Híváslisták

Rendszerünk híváslistái segítenek eligazodni a hívások között. Segítségükkel a felhasználók:

- Megtekinthetik a hívások minden fontos adatát.
- Szűrhetnek ezeknek az adatoknak segítségével.
- Kereshetnek konkrét hívásokra.
- A kapott listákat pedig ki is exportálhatják a rendszerből.

A rendszer jogosultsági szint alapján megkülönbözteti az egyszerű **felhasználókat** és **adminisztrátorokat** <u>(Id. – JOGOSULTSÁGOK)</u>. Míg előbbiek a saját híváslistájukhoz férnek hozzá, utóbbiak az előfizetés szintjén is megtekinthetik a hívások listáját.

A két jogosultsági szinten a felhasználók számára az egy hívásról elérhető információk többnyire megegyeznek. A felhasználók maguk állíthatják be, az elérhető adatok közül melyikeket szeretnék látni a listájukban.

A felhasználók a számukra elérhető listában szűrhetnek többek közt:

Dátum/periódus

1

- Hívó szám
- Hívott szám
- Mellék
- Hívás azonosító
- Beszélgetési idő
- Költség
- Irány: (Belső/Nem fogadott/Bejövő/Kimenő) alapján. Ez adminisztrátori szinten kiegészül olyan opciókkal, mint:
- Érintett/Fogadó (mellék)
- Hívás azonosító
- IVR Gombok
- Egyedi mező

A beérkező hívás pontos irányáról a rendszerben minden felhasználó talál információt. Ha a hívás valamilyen híváslogikai elemen keresztül jutott el az adott mellékre, egy lenyíló menüben lépésenként végig követhetővé válik ennek menete.





Az adminisztrátorok emellett hívócsoportokra vagy akár IVR-gombok lenyomásának sorrendjére is kereshetnek, így igazán átfogó képet kapva a rendszer működéséről.

A keresés funkcióval egyes adatokra konkrétan is kereshetnek a felhasználók. A mezőben nem szükséges a teljes adatot feltüntetni, működési elve szerint minden olyan tételt megjelenít, melyben az addig beírt adat megtalálható.

Ha a híváslistában egy kereshető adatra kattintunk, a gyorskeresés funkciónak köszönhetően az automatikusan megjelenik a keresés mezőben. működnek, és a felsorolt funkciók tekintetében is megegyeznek a VIPeX alaprendszer híváslistáival, de ahhoz képest némileg más információkat mutatnak meg.

Ezekhez a listákhoz csak az arra jogosult adminisztrátor státuszú felhasználók férhetnek hozzá.

A Call Center modul listái többek között kiegészülnek:

- Az operátorra
- A skillekre
- A CC telefonszámára

• És a híváshoz rendelt űrlapra vonatkozó adatokkal.

HÍVÁS IDÖPONTJA HÍVÓ SZÁM HÍVOTT SZÁM MELLÉK PIN KÓD HÍVÁS MOSSZA KAPCSOLÁSI IDŐ VÁRAKOZÁSI IDŐ BESZ. HOSSZA HÍVÁS DÍJA HÍVÁS AZONOSÍTÓ IVR G 2020-05-04 23:37 360xxxxxx 00:00 00:00 00:00 00:00 12345	Híváslista	Be- és kijelentkezések	Kimutatás										
HÍVÁS IDÖPONTJA HÍVÓ SZÁM HÍVOTT SZÁM MELLÉK PIN KÓD HÍVÁS MOSSZA KAPCSOLÁSI IDŐ VÁRAKOZÁSI IDŐ BESZ. HOSSZA HÍVÁS DÍJA HÍVÁS AZONOSÍTÓ IVA G 5 2020-05-04 23:37 360xxxxxx 00:00 00:00 00:00 00:00 12345											Keresés 3	i60xxxxxx	
b 2020-05-04 23:37 360xxxxxxx 360xxxxxxx 00:00 00:00 00:00 00:00 12345		HÍVÁS IDŐPONTJA	HÍVÓ SZÁM	HÍVOTT SZÁM	MELLÉK	PIN KÓD	HÍVÁS HOSSZA	KAPCSOLÁSI IDŐ	VÁRAKOZÁSI IDŐ	BESZ. HOSSZA	HÍVÁS DÍJA	HÍVÁS AZONOSÍTÓ	IVR G
	5	2020-05-04 23:37	360xxxxxx	360xxxxxx			00:00	00:00	00:00	00:00		12345	

A szűrt, keresett, vagy teljes híváslistája adatait bármilyen felhasználó letöltheti XLSX (Excel) vagy PDF formátumban.

A hívószámok mellett található Call to gyorsgombok a listában szereplő számok gyorshívását is lehetővé teszi – <u>Id. CALL TO.</u>

Listák a Call Center modulban

A Call Center modulban <u>(Id. – CC</u> <u>modul)</u> is elérhetők híváslisták. Ezek sok szempontból hasonlóan

	Szi	Ĩгő
Hívás adatok		Űrlap adatok
Hívásazonosító		Ürləp
Operátor		
Hívás időpontja	= i	
Hívás iránya 🗹 Bejövő 🗹 Kimenő		
Várakozási idő	felett	
CC telefonszáma		
Kliens telefonszáma		
Skill		
🗱 Szűrők törlése		Mégse Mentés

OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:

https://www.opennet.hu/hivaslista-iranyok-utvonalak https://www.opennet.hu/hivaslista-kezeles