

22-06-2003 Newcall Ltd.  
ניוקול - מחלקת תמיכה ערך: עידן כץ  
הגדרות קבוצות גישוש (Hunt) במרכזת קורל

- תפקידו של ה ANN בקבוצת ה HUNT -

בקבוצת גישוש מסוג ACD\UCD ניתן לשלב כרוזים ANN, ישנם 2 פורטים בלבד בקורל אשר יכולים לשמש כ- ANN:

1. שלוחת SLT אשר הוגדרה בענף SLTDEF כ ANN-Y.
2. פורט של כרטיס 4VS\4VSN אשר שויך לו הודעה בענף .PDB-->DVMS.

שום פורט אחר במרכזת הקורל לא ניתן להכניס לשדה הכרוזים ב-HUNT. גם פורטים של כרטיס 4IAA לא ניתן להכניס לשדה הנ"ל) ניתן להגדיר בכל קבוצת גישוש עד 3 ANN שלכל אחד מהם תפקיד שונה בתרחיש השיחה.

RECORDED MESSAGES: <-----הודעת השדה----->  
MANDATORY - 231<----- (פתיח) עם חיוג לקבוצה  
1st ANNOUNCER - 232 <----- תפוסים בקבוצה  
2nd ANNOUNCER - 233<----- שתוכנת

מתי נשתמש בכל אחד מהשדות הנ"ל :

MANDATORY - משמש אותנו להעביר הודעת פתיח עוד לפני שהשיחה מחפשת סוכן פנוי, שימושי ללקוח אשר רוצה לעביר מסר קצר ויעיל ללקוחותיו, לדוגמה במוקד שרות הודעה "נא הצטייד במספר לקוח לפי מענה של המוקדן".

חיסרון:

יוצר פקק תנועה בכניסה ל-HUNT ותופס משאבים גדולים. שינוי הקלטה דינמי (לדוגמה כל יום) בלתי גמיש שמידה וההודעה משתנה יומי.

1st ANNOUNCER - יושמע שכל הסוכנים תפוסים או בשחרור זמני\קבוע, בדרך כלל תושמע ללקוח הודעה " כל העמדות תפוסות אנא המתינו וכו'..."

2nd ANNOUNCER - יושמע לאחר פרק זמן שנקבע מראש במידה והושמע ה ANN הראשון ועדיין לא התפנה סוכן לשיחה.

ניתן להגדיר שה ANN הראשון השני וגם ה MANDATORY יהיו אותו PORT אבל יש לחשב הגיון של משאבים וזמינות של הנ"ל.

שלוחת ה ANN או הפורט של ה 4VS\4VSN מסוגלים בשילובם בקבוצת הגישוש "לטפל" כלומר להשמיע את ההודעה המוקלטת שלהם לעד 14 שיחות בו זמנית בסיבוב אחד: לדוגמה - ישנה קבוצת גישוש עם 4 סוכנים וכולם תפוסים, נכנסת שיחה חמישית וישר פונה להודעת ה ANN (1st ANNOUNCE) מיד לאחר שנייה נכנסים בצורה מיידית עוד 4 שיחות, ברגע שה ANNOUNCER סים את השמעת ההודעה שלו לשיחה הראשונה הוא "נידרך" שוב והפעם "תופס" את 4 השיחות "שחונות" על "גב" קבוצת ה HUNT ומשמיע לכולם את ההודעה במקביל. מכאן אנו מבינים שאומנם ה-ANNOUNCER מסוגל לטפל בכמות של שיחות אבל רק לפי התנאים שלו:

1. חייב להיות תרחיש של HUNT (UCD\ACD).
2. השמעת ההודעה במחזוריים של תחילת ההודעה עד סופה.

יש לציין שחיוג ישירות לשלוחת ה ANN או כרטיס ה 4VS\4VSN ישמיע את ההודעה ומיד בסופה ינתק, הודעת מערכת "מלא".

כמובן שפורט של 4VS\4VSN מתפקד מהר יותר משלוחת ANN-SLT גם "הדריכה" שלו מהירה יותר וגם "הדריכה" החוזרת לאחר סבב הודעות או לאחר ניתוק יזום

בחיוג ישיר לפורט.

יש לזכור שלא ניתן להקליט כרטיס 4VSN מרחוק רק ע"י טלפון צלילים בחיבור  
עם כבל מקומי, את כרטיס ה-4VS ניתן כלל להקליט רק לצרוב ג'וק במעבדת תדיראן.

I Katz.