# Elisa Ring

## Kõnekeskuse haldus, statistika, raportid ja kõnesalvestused

Versioon EUP 2.1

19.12.2025

## SISUKORD


Elisa Ring ..... 1

**1. Kõnekeskuse juhi õigused Ring rakenduses ..... 3**

1.1. Tutvustus ..... 3

1.2. Kõnekeskuse juhi vaade ..... 3

1.3. Grupi info ja omadused ..... 5

1.4. Grupi staatus ..... 6

1.5. Ootejärjekorra ja liikmete koondinfo ..... 6

1.6. Grupi liikmed ..... 7

1.6.1. Teenindaja staatused grupis ..... 7

**2. Kõnekeskuse gruppide seadistused ..... 9**

2.1. Kõnekeskuse haldus ..... 9

2.2. Millest alustada ja mida arvestada gruppi seadistades? ..... 9

2.3. Teavitusklipid ..... 11

2.4. Kõnekeskuse gruppide seaded ..... 12

2.5. Tööaja kalender ..... 22

2.5.1. Kalendri vormid ja erandpäevad ..... 23

**3. Kõnekeskuse (ACD) grupi statistika ..... 29**

3.1. Statistikale juurdepääs ..... 29

3.2. Kõnelogi ja statistika ..... 29

3.2.1. Kõnekeskuse kõnelogi tulpade kirjeldused ..... 31

3.2.2. Kõnekeskuse statistika tulpade kirjeldused ..... 33

3.3. Andmete eksport ..... 34

**4. Raportid ..... 35**

4.1. Raportipõhjade kirjeldused. ..... 35

4.2. Raporti loomine ja perioodilise saatmise seadistamine ..... 36

**5. Kõnesalvestused ..... 39**

5.1. Õigused ..... 39

5.2. Teenuse tellimine ja ligipääs salvestuste keskkonda ..... 40

5.3. CRA veebiliides, salvestiste otsimine ja kuulamine ..... 41

5.4. Kasutajad, kasutajaõigused ..... 45

5.5. Grupid ..... 46

5.6. Salvestusgrupi loomine. ..... 48

5.7. Logi ..... 50

5.8. Kõnesalvestuse lisavõimalused ..... 50

# 1. Kõnekeskuse juhi õigused Ring rakenduses

## 1.1. Tutvustus

Kõnekeskuse juhi õigused avavad Ringi rakenduses (Minu Ring veebirakendus või tarkvaratelefon) lisavõimalused, mis annavad reaalajas ülevaate kõnekeskuse tööst ning lubavad ligi pääseda kõnekeskuse statistikale, kõnelogile ja seadetele. Kõnekeskuse juhi õigus on tasuline lisateenus, mida saab aktiveerida Elisa iseteeninduses või Elisa teenindaja abil.

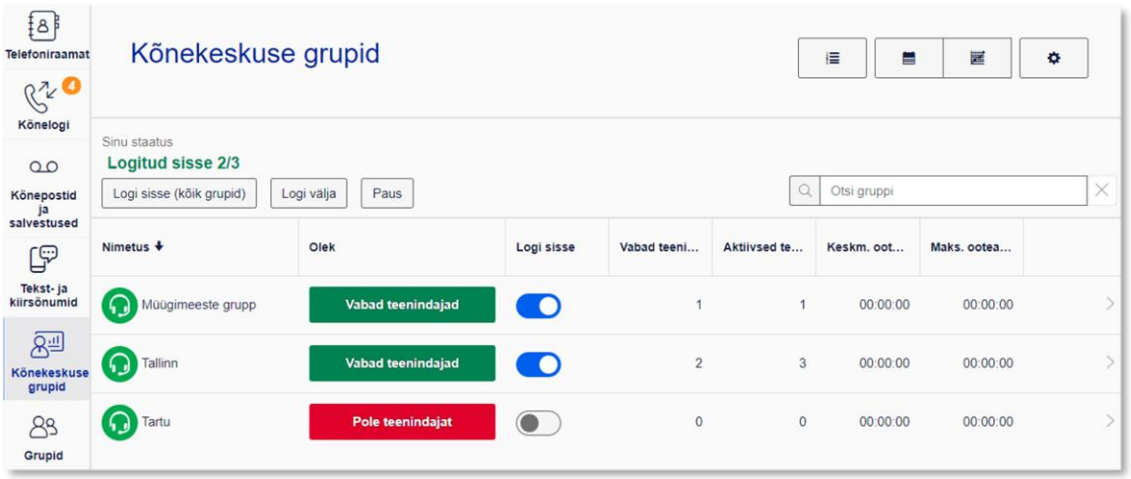
## 1.2. Kõnekeskuse juhi vaade

Kõnekeskuse ülevaateks ava Ringi rakenduse menüüribalt kõnekeskuse gruppide vaade

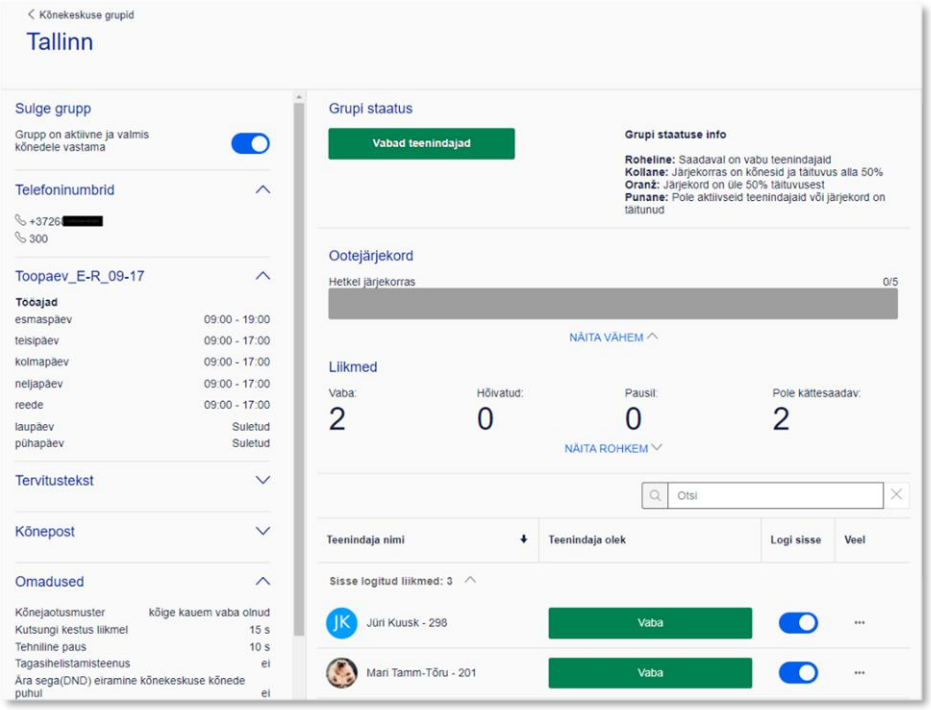


.

Kuvatakse kõik grupid, millele on antud juurdepääs (ettevõttes võib olla määratud mitu kasutajat, kelle on kõnekeskuse juhi õigus, kuid on piiratud, milliseid gruppe näeb).



Grupi nime peale vajutades kuvatakse grupi detaile.




Grupi info ja omadused

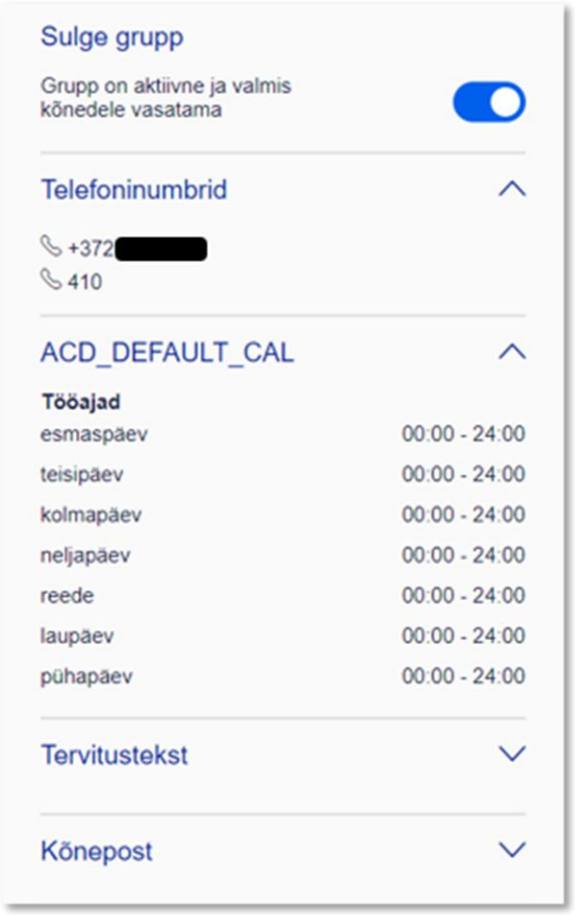
**Grupi staatus** – grupi reaalaja üldstaatus.

**Ootejärjekord** – järjekorras ootavate kõnede arv

**Liikmed** – reaalaja ülevaade liikmetest ja kõnedest.

Grupi liikmete nimekiri ja detailid.

## 1.3. Grupi info ja omadused



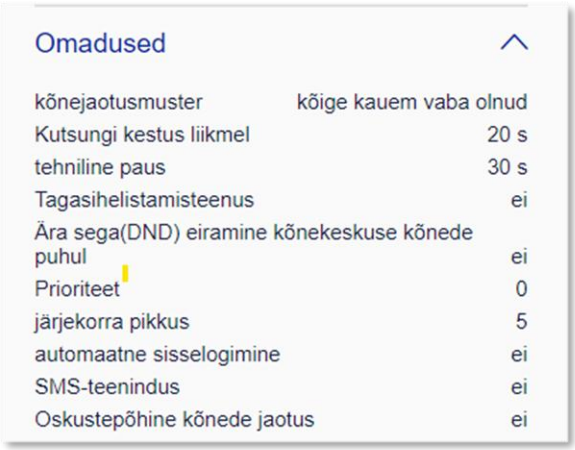

**Sulge grupp** – gruppi on võimalik erandkorras sulgeda.

**Telefoninumbrid -** grupi üld- ja lühinumbrid

Grupi kalender ja tööajad

**Tervitustekst teenindajale**

**Kõnepost** – grupi kõneposti seaded, tervitused




**Omadused** – grupi omadused, järjekord, kõnejaotusmuster, tehniline paus jne.

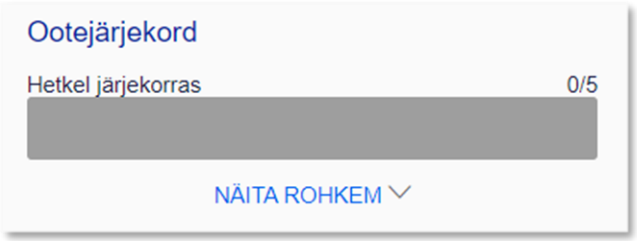
## 1.4. Grupi staatus

Grupi üldstaatus indikeerib värvidega grupi olekut – kas grupp toimib tavapäraselt või vajab see juhi tähelepanu, näiteks lisama gruppi teenindajaid lisaks.

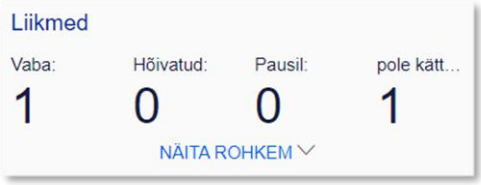


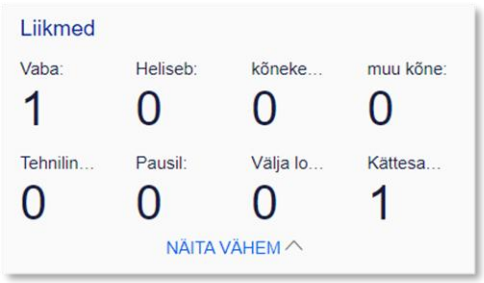

## 1.5. Ootejärjekorra ja liikmete koondinfo

Ootejärjekorra staatus näitab konkreetselt grupi ootejärjekorras olevate kõnede arvu.



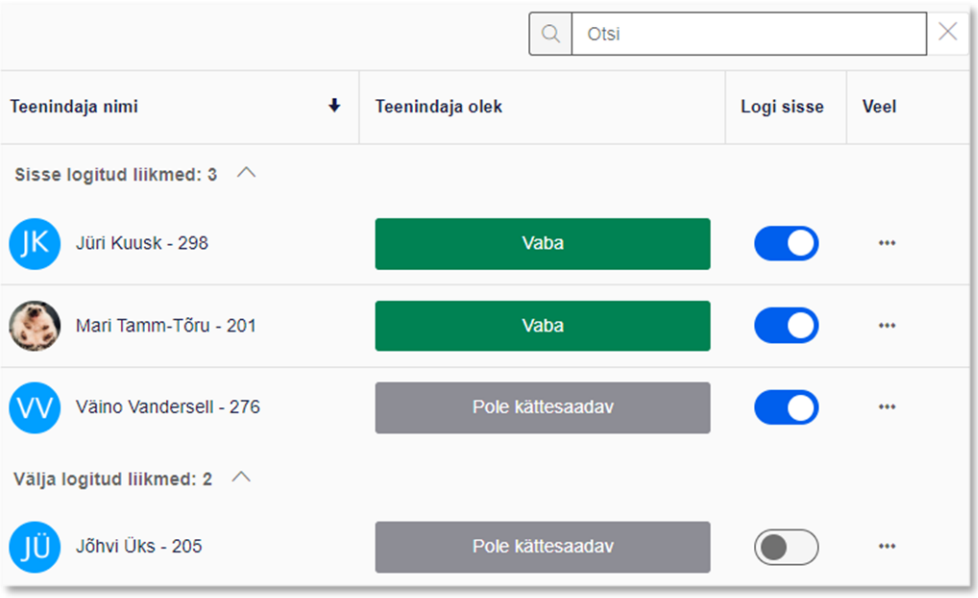

Liikmete vaatest kuvatakse kokkuvõtet teenindajate seisust - kui palju on grupis liikmeid, palju neist on kõnega hõivatud jne.



## 1.6. Grupi liikmed

Grupi liikmete aknas kuvatakse iga teenindajat eraldiseisvalt, tema olekut ja detailinfot. Juhil on võimalus teenindajaid ise sisse-välja logida:




Või siis  alt pausile määrata/pausilt võtta.




### 1.6.1. Teenindaja staatused grupis

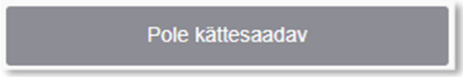
Teenindaja taga olev staatus näitab tema staatust grupis:




– teenindaja on gruppi sisse logitud ning vaba grupi kõnedele vastamiseks;




- teenindaja on grupist välja logitud;




- teenindaja on gruppi sisse logitud, kuid tema telefoniterminal pole kättesaadav – telefon on väljalülitatud;




– teenindajale heliseb kõne sisse või on kõnes;




– teenindaja on pausil või tehnilisel pausil ning temale kõnesid ei ühendata.

## 2. Kõnekeskuse gruppide seadistused

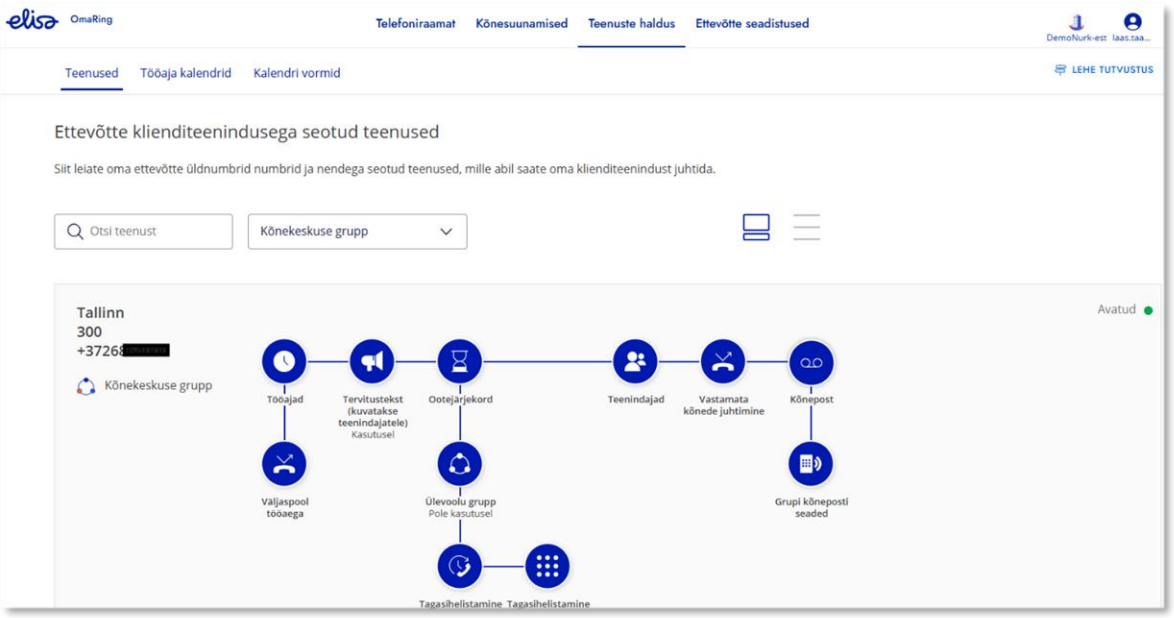
Kõnekeskuse seadete alt on võimalik muuta gruppidega seotud põhi-ja detailseadeid, nagu grupi kalender, liikmed, tervitus-ja teavitusklipid jne.

### 2.1. Kõnekeskuse haldus




Kõnekeskuse haldusele pääsed ligi veebi-või arvutirakenduse menüüst alt.

OmaRing keskkond avaneb leht avaneb eraldi veebilehitsejas aknas ning avab **Teenuste halduse** vaate.




### 2.2. Millest alustada ja mida arvestada gruppi seadistades?

Et kõnede juhtimine toimuks probleemideta ja sujuvalt, siis tasuks kõnekeskuse gruppide seadistused ja omadused planeerida enne teenuse kasutuselevõttu. Eesmärgiks oleks kõnede käitlemine võimalikult lihtsa juhtimisloogika alusel, soovitatavalt ühe grupi piires.

Ülevool teises gruppi võiks olla pigem erand, kui tavapärane praktika. Samas ei peaks laskma kõnedel pikalt ja uuesti ringelda ühe grupi piires, pidades silmas mõistlikku ooteaega. Sellistes olukordades peaks kasutama ülevoolu teistesse gruppidesse, kõneposti, tagasihelistamise palvele või mingile teavitusklipile. Optimaalse

kõnejuhtimisloogika leidmine võib tähendada ka pidevat katsetust ning kõnelogide analüüsimist.

Oleme koostanud mõned abiküsimused, mis on lahenduste ülesseadmisel toeks.

### Lahtiolekuajad.

Mõtle järgmistele küsimustele:

- Mis kellaaegadel peaks kõnekeskuse gruppidesse olema võimalik helistada? Iga päev, vaid tööpäevadel? Millistel ajavahemikel?
- Millised erandpäevi ette tuleb? Riiklikud pühad? Koolituspäevad vms?
- Töövälisel ajal tahaks teavitada helistajaid tööaegadest?
- Kas kõned peaks töövälisel ajal suunduma kuhugi mujale?

### Kõnekeskuse teenindaja ja juht.

Kõnekeskuse grupi kõnede teenindamiseks on vaja teenindajaid (agente) ehk siis Elisa Ring kasutajaid, kellele on antud Ring kõnekeskuse teenindaja õigus (roll). Teenindaja on kõnekeskuse gruppide liige, kellele juhitakse gruppi sisenenud kõned.

Kõnekeskuse gruppide töö sujumiseks on vaja ka kõnekeskuse juhi õiguse (rolliga) kasutajat. Kõnekeskuse juht saab jälgida gruppide kõneliiklust ja toimivust reaalajaliselt ning vajadusel teha muudatusi grupi töös.

Mõtle järgmistele küsimustele:

- Mitut teenindajat grupp vajab ja kes on need kasutajad?
- Kas kasutajatel on juba teenindaja õigus või peab need tellima?
- Millise mustriga kõnesid vabadele teenindajatele ühendatakse?
- Kui kaua heliseb kõne ühe teenindaja juures?
- Kui kaua peaks teenindajale aega jääma peale igat grupi kõnet?
- Kui teenindaja ei vasta järjest mitmele kõnele, kas peaks ta välja logima?
- Kui juhtub olukord, kus grupis pole ühtegi teenindajat:
  - Kas siis suletakse grupp?
  - Kas siis esitatakse mingi teade?
  - Kas siis kõned suunatakse kuhugi edasi?

### Teavitusklipid.

Mõtle järgmistele küsimustele:

- Kas gruppi helistaja kuuleb tervitusteadet?
- Kas teavituste heliklipid on olemas?
- Kas olete valmis ise klipid sisse lugema?

### Ootejärjekord.

Mõtle järgmistele küsimustele:

- Mitut kõnet on mõistlik korraga järjekorras hoida?
- Kui pikalt peaks kõnesid järjekorras hoidma?
- Kas mängitakse ootemuusikat või ainult ootetooni?
- Kas ootejärjekorras olijatele peaks mängima ka ooteteavitusi?
- Mis juhtub kui maksimaalne oote aeg täitub:
    - Mängitakse helistajale teadet?
    - Suunatakse kõne mõnele teisele numbrile?
- Mis juhtub, kui ootejärjekord täitub:
- Mängitakse mingit teadet?
- Suunatakse mõnele teisele numbrile?

## 2.3. Teavitusklipid

Kõnekeskuse gruppi puhul saab seadistada alljärgnevaid klippe:

- **Tervitus** – mängitakse gruppi helistamise hetkel enne kui kõne ootejärjekorda satub ehk enne kui kõnet vabadele teenindajatele ühendama hakatakse
- **Järjekorra täituvus** – teavitust mängitakse juhul, kui ootejärjekorras on rohkem kõnesid kui seadetes määratud
- **Ooteteavitus** – vaheteavitus, mis ütleb, et helistaja on veel ootejärjekorras
- **Ootemuusika**
- **Järjekorra kehtivus** – teavitust mängitakse juhul, kui seadetes määratud ooteaeg täitub
- **Tööajaväline teavitus**
- **Teavitus, kui grupp on teenindajate puudumisel suletud**
- **Erandpäevade teavitus** – teavitust mängitakse sellistel päevadel, kui grupi kalendrisse on märgitud erandpäev.

Kui salvestad klippe ise, siis proovi selleks leida ilma kõrvaliste müradeta ja muude akustiliste iseärasusteta (kaja vms) ruum.

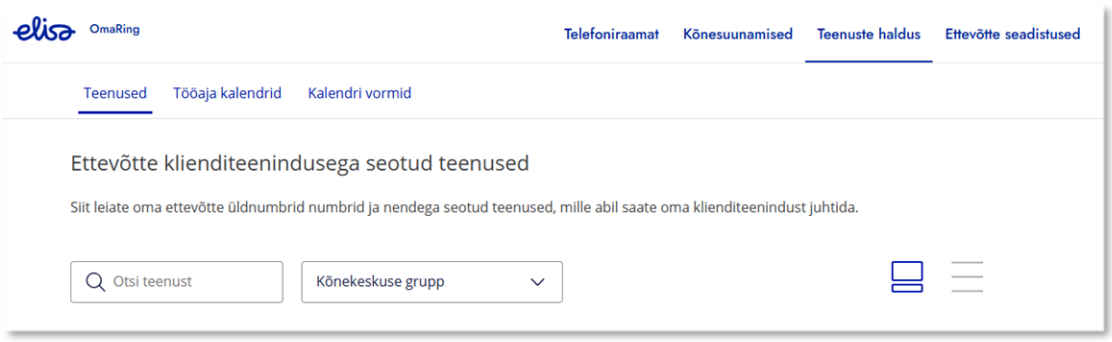
Süsteem toetab järgnevaid helifaili tüüpe (enim kasutatud rõhutatult):

8svx, aif, aifc, aiff, aiffc, al, amb, **au**, avr, caf, cdda, cdr, cvs, cvsd, dat, dvms, f4, f8, fap, flac, fssd, gsm, hcom, htk, ima, ircam, la, lpc, lpc10, lu, mat, mat4, mat5, maud, mp2, **mp3**, nist, ogg, paf, prc, pvf, raw, s1, s2, s3, s4, sb, sd2, sds, sf, sl, smp, snd, sndfile, sndr, sndt, sou, sph, sw, txw, u1, u2, u3, u4, ub, ul, uw, vms, voc, vorbis, vox, w64, **wav**, wavpcm, wv, wve, xa, xi.

Süsteemi jaoks kõige sobivamad klipid on salvestud antud parameetrite aluse:

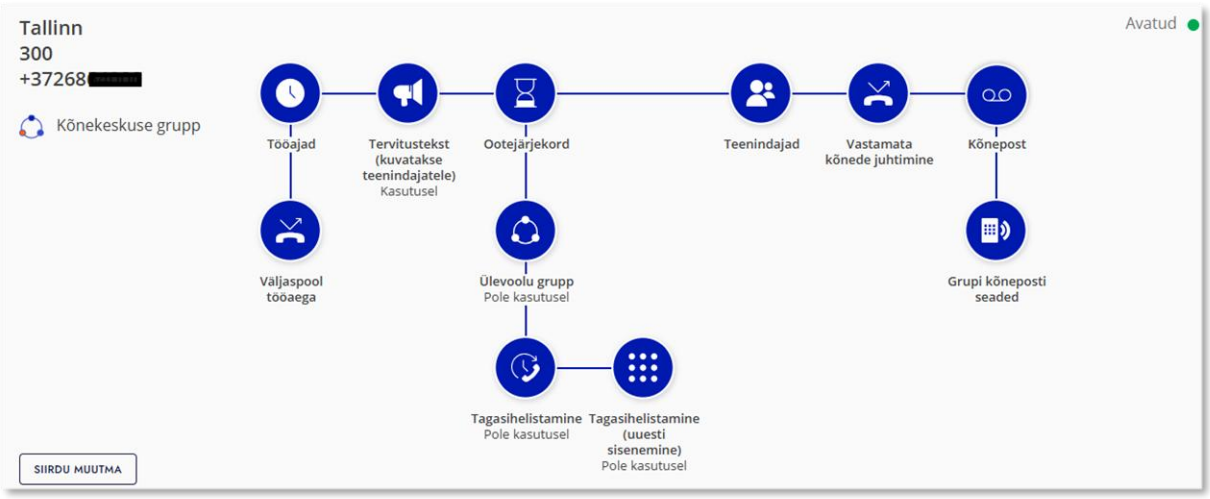
- Codec: PCM MU-LAW
- Mono
- Sample rate 8 kHz
- 16-bits sample
- Normalized to -11dB

## 2.4. Kõnekeskuse gruppide seaded




Kõnekeskuse gruppide vaates on näha kõik seadistatud kõnekeskuse grupid, mille sätteid saab muutma minna nupuga SIIRDU MUUTMA või loendivaates Muuda.

Grupi üldvaates kuvatakse kõne teenindusahelat erinevate etappidena, alates lahtioleku ajast (**Tööajad**) kuni kõnede lõpetamise (**Vastamata kõnede juhtimine**) etapini.



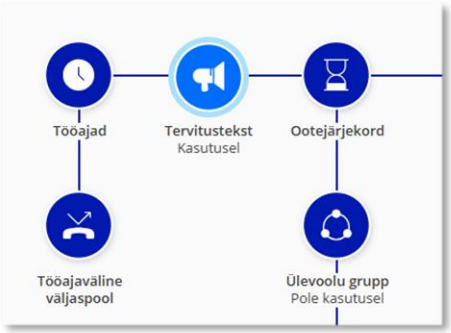

### 2.4.1. Grupi põhiseaded

Kohe kõnevoo etappide kirjelduse all on grupi põhiseaded:

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Grupi aktiivsus** | Grupp on avatud või käsitsi suletud. |
| **Luba grupi liikmetel muuta grupi kõneposti seadeid.** | Grupi liikmed saavad ligipääsu grupi kõneposti seadetele – jäetud teadete saatmine ja klipid. |
| **Nimetus** | Grupi nimetus |
| **Tervitusteade** | Tervitustekst teenindajatele, nähtav Ring rakendustes. |
| **Prioriteet** | Grupi prioriteet. Kasutatakse olukordades, kus kasutusel on mitu gruppi korraga. Mida väiksem number seda kõrgem prioriteet. |
| **Teenindajale näidetav number (mobiilivõrgus)** | Number, mida kuvatakse teenindajale helistajana mobiilikõne puhul. |
| **Kuvatav teave** | Lisateave, mida kuvatakse rakendustes kõnele lisaks, võimalik ka mitu valikut. |
| **Nähtavus telefoniraamatus** | Grupi nähtavus ettevõtte telefoniraamatus. |

### 2.4.2. Kõnevoo etapid

Iga kõnevoo etapi seaded avanevad kui vajutada vastaval ikoonil:




Ning antud etapi seadete muutmiseks vajuta 

.

- Tööajad




| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Hoia kõned ootejärjekorras, kui grupp suletakse kalendri alusel** | Kui tööpäev kalendri alusel lõppeb, siis vaikimisi ootejärjekorras olevad kõned lõpetatakse, antud funktsiooniga saab need ootele jätta, kuni saavad teenindatud. |
| **Tööaja kalender** | Grupi tööaegade aluseks olev kalendriprofiil. Rippmenüüst saab valida süsteemipoolse 24h/7p kalendri (ACD_DEFAULT_CAL) või enda seadistatud. |
| **Tööajad** | Kuvatakse valitud kalendri tööajad ning kalendrisse määratud erandajad. Aegade muutmiseks liigu **Tööaja kalendrite** vaatesse. |
| **Erandajad** | Kalendrisse lisatud erandajad – ühekordsed ja korduvad. Aegade muutmiseks liigu **Tööaja kalendrite** vaatesse. |

- Väljaspool tööaega



Väljaspool tööaega

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Määra, mis juhtub kõnedega väljapool tööaega** | Töövälisel ajal kõnede edasisuunamine või lõpetamine (vaikimisi lõpetatakse). |
| **Mängi teavitust kui grupp on suletud** | Töövälise aja teavitusklipp. Mängitakse enne kõne lõpetamist või edasisuunamist. |
| **Teavitus erandaegadel** | Määra, kas erandaegadel mängitakse teavitust. |
| **Lisa erandaegade teavitus, mida mängitakse tööaja kalendrisse märgitud aegadel.** | Juhul kui oled aktiveerinud erandaja teavituse, siis saad siit selle üles laadida. |

- Tervitusteade



Tervitusteade

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Mängi üks kutsetoon enne ootejärjekorda** | Helistajale mängitakse enne ootejärjekorda suunamist 1 kutsetoon. |
| **Tervitusteade** | Tervituse mängimine. |
| **Vali teavitus** | Lae üles oma tervitusklipp. |
| **Mängi tervitusteadet ainult siis kui teenindajad on juba kõnedega hõivatud või pausil ("ummiku teade")** | Antud funktsiooni puhul mängitakse tervitust ainult siis kui antud hetkel pole ühtegi vaba teenindajat. |
| **Mängi ootemuusikat peale tervituse vahelejätmist (kutsetooni asemel)** | Mängi tervitusklippi ainult siis kui kõik teenindajad on juba kõnega hõivatud või ootejärjekorras on juba kõned ootel. |
| **Kutsetooni audiofail** | Kutsetooni audioklipp. Vajadusel võid lisada ka endale sobiva klipi. |

- Ootejärjekord



Ootejärjekord

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Kõnejärjekorra suurus** | Kõneootejärjekorra suurus (kõnesid arvuliselt), arvesse ei võeta kõnesid, mis on juba teenindajatele ühendatud. |
| **Ooteaeg** | Maksimaalne ooteaeg järjekorras. Peale ooteaja täitumist rakenduvad siis Vastamata kõnede juhtimise seaded. |
| **Teavita järjekorra pikkusest** | Teavita klienti, mitmendal positsioonil on ta ootejärjekorras. |
| **Teavita eeldatavast ooteajast** | Teavita klienti eeldatavast ooteajast. NB! Teavitus kõlab kliendile intervallidega ning ooteaja eeldatav pikkus võib kliendile muutuda. |
| **Ootemuusika esitusloend** | Ootemuusika. Üles võib laadida mitu helifaili, neid mängitakse playlistina. Ooteteavituste järgselt jätkatakse samas kohast, kus klipp pooleli jäi. |
| **Ooteteavituste esitusloend (katkematu)** | Ooteteavituse. Üles võib laadida samuti mitu faili, neid mängitakse järgemööda iga seadistatud intervalli tagant. |
| **Ooteteavituse intervall** | Ooteteavituste mängimise intervall. |

- Ülevoolu grupp



Ülevoolu grupp

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Ülevoolu grupp** | Lülita ülevoolu funktsionaalsus sisse |
| **Määra ülevoolu grupp** | Vali rippmenüüst teine kõnekeskuse grupp, kuhu ülekoormusel kõned ümber suunduvad. |

- Tagasihelistamine



## Tagasihelistamine

Automaatne tagasihelistamise teenus võimaldab kliendil esitada ootejärjekorras tagasihelistamise palve, vajutades klahvi „1“. Peale klahvivajutust suunatakse kõne tagasihelistamise teenusesse, kus esitletakse numbrit, mille süsteem on tuvastanud ning millele tagasihelistamine sooritatakse. Kui number on õige ja klient on selle kinnitanud, siis lõpetakse kõne. Süsteemi vaates jääb kõne edasi kõneootejärjekorda ning suunatakse vabale teenindajale, keda teavitatakse kõne alguses tagasihelistamise palvest ning seejärel valitakse kõnesse klient.

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Tagasihelistamise variandid** | Variandid, millal kliendile tagasihelistamise võimalust välja pakutakse. |
| **Tagasihelistamise palve on jõus** | Kui pikalt säilitatakse tagasihelistamise palvet. Peale kehtivusaja lõppu palve tühistatakse. |
| **Tagasihelistamise kõne kutsungi aeg** | Kui pikalt tagasihelistamise katsel kõnel kutsuda lastakse. |
| **Aeg sekundites kui teenindaja saab tagasihelistamise tagasisidet jätta (arvutirakenduses)** | Peale tagasihelistamist/tagasihelistamise katset, saab teenindaja valida, kas tagasihelistamine õnnestus. Kui ei õnnestunud, siis proovitakse määratud aja pärast uuesti. |
| **Viivitus kõne suunamisel tagasi gruppi, peale ebaõnnestunud tagasihelistamise katset** | Kui tagasihelistamine ei õnnestu, siis antud väärtus määrab uue ürituse intervalli, kui süsteem algatab uue tagasihelistamise katse. |
| **Tagasihelistamise teavitus** | Tagasihelistamise võimaluse pakkumine ootejärjekorras olevale kliendile, valides klahvi „1“. |
| **Teavitus helistajale peale ooteaja lõppemist** | Tagasihelistamise võimaluse pakkumine kliendile peale ooteaja lõppemist. |
| **Teavitus helistajale, kui ta on juba tagasihelistamise ootel** | Teavitus kliendile, kellel on juba aktiivne tagasihelistamispalve. |
| **Teavitus registreeritud tagasihelistamise numbrist** | Teavitus kliendile tagasihelistamise registreerimisest ning tuvastatud numbri esitamine. |
| **Tagasihelistamise kõne teavitus teenindajale** | Teavitus teenindajale tagasihelistamise kõne alguses. |
| **Saada helistajale SMS tagasihelistamispalve registreerimisel** | **NB!** SMS-teavituste kasutamine eeldab, et grupi üldnumbrina kasutatakse mobiilinumbrit. |
| **Saada helistajale SMS peale õnnestunud tagasihelistamist** | **NB!** SMS-teavituste kasutamine eeldab, et grupi üldnumbrina kasutatakse mobiilinumbrit. |

| | |
|---|---|
| **Saada kliendile SMS tagasihelistamise ebaõnnestumisel** | **NB!** SMS-teavituste kasutamine eeldab, et grupi üldnumbrina kasutatakse mobiilinumbrit. |

- Teenindajad



Liikmed

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Kõnede jaotusmuster** | Kõne jaotus sisse logitud ja vabade teenindajate vahel.<br>• **Kõige kauem vaba olnud** – kõnesid jaotatakse võimalikult võrdselt, kõnekeskuste puhul vaikimisi kasutatav .<br>• **Kindlas järjekorras** – jaotab kõnesid vastavalt määratud teenindajate järjekorrale, alustades alati esimesest.<br>• **Ringlevalt** – kõne liigub alati ringikujuliselt, alustatakse kasutajast, kellest eelneva kasutaja juures eelmine kõne lõppes.<br>• **Kõige vähem vestelnud** – jaotab kõnesid teenindajatele, kellel on kõned kokku on kõige vähem kestnud. Arvestus nullitakse vaikimisi 00:00.<br>• **Kõige vähem kõnesid** – jaotab kõnesid teenindajatele, kes on tükiliselt kõige vähem kõnesid saanud. Arvestus nullitakse vaikimisi 00:00.<br>• **Jaga kõnesid teenindajatel üheaegselt** – teenindajate telefonid helisevad koos, maksimaalne teenindajate arv on 8. **NB!** Mobiiltelefonide korral võib olla helisemise alguse erinevus olla kuni 1-2 sekundit – sõltub kasutaja telefoniaparaadist ja kasutavast võrgutüübist. |
| **Grupi liikmed** | Määra, kes kuuluvad antud gruppi. Võimalus on lisada kõik ettevõtte kasutajad, kellel on Kõnekeskuse teenindaja roll. Teenindajate järjekorda |

| | |
|---|---|
| | saab muuta kui kasutaja ees olevast  kasutajat „lohistada“ õigele kohale. |
| **Eelista teenindajat, kes sama helistajaga varasemalt tegeles** | Juhul kui klient helistab lühikese perioodi vältel uuesti, siis saab eelistada ühendamist teda sama teenindajaga, kellega klient eelmise kõne ajal suhtles. |
| **Kui pikalt eelistust meeles hoitakse (tundides)** | Periood, mille jooksul eelneva teenindaja infot hoitakse ning mille jooksul uuesti helistanud klient sama teenindajaga ühendada üritatakse. Vaikimisi 24h. |
| **Helisemise aeg teenindajatel** | Aeg sekundites, kui pikalt kõne heliseb ühe teenindaja juures. **NB!** Helisemise aeg sõltub kasutatavast seadmest ning ühendamise ajast, näiteks 2G võrgus toimiva mobiili puhul tuleks arvestada keskmiselt 3-5 sek ühendamise ajaga. |
| **Automaatne paus** | Aeg sekundites, kui pikalt hoitakse teenindajat automaatsel/tehnilisel pausil peale kõnekeskuse kõnet. |
| **Hõivatud aeg** | Aeg sekundites, kui pikalt hoitakse teenindajat grupi kõnedest eemal, kui ta keeldub kõnest. |

- Vastamata kõnede juhtimine



## Vastamata kõnede juhtimine

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Mängi teavitust järjekorra täitumise korral** | Teavitus helistajale, kes ei mahu enam ootejärjekorda. Näit. kui ootejärjekord on 5 kõnet ning nii palju kõnesid on juba ootel, siis 6-dale helistajale saab lugeda antud teavituse. |
| **Määra, mis juhtub kõnedega ootejärjekorra täitudes.** | Määra kas antud olukorras kõne lõpetakse või suunatakse edasi. Aktiveeritud teavituse korral juhtub see peale teavitust. |
| **Mängi teavitust ooteaja lõppemisel** | Teavitus helistajale, kes on jõudnud määratud ooteaja lõppu. |

| | |
|---|---|
| **Määra, mis juhtub kõnedega ooteaja täitudes.** | Määra kas antud olukorras kõne lõpetakse või suunatakse edasi. Aktiveeritud teavituse korral juhtub see peale teavitust. |
| **Sulge grupp kui grupis pole sisse logitud teenindajaid** | Määrang olukorras, kus grupp on kalendri alusel avatud, aga ükski teenindaja pole sisse logitud või on nende seade võrgust väljas. Ilma antud määranguta jäävad kõned järjekorda ootele. Antud funktsionaalsust saab kasutada ka näiteks koolituspäevade jm ajal, kus kõik teenindajad peavadki olema eemal. |
| **Mängi teavitust kui grupis pole ühtegi kättesaadavat teenindajat** | Teavitus helistajale, kui tööaegadel pole grupis ühtegi teenindajat. |
| **Määra, mis juhtub kõnedega siis, kui grupis pole ühtegi aktiivset teenindajat.** | Määra kas antud olukorras kõne lõpetakse või suunatakse edasi. Aktiveeritud teavituse korral juhtub see peale teavitust. |

- Kõnepost ja Grupi kõneposti juhtimine

 Kõnepost  Grupi kõneposti seaded

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Helistaja saab jätta kõneposti teate.** | Määrab, kas helistaja kuuleb kõneposti sattudes ainult kõneposti tervitust või saab ka ise teate jätta. |
| **Kõneposti tervitused** | Tervitus, mida kõneposti sattudes klient kuuleb. Vaikimisi on süsteemi automaatteavitus, valida saab ka süsteemipoolne teavitus koos sisse loetud nimega või täiesti personaalne/grupikohane teavitus. |
| **Vajutades ootejärjekorras klahvi * suundub kõne edasi kõneposti** | Ootejärjekorras kliendile pakutav võimalus jätta grupi liikmetele kõneposti teade, valides klahvi „*“. |
| **Kõneposti suunamise võimaluse pakkumise teavitus** | Teavitus, millega eelnev võimalus kliendile välja pakkuda. |
| **Kõneposti jäetud teadete saatmine** | Määrang, kellele saadetakse kõneposti jäetud teade, kas kõikidele grupi teenindajatele, ainult sisse logitud teenindajatele või ei saada ühelegi teenindajale. |

| | |
|---|---|
| **Lisaks saada teavitused nendele aadressidele(eraldajaks ;)** | Saad lisada teenindajatest eraldiseisva aadressi, kuhu kõneposti jäetud teateid edasi saadetakse. |
| **Näita algset helistajat kõnepostis** | Saadetava e-kirja sisus näidatakse algse helistaja informatsiooni. |

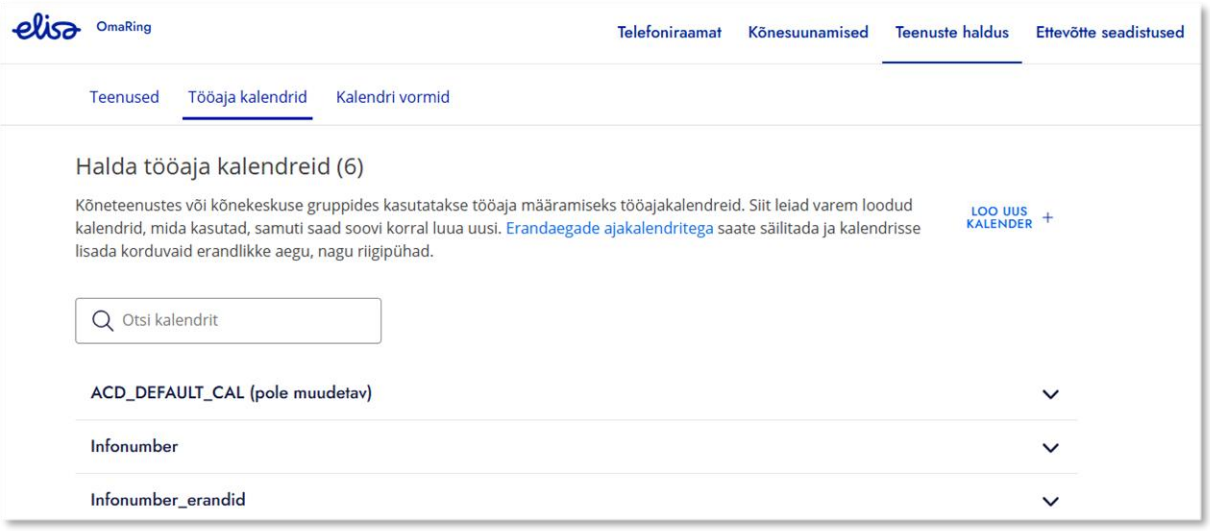
### 2.4.3. Lisaseaded grupile

Lisaseaded kõnekeskuse grupile, mida saab aktiveerida vaid teenusepakkuja.

| Seadistus | Kirjeldus |
|---|---|
| **Teenindaja logimine gruppi vastavalt staatusele** | Teenindaja saab oma gruppidesse logimist või pausi juhtida personaalse staatuse abil – „kättesaadav“ staatuse korral on teenindaja gruppi logitud ning kõikide muude staatuste korral on ta, kas välja logitud või pausil. Seadistus on ettevõttepõhine ehk hakkaks kehtima kõikidele gruppidele. |
| **Teenindaja automaatne väljalogimine** | Juhul kui teenindaja ei vasta järjest mitmele kõnele, siis logitakse ta automaatselt välja. Näiteks ühendatakse teenindaja telefoni 4 kõnet järjest, millele ta ei vasta, siis logitakse ta grupist välja. |
| **Mustrite „kõige vähem kõnesid“ ja „kõige vähem vestelnud“ arvestuse lähtestamise ajad** | Antud mustrite arvestust lähtestatakse vaikimisi 1 korra päeva jooksul – 00:00. Lähtestamist on võimalik teha ka tihedamalt – vastavalt kliendi soovidele. |
| **Kõnekeskuse grupp ettevõtte sekretäriks** | Kõnekeskuse grupi saab määrata ettevõtte sekretäri rolli ehk kõik suunamised, mis seonduvad selle rolliga antakse grupile. |
| **Ootejärjekorrast väljasuunamine klahvivajutusega „0“** | Kõneootejärjekorras saab anda kliendile võimaluse suunata oma kõne näiteks teise gruppi või mõnele 3ndale numbrile ümber, klahvivajutusega „0“. |

## 2.5. Tööaja kalender

Kõnekeskuse grupi töökalendri loomise ja muutmiseks leiad **Tööaja kalendrid** alt.




Vaikimisi on gruppides aktiivne süsteemipoolne kalender - ACD_DEFAULT_CAL, mis tähendab 7p/24h tööaega.

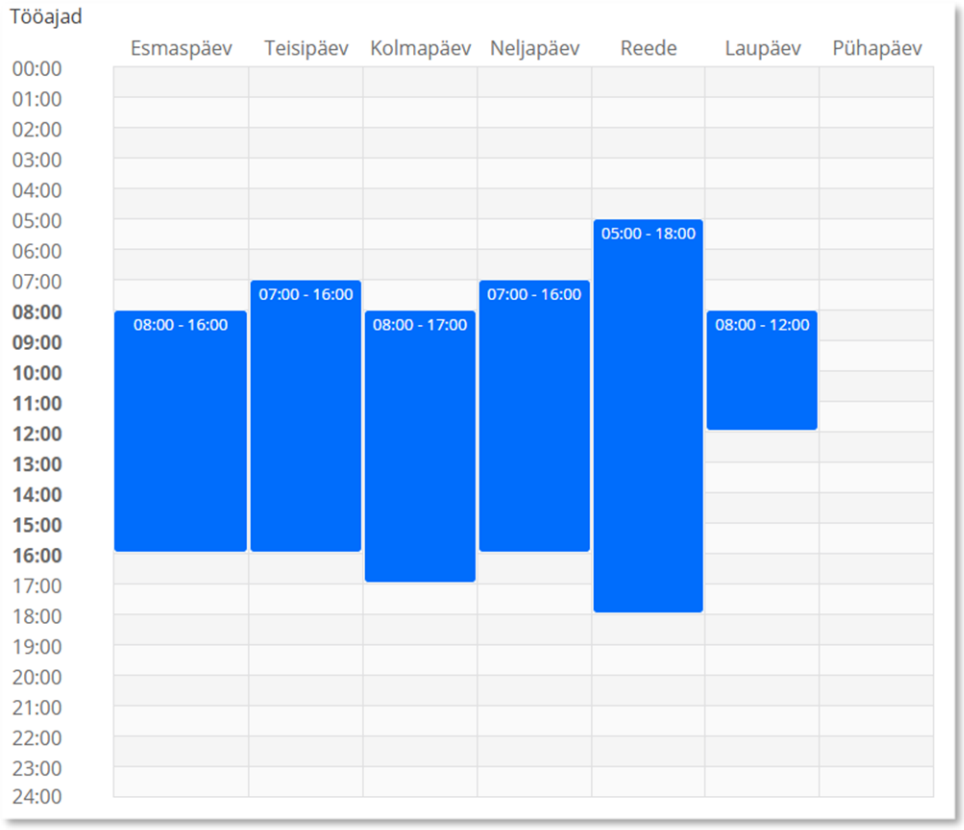
Ettevõttepõhise kalendri loomiseks vajuta 

.

Määra kalendrile nimi.




Lahtioleku aja määramiseks vali Tööaja kalendris vastava nädalapäeva peal ajavahemik – liigu hiirega algusja kohale, vajuta ja „lohista“ noolega kuni lõpuajani. Nii määra omale töönädala graafik.




Kui nädala lahtiolekuajad määratud, siis vajuta 

.

Juba olemasoleva kalendri muutmiseks vajuta kalendrite loetelus kalendri nimele ja 

.

### 2.5.1. Kalendri vormid ja erandpäevad.

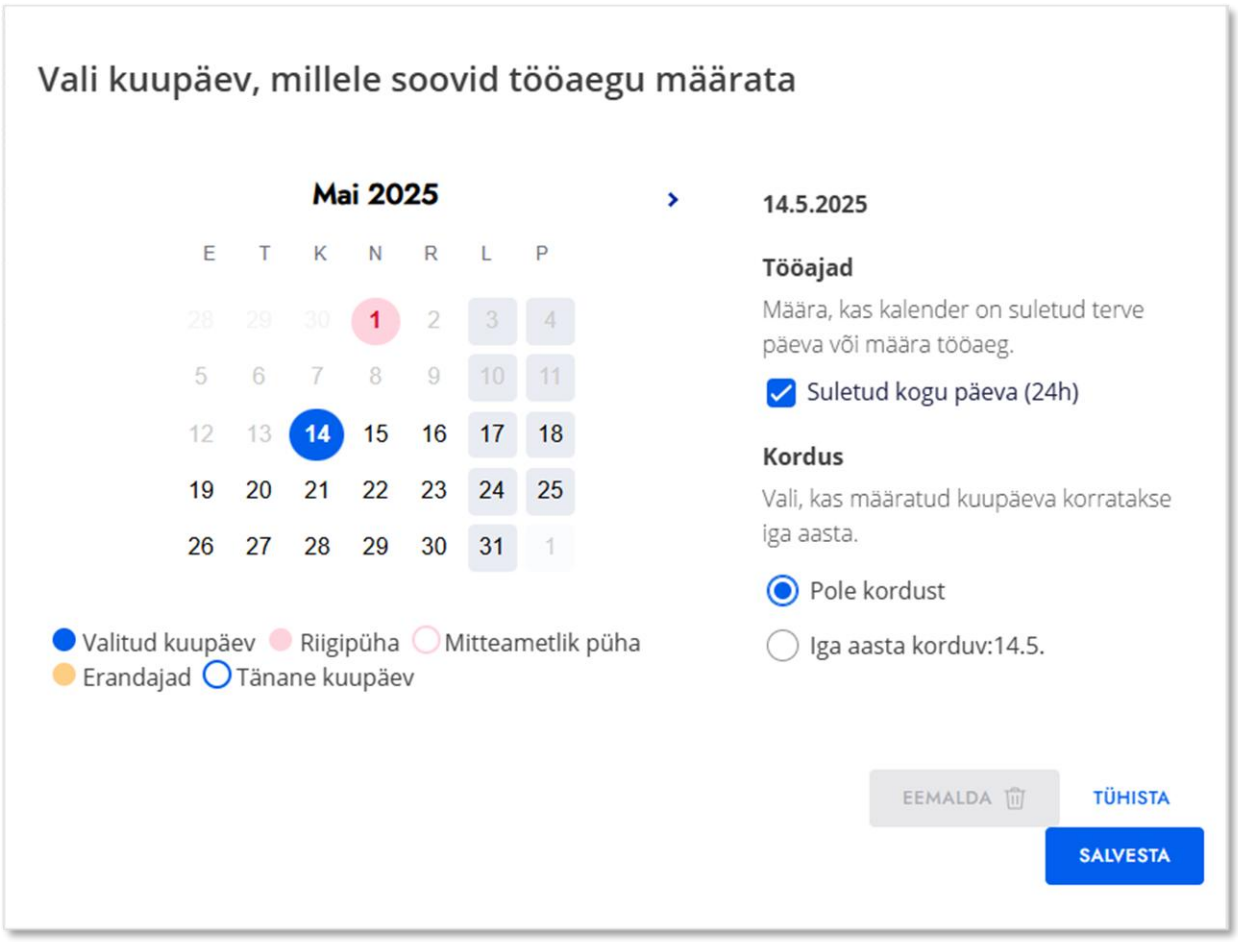
Kalendrisse on võimalik määrata tavapärasest erinevaid lahtiolekuaegasid või sulgeda erandkorras kõnekeskus teatud päevadeks, näiteks riiklikud tähtpäevad.

Selleks muuda olemasolevat kalendrit ning vajuta sealt



.

Avanenud aknas saad valida sobiv kuupäev.

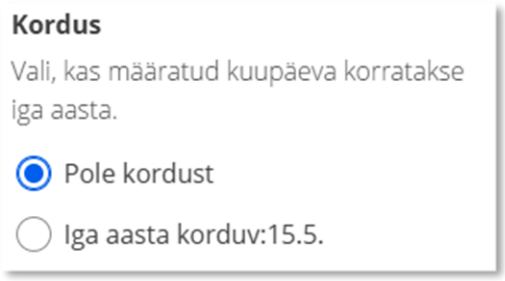



Vaikimisi on valitud **Suletud kogu päeva(24h)**.

Kui soovid määrata antud kuupäevaks lühendatud tööaja, siis eemalda kogu päeva sulgemise ning muuda tööaegasid. Antud päevale teise ajavahemiku lisamiseks vali **Lisa uus ajavahemik** ning määra soovitud tööaeg.

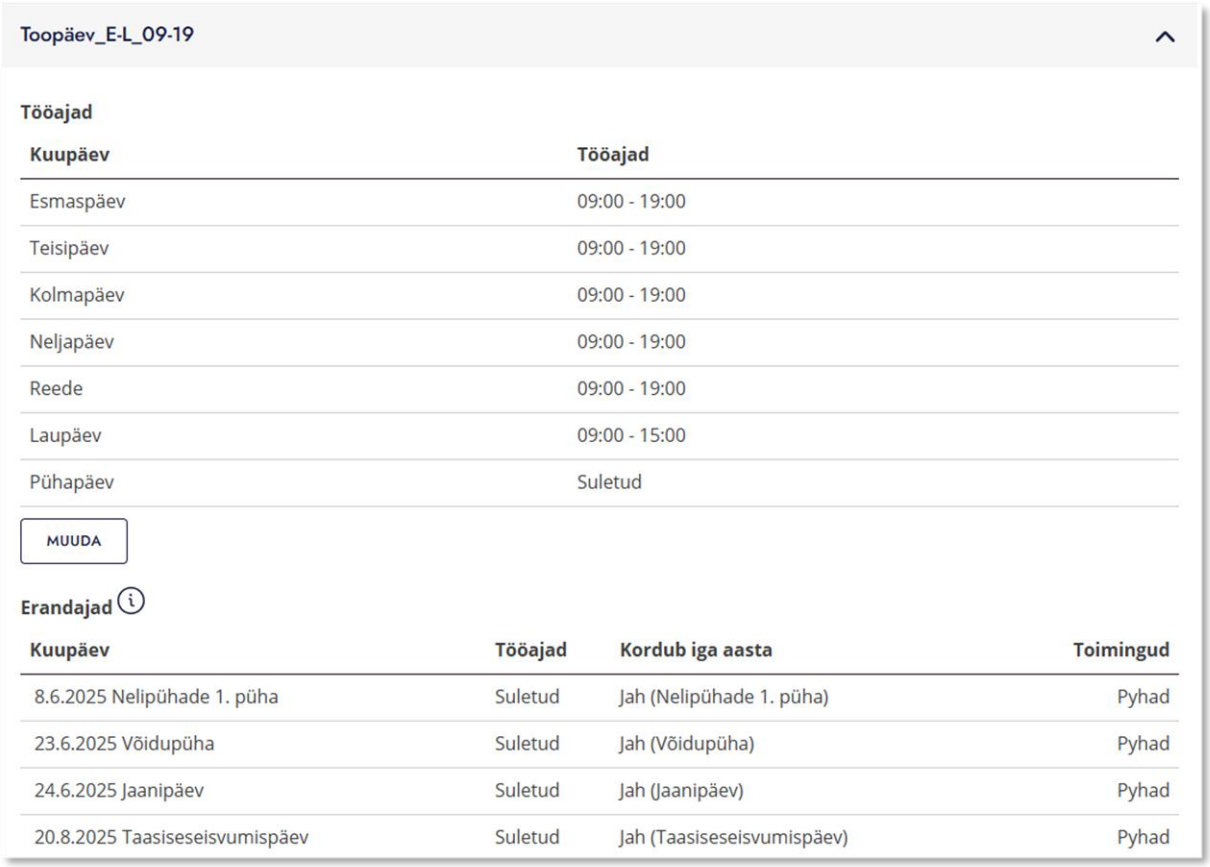


Antud erandaja iga-aastaseks kordamiseks vali **Iga aasta korduv**. NB! Riigipühade puhul kasuta Riigipühade kalendrit.

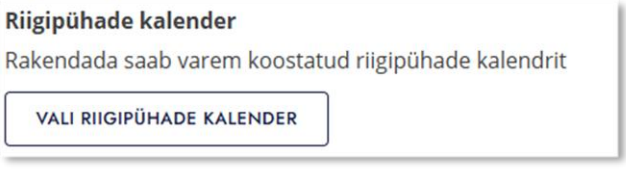



Kinnitamiseks vajuta **Salvesta**.

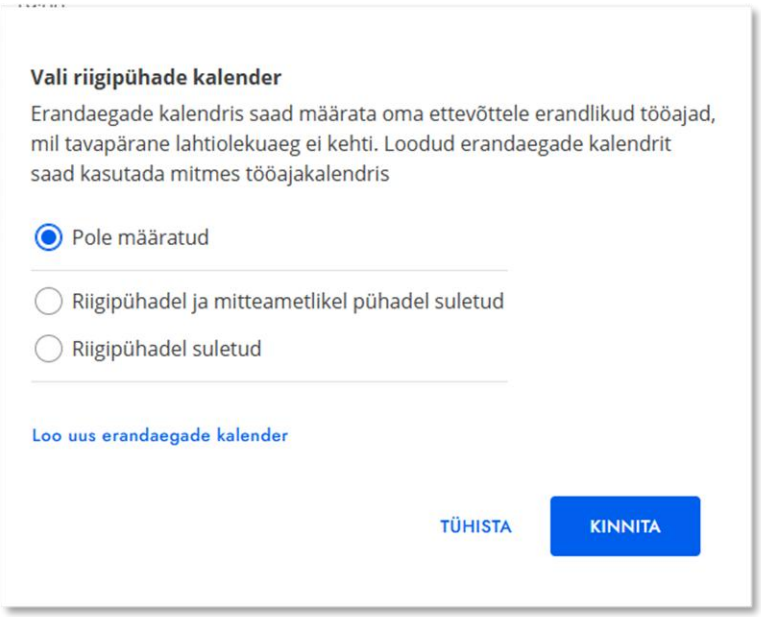
Nii tavapärased töö- kui ka erandajad kuvatakse kalendri infosse:




Riigipühade kalendri seadistamiseks ava Kalendri vormid või olemasoleva tööaja kalendri alt

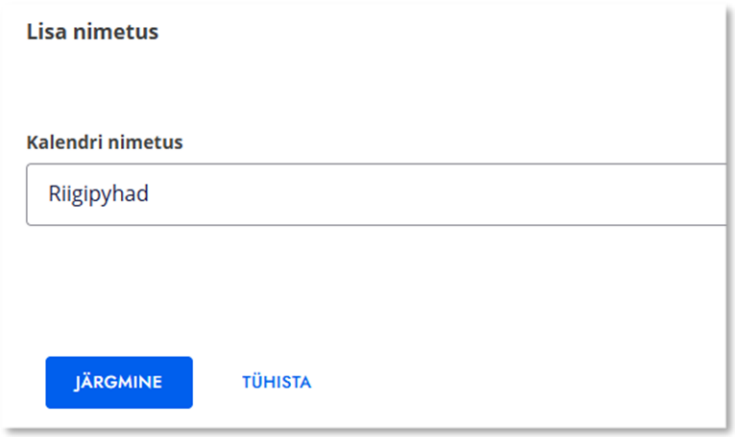



.

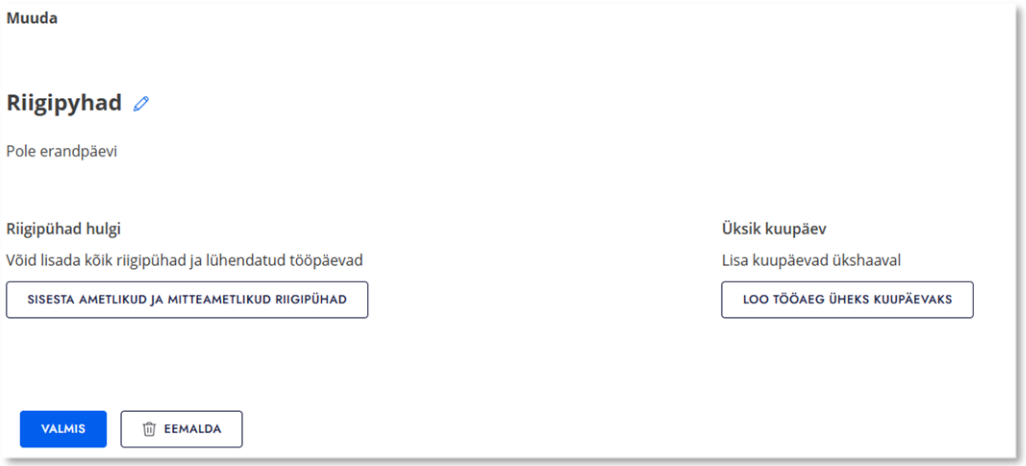



Uue riigipühade kalendri loomiseks vali **Loo uus erandaegade kalender**.

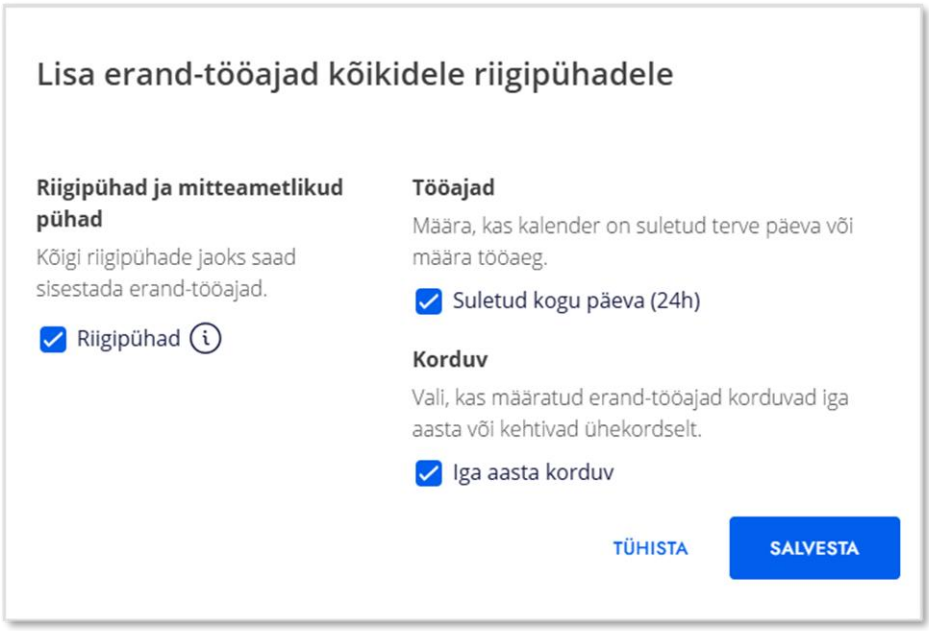
Lisa erandaja kalendrile nimetus:




Eesti riigipühade lisamiseks vali **Sisesta ametlikud ja mitteametlikud riigipühad**.



Märgi **Riigipühad** ja kui soovid, et need iga-aastaselt korduksid, siis ka **Iga aasta korduv**.



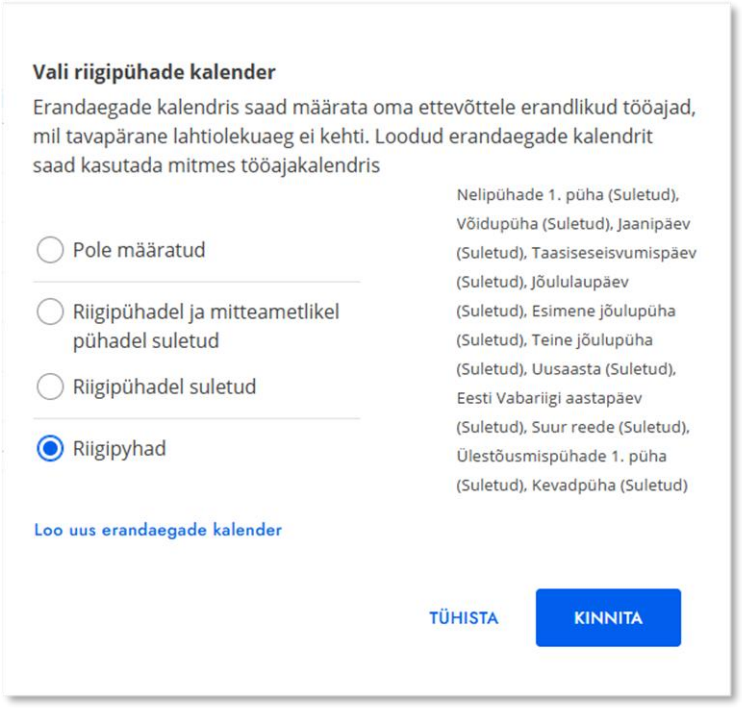

Ning **Salvesta**.

Tekkinud kalendrisse aasta kuvatakse Eesti riigipühad aasta ulatuses. **NB!** Lühendatud tööpäevad peab eraldi erandaegade alla märkima – need ei tule riigipühade kalendrist.




| Kuupäev | Tööajad | Kordub iga aasta | Toimingud |
|---|---|---|---|
| 8.6.2025 Nelipühade 1. püha | Suletud | Jah (Nelipühade 1. püha) | |
| 23.6.2025 Võidupüha | Suletud | Jah (Võidupüha) | |
| 24.6.2025 Jaanipäev | Suletud | Jah (Jaanipäev) | |
| 20.8.2025 Taasiseseisvumispäev | Suletud | Jah (Taasiseseisvumispäev) | |
| 24.12.2025 Jõululaupäev | Suletud | Jah (Jõululaupäev) | |
| 25.12.2025 Esimene jõulupüha | Suletud | Jah (Esimene jõulupüha) | |

Ning nüüd lisa salvestatud Riigipühade kalender oma tööaja kalendrile:

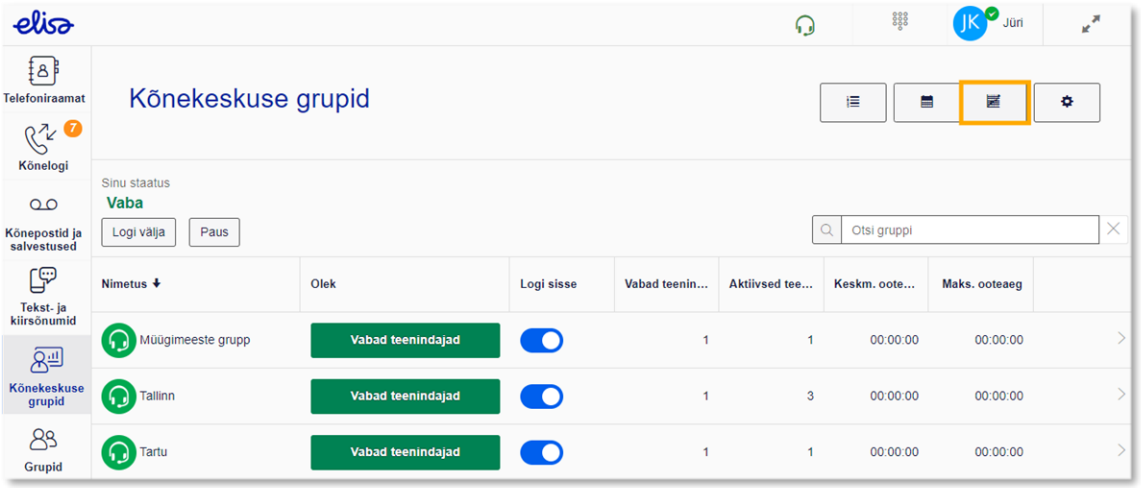



Ja **Kinnita**.

## 3. Kõnekeskuse (ACD) grupi statistika

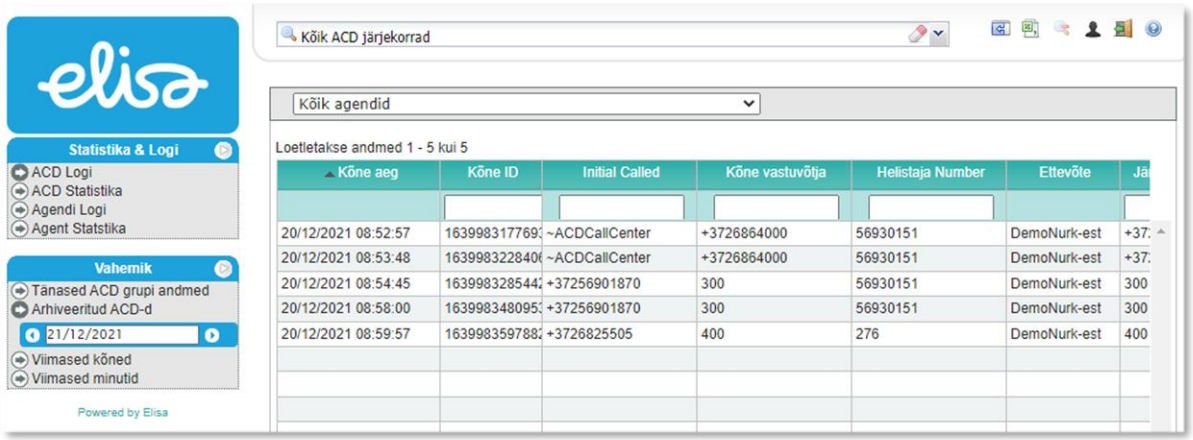
### 3.1. Statistikale juurdepääs

Kõnekeskuse statistikale pääsed ligi Minu Ring veebirakenduses või tarkvaratelefonis Kõnekeskuse juhi vaatest.

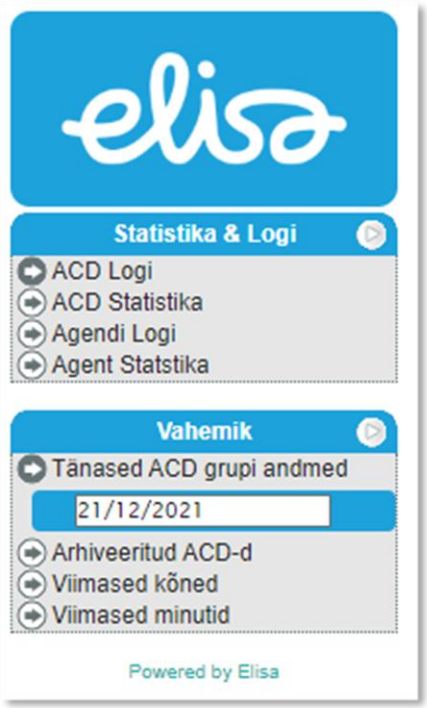



### 3.2. Kõnelogi ja statistika

Kõnekeskuse statistika lehekülg annab ülevaate kõnekeskuse gruppidesse sisenenud kõnedest ja teenindajate tööst. Kohe avanevas aknas kuvatakse jooksva päeva kõnekeskuse grupi logi - kõik gruppidesse valitud kõned.



Vasakus menüüs on võimalik valida, kas kuvada kõnekeskuse grupipõhine või teenindajapõhine statistika või kõnelogi (vaikimisi avatakse grupi logi). Alumisest „kastist“ tuleks valida ajavahemik (vaikimisi kuvatakse jooksvat päeva).




**ACD logi** - Kõnekeskuse kõnelogi

**ACD Statistika** - Kõnekeskuse statistika

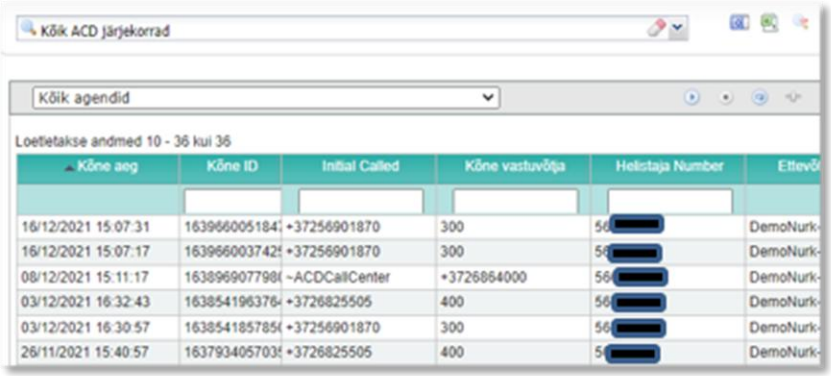
**Agendi logi** – teenindaja tegevused ajaliselt - sisselogimised, pausid ja muud grupiga seotud tegevused

**Agendi statistika** - Teenindaja statistika

**Arhiveeritud ACD-d** - Varasema perioodi valik.

**Viimaste kõned/minutid** – vaikimisi 100 viimase kõne või minuti kõnelogi

Vaikimisi kuvatakse statistika ja logi kõikide gruppide teenindajate kohta, siis ülalt menüüst on võimalik filtreerida gruppe ja teenindajaid.



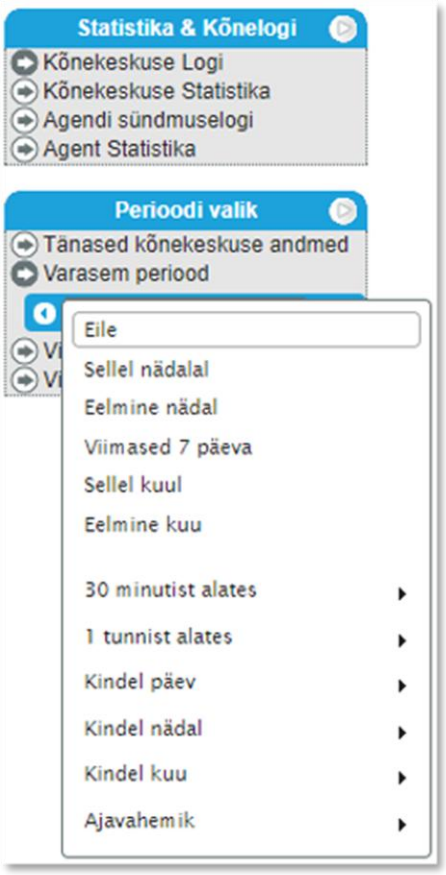

**Grupi valik**, vaikimis kuvatakse kõik grupid.

**Teenindaja**(agendi) **filtreerimine**, vaikimisi kuvatakse kõikide teenindajate tulemused kokku.

Jooksva päeva kõnelogi andmeid on võimalik värskendada või automaatselt värskendama seadistada paremal olevatest nuppudest (Start/paus, Stopp, Värskenda, Automaatse värskendamise intervall):



Varasemat logi või statistikat on võimalik valida **Arhiveeritud ACD-d** alt. Vaikimisi avatakse eilne kuupäev. Pikema või konkreetse perioodi valimiseks vajuta kuupäeva lahtril.




### 3.2.1. Kõnekeskuse kõnelogi tulpade kirjeldused

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Kõne aeg** (Call Date) | Kõne algusaeg, alates hetkest, kui kõne jõuab süsteemi |
| **Kõne ID** (Call ID) | Kõne unikaalne tunnus. |
| **Valitud number** (Initial Called) | Number, millele helistati (kuvatakse ACD grupi lühinumbrit) |
| **Kõne vastuvõtja** (Called) | Grupp või number, mis kõnele vastas |
| **Helistaja number** (Calling Number) | Helistaja number (ettevõtte sisese kõne puhul kuvatakse kasutaja lühinumbrit) |
| **Ettevõte** (Enterprise) | Ettevõtte nimi, kuhu kõnekeskuse grupp kuulub |
| **Järjekorra ID** (Queue ID) | Vaikimisi kõnekeskuse grupi lühinumber |
| **Järjekorra nimi** (Queue Name) | Vaikimisi kõnekeskuse grupi nimi. |
| **Ooteaeg järjekorras** (Queue Wait Duration) | Ooteaeg (v.a. tervitus) ootejärjekorda sattumisest kuni kõnele vastamiseni, ümbersuunamiseni või aegumiseni. |
| **Kutsungi kestvus** (Ringing Duration) | Aeg kui pikalt kõne helises teenindaja telefonides kokku. |

| | |
|---|---|
| **Agent** | Kõnekeskuse teenindaja, kes kõnet viimati käsitles. |
| **Nb Sisselogitud agendid** (Nb Logged Agents) | Sisselogitud Kõnekeskuse teenindajate arv antud kõne ajal. |
| **Nb vabad agendid** (Nb Free Agents) | Vabade teenindajate arv antud kõne ajal. |
| **Järjekorra suurus** (Queue size) | Näitab mitu kõnet on antud grupis lubatud ootel hoida. Vaikimisi väärtus on 5, s.t. 5 kõnet saab olla maksimaalselt ootel. |
| **Järjekorra staatus** (Queue Position) | Ootejärjekorra hetkeseisund, näitab mitu kõnet oli antud momendil ootejärjekorras, k.a. antud kõne. |
| **Kõne kestvus** (Talking Duration) | Kõne kestus, alates momendist, kui teenindaja on kõnele vastanud kuni lõpetamiseni. |
| **Lõpetamise põhjus** (End Cause) | Kirjeldab lõpetamise põhjust.<br>• **AgentAnswered** – Teenindaja vastas kõnele.(kõne lõpetanud osapoolt ei registreerita)<br>• **CallerHangupDuringRing** – Helistaja lõpetas kõne ajal, kui teenindaja telefon helises.<br>• **CallerHangupInQueue** – Helistaja lõpetas kõne ootejärjekorras olles **CallerHangupDuringWelcome** – Helistaja lõpetas kõne tervitusklippi ajal.<br>• **Queue full** – kõnejärjekord oli täitunud ja kõne lõpetati.<br>• **QueueClosedNoAgent** – Ootejärjekord(grupp) suletud põhjusel, et ühtegi teenindajat polnud antud hetkel sisse logitud.<br>• **QueueMaximumDuration** – kõne aegunud ehk maksimaalne ooteaeg ületatud.<br>• **QueueClosed** – Ootejärjekord(grupp) suletud, kõne on tulnud väljapool kõnekeskuse grupi lahtiolekuaega. |
| **CDR Kõnevoo ID** (CDR Call flow ID) | Kõnekirje CDR ID |
| **Küsitud oskus** (skill asked) | Kasutusel ainult oskuste funktsiooni kasutamisel |
| **Saadud oskus** (got asked) | Kasutusel ainult oskuste funktsiooni kasutamisel |
| **Ürituse arv** (Attempt) | Mitu korda üritati kõnet ühendada teenindajale(lisaks esimesele üritusele). |

### 3.2.2. Kõnekeskuse statistika tulpade kirjeldused

| Väli | Kirjeldus |
|---|---|
| **Kõnekeskuse lühinumber** (Queue Extension) | Kõnekeskuse grupi lühinumber ja nimi. |
| **Nb Pakutud kõned** (Nb Offered Calls) | Kõik kõned , mis on valitud kõnekeskuse grupi numbritele (ka töövälisel ajal.) |
| **Vastatud kõnesid** (Calls Answered) | Teenindajate poolt vastatud kõned ning protsent kõikidest kõnedest (=vastatud/pakutud). |
| **Helistaja poolt hüljatud kõned** (Calls Abandoned by caller) | Helistaja on kõne lõpetanud enne kui teenindaja on vastanud (tervituse, ootejärjekorra või helisemise ajal) ja protsent (=hüljatud/pakutud). |
| **Kõnede aegumine** (Calls Timeout) | Ootejärjekorra limiiti ületanud kõned ehk aegunud kõned (ajaline limiit või helisemise limiit – määratav kõnekeskuse halduse) ja protsent (=aegunud/pakutud) |
| **Vastamata kõned kinnioleku ajal** (Calls Missed During Off Hours) | Töövälisel ajal gruppi valitud kõned. |
| **Muud kõned** (Other Calls) | Kaotatud kõned. |
| **Päevane helistajate arv** (Daily Callers Count) | Igat numbrit arvestatakse eraldi, kehtib ainult 1 päevase perioodi vaatamisel |
| **Kesk. Kutsungi viivitus** (Avg Answer Delay) | Keskmine vastamise aeg. |
| **Maks.vastamise viide** (Max Answer Delay) | Maksimaalne vastamise aeg. |
| **Kesk. ooteaeg enne kõne lõpetamist** (Avg Wait Time Before Hangup) | Keskmine ooteaeg järjekorras enne kui katkestatakse kõne helistaja poolt (arvestatakse ainult kõned, mis on helistaja enda poolt lõpetatud ootejärjekorras) |
| **Maks. ooteaeg enne kõne lõpetamist** (Max Wait Time Before Hangup) | Maksimaalne ooteaeg järjekorras enne kui katkestatakse kõne helistaja poolt. |
| **Min. kõne kestvus** (Minimal Call Duration) | Minimaalne kõne pikkus. |
| **Kesk.kõne kestus** (Avg Call Duration) | Keskmine kõnede pikkus. |
| **Maks. kõne kestus** (Max Call Duration) | Maksimaalne kõne pikkus. |
| **Kesk. kutsungi kestvus** (Avg Ring Duration) | Keskmine kutsungi kestus. |
| **Maks. kutsungi viivitus** (Max Ring Duration) | Maksimaalne kutsungi kestus (kutsungid kokku liidetud) |
| **Kesk. ooteaeg järjekorras** (Avg Queue Wait Duration) | Keskmine ooteaeg järjekorras, alates ootejärjekorda sisenemisest kuni vastamiseni. |
| **Maks. ooteaeg järjekorras** (Max Queue Wait Duration) | Maksimaalne ooteaeg järjekorras, alates ootejärjekorda sisenemisest kuni vastamiseni. |
| **Kesk. järjekorra suurus** (Avg Queue Count) | Mitu kõnet on keskmiselt kõnejärjekorras. |
| **Maks. järjekorra suurus** (Max Queue Count) | Mitu kõnet on maksimaalselt kõnejärjekorras olnud.. |
| **Kesk. agentide arv** (Avg Agent Count) | Teenindajate (sisse logitud) arv(kesk.) kõnekeskuses, grupikõnede ajal |

| | |
|---|---|
| **Maks. agentide arv** (Max Agent Count) | Maksimaalne teenindajate (sisse logitud) arv(tk) kõnekeskuses, grupikõnede ajal |
| **Kõnesid pakutud tunnis** (Calls Offered Per Hour) | Kõnekeskusest pakutud kõnede arv tunnis teenindajale keskmiselt. |

### 3.3. Andmete eksport

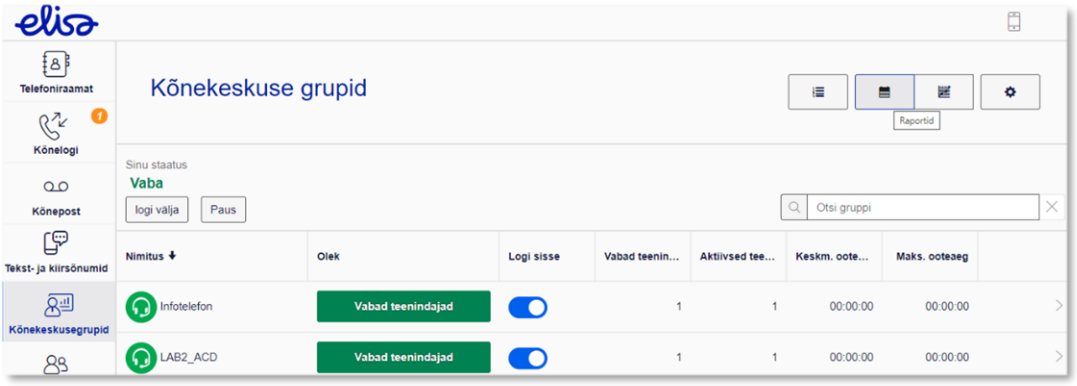
ACD grupi kõnestatistikat ja kõnelogi on võimalik eksportida CSV formaadis.

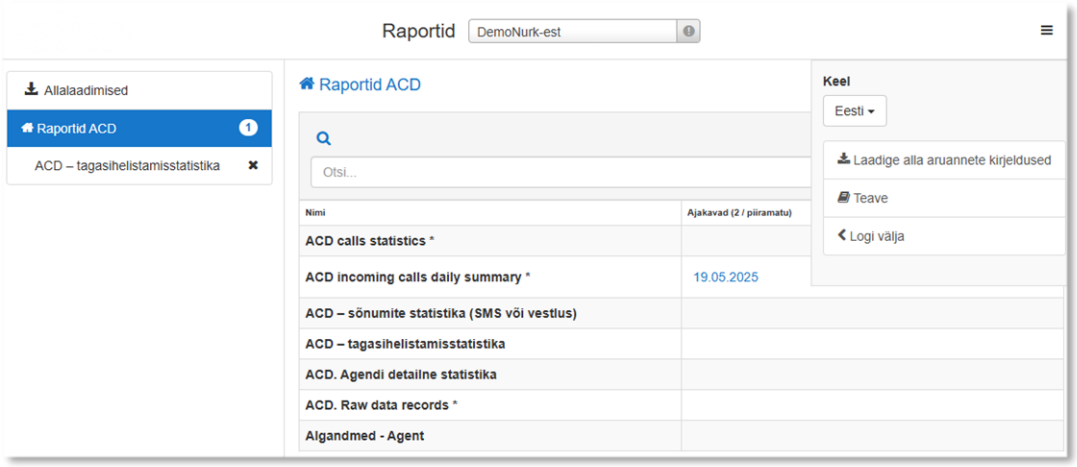


Eksporditakse andmed ja ajajärk, mis on kõnekeskuse statistika keskkonnas parajasti avatud on.

## 4. Raportid

Perioodiliste raportite genereerimiseks on kõnekeskuse juhile ligipääs Raportid keskkonnale (Kõnekeskuse juht -> Raportid)




### 4.1. Raportipõhjade kirjeldused.

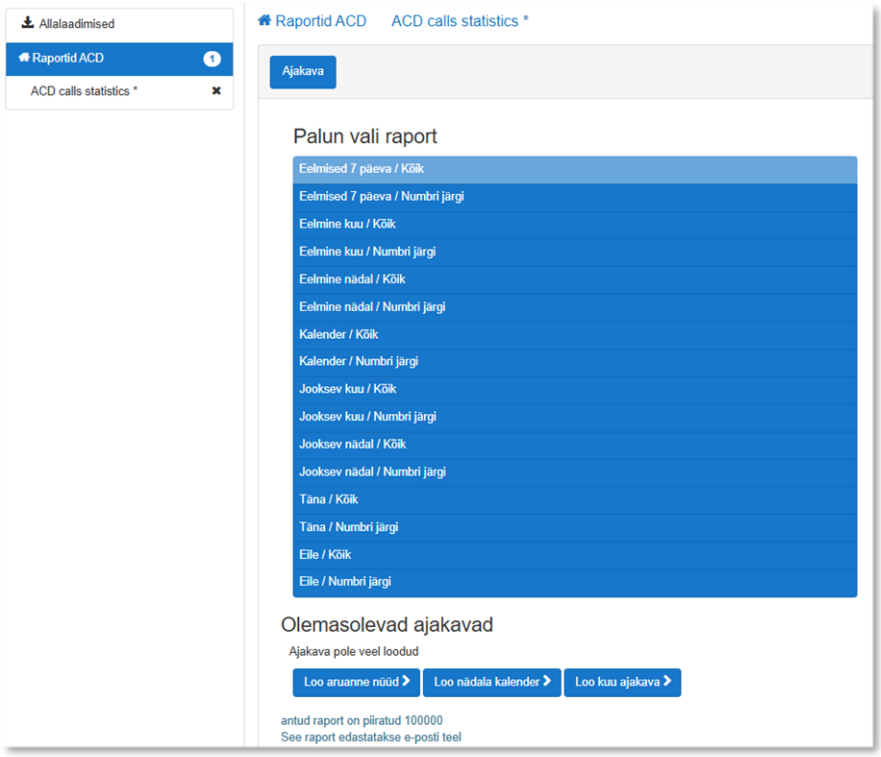
| Nimi | Kirjeldus |
|---|---|
| **ACD calls statistics** | Statistika gruppide jaotuses (kõnede arvud ning protsendid) |
| **ACD incoming calls daily summary** | Graafik ja tabel päevade lõikes - kõik grupid, sisenevad kõned, pakutud, vastatud, vastatud etteantud künnise alusel ja vastamata. Sama info ka gruppide alusel eraldi. |
| **ACD – sõnumite statistika (SMS või vestlus)** | Ei ole Eestis kasutusel. |
| **ACD – tagasihelistamisstatistika** | Automaatse tagasihelistamise statistika, keskendudes kõnede arvu ja edukuse teabe pakkumisele nii kogu valiku kui ka iga valikusse kuuluva kõnekeskuse grupi kohta. |

| | |
|---|---|
| **ACD. Agendi detailne statistika** | Iga teenindaja(agendi) kõnede arv ja protsendid. Arvestatud on kõiki gruppe ja sisenevaid ning väljuvaid kõnesid. |
| **ACD. Raw data records** | Kõnekeskuse kõnelogi. Gruppidesse sisenenud kõnede detailid. Kõik kõnekeskuse grupid kokku. |
| **Algandmed - Agent** | Teenindaja (agendi) staatuse logi. |

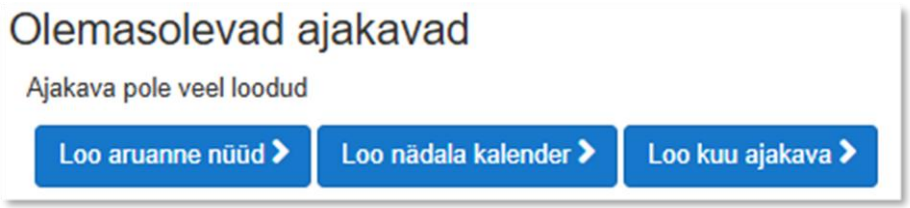
### 4.2. Raporti loomine ja perioodilise saatmise seadistamine

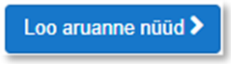
Raporti loomiseks vali Raportid ACD ja soovitud raportipõhi.

Raportipõhjadest saad valida eeldefineeritud perioodi (Eelmised 7 päeva, eelmine kuu, eile vms) või saad ise defineerida ajavahemiku (Kalender). Samuti on võimalik raportisse valida kas kõik või kindlad grupid (lühinumbri alusel).

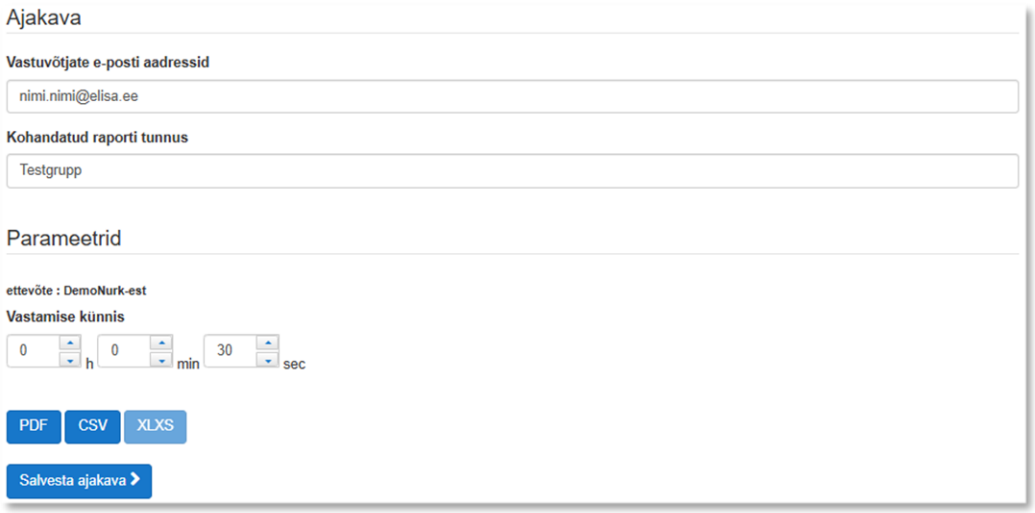



Nüüd vali, kas soovid raportit kohe või peab see hakkama käima nädalapäeva või kuu perioodilisusega.

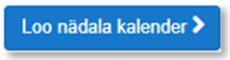


Kohe raportit pärides ( 

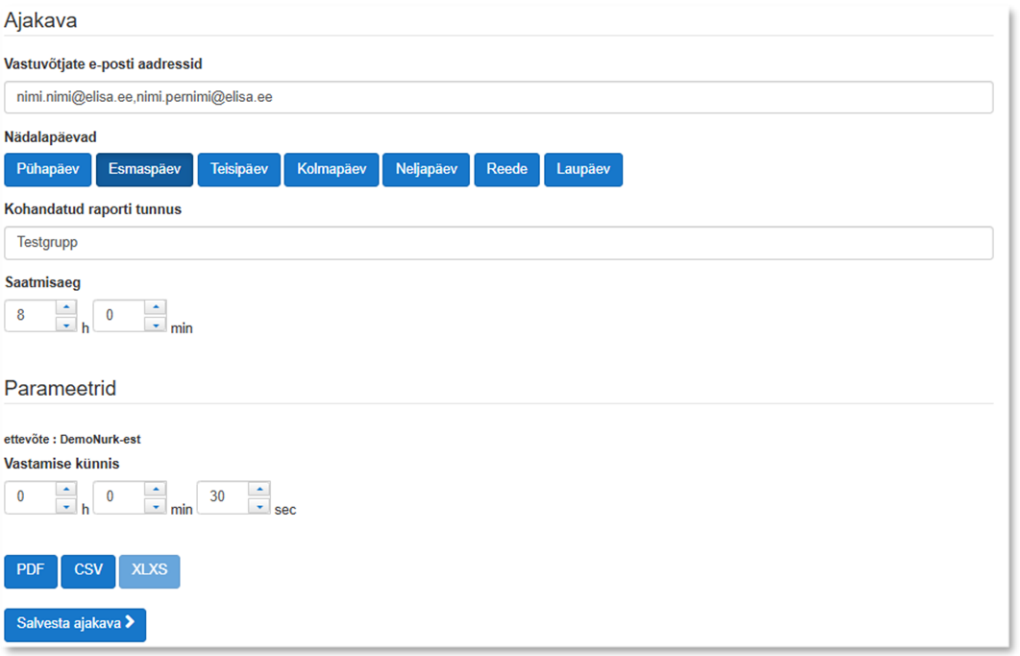
), määra e-posti aadressi või aadressid (komaga eraldatud), raporti tunnus, parameetrid (erinevad lähtuvalt raportipõhjast) ning raporti formaat. Ning **Salvesta ajakava**.

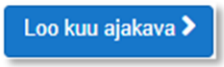



Raport genereeritakse koheselt ning edastatakse päringus määratud aadressidele.

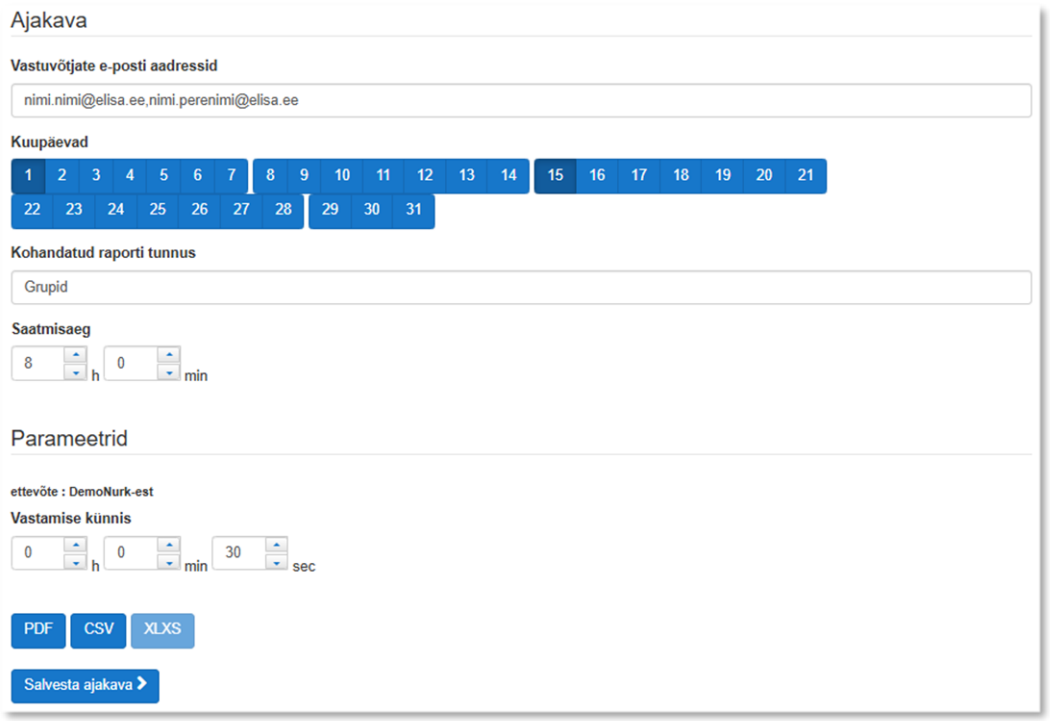
Nädalapõhist raportit tellides vali 

. Määra e-posti aadressi või aadressid (komaga eraldatud), märgi nädalapäevad, raporti tunnus, saatmise kellaaeg, parameetrid (erinevad lähtuvalt raportipõhjast) ning raporti formaat. Ning Salvesta ajakava.

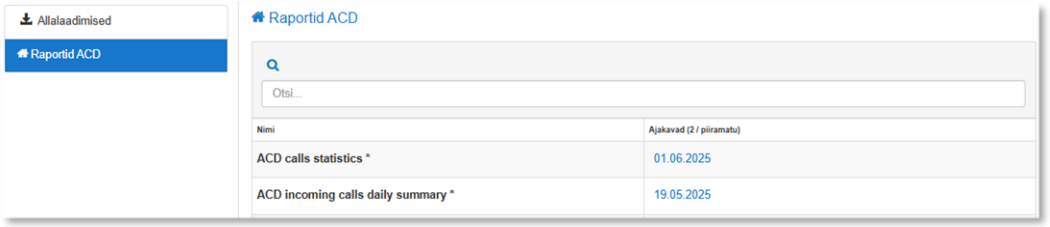


Kuupõhist raportit tellides vali 

. Määra e-posti aadressi või aadressid (komaga eraldatud), märgi saatmise kuupäevad, raporti tunnus, saatmise kellaaeg, parameetrid (erinevad lähtuvalt raportipõhjast) ning raporti formaat. Ning Salvesta ajakava.




Kõik perioodiliselt genereeritavad raportid on ära näidatud Ajakavade tulpa vastava raportipõhja juures.




Kõik genereeritud raportid saadetakse e-posti aadressile, kui ka on näha menüüs 

all.



## 5. Kõnesalvestused

Kõnede automaatne salvestus on kuutasuline lisateenus, mis aktiveeritakse ja arveldatakse kasutajapõhiselt ning on rakendatav:

- kasutajapõhiselt (vaikimisi seadistus), kõik sisenevad ja väljuvad kõned;
- ainult grupipõhiselt (teenuspakkuja abiga konfigureeritav), grupi numbrile sisenevad ja väljuvad kõned.

### 5.1. Õigused

Kõnede salvestusteenus aktiveerib kasutajale automaatselt ligipääsu CRA salvestuskeskkonda kasutaja õigustega (ring_user), mis sisaldab:

- viimase 60 päeva salvestuskirjete nägemine;
- enda osalusega kõnede kuulamine - kõik kõned, kus antud kasutaja on üheks osapooleks;
- salvestuse märkimine pikaajaliseks säilitamiseks, 2 aastat;
- salvestuse personaalseks märkimine;
- salvestusele või lõigule märke lisamine.

Õiguseid salvestusfailide allalaadimiseks, kustutamiseks vms. toiminguteks saab kasutajale lisada administraatori õigusega (ring_admin) kasutaja.

Admin kasutaja on lisateenus, millega saab kasutajale anda salvestuskeskkonna administraatori õigused, mis sisaldavad:

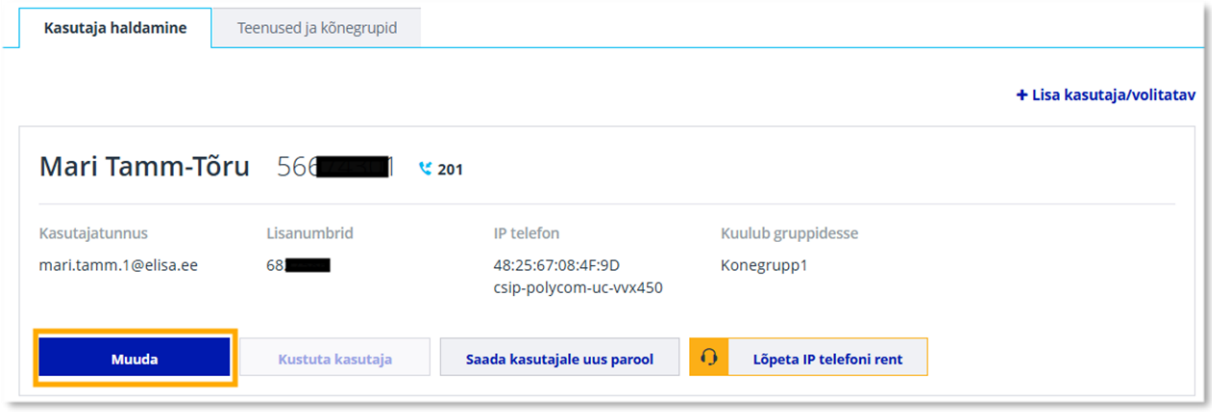
- vaikimisi ainult enda osalusega kõnesid (kui on aktiveeritud kõnede salvestus);
- endale õiguste lisamine – kuulamine, allalaadimine, kustutamine;
- kasutajatele õigustele lisamine - allalaadimine, kustutamine
- grupikõnede õigused – kasutajatele kõnekeskuse gruppides kõikide kõnede kuulamine, allalaadimine, kustutamine;
- gruppide loomine – kasutajatest gruppide loomine, nende kõnedele kuulamiseks ja allalaadimiseks õiguste jagamine, **NB!** Admin kasutaja peab ka iseendale vajalikud õigused lisama ja kasutajate kõnede nägemiseks nendest grupi moodustama (vt. lk. 7).

## 5.2. Teenuse tellimine ja ligipääs salvestuste keskkonda

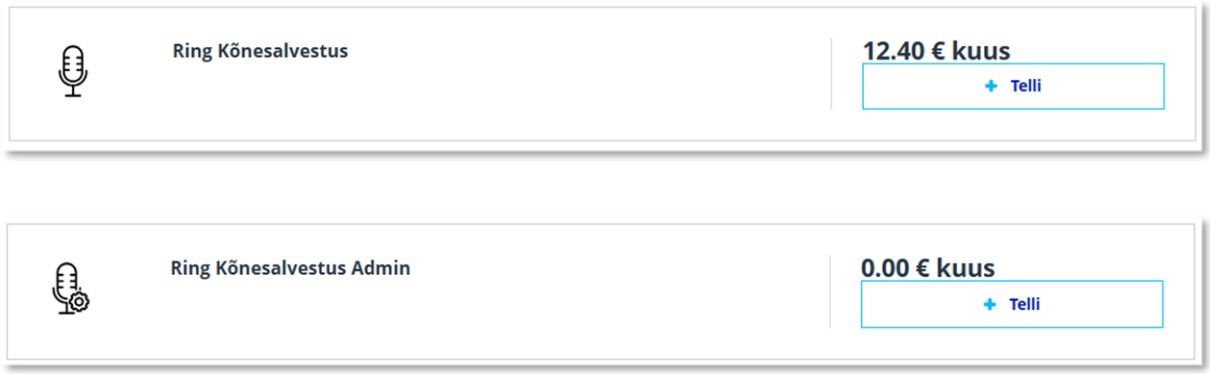
Salvestuse teenuse lisamine ning admin õiguse lisamine toimub läbi Elisa Iseteeninduskeskkonna kaudu:

**Teenused ja seadmed** > **Elisa Ring**

Kasutajate vaates otsi kasutaja ning **Muuda**:




Ava Aktiveeri kasutajale lisateenused ning telli vajalik lisateenus:



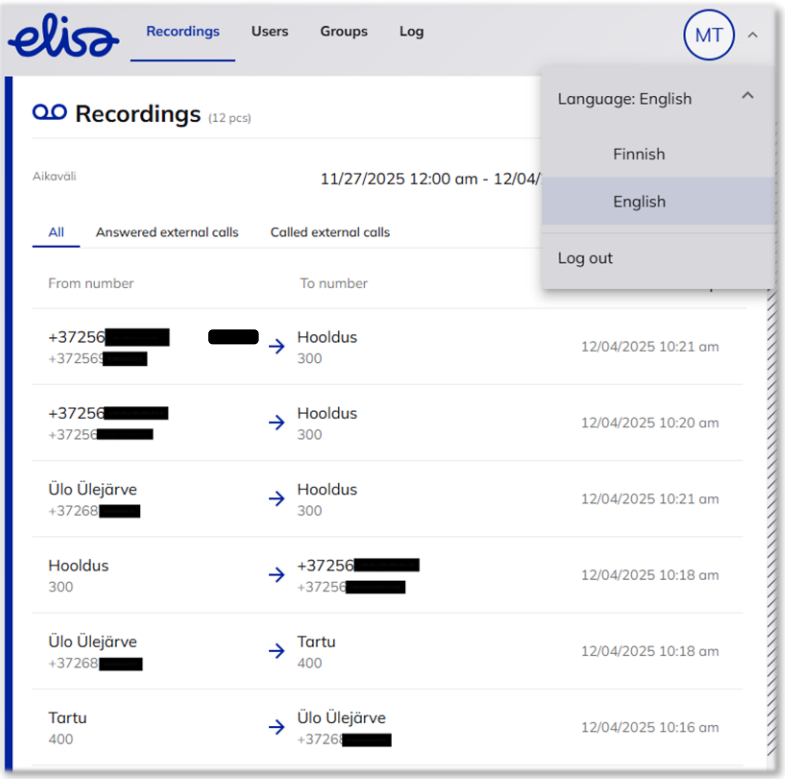

Salvestuskeskkonda pääseb Minu Ringi rakenduse menüüst - **Seaded** -> **Muu**:




Salvestuste keskkond avaneb veebilehitseja aknas.

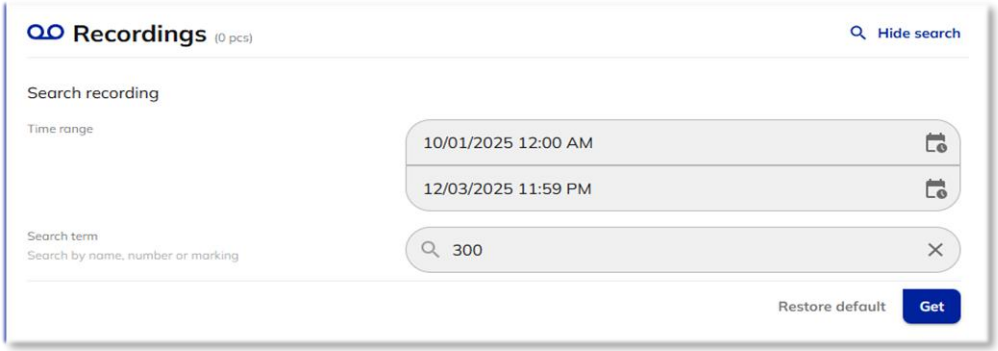
## 5.3. CRA veebiliides, salvestiste otsimine ja kuulamine

Algselt avaneb koheselt salvestiste kirjete vaade (**Recordings**) ning kuvatakse viimase nädala salvestisi.



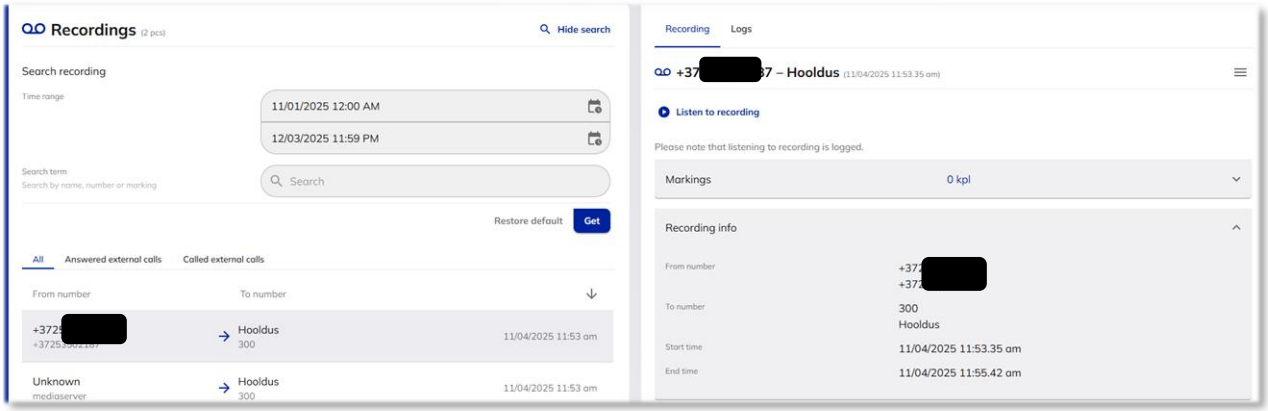

Ülevalt paremalt nurgast, kasutajaprofiili seadete alt saad valida keskkonna keele ja välja logida.

Salvestiste otsimiseks vali ülevalt **Get recording,** määra ajavahemik ning vajadusel kõne osapoole andmed(lühinumber, number, nimi) või lisatud märksõna. Otsingu käivitamiseks **Get**.



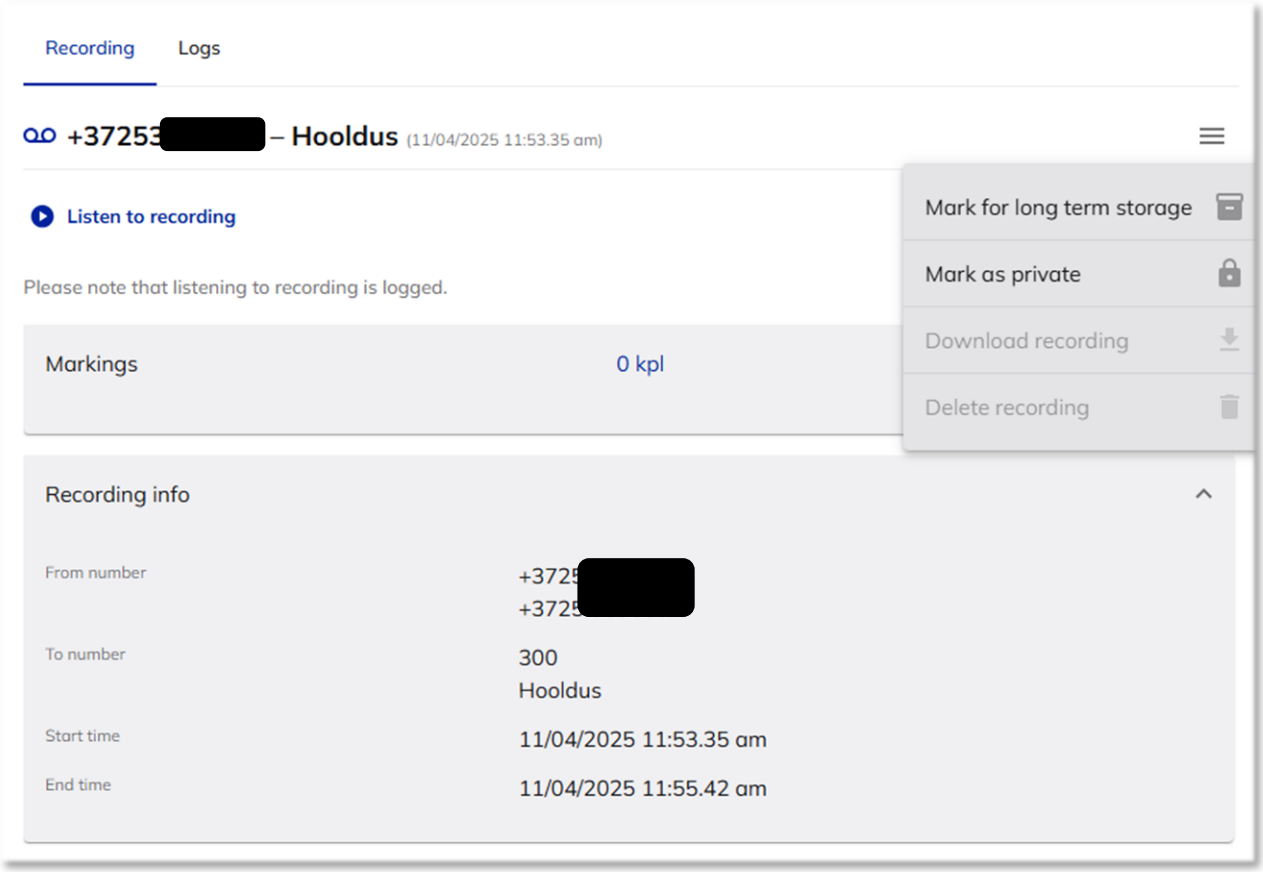

Otsingutulemused kuvatakse paremal asuvasse aknasse. Kui tulemusi on rohkem kui 20, siis kuvatakse need mitmele lehele.

Otsitud kirjele vajutades avaneb paremale salvestise info ja detailid.




Salvestise kirjele on lisatud lisainfo:

- Helistaja ja helistaja info (**From number**);
- Vastaja ja vastaja info (**To number**);
- kõne kuupäev ja algusaeg (**Start Date** ja **Start Time**).



Salvestiste juures asuvad nupud:

 - kuula salvestust(**Listen to recording**);

 - valikute nupu alt on võimalik:

- märkida salvestis pikemaajaliseks säilitamiseks – 2 aastat (**Mark for long term storage**)

- märkida salvestis privaatseks (**Mark as private**), salvestist saab kuulata ainult kõne osapool;

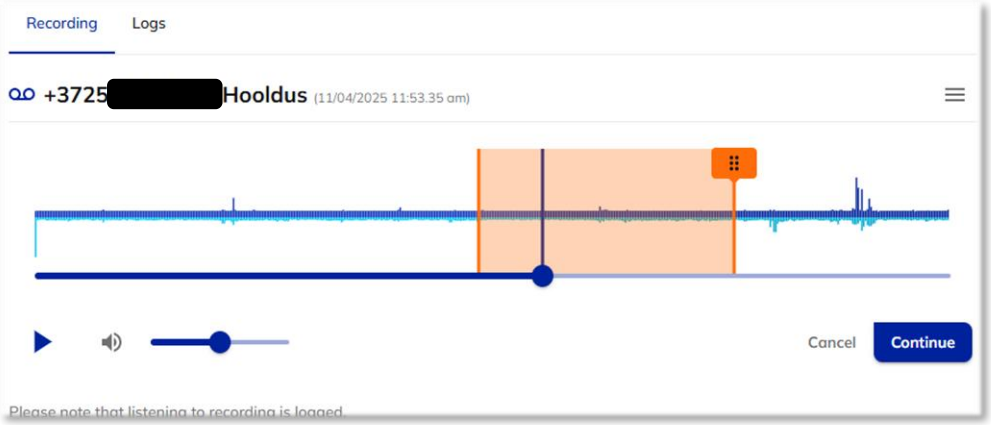
- salvestis alla laadida, eriõigus (**Download recording**);

- salvestis kustutada, eriõigus (**Delete recording**).

Salvestuse kuulamiseks vajuta **Listen to recording** ja avaneb veebikeskkonnasisene meediapleier.

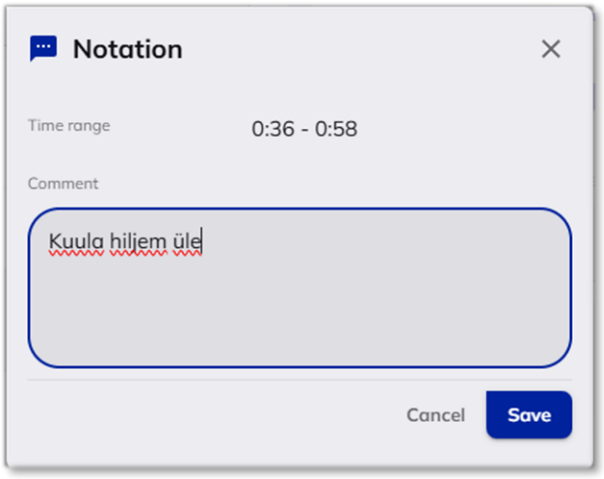



Meediapleieri vaates on kasutajale näha lisavõimalusena ka **Mark To**, mis võimaldab märkida ära kõnes mingi osa, mida oleks vaja hiljem kiirelt leida.



Peale salvestises lõigu määramist vajuta **Continue**.

Lisa märkele kommentaar ja salvesta (**Save**)



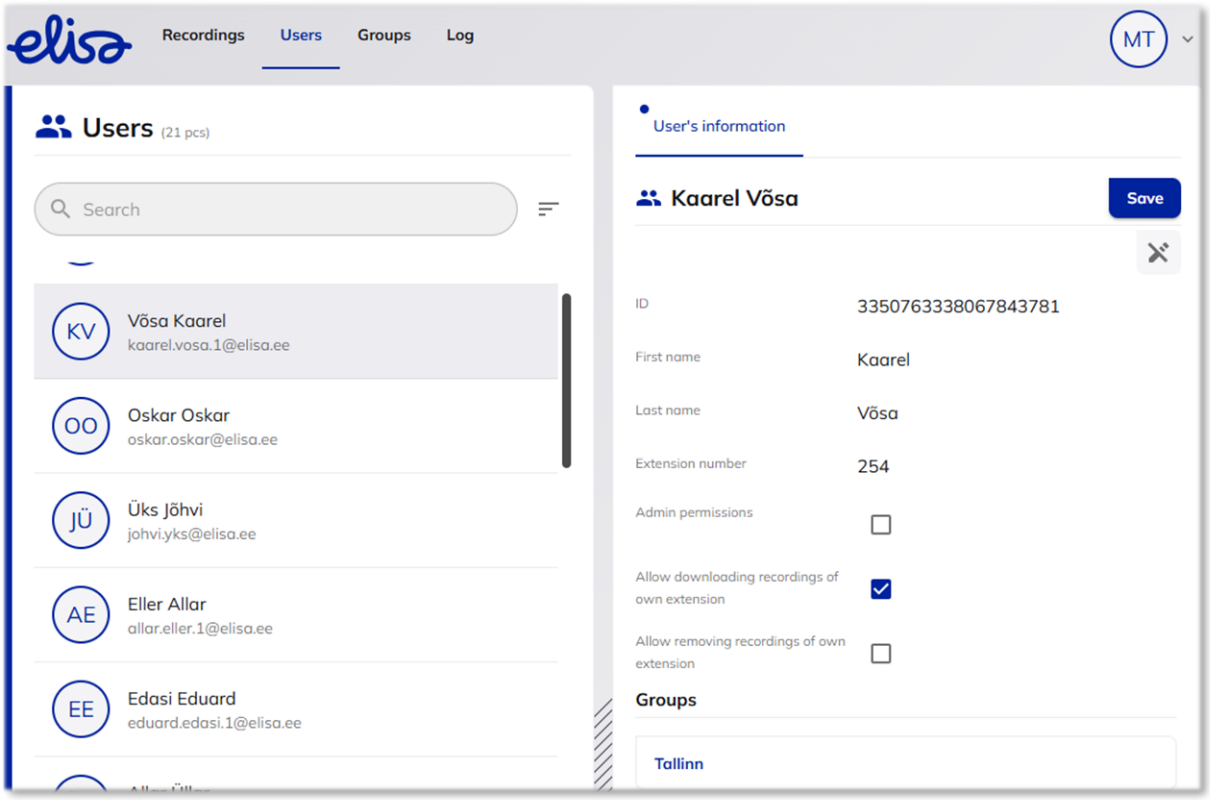

Märge jääb salvestise külge ning on ka hiljem leitav ka otsinguga.



## 5.4. Kasutajad, kasutajaõigused

Kasutajate (Users) vaates kuvatakse kõik keskkonda loodud kasutajad. Kasutajale vajutades avaneb paremale kasutaja andmed – nimi, lühinumber, õigused ning grupid, kuhu antud kasutaja on määratud, kas allikana või kuulajana.

Kasutaja õiguste muutmiseks vajuta  .




Lisatavad õigused:

- admin õigus (**admin permission**) – määra kasutaja administraatoriks;
- oma salvestiste allalaadimine (**allow downloading recordings of onw extension**) – luba kasutajal enda osalusega salvestiste allalaadimine;
- oma salvestiste kustutamine (**allow removing recordings of onw extension**) – luba kasutajal enda osalusega salvestiste kustutamine.

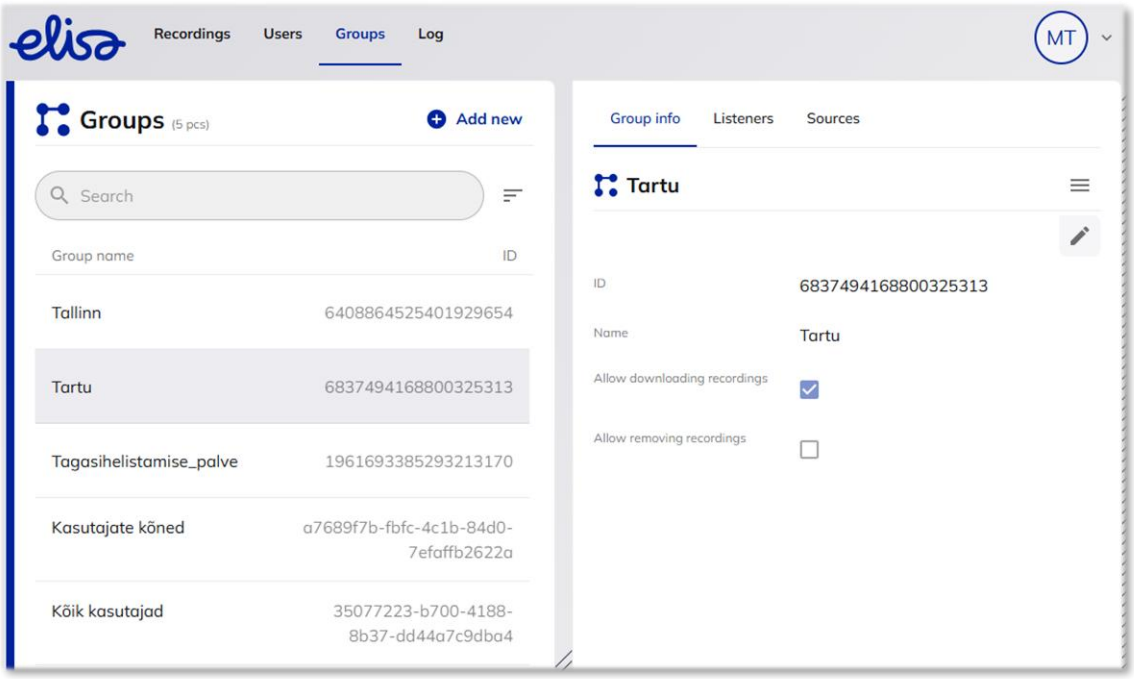
Õiguste lisamine kinnitamiseks vajuta **Save**.

**Groups** alla on kuvatud grupid, kuhu antud kasutaja on määratud, kas allikana või kuulajana. Grupi nimele vajutades liigud otse grupi seadetesse.

## 5.5. Grupid

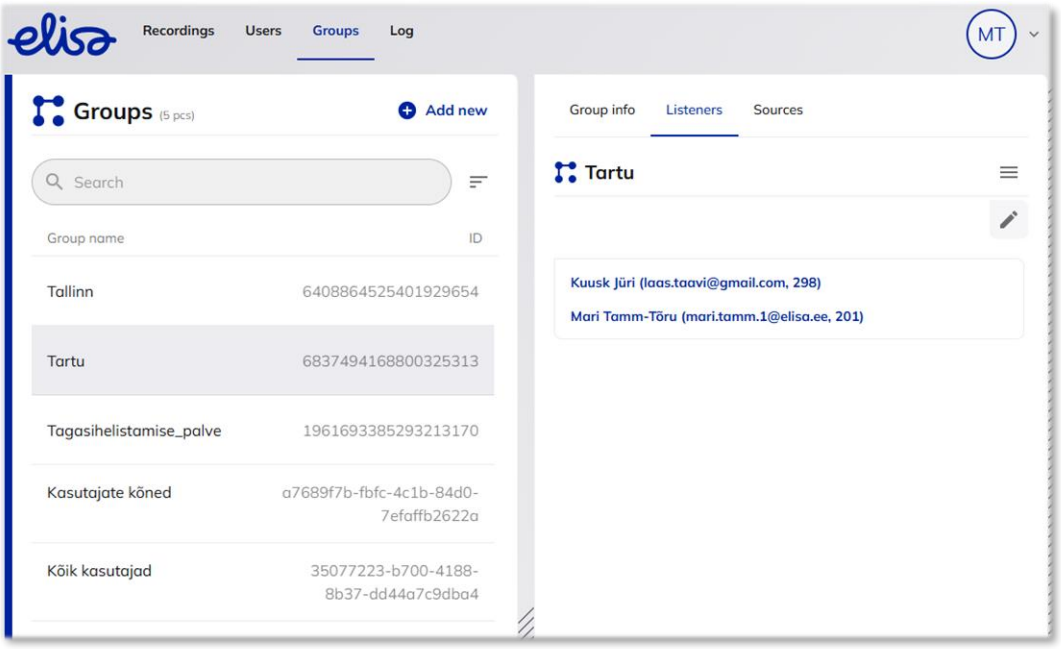
Gruppide info leiad ka vahelehelt **Groups**. Siia kuvatakse nimekiri kõikides olemasolevatest kõnekeskuse gruppides, kui ka käsitsi loodud gruppidest. Grupi nimele vajutades, kuvatakse grupi detailid ja õigused gruppi kuuluvatele kasutajatele – allalaadimine, kustutamine.

Õiguste muutmineseks vajuta  .



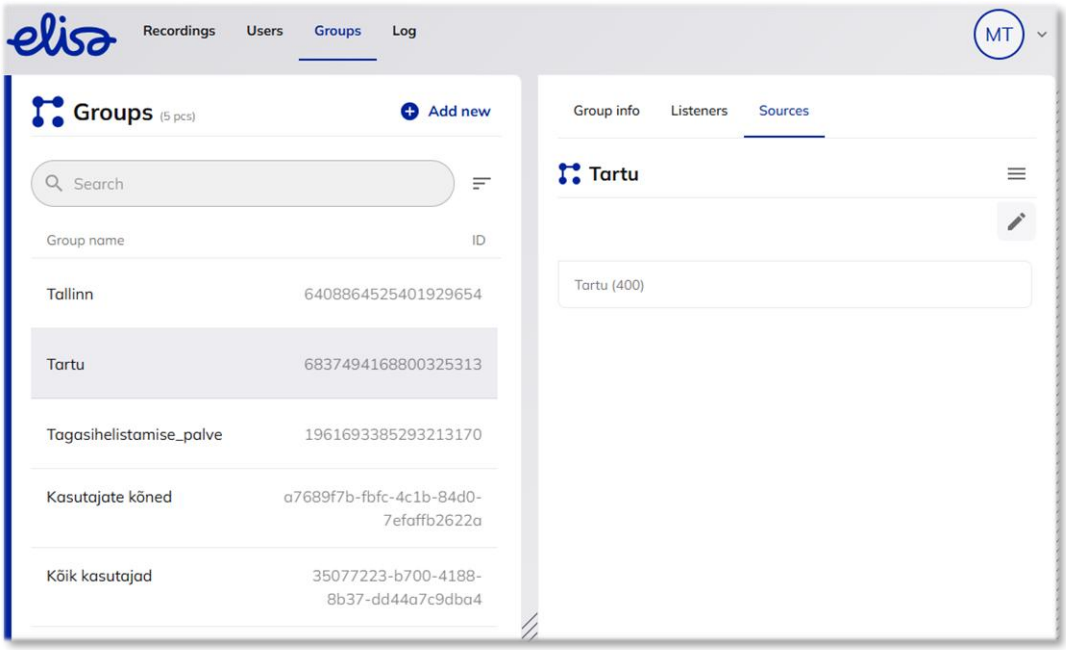

Muudatuste kinnitamiseks vajuta **Save**.

Kuulajate(**Listeners**) lehelt leiad kasutajad, kellele on antud õigus grupi kõnesid kuulata. Muudatuste tegemiseks vajuta  .




Muudatuste kinnitamiseks vajuta **Save**.

Allikate (**Sources**) lehelt leiad grupid ja/või kasutajad, kellele kõned antud grupi alt näha - kõnekeskuse gruppide puhul automaatselt gruppi ise. Muudatuste tegemiseks vajuta  .

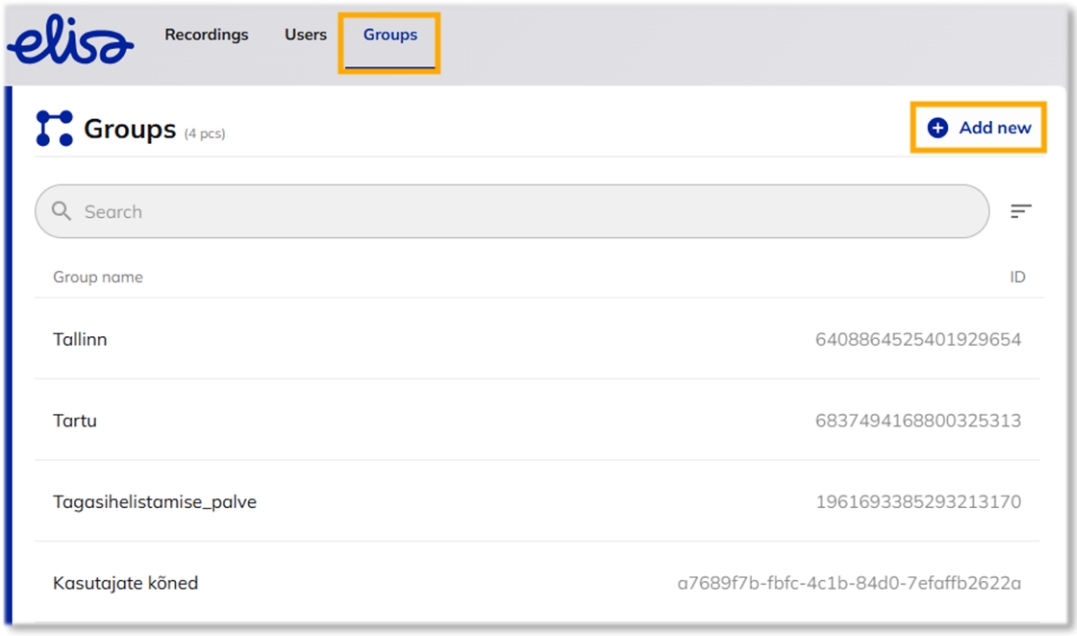



Muudatuste kinnitamiseks vajuta **Save**.

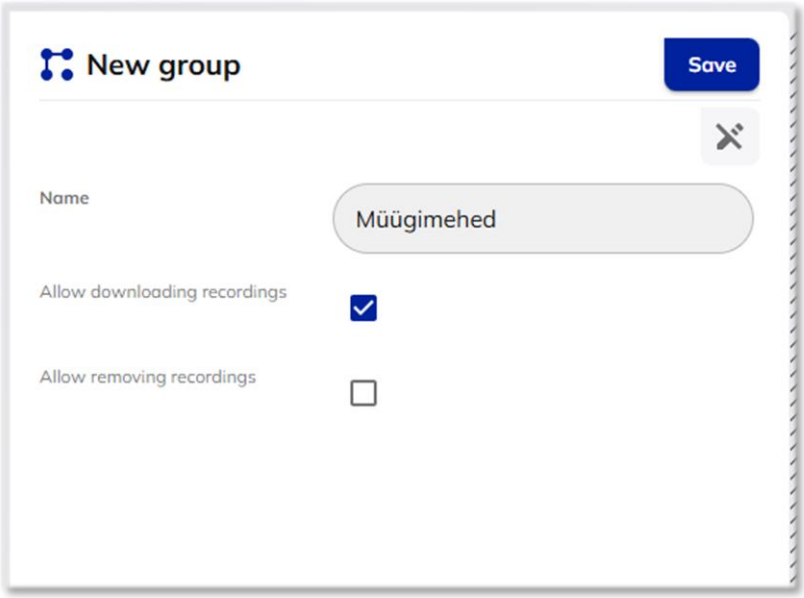
## 5.6. Salvestusgrupi loomine.

Vaikimisi on Kõnesalvestus Admin õiguse kasutajal võimalus leida ja kuulata vaid kõnesid, kus ta on ise kasutajana osapool (eeldusel, et ka tema kõnesid salvestatakse). Teiste kasutajate kõnede kuulamiseks tuleks luua selleks eraldi grupp.

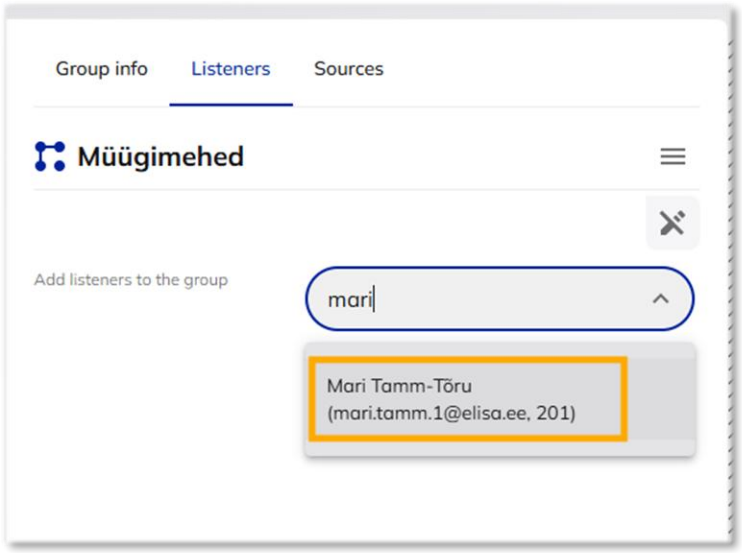
Selleks vali **Groups** ja lisa uus grupp **(+ Add new)**




Lisa grupile nimi **(Name)**, vajadusel lisa õigused allalaadimiseks**(Allow download recordings)** või eemaldamiseks**(Allow removing recordings)** ning **Save**.

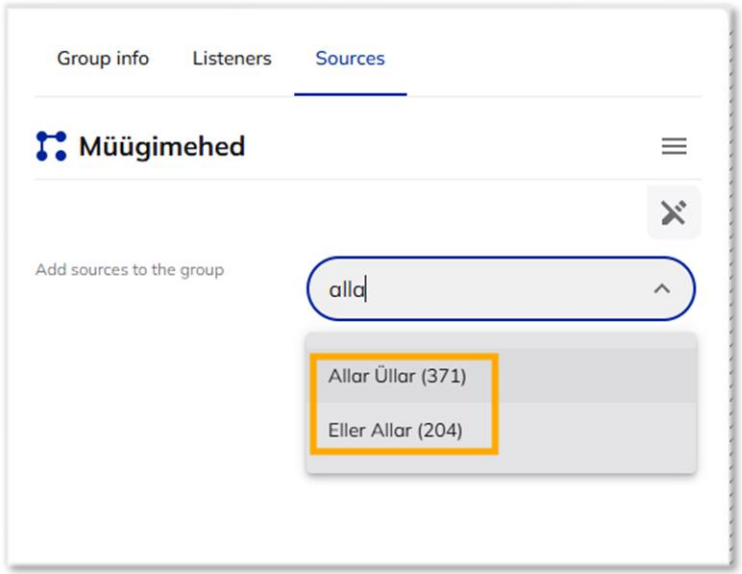


Järgmisena tuleks lisada kasutajad, kes antud grupi kõnesid saab kuulata. Selleks ava kuulajad (**Listeners**), ja otsi nime või lühinumbri alusel kasutajad ning lisa nad.




Ning **Save**.

Nüüd vali Allikad (**Sources**), otsi lühinumbri või nime alusel kasutajad, kelle kõnesid peaks antud grupi kaudu leidma ja kuulata saama.

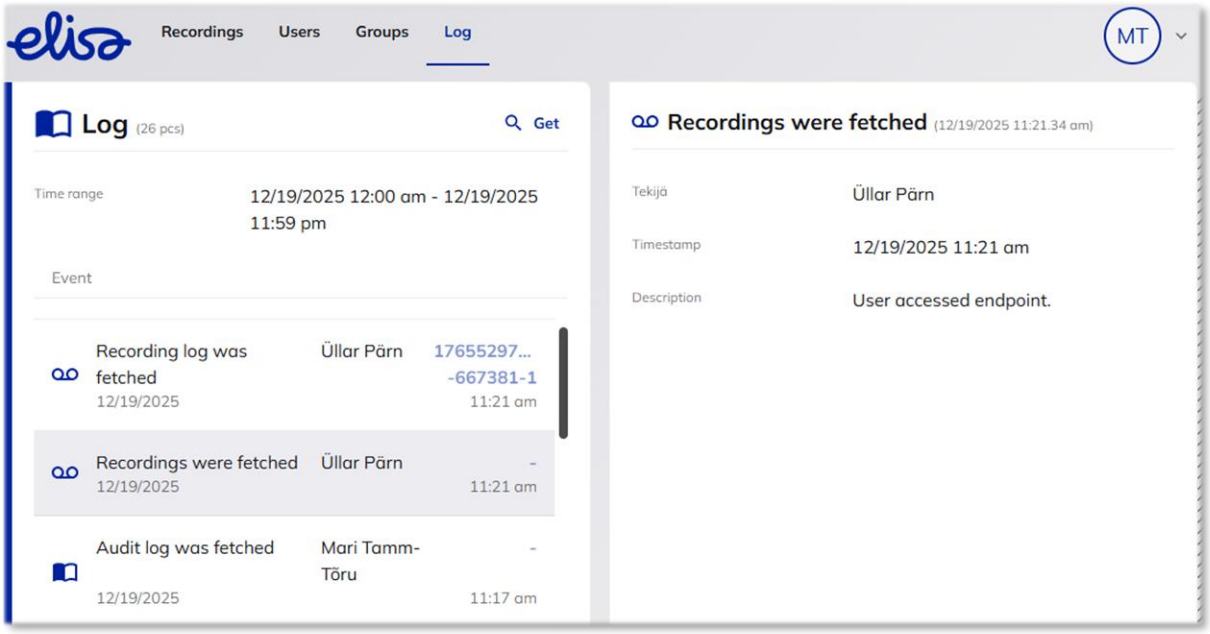



Ning **Save**.

Peale grupi seadistamist on kuulajateks märgitud kasutajale näha antud gruppi määratud kasutajate kõned.

## 5.7. Logi

Kõik kasutajate tegevused logitakse ning tagantjärgi leitavad.




Logikirjes kuvatakse järgmine teave:

- Toiming
- Ajatempel
- Autor
- Põhjus (salvestise laadimise korral)
- Kommentaar ja kommentaari ajatempel (salvestisekirjega seotud logikirje korral)

## 5.8. Kõnesalvestuse lisavõimalused

Kõnesalvestuse puhul on võimalik rakendada veel lisafunktsionaalsusi:

- **Automaatne kõnesalvestuse teavitus**. Teavitus loetakse ette kõikide salvestatavate kõnede puhul, ka väljuvate puhul. Vaikimisi on teavitus välja lülitatud. Teavitust saab rakendada ka ainult kõikide ettevõtteväliste kõnede puhul.
- **Ettevõttepõhise kõnesalvestuse teavitusklipi** määramine. Saab lisada ettevõtte enda salvestatud teavitusklipi. Vaikimisi mängitakse süsteemipoolset teavitusklippi.
- Salvestust on võimalik seadistada kahel viisil – **kasutajapõhine** (kõik kõned salvestatakse) või **grupipõhine** (salvestatakse vaid grupi kaudu liikunud kõned).
- **Salvestuse paus** – kasutajal on võimalik peatada salvestus **ettemääratud ajaks** (sek) või **ettemääramatuks ajaks** (kasutaja ise aktiveerib ja deaktiveerib pausi).

Salvestuse pausi funktsiooni on võimalik kasutada vaid läbi Minu Ring veebirakenduse või installeeritud arvutirakenduse.

- **Salvestuse lubamine kasutaja poolt** (opt-in/opt-out) – kasutaja saab ise määrata, kas tema kõned salvestatakse automaatselt või mitte. Määrangut muuta saab rakenduste kaudu.

**NB!** Antud funktsionaalsusi saab aktiveerida ja seadistada vaid Elisa tehniline tiim. Anna oma soovist Elisa ärikliendi toe kaudu märku.