

# VIESTINTÄPALVELU VIP

Loma- ja Poissaoloviestitoiminnallisuuden  
käyttöopas



## VIESTINTÄPALVELU VIP

### Toiminnallisuuden kuvaus

#### **Poissaoloviestin aktivoit päälle suorittamalla seuraavat toimenpiteet:**

- Valitse aktiviteetiksi joko Poissaoloviesti tai Lomaviesti

Aktiviteetin valinnan jälkeen kaikki sinulle tulevat puhelut ohjautuvat suoraan tiedotteelle, joka kertoo soittajalle valitsemasi aktiviteetin mukaisen tiedotteen.

Lomaviesti: *"Tavoittelemasi henkilö on parhaillaan lomalla.  
Jos haluat puhelun siirtyvän tavoittelemallesi henkilölle, paina 2"*

Poissaoloviesti: *"Tavoittelemasi henkilö on parhaillaan poissa.  
Jos haluat puhelun siirtyvän tavoittelemallesi henkilölle, paina 2"*

Jos olet määrittellyt aktiviteetille päättymisajan, soittaja kuulee tiedotteessa myös sen, milloin olet jälleen tavoitettavissa, esim.

*"Tavoittelemasi henkilö on parhaillaan lomalla. Henkilö aikoo olla tavoitettavissa taas ylihuomenna kello kahdeksan aamupäivällä. Jos haluat puhelun siirtyvän tavoittelemallesi henkilölle, paina 2."*

Mikäli soittaja ei tee näppäinvalintaa, ohjautuu puhelu lyhyen tauon jälkeen vastaajatervehdykseen ja soittajalle tarjoutuu mahdollisuus vastaajaviestin jättämiseen.

Huomioithan, että Poissaoloviesti ja Lomaviesti -aktiviteetit aktivoivat aina tiedotteen käytön ajaksi vastaajan päälle, vaikka normaalisti et käyttäisikään vastaajaa.

Aktiviteetti ei vaikuta soitettavissa puheluissa ulospäin näytettävään numeroon, vaan näytettävä numero määräytyy käytössä olevan roolin mukaan.

#### **Poissaoloviestin kytket pois päältä suorittamalla seuraavat toimenpiteet:**

- Valitse aktiviteetiksi jokin muu listalla olevista aktiviteeteista (esim. Tavoitettavissa), jolloin saapuvat puhelut eivät enää ohjaudu tiedotteelle

"Yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1" –valinta

Mikäli haluat tarjota soittajalle mahdollisuuden työasioissa siirtyä toiseen numeroon, esimerkiksi vaihteeseen tai kollegalle, siirry VIP-vastaajan asetuksiin ja tee seuraavat asetukset:

1. Toteutetaanko "yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1" -vaihtoehto osana tervehdystä: Kyllä
2. Jos kyllä, mihin numeroon puhelu tulisi yhdistää: syötä haluttu numero kenttään. Kun tämä asetusta on päällä, soittaja kuulee tiedotteena aktiviteetin mukaisesti esim. *"Tavoittelemasi henkilö on parhaillaan lomalla. Yhdistä asiakaspalvelijalle, paina 1. Jos haluat puhelun siirtyvän tavoittelemallesi henkilölle, paina 2."*

Ilman näppäinvalintaa puhelu ohjautuu lyhyen tauon jälkeen vastaajatervehdykseen ja soittajalle tarjoutuu mahdollisuus vastaajaviestin jättämiseen.

Valinta 1 -toiminnallisuus kytketään pois päältä valitsemalla kyseisen vastaaja-asetuksen kohdassa "Ei".



## Ohituslista poissaoloviestin ohittaville numeroille

Mikäli haluat tehdä ohituslistan numeroista, joista tulevat puhelut ohittavat poissaolotiedotteen ja ohjautuvat suoraan sinulle, toimi näin:

1. Lisää puhelinnumerot kontakteiksi omalle palvelun kontaktilistallesi, mikäli ne eivät vielä ole kontakteina
2. Määrittele kontaktit "VIP"-kontakteiksi (tässä yhteydessä VIP ei tarkoita palvelun nimeä vaan "very important person")

"VIP"-kontaktit voivat olla yrityshakemistosta löytyviä yrityksesi työntekijöitä tai ulkoisina kontakteina tallentamiasi henkilökohtaisia kontakteja (sukulaisia, ystäviä, jne.).

## Käyttö VIP-kotisivulla (käytettävissä kaikilla VIP-käyttäjillä)

Kirjaudu VIP-kotisivulle osoitteessa <https://vip.sonera.fi>

Käyttäjätunnuksesi on muotoa fi040xxxxxx@epedu.fi (@-merkin etupuolella fi + matkapuhelinnumerosi ja @-merkin jälkeen epedu.fi)



 Sonera

Käyttäjätunnus:

Salasana:

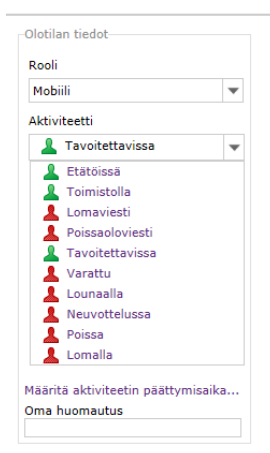
Muista minut tässä tietokoneessa

[Pyydä salasanaa](#)

Mikäli olet unohtanut salasanasasi, klikkaa Pyydä salasanaa -linkkiä ja toimi ohjeiden mukaan.  
Vihje: Softapuhelimen käyttäjät pääsevät VIP-kotisivulle myös suoraan painamalla softapuhelimessa talo-kuvaketta tai Työkalut-valikossa Kotisivu-valintaa.

## Aktiviteetin valinta

Kirjautumisen jälkeen kotisivulla näkyvät aktiviteettivalikoista avautuvat vaihtoehdot:



Olotilan tiedot

Rooli  
Mobiili

Aktiviteetti  
Tavoitettavissa

- Etätoisissa
- Toimistolla
- Lomaviesti
- Poissaoloviesti
- Tavoitettavissa
- Varattu
- Lounaalla
- Neuvottelussa
- Poissa
- Lomalla

Määritä aktiviteetin päättymisaika...

Oma huomautus

Valitse aktiviteettilistauksesta joko Poissaoloviesti tai Lomaviesti. Mikäli haluat, voit määritellä aktiviteetille päättymisaajan (Määritä aktiviteetin päättymisaika...), jolloin soittaja kuulee tiedotteessa, milloin olet jälleen tavoitettavissa. Päättymisaajan jälkeen tiedote lähtee automaattisesti pois päältä ja aktiviteetiksi tulee järjestelmän oletusaktiviteetti.

Huom! Softapuhelimessa ja Telia VIP mobiilikäyttö-liittymässä voidaan hyödyntää Tuleva olotila -toiminnallisuutta, jolloin aktiviteetin ja sitä kautta tiedotteen voi määrittää etukäteen kytkeytyväksi ja päättyväksi automaattisesti.



”Yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1” -valinta

Siirry Palvelut-valikossa Vastaajan asetukset -kohtaan:

Koti	Postilaatikko	<b>Palvelut</b>	Tuki	Kontaktit	Aikataulut	Neuvottelut	Puheluloki	Sisäänkirjautu
------	---------------	-----------------	------	-----------	------------	-------------	------------	----------------

Palvelut	Palveluasetukset
Aktiviteetin ohjaus	Toista aktiviteetti osana tervehdystä? <input type="checkbox"/>
Faksiasetukset	Kun toistetaan aktiviteetin päättymisaikaa, toistetaanko viimeisen tapahtuman päättymisaika, jos tulevaisuudessa on useita peräkkäisiä olotilatapahtumia, joiden tila ei ole käytettävissä? <input type="checkbox"/>
Ohjausnumero	Toistetaanko ”yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1” -vaihtoehto osana tervehdystä? <input type="checkbox"/>
Olotilan vanheneminen	Jos kyllä, mihin numeroon puhelu tulisi yhdistää (esim. +358955512345)? <input type="text" value="+358xxxxxxxx"/> <input type="button" value="Poimi"/>
Puhelun reititykset	Sisältyykö tervehdys vaihtoehdon ohita vastaaja painamalla 2-näppäintä? <input type="checkbox"/>
Puhelun tallennus	Ilmoitetaanko saapuneista viesteistä tekstiviestillä? <input type="checkbox"/>
<b>Vastaajan asetukset</b>	Ilmoitetaanko saapuneista viesteistä sähköpostilla? <input type="checkbox"/>
	<input type="button" value="Käytä"/>

Valitse Toistetaanko ”yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1” -vaihtoehto osana tervehdystä: Kyllä

Syötä puhelinnumero, johon puhelu yhdistetään valinnan jälkeen

Muut vastaaja-asetukset voit jättää huomiotta. Ne eivät vaikuta poissa-oloviestitoiminnallisuuteen silloin, kun loma-/poissaoloviesti on aktivoituna.

## Kontaktien hallinta ja ohituslistan luominen

Siirry Kontaktit-valikkoon. Kun haluat määrittää tiedotteen ohittaviksi ”VIP”-kontakteiksi yrityksesi sisäisiä VIP-palvelusta löytyviä käyttäjiä, tai jo aiemmin omaan hakemistoosi tallentamiasi ulkoisia kontakteja, mene ”VIP”-kontaktit kohtaan Kontaktit-valikossa:

VIP-kontaktit	
Lisää kontaktit VIP-kontakteiksi.	<b>Aseta VIP-kontaktiksi</b>
Ei VIP-kontakteja	<input type="text"/> <input type="button" value="Etsi kontakti"/>
Lisää kontakti	<input type="button" value="Palaa kontaktiistaan"/>

Kirjoita hakukenttään etsittävän henkilön nimi tai osa nimestä, paina ”Etsi kontakti” ja valitse listauksesta henkilö, jonka haluat määrittää ”VIP”-kontaktiksi ja paina ”Lisää tämä kontakti”.

Mikäli haluat lisätä kokonaan uuden henkilön tiedot omaan hakemistoosi, mene Ulkoiset kontaktit -kohtaan Kontaktit-valikossa:



## Ulkoiset kontaktit

Ulkoiset kontaktit

Lisää ulkoiset kontaktit manuaalisesti tai tuomalla csv-tiedosto.

Ei kontakteja

Luo uusi kontakti

Tuo kontakteja

## Luo uusi kontakti

Yritys	<input type="text"/>
Osasto	<input type="text"/>
Etunimi	<input type="text" value="Testi"/>
Sukunimi	<input type="text" value="Henkilö"/>
Lempinimi	<input type="text"/>
Katuosoite	<input type="text"/>
Postinumero	<input type="text"/>
Kaupunki	<input type="text"/>
Maa	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Pikavalinta	<input type="text"/>
Kontaktin tyyppi	<input type="text" value="VIP"/>

## Puhelinnumerot

Tyyppi Puhelinnumero Ensimmäinen numero

Lisää puhelinnumero

Tyyppi

Puhelinnumero

Määritä tarpeelliset tiedot, valitse kontaktin tyyppi "VIP".

Lisää kontaktille puhelinnumero. Numeron syöttämisen jälkeen paina "Käytä", jolloin puhelinnumero siirtyy kontaktin tietoihin.

Tämän jälkeen paina "Tallenna", jolloin uusi kontakti on lisätty hakemistoosi.

Huomioithan, että mikäli henkilö on yrityksesi/organisaatiosi VIP-palvelua käyttävä sisäinen kontakti eli löytyy valmiina palvelun hakemistosta, älä tallenna henkilöä/numeroa uudelleen ulkoisena kontaktina. Jos tiedot löytyvät kahteen kertaan sekä sisäisenä että ulkoisena kontaktina, ei ohituslista toimi kyseiseltä henkilöltä tulevien puheluiden osalta, vaan puhelut ohjautuvat tiedotteelle.

## Aktiviteetin ja roolin vaihtaminen toiminnekoodeilla matkapuhelimesta

983 + aktiviteetin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa aktiviteettini "Lomaviesti" -aktiviteetiksi. Valitsen matkapuhelimesta 98391 ja käynnistä puhelun. Puhelu ohjautuu palvelimelle. Kun aktiviteetti on vaihtunut, tiedote kertoo "Toiminne on otettu käyttöön".

Toiminnekoodit:

- 1 = Tavoitettavissa
- 2 = Varattu
- 3 = Lounaalla
- 4 = Neuvottelussa
- 5 = Poissa
- 6 = Lomalla
- 7 = Etätöissä
- 8 = Toimistolla
- 91 = Lomaviesti
- 92 = Poissaoloviesti

Huomioithan, että mainitut aktiviteetit ovat järjestelmän vakioaktiviteetteja, joihin on voitu yrityksessäsi/organisaatiossasi tehdä muutoksia.



## Käyttö Telia VIP mobiilikäyttöliittymässä matkapuhelimella

Aktiviteetin vaihtaminen tapahtuu Telia VIP mobiilisovelluksen Minä-näkymässä. Valitse aktiviteettilistauksesta joko Lomaviesti- tai Poissaoloviesti-aktiviteetti.

**Vihje** Android- ja iPhone -pöytälaiteiden käyttäjille: Jos haluat tehdä ajastetusti aktiviteetin vaihdon, valitse "Tuleva olotila" valikosta ja avautuvassa näkymässä valitse "+"-symbolin kautta avautuva uuden tapahtuman määrittely. Tuleva olotila -toiminnallisuuden käyttäminen on suositeltavaa, koska se päivittää automaattisesti aktiviteetin, jolloin loma-/poissaoloviesti myös kytkeytyy automaattisesti päälle ja pois päältä kalenterin ja määritellyn kellonajan mukaisesti.

Android- ja iPhone-pöytälaiteissa voidaan määrittellä ohituslistalle "VIP"-kontakteja yrityksen omasta hakemistosta hakemalla henkilön tiedot ja muuttamalla kontaktin tilaksi "tähti"-painikkeen takaa "VIP", jolloin painike muuttuu sydän-symboliksi.

Lisäksi Android- ja iPhone-pöytälaiteissa voidaan siirtää puhelimen muistiin tallennettuja numeroita "VIP"-kontakteiksi siten, että haetaan Telia VIP mobiilisovelluksen Kontaktit-valikossa henkilön tiedot puhelimen muistista ja painetaan hakutulosten listalla henkilön kohdalla pitkään. Tämän jälkeen avautuu valikko, josta voidaan valita "Lisää kontakteihin". Syötetään halutut lisätiedot kontaktille ja määritellään kontakti "VIP"-kontaktiksi.

Huomioithan, että toiminnallisuus vaatii sen, että puhelimen sovellustenhallinta-asetuksista on annettu Telia VIP mobiilisovellukselle lupa käyttää puhelimeen tallennettuja yhteystietoja.

