

Uživatelské rozhraní iPBX

V této kapitole naleznete základní popis aplikace a rychlou navigaci na vybrané položky, pro první seznámení můžete začít kapitolou Nabídka služeb.

Uživatelské rozhraní umožňuje spravovat uživatelské funkce telefonní ústředny přes webové rozhraní, kombinuje v sobě funkce CTI telefonie a obsluhy telefonních stanic.

Můžete v něm sledovat historii hovorů z vlastní vnitřní linky, nastavovat přesměrování, procházet telefonní seznam, měnit heslo, nastavovat hlasovou schránku, TAPI a CTI rozhraní.

Spouští se v internetovém prohlížeči a pro optimální zobrazení je doporučeno rozlišení monitoru na 1024 x 768 pixelů. Doporučeným internetovým prohlížečem je **Google Chrome**.

Přihlášení do uživatelského rozhraní

Do internetového prohlížeče zadejte adresu vaší telefonní ústředny například

http://192.168.1.100 nebo pokud správce sítě nastaví pro definovanou IP adresu alias, může přístupová adresa vypadat např. **http://vh800.ipex.cz**.

Uživatelské rozhraní má možnost zvolit českou nebo anglickou lokalizaci.

Přepínání jazyka se nachází vpravo vedle loga.

Nyní vyplňte vaše uživatelské jméno (číslo vaší pobočky) a heslo a potvrďte stisknutím tlačítka **Přihlásit**.



Nabídka služeb

Po přihlášení se zobrazí výpis zmeškaných hovorů.

Stiskem tlačítka **UŽIVATEL** se zobrazí další nabídka služeb dostupná v uživatelském rozhraní.

Výpis hovorů – přehled o uskutečněných hovorech s možností vyhledávání a třídění záznamů

Přesměrování – nastavení uživatelských služeb linky

Telefonní seznam – seznam kontaktů s možností vytáčení hovoru nebo poslání SMS zprávy

Změna hesla – změna výchozího uživatelského přístupového hesla

Voicemail – změna nastavení hlasové schránky

Ke stažení – stažení a instalace SW pro nastavení komunikace

CTI – funkce CTI umožňuje zobrazení informací o příchozím hovoru ve webovém rozhraní.

Komunikátor – webový jabber klient s možností posílání zpráv a vytáčení kontaktů

Profily – funkce profily umožňuje uživatelské nastavení příchozích volání na linku

Panel agenta - slouží k ovládání Call centra pro příjem hovorů pomocí web prohlížeče

Výpis hovorů

[Zpět do menu ústředny](#)

Pokročilé vyhledávání

- Všechny hovory
- Zmeškané hovory
- Příchozí hovory
- Odchozí hovory

Výsledky vyhledávání - všechny hovory:

Akce: ---

[První](#) [Předchozí](#) [0..3] [Další](#) [Poslední](#)

Datum	Délka (s)	Volající	Volaný	Stav	Trunk	Nahrávka
2015-01-14 10:49:39	1	242446954	602456446	Bez odpovědi	voipextdemo1	
2015-01-14 10:49:19	15	242446954	602456446	Bez odpovědi	voipextdemo1	Přehrát Uložit Smazat
2015-01-14 10:48:28	11	491848115	602456446	Bez odpovědi	voipextdemo1	Přehrát Uložit Smazat

[První](#) [Předchozí](#) [0..3] [Další](#) [Poslední](#)

Výpis hovorů

Základní vyhledávání

Základní vyhledávání umožňuje vyhledávat všechny hovory, zmeškané hovory a také příchozí a odchozí hovory. U jednotlivých záznamů je dostupná také informace o stavu hovoru (Zodpovězený, Bez odpovědi atd.) a trunk, přes který byl hovor proveden. Pokud je součástí hovoru jeho nahrávka, lze ji přehrát.

Výpis hovorů

[Zpět do menu ústředny](#)

Pokročilé vyhledávání

- Všechny hovory
- Zmeškané hovory
- Příchozí hovory
- Odchozí hovory

Výsledky vyhledávání - všechny hovory:

Akce: ---

[První](#) [Předchozí](#) [0..3] [Další](#) [Poslední](#)

Datum	Délka (s)	Volající	Volaný	Stav	Trunk	Nahrávka
2015-01-14 10:49:39	1	242446954	602456446	Bez odpovědi	voipextdemo1	
2015-01-14 10:49:19	15	242446954	602456446	Bez odpovědi	voipextdemo1	Přehrát Uložit Smazat
2015-01-14 10:48:28	11	491848115	602456446	Bez odpovědi	voipextdemo1	Přehrát Uložit Smazat

[První](#) [Předchozí](#) [0..3] [Další](#) [Poslední](#)

Rozšířené vyhledávání

Rozšířené vyhledávání umožňuje vyhledat hovory v daném časovém úseku nebo podle konkrétního zadaného volaného i volajícího čísla. Dále podporuje vyhledávání soukromých hovorů a umožňuje zobrazení hovorů dle kategorií Všechny hovory, Zmeškané hovory, Příchozí hovory a Odchozí hovory.

Výpis hovorů

[Zpět do menu ústředny](#)

Pokročilé vyhledávání

Počáteční časová podmínka	<input type="text" value="01.1.2015"/>	Koncová časová podmínka	<input type="text" value="15.1.2015"/>
	<input type="text" value="00:00"/>		<input type="text" value="23:59"/>
Volající telefonní číslo	<input type="text" value="začíná"/>		<input type="text"/>
Volané telefonní číslo	<input type="text" value="začíná"/>		<input type="text"/>
Trunk	<input type="text" value="začíná"/>		<input type="text"/>
Stav hovorů	<input type="text" value="všechny"/>	Počet řádků výpisu na stránku	<input type="text" value="100"/>

Výsledky vyhledávání - všechny hovory:

Akce: ---

[První](#) [Předchozí \(0-3\)](#) [Další](#) [Poslední](#)

Datum	Délka (s)	Volající	Volaný	Stav	Trunk	Nahrávka
2015-01-14 10:49:39	1	242446954	602456446	Bez odpovědi	voipextemo1	
2015-01-14 10:49:19	15	242446954	602456446	Bez odpovědi	voipextemo1	Přehrát Uložit Smazat
2015-01-14 10:48:28	11	491848116	602456446	Bez odpovědi	voipextemo1	Přehrát Uložit Smazat

[První](#) [Předchozí \(0-3\)](#) [Další](#) [Poslední](#)

Přesměrování

Slouží k uživatelskému nastavování přesměrování a kalendáře vaší linky.

Nastavení přesměrování

Obsazeno – nastavení přesměrování linky při obsazení

Akce – vypnuto/voicemail /přesměrovat na číslo

Číslo – zadání vnitřního nebo vnějšího čísla pro přesměrování při obsazení

Nebere a nedostupnost – nastavení přesměrování linky při nebere a nedostupný

Akce – vypnuto/voicemail /přesměrovat na číslo

Čas zvonění – nastavení času pro akci nebere

Číslo – zadání vnitřního nebo vnějšího čísla pro přesměrování při nebere a nedostupnosti

Okamžité přesměrování – nastavení okamžitého přesměrování linky

Akce – vypnuto/voicemail /přesměrovat na číslo

Číslo – zadání vnitřního a vnějšího čísla pro okamžité přesměrování

Mobility Extension – zapnutí současného vyzvánění vaší pobočky a vašeho mobilního telefonu

Akce – zapnutí/vypnutí služby

Číslo – zadání čísla mobilního telefonu s prefixem pro odchozí volání

Přesměrování hovorů

Nastavení přesměrování Kalendáře

Obsazeno

Akce Vypnuto

Nebere a nedostupnost

Akce Vypnuto

Čas zvonění 120

Okamžité přesměrování

Akce Vypnuto

Mobility extension

Akce Vypnuto

Číslo

Uložit

Kalendáře

Nastavení kalendářů nemá prioritu před normálním nastavením přesměrování a je možné nastavit nejvíce jeden kalendář pro jednu linku. Podporovány jsou formáty a protokoly kalendářů CalDAV, iCalendar, Microsoft Exchange 2003/2007/2010. Modul také umožňuje upozornit na události v zadaném předstihu.

V nastavení kalendáře je v sekci “V případě nedostupnosti” tabulka s přehledem kategorií a jejich akcí, pokud je událost dané kategorie nedostupná. Na prvním řádku tabulky je vždy “Bez kategorie”, tato akce se uplatní vždy když události neodpovídá žádná akce v jiné kategorii nebo když u události nebyla žádná kategorie nastavena.

Pokud je v kalendáři více událostí, rozhoduje se podle té s nejvyšší prioritou. Priority a kategorie jsou popsány v RFC 5545 (Internet Calendaring and Scheduling Core Object Specification).

Upravit kalendář 872

Jméno kalendáře: 872 Typ kalendáře: iCal (Google)

Adresa kalendáře: <https://www.google.com/calendar/ical/basic.ics>

Přihlašovací jméno: admin Heslo:

Upozorňovat na události v kalendáři?

Obnova [min]: 3

V případě nedostupnosti

Kategorie	Akce	Upravit
Bez kategorie	Obsazeno	Přidat

Jméno kalendáře - pojmenování kalendáře

Typ kalendáře - výběr typu formátu kalendáře

Adresa kalendáře - URL adresa pro přístup ke kalendáři

Pro Exchange 2010 je URL adresa https://exchange_server/ews/Exchange.asmx

Pro Google se URL adresa získá v nastavení Google kalendáře, lze použít soukromou i veřejnou adresu

Přihlašovací jméno - přihlašovací jméno pro přístup ke kalendáři

Heslo - přihlašovací heslo pro přístup ke kalendáři

Upozorňovat na události v kalendáři? - je-li tato volba zaškrtnuta, ústředna v nastaveném počtu minut před událostí

zavolá na linku a sdělí uživateli, že se blíží termín události

Čas [min] - počet minut před oznámením události ústřednou

Obnova [min] - doba pro obnovení kalendáře v minutách (výchozí hodnota jsou 3 minuty)

V případě nedostupnosti

Akce

Obsazeno – při volání na pobočku dostává volající obsazovací tón

Přesměrovat – volající je přesměrován na zadané číslo pobočky nebo vnějšího účastníka

Voicemail - volající je přesměrován do hlasové schránky (tato volba je dostupná pouze v případě, že je voicemail aktivní)

Seznam kontaktů

Umožňuje ukládat/editovat/mazat telefonní čísla a volat na ně pomocí CTI telefonu.

Vyhledat – filtr slouží k rychlejšímu výběru v dlouhém seznamu, lze i počáteční část jména nebo čísla

Seznam kontaktů – zobrazuje centrální telefonní seznam společný pro celou ústřednu

Zavolat – lze vytočit požadované číslo ze seznamu, v tomto případě zazvoní nejdříve vlastní pobočka a po jejím vyzvednutí dojde k automatickému vytočení požadovaného čísla.

Poslat SMS – pomocí této funkce lze poslat SMS zprávu na mobilní telefon

Poslat fax – pomocí této funkce lze poslat přiložené PDF na cílový faxový přístroj

V případě, že je u tel. čísel uvedeno jméno nebo příjmení a toto tel. číslo vás volá, zobrazí se na tel. přístroji toto jméno a příjmení pokud tuto funkci tel. přístroj podporuje. Veřejná telefonní nebo mobilní čísla se zadávají v národním formátu (602100100) a bez prefixu pro odchozí volání (0 nebo 9).

Seznam kontaktů

[Seznam kontaktů](#) [Přidat kontakt](#)

 20

	Fotka	Příjmení a jméno	Telefon	Mobil	Jméno firmy	
Zavolat		Linka 870	870			
Zavolat		Linka 871	871			
Zavolat		Linka 872	872			Upravit
Zavolat		Linka 873	873			
Zavolat		Linka 874	874			
Zavolat		Linka 875	875			
Zavolat		Linka 876	876			
Zavolat		Linka 877	877			
Zavolat		Linka 878	878			

<< < 1 / 1 >>

Vložení nebo editace kontaktu

Pomocí funkce viditelnost lze nastavit kontakt jako individuální, který je zpřístupněn pouze přihlášenému oprávnění.

Odesílání faxu

Zadejte číslo příjemce, zadejte svoji email adresu pro potvrzení odeslání,

vyberte PDF soubor k odeslání a potvrďte odeslání.

Odesílání SMS

Zadejte číslo příjemce, zadejte svoji email adresu pro potvrzení odeslání,

napište text, zprávu a potvrďte odeslání.

The image shows two side-by-side web forms. The left form is titled "Odesat fax" and contains fields for "Číslo odesílatele" (380421873), "Číslo příjemce" (380421880), "Email" (klofac@seznam.cz), and a "PDF soubor" section with a file named "PP_gcmw.pdf". A green "Odeslat" button is at the bottom. The right form is titled "Seznam kontaktů" and contains fields for "Číslo odesílatele" (380421873), "Číslo příjemce" (602100100), a "Text" field with "Prijedu zitra", and an "Email" field (klofac@seznam.cz). A green "Odeslat" button is at the bottom.

Změna hesla

Umožňuje provést změnu výchozího uživatelského hesla pro přístup do uživatelského rozhraní ústředny pro zvýšení zabezpečení.

Změna hesla

The image shows a web form titled "Změna hesla". It has three input fields: "Původní heslo" (with masked characters), "Nové heslo", and "Zopakovat heslo". A green "Uložit" button is at the bottom.

Hlasová schránka

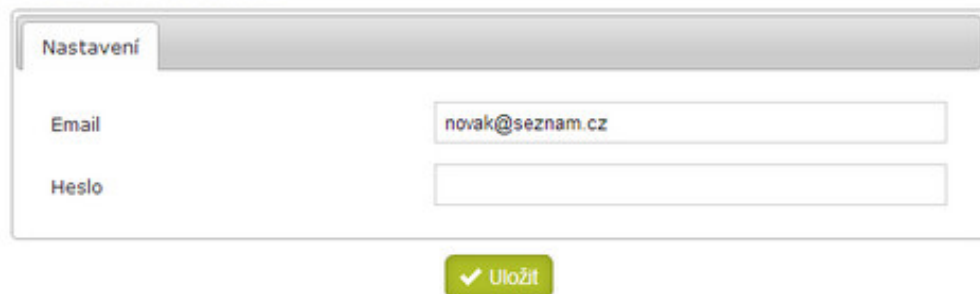
Nastavení vlastností hlasové schránky.

E-mail - změna emailu pro zasílání hlasových zpráv

Heslo - změna hesla pro přístup do schránky

Poznámka: pole E-mail je dostupné pouze v případě, že je tato volba povolena v administrátorském rozhraní.

Nastavení voicemailu



Nastavení

Email

Heslo

Uložit

Ke stažení

Stažení a instalace TAPI ovladače a konfiguračního souboru pro nastavení komunikace mezi systémem VOIPEX a programem MS Outlook nebo WinCti.

Stažení a instalace desktop komunikátoru který sdružuje různé způsoby komunikace v jednom rozhraní jako je volání, dostupnost, posílání zpráv nebo správa kontaktů.

Ke stažení



TAPI Desktop komunikátor

[64-bit](#)

[32-bit](#)

Provisioning

Po prvním spuštění aplikace je nutné:

1. Zapnout provisioning (položka Advanced → Účtování → Povolit účtování).
2. Vybrat metodu zadání ručního URI a vyplnit do ní
`https://fisdler.ipex.cz/ipbx/phones/sites/provisioning.php? user={username}&password={password}&ext={extension}&ivr={ivr}&userid={userid}&hostname={hostname}`
3. Provést restart aplikace. Pro přihlášení použít login 872@fisdler.ipex.cz, heslo použijte stejné jako při přihlášení do webového rozhraní ústředny.

TAPI

Stažení a instalace SW a konfiguračního souboru pro nastavení komunikace mezi systémem VOIPEX a programem MS Outlook.

Desktop komunikátor

Stažení a instalace desktop komunikátoru který sdružuje různé způsoby komunikace v jednom rozhraní jako je volání, dostupnost, posílání zpráv nebo správa kontaktů.

K dispozici je ke stažení 32 nebo 64-bit instalační verze pro OS Windows a návod pro nastavení provisioningu pro automatickou konfiguraci desktop komunikátoru

CTI

Funkce CTI umožňuje zobrazení informací o příchozím hovoru ve spuštěném komunikátoru. Když začne váš telefon zvonit, ve spuštěném komunikátoru vyskočí okno s informací o příchozím hovoru.

Pro správné fungování je nutné mít v prohlížeči povolena vyskakovací okna (Pop-up).

Nastavení

Nastavení propojení s seznamem kontaktů a propojení s webovou aplikací přes metodu POST/GET.

CTI ⌵

Nastavení

Seznam kontaktů _____

Aktivovat

Adresa WWW aplikace _____

Aktivovat

URL

Metoda

Seznam kontaktů

Aktivovat - Při zapnutí aktivuje vyskakovací okno při příchozím hovoru, při kterém se zjistí jméno volajícího ze seznamu kontaktů.

Adresa WWW aplikace

Aktivovat - při zapnutí umožňuje aktivovat vyskakovací okno vlastní aplikace.

URL - URL adresa webového serveru.

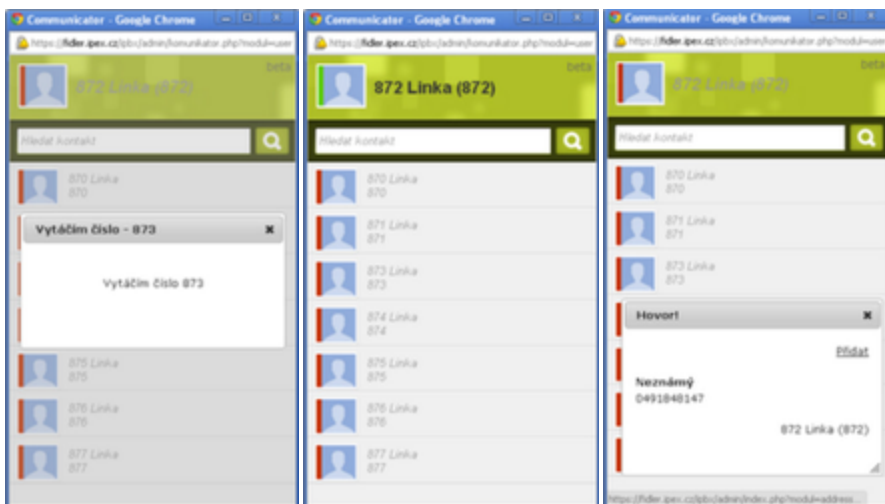
Metoda - výběr zvolené metody posílání informací:

POST – otevře nové okno se zadanou URL, metodou post byly odeslány callerid, calleridname, calledid, calledidname

GET – v zadané URL je nutné použít jednu z podporovaných proměnných %callerid, %calleridname, %calledid, %calledidname. Například <https://www.ipex.cz/index.php?callerid=% callerid>

Komunikátor

Webový komunikátor ve verzi **BETA** je aplikace která sdružuje funkce komunikace po Internetu tzv. instant messaging s možností posílání zpráv mezi klienty, s možností vytáčení hovoru a při aktivaci funkce CTI umožňuje zobrazení informace o příchozím hovoru.



Profily

Profily slouží k inteligentnímu směřování telefonních hovorů. Řeší problémy typu vyzvánění všech telefonů u jedné linky najednou. Cílem je efektivnější komunikace a méně zmeškaných hovorů.

Uživatelské profily

Nastavení profilů

Profil	K dispozici (Volá na preferovaný VOIP telefon, pokud
Zařízení	Jitsi (PC-ZFD4)
Zástupce	870

✓ Uložit

Profil - přepínáním uvedených profilů dojde ke změně směřování příchozích hovorů.

Předdefinované profily:

Asistent - profil odmítne příchozí hovor v případě, že volaný již telefonuje. Dále varuje volajícího, že volaný má schůzku nebo mobilní telefon podle dostupnosti volaného. Standardně je aktivována hlasová schránka.

O zmeškaném hovoru je volaný informován zprávou v komunikátoru nebo pomocí SMS na mobilu.

K dispozici - volá na preferované voip zařízení, pokud to nebere do 17 sekund je hovor přeměrován na mobilní telefon.

Pomocí aplikace ipexcti (android) lze preferovaná zařízení přepínat manuálně nebo automaticky pomocí geolokace (zjišťování polohy).

Přesměrovat - nastavuje přesměrování linky na vlastní mobil nebo na jiné veřejné pevné nebo mobilní číslo.

Zařízení - změna preferovaného zařízení např. stolní ip telefon v kanceláři - zařízení V práci sip klient v mobil. telefonu - zařízení Mobil

Přepnutím zařízení **V práci** nebo **Mobil** nastavujeme na které zařízení bude směřován příchozí telefonní hovor.

Zástupce - nastavení zástupce na kterého může být hovor směřován dle profilu v nepřítomnosti

Panel agenta

Panel agenta slouží k ovládání uživatelů (agentů) v Call centru pro příjem hovorů pomocí web prohlížeče.

Panel agenta umožňuje :

- registraci agenta k frontám a linkám
- nastavení pauzy agenta
- zobrazení zmeškaných hovorů (Zobrazeno je 200 posledních zmeškaných hovorů)
- vytočit zmeškaný hovor (ostatním agentů je v signalizováno, že se daný hovor řeší a který agent ho řeší)
- označit hovor jako vyřešený (signalizace ostatním agentům)

Podrobnější manuál je k dispozici v sekci Call centrum/Panel agenta