



Spletni portal za upravljanje telefonskega priključka A1 Xpert

Navodila za uporabo Interaktivni
avtomatski odzivnik (IVR)



KAZALO

1.1	Avtomatski odzivnik (IVR).....	3
1.1.1	Načrtovanje nastavitev	3
1.1.2	Nastavitev IVR.....	5
1.1.3	Nastavitev razporeda (Delovni čas, izven delovnega časa) 6	
1.1.4	Nastavitve glasovnih najav	7
1.1.5	Konfiguracija menijev	11
1.1.6	Konfiguracija kliči po interni številki ali po imenu.....	13
1.1.7	Konfiguracija IVR – Napredno	15
1.1.8	Aktivacija IVR nastavitev	17

1.1 Avtomatski odzivnik (IVR)

1.1.1 Načrtovanje nastavitev

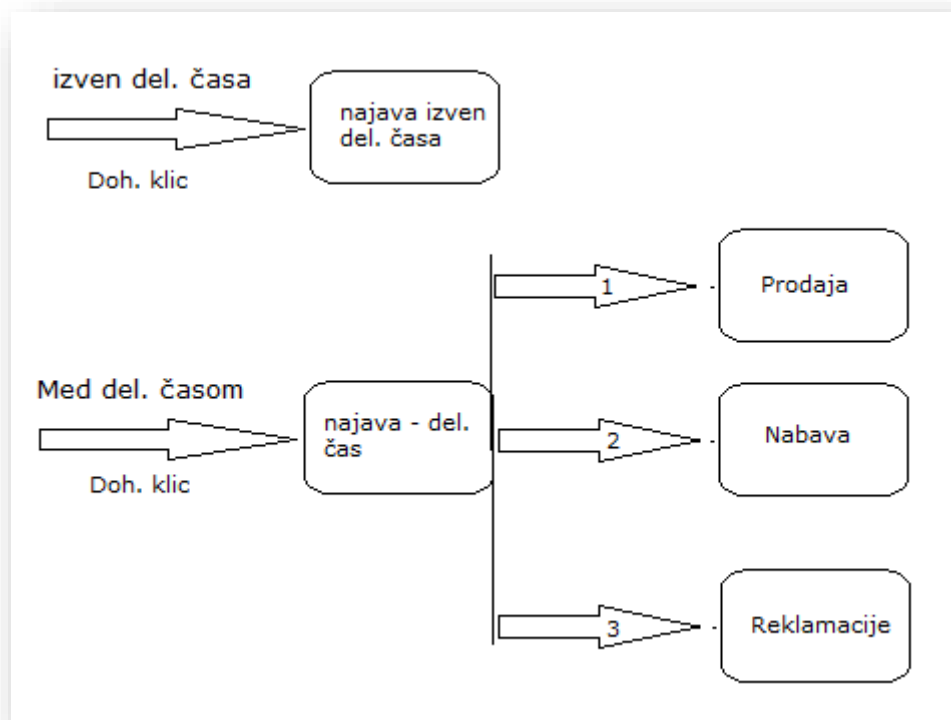
Preden začnete nastavljanje Avtomatski odzivnik, si skicirajte scenarije dohodnih klicev (koliko številke bo vključenih, katere številke, kaj se zgodi, če so klicani zasedeni,...). Na ta način boste najlažje nastavili vaš IVR.

PRIMER načrtovanja:

- *Potrebujemo časovno usmerjanje klicev (med delovnim časom, izven delovnega časa).*
- *Določimo delovni čas/izven delovnega časa*
 - *delovni čas:*
 - *Ponedeljek – petek 8h – 16h;*
 - *Sobota 8h-12h*
 - *Izven delovnega časa:*
 - *Ponedeljek – Petek 16h – 8h;*
 - *Sobota 12h -24h;*
 - *Nedelje in prazniki 0h – 24h*
- *Določimo meni za delovni čas (katere številke, katera pozdravno sporočilo,...)*
 - *1- Prodaja (012345678)*
 - *2- Nabava (012348765)*
 - *3- Reklamacije (0123476543)*
 - *...*
- *Določimo meni/preusmeritev izven delovnega časa*
 - *Predvajaj najavo za izven delovnega časa, nato klic avtomatsko preusmeri na dežurno številko (040 440 440)*
- *Potrebujemo glasovno najavo/pozdravno sporočilo za delovni čas*
 - *Tekst: Pozdravljeni, poklicali ste podjetje d.o.o., za prodajo pritisnite 1...*
- *Potrebujemo glasovno najavo/pozdravno sporočilo za izven delovnega časa*
 - *Tekst: Pozdravljeni, poklicali ste podjetje d.o.o., naš delovni čas je od do. Prosimo pokličite nas med delovnim časom, ali počakajte na zvezi za dežurnega agenta.*
- *Kaj se zgodi, če kličeči ne pritisne nobene tipke ali pritisne napačno tipko*
 - *Ponovno se predvaja glasovna najava*
- *Stranka pritisne številke (1 do 3)*
 - *Klic se preusmeri na številko 012345678*
 - *...*

Spodnja skica prikazuje, kako bi ta meni deloval, vključno s pritiski tipk za dostop do posamezne možnosti:

Slika 1: Skica delovanja menija

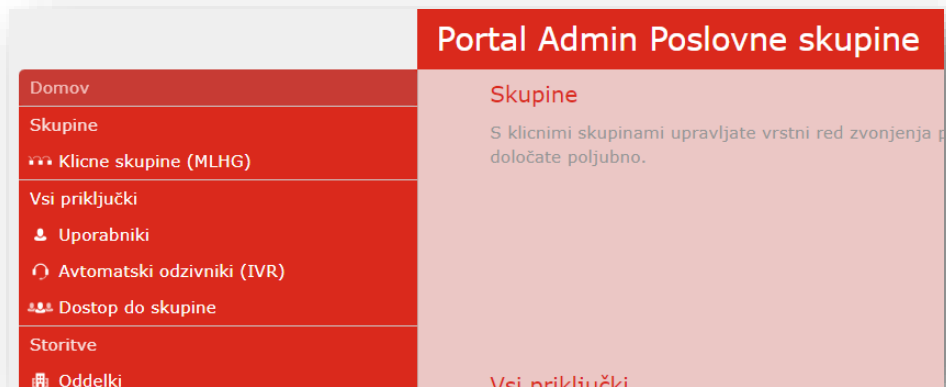


IVR, s časovnimi preusmeritvami/nastavitvami, omogoča delovanje izven delovnega časa, med prazniki in počitnicami. Klicatelji so avtomatsko preusmerjeni na željeno telefonsko številko (npr. dežurno) ali pa jim sistem predvaja najavo, da ste nedosegljivi.

1.1.2 Nastavitev IVR

Na Admin portalu izberite »Avtomatski odzivniki«

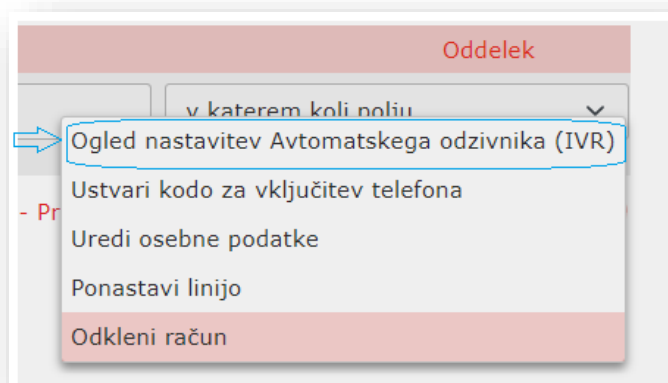
<https://uc.a1.si/bg/login.html>



in nato izberite gumb na skrajni desni strani.



ter »Ogled nastavitv Avtomatskega odzivnika (IVR)«.



Alternativno lahko dostopate do nastavitve IVR tudi preko spletnega vmesnika IVR (ločeno uporabniško ime in geslo).

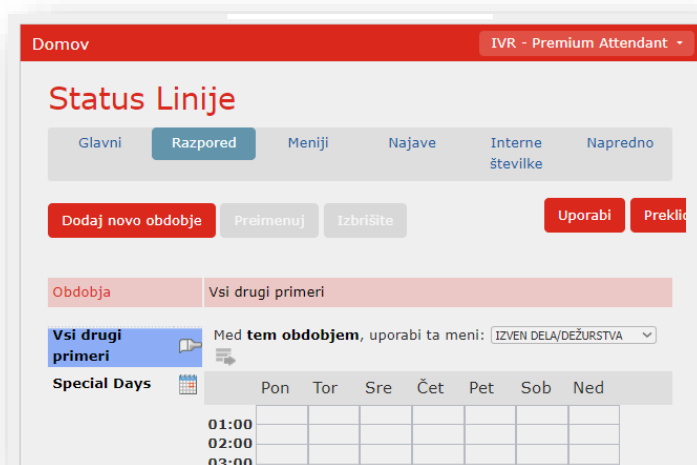
<https://uc.a1.si/#login.html>

Spletni vmesnik za nastavitve Avtomatskega odzivnika (IVR)



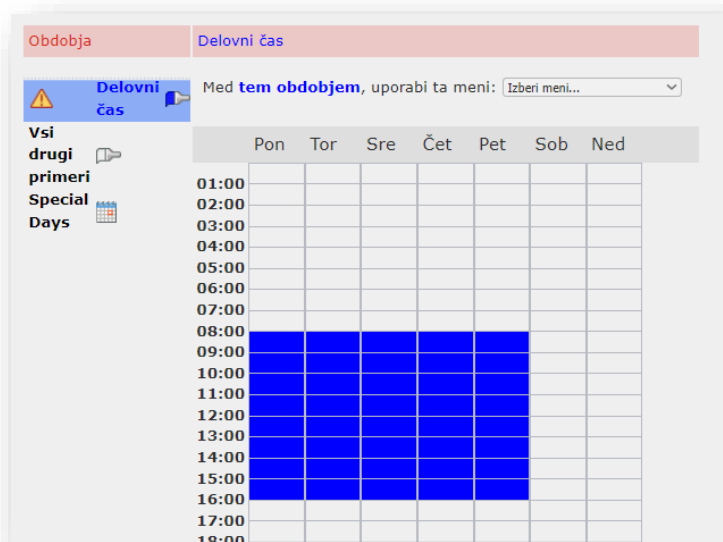
1.1.3 Nastavitev razporeda (Delovni čas, izven delovnega časa)

Tedenski urnik lahko konfigurirate tako, da izberete meni »Razpored« in nato »Dodaj novo obdobje«.

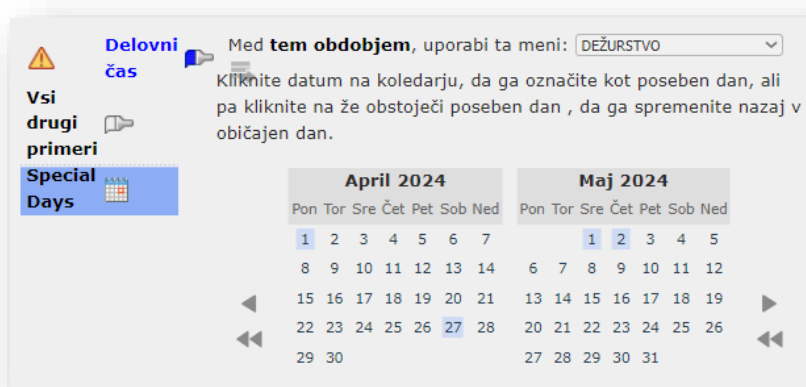


Poimenujte to obdobje (npr. »Delovni čas«) in shranite. Na zaslonu se prikaže koledar (dnevi tedna in ure). Z miško se postavite na željeno uro in dan ter s potegom »pobarvajte« ure v dnev. Te ure so potem dodeljene izbranemu obdobju.

V spodnjem primeru je delovni čas od ponedeljka do petka od 8.00h do 16.00h. Vsi drugi časi se štejejo za dela proste ure.



Nato določite praznike oz. dela proste dni. To storite tako, da izberete meni »Special days« in jih označite na koledarju – lahko za par let naprej.

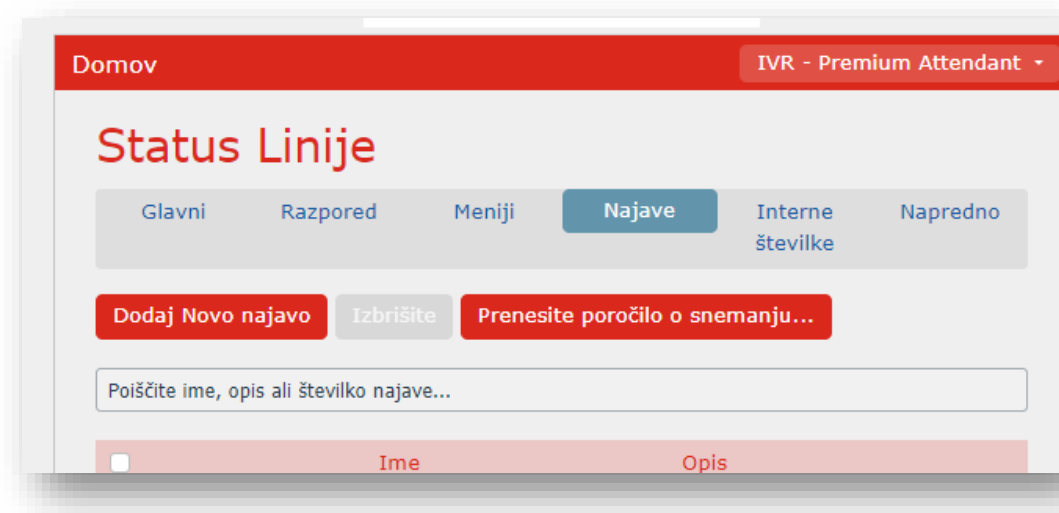


1.1.4 Nastavitve glasovnih najav

Za pravilno delovanje IVR morate, za vsak meni/nastavljeno obdobje, naložiti glasovno najavo za klicatelje.

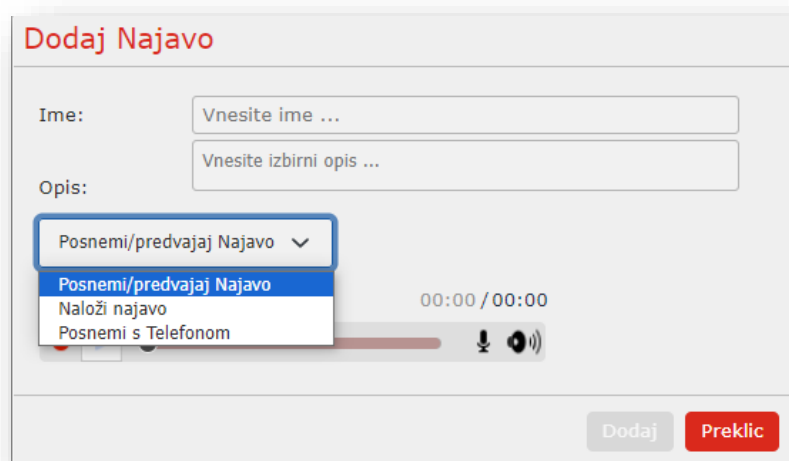
V gornjem primeru načrtovanja, potrebujete dve glasovni najavi – med delovnim časom in izven delovnega časa.

V menijski vrstici izberite »Najave« in gumb »Dodaj novo najavo«.



Govorno najavo lahko dodate na tri načine:

- posnamete direktno preko računalnika (mikrofon/slušalke)
- posnamete preko vašega telefona Yealink ali pa jo
- naložite z vašega računalnika



- Vnesite ime in opis najave (npr. Delovni čas)
- Če želite obvestilo posneti z mikrofonom ali slušalkami, priključenimi na računalnik, izberite rdeči gumb za snemanje. Ko končate snemanje, pritisnite gumb za zaustavitev in izberite gumb *Dodaj* na dnu vmesnika.

Dodaj Najavo

Ime:

Opis:

Posnemi/predvajaj Najavo ▼

00:00 / 00:00

- Če želite govorno najavo naložiti z računalnika, v spustnem meniju na zapisovalniku obvestil izberite »Naloži najavo«, v računalniku poiščite ter izberite željeno najavo. Ko je nalaganje končano, izberite gumb *Dodaj* na dnu vmesnika.

Dodaj Najavo

Ime:

Opis:

Naloži najavo ▼

Odgovorni ste zagotoviti vse potrebne pravice do datotek, ki jih želite naložiti.

Nova datoteka: No file chosen ?

Trenutna datoteka: Trenutno ni naložena nobena datoteka

Podprti kodeki so:

- G711 WAV (8-bit, ulaw / alaw, mono, 8kHz),
- 16-bit PCM WAV (16-bit, PCM, mono, 16kHz)

- Če želite obvestilo posneti s telefonom, v spustnem meniju izberite »Posnemi s telefonom«,

Dodaj Najavo

Ime:

Opis:

Posnemi s Telefonom

▼

Če želite posneti to najavo, pokličite številko za dostop do Premium Avtomatskega odzivnika (IVR) in sledite navodilom na urejanje najav. Vnesite številko najave 101 , ko se to od vas zahteva.

Dodaj

Preklic

Pokličite glavno številko za snemanje IVR storitev, vnesite telefonsko številko vašega avtomatskega odzivnika, vnesite PIN in sledite navodilom za snemanje glasovne najave.

Dodaj Najavo

Ime:

Opis:

Posnemi s Telefonom

▼

Če želite posneti to najavo, pokličite številko za dostop do Premium Avtomatskega odzivnika (IVR) in sledite navodilom na urejanje najav. Vnesite številko najave 101 , ko se to od vas zahteva.

Dodaj

Preklic

1.1.5 Konfiguracija menijev

Ko imate napravljen načrt za Avtomatski odzivnik, razporede/urnike in naložene glasovne najave, konfigurirate menije.

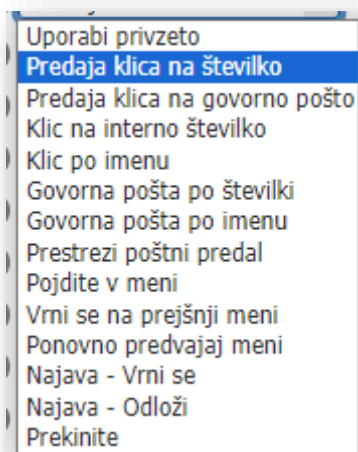


Najprej vnesete ime menija (npr. Delovni čas) in opis ter izberete glasovno najavo, ki jo bo uporabljal ta meni, nato pa izberite gumb *Uporabi*.



Sledi konfiguracija posameznih tipk menija. Izberite meni »Tipke« in nato določite dejanje za vsako tipko menija.

Možnosti, so naslednje:



- Uporabi privzeto (ta možnost je privzeta za vse tipke za nove menije) – privzeto je »Ne naredi ničesar«
- Predaja klica na številko – kliče številko, ki jo izberete (*v primeru načrta so to Prodaja, nabava in reklamacije*)
- Predaja klica na govorno pošto – klic v govorno pošto uporabnika, ki ga določite
- Klic na interno številko - Kliče kratko interno številko
- Klic po imenu – kliče po imenu iz imenika
- Glasovna pošta po številki – interna številka
- Glasovna pošta po imenu
- Pojdite v meni
- Vrni se na prejšnji meni
- Ponovno predvajaj meni
- Najava – vrni se – ponovno predvaja začetni meni
- Najava – Odloži – prekine klic z najavo
- Prekinite – prekine klic brez najave

Dodaj Nov meni **Izbrišite** **Uporabi** **P**

Meniji Splošno **Tipke** Časovna omejitev Reference

Išči...

Delovni čas

1	Predaja klica na številko	2471
2	Predaja klica na številko	2441
3	Predaja klica na številko	2474

V primeru, da kličoči ne pritisne nobene tipke, lahko določite, da se po določenem času (0 do 10 sekund) izvede željeno dejanje – izbira je enaka, kot pri določanju tipk:

☒ Prekliči dejanja po izteku časovne omejitve.

Nastavite čas trajanje pred prekinitvijo na **3 sekund**

Po izteku časovne omejitve, opravite naslednje:

Ponovno predvajaj meni

Uporabi privzeto

Predaja klica na številko

Predaja klica na govorno pošto

Klic na interno številko

Klic po imenu

Govorna pošta po številki

Govorna pošta po imenu

Prestrezi poštni predal

Pojdite v meni

Vrni se na prejšnji meni

Ponovno predvajaj meni

Najava - Vrni se

Najava - Odloži

Prekinite

1.1.6 Konfiguracija kliči po interni številki ali po imenu

Če nameravate uporabiti klicanje po imenu po interni številki, boste morali izbrati interne številke in posneti imena za posamezne uporabnike.

Status Linije

Glavni Razpored Meniji Najave **Interne številke** Napredno

Interne številke Poslovne skupine Dodatne interne številke

Vključi izbrano Izključi izbrano **Vključi vse linije** **Izključi vse linije**

Iskanje vnosa preko interne številke, imena ali telefonske številke ...

☐	Interna številka	Ime	Telefonska številka	Oddelek	Vključeno?	Govorjeno Ime
☐	2440	A1 KAM - standard	012345678	None	✓	posnemi
☐	2441	MaxUC user	012348765	None	✓	posnemi

Če uporabljate »Pokliči po imenu« ali po »Interni številki«, morate določiti, katere številke bodo vključene v ta način in posneti imena uporabnikov na zavihku Interne številke.

- Če želite posamezne interne številke izvzeti/dodati iz klicanja po imenu, izberite željene int. številke (check-box) in nato izberite »Vključi izbrano« ali »Izključi izbrano«.
- Če želite posneti ime uporabnika, izberite gumb »Posnemi«. Če je bilo ime že posneto, ta povezava prikazuje poslušaj/spreminjaj.

Vključi izbrano **Izključi izbrano** **Vključi vse linije** **Izključi vse linije**

Iskanje vnosa preko interne številke, imena ali telefonske številke ...

☐	Interna številka	Ime	Telefonska številka	Oddelek	Vključeno?	Govorjeno Ime
☒	2440	A1 KAM - standard	012345678	None	✓	posnemi

Uporabniki/Interne številke, pri katerih ime ni posneto, ne bodo dosegljivi v načinu »Pokliči po imenu«.

1.1.7 Konfiguracija IVR – Napredno

Na tej strani lahko konfigurirate privzeta dejanja za vsako tipko, ki jo lahko kličoči pritisne. Ti ukrepi bodo, kot privzeti, na voljo kličočim v vseh menijih, ki jih ne boste nastavili posebej.

Izberite gumb *Napredno*. S spustnega menija določite privzeto dejanje za vsako tipko. Ta dejanja bodo klicateljem na voljo v vseh menijih, razen če tipkam v konfiguraciji posameznega menija dodelite drugo dejanje.

Status Linije

Glavni Razpored Meniji Najave Interne številke **Napredno**

Privzete tipke Obvladovanje napak Druge nastavitve

Na tej strani lahko konfigurirate privzete ukrepe za vsako tipko, ki jo lahko kličoči pritisne.

Ti ukrepi bodo na voljo kličočim v vseh menijih, razen če dodelite alternativno dejanje tipki v konfiguraciji za posamezne menije.

1	Ne naredi ničesar
2	Ne naredi ničesar
3	Ne naredi ničesar
4	Ne naredi ničesar
5	Ne naredi ničesar
6	Ne naredi ničesar
7	Ne naredi ničesar
8	Ne naredi ničesar
9	Ne naredi ničesar
0	Ne naredi ničesar
#	Ponovno predvajaj meni
*	Vrni se na prejšnji meni

Uporabi Preklic

Nato izberite meni *Obvladovanje napak*. V tem zavihku določate privzeta dejanja, v primeru

- Ko kličoči ne pritisne nobene tipke
- Se nihče ne javi, ko je klic posredovan na določeno telefonsko številko
- Kličoči pritisne napačno tipko
- kličoči vnese neveljavno interno številko.

Privzete tipke Obvladovanje napak Druge nastavitve

Uporabi Preklic

Časovna omejitev	Predaja klica
Meniji se iztečejo, če kličoči ne pritisne nobene tipke 3 sekund .	Pozvoniti: za 30 sekund before timing out.
Po 4 časovnih omejitev menija : Ponovno predvajaj meni	If a call transfer fails or times out: Vrni se v meni
	Po 1% napak pri predaji klica : ? Prekinite
Neznan vnos	Neveljavna interna številka
Če kličoči izbere nedodeljeno tipko 3-krat : Prekinite	Če kličoči pokliče neveljavno interno številko 3-krat : Ponovno predvajaj meni

Če kličoči ne pritisne nobene tipke

V primeru, da kličoči ne pritisne nobene tipke, sistem izvede privzeto dejanje. Čas, kdaj na se le-to izvede je lahko med 1 in 10 sekundami od končane glasovne najave. Privzeta dejanja so:

- Sistemska najava/obvestilo in nato prekinitev klica – *najava obvesti kličočega, da ni pritisnil tipke in bo klic prekinjen*
- Klic na določeno številko – *sistem pokliče številko, ki jo vi določite*
- Klic v glasovno pošto določenega uporabnika
- Ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – klic se prekine
- Klic se prekine

V primeru »Predaja klica«

Tu lahko določite čas zvonjenja na izbrani številki. To pomeni, ko kličoči na osnovnem IVR meniju pritisne npr. št. 1 in se klic preusmeri na npr. telefonsko številko Nabava, pa se na tej telefonski številki nihče ne oglasi (ni odgovora), vi določite čez koliko časa naj se klic vrne na osnovni IVR meni (osnovno govorno najavo).

Kdaj pride do te situacije? Ko je klicani zaseden, nedosegljiv, ali ni odgovora. Kot privzeto lahko izberete:

- Prekinitev klica
- Vrnitev se v osnovni IVR meni

V primeru, da imate nastavljeno možnost »**Vrnitev v osnovni meni**«, so na voljo dodatne možnosti. Tukaj lahko nastavite število dovoljenih napak pri predaji klica (1–4), preden izvedete izbrano dejanje.

- Preusmeritev na določeno telefonsko številko
- Preusmeritev v glasovno pošto
- Ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – klic se prekine
- Klic se prekine

Neznani vnos

V tem meniju lahko določite, kolikokrat (1–4) lahko klicatelj pritisne nedodeljeno tipko, preden sistem izvede privzeto dejanje. Ta dejanja so:

- Sistemska najava/obvestilo in nato prekinitev klica – *najava obvesti kličočega, da ni pritisnil tipke in bo klic prekinjen*
- Klic na določeno številko – *sistem pokliče številko, ki jo vi določite*
- Klic v glasovno pošto določenega uporabnika
- Ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – klic se prekine
- Klic se prekine

Neveljavna interna številka

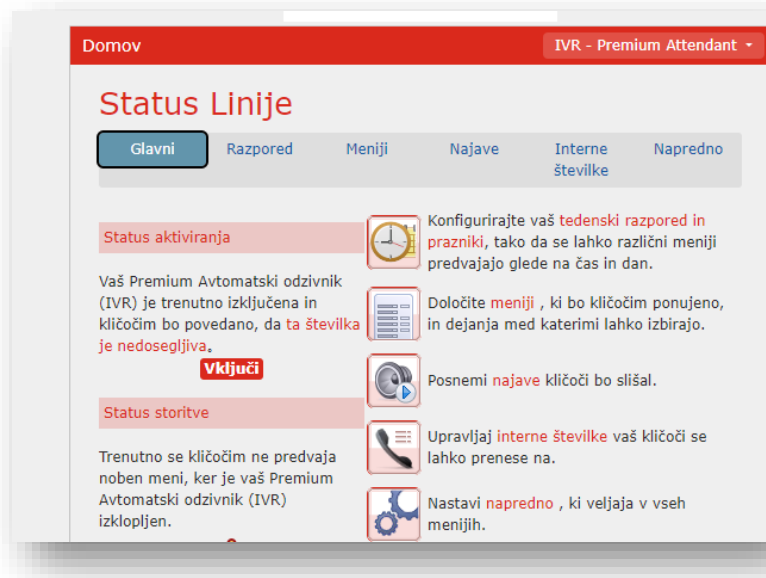
Tu lahko določite, kolikokrat (1–4) lahko klicatelj vnese neveljavno interno številko, preden sistem izvede privzeto dejanje. Ta dejanja so:

- Klic na določeno številko – *sistem pokliče številko, ki jo vi določite*
- Klic v glasovno pošto določenega uporabnika
- Ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – ponovno predvajanje IVR najave
- Glasovna najava o neaktivnosti – klic se prekine
- Klic se prekine

Povezava *Druge nastavitve* je vidna le, če ima naročnik razred storitve, ki dovoljuje eno ali obe možnosti prenosa klica. Če je ta možnost omogočena, lahko na tem zavihku izberete, ali se prenosi po imenu ujemajo glede na ime in priimek, ime ali priimek, nastavite pa lahko tudi telefonsko številko za nabiralnik telefonskega predala, ki ga želite uporabiti v dejanju Prestrežanje nabiralnika.

1.1.8 Aktivacija IVR nastavitvev

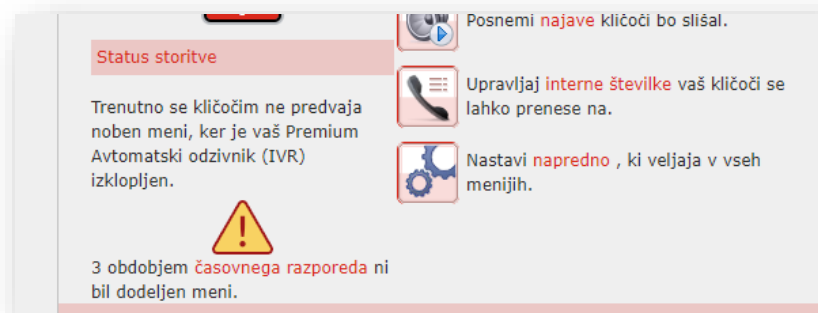
Po opravljeni konfiguraciji in vseh nastavitvah morate posamezni IVR meni aktivirati. Izberite »Glavi« v menijski vrstici in uporabite gumb »Vključi«



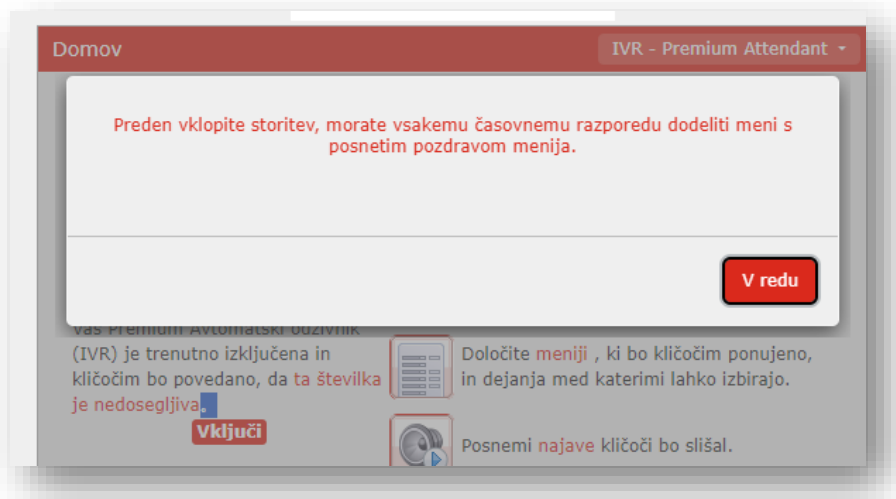
IVR sistem ima vgrajeno aplikacijo za preverjanje pravilnosti nastavitve. V primeru, da kaj ni nastavljeno pravilno, vas IVR upravitelj o tem takoj obvešča, z namenskimi ikonami.

Naslednje ikone označujejo nepravilno ali nepopolno konfiguracijo

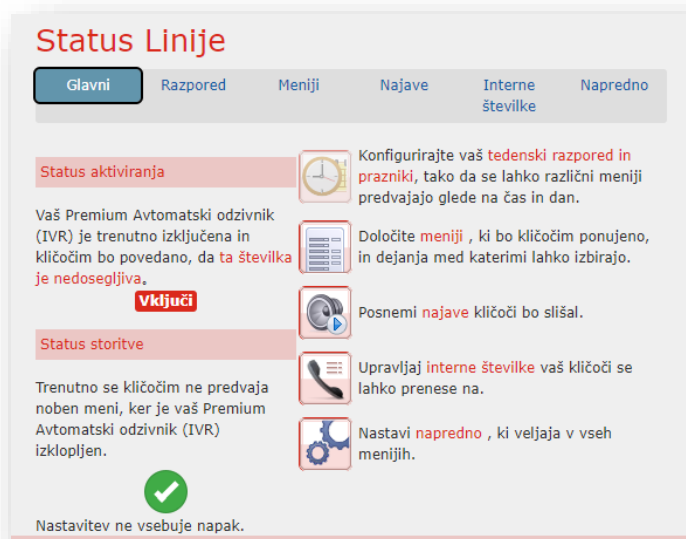
-  Ikona napake – ne morete aktivirati IVR menija, dokler napake niso odpravljene
-  Opozorilna ikona – lahko se pojavi nedoslednost v delovanju IVR menija



V zgornjem primeru ni pravilno nastavljen razpored. Ko administrator klikne gumb »Vključi«, dobi naslednje opozorilo:



Ko napake odpravimo in nastavitve uredimo, lahko IVR meni vključimo:



V zavihku »Glavni« je v vsakem trenutku navedena trenutno veljavna nastavitev IVR menija - trenutna časovna razporeditev in glasovna najava, ki jo bodo klicatelji slišali. Razvidno je tudi, če imate napake v katerem koli meniju ali če v enem ali več menijih ni na voljo glasovna najava.

Status aktiviranja		Konfigurirajte vaš tedenski raspored in prazniki , tako da se lahko različni meniji predvajajo glede na čas in dan.
Vaš Premium Avtomatski odzivnik (IVR) je trenutno vključena.		
Izklopljen		Določite meniji , ki bo kličočim ponujeno, in dejanja med katerimi lahko izbirajo.
Status storitve		Posnemi najave kličoči bo slišal.
Vaše trenutno obdobje je Delovni čas in kličočim je predvajan vaš Delovni čas meni.		Upravljalj interne številke vaš kličoči se lahko prenese na.
		Nastavi napredno , ki veljaja v vseh menijih.
Nastavitev ne vsebuje napak.		

Če v konfiguraciji pride do napak, boste o tem opozorjeni pred aktivacijo, v nekaterih primerih pa aktivacija ne bo mogoča (loop,...).