

PALVELUSARJA L

PÄÄKÄYTTÄJÄOHJE



Yritystiedot
Telia Communication Oy
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna
Kotipaikka: Hämeenlinna
Y-tunnus: 0962834-7

SISÄLLYS

1	Johdanto	3
2	Kirjautuminen palveluun	3
3	Palvelussa navigointi	3
• 3.1	Muutosten tekeminen	5
• 3.2	Muutoshistoria	5
• 3.3	Salasanan resetointi	6
4	Ryhmän jäsenten hallinta	7
• 4.1	Ryhmän hakutapa	7
• 4.2	Ryhmän jäsenet	9
5	Jonon ylivuotomääritykset	9
• 5.1	Ylivuoto puhelumäärän mukaan	9
• 5.2	Ylivuoto jonossa olo ajan mukaan	10
6	Jonon puheluohjaukset	11
• 6.1	Sarjan tervetulo viesti	12
• 6.2	Sarjan aukioloaika	12
• 6.3	Loma- ja poikkeustiedote	13
• 6.4	Jonon varattutiedote	15

1 Johdanto

Tässä ohjeessa esitetään oleelliset yrityksen Palvelusarja L –ryhmiin liittyvät hallinnolliset asiat. Portaalissa näkyy yrityksen muitakin tietoja, mutta niitä ei ole tarvetta muuttaa.

Telia Communication luo valmiiksi kartoituksessa sovitut Palvelusarja L –jonoihin liittyvät määrittäykset, mutta pääkäyttäjätunnuksilla voi tämän jälkeen tehdä muutoksia oman yrityksen Palvelusarja L –sarjoihin. Pääkäyttäjätunnuksilla näkee ainoastaan oman yrityksen tiedot.

Tallennus pitää tehdä jokaisen muutoksen yhteydessä erikseen, eli portaali ei tallenna useampaa muutosta samanaikaisesti. Riippuen tehtävästä muutoksesta, saattaa muutoksen jälkeen mennä jopa n. 10min ennen kuin muutos astuu voimaan, joten muutokset eivät ole järjestelmän käytössä välittömästi.

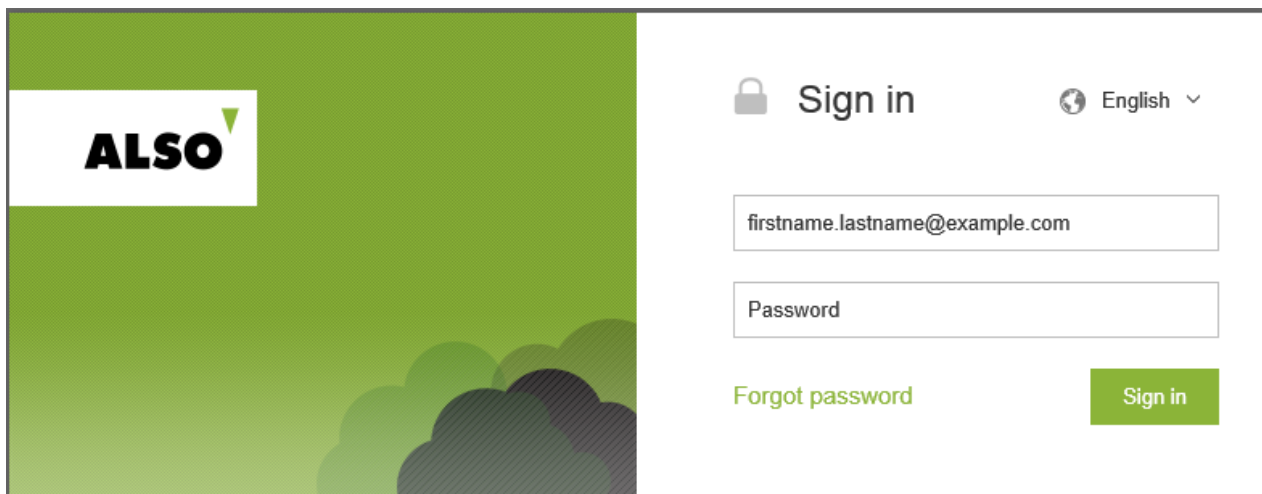
Asiakkaan pääkäyttäjän tehdessä muutoksia, jotka liittyvät laskutukseen, pitää Telia Communication oikeuden veloittaa jälkikäteen lisämaksulliset palvelut. AinaCom pitää myös oikeuden veloittaa mahdolliset palveluun liittyvien muutosten korjaamisen tuntityönä, jos asiakkaan pääkäyttäjä omilla tunnuksillaan tekee häiriön omaan palveluunsa.

2 Kirjautuminen palveluun

Pääkäyttäjän hallintaportaaliin kirjaututaan osoitteessa:

<https://ohjauspaneeli.ainaratkaisu.fi>

Palveluun kirjautuminen tapahtuu omilla Skype for Business -tunnuksilla.



Suosittelua selain on Firefoxin uusimman versio, mutta palvelua voi käyttää myös muilla selaimilla.

3 Palvelussa navigointi

Palveluun kirjaututtua aukeaa sivun vasempaan laitaan valikko, jossa hakukentän alla on yrityksen nimi (tässä ohjeessa ”1.1. Pääkäyttäjä testi”).

Nimeä klikkaamalla aukeaa yrityksen tiedot päänäkymään ja valikkoon vasemmalle tulee näkyviin käyttäjät sekä Palvelusarja L –ryhmään liittyvät valinnat.

The screenshot shows the ALSO system interface. On the left is a 'COMPANY STRUCTURE' sidebar with a search bar and a tree view. The tree view is expanded to '1.1. Pääkäyttäjä testi', showing a list of users and service groups. The main area displays '1.1. Pääkäyttäjä testi (186023)' with tabs for 'Overview', 'Provisioning', and 'Audit log'. Below the tabs are two tables: 'Company details' and 'Contact details'. The 'Company details' table lists fields like Company name, Domain, Numeric id, VAT Id, and Reseller Id. The 'Contact details' table lists fields like Address, City, Country, Zip, Email, Contact phone, Contact person, and Technical contact.

Company details		Contact details	
Company name	1.1. Pääkäyttäjä testi	Address	Testiosoite
Domain	paakayttaja.fi	City	City
Numeric id	34605	Country	Finland
VAT Id	FI1234567	Zip	12345
Reseller Id	30306	Email	test@paakayttaja.fi
Account information		Contact phone	
Language	Finnish	Contact person	
Sales Manager		Technical contact	

Palvelusarja L –ryhmien hallinta tapahtuu kolmesta eri valikosta. Jos yritykselläsi on useampia Palvelusarja L –ryhmiä, näkyy nämä eri ryhmät alavalikkona.

Lync 2013 Response Group Agent Group

- tässä valikossa määritellään ryhmät, joita voi käyttää jonojen jäseninä. Tähän osioon liittyvät määrittelyt esitellään luvussa 3. Oleelliset määrittelyt ovat:
- Sisäänkirjautumispolitiikka
- Agentin hakuaika
- Hakutapa
- Ryhmän jäsenet

Lync 2013 Response Group Queue

- tässä valikossa määritellään jonomäärittelyt liittyen ylivuotoihin. Tähän osioon liittyvät määrittelyt esitellään luvussa 4. Oleelliset määrittelyt ovat:
- ylivuotomäärittely puhelumäärän mukaan
- ylivuotomäärittely jonossa olo ajan mukaan

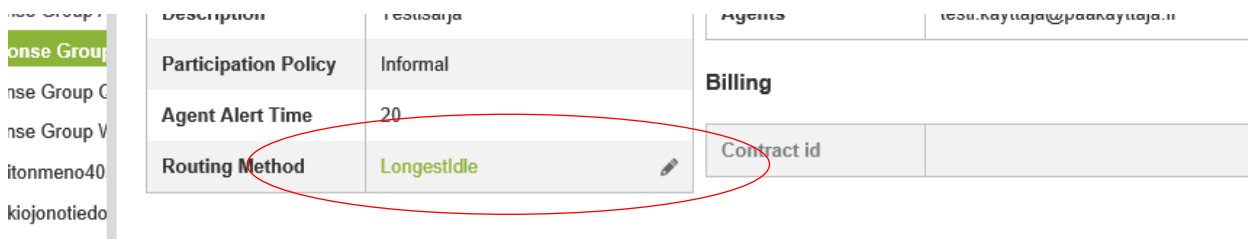
Lync 2013 Response Group Workflow


- tässä valikossa määritellään muut jonoihin liittyvät määrittelyt miten kyseinen Palvelusarja L –jono toimii ja miten puheluita ohjataan. Tähän osioon liittyvät määrittelyt esitellään luvussa 5. Oleelliset määrittelyt ovat:
- tiedotteiden kieli, kun käytetään text-to-speech toiminnallisuutta
- tervetuloviesti
- jonon aukioloaika ja sen ulkopuolinen puhelun käsittely
- loma-aika ja sen ulkopuolinen puhelun käsittely
- jonon soittoaäni varattutilanteessa ja silloin kun ryhmän jäseniä haetaan


3.1 Muutosten tekeminen

Muutosta tehdessä pitää se hyväksyä ja tallentaa erikseen. Useamman muutoksen tekeminen samanaikaisesti pitää jokainen muutos hyväksyä ennen tallentamista.

Muutos tehdään viemällä hiiren kursori halutun muutoksen kohdalle, esim. kuvassa olevan hakutavan päälle. ”Kynä” –ikoni tulee näkyviin, jos muutos on mahdollista tehdä.



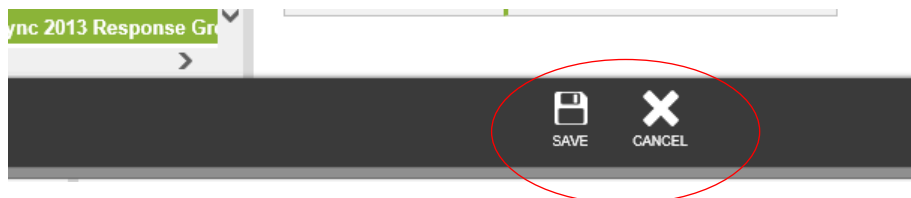
Muutoksen jälkeen pitää se hyväksyä painalla  -kuvaketta.

Muutoksen voi perua painamalla  -kuvaketta.



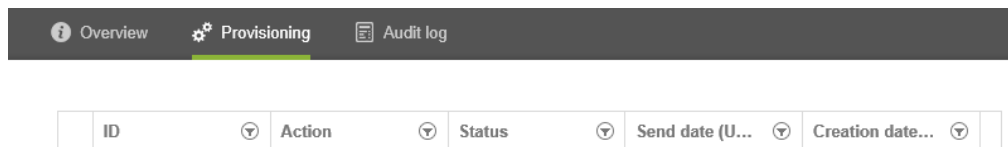
Muutos tallennetaan painamalla ikkunan alalaidassa olevaa ”Save” –kuvaketta tai jos muutos halutaan peruuttaa tässä vaiheessa, paina ”Cancel”.

Useampaa muutosta tehdessä samanaikaisesti, pitää kaikki muutokset olla hyväksytyitä ennen tallentamista.



3.2 Muutoshistoria

Muutoksia voi tarkastella ”Provisioning” –välilehdellä. Muutoksen jälkeen on hyvä käydä tarkastamassa muutoksen tila. Uusin muutos näkyy listan alimpana.



”Status” –sarake kertoo muutokseen liittyvän tilan:

PENDING

Muutos odottaa jonossa muiden järjestelmässä tehtävien muutosten ohella. Muutosta ei ole alettu suorittamaan.

WAITING

Muutosta suoritetaan järjestelmän toimesta.

FAILEDROLLBACKNOTPOSSIBLE

Muutos suoritettu epäonnistuneesti. Ota yhteys Telia Communicationin asiakaspalveluun.

FAILED

Muutos suoritettu epäonnistuneesti. Ota yhteys Telia Communicationin asiakaspalveluun.

SKIPPED

Muutos peruttu vahvistuksen jälkeen.

COMPLETED

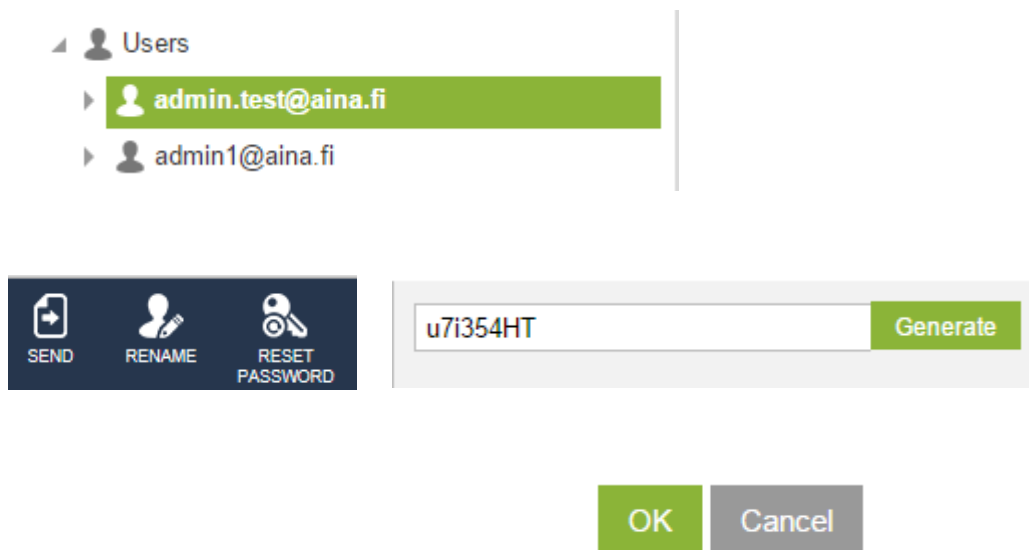
Muutos suoritettu onnistuneesti.

Huom. Vaikka statuskoodi on COMPLETED, niin tietyt muutokset voivat ottaa vielä jopa 10min ennen kuin puhelut alkavat käyttäytyä muutoksen mukaisesti. Pääsääntöisesti COMPLETED tilan jälkeen muutos vaikuttaa puheluihin muutaman kymmenen sekunnin jälkeen.

3.3 Salasanan resetointi

Vasemmalla olevasta valikosta, users kohdasta valitaan käyttäjä, jonka salasana pitää vaihtaa.

Sivun alalaidassa kohdasta reset password aukeaa salasan vaihtokkuna.



The screenshot shows a user management interface. On the left, there is a sidebar with a 'Users' section containing a list of users: 'admin.test@aina.fi' (highlighted in green) and 'admin1@aina.fi'. Below the sidebar is a dark blue bar with three icons: 'SEND', 'RENAME', and 'RESET PASSWORD'. To the right of the sidebar is a light gray area with a text input field containing 'u7i354HT' and a green 'Generate' button. Below this area are two buttons: a green 'OK' button and a gray 'Cancel' button.

Tähän kenttään voidaan joko kirjoittaa haluttu salasana tai hyväksyä järjestelmän ehdottama salasana painamalla OK –painiketta.

Uuden salasanän päivittyminen kestää n. 5-10min.

4 Ryhmän jäsenten hallinta

Portaalin osio: Lync 2013 Response Group Agent Group

Palvelusarja L:ssa tehdään ensin ryhmä, jota käytetään itse jonossa. Ryhmä luodaan ja hallinnoidaan tässä osiossa.

4.1 Ryhmän hakutapa

Tässä osiossa määritellään palvelusarjan hakutapa, haku aika ja sisäänkirjautumisasiäkkä.

Group Information

Name	Palvelusarja
Description	Palvelusarja
Participation Policy	Informal
Agent Alert Time	20 
Routing Method	Attendant

Name

Luonnin yhteydessä määritelty nimi.

Description

Luonnin yhteydessä määritelty kuvaus.

Participation Policy

Sisäänkirjautumisasiäkkä, joka ryhmän jäsenet käyttä.

Informal = pakotettu

Kaikki ryhmän jäsenet ovat aina sisäänkirjautuneena ryhmään, jos Skype for Business tai Lync - client on kirjautuneena. Jos käytetään samanaikaisesti mobiiliin, niin mobiililiittymä on aina sisäänkirjautuneena, jos mobiilipäätelaite on päällä. Informal –tyyppisestä sarjasta ei voi kirjautua ulos.

Formal = valinnainen

Ryhmän jäsen on kirjautuneena sarjaan vasta sen jälkeen, kun sisäänkirjaus tehdään manuaalisesti (web-portaalin kautta tai mobiilipäätelaitteesta toiminnekoodilla). Palvelua käyttöönotettaessa, ryhmän jäsen on oletuksena uloskirjatunut. Formal –tyyppisestä sarjasta voi kirjautua ulos jonokohtaisesti.

Agent Alert Time

Jäsenten haku aika. Tätä aikaa käytetään järjestyshakuisessa soitossa jäsenten välisenä haku ai kana.

Tätä aikaa voidaan käyttää myös ylivuotoajastimena (kts. luku 5.2.).

- **Kun jonossa on yksi tai useampi jäsen kirjautuneena, ylivuotoajastimena käytetään sitä arvoa joka on isompi. *Agent Alert Timessa* tai luvussa 5.2. mainittua *Thresholdissa*.**
- **Kun jonossa ei ole agenteja kirjautuneena, ylivuotoajastimena käytetään aina luvussa 5.2. mainittua *Thresholdissa*.**

Routing Method

Ryhmän jäsenien hakutapa. Hakumenetelmiä on kaksi, samanaikaissoitto ja järjestyshaku. Samanaikaissoitossa kaikkia vapaita jäseniä haetaan samaan aikaan ja järjestyshakuisessa vuorotellen. Kummassakin tavassa on eri hakutapoja, joihin vaikuttaa jäsenen Skype for Business -olotila

Samanaikaissoitto – Attendant

Kaikkia jäseniä haetaan samanaikaisesti. Olotila ”Ei saa häiritä” on ainoa olotila, jolloin sarjan kautta ei haeta ko. jäsentä. Kaikki muut olotilat mm. Varattu, Poissa, jne. ei vaikuta sarjan kautta tulleisiin puheluihin, vaan niitä tarjotaan ko. jäsenelle. Tätä hakutapaa suositellaan vaihteenhoitoon tarkoitettussa Palvelusarja L:ssä, jolloin jäsenelle tarjotaan puheluita vaikka hän on varattu. Näin jäsen näkee omassa Skype for Business tai Lync -clientissä jonossa olevat puhelut.

Samanaikaissoitto – Parallel

Kaikkia jäseniä haetaan samanaikaisesti. Olotila ”Käytettävissä” on ainoa olotila, jolloin sarjan kautta haetaan ko. jäsentä. Kaikki muut olotilat estävät sarjan kautta tulleet puhelut. Tätä hakutapaa suositellaan sellaisille ryhmille, esim. asiakaspalveluryhmät, joita käytetään esimerkiksi mobiilipäätelaitteen kautta tai niin, että jäsenille ei ole lisäarvoa tietää jonossa olevien puheluiden määrää.

Järjestyshaku – Kiinteä (Serial)

Jäseniä haetaan vuorotellen. Olotila ”Käytettävissä” on ainoa olotila, jolloin sarjan kautta haetaan ko. jäsentä. Kaikki muut olotilat estävät sarjan kautta tulleet puhelut. Tätä hakutapaa suositellaan sellaisille ryhmille, esim. asiakaspalveluryhmät, joita käytetään esimerkiksi mobiilipäätelaitteen kautta tai niin, että jäsenille ei ole lisäarvoa tietää jonossa olevien puheluiden määrää.

Ensimmäinen jäsen, jota haetaan, on aina jäsenlistan ensimmäinen ja sen jälkeen jäseniä haetaan vuorotellen listan mukaisessa järjestyksessä.

Järjestyshaku – Pisimpään vapaana ollut (LongestIdle)

Jäseniä haetaan vuorotellen. Ensimmäinen jäsen, jota haetaan, on pisimpään vapaana ollut jäsen. Sen jälkeen jäseniä haetaan vuorotellen listan mukaisessa järjestyksessä. Olotila ”Käytettävissä” on ainoa olotila, jolloin sarjan kautta haetaan ko. jäsentä. Kaikki muut olotilat estävät sarjan kautta tulleet puhelut. Tätä hakutapaa suositellaan sellaisille ryhmille, esim. asiakaspalveluryhmät, joita käytetään esimerkiksi mobiilipäätelaitteen kautta tai niin, että jäsenille ei ole lisäarvoa tietää jonossa olevien puheluiden määrää.

Järjestyshaku – Vastatusta seuraava (RoundRobin)

Jäseniä haetaan vuorotellen. Ensimmäinen jäsen, jota haetaan, on viimeksi vastanneesta jäsenestä seuraava. Sen jälkeen jäseniä haetaan vuorotellen listan mukaisessa järjestyksessä. Olotila ”Käytävissä” on ainoa olotila, jolloin sarjan kautta haetaan ko. jäsentä. Kaikki muut olotilat estävät sarjan kautta tulleet puhelut. Tätä hakutapaa suositellaan sellaisille ryhmille, esim. asiakaspalveluryhmät, joita käytetään esimerkiksi mobiilipäätelaitteen kautta tai niin, että jäsenille ei ole lisäarvoa tietää jonossa olevien puheluiden määrää.

4.2 Ryhmän jäsenet

Group Members

DistributionGroup	
Agents	antti.saira@aina.fi aku.makinen@aina.fi kari.nokkala@aina.fi

Agents

Kyseisen ryhmän jäsenet. Lisää ryhmään vain jäseniä, joilla on Standard Plus tai Enterprise Plus –lisenssit. Huomio, että jäsenillä pitää olla käytössään myös Palvelusarja L agentti –lisenssi.

5 Jonon ylivuotomääritykset

Portaalin osio: Lync 2013 Response Group Queue

Alla esitetään sarjan ylivuotoihin liittyvät oleelliset määritykset. Älä vaihda muita jonon määrityksiä. Muista tallentaa jokainen muutos erikseen, eli portaali ei tallenna useampaa muutosta samanaikaisesti.

5.1 Ylivuoto puhelumäärän mukaan

Palvelusarja L:lle voidaan määrittää ylivuotokohde, kun jonossa olevien puheluiden määrä täyttyy. Tässä osiossa määritellään mitä seuraavalle puhelulle (uusin puhelu) tai jonossa ensimmäiselle (vanhin puhelu) tehdään, kun puhelumäärä täyttyy.

Overflow Configuration

Threshold	
Candidate	Newest call
Action	Disconnect
Queue Name	
URI	

Threshold

Puheluiden määrä jonossa. Tästä kohdasta valitaan numeerinen määrä, jonka jälkeen tehdään seuraavissa kohdissa määritelty toimenpide. Tyhjä kenttä tarkoittaa sitä, jos puhelumäärän mukaan toimenpidettä ei haluta tehdä. Arvo 0 tarkoittaa, että jokainen puhelu noudattaa seuraavissa kohdissa määriteltyä toimenpidettä.

Candidate

Tästä kohdasta valitaan, tehdäänkö seuraavassa kohdassa määritelty toimenpide uusimmalle puhelulle (Newest call) vai jonossa vanhimmalle olevalle puhelulle (Oldest call).

Action

Tästä kohdasta valitaan toimenpide, kun raja-arvo täyttyy.

Disconnet call = katkaise puhelu

Forward to another queue = ohjaa puhelu toiseen Palvelusarja L-jonoon

Forward to SIP URI = ohjaa puhelu toiselle Skype for Business käyttäjälle

Forward to telephone number = ohjaa puhelu ulkoiseen numeroon puhelinnumeroon

Forward to voice mail = älä valitse, ei käytössä

Queue Name

Jos edellisessä kohdassa valittiin 'Forward to another queue', niin valitse tästä kohdasta kohde jonon ylivuodolle.

URI

Tähän kohtaan määritellään puhelun siirtokohde, jos kohdassa 'Action' on valittu " Forward to SIP URI" tai " Forward to telephone number"

Kun valittuna on " Forward call to SIP URI", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

erkki.esimerkki@domain, jossa kohde on tässä esimerkissä Skype for Business -tunnus erkki.esimerkki@aina.fi

Kun valittuna on "Forward to telephone number", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

SIP:+358401234567@<domain>, jossa kohde numero on tässä esimerkissä 0401234567 ja <domain> on oman yrityksesi domain, esim. SIP:+358401234567@testi.fi

5.2 Ylivuoto jonossa olo ajan mukaan

Palvelusarja L:lle voidaan määrittää ylivuotokohde, kun puhelu on ollut jonossa tietyn ajan. Jonossa oloksi määritellään se aika, kun jäsenet on varattu tai vapaana, ja soittajalle soitetaan jonon varattutiedotetta. Tervetuloviestin soittamista ei lasketa tähän aikaan.

Timeout Configuration

Threshold	
Action	Disconnect
Queue Name	
URI	

Threshold

Varattutiedotteen soittamisaika sekunteina. Tästä kohdasta valitaan numeerinen määrä, jonka jälkeen tehdään seuraavissa kohdissa määritelty toimenpide. Arvo 0 tai tyhjä kenttä tarkoittaa sitä, jos puhelumäärän mukaista toimenpidettä ei haluta tehdä.

Thresholdin sijasta ylivuotoajastimena voidaan käyttää jäsenten hakuaikaa (kts. luku 4.1.).

- **Kun jonossa on yksi tai useampi jäsen kirjautuneena, ylivuotoajastimena käytetään sitä arvoa joka on isompi. Luvussa 4.1. mainittu *Agent Alert Time* tai *Threshold*.**
- **Kun jonossa ei ole agentteja kirjautuneena, ylivuotoajastimena käytetään aina *Thresholdia*.**

Action

Tästä kohdasta valitaan toimenpide, kun raja-arvo täyttyy.

Disconnet call = katkaise puhelu

Forward to another queue = ohjaa puhelu toiseen Palvelusarja L-jonoon

Forward to SIP URI = ohjaa puhelu toiselle Skype for Business käyttäjälle

Forward to telephone number = ohjaa puhelu ulkoiseen numeroon puhelinnumeroon

Forward to voice mail = älä valitse, ei käytössä

Queue Name

Jos edellisessä kohdassa valittiin 'Forward to another queue', niin tästä kohdasta valitaan kohde jonon ylivuodolle.

URI

Tähän kohtaan määritellään puhelun siirtokohde, jos kohdassa 'Action' on valittu " Forward to SIP URI" tai " Forward to telephone number"

Kun valittuna on " Forward call to SIP URI", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

erkki.esimerkki@domain, jossa kohde on tässä esimerkissä Skype for Business -tunnus erkki.esimerkki@aina.fi

Kun valittuna on "Forward to telephone number", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

SIP:+358401234567@<domain>, jossa kohde numero on tässä esimerkissä 0401234567 ja <domain> on oman yrityksesi domain, esim. SIP:+358401234567@testi.fi

6 Jonon puheluohjaukset

Portaalin osio: **Lync 2013 Response Group Workflow**

Alla esitetään sarjan puheluohjauksiin liittyvät oleelliset määrittäykset. Älä vaihda muita jonon määrittäyksiä. Muista tallentaa jokainen muutos erikseen, eli portaali ei tallenna useampaa muutosta samaaikaaisesti.

6.1 Sarjan tervetulo viesti

Palvelusarja L:lle voidaan määrittää tervetulo viesti. Tervetulo viesti soitetään ennen kuin ryhmän jäseniä aletaan hakea.

Welcome Message Configuration

Default Audio File prompt	None
Default Text to Speech prompt	

Default Audio File prompt

Tästä kohdasta valitaan esitallennettu äänitiedosto, joka soitetään soittajalle. Jos tämä on tyhjä (eli valittuna ”-“), niin tiedotetta ei soiteta ollenkaan.

Default Text To Speech prompt

Tähän kohtaan voidaan kirjoittaa tiedote, jonka järjestelmä lukee soittajalle. Tämä jätetään tyhjäksi, jos käytetään jo tallennettua tiedotetta. Jos tämä on tyhjä, niin tiedotetta ei soiteta ollenkaan.

6.2 Sarjan aukioloaika

Palvelusarja L:lle voidaan määrittää aukioloaika, jolloin puhelut halutaan ohjautuvan vapaille jäsenille. Aukioloajan ulkopuolella voidaan soittaa joko text-to-speech -tiedote tai järjestelmään tallennettu äänitiedote. Puhelut voidaan tämän lisäksi myös ohjata haluttuun siirtokohteeseen aukioloajan ulkopuolella.

Business Hour Configuration

Timezone	(UTC+02:00) Helsinki, Kyiv, Riga, Sofia, Tallinn, Vilnius
Non-BusinessHours Action URI	
Non-BusinessHours Action	Disconnect call
Non-BusinessHours Audio File prompt	
Non-BusinessHours Text To Speech prompt	
BusinessHours Name	24x7

Timezone

Tästä kohdasta määritellään sarjalle aikavyöhyke, oletus Helsinki.

Non-BusinessHours Action URI

Tähän kohtaan määritellään puhelun siirtokohde, jos kohdassa 'Non-BusinessHours Action' on valittu "Forward call to SIP URI" tai "Forward to telephone number"

Kun valittuna on "Forward call to SIP URI", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

erkki.esimerkki@domain, jossa kohde on tässä esimerkissä Skype for Business -tunnus erkki.esimerkki@aina.fi

Kun valittuna on "Forward to telephone number", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

SIP:+358401234567@<domain>, jossa kohde numero on tässä esimerkissä 0401234567 ja <domain> on oman yrityksesi domain, esim. SIP:+358401234567@testi.fi

Non-BusinessHours Action

Tästä kohdasta määritellään puhelun ohjaus äänitiedotteen jälkeen.

Disconnet call = Katkaise puhelu

Forward call to SIP URI = ohjaa puhelu toiselle Skype for Business käyttäjälle tai Palvelusarja L-jonoon

Forward to telephone number = ohjaa puhelu ulkoiseen numeroon puhelinnumeroon

Forward to voice mail = älä valitse, ei käytössä

Non-BusinessHours Audio File prompt

Tästä kohdasta valitaan esitallennettu äänitiedosto, joka soitetaan soittajalle. Jos tämä on tyhjä (eli valittuna "-"), niin tiedotetta ei soiteta ollenkaan.

Non-BusinessHours Text To Speech prompt

Tähän kohtaan voidaan kirjoittaa tiedote, jonka järjestelmä lukee soittajalle. Tämä jätetään tyhjäksi, jos käytetään jo tallennettua tiedotetta. Jos tämä on tyhjä, niin tiedotetta ei soiteta ollenkaan.

BusinessHours Name

Tästä kohdasta valitaan kyseisen jonon aukioloaika. Valittavana on tietyt esimääritellyt kalenterit, joita voi käyttää. Valittuna aikana jono on auki ja valitun ajan ulkopuolelle tehdään "Non-BusinessHours Action" kohdassa valittu toimenpide mahdollisen tiedotteen jälkeen.

6.3 Loma- ja poikkeustiedote

Palvelusarja L:lle voidaan määritellä loma- tai poikkeustiedote. Käytettävissä on joko text-to-speech-tiedote tai järjestelmään tallennettu äänitiedote. Puhelut voidaan tämän lisäksi ohjata asetettuun siirtokohteeseen tiedotteen jälkeen. Loma- ja poikkeustiedotetta voidaan käyttää silloin kuin palvelusarjan normaali aukioloaika on voimassa (määritetty kohdassa Business Hour Configuration).

Eli normaalin aukioloajan (Business Hour Configuration) mukaiset puheluohjaukset pätevät ensisijaisesti, sen jälkeen loma- ja poikkeustiedote.

Holiday Configuration

Holiday Name list Standard holiday lists	<input type="text" value=""/> ✓ ✕
Holiday Text To Speech prompt	Arkipyhät 2013 Aina kiinni
Holiday Audio File prompt	None Arkipyhat 2014 Arkipyhat2015
Holiday Action	
Holiday Action URI	

Holiday Name list

Tästä kohdasta valitaan haluttu aika, jolloin puhelut ohjautuvat tiedotteeseen. 'Aina kiinni' -valinta ohjaa kaikki puhelut tiedotteeseen.

Holiday Text To Speech prompt

Tähän kohtaan voidaan kirjoittaa tiedote, jonka järjestelmä lukee soittajalle. Tämä jätetään tyhjäksi, jos käytetään jo tallennettua tiedotetta. Jos tämä on tyhjä, niin tiedotetta ei soiteta ollenkaan.

Holiday audio File prompt

Tästä kohdasta valitaan esitallennettu äänitiedosto, joka soitetaan soittajalle. Jos tämä on tyhjä (eli valittuna "-"), niin tiedotetta ei soiteta ollenkaan.

Holiday Action

Tästä kohdasta määritellään puhelun ohjaus äänitiedotteen jälkeen.

Disconnnet call = Katkaise puhelu

Forward call to SIP URI = ohjaa puhelu toiselle Skype for Business -käyttäjälle tai Palvelusarja L-jonoon

Forward to telephone number = ohjaa puhelu ulkoiseen numeroon puhelinnumeroon

Forward to voice mail = älä valitse, ei käytössä

Holiday Action URI

Tähän kohtaan määritellään puhelun siirtokohde, jos kohdassa 'Holiday Action' on valittu " Forward call to SIP URI" tai " Forward to telephone number.

Kun valittuna on " Forward call to SIP URI", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

erkki.esimerkki@domain, jossa kohde on tässä esimerkissä Skype for Business -tunnus erkki.esimerkki@aina.fi

Kun valittuna on "Forward to telephone number", pitää tässä kentässä käyttää muotoa:

SIP:+358401234567@<domain>, jossa kohde numero on tässä esimerkissä 0401234567 ja <domain> on oman yrityksesi domain, esim. SIP:+358401234567@testi.fi

6.4 Jonon varattutiedote

Palvelusarja L:lle voidaan määritellä jonon varattutiedote. Käytävissä on ainoastaan järjestelmään tallennettu äänitiedote. Tämä tiedote soitetaan silloin kun kaikki jäsenet ovat varattuna ja odotetaan heidän vapautumista jonossa odottavalle puhelulle. Tätä tiedotetta soitetaan myös silloin, kun agentteja haetaan ryhmän hakutavan mukaisesti.

Music on hold

Custom Music on hold file	soitonmeno40s.wav
---------------------------	-------------------

Custom Music on hold file

Tästä kohdasta valitaan mukautettu äänitiedosto, joka soitetaan soittajalle jonossa olon aikana. Jos tätä ei ole valittu (eli valintana on "None"), niin soittajalle soitetaan palvelun oletustiedote.