

A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4
1000 Ljubljana



Spletni portal za upravljanje telefonskega priključka A1 Xpert

Navodila za uporabo Administrator



Kazalo

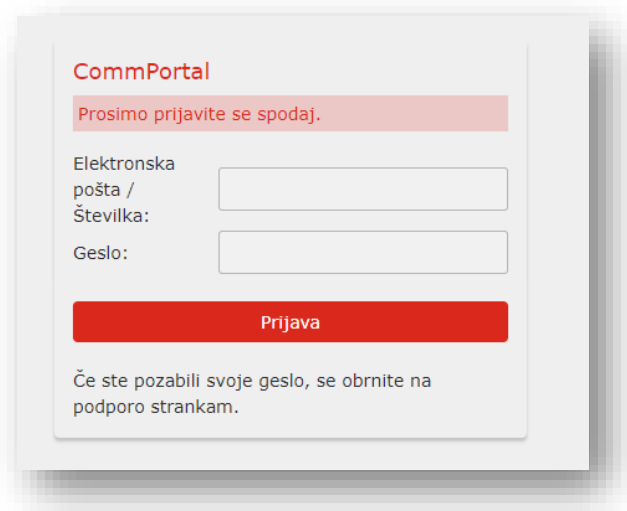
1	Prijava v spletni vmesnik	1-3
2	Spletni vmesnik – pregled.....	2-4
3	Nastavitve.....	3-5
3.1	Vsi priključki	3-5
3.2	Delo z linijami poslovnih skupin.....	3-5
3.2.1	Ustvarjanje PIN kod za dostop do telefona	3-7
3.2.2	Ponastavitev priključka	3-8
3.2.3	Prestavljanje priključkov med oddelki	3-9
3.2.4	Prijava v uporabniški račun	3-9
3.3	Oddelki	3-10
3.3.1	Upravljanje oddelkov	3-10
3.3.2	Dodajanje oddelkov.....	3-11
4	Upravljanje skupin za prestrzanje klicev.....	4-13
4.1	Ogled skupin za prestrzanje klicev	4-13
4.2	Premikanje skupin za prevzem klicev med oddelki	4-13
4.3	Dodajanje skupin za prevzem klicev	4-14
4.4	Brisanje skupin za prevzem klicev	4-14
4.5	Ogled in spreminjanje skupin za prevzem klicev.....	4-15
4.5.1	Upravljanje članov skupine za prevzem klicev.....	4-15
4.5.2	Nastavitve.....	4-16
5	Upravljanje kratkih števil.....	5-1
6	Upravljanje klicnih skupin.....	6-2
	Pomembno: Klicna skupina je storitev na izbranem telefonskem priključku/številki, preko katere lahko več zaposlenih prevzema klice na eno telefonsko številko.	6-2
	Npr. oddelek »Prodaja«, v katerem je zaposlenih 5 sodelavcev, imajo pa javno objavljeno eno telefonsko številko, lahko vsi sprejemajo klice, ki prihajajo na to številko. Način sprejemanja klicev določa administrator podjetja (npr. zaporedno, vzporedno, ...). Naročnik ima možnost, da se telefonske številke, pri odhodnih klicih, izkazujejo s številko Lovilne skupine ali s številko IVR.....	6-2
	Storitev na posamezni telefonski številki lahko dodeli samo A1, na podlagi vašega naročila. Administrator v podjetju lahko samo ureja nastavitve (dodaja/odvzema člane, določa način zvonjenja,...).....	6-2
6.1	Ogled klicnih skupin.....	6-2
6.2	Prestavitev klicne skupine v drug oddelek.....	6-2
6.3	Upravljanje s klicnimi skupinami	6-3
6.3.1	Telefonske številke klicnih skupin (piloti).....	6-3
6.3.2	Člani klicne skupine	6-4
6.3.3	Nastavitve.....	6-6
7	Glasba na čakanju.....	8
7.1	Osnovna glasba na čakanju: CommPortal dostop.....	8
7.1.1	Prijava	8
7.1.2	Ogled in spreminjanje varnostnih nastavitve.....	9
7.1.3	Upravljanje posnetkov	9
7.1.4	Dodeljevanje posnetkov vrsticam	11

1 Prijava v spletni vmesnik

Spletni vmesnik Commportal se nahaja na naslovu <https://uc.a1.si/bg/login.html>

Prvotno geslo, ki ga prejmete ob aktivaciji storitve je t.i. pozdravno geslo. To pomeni, da vam Commportal ob vpisu tega gesla ponudi opcijo spremembe gesla. Ko kreirate novo geslo, se lahko prijavite v spletni vmesnik.

Za prijavo vpišite svoje podatke – uporabniško ime in geslo. Le-te dobite ob aktivaciji storitve pri operaterju A1 oz. pri vašem skrbniku.



The image shows a login form for CommPortal. At the top, the text "CommPortal" is displayed in red. Below it, a red banner contains the instruction "Prosimo prijavite se spodaj." in red. The form consists of two input fields: "Elektronska pošta / številka:" and "Geslo:". Below the input fields is a red button labeled "Prijava". At the bottom of the form, there is a note: "Če ste pozabili svoje geslo, se obrnite na podporo strankam."

2 Spletni vmesnik – pregled

Ob vstopu v spletni vmesnik se pojavijo naslednje opcije za upravljanje priključkov vašega sistema A1 Xpert

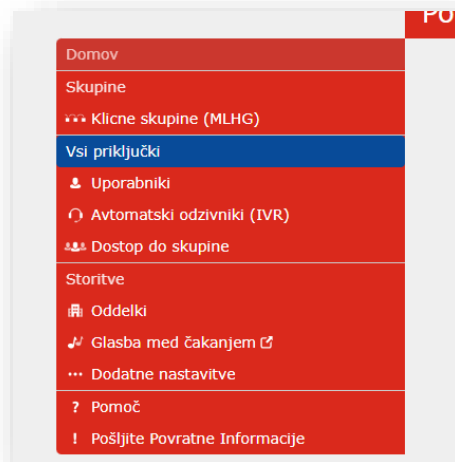


- **Klicne skupine (MLHG)**
 - Znotraj tega razdelka upravljate s klicnimi/lovilnimi skupinami (določate člane posamezne klicne skupine, način razporejanja klicev med člane skupine,...)
- **Vsi priključki (vsi priključki/tel. številke vašega podjetja)**
 - Tu upravljate s telefonskimi priključki/številkami vašega podjetja (določate imena številkam, jih razporejate v oddelke,...)
- **Uporabniki**
 - vaše telefonske številke, brez števil IVR
- **Avtomatski odzivniki**
 - v primeru, da uporabljate IVR, le-tega nastavljate v tem razdelku
- **Dostop do skupine**
 - nastavljate člane t.i. pick-up skupin
- **Storitve**
 - Tu nastavljate dodatne nastavitve za vaše telefonske priključke/številke
- **Oddelki**
 - Kreirate oddelke vašega podjetja, če želite le-tem dodati telefonske številke
- **Glasba med čakanjem**
 - Nalagate in izbirate glasbo za vaše klice, ko jih postavite na čakanje
- **Dodatne nastavitve**
- **Pomoč**
 - Dodatne informacije in pomoč pri upravljanju priključkov

3 Nastavitve

3.1 Vsi priključki

Če želite upravljati priključke/telefonske številke, izberite možnost **Vsi priključki** v levi stranski vrstici.



V tem meniju so prikazane vsi priključki znotraj oddelka(-ov).

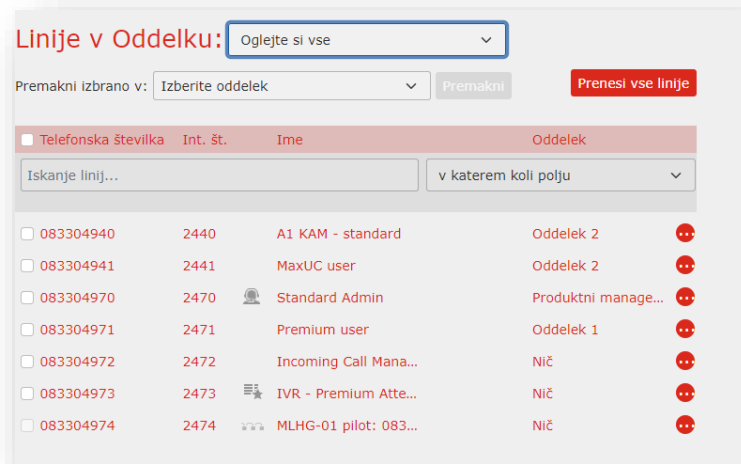
- Telefonska številka
- Interna številka
- Ime priključka (če je določeno)
- Oddelek (če je določen)

V primeru, da imate določene oddelke, lahko priključke filtrirate po le-teh.


3.2 Delo z linijami poslovnih skupin

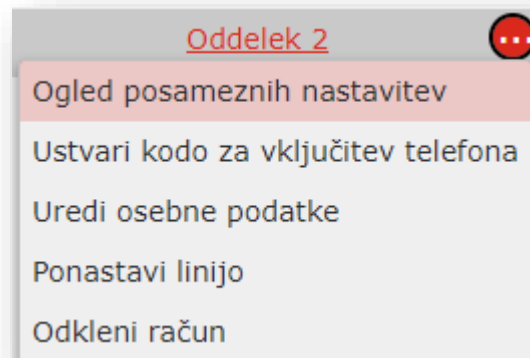
Če ste kreirali več oddelkov, lahko le-te enostavno iščete v iskalni vrstici/spustnem meniju. Tako lahko izpišete vse priključke pri posameznem oddelku

Privzeto je določena vrednost **»Oglejte si vse«**. V tej izbiri so prikazani vsi priključki, ne glede na to, kateremu oddelku ste jih dodelili.



Gumb **Prenesi vse linije** v zgornjem desnem kotu zaslona vam omogoča, da na svoj računalnik prenesete datoteko .csv. V datoteki so telefonske številke, ime priključka in oddelek, kateremu je posamezni priključek dodeljen

S klikom na gumb  se vam prikažejo možnosti, ki jih lahko urejate pri posameznem priključku.



- Ogled posameznih nastavitev
 - S tem ukazom se vam odpre spletni vmesnik z nastavitvami posameznega priključka. Tu lahko nastavljate delovanje le-teh.
- Ogled nastavitev klicne skupine za ta priključek
 - V primeru, če je priključek član klicne skupine)
- Uredi osebne podatke

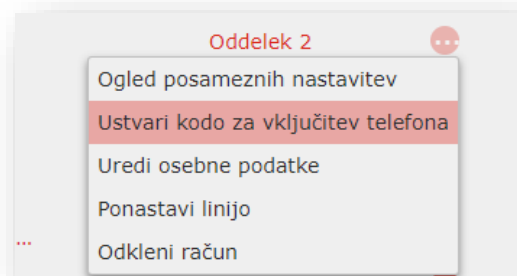
- Tu lahko določite ime priključka in spreminjate vlogo (uporabnik/administrator)
- Ustvari kodo za vključitev telefona
 - ustvarite kodo za vstop v telefon (začasna koda PIN) za priključek
- Ponastavite priključek, kot je opisano v 3.2.2
- Odkleni račun

3.2.1 **Ustvarjanje PIN kod za dostop do telefona**

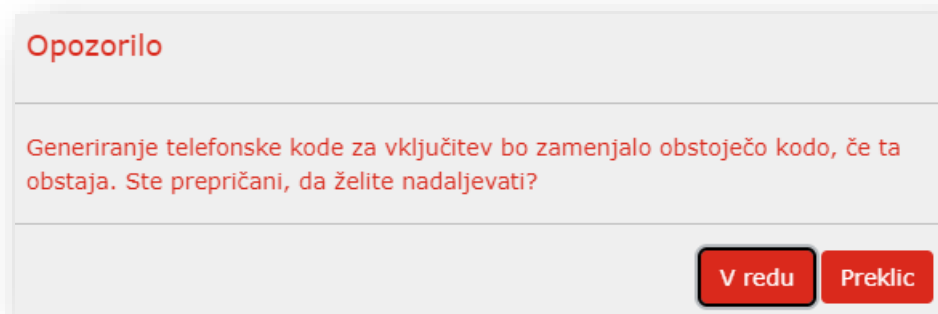
Če želite omogočiti PIN kodo za dostop to telefona priključka, izberite gumb



ter »Ustvari kodo za vključitev telefona«.



Prikaže se pojavno okno, ki vas opozarja, da bo nova PIN koda zamenjala obstoječo.




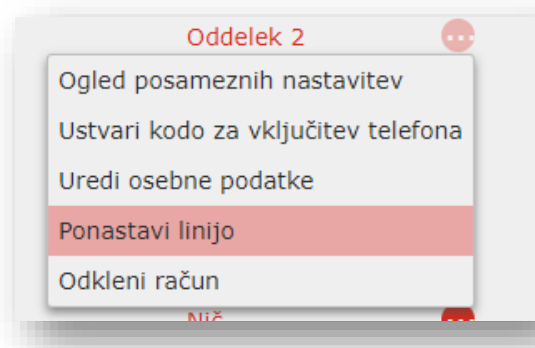
- Izberite **V redu**, če želite ustvariti novo kodo.
- Če izberete **V redu**, se prikaže pojavno okno z novo PIN kodo in veljavnostjo le-te.
- Uporabnik nato s to kodo dostopa do telefona na tem priključku

3.2.2 Ponastavitev priključka

V primeru, da morate posamezni priključek/telefonsko številko dodeliti drugemu zaposlenemu, uporabite možnost »Ponastavi linijo«.

Tako boste ponastavili vse nastavitve linije, vključno z imenom in morebitnimi seznammi klicev (odhodni, dohodni, zgrešeni).

- Izberite gumb 
- Izberite Ponastavi Ponastavi linijo



Odpre se pojavno okno, nato:

- Vnesite ime novega uporabnika
- Izberite, ali želite priključek odstraniti iz vseh klicnih oz. pick-up skupin, ki jim je pripadal prejšnji uporabnik (to je privzeto označeno).
- Izberite **Uporabi**.
- Odpre se pojavno okno, ki vas opozarja, da bodo s ponastavitvijo priključka izgubljeni vsi podatki in seznam prejšnjega uporabnika. Teh podatkov kasneje ni več mogoče pridobiti.
- Izberite bodisi
 - **Potrdi**, da ponastavite priključek, ali
 - **Prekliči**, da se ponastavitev ne bo izvedla.

Če izberete **Potrdi**, se bo prikazalo pojavno okno z novimi podatki priključka (ime računa, številko imenika in vse PIN-e/gesla, ki bodo nastavljeni na naključno ustvarjena številka ali alfanumerična zaporedja).

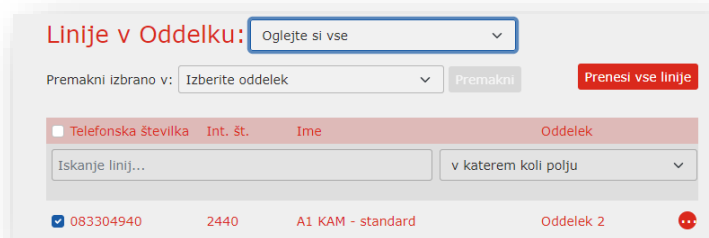
Te podatke lahko kopirate in prilepite v e-poštno sporočilo, ki ga pošljete novemu uporabniku.

Novi račun, za novega uporabnika, s tem še ni ustvarjen. Uporabnik mora za dokončanje nastaviti novo geslo za spletni vmesnik.

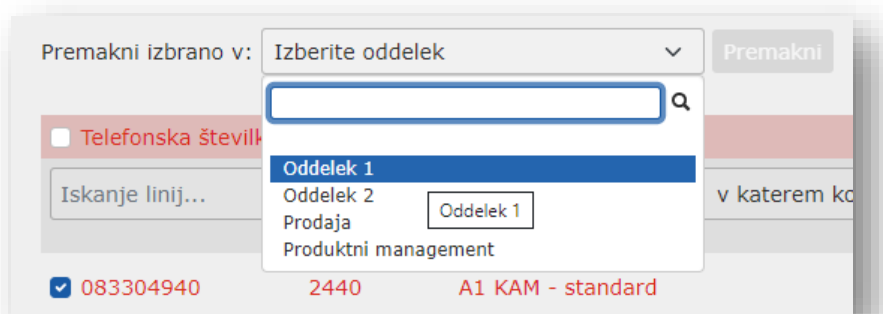
3.2.3 Prestavljanje priključkov med oddelki

Če želite prestaviti priključke/tel. številke med oddelki, sledite tem korakom:

- Izberite priključek, ki ga želite prestaviti (potrditveni kvadratik levo od tel. številke)




- S spustnega menija izberite oddenek, v katerega želite prestaviti priključek

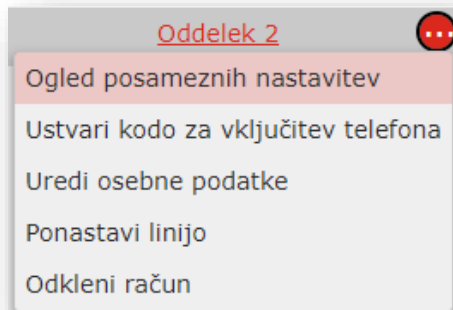


- Izbiro potrdite z gumbom **Premakni**

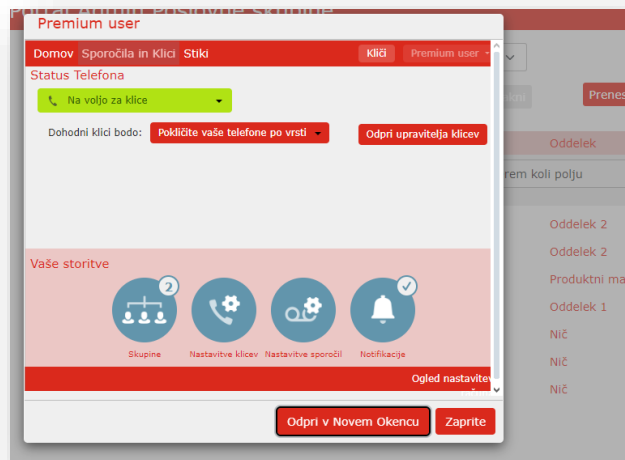
3.2.4 Prijava v uporabniški račun

Preko portala za administratorja, lahko upravljate nastavitve vseh priključkov v vašem podjetju. V posamezni priključek se prijavite tako, da:

- Kliknete na ikono  desno od željenega priključka in izberite **Ogled posameznih nastavitev**.



- V novem oknu brskalnika se odpre spletni vmesnik za upravljanje izbranega priključka



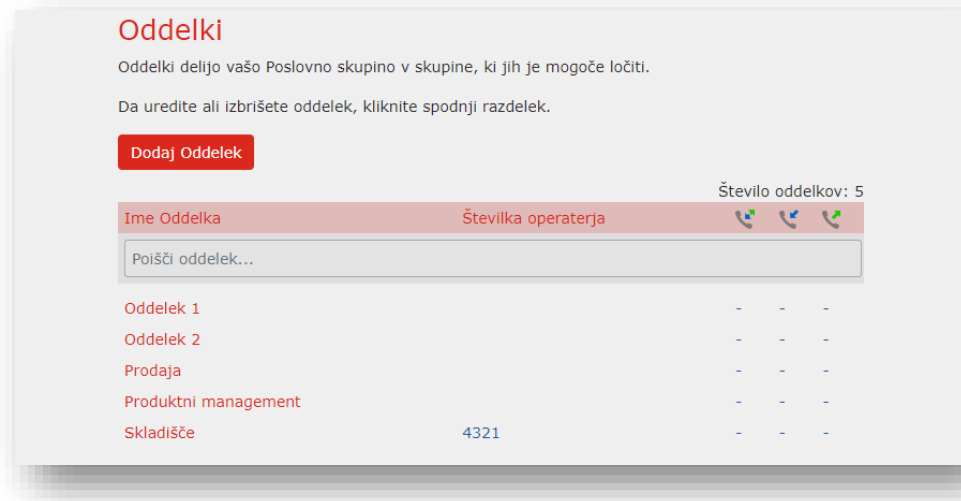
Za upravljanje nastavitev posameznega priključka (IVR, Klicna skupina, Premium,...) pogledjte navodila za nastavitve posameznega tipa priključka.

3.3 Oddelki

Za potrebe vašega podjetja lahko ustvarite več oddelkov/sectorjev in pod-oddelkov.

3.3.1 Upravljanje oddelkov

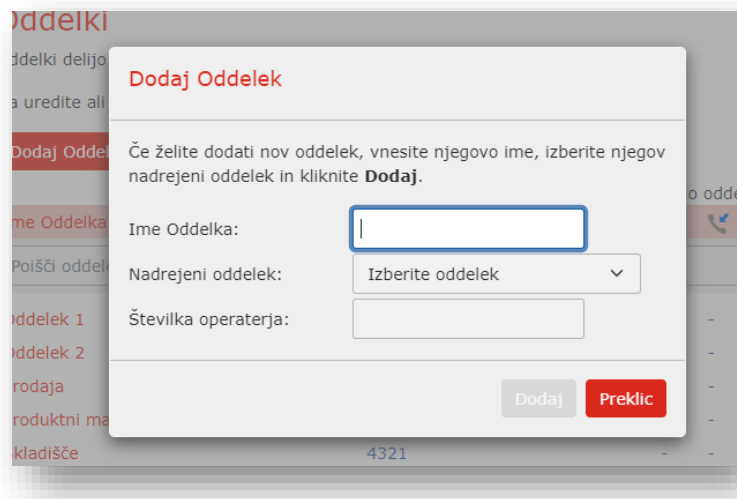
Na levi strani spletnega vmesnik izberite razdelek »Oddelki«.



Dobite izpis vseh vaših oddelkov in posameznih številk operaterja.

3.3.2 Dodajanje oddelkov

Vsaka poslovna skupina ima lahko do 1.000 oddelkov.



- Izberite gumb »Dodaj oddelek«
- Odpre se pojavno okno
- Vnesite podatke:
 - Ime oddelka
 - Nadrejeni oddelek
 - Številka operaterja oddelka. Vnesite številko priključka, ki bo delovala kot operater za ta oddelek.

Številka operaterja je lahko tudi katera druga telefonska številka (npr. mobilna številka zaposlenega).

4 Upravljanje skupin za prestrazanje klicev

4.1 Oglad skupin za prestrazanje klicev

Tu so prikazane vse skupine za prestrazanje klicev po oddelkih

Skupine za prestrazanje klicev (Pick up) v Oddelkih:

Oglejte si vse

Skupine za prestrazanje klicev (Pick up) Člani posamezne Skupine lahko medsebojno prestrazajo dohodne klice. Klic, ki zvonil na telefonu sodelavca, lahko na svojem telefonu prevzame član iste Skupine za prestrazanje klicev (Pick up) s kodo "***...", ali s hitro tipko na svojem stacionarnem telefonu.

Premakni izbrano v: Izberite oddelek Premakni

Izbriši izbrano Dodaj Skupino

Ime Prevzema klica znotraj skupine	Število članov	Oddelek
<input type="checkbox"/> Oddelek 1 - PickUp	2	Oddelek 1
<input type="checkbox"/> Oddelek 2 - PickUp	2	Nič

Če si želite ogledati skupine za prevzem klicev v pododdelkih, na spustnem meniju izberite željenega.

4.2 Premikanje skupin za prevzem klicev med oddelki

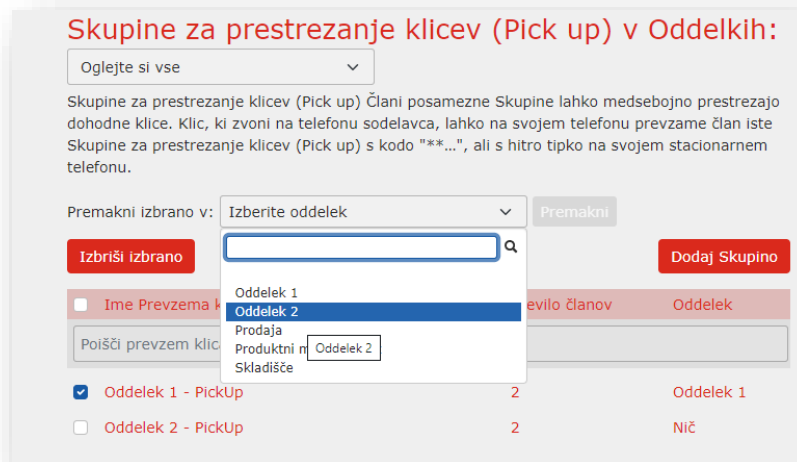
- Izberite skupino za prevzem klicev s potrditvenim poljem levo od skupine za prevzem klicev.

Premakni izbrano v: Izberite oddelek Premakni

Izbriši izbrano Dodaj Skupino

Ime Prevzema klica znotraj skupine	Število članov	Oddelek
<input checked="" type="checkbox"/> Oddelek 1 - PickUp	2	Oddelek 1
<input type="checkbox"/> Oddelek 2 - PickUp	2	Nič

- Na spustnem seznamu izberite oddelek, v katerega želite premakniti skupino in zberite *gumb* Premakni.



4.3 Dodajanje skupin za prevzem klicev

Če želite ustvariti novo skupino za prevzem klicev, sledite tem korakom:

- Izberite oddelek, v katerega želite dodati skupino za prevzem klicev.
- Izberite gumb **Dodaj** skupino.
- V besedilno polje vnesite ime nove skupine za prevzem klicev.
- Potrdite z gumbom **Dodaj**.



4.4 Brisanje skupin za prevzem klicev

Če želite izbrisati skupino za prevzem klicev, sledite tem korakom:

- Izberite željeno skupino za prevzem klicev
- Izberite gumb **Izbriši izbrano**.

4.5 Ogled in spreminjanje skupin za prevzem klicev

Če si želite ogledati podrobnosti skupine za prevzem klicev in spremeniti njene nastavitve, sledite tem korakom:

- Izberite željeno skupino za prevzem klicev.

4.5.1 Upravljanje članov skupine za prevzem klicev

Na zavihku Člani so prikazani vsi priključki v izbrani skupini za prevzem klicev.

Telefonska številka	Int. št.	Ime	Oddelek
<input type="checkbox"/> 083304971	2471	Premium user	Oddelek 1
<input type="checkbox"/> 083304972	2472	Incoming Call Manager	Nič

Dodajanje članov

Če želite v skupino za prevzem klicev dodeliti dodatne člane, izvedite eno od teh dveh operacij:

- Če poznate telefonsko številko, jo samo vnesite v besedilno polje v zgornjem desnem kotu in izberite *Dodaj*.

Telefonska številka	Int. št.	Ime	Oddelek
<input type="checkbox"/> 083304971	2471	Premium user	Oddelek 1
<input type="checkbox"/> 083304972	2472	Incoming Call Manager	Nič

- Če številke ne poznate, izberite gumb *Dodaj vrstice*. Nato izberite oddelek, iz katerega boste dodali priključke. Če želite izbrati enega ali več priključkov, ki jih želite dodati, uporabite potrditvena polja (checkbox) levo od priključkov in izberite ***Dodajte izbrano***.

Dodajanje linij v Skupino za prestrzezanje klicev (Pick up)

Izberite linije, tako da označite polja in nato kliknite Dodaj izbrano.

Oddelek:

<input type="checkbox"/>	Telefonska številka	Interna številka	Ime
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Išči..."/>		<input type="text" value="v katerem koli polju"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	083304940	2440	
<input type="checkbox"/>	083304941	2441	

Odstranjevanje članov

Če iz skupine za prevzem klicev želite odstraniti enega ali več priključkov/članov, sledite tem korakom:

- Izberite priključek, ki ga želite odstraniti, tako da uporabite potrditveno polje.
- Izberite gumb *Odstrani izbrano*.

Skupina za prestrzezanje klicev (Pick up) Oddelek 1 - PickUp v oddelku: Oddelek 1

Dodaj samo eno vrstico:

<input type="checkbox"/>	Telefonska številka	Int. št.	Ime	Oddelek
<input checked="" type="checkbox"/>	083304971	2471	Premium user	Oddelek 1
<input type="checkbox"/>	083304972	2472	Incoming Call Manager	Nič

4.5.2 Nastavitve

Na zavihku Nastavitve si lahko ogledate in spremenite ime skupine za prevzem klicev. Če želite spremeniti ime, sledite tem korakom:

- V besedilno polje vnesite novo ime.
- Izberite *Uporabi*.

5 Upravljanje kratkih števil

Administrator lahko telefonskim številkam dodaja kratke številke, preko katerih bodo zaposleni lahko klicali še bolj udobno.

Povezava do telefonskega imenika podjetja: <https://imenik.a1.si>

Navodila za upravljanje telefonskega imenika podjetja najdete na www.A1.si ali pa se za njih obrnite na vašega skrbnika.

Administrator spletnega vmesnika Comportal podjetja je tudi administrator telefonskega imenika podjetja.

6 Upravljanje klicnih skupin

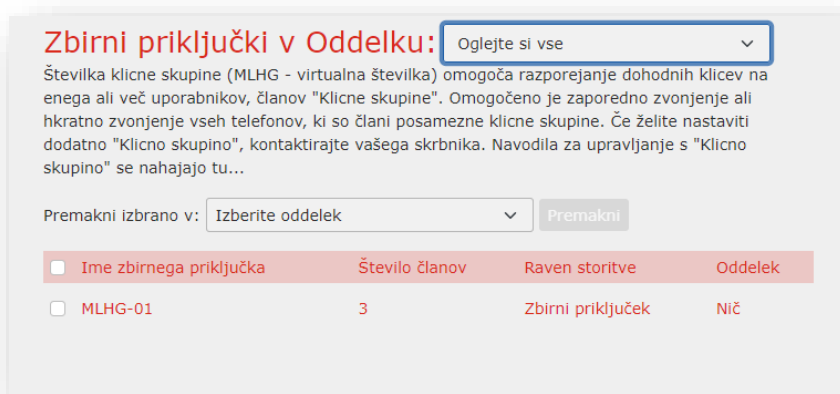
Pomembno: Klicna skupina je storitev na izbranem telefonskem priključku/številki, preko katere lahko več zaposlenih prevzema klice na eno telefonsko številko.

Npr. oddelek »Prodaja«, v katerem je zaposlenih 5 sodelavcev, imajo pa javno objavljeno eno telefonsko številko, lahko vsi sprejemajo klice, ki prihajajo na to številko. Način sprejemanja klicev določa administrator podjetja (npr. zaporedno, vzporedno, ...). Naročnik ima možnost, da se telefonske številke, pri odhodnih klicih, izkazujejo s številko Lovilne skupine ali s številko IVR.

Storitev na posamezni telefonski številki lahko dodeli samo A1, na podlagi vašega naročila. Administrator v podjetju lahko samo ureja nastavitve (dodaja/odvzema člane, določa način zvonjenja,...).

6.1 Ogled klicnih skupin

V razdelku Klicne skupine (MLHG) so prikazane vse klicne skupine v poslovni skupini ali oddelkih.



Zbirni priključki v Oddelku: Oglejte si vse

Številka klicne skupine (MLHG - virtualna številka) omogoča razporejanje dohodnih klicev na enega ali več uporabnikov, članov "Klicne skupine". Omogočeno je zaporedno zvonjenje ali hkratno zvonjenje vseh telefonov, ki so člani posamezne klicne skupine. Če želite nastaviti dodatno "Klicno skupino", kontaktirajte vašega skrbnika. Navodila za upravljanje s "Klicno skupino" se nahajajo tu...

Premakni izbrano v: Izberite oddelek Premakni

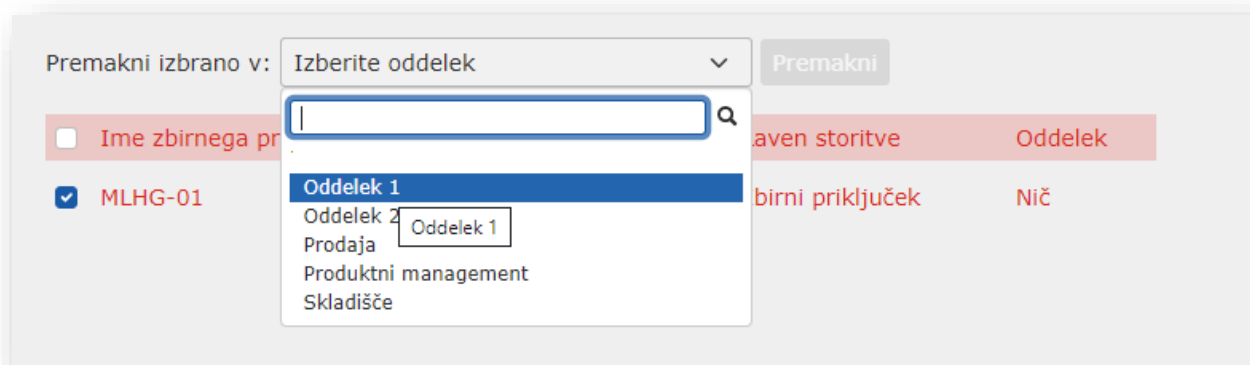
<input type="checkbox"/>	Ime zbirnega priključka	Število članov	Raven storitve	Oddelek
<input type="checkbox"/>	MLHG-01	3	Zbirni priključek	Nič

Če si želite ogledati klicne skupine v posameznih oddelkih, na spustnem seznamu na vrhu strani izberite željenega.

6.2 Prestavitev klicne skupine v drug oddelek

Če želite klicno skupino premakniti med oddelki, sledite tem korakom:

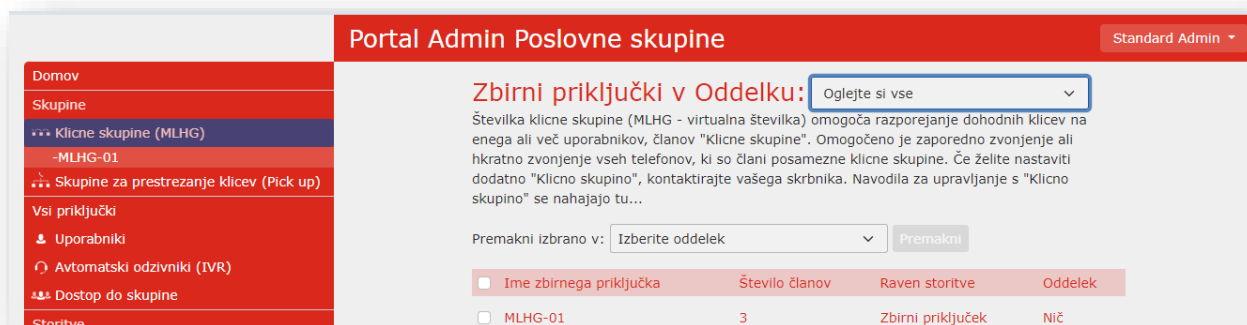
- Izberite klicno skupino
- S spustnega menija izberite oddelek, v katerega jo želite premakniti
- Izberite *gumb* Premakni.



6.3 Upravljanje s klicnimi skupinami

Če želite upravljati nastavitve klicne skupine kliknite na razdelek **Klicne skupine (MLHG)** na levi strani vmesnika. Prikaže se seznam vaših klicnih skupin.

Za vstop v nastavitve posamezne klicne skupine, v seznamu kliknite na ime le-te.



6.3.1 Telefonske številke klicnih skupin (piloti)

Na zavihku Piloti zbirnega priključka so prikazane telefonske številke, na katerih je aktivna storitev »Klicna skupina«.

Zbirni priključek MLHG-01 v oddelku: Nič

Piloti Zbirnega priključka

Člani Zbirnega priključka

Nastavitve

Telefonska številka	Int. št.	Ime
083304974	2474	083304974 - Hunt Group Test

6.3.2 Člani klicne skupine

Ta zavihek prikazuje vse telefonske številke/priključke, ki so člani posamezne klicne skupine. Pri vsaki telefonski številki je ikona ki prikazuje, ali je član trenutno prijavljen v klicno skupino.

Zbirni priključek MLHG-01 v oddelku: Nič

Piloti Zbirnega priključka

Člani Zbirnega priključka

Nastavitve

Odstrani izbrano

Spremeni Pozicije

Dodaj vrstice

Dodaj samo eno vrstico:

Dodaj

<input type="checkbox"/>	Pozicija	Telefonska številka	Int. št.	Ime	Oddelek	
<input checked="" type="checkbox"/>	1	083304972	2472	Incoming Call Manager	Nič	⋮
<input type="checkbox"/>	2	083304971	2471	<input type="checkbox"/> Prijavljeni user	Oddelek 1	⋮
<input type="checkbox"/>	3	083304970	2470	<input type="checkbox"/> Standard Admin	Produktni managem...	⋮

Dodajanje članov v klicno skupino

Če želite klicni skupini dodeliti člane, izvedite enega od teh dveh korakov:

- Če številko poznate, jo vnesite v polje v zgornjem desnem kotu in izberite »**Dodaj**«.
- Če želite v skupino dodati interno številko, ki je ne poznate, jo lahko poiščete. Kliknete gumb »Dodaj vrstice«, izberite oddelek, v katerem se številka nahaja, jo označite (potrditveno polje, levo od tel. številke) in kliknite gumb »**Dodaj izbrano**«

Dodaj linije v Zbirni priključek

Izberite linije, tako da označite polja in nato kliknite Dodaj izbrano. Linijam se ni dovoljeno prijaviti/odjaviti it tega Zbirnega priključka, ko dodate linijo bo le ta takoj prijavljena.

Oddelek:

	Telefonska številka	Interna številka	Ime
<input type="checkbox"/>	Išči...		v katerem koli polju
<input type="checkbox"/>	083304940	2440	A1 KAM - standard
<input type="checkbox"/>	083304941	2441	MaxUC user

Zunanjih telefonskih števil v klicno skupino ne morete dodati. Prav tako ne vaših mobilnih števil.

Odstranjevanje članov klicne skupine

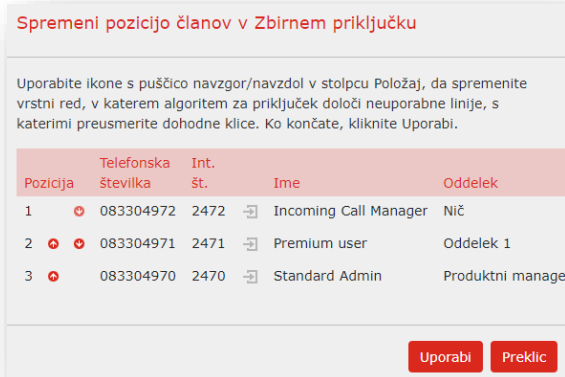
Če želite odstraniti telefonsko številko/člana iz posamezne klicne skupine, sledite tem korakom:

- Izberite člana, ki ga želite odstraniti, tako da uporabite potrditveno polje levo od nje.
- Izberite gumb »**Odstrani izbrano**«.

Urejanje/spreminjanje vrstnega reda članov klicne skupine

Če želite spremeniti vrstni red članov klicne skupine, sledite tem korakom:

- Izberite gumb »**Spremeni pozicije**«.
- Premaknite vrstice gor in dol z ikonami puščic.
- Izberite *Uporabi*.



6.3.3 Nastavitve

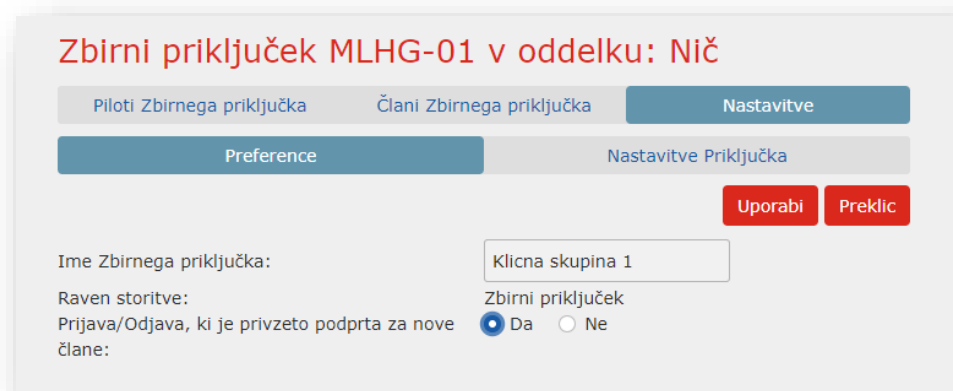
Na zavihku Nastavitve si lahko ogledate in spremenite različne nastavitve za lovsko skupino.

Preference

Na strani »Preference« lahko urejate naziv klicne skupine ter ali dovoljuate izbrani klicni skupini prijavo in odjavo članov.

Če želite preimenovati klicno skupino, sledite tem korakom:

- V besedilno polje vnesite novo ime.
- Izberite *Uporabi*.



Nastavitve razporejanja dohodnih klicev

Na strani »Nastavitve priključka« lahko urejate nastavitve za razporejanje dohodnih klicev.

Piloti Zbirnega priključka Člani Zbirnega priključka Nastavitve

Preference Nastavitve Priključka

Uporabi Preklic

Na tej strani so prikazane nastavitve za večlinijske Klicne skupine (MLHG). Priključek velja za vse klice na pilotske številke. Klicna skupina je opcijsko uporabljena za klice za neposredno klicanje članov Klicne skupine, ki so zasedeni.

Nastavitve	Vrednost
Algoritem distribucije klicev	Linearno
Ali se linijski lov uporablja za neposredno klicane klice?	<input type="checkbox"/>
Ali so podatki Pilota posredovani kot ID klicatelja?	<input checked="" type="checkbox"/>
Pokličite vsakega člana za (sek)	30
Če član ne odgovori, ne pokličite znova dokler ne mine (sek)	30

Izbirate način razporejanja dohodnih klicev med člani:

- Linearno
- Krožno
- Enotno (round robin)
- Enotno (Longest idle)
- Zazvoni vse
- Uravnoteženo naključje

Uporabite lahko tudi nastavitve na tej strani, da ugotovite, ali so podatki pilotske linije (DN in ime) dostavljeni kot ID klicatelja.

Preference Nastavitve Priključka

Uporabi Preklic

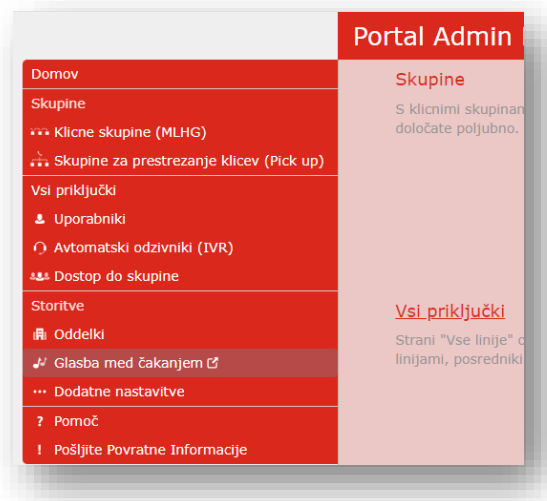
Na tej strani so prikazane nastavitve za večlinijske Klicne skupine (MLHG). Priključek velja za vse klice na pilotske številke. Klicna skupina je opcijsko uporabljena za klice za neposredno klicanje članov Klicne skupine, ki so zasedeni.

Nastavitve	Vrednost
Algoritem distribucije klicev	Linearno
Ali se linijski lov uporablja za neposredno klicane klice?	<input type="checkbox"/>
Ali so podatki Pilota posredovani kot ID klicatelja?	<input checked="" type="checkbox"/>
Pokličite vsakega člana za (sek)	30
Če član ne odgovori, ne pokličite znova dokler ne mine (sek)	30

7 Glasba na čakanju

Če sta naročeni na storitev »Glasba med čakanjem«, v aplikacijo vstopate preko vašega spletnega vmesnika CommPortal – administratorski dostop.

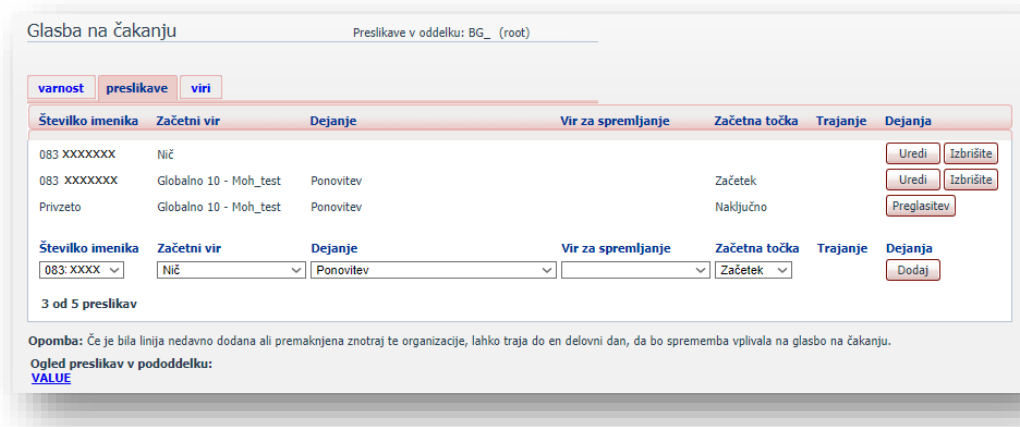
!!!Zvočne datoteke lahko nalaga samo A1. Naročnik le-te zagotovi in jih posreduje svojemu skrbniku. Naročnik/Administrator pa ureja nastavitve glasbe na čakanju!!!



7.1 Osnovna glasba na čakanju: CommPortal dostop

7.1.1 Prijava

Po prijavi v aplikacijo, vstopite v osnovno okno:



Glasbo na čakanju za podjetje lahko ureja samo administrator v podjetju. Na voljo imate tri razdelke:

- **Varnost**
 - Tu lahko pregledujete in urejate varnostne nastavitve
- **Preslikave**

- V tem razdelku nastavljaate zvočne datoteke za predvajanje glasbe na čakanju
- **Viri**
 - tem razdelku nalagate svoje zvočne datoteke

7.1.2 Ogled in spreminjanje varnostnih nastavitev

Če si želite ogledati varnostne nastavitve, izberite razdelek Varnost.

Glasba na čakanju

varnost preslikave viri

Admin geslo za dostop do telefona (veljaven samo za trenutnega skrbnika)

Uporabi

Do nastavitev »Glasba med čakanje« lahko dostopate tudi preko vašega telefona. Na tej strani si lahko ogledate in spremenite geslo, ki ga boste morali vnesti za uporabo dostopa preko telefona. Če želite spremeniti geslo, sledite tem korakom:

- V besedilno polje vnesite novo geslo.
- Izberite *Uporabi*.

7.1.3 Upravljanje posnetkov

Za dostop do razdelka s posnetki izberite razdelek **Viri**.

Glasba na čakanju

varnost preslikave viri

Seznam globalnih medijev

ID	Opis	Dolžina	Dejanja
10	Moh_test	244 sekund	▶
11	bacic	9 sekund	▶
12	3	17 sekund	▶

Vaši lastni posnetki

V drugem razdelku so prikazani vsi posnetki, ki ste jih naložili v sistem, bodisi s tem spletnim vmesnikom bodisi prek telefonskega dostopa.

Omejitve snemanja

Na dnu tega razdelka boste videli:

- MB uporabljenega pomnilnika.
- MB prostora za shranjevanje je dovoljen.
- Število posnetkov, ki ste jih naložili.
- Število dovoljenih posnetkov.

Sistem vam ne dovoljuje preseganja niti omejitve prostora za shranjevanje niti največjega dovoljenega števila posnetkov.

Formati snemanja

Posnetke lahko naložite v sistem v formatu WAV ali MP3.

Dodajanje posnetka

Če želite dodati svoj posnetek, sledite tem korakom:

1. V besedilno polje ID vnesite ID za ta posnetek . Ta ID mora biti med 10 in 99.
2. Vnesite opis tega posnetka v polje z besedilom Opis.
3. Izberite *Prebrskaj* in izberite posnetek, ki ga želite naložiti. To mora biti datoteka .wav ali .mp3.
4. Izberite *Dodaj*.

Glede na velikost posnetka, ki ga nalagate, lahko ta postopek traja nekaj sekund.

Spreminjanje posnetka

Če želite spremeniti opis posnetka, sledite tem korakom:

1. Izberite gumb *Uredi* desno od posnetka.
2. Uredite polje *Opis*.
3. Izberite *Shrani*.
4. Če želite spremeniti glasnost predvajanja posnetka, sledite tem korakom:
 5. Izberite gumb *Uredi* desno od posnetka.
 6. Na spustnem seznamu izberite *novo* vrednost »Pridobitev«.
 - Izberite 0, če želite predvajati posnetek pri izvirni glasnosti,
 - Izberite +1, +2 ali +3 za glasnejše predvajanje posnetka, pri čemer je +3 najglasnejša.

- Izberite -1, -2 ali -3 za predvajanje posnetka tišje, pri čemer je -3 najtišji.

7. Izberite *Shrani*.

Predvajanje posnetka

Naloženi posnetek lahko predvajate tako, da za ta posnetek izberete *povezavo ID* ali *Opis*. Upoštevajte, da bo to predvajalo posnetek pri izvorni glasnosti - nastavev *Gain* ne vpliva na predvajanje posnetka prek tega vmesnika.

Če želite preveriti učinek spreminjanja glasnosti posnetka, se prijavite v vmesnik telefona in od tam predvajajte posnetek. Za več podrobnosti o tem glejte poglavje **Error! Reference source not found..**

Odstranjevanje posnetka

Če želite odstraniti posnetek, izberite *Izbriši* desno od posnetka, ki ga želite izbrisati.

7.1.4 Dodeljevanje posnetkov vrsticam

Posnetke lahko dodelite vsem vrsticam v podjetju ali različnim posnetkom na vrstico. Če želite to narediti, morate odpreti razdelek preslikave.

Slika 1: Razdelek »Osnovna glasba na čakanju«

The screenshot shows the 'Music On Hold' configuration page for department PR_BG (root). It features a table with columns: Directory number, Initial resource, Action, Follow-up resource, Start Point, Duration, and Actions. A message 'Saved mapping for 3612010557' is displayed above the table. The table contains two rows: a 'Default' row and a row for '361-201-0557'. Below the table, there is a form to add a new mapping with dropdown menus for Directory number (361-201-0558), Initial resource (None), Action (Repeat), Follow-up resource, Start Point (Start), and Duration. An 'Add' button is present. A note at the bottom states: 'Note: If a line has been recently added to or moved within this organization, then it may take up to to one business day for the change to affect Music On Hold.' Below the note are links for 'View mappings in subdepartment: D1 D2 D3'.

Directory number	Initial resource	Action	Follow-up resource	Start Point	Duration	Actions
Default	Global 10 - MoH_File1	Repeat		Random		Override
361-201-0557	Global 11 - MusicOnHold_File2	Repeat	Global 10 - MoH_File1	Start		Edit Delete

Directory number	Initial resource	Action	Follow-up resource	Start Point	Duration	Actions
361-201-0558	None	Repeat		Start		Add

1 of 5 mappings used

Note: If a line has been recently added to or moved within this organization, then it may take up to to one business day for the change to affect Music On Hold.

View mappings in subdepartment: [D1](#) [D2](#) [D3](#)

Zdaj boste videli seznam preslikav med številkami imenikov vrstic v vaši poslovni skupini ali oddelku in osnovnimi viri zadržanja glasbe, ki jih uporablja vsaka vrstica.

Če ima oddelek, v katerem ste skrbnik, enega ali več pododdelkov, boste povezave do njih videli na dnu zaslona.

- Če želite upravljati vire za vrstico, ki je v pododdelku, izberite povezavo za ta pododdelek.
- Ko sledite povezavi do pododdelka, se na vrhu zaslona prikaže dodatna povezava, ki vam omogoča, da se premaknete nazaj do nadrejenega oddelka.

Vedno obstaja privzeta preslikava, ki se uporabi, če ne določite preslikave za določeno vrstico. To je najprej prikazano na seznamu s **privzeto** namesto številke imenika in velja za vse številke imenikov, razen za tiste, ki imajo svoje posamezne preslikave na seznamu. Na zaslonu s **preslikavami** je prikazano tudi, koliko posameznih preslikav lahko ustvarite.

Vsaka preslikava je sestavljena iz niza polj, ki jih lahko nastavite:

- *Začetni vir* ali posnetek, ki se predvaja, ko je klic zadržan.
- Po želji je to *vir nadaljnjega spremljanja* ali posnetek, ki se lahko predvaja, odvisno od *dejanja*.
- *Dejanje*, ki je lahko eno od naslednjih dejanj:
- Ponovi – začetni posnetek se predvaja neprekinjeno.
- Predvajaj enkrat – začetni posnetek se predvaja enkrat, nato pa se nadaljnji posnetek predvaja neprekinjeno.
- Ponovi – začetno prekinjeno – Nadaljnje snemanje se prekine v določenih intervalih (na primer za prekinitev glasbe z obvestilom, ki označuje, da je uporabnik v čakalni vrsti).
- Ponovi – nadaljevanje prekinjeno – najprej se predvaja začetni posnetek. Nato se naslednji posnetek nenehno prekinja s prvim posnetkom.
- V polju »*Začetna točka*« je označeno, ali se bo snemanje začelo na začetku (to označuje vrednost *Start*) ali naj se začne na naključni točki snemanja (to označuje vrednost *Naključno*).
- Polje *Trajanje*, ki ga uporabljajo dejanja *Ponavljanje – Začetno*, *prekinjeno* in *Ponavljanje – Nadaljevanje – Prekinjena* dejanja, ki označujejo, kako pogosto je treba ponavljajoče snemanje prekiniti.

Na splošno bo vaš ponudnik storitev konfiguriral privzeti vir, ki se bo predvajal kot en sam ponavljajoči se vir.

- Če ste skrbnik celotne poslovne skupine, lahko preglasite to preslikavo za celotno skupino in vse njene oddelke, da uporabite drug vir ali kombinacijo virov.
- Če ste skrbnik oddelka v skupini, lahko preglasite privzeto preslikavo za oddelek in vse pododdelke.
- Če privzete vrednosti niste spremenili, se prikaže z gumbom **Preglasi** na desni (namesto gumba **Uredi**, prikazanega za druge preslikave).

Dodajanje preslikave

Če želite dodati preslikavo za določeno vrstico, sledite tem korakom:

1. Uporabite spustne **menije Številka imenika, Začetni vir, Dejanje, Vir za nadaljnje delo, Začetna točka** in **Trajanje**, da nastavite ta polja (levo od gumba *Dodaj*).

2. Izberite *Dodaj*.

Spreminjanje preslikave

Če želite spremeniti privzeto preslikavo ali preslikavo črte, sledite tem korakom:

1. Če želite spremeniti privzeto preslikavo, ki jo je zagotovil vaš ponudnik storitev ali podedovala od oddelka na višji ravni, izberite *gumb Preglasi* desno od preslikave.

- Če ste preglasili privzeto preslikavo, *gumb Preglasi* zdaj zamenjata *gumba Uredi* in *Uporabi privzeto*.

Če želite spremeniti katero koli drugo obstoječo preslikavo, vključno s privzeto preslikavo, če ste jo že preglasili, izberite *Uredi* desno od preslikave.

2. Spremenite polja.

- Če želite povrniti obstoječe privzete preslikave, ki jih je zagotovil ponudnik storitev za celotno poslovno skupino, ali privzeto preslikavo oddelka, če ste skrbnik oddelka, izberite *gumb Uporabi privzeto*.

3. Izberite *Shrani*.

Telefonske številke, za katero velja preslikava, ne morete spremeniti. Če morate to narediti, odstranite preslikavo in dodajte novo.

Odstranjevanje preslikave

Če želite odstraniti preslikavo, izberite *gumb Izbriši* desno od preslikave. Privzete preslikave ne morete izbrisati, lahko pa jo preglasite, uredite ali povrnete na prvotno privzeto preslikavo, ki je bila podedovana iz nastavitvev ponudnika storitev ali oddelka na višji ravni.