



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Business

myAgent

Käyttöopas

06/2025

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Sisällys

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Muutoshistoria.....</b>                                         | <b>7</b>  |
| 1.1 Parannushistoria.....                                            | 9         |
| <b>2 Tätä dokumenttia koskevia tietoja.....</b>                      | <b>11</b> |
| 2.1 Eri aihetyypit.....                                              | 11        |
| 2.2 Esitystavat.....                                                 | 11        |
| <b>3 Johdanto.....</b>                                               | <b>12</b> |
| 3.1 myAgent.....                                                     | 12        |
| 3.2 Käyttöjärjestelmän elementit.....                                | 12        |
| <b>4 myAgentin asentaminen ja käynnistäminen.....</b>                | <b>17</b> |
| 4.1 AsennusmyAgent.....                                              | 17        |
| 4.2 aloitamyAgent.....                                               | 18        |
| 4.3 Asennuksen poistaminen myAgent.....                              | 19        |
| 4.4 Automaattiset päivitykset.....                                   | 20        |
| 4.4.1 Automaattisten päivitysten suorittaminen.....                  | 20        |
| <b>5 Ensimmäiset työvaiheet.....</b>                                 | <b>21</b> |
| 5.1 Jonoon kirjautuminen.....                                        | 21        |
| <b>6 Toiminnot agenteille.....</b>                                   | <b>22</b> |
| 6.1 Jonot.....                                                       | 22        |
| 6.1.1 Jonoon kirjautuminen.....                                      | 22        |
| 6.1.2 Kirjautuminen ulos jonosta.....                                | 22        |
| 6.2 Reaaliaikaiset puhelut.....                                      | 23        |
| 6.2.1 Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen..... | 24        |
| 6.2.2 Live-puheluiden lajittelu.....                                 | 24        |
| 6.2.3 Live-puheluiden ryhmittely.....                                | 25        |
| 6.3 Puhelun käsittely.....                                           | 25        |
| 6.3.1 Puheluun vastaaminen.....                                      | 26        |
| 6.3.2 Nykyisen soittajan yhteystietojen muokkaaminen.....            | 27        |
| 6.3.3 Nykyistä soittajaa koskevan muistiinpanon lisääminen.....      | 27        |
| 6.3.4 Nykyistä soittajaa koskevan muistiinpanon muokkaaminen.....    | 27        |
| 6.3.5 Soittajahistorian näyttäminen.....                             | 27        |
| 6.3.6 Puhelun lopettaminen.....                                      | 27        |
| 6.3.7 Jälkikäsittelysyyn määrittäminen.....                          | 28        |
| 6.3.8 Saavutettavuus vastaamattoman puhelun jälkeen.....             | 28        |
| 6.4 Faksin ja sähköpostin käsittely.....                             | 28        |
| 6.4.1 Faksin näyttäminen.....                                        | 30        |
| 6.4.2 Sähköpostin hyväksyminen.....                                  | 30        |
| 6.4.3 Faksiin vastaaminen.....                                       | 30        |
| 6.4.4 Sähköpostiin vastaaminen.....                                  | 30        |
| 6.4.5 Faksin viimeistely.....                                        | 30        |
| 6.4.6 Sähköpostin viimeistely.....                                   | 31        |
| 6.4.7 Faksin varaaminen seuranta varten.....                         | 31        |
| 6.4.8 Sähköpostin ajoittaminen seuranta varten.....                  | 31        |
| 6.4.9 Nykyisen faksin lähettäjän historian näyttäminen.....          | 32        |
| 6.4.10 Nykyisen sähköpostin lähettäjän historian näyttäminen.....    | 32        |
| 6.4.11 Faksin jälkikäsittelysyyn määrittäminen.....                  | 32        |
| 6.4.12 Sähköpostin jälkikäsittelysyyn määrittäminen.....             | 32        |
| 6.4.13 Faksin siirto jonoon.....                                     | 33        |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.4.14 Sähköpostin lähettäminen jonon puolesta.....                  | 33        |
| 6.5 Käsittelyaika.....                                               | 33        |
| 6.5.1 Päätetyöskentelyajan pidentäminen.....                         | 34        |
| 6.5.2 Päätetyöskentelyajan päättäminen.....                          | 34        |
| 6.6 Tauolla.....                                                     | 34        |
| 6.6.1 Tauon aloittaminen.....                                        | 34        |
| 6.6.2 Tauon päättäminen.....                                         | 34        |
| 6.7 Agentin takaisinsoitto.....                                      | 35        |
| 6.7.1 Takaisinsoitto.....                                            | 35        |
| 6.7.2 Takaisinsoiton sulkeminen.....                                 | 35        |
| 6.7.3 Takaisinsoiton ajankohdan muuttaminen.....                     | 35        |
| 6.8 Puhelutoiminnot.....                                             | 36        |
| 6.8.1 Puhelun aloittaminen.....                                      | 37        |
| 6.8.2 Puhelun soittaminen soittolistalta.....                        | 37        |
| 6.8.3 Puhelun soittaminen sisäisestä puhelinluettelosta.....         | 37        |
| 6.8.4 Puhelun soittaminen välittäjäpainikkeella.....                 | 38        |
| 6.8.5 Puhelun asettaminen pitoon.....                                | 38        |
| 6.8.6 Puhelun siirtäminen agentille.....                             | 38        |
| 6.8.7 Puhelun siirto jonoon.....                                     | 39        |
| 6.8.8 Puhelun siirtäminen välittäjäpainikkeella.....                 | 39        |
| 6.8.9 Agentin puhelun poiminta.....                                  | 40        |
| 6.8.10 Puhelun poiminta välittäjäpainikkeella.....                   | 40        |
| 6.8.11 Puhelun nauhoittaminen.....                                   | 40        |
| 6.8.12 Tuen pyytäminen esimiehiltä tai ylläpitäjiltä.....            | 41        |
| 6.9 Puhelulista.....                                                 | 42        |
| 6.9.1 Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen.....              | 43        |
| 6.9.2 Soittolistan suodattaminen.....                                | 43        |
| 6.9.3 Soittajan historian näyttäminen.....                           | 45        |
| 6.9.4 Faksin lähettäjän historian näyttäminen.....                   | 45        |
| 6.9.5 Sähköpostin lähettäjän historian näyttäminen.....              | 45        |
| 6.9.6 Soittajan nauhoituksen kuunteleminen.....                      | 46        |
| 6.10 Soittajahistoria.....                                           | 46        |
| 6.11 Jonotietojen näyttäminen.....                                   | 47        |
| 6.11.1 Wallboard-paneelin näyttäminen.....                           | 48        |
| 6.12 palvelutaso.....                                                | 48        |
| 6.12.1 Palvelutasokaavion näyttäminen.....                           | 48        |
| 6.13 Keskimääräiset ajat.....                                        | 49        |
| 6.13.1 Keskimääräisten aikojen kaavion näyttäminen.....              | 49        |
| <b>7 Toiminnot kohtalaisilla ja korkeilla käyttöoikeuksilla.....</b> | <b>50</b> |
| 7.1 Visual Wallboard.....                                            | 50        |
| 7.1.1 Visual Wallboard -paneelin näyttäminen.....                    | 50        |
| 7.1.2 Visual Wallboardin määrittäminen.....                          | 50        |
| 7.2 Agenttitoimeksianto (sitova).....                                | 51        |
| 7.2.1 Agenttien määrittäminen jonoon.....                            | 54        |
| 7.2.2 Agenttitoimeksiantojen muokkaaminen.....                       | 56        |
| 7.2.3 Agenttien siirtäminen jonojen välillä.....                     | 57        |
| 7.2.4 Agenttien poistaminen jonoista.....                            | 57        |
| 7.2.5 Agentin tilan muuttaminen.....                                 | 58        |
| 7.2.6 Agenttien sitovan luettelon näytön mukauttaminen.....          | 58        |
| 7.2.7 Agenttien jonokohdennukset -ikkunan näyttäminen.....           | 58        |
| 7.3 Puheluiden seuraaminen ja tuen pyytäminen.....                   | 59        |
| 7.3.1 Puheluiden äänittäminen valvojana tai administraattorina.....  | 60        |
| 7.3.2 Puhelun nauhoituksen tallentaminen.....                        | 60        |
| 7.3.3 Puhelun nauhoituksen lähettäminen sähköpostitse.....           | 60        |
| 7.3.4 Faksin tallentaminen.....                                      | 61        |

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.3.5 Faksin lähettäminen sähköpostitse.....                                   | 61        |
| 7.3.6 Sähköpostin tallentaminen EML-muodossa.....                              | 62        |
| 7.3.7 Sähköpostiviestin lähettäminen sähköpostitse.....                        | 62        |
| 7.3.8 Puheluiden valvonta (maakohtainen).....                                  | 62        |
| 7.3.9 Ohitetaan puhelu.....                                                    | 62        |
| 7.3.10 Puhelun jonon sijainnin muuttaminen.....                                | 63        |
| 7.3.11 Tukipyyntöjen hyväksyminen.....                                         | 63        |
| 7.4 Jonojen valvonta.....                                                      | 64        |
| 7.4.1 Hälytyspönnahdusikkunan ottaminen käyttöön tai poistaminen käytöstä..... | 64        |
| 7.4.2 Varoitusäänen aktivointi tai deaktivointi.....                           | 65        |
| 7.5 Muut ominaisuudet.....                                                     | 65        |
| 7.5.1 Soittajamuistiinpanojen poistaminen.....                                 | 65        |
| <b>8 Puhelinluettelot.....</b>                                                 | <b>66</b> |
| 8.1 Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen.....           | 68        |
| 8.2 Haku puhelinluetteloista.....                                              | 68        |
| 8.3 Sisäisen puhelinluettelon lajittelu.....                                   | 69        |
| 8.4 Sisäisen puhelinluettelon suodattaminen.....                               | 70        |
| <b>9 Pikaviestit.....</b>                                                      | <b>71</b> |
| 9.1 Pikaviestien avaaminen tai sulkeminen.....                                 | 71        |
| 9.2 Pikaviestin lähettäminen.....                                              | 71        |
| 9.3 Lähetä pikaviesti Valitse/Etsi-toiminnolla.....                            | 72        |
| 9.4 Pikaviestin lähettäminen sisäisestä puhelinluettelosta.....                | 72        |
| 9.5 Pikaviestin lähettäminen välittäjäpainikkeilla.....                        | 73        |
| 9.6 Pikaviestin poistaminen.....                                               | 73        |
| 9.7 Pikaviestikeskustelusta poistuminen.....                                   | 74        |
| <b>10 Välittäjäpainikkeet.....</b>                                             | <b>75</b> |
| 10.1 Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen.....                    | 75        |
| 10.2 Välittäjäpainikkeiden järjestäminen.....                                  | 76        |
| 10.3 Tilaaajan määrittäminen välittäjäpainikkeeseen.....                       | 76        |
| 10.4 Tilaaajan poistaminen välittäjäpainikkeesta.....                          | 76        |
| 10.5 Käyttäjien kuvien näyttö välittäjäpainikkeissa.....                       | 77        |
| <b>11 Raportit.....</b>                                                        | <b>78</b> |
| 11.1 Raporttien luominen.....                                                  | 82        |
| <b>12 Läsnäolotieto.....</b>                                                   | <b>83</b> |
| 12.1 Tilaaajan läsnäolon tilan muuttaminen.....                                | 84        |
| 12.2 Tilaaajan läsnäolon tilan muuttaminen toimistoksi.....                    | 85        |
| 12.3 Tilaaajan jonon tilan muuttaminen.....                                    | 85        |
| 12.4 CallMe -palvelu.....                                                      | 85        |
| 12.4.1 CallMe-palvelun käyttöönotto.....                                       | 86        |
| <b>13 Paneelitoiminnot.....</b>                                                | <b>88</b> |
| 13.1 Pönnahduta ulos paneelista.....                                           | 88        |
| 13.2 Pönnahduta sisään paneeliin.....                                          | 88        |
| 13.3 Paneelien vaihtaminen.....                                                | 89        |
| 13.4 Suurennä tai pienennä paneelissa.....                                     | 90        |
| 13.5 Paneelin valintavalikon avaaminen.....                                    | 90        |
| <b>14 Konfiguraatio.....</b>                                                   | <b>92</b> |
| 14.1 MyPersonal-tiedot.....                                                    | 93        |
| 14.1.1 Ylimääräisen puhelinnumeron määrittely.....                             | 93        |
| 14.1.2 Sähköpostiosoitteen määrittäminen.....                                  | 94        |
| 14.1.3 Salasanan vaihtaminen.....                                              | 94        |
| 14.2 Oma kuva.....                                                             | 95        |

|                                                                                                          |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 14.2.1 Kuvan lataaminen.....                                                                             | 95         |
| 14.2.2 Kuvan poistaminen.....                                                                            | 95         |
| 14.3 Näyttäminen.....                                                                                    | 96         |
| 14.3.1 Käyttöliittymän kielen vaihtaminen.....                                                           | 96         |
| 14.3.2 Käyttöliittymän värin vaihtaminen.....                                                            | 96         |
| 14.3.3 Käyttäjien kuvien näyttö välittäjäpainikkeissa.....                                               | 96         |
| 14.4 Ilmoitukset.....                                                                                    | 97         |
| 14.4.1 Sovellusikkuna/jononäyttö ponnahtaa.....                                                          | 97         |
| 14.4.1.1 Pääikkunan ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi saapuvien puheluiden yhteydessä.....    | 98         |
| 14.4.1.2 Ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi puhelun vastaanoton yhteydessä.....                | 98         |
| 14.4.1.3 Pääikkunan ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi puhelun päättyessä.....                 | 98         |
| 14.4.1.4 Pääikkunan minimoiminen puhelun päättyessä.....                                                 | 99         |
| 14.4.1.5 Ponnahdusikkunan aktivoinnin aktivointi tai deaktivointi.....                                   | 99         |
| 14.4.2 Hälytys.....                                                                                      | 99         |
| 14.4.2.1 Pääikkunan aktivoiminen tai deaktivoiminen hälytysehdon täytyessä.....                          | 99         |
| 14.4.2.2 Hälytysäänten soittaminen hälytysehdon täytyessä.....                                           | 100        |
| 14.4.3 Ponnahdusilmoitukset (työpalkki-ilmoitus).....                                                    | 100        |
| 14.4.3.1 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen saapuvasta puhelusta.....                                     | 100        |
| 14.4.3.2 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen lähtevästä puhelusta.....                                     | 101        |
| 14.4.3.3 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen vastaamattomasta puhelusta.....                               | 101        |
| 14.4.3.4 Työpalkki-ilmoitusten näyttäminen saapuvista chat-viesteistä.....                               | 102        |
| 14.4.3.5 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen avunpyynnön yhteydessä.....                                   | 102        |
| 14.5 Välittäjäpainikkeet.....                                                                            | 102        |
| 14.5.1 Välittäjäpainikkeiden välilehtien uudelleenjärjestäminen.....                                     | 103        |
| 14.5.2 Välittäjäpainikkeiden välilehtien lisääminen.....                                                 | 103        |
| 14.5.3 Välittäjäpainikkeiden välilehtien poistaminen.....                                                | 103        |
| 14.5.4 Välittäjäpainikkeiden määrittäminen.....                                                          | 104        |
| 14.5.5 Välittäjäpainikkeiden kopioiminen käyttäjältä.....                                                | 104        |
| 14.5.6 Välittäjäpainikkeiden numeron vaihtaminen.....                                                    | 105        |
| 14.6 Jonon näkyvyys.....                                                                                 | 105        |
| 14.6.1 Jonojen näytön mukauttaminen.....                                                                 | 106        |
| 14.7 Pikanäppäimet.....                                                                                  | 106        |
| 14.7.1 Globaalien pikanäppäinten aktivointi tai deaktivointi.....                                        | 106        |
| 14.7.2 Sovelluksen pikanäppäinten määrittäminen.....                                                     | 107        |
| 14.7.3 Sovelluksen pikanäppäinten nollaaminen.....                                                       | 107        |
| 14.8 Luottamuksellisuus.....                                                                             | 107        |
| 14.8.1 Oman BLF-asettelun kopioinnin salliminen käyttäjille.....                                         | 107        |
| 14.8.2 Soittajan tietojen näytön salliminen käyttäjille.....                                             | 108        |
| 14.9 Muuta.....                                                                                          | 108        |
| 14.9.1 Välitystavan määrittäminen.....                                                                   | 108        |
| 14.9.2 Reaaliaikaisen haun ottaminen käyttöön tai poistaminen käytöstä.....                              | 108        |
| <b>15 VSAdmin-käynnistys.....</b>                                                                        | <b>110</b> |
| <b>16 Liite.....</b>                                                                                     | <b>111</b> |
| 16.1 Käyttöoikeustasosta riippumattomat agenttitoiminnot.....                                            | 111        |
| 16.2 Ohjeita myAgent-sovelluksen ja UC Suite Clients -asiakasohjelmien samanaikaista käyttöä varten..... | 112        |
| 16.3 DECT-puhelimien käyttöä koskevia ohjeita.....                                                       | 113        |
| 16.4 Järjestelmäominaisuuksien käyttörajoitukset.....                                                    | 114        |
| 16.5 Puhelinnumeroiden muodot.....                                                                       | 115        |
| 16.6 Järjestelmän puutteiden näyttö.....                                                                 | 116        |
| <b>Hakemisto.....</b>                                                                                    | <b>117</b> |

# 1 Muutoshistoria

Alla luetellut muutokset ovat lisäyksiä.

## V3R3 FR2 -version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot | Muutoksen kuvaus                                                             |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| -                          | Päivitykset ilmoitusten käyttöliittymän uudistukseen – kaikki alatasen luvut |

## V3R3 FR1 -version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot                                   | Muutoksen kuvaus                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Työpalkki-ilmoitusten näyttäminen saapuvista chat-viesteistä | Uusia lukuja                                                                     |
| Puhelinluettelot                                             | Lisätty tietoa käyttäjäasetuksista ja lisenssipäivityksestä.                     |
| AsennusmyAgent<br>aloitamyAgent                              | Lisätty isäntänimen valinta asennusprosessin aikana.                             |
| Puhelulista                                                  | Agentti/Tila-sarake näyttää, onko puhelu siirretty.                              |
| Takaisinsoiton ajankohdan muuttaminen                        | Lisätty vaihe, jossa voidaan valita tietty agentti soittopyynnön suorittamiseen. |
| Jonotietojen näyttäminen                                     | Päivitetty sarakenimet.                                                          |
| Pikanäppäimet<br>Muuta                                       | Konfiguraatiota ei siirretä järjestelmäpäivityksen yhteydessä.                   |
| Läsnäolotieto<br>Välittäjäpainikkeet                         | Päivitetty käyttäjäkuvia, joissa näkyy läsnäolotila.                             |

## V3R3-version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot                        | Muutoksen kuvaus                                                     |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Läsnäolotieto<br>Tilaajan jonon tilan muuttaminen | Päivitykset ja uusi luku myAttendant-lisenssistä ja käyttäjätilasta. |

| Muutoksia sisältävät osiot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Muutoksen kuvaus                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen</p> <p>Live-puheluiden lajittelu</p> <p>Live-puheluiden ryhmittely</p> <p>Faksin siirto jonoon</p> <p>Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen</p> <p>Sisäisen puhelinluettelon suodattaminen</p> <p>Pikaviestien avaaminen tai sulkeminen</p> <p>Pikaviestin lähettäminen sisäisestä puhelinluettelosta</p> <p>Lähetä pikaviestit Valitse/Etsi-toiminnolla</p> <p>Pikaviestin lähettäminen välittäjäpainikkeilla</p> <p>Käyttäjien kuvien näyttö välittäjäpainikkeissa</p> <p>CallMe-palvelun käyttöönotto</p> <p>Paneelitoiminnot</p> <p>Pääikkunan ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi puhelun päättyessä</p> <p>Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen saapuvasta puhelusta</p> <p>Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen lähtevästä puhelusta</p> <p>Ponnahdusikkunan aktivoimisen aktivointi tai deaktivointi</p> <p>Pääikkunan aktivoiminen tai deaktivoiminen hälytysehdon täytyessä</p> <p>Hälytysäänten soittaminen hälytysehdon täytyessä</p> | <p>Uusia lukuja</p>                                                                      |
| <p>Käyttöjärjestelmän elementit</p> <p>Ensimmäiset työvaiheet</p> <p>Toiminnot agenteille</p> <p>Toiminnot kohtalaisilla ja korkeilla käyttöoikeuksilla</p> <p>Puhelinluettelot</p> <p>Pikaviestit</p> <p>Välittäjäpainikkeet</p> <p>Paneelitoiminnot</p> <p>Läsnäolotieto</p> <p>Konfiguraatio</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Käyttöliittymän uudistukseen liittyvät päivitykset luvuissa ja alatasen luvuissa.</p> |
| <p>Eri aiheorykpit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Kaikkien lukujen otsikot päivityetty ing-muotoon.</p>                                 |

| Muutoksia sisältävät osiot                      | Muutoksen kuvaus                                                                                    |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Faksin ja sähköpostin käsittely</a> | Faksit ja sähköpostit on nimetty uudelleen muotoon fax ja email kaikissa asiaankuuluvissa luvuissa. |
| <a href="#">Parannushistoria</a>                | Parannushistorian luku on lisätty.                                                                  |
| <a href="#">Faksin ja sähköpostin käsittely</a> | OS Officeen maininta on poistettu.                                                                  |

#### V3R2-version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot                          | Muutoksen kuvaus                                                      |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Pikaviestin poistaminen</a>             | Uusia lukuja pikaviestien poistamiseen ja keskustelusta poistumiseen. |
| <a href="#">Pikaviestikeskustelusta poistuminen</a> |                                                                       |
| <a href="#">Käyttöjärjestelmän elementit</a>        | Saatavilla- ja loppuun käsitelty -tilat on nimetty uudelleen.         |

#### V3R1 FR1 -version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot                                    | Muutoksen kuvaus                                                            |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Välittäjäpainikkeiden kopioiminen käyttäjältä</a> | Lisätty huomautus henkilökohtaisten yhteystietojen kopioimisen epäämisestä. |

#### V3R1-version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot                                    | Muutoksen kuvaus |
|---------------------------------------------------------------|------------------|
| <a href="#">Välittäjäpainikkeiden kopioiminen käyttäjältä</a> | Uusi luku        |
| <a href="#">Soittajahistoria</a>                              | Uusi luku        |

#### V2R7-version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot                              | Muutoksen kuvaus                           |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <a href="#">myAgent-sovelluksen asentaminen</a>         | Päivitetiin asennusmenettelyä              |
| <a href="#">Jonon tietojen näyttäminen</a>              | Lisätty tietoa visuaalisesta wallboardista |
| <a href="#">Kuinka näyttää jonon tiedot (Wallboard)</a> |                                            |

#### V2R6-version muutokset

| Muutoksia sisältävät osiot       | Muutoksen kuvaus                         |
|----------------------------------|------------------------------------------|
| <a href="#">Puhelinluettelot</a> | Tuki ryhmän nimelle                      |
| <a href="#">Läsnäolotieto</a>    | Huomautus sairaana-tilan piilottamisesta |

## 1.1 Parannushistoria

## V3R4-version muutokset

| Palvelutapauksen tunnus | Muutospäiväys                            | Muutoksen kuvaus                                                                                   | Muutoksia sisältävät osiot    |
|-------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| PRB000081463            | 24. tammikuuta 2025 – 5. helmikuuta 2025 | Poistettiin aiempi päivitys käsittelyajasta hylättyjen ja vastaamatta jääneiden puheluiden osalta. | <a href="#">Käsittelyaika</a> |

## V3R3 FR1 -version muutokset

| Palvelutapauksen tunnus | Muutospäiväys        | Muutoksen kuvaus                                            | Muutoksia sisältävät osiot    |
|-------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| PRB000072382            | 19. maaliskuuta 2024 | Lisätty huomautus pikanäppäinasetuksista eri sovelluksissa. | <a href="#">Pikanäppäimet</a> |

## V3R3-version muutokset

| Palvelutapauksen tunnus       | Muutospäiväys       | Muutoksen kuvaus                                               | Muutoksia sisältävät osiot       |
|-------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| PRB000064662,<br>PRB000065829 | 5. heinäkuuta 2023  | Lisätty tieto myAgent työpisteiden yhteiskäytön rajoituksista. | <a href="#">aloitamyAgent</a>    |
| PRB000064157                  | 17. heinäkuuta 2023 | Lisätty tuetut kuvaformatit.                                   | <a href="#">Kuvan lataaminen</a> |
| PRB000072484                  | 25. tammikuuta 2024 | Lisätty selitys pikahakutoiminnosta.                           | <a href="#">Puhelinluettelot</a> |

## 2 Tätä dokumenttia koskevia tietoja

Tämä kappale sisältää tätä dokumenttia koskevia yleisiä ohjeita.

### 2.1 Eri aihetyypit

Aihetyyppejä ovat konseptit ja tehtävät:

| Aihetyyppi           | Sisältö                                                                                                                    | Otsikko:                                                                                                                |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konsepti             | Selittää "Mitä".                                                                                                           | Ilman verbiä, kuten kohdassa " <i>Jonon tiedot</i> " tai gerundilla, kuten kohdassa <i>Jonon tietojen näyttäminen</i> . |
| Vaiheittaiset ohjeet | "Miten". Kuvaa käyttötapauksia tehtäväkohtaisesti vaihe vaiheelta ja edellyttää tehtäviin kuuluvien konseptien tuntemista. | Alkaa gerundilla, kuten <i>Vaihtopaneeleissa</i> .                                                                      |

### 2.2 Esitystavat

Tässä dokumentissa käytetään erilaisia keinoja erityyppisten tietojen esittämiseksi.

| Tietotyyppi                  | Näyttäminen                           | Esimerkki                                 |
|------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|
| Käyttöjärjestelmän elementit | lihavoitu                             | Napsauta <b>OK</b> .                      |
| Valikkojärjestys             | >                                     | <b>Tiedosto &gt; Lopeta</b>               |
| Erityinen korostus           | lihavoitu                             | Nimi-kohtaa <b>ei saa poistaa</b> .       |
| Viittaukset                  | kursiivi                              | Lisätietoja kohdassa <i>Tietoverkko</i> . |
| Tulostus                     | Monospace-kirjasinlaji, esim. Courier | Käskyä ei löydetty.                       |
| Syöte                        | Monospace-kirjasinlaji, esim. Courier | Syötä tiedostonimeksi LOCAL.              |
| Näppäinyhdistelmä            | Monospace-kirjasinlaji, esim. Courier | <Ctrl>+<Alt>+<Esc>                        |

## 3 Johdanto

Tämä asiakirja on tarkoitettu myAgent-sovelluksen käyttäjille ja se kuvailee sovelluksen asennuksen, konfiguroinnin ja käytön.

### 3.1 myAgent

myAgent on kätevä sovellus puheluiden, faksien ja sähköpostien jakamiseen ja käsittelyyn yhteyskeskuksen agenteille.

myAgent tarjoaa seuraavat toiminnot:

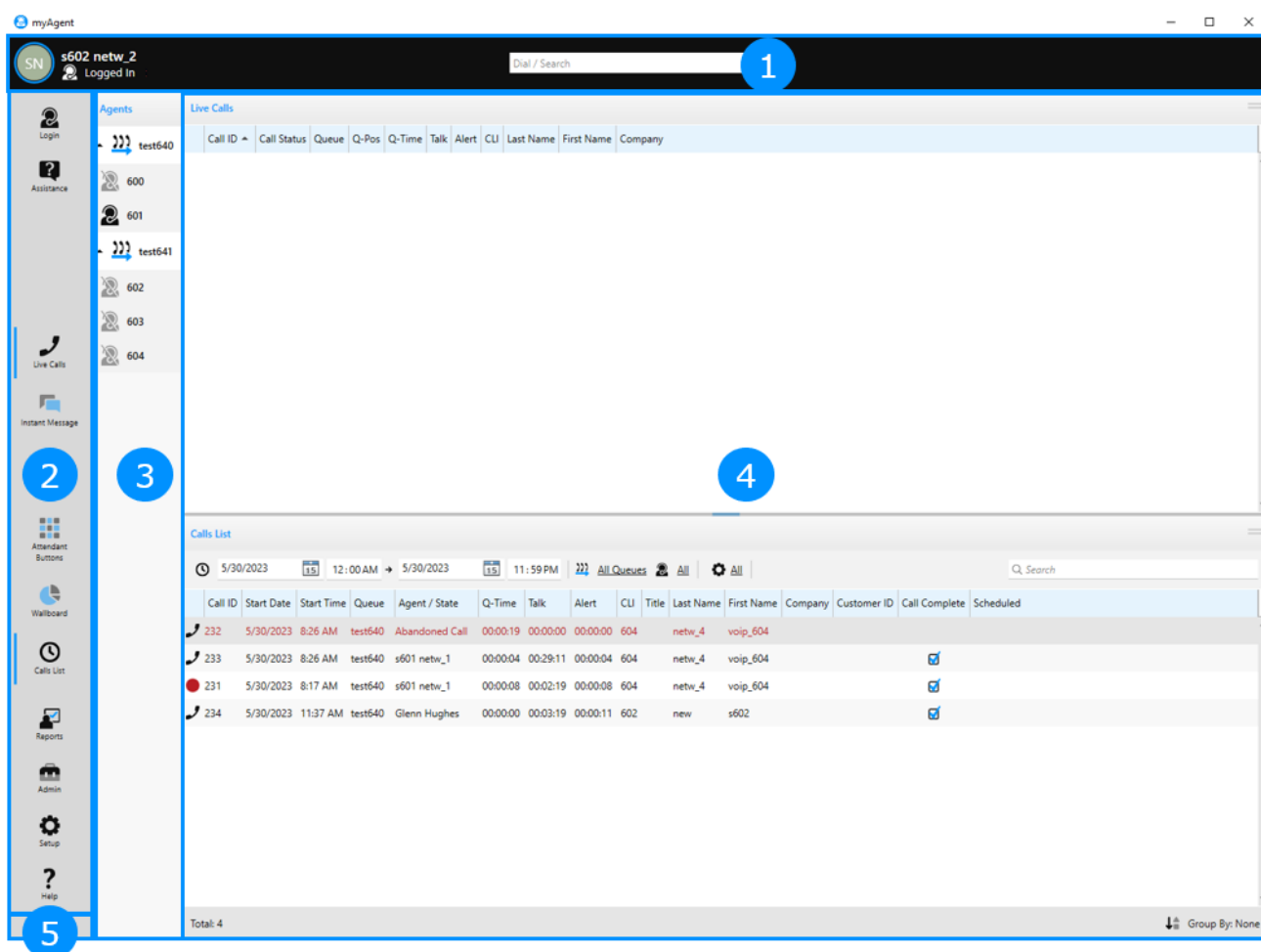
- Seuraavien käsittely:
  - Puhelut
  - Faksi
  - Sähköposti
- Takaisinsoittotoiminto agenteille
- Agentin tilan näyttäminen ja muuttaminen
- Puheluohjausjärjestelmän sisäisten tilaajien läsnäolotiedon näyttäminen ja muuttaminen
- Jonojen reaaliaikainen esittäminen
- Puheluiden nauhoitus, jos aktivoitu puheluohjausjärjestelmässä
- Pikaviestit
- Tukipyyntö seuraavien kautta:
  - Puhelunvalvonta (maasta riippuen)
  - Puhelujen ohittaminen
  - Pikaviestit
- Sisäisen puhelinluettelon, ulkoisen puhelinluettelon, ulkoisen offline-hakemiston (LDAP) ja Outlook-yhteystietojen integrointi nimihakuja varten
- Raporttien luonti ennalta määritettyjen raporttimallien perusteella

Yhteyskeskuksen agentille määritetystä käyttöoikeustasosta riippuen myAgent-agenttien käytettävissä on joko vakiotoiminnot (matala) tai laajennetut toiminnot (kohtalainen tai korkea) (katso [Käyttöoikeustasosta riippumattomat agenttitoiminnot](#)).

### 3.2 Käyttöjärjestelmän elementit

myAgent-käyttöliittymä koostuu pääikkunasta, jossa on erilaisia kuvakkeita ja listoja.

Pääikkuna koostuu seuraavista elementeistä:



### 1) Yläpalkin näyttö:

- Agentin profiilikuva, etunimi, sukunimi ja nykyinen tila.
- Valitse/Etsi-kenttä.

### 2) Työkalurivi, jossa on seuraavat vaihtoehdot:

| Symboli | Toimenpide                    | Kuvaus                                                |
|---------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|         | <b>Kirjautuminen</b>          | Kirjautuminen jonoihin                                |
|         | <b>Uloskirjautuminen</b>      | Uloskirjautuminen jonoista                            |
|         | <b>Tuki</b>                   | Avaa <b>Tuki</b> -ikkuna pyytääksesi tukea            |
|         | <b>Päätetyöskentelyaika</b>   | Pyydä päätetyöskentelyaikaa (60 sekunnin lisäyksiä)   |
|         | <b>Tauolla</b>                | Mene tauolle                                          |
|         | <b>Vastaanota puheluja</b>    | Ole valmis vastaanottamaan puheluita jälleen          |
|         | <b>Reaaliaikaiset puhelut</b> | Avaa tai sulje <b>Reaaliaikaiset puhelut</b> -paneeli |

| Symboli                                                                             | Toimenpide                                                                              | Kuvaus                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Pikaviesti</b>                                                                       | Avaa <b>Pikaviesti</b> -ikkuna                                                                                                                    |
|    | <b>Sisäinen puhelinluettelo</b>                                                         | Avaa tai sulje <b>Sisäinen puhelinluettelo</b> -paneeli                                                                                           |
|    | <b>Välittäjäpainikkeet</b>                                                              | Avaa tai sulje <b>Välittäjäpainikkeet</b> -paneeli                                                                                                |
|    | <b>Wallboard</b>                                                                        | Avaa tai sulje <b>Wallboard</b> -paneeli                                                                                                          |
|    | <b>Soittolista</b>                                                                      | Avaa tai sulje <b>Soittolista</b> -paneeli                                                                                                        |
|    | <b>Raportit</b><br>(Vain agenteille, joilla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso) | Avaa myAgentissa <b>Raportit</b> -ikkunan puheluja, jonoja, agentteja, palvelutasoja (GOS) ja jälkikäsittelysiitä koskevien raporttien luomiseksi |
|    | <b>Admin</b><br>(Vain agenteille, joilla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso)    | Avaa WBM                                                                                                                                          |
|  | <b>Asetukset</b>                                                                        | Avaa <b>Asetukset</b> määrittääksesi myAgentin                                                                                                    |
|  | <b>Ohje</b>                                                                             | Näytä online-ohje                                                                                                                                 |

Kun kaikkien työkalurivin vaihtoehtojen näyttämiseen ei ole tarpeeksi tilaa, työkalurivin alareunaan tulee näkyviin kaksoisellipsikuvake ☰. Voit napsauttaa tätä kuvaketta saadaksesi näyttöön luettelon vaihtoehtoista, jotka eivät mahtuneet.

Sininen pystysuora viiva työkalurivin vaihtoehdon vasemmalla puolella ilmaisee, että vastaava paneeli on auki myAgent-pääikkunassa.

Vaaleansininen pystysuora viiva työkalurivin vaihtoehdon vasemmalla puolella ilmaisee, että vastaava paneeli on auki erillisessä sovellusikkunassa.

- 3) **Agenttien sitova luettelo:** Näyttää agenttien määrityksen jonoihin sekä agenttien nykyisen tilan.

4) Paneelialue: Näyttää seuraavista paneeleista enintään kaksi:

- **Reaaliaikaiset puhelut**

Näyttää nykyisten puheluiden, faksien ja sähköpostien tiedot reaaliajassa.

- **Pikaviesti**

Mahdollistaa tekstien vaihdon pikaviesteinä, kun taas lähetetyt ja vastaanotetut viestit näkyvät keskusteluina **Pikaviesti**-ikkunassa.

- **Sisäinen puhelinluettelo**

Näyttää sisäisen puhelinluettelon yhteystiedoista tietoja.

- **Välittäjäpainikkeet**

Tarjoaa painikkeet nopeaan pääsyyn sisäisiin tilaajiin.

- **Wallboard**

Näyttää yhden seuraavista (vaihdettavissa paneelin vaihtoehtojen kautta):

- **Wallboard** (oletus): Puhelu-, faksi- ja sähköpostitilastot kuluvalta päivältä taulukkomuodossa.
- **Palvelutaso**-kaavio: Puhelu-, faksi- ja sähköpostitilastot kuluvalta päivältä graafisessa muodossa.
- **Keskimääräiset ajat** -kaavio: Tilastotiedot jonossa olevien puheluiden, faksien ja sähköpostien odotusajoista ja puhe-/lukuajoista kuluvana päivänä graafisessa kaaviossa.

- **Soittolista**

Näyttää tiedot edellisistä puheluista, fakseista ja sähköposteista.

5) Järjestelmäpalkki, joka sisältää tiedot myAgent-ohjelmistoversiosta.

Kun myAgent käynnistyy, paneelialueella näkyvät **Reaaliaikaiset puhelut**- ja **Wallboard**-paneelit.

Voit avata tai sulkea paneeleja niin kuin haluat. MyAgent-pääikkunan paneelialue ei voi kuitenkaan näyttää kerrallaan useampia paneeleita kuin kaksi.

Jos paneelialueella näkyy jo kaksi paneelia, silloin mikä tahansa uusi paneeli, joka avautuu myAgent-pääikkunaan, korvaa paneelialueella senhetkisen paneelin. Korvattava paneeli on se, jolla on alhaisin näyttöprioriteetti. Paneelin näyttöprioriteetti on järjestys, jossa paneelin kuvake näkyy työkalurivillä.

**Reaaliaikaiset puhelut** -paneelilla on suurin näyttöprioriteetti, eikä sitä voi korvata automaattisesti toisella paneelilla myAgent-pääikkunassa.

Jos haluat, että samanaikaisesti on auki useampia kuin kaksi paneelia, osa niistä on avattava erillisessä sovellusikkunassa. **Sisäinen puhelinluettelo** -paneeli avautuu oletusarvoisesti erilliseen ikkunaan. Voit myös ponnahduttaa paneelialueella näkyvän paneelin sisään ja avata sen erillisessä sovellusikkunassa, kuten on kuvattu kohdassa [Ponnahduta sisään paneeliin](#).

### Työkaluvinkit

Työkaluvinkit ovat pieniä ikkunoita, joissa myAgent näyttää lisätietoja graafisen käyttöliittymän tietyistä objekteista, esim. kuvakkeista. Työkaluvinkki tulee näkyviin, kun viet hiiren osoittimen hetkeksi aikaa vastaavan kohteen päälle.

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Puhelun käsittely](#)

Puhelutoiminnot  
Välittäjäpainikkeet

## 4 myAgentin asentaminen ja käynnistäminen

Tässä osiossa on tietoja myAgentin asennus- ja käynnistysmenettelyistä sekä päivityksistä ja järjestelmäpäivityksistä.

---

### Huomautus:

Noudata ehdottomasti asennustiedostojen tallennuskansiossa sijaitsevassa `Lue minut ensin` -tiedostossa annettuja ajankohtaisia ohjeita.

---

### 4.1 AsennusmyAgent

#### Ennen aloitusta

Asennustiedosto `CommunicationsClients.exe` on käytettävissäsi.

---

**Huomautus:** Noudata ehdottomasti `ReadMe first` -tiedostossa annettuja ohjeita.

---

#### Toimintosarja

- 1) Suorita `CommunicationsClients.exe`-asennustiedosto.
- 2) Jos näkyviin tulee **Käyttäjätilin valvonta** -ikkuna ja ilmoitus Tuntematon ohjelma haluaa käyttää tietokonetta, klikkaa **Jatka**.
- 3) Syötä alle Openscape Business -palvelimen IP-osoite tai isäntänimi ja valitse sitten Seuraava
- 4) IP-osoitteen vahvistamisen jälkeen asennusohjelma tarkistaa, onko .NET 4.8 käytettävissä, ja asentaa sen, ellei se ole.
- 5) Merkitse **myAgent** -sovellus asennettavaksi sitä klikkaamalla.

Sovelluksen klikkaaminen käynnistää kierron toimintojen välillä:

| Symboli                                                                             | Tehtävä       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | <b>Asenna</b> |
|  | <b>Korjaa</b> |
|  | <b>Poista</b> |

- 6) Vaihda halutessasi asennuskansio **Asenna kohteeseen:** -kentässä.
- 7) Klikkaa **Asenna**.
- 8) Noudata asennusohjelman ohjeita.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[aloitamyAgent](#)

[Asennuksen poistaminen myAgent](#)

## 4.2 aloitamyAgent

### Ennen aloitusta

myAgent on asennettu tietokoneellesi.

Sinut on määritetty puheluohjausjärjestelmässä välittäjäksi.

### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Käynnistä > Ohjelmat > Communications Clients > myAgent**.  
Tämän jälkeen tulee sisäänkirjautumisikkuna näkyviin.
- 2) Syötä käyttäjänimesi **Käyttäjänimi**-kenttään. Se on normaalisti sinun puhelinnumerosi. Jos haluat lisätietoja, käänny puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvojan puoleen.

---

**Huomautus:** Järjestelmän tiedossa oleva rajoitus on, että käytettäessä hot desingia ei tule käyttää muita asiakkaita molempiin hot desingiin liittyviin laajennuksiin.

---

- 3) Syötä **Tunnussana**-kenttään vain numeroista muodostuva salasanasasi. Oletussalasana ensimmäistä sisäänkirjautumista varten on 1234. Jos haluat lisätietoja, käänny puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvojan puoleen.

---

**Huomautus:** Jos olet syöttänyt väärän salasanan viidesti, sinulta estetään pääsy kaikkiin Contact Center- ja UC Suite -asiakasohjelmiin. Vain puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja voi poistaa eston.

---

- 4) Jos haluat myAgent muistavan kirjautumistietosi tulevaisuudessa, ota **Tallenna salasana** -valintaruutu käyttöön.

---

**Huomautus:** Käytä automaattista sisäänkirjautumista vain silloin, kun voit olla varma, että kenelläkään muulla ei ole pääsyä Windows-käyttäjätilillesi. Muutoin asiattomilla henkilöillä voi olla pääsy esim. puheposti- ja faksiviesteihisi tai he voivat käyttää puhelinnumeroasi ulkoisiin, maksullisiin puheluihin.

---

- 5) Syötä **Palvelimen IP-osoite** -kenttään palvelimen IP-osoite tai domain.
- 6) Jos haluat muuttaa käyttöliittymän kieltä, napsauta nykyistä haluamaasi kieltä kirjautumisnäytön alareunassa ja valitse yksi luettelosta.
- 7) Klikkaa **Kirjautuminen**.

---

**Vihje:** Käynnistäessäsi myAgent-sovelluksen ensimmäistä kertaa sinua pyydetään muuttamaan salasana. Tätä

vaatimusta ei esitetä, jos salasana on jo muutettu toisessa client-sovelluksessa tai puhelistin puhelinvalikossa.

Syötä nykyinen salasanasi **Vanha salasana** -kenttään (oletussalasana, kun kirjaudut sisään ensimmäistä kertaa, on 1234).

Syötä uusi, vähintään 6-merkkinen ja vain numeroista muodostuva salasanasi kenttiin **Uusi salasana** ja **Vahvista salasana**.

Salasana koskee seuraavia: myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook ja Fax Printer sekä puhelinyhteys vastaajaan.

---

#### Seuraavat toimet

Kirjaudu jonoon(jonoihin) ollaksesi käytettävissä puheluita, faksia ja sähköpostia varten.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[AsennusmyAgent](#)

[Jonoon kirjautuminen](#)

## 4.3 Asennuksen poistaminen myAgent

### Toimintasarja

#### 1) Sulje myAgent.

---

**Huomautus:** Noudata ehdottomasti Lue minut ensin -tiedostossa annettuja ohjeita.

---

#### 2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Windows XP: Kaksoisnapsauta **Ohjauspaneeli** > **Ohjelmisto**.

Napsauta **Communication Clients** -kohtaa ja sitten **Muokkaa**.

- Windows Vista: Kaksoisnapsauta **Ohjauspaneeli** > **Ohjelmat ja toiminnot**.

Napsauta **Communications Clients** -kohdan kontekstivalikosta **Muokkaa**.

- Windows 7: Napsauta **Ohjauspaneeli** > **Ohjelmat**.

Napsauta **Ohjelmat ja toiminnot**.

Napsauta **Communications Clients** -kohdan kontekstivalikosta **Muokkaa**.

#### 3) Aktivoi valintanappi **Muuta** ja klikkaa **Seuraava**.

#### 4) Valitse **myAgent**-ominaisuus poistaaksesi sen asennuksen ja napsauta **Seuraava**.

#### 5) Noudata asennuksen poisto-ohjelman ohjeita.

Jos saat ilmoituksen yhteisesti käytettyjen tiedostojen poistamisesta, klikkaa **Ei kaikkiin**.

---

**Aiheeseen liittyviä tehtäviä**  
[AsennusmyAgent](#)

## 4.4 Automaattiset päivitykset

Automaattiset päivitykset pitävät myAgent-sovelluksen ajantasalla.

Jos myAgent toteaa, että sovelluspalvelimella on saatavilla uudempi versio, saat tästä ilmoituksen. Automaattinen päivitys suoritetaan, kun myAgent-sovelluksesta poistutaan.

### 4.4.1 Automaattisten päivitysten suorittaminen

#### Ennen aloitusta

Olet saanut seuraavanlaisen ilmoituksen: Asiakaspäivitys saatavilla. Odota, kunnes päivitys on valmis. Sulje seuraavat ohjelmat jatkaaksesi päivitystä: [...]. [...].

#### Toimintosarja

Sulje järjestelmän nimeämät ohjelmat.

#### Seuraavat toimet

Käynnistä myAgent uudelleen automaattisen päivityksen jälkeen.

## 5 Ensimmäiset työvaiheet

Tässä luvussa kuvataan toimenpiteitä, joiden suorittaminen on suositeltavaa käytön aluksi.

### Jonoihin kirjautuminen

Kirjaudu jonoon (jonoihin) ollaksesi käytettävissä puheluita, faksia ja sähköpostia varten.

### Yksilöllinen konfiguraatio

Voit määritellä myAgentin tarpeidesi mukaan, esim. mukauttaaksesi sen käyttäytymistä puheluille. Lisätietoja eri määrittäsvaihtoehdoista on kohdassa [Konfiguraatio](#).

### 5.1 Jonoon kirjautuminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Kirjautuminen**.
- 2) Valitse avattavasta luettelosta **Valitse alaliittymäsi** sen puhelimen asemanumero, jota aiot käyttää agenttina, ja napsauta **Kirjautuminen**.

---

**Huomautus:** Jos olet kirjautuneena myAgentin lisäksi toiseen sovellukseen, voit kirjautua jonoon vain sillä puhelinnumerolla, jolla olet kirjautunut myAgentiin (oma alanumero).

---

## 6 Toiminnot agenteille

Yhteyskeskuksen asiakasohjelman myAgent kautta tarjotaan joukko käteviä toimintoja puhelujen, faksien ja sähköpostien käsittelyyn agenteille, joilla on matala käyttöoikeustaso.

### 6.1 Jonot

Jono järjestää saapuvat puhelut, faksit ja sähköpostit järjestykseen niiden saapumisajan perusteella ja jakaa ne käytettävissä oleville agenteille.

Jonoon saapuva puhelu, faksi tai sähköposti välitetään yleensä agentille, jonka viimeisin puhelu on kauimpana menneisyydessä. On myös mahdollista määritellä muita jakelusääntöjä (esimerkiksi agenttien eri taitotasojen perusteella). Jos kaikki agentit ovat varattuja, kaikki lisäpuhelut, faksit ja sähköpostit sijoitetaan jonoon ja jaetaan sitten seuraavalle vapaalle agentille heidän prioriteettinsa ja odotusaikansa perusteella.

#### Tilastotiedot

Kaaviot **Wallboard**, **Palvelutaso** ja **Keskimääräiset ajat** antavat jonoja koskevaa tilastotietoa. Agentit, joilla on matala käyttöoikeustaso, voivat hakea tietoja jonoista, joihin heidät on määritetty.

#### 6.1.1 Jonoon kirjautuminen

##### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Kirjautuminen**.
- 2) Valitse avattavasta luettelosta **Valitse alaliittymäsi** sen puhelimen asemanumero, jota aiot käyttää agenttina, ja napsauta **Kirjautuminen**.

---

**Huomautus:** Jos olet kirjautuneena myAgentin lisäksi toiseen sovellukseen, voit kirjautua jonoon vain sillä puhelinnumerolla, jolla olet kirjautunut myAgentiin (oma alanumero).

---

---

##### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[aloitamAgent](#)

#### 6.1.2 Kirjautuminen ulos jonosta

##### Toimintosarja

Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos et puhu parhaillaan puhelua etkä saa puhelua yhteyskeskuksesta, napsauta työkaluriviltä **Uloskirjautuminen**.

- Sulje myAgent, jos puhut parhaillaan puhelua tai saat puhelun yhteyskeskuksesta.

---

**Huomautus:** Kaikki sinulle tarkoitetut odottavat yhteyskeskuksen puhelut sinulle palautetaan jonoon, kun suljet myAgentin.

---

## 6.2 Reaaliaikaiset puhelut

**Reaaliaikaiset puhelut** -paneeli näyttää nykyisten puheluiden, faksien ja sähköpostien tiedot reaaliajassa.

Agenttina näet puhelut, faksit ja sähköpostit jokaisesta jonosta, johon sinut on tällä hetkellä määritetty. Seuraavat tiedot näytetään:

- **Puhelutunnus**

Puhelun, faksin tai sähköpostin yksilöivä ainutlaatuinen numero. Se kasvaa yhdellä jokaisesta puhelusta, faksista ja sähköpostista.

- **Puhelun tila**

- Puhelu: näyttää, odottaako soittaja edelleen vai onko hän puhelimessa (puhumassa).
- Faksi tai sähköposti: näyttää, onko faksi tai sähköposti jo luettu.

- **Jono**

Jonon nimi.

- **J-paikka**

Sijainti jonossa.

- **Aika**

Odotukseen kulunut aika sekunneissa.

- **Puhe**

- Puhelu: Puhumiseen käytetty aika sekunneissa
- Faksi tai sähköposti: käytetty aika sekunteina faksin tai sähköpostin avaamisesta ponnahdusikkunan sulkemiseen

- **Hälytys**

- Aika, jonka puhelu on jonossa ennen kuin agentti vastaa siihen.

- **CLI**

- Puhelu: yhteyskeskuksesta saapuvia puheluita verrataan järjestelmän eri puhelinluetteloihin
- Faksi tai sähköposti: yhteyskeskuksesta saapuvaa sähköpostia verrataan järjestelmän eri puhelinluetteloihin

- **Sukunimi**

- Puhelu: Soittajan sukunimi, jos saatavilla puhelinnumeron kanssa ulkoisessa puhelinluettelossa
- Faksi tai sähköposti: Lähettäjän sukunimi, jos saatavilla faksinumeron tai sähköpostiosoitteen kanssa ulkoisessa puhelinluettelossa

- **Etunimi**
  - Puhelu: Soittajan etunimi, jos saatavilla puhelinnumeron kanssa ulkoisessa puhelinluettelossa
  - Faksi tai sähköposti: Lähettäjän etunimi, jos saatavilla faksinumeron tai sähköpostiosoitteen kanssa ulkoisessa puhelinluettelossa
- **Yritys**
  - Puhelu: Soittajan yrityksen nimi, jos saatavilla puhelinnumeron kanssa ulkoisessa puhelinluettelossa
  - Faksi tai sähköposti: Lähettäjän yrityksen nimi, jos saatavilla faksinumeron tai sähköpostiosoitteen kanssa ulkoisessa puhelinluettelossa

**Reaaliaikaiset puhelut** -luettelo voidaan lajitella.

Puhelut ja sähköpostit, joiden jonotusaika on ylittänyt hälytysraja-arvon, näkyvät punaisena **Reaaliaikaiset puhelut** -paneelissa.

## 6.2.1 Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen

Nykyisten puheluiden, faksien ja sähköpostien tiedot näkyvät **Reaaliaikaiset puhelut** -paneelissa.

### Tietoja tästä tehtävästä

Kun myAgent käynnistyy ensimmäisen kerran, paneeli on oletusarvoisesti auki.

### Toimintosarja

- 1) **Reaaliaikaiset puhelut** -paneelin sulkeminen:
  - a) Jos paneeli on auki myAgent-pääikkunassa, napsauta työkaluriviltä **Reaaliaikaiset puhelut**.
  - b) Jos paneeli on auki erillisessä ikkunassa, napsauta sen oikeasta yläkulmasta X.
- 2) Avaat **Reaaliaikaiset puhelut** -paneelin napsauttamalla työkaluriviltä **Reaaliaikaiset puhelut**.  
Paneeli avautuu myAgent-pääikkunassa.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennä tai pienennä paneelissa](#)

## 6.2.2 Live-puheluiden lajittelu

### Ennen aloitusta

**Live-puhelut**-paneeli on auki; katso [Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Tietoja tästä tehtävästä

**Live-puhelut**-paneelin sarakeotsikon vieressä oleva nuoli osoittaa, että saraketta käytetään live-puhelujen luettelon lajitteluun. Se osoittaa myös, onko luettelo lajiteltu nousevaan vai laskevaan järjestykseen.

### Toimintosarja

- 1) Jos haluat vaihtaa lajittelujärjestyksessä käytettävää saraketta, napsauta haluamasi sarakeotsikkoa, esim. **Sukunimi**.
- 2) Jos haluat muuttaa lajittelujärjestystä, napsauta sarakeotsikkoa uudestaan.

## 6.2.3 Live-puheluiden ryhmittely

### Ennen aloitusta

**Live-puhelut**-paneeli on auki; katso [Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Siirrä hiiri **Live-puhelut**-paneelin päälle.  
Näkyviin tulee työkalupalkki.
- 2) Avaa paneelin työkalupalkki; katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).
- 3) Valitse yksi käytettävissä olevista ryhmittelyvaihtoehdoista:
  - Ei mitään
  - Tyyppi
  - Jonottaa
  - Puhelun tila
  - CLI
  - Etunimi
  - Sukunimi
  - Yrityksen nimi

### Tulokset

Live-puhelut ryhmitellään valitun vaihtoehdon mukaan.

## 6.3 Puhelun käsittely

Voit käyttää MyAgentia puheluun vastaamiseen, soittajaa koskevan tiedon syöttämiseen tai etsimiseen ja puhelun määrittämiseen tiettyyn luokkaan (esim. tilaukset, vaatimukset, palvelu jne.) puhelun lopettamisen jälkeen.

Puhelun käsittelyn aikana voit:

- Lisää soittajan yhteystiedot:

Voit tallentaa seuraavat soittajan yhteystiedot puhelusta, joissa on välitetty puhelinnumero: **Tehtävä**, **Etunimi**, **Sukunimi** ja **Yritys**. Nämä tiedot tallennetaan ulkoiseen puhelinluetteloon ja näytetään sen jälkeen myAgent saapuva puhelu -ponnahdusikkunassa samasta numerosta tuleville puheluille heti, kun ulkoinen puhelinluettelo on päivitetty asiakkaassa.

Soittajan puhelinnumero määritetään ja asetetaan tässä tapauksessa **Työpuhelin 1** -puhelimeksi.

- Tarkastele nykyisen soittajan muistiinpanoja tai tallenna muistiinpanot itse tulevia puheluita varten.
- Tarkastele soittajahistoriaa:

Soittajahistoria näyttää saman soittajan kaikkien aiempien puhelujen tiedot **Saapuvan puhelun numero**, **Soittajan puhelinnumero**, **Aloituspvm.**, **Aloitusaika**, **Puhelutyyppi** ja **Jonotusnumero**. Puhelutyyppiä edustaa symboli (saapuva puhelu, nauhoitettu puhelu jne.).

- Suorita jälkikäsitteleminen:

Jälkikäsittelemisen aikana (päätyöskentelyn ajanjakso) voit määrittää saapuvat puhelut tiettyyn luokkaan (esim. tilaukset, vaatimukset, palvelu jne.). Määrittäminen tehdään puhelun päätyttyä (päätyöskentelyn aikana) valitsemalla jälkikäsittelemisen syy. Matalan tai kohtalaisen käyttöoikeustason omaava agentti voi määrittää jonolle tarkoitettua jälkikäsittelemistä WBM:ssä ja järjestää ne ryhmiin. Näin tehdessään hän määrittelee myös, onko jälkikäsittelemistä täsmäytys pakollista. Voit myös määrittää puhelulle useita jälkikäsittelemistä. Arvioimalla jälkikäsittelemistä esimerkiksi matalan tai kohtalaisen käyttöoikeustason omaavat agentit seuraavat kampanjan onnistumista.

Ensisijaiset apuvälineet puhelujen käsittelyyn ovat myAgentin saapuvan puhelun ponnahdusikkuna ja **Reaaliaikaiset puhelut** -luettelo.

### Puheluiden ponnahdusikkuna

Kun saapuva puhelu tavoittaa agentin, ponnahdusikkuna avautuu automaattisesti kyseiselle agentille edellyttäen, että matalan tai kohtalaisen käyttöoikeustason omaava agentti on määrittänyt tämän ominaisuuden WBM:ssä. Lisäksi agentti voi avata soittolistassa myös aiempien puheluiden ponnahdusikkunan. myAgentin saapuvan puhelun ponnahdusikkuna sisältää seuraavat kohdat puhelujen käsittelyyn puhelutoimintojen painikkeiden lisäksi: Puhelutiedot:

- **Jono**, soittajan **Puhelinnumero** (jos välitetty) **Puhelutunnus** ja mahdollisesti **Takaisinsoitonnumero**.
- Yhteystietojen kentät.
- **Tuki**-vaihtoehto
- **Kuuntelu/toisto**-painike
- **Yhteydenottojen luokittelukoodi**
- Agenttien **Muistiinpanot** saman soittajan aiemmista puhelusta
- **Soittajahistoria**

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Käyttöjärjestelmän elementit](#)

[Puhelutoiminnot](#)

## 6.3.1 Puheluun vastaaminen

### Toimintasarja

Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Napsauta **Hyväksy ja aloita tämän puhelun hoitaminen** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- Napsauta **Vastaa** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

### 6.3.2 Nykyisen soittajan yhteystietojen muokkaaminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta  **Nimeä uudelleen** -painiketta saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.
- 2) Anna **Tehtävä, Etunimi, Sukunimi** ja **yritys**.
- 3) Napsauta **Tallenna**.

### 6.3.3 Nykyistä soittajaa koskevan muistiinpanon lisääminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Muistiinpanot** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.
- 2) Kirjoita haluamasi teksti **Lisää muistiinpano** -kenttään.  
Kun olet syöttänyt muistiinpanon, **+ Lisää muistiinpano** -painike on käytössä.
- 3) Napsauta **+ Lisää muistiinpano**.

### 6.3.4 Nykyistä soittajaa koskevan muistiinpanon muokkaaminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Muistiinpanot** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.
- 2) Etsi tai paikanna muistiinpano, jota haluat muokata, ja kaksoisnapsauta sitä.
- 3) Muokkaa muistiinpanoa ja paina **Enter**.

### 6.3.5 Soittajahistorian näyttäminen

#### Toimintosarja

Napsauta **Soittajahistoria**-painiketta saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.

### 6.3.6 Puhelun lopettaminen

#### Toimintosarja

- 1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:
  - Napsauta  **Lopeta** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
  - Napsauta **Lopeta** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- 2) Syötä tarvittaessa jälkikäsitteilyn syy; katso [Jälkikäsitteilyyn määrittäminen](#).

- 3) Napsauta **Sulje**-painiketta saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.  
Puhelu on merkitty ☒ päättyneeksi **Puhelu päättynyt** -sarakeessa **Soittolistat**-paneelissa.

### 6.3.7 Jälkikäsittelysyyn määrittäminen

#### Ennen aloitusta

Yksinkertainen jälkikäsittely tai laaja jälkikäsittely on otettu käyttöön asiaankuuluvalla jonolle.

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Yhteydenottojen luokittelukoodi** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.  
2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

| Jos                                                                        | Sitten                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yksinkertainen jälkikäsittely on käytössä asiaankuuluvalla jonolle.</b> | Valitse haluamasi jälkikäsittelysyyn valintaruutu.                                                                                                                                                                     |
| <b>Laaja jälkikäsittely on otettu käyttöön asiaankuuluvalla jonolle.</b>   | Napsauta haluamaasi jälkikäsittelysyiden ryhmää.<br><br>Valitse haluamasi jälkikäsittelysyyn (syiden) valintaruutu (ruudut).<br><br>Jos haluat määrittää toisen ryhmän jälkikäsittelysyyn, toista nämä kaksi vaihetta. |

- 3) Napsauta **Sulje**.

### 6.3.8 Saavutettavuus vastaamattoman puhelun jälkeen

#### Toimintosarja

Napsauta **Vastaanota puheluja** ponnahdusikkunasta **Menetetty puhelu**.

### 6.4 Faksin ja sähköpostin käsittely

Voit käyttää myAgent sähköpostin ja faksin vastaanottamiseen ja niiden määrittämiseen tiettyihin luokkiin (tilaukset, valitukset, palvelut jne.).

Kun käsittelet faksia ja sähköpostia, voit

- Tarkastele lähettäjän historiaa soittajan historiassa.

Kaikki aiemmat faksit ja sähköpostit samalta lähettäjältä näytetään **päivämäärän / kellonajan** ja **aiheen** kanssa.

- Suorita yhteenveto:

Yhteenvedon aikana voit määrittää vastaanotetun faksin ja sähköpostin tiettyihin luokkiin (tilaukset, valitukset, palvelut jne.). Tehtävä tehdään lopetusjakson aikana valitsemalla lopetuksen syy. Esimiehen tai

järjestelmänvalvojan valtuutustason edustaja voi määritellä WBM: n jonoon tarkoitettut käärimisperusteet ja järjestää ne ryhmiin. Näin tehdessään hän määrittelee myös, onko lopetuksen syyn täsmentäminen pakollista. Voit määrittää useita pakettisyytä vastaanotetulle faksille ja sähköpostille. Arvioimalla yhteenvetosyitä esimerkiksi esimiehen tai järjestelmänvalvojan valtuutustason edustajat seuraavat kampanjan onnistumista.

- Merkitse faksi tai sähköposti seurantaan varten.

Voit asettaa ajan, jonka jälkeen faksi tai sähköposti toimitetaan sinulle uudelleen.

Faksin ja sähköpostin käsittelyn ensisijaiset apuvälineet ovat **Reaaliaikaiset puhelut**, **Soittolista**, **Saapunut faksi** ja **Vastaanotettu sähköposti** -näytön ponnahdusikkunat sekä **Live-puhelut**.

### Ponnahdusikkuna faksille

Kun saapuva faksi saapuu edustajalle, **Saapunut faksi** -ponnahdusikkuna avautuu automaattisesti kyseiselle edustajalle edellyttäen, että edustaja, jolla on esimiehen tai järjestelmänvalvojan valtuutustaso, on määrittänyt tämän ominaisuuden WBM: ssä. **Saapunut faksi** -näytön ponnahdusikkuna sisältää seuraavat kohteet faksin käsittelyä varten:

- Tiedot faksista:

**Jono**, lähettäjän **Puhelinnumero** (jos lähetetty), **Päivämäärä / kellonaika**, **Kopio** (faksin mahdolliset muut vastaanottajat) ja **Aihe**.

- **Käärintä**-painike
- **Soitto**-painike
- **Sovi uusi aika** -painike
- **Vastaa**
- **Vastaa**
- **Historia**

Faksin sisältö näkyy näytöllä PDF- tai TIFF-tiedostona. Järjestelmänvalvoja voi määrittää koko järjestelmän laajuisesti, tallennetaanko faksiviesti PDF- tai TIFF-tiedostona.

### Näyttöpöpit sähköpostia varten

Kun saapuva puhelu saapuu edustajalle, **Vastaanotettu sähköposti** -näytön ponnahdusikkuna avautuu automaattisesti kyseiselle edustajalle edellyttäen, että edustaja, jolla on esimiehen tai järjestelmänvalvojan valtuutustaso, on määrittänyt tämän ominaisuuden WBM: ssä. **Vastaanotettu sähköposti** -näytön ponnahdusikkuna sisältää seuraavat kohteet sähköpostin käsittelyä varten:

- Sähköpostin tiedot:

**Jono**, **Lähettäjä** (lähettäjän sähköpostiosoite), **Päivämäärä / kellonaika**, **Kopio** (mahdolliset muut sähköpostin vastaanottajat) ja **Aihe**.

- Sähköpostin teksti
- **Liitteet**
- **Käärintä**-painike
- **Soitto**-painike
- **Sovi uusi aika** -painike
- **Vastaa**

- **Vastaa**
- **Historia**

### 6.4.1 Faksin näyttäminen

#### Ennen aloitusta

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Hyväksy ja aloita tämän puhelun hoitaminen** faksiviestin ponnahdusikkunassa.
- 2) Napsauta **Faksiviesti**-välilehteä.  
Faksiviestin sisältö tulee näkyviin.

### 6.4.2 Sähköpostin hyväksyminen

#### Toimintosarja

Napsauta **Hyväksy ja aloita tämän puhelun hoitaminen** sähköpostiviestin ponnahdusikkunassa.

### 6.4.3 Faksiin vastaaminen

#### Ennen aloitusta

Olet hyväksynyt faksin, mutta et ole vielä käsitellyt sitä loppuun.

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Vastaa**-välilehteä faksiviestin ponnahdusikkunassa.
- 2) Etsi haluamasi yhteystiedot **Vastanottajat**-kentästä ja napsauta **OK**.
- 3) Jos käytettävissä, valitse kansilehti avattavasta luettelosta **Kansilehti**.
- 4) Paina **Lähetys**.  
Saat vahvistusviestin **Faksisi on tulostettu**.

### 6.4.4 Sähköpostiin vastaaminen

#### Toimintosarja

Napsauta **Vastaa**-välilehteä sähköpostin ponnahdusikkunassa.

### 6.4.5 Faksin viimeistely

#### Ennen aloitusta

Olet lopettanut faksin käsittelyn.

**Toimintosarja**

- 1) Valitse valintaruutu **Tämä puhelu on tehty** faksiviestin ponnahdusikkunassa.
- 2) Valitse jälkikäsitteilyn syy **Yhteydenottojen luokittelukoodi** -välilehden avattavasta luettelosta.
- 3) Napsauta **Sulje**.

## 6.4.6 Sähköpostin viimeistely

**Ennen aloitusta**

Olet käsitellyt sähköpostin.

**Toimintosarja**

- 1) Valitse valintaruutu **Tämä sähköposti on valmis** sähköpostin ponnahdusikkunasta.
- 2) Napsauta **Sulje**.

## 6.4.7 Faksin varaaminen seurantaan varten

**Ennen aloitusta**

Olet hyväksynyt faksin, mutta et ole vielä käsitellyt sitä loppuun.

**Toimintosarja**

- 1) Napsauta faksiviestin ponnahdusnäytössä kohtaa **Uudelleenaikatauluta tämä puhelu myöhemmäksi ajaksi** .
- 2) Valitse **Ajoita toiselle kerralle** -ponnahdusikkunan **Tehty tai ajoita puhelu uudelleen** -valintaruutu.
- 3) Valitse päivämäärä, kellonaika, jono ja edustaja faksiviestin käsittelemiseksi. Jos aiot käsitellä faksiviestin, napsauta **Määritä minulle**.
- 4) Klikkaa **OK**.

## 6.4.8 Sähköpostin ajoittaminen seurantaan varten

**Ennen aloitusta**

Olet hyväksynyt sähköpostin, mutta et ole vielä käsitellyt sitä loppuun.

**Toimintosarja**

- 1) Napsauta sähköpostiviestin ponnahdusikkunasta **Aikatauluta uudelleen**.
- 2) Valitse **Päivämäärä** ja **Aika**.
- 3) Klikkaa **OK**.
- 4) Napsauta **Sulje**.

## 6.4.9 Nykyisen faksin lähettäjän historian näyttäminen

### Toimintasarja

Napsauta **Soittajahistoria**-välilehteä faksiviestin ponnahdusikkunassa.

## 6.4.10 Nykyisen sähköpostin lähettäjän historian näyttäminen

### Toimintasarja

Napsauta **Soittajahistoria**-välilehteä sähköpostin ponnahdusikkunassa.

## 6.4.11 Faksin jälkikäsittelysyyn määrittäminen

### Ennen aloitusta

Yksinkertainen tai laaja jälkikäsittely on otettu käyttöön asiaankuuluvalla jonolla.

### Toimintasarja

1) Napsauta faksiviestin ponnahdusikkunasta **Yhteydenottojen luokittelukoodi**.

2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

| Jos                                                                        | Sitten                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yksinkertainen jälkikäsittely on käytössä asiaankuuluvalla jonolla.</b> | Valitse haluamasi jälkikäsittelysyyn valintaruutu.                                                                                                                                                                     |
| <b>Laaja jälkikäsittely on otettu käyttöön asiaankuuluvalla jonolla.</b>   | Napsauta haluamaasi jälkikäsittelysyiden ryhmää.<br><br>Valitse haluamasi jälkikäsittelysyyn (syiden) valintaruutu (ruudut).<br><br>Jos haluat määrittää toisen ryhmän jälkikäsittelysyyn, toista nämä kaksi vaihetta. |

3) Napsauta **Sulje**.

## 6.4.12 Sähköpostin jälkikäsittelysyyn määrittäminen

### Ennen aloitusta

Yksinkertainen jälkikäsittely tai laaja jälkikäsittely on otettu käyttöön asiaankuuluvalla jonolla.

### Toimintasarja

1) Napsauta sähköpostin ponnahdusikkunasta **Yhteydenottojen luokittelukoodi**.

2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

| Jos                                                                        | Sitten                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Yksinkertainen jälkikäsittely on käytössä asiaankuuluvalla jonolla.</b> | Valitse haluamasi jälkikäsittelysyyn valintaruutu. |

| Jos                                                               | Sitten                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Laaja jälkikäsittely on otettu käyttöön asiaankuuluvalla jonolla. | Napsauta haluamaasi jälkikäsittelysyiden ryhmää.<br><br>Valitse haluamasi jälkikäsittelysyyn (syiden) valintaruutu (ruudut).<br><br>Jos haluat määrittää toisen ryhmän jälkikäsittelysyyn, toista nämä kaksi vaihetta. |

3) Napsauta **Sulje**.

### 6.4.13 Faksin siirto jonoon

Tietoja tästä tehtävästä

Toimintosarja

- 1) Napsauta **Lähetä tämä puhelu toiseen jonoon**.
- 2) Valitse jono avattavasta luettelosta.

### 6.4.14 Sähköpostin lähettäminen jonon puolesta

Ennen aloitusta

Sähköpostin lähettäjäosoite on syötettävä jonoasetuksiin.

Toimintosarja

- 1) Napsauta **Agentit** myAgent-pääikkunassa.
- 2) Napsauta hiiren kakkospainikkeella jonoa myAgentissa ja napsauta **Lähetä sähköposti**.  
Järjestelmä ponnahtuttaa esiin uuden sähköpostin, joka on valmis täydennettäväksi ja lähetettäväksi agentin toimesta.

## 6.5 Käsittelyaika

Käsittelyaika mahdollistaa sen, että voit suorittaa tarvittavat hallinnolliset tehtävät puhelun, faksin tai sähköpostin jälkeen ennen seuraavan puhelun, faksin tai sähköpostin vastaanottamista.

Kun lopetat puhelun (faksin tai sähköpostin) ja suljet siihen liittyvän ponnahtusikkunan, siirryt automaattisesti oletuskäsittelyaikaan. Kun tämä ajanjakso päättyy, palaat automaattisesti kirjautuneeseen tilaan.

Voit halutessasi pidentää käsittelyaikaa tarvittaessa useita kertoja. Jotta olet jälleen saatavilla uusille puheluille, fakseille ja sähköposteille, sinun on päätettävä käynnissä oleva käsittelyaika tai odotettava sen päättymistä.

Sallittu käsittelyaika on enintään noin 16 minuuttia (999 sekuntia).

## 6.5.1 Päätetyöskentelyajan pidentäminen

### Toimintasarja

Napsauta työkaluriviltä **Päätetyöskentelyaika**.

---

**Huomautus:** Voit toistaa tämän vaiheen tarvittaessa niin monta kertaa kuin on tarpeen ylimääräisen päätetyöskentelyajan saamiseksi.

---

Tässä jonossa sinulle asetettua päätetyöskentelyaikaa on pidennetty.

## 6.5.2 Päätetyöskentelyajan päättäminen

### Toimintasarja

Napsauta työkaluriviltä **Vastaanota puheluja**.

## 6.6 Tauolla

Kun aloitat tauon, määrität tauon tyypin ja aikataulun mukaisen keston. Jotta voit käyttää puheluita, faksia ja sähköpostia uudelleen, sinun on lopetettava nykyinen tauko.

**Taukoa** ei näytetä oletuksena sivupalkissa. Sen on oltava sellaisen edustajan konfiguroima, jolla on esimiehen tai järjestelmänvalvojan valtuutustaso, VSAdminin kautta WBM: ssä.

Käytettävissä olevat tauot ja taukojen kestot määrittää myös edustaja, jolla on esimiehen tai järjestelmänvalvojan valtuutustaso, VSAdminin kautta WBM: ssä. Tuetun tauon enimmäiskesto on 90 minuuttia.

### 6.6.1 Tauon aloittaminen

#### Toimintasarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Tauolla**.  
**Valitse tauon tyyppi** -ponnahdusikkuna avautuu.
- 2) Napsauta alaspäin osoittavaa nuolta ja valitse haluamasi tauotyyppi luettelosta.
- 3) Syötä tauon haluttu kesto **minuuttia**-kenttään.
- 4) Klikkaa **OK**.

### 6.6.2 Tauon päättäminen

#### Toimintasarja

Napsauta työkaluriviltä **Vastaanota puheluja**.

## 6.7 Agentin takaisinsoitto

Agentin takaisinsoitto mahdollistaa sen, että jonossa oleva soittaja voi jättää puhepostiviestin (takaisinsoittopyynnön) agenteille. Puheposti säilyttää alkuperäisen soittajan sijainnin jonossa. Heti kun sopiva agentti vapautuu, kyseinen agentti saa puhelun, kuulee soittajan jättämän puhepostiviestin ja voi sitten soittaa takaisin kyseiselle soittajalle.

Jos agentti tavoittaa soittajan, hän voi merkitä takaisinsoiton suoritetuksi. Jos soittajaa ei saada kiinni, agentti voi aikatauluttaa ajastetun muistutuksen takaisinsoiton toistamisesta. Suoritushetkellä se sijoitetaan takaisin siihen liittyvään jonoon.

Jotta agentti voi vastaanottaa takaisinsoittoja, tämän ominaisuuden täytyy olla otettuna käyttöön agenttitoimeksiannossa.

Jos soittajalle on asetettu ensisijainen agentti, kyseisen soittajan takaisinsoittopyynnot yritetään ensin reitittää ensisijaiselle agentille. Jos ensisijainen agentti ei ole käytettävissä, takaisinsoittopyyntö lähetetään edelleen mille tahansa käytettävissä olevalle agentille.

### 6.7.1 Takaisinsoitto

#### Ennen aloitusta

Olet hyväksynyt takaisinsoittopuhelun ja kuunnellut soittajan viestin.

#### Toimintosarja

Klikkaa **Valitse** ja lopuksi **Valitse**.

### 6.7.2 Takaisinsoiton sulkeminen

#### Ennen aloitusta

Olet soittanut takaisin ja tavoittanut soittajan.

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta  **Lopeta**-painiketta saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.
- 2) Syötä tarvittaessa jälkikäsitteilyn syy; katso [Jälkikäsitteilyyn määrittäminen](#).
- 3) Napsauta **Sulje**-painiketta saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.

### 6.7.3 Takaisinsoiton ajankohdan muuttaminen

#### Ennen aloitusta

Olet soittanut takaisin soittajalle, mutta et ole vielä tavoittanut häntä.

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Lopeta**-painiketta saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunassa.

- 2) Napauta **Sovi uusi aika**.
- 3) Valitse haluttu **päivämäärä** ja haluttu **aika**.
- 4) Vaihtoehtoisesti voit valita haluamasi edustajan soittamaan takaisinsoiton ja napsauttaa **OK**. Jos edustajaa ei ole valittu, uudelleen ajoitettu takaisinsoitto reititetään satunnaisesti käytettävissä olevalle edustajalle.
- 5) Napsauta **Sulje**.

## 6.8 Puhelutoiminnot

myAgentin avulla voit soittaa puheluita, asettaa puheluita pitoon tai siirtää puheluita.

Voit yleensä suorittaa puhelutoimintoja myAgentin Saapuvat puhelut -näytössä sekä myAgentin pääikkunan Valitse/Etsi-kentässä.

### Puhelun asettaminen pitoon

Pitoon laitettu osapuoli kuulee odotusmusiikkia tai ilmoituksen, kunnes jatkat puhelua.

### Puhelun siirtäminen

Voit määrittää seuraavat menetelmät puhelun siirtämiseksi agentille, jonoon tai tilaajalle:

- Väilytys odottamatta vastausta (kutsutaan myös lajittelemattoksi siirroksi):  
Voit siirtää puhelun ilman tilaajan vastausta siirron määränpäästä.
- Väilytys vastauksen jälkeen (väilytys vastauksen jälkeen):
  - Ponnahdusikkuna: Haluaako toinen osapuoli ottaa vastaan puhelun? näytetään.
  - Jos tilaaja vastaa puheluun ja suostuu puhelun siirtoon, napsauta **Kyllä**.
  - Muussa tapauksessa napsauta **Ei**. Puhelun siirto peruutetaan ja jatkat puhelua.

### Puhelun siirtäminen jonoon tai agentille

Agentti, joka vastaa puheluun, voi lukea ja muokata nykyisen soittajan tietoja ja voi myös suorittaa jälkikäsitteilyn.

### Puhelun poiminta

On mahdollista poimia puhelu, joka on osoitettu toiselle agentille. Esimerkiksi silloin, jos agentit poistuvat työpöydältään muuttamatta tilaansa (tauko jne.).

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Käyttöjärjestelmän elementit](#)

[Puhelun käsittely](#)

[Puhelulista](#)

## 6.8.1 Puhelun aloittaminen

### Toimintosarja

Tee myAgent-pääikkunan **Valitse/Etsi**-kentässä jokin seuraavista toimista:

- Syötä puhelinnumero valittavassa tai kansainvälisessä muodossa; paina sitten **Enter** tai napsauta  **Valitse** hakutulosten luettelon kohdassa.
- Syötä nimen muutama ensimmäinen kirjain (vähintään 3 merkkiä). Näkyviin tulee hakutulosten luettelo, jossa on kaikki kyseisillä kirjaimilla alkavat nimet. Napsauta halutusta kohdasta  **Valitse**.

Jos haluat näyttää kaikki tulokset, paina **Enter**; valitse sitten haluamasi kohta osumaluettelosta ja tee jokin seuraavista toimista:

- Napsauta kontekstivalikossa haluamaasi aseman numeroa.
- Napsauta  **Valitse**.

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Puhelinnumeroiden muodot](#)

## 6.8.2 Puhelun soittaminen soittolistalta

### Ennen aloitusta

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Napsauta haluamaasi puhelua **Soittolista**-paneelistä.
- 2) Napsauta **Valitse** tämän puhelun kontekstivalikosta ja valitse haluamasi puhelinnumero.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

## 6.8.3 Puhelun soittaminen sisäisestä puhelinluettelosta

### Ennen aloitusta

Sisäinen puhelinluettelo -paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Sisäinen puhelinluettelo**.
- 2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:
  - Valitse asiaankuuluva puhelinluettelo ja napsauta  **Valitse**.
  - Klikkaa kyseisen luettelomerkinnän kontekstivalikkoa ja valitse haluamasi aseman numero.

## 6.8.4 Puhelun soittaminen välittäjäpainikkeella

### Ennen aloitusta

Välittäjäpainikkeet-paneeli on auki; katso [Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintasarja

Napsauta asiaankuuluvaa välittäjäpainiketta.

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Välittäjäpainikkeet](#)

## 6.8.5 Puhelun asettaminen pitoon

### Toimintasarja

1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta **|| Pito** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- Napsauta **|| Pito** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

2) Kun haluat jatkaa puhelua, voit valita seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta **► Poiminta pidosta** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- Napsauta **► Poiminta pidosta** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

## 6.8.6 Puhelun siirtäminen agentille

### Ennen aloitusta

Olet hyväksynyt puhelun.

### Toimintasarja

1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta **➔ Välitys** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- Napsauta **➔ Välitys** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

2) Valitse **Näytä vain käytettävissä olevat käyttäjät** -valintaruutu tai poista sen valinta.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Valitse haluamasi agentti ja klikkaa **Välitys**.
- Syötä haluamasi agentin numero **Kohde**-kenttään ja napsauta **Välitys**.

4) Jos saat näyttöön ponnahdusikkunan, jossa on kehote: *Haluaako toinen osapuoli ottaa vastaan puhelun?*, napsauta **Kyllä**.

5) Napsauta **Sulje**.

**Tulokset**

Agentti, joka vastaa puheluun, voi lukea ja muokata nykyisen soittajan tietoja ja voi myös suorittaa jälkikäsittelyn.

**6.8.7 Puhelun siirto jonoon****Ennen aloitusta**

Olet hyväksynyt puhelun.

**Toimintosarja**

1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta  **Välitä tämä puhelu toiseen jonoon** saapuvan myAgent-puhelun näytön ponnahdusikkunassa.
- Napsauta  **Välitä tämä puhelu toiseen jonoon** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

2) Napsauta luettelosta haluamaasi jonoa välittääksesi puhelun.

3) Jos saat näyttöön ponnahdusikkunan, jossa on kehote: Haluaako toinen osapuoli ottaa vastaan puhelun?, napsauta **Kyllä**.

4) Napsauta **Sulje**.

**Tulokset**

Agentti, joka vastaa puheluun, voi lukea ja muokata nykyisen soittajan tietoja ja voi myös suorittaa jälkikäsittelyn.

**6.8.8 Puhelun siirtäminen välittäjäpainikkeella****Ennen aloitusta**

Olet hyväksynyt puhelun.

Välittäjäpainikkeet-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

**Toimintosarja**

1) Napsauta haluamasi tilaajan välittäjäpainiketta.

2) Jos saat näyttöön ponnahdusikkunan, jossa on kehote: Haluaako toinen osapuoli ottaa vastaan puhelun?, napsauta **Kyllä**.

**Vihje:**

Siirron jälkeen puhelua ei enää käsitellä yhteyskeskuksen puheluna.

**Aiheeseen liittyviä käsitteitä**

[Välittäjäpainikkeet](#)

## 6.8.9 Agentin puhelun poiminta

### Ennen aloitusta

**Sisäinen puhelinluettelo** -paneeli on auki; katso [Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelistä  ja valitse **Näytä vain agentit** -valintaruutu.
- 2) Napsauta **Poiminta** sen agentin kontekstivalikosta, jolle puhelusta signaloidaan.

Puheluun vastaamisen jälkeen voit lukea ja muokata nykyisen soittajan tietoja ja myös tehdä jälkikäsittelyn.

## 6.8.10 Puhelun poiminta välittäjäpainikkeella

### Ennen aloitusta

Välittäjäpainikkeet-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

Puhelu signaloidaan agentille, jolle olet määrittänyt välittäjäpainikkeen.

### Toimintosarja

Napsauta välittäjäpainikkeen pikavalikosta **Poiminta**.

Puheluun vastaamisen jälkeen voit lukea ja muokata nykyisen soittajan tietoja ja myös tehdä jälkikäsittelyn.

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Välittäjäpainikkeet](#)

## 6.8.11 Puhelun nauhoittaminen

### Ennen aloitusta

Puheluiden nauhoittaminen on kytketty päälle puheluohjausjärjestelmässä ja olet hyväksynyt puhelun.

### Tietoja tästä tehtävästä

Nauhoituksen aikana soitetaan hälytysääni (piippaus), joka toistetaan säännöllisin väliajoin. Jos puheluohjausjärjestelmä on konfiguroitu esimerkiksi Ranskaa varten, osapuolet saavat nauhoituksen alussa ilmoituksen siitä, että puhelu nauhoitetaan. Nauhoituksen päätyttyä se lisätään nauhoitusagentin soittajaluetteloon.

**Toimintosarja**

1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta  **Klikkaa aloittaaksesi aktiivisen puhelun nauhoitus** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- Napsauta  **Äänitys** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

2) Jos haluat lopettaa nauhoituksen ennen puhelun päättymistä, valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta  **Klikkaa aloittaaksesi aktiivisen puhelun nauhoitus** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.
- Napsauta  **Nauhoit. lopetus** saapuvan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta.

**Aiheeseen liittyviä tehtäviä**

[Soittajan nauhoituksen kuunteleminen](#)

## 6.8.12 Tuen pyytäminen esimiehiltä tai ylläpitäjiltä

**Ennen aloitusta**

Olet hyväksynyt puhelun.

**Tietoja tästä tehtävästä**

Voit pyytää puhelun aikana tukea agentilta, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso. Kun teet näin, voit määritellä syyn ja tarvitsemasi tuen tyypin: Pikaviestintä, puhelunvalvonta tai ohitus. Voit ilmoittaa pyyntösi kiireellisuuden esimiehelle tai ylläpitäjälle valitsemalla halutun vastausajan.

**Toimintosarja**

- 1) Napsauta työkaluriviltä tai tulevan myAgent-puhelun ponnahdusikkunasta  **Tuki**.  
Näyttöön tulee **Tuki**-ponnahdusikkuna.
- 2) Napsauta **Tuki**-ikkunan oikeassa yläkulmassa olevaa alleviivattua tekstiä ja valitse yksi käytettävissä olevista vaihtoehtoista:
  - a) Jos haluat tukea pikaviesteillä agentilta, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, valitse **Kirjallista tukea pyydetty**.
  - b) Jos haluat tukea ohituksella agentilta, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, valitse **Rinnankytkentää pyydetty** (oletus).
  - c) Jos haluat tukea puhelunvalvonnalla agentilta, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, valitse **Puhelunvalvontaa pyydetty**.
- 3) Kirjoita pyyntösi syy **Pyydä tietoja** -kenttään ja napsauta sitten **Pyyntö**.

**Huomautus:** Jos haluat lopettaa tukipyynnösi ennenaikaisesti, napsauta **Seis** ja sulje **Tuki**-ikkuna.

Jos tukipyynnöäsi ei hyväksytä valitun ajanjakson kuluessa, voit käynnistää uuden pyynnön napsauttamalla **Pyyntö**.

- 4) Kun olet saanut viestin . . . auttaa sinua puhelusi kanssa, voit vaihtaa muita pikaviestejä esimiehen tai järjestelmänvalvojan kanssa syöttämällä pikaviestisi ikkunan alakenttään ja painamalla **Enter**.

## 6.9 Puhelulista

Puhelulista näyttää tiedot edellisistä puheluista, faksista ja sähköpostista. Halutessasi voit suodattaa nämä puhelut ajankohdan, jonon, edustajan ja muiden kriteerien mukaan. Lisäksi on mahdollista ryhmitellä merkinnät esimerkiksi tyyppin, päivämäärän, jonon ja edustajan mukaan. Voit hakea puheluluettelosta etunimen, sukunimen ja yrityksen nimen perusteella.

Puheluluettelo sisältää jokaisesta puhelusta, faksista ja sähköpostista seuraavat tiedot:

- Puhelun tyyppi (symboli)

| Symboli                                                                             | Puhelutyyppi       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|    | Saapuvat puhelut   |
|    | takaisinsoitto     |
|  | nauhoitettu puhelu |
|  | Faksi              |
|  | Sähköposti         |

- **Puhelutunnus**

Alkaa 1: llä ja kasvaa 1: llä jokaista uutta puhelua, faksia ja sähköpostia kohden.

- **Alkamispäivä**
- **Aloitusaika**
- **Jono**
- **Agentti/tila** (asiamiehen puhelinnumero, puhelun tila, faksi tai sähköposti, esim. hylätty puhelu. Yhteyskeskuksen ulkopuolelle siirretyistä puheluista näytetään siirto- ja kohdetiedot.)
- **Aika**
- **Puhu**
- **Hälytys**
- **CLI**
- Soittajan tai lähettäjän **Tehtävänimike**
- Soittajan tai lähettäjän**sukunimi**
- Soittajan tai lähettäjän**etunimi**
- Soittajan tai lähettäjän**yritys**
- **Asiakas-ID**
- **Puhelu päättynyt**
- **Aikataulutetut**

Jokaisesta puheluluettelon puhelusta on myös soittajahistoria, jossa on seuraavat tiedot saman soittajan aiemmista puheluista:

- **Puhelun tyyppi (symboli)**
- **puhelutunnus**
- Soittajan **puhelinumero**
- **Päivämäärä / Kellonaika**
- **jono**
- **Agentti/tila** (edustajan puhelinnumero/puhelun, faksin tai sähköpostin tila, esim. Hylätty puhelu. Siirretyissä puheluissa näytetään tieto siitä, että puhelu on siirretty siirron kohteen mukana.)

Puhelulistan jokaisesta faksista ja sähköpostista on myös puheluhistoria, jossa on seuraavat tiedot saman lähettäjän edellisestä faksista ja sähköpostista:

- **Puhelun tyyppi (symboli)**
- **Päivämäärä / Kellonaika**
- **Aihe**

---

#### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Puhelutoiminnot](#)

## 6.9.1 Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen

Vastattujen puhelujen, vastaanotettujen faksien ja sähköpostiviestien sekä hylättyjen puhelujen ja sähköpostiviestien tiedot näkyvät **Soittolista**-paneelissa.

#### Toimintosarja

- 1) Avaat **Soittolista**-paneelin napsauttamalla **Soittolista** työkaluriviltä. Paneeli avautuu ponnahdusikkunaan.
- 2) **Soittolista**-paneelin sulkeminen:
  - a) Jos paneeli on auki myAgent-pääikkunassa, napsauta työkaluriviltä **Soittolista**.
  - b) Jos paneeli on auki erillisessä ikkunassa, napsauta sen oikeasta yläkulmasta x.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Puhelun soittaminen soittolistalta](#)

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennä tai pienennä paneelissa](#)

## 6.9.2 Soittolistan suodattaminen

#### Ennen aloitusta

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintasarja

- 1) Napsauta **Soittolista**-paneelistä  valitaksesi jonkin seuraavista vaihtoehtoista: **Tänään**, **Eilen**, **Tämä viikko**, **Tämä kuukausi**, **Tämä vuosi**.
- 2) Valitse haluamasi ajanjakso avattavista luetteloista **Aloituspvm.**, **Aloitusaika**, **Lopetuspvm.** ja **Lopetusaika**.
- 3) Valitse avattavasta luettelosta Jono haluamasi jono.
- 4) Valitse avattavasta luettelosta Agentit haluamasi agentti.
- 5) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista saapuville puheluille napsauttamalla :
  - Jos haluat näyttää saapuvat puhelusi, ota **Saapuva puhelu** -liukusäädin käyttöön.
  - Jos et halua näyttää saapuvia puheluitasi, siirrä **Saapuva puhelu** -liukusäädintä.
- 6) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista sähköpostia varten napsauttamalla :
  - Jos haluat näyttää sähköpostin, ota **Sähköpostiyhteydenotot**-liukusäädin käyttöön.
  - Jos et halua näyttää yhtään sähköpostia, poista **Sähköpostiyhteydenotot** käytöstä.
- 7) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista takaisinsoittofaksille napsauttamalla :
  - Jos haluat näyttää faksin, ota **Faksiyhteydenotot**-liukusäädin käyttöön.
  - Jos et halua näyttää faksia, poista **Faksiyhteydenotot**-liukusäädin käytöstä.
- 8) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista takaisinsoittopuheluista varten napsauttamalla :
  - Jos haluat näyttää takaisinsoittopuhelusi, ota **Takaisinsoittopuhelu**-liukusäädin käyttöön.
  - Jos et halua näyttää takaisinsoittopuheluitasi, poista **Takaisinsoittopuhelu**-liukusäädin käytöstä.
- 9) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista valmiille puheluille napsauttamalla :
  - Jos haluat näyttää valmiit puhelusi, ota käyttöön **Valmis**-liukusäädin.
  - Jos et halua näyttää valmiita puheluitasi, poista **Valmis**-liukusäädin käytöstä.
- 10) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista keskeneräisille puheluille napsauttamalla :
  - Jos haluat näyttää keskeneräiset puhelusi, ota **Keskeneräinen**-liukusäädin käyttöön.
  - Jos et halua näyttää keskeneräisiä puheluitasi, poista **Keskeneräinen**-liukusäädin käytöstä.

- 11) Valitse jokin seuraavista vaihtoehtoista aikataulutetuille puheluille napsauttamalla :
- Jos haluat näyttää vain aikataulutetut puhelut, ota **Vain aikataulutetut puhelut** -liukusäädin käyttöön.
  - Jos et halua näyttää aikataulutettuja puheluita, poista **Vain aikataulutetut puhelut** -liukusäädin käytöstä.
- 12) Jos haluat lajitella soittolistan aakkosnumeerisesti nousevaan järjestykseen, napsauta vastaavan sarakkeen otsikkoa. Lajittele laskevaan järjestykseen napsauttamalla uudelleen.
- 13) Jos haluat ryhmitellä puhelut, napsauta avattavaa luetteloa **Ryhmittelyperuste** ja valitse, ryhmitelläänkö kohdat, ja jos ryhmitellään, niin minkä kriteerin mukaan.
- Jos et valitse vähintään yhtä valintaruuduista **Saapuvat puhelut**, **Sähköpostiyhteydenotot**, **Faksiyhteydenotot**, **Takaisinsoittopuhelut**, **Valmis**, **Keskeneräinen** ja **Vain aikataulutetut puhelut**, puheluita ei näytetä.

### 6.9.3 Soittajan historian näyttäminen

#### Ennen aloitusta

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Kaksoisnapsauta kyseistä puhelua soittolistasta.
- 2) Napsauta ponnahdusikkunasta **Soittajahistoria**.

### 6.9.4 Faksin lähettäjän historian näyttäminen

#### Ennen aloitusta

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Kaksoisnapsauta haluamaasi faksia soittolistasta.
- 2) Napsauta ponnahdusikkunasta **Soittajahistoria**.

### 6.9.5 Sähköpostin lähettäjän historian näyttäminen

#### Ennen aloitusta

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Kaksoisnapsauta haluamaasi sähköpostia soittolistasta.
- 2) Napsauta ponnahdusikkunasta **Soittajahistoria**.

## 6.9.6 Soittajan nauhoituksen kuunteleminen

### Ennen aloitusta

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Napsauta haluamaasi puhelua **Soittolista**-paneelistä. Tallenteilla varustetuilla puheluilla on  **Äänitys**-symboli.
- 2) Klikkaa tämän puhelun kontekstivalikosta **Kuuntelu/toisto**. Tallenne toistetaan järjestelmäsi oletussovelluksen kautta.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Puhelun nauhoittaminen](#)

[Puheluiden äänittäminen valvojana tai administraattorina](#)

## 6.10 Soittajahistoria

Saapuvan puhelun ponnahdusikkunassa **Soittajahistoria**-välilehti näyttää soittajan historian.

Soittajahistoriassa jokainen syöte edustaa puhelua. Kullakin syöterivillä näkyy jono, johon puhelu tulee ensimmäisenä, tähän puheluun vastannut agentti ja aloitus-/lopetuspäivä, jolloin tämä agentti käsitteli puhelun tästä jonosta.

Jos puhelusyötteessä on useita segmenttejä, mikä tarkoittaa, että puhelu siirrettiin agenttien välillä, sen vieressä on avattava nuoli. Voit napsauttaa tätä nuolta nähdäksesi kaikki tämän puhelun segmentit.

Segmenttejä sisältävässä puhelusyötteessä jokainen segmentti näyttää jonon, johon puhelu tulee, tätä puhelua käsittelevän agentin ja tämän agentin tästä jonosta käsittelemän puhelun aloitus-/lopetuspäivän.

Alla olevassa esimerkissä puhelusyötteen **puhelutunnuksella 275** hoiti kaksi agenttia, joten siinä on kaksi segmenttiä.

Ensimmäinen segmentti:

- Puhelutunnus 275
- Soittaja 603
- Alkamispäivä ja -aika 30.5.2023 klo 3:30:12
- Agentti, joka lopetti puhelun 602
- Jonotesti641

Toinen segmentti:

- Alkamispäivä ja -aika 3:30:12
- Päättymispäivä ja -aika 3:30:47
- Agentti, joka vastasi alun perin puheluun s601 netw\_1
- Jonotesti640

Inbound Call: 275 ()

 **test641**  
Extension: 603

603    

 Wrapup code  Notes  **Caller History**

275 603 10/7/2023 3:30:12 μμ  
  test641  s602 netw\_2

| Start Date           | End Date             | Agent       | Queue   |                                                                                     |
|----------------------|----------------------|-------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 10/7/2023 3:30:12 μμ | 10/7/2023 3:30:47 μμ | s601 netw_1 | test640 |  |

269 603 26/6/2023 2:53:28 μμ  
  test641  s602 netw\_2

## 6.11 Jonotietojen näyttäminen

Tilastotiedot jonoista on esitetty **Wallboardissa**.

### Wallboard

Seinätaulu sisältää puhelu-, faksi- ja sähköpostitilastot kuluvalta päivältä taulukkomuodossa.

Asiamiehenä, jolla on edustajan valtuutustaso, voit nähdä jokaisen jonon, johon sinut on tällä hetkellä määritetty. Asiamiehenä, jonka käyttöoikeustaso on "kohtalainen" tai "korkea", näet kaikki jonot ja niiden kokonaisarvot. Seuraavat arvot näytetään:

- **Jono**
- **Jonossa olevat puhelut**  
Puheluiden, faksin ja sähköpostin määrä.
- **Sisään kirjautuneet asiamiehet**  
Kirjautuneiden asiamiesten lukumäärä
- **Pisin puhelun jono**  
Jatkuvan jonotuksen kesto sekunteina vanhimman puhelun, faksin tai sähköpostin osalta
- **Pisimpään jouten ollut edustaja**  
Kulunut aika sekunteina edellisen puhelun, faksin tai sähköpostin vastaanottamisen jälkeen
- **Tänään vastatut puhelut**  
Tänään vastattujen puhelujen ja vastaanotettujen faksien ja sähköpostien lukumäärä yhteensä

- **Tänään vastatut puhelut**

Tänään hylättyjen puhelujen ja sähköpostien lukumäärä yhteensä

- **Puhelut yhteensä**

Vastattuja puheluja, vastaanotettuja fakseja ja sähköposteja ja hylättyjä puheluja ja sähköposteja yhteensä (tällä hetkellä jonossa olevia puheluja, fakseja ja sähköposteja lukuun ottamatta).

## 6.11.1 Wallboard-paneelin näyttäminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Wallboard**, jos Wallboard-paneeli ei ole auki.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Avaa paneelin työkalurivi. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).
- 3) Klikkaa ⚙️ **Valinnat**.
- 4) Valitse avattavasta luettelosta **Wallboard**.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennä tai pienennä paneelissa](#)

## 6.12 Palvelutaso

**Palvelutaso**-diagrammi näyttää reaaliaikaisia, tilastollisia tietoja jonojen välityslaadusta viimeisten 24 tunnin aikana.

Agenttina, jonka käyttöoikeustaso on "matala", voit nähdä kaikki jonot, joihin sinut on kohdennettu. Agenttina, jonka käyttöoikeustaso on "kohtalainen" tai "korkea", näet kaikki jonot.

Agentti, jonka käyttöoikeustaso on "kohtalainen" tai "korkea", voi määrittää jonoille välityslaadua koskevia asetusarvoja WBM:ssä. Vertaamalla asetusarvoja todellisiin soittajien odotusaikoihin voidaan tehdä laatua koskevia päätelmiä.

## 6.12.1 Palvelutasokaavion näyttäminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Wallboard**, jos Wallboard-paneeli ei ole auki.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Avaa paneelin työkalurivi. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).
- 3) Klikkaa ⚙️ **Valinnat**.
- 4) Valitse avattavasta luettelosta **Palvelutaso**.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennna tai pienennä paneelissa](#)

## 6.13 Keskimääräiset ajat

**Keskimääräiset ajat** -kaavio näyttää reaaliaikaisen pylväskaavion, joka sisältää tilastotiedot jonojen odotusajoista ja puheajoista kuluvaan 24 tunnin ajalta.

Agenttina, jonka käyttöoikeustaso on ”matala”, voit nähdä jokaisen jonon, johon sinut on tällä hetkellä määritetty. Agenttina, jonka käyttöoikeustaso on ”kohtalainen” tai ”korkea”, näet kaikki jonot. Seuraavat arvot näytetään:

- **Keskimääräinen aika jonossa** (sekuntia)

Päivitetään jokaisen uuden saapuvan puhelun ja jokaisen uuden saapuvan faksin ja sähköpostin vastaanottamisen jälkeen.

- **Keskim. puheaika** (sekuntia)

Päivitetään jokaisen uuden saapuvan puhelun ja jokaisen uuden saapuvan faksin ja sähköpostin vastaanottamisen jälkeen.

### 6.13.1 Keskimääräisten aikojen kaavion näyttäminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Wallboard**, jos Wallboard-paneeli ei ole auki.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Avaa paneelin työkalurivi. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).
- 3) Klikkaa ⚙️ **Valinnat**.
- 4) Valitse avattavasta luettelosta **Keskimääräiset ajat**.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennna tai pienennä paneelissa](#)

## 7 Toiminnot kohtalaisilla ja korkeilla käyttöoikeuksilla

Agenteilla, joilla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, on korotetut käyttöoikeudet. Matalan käyttöoikeustason lisäksi kohtalaisilla ja korkeilla käyttöoikeuksilla voi käyttää myAgentissa lisätoimintoja. Esimerkiksi yksi tai useampi agentti voidaan määrittää jonoihin, poistaa jonoista ja siirtää myös jonojen välillä. Agenttitoimeksiantoa (sitova) voidaan käyttää agentin ominaisuuksien määrittämiseen jonossa.

### 7.1 Visual Wallboard

Visual Wallboard on käytettävissä vain agenteille, joiden käyttöoikeustaso on ”kohtalainen” tai ”korkea”.

Se näyttää seuraavat vaihtoehdot:

Jokaiselle jonolle:

- **Aktiiviset puhelut**
- **Kaikki puhelut**
- **Saatavilla olevat agentit**
- **Toimijoita yhteensä**
- **Palvelutaso (prosenttipohjainen)**
- **Vastatut / luopuneet puhelut (prosenttiperusteisesti)**
- **Aika / kiertoväli**

Jokaiselle agentille:

- **Agentin tila**
- **Keskim. puheaika**
- **Keskim. soimisaika**
- **Yhteensä**

#### 7.1.1 Visual Wallboard -paneelin näyttäminen

**Toimintosarja**

- 1) Napsauta työkaluriviltä **Wallboard**, jos Wallboard-paneeli ei ole auki.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Avaa paneelin työkalurivi. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).
- 3) Klikkaa  **Valinnat**.
- 4) Valitse **Visual Wallboard** avattavasta luettelosta.

#### 7.1.2 Visual Wallboardin määrittäminen

**Tietoja tästä tehtävästä**

**Visual Wallboard** voidaan määrittää pyörimään tietyin väliajoin, käytettävissä olevien ja kaikkien jonojen välillä.

### Toimintosarja

- 1) Avaa paneelin työkalurivi. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).
- 2) Näytä valintavalikko siirtämällä hiiren osoitin **Visual Wallboard** -kohdan päälle.
- 3) Valitse tai poista **Näytä jonot** -kohdasta jono, jonka haluat näytettävän tai piilotettavan.
- 4) Valitse tai poista valinta **Näytä kokonaismäärä** näyttääksesi tai piilottaaksesi kaikkia jonoja koskevat tiedot (yhteensä).
- 5) Aseta arvoksi 5–180 sekuntia **Kierrä jokainen [ ] sekuntis** -vaihtoehdon syöttökentässä.

## 7.2 Agenttitoimeksianto (sitova)

Agenttitoimeksianto (sitova) määrittelee agentin ominaisuudet jonossa.

### Agenttitoimeksianto (sitova)

Agentti, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, voi määrittää agentteja yhteen tai useampaan jonoon, poistaa agentteja jonoista tai siirtää agentteja jonojen välillä. Lisäksi hän voi määritellä seuraavat agenttitoimeksiantojen ominaisuudet:

- **Ensisijainen agentti tai Ylivuotoagentti**  
Puhelut, faksit ja sähköpostit jaetaan tasaisesti ensisijaisille agenteille. Ylivuotoagentti sitä vastoin saa puhelun, faksin tai sähköpostin vain, kun heille määritetty määrä tai odotusaika ylittyy.
- **Salli agentin takaisinsoitto**  
Agentin takaisinsoitto mahdollistaa sen, että jonossa oleva soittaja voi jättää puhepostiviestin agenteille. Heti kun sopiva agentti vapautuu, kyseinen agentti saa puhelun, kuulee soittajan jättämän puhepostiviestin ja voi sitten soittaa takaisin kyseiselle soittajalle.
- **Taitotaso**  
Taitotasot ohjaavat puheluiden, faksien ja sähköpostien jakelua agenteille. Korkeamman taitotason agentit saavat etusijan jakelussa. Tapauksissa, joissa kaikilla agenteilla on sama taitotaso, pisimpään vapaana ollut agentti saa seuraavan puhelun, faksin tai sähköpostin.
- **Päätetyöskentelyaika**  
Oletustyöskentelyaika sekunteina. Päätetyöskentelyajan avulla agentit voivat suorittaa kaikki hallinnolliset tehtävät, jotka saattavat olla tarpeen puhelun sulkemisen tai faksin tai sähköpostin lukemisen jälkeen, ennen kuin he saavat seuraavan puhelun, faksin tai sähköpostin.
- **Ylivuoto, kun puheluita jonossa (kpl)**  
Tämän enimmäismäärän ylittävät puhelut, faksit ja sähköpostit vastaanottaa ylivuotoagentti.
- **Jonotusaika (s), jonka jälkeen ylivuoto**  
Tämän odotusajan ylittävät puhelut, faksit ja sähköpostit vastaanottaa ylivuotoagentti.

**Agenttien sitova luettelo** -alue näyttää, mitkä agentit on määrätty mihinkin jonoon. Voit halutessasi valita, näytetäänkö nämä toimeksiannot kaikille jonoille vai vain tietyille jonoille.

### Agentin tila

**Agenttien sitova luettelo** -alueella agentin symboli antaa tietoa hänen tilastaan.

| Symboli                                                                             | Tila                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|    | Kirjautunut sisään, ensisijainen agentti<br>Agentti on kirjautunut jonoihin ja on ensisijainen agentti tässä jonossa. Tällaiset agentit voivat valita ja kirjautua sisään mistä tahansa ilmaisesta puhelimesta hyväksyäkseen yhteyskeskuksen puhelut.                                                        | X                                                    |
|    | Kirjautunut sisään, ylivuotoagentti<br>Agentti on kirjautunut jonoihin ja on ylivuotoagentti tässä jonossa. Tällaiset agentit voivat valita ja kirjautua sisään mistä tahansa ilmaisesta puhelimesta hyväksyäkseen yhteyskeskuksen puhelut.                                                                  | X                                                    |
|  | Kirjautunut ulos, ensisijainen agentti<br>Agentti ei ole kirjautunut jonoihin. Jotta hän olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköposteille, hänen on ensin kirjauduttava jonoihin.                                                                                                                 | —                                                    |
|  | Kirjautunut ulos, ylivuotoagentti<br>Agentti ei ole kirjautunut jonoihin. Jotta hän olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköposteille, hänen on ensin kirjauduttava jonoihin.                                                                                                                      | —                                                    |
|  | Saapuva puhelu (ennen kuin puhelin soi)                                                                                                                                                                                                                                                                      | —                                                    |
|  | Puhelin soi                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | —                                                    |
|  | Agentti soittaa                                                                                                                                                                                                                                                                                              | —                                                    |
|  | Agentti puhuu puhelua                                                                                                                                                                                                                                                                                        | —                                                    |
|  | Jälkikäsitteily puhelun, faksin tai sähköpostin jälkeen<br>Puhelun päätyttyä tai faksin tai sähköpostin lukemisen jälkeen agentilla on edelleen siihen liittyvä ponnahdusikkuna auki. Jotta agentti olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille jälleen, hänen on suljettava ponnahdusikkuna. | —                                                    |

| Symboli                                                                             | Tila                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|    | Myöhässä puhelun, faksin tai sähköpostin jälkeen<br>Puhelun päätyttyä tai faksin tai sähköpostin lukemisen jälkeen agentti on jättänyt siihen liittyvän ponnahdusikkunan auki liian pitkäksi aikaa. Jotta agentti olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille jälleen, hänen on suljettava ponnahdusikkuna. Myöhästymisaika alkaa sen jälkeen, kun agentti on sulkenut ponnahdusikkunan ja ponnahdusikkuna-aika on kulunut umpeen.                                                                                                                                                      | —                                                    |
|    | Päätetyöskentelyaika ilmoituksella tai jäljellä olevalla ajalla (sekunteina)<br>Kun agentti lopettaa puhelun (faksin tai sähköpostin) ja sulkee siihen liittyvän ponnahdusikkunan, hän on automaattisesti oletustyöajassa. Päätetyöskentelyajan päätyttyä agentti asetetaan automaattisesti käytettävissä olevaan tilaan. Agentti voi halutessaan pidentää päätetyöskentelyaikaa, tarvittaessa useammin kuin kerran. Jotta agentti olisi käytettävissä uusiin puheluihin, fakseille ja sähköpostille, hänen on ensin lopetettava meneillään oleva päätetyöskentelyaika tai odotettava sen umpenemista. | —                                                    |
|  | Tauolla, ilmoittaen paluuaajan<br>Agentti määrittää tyypin ja aikataulutetun keston tauon alussa. Jotta agentti olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille jälleen, hänen on lopetettava nykyinen tauko.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | —                                                    |
|  | Myöhässä tauon jälkeen<br>Agentti ei ole päättänyt taukooaan, vaikka suunniteltu tauko aika on päättynyt. Jotta agentti olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille jälleen, hänen on lopetettava nykyinen tauko.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | —                                                    |

| Symboli                                                                           | Tila                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|  | <p>Ei aina käytettävissä oleville agenteille:</p> <p>Vastaamaton puhelu, faksi tai sähköposti</p> <p>Agentti ei ole hyväksynyt puhelua, faksia tai sähköpostia. <b>Menetetty puhelu</b> -ponnahdusikkuna tulee näyttöön viestin kanssa: Sinulla on vastaamaton puhelu. Jatka puheluiden vastaanottamista napsauttamalla alla olevaa painiketta. Jotta agentti olisi käytettävissä puheluihin, fakseille ja sähköpostille, hänen täytyy napsauttaa <b>Vastanota puhelua</b> -ponnahdusikkunaa.</p> | —                                                    |

Agentti, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, voi muuttaa agentin tilaa. Tämä edellyttää, että asianomainen agentti on jo käynnistänyt myAgentin.

Jos agentti ei ole esimerkiksi hyväksynyt puhelua, faksia tai sähköpostia, hänelle on määritelty Ei saatavana -tila. Agentit, joilla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, voivat muuttaa tätä tilaa, jotta agentti on jälleen käytettävissä puheluita, fakseja ja sähköpostia varten.

Lisäksi agentti voidaan kirjata jonoon tai pois jonosta.

---

**Huomautus:** Aina kun sisäänkirjautunut agentti muuttaa omaa läsnäolotilaa myPortal for Desktopissa, myPortal for Outlookissa ja myPortal @Workissa, kyseinen agentti kirjataan automaattisesti ulos jonosta.

---

## 7.2.1 Agenttien määrittäminen jonoon

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintosarja

1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista agentin valitsemiseksi:

- Jos haluat valita agentin sisäisestä puhelinluettelosta, toimi seuraavasti:

Napsauta työkaluriviltä **Sisäinen puhelinluettelo**.

Napsauta  **Sisäinen puhelinluettelo** -ponnahdusikkunasta.

Valitse **Näytä vain agentit** -valintaruutu.

Vedä asianomainen agentti sisäisestä puhelinluettelosta haluttuun jonoon kohdassa **Agenttien sitova luettelo**.

- Jos haluat valita agentin välittäjäpainikkeiden kautta, toimi seuraavasti:

Napsauta työkalurivillä **Välittäjäpainikkeet**.

Vedä asianomainen agentti asiaankuuluvasta välittäjäpainikkeesta haluttuun jonoon kohdassa **Agenttien sitova luettelo**.

Tätä agenttia koskeva **Agenttien sitova luettelo** -ponnahdusikkuna tulee näkyviin.

2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos agentin on määrä vastaanottaa puheluita, fakseja ja sähköpostia jonossa olevasta kuormasta riippumatta, valitse **Ensisijainen agentti** avattavasta luettelosta **Tyyppi**.
- Jos agentin on määrä vastaanottaa puheluita, fakseja ja sähköpostia vain kun jonossa on ylivuoto, valitse **Ylivuotoagentti** avattavasta luettelosta **Tyyppi**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos agentille sallitaan takaisinsoittojen vastaanotto, valitse **Salli agentin takaisinsoitto** -valintaruutu.
- Jos agentilta halutaan estää takaisinsoittojen vastaanotto, poista merkki **Salli agentin takaisinsoitto** -valintaruudusta.

4) Syötä prosenttiarvo agentin **Taitotaso**-kenttään.

Taitotasojen avulla voit ohjata puheluiden, faksien ja sähköpostien jakelua agenteille jonossa. Korkeamman taitotason agentit saavat etusijan jakelussa. Tapauksissa, joissa kaikilla agenteilla on sama taitotaso, pisimpään vapaana ollut agentti saa seuraavan puhelun, faksin tai sähköpostin.

5) Syötä tässä jonossa olevalle agentille automaattinen päätetyöskentelyaika sekunteina **Päätetyöskentelyaika**-kenttään.

6) Jos olet valinnut **Ylivuotoagentti**:

- a) Syötä puheluiden, faksien ja sähköpostien enimmäismäärä **Ylivuoto, kun puheluita jonossa (kpl)** -kenttään. Tämän enimmäismäärän ylittävät puhelut, faksit ja sähköpostit vastaanottaa ylivuotoagentti.
- b) Syötä **Jonotusaika (s), jonka jälkeen ylivuoto** -kenttään aika, jonka jälkeen saapuva puhelu, faksi tai sähköposti tulee ohjata eteenpäin ylivuotoagentille.

7) Klikkaa **OK**.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Agenttitoimeksiantojen muokkaaminen](#)

[Agenttien siirtäminen jonojen välillä](#)

[Agenttien poistaminen jonoista](#)

## 7.2.2 Agenttitoimeksiantojen muokkaaminen

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintasarja

1) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Napsauta asianomaista agenttia tai napsauta **Ominaisuudet** kyseisen agentin kontekstivalikosta asianmukaisessa jonossa **Agentin sitova luettelo** -alueella.

Tätä agenttia koskeva Agenttien jonokohdennukset -ikkuna tulee näkyviin.

2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos agentin on määrä vastaanottaa puheluita, fakseja ja sähköpostia jonossa olevasta kuormasta riippumatta, valitse **Ensisijainen agentti** avattavasta luettelosta **Tyyppi**.
- Jos agentin on määrä vastaanottaa puheluita, fakseja ja sähköpostia vain kun jonossa on ylivuoto, valitse **Ylivuotoagentti** avattavasta luettelosta **Tyyppi**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos agentille sallitaan takaisinsoitot, valitse **Salli agentin takaisinsoitto** -valintaruutu.
- Jos agentilta halutaan estää takaisinsoitot, poista merkki **Salli agentin takaisinsoitto** -valintaruudusta.

4) Syötä prosenttiarvo agentin **Taitotaso**-kenttään.

Taitotasojen avulla voit ohjata puheluiden, faksien ja sähköpostien jakelua agenteille jonossa. Korkeamman taitotason agentit saavat etusijan jakelussa. Tapauksissa, joissa kaikilla agenteilla on sama taitotaso, pisimpään vapaana ollut agentti saa seuraavan puhelun, faksin tai sähköpostin.

5) Syötä tässä jonossa olevalle agentille automaattinen päätetyöskentelyaika sekunteina **Päätetyöskentelyaika**-kenttään.

6) Jos olet valinnut **Ylivuotoagentti**:

- a) Syötä puheluiden, faksien ja sähköpostien enimmäismäärä **Ylivuoto, kun puheluita jonossa (kpl)** -kenttään. Tämän enimmäismäärän ylittävät puhelut, faksit ja sähköpostit vastaanottaa ylivuotoagentti.
- b) Syötä **Jonotusaika (s), jonka jälkeen ylivuoto** -kenttään aika, jonka jälkeen saapuva puhelu, faksi tai sähköposti tulee ohjata eteenpäin ylivuotoagentille.

7) Klikkaa **OK**.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Agenttien määrittäminen jonoon](#)

## 7.2.3 Agenttien siirtäminen jonojen välillä

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintasarja

- 1) Vedä haluttu agentti nykyisestä jonosta ja pudota hänet toiseen jonoon **Agenttien sitova luettelo** -alueella. Tätä agenttia koskeva **Agenttien jonokohdennukset** -ikkuna tulee näkyviin.
- 2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:
  - Jos agentin on määrä vastaanottaa puheluita, fakseja ja sähköpostia jonossa olevasta kuormasta riippumatta, valitse **Ensisijainen agentti** avattavasta luettelosta **Tyyppi**.
  - Jos agentin on määrä vastaanottaa puheluita, fakseja ja sähköpostia vain kun jonossa on ylivuoto, valitse **Ylivuotoagentti** avattavasta luettelosta **Tyyppi**.
- 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:
  - Jos agentille sallitaan takaisinsoitot, valitse **Salli agentin takaisinsoitto** -valintaruutu.
  - Jos agentilta halutaan estää takaisinsoitot, poista merkki **Salli agentin takaisinsoitto** -valintaruudusta.
- 4) Syötä prosenttiarvo agentin **Taitotaso**-kenttään.  
Taitotasojen avulla voit ohjata puheluiden, faksien ja sähköpostien jakelua agenteille jonossa. Korkeamman taitotason agentit saavat etusijan jakelussa. Tapauksissa, joissa kaikilla agenteilla on sama taitotaso, pisimpään vapaana ollut agentti saa seuraavan puhelun, faksin tai sähköpostin.
- 5) Syötä tässä jonossa olevalle agentille automaattinen päätetyöskentelyaika sekunteina **Päätetyöskentelyaika**-kenttään.
- 6) Jos olet valinnut **Ylivuotoagentti**:
  - a) Syötä puheluiden, faksien ja sähköpostien enimmäismäärä **Ylivuoto, kun puheluita jonossa (kpl)** -kenttään. Tämän enimmäismäärän ylittävät puhelut, faksit ja sähköpostit vastaanottaa ylivuotoagentti.
  - b) Syötä **Jonotusaika (s), jonka jälkeen ylivuoto** -kenttään aika, jonka jälkeen saapuva puhelu, faksi tai sähköposti tulee ohjata eteenpäin ylivuotoagentille.
- 7) Klikkaa **OK**.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Agenttien määrittäminen jonoon](#)

## 7.2.4 Agenttien poistaminen jonoista

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

#### Toimintosarja

Paikanna **Agenttien sitova luettelo** -alueelta asiaankuuluva agentti asiaankuuluvasta jonosta ja napsauta sen kontekstivalikosta **Poista**.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Agenttien määrittäminen jonoon](#)

## 7.2.5 Agentin tilan muuttaminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

Kyseinen agentti on käynnistänyt myAgentin.

#### Toimintosarja

Paikanna **Agenttien sitova luettelo** -alueelta asiaankuuluva agentti asiaankuuluvasta jonosta ja valitse kontekstivalikosta yksi seuraavista vaihtoehtoja:

- Jos haluat kirjata uloskirjautuneen agentin jonoon, napsauta **Sisäänkirjautuminen jonoihin**.
- Jos haluat kirjata sisäänkirjautuneen agentin ulos jonosta, napsauta **Uloskirjautuminen**.
- Jos haluat asettaa ei-käytettävissä olevan agentin (esimerkiksi vastaamattoman puhelun jälkeen) uudelleen saataville puheluita, fakseja ja sähköpostia varten, napsauta **Vastanota puheluita**.

## 7.2.6 Agenttien sitovan luettelon näytön mukauttaminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

#### Toimintosarja

- 1) Vie hiiren osoitin **Agentit**-kohdan päälle **Agenttien sitova luettelo** -alueella ja napsauta .
- 2) Siirrä niiden jonojen liukusäätimet, jotka haluat näkyvän **Agenttien sitova luettelo** -alueella, asentoon PÄÄLLE.
- 3) Siirrä niiden jonojen liukusäätimet, joiden et halua näkyvän **Agenttien sitova luettelo** -alueella, asentoon POIS PÄÄLTÄ.

## 7.2.7 Agenttien jonokohdennukset -ikkunan näyttäminen

#### Tietoja tästä tehtävästä

### Toimintosarja

Vie hiiren osoitin **Agenttien sitova luettelo** -kohdassa sen agentin päälle, jonka tiedot haluat nähdä.

Agenttien jonokohdennukset -ponnahdusikkuna näyttää seuraavat agenttia koskevat tiedot:

- **Nimi**
- **Jono**
- **Agentin tyyppi**
- **Takaisinsoittoagentti**
- **Taitotaso**
- **Päätetyöskentelyaika**

## 7.3 Puheluiden seuraaminen ja tuen pyytäminen

Voit nauhoittaa puheluita niiden seuraamiseksi, tallentaa ne WAV-tiedostoina tai lähettää ne sähköpostitse. Voit auttaa agentteja vaihtamalla pikaviestejä, seuraamalla puheluita äänettömästi tai jopa ohittamalla puhelun.

### Puhelun nauhoittaminen

Nauhoituksen aikana soitetaan hälytysääni (piippaus), joka toistetaan säännöllisin väliajoin. Jos puheluohjausjärjestelmä on konfiguroitu esimerkiksi Ranskaa varten, osapuolet saavat nauhoituksen alussa ilmoituksen siitä, että puhelu nauhoitetaan. Nauhoituksen päätyttyä se lisätään nauhoitusagentin soittajaluetteloon.

### Puhelun valvonta (maakohtainen)

Voit kuunnella puhelua huomaamatta (puhelun valvonta).

Puhelun hiljainen valvonta edellyttää, että sinulla täytyy olla puheluohjausjärjestelmässä Puhelun valvonta- tai Hiljainen valvonta - palveluluokka.

### Puhelun ohittaminen

Voit myös ohittaa puhelun ja antaa agentille ohjeita soittajan huomaamatta. Väliintulon aikana puhelu voi keskeytyä enintään kahdeksi sekunniksi.

Puhelun ohittaminen edellyttää, että sinulla täytyy olla puheluohjausjärjestelmässä Huomaamaton puhelu -palveluluokka.

### Puhelun sijainti jonossa

Voit siirtää odottavan puhelun jonossa ensimmäiselle sijalle, jotta se tavoittaa seuraavan vapaana olevan agentin nopeammin.

### Tuki

**Tuki**-ponnahdusikkunassa näet luettelon kaikista agenteista, jotka pyytävät tällä hetkellä tukea. Luettelo sisältää vastausta varten kohdat **Syy**, **Aikaa jäljellä**, soittajasta tiedot **Etunimi**, **Sukunimi** ja **Yritys** sekä toivottavan tuen tyyppin: **Kirjallista tukea pyydetty** (pikaviestit), **Ohitus pyydetty** tai **Puhelun valvontaa pyydetty**. Pikaviestit ovat käytettävissä kaikentyyppisistä

tukea varten. Voit vastata tukipyyntöön tai hylätä sen. Jos et käsittele pyyntöä vastausajan kuluessa, se peruutetaan. Vain yksi agentti, jolla on käyttöoikeustaso kohtalainen tai korkea, voi hyväksyä tukipyyntöön.

#### Faksin ja sähköpostin tallentaminen ja lähettäminen

faksi voidaan tallentaa PDF- tai TIFF-tiedostomuodossa ja lähettää sähköpostitse.

sähköposti voidaan tallentaa EML-tiedostomuodossa ja lähettää EML-tiedostoina sähköpostitse.

### 7.3.1 Puheluiden äänittäminen valvojana tai administraattorina

#### Ennen aloitusta

Puheluiden nauhoittaminen on kytketty päälle puheluohjausjärjestelmässä.

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on ”kohtalainen” tai ”korkea”.

**Live-puhelut**-paneeli on auki; katso [Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Etsi **Live-puhelut**-paneelistä asiaankuuluva puhelu ja napsauta tämän puhelun pikavalikosta **Äänitä**.
- 2) Jos haluat lopettaa äänittämisen ennen puhelun loppua, napsauta **Lopeta nauhoitus** valikossa.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Soittajan nauhoituksen kuunteleminen](#)

### 7.3.2 Puhelun nauhoituksen tallentaminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Paikanna **Soittolista**-paneelistä kyseinen puhelu ja napsauta **Tallenna nimellä** tämän puhelun kontekstivalikosta.
- 2) Valitse puhelinluettelo, johon tiedosto tallennetaan.
- 3) Syötä haluamasi nimi **Tiedoston nimi** -kenttään ja napsauta **Tallenna**.

### 7.3.3 Puhelun nauhoituksen lähettäminen sähköpostitse

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Paikanna **Soittolista**-paneelista kyseinen nauhoitettu puhelu ja napsauta tämän puhelun kontekstivalikosta **Lähetä sähköpostissa**.  
Järjestelmän oletussähköpostiohjelma avautuu. Yhteystiedon nimi, puhelinnumero ja agentin tiedot annetaan sähköpostin rungossa.
- 2) Syötä haluttujen vastaanottajien sähköpostiosoite kenttiin **Vastaanottaja** ja **Kopio**.
- 3) Syötä haluamasi teksti **Aihe**-kenttään.
- 4) Klikkaa **Lähetys**.  
Puhelun tallenne lähetetään WAV-tiedostona sähköpostin liitteenä.

### 7.3.4 Faksin tallentaminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Etsi **Soittolista**-paneelista kyseinen faksiviesti ja napsauta **Tallenna nimellä** tämän faksiviesti kontekstivalikosta.
- 2) Valitse puhelinluettelo, johon tiedosto tallennetaan.
- 3) Syötä haluamasi nimi **Tiedoston nimi** -kenttään ja napsauta **Tallenna**.

### 7.3.5 Faksin lähettäminen sähköpostitse

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Paikanna **Soittolista**-paneelista asiaankuuluva faksiviesti ja napsauta tämän faksiviestin kontekstivalikosta **Lähetä sähköpostissa**.  
Järjestelmän oletussähköpostiohjelma avautuu. Yhteystiedon nimi, puhelinnumero ja agentin tiedot annetaan sähköpostin rungossa.
- 2) Syötä haluttujen vastaanottajien sähköpostiosoite kenttiin **Vastaanottaja** ja **Kopio**.
- 3) Vaihda **Aihe**-kenttään tarvittaessa esikonfiguroitu teksti. Oletusarvoisesti annetaan **Jono**- ja **Puhelutunnus**-numerot.
- 4) Klikkaa **Lähetys**.  
Faksi lähetetään PDF- tai TIFF-tiedostona sähköpostin liitteenä.

### 7.3.6 Sähköpostin tallentaminen EML-muodossa

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintasarja

- 1) Paikanna **Soittolista**-paneelista asiaankuuluva sähköpostiviesti ja napsauta tämän sähköpostiviestin kontekstivalikosta **Tallenna nimellä**.
- 2) Valitse puhelinluettelo, johon tiedosto tallennetaan.
- 3) Syötä haluamasi nimi **Tiedoston nimi** -kenttään ja napsauta **Tallenna**.

### 7.3.7 Sähköpostiviestin lähettäminen sähköpostitse

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintasarja

- 1) Paikanna **Soittolista**-paneelista asiaankuuluva sähköpostiviesti ja napsauta tämän sähköpostiviestin kontekstivalikosta **Lähetä sähköpostissa**.
- 2) Napsauta tämän sähköpostin kontekstivalikossa **Lähetä sähköpostissa**.
- 3) Syötä **Vastaanottaja**-kenttään haluamasi vastaanottajan sähköpostiosoite.
- 4) Syötä haluamasi teksti kenttään **Aihe**.
- 5) Klikkaa **Lähetys**.

Sähköposti lähetetään EML-tiedostona sähköpostin liitteenä.

### 7.3.8 Puheluiden valvonta (maakohtainen)

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on ”kohtalainen” tai ”korkea”.

**Live-puhelut**-paneeli on auki; katso [Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintasarja

Etsi **Live-puhelut**-paneelista asiaankuuluva puhelu ja napsauta tämän puhelun pikavalikosta **Valvo tätä puhelua**.

### 7.3.9 Ohitetaan puhelu

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on ”kohtalainen” tai ”korkea”.

**Live-puhelut**-paneeli on auki; katso [Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

Etsi **Live-puhelut**-paneelista asiaankuuluva puhelu ja napsauta tämän puhelun pikavalikosta **Tunkeudu puheluun**.

---

**Vihje:** Ohituksen aikana puhelu voi keskeytyä enintään kahden sekunnin ajaksi.

---

### 7.3.10 Puhelun jonon sijainnin muuttaminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on ”kohtalainen” tai ”korkea”.

**Live-puhelut**-paneeli on auki; katso [Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

Etsi **Live-puhelut**-paneelista asiaankuuluva puhelu ja napsauta tämän puhelun pikavalikosta **Siirrä jonon ensimmäiseksi**.

### 7.3.11 Tukipyyntöjen hyväksyminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

 näytetään myAgent-pääikkunan oikeassa yläkulmassa.

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta .
  - Näyttöön tulee **Tuki**-ponnahdusikkuna.
  - 2) Vie hiiren osoitin agentin merkinnän päälle näyttääksesi pyynnön määritysvaihtoehdot. Voit auttaa joko vastaamalla pyyntöön tai hylkäämällä sen.
  - 3) Jos haluat hylätä pyynnön, napsauta **Hylkää** ja ohita jäljellä olevat vaiheet. Muussa tapauksessa ohita tämä vaihe ja jatka vaiheeseen 4.
  - 4) Pynnön tyyppiin mukaan näkyviin tulee eri tukikuvake. Auttaminen:
    - Jos pyydetään rinnankytkentää, napsauta  ohittaaksesi agentin puhelun.
    - Jos pyydetään kirjallista tukea, napsauta  vaihtaaksesi pikaviestejä agentin kanssa.
    - Jos pyydetään puhelun valvontaa, napsauta  kuunnellaksesi agentin puhelua.
- Agentin kanssa voidaan vaihtaa myös pikaviestejä sen jälkeen, kun agentin puhelu on ohitettu.
- Kirjoita pikaviestisi ikkunan alakenttään ja paina **Enter**-näppäintä.
- 5) Jos haluat lopettaa tämän tuen, napsauta **Seis**.

## 7.4 Jonojen valvonta

Jonon tilaa voidaan valvoa odottavien puheluiden määrällä ja puhelun odotusajalla.

### Odottavien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän valvonta

Jonon symboli antaa tietoa sen tilasta **Agenttien sitova luettelo** -alueella.

| Symboli                                                                           | Tila                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Normaali                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Hälytys odottavien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrästä<br><br>Odottavien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrä tässä jonossa on ylittänyt raja-arvon. Agentti, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, voi määrittää WBM:ssä hälytysraja-arvon kunkin jonon odottavien puhelujen määrälle. |

### Puheluiden ja sähköpostien odotusajan valvonta

Puhelut ja sähköpostit, joiden jonotusaika on ylittänyt hälytysraja-arvon, näkyvät punaisena kohdassa **Reaaliaikaiset puhelut**. Kunkin jonon hälytysrajan aika-arvon voi konfiguroida WBM:ssä agentti, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso.

### Hälytysviesti

Agentti, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, voi aktivoida seuraavat ominaisuudet ilmoituksina hälytyksille myAgentissa:

- myAgent aina päällimmäisenä hälytyksille
- Hälytysääni

### 7.4.1 Hälytysponnahdusikkunan ottaminen käyttöön tai poistaminen käytöstä

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

#### Toimintasarja

1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa  näyttääksesi tämän painikkeen.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

- 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista, jos jonossa olevien odottavien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrä on ylittänyt hälytyksen raja-arvon:
  - Jos haluat myAgentin ilmestyvän automaattisesti etualalle hälytystilanteissa, valitse valintaruutu **Avaa näytölle puhelujen saavuttaessa hälytystason**.
  - Jos et halua myAgentin ilmestyvän automaattisesti etualalle hälytystilanteissa, poista merkki valintaruudusta **Avaa näytölle puhelujen saavuttaessa hälytystason**.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

## 7.4.2 Varoitusäänen aktivointi tai deaktivointi

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa  näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Ilmoitukset**.
- 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista, jos jonossa olevien odottavien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrä on ylittänyt hälytyksen raja-arvon:
  - Jos haluat ottaa hälytysäänen käyttöön, valitse valintaruutu **Anna hälytysäänet puhelujen saavuttaessa hälytystason**.
  - Jos haluat poistaa hälytysäänen käytöstä, poista merkki valintaruudusta **Anna hälytysäänet puhelujen saavuttaessa hälytystason**.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

## 7.5 Muut ominaisuudet

Voit poistaa soittajan muistiinpanoja ponnahdusikkunoista.

### 7.5.1 Soittajamuistiinpanojen poistaminen

#### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Soittolista**-paneeli on auki; katso [Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

#### Toimintosarja

- 1) Kaksoisnapsauta **Soittolista**-paneelissa haluamaasi puhelua.  
Näyttöön tulee **Saapuva puhelu** -ponnahdusikkuna.
- 2) Napsauta ponnahdusikkunasta **Muistiinpanot**.
- 3) Napsauta muistiinpanoluettelosta haluamaasi kohtaa ja napsauta sitten .

## 8 Puhelinluettelot

Puhelinluettelot järjestävät yhteystietosi.

myAgent on seuraavassa luetellut puhelinluettelot, jotka tukevat seuraavia toimintoja:

| Symboli                                                                             | Puhelinluettelo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Soita | Haku nimen perusteella | Läsnäolotilan muuttaminen | Lähetä pikaviesti |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|---------------------------|-------------------|
|    | <p>Sisäinen puhelinluettelo</p> <p>Sisältää:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Käyttäjät</b>, erityisesti sisäiset osallistujat ja MULAP-ryhmät, joille toiminto on valittuna, sekä näiden läsnäolotiedot (vain järjestelmäpuhelimet). Osallistujan ollessa poissa näet hänen suunnitellun paluujankohdansa <b>Paluu aika</b>-sarakkeessa, jos osallistuja sallii läsnäolotietojensa olevan näkyvissä. Lisäksi näkyviin tulee tilaajan mahdollisesti syöttämä tiedoteteksti.</li> <li>• <b>Virtuaaliset käyttäjät</b>, merkitty kuvakkeella .</li> <li>• <b>Ryhmät</b>, merkitty kuvakkeella .</li> <li>• <b>UCD-ryhmät</b>, mikä tarkoittaa osallistujaryhmiä, jotka voidaan tavoittaa yhdestä puhelinnumerosta. Ne on merkitty kuvakkeella .</li> </ul> <p>Oletusarvoisesti sisäinen hakemisto näyttää vain <b>käyttäjät</b>. Voit suodattaa sisäisen hakemiston näyttämään <b>käyttäjät</b>, <b>virtuaalikäyttäjät</b>, <b>ryhmät</b> tai <b>UCD-ryhmät</b> aktivoimalla vastaavan valintaruudun.</p> <p>Aktivoimalla <b>Näytä vain agentit</b> -valintaruudun, sisäinen puhelinluettelo näyttää vain osallistujat, jotka ovat agentteja.</p> | X     | X                      | X                         | X                 |
|  | <p>Ulkoinen puhelinluettelo:</p> <p>Sisältää yhteystietoja yritysluettelosta. Sen konfiguroinnista WBM:ssä vastaa agentti, jonka käyttöoikeustaso on "kohtalainen" (valvojat) tai "korkea" (administraattorit).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X     | X                      | —                         | —                 |

| Symboli                                                                           | Puhelinluettelo                                                                                                                                                                                                                                                                              | Soita | Haku nimen perusteella | Läsnäolotilan muuttaminen | Lähetä pikaviesti |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|---------------------------|-------------------|
|  | Ulkoinen Offline-hakemisto (LDAP):<br><br>Sisältää yhteystietoja offline-yritysluettelosta. Sen konfiguroinnista WBM:ssä vastaa agentti, jonka käyttöoikeustaso on "kohtalainen" (valvojat) tai "korkea" (administraattorit).<br><br>Ulkoista Offline-hakemistoa käytetään vain haun aikana. | X     | X                      | —                         | —                 |
| —                                                                                 | Pikavalinnat:<br><br>Sisältää kaikki järjestelmän numerot, sekä UC- että ei-UC-käyttäjät. Ei-UC-käyttäjiin sisältyvät asemat, joilla ei ole UC-käyttöoikeuksia, sekä virtuaaliasemat, kuten faksi ja AutoAttendant.                                                                          | x     | x                      | -                         | -                 |

**Huomautus:** Käyttäjän asetuksiin ja hakemistoihin tallennetut puhelinnumerot tulee syöttää kansainvälisessä muodossa, jotta ne ovat tavoitettavissa sekä UC:sta että laitteesta. Numero ei saa sisältää ulkolinjanumeroa.

### Haku puhelinluetteloista

Voit valita, etsitäänkö tietoja sisäisestä puhelinluettelosta ja/tai ulkoisesta puhelinluettelosta ja/tai ulkoisesta Offline-hakemistosta (LDAP) ja/tai Outlook-yhteystiedoista.

Haut sisäisistä ulkoisista hakemistoista ja pikavalinnoista ovat nopeampia. osumat näytetään ensin. Ulkoisen Offline-hakemiston (LDAP) osumat näytetään pienellä viiveellä.

Huomaa, että yksinkertainen (pikahaku) -valintaikkuna päättää, käytetäänkö sen koko sanaa vai osittaista sanahakua päähakuikkunan asetuksen perusteella. Molemmissa skenaarioissa käytetään *TAI* kyselyiden operaattorina; Jos *mikään tahansa* avainsanoista (erotettu välilyönnillä ' ') löytyy yhteystietokentästä, se on osuma ja tulos palautetaan.

### Yhteystietojen tiedot sisäisessä puhelinluettelossa

Yhteystietojen luettelonäkymä näyttää seuraavat tiedot läsnäolotietojen vieressä: **Alanumero**, **Paluu aika**, **Sukunimi**, **Etunimi**, **Matkapuhelin**, **Sihteeri**, **1**, **Ulko 2**, **Koti**, **Faksi**, **Sähköposti**, **Osasto**, **Toimipiste**. Kaikkien sarakkeiden leveyttä voidaan muuttaa.

### Yhteystietojen lajittelu sisäisessä puhelinluettelossa

Voit lajitella sisäisen puhelinluettelon yhteystietoja sarakkeittain aakkosnumeerisesti nousevassa tai laskevassa järjestyksessä. Sarakeotsikossa oleva kolmio osoittaa, onko lajittelu tehty nousevasti vai laskevasti.

## Puhelinluettelot

Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen

### Merkinnän zoomaaminen sisään sisäisessä puhelinluettelossa

Voit zoomata merkinnän sisään merkki merkiltä sarakkeessa, jonka mukaan lajittelu on tehty. Näin voit hypätä kirjaimittain esim. ensimmäiseen sukunimeen, jonka alku on "Sen". Voit käyttää tätä menetelmää myös hakutulokselle.

### Yhteystietojen siirtäminen ulkoiseen puhelinluetteloon

Agentti voi tallentaa (siirtää ulkoiseen puhelinluetteloon), muokata ja poistaa seuraavia yhteystietoja puhelun Pop-Up-ikkunassa: **Tehtävä**, **Etunimi**, **Sukunimi** ja **Yritys**. Soittajan puhelinnumero näkyy kohdan **Työpuhelin 1** alla.

---

**Huomautus:** Kun lisenssin tila muuttuu, käyttäjämääritykset säilytetään Puhepostiviesti-asetuksia lukuun ottamatta.

---

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Läsnäolotieto](#)

## 8.1 Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen

Sisäisen puhelinluettelon yhteystietojen tiedot näkyvät **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelissa.

### Toimintosarja

- 1) Avaat **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelin napsauttamalla työkaluriviltä **Sisäinen puhelinluettelo**.  
Paneeli avautuu ponnahdusikkunaan.
- 2) Suljet **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelin:
  - a) Jos paneeli on auki myAgent-pääikkunassa, napsauta työkaluriviltä **Sisäinen puhelinluettelo**.
  - b) Jos paneeli on auki erillisessä ikkunassa, napsauta sen oikeasta yläkulmasta X.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta sisään paneeliin](#)

## 8.2 Haku puhelinluetteloista

### Toimintosarja

- 1) Kirjoita myAgentin pääikkunan **Valitse/Etsi**-kenttään hakutermi ja paina **Enter**-näppäintä.  
**Etsi**-ponnahdusikkuna tulee näkyviin hakutulosten osumaluettelon kanssa.

---

**Huomautus:** Jos hakutermi vastaa puhelinnumeroa soitettavassa tai kansainvälisessä muodossa ja painat **Enter**-näppäintä, puhelu aloitetaan tähän puhelinnumeroon.

---

- 2) Napsauta tarvittaessa **Valinnat** tuodaksesi hakuvaihtoehtot näkyviin.

3) Valitse yksi seuraavista hakuvaihtoehdoista:

- Jos etsit kokonaista sanaa, valitse **Hae kokonaista sanaa** -valintaruutu.

---

**Huomautus:** Kun **Hae kokonaista sanaa** on käytössä, hakusana ei saa sisältää välilyöntejä.

---

- Jos haluat etsiä osaa sanasta, poista valinta kohdasta **Hae kokonaista sanaa**.

---

**Huomautus:** Välilyöntejä sisältävät hakuehdot koskevat vain kohtia **Etunimi** ja **Sukunimi**.

---

4) Valitse, mitä puhelinluetteloita haun tulee kattaa valitsemalla valintaruudut **Sisäinen puhelinluettelo**, **Pikavalinnat**, **Ulkoinen puhelinluettelo**, **Ulkoinen Offline-hakemisto** ja **Outlook-yhteystiedot** tai poistamalla niistä valintamerkki tarvittaessa.

Kaikki puhelinluettelovaihtoehdot ovat valittuina oletusarvoisesti.

Haut sisäisissä ja ulkoisissa puhelinluetteloissa, pikavalinnoissa ovat nopeampia. Näiden puhelinluetteloiden hakutulokset näytetään ensin. Ulkoisen Offline-hakemiston (LDAP) osumat näytetään pienellä viiveellä.

5) Jos olet valinnut **Sisäinen puhelinluettelo**, voit valita yhden tai useamman seuraavista suodatinvaihtoehdoista:

- **Käyttäjät**
- **Virtuaalikäyttäjät**
- **Ryhmät**
- **UCD-ryhmät**

6) Jos haluat suorittaa laajennetun haun, klikkaa **Laajennettu**, syötä hakusana kyseisiin kenttiin ja klikkaa **Etsi**.

Jos hakutuloksia löytyy, myAgent näyttää osumaluettelon. Lisäksi voit rajoittaa osumaluettelon pituutta valitsemalla yhden **Max. osumat** -valintanapeista: **50**, **100**, **200**, **300** tai **Kaikki**

7) Jos haluat keskeyttää käynnissä olevan haun, napsauta **Seis**.

## 8.3 Sisäisen puhelinluettelon lajittelu

### Ennen aloitusta

**Sisäinen puhelinluettelo** -paneeli on auki; katso [Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelistä yhtä sisäisen puhelinluettelon sarakkeen otsikkoa, esim. **Sukunimi**, järjestääksesi yhteystiedot tämän kriteerin mukaan nousevassa aakkosnumeerisessa järjestyksessä.
- 2) Jos haluat muuttaa lajittelujärjestystä, klikkaa sarakeotsikkoa uudestaan. Sisäinen puhelinluettelo lajitellaan valinnan perusteella. Lajittelussa käytettävä sarake on merkitty ylös- tai alaspäin osoittavalla nuolella lajittelujärjestyksestä riippuen.

## 8.4 Sisäisen puhelinluettelon suodattaminen

Voit suodattaa sisäisen puhelinluettelon näyttämään minkä tahansa käyttäjästä, virtuaalisista käyttäjistä, ryhmistä tai UCD-ryhmistä ja myös näyttämään vain agentit tai kaikki tilaajat kussakin niistä.

### Ennen aloitusta

**Sisäinen puhelinluettelo** -paneeli on auki; katso [Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

### Toimintasarja

- 1) Napsauta **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelistä  tuodaksesi puhelinluettelon vaihtoehdot näyttöön.
- 2) Valitse yksi tai useampia seuraavista suodatinvaihtoehdoista:

- **Käyttäjät**
- **Virtuaalikäyttäjät**
- **Ryhmät**
- **UCD-ryhmät**

Kaikki vaihtoehdot ovat valittuina oletusarvoisesti.

- 3) Jos haluat näyttää vain agentit, valitse **Näytä vain agentit** -valintaruutu. Muussa tapauksessa poista merkki **Näytä vain agentit** -valintaruudusta.

## 9 Pikaviestit

Pikaviestit mahdollistavat tekstien vaihdon pikaviestinä sisäisen tilaajan kanssa.

Lähetetyt ja vastaanotetut pikaviestit näkyvät sinun ja toisen viestintäosapuolen **Pikaviestit**-ikkunassa keskusteluna.

Ikkunan **Pikaviestit** näyttää myös asianomaisen sisäisen tilaajan nykyisen tilan.

Esimerkiksi tilaajalle John Doe:

- **John Doe on offline-tilassa**

Tilaaja John Doe on kirjautunut ulos (offline). Tällöin puheluohjausjärjestelmä tallentaa pikaviestin ja näyttää sen tilaajan seuraavan kirjautumisen yhteydessä.

- **John Doe**

Tilaaja John Doe on kirjautunut sisään (online). Tilaaja voi vastaanottaa ja lähettää pikaviestejä.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennä tai pienennä paneelissa](#)

[Ponnahduta sisään paneeliin](#)

### 9.1 Pikaviestien avaaminen tai sulkeminen

Sisäisten tilaajien kanssa käytyjen keskustelujen tiedot näkyvät **Pikaviestit**-ikkunassa.

#### Toimintosarja

- 1) Avaat **Pikaviestit**-ikkunan napsauttamalla työkaluriviltä **Pikaviestit**. Näyttöön tulee **Pikaviestit**-ponnahdusikkuna.
- 2) Suljet **Pikaviestit**-ikkunan napsauttamalla sen oikeassa yläkulmasta ✕.

### 9.2 Pikaviestin lähettäminen

#### Ennen aloitusta

Puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja ei ole poistanut pikaviestien lähetystä käytöstä.

**Pikaviestit**-ponnahdusikkuna on auki; katso [Pikaviestien avaaminen tai sulkeminen](#)

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Pikaviestit**-ponnahdusikkunassa **Uusi keskustelu** ja valitse käyttäjä, jonka kanssa tahdot keskustella.

## Pikaviestit

Lähetä pikaviestit Valitse/Etsi-toiminnolla

- 2) Jos haluat lisätä keskusteluun uusia viestintäosapuolia (ryhmäkeskustelun luomiseksi), vedä heidät **Sisäinen puhelinluettelo**-, **Välittäjäpainikkeet**- tai **Etsi**-kohdasta **Pikaviestit**-ikkunaan.  
**Etsi**-ponnahdusikkunan näyttämiseksi katso [Haku puhelinluetteloista](#).
- 3) Kirjoita teksti **Kirjoita viesti** -syöttökenttään.
- 4) Paina **Enter**-näppäintä.

## 9.3 Lähetä pikaviestit Valitse/Etsi-toiminnolla

### Ennen aloitusta

Puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja ei ole poistanut pikaviestien lähetystä käytöstä.

**Etsi**-ponnahdusikkuna avautuu, kun haku on suoritettu **Valitse/Etsi**-kentän kautta, katso [Haku puhelinluetteloista](#).

### Toimintosarja

- 1) Valitse **Etsi**-ponnahdusikkunasta jokin seuraavista vaihtoehdoista:
  - Valitse asiaankuuluva hakusana ja napsauta .
  - Napsauta kyseisen hakusanan kontekstivalikosta **Lähetä pikaviestit**.Näyttöön tulee **Pikaviestit**-ponnahdusikkuna.
- 2) Jos haluat lisätä keskusteluun uusia viestintäosapuolia (ryhmäkeskustelun luomiseksi), vedä heidät **Sisäinen puhelinluettelo**-, **Välittäjäpainikkeet**- tai **Etsi**-kohdasta **Pikaviestit**-ikkunaan.  
**Etsi**-ponnahdusikkunan näyttämiseksi katso [Haku puhelinluetteloista](#).
- 3) Kirjoita teksti **Kirjoita viesti** -syöttökenttään.
- 4) Paina **Enter**-näppäintä.

## 9.4 Pikaviestin lähettäminen sisäisestä puhelinluettelosta

### Ennen aloitusta

Puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja ei ole poistanut pikaviestien lähetystä käytöstä.

**Sisäinen puhelinluettelo** -paneeli on auki; katso [Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

### Toimintosarja

- 1) Valitse jokin seuraavista vaihtoehdoista **Sisäinen puhelinluettelo** -paneelistä:
  - Valitse asiaankuuluva kohta puhelinluettelosta ja napsauta  **Lähetä pikaviestit**.
  - Napsauta **Lähetä pikaviestit** kyseisen puhelinluettelon kontekstivalikosta.Näyttöön tulee **Pikaviestit**-ponnahdusikkuna.

- 2) Jos haluat lisätä keskusteluun uusia viestintäosapuolia (ryhmäkeskustelun luomiseksi), vedä heidät **Sisäinen puhelinluettelo**-, **Välittäjäpainikkeet**- tai **Etsi**-kohdasta **Pikaviestit**-ikkunaan.  
**Etsi**-ponnahdusikkunan näyttämiseksi katso [Haku puhelinluetteloista](#).
- 3) Kirjoita teksti **Kirjoita viesti** -syöttökenttään.
- 4) Paina **Enter**-näppäintä.

## 9.5 Pikaviestin lähettäminen välittäjäpainikkeilla

### Ennen aloitusta

Puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja ei ole poistanut pikaviestien lähetystä käytöstä.

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**-paneelissa asianomaisen välittäjäpainikkeen kontekstivalikossa **Pikaviestit**.  
Näyttöön tulee **Pikaviestit**-ponnahdusikkuna.
- 2) Napsauta **Uusi keskustelu** ja etsi yhteystieto.
- 3) Jos haluat lisätä keskusteluun uusia viestintäosapuolia (ryhmäkeskustelun luomiseksi), vedä heidät **Sisäinen puhelinluettelo**-, **Välittäjäpainikkeet**- tai **Etsi**-kohdasta **Pikaviestit**-ikkunaan.  
**Etsi**-ponnahdusikkunan näyttämiseksi katso [Haku puhelinluetteloista](#).
- 4) Kirjoita teksti **Kirjoita viesti** -syöttökenttään.
- 5) Paina **Enter**-näppäintä.

## 9.6 Pikaviestin poistaminen

Voit poistaa yhden viestin tai kaikki viestit, jotka olet lähettänyt keskustelussa.

### Ennen aloitusta

**Pikaviestit**-ponnahdusikkuna on auki; katso [Pikaviestien avaaminen tai sulkeminen](#)

### Toimintosarja

Valitse **Pikaviestit**-ponnahdusikkunasta keskustelu ja:

- a) Jos haluat poistaa yhden lähettämäsi viestin, siirrä hiiren osoitin viestin päälle ja napsauta **X**-painiketta.  
Viesti poistetaan kaikilta osallistujilta.

## Pikaviestit

### Pikaviestikeskustelusta poistuminen

- b) Jos haluat poistaa kaikki viestisi keskustelusta, napsauta -painiketta ja valitse **Poista viestit**.

Kaikki viestisi poistetaan kaikilta osallistujilta.

---

**Huomautus: Poista viestit** -vaihtoehto on käytettävissä myös napsauttamalla keskusteluluettelon keskustelua hiiren kakkospainikkeella.

---

## 9.7 Pikaviestikeskustelusta poistuminen

Voit poistua keskustelusta milloin tahansa.

### Ennen aloitusta

**Pikaviest**-pönnahdusikkuna on auki; katso [Pikaviestien avaaminen tai sulkeminen](#)

### Tietoja tästä tehtävästä

Kun poistut keskustelusta vain yhden henkilön kanssa, keskustelu poistetaan pysyvästi teiltä molemmilta.

Kun poistut keskustelusta useiden henkilöiden kanssa, keskustelu poistetaan keskustelulistaltasi, mutta muut osallistujat voivat jatkaa sen käyttöä.

Ennen kuin poistut keskustelusta, voit poistaa kaikki siinä olevat viestisi.

### Toimintosarja

- 1) Valitse **Pikaviest**-pönnahdusikkunasta keskustelu, josta haluat poistua, napsauta -painiketta ja valitse **Poistu**. Pönnahdusikkuna avautuu.
- 2) Jos keskustelu käydään vain yhden henkilön kanssa, napsauta **Kyllä**.
- 3) Jos keskustelu käydään usean henkilön kanssa, tee jokin seuraavista:
  - a) Klikkaa **Kyllä**, jos haluat poistaa kaikki viestisi keskustelusta ennen poistumistasi.
  - b) Napsauta **Ei**, jos haluat, että viestisi jäävät keskusteluun.

### Tulokset

---

**Huomautus: Poistu**-vaihtoehto on käytettävissä myös keskusteluluettelon keskustelun kontekstivalikossa.

---

## 10 Välittäjäpainikkeet

Välittäjäpainikkeet näyttävät sisäisten osallistujien nimet ja läsnäolotilan. Ne mahdollistavat nopean tavan soittaa näille osallistujille tai siirtää puheluita heille.

Voit määrittää useita välilehtiä Välittäjäpainikkeille, esimerkiksi eri osastoille.

Välittäjäpainikkeet voidaan määrittää näyttämään kuvan käyttäjästä, jos sellainen on saatavilla. Jos käyttäjällä ei ole kuvaa, näytetään ei-konfiguroitavissa oleva väri, joka on luotu käyttäjän nimen perusteella.

Ne näyttävät myös sisäisten osallistujan tilan (ympyrän reunuksen väri):

- Sininen: Saatavilla tai lepotilassa
- Keltainen: Soittaa
- Punainen: Varattu

Lisäksi ne voivat näyttää käyttäjien läsnäolotiedot, jos tila on Varattu (punainen); katso [Läsnäolotieto](#).

Käytettävissä välilehdellä on jopa 300 välittäjäpainiketta (oletusarvoisesti 100). Jos nimeä ei ole, puhelinnumero näytetään.

Välilehden välittäjäpainikkeet lajitellaan oletusarvoisesti sukunimen mukaan aakkosnumeerisessa nousevassa järjestyksessä. Nimettömät asemat lajitellaan niiden asemien jälkeen, joille nimi voidaan näyttää. Ulkoiset yhteystiedot lajitellaan aina luettelon loppuun.

Useimmat välittäjäpainikkeiden konfiguraatiot ovat saatavilla myös paneelitoimintojen työkalupalkissa; katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#)

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Käyttöjärjestelmän elementit](#)

[Läsnäolotieto](#)

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Puhelun soittaminen välittäjäpainikkeella](#)

[Puhelun siirtäminen välittäjäpainikkeella](#)

[Puhelun poiminta välittäjäpainikkeella](#)

## 10.1 Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen

Määritetyt välittäjäpainikkeet näkyvät **Välittäjäpainikkeet**-paneelissa.

### Toimintosarja

- 1) Avaat **Välittäjäpainikkeet**-paneelin napsauttamalla työkaluriviltä **Välittäjäpainikkeet**.  
Paneeli avautuu myAgent-pääikkunassa.
- 2) **Välittäjäpainikkeet**-paneelin sulkeminen:
  - a) Jos paneeli on auki myAgent-pääikkunassa, napsauta työkaluriviltä **Välittäjäpainikkeet**.
  - b) Jos paneeli on auki erillisessä ikkunassa, napsauta sen oikeasta yläkulmasta ✕.

---

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahduta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennä tai pienennä paneelissa](#)

## 10.2 Välittäjäpainikkeiden järjestäminen

### Ennen aloitusta

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**-paneelista haluamaasi välilehteä.
- 2) Valitse minkä tahansa välittäjäpainikkeen kontekstivalikosta yksi seuraavista vaihtoehtoista:
  - **Järjestä > Järjestä etunimen mukaan**
  - **Järjestä > Järjestä sukunimen mukaan**

---

**Huomautus:** Ulkoiset yhteystiedot täytetään loppuun.

---

- 3) Voit myös järjestää välittäjäpainikkeet valitsemalla paneelin työkaluriviltä **Valinnat > Järjestä**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 10.3 Tilaajan määrittäminen välittäjäpainikkeeseen

### Ennen aloitusta

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**-paneelista haluamaasi välilehteä.
- 2) Napsauta työkaluriviltä **Sisäinen puhelinluettelo**.  
Näyttöön tulee **Sisäinen puhelinluettelo** -ponnahdusikkuna.
- 3) Vedä haluttu tilaaja sisäisestä puhelinluettelosta välittäjäpainikkeeseen.
- 4) Jos haluat määrittää lisää tilaajia painikkeeseen, toista vaihe 3.
- 5) Voit myös etsiä lisättävää yhteystietoa napsauttamalla hiiren kakkospainikkeella välittäjäpainikkeen sisällä ja napsauttamalla **Lisää yhteystieto**.
- 6) Vaihtoehtoisesti voit vetää tilaajan välittäjäpainikkeeseen kohdasta **Agenttien sitova luettelo**.

## 10.4 Tilaajan poistaminen välittäjäpainikkeesta

### Ennen aloitusta

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

**Toimintosarja**

- 1) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**-paneelisti haluamaasi välilehteä.
- 2) Napsauta **Poista** asianmukaisen välittäjäpainikkeen kontekstivalikossa.

## 10.5 Käyttäjien kuvien näyttö välittäjäpainikkeissa

**Ennen aloitusta**

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

**Toimintosarja**

- 1) Napsauta paneelin työkaluriviltä  **Valinnat**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#)
- 2) Napsauta **Näytä käyttäjän kuvat välittäjäpainikkeissa**.  
Kuvan käyttäjä (jos saatavilla) näkyy sen vastaavassa kuvakkeessa kaikilla Välittäjäpainikkeet-paneelin välilehdillä.

# 11 Raportit

Voit käyttää agenttina, jolla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, esimääriteltäviä raporttimalleja raporttien luontiin puhelusta, jonoista, agenteista, palvelutasoista (GOS) ja jälkikäsitteilyistä myAgentissa.

Ennen raportin luontia on tehtävä raporttiasetukset määrittelemään ajanjakso (päivämäärä, aika) ja yksiköt (agentit, jonot jne.), jotka tulee mitata. Raportit näytetään verkkoselaimessa PDF-tiedostoina, ja ne voidaan sitten tallentaa tai tulostaa.

Seuraavien ominaisuuksien suorittaminen agentin puhelimesta voi johtaa raporttien tietojen vääristymiseen:

- Yhteyskeskukseen soitettujen puheluiden poiminta muiden kuin agenttien toimesta
- Yhteyskeskuksen puhelujen välitys (esim. Direct Station Select (DSS) -näppäimen kautta) muille kuin agenteille
- Puhelinneuvottelut
- Puhelun pito (vuorottelee/yhdistä)
- Parkkeeraus

---

**Vihje:** "Konsultoinnin aikainen pito" -ominaisuus on läpinäkyvä yhteyskeskuspuheluiden esittämiseen raporteissa, ja agentit voivat käyttää sitä konsultoinnin kohteesta riippumatta.

---

## Tietosuoja

Jos myReportsin järjestelmänvalvoja on ottanut tietosuojan käyttöön myReportsia määriteltäessä, puhelinnumeroiden neljä viimeistä numeroa (CLI-sarake) korvataan merkeillä \* \*\*\* kaikissa asiaankuuluvissa raporteissa.

Jos tilaaja on merkinnyt yksityisen numeronsa, matkapuhelinnumeronsa, ulkoisen numeronsa 1 ja/tai ulkoisen numeronsa 2 näkymättömäksi, näitä puhelinnumeroita ei näytetä kaikissa asiaankuuluvissa raporteissa.

## Raporttimallit

Seuraavat raporttimallit ovat mahdollisia:

| Raporttimalli                         | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Raportti luopuneista puhelusta</b> | <p>Taulukko, joka sisältää soittajien hylkäämien puhelujen määrän ja prosenttiosuuden ennen agentin saavuttamista, jonoa kohti. Se suodattaa hylätyt puhelut, joissa jonotusaika plus vastausaika on yhtä suuri tai suurempi kuin määritellyn jonon hylättyjen puhelujen raja-arvo.</p> <p>Jonotusajat soittajille 30 sekunnin välein per jono</p> <p>Kaikkien puheluiden, faksien ja sähköpostien kokonaisarvot</p> |

| Raporttimalli                                                | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Luopuneet puhelut (tunneittain)</b>                       | Pylväskaavio ja taulukko, joka sisältää soittajien hylkäämien puhelujen määrän ja prosenttiosuuden ennen agentin saavuttamista, tuntia kohti<br><br>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina                                                                    |
| <b>Agenttien vastausprosentit ja puheajat (Kaikki jonot)</b> | Pylväskaavio ja taulukko, joka sisältää vastattujen puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden sekä puhe-/lukuaikojen prosenttiosuuden agenttia kohti<br><br>Kaikkien agenttien kokonaisarvot                                                      |
| <b>Agenttien vastausprosentti puheluille</b>                 | Pylväskaavio ja taulukko, joka sisältää vastattujen puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden sekä puhe-/lukuaikojen prosenttiosuuden agenttia kohti valitulle jonolle<br><br>Valitun jonon kaikkien agenttien kokonaisarvot                      |
| <b>Agentin tehokkuustiedot</b>                               | Taulukko, joka sisältää valitun agentin jokaisen puhelun, faksin ja sähköpostin aloitusajan, vastausajan, puhe-/lukuaajan ja GOS:n (palvelutaso)<br><br>Jonokohtaiset kokonaisarvot ja kaikkien jonojen kokonaisarvot                                                  |
| <b>Jonokuormitus per agentti</b>                             | Pylväskaavio ja taulukko, joka sisältää valitun agentin puhelujen, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden jonoa kohden<br><br>Kaikkien jonojen kokonaisarvot                                                                                               |
| <b>Agentin keskim. palvelutaso päivittäin</b>                | Viivakaavio, joka sisältää valitun agentin keskimääräisen palvelutason tunneittain.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Agentin keskimääräinen palvelutaso (per päivä)</b>        | Viivakaavio, joka sisältää valitun agentin keskimääräisen palvelutason tunneittain päiväkohtaisesti.                                                                                                                                                                   |
| <b>Keskim. jonon palvelutaso</b>                             | Viivakaavio, joka sisältää valitun jonon keskimääräisen palvelutason tunneittain.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Jonon keskimääräinen palvelutaso (per päivä)</b>          | Viivakaavio, joka sisältää valitun jonon keskimääräisen palvelutason tunneittain päiväkohtaisesti.                                                                                                                                                                     |
| <b>Raportti vastaamattomista puheluista</b>                  | Taulukko, joka sisältää vastaamattomia puheluita, fakseja ja sähköposteja koskevan puhelun alkamisajan, puhelutunnuksen, puhelinumeron, asiakkaan nimen ja yrityksen nimen valituille jonoille päiväkohtaisesti<br><br>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina |

| Raporttimalli                                                          | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vastaamattomat puhelut per jono</b>                                 | <p>Ympyräkaavio ja taulukko, joka sisältää vastaamattomien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden jonoa kohden</p> <p>Kaikkien jonojen kokonaisarvot</p> <p>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Yhteyskeskuspuhelut</b>                                             | <p>Taulukko, joka sisältää puhelutunnuksen, puhelun alkamisajan, agentin, jonon, jonotusajan, CLI:n (puhelinumero/faksinumero/sähköpostiosoite) ja asiakkaan nimen / yrityksen nimen kaikille vastaamattomiksi, hylätyiksi ja vastatuiksi luokitelluille puheluille, fakseille ja sähköposteille päiväkohtaisesti</p> <p>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina</p> <p><b>TIETOJA:</b> Vastaamatta jäänyt puhelu, vastaamatta jäänyt faksi tai vastaamatta jäänyt sähköposti yhdelle agentille voi myös näkyä vastaanotettuna puheluna, vastaanotettuna faksina tai vastaanotettuna sähköpostina toiselle agentille tai hylättynä puheluna, faksina tai sähköpostina.</p> |
| <b>Agenttikohtainen puhelulista</b>                                    | <p>Taulukko, joka sisältää aloitusajan, lopetusajan, jonon, jonotusajan, puhe-/lukuajan, CLI:n (puhelinumero/faksinumero/sähköpostiosoite) ja GOS:n (palvelutaso) jokaiselle valitun agentin puhelulle, faksille ja sähköpostille</p> <p>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Raportti vastatuista puhelusta</b>                                  | <p>Taulukko, joka sisältää puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän, vastattujen puheluiden, faksien ja sähköpostien prosenttiosuuden, vastattujen puheluiden, faksien ja sähköpostien suurimman jonotusajan ja määrän ja prosenttiosuuden riippuen jonotusajasta jonoa kohti</p> <p>Kaikkien puheluiden, faksien ja sähköpostien kokonaisarvot</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Yhteyskeskuksen liikenne tunneittain (kaikki puhelut)</b>           | <p>Viivakaavio ja taulukko, joka sisältää kaikkien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden tunneittain</p> <p><b>TIETOJA:</b> Tämä on hyödyllinen apuväline riittävän agenttimäärän varmistamiseen ruuhka-aikoina tietyn palvelutason ylläpitämiseksi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Yhteyskeskus - Liikenne tunneittain (kaikki puhelut, per päivä)</b> | <p>Viivakaavio ja taulukko, joka sisältää kaikkien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden tunneittain päiväkohtaisesti</p> <p><b>TIETOJA:</b> Tämä on hyödyllinen apuväline riittävän agenttimäärän varmistamiseen ruuhka-aikoina tietyn palvelutason ylläpitämiseksi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Raporttimalli                                                      | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yhteyskeskus - jonon liikenne tunneittain (per päivä)</b>       | Viivakaavio ja taulukko, joka sisältää kaikkien puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden päivittäin valittua jonoa varten<br><br><b>TIETOJA:</b> Tämä on hyödyllinen apuväline riittävän agenttimäärän varmistamiseen ruuhka-aikoina tietyn palvelutason ylläpitämiseksi.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Jonojen liikenteen vertailu</b>                                 | Ympyräkaavio ja taulukko, joka sisältää käsiteltyjen puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän ja prosenttiosuuden per jono<br><br>Kaikkien jonojen kokonaisarvot<br><br>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Jonoyhteenveto - Tiedot</b>                                     | Pylväskaavio ja taulukko, joka sisältää vastattujen ja keskeytettyjen puhelujen, faksien ja sähköpostien määrän, jäljellä olevien puhelujen määrän, vastattujen ja hylättyjen puhelujen, faksien ja sähköpostien enimmäis-, vähimmäis- ja keskimääräisen jonotusajan sekä vastattujen puhelujen, faksien ja sähköpostien enimmäis-, vähimmäis- ja keskimääräisen puhe-/ lukuajan valitussa jonossa<br><br>Valitun jonon keskimääräinen palvelutaso<br><br><b>TIETOJA:</b> Jäljellä olevat puhelut ovat puheluita, joiden käsittelijä esim. muu kuin agentti. |
| <b>Yhteyskeskuksen yhteenveto (kaikki puhelutyypit)</b>            | Taulukko, joka sisältää puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän, keskimääräisen vastausajan, keskimääräisen puhe-/lukuajan ja keskimääräisen jonotusajan, takaisinsoittojen määrän ja kokonaisjonotusajan jonoa kohti<br><br>Kaikkien jonojen kokonaisarvot<br><br>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Yhteyskeskuksen yhteenveto (vastatut puhelut)</b>               | Taulukko, joka sisältää vastattujen puheluiden, faksien ja sähköpostien määrän, keskimääräisen vastausajan, keskimääräisen puhe-/lukuajan ja keskimääräisen jonotusajan jonoa kohti<br><br>Kaikkien jonojen kokonaisarvot<br><br>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoina                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Keskeneräisten puheluiden lista</b>                             | Taulukko, joka sisältää on avointen puhelujen, faksien ja sähköpostien määrän jonoa kohden<br><br>Kaikkien jonojen kokonaisarvot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Yhteydenottojen luokittelukoodien yhteenveto (kaikki jonot)</b> | Ympyräkaavio ja taulukko, joka sisältää käytön määrän ja prosenttiosuuden, keskimääräisen puhe-/ lukuajan, kokonaispuhe-/lukuajan ja keskimääräisen jonotusajan jälkikäsittelysyytä kohti<br><br>Valinnaisesti vain määriteltynä toimistoaikoja varten                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Raporttimalli                               | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yhteydenoton luokittelukoodin käyttö</b> | Pylväskaavio ja taulukko, joka sisältää käytön määrän ja prosenttiosuuden, keskimääräisen puhe-/ lukuajan, kokonaispuhe-/lukuajan ja keskimääräisen jonotusajan jälkikäsitteilyä kohti valitulle jonolle.<br><br>Valinnaisesti vain määritellyjä toimistoajoja varten                                                                          |
| <b>Vastatut puhelut (luokittelu)</b>        | Taulukko, joka sisältää puhelutunnuksen, puhelun alkamisajan, agentin, jälkikäsitteilyyn, puhelinnumeron/faksinumeron/sähköpostiosoitteen ja asiakkaan nimen / yrityksen nimen jokaiselle vastatulle puhelulle, faksille ja sähköpostille valittuja jonoja varten päiväkohtaisesti<br><br>Valinnaisesti vain määritellyjä toimistoajoja varten |

## 11.1 Raporttien luominen

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintasarja

#### 1) Napsauta työkaluriviltä **Raportit**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

#### 2) Paikanna haluamasi raporttimalli ja napsauta sitä.

#### 3) Määritä raporttiasetuksien avulla, mitä ajanjaksoa ja tarvittaessa mitä kohteita on tarkoitus mitata (jonot, agentit).

---

**Vihje:** Raporttiasetukset riippuvat valitusta raporttimallista.

---

#### 4) Jos **Vain toimistoaikoina** -valintaruutu tulee näkyviin, valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat rajoittaa raportointijakson toimistoaikoihin, valitse **Vain toimistoaikoina** -valintaruutu.
- Jos et halua rajoittaa raportointijaksoa toimistoaikoihin, poista merkki **Vain toimistoaikoina** -valintaruudusta.

#### 5) Napsauta **Näytä tiedot**.

#### 6) Napsauta **Sulje**.

### Seuraavat toimet

Tallenna tai tulosta PDF-tiedosto tarvittaessa.

## 12 Läsnäolotieto

Sisäisen puhelinluettelon ja välittäjäpainikkeiden läsnäolotieto informoi sisäisten osallistujien (myös Mobility-Entry-osallistujien) saatavuudesta. Se näytetään sisäisessä puhelinluettelossa ja Välittäjä-painikkeissa.

Agenttina, jonka käyttöoikeustaso on ”kohtalainen” tai ”korkea”, voit muuttaa toisten osallistujien läsnäolotiedon sisäisen puhelinluettelon tai välittäjäpainikkeiden avulla.

Aina kun läsnäolotila muuttuu, sinun tulee määrittellä suunniteltu **Paikalla**-ajankohta. Tämä ei koske kuitenkaan **Paikalla**-tilaa.

Kun asiamiehen läsnäolon tilaa muutetaan, asiamies kirjataan ulos kaikista jonoista automaattisesti. Voidakseen jatkaa puhelujen vastaanottamista asiamiehen on kirjaututtava manuaalisesti takaisin jonoon, koska automaattista kirjautumistoimintoa ei ole käytettävissä, ellei asiamies kirjaudu jonoon puhelimensa kautta.

Voit määrittää osallistujalle seuraavat läsnäolotiedot:

| Symboli                                                                             | Läsnäolotieto        | Tavoitettavuus                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|
|    | <b>Paikalla</b>      | Tavoitettavissa normaalissa työpisteessä      |
|   | <b>CallMe</b>        | Tavoitettavissa vaihtoehtoisessa työpisteessä |
|  | <b>Neuvottelussa</b> | Kiireinen, ei välttämättä pysty vastaamaan    |
|  | <b>Sairaana</b>      | Poissa                                        |
|  | <b>Tauolla</b>       | Poissa                                        |
|  | <b>Matkoilla</b>     | Poissa                                        |
|  | <b>Lomalla</b>       | Poissa                                        |
|  | <b>Lounaalla</b>     | Poissa                                        |
|  | <b>Kotona</b>        | Poissa                                        |
|  | <b>Älä häiritse</b>  | Älä häiritse                                  |

**Huomautus:** Sairaana-läsnäolotieto ei välttämättä ole käytettävissä riippuen järjestelmänvalvojan määrittämistä asetuksista.

Sisäisessä puhelinluettelossa ja välittäjäpainikkeissa on lisäksi seuraavat symbolit:

| Symboli                                                                             | Läsnäolo- tai yhteystila |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | Osallistuja saa puhelun  |

## Läsnäolotieto

Tilaajan läsnäolon tilan muuttaminen

| Symboli                                                                           | Läsnäolo- tai yhteystila                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | Osallistuja puhuu                                  |
|  | Mobility-Entry-osallistuja saa puhelun tai soittaa |
|  | Mobility-Entry-osallistuja puhuu                   |
|  | Läsnäolotieto ei näy                               |
|  | puhelin ei ole kytketty järjestelmään              |

**Huomautus:** Tilaajien, jotka eivät käytä järjestelmän tukemaa puhelinta (esim. tilaaja, jolla on ISDN-puhelin tai analoginen puhelin), läsnäolotila ei näy sisäisessä luettelossa eikä välittäjäpainikkeissa, vaan vain heidän yhteystilansa näytetään.

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Puhelinluettelot](#)

[Välittäjäpainikkeet](#)

## 12.1 Tilaajan läsnäolon tilan muuttaminen

### Ennen aloitusta

Olet asiamies (asiamies, esimies tai hallinnoija), jolla on aktiivinen myAttendantisenssi.

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Valitse kohdassa **Välittäjäpainikkeet**kyseinen läsnäolotieto haluamasi osallistujan välittäjäpainikkeen kontekstivalikosta **Muuta läsnäolotieto** -kohdasta.

Näyttöön tulee **Muuta tilaa** -ponnahdusikkuna.

•

**Huomautus:** Jos myAttendantisenssi ei ole aktiivinen, kun napsautat käyttäjän hoitajapainiketta hiiren kakkospainikkeella, **Muuta tilaa** -vaihtoehto näkyy harmaana.

- 2) Halutessasi voit syöttää kenttään **Jaa jotain kollegoidesi kanssa** syöttökenttään osallistujan läsnäolotietoa koskevan tiedotetekstin.
- 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista määrittääksesi paluuaikasi:
  - Valitse haluamasi poissaoloaika yhdestä neljästä painikkeesta ja napsauta sitä.
  - Valitse tilaajan paluuaikakohta luettelosta.
- 4) Klikkaa **OK**.

## 12.2 Tilaajan läsnäolon tilan muuttaminen toimistoksi

### Ennen aloitusta

Olet asiamies (asiamies, esimies tai hallinnoija), jolla on aktiivinen myAttendan-lisenssi.

**Välittäjäpainikkeet** on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintosarja

- 1) Valitse **Välittäjäpainikkeet** -paneelista **Toimisto** kohdan **Muuta tilaa** alta Hoitaja-painikkeen asiayhteysvalikosta haluamallasi tilaajalle. Näyttöön tulee **Muuta tilaa** -ponnahdusikkuna.
- 2) Valitse **Jälleen paikalla** -valintanappi.
- 3) Syötä halutessasi infoteksti **Jaa jotain kollegoidesi kanssa -kenttään**.
- 4) Klikkaa **OK**.

## 12.3 Tilaajan jonon tilan muuttaminen

Jonon tila (tai edustajan tila) kuvaa jonossa olevan edustajan tilaa ja puhelujen vastaanottamisen saatavuutta.

### Ennen aloitusta

Järjestelmänvalvojat tai esimiehet, joilla ei ole aktiivista myAttendan-lisenssiä, voivat muuttaa vain toisen asiamiehen jonotilanteen **edustajien sitovasta luettelosta**.

### Toimintosarja

- 1) Valitse kohdasta **Edustajien sitova luettelo** haluamasi aineen asiaankuuluva jonon tila kontekstivalikosta.
- 2) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista määrittääksesi paluuaikasi:
  - **Kirjautunut ulos** jonoihin kirjautuneeseen
  - **Päätetyöskentelyaika, Tauolla, Vastaamaton puhelu Vastaanota puheluja**
  - Jokaisesta jonon **Kirjautunut ulos**

## 12.4 CallMe -palvelu

CallMe-palvelulla voidaan määrittää mikä tahansa puhelin jossakin vaihtoehtoisessa työpisteessä CallMe-kohteeksi, josta agentin voi tavoittaa valitsemalla tämän alapuhelinnumeron. Agentti voi käyttää UC Client -asiakasohjelmaa vaihtoehtoisessa työpisteessä samalla tavalla kuin toimistossa ja voi siten soittaa myös lähteviä puheluita CallMe-kohteesta.

### Saapuvat puhelut

Agentin alapuhelinnumeroon saapuvat puhelut siirretään CallMe-kohteeseen. Soittajalle näytetään agentin alapuhelinnumero. Vastaamattomat puhelut siirretään 60 sekunnin kuluttua puhepostiin.

### Lähtevät puhelut

Kun agentti valitsee puhelinnumeron UC Client -asiakasohjelmassa, puheluohjausjärjestelmä soittaa ensin agentille CallMe-kohteeseen. Jos agentti vastaa puheluun, puheluohjausjärjestelmä soittaa halutulle kohteelle ja yhdistää agentin sen kanssa. Kohteessa näkyy agentin alapuhelinnumero (One Number Service).

### Läsnäolotieto

Kun CallMe-palvelu on käytössä, agentin puhelimen näytöllä näkyy "CallMe päällä" (ei kuitenkaan analogisissa tai DECT-puhelimissa). Muut tilaajat näkevät agentin läsnäolotilan **Paikalla**, kun agentti kirjataan automaattisesti ulos kaikista jonoista.

### Kytkeminen päälle

Kohtalainen- tai Korkea-käyttöoikeustasolla olevat agentit voivat aktivoida agentin CallMe-palvelun manuaalisesti. Agentin läsnäolotilan automaattinen nollaus kytkee CallMe-palvelun uudestaan päälle poissaolon jälkeen, jos se oli aiemmin käytössä. Seuraavanlaisia CallMe-kohteita ei tueta:

- Ryhmä
- puhelin, jossa on kutsunsiirto päällä

### Kytkeminen pois päältä

CallMe-palvelu pysyy aktiivisena, kunnes agentin läsnäolotilaksi muutetaan manuaalisesti **Paikalla**.

## 12.4.1 CallMe-palvelun käyttöönotto

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

**Välittäjäpainikkeet**-paneeli on auki; katso [Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#).

### Toimintasarja

- 1) Napsauta **Muuta läsnäolotieto > Paikalla** haluamasi agentin välittäjäpainikkeen kontekstivalikosta.  
Näyttöön tulee **Muuta läsnäolotieto** -ponnahdusikkuna.
- 2) Valitse **Kytke CallMe -palvelu päälle** -valintanappi.

3) Aseta CallMe-kohteen puhelinnumero jollakin seuraavista vaihtoehtoista:

- Napsauta alaspäin osoittavaa nuolta ja valitse yksi puhelinnumeroista luettelosta.
- Syötä puhelinnumero valittavassa tai kansainvälisessä muodossa.

---

**Huomautus:** Älä anna CallMe-kohteeksi ryhmää tai puhelinta, johon on kytketty kutsunsiirto.

---

4) Syötä halutessasi infoteksti **Jaa tietoja kollegoiden kesken** -kenttään.

5) Klikkaa **OK**.

Agentin tilaksi muutetaan automaattisesti  **Kirjautunut ulos**.

## 13 Paneelitoiminnot

Voit ponnahduttaa paneeleita ulos, sisään ja vaihtaa paneeleita myAgentin paneelialueella. Voit lisäksi lähentää ja loitontaa paneelia. Saat paneelitoiminnot näkyviin viemällä hiiren osoittimen paneelin yläosan päälle.

### 13.1 Ponnahduta ulos paneelistä

Voit ponnahduttaa paneelin ulos myAgent-pääikkunasta ja asettaa sen avautuvaksi erillisessä ikkunassa.

#### Ennen aloitusta

Ainakin yksi seuraavista paneeleista on auki myAgent-pääikkunassa:

- **Reaaliaikaiset puhelut**
- **Pikaviestit**
- **Sisäinen puhelinluettelo**
- **Välittäjäpainikkeet**
- **Wallboard**
- **Soittolista**

#### Toimintosarja

- 1) Vie hiiren osoitin paneelin yläosan päälle.  
Työkalurivi tulee näkyviin.
- 2) Napsauta paneelin työkaluriviltä  **Ponnahduta ulos**.  
Näyttöön tulee paneelin ponnahdusikkuna.

---

#### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Pikaviestit](#)

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Wallboard-paneelin näyttäminen](#)

[Palvelutasokaavion näyttäminen](#)

[Keskimääräisten aikojen kaavion näyttäminen](#)

[Ponnahduta sisään paneeliin](#)

### 13.2 Ponnahduta sisään paneeliin

Voit siirtää erillisen ikkunan myAgent-pääikkunaan ja saattaa sen näkymään jommankumman kiinteän paneelin alueella.

#### Ennen aloitusta

Ainakin yksi seuraavista paneeleista on auki erillisessä ikkunassa:

- **Reaaliaikaiset puhelut**
- **Pikaviestit**

- **Sisäinen puhelinluettelo**
- **Välittäjäpainikkeet**
- **Wallboard**
- **Soittolista**

#### Toimintosarja

- 1) Vie hiiren osoitin paneelin ponnahtusikkunan päälle.  
Työkalurivi tulee näkyviin.
- 2) Napsauta paneelin työkaluriviltä  **Ponnahtuta sisään**.  
Paneeli ponnahtaa myAgent-pääikkunan paneelialueelle.

---

#### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Pikaviestit](#)

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Ponnahtuta ulos paneelistä](#)

[Paneelien vaihtaminen](#)

[Suurennä tai pienennä paneelissa](#)

[Sisäinen puhelinluettelo -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

## 13.3 Paneelien vaihtaminen

Voit vaihtaa myAgent paneelialueen ylä- ja alapaneelit.

#### Ennen aloitusta

myAgent paneelialue näyttää kaksi seuraavista paneeleista:

- **Reaaliaikaiset puhelut**
- **Pikaviestit**
- **Sisäinen puhelinluettelo**
- **Välittäjäpainikkeet**
- **Wallboard**
- **Puhelulista**

#### Toimintosarja

- 1) Vie hiiren osoitin paneelin yläosan päälle.  
Työkalurivi tulee näkyviin.
- 2) Napsauta paneelin työkalupalkissa  **Vaihda paneelit**.  
MyAgent pääikkunan paneelit vaihdetaan.

---

#### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Pikaviestit](#)

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Wallboard-paneelin näyttäminen](#)

[Palvelutasokaavion näyttäminen](#)

[Keskimääräisten aikojen kaavion näyttäminen](#)  
[Ponnahduta sisään paneeliin](#)

## 13.4 Suurennä tai pienennä paneelissa

Voit lähentää tai loitontaa paneelia myAgent paneelialueella.

### Ennen aloitusta

Ainakin yksi seuraavista paneeleista on auki:

- **Reaaliaikaiset puhelut**
- **Pikaviesti**
- **Sisäinen puhelinluettelo**
- **Välittäjäpainikkeet**
- **Wallboard**
- **Puhelulista**

### Toimintosarja

- 1) Vie hiiren osoitin paneelin yläosan päälle.  
Työkalurivi tulee näkyviin.
- 2) Valitse yksi seuraavista hakuvaihtoehdoista:
  - Lähennä siirtämällä  liukusäädintä oikealle.
  - Loitonna siirtämällä  liukusäädintä vasemmalle.
- 3) Vaihtoehtoisesti voit napsauttaa nykyistä zoomaustasoa ja valita luettelosta esimääritetyn arvon.

---

### Aiheeseen liittyviä käsitteitä

[Pikaviestit](#)

### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Reaaliaikaiset puhelut -paneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Välittäjäpainikepaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Soittolistapaneelin avaaminen tai sulkeminen](#)

[Wallboard-paneelin näyttäminen](#)

[Palvelutasokaavion näyttäminen](#)

[Keskimääräisten aikojen kaavion näyttäminen](#)

[Ponnahduta sisään paneeliin](#)

## 13.5 Paneelin valintavalikon avaaminen

Voit määrittää paneelille erilaisia valintoja myAgentin paneelialueella.

### Ennen aloitusta

Ainakin yksi seuraavista paneeleista on auki:

- **Reaaliaikaiset puhelut**
- **Välittäjäpainikkeet**
- **Wallboard**

**Toimintosarja**

- 1) Vie hiiren osoitin paneelin yläosan päälle.  
Työkalurivi tulee näkyviin.
- 2) Napsauta paneelin työkaluriviltä  **Valinnat**.  
Tietyn paneelin valinnat tulevat näkyviin.

## 14 Konfiguraatio

Voit määritellä myAgentin tarpeidesi mukaan, esim. mukauttaaksesi sen käyttäytymistä puheluille.

### Omat tiedot

Toimiston puhelinnumeron (alanumeron) lisäksi voit määrittää matkapuhelinnumerosi, kaksi eri ulkoista numeroa ja kotipuhelinnumerosi. Voit määritellä numerokohtaisesti, näytetäänkö numero sisäisessä puhelinluettelossa vai ei.

Voit syöttää sähköpostiosoitteesi, jotta sinut voi tavoittaa sähköpostitse.

Sähköpostin käyttö edellyttää, että puheluohjausjärjestelmäsi järjestelmävalvoja on määrittänyt sähköpostin lähettämisen.

### Oma kuva

Kuvatiedoston koolla ei ole rajoituksia. Puheluohjausjärjestelmä tallentaa kuvasta kopion, jonka leveys ja korkeus ovat 200 pikseliä.

Tämä kuva näkyy muille osallistujille, kun he asemoivat hiiren kohdistimen sisäisessä puhelinluettelossa (Alanumero-sarake) kirjauksesi kohdalle.

### Näyttäminen

Voit mukauttaa myAgentin ulkoasua valitsemalla kahden eri käyttöliittymävärin väliltä, näyttämällä käyttäjäkuvat välittäjäpainikkeissa ja näyttämällä tilastoja agentin sitovissa työkaluvinkeissä.

### Ilmoitukset

Voit mukauttaa ponnahdusikkunoita näyttämään vain alueet, jotka todella haluat näytettävän.

### Välittäjäpainikkeet

Muokkaa välittäjäpainikkeita lisäämällä, nimeämällä uudelleen, täyttämällä automaattisesti välittäjäryhmiä, kopioimalla toiselta käyttäjältä tai asettamalla useita välittäjäpainikkeita.

### Jonon näkyvyys

Agenttina voit valita, mitkä jonot tulee näyttää agenttien sitovassa luettelossa.

### Pikanäppäimet

Pikanäppäinten avulla voit nopeuttaa työtäsi myAgentin kanssa.

- **Yleiset pikanäppäimet**

Voit käyttää työasemasi näppäimistön toimintonäppäimiä F1–F12 yhdessä näppäinyhdistelmien Ctrl+Shift, Ctrl+Alt tai Shift+Alt kanssa pikanäppäiminä seuraaville toiminnoille:

- **Vastaa / pura puhelu**
- **Välitys**
- **Näytä ScreenPop**

Tämän edellytyksenä on, että haluttu näppäin tai näppäinyhdistelmä ei ole vielä jonkun muun sovelluksen käytössä.

- **Pikanäppäimet sovelluksille**

Voit määrittää seuraavat toiminnot F1–F12-toimintonäppäimille ja/tai asiakastietokoneen näppäimistön numeronäppäimille:

- **Ohje** (tuo esiin online-ohje)
- **Asetukset**
- **Sisäinen puhelinluettelo**
- **Soittolista**
- **Etsi**
- **Vastaa / pura puhelu**
- **Pito / Poiminta pidosta**
- **Puhelun välitys**
- **Aikatauluta uudelleen**
- **Valitse**
- **Äänitys**

### **Luottamuksellisuus**

Tämän avulla voit määrittää, voivatko muut käyttäjät nähdä soittajan, jolle puhut, ja voivatko he kopioida BLF-asettelusi.

### **Muuta**

Määritä välitystapa valitsemalla toinen kahdesta vaihtoehdosta: Välitys odottamatta vastausta, välitys vastauksen jälkeen. Ota myös käyttöön tai poista käytöstä reaaliaikainen haku- ja vientimääritys.

## **14.1 MyPersonal-tiedot**

Toimiston puhelinnumeron (alanumeron) lisäksi voit määrittää matkapuhelinnumerosi, kaksi eri ulkoista numeroa ja kotipuhelinnumerosi.

### **14.1.1 Ylimääräisen puhelinnumeron määrittely**

#### **Toimintosarja**

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Napsauta **Omat tiedot**.

- 3) Syötä ylimääräinen puhelinnumero soitettavassa muodossa tai kansainvälisessä muodossa yhteen seuraavista kentistä: **Matkapuhelin**, **Ulkonumero 1**, **Ulkonumero 2**, **Kotinumero** tai **Sihteerin puhelinnumero**.
- 4) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:
  - Jos et halua, että **Matkapuhelin**, **Ulkonumero 1**, **Ulkonumero 2** tai **Kotinumero** näkyy sisäisessä puhelinluettelossa, poista merkki **Näkyvä-**valintaruudusta puhelinnumeron vierestä.
  - Jos haluat, että **Matkapuhelin**, **Ulkonumero 1**, **Ulkonumero 2** tai **Kotinumero** näkyy sisäisessä puhelinluettelossa, valitse **Näkyvä-**valintaruutu puhelinnumeron vierestä.
- 5) Napsauta **Tallenna**.

## 14.1.2 Sähköpostiosoitteen määrittäminen

### Ennen aloitusta

Puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja on konfiguroinut sähköpostin lähetyksen.

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Omat tiedot**.
- 3) Syötä sähköpostiosoitteesi **Sähköpostiosoite**-kenttään.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

## 14.1.3 Salasanan vaihtaminen

### Tietoja tästä tehtävästä

---

**Huomautus:** Voit vaihtaa salasanasi myös puhepostin puhelinvalikon kautta.

---

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Omat tiedot**.
- 3) Napsauta **Muuta**-painiketta **Salasana**-kentässä.
- 4) Syötä **Vanha salasana** -kenttään nykyinen salasanasi.

### Huomautus:

Jos olet syöttänyt väärän salasanan viidesti, sinulta estetään pääsy kaikkiin Contact Center- ja UC Suite -asiakasohjelmiin. Vain puheluohjausjärjestelmän järjestelmänvalvoja voi poistaa eston.

---

- 5) Syötä uusi salasanasi kenttiin **Uusi salasana** ja **Vahvista salasana**.
- a) Salasanassa on oltava vain numeroita ja vähintään kuusi numeroa.
  - b) Toistettujen merkkien enimmäismäärä on kaksi ja peräkkäisten merkkien enimmäismäärä on kolme.
  - c) Tilin nimi (etu- tai takaperin) ei voi olla osa salasanaa.
  - d) Käyttäjän on vaihdettava oletussalasana ensimmäisen käytön jälkeen.
  - e) Virheellisten kirjautumisyritysten enimmäismäärä on viisi.

---

**Huomautus:** Sama salasana on voimassa kaikissa UC Suite Client -sovelluksissa sekä soittaessasi puhelimella puhepostiisi.

---

- 6) Napsauta **OK**, kun olet painanut **Tallenna**.

## 14.2 Oma kuva

Kuvatiedoston koolla ei ole rajoituksia. Puheluohjausjärjestelmä tallentaa kuvasta kopion, jonka leveys ja korkeus ovat 200 pikseliä.

### 14.2.1 Kuvan lataaminen

#### Ennen aloitusta

Sinulla tulee olla oma kuva, jonka tiedostomuoto on yksi seuraavista: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

Kuvatiedoston koko ei ylitä 10 Mt.

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Klikkaa **Oma kuva**.  
3) Klikkaa **Valitse**.  
4) Valitse haluamasi tiedosto ja klikkaa **Avaa**.  
5) Napsauta **Tallenna**.

### 14.2.2 Kuvan poistaminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Klikkaa **Oma kuva**.  
3) Napsauta **Tyhjennä**.  
4) Napsauta **Tallenna**.

## 14.3 Näyttäminen

Voit mukauttaa myAgentin ulkoasua valitsemalla kahden eri käyttöliittymävärin väliltä.

### 14.3.1 Käyttöliittymän kielen vaihtaminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Näyttäminen**.
- 3) Valitse haluamasi kieli napsauttamalla ikkunan yläreunasta haluamaasi kieltä.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

### 14.3.2 Käyttöliittymän värin vaihtaminen

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Näyttäminen**.
- 3) Valitse toinen kahdesta käyttöliittymän värivaihtoehdosta.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

### 14.3.3 Käyttäjien kuvien näyttö välittäjäpainikkeissa

#### Tietoja tästä tehtävästä

Käyttäjien kuvien näyttämiseksi välittäjäpainikkeissa:

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Näyttäminen**.
- 3) Napsauta **Näytä käyttäjän kuvat välittäjäpainikkeissa**.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

#### Tulokset

Voit myös näyttää käyttäjien kuvat välittäjäpainikkeissa avaamalla paneelin **Valinnat** ja valitsemalla **Näytä käyttäjän kuvat välittäjäpainikkeissa**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 14.4 Ilmoitukset

Voit mukauttaa ilmoitusasetuksia hallitaksesi tehokkaasti myAgent-pääikkunaa, saatavilla olevia työpalkki-ilmoituksia ja hälytyksiä.

Voit muokata seuraavia ilmoitusasetuksia:

- **Saapuvien puheluiden ponnahtusikkuna:**  
Kun käyttäjän laajennukseen soi puhelu, myAgent etsii tähän puheluun liitettyä ponnahtusikkunaa. Jos ponnahtusikkuna löytyy, se tuodaan etualalle. Jos ponnahtusikkunaa ei löydy, näytetään pääikkuna sen sijaan.
- **Ponnahtusikkuna puhelun päättyessä:**  
Samoin kuin **Saapuvien puheluiden ponnahtusikkunassa** ja **Ponnahtusikkuna vastattaessa**, ratkennut ikkuna näytetään, kun käyttäjä lopettaa puhelun.
- **Minimointi puhelun päättyessä:**  
Tämä minimoi myAgent-pääikkunan, kun puhelun käsittely on valmis. Tärkeää on, että minimointi aktivoituu vain, kun agentilla ei ole muita käsiteltäviä puheluita. Esimerkiksi jos agentti työskentelee sähköpostipuhelun parissa ja aloittaa äänipuhelun, tämän puhelun päättäminen ei minimoi sovellusta, koska agentti on edelleen sähköpostipuhelussa.
- **Näytä työpalkki-ilmoitus saapuvista ja lähtevistä puheluista:**  
Tämän asetuksen avulla käyttäjä voi ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä työpalkki-ilmoitukset puhelun käsittelyssä.
- **Näytä työpalkki-ilmoitus vastaamattomasta puhelusta:**  
Jos tämä on käytössä ja agentti ei vastaa puheluun, näytetään työpalkki-ilmoitus. Jos se on pois käytöstä, ilmoitus näkyy sen sijaan viestiruudussa myAgent-pääikkunassa.
- **Työpalkki-ilmoitus on aktiivinen näytettäessä:**  
Tätä käytetään saapuvien puheluiden ponnahtusikkunoissa, vastaamisen yhteydessä näytettävissä ponnahtusikkunoissa sekä puhelun päättymisen ponnahtusikkunassa. Jos tämä valinta on valittu, ikkunoiden aktiivisuus siirtyy näytettävään ponnahtusikkunaan.
- **Työpalkki-ilmoitus vastattaessa:**  
Samoin näyttö ponnahtaa esiin vastattaessa ja tunnistaa, mikä ikkuna tuodaan etualalle, mutta aktivoituu, kun agentti vastaa puheluun.
- **Ponnahtusikkuna hälytysehdon täytyessä:**  
Kun hälytys käynnistyy, myAgent-pääikkuna tulee etualalle.
- **Soita hälytysääniä, kun puhelu saavuttaa hälytysehdon:**  
Kun hälytys käynnistyy, hälytysääni soi käyttäjälle, kunnes kaikki hälytykset on kuitattu.
- **Näytä ponnahtusilmoitukset avunpyynnöistä:**  
Jos valittuna, esihenkilölle näytetään ilmoitus aina, kun avunpyyntöjä on aktiivisena.

### 14.4.1 Sovellusikkuna/jononäyttö ponnahtaa

#### 14.4.1.1 Pääikkunan ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi saapuvien puheluiden yhteydessä

##### Toimintasarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat, että myAgent-pääikkuna avautuu automaattisesti etualalle puhelun saapuessa, valitse **Kun puhelin soi, tuo pääikkuna etualalle, jos puhelulla ei ole ponnahdusikkunaa**.
- Jos et halua, että myAgent-pääikkuna avautuu automaattisesti etualalle puhelun saapuessa, poista valinta **Kun puhelin soi, tuo pääikkuna etualalle, jos puhelulla ei ole ponnahdusikkunaa**.

4) Napsauta **Tallenna**.

#### 14.4.1.2 Ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi puhelun vastaanoton yhteydessä

##### Toimintasarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat, että ponnahdusikkunat avautuvat saapuviin puheluihin vastatessasi, valitse valintaruutu **Kun vastaanotan puhelun, tuo puhelun ponnahdusikkuna etualalle, jos se on saatavilla, muuten pääikkuna**.
- Jos et halua, että ponnahdusikkunat avautuvat saapuviin puheluihin vastatessasi, poista valinta **Kun vastaanotan puhelun, tuo puhelun ponnahdusikkuna etualalle, jos se on saatavilla, muuten pääikkuna**.

4) Napsauta **Tallenna**.

#### 14.4.1.3 Pääikkunan ponnahdusikkunan aktivointi tai deaktivointi puhelun päättyessä

##### Toimintasarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat, että myAgent-pääikkuna avautuu automaattisesti etualalle puhelun päättyessä, valitse **Kun olen saanut puhelun päätökseen, tuo puhelun ponnahdusikkuna etualalle, jos se on saatavilla, muuten pääikkuna**.

- Jos et halua, että myAgent-pääikkuna avautuu automaattisesti etualalle puhelun päättyessä, poista valinta **Kun olen saanut puhelun päätökseen, tuo puhelun ponnahdusikkuna etualalle, jos se on saatavilla, muuten pääikkuna.**
- 4) Napsauta **Tallenna**.

#### 14.4.1.4 Pääikkunan minimoiminen puhelun päättyessä

##### Toimintosarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos haluat, että myAgent-pääikkuna minimoituu puhelun päättyessä, valitse **Kun olen saanut puhelun päätökseen, piilota puhelun ponnahdusikkuna, jos se on saatavilla, muuten pääikkuna.**
- Jos et halua, että myAgent-pääikkuna minimoituu puhelun päättyessä, poista valinta **Kun olen saanut puhelun päätökseen, piilota puhelun ponnahdusikkuna, jos se on saatavilla, muuten pääikkuna.**

4) Napsauta **Tallenna**.

#### 14.4.1.5 Ponnahdusikkunan aktivoinnin aktivointi tai deaktivointi

##### Toimintosarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos haluat, että ponnahdusikkuna aktivoidaan sen näkyessä, valitse **Kun ponnahdusikkuna näytetään, se käyttää näppäimistöä.**
- Jos et halua, että ponnahdusikkuna aktivoidaan sen näkyessä, poista valinta **Kun ponnahdusikkuna näytetään, se käyttää näppäimistöä.**

4) Napsauta **Tallenna**.

### 14.4.2 Hälytys

#### 14.4.2.1 Pääikkunan aktivoiminen tai deaktivointi hälytyssehdon täyttyessä

**Toimintasarja**

**1) Klikkaa Asetukset.**

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

**2) Napsauta Ilmoitukset.**

**3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:**

- Jos haluat, että ponnahdusikkunat avautuvat, kun puhelu saavuttaa hälytysehdon, valitse **Kun puhelu tai jono saavuttaa hälytysehdot, pääikkuna näytetään.**
- Jos et halua, että ponnahdusikkunat avautuvat, kun puhelu saavuttaa hälytysehdon, poista valinta **Kun puhelu tai jono saavuttaa hälytysehdot, pääikkuna näytetään.**

**4) Napsauta Tallenna.**

#### 14.4.2.2 Hälytysäänten soittaminen hälytysehdon täyttyessä

**Toimintasarja**

**1) Klikkaa Asetukset.**

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

**2) Napsauta Ilmoitukset.**

**3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:**

- Jos haluat, että hälytysääni soi, kun puhelu tai jono saavuttaa hälytysehdon, valitse **Kun puhelu tai jono saavuttaa hälytysehdot, soita hälytysäänet.**
- Jos et halua, että hälytysääni soi, kun puhelu tai jono saavuttaa hälytysehdon, poista valinta **Kun puhelu tai jono saavuttaa hälytysehdot, soita hälytysäänet.**

**4) Napsauta Tallenna.**

#### 14.4.3 Ponnahdusilmoitukset (työpalkki-ilmoitus)

##### 14.4.3.1 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen saapuvasta puhelusta

**Tietoja tästä tehtävästä**

**Toimintasarja**

**1) Klikkaa Asetukset.**

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

**2) Napsauta Ilmoitukset.**

## 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos haluat näyttää työpalkki-ilmoituksia saapuvista puheluista, fakseista tai sähköposteista, valitse valintaruutu **Kun vastaan saapuvan puhelun, näytä työpalkki-ilmoitus.**
- Jos et halua näyttää työpalkki-ilmoituksia saapuvista puheluista, fakseista tai sähköposteista, poista valinta **Kun vastaan saapuvan puhelun, näytä työpalkki-ilmoitus.**

4) Napsauta **Tallenna**.

### 14.4.3.2 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen lähtevästä puhelusta

#### Tietoja tästä tehtävästä

##### Toimintosarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

## 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos haluat näyttää työpalkki-ilmoituksia lähtevistä puheluista, valitse **Kun soitan lähtevän puhelun, näytä työpalkki-ilmoitus.**
- Jos et halua näyttää työpalkki-ilmoituksia lähtevistä puheluista, poista valinta **Kun soitan lähtevän puhelun, näytä työpalkki-ilmoitus.**

4) Napsauta **Tallenna**.

### 14.4.3.3 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen vastaamattomasta puhelusta

#### Tietoja tästä tehtävästä

---

**Vihje:** Näytön ponnahdusikkuna vastaamattomista puheluista, fakseista tai sähköposteista ei näy pysyvästi saatavilla oleville agenteille.

---

##### Toimintosarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

## 3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:

- Jos haluat näyttää työpalkki-ilmoitukset saapuville puheluille, fakseille tai sähköposteille, valitse valintaruutu **Avaa työpalkki-ilmoitus puhelun saapuessa.**
- Jos et halua, että työpalkki-ilmoitus avautuu saapuville puheluille, fakseille tai sähköposteille, poista valinta **Avaa työpalkki-ilmoitus puhelun saapuessa.**

4) Napsauta **Tallenna**.

#### 14.4.3.4 Työpalkki-ilmoitusten näyttäminen saapuvista chat-viesteistä

##### Tietoja tästä tehtävästä

##### Toimintasarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat, että työpalkki-ilmoitukset näkyvät saadessasi chat-viestin, valitse **Kun saan chat-viestin, näytä työpalkki-ilmoitus**.

Työpalkki-ilmoitus näkyy vain silloin, kun näppäimistön kohdistus on toisessa sovelluksessa, eikä pikaviestien ikkuna voi ilmestyä.

- Jos et halua, että työpalkki-ilmoitukset näkyvät saadessasi chat-viestin, poista valinta **Kun saan chat-viestin, näytä työpalkki-ilmoitus**.

4) Napsauta **Tallenna**.

#### 14.4.3.5 Työpalkki-ilmoituksen näyttäminen avunpyynnön yhteydessä

##### Toimintasarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Näytä tämä painike tarvittaessa napsauttamalla ☰.

2) Napsauta **Ilmoitukset**.

3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat, että avunpyynnöistä näytetään ilmoituksia, valitse **Kun agentti pyytää apua, näytä työpalkki-ilmoitus**.
- Jos et halua, että avunpyynnöistä näytetään ilmoituksia, poista valinta **Kun agentti pyytää apua, näytä työpalkki-ilmoitus**.

4) Napsauta **Tallenna**.

### 14.5 Välittäjäpainikkeet

Tarjoaa painikkeet nopeaan pääsyyn sisäisiin tilaajiin.

Välittäjäpainikkeet suorittaa monia toimintoja, mukaan lukien seuraavat:

- Lisää tai poista yhteystietoja
- Luo uusia ryhmiä ja täytä ne automaattisesti
- Soita
- Keskustelu
- Lajittele painikkeet etu- tai sukunimen mukaan
- Läsnäolotilan muuttaminen
- Vaihda painikkeiden määrä
- Näytä käyttäjäkuvat

## 14.5.1 Välittäjäpainikkeiden välilehtien uudelleenjärjestäminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**.
- 3) Napsauta **Ryhmän nimi** -kentässä välilehteä, jonka haluat siirtää.
- 4) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:
  - Napsauta **Siirrä ylös**.
  - Napsauta **Siirrä alas**.
- 5) Toista tarvittaessa vaiheet 3–4.
- 6) Napsauta **Tallenna**.

## 14.5.2 Välittäjäpainikkeiden välilehtien lisääminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**.
- 3) Klikkaa **Lisää**.
- 4) Syötä nimi uudelle välilehdelle ja napsauta sitten **OK**.
- 5) Napsauta **Tallenna**.

### Tulokset

Voit myös lisätä uuden välilehden avaamalla paneelin **Valinnat** ja valitsemalla **Uusi ryhmä**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 14.5.3 Välittäjäpainikkeiden välilehtien poistaminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**.
- 3) Napsauta **Ryhmän nimi** -kentässä välilehteä, jonka haluat poistaa.
- 4) Napsauta **Poista**.  
**Poista**-vahvistusikkuna tulee näkyviin.
- 5) Napsauta **Kyllä**.
- 6) Napsauta **Tallenna**.

### Tulokset

Voit myös poistaa välilehden avaamalla paneelin **Valinnat** ja valitsemalla yhden käytettävissä olevista välilehdistä kohdassa **Poista**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 14.5.4 Välittäjäpainikkeiden määrittäminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**.

- 3) Napsauta **Ryhmän nimi** -kohdassa haluamaasi ryhmää.

- 4) Napsauta kohtaa **Painikevälilehtien automaattinen täyttäminen**

**Painikevälilehtien automaattinen täyttäminen** -ponnahdusikkuna avautuu

- 5) Valitse avattavasta luettelosta **Luo omat painikevälilehdet jakoperusteella** jokin seuraavista vaihtoehdoista.

- Jos haluat luoda välilehden jokaiselle osastolle, napsauta **Osasto**.
- Jos haluat luoda välilehden jokaiselle toimipisteelle, napsauta **Toimipiste**.

- 6) Valitse avattavasta luettelosta **Järjestä painikevälilehdet** jokin seuraavista vaihtoehdoista:

- **Etunimi**
- **Sukunimi**

- 7) Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat säilyttää olemassa olevat välilehdet automaattisesti luotujen välilehtien lisäksi, napsauta valintanappia **Lisää uudet painikevälilehdet nykyisten painikevälilehtien perään** ja napsauta sitten **OK**.
- Jos haluat korvata olemassa olevat välilehdet automaattisesti luoduilla välilehdillä, napsauta valintanappia **Luo uudelleen kaikki painikevälilehdet** ja napsauta sitten **OK**.

- 8) Napsauta **Tallenna**.

### Tulokset

Voit myös määrittää välittäjäpainikkeet automaattisesti avaamalla paneelin **Valinnat** ja valitsemalla **Painikevälilehtien automaattinen täyttäminen**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 14.5.5 Välittäjäpainikkeiden kopioiminen käyttäjältä

### Ennen aloitusta

**Salli toisten käyttäjien kopioida BLF-asetteluni** täytyy olla otettuna käyttöön sillä käyttäjällä, jolta haluat kopioida välittäjäpainikkeet.

### Tietoja tästä tehtävästä

Voit kopioida toisen käyttäjän välittäjäpainikkeita.

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**.

- 3) Napsauta **Ryhmän nimi** -kohdassa haluamaasi ryhmää.

4) Napsauta **Kopioi käyttäjältä**.

**Kopioi käyttäjältä** -pönnahdusikkuna avautuu.

- 5) Napsauta alaspäin osoittavaa nuolta ja valitse luettelosta käyttäjä, jonka painikkeet haluat kopioida.  
Käyttäjää valittaessa näytetään yhteenveto ryhmistä.

---

**Huomautus:** Ryhmättömiä käyttäjiä ei ole valittavissa, eivätkä he näy avattavassa luettelossa.

Jos kopioitavia käyttäjiä ei ole saatavilla, näet tämän viestin:  
**Valitettavasti kukaan käyttäjä ei ole antanut lupaa painikeasettelunsa kopioinnille.**

---

6) Napsauta **Tallenna**.

**Tulokset**

BLF-ryhmät ja painikkeet kopioidaan paikalliselle käyttäjälle ohittaen kaikki paikallisella käyttäjällä jo mahdollisesti olevat ryhmän määritykset.

---

**Huomautus:** Sinun ei ole mahdollista kopioida käyttäjän henkilökohtaisia yhteystietoja.

---

Voit myös määrittää välittäjäpainikkeet automaattisesti avaamalla paneelin **Valinnat** ja valitsemalla **Kopioi käyttäjältä**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 14.5.6 Välittäjäpainikkeiden numeron vaihtaminen

### Tietoja tästä tehtävästä

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Napsauta **Välittäjäpainikkeet**.

- 3) Valitse numero avattavasta luettelosta **Välittäjäpainikkeiden määrä** -kentästä.

- 4) Napsauta **Tallenna**.

#### Tulokset

Voit myös muuttaa välittäjäpainikkeiden määrää avaamalla paneelin **Valinnat** ja valitsemalla **Välittäjäpainikkeiden määrä**. katso [Paneelin valintavalikon avaaminen](#).

## 14.6 Jonon näkyvyys

Agenttina voit valita, mitkä jonot tulee näyttää agenttien sitovassa luettelossa.

## 14.6.1 Jonojen näytön mukauttaminen

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintosarja

1) Klikkaa **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

2) Napsauta **Jonon näkyminen**.

3) Siirrä agenttien sitovassa luettelossa näytettävien jonojen liukusäätimet **PÄÄLLE**. Vaihtoehtoisesti voit napsauttaa **Näytä kaikki** kaikkien jonojen näyttämiseksi.

4) Siirrä niiden jonojen liukusäätimet **POIS PÄÄLTÄ**, joita ei näytetä agenttien sitovassa luettelossa. Vaihtoehtoisesti voit napsauttaa **Piilota kaikki** kaikkien jonojen piilottamiseksi.

5) Napsauta **Tallenna**.

## 14.7 Pikanäppäimet

Pikanäppäinten avulla voit nopeuttaa työtäsi myAgentin kanssa.

Maailmanlaajuisia pikanäppäimiä ei siirretä myAgentia päivitettäessä.

---

**Huomautus:** Määritettyjen pikanäppäinten on oltava yksilöllisiä ja toimittava maailmanlaajuisesti kaikissa sovelluksissa, kuten myPortal for Desktop, myPortal for Outlook ja myAgent. Ensimmäinen pikanäppäimen vaativa sovellus säilyttää yksinomaisen pääsyn; kaikki myöhemmät sovellukset, jotka yrittävät käyttää samaa määritettyä pikanäppäintä, eivät pysty omaamaan sitä. Jos haluat priorisoida toisen sovelluksen pikanäppäimelle, käynnistä haluamasi sovellukset uudelleen ja varmista, että ensisijainen käynnistyy ensin. Vaihtoehtoisesti sulje ristiriidassa oleva sovellus, avaa asennus uudelleen ja napsauta "tallenna" päivittääksesi pikanäppäinpalvelut.

---

## 14.7.1 Globaalien pikanäppäinten aktivointi tai deaktivointi

### Toimintosarja

1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

2) Napsauta **Pikanäppäimet**.

3) Napsauta **Pikanäppäin kytketty päälle** jonkin seuraavista vieressä: **Vastaa / pura puhelu, Väilytys, Näytä ScreenPop**.

4) Jos haluat poistaa pikanäppäimen käytöstä, poista merkki näppäimen viereisestä **Pikanäppäin kytketty päälle** -valintaruudusta.

- 5) Paina **Ctrl+Shift-**, **Ctrl+Alt-** tai **Shift+Alt-**näppäinyhdistelmää yhdessä jonkin toimintonäppäimen **F1–F12** kanssa. Jos painettua näppäinyhdistelmää voidaan käyttää myAgentissa, se tulee näkyviin.
- 6) Napsauta **Tallenna**.

## 14.7.2 Sovelluksen pikanäppäinten määrittäminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa **☰** näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Pikanäppäimet**.
- 3) Jos haluat määrittää toimintonäppäimen jollekin sovelluksessa käytettävissä olevista pikanäppäimistä, valitse se toimintoon liittyvästä avattavasta luettelosta (sarake **Toimintonäppäimet**).
- 4) Jos haluat määrittää numeronäppäimen jollekin sovelluksessa käytettävissä olevista pikanäppäimistä, valitse se toimintoon liittyvästä avattavasta luettelosta (sarake **Numeronäppäimet**).
- 5) Napsauta **Tallenna**.

---

#### Vihje:

Jos olet määrittänyt vahingossa toimintonäppäimen tai numeronäppäimen kahteen kertaan, tallennuksen jälkeen tulee näkyviin virheilmoitus ja voit korjata määrittelyn.

---

## 14.7.3 Sovelluksen pikanäppäinten nollaaminen

### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.  
Napsauta tarvittaessa **☰** näyttääksesi tämän painikkeen.
- 2) Napsauta **Pikanäppäimet**.
- 3) Napsauta **Nollaa pikanäppäimet**.
- 4) Napsauta **Tallenna**.

## 14.8 Luottamuksellisuus

Tämän avulla voit määrittää, voivatko muut käyttäjät nähdä soittajan, jolle puhut, ja voivatko he kopioida BLF-asettelusi.

### 14.8.1 Oman BLF-asettelun kopioinnin salliminen käyttäjille

#### Tietoja tästä tehtävästä

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Napsauta **Luottamuksellisuus**.

- 3) Valitse **Salli toisten käyttäjien kopioida BLF-asetteluni** -valintaruutu.

## 14.8.2 Soittajan tietojen näytön salliminen käyttäjille

#### Tietoja tästä tehtävästä

#### Toimintosarja

- 1) Napsauta työkalurivillä **Asetukset**.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

- 2) Napsauta **Luottamuksellisuus**.

- 3) Valitse valintaruutu **Salli muiden käyttäjien nähdä kenen kanssa puhun**.

## 14.9 Muuta

Voit määrittää puhelunsiirron oletusmenetelmän ja ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä reaaliaikaisen hakutoiminnon.

Sekalaisia asetuksia ei siirretä, kun myAgent päivitetään.

## 14.9.1 Välitystavan määrittäminen

#### Toimintosarja

- 1) Klikkaa **Asetukset**.

- 2) Klikkaa **Muut asetukset**.

- 3) Valitse avattavasta luettelosta **Välitystapa** yksi seuraavista vaihtoehdoista:

- Jos haluat käyttää välitystä odottamatta vastausta (eli seulomaton siirto), valitse **Välitys odottamatta vastausta**.
- Jos haluat käyttää konsultointia (eli seulontaa), valitse **Välitys vastauksen jälkeen**.

- 4) Klikkaa **Tallenna**.

## 14.9.2 Reaaliaikaisen haun ottaminen käyttöön tai poistaminen käytöstä

Kun reaaliaikainen haku on poistettu käytöstä, käyttäjien on napsautettava hakuikkunassa **Hae** löytääkseen yhteystietoja. Kun reaaliaikainen haku on aktivoitu, hakutulokset näkyvät, kun käyttäjät kirjoittavat hakukenttään.

**Toimintosarja****1) Napsauta Asetukset.**

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

**2) Klikkaa Muut asetukset.****3) Valitse yksi seuraavista vaihtoehtoista:**

- Jos haluat ottaa käyttöön valinta nimen syötön yhteydessä -toiminnon, valitse **Ota Live-haku käyttöön** -valintaruutu.
- Jos haluat poistaa valinta nimen syötön yhteydessä -toiminnon käytöstä, valitse **Ota Live-haku käyttöön** -valintaruutu pois päältä.

**4) Napsauta Tallenna.**

## 15 VSAdmin-käynnistys

### Ennen aloitusta

Olet agentti ja sinun käyttöoikeustasosi on kohtalainen tai korkea.

### Toimintosarja

Napsauta työkaluriviltä **Admin**-painiketta.

Napsauta tarvittaessa ☰ näyttääksesi tämän painikkeen.

VSAdmin avautuu WMB:ssä.

## 16 Liite

Liitteessä on tietoja Contact Centerin agenttien oikeuksista, mahdollisista järjestelmäominaisuuksien käyttöä koskevista rajoituksista ja eri puhelinnumeromuodoista. Tämän lisäksi se sisältää ohjeita myAgent-sovelluksen ja UC Suite Client -asiakasohjelmien samanaikaista käyttöä varten yhdellä UC Suite -käyttäjätillä.

### 16.1 Käyttöoikeustasosta riippumattomat agenttitoiminnot

Kun puheluohjausjärjestelmän ylläpitäjä määrittää agentin, agentin oikeudet määritellään valitsemalla käyttöoikeustaso (matala, kohtalainen tai korkea). Agenteilla, joilla on kohtalainen tai korkea käyttöoikeustaso, on korotetut käyttöoikeudet.

Käyttöoikeustasojen väliset erot on esitetty yhteenvedona seuraavassa taulukossa.

| myAgent:<br>Toimenpide                              | Käyttöoikeustaso (palveluluokka) |              |              |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|--------------|
|                                                     | Matala                           | Kohtalainen  | Korkea       |
| Osoita agentti jonoon                               | –                                | X            | X            |
| Siirrä agentti toiseen jonoon                       | –                                | X            | X            |
| Poista agentti jonosta                              | –                                | X            | X            |
| Muuta agentin tilaa                                 | –                                | X            | X            |
| Näytä/piilota agentin sitova luettelo               | Kohdennetut jonot                | Kaikki jonot | Kaikki jonot |
| Muokkaa agenttitoimeksiantoa                        | –                                | X            | X            |
| Näytä luettelo yhteyskeskuksen puheluista           | Kohdennetut jonot                | Kaikki jonot | Kaikki jonot |
| Aktivoi myAgent-näyttö automaattisesti hälytyksille | –                                | X            | X            |
| Aktivoi hälytysääni                                 | –                                | X            | X            |
| Näytä Wallboard                                     | Kohdennetut jonot                | Kaikki jonot | Kaikki jonot |
| Näytä palvelutason kaavio                           | Kohdennetut jonot                | Kaikki jonot | Kaikki jonot |
| Näytä keskimääräisten aikojen kaavio                | Kohdennetut jonot                | Kaikki jonot | Kaikki jonot |
| Siirrä puhelu jonossa ensimmäiselle sijalle         | –                                | X            | X            |

## Liite

Ohjeita myAgent-sovelluksen ja UC Suite Clients -asiakasohjelmien samanaikaista käyttöä varten

| myAgent:<br>Toimenpide                                                             | Käyttöoikeustaso (palveluluokka) |                |                |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|
|                                                                                    | Matala                           | Kohtalainen    | Korkea         |
| Nauhoita puhelu                                                                    | Nykyinen puhelu                  | Kaikki puhelut | Kaikki puhelut |
| Tallenna nauhoitettu puhelu WAV-tiedostona tai lähetä WAV-tiedostona sähköpostitse | –                                | X              | X              |
| Tallenna faksi tiedostona tai lähetä sähköpostitse                                 | –                                | X              | X              |
| Tallenna sähköposti EML-tiedostona tai lähetä EML-tiedostona sähköpostitse.        | –                                | X              | X              |
| Puhelun valvonta (maakohtainen)                                                    | –                                | X              | X              |
| Puhelun ohittaminen                                                                | –                                | X              | X              |
| Hyväksy tukipyyntö                                                                 | –                                | X              | X              |
| Luo raportteja                                                                     | –                                | X              | X              |
| Avaa WBM                                                                           | –                                | X              | X              |

## 16.2 Ohjeita myAgent-sovelluksen ja UC Suite Clients -asiakasohjelmien samanaikaista käyttöä varten

Kun myAgent-sovellusta ja UC Suite Clients -asiakasohjelmia käytetään samanaikaisesti yhden UC Suite -käyttäjätilin kautta, keskinäistä vuorovaikutusta ei voida sulkea pois.

myPortal-nimitystä käytetään tässä osiossa yleisesti sovellusten myPortal for Desktop, myPortal for Outlook ja myPortal to go asemasta.

Esimerkkejä keskinäisestä vuorovaikutuksesta:

- Läsnaolotiedon muuttaminen myPortal-sovelluksella

Esimerkit koskevat **Puheposti**-toiminnon vakioasetusta kaikille kutsunsiirtokohteille.

- myAgent: Agentti on kirjautunut sisään.

myPortal: Läsnaolotiedon automaattinen palautus Paikalla-tilaan on poistettu käytöstä.

Kun läsnaolotietoa muutetaan myPortal-sovelluksella, agentti kirjataan välittömästi ulos jono(i)sta. Kun agentti on kirjautunut ulos myAgent-

sovelluksella, läsnäolotila palautetaan myPortalissa jälleen tilaan **Paikalla**.

myPortal tunnistaa myAgent-sovelluksessa tapahtuneen agentin tilan muutoksen (esim. **Tauolla**), lukuunottamatta tiloja **Kirjautuminen**, **Uloskirjautuminen** ja **Päätetyöskentelyaika**.

- myAgent: Agentti on kirjautunut sisään.

myPortal: Läsnäolotilan automaattinen palautus Paikalla-tilaan on aktivoitu.

Jos agentti muuttaa tilansa myAgent-sovelluksessa tilaan **Tauolla**, hän on automaattisesti saatavilla taukoajan päättymisen jälkeen.

Kun läsnäolotietoa muutetaan myPortal-sovelluksella **Tauolla**-tilaan, agentti kirjataan välittömästi ulos jono(i)sta.

- myAgent: Agentti on kirjautunut sisään.

Kun läsnäolotietoa muutetaan myPortal-sovelluksella **Kutsunsuoja**-tilaan, agentti kirjataan välittömästi ulos jono(i)sta.

- Lähtevät puhelut myPortal-sovelluksesta

Tilaajan läsnäolotieto näkyy myAgent-sovelluksessa.

Puhelut näkyvät vain myPortal-sovelluksen puhelulokissa. Tietoja ei välitetä yhteyskeskuksen tilastotietoihin, koska kyseessä eivät ole yhteyskeskuksen puhelut.

- Agentin asemanumeroon saapuvat puhelut

Tilaajan läsnäolotieto näkyy myAgent-sovelluksessa.

Puhelut näkyvät vain myPortal-sovelluksen puhelulokissa. Tietoja ei välitetä yhteyskeskuksen tilastotietoihin, koska kyseessä eivät ole yhteyskeskuksen puhelut.

- Puhelun nauhoittaminen

myAgent ei rekisteröi myPortal-sovelluksella tehtyä puheluiden nauhoitusta. myAgent tarjoaa tämän toiminnon, vaikka myPortal nauhoittaakin jo puhelun.

## 16.3 DECT-puhelimien käyttöä koskevia ohjeita

DECT-puhelimia voidaan käyttää Contact Center agenttien puhelimina. Tällöin on otettava huomioon erot, jotka koskevat lankapuhelinten käyttöä.

### DECT-puhelimien käytölle asetettavat vaatimukset

- Käytä vain HiPath Cordless Office- ja OpenScape Business Cordless -järjestelmän kanssa yhteensopivia DECT-puhelimia.
- Alueella, jolla Contact Center -agentit liikkuvat, on oltava aukoton radioverkko.
- Perusasemia on oltava niin monta, että käytettävissä on riittävästi B-kanavia Contact Center -agenttien DECT-puhelimia varten.
- Contact Center -agentti ei saa poistua radioverkkoalueelta, kun hän on kirjautunut sisään Contact Centerin jonoon.

### Erot puhelimen käytössä verrattuna lankapuhelimiin

- Contact Centerin jonoon kirjautuminen on mahdollista vain myAgent-sovelluksen kautta.

- DECT-puhelimen näyttöön ei tule mitään ilmoituksia, kuten **Saatavilla** tai **Tauolla**.
- DECT-puhelinta ei voida ohjata myAgent-sovelluksesta (esim. myAgent-pääikkunan **Puhelurivi**-kohdan tai myAgent saapuva puhelu -Pop-Up-ikkunan kautta).
- Saapuva puhelu voidaan ottaa vastaan vain DECT-puhelimella.
- Lähtevä puhelu on tehtävä DECT-puhelimella.

DECT-puhelimien käytössä huomioon otettavat seikat:

- Haku aika

Saapuvan puhelun aikana DECT-puhelimen löytämiseen kuluva aika voi olla useita sekunteja (huonoimmillaan jopa 20 s), ennen kuin DECT-puhelin ilmoittaa puhelusta. Soittaja kuulee hakuajan aikana soittoaänen.

Contact Center tulkitsee tämän ajan aikana, joka kuluu puheluun vastaamiseen asti. Varsinainen aika, joka kuluu ennen kuin Contact Center -agentti vastaa puheluun, muodostuu näin ollen hakuajasta ja soimisajasta.

Jos Contact Center agentti poistuu DECT-puhelimensa kanssa verkkoalueelta, tuloksena voi olla pidempi haku aika.

- DECT-puhelinta ei löydetä

Jos Contact Center -puhelu ylittää annetun, agentin puheluun vastaamiseen tarvittavan ajan (esim. Contact Center -agentti oleskelee radioalueen ulkopuolella), agentti kirjataan automaattisesti ulos jono(i)sta. Uusi sisäänkirjautuminen on mahdollista vain myAgent-sovelluksesta.

## 16.4 Järjestelmäominaisuuksien käyttörajoitukset

Agenttien käytettävissä olevissa järjestelmäominaisuuksissa on tiettyjä rajoituksia Contact Centerin käytön aikana.

Seuraavat järjestelmäominaisuudet eivät ole agenttien käytössä, tai ne ovat heidän käytössään vain tietyin rajoituksin. Agentit eivät kuitenkaan välttämättä tarvitse kyseisiä järjestelmäominaisuuksia, koska Contact Center huolehtii puheluiden jakelusta automaattisesti. Puheluiden jakelu riippuu asetetuista ohjaussäännöistä ja agenttien saatavuudesta.

- Estetyt ominaisuudet

Kun puheluohjausjärjestelmän tilaaja konfiguroidaan agentiksi, hän ei voi enää käyttää seuraavia ominaisuuksia.

- Toinen puhelu
- Koputus
- Rinnankytkentä agenttien väliseen puheluun (poikkeus: agentit, joiden käyttöoikeustaso on ”kohtalainen” (valvoja) tai ”korkea” (administraattori))
- Ryhmäpuhelu
- Kutsunsuoja (sisäänkirjautuneille agenteille)

- Ominaisuudet, jotka vaikuttavat puhelun reititykseen  
Seuraavat ominaisuudet voivat johtaa puheluiden reitityksen muuttumiseen Contact Centerissä, eivätkä agentit saa siksi käyttää niitä.
  - Kutsunsiirto  
Jos sisäänkirjautunut agentti aktivoi kutsunsiirron, tapahtuu uloskirjautuminen.  
Kutsunsiirto kytketään pois päältä, kun joku agenteista kirjautuu sisään jonoon.
  - Kutsunsuoja  
Jos sisäänkirjautunut agentti aktivoi kutsunsuojan UC Suite-asiakastietokoneelta, tapahtuu uloskirjautuminen.  
Kutsunsuoja kytketään pois päältä, kun joku agenteista kirjautuu sisään jonoon.
  - Relocate  
Kun puhelimen paikkaa vaihdetaan (relocate), puhelinnumeroiden looginen määrittäminen muuttuu. Puhelinnumeroiden uusi määrittäminen tapahtuu vasta Contact Centerin uudelleenkäynnistymisen (restart) jälkeen.
  - Ryhmät  
Agentit eivät saa olla ryhmän jäseniä (ryhmäpuhelu, sarja) tai MULAP-linjoja. Tämä rajoitus koskee myös MULAP-linjojen yhteydessä käytettyjä järjestelmäominaisuuksia "Tiimikytkentä (Tiimit-ryhmä)", "Johtaja/Sihteeritoiminteet (Top-ryhmä)" ja "Mobility Entry".

## 16.5 Puhelinnumeroiden muodot

Puhelinnumerot voidaan syöttää erilaisissa muodoissa.

| Muoto                        | Kuvaus                                                                                                                                                 | Esimerkki                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| kansainvälinen puhelinnumero | Alkaa + - merkillä ja sisältää maan tunnuksen, suuntanumeron ja kokonaisen puhelinnumeron. Välilyönnit ja erikoismerkit + ( ) / - : ; ovat sallittuja. | +49 (89) 7007-98765                                                                                                                                                                      |
| valittava                    | Samalla tavalla kuin puhelinnumero valittaisiin toimiston järjestelmäpuhelimella, aina ulkolinjanumeron kanssa.                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 321 (sisäinen)</li> <li>• 0700798765 (paikallispuhelu)</li> <li>• 0089700798765 (kaukopuhelu)</li> <li>• 0004989700798765 (ulkomaat)</li> </ul> |

**Vihje:** Syötä puhelinnumerot puhelinluetteloihin mahdollisuuksien mukaan kansainvälisessä muodossa. Tämä tekee puhelinnumeroista aina täydellisiä, yksiselitteisiä ja yhdenmukaisia myös verkkokäytössä ja liikkuvaa liityntää käyttävien osallistujien käytössä.

Valittaessa ulkoinen puhelinnumero manuaalisesti (valittavassa muodossa) ulkolinjanumeroa on aina käytettävä. Ulkolinjanumero on annettava myös silloin, kun CallMe-palvelun (UC Suite) kohdenumero (valittavassa muodossa) syötetään manuaalisesti UC Client -asiakasohjelmiin.

Valittaessa ulkoinen puhelinnumero puhelinluettelosta valittavassa muodossa (ja käytettäessä puhelinnumeron pikavalinta näytöltä- ja puhelinnumeron pikavalinta leikepöydältä -toimintoja tiettyjen UC-asiakasohjelmien kanssa) puheluohjausjärjestelmä lisää ulkolinjanumeron automaattisesti (suunta 1). Ulkolinjanumeron automaattinen lisäys tapahtuu myös silloin, kun CallMe-palvelun (UC Suite) kohdenumeroksi valitaan puhelinnumero, joka on omissa henkilökohtaisissa tiedoissa (**matkapuhelinnumero**, **kotinumero**, jne.).

---

**Huomautus:** Soitettaessa puheluita USA:n sisällä CSTA-sovellusten avulla kansainvälisessä muodossa olevaan puhelinnumeroon, puhelinnumero muunnetaan valittavaan muotoon.

---

#### Aiheeseen liittyviä tehtäviä

[Puhelun aloittaminen](#)

## 16.6 Järjestelmän puutteiden näyttö

OpenScape Business käyttää Digital Signal Processor (DSP) -prosessoria hyötykuorman siirtokoodaukseen ISDN/TDM-kohteista IP-kohteeseen ja päinvastoin. Saatavilla olevia DSP-resursseja hallitsee dynaamisesti OpenScape Business. Vaadittujen DSP-kanavien määrää riippuu yhdistetyistä linjoista ja laitteista sekä liikenteestä.

#### DSP-kanavaresurssit

Jos OpenScape-yhteyskeskus ei voi siirtää puhelua agentille kolmeen kertaan puuttuvien DSP-resurssien vuoksi, agentin työpöydän ponnahdusikkunaan tulee näkyviin seuraava hälytysviesti:

Puhelua ei voi nyt käsitellä, koska järjestelmän resurssit ovat rajalliset. Ota yhteyttä tekniseen tukeen.

Jos kyseinen viesti tulee näkyviin, agentin oikeus kyseiseen puheluun on hylätty tilapäisesti. Muut puhelut välitetään agentille normaalisti. Puhelu, jota ei voitu välittää, siirretään muille jonossa saataville oleville agenteille. Jos puhelun välitys kaikille agenteille epäonnistuu, se välitetään uudelleen ensimmäiselle agentille. Ponnahdusikkuna sulkeutuu automaattisesti agentin työpöydällä, kun puhelun välitys toiselle agentille onnistuu. DSP-kanavan puuttuminen voidaan korjata joko liittämällä ylimääräinen DSP-moduuli OpenScape Business -emolevyyn (koskee vain X-malleja) tai välttämällä TDM/IP-siirtokoodausta. Tämä voidaan toteuttaa vaihtamalla agenttien TDM-puhelimet IP-puhelimiin.

# Hakemisto

## A

agentin takaisinsoitto [35](#)  
     lopetta takaisinsoitto [35](#)  
     suorita takaisinsoitto [35](#)  
 agentin tila [52](#)  
 agentin toiminnot  
     agentin käyttöoikeustaso (palveluluokka) [22](#)  
     kohtalainen/korkea käyttöoikeustaso [50](#)  
 agentti  
     esimiehen/järjestelmänvalvojan tekemä tilanmuutos [58](#)  
     määritä jonoon [54](#)  
     poista jonosta [57](#)  
     siirrä toiseen jonoon [57](#)  
     sisäänkirjautuminen jonossa esimiehen/  
     järjestelmänvalvojan toimesta [58](#)  
     uloskirjautuminen jonossa esimiehen/  
     järjestelmänvalvojan toimesta [58](#)  
 agenttitoimeksianto [51](#)  
     muokkaa [56](#)  
 agenttitoimeksianto (sitova)  
     mukauta luettelon näyttöä [58](#)  
 Agenttitoimeksianto (sitova):muokkaa jonojen näyttöä [106](#)  
 asetukset [92](#)  
 automaattiset päivitykset [20](#)  
     suorita [20](#)

## C

CallMe [85](#)  
 CallMe -palvelu [85](#)

## E

ensimmäiset työvaiheet [21](#)  
 esimiehen/järjestelmävalvojan tuki [59](#)  
     hyväksy pyyntö [63](#)  
     pyyntö [41](#)  
 Esitystavat [11](#)  
 Etsi [67](#)  
 etätyöskentely [85](#)

## F

faksi  
     hyväksy [30](#)  
     lähetä sähköpostitse [61](#)  
     merkki seurantaan varten [30](#)  
     tallenna [61](#)  
 faksihistoria [43](#)  
     nykyisen lähettäjän, näyttö [32](#)  
 faksin käsittely [28](#)

## H

hiljainen valvonta [59, 62](#)  
 hälytys [64](#)  
 hälytysviesti [64](#)  
 hälytysääni  
     ota käyttöön ja poista käytöstä [65](#)

## J

jono [22](#)  
     agentti [21, 22](#)  
     muokkaa näyttöä [106](#)  
     muuta puhelun sijaintia [63](#)  
     määritä agentti [55](#)  
     puhelun sijainnin muuttaminen [59](#)  
     siirrä agentti [57](#)  
     uloskirjautuminen [22](#)  
     valvonta [64](#)  
 jonon tiedot [47](#)  
     näyttö [48, 48, 49, 50](#)  
 järjestelmäominaisuuksien käyttörajoitukset [114](#)

## K

keskimääräiset ajat [49](#)  
 kohtalainen [111](#)  
 korkea [111](#)  
 käyttöliittymä  
     elementit [12](#)  
     vaihdta ulkoasu [96](#)  
     vaihdta väri [96](#)  
     valitse kieli [96](#)  
 käyttöoikeustaso (palveluluokka) [111, 111](#)  
 käärintä faksille [28](#)  
 käärintä sähköpostia varten [28](#)

## L

LDAP-puhelinluettelo [67](#)  
 Live-puhelut  
     lajittelu [24](#)  
     ryhmä [25](#)  
 luettelo agenttitoimeksiannoista;agenttien sitova luettelo [52, 58](#)  
 lähettäjän faksihistoria  
     näytä soittolistasta [45](#)  
 lähettäjän sähköpostihistoria  
     näytä soittolistasta [45](#)  
 lähetä pikaviesti [71, 72, 72, 73](#)  
 läsnäolotieto [83](#)  
     tilaajan läsnäolotieto:muuta [85](#)  
     tilaajan tilan muuttaminen [84, 86](#)

## M

matala [111](#)  
 muuta salasana [94](#)  
 muuta sijaintia jonossa [63](#)  
 myAgent [12](#)  
     aloita [18](#)  
     Asenna [17](#)  
     asennuksen poistaminen [19](#)

## N

nauhoitettu puhelu  
     lähetä sähköpostitse [60](#)  
     tallenna WAV-tiedostona [60](#)  
 nauhoitus [40](#), [59](#)  
 numeronäppäimistön näppäin [93](#)  
 Näyttäminen [92](#)

## O

ohita [63](#)  
 ohitus [59](#)  
 ohjeita myAgent-sovelluksen ja UC Suite Clients -  
 asiakasohjelmien samanaikaista käyttöä varten [112](#)

## P

palvelutaso [48](#)  
 pikanäppäin [92](#)  
     aktivoi tai deaktivoi [106](#)  
     määritä [107](#)  
     nollaa [107](#)  
 pikaviesti [71](#)  
 Pikaviesti  
     näyttö [71](#)  
 pikaviestit [71](#)  
 ponnahdusikkunat  
     faksille [29](#)  
     puheluille [26](#)  
     sähköpostiin [29](#)  
 Pop-Up-ikkuna  
     määritä sijainti [101](#)  
 puhelinluettelo [66](#)  
     etsi [68](#)  
     järjestä [68](#), [69](#)  
 puhelinnumeroiden kansainvälinen muoto [115](#)  
 puhelinnumeroiden muodot [115](#)  
 puhelinnumeroiden valittava muoto [115](#)  
 puhelu:paiminta agentille [40](#)  
 puheluiden jälkikäsitteily  
     määritä syy [28](#)  
 puhelulista [42](#)  
 puheluloki [42](#)  
     soittajan soittolistasta, näyttö [43](#), [45](#)  
 puhelun käsittely [25](#)  
 puhelutoiminnot [36](#)

päätetyöskentelyaika  
     lopetta [34](#)  
     pidentäminen [34](#)  
 päätetyöskentelyaika puheluille [26](#)

## R

raportti [78](#)  
     luo [82](#)  
 raporttimallit [78](#)  
 Reaaliaikaiset puhelut [23](#)  
     näyttö [24](#)

## S

seuraa puheluita [60](#)  
 sisäinen puhelinluettelo [66](#)  
 soita  
     hiljainen valvonta [59](#), [62](#)  
     kirjaa (esimiehenä/ylläpitäjänä) [59](#)  
     nauhoita (agenttina) [40](#)  
     ohita [62](#)  
     ohitus [59](#)  
     pito [36](#)  
     siirto agentille [38](#)  
     siirto tilaajalle [36](#)  
     vaihtaa sijaintia jonossa [59](#)  
     valmis [27](#)  
     vastaa [26](#)  
     välitä jonoon [36](#), [39](#)  
     Äänitä (valvojana/administraattorina) [60](#)  
 soita:siirrä tilaajalle [39](#)  
 soittajan tiedot [26](#)  
     poista [65](#)  
 soittajan yhteystiedot [25](#)  
 Soittolista  
     näyttö [43](#)  
 sähköposti  
     hyväksy [30](#)  
     lähetä sähköpostitse [62](#)  
     merkki seuranta varten [31](#)  
     tallenna sähköpostina [62](#)  
     valmis [31](#)  
     vastaa [30](#)  
 sähköpostihistoria [43](#)  
     nykyisen lähettäjän, näyttö [32](#)  
 sähköpostin jälkikäsitteily  
     määritä syy [32](#)  
 sähköpostin käsittely [28](#)

## T

tauolla  
     aloita [34](#)  
     lopetta [34](#)  
 tietosuoja [78](#)  
 tilastotiedot [22](#)

toiminnot agenteille [22](#)  
toimintonaappain [92](#)

## U

ulkoinen Offline-hakemisto (LDAP) [67](#)  
ulkoinen puhelinluettelo [66](#)

## V

välittäjän takaisinsoitto  
    sovi uusi aika takaisinsoitolle [35](#)  
Välittäjäpainikkeet  
    järjestä [76](#)  
    kopioi käyttäjältä [104](#)  
    lisää välilehti [103](#)  
    muuta välilehtien järjestystä [103](#), [105](#)  
    määritä automaattisesti [104](#)  
    määritä käyttäjä [76](#)  
    näyttö [75](#)  
    poista käyttäjä [76](#)  
    poista välilehti [96](#), [103](#)  
välitystapa [36](#)  
    määritä [108](#)

## W

Wallboard [47](#)  
WBM  
    aloita [110](#)

## Y

Yhteyskeskus  
    DECT-puhelimien käyttö [113](#)  
yhteystieto [67](#)

