

TELIA VIESTINTÄPALVELU VIP

Loma- ja Poissaoloviestitoiminnallisuuden
käyttöopas



TELIA VIESTINTÄPALVELU VIP

1 Toiminnallisuuden kuvaus

Loma- / Poissaoloviestin aktivoit päälle suorittamalla seuraavat toimenpiteet:

Valitse aktiviteetiksi joko Lomaviesti tai Poissaoloviesti.

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

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

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

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

*"Tavoittelemasi henkilö on lomalla. Henkilö on tavoitettavissa
ylihuomenna kello 8.00. Jos haluat puhelun siirtyvän tavoittelemallesi henkilölle,
paina 2."*

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

Huom! Lomaviesti ja Poissaoloviesti -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.

"Työhön liittyvissä asioissa, paina 1" –valinta

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

1. Lisää tervehdykseen asiakaspalvelumahdollisuus: Kyllä
2. Jos lisäät, siirrä tähän asiakaspalvelunumeroon: Syötä haluttu numero kenttään.

Kun tämä asetus on päällä, soittaja kuulee tiedotteena aktiviteetin mukaisesti esim.

*"Tavoittelemasi henkilö on lomalla. Työhön liittyvissä asioissa, 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 "Ei" kyseiseen vastaaja-asetukseen.



Ohituslista poissaolviestin ohittaville numeroille

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

1. Lisää puhelinnumerot kontakteiksi VIP-palvelun omalle 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.).

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

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

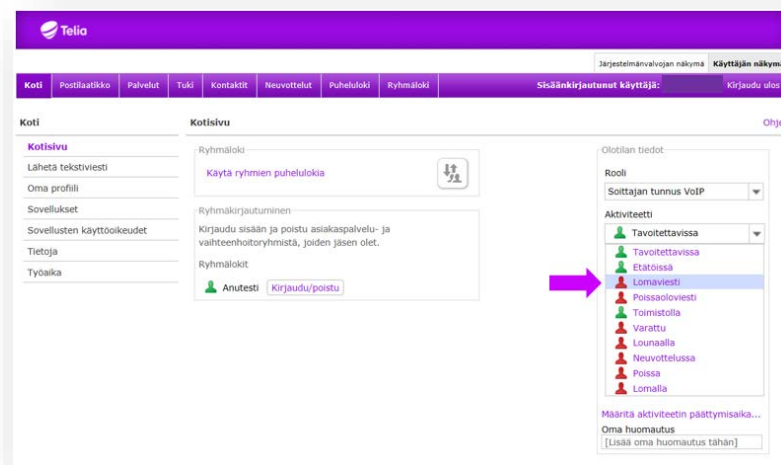
Käyttäjätunnukseksi on matkapuhelinnumerosi. Esimerkki: 0401234567

Mikäli olet unohtanut salasanasasi, klikkaa Pyydä salasanaa -linkkiä ja toimi ohjeiden mukaan.

Vinkki: Softapuhelimen käyttäjät pääsevät VIP-kotisivulle myös suoraan painamalla Työkalut-valikosta Kotisivu-valintaa.

Aktiviteetin valinta

Kirjautumisen jälkeen VIP-kotisivulla näkyvät aktiviteettivalikoista avautuvat vaihtoehdot:



Valitse aktiviteettilistauksesta joko Lomaviesti tai Poissaoloviesti.

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 aktiviteetiksesi tulee järjestelmän oletusaktiviteetti.

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



"Työhön liittyvissä asioissa, paina 1" -valinta

Siirry VIP-kotisivun **Palvelut**-valikossa Vastaajan asetukset -kohtaan:

Palvelut	Palveluasetukset
Aktiviteetin ohjaus	Lisää tervehdykseen olotila-aktiviteettisi
Faksiasetukset	
Nimen äänitiedote	Jos lisäät, esitä sen viimeisen peräkkäisen aktiviteetin päätymissaika, jonka tila ei ole saatavilla
Ohjausnumero	
Olotilan muutokset	Lisää tervehdykseen asiakaspalvelumahdollisuus
Puhelun reititykset	Kyllä
Puhelun tallennus	Jos lisäät, siirrä tähän asiakaspalvelunumeroon (esim. +4655512345)
Vastaajan asetukset	+358401234567 Poimi
Vastaamattomat puhelut	Lisää tervehdykseen mahdollisuus ohittaa vastaaja
	Uusien vastaajaviestien tekstiviesti-ilmoitukset
	Uusien vastaajaviestien sähköposti-ilmoitukset
	Lataa vastaajaviestit matkapuhelimeen
	Salli soittajien jättää sinulle vastaajaviestejä
	Käytä

Valitse Lisää tervehdykseen asiakaspalvelumahdollisuus: **Kyllä**

Syötä seuraavaan kenttään (Jos lisäät, siirrä tähän asiakaspalvelunumeroon) puhelinnumero, johon puhelu yhdistetään. Voit valita VIP-palvelussa olevan numeron Poimi-painikkeen avulla tai syöttää suoraan kenttään haluamasi numeron.

Kun asetukset on aktivoitu, soittaja kuulee osana tiedotetta tekstin *"Työhön liittyvissä asioissa, paina 1."*

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

Kontaktien hallinta ja ohituslistan luominen

Siirry VIP-kotisivun **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:



Estetyt kontaktit ja VIP-kontaktit

VIP-kontaktit

Lisää kontaktit VIP-kontakteiksi.

Ei VIP-kontakteja

[Lisää kontakti](#)

Lisää kontakti

Aseta VIP-kontaktiksi

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

Osasto

Etunimi

Sukunimi

Lempinimi

Katuosoite

Postinumero

Kaupunki

Maa

Sähköposti

Pikavalinta

Kontaktin tyyppi

Puhelinnumerot

Tyyppi	Puhelinnumero	Ensisijainen numero
Lisää puhelinnumero		



Määritä tarpeelliset tiedot, valitse kontaktin tyyppiäsi "VIP".

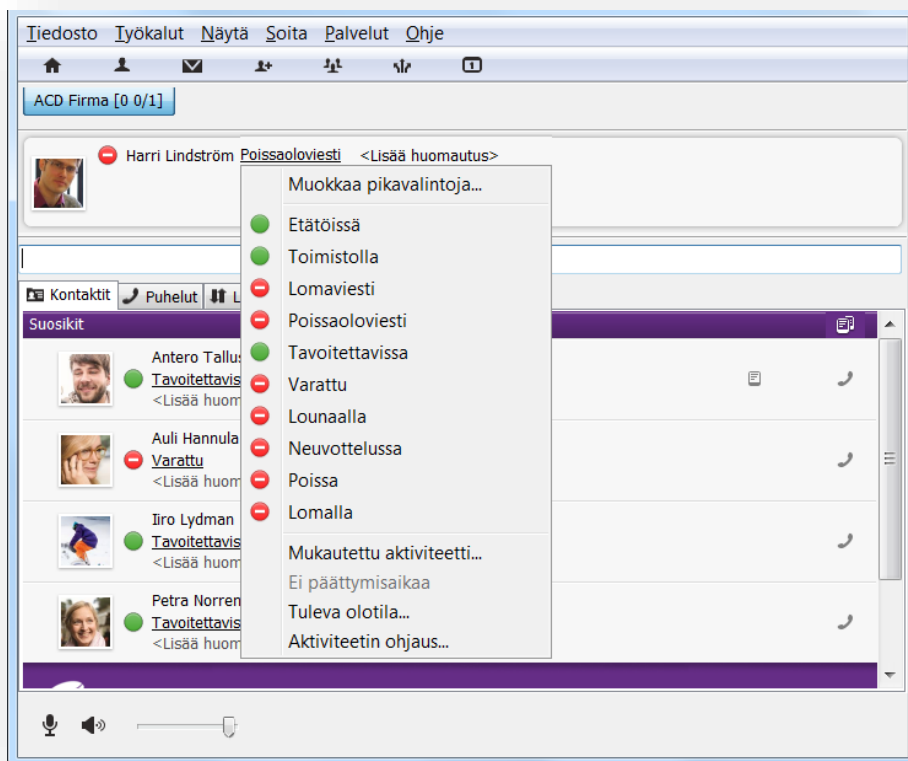
Lisää kontaktille puhelinnumero. Numeron syöttämisen jälkeen paina "Käytä", jolloin puhelinnumero siirtyy kontaktin tietoihin.

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.

3 Käyttö softapuhelimessa

Aktiviteetin vaihtaminen tapahtuu avaamalla aktiviteettiluettelo omien tietojesi kohdalta. Valitse aktiviteettilistauksesta joko Lomaviesti- tai Poissaoloviesti-aktiviteetti. **Mukautettu aktiviteetti** -valinnalla voit määritellä aktiviteetille myös päättymisajan, jolloin soittaja kuulee tiedotteessa, milloin olet jälleen tavoitettavissa. Jos määrittelet aktiviteetille päättymisajan, huomioi, että päättymisajan umpeuduttua palvelu palauttaa automaattisesti oletusaktiviteetin.



Vinkki: Jos haluat tehdä aktiviteetin vaihdon ajastetusti, valitse Työkalut-valikosta kohta **Tuleva olotila...** ja klikkaa avautuvassa ikkunassa "+"-symbolia, minkä kautta avautuu "**Lisää ajoitettu tapahtuma**". 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.

Tulevat olotilat

Joulukuu 2016

TIISTAI 20 JOULUKUU

10:30 vako tiimi palaveri
12:00 Varattu

Nimi Joululoma

Aktiviteetti Lomaviesti

Rooli Älä muuta

Huomautus Älä muuta

Alkamisaika 24.12.2016 08:00

Päätymisaika 26.12.2016 17:00

Aikavyöhyke Europe, Kiev

Toista Ei koskaan

Peruuta Tallenna

Voit lisätä softapuhelimen kautta uusia henkilökohtaisia kontakteja Työkalut-valikosta **Lisää kontakti** -kohdasta. Määrittele kontakti "VIP"-kontaktiksi (sydän-symboli). "VIP"-kontaktit näkyvät suosikkeina Kontaktit-näkymässäsi. Mikäli haluat muokata kontaktin määrittelyä, avaa kontaktin tiedot kontaktin kohdalla näkyvästä pienestä nuolesta ja käytä sitten vasemmassa alareunassa näkyviä painikkeita.

Lisää kontakti

Lisää: vip

Etunimi Isoäiti

Sukunimi

Organisaatio

Osasto

Sähköposti

Katuosoite

Postinumero

Kaupunki

Maa

Pikavalinta

Lisää numero

Ensisijainen numero Matkapuhelin 0401234567

OK Peruuta

Tiedosto Työkalut Näytä Soita Palvelut Ohje

Kerttu Sundqvist Poissa <Lisää huomautus>
Muista ilmoittaa sijaintisi hätäpuheluissa!

Hae kontakti tai kirjoita numero

Kontaktit Puhelut Loki Jonot Asiakaspalvelijat

Suosikit

Isoäiti

Matkapuhelin 0401234567

Huomioithan, että jos haluat tarjota soittajalle mahdollisuuden työasioissa siirtyä toiseen numeroon, esimerkiksi vaihteeseen tai kollegalle valinnalla 1, muista kytkeä ominaisuus vastaaja-asetuksissa VIP-kotisivulla. VIP-kotisivulle pääset siirtymään helposti Työkalut-valikosta Kotisivu-valinnalla.



4 Käyttö Telia VIP -mobiilikäyttöliittymässä matkapuhelimella

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

Vinkki: Jos haluat tehdä ajastetusti aktiviteetin vaihdon, valitse päävalikon "Tuleva olotila" valikko ja avautuvassa näkyssä valitse oikeasta yläaidasta "+"-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.

Ohituslistalle voidaan määritellä "VIP"-kontakteja yrityksen omasta hakemistosta hakemalla henkilön tiedot ja muuttamalla kontaktin tilaksi oikeasta yläaidasta "tähti"-painikkeen takaa "VIP", jolloin painike muuttuu sydän-symboliksi.

Lisäksi puhelimen muistiin tallennettuja numeroita voidaan siirtää "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.

5 Aktiviteetin ja roolin vaihtaminen toiminnekoodeilla matkapuhelimesta

Toiminnekoodi: 983 + aktiviteetin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa aktiviteettini "Lomaviesti" -aktiviteetiksi. Valitsen matkapuhelimesta 98391 ja käynnistän 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.

