

## Palvelusarjat

### Kirjautuminen palvelusarjaan

- **Avaa** BeneCC (ks. Kuva)
- BeneDeskin BeneCC-osiossa klikkaa **Sarjassa** (se on oletuksena aina pienennetty)

The screenshot shows the BeneDesk web interface. The top navigation bar includes 'Etusivu', 'Tavoitettavuus', 'Yleiset asetukset', 'Puhelutiedot', and 'Hakemisto'. The 'BeneCC' icon in the left sidebar is highlighted with a hand cursor. A blue arrow points from the 'BeneCC' icon to the 'Sarjassa' window. The 'Sarjassa' window is titled 'Vastaa palvelusarjapuheluita' and contains a 'Kyllä' button and a 'Tallenna' button. A second blue arrow points from the 'Sarjassa' window to a smaller, detailed view of the queue management interface.

The detailed view shows the 'Sarjassa' window with the following data:

Sarjassa							
Palvelusarjat							
	🔒	👤	⚙️	🕒	🗨️	👥	🕒
Bene 1	🟢	1	0	1	0	0	0s
Bene 2 - Queue Management Testi...	🟢	1	0	1	0	0	0s
Bene 3	🟢	1	1	1	0	0	0s

## Palvelusarjat

### Kirjautuminen palvelusarjaan

#### Toiminta Sarjassa

Vastaanota palvelusarjapuheluita **Ei/Kyllä**

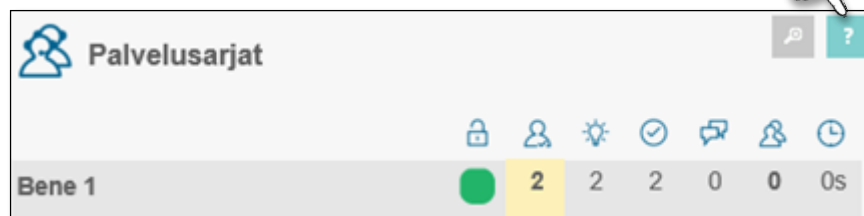
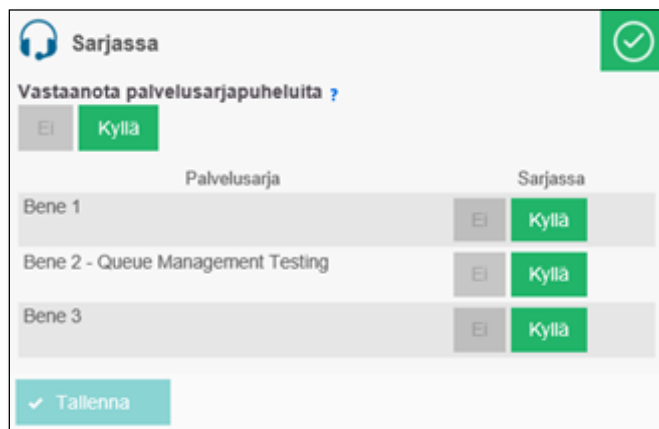
- Aseta **Kyllä** jos haluat vastaanottaa puheluita
- Aseta **Ei** jos et halua vastaanottaa puheluita

Alla näet kaikki ne palvelusarjat joista voit ottaa puheluita

- Aseta **Kyllä** jos haluat olla jäsen
- Aseta **Ei** jos et halua olla jäsen
- Puheluiden vastaanottamiseksi, valitse ko. palvelusarjassa **Kyllä**.

*Huom! Pelkästään olemalla jäsen palvelusarjassa, puheluita ei yhdistetä.*

*Huom! Muista myös, että tavoitavuustilasi täytyy olla sellainen, että se sallii puhelut.*



**🔒** Näyttää jonon aukiolo-tilan. Vihreä - puhelut vastaanotetaan, punainen - puheluita ei vastaanoteta, keltainen - puhelukohtainen päätös

**👤 Palvelee**  
Palvelua hoitavat käyttäjät, eli ne jotka ovat liittyneenä sarjaan, vastaanottavat palvelusarjapuheluita ja ovat tavoitettavissa. Myös puhuvat käyttäjät lasketaan mukaan.

**💡 Vapaana**  
Valittömästi vapaat käyttäjät, joille voidaan tarjota puheluita. Käyttäjä on vapaa, kun tämä ei puhu puhelua, on aktiivinen ja vastaanottaa palvelusarjapuheluita, eikä ole asettanut tavoitettavuustilaa, joka estäisi palvelupuheluiden vastaanottamisen.

**✅ Sarjassa**  
Käyttäjät, jotka ovat aktiivisena sarjassa ja vastaanottavat palvelusarjapuheluita. Tavoitettavuudella tai puhumisella ei ole merkitystä, joten luku kuvaa sarjaan liitettyjen käyttäjien kokonaismäärää jättäen huomiotta tavoitettavuusperusteiset poissaolot.

**💬 Palvelaan**  
Sarjassa vastattujen, käynnissä olevien puheluiden lukumäärä.

**👤 Jonottaa**  
Sarjassa palvelua odottavien soittajien lukumäärä. Puhelu jonottaa, kunnes siihen joko vastataan, se katkeaa tai siirretään edelleen.

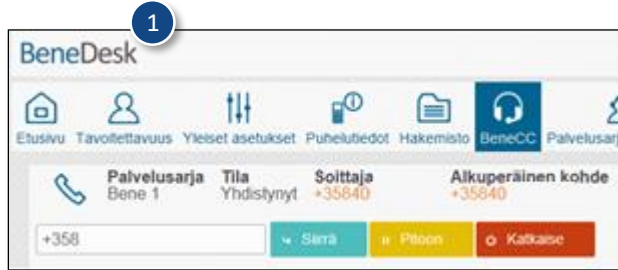
**🕒 Pisin jonotusaika**  
Aika, jonka sarjassa pisimpään jonottanut soittaja on odottanut palvelua. Aika lasketaan alkavaksi sillä hetkellä kun soittaja saapuu sarjaan, eli esimerkiksi puhelun siirtyessä sarjasta toiseen laskenta alkaa alusta.

- Palvelusarjojen reaaliaikainen tilanne näytetään, kuten kuvassa
- Ohje-sivun saa avattua valikon yläkulman kysymysmerkistä

## Puhelun välitys

Puhelun saapuessa näet

- Minkä palvelusarjan kautta puhelu tulee
- Puhelun tilan
- soittajan numeron
- Alkuperäisen kohteen numeron

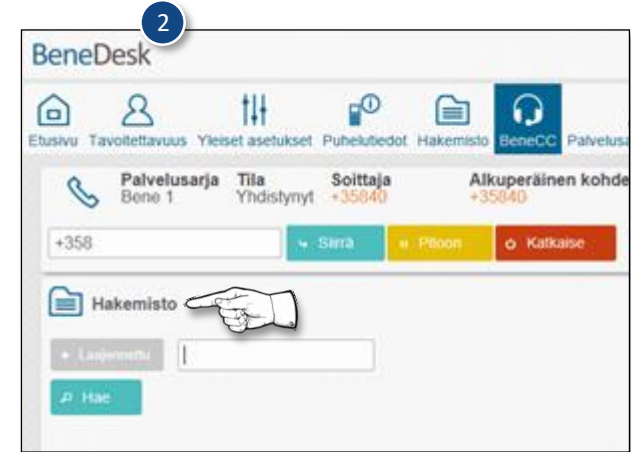


Puhelun voi

- Asettaa pitoon
- Katkaista
- Siirtää

**Puhelun siirto**

Siirtääksesi puhelun, hae henkilö **hakemistosta**.



Klikkaa henkilön puhelinnumeroa...



...jolloin numero siirtyy siirtokenttään.

Klikkaa **Siirrä**, ja puhelu siirtyy haluttuun kohteeseen.



## Puhelun välitys

### Puhelun siirto toiseen palvelusarjaan

Puhelun voi siirtää toiseen palvelusarjaan, joko

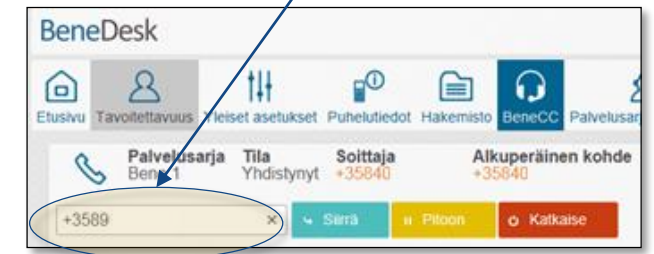
- hakemalla se hakemistosta, tai
- klikkaamalla palvelusarjan nimeä **Palvelusarjat**-listalta

Kaikki palvelusarjat eivät välttämättä näy kaikilla käyttäjillä listalla, mutta ne löytyvät aina hakemistosta.



### Puhelun siirto

Puhelun voi siirtää myös muuhun kuin hakemistosta löytyvään numeroon kirjoittamalla siirtokohteen puhelinnumeron **siirtokenttään**



### Pito

Jos puhelun on asettanut pitoon keltaisesta **Pito**-painikkeesta ja sen ottaa pois pidosta, sitä tarjotaan kuten uutta puhelua.



### Jos siirtokohde ei vastaa

Kun siirtokohde ei vastaa, puhelu palautuu takaisin palvelusarjaan. Palautuvan puhelun tunnistaa kaksoisnuolimerkistä.

