

Video hovory Obsazenosti linky Spojovatelka

Volání z drama

Presence

Komunikátor pro tablet

Sjednocená komunikace

Obsazenosti linky

Video hovory

Komunikátor pro mobilní telefon

Skupiny pro vyzvednutí hovoru

Konference

Mobilita

Sdílení

Zákaznický portál

Mobilita

Obsazenosti linky

Chat

Sdílení

pracovní místo

Jednoduché volání

Spojovatelka

Aplikace

HD hlas

Presence

Chat

# Automatická spojovatelka

## Automatická spojovatelka

Standardní stručná referenční příručka



# Automatická spojovatelka

## Automatická spojovatelka

### Plánujte, definujte a testujte svou auto. spojovatelku

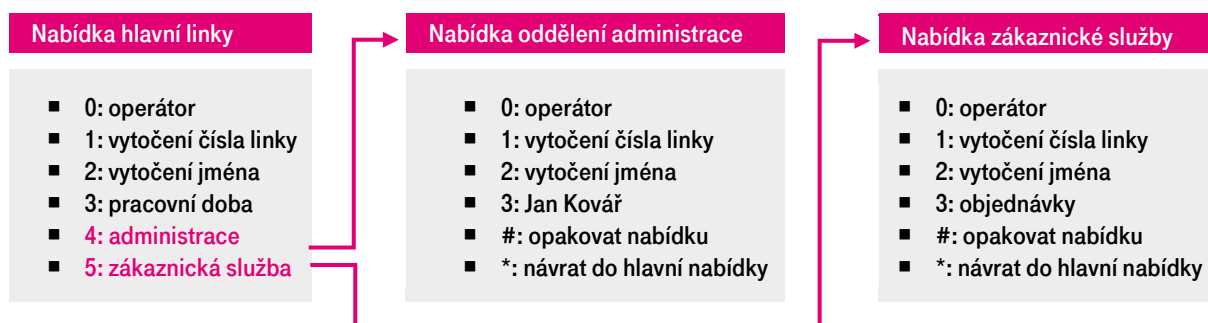
1. Mapujte svou strukturu interaktivní hlasové odezvy. (IVR)
2. Nakonfigurujte časový plán pracovní doby a plán státních svátků pro vaši organizaci.
3. Nakonfigurujte adresy pro telefonní čísla.
4. Použijte webové rozhraní pro vytvoření účtu automatické spojovatelky pro hlavní nabídku vaší IVR struktury.
5. Nastavte si hlavní nabídku a všechny podnabídky.
6. Nahrávejte vlastní zprávy pomocí hlasového portálu nebo nahrávejte zvukové soubory pomocí webového rozhraní. Pokud je povolena video podpora, můžete také nahrávat video soubory.
7. Vytočte čísla automatické spojovatelky pro otestování vašeho konceptu.

### Tipy

- Volající, kteří nestisknou klávesu, jsou přesměrováni k operátorovi.
- Vnitřní přesměrování vyžaduje pouze číslo linky.
- Číslo linky prvního stupně a číslo linky kdykoli umožňuje uživateli vytočit číslo linky bez předchozího zvolení možnosti.
- Procházejte možnosti nabídky v předvídatelném pořadí.
- Procházejte možnosti nabídky naposled přesměrované od operátora (“... abyste se dostali k operátorovi, stiskněte 0 nebo zůstaňte na lince”)
- Pomocí ovládacích prvků rozsahu jména a čísla linky zjistěte, zda má automatická spojovatelka přímá volání uživatelům ze stejné skupiny, oddělení nebo firmy.

### Vzorová struktura automatické spojovatelky

Tato stručná referenční příručka poskytuje přehled kroků potřebných k vytvoření této vzorové interaktivní struktury nabídky:



### Požadavky hlavní linky

**Číslo:** 301-555-6110

**Jazyk:** Angličtina

**Plánovaný státní svátek:** USA 2012

**Číslo linky:** 6110

**Pracovní doba:** Po až Pá

**Vstupy pro vytočení jména:** Umožňuje volajícím zadat jméno nebo příjmení osoby, se kterou chtějí hovořit.

### Vytočení čísla linky prvního stupně:

Během pracovní doby, mimo pracovní dobu a o státních svátcích.

**Pozdrav v pracovní době (vlastní):** “Vítejte u ABC Distribuce. Pokud znáte číslo linky druhého účastníka, kterému se chcete dovolat, vytočte jej nyní. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Pro naši běžnou pracovní dobu, stiskněte 3.

Pokud chcete hovořit s oddělením administrace, stiskněte 4. Pokud chcete hovořit se zákaznickou podporou, stiskněte 5. Pro hovor s operátorem, stiskněte 0, nebo zůstaňte na lince”.

**Pozdrav mimo pracovní dobu (vlastní):** “Vítejte u ABC Distribuce. Naše kanceláře jsou nyní zavřené. Pro zanechání zprávy na číslo linky, stiskněte 1. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Pro naši běžnou pracovní dobu, stiskněte 3. Děkujeme za váš hovor.”

**Pozdrav o státním svátku (vlastní):** “Vítejte u ABC Distribuce. Naše kanceláře jsou nyní zavřené z důvodu státního svátku. Pro zanechání zprávy na číslo linky, stiskněte 1. Pro naši běžnou pracovní dobu, stiskněte 3. Děkujeme za váš hovor.”



# Automatická spojovatelka

## Požadavky oddělení administrace

**Vytočení čísla linky kdykoli:** Vypnuto

**Pozdrav podnabídky (vlastní):** “Právě jste se dovolali na oddělení administrace ABC Distribuce. Pokud znáte číslo linky druhého účastníka, kterému se chcete dovolat, vytočte jej nyní. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Pro hovor s Janem Kovářem, stiskněte 3. Pro zopakování této nabídky, stiskněte křížek. Pokud se chcete vrátit do předchozí nabídky, stiskněte hvězdičku. Pro hovor s operátorem, stiskněte 0, nebo zůstaňte na lince“.

## Požadavky zákaznické služby

**Vytočení čísla linky kdykoli:** Zapnuto

**Pozdrav podnabídky (vlastní):** “Právě jste se dovolali na oddělení administrace ABC Distribuce. Pro vytočení čísla linky, stiskněte 1. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Pro umístění objednávky, stiskněte 3. Pro zopakování této nabídky, stiskněte křížek. Pokud se chcete vrátit do předchozí nabídky, stiskněte hvězdičku. Pro hovor s operátorem, stiskněte 0, nebo zůstaňte na lince“.

## Objednávkové call centrum

**Číslo:** 301-555-6118

**Číslo linky:** 6118

Call centrum odesílá volání konkrétním agentům. Všimněte si, že call centrum má telefonní číslo s přímou linkou, takže zákazníci mají také možnost volat přímo.

## Vytvoření automatické spojovatelky

### Nastavte čas a státní svátky

Použijte stránku *Skupina - Plány* ve webovém rozhraní pro nastavení požadovaného času a plánu dovolené. Nastavte časový plán „Po až Pá“ pro upřesnění běžné pracovní doby společnosti. Nastavte státní svátky „USA 2012“ pro upřesnění státních svátků v USA pro rok 2012.

### Definujte automatickou spojovatelku

1. Na domovské stránce *Skupina*, klikněte na **služby**. Dále klikněte na **automatická spojovatelka**. Dále vyberte **přidat standardní**. Následně se objeví stránka *Skupina - Přidat automatickou spojovatelku*.
2. Zadejte ID automatické spojovatelky, jméno, jméno, a příjmení ID linky.
3. Pokud je to možné, zadejte telefonní číslo ID linky automatické spojovatelky
4. Vyberte oddělení.
5. Z nabídky jazyků, vyberte „angličtina“.
6. Z nabídky časových pásem, vyberte vaše časové pásmo.
7. Můžete také zvolit třídu sítě služby.

8. Pro zapnutí video podpory, zaškrtněte možnost *Povolit video podporu*.
9. Upřesněte rozsah vytáčení čísla linky a jména.
10. Pro *Záznam vytáčení jmen* vyberte *Příjmení + Jméno a Jméno + Příjmení*.
11. Upřesněte čas v sekundách, po kterém je hovor přeměrován operátorovi.
12. Klikněte na **OK**. Stránka *Skupina - Automatická spojovatelka* zobrazí seznam existujících automatických spojovatelek.

### Nastavte adresy automatické spojovatelky

1. Vyberte Automatickou spojovatelku. Na stránce *Skupina - Automatická spojovatelka*, klikněte na **editovat**, nebo jakoukoli položku v řadě pro Automatickou spojovatelku. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - profil*.
2. Vyberte **adresy**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - adresy*.
3. Ze seznamu *telefonních čísel*, vyberte “3015556110”. Číslo linky se zobrazí v okně *Číslo linky*.
4. Nakonfigurujte přístupové zařízení, které podporuje analogové telefony (IAD gateway, ne SIP telefon).
5. Změny uložte pomocí **OK**.

### Přidejte vlastní pozdrav do seznamu hlášek

1. Vyberte *Automatickou spojovatelku*. Na stránce *Skupina - Automatická spojovatelka*, klikněte na **editovat**, nebo jakoukoli položku v řadě pro Automatickou spojovatelku. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - Profil*.
2. Vyberte **seznam hlášek**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - Přidat seznam hlášek spojovatelky*.
3. Vyberte **přidat**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - Přidat seznam hlášek spojovatelky*.
4. Zadejte název hlášky a klikněte na **prohlížet** pro přidání umístění hlášky a pro nahrání audio souboru s vlastním pozdravem.
5. Potvrďte **OK**.
6. Pro každý pozdrav opakujte poslední dva kroky.

**Poznámka:** Můžete také použít vlastní pozdravy ze seznamu skupinových hlášek Automatické spojovatelky.

### Definujte podnabídku Administrace

1. Na stránce *Automatická spojovatelka - profil*, klikněte na **podnabídky**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - podnabídky automatické spojovatelky*.
2. Vyberte **přidat**. Následně se zobrazí stránka
3. *Automatická spojovatelka - podnabídka automatické spojovatelky*.



# Automatická spojovatelka

4. V textovém okně *ID podnabídky*, zadejte „Administrace“.
5. Vyberte **osobní pozdravy**.
6. Vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *audio*.
7. Pokud je povolena podpora video, vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky video.
8. Nezaškrťávejte políčko *Povolit volání čísla linky kdykoli*.
9. Nakonfigurujte nabídku následovně:

	Popis	Akce	Číslo
0	Skupinový operátor	Přepojit operátorovi	6111
1	Volání podle čísla linky	Volání čísla linky	
2	Vytáčení podle jména	Vytáčení jmen	
3	Jan Kovář	Přepojit s výzvou	6120
#	Opakovat	Opakovat nabídku	
*	Hlavní linka	Návrat do předchozí nabídky	

10. Potvrďte **OK**.

## Definujte podnabídku Zákaznická služba

1. Na stránce *Automatická spojovatelka - podnabídky automatické spojovatelky*, klikněte na **přidat**.
2. Následně se zobrazí stránka *Přidat podnabídku automatické spojovatelky*.
3. V textovém okně *ID podnabídky*, zadejte „Zákaznická služba“.
4. Vyberte **osobní pozdravy**.
5. Vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *audio*.
6. Pokud je povolena podpora video, vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky video.
7. Zaškrtněte políčko *Povolit volání čísla linky kdykoliv* umožňující volajícím volat číslo linky bez předchozího svolení možnosti.
8. Nakonfigurujte nabídku následovně:

	Popis	Akce	Číslo
0	Skupinový operátor	Přepojit operátorovi	6111
1	Volání podle čísla linky	Volání čísla linky	
2	Vytáčení podle jména	Vytáčení jmen	
3	Objednávkové Call centrum	Přepojit s výzvou	6118
#	Opakovat	Opakovat nabídku	
*	Hlavní linka	Návrat do předchozí nabídky	

9. Potvrďte **OK**.

## Nastavte nabídku pracovních hodin

1. V seznamu *možností*, klikněte na **nabídky**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - nabídky*.
2. Vyberte **nabídka pracovních hodin**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - nabídka pracovních hodin*.
3. Vyberte **osobní pozdravy**.
4. Vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *audio*.
5. Pokud je povolena podpora video, vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *video*.

6. Zaškrtněte políčko *Povolit volání čísla linky prvního stupně* umožňující volajícím volat číslo linky hned po pozdravu.

7. Nakonfigurujte nabídku následovně:

	Popis	Akce	Číslo
0	Skupinový operátor	Přepojit operátorovi	6111
1	Volání podle čísla linky	Volání čísla linky	
2	Vytáčení podle jména	Vytáčení jmen	
3	Pracovní hodiny	Přehrát hlášku	
4	Administrace	Přesměrovat do podnabídky	Podnabídka
5	Zákaznická služba	Přesměrovat do podnabídky	Podnabídka

8. Potvrďte **OK**.

## Nastavte nabídku Mimo pracovní hodiny

1. Na stránce *Automatická spojovatelka - nabídky*, klikněte na **Nabídka mimo pracovní hodiny**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - mimo pracovní hodiny*.
2. Vyberte **osobní pozdravy**.
3. Vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *audio*.
4. Pokud je povolena podpora video, vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *video*.
5. Nezaškrťávejte políčko *Povolit volání čísla linky prvního stupně*.
6. Z rozbalovací nabídky *pracovních hodin*, vyberte **Po - Pá**.
7. Nakonfigurujte nabídku následovně:

	Popis	Akce	Číslo
0	Skupinový operátor	Přepojit operátorovi	6111
1	Zanechat zprávu	Přesměrovat do e-mailové schránky	
2	Vytáčení podle jména	Vytáčení jmen	
3	Pracovní hodiny	Přehrát hlášku	

8. Potvrďte **OK**.

## Nastavte nabídku státních svátků

1. Na stránce *Automatická spojovatelka - nabídky* klikněte na **nabídka státních svátků**. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - nabídka státních svátků*.
2. Vyberte **osobní pozdravy**.
3. Vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *audio*.
4. Pokud je povolena podpora video, vyberte pozdrav z rozbalovací nabídky *video*.
5. Nezaškrťávejte políčko *Povolit volání čísla linky prvního stupně*.
6. Z rozbalovací nabídky *Časový plán státních svátků*, vyberte **USA 2012**.
7. Nakonfigurujte nabídku následovně:

	Popis	Akce	Číslo
0	Skupinový operátor	Přepojit operátorovi	6111
1	Zanechat zprávu	Přesměrovat do emailové schránky	
2	Vytáčení podle jména	Vytáčení jmen	
3	Pracovní hodiny	Přehrát hlášku	

8. Potvrďte **OK**.

