

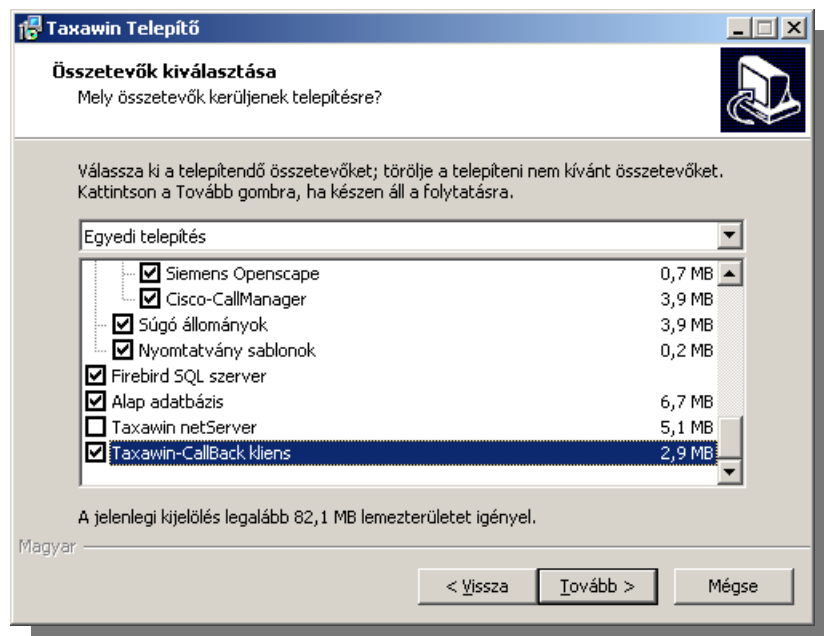
Bejövő hívások kezelése a Taxawin Callback moduljával.

A Callback modul feladata bejövő és azon belül főleg a nem fogadott hívások megjelenítése önálló kliens gépeken. Segítségével a kezelők, call-centeres kollégák valós időben látják az elvesztett hívásokat és lehetőségük van visszahívni az ügyfeleket. A telepített modulok a kliens gépeken önállóan paraméterezhetők, így megjeleníthetők akár a közös mellékek, hívócsoportok forgalma, akár csak a saját mellék.

A hívások külön-külön paraméterezhetőek, elláthatók különböző tulajdonságokkal, címkékkel. A hívó számát a kezelők rögzíteni tudják a közös ügyfél táblázatban. Ekkor a szám mellett a neve is megjelenhet hívás esetén.

A modul telepítése

A modul a Taxawin telepítő készlet tartalmazza, de alapértelmezetten nem települ. A taxawin_setup_v30.exe-t futtatva a komponensek közül kell kiválasztani a telepítését.



Alapbeállítások

A modul az indításakor először a beállítások ablakot jeleníti meg, hiszen nem tudja hol található az adatbázis, amelyhez kapcsolódnia kell. Először ezt kell beállítanunk. Mivel a modul TCP/IP-n kapcsolódik az adatbázishoz, itt annak a gépnek az IP címét kell megadnunk, amellyen a Taxawin FirebirdSQL adatbázisát telepítettük. Ez általában az a gép amelyre a Taxawin-t telepítettük. Nevezzük ezt „szerver” gépnek. Valamint meg kell adjuk a szerver gépen az adatbázis állomány helyi elérési útját. Ennek a kapcsolat leíró sornak a formátuma a következő:

```
IP cím vagy gépnév [/TCP port]:Meghajtó\Útvonal\Adatbázis fájl
```

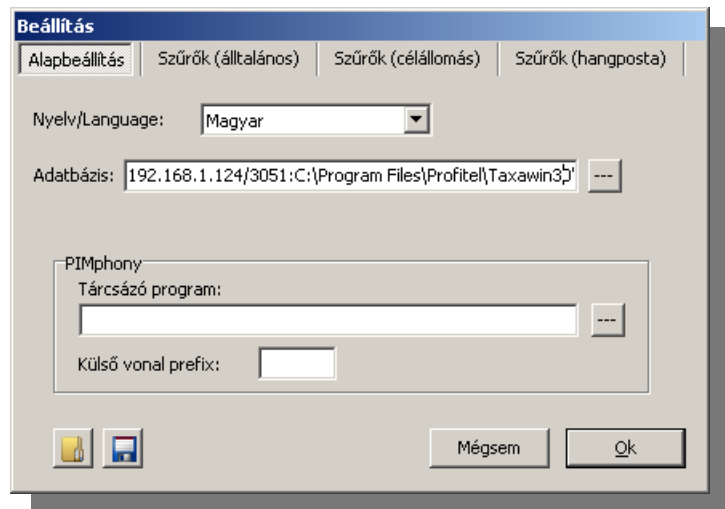
Mint például:

```
192.168.1.124/3051:C:\Program Files\Profitel\Taxawin30\_data\taxawin30.fdb
```

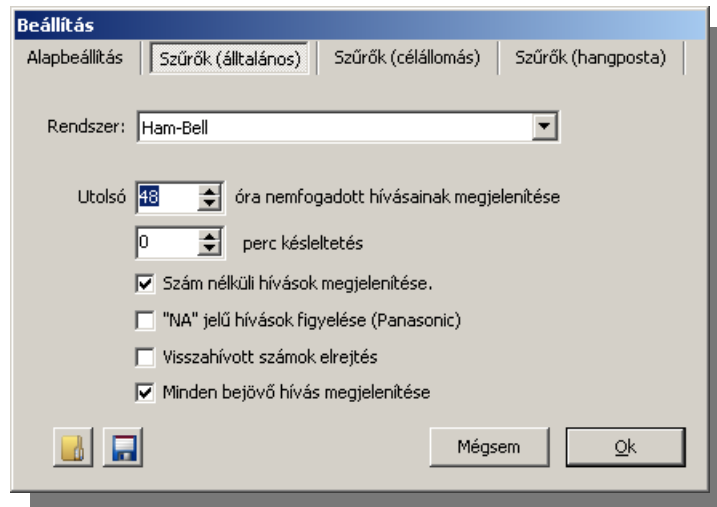
A TCP portot csak abban az esetben kell megadni, ha nem az alapértelmezett 3050-est használja a Firebird adatbázis kiszolgáló.

Ezen a lapon lehet beállítani a program nyelvét is amely lehet magyar vagy angol.

A modul képes meghívni egy külső tárcsázó programot, melynek segítségével egy kattintással visszahívhatjuk a kiválasztott telefonszámot. Ilyen például az Alcatel PIMphony programja. A külső hívás lebonyolításához még meg kell adjuk a külső vonal prefixét, mert ezt a hívó száma nem tartalmazza és ez alközpont installációként más és más lehet.



A bal alsó két gomb segítségével a beállítások exportálhatók illetve importálhatók. Ez akkor hasznos, ha több klienset telepítünk. A beállítások importálásával leegyszerűsödik az üzembe helyezés.



Szűrők (általános)

Mivel a Taxawin több alközpont adatait is képes tárolni, ezen a lapon ki kell válasszuk a monitorozandó központot. Ezt a **Rendszer** legördülővel tehetjük meg. Ha csak egyetlen központot kezel a Taxawin, akkor ezzel nincs dolgunk.

Beállíthatjuk, hogy visszamenőleg **hány óra forgalma jelenjen** meg és az mekkora **késleltetéssel**. A késleltetésnek akkor lehet szerepe, ha a hívás kezelése

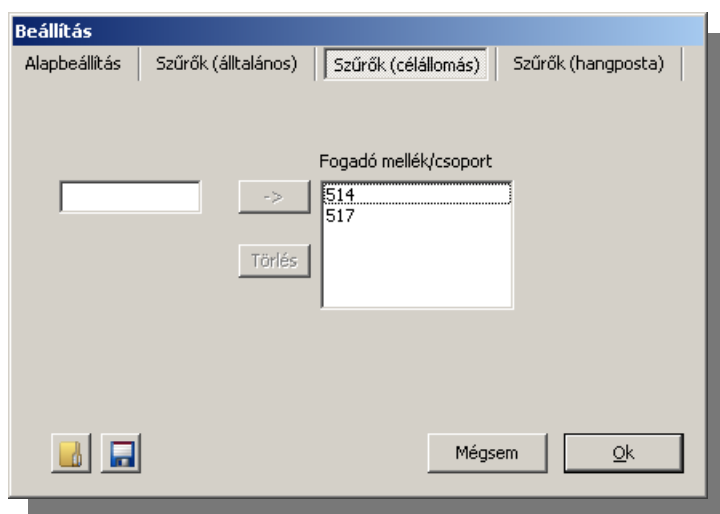
előtt már adatot kapunk a központtól. Ekkor ez az adat mindaddig „nem fogadott” státuszú, míg le nem tesszük a hívást. Ez zavaró lehet.

Szám nélküli hívások megjelenítése: Ezzel a kapcsolóval szabályozhatjuk, hogy a rejtett hívószámú ügyfelek hívásai is megjelenjenek. Ezeket persze nem tudánk visszahívni, de ha felvett hívás esetén címkézhetjük a rekordot például.

NA jelű hívások: Az egyszerűbb Panasonic központok nem küldenek csengetési időt a hívásrekordokban. A nem fogadott hívást egy NA jelzéssel látják el. Ilyen központ esetén kell bekapcsolni ezt az opciót.

Visszahívott számok elrejtése: Ha egy számot visszahívottnak jelölünk, vagy egy kimenő hívás történik arra a számra és automatikusan visszahívott státuszt kap a hívásadat, a rekord eltűnik a kijelzőről. Ha kikapcsoljuk ezt az opciót, akkor a rekord csak beszűrkül.

Minden bejövő hívás megjelenítése: Alap esetben csak a nem fogadott hívások jelennek meg a listában. Ezzel a kapcsolóval az összes bejövő hívást megjeleníthetjük. Így tudjuk a fogadott hívásokat is ellátni címkékkel és egyéb jellemzőkkel.



Szűrők (célállomás)

Az itt felsorolt mellékszámokra érkező hívások jelennek meg a listában.

Szűrők (hangposta)

A hangposta mellékekre érkezett hívások az általános beállításoktól függetlenül megjelennek a listában.

Hívások kezelése

A hívások valós időben a fő ablakban jelennek meg. Itt az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésünkre a helyi menüben.

The screenshot shows a window titled "Taxawin-CallBack" with a menu bar (Eszközök, Nézet, Súgó) and a table of missed calls. The table has the following columns: Időpont, Hívó száma, Hívó neve, Fogadó Mellék..., Mellék neve, Visszahívta, Státusz, and Címke. The data rows are as follows:

Időpont	Hívó száma	Hívó neve	Fogadó Mellék...	Mellék neve	Visszahívta	Státusz	Címke
2015.12.02 13:14	064250	PostElek...	514	Kezelő-1	Peter (2015.12.02. 14:59:36)	Átvett, Megol...	Technikai támogatás...
2015.12.02 13:36	064250	PostElek...	514	Kezelő-1	Peter (2015.12.02. 14:58:21)	Átvett, Megol...	Technikai támogatás...
2015.12.02 14:26	4712	Enterpri...	514	Kezelő-1	Peter (2015.12.02. 15:10:12)	Átvett, Megol...	Érdeklődés (Taxawin)
2015.12.03 09:54	4030	Center T...	514	Kezelő-1	()		
2015.12.03 13:00	0630966	BP	514	Kezelő-1	514 (2015.12.03. 14:41:00)		
2015.12.03 14:38	0630966	BP	514	Kezelő-1	514 (2015.12.03. 14:41:00)		
2015.12.03 14:40	0630966	BP	514	Kezelő-1	Peter (2015.12.03. 15:50:30)		Technikai támogatás...
2015.12.03 14:52	486		517	Kezelő-2	Peter (2015.12.03. 15:46:43)		Technikai támogatás
2015.12.03 15:27	0630966	BP	514	Kezelő-1	Peter (2015.12.03. 15:50:14)	Megoldott	

At the bottom of the window, it says "7 nem fogadott hívás a sorban." and "Peter@PETER-VIRTUAL".

- Tulajdonság lap megnyitása
- Visszahívás tárcsázó programmal
- Szám másolása vágólapra
- Hívás megjelölése visszahívottként (csak a kiválasztott hívás)
- Ügyfél megjelölése visszahívottként: Visszamenőleg minden hívás megjelölése mely az adott ügyféltől származik
- Ügyfélkategória megjelölése visszahívottként: Visszamenőleg minden hívást megjelöl amellyek azonos kategóriában vannak a kijelölt hívás ügyfelével. A kategóriát az ügyféltörzsben állíthatjuk be.
- Szám felvétele az ügyféltörzsbe: A hívó számát rögzíteni tudjuk az ügyfél törzsben, nevesítve azt.

Hívás tulajdonságai

1. A hívás tulajdonságait a tulajdonságlapon kezelhetjük. Ezt vagy a helyi menüből vagy dupla kattintásra hozhatjuk elő.

Hívás tulajdonságai

Időpont: 2015-12-16 15:35:00

Hívó száma: 2371300

Mellék: 514

Ügyfél: Tempus Közalapítvány

Státusz: Átvett
 Megoldott

Címkék:

Egy hívás állapota lehet „Átvett” mikor nem a cél mellék veszi fel a hívást. Mivel ez az információ a hívásrekordban nem jelenik meg így ezen a lapon tudjuk manuálisan beállítani.

A „Megoldott” állapotot akkor használjuk, ha az ügyfél problémájára megoldás született

és az ügy nem igényel további tevékenységet.

A híváshoz címkéket rendelhetünk, akár többet is. A választható címkéket az adminisztrátor tudja előzetesen rögzíteni a Taxawin adminisztrációs felületén.