



## **MANUAL DE UTILIZARE**

# Cuprins

<b>I.   Prezentare generala a serviciului Alonia Business .....</b>	<b>4</b>
<b>II.   Prezentarea generala a interfetei de utilizare .....</b>	<b>6</b>
A.   Sectiunea Acasa.....	6
Descriere .....	6
B.   Sectiunea Apeluri .....	7
Descriere .....	7
C.   Sectiunea Mesaje .....	9
Descriere .....	9
D.   Sectiunea Contacte.....	10
Descriere .....	10
Configurare .....	10
E.   Sectiunea Companie.....	11
Descriere .....	11
F.   Sectiunea Setari centrala .....	12
Descriere .....	12
G.   Sectiunea Contul meu.....	14
Descriere .....	14
<b>III.  Primii pasi de configurare – Auto Attendant .....</b>	<b>17</b>
A.   Pasul 1: Adaugare utilizatori .....	17
B.   Pasul 2: Adaugarea numere de telefon (extern) .....	17
C.   Pasul 3: Rularea Auto Attendant .....	18
<b>IV.   Configurare servicii Alonia Business.....</b>	<b>23</b>
A.   Fax virtual .....	23
Descriere .....	23
Configurare .....	23
Alocare numar pentru serviciul de fax.....	25
Trimitere faxuri.....	26
B.   Follow me .....	28
Descriere .....	28
Configurare .....	28
Atasarea serviciului la un numar de telefon.....	29
Scenarii de utilizare .....	29
C.   Apelare cu autorizare .....	31
Descriere .....	31
Configurare .....	31
Alocare numar pentru serviciul de Apelare cu Autorizare .....	33
D.   Mesaje preinregistrate .....	34
Descriere .....	34
Configurare .....	34
Alocare numar pentru serviciul de Mesaje preinregistrate.....	37
Scenarii de utilizare .....	37
E.   Inregistrare apeluri .....	38
Descriere .....	38
Configurare .....	38
F.   Autorizare (Authorization) .....	41
Descriere .....	41
Configurare .....	41

Alocare numar pentru serviciul de Autorizare .....	43
Scenarii de utilizare .....	43
G. Conditie acceptare apeluri.....	44
Descriere .....	44
Configurare .....	44
Alocare numar pentru serviciul de Conditie acceptare apeluri .....	45
Scenarii de utilizare .....	45
H. Campanie apeluri presetate.....	47
Descriere .....	47
Configurare .....	47
Crearea unei campanii de apeluri presetate .....	48
I. Coada asteptare .....	51
Descriere .....	51
Configurare .....	51
Alocare numar pentru serviciul de Coada asteptare .....	53
J. Mesagerie vocala.....	54
Descriere .....	54
Configurare .....	54
Alocare numar pentru serviciul de Mesagerie vocala.....	55
K. Meniu interactiv.....	56
Descriere .....	56
Configurare .....	56
Alocare numar pentru serviciul Meniu interactiv.....	59
L. Redirectionare apeluri .....	61
Descriere .....	61
Configurare .....	61
Alocare numar pentru serviciul de Redirectionare apeluri .....	62
M. Numar interior .....	63
Descriere .....	63
Configurare .....	63
Alocare numar pentru serviciul Numar interior .....	64

## I. Prezentare generala a serviciului Alonia Business

Alonia Business este serviciul care permite firmei tale sa beneficieze de toate facilitatile profesionale oferite de centralele telefonice clasice fara sa fii nevoit sa investesti intr-o astfel de centrala, fara sa-ti ocupi spatiul in sediu sau sa ai cunostinte de administrare a centralelor telefonice.

Bazat pe tehnologia Cloud Computing, serviciul de Centrala Telefonica Virtuala Alonia Business ofera in plus fata de centralele telefonice normale libertatea de conectare din locatii multiple. Acum angajatii pot lucra din sedii diferite sau chiar de acasa fiind conectati cu totii la aceeasi centrala telefonica si putand astfel comunica pe interioare ca si cum ar lucra in birouri din acelasi sediu. Mai mult, Alonia Business iti ofera libertatea de a te conecta la serviciu de oriunde. Cu Alonia Business poti fi la birou oricat de departe ai fi.

Serviciul Alonia Business poate fi achizitionat sub forma a doua pachete, START si PREMIUM. Aceste pachete sunt create in functie de caracteristicile si cerintele firmei care doreste un astfel de serviciu. START se pliaza perfect unei firme mici, la inceput de drum, in vreme ce pachetul PREMIUM se potriveste mai bine unei firme cu nevoi mai complexe. Gasiti enumerate mai jos functionalitatile disponibile in fiecare pachet.

Detalii Pachete	START	PREMIUM
Apeluri gratuite intre angajati pe interioare din orice locatie	*	*
Apeluri nelimitate gratuite in retelele Media Sat/Alonia	*	*
500 minute incluse in alte retele fixe nationale	*	*
Numere nationale fixe pentru fiecare utilizator	*	*
Conexiune gratuita la retelele de telefonie	*	*
Mesaj de intampinare cu optiunea Text to Speech pentru o configurare usoara si rapida	*	*
Numar interior	*	*
Teleconferinta	*	*
Mesagerie vocala pentru fiecare angajat	*	*
Redirectionare apeluri catre numere fixe/mobile	*	*
Fax virtual - primirea si/sau transmiterea faxurilor on-line	*	*
Blocare apeluri in functie de destinatie	*	*
Interfata web de administrare	*	*
Inregistrare apeluri pe interioarele selectate		*
IVR - Meniu interactiv preinregistrat care permite apelantilor selectarea unor optiuni diverse		*
Configurare IVR in functie de orar sau de apelant		*
Follow Me - redirectionare inteligenta automata catre mai multe numere de telefon in functie de disponibilitate		*
Apel Web – Apeluri gratuite dintr-o pagina web catre receptie/suport		*
Apelare inversa cu autorizare		*
<b>Tarife lunare</b>	<b>25 Euro + TVA</b>	<b>40 Euro + TVA</b>

In cazul in care este nevoie, pachetului cumparat pot fi adaugate si module suplimentare, care sa sprijine si mai mult activitatea firmei.

Functionalitate	Tarif
Serviciul coada de asteptare	30 euro + TVA
Inregistrare apeluri pe interioarele selectate	10 euro + TVA
Apelare multipla de pana la 10 apeluri simultane automate	30 euro + TVA
Voci suplimentare pentru preinregistrarea in limba engleza (utile in cazul folosirii optiunii Text to Speech)	5 euro + TVA

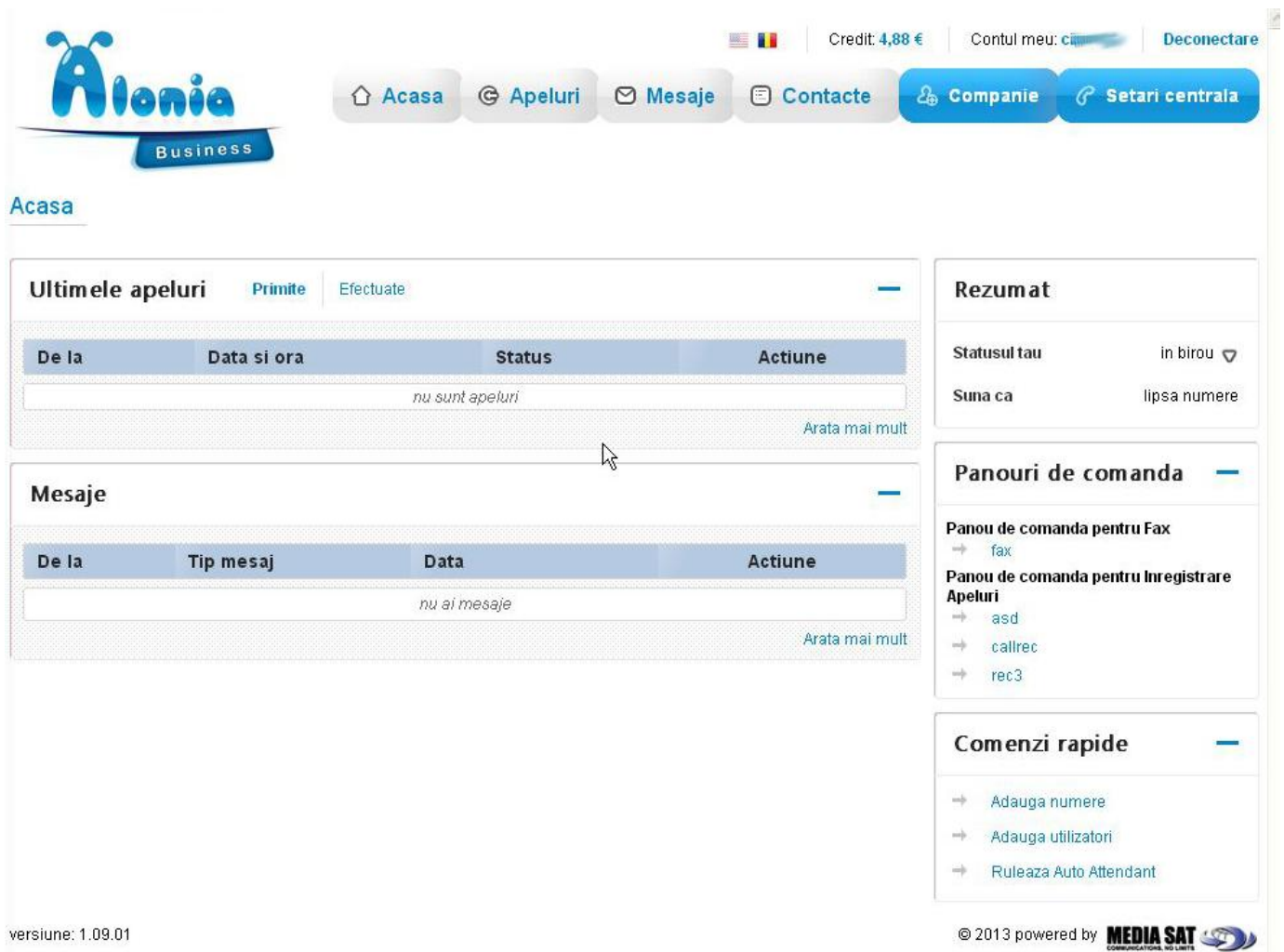
Pentru detalii suplimentare, accesati: <http://www.mediasat.ro/alonia-business.html>

## II. Prezentarea generala a interfetei de utilizare

### A. Sectiunea Acasa

#### Descriere

- Contine informatiile de baza ale contului:
  - Ultimele apeluri primite / efectuate de catre contul curent de utilizator
  - Ultimele mesaje primite (fax2email / casuta vocala) pe numarul asociat contului curent de utilizator
  - Acces la panourile de configurare ale serviciilor de Fax virtual, Campanie apeluri presetate
  - Comenzi rapide pentru adaugarea de numere si utilizatori, rularea Auto – Attendant



The screenshot displays the 'Alonia Business' user interface. At the top, there is a navigation bar with the Alonia logo and a menu containing 'Acasa', 'Apeluri', 'Mesaje', 'Contacte', 'Companie', and 'Setari centrala'. User information at the top right includes 'Credit: 4,88 €', 'Contul meu: ci...', and a 'Deconectare' button.

The main content area is titled 'Acasa' and is divided into several sections:

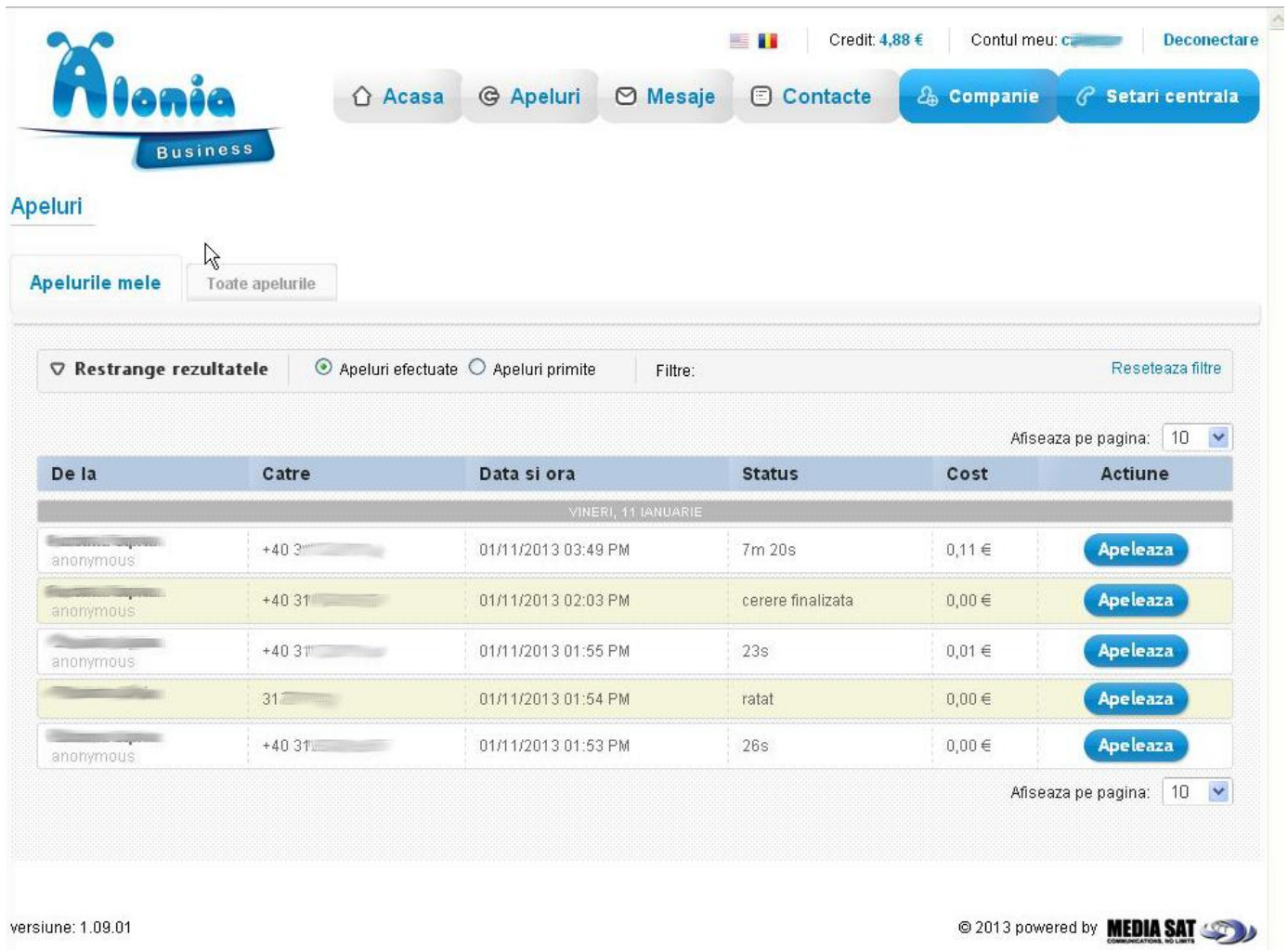
- Ultimele apeluri:** A table with columns 'De la', 'Data si ora', 'Status', and 'Actiune'. It shows 'nu sunt apeluri' and a link to 'Arata mai mult'.
- Mesaje:** A table with columns 'De la', 'Tip mesaj', 'Data', and 'Actiune'. It shows 'nu ai mesaje' and a link to 'Arata mai mult'.
- Rezumat:** A summary section showing 'Statusul tau' as 'in birou' and 'Suna ca' as 'lipsa numere'.
- Panouri de comanda:** A section with two panels:
  - Panou de comanda pentru Fax:** Contains a single command 'fax'.
  - Panou de comanda pentru Inregistrare Apeluri:** Contains three commands: 'asd', 'callrec', and 'rec3'.
- Comenzi rapide:** A section with three quick commands: 'Adauga numere', 'Adauga utilizatori', and 'Ruleaza Auto Attendant'.

At the bottom left, the version number 'versiune: 1.09.01' is displayed. At the bottom right, the copyright notice '© 2013 powered by MEDIA SAT COMMUNICATIONS, NO LIMITS' is shown with the company logo.

## B. Sectiunea Apeluri

### Descriere

- Contine detaliile apelurilor receptionate / efectuate de contul curent de utilizator / toti utilizatorii
- Permite apelarea directa a numarului din lista, prin apasarea pe butonul Apeleaza (este necesar ca utilizatorul sa fie conectat la centrala cu contul SIP printr-un softphone, telefon sau adaptor VoIP).



Alonia Business

Credit: 4,88 € | Contul meu: c... | Deconectare

Acasa | Apeluri | Mesaje | Contacte | Companie | Setari centrala

### Apeluri

Apelurile mele | Toate apelurile

▼ Restrange rezultatele |  Apeluri efectuate |  Apeluri primite | Filtre: | Reseteaza filtre

Afiseaza pe pagina: 10

De la	Catre	Data si ora	Status	Cost	Actiune
VINERI, 11 IANUARIE					
anonymous	+40 31...	01/11/2013 03:49 PM	7m 20s	0,11 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31...	01/11/2013 02:03 PM	cerere finalizata	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31...	01/11/2013 01:55 PM	23s	0,01 €	<a href="#">Apeleaza</a>
	31...	01/11/2013 01:54 PM	ratat	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31...	01/11/2013 01:53 PM	26s	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>

Afiseaza pe pagina: 10

versiune: 1.09.01 | © 2013 powered by MEDIA SAT COMMUNICATIONS, NO LIMITS

- Permite filtrarea apelurilor receptionate / efectuate catre / de la un utilizator

## Apeluri

Apelurile mele

**Toate apelurile**

▾ Restrange rezultatele

 Apeluri efectuate

 Apeluri primite

Filtre: De la = 2013-01-01 ☒ La = 2013-01-24 ☒

[Reseteaza filtre](#)
**Perioada:**

 De la 

 Catre 
**Status:**
 Toate

 Apeluri primite

 Apeluri nepreluete

cauta

Afiseaza pe pagina: 10 ▾

De la	Catre	Data si ora	Status	Cost	Actiune
MIERCURI, 23 IANUARIE					
anonymous	+40 31	01/23/2013 04:40 PM	6m 39s	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31	01/23/2013 04:39 PM	ocupat aici	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31	01/23/2013 04:37 PM	ocupat aici	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31	01/23/2013 04:36 PM	ocupat aici	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
VINERI, 11 IANUARIE					
anonymous	+40 31	01/11/2013 03:49 PM	7m 20s	0,11 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31	01/11/2013 02:03 PM	cerere finalizata	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31	01/11/2013 01:55 PM	23s	0,01 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	31	01/11/2013 01:54 PM	ratat	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>
anonymous	+40 31	01/11/2013 01:53 PM	26s	0,00 €	<a href="#">Apeleaza</a>

Afiseaza pe pagina: 10 ▾

## C. Sectiunea Mesaje

### Descriere

- Contine mesaje vocale / fax-urile primite pe contul curent sau toti utilizatorii
- Permite ascultarea mesajelor vocale primite
- Permite descarcarea fax-urilor primite de catre contul curent / toti utilizatorii

**Mesaje**

Mesajele mele [Toate mesajele](#)

▼ **Restrange rezultatele**    Filtre: **Arata** = Toate mesajele    [Reseteaza filtre](#)

Afiseaza pe pagina: 5 ▼

De la	Tip mesaj	Data	Actiune
<i>nu ai mesaje</i>			

Afiseaza pe pagina: 5 ▼

versiune: 1.09.01

© 2013 powered by  **MEDIA SAT**  
COMMUNICATIONS, NO LIMITS

## D. Sectiunea Contacte

### Descriere

- Permite definirea unor contacte si asocierea la acestea a unor informatii de baza: adresa, e-mail, numere de telefon (mobil, fix, acasa)
- Este utilizata in definirea destinatiei pentru anumite servicii (Follow me, Call center)

### Contacte

[adauga contact](#)

▼ Restrange rezultatele    Filtre: [Reseteaza filtre](#)

Nume	E-mail	Home number	Work number	Mobile number	Actiune
Ion Popescu	ion.popescu@companiab.ro	310000000	210000000	700000000	▼

### Configurare

- Pentru adaugarea unui contact se urmeaza pasii:
  - Se face clic pe butonu **adauga contact**
  - Se completeaza datele de contact si se face clic pe **Adauga contact**

### Contacte

#### Add contact

Date personale

Prenume  \* Campuri obligatorii  
 \* Nume   
 Nume companie   
 E-mail

Adresa

Oras   
 Adresa linie 1   
 Adresa linie 2   
 Cod postal

Numere de telefon

Mobil   
 Munca   
 Acasa

Adauga contact
anuleaza

## E. Sectiunea Companie

### Descriere

- Permite vizualizarea si editarea informatiilor de contact si facturare ale companiei
- Permite stabilirea limitei de costuri a apelurilor efectuate zilnic de angajatii companiei
- Permite vizualizarea facturilor curente si a situatiei financiare a contului

Companie → [Facturari si plati](#)

Facturari si plati
Detalii companie

**Limitele mele**

**Limita zilnica de apeluri:** 50,00 € ⓘ [Schimba limita](#) ✎

**Limita credit:** 0,00 € ⓘ

**Istoric operatiuni**

De la  Catre

Data	Titlu	Documente	Schimbati
<i>Nu exista operatiuni financiare</i>			

Companie → [Detalii companie](#)

Facturari si plati
[Detalii companie](#)

**Informatii companie**

**Nume companie:**  [editeaza](#) ✎

**Forma de organizare:** SRL – Societate cu Raspundere Limitata

**Numar de ordine Registrul Comertului:**

**Cod Unic de Inregistrare:**

**Telefon:**

**E-mail:**

**Adresa companie**

**Adresa linie 1:**  [editeaza](#) ✎

**Adresa linie 2:**

**Oras:** Bucuresti

**Cod postal:**

**Judet:** Bucuresti

**Adresa corespondenta**

**La fel ca adresa companiei** [editeaza](#) ✎

## F. Sectiunea Setari centrala

### Descriere

- Permite definirea parametrilor de configurare ai centralei
- Se imparte in 3 sub-sectiuni:
  - Utilizatori: rol de administrare a conturilor curente de utilizator, a drepturilor si informatiilor de contact pentru fiecare utilizator
  - Servicii: rol de administrare a serviciilor de configurate pe centrala telefonica virtuala
  - Numere: rol de gestionare a resurselor de numerotatie (interioare si exterioare) ale platformei si de asociere a acestora la servicii sau utilizatori;

Setari centrala → Utilizatori

Utilizatori   Servicii   Numere

**adauga utilizatori**

Nume	Utilizator	Telefon	Interior	Status	Actiuni
		no numbers	002	in birou	▼
		no numbers	001	in birou	▼

Setari centrala → Servicii

Utilizatori   **Servicii**   Numere

**adauga serviciu**

Arata serviciile ce contin:

Nume	Starea configurarii	Numarul de utilizari	Numere
<b>asd</b> Inregistrare apeluri		0	
<b>auth</b> Authorization	Ok	0	
<b>auth1</b> Authorization		0	
<b>auth2</b> Authorization		0	▼
<b>auth2</b> Apelare cu autorizare	Ok	0	▼

- tot -  
 - tot -  
 Fax virtual  
 Follow me  
 Mesaje preinregistrate  
 Inregistrare apeluri  
 Authorization  
 Conditie acceptare apeluri  
 Campanie apeluri presetate  
 Coadă asteptare  
 Mesagerie vocala  
 Meniu interactiv  
 Redirectionare apeluri  
 Numar interior

Setari centrala → [Numere](#)

Utilizatori

Servicii

**Numere**

adauga numere

▾ Restrange rezultatele

Filtre:

Clear filters

Numar	Tip numar	Tara	Judet	Alocat la	Actiuni
+40 37 [redacted]	Fix	Romania	Non-geographical	Conditie initiala a programului de lucru (Conditie acceptare apeluri)	▾
+40 37 [redacted]	Fix	Romania	Non-geographical	aloca	▾
001	Interior	-	-	[redacted]	▾
002	Interior	-	-	[redacted]	▾

## G. Sectiunea Contul meu

### Descriere

- Permite vizualizarea informatiilor de baza ale contului (nume, prenume, numere de telefon, adresa e-mail, adresa)
- Administreaza starea utilizatorului
  - In birou sau in afara biroului (pentru activarea casutei vocale sau a serviciului de Follow me)
- Personalizeaza modul in care sunt gestionate apelurile care sunt destinate acestuia
  - Se poate configura pentru apelarea succesiva / simultana a numerelor sale de telefon
  - Se poate configura mesajul casutei vocale si trimiterea pe e-mail a continutului inregistrarilor

### Contul meu

**Detalii profil**
Setari telefon
Redirectionare apeluri
Mesagerie vocala

**Informatii conectare**

**Nume**
[redacted]
editeaza

**Utilizator**
[redacted]

**Introdu parola veche**

**Introdu parola noua**

weak

**Reintrodu parola noua**

aplica
anuleaza

**Notificari**

**E-mail**
[redacted]
editeaza

**Trimite notificari despre**

mesaj vocal nou	<input checked="" type="checkbox"/>
cont blocat	<input checked="" type="checkbox"/>
cont deblocat	<input checked="" type="checkbox"/>
schimbare parola interfata	<input checked="" type="checkbox"/>
schimbare parola terminal	<input checked="" type="checkbox"/>

aplica
anuleaza

**Rezumat**

<b>Statusul tau</b>	in birou
<b>Suna ca</b>	lipsa numere

Contul meu → [Setari centrala](#)

Detalii profil   **Setari telefon**   Redirectionare apeluri   Mesagerie vocala

### Detalii numar

**Numere de telefon** *nimic*

### Detalii cont SIP

**Utilizator** *██████████*  
**Domeniu (proxy)** sip.alonia.ro

**Parola SIP** *\*\*\*\*\** [arata](#) [genereaza parola noua](#) 

▼ **Mai multe informatii**


### Rezumat

**Statusul tau** in birou ▼  
**Suna ca** lipsa numere

Contul meu → [Redirectionare apeluri](#)


Detalii profil   Setari telefon   **Redirectionare apeluri**   Mesagerie vocala

### In afara biroului


**Status** Inactiv ▼  
Default settings Follow me [editeaza](#) 

▼ **Mai putine optiuni**


### Ocupat

**Status** Inactiv ▼  
Default settings Mesagerie vocala [editeaza](#) 

### Nedisponibil

**Status** Inactiv ▼  
Default settings Mesagerie vocala [editeaza](#) 

### Niciun raspuns

**Status** Inactiv ▼  
Default settings Mesagerie vocala [editeaza](#) 

### Rezumat

**Statusul tau** in birou ▼  
**Suna ca** lipsa numere

Contul meu → Mesagerie vocala

Detalii profil

Setari telefon

Redirectionare apeluri

Mesagerie vocala

### Mesaje de intampinare

- Nu reda inregistrarea
- Reda inregistrarea incarcata
- Reda inregistrarea din sistem

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: **Fisier** Inregistrare din sistem

Mesaje: adauga mesaj +


aplica

### Rezumat

Statusul tau

in birou 

Suna ca

in birou  
in afara biroului 

### III. Primii pasi de configurare – Auto Attendant

Acest ghid de configurare va crea automat o configuratie care permite ca in timpul orelor de program cei care suna la numarul principal sa fie redirectionati automat catre un meniu interactiv care da posibilitatea de a intra in contact cu departamentele firmei (eg. conducerea companiei, departamentul vanzari, departamentul tehnic) sau sa introduca direct interiorul dorit. In afara orelor de program, se poate programa ca apelantii sa poata lasa un mesaj. Tot in cadrul acestui ghid este configurat si serviciul de fax virtual.

#### A. Pasul 1: Adaugare utilizatori

1. Setari centrala -> Utilizatori -> adaugare utilizatori
2. Se adauga utilizatori in limita licentei achizitionate.

**CREEZA UTILIZATORI**

Doar primul utilizator are drepturi de administrator. Ceilalti utilizatori au drepturi limitate.

Nume *	Prenume *	Nume utilizator *	Parola *	E-mail *	Telefon
1 - 2 Utilizatorii au fost deja adaugati <span style="float: right;">Arata utilizatorii deja adaugati ▾</span>					
3. Ion	Popescu	ionpopescu2	<input type="password"/>	<input type="text"/>	0318200000
4. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="password"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="password"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Daca doresti sa cumperi mai multi utilizatori, te rugam sa contactezi serviciul Suport Clienti: suna: 031 82 52 623 sau scrie e-mail: [vanzari@alonia.ro](mailto:vanzari@alonia.ro).

aplica
anuleaza

#### B. Pasul 2: Adaugarea numere de telefon (extern)

1. Setari centrala -> Numere -> **adauga numere**
2. Se poate alege din lista de numere oferita, sau se poate cauta un numar care sa aiba o anumita combinatie de cifre.
3. Dupa selectarea din lista a numerelor se face clic pe **adauga numerele**

## ADAUGA NUMERE

 Tip numar 

 Numarul contine 

Poti alege mai multe numere (3 din 5)

[Ai nevoie de mai multe?](#)

- |   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> +40 373 761 052 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 053 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 054 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 055 |
| <input type="checkbox"/> +40 373 761 056            | <input type="checkbox"/> +40 373 761 057 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 058 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 059 |
| <input type="checkbox"/> +40 373 761 060            | <input type="checkbox"/> +40 373 761 061 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 062 | <input type="checkbox"/> +40 373 761 063 |

### Numerele selectate (1)

adauga numerele

anuleaza

### C. Pasul 3: Rularea Auto Attendant

- Lansati in executie Auto Attendant fie dand clic pe „continua” (conform imaginii de mai jos), sau oricand, in sectiunea Comenzi rapide, dati clic pe „Ruleaza Auto Attendant”.

Aproape ai terminat de configurat contul. Pentru acces complet, te rugam sa completezi pasii urmatiori.:

#### 1 Ruleaza Auto Attendant

##### De ce este important?

E nevoie sa rulezi Auto Attendant pentru a seta numarul de telefon al companiei, programul de lucru si mesajele redade.

Te rugam sa rulezi Auto Attendant.

continua

#### 2. Configurati :

- Numele companiei
- Programul de lucru
- Numarul de telefon principal (alegeti din lista de numere configurate la pasul 2)
- Numarul de fax virtual (alegeti din lista de numere configurate la pasul 2)
- Adresa la care vor fi trimise e-mail-urile avand in atasament fax-urile in format PDF/TIFF
- Adresa la care vor fi trimise e-mail-urile avand in atasament mesajele vocale inregistrate in afara programului companiei
- Daca doriti inregistrarea mesajelor celor care suna in afara orelor de program. Daca nu doriti asta, va fi redat un mesaj de informare asupra orelor de program.

Dupa ce ati terminat de configurat faceti clic pe „pasul urmator”.

## 1 Stabileste informatiile de contact pentru compania ta

### Informatii companie

\* Nume companie

aplica

anuleaza

Program de lucru

Luni to Vineri

8 am to 4 pm

editeaza 

### Date de contact

\* Telefon

+40 37 2

editeaza 

Fax

+40 37

editeaza 

Faxurile se trimit la

editeaza 

Mesagerie vocala

Pornita

Cand compania este in afara programului de lucru, clientii tai iti vor putea lasa mesaj vocal..

editeaza 

Mesajele vocale se trimit la

editeaza 

**pasul urmator**

- Configurati departamentele si numarul asociat acestora in meniul interactiv. Daca optati pentru a avea un meniu in alta limba, selectati din cadrul listei „Limba secundara”, nationalitatea dorita (in acest moment este disponibila doar limba engleza, pe care trebuie sa o achizitionati separat). In mod automat va fi creata o a doua lista de denumiri ale optiunilor pentru meniul interactiv. Tasta 0 va fi alocata automat schimbarii dintr-o limba in alta.

Dupa terminarea configurarii faceti clic pe „pasul urmator”.

## 1 Stabileste informatiile de contact pentru compania ta

## 2 Configureaza structura companiei

Aloca departamentele companiei la tastele telefonului.

Limba principala:

Romana

Limba secundara



1	Conducerea companiei
2	Departamentul Vanzari
3	Departamentul Tehnic
4	Departamentul Financiar
5	
6	
7	
8	
9	Formezi un interior
0	
*	Repeti acest meniu

Selecteaza limba secundara pentru a traduce numele departamentelor..

pasul anterior

pasul urmator

- Configurati utilizatorii asociati fiecarui departament. Pentru fiecare departament, faceti clic pe „Adauga utilizatori” si alegeti din lista utilizatori sau contacte definite anterior. Puteti opta pentru apelarea succesiva (se foloseste un serviciu de Follow me) sau in coada a acestora (se foloseste un serviciu tip coada de asteptare).  
Faceti clic pe „pasul urmator”

### 3 Adauga utilizatori la departamente

**Aloca utilizatori si contacte la departamente**

1
Conducerea companiei(2) ▲

Metoda de apelare:  seventiala  in coada i

1.
[redacted]
remove X

2.
[redacted]
remove X

Adauga utilizatori

**Alege utilizatori sau contacte**

utilizatori

contacte

search

A B C D E F G H I J K L M N O P R S T U V W X Y Z

P (2)

[redacted]

[redacted]

Selectate (2)

[redacted] X

[redacted] X

aplica schimbarile
anuleaza

5. In acest pas trebuie sa configurati sau sa validati interioarele care sunt asociate unui utilizator din cadrul unui departament. Se asigneaza un numar generic departamentului (care nu poate fi modificat), iar pentru interioare se poate modifica astfel incat sa fie din acelasi interval de 100 de numere alocate acelui departament (nu veti putea de exemplu sa asignati interiorul 211 unui utilizator din grupul cu numarul de telefon 100).

Apelarea numarului asignat departamentului va avea ca efect apelarea contactelor/utilizatorilor din acel departament conform regulii configurate la pasul anterior (4).

Sunt asignate automat si numere pentru servicii si utilizatori, care nu fac obiectul impartirii pe departamente.

Se face clic pe butonul „pasul urmator”

## 4 Seteaza interioarele

### Contacte departamente

1

Conducerea companiei

Nr. interior: 100



101



Nr. interior: 101

edit

102



Nr. interior: 102

edit

6. In acest pas este prezentat un sumar al configuratiei introduse. Puteti revedea parametrii introdusi. Daca sunt in regula, puteti face clic pe „Salveaza configuratia”. Serviciile create vor avea „Compania” in numele lor, in sectiunea Setari centrala -> Servicii.

## 5 Summary

Nume companie

MEDIA SAT SRL

Program de lucru

Luni to Vineri

9 am to 6 pm

Time zone:

Central Time CDT/CST

Telefon

+40 300770100

Fax

+40 300770100

Faxurile se trimit la

[Redacted]

Mesagerie vocala

Pornita

Mesajele vocale se trimit la

[Redacted]

### Primary language

Romana

Bine ai venit la

Pentru **Conducerea companiei** apasa 1.Pentru **Departamentul Vanzari** apasa 2.Pentru **Departamentul Tehnic** apasa 3.Pentru **Departamentul Financiar** apasa 4.Daca doresti sa **Formezi un interior** apasa 9.Daca doresti sa **Repeti acest meniu** apasa \*.

## IV. Configurare servicii Alonia Business

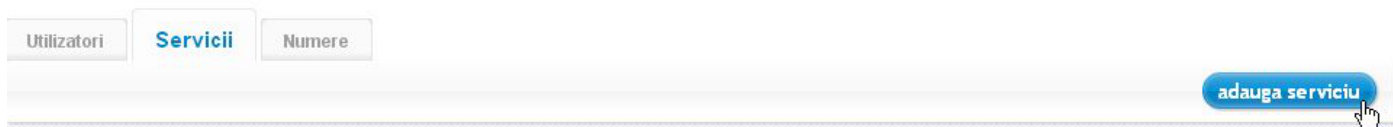
### A. Fax virtual

#### Descriere

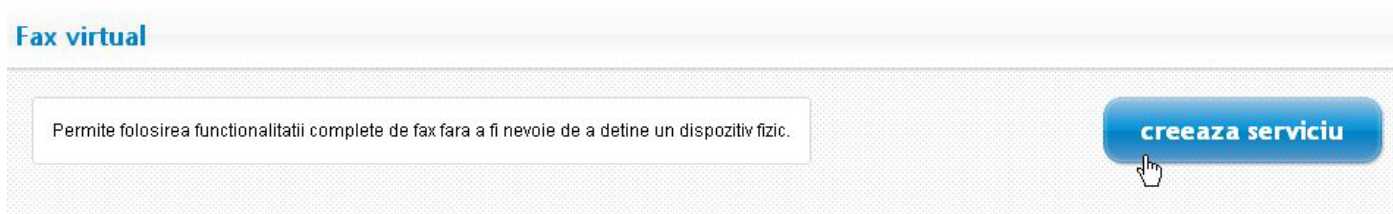
- Permite receptionarea de fax-uri in format PDF/TIFF pe e-mail sau in interfata de administrare (sectiunea Mesaje)
- Permite trimiterea de faxuri la o lista de numere, documentul avand format PDF/GIF/JPG/PNG/TIF.

#### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> Adauga serviciu



2. Din lista se alege Fax virtual -> Creeaza serviciu



#### Follow me

3. Introduceti denumirea personalizata a serviciului in campul Nume serviciu si faceti clic pe **aplica**



4. Configurati restul parametrilor de fax:

- Setari generale de fax
  - o Puteti modifica numele serviciului
- Panou de comanda fax virtual (pagina de administrare a faxurilor – site extern) – va puteti autentifica cu numele de utilizator si parola pe fax.alonia.ro
  - o Parola – alege o alta parola decat cea implicita
  - o Pentru a va conecta automat pe pagina de administrare a faxurilor, faceti clic pe link-ul cu denumirea “conecteaza-te acum”
- Optiuni de receptionare

- Trimite faxurile receptionate catre e-mail – completati adresa de e-mail la care sa primiti faxurile
- Trimite faxurile receptionate ca (PDF/TIFF) – alegeti formatul de transmitere a faxurilor.
- Optiuni de trimitere
  - Trimitere activata: activati serviciul de trimite faxuri
  - Numarul de incercari de trimitere (implicit 3): alegeti numarul de reincercari de trimitere a faxului, pana acesta va fi depus in sectiunea Outbox
  - Antetul meu: informatia care va fi inscrisa in antetul (header-ul) paginii de fax.

## Editeaza serviciul: fax



### Setari generale

Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: sid506

Tip serviciu: **Fax virtual**

Nume serviciu



### Panou de comanda Fax virtual

Informatii despre statusul fax-urilor trimise si arhiva sunt disponibile in panoul de comanda.

Utilizator: sid506

Parola

Adresa panou de comanda: <http://fax.alonia.ro>

[conecteaza-te acum](#)



### Optiuni de receptionare

Specificati caracteristicile de receptionare a fax-urilor

Trimite fax-urile receptionate  
catre e-mail

Trimite fax-urile receptionate  
ca



### Optiuni de trimitere

Specificati caracteristicile de trimitere a fax-urilor

Trimitere activata

Numarul de incercari de  
trimitere

Antetul fax-ului

**aplica**

anuleaza

- Se face clic pe “aplica” pentru a salva modificarile aduse la serviciu (va apare o confirmare pe ecran de forma unei benzi in partea superioara a paginii)

### Alocare numar pentru serviciul de fax

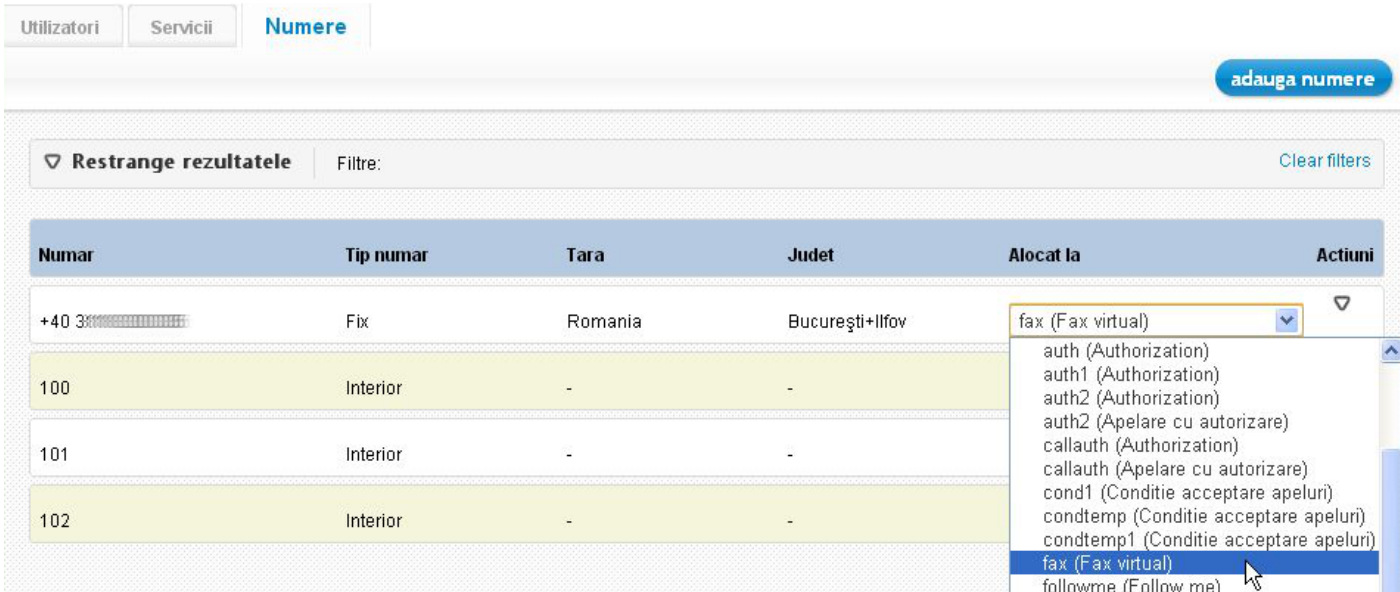
Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

- Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare



Numar	Tip numar	Tara	Judet	Alocat la	Actiuni
+40 3000000000	Fix	Romania	București+Ilfov	fax (Fax virtual)	
100	Interior	-	-	Ciprian Placinta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schimba alocarea</li> <li>Anuleaza alocarea</li> <li>Sterge alocarea</li> </ul>
101	Interior	-	-	aloca	

- Se alege serviciul de fax din lista derulanta:



Numar	Tip numar	Tara	Judet	Alocat la	Actiuni
+40 3000000000	Fix	Romania	București+Ilfov	fax (Fax virtual)	
100	Interior	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>fax (Fax virtual)</li> <li>auth (Authorization)</li> <li>auth1 (Authorization)</li> <li>auth2 (Authorization)</li> <li>auth2 (Apelare cu autorizare)</li> <li>callauth (Authorization)</li> <li>callauth (Apelare cu autorizare)</li> <li>cond1 (Conditie acceptare apeluri)</li> <li>condtemp (Conditie acceptare apeluri)</li> <li>condtemp1 (Conditie acceptare apeluri)</li> <li>followme (Follow me)</li> </ul>	
101	Interior	-	-		
102	Interior	-	-		



Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

- Setari centrala -> Numere -> Aloca

Utilizatori | Servicii | **Numere**

**adauga numere**

▼ Restrange rezultatele    Filtre: Clear filters

Numar	Tip numar	Tara	Judet	Alocat la	Actiuni
+40 3377777777	Fix	Romania	Non-geographical	aloca	
100	Interior	-	-	Ciprian Placinta	Aloca la  Sterge alocarea 

2. Se alege serviciul de fax din lista derulanta

Utilizatori | Servicii | **Numere**

**adauga numere**

▼ Restrange rezultatele    Filtre: Clear filters

Numar	Tip numar	Tara	Judet	Alocat la	Actiuni
+40 3377777777	Fix	Romania	Non-geographical	fax (Fax virtual)	
100	Interior	-	-		
101	Interior	-	-		
102	Interior	-	-		

### Trimitere faxuri


- Setari centrala -> Servicii -> serviciul de fax virtual configurat -> clic pe „Conecteaza-te acum” sau la adresa <http://fax.alonia.ro> cu numele de utilizator si parola de pe pagina de configurare.
- Se face clic pe „Trimite fax” si apare fereastra de mai jos. Se configureaza
  - Numele campaniei – denumire sugestiva pentru fax-ul care urmeaza a fi trimis
  - Se alege documentul cu unul din formatele PDF/GIF/JPG/PNG/TIF care va fi trimis
  - Durata trimiterii – perioada in care va fi programat pentru trimitere fax-ul
  - Se introduc numerele de telefon catre care va fi trimis fax-ul , fie separate de punct si virgula (;), virgula (,) , fie cate unul pe linie
  - Se poate optional importa lista de numere la care se trimite fax-ul folosind datele stocate intr-un fisier text, folosindu-se ca separator punct si virgula (;), virgula (,) sau fiecare numar separat pe cate o linie.
- Se face clic pe „Trimite”

Curent    Outbox    Inbox    **Trimite FAX**

## Transmisie fax

**Formular de trimitere a unui fax**

Numele campaniei:

Alegeți fișierul pentru a fi trimis în format PDF/GIF/JPG/PNG/TIF  
 Fișier: video9.png Dimensiune: 358KB 

Durata trimiterii  
 de la:  către:   Lu  Ma  Mi  Jo  Vi  Să  Du

[vizualizare avansată](#)

Introduceți numerele destinație:

Introduceți numerele separate prin punct și virgulă, virgulă sau fiecare pe câte o linie. Ex.: 12345;45678;3453434

Import numere:

Numerele din fișierul de pornire trebuie să fie separate prin punct și virgulă, virgulă, sau fiecare pe câte o linie, ex. 12345;45678;3453434

**Atenție!**  
 Transmiterea corectă a faxurilor depinde de corectitudinea fișierelor PDF. Recomandăm utilizarea funcției „Exportă PDF” din OpenOffice sau CutePDF.

4. Statusul trimiterii poate fi urmărit în secțiunea „Curent” sau „Outbox”:

Curent    Outbox    Inbox    Trimite FAX

campanii    operațiuni

### Campanii curente

Status:

<input type="checkbox"/>	Campanie	Data adăugării	Document	Încercare	Masca orară	În execuție	În așteptare	Finalizate	Comune
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Campanie 23.01.20...</a> În curs	23.01.2013 16:36:05	 <a href="#">oneshotimage...</a>	3	*****	<a href="#">1</a>	<a href="#">0</a>	0 (0)	1
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Campanie 23.01.2013</a> În curs	23.01.2013 16:33:26	 <a href="#">video9.png</a>	3	*****	<a href="#">1</a>	<a href="#">0</a>	0 (0)	1

\*\*\*\*\*

Numărul de pe pagină:

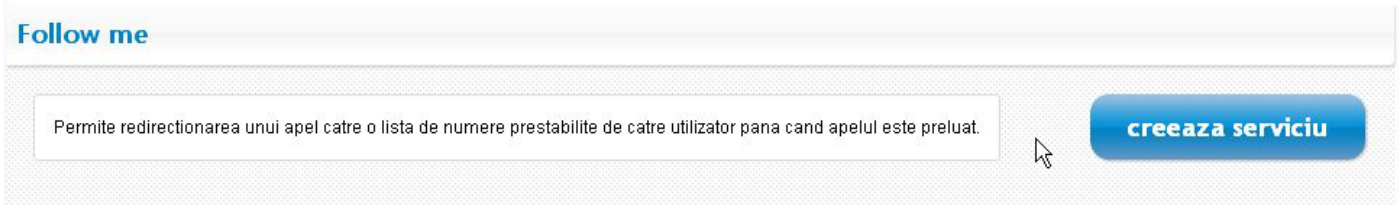
## B. Follow me

### Descriere

- Permite redirectionarea succesiva sau simultana a unui apel catre mai multe numere de telefon sau servicii
- Permite utilizatorului sa fie apelat dupa o ordine prestabilita pe numarul de la birou, mobil, acasa etc. pentru a fi mai usor de contactat de catre apelant
- Eg. in cazul unui call center, permite redirectionarea dupa un anumit timp de la un operator la altul, si daca toti operatorii sunt ocupati la un mesaj sau o casuta vocala.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Follow me - Creeaza serviciu



**Follow me**

Permite redirectionarea unui apel catre o lista de numere prestabilite de catre utilizator pana cand apelul este preluat.

**creeaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica



**Creeaza serviciu**

 **Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu **Follow me**

Nume serviciu

**aplica** [anuleaza](#)

3. Completati:

- la "Timp asteptare apel" - timpul cat suna o destinatie (numar de interior sau exterior); implicit e 40s
- Daca doriti ca toate numerele sa fie apelate simultan faceti clic pe casuta "Apel simultan";
- e. La apel catre, alegeti din lista derulanta interiorul (numele de utilizator), contactul (care trebuie definit la Contacte - Adauga contacte) sau serviciul care trebuie apelat in ordinea dorita de dumneavoastra; faceti clic pe Adauga element;
- f. Folosind mouse-ul, prin tragerea iconitei in forma de cruce, modificati ordinea apelarii. Ultimul element din lista ar trebui sa fie disconnect.

## Editeaza serviciul: followme2



### Setari generale

Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: sid508

Tip serviciu: **Follow me**

Nume serviciu

Timp asteptare apel  



### Lista de apeluri

Indica utilizatorii din lista. Serviciul ii va contacta pe rand pana cand se raspunde.

Apel simultan

#### Apel catre

#### Actiuni



Ion Popescu [mobil] (0700000000)



Ion Popescu [serviciu] (0210000000)



disconnect



adauga element

aplica

anuleaza

### Atasarea serviciului la un numar de telefon

1. In Setari centrala -> Numere -> se modifica, alocarea numar – serviciu  
 - clic pe Actiuni -> schimba alocarea -> din lista derulanta de la "Alocat la" se alege numele serviciului de Follow me creat anterior.

### Scenarii de utilizare

1. Aveti nevoie ca atunci cand se suna la un numar de telefon apartinand firmei, apelul sa ajunga la prima persoana disponibila, dintr-o lista de utilizatori si contacte.  
 Solutie: se creeaza un serviciu de tip Follow me si se adauga in el contactele sau utilizatorii in ordinea stabilita. Pentru a face un ciclu complet, se poate adauga inclusiv serviciul pe sine.

2. Aveti nevoie ca dupa ce a au fost incercate toate numerele dintr-o lista, sa fie redat un mesaj;  
Solutie: se creeaza un serviciu de tip Follow me si se adauga in el contactele sau utilizatorii in ordinea stabilita. Dupa ultimul utilizator/contact din lista se adauga un serviciu de tip mesaj preinregistrat.
  
3. Aveti nevoie ca dupa ce a au fost incercate toate numerele dintr-o lista, sa fie redat un mesaj urmat de posibilitatea de a inregistra un mesaj.  
Solutie: se creeaza un serviciu de tip Follow me si se adauga in el contactele sau utilizatorii in ordinea stabilita. Dupa ultimul utilizator/contact din lista se adauga un serviciu de tip mesaj preinregistrat, care la randul sau este configurat ca dupa redare sa apeleze un serviciu tip casuta vocala.

## C. Apelare cu autorizare

### Descriere

- Permite utilizatorului sa sune la un numar alocat din centrala, sa se autentifice pe baza la un PIN sau a numarului sau de telefon, si sa faca apeluri in contul firmei folosind planul tarifar sau minutele alocate. Tot ceea ce plateste este costul convorbirii catre numarul alocat din centrala.
- Permite utilizatorului sa sune la un numar din centrala, sa se autentifice pe baza la un PIN sau a numarului sau de telefon. Apelul se inchide, iar utilizatorul este sunat de catre centrala si are posibilitatea sa faca apeluri in contul firmei folosind planul tarifar sau minutele alocate. Utilizatorul plateste doar pretul convorbirii initiale, restul costurilor (apelarea utilizatorului si apelul initiat de catre acesta prin centrala) fiind efectuate de catre centrala.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Apelare cu autorizare

#### Apelare cu autorizare

Utilizatorii pot apela orice numar din orice retea folosind planul tarifar al companiei. E nevoie ca toti utilizatorii sa introduca un cod PIN setat anterior in serviciul Autorizare acces.

[creaza serviciu](#)

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica

#### Creeaza serviciu

##### Setari generale

Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Apelare cu autorizare**

Nume serviciu:

[aplica](#) [anuleaza](#)

3. In fereastra de configurare generala a serviciului se poate modifica numele de identificare:

#### Editeaza serviciul: Apel cu autorizare

##### Setari generale


ID serviciu: sid509

Tip serviciu: **Apelare cu autorizare**

Nume serviciu:

##### Optiunile de autorizare



4. Se editeaza modalitatea de autentificare si cum va fi terminat apelul daca autentificarea e nereusita
  - Se alege modul de autentificare intre PIN (cod) si CLI (numarul de telefon al persoanei care poate beneficia de acest serviciu, dupa care se face clic pe „adauga regula”
  - Se alege serviciul sau modalitatea de incheiere a apelului, in cazul in care autentificarea esueaza
  - Se face clic pe „aplica” pentru a salva modificarile

 **Optiunile de autorizare**

Autorizeaza cand:

Mod	PIN/Numar	Actiuni
<input type="text" value="PIN"/>	<input type="text" value="123456"/>	
<input type="button" value="adauga regula"/>		
Dupa autorizarea fara succes trimite catre: <input type="text" value="message (Mesaje preinregistrate)"/>		
<input type="button" value="aplica"/> <input type="button" value="anuleaza"/>		

5. Se alege mesajul care va fi redat utilizatorului, pentru aceasta existand 3 posibilitati:
  - Redarea mesajului preinregistrat din sistem: se fac clic pe „Reda inregistrarea din sistem”
  - Redarea unui mesaj inregistrat de catre utilizator in format WAV sau MP3:
    - i. Se face clic pe „Reda inregistrarea incarcata”;
    - ii. Se face clic pe „Adauga inregistrare proprie”;
    - iii. Se face clic pe „alege un fisier” si se cauta pe calculatorul propriu fisierul cu inregistrarea;
    - iv. Se face clic pe „Atribuie fisier”
  - Redarea unor mesaje sintetizate folosind functia „Text to Speech”
    - i. Se face clic pe „adauga mesaj”
    - ii. Alegeti din lista derulanta vocea folosita de sintetizator (Carmen – pentru limba romana);
    - iii. In casuta text se introduce textul care urmeaza a fi redat, cu diacritice;
    - iv. Se face clic pe „Aplica” (fond negru), pentru a salva mesajul
6. Se face click pe Aplica pentru a salva setarile facute in cadrul acestui serviciu;
7. In fereastra principala, Servicii, vor fi generate 2 servicii cu aceeasi denumire:

<b>Apel cu autorizare</b> Authorization		0	▼
<b>Apel cu autorizare</b> Apelare cu autorizare		0	▼

8. Pentru setari avansate serviciu se face clic pe serviciul „Apel cu autorizare” (Authorization)

### *Alocare numar pentru serviciul de Apelare cu Autorizare*

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Autorizare din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Autorizare din lista derulanta

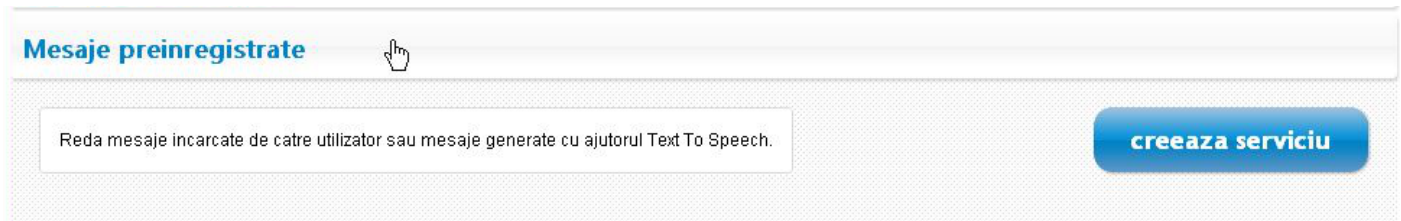
## D. Mesaje preinregistrate

### Descriere

- Permite incarcarea pe serverul Alonia Business a unei inregistrari in format MP3/WAV
- Permite sintetizarea mesajului dumneavoastra prin intermediul functiei Text to Speech, oferind o varianta rapida si profesionista de configurare a serviciului
- Permite posibilitatea de a lansa un alt serviciu la alegere dupa terminarea redarii mesajului respectiv

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Mesaje preinregistrate -> Creeaza serviciu



**Mesaje preinregistrate**

Reda mesaje incarcate de catre utilizator sau mesaje generate cu ajutorul Text To Speech.

**creaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica



**Creeaza serviciu**

**Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Mesaje preinregistrate**

Nume serviciu:

**aplica** anuleaza

3. In sectiunea setari generale:

- Puteti modifica numele serviciului
- Puteti modifica timpul maxim permis pentru conectarea la acest serviciu (Timp conectare apeluri) dupa care centrala considera ca serviciul este indisponibil



**Setari generale**  
Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: sid510

Tip serviciu: **Mesaje preinregistrate**

Nume serviciu:

Timp de conectare apeluri:

4. In sectiunea lesire serviciu se configureaza:

- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza mesajele preinregistrate returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza mesajele preinregistrate nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Dupa redarea mesajului continua cu: alegeti cum va fi gestionat apelul respectiv mai departe (lanseaza servicii, apeleaza utilizatori, deconecteaza apelul)
- Faceti clic pe Aplica pentru a salva modificarile


**Iesire serviciu**  
 Specifica iesirea serviciu

Cand este ocupat

Cand nu raspunde

Dupa redarea mesajului continua cu:

aplica
anuleaza

5. Se alege mesajul care va fi redat utilizatorului, pentru aceasta existand 2 posibilitati:

- Redarea unui mesaj inregistrat de catre utilizator in format WAV sau MP3:
  - i. Se face clic pe „Reda inregistrarea incarcata”;
  - ii. Se face clic pe „Aadauga inregistrare proprie”;

Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: Aadauga inregistrare proprie 

iii. Se face clic pe „alege un fisier” si se cauta pe calculatorul propriu fisierul cu inregistrarea;

Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: alege un fisier anuleaza

- iv. Se face clic pe „Atribuire fisier”
- v. Daca aveti mai multe inregistrari puteti alege ordinea in care vor fi redade dand clic pe „Schimba ordinea mesajelor”

- Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: FisiereC:\fakepath\bubbling.MP3 **Atribuie fisier**  
 alege un fisier anuleaza

- Redarea unor mesaje sintetizate folosind functia „Text to Speech” (optiunea nu reda mesaj)
  - i. Se face clic pe „adauga mesaj”

## Editeaza mesajul

- Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Mesaje: adauga mesaj +

**aplica**

- ii. Alegeti din lista derulanta vocea folosita de sintetizator (Carmen – pentru limba romana); pentru alte nationalitati trebuie sa achizitionati separat pachete de voci suplimentare.

Mesaje:

Carmen (RO) ▼

Acesta e un mesaj de test.

**Aplica** anuleaza

adauga mesaj +

- iii. In casuta text se introduce textul care urmeaza a fi redat, cu diacritice;
- iv. Se face clic pe „Aplica” (fond negru), pentru a salva mesajul



6. Se face click pe Aplica pentru a salva setarile facute in cadrul acestui serviciu;

#### ***Alocare numar pentru serviciul de Mesaje preinregistrate***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Mesaje preinregistrate din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Mesaje preinregistrate din lista derulanta

#### ***Scenarii de utilizare***

1. Aveti nevoie ca atunci cand se suna la un numar sa fie redat un mesaj;  
Solutie: Alocati numarului respectiv un mesaj preinregistrat, cu optiunea de deconectare dupa redarea mesajului.
2. Aveti nevoie ca atunci cand se suna la un numar, in afara orelor de program, sa fie redat un mesaj;  
Solutie: Creati un serviciu de tipul conditie acceptare apeluri si asociati optiunii in cazul in care nu este indeplinita conditia de timp un serviciu de mesaj preinregistrat (avand optiunea de deconectarea dupa redare); dupa aceasta alocati numarului respectiv serviciul de conditie acceptare apeluri;

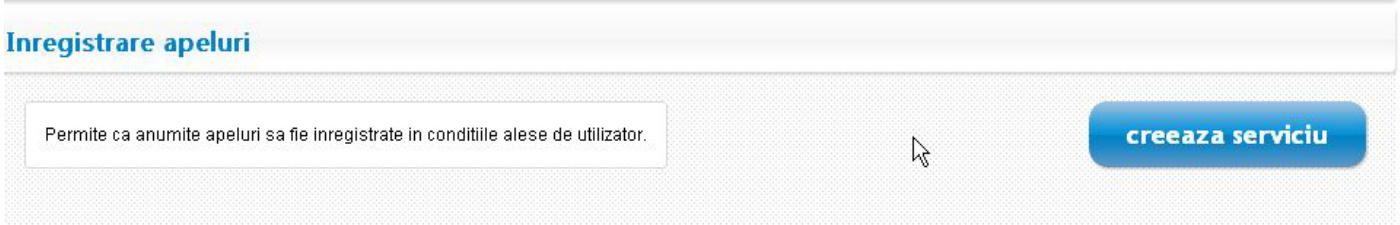
## E. Inregistrare apeluri

### Descriere

- Permite inregistrarea tuturor conversatiilor efectuate de catre utilizatorii si serviciile configurate pe centrala;
- Permite cautarea, ascultarea si descarcarea inregistrarii respective prin intermediul unei pagini web.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Inregistrare apeluri - Creeaza serviciu



**Inregistrare apeluri**

Permite ca anumite apeluri sa fie inregistrate in conditiile alese de utilizator.

**creeaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica



**Creeaza serviciu**

**Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Inregistrare apeluri**

Nume serviciu:

**aplica** anuleaza

3. In sectiunea setari generale puteti redenumi serviciul:



**Setari generale**  
Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: sid511

Tip serviciu: **Inregistrare apeluri**

Nume serviciu:

4. In sectiunea Panou de comanda Inregistrari apelui, se poate modifica parola de acces pe site-ul <http://callrecorder.alonia.ro> unde puteti cauta, asculta inregistrările. Pentru conectarea imediata pe acest site faceti clic pe „Conecteaza-te acum”:

### Panou de comanda Inregistrare Apeluri

Panoul de comanda Inregistrare Apeluri este un instrument util pentru gestionarea inregistrarilor (cautare, ascultare, configurare).

Utilizator: sid511

Parola

Adresa panou de comanda: <http://callrecorder.alonia.ro>

[Conecteaza-te acum](#)

5. Introduceti adresa de e-mail la care veti primi notificari

### Setari notificari

Specifica adresa de e-mail.

E-mail

6. Alegeti contul pentru care doriti sa inregistrati apelurile din lista; faceti clic pe adauga cont

### Setari inregistrari

Specifica caracteristicile pentru inregistrare.

Inregistreaza apelurile pentru conturile:

Cont	Tip de conexiune	Actiuni
Ciprian Placinta (ciprianp)	Primate	▼
<input type="text" value="Ciprian P (ciprianp1)"/>		<a href="#">adauga cont</a>

7. Alegeti tipul de apeluri inregistrate: Actiuni - Schimba tipul de conexiune -> la tip de conexiune se alege una din variantele: Primate / Efectuate / Apeluri primite si efectuate

### Setari inregistrari

Specifica caracteristicile pentru inregistrare.

Inregistreaza apelurile pentru conturile:

Cont	Tip de conexiune	Actiuni
<input type="text" value="Ciprian P (ciprianp1)"/>	Primate	▲
<input type="text" value="Ciprian P (ciprianp1)"/>		<a href="#">Schimba tipul de conexiune</a> <a href="#">Sterge</a>

8. Alegeți serviciul pentru care doriți să înregistrați apelurile; faceți clic pe adauga:
9. După ce ați configurat toate opțiunile dorite faceți clic pe aplica


**Setari inregistrari**  
 Specifica caracteristicile pentru inregistrare.

Inregistreaza apelurile pentru conturile:

Cont	Tip de conexiune	Actiuni
<input type="text" value=""/>	Apeluri primite si efectuate	▼
<input type="text" value=""/>	▼	<b>adauga cont</b>

Inregistreaza apelurile pentru serviciile:

Serviciu	Tip de conexiune	Actiuni
followme (Follow me)	Efectuate	✕
<input type="text" value="Apel cu autorizare (Authorization)"/>	▼	<b>adauga</b>

Inregistrările vor fi disponibile în pagina de <http://callrecorder.alonia.ro> folosind user-ul și parola configurate în secțiunea Panoul de control Inregistrare apeluri, sau direct făcând clic pe link-ul "Conectează-te acum"

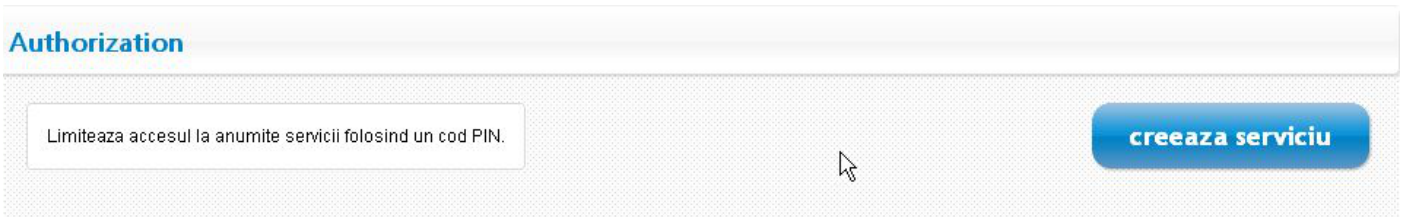
## F. Autorizare (Authorization)

### Descriere

- Permite utilizatorului sa sune la un numar alocat din centrala, sa se autentifice pe baza la un PIN sau a numarului sau de telefon, si sa aiba acces la alte servicii configurate in centrala care necesita autorizare.
- Permite utilizatorului sa sune la un numar din centrala, sa se autentifice pe baza la un PIN sau a numarului sau de telefon. Apelul se inchide, iar utilizatorul este sunat de catre centrala si are acces la servicii configurate in centrala care necesita autorizare. Utilizatorul plateste doar pretul convorbirii initiale.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Authorization -> creeaza serviciu



**Authorization**

Limiteaza accesul la anumite servicii folosind un cod PIN.

**creeaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica



**Creeaza serviciu**

**Setari generale**  
 Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Authorization**

Nume serviciu:

**aplica**    anuleaza

3. In sectiunea de Setari generale puteti modifica denumirea serviciului si timpul cat se asteapta pentru introducerea codului PIN (implicit 40 secunde).



**Setari generale**  
 Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza.

Identificator de serviciu: sid512

Tip serviciu: **Authorization**

Nume serviciu:

Timpul de asteptare pentru un apel:

4. In sectiunea Rezultatele configurarii serviciului, se configureaza:
  - Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Autorizare returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)

- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Autorizare nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Dupa autorizare cu succes trimite catre: alegeti cum va fi gestionat apelul respectiv mai departe ( lanseaza servicii, apeleaza utilizatori, deconecteaza apelul) daca sunt indeplinite conditiile
- Dupa autorizare fara succes trimite catre: alegeti cum va fi gestionat apelul respectiv mai departe ( lanseaza servicii, apeleaza utilizatori, deconecteaza apelul) daca nu sunt indeplinite conditiile


**Rezultatele configurarii serviciului**  
Specifica rezultatele configurarii serviciului.


Cand este ocupat

Cand nu raspunde

Dupa autorizarea cu succes trimite catre:

Dupa autorizarea fara succes trimite catre:


5. In sectiunea Optiuni conexiuni se configureaza serviciul de Callback (centrala inchide apelul dupa autentificare si suna inapoi utilizatorul autentificat)
- Bifati casuta pentru activarea serviciului
  - Configurati numarul la care se face apelul in cazul autentificarii cu succes


**Optiuni conexiuni**  
Specifica parametri conexiuni

Activeaza callback

Callback catre numarul

6. Configurati in sectiunea Optiuni de autorizare prin alegerea din lista derulanta mod-ul de autorizare (CLIP/PIN) dorit si dand clic pe adauga regula:
- CLIP: Identitatea apelantului care poate suna la numarul asociat acestui serviciu; folositi asterisk (\*) pentru orice numar;
  - PIN: codul numeric care trebuie introdus de utilizator pentru a se autentifica in sistem;


**Optiunile de autorizare**  
Filtreaza numerele selectate ale persoanelor care cunosc PIN-ul

Autorizeaza cand:

Mod	PIN/Numar	Actiuni
CLIP	*	<input type="button" value="X"/>
<input type="text" value="PIN"/>	<input type="text"/>	

7. Se face clic pe Aplica pentru a salva configuratia serviciului

### ***Alocare numar pentru serviciul de Autorizare***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Autorizare din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Autorizare din lista derulanta

### ***Scenarii de utilizare***

1. Doriti sa limitati accesul la serviciul dumneavoastra de suport, nepermitand accesul celor care nu cunosc codul PIN;
2. Doriti sa limitati accesul la serviciul de apelare cu autorizare, pentru a preveni incarcarea frauduloasa a facturii firmei dumneavoastra, dintr-un meniu interactiv.

## G. Conditie acceptare apeluri

### Descriere

- Permite configurarea unor restrictii si conditionari de acces la servicii
- Permite configurarea unui program de lucru al firmei in relatia cu clientii acesteia: in timpul orelor de program apelul ajunge la secretariat, sau la un meniu interactiv; in afara orelor de program, clientul este informat despre orele de program si

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Conditie acceptare apeluri - Creeaza serviciu

#### Conditie acceptare apeluri

Permite ca un apel primit sa fie tratat in functie de criteriile de timp stabilite de utilizator.

**creaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu si faceti clic pe Aplica

#### Creeaza serviciu

##### Setari generale

Specifica numele serviciului

Tip serviciu **Conditie acceptare apeluri**

Nume serviciu

**aplica**

anuleaza

3. In sectiunea Setari generale puteti edita numele serviciului si timpul cat centrala asteapta conectarea la acest serviciu

##### Setari generale

Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: sid513

Tip serviciu: **Conditie acceptare apeluri**

Nume serviciu

Timp de conectare  
apeluri

8. In sectiunea lesire serviciu se configureaza:

- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Conditie acceptare apeluri returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Conditie acceptare apeluri nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)

- Cand conditiile sunt indeplinite continua cu: alegeti cum va fi gestionat apelul respectiv mai departe (lanseaza servicii, apeleaza utilizatori, deconecteaza apelul) daca sunt indeplinite conditiile
- Cand conditiile sunt indeplinite continua cu: alegeti cum va fi gestionat apelul respectiv mai departe (lanseaza servicii, apeleaza utilizatori, deconecteaza apelul) daca nu sunt indeplinite conditiile


**Iesire serviciu**  
 Specifica iesirea serviciu

Cand este ocupat

Cand nu raspunde

Cand conditiile sunt indeplinite continua cu:

Cand conditiile nu sunt indeplinite continua cu:

4. In sectiunea Conditii puteti selecta intervalul, orar si eventual numarul de telefon de la care este apelat numarul la care doriti sa asociati acest serviciu. Daca doriti o conditie noua, faceti clic pe adauga conditie.


**Conditii**  
 Specifica numarul de telefon si intervalul orar, precum si zilele in care se accepta un apel.

De la	Pana la	L	Ma	Mi	J	V	S	D	Conexiune de la	Actiuni
10	16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	orice numar	<input type="button" value="X"/>
10	14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	orice numar	<input type="button" value="X"/>
15	15									

5. Dupa ce ati configurat toate conditiile faceti clic pe aplica

#### ***Alocare numar pentru serviciul de Conditie acceptare apeluri***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Conditie acceptare apeluri din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Conditie acceptare apeluri din lista derulanta

#### ***Scenarii de utilizare***

1. Doriti sa limitati accesul anumitor apelanti la anumite servicii:  
 Solutie: Configurati serviciul conditiei acceptare apeluri ca pentru respectivul numar sa inchida apelul sau sa redea un mesaj preinregistrat

2. Doriti sa informati clientii asupra orelor de program ale anumitor departamente (vanzari, conducere, secretariat), in cazul in care aveti un meniu interactiv;  
Solutie: Configurati in meniul interactiv sa foloseasca serviciul de conditie acceptare apeluri inainte de a apela membrii departamentului respectiv.

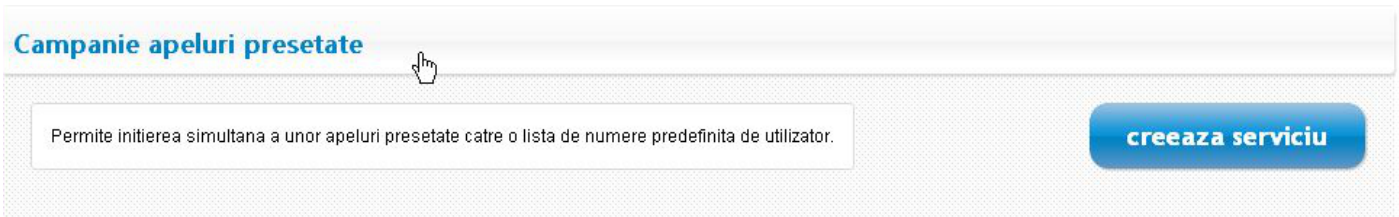
## H. Campanie apeluri presetate

### Descriere

- Permite apelarea simultana (pana la 10 apeluri simultane) a unei liste de numere de telefon si redarea unui mesaj preinregistrat sau sintetizat prin intermediul functiei Text to Speech;
- Permite realizarea unei campanii de informare cu privire la serviciile companiei dumneavoastra fara a avea nevoie de un operator uman.
- Dupa redarea mesajului puteti opta ca apelul sa fie redirectionat catre un operator, coada de asteptare, mesagerie vocala, mesaj preinregistrat.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Campanie apeluri presetate -> creeaza serviciu



**Campanie apeluri presetate**

Permite initierea simultana a unor apeluri presetate catre o lista de numere predefinita de utilizator.

**creeaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica



**Creeaza serviciu**

**Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Campanie apeluri presetate**

Nume serviciu:

**aplica** anuleaza

3. In sectiunea Setari generale puteti modifica denumirea serviciului si timpul maxim de conectare al centralei la acest serviciu (implicit 40 secunde)



**Setari generale**  
Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: sid523

Tip serviciu: **Campanie apeluri presetate**

Nume serviciu:

Timp de conectare apeluri:

4. In sectiunea lesire serviciu se configureaza:

- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Campanie apeluri presetate returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)

- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Campanie apeluri presetate nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)
  - Dupa redarea mesajului continua cu: alegeti cum va fi gestionat apelul dupa redarea mesajului preinregistrat (apeleaza un contact sau un utilizator, lanseaza un serviciu, deconecteaza apel etc.)
5. In sectiunea Panou de comanda Campanie apeluri presetate se configureaza parola de conectare la site-ul <http://massdial.alonia.ro>
- Aveti posibilitatea de a va conecta automat la site dand clic pe conecteaza-te acum.



6. In sectiunea Optiuni conectare se configureaza:
- Foloseste voce pentru mesaje: vocea folosita de sintetizatorul Text to Speech, implicit este Carmen (RO); pentru voci suplimentare trebuie achizitionat pachetul separat
  - Reapelare (in caz de conectare nereusita): de cate ori va fi reapelat numarul de telefon, daca nu raspunde, este indisponibil etc. (implicit de doua ori)
  - Reapeleaza dupa: configurati valoarea temporizatorului pentru reapelarea unui numar care nu a putut fi contactat;
  - Numarul maxim de apeluri simultane: numarul maxim de numere care pot fi sunate concomitent
  - Faceti clic pe aplica pentru a salva configuratia



### Crearea unei campanii de apeluri presetate

1. Va conectati pe site-ul <http://massdial.alonia.ro> si va autentificati cu nume utilizator si parola (sau din <http://panel.alonia.ro>, din pagina de configurare a serviciului, dand clic pe conecteaza-te acum).

2. Faceti clic pe sectiunea Add (adauga) unde puteti configura:

- Campaign's name: Un numele campanie
- Call within period: perioada in care se vor suna numerele de telefon din lista (puteti alege din lista, combinatia dorita; sintaxa este asemanatoare programului crontab din Linux)
- Playback mode: alege cand va fi redada inregistrarea mesajului dumneavoastra (inainte de anuntul sintetizat Text to Speech, dupa acesta sau deloc);
- Send a file: alege de pe calculatorul tau inregistrarea mesajului dumneavoastra
- Enter destination numbers along with the message: introduceti numarul de telefon, delimitatorul „;” si textul de anunt
- Puteti opta pentru a importa lista de numere dintr-un CSV care are aceeasi structura: numarul de telefon, delimitatorul „;” si textul de anunt
- Dupa ce ati terminat de configurat apasati pe butonul Add

Current
Completed
Add

➔ Add a new campaign

**Campaign addition form**

Campaign's name

Call within the period

playback mode

play the recording before the announcement

play the recording after the announcement

without recording

Select a file with the recording to play

Enter destination numbers along with the message

Import of numbers with messages from a CSV file

3. Pentru a vedea statusul campaniei faceti clic pe sectiunea Current:

Current
Completed
Add

📁 Current campaigns Status


Campaign	Submitted	Document	Attempts	Time mask	Started	Awaiting	Completed	Connecting
<a href="#">Campaign 01/28/2013</a> Executed	01/28/2013 10:59:59 AM	Missing file with the recording	3	* 8-15 ** 1-5	1	0	0 (0)	1
<a href="#">Campaign 01/28/2013</a> Executed	01/28/2013 10:57:03 AM	mesaj.MP3	3	* 8-15 ** 1-5	0	1	0 (0)	1

✖ [Cancel](#)
🔗 [Change the name](#) 
🕒 [Change the time mask](#)


The number for the page

4. Pentru a vedea detaliile fiecarei campanii faceti clic pe numele acesteia pentru a vedea status-ul acesteia:

campaigns **tasks**

 **Current tasks**


 Campaign's name: Campaign 01/28/2013 | Status: - all -


To	Status	Attempt	Date	Content
0318240659	Executed	1/3	01/28/2013 10:57:03 AM	 <a href="#">mesaj.MP3</a> Acesta este un test

The number for the page: 10

5. Campaniile finalizate se pot verifica in sectiunea Completed:

campaigns **tasks**

 **14 Jan to 28 Jan**
[advanced options](#)

Campaign	Submitted	Time mask	Attempts	Document	Sent	Cancelled	Unsent	Connecting
<a href="#">Campaign 01/28/2013</a>	01/28/2013 10:59:59 AM	* 8-15 * * 1-5	3	 Missing file with the recording	1	0	0	1

The number for the page: 10

## I. Coadă așteptare

### Descriere

- Permite realizarea unui call center profesional; clienții dumneavoastră pot suna la un număr asociat unei cozi de așteptare care gestionează apelurile către utilizatori sau contacte după o regulă configurată.

### Configurare

1. Setări centrală -> Servicii -> adăuga serviciu -> Coadă așteptare - Creează serviciu

#### Coadă așteptare

Serviciu recomandat în special Call Centerelor sau companiilor mari cu mulți angajați în fiecare departament. Permite definirea unor cozi de așteptare pentru preluarea unui număr mare de apeluri.

[creează serviciu](#)

2. Introduceți numele serviciului în casuta Nume serviciu și faceți clic pe Aplica

#### Creează serviciu

##### Setări generale

Specifică numele serviciului

Tip serviciu: **Coadă așteptare**

Nume serviciu:

[aplica](#) [anulează](#)

3. În secțiunea Setări generale puteți edita numele serviciului și timpul cât centrala așteaptă conectarea la acest serviciu

##### Setări generale

Specifică numele serviciului și caracteristicile de bază

ID serviciu: sid522

Tip serviciu: **Coadă așteptare**

Nume serviciu:

Timp așteptare apel:

4. În secțiunea Rezultatele configurării serviciului se configurează:
  - Când este inactiv: ce se întâmplă cu apelantul când niciun consultant nu este activ
  - Când timpul a expirat: ce se întâmplă cu apelantul după ce timpul de ramanere în coadă depășește valoarea configurată
5. În secțiunea setări consultant se configurează:



## Editeaza mesajul

- Nu reda inregistrarea
- Reda inregistrarea incarcata
- Reda inregistrarea din sistem

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: **Fisier** Inregistrare din sistem

Mesaje:  +



### *Alocare numar pentru serviciul de Coada asteptare*

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Coada asteptare din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Coada asteptare din lista derulanta

## J. Mesagerie vocala

### Descriere

- Permite inregistrarea mesajelor vocale de la apelanti independent de casuta vocala a fiecarui utilizator si trimiterea acestora ca atasament pe e-mail in format MP3.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Mesagerie vocala - Creeaza serviciu



**Mesagerie vocala**

Permite apelantilor sa lase mesaje atunci cand apelul nu este preluat.

**creeaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. Faceti clic pe Aplica



**Creeaza serviciu**

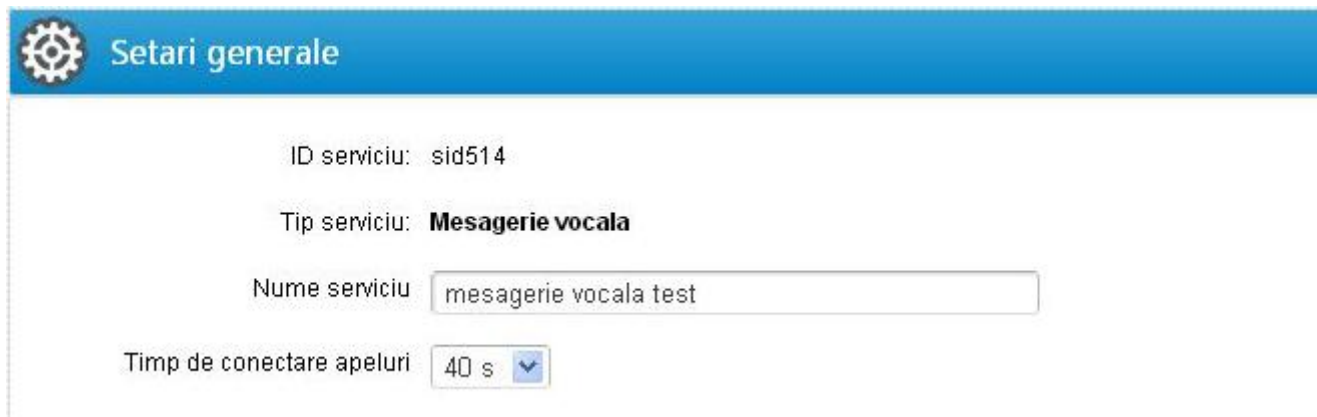
**Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu **Mesagerie vocala**

Nume serviciu

**aplica** anuleaza

3. In sectiunea Setari generale puteti edita numele serviciului si timpul cat centrala asteapta conectarea la acest serviciu (implicit 40 secunde).



**Setari generale**

ID serviciu: sid514

Tip serviciu: **Mesagerie vocala**

Nume serviciu

Timp de conectare apeluri

4. In sectiunea lesire serviciu se configureaza:

- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Mesagerie vocala returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Mesagerie vocala nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Dupa ce apasati # continua cu: exista posibilitatea ca sa terminati inregistrarea mesajului apasand tasta # dupa care puteti configura o actiune (deconecteaza apel, apeleaza contact ori utilizator, lanseaza in executie un serviciu etc.)

 **Iesire serviciu**

Cand este ocupat

Cand nu raspunde

Dupa ce apasati # continua cu

5. In sectiunea Cand nu raspunde se configureaza:
  - Completati adresa de e-mail la care se vor trimite e-mail-urile cu mesajele inregistrate.
  - Alegeti durata maxima a mesajului 30 - 120s.
6. Faceti clic pe Aplica

 **Cand nu raspunde**  
 Specifica caracteristicile pentru inregistrare.

Trimite inregistrarile catre adresa e-mail

Durata maxima a mesajului

aplica
anuleaza

7. Mesajul va ajunge pe e-mail sau va fi disponibil in interfata <http://panel.alonia.ro> la Mesaje.

### ***Alocare numar pentru serviciul de Mesagerie vocala***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Mesagerie vocala din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Mesagerie vocala din lista derulanta

## K. Meniu interactiv

### Descriere

- IVR-ul permite configurarea unui meniu complet de selectare, apelantul fiind capabil sa selecteze orice optiune, cum ar fi directionarea catre un anumit departament sau la interiorul dorit, ascultarea unui mesaj preinregistrat sau transferarea catre secretariat / receptie.

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Meniu interactiv -> Creeaza serviciu

**Meniu interactiv**

Press 1 to..., press 2 to..., press 3 to...

creeaza serviciu

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. Faceti clic pe Aplica

### Creeaza serviciu

⚙️ **Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Meniu interactiv**

Nume serviciu:

aplica
anuleaza

3. In sectiunea Setari generale puteti edita numele serviciului si timpul cat centrala asteapta conectarea la acest serviciu.

⚙️ **Setari generale**  
Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: **sid516**

Tip serviciu: **Meniu interactiv**


Nume serviciu:

Timp de conectare apeluri:  ▼

4. In sectiunea lesire serviciu se configureaza:


- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Meniu interactiv returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Meniu interactiv nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)

- Optiune nevalida: alegeti actiunea dorita daca tasta apasata de apelant nu are corespondenta in meniul interactiv
- Schimba dupa 5 secunde: aveti posibilitatea de a lansa un serviciu dupa 5 de la terminarea redarii mesajului informativ


**Iesire serviciu**  
 Specifica iesirea serviciu

Cand este ocupat	- deconecteaza -	▼
Cand nu raspunde	- deconecteaza -	▼
Optiune nevalida	- deconecteaza -	▼
Schimba dupa 5 secunde	Meniul Principal (Meniu interactiv)	▼

5. Completati la optiuni taste, ce actiuni doriti sa fie implementate in momentul in care apasati tasta respectiva. La final apasati pe aplica.


**Optiuni taste**  
 Atribuie utilizatori sau servicii tastelor telefonului.

0	Departament:Conducerea companiei (Follow m ▼)
1	Departament:Departamentul Vanzari (Follow m ▼)
2	Departament:Departamentul Tehnic (Follow me ▼)
3	Departament:Departamentul Financiar (Follow ▼)
4	Ion Popescu (ionpopescu2) ▼
5	(((((((.....))))))))) ▼
6	followme (Follow me) ▼
7	- inactiv - ▼
8	- inactiv - ▼
9	- inactiv - ▼
*	redir (Redirectionare apeluri) ▼

aplica
anuleaza

6. Se alege mesajul care va fi redat utilizatorului, pentru aceasta existand 2 posibilitati:

a. Redarea unui mesaj inregistrat de catre utilizator in format WAV sau MP3:

- i. Se face clic pe „Reda inregistrarea incarcata”;
- ii. Se face clic pe „Adauga inregistrare proprie”;



Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Schimba ordinea mesajelor


Inregistrare: Adauga inregistrare proprie + 

iii. Se face clic pe „alege un fisier” si se cauta pe calculatorul propriu fisierul cu inregistrarea;



Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: alege un fisier anuleaza 

iv. Se face clic pe „Atribuire fisier”

v. Daca aveti mai multe inregistrari puteti alege ordinea in care vor fi redade dand clic pe „Schimba ordinea mesajelor”



Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Schimba ordinea mesajelor

Inregistrare: FisierC:\fakepath\bubbling.MP3 **Atribuire fisier**   
 alege un fisier anuleaza

b. Redarea unor mesaje sintetizate folosind functia „Text to Speech” (optiunea nu reda mesaj)

- i. Se face clic pe „adauga mesaj”

## Editeaza mesajul

Nu reda inregistrarea  
 Reda inregistrarea incarcata

Mesaje:      adauga mesaj +

aplica

- ii. Alegeti din lista derulanta vocea folosita de sintetizator (Carmen – pentru limba romana); pentru alte nationalitati trebuie sa achizitionati separat pachete de voci suplimentare.

Mesaje:

Carmen (RO) ▼

Acesta e un mesaj de test.

Aplica
anuleaza

adauga mesaj +

- iii. In casuta text se introduce textul care urmeaza a fi redat, cu diacritice;  
 iv. Se face clic pe „Aplica” (fond negru), pentru a salva mesajul

Mesaje:

+

**Carmen (RO)**  
 Acesta e un mesaj de test.

editeaza sterge

adauga mesaj +

aplica

7. Se face click pe Aplica pentru a salva setarile facute in cadrul acestui serviciu;  
 8. Nota:  
 Daca aveti mai multe mesaje text, puteti sa schimbati ordinea lor, plasandu-le prin tragerea lor cu mouse-ul.

### ***Alocare numar pentru serviciul Meniu interactiv***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul Meniu interactiv din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Meniu interactiv din lista derulanta

## L. Redirectionare apeluri

### Descriere

- Permite redirectionarea neconditionata catre un anumit numar de telefon in momentul in care este lansat acest serviciu

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Redirectionare apeluri -> creeaza serviciu

#### Redirectionare apeluri

Permite redirectionarea apelurile primite catre un alt numar in situatiile definite de utilizator.

**creeaza serviciu**

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. faceti clic pe Aplica

#### Creeaza serviciu

##### Setari generale

Specifica numele serviciului

Tip serviciu **Redirectionare apeluri**

Nume serviciu

**aplica**

anuleaza

3. In sectiunea Setari generale puteti modifica denumirea serviciului si timpul maxim de conectare al centralei la acest serviciu (implicit 40 secunde)

##### Setari generale

Specifica numele serviciului si caracteristicile de baza

ID serviciu: **sid517**

Tip serviciu: **Redirectionare apeluri**

Nume serviciu

Timp asteptare apel

7. In sectiunea Rezultatele configurarii serviciului se configureaza:

- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Campanie apeluri presetate returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Campanie apeluri presetate nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Dupa un apel trimite catre: alegeti cum va fi gestionat apelul dupa primul apel auditiv (apeleaza un contact sau un utilizator, lanseaza un serviciu, deconecteaza apel etc.)

- Trimite catre numarul de telefon: introduceti numarul de telefon catre care doriti sa se faca redirectionarea

### Rezultatele configurarii serviciului

Specifica rezultatele configurarii serviciului.

Cand este ocupat - deconecteaza -

Cand nu raspunde - deconecteaza -

Dupa un apel trimite catre - deconecteaza -

Trimite catre numarul de telefon 0313220000

**aplica** anuleaza

#### ***Alocare numar pentru serviciul de Redirectionare apeluri***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul de Redirectionare apeluri din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Redirectionare apeluri din lista derulanta

## M. Numar interior

### Descriere

- Permite apelarea unui interior al centralei cand serviciul este apelat (in cadrul unui Meniu interactiv, dupa un mesaj preinregistrat etc.)

### Configurare

1. Setari centrala -> Servicii -> adauga serviciu -> Numar interior - Creeza serviciu

### Numar interior

Permite conectarea directa a apelantului cu interiorul dorit.

creeza serviciu

2. Introduceti numele serviciului in casuta Nume serviciu. Faceti clic pe Aplica

### Creeza serviciu

⚙️ **Setari generale**  
Specifica numele serviciului

Tip serviciu: **Numar interior**

Nume serviciu:

aplica

anuleaza

3. In sectiunea Setari generale puteti edita numele serviciului si timpul cat centrala asteapta conectarea la acest serviciu (implicit 40 secunde).

⚙️ **Setari generale**  
Specifica numele serviciului

ID serviciu: sid518

Tip serviciu: **Numar interior**

Nume serviciu:

Timp de conectare apeluri:

4. In sectiunea lesire serviciu se configureaza:

- Cand este ocupat: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Numar interior returneaza mesaj de ocupat; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Cand nu raspunde: alegeti din lista comportamentul centralei daca aplicatia care gestioneaza serviciul Numar interior nu raspunde; implicit este deconectare (inchidere apel)
- Numar nevalida: alegeti actiunea dorita daca numarul introdus nu este configurat in centrala.
- Schimba dupa 5 secunde: aveti posibilitatea de a lansa un serviciu dupa 5 de la terminarea redarii mesajului informativ

← **Iesire serviciu**  
 Specifica iesirea serviciu

Cand este ocupat

Cand nu raspunde

Numar nevalid

Schimba dupa 5 secunde

aplica
anuleaza

5. In sectiunea Editeaza mesajul se configureaza inregistrarea sau textul mesajului care va fi redat catre apelant, pentru aceasta existand 3 posibilitati:
  - Redarea mesajului preinregistrat din sistem: se fac clic pe „Reda inregistrarea din sistem”
  - Redarea unui mesaj inregistrat de catre utilizator in format WAV sau MP3:
    - i. Se face clic pe „Reda inregistrarea incarcata”;
    - ii. Se face clic pe „Adauga inregistrare proprie”;
    - iii. Se face clic pe „alege un fisier” si se cauta pe calculatorul propriu fisierul cu inregistrarea;
    - iv. Se face clic pe „Atribuie fisier”
  - Redarea unor mesaje sintetizate folosind functia „Text to Speech”
    - i. Se face clic pe „adauga mesaj”
    - ii. Alegeti din lista derulanta vocea folosita de sintetizator (Carmen – pentru limba romana);
    - iii. In casuta text se introduce textul care urmeaza a fi redat, cu diacritice;
    - iv. Se face clic pe „Aplica” (fond negru), pentru a salva mesajul
6. Se face click pe Aplica pentru a salva setarile facute in cadrul acestui serviciu;

#### ***Alocare numar pentru serviciul Numar interior***

Daca numarul exista deja si a fost alocat la alt serviciu/utilizator se urmeaza pasii:

1. Setari centrala -> Numere -> se face clic pe iconita „Actiuni” din dreptul numarului si se alege Schimba alocare
2. Se alege serviciul Numar interior din lista derulanta:

Daca numarul nu a mai fost alocat la alt serviciu:

1. Setari centrala -> Numere -> Aloca
2. Se alege serviciul de Numar interior din lista derulanta