

Wirtualna Centralka Orange

Instrukcja Recepcjonisty

Aplikacja dostępna jest pod dedykowanym adresem
<https://wco.orange.pl/recepcja/>.

Praca z Aplikacją Recepcjonisty

Logowanie

Podczas pierwszego logowania do Aplikacji Recepcjonisty dostępnej na stronie <https://wco.orange.pl/recepcja/>, Recepcjonista powinien podać Numer centrali, nazwę Użytkownika (login) i hasło.



Panel logowania

Numer centrali *

Użytkownik *

Hasło *

Przejdź do aplikacji administratora

Zaloguj

Ekran logowania do aplikacji recepcjonisty

Aplikacja Recepcjonisty umożliwia zmianę hasła. Po zalogowaniu, Recepcjonista może je zmienić klikając na link *Zmień hasło*, który jest dostępny w prawym górnym rogu ekranu.



Panel górny Aplikacji Recepcjonisty. W prawym górnym rogu znajduje się link *Zmień hasło*

Po kliknięciu na link *Zmień hasło* pojawi się okno służące do zmiany hasła przez Recepcjonistę:



The image shows a software dialog box titled "Zmiana hasła" (Change Password). It features three text input fields for password entry, labeled "Stare hasło:", "Nowe hasło:", and "Potwierdź nowe:". Below the fields are two buttons: "Zapisz" (Save) and "Anuluj" (Cancel). The dialog box has a standard Windows-style title bar with a close button (X) in the top right corner.

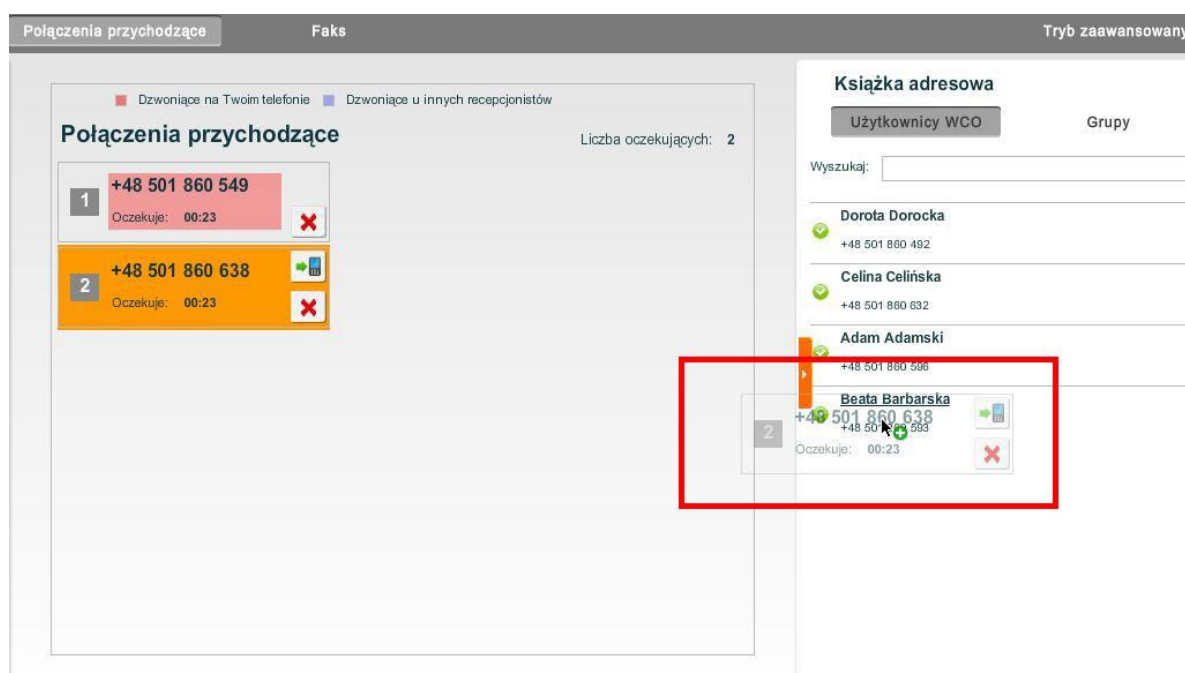
Należy podać stare hasło, nowe hasło i powtórzyć nowe hasło i zatwierdzić zmianę klikając na przycisk *Zapisz*. Po udanej zmianie hasła recepcjonista zostanie automatycznie wylogowany z Aplikacji Recepcjonisty. Kontynuowanie pracy z Aplikacją będzie możliwe po ponownym zalogowaniu, przy użyciu nowego hasła określonego przez Recepcjonistę.

Przekierowanie połączeń

Przekierowanie można wykonać dla połączenia przychodzącego bądź odebranego. Połączenie może zostać przekierowane na aktywnego Użytkownika WCO.

Przekierowanie połączenia przychodzącego

Przekierowanie połączenia przychodzącego następuje poprzez przeciągnięcie ikony reprezentującej połączenie na Użytkownika. Ikona przychodzącego połączenia znajduje się w widoku głównym na liście Połączeń przychodzących. Ikona Użytkownika, na którą można przeciągnąć ikonę przychodzącego połączenia, znajduje się w książce adresowej – prawy boczny panel aplikacji. Nie można przeciągnąć ikony połączenia na Użytkownika, który obecnie prowadzi rozmowę (ma status Zajęty) lub jest Wylogowany lub Wstrzymany w WCO. Jeśli przekierowane połączenie nie zostanie odebrane przez Użytkownika to powróci ono do Recepcji.



Przekierowanie połączenia przychodzącego poprzez przeciągnięcie ikony połączenia na dostępnego Użytkownika WCO

Przekierowanie połączenia odebranego

Przekierowanie połączenia odebranego odbywa się przy pomocy Okna rozmowy. Okno rozmowy pojawia się po odebraniu. Można przekierować połączenie klikając na link *Przekieruj* w sekcji Popularni na Oknie rozmowy. Można też wyszukać kontakt w oknie rozmowy i kliknąć przycisk *Przekieruj* znajdujący się obok okna wyszukiwania. Okno wyszukiwania umożliwia

przekierowanie połączenia na dowolny wpis znajdujący się w książce adresowej.

Konsultacja, Przekierowanie z konsultacją

Recepcjonista w trakcie trwającej rozmowy ma możliwość wykonania konsultacji z innym Użytkownikiem WCO. Konsultacja odbywa się przy pomocy Okna rozmowy (pojawia się automatycznie po odebraniu połączenia). Żeby przeprowadzić konsultację Recepcjonista musi kliknąć w link *Konsultuj* znajdujący się w sekcji popularni pracownicy, lub w przycisk *Konsultuj* dostępny przy polu do wyszukiwania kontaktów. Po kliknięciu następuje zestawienie nowego połączenia (konsultacji). W czasie trwania konsultacji pomiędzy Recepcjonistą a Użytkownikiem WCO, rozmówca, który inicjował połączenie do Recepcjonisty słyszy komunikat informujący go o tym, że jego rozmowa za chwilę będzie kontynuowana.

Dla łatwiejszego opisu tej funkcjonalności przyjmijmy, że:

Abonent A to strona, która zainicjowała połączenie do WCO

Recepcjonista to Użytkownik WCO, który odebrał połączenie z Recepcji od Abonenta A.

Konsultant to Użytkownik WCO, z którym Recepcjonista się konsultuje.

W czasie trwania konsultacji, Recepcjonista może wykonać kilka akcji:

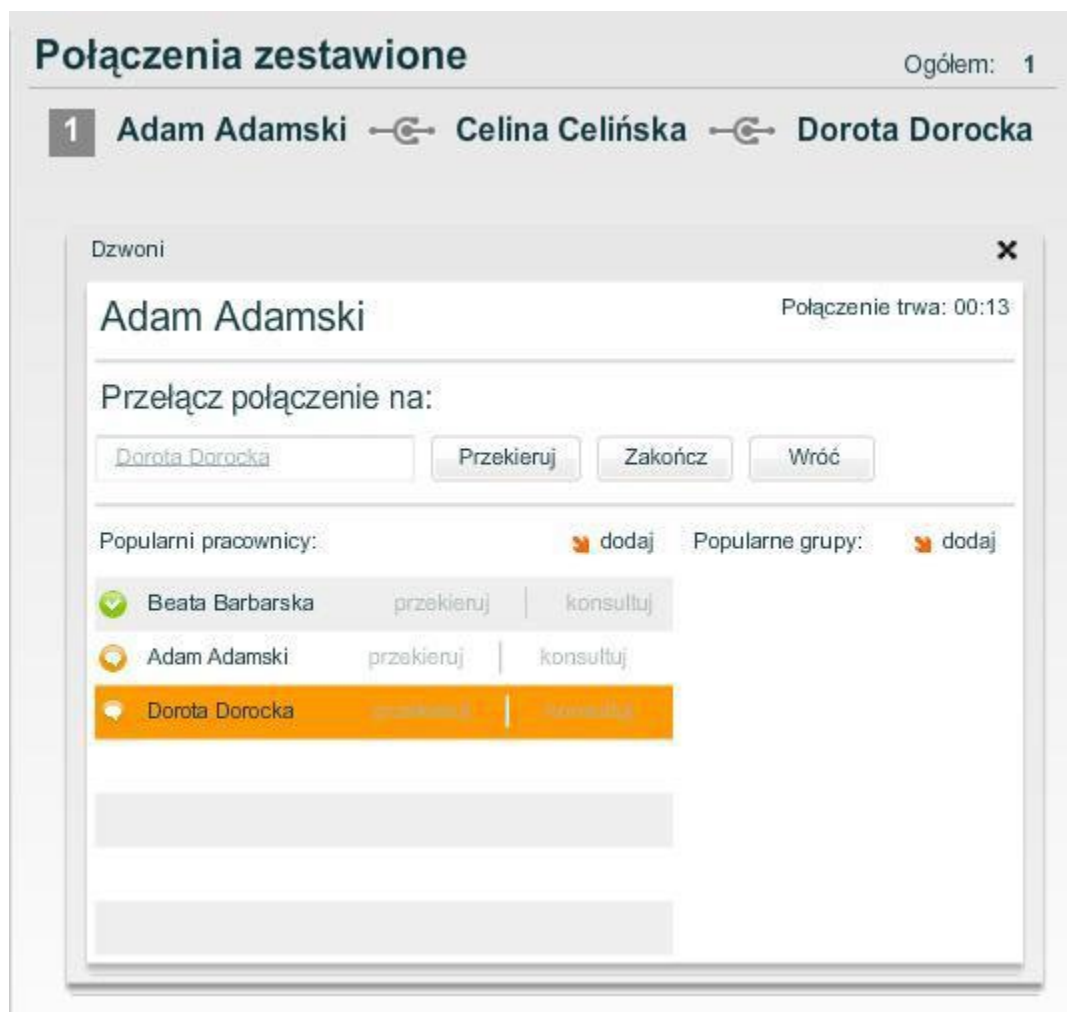
Wróć - Kliknięcie na przycisk *Wróć* w oknie rozmowy powoduje, że konsultacja zostaje zakończona – Recepcjonista wraca do rozmowy z Abonentem A. Taka sama akcja jest wykonywana, jeśli w trakcie konsultacji rozłączy się Konsultant.

Przekieruj - Kliknięcie na przycisk *Przekieruj* powoduje, że Abonent A zostaje połączony z Konsultantem, a telefon Recepcjonisty zostaje zwolniony i może dalej odbierać inne połączenia przychodzące do Recepcji. Taka sama akcja jest wykonywana, jeśli w trakcie trwania konsultacji rozłączy się Recepcjonista.

Zakończ - Kliknięcie na przycisk *Zakończ* kończy konsultację. W takiej sytuacji Recepcjonista może powrócić do rozmowy z Abonentem A. Może też wybrać innego Użytkownika WCO w celu przeprowadzenia kolejnej konsultacji przy pomocy okna rozmowy lub przez skrócony numer Użytkownika.

Anuluj - Recepcjonista może też anulować próbę połączenia z Konsultantem przy pomocy przycisku *Anuluj*. Będzie mógł wtedy powrócić do rozmowy z Abonentem A lub wybrać innego Użytkownika WCO, z którym chciałby przeprowadzić konsultację. Taka sama akcja następuje w przypadku, gdy Konsultant jest zajęty lub odrzucił połączenie od Recepcjonisty, gdy ten podejmował próbę przeprowadzenia konsultacji.

Jeśli w trakcie trwania konsultacji rozłączy się Abonent A, to połączenie zostaje przerwane (konsultacja również zostaje przerwana).



Połączenie zestawione wraz z widokiem okna rozmowy w trakcie trwania konsultacji

W czasie trwania konsultacji na liście Połączenia zestawione (widok główny w trybie zaawansowanym) widoczne są wszystkie osoby biorące udział w tym połączeniu. Z lewej strony znajduje się opis (numer lub nazwa) osoby dzwoniącej na Recepcję (czyli Abonenta A). W części środkowej znajduje się opis Recepcjonisty. Z prawej strony znajduje się opis Konsultanta (czyli nazwa Użytkownika WCO, z którym przeprowadzana jest konsultacja). Opis uczestników zestawionych połączenia aktualizuje się automatycznie (po np. zestawieniu nowej konsultacji).

Funkcja Asystenta

Aplikacja WCO posiada widok w Aplikacji Recepcjonisty dla funkcji Asystenta. Funkcja Asystenta pozwala na zestawienie połączenia wychodzącego na dowolny numer w ramach połączeń WCO. Po zestawieniu połączenia Asystent ma możliwość transferu połączenia i/lub konsultacji za pomocą Okna rozmowy w Aplikacji Recepcjonisty.

Widok Asystent

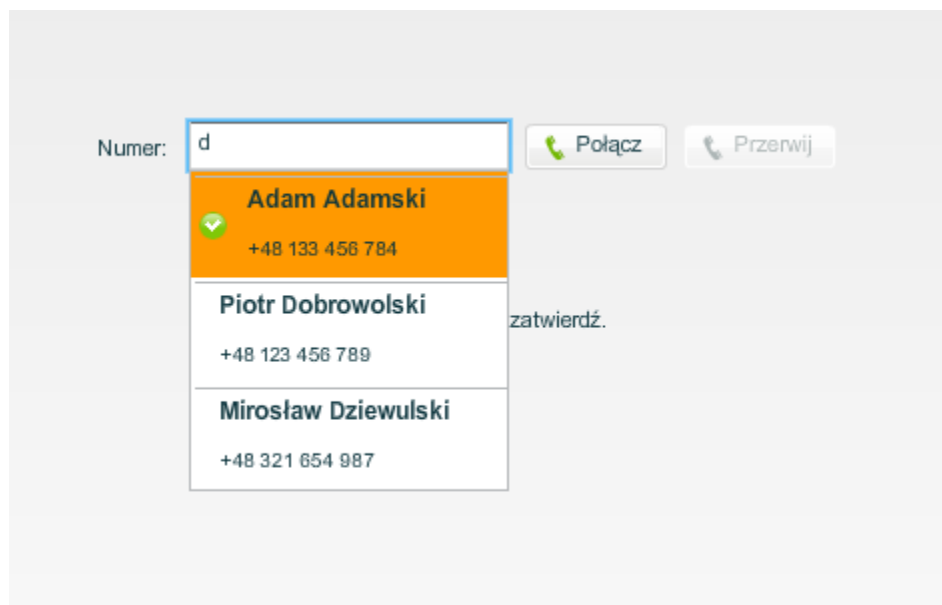
Widok Asystenta w Aplikacji Recepcjonisty

Po zalogowaniu się do Aplikacji Użytkownika z rolą Recepcjonista/Asystent na pasku zakładek pojawi się dodatkowa zakładka: Asystent. Przejście do widoku Asystenta następuje po kliknięciu na tę zakładkę (rysunek powyżej). Widok umożliwia Asystentowi wykonanie połączenia wychodzącego na dowolny numer.

Pole tekstowe do wprowadzenia wybieranego numeru docelowego

Nawiązanie połączenia

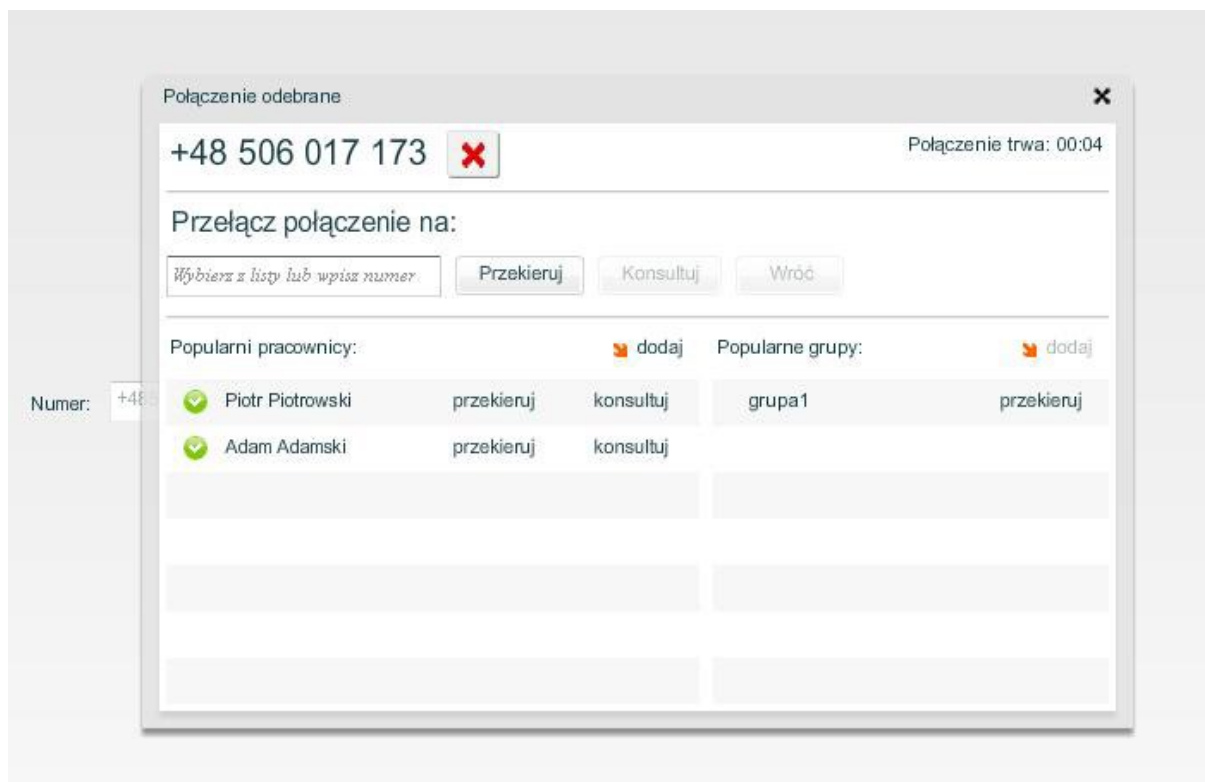
Nawiązanie połączenia odbywa się poprzez wpisanie w pole „Numer” numeru telefonu abonenta docelowego, z którym zostanie zestawione połączenie. Numer telefonu należy wpisać w formacie +48<nr tel> lub 48<nr tel> lub po prostu sam <nr tel>.



Wprowadzanie docelowego numeru

W trakcie wprowadzania numeru docelowego wyświetlą się podpowiedzi z zawartością książki adresowej. Wyszukiwanie działa na takiej samej zasadzie jak w prawym bocznym panelu aplikacji.

Po wybraniu numeru i kliknięciu „Połącz” Aplikacja WCO zestawia połączenia do Asystenta. A następnie, kiedy Asystent odbierze to połączenie, zostanie zestawione połączenie do docelowego numeru. Po odebraniu połączenia przez stronę docelową pojawi się Okno rozmowy przedstawiające odebrane połączenie:



Okienko rozmowy dla asystenta

W tym oknie, w czasie trwania rozmowy Asystent może wykonać te same akcje, co Recepcjonista w przypadku połączenia odebranego z Recepcji (opisane w punkcie :

Przekierować połączenie

Wykonać konsultację

Zakończyć połączenie – klikając na czerwony X

Zamknąć Okno rozmowy – klikając na czarny X

Dodać lub usunąć do listy nowych popularnych pracowników szczegółowy opis znajduje się poniżej. Tego typu edycja nie ma wpływu na trwające połączenie.

Funkcjonalność okienka rozmowy jest dokładnie taka sama, jak w zwykłej funkcjonalności recepcjonisty. Możliwe jest przekierowanie trwającego połączenia, konsultacje, dodawanie i usuwanie popularnych pracowników raz grup, a także zakończenie trwającego połączenia.