

Touchpoint Plus

Scheman för funktionsnummer



Scheman

Lägga in scheman för öppet och stängt

Administratörsvy | Användarvy

Hem | Tjänster | Support | Organisation | Användaradministration | **Funktionsnummer** | Enheter | Inloggad som 0101221526 | Logga ut

Funktionsnummer | **Scheman** | [Hjälp](#)

ACD Light-grupper
ACD-grupper
Externa system
Faxnummer
Gruppinkorgar
IVR-nummer
Nummer till konferenssamtal
Nummer till röstbrevlåda
Nummervisualisering
Regelbaserade nummer
Scheman
Sökgruppsnummer
Telefonistgrupper

Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppettider, stängningstider och undantag. Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser. Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas.

Scheman kan skapas för telefonistgruppnummer, ACD-gruppnummer, IVR-nummer, sökgruppsnummer och nummer för delade linjer.

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
ACD-Order	+46101221510	ACD	⊖
ACDL-Kundtjänst	+46101221520	ACD Light	⊖
Kundtjänst Syd	+46101221555	ACD Light	⊕
Telefonist	+46101221500	Telefonist	⊖
Telefonist Haninge	+46101221540	Telefonist	⊖
Växel Eskilstuna	+46101221531	Telefonist	⊕
Växel Syd	+46101221545	Telefonist	⊕

Klicka på gruppen du vill schemalägga



Schema - Standardhändelse

Standardschemahändelse är den händelse som träder in när ingen annan händelse är aktuell
Välj det meddelande som ska spelas upp vid stängt eller Vidarekoppla samtalen till valfritt nummer



Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
 Lägg till en ny schemahändelse		
 Påsk	2022-04-14 12:00 - 2022-04-19 08:00	 Stängt
 Jul	2022-12-23 12:00 - 2022-12-27 08:00	 Stängt
 Lunch	Per vecka, 12:00 - 13:00	 Stängt
 Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	 Öppna
 Redigera standardschemahändelse	Alltid	 Stängt

Klicka för att redigera

Redigera standardschemahändelse

Meddelande  

[Lägg till nytt meddelande](#)

Inaktivera röstmeddelande för samtalsinspelning

Åtgärd Avsluta befintliga samtal i kö

Öppna
Stängt
Vidarekoppla

Spara [Stäng](#)

I rullisten väljer du meddelandet som ska spelas upp

Lyssna på det valda meddelandet genom att klicka på pilen



Schemahändelser

Öppet

Ange era ordinarie öppettider
Välj Silence half second som meddelande
och åtgärd Öppna

The screenshot shows the 'Lägg till en ny schemahändelse' form. The 'Namn på händelse' field is set to 'Lunch'. The 'Upprepa' section is set to 'Per vecka' with checkboxes for M, Tu, O, T, F, L, and S. The 'Mellan' section shows a time range from 08:00 to 17:00. The 'Meddelande' dropdown is set to 'Silence halfsecond'. The 'Åtgärd' dropdown is set to 'Öppna'. A red circle highlights the 'Meddelande' dropdown.

Tips! Ett meddelande här blir ett hälsningsmeddelande som spelas upp innan samtal styrs fram till gruppen (Om inget meddelande väljs ska Silence half second vara valt)

Stängt

Ange undantag från de ordinarie öppettiderna,
t.ex. lunchstängt varje dag och vilket meddelande som
ska spelas upp och åtgärd Stängt

The screenshot shows the 'Lägg till en ny schemahändelse' form. The 'Namn på händelse' field is set to 'Lunch'. The 'Upprepa' section is set to 'Per vecka' with checkboxes for M, Tu, O, T, F, L, and S. The 'Mellan' section shows a time range from 12:00 to 13:00. The 'Meddelande' dropdown is set to '#Öppettider'. The 'Åtgärd' dropdown is set to 'Stängt'. There is an unchecked checkbox for 'Avsluta befintliga samtal i kö'.

Vidarekoppling

För att vidarekoppla samtal till ett annat nummer
istället för stänga med ett uppläst meddelande,
välj åtgärd Vidarekoppla och
ange numret i formatet +46xxxxxxxx

The screenshot shows the 'Lägg till en ny schemahändelse' form. The 'Namn på händelse' field is set to 'Jour'. The 'Upprepa' section is set to 'Per vecka' with checkboxes for M, Tu, O, T, F, L, and S. The 'Mellan' section shows a time range from 17:00 to 22:00. The 'Meddelande' dropdown is set to 'Ingen'. The 'Åtgärd' dropdown is set to 'Vidarekoppla' and the 'Nummer' field is set to '+46xxxxxxxx'.

Ordningen ska vara:

(flytta händelserna genom att dra i markeringarna)

Stängt specifika datum/perioder

Lunchstängt

Öppettider

Standardschemahändelse (ligger alltid längst ner och går inte att flytta)

Scheman (Telefonist, +46101221500)

[Hjälp](#)

Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
Lägg till en ny schemahändelse		
Tillfälligt stängt	2022-05-17 08:00 - 2022-05-17 17:00	Stängt
Påsk	2022-04-14 12:00 - 2022-04-19 08:00	Stängt
Jul	2022-12-23 12:00 - 2022-12-27 08:00	Stängt
Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	Öppna



Schema – Tillfälligt stängt

Ställ in datum och klockslag när stängningen ska börja och sluta och det meddelande som ska spelas upp och åtgärd Stängt eller välj att Vidarekoppla samtalen till valfritt nummer

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Tillfälligt stängt

Upprepa: Aldrig

Från: 2022-05-17 08:00

Till: 2022-05-17 17:00

För alltid

Meddelande: #Öppettider

Lägg till nytt meddelande

Åtgärd: Stängt

Avsluta befintliga samtal i kö

Spara [Stäng](#)

I rullisten väljer du meddelandet som ska spelas upp

Lyssna på det valda meddelandet genom att klicka på pilen

Tillfälliga händelser ska ligga högre upp i ordningen (flytta händelserna genom att dra i markeringarna)

Scheman (Telefonist, +46101221500)

[Hjälp](#)

Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Varakugnet	Åtgärd
 Lägg till en ny schemahändelse		
 Tillfälligt stängt	2022-05-17 08:00 - 2022-05-17 17:00	 Stängt
 Påsk	2022-04-14 12:00 - 2022-04-19 08:00	 Stängt
 Jul	2022-12-23 12:00 - 2022-12-27 08:00	 Stängt
 Öppet	Per vecka, 08:00 - 17:00	 Öppna
 Redigera standardschemahändelse	Alltid	 Öppna

