



DNA Vaihdopalvelu: päivityspaketti 3.4.2019

Sisältö

1	Mobiiliverkon koputus	2
1.1	Aktivointi ja tila	2
1.2	Koputus henkilökohtaisille puheluille	2
1.3	Käyttäjän reititysasetukset ja koputus	3
1.4	Koputuksen toiminta ilman käyttäjäkohtaista jonoa	3
1.5	Koputuksen toiminta, kun käyttäjällä on jonotoiminne käytössä	3
1.6	Puheluiden tallennus ja koputus.....	4
2	Vastaajan tervehdysviestin äänitys puhelimella	4
3	Välittäjän työtilan hakemiston organisaatiovalinta	4
4	Takaisinsoiton tarjoamiselle oma aikataulu	5
5	Takaisinsoitossa näytettävän numeron valinta.....	6
6	Ryhmäraportteihin lisää puhelun vastausajan kategorioita	6
7	Kaikkien käyttäjän puheluiden tallentaminen	7
8	Tiedote palvelunumeroon soitetun puhelun maksimiajan lähestyessä	7
9	Muut parannukset.....	8

DNA Vaihdepalvelua päivitetään säännöllisesti tuoden parannuksia ja uusia ominaisuuksia palvelun käyttäjille. Näiden lisäksi julkaistaan pienempiä korjauksia monta kertaa vuodessa. Tässä päivityspaketissa tuodaan tuotantoympäristöön 3.4.2019 sekä uusia ominaisuuksia että korjauksia, kysytyimpänä DNA Vaihdepalvelun monipuolisten puheluohjausten kanssa toimiva mobiiliverkon koputus.

1 Mobiiliverkon koputus

Käyttäjän mobiililaitteisiin voidaan aktivoida mobiiliverkon koputus, joka toimii DNA Vaihdepalvelun nykyisten puheluohjausten rinnalla. Päivityksen yhteydessä käyttäjille aktivoidaan oletuksena mobiiliverkon koputus eli päivityksen jälkeen saapuva toinen puhelu kuuluu koputuksena ja soit-tajan numero (tai puhelimen yhteystiedoissa oleva nimi) näkyy puhelimen näytöllä.

1.1 Aktivointi ja tila

Nykyisillä DNA Vaihdepalvelun käyttäjillä koputus on oletuksena päällä sekä DNA Vaihdepalvelussa että mobiiliverkossa.

Uusissa aktivoitavissa mobiililiittymissä mobiiliverkon koputus ei ole oletuksena päällä mobiiliverkossa, vaan mobiiliverkon pitää aktivoida tarvittaessa käyttäjän päätelaitteesta kohdan 2 mukaisesti. DNA Vaihdepalvelun käyttäjäkohtainen asetus koputuksesta on aina oletuksena päällä.

Koputus asetetaan päälle sekä DNA Vaihdepalvelun käyttäjäkohtaisissa laiteasetuksissa että matkapuhelimesta mobiiliverkkoon ja DNA suosittelee, että molemmat asetukset ovat joko päällä tai pois. Muutokset tehdään seuraavasti:

1 DNA Vaihdepalvelu:

- käyttäjän asetukset - laitteet: "**koputus mobiiliverkossa**"-asetus mobiililaittekohtaisesti päällä/pois

Device	Softphone	Mobile
+49877779552947960	<input checked="" type="checkbox"/> Caller ID Modification used	<input type="checkbox"/> Caller ID Modification used
0444838424	<input checked="" type="checkbox"/> Caller ID Modification used	<input type="checkbox"/> Caller ID Modification used
	<input type="checkbox"/> SMS notifications	<input type="checkbox"/> SMS notifications
	<input checked="" type="checkbox"/> Call waiting in mobile network	<input type="checkbox"/> Call waiting in mobile network

2 Mobiiliverkon asetus: hallinta tapahtuu matkapuhelimen puheluasetuksista tai alla olevilla koodeilla:

- **Tila:** näppäile puhelimesta ***#43#** ja paina vihreää luria
- **Päälle:** näppäile puhelimesta ***43#** ja paina vihreää luria
- **Pois päältä:** puhelimesta **#43#** ja paina vihreää luria

1.2 Koputus henkilökohtaisille puheluille

Koputus liittyy käyttäjien henkilökohtaisiin puheluihin, ryhmän kautta käyttäjälle ei ohjata edelleenkaan puheluita, jos käyttäjä on varattuna vaan etsitään vapaa ryhmän jäsen.

Henkilökohtaiseksi katsotaan seuraavat puhelut eli koputus on käytettävissä:

- Puhelut käyttäjän henkilökohtaisiin numeroihin
- Välittäjän/agentin tekemä puhelu tai siirto käyttäjälle ilman käyttäjän asetusten ohitusta

- Puhelut, jotka ohjataan käyttäjän henkilökohtaisiin numeroihin (ohjaus toiselta käyttäjältä, ryhmästä tai numerointipalvelusta suoraan käyttäjän numeroon)
- Ohjaus käyttäjän omasta lomavastaajasta käyttäjän mobiililaitteeseen

Koputusta ei käytetä esim. näissä puheluissa:

- Puhelut ryhmistä jäsenille (ml. takaisinsoitto ja kampanja)
- Puhelut numerointipalvelusta vaihd palvelun käyttäjille (käyttäjän asetuksia ei käytetä mukaan lukien koputus)
- Välittäjän/agentin tekemä puhelu tai siirto jos "**Ohita käyttäjän asetukset**" on päällä
- Puhelinneuvottelu (neuvottelun soittaessa käyttäjälle ei puhelua tehdä varattuun laitteeseen)

1.3 Käyttäjän reititysasetukset ja koputus

Käyttäjälle ohjataan puhelu matkapuhelimeen koputtamaan ensimmäisen puhelun aikana, mikäli matkapuhelin katsotaan varatuksi ja edellä kuvatut koputuksen asetukset (kappale 1.1) ovat päällä.

Jos käyttäjällä on useampi päätelaite, käyttäjällä on mahdollisuus valita tilatietokohtaisesti, että käyttäjä on varattu, kun hän on puhelussa missä tahansa päätelaitteessa. Mikäli kyseinen asetus ("**Käyttäjä varattu, kun JOKU laite varattu**", Reititys - Tila - Kun puhelussa) on päällä, ensimmäinen puhelu muussa kuin matkapuhelimessa varaa käyttäjän eikä seuraavaa puhelua tarjota matkapuhelimeen koputusta hyödyntäen. Mikäli halutaan puheluiden tulevan muun päätelaitteen puhelutilasta riippumatta matkapuhelimeen, pitää asetuksen olla "**Kun puhelimessa - Voimassa vain, jos KAIKKI laitteet ovat varattuja**".

1.4 Koputuksen toiminta ilman käyttäjäkohtaista jonoa

Kun käyttäjälle ei ole käytössä jonotusta (tilatietokohtainen asetus), hän voi koputtavan puhelun saapuessa:

- Vastata puheluun, jolloin alkuperäinen puhelu jää pitoon ja käyttäjä voi vaihdella niiden välillä
- Hylätä puhelun, jolloin uusi puhelu käsitellään käyttäjän "**kun puhelussa**" asetusten mukaisesti
- Olla vastaamatta puheluun, jolloin määritellyn ajan jälkeen puhelu käsitellään käyttäjän "**kun ei vastata**" asetusten mukaisesti

1.5 Koputuksen toiminta, kun käyttäjällä on jonotoiminne käytössä

Käyttäjä, jolla on puhelu käynnissä matkapuhelimessa sekä henkilökohtainen jono päällä (tilatietokohtainen asetus "**kun puhelussa: jono**"), voi koputtavan puhelun tullessa:

- Vastata puheluun, jolloin alkuperäinen puhelu jää pitoon ja käyttäjä voi vaihdella niiden välillä
- Hylätä puhelun, jolloin uusi puhelu jää jonoon odottamaan käyttäjän vapautumista ja sitä tarjotaan uudestaan käyttäjälle edellisen puhelun loputtua
- Olla vastaamatta puheluun, jolloin määritellyn ajan jälkeen puhelu käsitellään käyttäjän "**kun ei vastata**" asetusten mukaisesti

Mikäli käyttäjälle on tarjottu jo toista puhelua koputuksella ja se on hylkäyksen jälkeen jäänyt jonoon, tätä seuraavat uudet puhelut ohjataan myös suoraan jonoon ja käyttäjä kuulee puhelun tullessa äänimerkin. Jonosta puheluita ohjataan käyttäjälle hänen vapauduttuaan jonotusjärjestyksessä. Eli vain toisena tuleva puhelu koputtaa, seuraavat puhelut ohjataan jonoon ja tällöin kuuluu lyhyt äänimerkki.

1.6 Puheluiden tallennus ja koputus

- Koputuksen äänimerkki ei kuulu puhelun tallennuksessa eli vaihdepalvelun käyttäjälle tarjottu toinen puhelu äänimerkkeineen ei vaikuta puheentallennukseen.
- Jos käyttäjällä on oikeus puheluiden tallennukseen (mahdollisuus tallentaa puhelukohtaisesti tai automaattisesti omat puhelunsa, kappale 7), koputus toimii vaihdepalvelun käyttäjälle normaalisti, mutta soittaja kuulee koputuksen aikana tässä tapauksessa soiton menoääntä koputustiedotteen sijaan. Puheluun vastattaessa puhelun tallennus käynnistyy normaalisti.

2 Vastaajan tervehdysviestin äänitys puhelimella

Käyttäjä on voinut äänittää vastaajan tervehdysviestin web-käyttöliittymän kautta ja vaihtoehdoksi tulee myös vastaajan tervehdysviestin äänittäminen puhelimella. Tämä tapahtuu soittamalla vaihdepalveluun liitettyllä puhelimella puheportaalin numeroon +358440449999 kuten vastaajaviestejä kuunnellessa: valikkoon tulee kolmanneksi vaihtoehdoksi vastaajan tervehdysviestin hallinta.

Uudessa valikossa voi kuunnella nykyisen tervehdysviestin tai äänittää uuden. Uuden äänitetyn viestin voi kuuntelun jälkeen ottaa käyttöön eli korvata aikaisemman tervehdysviestin, äänittää tervehdysviestin uudelleen tai jättää nykyisen tervehdysviestin aktiiviseksi.

Puheportaaliin voi soittaa myös ulkomailta, kunhan palveluun välittyvä ulkomaisesta mobiiliverkosta soittajan numero ja vaihdepalvelun käyttäjä voidaan siten tunnistaa.

3 Välittäjän työtilan hakemiston organisaatiovalinta

Mikäli asiakkaalla on käytössä DNA Vaihdepalvelussa organisaatorakenne eli käyttäjät ja ryhmät on jaettu eri organisaatioihin (divisiooniin), voi välittäjä valita nyt työtilassa organisaation/organisaatiot, joiden tiedot näkyvät välittäjän työtilan hakemistossa. Kun välittäjä on tehnyt organisaatiovalinnan, myös kaikki hakutoiminnot kohdistuvat vain näihin organisaatioihin. Välittäjä voi valita vain ne organisaatiot, joihin hänellä on oikeus (mikäli välittäjälle on määritelty organisaatorajoituksia).

Sisältää liikesalaisuuksia

Välittäjä näkee organisaatiovalinnan nykyisen "**Hae vain nimellä**" valinnan vieressä hakemiston yläpuolella ja voi lisätä tai poistaa organisaatioita valintalistan avulla. Tehty valinta säilyy myös sisäänkirjautumisten välillä, kunnes välittäjä tekee muutoksen valintaan. Välittäjä voi myös puhelun aikana poistaa organisaatiovalinnat ja tehdä haun koko hakemistoon. Puhelun jälkeen välittäjä voi valita uudestaan haluamansa organisaatio/organisaatiot.

..1..

Last name	Type	First name	Primary Number	Telephone Number 2	Telephone Number 3	Divisions
ectTestEnv2	▲	ectTestEnv2	037895909	044483842642	0291509901	
ectTestEnv3	▲	ectTestEnv3	0291509910	0378959046	04448384277	

Myös DNA Ulkoistetun välityspalvelun välittäjä voi valita kunkin loppuasiakkaan ne organisaatiot, jotka näytetään puhelun tullessa hakemistossa ja joita käytetään tehdyissä hauissa.


4 Takaisinsoiton tarjoamiselle oma aikataulu

Mikäli DNA Vaihd palvelun takaisinsoitto on ryhmässä käytössä, voi uuden valinnan "**Käytä takaisinsoitto aktiivisena -aikataulua**" avulla määritellä ryhmän aukioloaikojen puitteissa, mihin aikaan takaisinsoittoa tarjotaan soittajalle.

Tämän uuden aikataulun rinnalla säilyy myös nykyinen takaisinsoiton aikataulu "**takaisinsoittopyyntö aikataulu**", jossa voidaan määritellä koska soittaja voi pyytää takaisinsoittoa, mikäli takaisinsoiton tapana on käytössä "toivottuna aikana".

Call Back

Call back feature


Not in use
 Always active
 Use callback active schedule 

Caller ID for call back

- use group's primary number -

Call back request flow

"Preferred time" or "As soon as possible"

Use callback schedule 

Call back distribution

Keep queue position
 Percentage of calls %

Molemmat aikataulut ovat ryhmäkohtaisia ja ne luodaan automaattisesti ryhmän nimen mukaisesti, kun kyseinen aikataulu valitaan ryhmässä (vastausryhmä tai päänumero) käyttöön.

Ryhmän takaisinsoittoasetuksiin tulee uusi valinta "**käytä takaisinsoitto aktiivisena -aikataulua**" nykyisten "**ei käytössä**" ja "**aina aktiivinen**" vaihtoehdoksi. Kun aikataulu valitaan käyttöön, voidaan määritellä tarkemmin aikataulunäkymässä viikoittainen ja poikkeusaikataulu. Oletuksena uusi aikataulu on tyhjä eli takaisinsoitto ei ole käytössä ennen kuin aikatauluun määritellään ajankohdat, jolloin takaisinsoittoa halutaan tarjota soittajille.

Takaisinsoittoaikataulua käytetään vain ryhmän aukioloaikojen puitteissa: jos ryhmään soitetaan sen aukioloaikojen ulkopuolella, puhelut ohjataan ryhmän aukioloaikataulussa valittuun kohteeseen. Tämän lisäksi ryhmän aukioloaikataulussa voidaan puhelu ohjata haluttuina ajankohtina edelleen takaisinsoittoon. Tämä tarkoittaa, että "**Takaisinsoitto aktiivisena -aikataululla**" ei ole merkitystä ryhmän aukioloaikataulun ulkopuolella.

5 Takaisinsoitossa näytettävän numeron valinta

Kun takaisinsoittopyynnön jättäneelle soitetaan takaisinsoittopuhelu, on puhelussa näytetty soit-tajan numerona

- takaisinsoittojonoa vastaavan ryhmän ensisijainen numero **tai**
- takaisinsoittoa käsittelevän call centerin agentin työtilassa valitsema näytettävä numero (työtila - asetukset - **välittäjän työtilan numeronäyttötila**).

Oletuksena takaisinsoitossa käytetään edelleen takaisinsoittoryhmän ensisijaista numeroa, mutta puhelussa voidaan vaihtoehtona aikaisemmalle näyttää soittajana myös:

- Numero, johon takaisinsoittopyynnön jättänyt alun perin soitti
- Mikä tahansa yrityksen ryhmän numero (ryhmän mahdollisen organisaatiomäärityksen puitteissa)
- Mikä tahansa yrityksen numerointipalvelun numero eli esimerkiksi valikkopalveluun määriteltyä numeroa (mahdollisten organisaatiovalintojen puitteissa)

Call Back

Call back feature

Not in use

Always active

Use callback feature schedule

..1.. Caller ID for call back

- use crowd's primary number -

Call back request flow

"Preferred time" or "As soon as possible"

Use callback schedule

Call back distribution

Keep queue position

Percentage of calls 0 %

Palvelunumeroita ei voi valita takaisinsoiton numeroksi viestintäviranomaisten määräysten mukaisesti.

Takaisinsoitossa käytettävää numeroa "**Näytettävä numero takaisinsoitossa**" voi hakea edellä kuvatuista numeroista valintaa tehdessä.

6 Ryhmäraportteihin lisää puhelun vastausajan kategorioita

Vastausryhmien ja päänumeroiden (vaihteen numero, call center) raportteihin on lisätty aikavälejä vastausajan parempaan seurantaan. Aikaisemmat vastausajan kategoriat 15s-20s, 20s-30s, 30s-45s ja 45s-60s on siirretty raportin viimeisiksi kentiksi ja uudet kategoriat kertovat suoraan kaikkien tietyn ajan kuluessa vastattujen puheluiden prosenttiosuuden vastatuista puheluista:

- Puheluun vastattu alle 15s % (ei muutosta)
- Puheluun vastattu alle 20s % (0-20s yhteensä, kaikki uudet kategoriat lähtevät nollasta)
- Puheluun vastattu alle 30s %
- Puheluun vastattu alle 45s %
- Puheluun vastattu alle 60s % (1 min)



29.3.2019

Luottamuksellinen

Sisältää liikesalaisuuksia

- Puheluun vastattu alle 90s %
- Puheluun vastattu alle 120s % (2 min)
- Puheluun vastattu alle 300s % (5 min)
- Puheluun vastattu alle 600s % (10 min)

Main number

Time: 19.07.2018 00:00 - 21.07.2018 23:59
Group: MAIN-Group?

Date	Weekday	Total number of calls	Calls received from external	Calls received from external	Calls received from external	Calls answered	Duration	Average duration	Call handling time error 15-30 sec %	Call handling time error 30-60 sec %	Call answered in %	Call answered less than 20 sec %	Call answered less than 30 sec %	Call answered less than 45 sec %	Call answered less than 60 sec %	Call answered less than 90 sec %	Call answered less than 120 sec %	Call answered less than 180 sec %	Call answered less than 300 sec %	Call transferred	Call missed	Missed calls	Queue time	Average queue time	Forwarded calls	Voicemail messages recorded	Calls forwarded to voicemail	Calls forwarded to voicemail	Call answered 15-30 sec %	Call answered 30-60 sec %	Call answered 60-90 sec %	Call answered 90-120 sec %
20.07.2018	Fr	6	0	0	0	0	1	7:00	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	4	1	60	11:50	0	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
Summed		6	0	0	0	0	1	7:00	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	4	1	60	11:50	0	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
Total		6	0	0	0	0	1	7:00	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	4	1	60	11:50	0	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

Huom: Uusiin vastausajan kategorioihin tulee tietoja vain päivityksen jälkeisistä puhelusta, sitä ennen päättyneet puhelut näkyvät vain aikaisemmin käytössä olleissa kategorioissa.

7 Kaikkien käyttäjän puheluiden tallentaminen

DNA voi antaa asiakkaalle oikeuden käyttäjäkohtaisten puheluiden automaattiseen tallennukseen. Tämän jälkeen yritys voi sallia haluamilleen loppukäyttäjille tämän ominaisuuden. Käyttäjäkohtaista oikeutta voi hallinnoida asiakkaan pääkäyttäjän web-käyttöliittymän kautta tai DNA.

Kun oikeus puheluiden tallennukseen on käyttäjälle määritetty, voi loppukäyttäjä valita kaikkien henkilökohtaisten saapuvien ja/tai lähtevien puheluiden automaattisen tallennuksen aikaisemman puhelukohtaisen valinnan lisäksi.

Puhelun tallennuksen vaihtoehtoihin kolme uutta valintaa:

Integrations ▼

Language ▼

Call recording ▲

Announcement before recording Standard System Announcement ▼ ⓘ

Recording options

No recording
 On request
 Automatic call recording - all calls -
 Automatic call recording - outgoing calls -
 Automatic call recording - incoming calls -

incoming calls on request
 outgoing calls on request

Store recordings for days.

Overflow ▼

Automaattinen puhelutallennus voi koskea kaikkia puheluita, vain lähteviä puheluita tai vain saapuvia puheluita. Mikäli valitaan jompikumpi jälkimmäisistä, voidaan käyttäjälle sallia toisen puhelusuunnan puheluiden tallennus puhelukohtaisesti.

8 Tiedote palvelunumeroon soitetun puhelun maksimajan lähestyessä

Palvelunumeroihin soitettaessa viranomaiset ovat määritelleet puhelulle maksimiveloituksen, jonka jälkeen puhelu pitää automaattisesti katkaista. DNA Vaihdepalvelussa ja DNA Palvelunumerossa puhelun molemmille osapuolille toistetaan noin 30 sekuntia ennen maksimiveloituksen (puhelumaksusta määräytyvää enimmäispituuden saavuttamista) tiedote "**Tämä on puhelun enimmäispituuden varoitus, puhelu katkaistaan pian**".

9 Muut parannukset

Päivityksen yhteydessä tehdään myös pienempiä parannuksia palvelun toimintaan. Päivityksen jälkeen DNA Vaihd palvelu toimii seuraavasti:

- Välittäjälle palautuva puhelu ohjataan jonoon tai ylivuotoon puhelunohjausasetusten mukaisesti. Aiemmin tässä on esiintynyt virhetilanne: mikäli välittäjä on siirtynyt tauolle puhelun välittämisen jälkeen, mutta välityksen kohde ei ole vastannut, on puhelu palautunut ensin tauolla olevalle välittäjälle.
- Välittäjäraportilla ei enää näy välittäjinä sellaisia henkilöitä, jotka eivät puheluita ole välittäneet / käsitelleet
- Kalenteriliitännän kautta kokouksen otsikko ja paikka siirtyvät DNA Vaihd palveluun (vika on korjattu)
- Soittopyyntö sähköpostitse lähtee myös käyttäjälle, jolla on IP-puhelin (vika on korjattu)
- Kampanjasoittolistaukseen tehty korjauksia, kellonaika muutettu 24h muotoon
- Ulossoittokampanjassa on korjattu tulevan puhelun näkyvyyttä työtilassa, tuleva puhelu ei aina näkynyt välilehden **Työtila** otsikossa

Lisäksi päivitys korjaa useita pienempiä havaittuja järjestelmävirheitä sekä optimoi järjestelmän toimintaa.