

Kutsunumero on Vaihdepalvelussa päänumero

Vaihdepalvelussa, Mobiilivaihteesta tuttu kutsunumero korvautuu päänumerolla. Seuraavassa ohjeessa käymme ensin läpi mitä määrittämiä Mobiilivaihteesta kutsunumeron osalta määriteltiin ja kuinka päänumeron määrittäykset tehdään Vaihdepalvelussa.

Mobiilivaihteesta kutsunumero ohjataan välittäjän työpöytään (tai automaattiseen vaihteeseen)

Kutsunumeron ylivuotoasetukset sekä jonomusiikki tehdään kutsunumerokohtaisesti, mutta jonon koko ja jonotusaika määritetään yritystasolla (yksi määrittämys koskee useampaa kutsua).

Huomioitahan että mobiilivaihteesta automaattisen vaihteen asetukset olivat muokattavissa kutsunumeroasetuksissa, mutta vaihdepalvelussa automaattisen vaihteen asetukset löytyvät numerointipalvelun alta.

1. JONOASETUKSET

Mobiilivaihteesta kutsunumeron osalta määritetään, miten kauan soittaja voi jonottaa ja kuinka monta jonottajaa jonoon mahtuu.

Tämän jälkeen puhelut ohjautuvat erikseen määrittävään ylivuotokohteeseen (kts. Kohta 2)

Tämä asetus vaikutti kaikkiin asiakkaan kutsunumeroihin.

The screenshot shows a configuration window for a queue. On the left, a tree view under 'Haku luettelosta' has 'Luettelo [4 / 0]' selected. The main area shows 'Jonon nimi: F6352665-9'. Below it, 'Pisin aika jonossa:' is set to 2 and 'Jonon suurin koko:' is set to 5. A pink box highlights the 'Luettelo' selection and the queue duration and size settings.

2. KUTSUNUMEROASETUKSET/ ylivuoto

Mobiilivaihteesta määritetään, mihin puhelut ohjautuvat

- Kun jonoasetuksien määrittäykset täyttyvät (kts Kohta 1)
- Kun välittäjä ei ole kirjautunut työpöytään aukioloaikana

Sama määrittämys kohdistuu siis kahteen eri tilanteeseen

The screenshot shows a configuration window for overflow settings. The left tree view has 'Luettelo [4 / 0]' selected. The main area shows 'Ala-tyyppi: 206'. 'Kriteeri:' is set to 'Pisimpä...'. 'Vastaava jono:' is 'F6352665-9'. 'Ulkoistettu välityspalvelu alkaa:' and 'Ulkoistettu välityspalvelu loppuu:' are both set to '12.13'. 'Jonon ylivuodon tyyppi/syy:' is 'Tiedote' and 'Jonon ylivuotokohde:' is '0 (Oletus)'. A pink box highlights the 'Tiedote' selection and the '0 (Oletus)' selection.

3. JONOMUSIIKKI

Mobiilivaihteessa jonomusiikin määrittäminen tehdään DNA:n toimesta eli mitä soittaja kuulee, kun jonottaa. Lisäksi määritetään se, mitä puhelulle tapahtuu, kun jonotuksen kriteerit täyttyvät.

PÄÄNUMERON JONOMÄÄRITYKSET VAIHDEPALVELUSSA

Vaihdepalvelussa päänumero ohjataan välittäjän/agentin työtilaan. Automaattisen vaihteen asetukset tehdään muissa asetuksissa (Numerointipalvelu)

1. Jonoasetukset

Päänumerokohtaisesti voidaan määrittää, mitä soittaja kuulee jonottaessaan. Kolmelle vaihtoehdolle voidaan määrittää myös se, miten usein ko. tiedotetta toistetaan (kierros) Valittavana on tiedotteita, soitonmenoääntä tai musiikkia.

Ylivuotoasetukset

Jonotiedote

Soitonmenoääni 20s.	▶			
Olet edell. jonossa	▶	Toista tiedote joka	<input type="text" value="2"/>	kierros
Jonomusiikki 2 lyhyt	▶	Toista tiedote joka	<input type="text" value="1"/>	kierros
- ei käytössä -	▶	Toista tiedote joka	<input type="text" value="2"/>	kierros

2. YLIVUOTOASETUKSET

Päänumerokohtaisesti voidaan määrittää, mihin puhelu ohjautuu kun jonotusaika päättyy. Jonottajamäärän täytyessä puhelu voidaan ohjautaa eri kohteeseen kuin jonotusajan täytyessä.

Jono- ja ylivuotoasetukset

Jos jonotetaan pidempään kuin min. sekuntia

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Takaisinsolito

Jos jono on pidempi kuin henkilö(ä)

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Takaisinsolito

3. YLIVUOTOASETUKSET

Ylivuotokohde voi olla eri, jos päänumero sulkeutuu jonotuksen aikana.

Ylivuotokohde

Jos palvelu sulkeutuu jonotuksen aikana

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Takaisinsoitto

Jos henkilöitä ei ole vapaana

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Takaisinsoitto

Käytä eri kohteiden ohjaukskriteereitä

Näytä soitettu numero ylivuotopuheluille

4. YLIVUOTOASETUKSET

Jos henkilöitä ei ole kirjautuneena tai kaikkien tilatieto on joku muu kuin vapaa, niin määritetään kohde.

Mikäli ei aktivoida valintaa **Käytä eri kohteiden ohjaukskriteeriä**, niin tässä kohtaa määritetään se, mitä puhelulle tapahtuu jonotusajan (ja määrän) jälkeen, tai kun kukaan ei ole kirjautunut.

Jos jonotetaan pidempään kuin min. sekuntia

Jos jono on pidempi kuin henkilö(ä)

Jos palvelu sulkeutuu jonotuksen aikana

Jos henkilöitä ei ole vapaana

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Olemme varattuja

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Valitse ryhmä

Takaisinsoitto

Käytä eri kohteiden ohjauskriteereitä

Ryhmäkutsu on jatkossa Vastausryhmä

Mobiilivaihteesta tuttu Ryhmäkutsu, löytyy Vaihdepalvelusta nimellä Vastausryhmä. Seuraavassa kappaleessa käsitellään Ryhmäkutsuun ja Vastausryhmään liittyviä muutoksia.

1. JONOASETUKSET

Mobiilivaihteessa Ryhmäkutsussa jono otetaan käyttöön ryhmäkohtaisesti, eli aktivoimalla valinta, määrittämällä jonotusaika sekä jonon koko.

2. YLIVUOTOASETUKSET

Ylivuotokohdassa määritetään, mihin puhelut ohjautuvat jonomääreiden jälkeen tai mikäli jonoa ei ole otettu käyttöön, niin tämä kohde on myös se, mihin puhelu ohjautuu kun jäseniä on yhden kerran tavoiteltu.

Kuva Mobiilivaihteen Ryhmäkutsun asetuksista

Vastausryhmän jonomääritykset Vaihdepalvelussa

Vaihdepalvelussa vastausryhmäkohtaisesti voidaan määrittää jonon koko, jonotusaika, jonotusmusiikki sekä se, mihin ylivuotokohteisiin puhelu ohjautuu eri tilanteissa.

1. JONOASETUKSET

Ryhmäkohtaisesti voidaan määrittää, mitä soittaja kuulee jonottaessaan. Kolmelle vaihtoehdolle voidaan määrittää myös se, miten usein ko. tiedotetta toistetaan (kierros) Valittavana on tiedotteita, soitonmenoääntä tai musiikkia.

Ylivuotoasetukset

Jonotiedote	Soitonmenoääni 20s.	▶		
	Olet edell. jonossa	▶	Toista tiedote joka	2 kierros
	Jonomusiikki 2 lyhyt	▶	Toista tiedote joka	1 kierros
	- ei käytössä -	▶	Toista tiedote joka	2 kierros

Kuva Vaihdepalvelun jonotiedotteen asetuksista

2. YLIVUOTOASETUKSET

Vaihdepalvelussa ryhmäkohtaisesti voidaan määrittää, mihin puhelu ohjautuu kun jonotusaika päättyy. Jonottajamäärän täytyessä puhelu voidaan ohjautua eri kohteeseen kuin jonotusajan täytyessä

Jono- ja ylivuotoasetukset

Jos jonotetaan pidempään kuin min. sekuntia

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Takaisinsoitto

Jos jono on pidempi kuin henkilö(a)

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen

Ulkoistettujen välittäjien ryhmä

Takaisinsoitto

Kuvassa Vaihdepalvelun Jono- ja ylivuotoasetukset

3. Ylivuotoasetukset

Ylivuotokohde voi olla eri, jos vastausryhmä sulkeutuu jonotuksen aikana.

- Jos palvelu sulkeutuu jonotuksen aikana
- Yhdistä vastaajaan
- Yhdistä tiedotteeseen
- Yhdistä kohteeseen
- Ulkoistettujen välittäjien ryhmä
- Takaisinsoitto

Jos henkilöitä ei ole vapaana

- Yhdistä vastaajaan
- Yhdistä tiedotteeseen
- Yhdistä kohteeseen
- Ulkoistettujen välittäjien ryhmä
- Takaisinsoitto

- Käytä eri kohteiden ohjauksiteereitä
- Näytä soitettu numero ylivuotopuheluille

Ylivuotokohde

4. YLIVUOTOASETUKSET

Jos henkilöitä ei ole aktiivisena jäsenenä tai kaikkien tilatieto on joku muu kuin vapaa, niin määritetään kohde.

Mikäli ei aktivoida valintaa **Käytä eri kohteiden ohjauksiteereitä**, niin tässä kohtaa määritetään se, mitä puhelulle tapahtuu jonotusajan (ja määrän) jälkeen, tai kun kukaan ei ole kirjautunut.

Jos jonotetaan pidempään kuin min. sekuntia

Jos jono on pidempi kuin henkilö(ä)

Jos palvelu sulkeutuu jonotuksen aikana

Jos henkilöitä ei ole vapaana

- Yhdistä vastaajaan
- Yhdistä tiedotteeseen
- Yhdistä kohteeseen
- Ulkoistettujen välittäjien ryhmä
- Takaisinsoitto

Käytä eri kohteiden ohjauksiteereitä