

TELEFONNÍ LINKA PREMIUM

PRŮVODCE NASTAVENÍM SLUŽBY RECEPČNÍ



ÚVOD

Služba Recepční je určená pro pracoviště spojovatelky nebo recepční a umožňuje spravovat příchozí volání pro malé, střední a velké podniky.

PŘIHLÁŠENÍ

Přihlášení do aplikace probíhá přes portál Můj T-Mobile.

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.

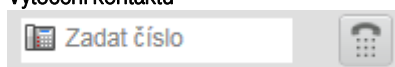
Pro správné fungování vybraných funkcí bude systém automaticky na váš počítač instalovat podporu jazyka Java.

Na Můj T-Mobile vyberte v rozbalovacím menu na pravé straně položku Služby -> Nastavení pevné linky -> Pokročilá VoIP nastavení.

Aplikaci Spojovatelka spustíte z rozbalovací nabídky vpravo nahoře.

OVLÁDÁNÍ APLIKACE SPOJOVATELKA

Vytočení kontaktu



- Zadejte číslo a stiskněte VYTOČIT
- Nebo v Kontaktech vyberte příslušný adresář, klikněte na požadovaný kontakt a na tlačítko VOLAT
- Pro vytočení fixního čísla stiskněte tlačítko LIN., nebo pro vytočení mobilního čísla MOB. Hovor se objeví v Panelu správy hovorů

Opakovaná volba a historie

- V Panelu správy hovorů stiskněte Zopakovat volbu čísla. Objeví se seznam až deseti předchozích hovorů
- V Panelu správy hovorů klikněte na tlačítko Historie hovorů.

Přijetí hovoru

- V Panelu správy hovorů stiskněte tlačítko PŘÍJEM pro vyzvednutí hovoru

Přidrzení a pokračování v hovoru

- U probíhajícího hovoru klikněte na PŘIDRŽET v Panelu správy hovorů
- Pro pokračování hovoru stiskněte PŘÍJEM

Ukončení hovoru

- V Panelu správy hovorů stiskněte tlačítko KONEC pro položení hovoru. Hovor se odebere z panelu

Přepojení bez konzultace

Hovory mohou být přepojeny bez konzultace, když probíhají, jsou přidrženy nebo vyzvánějí.

- V Panelu správy hovorů vyberte hovor, který chcete přepojit
- Pro přepojení hovoru zadejte číslo do číselníku a stiskněte tlačítko Přepojit
- Pro přepojení hovoru na jeden z kontaktů vyberte účastníka z příslušného adresáře a stiskněte PŘESM

Přepojení s konzultací

Hovory mohou být přepojeny s konzultací, když probíhají nebo jsou přidrženy nebo vyzvánějí.

- Vytočte číslo nebo kontakt, na který chcete hovor přepojit

- Po spojení hovoru můžete mluvit s druhou stranou

V Panelu správy hovorů vyberte hovor, který chcete přepojit a stiskněte PŘESM

Zaparkování při nedostupnosti

Pokud někdo volá na obsazené číslo, lze hovor zaparkovat. Hovor je spojen, až bude požadovaná strana dostupná.

- V Panelu správy hovorů vyberte hovor, který chcete zaparkovat
- V adresáři vyberte kontakt, který je nedostupný nebo vyzvání a klikněte na PARK. Hovor je zaparkován a odebrán z Panelu správy hovorů
- Pokud hovor není spojen do určité doby, vrátí se do Panelu správy hovorů

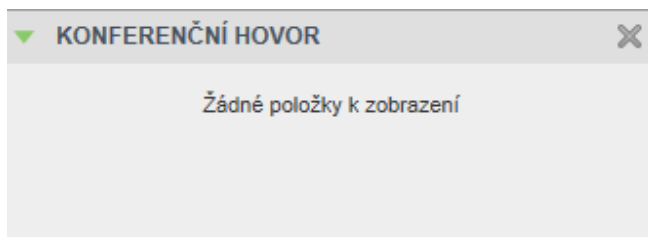
Přímé vyzvednutí hovoru

Umožňuje zvednout hovor za někoho jiného.

- V Kontaktech otevřete příslušný adresář
- U kontaktu, který vyzvání, stiskněte PŘÍJEM. Hovor se objeví v Panelu správy hovorů

Třícestná konference

- V Panelu správy hovorů vyberte hovor pro zahájení konference
- U dalšího, neoznačeného hovoru stiskněte KONF. Hovory jsou přesunuty pod Konferenční hovory
- Pro přidrzení konference klikněte na PŘIDRŽET a poté na PŘÍJEM pro pokračování
- Pro přidrzení jednotlivce v konferenci stiskněte u příslušného účastníka v Konferenčních hovorech PŘIDRŽET a potom PŘÍJEM pro pokračování
- Pro odpojení od konference stiskněte OPUSTIT v záhlaví Konferenčních hovorů
- Ostatní účastníci zůstanou spojeni, ale jsou odstraněni z Konferenčních hovorů
- Pro konec konference klikněte na KONEC v záhlaví Konferenčních hovorů
- Hovory jsou poté ukončeny a odebrány z Konferenčních hovorů



Posílání E-mailu

- V Kontaktech otevřete příslušný adresář
- Klikněte na kontakt, který má e-mail a stiskněte E-MAIL
- Otevře se okno pro psaní e-mailu s adresou požadovaného kontakt

Zobrazení historie hovorů

- V Panelu správy hovorů klikněte na Historie hovorů
- Objeví se menu s historií, kde si můžete vybrat ze Zmeškaných, Přijatých a Uskutečněných odchozích hovorů

Uživatelské rozhraní

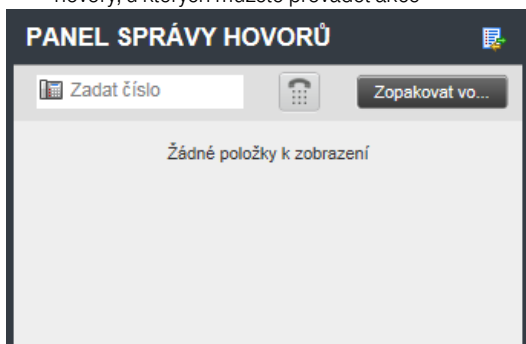
Hlavní sekce rozhraní obsahují:

- Panel správy hovorů
- Kontakty
- Fronty hovorů
- Odkazy nastavení a nápovědy

Panel správy hovorů

V této sekci se spravují probíhající hovory. Obsahuje následující:

- V hlavní oblasti panelu jsou probíhající hovory, u kterých můžete provádět různé akce
- Číselník - dovoluje vytáčet čísla a provést opakovanou volbu až u deseti nedávno volaných čísel
- Panel Konferenčních hovorů - obsahuje konferenční hovory, u kterých můžete provádět akce



Kontakty

Kontakty se používají ke správě adresářů, volání účastníků, jejich správu a monitorování stavu. Panel Kontaktů také obsahuje funkci vyhledávání.

- Společnost - kontakty v rámci vaší společnosti
- Osobní - kontakty ve vašem osobním adresáři na BroadWorks
- Oblíbené položky - kontakty, které jste si zvolili jako Oblíbené ve webovém rozhraní
- Fronty - vaše kontaktní centra



Sledování statusu účastníků

- Statický monitoring - monitorování statusu u kontaktů, které jste si zvolili jako Oblíbené kontakty ve webovém rozhraní
- Dynamický monitoring - monitorování statusu u kontaktů v adresáři Společnost. Klikněte na ikonu statusu pro informace o aktuálním stavu. Viz Stav kontaktů

Stav kontaktů

Možné stavy jsou:

- Dostupný
- Zaneprázdněný
- Neružit
- Přesměrovaný
- Neznámý

Vyhledávání v kontaktech

- Zadejte jméno nebo číslo účastníka do textového pole v záložce VYHLEDÁVÁNÍ nebo vyberte konkrétní adresář
- Po zadání aspoň části hledaného kontaktu stiskněte ENTER
- Pro omezení vyhledávání kontaktů, které začínají konkrétním textem, zaškrtněte pole Začíná (čím)
- Pro nové hledání stiskněte Vymazat

Poznámky ke kontaktům

Můžete si napsat poznámku ke kontaktu v adresáři Společnost.

- Klikněte na kontakt, ke kterému chcete přidat poznámku a stiskněte Poznámky
- Napište poznámku do textového pole
- Stiskněte OK pro uložení poznámky nebo Zrušit pro zavření okna bez uložení