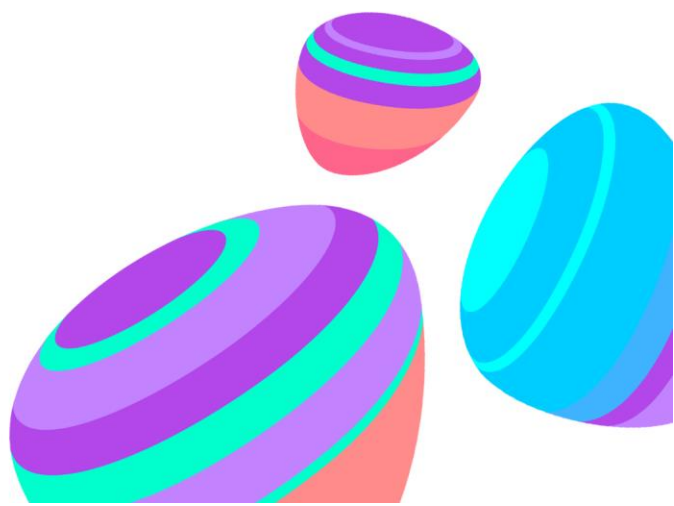


Teenuse tutvustus - Targad kõned

Sisukord

Äriline ülevaade.....	2
Lühitutvustus.....	2
Funktsioonid ja väärtused	2
Kliendikasud	3
Tehniline ülevaade	4
Telefoniraamat ja numbrite rikastamise loogika	4
Kõik avatud rakendusliidesed.....	4
Parim Praktika teenuse tööle panemiseks	6
Kontakt ja lisainfo	7



Äriline ülevaade

Lühitutvustus

Targad kõned on üks mitmetest Telia Äritelefoni lisafunktsioonidest, mis on mõeldud klientidele, kellel on Telia äritelefon ja mingisugune kontaktihaldusprogramm, kus on isikute nimed ja telefoninumbrid. Teenus seob need kaks komponenti, luues väärtust läbi:

- nimenäidud telefoni aparaadis ja arvutis läbi tarkvara kontaktibaasi
- kliki ja helista funktsioon kõnede algatamiseks arvutist
- siseneva kõne vastava kliendikaardi avamine arvutist

Kliki ja helista funktsioon teeb töö mugavaks, sest klient saab arvuti kaudu ühe kliki abil kõnesid algatada. Telefoninumbri rikastamine ja kõne sidumine äritarkvaraga teeb töö tõhusaks, sest juba enne kõne vastu võtmist avaneb kliendil äritarkvaras vastava helistaja isikukaart, mis võimaldab eelnevaid märkmeid lugeda ja uusi juurde kirjutada.

Funktsioonid ja väärtused

Kliki ja helista – Selle asemel, et telefonisse numbreid toksida võimaldab Kliki ja helista funktsioon ühe nupuvajutusega kõnesid algatada. Neid Kliki ja helista nuppe saab optimeerida. Klõkkides heliseb esmalt enda telefon ning toru hargilt võttes heliseb vastuvõtja telefon, mille järel need kaks liini ühendatakse Telia poolt.



Kõnesid saab alustada läbi arvuti ühe kliki abil!

Kõne sidumine kontaktikaardiga – Sissetuleva kõne puhul tekib arvutis selline pop-up aken, kus kuvatakse helistaja nime ja telefoninumbrit. Eriti efektiivne on see sellepärast, et kuvatud nimi on otseselt seotud kliendihaldustarkvara kontaktidega, mistõttu saab juba enne kõne vastu võtmist näha kellega täpselt on tegemist. Lisaks on võimalik helistaja kohta kohe



Juba enne kõne vastu võtmist on näha helistaja nime ning eelnevaid märkmeid!

eelnevaid märkmeid lugeda või uusi kirjutada. Automaatne kontaktikaardi sidumine säästab keskmiselt 30 sekundit kõne kohta, sest enam ei ole vaja tutvustada teineteist, pärida ettevõtte registrikoodi ega otsida kontaktikaarti. Peale tööaja kokkuhoiu on veelgi tähtsam see, et teenus soodustab professionaalset teenindust, kus klient päriselt tunneb, et temast hoolitakse.

Telefoniraamat – Telefoniraamat on teenuse Targad kõned veebi rakendus telefoninumbrate sidumiseks nimedega ja automaatseks sünkroniseerimiseks kliendi infosüsteemiga. Teisisõnu, kõik ettevõtte kliendid on pärast sisenevat kõnet kuvatud ka Telia Äritelefoni aparaadis. Nimesid saab sünkroniseerida kahte viisi: manuaalselt Telia välisveebis või automaatselt äritarkvaraga läbi avatud rakendusliidese. Kui sissehelistaja ei ole kliendihaldustarkvaras olemas, siis teeb Telia päringu välisest infobaasist ning rikastab vastavad numbrid avalikult kättesaadava infoga.



Kliendi kõikide kontaktide nimed on kuvatud otse telefonis!

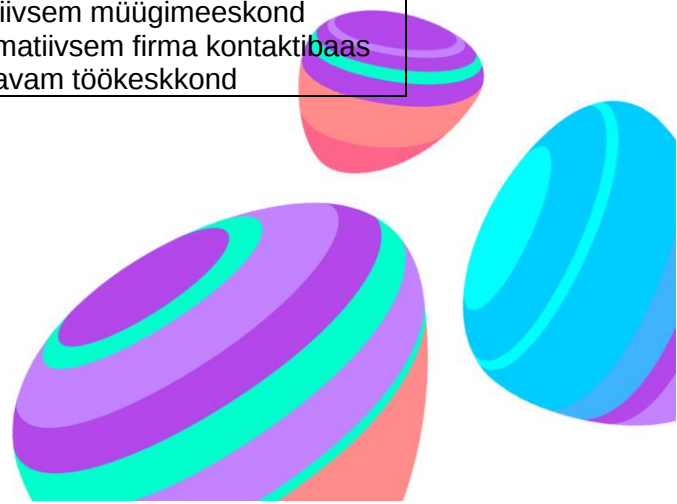
Muud funktsioonid – Lisaks eelnevale loetelule on mitmeid toetavaid funktsioone, mis teevad üldiselt töö tõhusamaks, näiteks nagu kõneregistri päring, ettevõtte VoIP numbrate listimine äritarkvaras, automaatne kontaktide sünkroniseerimine jpm.

Kliendikasud

Targad kõned teeb kliendi töö:

- **mugavamaks**, sest võimaldab ühe kliki abil kõnesid alustada;
- **personaalsemaks**, sest iga kliendi nimi on kuvatud nii telefoni aparaadis kui arvutis;
- **efektiivsemaks**, sest sisenev kõne seotakse ära tarkvara kontaktikaardiga ning kõik vajalikud märkmed on juba enne kõne vastu võtmist kättesaadavad

IT PARTNERI KASUD	KLIENDIKASUD
• uus ärivõimalus • eristuvus konkurentidest • uuendusmeelne imago • täiendav müügikanal	• personaalsem klienditeenindus • efektiivsem müügimeeskond • informatiivsem firma kontaktibaas • mugavam töökeskkond



Tehniline ülevaade

Telefoniraamat ja numbrite rikastamise loogika

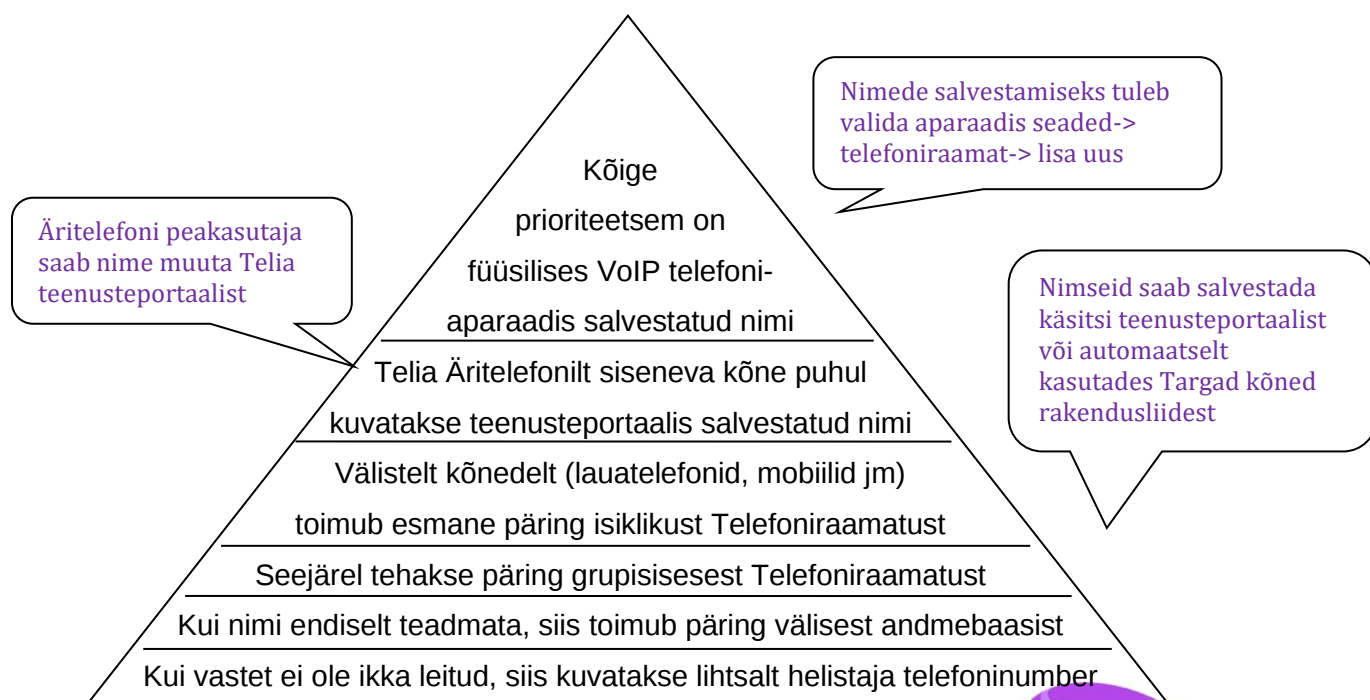
Telefoniraamat

- Igal Äritelefoni kasutajal on kasutatav isiklik telefoniraamat ja igal grupil on veel ühine grupikohane telefoniraamat.
- Telefoniraamat on Äritelefoni kasutajatel hallatav teenuste portaali kaudu <https://teenused.telia.ee>
- Isikliku telefoniraamatud haldab iga kasuta oma teenuste portaali vahendusel.
- Ühist grupi telefoniraamatut saab hallata ainult grupi peakasutaja.
- Grupi ühist telefoniraamatut saab siduda kliendi infosüsteemi aadressraamatuga automaatseks sünkroniseerimiseks ning haldamiseks.

Numbrite rikastamine

Siseneva kõne nimenäit toimub vastavalt järgnevalt välja toodud struktuurile.

Kõrgemal tasemel asuv numbri rikastamise viis on prioriteetsem kui aste madalamal.



Kõik avatud rakendusliidesed

Järgnev list annab pikema loetelu kõigist avatud rakendusliidetest (Open APIs) ehk funktsioonidest, mis Telia poolt on kirjeldatud tehnilises dokumendis.

1) **clickToCall** ehk Kliki ja helista

Funktsioon, mis võimaldab Äritelefoni kasutajal algetada lihtsalt tavalist internetitelefoni kõnet. Klõpsates hiirega väljavalitud telefoninumbrile, heliseb esmalt helistaja internetitefon, sellele vastates aktiveerib koheselt sihtkoha liin ning kõne vastu võttes ühendab Telia need kaks kõneõlga.

2) **activateNotifcation** ehk PopUp dialoogiaknad

Funktsioon, mis annab kasutajale teada sisenevast internetitelefoni kõnest (juhul kui telefoniraamatus on märgitud nimi, siis näeb kohe ka helistaja nime) ja vastamata kõnedest.

Teavitamine toimub hüpikakna akna kaudu, mis reeglina ilmub paremasse alla ekraani nurka.

3) **listOwnNumbers** ehk Telefoninumbrite haldamine gruppides

Funktsioon, mis liigitab kõik telefoninumbreid kliendipoolt määratud gruppidesse

4) **updateCallingLineNameIdentity** ehk Nime- ja numbrinäit

Funktsioon, mis kuvab telefoninumbri asemel sellele antud nime. Kliendil on võimalus seda ise telefoniraamatus määrata.

5) **getCallHistory** ehk Kõneregistripäring

Funktsioon, mis näitab internetitelefoni kõneregistrit (kõnede ajalugu: sissetulnud kõned, väljuvad kõned, vastamata kõned, kõnede kestvus, jne).

6) **deactivateNotifcation** ehk PopUp dialoogiakende sulgemine

Funktsioon, mis deaktiveerib sisenevate internetitelefoni kõnede ja vastamata kõnede teavitamise. Selle funktsiooni kasutamisel ei ilmu eelpool mainitud tegevuste peale paremasse alla ekraani nurka hüpikakent.

7) **Phonebook Management** ehk Telefoniraamatu seadistamine

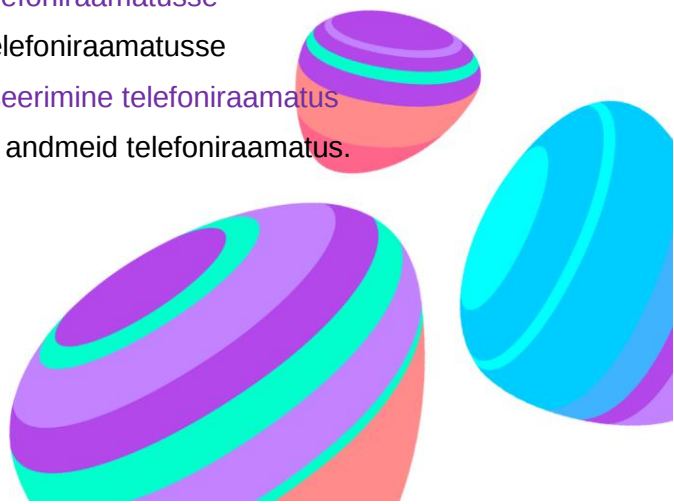
Funktsioon, mis võimaldab hallata firmasiseseid telefoninumbreid. Igal töötajal on personaalselt ka enda telefoniraamat. Lisaks on võimalus salvestada kõik sissetulevad numbrid ja anda neile juba konkreetne nimi, mille järel salvestatud numbrite puhul näeb järgmine kord juba helistaja nime.

8) **AddEntry** ehk Telefoninumbri ja nime lisamine telefoniraamatusse

Funktsioon, mis võimaldab lisada uusi kandeid telefoniraamatusse

9) **updateEntry** ehk Telefoni numbri ja nime modifitseerimine telefoniraamatus

Funktsioon, mis võimaldab muuta olemasolevaid andmeid telefoniraamatus.



10) `deleteEntry` ehk Telefoninumbri ja nime kustutamine telefoniraamatus

Funktsioon, mis võimaldab kustutada olemasolevaid andmeid telefoniraamatust.

11) `listPhoneBookEntries` ehk Telefoniraamatu kirjade kuvamine

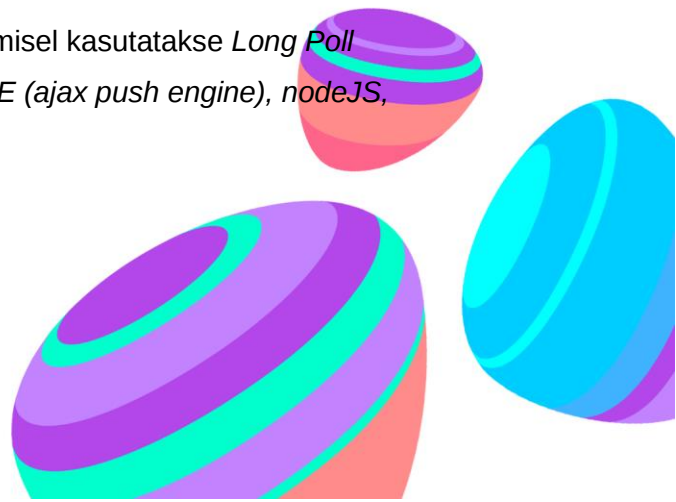
Funktsioon, mis vajadusel otsib ja kuvab kõiki telefoniraamatu kirjeid.

Parim Praktika teenuse tööle panemiseks

Täisfunktsionaalse teenuse arendus hõlmab järgmisi tegevusi IT

Partnerile/arendajale:

1. Kliendi peakasutaja konfiguratsiooni lehel väljade „Äritelefoni peakasutaja nimi“ ja „Äritelefoni peakasutaja parool“ lisamine Partneri poolt.
2. Väljade „Äritelefoni peakasutaja nimi“ ja „Äritelefoni peakasutaja parool“ täitmisel võimaldatakse Kliendi Äritelefoni numbrid äritarkvarasse alla laadida vastavalt tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.3 listOwnNumbers* kirjeldusele.
3. Kliendi peakasutaja konfiguratsiooni lehele, kus hallatakse alamkasutajaid, luuakse Partneri poolt võimalus siduda telefoninumber kasutaja nimega. Info hüpikakna (pop-up) jaoks seotakse konkreetne telefoninumber ka notification URLiga - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.2 activateNotification*. Numbri Kliendi küljest lahti sidumisel tuleb ka nimetatud teadeanded peatada - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.6 deactivateNotification*.
4. Telefoninumbri ja kasutaja nime sidumise käigus määratakse Telia Äritelefoni süsteemis (BroadSoft) õige kasutajanimi - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.4 updateCallingLineNameIdentity*
5. Telefoninumbri kuvamisel (kui telefoninumber ja kasutajanimi on vastavalt punktidele 3 seotud) kuvatakse võimalikes kohtades „Kliki ja helista“ ikoon. Ikoonile klõpsates algatatakse kõne - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.1 clickToCall*
6. Kasutajale, kes on seotud telefoninumbriga, võimaldatakse kõnede ajaloo vaatamist - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.5 getCallHistory*
7. Kõnesündmuste Kliendi veebilehitsejasse saatmisel kasutatakse *Long Poll* meetodit. Sobivad tehnoloogiad on: *Comet, APE (ajax push engine), nodeJS, nginx push module*.



Eeltoodud täisfunktsionaalsus võimaldab Kliendile järgnevaid tegevusi:

1. Kliendil võimaldatakse Kliendi infosüsteemis „Äritelefoni peakasutaja nime“ ja „Äritelefoni peakasutaja parooli“ väljade konfigureerimist.
2. „Äritelefoni peakasutaja nime“ ja „Äritelefoni peakasutaja parooli“ väljade täitmisel võimaldatakse Kliendil infosüsteemis Teliast alla tõmmata nimekiri Äritelefoni numbritest - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p 4.1.6.1.3 listOwnNumbers*
3. Võrdlema saadud telefoninumbreid personali baasis olevate telefoninumbritega, sobivuse korral uuendatakse Telia Äritelefoni süsteemis (BroadSoft) nimi õigeks - meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p.4.1.6.1.4 – updateCallingLineNameIdentity*
4. Telefoninumbri nimenäidu võimaluse kasutamiseks võetakse kliendi äritarkvara infosüsteemist kontaktide info ning saadetakse see Telia Telefoniraamatusse, kus toimub numbrite ja nimede sidumine – meetod on kirjeldatud tehnilises dokumendis *p 4.1.6.2.1 AddEntry*
5. Soovi korral võimaldatakse Kliendil oma infosüsteemis realiseerida sama funktsionaalsus, mis on Partneritel punktides 5,6 ja 7.

Kontakt ja lisainfo

Lisainfo ja vajalik dokumentatsioon

<https://www.telia.ee/ari/kontor/kontori-telefon/aritelefoni-lisateenused/>

Palun küsimuste korral meiega julgelt ühendust võtta.

Pearu Tamm

- äriarendusjuht
- Telia Eesti AS
- e-mail: pearu.tamm@telia.ee
- tel: 640260

