



HENKILÖKOHTAINEN VASTAAJA

DNA Vaihd palvelun vastaajapalvelu korvaa mobiiliverkon vastaajan ja asetuksia sekä tervehdyksiä hallinnoidaan käyttäjäkohtaisesti käyttöliittymän kautta. Erillistä käyttäjäkohtaista vastaajanumeroa ei enää ole, vaan palvelu ohjaa puhelut automaattisesti oikean käyttäjän vastaajaan. Vastaaja on palvelu, jossa soittaja voi aina jättää viestin äänimerkin jälkeen.

Käyttäjä määrittää käytettävän vastaajatiedotteen ja sen, missä tilanteessa haluaa puhelun ohjautuvan vastaajaan. Perusoletuksena vastaaja on käytössä (vakiotiedote + ohjaukset vastaajaan).

VASTAAJAN TIEDOTE JA ILMOITUKSET VASTAAJAVIESTEISTÄ

Sisäänkirjautuminen DNA Vaihd palvelun käyttöliittymään on kuvattu erillisessä ohjeessa.

Vastaajan tiedote- ja ilmoitusasetukset ovat sisäänkirjautumisen jälkeen määritettävissä vaihd palvelun käyttöliittymän vasemmassa reunassa **Omissa asetuksissa** kohdassa **Vastaaja ja tiedotteet**.

- Oletuksena on valittuna **Järjestelmän vakiotiedote**.


”Olet vastaajassa, jonka käyttäjä on (palvelu luettelee tavoiteltavan käyttäjän puhelinnumeron). Jätä viesti äänimerkin jälkeen.”

- Äänitä uusi tiedote**- valinnan kautta voidaan ladata tietokoneelta ja ottaa käyttöön jo valmis äänitiedosto tai äänittää itse henkilökohtainen tiedote. Saman valinnan kautta korvataan olemassa oleva tiedote.

- Tiedotteen äänittäminen aloitetaan aktivoimalla soittopyyntö kohdasta **Tee soittopyyntö**.
- Palvelu soittaa takaisin ja opastaa tiedotteen äänityksessä.

TIEDOTTEEN ÄÄNITYS

- Aloita tiedotteen äänitys äänimerkin jälkeen ja lopeta painamalla # (ruutu)
 - Ota uusi tiedote käyttöön - **paina 0**
 - Kuuntele tiedote uudelleen - **paina 1**
 - Äänitä tiedote uudelleen - **paina 2**
- Tiedote tallennetaan ja lisäksi tulee kuunnella palvelun ohjeistus loppuun asti.

- Tallentamisen jälkeen selain päivitetään painamalla F5. Tämän jälkeen äänitetty tiedote on valittavissa käyttöön aktivoimalla valinta **Mukautettu tiedote**.
- Tallennetun tiedotteen voi kuunnella painamalla tiedoterivillä olevaa  **Kuuntele**-painiketta.



- Ilmoituksen vastaajan jätetystä viestistä saa valinnan mukaan sähköpostina ja/tai tekstiviestinä. Kohdassa **Vastaajaviestin kuuntelu** kerrotaan vaihtoehdot viestien kuuntelemiseen.

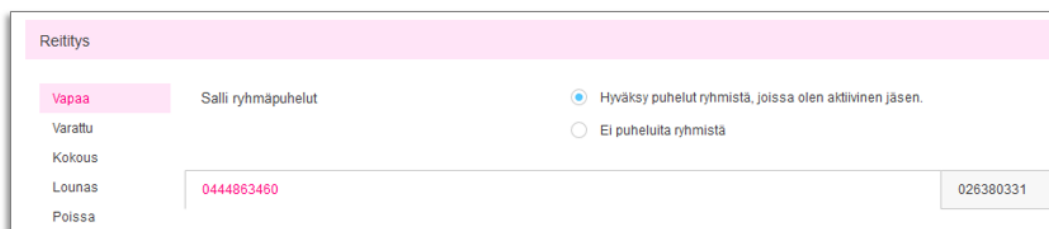
PUHELUN OHJAUS VASTAAJAAN

Puhelun ohjaus vastaajaan tehdään aina DNA Vaihdepalvelun käyttöliittymän kautta. Puhelimesta tehtävällä välittömällä tai viivästetyllä soitonsiirrolla ei voida ohjata puheluita vastaajaan.

Perusoletuksena vastaaja on aktivoitu käyttöön ja oletusmäärittelyn mukaan puhelut ohjautuvat vastaajaan eri tilatiedoissa (**Vapaa**, **Varattu**, **Lounas** jne), mikäli puheluun ei vastata 60 sekunnin aikana sekä puhelin on kiinni tai kuuluvuusalueen ulkopuolella.

Ohjaukset ovat määritettävissä vaihdepalvelun käyttöliittymän vasemmassa reunassa **Omissa asetuksissa** kohdassa **Reititys**.

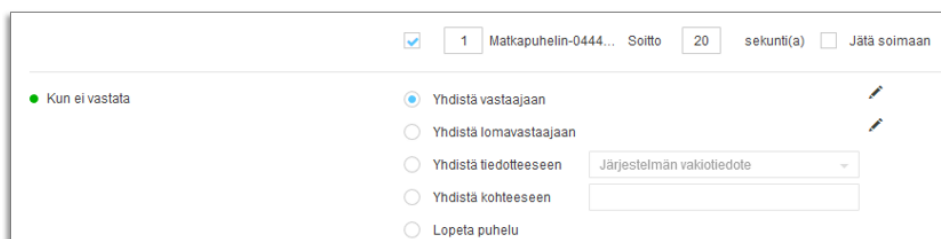
- Määrittelyt voi tehdä eri tilatiedoille ja käyttäjälle määritetyille numeroille.
- Valitaan käsiteltävä tilatieto ja mikäli on määritetty useampi numero, niin valitaan myös käsiteltävän numeron välilehti (vierekkäiset välilehdet). Oletustilatietona on **Vapaa**.



KUN EI VASTATA

- Perusoletuksena puhelu ohjautuu 60 sekunnin kuluttua vastaajaan, mikäli puheluun ei vastata.

Aikamäärettä voi muuttaa. Määritetään, miten kauan puhelin hälyttää (alla olevassa esimerkissä **20** sekuntia) ennen kuin se yhdistyy vastaajaan.



Mikäli ei haluta ohjata puhelua vastaajaan, aktivoidaan aikamääreen lisäksi jokin muu valinta, esimerkiksi **Lopeta puhelu**.

KUN PUHELUSSA

- Perusoletuksena puhelu päättyy (**Numero on varattu**), kun käyttäjä puhuu toista puhelua.

Saapuva puhelu voidaan tässä tilanteessa ohjata myös vastaajaan joko suoraan tai jonotuksen jälkeen. Jonotusmäärityksistä erillisessä **Loppukäyttäjä**-ohjeessa.

KUN EI TAVOITETTAVISSA

- Perusoletuksen puhelu ohjautuu vastaajaan, kun puhelin on kiinni tai käyttäjä kuuluu alueen ulkopuolella.

Mikäli ei haluta ohjata puhelua vastaajaan, aktivoidaan jokin muu valinta, esimerkiksi **Numeroon ei saada yhteyttä**.

- Lopuksi **Tallennetaan** muutokset.

VÄLITÖN SOITONSIIRTO

- Puhelut voidaan ohjata suoraan vastaajaan aktivoimalla valinnat **Käytä välitöntä soitonsiirtoa** ja **Yhdistä vastaajaan**. Valitaan käytettävä **Tilatieto** sekä **Numero-välilehti**, mikäli käytettävissä on useampi numero.

Välitön soitonsiirto-määritys ohittaa ohjaukset, jotka on määritetty tilanteisiin ”kun ei vastata”, ”kun puhelussa” ja ”kun ei tavoitettavissa”.

Välittömän soitonsiirron voi tehdä myös kohdassa **Omat asetukset – Numerot**. Tuolloin ei oteta kantaa tilatietoon, vaan puhelut ohjautuvat haluttuun kohteeseen ohittaen **Reititys**-asetuksissa tehdyt määritykset.

VASTAAJAVIESTIN KUUNTELU

Käyttäjä määrittää omissa asetuksissaan kohdassa **Vastaaja ja tiedotteet**, saako tiedon vastaajaan jätetystä viestistä tekstiviestillä ja/tai sähköpostiviestillä.

Viestin voi kuunnella soittamalla numeroon **044 044 9999**. Palvelu opastaa vastaajan käytössä.

- Voi kuunnella, tallentaa ja poistaa henkilökohtaisia vastaajaviestejä.
 - Kuuntele numero, josta viesti on jätetty - **paina 0**
 - Soita henkilölle, joka on jättänyt viestin - **paina 1**
 - Seuraava viesti - **paina 2**
 - Kuuntele viesti uudelleen - **paina 3**
 - Poista viesti - **paina 4**

Vaihtoehtoisesti viestin voi kuunnella ja käsitellä käyttöliittymän kautta kohdassa **Tallennus** välilehdellä **Vastaajaviestit**.

DNA								
Asetukset	Aikataulu	Hakemisto	Tallennus	Historia	Puhelinneuvottelu			
Ryhmänumerot	Henkilökohtaiset puhelut	Vastaajaviestit		Puhelinneuvottelut				
Etsi	Päivämäärä: KAIKKI	Numero: KAIKKI		<input type="checkbox"/> Omat vastaajaviestit	<input type="checkbox"/> Kuunneltu	<input type="checkbox"/> Ladattu	Näytä poistet	
Päivämäärä/Tallennus alkoi	Soittajan num...	Soittajan nimi	Soitettu numero	Soitettu nimi	Kesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Poistettu
Mon 18.06.2018 11:03:14 / ...	0444863461	Kaisa Kouluttaja	0444863464	Siiri Sihteeeri	00:00:06	1	0	
Mon 18.06.2018 10:27:25 / ...	0444863465		0444863464	Siiri Sihteeeri	00:00:08	0	0	

Soitettu numero	Soitettu nimi	Kesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Poistettu	Kommentti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0444863464	Siiri Sihteeeri	00:00:06	1	0			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0444863464	Siiri Sihteeeri	00:00:08	0	0			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuuntele Lataa Poista

Hyvä tapa on poistaa kuunnellut viestit, koska yritykselle varattu viestikapasiteetti on rajallinen. Henkilökohtaisia viestejä ei voi kuunnella tai ladata kukaan muu kuin käyttäjä itse, mutta yritystason pääkäyttäjällä on myös käyttäjän lisäksi oikeus poistaa vastaajaviestejä.

HYVÄ TIETÄÄ

Käyttöliittymässä on käytävissä **Online-ohjeet**. Viemällä hiiren **Info**-merkin päälle aukeaa valinta **Siirry online-ohjeeseen**. Ohjeet aukeavat uudelle välilehdelle ja opastavat kyseisen kohdan asetuksien määrittämisessä.

^

Tiedote Järjestelmän vakiotiedote
 Siirry online-ohjeeseen

Mukautettu tiedote (tavoitettavissa) Äänitä uusi tiedote