

Erőforrás menedzsment ütemezett átirányítással

Rendszerünk az átirányítási lehetőségek széles skáláját biztosítja, ugyanakkor komplex - napi/heti/havi beosztáson alapuló - munkarend menedzselésére is alkalmas. Erre nyújt egyszerű és sokoldalú lehetőséget az ütemezett átirányítás.

Mi az ütemezett átirányítás?

Az ütemezett átirányítás lehetővé teszi, hogy bármely típusú mellékre, vagy telefonszámra érkező hívások időzítetten, egy naptárban szerkeszthető beosztás szerint kerüljenek átirányításra.

Mire jó az ütemezett átirányítás?

Képzeld el, hogy egy nemzetközi informatikai szolgáltató központnak dolgozol, ami 3 kontinens informatikai felhasználóinak nyújt támogatást. Most délután kettő felé jár, a new yorki kollégák még nem kezdték el a munkát, a szingapúri kollégák már hazamentek. 15 ezer km távolságot áthidalva neked - egy kis európai ország support vezetőjének - kell megoldani, hogy:

- a kollégáid a saját területük ellátása mellett fogadják a másik két kontinensről érkező hívásokat
- délután zökkenőmentesen folytatódjon a munka a new yorki ügyeleken, miközben ők továbbra is ellátják a szingapúri iroda híváskezelését, majd
- amikor ti hazamentek minden átkerüljön Szingapúrba.

Ez önmagában is nehéz feladat, de:

- lehet kollégád, aki kevésbé ért az ázsiai rendszerekhez
- aki kevésbé jól beszéli nyelvet
- aki szabadságon van, vagy csak mobil telefonról tud dolgozni

Ugye milyen jó lenne, ha lenne egy egyszerű felületed, ahol pontosan be tudnád állítani, hogy a beérkező hívások ennek megfelelően pontosan és hatékonyan célba érjenek? Erre és az ennél lényegesen egyszerűbb - akár kisvállalkozások számára is - problémát jelentő munkaszervezési feladatokra ideális megoldás az ütemezett átirányítás.

Ki állíthat be ütemezett átirányítást?

Az ütemezett átirányítások a Szolgáltatás Portál erre kialakított felületén állíthatók, módosíthatók, törölhetők.

- A felhasználó kizárólag a saját mellékéhez/mellékeihez tartozó átirányítási adatokat tudja megtekinteni, módosítani, így kizárólag a saját mellékére/mellékeire tud ütemezett átirányítást is beállítani.
- Nyilvánvaló, hogy ezeknek a bonyolultabb munkaszervezési feladatoknak egy-egy nagyobb cégnél szakavatott végrehajtói lesznek. Így az ütemezett átirányítások összetett rendszerét első sorban adminisztrátorok fogják kezelni, akik valamennyi mellékre beállíthatják, módosíthatják és törölhetik ezeket a lehetőségeket.

Hogyan lehet beállítani az ütemezett átirányítást?

- A beállítások hasonlóak a hagyományos átirányítások beállításaihoz, minden ugyanúgy meghatározható - **-Id. ÁTIRÁNYÍTÁSOK**
- Az ütemezett átirányítás megvalósítása ezek után a **"a cél típusa"** választással kezdődik, itt megjelölhetjük az **"ütemezett"** opciót.

Mire jók a cél mellékek és a cél telefonszámok?

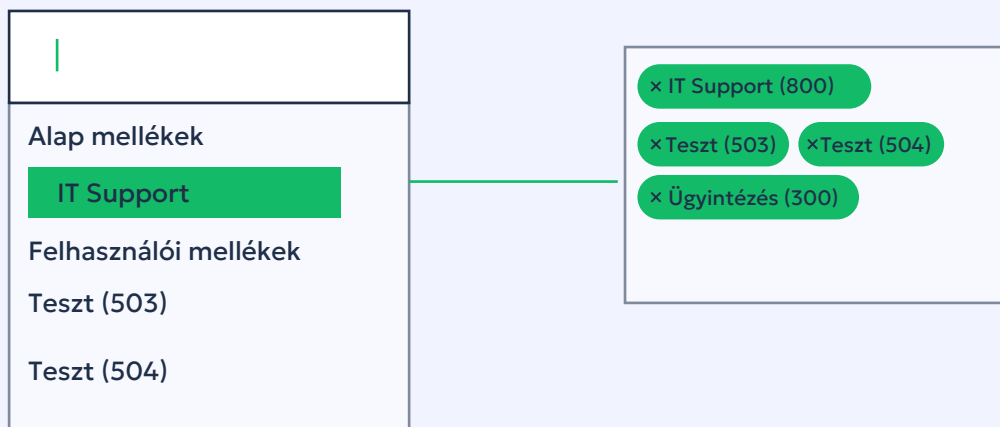
A cél mellékek és a cél telefonszámok azok a mellékek és telefonszámok, amikre a "naptár" - pl. a munkarend - figyelembe vételével az adott mellék hívásait irányítani kell. Az egyik lényeges különbség a **hagyományos átirányítások és ütemezett átirányítások** között, hogy az utóbbinál akár **több mellék is megadható** cél mellékként, hiszen itt kerül beállításra minden csoport/kolléga, aki/akik egyáltalán hívást fogadhatnak a naptár szerinti beosztásban.

Megadhatók céltelefonszámok is - akár több is - amikre a naptár szerinti beosztásban a hívások átirányításra kerülhetnek (például a

szingapúri iroda call centerének száma a fenti példa szerint). Ezeknél beállíthatunk ún. kihívás konfigurációkat, ami például azt teszi lehetővé, hogy a legkedvezőbb díjazású előfizetési útvonalunkon menjen ki a hívás. A telefonszámokat "címkezzhetjük", A címkeken szereplő elnevezések aztán majd megjelennek a naptár felületen, így egyszerűbb lesz a műszakbeállítás.

Mivel itt kerül minden mellék és telefonszám beállításra, amin egyáltalán hívást fogadhatnak a naptár szerinti beosztásban, így mellékek és célszámok kombinálva is megadhatók.

Cél mellék



Cél telefonszámok

Címke



3630xxxxxxx

xy mobilja



7

[illegible]

Beállítások kezelése a naptárban

A naptárba a kiválasztott célmellékeket/telefonszámokat:

- "drag and drop" módszerrel behúzzuk
- a doboz "nyújtásával" beállítjuk az időszakot
- törlés esetén a kiválasztott beállítást a kukába húzzuk
- időpontot és időintervallumot is változtathatunk a dobozok áthelyezésével vagy méretük változtatásával.

Amennyiben az átirányítási beállításokból már valamely ütemezésben beállított mellék, vagy telefonszám kerülne törlésre, abban az esetben az összes hozzá kapcsolódó átirányítás is törlődni fog. Erre a módosítás mentésekor egy, a felületen felugró ablak is figyelmeztet.

Mit jelent a naptár nézetekben az "alapértelmezett cél" felirat?

Az alapértelmezett cél címsor alatt található mezőbe bármely - a naptár listájában szereplő - cél mellék/cél telefonszám beállítható.

Az alapértelmezett célszámba azokban az időszakokban kerülnek átirányításra a hívások, amelyeket a naptár szerinti beállítások nem fednek le.

Tehát ha van kitöltött alapértelmezett cél, akkor minden - átirányítás beállításban meghatározott - hívás átirányításra kerül a naptárban beállított módon:

- vagy az ott megadott célszámra/célmellékre,
- vagy ha az adott időszakra nincs ilyen, akkor az alapértelmezett mellékre/célszámba.

Mi történik, ha az alapértelmezett célt nem adjuk meg?

A mező beállítása nem kötelező, sőt bizonyos esetekben üresen is kell hagyni:

- azt szeretnénk, hogy egy adott időszakban ne legyen átirányítás és az eredeti mellékre kapcsoljuk a hívást

ha pedig az ott dolgozó kollégák nem fogadják a hívást, akkor a híváslogikában sikertelen ágon szeretnénk folytatni a hívás feldolgozását (tehát pl. éjjeli hívásoknál a hívó fél üzenetet hagyhat és visszahívjuk).

