



ZAŽÍME TO SPOLU

Manuál pre WEB portal IN služieb v.2.2





OBSAH

1. Popis služby.....	3
1.1. Informácie o službe	3
1.2. Technické parametre	3
2. PRIHLÁSENIE / ODHLÁSENIE	4
2.1. Prihlásenie.....	4
2.2. Zmena hesla	6
2.3. Úprava nastavení a smerovania volaní	7
3. POKROČILÉ NASTAVENIA.....	7
3.1. Zoznam povolených/nepovolených oblastí (Black&White list).....	7
3.2. Voliteľné nastavenie dovolateľnosti a smerovania volaní	7
3.2.1. Destinácia	10
3.2.2. Zákaznícka hláska.....	12
3.2.3. Smerovanie volaní podľa typu dňa	12
3.2.4. Smerovanie volaní podľa času	15
3.2.5. Smerovanie volaní podľa oblastí.....	17
3.2.6. Smerovanie volaní podľa prevádzky	18
3.2.7. Smerovanie volaní podľa služby Hlasový navigátor.....	19
4. TROUBLESHOOTING.....	20
4.1. Neúspešné prihlásenie	20
4.2. Neúspešné uloženie kalendára.....	20
4.3. Neúspešné uloženie smerovacieho stromu	20
4.4. Neúspešná zmena hesla	20
4.5. Strata hesla	21
4.6. Odhlásenie.....	21
4.7. Vzorové príklady.....	21



1. Popis služby

1.1. Informácie o službe

Web Portál IN služieb je internetová aplikácia pre jednoduché on-line manažovanie nastavení služieb. Bezplatné číslo 0800, Zvýhodnené číslo 0850, Prémiové číslo 0900. Portál je dostupný na webovej adrese: <https://insluzby.telekom.sk> alebo www.telekom.sk/insluzby.

SLUŽBA BEZPLATNÉ ČÍSLO 0800

Umožňuje bezplatné telefonovanie na cieľové číslo 0800 z fixných a mobilných sietí v SR, pričom cenu za volanie zaplatí majiteľ čísla.

SLUŽBA ZVÝHODNENÉ ČÍSLO 0850

Ponúka volania pre volajúceho na cieľové čísla účastníka služby za zvýhodnených podmienok, z pevnej linky za cenu miestneho hovoru z celého územia SR alebo mobilného telefónu za cenu volania do pevnej siete.

SLUŽBA PRÉMIOVÉ ČÍSLO 0900

Prémiové číslo 0900 je služba, ktorá dáva jej užívateľovi možnosť poskytovať prostredníctvom telefónu informácie a poradenstvo takého charakteru, o ktoré majú volajúci záujem a sú ochotní za ne zaplatiť zvýšenú cenu.

1.2. Technické parametre

Podporované prehliadače pre prácu so službami 0800/0850/0900 sú:

- Internet Explorer 6, 7, 8, 9
- Mozilla Firefox 3, 4, 5 and 6
- Safari 4, 5
- Opera 10, 11
- Google Chrome 13
-

2. PRIHLÁSENIE / ODHLÁSENIE

Pri prihlasovaní je možný výber dvoch jazykových mutácií (slovenská, anglická), v ktorých bude aplikácia s vami komunikovať.

2.1. Prihlásenie

Prihláste sa do web portálu IN služieb pomocou Vášho prihlasovacieho užívateľského mena a hesla, ktoré Vám bolo doručené poštou pri zriadení služby, alebo údajmi, ktoré ste používali ako prístup do „starého“ web portálu. Heslo by ste si mali z bezpečnostných dôvodov po prvom prihlásení zmeniť.

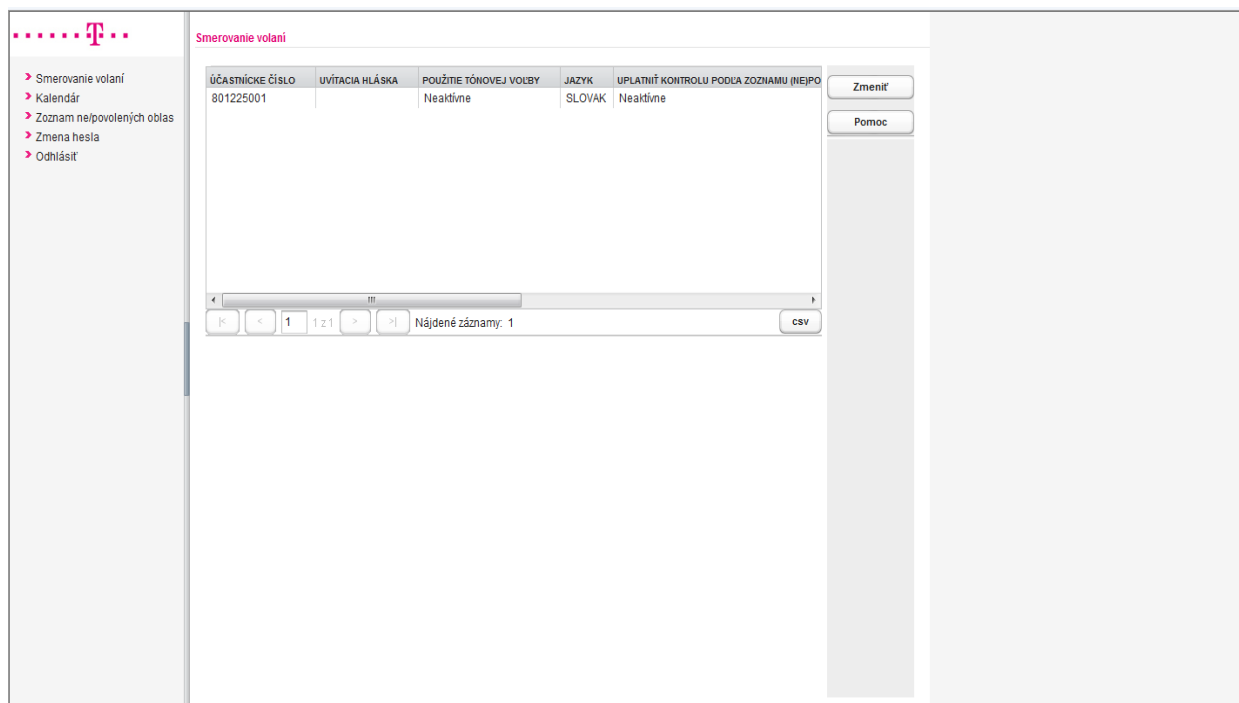


Obrázok 1: Prihlasovacia obrazovka

Po prihlásení do portálu sa vám zobrazí obrazovka 2 prostredníctvom, ktorej vykonávate zmeny v aktuálnych nastaveniach služby. Na obrazovke sú zobrazené všetky zriadené účastnícke čísla vašich služieb.



ZAŽÍME TO SPOLU



Obrázok 2: Úvodná obrazovka

2.2. Zmena hesla

Zmenu pôvodného hesla dosiahnete výberom položky Zmeniť heslo na ľavej strane obrazovky, obrázok 2. Aplikácia si vyžiada pôvodné heslo a bude požadovať nové heslo, vid'. Obrázok 3

Zmena hesla

Prihlásený

admin

Aktuálne Heslo

Nové heslo

Potvrdiť heslo

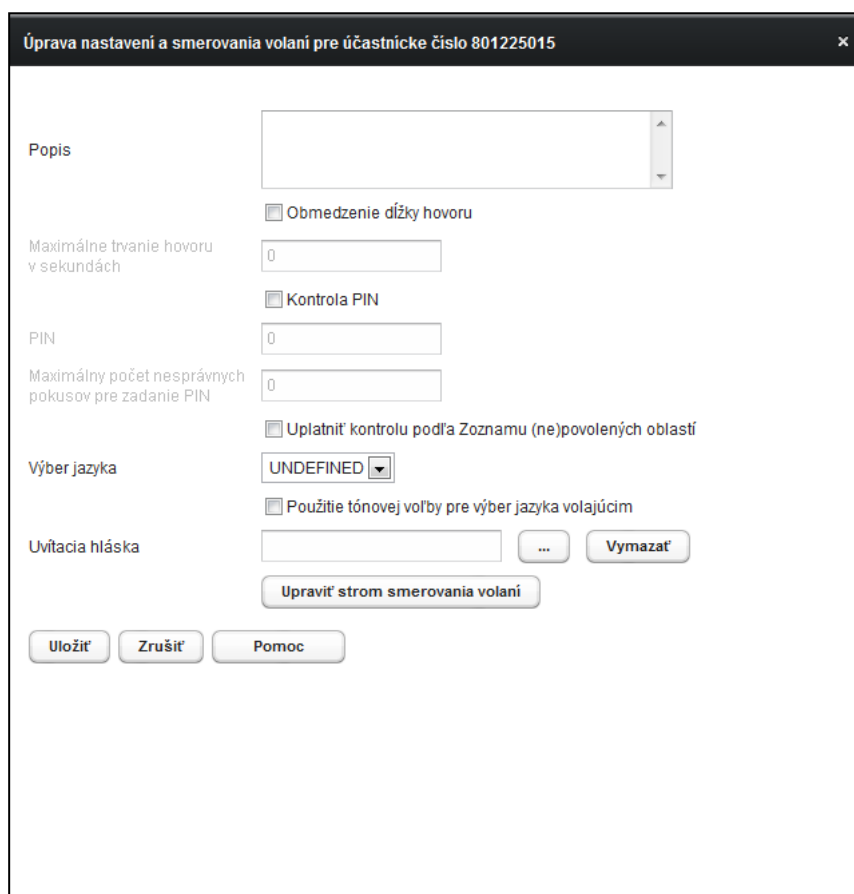
Uložiť

Vyčistiť

Obrázok 3: Zmena hesla

2.3. Úprava nastavení a smerovania volaní pre účastnícke číslo 0801 225015.

Ak chcete zmeniť nastavenie vašich služieb na Úvodnej obrazovke 2, je potrebné **2krát kliknúť** na účastnícke číslo alebo po kliknutí na Zmeniť sa otvorí obrazovka pod názvom – Úprava nastavení a smerovania volaní pre účastnícke číslo 0801 225015 – obrázok 3a. Prostredníctvom tejto obrazovky je možné vykonávať aktuálne zmeny v nastaveniach služby.



Obrázok 3a: Zmena nastavenia a smerovania volaní

Popis obrazovky:

Popis – v prípade, ak je to potrebné môžete si napísať alebo vložiť bližší popis nastavení v dĺžke max. 255 znakov.

Maximálne trvanie hovoru v minútach – v tomto poli môžete zadefinovať obmedzenie trvania hovoru volajúceho s Vašou službou. Ak hovor potom presiahne stanovenú hodnotu automaticky dôjde



k prerušeniu. Hodnotu je potrebné vpísať v sekundách. Prerušeniu hovoru nepredchádza žiadne oznámenie o jeho ukončení!

Kontrola PIN - Pomocou PIN kódu sa vám dovolajú iba tí zákazníci, ktorí poznajú PIN kód. Po vytočení čísla budú vyzvaní k zadaniu PIN kódu a po jeho úspešnom zadaní budú spojení s IN službami. PIN kód musí byť štvormiestne až šesťmiestne číslo. Podrobnejší popis vid'. 4.2

Výber jazyka – výberom jazyka nastavíte komunikáciu s volajúcim. Na výber je anglický, nemecký a slovenský jazyk. Môžete si nastaviť dva spôsoby výberu jazyka, v ktorom budú služby 0800/0850/0900 komunikovať s volajúcim.

- Ak chcete, aby s volajúcim komunikovala služba stále iba v jednom jazyku, kliknite na vysúvacie menu Jazyk a zvolte si jazyk, ktorý chcete používať.
- Ak chcete, aby si volajúci sám pomocou tónovej voľby vybral jazyk, ktorým má služba komunikovať, zakliknite Použitie tónovej voľby pre výber jazyka volajúcim. Pozor, v tomto prípade, však nesmie byť vo vysúvacom menu Jazyk vybraný žiadny jazyk.

Uvítacia hláska

Uvítacia hláska slúži na privítanie volajúceho. V prípade, ak ste požiadali o zriadenie uvítacej hlásky, máte možnosť jej výberu z rolovacieho menu Uvítacia hláska. V prípade ak ste o jej zriadenie nepožiadali, nie je možné jej nastavenie a hovory budú realizované bez uvítacej hlásky.

Uvítacia hláska

...

Vymazať

Upraviť strom smerovania – v prípade, ak požadujete ďalšie úpravy v nastaveniach služby, môžete tak urobiť po kliknutí na upraviť **Strom smerovania**. **Upraviť nastavenia jednotlivých funkcionalít** je možné aj použitím pravého tlačidla myši.

Vaše zmeny vždy uložte kliknutím na tlačidlo Uložiť v obrazovke 3a.

3. POKROČILÉ NASTAVENIA

3.1. Zoznam povolených/nepovolených oblastí (Black&White list)

Do Zoznamu povolených/nepovolených oblastí sa dostanete cez hlavné menu – obrazovka 2.



Zoznam slúži na povolenie alebo zakázanie volaní z čísel a oblastí, ktoré si v ňom zadáte. Zoznam povolených oblastí umožňuje dovolateľnosť volaní zo zadaných čísel a oblastí. Zoznam nepovolených oblastí zakáže volania zo zadaných čísel a oblastí. Aktívny môže byť iba jeden zoznam.

Pri zriadení služby je aktivovaný prázdny zoznam nepovolených oblastí, t.j. hovory zo všetkých čísel budú umožnené. Zoznam môže obsahovať maximálne 30 položiek. Môžete mať aktivovaných súčasne viac zoznamov oblastí, ktoré si môžete v konkrétnom čase priradovať pre svoje účastnícke čísla. Obsah zoznamu môže byť tvorený zadaním konkrétneho čísla alebo časti čísla. Zoznam telefónnych čísiel, alebo časti čísiel je potrebné definovať cez Vášho obchodného zástupcu ST pri zriadení tejto služby, zoznam bude priradený k Vášmu číslu.

Môžete zadať konkrétne celé číslo v medzinárodnom formáte (napr. 00421212345678) alebo časť čísla pomocou znaku „*“ (napr. predvoľbu mobilného operátora 0905*). Formát 00* je definovaný ako volania zo zahraničia, t.j. je možné pomocou tohto formátu zakázať/povoliť volania zo zahraničia.

- **Krok 1:** V hlavnom menu kliknite na položku **Zoznam ne/povolených oblastí**.
- **Krok 2:** Zo zoznamu oblastí si vyberiete konkrétny zoznam, ktorý chcete nastaviť. Zobrazí sa okno vid'. Obrázok 3
- **Krok 3:** Kliknutím na tlačidlo **Hláska** máte na výber vlastnú hlásku, ktorú chcete prehrať odmietnutému volajúcemu (hláska musí byť najprv zriadená).
- **Krok 4:** Kliknutím na tlačidlo s názvom **Zoznam povolených oblastí** sa nastaví zoznam povolených oblastí (môžete buď nastaviť zoznam povolených alebo zoznam nepovolených oblastí).
- **Krok 5:** Do zoznamu sa postupne pridávajú jednotlivé čísla alebo oblasti.
- **Krok 6:** Zadať číslo alebo oblasť do políčka Zvolené číslo a kliknite na tlačidlo **Zmeniť**
- **Krok 7:** Zmeny v nastaveniach uložíte kliknutím na tlačidlo Uložiť.

Zmeň zoznam ne/povolených oblastí

Zákazník*

PMP

...

Vymazať

Hláska

...

Vymazať

☒ Black list
 ☐ White list

Zoznam čísiel

0212345678

Uložiť

Zrušiť

Pomoc

Editácia

Pridať

Zmeniť

Vymazať

Obrázok 3: Zoznam ne/povolených oblastí






Po uskutočnení týchto krokov si musíte tento zoznam aktivovať. Aktiváciu vykonáte prostredníctvom položky Smerovanie volaní.

- Krok 1: Z hlavného menu vyberte položku **Smerovanie volaní**. Zo zoznamu vyberte účastnícke číslo, pre ktoré chcete uskutočniť zmeny. Kliknite na tlačidlo **Upraviť**.
- Krok 2: Zakliknite **Uplatniť kontrolu podľa Zoznamu (ne)povolených oblastí**.
- Krok 3: Zmeny v nastaveniach uložíte kliknutím na tlačidlo **Uložiť** v obrazovke 3a.



3.2. Voliteľné nastavenie dovolateľnosti a smerovania volaní

Zmeny v smerovaní vašich služieb vykonáte tak, že v obrazovke 3a Úprava nastavení a smerovania volaní pre účastnícke číslo 0801 225015 kliknete na Upraviť strom smerovania volaní. Dostanete sa tam z hlavného menu. Celý proces smerovania volaní sa uskutočňuje prostredníctvom smerovacieho stromu (Routing tree). Pre každé účastnícke číslo je vytvorený základný smerovací strom, ktorý je nastavený podľa požiadaviek zákazníka pri zriadení služby. Smerovací strom si následne môžete meniť podľa vašich požiadaviek.

Volanie môžeme smerovať podľa:

Oblasti	
Typu dňa	
Času	
Prevádzky	
DTMF – služba Hlasový navigátor	

Volanie môže byť ukončené na:

Destináciách (telefónnych číslach)	
Zákazníckych hláskach	

3.2.1. Destinácia

Prichádzajúce hovory sú smerované na vami zvolené telefónne čísla alebo zákaznícke hlásky.

Pre jednotlivé telefónne čísla je možné nastaviť alternatívne destinácie, na ktoré bude hovor presmerovaný v týchto štyroch prípadoch:

Info max. počet hovorov

Preťažená linka

Obsadená linka



Neodpovedajúca linka – odporúčame nastaviť max. limit na odpoveď 50 sekúnd (v závislosti od technológie po tomto termíne bude hovor ukončený).

Alternatívna destinácia môže byť reprezentovaná iným číslom alebo zákazníckou hláskou.

Tieto funkcie sa nastavujú v editácii cieľového čísla (kliknutím na **Smerovanie volaní** / **Úpraviť strom**

smerovania volaní/ikonu **Destinácie** , ktorá sa má upraviť).

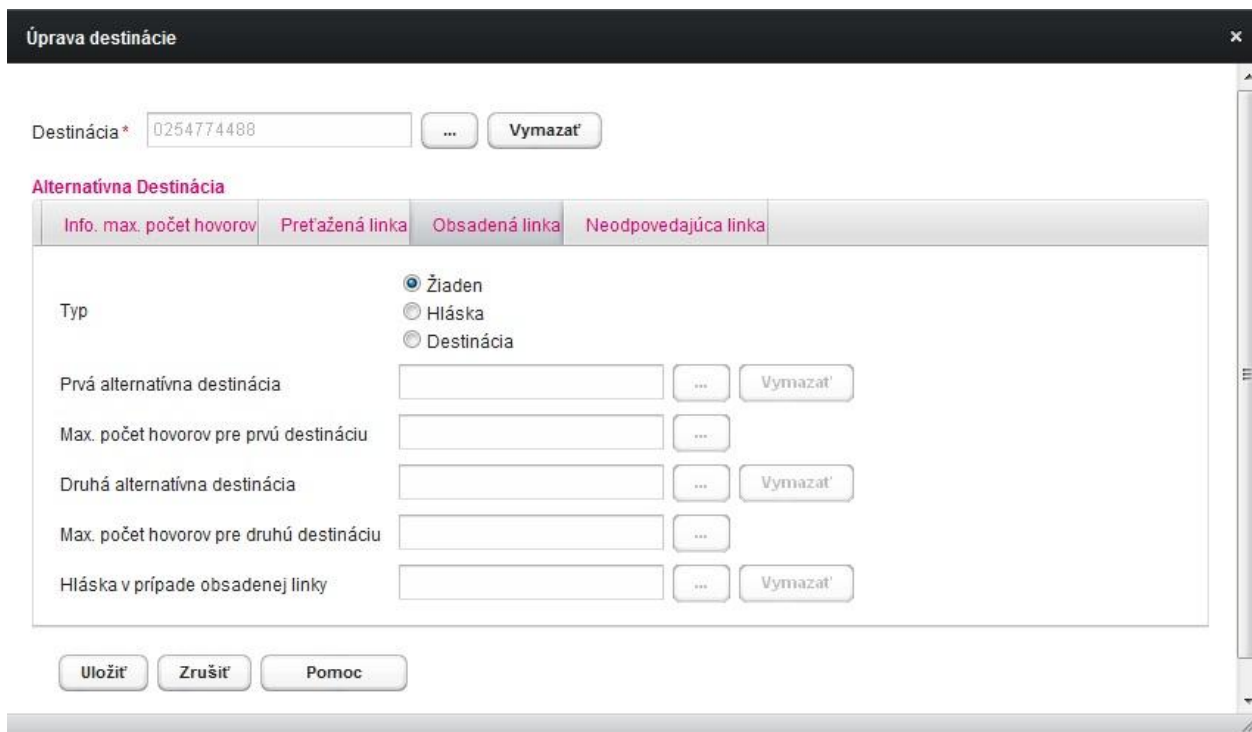
Nastavenie alternatívneho čísla v prípade obsadenej linky sa uskutoční kliknutím na záložku **Obsadená linka** v prípade obsadenej linky a výberom konkrétneho čísla zo zoznamu čísel pre **Prvá alternatívna destinácia** prípadne **Druhá alternatívna destinácia**. Pre správne fungovanie tejto voľby musí byť typ nastavený na **Destinácia**.

Postup pri výbere hlásky v prípade obsadenej linky sa uskutoční kliknutím na záložku **Obsadená linka** v prípade obsadenej linky a výberom konkrétnej zákazníckej hlásky zo zoznamu. Pre správne fungovanie tejto voľby musí byť typ nastavený na **Hláska**.

Alternácie pri preťažení linky, ak linka neodpovedá alebo pri dosiahnutí maximálneho limitu volaní na destináciu si môžete nastaviť rovnakým spôsobom ako v predchádzajúcich bodoch.

V nastaveniach destinácie je možné nastaviť taktiež maximálny počet prichádzajúcich volaní na destináciu. Počet súčasných volaní je však logicky obmedzený aj kapacitou cieľového čísla. Do poľa s názvom **Max. počet hovorov pre prvú destináciu** prípadne **Max. počet hovorov pre druhú destináciu** zadajte maximálny želaný počet súčasne prichádzajúcich hovorov na zvolené číslo.

Pre použitie týchto možností je nutné po uskutočnení úprav potvrdiť uloženie kliknutím na tlačidlo **Uložiť** v obrazovke 3a.



Obrázok 4: Modifikácia destinácie

3.2.2. Zákaznícka hláska

Okrem systémových hlások, ktoré sú rovnaké pre všetky čísla, je možné pre určité situácie použiť aj tzv. zákaznícku hlásku nahratú podľa požiadaviek zákazníka. Hláska musí byť najprv nainštalovaná do systémov ST. Hlásku je možné použiť na účely:

- hláska oznamujúca výber jazyka (kapitola 0)
- uvítania volajúceho (kapitola b))
- hláska v prípade Black a White listu (kapitola 3.1)
- hlásky v prípade obsadenia, alebo neodpovedania zvolenej cieľovej stanice, keď je ako alternatívna destinácia definovaná hláska (kapitola 3.2.1)
- hláska pre Hlasový navigátor DTMF voľbu (kapitola 4.3.7)
- hláska ako priamy cieľ volania (kapitola 3.2.1)

3.2.3. Smerovanie volaní podľa typu dňa

Prichádzajúce hovory sú smerované na alternatívne cieľové čísla podľa typov dní, ktoré sú preddefinované v kalendári.

Kalendár ponúka možnosť definovať si rôzne typy dní, v ktorých chcete rozlíšiť spôsob smerovania prichádzajúcich volaní. Je možné nadefinovať maximálne 16 rôznych typov dní, pričom každá položka



môže obsahovať maximálne 10 písmen bez diakritiky. Kalendár si môžete vytvoriť aj pre nasledovný kalendárny rok.

Príklad: Daytype0 sú pracovné dni označené bielou farbou. Daytype1 sú soboty označené žltou farbou. Daytype2 sú nedele označené svetlohnedou farbou. Pracovné dni odporúčame nastaviť bielou farbou.

Krok 1: V hornom menu služieb 0800/0850/0900 kliknite na položku Kalendár.

Krok 2: Kliknite do prázdneho políčka tabuľky **Typ dňa**. Vyplňte názov dňa, ktorý chcete nastaviť.

Krok 3: Kliknite na výberové tlačidlo vedľa názvu vyplneného dňa. Kliknutím na príslušné výberové tlačidlo sa aktivuje typ dňa, ktorý chcete zaznačiť do kalendára.

Krok 4: Vybraný typ dňa aplikujete klikaním na jednotlivé dni v kalendári. Po kliknutí na príslušný deň v kalendári sa tento deň zafarbí príslušnou farbou typu dňa.

Krok 5: Zmeny v nastaveniach uložíte kliknutím na tlačidlo **Uložiť** v obrazovke 3a.

Kalendár

Vyber zákazníka *

...

Vymazať

Default

daytype 1

daytype 2

daytype 3

daytype 4

daytype 5

daytype 6

daytype 7

daytype 8

daytype 9

daytype 10

daytype 11

daytype 12

daytype 13

daytype 14

daytype 15

Zmeniť

1 - 4 / 2013

5 - 8 / 2013

9 - 12 / 2013

1 - 4 / 2014

5 - 8 / 2014

9 - 12 / 2014

Január

Pon	Ut	St	Štv	Pia	So	Ne
		1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11
	12	13	14	15	16	17
	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29
	30	31				

Február

Pon	Ut	St	Štv	Pia	So	Ne
					1	2
	3	4	5	6	7	8
	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26
	27	28				

Marec

Pon	Ut	St	Štv	Pia	So	Ne
					1	2
	3	4	5	6	7	8
	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31	

Apríl

Pon	Ut	St	Štv	Pia	So	Ne
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Uložiť

Pomoc

Export

Import

Obrázok 5: Kalendár

Keď už máte nastavené jednotlivé typy dní, môžete prejsť k samotnému Nastaveniu smerovania podľa typu dňa.

Príklad:

Spoločnosť XYZ požaduje smerovať prichádzajúce hovory podľa nasledovných kritérií:

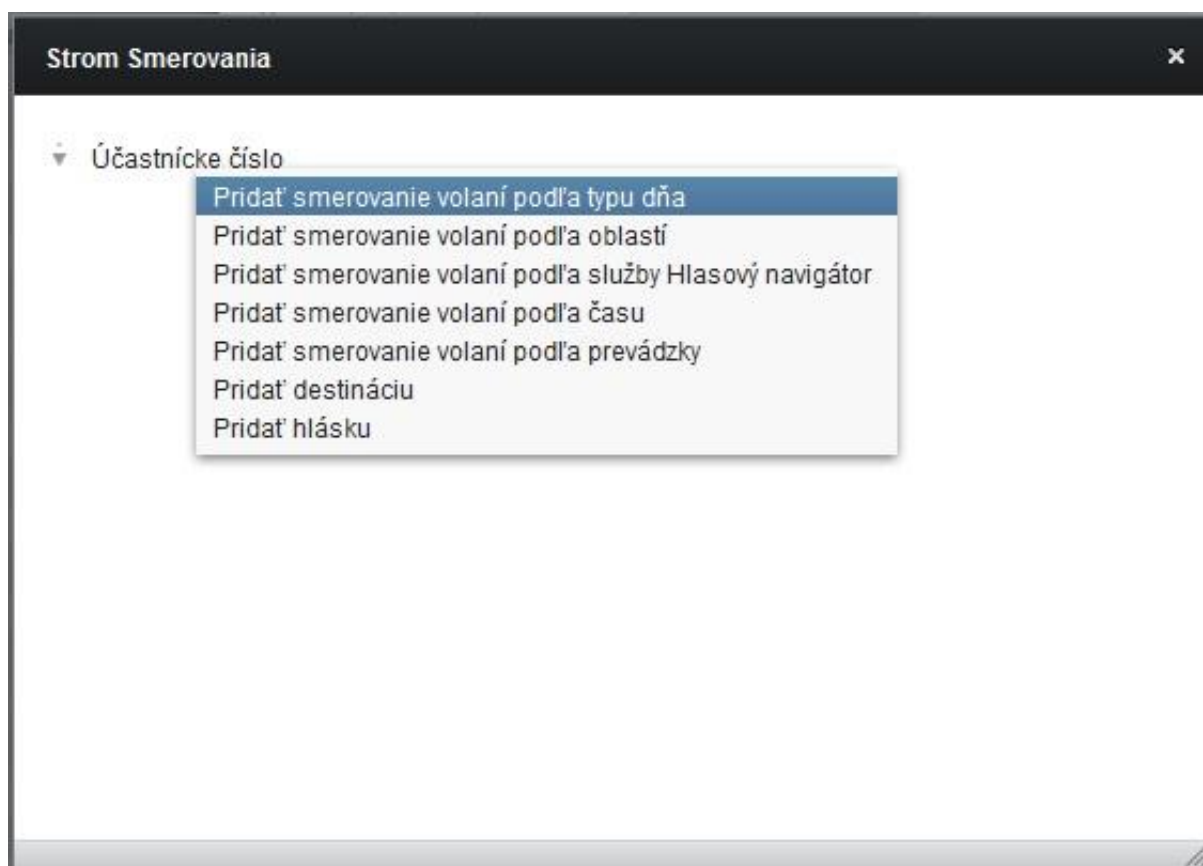
Volajúci v pracovných dňoch majú byť prepojení na bratislavské telefónne číslo (BA1).

Počas víkendov alebo sviatkov budú prepojení na druhé bratislavské telefónne číslo (BA2).

Krok 1: Z hlavného menu vyberte položku **Smerovanie volaní**. Zo zoznamu vyberte účastnícke číslo, pre ktoré chcete uskutočniť zmeny. Kliknite na tlačidlo **Upraviť**.

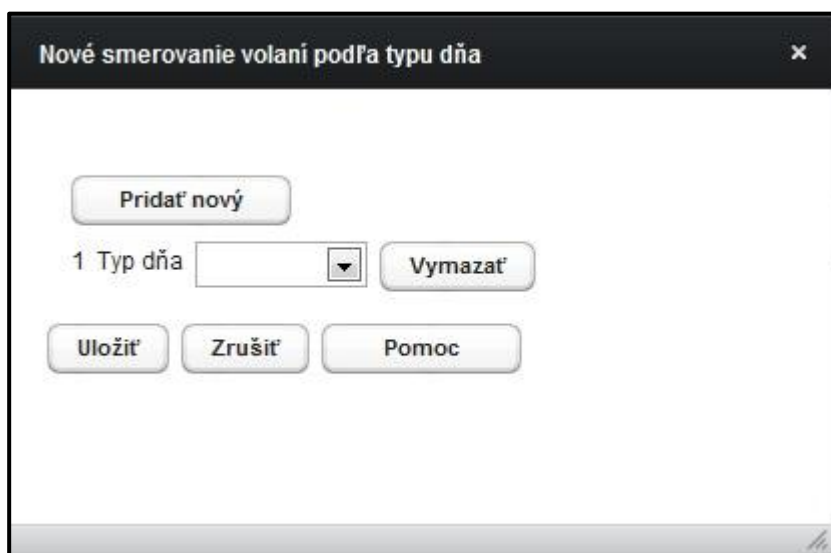
Krok 2: Kliknite na tlačidlo **Upraviť strom smerovania volaní**.

Krok 3: Pravým tlačidlom kliknite na miesto kde chcete vložiť nové kritérium a vyberte možnosť **Pridať smerovanie volaní podľa typu dňa**.



Obrázok 6: Pridanie kritéria

Krok 4: Zobrazí sa nové okno je možné vkladať jednotlivé kritériá



Obrázok 7: Kritéria pre smerovanie podľa typu dňa

Krok 5: Kritérium v závislosti od typu dňa vyberte typ dňa, pre ktorý chcete použiť smerovanie. Oblasť zvolíte kliknutím na príslušný typ v zozname typov dní, ktoré sme si vytvorili (v našom prípade zvolíme **PRAC DEN**).

Krok 6: Po uložení nastavení kritérií sa zobrazia jednotlivé kritériá ako vetvy stromu.

Krok 7: Do novovzniknutých vetiev doplníme destinácie.

Krok 8: V smerovacom strome sa zobrazí ikona Destinácie

Krok 9: V okne Editácia cieľového čísla vyberte telefónne číslo, ktoré bude spojené, ak bude zákazník volať v stanovený deň (v našom prípade počas pracovných dní).

(V prípade nedostupnosti zvolenej destinácie je možné nastaviť štyri spôsoby alternácie pre prípad obsadenia linky, preťaženia linky, ak linka neodpovedá alebo pri dosiahnutí maximálneho limitu volaní na destináciu. Bližšie informácie a postup nájdete v kapitole 3.2.1) Po nastavení všetkých smerovaní podľa typu dňa, je potrebné nastaviť aj **Inak** pre prípady, keď nie sú splnené žiadne nastavené pravidlá smerovania.

3.2.4. Smerovanie volaní podľa času

Prichádzajúce hovory sa smerujú alternatívne podľa hodiny, systém dovoľuje rozlišovať max. 5 časových pásiem.

Príklad:

Spoločnosť XYZ požaduje smerovať prichádzajúce hovory podľa nasledovných kritérií:

Volajúci v časovom rozmedzí od 8:00 do 16:00 majú byť prepojení na bratislavské telefónne číslo (BA1).

Všetci ostatní volajúci, ktorí zavolajú mimo stanoveného časového rozmedzia, budú prepojení na druhé bratislavské telefónne číslo (BA2).

Postupujte presne podľa krokov uvedených v kapitole 3.2.3, iba kroky 3 a 5 nahradzte nasledovným spôsobom:

Krok 3: Pravým tlačidlom kliknite na miesto kde chcete vložiť nové kritérium a vyberte možnosť **Pridať smerovanie volaní podľa času**.

Obrázok 8: Smerovanie podľa času

Krok 5: V novom okne Editácia smerovania v závislosti od času zadajte časové rozhranie, v ktorom bude dostupná zvolená destinácia. Formát zadávania času je HH:MM:SS. Do ďalších riadkov môžete vpisovať ďalšie časové rozmedzia, pre ktoré bude platiť rovnaká destinácia (HH - hodina; MM - minúty; SS - sekundy; všetky hodnoty sa zadávajú dvojčiferné).

Po nastavení všetkých smerovaní podľa času, je potrebné nastaviť aj **Inak** pre prípady, keď nie sú splnené žiadne nastavené pravidlá smerovania.



Obrázok 9: Strom smerovania s pridaným časovým intervalom

3.2.5. Smerovanie volaní podľa oblastí

Prichádzajúce hovory sú smerované na jednotlivé cieľové čísla podľa toho, z akej oblasti prichádzajú. Jednotlivé oblasti rozoznávame podľa primárneho kódu oblasti, max. počet preddefinovaných oblastí je 50. Príklad:

Spoločnosť XYZ požaduje smerovať prichádzajúce hovory podľa nasledovných kritérií:

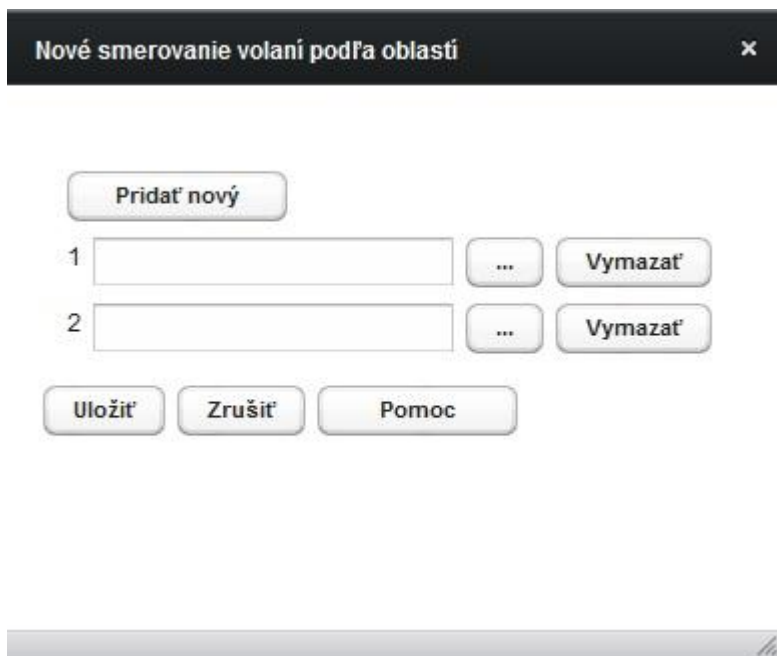
Volajúci z bratislavského kraja majú byť prepojení na bratislavské telefónne číslo.

Všetci ostatní volajúci budú prepojení na regionálnu pobočku v Prešove.

Postupujte presne podľa krokov uvedených v kapitole 3.2.3, iba kroky 3 a 5 nahradzte nasledovným spôsobom:

Krok 3: Pravým tlačidlom kliknite na miesto kde chcete vložiť nové kritérium a vyberte možnosť **Pridať smerovanie volaní podľa oblastí**.

Krok 5: V novom okne Editácia smerovania v závislosti od pôvodu volania vyberte oblasť, pre ktorú chcete použiť smerovanie. Oblasť zvolíte kliknutím na príslušný názov v zozname oblastí (v našom príklade zvolíme Bratislava).



Obrázok 10: Smerovanie podľa oblastí

3.2.6. Smerovanie volaní podľa prevádzky

Prichádzajúce hovory sa distribuujú medzi jednotlivé cieľové čísla v stanovenej proporcii vyjadrenej v percentách. V prvom kroku sa nastavujú rozdelenie na %, potom smerovania do destinácií.

Príklad:

Spoločnosť XYZ požaduje smerovať prichádzajúce hovory podľa nasledovných kritérií:

50% prichádzajúcich hovorov sa bude spájať na destináciu BA1.

Ostatné prichádzajúce hovory budú spojené s destináciou BA2.

Postupujte presne podľa krokov uvedených v kapitole 3.2.3, iba kroky 3 a 5 nahradte nasledovným spôsobom:

Krok 3: Pravým tlačidlom kliknite na miesto kde chcete vložiť nové kritérium a vyberte možnosť **Pridať smerovanie volaní podľa prevádzky**.

Krok 5: V novom okne Editácia smerovania v závislosti od prevádzky zadajte percento prevádzky, pri ktorom chcete, aby zvolená destinácia prijímala volania.

Po nastavení všetkých smerovaní do destinácií, je potrebné nastaviť aj **Inak** pre prípady, keď nie sú splnené žiadne nastavené pravidlá smerovania.



Obrázok 11: Smerovanie podľa prevádzky

3.2.7. Smerovanie volaní podľa služby Hlasový navigátor

Služba Hlasový navigátor (DTMF) umožňuje smerovanie prichádzajúcich hovorov na zákazníkom zvolené cieľové čísla prostredníctvom tónovej voľby.

Príklad:

Spoločnosť XYZ má dve skupiny agentov, ktorí komunikujú so zákazníkmi v dvoch jazykoch. Po spojení telefónneho čísla sa prehrá zákaznícka hláska, ktorá dá zákazníkovi na výber, v ktorom jazyku chce komunikovať.

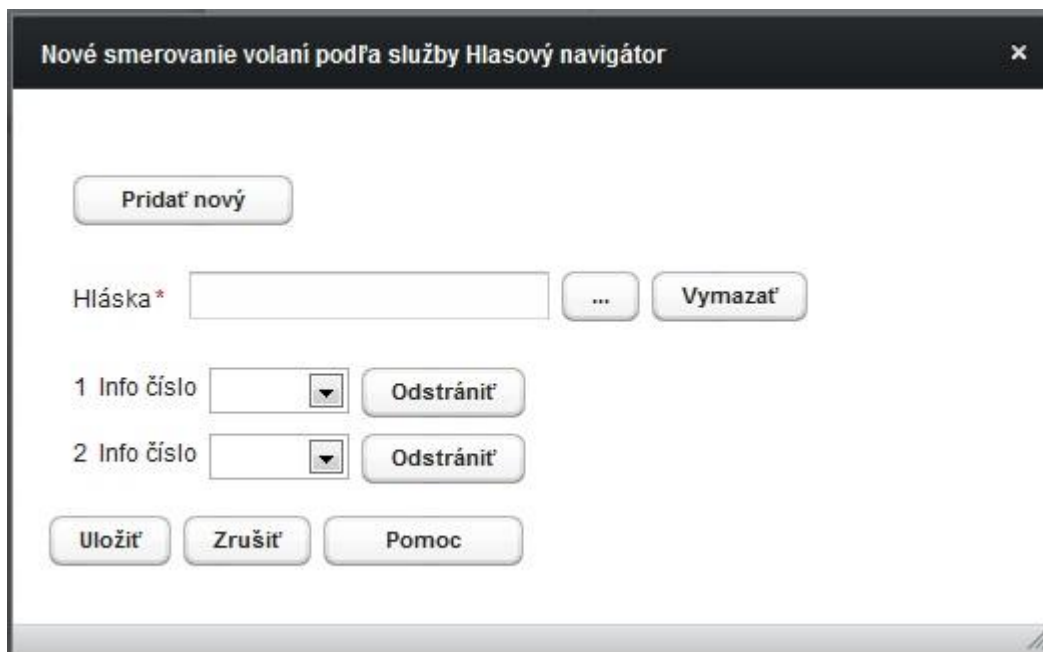
Ak volajúci zadá číslo 1, vyberie si komunikáciu v slovenskom jazyku a bude prepojený na destináciu BA1.

Ak volajúci zadá číslo 2 alebo iné číslo, vyberie si anglický jazyk a bude prepojený na destináciu BA2, kde s ním skupina špecializovaných agentov bude komunikovať v anglickom jazyku.

Postupujte presne podľa krokov uvedených v kapitole 3.2.3, iba kroky 3 a 5 nahradte nasledovným spôsobom:

Krok 3: Pravým tlačidlom kliknite na miesto kde chcete vložiť nové kritérium a vyberte možnosť **Pridať smerovanie volaní podľa služby Hlasový navigátor**.

Krok 5: V novom okne Editácia smerovania v závislosti od DTMF voľby volajúcim si z vysúvacej ponuky Hláska si vyberte zákaznícku hlásku nainštalovanú do systému ST. Z ponuky Výber číslice vyberte číslicu, ktorú chcete využiť pre tónovú voľbu.



Obrázok 12: Smerovanie podľa DTMF

4. TROUBLESHOOTING

4.1. Neúspešné prihlásenie

Pri zlyhaní prihlásenia k webovému rozhraniu služieb 0800/0850/0900:

- skontrolujte písanie malých a veľkých písmen v užívateľskom mene a hesle
- skontrolujte zapnutie/vypnutie tlačidla CAPS LOCK na klávesnici
- vymažte Cookies a Dočasné súbory (Temporary Internet Files) využívané prehliadačom

4.2. Neúspešné uloženie kalendára

Pri chybovom hlásení o neúspešnom uložení Kalendára:

- skontrolujte, či zadané typy dní neobsahujú žiadnu diakritiku

4.3. Neúspešné uloženie smerovacieho stromu

Pri neúspešnom uložení smerovacieho stromu:

- skontrolujte, či smerovací strom je zakončený Hláskou prípadne destináciou
- prekontrolujte logickosť celého smerovacieho stromu

4.4. Neúspešná zmena hesla

Pri neúspešnej zmene hesla:

- uistite sa, že pôvodné heslo bolo zadané korektne
- skontrolujte zhodnosť políčok Nové heslo a Opakovať nové heslo

4.5. Strata hesla

V prípade straty hesla požiadajte Slovak Telekom, a.s. o obnovenie pôvodného hesla pre váš účet. Obnovenie hesla môžete uskutočniť prostredníctvom Zákazníckeho centra na bezplatnom telefónnom čísle 0800 142 142 v čase od 8.00 do 16.00.

V prípade akýchkoľvek porúch volajte na telefónne číslo helpdesku 0800 123 369 a 12 129.

4.6. Odhlásenie

Odhlásiť - bezpečné odhlásenie sa zo systému uskutočníte kliknutím na tlačidlo Odhlásiť z ponuky menu služieb na ľavej strane obrazovky, viď. Obrázok 2.

4.7. Vzorové príklady

Vzorový príklad č. 1:



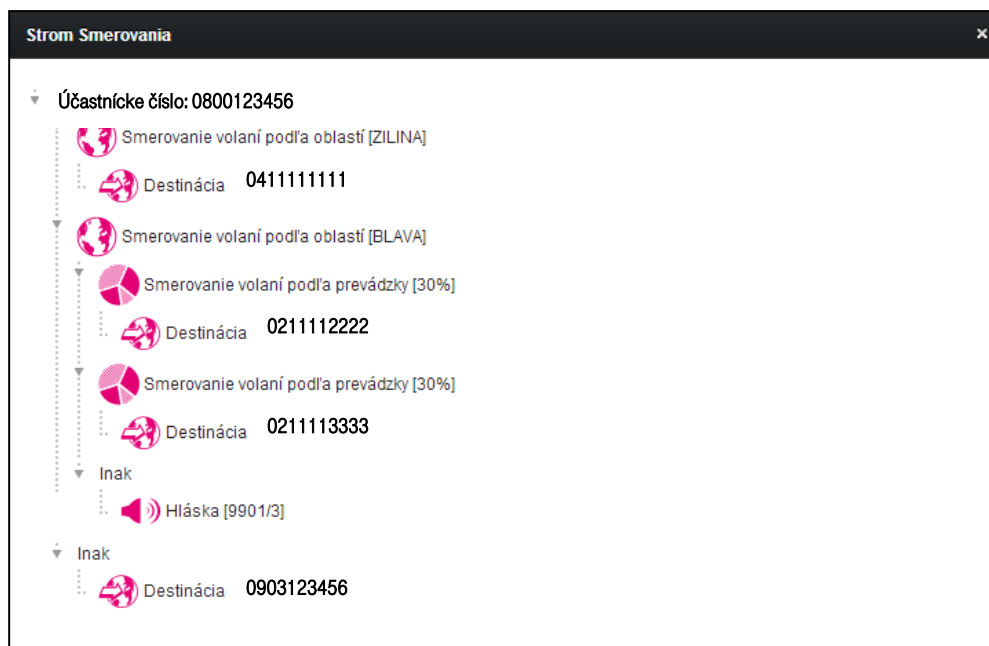
Obrázok 13: Vzorový príklad č. 1

Popis:

Účastnícke číslo 0800123456 má aktivované smerovanie prevádzky podľa typu dňa na dni 24-26.12, víkend a inak. V dňoch 24-26.12 budú hovory smerované v čase 07:00 – 12:00 hod na destináciu telefónne

číslo 0211111111 a v dňoch 24-26.12 mimo definovaného času bude volajúcemu prehraná hláska 9901/2. Cez víkendy bude volajúcemu prehraná hláska 9901/2. Mimo 24-26.12 a víkendov budú hovory smerované destináciu telefónne číslo 0211112222.

Vzorový príklad č. 2:



Obrázok 14: Vzorový príklad č. 2

Popis:

Účastnícke číslo 0800123456 má aktivované smerovanie volaní podľa oblastí na dve destinácie ŽILINA, Bratislava (BLAVA) a inak. Pre prvú destináciu budú hovory z primárnej oblasti ŽILINA (041xxxxxx) smerované na destináciu ŽILINA na telefónne číslo 0411111111, hovory z primárnej oblasti Bratislava (BLAVA, 02xxxxxxx) budú smerované v pomere 30% na destináciu telefónne číslo 0211112222, ďalších 30% na destináciu telefónne číslo 0211113333 a zostatku prevádzky (40%) bude volajúcemu prehraná hláska 9901/2 (Inak). Mimo primárne oblasti ŽILINA a BLAVA budú hovory smerované na destináciu telefónne číslo 0903123456 (posledné Inak).