

Návod pro ha-loo Centrálu





Úvod Nabit kredit Výpisy **Nastavení** Informace Fórum E-shop Odhlásit

OBSAH – sekce Nastavení

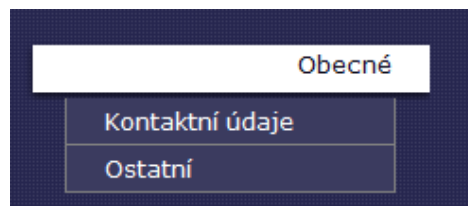
Obsah

1. Obecné	3
1.1. Kontaktní údaje	3
1.2. Ostatní	4
2. Centrála	5
2.1. Seznam klapek	5
2.2. Nastavení nové klapy	5
2.3. Zvonění	7
3. Telefonní čísla	7
3.1. Seznam čísel	7
3.2. Přiřadit telefonní číslo	7
4. Blokování hovorů	8
4.1. Seznam příchozích volání	8
4.2. Blokovat příchozí volání	8
4.3. Odchozí volání	9
5. IVR menu	9
5.1. Nastavení nového IVR	9
5.2. Seznam IVR menu	11
5.3. Nahrávky	11
5.4. Časové rozsahy	11
6. Moje kontakty	12
6.1. Seznam	12
6.2. Přidání nového kontaktu	12
6.3. Export kontaktů	12
7. Datové služby	12

1. Obecné

1.1. Kontaktní údaje

Tato sekce je zaměřena na změny zadaných údajů při registraci.



Máte zde možnost změnit adresu z registrační tabulky. V tabulce s kontaktními údaji zkontrolujte, popř. změňte potřebné údaje. Po jejich změně nezapomeňte vše potvrdit stisknutím tlačítka „uložit“.

Kontaktní údaje

Jméno !

Příjmení !

Titul

Heslo

Pokud nechcete změnit heslo, nechte pole prázdné

Potvrzení hesla

Ulice

Číslo popisné !

Číslo orientační

Obec !

Část obce

Povinná položka. Pokud část obce neexistuje, nechte pole prázdné.

PSČ !

Telefonní obvod !

Stát !

Email !

Telefon

Kód dealera

Subjekt

Osoba

Firma

Informace o Vaší osobě

Datum narození !

dd.mm.rrrr

Zveřejnění telefonního čísla

Souhlasím se zveřejněním telefonního čísla v telefonním seznamu

Aktuální stav: nezveřejněno

Stav zpracování: zpracováno

Zveřejňované údaje:
553582309
Jan Novák
Dukelní 250
720 00 Ostrava

Chci být kontaktován za účelem marketingu

Uložit

1.2. Ostatní

V této sekci si můžete nastavit upozornění na limit nízkého kreditu, kdy Vás v momentě jeho dosažení, bude při odchozím hovoru informovat hláška ve Vašem telefonu.

Ostatní nastavení

Limit nízkého kreditu

Upozornit při zůstatku: 15,00 Kč

Další funkcí v této části je SMS Call

SMS Call

Heslo pro SMS Call: 99999999

SMS Call spojí hovor na toto číslo: není aktivní

Uložit

ha-loo SMS CALL Vám umožní použít Váš ha-loo účet pro volání ze zahraničí do ČR. Pro využití této služby, potřebujete mít na svých cestách místní telefonní číslo (místní předplacená karta, telefonní automat, tlf. v hotelu, kavárně atd.), na které se lze běžně dovolat.

Způsob 1

- Krok 1
Tento krok doporučujeme udělat před odjezdem do zahraničí. Prostřednictvím www stránek nastavíte v sekci **Změna údajů/SMS CALL** své heslo pro tuto službu a dáte „uložit“.
- Krok 2
Z telefonního čísla v zahraničí učiníte první hovor tak, že zašlete SMS zprávu v mezinárodním formátu ve tvaru „call <ha-loo číslo>MEZERA<volané číslo>MEZERA<smscall heslo>“ na číslo +420 724 207 207 (čísla musí být v mezinárodním formátu)
Příklad: „call +420552305305 +420606778899 xyz
- Krok 3
Přijmete na místním telefonu hovor ze svého ha-loo čísla a telefonujete.
- Krok 4
Všechny další hovory můžete uskutečnit tak, že zašlete zprávu „call <ha-loo číslo>MEZERA<volané číslo>“ a daný hovor bude spojen.

Způsob 2

Tento způsob můžete využívat v případě, že nemáte k dispozici místní GSM kartu, více cestujete a budete SMS posílat jiným způsobem (např. z webu, cizího mobilu, apod.)

- Krok 1
Tento krok doporučujeme udělat před odjezdem do zahraničí. Prostřednictvím www stránek nastavíte v sekci **Změna údajů/SMS CALL** své heslo pro tuto službu a dáte „uložit“.
- Krok 2
Zašlete libovolným způsobem SMS zprávu ve tvaru „ecall <ha-loo číslo>MEZERA<smscall heslo>MEZERA<zahraníční číslo>MEZERA<volané číslo>“ na číslo +420 724 207 207
Příklad: ecall +420552305305 xyz +3859123456 +420606778899
Všechna čísla musí být uvedena v mezinárodním formátu

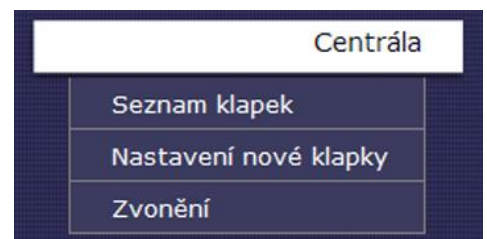
2. Centrála

V této sekci naleznete vše, co se týká nastavení klapek pro ha-loo Centrálu.

2.1. Seznam klapek

V této části naleznete přehlednou tabulku, která zobrazuje všechny Vámi nastavené klapky s rychlou a jednoduchou úpravou.

Naleznete zde pro větší přehlednost i tabulku již smazaných klapek. Smazané klapky, lze znovu obnovit a upravit.



Důležité pro nastavení Vašeho zařízení, budou tyto údaje: přihlašovací jméno (přihlašovací jméno klapky není číslo přiřazené ke klapce), heslo a název sip server.

2.2. Nastavení nové klapky

Zde máte možnost vytvořit si nové klapky. U nové klapky je třeba zvolit typ, pro který bude využívána: telefon, příjem faxů, hunt group, hlasové menu (IVR), ring group.

Telefon – slouží jako nastavení klasické telefonní linky.

Příjem faxů – toto nastavení umožňuje na dané klapce přijímat faxy, které jsou Vám následně doručeny na e-mail, který jste si zvolili.

Hunt group – jedná se o nastavení klapky kdy při příchozím hovoru, budou zvonit postupně všechny klapky a to v pořadí, které si sami zvolíte.

Hlasové menu (IVR) – zde je klapka nastavená tak, že si zákazník volí, kde se chce dovolat (plechová huba).

Ring group – jedná se o nastavení klapky, kdy při příchozím hovoru zvoní všechny klapky, které si nastavíte, současně. V případě, že příchozí hovor nikdo nezvedne, je zde možnost zadat telefonní číslo, na které bude hovor přesměrován. Tento hovor bude přesměrován jen v případě, že bude „zapnuto“ Přesměrování v nepřítomnosti.

Přebírání hovorů – v případě, že někdo volá na klapku, u které se v daný okamžik nikdo nenachází, je možné tento hovor zvednout okamžitě ze svého telefonu vytočením *80.

Při možnosti „telefon“ už jen stačí zadat telefonní číslo, kterým se budete identifikovat při odchozích volání. Nutné je také zadat heslo (toto heslo nelze změnit jednoduchým způsobem, je třeba toto heslo měnit přes naše centrum hlasových specialistů, proto pozor jaké heslo zvolíte)! Dále zvolíte možnost nahrávání a nenahrávání hovorů a dobu zachování záznamů. Přesměrování hovorů a upozornění na zmeškaný hovor. Opět je třeba všechny provedené změny uložit.

Pokud všechny nepovinné údaje v tabulce necháte v základním nastavení, vše Vám bude plně fungovat. Viz obrázek níže.

Nová klapka

Typ klapky

Jméno klapky

Základní nastavení

Telefonní číslo

Server: pbx1.ha-loo.cz

Heslo SIP účtu klapky

Záznam hovorů

Monitorování hovorů Doba uchování záznamů

Přesměrování hovorů

Okamžité přesměrování

Vypnuto

Zapnuto

Přesměrování v nepřítomnosti

Vypnuto

Zapnuto

Upozornění zmeškaných hovorů na email

Vypnuto

Zapnuto

Ostatní

Email hlasová schránka

Nezobrazit moje číslo volanému

Zakázat odchozí hovory

Vytvořit novou klapku

2.3. Zvonění

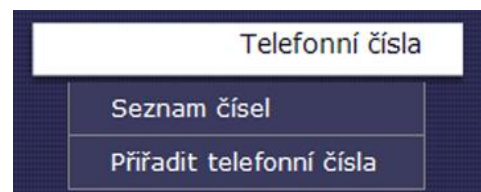
Zde si můžete lehce navolit a propojit klapky s jednotlivými čísly, která máte přiřazeny do ha-loo Centrály. Viz obrázek níže.

Nastavení zvonění

Při volání na číslo 552 308	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	11	▼
Při volání na číslo 552 308	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	Vyberte klapku	▼
Při volání na číslo 552 308	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	13	▼
Při volání na číslo 552 308	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	14	▼
Při volání na číslo 552 308	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	Vyberte klapku	▼
Při volání na číslo 552 308	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	16	▼
Při volání na číslo 552 309	<input type="checkbox"/> zvoní klapka	11	▼

3. Telefonní čísla

V této sekci se nachází seznam všech přidávaných čísel v ha-loo Centrále, viz. obrázek níže, a dále možnost přidávání dalších a dalších čísel.



3.1. Seznam čísel

Zde se nachází seznam přiřazených telefonních čísel a jaké klapce jsou přiřazeny. U daných telefonních čísel lze měnit adresu, na které je číslo provozováno. Adresu lze měnit pouze v rámci stejného telefonního obvodu.

Seznam telefonních čísel přiřazených k ha-loo Centrále				
Telefonní číslo	Přiřazeno ke klapce	Telefonní obvod	Obec	
552308 <input type="checkbox"/>	11	Moravskoslezský	Frýdek - Místek	✎
552308 <input type="checkbox"/>	16	Moravskoslezský	Frýdek - Místek	✎
552308 <input type="checkbox"/>	12	Moravskoslezský	Frýdek - Místek	✎
552308 <input type="checkbox"/>	13	Moravskoslezský	Frýdek - Místek	✎
552308 <input type="checkbox"/>	14	Moravskoslezský	Čeladná	✎
552309 <input type="checkbox"/>	11	Moravskoslezský	Frýdek - Místek	✎
552308 <input type="checkbox"/>		Moravskoslezský	Frýdek - Místek	✎

3.2. Přiřadit telefonní číslo

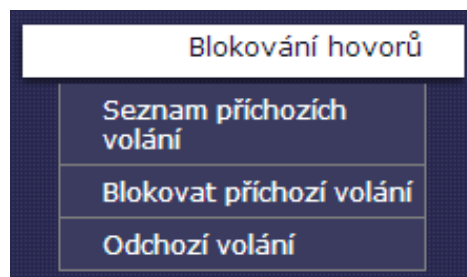
Přiřazení nového čísla do ha-loo Centrály se skládá ze čtyř následujících kroků, které jsou stejné jako při registraci této služby.

- Krok 1
Na mapě si zvolíte, pro který telefonní obvod číslo chcete (nelze vybrat negeografické číslo).

- Krok 2
Buďto ponecháte předvyplněnou adresu nebo adresu změníte podle toho kde bude dané telefonní číslo provozováno, a potvrdíte stiskem tlačítka další.
- Krok 3
Zde si vyberete číslo, které chcete přiřadit a odpovídají adrese pod danou ha-loo Centrálu (stiskem tlačítka ctrl, budete mít umožněno zvolit více čísel) a následně potvrdíte výběr.
- Krok 4
Zde potvrdíte všechny doposud provedené změny.

4. Blokování hovorů

Zde si můžete zvolit, která telefonní čísla chcete blokovat pro příchozí volání. Číslo vypíšete ručně a poté vyberete z tabulky klapku, pro kterou chcete blokaci nastavit. Čísla musí být zadávána v mezinárodním formátu s dvěma 00 na začátku. Opět potvrdíte uložením.



4.1. Seznam příchozích volání

V seznamu příchozích volání naleznete přehlednou tabulku s čísly, které jste si navolili pro blokaci a na které klapky jsou tyto čísla blokována. Zde můžete blokace upravit nebo smazat.

4.2. Blokovat příchozí volání

Formulář pro zadání blokace určitého čísla nebo skupiny čísel

Telefonní číslo je třeba zadávat v mezinárodním formátu. Lze blokovat konkrétní číslo např. 00420552305305 nebo skupinu telefonních čísel např. 004205523053 (je blokován rozsah telefonních čísel 00420552305300 – 00420552305399 (100 blokovanych čísel)

Z daného zakázaného rozsahu, můžete povolit určité číslo, ze kterého hovor přijmout lze. Zadáte telefonní číslo a dáte „povolit pro“.

Hovory můžete dát blokovat pro určitou klapku nebo pro celou ha-loo Centrálu.

4.3. Odchozí volání

Zde naleznete formulář pro možnost blokovat odchozí volání. Toto odchozí volání můžete nechat blokovat pro jednotlivé klapky nebo pro celou ha-loo Centrálu.

V sekci skupina si vyberete, na jakou skupinu chcete nechat blokovat odchozí hovory a následně si vyberete, pro které klapky tyto odchozí hovory budou blokovány. Skupinu odchozích hovorů lze vybírat pouze jednotlivě. Pokud chcete blokovat více skupin, je nutné jednotlivé skupiny zadat postupně.

Z daných blokových odchozích hovorů, můžete v sekci „Výjimky“ povolit telefonní čísla na které se budete moci dovolat. Tuto výjimku lze nastavit pro všechny klapky v ha-loo Centrále nebo pro jednotlivé klapky.

5. IVR menu

Zde si můžete sami nastavit tzv. „plechovou hubu“, pro dovolání do Vaší společnosti.

5.1. Nastavení nového IVR

Na obrázku na druhé straně, naleznete jak si vytvořit nové hlasové menu (IVR).

- Krok 1
Pojmenování IVR menu (test 1)
- Krok 2
Nastavení úvodní hlášky. Zde máte možnost vybrat si z hlášek, které jste si sami nahráli v sekci „Nahrávky“ nebo si hlášku můžete sami nahrát.
- Krok 3
Povolit klapku z IVR je možnost, kdy když se Vám klient dovolá, může rovnou zvolit danou klapku, na kterou se potřebuje přepojit.



- Krok 4
Doba vypršení limitu určuje, za jak dlouho po ukončení IVR hlášky, se má danému účastníkovi ukončit hovor
- Krok 5
Časový rozsah – zde si zvolíte časový rozsah, pro který chcete, aby Vám IVR fungovalo (např. pracovní den, víkendy, apod. (bod 5.4. Časové rozsahy)
- Krok 6
V jednotlivém nastavení voleb si zvolíte naprogramování jednotlivých tlačítek. Volba Dial znamená přesměrování hovoru na Vámi dané tel. číslo. Volba hlasové schránky, je třeba dát telefonní číslo, kde máte zvolenou hlasovou schránku.
- Krok 7
Neplatná volba – slouží jako hláška, pokud klient zadá tlačítko, které není definované
- Krok 8
Pokud klient nezadá žádné tlačítko, přehraje se mu hláška „Time-out“ a hovor se zavěsí
- Krok 9
Zadání „Vytvořit nové menu“

Vytvořit nové IVR menu

Zde vidíte Vámi vytvořené IVR menu

ⓘ **Název IVR menu**
 ⓘ **Úvodní hláška** 00000000.wav
 ⓘ **Povolit klapku z IVR**
 ⓘ **Doba vypršení limitu** 1 (sekundy)
 ⓘ **Časový rozsah** Bez rozsahu





Nastavení voleb

Volba	Typ volby	Možnosti typu volby	Nahrávka
tlačítko 1	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 2	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 3	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 4	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 5	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 6	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 7	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 8	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 9	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko 0	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko *	Nezadáno		Bez nahrávky
tlačítko #	Nezadáno		Bez nahrávky
ⓘ Neplatná volba	Nezadáno		Bez nahrávky
ⓘ Time-out	Nezadáno		Bez nahrávky

Vytvořit nové menu

5.2. Seznam IVR menu

Zde naleznete tabulku Vámi uložených IVR menu. Tyto menu můžete upravovat nebo zcela smazat.

Seznam IVR menu	
Název	
test	 
test1234	 

5.3. Nahrávky





Zde se nachází seznam veškerých nahrávek, které jsou k dispozici. Tyto nahrávky můžete libovolně přidávat nebo mazat.

Můžete si zde přidat nahrávky, které si sami vytvoříte. Tyto nahrávky musí být ve formátu WAV 8Khz/16bit/mono nebo jdou nahrát přes Váš telefon po vytočení čísla *25.

Tyto nahrávky následně můžete vytvořit při tvoření IVR menu.

5.4. Časové rozsahy

V dané tabulce naleznete časové rozsahy, které jste si vytvořili. Tyto rozsahy definují dostupnost IVR menu, u kterého je IVR menu vybráno.

Časové rozsahy IVR	
Přidat rozsah	
Název	Možnosti
mimopracovní čas	 
pracovní týden	 

Možností „Přidat rozsah“ si přidáváte časové rozsahy, ve kterých chcete, aby se IVR menu spouštělo.

Např. zvolíte si název „Pracovní den“ a od pondělí do pátku si zadáte časový rozsah od 08:00 – 16:00. V nastavení IVR menu zvolíte daný časový rozsah a menu se Vám spouští v čas a den, který jste si definoval.

Svátky – jsou dny, kdy je státní svátek

Nový časový rozsah IVR

Název rozsahu

Pondělí Přidat čas	Od	Do
Úterý Přidat čas	Od	Do
Středa Přidat čas	Od	Do
Čtvrtek Přidat čas	Od	Do
Pátek Přidat čas	Od	Do
Sobota Přidat čas	Od	Do
Neděle Přidat čas	Od	Do
Svátek Přidat čas	Od	Do

Uložit

Čas uvádějte ve formátu HH:MM (např. 09:05)

6. Moje kontakty

6.1. Seznam

Zde se nachází tabulka se všemi Vašimi uloženými kontakty.

Kontakty můžete filtrovat podle jména nebo podle telefonního čísla. Seznam můžete následně upravovat, mazat jednotlivé položky. Nachází se zde také možnost vytočit jakékoli číslo přímo z daného seznamu.



6.2. Přidání nového kontaktu

Při přidání nového čísla stačí zadat jméno a dané telefonní číslo a potvrdit uložením. Toto číslo je nutné zadávat v mezinárodním formátu bez úvodního plusu/nul (420552305305).

6.3. Export kontaktů

Export kontaktů je jednoduchá a efektivní funkce, která Vám jedním kliknutím umožní zkopírovat všechny Vaše kontakty do formátu, který si zvolíte (xls, doc...).

7. Datové služby

Zde si můžete objednat z naší nabídky datových služeb.

- Krok 1

Nejprve vyplníte tabulku pro ověření údajů a pomocí tlačítka „další“ pokračujete na krok 2.

Zákazník: Jan Novák 62,26 Kč

1 2 3 4 5

Objednávka datových služeb

1. Ověření údajů 2. Lokalita připojení 3. Výběr služby 4. Objednání 5. Dokončení

Jméno !	<input type="text" value="Jan"/>
Příjmení !	<input type="text" value="Novák"/>
Titul	<input type="text"/>
Ulice	<input type="text" value="Dukelní"/>
Číslo popisné !	<input type="text" value="250"/>
Číslo orientační	<input type="text"/>
Obec !	<input type="text" value="Ostrava"/>
Část obce	<input type="text"/>
PSČ !	<input type="text" value="720 00"/>
Stát !	<input type="text" value="ČESKÁ REPUBLIKA"/>
Email !	<input type="text" value="jan.novak@gmail.com"/>
Telefon !	<input type="text" value="+420 722 222 555"/>
Název firmy	<input type="text"/>
IČ	<input type="text"/>
DIČ	<input type="text"/>

- Krok 2

V lokalitě připojení vyplníte údaje o místě, kde budete chtít službu využívat. Pokud je fakturační adresa odlišná od adresy připojení vyplníte ji také. Pomocí tlačítka „další“ pokračujete na krok 3.

1 2 3 4 5

Objednávka datových služeb

1. Ověření údajů **2. Lokalita připojení** 3. Výběr služby 4. Objednání 5. Dokončení

Adresa lokality připojení

Ulice	<input type="text" value="Dukelní"/>
Číslo popisné !	<input type="text" value="250"/>
Číslo orientační	<input type="text"/>
Obec !	<input type="text" value="Ostrava"/>
Část obce	<input type="text"/>
PSČ !	<input type="text" value="720 00"/>
Stát !	<input type="text" value="ČESKÁ REPUBLIKA"/>

Fakturační adresa

Fakturační adresa je

stejná jako adresa lokality připojení

stejná jako v kontaktních údajích

jiná

Ulice	<input type="text" value="Dukelní"/>
Číslo popisné !	<input type="text" value="250"/>
Číslo orientační	<input type="text"/>
Obec !	<input type="text" value="Ostrava"/>
Část obce	<input type="text"/>
PSČ !	<input type="text" value="720 00"/>
Stát !	<input type="text" value="ČESKÁ REPUBLIKA"/>

- Krok 3
Následuje výběr služby, kde si vyberete z dané nabídky možnost, která nejvíce odpovídá Vaším potřebám. Pomocí tlačítka „další“ pokračujete na krok 4.

Objednávka datových služeb

1. Ověření údajů 2. Lokalita připojení **3. Výběr služby** 4. Objednání 5. Dokončení

Přenosová rychlost	Délka smlouvy	
	12 měsíců / cena za měsíc	24 měsíců / cena za měsíc
2048 kbit/s	<input type="radio"/> 3 400,00 Kč	<input type="radio"/> 2 900,00 Kč
4 Mbit/s	<input type="radio"/> 4 600,00 Kč	<input type="radio"/> 4 100,00 Kč
6 Mbit/s	<input type="radio"/> 6 100,00 Kč	<input type="radio"/> 5 600,00 Kč
8 Mbit/s	<input type="radio"/> 7 000,00 Kč	<input type="radio"/> 6 500,00 Kč
10 Mbit/s	<input type="radio"/> 8 000,00 Kč	<input type="radio"/> 7 500,00 Kč

Další

- Krok 4
V dalším kroku už jen pouze zkontrolujete objednávku a dokončíte celý proces.

Objednávka datových služeb

1. Ověření údajů 2. Lokalita připojení 3. Výběr služby **4. Objednání** 5. Dokončení

Kontrola a objednání

Vybraná služba

Přenosová rychlost	Délka smlouvy
2048 kbit/s	12 měsíců / cena za měsíc 3400 Kč

Odeslat objednávku

- Krok 5
Vaše objednávka bude doručena na Centrum péče o zákazníky, kde je následně zpracována a v nejbližší době Vás kontaktuje náš zástupce.