



# Portál O2 Barevné linky

## MANUÁL K OBSLUZE

---

verze\_2

Úvod .....	4
Rychlé představení .....	4
Co v portálu O2 Barevné linky nastavíte .....	4
Přihlášení do aplikace .....	5
Hlavní nabídka .....	6
Principy práce v aplikaci .....	7
Ikony v aplikaci .....	8
Zákazník .....	8
Zobrazení nástrojů na úrovni zákazníka .....	8
Omezení .....	8
Vytvoření Omezení .....	8
Úprava seznamu blokových směrů .....	10
Zrušení seznamu blokových směrů .....	10
Hlásky .....	10
Vytvoření Hlásky .....	11
Úprava Hlásky .....	12
Zrušení Hlásky .....	12
Nastavení linky .....	13
Cíle .....	14
Vytvoření nového cíle .....	14
Upravit cíl .....	17
Zrušení cíle .....	17
Seznam čísel pro volání .....	17
Vytvoření nového Seznamu čísel pro volání .....	17
Upravit Seznam čísel pro volání .....	18
Zrušení Seznamu čísel pro volání .....	18
Strom směrování .....	18
Strom směrování – nastavení .....	19
Směrovací kritérium „Původ hovoru“ .....	19
Směrovací kritérium „Čas“ .....	19
Směrovací kritérium „Typ dne“ .....	19
Směrovací kritérium „Podíl provozu“ .....	20
Směrovací kritérium „Volba uživatele“ .....	20
Směrovací cíl .....	20
Kalendář .....	20
Typy dnů .....	20
Oblasti Původu hovoru .....	21



## Úvod

---

Portál O2 Barevné linky je webová aplikace umožňující on-line nastavení a správu Barevných linek a sledování provozu na těchto linkách formou reportů.

Manuál vám pomůže co nejlíp zvládnout práci s webovou aplikací, objasní princip parametrů jednotlivých Barevných linek a způsob získání dat o příchozích hovorech.

### Portál umožňuje práci s následujícími typy barevných linek:

- **Zelená linka 800** – linky, na které je volání zdarma
- **Bílá linka 840, 841, Modrá linka 844, 810, linka 842** – sdílený tarif – část platí volající, část provozovatel
- **Audiotex 900, 906, 909** – služby se zvláštním tarifem

## Rychlé představení

---

### Co v portálu O2 Barevné linky nastavíte

---

Parametry nastavujete pro každou linku zvlášť.

### Funkcionality, které můžete na portálu O2 Barevné linky měnit

- **Cíle**, na které se příchozí hovory směřují při nepodmíněném směřování nebo se použijí v podmínkách stromu směřování. Může jít o:
  - **Konkrétní cílové číslo**
    - Pro tenhle typ cíle můžete nastavit **alternativní cíle** pro přesměrování pro případ, že konkrétní číslo bude obsazené nebo hovor nepřijme.
  - **Seznam čísel pro volání** jako cíl (postupné směřování na zadaná čísla)
  - **Hláška** jako cíl (vyberete z dostupných hlásek)
- Způsob **směřování hovorů** – nepodmíněné na konkrétní číslo, Seznam čísel pro volání nebo podmíněné na strom směřování
- **Strom pro směřování** příchozích hovorů na jednotlivé cíle podle kritéria:
  - **času** (např. od 10:00 do 15:00)
  - **typu dne** (např. víkend, pracovní den)
  - **původu hovoru** (např. Liberec, Brno, konkrétní lokalita)
  - **volba uživatele** – hlasový rozcestník (IVR), tzv. „plechová huba“ (volajícího naviguje předem nahraná hláška k dalšímu směřování hovoru podle jeho volby)
  - **podílu provozu** (příchozí hovory směřujete podle zadaného podílu provozu v %)
  - **Omezení volání** pomocí blokových (zakázaných/povolených) směrů

Vložením konkrétních čísel, směrů a operátorů zakážete nebo naopak povolíte volání na Vaši linku prostřednictvím těchto čísel.

- **Hlásky**

Přehled dostupných hlásek pro nastavení cílů a stromu směřování. Hlásky jsou společné pro všechny linky zákazníka.

**Parametry, které v portálu O2 Barevné linky můžete vidět, ale pro jejich aktivaci nebo změnu je potřeba kontaktovat operátora:**

- Přístupová čísla barevné linky (př. 800 123 456)
- PIN kód (Aktivace PIN kódu u Zelené linky znamená, že se volající na Vaši linku dovolá až po zadání PIN kódu.)
- Statistiky provozu linky (V aplikaci ale zobrazíte předdefinované statistiky volání pro Vámi zadané časové období.)

**Předdefinované seznamy použitelné pro všechny linky v portálu:**

- Předdefinovaný seznam zakázaných/povolených směrů (lze přiřadit při definování vlastního seznamu blokových směrů pro konkrétní linku).

## ***Přihlášení do aplikace***

---

Do portálu O2 Barevné linky se přihlásíte přes **MojeO2** podle rozsahu svého oprávnění.

Oprávnění s přístupem do portálu O2 Barevné linky:

- **Primární správce zákazníka**
- **Správce zákazníka**
- **Správce zákaznického účtu pouze s náhledem / bez náhledu na podrobný výpis**
- **Správce zákaznického účtu bez náhledu do vyúčtování a podrobných výpisů**
- **Správce služby**

Ve spodní části tarifu barevné linky v Moje O2 najdete tlačítko „Zákaznický portál O2 Barevné linky“ pro přechod do portálu O2 Barevné linky.

### Objednávky a požadavky

ČÍSLO OBJEDNÁVKY / POŽADAVKU	POPIS	K TELEFONNÍMU ČÍSLU/SLUŽBĚ	VÁŠ ZÁKAZNICKÝ ÚČET	ODESLÁNO	POSLEDNÍ ZMĚNA	AUTOR
<h4>Pomoc a podpora</h4> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 20%;">Přístupy &gt;</div> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; width: 20%;"><b>Zákaznický portál O2 barevné linky</b> &gt;</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 20%;">Historie &gt;</div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 20%; margin-top: 10px;">Související dokumenty &gt;</div>						

Po přechodu na Zákaznický portál O2 Barevné linky se zobrazí úvodní stránka s vaší službou.

Domů / Subscription

**O2 Czech Republic...**

**O2 Barevné linky** ^

**420800040008** ^

Cíle

Seznam čísel pro vol...

Strom směrování v

Název zákazníka O2 Czech Republic a.s. za...	Číslo zákazníka 1900000003
Číslo služby 420800040008	
<b>INFORMACE</b>	
Název služby 800040008	✎
Číslo služby 420800040008	
Počátek platnosti 12/19/2019	📅 15 : 46
Konec platnosti 1/1/2051	📅 23 : 59 ✎
<input type="checkbox"/> Vypojená	
Stav Aktivní	

**NASTAVENÍ**

Uvitací hláška v ✎

Omezení  
Black list v ✎

Typ směrování  
Cíl v ✎

Cíl  
test fixní číslo v ✎

## Hlavní nabídka

Všechny stránky Portálu O2 Barevné linky se dělí do 3 oblastí:

1. **Horní pruh** s logem
2. **Levé menu**

Tady najdete hlavní odkazy na jednotlivé nabídky:

- O2 Barevné linky tady najdete i **horní menu**
  - Hláška (seznam vašich specifických a dostupných systémových hlásek)
  - Omezení (nedefinované seznamy čísel, směrů a operátorů, ze kterých se účastník na linku nedovolá nebo naopak dovolá)
- Telefonní číslo barevné linky, kde je základní nastavení služby – viz hlavní oblast

- Cíle (nedefinované cíle pro směrování příchozích hovorů)
- Seznamy čísel pro volání (nedefinované seznamy čísel pro postupné směrování hovorů)
- Stromy směrování (nedefinované stromy směrování)
  - Kalendář (pro výběr typů dní)
  - Oblasti (výběr oblastí původu volání pro použití v podmínkách stromu směrování příchozích hovorů)
- Statistiky (zobrazení statistik volání na konkrétní barevnou linku)

### 3. Hlavní oblast, kde se zobrazují informace k příslušnému odkazu z levého menu

- Na přehledových stránkách s tabulkami můžete vybrat
  - počet položek na stránce
  - pokud tabulka obsahuje více stránek, v dolní části se zobrazí stránkování

## Principy práce v aplikaci

---

Nejdřív si vytvoříte nástroje pro nastavení linky např. Cíl, Hlásku, Omezení, Strom směrování, ... a ty pak použijete pro nastavení služby.

Své službě můžete přiřadit pouze doplňkové služby, které jsou dostupné v rámci vašeho tarifu.

### Tabulka – Přehled doplňkových služeb v rámci tarifu

Doplňková služba/Tarif	Ekonom/Ekonom Profi	Efektiv	Elite
Cíl	X	X	X
Alternativní cíl	X	X	X
Seznam čísel pro volání		X	X
Strom směrování		X	X
Statistiky		X	X
Hlásky		X	X
Omezení			X
Uvítací hláška			X
Omezení hovorů			X
PIN			X

## ***Ikony v aplikaci***

<b>Ikona</b>	<b>Popis</b>
	Přidat
	Upravit
	Nastavit
	Smazat
	Klonovat

## ***Zákazník***

### ***Zobrazení nástrojů na úrovni zákazníka***

Pokud si v levém menu stoupnete na položku O2 Barevné linky, zobrazí se vám v záhlaví menu s nabídkou Omezení a Hlášky.

### ***Omezení***

V horním menu najdete nabídku „**Omezení**“. Přes ni zobrazíte Omezení dostupné pro všechny vaše služby. Můžete tu taky tvořit nová Omezení, upravit a smazat stávající Omezení nebo přiřadit Omezení pro všechny vaše barevné linky. Můžete si vybrat:

#### **1. Dva typy omezení:**

- zakázané směry volání (blacklist)
- povolené směry volání (whitelist)

#### **2. dva typy čísel:**

- telefonní číslo (celé devítimístné číslo ve tvaru 420222333444)
- prefix (zkrácené číslo 420222333 zahrnuje všechna čísla začínající 420222333xxx, tj.
- celkem 1 000 čísel

U typu čísla si zároveň vyberete, jestli jde o výjimku.

Například si můžete nadefinovat, že zakázaný směr volání jsou všechna čísla s prefixem 420602 s výjimkou čísla 420602112233.

 **Pozn.** Číslo zadávejte v mezinárodním tvaru „**420xxxxxxxx**“.

### ***Vytvoření Omezení***

1. V levém menu přejděte na nabídku O2 Barevné linky, a v horním menu vyberte Omezení.
2. V pravém bloku klikněte na ikonu Přidat omezení.
3. Zadejte Název omezení, Typ omezení, tlačítkem Přidat přidejte prefixy a čísla v mezinárodním formátu.
4. Z prefixů zadaných do Zakázaných nebo Povolených směrů volání do seznamu můžete vytvořit výjimku zaškrtnutím pole Výjimka u prefixu menšího rozsahu nebo celého čísla.

5. Klikněte na "Uložit"

Domů / Subscriber

O2 Czech Republic... Název zákazníka: O2 Czech Republic a.s. za... Číslo zákazníka: 1900000003 Omezení Hlásky

O2 Barevné linky

- 420800040008
- 420800139764
- 420800331159
- 420800333319

UPLATNĚNÉ OMEZENÍ

Prichodí hovory  
Aktivovat omezení  
Black list

OMEZENÍ

Název seznamu: Black list

Počet položek na stránku: 10 1 - 1 z 1

### Přidat omezení

Název omezení \*  
Black list

Typ omezení  
Zakázané směry volání

Typ	Hodnota	Výjimka	
Telefonní číslo	420475552303	<input checked="" type="checkbox"/>	
Prefix	42047555	<input type="checkbox"/>	

Počet položek na stránku: 5 1 - 2 z 2

Zrušit **Uložit**

**Tabulka - typy Omezení**

Typ omezení	Popis
Zakázané směry volání	Volání bude zakázané jen ze zadaných čísel a prefixů
Povolené směry volání	Volání se spojí jen ze zadaných čísel a prefixů.

**Tabulka – popis Omezení s výjimkou**

Typ omezení s výjimkou	Popis
Výjimka v zakázaném směru volání	Volání bude zakázané jen ze zadaných čísel a prefixů s tím, že zadáte povolené směry jako výjimky ze zakázaných, volání. U těchto výjimek spojení proběhne. Příklad: Zakázaný směr bude rozsah čísel začínajících 420255*, jedno číslo z tohoto rozsahu chci povolit. Zadám výjimku 420255111222, z tohoto čísla se hovor spojí, pro ostatní z rozsahu bude zakázaný.
Výjimka v povoleném směru volání	Bude povolené volání ze zadaných čísel a prefixů typu povolený směr, směry typu blokové představují výjimky z povolených směrů. Příklad: Povolený směr bude rozsah čísel začínajících 420255*, jedno číslo z tohoto rozsahu chci zakázat. Zadám výjimku 420255111222, z tohoto čísla se hovor nespojí, z ostatních čísel začínajících 420255 ale ano.

**Tabulka - typ položky blokových směrů**

Typ položky blokových směrů	Popis
Telefonní číslo	Konkrétní telefonní číslo, ze kterého se uživatel na linku nedovolá/dovolá. Zadávejte v mezinárodním tvaru - například 420602123456 ( <i>Pozn. mezinárodní předvolba se nedoplňuje automaticky.</i> ).
Prefix	Rozsah čísel, ze kterých se uživatel na linku nedovolá/dovolá. Zadávejte v mezinárodním tvaru - například 420602123 ( <i>Pozn. mezinárodní předvolba se nedoplňuje automaticky.</i> ).

**Úprava seznamu blokových směrů**

1. Přejděte v levém menu na nabídku O2 Barevné linky, a v horním menu klikněte na Omezení.
2. V přehledu najdete seznam, který chcete upravit a stiskněte ikonu „Upravit omezení“.
3. Objeví se obrazovka „Upravit omezení“. Tady můžete přidávat, odebírat nebo upravovat Telefonní čísla nebo prefixy.
4. Změny potvrďte tlačítkem „Uložit“.

**Zrušení seznamu blokových směrů**

1. Přejděte v levém menu na nabídku O2 Barevné linky a v horním menu klikněte na Omezení.
2. V přehledu najdete seznam, který chcete zrušit a stiskněte ikonu „Smazat“.
3. Změny potvrďte tlačítkem „Smazat“.

**Hlásky**

V horním menu najdete nabídku „Hlásky“. Přes ni zobrazíte Hlásky dostupné pro všechny vaše služby. Existují 2 typy hlásek

- **Vaše nahrávky** – hlásky, které jsou dostupné pouze pro vaše služby
- **Obecné hlásky** – standardní hlásky dostupné všem zákazníkům

Vysvětlení zobrazených parametrů hlásek:

Parametr	Popis
Název nahrávky	Vaše pojmenování hlásky
Popis	Můžete si popsat hlásku
Jazyk	V jakém jazyce je hláska nahraná
Text hlásky	Přepsaný text hlásky. Pokud je text moc dlouhý, v prostoru tabulky se zobrazí částečně. V tom případě najedte na text myší. V tooltipu uvidíte jeho plné znění.

V této nabídce můžete vytvořit, upravit nebo smazat vaše nahrávky.

Domů / Subscriber

O2 Czech Republic... Název zákazníka: O2 Czech Republic a.s. za... Číslo zákazníka: 1900000003 Omezení Hlášky

O2 Barevné linky ^

420800040008 v

420800139764 v

420800331159 v

420800333319 v

**VAŠE NAHRÁVKY**

Název nahrávky	Popis
Uvítací hláska 1	Test
Čeština	

Počet položek na stránku 10 1 - 1 z 1

**OBECNÉ HLÁSKY**

Název nahrávky	Popis
ANN19	DOBRY DEN NYNI JE NA
ANN18	DOBRY DEN DOVOLALI

## Vytvoření Hlásky

1. Přejděte v levém menu na nabídku O2 Barevné linky a v horním menu vyberte Hlášky.
2. V pravém bloku klikněte na ikonu Přidat omezení.
3. Zadejte Název, Popis, Jazyk, Text hlásky, vyberte ve svém počítači soubor ve formátu wav a tlačítkem „Uložit“ svou nahrávku přidejte.
4. Po přidání hlásky si můžete nahrávku poslechnout pomocí ikony „Přehrát“.

**Přidat**

Uvítací hláška 1

Popis  
Test

**Vybrat** Hlas-001.wav X  
.wav

Jazyk  
Čeština

Text hlášky  
Dobry den, dovolali jste se do spolecnosti O2

Zrušit **Uložit**

### Úprava Hlášky

1. Přejděte v levém menu na nabídku O2 Barevné linky a v horním menu vyberte Hlášky.
2. V přehledu najdete seznam, který chcete upravit a klikněte na ikonu „**Upravit**“.
3. Ukáže se obrazovka „**Upravit**“. Tady můžete upravit Název nebo Popis
4. Změny potvrďte tlačítkem „**Uložit**“.

### Zrušení Hlášky

1. Přejděte v levém menu na nabídku O2 Barevné link, a v horním menu zvolte Hlášky.
2. V přehledu najdete hlášku, kterou chcete zrušit a klikněte na ikonu „**Smazat**“.
3. Změny potvrďte tlačítkem „**Smazat**“.

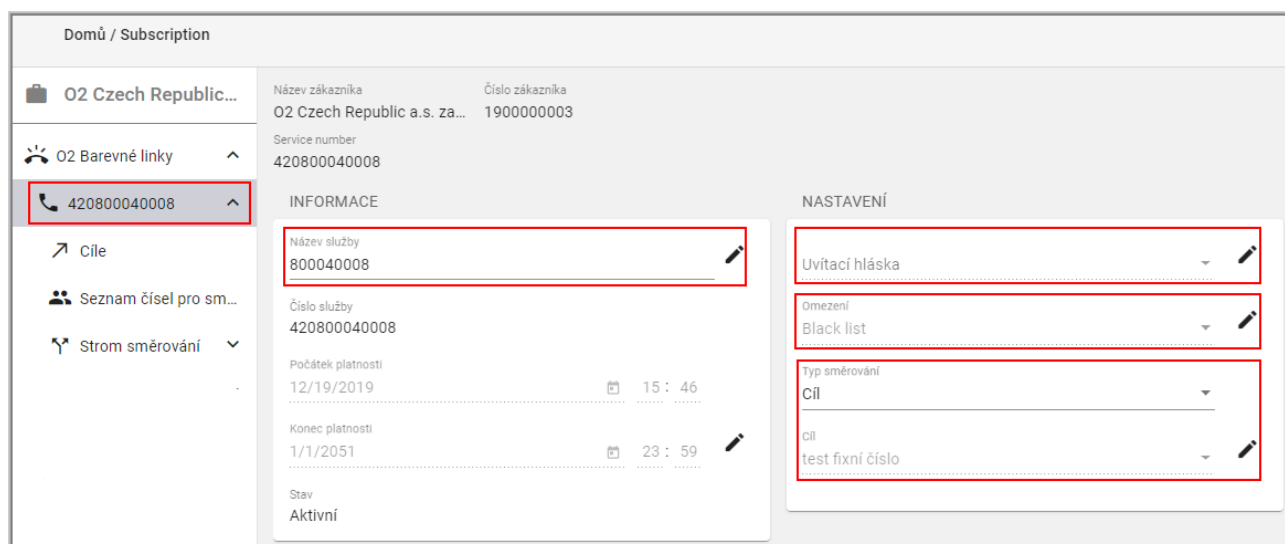
## Nastavení linky

Tady můžete prohlížet a měnit parametry vybrané barevné linky. V levém menu máte zároveň dostupné odkazy pro další nastavení.

V přehledu nastavení linky najdete následující údaje:

### Tabulka - parametry linky

Parametr	Popis	Možnost změny
Název služby	Informuje o názvu Barevné linky.	Lze měnit
Číslo služby	Informace o přístupovém čísle Barevné linky	Nelze měnit
Počátek platnosti datum/čas	Informuje o začátku platnosti vybraného čísla.	Nelze měnit
Konec platnosti datum/čas	Informuje o konci platnosti vybraného čísla.	Lze měnit
Uvítací hláška	Můžete si nastavit uvítací hlášku, která se přehraje volajícímu před každým hovorem z nabídky vlastních nahrávek nebo obecných hlášek.	Lze měnit
Omezení	Můžete si nastavit omezení na úrovni služby.	Lze měnit
Typ směrování	Ve výběrovém poli vyberte způsob směrování příchozích hovorů: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cíl - znamená, že všechny hovory se budou směřovat na jeden definovaný cíl (může být typu číslo, seznam čísel pro volání nebo hláška).</li> <li>• Strom směrování – znamená, že hovory se budou směřovat podle nadefinovaných kritérií ve stromu směrování na různé cíle.</li> </ul>	Je nutné nastavit
Cíl / Strom směrování	Můžete si nastavit podle vybraného typu směrování připravený Cíl nebo Strom směrování pro směrování vaší služby	Je nutné nastavit



Domů / Subscription

O2 Czech Republic...

O2 Barevné linky

420800040008

Cíle

Seznam čísel pro sm...

Strom směrování

Název zákazníka: O2 Czech Republic a.s. za...  
 Číslo zákazníka: 1900000003

Service number: 420800040008

INFORMACE

Název služby: 800040008

Číslo služby: 420800040008

Počátek platnosti: 12/19/2019 15:46

Konec platnosti: 1/1/2051 23:59

Stav: Aktivní

NASTAVENÍ

Uvítací hláška

Omezení: Black list

Typ směrování: Cíl

Cíl: test fixní číslo

## Cíle

Stisknutím odkazu **“Cíl”** v **levém menu** zobrazíte **“Seznam cílů”**.

Cíle můžete

- vytvářet pomocí tlačítka **“Přidat cíl”**
- upravovat pomocí tlačítka **“Upravit cíl”**
- mazat pomocí tlačítka **“Smazat”**. Pokud je ikona **„Smazat“** šedá, cíl je aktuálně použitý a není možné ho smazat.

Cíle mohou být typu Číslo, Seznam čísel pro volání nebo Hláska.

Číslo	Název	Typ	Hodnota
208	271442573	Číslo	420271442573
238	606302363	Číslo	420606302363
268	test fixní číslo	Číslo	420472700027
298	test mobilní číslo	Číslo	420720750405

## Vytvoření nového cíle

Pro vytvoření nového cíle klikněte na **“Přidat cíl”**. Ukáže se obrazovka **“Přidat cíl”**

Postupujte podle návodu:

1. Zadejte název cíle (Je na vás, co vyplníte. Může to být například jméno nebo přímo cílové číslo.)
2. Vyberte typ cíle z možností:
  - **Číslo cíle** – cílem bude konkrétní telefonní číslo
    - Vyplňte pole Číslo cíle – zadejte telefonní číslo v mezinárodním formátu s předvolbou 420.
    - Parametr „Hláska před přesměrováním“ definuje, co se má stát před tím, než dojde k přesměrování na alternativní cíl. Vyberte jednu z hodnot: Bez hlásky, Dotaz před přesměrováním, Přehrát hlásku před přesměrováním.
    - Alternativní cíl v případě obsazení linky – pro daný cíl můžete nadefinovat přesměrování na jiný cíl (číslo, seznam čísel pro volání nebo hlásku). Po výběru typu cíle zadejte číslo cíle, seznam čísel pro volání nebo hlásku.
    - Alternativní cíl v případě nepřijetí hovoru – pro daný cíl můžete nadefinovat přesměrování na jiný cíl (číslo, seznam čísel pro volání nebo hlásku). Po výběru typu cíle zadejte číslo cíle, seznam čísel pro volání nebo hlásku.
    - Zvolte hodnotu parametru Délka vyzvánění ve vteřinách.
    - Alternativní cíl v případě nedostupnosti cíle – pro daný cíl můžete nadefinovat přesměrování na jiný cíl (číslo, seznam čísel pro volání nebo hlásku). Po výběru typu cíle zadejte číslo cíle, seznam čísel pro volání nebo hlásku.
  - **Seznam čísel pro volání**
    - Přiřaďte seznam čísel pro volání z nadefinovaných.
  - **Přehrát hlásku a zavěsit**
    - Přiřaďte jednu z dostupných hlásek a zvolte počet opakování hlásky

3. Klikněte na “**Uložit**”.

## Přidat cíl

Název \*

Call centrum Ostrava

Typ \*

Číslo

Číslo \*

420695256541

Číslo zadejte ve formátu 420xxxxxxxx

Omezení

Black list

## Alternativní cíl

Akce když je obsazeno

Číslo

Číslo \*

420695212121

Číslo zadejte ve formátu 420xxxxxxxx

Délka vyzvánění

15

Akce v případě nepřijetí hovoru

Číslo

Číslo \*

420695121212

Číslo zadejte ve formátu 420xxxxxxxx

Akce v případě nedostupnosti

Číslo

Číslo \*

420695323232

Číslo zadejte ve formátu 420xxxxxxxx

Zrušit


Uložit

## Upravit cíl

Pokud chcete upravit existující cíl, najděte ho v seznamu cílů a klikněte na ikonu **“Upravit”**. Ukáže se obrazovka **“Upravit cíl”**.

Upravit můžete:

1. Název cíle
2. Pro cíl typu Číslo
  - Číslo
  - Omezení
  - Alternativní cíle a Délku vyzvánění
3. Pro cíl typu Seznam čísel pro volání
  - Název
  - Seznam čísel pro volání
4. Pro cíl typu Hláska
  - Název
  - Hlásku
5. Stiskněte tlačítko **„Uložit”**

 **Pozn.** Typ cíle nelze měnit.

## Zrušení cíle

Pokud chcete zrušit existující cíl, najděte ho v seznamu cílů. Klikněte na ikonu **“Smazat”**.

Pokud není ikona pro smazání cíle dostupná, znamená to, že cíl se aktuálně používá. Aby bylo možné ho odstranit, musíte nejdříve zrušit všechny vazby (použít jiný cíl).

## Seznam čísel pro volání

### Vytvoření nového Seznamu čísel pro volání

1. Pro cíl typu Seznam čísel pro volání si musíte nejdřív tento seznam vytvořit. Klikněte na odkaz **Seznamy čísel pro volání** v levém menu. Ukáže se obrazovka se **Seznamy čísel pro volání**.
2. Pro vytvoření nového Seznamu čísel pro volání klikněte na **“Přidat Seznam čísel pro volání”**. Ukáže se obrazovka **“Přidat Seznam čísel pro volání”**.

Postupujte podle návodu.

### Tabulka - typy Seznamu čísel pro volání

Způsob směrování hovoru	Popis
Vždy od prvního	Hovor se bude směřovat vždycky od prvního čísla v seznamu.
Sekvenční	Hovor se bude směřovat sekvenčně. To znamená od následujícího čísla po čísla, které naposledy přijalo hovor.
Nejdéle bez hovoru	Hovor se bude směřovat od čísla, na které se nejdéle nevolalo.
Paralelní	Hovor se bude směřovat na všechna čísla současně.

1. V okně **“Přidat seznam čísel pro volání”** zadejte Název, vyberte způsob směrování hovorů a zadejte a uložte postupně telefonní čísla v mezinárodním formátu.
2. Pořadí čísel můžete měnit přetažením uloženého čísla.
3. Po dokončení nastavení klikněte na **„Uložit”**.

## Upravit Seznam čísel pro volání

---

1. Vytvořený Seznam čísel pro volání upravíte pomocí tlačítka **Upravit Seznam čísel pro volání**:
2. Upravovat můžete:
  - název
  - způsob směřování hovorů
  - délku vyzvánění
  - přidávat telefonní čísla
  - odebírat jednotlivá čísla pomocí ikony „**Smazat**“
3. Pořadí čísel můžete měnit přetažením uloženého čísla.
4. Po dokončení nastavení ikony na „**Uložit**“.

## Zrušení Seznamu čísel pro volání

---

1. V levém menu klikněte na odkaz **Seznamy čísel pro volání**.
2. V přehledu najdete Seznam čísel pro volání, který chcete odstranit.
3. Seznam čísel pro volání lze odstranit pouze v případě, že není používán.
4. V přehledu Seznamů čísel pro volání listů najdete příslušný Seznam a klikněte na „**Smazat**“.

## Strom směřování

---

Po prokliknutí do správy směrovacích stromů vidíte přehled už vytvořených stromů s možností jejich správy a založení nového stromu (ikona „**Přidat**“).

Zobrazuje se:

- **Název** – jedinečný název je sice jedinečný, ale mohou ho sdílet jeho různé verze
- **Verze** – číslo verze
- **Popis** – můžete si napsat podrobnější popis
- **Stav** – Rozpracovaný, Validní, Aktivní
  - **Rozpracovaný** – prvotní stav, neúplný, nekompletní nebo jen nezkontrolovaný směrovací strom. Bez předchozí validace každopádně nelze použít pro směřování.
  - **Validní** – strom ověřený jako úplný a použitelný pro směřování. Na hlavní stránce se k využití nabízejí jen stromy v tomto stavu.
  - **Aktivní** – označit tak lze vždy jen jediný ze stromů. Ten, který se aktuálně používá pro směřování. Nelze ho měnit, ale můžete z něj vytvořit verzi či klon použitelné pro další úpravy.

Každý strom můžete tlačítky:

- **Upravit**
- **Možné pouze u neaktivních stromů. Pro aktivní strom je dostupný pouze náhled.**
- **Přejmenovat** – změnit jméno a popis.
- **Nastavit**
- **Klonovat**
- **Vytvořit kopii stromu** – klon nezávislý na původním stromu.

- Smazat – nepoužívaný strom je možné odstranit

## ***Strom směřování – nastavení***

---

Po kliknutí na ikonu Nastavit u konkrétního stromu se dostanete na stránku, kde definujete pravidla pro směřování příchozích hovorů a nastavíte cíle, na které se má hovor přesměrovat.

Podmínky a cíle, které lze pro směřování využít, jsou v následujících záložkách. Vyvoláte je kliknutím na znak plus u popisu Přidat větev:

- Podíl provozu
- Volba uživatele (IVR)
- Časové období
- Typ dne
- Původ hovoru
- Cíl

Pokud potřebujete editovat některé z dříve vložených kritérií, klikněte levým tlačítkem myši na ikonu Kritéria na rozvětvení. Pokud potřebujete editovat cíl nebo hlásku, stačí kliknout levým tlačítkem myši na ikonu hlásky nebo cíle.

Kritérium nebo cíl odstraníte kliknutím na ikonu „**Smazat**“. **Pozor:** jakmile odstranění potvrdíte, nejde ho vzít zpět! Proto je vždycky lepší větší změny začínat vytvořením nové verze pomocí ikony Klonovat.

## ***Směrovací kritérium „Původ hovoru“***

---

Umožní rozlišit volání podle lokality odkud se volalo. Tím můžete rozdělit volání různých telefonních lokalit na různá vaše čísla. Nejdříve si ale lokality „**Oblasti**“ musíte ve správě oblastí vytvořit. Viz Vlastní oblasti.

**Příklad:** Pokud si rozdělíte všechny dostupné telefonní lokality ve „Vlastní oblasti“ na Čechy a Moravu, toto kritérium vám pomůže směřovat všechny hovory z Čech na jedno číslo a všechny hovory z Moravy na druhé.

Jakmile své oblasti vytvoříte, můžete je vybrat ve stromu směřování jako kritérium „**Původ hovoru**“.

## ***Směrovací kritérium „Čas“***

---

Umožní rozdělit směřování podle času, kdy se bude volat. Čas můžete definovat formou rozsahů jako je: „10:00:00–11:00:00“. Můžete kombinovat jeden nebo víc rozsahů.

**Pozor, rozsahy se nesmí překrývat.** Příklad: „10:00:00–11:00:00“ nebude fungovat v kombinaci s „10:30:00–11:30:00“. Neprojde vám ani překryv „10:00:00–11:00:00“ a „11:00:00–12:00:00“.

**Ale:** Časovým kritériem „08:00:00–17:00:00“ rozdělíte strom směřování na větev „pracovní doba“ a „mimo pracovní dobu“. V rámci pracovní doby můžete směřovat hovory na infolinku a mimo ni je přesměrujete na hlásku s informací o rozmezí pracovní doby.

## ***Směrovací kritérium „Typ dne“***

---

Umožní rozlišit volání podle typu dne přiřazenému datu volání. Základní typy dní (Po–Ne, svátek) najdete standardně předpřipravené v administraci Kalendáře.

**Příklad 1:** Nastavením kritéria „**Typ dne**“ na hodnoty „**Po–Pá**“ zajistíte rozdílné směřování pro hovory v pracovní dny a pro hovory o víkendech a svátcích.

**Příklad 2:** Pokud v kalendáři vytvoříte a nastavíte jako typ dne “**Sudý týden**” a “**Lichý týden**”, můžete směrování rozdělit mezi dvě různé směny lidí střídajících se po týdnu.

### **Směrovací kritérium “Podíl provozu”**

---

Pomůže dosáhnout náhodného rozdělení příchozích hovorů do různých větví podle procentuálního podílu. Součet podílu všech větví musí dohromady dávat 100 %.

**Příklad:** Chcete-li rovnoměrně zatížit 2 cíle, pak stačí vytvořit tuto podmínku s nastavením 50 %. Hovory se pak budou “větvit” do dvou směrů v poměru 50:50.

### **Směrovací kritérium “Volba uživatele”**

---

V kombinaci se zákaznickou hláskou nabízí možnost přehrát zákazníkům hlásku a definovat samostatné směrovací větve pro každou z možných voleb.

**Příklad:** Chcete-li hovory směřovat na tři různá telefonní čísla podle typu problému, který zákazník má, musíte připravit a do systému vložit hlásku s odpovídající nahrávkou. Např. „Stiskněte 1 pro technickou podporu, 2 pro reklamace, 3 pro obchodní oddělení, “. Vložíte do směrovacího stromu kritérium „**Volba uživatele**“, vyberete vaši hlásku a zaškrtnete volby 1, 2 a 3. Systém pak vytvoří ve směrovacím stromě tři větve s odpovídajícími volbami a přidá čtvrtou výchozí větev pro případ selhání/nesprávné volby.

Zajímavou, a hlavně univerzální možností je tato kritéria řetězit za sebe sekvenčně. V podstatě tím vytvoříte alternativu k systému IVR.

### **Směrovací cíl**

---

Cíle jsou nezbytnou součástí každého směrovacího stromu. Každá směrovací větev musí končit právě cílem (číslo, hlásku, seznam čísel pro volání).

### **Kalendář**

---

V nabídce hlavního menu Kalendář si můžete přiřadit jednotlivé **Typy dnů** konkrétním dnům. Každý kalendářní rok má od správců systému předpřipraveno základní přiřazení (Po-Ne a svátky). Kalendář může libovolně měnit.

“**Typ dne**”, který chcete přiřazovat konkrétním dnům, je třeba vybrat z výběrového boxu sekce “**Přiřazené typy dnů**”.

**Pozn.** Vaše Přiřazené typy dnů mají v nastavení přednost před Obecnými Přiřazenými typy dnů.

### **Typy dnů**

---

Pro fungování kalendáře je nezbytná definice typů dnů. Typ dne je pouhý název, který se později přiřadí v kalendáři konkrétním datům. „Pondělí“ je název typu dne, který se přiřadí všem pondělkům. „Svátek“ je název, který se přiřadí všem svátkům. Každému dni v roce můžete přiřadit jen a pouze jeden Typ dne. Pokud tedy například svátek připadá na pondělí, tomuto konkrétnímu pondělí se přiřadí jako typ dne „Svátek“, a ne „Pondělí“. Pokud si vytvoříte Vaše typy dne, mají přednost před Obecnými typy dne.

Správce systému předdefinuje následující základní typy:

- Pondělí
- Úterý
- Středa
- Čtvrtek

- Pátek
- Sobota
- Neděle
- Svátek

Můžete si ale definovat své vlastní typy dnů. Nový typ dne založíte kliknutím na „**Váš Typ dne**“ a kliknutím na „**Uložit**“. Definici dnů upřesníte v oddíle „**Vaše přiřazené Typy dnů**“.

### ***Oblasti Původu hovoru***

---

Umožňují definovat oblasti, podle kterých ve Směrovacím stromě směřujete volání. Například Brno, Praha, Čechy, Morava nebo jiné podle vaší potřeby.

Můžete:

- Vytvořit a pojmenovat novou oblast (editační pole „**Název**“ a tlačítko „**Uložit**“)
- Upravit některou už definovanou oblast (ikona „**Upravit**“)
- Smazat vytvořenou, ale nepoužitou oblast (ikona smazat „**Smazat**“)

### **Úprava zákaznické oblasti**

Tady je možné definovat, které z dostupných číselných rozsahů (podle systémového administrátora) se použijí pro editované Vlastní oblasti.

Zaškrtnutím jedné či více oblastí přiřadíte zaškrtnuté oblasti do editované Vlastní oblasti. Základní oblast ze své Vlastní oblasti odstraníte odškrtnutím základní oblasti v nabídce nebo kliknutím na „**Smazat**“.

### ***Statistika provozu linky***

---

Doplňkovou službu Statistiky zprovozníme do konce února 2020.