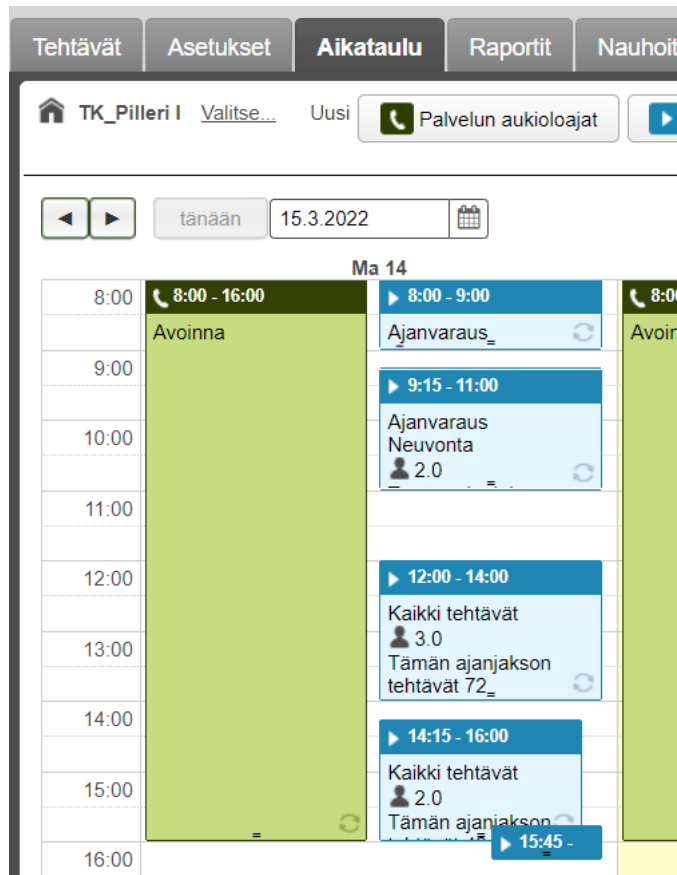


Aikataulujen muokkaaminen

Opas käyttäjille ja pääkäyttäjille

Aikataulujen muokkaus



Pääset muokkaamaan **palvelun aukioloaikoja** (vihreä palkki) ja **tehtäväaikatauluja** (sininen palkki) *Aikataulu*-välilehdeltä.

Klikkaamalla haluamasi päivän aukiolo- tai tehtäväaikataulu, pääset muokkaamaan mm.

- Aikataulun pituutta (esim. Klo 8-15.30)
- Toistuvuutta (ma-pe)
- Mitä tehtäviä kyseisenä aikana hoidetaan
- Montako päivää etukäteen takaisinsoittoaika on varattavissa

Soittoaikatauluja voi muokata pääkäyttäjät, sekä käyttäjät joilla on oikeus aikataulu-välilehdelle.

Tämä ohje keskittyy tehtäväaikataulujen eli soittoaikataulujen (sininen palkki) muokkaamiseen.

Näin muutat *soittoaikataulua* yhden yksittäisen esiintymän osalta (yhden päivän yksi soittoaikataulupalkki)

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika
08:00

Alkamispäivä
2019/04/12

Tehtävävalinta

- ☐ Kaikki tehtävät
- ☐ Ei valintaa
- ☒ Ajanvaraus
- ☐ Laskutus
- ☐ Ajanperuutus

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä ☐ Tehtäviä tunnissa

3 10

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 36 tehtävää

Push-käyttäjän automaattinen sisäänkirjaus

Poista Tallenna Keskeytä

Valitsemasi ajanjakso on toistuva. Haluatko avata ainoastaan tämän jaksos vai koko sarjan?

☒ Haluatko muuttaa vain tätä jaksoa?

☐ Avaa sarja

☐ Avaa sarja valitsemasta päivästä ja eteenpäin

Keskeytä OK

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika
08:00

Päättymisaika
09:00

Alkamispäivä
2022/03/14

Päättymispäivä

Toistuvuus
Vain tiettyinä päivinä

☒ Ma ☒ Ti ☒ Ke ☒ To ☒ Pe ☐ La ☐ Su

Tehtävävalinta

- ☐ Kaikki tehtävät
- ☐ Ei valintaa
- ☒ Ajanvaraus
- ☐ Laskutus
- ☐ Ajanperuutus
- ☐ Muut asiat
- ☐ Aamupäivä
- ☐ Iltaapäivä
- ☐ Täynnä
- ☐ Kesä
- ☐ Merkitsemättömät tehtävät

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä ☐ Tehtäviä tunnissa

3 10

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 36 tehtävää

Push-käyttäjän automaattinen sisäänkirjaus

Poista Tallenna Keskeytä

Muuta soittoaikataulun kellonaikoja, jos tarpeen

Jos haluat muokata vain yhden yksittäisen päivän soittoaikataulua, valitse "Haluatko muuttaa vain tätä jaksoa?"

Valitse haluamasi kategoriat, jos tarpeen. Voit myös valita kaikki tehtävät

Muuta kyseisen soittoaikataulun ajankohdan käsittelijöiden määrää, jos tarpeen (tämä lisää tai vähentää hoidettavien tehtävien määrää ko. soittoaikataulussa).

Jos haluat poistaa kyseisen yhden soittoaikataulun, paina "Poista".

Näin muutat *soittoaikataulua* päivittäin toistuvaa soittoaikataulua (=sarja, toistuu samaan aikaan esim. ma-pe)

Muuta soittoaikataulun kellonaikoja, jos tarpeen

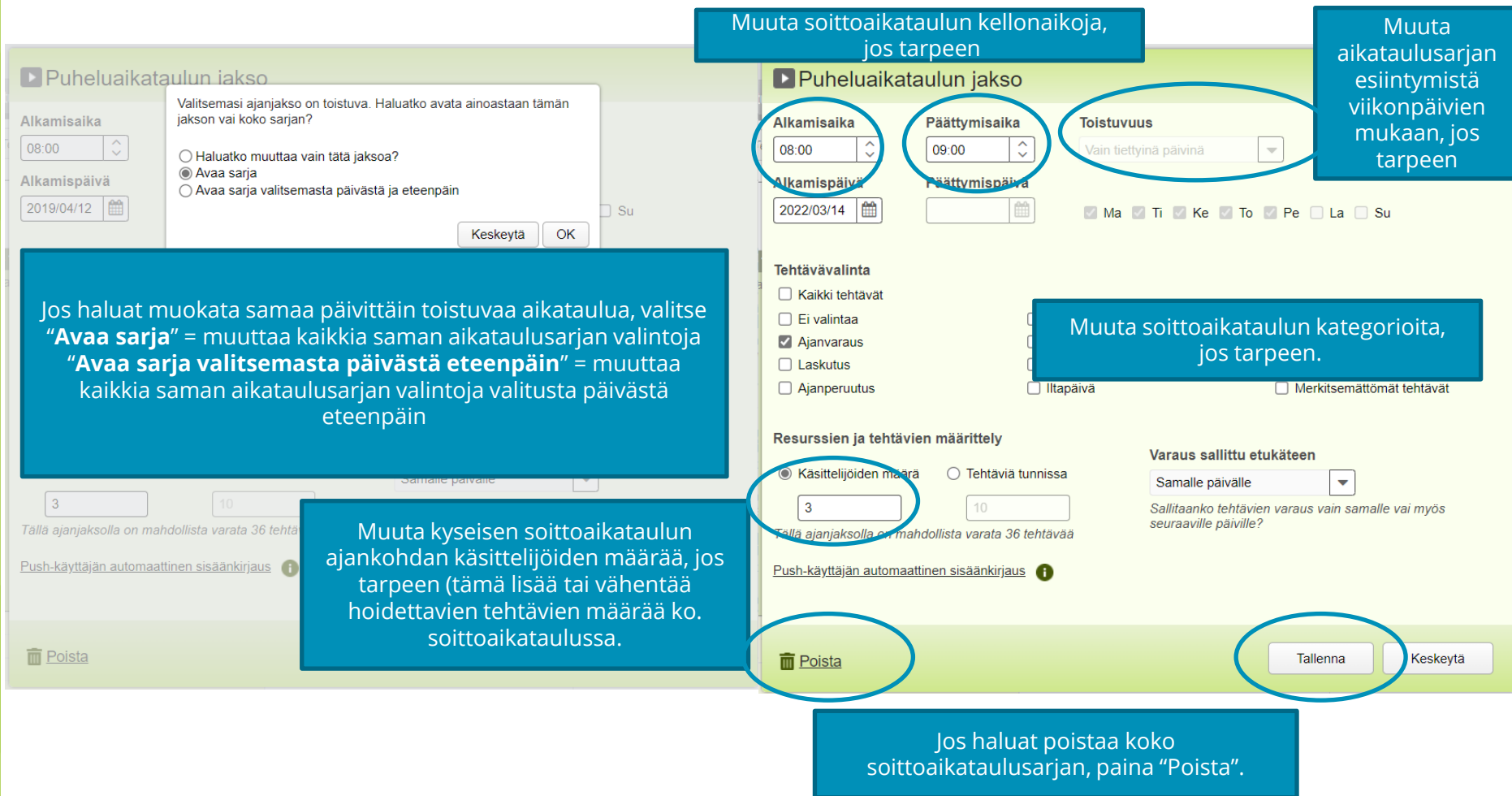
Muuta aikataulusarjan esiintymistä viikonpäivien mukaan, jos tarpeen

Jos haluat muokata samaa päivittäin toistuvaa aikataulua, valitse **"Avaa sarja"** = muuttaa kaikkia saman aikataulusarjan valintoja
"Avaa sarja valitsemasta päivästä eteenpäin" = muuttaa kaikkia saman aikataulusarjan valintoja valitusta päivästä eteenpäin

Muuta kyseisen soittoaikataulun ajankohdan käsittelijöiden määrää, jos tarpeen (tämä lisää tai vähentää hoidettavien tehtävien määrää ko. soittoaikataulussa).

Muuta soittoaikataulun kategorioita, jos tarpeen.

Jos haluat poistaa koko soittoaikataulusarjan, paina "Poista".



Näin teet uuden *soittoaikataulun*

Klikkaa kalenterista haluamasi päivän kohdalta tai paina "Tehtäväaikataulu"-painiketta.



Täytä soittoaikataulun kellonajat

Valitse miten haluat soittoaikataulun toistuvan.

Alkamisaika: 08:00
Päättymisaika: 09:00
Alkamispäivä: 2022/03/14
Päättymispäivä:
Toistuvuus: Vain tietyinä päivinä
☒ Ma ☒ Ti ☒ Ke ☒ To ☒ Pe ☐ La ☐ Su

Tehtävävalinta

- ☐ Kaikki tehtävät
- ☐ Ei valintaa
- ☒ Ajanvaraus
- ☐ Laskutus
- ☐ Ajanperuutus

Valitse kategoria (t)

- ☐ Neuvonta
- ☐ Muut asiat
- ☐ Itäpäivä
- ☐ Tutkimustulokset
- ☐ Täynnä
- ☐ Kesä
- ☐ Merkitsemättömät tehtävät

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä

☐ Tehtäviä tunnissa

3

10

Tällä ajanjaksoilla on mahdollista varata 36 tehtävää

Varaus sallittu etukäteen

Samalle päivälle

Sallitaanko tehtävien varaus vain samalle vai myös seuraaville päiville?

Käsittelijöiden määrä 1 on yleensä hyvä perusvalinta. Käyttäjämäärä vaikuttaa aikatauluun mahtuvien tehtävien määrään, kun käsittelijöitä on useampi, mahtuu aikatauluun useampi tehtävä.

Tallenna

Keskeytä

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika: 08:00
Päättymisaika: 09:00
Alkamispäivä: 2022/03/14
Päättymispäivä:
Toistuvuus: Ei toistoa
Joka viikko
Vain tietyinä päivinä
Parilliset viikot
Parittomat viikot

Tehtävävalinta

- ☐ Kaikki tehtävät
- ☐ Ei valintaa
- ☒ Ajanvaraus
- ☐ Laskutus
- ☐ Ajanperuutus

- ☐ Neuvonta
- ☐ Muut asiat
- ☐ Aamupäivä

- ☐ Tutkimustulokset
- ☐ Täynnä
- ☐ Kesä
- ☐ Merkitsemättömät tehtävät

Resurssien ja

☒ Käsittelijöiden

3

Tällä ajanjaksoilla

Push-käyttäjän

Varaus sallittu etukäteen on oletuksena samalle päivälle. Varaus sallittu etukäteen kolme päivää mahdollistaa yhteydenotot viikonlopun yli

Varaus sallittu etukäteen

Samalle päivälle

- Jakson alusta
- Samalle päivälle
- Yksi päivä
- Kaksi päivää
- Kolme päivää
- Neljä päivää
- Viisi päivää
- Kuusi päivää
- Kaksi viikkoa

Samalle vai myös

Keskeytä

Poista

Näin poistat *soittoaikataulun*

Avaa poistettava aikataulu.

Jos haluat poistaa vain yhden yksittäisen päivän soittoaikataulun, valitse "Haluatko muuttaa vain tätä jaksoa?"

Jos haluat poistaa soittoaikataulusarjan, valitse joko

"Avaa sarja" = muuttaa kaikkia saman aikataulusarjan valintoja tai

"Avaa sarja valitsemasta päivästä eteenpäin" = muuttaa kaikkia saman aikataulusarjan valintoja valitusta päivästä eteenpäin

Paina vasemmasta alakulmasta "Poista".

Ole tarkka, teleQ ei varoita aikataulua poistettaessa vaan aikataulu poistuu heti.

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika: 08:00 Päätymisaika: 09:00 Toistuvuus: Vain tietyinä päivinä

Alkamispäivä: 2022/03/14 Päätymispäivä:

☒ Ma ☒ Ti ☒ Ke ☒ To ☒ Pe ☐ La ☐ Su

Tehtävävalinta

☐ Kaikki tehtävät ☐ Neuvonta ☐ Tutkimustulokset

☐ Ei valintaa ☐ Muut asiat ☐ Täynnä

☒ Ajankvaraus ☐ Aamupäivä ☐ Kesä

☐ Laskutus ☐ Iltapäivä ☐ Merkitsemättömät tehtävät

☐ Ajankperutus

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä ☐ Tehtäviä tunnissa

3 10

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 36 tehtävää

[Push-käyttäjän automaattinen sisäänkirjaus](#)

Varaus sallittu etukäteen

Samalle päivälle

Sallitaanko tehtävien varaus vain samalle vai myös seuraaville päiville?

Poista

Tallenna Keskeytä

Usein kysytyt kysymykset / Tuki

K: Asiakkaat ovat antaneet palautetta että eivät saa jätettyä takaisinsoittoa koska teleQ ilmoittaa palvelun olevan ruuhkautunut, mitä teen?

V: Tarkista onko tehtäväaikatauluissa riittävästi tilaa saapuville puheluille. Voit lisätä kapasitettia esim. Muokkaamalla käsittelijämäärää suuremmaksi tai pidentämällä tehtäväaikaa. Kannattaa myös tarkistaa kategorioista yksikön kategorioille määritelty kesto, joskus tehtävälle voi olla varattuna enemmän aikaa kuin sen hoitamisessa todellisuudessa kestää.

K: Poistin tehtäväaikataulun vahingossa, saako sen palautettua?

V: Aikataulujen palautus ei ole mahdollista, poistetun aikataulun tilalle on luotava uusi aikataulu. Jos olet vahingossa poistanut kaikki tulevatkin aikataulut, tarkista uutta aikataulua luodessa toistuvuus.

Ongelmia tai kysyttävää?

Ole hyvä ja ota yhteyttä asiakastukeemme! Yhteystiedot ja yhteydenottotavat löydät täältä:

[Ota yhteyttä | Aurora Innovation](#)