

TELEFONNÍ LINKA PREMIUM

PRŮVODCE NASTAVENÍM SLUŽBY AUTOMATICKÁ
SPOJOVATELKA



ÚVOD

Automatická spojovatelka představuje hlasový automat a je vhodným doplňkem k firemní komunikaci, který pomáhá zvýšit efektivitu v odbavování požadavků zákazníků.

PŘIHLÁŠENÍ

Pro administraci služby Automatická spojovatelka je třeba se přihlásit do portálu Můj T-Mobile jako administrátor.

K přihlášení použijte údaje, které jste obdrželi při aktivaci služby na přístupové kartě.

Upozornění: Přístupové jméno a Heslo jsou vaše osobní údaje opravňující k využívání všech služeb, proto tyto údaje chraňte před případným zneužitím.

Pro správné fungování vybraných funkcí bude systém automaticky na váš počítač instalovat podporu jazyka Java.

Na Můj T-Mobile vyberte v rozbalovacím menu na pravé straně položku Služby -> Nastavení pevné linky -> Správa podřízených uživatelů. V přehledu podřízených uživatelů klikněte na Nastavení služeb.

NASTAVENÍ SLUŽBY

Službu Automatická spojovatelka lze nakonfigurovat ve 3 krocích:

1. Nahrání uvítací melodie a navigace ve stromě IVR.
2. Definice pracovní a mimopracovní doby (pouze pokud má být chování IVR rozdílné v pracovní a mimopracovní době).
3. Nastavení směrování jednotlivých voleb ve stromě IVR.

The screenshot shows the 'Profil' settings page in the T-Mobile administration interface. The page is divided into three columns:

- Základní možnosti**
 - Uživatelé**: Přidat, modifikovat, nebo odstranit uživatele.
 - Profil**: Prohlížet nebo změnit informace profilu vaší skupiny.
 - Správci**: Přidat, modifikovat, nebo administrátory skupin a oddělení.
 - Úložiště oznámení**: Tato položka slouží ke správě oznámení pro skupinu.
 - Oddělení**: Přidat, modifikovat, nebo odstranit oddělení ve vaší skupině.
 - Plány**: Tato položka umožňuje přidávat, upravovat a odstraňovat rozvrhy.
- Pokročilé možnosti**
 - Zásady zpracování hovorů**: Konfigurovat politiky zpracování volání na úrovni skupiny.
 - Autorizační kódy blokování komunikace**: Konfigurovat kódy autorizace blokuji komunikaci na úrovni skupiny.
 - Zásady vytáčeního plánu**: Konfigurovat politiku číslovacího plánu na úrovni skupiny.
 - Virtuální On-Net pobočky společnosti**: Vytvořit a spravovat virtuální On-Net uživatele.
- Plány**: (Empty section)

Nahrání uvítací melodie

Pro přehlednou navigaci volajícího v IVR je třeba nahrát a uložit uvítací hlásku s jednotlivými volbami pro službu Automatická spojovatelka.

Nahrávka musí splňovat tyto parametry:

- soubor typu WAV
- Lineární PCM
- 16.000 kHz
- 16 bit mono

Cesta: Hlavní stránka/Profil/Úložiště oznámení

- 1) Stiskněte tlačítko „Přidat“
 - 2) Vyberte příslušný soubor s nahrávkou a stiskněte „OK“
- Nastavení uložte tlačítkem „Použít“ nebo „OK“.

Definice pracovní a mimopracovní doby

Pokud je třeba definovat jiné chování IVR v pracovní a mimopracovní dobu, lze využít nastavení volacích plánů.

Cesta: Hlavní stránka/Profil/Plány

- 1) Stiskněte tlačítko „Přidat“
 - 2) Zadejte název rozvrhu, vyberte typ „Sváteční“ nebo „Běžný“ a stiskněte „OK“
 - 3) Vyberte vytvořený rozvrh kliknutím na jeho název
 - 4) Stiskněte „Přidat“
 - 5) Na formuláři Přidání události vyplňte údaje podle vašich potřeb a stiskněte „OK“
- Nastavení uložte tlačítkem „Použít“ nebo „OK“.

Nastavení směrování

V této části se definuje konkrétní chování IVR po zadání jednotlivých voleb.

Cesta: Hlavní stránka/Služby/Automatická spojovatelka



Skupina > Automatická spojovatelka - 420273132951 Vítejte, Jana Horniková T-Mobile [\[Odhlásit se\]](#)

Profil

Základní možnosti

Profil
Zobrazit a konfigurovat informace profilu a nastavení menu pro tuto automatickou spojovatelku.

Adresy
Zobrazit a konfigurovat informace jako telefonní číslo, číslo pobočky a profil identity nebo zařízení pro tuto automatickou spojovatelku.

Uložitě oznámení
Tato položka slouží ke správně oznámení pro tuto automatickou spojovatelku.

Heslo
Konfigurovat heslo hlasového portálu pro tuto automatickou spojovatelku.

Podnabídky
Tato položka slouží k zobrazení a nastavení podnabídek souvisejících s touto automatickou spojovatelkou.

Hlasový portál
Změnit možnosti hlasového portálu pro automatickou spojovatelku.

Pokročilé možnosti

Politiky aplikace volání
Vyberte aplikace pro řízení volání povolené pro uživatele.

Zásady zpracování hovorů
Tato položka umožňuje nakonfigurovat pro aktuálního uživatele zásady zpracování hovorů.

- 1) Vyberte Automatickou spojovatelku kliknutím na její název
- 2) V levém navigačním menu vyberte „Nabídky“
- 3) Vyberte „Nabídka pro pracovní dobu“.
- 4) Na formuláři vyplňte příslušná pole a stiskněte „OK“.
- 5) Pokud požaduje různé chování IVR mimo pracovní dobu a o svátcích, vyplňte i „Nabídka pro období mimo pracovní dobu“, resp. „Nabídka pro svátky“

Nastavení uložte tlačítkem „Použít“ nebo „OK“.

Pozn.: V případě požadavku na víceúrovňové IVR je třeba vytvořit jednotlivé podnabídky na Profil -> Podnabídky

Jednotlivé volby v nastavení směrování:



Skupina > Automatická spojovatelka - 420273132951 Vítejte, Jana Horniková T-Mobile [\[Odhlásit se\]](#)

Nabídka provozní doba

Konfigurovat automatický pozdrav spojovatelky a dialogové menu pro použití během pracovní doby.

OK Použít Zrušit

Přivítání v obchodních hodinách:

Výchěžní pozdrav
 Osobní pozdrav
Audio:

Možnosti menu:

Povolit volbu pobočky první úrovně

Klíč	Popis	Akce	Data akce
0	Spojovatelka skupiny	Přepojit na spojovatelku	Telefonní číslo: <input type="text"/>
1	Volba číslem pobočky	Přepojit s dotázáním	
2	Volba jménem	Přepojit bez dotázání	
3		Přepojit na spojovatelku	
4		Přepnout do podnabídky	
5		Volba jménem	
6		Volba pobočky	
7		Přepnout do hlasové schránky	
8		Přehrát oznámení	
9		Opakujte menu	
*		Opustit	
#			

Poznámka: volající kláři nevyberou možnost přepojení budou přepojeni ke spojovatelce.

- Přepojit s dotázáním – Přehraje informaci o předání hovoru a následně přepojí hovor na definovaný cíl.
- Přepojit bez dotázání – Okamžitě předá hovor na definovaný cíl, bez přehrání hlášky.
- Přepojit na spojovatelku – Přehraje informaci o předání hovoru na spojovatelku a následně přepojí hovor na definované číslo spojovatelky. Na spojovatelku je hovor předáván i v případě, že není zvolena žádná volba.
- Přepnout do podnabídky – Přepne do definované podnabídky.
- Volba jménem – Umožní zadání jména cílové osoby pomocí DTMF a prohledává firemní adresář.
- Volba pobočky – Umožní zadání konkrétní linky a přepojí hovor.
- Přepnout do hlasové schránky
- Přehrát oznámení
- Opakujte menu – Znovu přehraje uvítací hlásku s jednotlivými volbami.
- Opustit – Ukončí hovor.