

TELEFONNÍ LINKA PREMIUM

PRŮVODCE NASTAVENÍM SLUŽBY HUNT GROUP



ÚVOD

Služba Hunt group umožňuje nastavit směrování příchozích hovorů na definovaná čísla podle různých pravidel. Například souběžné nebo sekvenční vyzvánění.

PŘIHLÁŠENÍ

Pro administraci služby Hunt group 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.

HLAVNÍ MENU SLUŽBY

Informace o vaší službě Hunt group naleznete v záložce Služby.

Cesta: Hlavní stránka/Služby/Skupina pro vyzvednutí hovoru

The screenshot shows the 'Skupina pro vyzvednutí hovoru' page. On the left is a navigation menu with items like 'Profil', 'Zdroje', 'Služby', 'Kontaktní centrum', 'Volací plán', 'Meet-Me konference', and 'Pomůcky'. The main content area has a title 'Skupina pro vyzvednutí hovoru' and a description: 'Umožňuje vytvořit novou skupinu pro vyzvednutí hovoru a spravovat existující skupiny pro vyzvednutí hovoru. Pokud je nadefinována skupina pro vyzvednutí hovoru, můžete v případě přelivu, když skupina není schopna přijmout všechny hovory, přesměrovat další hovory na určitý cíl.' Below this is a table with columns: 'Aktivní', 'Název', 'Telefonní číslo', 'Pobočková linka', 'Oddělení', and 'Upravit'. The table contains one row with a checked checkbox, name '420513076529', and number '513076529'. There are 'OK', 'Použít', 'Přidat', and 'Zrušit' buttons above and below the table. The top right corner has 'Nápověda - Domů' and 'Vítejte, Gerstl Tomas [Odhlásit se]'.

Do hlavního menu se dostanete po kliknutí na odkaz „Upravit“.

The screenshot shows the 'Profil' page for the group '420513076529'. The left navigation menu is expanded to show 'Profil', 'Volací plány', 'Blokování hovorů', and 'Pomůcky'. The main content area is titled 'Profil' and is divided into 'Basic' and 'Pokročilý' sections. The 'Basic' section includes 'Profil' (description: 'Slouží k zobrazení a nastavení údajů profilu a členů pro tuto skupinu pro vyzvednutí hovoru.'), 'Adresy' (description: 'Slouží k zobrazení a nastavení telefonního čísla, pobočkové linky, profilu identity nebo zařízení a dalších informací pro tuto skupinu pro vyzvednutí hovoru.'), 'Úložisté oznámení' (description: 'Slouží ke správě oznámení pro tuto skupinu pro vyzvednutí hovoru.'), 'Heslo' (description: 'Slouží k nastavení hesla hlasového portálu pro tuto skupinu pro vyzvednutí hovoru.'), and 'Hlasový portál' (description: 'Umožňuje změnit nastavení hlasového portálu pro tuto skupinu pro vyzvednutí hovoru.'). The 'Pokročilý' section includes 'Přizvání služeb' (description: 'Umožňuje přiřadit služby a balíčky služeb nebo toto přizvání zrušit.'), 'Zásady pro aplikace správy hovorů' (description: 'Umožňuje vybrat aplikace správy hovorů aktivované pro tohoto uživatele.'), and 'Zásady hovorů' (description: 'Umožňuje nakonfigurovat pro uživatele zásady hovorů.'). The top right corner has 'Nápověda - Domů' and 'Vítejte, Gerstl Tomas [Odhlásit se]'.

Profil - Tato stránka zobrazí položky nabídky použité pro řízení profilu uživatele.

Volací plány - Stránka zobrazuje položky pro příchozí a odchozí plány volání. Můžete si prohlédnout typy hovorů, které jsou oprávněny přijímat a na seznamu pro každou stranu tarifu.

Pomůcky - Tato stránka obsahuje položky menu pomůcek. Můžete aktivovat nebo deaktivovat služby jejich zapnutím či vypnutím. Na stránce příslušné služby.

NASTAVENÍ SMĚROVÁNÍ HOVORŮ

Směrování hovorů a nastavení dalších parametrů je možné po kliknutí na položku „Profil“.

Cesta: Hlavní stránka/Profil/Profil



► Profil

Volací plány

Blokování hovorů

Pomůcky

Skupina pro vyzvednutí hovoru – Profil

Slouží k úpravě vybrané skupiny pro vyzvednutí hovoru.

OK Použit Odstranit Zrušit

ID skupiny pro vyzvednutí hovoru: 420513076529

[Change User ID \(Also saves current screen data\)](#)

* Název: [420513076529 x]

* Identifikace volajícího – příjmení: 420513076529

* Identifikace volajícího – jméno: 420513076529

Oddělení: [Žádný v]

Jazyk: [Czech v]

Časové pásmo: [(GMT+02:00) Europe/Prague v]

Network Class of Service: [Žádný v]

 Povolit u agentů službu Čekající hovor Povolit členům ovládat službu Skupina je zaneprázdněna Zapnout službu Skupina je zaneprázdněna Při ukončení hovoru s agentem použít službu Skupina je zaneprázdněnaZásady skupiny: Kruhový Obvyklý Současné Jednotný Vážená distribuce hovorů**Nastavení pro případ nepřijetí hovoru** Přeskočit na dalšího agenta po [5 v] vyzvánění Přesměrovat hovor po uplynutí čekací doby [0 v] sekund-y

Hovory přesměrovat na:

- 1) Vyberte požadovanou politiku skupiny, která určuje způsob směrování hovorů:
 - a. **Kruhový** – Příchozí hovor do skupiny je směrován na následujícího uživatele v pořadí po uživateli, který vyzvedl hovor a postupně prohledává jednotlivé uživatele. Pokud je dosaženo konce seznamu, prohledávání pokračuje od začátku. Prohledávání končí v okamžiku nalezení volného účastníka nebo v případě prohledání všech účastníků.
 - b. **Obvyklý** – Příchozí hovor je směrován na prvního uživatele v seznamu a postupně prohledává celý seznam, dokud není nalezen volný uživatel nebo není dosaženo konce seznamu.
 - c. **Současné** – Příchozí hovor je směrován současně na všechny volné uživatele ve skupině. Hovor je spojen na účastníka, který jako první hovor vyzvedne.
 - d. **Jednotný** – Příchozí volání je směrováno na uživatele, který byl nejdéle volný.
 - e. **Vážená distribuce hovorů** – Příchozí volání jsou směrována na uživatele podle definované váhy. Na uživatele s vyšší vahou je směrováno větší množství hovorů, než na uživatele s nižší vahou.
- 2) V kritériích pro hledání ve spodní části stránky vyhledejte účastníky, které chcete do směrování hovorů zahrnout, stiskem tlačítka Hledat.
- 3) Označte požadované účastníky v poli Dostupní uživatelé a stiskněte tlačítko Přidat.
- 4) Nastavení ukončíte stisknutím tlačítka Použit nebo OK.

Poznámka: Na formuláři můžete nastavit i další parametry, jako je např. počet vyzvánění pro přechod mezi jednotlivými uživateli.