

---

# VOICE FOR SALESFORCE BY ENREACH

## Käyttötapaukset ja Toiminnallisuudet

Versio 1.50

## Contents

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto.....   | 3  |
| 1.1   | Esivaatimukset.....   | 3  |
| 1.2   | Palveluun kirjautuminen.....                                      | 4  |
| 1.2.1 | Kirjautuminen .....   | 4  |
| 1.2.2 | Tavoitettavuuden hallinta .....                                   | 6  |
| 1.3   | Omni-Channel Tavoitettavuusintegraatio .....                      | 6  |
| 1.3.1 | Omni-Channel kirjautuminen .....                                  | 7  |
| 1.3.2 | Omni-Channel tilatiedon hallinta .....                            | 8  |
| 1.4   | Voice for Salesforce web phone sovelluspuhelin .....              | 9  |
| 2     | Puhelu-työnkulut.....   | 10 |
| 2.1   | Tapaus työnkulku .....  | 11 |
| 2.1.1 | Saapuva puhelu – yksittäinen tunnistettu asiakas.....             | 11 |
| 2.1.2 | Saapuva puhelu Ei tunnistettu / Useampi tunnistettu asiakas ..... | 12 |
| 2.1.3 | Ulossoitto – yksittäinen tunnistettu asiakas .....                | 12 |
| 2.1.4 | Ulossoitto Ei tunnistettu / Useampi tunnistettu asiakas .....     | 12 |
| 2.2   | TapausDialogi työnkulku.....                                      | 12 |
| 2.2.1 | Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas.....                      | 13 |
| 2.2.2 | Saapuva puhelu – Yksittäinen tunnistettu asiakas.....             | 14 |
| 2.2.3 | Saapuva puhelu – Useampi tunnistettu asiakas .....                | 15 |
| 2.2.4 | Ulossoitto.....   | 16 |
| 2.3   | Kontakti&Asiakkuus työnkulku.....                                 | 16 |
| 2.3.1 | Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas.....                      | 17 |
| 2.3.2 | Saapuva puhelu – Yksittäinen tunnistettu asiakas.....             | 18 |
| 2.3.3 | Saapuva puhelu – Useampi tunnistettu asiakas .....                | 18 |
| 2.3.4 | Ulossoitto.....   | 19 |
| 2.4   | Kontakti&Liidi työnkulku .....                                    | 19 |
| 3     | Puhelutiedot ja aktiviteetit Salesforcessa .....                  | 19 |
| 3.1   | Puhelutiedot .....  | 20 |
| 3.2   | Lisähuomiot.....  | 21 |
| 4     | Enreach cloud takaisinsoiton käsittely Salesforcessa.....         | 21 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5     | Dynamic Smart Routing – Älykäs puhelunreititys Salesforce datan perusteella ..... | 23 |
| 6     | Yrityksen puhelut (Enterprise Calls) .....  | 24 |
| 7     | Palvelupuhelut (Service Calls) .....  | 25 |
| 8     | Enreach cloud hallinta – yleiset käyttötapaukset .....                            | 25 |
| 8.1   | Puhepalvelusarjojen hallinta .....  | 25 |
| 8.1.1 | Voice Center selain-käyttöliittymä .....  | 26 |
| 8.1.2 | Voice for iOS and Android mobiilissa .....  | 27 |
| 8.2   | Mittaristot & Raportointi .....   | 28 |
| 8.2.1 | Reaaliaikainen monitorointi .....   | 28 |
| 8.2.2 | Raportointi .....   | 30 |

## 1 Johdanto

Dokumentin tarkoitus on kuvata Voice for Salesforce by Enreach (myöhemmin Voice for Salesforce) ratkaisun toiminnallisuudet ja käyttötapaukset.

Työasemalla tehtävien puhelujen ja käyttötapausten osalta, dokumentti kuvaa Voice for Salesforce web phone selainpohjaisen sovelluspuhelimien hyödyntämisen.

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

Benemen on nyt Enreach ja BeneVoice for Salesforce tuote on uudelleennimetty **Voice for Salesforce by Enreach** alkaen versiosta 1.48 .

### 1.1 Esivaatimukset

- Asiakkaan Salesforce ympäristö ja halutut Lightning applikaatiot on aktivoitu Voice for Salesforce liityntään.
- Käyttäjä on aktivoitu Enreach cloud ja Salesforce konfiguraatiossa Voice for Salesforce liityntään
- Käyttäjän Enreach cloud käyttäjärooli tulee sisältää Voice for Salesforce web phone selainpohjaisen sovelluspuhelimien käytön, jos halutaan hyödyntää työasemalla tehtäviä puhelu-käyttötapauksia
- Voice for Salesforce web phone Salesforce-käyttöliittymässä on tuettu Google 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 Voice for Salesforce liityntä on aktivoitu. Tyypillisesti myynti- / palvelukonsoli.
- 3) Salesforce näkymän alapalkissa on Voice for Salesforce webpuhelin käyttöliittymä. Suositus on, että admin on asettanut Voice for Salesforce webpuhelimien automaattisen aktivoinnin ja kirjautumisen. (Jos admin ei ole aktivoinut automaattista aktivointia, niin käyttäjän tulee aukaista Voice for Salesforce puhelinnäkymä, 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 selainnäkö näkymä päivitetään ja/tai kyseinen Salesforce konsolinäkymä suljetaan ja avataan uudelleen. Huom: tässä yhteydessä myös meneillään oleva puhelu katkeaa. Hyödynnä Salesforce konsolinäkymän sisäisiä päivytyspainikkeita tarvittaessa näkymän päivittämiseen, jolloin sovelluspuhelin ja omni-channel pysyy kirjautuneena.
- Jos käyttäjä päivittää koko selainnäkö näkymän tai sulkee ja uudelleen avaa kyseinen Lightning-applikaation, niin sovelluspuhelimeen tulee kirjautua uudelleen aukaisemalla se.

The screenshot shows the Service Console interface with a 'Cases' tab selected. A 'Voice' overlay is open, displaying the 'enreach' logo and queue management options. The overlay includes a status indicator (Available), a 'Customer Service Queue' section with metrics (Serving: 2, Active: 2, Queue length: 0, Max. queue time: 00:00), and an 'Open Case Queue' section with similar metrics. Below the overlay, a table of cases is visible:

|                                  | Status | Priority | Date/Time Opened    |
|----------------------------------|--------|----------|---------------------|
|                                  | New    | Medium   | 11/3/2021 8:18 AM   |
| <a href="#">03.11.2021 08:19</a> | New    | Medium   | 11/3/2021 8:19 AM   |
|                                  | New    | Medium   | 11/12/2021 2:25 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/12/2021 2:30 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/12/2021 2:30 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/12/2021 2:31 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/12/2021 2:32 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/12/2021 2:33 PM  |
| <a href="#">12.11.2021 14:36</a> | New    | Medium   | 11/12/2021 2:36 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/22/2021 12:33 PM |
|                                  | New    | Medium   | 11/24/2021 7:54 AM  |
|                                  | New    | Medium   | 11/24/2021 7:55 AM  |
|                                  | New    | Medium   | 12/18/2021 1:16 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 12/18/2021 1:24 PM  |
| <a href="#">18.12.2021 13:28</a> | New    | Medium   | 12/18/2021 1:28 PM  |
| <a href="#">18.12.2021 13:31</a> | New    | Medium   | 12/18/2021 1:31 PM  |
| <a href="#">18.12.2021 13:42</a> | New    | Medium   | 12/18/2021 1:43 PM  |
|                                  | New    | Medium   | 12/18/2021 1:46 PM  |

This screenshot shows the 'SELECT YOUR STATUS' dialog in the Voice interface. It features the following options:

- Available (Continuous)
- Busy (60 min)
- DND (30 min)
- OffWork (Continuous)

Below the status options, there is a 'POOL CALLS' section with a toggle for 'Receive pool calls' which is currently turned on. At the bottom, there is a 'SET UPCOMING AVAILABILITIES' section with the text 'No upcoming availabilities' and a plus icon to add more.

This screenshot shows the 'YOUR DISPLAY NUMBER' dialog in the Voice interface. It lists the following display number options:

- Default
- Don't show number
- Work number +358293092581
- Customer Service Queue +358293092580
- Open Case Queue +358293092589
- Platinum Queue +358293092588

## 1.2.2 Tavoitettavuuden hallinta

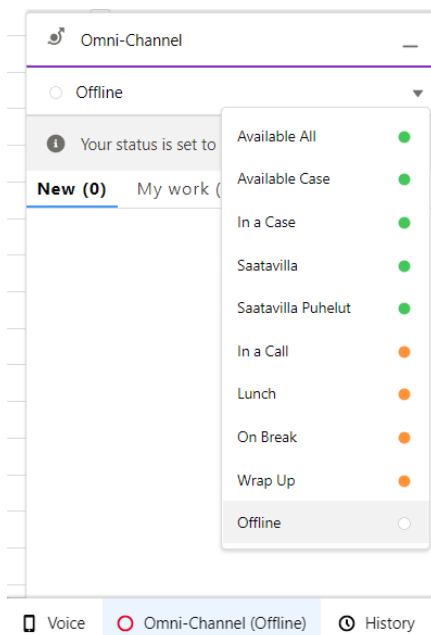
Tyypillisesti Enreach cloud puhepalvelussa luodaan asiakaskohtaisia tavoitettavuustilatietoja, mutta ne seuraavat aina seuraavia tilatietotyyppejä ja niiden määrittäjiä. Tilatietojen lisäksi käyttäjä voi erikseen sovelluspuhelimessa määrittellä ottaako hän vastaan palvelusarjapuheluita vai ei.

- Offwork -> Käyttäjä on OffWork 'ei töissä' tilassa puhepalvelussa
  - Käyttäjä ei tällöin vastaanota palvelusarjapuheluita
  - Käyttäjä voi soittaa puheluita
  - Käyttäjä voi vastaanottaa suoria puheluita (riippuen käyttäjän Voice Center puhelunsiirtoasetuksista)
- Available -> Käyttäjä on Available 'tavoitettavissa' tilassa puhepalvelussa
  - Käyttäjälle voidaan tarjota palvelusarjapuheluita olettaen, että käyttäjä on aktiivisena halutuissa palvelusarjoissa Voice Center 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 Voice Center asetuksissa
  - Käyttäjä voi soittaa puheluita ja vastaanottaa suoria puheluita

## 1.3 Omni-Channel Tavoitettavuusintegraatio

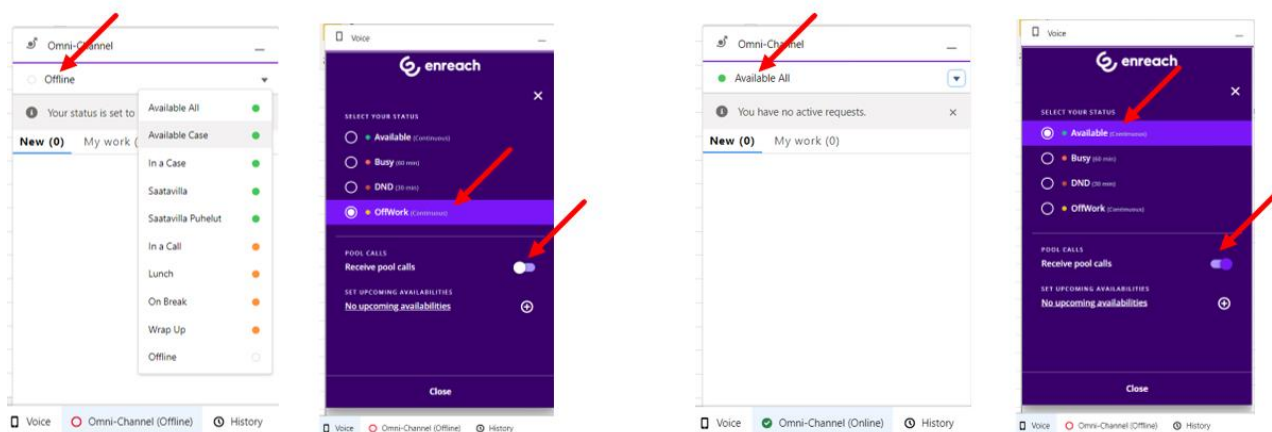
Tämä kappale koskee vain käyttäjiä, joilla on käytössä Salesforce Omni-Channel ja tavoitettavuusintegraatio Enreach cloud puhepalvelun kanssa. Tällöin käyttäjä ohjaa tavoitettavuustilaansa Salesforce Omni-channel käyttöliittymän kautta keskitetysti kaikkia palvelukanavassa, mukaan lukien Enreach puhekanava. 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 Enreach 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 Enreach cloud käyttöliittymien kautta; Sovelluspuhelin, Voice for iOS and Android mobiilissa, Voice Center selain-käyttöliittymä

### 1.3.2 Omni-Channel tilatiedon hallinta

Palveluun kirjautumisen lisäksi Omni-Channel tavoitettavuusintegraatiossa 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 Enreach cloud puhekanavassa
- Esimerkkejä:
  - Jos käyttäjä laittaa itsensä 'Lounas' ei töissä tilaan Omni-Channelissa, se päivittyy myös automaattisesti Enreach cloud 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 määritellyn. '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 työkuorma-arvon, 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 Enreach cloud tilatietotyyppiin.

| Omni Presence Status | Omni Presence Status Type | Enreach Cloud Presence Status | Enreach Cloud Presence Status Type |
|----------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Lunch                | Busy                      | Lunch                         | OffWork                            |
| Saatavilla           | Online                    | Available                     | Available                          |
| Available All        | Online                    | Available                     | Available                          |
| Meeting              | Busy                      | Meeting                       | OffWork                            |
| On Break             | Busy                      | Break                         | OffWork                            |
| Available Case       | Online                    | Case Only                     | OffWork                            |
| Saatavilla Puhelut   | Online                    | Available                     | Available                          |

[Edit mappings](#)

## 1.4 Voice for Salesforce web phone sovelluspuhelin

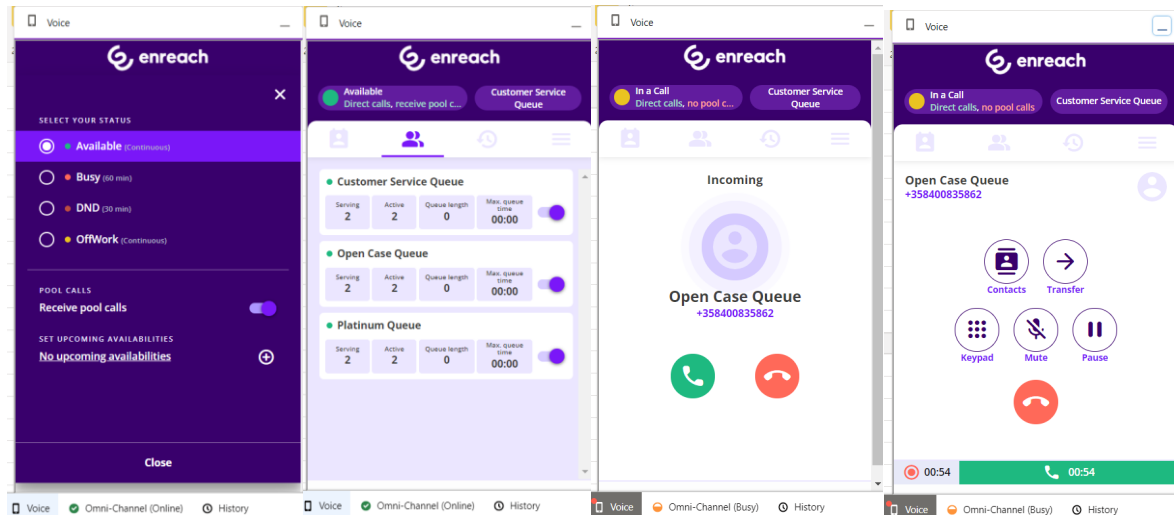
Selainpohjainen sovelluspuhelin on käytettävissä Salesforce käyttöliittymässä Chrome selaimella.

Yleiset toiminnallisuudet:

- Voice for Salesforce web phone on WebRTC-tekniikkaan perustuva selainpohjainen sovelluspuhelin.
- Puheluiden aloittaminen sovelluspuhelimien hakemiston, numeropadin tai puheluhistorian kautta
- Puheluiden aloittaminen Salesforce käyttöliittymästä (click-to-dial)
- Järjestelmätason (selaimen ulkopuolinen) saapuvan puhelun visuaalinen notifikaatio (vaatii että käyttäjä on sallinut selainnotifikaatiot)
- 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 puhelussa
- Käyttäjän tilatiedon näyttö ja tilatiedon muuttaminen
- Palvelusarjapuheluiden vastaanoton kytkeminen päälle ja pois
- Käyttäjälle aktivoitujen puhepalvelusarjojen tilannetiedot ja palvelusarjaan liittyminen
- Puheluhistoria (suorat puhelut & palvelupuhelut), omien puhelutallenteiden kuuntelu
- Puhelutallennuksen pysäytys/palautus (jos aktivoitu ylläpitäjän toimesta)

- Mahdollinen muu käyttäjäasetusten hallinta Voice Center selainkäyttöliittymän tai Voice for iOS and Android mobiiliappin kautta

Selainpuhelimien tarkempi loppukäyttäjöhojeistus erillisessä [Voice for Browser käyttöohjeessa](#).



## 2 Puhelu-työnkulut

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-aplikaation.
- **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 puheluaktiiviteetin luonnin ja liitoksen. Huom: Tapauksen ponnautus vaatii konsoli-navigointityypin Lightning-aplikaation.
- **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 puheluaktiiviteetin luonnin ja liitoksen.
- **Kontakti&Liidi:** Kuten edellä, mutta tunnistaa myös liidit ja mahdollistaa ohjatun liidin luonnin.

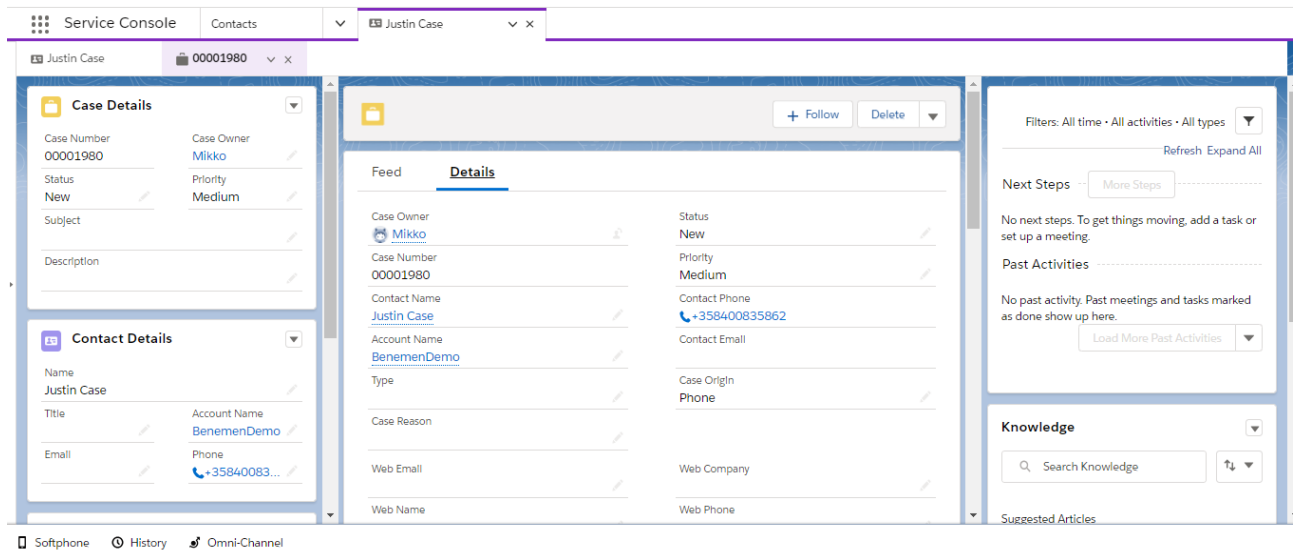
Seuraavat alikappaleet sisältävät tarkemmat kuvaukset eri puhelu-työnkuluista.

Puhelu-työnkulut ja lisäasetukset ovat helposti määriteltävissä Voice for Salesforce Lightning applikaation kautta. Asetukset määritetään tyypillisesti Salesforce- / Puhepalvelu-ylläpitäjien toimesta.

## 2.1 Tapaus työnkulku

### 2.1.1 Saapuva puhelu – yksittäinen tunnistettu asiakas

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



The screenshot displays the Salesforce Service Console interface for a case titled 'Justin Case'. The interface is divided into several sections:




- Case Details:** Shows Case Number (00001980), Case Owner (Mikko), Status (New), Priority (Medium), and Subject.
- Contact Details:** Shows Name (Justin Case), Title, Account Name (BenemenDemo), and Phone (+35840083...).
- Feed:** A central area with a 'Details' tab, showing a list of activities related to the case, including Case Owner (Mikko), Case Number (00001980), Contact Name (Justin Case), Account Name (BenemenDemo), Type, Case Reason, Web Email, and Web Name.
- Next Steps:** A section with a 'More Steps' button and a message: 'No next steps. To get things moving, add a task or set up a meeting.'
- Past Activities:** A section with a 'Load More Past Activities' button and a message: 'No past activity. Past meetings and tasks marked as done show up here.'
- Knowledge:** A section with a search bar and a 'Suggested Articles' section.

At the bottom of the interface, there are icons for 'Softphone', 'History', and 'Omni-Channel'.

3. Puhelun päättyessä, puheluaktiiviteetti luodaan automaattisesti taustalla sisältäen perustiedot puhelusta. Aktiiviteetti automaattisesti liitetään käsiteltyyn tapaukseen. Huom: Käyttäjäkonfiguraatio sisältää monipuoliset optiot puheluaktiiviteetin luontiin ja mahdolliseen ponnautukseen eri puhelutilanteissa.
4. Laajat puhelutiedot (jonostuaika puhepalvelusarjassa ja linkki mahdolliseen puhelutallenteeseen) lisätään ja tallennetaan puheluaktiiviteettiin 10 – 300 sekunnin kuluessa ylläpitäjän tekemien määritysten mukaisesti.

| Task           |             |
|----------------|-------------|
| Call - Inbound |             |
| Name           | Justin Case |
| Related To     | 00002164    |

| 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 |

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Name                  | Justin Case          |
| Related To            | 00002164             |
| Comments              |                      |
| Phone Number 2        | +358400835862        |
| Service Pool Queue    | Customer Service EN  |
| Queue Wait Time       | 5 seconds            |
| Advanced Call Details | <a href="#">Link</a> |

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

1. Puhelun hälyttäessä ei tehdä mitään.
2. Käyttäjät 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 tapauksia ei luoda.
3. Muutoin skenaario, puheluaktiviteetin luonti jne. toimii kuten edellisissä skenaarioissa.

### 2.1.3 Ulosotto – yksittäinen tunnistettu asiakas

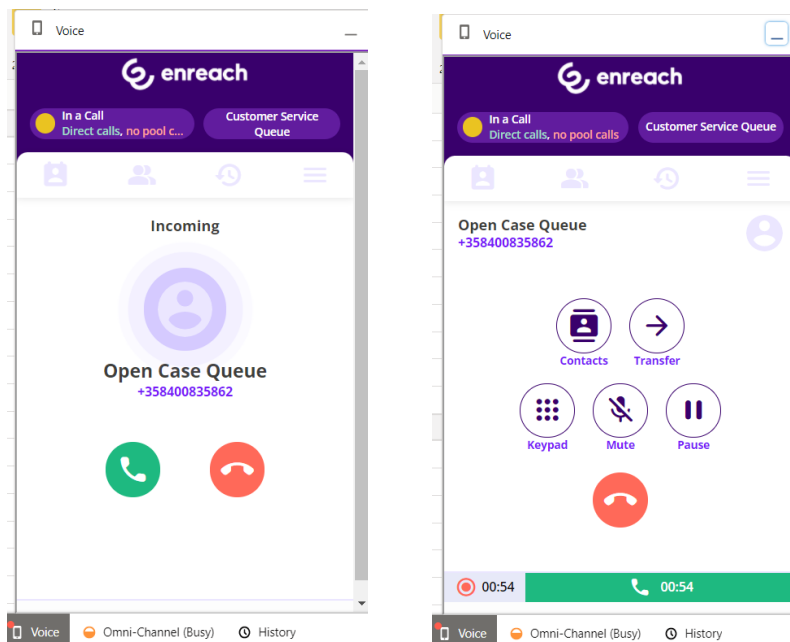
1. Click-to-dial Salesforcesta. Puhelu hälyttää välittömästi. Myös visuaalinen notifiointi sovelluspuhelimien ikonissa.
2. Asiakas 360 näkymä aukeaa, jos click-to-dial tehtiin jostain muusta näkymästä Vastaanottaja vastaa / hylkää puhelun -> Tämän jälkeen työkulku toimii kuten saapuvassa puhelussa yllä.

### 2.1.4 Ulosotto 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 puhelun vastaamisen/hylkäämisen. Lisäksi sovelluspuhelin kertoo mahdollisen palvelusarjan, jonka kautta puhelu saapuu. Puhelunhallinta tapahtuu sovelluspuhelimien kautta.



Suosittelun toimintamalli on, että puheluaktiviteetit luodaan taustalla automaattisesti ja ne myös automaattisesti liitetään tunnistettuun asiakkaaseen ja käsiteltävään 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.

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

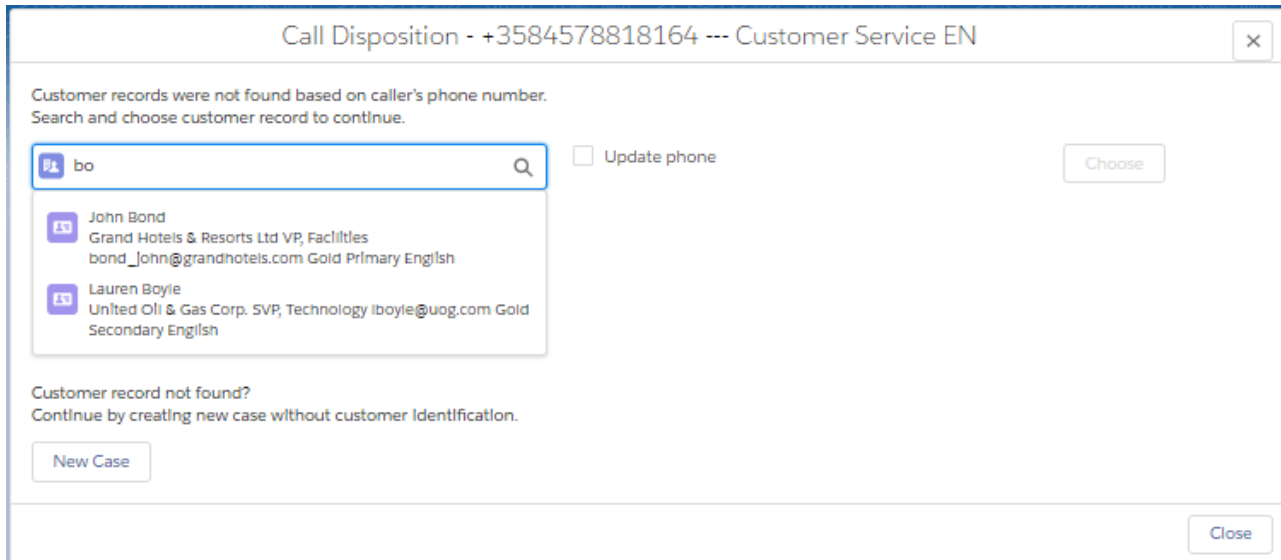
### 2.2.1 Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas

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.



Call Disposition - +3584578818164 --- Customer Service EN

Customer records were not found based on caller's phone number.  
Search and choose customer record to continue.

bo

Update phone

Choose

John Bond  
Grand Hotels & Resorts Ltd VP, Facilities  
bond\_john@grandhotels.com Gold Primary English

Lauren Boyle  
United Oil & Gas Corp. SVP, Technology lboyle@uog.com Gold  
Secondary English

Customer record not found?  
Continue by creating new case without customer identification.

New Case

Close

## 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.

Justin Case BenemenDemo Director justin.case@benedemo.com Platinum VIP English --- Customer Service EN x

Five recent cases are displayed, search for more

| 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       |                | <input type="button" value="Choose"/> |
| 00004901    | BenemenDemo  | Tilaukskysely               | 12.12.2019 14:57 | 15.5.2020 8:15     | Mikko | Closed    | Myynti      | Medlum   | Email       | 0123470        | <input type="button" value="Choose"/> |
| 00006620    | BenemenDemo  | Huoltotilaus                | 12.5.2020 12:20  | 15.5.2020 8:10     | Mikko | Escalated | Ongelma     | Medlum   | Phone       |                | <input type="button" value="Choose"/> |
| 00001662    | BenemenDemo  | Cancellation                | 14.3.2019 11:57  | 15.5.2020 8:10     | Mikko | Escalated | Other       | High     | Phone       |                | <input type="button" value="Choose"/> |
| 00001652    | BenemenDemo  | Vakuutusilmaus              | 13.3.2019 19:45  | 15.5.2020 8:10     | Mikko | Working   | Myynti      | High     | Phone       |                | <input type="button" value="Choose"/> |

Create New Case for the Identified customer

Create New Case without customer Identification

### 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.

Call Disposition - +3584578818164 --- Customer Service EN

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.silonsaar@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 |

Search and choose other customer record

Update phone

Continue by creating new case without customer identification

## 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.

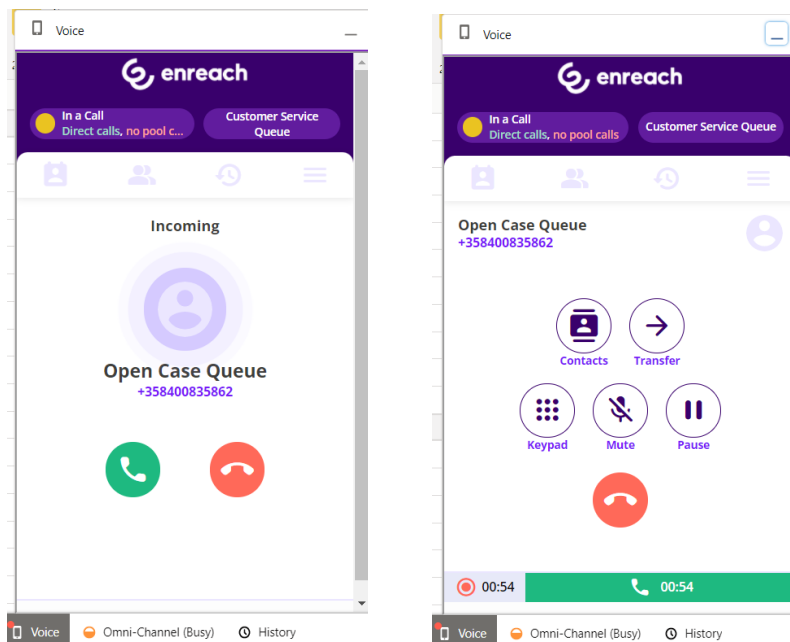
Puheluaktiviteetit luodaan tässäkin automaattisesti käyttäjälle määritettyjen asetusten mukaisesti.

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 sovelluspuhelimien kautta.





Suosittelun toimintamalli 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 työkulussa 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.

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

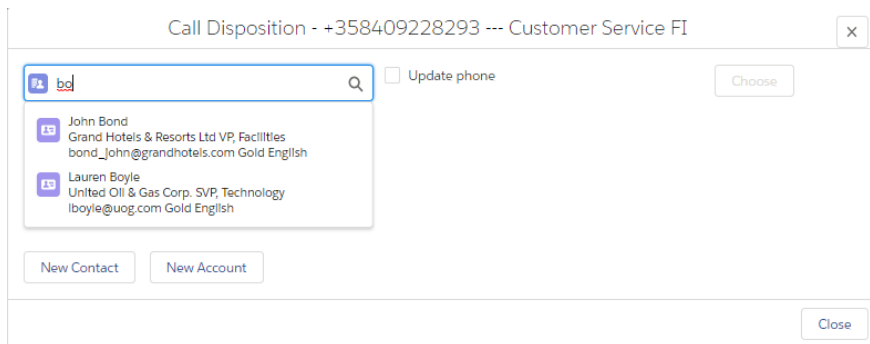
### 2.3.1 Saapuva puhelu – Ei tunnistettu asiakas

Puhelu hälyttää sovelluspuhelimessa 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" painikkeellä 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

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.silonsaari@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

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.

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

Suosittelun 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. Esimerkiksi puheluaktiviteetti voidaan luoda ja tuoda käyttäjälle näkyville jo puhelun alussa.

Voice for Salesforce mahdollistaa myös muiden Enreach cloud puhepalvelussa käytyjen asiakaspuhelujen automaattisen tuonnin Salesforceen. Tyypillinen esimerkki on esim. Enreach mobiilissa käydyt suorat asiakaspuhelut tai ei vastatut palvelupuhelut. Toiminnallisuus mahdollistetaan erikseen käyttöön otettavalla [Yrityksen puhelut](#) ja [Palvelupuhelut](#) toiminnallisuuksilla.

### 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)
- Palvelusarjan nimi (puhepalvelusarjan nimi, jonka kautta puhelu saapui käyttäjälle)
- Jonotusaika (puhepalvelusarjapuheluissa, lisätään 10 – 1800 sekunnin kuluessa)
- Puhelutiedot (Linkki puhelutietoihin ja mahdollisen puhelutallenteen kuuntelemiseen, lisätään 10 – 1800 sekunnin kuluessa)
- Palvelupuhelutiedot (Linkki palvelupuhelutietoihin ja mahdolliseen palvelusarjapohjaisesti luotuun puhelutallenteeseen)
- Puhelun suunta (Saapunut / Soitettu)
- Puhelun tulos (Vastattu / Ei vastattu)
- Soittajan puhelinnumero (käytetty soittajan puhelinnumero ulossoitoissa)
- Käyttäjän puhelinnumero (käytetään vain Yrityksen puhelut toiminnallisuuden yhteydessä. Enreach cloud käyttäjän puhelinnumero asiakaspuhelussa)
- Puhelun aikaleima (käytetään vain Yrityksen puhelut toiminnallisuuden yhteydessä. Enreach cloud aikaleima, jolloin puhelu tapahtui)

Kun käytössä on Tapaus tai TapausDialogi työnkulku, niin saapuvan puhelun aikana myös luotuun tapaukseen täydentyy automaattisesti Puhelinnumero2 ja Palvelusarjan nimi tietueet.

#### Optio: Tapaus työnkulku - Tallenna puhelutiedot Tapaus-objektiin

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

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

## 3.2 Lisähuomiot

### Palvelusarjan nimi – keskeinen rooli puhekanavassa

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

### Jälkityötila (Wrap Up)

- Salesforce Omni-Channel ja tavoitettavuusintegraatio mahdollistaa myös jälkityötilan hallinnan ja raportoinnin Salesforceen puolella.
- Huom: Jos käytössä Enreach cloud jälkityötila toiminnallisuus, niin silloin sen hallinta ja raportointi tapahtuu Enreach käyttöliittymissä

## 4 Enreach cloud takaisinsoiton käsittely Salesforceessa

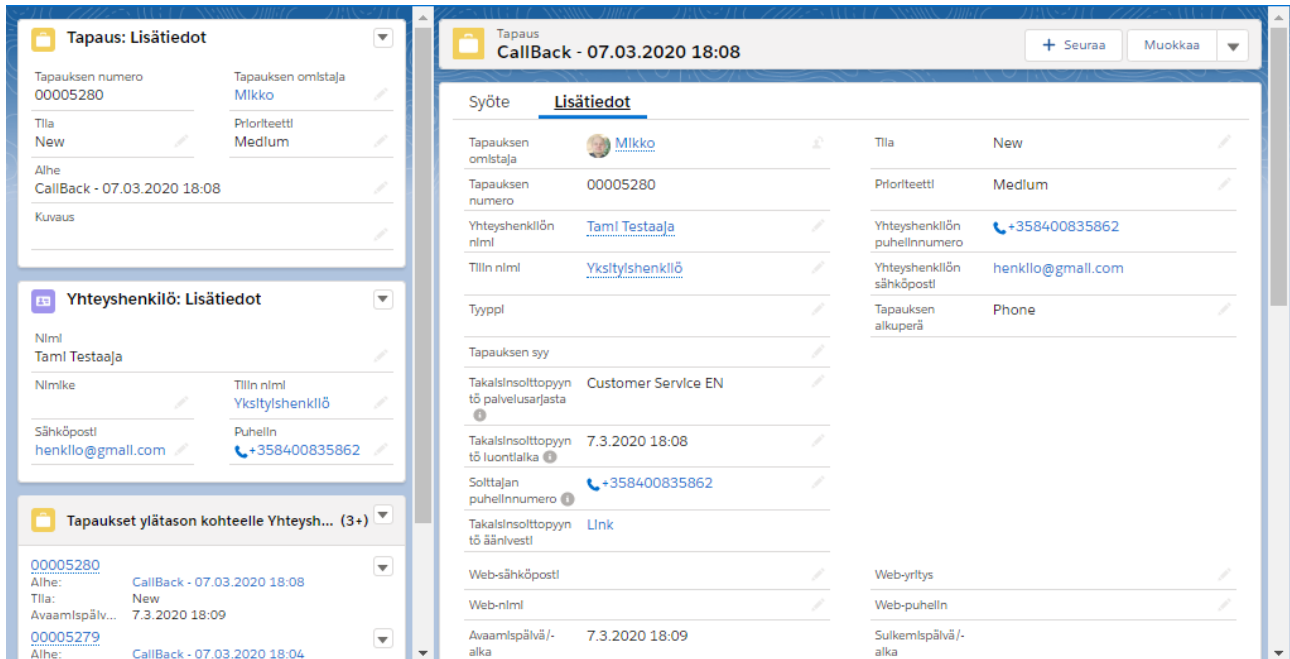
Voice for Salesforce mahdollistaa Enreach cloud takaisinsoittopyyntöjen käsittelyn natiivisti Salesforceessa.

Toiminnallisuuden käyttöönotto vaatii, että takaisinsoittologiikka on aktivoitu haluttuihin Enreach cloud puhepalvelusarjoihin, jonka jälkeen niiden käsittely voidaan aktivoida Salesforceessa.




- Takaisinsoittopyyntöjen käsittely Salesforceessa voidaan aktivoida Enreach cloud takaisinsoittolista-kohtaisesti. Konfiguraatio on kuvattu tarkemmin erillisessä *Voice for Salesforce – Configuration guide* dokumentissa.
- Kun soittaja jättää takaisinsoittopyynnön, se tallentuu Enreach cloud takaisinsoittolistaan, josta se luodaan Salesforceen välittömästi (max.~20sekuntia). Takaisinsoittopyyntö voidaan luoda Salesforceen Tapauksena, Tehtävä liitettynä Tapaukseen tai Tehtävänä.
- Tästä eteenpäin takaisinsoittopyynnön käsittely tapahtuu täysin Salesforceessa. (Kun takaisinsoittopyyntö luodaan Salesforceessa, niin se suljetaan Enreach cloudin puolella kommentilla 'Moved to SF')
- Tapauksena luodut takaisinsoittopyynnöt laitetaan konfiguraatiossa määritettyyn Salesforce jonoon. Salesforce jonosta niitä voidaan ohjata käyttäjille kaikilla Salesforceen 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.
- Takaisinsoittopyynnöt 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 tietueet 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
  - Callback Contact Message , kovakoodattu viesti Enreach cloud puolelta. Tätä voidaan hyödyntää eritoten skenaariossa, jossa myös luopuneista palvelupuheluista luotaisiin taustalla takaisinsoittopyyntö. Tällä tavoin luotuu tapaukseen lisätään kovakoodattu viesti, kuten 'Luopunut puhelu' jolla nämä tapaukset voidaan erottaa muilla tavoin luoduista
- Takaisinsoittopyyntöjen käsittelyn osalta click-to-dial ja automatisoidut puheluaktiviteetit helpottavat käsittelyä

Esimerkki takaisinsoittopyyntö Tapauksesta, jossa tunnistettu asiakas:

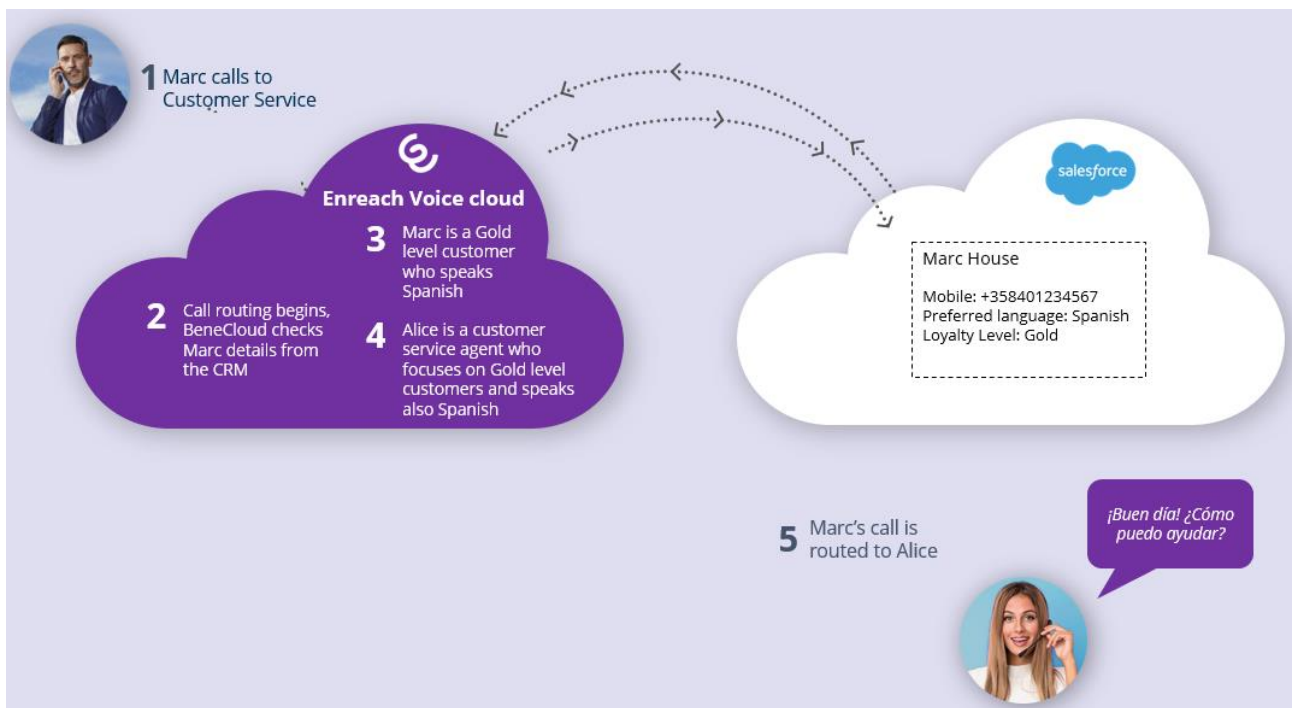


Esimerkki takaisinsoittopyyntö Tehtävästä, jossa ei tunnistettu asiakas:

| Tehtävä                              |   | Liittyvä |  |
|--------------------------------------|---|----------|--|
| CallBack - 07.03.2020 18:10          |   |          |  |
| Nimi                                 | Liittyy tietueeseen   |          |  |
| <b>Lisätiedot</b>                    |   |          |  |
| Alhe                                 | CallBack - 07.03.2020 18:10   |          |  |
| Tehtävätietueen tyyppi               | Solttopyyntö  |          |  |
| Vastuuhenkilö                        |  Mikko                 |          |  |
| Eräpäivä                             |   |          |  |
| Tila                                 | Ei aloitettu  |          |  |
| Prioriteetti                         | Normal  |          |  |
| Edellinen muokkaaja                  |  Mikko, 7.3.2020 18:10 |          |  |
| Luoja:                               |  Mikko, 7.3.2020 18:10 |          |  |
| Nimi                                 | Liittyy tietueeseen   |          |  |
| Kommentti                            |   |          |  |
| Takaisinsolttopyyntö palvelusarjasta | Customer Service FI   |          |  |
| Solttajan puhelinnumero              | +3584578818164  |          |  |
| Takaisinsolttopyyntö luontialka      | 7.3.2020 18:10  |          |  |
| Takaisinsolttopyyntö ääniviesti      | Link  |          |  |

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

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



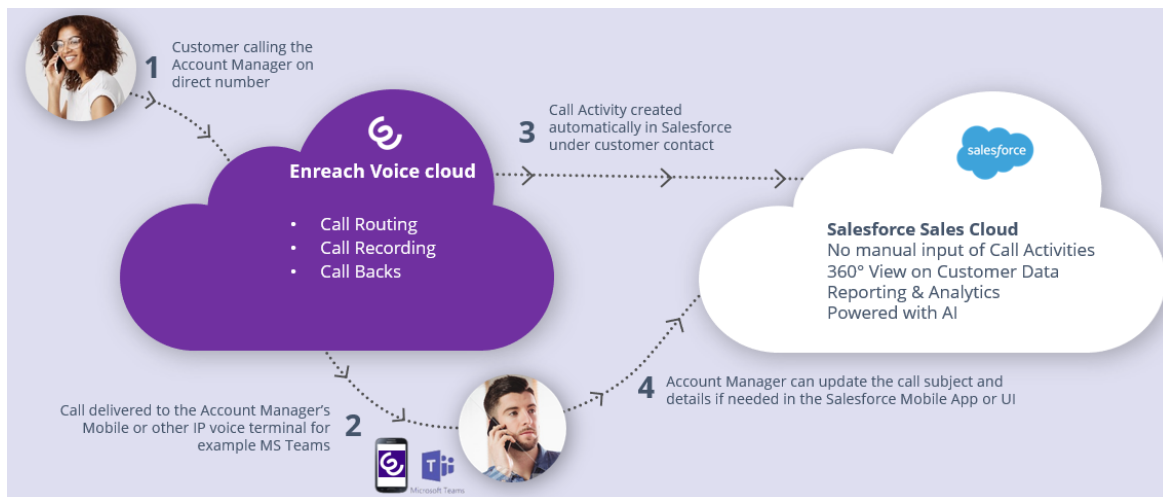
Kun asiakaspuhelu saapuu puhepalvelusarjaan, niin teemme dynaamisesti määritellyn kyselyn Salesforceen mihin / miten puhelu tulisi reitittää. Tyypillisiä esimerkkejä ovat:

- 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. Voice for Salesforce sisältää esivalmistellut Flow mallipohjat, joita voidaan muokata asiakkaan ohjauslogiikan mukaiseksi tai voidaan luoda kokonaan erilliset Flow työnkulut. Käyttöönotto tapahtuu yhteistyössä Enreach kanssa. Käyttöönotto ja konfiguraatio on kuvattu tarkemmin erillisessä ylläpitäjähjeistuksessa.

## 6 Yrityksen puhelut (Enterprise Calls)

Yrityksen puhelut (Enterprise Calls) toiminnallisuus mahdollistaa automaattisen puheluaktiviteettien tuonnin Enreach cloudista ja luonnin Salesforceen asiakaspuhelulle, jotka on käyty jossain muussa Enreach cloud puhelinterminaalissa. Tyypillinen skenaario on mobiili ja Voice for Salesforce for Teams käydyt asiakaspuhelut.



Puheluaktiviteettien 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 puheluaktiviteetti luodaan Salesforceen, sillä on seuraavat vaatimukset:



- Puhelun tulee olla määritelty työpuheluksi Enreach cloud käyttäjän asetuksissa
- Asiakkaan puhelinnumerolla tulee löytyä vähintään yksi Salesforce kontakti
- Oletuksena Salesforceen luodaan kaikkien Enreach tenant käyttäjien yllä olevat ehdot täyttävät suorat puhelut. Ole yhteydessä Enreach tukeen, jos luontia tulisi rajata vain tietyille Enreach tenant käyttäjille

Ylläpitäjä voi hyödyntää toiminnallisuutta kertahauulla, joka mahdollistaa puheluaktiviteettien haun ja luonnin max. 7 vuorokautta vanhoille asiakaspuheluille. Tyypillinen toimintamalli on jatkuva haku, joka luo puheluaktiviteetit Salesforceen pian puhelun päättymisen jälkeen.

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

Puheluaktiviteetin (tapaus/tehtävä) omistaja tunnistetaan tyypillisesti automaattisesti puhelun käyneen Enreach cloud käyttäjän ID:n avulla. Huom: vaatimus tässä on, että kyseinen käyttäjä on aktivoitu Voice for Salesforce käyttäjäksi ja External User ID on määritetty käyttäjäkonfiguraatiossa. Jos omistajaa ei tunnisteta, niin ylläpitäjä voi määrittää Salesforce käyttäjätilin, jota käytetään omistajana.

## 7 Palvelupuhelut (Service Calls)

Palvelupuhelut (Service Calls) toiminnallisuus mahdollistaa automaattisen puheluaktiviteettien tuonnin Enreach cloudista ja luonnin Salesforceen saapuvien palvelusarjapuheluiden osalta, jotka on käyty jossain muussa Enreach cloud puhelinterminaalissa tai joihin ei ole vastattu.

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

Sen sijaan, ylläpitäjä voi aktivoida puheluhaun taustalla. Luonti voidaan aktivoida puhepalvelusarjakohtaisesti.

## 8 Enreach cloud hallinta – yleiset käyttötapaukset

### 8.1 Puhepalvelusarjojen hallinta

Puhepalvelusarjojen hallinta tapahtuu joustavasti selain- ja mobiilikäyttöliittymistä.

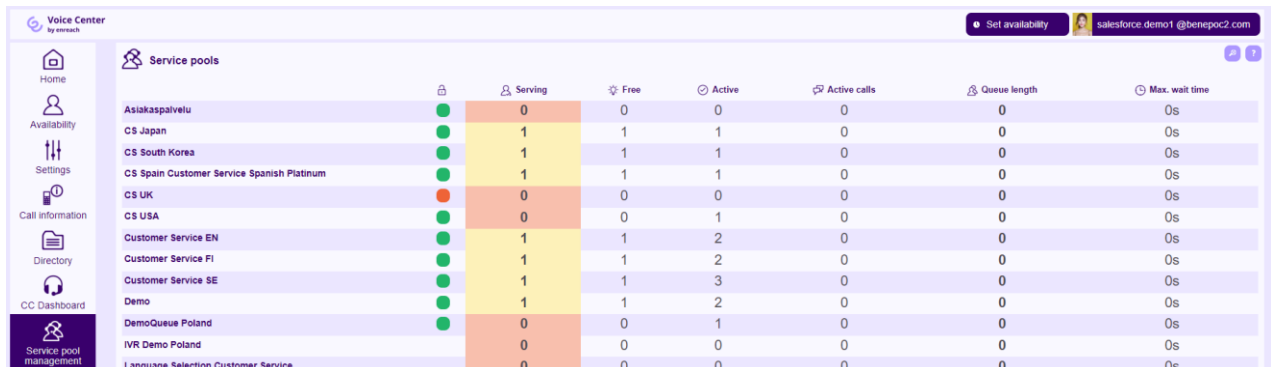
Hallintaominaisuudet mahdollisesta halutuille käyttäjille Enreach cloud Tiiminvetäjä ja Ylläpitäjä oikeuksin..

- Voice Center selainkäyttöliittymä  
<https://discover.benedesk.com>

- Voice for iOS and Android iOS ja Android älypuhelimissa  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.benemen.Voice for iOS and Android&hl=fi](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.benemen.Voice+for+iOS+and+Android&hl=fi)  
[https://apps.apple.com/fi/app/Voice for iOS and Android/id989797121?l=fi](https://apps.apple.com/fi/app/Voice+for+iOS+and+Android/id989797121?l=fi)

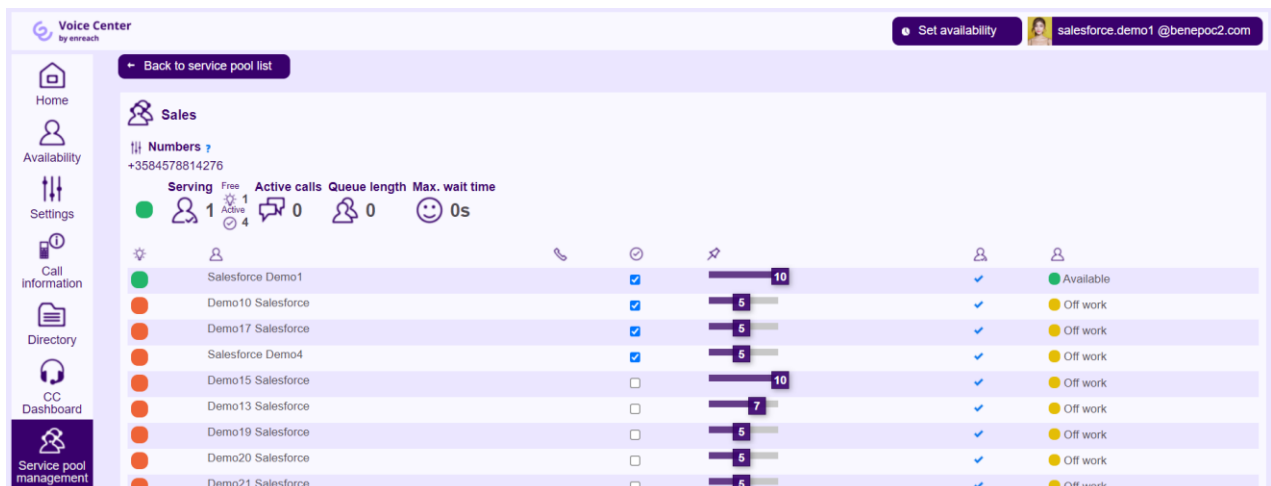
### 8.1.1 Voice Center selain-käyttöliittymä

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



|  | Serving | Free | Active | Active calls | Queue length | Max. wait time |
|--|---------|------|--------|--------------|--------------|----------------|
| Asiakaspalvelu                             | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |
| CS Japan                                   | 1       | 1    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| CS South Korea                             | 1       | 1    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| CS Spain Customer Service Spanish Platinum | 1       | 1    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| CS UK                                      | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |
| CS USA                                     | 0       | 0    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| Customer Service EN                        | 1       | 1    | 2      | 0            | 0            | 0s             |
| Customer Service FI                        | 1       | 1    | 2      | 0            | 0            | 0s             |
| Customer Service SE                        | 1       | 1    | 3      | 0            | 0            | 0s             |
| Demo                                       | 1       | 1    | 2      | 0            | 0            | 0s             |
| DemoQueue Poland                           | 0       | 0    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| IVR Demo Poland                            | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |
| Language Selection Customer Service        | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |

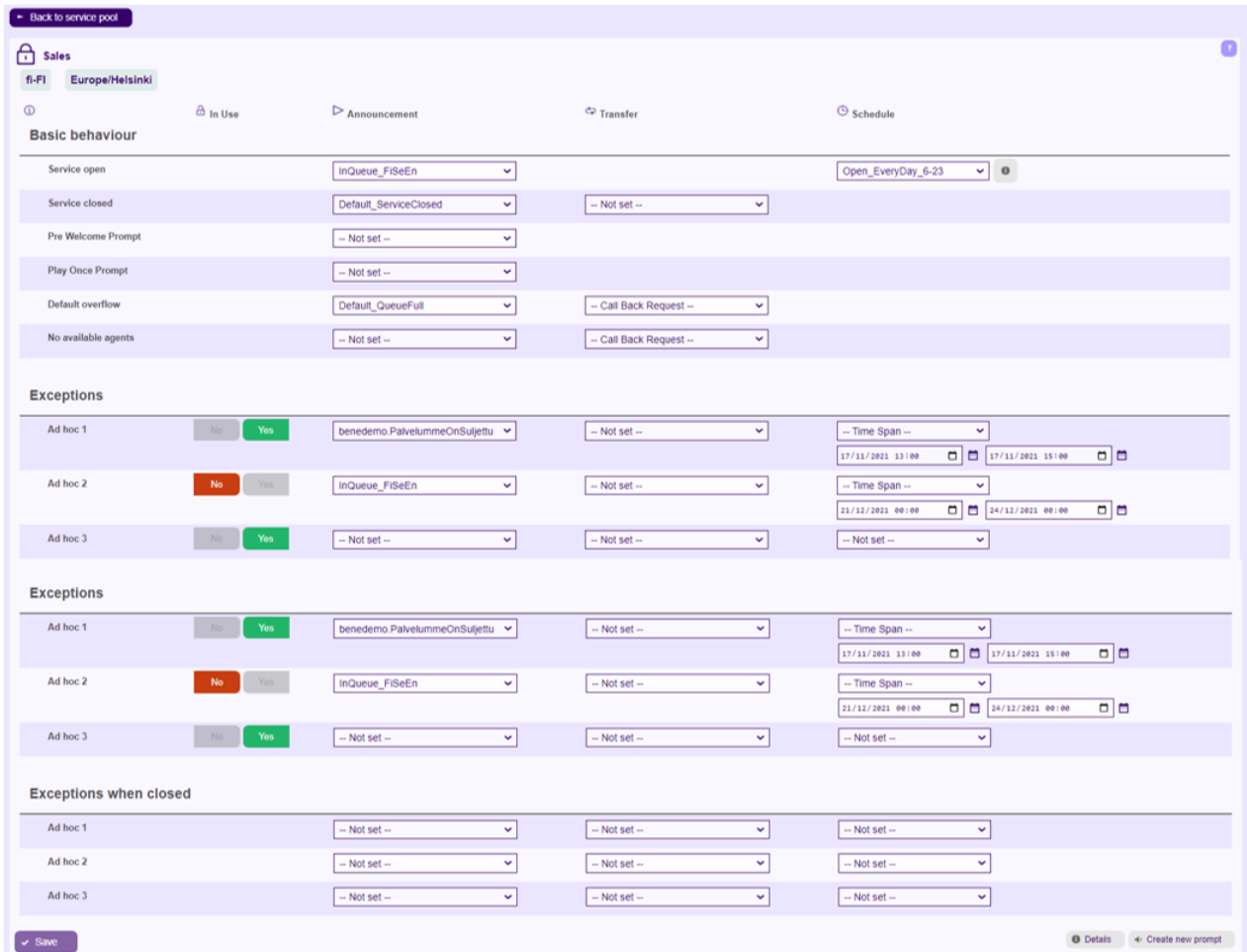
2. Valitsemalla tietyn palvelusarjan voit porautua tarkempiin tietoihin ja tehdä muokkauksia reaaliaikaisesti.
  - a. Voit tässä näkymässä suoraan aktivoida/poistaa käyttäjiä ja muuttaa heidän taitotasaan.
  - b. "Käyttäjät" painike mahdollistaa uusien käyttäjien lisäämisen palvelusarjaan tai poistaa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



|                   | Serving | Free | Active calls | Queue length | Max. wait time |    |           |
|-------------------|---------|------|--------------|--------------|----------------|----|-----------|
| Salesforce Demo1  | 1       | 4    | 0            | 0            | 0s             | 10 | Available |
| Demo10 Salesforce |         |      |              |              |                | 5  | Off work  |
| Demo17 Salesforce |         |      |              |              |                | 5  | Off work  |
| Salesforce Demo4  |         |      |              |              |                | 5  | Off work  |
| Demo15 Salesforce |         |      |              |              |                | 10 | Off work  |
| Demo13 Salesforce |         |      |              |              |                | 7  | Off work  |
| Demo19 Salesforce |         |      |              |              |                | 5  | Off work  |
| Demo20 Salesforce |         |      |              |              |                | 5  | Off work  |
| Demo21 Salesforce |         |      |              |              |                | 6  | Off work  |

3. "Asetukset"
  - a. Voit helposti ja monipuolisesti muokata jonotiedotteita, ohjauksia ja aikatauluja eri tilanteissa. Voit myös tehdä välittömiä tai ajastettuja ohjauksia poikkeustilanteissa.

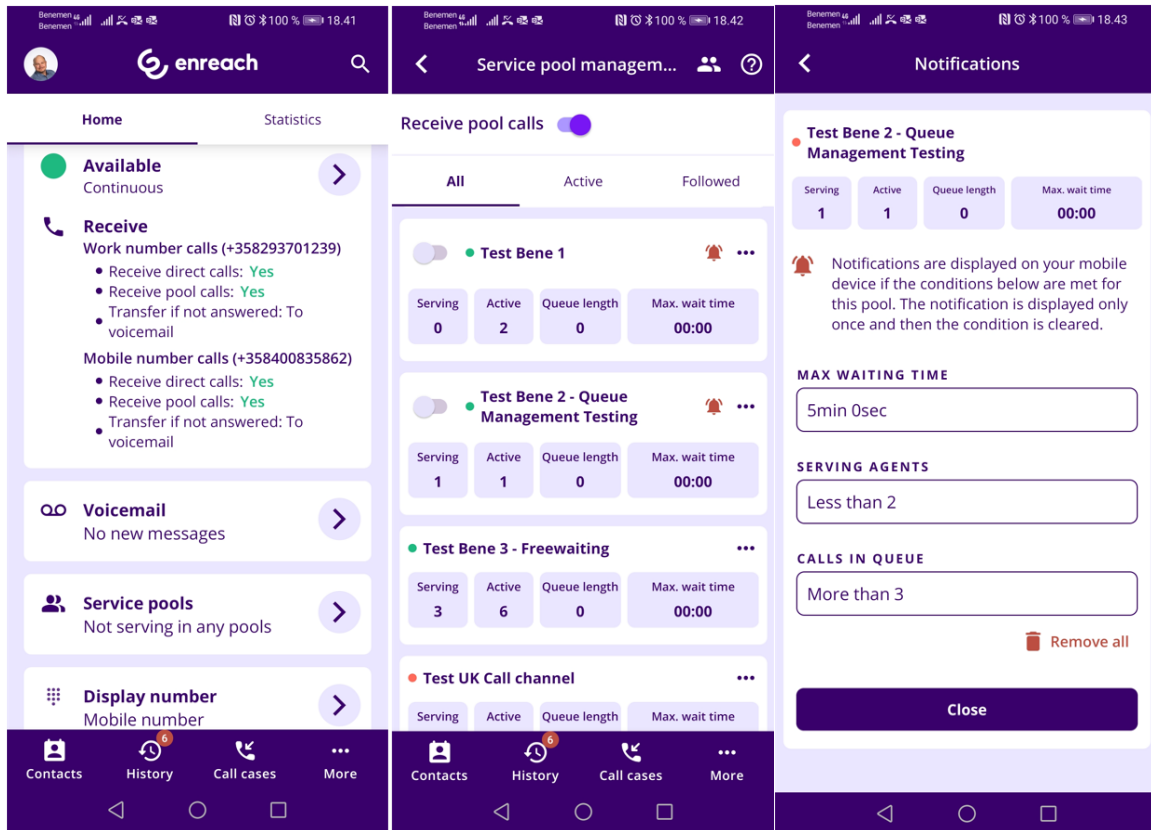
- b. Ylläpitäjä voi ladata järjestelmään uusia tiedotteita "Create new prompt" painikkeen kautta. Käyttöliittymä sisältää myös text-to-speech tiedotteiden tekemisen.
- c. "Lisätiedot" painike näyttää palvelusarjan tarkemmat ohjaustiedot. Näiden muuttaminen tapahtuu Enreach tukipyynnön välityksellä.



### 8.1.2 Voice for iOS and Android mobiilissa

Voice for iOS and Android mobiiliapplikaatio mahdollistaa helppokäyttöisen ja monipuolisen Enreach cloud puhepalvelun hallinnan mobiilissa. Palvelusarjatilanteen seuraamisen lisäksi Voice for iOS and Android tarjoaa kätevän hälytyksien hallinnan ylläpitäjille. Ylläpitäjä voi määrittää halutut hälytysrajat eri palvelusarjoille ja hälytyksen lauetessa ylläpitäjä saa välittömästi tästä välittömästi tiedon mobiiliin (push notifikaatio).

Voice for iOS and Android tuo hyötyjä myös loppukäyttäjille. Loppukäyttäjä voi hallita tilatietoaan parilla klikkauksella ja tarvittaessa kirjautua palvelusarjoihin / pois suoraan mobiiliapplikaatiosta. Palvelusarjapuheluita voidaan myös tarvittaessa vastaanottaa mobiilinumeroissa.

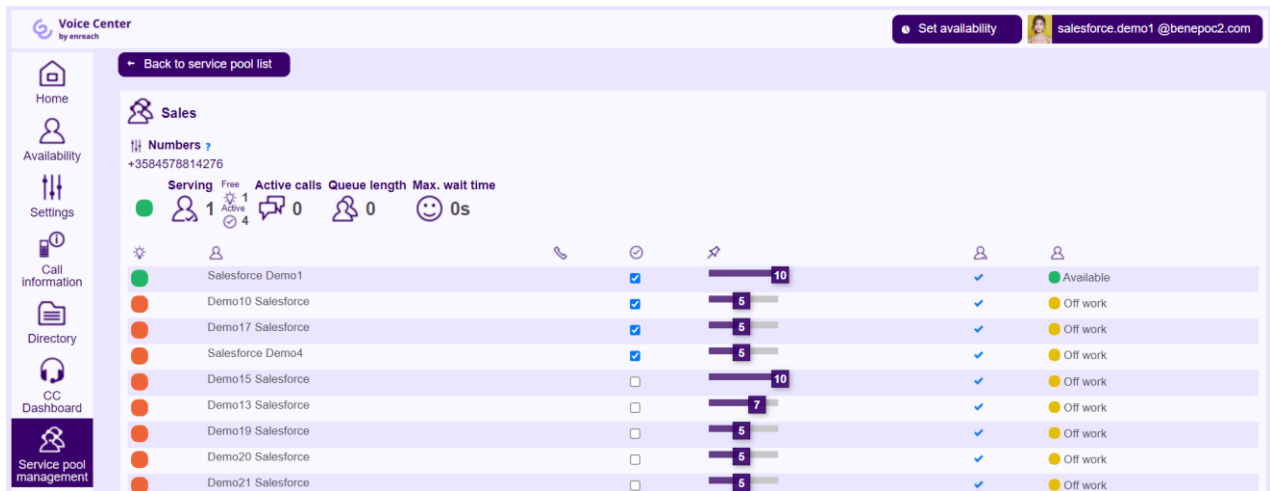


## 8.2 Mittaristot & Raportointi

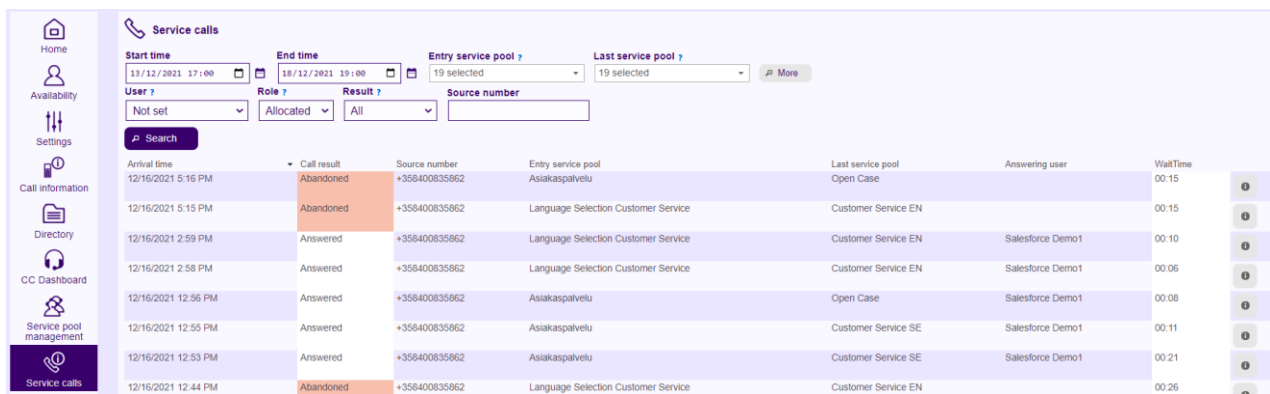
### 8.2.1 Reaaliaikainen monitorointi

Kirjautu <https://discover.benedesk.com> -> Palvelusarjojen hallinta  
 Yleisnäkymä reaaliaikaisesta tilanteesta puhepalvelusarjoissa. Valitsemalla palvelusarjan pääsee porautumaan tarkempiin tietoihin.

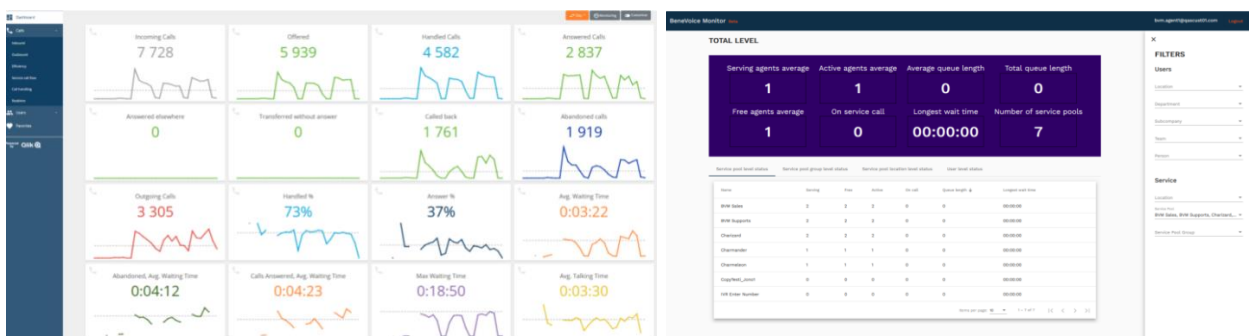
| Service pools                              | Serving | Free | Active | Active calls | Queue length | Max. wait time |
|--|---------|------|--------|--------------|--------------|----------------|
| Asiakaspalvelu                             | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |
| CS Japan                                   | 1       | 1    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| CS South Korea                             | 1       | 1    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| CS Spain Customer Service Spanish Platinum | 1       | 1    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| CS UK                                      | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |
| CS USA                                     | 0       | 0    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| Customer Service EN                        | 1       | 1    | 2      | 0            | 0            | 0s             |
| Customer Service FI                        | 1       | 1    | 2      | 0            | 0            | 0s             |
| Customer Service SE                        | 1       | 1    | 3      | 0            | 0            | 0s             |
| Demo                                       | 1       | 1    | 2      | 0            | 0            | 0s             |
| DemoQueue Poland                           | 0       | 0    | 1      | 0            | 0            | 0s             |
| IVR Demo Poland                            | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |
| Language Selection Customer Service        | 0       | 0    | 0      | 0            | 0            | 0s             |



- Palvelupuhelut näkymässä nähdään tarvittaessa yksityiskohtaiset tiedot myös käynnissä olevista palvelupuheluista

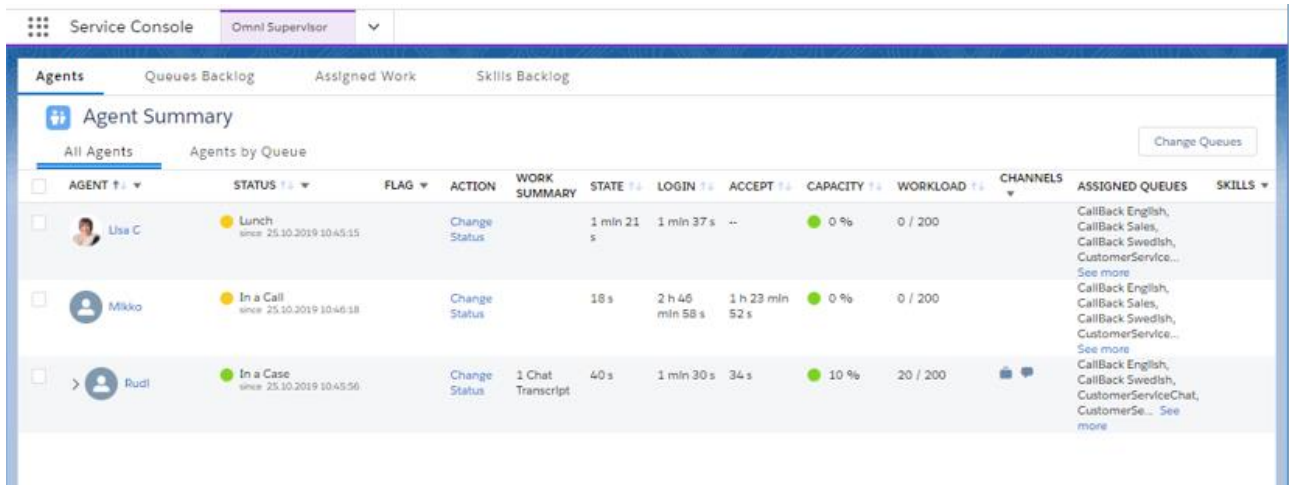


- Jos tarve on nähdä monipuolinen kokonaiskuva puhepalvelun tilanteesta, niin Voice Analytics ja Voice Monitor palvelut ja näkymät tarjoavat tähän parhaan selainpohjaisen ja reaaliaikaisen työkalun.



### Salesforce Omni Supervisor

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

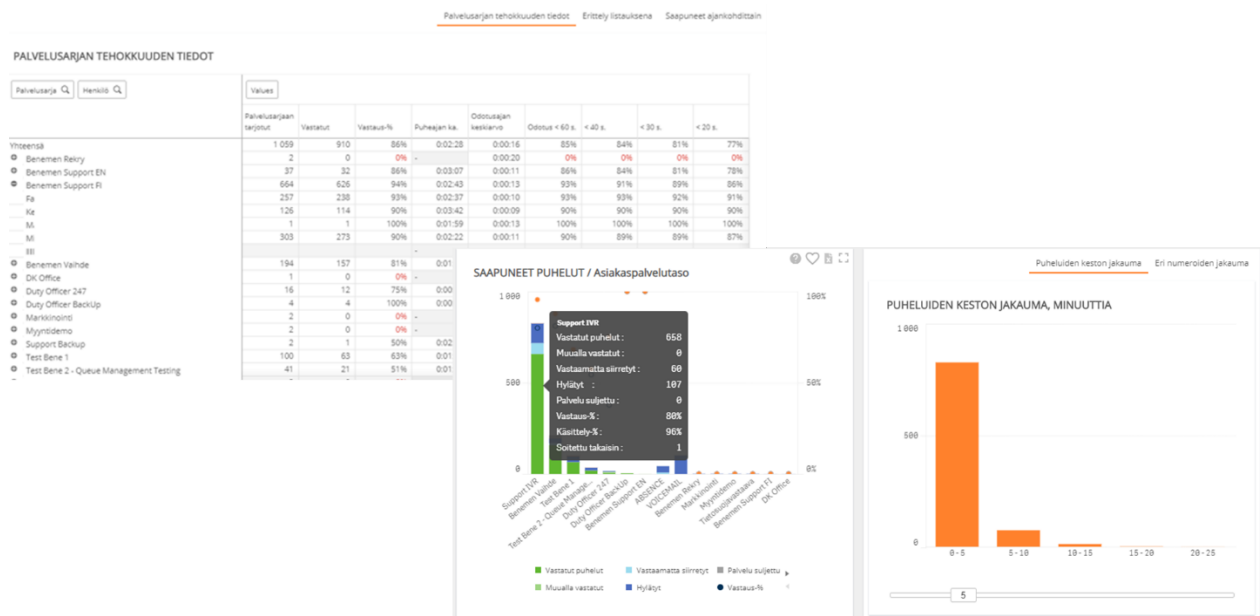


## 8.2.2 Raportointi

Raportointi koostuu Enreach ja Salesforce natiiveista mittaristoista ja raporteista.

### Voice Analytics online raportointipalvelu

Tarjoaa helppokäyttöisen ja monipuolisen raportointityökalun puhopalvelun operatiiviseen raportointiin ja seurantaan. Selainpohjainen käyttöliitymä on käytettävissä Voice Center selain-käyttöliitymän kautta raportointiylläpitäjille.



### Salesforce Raportit & Mittaristot

Tarjoaa helppokäyttöisen ja monipuolisen raportointityökalun kaikille asiakaskohtaamisille ja niistä kirjattuihin tapauksiin ja aktiviteetteihin sekä käyttäjien suoriutumiselle, olipa kyseessä sitten asiakaspalvelu, myynti, markkinointi tai joku muu liiketoiminnan osa-alue, jossa Salesforcea hyödynnetään. Puhopalvelun 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.

