# Híváslogikák létrehozása és módosítása

A bonyolult kommunikációs folyamatok automatizálása egyszerűbb, mint gondolnád, és ez minden VIPeX előfizető ügyfelünknek csomagjában foglalt lehetőség!

A teljes kommunikációs folyamatot beállíthatjuk a híváslogika tervező egyszerű, jól érthető, paraméterezhető tábláiban, majd a beállításoknak megfelelően ezt a viszonylag bonyolult rendszert is egy egyszerű folyamatábraként nézhetjük meg.

Ha pedig bármi változik az ügyfélszolgálati rendben – pl. a nyitva tartás – akkor a híváslogika néhány paraméter módosítással átalakítható, sőt élesítés előtt másolat formájában tesztelhető, a régit pedig eltehetjük például az ünnepi időszak utánra.

Hogyan hozzunk létre a grafikus tervezőben híváslogikai folyamatokat és hogyan kezeljük őket? Ezt ismerheted meg itt bővebben.

## Híváslogika létrehozása, a híváslogika felépítésének technikai lépései

Híváslogikát egy adott híváslogikai - mellékhez hozhatunk létre, majd ehhez külső hívószámot rendelhetünk. A híváslogika inaktív állapotban kerül létrehozásra, majd - például tesztelés után - aktív állapotra állíthatjuk. Az aktív állapotú híváslogika külső hívószámának megadhatjuk pl. ügyfélszolgálati hívószámunkat, ezzel segítve, hogy a minket hívó ügyfeleink optimalizált úton jussanak el a problémájukat megoldó ügyfélszolgálati munkatárshoz. Minden létrehozott új híváslogika szerkesztő képernyőjén első elemként egy START elem jelenik meg.

Az elem, illetve a szerkesztő képernyő nagyítása és kicsinyítése történhet az oldalon megtalálható +/- jellel, vagy a munkagépünk egérgombjai/touchpadje által biztosított "kicsinyítés-nagyítás" mozdulatokkal. A munkagépünk egere/touchpadje által biztosított szokásos "leszúrás/mozgatás" mozdulatsorral mozgathatjuk is a teljes folyamatábrát a felületen.

Az adott, szerkeszteni kívánt elemre kattintva az kiemelésre kerül. Keret jelzi, hogy melyik elem áll éppen szerkesztés alatt.

Egyúttal a szerkesztő képernyőn képernyő felbontás függvényében az ábra mellett vagy alatt megnyílik az adott elem szerkesztő táblázata.



Általános és fontos szerkesztési irányelv, hogy a "következő objektumot" (azaz híváslogikai lépést) mindig a szerkesztés alatt álló objektumnál kell kiválasztani, ami az "Objektum típusok" mező legördülő listájából történik. Ezt követően megjelenik a folyamat következő lépését megjelenítő ábra is a képernyőn és ez az elem válik szerkeszthetővé. A két, egymást követő elem pedig az ábrában összekötésre kerül.

Az egyes elemeket elnevezhetjük aszerint pl. hogy milyen folyamatot ábrázolunk velük, tehát "felcímkézhetjük" azokat. címke elnevezést és a "Mentés" gombra kattintani.

#### **Törlés**

Az híváslogikai objektumok törlésére két lehetőség áll rendelkezésre.

 Elem törlés az utána következő híváslogikai folyamattal együtt: lyenkor arról van szó, hogy egy logikai lépés végrehajtását követően a következő lépésre (és az azt követő logikai folyamatsorra) már nincs szükségünk, vagy azt szeretnénk más logika alapján felépíteni.



Így haladhatunk lépésről, lépésre a teljes folyamat paraméterezéséig és ábrázolásáig.

## Beszúrás, törlés, elem vagy ág áthelyezése

#### Beszúrás

Mi történik, ha rájövünk, hogy a már összekötött két híváslogikai elem között szükségünk lenne még egy elemre? Hozzáadhatunk-e logikánkhoz egy "közbenső lépést"? - IGEN.

Nincs más teendőnk, mint a két elem között található zöld színnel kiemelt "plusz" jelre kattintani, kiválasztani a beszúrni kívánt objektum típust, meghatározni a  Elem törlés az utána következő híváslogikai folyamat megtartásával
Ebben az esetben úgy szeretnénk egy logikai elemet törölni, hogy a felépített logikánkban az utána következő elemek nem sérülnek, vagyis a folyamat a törölt elem kihagyásával, de folytatódik.

### Áthelyezés

A törlésen kívül további lehetőségünk, hogy egy adott elemet áthelyezzünk egy másik, már létrehozott híváslogikai ágra. Az áthelyezés egy elem "szabad ágára" (kimenetére) helyezhető át.



## Híváslogika másolat, aktív és nem aktív híváslogikák, híváslogika törlése

A zökkenőmentes híváslogika-kontrollt biztosítja a "másolatok", "aktív és inaktív híváslogikák" és a "teljes törlés" funkciója.

#### Gyakorlati példák ezek szükségességére:

Minden híváslogika inaktív állapotban jön létre. Új híváslogika aktiválásának akadálya lehet, ha már elértük a Vipex előfizetési csomagunkhoz kapcsolódó maximális híváslogika számot. Ekkor inaktív állapotba kell helyeznünk az aktiválás előtt egy híváslogikát.

Előfordulhat az is, hogy egy híváslogikára már nincs szükségünk. Ekkor is dönthetünk az inaktív állapotban történő megtartás mellett, de törölhetjük is a híváslogikát.

Azt is érdemes figyelembe venni, hogy nagyobb változásokat nem célszerű aktív híváslogikán megvalósítani, mert ez befolyásolhatja az éles működést. Erre jó a másolat, melyen módosíthatunk és tesztelhetünk, még "inaktív" állapotban és külső hívószám hozzárendelése nélkül.

Megeshet az is, hogy egy ideig - pl. kereskedelmi hálózatok esetében karácsonyi időszak előtt - egy bizonyos ügyfélszolgálati híváslogikát kell használni, aztán a következő ilyen időszakig egy másikat, de jó lenne elkerülni, hogy egy bonyolult híváslogikát újra kelljen építeni. Erre jó egy másolat készítése és inaktív formában történő megtartása.

Így az aktív és passzív híváslogikák rendszerével egy bonyolultabb, változó működés is gond nélkül kezelhető.