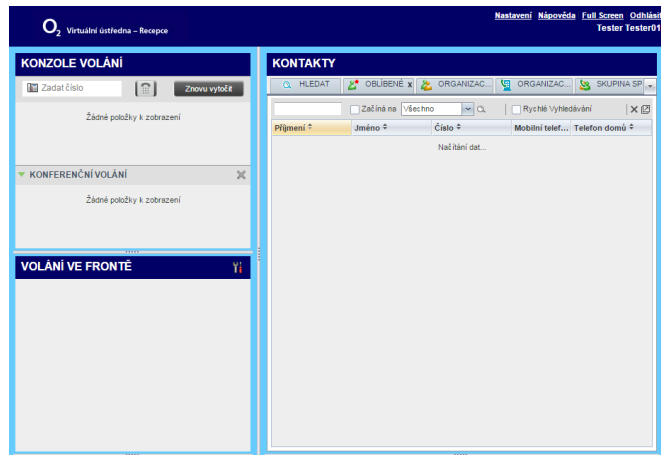


## O2 VIRTUÁLNÍ ÚSTŘEDNA – KONZOLE RECEPČNÍ



### Ovládání hovorů

#### Vytočení kontaktu

1. Klikněte na záložku *Kontakty*.
2. Klikněte na kontakt a poté na **VOLAT** pro vytočení kontaktu.
3. Pro vytočení telefonní linky klikněte na **LINKA**, resp. pro vytočení mobilního čísla na **MOB**. Hovor se objeví v *konzoli volání*.

#### Vytočení čísla Ad Hoc

V okně číselníku vyplňte číslo a klikněte na ikonu

**Vytočit** .

#### Opakování volby

K opakování volby je dostupných posledních 10 volaných čísel.

1. V okně číselníku klikněte na **Opakování volby**. Objeví se seznam posledních volaných čísel.
2. V seznamu vyberte číslo k hovoru.

#### Vytáčení z Historie volání

1. V *Konzoli volání* klikněte na ikonu **Historie volání** .
2. V dialogovém okně, které se objeví, zvolte *Odchozí hovory*, *Přijaté hovory* či *Zmeškané hovory* a rozklikněte daný seznam.
3. Klikněte na záznam o hovoru a poté na **Volat** pro vytočení daného záznamu.

#### Probíhající hovory

Vaše probíhající hovory jsou stále viditelné.

Pro zobrazení detailů konferenčního hovoru klikněte na

tlačítko **Rozšířit**  v panelu *Konferenční hovor*.

### Zobrazení detailů o příchozích hovorech

Pokud je zapnuta funkce Oznámení hovoru, zobrazí se na vrchu systému informační okno o příchozím hovoru, zobrazující jméno a číslo volajícího. Při hovorech z call centra se název call centra zobrazí jako dodatek jména volajícího a jeho telefonního čísla.

### Uložení elektronické vizitky (vCard)

Uložení vizitky vCard je možné při běhu aplikace Outlook. Uložit můžete telefonní číslo volajícího a jeho osobní informace.

V okně Oznámení hovoru, které se objeví při příchozím hovoru, klikněte na ikonu **Přidat vCard** .

### Otevření URL

Pro získání více informací o příchozím hovoru můžete otevřít URL v okně vašeho prohlížeče.

V okně *Oznámení hovoru*, které se objeví při příchozím hovoru, klikněte na ikonu **Web Pop URL** .

### Přijmutí hovoru

V *Konzoli volání* přejeďte kurzorem přes příchozí hovor a poté klikněte na **ODP** pro přijmutí hovoru.

### Přidržení hovoru

Tato funkce není dostupná při vzdáleném přístupu. V *Konzoli volání* přejeďte kurzorem přes hovor a poté klikněte na **PŘID** pro přidržení hovoru.

### Obnovení hovoru

Tato funkce není dostupná při vzdáleném přístupu. V *Konzoli volání* přejeďte kurzorem přes hovor a poté klikněte na **ODP** pro obnovení hovoru.

### Ukončení hovoru

V *Konzoli volání*, klikněte na tlačítko **UKONČIT**  pro ukončení hovoru. Hovor bude poté odstraněn z *Konzole volání*.

### Transfer hovoru

Probíhající, přidržené či vyzvánějící hovory je možné přepojit.

1. V *Konzoli volání* vyberte hovor k přepojení.
2. Chcete-li přepojit hovor na číslo ad-hoc, vyplňte číslo do pole *Číselníku* a poté klikněte na **Přenesť**.
3. Chcete-li přepojit hovor na kontakt z adresáře, klikněte na kontakt v jednom z *Adresářů* a poté klikněte na **TXR** pro přesměrování hovoru.

### Řízené přepojení

Přepojeny mohou být hovory aktivní, přidržené či vyzvánějící.

1. V *Konzoli volání* vyberte hovor.
2. Vytočte číslo nebo kontakt, na který má být hovor přepojen.
3. Pokud je číslo nedostupné, vytáčení opakujte nebo vytočte jiné číslo.

4. Přejedte kurzorem přes nový, nezvolený hovor a poté klikněte na **TXR**.

### Přepojení s konzultací

Přepojeny mohou být hovory aktivní, přidržené či vyzvánějící.

1. Vytočte číslo nebo kontakt, na který má být hovor přepojen.
2. Po přijetí hovoru mluvte.
3. V *Konzoli volání* vyberte hovor k přepojení.
4. Přejedte kurzorem přes nový hovor a poté klikněte na tlačítko **TXR**.

### Přepojení do hlasové schránky

1. V *Konzoli volání* vyberte hovor k přepojení.
2. V záložce *Kontakty* klikněte na kontakt s hlasovou schránkou (*Skupina/Firma* nebo *Oblíbené*) a poté klikněte na ikonu **VM**.
3. K přepojení hovoru do vlastní hlasové schránky vyberte sami sebe.

### Přepojení do fronty (Enterprise Edice)

1. V *Konzoli volání* vyberte hovor k přepojení.
2. V záložce *Kontakty* rozšířte panel *Fronty*.
3. Klikněte na frontu a poté na **TXR** pro přepojení na danou frontu.

### Zaparkování hovoru

#### (Enterprise a Small Business Edice)

Pokud se externí hovor snaží připojit na zaneprázdněnou linku, můžete ho tzv. zaparkovat. Hovor se následně připojí po uvolnění linky.

1. V *Konzoli volání* vyberte hovor k zaparkování.
2. V adresáři *Skupina/Firma* nebo *Oblíbené* klikněte na vyzvánějící kontakt a poté na tlačítko **ZAMĚŘ**. Hovor se poté zaparkuje a odstraní z *Konzole volání*.
3. Pokud hovor vyprší před jeho přijetím, bude zaparkován do vašeho zařízení a objeví se znovu v *Konzoli volání*.

### Zaparkování skupinového hovoru (Enterprise Edice)

Tato funkce vyhledá v rámci předem stanovené sdružené skupiny dostupnou linku, kam hovor zaparkuje.

1. V *Konzoli volání* klikněte na aktivní nebo přidržný hovor a poté na tlačítko **PARK** pro zaparkování tohoto hovoru. Hovor bude zaparkován na dostupnou telefonní linku a poté odstraněn z *Konzole volání*.
2. Pokud časovač hovoru vyprší před jeho zvednutím, hovor je znovu vytočen a objeví se opět v *Konzoli volání*.

### Řízení zvednutí hovoru

Možnost zvednutí hovoru za jinou osobu.

1. V záložce *Kontakty* rozšířte adresář *Skupina/Firma* nebo *Oblíbené*,
2. Klikněte na vyzvánějící kontakt a poté na tlačítko **ODP**. Hovor se objeví v *Konzoli volání*.

### Start malé konference

1. Přiřaďte hovory účastníkům (pokud je to nutné).
2. V *Konzoli volání* vyberte jeden z hovorů pro konferenci.
3. Přejedte kurzorem přes nevybraný hovor a poté klikněte na tlačítko **POTV**. Hovory se přemístí do panelu *Konferenční hovor*.

### Přidržení konference

K přidržení konference klikněte na tlačítko **PŘID** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*.

### Obnovení konference

K navrácení do konference klikněte na tlačítko **ODP** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*.

### Přidržení či navrácení účastníků do konference

- Pro přidržení účastníka konference klikněte na tlačítko **PŘID** pro cílový hovor.
- Pro opětovné připojení účastníka klikněte **ODP** pro cílový hovor.

### Opuštění konference

K opuštění konference klikněte na tlačítko **ODEJÍT** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*.

### Ukončení konference

K ukončení konference klikněte na tlačítko **KON** v záhlaví panelu *Konferenční hovor*. Hovory se následně ukončí a odstraní z panelu *Konferenční hovor*.

### Vstoupení do hovoru

1. Rozšířte adresář *Skupina/Firma* či *Oblíbené*.
2. Klikněte na obsazený kontakt a poté na tlačítko **VSTOUP**. Malá konference je založena.

### Odeslání e-mailu na kontakt

1. Rozšířte adresář *Skupina/Firma* či *Oblíbené*.
2. Klikněte na kontakt s e-mailovou adresou a poté na tlačítko **E-MAIL**.
3. Do okna, které se vám objeví, napište příslušný text a poté klikněte na **ODESLAT**.

### Nahlížení do Historie volání

1. V *Konzoli volání*, klikněte na tlačítko **Historie volání**



. Dialogové okno *Historie volání* vám zobrazí vase odchozí, přijaté a zmeškané hovory.

2. Chcete-li zobrazit protokoly o skupinovém volání, vyberte skupiny z rozevíracího seznamu.

### Mazání záznamů o volání

1. V *Konzoli volání*, klikněte na tlačítko **Historie volání**



. Zobrazí se vám dialogové okno *Historie volání*.

2. Pro vymazání všech záznamů, klikněte na **Smazat vše**.

- Pro vymazání konkrétního hovoru, klikněte na ikonu **Smazat záznam** .

## Příjem hovorů z fronty

Pro zahájení nebo ukončení přijímání hovorů z fronty použijte následující kroky:

- Klikněte na odkaz **Nastavení** v pravém horním rohu hlavního rozhraní a poté na záložku *Aplikace*.
- V sekci **Členové fronty** zaškrtněte *Frontu* pro připojení do jednotlivých call center.
- V sekci **Pravidla operátora** vyberte *Stav ACD po přihlášení* z rozevíracího seznamu.

## Čekající hovor a Automatická odpověď

- Pro zapnutí funkce **Čekající hovor** stiskněte tlačítko  v *Konzoli volání*.
- Pro zapnutí funkce **Automatická odpověď**, stiskněte tlačítko  v *Konzoli volání*.  
Všimněte si, že tato funkce funguje pouze pokud je vaše *zařízení ACC* kompatibilní.

## Rozhraní aplikace Recepce

Hlavní prvky, které rozhraní aplikace zahrnuje, jsou:

- Konzole volání
- Panel Kontakty
- Panel Volání ve frontě (Enterprise Edice)
- Nastavení a Náповěda

### Konzole volání

V *Konzoli volání* ovládáte vaše současné hovory. Obsahuje následující:

- Hlavní oblast *Konzole volání* zobrazuje vaše aktuální hovory a umožňuje provádět s nimi příslušné akce.
- Číselník** – Umožňuje vytáčet čísla ad hoc a opakovaně vytočit nejčastějších 10 voleb.
- Konferenční panel** – Zobrazuje aktuální úseky konferenčního hovoru a umožňuje vám provádět s nimi příslušné akce.

Dále zobrazuje jméno, telefonní číslo vzdálené strany, stav hovoru a dobu volání pro jednotlivé hovory a u hovorů přidržovaných, dobu přidržování.

### Panel Kontakty

Tuto záložku používáte pro vytočení, monitorování a spravování vašich kontaktů. Panel dále zobrazuje dostupné adresáře.

- Skupina/Firma** – Kontakty ve vaší firmě či skupině
- Osobní** – Kontakty ve vašem osobním adresáři ve skupině

- Oblíbené** – Kontakty, jejichž stav staticky monitorujete a které jsou nakonfigurovány na webovém portálu
- Zrychlená volba** – Čísla zrychlené volby jsou nastavena pro vaši Speed Dial 8 a/nebo Speed Dial 100 službu
- Outlook (Enterprise Edice)** – Vaše Outlook kontakty (pokud je tato funkce nakonfigurována)
- Fronty (Enterprise Edice)** – Vaše call centra
- Vlastní (Enterprise Edice)** – Kontakty ve vašich vlastních adresářích na webovém portálu
- Výsledky hledání LDAP (Enterprise Edice)** – přístup pouze pro čtení do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) kontaktů přes funkci vyhledávání (pouze pokud je funkce LDAP nakonfigurována)

Panel *Kontakty* také obsahuje funkci **Vyhledávání**, skrze kterou můžete kontakty vyhledávat a panel *Adresáře*, který sdružuje kontakty z několika adresářů.

### Panel Volání ve frontě (Enterprise Edice)

Použijte záložku *Volání ve frontě* pro ovládání těchto hovorů. Tato záložka vám zobrazuje hovory ve vybraných call centrech které spravujete. U každého hovoru naleznete následující informace:

- Ikona Stavů hovoru, která může být:
  -  Hovor čeká na zodpovězení
  -  Zpráva je přehrávána volajícím
  -  Hovory byl přeobjednán
  -  Hovor byl odražen
- Jméno/číslo call centra
- Celková délka hovoru, včetně času v současné frontě (v závorce)

Kliknutím na hovor zobrazíte následující údaje:

- Prioritu hovoru (**Premium call center**)
- Pozici hovoru ve frontě
- Jméno a číslo volající strany (pokud jsou dostupné)

### Nastavení a Náповěda

- Odkaz **Nastavení** po kliknutí zobrazí stránku **Nastavení** obsahující konfiguraci aplikace **Recepce**.
- Odkaz **Náповěda** po kliknutí otevře manuál ve formátu PDF.

## Správa kontaktů

### Zobrazení adresářů

1. Na vrchu panelu *Kontakty*, klikněte na tlačítko  **Možnosti**.
2. Vyberte *Zobrazit*, poté *Adresáře*, a poté zaškrtněte či odškrtněte adresáře k zobrazení. K zobrazení všech adresářů klikněte na *Vše*.
3. Pro zobrazení adresáře v panelu *Adresáře*, vyberte adresář z rozvírací nabídky. Pro zobrazení všech adresářů vyberte *Zobrazit vše*.
4. Pro zobrazení adresáře pod *Konzoli volání*, klikněte na ikonu **Vysunout adresář**  pro daný adresář v záložce *Adresáře*, zatímco máte zvoleno *Zobrazit vše*.

### Statické monitorování kontaktů

Adresář *Oblíbené*, nakonfigurovaný na webovém portálu, zobrazuje telefonní stav kontaktů. Tato funkce se nazývá statické monitorování.

### Dynamické monitorování hovorů (Enterprise Edice)

V adresáři *Skupina/Firma* klikněte na kontakt a poté na tlačítko **MON** pro zobrazení stavu kontaktu.

### Stavy telefonů

Možné stavy pro telefonní kontakty jsou  Volný,  Obsazený,  Vyzvánějící,  Nevyrušovat,  Privátní,  Přesměřovaný, a  Neznámý.

**POZNÁMKA:** Pokud je hovor zaparkován proti hovoru který monitorujete, buď staticky nebo dynamicky, objeví se informace o zaparkování.

### Vyhledávání kontaktů

1. V panelu *Hledat*, vyberte adresář, ve kterém chcete vyhledávat z rozbalovacího seznamu.
2. Chcete-li vyhledávat kontakt pomocí jeho počátečních písmen, zaškrtněte *Začíná na*.
3. Do textového pole napište text a stiskněte ENTER. Můžete také napsat pouze část vyhledávaného slova nebo čísla. Text bude porovnán se všemi jeho atributy a výsledky vyhledávání se zobrazí v panelu *Hledat*.
4. Pro vymazání výsledků vyhledávání, stiskněte

**Opakované nastavení** 

Pozor – vyhledávání nerozlišuje malá a velká písmena.

### Detaily kontaktu

Rozbalte panel cílového adresáře a klikněte na kontakt.

### Poznámky ke kontaktu (Enterprise Edice)

V adresáři *Skupina/Firma* si můžete ke kontaktům psát poznámky.

1. Rozklikněte panel *Skupina/Firma*.
2. Klikněte na kontakt.
3. Klikněte na odkaz **Poznámky**.
4. Zapište nebo upravte informace v dialogovém okně *Poznámky*.  
Pro uložení změn a uzavření okna klikněte na **OK**. Pro uzavření okna bez uložení změn, klikněte na **Storno**.

### Ovládání Zrychlené volby a Osobního adresáře

1. V panelu *Zrychlená volba* nebo *Osobní*, klikněte na tlačítko **Editovat** . Objeví se dialogové okno *Upravit zrychlené volby/Upravit osobní kontakty*.
2. Chcete-li přidat položku, klikněte na **Přidat**. Objeví se v novém řádku.
  - Pro položku *Zrychlené volby*, vyberte číslo zrychlené volby a vyplňte číslo a popis kontaktu.
  - Pro *Osobní* položku, vyplňte číslo a jméno.
3. Pro smazání položky, vyberte a poté klikněte na **Smazat**.
4. Pro změnu *Zrychlené volby*, klikněte dvojité na položku a poté můžete provádět změny.

Pozor – změny nelze provádět u *Osobních* položek.

### Ovládání front (Enterprise Edice)

#### Zobrazení hovorů ve frontě

Pro monitorování hovorů ve frontě musíte nejprve vybrat frontu, která se zobrazí v panelu *Hovory ve frontě*.

1. V záložce *Hovory ve frontě* klikněte na **Možnosti**  a vyberte *Dialogové okno upravit oblíbené fronty*.
2. V dialogovém okně, které se objeví, zaškrtněte call centrum které se má zobrazit a poté klikněte na **Uložit**.

#### Načtení hovoru z fronty

1. V záložce *Hovory ve frontě* rozšířte panel *Call centrum*.
2. Klikněte na hovor a poté na tlačítko **NAČÍST**. Hovor se objeví v *Konzoli volání* a můžete ho ovládat jako ostatní hovory.

#### Přesměrování hovoru do fronty

1. V záložce *Hovory ve frontě* rozšířte panel *Call centrum* a vyberte hovor z fronty.
2. V záložce *Kontakty* rozklikněte panel *Fronty*.
3. Klikněte na frontu a poté na tlačítko **TXR**. Hovor se přemístí na spodní část fronty.



### Změna pozice hovoru ve frontě

1. V záložce *Hovory ve frontě* rozklikněte panel *Call centrum*.
2. Klikněte na hovor a poté na tlačítko **PŘEUSPOŘÁDAT**.
3. Z rozevíracího seznamu, který se objeví, vyberte novou pozici.

Pozor – nemůžete přemístit hovor před přeobjednané hovory.

### Přesunutí hovoru na začátek fronty

1. V záložce *Hovory ve frontě* rozklikněte panel *Call centrum*.
2. Klikněte na cílový hovor a poté na **PŘEUSPOŘÁDAT** pro daný hovor.
3. Z rozevíracího seznamu, který se objeví, vyberte možnost *Poslat do fronty*.

### Povýšení hovoru ve frontě (**Premium Call Center**)

4. V záložce *Hovory ve frontě* rozklikněte panel *Call centrum*.
5. Klikněte na hovor a poté na tlačítko **POSTOUPIT**. Hovor se přemístí hned pod poslední nejdůležitější.

### Přesměrování hovoru na kontakt nebo číslo Ad Hoc

1. V záložce *Hovory ve frontě* vyberte hovor.
2. Pro přenesení hovoru na kontakt, klikněte na daný kontakt v záložce *Kontakty* a poté na tlačítko **TXR**.
3. Pro přenesení na číslo Ad Hoc, napište číslo do číselníku a poté klikněte na **Přenést**.



## Klávesové zkratky

| Klávesa                  | Ekvivalentní akce myši                                                                                                                  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ESC                      | Kliknutí na tlačítko <b>Zavřít</b>  v dialogovém okně. |
| ESC                      | Zrušení změn.                                                                                                                           |
| /                        | Kliknutí na textové pole <i>Číselníku</i> .                                                                                             |
| ?                        | Kliknutí na textové pole <i>Vyhledávání</i> .                                                                                           |
| ŠIPKA DOLŮ               | Kliknutí na Scroll bar nebo další položka v seznamu.                                                                                    |
| ŠIPKA NAHORU             | Kliknutí na Scroll bar nebo předchozí položka v seznamu.                                                                                |
| PAGE DOWN                | Posunutí o jednu stranu dolů.                                                                                                           |
| PAGE UP                  | Posunutí o jednu stranu nahoru.                                                                                                         |
| 1...9                    | Výběr hovoru v <i>Konzoli volání</i> .                                                                                                  |
| MEZERŇÍK                 | Kliknutí na <b>Přijmout</b> v <i>Konzoli volání</i> .                                                                                   |
| TEČKA                    | Kliknutí na <b>Konec</b> u vybraného hovoru v <i>Konzoli volání</i> .                                                                   |
| ENTER                    | Kliknutí na <b>Vytočit</b> .                                                                                                            |
| ENTER                    | Kliknutí na <b>Hledat</b> .                                                                                                             |
| +                        | Kliknutí na <b>Přenést</b> v <i>Číselníku</i> .                                                                                         |
| SHIFT+1..9               | Vyberte vyzvánějící hovor a klikněte na tlačítko <b>Přijmout</b> .                                                                      |
| SHIFT+1..9               | Vyberte aktivní hovor a klikněte na <b>Podržet</b> .                                                                                    |
| SHIFT+1..9               | Vyberte přidržení hovor a klikněte na <b>Obnovit</b> .                                                                                  |
| S nebo s                 | Kliknutí na odkaz <b>Nastavení</b> .                                                                                                    |
| B nebo b                 | Kliknutí na odkaz <b>Zpět do aplikace</b> .                                                                                             |
| R nebo r                 | Kliknutí na tlačítko <b>Historie volání</b> .                                                                                           |
| H nebo h                 | Kliknutí na odkaz <b>Nápověda</b> .                                                                                                     |
| SHIFT + L nebo SHIFT + I | Kliknutí na odkaz <b>Odhlásit</b> .                                                                                                     |