

Automatická spojovatelka

Automatická spojovatelka

Standardní stručná referenční příručka



Automatická spojovatelka

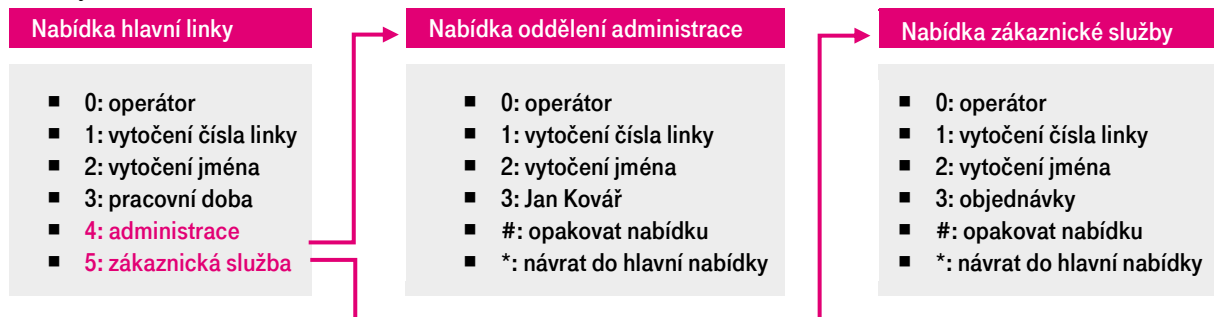
Automatická spojovatelka

Plánujte, definujte a testujte svou auto. spojovatelku

1. Mapujte svou strukturu interaktivní hlasové odezvy. (IVR)
2. Nakonfigurujte časový plán pracovní doby pro vaši organizaci a plán státních svátků mimo pracovní dny. Nastavení stejné pracovní doby pro všechny automatické spojovatelky usnadňuje konfiguraci, nastavení odlišné pracovní doby umožňuje větší flexibilitu.
3. Nakonfigurujte adresy pro telefonní čísla.
4. Použijte webové rozhraní pro vytvoření účtu automatické spojovatelky každé hlavní nabídky vaší IVR struktury a pro nastavení jejich nabídek.
5. Nastavte si hlavní nabídku a všechny podnabídky.
6. Nahrávejte vlastní zprávy pomocí hlasového portálu nebo nahrávejte audio/video soubory pomocí webového rozhraní.
7. Vytočte čísla automatické spojovatelky pro otestování vašeho konceptu.

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: Žádné

Číslo linky: 6110

Pracovní doba: Po celou dobu

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

Vytočení čísla linky prvního stupně: Zapnuto.

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. Pokud chcete hovořit s oddělením administrace, stiskněte 3. Pokud chcete hovořit se zákaznickou podporou, stiskněte 5. Pro hovor

Tipy

- Volající, kteří nestisknou klávesu, jsou přeměrováni k operátorovi.
- Při vytáčení čísla linky prvního stupně, není potřeba nastavení klávesy pro vytáčení čísla linky. Namísto toho můžete použít klávesu "1" pro jinou operaci.
- Vnitřní přeměrování vyžaduje pouze číslo linky.
- Procházejte možnosti nabídky v předvídatelném pořadí.
- Procházejte možnosti nabídky naposled přeměrované 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.

s operátorem, stiskněte 0, nebo zůstaňte na lince“.

Definujte hlavní linku automatické spojovatelky

Na domovské stránce *Skupina*, klikněte na **služby**. Dále klikněte na **automatická spojovatelka**. Dále vyberte **přidat**. Následně se objeví stránka *Automatická spojovatelka - Přidat*.

1. Zadejte ID automatické spojovatelky, jméno, jméno a příjmení ID linky
2. Vyberte oddělení.
3. Z nabídky jazyků, vyberte „angličtina“.
4. Z nabídky časových pásem, vyberte vaše časové pásmo.
5. Z nabídky pracovní doby, vyberte „Každý den po celý den“
6. Upřesněte rozsah vytáčení čísla linky, rozsah vytáčení jmen a záznam vytáčení jmen.



Automatická spojovatelka

7. Pro **Záznam vytáčení jmen** vyberte **Příjmení + Jméno a Jméno + Příjmení**.
8. Klikněte na **OK**. Následně se zobrazí stránka **Nabídka pracovní doby**.

Nastavte nabídku pracovních hodin

1. Klikněte na **osobní pozdrav**. Dále klikněte na **prohlížet** pro umístění audio souboru nahraného pro vlastní pozdrav.
2. Zaškrtněte políčko **povolit vytáčení čísla linky prvního stupně** pro umožnění volajícím vytočit číslo linky ihned po pozdravu.
3. 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	Administrace	Přepojit s výzvou	Podnabídka
4	Zákaznická služba	Přepojit s výzvou	Podnabídka

4. Potvrďte **OK**. Hlavní linka automatické spojovatelky má pracovní dobu stále; nemusíte nastavovat pozdrav mimo pracovní dobu a nabídku vytáčení.

Nastavte adresy automatické spojovatelky

1. Vyberte uživatele Automatické spojovatelky. Na stránce **Skupina - Automatická spojovatelka**, klikněte na **editovat**, nebo jakoukoli položku v řadě, která odpovídá uživateli. Následně se zobrazí stránka **Automatická spojovatelka - profil**.
2. Na stránce **Automatická spojovatelka - profil**, vyberte **adresy**. Následně se zobrazí stránka **Uživatel automatické spojovatelky - 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**.

Požadavky administrace automatické spojovatelky

Číslo linky: 6118

Pracovní doba: Po až Pá

Jazyk: Angličtina

Plán státních svátků: USA 2010

Záznam vytáčení jmen: Vyžaduje, aby volající začali příjmením osoby, které se chtějí dovolat.

Vytočení čísla linky prvního stupně: Zapnuto

Pozdrav během pracovní doby (vlastní): „Dovolali jste se do oddělení administrace společnosti ABC Distribuce. Pokud znáte číslo linky účastníka, kterému se snažíte dovolat, vytočte jej nyní. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Pro hovor

s Janem Kovářem, stiskněte 3. Pro návrat do předchozí nabídky, stiskněte 4. Pro hovor s operátorem, stiskněte 0 nebo zůstaňte na lince.“

Pozdrav mimo pracovní dobu (výchozí pro vytočení čísla linky prvního stupně): „Vítejte. Naše kanceláře jsou nyní zavřené. Pokud znáte číslo linky účastníka, kterému se snažíte dovolat, vytočte jej nyní. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Děkujeme za váš hovor.“

Definujte administraci automatické spojovatelky:

Na stránce **Automatická spojovatelka - Přidat**:

1. Zadejte ID automatické spojovatelky, jméno, jméno a příjmení ID linky
2. Vyberte oddělení.
3. Z nabídky jazyků, vyberte „angličtina“.
4. Z nabídky časových pásem, vyberte vaše časové pásmo.
5. Z nabídky pracovní doby, vyberte „Každý den po celý den“.
6. Z nabídky plánovaných státních svátků, vyberte „USA 2010“.
7. Upřesněte rozsah vytáčení čísla linky, rozsah vytáčení jmen a záznam vytáčení jmen.
8. V ovládacích prvcích vytáčení jména, vyberte **Příjmení + Jméno a Jméno + Příjmení**.
9. Potvrďte **OK**. Následně se zobrazí stránka **Nabídka pracovní doby**.

Nastavte nabídku pracovní doby

1. Klikněte na **osobní pozdrav**. Dále klikněte na **prohlížet** pro umístění audio souboru nahraného pro vlastní pozdrav.
2. Zaškrtněte políčko **povolit vytáčení čísla linky prvního stupně** pro umožnění volajícím vytočit číslo linky ihned po pozdravu.
3. 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
4	Hlavní linka	Přepojit s výzvou	6110

4. Potvrďte **OK**. Následně se zobrazí stránka **Mimo pracovní dobu**.

Nastavte nabídku mimo pracovní dobu

1. Klikněte na **výchozí pozdrav**.
2. Zaškrtněte políčko **povolit vytáčení čísla linky prvního stupně** pro umožnění volajícím vytočit číslo linky ihned po pozdravu.
3. linky ihned po pozdravu.
4. 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	



Automatická spojovatelka

Nastavte adresy automatické spojovatelky

1. Vyberte uživatele Automatické spojovatelky. Na stránce *Skupina - Automatická spojovatelka*, klikněte na **editovat**, nebo jakoukoli položku v řadě, která odpovídá uživateli. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - profil*.
2. Na stránce *Automatická spojovatelka - profil*, vyberte **adresy**. Následně se zobrazí stránka *Uživatel automatické spojovatelky - adresy*.
3. Do okna *číslo linky* napište „6114“.
4. Nakonfigurujte přístupové zařízení, které podporuje analogové telefony (IAD gateway, ne SIP telefon).
5. Změny uložte pomocí **OK**.

Požadavky zákaznické služby automatické spojovatelky

Číslo linky: 6118

Pracovní doba: Po až Pá

Jazyk: Angličtina

Plán státních svátků: USA 2010

Záznam vytáčení jmen: Volající mohou začít příjmením osoby, které se chtějí dovolat.

Vytočení čísla linky prvního stupně: Vypnuto.

Pozdrav během pracovní doby (vlastní): „Dovolali jste se do oddělení administrace společnosti ABC Distribuce. Pokud znáte číslo linky účastníka, kterému se snažíte dovolat, vytočte jej nyní. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Pro hovor s Janem Kovářem, stiskněte 3. Pro návrat do předchozí nabídky, stiskněte 4. Pro hovor s operátorem, stiskněte 0 nebo zůstaňte na lince.“

Pozdrav mimo pracovní dobu (výchozí pro vytočení čísla linka prvního stupně): „Vítejte. Naše kanceláře jsou nyní zavřené. Pokud znáte číslo linky účastníka, kterému se snažíte dovolat, vytočte jej nyní. Pro použití našeho automatického telefonního seznamu jmen, stiskněte 2. Děkujeme za váš hovor.“

Definujte zákaznickou službu automatické spojovatelky

Na stránce *Automatická spojovatelka - Přidat*:

1. Zadejte ID automatické spojovatelky, jméno, jméno a příjmení ID linky
2. Vyberte oddělení.
3. Z nabídky jazyků, vyberte „angličtina“.
4. Z nabídky časových pásem, vyberte vaše časové pásmo.
5. Z nabídky pracovní doby, vyberte „Každý den po celý den“.
6. Z nabídky plánovaných státních svátků, vyberte „USA 2010“.
7. Upřesněte rozsah vytáčení čísla linky, rozsah vytáčení jmen a záznam vytáčení jmen.
8. V ovládacích prvcích vytáčení jména, vyberte

Příjmení + Jméno a Jméno + Příjmení.

9. Potvrďte **OK**. Následně se zobrazí stránka *Nabídka pracovní doby*.

Nastavte nabídku pracovní doby

1. Klikněte na **osobní pozdrav**. Dále klikněte na **prohlížet** pro umístění audio souboru nahraného pro vlastní pozdrav.
2. Nezaškrtněte políčko *povolit vytáčení čísla linky prvního stupně*.
3. 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
4	Zákaznická služba	Přepojit s výzvou	6115
*	Návrat do hlavní nabídky	Přepojit s výzvou	6110
#	Opakovat	Opakovat nabídku	

5. Potvrďte **OK**. Následně se zobrazí stránka *Mimo pracovní dobu*.

Nastavte nabídku mimo pracovní dobu

1. Klikněte na **výchozí pozdrav**.
2. Nezaškrtněte políčko *povolit vytáčení čísla linky prvního stupně*.
3. 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	

Nastavte adresy automatické spojovatelky

1. Vyberte uživatele Automatické spojovatelky. Na stránce *Skupina - Automatická spojovatelka*, klikněte na **editovat**, nebo jakoukoli položku v řadě, která odpovídá uživateli. Následně se zobrazí stránka *Automatická spojovatelka - profil*.
2. Na stránce *Automatická spojovatelka - profil*, vyberte **adresy**. Následně se zobrazí stránka *Uživatel automatické spojovatelky - adresy*.
3. Do políčka *číslo linky* zadejte „6115“.
4. Nakonfigurujte přístupové zařízení, které podporuje analogové telefony (IAD gateway, ne SIP telefon).
5. Změny uložte pomocí **OK**.

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.

