



Asiakaspalvelukonsoli

Salcom Group

Yleistä Asiakaspalvelukonsolista

- Sovellusta voidaan käyttää työasemassa joko erillisellä Windows-sovelluksella tai selainversiona. Käyttäjä voi käyttää halutessaan myös molempia tilanteesta riippuen.
 - Asennettava ohjelma: <http://www.elisa.fi/ohjelmistot/elisaring/>
 - Selainosoite: <https://webacdkonsoli.mob2.elisa.fi/>
- Elisa Ring Pääkäyttäjä luo sarjan numeron ja antaa vastaajille asiakaspalvelija oikeuden. Pääkäyttäjä antaa myös oikeudet asiakaspalvelukonsoliin.
- Asiakaspalvelukonsolissa voit:
 - Seurata ketkä ovat kirjautuneena/ tauolla/ vapaa/ puhuvat puhelua
 - Sarjaan jonottavien puheluiden määrää, näkyvissä on myös soittava numero
 - Lisätä/ Poistaa agentteja sarjasta
 - Vaihtaa agenttien statusta, tauolla/ kirjautuneena/ Ei aktiivinen
 - Hallinnoida ACD- sarjan ominaisuuksia: Tiedotteita/ Ohjauksia / jonon kokoa / soittoaikaa jne
 - Hakea raportteja ACD sarjoista



Mistä saan tunnuksen ja salasanan ?

- Pääkäyttäjä antaa oikeudet asiakaspalvelukonsoliin. Kun olet saanut oikeudet ovat tunnuksesi samat kuin Elisa Ring käyttäjätunnuksesi.
- Käyttäjätunnus on oma sähköpostiosoitteesi
- Salasanat saat tekstiviestillä matkapuhelimeesi. Salasanat pääset muuttamaan, kunhan liittymä on ollut auki yön yli.

1. <https://oma.elisa.fi/yrityksille/ring/salasana>

2. Anna oma matkapuhelinnumerosi
3. paina "Lähetä kertakäyttösalasana"
4. Lisää tekstiviestillä saamasi kertakäyttösalasana
5. Valitse itse oma 6-20 numeroinen salasana

Vaihda tai tilaa uusi Elisa Ring salasana

Matkapuhelinnumero

Kertakäyttösalasana

Uusi Ring-salasana

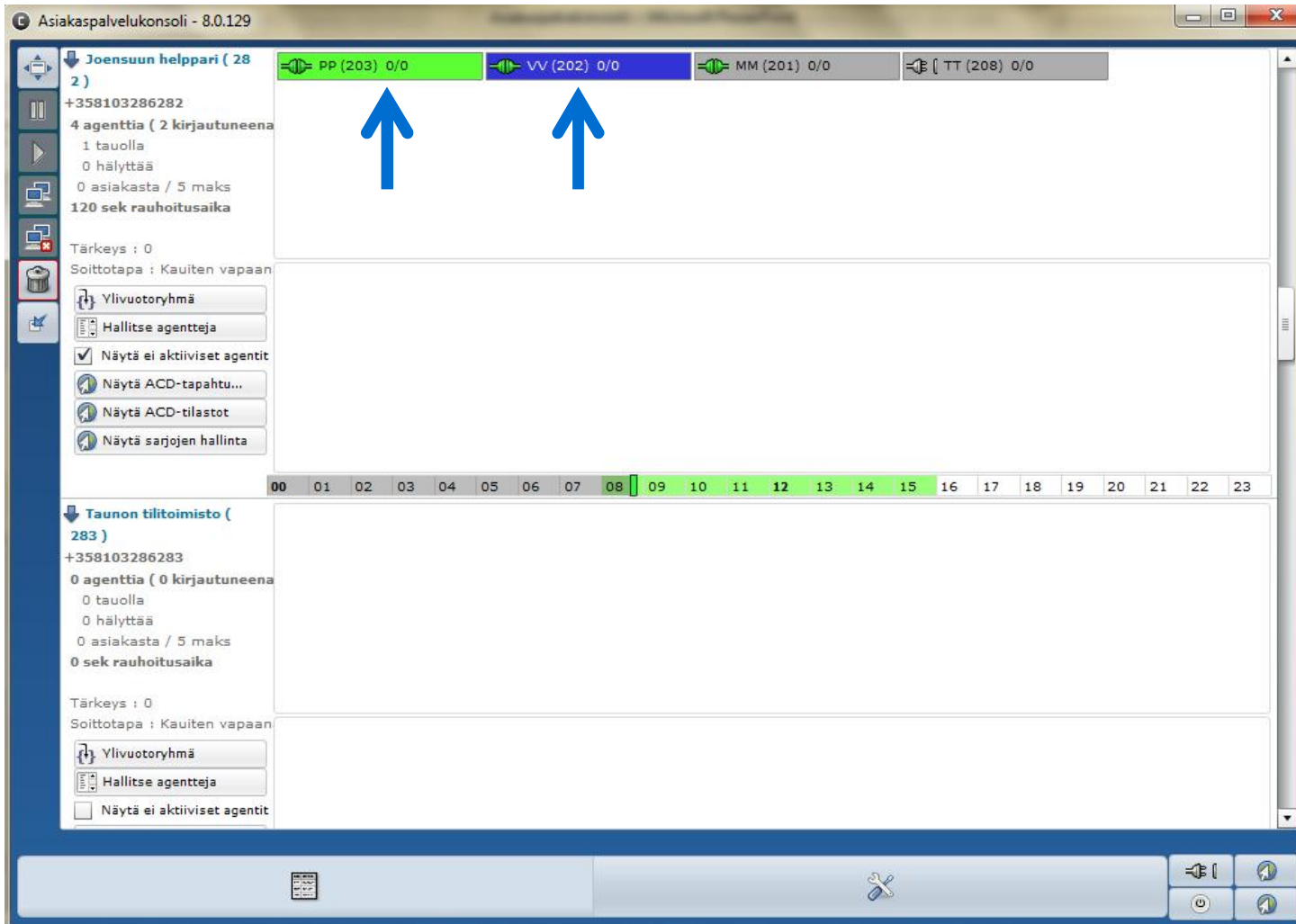
1. Syötä tunnistautumista varten Matkapuhelinnumero -kenttään numero, johon uusi kertakäyttösalasana lähetetään. Paina Lähetä kertakäyttösalasana -painiketta. Saat matkapuhelimeesi tekstiviestillä kertakäyttösalasan, joka on voimassa 5 minuuttia
2. Kirjoita saamasi kertakäyttösalasana sille varattuun kenttään. Kirjoita tämän jälkeen uusi Ring salasana sille varattuun kenttään. Salasanat tulee olla 6 - 20 merkkiä pitkiä, ja se saa sisältää vain numeroita. Paina Aseta Ring salasana -painiketta.
3. Syöttämäsi Uusi Ring -salasana on tämän jälkeen voimassa kaikissa Elisa Ring -käyttöliittymissä ja tunnistautumista kertakäyttösalasan avulla ei tarvitse tehdä, jollet unohda salasanaasi.



Asiakaspalvelukonsoli

Yleisnäkymä

ACD-konsoli päänäkymä



- Päänäkymässä näet sarjat, joihin sinulla on oikeudet
- Tässä näkymässä on kaksi ACD-sarjaa: Joensuun Helppari ja Taunon tilitoimisto
- Näet sarjaan jo lisätyt agentit ja heidän tilatietonsa.
- Viemällä hiiren agentin nimen päälle saat tietoa esimerkiksi agentin vastaamista puhelumääristä. Painamalla hiiren oikeaa agentin nimen päällä pääset muokkaamaan agentin tilaa ja hakemaan raportteja ko. agentista

ACD-konsoli päänäkymä

The screenshot displays the ACD console interface. At the top, there are four agent status bars: PP (203) 0/0 (green), VV (202) 0/0 (blue), MM (201) 0/0 (green), and TT (208) 0/0 (grey). Below these, a red box highlights a specific agent's status bar for agent 202, which is currently on a call with customer 0503400404. The interface also shows queue information for 'Joensuun helppari' and 'Taunun tiltoimisto', including agent counts, hold times, and call statistics. A navigation bar at the bottom contains various icons for system control.

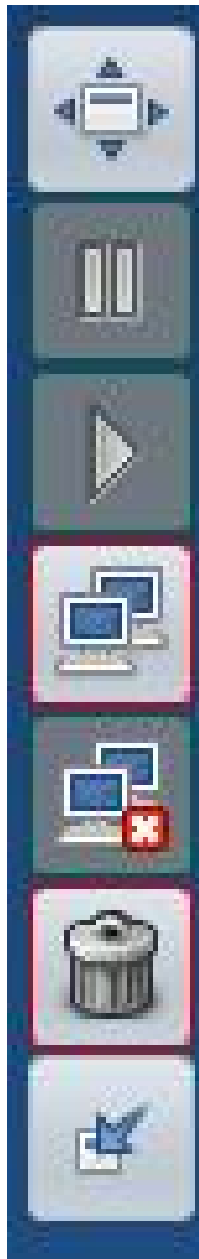
Agenttien tila

- lisätä ja poistaa agentti sarjasta
- laittaa agentti tauolle tai tuoda pois tauolta
- siirtää olemassa olevia agentteja sarjasta toiseen
- poistaa agentti tilapäisesti sarjasta ja tuoda takaisin sarjaan

Jonon tila

- Näet sarjan jonotilanteen
- Jonottajan väri ja hymynaama ilmaisee kauanko asiakas on jonottanut
- Voit poistaa puhelun jonosta painamalla hiiren oikeaa ja Poista Agentti. Huom! Soittajan puhelu katkeaa
- Voit "pakottaa" puhelun aktiiviselle agentille raahaamalla puhelun vapaana olevan agentin kuvakkeen päälle

Agenttien tilahallinnan painikkeet



← Laajenna: saat näkyviin kaikki henkilöt joilla on asiakaspalvelijaoikeudet.

← Aseta agentti tauolle

← Tuo agentti pois tauolta

← Kirjaa sisään sarjaan

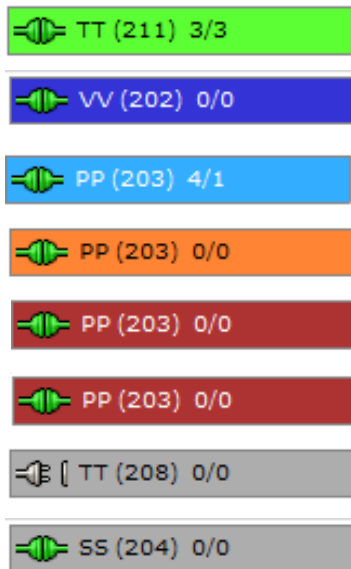
← Kirjautu ulos kaikista ACD sarjoista

← Poista agentti sarjasta

← Piilota: Tiivistää ACD-sarjat niin, että nimet ja tärkeimmät tiedot jäävät vain näkyviin

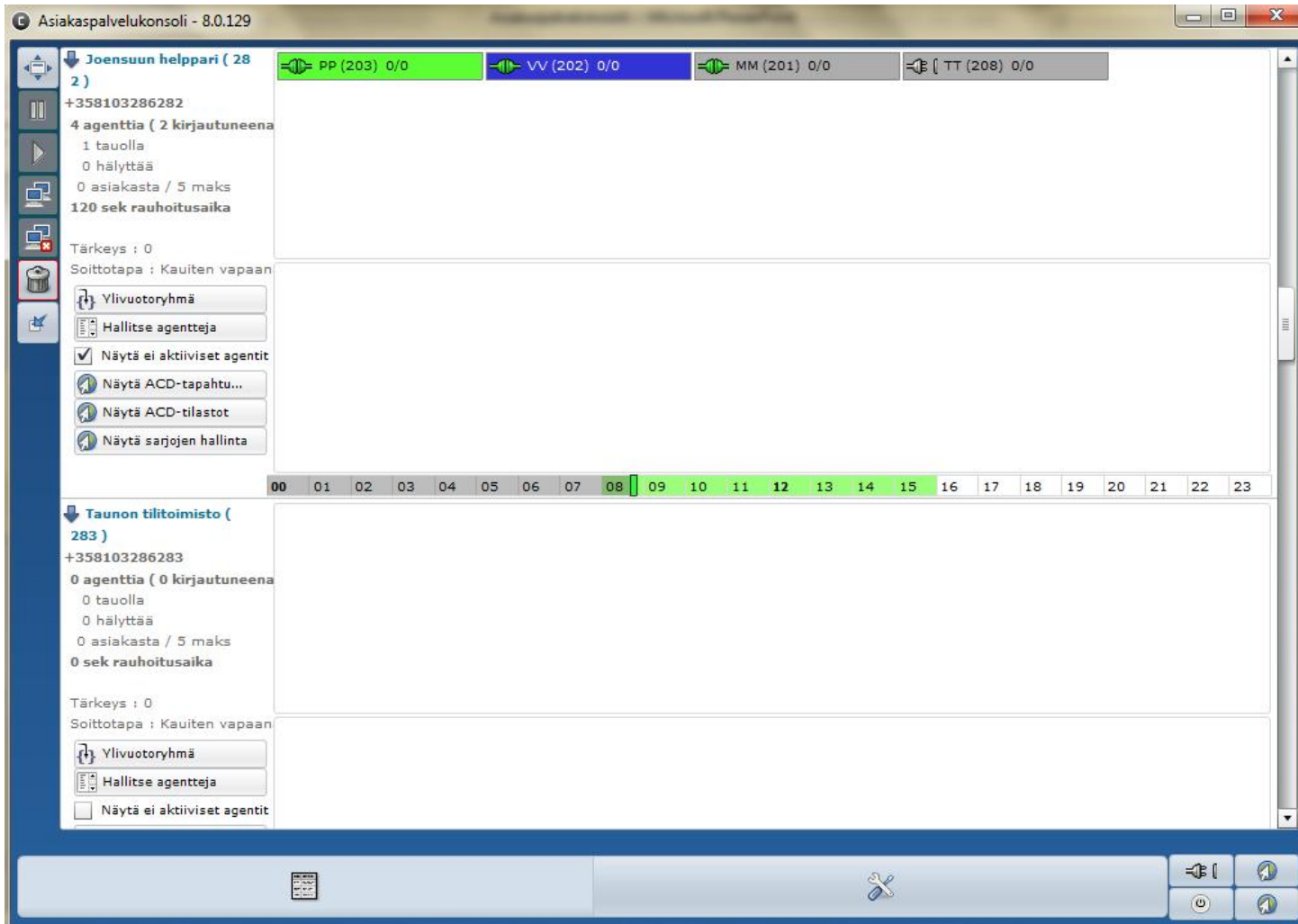
Sarjan jäsenen (agenttien) tilan näkyminen

- Agenttipaneelissa näkyy agenttien tilatieto.
- Agentin väri ilmaisee agentin tila. Värejä pääset halutessasi muokkaamaan asetuksista



- Kirjautuneena, vapaana, vihreä
- Tauolla, sininen
- Rauhoitusaika, vaaleansininen
- Agentille tulossa puhelu, hälyttää oranssi
- Agentti kirjautuneena, puhuu sarjan puhelua punainen
- Agentilla suora puhelu, väri ”purppuran punainen”
- Agentti on Ei aktiivinen, eli ei ole kirjautuneena sarjaan
- Agentti on Ei aktiivinen, mutta on kirjautuneen sarjaan. Luultavimmin henkilö on sulkenut puhelimen, mutta ei kirjannut itseään pois sarjasta.

ACD-konsolin käyttöliittymän asetusten muuttaminen



- Voit muuttaa käyttöliittymän kielen, sarjan jäsenen tilasta kertovan värin, sekä muutamia muita asetuksia
- Jos haluat muuttaa määrittämiä napsauta **Asetukset**

Asetukset välilehti

Valitse haluamasi kieli

Kielet: Suomi

Käynnistä sovellus Windows käynnisty

Agentin värit

Agentin väri kun kirjautunut

Agentin väri kun ei tavoitettavissa

Agentin väri suorassa puhelussa

Agentin väri ACD-puhelussa

Agentin väri kun hälyttää

Agentin värin kun ACD-puhelu hälyttää

Agentin väri tauolla

Agentin väri rauhoitustauolla

Agentin väri kun uloskirjautunut

Agentin väri kun ei tapahtumia

Sovelluksen värit

Asiakas joka on juuri soittanut väri

Asiakkaan tavallinen odotusaika (min) 3

Asiakkaan tavallinen jonotusaika väri

Asiakkaan maksimi odotusaika (min) 6

Asiakkaan maksimi jonotusaika väri

Vahvistusikkuna

Agentti siirtyy 5

Agentti poistetaan 5

Asiakasta siirretään 5

Poistetaan asiakasta 5

Asiakasta siirretään 5

Päivitystaajuus 1000

Vaihda agenttien paikkaa jonosijoituksen mukaisesti



Takaisin Päänäyttöön

- Kohdasta **Valitse haluamasi kieli voit** vaihtaa kielen. Oletuskieli on englanti
- Agentin väri kohdasta voit valita haluamasi värin Agentin tilatiedolle.
- Sovelluksen värit kohdasta voit vaikuttaa jonopaneelissa odottavien asiakkaiden väreihin. Väri muuttuu sen mukaan kauanko asiakas on odottanut.
- Vahvistusikkuna: Kysytäänkö näille toiminteille vahvistusta ennen toimenpidettä

Agentin siirto toiseen sarjaan

Sarjan jäsenen siirtäminen sarjasta toiseen

The screenshot shows a call center management interface. A central warning dialog box is displayed, titled "Varoitus" (Warning). The dialog contains a yellow warning icon and the text: "203 siirtyy paikasta Maijan Myyjät (296) paikkaan Petterin spesiaali B (280)". Below the text, there is a counter "2 s" and two buttons: "Kyllä" (Yes) with a green checkmark and "Ei" (No) with a red X. The background interface shows two queue panels. The top panel is for "Petterin spesiaali B (280)" with 2 agents and 0 calls. The bottom panel is for "Maijan Myyjät (296)" with 7 agents and 2 calls. A timeline at the bottom shows the current time as 10:10.

- Jos hallinnoit useampaa sarjaa, voit siirtää sarjan jäseniä sarjasta toiseen.
- Helpoiten saat tehtyä sen raahaa ja pudota toiminolla
- Valitse se **sarjan jäsen**, jonka haluat siirtää. Hiirellä kiinni pitäen raahaa **pudota agentti** toiseen sarjaan.
- Vahvista siirto napsauttamalla **Kyllä**

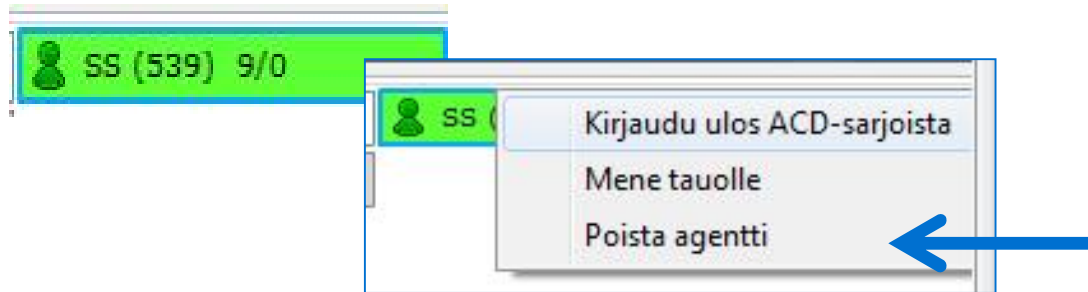
Agentin poistaminen sarjasta

Sarjan jäsenen poistaminen sarjasta

- Sarjan jäsen voidaan poistaa myös tilapäisesti sarjasta
- Esimerkiksi jos henkilö jää pidemmäksi aikaa pois töistä (esimerkiksi opinto- tai muulle vapaalle)
- Poistamalla jäsen tilapäisesti sarjasta/sarjoista, ei tilastoihin raportoidu tietoa sellaisesta jäsenestä, joka ei ole ollut lainkaan vastaamassa puheluihin.
- Sarjan jäseneltä ei poistu asiakaspalvelijaoikeus
- Kun henkilö palaa takaisin, voidaan hänet helposti palauttaa takaisin sarjaan
- Jos henkilö ei palaa takaisin voidaan hänet poistaa lopullisesti sarjasta Pääkäyttäjän toimesta

Sarjan jäsenen poistaminen sarjasta tilapäisesti

1. Napsauta agentin kuvaketta, valitse hiiren kakkospainikkeella **Poista agentti**

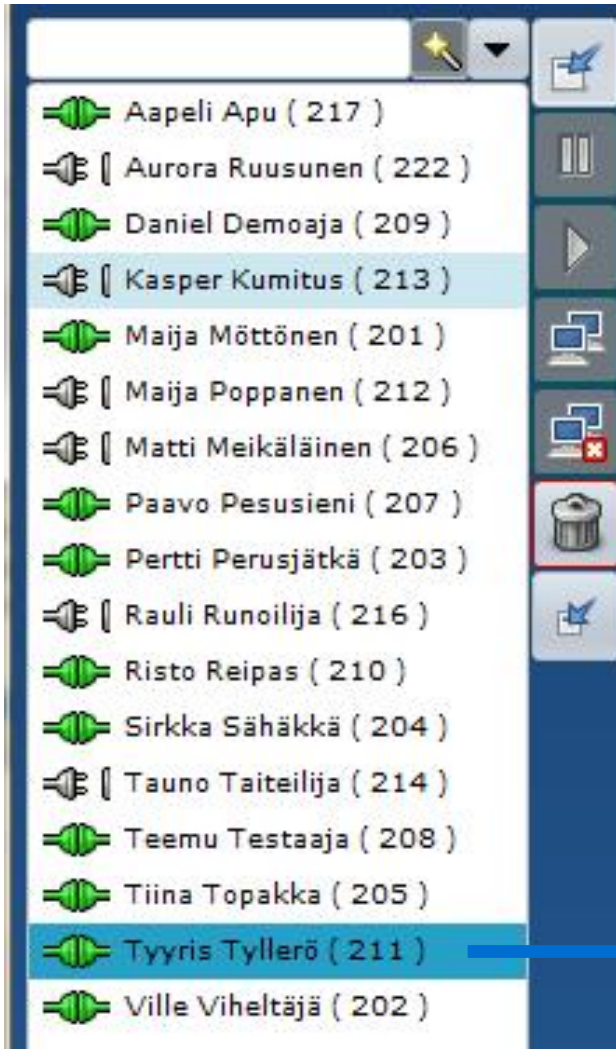


2. TAI napsauta sen agentin kuvaketta, jonka haluat poistaa sarjasta, valitse valikosta **Poista agentti sarjasta**



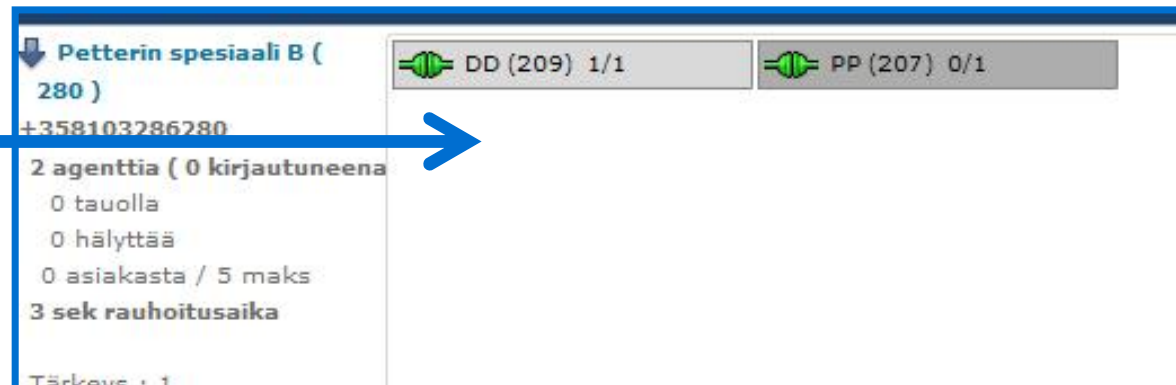
Agentin lisääminen sarjaan

Sarjan jäsenen lisääminen sarjaan



← Napsauta kuvaketta **Laajenna**

- Saat valikon, jossa näkyy kaikki henkilöt joilla on asiakaspalvelijaoikeudet.
- Valitse se sarjan jäsen, jonka haluat liittää sarjaan
- Paina jäsenen nimen päällä hiiren kakkospainiketta ja valitse listalta sarja johon haluat henkilön liittää.
- TAI tartu henkilöön hiirellä ja raahaa se haluamasi sarjan agenttientila kenttään.



Sarjan asetukset

Sarjan asetusten muuttaminen

↓ **Maijan Myyjät (296)**
+358103286296

7 agenttia (1 kirjautuneena)
0 tauolla
0 hälyttää
0 asiakasta / 10 maks
30 sek rauhoitusaika

Tärkeys : 1
Soittotapa : Kautien vapaan

Ylivuotoryhmä
 Hallitse agentteja
 Näytä ei aktiiviset agentit

Näytä ACD-tapahtu...
 Näytä ACD-tilastot
 Näytä sarjojen hallinta

- Sarjan asetusten muuttaminen tapahtuu sarjan hallintaosiossa. Hallintaosiossa näet
 - Agenttien määrän/ kuinka monta on kirjautuneena/ tauolla/ hälyttää/ kuinka monta asiakasta on jonossa/ onko sarjaan määritely rauhoitusaikaa/ mikä on prioriteetti/ mikä on soittotapa
- **Ylivuotoryhmä**: Jos sarjaan on määritely ylivuoto, eli ohjaus toiseen sarjaan silloin kun kaikki sarjan jäsenet varattuina. voidaan sarjakohtaisesti muuttaa Ylivuotoryhmää.
- **Hallitse agentteja**: Näet sarjaan määritellyt agentit ja voit kirjata agentteja sarjaan/ poistaa agentteja sarjasta
- **Näytä ei aktiiviset agentit**: Jos valintaa ei ole tehty näyttää vain ne agentit jotka ovat kirjautuneet ja aktiivisia.

Sarjan asetusten muuttaminen

↓ **Maijan Myyjät (296)**
+358103286296
7 agenttia (1 kirjautuneena
0 tauolla
0 hälyttää
0 asiakasta / 10 maks
30 sek rauhoitusaika

Tärkeys : 1
Soittotapa : Kauiten vapaan

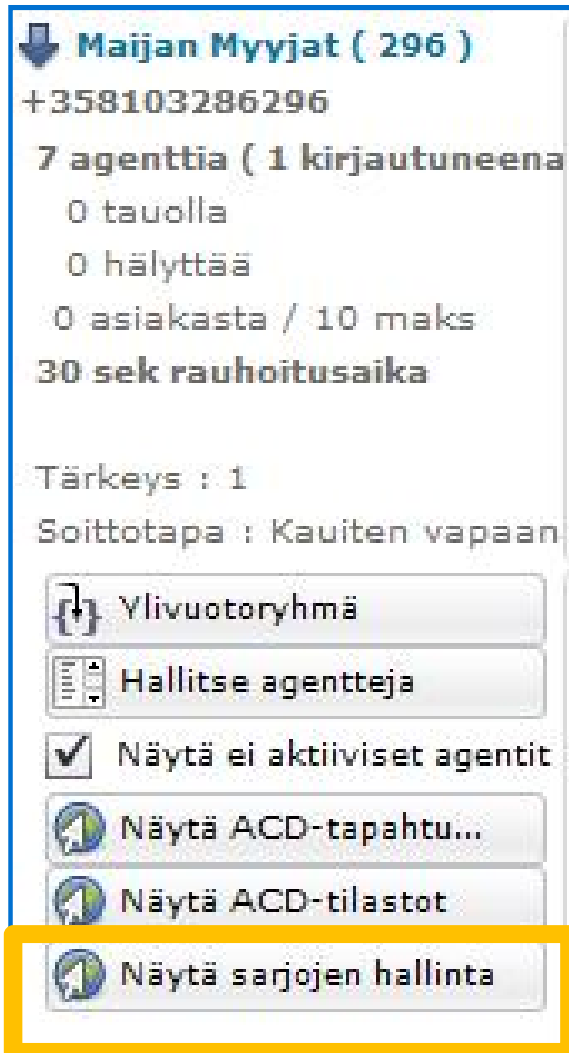
Ylivuotoryhmä
 Hallitse agentteja
 Näytä ei aktiiviset agentit

Näytä ACD-tapahtu...
 Näytä ACD-tilastot
 Näytä sarjojen hallinta

- **Näytä ACD tapahtumat:** Avaa erillisen nettisivun josta pääset selaamaan sarjan tapahtumia
- **Näytä ACD tilastot:** Avaa erillisen nettisivun josta pääset selaamaan sarjan tilastoja.
- **Näytä sarjojen hallinta:** Avaa erillisen nettisivun josta pääset muokkaamaan sarjan toiminnallisuutta. Voit hallinnoita sarjan jonon määrää, rauhoitusaikaa, sarjan tiedotteita, ohjauksia jne.


Sarjojen hallinta


Sarjojen hallinta




↓ **Maijan Myyjät (296)**
+358103286296
7 agenttia (1 kirjautuneena
0 tauolla
0 hälyttää
0 asiakasta / 10 maks
30 sek rauhoitusaika


Tärkeys : 1
Soittotapa : Kauuten vapaan


 Ylivuotoryhmä

 Hallitse agentteja

Näytä ei aktiiviset agentit

 Näytä ACD-tapahtu...

 Näytä ACD-tilastot

 **Näytä sarjojen hallinta**

- **Näytä sarjojen hallinta:** Avaa erillisen nettisivun josta pääset muokkaamaan sarjan toiminnallisuutta.
- Voit hallinnoita sarjan
 - Jonokokoa
 - Soittotapaa
 - Rauhoitusaikaa
 - Jäseniä
 - Sarjan tiedotteita, ohjauksia jne.

Näytä sarjojen hallinta

- **Sinä:** Näyttää kirjautuneen henkilön nimen ja alanumeron
- **Asetukset:** Kielivalinta ja session kesto

elisa Elisa Ring Demo: Salcom

Asiakaspalvelu

Kalenterit

Kenttä	Arvo
Alaliittymä	296
Kuvaus	Maijan Myyjät
Käytössä	<input type="radio"/> ei <input checked="" type="radio"/> kyllä
Jonokoko	10
Soittotapa	kauiten vapaana ollut ensin
Rauhoitusaika (s)	30
Jäsenet	<div>203 Pertti Perusjätkä 201 Maija Möttönen 204 Sirkka Sähkökä 205 Tiina Topakka 206 Matti Meikaläinen 202 Ville Viheltäjä 208 Teemu Testaaja</div>

- **Kalenterit:** Pääset muokkaamaan sarjan kalenteria. Aukioloaika ja erikoisaukioloaikoja.

Näytä sarjojen hallinta

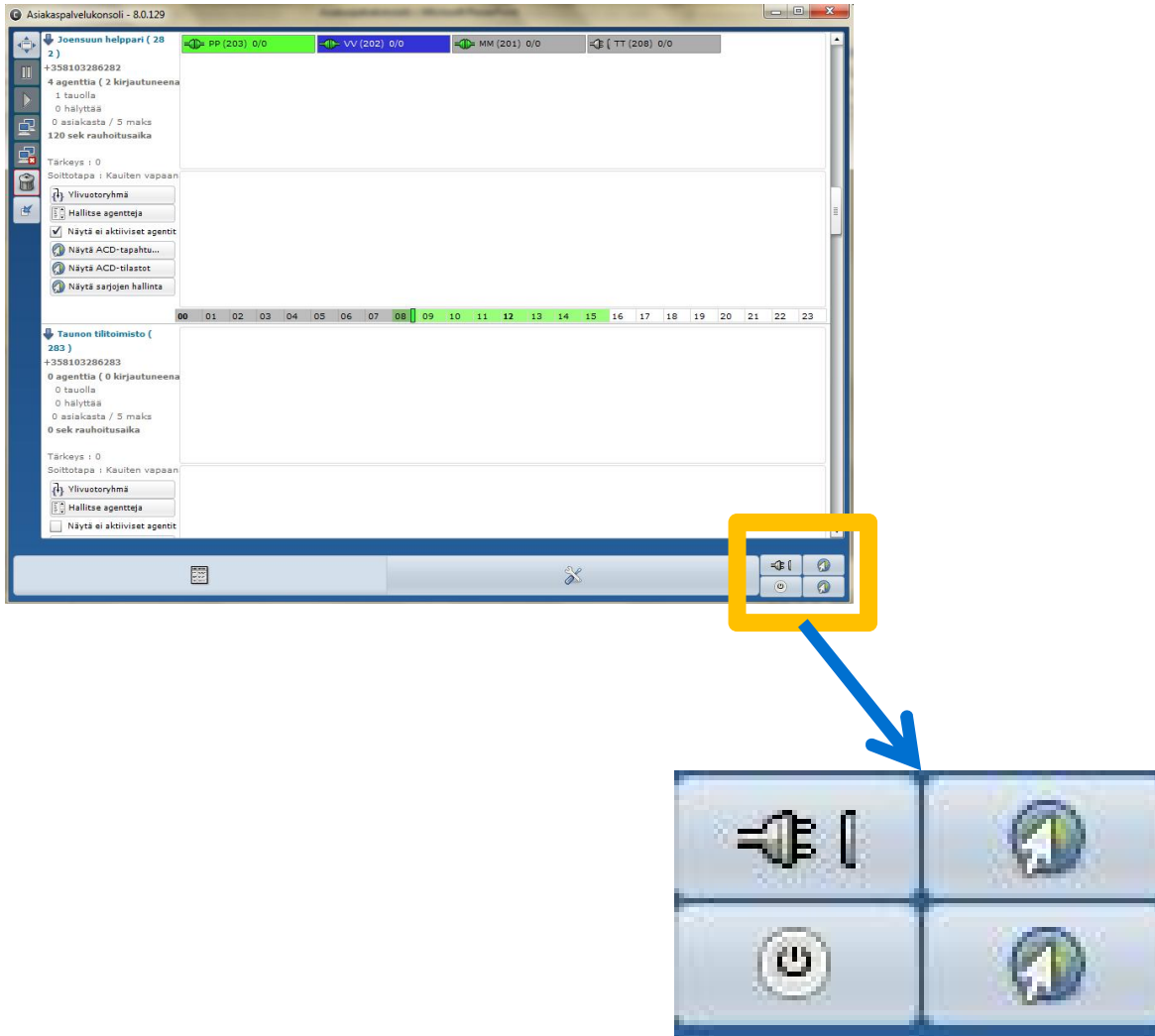
- Sarjan asetukset jakautuvat kahteen osaan:
- **perusasetuksiin:** Sarjan perustoiminnallisuudet, kuten soittotapa, rauhoitusaika ja jäsenet jne.
- **Erityisasetuksiin:** Erityisasetuksissa määritellään ohjaukset ja tiedotteet, esimerkiksi kun jono on täynnä, kukaan agenteista ei vastaa, kukaan agentti ei ole kirjautuneena sarjaan jne.

Ennen kuin teet muutoksia muistathan keskustella niistä tarvittaessa oman esimiehesi tai Pääkäyttäjän kanssa.

Muutokset astuvat voimaan heti tallentamisen jälkeen

Asiakaspalvelukonsolin sulkeminen

Asiakaspalvelukonsolin sulkeminen



- Asiakaspalvelukonsoli suljetaan oikeasta alakulmasta.
- 1. painike kirjaa sinut ulos asiakaspalvelukonsolista
- 2. painike lopettaa sovelluksen
- 3. painike avaa ACD-sarjan tapahtumaraportin erilliselle nettisivulle
- 4. painike avaa ACD-sarjan tilastot erilliselle nettisivulle