Průvodce aplikací

Webový portál pro správce

Portal-uc.gtsce.com

Obsah

1 Přihlášení do portálu 3

2 Hlavní stránka aplikace – základní popis 3

3 Použití interaktivní nápovědy 4

4 Použití vybraných funkcí 5

4.1 Profil – Skupiny 5

4.2 Profil - Uživatelé 6

4.3 Hlasový portál 8

4.4 Plán typů volání 8

4.5 Selektivní přesměrování volání 10

4.6 Skupiny pro převzetí hovoru (HUNT GROUPS) 11

4.7 Skupiny pro vyzvednutí hovoru (PICKUP GROUPS) 13

5 Manažer volání 14

Úvod

Osobní webový portál je nová služba pro váš telefon. **Jde o grafickou aplikaci sloužící k:**

- **ovládání** hovorů pomocí PC (vytáčení kliknutím, přijmutí, ...)
- **nastavování funkcí** (přesměrování, konference, rychlé volby vytáčení, ...)

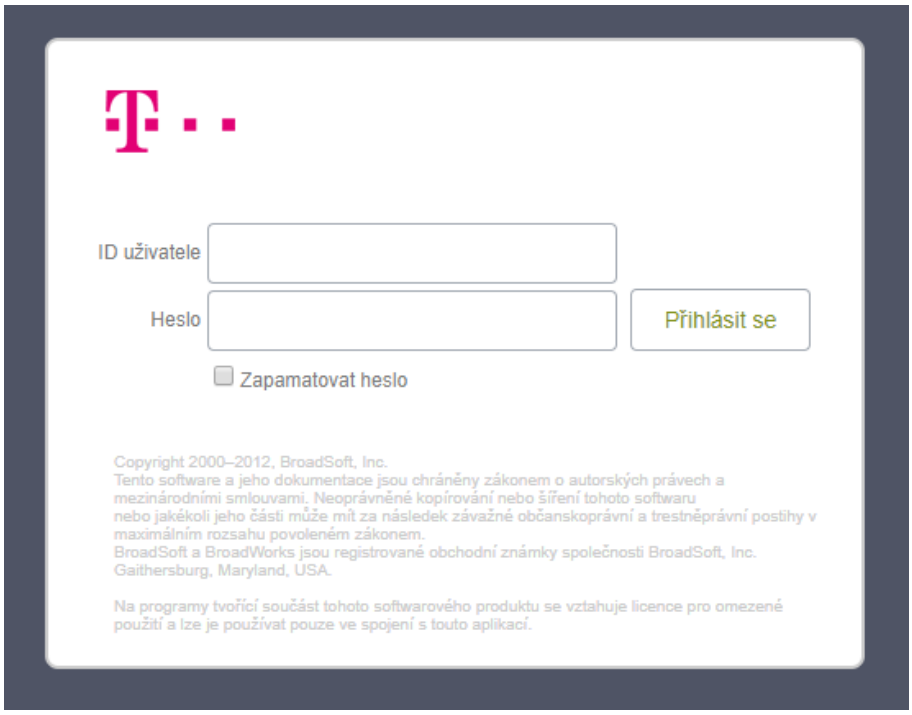
1 Přihlášení do portálu

Na adrese **portal-uc.gtsce.com** se přihlaste pomocí Vašeho administrátorského jména a hesla, které jste obdrželi při předání služby od Vašeho poskytovatele.

Přístupové jméno (User ID): xxxxxxxxx@dflt.cz.in.gtsce.com

Heslo (Password): xxxxxxxxx

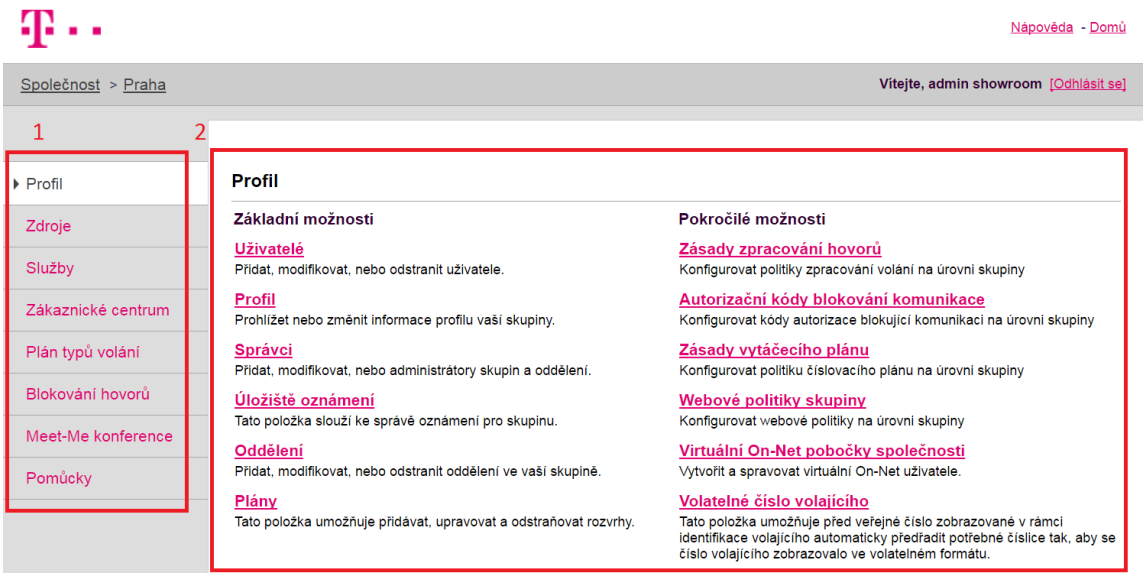
Upozornění: Přístupové jméno a Heslo jsou vaše osobní údaje opravňující k využívání všech služeb, proto tyto údaje chraňte před případným zneužitím.



2 Hlavní stránka aplikace – základní popis

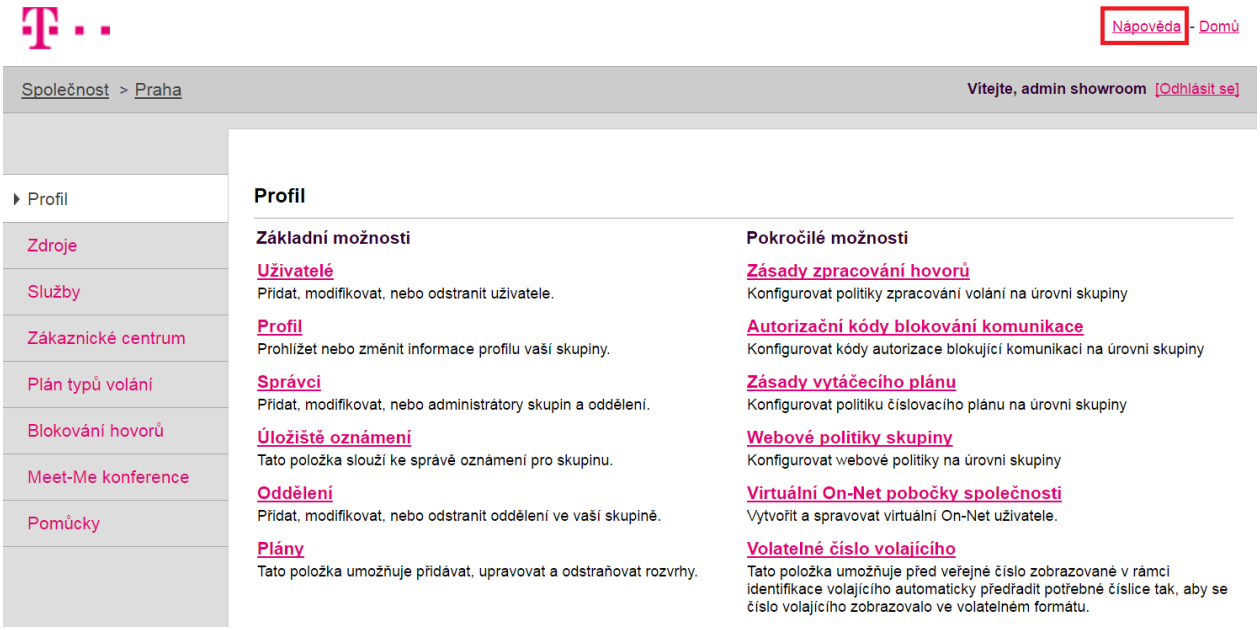
Je výchozím bodem pro každý přístup do aplikace. Tvoří ji 2 hlavní pole sloužící k jejímu ovládání:

1) **Menu Nastavení** obsahuje odkazy do sekcí pro nastavení funkcí vašeho telefonu.
2) **Obsahové okno** zobrazuje detail zvolené funkce z levého menu Nastavení.



3 Použití interaktivní nápovědy

Kliknutím na odkaz Nápověda se vám otevře v novém okně prohlížeče popis vztahující se k aktuálně zobrazenému oknu. Text nápovědy stručně popisuje význam a použití dané funkce.

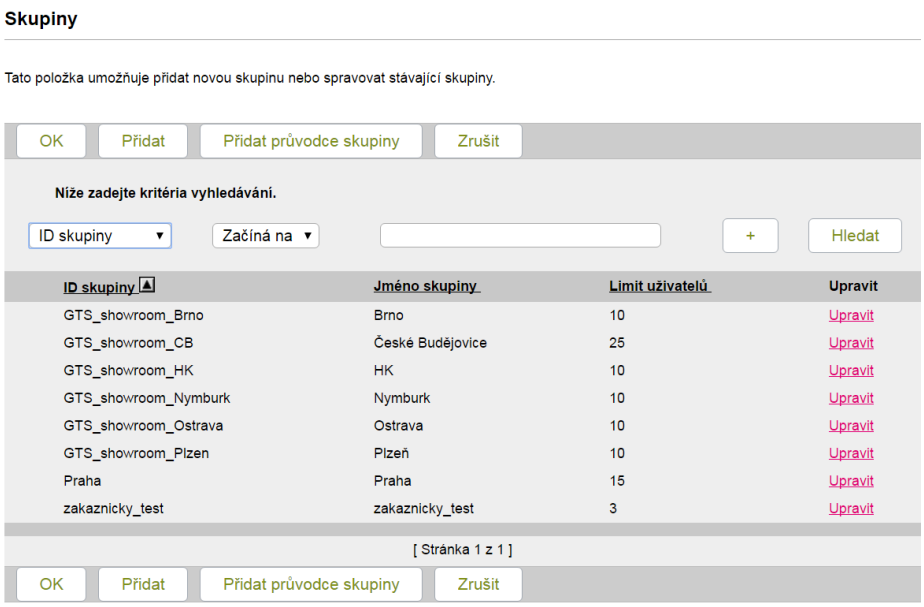


4 Použití vybraných funkcí

Ukázka nastavení několika nejčastěji používaných funkcí. Stejným způsobem se ovládají i ostatní funkce aplikace Osobní webový portál. Projděte nabídkou a zvolte si optimální osobní nastavení.

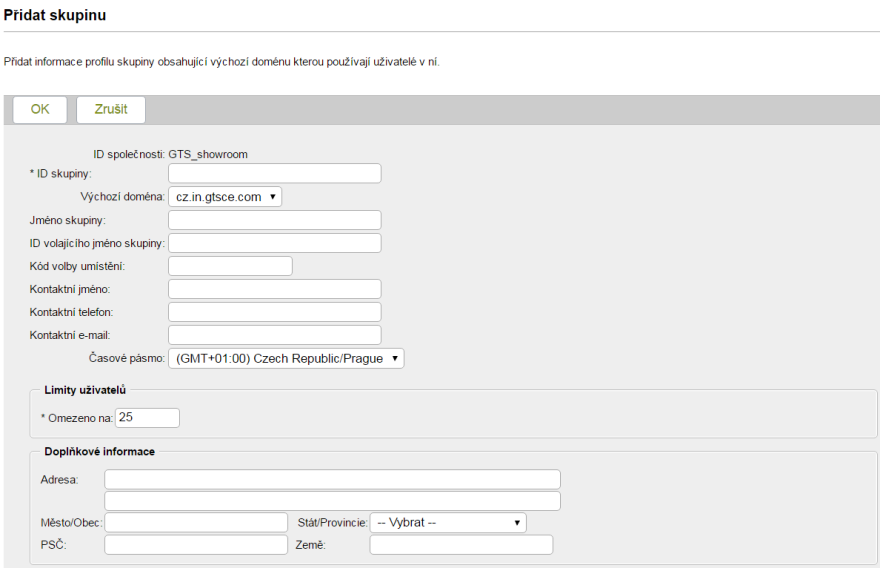
4.1 Profil – Skupiny

Umožňuje přidávat a spravovat skupiny uživatelů. Po stisknutí **Hledat** se otevře seznam aktuálně vytvořených skupin. Pro jejich úpravu stiskněte **Upravit**. Zde již můžete konfigurovat služby a nastavení jednotlivých skupin.



Přidání nové skupiny

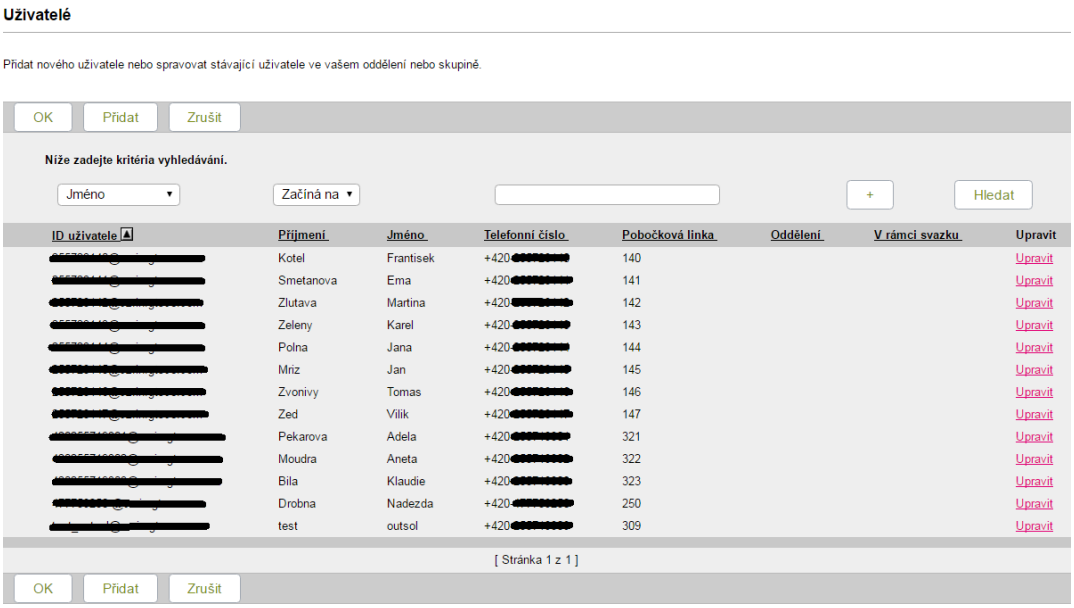
Pro přidání skupiny stiskněte tlačítko **Přidat**, a otevře se následující tabulka.



Po vyplnění jednotlivých polí stiskněte **OK**, tím se skupina uloží, a je možno do ní přidávat uživatel.

4.2 Profil - Uživatelé

Umožňuje přidávat a spravovat jednotlivé uživatele připojené do dané skupiny. Po stisknutí **Hledat** se zobrazí seznam všech připojených uživatelů, a po stisknutí **Upravit** v pravém sloupci je zobrazeno nastavení daného čísla.



Uživatelé

Přidat nového uživatele nebo spravovat stávající uživatele ve vašem oddělení nebo skupině.

OK Přidat Zrušit

Níže zadejte kritéria vyhledávání.

Jméno ▾ Začíná na ▾ + Hledat

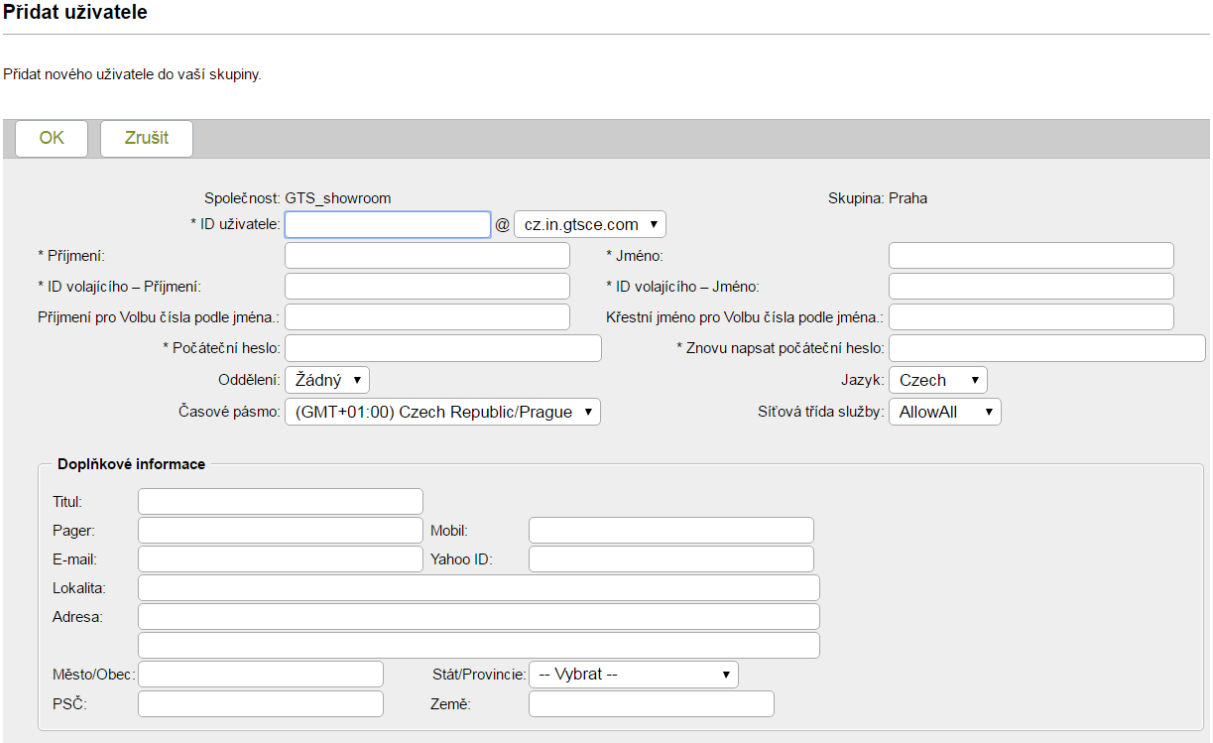
ID uživatele	Příjmení	Jméno	Telefonní číslo	Pobočková linka	Oddělení	V rámci svazku	Upravit
[redacted]	Kotel	Frantisek	+420[redacted]	140			Upravit
[redacted]	Smetanova	Ema	+420[redacted]	141			Upravit
[redacted]	Zlutava	Martina	+420[redacted]	142			Upravit
[redacted]	Zeleny	Karel	+420[redacted]	143			Upravit
[redacted]	Polna	Jana	+420[redacted]	144			Upravit
[redacted]	Mriz	Jan	+420[redacted]	145			Upravit
[redacted]	Zvonivy	Tomas	+420[redacted]	146			Upravit
[redacted]	Zed	Vilik	+420[redacted]	147			Upravit
[redacted]	Pekarova	Adela	+420[redacted]	321			Upravit
[redacted]	Moudra	Aneta	+420[redacted]	322			Upravit
[redacted]	Bila	Klaudie	+420[redacted]	323			Upravit
[redacted]	Drobna	Nadezda	+420[redacted]	250			Upravit
[redacted]	test	outsol	+420[redacted]	309			Upravit

[Stránka 1 z 1]

OK Přidat Zrušit

Přidání nového uživatele

Stiskněte tlačítko **Přidat** pro přidání nového uživatele. Zobrazí se stránka s následujícími políčky.



Jméno – telefonní SIP číslo

Křestní jméno a Příjmení – zobrazováno v seznamu

ID volajícího křestní jméno a příjmení – zobrazováno při příchozím hovoru

Jazyk – jazyk rozhraní na webu i v telefonu daného uživatele

Přiřazení služeb uživatelům

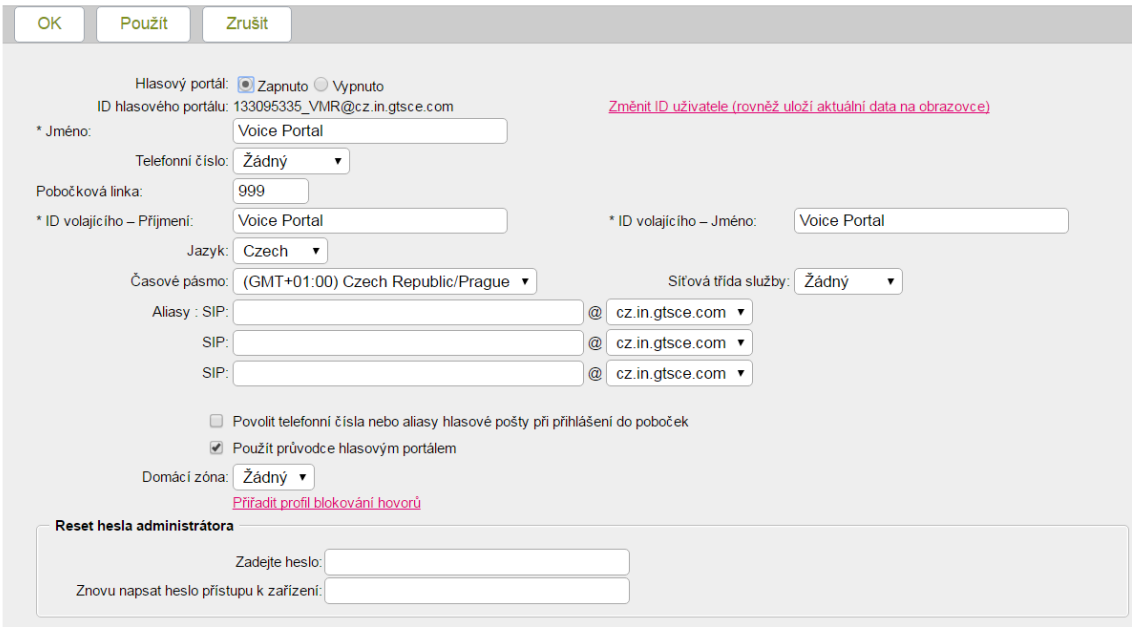
Profil -> Uživatelé -> Hledat -> Upravit -> Profil -> Přidělit služby

Umožňuje přidělovat a odebírat balíčky služeb nebo jednotlivé služby. **POZOR** – při odebrání služby dojde ke smazání její konfigurace. Krátký popis jednotlivých služeb naleznete v menu **Zdroje -> Služby** v administrátorském rozhranní.+

4.3 Hlasový portál

Hlasový portál

Povolit uživatelům volat z jakéhokoliv telefonu a konfigurovat některé z jejich uživatelských služeb.



Telefonní číslo – číslo pro dovolání se z venku

Pobočka – číslo linky pro vnitřní volání do portálu.

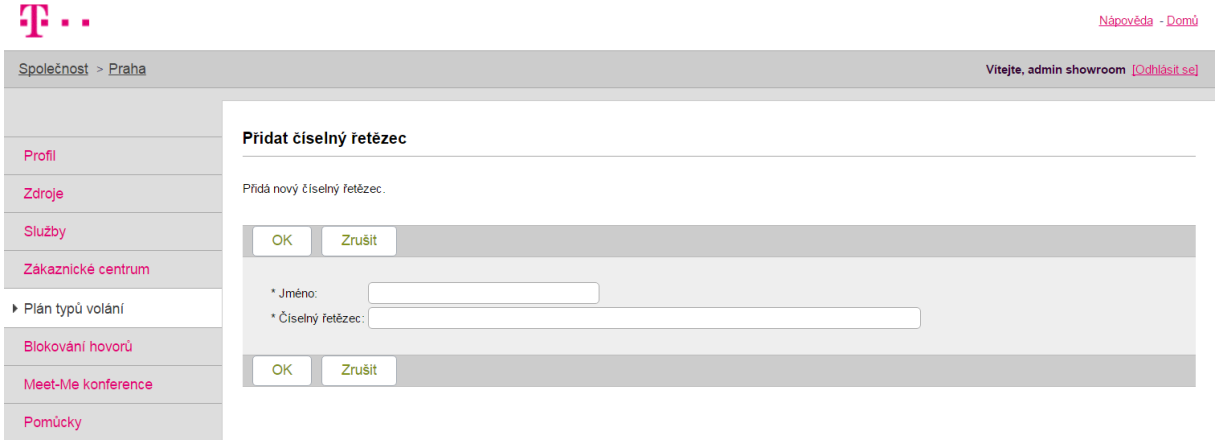
4.4 Plán typů volání

Umožňuje nastavit blokování příchozích a odchozích čísel.

Číselné řetězce

Slouží pro zadávání čísel nebo číselných skupin pro použití v seznamu zakázaných a povolených čísel.

Pomocí tlačítka **Přidat** lze přidávat jednotlivá čísla.

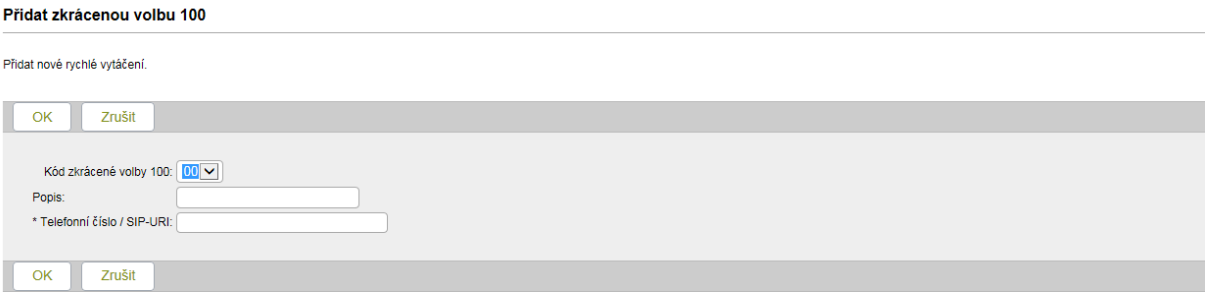


Do pole **Jméno** se zadá název řetězce (libovolný) a do pole **Číselný řetězec** se zadá buď řetězec, nebo konkrétní číslo. Při zadávání lze použít zástupné znaky * (pro skupinu číslic) nebo ? (pro jednu číslici).

Zkrácená volba 100

Zkrácená volba 100 je funkce umožňující přiřadit telefonním číslům dvojciferné zkratky (zástupná čísla). Pro vytočení požadovaného čísla pak stačí zadat onu zkratku a potvrdit klávesou #.

Nastavení přes webový portál – v menu **Odchozí volání -> Zkrácená volba 10**

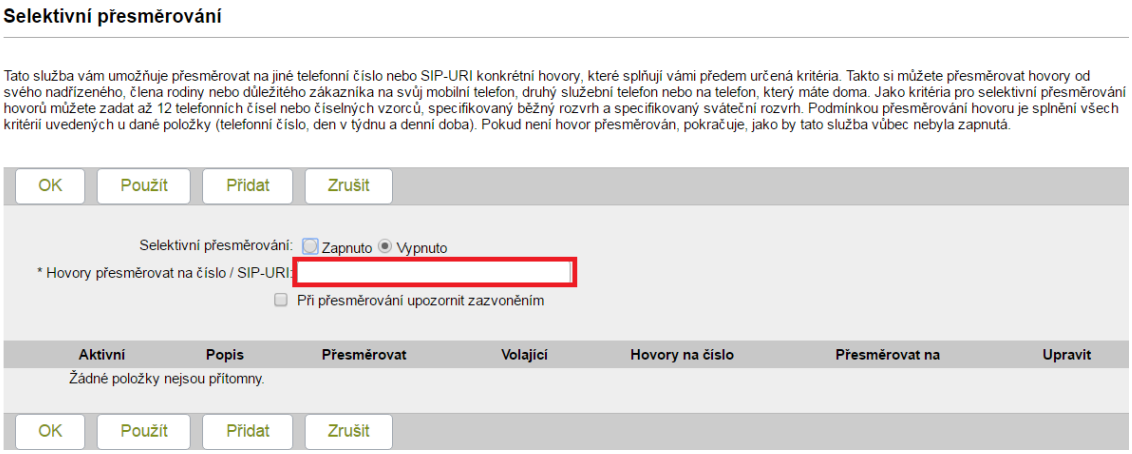


Zde vyberte dvojčíslí, pod kterým bude dané telefonní číslo uloženo, a zadejte ho.

Nastavení přes klávesnici telefonu – stiskněte *75 a potom dvojčíslí a telefonní číslo, které na ni chcete přiřadit - ***75 99 123456789** – přiřadí na dvojčíslí **99** číslo **123456789**. Číslo poté vždy vytočíte stiskem **99#**.

4.5 Selektivní přesměrování volání

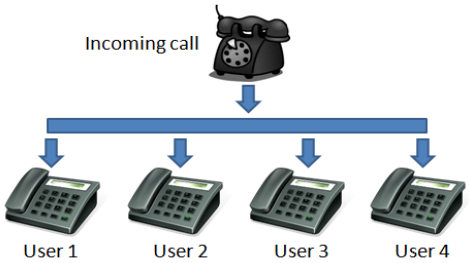
Umožňuje přesměrovat příchozí volání podle přednastavených pravidel na předem definované číslo. Mezi definovatelné podmínky patří např. čas nebo den v týdnu.



4.6 Skupiny pro převzetí hovoru (HUNT GROUPS)

Obvyklý – Příchozí volání jsou nabízena agentům v pořadí, v jakém jsou uvedeni v seznamu. Vždy se začíná od počátku seznamu.

Kruhový – Příchozí volání prochází agenty v pořadí, v jakém jsou na seznamu, počínaje agentem, který je v seznamu následující po tom, který naposled dostal volání. Když hledání dojde ke konci, vrátí se zpět na začátek, dokud nevyzkouší všechny agenty.

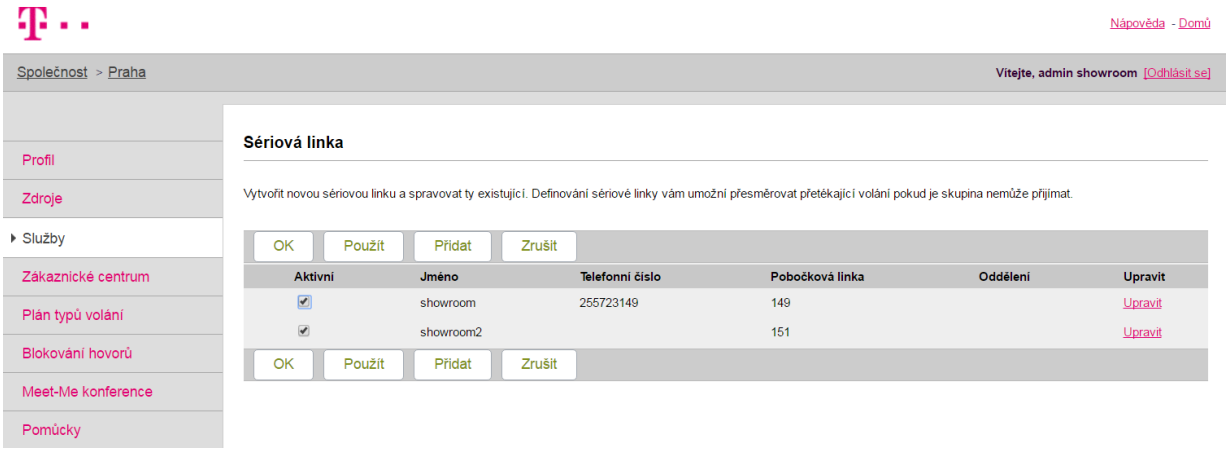


Současný – Příchozí volání upozorňují agenty současně. První přihlášený agent zpracuje volání.

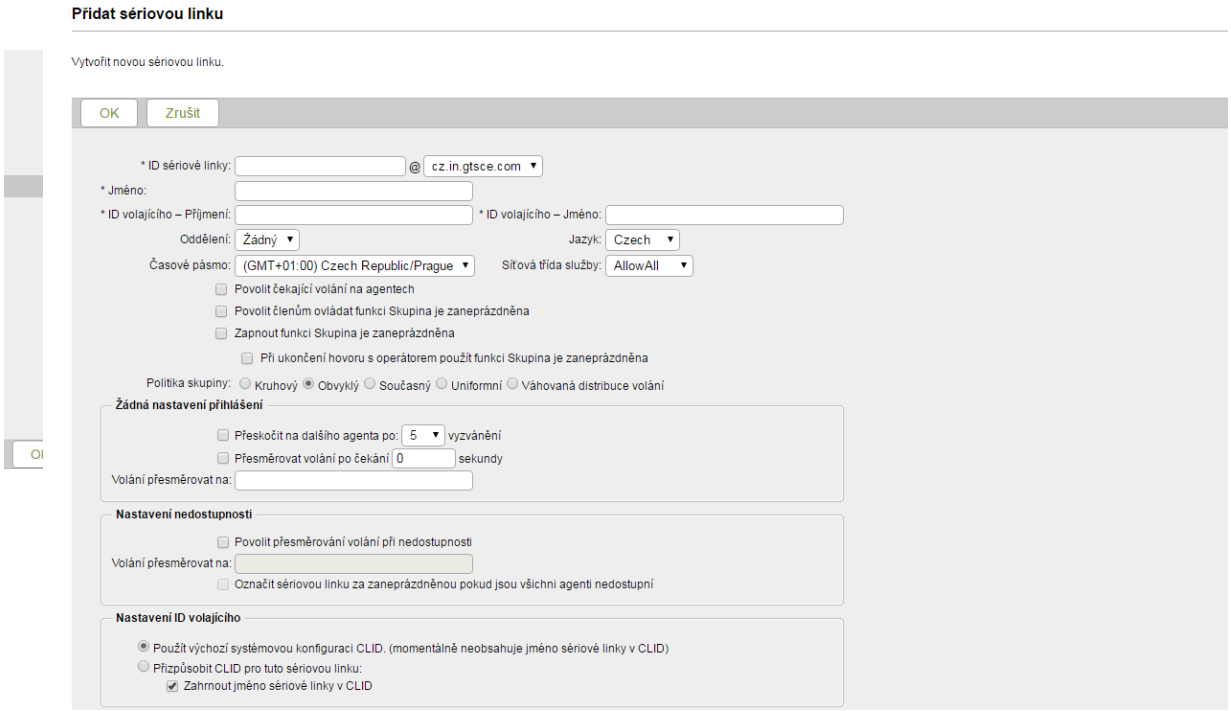
Váhovaná distribuce volání – příchozí volání jsou přidělována nečinným agentům na procentuálním základě, který přiřadíte v sekci

Uniformní – Příchozí volání prochází přes agenty v pořadí, počínajíce agentem, který byl nejdéle volný, a konče tím, který zodpověděl volání naposledy

V případě administrátora společnosti nejprve zvolte pobočku. Po otevření **Profil –Pobočky - Hledat** se zobrazí seznam poboček, které můžete zvolit. Pro vytvoření skupin pro vyzvedávání hovorů, otevřete položku **Skupiny pro převzetí hovoru** v menu **Služby**. Zde je přehled všech vytvořených skupin, je možno je aktivovat/deaktivovat, a také vytvářet. Pro vytvoření stiskněte tlačítko **Přidat**.



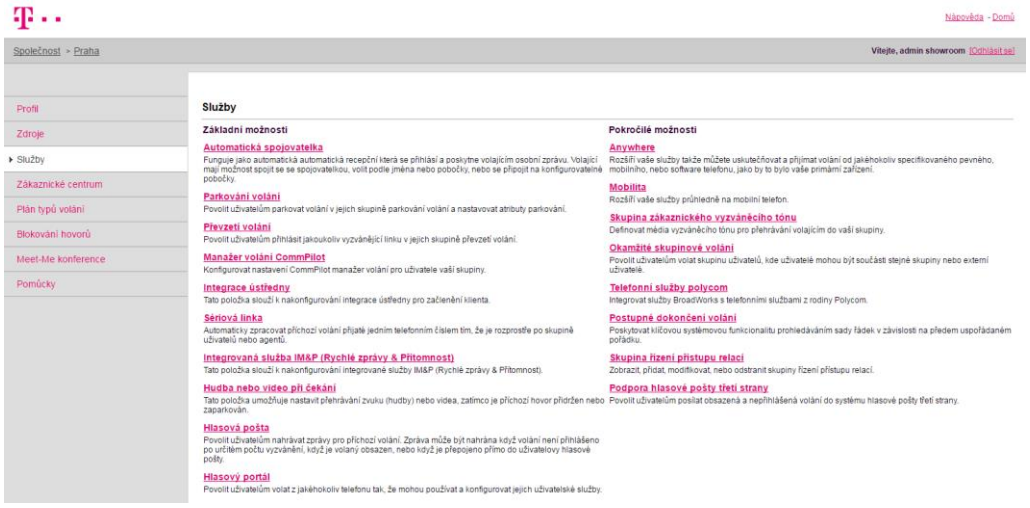
Otevře se následující tabulka, kde nastavit vlastnosti skupiny, ve spodní části obrazovky pak přiřazovat telefonní čísla, která chcete ve skupině mít. Nastavení se následně uloží stiskem tlačítka OK.

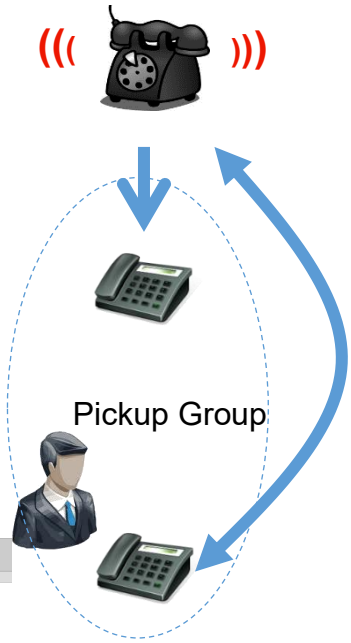


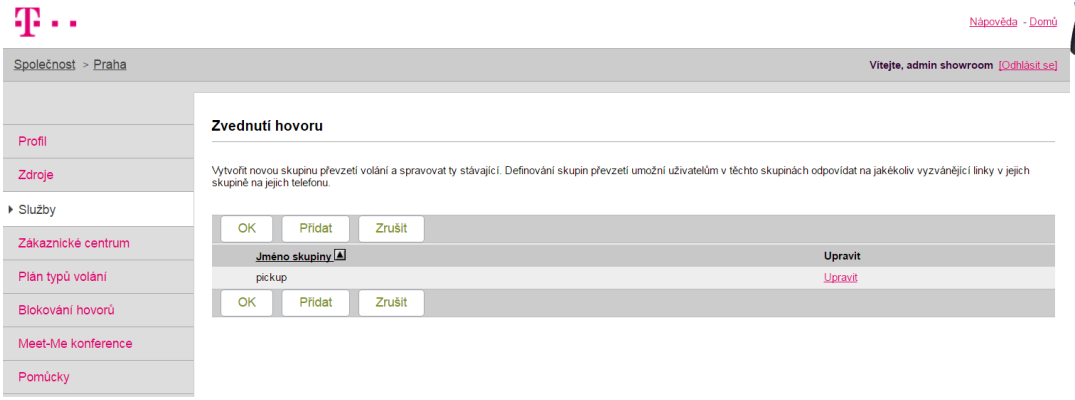
4.7 Skupiny pro vyzvednutí hovoru (PICKUP GROUPS)

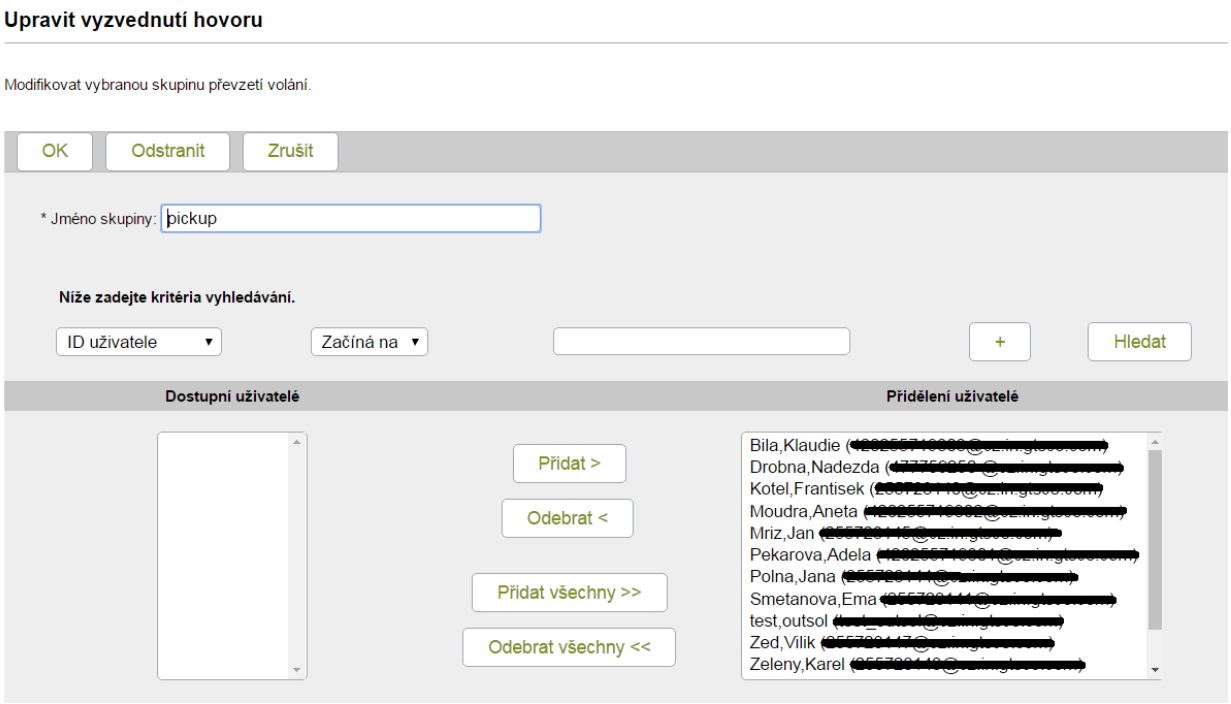
- Umožňuje uživateli přijmout vyzvánějící telefon v rámci vaší skupiny, například:
  - S kolegou jste členy jedné skupiny, pro vyzvednutí telefonu.
  - Slyšíte, jak zvoní telefon kolegy, který ho nemůže zvednout
  - Hovor vyzvednete po vytočení kódu na vyzvednutí telefonu.
- Jeden uživatel může být členem pouze jedné skupiny pro vyzvednutí hovoru.

V případě administrátora společnosti nejprve zvolte pobočku. Po otevření **Profil –Pobočky – Hledat** se zobrazí seznam poboček, které můžete zvolit. Pro vytvoření skupin pro vyzvedávání hovorů, otevřete položku **Skupiny pro převzetí hovoru** v menu **Služby**. Zde je přehled všech vytvořených skupin, je možno je aktivovat/deaktivovat, a také vytvářet. Pro vytvoření stiskněte tlačítko **Přidat**.



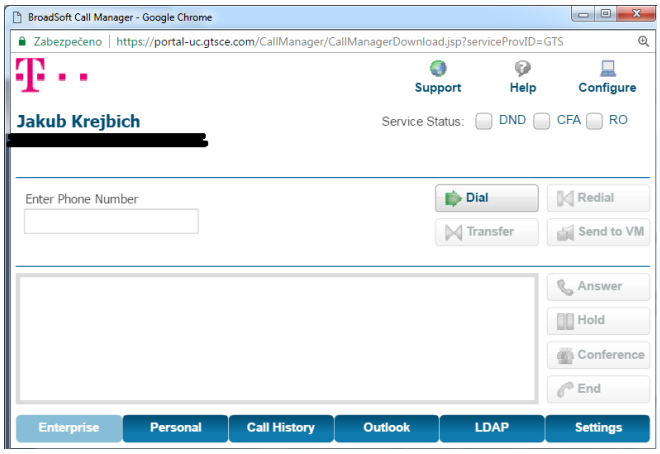






5 Manažer volání

CommPilot Manažer volání spustíte pomocí rozbalovací nabídky vpravo nahoře ve webovém portálu. Po spuštění se Vám otevře následující okno. Tato aplikace funguje jako vzdálená klávesnice Vašeho telefonu, a umožňuje všechny standardní úkony. Čísla se dají buď vkládat pomocí klávesnice nebo kopírovat/vložit. Dále je k dispozici firemní a osobní adresář.



Zahájení volání

Zadejte číslo, které chcete volat, nebo ho vyberte z adresáře a stiskněte tlačítko **Volba**. Po zvednutí sluchátka telefonu dojde k vytočení čísla. Hovor ukončíte stiskem tlačítka **Zavěsit** nebo položením sluchátka.

Příjem volání

V případě, že bude někdo volat Vám, bude vyzvánět stolní telefon. Hovor lze přijmout buď zvednutím sluchátka, nebo pomocí manažeru volání.

Příchozí hovor můžete manažerem volání:

Přepojit na jiné číslo – toto číslo zadejte do pole „telefonní číslo“ a stiskněte tlačítko **Přepojit**.

Přesměrovat do hlasové schránky – stiskněte tlačítko **Odeslat do hlasové pošty**.

Odmítnout tlačítkem **Konec**.

Přepojení hovoru

Probíhající hovor je možno přepojit, a to tak, že zadáte nebo vyberete z adresáře číslo, na které chcete hovor přepojit, a stisknete tlačítko **Přepojit**.

Adresář kontaktů **Skupina** a **Osobní**

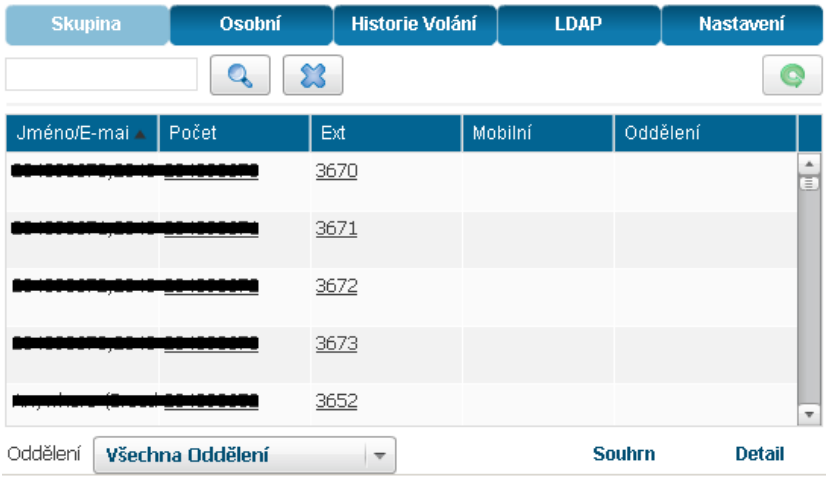
Pod těmito záložkami jsou seznamy, které máte dostupné i přes telefon, a jsou editovatelné pomocí webového portálu.

Historie volání

Obsahuje seznam volaných, přijatých a zmeškaných hovorů.

Stav služby **DND** a **CFA**

Umožňuje aktivovat DND – funkce nerušit (číslo se tváří jako obsazené) a CFA – funkce nepodmíněného přesměrování (přesměrovat všechny příchozí hovory), pokud jsou tyto aktivovány ve webovém portálu.

Použití skupinového a osobního adresáře

Pod tlačítkem **Skupina** a **Osobní** lze procházet adresáře kontaktů. Osobní adresář lze upravovat pomocí webového portálu v menu **Odchozí volání -> Osobní telefonní seznam**. Kontakty v seznamech se dají vyhledávat buď procházením celého seznam, nebo pomocí vyhledávacího pole. Seznam lze dále řadit podle jednotlivých sloupců (jméno, číslo, linka, ...). Pro zahájení hovoru 2x klikněte na požadované číslo (ne jméno), a stiskněte tlačítko **Volba**. V **Nastavení** lze zatrhnout volbu, při které bude číslo vytočeno při jednom kliknutí.