



# HENKILÖKOHTAINEN VASTAAJA

DNA Vaihdepalvelun vastaajapalvelu korvaa mobiiliverkon vastaajan. Erillistä käyttäjäkohtaista vastaajanumeroa ei ole vaan palvelu ohjaa puhelun automaattisesti oikean käyttäjän vastaajaan. Vastaaja on palvelu, jossa soittaja voi aina jättää viestin äänimerkin jälkeen.

Oletusasetuksen mukaan vastaaja on käytössä järjestelmän vakiotervehdyksellä sekä -asetuksilla. Käyttäjä voi kuitenkin vaihtaa käytettävän tervehdyksen sekä muokata vastaajan asetuksia.

Vastaajan asetuksia hallinnoidaan käyttäjäkohtaisesti vaihdepalvelun käyttöliittymässä. Sisäänkirjautuminen käyttöliittymään on kuvattu **DNA Vaihdepalvelu sisäänkirjautuminen** -ohjeessa.

## VASTAAJAN TERVEHDYSVIESTIN ÄÄNITYS PUHELIMELLA

Henkilökohtaisen tervehdysviestin voi äänittää soittamalla vaihdepalveluun liitetyllä liittymällä puheportaalin numeroon +358440449999.

Valitaan valikon vaihtoehto 3 eli vastaajan tervehdysviestin hallinta. Palvelu opastaa tervehdyksen äänittämässä.

- Valikossa voi kuunnella nykyisen tai äänittää uuden tervehdysviestin. Uuden äänitetyn viestin voi kuuntelun jälkeen ottaa käyttöön eli korvata aikaisemman tervehdysviestin, äänittää tervehdysviestin uudelleen tai poistua palvelusta muuttamatta nykyistä tervehdysviestiä.

Puheportaaliin voi soittaa myös ulkomailta, kunhan palveluun välittyvä ulkomaisesta mobiiliverkosta soittajan numero ja vaihdepalvelun käyttäjä voidaan siten tunnistaa.

## VASTAAJAN TERVEHDYSVIESTI SEKÄ ILMOITUKSET

Henkilökohtaisen tervehdysviestin voi äänittää myös vaihdepalvelun käyttöliittymän kautta. Käyttöliittymän kautta on mahdollista myös ladata valmis äänitiedosto omalta tietokoneelta.

- Vastaajan tiedote- ja ilmoitusasetukset ovat määritettävissä vasemmassa reunassa **Omissa asetuksissa** kohdassa **Vastaaja ja tiedotteet**.

### JÄRJESTELMÄN VAKIOTIEDOTE

*"Olet vastaajassa, jonka käyttäjä on ... Jätä viesti äänimerkin jälkeen."*

- **Äänitä uusi tiedote** -valinnan kautta voidaan ladata tietokoneelta valmis äänitiedosto tai äänittää henkilökohtainen tiedote. Saman valinnan kautta korvataan myös aiemmin äänitetty tai ladattu tiedote.

Tiedotteen lataamisesta lisää käyttöliittymän **Online**-ohjeessa.

Äänitys aloitetaan napauttamalla kohdasta **Tee soittopyyntö**. Palvelu soittaa käyttäjän puhelimeen ja opastaa 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**

Kun tiedote on otettu käyttöön tiedotepalvelussa valinnalla 0, pitää se vielä aktivoida käyttöön käyttöliittymässä.

- Selaimen päivityksen jälkeen äänitetty tiedote on otettavissa käyttöön aktivoimalla **Mukautettu tiedote** - valinta. Tiedotteen voi kuunnella rivillä olevasta **Kuuntele**-painikkeesta.

- Vastaajan jätetystä viestistä saa ilmoituksen valinnan mukaan sähköpostilla ja/tai tekstiviestinä. Kohdassa **Vastaajaviestin kuuntelu** kerrotaan vaihtoehdot viestin kuuntelemiseen.

## PUHELUN OHJAUS VASTAAJAAN

Puhelun ohjaus vastaajaan tehdään aina DNA Vaihd palvelun käyttöliittymän kautta. Puhelimesta tehtävällä välittömällä tai viivästetyllä soitonsiirrolla ei ole mahdollista ohjata puhelua vastaajaan.

Oletusasetuksen mukaan vastaaja on aktivoitu käyttöön ja puhelut ohjataan vastaajaan eri tilatiedoissa (**Vapaa**, **Varattu**, **Lounas** jne), mikäli puheluun ei vastata 60 sekunnin aikana sekä kun puhelin on kiinni tai kuu-luvuusalueen ulkopuolella.

Vastaajaohjaukset ovat määritettävissä vaihd palvelun käyttöliittymän vasemmassa reunassa **Omissa ase-tuksissa** kohdassa **Reititys**. Määritykset tehdään eri tilatiedoille ja käyttäjälle määritetyille numeroille.

- Valitaan listalta käsiteltävä tilatieto ja mikäli käyttäjälle on määritetty useampi numero, valitaan myös kä-siteltävän numeron välilehti (vierekkäiset välilehdet).

### Kun ei vastata

Oletusasetuksen mukaan puhelu ohjautuu 60 sekunnin kuluttua vastaajaan, mikäli puheluun ei vastata. Tarvittaessa aikaa ja kohdetta voidaan muuttaa. Alla olevassa esimerkikuvassa kytkentäviive on 20 sekuntia. Aikaa määrittäessä tulee huomioida matkapuhelinverkon kytkentäviive, joka on noin 3 sekuntia. Mikäli puhelua ei haluta ohjata vastaajaan, aktivoidaan muu valinta - esimerkiksi **Lopeta puhelu**.

### Kun puhelussa

Oletusasetuksen mukaan puhelu päättyy, kun käyttäjä puhuu toista puhelua eli **Numero on varattu** -valinta on aktiivisena. Samanaikaisesti saapuva uusi puhelu voidaan ohjata myös vastaajaan aktivoimalla valinta **Yhdistä vastaajaan**.

Puhelu voi ohjautua vastaajaan joko suoraan tai jonotuksen jälkeen. **Kun puhelussa** - sekä jonotusmäärittämisistä lisää **DNA Vaihdepalvelu Loppukäyttäjä** -ohjeessa.

### Kun ei tavoitettavissa

Oletusasetuksen mukaan puhelu ohjautuu vastaajaan, kun puhelin on kiinni tai kuuluu alueen ulkopuolella. Mikäli ei haluta ohjata puhelua vastaajaan, aktivoidaan muu valinta - esimerkiksi **Numeroon ei saada yhteyttä**.

Lopuksi tallennetaan muutokset käyttöliittymän oikeasta alareunasta kohdasta **Tallenna**.

### Välitön soitonsiirto

Puhelut ovat ohjattavissa suoraan vastaajaan myös välittömällä soitonsiirrolla. Välitön soitonsiirto ohittaa ohjaukset, jotka on määritetty tilanteisiin "kun ei vastata", "kun puhelussa" ja "kun ei tavoitettavissa".

Valitaan listalta käsiteltävä tilatieto ja mikäli käyttäjälle on määritetty useampi numero, valitaan käsiteltävän numeron välilehti (vierekkäiset välilehdet). **Reititä puhelut** -kohdassa aktivoidaan valinnat **Käytä välitöntä soitonsiirtoa** ja **Yhdistä vastaajaan**.

Välittömän soitonsiirron voi tehdä myös kohdassa **Omat asetukset ja Numerot**. Tuolloin ei oteta kantaa tilatietoon vaan puhelut ohjautuvat haluttuun kohteeseen ohittaen **Reititys**-asetuksissa tehdyt määrytykset. Välittömästä soitonsiirrosta lisää **DNA Vaihd palvelu Loppukäyttäjä** -ohjeessa.

## VASTAAJAVIESTIN KUUNTELU

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

Vastaajaviesti kuunnellaan soittamalla puheportaalin numeroon +358440449999.

- Valitaan valikon vaihtoehto 2 eli vastaaja. Palvelu opastaa vastaajan käytössä.
  - 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**

Viestin voi vaihtoehtoisesti kuunnella, ladata sekä poistaa myös DNA Vaihd palvelun käyttöliittymän yläpalkin valinnoissa kohdassa **Tallennus** ja välilehdellä **Vastaajaviestit**.

Hyvä tapa on poistaa kuunnellut viestit, koska yritykselle varattu viestikapasiteetti on rajallinen. Henkilökohtaisia viestejä voi kuunnella ja ladata vain käyttäjä, mutta käyttäjän lisäksi yritystason pääkäyttäjällä on myös oikeus poistaa vastaajaviestejä.

## HYVÄ TIETÄÄ

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