



BeneDesk

Pikaohje

Kirjautuminen

BeneDesk-portaaliin kirjaututaan osoitteessa:
<https://discover.beneservices.com/>

Kirjaututtaessa normaalisti

1. Kirjoita **Username**-kenttään sähköpostiosoitteesi
2. Paina **Search**-painiketta
3. Paina **Log in** -painiketta (tai **Enter** näppäimistöltä)

Kirjaututtaessa ensimmäistä kertaa tai salasanan unohduttua

1. Kirjoita **Username**-kenttään sähköpostiosoitteesi
2. Paina **Search**-painiketta
3. Paina **Log in** -painiketta (tai **Enter** näppäimistöltä)
4. Paina **Forgot password** -painiketta ja täytä:
 - Sähköpostiosoitteesi **Username**-kenttään
 - Puhelinnumerosi **Phone number** -kenttään
 - Paina **Send request** -painiketta

Jos käyttäjätunnusta ei löydy

- Jos käyttäjän antamaa käyttäjätunnusta ei löydy *BeneDesk*-järjestelmästä, näytetään virheilmoitus
- Tarkista käyttäjätunnuksen oikeinkirjoitus ja ota tarvittaessa yhteys järjestelmän pääkäyttäjään

Pääsivu

BeneDeskin pääsivulta löytyvät ohjelmiston käytössä tarvittavat valikot:

- Tavoitettavuus
- Yleiset asetukset
- Puhelutiedot
- Hakemisto
- BeneCC
- BeneReports
- BeneHelpDesk

Valikoita vastaavat kuvakkeet ovat näkyvissä myös sivun vasemmassa reunassa mahdollistaen nopean ja helpon navigoinnin eri toiminnallisuuksien välillä.

The screenshot shows the BeneDesk main dashboard in a web browser. The browser address bar shows 'https://www.benedesk.com'. The dashboard has a teal header with the 'BeneDesk' logo and a user profile 'ra@benemen.com'. A left sidebar contains navigation icons for 'Etusivu', 'Tavoitettavuus', 'Yleiset asetukset', 'Puhelutiedot', 'Hakemisto', 'BeneCC', 'BeneReports', 'BeneHelpDesk', and 'Aloita hallinta'. The main content area features several tiles: 'Tavoitettavuus' (with a person icon and text about setting goals), 'Yleiset asetukset' (with a sliders icon and text about phone settings), 'Puhelutiedot' (with a phone icon and text about call history), 'Hakemisto' (with a folder icon and text about employee contact info), 'BeneCC' (with a headset icon and text about service agents), 'BeneReports' (with a line graph icon), and 'BeneHelpDesk' (with a flag icon). A footer at the bottom right contains the text '30.5.2018 10:48:34 Europe/Helsinki FI © Benemen Oy 2007-2018'.

Yleiset asetukset

Webportalin Yleiset asetukset -sivulta löytyvät:

- **Puheluiden käsittely** 1
- Työaika
- **Puhelusiirto työajalla** 2
- Lisätoiminnot
- **Puhelusiirto vapaa-ajalla** 3
- Omat asetukset
- Numerot

Tummenetulla merkityt toiminnallisuudet käydään läpi tarkemmin seuraavilla sivuilla.

Huom.

Kun olet tehnyt muutoksia asetuksiin, tallenna muutokset osion alalaidassa olevasta **Tallenna**-painikkeesta.

*Esimerkiksi jos haluat tehdä muutoksia Puheluiden käsittely ja Työaika -toimintoihin, muuta ensin Puheluiden käsittely, tallenna muutos ja tee muutokset Työaikaan vasta sen jälkeen. Kummassakin osiossa on painettava **Tallenna**-painiketta.*

The screenshot displays the BeneDesk settings interface. The left sidebar contains navigation icons for 'Etusivu', 'Tavoitettavuus', 'Yleiset asetukset', 'Puhelutiedot', 'Hakemisto', 'BeneCC', 'BeneReports', 'BeneHelpDesk', and 'Aloita hallinta'. The main content area is divided into several sections:

- Puheluiden käsittely (1):** Includes settings for mobile number usage, call forwarding, and call handling options like 'Koputus' and 'Työpuheluiden tallennus'.
- Työaika:** A table for setting working hours by day and time.
- Puhelusiirto työajalla (2):** Settings for call forwarding during working hours, including 'Poissaolotiedote ja siirtoasetus' and 'Ei vastaa' options.
- Puhelusiirto vapaa-ajalla (3):** Settings for call forwarding during free time, including 'Varattu kun puhelu päällä' and 'Siirto - Kaikki puhelut'.
- Omat asetukset:** Personal settings such as 'Suomen hätäpuhelualue', 'Käyttöliittymäkieli', and 'Maantieteellinen alue'.
- Numerot:** A list of phone numbers including 'Mobiilinumero', 'Työnnumero', and 'Vastaajan numero'.

Each section has a 'Tallenna' (Save) button at the bottom. The user's name 'ra@benemen.com' is visible in the top right corner.

Puhelusiirto työajalla

Puhelusiirto työajalla -osiossa voit määrittellä, miten sisään tulevia puheluita käsitellään silloin, kun et ole tavoitettavissa työaikana.

Poissaolotiedote ja siirtoasetus

Tiedote ja siirto

Soittaja kuulee tiedotteen ennen kuin puhelu siirretään

Siirto, ei tiedotetta (seuraavalla sivulla)

Puhelu siirtyy määriteltyyn numeroon, mutta soittaja ei kuule tiedotetta

Saapuvien puheluiden käsittely asetetaan pudotusvalikoissa Ei vastaa, Älä häiritse ja Ei töissä, joiden valinnat ovat:

- Ei siirtoa (puhelua ei siirretä ja puhelu katkeaa)
- Vastajaan (soittaja ohjataan vastajaan, johon hän voi jättää viestin)
- Numeroon (lisää toinen puhelinnumero, johon puhelu ohjataan)

Tiedote ja siirto

Kirjoita tiedote, jonka haluat soittajan kuulevan **Siirtotiedote**-kenttään, jolloin kirjoitettu tiedote muutetaan puheeksi tekstistä-puheeksi -toiminnolla.

Tallenna valintasi **Tallenna**-painikkeella.

Lisätoiminnot

Vastaajaviesti ?

Valikon siirtonumero ?
Siirtonumero: +35850.



Puhelusiirto työajalla

Poissaolotiedote ja siirtoasetus ?

Siirto, ei tiedotetta
Siirto, ei tiedotetta
Tiedote ja siirto
Vastajaan

Älä häiritse ●
Vastajaan

Ei töissä ●
Vastajaan



Puhelusiirto työajalla

Poissaolotiedote ja siirtoasetus ?

Tiedote ja siirto

Ei vastaa
Siirtokohde
Vastajaan

Siirtotiedote

Älä häiritse ●
Siirtokohde
Vastajaan

Siirtotiedote

Ei töissä ●
Siirtokohde
Vastajaan

Siirtotiedote

Lisätoiminnot jos vastaja on käytössä

- **Vastaajaviesti:** soittaja kuulee kirjoittamasi vastaajaviestin *teksti-puheeksi* -toiminnolla ennen kuin voi jättää viestin.
- **Valikon siirtonumero:** vapaavalintainen siirtonumero vastaajan valintaan.
- Tallenna muutokset **Tallenna**-painikkeella.

Vihje: Vaihtoehtoisesti voit nauhoittaa vastaajaviestin vastaajavalikossa.

Puhelusiirto työajalla

Puhelusiirto työajalla -osiossa voit määrittellä, miten sisääntulevia puheluita käsitellään silloin, kun et ole tavoitettavissa työaikana.

Siirto, ei tiedotetta

Puhelu siirtyy määriteltyyn numeroon, soittaja ei kuule tiedotetta ennen siirtoa

Saapuvien puheluiden käsittely asetetaan pudotusvalikoissa **Ei vastaa**, **Älä häiritse** ja **Ei töissä**, joiden valinnat ovat:

- Ei siirtoa (puhelua ei siirretä ja puhelu katkeaa)
- Vastaaajaan (soittaja ohjataan vastaajaan, johon hän voi jättää viestin)
- Numeroon (lisää toinen puhelinnumero, johon puhelu ohjataan)

Puhelusiirto työajalla

Poissaolotiedote ja siirtoasetus ?

Siirto, ei tiedotetta

Siirto, ei tiedotetta

Tiedote ja siirto

Vastaaajaan

Älä häiritse ●

Vastaaajaan

Ei töissä ●

Vastaaajaan

Tallenna

Puhelusiirto työajalla

Poissaolotiedote ja siirtoasetus ?

Siirto, ei tiedotetta

Ei vastaa

Vastaaajaan

Älä häiritse ●

Vastaaajaan

Ei töissä ●

Vastaaajaan

Tallenna

Tallenna valintasi, painamalla Tallenna-painiketta.

Puhelusiirto vapaa-ajalla

Puhelusiirto vapaa-ajalla

Varattu kun puhelu päällä ?
Ei

Hälytysaika (s) ?
60

Käytä siirtoja ?
Kyllä

Siirto - Kaikki puhelut ?
Ei siirtoa

Siirto - Ei vastaa ?
Ei siirtoa

Tallenna

BeneDesk -järjestelmä mahdollistaa myös erittäin monipuolisen puheluiden ohjauksen henkilön ollessa vapaa-ajalla.

Varattu kun puhelu päällä -valikko

- **Kyllä:** yhtäaikaiset soittajat kuulevat varattu-äänen, muita puhelusiirtoasetuksia ei huomioida
- **Ei:** sisääntulevat puhelut ohjataan vapaa-ajan -asetusten mukaisesti

Hälytysaika

- Aika sekunteina ennen kuin puhelu ohjataan eteenpäin

Käytä siirtoja

- Valitse **Kyllä**, jos sisääntulevat puhelut halutaan ohjata muualle vapaa-ajalla
- **Kyllä**-tilassa puhelut voidaan ohjata joko vastaajaan tai toiseen numeroon

Siirtojen ohjaus

Puhelusiirto vapaa-ajalla

Varattu kun puhelu päällä ?
Ei

Hälytysaika (s) ?
60

Käytä siirtoja ?
Kyllä

Siirto - Kaikki puhelut ?
Numeroon

Siirto - Ei vastaa ?
Numeroon

Siirtonumero: +35850..

Tallenna

Siirtojen ohjaus -valikoista voidaan valita, halutaanko tulevat puhelut siirtää toiseen numeroon.

Ei siirtoja

Puhelusiirto vapaa-ajalla

Varattu kun puhelu päällä ?
Ei

Hälytysaika (s) ?
60

Käytä siirtoja ?
Ei

Tallenna

Jos puheluiden siirtoja ei haluta käyttää, valitse **Käytä siirtoja** -valikosta **Ei**.

Tallenna valintasi, painamalla Tallenna-painiketta.

Hakemisto

BeneDesk-järjestelmässä on monipuolinen hakemisto, joka aukeaa pääsivun **Hakemisto**-kuvakkeesta tai vasemman reunan **Hakemisto**-painikkeesta.

Hakemiston käyttö jakautuu seuraaviin toimintoihin:

- Haku
- Muokkaus
- Poisto

Tietojen haku

Kirjoita haettavan henkilön nimi (etunimi tai sukunimi) **hakukenttään** ja paina **Hae**-painiketta (tai Enter-näppäintä). Hakuja voi tehdä:

- Nimellä (etu- tai sukunimi)
- Nimen osalla
- Puhelinnumerolla

The screenshot shows the BeneDesk web interface. The top part displays the main dashboard with several icons: Etusivu, Tavoitettavuus, Yleiset asetukset, Puhelutiedot, Hakemisto, BeneCC, BeneReports, and Aloita hallinta. The 'Hakemisto' icon is circled in red, and a hand icon points to it. Below the dashboard, the 'Hakemisto' page is shown. It features a search bar with the text 'Haku' and a 'Hae' button circled in red. A hand icon points to the 'Hae' button. Below the search bar, a table of search results is displayed. The table has columns for 'Nimi', 'Toimipaikka', 'Nimike', 'Numerot', and 'Tavoitettavuus'. The results include: '0600 Asiakaspalvelu' (Warsaw, Palvelusarja, +358409), '1 Testinumero', '2 Testinumero', and 'Test' (Technical Writer, +358409). A green dot indicates 'Tavoitettavissa' for the 'Test' entry.

Nimi	Toimipaikka	Nimike	Numerot	Tavoitettavuus
0600 Asiakaspalvelu	Warsaw	Palvelusarja	+358409	
1 Testinumero			+358409	
2 Testinumero			+358409	
Test		Technical Writer	+358409	Tavoitettavissa

Hakemisto

BeneDesk

Hakemisto

Nimi	Technical Writer
Nimi	Test
Nimike	Technical Writer
Sähköposti	ra@benemen.com
Mobiilinumero	+358409
Kuvaus	test
Yritys	Benemen

Muokkaa

BeneDesk

Muokkaa tietuetta

Sähköposti
ra@benemen

Etinimi
Test

Sukunimi
Test

Foneettinen nimi

Kuvaus
test

Työnumero

Mobiilinumero
+358409

Muu numero

Yritys
Benemen

Nimike
Technical Writer

Toiminto

Maa

Tallenna Poista

24.4.2019 15:09:33 Europa/Helsinki FI © Benemen Oy 2007-2019

Tietojen muokkaus

1. Valitse listalta henkilö, jonka tietoja muokataan
2. Paina **Muokkaa**-painiketta tietolistauksen alareunassa
 - Tee tarvittavat muokkaukset
3. Tallenna muuttuneet tiedot **Tallenna**-painikkeella

Hakemisto

Tietojen poisto

Tietojen poisto aloitetaan, kuten tietojen muokkaus. Tietojen poistossa on kaksi vaihetta:

1. Poisto

- Henkilön tiedot eivät ole enää *käyttäjien* näkyvillä Hakemistossa
- Tiedot ovat kuitenkin esimerkiksi *keskuksen* käytävissä
 - Tällöin henkilöä kysyttäessä keskus pystyy vastaamaan hänen poistuneen ja löytämään sijaisen tiedot

2. Lopullinen poisto

- Tiedot poistuvat kokonaan järjestelmästä

1 Poisto

Tietojen poisto tehdään valitsemalla käyttäjän nimi ja painamalla **Muokkaa**-painiketta, jonka jälkeen tiedot poistetaan **Poista**-painikkeella. Poisto varmistetaan painamalla **Oletko varma?** -painiketta.

2 Lopullinen poisto

Tietojen lopulliseksi poistamiseksi Hakemistosta on ensin tehtävä poistettujen tietojen haku. *BeneDesk* listaa poistetut käyttäjät, kun:

- Valitaan **Laajennettu** haku
- Kirjoitetaan **Haku**-kenttään **deleted**
- Painetaan **Hae**-painiketta

Poisto

Tietojen lopullinen poisto tehdään **poistettujen tietojen listalta** samoin kuin yllä kuvattu normaali tietojen poisto.

Huom! Tietojen lopullinen poisto vaatii Switchboard tai Supervisor -lisenssin.

1

BeneDesk

Pikataivoitettavuus ra@benemen.com

← Palaa

Muokkaa tietuetta

Sähköposti
ra@benemen

Etunimi
Test

Sukunimi
Test

Foneettinen nimi

Kuvaus
test

Työnumero

Maa

Tallenna Oletko varma?

Maa

Tallenna Poista

24.4.2019 15:09:33 Europe/Helsinki FI © Benemen Oy 2007-2019

2

BeneDesk

Pikataivoitettavuus ra@benemen.com

Hae

+ Laajennettu deleted

Hae

Nimi	Toimipaikka	Nimike	Numerot	Tavoitettavuus
0600 Be...	Warsaw	Palvelusarja	+358409	
1 Testinumero			+358409	
2 Testinumero			+358409	Tavoitettavissa

Takaisinsoiton käyttöönotto BeneDeskissä

Takaisinsoiton kytkeminen käyttäjille

1. Avataan **Puheluhallinta**
2. Valitaan haluttu soittolista **Puheluhallinta**-pudotusvalikosta
3. Haetaan lista **Hae**-painikkeella
4. **Luvitetaan** takaisinsoitto-ominaisuus käyttäjille **Hallitse**-painikkeella
5. **Valitaan käyttäjät** listalta
6. Valinnat tallennetaan **Tallenna**-painikkeella

Huom! Valitun soittolistan nimi näkyy listan yläreunassa

Takaisinsoiton käyttöönotto BeneAPPissa

Takaisinsoiton käyttöönotto BeneAPPissa

1. Avaa **valikko** näytön oikeasta yläkulmasta
2. Valitse **Listat**
3. Valitse haluttu **soittolista**

