

Ryhmäkutsu eli vastausryhmä DNA Vaihdepalvelussa

DNA Mobiilivaihteesta tuttu Ryhmäkutsu, löytyy DNA Vaihdepalvelusta nimellä Vastausryhmä. Seuraavassa kappaleessa käsitellään Vastausryhmään liittyviä määrittämiä.

Vastausryhmän jonomääritykset Vaihdepalvelussa

DNA 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. Valittavana on tiedotteita, soitonmenoääntä tai musiikkia. Eri vaihtoehdolle voidaan määrittää myös se, miten usein ko. tiedotetta toistetaan (kierros).

Ylivuotoasetukset																	
Jonotiedote	<table><tr><td>Soitonmenoääni 20s.</td><td>▶</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Olet edell. jonossa</td><td>▶</td><td>Toista tiedote joka</td><td><input type="text" value="2"/> kierros</td></tr><tr><td>Jonomusiikki 2 lyhyt</td><td>▶</td><td>Toista tiedote joka</td><td><input type="text" value="1"/> kierros</td></tr><tr><td>- ei käytössä -</td><td>▶</td><td>Toista tiedote joka</td><td><input type="text" value="2"/> kierros</td></tr></table>	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
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. Erilliset ylivuotoasetukset eri tilanteisiin

Jos **Käytä eri kohteiden ohjauksiteereitä** -valintaruutu on valittu, kaikille ylivuotokriteereille on omat ylivuotoasetuksensa.


- Käytä eri kohteiden ohjauksiteereitä
- Näytä soitettu numero ylivuotopuheluille

2.1 Ylivuotoasetukset, jos jonotusaika päättyy tai jonottajamäärä täyttyy

Vaihdepalvelussa ryhmäkohtaisesti voidaan määrittää, mihin puhelu ohjautuu, kun jonotusaika päättyy tai jonottajamäärä täyttyy. Jonottajamäärän täytyessä puhelu voidaan ohjata 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

2.2 Ylivuotoasetukset, jos vastausryhmä sulkeutuu jonotuksen aikana tai siinä ei ole jäseniä
Vaihdepalvelussa ryhmäkohtaisesti voidaan määrittää, mihin puhelu ohjautuu, jos vastausryhmä sulkeutuu jonotuksen aikana tai jos henkilöitä ei ole aktiivisena jäsenenä tai kaikkien tilatieto on joku muu kuin vapaa. Vastausryhmän sulkeutuessa puhelu voidaan ohjata eri kohteeseen kuin jos vastausryhmässä ei ole jäseniä.

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 ohjauskriteereitä

Näytä soitettu numero ylivuotopuhelulle

3. Samat ylivuotoasetukset kaikkiin tilanteisiin


Mikäli ei aktivoida valintaa **Käytä eri kohteiden ohjauskriteereitä**, niin määritetään se, mitä puhelulle tapahtuu jonotusajan ja määrän jälkeen tai jos vastausryhmässä ei ole jäseniä.

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 ohjauskriteereitä