



LOMAVASTAAJA


Lomavastaaja on lisäpalvelu, missä soittajaa ohjataan tiedotteella tekemään puhelun ohjaukseen liittyviä valintoja. Puhelu voidaan valinnoilla ohjata muun muassa käyttäjän puhelimeen, toiseen kohteeseen tai käyttäjän vastaajaan.

LOMAVASTAAJAN TIEDOTE

Sisäänkirjautuminen DNA Vaihdepalvelun käyttöliittymään on kuvattu erillisessä ohjeessa.

Lomavastaaja-asetukset ovat määritettävissä vaihdepalvelun käyttöliittymän vasemmassa reunassa käyttäjän **Omissa asetuksissa** kohdassa **Lomavastaaja**.

Lomavastaajan tiedote on käyttäjän itsensä tai yritystasolla äänitetty tiedote. Järjestelmän vakiotiedote ei ole käytettävissä.

- Mikäli yritystasolla on äänitetty yleinen lomavastaajatiedote, niin aktivoidaan valinta **Tiedote** ja valitaan alasetusvalikosta lomavastaajalle tallennettu tiedote.
- Tiedotteen voi kuunnella painamalla tiedoterivillä olevaa  **Kuuntele**-painiketta.

ESIMERKKI YRITYSTASON TIEDOTTEESTA

Tavoittelemasi henkilö on lomalla. Henkilökohtaisissa asioissa valitse 0. Työhön liittyvissä asioissa valitse 1, puhelusi ohjautuu vaihteeseen.

- Mikäli yritystasolla tallennettua tiedotetta ei ole käytettävissä tai halutaan tallentaa henkilökohtainen tiedote, painetaan **Äänitä uusi tiedote**. Saman valinnan kautta korvataan jo olemassa oleva henkilökohtainen tiedote.


Tiedotteen voi ladata tietokoneelta tiedostona ja ottaa käyttöön tai äänittää sen puhelimella valitsemalla **Tee soittopyyntö**. Palvelu soittaa takaisin ja opastaa tiedotteen äänityksessä.

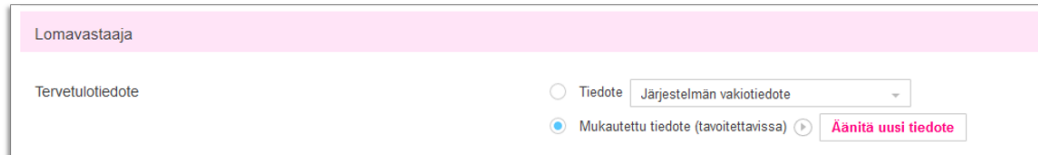
TIEDOTTEEN ÄÄNITYS

- 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.

ESIMERKKI HENKILÖKOHTAISESTA TIEDOTTEESTA

Kaisa Kouluttaja tässä hei. Olen lomalla 2. - 31.7.2018. Henkilökohtaisissa asioissa valitse 0. Työhön liittyvissä asioissa valitse 1, puhelusi ohjautuu vaihteeseen.

- Tallentamisen jälkeen päivitetään selain painamalla F5. Äänitetty tiedote on valittavissa käyttöön aktivoimalla valinta **Mukautettu tiedote**.
- Tallennettu tiedote on kuunneltavissa painamalla tiedoterivillä olevaa  **Kuuntele**-painiketta.


LOMAVASTAAJAN VALIKKO

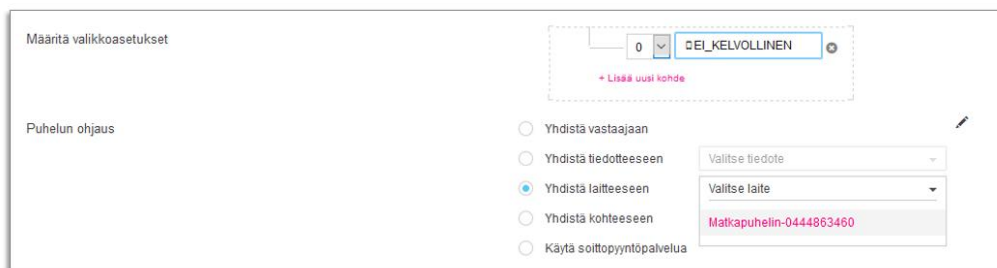
Kun käytettävä tiedote on määritetty, rakennetaan lomavastaajan valikko vastaamaan tiedotteessa annettua ohjeistusta.

- Lisätään ensimmäinen valikon kohde kohdasta **Lisää uusi kohde**. Valitaan alasvetovalikosta se numero, mikä on tiedotteessa kerrottu ja numerovalinnalle kohde kohdassa **Puhelun ohjaus**.

Esimerkiksi valinnalla 0 puhelu ohjautuu käyttäjän matkapuhelimeen.

- Valitaan alasvetovalikosta 0 ja **Puhelun ohjaus** kohdassa aktivoidaan valinta **Ohjaa laitteeseen** sekä valitaan alasvetovalikosta käyttäjän matkapuhelinnumero.

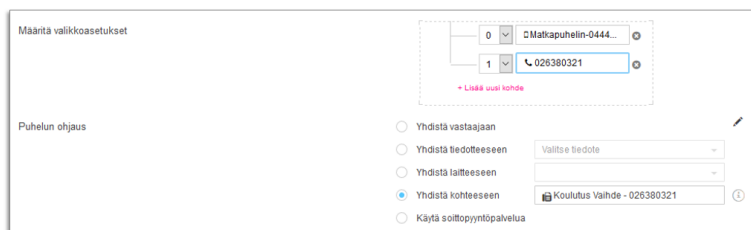
HUOMIO! Kun puheluiden halutaan ohjautuvan valinnalla käyttäjän matkapuhelimeen, käytetään aina vaihtoehtoa **Yhdistä laitteeseen**. Valinta **Yhdistä kohteeseen** ei ohjaa puhelua oikein.



- Tämän jälkeen lisätään uusi kohde kohdasta **Lisää uusi kohde** ja rakennetaan seuraava valinta sen mukaan, mitä tiedotteessa on kuvattu.

Esimerkiksi valinnalla 1 puhelu ohjautuu vaihteeseen.

- Valitaan alasvetovalikosta **1**, kohdassa aktivoidaan **Puhelun ohjaus** valinta **Ohjaa kohteeseen** ja valitaan alasvetovalikosta vaihteen numero.



Kun valikko on valmis, **Tallennetaan** lopuksi tehdyt määrittelyt käyttöliittymän oikeasta alakulmasta.

LOMAVASTAAJAN KÄYTTÖNOTTO

Puhelut voidaan ohjata lomavastaajaan kahdella eri tavalla; välittömällä soitonsiirrolla reaaliajassa suoraan tai **Loma**-tilatiedon olleessa aktiivinen (tilatiedon päivitys reaaliajassa tai ajastetusti).

VÄLITÖN SOITONSIIRTO (vaihtoehto 1)

Välitön soitonsiirto lomavastaajaan tehdään ja poistetaan käytöstä reaaliajassa. Välitön soitonsiirto ohittaa myös tehdyt ohjaukset tilanteissa "kun ei vastata", "kun puhelussa" tai "kun ei tavoitettavissa".

Välitön soitonsiirto lomavastaajaan määritetään käyttöliittymän vasemmassa reunassa käyttäjän **Omissa asetuksissa** kohdassa **Numerot**.

- Aktivoidaan valinta **Käytä välitöntä soitonsiirtoa** sekä **Yhdistä lomavastaajaan**. Lopuksi **Tallennetaan** tehdyt muutokset.

VÄLITÖN SOITONSIIRTO TILATIEDON AKTIVOINNIN KAUTTA (vaihtoehto 2)

Loma-tilatiedolle voidaan aktivoida välitön soitonsiirto lomavastaajaan. Tämän jälkeen kyseisen tilatiedon ollessa aktiivinen puhelut ohjautuvat aina lomavastaajaan. Välitön soitonsiirto ohittaa myös tehdyt ohjaukset "kun ei vastata", "kun puhelussa" tai "kun ei tavoitettavissa".

Loma-tilatiedon ohjaukset määritetään käyttöliittymän vasemmassa reunassa käyttäjän **Omissa asetuksissa** kohdassa **Reititys**.

- Valitaan käsiteltävä tilatieto **Loma**, aktivoidaan kohdassa **Reititä puhelut** valinta **Käytä välitöntä soitonsiirtoa** sekä **Yhdistä lomavastaajaan**. Lopuksi **Tallennetaan** tehdyt muutokset.

Aktivoidaan **Loma**-tilatieto käyttöön käyttöliittymän vasemmassa reunassa **Omissa asetuksissa** kohdassa **Tilatieto**.

- Valitaan **Nykyinen tilatieto**-kohdasta alasvetovalikosta tilatieto **Loma**, aktivoidaan valinta **Päättyen** ja määritetään tilatiedolle päättymisajankohta. Lopuksi **Tallennetaan** tehdyt muutokset.

Tilatieto aktivoidaan reaaliajassa, mutta päättymisajan kohdan jälkeen tilatieto on taas **Vapaa** ja ohjaus lomavastaajaan poistunut.

Tilatiedon **Loma** voi aktivoida myös etukäteen määrittämällä sen vaihdepalvelun tilatietoaikatauluun. Aikataulu on määritettävissä mustan yläpalkin **Aikataulu**-valinnan kautta kohdassa **Tilatietoaikataulu**.

- Valitaan **Poikkeus**-välilehti ja maalataan hiiren vasemmalla painikkeella haluttu ajankohta (päivämäärät sekä aikaväli; esimerkiksi 8.00 – 16.00 tai koko päivä). Määritykset voidaan tehdä viikko kerrallaan.
- Valitaan aukeavasta valintaikkunan alasvetovalikosta tilatieto **Loma** ja **Lisää aikatauluun**. Lopuksi **Tallennetaan** tehdyt muutokset.

Ennen lomille lähtöä pitää varmistaa, että **Omissa asetuksissa** kohdassa **Tilatieto** on aktiivisena valinta **Automaattinen**, jotta palvelu päivittää tilatiedon etukäteen luodusta tilatietoaikataulusta.

Tilatieto saattaa olla vielä **Vapaa** määritystä tehtäessä, mutta valinta automaattinen päivittää tilatiedon aikataulun mukaisesti oikeana ajankohtana.

Tilatieto

Nykyinen tilatieto Vapaa

Automaattinen
 Toistaiseksi
 Päättyen

HYVÄ TIETÄÄ

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

Tiedote

Tiedote Järjestelmän vakiotiedote
Siirry online-ohjeeseen

Mukautettu tiedote (tavoitettavissa) Äänitä uusi tiedote