



*UPUTSTVO ZA WEB PRISTUP
DODATNIM USLUGAMA IN SERVISA*



Sadržaj

1	Uvod	2
2	Prijava na IN portal	3
3	WEB statistika	5
4	Snimanje razgovora.....	6
5	Smart Office ili Smart Routing.....	7
5.1	Pristup Smart Office portalu	7
5.2	Pristup Smart Routing portalu	8
6	CDR zapis - Razmena fajlova	10

1 Uvod

Cilj ovog dokumenta je da objasni korake logovanja na Web portale IN platforme Telekoma Srbije, kako bi se omogućilo jednostavno korišćenje željenih dodatnih usluga.

Dodatne usluge IN platforme Telekoma Srbije realizuju se prijavom na WEB portal <https://apps.partneri.telekom.rs>, kredencijalima (što podrazumeva korisničko ime i lozinku (user name / password). Logovanje na navedeni portal predstavlja osnovni korak za pristup dodatnim uslugama IN servisa:

- *WEB statistika*
- *Snimanje razgovora*
- *Smart Office*
- *Smart Routing*
- *CDR zapis*

1. Dodatne usluge

- **WEB statistika**
- **Snimanje razgovor**

Realizuju se kroz NGIN aplikaciju i koriste se identični kredencijali kao za <https://apps.partneri.telekom.rs>

2. Dodatne usluge

- **Smart Office i**
- **Smart Routing**

Realizuju se takođe kroz NGIN aplikaciju, ali je nakon logovanja na NGIN aplikaciju potreban i korak dodatnog logovanja sa jedinstvenim, odnosno drugačijim kredencijalima u odnosu na kredencijale potrebne za pristup Web statistici, Snimanju razgovora i CDR zapisu. I ove kredencijale kao i prethodne prosleđuje Telekom Srbija na broj telefona navedenog u Zahtevu za aktivaciju servisa.

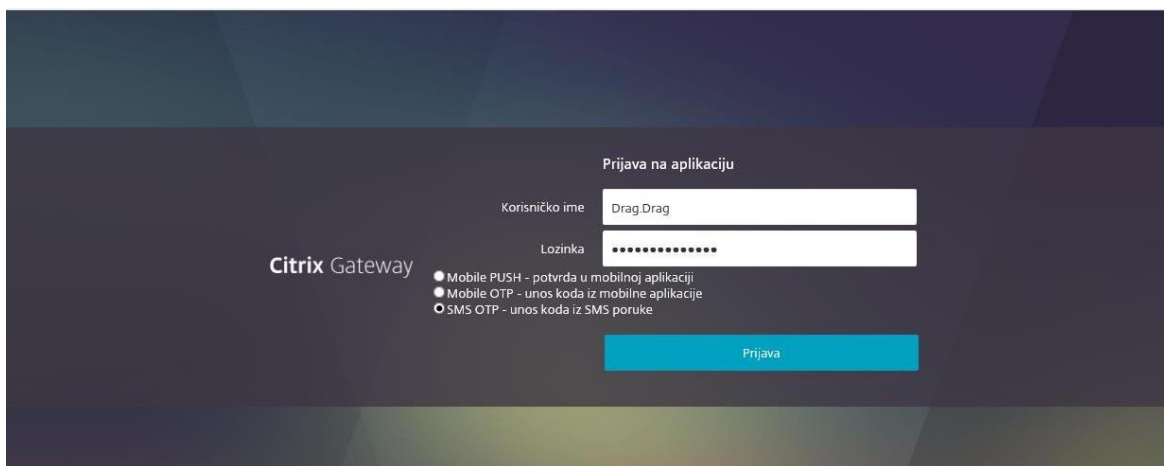
3. Dodatna usluga **CDR zapis** je omogućena pristupom portalu <https://apps.partneri.telekom.rs> i ne zahteva dodatno logovanje.

2 Prijava na IN portal

U web pregledač se unese adresa <https://apps.partneri.telekom.rs>.

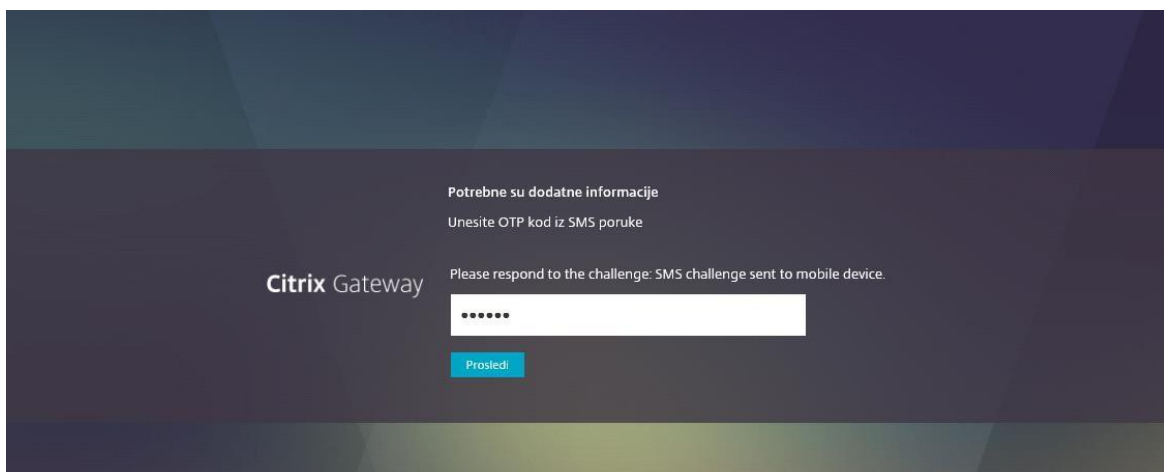
Pojaviće se prozor kao na Slici 1. Unosi se korisničko ime dobijeno na mail adresu navedenu u Zahtevu za aktivaciju servisa i lozinku dobijenu putem SMS-a na mobilni broj koji je takođe naveden u Zahtevu za aktivaciju servisa.

U sklopu koraka neophodna je verifikacija notifikacionim kodom. Odabere se opcija „SMS OTP – unos koda iz SMS poruke“ - Slika 1.



Slika 1.

Nakon odabira načina dobijanja koda, dobija se SMS poruka, a na ekranu će se pojaviti prikaz kao na Slici 2. Kod iz SMS poruke se unosi u označeno polje. Korak se završava potvrdom opcije **Prosledi**



Slika 2.

U zavisnosti od izabrane dodatne usluge pojavice se sledeće opcije:

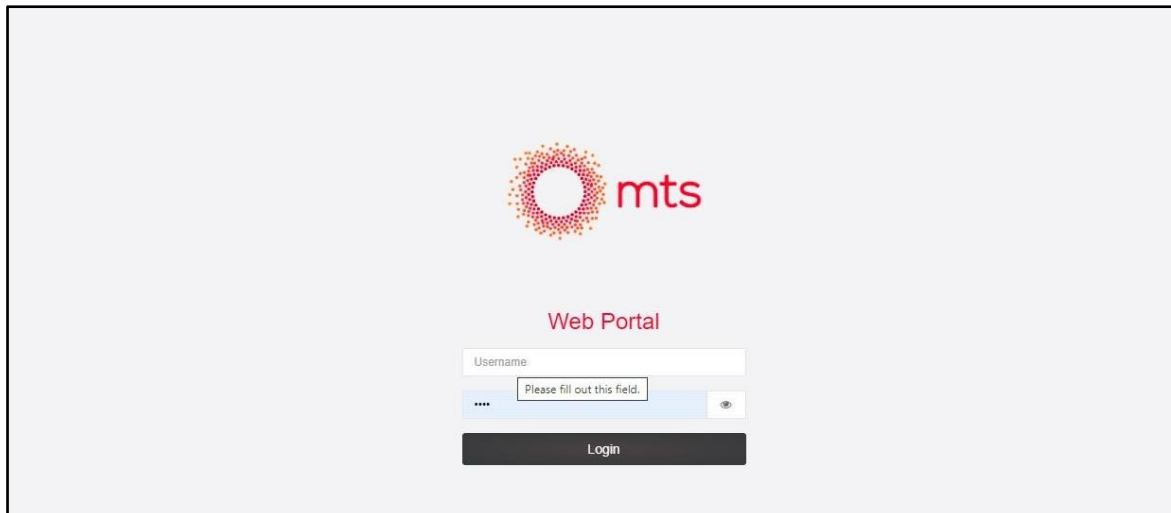
- **NGIN** - za pristup za dodatnim uslugama Web statistika, Snimanje razgovora, Smart Office ili Smart Routing
- **Razmena fajlova** - za pristup dodatnoj usluzi CDR zapis
- U slučaju da su odabrane dodatne usluge CDR zapis i neka od navedenih usluga koje se realizuju kroz NGIN pristup, pojavice se obe ikonice kao što je prikazano na Slici 3.



Slika 3

3 WEB statistika

Pristup dodatnoj usluzi WEB statistika je nakon izbora opcije NGIN, omogućen kroz prijavu na stranu Web Portala. Unose se kredencijali (Slika 4.) koji su dostavljeni na već opisani način u tački 1 ovog dokumenta.

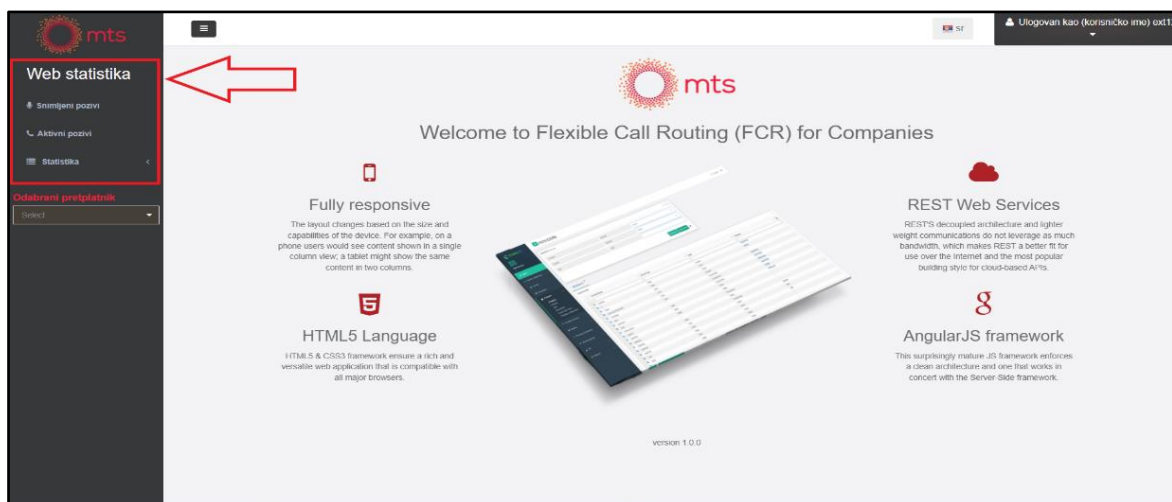


Slika 4.

Logovanje za pristup dodatnoj usluzi Web statistika se vrši unosom kredencijala koji su dodeljeni za <https://apps.partneri.telekom.rs> (Slika1.), bez dodatnog koraka verifikacije SMS kodom.

Nakon uspešnog logovanja postoji mogućnost promene lozinke za pristup Web Portalu (NGIN aplikaciji). Ukoliko se lozinka promeni, svako sledeće logovanje podrazumeva unos nove lozinke.

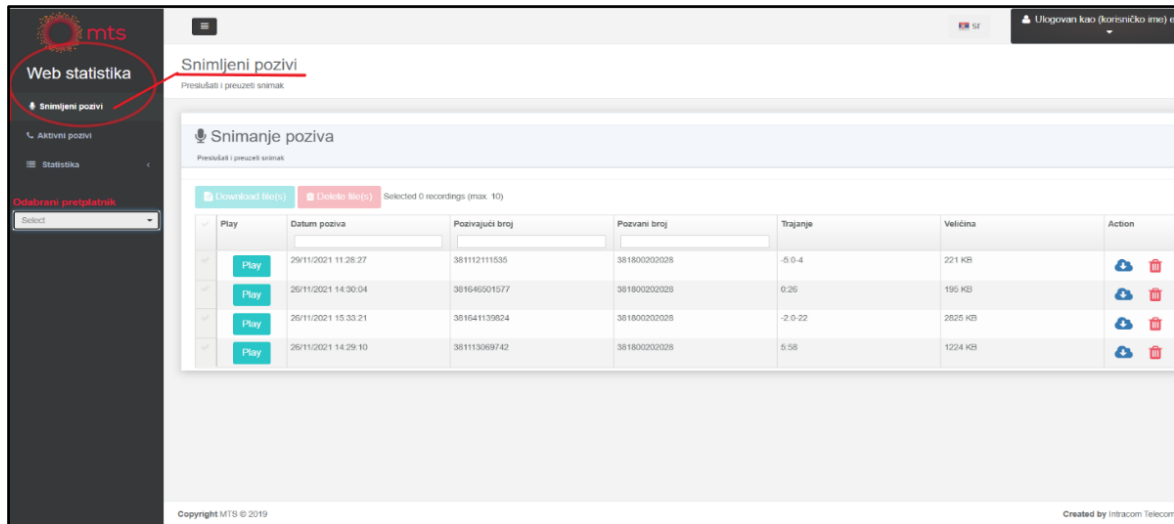
Nakon logovanja na Web Portal, odabira se opcija za pristup željenim podacima (Slika 5.) **WEB statistika** se nalazi u meniju sa leve strane ekrana (FCR External).



Slika 5

4 Snimanje razgovora

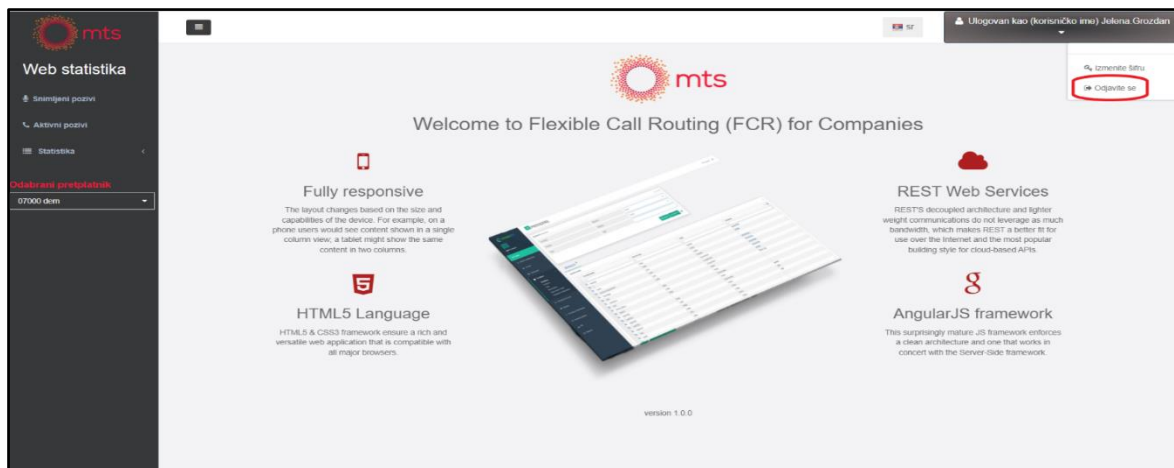
Pristup dodatnoj usluzi **Snimanje razgovora** ostvaruje se **identično** kao za uslugu WEB statistika - **u meniju sa leve strane** nalaze se audio fajlovi u tabeli Snimljeni pozivi (Slika 6.):



Slika 6.

Fajlovi sa snimljenim razgovorima se čuvaju za period od prethodnih 7 dana.

Po završenom pregledu fajlova sledi korak odjave sa Web Portala (NGIN aplikacije) izborom opcije **Odjavite se**, u desnom uglu ekrana (Slika 7.):



Slika 7.

5 Smart Office ili Smart Routing

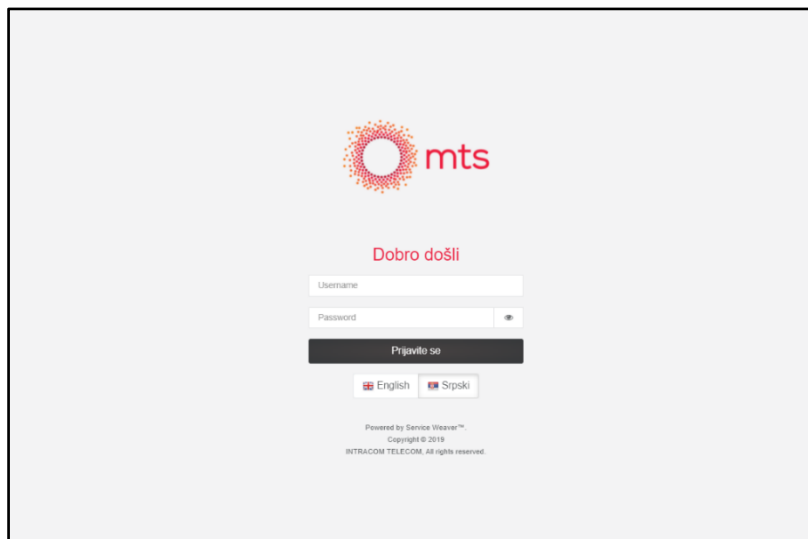
Dodatnim uslugama **Smart Office (SO)** ili **Smart Routing (SRD)** se pristupa kroz 2 koraka:

1. Korak: kao u slučajevima kada su željene usluge WEB statistika i/ili CDR zapis pristupa se IN portalu (<https://apps.partneri.telekom.rs>): osnovnim kredencijalima uz SMS notifikaciju – detaljno opisano u tački 1 ovog dokumenta
2. Odabere se opcija NGIN i potom se portalu pristupa logovanjem sa novim kredencijalima - bez SMS notifikacije - do same aplikacije za Smart office.

Dodatne usluge **Smart Office i Smart Routing** se nalaze u okviru aplikacije NGIN i potrebno je da se ona pokrene (klikne na nju).

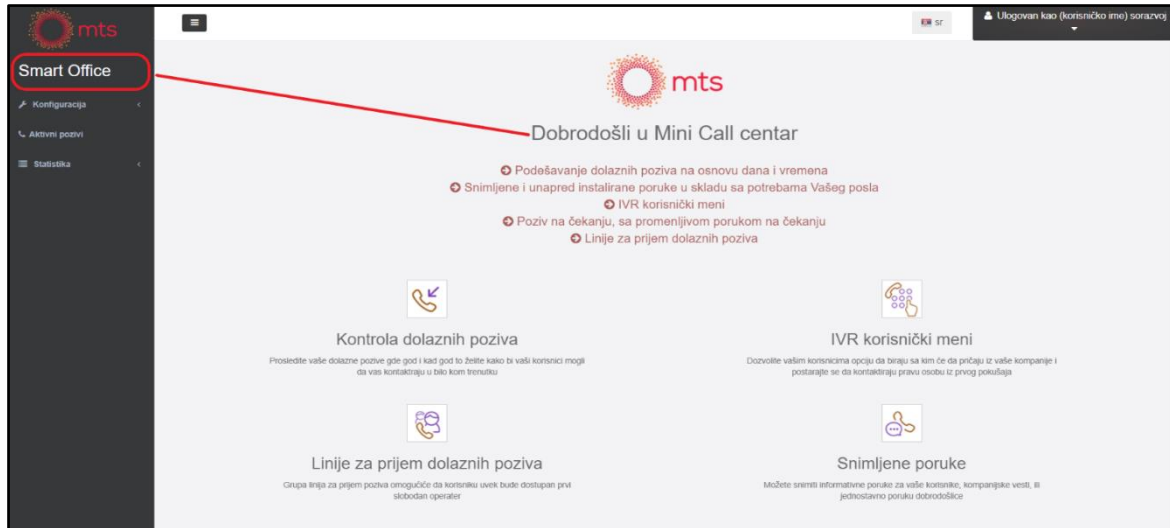
5.1 Pristup Smart Office portalu

Po pokretanju NGIN aplikacije, otvara se prozor koji omogućava pristup dodatnoj usluzi Smart Office u sledećoj formi:



Slika 8.

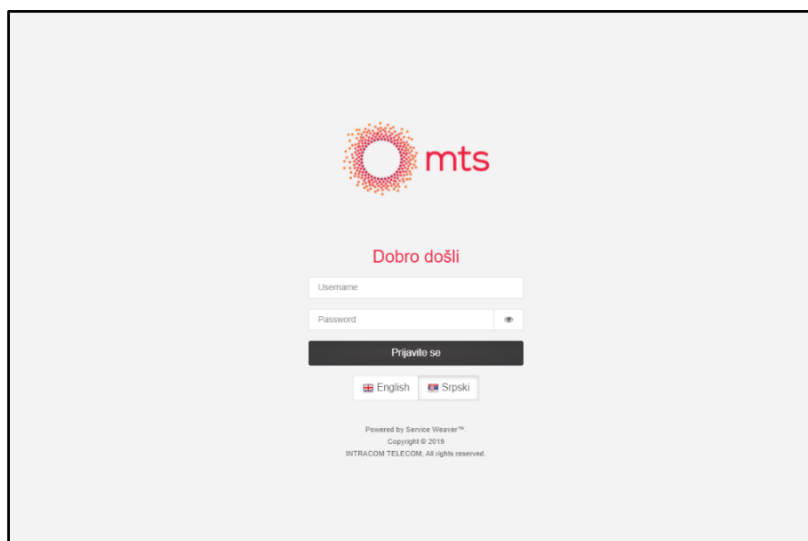
Unose se **novi** kredencijali, korisničko ime se dostavlja putem maila a lozinka putem SMS-a. Logovanjem se pristupa aplikaciji za Smart Office dodatnu uslugu koja po svom sadržaju predstavlja **Mini Call centar** (slika 9.):



Slika 9.

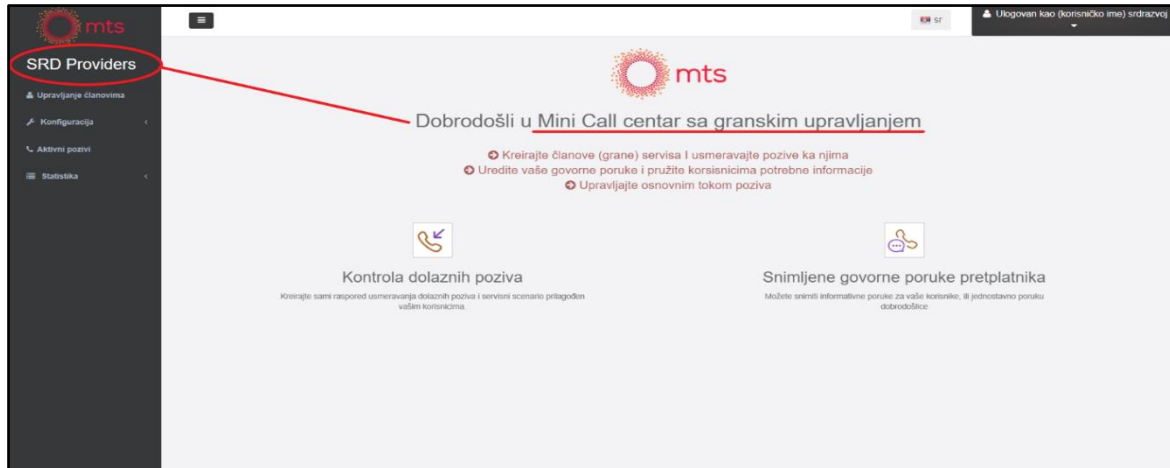
5.2 Pristup Smart Routing portalu

Po pokretanju NGIN aplikacije, otvara se prozor koji omogućava pristup dodatnoj usluzi Smart Office u sledećoj formi:



Slika 10.

Unose se **novi** kredencijali, korisničko ime se dostavlja putem maila a lozinka putem SMS-a. Logovanjem se pristupa aplikaciji Smart Routing dodatnoj usluzi koja po svom sadržaju predstavlja **Mini Call centar sa granskim upravljanjem** (slika 11.):

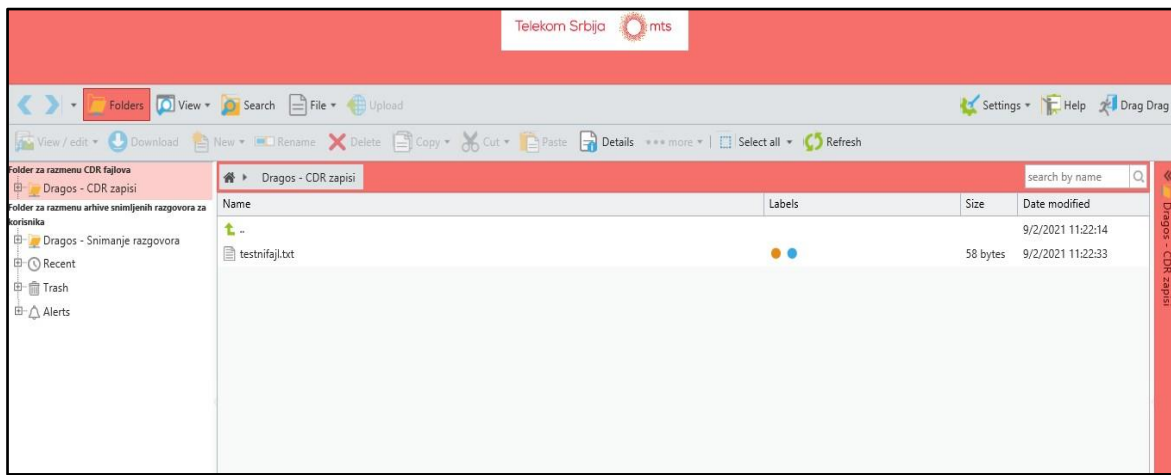


Slika 11.

6 CDR zapis - Razmena fajlova

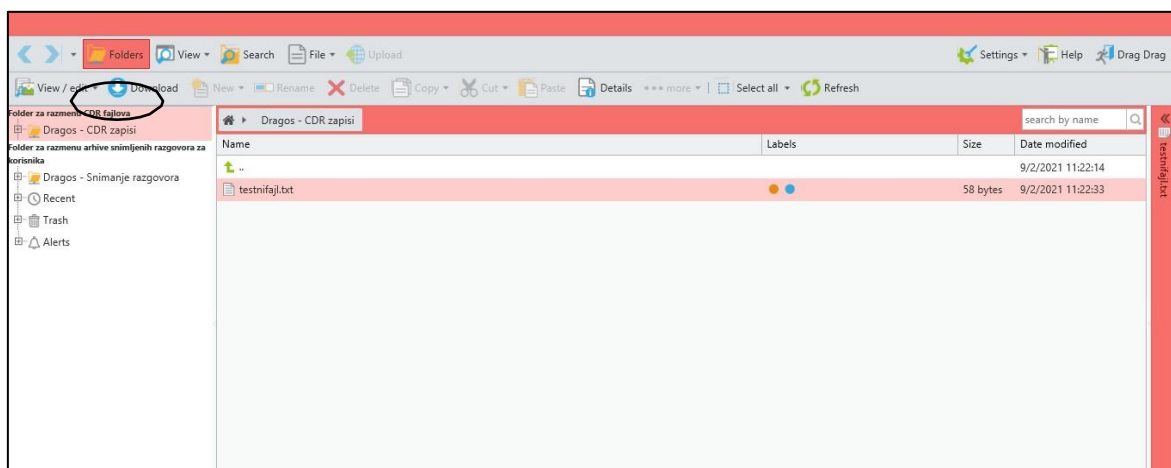
Za dodatnu uslugu CDR zapis potrebno je odabrati opciju **Razmena fajlova** (Slika 3.), Odabirom navedene opcije pristupa se aplikaciji sa **CDR zapisima** kao što je prikazano na Slici 12.

Preuzimanje podataka se vrši odabirom foldera iz koga želite da preuzmete podatke. U prikazanom primeru (Slika 12.) to je folder **Dragos – CDR zapisi**.



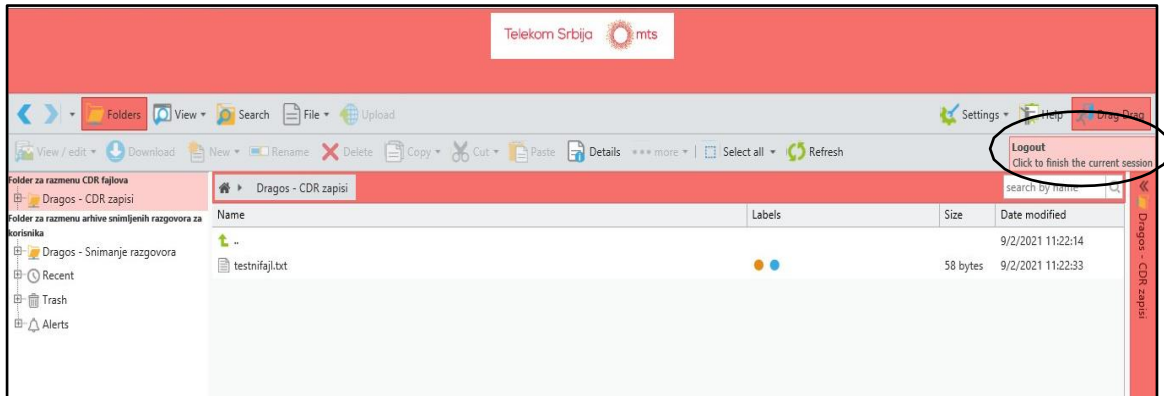
Slika 12.

Nakog pristupa folderu, označava se fajl koji se preuzima i klikne se na opciju *Download*. Ovim korakom se omogućava preuzimanje podataka sa IN portala Telekoma Srbija (Slika 13.):



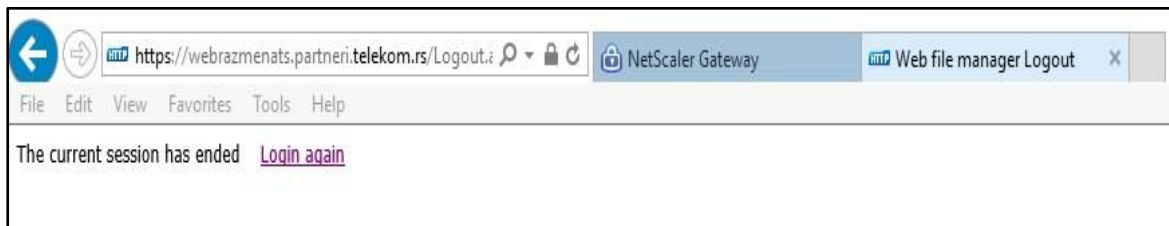
Slika 13.

Nakon preuzimanja fajlova, napuštanje aplikacije se realizuje kroz opciju *Logout*, u desnom uglu ekrana (Slika 14.)



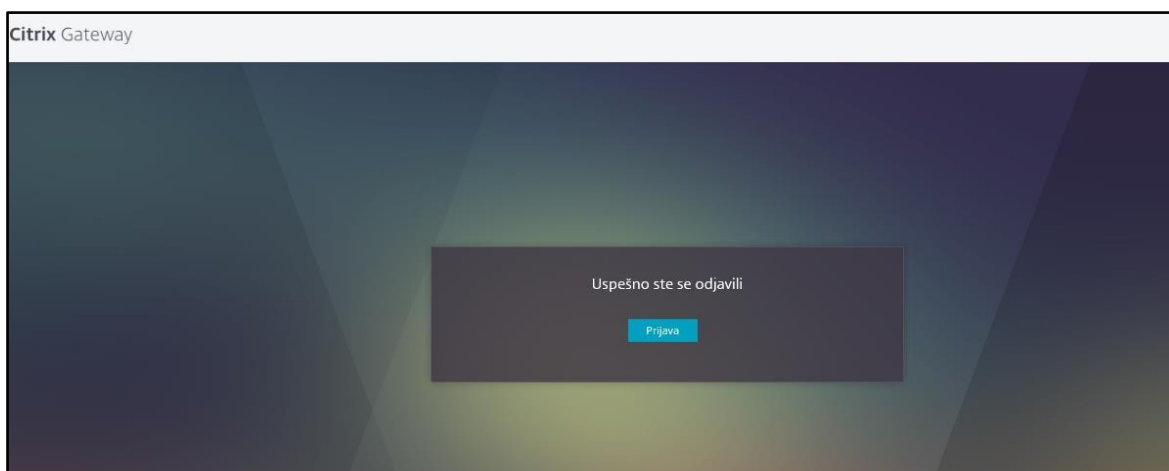
Slika 14.

Pojaviće se sledeći prozor:



Slika 15.

Poslednji korak je napuštanje web aplikacije <https://apps.partneri.telekom.rs> odabirom opcije Log off nakon čega se dobija informacija da je korak uspešno realizovan.



Slika 16.