

# PAKALPOJUMA VIEDAIS ZVANU PĀRVALDNIEKŠ LIETOŠANAS INSTRUKCIJA



## Pakalpojuma funkciju pārskats

Pakalpojumā *Viedais zvanu pārvaldnieks (PBX)* ietilpst sekojošas funkcijas:

- **Iekšējie numuri** - piešķirti tieši jeb paplašinājuma numuri, kas ir tieši pieejami sistēmas lietotājiem;
- **Zvanu grupas** - novirza ienākošos ārējos vai iekšējos zvanus dažādiem adresātiem, kas ir iekļauti zvana (vai meklējumu) grupā;
- **Balss izvēlnes** - automatizēta interaktīva balss atbilde ļauj zvanītājiem noklausīties ierakstu un izvēlēties atbilstošāko starp dažādiem adresātiem, izmantojot sava telefona tastatūru;
- **Audio atskaņošana** - atskaņo īpaši izveidotus un atbilstošus audio ziņojumus zvanītājiem;
- **Konferences zvans** - droša, nepieciešamības gadījumā ar PIN kodu aizsargāta, saruna starp vairākiem zvanītājiem vienlaicīgi;
- **Balss pasts** - iespēja zvanītājiem atstāt balss ziņas, kas tiek nosūtītas uz iepriekš norādītu e-pasta adresi;
- **Zvana ierakstīšana** - ienākošo un izejošo zvanu ieraksts tiek nosūtīts uz e-pastu vai saglabāts trešās puses datu mākonī un / vai personiskajā serverī (FTP);
- **Zvanītāju melnais saraksts** - bloķē vai pārvirza noteiktam adresātam ienākošos zvanus no sarakstā iekļautajiem tālrunu numuriem;
- **Zvanu rinda** - sakārto ienākošos zvanus rindā un ļauj norādīt uzņēmuma iekšējos numurus, kuriem rinda jāapkalpo;
- **Darba laika pārvadīšana** - ienākošo zvanu pāradresēšana noteiktiem adresātiem vai pārvirzīšana uz automātisku audio atbildi, atkarībā no diennakts laika;



- **Ienākošā zvana pārvirzīšana** - ienākošo zvanu pāradresēšana konkrētiem uzņēmuma darbiniekiem, tostarp, sarunas laikā;
- **Paziņojumi par notikumiem** - uzņēmuma darbinieki svarīgus paziņojumus, piemēram par pievienošanu konferences zvanam, saņem arī e-pastā;
- **Konfigurējami funkciju kodi** - lai piekļūtu pakalpojuma funkcijām, piemēram, zvana pārvirzīšanai, tieši no telefona.

#### **Lietotāja saskarne, pakalpojuma pārvaldīšana un īpašās iespējas:**

- **Lietotāja interfeiss jeb saskarne** - zvanu plūsmas un pakalpojuma funkciju iestatīšana notiek, izmantojot intuitīvu, vienkārši uztveramu “vilkt un nolikt” grafisko risinājumu;
- **Attālināta pārvaldība** - pakalpojuma pārvaldība tiek realizēta interneta vietnē, un ir pieejama no jebkuras vietas pasaulē;
- **Tūlītēja aktivizēšana** - pakalpojuma iestatījumi tiek aktivizēti reālajā laikā;
- **Kontaktu centrs** - ērtai iekšējo un ārējo kontaktu pārvaldīšanai un saziņas nosacījumu administrēšanai;
- **Multivides centrs** - audio paziņojumu failu augšupielādei, paziņojumu ierakstīšanai un atskaņošanas sarakstu pārvaldīšanai;
- **Zvanu saņemšanas administrēšana** - iespēja pievienot un administrēt uzņēmuma telefonu numurus, kas tiek izmantoti ienākošo zvanu saņemšanai, tieši no pakalpojuma pārvaldīšanas saskarnes;
- **Zvanu žurnāli** - detalizēta veikto ienākošo un izejošo zvanu vēsture ar iespēju filtrēt informāciju pēc datuma;
- **Zvanu statistika** - detalizēta un vizuāli viegli uztverama zvanu statistika;
- **Vairāku Viedais zvanu pārvaldnieks pakalpojuma posmu savstarpēja savienošana** - iespēja apvienot uzņēmuma filiāles vienotā sakaru tīklā, nodrošinot iekšējo zvanu drošību ar **Interlink** funkciju;
- **Valodu atbalsts** - pakalpojuma administrēšanas rīks pieejams *latviešu, krievu, angļu un lietuviešu valodā.*

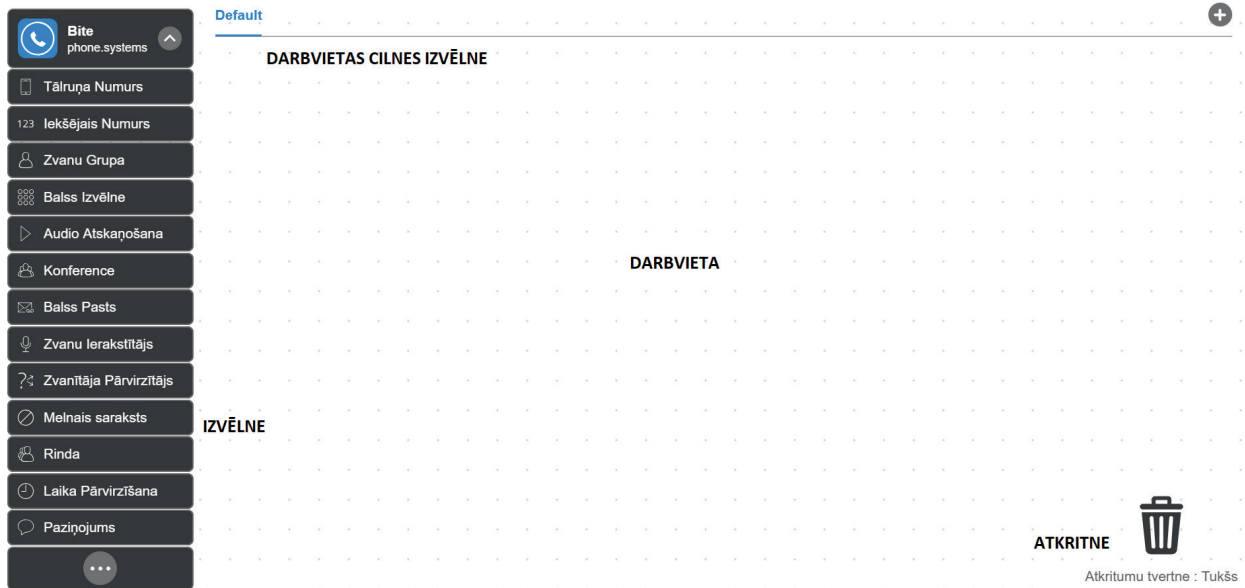
# Viedais zvanu pārvaldnieks vadības paneļa izmantošana

Lai definētu zvanu plūsmas un pārvaldītu pakalpojuma Viedais zvanu pārvaldnieks funkciju klāstu, to iespējams konfigurēt, izmantojot grafisko interneta saskarni jeb interfeisu.

Komponentes, kas tiek izmantotas pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* administrēšanas lietotnē:



- **Objekts** - katrs objekts veic noteiktu *PBX* funkciju, piemēram,- balss pasts, laika maršrutēšana vai konferences zvans;
- **Izvēlne** - izvēlnē ir sarindoti objekti, kas tiek izmantoti zvanu plūsmas administrēšanā vai nodrošina piekļuvi papildu konfigurēšanas iespējām;
- **Darbvieta** - laukums, kurā no izvēlnes tiek ievilkti un nolikti objekti, kā arī apkopotas zvanu plūsmas;
- **Darbvietas cilnes izvēlne** - izvēlne, kas ļauj pārslēgties starp dažādām *PBX* darbvietas lapām;
- **Atkritne** - ievelkot objektu Atkritnē, tas tiek noņemts no darbvietas;
- **Kabeļi** - tiek izmantoti, lai loģiskā saiknē savienotu objektus, zvanu plūsmas definēšanai un administrēšanai.

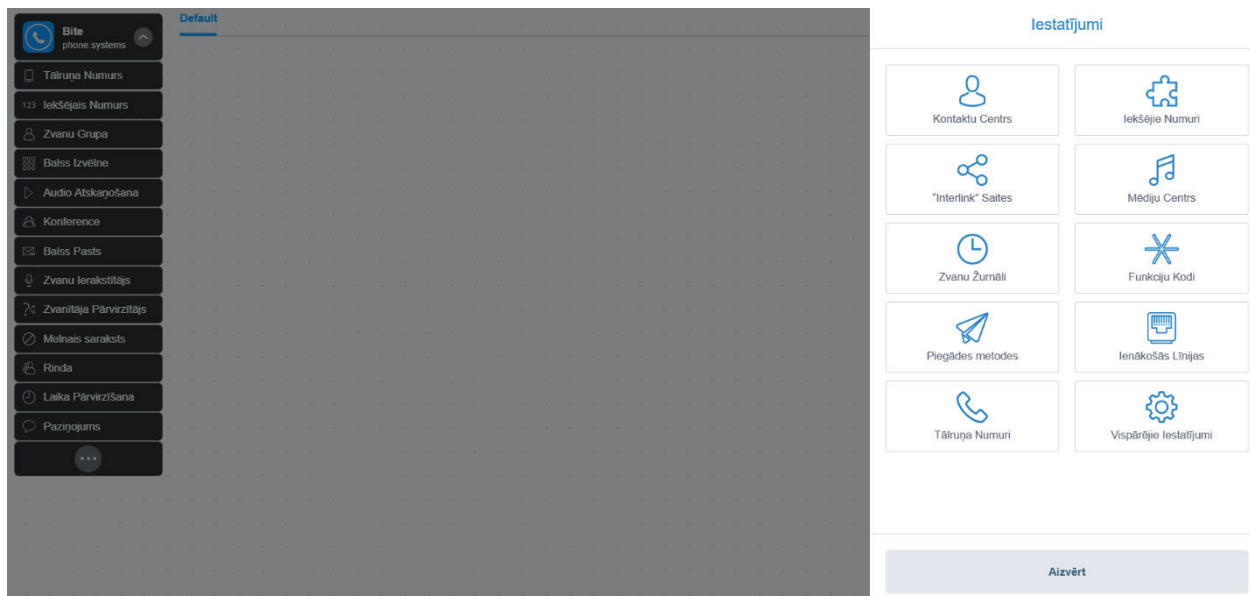
Sākotnējo pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* lietotnes ekrānu veido četras galvenās komponentes: centrā **darbvieta**, kur tiek veidota *PBX* loģika, **galvenā izvēlne** ekrāna kreisajā pusē, **darbvietas cilnes izvēlne** ekrāna augšdaļā un **atkritne** apakšējā labajā stūrī.



## Izvēlne

Izvēlnē sakārtoti PBX iestatīšanā izmantojami objekti un piekļuve papildu konfigurācijas izvēlnēm. Ievērojiet, ka šo izvēlni var minimizēt, lai izveidotu lielāku darbvietu, noklikšķinot uz

ikonas  izvēlnes augšdaļā. Savukārt, noklikšķinot uz pogas , atveras **papildu iestatījumu** izvēlne, kur atradīsiet kontaktu konfigurēšanas iespējas, multivides satura rediģēšanu, telefonu numuru pievienošanu, **Interlinks** pakalpojuma un citas vērtīgas papildu iestatīšanas iespējas.



Iestatījumu iespējas:



- **Vispārējie iestatījumi** - piedāvā iespēju izvēlēties darba valodu, iestatīt laika joslu, kas attieksies arī uz sarunu ierakstu, ienākošo zvanu un citu notikumu laika marķēšanu.



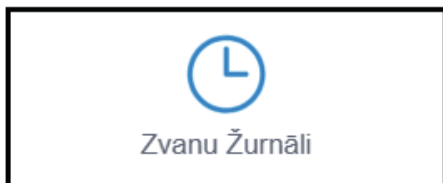
- **Kontaktu centrs** - pievienojiet un rediģējiet kontaktus un pakalpojuma *Viedais Zvanu pārvaldnieks* darbības, kuras vēlaties piešķirt attiecīgajiem kontaktiem. Lai uzzinātu vairāk, skatiet sadaļu ***Kontaktu centra izmantošana***.



- **Interlink** - savienojiet vairākus *Viedais zvanu pārvaldnieks* atsevišķus posmus, izmantojot **Interlink** funkciju. Pakalpojuma lietotāji var zvanīt uz iekšējiem numuriem citos *Viedais zvanu pārvaldnieks* kontos, it kā tie būtu savienoti vienā *PBX* sistēmā. Lai izveidotu savienojumu ar citu *Viedais zvanu pārvaldnieks* kontu, Jums būs jāģenerē **Interlink autorizācijas atslēga**, izpildot ekrānā redzamos norādījumus. Pēc tam paziņojiet iegūto atslēgas kodu attālinātās sistēmas pārvaldītājam, lai izveidotu savienojumu. Tāpat, Jums ir iespēja ievadīt ievadīt **Interlink autorizācijas atslēgu**, ko esat saņēmis no attālināta *Viedais zvanu pārvaldnieks* administratora.



- **Iekšējie numuri** - šeit atradīsiet sarakstu ar visiem dotajā brīdī izveidotajiem un konfigurētajiem iekšējiem jeb paplašinājuma numuriem, kopā ar to objektu nosaukumiem, kam šie numuri ir pievienoti.



- **Zvanu žurnāli** - ienākošo un izejošo zvanu vēsture. Izmantojiet filtru, kas ļauj atlasīt zvanu vēsturi konkrētā datumā.



- **Mediju centrs** - te iespējams augšupielādēt audio failus un citas datnes, kā arī ierakstīt un izveidot balss ziņojumus. **Mediju centrā** konfigurējiet vai dzēsiet pakalpojumā *Viedais zvanu pārvaldnieks* lietotos atskaņošanas sarakstus. Atskaņošanas sarakstus veido iepriekš ierakstīta mūzika, komerciāli vai jebkādi citi ziņojumi, kurus iespējams atskaņot zvanītājam, kamēr tas gaida atbildi uz zvanu. Lai uzzinātu vairāk, skatiet sadaļu **Mediju centra izmantošana**.



- **Funkciju kodi** - te iespējams izveidot un iestatīt tālruņu sistēmas funkciju kodus, piemēram, DTMF pārsūtīšanai un zvanu pārvirzīšanai.



- **Piegādes metodes** - iestatiet veidu, kā vēlaties saņemt audio un teksta failus no balss pasta vai zvanu ierakstiem.

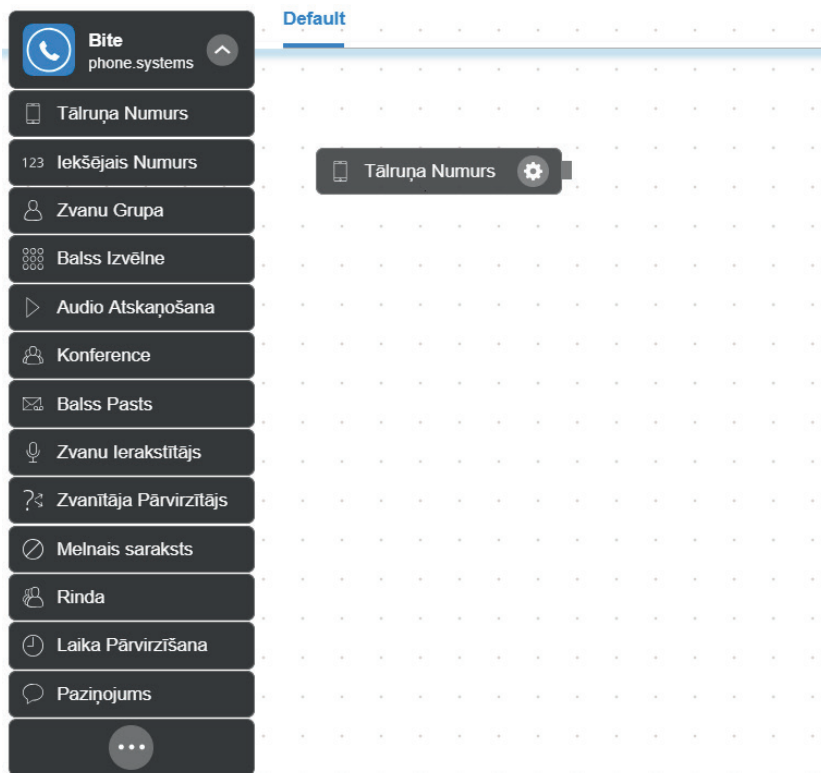


- **Tālruņu numuri** - pievienojiet un pārvaldiet telefonu numurus, kas tiek izmantoti ienākošo zvanu apstrādāšanai.

# Darbvieta

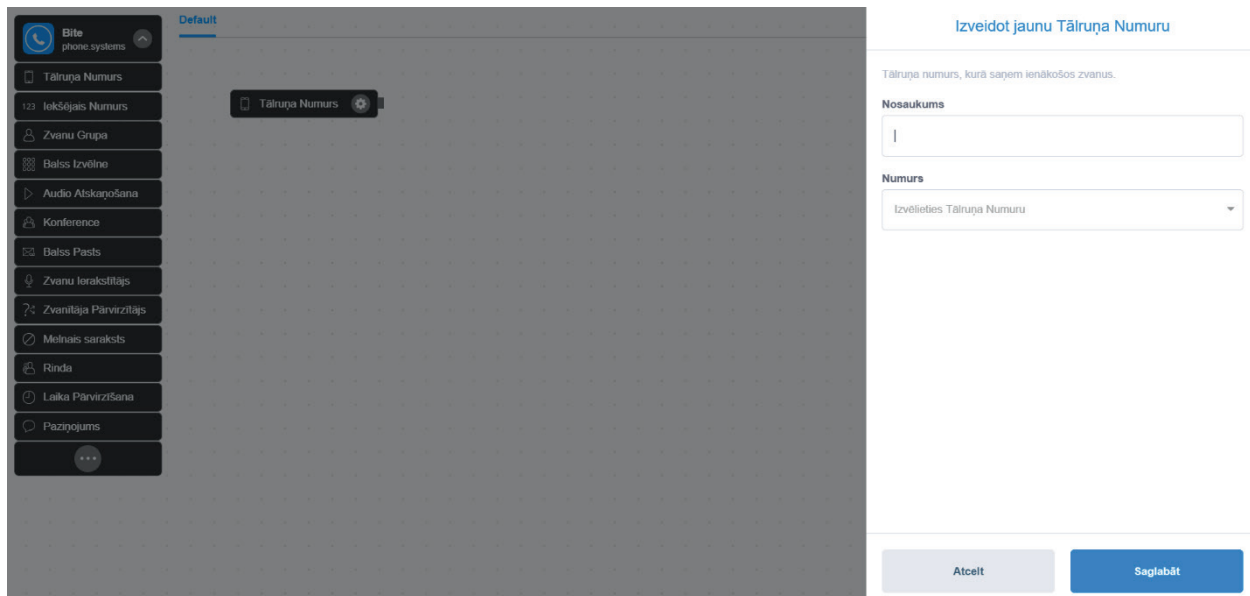
Darbvieta tiek izmantota zvanu plūsmas administrēšanai un pārvaldīšanai. Velciet **objektus** no **izvēlnes** uz **darbvieta**, konfigurējiet un ar **kabeļiem** savienojiet vēlamajā kārtībā, izveidojot nepieciešamo ienākošās un izejošās zvanu plūsmas sistēmu.

Lai atlasītu konkrēto **objektu**, novietojiet peles kursoru **izvēlnē** uz attiecīgā **objekta**. Velciet **objektu** no **izvēlnes** uz **darbvieta** un atbrīvojiet to, kur tas ir nepieciešams.



Kad būsiet izvietojis **objektus darbvieta**, ekrāna labajā pusē automātiski atvērsies konfigurācijas logs. Aizpildiet nepieciešamos laukus un saglabājiēt veiktās izmaiņas.





Darbvietā izvietotos **objektus** ir iespējams ievilkt atkārtoti un izvietot nepieciešamajā kārtībā.

## Darbvietas cilnes izvēlne

Viedais zvanu pārvaldnieks pakalpojums ļauj sadalīt zvanu plūsmas sistēmu loģiskās grupās, kuras iespējams sakārtot vairākās atsevišķās **darbvietas** lapās. Šāda iespēja noderēs, veidojot sarežģītas zvanu plūsmas pārvaldīšanas sistēmas, piemēram, PBX daudznozaru biznesa gadījumā. Izveidotās atsevišķās **darbvietas** lapas būs pieejamas, izmantojot atsevišķās cilnes **darbvietas cilnes izvēlnē**. Sagatavotās cilnes ir iespējams pievienot, dzēst vai pārvietot pēc vajadzības. Katru izveidoto cilni iespējams atzīmēt, lai definētu katras darbvietas lapas funkcionalitāti. Ievērojiet, ka, sākotnēji aktivizējot Viedais zvanu pārvaldnieks pakalpojumu, automātiski izveidotā cilne tiek apzīmēta kā **noklusējums**. Šo cilni varat pārdēvēt, bet to nebūs iespējams izdzēst.

Jaunu darbvietas lapu varat pievienot, uzklikšķinot uz ikonas  **darbvietas cilnes izvēlnes** augšējā labajā stūrī.





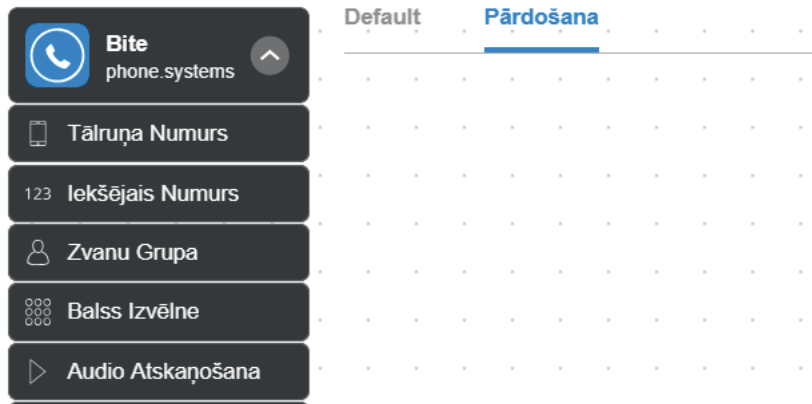
Atvērtajā logā jāievada jaunās cilnes nosaukums. Cilnes izvēlni iespējams atjaunināt, uzspiežot uz







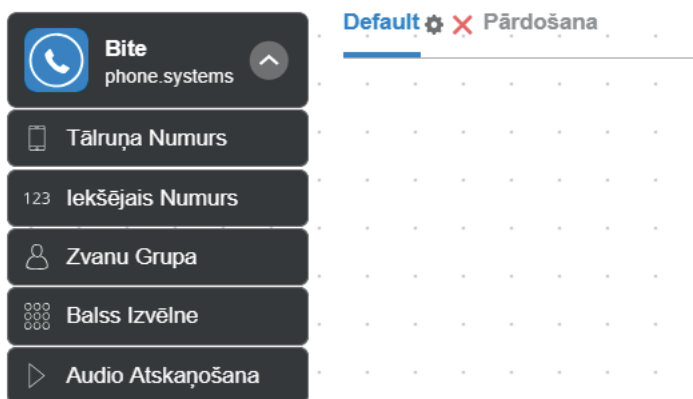
pogas:



Izveidoto jauno un tukšo darbvietu varat atvērt, atlasot attiecīgo cilni.



Novietojot peles kursoru uz cilnes nosaukuma, parādīsies divas ikonas  un . Cilnes nosaukumu var mainīt, noklikšķinot uz ikonas , kas atver cilnes iestatīšanas logu. Noklikšķinot uz ikonas , cilne tiks dzēsta. Ievērojiet, ka cilni un saistīto darbvietas lapu nevar izdzēst, ja šajā lapā ir *Viedais zvanu pārvaldnieks* objekti.



Cilnes pozīciju darbvietas cilnes izvēlnē iespējams mainīt, bīdot tās nosaukumu horizontāli gar darbvietas cilnes izvēlnes sarakstu.

Detalizētāk par vairāku darbvietu izmantošanu uzzināsiet sadaļā **Darbvietu cilnes izvēlne un vairākas lappuses**.

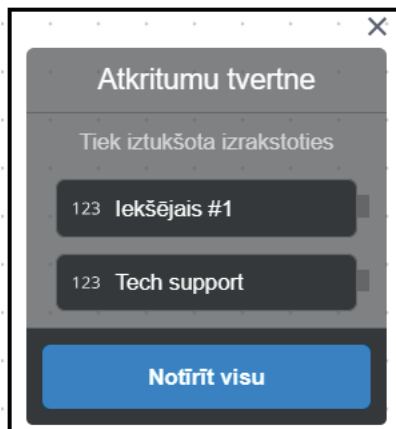
## Atkritne

Atkritne ļauj lietotājam dzēst objektus, kas iepriekš tikuši izvietoti darbvietā. Lai izdzēstu objektu, uzvelciet to virs atkritnes un atlaidiet.

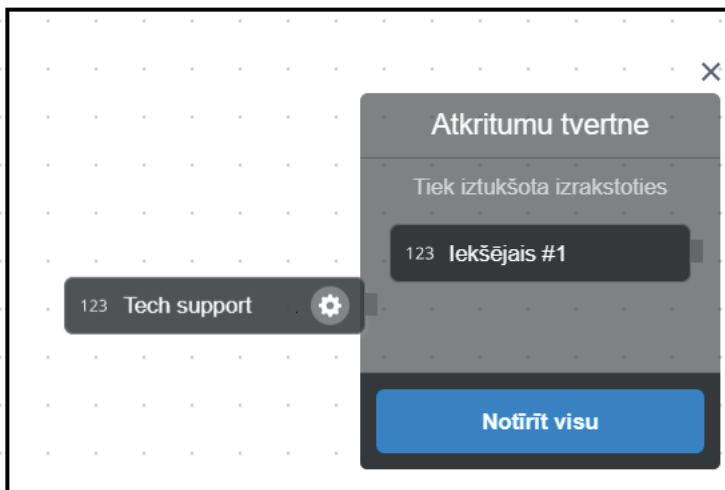


Ievērojiet, ka ir redzams pašlaik atkritnē esošo vienumu skaitītājs.

Noklikšķinot uz atkritnes, lietotāji var apskatīt vienumus, kas iepriekš tikuši ievietoti atkritumu tvertnē.



Atkritnē ievietotos objektus ir iespējams atkopt jeb izmantot atkārtoti. Vienkārši atlasiet nepieciešamo objektu un velciet to atpakaļ uz darbvietu.



Noīrīt visu

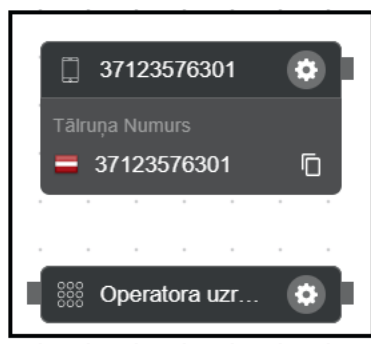
Izmantojiet pogu **Noīrīt visu**, lai neatgriezeniski dzēstu visus objektus, kas attiecīgajā brīdī atrodas atkritnē. Ņemiet vērās, ka neatgriezeniski dzēstos objekti vairs nebūs pieejami atkopšanai.

## Objekti

Ir dažādu objektu veidi, un katrs to tiem veic konkrētu funkciju vai uzdevumu kopu. Šos objektus iespējams sakārtot un savstarpēji savienot dažādās kombinācijās, novirzot konkrētu zvanu vai zvanu plūsmu no viena objekta uz citu pēc vajadzības.

Darbvietā ievilkto objektu ir nepieciešams konfigurēt jeb iestatīt. Visu objektu konfigurēšanas iespējas ir atrodamas sadaļā **Objekta konfigurācija**.

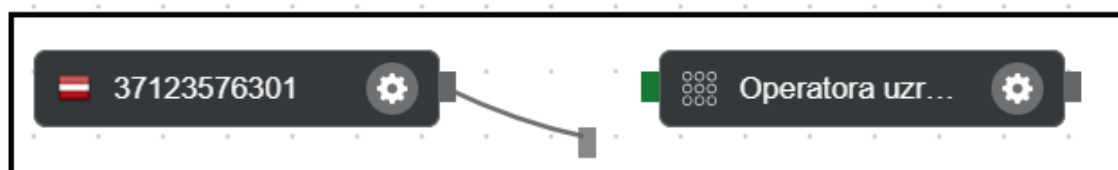
Objektam ir viena vai divas savienojumu līdzdas, kas vizuāli redzamas kā nelieli izvirzījumi objekta kreisajā un / vai labajā pusē. Šīs līdzdas iespējams izmantot, lai ar kabeļiem savstarpēji savienotu atbilstošus objektus.



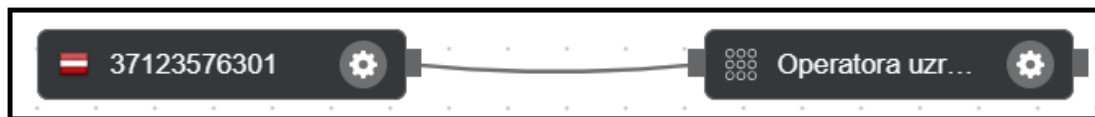
## Kabeļi

Kabeļi tiek izmantoti, lai savienotu darbvietā ievietotos objektus loģiskās ķēdēs, tādējādi nosakot zvanu plūsmas un *PBX* funkcionalitāti.

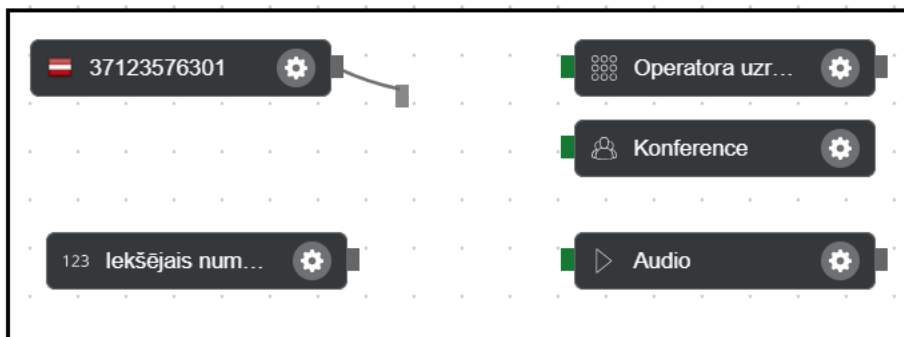
Lai izveidotu savienojumu, novietojiet peles kursoru uz objekta labās puses līdzdas un velciet kabeli no šīs līdzdas uz mērķa objekta līzdu tā kreisajā pusē.



Kad kabeļa gals ir virs mērķa objekta kreisās puses ligzdas, atlaidiet kabeli un divi objekti būs savienoti.




**SVARĪGI** - pakalpojumā *Viedais zvanu pārvaldnieks* atrodams viedais kabeļu konfigurēšanas palīgs, kas norāda iespējamās kabeļu pievienošanas punktus. Attēlā parādīts gadījums, kad veidojot **kabeli** no **tālruņa numura objekta**, visas iespējamās savienojuma vietas **darbviētā** tiek iekrāsotas zaļā krāsā. Veidojamo **kabeli** varat pievienot jebkurai no šīm ligzdām.



Lai noņemtu **kabeli** un atvienotu divus **objektus**, novietojiet peles kursoru uz šī kabeli



kad kabeļa centrā parādās ikona . Noklikšķiniet uz dzēšanas ikonas, un kabelis tiks noņemts.

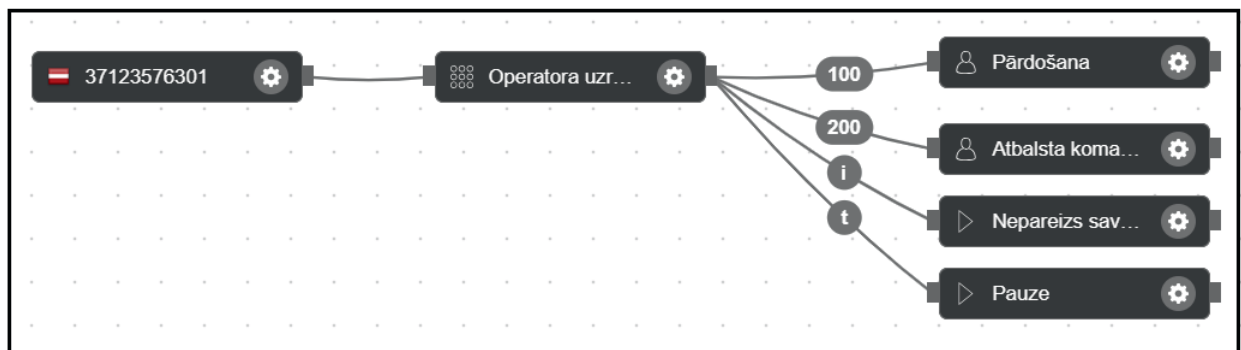


Atsevišķos gadījumos ir iespējams ģenerēt vairākus kabeļus no viena objekta izejas (labās puses) ligzdas un šo objektu ar vairākiem kabeļiem varat savienot ar dažādiem citiem objektiem, lai radītu vēlamās zvanu plūsmas organizēšanas nosacījumus. Piemēram, iestatot balss izvēlni, ir trīs risinājumu iespējas no šī objekta ģenerētajiem kabeļiem:

- zvani tiek pāradresēti uz objektiem ar zvanītāja izvēlei atbilstošiem paplašinājuma numuriem;

- zvani tiek pāradresēti uz citu konkrētu objektu, ja zvanītājs ievadījis nederīgu paplašinājuma numuru;
- zvani tiek pāradresēti uz citu konkrētu objektu, ja zvanītājs noteiktā laika periodā nav ievadījis atpazīstamu paplašinājuma numuru.

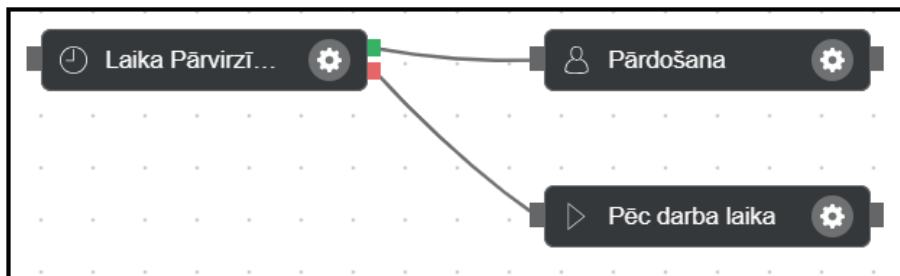
Attēlā ir parādīti kabeļi no **balss izvēlnes** objekta. Pēc tam, kad balss ziņa ir atskaņota ienākošajam zvanītājam, zvans tiks pāradresēts uz pārdošanas zvanu grupu, ja zvanītājs būs nospiedis “100”, bet, ja zvanītājs ievadīs numuru “200”, zvans tiks pāradresēts uz atbalsta komandas numuriem. Ja paplašinājumu un laika nosacījumi (attiecināmi uz kabeļiem kā i un t) ir nederīgi, zvani tiek pāradresēti uz norādītajiem audio atskaņošanas objektiem un zvanītājam tiek atskaņoti atbilstoši ziņojumi.



Ievērojiet, ka piešķirtie paplašinājuma numuri var tikt mainīti. Noklikšķinot uz numura, kas redzams uz kabeļa, atvērsies logs, kurā varēsiet ievadīt jaunu, pašu izvēlētu paplašinājuma numuru.

Savukārt, izmantojot **laika** vai **zvanītāja maršrutēšanas** objektus, divi kabeļi, kas iziet no maršruta objekta labās puses, veido “Jā / Nē” daļu lēmuma loģikas. Piemēram, **laika maršrutēšanas** objektam iespēja “Jā” paredz zvana maršrutēšanu, ja atbilstošie zvani tiek saņemti iestatītajā dienas / laika intervālā, bet “Nē” nodrošina citu tālāko maršrutu, laika perioda neatbilstības gadījumā.

Piemēram: attēlā ir parādīta **laika maršrutēšanas** objekta izmantošana. Ja ienākošais zvans tiek saņemts iestatītajos dienas / laika parametros, tas tiks novirzīts uz *pārdošanu*. Pretējā gadījumā zvans tiks pārsūtīts uz **audio atskaņošanas** objektu, kas zvanītājam atskaņos iepriekš ierakstīto “pēc darba laika” ziņu.



Svarīgi: ja kabelis nav savienots ar objekta labās puses ligzdu, zvans tiks pārtraukts, jo *PBX* loģika mēģinās nodot šo zvanu blakus esošiem objektiem. Piemēram, sekojošajā attēlā - ienākošais zvans tiek pārdresēts uz **audio atskaņošanas** objektu "Uzruna", kas nodrošina, ka zvanītājam tiek atskaņots ziņojums. Tā kā **audio atskaņošanas** objekta "Uzruna" labajā pusē nav tālāk vedoša kabeļa, zvans tiks pārtraukts, tiklīdz ierakstītais ziņojums būs atskaņots.



## Objekta konfigurācija

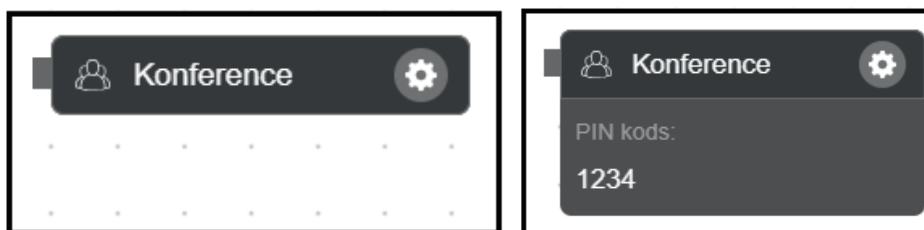
Kad **objekts** tiks iecelts no **izvēlnes** un atbrīvots **darbvietā**, automātiski atvērsies iestatīšanas logs. Katram **objektam** ir noteikts iestatīšanas prasību kopums, un tas būs izmantojams tikai tad, kad iestatīšana būs veiksmīgi pabeigta. Ievērojiet: ja izvēlēsieties objektu neiestatīt, bet tā vietā




izvēlēsieties to , konkrētais objekts tiks noņemts no darbvietas.

Kad objekts ir pilnvērtīgi iestatīts, noklikšķinot uz tā, tiek parādīta atlasītā iestatīšanas informācija.

Piemēram, noklikšķinot uz **konferences telpas** objekta, pie objekta atvērsies logs, kas prasīs pieslēgšanās nodrošināšanai nepieciešamo PIN kodu.

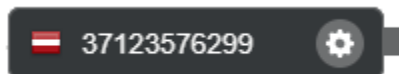


Turklāt, objekta iestatījumus iespējams mainīt, noklikšķinot uz ikonas  konkrētā objekta labajā pusē.

Tālāk – iepazīstiet dažādu veidu objektu funkcijas un to iestatīšanas iespējas.

## Tālrūņa numurs

**Tālrūņa numura** objektā tiek iestatīts uzņēmuma numurs, uz kuru tiks saņemti ienākošie zvani.



Informācija, kas ir jāievada tālrūņa numura objektam:

- **tālrūņa numura objekta nosaukums.** Tas ir nepieciešams, lai vieglāk identificētu šo numuru darbvietā. Piemēram, “Sludinājumu numurs”.
- **Tālrūņa numurs**, ko iespējams izvēlēties no iepriekš pievienota brīvo tālrūņu numuru saraksta.

Tālrūņu numuri jāievada E.164 formātā:

<ValstsKods> <Pilsētas/RajonaKods> <VietējaisNumurs>

Konkrēto tālrūņa numuru iespējams piešķirt tikai vienam **tālrūņa numura** objektam un to nedrīkst atkārtoti izmantot citiem objektiem.

Ievērojiet, ka tālrūņu numurus var pievienot un dzēst, izmantojot



**iespēju izvēlnē lestatījumi.**



Rediģēt Tālruņa Numuru

Tālruņa numurs, kurā saņem ienākošos zvanus.

**Nosaukums**

Pārdošana

**Numurs**

🇸🇻 37123576301

+ Pievienot numuru

123

🇸🇻 37123576301

Atcelt      Saglabāt

Zemāk ir parādīts vienkāršs **tālruņa numura** objekta izmantošanas piemērs, kur ienākošie zvani no sludinājumu tālruņa numura tiek pārvirzīti uz pārdošanas nodaļas zvanu grupu. Ievērojiet, ka **tālruņa numura** objektā tiek parādīts atbilstošās valsts karogs.



## Iekšējais numurs

**Iekšējā numura** objekts tiek izmantots iekšējiem zvaniem, kā paplašinājuma numurs. Šāda iespēja ļauj pakalpojuma lietotājiem sazināties savā starpā un sasniegt atlasītos objektus (piemēram, **konferences** un **balss izvēlnes** objektus), izmantojot iekšēji piešķirtos paplašinājuma numurus. Ievērojiet, ka katram iekšējam paplašinājumam ir jāizveido viens **iekšējā numura** objekts un paplašinājuma numurus nevar dublēt dažādos iekšējā numura objektos.

Iekšējie numuri var būt pieejami citām *Viedais zvanu pārvaldnieks* grupām, kas ir savstarpēji savienotas ar **Interlink** funkciju.



Informācija, kas ir jāievada iekšējā numura objektam:

- iekšējā numura objekta nosaukums, piemēram, “Konferences iekšējais numurs”;
- iekšējais numurs (paplašinājuma numurs), kas tiks izmantots iekšējai zvanīšanai (no viena līdz četriem cipariem);
- jānorāda vai iekšējais numurs būs **privāts** (pieejams tikai konkrētajai *Viedais zvanu pārvaldnieks* instancei) vai **publiski** (pieejamus arī citām *Viedais zvanu pārvaldnieks* instancēm, izmantojot *Interlink* funkciju). Pēc noklusējuma (neizvēloties norādīt) iekšējie numuri ir publiski.

Izveidot jaunu Iekšējo Numuru

Izmanto iekšējai zvanīšanai kā paplašinājuma numuru (1 līdz 4 cipari).

**Nosaukums**

**Numurs**

Ir privāts numurs

Atcelt Saglabāt

Attēlā ir parādīts vienkāršs **iekšējā numura** objekta lietojuma piemērs. Pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* lietotāji zvana uz iekšējo paplašinājuma numuru (123), lai piekļūtu uzņēmuma konferenču telpai.



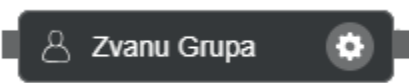
## Zvanu grupa

**Zvanu grupas** objekts - novirza ienākošos ārējos vai iekšējos zvanus dažādiem adresātiem, kas ir iekļauti zvanu (vai meklējumu) grupā. Šos adresātus veido **kontakta informācija**, piemēram, personas, departamenti un to **kontakta metode** (tālrunu numuri).

Vairākus kontaktus ir iespējams izveidot kā zvanu galamērķi vienā **zvanu grupas** objektā un izvēlēto kontaktu zvanu laiki un zvanu secība ir pilnībā konfigurējami. Ja pirmais iestatītais adresāts ir aizņemts vai netiek atbildēts iestatītajā laika periodā, zvans tiek nodots nākamajam numuram un tā tālāk, izmantojot kontaktu metožu sarakstu. Ir iespējams iestatīt zvanu grupu un visus zvanu grupas adresātus tā, lai tiem varētu zvanīt vienlaicīgi.

**Zvanu grupas** objekta izmantotos kontaktus, iespējams konfigurēt apkopotajā zvanu grupā vai iepriekš, izmantojot "Iestatījumu" iespēju kontaktu centru izvēlnē (uzziniet vairāk sadaļā "**Kontaktu centra lietošana**").

**Zvanu grupas** objekts nodrošina iespēju konfigurēt atskaņošanas sarakstus gan kā "aizturēšanas mūziku", gan kā "atzvana signāla mūziku". Šādi iespējams atskaņot zvanītājiem iepriekš ierakstītu mūziku, ziņojumus, reklāmas vai jebkādus citus audio ierakstus.



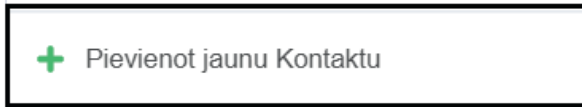
Informācija, kas ir jāievada Zvanu grupas objektam:

- zvanu grupas objekta nosaukums, piemēram, "Pārdošanas zvanu grupa";
- kontakta informācija, definējot vienu vai vairākus zvana adresātus, kuriem tiks pārvirzīti attiecīgie ienākošie zvani.

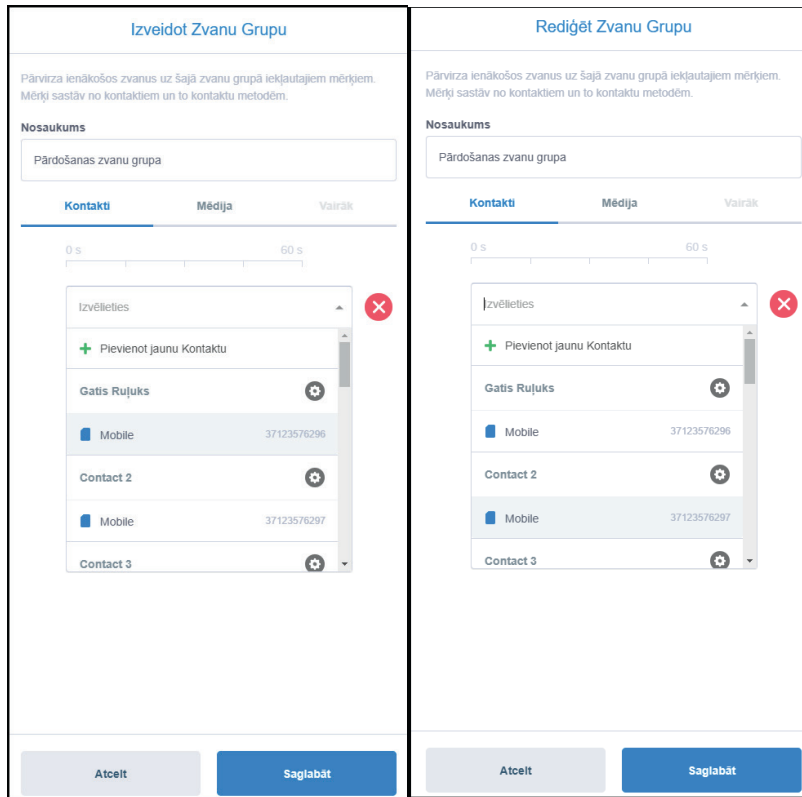
Katru zvana adresātu veido pats kontakts un attiecīgās kontakta metodes un tas var tikt iestatīts gan izmantojot zvanu grupas objektu, gan konfigurējot iepriekš, izmantojot kontaktu centru. Sadaļā "Kontaktu centra lietošana" ir sniegta sīka informācija par kontaktu un kontaktu metožu iestatīšanu.



Atlasot , pakalpojuma lietotājs var pievienot zvana adresātu no iepriekš konfigurētu kontaktu izvēlnes. Tāpat, iespējams arī pievienot jaunu kontaktu,

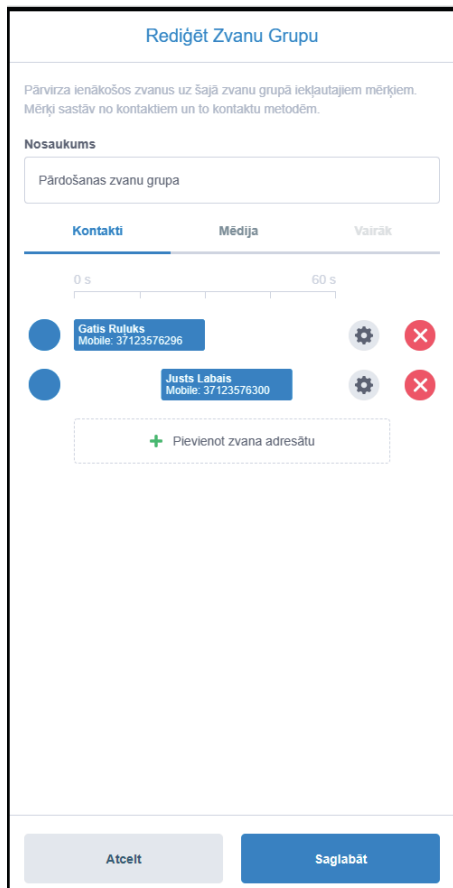


atlasot .



Kad zvana adresāti ir pievienoti **zvanu grupas** objektam, ir iespējams iestatīt zvanu laikus un, ja nepieciešams, zvanu secību. Katras kontaktu metodes zvanu laiki tiek parādīti 60 sekunžu laika skalas joslā un katra kontaktu metode var tikt atbilstoši novietota gar laika skalas joslu. To iespējams izdarīt, novietojot peles kursoru uz atlasītās kontaktu metodes un pārvelkot kontakta metodi gar laika skalas joslu uz izvēlēto pozīciju. Ievērojiet, ka vismaz vienai no kontaktu metodēm ir jābūt zvana laikam, kas sākas ar nulles atzīmi.

Katras kontaktu metodes zvana sākuma un beigu laiku var mainīt, izstiepjot vai saīsinot attiecīgo kontaktu metodes logu. Lai to paveiktu, novietojiet peles kursoru uz kontaktu metodes kreisās vai labās malas un pielāgojiet šo kontaktu metodi, pēc vajadzības velkot peli pa kreisi vai pa labi.



Lai pievienotu audio failus gan “aizturēšanas mūzikas”, gan “atzvana signāla” atskaņošanas

### Medija

sarakstos, tiek izmantota cilne **Medija**. Te iespējams iestatīt zvanītājiem atskaņojamo, iepriekš ierakstīto mūziku, ziņojumus, reklāmas vai citus audio klipus. Šo saturu iespējams atskaņot pirms tiek atbildēts uz ienākošo zvanu (atzvana signāls), vai, ja nepieciešams aizturēts aktīvu zvanu (aizturēšanas mūzika). Sadaļā “**Multivides centra lietošana**” ir sniegta sīka informācija par multivides datņu iestatīšanu.

Ņemiet vērā, ka atskaņošanas sarakstiem jābūt iepriekš izveidotiem un iestatītiem multivides centrā - pirms to izmantojošie objekti (piemēram, zvanu grupa, kas var iekļaut šo audio datņu izmantošanu) tiek pievienoti darbvietai.

Rediģēt Zvanu Grupu

Pārvirza ienākošos zvanus uz šajā zvanu grupā iekļautajiem mērķiem. Mērķi sastāv no kontaktiem un to kontaktu metodēm.

**Nosaukums**

Pārdošanas zvanu grupa

Kontakti   **Mēdija**   Vairāk

---

**Mūzika aizturēta**

Lūdzu, izvēlieties

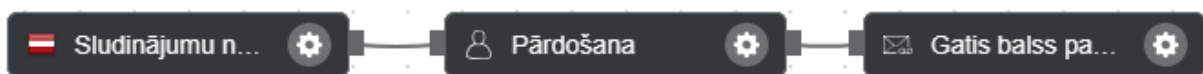
Pārdošanas grupas balss

Atbalsta grupas balss

Atcelt
Saglabāt

Vienīgais kabelis, kas iziet no zvanu grupas objekta, ir *pārtraukuma* stāvoklī, šādi nosakot tālāko rīcību, ja ienākošais zvans netiek atbildēts maksimālajā iestatītajā zvanu laika periodā.

Attēlā redzams vienkāršs zvanu grupas objekta lietojuma piemērs, kur ienākošais zvans ir pārvirzīts uz pārdošanas zvanu grupu, taču ja uz zvanu netiek atbildēts maksimālajā iestatītajā zvanu laika periodā, tas automātiski tiek pārvirzīts uz balss pastu.

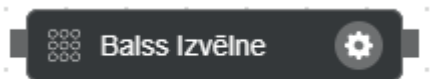


## Balss izvēlne

**Balss izvēlnes objekts** tiek izmantots *IVR* (interaktīvas balss atbildes) un automatizētas operatora sistēmas ieviešanai, ļaujot zvanītājiem noklausīties ierakstu un izvēlēties ceļu uz dažādiem galamērķiem (adresātiem), izmantojot telefona tastatūru. Balss izvēlnes objektiem ir administratora loma un tie spēj atskaņot audio ziņas un nodot sagatavotu informāciju zvanītājiem.

Saņemot ienākošo zvanu, **balss izvēlnes objekts** atskaņo audio ziņu, lūdzot zvanītājam ievadīt paplašinājuma numuru (norādot tālākās darbības virzienu). Pēc tam ienākošais zvans tiek nodots

savienojuma objektam ar atbilstošu paplašinājuma numuru. Pakalpojuma loģika ir izstrādāta tā, lai kļūdaini ievadītie paplašinājuma numuri tiktu pareizi apstrādāti.



Informācija, kas ir jāievada Balss izvēlnes objektam:

- **balss izvēlnes objekta** nosaukums, piemēram, “Pārdošanas balss izvēlne”;
- audio ieraksta fails, kas var tikt augšupielādēts no administratora datora (.mp3/.wav/.flac/.ogg formātā), tikt ierakstīts tieši pakalpojuma vidē vai to iespējams izvēlēties no iepriekš izveidotiem un *Viedais zvanu pārvaldnieks* multivides centrā augšupielādētiem atskaņošanas sarakstiem (skatīt sadaļu “Multivides centra lietošana”). Parasti šis audio ziņojums iekļauj informāciju par paplašinājuma numuriem, kas zvanītājam ir jāievada savā telefonā, lai izveidotu savienojumu ar atbilstošākajiem jūsu uzņēmuma darbiniekiem vai departamentiem.

The screenshot shows a web form titled 'Izveidot jaunu Balss Izvēlni'. At the top, there is a blue link 'Izveidot jaunu Balss Izvēlni'. Below it, a small text block reads: 'Zvanītājiem atskaņo audio ziņu, zvanus pārsūta uz dažādiem mērķiem atkarībā no tā, ko zvanītājs ievadījis numuru sastādīšanas tastatūrā.' The form has two main sections: 'Nosaukums' with a text input field containing 'Galvenais ofiss', and 'Fails' with a dropdown menu showing 'Līdzu, izvēlieties'. Below the dropdown is a '+ Pievienot jaunu failu' button. A list of files is shown below: 'Galvenais IVR' and 'Atbalsta IVR'. At the bottom of the form are two buttons: 'Atceļt' (grey) and 'Saglabāt' (blue).

- Gaidīšanas laiks jeb taimauts (ne vairāk kā divas minūtes) nosaka laiku, kura laikā zvanītājam ir jāievada paplašinājuma numurs savā telefonā. Laika atskaite tiek iesākta tūlīt pēc audio ziņas atskaņošanas, un, ja tā laikā atbilstošā darbība netiek veikta, zvans tiek pārvirzīts atbilstoši turpmāk aprakstītajai loģikai “Sasniegts taimauta ierobežojums”.

Gaidīšanas laika jeb taimauta garumu var mainīt, novietojot peles kursoru uz taimauta joslas labās puses malas un pavelkot šo malu pa kreisi vai pa labi. Ņemiet vērā, ja taimauts ir iestatīts uz nulli, tad, sasniedzot gaidīšanas laika robežu, uzreiz tiek atskaņota audio ziņa.

Izveidot jaunu Balss Izvēlni

Zvanītājiem atskaņo audio ziņu, zvanus pārsūta uz dažādiem mērķiem atkarībā no tā, ko zvanītājs ievadījis numuru sastādīšanas tastatūrā.

Nosaukums

Galvenais ofiss

Fails

Galvenais IVR

00:00 / 00:00

0 s. 2 min.

Noilдзе 00:40

Atceļt Saglabāt

Ir jāņem vērā, ka kabeli, kas iziet no **balss izvēlnes objekta** labās puses ligzdas, kalpo trīs iespējamajiem risinājumiem:

- **paplašinājums** - kabelis pārsūta ienākošos zvanus uz atbilstošo objektu, atbildot uz zvanītāja ievadītu derīgu paplašinājuma numuru;
- **IVR nederīga atlase** - kabelis pārsūta ienākošos zvanus uz norādīto objektu (piemēram, **audio atskaņošanas** objektu), ja zvanītājs ievada nederīgu paplašinājuma numuru;
- **sasniegts taimauta ierobežojums** - kabelis pārsūta ienākošos zvanus uz norādīto objektu (piemēram, **audio atskaņošanas objektu**), ja zvanītājs noteiktā gaidīšanas laika periodā nav ievadījis paplašinājuma numuru.

Kad, izmantojot kabeli, esat izveidojis savienojumu no **balss izvēlnes objekta** uz citu **objektu**, automātiski parādās iestatīšanas izvēlne, kas ļauj jums izvēlēties radītā kabeļa **savienojuma veidu** (“Paplašinājums”, “IVR nederīga izvēle” vai “Saskaņots taimauta ierobežojums”).



Izveidot jaunu savienojumu

Savienojuma tips

Paplašinājums

Paplašinājums

IVR nederīga izvēle

Sasniegta maksimālā noildze

Atcelt

Saglabāt

Ja esat izvēlējies **savienojuma veidu** "Paplašinājums", jums ir jāievada attiecīgā paplašinājuma numurs, kas atbilst zvanītājam atskaņotā balss ziņojumā nosauktajam numuram. Šis paplašinājuma numurs būs redzams uz kabeļa, kas savieno **balss izvēlnes objektu** ar nākamo izvēlēto **objektu**.

Izveidot jaunu savienojumu

Savienojuma tips

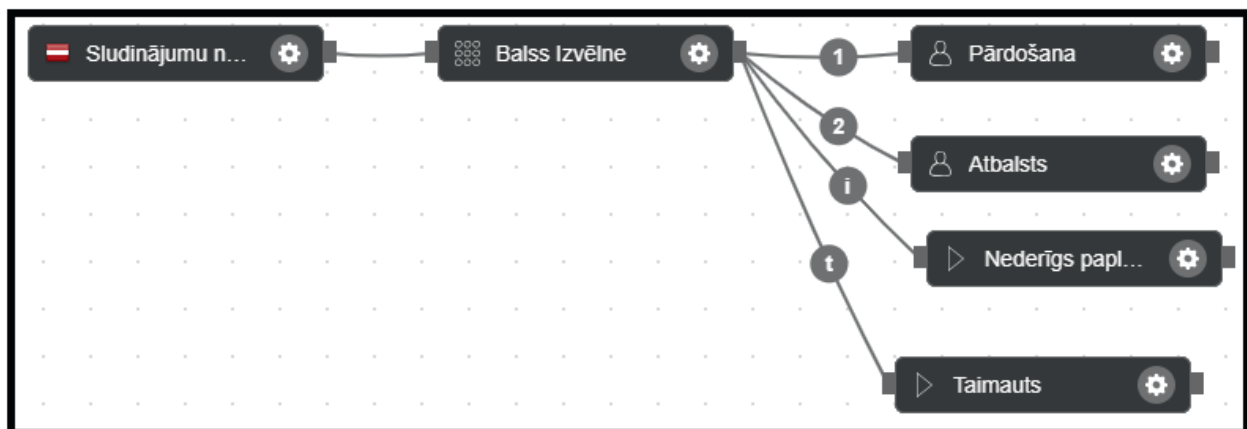
Paplašinājums

Paplašinājuma ID

1|

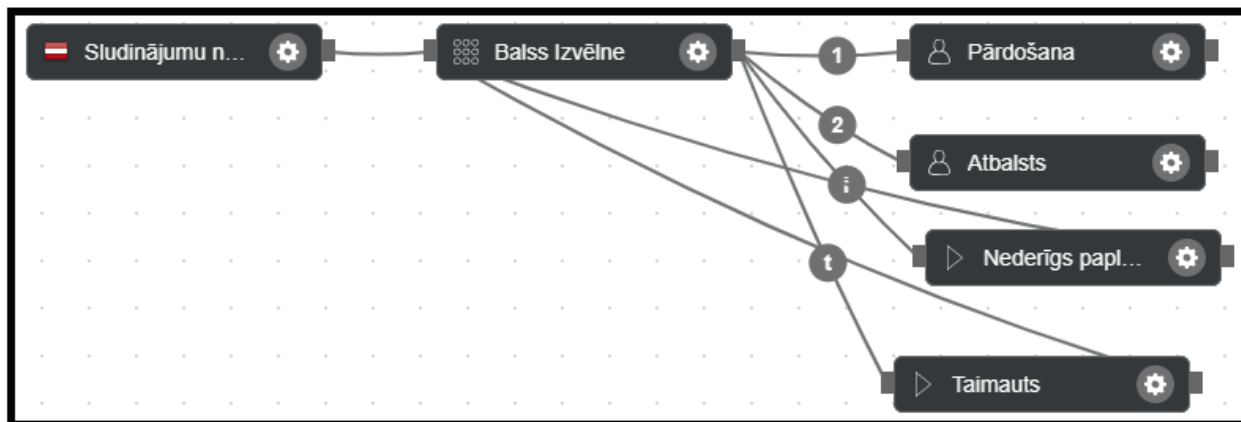
Atcelt Saglabāt

Turpmākajā **balss izvēlnes objekta** lietošanas piemērā zvanītājam tiek atskaņota balss ziņa ar instrukcijām “Nospiediet 1 – pārdošanai un 2 – atbalstam”. Ja zvanītājs nospiež “1”, zvans tiks pārsūtīts uz pārdošanas zvanu grupu un, ja tiek nospiests “2”, zvans tiks pārsūtīts uz atbalsta zvanu grupu. Ja tiek ievadīti nepareizi paplašinājuma numuri un vai pārsniegts norādītais gaidīšanas laiks jeb taimauts, tad zvans tiek pārvirzīts uz norādītajiem **audio atskaņošanas objektiem** un zvanītājam tiek atskaņoti atbilstoši ziņojumi.



Ņemiet vērā, ka paplašinājuma numurus var mainīt, noklikšķinot uz iestatītā uz atbilstošā kabeļa. Atvērtajā iestatīšanas logā ir iespējams ievadīt jaunu paplašinājuma numuru.

Svarīgi: ja zvanītājs ievada nederīgu paplašinājuma numuru vai gaidīšanas laika taimautu, zvans var tikt pārvirzīts atpakaļ uz **balss izvēlnes objektu**. Tas atskaņos zvanītājam norādījumus par derīgiem paplašinājuma numuriem, un zvanītājam būs papildu iespēja sazināties ar izvēlēto darbinieku vai departamentu. Attēlā parādīts kā zvanu ģenerēšanas kļūdu nosacījumi tiek pārsūtīti uz **audio atskaņošanas objektiem**, kur ievadītās audio ziņas tiek atskaņotas zvanītājam (piemēram, ziņojums “Jūs esat ievadījis nederīgu paplašinājuma numuru”). Pēc šīs audio ziņas atskaņošanas zvans atgriežas **balss izvēlnes** objektā.



## Audio atskaņošana

**Audio atskaņošana** ļauj atskaņot zvanītājiem audio ziņu, piemēram, balss ierakstu vai gaidīšanas mūziku. Pēc audio faila atskaņošanas zvans tiek pārvirzīts objektam, kas ir savienots ar **audio atskaņošanas** objekta labās puses ligzdu.



Informācija, kas ir jāievada audio atskaņošanas objektam:

- **audio atskaņošanas** objekta nosaukums;
- audio ziņa, ko nepieciešams atskaņot zvanītājam. Parasti šis audio fails jau iepriekš tiek augšupielādēts no pakalpojuma administratora datora vai ierakstīts un saglabāts pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* mediju centrā (skatīt sadaļu “Mediju centra lietošana”). Jaunus audio failus mediju centram var pievienot,

izvēloties + Pievienot jaunu failu izvēlnē “Fails”.

Rediģēt Audio Atskaņošana

Pirms zvans tiek pārsūtīts atbilstoši noteiktajai zvanu pilsmai, zvanītājiem atskaņo audio ziņu.

**Nosaukums**

**Fails**

Galvenais IVR

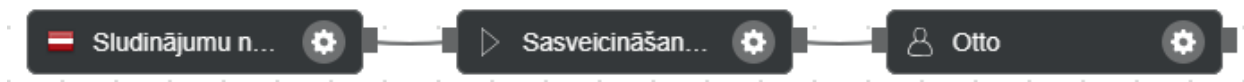
+ Pievienot jaunu failu

Galvenais IVR

Atbalsta IVR

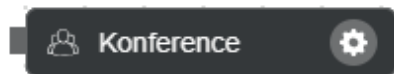
Atcelt
Saglabāt

Parādītais **audio atskaņošanas** objekta izmantošanas piemērs attēlo situāciju, kad zvanītājam tiek atskaņota balss ziņa, pēc kuras zvans tiek nodots turpmākai apstrādei **zvanu grupas** objektam (“Otto”).



## Konference

**Objekts Konferences** ļauj vairākiem zvanītājiem piedalīties konferences zvanā. *Viedais zvanu pārvaldnieks* piedāvā konferences pārvaldīšanu reālā laikā, un administratoram ir iespējas var apklusināt un izslēgt no konferences atsevišķus dalībniekus.



Informācija, kas ir jāievada konferences objektam:

- **konferences** objekta nosaukums;
- konferenču telpas PIN kods ar garumu no četriem līdz sešiem cipariem. Lai piedalītos konferences zvanā, visiem dalībniekiem ir pareizi jāievada atbilstošais PIN kods.

Izveidot jaunu Konferenci

Ļauj piedalīties vairākiem zvanītājiem konferences zvanā. Lai piekļūtu konferenču telpai, vajadzīgs PIN kods (4–6 cipari).

Iestatījumi Dalībnieki

Nosaukums

Pārdošanas komandas konference



PIN kods

1881

Atcelt Saglabāt

Aktīvas konferences laikā, noklikšķinot uz ikonas  **konferences objektā**, atvērsies iestatīšanas logs un piedāvātas konferences pārvaldīšanas iespējas reālajā laikā.

Konferences administratoram ir iespēja redzēt dalībnieku telefonu numurus un apklusināt konkrētus

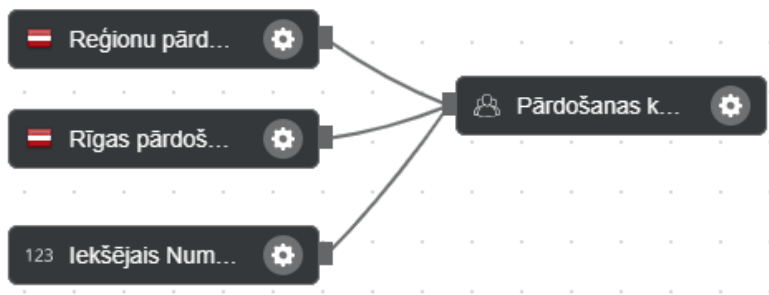
dalībniekus izmantojot  pogu. Lai izslēgtu dalībnieku no konferences, izmantojiet pogu .

Rediģēt Konferenci

Ļauj piedalīties vairākiem zvanītājiem konferences zvanā. Lai piekļūtu konferenču telpai, vajadzīgs PIN kods (4–6 cipari).

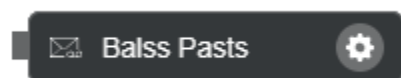
Iestatījumi Dalībnieki

Attēlā ir parādīts vienkāršs **konferences objekta** izmantošanas piemērs, kur vairāki tālrunu numuri, kā arī iekšējais paplašinājuma numurs nodrošina piekļuvi konkrētai konferencei.



## Balss pasta

**Balss pasta objekts** kalpo kā pastkaste, kurā zvanītāji var atstāt balss ziņas, kas nekavējoties tiek nosūtītas uz iepriekš norādīto e-pasta adresi.



Informācija, kas ir jāievada balss pasta objektam:

- **balss pasta** objekta nosaukums;
- e-pasta adrese, uz kuru tiks nosūtīta balss pasta ziņa.

Ja nepieciešamā e-pasta adrese, izmantojot kontaktu centru (skatiet sadaļu “Kontaktu centra lietošana”) iepriekš nav tikusi pievienota, tad varat pievienot jaunu e-pasta adresi, izvēloties



iespēju izvēlnē “E-pasts”.

- audio ziņa, kuru nepieciešams atskaņot zvanītājam.

Visbiežāk šis audio fails jau iepriekš tiek augšupielādēts no administratora datora vai ierakstīts un saglabāts pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* multivides centrā (skatīt sadaļu “Multivides centra lietošana”). Tajā pašā laikā pastāv iespēja multivides centram pievienot jaunus

failus, izvēloties iespēju  izvēlnē “Fails”.

- e-pasta ziņojuma tēma un ziņojuma teksts, kas tiks nosūtīts pēc zvana pabeigšanas. Jums tiek piedāvāts parauga teksts, bet to ir iespējams rediģēt. Ievērojiet, ka ir trīs lauki, kurus ar attiecīgo informāciju automātiski aizpilda *Viedais zvanu pārvaldnieks*. Šie lauki ir:
  - avota tālruņa numurs: `#{src_number}`;
  - adresāta (izsauktā) tālruņa numurs: `#{dst_number}`;
  - faila ceļš balss pasta ziņas lejupielādei: `#{file_path}`.

### Izveidot jaunu Balss Pastu

Pastkaste, kurā zvanītāji var atstāt balss paziņojumus, kurus pēc tam nosūta uz norādīto piegādes metodi.

**Nosaukums**

**Piegādes metode**

 otto@otto.lv
 

**Fails**

00:01 / 05:20

Atcelt Saglabāt

### Pievienot jaunu piegādes metodi

Izveidojiet veidus, kā nogādāt audio un teksta failus no balss pasta, ziņu vai zvanu ierakstu komponentiem.

**Piegādes metodes tips**

**Nosaukums**

**E-pasts**

**Temats**

**Ziņas teksts**

**Pieejamie mainīgie tematam un ziņojumam:**

- %{src\_number} - Zvanītāja Numurs
- %{src\_name} - Zvanītāja vārds
- %{dst\_number} - Saņēmēja numurs
- %{service\_name} - Pakalpojuma nosaukums, kas izmanto šo metodi
- %{call\_time} - Zvana datums un laiks
- %{call\_year} - Zvana gads
- %{call\_month} - Zvana mēnesis
- %{call\_day} - Zvana diena

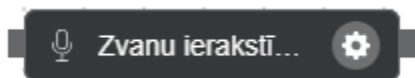
Atcelt Saglabāt

Attēlā redzams vienkāršs **zvanu grupas** objekta lietojuma piemērs, kur ienākošais zvans ir pāradresēts uz zvanu grupu "Otto". Ja Otto neatbild uz zvanu noteiktā zvana gaidīšanas laika jeb taimauta periodā, šis zvans tiek nosūtīts uz balss pastu.



## Zvanu ierakstīšana

**Zvanu ierakstīšanas objekts** ļauj ierakstīt zvanus. Ierakstītā zvana saturs tiek nosūtīts uz iepriekš norādītu e-pasta adresi, Dropbox mākoņglabātuvī vai FTP serveri kā pielikums uzreiz pēc attiecīgā zvana pārtraukšanas.



Informācija, kas ir jāievada zvana ierakstīšanas objektam:

- **zvanu ierakstīšanas** objekta nosaukums;
- piegādes metodes tips un vieta, uz kuru jāšūta zierakstītā vana satura fails. Dropbox, FTP, Google Drive.
- Faila nosaukums, kas ir jāuzrāda saglabājot zvana ierakstu. Jūs varat izmantot piedāvāto paraugu vai rediģēt to pēc vajadzības.

### Pieejamie faila nosaukuma mainīgie:

`%{src_number}` - Zvanītāja Numurs

`%{src_name}` - Zvanītāja vārds

`%{dst_number}` - Saņēmēja numurs

`%{service_name}` - Pakalpojuma nosaukums, kas izmanto šo metodi

`%{call_time}` - Zvana datums un laiks

`%{call_year}` - Zvana gads

`%{call_month}` - Zvana mēnesis

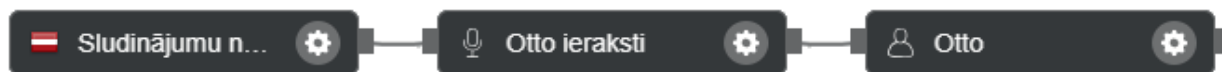
`%{call_day}` - Zvana diena

`%{call_hour}` - Zvana stunda

Sekojošajā attēlā ir parādīts zvana ierakstīšanas objekta lietošanas piemērs, kur šis objekts tiek ievietots starp tālruņa numuru un zvanu grupas objektu. Visi adresātam Otto ienākošie zvani tiek

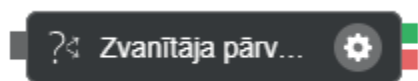


ierakstīti un audio faili tiek saglabāti trešās puses mākonī vai privātajā serverī (FTP) tūlīt pēc katra zvana pārtraukšanas.



## Zvanītāja pārvirzīšana

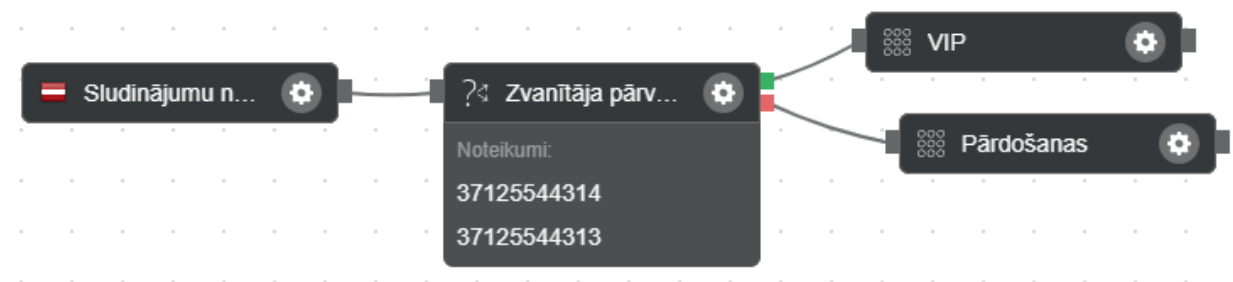
**Zvanītāja pārvirzīšanas objekts** ļauj pārvirzīt ienākošos zvanus uz dažādiem objektiem atkarībā no norādītā tālruņa numura vai *CLI* zvana līnijas identitātes. Lietotājiem ir iespēja saskaņot gatavos tālruņa numurus vai pāradresēt zvanus atbilstoši numuru prefiksiem.



Zvanītāja pārvirzīšana pamatojas uz vienkāršu “Atļaut / neatļaut” loģiku atkarībā no indikatora “uzvedība” iestatījuma, kas saistīts ar katru uzskaitīto numuru / prefiksu. **Zvanītāja pārvirzīšanas objektam** jābūt savienotam ar diviem “izejas” objektiem, piemēram, **zvanu grupas** vai **balss pasta** objektiem, uz kuriem zvani tiek pārvirzīti atbilstoši norādītajai “Atļaut / neatļaut” loģikai.

**Zvanītāja pārvirzīšanas objektam** ir zaļa “Atļaut” un sarkana “Neatļaut” labās puses ligzdas kabeļu veidošanai. Kabelis, kas ir izveidots no zaļās ligzdas, atbilst izvēlei “Atļaut”, savukārt kabelis, kas ir pievienots sarkanajai ligzdai, atbilst izvēlei “Neatļaut”.

Attēlā **zvanītāja pārvirzīšanas objekts** ir iestatīts tā, ka tālruņa numuri 25544314 un 25544313 saņem “uzvedības” iestatījumu “Atļaut”. Tādēļ ienākošie zvani no šiem numuriem tiks pārvirzīti caur zaļo ligzdu uz VIP balss izvēlni. Visi pārējie ienākošie zvani tiks pārvirzīti uz Pārdošanas balss izvēlni.



Informācija, kas ir jāievada zvanītāju pārvirzīšanas objektam:

- **zvanītāju pārvirzīšanas** objekta nosaukums;

- algoritms, kas tiek izmantots numuru pārvirzīšanai, izmantojot “Prefikss” vai “Numurs” izvēli. Atzīmējot atbilstību, izmantojot izvēli “Prefikss”, atbilstība tiks noteikta izmantojot “numurs sākas ar” loģiku, savukārt izvēloties “Numurs” - atbilstība tiek noteikta konkrētiem telefonu numuriem - *CLI*.
- zvanītāja pārvirzīšanas loģikai nepieciešamais ienākošo zvanu tālruņa numurs(-i) vai prefikss(-si) kopā ar “Atļaut / neatļaut” indikatoru, kas noteiks zvanu pārvirzīšanas rīka uzvedību. Lai nodrošinātu maksimālu *CLI* atbilstības elastību, nav ierobežojumu tā ievadīšanas formātam (piemēram, E.164) vai sarakstā iekļauto tālruņu numuru / prefiksu ciparu skaitam. Pēc vajadzības varat pievienot vairākus numurus vai prefiksus.

Rediģēt Zvanītāja Pārvirzītāju

Ļauj pārvirzīt ienākošos zvanus atkarībā no sākotnējā tālruņa numura vai prefiksa.

**Nosaukums**

**Algoritms**

Numuri	Uzvedība
<input type="text" value="37125544314"/>	<span style="color: green;">●</span> Atļaut <span style="color: red; font-weight: bold;">✕</span>
<input type="text" value="37125544313"/>	<span style="color: green;">●</span> Atļaut <span style="color: red; font-weight: bold;">✕</span>
<input type="text" value="37126678952"/>	<span style="color: red;">●</span> Neatļaut <span style="color: red; font-weight: bold;">✕</span>
<input type="text" value="37128285697"/>	<span style="color: red;">●</span> Neatļaut <span style="color: red; font-weight: bold;">✕</span>

+ Pievienot numuru

Atceļt
Saglabāt

lepriekšējā attēlā ienākošie zvani ar *numuriem 37125544314 un 25544313* 1416 tiks pārsūtīti objektu, kas ir savienots ar **zvanītāju maršrutētāja** objekta zaļo “Atļaut” ligzdu, savukārt telefona numuriem 3712667895 un 37128285697 tiks pārsūtīti sarkano “Neatļaut” ligzdu.

Ņemiet vērā: ja ienākošais *CLI* neatbilst tālruņa numuram vai prefiksam ar “uzvedības” indikatoru, kas ir iestatīts kā “Atļaut”, tad šādi zvani tiks pārvirzīti uz objektu, kas ir savienots ar sarkano “Neatļaut” ligzdu.

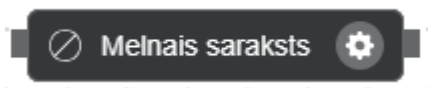
Tālruņu numurus vai prefiksus, kas tikuši pievienoti **zvanītāju pārvirzīšanas objektam**, varat dzēst,



noklikšķinot uz ikonas , kas atrodama pa labi no konkrētā numura.

## Melnais saraksts

**Melnā saraksta objekts** tiek izmantots, lai bloķētu ienākošos zvanus, kas ir saņemti no sarakstā norādītajiem tālruņu numuriem. Ja ienākošā zvana numurs sakrīt ar melnajā sarakstā iekļauto tālruņa numuru, tad ienākošais zvans netiks nodots objektiem, kas ir pievienoti aiz **melnajā saraksta** objekta labajā pusē.



Informācija, kas ir jāievada melnajā saraksta objektam:

- **melnajā saraksta** objekta nosaukums;
- melnajā sarakstā iekļautais(-ie) tālruņa numurs(-i). Lai nodrošinātu maksimālu *CLI* atbilstības elastību, nav ierobežojumu formātam (piemēram, E.164) vai sarakstā iekļauto tālruņu numuru ciparu skaitam. Melnajam sarakstam ir iespējams pievienot vairākus numurus.

Rediģēt Melno Sarakstu

Izmanto ienākošo zvanu, kuri saņemti no norādītajiem tālruņa numuriem, bloķēšanai.

**Nosaukums**

Nevēlāmie zvanītāji

**Numuri**

37125544314 ✖

Ievadiņ numuru ✖

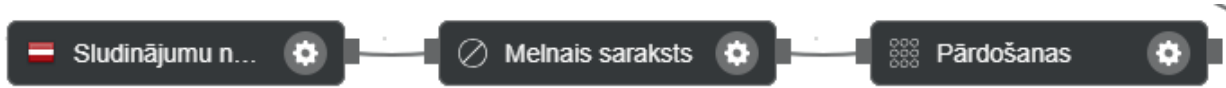
+ Pievienot jaunu

Atcelt Saglabāt

- Tālruņu numurus, kas ir pievienoti **melnā saraksta objektam**, var izdzēst no saraksta,

noklikšķinot uz ikonas  pa labi no numura.

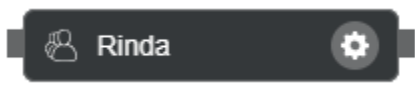
Attēlā parādīts vienkārš **melnā saraksta objekta** lietojuma piemērs, kur melnā saraksta filtrs tiek lietots visiem ienākošajiem zvaniem, pirms tie tiek pieņemti uzņēmuma balss izvēlnē, šajā gadījumā “pārdošanas” nodaļā.



## Zvanu rinda

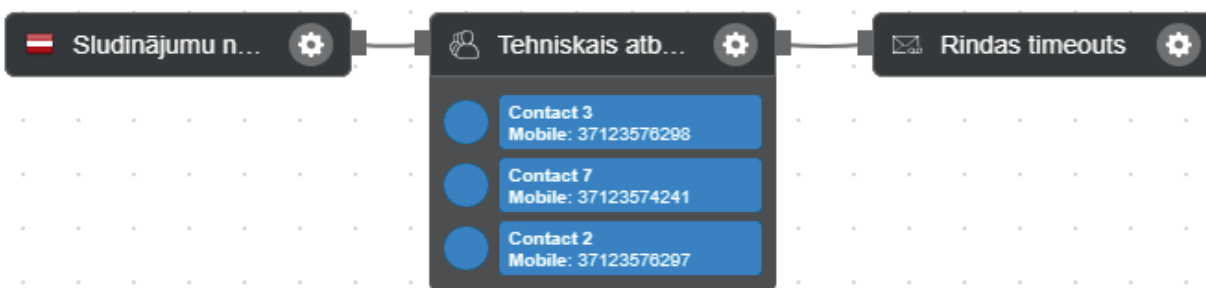
**Rindas objekts** ievieto ienākošos zvanus rindā, pirms tos pārvirza rindas dalībniekiem (uzņēmē norādītajiem adresātiem). Šādi ir iespējams apstrādāt lielu ienākošo zvanu skaitu, piemēram, jū uzņēmuma zvanu centrā. **Rindas objektā** tiek veidota ienākošo zvanu plūsmas apstrādāš stratēģija, kas tiek izmantota, lai noteiktu, kā ienākošie zvani tiks sadalīti starp rindas adresā jūsu uzņēmuma darbiniekiem vai nodaļām. Jums ir iespēja rindā gaidošajiem zvanītājiem atskan

mūziku vai citus audio ziņojumus, kā arī izmantot atbildes zvana signālu, tas ir atskaņot audio klipus zvanītājiem, pirms tiek atbildēts uz attiecīgo zvanu.



**Rindas objektā** tiek norādīti vairāki jūsu uzņēmuma numuri, kuriem tiek pārsūtīti zvani saskaņā ar izvēlēto un izveidoto ienākošo zvanu plūsmas stratēģiju. Norādītie adresāti tiek pievienoti **rindas** objektam kā "kontakti". Vienīgais kabelis, kas iziet no **rindas** objekta, ir rindas taimauts, kas nosaka ienākošā zvana ceļu, ja rindā gaidīšanas laiks pārsniedz maksimālo noteikto ilgumu.

Attēlā redzams, ka ienākošie zvani tiek pārsūtīti uz **rindas objektu**, kurā iekļauti trīs rindas adresāti. Ja uz zvanu netiek atbildēts iestatītajā rindas taimauta jeb gaidīšanas laika ietvaros, attiecīgais ienākošais zvans tiek pārvirzīts uz balss pastu.



Informācija, kas ir jāievada **rindas objektam**:


- **rindas objekta** nosaukums;
- jāizvēlas konkrētajai rindai pielietojamā **ienākošo zvanu apstrādāšanas stratēģija**;


### Izveidot jaunu Rindu


Ienākošos zvanus ievieto rindā, pirms tos nodod rindas dalībniekiem. Dažādas zvanu stratēģijas nosaka to, kā rīkojas ar zvaniem.


**Nosaukums**


Tehniskais atbalsts

  
Apļa sistēma

  
Zvanīt visiem

  
Random

  
Jau drīz

  
Jau drīz

0 s. 15 min.

Rinda noildze

07:30

**Kontakti**
Mēdija
Vairāk

+ Pievienot rindas adresātu

Atcelt

Saglabāt

Ienākošo zvanu **rindas objektā** pieejamās stratēģijas:

- apļa sistēma – ienākošie zvani tiek pārvirzīti konkrētam rindas dalībniekiem, un izvēlētā apļa sistēma nosaka, kurš saņems zvanu, katru reizi pārvirzot pēdējo zvanu pieņēmušo dalībnieku uz saraksta beigām;
- zvani visiem – ienākošais zvans tiek virzīts visiem pieejamajiem rindas dalībniekiem vienlaicīgi, līdz kāds no tiem uz konkrēto zvanu atbild;
- nejauši izvēlēts adresāts – zvana vienam nejauši izvēlētam rindu apkalpojošajam uzņēmuma dalībniekam.

Turpmākajās versijās tiks īstenotas papildu zvanu stratēģijas, piemēram, nesenie un paši nesenākie zvani.

- **rindas taimauts** jeb gaidīšanas laiks nosaka laiku, cik ilgi ienākošais zvans var gaidīt rindā, pirms tas tiek pārsūtīts atbilstoši iestatījumiem, ja uz šo zvanu netiek atbildēts. Jums ir iespēja izvēlēties laiku no 00.00 līdz 15.00 minūtēm. Ņemiet vērā – ja neesat noteicis zvanu ceļu rindas taimauta jeb gaidīšanas laika pārsniegšanas gadījumiem, tad zvans, pārsniedzot norādīto laiku, tiks pārtraukts.
- **Kontakti** jeb rindas adresāti. Katru ienākošā zvana adresātu veido kontakts (un attiecīgā kontakta metode), kas var tikt iestatīts, izmantojot zvanu grupas objektu, vai arī tikt izmantots esošs kontakts no kontaktu centra. Sadaļā “**Kontaktu centra lietošana**” ir sniegta sīka informācija par kontaktu un kontaktu metožu konfigurēšanu.

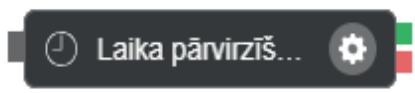


- Izmantojot cilni **Medija** ir iespējams pievienot rindas objektam multivides failus gan “aizturēšanas mūzikas”, gan “atzvana signāla” atskaņošanas sarakstos. Tā tiek nodrošināta iespēja atskaņot zvanītājiem iepriekš ierakstītu mūziku, ziņojumus, reklāmas vai citus audio klipus, pirms uz attiecīgo zvanu tiek atbildēts (atzvana signāls), vai gadījumos kad tiek aizturēts aktīvs ienākošais zvans (aizturēšanas mūzika). Sīkāku informāciju par mediju failu konfigurēšanu atradīsiet sadaļā “**Multivides centra lietošana**”.

Ņemiet vērā - pirms pievienot objektu, kurā vēlēšities izmantot audio failus, darbvietai - atskaņošanas sarakstiem jābūt jau iepriekš iestatītiem multivides centrā.

## Laika pārvirzīšana

**Laika pārvirzīšanas objekts** ļauj pārvirzīt ienākošos zvanus uz dažādiem objektiem - atkarībā no pakalpojumā definētajiem dienas un laika nogriežņiem.

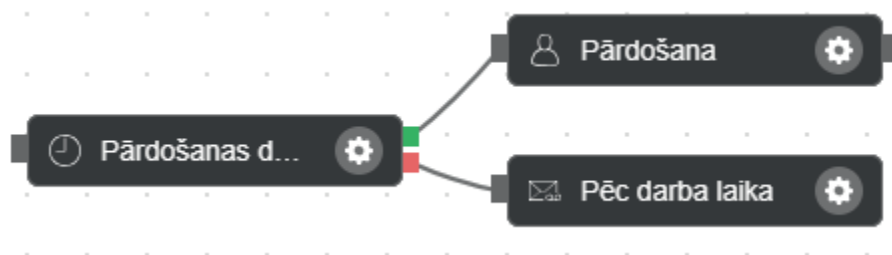


**Laika pārvirzīšanas objekts** piedāvā iestatīt laika nogriežņus, kas, izmantojot vienkāršu “Jā / Nē” loģiku, noteiks ienākošā zvana tālāko ceļu. **Zvanu pārvirzīšanas objektam** jābūt savienotam ar diviem “izejas” objektiem, piemēram, **zvanu grupas** vai **balss pasta** objektiem, uz kuriem zvani tiks pāradresēti atbilstoši iestatītajai “Jā / Nē” loģikai.

Kabelis, kas nāk no zaļās ligzdas laika maršrutēšanas objekta labajā pusē, atbilst iestatījumam “Jā”, nosakot zvanu maršrutēšanu, kas tiek saņemti konfigurētajā dienu / laika intervālā. Kabelis, kas

pievienots sarkanajai ligzdai, atbilst opcijai "Nē", nosakot zvanu maršrutēšanu, kas tiek saņemti ārpus iestatītā dienu / laika intervāla.

Attēlā parādīta situācija – ja ienākošie zvani tiek saņemti iestatītajos dienu / laika nogriežņos, tad šie zvani tiks pārvirzīti uz pārdošanas grupu. Pretējā gadījumā jeb ārpus iestatītā laika saņemtie zvani tiks pārvirzīti uz balss pasta objektu, kur zvanītājam tiks atskaņota iepriekš ierakstīta "pēc darba laika" ziņa un zvanītājs tiks aicināts atstāt balss ziņu.



Informācija, kas ir jāievada zvanu laika pārvirzīšanas objektam:

- **zvanu pārvirzīšanas objekta** nosaukums;
- laika josla, kas tiks izmantota laika pārvirzīšanas objektu iestatīšanai;



- laika pārvirzīšanas intervāli. Sadaļā **Pievienot laika intervālu**, jūs varat izveidot dienu / laika intervālus, norādot nedēļas dienas un sākuma / beigu laikus. Saskaņā ar šiem iestatījumiem tiks veidota ienākošo zvanu pārvirzīšanas loģika. Lai iestatītu konkrēto laika intervālu ir nepieciešams iezīmēt iekļaujamās(-o) nedēļas dienas(-u), kas tiks iekrāsotas zilā krāsā. Kad esat iezīmējis atbilstošās dienas, jums jāiestata "no" un "līdz" pulksteņa laiks. Laiku var iestatīt, izmantojot laika uzstādīšanas izvēlni vai ievadot to manuāli, lietojot 24 stundu formātu: **HH:MM**.



← Atpakaļ Izveidot jaunu Laika Intervālu

**Laika intervāls**

Pirm Otr Treš Cet Piekt Sest Svēt

**No**

09:00

**Līdz**

18:00

Katram laika pārvirzīšanas objektam var būt vairāki laika intervāli, lai būtu iespējams nodrošināt realitātei atbilstoši elastīgas zvanu pārvirzīšanas iespējas. Attēlā ir parādīts kā izskatās, ja tiek iestatīti divi laika intervāli - no pirmdienas līdz piektdienai no 08.00 līdz 17.00, kā arī sestdien no 09.00 līdz 13.00 - ienākošie zvani tiks sūtīti uz objektu, kas ir savienots ar "Jā", jeb kabeli, kas pievienots zaļajai objekta ligzdai.

## Izveidot jaunu Laika Pārvirzītāju

Pārvirza ienākošos zvanus atbilstoši lietotāja noteiktajiem dienas un laika noteikumiem. Var izmantot vairākus laika noteikumus.

### Nosaukums

Pārdošanas darba laiks

### Laika zona

Sistēma

Pirm

Otr

Treš

Cet

Piekt

Sest

Svēt



No 08:00 - Līdz: 17:00

Pirm

Otr

Treš

Cet

Piekt

Sest

Svēt

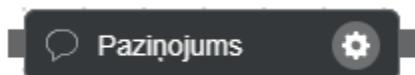


No 08:00 - Līdz: 13:00

+ Pievienot laika intervālu

## Paziņojums

**Paziņojumu objekts** tiek izmantots, lai nodrošinātu paziņojumu nosūtīšanu (atbilstošu notikumu brīdīt) uz darbinieka e-pastu. Piemēram, iespējams nosūtīt paziņojumu, ja zvanītājs pievienojas konferencē vai rindas taimauta jeb gaidīšanas laika pārsniegšanas gadījumā.



Informācija, kas ir jāievada **paziņojuma objektam**:

- **paziņojumu objekta** nosaukums;

- e-pasta adrese, uz kuru tiks sūtīts paziņojums; Ja nepieciešamā e-pasta adrese iepriekš nav pievienota, tad pievienojiet to, izmantojot kontaktu centru (skatiet sadaļu “Kontaktu centra



lietošana”), izvēloties “E-pasts” izvēlnē.

- paziņojuma e-pasta tēma un ziņas teksts; Parauga teksts jau ir izveidots, bet to, atkarībā no konkrētās nepieciešamības, ir iespējams rediģēt.

Attēlā ir parādīts vienkāršs **paziņojuma objekta** lietojums. Paziņojuma objekts saņem ienākošos zvanus, uz kuriem noteiktajā laika intervālā neatbild neviens no pārdošanas rindas dalībniekiem. Attiecīgi, paziņojuma objekts norādītajām adresēm izsūtīta paziņojuma e-pastu.

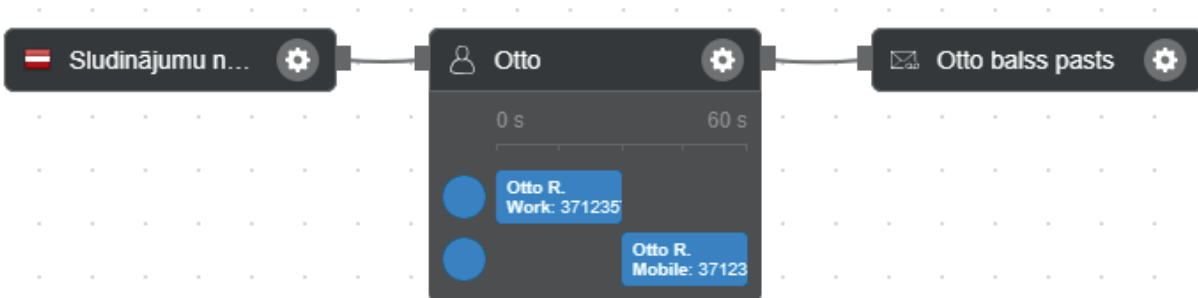


# Pakalpojuma Viedais zvanu pārvaldnieks lietojuma piemēri

Pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* objektus ir iespējams sakārtot un loģiski savienot neierobežotā kombināciju skaitā, kas atbilst dažādu balss zvanu plūsmu vajadzībām. Iepazīstiet dažus būtiskākos sistēmas iestatīšanas piemērus, kas ļaus jums izprast dažādos pakalpojuma objektus, to funkcionalitāti un *Viedais zvanu pārvaldnieks* daudzpusību.

## Personiskai un mazo uzņēmumu lietošanai

Ienākošie zvani tiek novirzīti uz zvanu grupas objektu ("Otto"), kur zvani tiek pārsūtīti uz Otto iestatītajiem kontaktu numuriem ("Darbs" un "Mobilie") norādītā secībā. Ja uz ienākošo zvanu netiek atbildēts, tas automātiski tiek pārvirzīts uz balss pasta objektu. Zvanītājam ir iespēja atstāt balss ziņu, kas tiks nosūtīta uz iepriekš iestatīto e-pasta adresi.



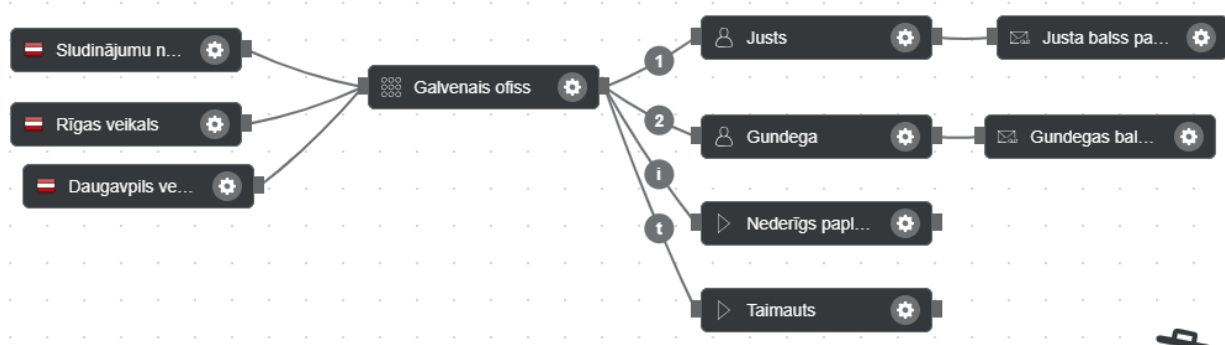
Attēlotajā piemērā zvanu grupas objekts ir iestatīts sekojošām darbībām:

- Ienākošais zvans vispirms 30 sekundes zvanīs uz Otto darba tālruni;
- Ja darba tālrunis neatbild (vai līnija ir aizņemta), nākamās 30 sekundes tiks zvanīts uz Otto mobilo tālruni;
- Ja arī mobilais tālrunis neatbild, zvans tiek pārvirzīts uz balss pastu.

Nemiet vērā, ka zvanu secība un zvanu laiki ir konfigurējami.

## Maziem uzņēmumiem un grupām

Ienākošie zvani uz dažādiem viena uzņēmuma telefonu numuriem tiek virzīti uz balss izvēlnes objektu, kas nodrošina, ka zvanītājam tiek atskaņots iepriekš ierakstīts, speciāli izveidots audio ziņojums. Iestatītais ziņojums piedāvā zvanītājam izvēlēties atbilstošāko adresātu, izmantojot paplašinājuma numurus, piemēram, “*Nospīest 1, ja vēlaties runāt ar Justu, 2, ja ar Gundegu*”. Ja ne Justs, ne Gundega uz konkrēto zvanu (iestatītajā taimauta jeb gaidīšanas laikā) neatbild, šis zvans tiek pārvirzīts uz Justa un Gundegas balss pastu. Ja zvanītājs neizvēlas derīgu paplašinājuma iespēju (neievada ne ‘1’ ne ‘2’) vai nenodrošina šo darbību iestatītajā taimauta jeb gaidīšanas laika periodā, tad balss izvēlnes objekts nosūta šos zvanus uz audio atskaņošanas objektiem, kas attiecīgi atskaņo īpašus paskaidrojošus audio paziņojumus zvanītājam.

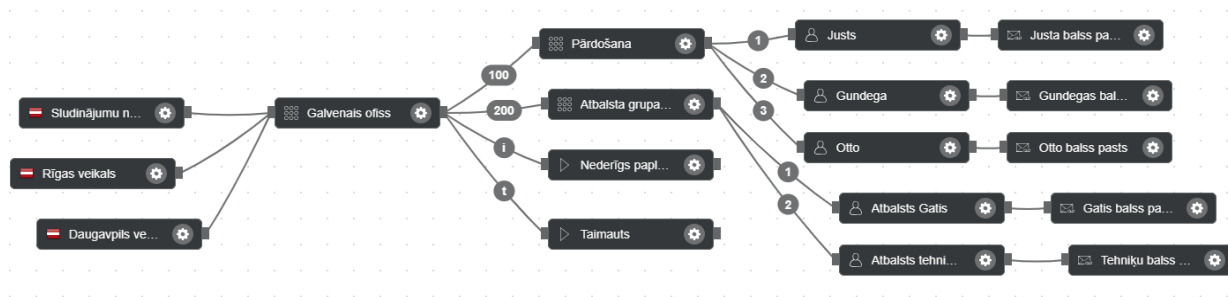


## Vidēja lieluma uzņēmumiem

Pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* objektus ir iespējams gan pievienot, gan konfigurēt tā, lai rastu optimālus risinājumus uzņēmuma komunikācijas attīstībai;

Jūs varat izmantot balss izvēlnes objektu, lai pārvirzītu ienākošos zvanus dažādām uzņēmuma nodaļām un darbiniekiem, neatkarīgi no tā, vai tie darbojas uzņēmuma telpās vai strādā attālināti.

Parādītajā scenārijā zvani uz vairākiem tālrunu numuriem tiek pārvirzīti uz balss izvēlnes objektu, kas darbojas kā galvenā vadības pulsts. Balss izvēlnes objekts pārvirza ienākošos zvanus uz sekundārajām balss izvēlnēm, sekojot zvanītāju ievadītajiem paplašinājuma numuriem.



## Darbvietas cilnes izvēlne un vairākas lappuses

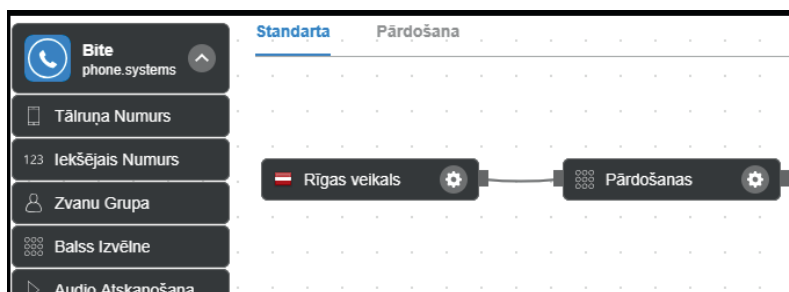
Pakalpojums *Viedais zvanu pārvaldnieks* ļauj tā pārvaldniekam sadalīt balss zvanu plūsmu loģiskās grupās un funkcijās, kuras var tikt iestatītas un izkārtotas vairākās darbvietas lapās. Šāda iespēja ir īpaši noderīga, ja nepieciešams veidot sarežģītas balss zvanu pārvaldīšanas sistēmas, piemēram, virtuālu *PBX* daudznozaru biznesam.

Pakalpojuma “Darbvietas cilnes izvēlne” sadaļā ir norādīts, ka, atkarībā no nepieciešamības, ir iespējams pievienot vairākas papildu darbvietas lapas. Izveidotajām darbvietas lapām ir iespējams piekļūt, pārslēdzot lapas darbvietas cilnes izvēlnē.

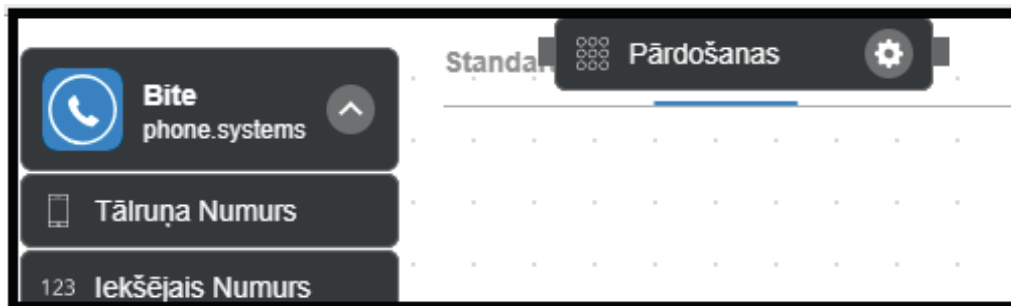
Sekojošajā nodaļā ir parādīts, kā izmantot vairākas darbvietas lapas, lai izveidotu papildu zvanu plūsmas pārvaldīšanas scenārijus.

### Objektu pārvietošana starp darbvietas lapām

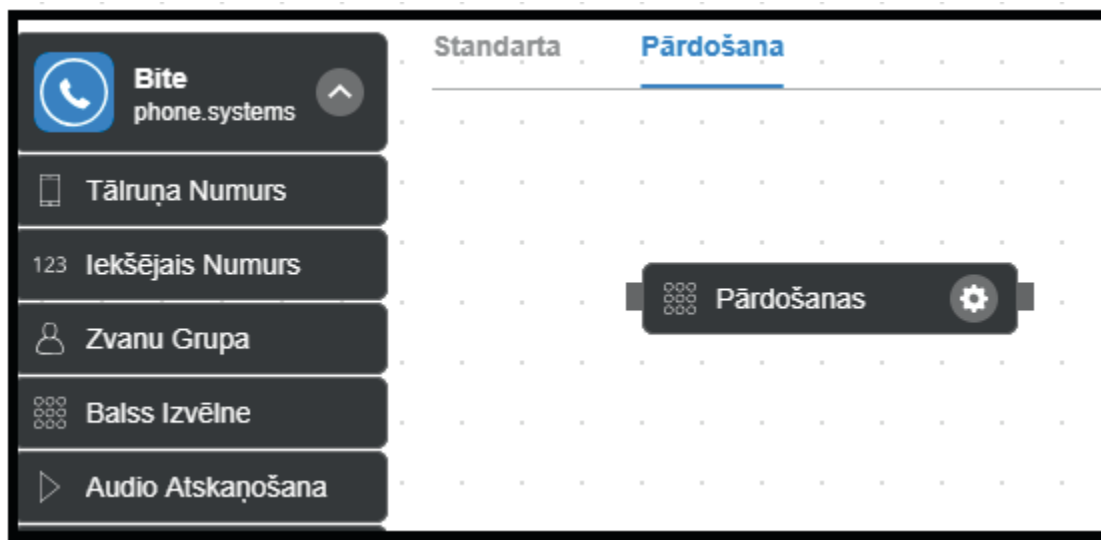
Objektus ir iespējams pārvietot starp darbvietas cilnēm, jeb lapām. Attēlā ir redzams pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* administrēšanas interfeiss, kurā izveidotas divas darbvietas lapas: **standarta** un **pārdošana**. Ievērojiet, ka aktīvās, jeb šobrīd administrējamās darbvietas lapas nosaukums (t. i., pašlaik redzamā lappuse) tiek attēlota zilā krāsā ar zilu pasvītrojumu.



Ja jums ir nepieciešams, pārvietot objektu uz **pārdošanas** darbvietas lapu, tad uzvelciet nepieciešamo objektu (attēlā: “Pārdošanas balss izvēlne”) virsū **pārdošanas** darbvietas cilnei, līdz tā tiek attēlota zilā krāsā, kas parāda, ka **pārdošanas** darbvietas ir aktīva. Neatļaidiet objektu!



Attiecīgi, kad izvēlētā darbvietas cilne ir iekrāsota zilā krāsā, velciet izvēlēto objektu uz leju, uz aktivizēto **pārdošanas** darbvietu un atlaidiet objektu izvēlētajā vietā. Turpmāk balss zvanu plūsmas sistēmas pārdošanas nodaļas veidošana un administrēšana notiks šajā darbvietas cilnē.



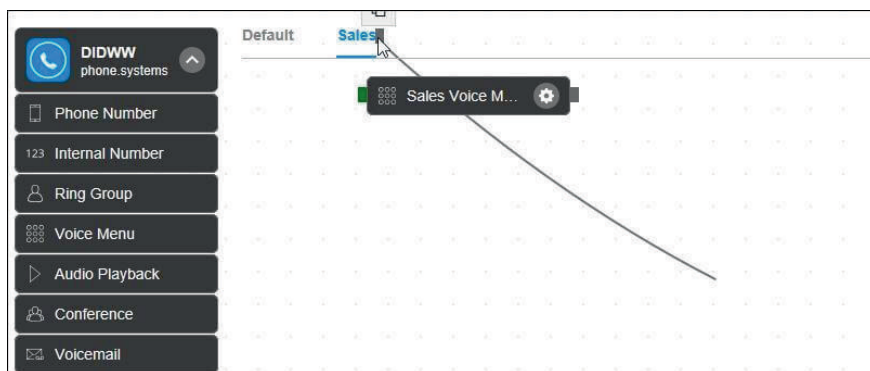
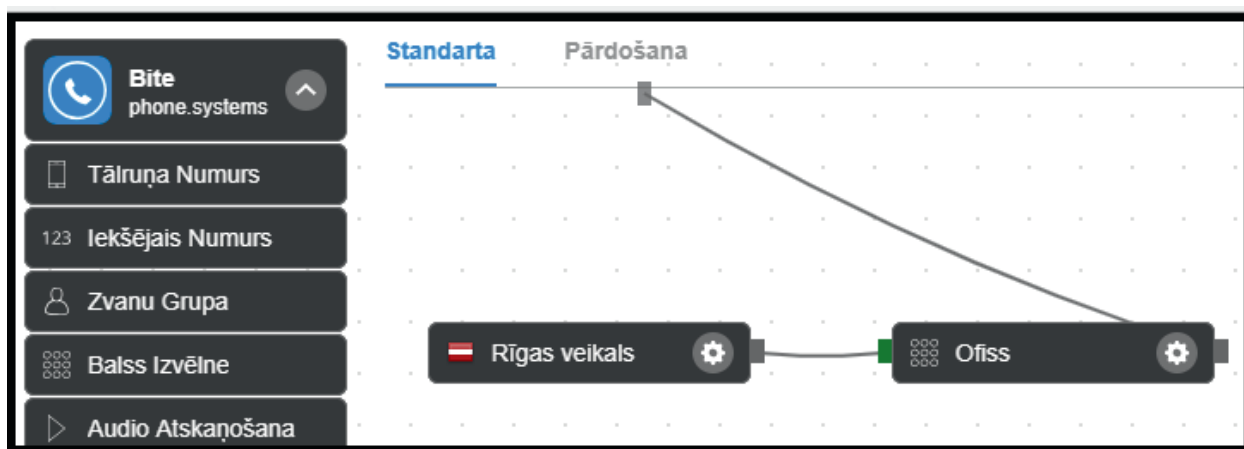
Nemiet vērā, ka, atgriežoties **standarta** darbvietas cilnē, tajā tiek parādīti šajā cilnē palikušie objekti. Uz otru cilni pārceltais “Pārdošanas” objekts te vairs nav redzams.

# Kabeļu veidošana starp objektiem dažādās darbvietas lapās

Lai izveidotu pilnvērtīgas balss zvanu plūsmas sistēmas, reizēm ir nepieciešams daļēji savienot objektus, kas izvietoti dažādās darbvietas lapās jeb cilnēs. Turpinot iepriekšējo piemēru, mums ir jāpanāk, ka zvani no “Galvenās balss izvēlnes” **standarta** darbvietas lapā tiek pārvirzīti uz “Pārdošanas balss izvēlni” **pārdošanas** darbvietas lapā.

Lai izveidotu kabeli starp diviem objektiem divās darbvietas lapās, velciet kabeli no objekta “Galvenā balss izvēlne” labās puses ligzdas un novietojiet peles kursoru virsū **pārdošanas** darbvietas cilnes nosaukumam, līdz tā iekrāsojas zilā krāsā, norādot, ka **pārdošanas** darbvieta ir aktivizēta.

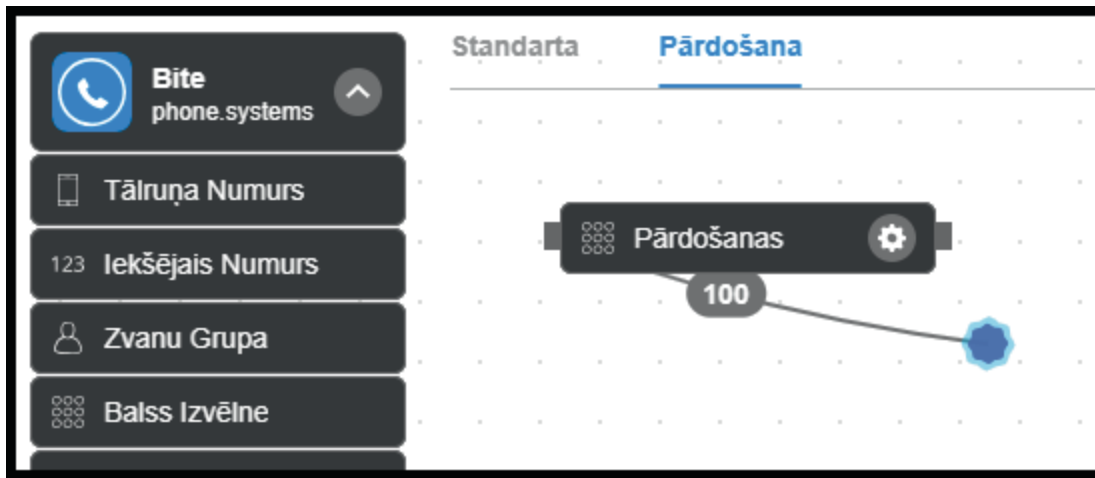
Neatlaidiet kabeli!




Turpinājumā velciet kabeli uz leju uz aktivizēto **pārdošanas** darbvietu un novietojiet kabeli virs objekta “Pārdošanas balss izvēlne” kreisās puses ligzdas. Atlaidiet kabeli.

Savienojums starp “Galveno balss izvēli” **standarta** darbvietas lapā un “Pārdošanas balss izvēlni” **pārdošanas** darbvietas lapā ir izveidots.






Savienojumu starp objektiem dažādās darbvietas lapās attēlo kabelis, ko pārtrauc ikona .

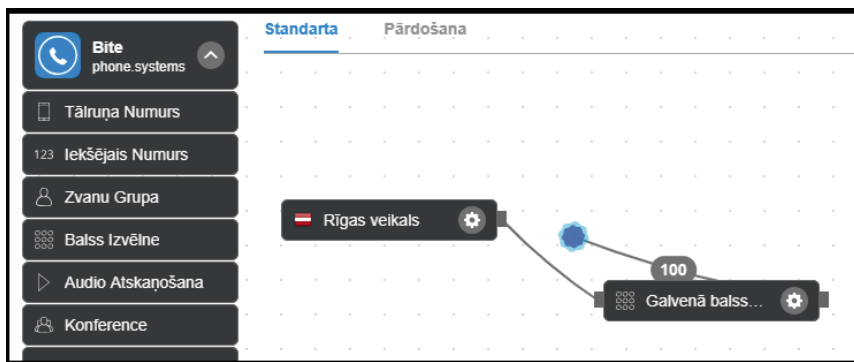
Noklikšķinot uz šīs ikonas , tiks parādīta ar šo savienojumu saistītā paralēlā darbvietas lapa.

levērojiet: ja ir savienoti divi vienas darbvietas lapas objekti, tad vienu no objektiem pārvietojot uz

citu darbvietas lapu, objekti netiks atvienoti. Tā vietā šie objekti paliks savienoti un ikona  norādīs kabeļa nepārtrauktību dažādās darbvietas lapās.

## Lietojuma piemērs - vairākas darbvietas lappuses

Attēlā redzamajā *PBX* konfigurācijas piemērā, objekts **galvenā balss izvēlne** nosūta ienākošos zvanus uz pārdošanas vai atbalsta nodaļas balss izvēlnes objektiem, kas attiecīgi pārvirza zvanus atbilstošajiem katras nodaļas darbiniekiem.

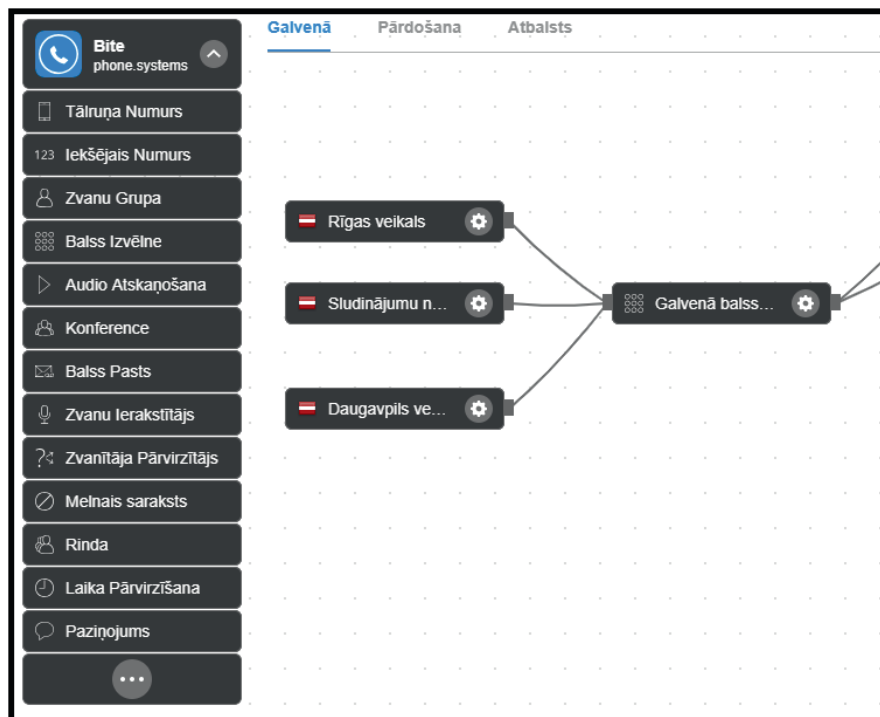


Šādu *PBX* konfigurāciju loģiski iespējams sadalīt trijās atsevišķās funkcionālajās grupās:

- galvenā *PBX* loģika, ko veido ienākošie tālrunu numuri un galvenā balss izvēlne;

- PBX loģika pārdošanas nodaļai (sākot ar pārdošanas balss izvēlnes objektu);
- PBX loģika atbalsta nodaļai (sākot ar atbalsta balss izvēlnes objektu).

Lai segmentētu šādu ienākošo balss zvanu scenāriju, ir jāizveido papildu darbvietas lapas jeb cilnes un izveidotās darbvietas cilnes attiecīgi jāapzīmē ar nosaukumiem - **galvenā, pārdošana** un **atbalsts**.

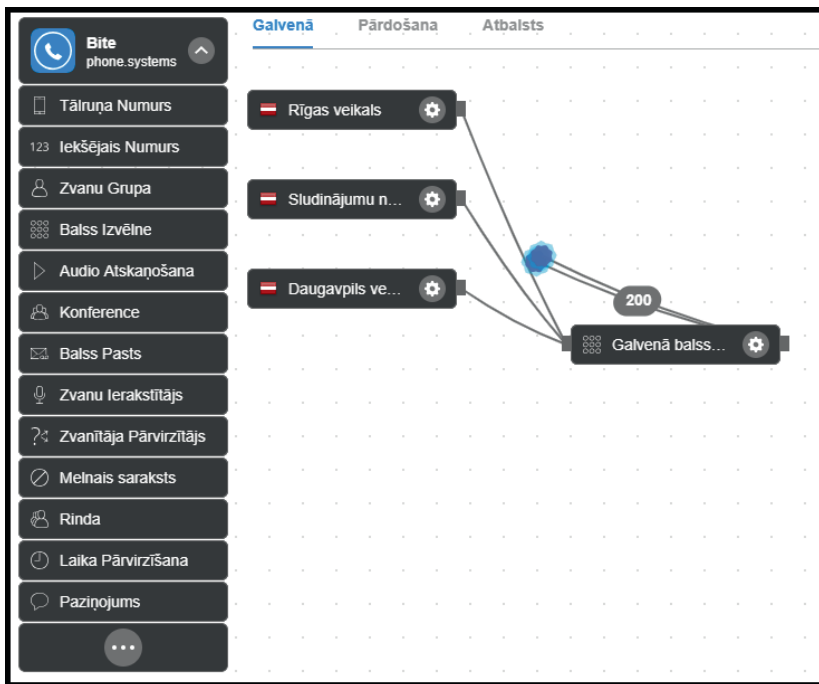


Lai loģiski segmentētu šādu balss sistēmu, objekti no **galvenās** darbvietas lapas ir jāpārvieto uz citām darbvietas lapām, kā iepriekš norādīts sadaļā “Pārvietot objektus starp darbvietas lapām”.

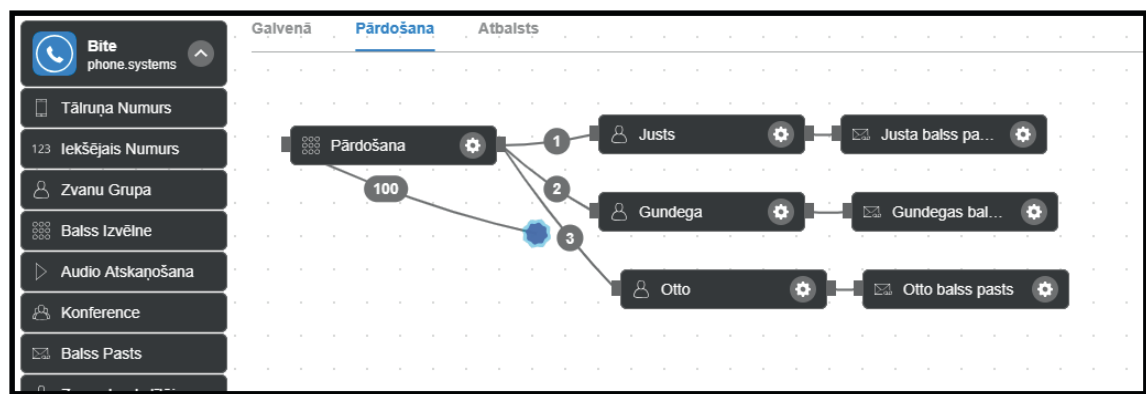
**SVARĪGI!** Tā vietā, lai radītu pilnu ienākošo balss zvanu sistēmu vienā darbvietas lapā un pēc tam pārvietotu objektus uz citām lapām, ir vieglāk un praktiskāk vispirms izveidot nepieciešamās darbvietas lapas un salikt attiecīgās “apakšsistēmas” katrā no šīm lapām. Kad tas ir izdarīts, katra no ienākošo balss zvanu scenārija daļām dažādās darbvietas cilnēs var tikt savstarpēji saistītas, kā tas ir parādīts sadaļā “Kabeļu veidošana starp objektiem dažādās darbvietu lapās”.

Pamatojoties uz iepriekš aprakstīto ienākošo balss zvanu scenāriju, loģiskie sistēmas sadalīšanas rezultāti ir trīs atsevišķas darbvietas lapas jeb cilnes:

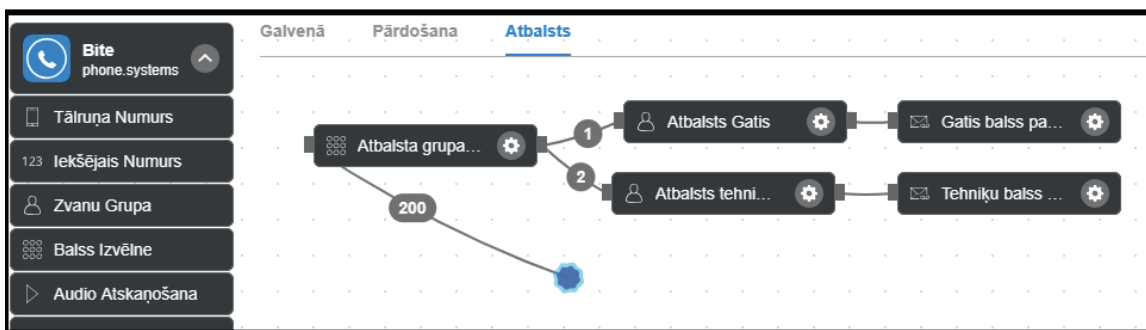
- galvenā darbvietas cilnē;



- pārdošanas darbvietas cilnē;




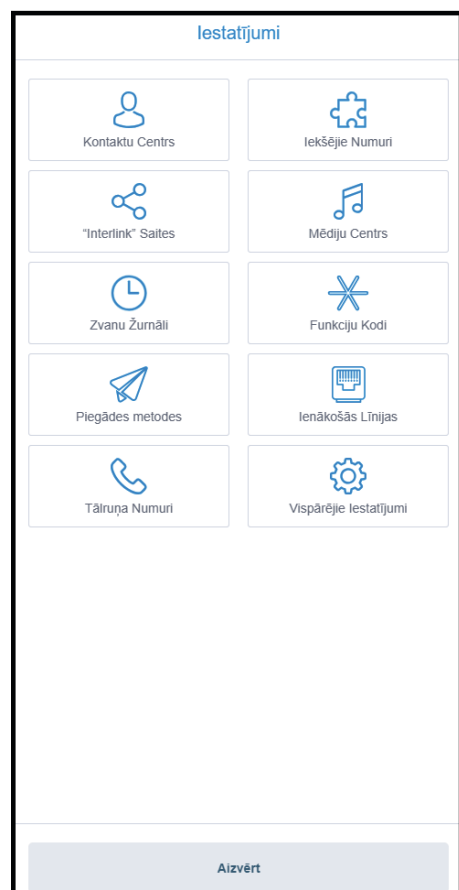
- atbalsta darbvietas cilnē;



# Kontaktu centra izmantošana

**Kontaktu centrā** iespējams pārvaldīt pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* kontaktus un kontaktu metodes. Īpaši **kontaktu centra** ieraksti kalpo tam, lai uzskaitītu adresātus (piemēram, atsevišķus darbiniekus un departamentus), kuriem tiek novirzīti ienākošie zvani, kā arī metodes (piemēram, mobilie tālruņi vai *e-pasti*), ar kurām šie adresāti tiek sasniegti.

**Kontaktu centram** var piekļūt, noklikšķinot uz pogas  galvenās izvēlnes apakšā, darbvietas kreisajā pusē. Tiks atvērta izvēlne "Iestatījumi" lapas labajā pusē, kur atradīsiet



Ņemiet vērā, ka pirms darbvietai pievienojat tādus objektus kā zvanu grupas (kas pieprasa atbilstošus kontaktus zvanu pāradresācijai), attiecīgos kontaktus un kontaktu metodes iespējams iepriekš konfigurēt **kontakta centrā**. Tajā pašā laikā **kontakta centrs** ir pieejams pakalpojuma administratoram arī objektu konfigurēšanas laikā un arī šajā procesā kontakti un kontaktu metodes var tikt gan pievienotas, gan rediģētas.

Katram kontaktam ir divas sastāvdaļas:

- faktiskais **kontakts**, piemēram, konkrēts darbinieks vai uzņēmuma struktūrvienība; **Kontakts** tiek identificēts, izmantojot vārdu un uzvārdu.
- ar kontaktu saistītās **kontakta metodes**. Katram kontaktam var piešķirt vairākas **kontakta metodes**:
  - **e-pasts** - tiek izmantots tādiem objektiem kā balss pasts un zvanu ierakstīšana.
  - **tālruņa numurs** - mobilo tālruņu numuru saraksts, uz kuriem tiks pārvirzīti ienākošie zvani;

- Katrai **kontakta metode** ir jāpiešķir **nosaukumu** jeb etiķeti (piemēram, “Darbs”, “Māja”, “Birojs”, “Mobilā ierīce”), kas kalpos **kontakta metodes** identificēšanai. Tāpat, katrai **kontakta metodei** tiek iestatīta nepieciešamā.

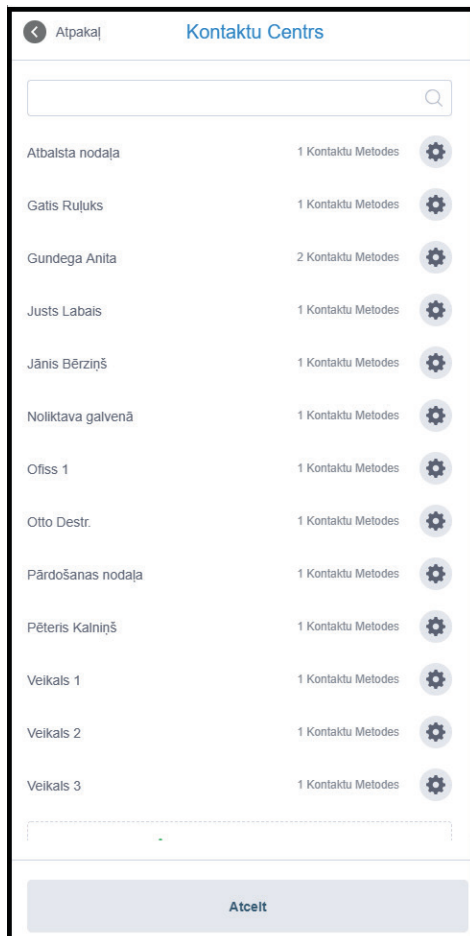
Attēlā parādīts tipisks **kontakta** saraksts kopā ar **kontakta metožu** numuru, kas ir iestatīts katram **kontakta**. Katru kontaktu un attiecīgo kontaktu metodi ir iespējams rediģēt, noklikšķinot uz



ikonas blakus konkrētajam kontaktam, savukārt, izvēloties



, iespējams pievienot jaunus kontaktus.



## Jauna kontakta izveide



Izvēloties “Kontaktu centrā”, tiks atvērts logs jauna kontakta izveidei. Jums ir jāievada **kontakta** vārdi un uzvārdi un jāpievieno atbilstošās **kontakta metodes**.

Atpakaļ Izveidot jaunu Kontaktu

Vārds  
Juris


Uzvārds  
Ozolins

+ Pievienot jaunu Kontaktu Metodi

Atcelt Saglabāt

## Jaunas kontaktu metodes pievienošana

 Pievienot jaunu Kontaktu Metodi

Sadaļā "Kontakti" izvēloties  Pievienot jaunu Kontaktu Metodi, tiek atvērts logs jaunas kontaktu metodes pievienošanai. Kad ir atlasīta nepieciešamā kontaktu metode, ir nepieciešams ievadīt konkrētās kontaktu metodes iestatīšanas datus.

← Atpakaļ **Pievienot jaunu Kontaktu Metodi**

Lūdzu, izvēlieties kontaktu metodes tipu un ievadiet informāciju

**Kontakta metodes tips**

Lūdzu, izvēlieties ▲

E-pasts

**Tālruņa Numurs**

SIP Pārsūtīšana

SIP līnija

Atcelt **Saglabāt**

Kontaktu metodes iestatīšanas informācija:

### Informācija, kas jāievada kontaktam metodei E-pasts

- E-pasta adreses kontaktu metodes nosaukums jeb etiķete, piemēram, "Otto gmail". Var

izvēlēties jau esošu etiķeti vai, atlasot

**+ Pievienot jaunu etiķeti**

, ir iespējams definēt jaunu.

- E-pasta adrese



### Informācija, kas jāievada kontaktam metodei Tālruņa numurs

- Tālruņa numura **kontakta metodes** nosaukums jeb etiķete, piemēram, "Mobilā ierīce". Var

izvēlēties esošu etiķeti vai izmantojot + Pievienot jaunu etiķeti, definēt jaunu.

- Faktiskais tālruņa numurs E.164 formātā:

<ValstsKods> <Pilsētas/RajonaKods> <VietējaisNumurs>.

Valsts kodu veido 1-3 cipari, savukārt pilsētas/rajona koda un vietējā numura garumi var būt atšķirīgi.

The screenshot shows a mobile application interface for adding a contact method. At the top, there is a back arrow and the text "Atpakaļ" followed by the title "Pievienot jaunu Kontaktu Metodi". Below the title, there is a subtitle "Lūdzu, izvēlies kontaktu metodes tipu un ievadiet informāciju". The form contains three main sections: "Kontakta metodes tips" with a dropdown menu showing "Tālruņa Numurs"; "Etiķete" with a dropdown menu showing "Work"; and "Tālruņa numurs" with a text input field containing "37125544314". At the bottom of the form, there are two buttons: "Atcelt" (grey) and "Saglabāt" (blue).

## Kontaktu un kontaktu metožu rediģēšana un dzēšana

Pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* kontaktu centrs nodrošina parocīgas **kontaktu** un **kontaktu metožu** rediģēšanas un dzēšanas iespējas. Tomēr, pirms dzēst konkrētus vienumus, ir svarīgi ņemt vērā atkarības. **Kontakti** un **kontaktu metodes** nevar dzēst, ja sistēmā ir darbvietas objekti vai citi iestatītie lielumi, kas ir atkarīgi no konkrētā vienuma, kuru vēlaties dzēst. Pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* loģika noteiks, vai pastāv atkarība, un, ja nepieciešams, neļaus dzēst **kontaktus** un **kontaktu metodes**.

Piemēram, parādītajā attēlā administrators mēģina izdzēst **kontaktu** "Pēteris Kalniņš". Tomēr darbība neizdosies, jo e-pasta **kontakta metode** "Work" ir atkarīga no kontakta "Pēteris Kalniņš". Tāpēc vispirms ir jāizdzēš e-pasta **kontakta metode** "Work", un tikai pēc tam var dzēst **kontaktpersonu** "Pēteris Kalniņš" (ja šo kontaktpersonu neizmanto neviens darbvietas objekts).

Atpakaļ Rediģēt esošo Kontaktu

Vārds  
Pēteris

Uzvārds  
Kalniņš

+ Pievienot jaunu Kontaktu Metodi

Mobile SIM ID: 37123574271

Work Darbs@ofiss.lv

Dzēst Kontaktu

Atcelt Saglabāt

Atpakaļ Rediģēt Kontaktu Metodi

Kontakta metodes tips  
E-pasts

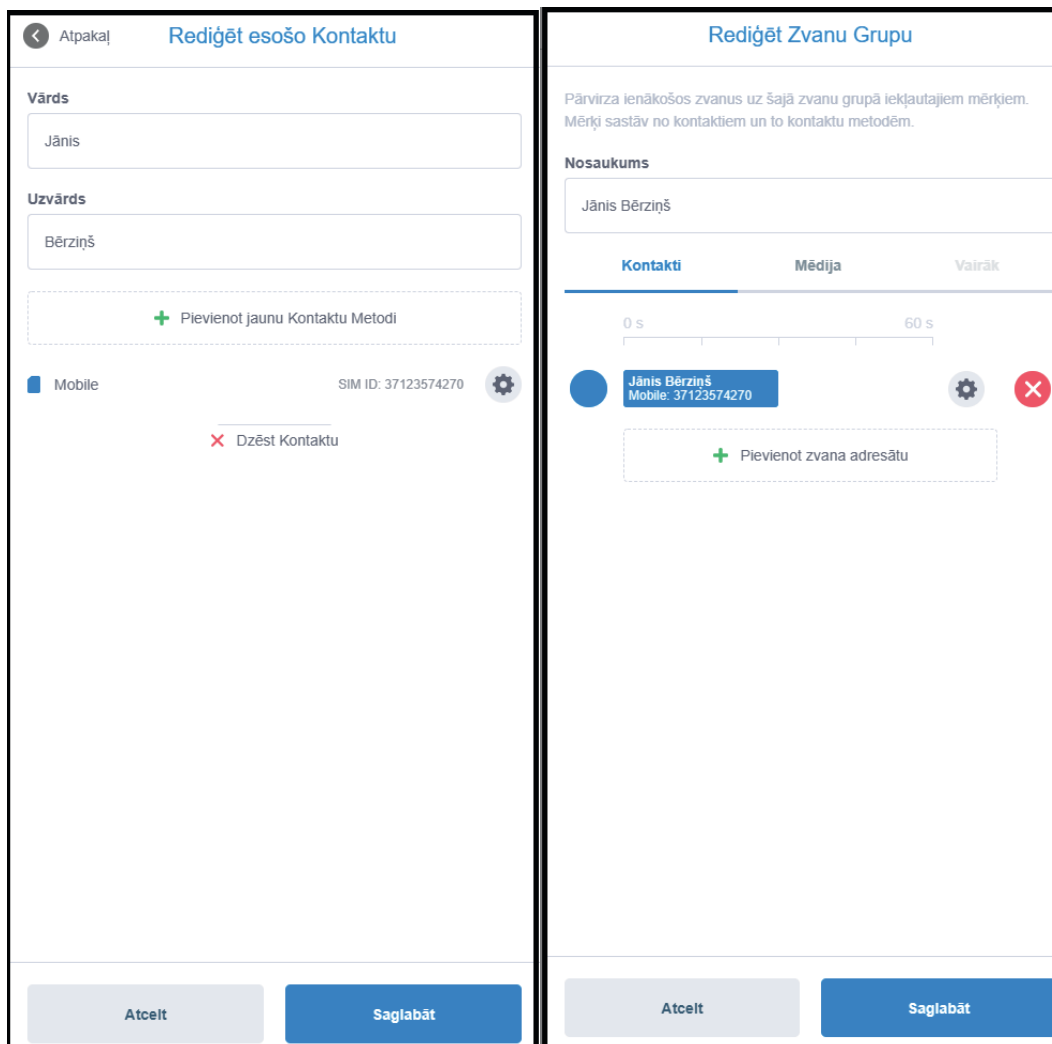
Etiķete  
Work

E-pasts  
Darbs@ofiss.lv

Dzēst Kontaktu Metodi

Atcelt Saglabāt


Līdzīgi nākamajā piemērā **kontaktpersonai** “John Smith” ir viena tālruņa numura **kontakta metode** (ar nosaukumu jeb etiķeti “Darbs”) un šo **kontakta metodi** izmanto arī zvanu grupas objekts. Loģiski, ne **kontaktpersonu** “John Smith”, ne **kontakta metodi** “Darbs” nevar dzēst, kamēr šos parametrus izmanto **zvanu grupas** objekts. Tāpēc jebkurš mēģinājums dzēst šos parametrus neizdosies, līdz tos vairs neizmantos neviens darbvietas objekts.

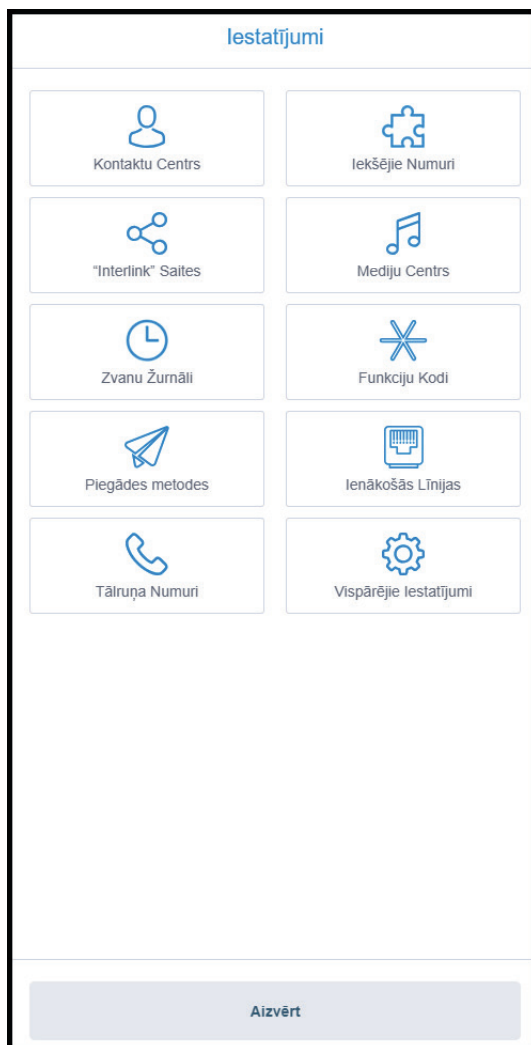


## Mediju centra lietošana

**Mediju centrs** ļauj lietotājiem pārvaldīt audio failus un veidot atskaņošanas sarakstus. Šie audio faili tiek izmantoti tādos objektos kā balss izvēlne, audio atskaņošana un zvanu grupa, lai atskaņotu ziņas un / vai mūziku ienākošajiem zvaniem gaidīšanas laikā. Audio failu ar maksimālo apjomu līdz 15 megabaitiem varat augšupielādēt no administratora datora (.mp3/.wav/.flac/.ogg formātā) vai arī ierakstīt tos tieši *Viedā zvanu pārvaldnieka* sistēmā.

Šos audio failus un atskaņošanas sarakstus iespējams izmantot vispārīgiem mērķiem, piemēram, aizturēšanas, jeb savienojuma gaidīšanas mūzikai, vai tie var veikt īpašu funkciju, piemēram, balss izvēlnes objekta gadījumā, kad speciāli izveidots ziņojums iesaka zvanītājiem nospiegt konkrētus numurus savā tālrunī, lai tie tiktu savienoti ar atbilstošiem darbiniekiem vai uzņēmuma departamentiem.

**Mediju centram** iespējams piekļūt, noklikšķinot uz pogas  galvenās izvēlnes apakšā darbvietas kreisajā pusē. Tiks atvērta izvēlne “Iestatījumi” lapas labajā pusē, kur atradīsiet arī

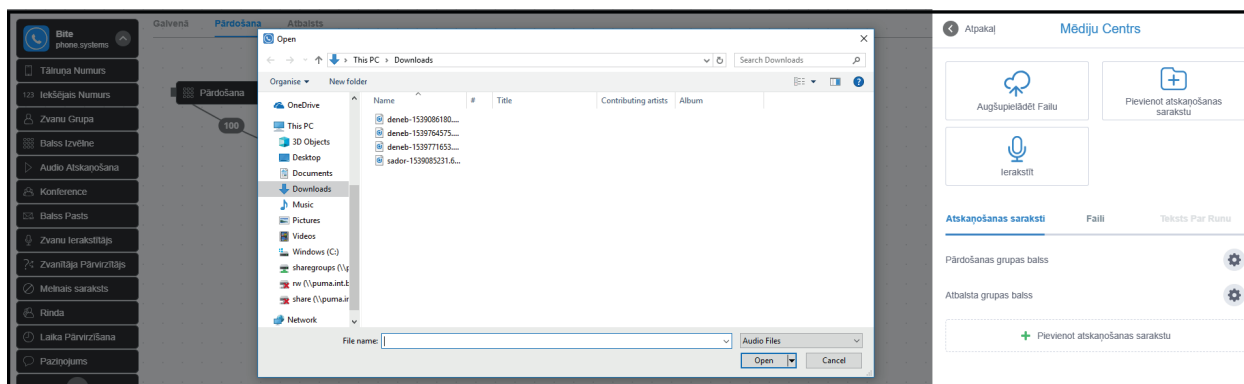


Ņemiet vērā, ka audio failiem un atskaņošanas sarakstiem jābūt iepriekš konfigurētiem **mediju centrā** pirms tos pievienot konkrētam objektam, piemēram, balss izvēlnei. Tajā pat laikā administratoram ir pieejams multivides centrs arī atsevišķu objektu iestatīšanas laikā, un arī iestatīšanas brīdī ir iespējams pārvaldīt audio failus un atskaņošanas sarakstus.

# Failu augšupielāde



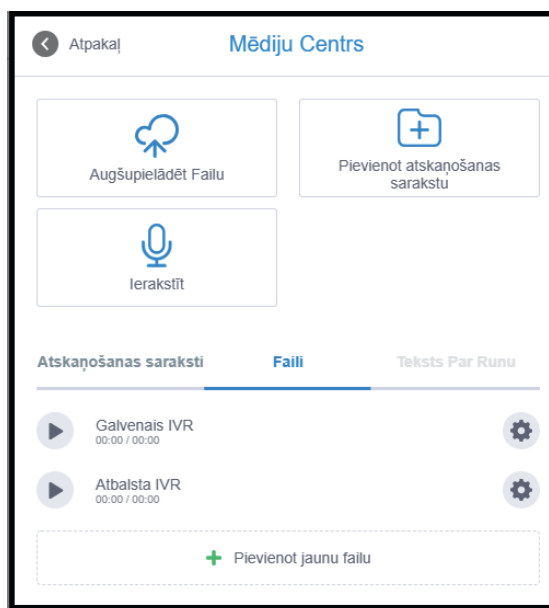
Izvēloties iespēju **Augšupielādēt Failu**, multivides centra logā - tiek atvērts logs, kas administratoram ļauj atlasīt un augšupielādēt audio failu no sava datora, pievienotā datu nesēja vai tīkla.




Atlasot izvēlnes iespēju **Faili**, tiek parādīts augšupielādēto vai tieši ierakstīto multivides failu saraksts. Te ir redzams audio faila garums (sekundēs) un ir iespējams ziņu noklausīties,



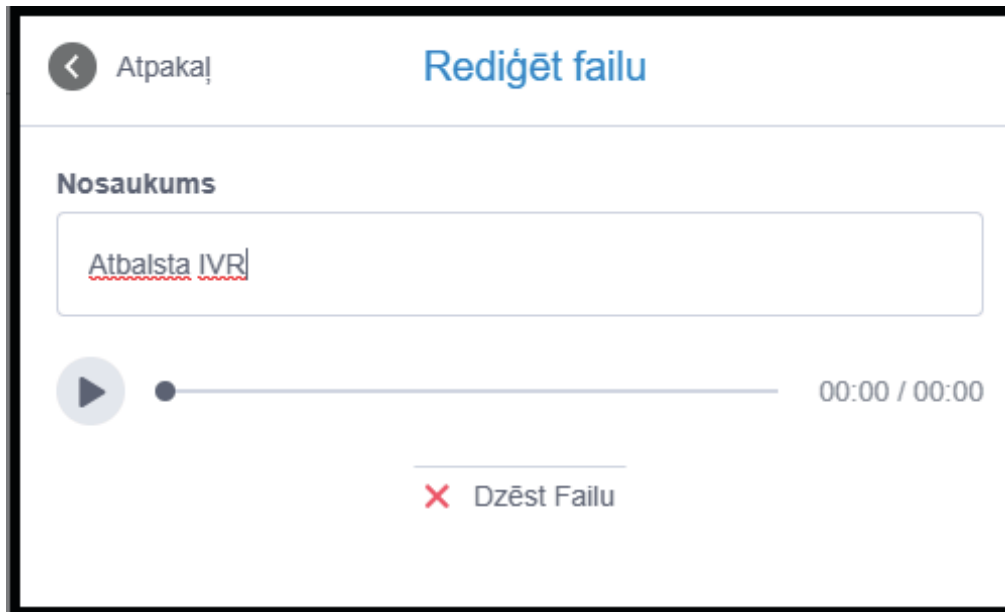
noklikšķinot uz ikonās



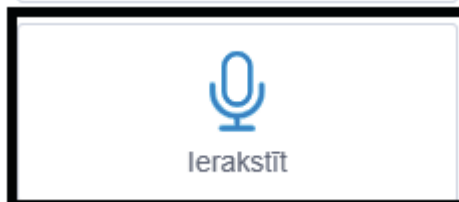
Izvēloties ikonu  katra saraksta faila labajā pusē, sistēmas administrators var mainīt faila nosaukumu vai izdzēst konkrēto failu no multivides centra. Jaunus audio failus pievieno, noklikšķinot


 Pievienot jaunu failu

uz





## Ziņu ierakstīšana

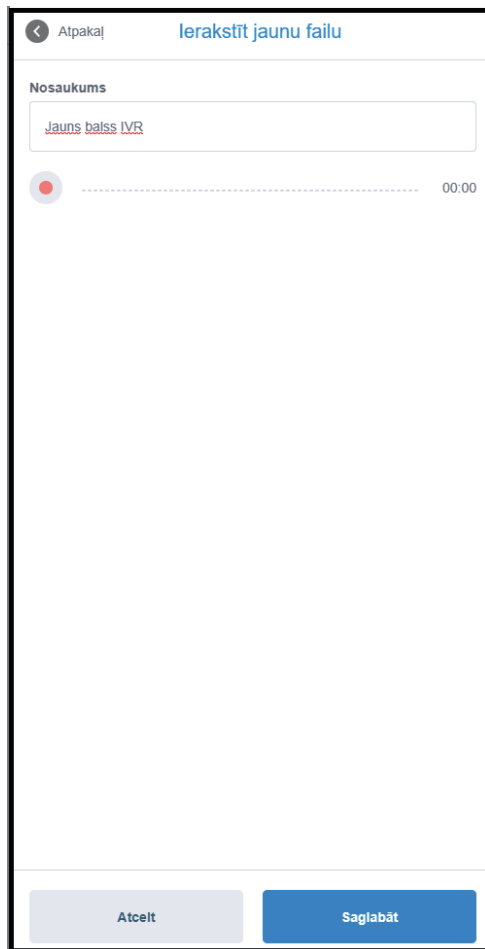


Izvēloties iespēju  , multivides centra logā tiks atvērts logs, kas sistēmas administratoram ļauj ierakstīt audio ziņas, izmantojot atbilstošajā brīdī lietoto ierīci, ja tā nodrošina audio ieraksta ievadīšanas iespēju.

Audio failam ir jānorāda nosaukums, un ierakstu iespējams aktivizēt un pabeigt, attiecīgi noklikšķinot

uz atbilstošajām ikonām  un  . Audio fails tiek saglabāts lietošanai, spiežot uz pogas

 Saglabāt



## Atskaņošanas sarakstu izveide

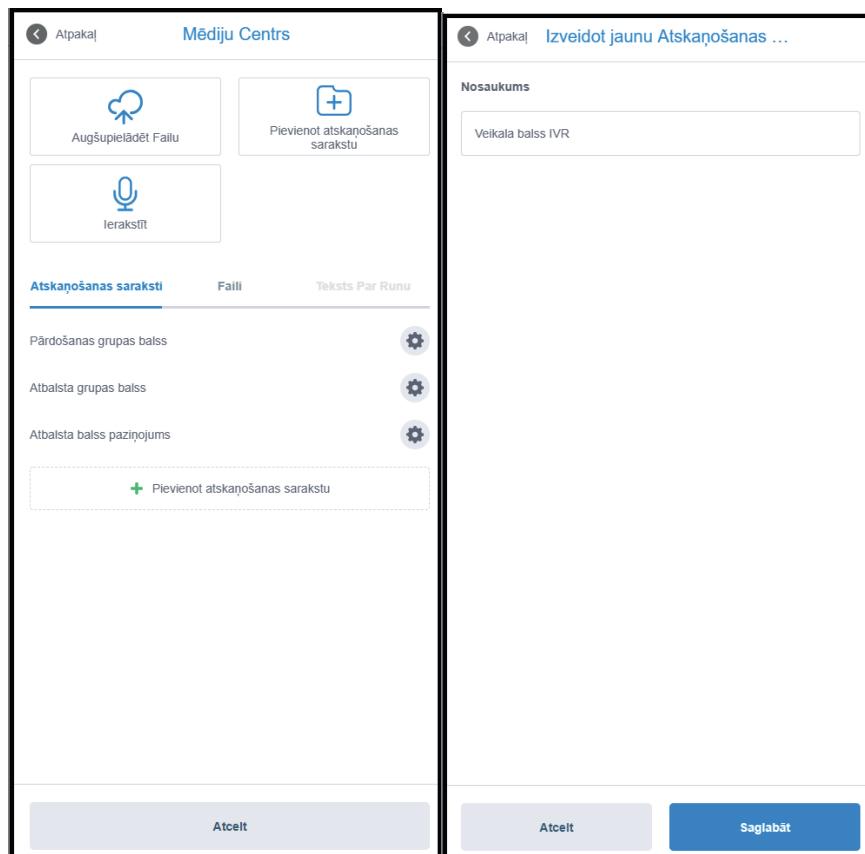
**Atskaņošanas saraksti**


Izvēloties iespēju **Atskaņošanas saraksti**, tiek parādīti iestatītie atskaņošanas saraksti un tiek piedāvāts izveidot jaunu atskaņošanas sarakstu, izvēloties

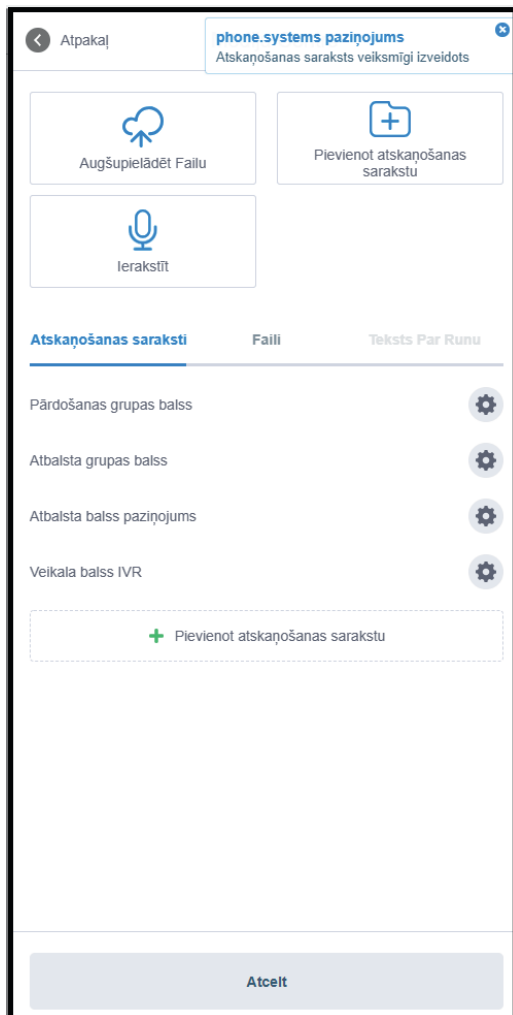


ikonu **Pievienot atskaņošanas sarakstu** vai noklikšķinot uz **Pievienot atskaņošanas sarakstu**.  
Jaunajam atskaņošanas sarakstam ir jābūt norādītam nosaukumam, un tikai pēc tam atskaņošanas sarakstam var pievienot atbilstošus audio failus.

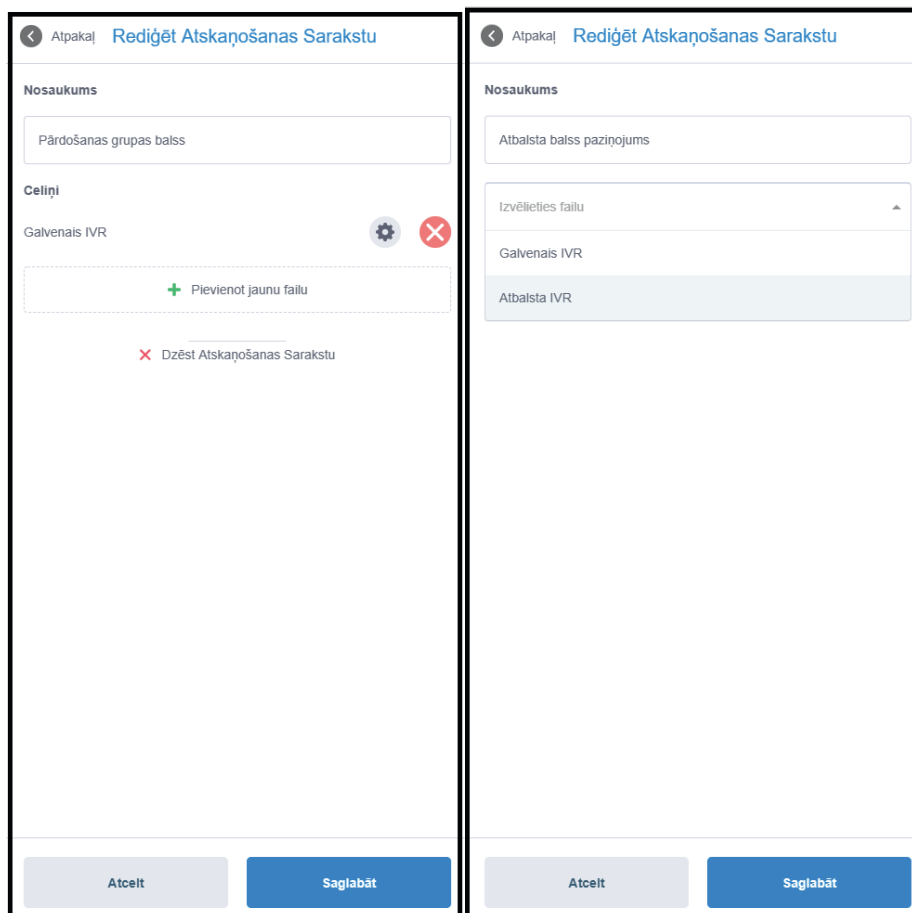




Kad atskaņošanas saraksts ir izveidots, noklikšķinot uz ikonas  atskaņošanas saraksta labajā pusē, administratori var rediģēt atskaņošanas saraksta nosaukumu, pievienot vai dzēst failus vai izdzēst visu atskaņošanas sarakstu.



Faili tiek pievienoti atskaņošanas sarakstam, atlasot iepriekš augšupielādētie vai ierakstītie audio faili, un jūs varat tos atlasīt un pievienot atskaņošanas sarakstam vienā reizē.



## Mediju centra failu un atskaņošanas sarakstu rediģēšana un dzēšana



Pakalpojuma *Viedais zvanu pārvaldnieks* mediju centrs nodrošina multivides failu un atskaņošanas sarakstu rediģēšanu un dzēšanu. Tomēr, mēģinot dzēst failus un atskaņošanas sarakstus, ir svarīgi ņemt vērā, ka nav iespējams izdzēst failu, kas ir aktīvs kādā no sistēmas objektiem. *Viedais zvanu pārvaldnieks* loģika noteiks, vai pastāv konkrētā faila saistība ar kādu no aktīviem objektiem, un, ja nepieciešams, neļaus izvēlēto failu izdzēst.


Piemēram, attēlā **zvanu grupā** “Galvenā pārdošanas zvanu grupa” tiek izmantots aizturēšanas mūzikas atskaņošanas saraksts ar nosaukumu “Pārdošanas zvanu grupas mūzikas atskaņošanas saraksts”. Loģiski, ka atskaņošanas sarakstu nevar izdzēst, ja to izmanto **zvanu grupas** objekts. Tāpēc jebkurš mēģinājums dzēst šo atskaņošanas sarakstu neizdosies, līdz to vairs neizmanto neviena darbvietas objekts.


[Atpakaļ](#) **Rediģēt Atskaņošanas Sarakstu**

**Nosaukums**

**Celiņi**

Atbalsta IVR  

 Pievienot jaunu failu

 Dzēst Atskaņošanas Sarakstu

**Atcelt** **Saglabāt**


**Rediģēt Zvanu Grupu**

Pārvirza ienākošos zvanus uz šajā zvanu grupā iekļautajiem mērķiem. Mērķi sastāv no kontaktiem un to kontaktu metodēm.


**Nosaukums**

**Kontakti** **Mēdija** **Vairāk**

**Mūzika aizturēta**

**Mūzika zvanā**

**Atcelt** **Saglabāt**