

Kezelőpanel felhasználói kézikönyv

Yeostar P-sorozatú készülék kiadás

Verzió: 37.7.0.16

Dátum: 2024-07-08



Tartalomjegyzék

Erről az útmutatóról	1
Kezelőpanel áttekintése	2
Kezdő lépések	4
Hozzáférés kezelőpanel	4
Kezelőpanel elrendezése.....	5
Bővítménylista testreszabása	9
Hívások kezelése	11
Bejövő hívás felvétele.....	11
Bejövő hívás átirányítása.....	11
Hívás átadása	15
Hívás figyelése.....	17
Hívás parkolása és visszahívása	18
Hívásfelvétel állapotának váltása	20
Hívás letétele	22
Hívás kezdeményezése egy csoporttagnak	22
Hangposta kezelése	24
Hagyjon hangposta üzenetet	24
Jelenlét-menedzsment	25
Csoporttagok jelenlétének váltása	25
Irodai időgazdálkodás	27
Váltás nyitvatartási idő és ünnepnapok	27

Assono Magyarország Kft.

Erről az útmutatóról

Ez a felhasználói kézikönyv lépésről lépésre eljárásokat és referenciainformációkat tartalmaz az Operator Panel használatáról.

Közönség

Ez az útmutató azoknak az operátoroknak és recepciósnak szól, akiknek a hívásokat és a felhasználói jelenlétet kell kezelniük az operátorpanelen.

További források

A kezelőpanel kezelésével kapcsolatos további információkért lásd: [Yeastar P-sorozatú rendszergazdai útmutató - Kezelőpanel kezelése.](#)

Assono Magyarország Kft.

Kezelőpanel áttekintése

Az Operator Panel egy webalapú segédprogram, amely a Yeastar Linkus Web Clientbe van integrálva. Ez a téma leírja, hogy mi az Operator Panel, és mit tehet az Operator Panel segítségével.

Mi az Operator Panel

A hagyományos recepciónak a bejövő hívásokat az üzlet kulcsfontosságú területeire kell szűrnie, és az alapvető hívásokat a megfelelő célpontokhoz kell eljuttatnia. Nyilvánvalóan nem hatékony a hívásvezérlési műveletek nagy számát egy asztali telefonon keresztül végrehajtani. A Yeastar Operator Panel olyan alkalmazottak számára készült, akiknek nagyszámú hívást kell kezelniük és továbbítaniuk, mint például a recepció vagy az ügynökmenedzser.

Az operátorpanel integrálja a híváskonzolt, a melléklistát, a csengőcsoport-listát, a várólistát, a parkolási szám (Slot) listát és a csoportos hangposta listát. Átfogó képet nyújt a hívás, a csengőcsoportok, a várólisták, a parkoltatott mellékek és a csoportos hangposta, javítja a mellékek állapotának láthatóságát, egyszerűsíti a híváskezelést és még sok minden mást.

Az Operator Panel segítségével a recepció az összes bejövő és kimenő hívást egy egyszerű kattintással vagy kezelheti, ami növeli a híváskezelés hatékonyságát.

The screenshot displays the Yeastar Operator Panel interface with several key components:

- Inbound & Internal Calls panel:** A table showing call details for an incoming call from Becky [1002] to extension 1003 [1003]. The status is 'Talking' and the time is 00:00:01. The call is internal.
- Outbound Calls panel:** A table showing call details for an outgoing call from Solo [4444] to extension [1016]. The status is 'Talking' and the time is 00:00:12. The call is external.
- Ring Group list:** Shows 6300 Sales with 4/9 calls.
- Queue list:** Shows 6400 Support with 0/1 calls.
- Parking Extension list:** Shows two idle extensions: 6000 and 6001.
- Group Voicemail list:** Shows voicemail boxes for 6300 Sales (1/1) and 6400 Support (2/2).
- Extension List:** A list of extensions with their current call counts, including Favorites (1/2), Sales (4/6), and Support (3/4).

Mit tehet az operátor panelen

A Yeastar Operator Panel könnyen használható felületével több hívást is kezelhet (beleértve a sajátját is), és gyorsan és hatékonyan irányíthatja a hívásokat a megfelelő célállomásra.

- Figyelje és kapcsolja a mellékek jelenlétét.
- A várólisták, csengőcsoportok, parkolási számok és csoportos hangposták állapotának nyomon követése.
- A hívási tevékenység valós idejű nyomon követése, beleértve a belső hívásokat, a bejövő hívásokat és a kimenő hívásokat.
- Belső hívások, bejövő hívások és kimenő hívások kezelése:
 - **Híváselosztás:** Bejövő hívások átirányítása és hívások átirányítása.
 - **Híváskapcsolat:** Csengő hívások felvétele és hívások letétele.
 - **Hívja a parkolót:** Hívások parkolása és a parkolt hívások visszahívása.
 - **Hívásfelvétel:** A felvétel állapotának figyelése és váltása.
 - **Hívások figyelése:** Beszélgetésbe való behatolás, hívás meghallgatása és suttogás egy híváshoz.
 - Hívás kezdeményezése egy csoporttagnak.
 - Hagyjon üzenetet a hangpostán.

Engedélyezési követelmények

Ahhoz, hogy az Operator Panel segítségével kezelje a csoporttagok hívásait és jelenlétét, a PBX rendszeradminisztrátorának megfelelő engedélyt kell kérnie:

- **Csoporttagok jelenlétének váltása**
- **Híváselosztás kezelése (átirányítás, átirányítás, Drag and Drop művelet)**
- **Hívásfigyelési műveletek (Listen, Whisper, Barge In)**
- **Parkolási műveletek hívása (Parkolás, Visszahívás)**
- **Switch Üzleti órák és ünnepnapok státusz**
- **A mellékek felvételi állapotának váltása**
- **Más mellékek hívásainak felvétele vagy letétele**
- **Hívások átirányítása közvetlenül az IVR-ből, függetlenül az IVR-menütől**

Kezdő lépések

Hozzáférés kezelőpanel

A kezelőpanel integrálva van a Yeastar Linkus Web Clientbe. Ez a téma az Operator Panel elérését írja le.

Előfeltételek

- A Linkus Web kliens engedélyezve van.
- Győződjön meg arról, hogy rendelkezik-e jogosultsággal az Operator Panel eléréséhez.
- Kérjen felhasználónevet és jelszót a rendszergazdától.

Eljárás

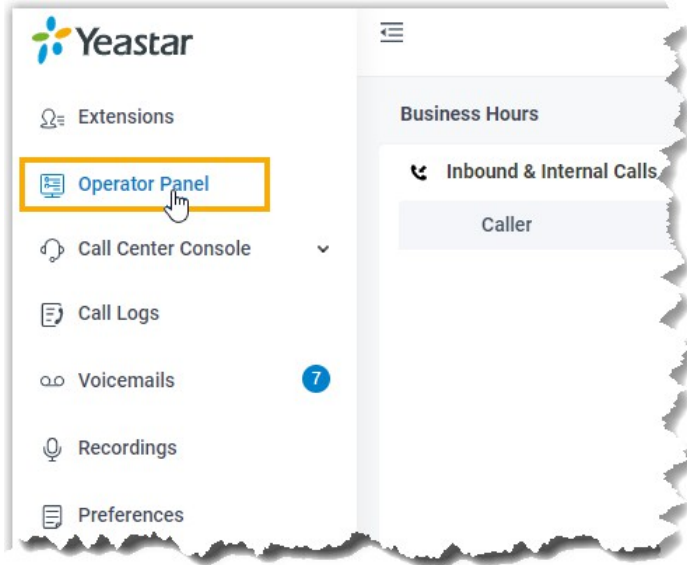
1. Jelentkezzen be a Linkus Web Clientbe.



Tipp:

Ha kapott egy Linkus udvozlo e-mailt, akkor a Linkus Web Client bejelentkezési linkjére kattintva gyorsan bejelentkezhet.

- a. Indítsa el a webböngészőt, írja be a Linkus Web Client IP-címét, majd nyomja meg az **Enter** gombot.
 - b. Adja meg felhasználónevét és jelszavát, majd kattintson a **BEJELENTKEZÉS** gombra.
 - **Felhasználónév:** E-mail cím.
 - **Jelszó:** Bővítmény felhasználói jelszó.
2. A bal oldali navigációs sávban kattintson az **Üzemeltető panelre**.



Kezelőpanel elrendezése

Ez a témakör az operátorpanel felületének áttekintését tartalmazza.

Caller	Callee	Status	Time	Details
Becky [1002]	1003 [1003]	Talking	00:00:01	Internal

Caller	Callee	Status	Time	Details
Solo [4444]	[1016]	Talking	00:00:12	External

Ring Group	Count
6300 Sales	(4/9)

Queue	Count
6400 Support	(0/1)

Parking Extension	Status
6000 Idle	✓
6001 Idle	✓

Group Voicemail	Count
6300 Sales	(1/1)
6400 Support	(2/2)

Extension	Count
2000 Leo Ball	(1/1)
2005 Dave Harris	(2/2)
Sales(4/6)	
1000 Alex Webber	(1/1)
1001 Betty Smith	(2/2)
3333 Sunmy	(3/3)
4444 Solo	(0/0)
1005 carol	(0/0)
1006 1006	(0/0)
Support(3/4)	
1002 Becky	(3/3)
1004	

Bejövő és belső hívások panel

A csoporttagok és Ön bejövő és belső hívásainak információinak megjelenítése valós időben, beleértve a hívó felet, a hívottat, a státuszt, az időtartamot és a részleteket.

Inbound & Internal Calls				
Caller	Callee	Status	Time	Details
John Snow [4444]	Tomas Morrison [1025]	Talking	01:43:28	Internal
James Blant [3333]	Becky3 [1007]	Talking	02:15:29	Internal

Inbound & internal calls panel

Kimenő hívások panel

A csoporttagok és Ön kimenő hívásainak információinak megjelenítése valós időben, beleértve a hívó felet, a hívottat, a státuszt, az időtartamot és a részleteket.

Outbound Calls				
Caller	Callee	Status	Time	Details
Tomas Morrison [1025]	[2200]	Talking	00:00:02	External

Outbound calls panel

Bővítmenylista

Megjeleníti a csoportja/részlege és az Önnel megosztott csoport/részleg mellékének adatait.

Ha az egérrel egy mellékfelhasználó fölé mozgatja az egeret, láthatja a felhasználó jelenléti és hangposta státuszát.



Megjegyzés:

- A **Kedvencek** lista csak akkor jelenik meg, ha bővítmenyeket ad hozzá a kedvencekhez.

Azon felhasználók esetében, akiket a győriakrabban kommunika, jobb egergombba kattintva a kiterjesztésükre, majd választhatja a **Hozzáadás a kedvencekhez** lehetőséget.

- Testreszabhatja az **Exten-**

sion listát a

További információért lásd [Bővítmenylista testreszabása](#).

- A nem regisztrált kiterjesztés alapértelmezés szerint megjelenik a **kiterjesztések** listáján.

A **nem regisztrált kiterjesztések** elrejtéséhez kapcsolhatja a **nem regisztrált kiterjesztések megjelenítése** opciót: **Beállítások > Felhasználó > Állapotnézetek**

Extension list

Favorites → Favorites (1/2)

Presence → Presence : Available

The number of registered extensions/total extensions → Default_All_Extensions: 5/15

The number of new voicemails/total voicemails → Voicemail : 0 (New)

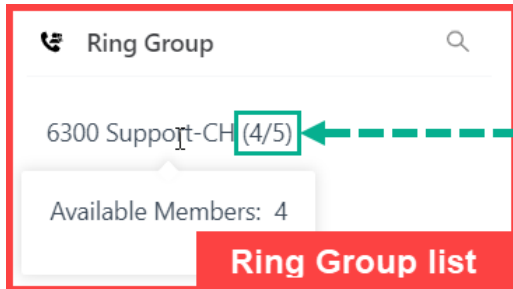
Extension	Status	Registered/Total	Voicemail
2010 Wayne Willis	Available	(0/0)	
2004 Troy Daniel	Unavailable	(0/0)	
2000 Leo Ball	Available	(0/31)	
2005 Kri...	Available	(5/5)	
2008 An...	Available	(1/1)	
2010 Wa...	Available	(0/0)	0 (New)
2014 Cecelia Reid	Available	(0/0)	
2002 Terrell Smith	Unavailable	(1/2)	
2003 Dave Harris	Unavailable		

a felhasználó jelenléte

Ikon	Jelenlét	Leírás
	Nem elérhető	A felhasználó mellékszámja nincs regisztrálva.
	Elfoglalt	A felhasználó hívásban van.
	Elérhető	A felhasználó online és készen áll a hívások fogadására és kezelésére.
	Away	A felhasználó jelenleg nincs az irodában.
	Üzleti út	A felhasználó jelenleg üzleti úton van.
	Ne zavarjanak	A felhasználó nem akarja, hogy zavarják, és nem fog hívásokat fogadni.
	Ebédszünet	A felhasználó jelenleg ebédszünetet tart.
	Munkán kívül	A felhasználó jelenleg nem dolgozik.

Csengetési csoport lista

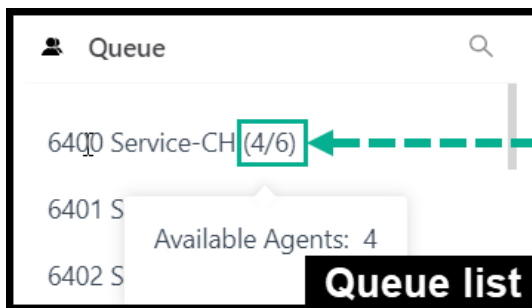
A gyűrűcsoport tagjainak státuszstatisztikáinak megjelenítése beleértve a rendelkezésre álló tagok számát és az összes tagot.



The number of available members/ total members

Sorbanállási lista

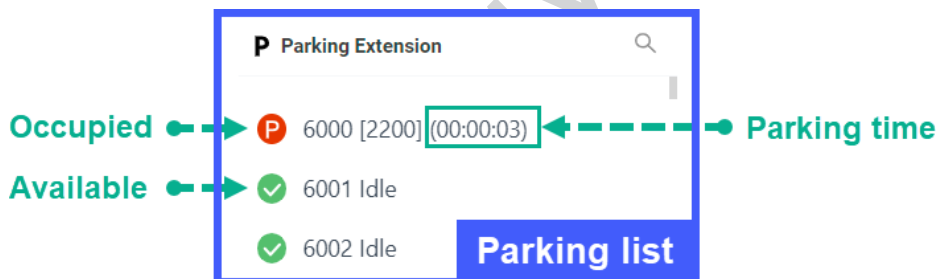
Az egyes várólisták ügynöki státuszstatisztikáinak megjelenítése, beleértve a rendelkezésre álló ügynökök számát és az összes ügynök számát.



The number of available agents/ total agents

Parkolás Bővítési lista

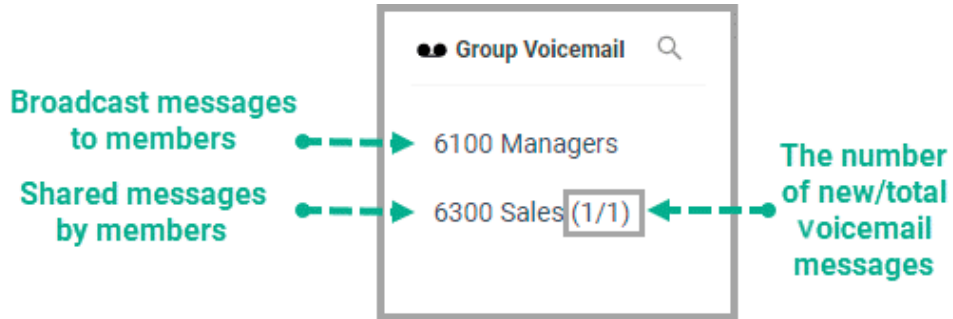
Megjeleníti az egyes parkolási számok (slot) állapotát.



Csoportos hangposta lista

Az egyes csoportos hangposta állapotának megjelenítése.

- Üzenetek küldése a tagoknak: Csak a csoport hangposta nevének és számának megjelenítése.
- Tagok által megosztott üzenetek: A csoport hangposta nevének, számának, valamint az új és összes hangpostaüzenet számának megjelenítése.




Bővítménylista testreszabása

Alapértelmezés szerint a melléklista megjelenítheti az alapértelmezett mellékcsoportot vagy semmit, attól függően, hogy a rendszergazda engedélyezte-e a szervezeti struktúrát vagy sem. Mindenesetre a melléklistát szükség szerint testreszabhatja.

Előfeltételek

A Linkus Web Client verziója 37.7.0.16 vagy újabb.

Eljárás

1. Kattintson a **Bővítmény** panelen a  gombra.
2. A felugró ablakban jelölje ki a kívánt osztályokat vagy mellékcsoportokat, majd kattintson a

Megerősítem.

A kiválasztott osztályok vagy mellékcsoportok megjelennek a panelen.

3. **Választható:** A sorrend módosításához vigye az egeret a  fölé, húzza a kívánt sorrendbe, majd ejtse el.

Extension		
Support Team(1/3)		
✓	2002 Terrell Smith	(0/0)
⊗	2001 Phillip Huff	(0/0)
⊗	2003 Dave Harris	(0/0)
Training Team(1/3)		
✓	2005 Kristin Hale	(1/1)
⊗	2004 Troy Daniel	(0/0)
⊗	2006 Naomi Nicholas	(0/0)

Assono Magyarország Kft.

Hívások kezelése

Bejövő hívás felvétele

Ha egy csengő hívást hosszú nem válaszolnak, a hívó fél várakozási idejének megspórolása érdekében felveheti a csoporttagja számára bejövő hívást. Ez a téma a bejövő hívás felvételének módját ismerteti.

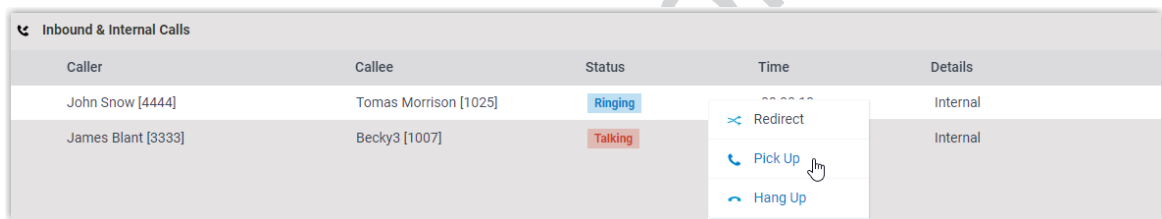
Előfeltételek

Belső hívás felvételéhez vagy a mellékcsoport bejövő hívásainak felvételéhez a **Más mellékek hívásainak felvétele vagy letétele** engedély szükséges.

Eljárás

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vigye az egeret a csörgő hívás fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a bejövő hívásra, és válassza a **Felvétel** parancsot.

A rendszer a hívást az Ön mellékére irányítja.



Caller	Callee	Status	Time	Details
John Snow [4444]	Tomas Morrison [1025]	Ringing	00:00:00	Internal
James Blant [3333]	Becky3 [1007]	Talking		Internal

3. Vegye fel a telefont.

Bejövő hívás átirányítása

Ha egy hívást hosszú nem válaszolnak, a hívó várakozási idejének megtakarítása érdekében a bejövő hívást átirányíthatja egy másik mellékre, csengőcsoportra, várólistára vagy a mellék hangpostájára. Ez a téma a bejövő hívás átirányítását ismerteti.

Előfeltételek

- A mellékcsoport bejövő hívásainak átirányításához a **Híváselosztás kezelése (átirányítás, átirányítás, áthelyezés, húzás és ejtés művelet)** engedély szükséges.

- Olyan bejövő hívás átirányítása, amely eléri az IVR-t, de még nincs célállomás,

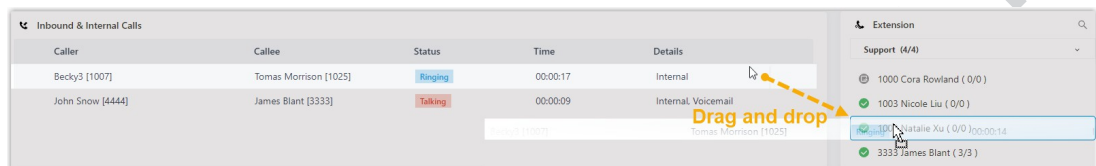
A hívások átirányítása közvetlenül az IVR-ből, függetlenül attól, hogy az IVR menü engedélye szükséges-e.

Bejövő hívás átirányítása egy mellékre


1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vigye az egeret a Ring ing állapotú hívás fölé.
2. A hívás átirányítása egy mellékfelhasználóhoz a következő módszerek valamelyikével:

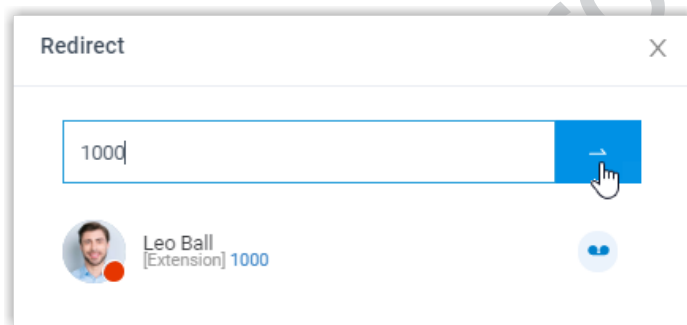
- Húzza a hívást, és helyezze a kívánt mellékre a **mellékek** listájában.

A mellékfelhasználó bejövő hívást kap.



- Kattintson a jobb gombbal a hívásra, kattintson az **Átirányítás** parancsra, és válassza ki az átirányított felet.

A felugró panelen adjon meg egy mellékszámot, majd kattintson a  gombra. A mellékfelhasználója bejövő hívást fog kapni.



Tipp:

A hívás újrarahívásához a megírt eredmények között a megfelelő felhasználóra kattinthat.

Bejövő hívás átirányítása csengetési csoportba

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vigye az egeret a Ring ing állapotú hívás fölé.
2. Húzza a hívást, és helyezze azt a Csengetőcsoport-listában megjelenő kívánt csengetőcsoportra.

A csengetési csoport tagjai fogadják a bejövő hívást.

The screenshot displays the 'Inbound & Internal Calls' section with a table of active calls. The 'Status' column shows 'Talking' and 'Ringing'. Below this, there are sections for 'Outbound Calls', 'Ring Group', 'Queue', 'Parking Extension', and 'Group Voicemail'. The 'Queue' section shows '6400 Support (0/1)' with three idle agents. The 'Ring Group' section shows '6300 Sales (6/16)' with one ringing agent. The 'Extension' sidebar on the right lists various extensions and their current call counts.

Caller	Callee	Status	Time	Details
1016 [1016]	Service [6200]	Talking	00:00:06	External, IVR
Becky [1002]	Lily [1003]	Ringing	00:00:09	Internal

Caller	Callee	Status	Time	Details
6300 Sales (6/16)	Lily [1003]	Ringing		
6400 Support (0/1)		Idle		
		Idle		
		Idle		

Extension	Count
1000 Alex Webber	(2/3)
1001 Betty Smith	(3/4)
1002 Becky	(4/5)
1003 Lily	(1/1)
1004 Leo Ball	(4/4)
3333 Sunny	(3/3)
4444 Solo	(0/0)
1005 carol	(0/0)
1006 1006	(0/0)
2000 Phillip Huff	(0/0)
2001 Kristin Hale	(0/0)
2002 Naomi Nichols	(0/0)
2003 Ashley Gardner	(0/0)

Bejövő hívás átirányítása egy várólistára

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vigye az egeret a Ring ing állapotú hívás fölé.
2. Húzza a hívást, és helyezze azt a kívánt megjelenő **várólistára**.

Az ügynökök bejövő hívást kapnak.

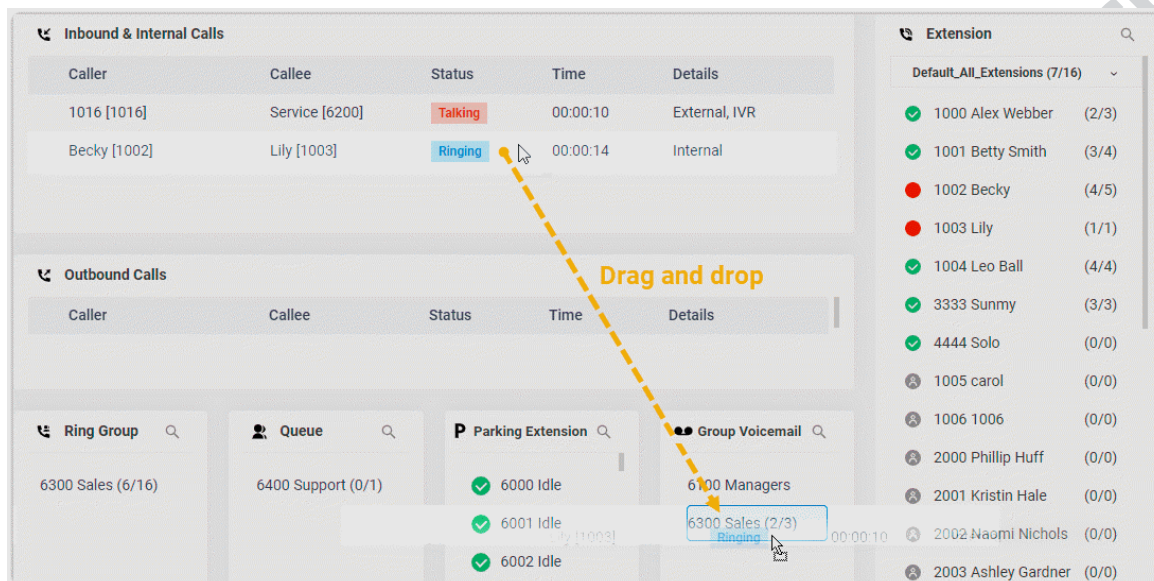
The screenshot illustrates the 'Drag and drop' process. A dashed orange arrow points from the 'Ringing' call in the 'Inbound & Internal Calls' table to the '6400 Support (0/1)' queue in the 'Queue' section. The text 'Drag and drop' is written in orange in the center of the interface.

Caller	Callee	Status	Time	Details
1016 [1016]	Service [6200]	Talking	00:00:19	External, IVR
Becky [1002]	Lily [1003]	Ringing	00:00:22	Internal


Caller	Callee	Status	Time	Details
6300 Sales (6/16)	Lily [1003]	Ringing		
6400 Support (0/1)		Idle		
		Idle		
		Idle		

Bejövő hívás átirányítása csoportos hangpostára

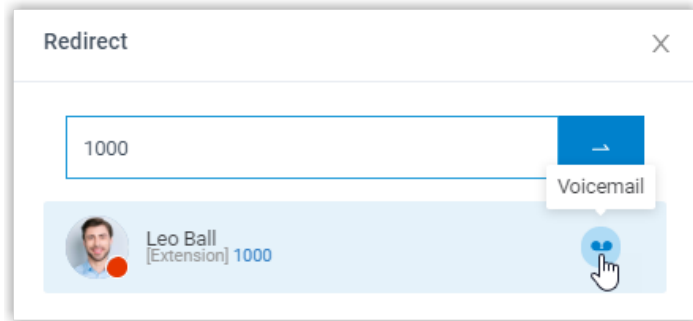
1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vigye az egeret a Ring ing állapotú hívás fölé.
 2. Húzza a hívást, és helyezze a kívánt csoport hangpostájára, amely a csoportlistában jelenik meg.
- A hívás átirányításra kerül a csoport hangpostájára, és a hívó üzenetet hagyhat a mellék felhasználójának.



Bejövő hívás átirányítása egy mellék hangpostájára

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vigye az egeret a Ring ing állapotú hívás fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a bejövő hívásra, és válassza az **Átirányítás** lehetőséget.
3. A felugró panelen adjon meg egy mellékszámot a mellék felhasználójának kereséséhez.
4. A találatok közül kattintson a  gombra a hívás átirányításához.

A hívás a mellék hangpostájára irányul át, és a hívó üzenetet hagyhat a mellék felhasználójának.



Hívás átadása

Ez a téma a hívás átirányításának módját ismerteti.

Előfeltételek

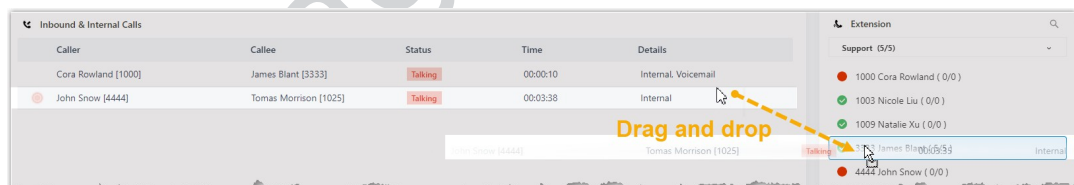
A mellékcsoporttagok aktív hívásainak átirányításához a **Híváselosztás kezelése (átirányítás, átadás, áthúzás és áthelyezés)** engedély szükséges.

Hívás átirányítása egy mellékre


1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
2. A hívás átirányítása egy mellékfelhasználóhoz a következő módszerek valamelyikével:

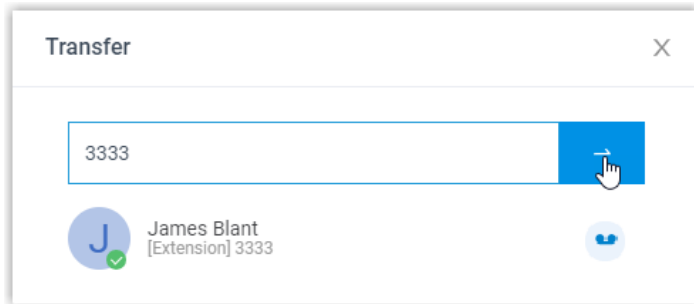
- Húzza a hívást, és helyezze a kívánt mellékre a **mellékek** listájában megjelenő mellékre.

A mellékfelhasználó bejövő hívást kap.



- Kattintson a jobb gombbal a hívásra, kattintson az **Átvitel** parancsra, és válasszon egy átvett felet.

A felugró panelen adjon meg egy recepciós mellékszámot, majd kattintson a  gombra. A mellékfelhasználó bejövő hívást fog fogadni.

**Tipp:**

A hívás átirányításához a megfelelő eredmények között a megfelelő használatra kattinthat.

Hívás átirányítása csoportos hangpostára

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
 2. Húzza a hívást, és helyezze a kívánt csoport hangpostájára, amely a csoportlistában jelenik meg.
- A hívás átkerül a csoport hangpostájára, és a hívó üzenetet hagyhat a csoporttagoknak.


Caller	Callee	Status	Time	Details
Becky [1002]	Lily [1003]	Talking	00:00:10	Internal
1016 [1016]	Service [6200]	Talking	00:00:22	External, IVR

Caller	Callee	Status	Time	Details
		Talking	00:00:06	6300 Sales (2/3)

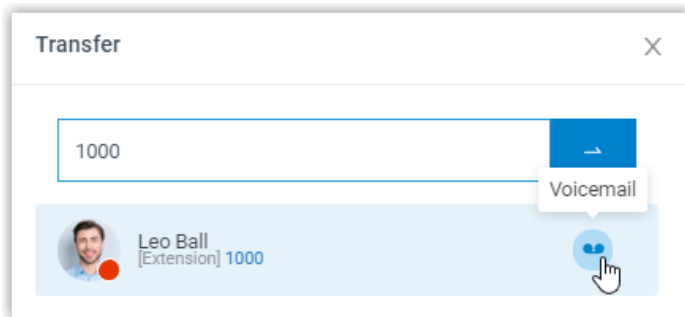
Ring Group	Queue	Parking Extension	Group Voicemail
6300 Sales (5/16)	6400 Support (0/1)	6000 Idle	6100 Managers
		6001 Idle	6300 Sales (2/3)
		6002 Idle	

Extension	Default_All_Extensions (7/16)
1000 Alex Webber	(2/3)
1001 Betty Smith	(3/4)
1002 Becky	(4/5)
1003 Lily	(1/1)
1004 Leo Ball	(4/4)
3333 Sunmy	(3/3)
4444 Solo	(0/0)
1005 carol	(0/0)
1006 1006	(0/0)
2000 Phillip Huff	(0/0)
2001 Kristin Hale	(0/0)
2002 Naomi Nichols	(0/0)
2003 Ashley Gardner	(0/0)

Hívás átirányítása a mellék hangpostájára

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a bejövő hívásra, és válassza az **Átvitel** lehetőséget.
3. A felugró panelen adjon meg egy mellékszámot a mellék felhasználójának kereséséhez.
4. A találatok közül kattintson a  gombra a hívás átirányításához.

A hívás átkerül a mellék hangpostájára, és a hívó üzenetet hagyhat a mellék felhasználójának.



Hívás figyelése

A hívásfigyelés az alkalmazottak és az ügyfelek közötti beszélgetések megfigyelése a kommunikáció és az ügyfélszolgálat javítása érdekében. Ez a téma a hívásmegfigyelés módját ismerteti.

Forgatókönyv

A hívásfigyelés a hívásminőség kezelésének, a hatékonyság növelésének, a teljesítmény javításának és az értékesítési vagy marketingstratégiák kidolgozásának egyik módja.

A csoporttagok beszélgetéseit a következő módokon követheti nyomon:

- **Hívásmeghallgatás:** A csoporttag és az ügyfél közötti aktív hívás figyelése a minőségi előírások betartásának biztosítása érdekében, anélkül, hogy a csoporttag vagy az ügyfél tudna róla.
- **Hívja a bargingot:** Csatlakozzon a híváshoz, hogy a csoporttaggal és az ügyféllel is beszélhessen, azonnali segítséget nyújtson, és javítsa az ügyfél elégedettségét.
- **Hívja a suttagást:** Beszéljen a csoporttaghoz, és aktív hívás közben nyújtson segítséget a csoporttagjának anélkül, hogy az ügyfél hallaná a beszélgetést.

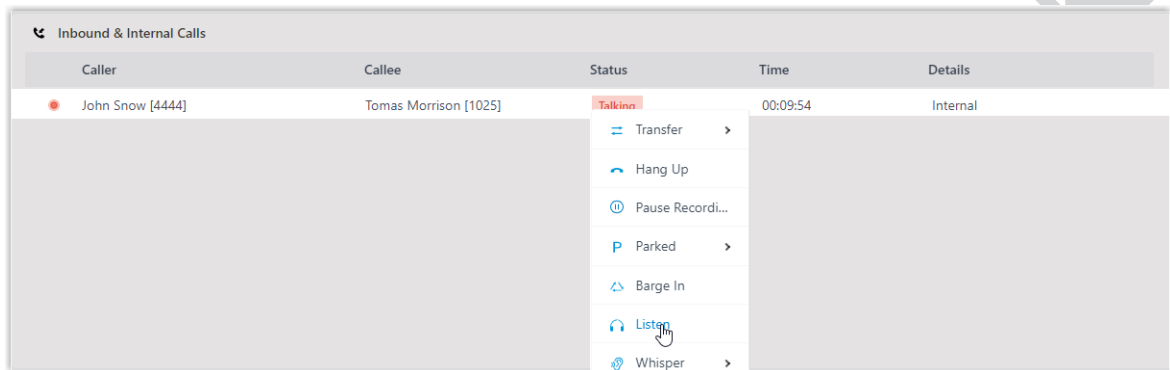
Előfeltételek

A mellékcsoporttagok hívásainak figyeléséhez a **Hívásfigyelési műveletek (Hallgatás, Suttogás, Beszélgetés)** engedélyre van szükség.

Eljárás

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a hívásra, és válassza ki a monitor üzemmódot: **Bejutás, Hallgatás** vagy **Suttogás**.

A rendszer hívást kezdeményez az Ön mellékére.



3. Vegye fel a telefont.

Hívás parkolása és visszahívása

A hívásparkolás egy olyan módszer, amellyel egy hívást egy telefonon tarthatunk, hogy egy másik telefonon bárki visszahívassa a hívást. Ez a téma a hívás parkolásának és a parkolt hívás visszahívásának módját ismerteti.

Előfeltételek

A mellékcsoporttagok aktív hívásainak parkolása, **Hívásparkolási műveletek (Parkolás, Visszahívás)** engedély szükséges.

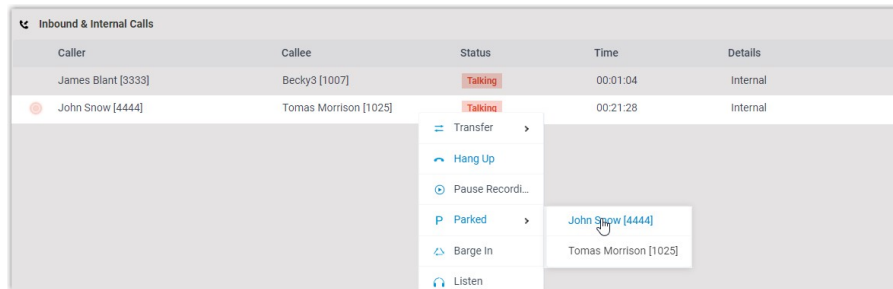
Hívás parkolása

1. A **Bejövő és belső hívások** vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
2. Parkolja a hívást egy automatikusan kijelölt parkolási számon vagy egy adott parkolási számon.

1. módszer. Hívás parkolása egy automatikusan kijelölt parkolási számon

- Kattintson a jobb gombbal a hívásra, és válassza a **Parkolt**.
- Válassza ki a parkoló felet.

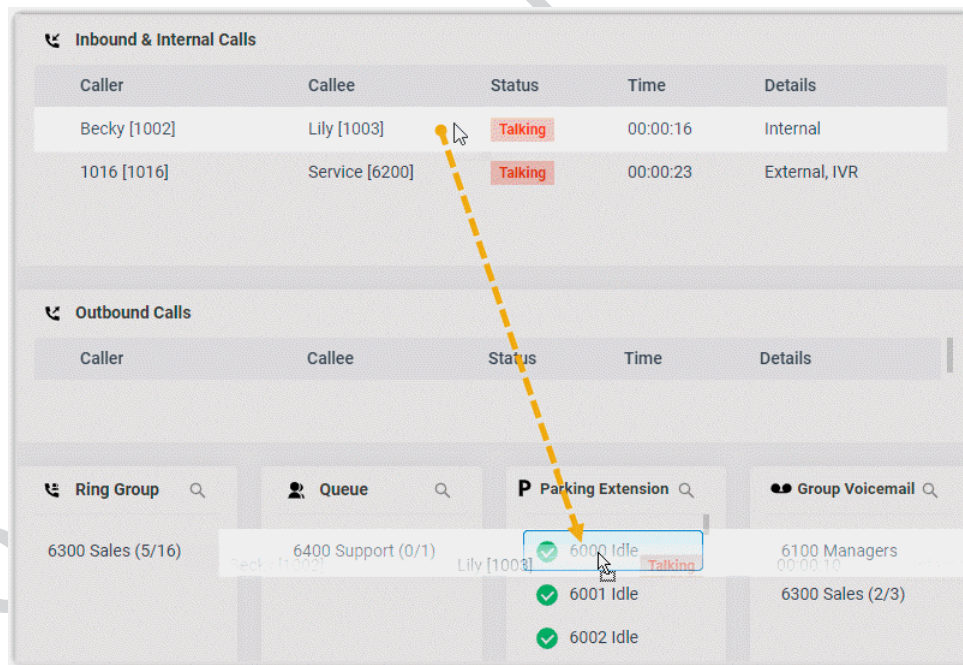
A hívás egy szabad parkolószámon parkol. A rendszer a parkolt fél hívását várakoztatja, és a másik félnek egy felszólítást játszik le, hogy megmondja, hol lehet visszahívni a hívást.



2. módszer. Hívás parkolása egy adott parkolási számon

Húzza a hívást, és helyezze azt a kívánt parkolószámra a **Parkolóhely** listában.

A hívás a megadott parkolási számon parkol. A rendszer a parkolt fél hívását várakoztatja, és a másik egy felszólítást játszik le, hogy hol tudja visszahívni a hívást.



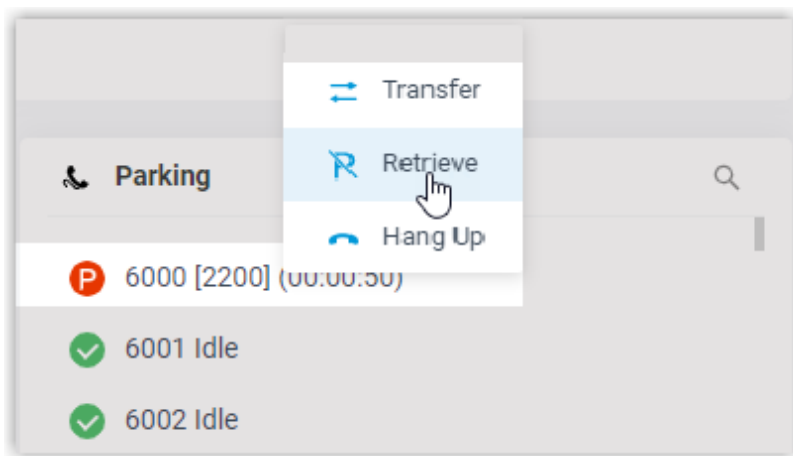
**Megjegyzés:**

A kimenő hívás parkolása után a hívás kerül a **kimenő hívások** panelen, és megjelenik a **bejövő és belső hívások** panelen.

Parkolt hívás visszahívása

1. A **Bejövő és belső hívások** panelen vagy a **Parkoló mellékek** listáján vigye az egeret a parkolt hívás fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a hívásra, és válassza a **Visszakeresés** parancsot.

A rendszer a parkolt hívást az Ön mellékére irányítja.



3. A parkolt hívás visszahívásához vegye fel a hívást.

Hívásfelvétel állapotának váltása

Ha a rendszergazda engedélyezte a hívásrögzítést bizonyos mellékek, csatornák, konferenciák vagy várólisták számára, a megadott hívások rögzítésre kerülnek, amint létrejönnek. Ha a szerkesztő rendelkezik bizonyos felvételi műveletekre vonatkozó engedéllyel, akkor a hívásfelvételt szüneteltetheti, hogy elkerülje az érzékeny információk rögzítését. Szükség esetén akkor is elindíthatja a hívás rögzítését, ha az nem a rendszergazda által rögzítésre kijelölt hívásról van szó.

Előfeltételek

- A hívásrögzítés állapotának saját maga számára történő váltásához győződjön meg arról, hogy a **Szüneteltetés/Folytatás** küldetésenként vagy **Indítás/Szüneteltetés/Folytatás** engedélyt a mellékéhez rendelték.

**Megjegyzés:**


- **A Pause/Resume** engedély lehetővé teszi a felvétel szüneteltetését vagy folytatását a rögzített hívás közben.
 - **A Start/Pause/Resume** engedély lehetővé teszi a felvétel elindítását, szüneteltetését vagy folytatását bármely hívás során (kivéve a konferenciahívásokat), legyen az a rögzítendő vagy nem rögzítendő hívások.
- A csoporttagok hívásrögzítési státuszának váltásához a **Mellékvonalak rögzítési státuszának váltása** engedélyre van szükség.

Eljárás

1. A **Bejövő és belső hívások** vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
2. A felvétel szüneteltetéséhez kattintson a jobb gombbal a hívásra, majd kattintson a **Felvétel szüneteltetése** parancsra.

Inbound & Internal Calls				
Caller	Callee	Status	Time	Details
[2200]	Tomas Morrison [1025]	Talking	00:03:54	External
James Blant [3333]	Becky3 [1007]	Talking		Internal

- Transfer >
- Hang Up
- Pause/Recordi...**
- Parked >

A felvétel ikonja nem villog tovább, és  -ra változik.

3. A felvétel elindításához vagy folytatásához kattintson a jobb gombbal a hívásra, majd kattintson a **Felvétel** parancsra.

Inbound & Internal Calls				
Caller	Callee	Status	Time	Details
[2200]	Tomas Morrison [1025]	Talking	00:06:16	External
James Blant [3333]	Becky3 [1007]	Talking	00:20:45	

- Transfer >
- Hang Up
- Recording**
- Parked >

A felvétel ikonja  és villogóvá változik.

Hívás letétele

Ez a témakör leírja, hogyan teheti le a hívását vagy a csoport hívásait.

Forgatókönyv

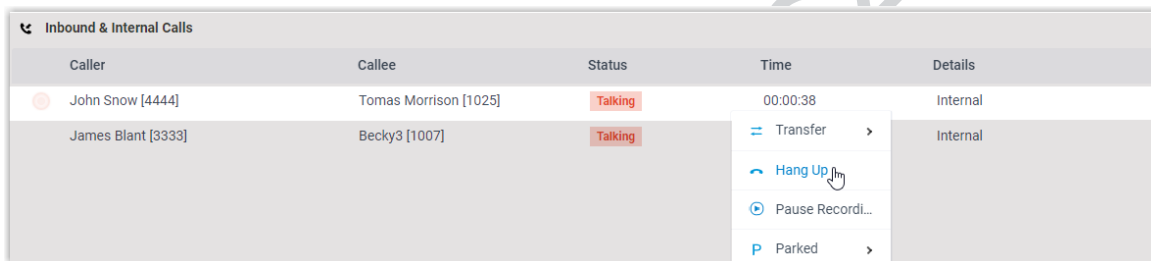
Konferenciabeszélgetés során a csoporttagot úgy rúghatja ki a konferenciából, hogy leteszi a hívását.

Előfeltételek

A mellékcsoporttagok aktív hívásainak letételéhez a **Más mellékek hívásainak felvétele vagy letétele** engedély szükséges.

Eljárás

1. A **Bejövő és belső hívások** vagy a **Kimenő hívások** panelen vigye az egeret egy aktív hívás fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a hívásra, és válassza a **Letenni** opciót.



3. A felugró párbeszédpanelen kattintson az **OK** gombra.
A rendszer befejezi a hívást.

Hívás kezdeményezése egy csoporttagnak

A Yeastar Linkus Web Client lehetővé teszi, hogy hívásokat kezdeményezzen bármelyik kapcsolatra. Ez a téma azt írja le, hogyan lehet gyorsan hívást kezdeményezni egy csoporttagnak az Operátorpanelen.

Eljárás

1. A **Bővítés** panelen vigye az egeret a kívánt csoporttag fölé.
2. Kattintson duplán a csoporttagra.

Megjelenik egy hívás ablak, amely lehetővé teszi a hívás kezelését.

A saját hívások kezelésével kapcsolatos további információkért lásd a [Linkus Webhívás](#) című részt.

ASSONO Magyarország Kft.

Hangposta kezelése

Hagyjon hangposta üzenetet

Hagyhat üzenetet egy mellékfelhasználónak, vagy hagyhat üzenetet a csoportos hangpostán.

Hangpostaüzenet hagyása egy mellékfelhasználónak

1. A **Bővítmény** panelen vigye az egeret a kívánt bővítmény felhasználója fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a mellék felhasználójára, majd válassza a **Hangposta hagyása** lehetőséget.
Megjelenik egy hívás ablak, amely lehetővé teszi a hangüzenet rögzítését.
3. Ha végzett, tegye le a hívást.

Hangposta üzenet hagyása egy hangposta csoportnak

1. A **Csoportos hangposta** panelen vigye az egeret a kívánt csoportos hangposta fölé.
2. Kattintson a jobb gombbal a mellék felhasználójára, majd válassza a **Hangposta hagyása** lehetőséget.
Megjelenik egy hívás ablak, amely lehetővé teszi a hangüzenet rögzítését.
3. Ha végzett, tegye le a hívást.

Assono Magyarország Kft.

Jelenlét-menedzsment

Csoporttagok jelenlétének váltása

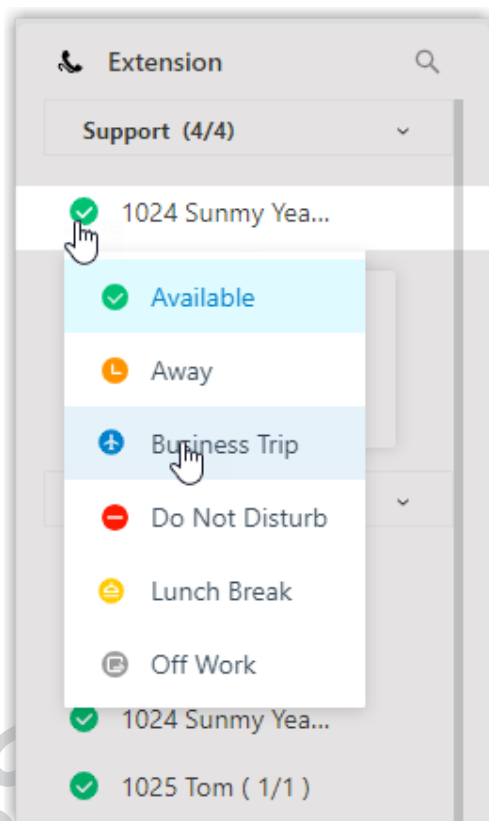
Ha a csoporttagja vagy Ön nem tud hívást fogadni, átkapcsolhatja a csoporttag vagy saját maga jelenlétét. Ez a téma leírja, hogyan válthat a csoporttag és saját maga jelenléti állapotának átállítását.

Előfeltételek

A tagok jelenléti állapotának váltásához a **Csoporttagok jelenlétének váltása** engedély szükséges.

Eljárás

1. A **Bővítőmenü** panelen vigye az egeret a bővítőmenü fölé.
2. Kattintson a jelenléti állapot ikonra.
3. A felugró listán válasszon ki egy állapotot.



Eredmény

Az adott mellékcsoporttaghoz érkező hívások a jelenlét alapján egy adott célállomásra kerülnek továbbításra.

ASSONO Magyarország Kft.

Irodai időgazdálkodás

Váltás nyitvatartási idő és ünnepnapok

Az üzleti órák és ünnepnapok határozza meg a hívás kezelésének módját. A rendszer a hívást a nyitvatartási idő és az ünnepnapok alapján különböző célállomásokra irányítja. Ez a témakör leírja, hogyan kapcsolhatja át a telefonrendszert úgy, hogy az üzleti órák, az üzleti órákon kívüli órák és az ünnepnapok szerint működjön.

Háttérinformációk

A rendszer az aktuális időszakot a rendszergazda által beállított **munkaidő** és **ünnepnap** szerint jeleníti meg. Három időszak létezik:

- **Az üzleti órák** az a munkaidő, amely alatt Ön üzleti tevékenységet folytat.
- **A munkaidőn kívüli munkaidő** a munkanapok azon időszakai, amikor a munkavállalók nem dolgoznak.
- **Az ünnepnapok** a szokás vagy a törvény által meghatározott napok, amelyeken a szokásos tevékenységek szünetelnek, felfüggesztve vagy csökkentve.

Forgatókönyv

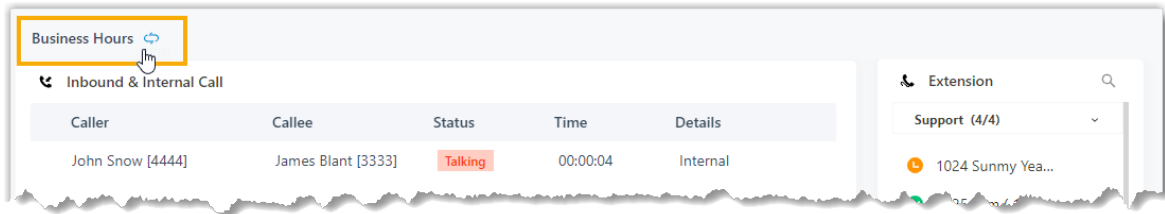
- Ha egy normál munkanapon vészhelyzet lép fel, akkor a telefonrendszert átállíthatja, hogy a kívül is működjön, a rendszer a hívást a rendszergazda által meghatározott célállomásra irányítja.
- Ha vállalkozása ünnepnapokon speciális szolgáltatásokat nyújt, a telefonrendszert átállíthatja úgy, hogy az ünnepnapoktól a munkaidőig működjön, és így speciális üzleti szolgáltatásokat kínáljon.

Előfeltételek

- **Üzleti órák és ünnepnapok váltásához** engedély szükséges.
- A rendszergazda meghatározta a nyitvatartási időt és az ünnepnapokat.

Eljárás

1. Kattintson a kezelőpanel bal felső sarkában a  gombra.



A rendszer megkérdezi, hogy át szeretné-e állítani az időt.

2. A felugró párbeszédpanelen kattintson az **Igen** gombra.



Tipp:

- Ha készen áll a munka végzésre, akkor a munka dönkhelyén átállíthatja a munkaidőállapotot, vagy a rendszer automatikusan átállítja az időbeosztást a következő munkanap munkaidőjének megfelelően.

További információért lásd [Az időállapot automatikus /sszaállítását](#).

- Ha a kapcsolás után is meg szeretné tartani az állapotot, lásd [Az automatikus /sszaállításnak és az időállapot](#).

ASSONO Magyarország Kft.