

**DNA Vaihd palvelu: päivityspaketti 13.6.2019****Sisältö**

1 Lomavastaajan VIP-lista .....	2
2 Tekstiviestin lähetys Työtilasta .....	3
3 Numeron/laitteen tilatieto hakemistoon .....	4
4 Puhelun tallennuksen lopettaminen .....	5
5 Käyttäjän tilatiedon kertova tiedote .....	5
6 CRM-tietokenttien tuonti sisäisestä CRM-järjestelmästä .....	5
7 Tallennus-, Tauko- ja Avoin linja -painikkeiden aktiivisuus selkeämmäksi .....	5
8 Raportointiin liittyvät muutokset .....	6
9 Tiedotemuutoksia .....	6
9.1 Tiedote Palvelunumeron enimmäispituuden lähestymisestä .....	6
9.2 Tiedote puhelun tallentamisesta .....	6
9.3 Tiedote puhelun ohjautumisesta takaisinsoittoon .....	6
10 Muut parannukset .....	7

DNA Vaihepalvelua päivitetään säännöllisesti tuoden parannuksia ja uusia ominaisuuksia palvelun käyttäjille. Näiden lisäksi julkaistaan pienempiä korjauksia monta kertaa vuodessa. Tässä päivityspaketissa tuodaan tuotantoympäristöön 13.6.2019 sekä uusia ominaisuuksia että korjauksia. Osa esimerkkikuvista uusista ominaisuuksista on tässä kuvauksessa englanniksi, mutta päivityksen jälkeen käyttöliittymä toimii valitun kielen mukaisesti.

## 1 Lomavastaajan VIP-lista

Käyttäjällä on mahdollisuus määritellä itselleen haluamansa Lomavastaaja DNA Vaihepalvelun web-käyttöliittymän kautta. Päivitys tuo lomavastaajaan toivotun uuden ominaisuuden, VIP-listan numeroista, jotka ohittavat lomavastaajan. Käyttäjä määrittelee käyttöliittymän kautta nämä numerot, jotka reititetään tavallisesti käyttäjän voimassaolevien puheluasetusten mukaisesti sen sijaan, että puhelu ohjattaisiin lomavastaajaan. VIP-listaan on mahdollista määritellä maksimissaan 40 numeroa.

Vacation voicemail ^

Welcome announcement ?

Announcement Standard System Announcement

Custom announcement (available) ▶ [Record new announcement](#)

Define the menu options

1  ✕

2  ✕

[+ Add new destination](#)

Direct call ✎

Connect to voicemail

Connect to announcement

Connect to device

Connect to other destination

Use call me service

VIP number list ?

List of numbers which by-pass vacation voicemail

0440441234 ✕

0440441235 ✕

+

VIP-listan asetukset löytyvät web-käyttöliittymästä Asetukset -välilehden alta, kohdasta Lomavastaaja.

- VIP-numerolista luettelee käyttäjän jo määrittelemät lomavastaajan ohittavat numerot.
- Numero voidaan lisätä VIP-listaan kirjoittamalla numero kenttään ' Numerot, jotka ohittavat lomavastaajan' ja painamalla + -ikonia
- Numero voidaan poistaa VIP-listasta valitsemalla numeron perässä olevaa x -ikonia

## 2 Tekstiviestin lähetys Työtilasta

Välittäjän ja agentin Työtila-näkymään tuodaan uutena ominaisuutena tekstiviestin lähetysmahdollisuus. Tekstiviesti on mahdollista lähettää soittajalle, muulle vaihdepalvelun käyttäjälle tai mihin tahansa ulkoiseen numeroon. Viesti voi sisältää esimerkiksi hakemistosta haetun vaihdepalvelun käyttäjän yhteystiedot tai tekstiviestin sisällön voi kirjoittaa vapaasti. Lähetetyt SMS-viestit eivät näy käyttäjän historianäkymässä.

Tekstiviestin lähetysmahdollisuus avautuu SMS-painikkeesta, joka näkyy sekä käynnissä olevan puhelun valintapainikkeissa ja hakemistosta valitun kontaktin valintapainikkeissa.

Kun välittäjä/agentti painaa SMS-painiketta, aukeaa tästä oma popup-ikkuna. Numero-kentässä on tekstiviestin vastaanottajan numero. Vastaanottajana on oletuksen käynnissä olevan puhelun soittaja mikäli on painettu käynnissä olevan puhelun valintapainiketta tai hakemiston vaihdepalvelun valittu käyttäjä mikäli on painettu SMS-painiketta hakemiston hakutuloksikkunassa. Numeron voi vaihtaa haluamakseen, myös ulkoiseksi numeroksi kirjoittamalla sen numero-kenttään oletuksena tarjottavan numeron sijaan.

The screenshot shows a 'Send message' popup window with a close button (X) in the top right corner. It contains the following fields and buttons:

- Numero:** A text input field containing the number '0440441234'.
- Viesti:** A text area containing the text 'Testiviesti'.
- Send contact (optional):** A dropdown menu with the text 'Select a number'.
- Buttons:** Two buttons at the bottom: 'Lähetä' (Send) and 'Peruuta' (Cancel).

Tekstiviesti on mahdollista lähettää vain yhdelle numerolle kerrallaan. Viesti-kenttään kirjoitetaan varsinainen teksti, ja valinnaisesti on mahdollista myös valita lähetettäväksi hakemistosta löytyvän käyttäjän kontaktitiedot, joita voi myös muokata. Vaihdepalvelun käyttäjälle lähetetään SMS ko. käyttäjän ensisijaiseen numeroon. Numero on muokattavissa.

### 3 Numeron/laitteen tilatieto hakemistoon

Käyttäjän numeron/laitteen tilatieto on ollut nähtävissä välittäjälle ja agentille DNA Vaihdepalvelun hakemistossa Lisätiedot-ikkunassa, kun välittäjä/agentti on valinnut käyttäjän Työtilan hakemistosta.

**Mikko Makkonen** (i) (v)

**Tilatiedot tänään** (k)

Varattu 16:30 - 17:00

Tilatieto Vapaa

Automaattinen

Toistaiseksi

Päättyen 13.10.2016 (k) Klo 12:22

**Numerot (ensisijainen ensin):**

(566) 0441234566 (v) Aina auki

● Matkapuhelin-0441234568

Välitön soitonsiirto

---

Yhdistä tiedotteeseen













Järjestelmän vakiotiedote

Yhdistä kohteeseen

Päivityksen myötä tämä puhelun (esimerkiksi matkapuhelin) tilatieto on mahdollista saada Työtilan hakemistoon omaksi Tilatieto-sarakkeeksi, jolloin Työtilan käyttäjän ei tarvitse enää erikseen hakea tietoa Lisätiedot-ikkunasta. Tilatieto-sarake pitää lisätä työtilan oikean reunan asetuksista "Työtilan hakemiston sarakkeet" otsikon alta.

Jos joku käyttäjän numeroista/laitteista on varattuna, tilatietona (status) näkyvän puhelimen väri on punainen. Muussa tapauksessa puhelutila on vapaa eli puhelimen kuvake on vihreä. Puhelun tilatieto kertoo vain puhelutilan, ei esimerkiksi onko matkapuhelin verkossa - tämä tieto näkyy edelleen käyttäjäkohtaisessa tiedossa (harmaita palloja jos matkapuhelin suljettu).

Etsi   Hae vain nimellä

Tyy...	Status	Tyyppin nimi	Nin
		KÄYTTÄJÄ	Hei
		KÄYTTÄJÄ	Hei
		YRITYSYHTEYSTIETO	hei
		RYHMÄ	HG
		RYHMÄ	HG
		YRITYSYHTEYSTIETO	Jar

#### 4 Puhelun tallennuksen lopettaminen

Mikäli asiakkaalla on käytössään lisäpalveluna saatavilla oleva puheluiden tallennus, puhelu on mahdollista nauhoittaa joko pyynnöstä tai automaattisesti. Pyyntöstä tehty tallennus aktivoidaan puhelukohtaisesti näppäinkomennolla puhelun aikana, valitsemalla \* \* (tähti tähti) tallennuksen aktivoimiseksi. Aikaisemmin tällaisen puhelun tallennusta ei ole ollut mahdollista päättää, vaan puhelu on tallennettu loppuun saakka.

Päivityksen myötä puhelun tallennus (pyynnöstä aloitettu tallennus tai käyttäjäkohtaisten puheluiden automaattinen tallennus) voidaan myös lopettaa kesken puhelun. Tämä tapahtuu samalla näppäinkomennolla puhelun aikana, valitsemalla uudelleen \* \* (tähti tähti) tallennuksen lopettamiseksi. Tallennuksen lopettaminen koskee vain kyseistä puhelua.

Ryhmäpuheluissa voi puhelun tallennuksen pysäyttää vain, jos sen on ryhmän jäsen aloittanut puhelun aikana - automaattisesti ryhmässä tallennettuja puheluita (kaikki tai tietty prosentiosuus) ei voi hallinnoida puhelukohtaisesti eli ei voi keskeyttää puhelutallennusta.

#### 5 Käyttäjän tilatiedon kertova tiedote

Käyttäjä voi ohjata puhelunsa uuteen tiedotteeseen, joka kertoo soittajalle vaihdepalvelun käyttäjän sen hetken tilatiedon ja tilatiedon päättymisajan. Esimerkiksi käyttäjän tilan ollessa loma, kerrotaan tällöin soittajalle loma-tilatieto ja koska tilatieto on määritelty päätymään.

#### 6 CRM-tietokenttien tuonti sisäisestä CRM-järjestelmästä

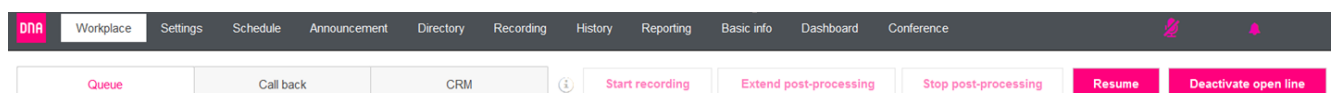
Mikäli käytetään DNA Vaihdepalvelun call centerissä sisäistä CRM-järjestelmää, näkyy sen sisältämät tiedot agentin Työtila-näkymässä. Sisäisestä CRM-järjestelmästä on päivityksen myötä mahdollista tuoda tiedostoon tallennettuja puhelukohtaisia tietoja. Uusia tietoja ovat Päivämäärä, Agentti, Seurantakoodi (puhelussa valittu seurantakoodi), Kommentti ja Kontaktityyppi. Nämä tiedot on mahdollista vain tuoda tiedostoksi, niitä ei voi päivittää takaisin järjestelmään käyttämällä Tuo-ominaisuutta.

Kun agentti painaa CRM-näkymässä Vie-painiketta, avautuu käyttäjälle uusi popup-ikkuna, josta voi valita järjestelmästä tuotavat tiedot CSV-muodossa: Vie-nappi (perustiedot, voi muokata ja tuoda takaisin järjestelmään) tai Vie CRM-historia (kaikki tiedot, myös puhelukohtaiset tiedot).

#### 7 Tallennus-, Tauko- ja Avoin linja -painikkeiden aktiivisuus selkeämmäksi

Välittäjällä ja agentilla on Työtila-näkymässä mahdollisuus muun muassa aloittaa puhelun tallennus, asettaa itsensä tauolle ja aktivoida avoin linja vuorottelua varten. Päivityksen yhteydessä näiden painikkeiden valinnan aktiivisuus tuodaan selkeämmäksi vaihtamalla painikkeiden väriä päinvastaiseksi, kun valinta on aktiivisena. Muutoksen tarkoituksena on tuoda käyttäjälle selkeämmin esille valinnan tila.

Lopeta tallennus



Suomenkielisessä käyttöliittymässä 'Tauko' (resume) on tähän asti päätetty painamalla samaa painiketta, jonka tekstiksi on tauon alettua muuttunut 'Jatka'. Tämä teksti muutetaan päivityksessä muotoon "Palaa tauolta".

## 8 Raportointiin liittyvät muutokset

Vastausryhmien ja päänumeroiden raporteissa keskimääräisen jonotusajan laskentatapa muuttuu. Keskimääräiseen jonotusaikaan otetaan huomioon vain vastatut puhelut: kokonaisjonotusaikaan ei huomioida enää puheluita, joihin ei ole vastattu eikä kokonaisjonotusaikaa jaeta enää kaikkien puheluiden lukumäärällä (sisältäen myös vastaamattomat). Vastattujen puheluiden kokonaisjonotusaika jaetaan nyt vastattujen puheluiden lukumäärällä.

Vastausryhmien ja päänumeroiden raporteissa vastausaikojen (vastattu alle 15s, 15-20s, ...) laskentatapa muuttuu. Vastausaikaan ei enää lasketa mukaan tervetulo- ja pikatiedotteita eikä mahdollista mobiiliverkon kytkentäviivettä, jotta vastausaika paremmin kuvastaa kauanko puheluun vastaaminen on kestänyt siitä, kun puhelu tarjottu ryhmän jäsenelle.

## 9 Tiedotemuutoksia

Päivityksen yhteydessä seuraavia tiedotteita muutetaan asiakkailta saamamme palautteen pohjalta.

### 9.1 Tiedote Palvelunumeron enimmäispituuden lähestymisestä

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

Päivityksen myötä tiedote muutetaan muotoon "**Puhelusi enimmäispituus lähestyy, puhelusi katkaistaan noin puolen minuutin kuluttua. Voit soittaa palveluun uudelleen.**"

### 9.2 Tiedote puhelun tallentamisesta

Kun puhelu tallennetaan voimassaolevien tallennusmääritysten mukaisesti, toistetaan tällä hetkellä puhelua ennen tiedote "*Puhelusi saatetaan nauhoittaa*". Jos ryhmässä on määriteltä, että vain osa puheluista nauhoitetaan (esimerkiksi prosentuaalinen osuus), toistetaan tiedote vain niille puheluille, jotka nauhoitetaan. Tästä johtuen tiedote muutetaan muotoon "**Puhelusi tallennetaan**".

### 9.3 Tiedote puhelun ohjautumisesta takaisinsoittoon

Kun puhelu ohjautuu takaisinsoittoon voimassaolevien määritysten mukaisesti, toistetaan tällä hetkellä soittajalle tiedote "*Palvelu, johon soittit, ei valitettavasti ole saatavilla tällä hetkellä, mutta voit aktivoida nyt takaisinsoittopyynnön. Jos haluat takaisinsoiton numeroon, josta soitat, paina 0. Jos haluat takaisinsoiton johonkin toiseen numeroon, paina 1.*"

Tiedotteen ensimmäistä lausetta on päivityksen myötä hieman muokattu, muuttaen tiedote muotoon "**Palvelussamme on juuri nyt ruuhkaa, ole hyvä ja soita myöhemmin uudelleen. Voit myös jättää meille takaisinsoittopyynnön. Jos haluat takaisinsoiton numeroon, josta soitat, paina 0. Jos haluat takaisinsoiton johonkin toiseen numeroon, paina 1.**"



## 10 Muut parannukset

Päivityksen yhteydessä tehdään myös korjauksia ja parannuksia palvelun toimintaan. Päivityksen jälkeen DNA Vaihdopalvelu toimii seuraavasti:

- Kalenteri-integraation (MS Outlook, Google Kalenteri) perusteella päivittyvät tilatiedot huomioivat päällekkäiset varaukset ja tilatietona säilyy Kokous, kunnes viimeinen kalenterimerkintä on päättynyt. Aiemmin tässä on esiintynyt virhetilanne: mikäli käyttäjän kalenteri-integraation kautta tullut kalenterimerkintä on päättynyt ja käyttäjällä on useita samanaikaisia kalenterimerkintöjä, on tilaksi palautunut Vapaa ensimmäisen varauksen päätyttyä muiden merkintöjen vielä jatkuessa.

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