

Mellékek

Ahogy azt ennek az anyagnak a bevezetőjében is írtuk, a mellékek a rendszerünk működésének alapkövei. A mellék kifejezés azonban sok, egymással szoros összefüggésben álló, de nagyon különböző dolgot jelöl, ennek megértése pedig nagyon fontos a rendszer használatához.

A mellékek a szolgáltató-sunkban lehetnek...

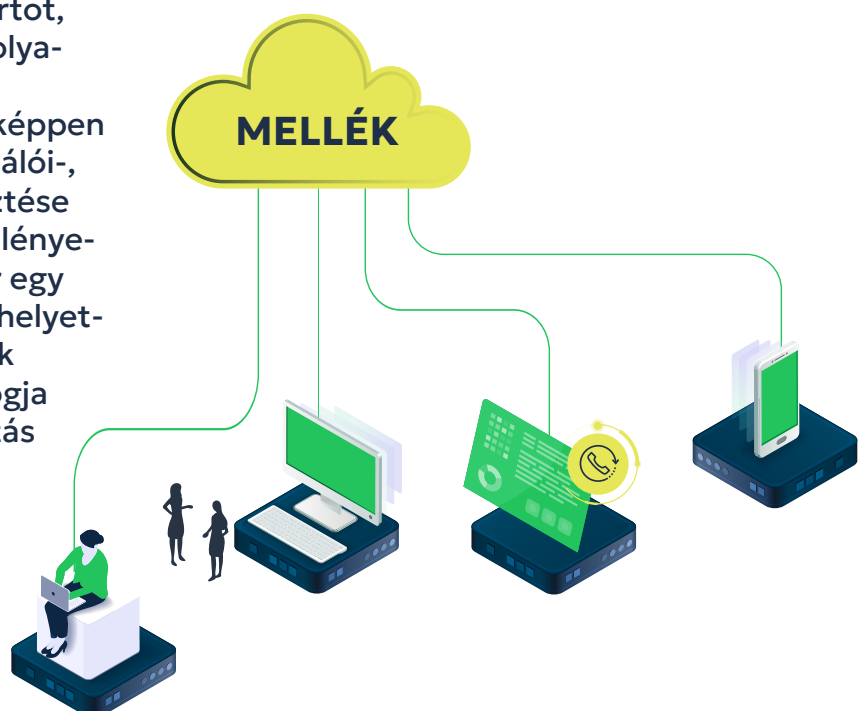
- **Felhasználói mellékek** – eszköz-höz nem kapcsolódó felhasználói licencek, amiknek segítségével az adott kolléga azonosíthatóvá válik a rendszerben és amiken keresztül hívásokat indíthat és fogadhat, valamint tárolhatja személyes beállításait.
- **Alap mellékek** – Nem felhasználóhoz, hanem konkrét fizikai eszköz-höz kötődő licencek, amik segítségével hívások indíthatók és fogadhatók. Jellemző funkciójuk az irodai közös használat.
- **Technikai mellékek** – konkrét fizikai eszköz-höz vagy felhasználóhoz nem kötődő elemek, amik működtetik a híváslogikát. Ilyen technikai mellék jelöl a rendszerben például egy hívócsoportot, de egy teljes híváslogikai folyamatot is.
- **Mobil mellékek** - tulajdonképpen a "hagyományos" (felhasználói-, vagy alap-) mellék kiterjesztése mobil telefonszámra. Ezek lényege, hogy amikor a rendszer egy melléket csörgetne, akkor helyette az aktív, mobil melléknek beállított telefonszámot fogja hívni, mintha csak átirányítás lenne rá beállítva.

Felhasználói mellékek

Egy felhasználó akkor lesz képes hívásokat indítani vagy fogadni, ha a felhasználói profiljához felhasználói mellék(ek) (licencek) is kapcsolódnak.

Ezek a mellékek nem kapcsolódnak egy konkrét eszköz-höz, ugyanúgy hozzáférhetőek egy asztali készüléken, mint softphone szolgáltatással asztali gépen, tableten, stb.

- **Egy felhasználóhoz több mellék is tartozhat.**
- Ebben az esetben szükséges egy alapértelmezett melléket beállítani, amihez olyan funkciók kapcsolódnak, mint a mellék bejelentkezés, központi hangposta fiók elérése, élő belehallgatás vagy a Call to gyorsgombok.
- Lehetséges, hogy egy mellék **adott pillanatban több eszközzel kapcsolódjon.**
- Ilyen esetben, ha például egy felhasználó egyszerre használja mellékét egy vezetékes telefonon és egy laptopon, a beérkező hívások valamennyi eszközön kicsörögnek.



Egy felhasználó a saját mellékén jogosultsági szintjének megfelelően szerkesztheti saját beállításait, kezelheti a mellékéhez tartozó hangposta fiókját, átirányításait, telefonkönyvét, híváslistáját.

- Ezeket a személyes beállításokat nagyban befolyásolja, hogy az adott mellék beállítását végző adminisztrátori jogosultságú felhasználó milyen mértékű konfigurációt tesz lehetővé.

Alap mellékek

Mivel az alapmellékek nem felhasználókhoz kötődnek, használatukhoz mindenképpen egy fizikai eszközre van szükség. Az előfizetői csomag függvénye, hogy egy előfizetéshez hány ilyen mellék vehető fel.

Egy alapmelléken ugyanúgy elvégezhetők a felhasználó mellékekhez hasonló saját beállítások és beállítható az előfizetői telefonkönyvel való szinkronizáció is.

Az alapmellékek átalakíthatók felhasználó mellékké is. Erre hivatott a **mellékbejelentkezés** funkció:

Ha az adott felhasználó számára és az adott alapmelléken is engedélyezett, a felhasználók saját mellékük és PIN-kódjuk megadásával bejelentkezhetnek az eszközre. Ebben az esetben az alapmellék minden beállítását felülírják a megadott felhasználó mellék beállításai.

Mobil mellékek

Mobil mellékként felhasználói vagy alapmellékek használhatók. Ahhoz, hogy bármely mellék ilyen módon

használható legyen, a melléket hozzá kell rendelni egy adott mobil telefonszámhoz.

Egy telefonszámhoz csak egyetlen alapmellék vagy egyetlen felhasználó melléke tartozhat. Viszont ha az adott felhasználó több mellékkel is rendelkezik, abban az esetben az ő mellékei közül több is hozzárendelhető egy mobil mellékhez.

Technikai mellékek

A technikai mellékeknek különböző altípusai vannak.

- **Hangposta rendszer** - A hangposta rendszer mellék beütése után, a felhasználói mellék, illetve a PIN kód használatával bármely felhasználó, bármely mellékről elérheti és meghallgathatja a rendszer üzeneteit. Ilyenkor a meghallgatáshoz gyakorlatilag a rendszer kihív egy melléket.
- **Hangposta fiók** - Saját hangposta fiókkal csak a felhasználói mellékek rendelkeznek, melyhez kizárólag adott felhasználó fér hozzá. Lehetőség van azonban további hangposta fiókok létrehozására, amikhez hozzárendelhetünk további felhasználókat, akik ezáltal a sajátjukon túl a létrehozott hangposta fiókokhoz is hozzáférhetnek. Ezeket a hangposta fiókokat alkalmazhatjuk akár a Híváslogikában, vagy egy IVR-ban is, ezek az ún. technikai hangposta mellékek.
- **Rövid hívószám** - E funkció által lehetőségünk van egy adott rövid hívószám melléket egy külső telefonszámhoz rendelni és annak használatával kezdeményezni az adott kihívást.

- **Hívócsoport** - Létrehozásával meghatározhatjuk a csoportban lévő mellékeket, telefonszámokat, azok csörgetési sorrendjét, időtartamát.
- **Híváslogika** - A híváslogikák segítségével komplex hívásirányítási rendszerek építhetők fel különféle objektumok segítségével. A híváslogikákat a rendszerben be kell azonosítani, hogy a hívások aztán megfelelő módon feldolgozásra kerüljenek. A beazonosítást a híváslogika mellék teszik lehetővé. Így szerkeszthetünk adott igénynek megfelelő, különböző objektumokból felépített híváslogikákat, IVR menüt.
- **Belehallgatás mellék** - Megfelelő jogosultság birtokában a Felhasználónak (pl. supervisor) lehetősége van a funkció segítségével egy adott mellékről élőben belehallgatni egy aktív beszélgetésbe.

Melléktartományok

Mint a fentiekből is látszik, a különböző mellékek nagyon különböző funkciót töltenek be a rendszerben, ezért szükséges is az elhatárolásuk. Ennek érdekében a különböző mellékek rögzítésének feltétele, hogy a mellék kiosztás területen létrehozzuk az egyes mellék típusoknak megfelelő melléktartományokat.

- Ezek a tartományok határozzák meg, hogy az adott típusú mellékeknek később milyen mellékszámokat vehetünk fel a rendszerben.
- Amikor ezt megtervezzük, a saját belső logikánk mellett érdemes figyelembe venni a későbbi bővítés lehetőségét és tárg tartományokat megadni.

