

SLUŽBA SOFTVÉROVEJ TELEFÓNNEJ ÚSTREDNE ASTERISK

1 Úvod

Tento dokument by vám mal poskytnúť celkový prehľad o službe softvérovej telefónnej ústredne Asterisk.

V prvej časti predstavujeme službu.

V druhej časti sa nachádza popis funkcionalít ústredne.

Príručka vychádza zo skutočnosti, že ste oboznámený so základnými vlastnosťami vášho telefónneho prístroja.

Popis je určený pre zodpovedné osoby za telefóniu vo firme aby pomohol vytvoriť prehľad o možnostiach ústredne ako aj pre koncových užívateľov k samotnej obsluhu.

Funkcionalita je rozdelené do dvoch skupín. Prvá skupina označená ADMIN je konfigurovaná na strane SWAN na základe vašich požiadaviek.

Druhá skupina označená USER je ovládaná priamo koncovým účastníkom s pridelenou klapkou.

2 Obsah

1	ÚVOD	1
2	OBSAH.....	2
3	POPIS SLUŽBY	4
3.1	KOMU JE SLUŽBA URČENÁ.....	4
3.2	VÝHODY SLUŽBY.....	4
3.3	KOMPATIBILITA	4
3.4	S NAŠIM RIEŠENÍM ZÍSKATE	4
3.5	TECHNICKÉ PARAMETRE	5
3.6	SCHÉMY	5
3.6.1	Prvá schéma.....	5
3.6.2	Druhá schéma.....	6
4	TELEFÓNNE FUNKCIE	6
4.1	ÚVOD.....	6
4.2	AUTOMATICKÁ KONFIGURÁCIA TELEFÓNOV	6
4.3	CALL ROUTING	6
4.4	CALL FORWARDING UNCONDITIONAL	7
4.5	CALL FORWARD ON BUSY (VIĎ. CALL ROUTING)	7
4.6	CALL FORWARD ON NO ANSWER (VIĎ. CALL ROUTING)	7
4.7	CALL TRANSFER	7
4.8	CALL WAITING	8
4.9	CALL QUEUING.....	8
4.10	CALL PICK-UP	8
4.11	VOICEMAIL	8
4.12	DO NOT DISTURB	8
4.13	3-WAY CONFERENCE	8
4.14	DIALED, RECEIVED AND MISSED CALLS	8
4.15	CLIP	9
4.16	CLIR	9
4.17	CALL DETAIL RECORDS (CDR)	9
4.18	CALL RECORDING.....	9
4.19	CALL BARRING.....	10
4.20	CALL HOLD	10
4.21	MUSIC ON HOLD	10
4.22	PAGING	10
4.23	INTERCOM.....	10
4.24	SPOLOČNÝ FIREMNÝ TELEFÓNNY ZOZNAM	10
4.25	ZAMKNUTIE TELEFÓNU	11
4.26	INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR).....	11
5	STRUČNÝ NÁVOD NA OBSLUHU TELEFÓNOV.....	12

5.1	TELEFONOVANIE	12
5.2	MOŽNOSTI SPRACOVANIA HOVORU	12
5.2.1	<i>Pridržanie volania „Hold“</i>	<i>12</i>
5.2.2	<i>Konferenčný hovor</i>	<i>12</i>
5.2.3	<i>Prepojenie hovoru</i>	<i>12</i>
5.3	PERMANENTNÉ PRESMEROVANIE HOVOROV	12
5.4	FUNKCIA CALL WAITING	13
5.5	DND – DO NOT DISTURB	13
5.6	INÉ DÔLEŽITÉ FUNKCIE.....	13
6	DOPLNKOVÉ SLUŽBY	14
6.1	SLUŽBA KONTAKTNÉHO CENTRA.....	14
6.1.1	<i>Parametre služby</i>	<i>14</i>
6.2	SLUŽBA NAHRÁVANIA A IMPLEMENTÁCIE HLÁSOK PRE IVR.....	14
6.2.1	<i>Nahrávanie hlások</i>	<i>14</i>
6.2.2	<i>Implementácia hlások do IVR</i>	<i>14</i>
6.2.3	<i>Konkrétne hlasy a termíny nahrávok</i>	<i>14</i>

3 Popis služby

Asterisk PBX je komplexná služba zahŕňajúca prenájom, správu, údržbu a konfiguráciu softvérovej telefónnej ústredne, pričom služba je podmienená dodávkou telefónnych služieb Hlas – Priame pripojenie.

Pre dosiahnutie požadovanej kvality využíva najnovšie VoIP komunikačné protokoly umožňujúce úplnú kontrolu nad kvalitou poskytovaných služieb.

3.1 Komu je služba určená

Služba Asterisk PBX je určená pre biznis klientelu nakoľko vyžaduje permanentné dátové pripojenie.

Asterisk PBX využívajú typicky spoločnosti, ktoré

- budujú nové sídlo,
- rozvíjajú sieť pobočiek,
- obchodných zastúpení,
- dodávateľov,
- obchodných partnerov,
- developerským spoločnostiam do nových biznis centier a pod.

Toto riešenie je možné v budúcnosti jednoducho prispôbovať vývoju spoločnosti bez nárokov na ďalšie investície. Tak ako budú rásť komunikačné potreby užívateľov, bude možné prispôbovať kapacity a rozvíjať služby telefónnej ústredne Asterisk.

3.2 Výhody služby

Softvérová ústredňa Asterisk poskytuje plnú funkcionálnu veľkej pobočkovej ústredne rozšírenú o nové možnosti modernej telefónie.

Ústredňa je umiestnená v priestoroch zákazníka a spoločnosť SWAN v rámci poskytnutej hlasovej služby zabezpečuje správu ústredne podľa požiadaviek zákazníka. Ústredňa podporuje diaľkový dohľad a manažment, takže pri konfigurovaní a servisovaní nie je nutná návšteva u zákazníka.

3.3 Kompatibilita

Ústredňa ideálne spolupracuje s modernými IP telefónmi (využívajúcimi SIP protokol) prostredníctvom ktorých si užívateľ môže nastavovať mnohé vlastnosti svojej linky sám. Napriek tomu však je možné pripojením terminálových adaptérov použiť klasické analógové telefóny a faxy.

3.4 S našim riešením získate

- telefónnu ústredňu budúcnosti – za cenu nižšiu ako štandardné ústredne a s funkcionalitami lepšími ako sú schopné ponúknuť veľké systémy
- smerovanie hovorov podľa ľubovoľných požiadaviek (na klapky, skupiny, podľa času, dátumu...)
- možnosť spojiť centrálu s pobočkami a tak významne šetriť náklady na komunikáciu
- veľké možnosti manažovania hovoru aj prostredníctvom moderných IP telefónov
- odkazovú schránku pre každú klapku
- prístup k prehľadnému výpisu uskutočnených hovorov

3.5 Technické parametre

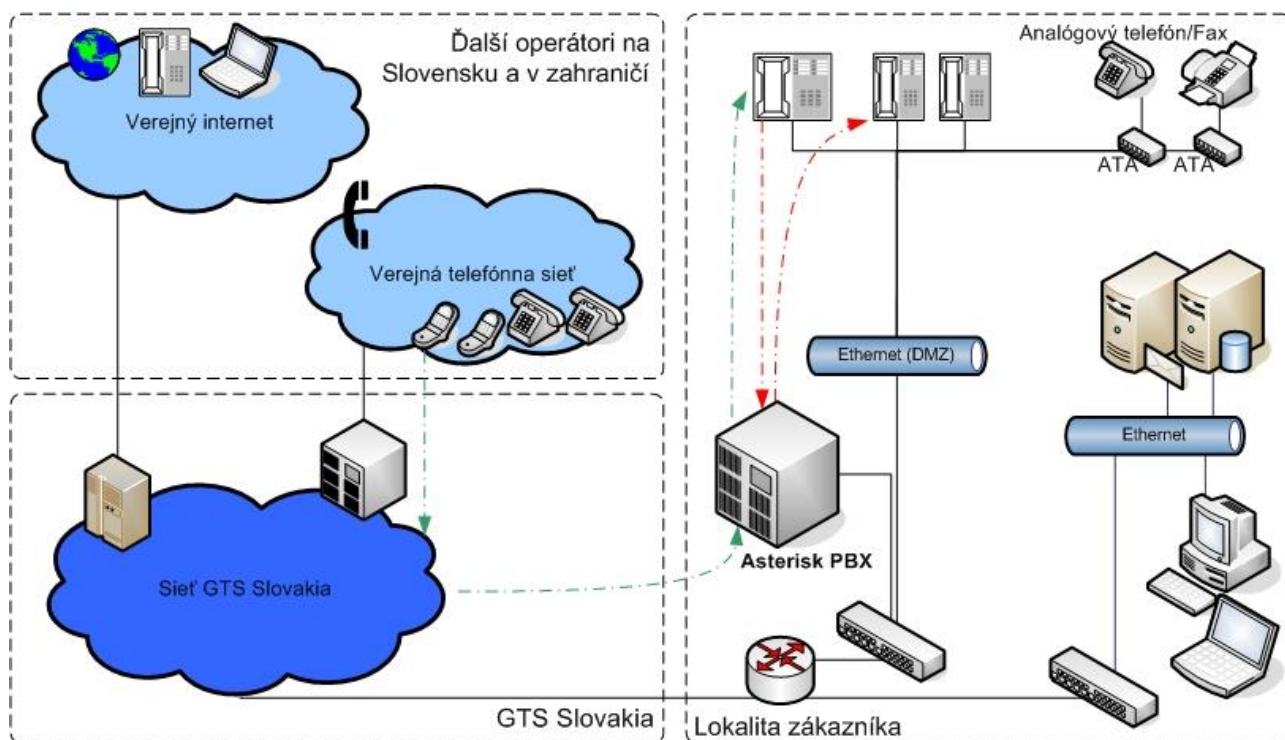
- dodáva sa ako standalone PC , rackové prevedenie alebo redundantné rackové prevedenie
- ISDN backup - Softvérová ústredňa Asterisk je dodávaná štandardne s jedným ISDN portom ktorý sa môže využiť ako záložné riešenie prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov po ISDN linke
- počet klapiek je neobmedzený
- počet paralelných hovorov do verejnej telekomunikačnej siete je obmedzený iba dátovou konektivitou
- podporované sú najpoužívanejšie kodeky (G.711,G.729) a protokoly (SIP, IAX)

3.6 Schémy

3.6.1 Prvá schéma

znázorňuje pripojenie jednej lokality pomocou ústredne Asterisk. Účastníci telefonujú prostredníctvom moderných SIP telefónov a analógových telefónov; zároveň je pripojený analógový telefón a fax. Spoločnosť SWAN zabezpečuje plnohodnotné prepojenie s verejnou telefónnou sieťou. Prepojenie Asterisku s SWAN je riešené permanentným dátovým pripojením.

Pripojenie ústredne Asterisk a VoIP telefónov je v samostatnej DMZ (demilitarizovanej zóne). Pripojenie počítačov a ostatných sieťových zariadení je v samostatnej LAN. Administrátor ústredne sa pripája iba do Asterisku v rámci DMZ.



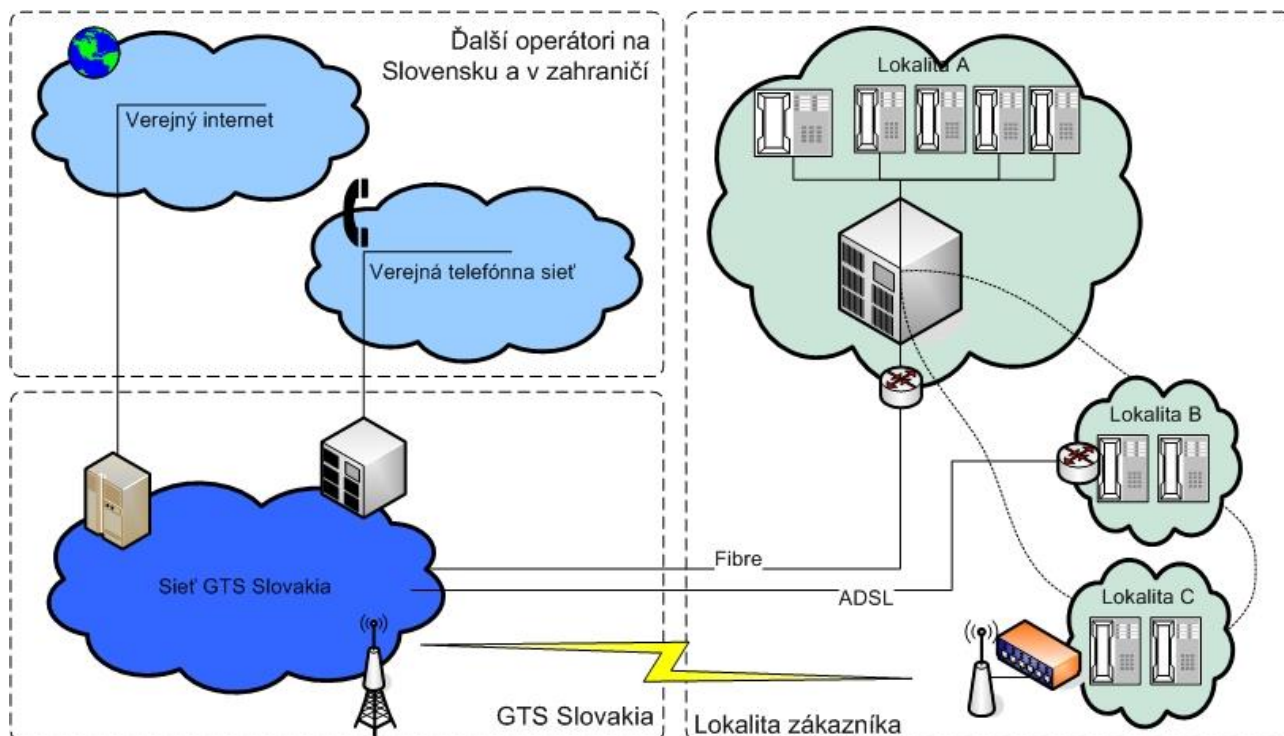
Zelený účastník z VTS volá účastníka v lokalite zákazníka. Hovor je smerovaný do ústredne zákazníka, kde je hovor prijatý na príslušnej klapke.

Červený účastník volá účastníkovi v rámci firmy. Hovor je Asteriskom smerovaný iba v rámci lokálnej siete zákazníka. Takýto hovor je bezplatný.

3.6.2 Druhá schéma

znázorňuje prepojenie centrály so svojimi pobočkami v IP VPN od spoločnosť SWAN. Prepojenie pobočiek je riešené permanentným dátovým pripojením. Pracovisko s nižšími nárokmi na komunikáciu (lokalita B) je pripojené k ústredni Asterisk cez ADSL prístup, ktorý sa použitím MPLS technológie integruje do jednej IP VPN siete zákazníka. Lokalita C je pripojená FWA technológiou.

Účastníci na všetkých pobočkách telefonujú medzi sebou zadarmo vytočením čísla klapky.



4 Telefónne funkcie

4.1 Úvod

Užívatelia služby Virtual Asterisk môžu využívať širokú škálu funkcií, ktoré sú popísané nižšie.

4.2 Automatická konfigurácia telefónov

Popis funkcie

Zákazník dostáva predkonfigurované telefóny. V prípade novozriadených klapiek sa telefóny nakonfigurujú automaticky po zapnutí do ethernetu.

ADMIN

4.3 Call Routing

Popis funkcie

Smerovanie hovorov: Umožní smerovať prichádzajúci hovor podľa zadaných požiadaviek. Smerovanie je možné na základe volaného telefónneho čísla, času a dátumu.

Smerovať hovor je možné na:

- na konkrétnu klapku
- na skupinu klapiek
- do hlasovej schránky

- do čakacej rady (v prípade že sú všetky klapky obsadené)
- na IVR – Automatizovaný hlasový systém
- na nahratú hlásku
- a iné

Tieto pravidlá je možné ľubovoľne reťaziť.

Príklad:

Hovor prichádzajúci na číslo 32144144 zvoní najskôr na klapke 144
 > keď je klapka obsadená alebo účastník nezdvihne do xy sekúnd
 > hovor začne zvoniť aj na klapku 145 (súčasne zvonení aj na 144)
 > po ďalších xy sekundách začne zvoniť aj na recepciu
 > a po ďalších xy sekundách sa prepne do odkazovej schránky.

Ďalším routovacím pravidlom môžeme napr. nastaviť aby sa vyššie popísaný scenár aplikoval iba v pracovnej dobe a po pracovnej dobe a cez víkendy bude volajúcemu prehratá hláska, prípadne bude hovor ukončený v odkazovej schránke.

ADMIN

4.4 Call Forwarding Unconditional

Popis funkcie

Okamžité presmerovanie prichádzajúcich volaní: bezpodmienečné okamžité presmerovanie všetkých prichádzajúcich volaní na iné telefónne číslo zvolené účastníkom.

Postup: Na klapke, ktorú ideme presmerovať vytočte *72. Systém vyzve "please enter the number of the extension to use as your target attendant, than press pound". Zadáte číslo, kam sa majú hovory presmerovať, presne v tom istom formáte ako pri odchodze hovore, t.j. pri externom čísle - úvodná 0 navyše.

*73 – vypnúť.

USER

4.5 Call Forward on Busy (vid'. call routing)

Popis funkcie

Presmerovanie prichádzajúcich volaní pri obsadení: presmerovanie prichádzajúcich volaní na iné telefónne číslo zvolené používateľom, ak volaný práve telefonuje s iným používateľom.

ADMIN

4.6 Call Forward on No Answer (vid'. call routing)

Popis funkcie

Presmerovanie prichádzajúcich volaní pri neprihlásení: presmerovanie všetkých prichádzajúcich volaní na iné telefónne číslo zvolené používateľom, ak sa volaný neprihlási do xy sekúnd

ADMIN

4.7 Call Transfer

Popis funkcie

Presmerovanie prebiehajúceho hovoru na iného účastníka.

Call transfer attendant – Prepojenie hovoru s možnosťou pohovoriť s volaným účastníkom.

Postup: Pre aktiváciu prepojenia hovoru, stlačte počas hovoru tlačidlo voľby označené *xfer*.

Prvý hovor bude pridržený a budete počuť oznamovací tón.

Teraz vytočte účastníka pre prepojenie hovoru. Pokiaľ hovor prijme môžete s volaným hovoriť.

Prvý hovor je stále pridržený. Pre dokončenie prepojenia stlačte znova tlačidlo *xfer*. Hovor bude teraz prepojený na volaného účastníka. Zároveň budete odpojený od hovoru.

Call transfer blind - Prepojenie hovoru bez možnosti pohovoriť s volaným účastníkom.

Postup: Pre aktiváciu prepojenia hovoru, stlačte počas aktívneho hovoru tlačidlo označené *xfer*

Prvý hovor bude pridržený a budete počuť oznamovací tón. Teraz vytočte účastníka pre prepojenie hovoru. Po prvom zazvonení stlačte tlačidlo označené *xfer*; potom bude hovor automaticky prepojený. Zároveň budete odpojený od hovoru.

USER

4.8 Call Waiting

Popis funkcie

Čakajúce volanie: Počas prebiehajúceho volania je volaný účastník informovaný o ďalšom prichádzajúcom hovore upozorňovacím tónom a číslom alebo menom na displeji (v prípade volania z klapky za predpokladu, že meno je v systéme priradené ku klapke).

V prípade, že je funkcia vypnutá, volajúci účastník počuje obsadzovací tón.

Postup: *70 – zapnúť
*71 – vypnúť

USER

4.9 Call Queuing

Popis funkcie

Čakací rad: Umožňuje prijať viac hovorov ako je váš počet klapiek alebo operátorov. Volajúci účastník môže počas čakania na spojenie počuť nahratú hlásku alebo hudbu.

ADMIN

4.10 Call Pick-up

Popis funkcie

Táto funkcia umožňuje účastníkovi, aby prijal hovor inej osoby v skupine, bez toho aby opustil svoj stôl. Na používanie tejto funkcie je nutné mať v systéme priradených účastníkov do skupiny. Zdvihnutie hovoru inej osobe je možné iba v rámci jednej skupiny.

Postup: Táto funkcia sa aktivuje príkazom pre zdvihnutie hovoru (*8). Keď telefón zazvoní na inom mieste, účastník, ktorý chce hovor prijať vytočí *8. Zvoniaci prístroj prestane zvoniť a volajúci bude spojený s účastníkom.

USER

4.11 Voicemail

Popis funkcie

Odkazová hlasová schránka. Hlasová schránka môže byť pre každú klapku, pre skupinu, alebo pre celú firmu.

V systéme musí byť nadefinovaný spôsob vyzdvihnutia správ: cez telefón alebo e-mailom.

Cez telefón – účastník vytočením *99 vstúpi do menu odkazovej schránky, kde nasleduje inštrukcie. Okrem prehratia správ si môže v menu odkazovej schránky nahrať aj svoje osobné uvítanie.

Do e-mailu – nahratý odkaz bude účastníkovi doručený e-mailom na zadanú adresu vo formáte mp3. V teleprávy bude zároveň informácia o volanom čísle a čase nahratia odkazu.

ADMIN/USER

4.12 Do Not Disturb

Popis funkcie

Nevyrušovať: prichádzajúce hovory sú v tomto režime dočasne presmerované podľa nastavenia v [Call Routingu](#) (napr. do hlasovej schránky, na recepciu, alebo na iné zvolené číslo, obsadzovací tón...).

Postup: Zapnúť a vypnúť tlačidlom *DND/neruš* na telefónnom prístroji.

USER

4.13 3-way Conference

Popis funkcie

Konferenčné hovory: vytvorí konferenciu s 3 účastníkmi bez ohľadu na to v akej sú sieti. (napr. umožní vytvoriť telekonferenciu medzi klapkami, fixnými, VoIP a mobilnými účastníkmi).

Postup: Pre aktiváciu funkcie konferenčný hovor stlačte počas hovoru tlačidlo *conf*.

Prvý hovor bude pridržaný a budete počuť oznamovací tón. Teraz vytočte ďalšieho účastníka konferenčného hovoru. Pre začiatok konferenčného hovoru stlačte počas vyzváňania znova tlačidlo *conf*, teraz sú účastníci zapojení do konferenčného hovoru. Pokiaľ ukončíte hovor ostatní účastníci budú odpojení.

USER

4.14 Dialed, Received and Missed calls

Popis funkcie

Zoznam hovorov: zoznam posledných volaných, prijatých a zmeškaných hovorov.

Informáciu o počte zmeškaných hovoroch zobrazuje telefónny prístroj na displeji.

Postup:

- pre prehliadanie zoznamu použite tlačidlo menu nastavenie, zvolte položku Call History
- a stlačte tlačidlo *Select*.
- môžete zvoliť nasledujúce zoznamy : Odchádzajúce volania (Redial List), Prichádzajúce volania (Answered Calls) a zmeškané hovory (Missed Calls)
- položku zvolte stlačením tlačidla *Select*.
- pomocou navigačného tlačidla vyberte požadované číslo
- môžete zvoliť nasledujúce položky : *dial*, *edit*, *delete*, *cancel* alebo *save*.

USER

4.15 CLIP

Popis funkcie

Identifikácia volajúceho účastníka a volaného čísla, resp. mena: služba umožňuje volanému účastníkovi zobrazíť na displeji telefónne číslo, resp. meno.

V prípade volaní z klapky na klapku môže byť zobrazené aj meno volajúceho ak bolo v systéme zadefinované.

Príklad: V príklade ktorý sme popísali pri Call Routingu aj klapka 145 aj recepcia navyše vedia, že hovor prichádza na klapku 144.

ADMIN

4.16 CLIR

Popis funkcie

Zamedzí zobrazenie čísla volajúceho u volaného (CLIR).

Postup: Pred volaným číslom vytočiť *310.

Príklad: Namiesto 0 0905123456 vytočíte *310 0 0905123456

USER

4.17 Call Detail Records (CDR)

Popis funkcie

Detailný výpis hovorov: záznam o každom hovore vrátane volajúceho čísla, volaného čísla, času a dátumu, trvania hovoru a ceny. Jednoduchý prístup k online záznamom

cez webové rozhranie <https://extranet.swan.sk> alebo na konci mesiaca e-mailom vo formáte xls.

ADMIN/USER

4.18 Call Recording

Popis funkcie

Umožňuje nahrávanie hovorov: môže byť použité napr. na kontrolu kvality práce call centra alebo pri komunikácii so zákazníkom pri objednávaní a pod. Upozorňujeme, že obe strany musia byť o nahrávaní upozornené.

Zákazník má štandardne k dispozícii celý diskový priestor ústredne, okrem systémovej časti. V prípade potreby je možné doobjednať si službu pre ukladanie nahrávok mimo ústredne ako doplnkovú službu. Priestor na ukladanie mi mo ústredne sa dú zvyšovať po 5 GB až po maximálnu kapacitu 50GB. Nahrávky sú uchovávané vo formáte MP3. Po dosiahnutí 80% sa vygeneruje automaticky upozorňujúca e-mailová správa zaslaná zákazníkovi. Po dosiahnutí 100% vyhradeného priestoru sa spustí mechanizmus núdzového automatického mazania. Zmazaných bude 20% najstarších nahrávok (alebo „zmazaných bude 1GB nahrávok“). Naplnenosť disku sa kontroluje raz za deň.

Externé nahrávky sú ukladané na FTP server a prístup k nim je možný cez ľubovoľný FTP klient s použitím prihlasovacích údajov. V jednom spoločnom adresári sú uložené všetky nahrávky vo formáte MP3 s názvom súborov, ktorý obsahuje: dátum a čas hovoru, smer hovoru (odchádzajúci hovor, prichádzajúci hovor), číslo volajúceho, číslo volaného.

1 MB ... cca 5 minút nahrávky

1 GB ... cca 5000 minút nahrávky

5 GB ... cca 25000 minút nahrávky

ADMIN

4.19 Call Barring

Popis funkcie

Povolené typy volaní: umožňuje vybraný klapkám, alebo skupinám povoľovať typy volaní.

Príklad: Vrátnica môže volať iba vnútrofiremné volania (klapky) a núdzové čísla. Oddelenie má povolené volať iba miestne a medzimestské volania.

ADMIN

4.20 Call hold

Popis funkcie

Podržanie hovoru.

Postup: Počas hovoru stlačte tlačidlo so *symbolom ruky*. Hovor bude pridržaný. Druhá strana zatiaľ počuje Music on Hold. Obnovenie hovoru prevediete stlačením tlačidla príslušnej linky, pokiaľ zároveň prebieha hovor na inej linke bude automaticky pridržaný. V tomto okamihu môžete taktiež uskutočniť konferenčný hovor.

USER

4.21 Music on Hold

Popis funkcie

Pri podržaní hovoru počuje účastník hudbu. Hudbu si môže zákazník dodať podľa vlastného výberu.

ADMIN

4.22 Paging

Popis funkcie

Vytočením skrátenej voľby sa zapne hlasitý odposluch všetkých neobsadených telefónov a volajúci môže takto prehovoriť ku všetkým účastníkom naraz.

Paging je možný spraviť aj pre jednu konkrétnu klapku/skupinu klapiek.

Postup: Volajúci účastník vytočí *00, povie odkaz a zloží slúchadlo.

Príklad: Využíva sa napr. keď posledný zamestnanec opúšťa budovu a ide zabezpečiť priestor alarmom.

USER

4.23 Intercom

Popis funkcie

Vytočením špeciálneho prefixu pred klapkou sa tá automaticky zapne v režime hlasitý odposluch (2-way audio).

Príklad: Využíva sa napr. keď vedúci komunikuje so sekretárkou a nechce čakať pokým by zdvihla slúchadlo.

USER

4.24 Spoločný firemný telefónny zoznam

Popis funkcie

Všetky telefónne prístroje SPA9x2 majú spoločný firemný telefónny zoznam. Položky do zoznamu pridáva a maže správca vo firme. Účastníci môžu v zozname iba vyhľadávať a volať pomocou neho.

Postup: Stlačte tlačidlo označené na displeji dir / adr / Directory.

Prejdite navigačným tlačidlom na Corporate directory (alebo stlačte 2 pre rýchly prístup).

Vyhľadávať môžete podľa Priezviska (Last), Krstného mena (First), Firmy (Company), Telefónneho čísla (Phone).

Prejdite navigačným tlačidlom na položku v ktorej idete hľadať. Pomocou klávesnice zadajte začiatkové znaky a stlačte „submit“. Zdvihnite slúchadlo alebo stlačte Dial/Volať.

Ak je číslo volajúceho uložené v telefónnom zozname, tak sa počas zvonenie na displeji telefónu zobrazí meno volajúceho.

USER

Telefónny zoznam môže byť naplnený jednorazovo pri samotnej konfigurácii ústredne z dodanej tabuľky. Firemný správca môže manuálne cez jednoduché webové rozhranie záznamy vytvárať, upravovať a mazať alebo v neposlednom rade môže zákazník dostať k dispozícii odbec driver, ktorým sa vie pripojiť zo svojho CRM systému na ústredňu a zoznam udržiavať synchronizovaný voči CRM

ADMIN

4.25 Zamknutie telefónu

Popis funkcie

Používa sa v prostredí nekontrolovaného pohybu ľudí. Funkcionalitu netreba povolovať, automaticky je k dispozícii.

Postup: Po vytočení *74 sa systém opýta na kód, ktorým sa klapka zamkne. Po vytočení *75 a následnom zadaní kódu sa klapka odomkne. Zo zamknutej klapky sa volať dá, ale po vytočení čísla sa ústredňa spýta na kód a až po jeho zadaní bude hovor spojený.

USER

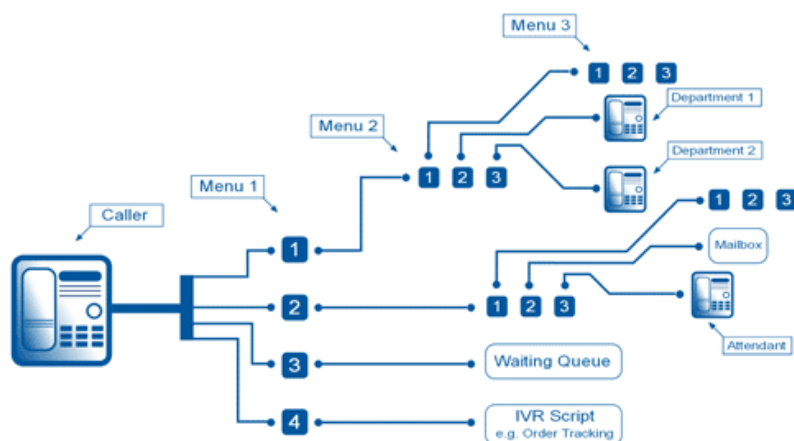
4.26 Interactive Voice Response (IVR)

Popis funkcie

Sofistikovaný systém, ktorý naviguje volajúceho. V hlasovom menu si volajúci vyberá možnosti stláčaním kláves počas hlások. Hovor môže byť ukončený hlasovou informáciou o ktorú sa volajúci zaujíma, alebo smerovaný na konkrétne číslo, prípadne oddelenie alebo ľubovoľnou inou operáciou vymenovanou v call routingu.

Vytvorenie a nakonfigurovanie IVR môže spoločnosť SWAN zabezpečiť ako separátny projekt.

Príklad schémy IVR



ADMIN

5 Stručný návod na obsluhu telefónov

5.1 Telefonovanie

Telefonovať môžete pomocou 3 rôznych zvukových zariadení:

- Slúchadlo
- Reproduktor
- Náhlavná súprava

Počas hovoru si môžete zvukové zariadenie meniť.

Odchádzajúce volanie:

- Vytočte číslo a stlačte tlačidlo reproduktora / alebo náhlavnej súpravy / alebo jednoducho zdvihnete slúchadlo.
- Stlačte tlačidlo reproduktora / alebo tlačidlo náhlavnej súpravy / ale zdvihnete slúchadlo a potom vytočte číslo. Odchádzajúce telefónne číslo musí začínať nulou. Napríklad pri volaní 0911 123 456 zvolíte 00911 123 456.

5.2 Možnosti spracovania hovoru

5.2.1 Pridržanie volania „Hold“

Pri prebiehajúcom volaní môžete hovor pridržať (uviesť ho do stavu „Hold“). Pridržený účastník počuje hudbu. V tomto stave je možné realizovať ďalšie volanie, prípadne ďalšie volanie prijať.

Pokiaľ je hovor v stave pridržený (Hold), kontrolka príslušnej linky vám to indikuje blikaním. Stlačením tlačidla príslušnej linky sa vrátite k hovoru.

5.2.2 Konferenčný hovor

Pri prebiehajúcom hovore je možné stlačením tlačidla Conf pridať ďalšieho účastníka hovoru. Po stlačení tlačidla zvolíte tel. číslo a následne potvrdíte opätovným stlačením Conf. Teraz sa nachádzajú všetci traja účastníci v konferenčnom hovore.

Konferenčný hovor zrušíte položením linky, pričom sa preruší celé konferenčné volanie. Prípadne sa stlačením Join/Pripoj odpojíte a hovor zostávajúcich účastníkov pokračuje ďalej.

5.2.3 Prepojenie hovoru

Hovor prepojíte počas hovoru tak, že stlačíte Xfer/Prepoj/Transfer, vytočíte číslo a znovu stlačíte Xfer/Prepoj/Transfer.

- Pričom máte možnosť s treťou stranou najskôr hovoriť:
 - Transfer > vytočíte číslo > rozprávate > Transfer
- alebo prepojiť okamžite:
 - Transfer > vytočíte číslo > raz zazvoní > Transfer
 -

5.3 Permanentné presmerovanie hovorov

Aktivácia presmerovania volaní

1. Vytočte *72
2. Následne budete vyzvaný na zadanie čísla, na ktoré chcete hovory presmerovať. Zadáte číslo a potvrdíte # (mriežkou).
3. Presmerovanie je aktivované

Deaktivácia presmerovania volaní:

Vytočte *73

5.4 Funkcia CALL WAITING

Pokiaľ je funkcia aktivovaná, je možné počas hovoru prijať ďalšie volanie, o ktorom ste informovaný blikaním kontrolky príslušnej linky.

Pokiaľ je funkcia deaktivovaná a na linke prebieha hovor, ďalší volajúci bude počuť obsadzovací tón.

Aktivácia call waiting

Vytočte *70

Deaktivácia call waiting

Vytočte *71

5.5 DND – Do not disturb

Funkcia „nevyrušovať“. Aktivuje sa stlačením príslušného tlačidla a je počas doby aktivácie zobrazená na displeji.

Pokiaľ je funkcia aktivovaná, volajúci počuje ihneď obsadzovací tón.

5.6 Iné dôležité funkcie

Clir – zabránenie zobrazenia volajúceho čísla volanému. Aktivuje sa voľbou *310 pred voľbou samotného čísla.

História volaní – v menu telefónu je možné sledovať históriu volaní rozdelené podľa smeru na odchodzie, príchodzie a zmeškané. Telefón uchováva záznam až o 60 hovoroch.

Vypnutie mikrofónu počas hovoru – Funkcia sa aktivuje stlačením príslušného tlačidla (prečiarknutý mikrofón). Deaktivuje sa opätovným stlačením.

Je vhodné najmä ak sa počas hovoru potrebujeme poradiť s kolegom, prípadne krátkodobo obmedziť odchádzajúci zvuk. Pri dlhšom obmedzení je vhodné použiť funkciu pridržania hovoru. Prepojenie volania na telefónoch Siemens C610

Pri aktívnom hovore stlačte tlačidlo R, vytočte číslo na ktoré idete hovor presmerovať a znovu stlačte R.

6 Doplnkové služby

Doplnkové služby si možno doobjednať k službe Virtual Asterisk a rozširujú možnosti jej použitia.

6.1 Služba Kontaktného centra

Služba Kontaktného centra je štatistický software QueueMetrics určený na monitorovanie a reportovanie používania služby telefónnej ústredne. Používa sa hlavne ako "pasívne Call Centrum" pre riadenie prevádzky telefónnych operátorov. Agenti, ktorí sa do telefónu prihlasujú sú členmi minimálne jednej skupiny (queue). Hovor, ktorý prichádza do call centra ide zväčša cez IVR a potom môže byť podľa nastavených pravidiel ukončený v čakacom rade alebo v odkazovej schránke. „Rozhadzovanie“ hovorov v rámci radu sa tiež riadi nastavenými pravidlami (postupne, náhodne, atď).

Všetky hovory je možné nahrávať a následne späť vyhľadávať a prehrávať cez webové rozhranie. Taktiež je k dispozícii funkcia monitoring, ktorá umožňuje supervízorovi počúvať hovor agenta v reálnom čase.

Na vyhodnocovanie kvality prevádzky call centra slúžia rozsiahle štatistiky, ktoré sú k dispozícii supervízorovi cez web rozhranie.

6.1.1 Parametre služby

Štatistický software - kompletný monitorovací a reportovací nástroj

Viac ako 150 rôznych štatistík nad klapkami a hovormi (vrátane SLA, histórie a efektivity agentov)

Prístup cez web aplikácia, bez potreby inštalácie

Oficiálne licencovaný

Pracuje nad queues v rámci IVR, prípadne v rámci odchodnej kampane

Real time monitoring

Možný export štatistík

Jednoduchá obsluha

Až 24 mesačná história všetkých dát

6.2 Služba nahrávania a implementácie hlások pre IVR

SWAN umožňuje svojim zákazníkom využívať funkcionality IVR aj na službe Virtuálny Asterisk. Zákazník má možnosť dodať vlastné nahrávky vo formáte WAV, ktoré naši technici implementujú podľa dodaného scenára na ústredňu. V prípade, že zákazník nemá možnosť sám nahrávať hlásky, vie SWAN nahrávať hlásky podľa dodaného textu.

6.2.1 Nahrávanie hlások

Zákazník dodá texty hlások spolu so scenárom a informáciou o type hlasov (mužský/ženský) prípadne jazykovej mutácii nahrávky. Texty v iných jazykoch (Angličtina a Čeština) musí zákazník dodať v jazyku, v ktorom sa majú nahrávať. Následne naši technici potvrdia so zákazníkom skladbu a formáty jednotlivých nahrávok a objedajú nahranie schváleného textu u zmluvného partnera, profesionálnej firme zaoberajúcej sa dabingom. Text nahrajú školení herci/herečky s mikrofónickým hlasom. Následne nahrávky dáme k dispozícii zákazníkovi na odsúhlasenie, obvykle do 5 pracovných dní.

6.2.2 Implementácia hlások do IVR

Technici si so zákazníkom potvrdia hlásky, ktoré sa majú implementovať vrátane scenáru implementácie. Po potvrdení urobia implementáciu na telefónnej ústredni a požiadajú zákazníka o verifikáciu celej operácie. Po potvrdení sa implementácia sprístupní na dohodnutú množinu čísel podľa scenára.

6.2.3 Konkrétne hlasy a termíny nahrávok

Doba nahratia ako aj konkrétny hlas herca nie sú garantované parametre, keďže sú mimo dosah spoločnosti SWAN a môžu byť z dôvodu napríklad hlasovej indispozície konkrétneho herca/herečky v danom čase nedostupné.