

Využití telefonní ústředny na JU

POZOR !

od listopadu 2006

je nutno kódům předřazovat znak "*"

(např. místo 84 je nyní *84)

Obsah:

I. Digitální telefonní ústředny MATRACOM 6500II. Ovládání standardního telefonuIII. Organizace návoduIV. VoláníV. Příjem hovorůVI. Služby poskytované během hovoruVII. PřesměrováníVIII. Týmová spolupráceIX. Kontrola a ovládání vlastního aparátuX. Ovládání Vašeho aparátu z jiného místa

I. Digitální telefonní ústředny MATRACOM 6500

Digitální pobočkové telefonní ústředny představují v současné době špičku v technologiích pro telefonní komunikace. Jsou nasazovány v průmyslových podnicích, hotelích, nemocnicích, úřadech a orgánech státní správy. Dovolují budovat důmyslné rozproštěné sítě a jsou proto vhodné I pro výstavbu privátních nebo specializovaných telefonních sítí např. pro železnici nebo záchrannou službu

Mezi přednosti digitálních ústředn MATRACOM 6500 patří široká paleta uživatelských funkcí vycházející ze zkušeností s pobočkovými systémy v praxi. K dispozici jsou také nástroje pro účinné řízení distribuce hovorů. Protože záběr aplikací ústředny je velmi široký, některé funkce budete používat denně, jiné nepoužijete vůbec. Základní koncepce řady MC 6500 je jednotný přístup ke všem

Službám telefonní ústředny bez ohledu na to, zda má uživatel k dispozici obyčejný telefon s rotační číselnicí, nebo výkonný digitální telefon MC 610 vybavený displejem. Pravdou ovšem je, že uživatel, který chce využít celé škály funkcí a není vybaven komfortním digitálním aparátem s displejem, je nucen vyvolávat služby ústředny pomocí číselných kódů. Postupy a uplatnění těchto kódů pro analogové telefonní přístroje, základní digitální přístroj MC 400, ale i pro digitální přístroje s displejem popisuje tento manuál.

Základní vlastností digitálních ústředn je jejich programovatelnost. Program rozhodujícím způsobem ovlivňuje činnost ústředny. Toto naprogramování provádí při instalaci specializovaná firma. Ta podle požadavků zákazníka povolí nebo zakáže použití některých funkcí a služeb jednotlivým účastníkům. Pokud tedy některé funkce nejsou dostupné z Vaší pobočky, informujte se, bylo-li Vám použití těchto funkcí povoleno systémovým programátorem. Některé změny může provést také Váš telefonní údržbář, spojovatelka (operátorka) a k některým programovacím krokům může být oprávněn i běžný účastník.

Tento manuál je rozdělen do několika kapitol podle stavu spojení. Kapitoly si v klidu pročtěte a zvažte, které funkce a služby jsou užitečné pro Vaši práci. Ty se naučte používat, případně je naprogramujte na tlačítka Vašeho komfortního telefonu pro rychlé použití. Za nejdůležitější lze

považovat tato jednoduchá čísla:

Navolení státní linky **0**

Volání pracoviště spojovatelky **9**

Závěrem nám dovoluňte projevit přání, abyste byli s telefonováním s pomocí systému z řady MC 6500 spokojeni. I když jako každá nová věc může zpočátku vzbuzovat obavy, věříme že se postupně naučíte využívat všech funkcí a služeb, které se hodí pro Váš způsob telefonování a práce vůbec.

Tento návod můžete použít k ovládání standardního telefonu, ale i digitálních telefonů.

A. Tlačítka a volba funkcí na aparátch

1. Základní číselnice

Základní číselnice je buď rotační, nebo tlačítková. Na číselnici provádíte nejenom volbu jednotlivých účastníků, ale také zadáváte kódy Vámi požadovaných služeb nebo další údaje (čas buzení, osobní identifikační kód atd.). Analogový aparát může vytáčet jak pulzní tak v tónové DTMF volbě. Systémový programátor může přiřadit služby i tlačítkům *, a #.

2. Speciální tlačítka pro vyžádání služeb během hovoru

Aby telefonní ústředna byla schopna rozeznat, že během hovoru od ní požadujete další služby, je před volbou kódu služby třeba stisknout tlačítka FLASH. Na digitálních telefonech firmy MATRIC je toto tlačítka označeno písmenem R. Přístroje, které nemají ani tlačítka R ani FLASH, musí být přepnuty do módu pulzní volby a místo stisku R se použije vytočení čísla 2. Proto na obyčejných přístrojích s rotační číselnicí používáme během hovoru číslo 2 jako prefixu. V dalším textu je okamžik stisku aktivního tlačítka označován písmenem R ale každý uživatel musí rozhodnout podle typu jeho aparátu, jestli použije tlačítka R, tlačítka FLASH nebo vytočí 2 v pulzní volbě.

3. Ostatní funkční tlačítka

Komfortnější telefonní přístroje nabízejí další funkční tlačítka. Mezi základní funkční tlačítka patří také tlačítka LNR nebo REDIAL na digitálních přístrojích. Po jeho stisku se automaticky znovu vytočí posledně vytočená sekvence čísel. Obdobnou funkci poskytuje ústředna každému účastníku i po vytočení kódu služby Redial (viz dále).

4. Indikační kontrolka na digitálních aparátch MC 400

Základní digitální aparát MC 400 je vybaven kontrolkou LED. Ta může být systémovým údržbářem naprogramována pro různé funkce: sledování interní pobočky, externí linky nebo sledování aktivace nějaké funkce (přesměrování, filtrace apod.)

B. Tóny generované ústřednou a jejich význam

1. Oznamovací tón

Nepřerušovaný trvalý tón Pokud slyšíte tento tón, očekává se volba telefonního čísla nebo čísla služby, případně zadání osobního hesla. Volte teprve po obdržení oznamovacího tónu

2. Obsazovací tón

Přerušovaný tón v rychlém rytmu obdobný obsazovacímu tónu veřejné sítě. Volaná pobočka je obsazena, není volná žádná externí linka, nejste oprávněn k tomuto typu hovorů (např. mezinárodní hovor.) právě vyžádaná služba není pro Vás dostupná, se nepovedla úspěšně.

3. Vyzváněcí tón

Přerušovaný tón v pomalém rytmu obdobný vyzváněcímu tónu veřejné sítě. Volaná pobočka vyzvání. V případě aktivace funkce Call-Back (Zpětné vyzvonění) tento tón uslyšíte po zvednutí sluchátka.

4. Speciální tón při vytáčení

Velmi rychle přerušovaný tón, který signalizuje, že ústředna vyhledává účastníka nebo provádí spojení v externí síti. Vyčkejte až tón skončí a ústředna přejde do běžného stavu hovoru nebo signalizace obsazeno. Tento tón je vydáván také po dobu vytáčení z paměti zkráceného vytáčení.

5. Tón čekajícího hovoru

Krátký, zřídka se opakující tón během hovoru Vám signalizuje, že na Vaši pobočku přichází další externí hovor. Tento hovor si můžete převzít a přepínat pak mezi hovory. Pokud hovor není převzat do určité doby, je přesměrován na operátorské pracoviště.

6. Tón napojení

Krátká pípnutí během hovoru Vám oznamují, že se do Vašeho stávajícího hovoru napojila oprávněná osoba a založila tak třístrannou konferenci.

7. Signál čekání

Dvě krátká pípnutí v delších intervalech oznamují, že interní účastník, se kterým hovoříte, Vás přepnul do stavu držení (Hold) a brzy se vrátí.

8. Hudba při čekání

Hudbu při čekání slyší externí účastníci, pokud je přepnete do stavu držení (Hold). V tomto stavu se volající nachází také od okamžiku kdy si vyžádáte speciální službu ústředny tlačítkem R, až do dokončení operace (např. po dobu přepojování apod.). V systémech MC 6502 / 04 nevybavených kartou hlasového průvodce je hudba při čekání nahrazena signálem čekání.

A. Oddíl funkcí

1. Nadpis funkce

Popis funkce. Vystihuje situaci a okolnosti funkce, vysvětluje postup v daném kroku.

popisuje akci uživatele, zvláště pak volbu čísel na aparátu

A. Hovor s interním účastníkem

1. Spojení s interním účastníkem

Chcete hovořit s jiným uživatelem připojeným na pobočkovou telefonní ústřednu Interním číslem účastníka může být číslo pobočky, nebo číslo vyzváněcí skupiny. Prosím, informujte se v aktuálním telefonním seznamu.	číslo účastníka
Slyšíte vyzváněcí tón, účastník se Vám ohlásí, domluvte se s volaným a ukončete hovor.	zavěste
Slyšíte vyzváněcí tón, účastník však není přítomen a nehlásí se. Chcete, aby Vás zavolal až bude opět přítomen. (Call-Back na volnou pobočku)	R + 5 a zavěste
Slyšíte obsazovací tón, účastník hovoří. Chcete, aby Vás zavolal až skončí hovor. (Call-Back při obsazenu)	R + 5 a zavěste
Privilegovaní účastníci (spojovatelka, ředitel) mohou v případě, že volaná strana hovoří provést násilné napojení do hovoru.	R + 7
Takto je vlastně založena třístranná konference. Lze se ovšem napojit i diskrétně pouze k volanému, zatímco jeho protistrana je odsunuta do čekání.	R + 8
Napojení lze zrušit i bez položení sluchátka.	R + 9

2. Spojení s operátorkou (spojovatelkou)

Chcete se spojit s operátorkou nebo s aparát operátorského servisu nebo s pobočkou pro noční provoz.	9
Slyšíte vyzváněcí tón - čekáte ve frontě volajících neobslouženi	
Slyšíte obsazovací tón - pracoviště operátorky není v aktivním stavu, operátorka není přítomna.	

3. Hlasité hlášení pomocí reproduktoru na digitálních telefonech

Pokud jste k této službě oprávněn, můžete hlasité vyvolat účastníka, který používá jeden z digitálních telefonů MC 410, MC 420, MC 420E, MC 510 nebo MC 610. Pokud je účastník volný, uslyší z reproduktoru Vaše hlášení, aniž by musel zvedat sluchátko.653 a číslo účast,	
Chcete vyvolat všechny účastníky zařazené do ohlašovací skupiny 1 Jaký je rozsah této skupiny se informujte u správce ústředny.	651
Chcete vyvolat všechny účastníky zařazené do ohlašovací skupiny 2.	652
Chcete vyvolat všechny účastníky s digitálními telefony s reproduktorem.	650
Pokud během hromadného vyvolávání někdo zdvihne hovořící aparát, vyvolávání je ukončeno a Vy hovoříte pouze s tímto účastníkem.	

B. Hovor s externím účastníkem

1. Spojení s účastníkem ve státní síti

Chcete zavolat běžné externí telefonní číslo.	o a volané externí číslo
---	---------------------------------

Mezi prefixem 0 a Vámi volaným číslem můžete počkat, na indikaci státního tónu, ale vzhledem k tomu, že Vaše pobočková ústředna generuje tón sama (tzv. pseudo tón), je čekání zbytečné a můžete volit po prefixu rovnou externí číslo. Po **Zavěste** dobu volby je linka ztišena. Další průběh volání je shodný s voláním do veřejné sítě. Promluvíte s volaným a hovor ukončíte.

Ihned po vytočení prvních dvou číslic externího čísla slyšíte obsazovací tón pobočkové ústředny. To znamená, že všechny dostupné státní linky jsou obsazeny. Chcete, aby jste byli zavoláni, až se některá uvolní. (Call-Back na přeplněné externí linky) **R + 5 a zavěste**

Při vytáčení meziměstské nebo mezinárodní předvolby můžete dostat obsazovací tón pobočkové ústředny. Znamená to, že Vám nebylo povoleno vytáčení těchto prefixů. **zavěste**

2. Automatické vytáčení čísel - Redial, Save/Repeat

Chcete vytočit naposledy volané číslo. (Redial)	89
Chcete vymazat číslo z paměti naposledy volaného čísla.	666
Je obsazeno Chcete, aby se naposledy volané číslo uložilo do přechodné paměti. (Store)	R + 877 a zavěste
Zavěsili jste již, ale chcete, aby se naposledy volané číslo uložilo do přechodné paměti (Store).	877
Chcete vytočit číslo uložené v přechodné paměti (Repeat).	875
Chcete vytočit číslo uložené v přechodné paměti (Repeat) bez vytáčení aktivačních kódů.	Zvedněte sluchátko a asi 5 vteřin vyčkejte
Chcete vymazat číslo uložené v přechodné paměti.	665

3. Vytočení čísla z centrální paměti čísel

Chcete vytočit číslo uložené v centrální paměti telefonních čísel. Čísla mají pozice 000 až 299 nebo 999.	7 + pozice
Příklad: Chci vytočit číslo provozovny v Žatci, jež je uloženo systémovým programátorem nebo operátorkou na pozici 37.	7037
Pokud je obsazeno, je možné zvolit funkci zpětného vyzvonění (Call-Back při zkráceném vytáčení)	R+5
Až budete vyvolání, uslyšíte krátce přerušovaný tón, který signalizuje vytáčení. Číslo ze zkrácené paměti se automaticky vytočí. Můžete uskutečnit hovor.	

4. Ovládání a použití soukromé paměti telefonních čísel

Každý aparát má přístup ke své privátní paměti deseti telefonních čísel. Tato čísla nejsou sdílena s jinými uživateli. Pozice je určena číslici 0 až 9.

Chcete zaznamenat externí číslo do jedné z deseti pozic Vaší privátní paměti.	672 + pozice + 0 + externí číslo a zavěsit
Chcete smazat číslo uložené v jedné z deseti pozic Vaší privátní paměti.	673 + pozice a zavěsit

Chcete použít (volat) číslo uložené v jedné z deseti pozic Vaší privátní paměti.

63 + pozice

5. Tísňová volání

Čísla tísňového volání je možno vyvolat z každé pobočky, v kteroukoli dobu a bez ohledu na to, jestli je aparát zamčený nebo oprávněný k externím hovorům. Čísel je celkem deset a mohou být odlišena na denní a noční. Laskavě si vyplňte samostatně tato čísla podle Vaší instalace v tabulce na konci návodu. Můžete vytočit číslo z jedné z deseti pozic.

**15 +
pozice**

6. Přístup na příčkové linky a zvláštní směry

Standardní přístup na příčkové spoje a zvláštní směry se provádí pomocí prefixů. Základní směr je směr státních linek a přistupuje se na něj kódem 0. Ostatní směry se volají speciálními kódy, které určuje správce systému

**kód směru +
externí telefonní
číslo**

C. Rušení automatického zpětného vyzvonění

1. Rušení zpětných vyzvonění (Call-Back)

Chcete zrušit všechna zpětná vyzvonění, která jste si vyžádali **69**

A. Vyzvedávání hovorů

1. Vyzvedávání hovorů zvonících na Vašem aparátu

Externí hovory zvoní v rytmu podobném vyzvánění telefonů připojených přímo na veřejnou síť.

Interní hovory zvoní v rytmu se stejně dlouhou mezerou a dobou zvonění v rychlejším rytmu.

Zpětné vyzvonění (Call-Back), které jste si objednali volbou R + 5, je několik krátkých zazvonění.

**zvedněte
sluchátko**

Slyšíte vyzváněcí tón - je volána pobočka, na kterou jste aplikovali službu zpětné vyzvonění. Slyšíte státní tón - můžete započít volbu externího čísla,linka je pro Vás rezervována.

Slyšíte tón vytáčení - je vytáčeno čisto z paměti zkrácených čísel. ?

2. Vyzvednutí hovoru zvonícím na jiném aparátu

Chcete zvednout aparát, který je ve stejné vyzvedávací skupině, jako Váš aparát. Vyzvedávací skupiny jsou definovány správcem ústředny.

11

Chcete zvednout aparát, který není ve Vaší vyzvedávací skupině.

**64 + číslo
zvonící aparátu**

Chcete zvednout volání směřované na aparát s funkcí nočního servisu.

12

3. Příjem dalšího hovoru během konverzace, který byl oznámen pípnutím

Oznámí-li Vám ústředna zvláštním tónem během hovoru, že na Vaši pobočku přichází další externí hovor, můžete tento hovor převzít a přitom aktuální hovor odsunout do čekání. Další ovládání hovorů se řídí pokyny v části Služby poskytované během hovoru. V tento okamžik se nacházíte ve standardní situaci, kdy s jedním účastníkem hovoříte a jeden je v čekání (Viz další kapitola.)

**R +
60**

A. Přepojování, konzultace a konference

1. Příjem hovoru a přepojování s ohlášením

Vyzvedli jste zvonící telefon. Chcete ohlásit příchozí hovor volané pobočce a poté ho přepojit. Nejprve zavolejte pobočku kam chcete přepojovat. Jste spojeni s touto pobočkou, původní hovor je v čekání. Můžete provést ohlášení hovoru. A přepojení.

**R + číslo
pobočky
zavěste**

2. Makléřský hovor

Místo přepojení se můžete přepnout zpět k původnímu hovoru a aktuální hovor přesunout do stavu čekání.

**R +
2**

3. Návrat k původnímu volajícímu

Chcete se pouze vrátit k původnímu hovoru a konzultaci s tím s kým jste hovořili zrušit.

R + 1

4. Třístranná a vícestranná konference

Chcete, abyste mohli hovořit všichni tři dohromady. (Konference)

R + 3

Každý z krajních účastníků konference (ti co nevytáčeli R+3) mohou přizvat další účastníky konference výše popsaným postupem. Pro rekapitulaci:

**R + číslo
pobočky R + 3**

5. Přepojení bez ohlášení

Chcete provést přepojení bez předchozí konzultace.

R + číslo pobočky a zavěste

6. Přepojení na obsazenou pobočku

Chcete přepojit na některou interní pobočku.

**R + číslo
pobočky**

Ale je obsazeno. Přesto můžete provést přepojení. Pokud se volaný do určitého času nepřihlásí, hovor se vrátí na pracoviště spojovatelky nebo k Vám

zavěste

7. Přepojení s vyhledáním / hlášením

Chcete vyhledat některého účastníka pomoci hlášení z reproduktorů na digitálních telefonech a pak ho případně přepojit. Jste ve stavu hovoru s jedním účastníkem. Zahájíte hlášení (viz též sekce Hlasité hlášení pomocí reproduktoru na digitálních telefonech) Použijete jednu z následujících variant: **R + 650 a hovoříte**

R + 651 a hovoříte

R + 652 a hovoříte

R + 653 a hovoříte

V případě, že se Vám hledaný ohlásí, můžete na něj normálně přepojit. **zavěste**

Když se volaný nehlásí, zavěšením ukončíte hlášení a opětovným vyzvednutím se vrátíte k tomu, kdo Vás volal.

8. Vytáčení externích čísel s přepojením

Zavolá Vás účastník a požádá Vás o vytočení externího čísla. **R + 0 + ext. č. zavěste**

Tímto způsobem může vytočit sekretářka či ředitel apod.

9. Konzultační hovory

Konzultační hovory se podobají výše uvedenému přepojování s ohlášením. **R + volané číslo**
Během hovoru zjistíte, že chcete zavolat další stranu (i externí).

Navodíte tak stav, kdy jedna strana je v držení a s jednou hovoříte. Jejich pozice můžete jednoduše zaměnit. (Kdo čekal bude mluvit, kdo mluvil bude čekat.) **R + 2**

Můžete se vrátit ke straně, která čeká a stranu, která právě hovoří odpojit. **R + 1**

Můžete založit konferenční hovor mezi Vámi a zbylými dvěma stranami. **R + 3**

Nebo můžete spojit stranu, která čeká se stranou, se kterou hovoříte a sami z hovoru vystoupit. **zavěste**

B. Držení hovoru, čekání a parkování hovorů

1. Držení hovoru a jeho vyzvednutí

Během hovoru potřebujete přerušit hovor, vybavit si jinou věc a zase se k hovoru vrátit. Nejdříve uvedete hovor do stavu držení (čekání). **R + 16 a zavěste**

Protistrana slyší tón čekání nebo hudbu při čekání.

Hovor můžete obnovit z Vaší i z jiné pobočky

**17 + číslo pobočky,
kde je hovor v
držení.**

Uvedená služba se jmenuje parkování a vyzvedávání hovorů a je velmi efektivní. Maximální doba, po kterou může být hovor v zaparkován je nastavitelná systémovým programátorem.

C. Příklad na použití funkcí během hovoru

Příklad: Paní Zelená zvedla telefon. Volá pan Sladký z Finančního úřadu a chce hovořit s panem Novotným z účtárny (linka 4695). Paní Zelená se nejdříve chce zeptat pana Novotného, jestli chce s panem Sladkým hovořit. **R + 4695**

Nyní pan Sladký slyší hudbu při čekání a paní Zelená hovoří s panem Novotným. Příklad může mít několik pokračování:

Pan Novotný si přeje hovořit s panem Sladkým. Paní Zelená ho tedy přepojí. **zavěsit**

Pan Novotný si nepřeje hovořit s panem Sladkým vůbec. **R + 1**

Nyní paní Zelená hovoří opět s panem Sladkým, omlouvá se mu a ukončí hovor.

Pan Novotný si sice nepřeje hovořit s panem Sladkým, ale chce, aby paní Zelená přepojila pana Sladkého na pana Zábřehu (linka 4955). **R + 1**

Vysvětlí panu Sladkému, že bude přepojen na pana Zábřehu. **R + 4955 a zavěsit**

pan Novotný nechce přímo hovořit s panem Sladkým, ale chce, aby se paní Zelená zeptala na důvod telefonátu. Paní Zelená tedy provede změnu pozice hovořícího (Novotný) a čekajícího (Sladký). **R + 2**

Teď může paní Zelená zjistit důvod volání. Poté se chce vrátit k panu Novotnému (čeká) a panu Sladkému (hovoří) zavěsit. **R + 1**

Také by bylo možné opět zaměnit pozice obou volajících a věc by prodiskutovala paní Zelená s panem Novotným zatímco pan Sladký by čekal. **R + 2**

Poslední možností je, že pan Novotný chce, aby si všechno vyjasnili s panem Sladkým i s paní Zelenou dohromady. **R + 3**

Takto byla založena trojstranná konference. Pokud bude chtít jeden z jejich účastníků z konference vystoupit. zavěsí.

Pozn.:

Veškeré řízení spojení prováděla výhradně paní Zelená.

Funkce přesměrování Je Jednou z nejdůležitějších funkcí telefonní ústředny. Dovoluje Vám zabezpečit, aby v době Vaší nepřítomnosti nebo zaneprázdněnosti hovory určené pro Vás nevyzváněly na Vašem aparátu, ale vyzváněly na jiné pobočce nebo skupinách poboček.

Přesměrování se dělí podle toho, jaký je původ hovorů, které jsou přesměrovány (všechny, pouze externí nebo pouze interní volání), jaký je mechanismus přesměrování (okamžitě, pokud máte obsazeno, pokud hovor v krátké době nepřevzmete) a podle toho jaký je cíl hovoru (interní účastník, interní skupina poboček, operátorský servis, externí čisto). Dalším kritériem je, jestli je cíl přesměrování předdefinován správcem systému, či zda jste cíl navolili při aktivaci přesměrování (fixně a variabilní přesměrování).

A. Vyžádání si a zrušení přesměrování u vlastní pobočky

1. Okamžité přesměrování na vybranou pobočku - variabilně

Chcete, aby všechny Vaše hovory dostávala vybraná pobočka

84 + číslo KAM se mají hovory přesměrovat a zavěsit

Zrušení tohoto druhu přesměrování.

874 a zavěsit

Chcete, aby interní hovory pro Vás zvonily na vybrané pobočce.	850 + číslo KAM se mají hovory přeměřovat a zavěsit
Zrušení tohoto druhu přeměrování.	855 a zavěsit
Chcete, aby externí hovory pro Vás zvonily na vybrané pobočce.	851+ číslo KAM se mají hovory přeměřovat a zavěsit
Zrušení tohoto druhu přeměrování.	856 a zavěsit

2. Okamžité přeměrování na předdefinovanou pobočku - fixně

Chcete, aby všechny Vaše hovory dostávala předdefinovaná pobočka.	854 a zavěsit
Chcete, aby Interní hovory pro Vás zvonily na předdefinované pobočce.	852 a zavěsit
Chcete, aby externí hovory pro Vás zvonily na předdefinované pobočce.	853 a zavěsit
Zrušení všech druhů přeměrování na předdefinovanou pobočku.	859 a zavěsit

3. Přeměrování na vybranou pobočku pokud máte obsazeno - variabilně

Chcete, aby v případě, že máte obsazeno dostávala všechny Vaše hovory vybraná pobočka.	86 + číslo KAM se mají hovory přeměřovat a zavěsit
Zrušení tohoto druhu přeměrování	876 a zavěsit
Chcete, aby v případě, že máte obsazeno dostávala Vaše externí hovory vybraná pobočka.	80 + číslo KAM se mají hovory přeměřovat a zavěsit

4. Přeměrování na vybranou pobočku pokud hovor neberete - variabilně

Chcete, aby v případě, že hovor po krátkou dobu neberete dostávala všechny Vaše hovory vybraná pobočka.	83 + číslo KAM se mají hovory přeměřovat a zavěsit
Zrušení tohoto druhu přeměrování.	873 a zavěsit

B. Vyžádání si a zrušení přeměrování z jiné pobočky na Vaší pobočku

Tato funkce vyžaduje zvláštní, tzv. sekretářské oprávnění. Zabezpečí, že hovory určené pro jinou pobočku budou vyzvánět u Vás.

1. Okamžité přeměrování z vybrané pobočky na Vás - variabilně

Chcete, abyste mohli odpovídat na všechny hovory původně určené pro vybranou pobočku	82 + číslo ODKUD se mají hovory přeměřovat a zavěsit
Zrušení tohoto druhu přeměrování.	61 + číslo ODKUD máte hovory přeměřovány a zavěsit

C. Přeměrování na hlasovou poštu a ovládání hlasové pošty

1. Okamžité přeměrování na hlasovou poštu - Voice Mail

Chcete, aby všechny Vaše hovory byly směrovány na centrální záznamník (hlasovou poštu). Tato funkce pracuje pouze v případě instalace hlasové pošty. **880 + číslo KAM se mají hovory přesměřovat a zavěsit**

2. Přehrání a ovládání Vaší hlasové schránky

Otevření Vaší schránky hlasové pošty.

19 + číslo Vaší schránky

Další postup je závislý na typu hlasové pošty, prosíme, informujte se v návodu k použití.

D. Funkce nevyrušovat

1. Zabránění příjmu hovorů na Vaší pobočce - Nevyrušovat

Chcete, aby Vaše pobočka nepřijímala žádné hovory a nacházela se ve stavu obsazeno - nevysušovat pro Všechny volající. Externí hovory pro Vás jsou směrovány na operátorský servis.

871 a zavěsit

2. Povolení příjmu hovorů - Zrušení funkce Nevyrušovat

Chcete obnovit normální stav příjmu hovorů na Vaší pobočce. **872 a zavěsit**

E. Zrušení všech typů přesměrování i funkce nevyrušovat

Chcete uvést aparát do normálního stavu a zrušit všechna navolená přesměrování najednou.

81 a zavěsit

F. Obejití všech přesměrování i funkce nevyrušovat

Chcete zavolat účastníka, který má navolen některý typ přesměrování nebo funkci nevyrušovat, takže při jeho zavolání vyzváníte na některé jiné pobočce nebo je obsazeno.

13 + číslo účastníka

Tato funkce vyžaduje speciální oprávnění. Jejím aplikováním se při volání účastníka neberou v potaz přesměrování, filtrace, funkce nevyrušovat apod., na volaném aparátu. Funkce je vhodná pro operátorky a pro pracovníky na stejné hierarchické úrovni, kteří tak mohou volat svého stejně postaveného kolegu bez konverzace s jeho sekretářkou.

Telefonní ústředna podporuje řadu užitečných funkcí pro práci ve skupinách. Systémový administrátor může vytvořit skupinu uživatelů, kteří jsou voláni jediným, tzv. skupinovým číslem. Toto číslo je dostupné jak při interním, tak při externím provolbovém volání. Na toto číslo lze také přepojovat hovory. Skupině je přiřazen jeden ze tří mechanismů rozdělování hovorů:

s pevnou hlavou - hovor určený pro skupinu vždy vyzvání nejprve na první pobočce ve skupině, po určitém čase na druhé atd.; pokud je pobočka ve skupině obsazená, je přeskočena; pokud jsou všechny pobočky obsazeny, hovor čeká ve skupině a kdokoli jej může převzít jako čekající hovor; v jednu chvíli zvoní právě jedna pobočka, ostatní mohou hovor převzít vytočením kódu

s rovnoměrnou distribucí hovorů - hovor určený pro skupinu vyzvání na pobočce, která je za pobočkou, co naposledy obsluhovala hovor pro skupinu; tak je zabezpečeno rovnoměrné pracovní zatížení účastníků ve skupině; pokud je pobočka obsazená, je přeskočena; pokud jsou všechny pobočky obsazeny, hovor čeká ve skupině a kdokoli jej může převzít jako čekající hovor; v jednu chvíli zvoní právě jedna pobočka, ostatní mohou hovor převzít vytočením kódu

s hromadným vyzvoněním - hovor určený pro skupinu vyzvání na všech pobočkách skupiny najednou; pokud je pobočka obsazená, není vyzváněna; pokud jsou všechny pobočky obsazeny, hovor čeká ve skupině a kdokoli jej může převzít jako čekající hovor; v jednu chvíli zvoní všechny neobsazené pobočky ve skupině a každý může hovor převzít pouhým vyzvednutím; nevýhodou je že pokud se pokouší vyzvednout hovor více účastníků skupiny, získá hovor pouze jeden z nich a ostatní mají běžný oznamovací tón, jako kdyby pouze zvedli telefon a chtěli volat.

A. Vstup a výstup ze skupiny

Pokud Vás administrátor zahrnul do některé ze skupin, pak klidovém stavu na Vašem aparátu budou zvonit hovory určené pro tuto skupinu (v závislosti na variantě rozdělování hovorů ve skupině).

1. Vystoupení ze skupiny a zajištění příjmu pouze vlastních hovorů

Chcete, aby u Vás nevyzváněly hovory určené pro skupinu jejímž jste členem. Důvodem může být Vaše nepřítomnost, zaneprázdnění, snížený provoz apod. Operace se nazývá vystoupení ze skupiny.

**101 a
zavěsit**

2. Opětné vstoupení do skupiny

Chcete, aby u Vás opět vyzváněly hovory určené pro skupinu jejímž jste členem. Operace se nazývá vstoupení do skupiny.

**102 a
zavěsit**

B. Přesměrování všech hovorů pro skupinu fixně

Administrátor ústředny může určit pro každou skupinu předdefinované přesměrování buďto na jinou pobočku nebo na jinou skupinu

Vlastní aktivaci přesměrování může provádět kterákoli pobočka v instalaci, pokud má tzv. Sekretářské oprávnění

1. Aktivace přesměrování pro zvolenou skupinu

Chcete, aby hovory určené pro některou skupinu byly přesměrovány na předdefinovanou pobočku nebo skupinu.

**878 + číslo skupiny, která má
být přesměrována**

2. Zrušení přesměrování pro zvolenou skupinu

Chcete, aby hovory určené pro některou skupinu opět vyzváněly na ní a nebyly přesměrovány.

879 + číslo skupiny, která byla přesměrována

C. Vyzvednutí hovoru z jiného aparátu ve skupině

1. Vyzvednutí hovoru pro skupinu pokud zvoní na jiném aparátu

Chcete zvednout hovor pro Vaši skupinu, která zvoní na jiném než Vašem aparátu. **11**

Telefonní ústředna Je schopna zajistit pro Vás různé funkce Některé z nich Jsou závislé na Vašem osobním kódu. Dokud tento kód nezadáte, není možné Je použít. Osobní kód Je čtyřmístné číslo, kterým se identifikujete jako oprávněný uživatel aparátu. Kód Je vhodné utajit. Pokud kód zapomenete, je administrátor ústředny schopen Váš kód vynulovat a Vy si můžete zaregistrovat nový.

A. Zadání osobního hesla

1. Zadání hesla poprvé - heslo ještě nebylo zadáno nebo bylo vynulováno

Chcete nastavit Vaše osobní čtyřmístné heslo poprvé.

670 * 0000 + Vaše heslo + Vaše heslo pro kontrolu a zavěsit

2. Změna hesla - staré heslo již bylo dříve registrováno

Chcete nastavit Vaše nové osobní čtyřmístné heslo a znáte Vaše staré čtyřmístné osobní heslo.

670 + Vaše staré heslo + Vaše nové heslo + Vaše nové heslo pro kontrolu a zavěsit

Příklad: Pan Kováš si chce zaregistrovat své osobní čtyřmístné heslo. Dříve si ještě žádné heslo nezaregistroval. Pan Kovář chce použít heslo 8563.

670 + 0000 + 8563 + 8563 a zavěsit

B. Uzamčení a odemčení aparátu, volání z uzamčeného aparátu

1. Uzamčení aparátu

Chcete, aby z Vašeho aparátu nebylo možno provádět volání do státní sítě jinak, než pomocí Vašeho osobního kódu. **141 a zavěsit**

2. Odemčení aparátu

Chcete, aby z Vašeho aparátu bylo opět možné volat běžným způsobem.

142 + Vaše heslo a zavěsit

3. Volání z uzamčeného aparátu nebo z aparátu se sníženou noční kategorií

Chcete provést externí hovor z aparátu který je uzamčen, anebo který má sníženo noční odchozí oprávnění oproti běžnému dennímu oprávnění.

**o + Vaše
heslo +
externí
volané číslo**

Požadavek na zadání hesla zjistíte tak, že po vytočení prefixu přístupu na externí linky nedostanete externí oznamovací tón, ale slyšíte běžný táhlý tón nebo hlasovou výzvu k zadání hesla. Pokud slyšíte obsazeno, znamená to, že Vaše pobočka není oprávněna k externím hovorům ani při zadání hesla.

C. Zapnutí a vypnutí hlasového průvodce

Pokud je Vaše instalace vybavena kartou hlasového průvodce (pouze typy MC 6502 a MC 6504), můžete zapnout a vypnout přehrávání hlasových zpráv pro Vaši pobočku. Pokud přehrávání vypnete, bude ústředna signalizovat různé stavy místo hlasem pomocí tónů.

1. Povolení zpráv hlasového průvodce

Chcete, abyste slyšeli zprávy průvodce v češtině. **677 a zavěsit**

2. Zakázání zpráv hlasového průvodce

Nechcete, abyste slyšeli zprávy průvodce v češtině, ale signalizační tóny. **678 a zavěsit**

D. Nastavení buzení nebo upozornění na termín

Na každé obyčejné pobočce je možno nastavit až 4 termíny. Pokud nastavíte pátý termín bude odmítnut. Hotelový pokoj má omezen počet termínů na jeden (buzení). Čas se zadává ve 24 hodinovém cyklu jako čtyři čísla: nejdříve hodiny pak minuty. Příklad: půl třetí odpoledne = 1430, čtvrt na jednu ráno = 0015.

1. Zadání termínu buzení / upozornění

Chcete, aby Vás Váš aparát zavolal v určenou dobu. **181+ čas buzení a zavěsit**

2. Zrušení termínu buzení / upozornění

Chcete, aby Vás Váš aparát nevolal v dříve určenou dobu. **182 + čas buzení a zavěsit**

3. Zrušení všech termínů buzení / upozornění

Chcete, aby Vás Váš aparát nevolal vůbec. **182 + 9999 a zavěsit**

E. Řízení kontrolky pro hotel

Digitální telefony mohou být vybaveny nebo naprogramovány tak, že jedna z kontrolkek má

indikační funkci. Tato kontrolka může být dálkově ovládána z Vašeho aparátu.

1. Rozsvícení kontrolky na určeném aparátu

Rozsvícení kontrolky na určeném aparátu **660 + číslo digitálního aparátu a zavěsit**

2. Zhasnutí kontrolky na určeném aparátu

Zhasnutí kontrolky na určeném aparátu **661+ číslo digitálního aparátu a zavěsit**

3. Zhasnutí kontrolku na Vašem aparátu (pokud máte digitální přístroj)

Chcete, aby na Vašem aparátu zhasla kontrolka aktivovaná někým jiným. **663 a zavěsit**

F. Speciální funkce

1. Zachycení zlomyslného volání

Chcete zjistit, kdo Vás volal, a chcete, aby tato informace byla zaznamenána ve výpisech telefonní ústředny. V případě digitálního připojení na vnější síť bude přenesena značka odpovídající žádosti o tento záznam do veřejné sítě. Informujte se u svého lokálního odboru SPT Telecom, zda je schopen provádět registraci výpis zlomyslných volání. V interním styku zajisti tuto funkci sama telefonní ústředna.

Během hovoru:

**R +
679**

Po skončení hovoru (do 10 sekund)

679

2. Kontrola čísla Vašeho aparátu

Kontrola čísla Vašeho aparátu

**662 + číslo Vašeho
aparátu**

Pokud je číslo správné, dostanete potvrzovací tón, jinak obsazovací.

3. Ochrana spojení pro datový přenos a před napojením

Chcete, aby hovor byl celý chráněn proti tónům čekajících hovorů, napojení a pod. **68 a zavěsit**

Před uskutečněním hovoru vytočte.

Nyní můžete provést chráněný hovor.

Je možné si vyžádat ochranu až během hovoru.

Tím se navrátíte opět ke spojení.

**běžná
volba**

**R + 68 + R
+ 1**

Může se vyskytnout situace, kdy potřebujete provést volání, navolit nějakou službu nebo operaci z Vašeho aparátu, ale nenacházíte se v jeho blízkosti. Pokud jste v dosažení jakéhokoli aparátu v instalaci (lhostejno, jestli digitálních nebo analogového), můžete toto operaci provést z něj, aniž byste museli chodit k vlastnímu přístroji. Tato služba je zajištěna funkcí Přenesení telefonního prostředí neboli Výměna. Pro její použití musíte mít zaregistrováno své osobní heslo.

A. Přenesení telefonního prostředí

Chcete přenést své telefonní prostředí pro jeden hovor nebo službu na aparát, u kterého se právě nacházíte.

**62 + číslo Vaší pobočky +
Vaše osobní heslo**

V tuto chvíli slyšíte oznamovací tón, jako kdybyste vyzvedli svůj vlastní aparát.

B. Příklady použití

1. Provedení externího hovoru z telefonu, který je uzamčen

Aparát, u kterého se nacházíte je uzamčen nebo není oprávněn k externím hovorům a Vy potřebujete provést volání do externí sítě.

Provedete přenesení telefonního prostředí:

A pak vlastní hovor. (Mezi částmi nezavěšujte !)

**62 + číslo Vaší
pobočky + Vaše
osobní heslo
0 + externí číslo**

2. Uzamčení vlastního aparátu na dálku

Zapomněli jste uzamknout svůj vlastní aparát a nechcete se vrátet, Provedete přenesení telefonního prostředí:

A pak uzamčení aparátu (Mezi částmi nezavěšujte !)

**62 + číslo Vaší pobočky +
Vaše osobní heslo
141 a zavěsit**

3. Přesměrování Vašeho aparátu na dálku - funkce následuj mne

Odešli jste, a chcete, aby Vaše hovory byly přesměrovány někam jinam (například tam, kde se zrovna nacházíte). Provedete přenesení telefonního prostředí:

A pak navolíte funkci přesměrování, v našem případě pro všechny hovory (Mezi částmi nezavěšujte !)

**62 + číslo Vaší pobočky + Vaše
osobní heslo**

**84 + číslo pobočky KAM se mají
hovory přesměrovat (např. Kde
se nacházíte) a zavěsit**

4. Vystoupení ze skupiny na dálku

Odešli jste, a chcete, aby hovory pro Vaši skupinu u Vás nevyzváněly, protože je nebudete přechodně obsluhovat. Provedete přenesení telefonního prostředí:

A pak navolíte funkci výstup ze skupiny (Mezi částmi nezavěšujte !)

**62 + číslo Vaší
pobočky + Vaše
osobní heslo**

101 a zavěsit