

BeneVoice **for mobile app 3.0**

Android ja iOS

Pikaohje

Pääsivu

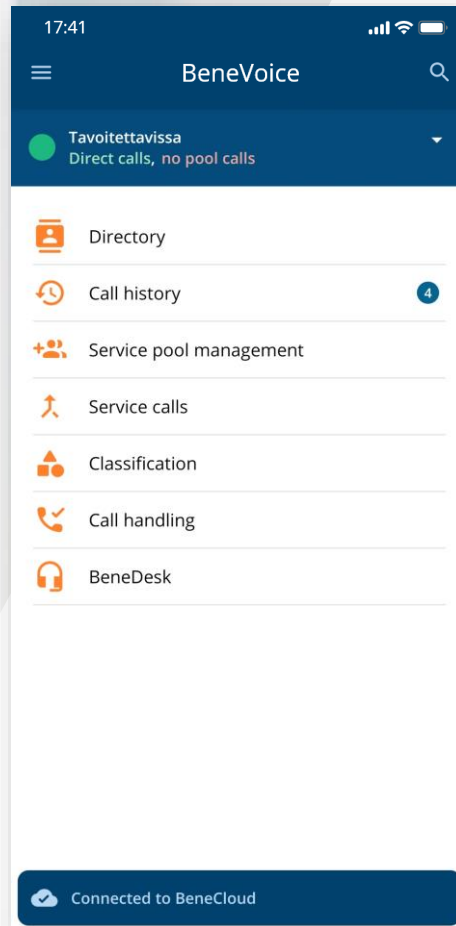
Pääsivulta löytyvät ohjelmiston toiminnot:

- Asetukset
- Tavoitettavuus
- Hakemisto
- Puhelutiedot
- Palvelusarjojen hallinta
- Palvelupuhelut
- Luokittelu
- Puheluhallinta
- BeneDesk

Nämä toiminnot kuvataan seuraavilla sivuilla.

Pääsy eri toimintoihin riippuu käyttäjän BeneCloud-roolista sekä mahdollisesti aktivoiduista lisätuotteista.

Android- ja iOS-versioiden välillä on pieniä käytettävyyseroja, jotka mainitaan erikseen tässä ohjeessa.

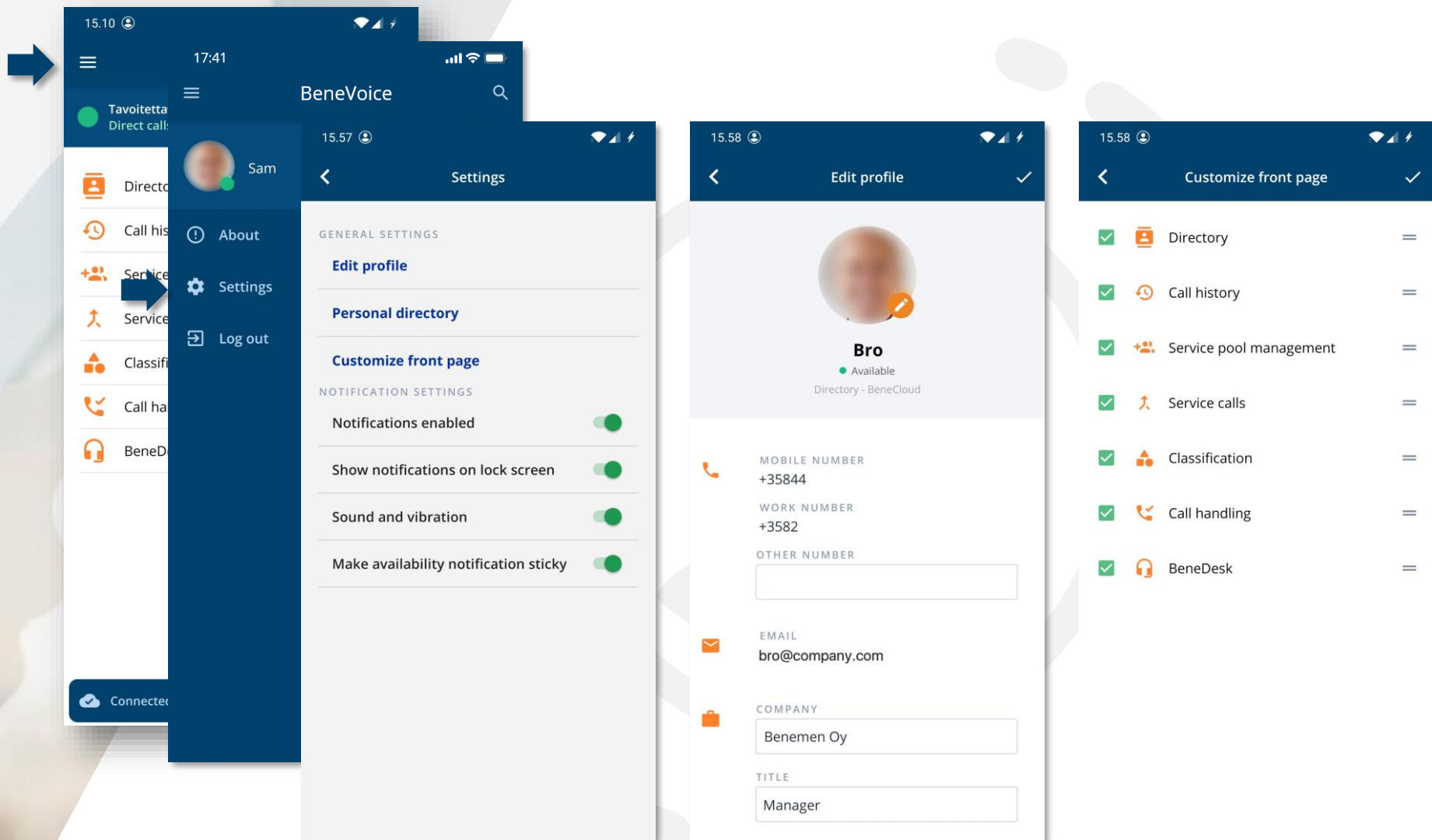


BeneVoicen asetukset

Asetuksiin pääsee päänäkymän vasemmasta yläkulmasta.

Asetuksissa voi:

- Muokata omaa profiilia ja yhteystietoja
- Hallita yksityistä hakemistoa
- Muokata etusivun näkymää (vain Android-versiossa)
- Valita ilmoitusasetuksissa miten BeneVoicen ilmoitukset toimivat







Tavoitettavuus

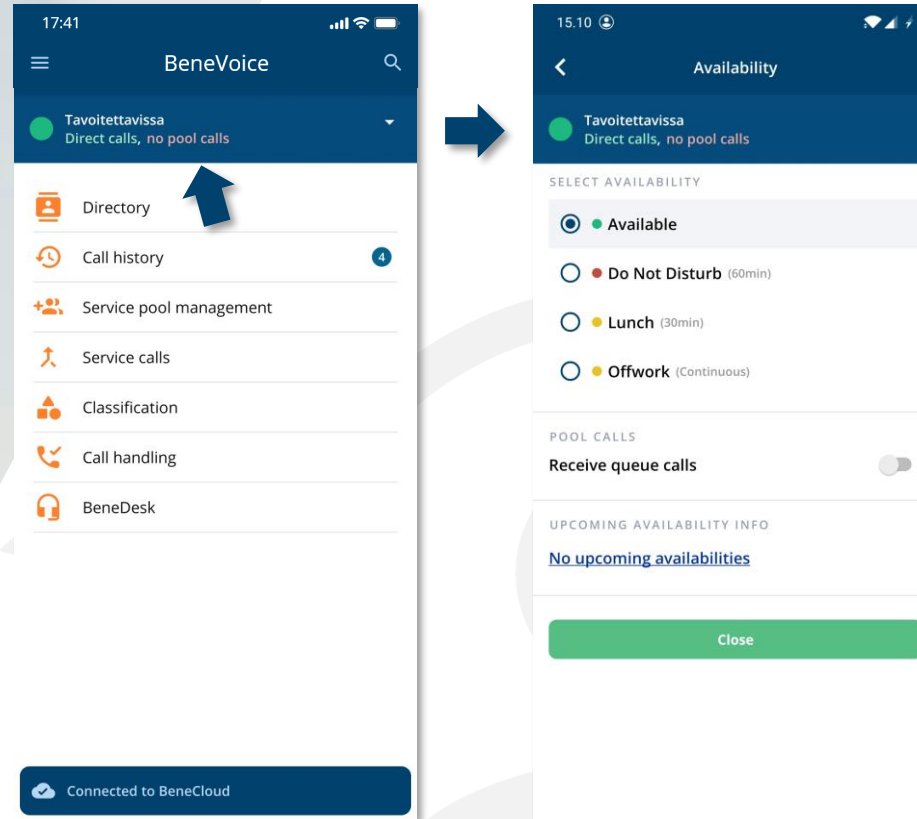
Tavoitettavuustiedon asetus

BeneVoicen kautta voidaan valita samat tavoitettavuustiedot kuin työasemaversiolla. Valittavissa olevat tilat ovat:

- Tavoitettavissa (Available)
- Älä häiritse (Do Not Disturb)
- Lounas (Lunch)
- Ei töissä (Offwork)

Tavoitettavuusasetukset tulevat voimaan välittömästi.

Tila	Toiminto
 Tavoitettavissa (Available)	Asetus on jatkuva ja voimassa kunnes tila muutetaan seuraavan kerran
 Älä häiritse (Do not Disturb)	Asetus on voimassa 60 minuuttia, jonka jälkeen tila palautuu Tavoitettavissa-tilaan
 Lounas (Lunch)	Asetus on voimassa 30 minuuttia, jonka jälkeen tila palautuu Tavoitettavissa-tilaan
 Ei töissä (Offwork)	Asetus on jatkuva ja voimassa kunnes tila muutetaan seuraavan kerran



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

Hakemisto

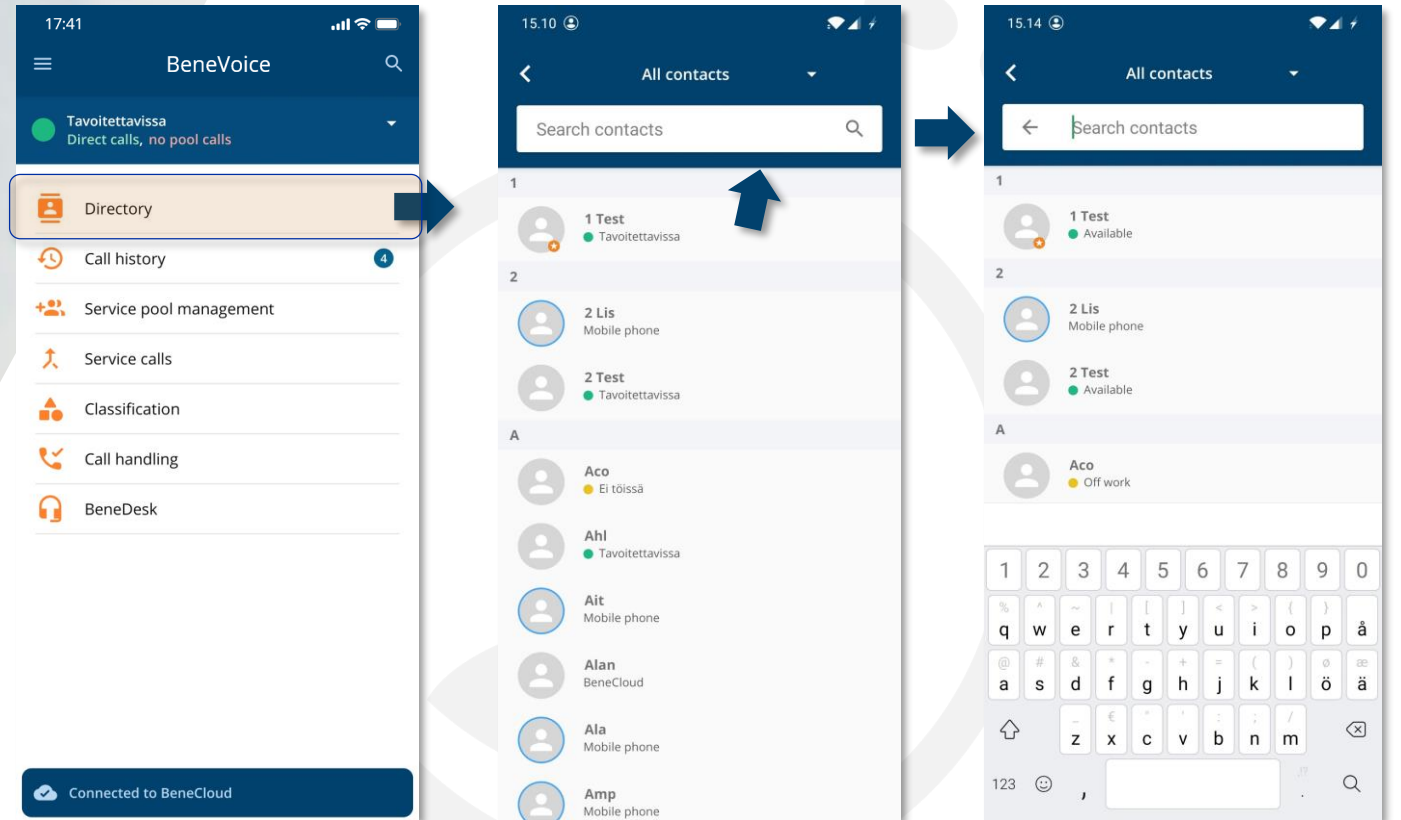
Oman organisaation hakemistoon pääsee pääsivun **Hakemisto**-valinnalla.

Hakemiston käyttö

Haku löytyy hakemiston yläreunasta ja haku tehdään kirjoittamalla haettavan henkilön nimi hakukenttään.

Hakuja voi tehdä:

- Etunimellä
- Sukunimellä
- Nimen osalla



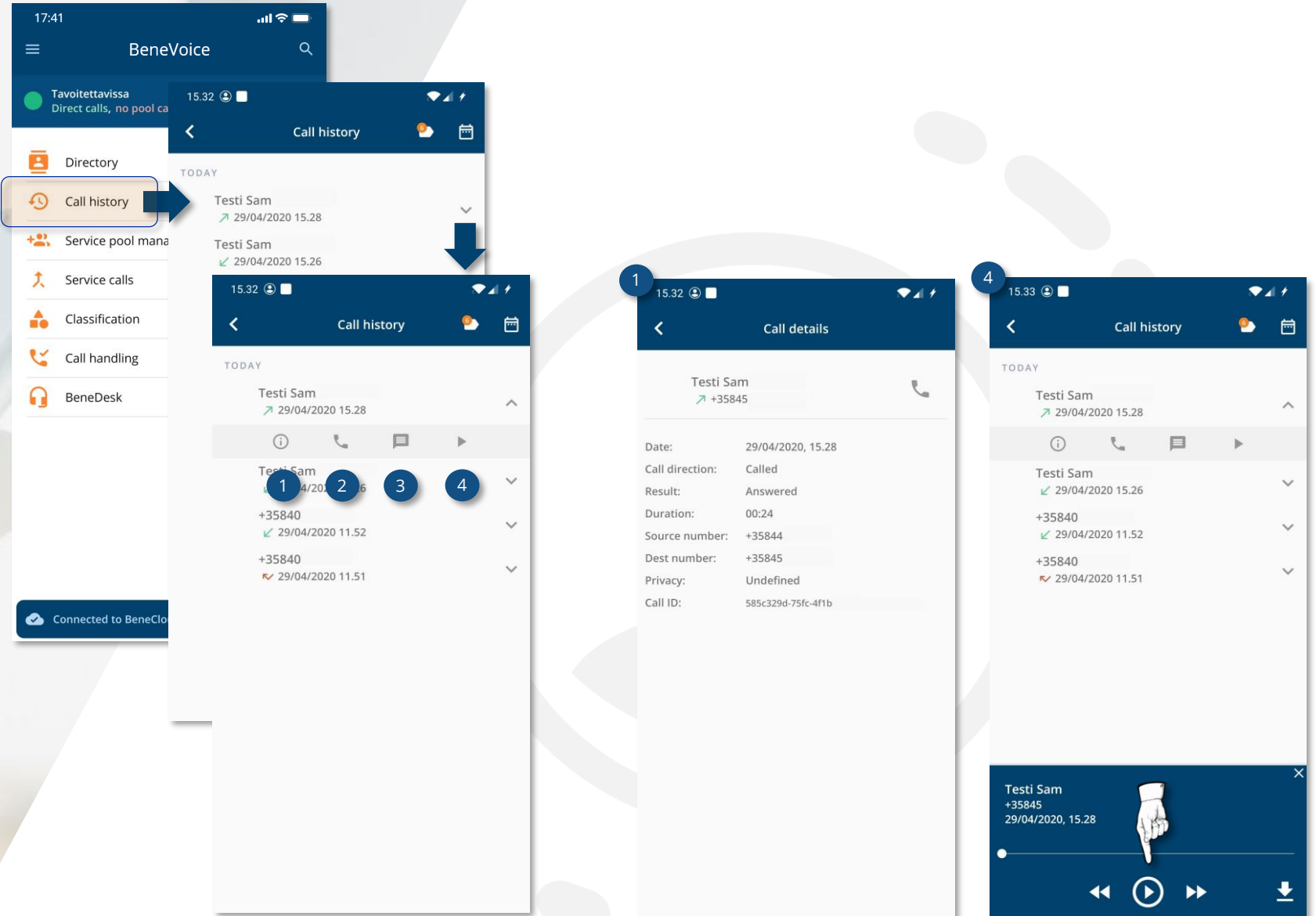
Puhelutiedot 1

Puhelutiedot valikossa näytetään tiedot soitetuista ja saapuneista puheluista.

Tiedot ja toiminnallisuudet

Avattaessa tiedot **nuolisymbolista alaspäin**, saadaan näkyviin:

1. Puhelun yksityiskohtaiset tiedot
2. Soitto kyseiseen numeroon
3. Tekstiviestin lähetyksen kyseiseen numeroon
4. Puhelun tallenteen kuunteleminen

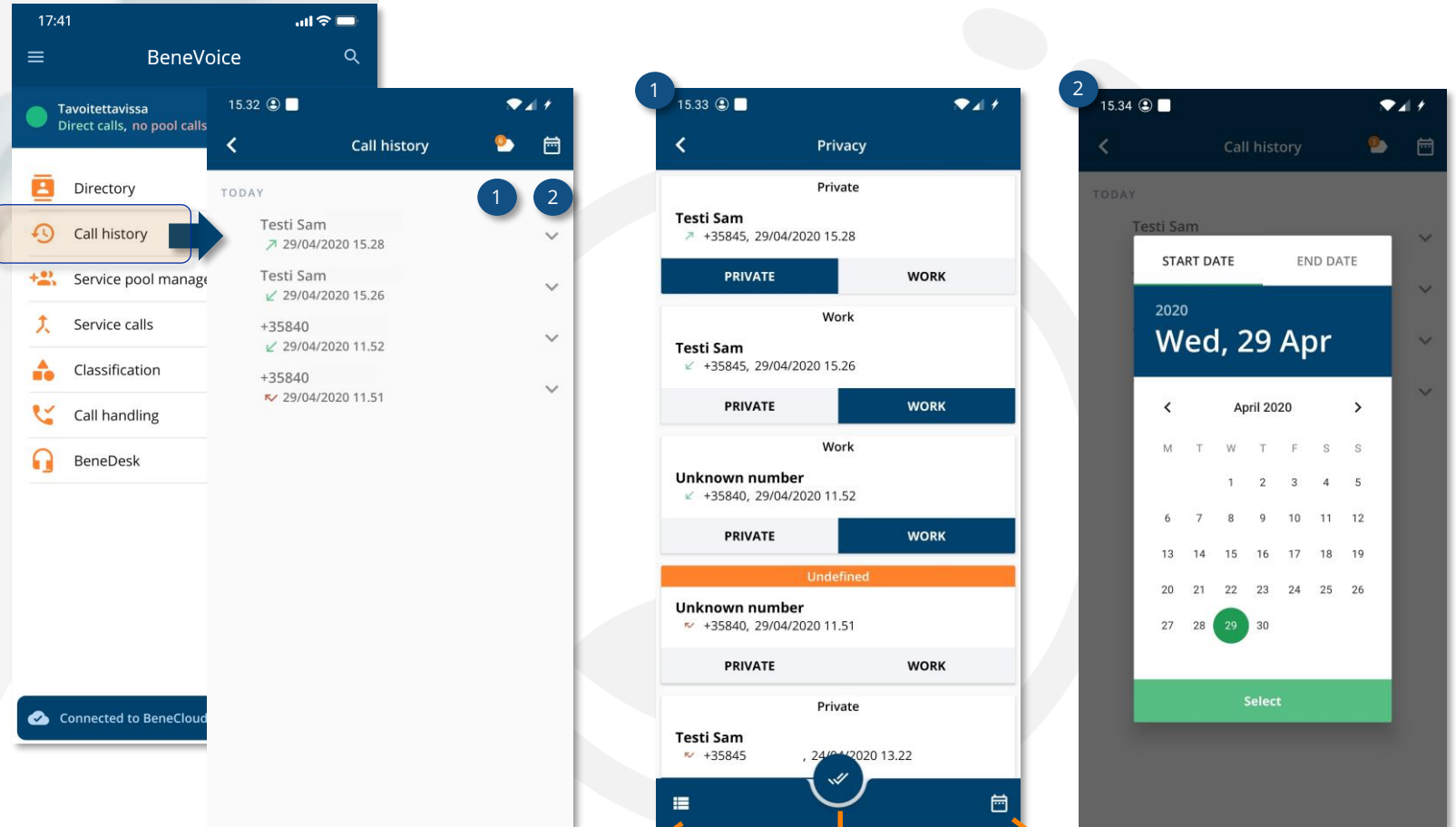


Puhelutiedot 2

Toiminnot

Muut puhelutietoihin liittyvät toiminnot:

1. Yksityisyysasetukset
Yksityisyysasetuksissa on mahdollista merkitä puhelu joko työ- tai yksityispuheluksi
2. Kalenteri
Puheluiden hakuajankohdat määritetään kalenterinäkylässä



Automaattinen kategorisointi

Useamman puhelun valitseminen ja tilan muuttaminen

Kalenteri

Palvelusarjojen hallinta 1

Palvelusarjojen hallinnassa voi **muokata** sarjojen asetuksia napsauttamalla sarjan nimeä tai sarjan tiedot sisältävää laatikkoa.

1. Sarjan nimen edessä oleva vihreä/harmaa **kytkin** asettaa sinut **aktiiviseksi** tai **ei-aktiiviseksi** sarjassa.
2. Käyttäjiä voi **lisätä** sarjaan oranssista plus-painikkeesta.
3. **Palvelee**-välilehdellä on kaikki sarjan tämänhetkiset aktiiviset käyttäjät.
4. **Kaikki käyttäjät**-välilehdellä on kaikki sarjan käyttäjät.
5. Tarkemmat **käyttäjätiedot** saa näkyviin napsauttamalla nuolta.
6. Käyttäjän **aktiivisuuden** muuttaminen
7. Tilatiedot
8. Käyttäjän **taitotason** muuttaminen liukukytkimellä
9. Käyttäjän **poistaminen**

15.45

Service pool management

All Active Followed

Test 1

Serving 0 Active 0 Queue length 0 Max. wait time 0 sec

Test 2 - Queue Management Testing

Serving 2 Active 2 Queue length 0 Max. wait time 0 sec

Test 3 - Freewaiting

Serving 1 Active 1 Queue length 0 Max. wait time 0 sec

Test UK

Serving 2 Active 2 Queue length 0 Max. wait time 0 sec

Tietosuojavastaava

Serving 0 Active 0 Queue length 0 Max. wait time 0 sec

UK Local Support

Serving Active Queue length Max. wait time

15.45

Test Bene 2 - Queue Management Testing

Serving (3) All users (24)

Lis Available

Mik Available

Sam Available

2

3

4

5

15.45

Test Bene 2 - Queue Management Testing

Serving (3) All users (24)

Lis Available

Active

Free to receive calls Yes

Accepting service calls Yes

Ongoing call No

Skill

Remove user Save

Mik Available

Sam Available

6

7

8

9

Palvelusarjojen hallinta 2

Päänäkymästä pääsee lisätoimintoihin napsauttamalla valikon auki sarjan nimen vierestä kolmesta pisteestä:

- **Poistu tai liity** sarjaan
- **Seuraa tai lopeta** sarjan seuraaminen. Seuratut sarjat näkyvät Seuratut-välilehdellä.
- **Ilmoitusten** hallinta (valittavissa, jos olet liittynyt sarjaan)

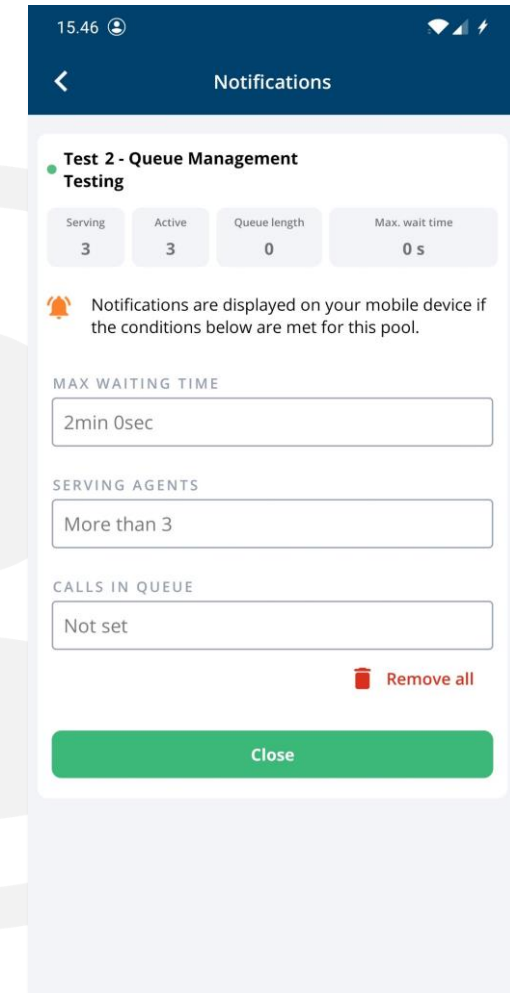
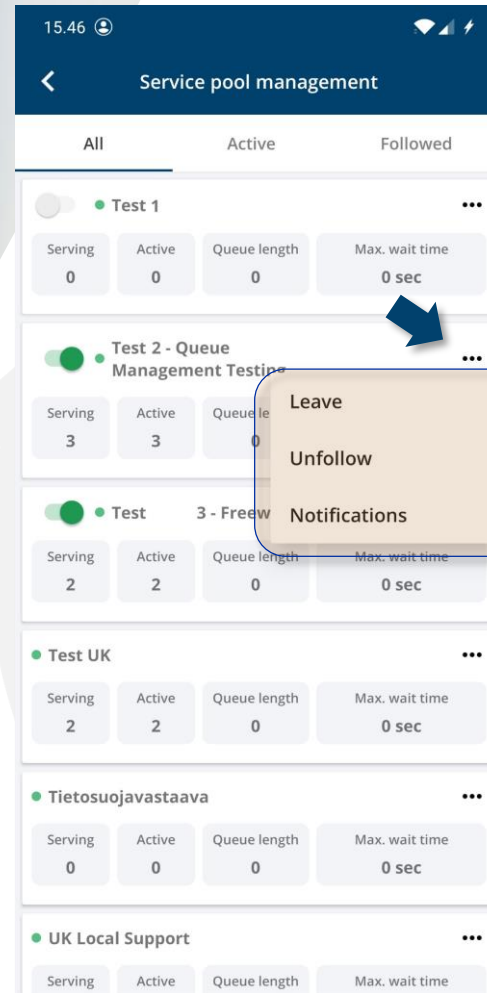
Huom. iOS-versiossa valikko aukeaa ruudun alareunaan.

Ilmoitukset-näkymässä voi asettaa BeneVoicen antamaan automaattisesti ilmoituksen puhelimen ruudulla, jos jokin sarjan tunnuslukujen raja-arvo ylitetään:

- **Pisin jonotusaika** minuuteissa ja sekunneissa
- **Palvelijoita sarjassa** enemmän tai vähemmän kuin asetettu arvo
- **Puheluita jonossa** enemmän tai vähemmän kuin asetettu arvo

Voit asettaa ilmoituksia vain, jos olet liittynyt sarjaan. Ilmoitukset näytetään vain ne asettaneelle käyttäjälle. Asettamiasi ilmoituksia ei siis näytetä muille käyttäjille.

Ilmoitukset



Palvelupuhelut

Palvelupuhelut-näkymässä näytetään kaikki palvelusarjoihin tulleet puhelut ryhmiteltyinä päivämäärän mukaan.

Jokaisesta puhelusta voi klikata esiin tarkemmat yksityiskohdat, kuten palvelusarjan nimi, soittajan tiedot, vastaajan tiedot, odotusaika, jne.

Yläreunan suodatustoiminnolla voi hakea esiin halutut kriteerit täyttävät palvelupuhelut.

The screenshot shows the BeneVoice mobile application interface. The top bar displays the time 17:41 and the app name 'BeneVoice'. Below the bar, there is a search filter 'Suodatus' and a 'Service calls' header. The main content area shows a list of calls grouped by date. The 'TODAY - 23 CALLS' group includes several calls from 'Benemen Vaihde' and 'Support IVR'. A blue arrow points to the 'Service calls' menu item, and another points to the 'Suodatus' filter. A third arrow points to the 'Details' button on a call entry. The 'Call details' screen on the right shows the following information:

Arrival time: 29/04/2020 15.45
Call result: Answered
Source number: +35840
Entry service pool: Vaihde
Last service pool: Vaihde
Wait time: 00:15
Answering user: Ert
Call ID: ec51d845-25a1-4b5a30e

Time	Event	Reason
15:45	CallConnect	ServiceQueue
15:45	QueueArrive	ServiceQueue
15:45	QueueAllocateUser	ServiceQueue
15:45	UserAnswer	ServiceQueue
15:46	CallDisconnect	remote

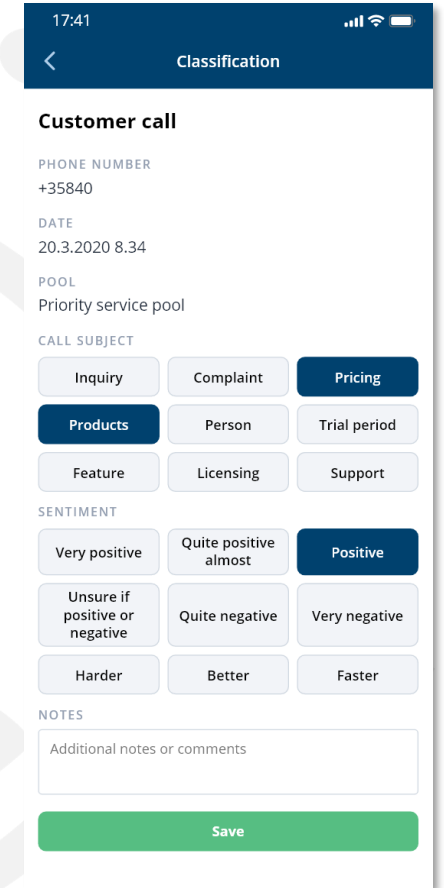
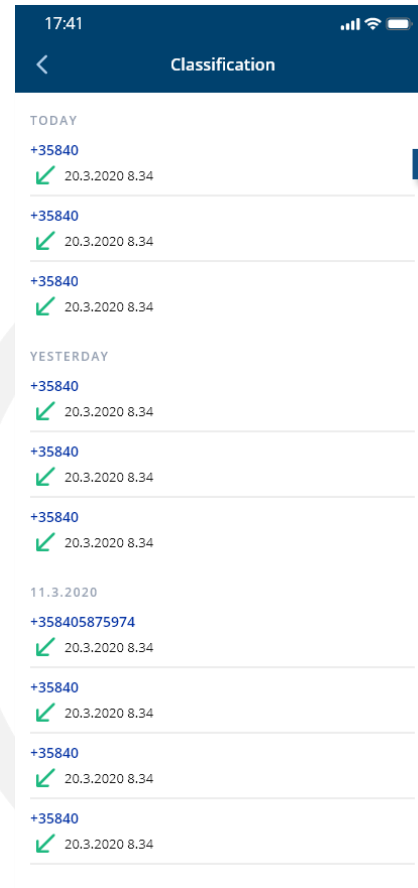
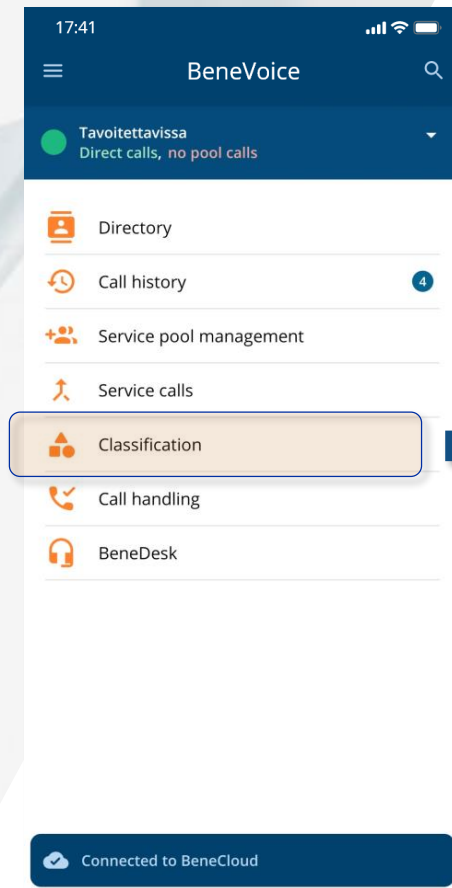
Luokittelu

Palvelupuheluita voi luokitella *Luokittelu*-näkylässä.

Luokittelut riippuvat organisaation tarpeista ja ovat yksilöllisiä. Luokittelut koostuvat ryhmistä ja niiden sisällä olevista tageista.

Puheluita voi luokitella BeneVoicen mobiilisovelluksen avulla, mutta uusia luokitteluja ei voi luoda tässä sovelluksessa.

Huom. Luokittelu-toiminto ei ole saatavilla iOS-versiossa.



Puheluhallinta

- ✓ Takaisinsoittolistan kohteet voidaan ryhmitellä soittajan numeron mukaan soittolistan ja palvelusarjan perusteella
- ✓ Takaisinsoittokohde voidaan sulkea automaattisesti, kun asiakaspalvelija on sen hoitanut
- ✓ Asiakaspalvelijan avatessa takaisinsoittokohteen, varataan kohde automaattisesti

Takaisinsoittokohteet voidaan kerätä seuraavista palvelupuheluista:

- Vastaamattomat puhelut
- Kesken jonotuksen soittajan keskeyttämät puhelut
- Asiakkaan jättämät soittopyynnöt

Asiakaspalvelija voi käsitellä takaisinsoittokohteita BeneVoicessa

Toisiinsa liittyvien takaisinsoittokohteiden ryhmittely

- Ryhmitellään soittajan numeron perusteella
- Ryhmittely takaisinsoittolistojen ja palvelusarjojen välillä
- Asiakaspalvelija näkee ja pystyy käsittelemään toisiinsa yhdistettyjä takaisinsoittokohteita
- Vältetään tuplasoitot samalle asiakkaalle

Ilmoitukset asiakaspalvelijoille

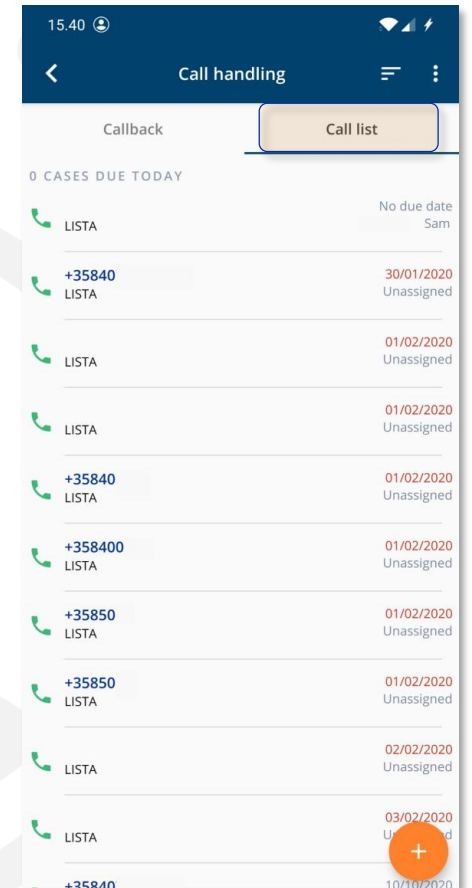
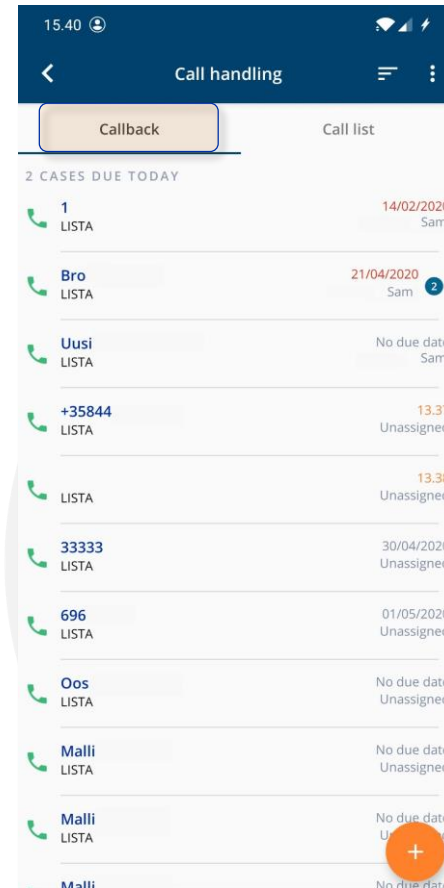
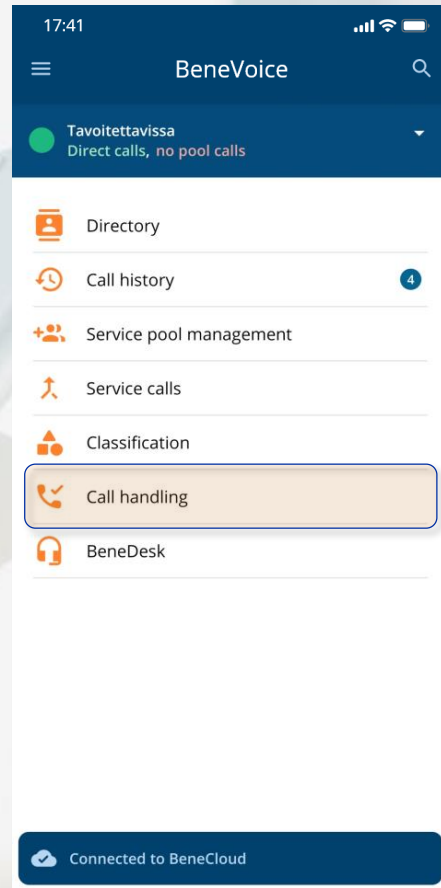
- BeneVoice lähettää ilmoituksen asiakaspalvelijalle uudesta takaisinsoittokohteesta

Puheluhallinta

Takaisinsoitto ja puhelulista

Puheluhallinta-osio jakautuu kahteen välilehteen

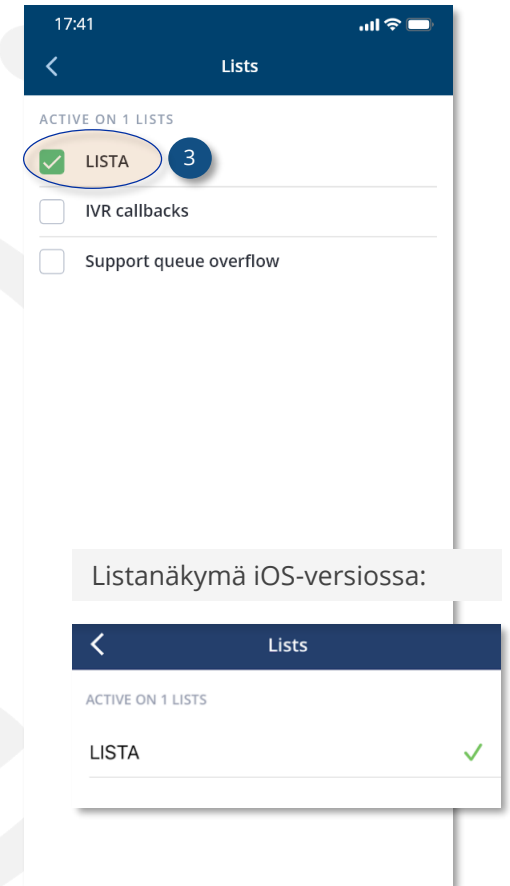
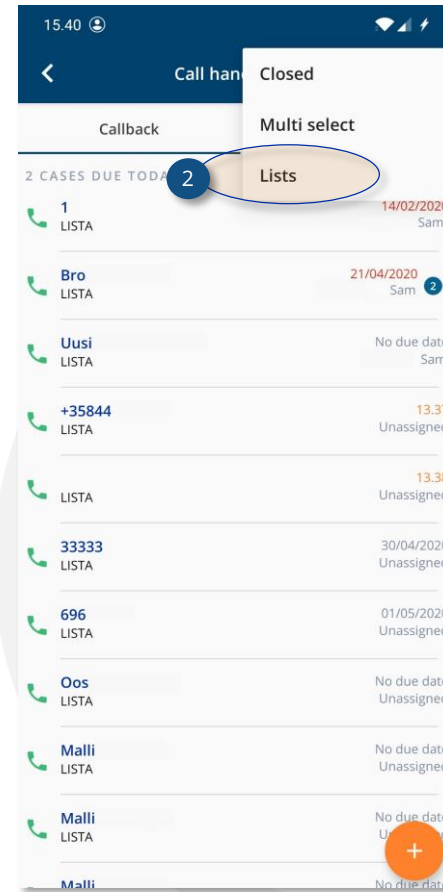
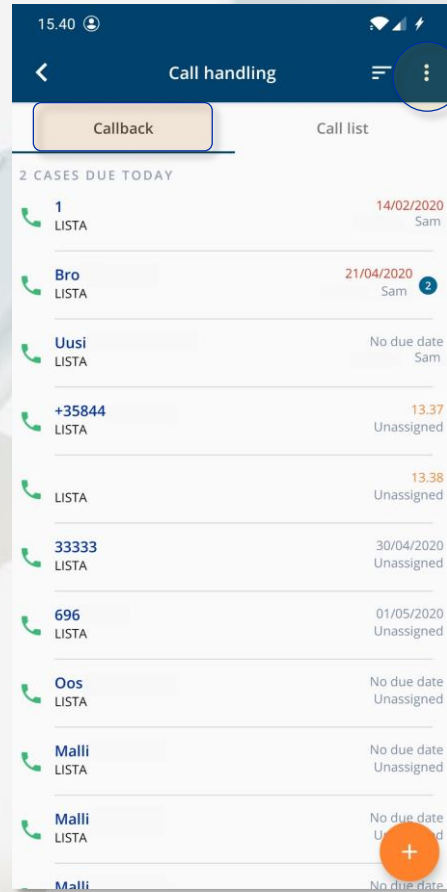
- Takaisinsoitto
- Puhelulista



Takaisinsoitto ja listat

1. Avaa **valikko** näytön oikeasta yläkulmasta
2. Valitse **Listat**
3. Valitse halutut **soittolistat**, joista haluat ottaa vastaan takaisinsoittoja.

Huom. iOS-versiossa valikko aukeaa ruudun alareunaan.



Takaisinsoitto

Soittaminen

- Valitse puhelu listalta nähdäksesi soittotapauksen tiedot
- Soita numeroon alareunan vihreästä **Puhelu-**painikkeesta
- Soittotapaus otetaan itselle käsiteltäväksi **Ota käsittelyyn** -painikkeella, jolloin soittotapaus ei ole muiden käyttäjien käytettävissä. Tämä estää tuplasoiton samalla asiakkaalle.

15.42 ☺

< Call item

Details Handling History (2)

Name Bro

Number +35844

Channel in Support

Topic Customer wants more info

Note

Due date 29 Apr 2020 13.37.14

Expiry date 30 Apr 2020 14.37.14

Create date 28 Apr 2020 13.37.49

Assigned to

Status Other answered

Assign to me Edit

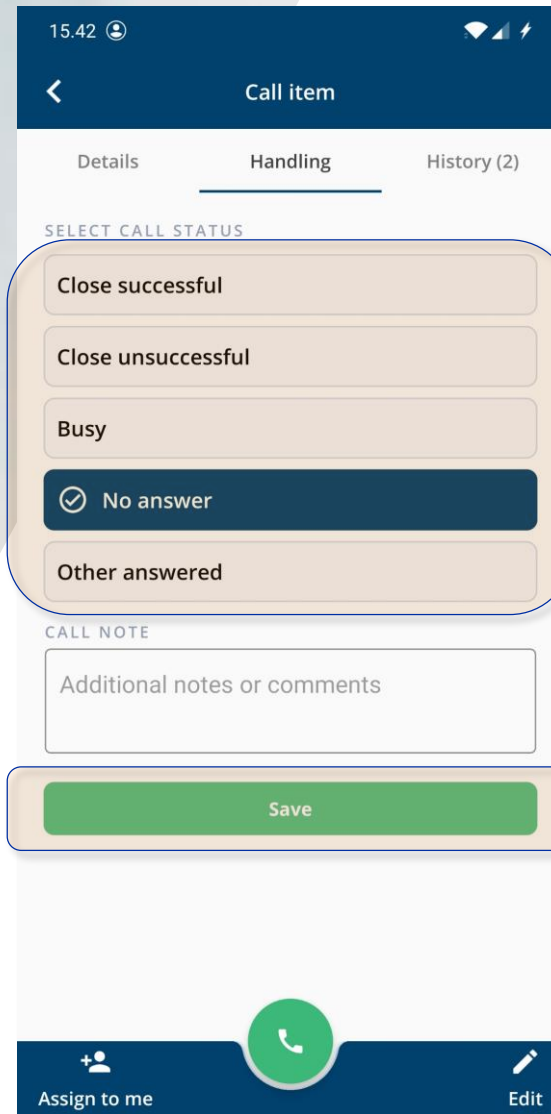
Takaisinsoitto

Käsittely

Valitse puhelu listalta, jonka jälkeen soittotapauksen tila valitaan **Käsittely**-näköymästä:

- Käsitelty
- Suljettu
- Varattu
- Ei vastausta
- Joku toinen vastasi

Muutokset tallennetaan **Tallenna**-painikkeella.



15.42 ☺

Call item

Details Handling History (2)

SELECT CALL STATUS

Close successful

Close unsuccessful

Busy

No answer

Other answered

CALL NOTE

Additional notes or comments

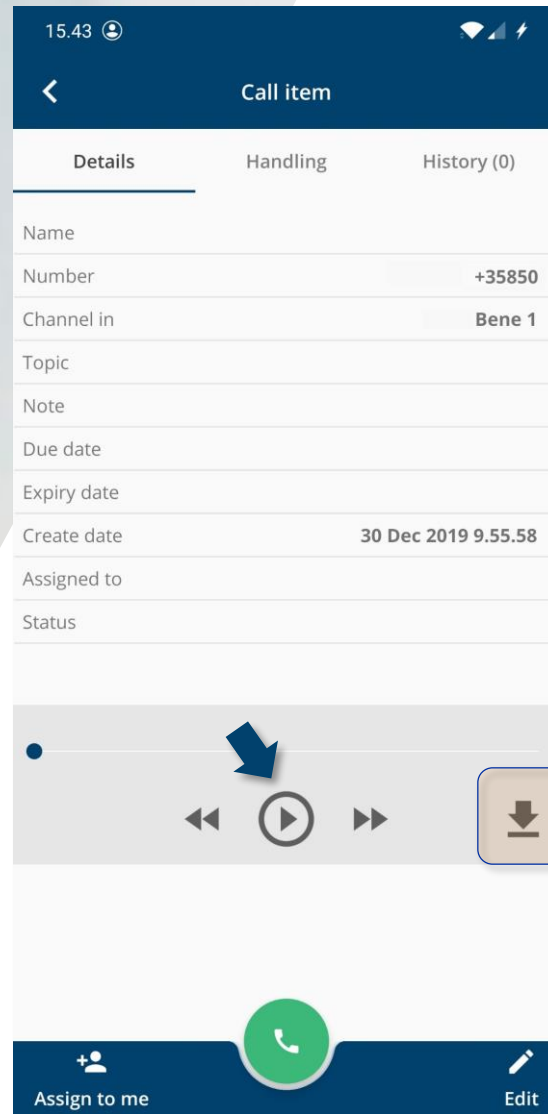
Save

Assign to me Edit

Takaisinsoitto

Soittotapaukseen jätetty ääniviesti

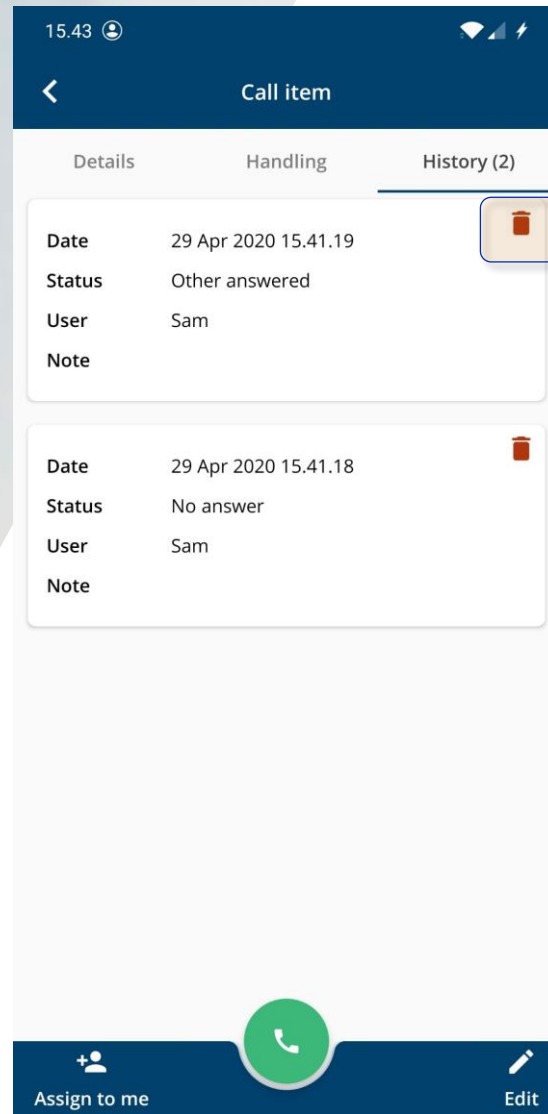
Soittopyyntöön mahdollisesti jätetty ääniviesti voidaan kuunnella soittimen painikkeilla. Ääniviesti voidaan myös tallentaa omalle laitteelle **Tallenna**-painikkeella.



Takaisinsoitto

Historia

Soittotapauksen historia näytetään **Historia**-välilehdellä. Asetettuja tiloja voidaan poistaa näkymästä roskakori-painikkeella riippuen käyttäjän oikeuksista.

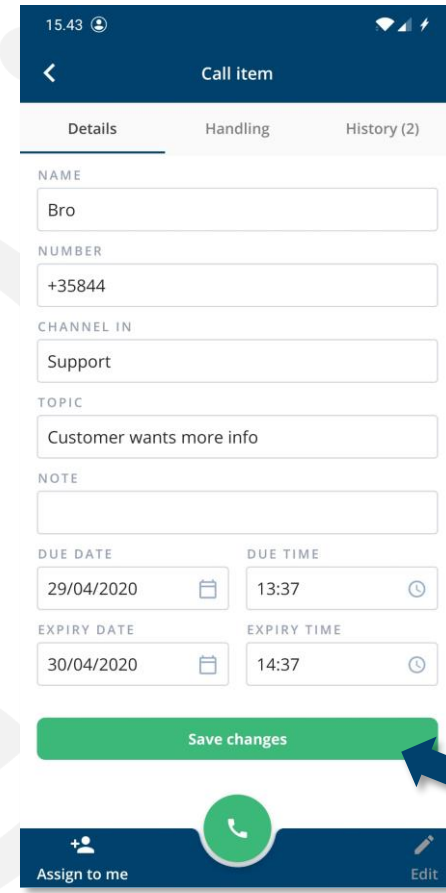
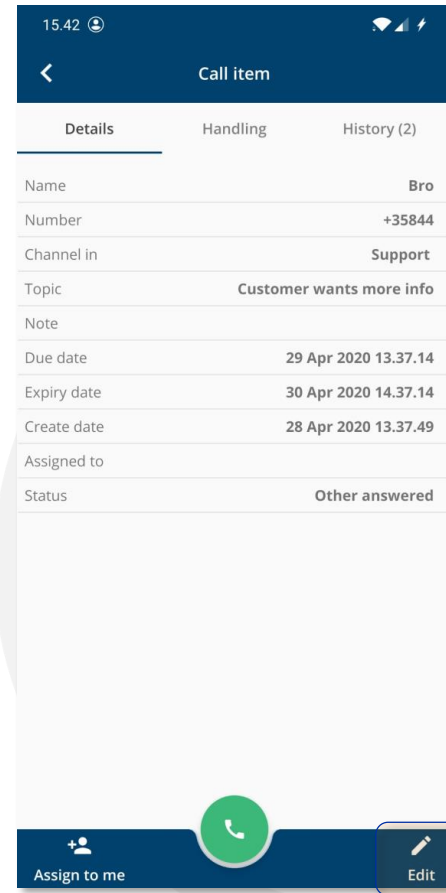
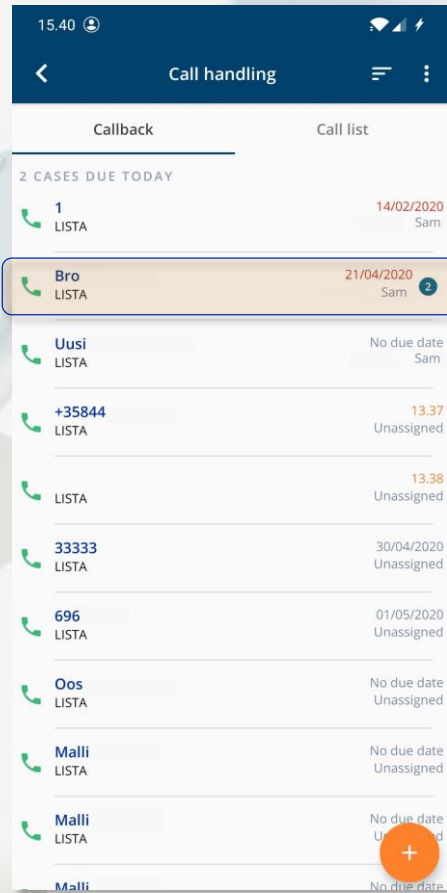


Takaisinsoitto

Tietojen muokkaaminen

Soittotapauksen tietoja voi muokata **Muokkaus**-painikkeella, joka on käytettävissä kaikilla kolmella soittotapauksen välilehdellä (Tiedot, Käsittely, Historia).

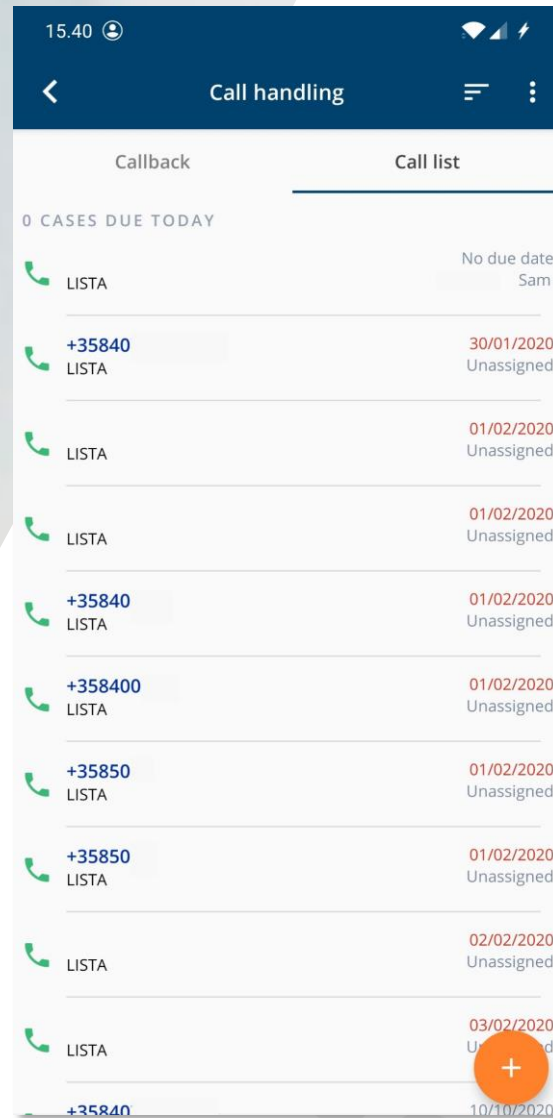
Muokatut tiedot tallennetaan **Tallenna muutokset** -painikkeella.



Puhelulistat

Puhelulistalla näkyvät soittotapaukset tulevat yleensä eri lähteistä kuin Takaisinsoittovälilehden tapaukset. Tämä riippuu asiakkaan tarpeista ja asetuksista. Tapausten käsittely tehdään samoin kuten Takaisinsoitto-välilehdellä.

Yksittäisen soittotapauksen tietoja voi tarvittaessa muokata, ks. *Tietojen muokkaaminen*.

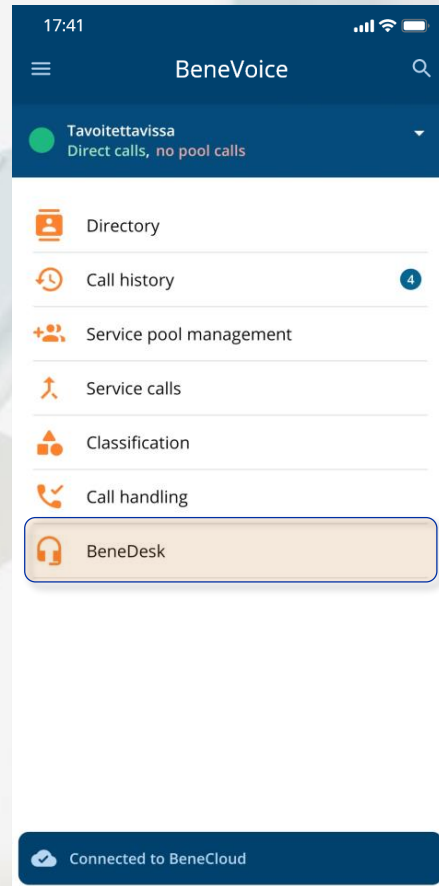


Callback	Call list
0 CASES DUE TODAY	
LISTA	No due date Sam
+35840 LISTA	30/01/2020 Unassigned
LISTA	01/02/2020 Unassigned
LISTA	01/02/2020 Unassigned
+35840 LISTA	01/02/2020 Unassigned
+358400 LISTA	01/02/2020 Unassigned
+35850 LISTA	01/02/2020 Unassigned
+35850 LISTA	01/02/2020 Unassigned
LISTA	02/02/2020 Unassigned
LISTA	03/02/2020 Unassigned
+35840	10/10/2020

BeneDesk

BeneDeskin alta löytyvät:

- Yleiset asetukset
- BeneCC



BeneDesk, yleiset asetukset 1

BeneDesk **Yleiset asetukset** -sivulta löytyvät sivua vierittämällä seuraavat toiminnot:

- Puheluiden käsittely
- Työaika
- Puhelusiirto työajalla
- Lisätoiminnot
- Puhelusiirto vapaa-ajalla
- Omat asetukset
- Numerot

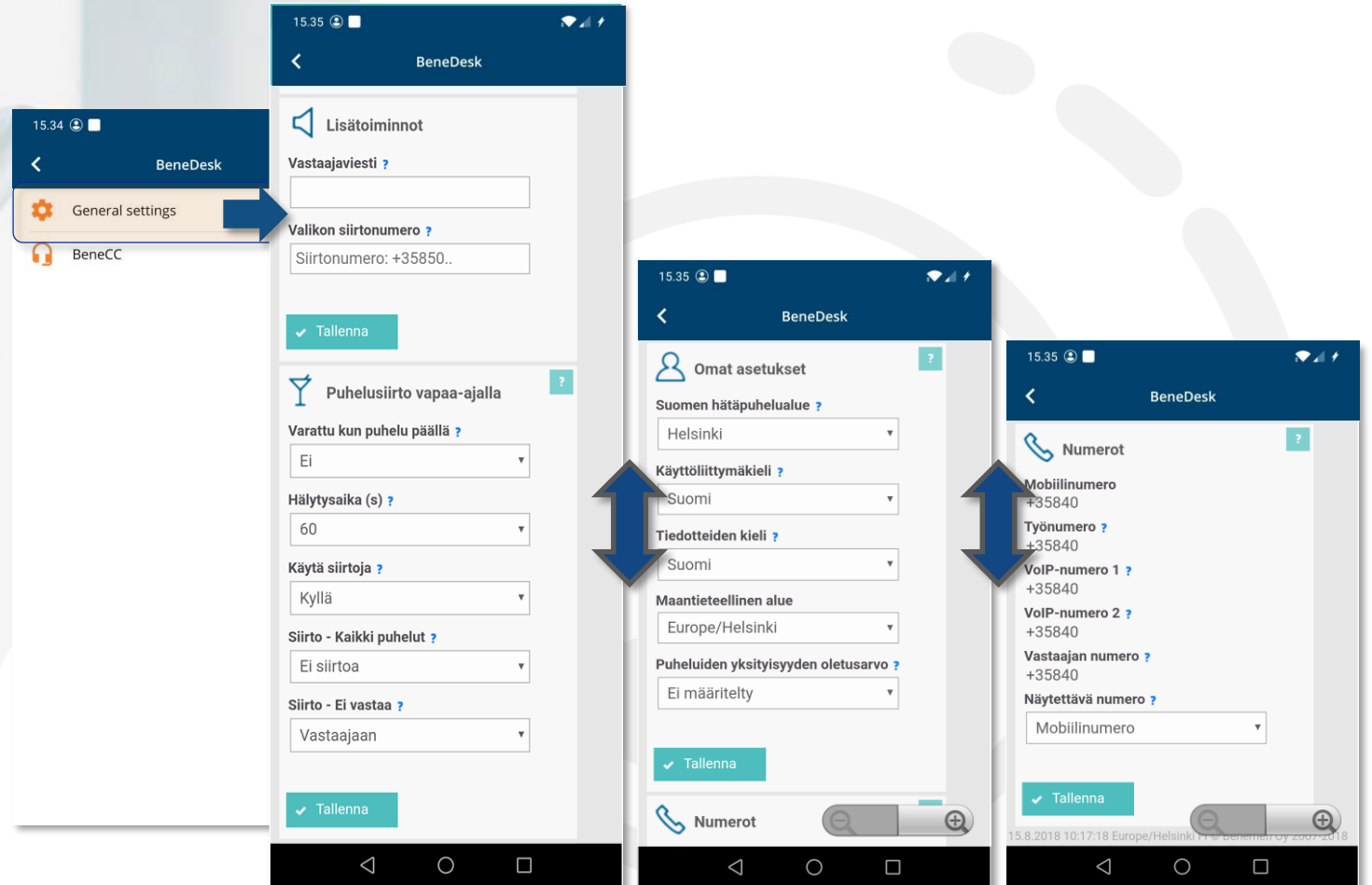
The image displays a sequence of four mobile app screenshots illustrating the navigation and configuration of BeneDesk settings:

- Screen 1 (BeneVoice):** Shows the main menu with options like Directory, Call history, Service pool management, Service calls, Classification, Call handling, and BeneDesk (highlighted).
- Screen 2 (Puheluiden käsittely):** Shows the 'Puheluiden käsittely' settings page, including options for mobile number usage, call routing, and call forwarding.
- Screen 3 (Työaika):** Shows the 'Työaika' (Working hours) settings page, where users can define working hours and call transfer rules.
- Screen 4 (Puhelusiirto työajalla):** Shows the 'Puhelusiirto työajalla' (Call transfer during working hours) settings page, where users can configure call transfer rules and voicemail settings.

BeneDesk, yleiset asetukset 2

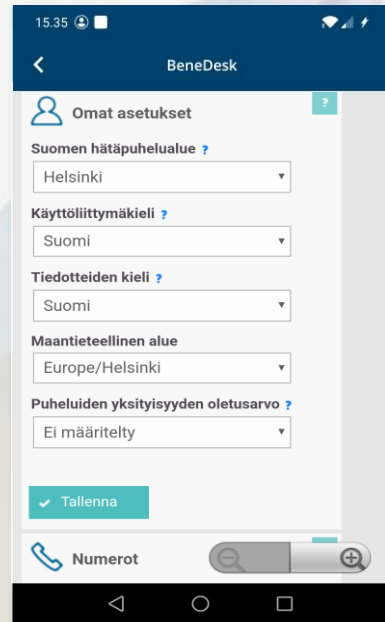
BeneDesk **Yleiset asetukset** -sivulta löytyvät sivua vierittämällä seuraavat toiminnot:

- Puheluiden käsittely
- Työaika
- Puhelusiirto työajalla
- Lisätoiminnot
- Puhelusiirto vapaa-ajalla
- Omat asetukset
- Numerot



BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset:
Omat asetukset



Tallenna valintasi,
painamalla **Tallenna**-
painiketta.

Omat asetukset

Muutettaessa asetuksia, on hyvä käytäntö muuttaa ensin kieli- ja alueasetukset **Omat asetukset** -osiosta. Yleensä asetus on omalla kielelläsi valmiiksi, mutta tarkista ja tarvittaessa vaihda asetus.

- Kielen vaihtaminen, vaihtaa *BeneDeskin* valikkokielen valituksi
- Tiedotteiden kielen asetuksella, tiedotteet toistetaan käyttäjän valitsemalla kielellä. Tämä käyttöohje sisältää vain suomen kielen.

Huom.!

Tämä ohje kielen vaihtamiseen kattaa ainoastaan sovelluksen BeneDesk-osion kieliasetukset. Mobiilisovelluksen muiden osioiden kielivalinnat tehdään laitteen omassa kieliasetuksissa.

BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset:
Puheluiden käsittely

15:35 BeneDesk

BeneDesk

Call handling

Mobile phone and number usage mode ?
Full work use

Mobile stays in work use ?
No

Call offering mode ?
One by one

Alerting time (seconds) ?
45

Terminal list ?

1. Mobile		↑ ↓
2. Lync	☑	↑ ↓
3. Voip 1	☑	↑ ↓
4. Voip 2	☑	↑ ↓
5. Other		

Call waiting ?
Call waiting

Work call recording ?
Called and answered

Save

Work schedule

- Not in work use
- Full work use
- Partial work use

Puheluiden käsittely

Haluttu mobiilinumeron ja -laitteen käyttötapa. Jos käytössäsi on Benemen-liittymä, voit valita kolmesta eri vaihtoehdosta:

1. Ei työkäytössä
2. Täysi työkäyttö
3. Osittainen työkäyttö

Tarkempi kuvaus käyttötavoista löytyy kohdasta [Liite 1: Mobiilinumeron ja -laitteen käyttötavat](#).

Tallenna valintasi, painamalla **Tallenna**-painiketta.

BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset: Työaika

15:35 BeneDesk

Work schedule

Change availability work time based ?

Yes

Start time End time

9:00 AM Mon	5:00 PM Mon
9:00 AM Tue	5:00 PM Tue
8:00 AM Wed	4:00 PM Wed
9:00 AM Thu	5:00 PM Thu
9:00 AM Fri	5:00 PM Fri
Off work	
Off work	

Save

Työaika

Määrittämällä työaikasi voit hallita milloin työaika päättyy, mikäli työaika ei ole erikseen määritelty, niin järjestelmä olettaa että työaika on jatkuvasta päällä.

Esimerkki:

Olet asettanut työajaksesi jokaiselle arkipäivälle klo 9-17. Soittaessasi tänä aikana, vastaanottajalle näkyy työnumerosi. Työnumeroon ja mahdollisesti sarjoista, joihin olet liittynyt saapuvat puhelut tulevat sinulle välillä 9-17. Huom. puheluiden yhdistämiseen vaikuttaa myös tavoitettavuustilasi. Työajalla käytetään erillisiä puhelusiirtoja kuin vapaa-ajalla.

Työajan jälkeen soittaessasi mobiilipuheluita, vastaanottaja näkee mobiilinumeroosi. Jos henkilö soittaa työnnumeroosi asettamasi työajan ulkopuolella voit määrittää siirron toiseen numeroon tai vastaajaan kohdasta "Ei töissä / Poissa". Mikäli puhelu soitetaan suoraan mobiilinumeroon, niin käytetään vapaa-ajan siirtoja.

Tallenna valintasi, painamalla **Tallenna**-painiketta.

BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset: Puhelusiirto tyäjalla

Voit määrittellä miten puhelut ohjataan, kun et ole tavoitettavissa.

Siirto, ei tiedotetta

Puhelu siirretään määriteltyyn siirtonumeroon ja tiedotetta ei toisteta.

Tiedote ja siirto

Toistetaan määritelty tiedote. Tiedotteen jälkeen puhelu siirretään määriteltyyn siirtonumeroon.

15.35 BeneDesk

Work time transfer

Action when unavailable ?
Transfer, no announcement

No answer
To voicemail

Do not disturb
To voicemail

Off work
To voicemail

Save

Additional features

Voicemail greeting ?

Transfer, no announcement

Announcement and transfer

Off work
To voicemail

15.35 BeneDesk

Work time transfer

Action when unavailable ?
Transfer, no announcement

No answer
To voicemail

Do not disturb
To voicemail

Off work
To voicemail

Save

Transfer, no announcement

Announcement and transfer

Announcement

15.35 BeneDesk

Work time transfer

Action when unavailable ?
Announcement and transfer

No answer
Transfer target
To voicemail
Announcement

Do not disturb
Transfer target
To voicemail
Announcement

Off work
Transfer target
To voicemail
Announcement

Save

Siirto, ei tiedotetta

Valitse siirron kohde pudotusvalikoista.

- **Ei siirtoa** (puhelua ei siirretä, vaan puhelu katkeaa)
- **Vastaajaan** (puhelu siirretään vastaajaan, johon soittaja voi jättää viestin)
- **Numeroon** (puhelu siirretään annettuun puhelinnumeroon)

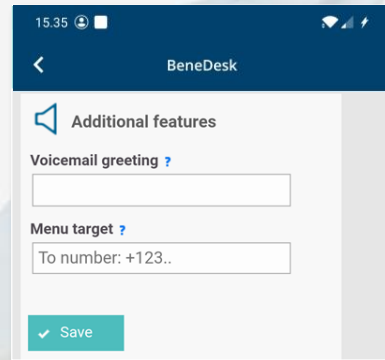
Tiedote ja siirto

Voit kirjoittaa tiedotteen **Siirtotiedote**-kenttään, joka muunnetaan automaattisesti tekstistä puheeksi ja toistetaan soittajalle.

Tallenna valintasi, painamalla **Tallenna**-painiketta.

BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset: Lisätoiminnot



The screenshot shows the 'Additional features' settings page in the BeneDesk app. At the top, there is a status bar with the time 15:35 and various icons. Below that is a blue header with a back arrow and the text 'BeneDesk'. The main content area has a white background and contains the following elements: a speaker icon followed by the text 'Additional features', a section titled 'Voicemail greeting ?' with an empty text input field below it, a section titled 'Menu target ?' with a text input field containing 'To number: +123..', and a green 'Save' button at the bottom left.

Tallenna valintasi,
painamalla **Tallenna-**
painiketta.

Lisätoiminnot

- **Vastaajaviesti** muunnetaan automaattisesti tekstistä puheeksi ja toistetaan ennen kuin soittaja pääsee jättämään viestin.
- **Valikon siirtonumero:** Vapaavalintainen kohdenumero, johon puhelut siirtyvät valikosta.
- **Ohje:** Voit myös nauhoittaa itse puhumasi viestin vastaajan valikosta.

BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset: Puhelusiirto vapaa-ajalla

Määrittele työajan ulkopuolella tehtävät puhelinsiirrot. Huom. poista kaikki mobiilipuhelimen omat siirtoasetukset.

Varattu kun puhelu päällä

- Varattu kun puhelu päällä: kun puhelu on päällä, seuraavat saapuvat puhelut katkaistaan
- Koputus: Puhelun ollessa käynnissä seuraava saapuva puhelu päästetään koputtamaan päätelaitteeseen

Hälytysaika (s):

- Aika jonka puhelu hälyttää työajan ulkopuolella ennen mahdollista puhelunsiirtoa

Käytä siirtoja

- Kyllä: Käytä työajan ulkopuolisia siirtoja

15.35 BeneDesk

Off work transfer

Busy during active call ?
No

Alerting time ?
60

Use transfers ?
Yes

Transfer - All calls ?
No transfer

Transfer - No answer ?
To voicemail

Save

15.35 BeneDesk

Off work transfer

Busy during active call ?
No

Alerting time ?
60

Use transfers ?
No

Save

15.35 BeneDesk

Off work transfer

Busy during active call ?
No

Alerting time ?
60

Use transfers ?
Yes

Transfer - All calls ?
No transfer

Transfer - No answer ?
To voicemail

Save

15.35 BeneDesk

Off work transfer

Busy during active call ?
No

Alerting time ?
60

Use transfers ?
Yes

Transfer - All calls ?
To number

Transfer - No answer ?
To voicemail

Save

Siirto - Kaikki puhelut:

Mikäli numero on määritelty, niin kaikki puhelut siirtyvät välittömästi määriteltyyn numeroon. Mikäli haluat, että puhelu hälyttää ennen siirtoa, niin jätä kenttä tyhjäksi.

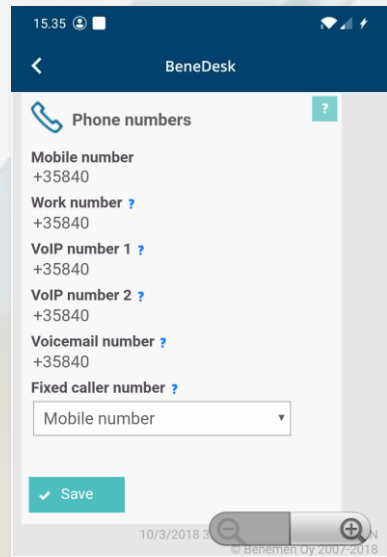
Siirto - Ei vastaa:

Siirrä puhelu kun siihen ei vastata määritellyssä hälytysajassa.

Tallenna valintasi, painamalla **Tallenna**-painiketta.

BeneDeskin käyttö

Yleiset asetukset: Numerot



The screenshot shows the 'Phone numbers' settings screen in the BeneDesk app. The screen has a dark blue header with a back arrow and the text 'BeneDesk'. Below the header, there is a section titled 'Phone numbers' with a green question mark icon. The settings listed are: 'Mobile number' (+35840), 'Work number ?' (+35840), 'VoIP number 1 ?' (+35840), 'VoIP number 2 ?' (+35840), 'Voicemail number ?' (+35840), and 'Fixed caller number ?' with a dropdown menu currently set to 'Mobile number'. At the bottom left, there is a green 'Save' button with a checkmark icon. The bottom status bar shows the date '10/3/2018 5:...' and the copyright notice '© Benemen Oy 2007-2018'.

Tallenna valintasi,
painamalla **Tallenna-**
painiketta.

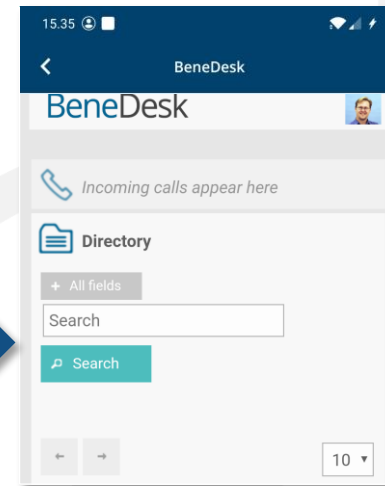
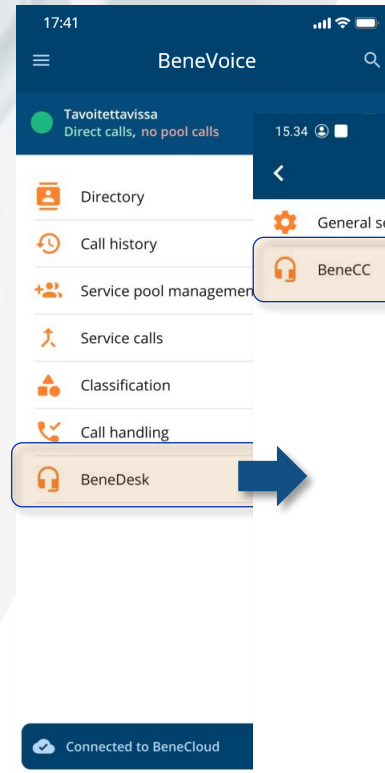
Numerot

Kaikki käytössäsi olevat numerot. Voit myös valita näytettävän numeron, joka näkyy vastaajalle soittaessasi.

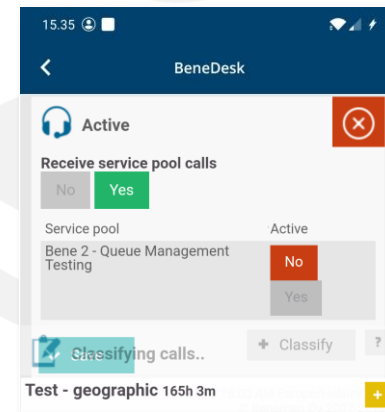
BeneCC

BeneCC

BeneCC-alueella voi välittää puheluita ja hallinnoida palvelusarjoja.



Yläosassa on käytössä Hakemisto ja puheluiden välittäminen.



Alaosasta löytyvät palvelusarjoihin liittyvät toiminnot.

Liite 1: Mobiilinumeron ja -laitteen käyttötavat

Ei työkäytössä

Työnumeroa ja palvelupuheluita ei ohjata matkapuhelimeen

- Matkapuhelimesta soitetuissa puheluissa näytetään matkapuhelinnumero
- Matkapuhelimeen tulevat puhelut ohjataan suoraan matkapuhelimeen aikataulu- ja tavoitettavuusasetuksista huolimatta

Puhelusiirrot toimivat, kuten Puhelusiirrot työaikana -asetus on asetettu, ilman kehotetta.

Täysi työkäyttö

Työaikana, esim. työaikataulun ollessa käytössä ja aktiivisena, tai jos työaikataulua ei käytetä:

- Tulevat matkapuhelinpuhelut käsitellään, kuin ne tulisivat työnumeroon, työaikaiset kehotukset, siirrot ja tavoitettavuusasetukset ovat käytössä
- Työ- ja palvelusarjapuhelut voidaan ohjata matkapuhelimeen päätelaitteen prioriteettien ja allokointien mukaisesti
- Matkapuhelinnumeroon tulevat puhelut ohjataan päätelaitteen prioriteetin mukaan, poikkeuksena on, että matkapuhelin on aina mukana päätelaitelistalla

• Matkapuhelimesta soitetut puhelut näyttävät matkapuhelinnumeron

Tilan ollessa Ei töissä, ts. työaikataulu on käytössä ja ei-aktiivinen, tai tavoitettavuustila on asetettu Ei töissä -tilaan:

- Matkapuhelimeen tulevat puhelut ohjataan suoraan matkapuhelimeen aikataulu-, tavoitettavuus- tai muista asetuksista huolimatta
- Matkapuhelimesta soitetut puhelut näyttävät matkapuhelinnumeron
- Puheluiden siirrot toimivat Ei töissä -asetusten mukaan ilman ilmoitusta

Osittainen työkäyttö

Työaikana, ts. työaikataulun ollessa käytössä ja ei-aktiivinen, tai Ei töissä -aikataulua ei käytetä:

- Matkapuhelimeen tulevat puhelut ohjataan suoraan matkapuhelimeen muista aikatauluista ja asetuksista huolimatta
 - Matkapuhelimeen tulevat puhelut siirretään Ei töissä -asetusten mukaisesti
 - Työ- ja palvelusarjapuhelut ohjataan matkapuhelimeen terminaalin prioriteettien ja allokoinnin mukaan
 - Työnumeroon työaikana tulevat puhelut siirretään työaika- ja tavoitettavuusasetusten mukaisesti
 - Matkapuhelimesta soitetut puhelut näyttävät matkapuhelinnumeron
- Ei töissä, ts. Työaikataulun ollessa käytössä ja ei-aktiivinen, tai tavoitettavuusasetuksen ollessa Ei töissä:
- Matkapuhelimeen tulevat puhelut ohjataan suoraan matkapuhelimeen aikataulu-, tavoitettavuus- tai muista asetuksista huolimatta
 - Matkapuhelimesta soitetut puhelut näyttävät matkapuhelinnumeron
 - Työ- ja palvelusarjapuheluita ei ohjata matkapuhelimeen
 - Puheluiden siirrot Ei töissä -asetusten mukaisesti