



# BENEVOICE FOR SALESFORCE

## Käyttötapaukset ja Toiminnallisuudet

## Contents

1	Johdanto .....	3
1.1	Esivaatimukset .....	3
1.2	Palveluun kirjautuminen .....	3
1.2.1	Kirjautuminen .....	3
1.2.2	Tavoitettavuuden hallinta.....	5
1.3	Omni-Channel Tavoitettavuusintegraatio .....	5
1.3.1	Omni-Channel kirjautuminen.....	5
1.3.2	Omni-Channel tilatiedon hallinta.....	6
1.4	BeneVoice web phone sovelluspuhelin.....	7
2	Puhelu-työnkulut .....	8
2.1	Tapaus työnkulku .....	9
2.1.1	Saapuva puhelu – yksittäinen tunnistettu asiakas.....	9
2.1.2	Saapuva puhelu Ei tunnistettu / Useampi tunnistettu asiakas .....	10
2.1.3	Ulossoitto – yksittäinen tunnistettu asiakas .....	10
2.1.4	Ulossoitto Ei tunnistettu / Useampi tunnistettu asiakas .....	10
2.2	TapausDialogi työnkulku .....	10
2.2.1	Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas.....	11
2.2.2	Saapuva puhelu – Yksittäinen tunnistettu asiakas.....	11
2.2.3	Saapuva puhelu – Useampi tunnistettu asiakas .....	12
2.2.4	Ulossoitto .....	13
2.3	Kontakti&Asiakkuus työnkulku .....	13
2.3.1	Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas.....	13
2.3.2	Saapuva puhelu – Yksittäinen tunnistettu asiakas.....	14
2.3.3	Saapuva puhelu – Useampi tunnistettu asiakas .....	14
2.3.4	Ulossoitto .....	15
2.4	Kontakti&Liidi työnkulku .....	15
3	Puhelutiedot ja aktiviteetit Salesforcassa .....	15
3.1	Puhelutiedot.....	15
3.2	Lisähuomiot.....	16
4	Ylläpitäjä – Käyttäjän asetukset Salesforcassa .....	16
5	BeneCloud takaisinsoiton käsittely Salesforcassa.....	18
6	Dynamic Smart Routing – Älykäs puhelunreititys Salesforce datan perusteella .....	20

7	Yrityksen puhelut .....	20
8	BeneCloud hallinta – yleiset käyttötapaukset.....	21
8.1	Puhepalvelusarjojen hallinta .....	21
8.1.1	BeneDesk Web.....	22
8.1.2	BeneApp mobiilissa.....	23
8.2	Mittaristot & Raportointi .....	24
8.2.1	Reaaliaikainen monitorointi.....	24
8.2.2	Raportointi.....	26

## 1 Johdanto

Dokumentin tarkoitus on kuvata BeneVoice for Salesforce liittynän toiminnallisuudet ja käyttötapaukset.

Työasemalla tehtävien puhelujen ja käyttötapauksien osalta, dokumentti kuvaa BeneVoice web phone selainpohjaisen sovelluspuhelimen hyödyntämisen.

Jos käytössä on Benedesk for Windows ohjelmistopuhelin, niin kirjautuminen ja puhelimen käyttö poikkeaa tässä dokumentissa kuvatusta.

### 1.1 Esivaatimukset

- Asiakkaan Salesforce ympäristö ja halutut Lightning applikaatiot on aktivoitu BeneVoice for Salesforce liityntään.
- Käyttäjä on aktivoitu BeneCloud ja Salesforce konfiguraatiossa BeneVoice for Salesforce liityntään
- Käyttäjän BeneCloud käyttäjärooli tulee sisältää BeneVoice web phone selainpohjaisen sovelluspuhelimen käytön, jos halutaan hyödyntää työasemalla tehtäviä puhelu-käyttötapauksia
- BeneVoice web phone Salesforce-käyttöliittymässä vaatii palvelun käytön Chrome-selaimella

### 1.2 Palveluun kirjautuminen

#### 1.2.1 Kirjautuminen

- 1) Käyttäjä kirjautuu normaaliin tapaan salesforce.com selainkäyttöliittymään
- 2) Käyttäjä avaa halutun Salesforce näkymän (Lightning-applikaation), johon myös BeneVoice for Salesforce liityntä on aktivoitu. Tyypillisesti myynti- / palvelukonsoli.
- 3) Salesforce näkymän alapalkissa on puhelin käyttöliittymä. Kirjautumisen yhteydessä puhelinnäkymä tulee aukaista, jolloin kirjautuminen sovelluspuhelimeen tapahtuu automaattisesti.
- 4) Puhelin-käyttöliittymässä käyttäjä voi puheluiden hallinnan lisäksi muokata tilatietoaan puhekanavassa ja näytettävää puhelinnumeroa ulossoitossa.

Huom: Jos käyttäjällä on Salesforce Omni-channel ja tavoitettavuusintegraatio käytössä, niin tilatietoa hallinnoidaan Omni-channel käyttöliittymän kautta. Katso [1.3 Omni-Channel Tavoitettavuusintegraatio](#).

**Tärkeitä huomioita:**

- Käyttäjä hyödyntää yhtä Salesforce konsolinäkymää, jossa uudet tietueet, jne. aukaistaan yhden ja saman konsolinäkymän sisällä. Käyttäjä voi toki hyödyntää muita Salesforce applikaatioita ja näkymiä useissa eri selaintabeissa/-ikkunoissa, mutta sovelluspuhelin ja omni-channel tulee olla aktiivisena vain yhdessä konsolinäkymässä.
- Selainpohjainen sovelluspuhelin, kuin myös Salesforce Omni-Channel, vaatii uudelleenkirjautumisen, jos koko selainnäkömä päivitetään ja/tai kyseinen Salesforce konsolinäkymä suljetaan ja avataan uudelleen. Huom: tässä yhteydessä myös meneillään oleva puhelu katkeaa. Hyödynnä Salesforce konsolinäkymän sisäisiä päivityspainikkeita tarvittaessa näkymän päivittämiseen, jolloin sovelluspuhelin ja omni-channel pysyy kirjautuneena.
- Jos käyttäjä päivittää koko selainnäkömän tai sulkee ja uudelleen avaa kyseinen Lightning-applikaation, niin sovelluspuhelimien tulee kirjautua uudelleen aukaisemalla se.

The screenshot shows the Salesforce Service Console interface. At the top, there's a search bar and navigation icons. Below that, the 'Cases' section is active, showing a list of cases categorized by status: Working (19), Escalated (5), and Closed (0). A search bar is present above the list. To the right, a 'Charts' section displays a bar chart titled 'Status' showing the number of cases by origin: Web (31), Phone (24), and Email (19). Below the chart is a table with the same data.

Case Origin	Status
Web	31
Phone	24
Email	19

The first screenshot shows the mobile app interface with the question 'WHAT'S YOUR STATUS?'. It has three radio button options: 'Available (continuous)', 'Do not disturb (60 min)', and 'Off work (continuous)'. Below this is a 'POOL CALLS' section with a 'Receive pool calls' toggle switch that is currently turned on. A 'Close' button is at the bottom.

The second screenshot shows the mobile app interface with the question 'YOUR ACTIVE NUMBER'. It has several radio button options: 'Numbering\_Number\_Gsm', 'Work number', 'CS Spain (+34911989980)', 'CS USA (+18774599116)', 'Customer Service EN (9901)', 'Customer Service FI (9902)', 'Customer Service SE (9903)', and 'Open Case (+3584578818162)'. The 'Customer Service' option is selected. A 'Close' button is at the bottom.

## 1.2.2 Tavoitettavuuden hallinta

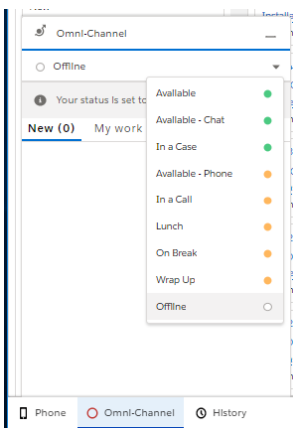
Tyypillisesti BeneCloud puhepalvelussa luodaan asiakaskohtaisia tavoitettavuustilatietoja, mutta ne seuraavat aina seuraavia tilatietotyyppisiä ja niiden määrittäjiä. Tilatietojen lisäksi käyttäjä voi erikseen sovelluspuhelimessa määrittellä ottaako hän vastaan palvelusarjapuheluita vai ei.

- Offwork -> Käyttäjä on OffWork 'ei töissä' tilassa puhepalvelussa
  - Käyttäjä ei tällöin vastaanota palvelusarjapuheluita
  - Käyttäjä voi soittaa puheluita
  - Käyttäjä voi vastaanottaa suoria puheluita (riippuen käyttäjän BeneDesk puhelunsiirtoasetuksista)
- Available -> Käyttäjä on Available 'tavoitettavissa' tilassa puhepalvelussa
  - Käyttäjälle voidaan tarjota palvelusarjapuheluita olettaen, että käyttäjä on aktiivisena halutuissa palvelusarjoissa BeneDesk asetuksissa
  - Käyttäjä voi soittaa puheluita ja vastaanottaa suoria puheluita
- DND -> Käyttäjä on Do not disturb 'älä häiritse' tilassa puhepalvelussa
  - Käyttäjä ei vastaanota palvelusarjapuheluita eikä myöskään suoria puheluita
  - Käyttäjä voi soittaa puheluita.
- Busy -> Käyttäjä on Busy 'varattu' tilassa puhepalvelussa
  - Käyttäjälle voidaan tarjota palvelusarjapuheluita olettaen, että käyttäjä on aktiivisena halutuissa palvelusarjoissa BeneDesk asetuksissa
  - Käyttäjä voi soittaa puheluita ja vastaanottaa suoria puheluita

## 1.3 Omni-Channel Tavoitettavuusintegraatio

Tämä kappale koskee vain käyttäjiä, joilla on käytössä Salesforce Omni-Channel ja tavoitettavuusintegraatio BeneCloud puhepalvelun kanssa. Tällöin käyttäjä ohjaa tavoitettavuustilaansa Salesforce Omni-channel käyttöliittymän kautta keskitetysti kaikkia palvelukanavassa, mukaan lukien Benemen puhekanava. Toimiakseen käyttöliittymä toki sisältää sovelluspuhelimien ja sen käytön normaaliin tapaan, mutta tilatietoa hallinnoidaan keskitetysti Omni-Channel näkymän kautta.

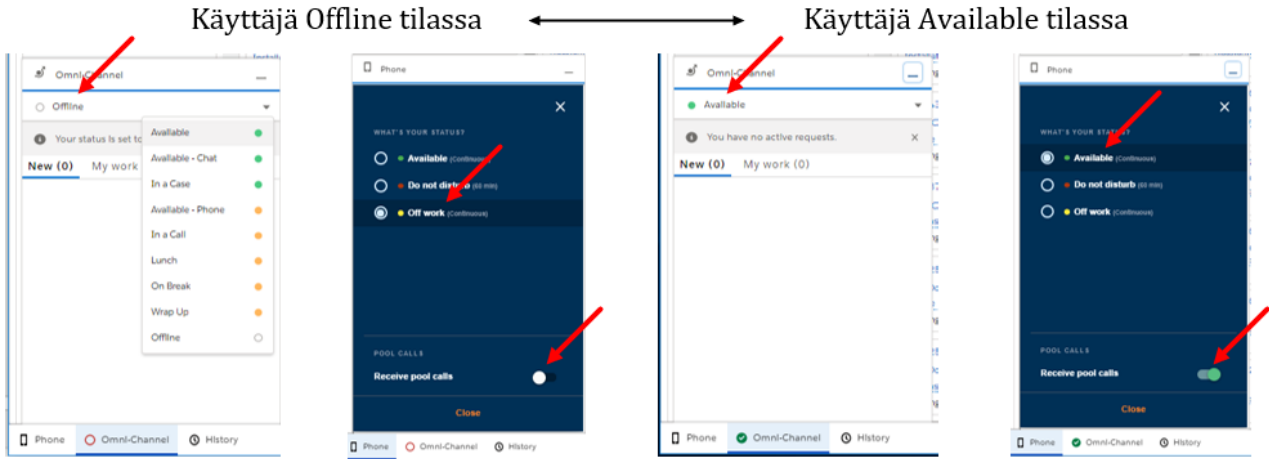
Käyttäjä ohjaa tavoitettavuustilaansa Salesforce Omni-channel käyttöliittymän kautta keskitetysti kaikkia palvelukanavassa, mukaan lukien Benemen puhekanava.



### 1.3.1 Omni-Channel kirjautuminen

- Ylläpitäjä hallinnoi Salesforce konfiguraation kautta käytettävissä olevia tilatietoja ja niiden asetuksia.

- Kun käyttäjä muuttaa tilatietonsa Offline statuksesta mihin tahansa muuhun tilatietoon, niin käyttäjä samalla aktivoidaan hänelle määritettyihin puhepalvelusarjoihin. Lisäksi tilatieto määrittää Offwork tai Available tilatietotyyppin puhekanavassa, joka määrittää onko käyttäjä valmis ottamaan puheluita vai ei.
- Kun käyttäjä muuttaa tilatietonsa mistä tahansa statuksesta Offline statukseen, niin käyttäjä samalla poistuu vastaanottamasta palvelusarjapuheluita ja hän menee Offwork tilaan puhekanavassa.



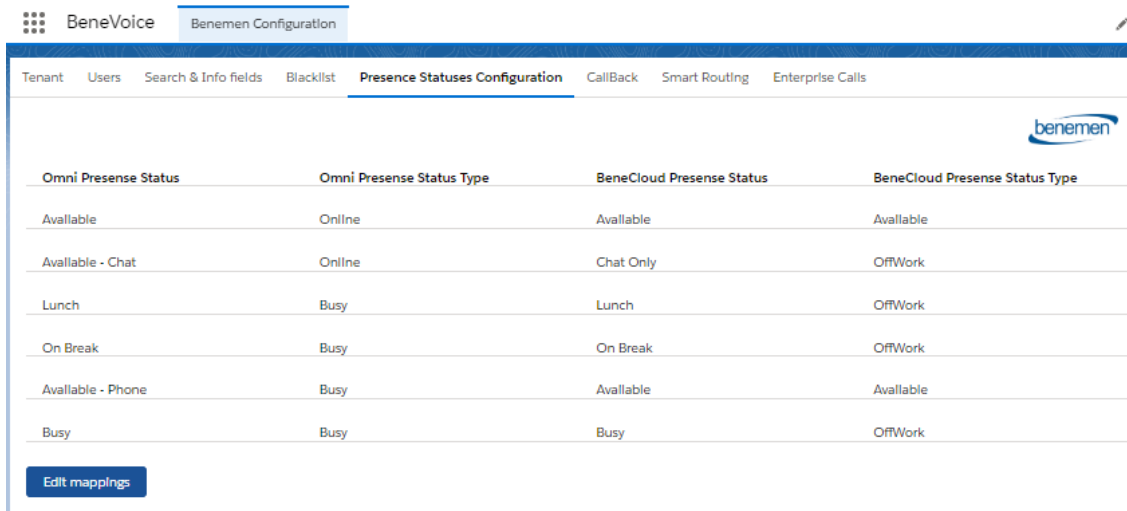
- Offline tilaan siirtyminen toimii yllä kerrotun mukaisesti, kun käyttäjä laittaa itsensä Offline tilaan Omni-Channel näkymän kautta
- Jos käyttäjä menee Offline tilaan Omni-Channelissa jollain muulla tavoin, niin hänen tilansa puhekanavassa ei muutu eikä käyttäjä poistu puhepalvelusarjoista. Esimerkiksi; sulkee Salesforce näkymän / selaimen laittamatta itsensä ensin Offline tilaan, menettää verkkoyhteyden, jne.
- Tällaisessa tilanteessa käyttäjä voi hallinnoida tilaansa puhekanavassa BeneCloud käyttöliittymien kautta; Sovelluspuhelin, BeneApp mobiilissa, BeneDesk Web

### 1.3.2 Omni-Channel tilatiedon hallinta

Palveluun kirjautumisen lisäksi Omni-Channel tavoitettavuusintegraatioissa käyttäjä voi kokonaisvaltaisesti ja keskitetysti hallinnoida tilatietoaan Omni-channel käyttöliittymän kautta.

- Kun käyttäjä on kirjautunut Salesforce Omni-Channel:iin, hallinnoi hän tilatietoaan sen kautta.
- Käytettävissä olevat tilatiedot on taustalla määritetty ylläpitäjän toimesta ja haluttu tilatieto päivitetään automaattisesti myös BeneCloud puhekanavassa
- Esimerkkejä:
  - Jos käyttäjä laittaa itsensä 'Lounas' ei töissä tilaan Omni-Channelissa, se päivittyy myös automaattisesti BeneCloud puhekanavaan.
  - Käyttäjä valitsee 'Tavoitettavissa – Chat' tilatiedon, jolloin käyttäjän halutaan vastaanottaa yhteydenottoja vain Chat-kanavassa. Tällöin haluttu ei töissä tila välitetään automaattisesti puhekanavaan eikä käyttäjälle tarjota palvelupuheluita.
  - Vastaavasti käyttäjällä voi olla valittavana tilatieto, joka asettaa hänet aktiiviseksi vain puhekanavassa esim. 'Tavoitettavissa – Puhe'. Tällöin käyttäjä on ei saatavilla tilassa digitaalisissa kanavissa, mutta tavoitettavissa puhekanavassa.
- Puhelunaikainen ja -jälkeinen tilatietohallinta on automatisoitu

- Välittömästi kun käyttäjälle tarjotaan puhelua, tai hän soittaa puhelun, hänen tilatietonsa muuttuu 'In a Call' ei töissä tilaan. Tällöin käyttäjälle ei tarjota uusia työtehtäviä mistään palvelukanavasta.
- Jos puheluun on vastattu, niin tilatieto pysyy 'In a Call' tilassa kunnes puhelu päätetään. Vastatun puhelun päättyessä käyttäjä menee 'Wrap up' jälkityötilaan halutuksi ajaksi, jos ylläpitäjä on tällaisen määrittellyn. 'Wrap Up' aikana käyttäjä säilyy ei töissä tilassa. Kun määritetty aika päättyy, niin käyttäjä palaa automaattisesti puhelua edeltäneeseen tilaan. Käyttäjä voi myös 'Wrap up' tilan aikana muuttaa itsensä manuaalisesti saataville tai muuhun haluttuun tilatietoon.
- Jos puheluun ei vastata, niin 'Wrap Up' tilaa ei käytetä vaan käyttäjä palautuu puheluyritystä edeltäneeseen tilaan.
- Integraatio mahdollistaa myös automatisoidun 'In a Case' tilatiedon hyödyntämisen, jolla voidaan priorisoida digitaalisia palvelukanavia. Ylläpitäjä voi määrittää käyttäjälle tietyn Salesforce Omni-Channel työkuormarvon, jonka ylittyessä käyttäjä menee automaattisesti tähän tilatietoon. 'In a Case' tilatieto määrittää käyttäjän automaattisesti ei töissä tilaan puhekanavassa, mutta käyttäjän voi olla mahdollista vastaanottaa lisää yhteydenottoja digitaalisissa palvelukanavissa.
- Alla esimerkki ylläpitäjän tekemistä tilatietomäärittämisistä. Omni tilatiedot ovat natiiveja Salesforce tilatietoja, jotka liitetään haluttuun BeneCloud tilatietotyyppeihin.



Omni Presense Status	Omni Presense Status Type	BeneCloud Presense Status	BeneCloud Presense Status Type
Available	Online	Available	Available
Available - Chat	Online	Chat Only	OffWork
Lunch	Busy	Lunch	OffWork
On Break	Busy	On Break	OffWork
Available - Phone	Busy	Available	Available
Busy	Busy	Busy	OffWork

Editt mappings

## 1.4 BeneVoice web phone sovelluspuhelin

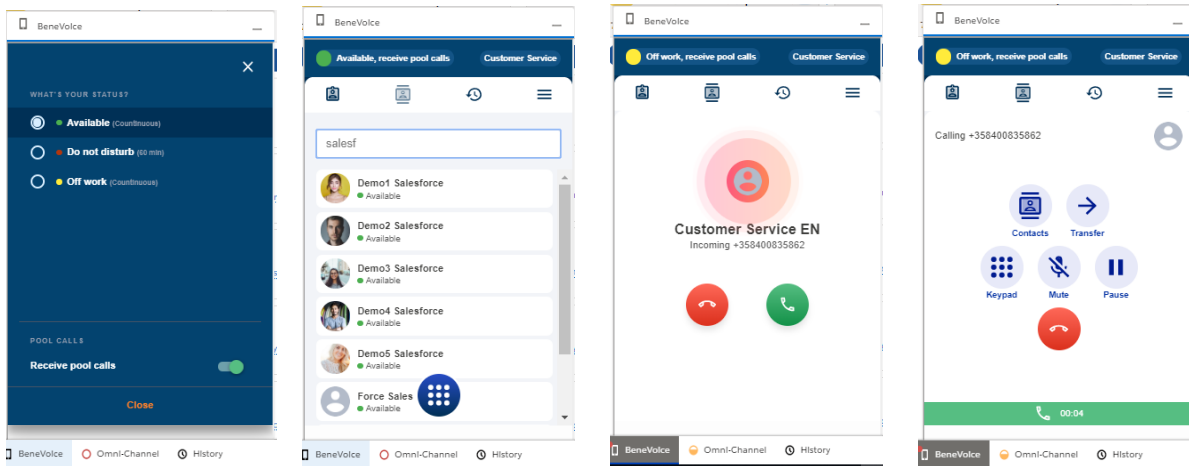
Selainpohjainen sovelluspuhelin on käytettävissä Salesforce käyttöliittymässä Chrome selaimella.

Yleiset toiminnallisuudet:

- BeneVoice web phone on WebRTC-tekniikkaan perustuva selainpohjainen sovelluspuhelin.
- Puheluiden aloittaminen sovelluspuhelimien hakemiston, numeropadin tai puheluhistorian kautta
- Puheluiden aloittaminen Salesforce käyttöliittymästä (click-to-dial)
- Puheluihin vastaaminen, sulkeminen ja hylkäys
- Näytettävän numeron valinta ulos soitettaessa
- Mikrofonin mykistys / mykistyksen poisto
- Puhelun pito / pidon poisto
- Puheluiden siirto (suora siirto, välipuhelu, siirto välipuheluun)
- DTMF-syöttö numeronäppäimillä

- Soittajan tunnistus sovelluspuhelimien hakemistosta ja puhepalvelusarjan nimen näyttö saapuvissa puheluissa
- Käyttäjän tilatiedon näyttö ja tilatiedon muuttaminen
- Palvelusarjapuheluiden vastaanoton kytkeminen päälle ja pois
- Käyttäjälle aktivoitujen puhepalvelusarjojen tilannetiedot ja palvelusarjaan liittyminen
- Puheluhistoria (suorat puhelut & palvelupuhelut)
- Mahdollinen muu käyttäjäasetusten hallinta BeneDesk selainkäyttöliittymän tai BeneApp mobiiliappin kautta

Sovelluspuhelimien tarkempi loppukäyttäjäohjeistus erillisessä *BeneVoice web phone käyttöohjeessa*.



## 2 Puhelu-työnkulut

Valittavissa on 4 erilaista puhelutyönkulkua, jotka määrittävät mitä käyttäjän työpöydällä tapahtuu puhelun saapessa ja puhelua tehtäessä. Puhelutyönkulku määritetään käyttäjäkohtaisesti.

- **Tapaus:** Saapuvista ja soitetuista puheluista luodaan aina vastauksen tapahtuessa uusi tapaus. Huom: Tapauksen ponnautus vaatii konsoli-navigointityypin Lightning-applikaation.
- **TapausDialogi:** Suositeltu työnkulku tapausten käsittelyyn. Tarjoaa älykkään asiakkaan tunnistuksen niin saapuvissa kuin click-to-dial soitetuissa puheluissa. Työnkulku sisältää ohjatun tapauksen luonnin / olemassa olevan käsittelyn, sekä automatisoidun puheluaktiviteetin luonnin ja liitoksen. Huom: Tapauksen ponnautus vaatii konsoli-navigointityypin Lightning-applikaation.
- **Kontakti&Asiakkuus:** Tarjoaa älykkään asiakkaan tunnistuksen niin saapuvissa kuin click-to-dial soitetuissa puheluissa. Tunnistuksen yhteydessä aukaistaan kyseinen asiakas 360-näkymä Salesforcea. Ohjattu haku / luonti tunnistamattomille asiakkaille. Työnkulku sisältää automatisoidun puheluaktiviteetin luonnin ja liitoksen.
- **Kontakti&Liidi:** Kuten edellä, mutta tunnistaa myös liidit ja mahdollistaa ohjatun liidin luonnin.

Seuraavat alikappaleet sisältävät tarkemmat kuvaukset eri puhelu-työnkuluista.

Puhelu-työnkulut ja lisäasetukset ovat helposti määriteltävissä BeneVoice Lightning applikaation kautta. Asetukset määritetään tyyppillisesti Salesforce- / Puhelupalvelu-ylläpitäjien toimesta.



## 2.1 Tapaus työnkulku

### 2.1.1 Saapuva puhelu – yksittäinen tunnistettu asiakas

- Saapuva puhelu hälyttää Sovelluspuhelimassa. Taustalla tunnistetun asiakkaan 360 näkymä avautuu.
  - Sovelluspuhelinnäkymä aukeaa automaattisesti ja mahdollinen puhelupalvelusarjan nimi on näkyvissä
  - Käyttäjä vastaa / hylkää puhelun
- Kun käyttäjä vastaa puheluun, niin uusi Tapaus luodaan automaattisesti. Jos käyttäjä hylkää puhelun, niin tapausta ei luoda.

The screenshot shows the Salesforce Service Console interface for a 'Justin Case'. The left sidebar contains 'Case Details' and 'Contact Details'. The main area shows a 'Feed' with details for the case owner (Mikko), case number (00001980), contact name (Justin Case), and account name (BenemenDemo). The right sidebar includes filters, next steps, past activities, and knowledge search.

- Puhelun päättyessä, puheluaktiiviteetti luodaan automaattisesti taustalla sisältäen perustiedot puhelusta. Aktiiviteetti automaattisesti liitetään käsiteltyyn tapaukseen. Huom: Käyttäjän konfiguraatio sisältää monipuoliset optiot puheluaktiiviteetin luontiin ja mahdolliseen ponnautukseen eri puhelutilanteissa. Nämä on kuvattu tarkemmin [kappaleessa 4](#).
- Laajat puhelutiedot (jonostusaika puhepalvelusarjassa ja linkki mahdolliseen puhelutallenteeseen) lisätään ja tallennetaan puheluaktiiviteettiin 10 – 300 sekunnin kuluessa ylläpitäjän tekemien määritysten mukaisesti.

The screenshot shows a 'Task - Inbound' record in Salesforce. The task is related to 'Justin Case' (ID: 00002164). The details table shows the following information:

Details	Related
Subject	Call - Inbound
Task Record Type	Call Task
Assigned To	Mikko
Due Date	27.8.2019
Status	Completed
Priority	Normal
CallEndTime	27.8.2019 15:24
Call Duration	226
Call Type	Incoming
Call Result	Answered
Last Modified By	Mikko, 27.8.2019 15:29
Created By	Mikko, 27.8.2019 15:24

Additional details on the right include: Name (Justin Case), Related To (00002164), Comments, Phone Number 2 (+358400835862), Service Pool Queue (Customer Service EN), Queue Wait Time (5 seconds), and Advanced Call Details (Link).

### 2.1.2 Saapuva puhelu Ei tunnistettu / Useampi tunnistettu asiakas

1. Puhelun hälyttäessä ei tehdä mitään.
2. Käyttäjä vastatessa puheluun, uusi tapaus luodaan automaattisesti, mutta ilman asiakastunnistusta. Mahdollinen asiakkaan tunnistus / luonti tehdään puhelun aikana asiakkaan oman prosessin mukaisesti. Jos käyttäjä hylkää puhelun, niin tapausta ei luoda.
3. Muutoin skenaario, puheluaktiviteetin luonti jne. toimii kuten edellisissä skenaarioissa.

### 2.1.3 Ulossoitto – yksittäinen tunnistettu asiakas

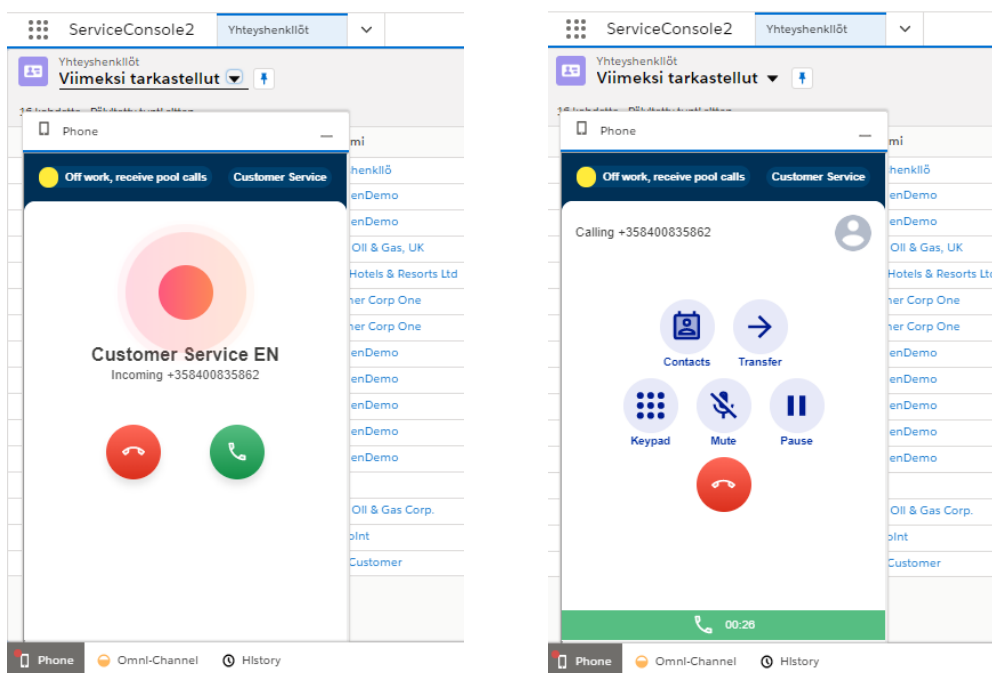
1. Click-to-dial Salesforcesta. Puhelu hälyttää välittömästi. Myös visuaalinen notifiointi sovelluspuhelimen ikonissa.
2. Asiakas 360 näkymä aukeaa, jos click-to-dial tehtiin jostain muusta näkymästä  
Vastaanottaja vastaa / hylkää puhelun -> Tämän jälkeen työkulku toimii kuten saapuvassa puhelussa yllä.

### 2.1.4 Ulossoitto Ei tunnistettu / Useampi tunnistettu asiakas

1. Kuten yllä, mutta asiakas 360 näkymää ei aukaista ja mahdollinen tapaus luodaan ilman asiakkaan tunnistusta.

## 2.2 TapausDialogi työkulku

Saapuvan puhelun tullessa sovelluspuhelin aukeaa automaattisesti mahdollistaen puheluun vastaamisen/hylkäämisen. Lisäksi sovelluspuhelin kertoo mahdollisen palvelusarjan, jonka kautta puhelu saapuu. Puhelunhallinta tapahtuu sovelluspuhelimen kautta.



Suosittelu toimintamalli on, että puheluaktiviteetit luodaan taustalla automaattisesti ja ne myös automaattisesti liitetään tunnistettuun asiakkaaseen ja käsiteltyyn tapaukseen ilman, että niitä tarvitsee ponnauttaa näkyville tai käyttäjän tulisi tehdä mitään toimenpiteitä. Lisäksi ylläpitäjäasetukset sisältää monipuoliset optiot puheluaktiviteetin luontiin ja mahdolliseen ponnautukseen eri puhelutilanteissa. Nämä on kuvattu tarkemmin [kappaleessa 4](#).

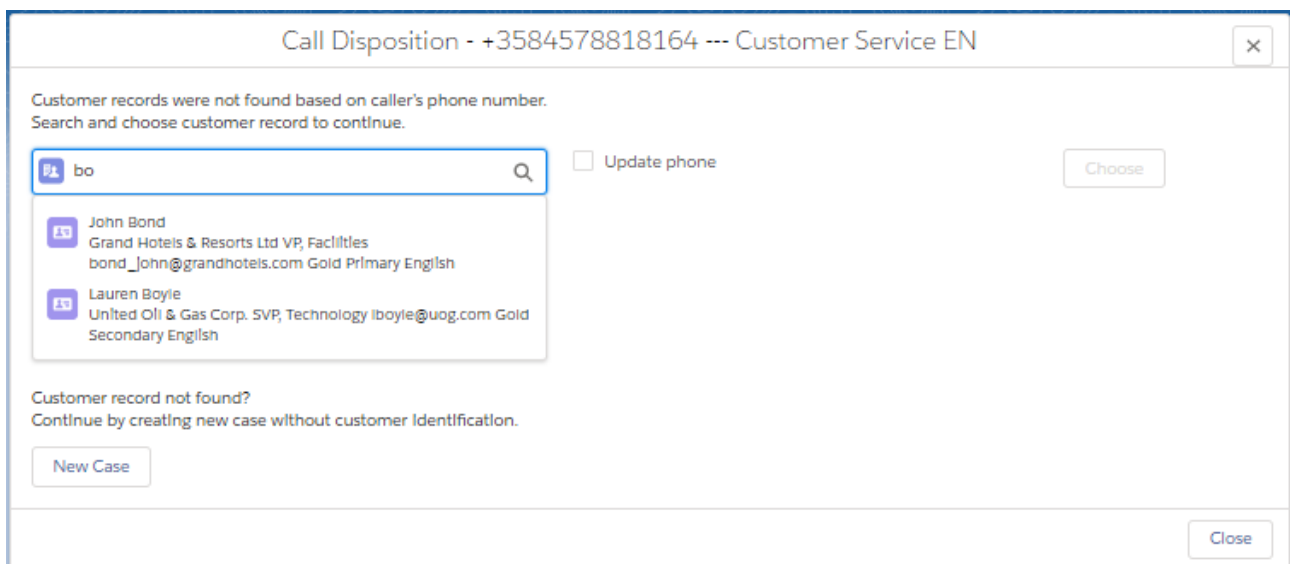
Asiakkaan ja tapauksen tunnistus / luonti tapahtuu ohjatun työnkulun kautta ja nämä käyttötapaukset käsitellään tarkemmin seuraavissa alikappaleissa.

### 2.2.1 Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimessa ja samalla ponnautetaan ohjattu näkymä asiakkaan ja tapauksen tunnistamiseen / luontiin.

Ponnautettu näkymä sisältää seuraavat tiedot ja toiminnot:

- Soittajan puhelinnumero ja puhepalvelusarjan nimi / suora puhelu
- Optio etsiä asiakasta. Oletuksena Kontakti / Asiakkuus nimellä, mutta ylläpitäjä voi mahdollistaa myös muita hakukriteerejä.
  - Oletuksena tuloksissa näkyy Kontakti / Asiakkuus nimi. Ylläpitäjä voi mahdollistaa myös muita näytettäviä tietoja.
  - Asiakastiedon löytyessä, voidaan "Update phone" valinnalla päivittää puhelinnumero asiakastietoihin ja hyväksyä eteneminen "Choose" painikkeella.
  - "Choose" painike aukaisee uuden näkymän jossa käsitellään tapauksen valinta / luonti. Katso [Yksittäinen tunnistettu asiakas](#) työnkulku
- "New Case" painike uuden tapauksen luomiseen ilman soittajan tunnistusta puhelun alussa
- Close (X) painikkeet mahdollistavat työnkulun sulkemisen ilman mitään jatkotoimenpiteitä.



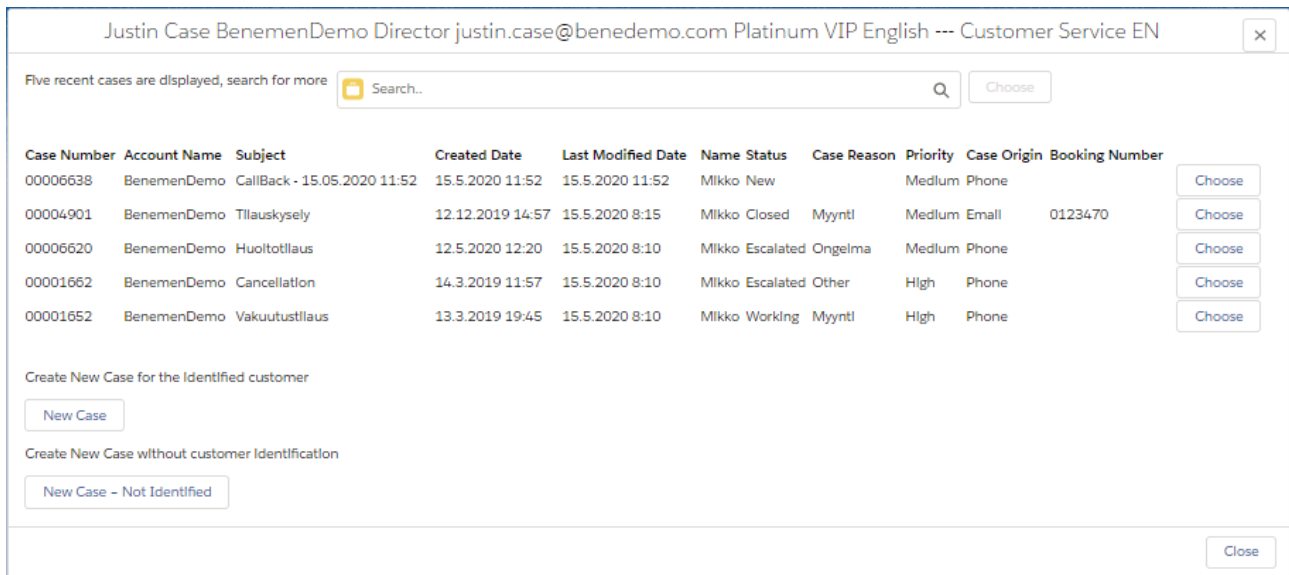
### 2.2.2 Saapuva puhelu – Yksittäinen tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimessa ja samalla ponnautetaan ohjattu näkymä tunnistetun asiakkaan tietoihin ja tapauksen valintaan / luontiin.

Ponnautettu näkymä sisältää seuraavat tiedot ja toiminnot:

- Asiakkaan tiedot; Kontakti ja Asiakkuus nimi + ylläpitäjän lisäämät tietueet
- Puhelupalvelusarjan nimi / suora puhelu
- Ydintiedot 5 viimeksi päivitettyä asiakkaan tapausta + ylläpitäjän lisäämät tietueet
- Optio etsiä mitä tahansa muuta asiakkaan tapausta. Oletuksena haku tapauksen numerolla, mutta ylläpitäjä voi määrittää lisähakukriteerin esim. Otsikkoteksti jne.

- “New Case” painike uuden tapauksen luomiseen tunnistetulle asiakkaalle
- “New Case – Not identified” painike uuden tapauksen luomiseen ilman liitosta tunnistettuun soittajaan
- Close (X) painikkeet mahdollistavat työnkulun sulkemisen ilman mitään jatkotoimenpiteitä.



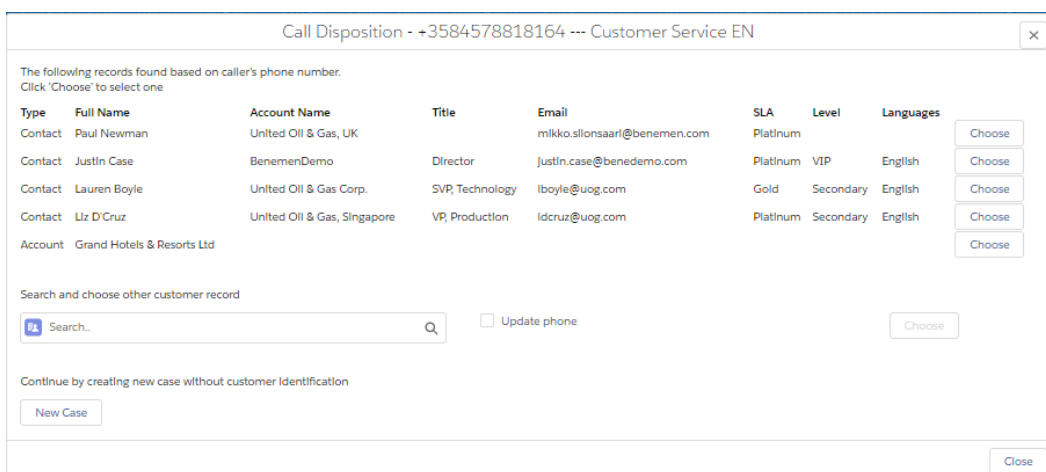
Case Number	Account Name	Subject	Created Date	Last Modified Date	Name Status	Case Reason	Priority	Case Origin	Booking Number	
00006638	BenemenDemo	CallBack - 15.05.2020 11:52	15.5.2020 11:52	15.5.2020 11:52	Mikko New		Medlum	Phone		Choose
00004901	BenemenDemo	Tilauksely	12.12.2019 14:57	15.5.2020 8:15	Mikko Closed	Myynti	Medlum	Email	0123470	Choose
00006620	BenemenDemo	Huoltotilau	12.5.2020 12:20	15.5.2020 8:10	Mikko Escalated	Ongelma	Medlum	Phone		Choose
00001662	BenemenDemo	Cancellation	14.3.2019 11:57	15.5.2020 8:10	Mikko Escalated	Other	High	Phone		Choose
00001652	BenemenDemo	Vakuutustilau	13.3.2019 19:45	15.5.2020 8:10	Mikko Working	Myynti	High	Phone		Choose

### 2.2.3 Saapuva puhelu – Useampi tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimessa ja samalla ponnautetaan ohjattu näkymä, jossa listataan tunnistetut asiakkaat.

Ponnautettu näkymä sisältää seuraavat tiedot ja toiminnot:

- Asiakkaan puhelinnumero ja puhepalvelusarjan nimi / suora puhelu
- Listaa tiedot tunnistetuista asiakkaista (Kontaktit & Asiakkuudet, max. 10 molempia). Oletustiedot ovat Objektin tyyppi, Nimi, Asiakkuuden nimi + ylläpitäjän lisäämät tietueet
- Haluttu asiakas valitaan ”Choose” painikkeella ja siirrytään [Yksittäinen tunnistettu asiakas](#) näkymään.
- Optio etsiä muuta asiakasta. Tämä toimii kuten [Ei tunnistettu asiakas](#) työnkulussa.
- “New Case” painike uuden tapauksen luomiseen ilman soittajan tunnistusta puhelun alussa
- Close (X) painikkeet mahdollistavat työnkulun sulkemisen ilman mitään jatkotoimenpiteitä.



Type	Full Name	Account Name	Title	Email	SLA	Level	Languages	
Contact	Paul Newman	United Oil & Gas, UK		mikko.slionsaari@benemen.com	Platinum			Choose
Contact	Justin Case	BenemenDemo	Director	justin.case@benedemo.com	Platinum	VIP	English	Choose
Contact	Lauren Boyle	United Oil & Gas Corp.	SVP, Technology	lboyle@uog.com	Gold	Secondary	English	Choose
Contact	Liz D'Cruz	United Oil & Gas, Singapore	VP, Production	ldcruz@uog.com	Platinum	Secondary	English	Choose
Account	Grand Hotels & Resorts Ltd							Choose

## 2.2.4 Ulossoitto

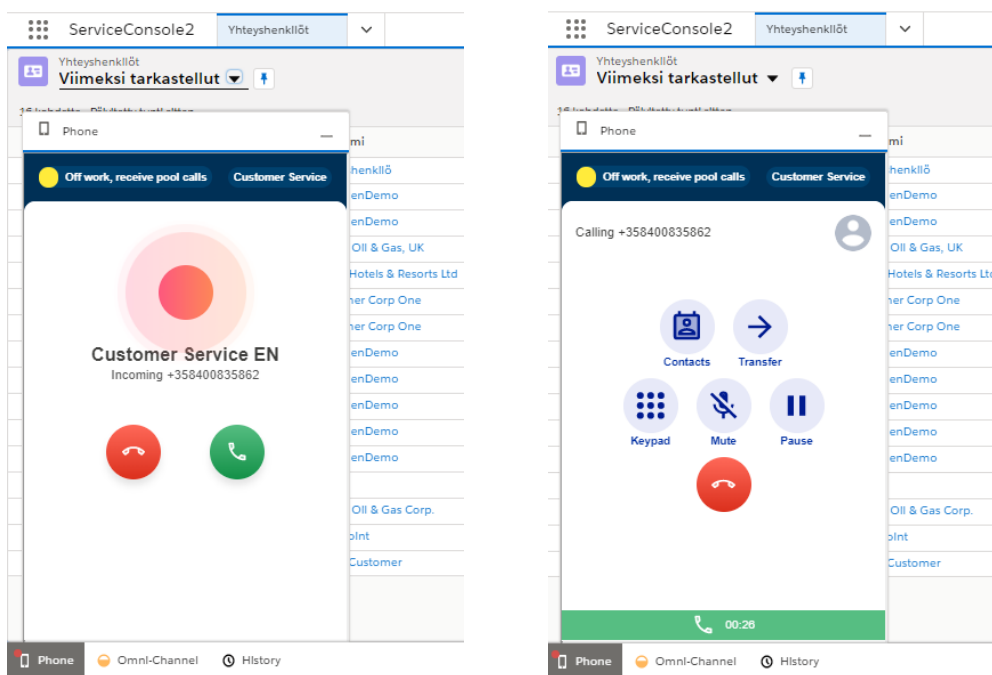
Ulossoitto ei sisällä mitään erityistä tapauksen luontia / ponnautusta. Ajatuksena on, että click-to-dial ulossoitto tehdään halutusta Salesforce näkymästä. Esim. Olemassa oleva avoin tapaus johon liittyen asiakkaalle soitetaan.

Puheluaktiviteetit luodaan tässäkin automaattisesti käyttäjälle määritettyjen asetusten mukaisesti. ([Kappale 4](#))

Click-to-dial ulossoittoon liittyen käyttäjäasetukset mahdollistavat myös älykkään kontaktin ja objektin liittämisen automaattisesti luotuun puheluaktiviteettiin. Esim. Tunnistetaan kontakti suoraan objektista, jonka sisältä click-to-dial tehdään ja jos click-to-dial tehdään esim. Tapauksen sisältä, niin se liitetään automaattisesti luotuun puheluaktiviteettiin.

## 2.3 Kontakti&Asiakkuus työnkulku

Saapuvan puhelun tullessa sovelluspuhelin aukeaa automaattisesti mahdollistaen puheluun vastaamisen/hylkäämisen. Lisäksi sovelluspuhelin kertoo mahdollisen palvelusarjan, jonka kautta puhelu saapuu. Puhelunhallinta tapahtuu sovelluspuhelimen kautta.



Suosittelutoimintamalli on, että puheluaktiviteetit luodaan taustalla automaattisesti ja ne myös automaattisesti liitetään tunnistettuun asiakkaaseen ilman, että niitä tarvitsee ponnauttaa näkyville tai käyttäjän tulisi tehdä mitään toimenpiteitä. Kontakti&Asiakkuus työnkulussa saattaa myös olla hyödyllistä ponnauttaa puheluaktiviteetti käyttäjälle puhelun jälkeen muokattavaksi, esim. Jos halutaan liittää se puhelun aikana käsiteltyyn objektiin tai jos halutaan hyödyntää puheluaktiviteettia syykoodien jne. tallentamiseen. Ylläpitäjäasetukset sisältää monipuoliset optiot puheluaktiviteetin luontiin ja mahdolliseen ponnautukseen eri puhelutilanteissa. Nämä on kuvattu tarkemmin [kappaleessa 4](#).

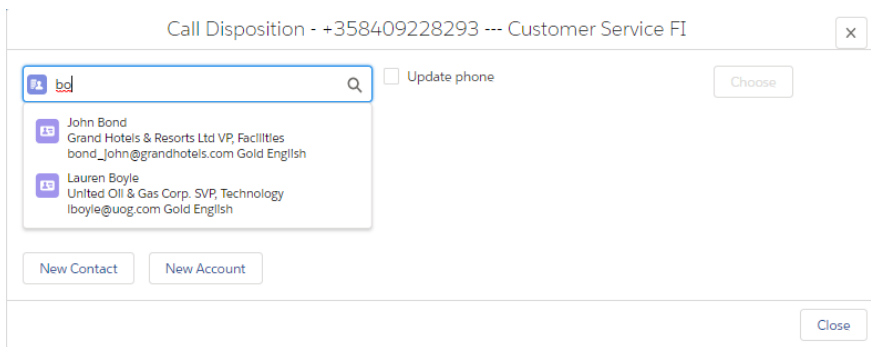
Asiakkaan tunnistus / luonti tapahtuu ohjatun työnkulun kautta ja nämä käyttötapaukset käsitellään tarkemmin seuraavissa alikappaleissa.

### 2.3.1 Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimesta ja samalla ponnautetaan ohjattu näkymä asiakkaan tunnistamiseen / luontiin.

Ponnautettu näkymä sisältää seuraavat tiedot ja toiminnot:

- Soittajan puhelinnumero ja puhepalvelusarjan nimi / suora puhelu
- Optio etsiä asiakasta. Oletuksena Kontakti / Asiakkuus nimellä, mutta ylläpitäjä voi mahdollistaa myös muita hakukriteerejä.
  - Oletuksena tuloksissa näkyy Kontakti / Asiakkuus nimi. Ylläpitäjä voi mahdollistaa myös muita näytettäviä tietoja.
  - Asiakastiedon löytyessä, voidaan "Update phone" valinnalla päivittää puhelinnumero asiakastietoihin ja hyväksyä eteneminen "Choose" painikkeella.
  - "Choose" painike aukaisee 360 näkymän asiakkaasta
- Painikkeet uuden kontaktin "New Contact" / asiakkuuden "New account" luontiin
- Close (X) painikkeet mahdollistavat työnkulun sulkemisen ilman mitään jatkotoimenpiteitä.



### 2.3.2 Saapuva puhelu – Yksittäinen tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimessa ja samalla aukeaa 360 näkymä tunnistetusta asiakkaasta.

### 2.3.3 Saapuva puhelu – Useampi tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimessa ja samalla ponnautetaan ohjattu näkymä, jossa listataan tunnistetut asiakkaat.

Ponnautettu näkymä sisältää seuraavat tiedot ja toiminnot:

- Asiakkaan puhelinnumero ja puhepalvelusarjan nimi / suora puhelu
- Listaa tiedot tunnistetuista asiakkaista (Kontaktit & Asiakkuudet, max. 10 molempia). Oletustiedot ovat Objektin tyyppi, Nimi, Puhelinnumero, Asiakkuuden nimi ja Matkapuhelinnumero + ylläpitäjän lisäämät tietueet
- Haluttu asiakas voidaan valita "Choose" painikkeella ja se aukaisee 360 näkymän asiakkaasta
- Optio etsiä asiakasta. Tämä toimii kuten [Ei tunnistettu asiakas](#) työnkulussa.
- Painikkeet uuden kontaktin "New Contact" / asiakkuuden "New account" luontiin
- Close (X) painikkeet mahdollistavat työnkulun sulkemisen ilman mitään jatkotoimenpiteitä.

Call Disposition - +358400835862 --- Customer Service EN X

The following records found based on caller's phone number.  
Click 'Choose' to select one

Type	Full Name	Account Name	Title	Email	SLA	Level	Languages	
Contact	Paul Newman	United Oil & Gas, UK		mikko.slonsaari@benemen.com	Platinum			<input type="button" value="Choose"/>
Contact	Justin Case	BenemenDemo	Director	justin.case@benedemo.com	Platinum	VIP	English	<input type="button" value="Choose"/>
Contact	Liz D'Cruz	United Oil & Gas, Singapore	VP, Production	ldcruz@uog.com	Platinum	Secondary	English	<input type="button" value="Choose"/>
Account	Grand Hotels & Resorts Ltd							<input type="button" value="Choose"/>

Search and choose other customer record

Update phone

### 2.3.4 Ulossoitto

Ulossoitto ei sisällä mitään erityistä työnkulkua / ponnautusta. Ajatuksena on, että click-to-dial ulossoitto tehdään halutusta Salesforce näkymästä. Esim. Olemassa oleva avoin tapaus johon liittyen asiakkaalle soitetaan.

Puheluaktiviteetit luodaan tässäkin automaattisesti käyttäjälle määritettyjen asetusten mukaisesti. ([Kappale 4](#))

Click-to-dial ulossoittoon liittyen käyttäjäasetukset mahdollistavat myös älykkään kontaktin ja objektin liittämisen automaattisesti luotuun puheluaktiviteettiin. Esim. Tunnistetaan kontakti suoraan objektista, jonka sisältä click-to-dial tehdään ja jos click-to-dial tehdään esim. Tapauksen sisältä, niin se liitetään automaattisesti luotuun puheluaktiviteettiin.

## 2.4 Kontakti&Liidi työnkulku

Työnkulku toimii kuten edellä mainittu Kontakti&Asiakkuus, mutta mahdollistaa liidien tunnistamisen ja luonnin.

## 3 Puhelutiedot ja aktiviteetit Salesforcessa

Suosittelto toimintamalli on, että puheluaktiviteetit luodaan taustalla automaattisesti ja ne myös automaattisesti liitetään tunnistettuun asiakkaaseen ja/tai tapaukseen ilman, että niitä tarvitsee ponnauttaa näkyville tai käyttäjän tulisi tehdä mitään toimenpiteitä. Jossain käyttötapauksessa saattaa myös olla hyödyllistä ponnauttaa puheluaktiviteetti käyttäjälle puhelun jälkeen muokattavaksi, esim. Jos halutaan liittää se puhelun aikana käsiteltyyn muuhun objektiin tai jos halutaan hyödyntää puheluaktiviteettia syykoodien jne. tallentamiseen.

Click-to-dial ulossoittoon liittyen käyttäjäasetukset mahdollistavat myös älykkään kontaktin ja objektin liittämisen automaattisesti luotuun puheluaktiviteettiin. Esim. Tunnistetaan kontakti suoraan objektista, jonka sisältä click-to-dial tehdään ja jos click-to-dial tehdään esim. Tapauksen sisältä, niin se liitetään automaattisesti luotuun puheluaktiviteettiin.

Ylläpitäjäasetukset sisältää monipuoliset optiot puheluaktiviteetin luontiin ja mahdolliseen ponnautukseen eri puhelutilanteissa. Nämä on kuvattu tarkemmin [kappaleessa 4](#).

BeneVoice for Salesforce mahdollistaa myös muiden BeneCloud puhepalvelussa käytyjen asiakaspuhelujen automaattisen tuonnin Salesforceen. Tyypillinen esimerkki on esim. Benemen mobiilissa käydyt suorat asiakaspuhelut. Toiminnallisuus mahdollistetaan erikseen käyttöön otettavalla [Puheluhaku](#) toiminnallisuudella.

### 3.1 Puhelutiedot

Seuraavat puhelutiedot voidaan sisällyttää puheluaktiviteeteissa. Ylläpitäjä voi vapaasti muokata ja lisätä muita tietueita puheluaktiviteetti (tehtävä) näkymään.

- Tila (oletuksena Päättynyt, ylläpitäjä voi muokata oletustilaa)
- Puhelun päättymisaika
- Puhelun kesto
- Puhelinnumero2 (soittajan numero)
- Palvelusarja (puhepalvelusarjan nimi, jonka kautta puhelu saapui käyttäjälle)
- Jonotusaika (puhepalvelusarjapuheluissa, lisätään 10 – 300 sekunnin kuluessa)
- Puhelutiedot (Linkki puhelutietoihin ja mahdollisen puhelutallenteen kuuntelemiseen, lisätään 10 – 300 sekunin kuluessa)
- Puhelun suunta (Saapunut / Soitettu)
- Puhelun tulos (Vastattu / Ei vastattu)
- Käyttäjän puhelinnumero (käytetään vain Puheluhaku toiminnallisuudessa. BeneCloud käyttäjän puhelinnumero asiakaspuhelussa)
- Puhelun aikaleima (käytetään vain Puheluhaku toiminnallisuudessa. BeneCloud aikaleima, jolloin puhelu tapahtui)

Optio: Tapaus työnkulku - Tallenna puhelutiedot Tapaus-objektiin

Puhelutiedot tallentuvat Tapaus-objektin kenttiin eikä luoda erillistä puheluaktiiviteettia, josta automaattinen liityntä tapaukseen. Tarkoitettu käytettäväksi vain Tapaus työnkulun kanssa.

Huom: jos tämä asetus on käytössä, niin kaikki puheluaktiiviteetteihin liittyvät asetukset eivät ole hyödynnettävissä.

## 3.2 Lisähuomiot

### Palvelusarjan nimi – keskeinen rooli puhekanavassa

- Kertoo käyttäjälle minkä palvelusarjan / taidon / asiakasvalinnan kautta saapuvaa puhelua tarjotaan
- Benemen ei rajoita palvelusarjojen määrää ja asiakas voi ne vapaasti nimetä
- Palvelusarjan nimi on näkyvissä puhelunotifikaatiossa ja myös mahdollisissa työnkulku-ponnautuksissa

### Jälkityötila (Wrap Up)

- Salesforce Omni-Channel ja tavoitettavuusintegraatio mahdollistaa myös jälkityötilan hallinnan ja raportoinnin Salesforcen puolella.

## 4 Ylläpitäjä – Käyttäjän asetukset Salesforcessa

Tässä kuvatut toiminnallisuudet ja asetukset ovat ylläpitäjän määritettävissä BeneVoice Lightning applikaation kautta Salesforcessa. Hallinta ja ylläpito on kuvattu kokonaisuudessaan erillisessä *BeneVoice for Salesforce - Configuration guide* dokumentissa.

### Puhelu-työnkulku (Phone Workflow)

Valittavissa on 4 erilaista puhelutyönkulkua, jotka määrittävät mitä käyttäjän työpöydällä tapahtuu puhelun saapuessa ja puhelua tehtäessä. Puhelutyönkulku määritetään käyttäjäkohtaisesti.

- **Tapaus:** Saapuvista ja soitetuista puheluista luodaan aina vastauksen tapahtuessa uusi tapaus. Huom: Tapauksen ponnautus vaatii konsoli-navigointityypin Lightning-applikaation.
- **TapausDialogi:** Suositeltu työnkulku tapauksen käsittelyyn. Tarjoaa älykkään asiakkaan tunnistuksen niin saapuvissa kuin click-to-dial soitetuissa puheluissa. Työnkulku sisältää ohjatun tapauksen luonnin / olemassa olevan käsittelyn, sekä automatisoidun puheluaktiiviteetin luonnin ja liitoksen. Huom: Tapauksen ponnautus vaatii konsoli-navigointityypin Lightning-applikaation.



- **Kontakti&Asiakkuus:** Tarjoaa älykkään asiakkaan tunnistuksen niin saapuvissa kuin click-to-dial soitetuissa puheluissa. Tunnistuksen yhteydessä aukaistaan kyseinen asiakas 360-näkymä Salesforcessa. Ohjattu haku / luonti tunnistamattomille asiakkaille. Työnkulku sisältää automatisoidun puheluaktiviteetin luonnin ja liitoksen.
- **Kontakti&Liidi:** Kuten edellä, mutta tunnistaa myös liidit ja mahdollistaa ohjatun luonnin.

### Softphone Mode

Softphone: Lähtökohtaisesti tämä tulee olla aina valittuna ja käytössä BeneDesk sovelluspuhelin\nLync: Legacy-optio, käytetään vain erikoistapauksessa.

### BenemenExternalUserId

Benemen toimittaa käyttäjäkohtaiset BeneCloud ID:t. Vaaditaan jokaiselle käyttäjälle.

### Disable Call task Creation

Oletuksena puheluaktiviteetit (tehtävä) luodaan kaikille puhelutyypeille. Voit estää luonnin annettujen optioiden mukaisesti.

- Not Identified Incoming Not Answered Calls
- Incoming Not answered Calls
- All Not Answered Calls
- All Calls

### Disable Call Task Creation For Close (X)

Estää puheluaktiviteetin luonnin, jos agentti puhelun aikana sulkee Puhelu-työnkulun ponnauttaman valintaikkunan 'Close' / 'X' painikkeista.

### Disable Call Task Pop Up

Oletuksena taustalla luodut puheluaktiviteetit ponnahtavat agentin työpöydälle puhelun päättyessä. Voit estää ponnautuksen annettujen optioiden mukaisesti.

- Not Answered Calls
- Incoming Calls
- Not Answered And Incoming Calls
- All Calls

### Save Call Info On Case

Puhelutiedot tallentuvat Tapaus-objektin kenttiin eikä luoda erillistä puheluaktiviteettia, josta automaattinen liityntä tapaukseen. Tarkoitettu käytettäväksi vain Tapaus työnkulun kanssa.

Huom: jos tämä option on käytössä, niin kaikki puheluaktiviteetteihin liittyvät asetukset eivät ole hyödynnettävissä.

Huom: Jos käytössä, niin lisää tarvittavat puhelutietokentät käytössä olevaan Tapaus formiin.

### In Progress Call Task Default Status

Oletuksena puheluaktiviteetit luodaan 'Päätynyt' tilaan. Voit luonnin yhteydessä määrittää tilaksi 'Käynnissä' annettujen optioiden mukaisesti.

- Not Answered Calls
- Not Identified Calls
- Not Answered and Not Identified Calls

### Agent Wrap-Up Timeout(ms)

Käytetään vain Omni-Channel integraatiossa. Jälkityötilan 'Wrap Up' pituus millisekunneissa puhelun päättämisen jälkeen. Tänä aikana käyttäjälle ei tarjota puheluja tai tapauksia digitaalisista kanavista..

### Agent Workload Limit

Jos käyttäjän sen hetkinen Omni-Channel työmäärä on sama tai korkeampi kuin määritetty raja-arvo, niin tilatieto muuttuu automaattisesti 'In a Case' ja agentti menee 'Offwork' ei saatavilla tilaan puhekanavassa.

### Query Type

Haettavat puhelinnumerokentät kun soittajaa tunnistetaan:

- Both Mobile & Phone
- Phone Only
- Mobile Only

### Enable Auto Call Task Relation C-To-D

Click-to-dial ulossoiton puheluaktiviteetissa automaattinen 'Liittyy tietueeseen' linkkaus objektiin, jonka sisältä click-to-dial tehtiin. Huom: Objektin tulee olla liitettävissä tehtäviin.

### Enable Auto Contact Matching C-To-D

Jos puheluaktiveettiin liitettävä objekti sisältää relaation yksittäiseen yhteyshenkilöön, niin hänet automaattisesti lisätään Nimi tietueeseen puheluaktiviteetissa.

## 5 BeneCloud takaisinsoiton käsittely Salesforcassa

BeneVoice for Salesforce mahdollistaa Benecloud takaisinsoittopyyntöjen käsittelyn natiivisti Salesforcassa.

Toiminnallisuuden käyttöönotto vaatii, että takaisinsoittologiikka on aktivoitu haluttuihin BeneCloud puhepalvelusarjoihin, jonka jälkeen niiden käsittely voidaan aktivoida Salesforcassa.

- Takaisinsoittopyyntöjen käsittely Salesforcassa voidaan aktivoida BeneCloud takaisinsoittolista-kohtaisesti. Konfiguraatio on kuvattu tarkemmin erillisessä *BeneVoice for Salesforce – Configuration guide* dokumentissa.
- Kun soittaja jättää takaisinsoittopyynnön, se tallentuu BeneCloud takaisinsoittolistaan, josta se luodaan Salesforceen välittömästi (max.~20sekuntia). Takaisinsoittopyyntö voidaan luoda Salesforceen Tapauksena, Tehtävä liitettynä Tapaukseen tai Tehtävänä.
- Tästä eteenpäin takaisinsoittopyynnön käsittely tapahtuu täysin Salesforcassa. (Kun takaisinsoittopyyntö luodaan Salesforcassa, niin se suljetaan BeneCloudin puolella kommentilla 'Moved to SF')
- Tapauksena luodut takaisinsoittopyynnot laitetaan konfiguraatiossa määritettyyn Salesforce jonoon. Salesforce jonosta niitä voidaan ohjata käyttäjille kaikilla Salesforcen tarjoamilla tavoin. Esim. Tarjotaan reaaliaikaisesti vapaana olevalle käyttäjälle omni-channel reitityksen kautta.
- Sisältää dedikoidut takaisinsoitto Tapaus ja Tehtävä tietuetyypit sekä sivuasettelut. Ylläpitäjä voi muokata näitä haluamansa mukaan.
- Takaisinsoittopyynnot tunnistetaan oikeaan Kontaktiin / Asiakkuuteen soittajan puhelinnumeron perusteella. Eli yksittäisen tunnistetun asiakkaan tapauksessa tunnistus tehdään. Ei tunnistetun / Usean tunnistetun asiakkaan tapauksessa tunnistusta ei tehdä.
- Takaisinsoittopyynnön Tapaus / Tehtävä otsikko on : "CallBack - <Aikaleima koska soittaja jätti pyynnön>"

- Takaisinsoittopyyntöön liittyvät tiedueet ovat:
  - Takaisinsoittopyyntö palvelusarjasta, puhepalvelusarjan nimi, johon takaisinsoittopyyntö jätettiin
  - Takaisinsoittopyyntö luontiaika, aikaleima jolloin soittaja jätti takaisinsoittopyynnön
  - Soittajan puhelinnumero
  - Takaisinsoittopyyntö ääniviesti , linkki ääniviestin kuunteluun, jos soittaja jätti ääniviestin
- Takaisinsoittopyyntöjen käsittelyn osalta click-to-dial ja automatisoidut puheluaktiviteetit helpottavat käsittelyä

Esimerkki takaisinsoittopyyntö Tapauksesta, jossa tunnistettu asiakas:

**Tapaus: Lisätiedot**

Tapauksen numero: 00005280  
Tilä: New  
Alhe: CallBack - 07.03.2020 18:08  
Kuvaus:

Tapauksen omistaja: Mikko  
Prioriteetti: Medlum

**Yhteyshenkilö: Lisätiedot**

Nimi: Tami Testaaja  
Nimike: Yksityshenkilö  
Sähköposti: henklo@gmail.com  
Puhelin: +358400835862

**Tapaukset ylätason kohteelle Yhteys...** (3+)

00005280  
Alhe: CallBack - 07.03.2020 18:08  
Tilä: New  
Avaamispäivä: 7.3.2020 18:09

00005279  
Alhe: CallBack - 07.03.2020 18:04

**Tapaus: CallBack - 07.03.2020 18:08**

Syöte: **Lisätiedot**

Tapauksen omistaja: Mikko  
Tapauksen numero: 00005280  
Yhteyshenkilön nimi: Tami Testaaja  
Tilin nimi: Yksityshenkilö  
Tyyppi:  
Tapauksen syy:  
Takaisinsoittopyyntö palvelusarjasta: Customer Service EN  
Takaisinsoittopyyntö luontiaika: 7.3.2020 18:08  
Soittajan puhelinnumero: +358400835862  
Takaisinsoittopyyntö ääniviesti: Lnk  
Web-sähköposti:  
Web-nimi:  
Avaamispäivä/-alka: 7.3.2020 18:09

Tilä: New  
Prioriteetti: Medlum  
Yhteyshenkilön puhelinnumero: +358400835862  
Yhteyshenkilön sähköposti: henklo@gmail.com  
Tapauksen alkuperä: Phone  
Web-yritys:  
Web-puhelin:  
Sulkemispäivä/-alka:

Esimerkki takaisinsoittopyyntö Tehtävästä, jossa ei tunnistettu asiakas:

**Tehtävä: CallBack - 07.03.2020 18:10**

Nimi: Litty tietueeseen

**Lisätiedot** | Littyvä

Alhe: CallBack - 07.03.2020 18:10  
Tehtävätietueen tyyppi: Solttopyyntö  
Vastuhenkilö: Mikko  
Eräpäivä:  
Tilä: Ei aloitettu  
Prioriteetti: Normal  
Edellinen muokkaaja: Mikko, 7.3.2020 18:10  
Luoja: Mikko, 7.3.2020 18:10

Nimi: Litty tietueeseen  
Kommentti:  
Takaisinsoittopyyntö palvelusarjasta: Customer Service FI  
Soittajan puhelinnumero: +3584578818164  
Takaisinsoittopyyntö luontiaika: 7.3.2020 18:10  
Takaisinsoittopyyntö ääniviesti: Lnk

## 6 Dynamic Smart Routing – Älykäs puhelunreititys Salesforce datan perusteella

Dynamic Smart Routing toiminnallisuus mahdollistaa saapuvien puheluiden älykkään reitityksen Salesforce datan perusteella.



Kun asiakaspuhelu saapuu puhepalvelusarjaan, niin teemme dynaamisesti määritellyn kyselyn Salesforceen mihin / miten puhelu tulisi reitittää. Tyypillisiä esimerkkejä ovat:

- Palvelukielisyyden IVR valikon ohittaminen, kun asiakastiedoista tiedämme soittajan kielisyyden
- VIP asiakkaiden priorisointi, asiakastiedoissa VIP statuksesta kertova tietue ja ohjaamme puhelun suoraan nimetylle asiakaspäällikölle, ja jos hän ei ole saatavilla, niin automaattisesti VIP palvelusarjaan / priorisoidaan jonossa
- Ohjataan asiakas ensisijaisesti avoimen Tapauksen / edellisen kontaktoinnin omistajalle, jonka näemme suoraan Salesforcesta
- Edistetään uus-/lisämyyntiä, viemällä tunnistamattomat soittajat uusmyyntitiimille ja tunnistetut asiakkaat heidän tilanteensa mukaan optimiin paikkaan, esim. Jos he kontakteina myyntikampanjassa, niin ohjataan kampanjaa hoitavalle myyntitiimille

Dynamic Smart Routing voidaan ottaa käyttöön palvelusarjakohtaisesti. Reitityslogiikka rakennetaan natiivisti Salesforce Flow builder työkalulla. BeneVoice for Salesforce sisältää esivalmistellut Flow mallipohjat, joita voidaan muokata asiakkaan ohjauslogiikan mukaiseksi tai voidaan luoda kokonaan erilliset Flow työnkulut. Käyttöönotto tapahtuu yhteistyössä Benemenin kanssa. Käyttöönotto ja konfiguraatio on kuvattu tarkemmin erillisessä ylläpitäjäohjeistuksessa.

## 7 Yrityksen puhelut

Yrityksen puhelut (Enterprise Calls) toiminnallisuus mahdollistaa automaattisen puheluaktiiviteettien tuonnin BeneCloudista ja luonnin Salesforceen asiakaspuheluille, jotka on käyty jossain muussa BeneCloud puhelinterminaalissa. Tyypillinen skenaario on mobiili ja BeneVoice for Teams käydyt asiakaspuhelut.



Puheluaktiiviteettien haku ja luonti Salesforceen tapahtuu täysin automaattisesti eikä vaadi mitään toimenpiteitä loppukäyttäjiltä eikä sitä myöskään aktivoida käyttäjäkohtaisesti.

Sen sijaan, ylläpitäjä voi aktivoida puheluhaun taustalla. Jotta puheluaktiiviteetti luodaan Salesforceen, sillä on seuraavat vaatimukset:

- Puhelun tulee olla määritelty työpuheluksi BeneCloud käyttäjän asetuksissa
- Asiakkaan puhelinnumerolla tulee löytyä vähintään yksi Salesforce kontakti

Ylläpitäjä voi hyödyntää toiminnallisuutta kertahauulla, joka mahdollistaa puheluaktiiviteettien haun ja luonnin max. 7 vuorokautta vanhoille asiakaspuheluille. Tyypillinen toimintamalli on jatkuva haku, joka luo puheluaktiiviteetit Salesforceen ~1 – 6 minuuttia puhelun päättymisestä.

Ylläpitäjän päätettävissä on luodaanko puheluaktiiviteetit tapaus vai tehtävä objekteina. Oletusstatus on myös määritettävissä. Yksittäisen tunnistetun Salesforce kontaktin kohdalla tapaus/tehtävä on automaattisesti liitetty kyseiseen kontaktiin.

Puheluaktiiviteetin (tapaus/tehtävä) omistaja tunnustetaan tyypillisesti automaattisesti puhelun käyneen BeneCloud käyttäjän ID:n avulla. Huom: vaatimus tässä on, että kyseinen käyttäjä on aktivoitu BeneVoice for Salesforce käyttäjäksi ja BenemenExternalUserID on määritetty käyttäjäkonfiguraatioissa. Jos omistajaa ei tunnusteta, niin ylläpitäjä voi määrittää Salesforce käyttäjätilin, jota käytetään omistajana.

## 8 BeneCloud hallinta – yleiset käyttötapaukset

### 8.1 Puhepalvelusarjojen hallinta

Puhepalvelusarjojen hallinta tapahtuu joustavasti selain- ja mobiilikäyttöliittymistä.

Hallintaominaisuudet mahdollisesta halutuille käyttäjille BeneCloud Tiiminvetäjä ja Ylläpitäjä oikeuksin..

- BeneDesk selainkäyttöliittymä

<https://discover.benedesk.com>

- BeneApp iOS ja Android älypuhelimissa  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.benemen.beneapp&hl=fi>  
<https://apps.apple.com/fi/app/beneapp/id989797121?l=fi>

### 8.1.1 BeneDesk Web

1. Kirjautu <https://discover.benedesk.com> -> Palvelusarjojen hallinta  
Yleisnäkymä reaaliaikaisesta tilanteesta puhepalvelusarjoissa.

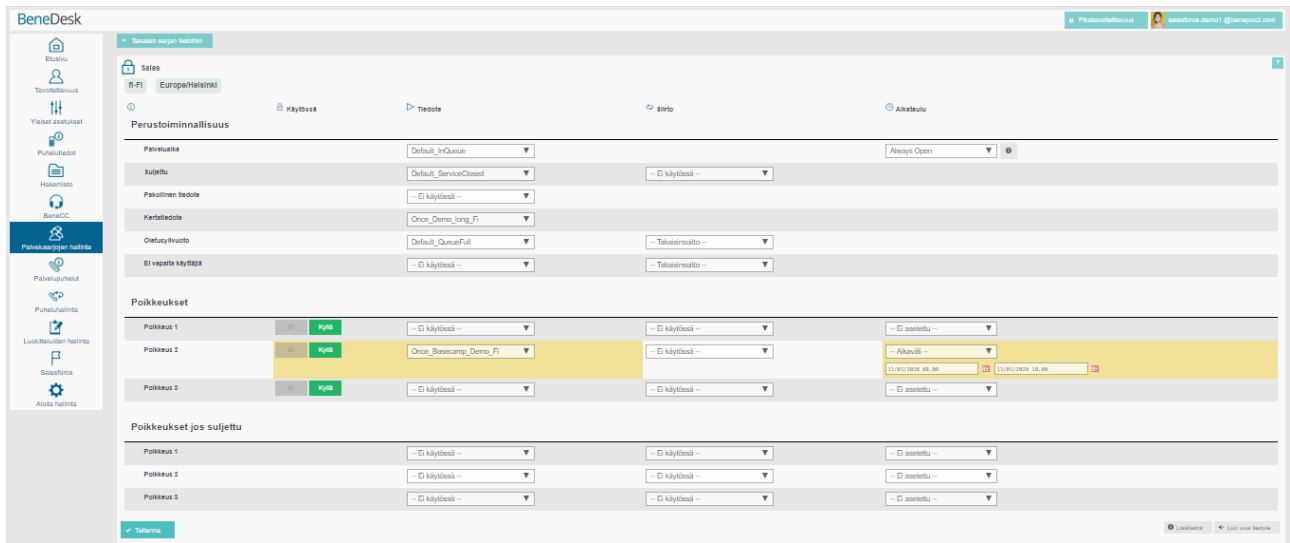
	Palvelee	Vapaaana	Sarjassa	Palvelee	Jonottaa	Pisin jonotusaika
Asiakaspalvelu	0	0	0	0	0	0s
CS Japan	0	0	0	0	0	0s
CS South Korea	0	0	0	0	0	0s
CS Spain	0	0	0	0	0	0s
CS UK	1	1	1	0	0	0s
CS USA	1	1	1	0	0	0s
Customer Service EN	1	1	1	0	0	0s
Customer Service FI	1	1	1	0	0	0s
Customer Service SE	1	1	2	0	0	0s
Demo	0	0	0	0	0	0s
DemoQueue Poland	0	0	2	0	0	0s
IVR Demo Poland	0	0	0	0	0	0s
Language Selection Customer Service	0	0	0	0	0	0s
Open Case	1	1	1	0	0	0s
Sales	1	1	4	0	0	0s
Smart Routing Customer Service	0	0	0	0	0	0s
Soittosarja 1	0	0	0	0	0	0s
Soittosarja 2	0	0	0	0	0	0s

2. Valitsemalla tietyn palvelusarjan voit porautua tarkempiin tietoihin ja tehdä muokkauksia reaaliaikaisesti.
  - a. Voit tässä näkymässä suoraan aktivoida/poistaa käyttäjiä ja muuttaa heidän taitotasoaan.
  - b. "Käyttäjät" painike mahdollistaa uusien käyttäjien lisäämisen palvelusarjaan tai poistaa olemassa oleva käyttäjä kokonaan palvelusarjasta.
  - c. "Asetukset" painike mahdollistaa palvelusarja-asetusten muokkauksen

Palvelee	Vapaaana	Sarjassa	Palvelee	Jonottaa	Pisin jonotusaika		
1	1	4	0	0	0s		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	Tavoitettavissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Ei toisissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Ei toisissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	Ei toisissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	Ei toisissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	Ei toisissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	Tavoitettavissa
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Ei toisissa

3. "Asetukset"
  - a. Voit helposti ja monipuolisesti muokata jonotiedotteita, ohjauksia ja aikatauluja eri tilanteissa. Voit myös tehdä välittömiä tai ajastettuja ohjauksia poikkeustilanteissa.
  - b. Ylläpitäjä voi ladata järjestelmään uusia tiedotteita "Create new prompt" painikkeen kautta. Käyttöliittymä sisältää myös text-to-speech tiedotteiden tekemisen.

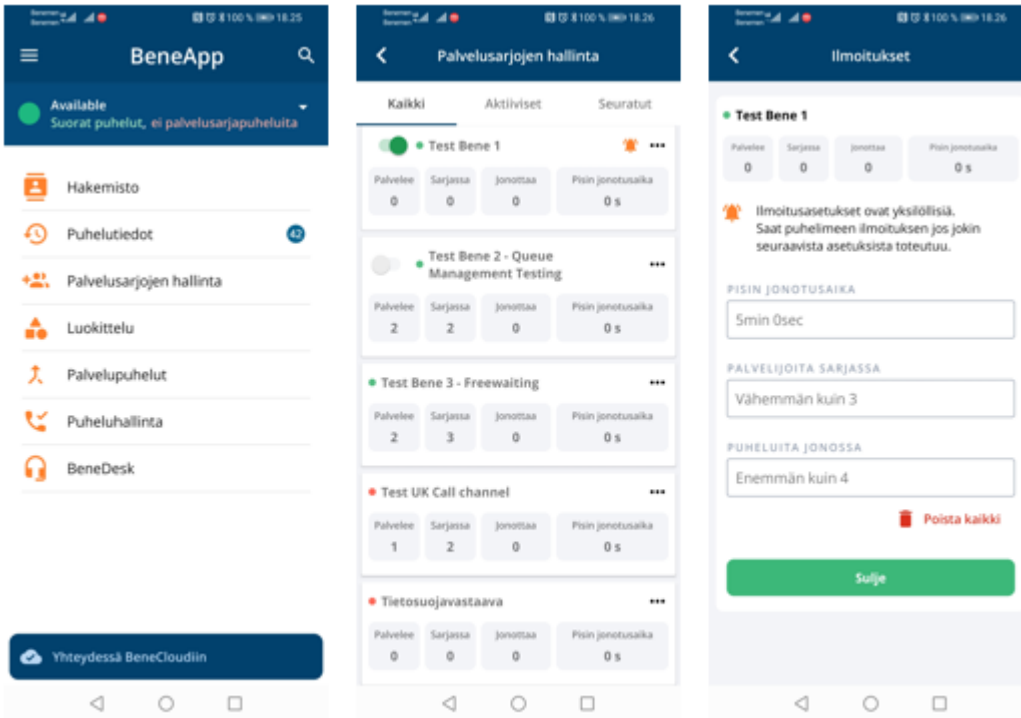
- c. "Lisätiedot" painike näyttää palvelusarjan tarkemmat ohjaustiedot. Näiden muuttaminen tapahtuu Benemen tukipyynnön välityksellä.



### 8.1.2 BeneApp mobiilissa

BeneApp mobiiliapplikaatio mahdollistaa helppokäyttöisen ja monipuolisen BeneCloud puhepalvelun hallinnan mobiilissa. Palvelusarjatilanteen seuraamisen lisäksi BeneApp tarjoaa kätevän hälytyksien hallinnan ylläpitäjille. Ylläpitäjä voi määrittää halutut hälytysrajat eri palvelusarjoille ja hälytyksen lauetessa ylläpitäjä saa välittömästi tästä välittömästi tiedon mobiiliin (push notifikaatio).

BeneApp tuo hyötyjä myös loppukäyttäjille. Loppukäyttäjä voi hallita tilatietoaan parilla klikkauksella ja tarvittaessa kirjautua palvelusarjoihin / pois suoraan mobiiliapplikaatiosta. Palvelusarjapuheluita voidaan myös tarvittaessa vastaanottaa mobiilinumeroissa.



## 8.2 Mittaristot & Raportointi

### 8.2.1 Reaaliaikainen monitorointi

Kirjautu <https://discover.benedesk.com> -> Palvelusarjojen hallinta

Yleisnäkymä reaaliaikaisesta tilanteesta puhepalvelusarjoissa. Valitsemalla palvelusarjan pääsee porautumaan tarkempiin tietoihin.

BeneDesk		Pikalavoteltavuus <span>salesforce.demo1@benepoc2.com</span>						
Palvelusarjat		Palvelee	Vapaana	Sarjassa	Palvellaan	Jonottaa	Pisin jonotusaika	
Asiakaspalvelu		0	0	0	0	0	0s	
CS Japan		0	0	0	0	0	0s	
CS South Korea		0	0	0	0	0	0s	
CS Spain		0	0	0	0	0	0s	
CS UK		1	1	1	0	0	0s	
CS USA		1	1	1	0	0	0s	
Customer Service EN		1	1	1	0	0	0s	
Customer Service FI		1	1	1	0	0	0s	
Customer Service SE		1	1	2	0	0	0s	
Demo		0	0	0	0	0	0s	
DemoQueue Poland		0	0	2	0	0	0s	
IVR Demo Poland		0	0	0	0	0	0s	
Language Selection Customer Service		0	0	0	0	0	0s	
Open Case		1	1	1	0	0	0s	
Sales		1	1	4	0	0	0s	
Smart Routing Customer Service		0	0	0	0	0	0s	
Soittosarja 1		0	0	0	0	0	0s	
Soittosarja 2		0	0	0	0	0	0s	

- Palvelupuhelut näkyvässä nähdään tarvittaessa yksityiskohtaiset tiedot myös käynnissä olevista palvelupuheluista



**BeneDesk** Pikavotettavuus salesforce\_demo1@benepoc2.com

Palvelupuhelut

Aloitusaika: 07/03/2020 17.35 | Lopetusaika: 07/03/2020 19.35 | Saapumisjono: Valitse | Viimeinen jono: Valitse | [Lisää](#)

[Hae](#)

Saapumisaika	Puhelun tulos	Lähdenumero	Saapumisjono	Viimeinen jono	Vastaaja	Odotusaika
7.3.2020 19.21	Käynnissä	+358400835862	Language Selection Customer Service	Customer Service EN	Salesforce Demo1	00:59
7.3.2020 18.09	Hylätty	+3584578818164	Language Selection Customer Service	Customer Service FI		00:22
7.3.2020 18.08	Hylätty	+358400835862	Language Selection Customer Service	Customer Service EN		00:26
7.3.2020 18.04	Hylätty	+358400835862	Language Selection Customer Service	Customer Service EN		00:16

1/1

- Jos tarve on nähdä monipuolinen kokonaiskuva puhepalvelun tilanteesta, niin BeneReports monitorointimittaristo tarjoaa tähän parhaan selainpohjaisen ja reaaliaikaisen työkalun.

**Answer %** 67% (Reference period avg. (30 days) 63%)

**Answered Calls** 44 (Reference period avg. (30 days) 100)

**Incoming Calls** 70 (Reference period avg. (30 days) 159)

**Avg. Waiting Time** 0:00:18 (Reference period avg. (30 days) 0:00:18)

**Handled %** 70% (Reference period avg. (30 days) 65%)

**Abandoned calls** 20 (Reference period avg. (30 days) 14)

**Outgoing Calls** 153 (Reference period avg. (30 days) 203)

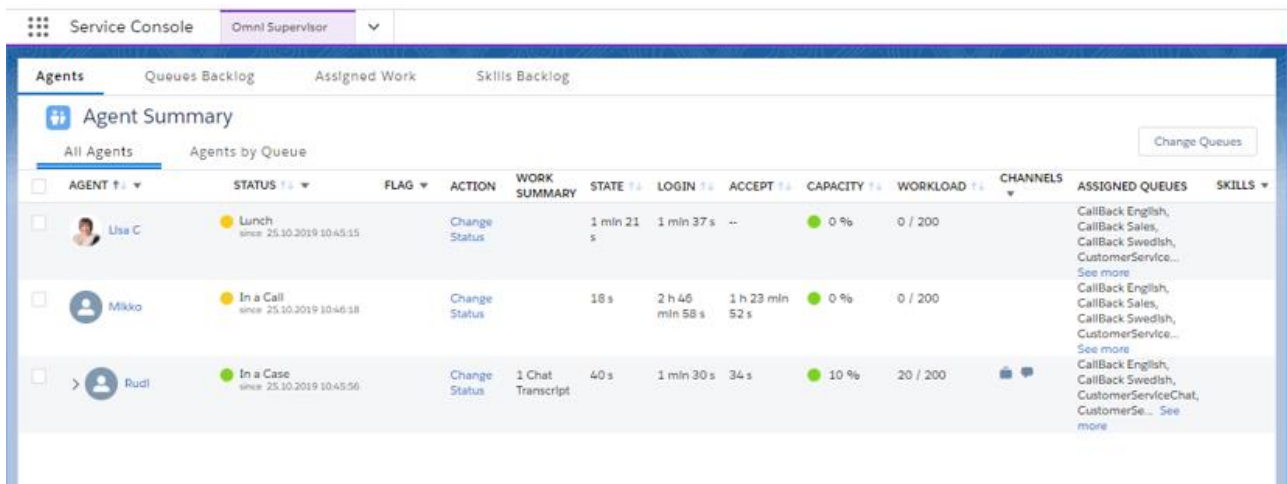
**Avg. Talking Time / Call** 0:04:37 (Reference period avg. (30 days) 0:03:49)

**Max Waiting Time** 0:01:03 (Reference period avg. (30 days) 0:03:10)

Service Pool	Serving	Free	Active	On a call	Queue length	Longest wait	Status	Status note	Status started	Time	Serving	Accepting calls	Call	Service Pool
0600	0	0	0	0	0	0:00	Brä	Varattu	10:34:26	00:11:52	✓	✓		
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Chi	Tavoitettavissa	09:02:54	01:43:24	✓	✓		
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Cui	Tavoitettavissa	10:24:48	00:21:30	✓	✓		
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Fai	Tavoitettavissa	10:40:27	00:05:51	✓	✓		
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Hyn	Tavoitettavissa	09:58:15	00:48:03	✓	✓		
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Kei	Varattu	10:40:36	00:05:42	✓	✓		Suora
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Ker	Tavoitettavissa	10:31:11	00:15:07	✓	✓		
Ben	0	0	0	0	0	0:00	Ker	Varattu	10:32:25	00:13:53	✓	✓		
Supi	0	0	0	0	0	0:00	Kes	Tavoitettavissa	09:38:10	01:08:08	✗	✗		
XX.S	0	0	0	0	0	0:00	Lor	Tavoitettavissa	08:50:06	01:56:12	✗	✗		
XX.S	0	0	0	0	0	0:00	Ma	Tavoitettavissa	08:00:22	02:45:56	✗	✗		
XX.S	0	0	0	0	0	0:00	Ma	Tavoitettavissa	09:53:28	00:52:50	✗	✗		
Ben	1	0	1	0	0	0:00	Mir	Tavoitettavissa	08:00:22	02:45:56	✗	✗		
Ben	1	0	1	0	0	0:00	Mju	Tavoitettavissa	09:32:35	01:13:43	✓	✓		
Ben	1	0	1	0	0	0:00	Mu	Varattu	09:00:52	01:45:26	✓	✓		
Myy	1	0	1	0	0	0:00	NL	Tavoitettavissa	00:00:00	10:46:19	✓	✓		
Ben	1	1	1	0	0	0:00	Noi	Varattu	10:39:36	00:06:42	✗	✗		
Ben	1	1	1	0	0	0:00	Off	Tavoitettavissa	00:00:00	10:46:19	✓	✓		
Ben	1	1	1	0	0	0:00	Oo	Tavoitettavissa	09:11:35	01:34:43	✗	✗		
Mar	1	1	2	0	0	0:00	Pur	Tavoitettavissa	10:31:26	00:14:52	✓	✓		
Tiet	1	1	1	0	0	0:00	Päl	Tavoitettavissa	00:00:00	10:46:19	✓	✓		
Ben	2	2	2	0	0	0:00	Päl	Tavoitettavissa	00:00:00	10:46:19	✓	✓		
Dutj	2	2	2	0	0	0:00	Rur	Tavoitettavissa	10:29:52	00:16:26	✓	✓		
Asia	3	3	3	0	0	0:00	Rut	Varattu	10:45:14	00:01:04	✗	✗		Suora
Asia	3	3	3	0	0	0:00	Slic	Varattu	10:31:14	00:15:04	✓	✓		
Asia	3	3	3	0	0	0:00	Uu	Tavoitettavissa	08:00:22	02:45:56	✗	✗		
Ben	3	3	3	0	0	0:00	Virt	Varattu	10:45:39	00:00:39	✓	✓		
HQ1	3	3	3	0	0	0:00	Virt	Tavoitettavissa	08:00:22	02:45:56	✓	✓		
HQ1	3	3	3	0	0	0:00								
Vain	3	3	3	0	0	0:00								
CCC	4	3	4	0	0	0:00								
Dutj	5	5	5	0	0	0:00								
Ben	3	3	3	0	0	0:00								

### Salesforce Omni Supervisor

Jos Salesforce Omni-Channel on käytössä, niin Omni Supervisor tarjoaa silloin ensisijaisen monitorointinäkömän koko asiakaspalvelun tilanteesta.

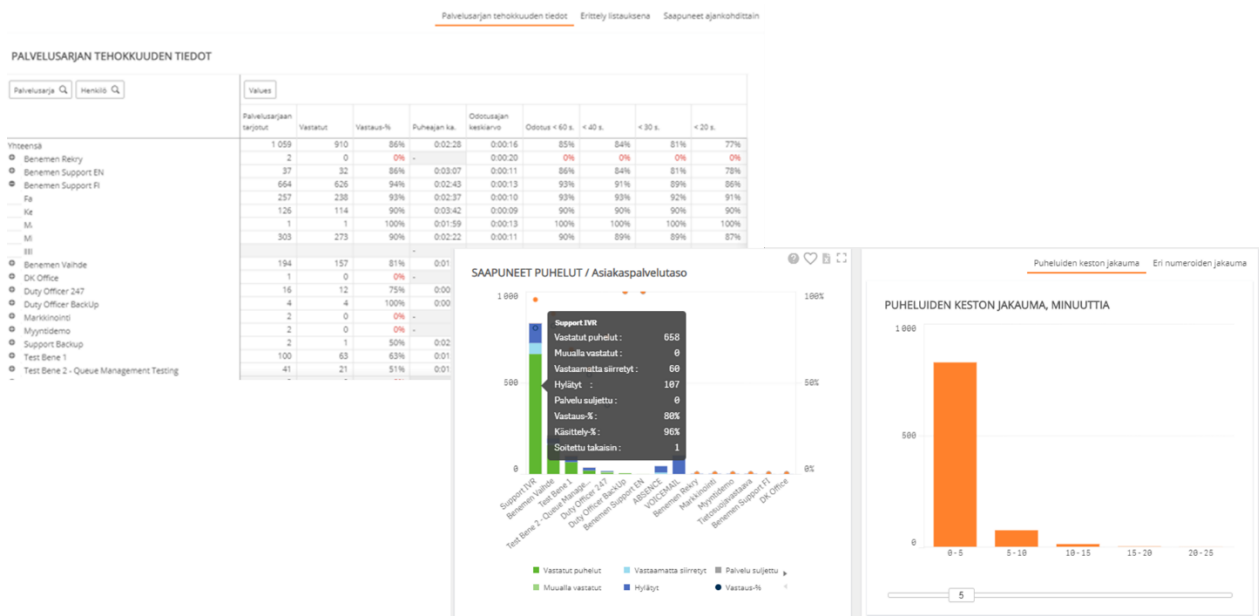


## 8.2.2 Raportointi

Raportointi koostuu BeneReports ja Salesforce:n natiiveista mittaristoista ja raporteista.

### BeneReports online raportointipalvelu

Tarjoaa helpokäyttöisen ja monipuolisen raportointityökalun puhepalvelun operatiiviseen raportointiin ja seurantaan. Selainpohjainen käyttöliittymä on käytettävissä BeneDesk web kautta raportointiylläpitäjille.



### Salesforce Raportit & Mittaristot

Tarjoaa helpokäyttöisen ja monipuolisen raportointityökalun kaikille asiakaskohtaamisille ja niistä kirjattuihin tapauksiin ja aktiviteetteihin sekä käyttäjien suoriutumiseksi, olipa kyseessä sitten asiakaspalvelu, myynti, markkinointi tai joku muu liiketoiminnan osa-alue, jossa Salesforcea hyödynnetään. Puhepalvelun ja -kanavan osalta kaikki puheluaktiviteetit ja niihin liittyvä työ kirjataan suoraan asiakastietoon Salesforcea. Näin ollen se on myös kokonaisvaltaisesti raportoitavissa aivan kuten vastaavat asiat myös digitaalisissa kanavissa.

