

SONERA VIESTINTÄPALVELU VIP

Pikaohje palvelun käyttöönottoon

1 Yleistä

VIP on moderni puhelinvaihteratkaisu, joka toteutetaan palveluna internet-/ datanet-yhteyttä pitkin – asiakkaan ei siis tarvitse itse hankkia puhepalvelinta tiloihinsa. Palvelu yhdistää viestinnän palvelut sekä asiakaspalvelu-, puhelunvälitys- ja puhelinvaihtedominanssukset matkapuhelimissa ja tietokoneissa käytettäväksi kokonaisuudeksi. Palvelun monipuolista käyttöä varten yrityksen työntekijät voivat ottaa käyttöönsä älypuhelimissa ja tietokoneissa käytettävät graafiset sovellukset.

Tämä ohje on pikaohje kaikille VIP –käyttäjille niistä toimenpiteistä mitä pitää tehdä siirryttäessä VIP–palveluun. Tässä käydään lyhyesti läpi miten ja mistä tarvittavat VIP –sovellukset ladataan ja miten palvelu vaikuttaa vastaajan käyttöön.

Tarkemmin palveluiden käyttö kuvataan erillisissä VIP Softphone –käyttäjän ja VIP Mobiilikäyttäjän oppaissa. Oppaat löytyvät osoitteesta <https://sonera.fi/vipohjeet>.

Jokaisella VIP –käyttäjällä on oma kotisivu <https://vip.sonera.fi>, jonka kautta pääsee muuttamaan esimerkiksi oman salasanasensa, muuttaman vastaaja-asetuksia jne. Käyttöönottovaihteessa käyttäjän ei tarvitse välttämättä kirjautua sivulle, mutta kun aikaa on, sivuun ja sen toimintoihin kannattaa käydä tutustumassa. Sivulle kirjaudutaan seuraavilla tiedoilla:

Käyttäjätunnus esim. fi040xxxxxxx@epedu.fi

Salasana: Salasana muodostetaan ensimmäisellä kirjautumiskerralla ohjeiden mukaisesti.

2 Sovellusten lataaminen

Tarvittaessa VIP Kotisivun kautta (Softphone).

3 Puhelinvastaaja

VIP-palveluun siirryttäessä postuvat perinteiset matkapuhelinverkon vastaajat. Ne korvataan VIP:n puhepostilla (Voicemail). Kaikille VIP-käyttäjille on yksi yhteinen vastaajaviestien kuuntelunumero. Palvelu tunnistaa mihin numeroon on soitettu ja ohjaa jätetyn viestin oikean käyttäjän vastaajaan.


Vastaajan kuuntelunumero on **+358201243100**.

Vastaajanumero toimii jo nyt. Oma viesti kannattaa äänittää heti. Jos vastaajaa ei halua, kannattaa ilmoittaa tästä Pääkäyttäjälle. Vastaajapalvelu voidaan poistaa liittämällä käyttäjä ”No voicemail” –ryhmän jäseneksi.

Käyttäjä vaihtaa matkapuhelimestaan uuden vastaajanumeron kuuntelunumeron vanhan tilalle pikavalintaan (määritetään puhelimen ohjeiden mukaan).

HUOM! Matkapuhelimesta ei saa tehdä soitonsiirtoja vastaajanumeroon. Sallitut soitonsiirrot kuvataan kohdassa 5.

Vastaajavalikon toiminnot ovat seuraavat:



Koti	Postilaatikko	Palvelut	Neuvottelut	Kontaktit	Puheluloki	Sisäänkirjautunut käyttäjä: antti.fenhunen	Kirjautu ulos
------	---------------	----------	-------------	-----------	------------	--	---------------

Postilaatikko Ohje

Ei viestejä

[Valitse kaikki](#)
[Tyhjennä valinta](#)

Ohjeet vastaajan valikkojen käyttöön

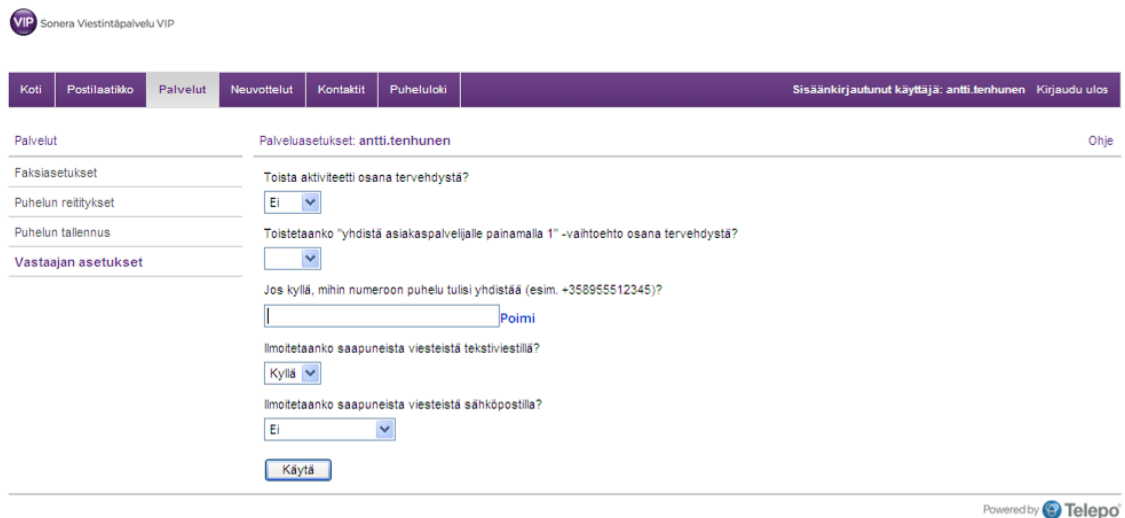
Käytettävissä olevia toimintoja voi olla vaikea muistaa, kun kirjaudut vastaajaan. Käytettävissä olevat painikkeet ovat oheisissa taulukoissa.

Päävalikko		
1	2	3
	Kuuntele vanhat viestit	
4	5	6
Toista oma tervehdys	Tallenna oma tervehdys	Poista oma tervehdys
7	8	9
*	0	#
Lopeta puhelu	Toista tämä valikko	

Viestiä toistettaessa		
1	2	3
Edellinen viesti	Toista valittu viesti	Seuraava viesti
4	5	6
7	8	9
Poista valittu viesti		
*	0	#
Lopeta puhelu	Päävalikkoon	

Ohje vastaajan valikkojen käyttöön löytyy myös jokaisen käyttäjän VIP-kotisivulta kohdasta ”Postilaatikko”.

Vastaajan palveluasetukset määritetään samalla kotisivulla kohdassa ”Palvelut – Vastaaja-asetukset”. Täällä voi määrittää haluaako vastaajaan jätetyistä viesteistä SMS-viestin, sähköpostin vai molemmat. Oletuksena on pelkästään SMS. Vastaajaan voi myös määrittää yhdistämisen toiseen numeroon.



VIP Sonera Viestintäpalvelu VIP

Koti Postilaatikko **Palvelut** Neuvottelut Kontaktit Puheluloki Sisäänkirjautunut käyttäjä: antti.tenhunen Kirjautu ulos

Palvelut **Palveluasetukset: antti.tenhunen** Ohje

Faksiasetukset

Puhelun reititykset

Puhelun tallennus

Vastaajan asetukset

Toista aktiviteettiä osana tervehdystä?


Toistetaanko "yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1" -vaihtoehto osana tervehdystä?

Jos kyllä, mihin numeroon puhelu tulisi yhdistää (esim. +358955512345)? [Poimi](#)

Ilmotetaanko saapuneista viesteistä tekstiviestillä?

Ilmotetaanko saapuneista viesteistä sähköpostilla?

[Käytä](#)

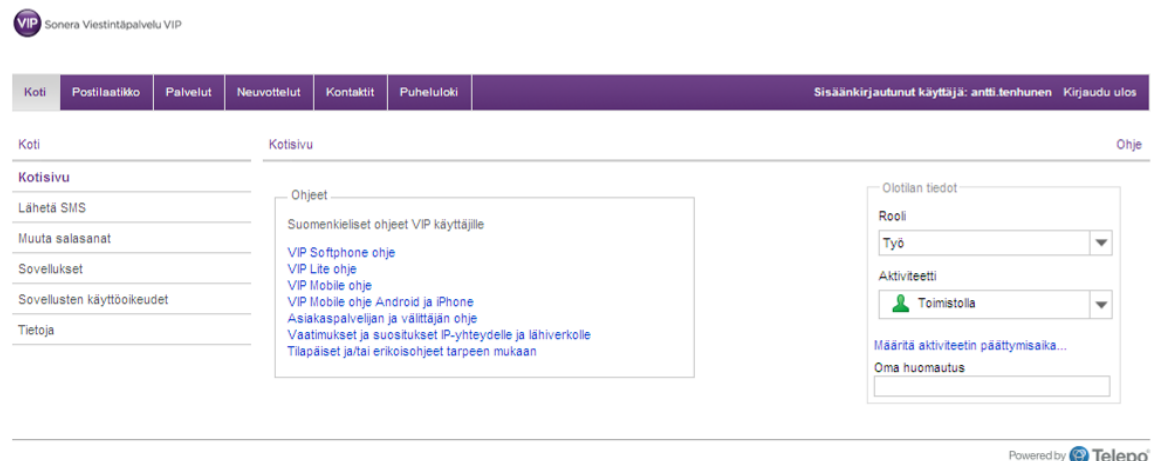
Powered by 

4 Läsnaolotiedon muuttaminen

Mobiilikäyttäjät, joilla on matkapuhelimessaan VIP Mobiilisovellus, muuttavat läsnäolotietoaan sovelluksen kautta tai VIP –kotisivulla.

Mobiilikäyttäjät, joilla ei ole VIP Mobiilisovellusta, muuttavat läsnäolotietoaan joko VIP-kotisivulla tai soittamalla aktiviteetin vaihtonumeroon.

Aktiviteetin vaihtonumero on **+358201243200**.



VIP Sonera Viestintäpalvelu VIP

Koti **Kotisivu** Neuvottelut Kontaktit Puheluloki Sisäänkirjautunut käyttäjä: antti.tenhunen Kirjautu ulos

Kotisivu Ohjeet

Lähetä SMS

Muuta salasana

Sovellukset

Sovellusten käyttöoikeudet

Tietoja

Ohjeet

Suomenkieliset ohjeet VIP käyttäjille

[VIP Softphone ohje](#)

[VIP Lite ohje](#)

[VIP Mobile ohje](#)

[VIP Mobile ohje Android ja iPhone](#)

[Asiakaspalvelijan ja välittäjän ohje](#)

[Vaatimukset ja suositukset IP-yhteydelle ja lähiverkolle](#)

[Tilapäiset ja/tai erikoisohjeet tarpeen mukaan](#)


Olotilan tiedot

Rooli

Aktiviteetti

Määritä aktiviteetin päättymisaika...

Oma huomautus

Powered by 

5 Soitonsiirrot VIP palvelussa

VIP palvelun yhteydessä ei suositella tehtävän mitään soitonsiirtoja palvelun oikean toiminnallisuuden varmistamiseksi.

Puhelun siirto matkapuhelimen toiminnoilla tai käyttäen äänitaajuusvalintaa
*****1numero#**.

6 Soitonsiirto, välitön soitonsiirto

Tällä Soitonsiirrolla puhelut siirtyvät välittömästi numeroon, johon siirto on tehty.
Soitonsiirron kytkentä: **987 + puhelinnumero ja luuri**
Soitonsiirron poisto: **987 + luuri**

Vinkki! Mikäli haluat pystyä hylkäämään puheluita niin että ne siirtyvät vastaajaan, mutta et halua puheluiden siirtyvän heti vastaajaan puhuessasi toista puhelua, tulee sinun aktivoida Koputus-palvelu "Varattu" soitonsiirron lisäksi. Ilman "Varattu" soitonsiirtoa hylkääminen lähettää soittajalle varattu-signaalia.

7 VIP ja koputuspalvelu

VIP –palvelu on yhteensopiva matkapuhelimen koputus-palvelun kanssa ja sen käyttö on suositeltavaa, jos haluat tietää toisen puhelun olevan tulossa puhuessasi toista puhelua.

*Vinkki! Voit kytkeä koputuksen päälle matkapuhelimesi asetuksista tai koodilla *43# ja painamalla vihreää luuria.*
