Elisa IP Centrex

IPcall haldusliidese juhend administraatorile

Platvormi versioon 2.0

23.05.2024

Sisukord

1 Haldusliidese aadress, ligipääs ning administraatori seaded 3

1.1 Ligipääs 3

1.2 Administraatori konto seaded 3

2 Halduskeskkonna ülesehitus 4

2.1 Ettevõtte konto, konto seaded 4

2.2 Numbrid ja kasutajad 4

3 Kasutaja/numbri konto ja funktsioonid 5

3.1 Numbri seadistamine/kasutaja loomine 6

4 Kõnede eristus 7

5 Kõnepost 7

6 Vastamata kõned ja tagasihelistamine 7

7 Suunamisreeglid 8

7.1 Tööaeg – käsitsi ning kellaajaline lülitus, suunamised 9

7.2 Tööväline aeg. 10

7.3 Kellaajaline lülitus. 10

8 Kõnekeskus 11

8.1 Kõnekeskuse grupi loomine 11

8.2 Kõnekeskuse grupi seadistamine 12

8.3 Sisenevad kõned. 13

8.4 Väljuvad kõned. 14

8.5 Staatuse vaate seadistused - staatuse vaadet kuvatakse “Ülevaate” lehel 14

8.6 Agendid 14

8.7 Ülevool 15

8.8 Tagasihelistamine 15

8.9 Kõnepost 16

8.10 Kõnekeskuse logi 16

8.11 Kõnekeskuse kõnelogi 16

8.12 Statistika 16

8.13 Väljuvate kõnede ülevaade 17

1 Haldusliidese aadress, ligipääs ning administraatori seaded

IP Centrex veebihalduskeskkonna leiad aadressilt - service.ipcall.ee

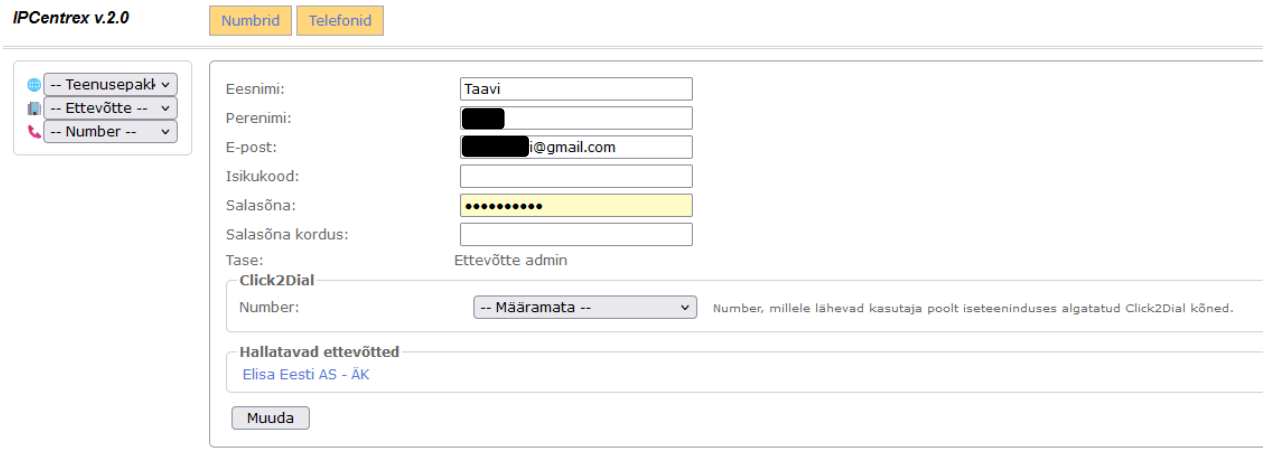
1.1 Ligipääs

Administraatori kontole ligipääs saadetakse teenuse vormistamisel määratud kontaktisiku e-posti aadressile.

1.2 Administraatori konto seaded

Konto andmed leiad ülevalt paremast nurgast, e-posti aadressil vajutades. Konto seadete all saad muuta oma andmeid ja salasõna.

Ühel isikul võib olla õigus administreerida mitut ettevõtet, näiteks juhul kui kontsernil on mitu tütarettevõtet, mis kajastuvad IPC teenusel eraldi ettevõtetena – vasakust menüüd on võimalik ettevõte välja filtreerida.

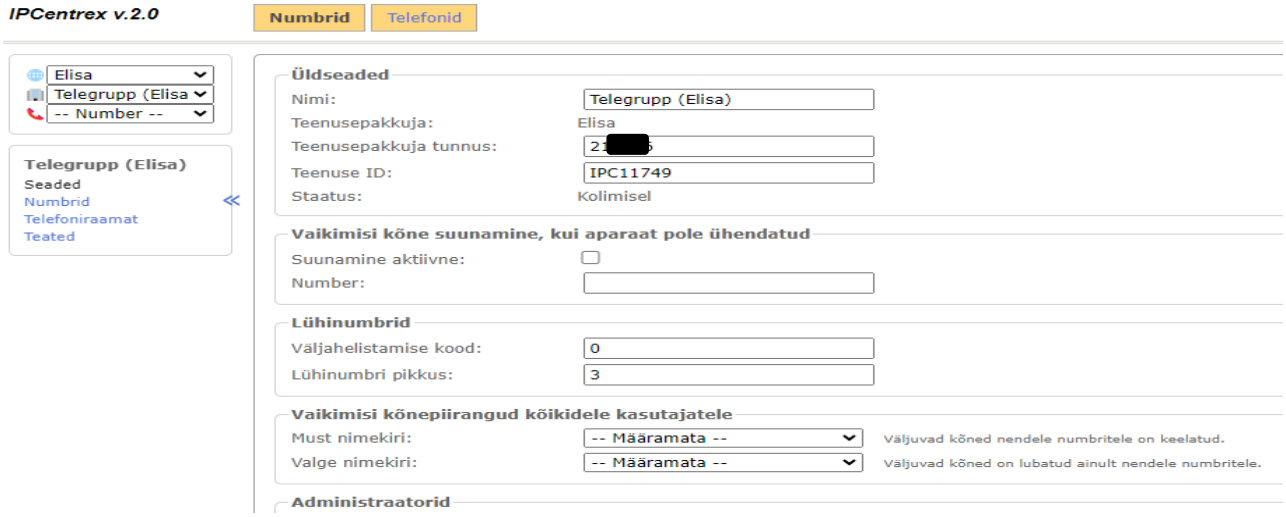


2 Halduskeskkonna ülesehitus

Halduskeskkonna liikumiseks on üleval vahekaardid **Numbri** ja **Telefonid.** Vasakult menüüst saab valida **ettevõtte konto** ning valida konkreetse numbri (liigub kasutaja seadete alla).

2.1 Ettevõtte konto, konto seaded

Ettevõtte konto valides avanevad ettevõtte seaded – üldised andmed, ettevõttepõhine suunamine, lühinumbri seaded, kõnepiirangud (must/valge nimekiri) ning ettevõtte administraatorid.



Vaikimisi kõne suunamine numbri, kui aparaat pole ühendatud - kehtib kõigile numbritele, millel pole määratud personaalset suunamist (k.a. SIP trunk numbrid).

Väljahelistamise kood – ettevõttest väljapoole helistamise prefiks, vaikeseades “0” kuid reaalsuses ei ole see vajalik.

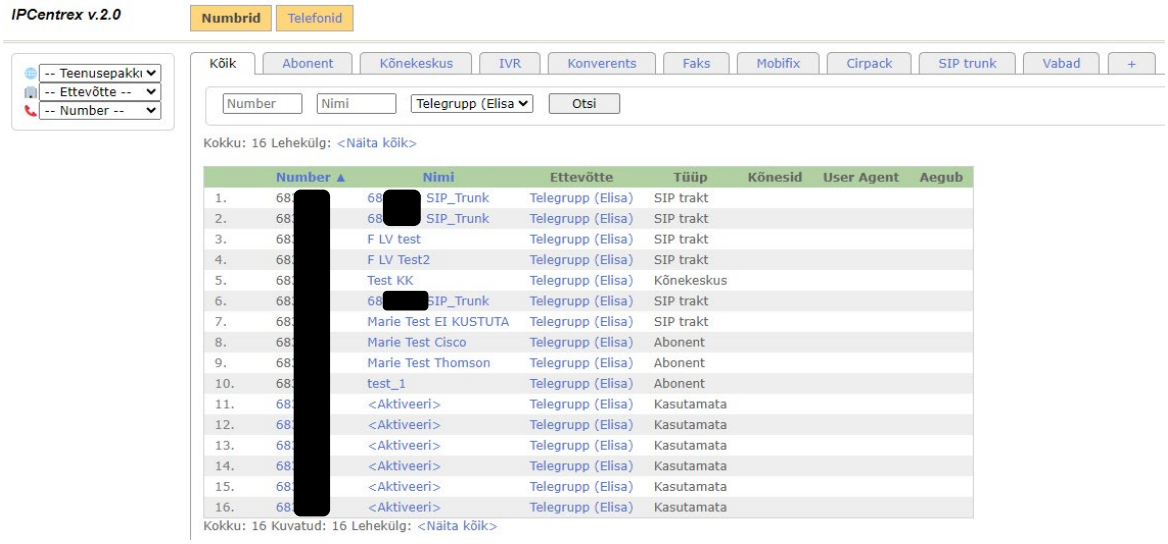
Lühinumbri pikkus – lühinumbrina kasutatakse pika numbri viimaseid numbreid, näiteks 6600620 lühinumber oleks 620.

Vaikimisi kõnepiirangud kõikidele kasutajatele - ettevõttepõhise musta/valge nimekirja koostamiseks pöörduge teenusepakkuja poole.

2.2 Numbrid ja kasutajad

Numbrid lehel kuvatakse kõik ettevõtte teenusel vormistatud numbrid – nii kasutusel olevad kui ka kasutamata.

Keskmisel ribalt on võimalik filtreerida kindla teenusega seotud numbrid – **Abonent**, **Kõnekeskus**, **IVR** jne.

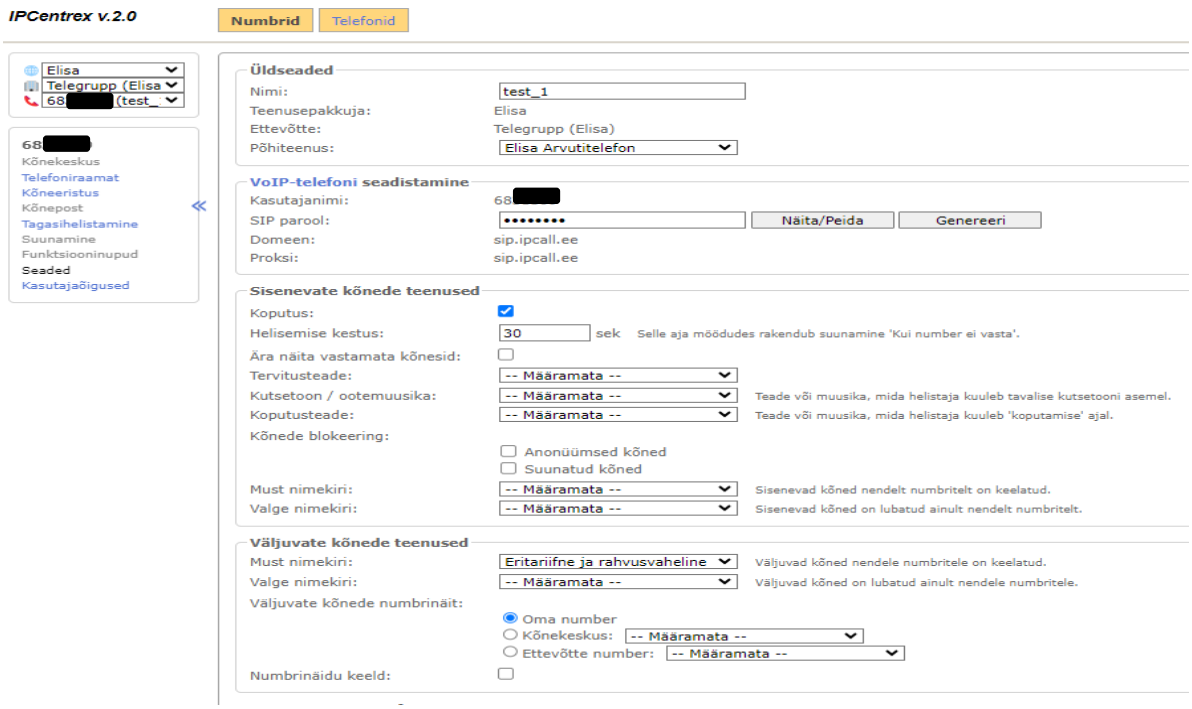


Numbrid on kuvatud listina, numbri juurde kuvatakse olemasolev kasutaja, ettevõtte konto, tüüp ning registreeritud seadme info.

3 Kasutaja/numbri konto ja funktsioonid

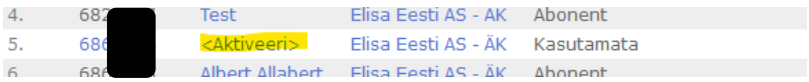
Vajutades numbrite nimekirjas kasutaja nimel, avaneb antud kasutaja profiil, millelt saab muuta:

- **kasutaja nime;**
- **põhiteenuse paketti;**
- **SIP parooli** – parool kehtib nii halduskeskkonda sisenemiseks, kui ka SIP konto paroolina, kui seda seadmesse konfigureeritakse;
- aktiveerida/ deaktiveerida **koputuse** funktsiooni;
- **helisemise kestust** - kehtib suunamise “kui ei vasta” viitena;
- **tervitusteate** määramine - näiteks kõnede salvestuse puhul “Kõned salvestatakse” teade või ettevõtte põhine tervitusteade (teenusepakkuja poolt eelnevalt seadistatav);
- **kutsetooni/ootemuusika** määramine;
- **koputusteate** määramine;
- **kõnede blokeeringud** - anonüümsed kõned, suunatud kõned;
- personaalne **must/valge nimekiri;**
- **väljuva kõne numbrinäit** – saab määrata näiteks ettevõtte üldnumbri vms. ettevõtte all kasutuses olevate numbrite hulgast;
- **registreerimise info** – näitab SIP registreeringu staatust, aparaadi tüüpi jne.

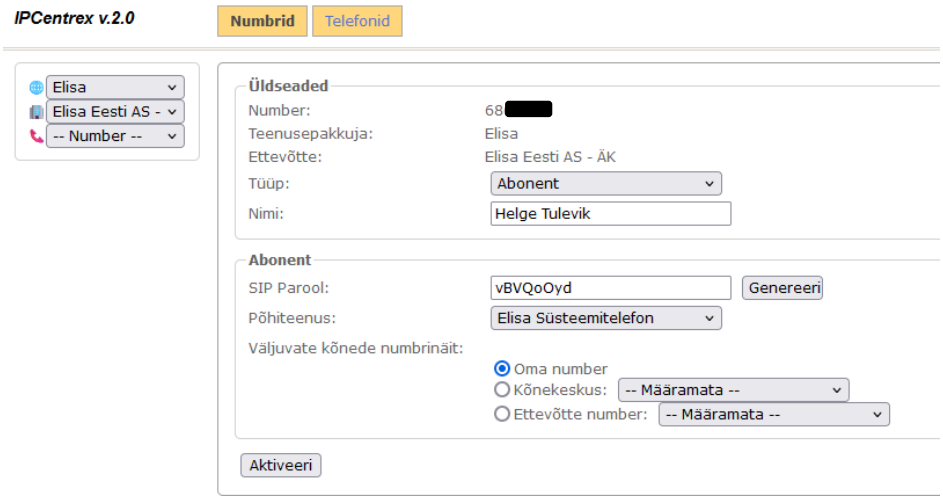


3.1 Numbri seadistamine/kasutaja loomine

- Vajuta kasutamata numbri juurest <**Aktiveeri**> nuppu;



- määra numbrile tüüp – tavakasutaja puhul Abonent;
- lisa numbrile nimi (kasutaja nimi);
- määra teenuspakett – Arvutitelefon, Süsteemitelefon jne.;
- vali väljuvate kõnede numbrinäit;



- ja **Aktiveeri.**

4 Kõnede eristus

Kõneeristuse all kuvatakse kõik antud numbriga seonduvad kõned. Detailsema vaate nägemiseks vali tabeli vaadeks „lai“.

Salvestuspaketi puhul saab ka samast tabelist kõnesalvestusi kuulata või alla laadida (nooled rea ees).



		Kuupäev	Kellaaeg	Helisemine	Kestus	Agent	Sisenumber	A-number	B-number	Agent	Staatus	Kõne ID
▶ ℹ		29.04.2024	11:16:35	00:03	00:00:05		Test DECT (68315		Meelis Kristelstein (6831)		ANSWERED	1714378595.1216644
▶ ℹ		22.04.2024	14:50:36	00:06	00:01:39			+3725664	Meelis Kristelstein (683 1)		ANSWERED	1713786636.1127431
▶ ℹ		12.04.2024	13:36:00	00:16	00:00:00		Meelis Kristelstein (6831 .)	683	517		NO ANSWER	1712918160.1000687
▶ ℹ		11.04.2024	11:44:15	00:30	00:01:14		Meelis Kristelstein (6831)	6831	6412		ANSWERED	1712825055.977100

5 Kõnepost

Antud teenus on saadaval ainult Salvestuspaketiga (Süsteemitelefon + Salvestus).

Teenuse rakendamiseks tuleb kõneposti seadetes määrata e-posti aadress kuhu teated saadetakse.

Kõnede suunamise reeglid kõneposti määratakse “Suunamised” menüüs.

6 Vastamata kõned ja tagasihelistamine

Tagasihelistamiste menüüs kuvatakse kasutaja poolt vastamata jäänud ning Tagasihelistamispalvesse suundunud kõned(vt. ka suunamisreeglid) ning nende staatus.



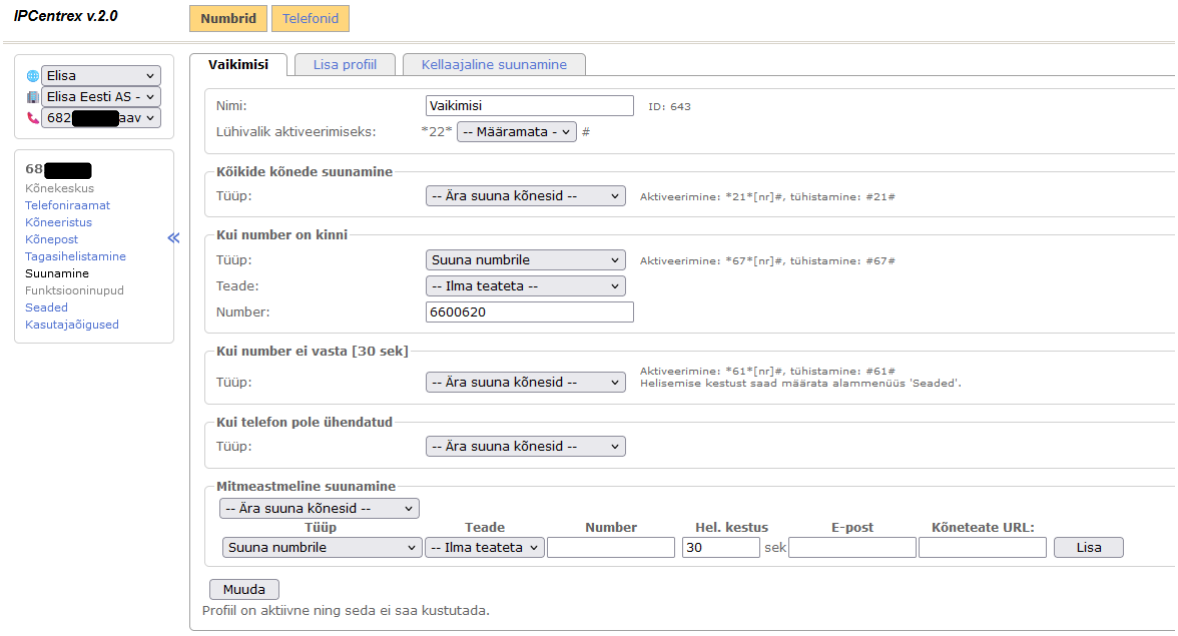
	Helistaja	Kõnesid	Aeg	Staatus	Märkmed	
⊞	+37268[redacted]	2	April 2023	Tagasi helistam		Muuda
⊞	+37256[redacted]	1	March 2023	Tagasi helistam		Muuda

7 Suunamisreeglid

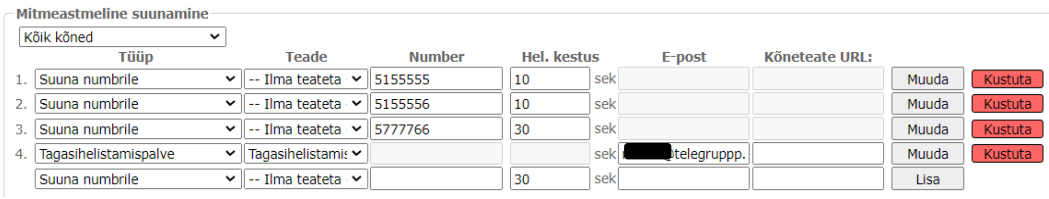
Kõnede suunamiseks on võimalik koostada erinevad profiilid, kus saab määrata variandid erinevatele tingimustele – **vahetu**, **kinni**, **ei vasta** (30sek), **telefon pole ühendatud**.

Võimalikud kõne suunamise variandid on:

- **suuna numbrile** – suunamine suvalisele numbrile, enne suunamist võimalik ette lugeda teade;
- **suuna Tagasihelistamispalvele** - võimalik ette lugeda teade, helistaja andmed saadetakse kasutaja e-posti aadressile;
- **suuna Kõneposti** – saadaval ainult salvestuspaketiga;
- **lõpeta kõne** – helistajale antakse kinnist tooni või on võimalik ette lugeda teade, näiteks töövälisel ajal teade lahtiolekuaegade kohta.

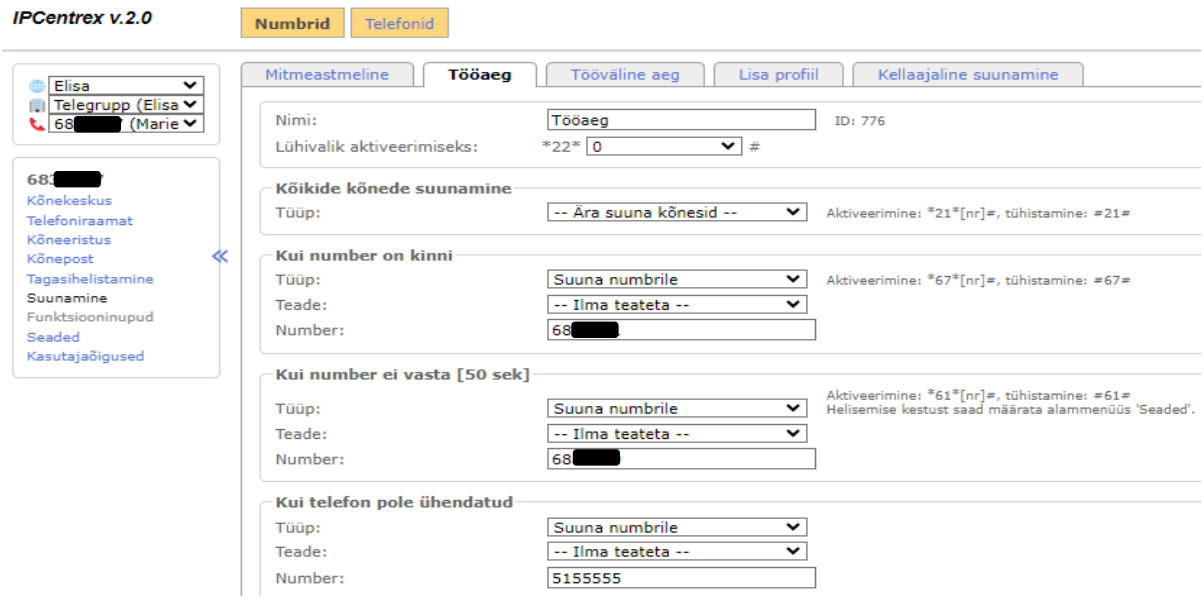


Võimalik on teha ka **Mitmeastmelist suunamist**. Sel juhul saab kõnet edasi suunata mitmele erinevale telefonile.



7.1 Tööaeg – käsitsi ning kellaajaline lülitus, suunamised

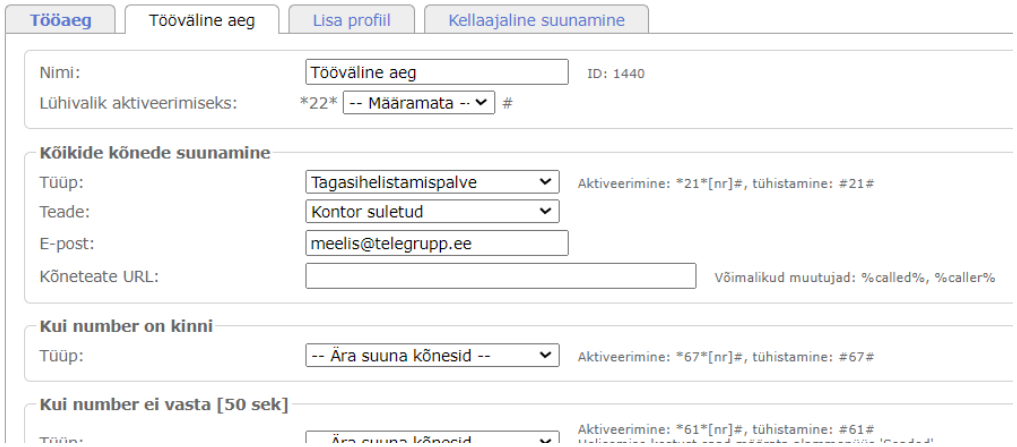
Alltoodud näite on üsna tüüpiline juhtum, kus kasutatakse tööaja ja töövälise aja profiili ehk soov on tekitada suunamistes erisusi vastavalt tööajale.



Suunamisprofiile on võimalik lülitada ka telefonilt valides eelnevalt määratud “Lühivalik aktiveerimiseks” koodi. Näites toodud pildil “Tööaeg” profiili lülitamiseks tuleks telefonilt valida ***22*0#.**

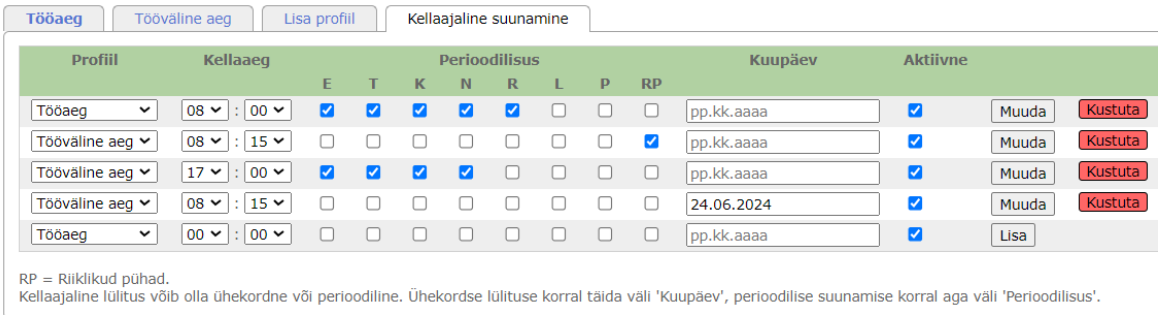
7.2 Tööväline aeg.

Töövälisel ajal suunatakse kõned Tagasihelistamispalvesse – eelnevalt loetakse ette ka teade “Kontor suletud”. Tagasihelistamispalvega saadetakse telefoni kasutajale e-posti teade saabunud kõnedest koos helistaja numbi ja kellaajaga.



Suunamiste profiile on võimalik lülitada käsitsi profiili all olevast “nupust” AKTIVEERI või eelseadistada lülitused kellaajaliselt.

7.3 Kellaajaline lülitus.



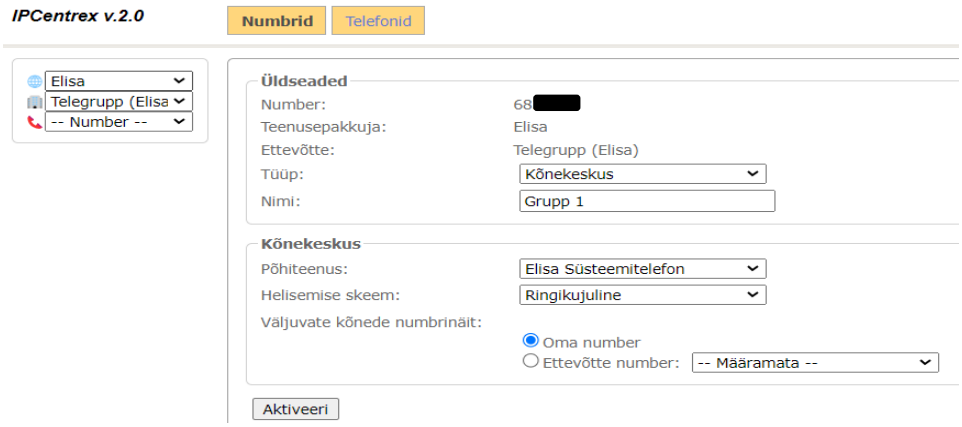
Kellaajalistes lülitustes määratakse alati profiili **alguse** aeg.

8 Kõnekeskus

8.1 Kõnekeskuse grupi loomine

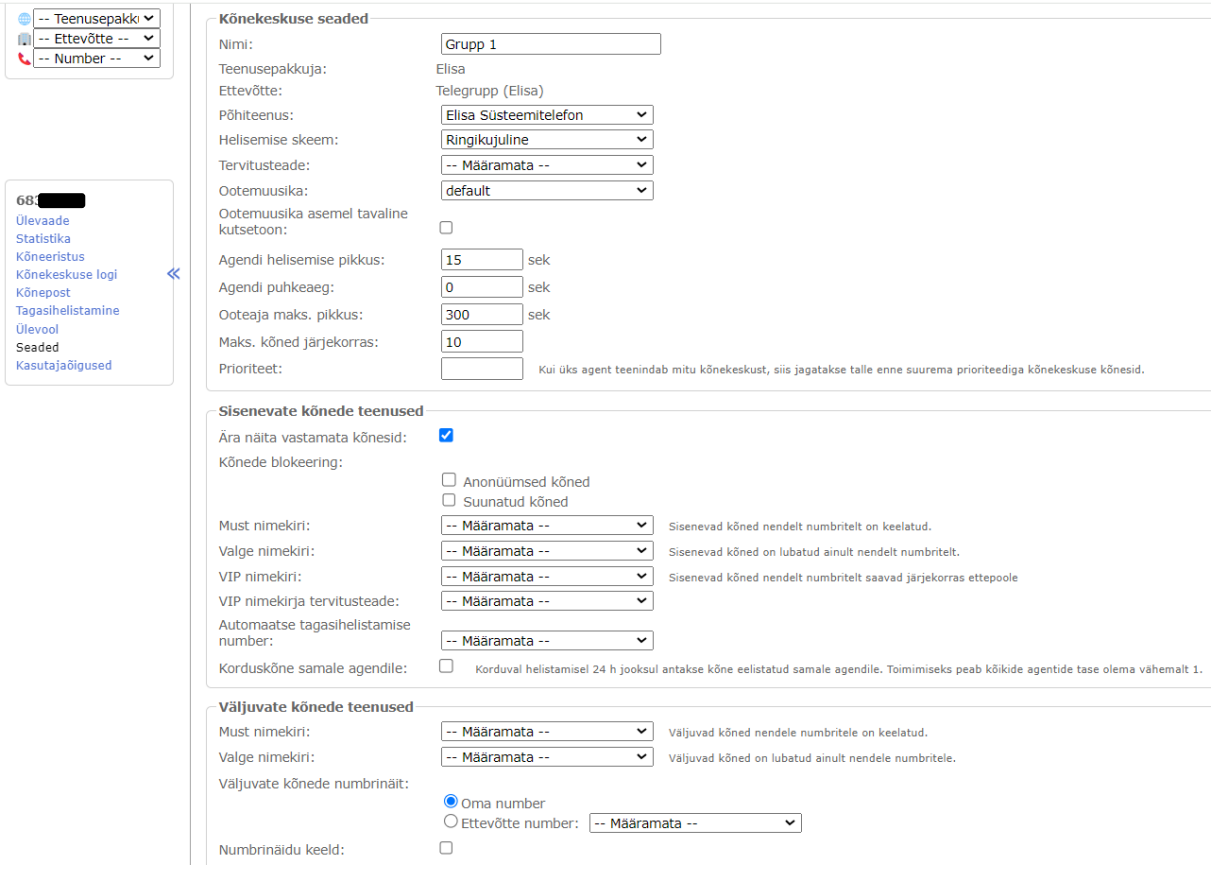
Grupi loomiseks vali ettevõtte numbrite alt vaba number ja vajuta “**Aktiveeri**”

Vali numbri tüübiks “Kõnekeskus”, anna grupile nimetus, määra helisemise skeem (Paralleelne, Lineaarne või Ringikujuline) ning määra väljuva kõne numbrinäit.



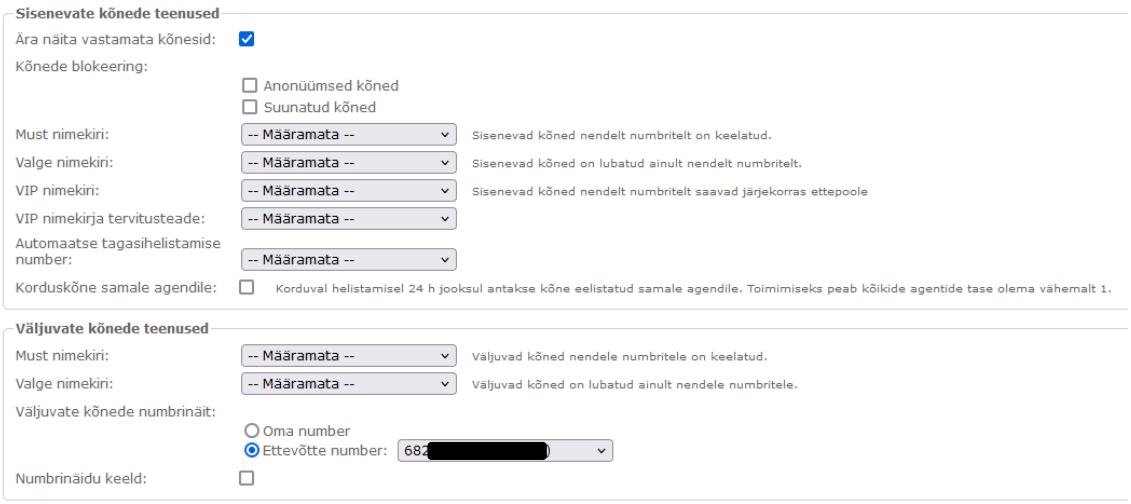
8.2 Kõnekeskuse grupi seadistamine

Vaata üle grupi loomisel määratud seadistused ja vajadusel paranda/täienda.



- **Tervitusteade** – mängitakse ette igale sisenevale kõnele enne kui suunatakse ootejärjekorda – tavaliselt lisaks tervitusele teavitatakse ja kõnesalvestusest.
- **Ootemuusika** – kui kõne liigub ootejärjekorda kuuleb helistaja ootemuusikat – see võib olla ka erinevatest klippidest kokku pandud jada. Näide: 1.) 3 kutsetooni 2.) “Olete kõneootejärjekorras. Palun oodake” 3.) Ootemuusika vms.
- Ootemuusika võib asendada ka tavalise kutsetooniga.
- **Agendi helisemise pikkus** – määrab kui kaua heliseb kõne ühel telefonil enne kui suunatakse edasi järgmisele.
- **Agendi puhkeaeg** – määrab ära kui pikk on paus peale kõne lõpeamist kuini pakutakse teenindajale järgmist kõnet (nö. Andmete sisestamise aeg).
- **Ooteaja maks. pikkus** – määrab kui kaua hoitakse kõnet ootejärjekorras. Peale seda rakendub suunamine “kui maks ooteaeg on täis”.
- **Maks. kõned järjekorras** – määratakse kui palju kõnesid võetakse lisaks aktiivsetele kõnedele ootejärjekorda.

- **Prioriteet** – kui kasutausel on mitu Kõnekeskus gruppi mida teenindavad samad agendid, saab määrata grupi prioriteetsuse astme, ehk teeninduse eelistuse.



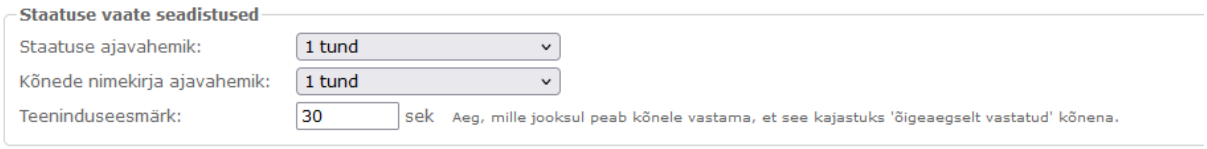
8.3 Sisenevad kõned.

- **Ära näita vastamata kõnesid** – kehtib teenindaja telefonile. Kui teenindaja jätab kõnele vastamata ja see liigub edasi järgmisele, ei jää vastamata kõnet esimese teenindaja telefonile.
- **Kõnede blokeering** numbrinäiduta kõnedele või suunatud kõnedele
- **Must ja valge nimekiri** – Musta nimekirjaga määratakse millstelt numbritelt on keelatud helistada ja valge nimekirjaga määratakse millistelt numbritelt on lubatud helistada Teie kõnekeskusesse.
- **Vip nimekiri** – antud nimekirjas olevad telefoninumbrid liiguvad ootejärjekorras alati esimeseks.
- **Vip nimekirja tervitusteade** – Vip nimekirjas olevatele numbritele ette mõngitav teade.
- **Automaatse tagasihelistamise number** – kui Ülevoolus on määratud reegliks “Suuna Tagasihelistamispalvele” on võimalik määrata, et tagasihelistamispalvesse länud kõnedele helistatakse automaatselt tagasi. Määratud numbrile pakutakse tagasihelistamispalve listi jäänud kõned automaatsel – teenindaja telefon heliseb, toru tõstes helistab süsteem kliendile tagasi.
- **Korduskõne samale Agendile** – iga järgnev kõne suunatakse eelistatult tagasi samale teenindajale kellega on 24h jooksul eelnevalt suheldud.

8.4 Väljuvad kõned.

- **Must / Valge nimekiri** – määratakse millistelenumbritele ei ole lubatud helistada või Valge nimekirjaga millistele numbritele on lubatud helistada.
- **Väljuvate kõnede numnbrinäit** – määratakse millist numbrit näidatakse väljahelistamisel
- **Numbrinäidu keeld**

8.5 Staatuse vaate seadistused - staatuse vaadet kuvatakse “Ülevaate” lehel



- **Staatuse ajavahemik**
- **Kõnede nimekirja ajavahemik**
- **Teeninduseesmärk**

8.6 Agendid.

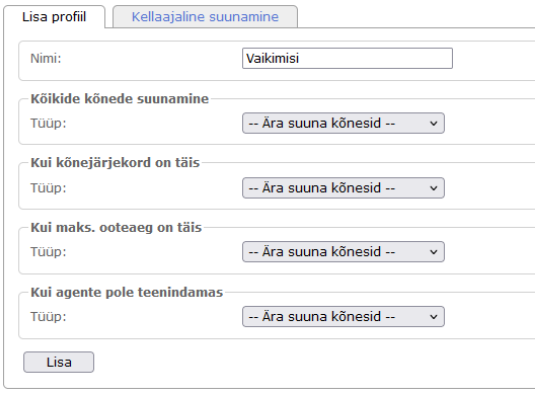


- Määratakse Kõnekeskuse agendid (teenindajad)

8.7 Ülevool

Ülevool ehk suunamised, on seadistamise osas sarnane tava kasutaja suunamistega, kuid suunamise tingimused on erinevad:

- Kõikide kõnede suunamine (kasutatakse tavaliselt tööaja välises profiilis)
- Kui kõnejärjekord on täis
- Kui maks ooteaeg on täis
- Kui agente pole teenindamas (kui kõik teenindajad on “Pausil”)



8.8 Tagasihelistamine



Tagasihelistamise logisse koondatakse kõik Tagasihelistamispalveni jõudnud kõned. Esmalt on kõne märgitud kollasega, kui kõnele on tagasi helistatud muutub markeering roheliseks ning kui 30 minuti jooksul ei ole tagasi helistatud muutub markeering punaseks.

Samuti muutub ka **Staatus**:

- Tagasi helistamata
- Tagasi helistatud
- Automaatne tagasihelistamine
- Helistas uuesti (kõnelogi põhjal)
- Agent helistas tagasi (kõnelogi põhjal)

8.9 Kõnepost

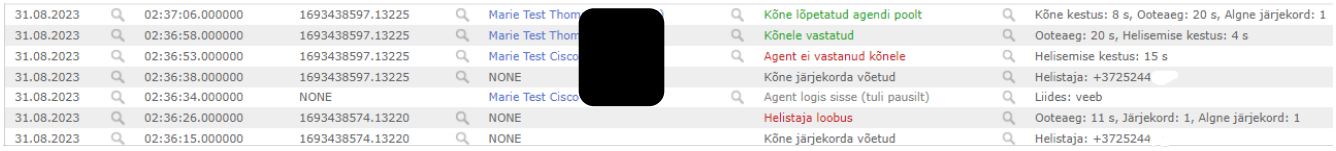
Teenuse aktiveerimiseks “Lisa”, sisesta e-posti aadress kuhu teated saadetakse.

Teated salvestuvad ka “Teated” leheküljele.

8.10 Kõnekeskuse logi

Siia lehele salvestatakse kõik kõnekeskusega tehtavad seadistused. Igale tegevusele lisatakse ID, et oleks võimalik jälgida ka näiteks ühe kindla kõne liikumist kõnekeskuses.

- Agentide sisse/Välja logimised (Pausile)
- Logimise liides – Telefonilt / veebist
- Kõne järjekorda võetud
- Ootel oldud aeg
- Helisemise kestvus
- Jne.



8.11 Kõnekeskuse kõnelogi

Kõikide sisenevate ja väljuvate kõnede üksikasjalik logi koos kõnesalvestuste kuulamise või alla laadimise võimalusega.

Võimalik teha otsingut kõnede ajavahemiku, helisataja või vastaja telefoninumbri alusel.

8.12 Statistika

<u>Sisenevate kõnede ülevaade</u>

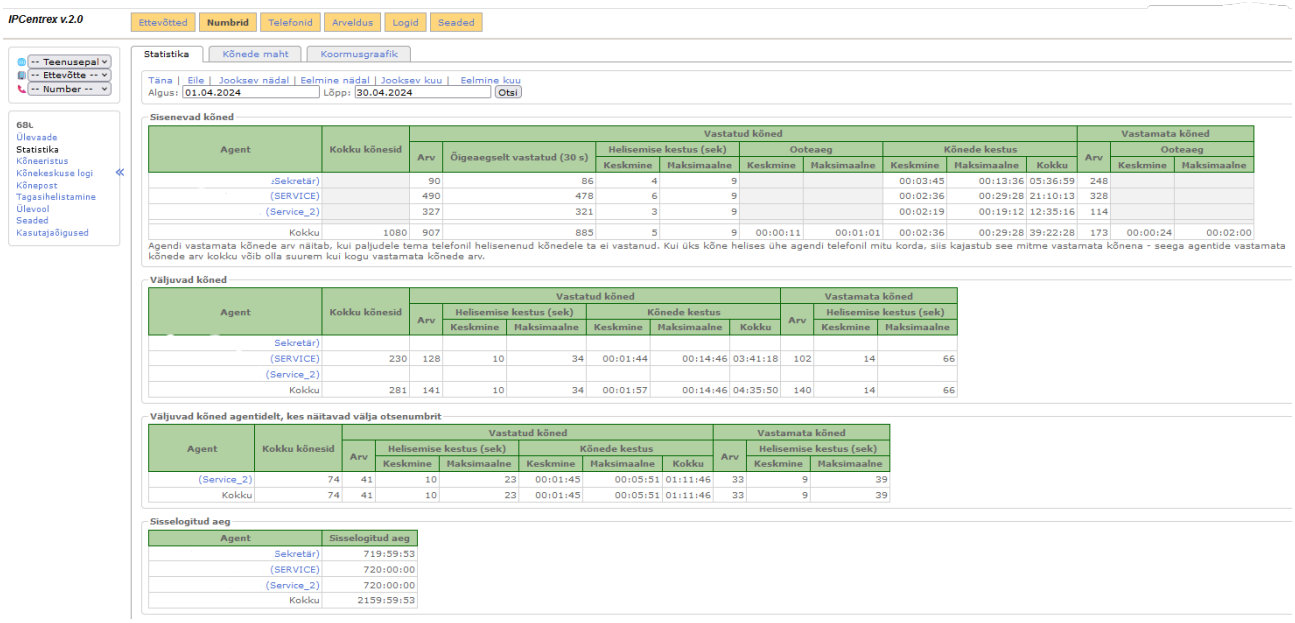
- Kõnede arv kokku;
- vastatud kõnede arv agendi põhiselt;
- õigeaegselt (vastavalt määratud teeninduseesmärgile) vastatud kõnede arv agendipõhiselt;
- helisemise kestus – keskmine/maksimaalne;

- ooteaeg -- keskmine/maksimaalne;
- kõnede kestus -- keskmine/maksimaalne/kokku;
- vastamata kõnede arv agendi põhiselt ja üldiselt kokku.

8.13 Väljuvate kõnede ülevaade

Väljuvad kõned agentidelt, kes näitavad välja otsenumbrit – ennekõike väljahelistamisele suunatud teenustel (telefonimüük/ küsitlus vms).

Sisselogitud aeg – näitab kui kaua on teenindaja olnud vastamisgruppi logitud.



Kõnede mahu graafik annab ülevaate soovitud ajavahemikul tehtud kõnedest:

