



BeneDesk for Windows

Pikaohje

Versio 1.8.2.

BeneDesk for Windows Pikaohje

Versio 1.8.2.

Benemen Oy. Kaikki oikeudet pidätetään.

Ohjelmiston asetusten teko (Asetukset)

Aloita *BeneDesk for Windows* -ohjelmiston käyttö valitsemalla **Tiedosto** vasemmasta yläkulmasta, jolloin avautuvasta valikosta voit valita:

- Lisäasetukset
- Lähetä tekstiviesti
- Asetukset
- Palvelusarjaryhmä
- Kirjautu ulos
- Poistu

Jos haluat kirjautua toisella käyttäjätillä, valitse **Kirjautu ulos** ja halutessasi sulkea ohjelman, valitse **Poistu**.

The image displays the BeneDesk for Windows settings interface. The main window is titled 'Lisäasetukset' and contains several sections: 'Puheluiden käsittely', 'Työaika', 'Puhelusiirto työajalla', and 'Lisätoiminnot'. A callout menu shows the 'Tiedosto' menu with 'Lisäasetukset' highlighted. Another callout shows the 'Asetukset' window with 'Henkilökohtainen' settings, including 'Sisääntulevan puhelun hälytysääni' and 'Hakutuloksen raja'.

BeneDesk for Windows Pikaohje

Versio 1.8.2.

Benemen Oy. Kaikki oikeudet pidätetään.

Lisäasetukset

Lisäasetuksissa näkyvät kaikki yleiset asetukset, joita voit ottaa käyttöön. Samat asetukset löytyvät myös *BeneDesk Webportal* -käyttöliittymästä kohdasta **Asetukset**.

Tilatut tuotteet ja käyttöoikeutesi määrittävät sen, mitkä valikoiden palvelut ovat käytössäsi. Valikoista löytyvät seuraavat asetusikkunat:

- Puheluiden käsittely
- Työaika
- Puhelusiirto työajalla
- Lisätoiminnot (jos vastaaja on käytössä)
- Puhelusiirto vapaa-ajalla
- Omat asetukset
- Numerot

Huom.

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

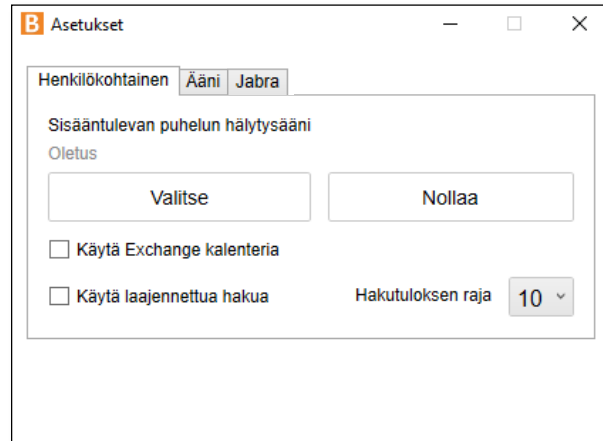
*Esimerkiksi jos haluat tehdä muutoksia Puheluiden käsittely ja Työaika -toimintoihin, muuta ensin Puheluiden käsittely, tallenna muutos ja tee muutokset Työaikaan vasta sen jälkeen. Kummassakin osiossa on painettava **Tallenna**-painiketta.*

The screenshot shows the 'Lisäasetukset' (Additional Settings) window in BeneDesk. The window is organized into several panels, each with a 'Tallenna' (Save) button at the bottom.

- Puheluiden käsittely:** Includes settings for mobile number usage (Täysi työkäyttö), mobile number persistence (Ei), call handling method (Järjestyksessä), alerting time (45), and a list of devices (1. Mobiili, 2. Lync, 3. Voip 1, 4. Voip 2, 5. Muu).
- Työaika:** Allows setting working hours by day (ma-pe) and time (8:00-16:00). Includes options for 'Muuta tavoitettavuustila työajan mukaan' (Kyllä) and 'Alkuaika' / 'Loppuaika'.
- Puhelusiirto työajalla:** Includes 'Poissaolotiedote ja siirtoasetus' (Siirto, ei tiedotetta), 'Ei vastaa' (Vastajaan), 'Ei häiritse' (Vastajaan), and 'Ei töissä' (Vastajaan).
- Lisätoiminnot:** Includes 'Vastajaviesti' and 'Valikon siirtonumero' (Siirtonumero: +35850..).
- Puhelusiirto vapaa-ajalla:** Includes 'Varattu kun puhelu päällä' (Ei) and 'Hälytysaika (s)' (60).
- Omat asetukset:** Includes 'Suomen hätäpuhelualue' (Helsinki), 'Käyttöliittymäkieli' (Suomi), 'Tiedotteiden kieli' (Suomi), and 'Maantieteellinen alue' (Europe/Helsinki).
- Numerot:** Lists 'Mobiilinumero' (+358409207124), 'Työnnumero' (+358409207124), 'VoIP-numero 1' (+358409207124), 'VoIP-numero 2' (+358409207124), 'Vastaajan numero' (+358409207000), and 'Näytettävä numero' (Oletus).

Asetukset

Henkilökohtaiset asetukset



Asetukset-osiossa voit nähdä ja muokata ohjelmiston asetuksia.

- Henkilökohtaiset asetukset
- Ääniasetukset
- Hakemiston hakuasetukset

Henkilökohtaiset asetukset -osiossa voit asettaa sisääntulevan puhelun hälytysäänen tai palauttaa sen oletustilaan. Täällä on mahdollista ottaa käyttöön Exchange-kalenteri ja laajennettu haku.

Jos haluat asettaa toisen hälytysäänen, paina **Valitse**, jolloin näkymään aukeaa uusi ikkuna, jossa voit etsiä ja valita .wav-tiedoston. Huomioi, että muita äänitiedostoja ei hyväksytä. Voit palauttaa hälytysäänen oletustilaan painamalla **Nollaa**.

Hakemiston hakuasetukset

Laajennetun haun avulla voit hakea yrityksen sisäisiä kontaktitietoja. Hakemiston hakuasetukset asetetaan Henkilökohtaiset asetukset -osion *Laajennettu haku* -toiminnolla.

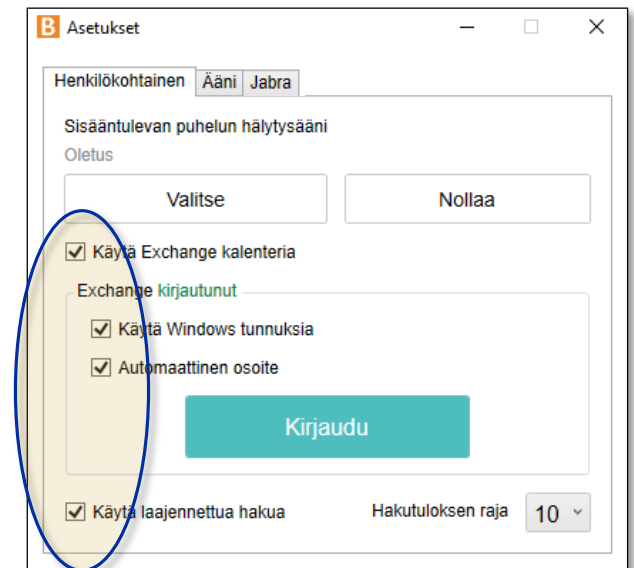
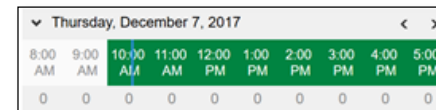
Huom.

Esimerkiksi etsittäessä henkilöä "Janne" haku tuo esille myös Akin yhteystiedot. Syy tähän on se, että Janne on merkitty Akin varahenkilöksi yhteystietoihin. Voit rajoittaa hakutuloksen näyttämään 5, 10, 25 tai 50 osumaa.

Outlook Exchange kalenterin käyttö

- Valitse **Käytä Exchange kalenteria**
- Käyttäessäsi samaa sähköpostiosoitetta kuin Windows-kirjautumiseen, valitse **Käytä Windows tunnuksia**
 - Muussa tapauksessa syötä käyttämäsi sähköpostin käyttäjätunnus

Tämän jälkeen näet hakemistossa organisaatiosi kalenteri- ja tavoitettavuustiedot, kuten kuvassa alla.



Ääniasetukset

Asetukset-osiossa voit nähdä ja muokata ohjelmiston ääniasetuksia, kuten äänenvoimakkuutta.

Ääni-välilehti on jaettu kolmeen osaan:

- Kaiutin
- Mikrofoni
- Muut ääniasetukset

Kaiutin ja mikrofoni

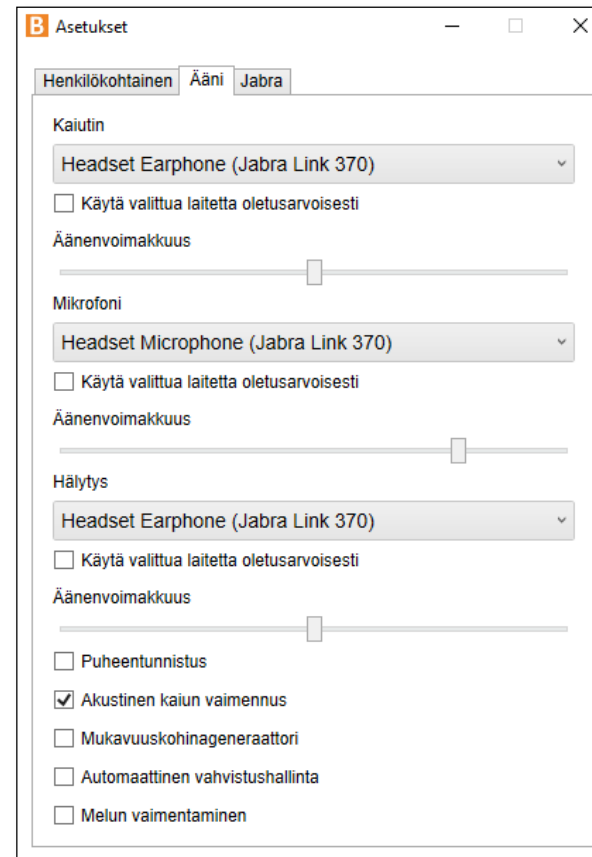
- Voit valita ne laitteet, joita haluat käyttää kaiuttimena ja mikrofonina sekä, missä hälytysäänet soivat
- Valitun laitteen voi asettaa oletuslaitteeksi *Käytä valittua laitetta oletusarvoisesti* -valinnalla

Äänenvoimakkuus

- Äänenvoimakkuuden säätö toimii liikusäätimillä

Muut puheluiden ääniominaisuudet

- **Puheentunnistus:**
käytetään tunnistamaan ihmisääni puheluista
- Akustinen kaiun vaimennus:
kaiun vaimennus ja poistaminen ovat puhelinliikenteen keinoja parantaa äänen laatua
- **Mukavuuskohinageneraattori:**
tuottaa mukavuuskohinaa puheluun
- **Automaattinen vahvistushallinta:**
automaattinen äänenvoimakkuuden hallinta
- **Melun vaimentaminen:**
poistaa puhelusta ylimääräistä hälyä



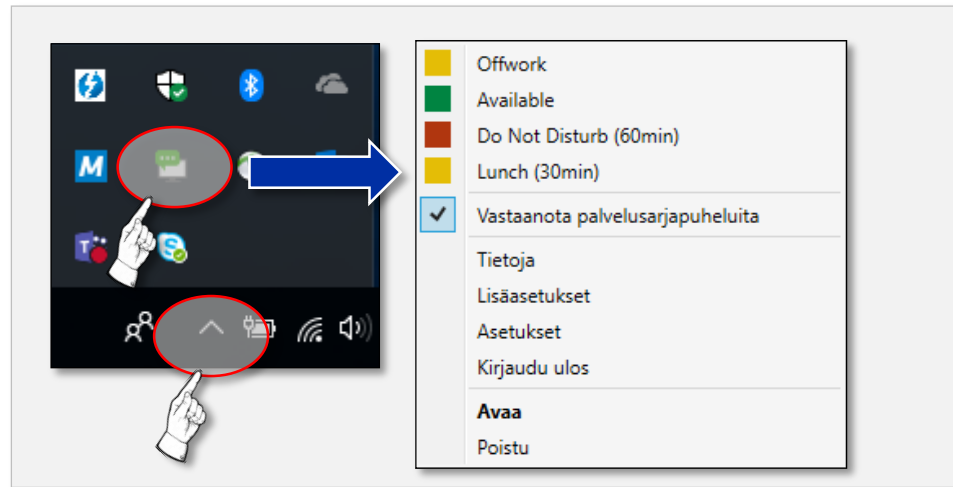
Oikopolut BeneDesk for Windows -navigointiin

Tehtäväpalkin **BDfW**-ikoni on valkoinen neliö, jossa on värillinen puhelukupla. Puhelukuplan väri kertoo tavoitettavuustilasi:

- **Vihreä** = Tavoitettavissa
- **Punainen** = Älä häiritse
- **Keltainen** = Ei tavoitettavissa (joko Ei töissä tai Lounaalla)

Värit vastaavat BDfW:n tavoitettavuusasetuksia. BDfW-kuvakeesta saat avattua valikon, josta pääset Asetuksiin ja Lisäasetuksiin. Voit helposti muuttaa tavoitettavuustilaasi klikkaamalla tilaa ja voit hallinnoida tavoitettavuuttasi palvelusarjassa.

Kun viet hiiren ikonin päälle, näet **ajankohtaisen tavoitettavuustilasi aikatauluineen ja lisätietoineen.**



Toiminnallisuudet, yleistä

Käytössäsi oleva lisenssi määrittelee sen, mitä *BeneDesk for Windows* -ohjelmiston tarjoamia toiminnallisuuksia voit käyttää. Tässä pikaohjeessa:

- Toiminnallisuuksista yleisesti
- Ohjelmistopuhelin
- Omien puheluiden tiedot
- Puheluiden käsittely

BeneDesk for Windows on ohjelmisto, jonka avulla voit soittaa, ja vastata puheluihin, laitteesi työpöydältä. BDFW voi myös olla integroitu Skype for Business -ohjelmistoon, jolloin voit käyttää myös Skypen hakemistoa. Valikoiden sisältö riippuu käyttöoikeuksista.

Palvelusarjoihin tehtävät muutokset (**Palvelusarjojen hallinta** –välilehdellä) edellyttävät *Group manager* tai *Supervisor* –lisenssiä. Jos sinulla on palvelupuhelukanavan käyttäjän käyttöliittymälisenssi, voit katsella palvelusarjoja, mutta et voi tehdä niihin muutoksia.

Käyttöliittymän organisointi



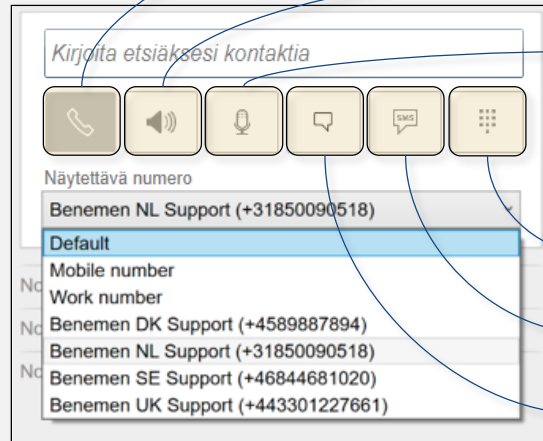
BeneDesk for Windows –ohjelmiston käyttöliittymä jakautuu kolmeen loogiseen osaan

- Palvelusarjojen hallinta (vasemmalla)
- Puheluhallinta (keskellä)
- Omat puhelutiedot (hakemisto, puhelutiedot, tavoitettavuus) (oikealla)

Ohjelmistopuhelin

Käyttöliittymän keskeisessä osiossa on ohjelmistopuhelin. Voit soittaa joko syöttämällä numeron hakukenttään tai etsiä kontakta osoitetiedoista kirjoittamalla nimen kenttään.

Ohjelmistopuhelimen näppäimet

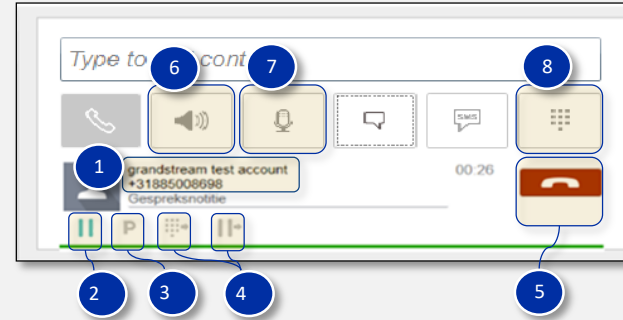


- Soitto
- Kaiuttimen mykistys
- Mikrofonin mykistys
- Näppäimistö
- Luokittelu
- Tekstiviestin lähetys

Riippuen käyttöoikeuksista, käyttäjä voi valita numeron, joka näkyy ulos soitettaessa. Kaikki profiiliin kytketyt numerot löytyvät pudotusvalikosta.

Valitsemalla yhden numeroista saat sen numeron näkyville ulos soitettaviin puheluihin. Jos valitset **Oletus-**vaihtoehdon, puheluisa näkyy numero, josta soitat.

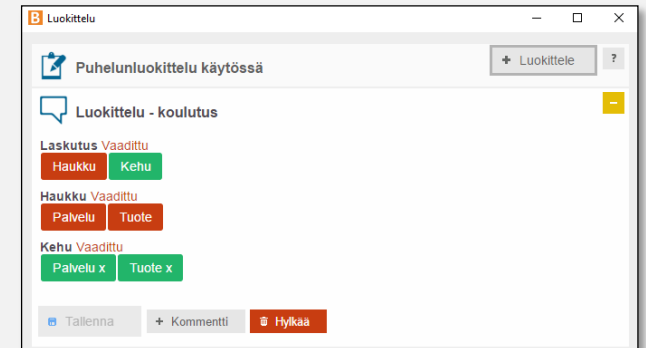
Puhelut



- (1) Puhelun **vastaanottajan nimi** ja numero (kentässä voi näkyä useampikin vaihtoehto)
 - (2) **Pito**-painikke on puhelun vastaanottajan kuvan alla
 - (3) **Siirrä parkkiin** -painike (vaatii vaihdekäyttäjä-lisenssin)
 - (4) **Puhelun välitys** -painikkeet
 - (5) **Puhelun lopetus** = punainen puhelin (puhelin on *vihreä* soitettaessa ja sisääntulevassa puhelussa)
 - (6) Kaiuttimen asetukset (päällä/pois päältä)
 - (7) Mikrofonin asetukset (päällä/pois päältä)
 - (8) Asetukset virtuaalinäppäimistön käyttöön soitettaessa
- Lisätietoja vaihde-toiminnon käytöstä löydät *Puheluiden käsittely* -osiosta.

Puheluiden luokittelu

Puheluiden luokittelu ohjelmistopuhelimessa voidaan tehdä **Luokittelu**-painikkeella ja syöttämällä luokittelutiedot. Tee haluttu puhelun luokittelu ao. painikkeilla. Kommentti-painike avaa kommentti-kentän kommenttien kirjoitusta varten. Tallenna muutokset **Tallenna**-painikkeella tai käytä tarvittaessa **Hylkää**-painiketta muutosten hylkäämiseksi.



Puheluiden käsittely ja vaihdetoiminnot, 1

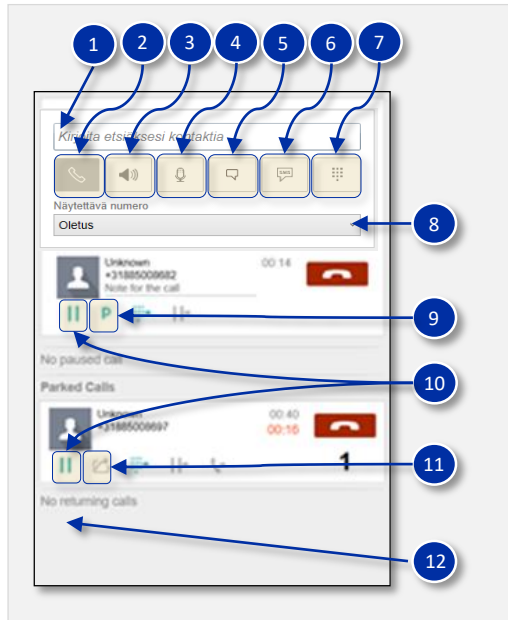
BeneDesk for Windows -ohjelmiston **keskiosassa** puhelintoiminnoista löytyvät myös puheluiden käsittelytoiminnot vaihdekäyttäjille, joka voi käsitellä useita puheluita, siirtää niitä parkkiin tai pitoon.

Oikealla näkyvästä hakemistosta löytyvät yrityksen henkilöstön yhteystiedot ja sieltä voi tarkistaa yksittäisen henkilön tavoitettavuuden mukaan lukien Exchange tai Outlook -kalenterien sisältämät tiedot.

The screenshot displays the BeneDesk for Windows interface, divided into three main sections:

- Left Panel (Green dashed border):** Shows the 'Palvelusarjojen hallinta' (Service Group Management) section. It includes a search bar for contacts, a list of service groups (BeneSupport & Switchboard, Other, Test, Ryhmittelemätön), and a search bar for contacts. The status bar at the bottom shows 'Näytä palvelusarjat' (Show service groups) checked and 'Näytä ohjelmat' (Show programs) unchecked.
- Middle Panel (Red dashed border):** Shows the 'Kirjoita etsiäksesi kontakteja' (Type to search for contacts) search bar. Below it are icons for call, mute, microphone, chat, and video. The 'Näytettävä numero' (Number to display) is set to 'Mobiilinumero' (Mobile number). The status bar at the bottom shows 'Kaiutin (LEN P274-10 Intel® Display Audio)' and 'Mikrofoni (Microphone Array Realtek® Audio)'.
- Right Panel (Black dashed border):** Shows the 'Hakemisto' (Directory) section. It includes a search bar, a 'Hae' (Search) button, and a 'Käytä laajennettua hakua' (Use advanced search) checkbox. The status bar at the bottom shows 'Hakutuloksen raja' (Search result limit) set to 10 and 'Hakemisto' (Directory) set to Default.

Puheluiden käsittely ja vaihdetoiminnot, 2



1. **Hakukenttä:** Vaihekäyttäjä voi etsiä yhteystietoja joko syöttämällä nimen tai numeron hakukenttään
2. **Puhelupainike:** Jos hakukenttään syöttää nimen tai numeron, siihen voi soittaa painamalla **Puhelu**-painiketta
3. **Kaiuttimen mykistys**
4. **Mikrofonin mykistys**
5. **Luokittelu:** Puhelun voi luokitella painikkeesta, jossa on puhekuplan kuva. Kun painat **Luokittelu**-painikkeesta, saat näkyville valikon, josta voit valita luokittelun.
6. **Tekstiviestin lähetys:** Käyttäjä voi halutessaan valita listalta, mikä lähettäjännumero vastaanottajalle näytetään.
7. **Virtuaalinäppäimistö:** Sisäänrakennettua näppäimistöä voit käyttää, kun painat **Näppäimistö**-painiketta. Huomioi, että ne toiminnallisuudet, jotka eivät ole käytössä, ovat harmaita. Esimerkiksi puhelu-painike muuttuu vihreäksi vasta kun olet syöttänyt numeron hakukenttään.
8. **Näytettävä numero:** Käyttäjä voi vaihtaa numeron, jonka puhelun saaja näkee. Numero voi olla käyttäjän henkilökohtainen numero tai joku palvelusarjanumeroista, joihin käyttäjä on liitetty.
9. **Parkissa olevat puhelut:** Kun meneillään on useampia samanaikaisia puheluita, voi niitä seurata yhteenvetönäkymästä näytön alalaidasta.
10. **Pidossa olevat puhelut:** Kun meneillään on useampia samanaikaisia puheluita, voi niitä seurata yhteenvetönäkymästä näytön alalaidasta.
11. **Ota puhelu parkista**
12. **Palautetut puhelut:** Kun meneillään on useampia samanaikaisia puheluita, voi niitä seurata yhteenvetönäkymästä näytön alalaidasta.

Puhelun siirto parkkiin

Kun sisään tulevia puheluita tulee samanaikaisesti useita, voidaan puhelu siirtää parkkiin **Siirrä parkkiin** -painikkeella (10). Jos parkissa olevaan puheluuun ei vastata, palautuu puhelu sinulle. Voit siirtää parkkiin useampia puheluita. Parkissa on neljä toimintoa:

- Pito
- Palauta
- Siirto (seuraavalla sivulla)
- Sulje puhelin

Puhelun pito

Puhelu voidaan laittaa pitoon painamalla **Puhelun pito** -painiketta (8), jolloin soittaja kuulee pidossa musiikkia, kunnes käyttäjä painaa **Ota puhelu pidosta** -painiketta (9) ja puhelu jatkuu.

Vakioasetuksen mukaan yksi puhelu voi olla pidossa samaan aikaan kun toinen puhelu on meneillään.

Puhelun palautus

Kun vaihekäyttäjä on siirtänyt puhelun numeroon, josta ei vastata, puhelu palautuu vaihteeseen. Tällöin puhelu näkyy puhelun palautuksena ja vaihekäyttäjä osaa käsitellä puhelun oikealla tavalla.

BeneDesk for Windows Pikaohje

Versio 1.8.2.

Benemen Oy. Kaikki oikeudet pidätetään.

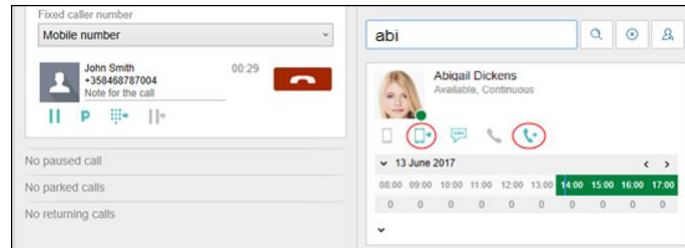
Puheluiden siirrot (vaihde)

BeneDesk for Windows-käyttöliittymän

keskiosan puhelintoiminnoista löytyvät myös puheluiden käsittelytoiminnot vaihdekäyttäjille, joka voi käsitellä useita puheluita, siirtää niitä parkkiin tai pitoon. Puheluita voi siirtää kolmella tavalla:

- Näppäimistö käyttäen
- Hakemistoa käyttäen
- Puhelun siirto välipuhelun jälkeen

Puhelun siirto hakemistoa käyttäen

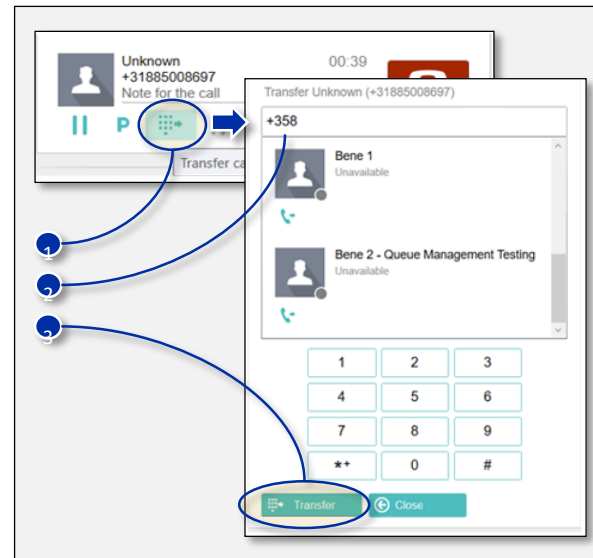


Puhelun vastaanottaja etsitään hakemistosta ja klikataan henkilön työ- tai matkapuhelin -kuvaketta (ympyröity punaisella kuvassa), johon puhelu halutaan siirtää.

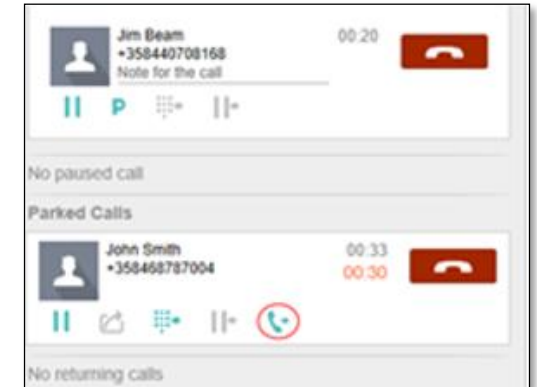
Puhelun siirto näppäimistöä käyttäen

Puhelun siirto näppäimistöä käyttämällä jakautuu kolmeen vaiheeseen.

1. Paina hiirellä **Näppäimistö**-painiketta
2. Näytölle aukeaa ikkuna, johon voit kirjoittaa puhelinnumeron tai etsiä henkilön hakemistosta
3. Kun olet syöttänyt numeron tai valinnut henkilön, paina **Siirrä** (Transfer) -painiketta sivun alalaidassa



Puhelun siirto välipuhelin jälkeen



Soittaja laitetaan pitoon ja vaihdekäyttäjä soittaa välipuhelun puhelun kohteelle.

Välipuhelun jälkeen soittaja yhdistetään puhelun kohteelle.

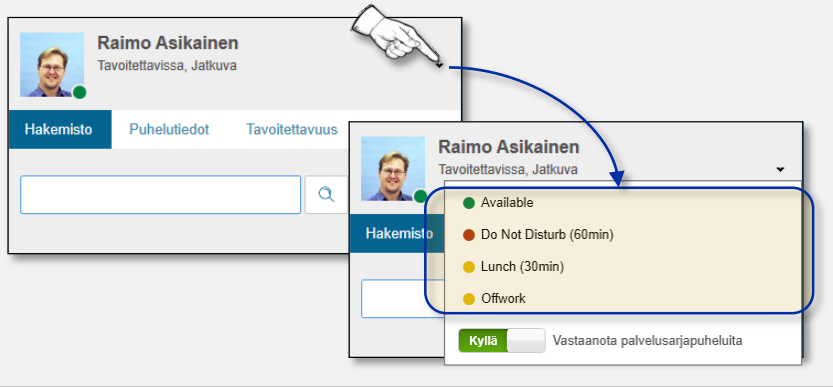
Vaihteen pikanäppäimet

Näppäin	Toiminto
F1-F2	Soitto hakemistosta haetulle henkilölle. <ul style="list-style-type: none">F1 soitto mobiilinumeroonF2 soitto muuhun numeroon (tavallisesti lankanumeroon)
F3	Soitonsiirto. Avaa numeronäppäimistön, jolla voit syöttää numeron.
F4	Vastaa sisääntulevaan puheluun.
F5	Hylkää sisääntulevan puhelun tai sulkee aktiivisen puhelun. Ei vaikuta pidossa tai parkissa oleviin puheluihin.
F6	Siirtää valitun parkissa olevan puhelun pitoon.
F7	Siirtää valitun pidossa tai parkissa olevan puhelun aktiiviseksi puheluksi.
F8-F9	Siirtää puhelun hakemistovalitulle henkilölle. <ul style="list-style-type: none">F8 siirtää puhelun mobiiliinF9 siirtää puhelun muuhun numeroon Jos numeroa ei ole saatavilla, saat virheviestin näytön oikeaan alakulmaan (jonka jälkeen voit yrittää uudelleen). Ennen kuin siirrät puhelun, varmista, että olet ensin valinnut henkilön hakemistosta.
F11	Tekstiviestin (SMS) lähetys. Valitse henkilö hakemistosta. Paina F11, kun haluat kirjoittaa tekstiviestin. Näytölle avautuvassa ikkunassa voit kirjoittaa viestin. Voit varmistaa nimen ja numeron tässä ikkunassa ja näet montako merkkiä voit kirjoittaa. Paina lopuksi Lähetä -painiketta. Käyttäjä voi myös halutessaan valita listalta, mikä lähettäjännumero vastaanottajalle näytetään.
F12	Lopettaa valitun puhelun. Tämä pikanäppäin toimii ainoastaan silloin, kun olet valinnut puhelun hiirellä klikkaamalla ja vain yhden puhelun kohdalla kerrallaan. Valitse ensin puhelu ja paina sen jälkeen F12.
Insert	Kursorin siirto hakukenttään. Insert-näppäin siirtää kursorin hakemiston hakukenttään, jotta uuden haun voi aloittaa nopeasti. Pikanäppäin toimii, kun sinulla on hakemisto-välilehti auki BDFW:n henkilökohtaisessa osiossa.
Delete	Hakukentän tyhjennys. Delete-näppäin tyhjentää hakukentän välittömästi ja poistaa kaikki hakutulokset.
End	Aktiivinen puhelu pitoon. End-näppäin laittaa aktiivisen puhelun pitoon.
Home	Aktivointi parkista tai pidosta. Home-näppäin aktivoi parkissa tai pidossa olevat hiirellä valitut puhelut.
Nuoli ylös	Siirto hakukentästä hakemistoon. Nuoli ylös -näppäin siirtää kursorin hakemiston hakukentästä hakemiston hakutuloslistaan. Selaa listaa alaspäin.
Nuoli alas	Siirto hakulistasta hakukenttään. Nuoli alas -näppäin siirtää kursorin hakemiston hakutuloslistalta hakukenttään. Selaa listaa ylöspäin.
Page up	Selaa ylöspäin pidossa olevien/aktiivien/parkissa olevien/palautuvien puheluiden listaa.
Page down	Selaa alaspäin pidossa olevien/aktiivien/parkissa olevien/palautuvien puheluiden listaa.

Oma tavoitettavuus

Oman tavoitettavuuden muutos

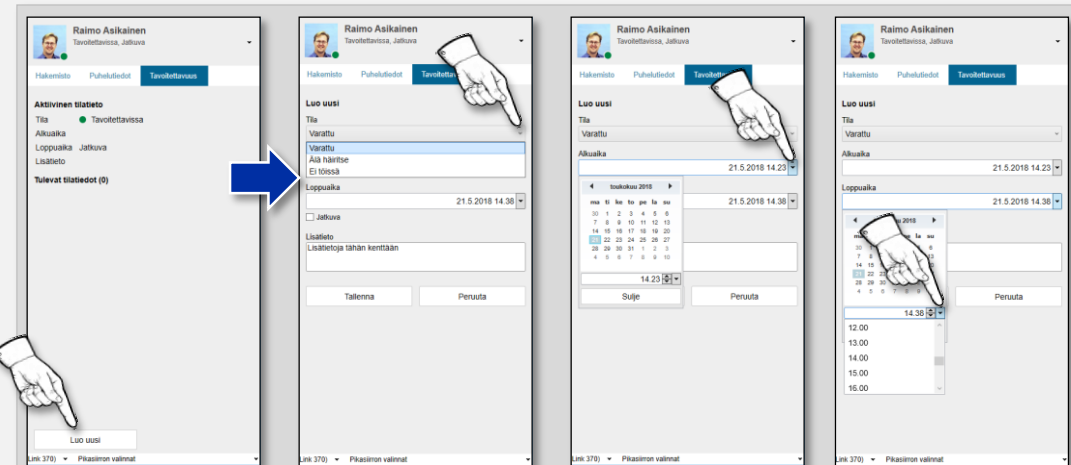
Oman tavoitettavuuden saa muutettua alasettovalikosta.



Tavoitettavuustilan tarkempi määrittely

Asetettu tavoitettavuustila näkyy muille yrityksen hakemistossa ja vaikuttaa puhelujen reititykseen. Esimerkiksi jos henkilön asetuksissa tavoitettavuustila on "Ei töissä", sisääntulevat puhelut voidaan ohjata siirtymään automaattisesti toiseen numeroon.

Tavoitettavuus voidaan määrittellä myös tarkemmin. Tällöin voit tehdä uuden tavoitettavuustilan, johon on merkitty alku- ja loppuaika sekä valinnainen tiedote. Tämä näkyy hakemistossa. Valinnainen tiedote, jossa kerrotaan poissaolon syy, helpottaa vaihekäyttäjän työtä.



Palvelusarjat, hallinta ja monitorointi, 1

- **Hallinta ja monitorointi, 1**
- **Muutokset**
- **Aktiiviset sarjat ja palvelupuhelut**

Palvelusarjassa käsitellään sisään tulevia puheluita, jotka on soitettu yrityksen omaan palvelunumeroon. Palvelusarja on jono, jossa soittajat odottavat vapautuvaa resurssia, joka voi käsitellä soittajan asiaa.

Palvelusarjasta puhelu ohjautuu oikealle resurssille perustuen muun muassa resurssien tavoitettavuuteen ja taitotasoon. Vaihdekäyttäjä voi osallistua jäsenenä mihin tahansa palvelusarjaan.

Huom 1. Ikonin kuvaus tulee näkyviin siirrettäessä hiiren kursori ikonin päälle.

Huom 2. Näytä palvelusarjat -valinnalla, BeneDesk for Windows -näytön vasemmassa alakulmassa, voit avata tai piilottaa palvelusarjat-osion ohjelmistopuhelimesta.

Nimi	1	2	3	4	5	6	7
Test							
▼ Kaikki käyttäjät							
Test Bene 1	●	2	2	2	0	0	0s
Test Bene 2 - Queue Ma	●	1	1	3	0	0	0s
Test Bene 3 - Freewaitin	●	1	1	1	0	0	0s
Test Call channel	●	1	1	1	0	0	0s

Voit nähdä palvelusarjan nimen ja sen tavoitettavuustilan (jonotilanne)

(1) Sisään tulevien puheluiden statukset ja säännöt:

Vihreä = sisääntulevat puhelut otetaan vastaan

Keltainen = käytössä on puhelukohtaisia sääntöjä

Punainen = sisääntulevia puheluita ei vastaanoteta

(2) Sarjaan kirjautuneiden käyttäjien määrät ja statukset:

(3) Vapaana

(4) Aktiivisena

(5) Puhuu parhaillaan

(6) Vastaamista odottavien soittajien määrä

(7) Odotusaika pisimmillään

Värien merkitykset tietopalkin eri osissa

• Palvellaan

• Punainen = ei palveluhenkilöitä palvelussa

• Keltainen = vähemmän kuin neljä palveluhenkilöä palvelussa

• Vihreä = neljä tai useampi palveluhenkilö palvelusarjassa

• Jonon pituus

• Väritön = ei jonottajia

• Keltainen = yksi tai kaksi henkilöä linjoilla

• Punainen = kolme tai useampi henkilö linjoilla

• Pisin odotusaika

• Väritön = odotusaika vähemmän kuin 30 sek.

• Keltainen = odotusaika 30 sek. tai enemmän

• Punainen = odotusaika 1 min. tai enemmän

Palvelusarjat, hallinta ja monitorointi, 2

- **Hallinta ja monitorointi, 2**
- **Muutokset**
- **Aktiiviset sarjat ja palvelupuhelut**

Nimi	Status	1	2	3	0	0	0s
Test Bene 1	●	2	2	2	0	0	0s
Test Bene 2 - Queue Ma	●	1	1	3	0	0	0s
Test Bene 3 - Freewaitin	●	1	1	1	0	0	0s
Test Call channel	●	1	1	1	0	0	0s

Numerot
+443301

Palvelee: 1
Palvellaan: 0

Vapaana: 1
Sarjassa: 1

Jonottaa: 0
Pisin jonotusaika: 0s

Käyttäjät	Tila	Tavoitettaviss
Ma	●	✓ ● Tavoitettaviss
Limitless Test	●	✓ ● Tavoitettaviss
Limitless Test	●	✓ ● Tavoitettaviss
He	●	✗ ● Tavoitettaviss

Tarkempia tietoja palvelusarjasta saa klikkaamalla hiirellä palvelusarjaa. Palvelusarjan jäsenten tila näytetään värikoodeilla:
Vihreä = vapaa, Punainen = varattu

Palvelusarjan hallinnassa käyttäjä näkee kaikki ne palvelusarjat, joihin hänellä on käyttöoikeudet. Monitorointinäkymä antaa ajantasaista tietoa palvelusarjasta:

- Varattuna olevat asiakaspalvelijat
- Aktiiviset asiakaspalvelijat
- Puhelut:
 - Käsitellyt
 - Odottavat (odotusaika)

Käyttäjätilassa näytetään:

- Meneillään olevat puhelut näytetään punaisella puhelin-symbolilla
- Käyttäjätila palvelusarjassa:
 - aktiivinen / ei-aktiivinen (tilan voi muuttaa, jos on oikea käyttöoikeustaso)
- Hyväksyykö käyttäjä palvelupuheluita:
 - **Sininen = Kyllä, Pinkki = Ei**
- Henkilön tavoitettavuustieto

Palvelusarjat, muutosten teko

- Hallinta ja monitorointi
- **Muutokset**
- Aktiiviset sarjat ja palvelupuhelut

Ryhmäpäällikkö (Group manager) tai esimies (Supervisor) voivat tehdä muutoksia palvelusarjoihin.

- Group manager tai supervisor voi muokata nopeasti palvelusarjan resurssointia yrityksen kulloisenkin tarpeen mukaiseksi.
- Vaihdekäyttäjä voidaan lisätä palvelusarjaan tai poistaa palvelusarjasta tilanteen ja tarpeen mukaan

Muutosten teko palvelusarjaan

Palvelusarjojen hallinta Aktiiviset sarjat Palvelupuhelut

Näytä sarjat joihin liittynyt

Nimi

Test

^ Kaikki käyttäjät

Valitut käyttäjät aktivoidaan niissä tämän ryhmän palvelusarjoissa, joissa he ovat jäsenenä.

Käyttäjä

Er

Fi

He

Ju

Ma

Ma

Ma

Tallenna

Test Bene 1	●	2	2	2	0	0	0s
Test Bene 2 - Queue	●	2	2	2	0	0	0s
Test Bene 3 - Freewaitin	●	2	2	2	0	0	0s
Test Call channel							

Ryhmittelemään

- Valitse haluttu palvelusarja
- Valitse kohta **Käyttäjät**
- Aukeavassa näkymässä on kaksi listaa:
 - Lisättävissä olevat käyttäjät
 - Kirjautuneet käyttäjät

Palvelusarjan nimi näkyy ikkunan vasemmassa yläkulmassa. Tarkista, että muutoksia tehdään haluttuun palvelusarjaan.

- Henkilöiden **lisäys** ja **poisto** palvelusarjaan tapahtuvat henkilön kohdalla olevan **valintaruudun** avulla
- Kun teet muutosta, valitse kaikki ne asiakaspalvelijat, jotka lisäät tai poistat
- Paina lopuksi **Tallenna**-painiketta, jolloin muutokset tulevat voimaan välittömästi
- Muutokset tulee tehdä palvelusarjoittain, jokaisessa erikseen ja samoja käyttäjiä voi lisätä useampaan palvelusarjaan

Palvelusarjat, aktiiviset sarjat ja palvelupuhelut

- Hallinta ja monitorointi
- Muutokset
- Aktiiviset sarjat ja palvelupuhelut

Aktiiviset sarjat

Aktiiviset sarjat –osiossa voi hallinnoida käyttäjän tavoitettavuutta niissä palvelusarjoissa, joissa hän on mukana. Alapuolella olevassa esimerkikuvassa käyttäjä voi nähdä, missä sarjoissa hän on jäsenenä ja hyväksyykö hän uusia puheluita palvelusarjasta. Vasemmalla olevasta valintaruudusta käyttäjä voi muuttaa tavoitettavuustilaansa jonossa.

Nimi	Status	0	0	0	0	0	0s
Servicepools B2B							
IVR Menu	●	0	0	0	0	0	0s
<input checked="" type="checkbox"/> Sales Service	●	2	2	2	0	0	0s
<input type="checkbox"/> Support Services	●	1	1	1	0	0	0s
Servicepools B2C							

Palvelusarja-lisenssillä voi muuttaa tavoitettavuustilaasi jokaisessa palvelusarjassa, jossa on jäsenenä
Palvelusarjojen seuranta -lisenssillä voi katsella palvelusarjojen tilannetta

Kuvasta voi nähdä yhteenvedon kaikista palvelusarjoista ja niiden jäsenistä.

Useissa palvelusarjoissa toimivan vaihekäyttäjän on hyödyllistä nähdä palvelusarjojen tilanne ja ottaa vastaan puheluita palvelusarjojen tarpeen mukaan.

Tehdyt muutokset tulevat voimaan välittömästi.

Palvelupuhelut

Saapumisaika	26.8.2019 14.16
Puhelun tulos	Vastattu
Lähdenumero	+3584092
Ensimmäinen jono	Asiakaspalvelu
Viimeinen jono	Asiakaspalvelu (Suomi)
Vastaaja	Se
Odotusaika	00:28
Lisätiedot	

Palvelupuhelut-osiossa voi nähdä kaikki palvelunumeroon tulleet puhelut tietyn ajanjakson aikana, haun avulla saa näkyville kaikki hakukriteerien mukaiset puhelut ja puheluhistoriasta näkee kuinka paljon palvelusarjaan on tullut puheluita. Jokaisesta tapahtumasta näkee puhelun tiedot, kuten esimerkiksi:

- Mihin asiakkaan puhelu on tullut
- Poimittiinko puhelu
- Mistä numerosta soitettiin
- Mihin jonoon puhelu ohjattiin
- Kuka puhelun poimi
- Kauanko soittaja odotti puheluun vastaamista

Lisätietoja puheluista saa **Lisätiedot**-painikkeesta.

Luettelon sisältö on värikooditettu ja kohdat **Puhelun tulos** ja **Odotusaika** voivat olla joko **vihreitä**, **keltaisia** tai **punaisia**.

- **Vihreä** = hyvä tulos
- **Keltainen** = keskinkertainen tulos (esim. pidempi odotusaika)
- **Punainen** = huono tulos (puhelua ei ole poimittu tai odotusaika on ollut pitkä)

Palvelusarjaryhmät, yleistä

Yleistä

Järjestelmän pääkäyttäjä voi ryhmitellä palvelusarjoja loogisiksi kokonaisuuksiksi.

1. Käyttäjä voi **kirjautua aktiiviseksi** ryhmään, jolloin hän on samalla kirjauksella aktiivinen kaikissa ryhmän palvelusarjoissa. Vastaavasti käyttäjä voi valita sarjat, joissa haluaa olla aktiivisena.
2. **Palvelusarjat** saa avattua omaan ikkunaan nuolikuvaketta painamalla, jolloin ikkunan paikkaa ja kokoa ja muuttaa

Henkilön aktiivisuutta ryhmässä hallinnoidaan valintaruutujen rukseilla. Henkilön jäsenyyttä palvelusarjoissa ei hallinnoida tätä kautta, vaan ainoastaan aktiivisuutta eli onko aktiivinen vai ei. Henkilön aktiivisuus muuttuu ryhmän jäsenenä olevissa palvelusarjoissa ryhmässä tehdyn valinnan mukaiseksi.

Jos palvelusarja on jäsenenä useammassa ryhmässä ja valittuna aktiiviseksi yhdessä ryhmässä, on se aktiivinen myös muissa ryhmässä, joissa sarja on jäsenenä.

The screenshot shows the 'Palvelusarjojen hallinta' (Service Group Management) window. It features a search bar at the top right and a list of service groups. The 'Kuluttajat' (Consumers) group is expanded, showing a table of service queues. The 'Yritysi asiakkaat' (Business Customers) group is also expanded, showing a table of service queues. The 'Ungrouped' group is also visible at the bottom.

Nimi	Status	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
<input type="checkbox"/> Kuluttajat								
Test Branch								
<input checked="" type="checkbox"/> Testi_jono1	●	2	2	2	0	0	0s	
TestQueue								
<input type="checkbox"/> Yollinja		1	1	1	0	0	0s	
<input type="checkbox"/> Yritysi asiakkaat								
IVR Menu								
IVR_2_CBR								
<input checked="" type="checkbox"/> Sales Service	●	2	2	2	0	0	0s	
<input checked="" type="checkbox"/> Support Services	●	2	2	2	0	0	0s	
<input type="checkbox"/> Yollinja		1	1	1	0	0	0s	
<i>Ungrouped</i>								
mikatesti		1	1	1	0	0	0s	
Smarterouting forward	●	0	0	0	0	0	0s	

Callout 1 points to the search bar. Callout 2 points to the search icon in the top right corner of the window.

Legend:

- Palvelusarja-ryhmä *Kuluttajat*
- Palvelusarja-ryhmä *Yritysi asiakkaat*
- Ryhmään kuulumattomat palvelusarjat

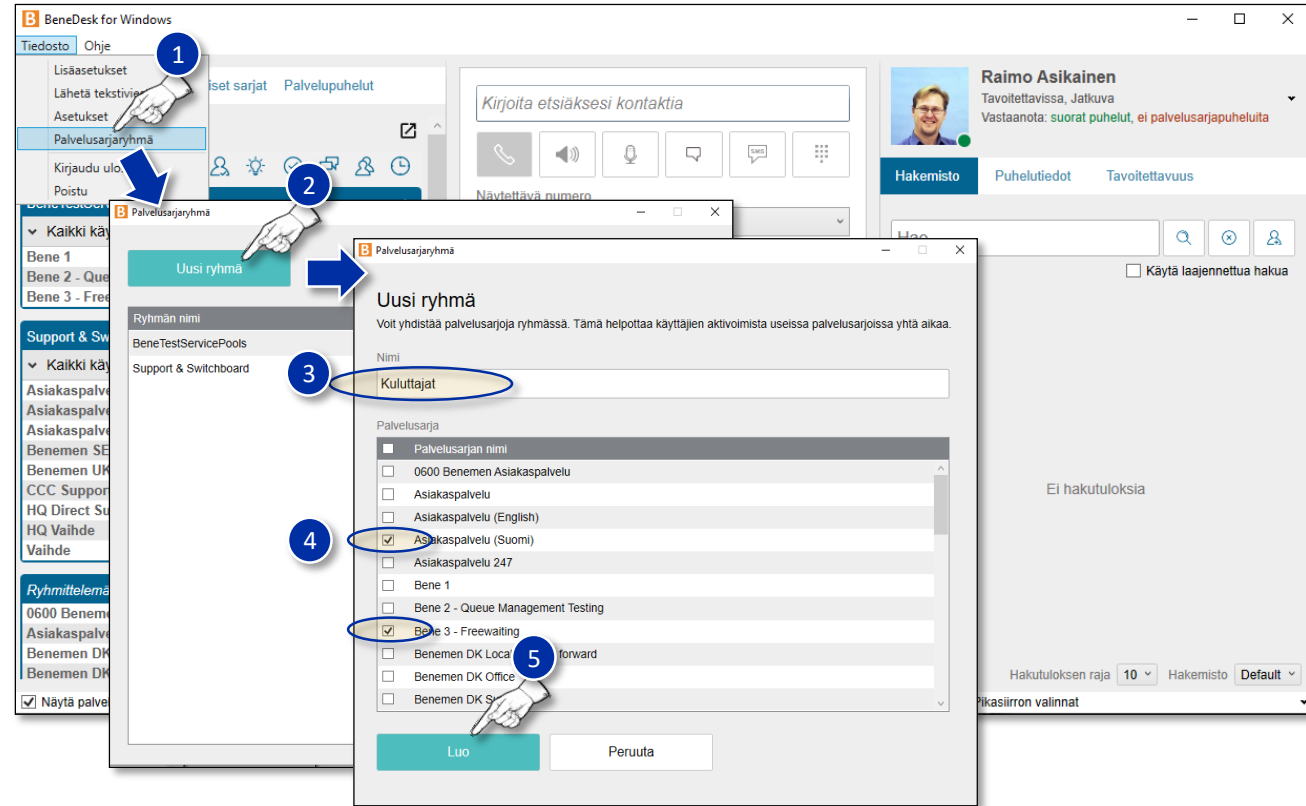
Palvelusarjaryhmät, ryhmittely

Ryhmittelyn teko

Uuden palvelusarjaryhmän luonti tapahtuu omassa ikkunassaan seuraavasti:

1. Avataan **Pool groups**-ikkuna
2. Aloitetaan ryhmän luonti **New group**-painikkeella
3. Annetaan uudelle ryhmälle **nimi**
4. Valitaan **palvelusarjat** ryhmään
5. Luodaan ryhmä **Create**-painikkeella

- Samoja palvelusarjoja voi olla useassa ryhmässä samaan aikaan
- Ryhmä voi olla myös tyhjä, jolloin se ei tule näkyviin käyttäjille
- Ryhmän poistolla poistuu ryhmä, ei ryhmässä olevat palvelusarjat
- Ryhmiä voi muokata jälkikäteen



Soittajan tiedot ja yksityiskohtaiset puhelutiedot

Soittajan tiedot ja puhelutiedot

- 1. Soittajan tiedot** näkyvät ohjelmistopuhelimen näytössä:
 - Nimi
 - Puhelinnumero
 - Palvelusarja, johon puhelu saapui
 - Puhelun status
- 2. Yksityiskohtaiset puhelutiedot** saadaan näkyviin Info-painikkeesta
 - Yksityiskohtaiset tiedot voidaan avata jo ennen puhelun vastaamista
 - Listan tiedot päivitetään **Reload**-painikkeella *

Kirjoita etsiäksesi kontaktia - Default

Näytettävä numero
Oletus

1

Sales Service
+358406745366

Palvelusarja Sales Service
Tila Tarjoaa
Alkuperäinen kohde +358409220158

^ Lisätiedot

Ei pidossa olevaa puhelua
Ei parkissa olevia puheluita
Ei palaavia puheluita

2

Soittajan tiedot

Kirjoita etsiäksesi kontaktia - Default

Näytettävä numero
Oletus

Sales Service
+358406745366

Palvelusarja Sales Service
Tila Tarjoaa
Alkuperäinen kohde +358409220158

^ Lisätiedot

Aika	Tapahtuma	Jono	Käyttäjä	
14.26.57	Puhelu saapui	Sales Service		ServiceQueue
14.26.57	Saapui sarjaan	Sales Service		ServiceQueue
14.26.57	Tarjottiin käyttäjälle	Sales Service	Dickens Abigail	ServiceQueue
14.27.27	Tarjonta peruttiin	Sales Service	Dickens Abigail	GenericUserRejected
14.27.28	Tarjottiin käyttäjälle	Sales Service	Parsons Adam	ServiceQueue

Lataa uudelleen

Ei pidossa olevaa puhelua
Ei parkissa olevia puheluita
Ei palaavia puheluita

*

Aktiiviset palvelusarjat, sarjojen vastaanottovalinta ja tavoitettavuustilat

Aktiiviset palvelusarjat

- 1 Aktiiviset palvelusarjat, joista käyttäjä vastaanottaa puheluita, näkyvät käyttäjän omien tietojen alla *Receive*-rivillä.

Tavoitettavuustilat

- 2 Käyttäjän tavoitettavuustilan saa muutettua nuolikkuvakkeella avattavan pudotusvalikon kautta.

Vastaanota palvelusarjapuheluita -valinta

- 3 Tavoitettavuustilan pudotusvalikosta käyttäjä voi myös valita vastaanottaako hän palvelusarjapuheluita **Vastaanota palvelusarjapuheluita** -liukuvalitsimella.

