



GBC Networks - Portal



Moderni tekniikka oikeissa käsissä mahdollistaa liike-elämän kannalta oikeat kommunikaatoratkaisut pitkälle tulevaisuuteen.

GBC Networks Oy



Soittoryhmätyökalu - kutsunumerot

Mikäli yrityksen puhelinvaihteeseen halutaan soittoryhmät ja niiden hallinta, on soittoryhmätyökalu tarpeellinen.

Soittoryhmätyökalussa voidaan ketjuttaa halutut käyttäjät ja määrittää aikaviiveet milloin puhelu siirtyy seuraavaan ketjuun.

Sivulla määritellään missä puhelimissa kutsunumero soi. Alaliittymien perässä näkyvät I, II -sarakeet viittaavat perättäisiin soittoryhmiin.

Delay-taulussa voidaan määritellä I ja II -sarakeen viiveen eli kuinka pitkään sarakeessa ruksatut alaliittymät soivat ennen seuraavaan siirtymistä.

Mikäli

valittuna on vain IP-puhelimia siirrytään seuraavaan sarakeeseen näitten ollessa varattuja. III-sarakeesta ei siirrytä enää pidemmälle vaan tässä valitut liittymät jäävät soimaan.

Delay	
Column I	25 v
Column II	20 v

Extension Name	I	II	III
2434	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2435	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2436	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2437	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2450	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2451	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2452	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2453	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2465	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2466	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2457	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2364	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2354	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2351	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2353	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2383	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Submit

GBC Networks Oy

Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki Puh 09 3478 3660 Fax 09 3478 3669

www.gbc.fi

Y-tunnus 1733371-7



Aukioloajat - kutsunumerot

Sivulla määriteltyjen aikojen ulkopuolella soittajalle toistetaan tiedote joka voidaan äänittää järjestelmään kytketyllä VoIP-puhelimella (Snom) tai softphonella.

* Mode

- 1) Play the selected announcement out of open hours
 - Toistetaan valittu tiedote aukioloaikojen ulkopuolella. Tiedotteen jälkeen puhelu katkaistaan.
 - Tämä käytössä normaalissa päivärytmissä – tiedotteessa kerrotaan aukioloajat.
- 2) Always play the announcement
 - Toistetaan tiedote ja katkaistaan puhelu.
 - Käytetään esim. jos halutaan poissaolotiedote toistaiseksi käyttöön.
- 3) No announcement – just ring the phones.
 - Päivystykseen vuorokauden ympäri

* Announcement

Käytössä on viisi erillistä tiedotetta.

Pudotusvalikosta valitaan käytössä oleva tiedote. Viereisessä kentässä tiedotteen voi nimetä. Tiedote äänitetään soittamalla VoIP-tilillä numeroon *77x, jossa x tiedotteen numero – esim. *773. Puhelun yhdistyttyä toistetaan ensin vanha tallenne. Tämän jälkeen sen päälle voidaan nauhoittaa painamalla puhelimen numeronäppäimistöä * tai kuunnella tallenne uudestaan painamalla #. Äänitys lopetetaan painamalla #.

Pudotusvalikosta valitaan käytössä oleva tiedote. Viereisessä kentässä tiedotteen voi nimetä.

* Aikamääritelmät

Open hours – aukioloajat

Päivän ajat koostuvat neljästä pudotusvalikosta: aloitustunnit ja minuutit sekä sama lopetukselle.



Mikäli halutaan tiedote koko päiväksi valitaan open-hours-tilasta aukioloajaksi '-'-merkki.

Mode

Play the selected announcement when outside of open hours ▾

Announcement

2 ▾ yötiedoite

Weekday Open Hours

Mon	08 ▾	00 ▾	-	17 ▾	30 ▾
Tue	08 ▾	00 ▾	-	17 ▾	30 ▾
Wed	08 ▾	00 ▾	-	17 ▾	30 ▾
Thu	08 ▾	00 ▾	-	17 ▾	30 ▾
Fri	08 ▾	00 ▾	-	17 ▾	30 ▾
Sat	- ▾	- ▾	-	- ▾	- ▾
Sun	- ▾	- ▾	-	- ▾	- ▾

Submit

Soittoryhmäraportti - kutsunumerot

Kutsunumeroissa on useasti monia eri päätelaitteita vastausringeissä. Portaaliin voidaan lisätä moduuli, joka kertoo todellisuudessa ohi menneet puhelut. Puheluraportti kertoo myös kuka on vastannut ryhmästä puheluun. Raportissa on myös kommenttikenttä, jossa voidaan kuitata puhelu hoidetuksi.

Seurannan helpottamiseksi jokaisesta ryhmään todellisuudessa vastaamattomasta puhelusta voidaan lähettää soittajan tiedot ja soittoaajan haluttuun sähköpostiin.

From 2015-09-06 To 2015-11-10 Submit

calldate	clid	dst	duration	disposition	cb	notes
2015-09-07 13:17:00	"M M 09424		0:07:05	ANSWERED		
2015-09-07 16:12:42	"M M +3584		0:05:34	ANSWERED		
2015-09-09 09:45:39	"M +358407		0:05:35	ANSWERED		
2015-09-09 10:37:14	"M 0934783		0:00:04	NO ANSWER	<input checked="" type="checkbox"/>	Myynti soitti takaisin
2015-09-09 10:39:56	"M 0934783		0:00:02	NO ANSWER	<input checked="" type="checkbox"/>	Myynti soitti takaisin
2015-09-09 11:19:03	"M +358400		0:12:10	ANSWERED		
2015-09-10 13:44:48	"M M 07500		0:00:44	ANSWERED		
2015-09-10 13:45:35	"M 0750031		0:00:19	ANSWERED		
2015-09-16 10:17:29	"M M +3585		0:01:25	ANSWERED		
2015-09-16 15:31:17	"M M +3584		0:00:50	ANSWERED		
2015-09-16 16:32:07	"M +358401		0:11:40	ANSWERED		
2015-09-16 17:08:50	"M M +4413		0:00:52	ANSWERED		
2015-09-17 11:30:23	"M M +3584		0:00:55	ANSWERED		
2015-09-17 13:07:56	"M +358447		0:09:49	ANSWERED		
2015-09-17 16:51:15	"M M +35844		0:00:33	NO ANSWER	<input type="checkbox"/>	

Käyttäjakohtainen raportti - alaliittymät

Raportissa voidaan seurata käyttäjäkohtaista liikennettä. Raportti kuvaa halutulta ajanjaksolta sekä soitetut että vastatut puhelut ja niiden keskiarvot. Raportissa mukana myös kpl määrät, minuutit.

From		2014-05-04		To		2015-03-24		Search		Submit						
Name	Extension	Calls in					Calls out					Calls total				
		Tot	Ans	Not	Dur	Avg	Tot	Ans	Not	Dur	Avg	Tot	Ans	Not	Dur	Avg
2434		4	1	3	0:00:40	0:00:40	2	0	2	0:00:00	0:00:00	6	1	5	0:00:40	0:00:40
2435		7	6	1	0:14:55	0:02:29	0	0	0	0:00:00	0:00:00	7	6	1	0:14:55	0:02:29
2436		0	0	0	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00
2437		11	3	8	0:02:59	0:00:59	0	0	0	0:00:00	0:00:00	11	3	8	0:02:59	0:00:59
2450		100	95	5	5:47:02	0:03:39	1158	973	185	29:23:17	0:01:48	1258	1068	190	35:10:19	0:01:58
2451		86	86	0	4:51:43	0:03:23	2643	2162	481	55:27:51	0:01:32	2728	2247	481	60:19:07	0:01:36
2453		59	48	11	1:38:10	0:02:02	0	0	0	0:00:00	0:00:00	59	48	11	1:38:10	0:02:02
2465		14	3	11	0:00:16	0:00:05	6	0	6	0:00:00	0:00:00	20	3	17	0:00:16	0:00:05
2466		9	4	5	0:01:12	0:00:18	14	2	12	0:00:11	0:00:05	23	6	17	0:01:23	0:00:13
2457		211	31	180	0:37:20	0:01:12	0	0	0	0:00:00	0:00:00	211	31	180	0:37:20	0:01:12
2364		0	0	0	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00
2354		1	0	1	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00	1	0	1	0:00:00	0:00:00
2351		344	70	274	2:19:14	0:01:59	0	0	0	0:00:00	0:00:00	348	74	274	2:31:59	0:02:03
2353		126	24	102	1:01:51	0:02:34	0	0	0	0:00:00	0:00:00	126	24	102	1:01:51	0:02:34
2383		0	0	0	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0:00:00	0:00:00



Jonoraportti - kutsunumerot

Jonoista kirjataan tilanne 10 minuutin välein

Sivulla näytetään oikealla puolella päivän tiedot 10 minuutin välein tehtyihin otoksiin jaoteltuna.

Vasemmalla puolella näkyy valitun päivän kokonaistiedot.

Log time – Otoksen aikaleima

Calls waiting – jonottajia jonossa otoksen hetkellä

Avg Queue time – keskimääräinen jonotusaika

Queue complete – kuinka monelle vastattu edellisen otoksen jälkeen

Queue abandon – moniko keskeyttänyt jonottamisen edellisen otoksen jälkeen

Päiväkohtainen tilasto:

Calls Total – puhelut yhteensä

Calls Answered – vastatut puhelut

Calls Abandoned – vastaamattomat

Average Call Time After Answering – keskimääräinen puheaika jonottamisen jälkeen

Average Queue Time – keskimääräinen jonotusaika

Calls Answered within 60 seconds – moneenko puheluun vastattu 60 sekunnissa

Date

December, 2013							
Today							
wk	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
48							1
49	2	3	4	5	6	7	8
50	9	10	11	12	13	14	15
51	16	17	18	19	20	21	22
52	23	24	25	26	27	28	29
1	30	31					

Select date

Daily Queue Total					
Calls Total	Calls Answered	Calls Abandoned	Mean Call Time After Answering	Mean Queue Time	Calls Answered within 60 seconds
94	80	14	32.4sec	208.4sec	80.0%

Log Time	Calls waiting	Hold time	Queue complete	Queue abandon
2013-12-19 09:05	0	0	0	0
2013-12-19 09:15	1	15	4	0
2013-12-19 09:25	0	15	0	0
2013-12-19 09:35	2	21	5	0
2013-12-19 09:45	0	36	3	1
2013-12-19 09:55	0	29	3	1
2013-12-19 10:05	1	56	1	1
2013-12-19 10:15	0	78	4	4
2013-12-19 10:25	0	44	4	0
2013-12-19 10:35	0	92	1	3
2013-12-19 10:45	0	63	6	1
2013-12-19 10:55	1	77	4	2
2013-12-19 11:05	1	49	4	0
2013-12-19 11:15	0	80	4	0
2013-12-19 11:25	0	55	4	0
2013-12-19 11:35	0	44	1	0
2013-12-19 11:45	0	36	4	0
2013-12-19 11:55	0	18	5	1
2013-12-19 13:05	0	11	2	0
2013-12-19 13:15	1	11	3	0
2013-12-19 13:25	0	13	5	0
2013-12-19 13:35	0	13	2	0
2013-12-19 13:45	0	12	2	0
2013-12-19 13:55	0	15	3	0
2013-12-19 14:05	0	18	1	0
2013-12-19 14:15	0	13	1	0
2013-12-19 14:25	0	13	1	0
2013-12-19 14:35	0	12	1	0
2013-12-19 14:45	0	12	1	0
2013-12-19 14:55	0	14	1	0

GBC Networks Oy

Itälahdenkatu 18 C, 00210 Helsinki Puh 09 3478 3660 Fax 09 3478 3669

www.gbc.fi

Y-tunnus 1733371-7