 0:00

Poznámka: Systém automaticky vypočíta trvanie udalosti na 8 hodín.

V sekcii Vzor opakovania:

Opakovanie: týždenne

Každý: pondelok, utorok, streda, štvrtok, piatok.

V sekcii Rozsah opakovania:

- Koniec: nikdy
- 10) Stlačením OK uložíte udalosť.
- 11) Pokračujte na stránku Podrobnosti kalendára, stlačte Pridať a pridajte ďalšiu udalosť.
- 12) Zadajte Názov udalosti: Saturday_Sunday a nastavte:

V časti Čas udalosti:

- Dátum začiatku: zadajte aktuálny deň
- Dátum konca: zadajte aktuálny deň
- 13) Označte možnosť Celodenná udalosť.

Poznámka: Systém by mal automaticky vypočítať trvanie udalosti na 8 hodín.

V sekcii Vzor opakovania:

Opakovanie: týždenne

Každý: sobota, nedeľa

V sekcii Rozsah opakovania:

- □ Koniec: nikdy
- 14) Stlačením OK uložíte udalosť.
- 15) Stlačením OK uložíte kalendár.

Upraviť udalosť

Upravte existujúcu udalosť v kalendári.
Ok Použiť Zrušiť
Názov kalendára OrangeSlovensko_OutWH * Názov udalost: Workday_0_8
Podrobnosti udalosti
Čas trvania udalosti:
* Dátum začiatku: 18-9-2020 🗰 * Čas začiatku: 0:00 Celodenná udalosť
dd-mm-rrr
* Dátum konca: 18-9-2020 🗰 * Čas konca: 8:00
dd-mm-rrr
Trvanie: 0 dní 8 hodin 0 minút
Vzor opakovania:
Opakuje sa Týždenne~
Každý 1 🛛 týždeň v 🔽 pondelok 🗹 utorok 🔽 streda 🛃 štvrtok 🔽 platok 🗌 sobota 🗌 nedeľa
Rozsah opakovania:
Dátum začiatku: 2020-09-18 Poznámka: Dátum začiatku sa vždy rovná dátum začiatku času udalosti
Koniec 🖲 Nikdy
O Po výskyty
O Datum
18-9-2020
but the second sec

Obrázok: OrangeSlovensko_OutWH – Podrobnosti udalosti Workday_0_8

Upraviť udalosť

Up	ravte existujúcu udalosť v	kalendári.
	Ok Použiť	Zrušiť
Ná * N	izov kalendára OrangeSlo lázov udalosti: Worday_1	vensko_OutWH 6_0
	Podrobnosti udalosti	
	Čas trvania udalosti:	
	* Dátum začiatku:	18-9-2020 * Čas začiatku: 16:00 Celodenná udalosť
		dd-mm-rrrr
	* Dátum konca:	19-9-2020 🗰 *Čas konca: 00:00
		dd-mm-rrr
	Trvanie:	0 dní 8 hodín 0 minút
	Vzor opakovania:	
	Opakuje sa	Týždenne*
	Každý	1 🛛 týždeň v 🔽 pondelok 🔽 utorok 🔽 streda 🔽 štvrtok 💟 piatok 🗌 sobota 🗌 nedeľa
	Rozsah opakovania:	
	Dátum začiatku:	020-09-18 Poznámka: Dátum začiatku sa vždy rovná dátum začiatku času udalosti
	Koniec:	D Nikdy
	0	Po vyskyty
		Datum
		18-9-2020
		ld-mm-rrrr

Obrázok: OrangeSlovensko_OutWH - Podrobnosti udalosti Workday_16_0

Upraviť udalosť

Upravte existujúc	u udalosť v	v kalendári.		
Ok	Použiť	Zrušiť		
Názov kalendára * Názov udalosti:	OrangeSlo Saturday_	vensko_OutWH Sunday		
Podrobnost	i udalosti			
Čas trvania	a udalosti:			
* Dátur	n začiatku:	26-9-2020		Čas začiatku: Celodenná udalosť
		dd-mm-rrrr		
* Dát	tum konca:	26-9-2020	m	Čas konca:
		dd-mm-rrrr		
	Trvanie:	0 dní		
Vzor opako	ovania:			
C)pakuje sa	Týždenne≖		
	Každý	1 týždeň v 🗌	pondelo	ok 🗌 utorok 🔄 streda 🔄 štvrtok 💭 piatok 🛃 sobota 🛃 nedeľa
Rozsah op	akovania:			
Dátun	n začiatku::	2020-09-26 Poznán	nka: Dá	tum začiatku sa vždy rovná dátum začiatku času udalosti
	Koniec:	Nikdy		
	(⊃ Po vý:	skyty	
		O Dátum		
		26-9-2020	iiii	
		dd-mm-rrrr		

Obrázok: OrangeSlovensko_OutWH - Podrobnosti udalosti Saturday_Sunday

B. Kritériá vzoru číslic

Vytvorenie profilu Orange Slovensko si vyžaduje kritérium číslicového vzoru:

 Orange Slovensko, a.s._Company_Director
 Toto kritérium musí pokrývať číslo riaditeľa spoločnosti uvedené v popise profilu screeningu vyššie: 0918809713.

Kurier_Hotline_Mgmt

Toto kritérium číslicového vzoru pokrýva číslo: 0908456123.

V sekcii filtrovania hovorov (Screening) po prihlásení s pomocou účtu skupinového správcu:

- 1) Zadajte Kritériá vzoru číslic a stlačte Pridať pre pridanie nového kritéria.
- Zadajte Názov kritéria vzoru číslic: Orange Slovensko, a.s._Company_Director a stlačte tlačidlo Použiť.
- 3) Kliknite na kartu Vzory číslic a postupne zadajte nasledujúce vzory kliknutím na **Pridať**, aby ste ich pridali do sekcie Vzory:
 - +421918809713
 - 00421918809713
 - 0918809713

Poznámka: Čísla sú kontrolované počas toho, ako sú vytáčané používateľom, takže každý správny formát čísla, ktorý je možné vytočiť koncovým používateľom, by mal byť obsiahnutý v Zozname vzorov.

4) Stlačením OK uložíte zmeny.

Kritériá vzorov číslic

<u>Všeobecné</u>	Vzory číslic Používanie	
Kritériá: Oran	ige Slovensko, a.sCompany_Director	
Ok	Použiť Zrušiť	
Vzor Vzor		
		Pridať
Hľadať		
Zmazať	Názov	~
	+421918809713	
	00421918809713	
	0918809713	
***	1 » »»	50 ¢

Obrázok: Kritérium číslicového vzoru Orange Slovensko, a.s._Company_Director

C. Profily

V sekcii filtrovanie hovorov (Screening) po prihlásení pomocou účtu skupinového správcu:

- 1) Zadajte Profily a stlačte Pridat pre pridanie nového profilu.
- 2) Zadajte Názov profilu: Orange Slovensko, a.s. a stlačte Použiť.
- 3) Kliknite na kartu Odchádzajúce v sekcii Kritériá a z rozbaľovacieho zoznamu vyberte kritérium Orange Slovensko, a.s._Company_Director.
- 4) Pre Orange Slovensko, a.s._Company_Director vyberte Akcia: Blokovať.
- Pre Orange Slovensko, a.s._Company_Director vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Časový kalendár: Orange Slovensko_OutWH.
- 6) Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte kritériá Spoločnosti.
- 7) Vyberte z rozbaľovacieho zoznamu kritériá Orange Slovensko.
- 8) Pre OSK vyberte z rozbaľovacieho zoznamu Časový kalendár: OrangeSlovensko_OutWH.
- 9) Kliknutím na tlačidlo Použiť uložte zmeny na karte Odchádzajúce.
- 10) Kliknite na kartu Presmerovanie a zopakujte kroky od bodu 3 9.
- 11) Stlačením OK uložíte zmeny.

Upraviť profil blokovania hovorov

Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.

Použiť	'mazat'	Zrušiť
becné Odchádzajúce	Presmerované	Prichád
Názov: Orange Slovensko	, a.s.	

Obrázok: Profil Orange Slovensko, a.s. - Karta Všeobecné

Upraviť profil blokovania hovorov

Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.											
Ok	Použiť Zmazať Zrušiť										
Všeobecr	né Odchádzajúce Presmerované Pr	ichádzajúce	Používanie								
Profil: Orange Slovensko, a.s.											
Kritériá: Vyb	rať	*									
Zmazať	Kritériá	Akcia		Prepojiť na číslo	Maximálna dĺžka hovoru	Časový kalendár	Kalendár dovoleniek	Priorita			
	Orange Slovensko, a.sCompany_Director	Blokovať	*			OrangeSlovensko_OutWH+	Žiadny -	1			
	Spolocnost	Povoliť	*			Žiadny -	Žiadny -	2			
	Orange	Povoliť	*			Žiadny -	Žiadny -	3			
	Všetky ostatné hovory	Blokovať	*								

Obrázok: Profil Orange Slovensko, a.s. - Karta Odchádzajúce

Upraviť profil blokovania hovorov

Zobraziť alebo upraviť profil blokovania hovorov.											
Ok Použiť Zmazať Zrušiť											
Všeobecné <u>Odchádzalúce</u> Presmerované <u>Prichádzalúce</u> <u>Používanie</u>											
Profil: Orange Slovensko, a.s.											
Kritériá: Vybra	ıť	 Pridať 									
Zmazať	Kritériá	Akcia	Maximálna dĺžka hovoru	Časový kalendár		Kalendár dovo	oleniek	Priorita			
	Orange Slovensko, a.sCompany_Director	Blokovať -		Žiadny	Ŧ	Žiadny	Ŧ	1			
	Spolocnost	Povoliť –		Žiadny	*	Žiadny	*	2			
	Orange	Povoliť -		Žiadny	•	Žiadny	•	3			
	Všetky ostatné hovory	Blokovať -									

Obrázok: Profil Orange Slovensko, a.s. - Karta Presmerovanie