



DNA Vaihd palvelu – Loppukäyttäjän pikaohje

Sisällysluettelo

| | |
|--|--|
| 1 Web-käyttöliittymä | 1 |
| 2 Laitteet ja numerot | 43 |
| 3 Mobiilisovellus | Error! Bookmark not defined. |
| 4 Tilatiedon aktivoiminen | 43 |
| 5 Reititys | 65 |
| 6 Ryhmät | 76 |
| 7 Vastaaja (laitetaanko tähän vastaajateksti jonka jo katselmoimme 18.9.?) | 87 |
| 8 Aikataulu | 87 |
| 9 Hakemisto | 1140 |
| 10 Lisäpalvelut | 1140 |
| 10.1 Puheluiden tallennus | 1140 |

Huomioitavia asioita

Liittymän tai laitteen tavoitettavuuden asetuksia kuten koputusta tai soitonsiirtoa ei tule käyttää, jotta vaihd palvelun monipuolisemmat palvelut toimivat vaihd palvelun asetusten mukaisesti. Koputus ei toimi vaihd palvelun yhteydessä ja soitonsiirrot tulee tehdä käyttöliittymästä.

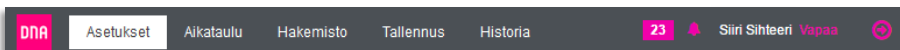
Halutessasi voit kuitenkin käyttää välipuhelua, pitoa tai mobiili liittymän puhelinneuvottelua eli puhelunaikaisia toimintoja.

1 Web-käyttöliittymä

Vaihdepalvelun web-käyttöliittymään pääset osoitteessa <https://vaihde.dna.fi>. Palveluun voit kirjautua saamalla tunnuksella tai tunnistautumalla tekstiviestillä tai sähköpostilla kertaluontoisesti. Yksityiskohtaisemmat ohjeet salasanan luomisesta ja sisäänkirjautumisesta erillisessä materiaalissa DNA Vaihdepalvelu sisäänkirjautuminen.

Käytettävän kielen voit vaihtaa sisäänkirjautumisen jälkeen kohdassa **Asetukset - Kieliasetukset**.

Käyttöliittymän näkymä mukautuu sinulle annettujen käyttäjäroolien ja oikeuksien mukaan, näkymä voi siksi poiketa alla olevasta kuvasta:



Ilmoitusten lukumäärää painamalla näet tiedot mm. vastaajaan jätetyistä viesteistä, vastaamattomista puhelusta ja soittopyynnöistä. Voit myös tyhjentää ilmoitukset:

| 23 Ilmoitusta | Tyhjennä ilmoitukset |
|------------------------------------|----------------------|
| 2 Uutta viestiä omassa vastaajassa | 3 Klo sitten |
| 1 Uusi viesti ryhmän vastaajassa | 3 Klo sitten |
| 18 Vastaamatonta puhelua | 6 Klo sitten |
| 2 Uutta soittopyyntöä | 5 päivää sitten |

Käyttöliittymässä on käytettävissä online-ohjeet, ne saat esiin painamalla:



Saat käyttöliittymässä lisätietoa painamalla symbolia ja voit kirjautua ulos



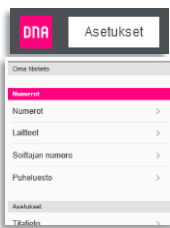


Kirjautumisivulla on helposti nähtävissä nykyiset asetukset koskien mm. tilatietoa ja siihen liittyvät puheluiden ohjaukset henkilökohtaisissa ja ryhmäpuheluissa, numeronäytön määrittymiset sekä ryhmän jäsenyyden aktiivisuuden tila. Näytön vasemman laidan navigaatiossa pääset tarkastelemaan ja muokkaamaan asetuksiasi.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| Omat asetukset Siiri Sihteerin: 0444646506, 0385558597... | Tervetuloa | Siiri Sihteerin |
| Oma tila | Nykyinen tilatietosi on | Vapaa |
| Numerot | Seuraava ajotettu tilatieto | Vapaa 03.11.2016 10:48 |
| Numerot > | Nykyisen tilatiedon puhelureiitys | 0444646506 → Matkapuhelin-00358444646506 0385558597 → Lync / Skype for business-0385558597 026296506 → Matkapuhelin-00358444646506 |
| Laitteet > | Soittajan numeronäytön muokkaus | Ei muutosta käytetty kohteelle: Matkapuhelin-00358444646506 |
| Soittajan numero > | Ryhmäpuhulut | hyväksytyt → Matkapuhelin-00358444646506 |
| Puheluosoite > | Ryhmän tila | <input checked="" type="checkbox"/> Vastausryhmä Koulutus, 3 jäsentä (1 aktiivinen, 1 vapaa) <input checked="" type="checkbox"/> Koulutus assant, 1 jäsen (1 aktiivinen, 1 vapaa) |
| Asetukset | | |
| Tilatieto > | | |
| Ryhmät > | | |
| Soittopyyntö > | | |
| Vastaja ja Lomavastaja | | |
| Vastaja ja tiedotteet > | | |
| Lomavastaja > | | |
| Ratays | | |
| Määritykset | | |
| Kieliasetukset > | | |
| Puhelun tallennus > | | |
| Yli vuoto > | | |

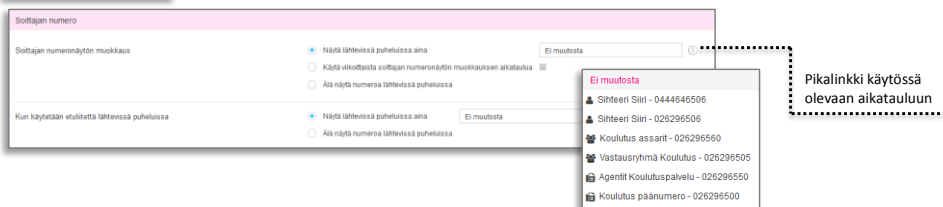
2 Asetukset – Numerot

Kohdassa Soittajan numero näet henkilökohtaiset numerosi.



Voit myös valita, mitä numeroa näytetään soittaessasi. Näytettäväksi numeroksi voit valita omien numeroittesi lisäksi myös yrityksen päänumeron tai ryhmän, jonka jäsen olet.

Poikkeustilanteita varten voidaan määrittää **Kun käytetään etuliitettä lähtevissä puheluisissa** -kohdassa, mitä numeroa näytetään, kun näppäillään soitettavan numeron eteen # (**ruutu**). Näytettävä numero valitaan alavetovälisestä tai estetään numeron näyttö kokonaan.



3 Tilatiedon aktivoiminen

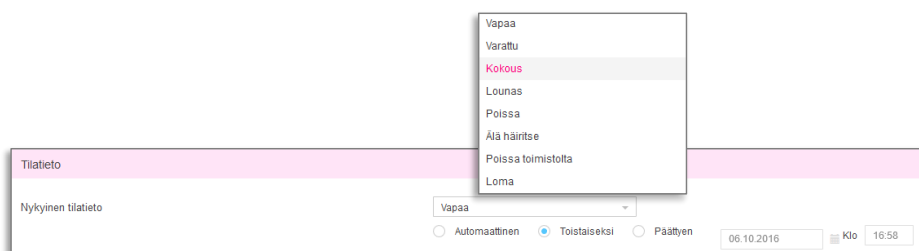
Tilatietoa päivittämällä voit hallita tavoitettavuuttasi. Voit määrittää tilatietokohtaisesti mitä puheluille tapahtuu. Esimerkiksi ollessasi kokouksessa voit ohjata puhelusi vaikka kollegalle. Tilatieto auttaa myös kollegoita ja välittäjä näkemään, miten olet tavoitettavissa ja soittoyrityksen sijaan välittäjä voi jättää sinulle soittopyynnön. Tilatieto vaikuttaa myös siihen, oletko aktiivisena jäsenenä ryhmässä, joihin kuulut eli ohjataanko sinulle ryhmiin tulevia puheluita.

Tilatietoa voi myös ohjata aikataulutettuna eli voit aikatauluttaa viikon vakioaikataulun tai määritellä etukäteen lomat tai matkat tietyille päiville. [Tehdäänkö se tästä valikosta vai kohdan aikataulu mukaan??](#)

Tilatietokohtainen puheluiden ohjaus edellyttää, että olet määritellyt tilatiedoille halutut ohjaukset **Asetukset - Reititys kohdassa** (kts. kohta 5 Reititys). [Onko kuitenkin oletukset käytössä??](#)

Tilatiedon aktivoiminen käyttöönmuuttaminen

Kohdassa **Asetukset – Tilatieto** voit valita haluamasi tilatiedon alasvetovalikosta. Tilatiedon voit valita myös käyttöliittymän oikeasta yläreunasta nimesi vierestä painamalla nykyistä tilatietoa.



Huomio: Tilatietovalinta "Automaattinen" muuttaa tilatietoa vain, jos DNA Vaihd palveluun on liitetty lisäpalveluna asiakkaan oma kalenteri-, kulunvalvonta- tai Microsoft Skype – järjestelmä. Automaattisen ohjauksen voit ohittaa muuttamalla tilaa itse, jolloin tila pysyy valinnan mukaisena, kunnes valitset uudestaan *Automaattinen* tai asetettu päättymisajankohta on mennyt ohi (valinta *Päättyen*).

Tilatietoa voi muuttaa käyttöliittymän lisäksi myös soittamalla, tekstiviestillä tai mobiilisovelluksella:

- Soita numeroon 044 044 9999 ja toimi annettujen ohjeiden mukaan vaihtaaksesi tilatietosi
Vapauttaa olemassa olevan tilatiedon:
01 Vapaa

Voimassa toistaiseksi tai kuluvan päivän kellonaika:
02 Kokous
03 Lounas
04 Varattu
05 Sairas
06 Poissa
08 Älä häiritse

Voimassa toistaiseksi tai tuleva päivämäärä:
07 Loma
09 Poissa toimistolta
- Tai lähetä tekstiviesti numeroon 14140, viestin sisältönä jokin seuraavista tilatiedoista ja halutessasi paluuaika:
Vapauttaa olemassa olevan tilatiedon:
Vapaa / VAP

Voimassa vain toistaiseksi:
Varattu / VAR

Voimassa toistaiseksi tai kuluvan päivän kellonaika:
Kokous/ KOK
Lounas / LOU
Poissa / POI
poissa toimistolta / PT
Sairas / SAI

Voimassa toistaiseksi tai tuleva päivämäärä:



Loma / LOM
poissa toimistolta / PT

Entä nämä?

DND (Älä häiritse) **VARMISTETTAVA**

Jos DNA Vaihd palveluun on liitetty lisäpalveluna asiakkaan oma kalenteri-, kulunvalvonta- tai Microsoft Skype – järjestelmä, niin Automatic (automaattinen-tila, jolloin tilatieto muuttuu taas järjestelmien mukaan) **VARMISTETTAVA, onko käytössä myös ilman integraatiota**

Esimerkiksi lähettämällä tekstiviestin "Lounas 1200" tai "LOU 1200"??? on tilatietosi *Lounas* kello 12:00 asti. Viestin lähettämisen jälkeen saat paluuviestin, joka ilmoittaa päivitetyn tilatiedon. Jos viestissä on kirjoitusvirhe, saat tiedon virheestä ja valittavissa olevat koodit.

Heli: Lisäksi olisi varmaankin hyvä olla kuvakaappaus käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa olevasta tilatietopäivityksen mahdollisuudesta. Tähän samaan materiaaliin olisi kenties hyvä lisätä miten se päivitetään DNA Callissa tai sitten viitata erilliseen ohjeeseen (mikä on itse asiassa vielä tekemättä)

4 Reititys

Kohdassa **Asetukset – Reititys** voit halutessasi määrittellä etukäteen eri tilatiedoille (*vapaa, varattu, kokous* jne.) puhelureitityksen, jotta puhelut ohjautuvat haluamallasi tavalla tilatiedon ollessa aktiivinen. Mikäli käytössäsi on useampia numeroita, voit käyttää niille samoja (ks. alla) tai eri määrittelyjä.

Jos et tee itse määrittelyjä, niin voimassa on oletusmäärittelyt, jotka ovat samat kaikille tilatiedoille.

Ryhmäpuhelut eri tilatiedoissa

Valitse muokattava tilatieto ja määritä, haluatko ottaa vastaan ryhmäpuheluita, kun tämä tilatieto on aktiivinen. *Vapaa*-tilassa oletuksena olet aktiivisena ryhmässä eli sinulle ohjataan ryhmäpuheluita, muissa tiloissa on valinta *Ei puheluita ryhmistä*.

Mikäli sinulla on useampia numeroita, voit lopuksi valita samat tilatietoasetukset kaikille numeroille painamalla nappia:

Käytä kaikille numeroille samoja asetuksia TÄSSÄ tilatiedossa

Tilatiedon ohjaus

Kaikille käytetyille tilatiedoille pitää määrittellä erikseen, miten puhelut ohjataan, jos perusoletuksia halutaan muuttaa.

Kunkin tilatiedon ohjaus tehdään kohdassa **Reititä puhelut, jolloin**. Puhelut voidaan ohjata välittömästi varattu, et vastaa tai numerosi ei ole tavoitettavissa).

Välitön soitonsiirto

Puhelut voidaan ohjata välittömästi haluttuun kohteeseen (esim. numero, tiedote, vastaaja)

Vaihtoehdot esimerkiksi välittömässä soitonsiirrossa ovat seuraavat:

- Yhdistä vastaajaan: vaihepalvelun oma vastaaja
- Yhdistä tiedotteeseen: alavetovalikosta valittavissa tiedotevaihtoehdot
- Yhdistä kohteeseen: esim. kollegan tai välittäjän voi valita/hakea tai syöttää muun numeron
- Assistenttiryhmä: ryhmän managereilla (lisäpalvelu)

Pikalinkki käyttäjän vastaajaan tai lomavastaajaan

5 Ryhmät

Voit poistua kaikista ryhmistä samanaikaisesti vaihtamalla tilatiedon sellaiseksi, missä et ota vastaan ryhmäpuheluita. Ryhmäkohtaisesti muokkaat jäsenyyttäsi kohdassa **Asetukset - Ryhmät**.

Voit ryhmäkohtaisesti määrittellä otatko vastaan puheluita eli toimitko ryhmissä aktiivisena jäsenenä. Mikäli sinulla on useita päätelaitteita, voit valita mihin niistä ohjataan ryhmän kautta tulevat puhelut.

Määritä minkä numeron haluat nähdä ryhmän kautta tulevassa puhelussa: ryhmän numero, soittajan numero tai soittajan numero jonka perään lisätään "00" kertomaan, että puhelu tulee ryhmän kautta.

6 Vastaaja (laitetaanko tähän vastaajateksti jonka jo katselmoimme 18.9.?)

DNA Vaihdepalvelussa on oma vastaaja, joka korvaa mobiiliverkon vastaajan mobiiliiliittymissä. Voit halutessasi tallentaa henkilökohtaisen tervehdysviestin ja valita, miten haluat saada tiedon vastaajaan jätetyistä viesteistä. Nämä voit tehdä kohdasta **Asetukset – Vastaaja**.

Vastaajan tervehdys voi olla järjestelmän vakiotiedote tai voit äänittää oman tiedotteen valitsemalla **Äänitä uusi tiedote**. Vastaajatiedotteen voit valita tietokoneelta tiedostona tai äänittää sen puhelimitse valitsemalla **Tee soittoopyyntö**. Palvelu soittaa sinulle takaisin ja opastaa tiedotteen äänityksessä.

Vastaajaan jätetyistä uusista viesteistä voit saada valintasi mukaan ilmoituksen sähköpostina ja/tai tekstiviestinä.

Välilehdellä **Tallennus** näet kohdassa **Vastaajaviestit** sinulle henkilökohtaisesti jätetyt vastaajaviestit sekä niiden ryhmien ja päänumeroiden vastaajaviestit, joissa olet jäsenenä. Henkilökohtaisia viestejä voit hallinnoida itse. Ryhmän viestejä pystyt kuuntelemaan ja lataamaan, mutta voit poistaa niitä vain, mikäli olet ryhmän tai yrityksen pääkäyttäjä.

Käyttöliittymän oikeassa yläkulmassa näkyvät tiedot mm. vastaajan viesteistä.

Kunkin viestin oikeassa reunassa on painike viestin kuuntelua varten ja valitsemalla kohdan ladata/poista yhdelle tai useammalle viestille, voi valitut viestit ladata tai poistaa valitsemalla sen jälkeen listan alareunasta **Lataa valitut** tai **Poista valitut**.

Kuuntele
 Lataa
 Poista

Vastaajaviestit voit kuunnella myös soittamalla numeroon 044 044 9999 omasta vaihdepalvelun päätelaitteestasi (tunnistautuminen tapahtuu automaattisesti numeron perusteella).

7 Aikataulu

Henkilökohtaisiin numeroihisi saapuvia puheluita voit ohjata numerokohtaisella viikkoaikataululla. Voit ottaa käyttöön yrityksen tai oman aikataulusi kohdassa **Asetukset – Numerot**, oletuksena on valinta **Aina auki**.

Huomio: Aikataulu ohjaa vain henkilökohtaisen numeroosi tulevia puheluita. Jos olet ryhmän jäsen, ohjaa näiden puheluiden saapumista joko muuttamalla tilatietoa (ks. **Tilatieto** ja **Reititys**) tai valitsemalla ryhmät joista otat vastaan puheluita (ks. **Ryhmät**).

Välilehdellä **Aikataulu** voit hallinnoida aikatauluja numeroiden aukioloaikoihin, tilatietoon tai soitettaessa näytettävään numeroon liittyen. Kukaan aikataulu sisältää kaksi välilehteä: välilehdellä *Viikoittain* määritellään viikonpäiväkohtaiset ohjaukset ja välilehti *Poikkeus* on kalenterinäköymä josta voi määrittellä poikkeuksia viikkoaikatauluun esimerkiksi oman poissaolon ajaksi.

Omat aukioloajat -kohdassa näet aikataulut, jotka olet itse luonut. Kuvan aikataulun valkoisella alueella eli *Tiettyjen aikojen ulkopuolella* tarkoittaa, mihin puhelu yhdistyvät valittujen aikojen ulkopuolella. Samaa valintaa käytetään *Poikkeus*-välilehdellä määritellyssä *Suljettu*-valinnassa.

The screenshot shows the 'Aikataulu' (Schedule) interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Omat' (My own), 'Etsi' (Search), 'Lisää uusi yksityinen aukioloaika' (Add new private opening time), 'Omat aukioloajat' (My own opening times), 'Sihteeritoiminnot' (Secretary services), 'Yrityksen aukioloajat' (Company opening times), 'Ajanvaraus' (Appointment), 'hammashoidon aikataulu' (Dentist appointment), 'helsinki jukka mutanen' (Helsinki Jukka Mutanen), 'Näytä kaikki' (Show all), 'Oma tisteden aikataulu' (My own Tuesday schedule), 'Tilietoaikataulu' (Appointment schedule), 'Oma soitajan numeronäytön aikataulu' (My own caller number display schedule), 'Soittajan numeronäytön aikataulu' (Caller number display schedule), 'Oman saapuvien puheluiden estoajakaulu' (My own incoming call blocking schedule), and 'Perusestot' (Basic settings).

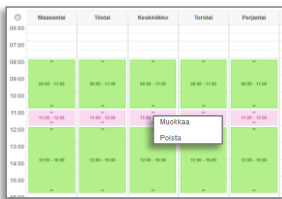
The main area shows a weekly schedule grid for 'Viikoittain' (Weekly) and 'Poikkeus' (Exception). The grid has columns for 'Maanantai' (Monday), 'Tiistai' (Tuesday), 'Keskiviikko' (Wednesday), 'Torstai' (Thursday), and 'Perjantai' (Friday). The time slots range from 06:00 to 16:00. The grid is currently empty, with a legend below it indicating different types of opening times: Numeroiden aukioloajat (Number opening times), Puhelu ohjattu vastaajaan (Call directed to the addressee), Puhelu ohjattu bedotteeseen (Call directed to the voicemail), Puhelu ohjattu numeroon (Call directed to the number), and Puhelu ohjattu ulkoistettuun välityspalveluun (Call directed to an external service).

Below the grid is a section for 'Tiettyjen aikojen ulkopuolella' (Outside certain times), with options: 'Yhdistä vastaajaan' (Connect to addressee), 'Yhdistä bedotteeseen' (Connect to voicemail), 'Järjestelmän valitiedote' (System message), and 'Yhdistä kohteeseen' (Connect to destination).

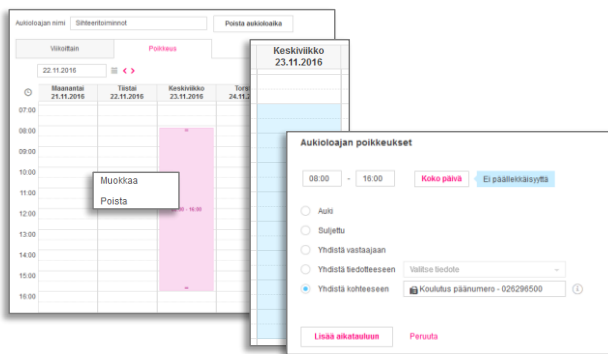
Voit tehdä uuden valitsemalla *Lisää uusi yksityinen aukioloaika*. Valitse haluamasi ajankohta hiiren vasemmalla painikkeella ja määritä sitten mitä kyseisenä aikana tapahtuu eli onko numero auki vai ohjataanko puhelu esimerkiksi vastaajaan. Aikaa voi muokata tarkemmin tämän valinnan yhteydessä minuutin tarkkuudella. Tallenna valinta painamalla *Lisää aikatauluun* ja tee muut mahdolliset määrittelyt samalla tavalla.

This screenshot shows a close-up of the 'Aukioloajat' (Opening times) dialog box. It displays a time range from 08:00 to 11:00 and a dropdown menu set to 'Ei päätekkäisyyttä' (No termination). Below this are radio button options: 'Auki' (Open), 'Yhdistä vastaajaan' (Connect to addressee), 'Yhdistä bedotteeseen' (Connect to voicemail), and 'Yhdistä kohteeseen' (Connect to destination). There is also a 'Valitse tiedote' (Select message) dropdown. At the bottom are 'Lisää aikatauluun' (Add to schedule) and 'Peruuta' (Cancel) buttons.

Voit muokata kutakin valintaa tai poistaa sen valitsemalla hiiren oikealla painikkeella:



Poikkeus-välilehdellä voit määritellä päiväkohtaiset poikkeukset viikkoaikatauluun. Valitse kalenterinäkömstä haluamasi päivämäärä ja aika hiiren vasemmalla painikkeella. Muokkaa valintaa tarvittaessa aukeavassa ikkunnassa ja valitse haluamasi ohjaus. *Suljettu*-valinta ohjaa puhelut *Tiettyjen aikojen ulkopuolella* -valinnan mukaisesti.



Jos haluat suljettu-valinnan automaattisesti suomalaisina arkipyhinä, voit valita *Poikkeus*-välilehden alaosasta *Suljettu suomalaisina pyhäpäivinä*.


Vastaavasti voit muokata oman tilatiedon kalenteriohjausta vasemman valikon kohdassa *Oman tilatiedon aikataulu*. Tilatietokohtaisesti voit määritellä miten puhelut ohjautuvat (ks. **Reititys**).

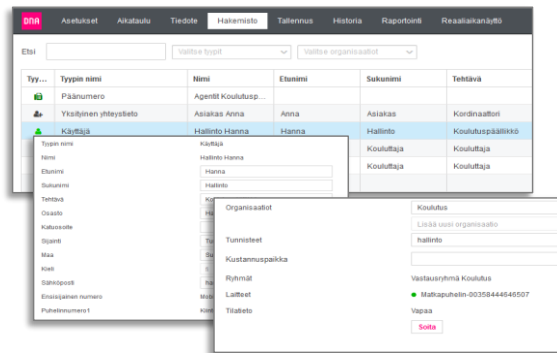
Soittaessasi näkyvän numeron voit myös aikatauluttaa kohdassa *Oma soittajan numeronäytön aikataulu*.

8 Hakemisto

Näet kaikki yrityksen vaihdopalveluun liitetyt numerot ja palvelut välilehdellä **Hakemisto**. Voit hakea tietoja esimerkiksi nimen, puhelinnumeron, lisätietojen tai numeron tyypin (ryhmä, käyttäjä jne.) perusteella. Mikäli yrityksellä on käytössä konsernirakenne, voit hakea käyttäjiä myös organisaation mukaan.

Käyttäjätietojen lisäksi näet reaaliaikaisen käyttäjän tilatiedon ja puhelutiedon pääte- laitekohtaisesti (vapaa, varattu). Voit soittaa hakemiston kautta valitsemalla yhteystiedon kohdalta **Soita**, jolloin järjestelmä soittaa ensin sinulle ja vastattuasi kyseiselle henkilölle.

Voit järjestää hakemiston sarakkeita siirtämällä niiden paikkaa hiiren vasemmalla painikkeella sarakkeen otsikosta. Painamalla oikean yläreunan **Hakemistoasetukset**-painiketta  voit valita mitä sarakkeita hakemistossa näytetään.



9 Lisäpalvelut

Yrityksellä voi olla käytössä lisämaksullisia ominaisuuksia, joista lomavastaaja ja puheluiden tallennus on kuvattu alla.

9.1 Puheluiden tallennus

Kun yrityksellä on puheentallennus-ominaisuus, voi yritys tallentaa ryhmäpuheluita tai antaa oikeuden henkilökohtaisten puheluiden tallennukseen valituille käyttäjille. Ryhmäpuheluissa tallennus voi tapahtua automaattisesti tai puhelun osallistuvan ryhmän jäsenen käynnistämänä, henkilökohtaiset puhelut tallennetaan aina puhelukohtaisesti käynnistämällä tallennus tarpeen mukaan.

Puhelun tallennus käynnistetään halutulla hetkellä painamalla päätelaitteen numeronäppäimistöä ** (kaksi kertaa tähti-näppäin). Tällöin soitetaan joko vakiotiedote tai ryhmän/käyttäjän valitsema tiedote joka kertoo puhelun tallennuksesta toiselle osapuolelle. Tallenteita säilytetään rajoitetun ajan.

Tallenteet löytyvät web-käyttöliittymän välilehdeltä **Tallennus**.

10 Mobiilisovellus

Tärkeimmät päivittäiset toiminnot onnistuvat mobiilisovelluksella **DNA Call**, jonka voit ladata puhelimesi sovel-luskaupasta.

Sovellukseen kirjaudutaan samalla käyttäjätunnuksella kuin web-käyttöliittymään.

Mobiilisovelluksessa voit nähdä tilatietosi ja vaihtaa sitä, hakea yrityksen käyttäjiä hakemistosta ja nähdä heidän tilatietonsa sekä siirtää käynnissä olevan puhelun toiselle henkilölle.