



A1 CLOUD PBX

РЪКОВОДСТВО ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Съдържание

Въведение	2
1. Провеждане на разговор през фиксиран телефон	2
2. Гласова поща	3
3. CommPortal - уебпортал за управление на услугата	4
3.1. Достъп	4
3.2. Вход в портала за управление на услугата	4
3.3. Използване на CommPortal	5
3.4. Излизане от портала за управление на услугата	6
4. Съобщения и обаждания	6
4.1. Съобщения	6
4.2. Факсове	7
4.3. Пропуснати/ Набрани/ Получени	7
4.4. Изтрита	8
5. Контакти	8
5.1. Списък с контакти	8
5.2. Бързи набирания (Speed Dials)	10
5.3. Вътрешни номера (Extensions)	10
5.4. Кратки кодове (Short codes)	11
6. Групи	11
6.1. Hunt групи (Групи за търсене)	12
6.2. Call Pickup групи (Групи за приемане на повиквания)	12
7. Използване на Agent Dashboard	13
8. Настройки	14
8.1. Лични данни и сигурност	14
8.2. Настройки за повиквания	15
8.3. Настройки за гласова поща	16
8.4. Известия	17
8.5. Напомняния	18
8.6. Кодове за достъп	19



Въведение

Добре дошли във Вашата нова услуга A1 Cloud PBX!

Настоящото ръководство ще Ви помогне да започнете да работите с новата си услуга възможно най-скоро. В него ще научите как да използвате телефона си, уеб портала и най-често използваните функции.

1. Провеждане на разговор през фиксиран телефон.

Стартиране на обаждане: Чрез използване на слушалката: Вдигнете слушалката на вашия фиксиран (стационарен) телефон, наберете номера и натиснете бутон **Call** (за телефони Yealink) или бутон **OK/ Confirm** (за телефони Snom).

Чрез използване на високоговорител: Натиснете бутона за високоговорител , наберете номер и след това бутон **Call**.

Отговаряне на повикване: За да отговорите на повикване, е необходимо да вдигнете слушалката или да натиснете бутона за високоговорител .

Завършване на повикване: За да приключите разговора, затворете слушалката или натиснете бутона за високоговорител .

Бързо набиране на номер, с който е говорено последно: Натиснете два пъти бутона  и ще започне набиране на последния избран номер. Друг начин е да натиснете веднъж бутона  и със стрелките да изберете номера, който желаете. След това, натиснете бутона Call.

Заглушаване: По време на разговор може да се заглуши временно микрофонът с бутон Mute . За да се отмени заглушаването, трябва бутонът да се натисне повторно.

Задръжане на повикване: По време на разговор натиснете бутон **HOLD**. За връщане отново в повикването натиснете бутон **Resume**.

Прехвърляне (трансфер) на разговор:

Директно прехвърляне: По време на разговор се натиска бутон  или Trans, въвежда се номерът и се натиска отново бутон  или Trans.

Прехвърляне с консултация:

По време на разговор се натиска бутон  или Trans, въвежда се номерът, натиска се Call бутонът. Когато другата страна отговори, се натиска още веднъж  или Trans, за да се завърши прехвърлянето.

Пренасочване на повикванията:

За да пренасочите входящите обаждания към друг номер, моля използвайте следните клавишни комбинации:

- За безусловно пренасочване: *21*номер за активиране и #21# за деактивиране.
- За пренасочване при заето: *67*номер за активиране и #67# за деактивиране.
- За пренасочване със забавяне: *61*номер за активиране и #61# за деактивиране.

За клиентите използващи клиентски портал през WEB (<https://hpbx.a1.bg>), може да се използва менюто "Настройки на повиквания".

Телефонен указател:

В телефонният указател ще намерите номерата, които използва вашата организация, като могат да се добавят/коригират/изтриват и лични контакти.

Регулиране на силата на звънене: С натискане на бутона  може да се регулира тонът на звънене или



силата на звука по време на разговор.

Тристранна конферентна връзка

За да проведете конферентна връзка с трето лице в обикновен двупосочен телефонен разговор, следвайте следните стъпки.

1. Когато провеждате обикновено повикване, натиснете мекия клавиш **Conf/Conference** (например на телефоните Snom и Yealink).
2. Наберете лицето, което искате да се присъедини към разговора Ви.
3. След като това лице отговори, натиснете отново клавиша **Conf**, за да настроите тристранния разговор.

Паркиране на повикване

Паркирането на повикване поставя повикването в режим на изчакване в „орбита на паркиране“, така че повикването да може да бъде изведено от друг телефон. В зависимост от типа на телефона Ви има два начина за паркиране на повикване.

1. Ако на телефона Ви има клавиши за паркиране на повиквания, когато провеждате повикване, натиснете клавиша на орбитата за паркиране, където искате да паркирате повикването. Обаждането е паркирано и сега можете да смените слушалката.
2. Ако телефонът Ви не разполага със специални клавиши за паркиране на повиквания, следвайте следните стъпки:
 - Инициирайте прехвърляне на повикване, като натиснете клавиша **Transfer** (например на телефони Yealink, Snom или Polycom).
 - Наберете кода за достъп до паркиране на повикване ***35***.
 - Изслушайте номера на орбитата на парка, където ще бъде паркирано повикването.
 - Завършете прехвърлянето на повикването, като натиснете отново бутона **Transfer**.

Ако имате клавиши на телефона за паркиране на повиквания, тези клавиши ще показват чрез светлинен индикатор или икона, когато повикването е паркирано спрямо тази орбита.

Извеждане на паркирано повикване

В зависимост от типа на телефона Ви има два начина за извеждане на паркирано повикване.

1. Ако на телефона Ви има клавиши за паркирани повиквания, вдигнете слушалката и натиснете клавиша на орбитата за паркиране, в която е паркирано повикването.
2. Ако нямате специални клавиши за паркиране на повиквания, вдигнете слушалката и наберете кода за достъп за извеждане на повиквания ***36***, последван от номера на орбитата на паркиране.
 - Например, за да изтеглите повикване, паркирано в орбита 1, трябва да наберете ***36*1**.

Do Not Disturb (Не безпокойте)

Ако не искате обажданията да звънят на телефона Ви, а да преминават направо в гласовата Ви поща, можете да активирате функцията „Не безпокойте“.

Ако имате клавиш с надпис **DND**, натиснете го, за да включите или изключите функцията „Не безпокойте“.

Ако нямате клавиш **DND**, можете да наберете ***26***, за да включите функцията "Не безпокойте", и **#26***, за да я изключите.

Възможно е да бъдете подканени да въведете ПИН кода си за услуги за повиквания, преди да можете да направите промяна в настройката „Не безпокойте“.

2. Гласова поща

Достъп до гласова поща

Когато имате едно или повече неполучени гласови съобщения, които чакат, телефонът Ви може да покаже мигаща светлина.

За да прослушате съобщенията си, влезте в системата, като наберете кода за достъп до гласова поща **131** или натиснете клавиша **Messages** или **Voicemail**, ако телефонът Ви разполага с такъв. При първия достъп до кутията за гласова поща ще бъдете помолени да настроите пощенската си кутия и да запишете името си и поздрав, който да се възпроизвежда от обажданията се.

За да получите достъп до гласовата си поща от друго устройство, обадете се на телефон **+359 2 444 3131**.

Използване на гласовата поща

Системата за гласова поща се управлява от менюта, като за да изберете желаната опция е необходимо да натиснете съответния клавиш на телефона си.

За Ваше улеснение най-често използваните команди за гласовата ви поща са следните.



Таблица 1: Команди на гласовата поща

Прослушване на гласовите съобщения от главното меню:	Натиснете 1
За да прослушате другите си съобщения от главното меню:	Натиснете 1 1
За да запазите съобщение, след като сте го прослушали:	Натиснете 2
Прослушване на гласовите съобщения от главното меню:	Натиснете 1
За да маркирате запазено съобщение като ново	Натиснете 2 2
За да изтриете съобщение, след като сте го прослушали:	Натиснете 3
Промяна на настройките на пощенската кутия от главното меню:	Натиснете 4
За да отмените текущата операция:	Натиснете *
За да се върнете към предишното меню:	Натиснете *
За да завършите въвеждането на цифри или да запишете съобщение:	Натиснете #

3. CommPortal - уебпортал за управление на услугата

CommPortal предоставя уеб интерфейс за управление на настройките на услугата и Ви позволява:

- да преглеждате последните повиквания
- да преглеждате и прослушвате гласовата си поща
- да настройвате контактите си
- да променяте настройките на телефона и на услугата.

3.1. Достъп

За достъп до CommPortal, използвайте следните линкове:

<https://hpbx.a1.bg/> — меню на български език

<https://hpbx.a1.bg/en> - меню на английски език

CommPortal се поддържа в Windows Vista и по-нови версии, като се използват следните версии на браузъра:

- Internet Explorer 11; Edge; Firefox; Google Chrome (само за Windows). В браузъра Ви трябва да е активиран JavaScript.
- Mac OS X10.8 и Safari версия 5 или по-нова (само за Mac OS X).

3.2. Вход в портала за управление на услугата

Фигура 1: CommPortal страница за вход

CommPortal Web

Моля, регистрирайте се по-долу.

Имейл/ Номер :

Парола :

[Обнови паролата](#)

☐ Запомни ме на този компютър.

За да влезете в CommPortal, въведете телефонния си номер или, ако това е конфигурирано предварително от администратора на вашата бизнес група, имейл адреса си, последван от паролата, и кликнете върху *Login*.

- Ако за първи път се опитвате да влезете в системата, изберете **Обнови паролата**, за да зададете нова парола.
- Ако сте забравили или не знаете паролата си, или на екрана се появи съобщение, че паролата Ви е изтекла, също изберете **Обнови паролата** и следвайте инструкциите, за да зададете нова парола.

Ако използвате публичен компютър, не поставяйте отметка в квадратчето *Remember me on this computer* и винаги се уверявайте, че изрично сте излезли от CommPortal, когато приключите, за да защитите профила си от нежелан достъп.

Промяна на паролата Ви

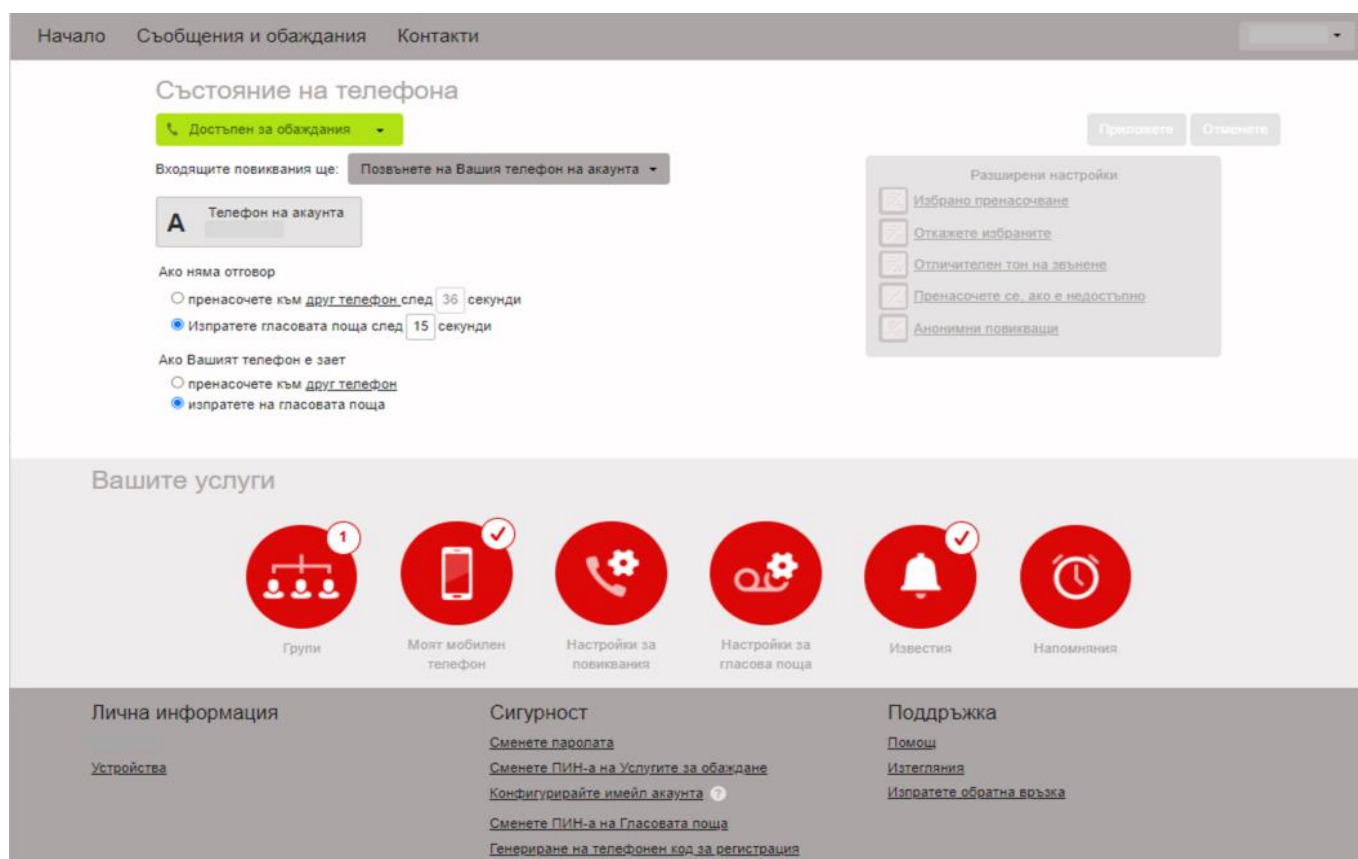
Има два начина да промените паролата си:

- Използвайте **Обнови паролата** на страницата за вход. Тази опция е особено полезна, ако сте забравили текущата си парола.
- Използвайте **Сменете паролата** в долната част на началната страница на CommPortal. Трябва да знаете текущата си парола, тъй като ще трябва да я въведете, преди да можете да зададете нова парола.

3.3. Използване на CommPortal

След като влезете в системата, ще видите началната страница на CommPortal.

Фигура 2: CommPortal начална страница



Основният панел показва състоянието на телефона Ви. Можете да използвате този панел, за да конфигурирате услугите за входящи повиквания и да пренасочите вашия номер, когато е зает или недостъпен.

В горната част на прозореца са разположени табове, които можете да изберете, за да преминете към различните страници в портала.

- **Начало.** Това е началната страница, която виждате, когато за първи път влезете в CommPortal. Тя се превръща в бутон „Назад“ на други екрани, така че лесно да намирате пътя обратно към Началната страница.
- **Съобщения и обаждания.** Тук са всички Ваши гласови и факс съобщения, както и обажданията, които сте направили, приели или пропуснали.
- **Контакти.** В този раздел можете да добавяте и разглеждате всичките си контакти и техните телефонни номера.



3.4. Излизане от портала за управление на услугата

Ако не използвате CommPortal в продължение на 30 минути, ще излезете автоматично. Ако обаче желаете да излезете ръчно, например защото сте осъществявали достъп до CommPortal чрез споделен компютър, можете да направите това, като кликнете върху падащата стрелка до името или номера си в горната част на екрана, и след това изберете **Изход/ Logout**.

4. Съобщения и обаждания

Меню **Съобщения и обаждания** има няколко таба, които можете да изберете:

Фигура 3: Съобщения и обаждания

4.1. Съобщения

Тук се виждат всички запазени гласови съобщения - тези, които сте изслушали и тези, които не сте. Непрослушаните съобщения са показани с удебелен шрифт:

Фигура 4: Съобщения и обаждания — раздел Съобщения

Прослушване на съобщение:

За да прослушате дадено съобщение, кликнете върху иконата за възпроизвеждане вляво от съобщението:

Това ще отвори плейъра на гласовата поща, който ще зареди и възпроизведе съобщението.

Фигура 5: Плейър за гласова поща



From: Jean Dupont- (361) 555 0101



Message too short to transcribe.

Fri 10/16 4:38 am

00:00 / 00:02



Маркиране на съобщение като ново

За да маркирате съобщение като ново, следвайте следните стъпки:

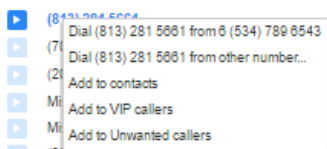
1. Кликнете върху иконата  за действие вдясно от съобщението.
2. Изберете **Маркирай като ново** от падащото меню.

Обратно повикване

За да се обадите на някой, който Ви е оставил гласово съобщение, следвайте следните стъпки:

1. Кликнете върху номера или името му.
2. Изберете необходимата опция *Наберете/ Dial*.

Фигура 6: Обратно повикване



4.2. Факсове

Разделът *Факсове* Ви позволява да преглеждате прочетените и непрочетените факс съобщения.

4.3. Пропуснати/ Набрани/ Получени

Разделите *Пропуснати*, *Набрани* и *Получени* Ви показва последните повиквания от съответния тип.

Фигура 7: Съобщения и обаждания — раздел Пропуснати

Home

Messages and Calls

Contacts

Start ▾

Jane Smith ▾

Messages

Faxes

Missed

Dialed

Received

Deleted

⚙

Export

Jean Dupont- (361) 555 0101

Mon 10/26, 10:23 am



Jean Dupont- (361) 555 0101

Mon 10/26, 10:23 am



Jean Dupont- (361) 555 0101

Mon 10/26, 10:22 am



(361) 206 0048

Tue 10/20, 10:37 am



Ако обажданият се е в списъка Ви с контакти, неговото име се показва вместо номера му, а икона показва кой от номерата на този контакт е използвал, за да Ви се обади.

Добавяне на номер в контактите



За да добавите номера на някой, който Ви се е обадил, към контактите си:

1. Кликнете върху номера или името на обаждания се.
2. Изберете опцията *Добавете в контакти*.
3. Това ще Ви отведе до страницата Контакти. Въведете данните за новия си контакт и изберете *Запази*.

4.4. Изтрита

Тази страница показва всички съобщения, които сте изтрили от другите раздели на страниците *Съобщения и обаждания*.

Възстановяване на изтрита съобщения и факсове

За да възстановите съобщенията и факсовете:

1. Кликнете върху иконата със стрелка ▼ вдясно от съобщението или факса.
2. Изберете *Възстанови*.

Изтриване на съобщения завинаги

Трябва редовно да изтривате нежелани съобщения от този раздел, за да избегнете достигане на квотата на пощенската кутия и невъзможност за получаване на нови съобщения.

За да изтриете единично съобщение или факс:

1. Кликнете върху иконата със стрелка ▼ вдясно от съобщението или факса.
2. Изберете *Изтрийте за постоянно*.

За да изтриете всички съобщения и факсове от този раздел:

1. Кликнете върху бутона *Изтрий всичко* в горния десен ъгъл на страницата.

5. Контакти

Страницата Контакти, достъпна от горния банер на Началната страница, се състои от няколко различни раздела, които можете да изберете, като кликнете върху тях:

5.1. Списък с контакти

Списъкът с контакти Ви показва всички Ваши контакти:

Фигура 8: CommPortal - Контакти

Търсене

За да търсите, въведете буквите, които искате да търсите, в текстовото поле. CommPortal ще стесни обхвата на показаните контакти, докато въвеждате, а текстът, който отговаря на търсенето, ще бъде подчертан.

За да отмените търсенето и да видите всичките си контакти, изтрийте въведения текст за търсене.



Добавяне на нов контакт

За да добавите нов контакт кликнете върху *Нов контакт* в горната част на екрана.

Фигура 9: CommPortal страница за нов контакт

- Въведете данните за новия контакт в полетата.
- Кликнете върху бутон *Запази*.

Групи

Можете да управлявате контактите си, като ги разпределяте в групи. Например може да имате група за „Служебни“ контакти и друга група за „Лични“ контакти. Групите се отличават с икона и се появяват в горната част на списъка с контакти.

За да добавите нова група:

- Кликнете върху *Нова група*.

Фигура 10: Добавяне на нова група — въвеждане на данни

- Въведете име на групата в полето *Име на група*.
- Въведете идентификатор за групата в полето *Telephone ID*.
- Изберете всички контакти, които искате да бъдат в групата, от списъка в дясната страна, като поставите отметка в квадратчето до даден контакт.



- Кликнете върху бутон *Запази*.

Новата група вече ще се появи в раздел *Контакти и групи*.

За да редактирате група:

1. Изберете групата, като поставите отметка в квадратчето в ляво от нея.
2. Кликнете върху *Промени*.
3. Променете настройките или членовете на групата.
4. Кликнете върху бутон *Запази*.

За да изтриете група:

1. Изберете групата, като поставите отметка в квадратчето до нея в лявата страна.
2. Кликнете върху *Изтрий*.

5.2. Бързи набирания (Speed Dials)

Меню *Бързи набирания* Ви позволява да избирате бързо определени номера с едноцифрен или двуцифрен код. Те се различават от бързите набирания, които са зададени на определени клавиши на телефона.

Фигура 11: Контакти - Бързи набирания

Speed Dials

Makes dialing faster by allowing you to assign a one or two digit code to speed dial to different telephone numbers. One digit codes can range from 2-9. Two digit codes can range from 20-49.

Clear List Apply Cancel

Speed Dial	Number
5	3135551234

New Speed Dial

Speed Dial: 6

Number:

Add

Добавяне на бързо набиране

За да добавите бързо набиране, следвайте следните стъпки:

1. Изберете от падащия списък номера на бързото набиране, което искате да настроите.
2. Въведете номера, който това бързо набиране трябва да извика, както бихте го набрали.
3. Кликнете върху *Добавете*.
4. Повторете стъпки 1-3 за всички други бързи набирания, които искате да настроите.
5. Кликнете върху *Приложете*, за да запазите промените.

Изтриване на бързо набиране

За да изтриете бързо набиране:

1. Кликнете върху иконата на кошчето вдясно от бързото набиране.
2. Кликнете върху *Приложете*.

Ако искате да изтриете всичките си бързи набирания:

1. Кликнете върху *Изтрийте списъка*.
2. Кликнете върху *Приложете*.

5.3. Вътрешни номера (Extensions)

Таб *Вътрешни номера* съдържа списък на всички вътрешни номера във Вашата компания:

Фигура 12: Контакти - Вътрешни номера



Extensions allow you to quickly dial other numbers in the Business Group. The table below shows all the lines in the Business Group and the extensions that are currently in operation.

Search for...

Name	Department	Telephone Number	Extension
Erika Mustermann	None	(361) 555 0117	
Ivan Horvat	None	(361) 555 0114	
Jan Jansen	None	(361) 555 0110	
Jan Kowalska	None	(361) 555 0118	
Jane Smith: Admin	None	(361) 555 0100	00100
Jean Dupont	None	(361) 555 0101	00101
Jon Jonsson	None	(361) 555 0112	
Josef Novak	None	(361) 555 0113	

Вашият администратор настройва тези вътрешни номера.

5.4. Кратки кодове (Short codes)

Таб *Short codes* показва кратките кодове за бързо набиране, които са конфигурирани за всички телефони във Вашата компания:

Фигура 13: Контакти — таб Кратки кодове

Short codes allow you to quickly dial common numbers. The table below shows the short codes currently in operation.

Search for...

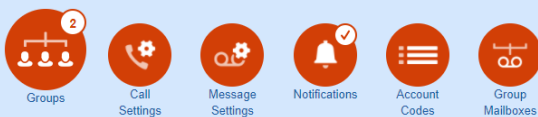
Short Code	Name	Telephone Number or Service Access Code	Department
0900		(361) 555 0109	None
*2002		Telephone Number not yet assigned	Accounts

Вашият администратор настройва тези кратки кодове и те могат да се използват от всеки телефон в компанията. Кратките кодове могат да включват и име. Тези имена ще се появят в адресната книга на вашия SIP телефон заедно с контактите на вашата бизнес група и в контактите на CommPortal.

6. Групи

Меню *Групи* Ви показва всички групи, в които е включен Вашият номер:

Фигура 14: Групи



Groups

Multiple Appearance Directory Numbers, Multi Line Hunt Groups and Call Pickup Groups you are a member of. For Multi Line Hunt Groups, indicates logged-in, and logged-out.

Group Membership	Call Pickup Group: Group 1		
 Hunt Group: Front Desk	Department:	Accounts	
Call Pickup Group: Group 1	Number of Lines:	3	
	Number	Ext.	Name
	(361) 555 0100	00100	Jane Smith
	(361) 555 0101	00101	Jean Dupont
	(361) 555 0102	00102	Juan Perez



Съществуват няколко различни вида групи:

- **Hunt групи** или **Групи за търсене**, наричана също Multi-Line Hunt Group (MLHG). Когато в такъв тип група постъпи повикване, всяка линия в групата се прозвънява последователно, докато някой отговори на повикването. В зависимост от начина, по който администраторът е настроил Вашата Hunt Group, може да имате възможност да влизате (log in) и излизате (log out) от Hunt Group. Когато сте влезли в групата (logged in), при постъпване на обаждане към нея, ще звъни на Вашия телефон.
- **Call Pickup групи** или **Групи за приемане на повиквания**. Ако телефонната Ви линия е в такава група, можете да приемате повиквания, които звънят на други линии в тази група, като вдигнете телефона си и наберете кода за приемане на повиквания в групата.

6.1. Hunt групи (Групи за търсене)

Преглед на Hunt групите

В лявата част на екрана в **Групи, в които участвате** (Group Membership) ще видите списък с групите, в които е включен вашият номер. Изберете дадена група, за да видите повече информация за нея:

Фигура 15: Групи — Multi Line Hunt Groups

Groups

Multi Line Hunt Groups and Call Pickup Groups you are a member of. For Multi Line Hunt Groups, indicates logged-in, and logged-out.

Group Membership		Hunt Group: Front Desk	
Hunt Group: Front Desk		Number of Lines: 3 (Logged in: 3)	Status: You are currently logged in to this Hunt Group
Position	Number	Ext.	Name
1	(361) 555 0104	#90300	Rajwinder Kaur
2	(361) 555 0103	00103	Kari Nordmann
3	(361) 555 0100	00100	Jane Smith

В дясната част на екрана се визуализира следната информация:

- Отделът, в който се намира Hunt групата. Ако компанията Ви не използва отдели, тогава тук е написано **Няма**.
- Колко номера има в групата и колко от тях са влезли в групата в момента.
- Дали в момента сте влезли в групата.
- Подробна информация за всеки от номерата и дали в момента е влязла в групата. Вашата линия ще бъде в този списък.

Използване на Hunt групите

Обажданията, които постъпват към Вашия номер от Hunt група, ще звънят на телефона Ви както обикновено и Вие можете да отговаряте на обажданията както обикновено.

Ако имате права за влизане и излизане от Hunt Group, можете да използвате CommPortal за влизане и излизане или да използвате телефона си за това:

Чрез телефона Ви

За да влезете в Hunt група, като използвате телефона си:

1. Вдигнете слушалката на телефона.
2. Наберете кода за достъп за влизане в Hunt Group: *47*, последван от номера на Hunt групата.

За да излезете от Hunt Group, използвайки телефона си, следвайте следните стъпки:

1. Вдигнете слушалката на телефона.
2. Наберете кода на Hunt Group: *47* и изберете 0# от гласовото меню.

Чрез използване на CommPortal

За да влезете в Hunt група кликнете върху **Log in**. Вашият ред ще бъде отбелязан в списъка с:

За да излезете от Hunt група кликнете върху **Log out**. Вашият ред ще бъде отбелязан в списъка с:

6.2. Call Pickup групи (Групи за приемане на повиквания)

Преглед на групите за приемане на повиквания

В лявата част на екрана в **Групи, в които участвате** (Group Membership) ще видите списък с групите, в които е включен вашият



номер. Изберете дадена група, за да видите повече информация за нея:

Фигура 16: Групи — Групи за приемане на повиквания

Groups

Multiple Appearance Directory Numbers, Multi Line Hunt Groups and Call Pickup Groups you are a member of. For Multi Line Hunt Groups, indicates logged-in, and logged-out.

Group Membership		Call Pickup Group: Group 1		
Hunt Group: Front Desk		Department:	Accounts	
Call Pickup Group: Group 1		Number of Lines:	3	
		Number	Ext.	Name
		(361) 555 0100	00100	Jane Smith
		(361) 555 0101	00101	Jean Dupont
		(361) 555 0102	00102	Juan Perez

В дясната част на екрана се показва следната информация:

- Отделът, в който се намира тази група. Ако Вашата компания не използва отделите, тук ще пише *Няма*.
- Броят на номерата в тази група.
- Номерата, които са членове на тази група.

Използване на функцията за приемане на повикване

За да приемете повикване, което звъни на друг телефон от Вашата Call pickup група:

1. Вдигнете слушалката на телефона.
2. Наберете кода за достъп за приемане на повикване: *11*.

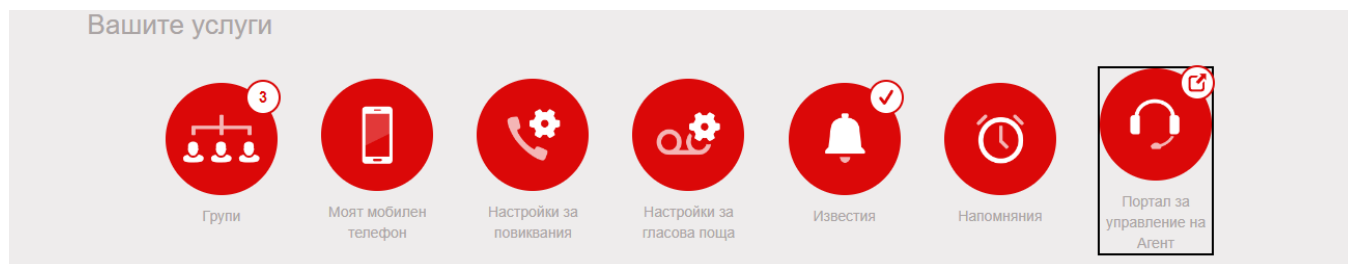
Ако звънят два или повече телефона и искате да приемете повикване, което звъни на определен вътрешен номер, следвайте следните стъпки:

1. Вдигнете слушалката на телефона.
2. Наберете кода за достъп *82*.
3. Наберете вътрешния номер, който звъни.

7. Използване на Agent Dashboard

Ако ползвате услугата A1 Cloud Call Center, на началната страница на CommPortal ще видите икона и линк към **Agent Dashboard – портал за управление, чрез който всеки кол център оператор** може да видите текущото състояние на опашките си и всички входящи повиквания.

Фигура 17: Agent Dashboard





Agent Status

Send Feedback | Logged in as: Cillian Evans

Current state: Available

Incoming Call from:2012037824				
	Predicted Waiting Time	Callers Waiting	Logged-in Members	Queue Status
Support	0:30	1	4	Logged In

My Queues

	Predicted Waiting Time	Callers Waiting	Logged-in Members	Queue Status
Support	0:30	1	4	Logged In
Marketing	0:00	0	2	Logged In
Careers	0:00	0	5	Logged In

Този екран:

- показва информация за опашките, към които принадлежите.
- показва информация за обаждания се, когато получите входящо повикване
- дава възможност да използвате сивите икони, за да влизате и излизате от опашките, ако Ви е разрешено.

8. Настройки

8.1. Лични данни и сигурност

В долната част на екрана на потребителския интерфейс можете да видите информация за вашия акаунт и да промените настройките, включително паролата или ПИН кода си.

Фигура 18: Лични данни и настройки за сигурност

Лична информация	Сигурност	Поддръжка
Устройства	Сменете паролата	Помощ
	Сменете ПИН-а на Услугите за обаждане	Изтегляния
	Конфигурирайте имейл акаунта	Изпратете обратна връзка
	Сменете ПИН-а на Гласовата поща	
	Генериране на телефонен код за регистрация	

Устройства

Меню *Устройства* Ви показва телефоните и другите устройства, които в момента са конфигурирани за Вашия профил. Ако имате стационарен телефон, можете да използвате това меню за да конфигурирате настройките му, в случай, че имате права за това.

Сигурност

Меню *Сигурност* Ви позволява да промените паролата си, ПИН кода на услугите за повиквания или ПИН кода на гласовата поща. Оттук също можете да генерирате временен код за първоначално удостоверяване при включване на телефон.

Ако зададената от Вас парола или ПИН не съответстват на изискванията (напр. използвали сте телефонния си номер или последователни/ повтарящи се цифри и/или букви) се появява съобщение за грешка с информация защо не можете да я използвате.

За да промените **паролата си за CommPortal**, следвайте следните стъпки:

- Кликнете върху *Сменете паролата*.
- Въведете текущата си парола в текстовото поле *Настояща парола*.
- Въведете новата си парола в текстовото поле *Нова парола*.
- Въведете новата си парола в текстовото поле *Потвърдете нова парола*.
- Кликнете върху *Потвърди*.



Имате два различни ПИН кода:

1. **ПИН на Услугата за обаждания**, който използвате за отдалечен достъп до пренасочване на повиквания и за потвърждаване на промени в някои услуги за повиквания.
2. **ПИН на Гласовата поща**, който използвате за достъп до гласовата си поща.

За да промените някой от тези ПИН кодове:

1. Кликнете върху *Сменете ПИН-а на Услугите за обаждане/Сменете ПИН-а на Гласовата поща*.
2. Въведете новия ПИН код в поле *Нов ПИН*.
3. Кликнете върху *Потвърди*.

8.2. Настройки за повиквания

Фигура 19: Настройки за повиквания

Групи Моят мобилен телефон Настройки за повиквания Настройки за гласова поща Известия Напомняния

Настройки за повикване

Приложете Отменете

▼ Общи

Зададен е следният номер, към който да се прехвърля обаждане при свързване с Гласовата ви поща:

Можете да заместите номера по подразбиране за прехвърляне на повикване с Ваш собствен номер по-долу, или да оставите полето празно, за да използвате номера по подразбиране.

Индивидуален номер за прехвърляне на повикване:

☐ Скрийте номера си при изходящи обаждания

☒ Показване на номер при входящо обаждане

☒ Показване на име при входящо обаждане

▼ Пренасочване на обаждания

Попитайте ме за номер за пренасочване всеки път, когато включа пренасочването от моя телефон, като използвам код за достъп:

☒ Незабавно пренасочване

☒ Пренасочване при заето

☒ Пренасочване при липса на отговор

▼ Блокиране на изходящите обаждания

Изберете кой вид телефонни обаждания искате да бъдат блокирани.

☐ Национални мобилни и фиксирани

☐ Международни

☐ Номера с добавена стойност, започващи с 090

☐ Оператор (не е приложимо за България)

☐ Директория (не е приложимо за България)

☐ Кратки кодове

☐ Кратки кодове, които променят конфигурацията

▼ Call Jump (Трансфер към Ваш номер)

Въведете телефонни номера, до които искате да пренасочите обаждания.

Мобилен

Фиксиран



В меню *Настройки за повиквания/ Общи* конфигурирате:

- опциите за идентификация на обаждащите се
- можете да зададете номер, в случай, че обаждащите се, които достигат до вашата гласова поща искат да Ви потърсят на друг номер, вместо да Ви оставят съобщение.

В Меню *Настройки за повиквания/ Пренасочване на обаждания* конфигурирате дали ще е необходимо да въвеждате телефонен номер, когато активирате пренасочване на телефона си чрез набиране на кратък код за пренасочване. Ако не желаете да въвеждате към кой номер да се пренасочват обажданията, премахнете отметките. В този случай, когато направите пренасочване, то ще се изпълни към номера, който последно сте конфигурирали чрез CommPortal.

В Меню *Настройки за повиквания/ Call Blocking* конфигурирате какви типове изходящи повиквания да бъдат блокирани от Вашия номер.

В меню *Настройки за повиквания/ Call Jump* можете да настроите функцията Call Jump (трансфер към Ваш номер). С нея можете да прехвърлите текущо обаждане, направено или получено чрез основния Ви телефонен номер, към друг телефонен номер.

8.3. Настройки за гласова поща

Меню *Настройки за гласова поща* Ви позволява да промените настройките за услугата гласова поща, както и за fax to email услугата, ако използвате такава.

Фигура 20: Настройки за гласова поща

В раздел *Общи* можете:

- да активирате автоматичното препращане на съобщенията от гласовата Ви поща или факсовете Ви, към електронна поща.
- да изберете дали да оставите копие на всички препратени съобщения и факсове във входящата си поща или те да бъдат изтрити.

След като сте направили промени, трябва да кликнете върху бутон *Приложете*, за да потвърдите избора си.

В раздел *Достъп до гласова поща* можете да конфигурирате гласовата си поща:

- да не се изисква въвеждане на ПИН код, когато я достъпвате



- да влизате бързо директно в нея
- да се възпроизвеждат автоматично новите съобщения
- да определите съдържанието, което се възпроизвежда при достъп до гласовата Ви поща
- да определите реда, в който се възпроизвеждат съобщенията.

След като сте направили промени, натиснете бутон *Приложете*, за да потвърдите избора си.

В раздел *Поздрав в гласовата поща* можете:

- да изберете своя поздрав
- да зададете кога да се използват различни поздрав
- да запишете или качите допълнителни аудио поздрав, например поздрав, които да се използват извън работно време или по време на продължително отсъствие, или когато обажданият се е в същата фирмена група като Вас
- да замените поздрава по подразбиране с временен поздрав за определен период от време.

След като сте направили промени, трябва да кликнете върху бутон *Приложете*, за да потвърдите избора си.

8.4. Известия

Меню *Известия* Ви позволява да зададете начина, по който да получавате известия, когато получите ново съобщение – факс или гласова поща.

Фигура 21: Известия

Индикатор за чакащо съобщение

Тук можете да зададете дали да се изпраща нотификация за входящо съобщение на определени телефонни номера.

За да активирате нотификациите за съответен вид съобщение (факсове, Спешни съобщения в гласовата поща, Всички съобщения в гласовата поща):

1. Поставете отметка в квадратчето за съответния тип съобщения.
2. Кликнете върху *Приложете*.

Известия по електронна поща

Фигура 22: Настройки за известия — Имейл



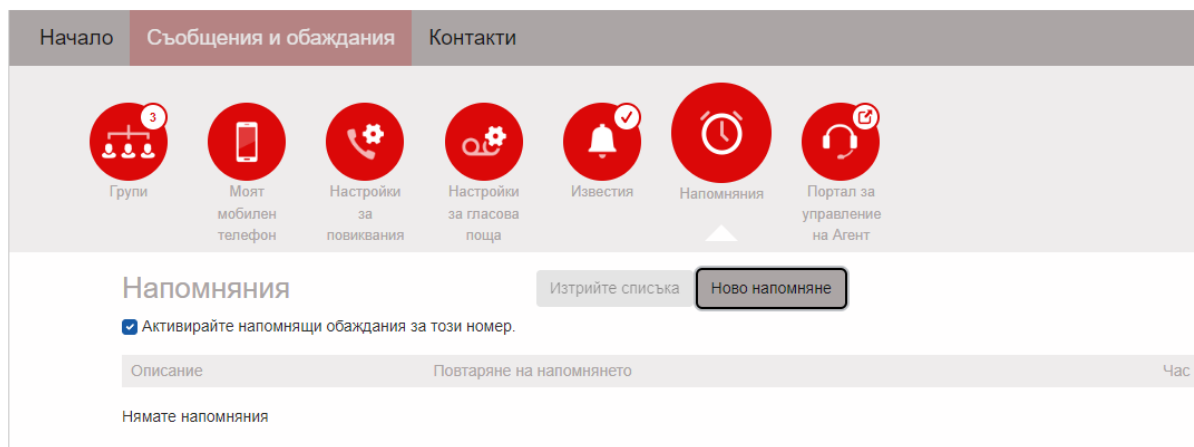
За да добавите електронна поща, на която да бъдат изпращани съобщения:

1. Кликнете върху *Нов запис*
2. Въведете адреса на електронна поща.
3. Кликнете върху *Добавете*.
4. Отбележете дали искате на този адрес да се изпращат факсове и/или гласова поща.
5. Кликнете върху *Приложете*.

8.5. Напомняния

Меню *Напомняния* Ви позволява да настроите напомнящи повиквания.

Фигура 24: Напомняния



Добавяне на напомняния

За да добавите ново напомняне, кликнете върху **Ново напомняне** в горната част на екрана и след това следвайте стъпките.

Фигура 25: Добавяне на ново напомняне

Ново напомняне

▼ Конфигуриране

Описание :

Телефонен номер за уведомяване :

Повтаряне на напомнянето :

Време : :

Часовете се отнасят към часовия пояс, към който е регистрирана Вашата линия.

► Пусни/Запиши

1. Въведете описание на напомнянето.
2. Изберете телефонния номер, на който ще получите обаждането за напомняне.
3. Изберете дали искате еднократно или повтарящо се напомняне, като използвате падащото меню.
4. Въведете датата (за еднократни напомняния) и часа, в който желаете да се получи обаждането за напомняне, като използвате полетата *Време* и падащия списък.
5. Кликнете върху *Пусни/Запиши*, за да запишете и след това да възпроизведете съобщението си за напомняне.
6. Кликнете върху *Добавете*.
7. Кликнете върху *Приложете*.



8.6. Кодове за достъп

В този раздел са изброени често използваните кодове за достъп на Вашата телефонна система:

Таблица 2: Кодове за достъп

Активиране на незабавното пренасочване на повикванията	*21*
Деактивиране на незабавното пренасочване на повикванията	#21#
Активиране на пренасочване при заета линия	*67*
Деактивиране на пренасочване при заета линия	#67#
Активиране на пренасочване на повикване без отговор	*61*
Деактивиране на пренасочване на повикване без отговор	#61#
Паркиране на повикване	*35*
Извеждане на паркирано повикване	*36*
Активиране на функцията „Не безпокойте“	*26*
Деактивиране на функцията „Не безпокойте“	#26*
Групово приемане на повикване	*11*
Гласова поща	131