

Ylimääräisen puhelupuun hyödyntäminen aikataulussa

14.1.2022

Puhelupuiden hyödyntäminen aikataulussa

- Puhelinasetuksissa on aina oletuksena Avoinna, Suljettu ja Täynnä puhelupuut.
- Jonoon voidaan luoda ylimääräisiä puhelupuita, joita voidaan hyödyntää kalenterissa aikataulujen ajastamiseen.
 - Huom: uuden ylimääräisen puhelupuun luomiseen tarvitsette apua Auroralta.
- Ylimääräisten puhelupuiden avulla voidaan ajastaa palvelu toimimaan eri tavoin esimerkiksi eri vuorokauden aikaan, eri viikonpäivinä tai loma-aikana.
- Esimerkissämme käytetään poikkeusaukioloaikaa, joka on voimassa perjantaipäivisin. Tätä esimerkkiä voidaan soveltaa myös muissa normaalista poikkeavissa aukioloajoissa.
- Tätä toimintoa voidaan käyttää, jos esimerkiksi samaa teleQ-puhelinjonoa käyttää useampi eri ammattiryhmä, jotka esimerkiksi ovat poissa työstä eri aikaan.

Puhelinasetukset

▶ [Viestit](#)

▼ Muokattava demo

▶ Avoinna

▶ Poikkeus

▶ Suljettu

▶ Täynnä

Esimerkki: Perjantaisin on voimassa ma-to poikkeava aukioloaika

- Jonoon laadittu Poikkeus-puhelupuu, joka on määritelty toimimaan hieman eri tavoin kuin normaali Avoinna-puhelupuu eri valintojen osalta ja puuhun on lisätty ohjaus sähköisiin palveluihin tekstiviestitoiminnon avulla.

▼ Muokattava demo

▸ Avoinna

▸ Poikkeus

▸ Suljettu

▸ Täynnä

Tervehdysviesti



Tiedote ja toiminto



Valikko



1 Ajan peruutus



2 Ajanvaraus



3 Hoitoon liittyvä neuvonta



⌚ Linjapuhelu



▼ Muokattava demo

▸ Avoinna

▸ Poikkeus

▸ Suljettu

▸ Täynnä

Tervehdysviesti



Tiedote ja toiminto



Valikko



1 Ajan peruutus



2 Ajanvaraus



3 Hoitoon liittyvä neuvonta



4 Sähköiset palvelut SMS



⌚ Takaisinsoitto



Esimerkki: Perjantaisin on voimassa ma-to poikkeava aukioloaika

- Poikkeus-puhelupuu on asetettu kalenterissa voimaan perjantaipäiville

	Ma 29	Ti 30	Ke 31	To 1	Pe 2
8:00	8:00 - 16:00 Avoinna	8:00 - 16:00 Avoinna	8:00 - 16:00 Avoinna	8:00 - 16:00 Avoinna	8:00 - 14:00 Poikkeus
9:00					
10:00					
11:00					
12:00	12:00 - 13:30 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle	12:00 - 13:30 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle	12:00 - 13:30 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle	12:00 - 13:30 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle	12:00 - 13:30 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle
13:00					
14:00	14:00 - 16:00 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle		14:00 - 16:00 1.0 Tämän ajanjakson tehtävät 6-24 Varattavissa: Samalle		
15:00					
16:00					

Esimerkki: Perjantaisin on voimassa ma-to poikkeava aukioloaika

- Poikkeus-puhelupuu otetaan käyttöön muokkaamalla palvelun aukioloaikaa.
- Muutos voidaan tehdä yhdelle jaksolle (tietyn päivän aikataulu), koko aikataulusarjalle tai ajastaa muutos valitusta päivästä eteenpäin.
- Valitse alaspäinvalikosta Avoinna-puhelupuu, jota haluat käyttää. Paina tallenna.

Tulevien puheluiden jakso

Alkamisaika
08:00

Alkamispäivä
2023/01/27

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

Avoinna

Tulevien puheluiden jakso

Alkamisaika
08:00

Päätymisaika
14:00

Toistuvuus
Joka viikko

Alkamispäivä
2023/06/02

Päätymispäivä

☐ Ma ☐ Ti ☐ Ke ☐ To ☒ Pe ☐ La ☐ Su

Avoinna

Avoinna
Poikkeus

Usein kysytyt kysymykset / Tuki

K: Yksikkömme teleQ:ssa ei ole kuin Avoinna, Suljettu ja Täynnä –puhelupuut. Haluaisimme poikkeusaikatauluja varten uuden puun, miten toimimme?

V: Ota yhteyttä omaan asiakasvastaavaanne tai Aurora Innovation asiakastukeen. Pääkäyttäjä ei voi tehdä uusia puhelupuita vaan ne tehdään Auroran ammattilaisten toimesta. Käymme mielellämme läpi tarpeen poikkeusaikataulun osalta.

Ongelmia tai kysyttävää?

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

[Ota yhteyttä | Aurora Innovation](#)