

**Detsember 2024**

**Elisa Ring MOB1 platvormi uuendus**

**Platvormi versioon EUP 1.5.**

## **1. Sissejuhatus**

Hea Elisa Ring kasutaja, tere tulemast Elisa Ring teenuse uusima tarkvaraversiooni väljalaskemärkmetesse.

Antud uuendusega oleme teenusesse toonud uusi funktsioone ja parandanud kasutajakogemust erinevates kasutajaliidestest. Osa kasutajakogemuse täiustamisest on ka varem jõudnud mobiiltelefoni rakendusse ja need on nüüd ka veebi- ja arvutirakenduses nähtavad.

Üheks suurimaks muudatuseks on uue keskkonna – OmaRing, kasutusele võtmine. OmaRing keskkond on mõeldud sekretäri lisaõigustega ja kõnekeskuse juhi õigustega kasutajatele.

Suurimad muudatused on seotud kõnekeskuse gruppidega. Uuendasime nii arvuti- kui ka veebirakenduste vaateid ning asendame Kõnekeskuse seadete keskkonna OmaRing keskkonnaga..

Lisaks laienevad gruppidesse sisselogimise ja grupiseadistuste võimalused.

## **2. Arvuti- ja veebirakenduse uuendused**

Uuendasime arvuti- ja veebirakenduse kasutajaliidest, et parandada programmi kasutusmugavust. Suurim muudatus puudutab kõnekeskuse gruppi vaateid ja haldamist, mis muuhulgas lihtsustab grupi oleku jälgimist nii grupi liikme kui ka kõnekeskuse juhi jaoks.

### **2.1. Kõne seadete vaate täpsustamine**

Tarkvaratelefoni ja teiste telefonide haldamise hõlbustamiseks oleme uuendanud väljuvate ja sissetulevate kõnede seadete liidest ning lisanud seadete kohta nähtavat teavet.

Need täiustused annavad lõppkasutajatele lihtsama võimaluse kontrollida näiteks kõne koputamise olekut ja määrata lubatud kõnede arvu telefoni kohta.

## Kõned ja telefonid <sup>?</sup>

### Telefonid

#### Seadme eelistus väljuvaks kõneks

+37253309838  
+37253309838

Ohjelmistopuhelin

#### Siseneva kõne eelistused

Aktiveeri koputus



#### Võrgus

		Maks. kõnesid	Viivitus (s)	
+37253309838	<input checked="" type="checkbox"/> Heliseb	-	0	
Ohjelmistopuhelin	<input type="checkbox"/> Ei helise	-	0	

Geograafiline asukoht

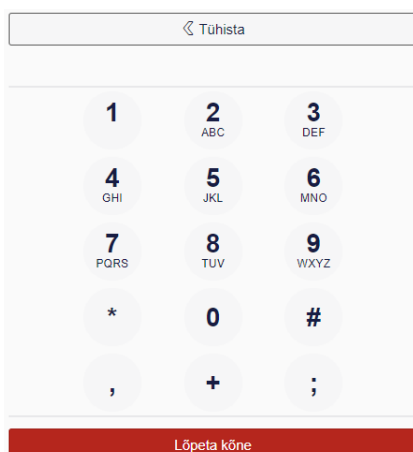
Tee proovikõne

## 2.2. Telefoniterminali juhtimine

Kui kasutajal pole aktiivseid telefone, ei kuva me enam avakuval punast hoiatust, mis ütleb "Kõnede tegemiseks pole terminali", kuid kuvame teadet ülalmainitud vaates "Seaded → Kõned ja Telefonid".

## 2.3. DTMF toonide valimine kõne ajal

Varasemates versioonides, kui kõne ajal oli vaja teha DTMF valikuid, pidid kasutajad numbriklahvistiku kuvamiseks klõpsama nuppu "tagasi". Nüüd on DTMF valikud nähtaval ka kõne ajal.



## 2.4. Telefoniseadme valimine kõne ajal

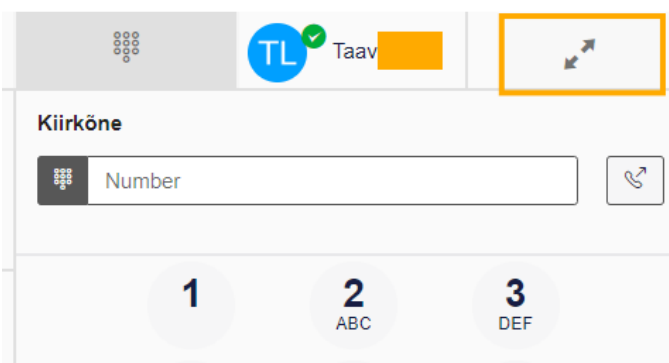
Näiteks kui kasutajal on kasutada tarkvaratelefon, mobiiltelefon ja IP-telefon, siis on peatelefoni seadme valimine võimalik ühe nupu alt. Sellele nupule klõpsates näed saadaolevaid telefone ja saate hõlpsasti edastada käimasoleva telefonikõne näiteks tarkvaratelefonist oma mobiiltelefonile. '

## 2.5. Vaade "Minu teated"

Kasutaja saab nüüd valida, kas peita nimekiri "Minu teated" menüü Staatuse vaatest.

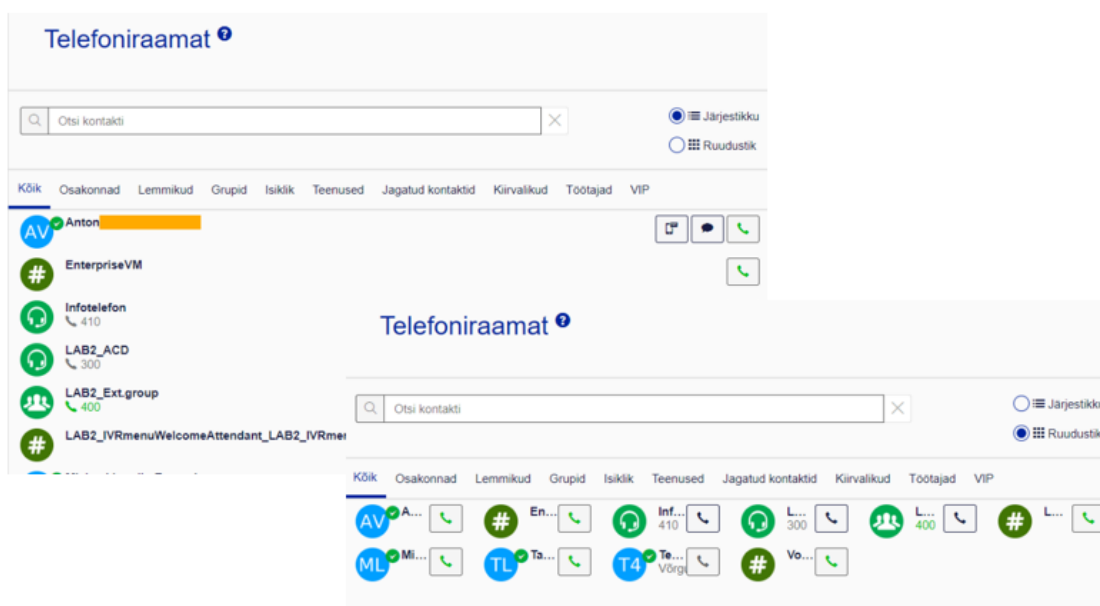
## 2.6. Kiirklahv rakenduse akna suuruse muutmiseks

Rakenduse paremasse ülanurka on lisatud vähenda/suurenda nupp, et vahetada suurust kompaktse ja täisekraani režiimi vahel.



## 2.7. Telefoniraamatu kontaktide kuvamine - loend ja ruudustiku režiim

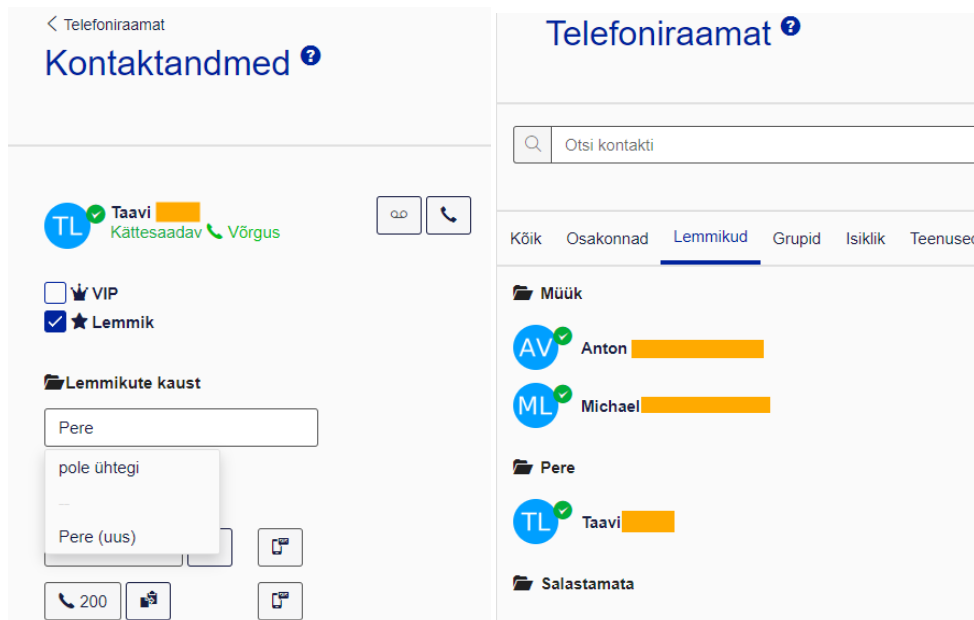
Telefoniraamatu vaates saab kasutaja valida, kas kontaktid kuvatakse loendina või ruudustikuna.



## 2.8. Lemmikute kaustad

Telefoniraamatu lemmikkontakte saab nüüd kaustadesse korraldada. Seda hallatakse kontakti detailvaates - samas kohas, kus kasutaja saab lemmikuks lisada.

Lemmikute jaoks esimese kausta loomiseks avage üks kontaktidest ja sisesta kausta nimi. Tulevikus saad luua ka teisi kaustu või kasutada juba olemasolevaid.

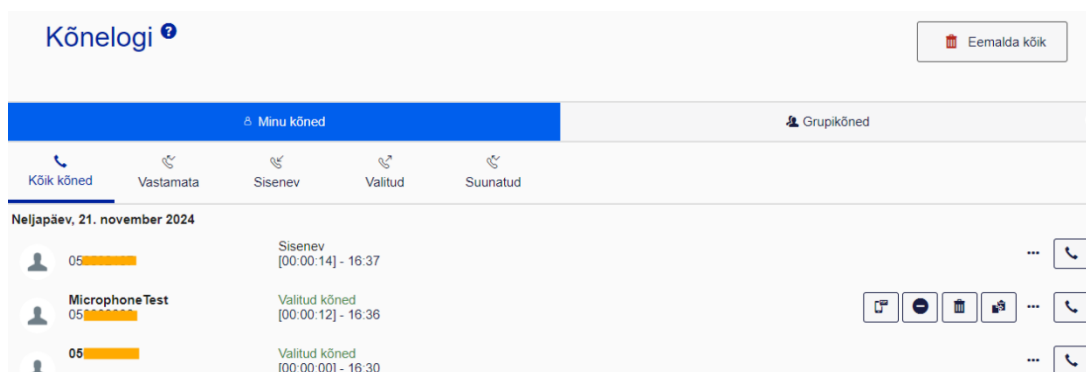


## 2.9. Kõnelogi välimuse uuendamine

Oleme vaate selgemalt struktureerinud ja teisaldanud harvemini vajalikud funktsioonid laiendatavasse menüüsse.

Grupi kõnelogist tagasihelistamisel oleme täpsustanud ka teavet sündmuste ja töötlemise kohta:

1. Kui samalt helistajalt on mitu kõnet, kuvatakse vaikimisi ainult viimane kõne, soovi korral on teised nähtavad, vajutades noolele alla.
2. Käsitlemise märgistus on nüüd selgem ja üheselt mõistetav.



## 2.10. Musta nimekirja funktsiooni täiustamine

Nimekirja vaadet on uuendatud. Varem blokeeriti iga sisestatud number reeglina. Nüüd lisatakse numbrid ühte loendisse, mida saab muuta jaotises "Reeglid ja teenused" jaotises "Must nimekiri".

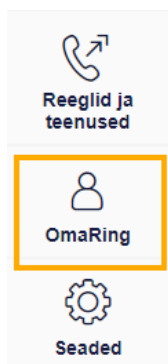
## 2.11. Staatuse ja ajafiltrite uuendamine kõnede suunamise reeglite jaoks

Varem said kõnede suunamisreeglis kasutada kas staatuse filtrit (nt. kõnede suunamine, kui olen Lõunal või Koosolekul) või ajaga seotud filtrit (nt. kõnede suunamine E-R kell 11–12).

Siis nüüd saad soovi korral kasutada mõlemat filtrit samas reeglis – nt suuna kõne, kui olen "Lõunal" või "Koosolekul" ning kui aeg on E-R 11–12.

## 2.12. Sekretärifunktsioonide muudatus

Varem kasutusel olnud "Ettevõtte kasutajainfo haldus" kasutajaliides on asendatud OmaRing keskkonnaga. OmaRingi kasutajaliidesele pääseb kasutaja ligi õigustepõhiselt arvutirakenduse kasutajaliidese ühekordse sisselogimisega.



## 2.13. Kõnekeskuse vaadete uuendamine

Varem kasutusel olnud "Kõnekeskuse grupid" ja "Kõnekeskuse juht" vaated on ühendatud täielikult ümberkujundatud vaateks "Kõnekeskuse grupid".

Ümberkujundatud vaade on sarnane nii teenindajale kui ka juhtidele, kuid kuvatav teave ja toimingute võimalused sõltuvad kasutaja õigustest/rollist.

Sõltumata rollist näidatakse grupi staatust ja detaile selgemalt ning rohkem teavet, sealhulgas:

1. gruppide loendis saad kuvada saadaolevaid ja sisselogitud teenindajaid, pikima kõne ooteaega ja keskmist ooteaega;
2. gruppide loendis näidatakse grupi hetkeseisu värvikoodidega ja kirjeldava tekstiga;
3. kui grupis on tekkinud järjekord, kuvatakse selle olek visuaalselt ja numbriliselt;
4. käimasolevate ja järjekorras olevate kõnede olek on näidatud järjekorra üksikasjades.

Nimetus ↓	Olek	Logi sisse	Vabad teeni...	Aktiivsed te...	Keskm. oot...	Maks. ootea...	
Infotelefon	Vabad teenindajad	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	00:00:00	00:00:00	>
LAB2_ACD	Pole teenindajat	<input type="checkbox"/>	0	0	00:00:00	00:00:00	>

Kõnekeskuse juhile avatud traditsiooniline "Grupi seaded" liides asendatakse OmaRing keskkonnaga.

### 3. Raportiportaali uuendamine

Kaasajastame aruandlusportaali ilmet ja pakume eelmise päeva kõnede jaoks uusi aruandlusmalle.

### 4. Kõnekeskuse gruppide uued omadused

Kõnekeskuse gruppidel on saadaval uued funktsioonid. Suurimad muudatused puudutavad gruppi logimise haldamist staatuse alusel ja võimalus kasutada muudatuste menüüd automaatse tagasihelistamise korral kliendile, kes helistab gruppi uuesti, ajal kui juba üks tagasihelistamise palve on juba järjekorras.

#### 4.1. Sissehelistamise faas

Grupi seadetes on tekkinud uued seadistussuvandid:

- enne kõne ühendamist teenindajale või järjekorda liikumist mängi helistajale alati üks (2,5-sekundiline) kutsetoon;
- mängi ootemuusikat alati, isegi kui teenindajad on kohe saadaval.

#### 4.2. Ootejärjekorra faas

- Nüüd saad koostada ootejärjekorras esitamiseks muusikalisti. Kui ootemuusika katkestatakse teavituste esitamiseks, jätkub muusika punktist, kus see katkestati.
- Nüüd saate vaheteavituste jaoks koostada esituslisti, mida mängitakse järjekorras üks korraga.

#### 4.3. Personaalsem klienditeenindus

- Grupikõnede jaotusel võite lubada katse ühendada määratud aja jooksul (nt viimase 12 tunni jooksul) kõne teinud klient sama teenindajaga, kes viimati kliendi kõnele vastas.

#### 4.4. Parem kontroll automaatse tagasihelistamise üle helistava kliendi jaoks

Automaatse tagasihelistamise korral on võimalik lubada seadete menüü, mida pakutakse kliendile, kellel on grupis juba aktiivne tagasihelistamispalve. Selles menüüs võib kliendile pakkuda järgmisi võimalusi:

- sisestada uus telefoninumber, millele tagasihelistamine toimub;
- tagasihelistamise tühistamine;
- tühistada tagasihelistamine ja naasta ise järjekorda ootama.

#### **4.5. Teenindaja sisselogimise automatiseerimise võimaldamine**

Kõnekeskuse gruppide jaoks saab sisse lülitada funktsiooni (märkus: kehtib alati kõigi kliendi kõnekeskuse gruppide kohta), kus gruppi sisselogimise olek muutub, kui teenindaja muudab oma staatust.

- Kui teenindaja staatus on midagi muud kui "Kättesaadav", logitakse ta pausile või grupist välja (vastavalt seadistusele);
- Kui teenindaja naaseb "Kättesaadaval", siis ta eemaldatakse pausilt või logitakse gruppi.

See ei ole kohustuslik toiming, vaid staatuse muutmisest tingitud sündmus. Sõltumata sellest funktsioonist saab teenindaja oma sisselogimise olekut igal ajal muuta.

Funktsioon ei sõltu sellest, mis toimingu kaudu või kes staatust muudab:

- kasutaja ise;
- ettevõtte sekretär kasutaja nimel;
- seadistatud sündmuste põhjal;

#### **5. MSI pakett arvutirakenduse installimiseks**

Oleme lisanud MSI paketi arvutirakenduse Windows 64-bitise versiooni installimisvalikuna.