



KUTSUNUMERO ELI PÄÄNUMERO

DNA Mobiilivaihteesta tuttu kutsunumero korvautuu DNA Vaihd palvelussa päänumerolla. Automaattisen vaihteen eli valikkopalvelun asetukset muokataan jatkossa kohdassa **Numerointipalvelu**.

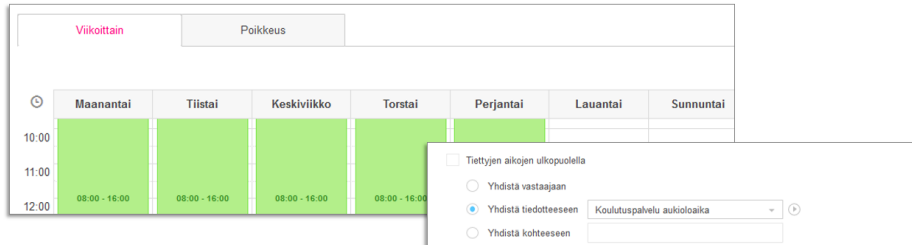
Päänumerokohtaisesti voidaan määrittää ryhmän pääkäyttäjä, jolla on oikeus muokata kyseisen päänumeron asetuksia pois lukien käytettävän aikataulun muokkauksen. Yritystason pääkäyttäjällä on puolestaan oikeus muokata kaikkien päänumeroiden asetuksia sekä aikatauluja.

Tässä materiaalissa on kerrottu yleisesti, mitä määrittämiä on mahdollista tehdä päänumeron osalta DNA Vaihd palvelussa. Yksityiskohtaisemmat ohjeet löytyvät erillisistä materiaalista **DNA Vaihd palvelu Pääkäyttäjä**.

AIKATAULU

DNA Vaihd palvelussa päänumero ohjataan välittäjän työtilaan ennalta määritetyn aikataulun mukaisesti tai vaihtoehtoisesti palvelu on aina auki. Aikataulussa määritetään **Viikoittain**-välilehdellä päivittäinen aikaohjaus helposti maalaamalla haluttu aikajakso eli aukioloaika. Puhelut voidaan päivän aikana ohjata tarvittaessa eri kohteisiin. Lopuksi määritetään kohde, mihin puhelut ohjautuvat aukioloajan ulkopuolella.

Aikataulussa on käytettävissä **Poikkeus**-välilehti, mihin on etukäteen syötettävissä poikkeavia aukioloaikoja sekä huomioitavissa aukioloajat suomalaisten pyhäpäivien osalta.



Aikataulu on muokattavissa vain yritystason pääkäyttäjän toimesta. Päänumero voidaan kuitenkin sulkea ja avata reaaliajassa aukioloaikana tekemättä muutosta aikatauluun. Tämä määrittäminen on myös ryhmän pääkäyttäjän käytettävissä.

VÄLITTÄJÄT JA OHJAUSTAVAN VAIHTOEHDOT

Välittäjää tavoitellaan pääkäyttäjän määrittämällä ohjaustavan valinnalla, esimerkiksi pisimpään vapaana tai rinnakkaissoitto. Käytettävissä on useita ohjaustavan vaihtoehtoja. Puhelu voidaan ohjata soimaan suoraan välittäjän puhelimeen (työtilan asetus) tai puhelu poimitaan työtilasta.

Välittäjän oikeus käyttäjälle määritetään joko DNA:n tai yritystason pääkäyttäjän toimesta. Kun oikeus on määritetty, välittäjä on valittavissa jäseneksi päänumeroon. Välittäjäkohtaisesti määritetään aika, miten kauan kutakin välittäjää tavoitellaan. Jäsenyys voidaan keskeyttää ja aktivoida pääkäyttäjän toimesta.

Välittäjä voi työtilasta tai omista asetuksistaan myös aktivoida tai keskeyttää jäsenyytensä tai muuttaa tilantietonsa muuksi kuin **Vapaa**. Välittäjä määrittää omissa sekä työtilan asetuksissa, mitä numeroa näyttää soittaessaan ulospäin.

TIEDOTTEET JA JONOASETUKSET

Tervetulotiedote ja poikkeustilanteissa käytettävä **Pikatiedote** ovat aktivoitavissa päänumerokohtaisesti käyttöön. Edellä mainitut tiedotteet ovat asiakkaan tallentamia ja ne soitetaan aina ennen kuin puhelu ohjautuu jonoon, toistetaan jonotiedotteita sekä tavoitellaan vapaata välittäjää.

Päänumerokohtaisesti määritetään, mitä soittaja kuulee jonottaessaan. Valittavana on vakiotiedotteita, asiakaskohtaisia tiedotteita (lisäpalvelu), soitonmenoääntä sekä musiikkia.

Ensimmäinen jonotiedote soitetaan vain kerran, mutta jonotiedotteille 2-4 voidaan määrittää myös kierrosluku eli miten usein tiedotetta toistetaan. Kaikkia jonotiedotepaikkoja ei ole pakko ottaa käyttöön.

Jonossa on valittavissa alasettelivalikosta myös vakiotiedotteisiin kuuluva **Paikkatiedote**. Tiedotteen osalta on määritettävissä, mistä jonopaikasta alkaen sitä toistetaan.

Takaisinsoitto-ominaisuus on aktivoitavissa käyttöön. Käytettävissä ei ole takaisinsoittoa tarjoavaa vakiotiedotetta, vaan käytettävä tiedote pitää asiakaskohtaisesti tallentaa (lisäpalvelu).

Ylivuotoasetukset

Jonotiedote

Soitonmenoääni 20s.

Olet edell. jonossa Toista tiedote joka kierros

Jonomusiikki 2 lyhyt Toista tiedote joka kierros

- ei käytössä - Toista tiedote joka kierros

Paikkatiedote

Toista tiedote kunnes jonopaikka

Takaisinsoitto

Ota takaisinsoitto-ominaisuus käyttöön

YLIVUOTOASETUKSET

Päänumerokohtaisesti voidaan määrittää, mihin puhelu ohjautuu, kun

- jonotusaika täyttyy
- jonottajamäärä ylittyy
- palvelu sulkeutuu jonotuksen aikana
- yhtään jäsentä ei ole kirjautunut tai kaikkien jäsenien tilatieto on jokin muu kuin Vapaa.

Ylivuotokohde voi olla edellä mainituissa sama tai voidaan käyttää eri ylivuotokohdetta aktivoimalla valinta **Käytä eri kohteiden ohjauskriteeriä**.

Jono- ja ylivuotoasetukset

Jos jonotetaan pidempään kuin min. sekuntia

Jos jono on pidempi kuin henkilö(ä)

Jos palvelu sulkeutuu jonotuksen aikana

Jos henkilöitä ei ole vapaana

Ylivuotokohde

Yhdistä vastaajaan

Yhdistä tiedotteeseen

Yhdistä kohteeseen