

Átírányítások

Hol állíthatók be az átírányítások?

Felhasználói lehetőségek:

- a webes szolgáltatás felületen
- Snom telefonkészülékek használata esetén közvetlenül a telefonkészüléken

A felhasználó kizárólag a saját mellékéhez/mellékeihez tartozó átírányítási adatokat tudja megtekinteni, módosítani.

Adminisztrátori lehetőségek:

- az átírányítás funkció engedélyhez kötött. Az adminisztrátor az adminisztrátori felületen inaktívra állíthatja az adott mellékhez az átírányítást. Ilyenkor a felhasználónak nem lesz lehetősége átírányítást létrehozni a Szolgáltatás Portálon és készülékről beállított átírányítási módszer sem lesz működőképes.
- az adminisztrátor:
 - o valamennyi mellékre beállíthat, paraméterezhet, módosíthat és törölhet átírányításokat a Szolgáltatás Portálon

o külön meghatározhatja, hogy milyen paraméterek mellett működhet az adott mellékről az átírányítás

o külön engedélyezheti a készüléken történő átírányítást és beállíthatja annak feltételeit

o létrehozhat speciális "virtuális" (átírányítási) mellékeket és ezeket alkalmazhatja átírányítások:

- átírányítandó vagy cél mellékként
- híváslogikában

Módosíthatók vagy törölhetők az átírányítások?

Felhasználói lehetőségek:

- módosíthatja a saját beállított átírányításait a Szolgáltatás Portálon
- ezeket felülíró új átírányítást állíthat be, ha Snom telefon készüléket használ
- törölheti az átírányítást, ha maga állította be, viszont minden olyan átírányítás megmarad, ami az adminisztrátori felületen került beállításra.

Adminisztrátori lehetőségek:

az adminisztrátor:

- valamennyi mellékre beállíthat, paraméterezhet, módosíthat és törölhet átírányításokat a Szolgáltatás Portálon
- külön meghatározhatja, hogy milyen paraméterek mellett működhet az adott mellékről az átírányítás



Milyen típusú átirányítások működnek a rendszerben?

A felhasználó (saját mellékére/ mellékeire) és az adminisztrátorok minden mellékre beállíthatnak:

- hagyományos átirányítást (egy mellékéről egy másik konkrét mellékre/telefonszámra történő átirányítás) - Szolgáltatás Portálon és felhasználók esetében Snom telefon készüléken
- ütemezett átirányítást (egy mellékéről, naptár szerinti ütemezésben, akár több mellékre és/vagy telefonszámra való átirányítás) - *Id. ERŐFORRÁS MENEDZSMENT*

Hagyományos átirányítások

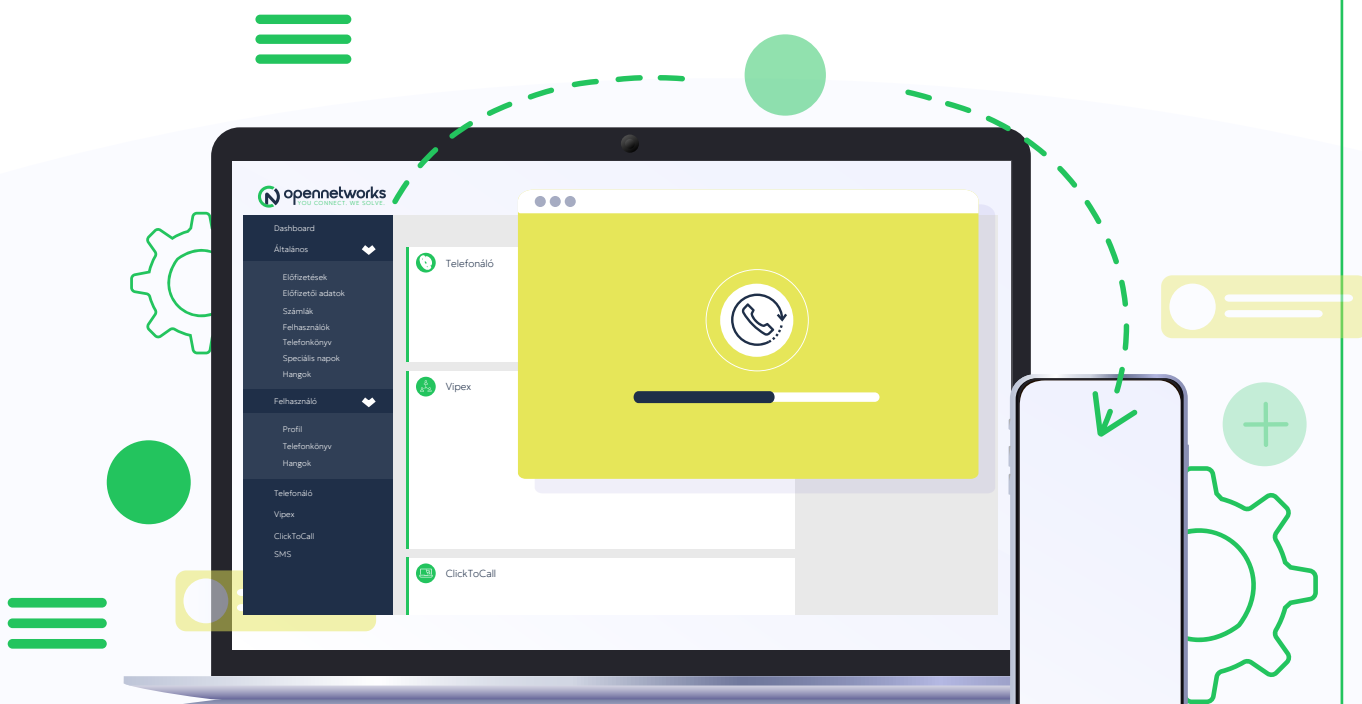
Milyen esetben kerül átirányításra egy beérkezett hívás?

Ezt az átirányítás típusának megadásával határozhatjuk meg. Az átirányítás lehet:

- **azonnali** - Minden beérkező hívás azonnal átirányításra kerül.

Akkor célszerű ilyen kiválasztani ha hosszabb ideig vagyunk távol (pl. szabadságra mentünk)

- **foglalt** - A beérkező hívások akkor kerülnek átirányításra, ha az adott mellék/hívószám foglalt. Ilyen beállítás hasznos lehet, ha bizonyos hívások megválaszolásában egyetlen kolléga/csoport kompetens és csak akkor szeretnénk helyettesíteni, ha éppen mással beszél.
- **nem elérhető** - Tökéletes megoldás átmeneti technikai problémák kezelésére. A beérkező hívások akkor kerülnek átirányításra, ha az adott mellék nem elérhető, tehát valamilyen - Elsősorban technikai - ok miatt nem kapcsolható (pl. nincs internet kapcsolat, a készülék meghibásodott, vagy nem kapcsolódik a rendszerhez, stb.).
- **nincs válasz** - Ha rövidebb-hosszabb ideig nem vagyunk a munkaasztalunknál (pl. egy külső tárgyalásra mentünk), akkor célszerű akár saját mobilszámunkra, akár egy másik kollégához irányítani a hívásokat. Ilyenkor "késleltetést" is beállíthatunk, így pl. akkor kerül átirányításra egy hívás, ha 45 másodpercig nem válaszoltunk rá.



Kiválaszthatjuk milyen hívások **kerüljenek átirányításra?**

- Igen: alapesetben beállíthatjuk, hogy csak a belső (saját előfizetésünkön belüli) vagy csak a külső (külső hívószámról érkező) vagy a belső és külső hívások egyaránt átirányításra kerüljenek.
- kiválaszthatóak kivételek is: tehát beállíthatjuk azokat a számokat, amiket akkor is mi szeretnénk fogadni, ha a mellékünkön átirányítás van beállítva (pl. családtagok hívásai nem mennek tovább a titkárnőhöz). Beállíthatjuk azt is, hogy csak bizonyos számokról/mellékekről érkező hívások kerüljenek átirányításra és az összes többi a hívott fél kezeli. (pl. értékesítő partnerek hívásai mind az asszisztenshez mennek).

Hova lehet átirányítani **egy beérkezett hívást?**

- **hangpostára** - pl. ha ebédelni mentünk és nem szükséges, hogy közben más fogadja a hívásokat. Ekkor a hívó felek hangposta üzenetet kapnak a távollétról. Hangposta hívások esetében kiválasztható a bejátszásra kerülő hangfelvétel is.
- **egy másik mellékre** - pl. ha szabadságra mentünk és szeretnénk, hogy ebben az időszakban egy másik, hasonló területen dolgozó kolléga fogadja a hívásokat. Hagyományos átirányítás esetén egy mellék választható célul.
- **egy telefonszámra** - pl. ha aznap délután külső helyszínen dolgozunk, a mobil telefonszámunkra irányíthatjuk a hívásokat.

Különleges lehetőségek a **célmellékek kiválasztásánál**

Hagyományos átirányítás esetén egy mellék választható célul, de ez lehet különleges mellék is, ami a lehetőségek bővülését eredményezi:

Alap mellék - pl. a felhasználó mellékére érkező hívásokat átirányíthatjuk egy recepció (alap) mellékére.

Felhasználói mellék - a felhasználó mellékére érkező hívásokat átirányíthatjuk egy másik felhasználó mellékére, vagy akár ugyanazon felhasználó egy másik mellékére is.

Hívócsoport mellék - a mellékre érkező hívásokat átirányíthatjuk egy hívócsoportra, amelyben akár több mellék is csöröghet egy előre beállított szekvencia (csengetési sorrend) alapján.

Átirányítás mellék - az átirányítás mellék egy különleges "virtuális" mellék. Az egyetlen "virtuális" mellékszám alatt az adminisztrátorok felvehetnek egy vagy több belső melléket, külső telefonszámot, így azokat "egyben" választhatjuk ki az átirányítás beállítója célmellékként (adminisztrátorok átirányítandó mellékként is).

Híváslogika mellék - a hívásokat átirányíthatjuk egy teljes híváslogikára is. Ez nagyon hasznos lehet például, ha szeretnénk, hogy távollétünkben partnereink IVR menüből választhassák ki, hogy melyik terület munkatáiraival szeretnének beszélni.



Átírányítás

Snom telefon-készülékeken

Telefonkészülékeken átírányítást beállítani általában lehetséges, ebben semmi különös nincs.

Az Opennetworks arra biztosít különleges lehetőséget, hogy ezt a készüléken beállított átírányítást a rendszer működésével összhangban menedzseljük.

Hogyan működik a menedzselte átírányítás?

- Az eszközön sikeresen létrehozott átírányítás a rendszerben létrejön és a Szolgáltatás Portálon megjelenik.
- Ha a készüléken törölünk egy átírányítást, akkor az

automatikusan törlődni fog a rendszerben is és a Szolgáltatás Portálon megjelenik.

- Ha egy készüléken módosítunk egy átírányítást, akkor az automatikusan módosulni fog a rendszerben is és a Szolgáltatás Portálon megjelenik.
- Az átírányítást mellékenként kell beállítani a készüléken is.

Ennek a funkciónak az engedélyezése és a kapcsolódó paraméterek meghatározása adminisztrátori feladat. Ha ezek a beállítás során bármilyen "helytelen" (pl. nem engedélyezett) műveletet hajt végre a felhasználó, akkor arról a készüléken információs üzenet jelenik meg. Ezt a következő ábrán be is mutatjuk.

