

Table of Contents

| | |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 1 Alternativní CLI | 1 |
| 1.1 Alternativní CLI | 1 |
| 1.2 Další informace k tématu alternativní CLI | 1 |
| 2 API - volání | 2 |
| 2.1 Call back pomocí API-volání | 2 |
| 2.2 API - Info o volání | 2 |
| 3 API -web | 3 |
| 3.1 API - web | 3 |
| 3.2 Api - volání | 3 |
| 4 Audio hlásky | 4 |
| 4.1 Hlásky | 4 |
| 4.2 Další informace k tématu audio hlásky | 4 |
| 5 Audio hlásky - nastavení | 5 |
| 5.1 Audio hlásky - nastavení | 5 |
| 5.2 Další informace k tématu audio hlásky | 5 |
| 6 Autorizační klíč | 6 |
| 7 Blacklist | 7 |
| 7.1 jak blokovat obtěžující volání | 7 |
| 8 Blokování odchozích hovorů - příklad | 8 |
| 9 Blokování odchozího hovoru | 9 |
| 9.1 Blokování odchozích hovorů | 9 |
| 9.2 Další informace k tématu blokování odchozích hovorů | 9 |
| 10 Call centrum | 10 |
| 10.1 Call centrum | 10 |
| 10.2 Další informace k tématu Call Centrum | 10 |
| 11 Call Centrum - nastavení fronty | 11 |
| 11.1 Call Centrum - nastavení fronty | 11 |
| 11.2 Další informace k tématu Call Centrum | 11 |
| 12 Call Centrum - nastavení operátora | 12 |
| 12.1 Call Centrum - nastavení operátora | 12 |
| 12.2 Další informace k tématu Call Centrum | 12 |
| 13 Callback | 13 |
| 13.1 Callback | 13 |
| 14 Kategorie:Callback | 15 |
| 15 Callback android | 16 |
| 16 Callback přes SMS | 17 |
| 16.1 Callback přes SMS | 17 |
| 16.2 Další informace k tématu CallBack přes SMS | 17 |
| 17 Callback s PINem | 18 |
| 17.1 CallBack s PINem | 18 |
| 17.2 Další informace k tématu CallBack s PINem | 18 |
| 18 Cid | 19 |
| 19 CRM reader | 20 |
| 19.1 CRM reader | 20 |
| 19.2 Další informace k tématu CRM reader | 20 |
| 20 Denní limit | 21 |
| 20.1 Nastavení denního limitu | 21 |
| 20.2 Další informace k tématu zabezpečení úsel | 21 |
| 21 Dynamické přesměrování | 22 |
| 21.1 Dynamické přesměrování - popis | 22 |
| 21.2 Další informace k tématu dynamické přesměrování | 22 |
| 22 Dynamické přesměrování - nastavení | 23 |
| 22.1 Dynamické přesměrování - nastavení | 23 |
| 22.2 Další informace k tématu dynamické přesměrování | 23 |
| 23 Elektronický fax | 24 |
| 23.1 Elektronický fax | 24 |
| 24 Fronta | 25 |
| 25 FTP | 26 |

Table of Contents

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 26 Funkce | 27 |
| 27 Kategorie:Funkce | 28 |
| 27.1 Funkce VUM ústředny | 28 |
| 28 General | 29 |
| 28.1 Další informace k tématu Menu General | 29 |
| 29 Hlasitost | 30 |
| 30 Hlasová schránka | 31 |
| 30.1 Hlasová schránka - záznamník | 31 |
| 30.2 Další informace k tématu hlasová schránka | 31 |
| 31 Hlasová schránka - nastavení | 32 |
| 31.1 Hlasová schránka - nastavení | 32 |
| 31.2 Další informace k tématu hlasová schránka | 32 |
| 32 Hlášky | 33 |
| 32.1 Seznam audio nahrávek | 33 |
| 33 Hudba | 34 |
| 33.1 Hudba | 34 |
| 33.2 Další informace k tématu Hudba | 34 |
| 34 Instalace programu CRM reader - nastavení VUM | 35 |
| 34.1 Další informace k tématu instalace a nastavení VUM <-> CRM reader | 35 |
| 35 IVR | 36 |
| 35.1 Automatický hlasový automat | 36 |
| 35.2 Další informace k tématu IVR - automatický hlasový automat | 36 |
| 36 IVR - automatický hlasový automat - nastavení | 37 |
| 36.1 Nastavení IVR, nastavení automatického hlasového automatu | 37 |
| 36.2 Další informace k tématu IVR - automatický hlasový automat | 37 |
| 37 IVR - nastavení automatického hlasového automatu | 38 |
| 37.1 Nastavení IVR - příklad nastavení automatického hlasového automatu | 38 |
| 37.2 Další informace k tématu IVR | 38 |
| 38 Klapky | 39 |
| 38.1 Nastavení kapek a rychlých voleb | 39 |
| 38.2 Další informace k tématu klapky a rychlé volby | 39 |
| 39 Klapky a rychlé volby - nastavení | 40 |
| 39.1 Nastavení kapek a rychlých voleb | 40 |
| 39.2 Další informace k tématu klapky a rychlé volby | 40 |
| 40 Klapky a rychlé volby - příklad | 41 |
| 40.1 Nastavení kapek a rychlých voleb - příklad | 41 |
| 40.2 Další informace k tématu klapky a rychlé volby | 41 |
| 41 Konferenční volání | 42 |
| 41.1 Konferenční volání | 42 |
| 41.2 Další informace k tématu konferenční volání | 42 |
| 42 Konferenční volání - nastavení | 43 |
| 42.1 Konferenční volání - nastavení | 43 |
| 42.2 Další informace k tématu konferenční volání | 43 |
| 43 Menu seznamy | 44 |
| 43.1 Seznamy čísel | 44 |
| 43.2 Nový seznam | 44 |
| 43.3 Ověřit mobilní číslo | 44 |
| 43.4 Hlasové zprávy | 44 |
| 44 Menu Výpisy | 45 |
| 45 Místo na ústředn? | 46 |
| 46 Nactení dtmf | 47 |
| 46.1 DTMF | 47 |
| 47 Nastavení blokování odchozích hovor? | 48 |
| 48 Nastavení Callback přes SMS - příklad | 49 |
| 49 Nastavení kapek | 50 |
| 50 Nastavení provolby | 51 |
| 50.1 Nastavení provolby | 51 |
| 50.2 Další informace k tématu provolba | 51 |

Table of Contents

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 51 Nastavení p?es m?rování p?es SMS - p?íklad..... | 52 |
| 52 Nastavení zm?ny ?ísle volacího - p?íklad..... | 53 |
| 52.1 P?íklad zm?ny ?ísle volacího..... | 53 |
| 53 Nastavení ?asového profilu..... | 54 |
| 54 Nastavení ?asového profilu - p?íklad..... | 55 |
| 55 Nastavitelné vyzván?cí melodie..... | 56 |
| 55.1 Vyzván?cí melodie..... | 56 |
| 55.2 Dal?í informace k tématu vyzván?cí melodie..... | 56 |
| 56 Nepokra?ovat po hovoru..... | 57 |
| 56.1 Nezav?sit po hovoru..... | 57 |
| 56.2 Dal?í informace k tématu nezav?sit po hovoru..... | 57 |
| 57 Nezav?sit po hovoru - nastavení..... | 58 |
| 57.1 Nezav?sit po hovoru - nastavení..... | 58 |
| 57.2 Dal?í informace k tématu nezav?sit po hovoru..... | 58 |
| 58 Návod?da..... | 59 |
| 59 Návod?da pro VUM - virtuální úst?edna Mikrotech..... | 60 |
| 59.1 Návod?da VUM..... | 60 |
| 59.2 Struktura menu VUM..... | 60 |
| 59.3 Funkce..... | 60 |
| 59.4 Tutoriály..... | 61 |
| 59.5 P?íklady..... | 61 |
| 60 Ovládací sms..... | 62 |
| 60.1 Ovládací SMS..... | 62 |
| 61 Ov??ení mobilního ?ísle..... | 63 |
| 61.1 Ov??ení mobilního ?ísle..... | 63 |
| 62 Ov??ení mobilního ?ísle - p?íklad..... | 64 |
| 63 Ov??ení PINem..... | 65 |
| 63.1 Ov??ení PINem..... | 65 |
| 64 Pin..... | 66 |
| 64.1 PIN..... | 66 |
| 65 Podmín?né volání dle ?ísle volacího..... | 67 |
| 65.1 Podmín?né volání dle ?ísle volacího..... | 67 |
| 66 Podmín?né volání podle ?asu..... | 68 |
| 66.1 Podmín?né volání..... | 68 |
| 67 Podmín?né volání podle ?ísle volacího..... | 69 |
| 67.1 Podmín?né volání podle ?ísle volacího..... | 69 |
| 68 Podmín?né volání podle ?ísle volaného..... | 70 |
| 68.1 Podmín?né volání podle ?ísle volaného..... | 70 |
| 69 Povolení volání do zahrani?í p?es SMS - p?íklad..... | 71 |
| 70 Profily..... | 72 |
| 70.1 Profily..... | 72 |
| 70.2 Dal?í informace k tématu profily..... | 72 |
| 71 Profily - nastavení..... | 73 |
| 71.1 Profily - nastavení..... | 73 |
| 71.2 Dal?í informace k tématu profily..... | 73 |
| 72 Provolba..... | 74 |
| 72.1 Provolba..... | 74 |
| 72.2 Dal?í informace k tématu provolba..... | 74 |
| 73 Pr?vodce..... | 75 |
| 74 P?evzetí hovoru..... | 76 |
| 74.1 P?evzetí hovor?..... | 76 |
| 75 P?ídat dal?í ?íslo..... | 77 |
| 76 P?íhlá?ení..... | 78 |
| 76.1 Heslo pro p?íhlá?ení..... | 78 |
| 77 P?íklad synchronizace adresá?e kontakt? Va?eho Google ú?tu..... | 79 |
| 78 Roz?í?ené..... | 80 |

Table of Contents

| | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| 79 Skupiny | 81 |
| 79.1 Skupiny..... | 81 |
| 79.2 Další informace k tématu skupiny..... | 81 |
| 80 Skupiny - nastavení | 82 |
| 80.1 Skupiny nastavení..... | 82 |
| 80.2 Další informace k tématu skupiny..... | 82 |
| 81 Skupiny - příklad nastavení | 83 |
| 81.1 Skupiny - příklad nastavení připojení na záznamník..... | 83 |
| 81.2 Další informace k tématu skupiny..... | 83 |
| 82 Skupiny - příklad nastavení pro IVR v pracovní době | 84 |
| 82.1 Skupiny - příklad nastavení pro IVR v pracovní době..... | 84 |
| 82.2 Další informace k tématu skupiny..... | 84 |
| 83 SMS | 85 |
| 84 Telefonní seznam | 86 |
| 84.1 Telefonní seznam..... | 86 |
| 84.2 Další informace k tématu telefonní seznam..... | 86 |
| 85 import | 87 |
| 86 Transfer | 88 |
| 86.1 Připojení a přesměrování hovorů..... | 88 |
| 86.2 Další informace k tématu připojení a přesměrování hovorů..... | 88 |
| 87 Volání | 89 |
| 88 Volání - definice vstupů | 90 |
| 88.1 Volání - definice vstupů..... | 90 |
| 88.2 Další informace k tématu volání-definice vstupů..... | 90 |
| 89 Volání - menu | 91 |
| 90 Vytvoření skupiny | 92 |
| 90.1 Vytvoření skupiny..... | 92 |
| 91 Vytvoření telefonního seznamu | 93 |
| 92 Vyzváněcí melodie - nastavení | 94 |
| 92.1 Vyzváněcí melodie - nastavení..... | 94 |
| 92.2 Další informace k tématu vyzváněcí melodie..... | 94 |
| 93 Výpisy | 95 |
| 93.1 Další informace k tématu volání-definice vstupů..... | 95 |
| 94 Www stránky | 96 |
| 94.1 www stránky..... | 96 |
| 95 Zabezpečení čísel | 97 |
| 96 Zaslání email | 98 |
| 96.1 Zaslání email..... | 98 |
| 97 Změna profilu přes SMS - příklad | 99 |
| 98 Změna čísel volacího | 100 |
| 99 Změna čísel volacího - nastavení | 101 |
| 100 Záznam hovoru | 102 |
| 100.1 Záznam hovoru - popis..... | 102 |
| 100.2 Další informace k tématu záznam hovoru..... | 102 |
| 101 Záznam hovoru - nastavení | 103 |
| 101.1 Záznam hovoru - nastavení..... | 103 |
| 101.2 Další informace k tématu záznam hovoru..... | 103 |
| 102 Záznamník | 104 |
| 103 Číselné pásma | 105 |
| 103.1 Číselné pásma..... | 105 |
| 103.2 Další informace k tématu číselné profily..... | 105 |
| 104 Čekání | 106 |
| 104.1 Čekání..... | 106 |
| 105 Čísla - menu | 107 |
| 105.1 Nastavení a seznam telefonních čísel..... | 107 |
| 105.2 Spojení hovorů..... | 107 |
| 105.3 Registr změněných hovorů..... | 107 |

1 Alternativní CLI

1.1 Alternativní CLI

CLI = Caller ID -> -> Calling Line identification => indentifikace volajícího

Pokud chcete nastavit aby se zobrazovalo číslo Vášeho mobilního telefonu na místo voip číslo.

1.2 Další informace k tématu alternativní CLI

Téma jako Změna čísla volajícího
Změna čísla volajícího - nastavení
Příklad nastavení změny čísla volajícího
Nastavení CID u funkce callback

2 API - volání

Pro správnou funkci volání přes URL je potřeba si vygenerovat aktivní klíč.

Možnosti vygenerování aktivního klíče:

Pokud si vygenerujete aktivní klíč s volbou "**Volání na zadané číslo a spojení na vlastní**" - bude hovor spojen nejříve na zadané číslo a po přijetí hovoru je dále spojeno na vlastní číslo. Dojde k propojení obou čísel.

Pokud si vygenerujete aktivní klíč s volbou "**Volání na vlastní a spojení na zadané číslo**" - bude hovor spojen nejříve na vlastní číslo a po přijetí hovoru je dále spojeno na zadané číslo. Dojde k propojení obou čísel.

Možnost vygenerovat klíč? **Callback** popisujeme níže.

Možnost vygenerovat klíč? **Info** popisujeme níže.

Příklad URL pro přímé spojení-volání na zadané číslo:

Otevřením adresy <http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&cislo=YYYYYYYYYYYY>

Ustředna spojí číslo YYYYYYYYYYYY s Vaším telefonním číslem

Místo XXXXXXXXXXXX zadejte Váš klíč vygenerovaný VUM

Na své stránce můžete umístit skript, který tuto stránku volá - například:

```
<script type="text/javascript">
var http = false;
if(navigator.appName == "Microsoft Internet Explorer")
http = new ActiveXObject("Microsoft.XMLHTTP");
} else {
http = new XMLHttpRequest();
}
function volej() {
var input = document.getElementById('cislo');
http.open("GET", "http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&cislo="+input.value, true);
http.onreadystatechange=function() {
if(http.readyState == 4) {
document.getElementById('vysledek').innerHTML = http.responseText;
}
}
http.send(null);
}
</script>

<div id="vysledek">
<INPUT type="BUTTON" value="Zavolejte mi na číslo " ONCLICK="volej()">
<input type='text' id='cislo' />
</div>
```

2.1 Call back pomocí API-volání

Důležitá upozornění: takto vygenerovaný klíč? NEDÁVEJTE veřejně, ani ho nikomu NESDÍLEJTE aby nemohlo dojít k jeho zneužití !!

Pro použití ve vlastních aplikacích můžete využít aktivního klíče ve spojení s funkční callback volanou přes URL.

Příklad URL pro přímé spojení-volání na zadané číslo:

Otevřením adresy http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&cislo=YYYYYYYYYY&cislo_kdo=ZZZZZZZZ

Ustředna spojí číslo ZZZZZZZZZ s telefonním číslem YYYYYYYYYY

Místo XXXXXXXXXXXX zadejte Váš klíč vygenerovaný VUM

Hovor bude spojen na číslo ZZZZZZZZZ a po přijetí hovoru je dále spojeno na zadané číslo YYYYYYYYYY. Dojde k propojení obou čísel.

2.2 API - Info o volání

| Použití | KOD | Výstup |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Stav kreditu | http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&typ=1 | kredit;datum stavu kreditu; |
| Poslední odchozí hovor | http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&typ=2 | datum volani;kdo;kam;delka hovoru;stav volani; |
| Poslední přichodzí hovor | http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&typ=3 | datum volani;kdo;kam;delka hovoru;stav volani; |

u typu 2 a 3 (Poslední odchozí hovor a Poslední přichodzí hovor) lze upravit stav a to parametrem styp.

upravení typu

| Hodnota | Význam |
|---------|---------------------------------------------------------------------|
| 1 | Pouze provedené volání (stav=ANSWERED) |
| 2 | Zmeškané (stav není ANSWERED) |
| 3 | Bez odpovědi/hovor nebyl přijat (stav=NO ANSWER) |
| 4 | Zaneprazdněné/číslo bylo obsazeno/volaný odmítnul hovor (stav=BUSY) |
| 5 | Chyba (stav=FAILED) |

Např.: pro zjištění posledního nepřijetího hovoru použijeme kod:

<http://mikrotech.sipcz.net/ustredna/webapi.php?klic=XXXXXXXXXX&typ=3&styp=2>

Příklad dalšího Použití API-WEB

3 API -web

3.1 API - web

V této funkci bude na?ten uvedený skript s parametry.

V textu zadáte URL skriptu, kde m?ete pou?it parametry, které budou dopln?ny podle volání:

s% - ?íslo volajícího.

d% - ?íslo volaného.

t% - datum a ?as volání.

i% - Status volání.

p% - na?tené DTMF.

i%(Status) je odeslán pouze pokud je API voláno po hovoru.

p%(DTMF) je odeslán pouze pokud je API voláno po **na?tení DTMF** .

P?íklad pou?ití skriptu:

Zadáte cestu ke svému skriptu (nap?. <http://mujservr.cz/mujskript.php?volajici=s%&volany=d%&cas=t%&stav=i%&pin=p%>)

3.2 Api - volání

Pou?ití volání pomocí URL

4 Audio hlásky

4.1 Hlásky

Součástí ústředny je sada lokalizovaných českých hlásek, které byly namlouveny mužským hlasem. Skupiny hlásek jsou souhrnem audio souborů. Pokud chcete vytvořit např. hlásku Vítejte ve firmě XYZ:

1. nejdříve si vygeneruje audio soubor (zadáme text, který bude převeden do audio souboru). Tento soubor může být pouze jeden nebo si jich vygenerujeme více.
2. vytvoříme si hlásku (zadáme její název), do které umístíme v potřebném pořadí vygenerované audio soubory.
3. tuto hlásku můžeme použít ve [skupinách](#)

Také máte možnost si zahrát vlastní hlásky - namluvit si je přes mikrofon telefonu. To uděláte v menu [Klapky](#), nastavením např. *12 > nahrávání hlásek > Funkce. Pro nahrání vlastní hlásky pak stačí vytvořit na telefonu *12 a držet se následujících pokynů.

Uploadování vlastních audio souborů do ústředny bude umožněno (také z bezpečnostních důvodů) pouze "na žádost" naším administrátorem a tato služba bude zpoplatněna. Máte-li zájem o tuto službu, kontaktujte nás emailem.

4.2 Další informace k tématu audio hlásky

[Nastavení audio hlásek](#)

5 Audio hlásky - nastavení

5.1 Audio hlásky - nastavení

V menu **Rozšířené > Hlásky - zadejte název hlásky** (např. Konec pracovní doby) - vyberte si z nabídky hlásku (Dovolali jste se mimo pracovní dobu). Pokud chcete doplnit další část hlásky, klikněte na + vyberte si další hlásku z nabídky (zanechte vzkaz). Klikněte na **Uložit vše**. Tím jste si vytvořili skupinu hlásek s názvem "Konec pracovní doby", která volajícím přehraje sdělení "Konec pracovní doby, zanechte vzkaz." Pro vybrání další schránky postup opakujte **Zadejte název hlásky** atd.

Pokud si chcete nahrát vlastní hlásku zvolte **Generovat audio soubor (Rozšířené - Hlásky - Generovat audio soubor** - do prvního okýnka zvolte **název audio souboru** (např. Konec pracovní doby) - do druhého okýnka **napište text**, který se převede na audio hlásku (Dobrý den, dovolali jste se do firmy xxx mimo pracovní dobu. Po zaznění signálu nám, prosím, zanechte vzkaz. V co nejkratší době Vás budeme kontaktovat.) Pro zadání další hlásky opět klikněte na **Generovat audio soubor** a postup opakujte.

Smazat lze pouze hlásky, které mají pouze jeden hlasový soubor (pokud skládáte skupinu hlásek z více samostatných nabízených hlásek, musíte umazat hlásky a nechat pouze jednu) a zároveň není nikde v systému používána.

Zde můžete vytvořit hlásku nebo skupinu hlásek.

Klikem na tlačítko "Přidat hlásku" a následně si hlásku pojmenujete.

Následně máte na výběr z předpřipravených hlasových souborů.

Pokud chcete vytvořit balík hlásek, kliknutím na tlačítko "+" přidáváte další hlasové soubory.

Vyberte požadované hlásky v pořadí shora dolů a uložte.

Pokud Vám nevyhovuje žádná z předpřipravených hlásek můžete si stiskem na tlačítko "Generovat/nahrát vlastní hlásky", kde si nahrajete vlastní hlásku ve formátu mp3 nebo necháte automaticky z textu vygenerovat.

Smazat lze pouze hlásky, které mají pouze jeden hlasový soubor a nejsou nikde v systému používány.

5.2 Další informace k tématu audio hlásky

[Audio hlásky - popis](#)

<swf width="900" height="900">/ustredna/help/images/4/4e/Hlasky.swf</swf>

6 Autorizační klíč

Autorizační klíč slouží k autorizování hovorů přes funkce [Callback](#), [API volání](#). Je možné si vygenerovat klíč, který bude definovat chování hovoru: --
volání na zadané číslo a spojení na vlastní
-- volání na vlastní a spojení na zadané číslo
-- Callback (toto se využívá v [Callback Android](#))

7 Blacklist

7.1 jak blokovat obtěžující volání

Vytvořte si **telefonní seznam** čísel, které Vás obtěžují. U příchozího volání do skupiny vložit **Podmíněné volání dle čísla volajícího**. Tyto čísla můžete přesměrovat do Vámi vytvořené **skupiny**), kde můžete tyto hovory zavěsit, přehrát **hlášku**) apod.

8 Blokování odchozích hovorů - příklad

Chcete blokovat všechny mobily > aby se z daného tel. čísla NEDALO zavolat do mobilních sítí v ČR. Nastavíme tedy soubor pravidel pro odchozí hovory, které volajícímu sdělí, že do tohoto směru není dovoleno volat - hlasovou hláškou.

V menu rozšířené > hlášky > přehled audio souborů

1. Nadefinovat si audio soubory (jednotlivé hlasové záznamy), které se budou používat ve hláškách. Ty se skládají do skupin hlášek a tak je možné si libovolně nadefinovat hlasová hlášení podle toho, co zrovna chceme volajícímu sdělit. viz. [Audio hlášky](#)

Pokud Vám nevyhovuje žádná ze systémových - předdefinovaných hlášek, máte možnost si vyrobit vlastní hlášení. Toto provedete stiskem tlačítka "generovat nový audio soubor", pojmenujete si jej a vložíte text, který následně bude namluven do audio podoby. Pro náš příklad jsme si novou hlášku pojmenovali "zakazane_odchozi" a text jsme vložili "Na toto telefonní číslo není dovoleno volat." a hlášku jsme "uložili". Tak ji uvidíte v seznamu definovaných hlášek a nyní stiskem tl."mp3>wav" ve sloupci konverze dokončíte vytvoření audio záznamu - samotné hlášky.

V menu > rozšířené > hlášky > přidat skupinu hlášek

2. Nadefinovat skupinu hlasových hlášek (která obsahuje alespoň jednu hlášku nebo posloupnost jednotlivých hlášek), kterou volající uslyší při pokusu o volání na mobilní číslo v ČR. Pro náš příklad jsme zvolili název skupiny hlášek "zakazane_odchozi" a z výběrového menu vybereme námi vytvořenou hlášku "zakazane_odchozi", potvrdíme volbu stiskem tlačítka "uložit vše".

V menu > rozšířené > skupiny > přidat skupinu

3. Vytvořit skupinu (měžeme si ji pojmenovat např. "zakázané odchozí", kde se definuje chování dané skupiny (zde použijeme uloženou hlášku, nebo hlášky určené za sebou), přiřazením skupiny hlášek, kterou jsme si předtím již nadefinovali.

V menu > rozšířené > seznamy

4. Vytvořit telefonní seznam Zadáte **nový seznam** s názvem "mobily". Editem u názvu "mobily" otevřete tento seznam a do pole číslo zadáte "6" do přejmenování např. "mobil s prefixem 6" a uložíte. Dále do seznamu zadáme další záznam a do pole číslo zadáte "7" do přejmenování, např. "mobil s prefixem 7" a uložíte.

V menu > rozšířené > skupiny

5. Vyberete skupinu, která je pro telefonní číslo pro výstup (např. #telefonní-číslo_vystup) a stiskem tlačítka editovat si otevřete stránku pro definici souboru pravidel pro danou skupinu. Nyní je potřeba přidat další pravidlo, přes které odchozí hovor musí projít - přidáme další řádek kliknutím na tlačítko "přidat další řádek" - ikonka plus se šipkou dolů.

Ve sloupci "funkce" vybereme z možných funkcí hodnotu "volání na číslo", ve slouci "???" vybereme tel.seznam "mobily" a v posledním sloupci "akce?" pak skupinu "zakazane odchozi".

Nakonec nastavení potvrdíme stiskem tl. "uložit vše".

[Blokování odchozího hovoru](#)
[Nastavení blokování odchozích hovorů](#)

9 Blokování odchozího hovoru

9.1 Blokování odchozích hovorů

Blokování odchozích hovorů je vhodné, pokud chcete omezit volání na určitá čísla (např. barevné linky), nebo celé směry (např. mobilní sítě, zahraničí apod.)

9.2 Další informace k tématu blokování odchozích hovorů

Nastavení blokování odchozích hovorů
Blokování odchozích hovorů - příklad

10 Call centrum

10.1 Call centrum

Call Centrum slouží ke shromažďování požadavků, které jsou vyřizovány za pomoci telefonu. Call centrum je obvykle oddělené v rámci společnosti, která určuje jeho zaměření a strategii.

V call centru pracují operátoři, kteří jsou vybaveni technickými prostředky k vyřizování požadavků (telefonní přístroj, náhlavní souprava, VoIP klient - software).

Bližší obecný popis CallCentra najdete také na [wikipedii](#).

Do administračního rozhraní pro nastavování vlastností Call Centra se dostanete přes administrační menu > rozšířené > Call Centrum.

Aby mohlo začít fungovat Vaše Call Centrum, musíte mít nadefinovanou alespoň jednu frontu přichozích hovorů (do které pak nasměrujete přichozí hovory pomocí [skupin](#)) a také mít nadefinované operátory (tedy telefonní čísla, která budou vyřizovat přichozí požadavky).

Novou frontu vytvoříte kliknutím na tl. "nová fronta", zadáte název této fronty a uložíte. Ve sloupci "edit OP", nadefinujete operátory, kteří budou obsluhovat tuto frontu - tlačítkem "nový OP", kde vyberete telefonní číslo z Vašeho seznamu registrovaných tel. čísel ve VUM a uložíte.

Tím jste vytvořili první frontu požadavků a alespoň jednoho operátora, který tuto frontu bude obsluhovat. Pro efektivní práci CallCentra je však zapotřebí více než jednoho operátor.

V detailním nastavení fronty - nastavení upravujete tl. "EDIT", kterému se věnujeme podrobněji [zde](#).

10.2 Další informace k tématu Call Centrum

[Call Centrum - nastavení fronty](#)

[Call Centrum - nastavení operátora](#)

11 Call Centrum - nastavení fronty

11.1 Call Centrum - nastavení fronty

V detailním nastavení fronty můžete ovlivňovat následující parametry:

- nastavení hudby, která hraje na pozadí při čekání volajícího ve frontě
- hláška pro operátora, který je ve více frontách (aby věděl ze které fronty volající přichází)
- nastavení času (v sec, standardně 10 sec.), kdy dojde k přepojení na dalšího operátora, pokud předchozí operátor hovor nepřijme
- formát nahrávek
- výběr hlášky, která se přehraje: jste první v pořadí
- výběr hlášky, která se přehraje: jste
- výběr hlášky, která se přehraje: čekající
- výběr hlášky, která se přehraje: čekáte
- výběr hlášky, která se přehraje: minut
- výběr hlášky, která se přehraje: sekund
- výběr hlášky, která se přehraje: méně než
- výběr hlášky, která se přehraje: děkujeme
- výběr hlášky, která se přehraje: zákazník čeká
- výběr hlášky, která se přehraje: vaši operátoři jsou zaneprázdněni
- výběr hlášky, která se přehraje: čas, za jak dlouho přehrát hlášku, je volající čeká/je v pořadí - stand. 0-nejíká.
- zaokrouhlení sekund na danou hodnotu (zaokrouhluje hlášení o sekundách na zadanou hodnotu)
- říkat hlášku jak dlouho čeká ?
- za jaký čas se znovu pokusí volat v em obsluhujícím operátorem
- oddechový čas. Za jak dlouho po úspěšném hovoru, spojit na daného operátora (0=ihned).
- maximální počet volajících ve frontě. (pokud volá více volajících, než je nastaveno, další pokračují dle nastavení příchozí skupiny).
- statistiky pro druhou úroveň služeb (standardně 0)
- nastavení typu zvonění na všechny dostupné operátory (standardně: na všechny)

- zvonit u všech - zvoní u všech přihlášených operátorů současně

- na poslední hovor - bude spojeno na operátora, který měl poslední hovor

- na nejméně hovor - bude spojeno na operátora, který má nejméně hovor

- zvonit náhodně - bude spojeno na náhodně vybraného operátora

- zvonit postupně - bude spojeno postupně na všechny operátory, nejprve na operátora, který neměl poslední hovor

- pokud není operátor obsluhující frontu, povolit vstup volajících do fronty ? (standardně: ANO, NE, STRIKTNÍ - volající se nemůže připojit do fronty bez obsluhujících operátorů, nebo v pauze, VOLNĚ)
- odstranění z fronty, pokud frontu neobsluhuje žádný operátor (standardně: ANO, NE, STRIKTNÍ, VOLNĚ).
- pokud ANO, správce událostí bude generovat události
- chcete oznámit operátorovi čas čekání volajícího ? (standardně: ANO)
- pauza mezi zvednutím operátorem a spojením s volajícím (standardně: 0 sec.)
- váha - důležitost fronty (standardně: 0)
- Pokud je nastaven nebo je vynulován timeout pokud je OBSAZENO nebo PŘETÍŽENO (standardně: NE)
- délka pauzy mezi opakováním hlášek (standardně 5 sec.)
- Pokud je číslo obsazeno, další hovory se na něj nespojují (standardně: ANO)

11.2 Další informace k tématu Call Centrum

Obecný popis Call centra
Call Centrum - nastavení operátora

12 Call Centrum - nastavení operátora

12.1 Call Centrum - nastavení operátora

V administraci operátorů můžete nastavovat následující:

- vytvořit nového operátora (přiřazením registrovaného tel. čísla, které máte ve svém účtu VUM)
- smazání operátora (tímto vyřadíte vybrané tel. číslo z obsluhy fronty call centra)
- statistika operátora (možno vybrat časové období a zobrazit si statistiku vytíženosti operátora)

Chcete-li mít možnost zadávat např. PAUZU pro operátora (např. chce jít na oběd, a po tu dobu nebude zařazen do práce ve frontě call centra), musíte jít do administrace klapek a tam [povolit funkci nastavování pauzy](#) (a také konec pauzy), kódem.

12.2 Další informace k tématu Call Centrum

[Obecný popis Call centra](#)
[Call Centrum - nastavení fronty](#)

13 Callback

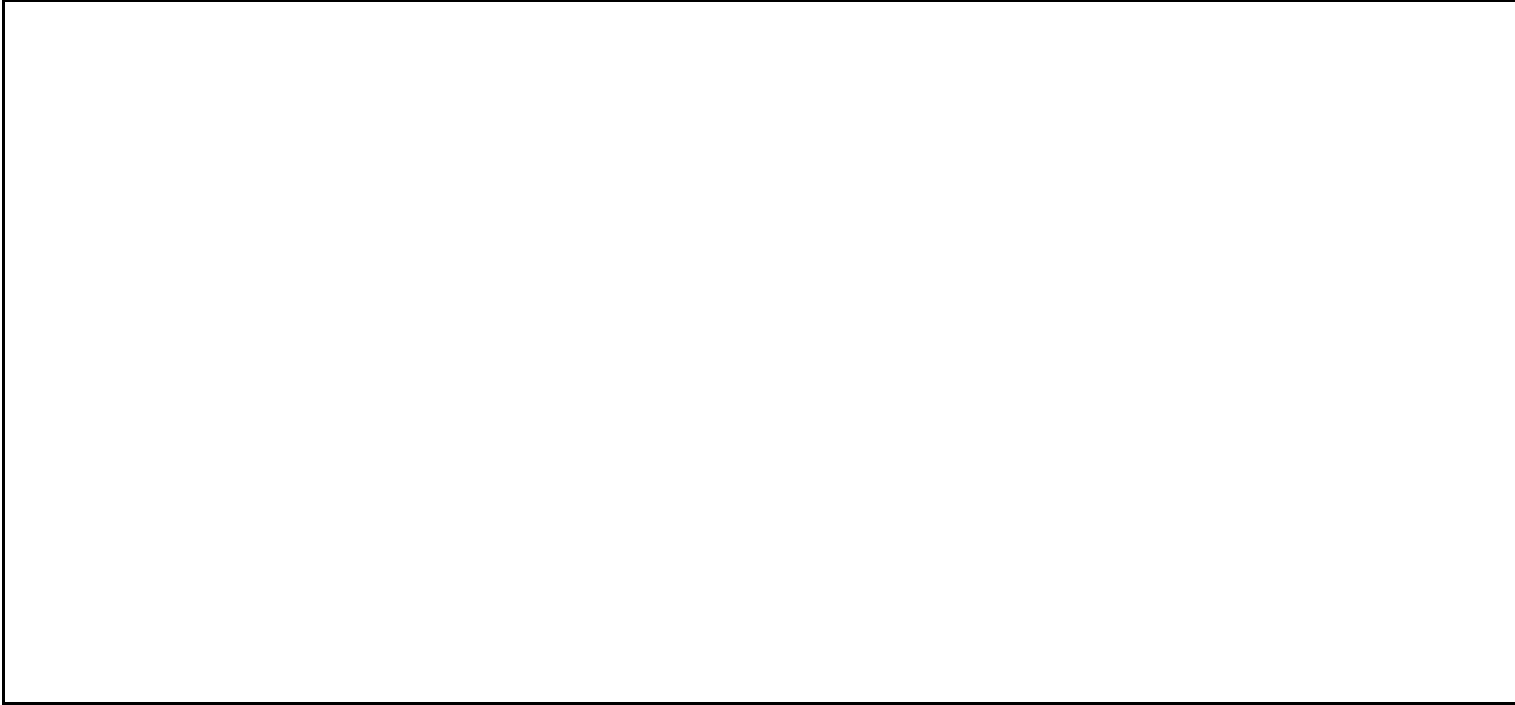
13.1 Callback

Callback je možno jednoduše nastavit ve virtuální ústředně - použijte v základním menu volbu - "přívodce". Vyberte číslo pro callback a ve čtvrtém kroku tohoto přívodce použijte volbu "callback" (pokud použijete na toto číslo callback, vyberte seznam čísel, pro které bude callback dostupný). Vytvořte si tedy filtr (seznam čísel/telefonní seznam) ve kterém definujete například mobilní čísla, ze kterých budete mít možnost callback používat (jen na tyto čísla bude ústředna volat zpět), pro ostatní volající se bude číslo chovat standardně, tedy se na něj normálně dovolají. V následujícím kroku si vyberete CLIP, který se bude používat při volání přes toto číslo, pokud máte ověřeno Vaše mobilní číslo, můžete nastavit CLIP nebo CLIR, jestliže nemáte ověřeno, můžete z tohoto kroku odskočit k ověření ... Dále pokračujte dle přívodce.

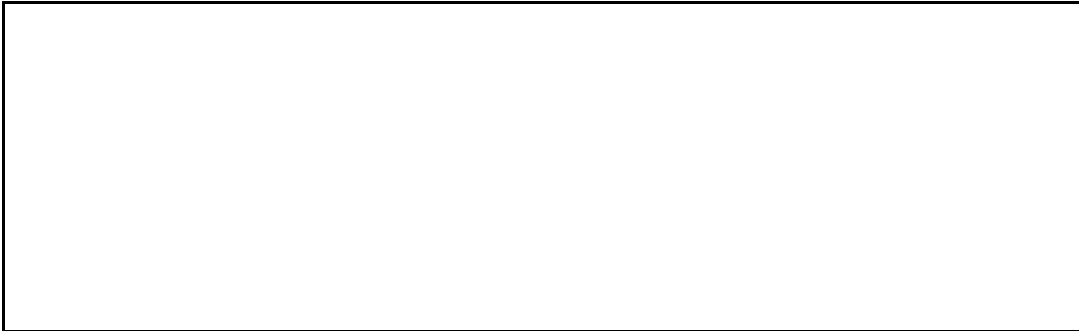
pozn.: jestliže nevíte co v jednotlivých krocích přívodce vyplnit, nevyplňte nic a jen pokračujte dále.

Pro nastavení funkce Callback nemusíte nutně používat přívodce, ale můžete ji nastavit i přímou editací vstupní skupiny pro dané tel. číslo.

Příklad nastavení skupiny s nastavenou funkcí CallBack je vidět na následujících obrázcích:



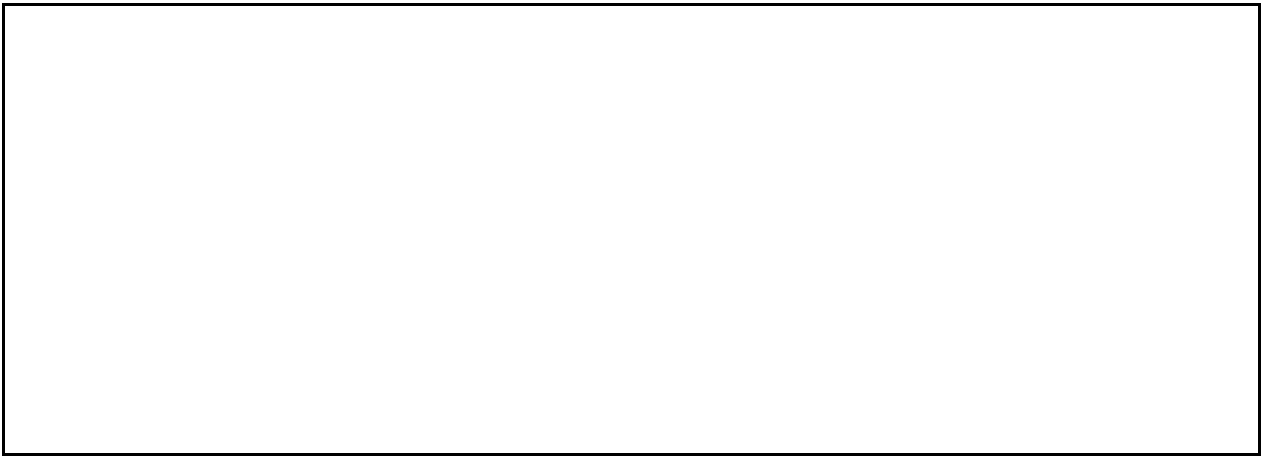
Nastavení skupiny "Provolba" tak jak ji nastaví Přívodce, pokud jste její použití pro nastavení funkce CallBack



Navíc máte možnost ovlivnit (změnit si) časovou prodlevu (standardně jsou hodnoty nastaveny jako na obrázku na 10 a 5 sekund.): - čas, kdy ústředna čeká na stisk prvního tlačítka (telefonní číslo na které chcete spojit) - čas, kdy ústředna čeká na stisk dalšího tlačítka (doba mezi stisky mezi tlačítky).

Pokud některou z těchto hodnot přepokroíte, bude hovor ukončen a musíte volat funkci Call Back znovu.

Jestliže byste si rádi nastavili CID (změnilo číslo volajícího), můžete tak učinit přidáním funkce CID jak to ukazuje následující obrázek:



zp?soby callbacku

14 Kategorie:Callback

Možnosti callbacku (zpětné volání)

15 Callback android

Vyvíjíme aplikaci pro Android telefony, která Vám umožní využívat funkci CallBack ve spojení s naší ústřednou VUM. Aplikaci jsme [[zveřejnili na Google PLAY marketu](#)] a budeme ji nadále vylepšovat.

Popis (alfaverze):

Aplikace se instaluje do "chytrých telefonů" s OS Android. Po spuštění aplikace Mikrotech.cz callback se zobrazí okno pro zadání telefonního čísla, nebo výběr volaného z Vašeho telefonního seznamu v telefonu.

Pro správnou funkci aplikace je nutné (z bezpečnostních a provozních důvodů) provázat Vaše číslo ve VUM s mobilním telefonním číslem ze kterého budete telefonovat.

Toto provedete ve VUM, následovně v menu: General > Autorizační klíč. Vygenerujte si autorizační klíč pro callback (pro Vámi používané tel. číslo evidované v ústředně), následně si tento klíč odešlete na Vaš mobilní telefon, jeho číslo vyplníte na řádku s autorizačním klíčem a stisknete "odeslat SMS". Bude na Vaš mobilní telefon doručena SMS s autorizačním kódem pro používání aplikace Mikrotech.cz callback.

Dojde-li ke ztrátě mobilního telefonu, můžete si ve VUM SMAZAT daný autorizační klíč, aby nemohlo dojít ke zneužití callback na Vaše číslo.

16 Callback přes SMS

16.1 Callback přes SMS

Funkce callback přes SMS je užitečná pro případy, kdy potřebujete aby Vám ústředna zavolala zpět a umožnila Vám vytvořit spojení na jiné číslo, které bude účtováno podle Vašeho VoIP tarifu.

16.2 Další informace k tématu Callback přes SMS

[Příklad nastavení Callback přes SMS](#)

[zpřesoby callbacku](#)

17 Callback s PINem

17.1 CallBack s PINem

Obdobně jako jednoduchý [Callback](#) umožňuje spojení 2 čísel, které nemusí být ve VoIP síti Mikrotech. Rozdíl oproti jednoduchému callbacku, který je ovládan na základě volacího čísla, tento callback s PINem je ovládan PINem(kódem). Kód si zadejte pouze číselný.

17.2 Další informace k tématu CallBack s PINem

[Nastavení CallBack s PINem](#)

[způsobu callbacku](#)

18 Cid

Popsáno na stránce Změna čísla volajícího

Téma jako Alternativní CLI
Změna čísla volajícího - nastavení
Příklad nastavení změny čísla volajícího
Nastavení CID u funkce callback

19 CRM reader

19.1 CRM reader

CRM (Customers Relationship Manager) - je komplexní nástroj - nastavení vnitřních procesů - pro řízení vztahů se zákazníky.

Náš CRM reader zajišťuje propojení telefonní ústředny (VUMu) do prostředí OS Windows na používaný CRM systém, konkrétně části adresář-kontaktů.

V telefonní ústředně si následně propojíte [Telefonní seznam](#) s Vaším úřadem a následně synchronizace bude automaticky v časových intervalech.

Pro nejjednodušší [seznámení a využití této funkce](#) Vám stačí mít registrovaný účet u google a mít v adresáři své kontakty. Další možností je napojení na kontakty v systému CRM, konkrétně máme připraveno napojení na systém SugarCRM, které můžete provozovat jak ve vlastní režii (vše si spravujete sami, včetně provozu aplikace na svých prostředcích), nebo můžete využít našich služeb a aplikaci si pronajmout jako [SaaS](#).

SugarCRM, který je již podstatně vyspělejší nástroj pro nasazení CRM řešení v malé i větší firmě. Jde o modulární CRM řešení, které lze přizpůsobit v podstatě jakýmkoliv firemním procesem a zefektivnit tak činnosti se zákazníky (nabídky, marketingové kampaně, servisní služby, hot-line, spolupráce obchodníků v týmu, reportování, manažerské výstupy apod.)

19.2 Další informace k tématu CRM reader

[Instalace programu CRM reader - nastavení VUM](#)

[Příklad synchronizace kontaktů Google](#)

20 Denní limit

20.1 Nastavení denního limitu

Nastavení denního limitu pro celý zákaznický účet (pro všechny jeho číslo společnosti) provedete v menu [General](#). Vložit výši v Kč bez DPH, kolik vám má účetník hlídat jako maximum denního kreditu, který můžete provolat na všech svých číslech. Jakmile tento limit dosáhnete, bude další odchozí volání zablokováno pro nedostatek kreditu.

20.2 Další informace k tématu zabezpečení čísel

[Popis vlastností pro Denní limit](#)

Vyžadujeme se dle kladnému zabezpečení čísel a kreditu proti neoprávněnému vstupu.

21 Dymanické p?esm?rování

21.1 Dynamické p?esm?rování - popis

Funkce dynamické p?esm?rování se používá (hlavn?) ve skupinách /menu: roz?í?ené > skupiny/ a to pro vyu?ití p?esm?rování hovoru na nadefinované ?íslo. Pot?ebujete rychle p?esm?rovat své tel.?íslo na jiné, protože máte jednání a nechcete být ru?eni, nebo jste mimo kancelá?, tak si nastavíte p?esm?rování na asistentku, která hovor p?ijme.

Aktivace ?i zm?na je mo?ná následujícími zp?soby:

- nastavením p?ímo ve VUM - v administra?ním rozhraní
- nastavením na telefonním p?ístroji - zadáním kódu pro dynamické p?esm?rování
- nastavením p?es SMS - zasláním kódu pro dynamické p?esm?rování

21.2 Dal?í informace k tématu dynamické p?esm?rování

Dynamické p?esm?rování - nastavení

22 Dynamické přesm?rování - nastavení

22.1 Dynamické přesm?rování - nastavení

Funkci dynamické přesm?rování nastavíte v administračním rozhraní VUM /menu: ?íslo/ a u po?adovaného tel. ?íslo nastavíte ve sloupci "dynamické přesm?rování" telefonní ?íslo, na které bude přesm?rováno. Vlo?ené ?íslo ulo?íte stiskem tlačítka "přesm?ruj". Tímto je dynamické přesm?rování akceptováno a aktivováno.

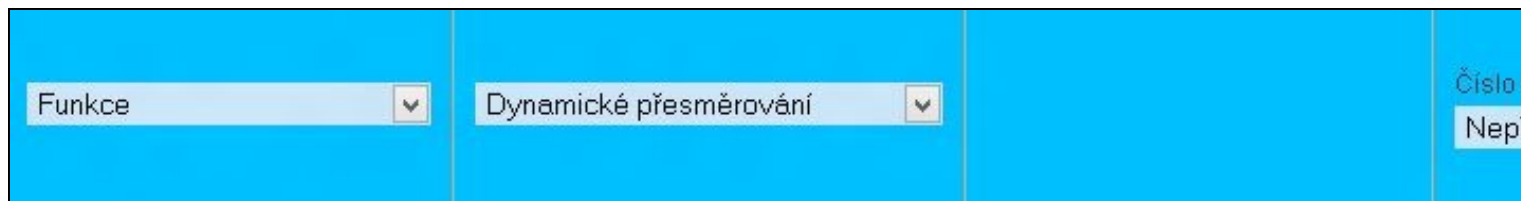
Chcete-li přesm?rování ukon?it/zru?it, jednodu?e vyma?te cílové ?íslo z pole a ulo?te.

Nap?. Potřebujete rychle přesm?rovat své tel. ?íslo na jiné, protože máte jednání a nechcete být ru?eni, nebo jste mimo kancelá?, tak si nastavíte přesm?rování na asistentku, která hovor přijme.

Aktivace ?i zm?na je mo?ná následujícími zp?soby:

- nastavením přímo ve VUM - v administračním rozhraní
- nastavením na telefonním přístroji - zadáním kódu pro dynamické přesm?rování
- **nastavením přes SMS** - zasláním kódu pro dynamické přesm?rování

V administraci je také možné nastavit (od verze VUM 1.8), zda se bude přená?et telefonní ?íslo volajícího tak, aby na cílovém (přesm?rovaném telefonu) se zobrazovalo ?i nikoliv. Pokud nastavíte volbu na "přená?et", bude toto ?íslo dále předáno na cílový telefon. Ponecháte-li v?ak tuto volbu na "nepřená?et", bude zobrazováno na cílovém telefonu ?íslo které hovor přesm?rovává.



The image shows a portion of a web interface with a blue background. There are two dropdown menus. The first one is labeled 'Funkce' and has a downward arrow. The second one is labeled 'Dynamické přesm?rování' and also has a downward arrow. To the right, there is a partially visible dropdown menu labeled 'Číslo' with the text 'Nep' below it.

Pozor: pokud upravíte skupinu, kterou práv? používáte a ve které NEBUDE použita funkce "Dynamické přesm?rování", tak k její aktivaci-provádění ani nedojde (i kdyby jste práv? m?li nastaveno, ?e se má přesm?rovávat na n?které tel. ?íslo) !

22.2 Další informace k tématu dynamické přesm?rování

[Dynamické přesm?rování - popis](#)

23 Elektronický fax

23.1 Elektronický fax

Pokud nastavíte funkci faxu, budou Vám příchozí faxy odesílány na Vaši emailovou schránku.

24 Fronta

Fronta

Vyberte frontu [call centra](#) do kterého p?íchozí hovor vstoupí (musí být nejd?íve nastaveno v sekci [Call centrum](#))

25 FTP

Zde nastavíte parametry pro připojení k FTP serveru, kam si chcete nechat ukládat pro Vaše další zpracování záznamy, které jste si nastavili ve VUM (např. telefonní hovory operátorů, apod.) Tímto si můžete upravit nastavení VUM tak, aby jste neplatili poplatky za zaplňování velkého množství obsazeného prostoru na ústředně.

26 Funkce

Pokud hledáte popis funkcí VUM jako takových, prohlédněte si tento odkaz: [Seznam všech funkcí](#)

Tato stránka je popisem možných funkcí, které lze nastavit ve skupinách při zpracování hovoru.

Vlastnostmi těchto funkcí při zpracování hovoru mohou být následující:

- Dynamické přesměrování
- čekání 1 s
- čekání 10 s
- Ověření IP
- Záznam hovoru
- Přijímání faxu
- Konference
- Povolit vyzváněcí melodii
- Zakázat vyzváněcí melodii
- Zakázat hlásky o nedostupnosti
- Povolit hlásky o nedostupnosti
- Zavěsit
- Echotest
- Nezavěsit po vybaveném hovoru
- Answer

27 Kategorie:Funkce

27.1 Funkce VUM ústředny

[Otevřít jako PDF knihu Kategorie:Funkce](#)

28 General

V menu GENERAL máte možnost nastavovat Vaše informace, autorizační klíče, napojení na ext.systemy, kontakty, CRM.

Na úvodní obrazovce vidíte:

- nastavení počtu profilů, které hodláte používat (defaultně je nastaven 1 profil)
- možnost nastavit, zda bude VUM zasílat informace o stavech jednotlivých číslech pro zobrazení na systémových telefonech (povolit BLF)
- rezervace prostoru na disku (pro záznamy např. hovorů, záznamníku apod.). Tato alokace je cenově výhodnější oproti překročení tohoto limitu.
- zadat si číselné heslo (pro pozdější využití např. pro přístup do hlasové schránky z cizího čísla apod.)
- zadat si výši denního limitu pro provolání (v Kč bez DPH)

Dále obsahuje odkazy na nastavení:

- [Náhled a změna fakturačních údajů](#)
- [Obsazení místa na ústředně](#)
- [Autorizační klíč](#)
- [Platba kreditu](#)
- [FTP přenos hovorů](#)
- [CRM reader](#)
- [Google účet](#)
- [SugarCRM účet](#)
- [Tovární nastavení](#)

28.1 Další informace k tématu Menu General

Náhled a změna fakturačních údajů- prohlédnout a změnit své údaje v ústředně

Obsazení místa na ústředně- kolik zabírají místa na ústředně uložené informace (záznamník, call centrum apod., hovory apod.)

Autorizační klíč- slouží k autorizaci pro využití v dalších aplikacích (např. volání z webu formulářem apod.)

Platba kreditu- možnosti kam poslat platbu pro navýšení kreditu

FTP přenos hovorů- možnost stáhnout si protokolem FTP nahrané hovory

CRM reader- konektor do CRM

Google účet- synchronizace kontaktů s Vaším Google účtem

SugarCRM účet- propojení na SUGARCRM

Tovární nastavení- návrat konfigurace VUM do továrního nastavení - pozor změny jsou **NEVRATNÉ**

Vnujeme se dle kladnému zabezpečení čísel a kreditu proti neoprávněnému čerpání.

29 Hlasitost

Funkce hlasitost slouží k nastavování (zesílení/zeslabení) jak reproduktoru, tak mikrofonu (volajícího, volaného) během probíhajícího hovoru. Tuto funkci můžete přidat do skupiny, kde vyberete prvního sloupce (funkce), vyberete hodnotu "Hlasitost", v druhém sloupci můžete upřesnit směr volání, kterého se nastavení hlasitosti bude týkat a ve třetím sloupci pak definujete úroveň hlasitosti na stupnici 10 a? -10 (kdy je 10 nejsilnější, 0 je normální/defaultní a -10 je nejnižší hlasitost).

30 Hlasová schránka

30.1 Hlasová schránka - záznamník

Funkce hlasová schránka nahraje hlasovou zprávu volajícího, která může být následně odeslána do Vaší emailové schránky, nebo si ji můžete poslechnout (zavoláním na schránku, nebo v rozhraní VUM).

30.2 Další informace k tématu hlasová schránka

[Hlasová schránka - nastavení](#)

31 Hlasová schránka - nastavení

31.1 Hlasová schránka - nastavení

Chcete-li aktivovat Vaši hlasovou schránku, jděte do: menu > rozřízené > volání a vyberte telefonní číslo, u kterého chcete aktivovat hlasovou schránku pro příchozí volání.

Dále vyberete skupinu, která bude použita (např. #vase-tel-cislo_vstup), případně nastavte heslo pro přístup do hlasové schránky (když si budete chtít zprávu poslechnout z telefonu, zavoláním na schránku), a vyplňte emailovou adresu, kam Vám budou zasílány nahrané vzkazy volajících.

Také je možné před funkcí vstup do hlasové schránky si vložit **existující hlášku**, která se přehraje volajícímu před tím, než se hovor začne nahrávat.

Potvrďte nastavení tlačítkem "uložit nastavení".

31.2 Další informace k tématu hlasová schránka

[Hlasová schránka - popis](#)

32 Hlášky

32.1 Seznam audio nahrávek

Zde můžete vytvořit hlášku nebo blok hlášek. Klikem na tlačítko "Přidat hlášku" a následně si hlášku pojmenujete. Následně máte na výběr z předpřipravených hlasových souborů. Pokud chcete vytvořit balík hlášek, kliknutím na tlačítko "+" přidáváte další hlasové soubory. Vyberte požadované hlášky v pořadí zhora dolů a uložte. Pokud vám nevyhovuje žádná z předpřipravených hlášek, můžete si stiskem na tlačítko "Generovat/nahrát vlastní hlášky", kde si nahrajete vlastní hlášku ve formátu mp3 nebo necháte automaticky z textu vygenerovat. Smazat lze pouze hlášky, které mají pouze jeden hlasový soubor a není nikde v systému používána.

33 Hudba

33.1 Hudba

Slouží k možnosti si vybrat hudbu pro přehrávání na pozadí (např. když hovor vyzvání, nebo se čeká na připojení na operátora).

33.2 Další informace k tématu Hudba

Transfer

34 Instalace programu CRM reader - nastavení VUM

Poslední verzi programu CRM reader si stáhnete odsud: [CRMreader.exe](#)

Výhoda tohoto programu je v tom, že se nemusí instalovat, jen se spustí (je určen pro OS Windows), případně se povolí na Vašem firewallu, a následně si musíte upravit nastavení VUM tak, aby s tímto programem úspěšně a správně komunikovala.

V administraci VUM budete do menu: General > CRM reader a nastavíte hodnoty pro propojení Vašeho tel. čísla spolu s heslem.

Po spuštění programu budete vyzváni k zadání telefonního čísla (zadejte spolu s mezinárodní předvolbou 00420). Následně zadejte heslo, které jste zadávali v Administraci > General > CRM reader k tomuto číslu. Po úspěšném přihlášení trvá programu pár minut, aby se s ústřednou plně synchronizoval.

Pokud bude přichodzí hovor na toto číslo a volané číslo máte v seznamu, který jste si vybrali, pak se objeví "bublina" v pravém spodním rohu obrazovky, se jménem volajícího. Tímto si ověříte, že máte vše nastaveno správně.

34.1 Další informace k tématu instalace a nastavení VUM <> CRM reader

Popis [CRM reader](#)

Příklad [synchronizace kontaktů Google](#)

35 IVR

35.1 Automatický hlasový automat

Tato funkce se nejvíce využívá k automatickému rozřídění příchozích hovorů podle potřeb volaného. Např. potřebujete volajícího přepojit na určité tel. číslo podle toho, co si zvolí tónovou volbou. Chcete-li hovořit s operátorem, zmákněte 1, chcete-li nám zanechat vzkaz, stiskněte 9.

35.2 Další informace k tématu IVR - automatický hlasový automat

[Nastavení IVR](#)

[IVR - příklad nastavení IVR logiky](#)

36 IVR - automatický hlasový automat - nastavení

36.1 Nastavení IVR, nastavení automatického hlasového automatu

Zmákněte tlačítko "přidat IVR "

Název - zadejte název IVR

Hláška - vyberte Vámi požadovanou hlášku, která se přehraje při vstupu do IVR

0-9 - vyberte skupinu, která se provede při stisku klávesy volajícího do IVR

Počet opakování - vyberte počet opakování pokud volající nezmákně žádnou použitou volbu a vyberte skupinu která se má po tomto počtu spustit

Neplatná volba - vyberte skupinu, která se spustí při zadání neplatné volby (volající zmákně tlačítko, které nemáte definováno)

36.2 Další informace k tématu IVR - automatický hlasový automat

[Popis funkce IVR](#)

[IVR - příklad nastavení IVR logiky](#)

37 IVR - nastavení automatického hlasového automatu

37.1 Nastavení IVR - příklad nastavení automatického hlasového automatu

Zadání: Chci nastavit IVR tak, aby se volající po stisknutí 1 dovolal na prodejnu a po stisknutí 9 mohl zanechat vzkaz na záznamníku - hlasové schránce.

Nejdříve si musíme nadefinovat jednotlivé "komponenty", které pak v definici IVR pravidla budeme používat. Budeme potřebovat si nadefinovat:

- jednotlivé audio hlásky / (Nastavili jsme jedn.hlásky [podle návodu](#))
- skupinu hlásek (soubor audio nahrávek, které slyší volající v navoleném pořadí) / (Nastavili jsme si skupinu hlásek "IVR_vstup-prac-doba" [podle návodu](#))
- skupinu pravidel volání (menu > rozšířené > skupiny) / Nastavili jsme si skupinu "IVR_vstup-prac-doba" [podle návodu](#)
- skupinu IVR (menu > rozšířené > IVR)

Samotné nastavení provedeme v menu rozšířené > IVR > přidat IVR, kde vidíme formulář k výběru nařídíme definovaných funkcí:

Název: Zde si pojmenujeme pravidlo našeho IVR, např. "prac-doba" a nadefinujeme z jednotlivých možností rolóvatek námi vybrané chování.

Hláška: IVR_vstup-prac-doba

0: PRAZDNE

1: prepojeni-na-prodejnu / vybereme [skupinu](#), kterou jsme si [nadefinovali podle příkladu](#).

2: PRAZDNE

3: PRAZDNE

4: PRAZDNE

5: PRAZDNE

6: PRAZDNE

7: PRAZDNE

8: PRAZDNE

9: prepojeni-na-zaznamnik / vybereme [skupinu](#), kterou jsme si [nadefinovali podle příkladu](#).

Počet opakování:

Neplatná volba: PRAZDNE

Uložit (nakonec provedeme uložení celého nastavení tohoto souboru pravidel IVR)

37.2 Další informace k tématu IVR

[Popis funkce IVR](#)

[Nastavení IVR](#)

38 Klapky

38.1 Nastavení klapek a rychlých voleb

Klapky slouží k ulehčení a rychlejšímu vytáčení čísel volaných čísel, které si obtížně zapamatováváme. Máte ve své firmě 10 pracovníků na různých pozicích a je třeba rozmístěných po kancelářích/patrech a čísta si mezi sebou potěbujete telefonovat. Aby jste si nemuseli pamatovat jejich celá telefonní čísla, nadefinujete si je jako "klapky" a pak v rámci VUM si voláte jen těmi číslly, které jste si nadefinovali jako "klapky". Také pak můžete hovory rychle přepojovat mezi klapkami, spojovat do konferenčních hovorů apod.

V této části VUM si můžete nastavit (podle toho na jaká čísla voláte nejčastěji) okruhy čísel:

- ve Vaší ústředně - nastavujete jako "klapka"
- mimo Vaší ústředně - nastavujete jako "rychlá volba", neboli také označováno jako "zkrácená volba".

Dále si v této části je třeba můžete nadefinovat "funkce", kterými ústředně budete dávat různé příkazy (defaultně je v ústředně nastaveno):

- * 77 - zůstatek výše kreditu
- * 21 - přepřevání (zadejte ve tvaru: *21*číslové_číslo)
- * 22 - zjistění kam přepřevání
- * 23 - zrušení přepřevání
- * 25 - změna profilu (zadejte ve tvaru: *30*číslové_číslo_profilu)
- * 26 - operátor - aktivní
- * 27 - operátor - pauza
- * 28 - výběr záznamníku
- * 29 - vyzvednutí hovoru
- * 30 - cena hovoru (zadejte ve tvaru: *30*číslové_číslo)
- * 31 - změna profilu v něm (zadejte ve tvaru: *31*číslové_číslo_profilu)
- * 32 - nahrávání hlásek

38.2 Další informace k tématu klapky a rychlé volby

[Klapky a rychlé volby - nastavení](#)

[Klapky a rychlé volby - příklad](#)

39 Klapky a rychlé volby - nastavení

39.1 Nastavení klapky a rychlých voleb

Pokud chcete nastavit rychlou volbu nebo klapku, nastavte ve t?etím sloupci "volání". V prvním poli za "Rychlá volba:" zadejte ?íslo, které bude zkrácenou alternativou celého ?ísla, které zadáte do druhého sloupce. Vyto?ením ?ísla v prvním poli "klapka" bude voláno ?íslo ve druhém poli " ?íslo".

Obdobn? se nastaví klapky, jen na výb?r máte pouze vlastní ?íslo, a volání je p?ímo na telefonní p?ístroj (bez uvodních hlá?ek, IVR apod.). Pokud chcete nastavit funkce, nastavte ve t?etím sloupci "Funkce". V prvním poli "Klapka: *" zadejte ?íslo pro které má být funkce aktivní. Ve druhém poli vyberte po?adovanou funkci.

| Funkce | Celý název | Popis | P?íklad p?i vypln?ní klapky 99 |
|-----------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kredit | Zji?t?ní aktuální vý?e kreditu | | vyto?ením *99 Vám oznámí vý?i kreditu |
| P?esm?rování | Dynamické p?esm?rování | Na nastavené tel. ?íslo bude p?esm?rován hovor v ?ásti kde je definována funkce P?esm?rování, tato definice se provádí v menu "Skupiny" | vyto?ením *99*123456789 bude p?esm?rování nastaveno na tel. ?íslo 123456789 |
| Zji?t?ní p?esm?rování | Zjist?ní hodnoty dynamického p?esm?rování | Hlasový automat oznámí zda je nastaveno sm?rování a na které telefonní ?íslo | vyto?ením *99 bude oznámeno tel. ?íslo dynamického p?esm?rování |
| Zru?ení p?esm?rování | Zru?ení dynamického p?esm?rování | | vyto?ením *99 bude zru?eno dynamické p?esm?rování |
| Zm?na profilu | Nastavení aktuálního profilu | Mo?nost nastavení profilu a tím chování celé virtuální úst?edny | vyto?ením *99*2 bude zm?nen na profil 2 |
| OP - aktivní | Operátor do aktivního módu | Operátorovi budou zasílány hovory pokud je umíst?n v n?které aktivní front? call centra | vyto?ením *99 budou operátorovi posílány hovory z fronty |
| OP - pauza | Operátor do spícího módu | Operátorovi nebudou zasílány hovory. | vyto?ením *99 si operátor ud?lá pauzu a nebudou mu sm?rovány hovory z fronty call centra a? do jeho op?tovné aktivace |
| Výb?r záznamníku | Výb?r hlasové schránky | | vyto?ením *99 si poslechnete p?ípadné vzkazy ve Va?i hlasové schránce |
| Vyzvednutí hovoru | Vyzvednutí aktivního hovoru | Pokud zvoní n?jaké ?íslo v rámci virtuální úst?edny, m?žete ho touto funkcí vyzvednout. P?i více zvonících telefonech je po?adí abecední. | vyto?ením *99 vyzvedn?te vyzván?jící telefon. |
| Cena hovoru | Cena vytá?eného hovoru | Zji?t?ní a oznámení ceny za volání p?ed uskute?n?ním hovoru. | vyto?ením *99*123456789 oznámí cenu hovoru na ?íslo 123456789 a následn? bude voláno na toto ?íslo. |
| Zm?na profilu v?em | Nastavení profilu na v?echny ?íslo úst?edny | Mo?nost nastavení profilu a tím chování celé virtuální úst?edny na v?echny telefonní ?íslo v úst?edn? | vyto?ením *99*2 bude zm?n?n na profil 2 na v?ech tel. ?íslech úst?edny |

** - moderované p?esm?rování

- p?ímé p?esm?rování

**?íslo - vyzvednutí hovoru na toto ?íslo

<flvplayertwo width="760" height="408" autoPlay="true" autoBuffering="true">Klapky.flv</flvplayertwo>

39.2 Dal?í informace k tématu klapky a rychlé volby

[Klapky - popis](#)

[Klapky a rychlé volby - p?íklad](#)

40 Klapky a rychlé volby - příklad

40.1 Nastavení klapek a rychlých voleb - příklad

Zadání: Chcete nastavit klapku 11 pro telefonní číslo 123 456 789, které ji máte v ústředně registrováno.

Jděte do menu: Nastavení klapek

V prvním sloupci vyberte z rolovacích možností "klapka", ve druhém sloupci určete pro které číslo ("123 456 789") bude klapka aktivní a ve třetím sloupci definujte samotné číslo klapky ("11").

40.2 Další informace k tématu klapky a rychlé volby

[Klapky a rychlé volby - popis](#)

[Klapky a rychlé volby - nastavení](#)

41 Konferenční volání

41.1 Konferenční volání

Nastavením funkce konference, se vytvoří virtuální místnost, kde všichni účastníci spolu současně mohou hovořit. Do této místnosti se připojíte prostým zavoláním na telefonní číslo, které má nastavenou funkci konference. Zároveň je Vám hlasově oznámeno, že jste se připojili do konferenční místnosti a kolik účastníků je v místnosti.

41.2 Další informace k tématu konferenční volání

[Konferenční volání - nastavení](#)

42 Konferenční volání - nastavení

42.1 Konferenční volání - nastavení

Funkci konference nastavíte ve skupině vybraného telefonního čísla. Vyberte v prvním sloupci funkci "FUNKCE" a ve druhém sloupci vyberte "Konference". Tím jste nastavili, že kdokoliv se dovolá na zvolené číslo (skupina VSTUP), oznámí mu hlasový automat, že vstoupil do konferenční místnosti a kolik je v ní členů.

Například si můžete nastavit ve Vašem IVR, které zpracovává příchozí volání daného čísla, že do konferenční místnosti se dostanete po stisku určitého čísla.

42.2 Další informace k tématu konferenční volání

[Konferenční volání - popis](#)

43 Menu seznamy

43.1 Seznamy ?ísel

Telefonní seznam

Telefonní seznam je seznam známých telefonních ?ísel, které se v úst?edn? dál mohou používat p?i definici r?zných pravidel (p?íchozí hovory, p?esměrování, [Blokování odchozího hovoru](#), [VIP list](#), [Blacklist](#) apod.).

Telefonní seznam m??ete propojit s kontakty ve Va?ich jí? používaných aplikacích - nap?. máte ú?et u google a v n?m jí? nějaké kontakty s telefonními ?íslý máte, mebo m??ete napojit své kontakty ze CRM.

Vyzkou?eli jsme propojení kontakt? /adresá?? o desetitisících polo?ek nap?. z kontakt? [google ú?tu](#), nebo napojení do SugarCRM.

Ve spojení s námi vyvinutou aplikací [CRM reader](#) m??e vzniknout silný nástroj pro firemní klientelu, podporu prodeje ?i servisních prací pro Va?e zákazníky.

Dal?í informace k tématu telefonní seznam

[Vytvo?ení telefonního seznamu](#)

[Import/Export telefonního seznamu](#)

[Ov??ení mobilního ?ísla](#)

43.2 Nový seznam

Zde máte možnost vytvá?et a editovat své [telefonní seznamy](#), [ov??it si mobilní telefonní ?íslo](#) (pro vyu?ití ve spojení s Va?ím VoIP ?íslem) - nap?. pro [zm?nu zobrazovaného ?ísla](#), synchronizovat s mobilem a vytvá?et hlasové zprávy.

43.3 Ov??it mobilní ?íslo

43.4 Hlasové zprávy

Hlasové zprávy - tato možnost Vám umožní nastavit si hromadné zavolání (úst?edna bude volat lidem) na [Vámi vytvo?ený tel.seznam](#), kde na vstupní skupin? vybraného ?ísla si m??ete nap?. [definovat hlasovou zprávu](#) oznamující nějakou událost (nap?. chcete hromadn? sd?lit svým zákazník?m, ?e plánujete celozávodní dovolenou, kdy nebudete dostupní).

Dal?í ze zp?sob? vyu?ití je nap?. ten, ?e si nastavíte hlá?ky informující va?e zákazníky, ?e jsou po termínu splatnosti a tedy by m?li co nejd?íve reagovat-vyrovnat pohledávky.

44 Menu Výpisy

Pracujete zde se záznamy, které se zaznamenávají ve VUM o jejím provozu na Vašich číslech:

Výpis hovorů

Záznamy hovorů

Záznamy Call centra

Přijaté faxy

Záznamník

Faktury

dialplan - grafické zobrazení Vašeho nastavení volání (ve formě vývojového diagramu)

45 Místo na ústředn?

Zde se zobrazuje aktuální využití obsazeného místa na ústředn?:

- Fronta - velikost v MB, počet soubor?
 - Hovor - velikost v MB, počet soubor?
 - Hlasovka - velikost v MB, počet soubor?
 - Hlášky - velikost v MB, počet soubor?
-

Celkem v MB

V tabulce máte možnost si nastavit, zda se má něco smazat (vždy na konci řádku vybrat jednu z možností).

46 Nacteni dtmf

46.1 DTMF

Tato funkce je experimentální, může být kdykoli upravena nebo zrušena

Tato funkce po pípnutí otevírá vstup z klávesnice.

Jako parametry jsou

- Maximální délka - pokud bude zmáknuto tento počet číslic, pak již nejsou další otevírána
- Timeout - maximální počet sekund kdy bude otevírat vstup z klávesnice. Kdykoli dříve lze zadávání ukončit/potvrdit mezíčkou (#)

Výstupní hodnoty jsou

- **Zadané číslo** - Pokud je zadáno číslo nejdříve timeout a potvrzeno mezíčkou
- **Zadané číslo** - Pokud je zadáno číslo nejdříve timeout a jeho délka dosáhla maximální délku
- **timeout** - Pokud vypršel timeout a nebylo zadáno žádné číslo
- **timeout/Zadané číslo** - Pokud vypršel timeout a před jeho zadáním bylo zadáno číslo (případně jeho část)

Tyto údaje lze poslat například ke zpracování přes API jako parametr `p% API -web` nebo `API-podminka`

47 Nastavení blokování odchozích hovorů

Pokud chcete blokovat celý blok čísel, stačí zadat požadované čísla - například. chcete blokovat všechny mobily > zadáte **nový seznam** s názvem "mobily". Editem u názvu "mobily" otevřete tento seznam a do pole číslo zadáte "6" do příjmení například. "mobil s prefixem 6" a uložíte. Dále do seznamu zadáme další záznam a do pole číslo zadáte "7" do příjmení například. "mobil s prefixem 7" a uložíte.

Tím máme připravený seznam, který můžeme použít například na blokování odchozího hovoru na mobil.

Blokování odchozího hovoru
Blokování odchozích hovorů - příklad

48 Nastavení Callback přes SMS - příklad

Pro spojení hovorů mezi čísly je potřeba nejdříve definovat Vaše číselné heslo.
Toto heslo si definujete/zapíšete ve VUMu v menu "Generál"

Pro vytvoření spojení můžete zaslat SMS na číslo:775100990
ve tvaru: CALLBACK vase_voip_cislo ciselne_heslo cislo_kam
např.:
CALLBACK 558840000 123456 800123456

Pokud nechcete hovor spojit na mobil, ze kterého jste odeslal/a SMS, zadejte jako další parametr požadované číslo.

Např.: V zahraničí jste u telefonní budky s číslem 0048123456789, pak zašlete SMS ve tvaru
CALLBACK 558840000 123456 800123456 0048123456789

Ústředna pak zavolá na číslo 0048123456789, a po přijmutí hovoru v budce Vás ústředna spojí s číslem 800123456. Hovor bude účtován jako VoIP volání z čísla 558840000 do budky a VoIP do cílového čísla.

49 Nastavení klapek

Nastavení klapek (definice krátkých čísel-klapek k jednotlivým vaším číslům v ústředn).

50 Nastavení provolby

50.1 Nastavení provolby

Zadání: chci mít možnost ze svého mobilního čísla se propojit na jiné tel. číslo, ale za hovorné voip>zahraničí.
Bez využití této možnosti bych mohl být volán takovýto hovor tarifem mobil>zahraničí u svého mobilního operátora.

V takovémto případě platím spojení: mobil>voip (volám na VoIP číslo své VUM) a pak platím pokrování hovoru z VoIP VUM > zahraničí, což v současnosti je požád o dost levnější, než přímé volání mobil>zahraničí.

Tohoto nastavení docílíme například tímto způsobem:

Musíme si nadefinovat **telefonní seznam**, který bude obsahovat telefonní čísla, která mohou používat provolbu (např. své mobilní číslo, nebo mob. čísla své rodiny, kterým chci umožnit levnější spojení tímto způsobem). Pro tento příklad ho pojmenujeme "GSM provolba".

Dále si musíme nadefinovat vlastnosti skupiny /podobně jako u **nastavení skupiny pro záznamník**, která bude reagovat na zadání provolby po dovolání některého z čísel z tohoto tel. seznamu. Pro tento příklad ji pojmenujeme "čekám_na_provolbu".

V menu: rozšířeně>skupiny si vyberte skupinu telefonního čísla na vstupu, které Vám umožní připojení provolbou. Přidáme další řádek pravidla a posuneme ho na druhý řádek shora. V řádku vybereme v prvním sloupci "volání z čísla", ve druhém pak telefonní seznam "GSM provolba" a ve třetím sloupci vybereme "čekám_na_provolbu".

Tímto nastavením jsme ekli ústředně, že pokud přichází číslo je ze seznamu "GSM provolba", tak má tento hovor přesměrovat na skupinu funkcí "čekám_na_provolbu", kde je hovor dále zpracováván nastavenými pravidly (tedy rovnou reagovat na zadání volaného čísla, na které pak hovor připojí).

Podobný způsob bychom mohli nastavit i pro ověřené PINem a tedy toto by mohl dělat ten volající, který zná PIN pro použití provolby, a to z jakéhokoliv tel. čísla.

50.2 Další informace k tématu provolba

[Provolba - popis funkce](#)

51 Nastavení přepřevání přes SMS - příklad

Pro nastavení přepřevání hovorů z Vašeho čísla na jiné číslo je potřeba si nejdříve svůj mobil (mobilní číslo) ověřit.

Pro vytvoření spojení můžete zaslat SMS na číslo:775100990
ve tvaru: PRESMERUJ vase_voip_cislo cislo_kam
např.
PRESMERUJ 558840000 800123456

Tím nastavíte ústřednu tak, aby příchozí hovory na Vaše VOIP číslo rovnou přepřevávala na cílové číslo.

Doplňující příkazy u přepřevání přes SMS:
- PRESMERUJ-zrus 558840000 (ústředna zruší přepřevání)
- PRESMERUJ 558840000 0 (ústředna zruší přepřevání)

52 Nastavení zm?ny ?ísla volajícího - p?íklad

52.1 P?íklad zm?ny ?ísla volajícího

Chtete aby Va?e VoIP tel.?íslo #111 111 111 se ukazovalo volanému jako ?íslo #222 222 222 (ob? ?ísla ji? máte zavedeny v seznamu na úst?edn?). Na prvním ?ádku nastavíte z roletového menu funkci CID (Caller ID) a ve výb?ru mo?ných ?ísel si vyberete tel.?íslo #222 222 222. Nyní nastavte na druhém ?ádku (druhý ?ádek p?idáte kliknutím na tlačítko "p?idat ?ádek"), nastavte ve sloupcích co se má s hovorem stát (pro náš p?íklad jsou to volby: volané a volání, kdy délka volání z?stane prázdné pole).

Tím jsme úst?edn? ?ekli, ?e odchozí volání z ?ísla #111 111 111 (editujeme skupinu výstup pro ?íslo #111 111 111) bude posílat volanému pod ?íslem #222 222 222.

M?ete si dokonce nastavit i své GSM ?íslo, které do seznamu dostanete pomocí [Ov?ení mobilního ?ísla](#), kterým se chcete prezentovat.

Tento p?íklad se hodí nap?. pro operátory [callcentra](#), kterým se zákazník nemá dovolávat zp?tn? p?ímo na jejich telefon, ale dovolá se zase "do fronty" callcentra.

53 Nastavení časového profilu

Nový časový profil přidáte kliknutím na tlačítko "Přidat časový profil" a zde nadefinujete:

Čas - hodina:minuta - hodina:minuta

Den týdne - rozmezí pro které dny bude podmínka platit

Den v měsíci - rozmezí pro které dny v měsíci bude podmínka platit

Měsíc - rozmezí pro které měsíce bude podmínka platit

Příklad nastavení časového profilu

54 Nastavení časového profilu - příklad

Příklad:
Vaše firma má otevřeno pondělí a pátek od 9:00 do 17:00 a v sobotu od 9:00 do 12:00
Klikněte na "Přidat časový profil"
Do pole "Název" zadejte například "pracovní doba"

Čas: 9:00 - 17:00
Den týdne: Pondělí - Pátek
Den v měsíci: 1-31
Měsíc: Leden - Prosinec
Klikněte na "uložit"
Tím jste nadefinovali pracovní dobu pro prac.dny v týdnu. Zbývá ještě nadefinovat sobotu (protože má jinak otevírací dobu, než dny v prac.týdnu, musí se přidat jako druhá podmínka).

V seznamu vyberte Vámi uložený záznam "pracovní doba" klikem na tlačítko "edit"
Stiskněte na tlačítko "+" tím vytvoříte nový časový blok, kde zadáte čas: 9:00 - 12:00
Den týdne: Sobota - Sobota
Den v měsíci: 1-31
Měsíc: Leden - Prosinec
Klikněte na "uložit"

časové pásmo

```
<flvplayertwo width="852" height="484" autoPlay="true" autoBuffering="true">Caspasmo.flv</flvplayertwo>
```

55 Nastavitelné vyzváněcí melodie

55.1 Vyzváněcí melodie

Místo klasického vyzvánění je volajícímu přehrávána vybraná melodie.

55.2 Další informace k tématu vyzváněcí melodie

[Vyzváněcí melodie - nastavení](#)

56 Nepokračovat po hovoru

56.1 Nezavěsit po hovoru

Každý hovor po tomto nastavení může pokračovat i když byl úspěšně proveden.

Standardně se po úspěšně provedeném volání hovor ukončí-zavěsí.

Toto je možno využít, pokud si po každém dokončeném hovoru např. chcete nechat VUMem odeslat přednastavený email.

56.2 Další informace k tématu nezavěsit po hovoru

[Nezavěsit po hovoru - nastavení](#)

57 Nezavěsit po hovoru - nastavení

57.1 Nezavěsit po hovoru - nastavení

Nastavení provedeme s pomocí [skupiny](#), v menu: rozšířeně>skupiny, kde si vyberete skupinu, která bude definovat při přechodu hovoru, že po dokončení hovoru se hovor nezavěsí, ale bude možno je to nadefinovat akci k provedení.

V editaci vybrané skupiny přidejte nový řádek (symbolem "+"), posuňte ho na druhou pozici shora a nadefinujte takto:
V prvním sloupci vyberte "zaslat email" a ve druhém pak [nadefinujte text](#), který bude [odeslán emailem](#).
Email je odeslán na emailovou adresu vyplněnou v nastavení [hlasového záznamníku](#).

57.2 Další informace k tématu nezavěsit po hovoru

[Nezavěsit po hovoru - popis funkce](#)

58 Návod

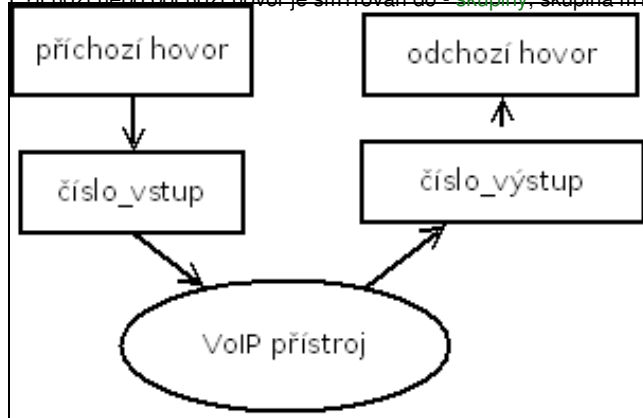
Odkaz do návodu k vlastnostem, funkcím a nastavení VUM [Odhlásit](#) - tlačítko pro odhlášení z administrace VUM

59 Návod?da pro VUM - virtuální úst?edna Mikrotech

59.1 Návod?da VUM

Virtuální Úst?edna Mikrotech (VUM) je komplexní a dynamicky nastavitelná telefonní úst?edna jak pro firmy, tak pro koncové zákazníky. VUM má vlastní strukturu, kterou p?ed nastavením roz?í?ených funkcí úst?edny je pot?eba pochopit. Bez hlub?ích znalostí, lze nastavit základní funkce v základním menu pomocí Pr?vodce. VUM obsahuje ?adu standardních i roz?í?ených funkcí.

P?íchozí nebo odchozí hovor je sm?rovan do - skupiny, skupina m?ze obsahovat ?adu funkcí a podmínek.



Do které skupiny má sm?rovat odchozí nebo p?íchozí hovor definujete v menu "Volání".

Pot?ebujete-li nastavit chování p?íchozích hovor?, b??te do menu > ?íslo: vyberte ?ádek s telefonním ?íslem, které hodláte upravit a klikn?te na název skupiny ve sloupci "vstupní skupina". Nap?. budete chtít **nastavit pravidla pro p?íchozí hovory** tak, ?e pokud Vám bude volat n?kdo ze seznamu "rodina", tak se Vám dovolá a v?e ostatní bude p?epojeno rovnou na záznamník (nebo na jiné tel.?íslo), s oznámením, ?e je mimo pracovní dobu...

Chcete-li nastavit chování odchozích hovor?, b??te do menu > ?íslo: vyberte ?ádek s telefonním ?íslem, které hodláte upravit a klikn?te na název skupiny ve sloupci "výstupní skupina". Nap?. budete chtít omezit odchozí volání tak, **aby nebylo mo?né volat do ur?itých sm?r?** (zahraní?í, mobily apod.)

Podmínky volání- rozhodují kterým sm?rem se hovor bude ubírat podle ?asu volání,kdo volá, kam volá. Pokud podmínka vyhovuje kriteriím, bude sm?rována na jinou, Vámi definovanou skupinu.

59.2 Struktura menu VUM

V záhlaví administra?ního rozraní VUM jsou zobrazovány následující údaje:

- login, pod kterým jste aktuáln? p?íhlá?en - Va?e jméno
- Cena za VUM - m?sí?ní cena za nastavené funkce VUM, které vyu?íváte - v?etne.DPH
- Kredit - aktuální vý?e z?statku na va?em kreditu s mo?ností navý?ení

Úplný popis menu VUM (klikn?te pro detail): [Struktura menu VUM](#)

59.3 Funkce

Zde je popis vlastností jednotlivých funkcí, které m?žete nastavovat v úst?edn?. [Seznam v?ech funkcí](#)

- API -web
- API - volání
- Alternativní CLI
- Audio hlá?ky
- Blokování odchozího hovoru
- Callback
- Callback s PINem
- Callback p?es SMS
- Cid
- CRM reader
- ?ekání
- Dymanické p?esm?rování
- Elektronický fax
- Fronta
- Funkce
- Hlasitost
- Hlasová schránka
- Hudba
- Konferen?ní volání
- Nastavitelné vyzván?cí melodie
- Nepokra?ovat po hovoru
- Ov??ení PINem
- Pin
- Podmín?né volání podle ?asu
- Podmín?né volání podle ?íslo volaného
- Podmín?né volání podle ?íslo volajícího
- Profily

Provolba
Převzetí hovoru
Telefonní seznam
přesměrování a přepojení hovoru
Volání
Zaslat email
Záznámník
Záznam hovoru
Změna čísla volajícího

59.4 Tutoriály

Návody jak nastavit požadovanou funkci:

Audio hlásky - nastavení

- jak nastavit audio hlásky

Instalace programu CRM reader - nastavení VUM

- jak nastavit VUM pro správnou funkci CRM readeru

Telefonní seznamu - vytvoření

- jak vytvořit telefonní seznam.

Klapky a rychlé volby - nastavení

- jak si nastavit klapky, zkrácené volby a funkce

Změna čísla volajícího

- jak si nastavit, aby volaný viděl jiné číslo, než ze kterého volám.

Blacklist

- volající zneužívá svých služeb / obtěžující volání, potřebuji nastavit aby se mi toto číslo resp. seznam čísel nedovolal.

VIP list

- potřebuji aby se mi pouze dleřítí zákazníci dovolali také po pracovní době.

blokování odchozího hovoru

- potřebuji zaměstnanec zakázat volání na mobily a do zahraničí.

Hlasová schránka - nastavení

- jak nastavit (aktivovat) hlasovou schránku s možností odesílání vzkazů do emailu.

IVR nastavení

- jak nastavit IVR

Skupiny - nastavení

- jak nastavím skupiny

Vyzváněcí melodie - nastavení

- jak nastavit vyzváněcí melodii

Konferenční volání - nastavení

- jak nastavit konferenční volání

Dynamické přesměrování - nastavení

- jak nastavit dynamické přesměrování

Nezávisit po hovoru - nastavení

- jak nastavit ústřednu, aby po dokončeném hovoru jeřt provedla akci

Profily - nastavení

- jak definovat profil a jeho funkce

Záznam hovoru

- jak nastavit, aby se zaznamenával přběh hovoru

Přepojení s přesměrování hovorů - nastavení

- způsob nastavení pro přepojení hovorů

59.5 Příklady

Příklady nastavení konkrétních požadavků na funkčnost ústředny

Nastavení změny čísla volajícího - příklad

- volající si může nastavit jiné číslo, aby se zobrazovalo volanému (ze svého seznamu čísel v ústředně).

Klapky a rychlé volby - příklad

- můžete si nastavit klapky, nebo rychlé volby pro pohodlnější opakovaná volání, přepojování apod.

Nastavení Callback přes SMS - příklad

- nastaví funkci callback přes SMS a umožní tak sestavení spojení ústředna > volající > volaný.

Ověření mobilního čísla - příklad

- ověřte si mobilní číslo, aby jste ho mohli využívat v nastavení VUM

Nastavení časového profilu - příklad

- jak si nastavit časový profil pro "otevřací dobu" Pondělí - Pátek 9:00 - 17:00, Sobota 9:00 - 12:00

Blokování odchozích hovorů - příklad

- jak nastavit, aby volající nemohl volat na mobilní čísla v ČR a uslyšel o tom hlasové upozornění - hlásku

IVR nastavení logiky

- potřebuji aby u přichozího hovoru, pokud zákazník zmáčkne 1 tak je spojí na prodejnu, 2 na reklamacie. Přehraje se u toho odpovídající hláška.

Příklad synchronizace adresáře kontaktů Vašeho Google účtu

- chci propojit své google kontakty a využívat je ve VUM společně s funkcí CRM readeru

60 Ovládací sms

60.1 Ovládací SMS

Tato stránka soustředí jednotlivé možnosti zasláním SMS příkazů pro změny ve virtuální ústředně.

Nastavení Callback přes SMS - příklad

- nastaví funkci callback přes SMS a umožní tak sestavení spojení ústředna > volající > volaný.

Nastavení přesměrování přes SMS - příklad

- nastaví funkci přesměrování přes SMS, přesměruje příchozí hovory na cílové číslo.

Povolení volání do zahraničí přes SMS - příklad

- povolí volat do zahraničí přes SMS

Změna profilu přes SMS - příklad

- změní profil / přepne na požadovaný profil přes SMS. Profil definuje chování příchozího hovoru (můžete mít nastaven jeden profil pro pracovní den, jiný pro mimopracovní den, jiný třeba pro přesměrování na spolupracovníky či do záznamníku apod.)

Přehled příkazů pro ovládání ústředny pomocí SMS:

| příkaz | vlastnost | vzor zadání | příklad |
|-----------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| KOD | povolí volání do zahraničí | KOD voip_cislo sdeleny_kod | KOD 558840000 1234 |
| CALLBACK | požadavek na callback-zpětné volání | CALLBACK vase_voip_cislo cislo_kam | CALLBACK 558840000 800123456 |
| PRESMERUJ | nastavení přesměrování svého čísla | PRESMERUJ vase_voip_cislo cislo_kam | PRESMERUJ 558840000 800123456 |
| PROFIL | změní/aktivuje na požadovaný profil | PROFIL vase_voip_cislo cislo_profilu | PROFIL 558840000 2 |

61 Ov??ení mobilního ?ísla

61.1 Ov??ení mobilního ?ísla

P?epn?te se do roz??í?ené?ho nastavení, klikn?te na menu Seznamy, následn? na podmenu Ov??it mobilní ?íslo. Zde zadejte Va?e mobilní ?íslo, potvrzením bude zaslán na toto ?íslo kontrolní kód, který zadáte do formulá?e. Ov??ené mobilní ?íslo uvidíte v seznamu svých ?ísel na stejné stránce. Takto ov??eným mobilním ?íslm se pak m??ete "tvá?it", kdy? budete volat ze sít? VoIP.

Ov??ení mobilního ?ísla - p?íklad

62 Ov?zení mobilního ?ísla - p?íklad

Ve svém chytrém mobilu máte SIP klienta a v n?m nastaveno své VoIP ?íslo, ze kterého voláte výhodn?ji, ne? u svého mobilního operátora. Chete tedy maximáln? ?et?it náklady na volání a p?esto se chcete prezentovat jen jedním tel.?íslem, na kterém jste k zastí?ení.

Aby se Vám Va?e GSM ?íslo zobrazilo v tel.seznamu pro pou?ití, musíte si ho nejdíve **ov??it**.

Nastavíte si tedy v úst?edn? **Zm?nu ?ísla volajcího** a pak jste na p?íjmu s jedním ?íslem, a m?ete si sami rozhodovat p?es koho budete jednotlivé odchozí hovory uskute?ovat (dle výhodnosti ú?tované ceny mobilního operátora, nebo VoIP operátora). Také lze nastavit chytrý telefon tak, ?e pokud je p?ipojen k internetu - nap?. p?es Wifi v kancelá?i, u Vás doma, nebo v internetové kavárn?, budou odchozí volání sm?rovány do VoIP (a tedy výhodn?ji) a jakmile se odpojí od internetu, budou odchozí volání sm?rovány do GSM sí? Va?eho mobilního operátora.

63 Ov?zení PINem

63.1 Ov?zení PINem

V n?kterých ?ástech (nap?. [provolba](#)) budete pot?ebovat omezit p?ístup jen n?kterým lidem. Toto lze provést nap?íklad funkcí [Podmín?né_volání_dle_?isla_volajícího](#) nebo práv? ov?zení PINem. Pokud tuto funkci za?adíte do skupiny spolu se zadáním pinu, pokračování bude možné pouze v p?ípad?, že volající zadá tento PIN. D?ležit? pro tuto možnost je mít funk?ní DTMF.

64 Pin

64.1 PIN

Toto je popsáno na stránce [Ov??ení PINem](#)

65 Podmínkové volání dle čísla volajícího

65.1 Podmínkové volání dle čísla volajícího

Pokud chcete nastavit aby se ústředna chovala pro různé volající jinak, použijte ve skupinách funkci Volání z čísla. Pokud vyhovuje, pokračuje ve skupině dále, jinak pokračuje ve Vámi definované skupině.

Nejdříve si vytvořte **skupinu**), která se provede po splnění podmínky (volající je na **listu**). Následně do vstupního volání umístíte zda volající splňuje podmínku.

66 Podmínkové volání podle času

66.1 Podmínkové volání

Pokud chcete nastavit aby se ústředna chovala v různých časových úsecích jinak, použijte ve skupinách funkci "Vyhovuje časovému období". Pokud vyhovuje, pokračuje ve skupině dále, jinak pokračuje ve Vámi definované skupině.

Nejdříve si vytvořte skupinu, která se provede po splnění podmínky (čas volání vyhovuje časovému období). Následně do vstupního volání umístíte časovou podmínku.

```
<flvplayertwo width="844" height="452" autoPlay="true" autoBuffering="true">Casovepodminenevolani.flv</flvplayertwo>
```


67 Podmínkové volání podle čísla volajícího

67.1 Podmínkové volání podle čísla volajícího

Pokud chcete nastavit aby se ústředna chovala pro různé volající jinak, použijte ve skupinách funkci Volání z čísla. Pokud vyhovuje, pokračuje ve skupině dále, jinak pokračuje ve Vámi definované skupině.

Nejdříve si vytvořte **skupinu**, která se provede po splnění podmínky (volající je na **listu**). Následně do vstupního volání umístíte zda volající splňuje podmínku.

68 Podmínkové volání podle čísla volaného

68.1 Podmínkové volání podle čísla volaného

Pokud chcete nastavit aby se ústředna chovala pro různé volající jinak, použijte ve skupinách funkci "Volání na číslo". Pokud vyhovuje, pokračuje ve skupině dále, jinak pokračuje ve Vámi definované skupině.

Nejdříve si vytvořte skupinu, která se provede po splnění podmínky (volající je na telefonním seznamu). Následně do výstupního volání umístíte zda volající splňuje podmínku.

69 Povolení volání do zahraničí přes SMS - příklad

Pro povolení volání do zahraničí je potřeba ústředně sdělit požadovaný bezp.kód, který Vám sdělila před hovorem. Zaslání SMS se využije v případě, že kód nemůžete zadat přímo během hovoru (např. Vám nefunguje DTMF volba).

Pro povolení spojení do zahraničí zašlete SMS na číslo:775100990
ve tvaru:
KOD vase_voip_cislo sdeleny_kod
např.
KOD 558840000 4231

Tím ústředně sdělíte, že jste oprávněn volat na zahraniční čísla.

70 Profily

70.1 Profily

Pokud potřebujeme aby se ústředna chovala v různých situacích různě - využijeme k tomu profily.

Např. při odchodu z firmy změníme profil a volající na místo dovolání se na telefonní přístroj si vyslechnou hlášku, že momentálně se jim nikdo nemůže vnovat. Další profil může mít nastaven na přesměrování na mobil apod.

70.2 Další informace k tématu profily

[Profily - nastavení](#)

71 Profily - nastavení

71.1 Profily - nastavení

Profily lze m?nit zadáním kódu p?es telefonní p?ístroj nebo pomocí SMS zprávy. Tento kód si nastavíme v menu [klapky](#).

Maximální počet profil? se nastavují v menu **Generál**.

Pro nastavení jak se má ?íslo, p?i kterém profilu chovat (do které skupiny se má sm?rovat) nastavíme v menu **Volání**, výb?rem ?íslo, profilu a skupiny.

71.2 Dal?í informace k tématu profily

[Profily - popis funkce](#)

72 Provolba

72.1 Provolba

Při funkci provolba VUM čeká na vytvoření čísla na které bude hovor spojen.

Doporučuje se spojit tuto funkci **ovčeniím volajícího** nebo **ovčeni PINem**. Tím docílíte že pokud se autorizovaná osoba dovolá na nastavené číslo, má možnost se spojit za levnější VOIP volání např. do zahraničí.

72.2 Další informace k tématu provolba

Příklad nastavení provolby

73 Průvodce

Průvodce slouží k asistovanému nastavení funkcí VUM. Možnost jednoduchého nastavení vlastností ústředny pomocí průvodce.

74 Převzetí hovoru

74.1 Převzetí hovoru?

VUM umožňuje vyzvednout jakýkoli hovor v rámci Vaší ústředny.

Kód pro vyzvednutí hovoru si nastavíte v sekci **klapky**, standardně je přiznačen *29.

Pokud některý telefon v rámci ústředny vyzvání, můžete ho z jiného přístroje (musí být připojen ve stejné virtuální ústředně) vyzvednout tímto kódem.

75 Přidat další číslo

Toto použijte v případě, že si chcete objednat další telefonní číslo (jde o registrační proces nového tel. čísla), které bude přiřazeno k Vašemu účtu ve VUM (a bude společně s již existujícími registrovanými čísly také účtováno ze stejného kreditu).

Můžete si registrovat čísla GEO i NE-GEO, která pak můžete nastavovat společně ve VUM (např. si vytvořit [Callcentrum](#), nebo si nadefinovat [IVR](#) apod.)

76 P?ihlá?ení

Ne? uvidíte samotné menu úst?edny, musíte projít p?es autorizaci - tedy se do úst?edny p?ihlásit p?id?leným jménem a heslem.

P?ístupové údaje: jméno a heslo, jste získali p?i registraci prvního ?ísla - je tedy identické jako p?ístup do rozhraní pro správu tel.?ísla (je zasíláno na email uvedený p?i registraci).

Kompletní návod?du pro VUM (kterou p?b??n? dopl?ujeme), [On-line verze návod?dy ZDE](#) - tato verze návod?dy je on-line "živá", klikací, HTML provázaná nezi jednotlivými odkazy
Samotnou úst?ednu najdete na adrese: <http://vum.mikrotech.cz>

Pokud máte dotazy k úst?edn? nebo nastavení p?ístroje apod. nav?tivate stránku ?astých dotazy dotazy.mikrotech.cz

76.1 Heslo pro p?ihlá?ení

Pokud zapomenete své heslo k ú?tu do VUM (získali jste ho p?i registraci), máte mo?nost si jej nechat zaslat znovu. Tato mo?nost se Vám zobrazí po prvním p?ihlá?ení, které skon?ilo neúsp?n? (tedy Vás úst?edna nepoznala a nep?ihlásila k ú?tu). Pro znovuzaslání hesla musíte zadat telefonní ?íslo z ú?tu, ke kterému se chcete p?ihlásit a zadat emailovou adresu, která je u tohoto ú?tu vedena (a zároveň na tento email bude znovu zasláno heslo k ú?tu VUM).

77 Příklad synchronizace adresáře kontaktů Vašeho Google účtu

Pro spárování Telefonního seznamu ve VUM a Vaším účtem v Google kontaktech, je potřeba vytvořit "propojení". Toto propojení vytvoříte v menu administrace VUM: General > Google Účet

Zvolte možnost "Přidat Google účet", budete přesměrováni na stránky google, kde se autorizujete se svým google účtem a budete požádáni o svolení, aby aplikace CRM reader mohla přistupovat ke kontaktům google účtu (povolíte stiskem tl. Allow access". Tímto se vrátíte do nastavení VUM, kde stiskem tl. "pokračujte ZDE" Vám ústředna ukáže aktuální nastavení propojení VUM s google účtem/úty. Můžete si propojit i více Google účtů.

Nyní si založte nový telefonní seznam a propojte ho s kontakty na google účtu.

V administrativním menu VUM: Rozříděné Seznamy nový seznam zadejte název nového seznamu (např. google_kontakty_moje) a v rolovacím menu zvolte možnost "google účet".

Tlačítkem "uložit nový seznam" se dostanete na stránky k výběru google účtu, kde potvrdíte uložení vytvoření nového tel.seznamu. Po úspěšném uložení nového tel.seznamu se Vám zobrazí přehled všech Vašich telefonních seznamů.

Synchronizace probíhá v pravidelných časových intervalech (může být závislá na celkovém počtu kontaktů v google účtu).

Další výhodou tohoto propojení je jednoduchá editace kontaktu google přímo z prostředí administrace (tel.seznamu) VUM. Kliknutím na jméno kontaktu v seznamu google - se rovnou přenesete na detail v adresáři kontaktů google, kde kontakt můžete patřičně upravit, uložit a následná změna se promítne i do připojeného tel.seznamu ve VUM (také do tel.seznamu ve Vašem telefonu, pokud i on je spárován se stejným google účtu.)

Nyní když máte hotové propojení kontaktů z google účtu do Vašeho telefonního seznamu a zároveň máte hotové propojení programu CRM reader, který máte spuštěný na svém počítači s OS Windows a někdo přijde Vám přichozí volání z Vašeho tel. čísla - objeví se Vám v pravém dolním rohu obrazovky "bublinka" - volající číslo (a pokud je v telefonním seznamu již uloženo) tak i jméno kontaktu, kde po kliknutí na oznamující "bublinu" se Vám otevře detail kontaktu nařazený z adresáře kontaktů google. Takto si můžete jednoduše vytvořit malé "CRM centrum" a mít tak pod vztáhlou kontrolou správu svých kontaktů.

Při prvním otevření bublinky se Vás v otevřeném okně zeptá aplikace na přístupové údaje z google účtu, a jakmile je zadáte správně, již můžete pracovat s Vašimi kontakty google. Toto je vyžadováno jen při prvním spuštění a prvním zavolání.

Máme již připraveno i napojení na účty do CRM systému sugarCRM, který je již podstatně vyspělejší nástroj pro nasazení CRM řešení v malé i větší firmě. Jde o modulární CRM řešení, které lze přizpůsobit v podstatě jakýmkoliv firemním procesem a zefektivnit tak činnosti se zákazníky (nabídky, market.kampaně, servisní služby, hot-line, spolupráce obchodníků v týmu, reportování, manažerské výstupy apod.)

Pro vaše zájemce poskytujeme provoz systému SugarCRM jako SaaS.

SaaS (Software jako služba - Software as a Service) je model nasazení softwaru, kdy dochází k hostování aplikace provozovatelem služby. Služba je dále nabízena zákazníkům přes internet. Eliminováním potřeb instalace a provozu aplikace na vlastních zařízeních.

Toto řešení uspořádá zákazníkovi značné prostředky, které by musel investovat do nákupu hardware, správu aplikací či nákupu serverových licencí. Tím, že celá aplikace běží na našich prostředcích, se zájemce stará jen o běžný chod aplikace a její nastavení, o technickou správu prostředků a dostupnost v rámci veřejného internetu se staráme my.

78 Rozšířené

Menu rozšířené slouží k přepnutí do rozšířeného menu pro nastavování pokročilých funkcí VUM

V tomto menu vidíte (oproti menu: Základní) navíc tyto odkazy:

[?as.profil](#)

[Seznamy](#)

[Hlášky](#)

[IVR](#)

[Call Centrum](#)

[Skupiny](#)

[Volání](#)

[www](#) - slouží ke zřízení www stránek uživatele ve tvaru <http://nazev-uzivatele.bigplanet.cz>, které můžete plnit a provozovat zcela ZDARMA

Základní - slouží k přepnutí do základního menu pro nastavování funkcí VUM

79 Skupiny

79.1 Skupiny

Skupiny slouží k definici souboru pravidel, které se zpracovávají "shora > dolů", a pokud vyhovuje definované podmínce (funkce, melodie časové období apod.), postupuje k dalšímu řádku, kde se pokusí zpracovat další definici. Tímto "skládáním" lehce docílíte nadefinování potřebné funkčnosti (např. přehrávání vyzváněcí melodie, IVR apod.)

79.2 Další informace k tématu skupiny

Skupiny - nastavení

Skupiny - příklad nastavení připojení na záznamník

Skupiny - příklad nastavení pro IVR v pracovní době

80 Skupiny - nastavení

80.1 Skupiny nastavení

Přidat skupiny - Vytvoření nové skupiny Zde pojmenujete svou skupinu pro pravidla volání (dial plan). Tzn. definujete chování hovoru (příchozího, nebo odchozího), jak se bude zpracovávat - podle jakých pravidel se bude hovor zpracovávat.

Pro nastavení zvolte některou skupinu a klikněte na "edit". Zde se zobrazí posloupnost volání, kde sloupce jsou souběžné vyzvánění.

Volání jde po řádcích zhora dolů. Po ukončení volání (délka zvonění je vřetě ne? nastavena, telefon je neodstupný, apod.) následuje zpracování na dalším řádku.

Např. pokud požadují aby 10s vyzváněl telefon s číslem 123 a zároveň 124, pokud nikdo nezvedne hovor vyzváněly pak telefony 123, 124 a 125 zároveň po dobu 2 minut.

V prvním řádku vyberu typ: "Volání", do prvního volného pole zadám telefonní číslo "123", druhého "124", třetího (jiné barvy) zadám délku vyzvánění: "10" v druhém řádku vyberu typ: "Volání", do prvního volného pole zadám telefonní číslo "123", druhého "124", třetího "125", čtvrtého (jiné barvy) zadám délku vyzvánění: "120"

80.2 Další informace k tématu skupiny

Skupiny - popis

Skupiny - příklad nastavení přepojení na záznamník

Skupiny - příklad nastavení pro IVR v pracovní době

81 Skupiny - p?íklad nastavení

81.1 Skupiny - p?íklad nastavení p?epojení na záznamník

Zadání: Vytvořit skupinu s pravidly p?epojení hovoru na hlas.záznamník
Jdeme do menu: roz?í?ené > skupiny > "p?ídat skupinu"

Zvolíme si název nové skupiny nap?. "prepojeni-na-zaznamnik" a uložíme.

V editaci skupiny vybereme ve sloupci 1. hodnotu "záznamník" a ve sloupci 2. vybereme tel. ?íslo záznamníku (tedy to tel. ?íslo v na?í úst?edn?, na kterém budou kon?it tyto vzkazy a celé uložíme.

Tím jsme si p?ipravili skupinu pravidel, která má pouze tu vlastnost, ?e nám v?e "p?epojí" do záznamníku, aby nám mohl volající zanechat vzkaz a m?žeme tuto skupinu pak libovoln? pou?ívat v nastaveních úst?edny (i na jiných místech).

81.2 Dal?í informace k tématu skupiny

[Skupiny - popis](#)

[Skupiny - nastavení](#)

[Skupiny - p?íklad nastavení pro IVR v pracovní době](#)

82 Skupiny - příklad nastavení pro IVR v pracovní době

82.1 Skupiny - příklad nastavení pro IVR v pracovní době

Zadání: Vytvořit skupinu s pravidly přepojení hovoru na hlas.záznamník
Jdeme do menu: rozšířené > skupiny > "přidat skupinu"

Zvolíme si název nové skupiny například "IVR_vstup-prac-doba" a uložíme.

V editaci skupiny vybereme ve sloupci 1. hodnotu "IVR" a ve sloupci 2. vybereme volbu - název jejího definice pravidel IVR a celé uložíme.

Tím jsme si připravili skupinu pravidel, která má pouze tu vlastnost, že se hovor bude chovat podle pravidel, které jsme **definovali v IVR**, aby se volající mohl rozhodnout kam chce dále pokračovat.

82.2 Další informace k tématu skupiny

[Skupiny - popis](#)

[Skupiny - nastavení](#)

[Skupiny - příklad nastavení přepojení na záznamník](#)

83 SMS

Možnost odesílání SMS přímo z rohraní administrace VUM, najdete v základním menu > SMS. Zde máte možnost jednoduchého odesílání SMS zpráv na mobilní čísla v ČR ve dvou režimech: - možnost odeslat SMS včetně identifikace odesílatele (z Vašeho tel. čísla, které máte ve VUM) - možnost odeslat SMS z identifikací čísla SMS brány

Za toto odeslání je účtován poplatek (různý, podle zvolené možnosti) a garantováno je jen předání prvnímu operátorovi (což v určitém minimálním počtu případů, nemusí vždy znamenat doručení ať na cílový telefon).

84 Telefonní seznam

84.1 Telefonní seznam

Telefonní seznam je seznam známých telefonních čísel, které se v ústředně dále mohou používat při definici různých pravidel (příchozí hovory, přesměrování, [Blokování odchozího hovoru](#), [VIP list](#), [Blacklist](#) apod.).

Telefonní seznam můžete propojit s kontakty ve Vašich již používaných aplikacích - například máte účet u Google a v něm již nějaké kontakty s telefonními čísly máte, nebo můžete napojit své kontakty ze CRM.

Vyzkoušeli jsme propojení kontaktů/adresářů o desítkách položek například z kontaktů [Google úřtu](#), nebo napojení do SugarCRM. Ve spojení s naší vyvinutou aplikací [CRM reader](#) může vzniknout silný nástroj pro firemní klientelu, podporu prodeje či servisních prací pro Vaše zákazníky.

84.2 Další informace k tématu telefonní seznam

[Vytvoření telefonního seznamu](#)

[Import/Export telefonního seznamu](#)

[Ověření mobilního čísla](#)

85 import

Pro rychlejší a efektivnější práci s telefonními seznamy jsme implementovali možnosti importu a exportu. Formát souboru je CSV, oddělené hodnoty středníkem ve tvaru: tel. číslo;jméno;příjmení

Takto si můžete jednoduše a rychleji upravit své telefonní seznamy, například přenikem již existujících seznamů, které si upravíte v oblíbeném tabulkovém procesoru.

Takto lze importovat/exportovat telefonní seznamy, které jste si sami vytvořili. Nelze exportovat telefonní seznam, který jste propojili se kontakty na Google úřtu (ten si musíte editovat nástroji googlu).

Telefonní seznam

86 Transfer

86.1 Přepojení a přesměrování hovorů

Asistované přepojení hovorů lze standardně provést jak u příchozích, tak odchozích hovorů. Přepojení se provádí rychlým stiskem dvou hvězdiček (**). Ve sluchátku se ozve "Transfer" a ústředna čeká na vytvoření požadovaného čísla, volajícímu bude přehrávána hudba. Pro spojení můžete vytvořit celé požadované číslo nebo jeho klapku. Následně budete spojeni a bude proveden hovor s tímto číslem. Pokud budete požadovat spojit volaného s přepojeným číslem, zavážete. Pokud se budete chtít vrátit k volajícímu, zmákněte opětovně dvě hvězdičky(**)

86.2 Další informace k tématu přepojení a přesměrování hovorů

[Přepojení s přesměrování hovorů - nastavení](#)

87 Volání

Funkce volání umožňuje definovat vyzvánění na koncovém zařízení. Ústředna směřuje zvonění na dané číslo.

Dalším parametrem definuje celkovou délku zvonění v sekundách. Jedno zazvonění trvá cca 4 sekundy.

Tato funkce lze použít i pro současné zvonění na více číslech (ringgroup).

88 Volání - definice vstup?

88.1 Volání - definice vstup?

V této části si nastavujete chování příchozích hovorů, faxů, nebo se můžete přepnout i do nastavení odchozích volání.

Zde si nastavujete heslo a email, pro práci s hlasovým zákazníkem k danému telefonnímu číslu.

88.2 Další informace k tématu volání-definice vstup?

89 Volání - menu

Nastavení čísla pro přichodí volání Vyberte číslo a profil, který chcete nastavit (profil 1 je základní) Přichodí volání na toto číslo se bude chovat podle tohoto nastavení

Hláška - přehraje vstupní hlášku

Časový profil - Vyberte Vámi nadefinovaný časový profil v sekci "časové profily"

Nevyhovuje časovému období - pokud nevyhovuje Vámi zadanému časovému období spustí se vybraná skupina

Vyhovuje časovému období - pokud vyhovuje Vámi zadanému časovému období spustí se vybraná skupina

List - Vyberte Vámi nadefinované seznam čísel/předčíslí

List vyhovuje - pokud číslo volajícího vyhovuje Vámi zadanému seznamu spustí se vybraná skupina

V nastavení záznamníku vyplňte heslo pro výběr hlasové schránky a email na který Vám zprávy z hlasové schránky budou zasílány.

90 Vytvoření skupiny

90.1 Vytvoření skupiny

Přidat skupiny - Vytvoření nové skupiny
Zde pojmenujete svou skupinu

Pro nastavení skupiny zvolte některou skupinu a klikněte na edit
Zde se zobrazí posloupnost volání, kde sloupce jsou souběžné vyzvánění.

Volání jde po řádcích zhora dolů?

Po ukončení volání (delka zvonění je vztří nebo nastavena, telefon je neodstupný, apod.) následuje na další řádek

Např., pokud požadují aby 10s vyzvaný telefon s číslem 123 a zároveň 124, pokud nikdo nezvedne hovor vyzvanými telefony 123, 124 a 125 zároveň po dobu 2 minut

v prvním řádku vyberu typ: "Volání", do prvního volného pole zadám telefonní číslo "123", druhého "124", třetího (jiné barvy) zadám délku vyzvánění: "10" v druhém řádku vyberu typ: "Volání", do prvního volného pole zadám telefonní číslo "123", druhého "124", třetího "125", čtvrtého (jiné barvy) zadám délku vyzvánění : "120"

91 Vytvoření telefonního seznamu

Telefonní seznam

Nový seznam vytvoříte kliknutím na tlačítko "Nový seznam". Zadáte název, např. firemní, vip, blacklist apod. Po potvrzení jste vytvořili nový telefonní seznam. Kliknutím na "edit" u konkrétního seznamu máte možnost dopisovat telefonní čísla nebo předčíslí a jejich popis do polí jméno a příjmení.

Jako číslo můžete zadat v mezinárodním formátu nebo národním formátu (devět míst), kde se automaticky doplní předvolba 0042.

Telefonní seznam - export/import

Ověření mobilního čísla

Tím máme připravený seznam, který můžeme použít např. na blokování odchozích hovorů na mobil.

Jak blokovat odchozí hovory

<flvplayertwo width="1000" height="468" autoPlay="false" autoBuffering="false">Seznamy.flv</flvplayertwo>

92 Vyzváněcí melodie - nastavení

92.1 Vyzváněcí melodie - nastavení

Aktivaci funkce vyzváněcí melodie provedete ve **skupinách** - menu: rozšířené > skupiny, vyberte vstupní skupinu, která zpracovává příchozí hovor tel. čísla, na kterém chcete nastavit vyzváněcí melodii.

Přidejte další tón (tlačítkem "+"), posuňte si ho na vyžádání pozici (hovor se zpracovává "shora > dolů").
Vyberte v rolovacím menu prvního sloupce hodnotu "Funkce" a v dalším sloupci vyberte "Povolit vyzváněcí melodii", celé pak uložte tl. "uložit vše".

92.2 Další informace k tématu vyzváněcí melodie

[Vyzváněcí melodie - popis](#)

93 Výpisy

V menu výpisy pracujete se záznamy, které se zaznamenávají ve VUM o jejím provozu na Vašich číslech:

Výpis hovorů

- ve výpisu hovorů vidíte uskutečněná volání

Záznamy hovorů

- zde můžete procházet nahrávky telefonních hovorů

Záznamy CallCentra

- záznamy CallCentra

Přijaté faxy

- seznam přijatých faxů s možností fax odesílat

Záznamník

- seznam uložených nahrávek ve hlasové schránce

Faktury

- seznam vystavených faktur - daňových dokladů za šerpané služby

DialPlan

- pohled nastavení pro jednotlivá čísla v grafické podobě

93.1 Další informace k tématu volání-definice vstupů

94 Www stránky

94.1 www stránky

Stránky získáte zcela ZDARMA (po přihlášení do <http://vum.mikrotech.cz>) v rozšířeném menu, odkazem www. Následně po úspěšné registraci, získáte možnost stránky obsluhovat s administrací (na systému Wordpress) na adrese ve tvaru: <http://vas-nazev.bigplanet.cz>

Do připraveného formuláře vyplňte:

název:..... .bigplanet.cz (email:..... (tento email bude použit pro administraci nových stránek)

Stiskem tlačítka "Ověřit" systém zkontroluje, zda Vámi vybraný název je ještě volný (povolené znaky jsou a-z, 0-9 a minus (-), znak mezery není dovolen).

Po kontrole máte možnost potvrdit registraci vybraného jména, nebo se vrátit a změnit požadovaný název.

[Nápověda-Jak pracovat s Wordpressem](#)

95 Zabezpečení ?ísla

Snažíme se o vysokou míru bezpečnosti VOIP zařízení na?ích zákazník? tak, abychom p?edcházeli ?i p?ímo nepovolovali "náhodné" nebo p?ímo úmyslné pokusy o provolání kreditu bez v?domí oprávn?ného u?ivatele.

K tomuto cíli se snažíme neustále p?iblí?ovat na n?kolika úrovních:

1. Samotné systémové zabezpečení úst?edny (zákazník nevidí, ani neovlivní).
2. P?eddefinované pravidla, která má u?ivatel "defaultn?" p?ednastavené v úst?edn? (nemusí si tedy sám nic nastavovat)
3. U?ivatelské možnosti nastavení dal?ích - je?t? p?ísn?j?ích ?i dopl?ujících pravidel/omezení (sám u?ivatel si m??e nastavit/zm?nit chování úst?edny na svých ?íslech)

ad1:

Na?i administráto?i neustále monitorují, vyhodnocují a upravují bezpečnostní nastavení úst?eden a implementují dokonalejš?í ochrany.

ad2:

Pro zamezení neoprávn?ného volání do zahrani?ních destinací je p?ed ka?dým takovým voláním vyzván k zadání bezpečnostního kódu (v ?eském jazyce, tudí? je velká pravd?podobnost, ?e pokud jde o zahrani?ního "volajícího", nebude rozum?t hlá?ce, nezadá správný kód a ke spojení nedojde, robotické volání "automatem" taky nem??e projít). Pro tento p?ípad si zákazník m??e zm?nit toto chování (pokud volá do zahrani?í ?asto, m??e si kontrolu kódem "vypnout" a nahradit ji autorizací IP adresy p?ístroje, ze kterého je voláno).

ad3:

Je?t? bezpečn?ji se budou cítit ti zákazníci, kte?í si sami nadefinují je?t? podrobn?j?í omezení/pravidla, která se budou týkat jen jejich tel. ?ísel (mohou si nastavit r?zná pravidla pro svá r?zná ?ísla). Nap?. pro ty, kte?í si cht?jí nastavit r?zná omezení/pravidla pro odchozí volání (nap?. d?ti nesní volat na barevné linky, zam?stnanci do zahrani?í, nebo na mobily) je tady **mo?nost blokování odchozího volání**.

Nebo si nastavíte **?asové období**, ve kterém odchozí volání nebude povoleno v?bec.

Také si m??ete nastavit kontrolu IP adresy ze které se p?ístroj p?ipojuje k úst?edn?: **restrikce IP adresy**.

Pro v?t?í kontrolu nad svými prost?edky, které provoláváte jsme p?ipravili funkci bezpečnostního depozitu a nastavení **denního limitu**.

96 Zaslát email

96.1 Zaslát email

Z této funkce bude odeslán email na adresu definovanou v **hlasové schránce** a s textem který uvedete do druhého sloupce řádku "odeslat email" ve vybrané **skupině**.

V textu můžete použít parametry, které budou doplněny dle volání:

s% - číslo volajícího.

d% - číslo volaného.

t% - datum a čas volání.

Tuto funkci můžete použít například za klasickým voláním, tím Vám VUM může upozornění o neprovedené akci.

97 Změna profilu přes SMS - příklad

Pro změnu/nastavení jiného profilu zašlete SMS na číslo:775100990
ve tvaru:
PROFIL vase_voip_cislo cislo_profilu
např.
PROFIL 558840000 2

Tím ústředně sdělíte, že chcete změnit aktuální profil na 2 a ústředna nastaví profil 2 jako aktuální.

98 Změna čísla volacího

Odchozí číslo (ze kterého právě voláte), lze přenastavit na jakékoli jiné Vaše číslo, kterým disponujete v ústředně (můžete si nastavit i Vaše reálné mobilní číslo po ověření), takže volaný uvidí vždy stejné číslo, na které se Vám dovolá. Je pak jedno zda Váš hovor je uskutečněn ze sítě VoIP, nebo z jiné.

Téma jako Alternativní CLI
Změna čísla volacího - nastavení
Příklad nastavení změny čísla volacího
Nastavení CID u funkce callback

99 Změna čísla volajícího - nastavení

Nastavení proveďte: čísla > editace výstupní skupiny daného čísla (tedy toho čísla, které se má tvářit jako jiné číslo volanému) a ve formuláři editace skupiny si nastavte pravidla pro odchozí hovor.

Můžete si dokonce nastavit i své GSM číslo, které do seznamu dostanete pomocí [ovvěření mobilního čísla](#), kterým se chcete prezentovat volanému.

[Změna čísla volajícího](#)

[Nastavení změny čísla volajícího - příklad](#)

100 Záznam hovoru

100.1 Záznam hovoru - popis

Funkce záznam hovoru lze zapnout a nebo vypnout ukládání aktuálních hovorů - jak příchozích, tak i odchozích. Ve funkci **Call centra** je záznam příchozích hovorů nastaven automaticky (pro interní potřeby Call centra).

100.2 Další informace k tématu záznam hovoru

[Záznam hovoru - nastavení](#)

101 Záznam hovoru - nastavení

101.1 Záznam hovoru - nastavení

Nastavení funkce záznam hovoru nastavíte ve **skupinách** v menu: rozšířené > skupiny. Pokud chete nahrávat p?íchozí hovory, pak vyberte vstupní skupinu, která zpracovává hovor tel. ?íslo, na kterém chcete nastavit zaznamenávání hovoru. Chcete-li ale nahrávat Va?e hovory odchozí, pak vyberte skupinu výstupní.

P?idejte dal?í ?ádek (tla?ítkem "+"), posu?te si ho na vy?í?í pozici (hovor se zpracovává "shora > dol?"). Vyberte v rolovacím menu prvního sloupce hodnotu "Funkce" a v dal?ím sloupci vyberte "Záznam hovoru", celé pak ulo?te tl. "ulo?it v?e".

Nahrané hovory si m?ete poslechnout v menu: Výpisy > Záznamy hovor?.

Velikost obsazeného místa na disku, má vliv na cenu za vyu?ívané funkce VUM. Proto si hovory stahujte k sob?, ma?te, nebo si objednejte/rezervujte v?í místo na datovém ?lo?i?ti úst?edny, ?ím? m?ete dosáhnout finan?ní úspory.

101.2 Dal?í informace k tématu záznam hovoru

[Záznam hovoru - popis](#)

102 Záznamník

Popsáno jako [Hlasová schránka](#).

103 asové pásma

103.1 ?asové pásma

Zde definujete ?asové období jako profil ?asový profil slouží k definici ?asového úseku ve skupinách, pro který bude platit nastavené pravidlo.

Nový ?asový profil vytvoříte kliknutím na tlačítko "Přidat ?asový profil" kde nadefinujete: ?as - hodina:minuta - hodina:minuta

Den týdne - rozmezí které dny bude podmínka platit.

Den v m?síci - rozmezí které dny v m?síci bude podmínka platit.

M?síc - rozmezí které m?síce bude podmínka platit.

Příklad:

Vaše firma má otevřeno pondělí a pátek od 9:00 do 17:00 a v sobotu od 9:00 do 12:00

Klikněte na "Přidat ?asový profil"

Do pole "Název" zadejte (například) "pracovní doba" ?as: 9:00 - 17:00

Den týdne : Pondělí - Pátek

Den v m?síci: 1-31

M?síc:Leden - Prosinec

Klikněte na "uložit"

V seznamu vyberte Váš uložený záznam "pracovní doba" klikem na tlačítko "edit"

Stiskněte na tlačítko "+" tím vytvoříte nový blok, kde zadáte

?as: 9:00 - 12:00

den týdne : Sobota - Sobota

Den v m?síci: 1-31

M?síc:Leden - Prosinec

Klikněte na "uložit"

103.2 Další informace k tématu ?asové profily

[Nastavení ?asového profilu](#)

[Příklad nastavení ?asového profilu](#)

104 ekání

104.1 ekání

Ize nastavit pauzu a to 1 nebo 10 sekundová. Pokud pouijete více tchto funkci za sebou, asy se budou sítat. Pouívá se hlavně p ed audio hlá kou, která je p e hrána na začátku hovoru.

105 sla - menu

Na této stránce vidíte všechny Vaše registrované telefonní čísla, jejich základní nastavení a stav. Po kliknutí na telefonní číslo pak vidíte jeho detailní nastavení (údaje včetně hesla pro nastavení do SIP klienta), případně máte možnost si nastavení změnit - pokud nevíte co přesně která volba znamená a ovlivní - nechtejte defaultní nastavení.

105.1 Nastavení a seznam telefonních čísel

Kliknutím na "číslo" můžete doplnit nastavení čísla, zaslat konfigurační SMS nastavení čísla:

heslo k zařízení - pro zobrazení hesla, které se zadává do VOIP zařízení/klienta

za natem - pokud nemáte veřejnou IP adresu nastavte na ANO

protokol - UDP, TCP (defaultně UDP), protokol TCP musí podporovat i přístroj.

kodeky - standardně nastavte "alaw ulaw ilbc gsm", pokud máte pomalé připojení zkuste nastavit "gsm alaw ulaw ilbc"

Podpora videa - ANO, NE (defaultně NE), umožňuje přenos videohovorů v síti, pokud podporují obě koncová zařízení.

Generování vyzváněcího tónu - vyberte, co bude generovat vyzváněcí tón (ústředna, nebo přístroj), defaultně je nastaven přístrojem. Ovšem

DTMF - auto, inband, RFC2833, info

MAC - opište MAC adresu Vašeho přístroje, je používána na provisioning (automatické nastavení telefonu), některé přístroje tuto volbu neumožňují

Tel.seznam - Zde nastavte telefonní seznam, který se má nahrávat do Vašeho přístroje (pozn. některé přístroje tuto volbu neumožňují)

Povolit pouze z IP: - nastavte zde IP adresu (statickou veřejnou IP adresu), ze které se váš přístroj přihlašuje k ústředně. Tím aktivujete

Nastavení VOIP na mobilní telefon: Vyberte, které části chcete nastavit, vyplňte jméno vaší wifi síť, číslo mobilního telefonu, toto číslo musí být ověřeno, ověření provedete v odkazu [Ověření mobilního čísla](#)

[nápověda k číslům](#)

105.2 Spojení hovorů

Zde si můžete pohodlně zadat vytvoření spojení mezi dvěma čísly. Nejdříve si vyberte jedno z vašich telefonních čísel (v rolovacím seznamu Vašich čísel, které máte registrovány a přiřazené k vašemu účtu ve VUM) - **číslo pro spojení**. Na vybrané číslo bude hovor spojen (tedy byste měli tento přístroj mít po ruce). V dalších dvou polích pak určíte tel. čísla **ODKUD** a **KAM** bude hovor sestaven.

[nápověda k číslům](#)

105.3 Registr zmeškaných hovorů

Nastavte emailovou adresu, pokud chcete aby na ni bylo zasíláno hlášení o hovorech, které nebyly spojeny. Hovor nebude spojen pokud:

volající předčasně ukončí volání
volaný nepřijme hovor

[nápověda k číslům](#)