

Hívócsoportok

Rendszerünk lehetőséget ad hívócsoportok beállítására. Ezek a csoportok kettős funkciót töltenek be a hívásirányításban: egyszerre oszthatjuk a kollégákat csoportokra megegyező képességeik – mondjuk egy beszélt idegen nyelv vagy különleges szakértelem – alapján, és határozhatjuk meg, hogy az adott csoporton belül milyen logika szerint csörögjenek ki a hívások.

Hívócsoportokat adminisztrátori jogosultsággal rendelkező felhasználók állíthatnak be a rendszerben.

Egy hívócsoport létrehozásakor ki kell választani annak virtuális mellékét, a rendszerben meghatározott **hívócsoport mellékek** közül – *ld. MELLÉKEK*

Egy hívócsoportba egyaránt kerülnek felhasználói és alapl mellékek, de külső telefonszámok is. Ez utóbbi esetben viszont szükséges meghatározni, hogy a hívás milyen útvonalon, tehát melyik trunk-ön és milyen kihívó telefonszámmal menjen ki. Ezt a **kihívás konfiguráció** mezőben állíthatjuk be, előre

meghatározott sablonok segítségével – *ld. SIP-KAPCSOLATOK*

Az adminok a könnyebb azonosíthatóság érdekében elnevezhetik a hívócsoportokat, például a tagok speciális szakértelme vagy feladatköre alapján. Előfizetői csomag függvényében szintén megadhatnak eltérő tartászenét és beállíthatják a hangrögzítést, valamint annak bemondását is – *ld. HÍVÁSRÖGZÍTÉS*

A hívócsoport beállításának utolsó lépése, hogy a csoporton belüli csöngetési logikát meghatározzuk. Erre alapvetően három megoldás van, a számok csöröghetnek:

- Egyszerre
- Egymás után
- A legrégebben kapcsolttal kezdve

Ezekből a beállításokból egyszerre több is aktív lehet úgy, hogy mindegyikhez önállóan rendelünk számokat vagy mellékeket, és meghatározzuk ezek sorrendjét és csörgetési idejét. Az így létrehozott szekvenciákat később bármikor módosíthatjuk vagy törölhetjük.

1

Csörgetési sorrend

Mellékek/Telefonszámok	Csörgetési mód	Csörgetési idő (mp)	
1001 1013 3670555555	Egyszerre	10	+ -
1100 1103	Egymás után	10	+ -
1200 1001 1002	Legrégebben kapcsolt	10	+ -

● Válassza ki a mellékét, vagy írja be a telefonszámot a következő formátumban (36301234567)

Előfordulhat például, hogy a külföldi ügyfelek hívásainak kezelésére hozunk létre egy hívócsoportot, az összes angolul megfelelő szinten beszélő kollégával. Mivel ezek közt az ügyfelek közt több nagyon fontos kliens is van, ezért azt szeretnénk, ha előbb a két senior kollégánál csörögnének az ilyen hívások, egyszerre, akár a mellékükhöz tartozó mobilon is. Ha ők nem elérhetők, jöhetnek a többiek, a praktikus legrégebben kapcsolt logika alapján.

Call Center modul aktiválása esetén a hívócsoportokat CC hívócsoportnak nevezzük és a rendszerben külön helyen beállíthatók. Az operátori felületen emellett létezik egy másik, call centerek

számára még hasznosabb megoldás. Ezt híváselosztónak nevezzük, ahol a felhasználókhöz és hívásokhoz beállított skillek határozzák meg a működését – *ld. CC MODUL*.

A rendszerben beállítható hívócsoportok száma alpból korlátozott, de minden előfizetéshez aktiválható dinamikus beállítás, ami törli ezt a korlátot. Ebben az esetben viszont minden további hívócsoport felvétele plusz költségekkel jár.



OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:

<https://www.opennet.hu/ne-veszits-hivasokat-hivasatveteli-es-hivocsoportok>