

6.9.2016

Taipalsaaren Kunta

Pikaohje palvelun käyttöönottoon

Sisällysluettelo

1 Yleistä	1
2 Palveluun kirjautuminen ensimmäistä kertaa	2
3 Sovellusten lataaminen tietokoneella ja älypuhelimeen.	3
4 Puhelinvastaaaja.....	4
5 Aktiviteetin ja roolin muuttaminen	5
5.1 Aktiviteettien vaihto matkapuhelimesta soittamalla.....	7
5.2 Roolien vaihto matkapuhelimesta soittamalla	7
6 Poissaolotiedote	7
7 Puhelun siirto matkapuhelimella VIP palvelussa.....	9
8 Soitonsiirto, välitön soitonsiirto	9
9 VIP ja koputuspalvelu	9

1 Yleistä

VIP on moderni puhelinvaihteratkaisu, joka toteutetaan palveluna internet-/Datanet-yhteyttä pitkin – asiakkaan ei siis tarvitse itse hankkia puhepalvelinta tiloihinsa. Palvelu yhdistää viestinnän palvelut sekä asiakaspalvelu-, puhelunvälitys- ja puhelinvaihtekominaisuudet matkapuhelimissa ja tietokoneissa käytettäväksi kokonaisuudeksi. Palvelun monipuolista käyttöä varten yrityksen työntekijät voivat ottaa käyttöönsä älypuhelimissa ja tietokoneissa käytettävät graafiset sovellukset.

Tämä ohje on pikaohje kaikille VIP-käyttäjille niistä toimenpiteistä, mitä pitää tehdä siirryttäessä VIP-palveluun. Tässä käydään lyhyesti läpi, miten ja mistä tarvittavat VIP- sovellukset ladataan ja miten palvelu vaikuttaa vastaajan käyttöön.

Tarkemmin palveluiden käyttö kuvataan erillisissä VIP Kotisivu, VIP Softphone ja VIP Mobiilikäyttäjän oppaissa. Oppaat löytyvät VIP:n kotisivulta vip.sonera.fi

Palvelun opastusvideoita voi katsoa sivulta www.sonera.fi/vip

2 Palveluun kirjautuminen ensimmäistä kertaa

Jokaisella VIP-käyttäjällä on oma kotisivu **<https://vip.sonera.fi>**, jonka kautta pääsee muuttamaan esimerkiksi oman salasanan, muuttaman vastaaja-asetuksia jne. Käyttöönottovaihteessa käyttäjän ei tarvitse välttämättä kirjautua sivulle, mutta kun aikaa on, sivuun ja sen toimintoihin kannattaa käydä tutustumassa. Sivulle kirjaudutaan seuraavilla tiedoilla:

Käyttäjätunnus: fi000@taipalsaari.fi, jossa xxx on käyttäjän matkapuhelinnumero.

Kuvitteellinen käyttäjätunnus: fi0401234567@taipalsaari.fi

Sonera ei toimita käyttäjien salasanaa. Ensimmäisellä kirjautumisella klikataan Pyydä salasana - linkkiä ja seurataan sivun ohjeita (yrityksen pääkäyttäjä voi vaihtaa salasanan).

1. Mene tietokoneesi selaimella osoitteeseen <https://vip.sonera.fi> ja paina pyydä salasana kohdasta hiirellä.



Käyttäjätunnus:

Salasana:

☐ Muista minut tässä tietokoneessa

[Pyydä salasanaa](#) 

2. Kirjoita käyttäjätunnuksesi ja paina pyydä salasana painiketta.



Tällä sivulla voit määrittää uuden salasanan.

1. Anna käyttäjätunnuksesi (kuten fi0401234567@yritys.fi) ja valitse Pyydä salasanaa.
2. Sähköposti- tai tekstiviesti lähetetään käyttäjätalillesi rekisteröityyn osoitteeseen/puhelinnumeroon.
3. Noudata seuraavan sivun ohjeita.

Käyttäjätunnus:



[Palaa kirjautumissivulle](#)

3. Saat varmenteen sähköpostilla tai tekstiviestillä, kun olet saanut varmenteen, kirjoita koodi varmenne kenttään ja paina ok.



Sinulle on lähetetty sähköposti-/tekstiviesti

1. Jos olet antanut oikean käyttäjätunnuksen, saat sähköposti- tai tekstiviestin muutaman minuutin kuluessa.
2. Anna viestissä oleva varmenne seuraavaan kenttään ja valitse OK.

varmenne: 

[Palaa kirjautumissivulle](#)

4. Nyt pääset määrittämään haluamasi salasanan VIP palvelua varten. Kirjoita salasana kahdesti salasana ruutuihin ja paina vaihda salasana.

Kun olet onnistuneesti vaihtanut salasanan pääset kirjautumaan palveluun osoitteessa <https://vip.sonera.fi>



Kirjoita uusi salasanasasi ja toista se. Paina -painiketta, *Vaihda salasana* ja siirryt kirjautumissivulle.

Uusi salasana: 

Toista salasana: 



[Palaa kirjautumissivulle](#)

3 Sovellusten lataaminen tietokoneella ja älypuhelimeen.

Tarvittaessa VIP Kotisivun kautta. Tarkemmat ohjeet laite kohtaisesti löytyvät VIP-palvelun kotisivuilta kohdasta tuki.

Koti	Postilaatikko	Palvelut	Tuki	Kontaktit	Neuvottelut	Puheluloki	
------	---------------	----------	-------------	-----------	-------------	------------	--

Tuki

Ohjeet

Asennusohjeet

-  Softphone
-  Android
-  iPhone
-  Windows Phone

Sovellukset

-  VIP Softphone 4.6.5 (vakioversio)
-  VIP Softphone 4.6.13
-  Jabra headset ajurit
-  Plantronics headset ajurit

Käyttöohjeet

-  VIP kotisivun käyttöohje
-  Softphone
-  Android
-  iPhone
-  Windows phone
-  Puhelunvälitys- ja asiakaspalvelijan
-  Perus raportointi -ohje
-  Laajennettu raportointi -ohje
-  Poissaolo tiedote -ohje
-  Användarguide för frånvaromeddelandefunktionen

4 Puhelinvastaaja

VIP-palveluun siirryttäessä poistuvat perinteiset matkapuhelinverkon vastaajat. Ne korvataan VIP:n puhepostilla (Voicemail). Kaikille VIP-käyttäjille on yksi yhteinen vastaajaviestien kuuntelunumero. Palvelu tunnistaa mihin numeroon on soitettu ja ohjaa jätetyn viestin oikean käyttäjän vastaajaan.

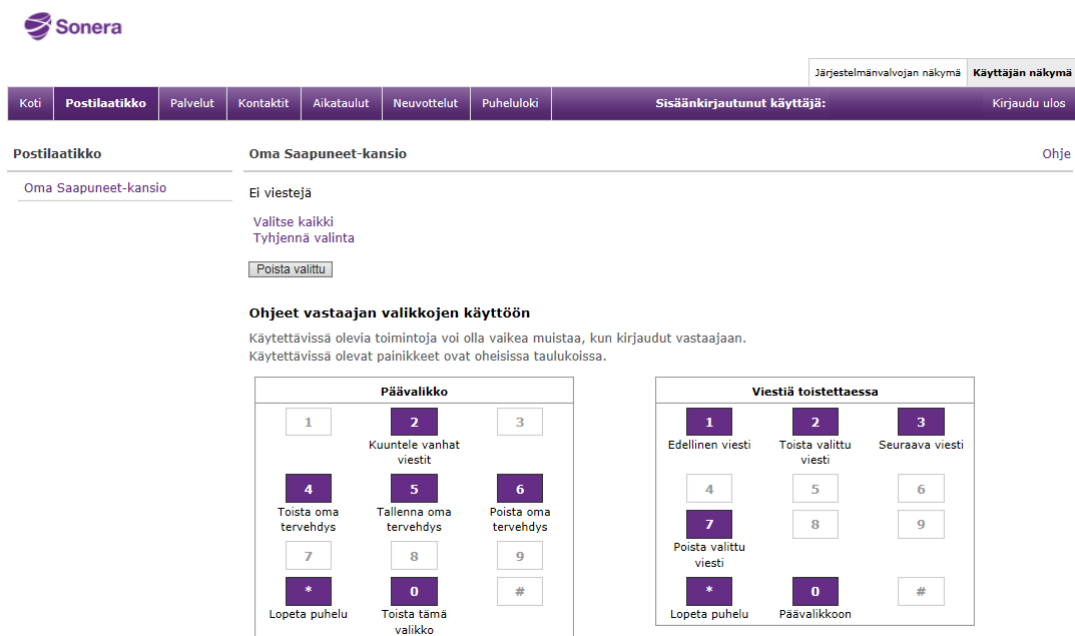
Vastaajan kuuntelunumero on **+358 40 1621485**

Vastaajanumero toimii jo nyt. Oma viesti kannattaa äänittää heti. Jos vastaajaa ei halua, kannattaa ilmoittaa tästä Pääkäyttäjälle. Vastaajapalvelu voidaan poistaa liittämällä käyttäjä ”No voicemail” -ryhmän jäseneksi.

Käyttäjä vaihtaa matkapuhelimestaan uuden vastaajanumeron kuuntelunumeron vanhan tilalle pikavalintaan (määritetään puhelimen ohjeiden mukaan).

HUOM! Matkapuhelimesta ei saa tehdä soitonsiirtoja vastaajanumeroon. Sallitut soitonsiirrot kuvataan kohdassa 8.

Vastaajavalikon toiminnot ovat seuraavat:



The screenshot shows the Sonera VIP Voicemail interface. At the top, there's a navigation bar with links: Koti, Postilaatikko, Palvelut, Kontaktit, Aikataulut, Neuvottelut, Puheluloki, Sisäänkirjautunut käyttäjä, and Kirjaudu ulos. Below this, the 'Postilaatikko' (Mailbox) section is active, showing 'Oma Saapuneet-kansio' (My Inbox) with 'Ei viestejä' (No messages) and options to 'Valitse kaikki' (Select all) or 'Tyhjennä valinta' (Clear selection). A 'Poista valittu' (Remove selected) button is also present.

Below the mailbox section, there's a heading 'Ohjeet vastaajan valikkojen käyttöön' (Instructions for using the voicemail menus). The text explains that the available functions can be found in the keypad, and the buttons are labeled in the diagrams below.

Two keypad diagrams are shown:

- Päävalikko (Main Menu):** A 3x3 grid of buttons. The top row contains buttons 1, 2, and 3. Button 2 is labeled 'Kuuntele vanhat viestit' (Listen to old messages). The middle row contains buttons 4, 5, and 6. Button 4 is labeled 'Toista oma tervehdys' (Repeat my greeting), button 5 is 'Tallenna oma tervehdys' (Save my greeting), and button 6 is 'Poista oma tervehdys' (Delete my greeting). The bottom row contains buttons 7, 8, and 9. Below these are buttons *, 0, and #. Button * is labeled 'Lopeta puhelu' (End call), button 0 is 'Toista tämä valikko' (Repeat this menu), and button # is empty.
- Viestiä toistettaessa (When replaying a message):** A 3x3 grid of buttons. The top row contains buttons 1, 2, and 3. Button 1 is labeled 'Edellinen viesti' (Previous message), button 2 is 'Toista valittu viesti' (Repeat selected message), and button 3 is 'Seuraava viesti' (Next message). The middle row contains buttons 4, 5, and 6. The bottom row contains buttons 7, 8, and 9. Below these are buttons *, 0, and #. Button * is labeled 'Lopeta puhelu' (End call), button 0 is 'Päävalikkoon' (To main menu), and button # is empty.

Ohje vastaajan valikkojen käyttöön löytyy myös jokaisen käyttäjän VIP-kotisivulta kohdasta ”Postilaatikko”.

Vastaajan palveluasetukset määritetään samalla kotisivulla kohdassa ”Palvelut –Vastaajan asetukset”. Täällä voi määrittää haluaako vastaajaan jätetyistä viesteistä SMS-viestin, sähköpostin vai molemmat. Oletuksena on pelkästään SMS. Vastaajaan voi myös määrittää yhdistämisen toiseen numeroon.

Koti	Postilaatikko	Palvelut	Tuki	Kontaktit	Aikataulut	Puheluloki
Palvelut Aktiviteetin ohjaus Faksiasetukset Ohjausnumero Olotilan vanheneminen Puhelun reititykset Puhelun tallennus Vastaajan asetukset			Palveluasetukset Toista aktiviteetti osana tervehdystä? ☐ ☐ Kun toistetaan aktiviteetin päättymisaikaa, toistetaanko viimeisen tapahtuman päättymisaika, jos tulevaisuudessa on useita peräkkäisiä oloilatapahtumia, joiden tila ei ole käytettävissä? ☐ ☐ Toistetaanko "yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1" -vaihtoehto osana tervehdystä? ☐ ☐ Jos kyllä, mihin numeroon puhelu tulisi yhdistää (esim. +358955512345)? Poimi Sisältääkö tervehdys vaihtoehdon ohita vastaaja painamalla 2-näppäintä? ☐ ☐ Ilmoitetaanko saapuneista viesteistä tekstiviestillä? ☐ ☐ Kyllä ☐ Ilmoitetaanko saapuneista viesteistä sähköpostilla? ☐ ☐ Käytä			

Tärkeimpänä määrittymisenä on, haluaako vastaajaan jätetyistä viesteistä ilmoituksena SMS-viestin, sähköpostin vai molemmat. Oletuksena on pelkästään SMS.

Lisäksi on mahdollista määritellä aktiviteettitilan ilmoittaminen soittajalle osana vastaajatervehdystä. Aktiviteeteistä toistetaan varattua olotilaa kuvaavat punaiset aktiviteetit. Mikäli aktiviteetin hallintaan liittyvillä työkaluilla on määritelty peräkkäisiä varattua olotilaa kuvaavia ajastettuja aktiviteetteja, voidaan valita, ilmoitetaanko soittajalle viimeisimmän ajastetun aktiviteetin päättymisaika.

Vastaajatervehdyksessä voidaan myös tarjota soittajalle puhelun yhdistämistä näppäinvalinnalla 1 työasioissa eteenpäin, asetuksessa määriteltyn puhelinnumeroon.

Mikäli jollain puheluohjaussäännöllä on ohjattu saapuva puhelu suoraan vastaajaan, voidaan haluttaessa tarjota soittajalle vastaajan ohittamista näppäinvalinnalla 2 ja puhelun ohjaamista tavoiteltavalle henkilölle. Tämän vastaaja-asetuksen käyttäminen tulee kyseeseen lähinnä joissain erityistilanteissa.

5 Aktiviteetin ja roolin muuttaminen

Aktiviteettitiedolla ohjataan omaan numeroon tulevia puheluja. Jos läsnäolotieto on ei tavoitettavissa (**punainen**), niin lankanumeroon soitettu puhelu ohjautuu oletuksena omaan vastaajaan. Mobiilinumeroon soitettut puhelut tulevat aina läpi.

Aktiviteetit:

-  Etätöissä
-  Toimistolla
-  Tavoitettavissa
-  Varattu
-  Lounaalla
-  Neuvottelussa
-  Poissa
-  Lomalla

Roolit

Rooleilla ohjataan omaa numeron näkymistä. Lisäksi roolivalinnalla määritellään VIP:n poissaolotiedotetoinnallisuus päälle ja pois.

Vastaanottajalle voidaan näyttää:

- **Mobiili** -näytetään matkapuhelinnumeroa
- **Lanka** -näytetään lankanumeroa, jos lankanumero on määritelty
- **Vaihde** -näytetään vaihteen numeroa, jos vaihdenumero on määritelty
- **Piilotettu** -ei näytetä numeroa, salainen numero
- **Tiedote loma ja poissa** -aktivoi poissaolotiedotteen, soitettavissa puheluissa näytetään matkapuhelinnumeroa kuten Mobiili-roolissa

Mobiilikäyttäjät, joilla on matkapuhelimessaan VIP Mobile -sovellus, muuttavat aktiviteettiaan ja rooliaan sovelluksen kautta tai VIP-kotisivulla.

Vakio-profiilin käyttäjät muuttavat aktiviteettiaan joko VIP-kotisivulla, soittamalla aktiviteetin vaihtonumeroon tai käyttämällä lyhytvalintoja (kuvattu alla). Lyhytvalinnat kannattaa tallentaa matkapuhelimen osoitekirjaan.

Aktiviteetin vaihtonumero on **+358 40 1621486**.

Aktiviteetin valinta tapahtuu valikkotiedotteen mukaisesti.

Aktiviteetti- ja roolivalikot VIP-kotisivulla:

Koti	Postilaatikko	Palvelut	Tuki	Kontaktit	Aikataulut	Puheluloki	Sisäänkirjautunut käyttäjä	Kirjaudu ulos
Koti Kotisivu Ohje Kotisivu Lähetä tekstiviesti Oma profiili Sovellukset Sovellusten käyttöoikeudet Tietoja Työaika Ryhmäkirjautuminen Kirjaudu sisään ja poistu asiakaspalvelu- ja vaihteenhoitoryhmistä, joiden jäsen olet.  ACD Firma Kirjaudu/poistu Olotilan tiedot Rooli Mobiili Tiedote loma ja poissa Piilotettu Vaihde Mobiili Lanka Aktiviteetti Tavoitettavissa Etätoisissa Toimistolla Tavoitettavissa Varattu Lounaalla Neuvottelussa Poissa Lomalla Määritä aktiviteetin päättymisaika... Oma huomautus [Lisää oma huomautus tähän]								

5.1 Aktiviteettien vaihto matkapuhelimesta soittamalla

983 + aktiviteetin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa aktiviteettini "Poissa"-aktiviteetiksi. Valitsen matkapuhelimesta 9835 ja käynnistän puhelun. Puhelu ohjautuu VIP-palveluun. Kun aktiviteetti on vaihtunut, tiedote kertoo "Toiminne on otettu käyttöön". Tässä toiminteessa ei ole Aktiviteetin vaihtonumeron kaltaista valikkotiedotetta.

Toiminnekoodit:

- 1 = Tavoitettavissa
- 2 = Varattu
- 3 = Lounaalla
- 4 = Neuvottelussa
- 5 = Poissa
- 6 = Lomalla
- 7 = Etätöissä
- 8 = Toimistolla

5.2 Roolien vaihto matkapuhelimesta soittamalla

984 + roolin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa roolini "Lanka"-rooliksi, eli näyttää soittaessani vastaanottajalle lankanumeroani. Valitsen matkapuhelimesta 9842 ja käynnistän puhelun. Puhelu ohjautuu VIP-palveluun. Kun rooli on vaihtunut, tiedote kertoo "Toiminne on otettu käyttöön". Tässä toiminteessa ei ole Aktiviteetin vaihtonumeron kaltaista valikkotiedotetta.

Toiminnekoodit:

- 1 = Mobiili
- 2 = Lanka
- 3 = Vaihde
- 4 = Piilotettu
- 5 = Tiedote loma ja poissa

6 Poissaolotiedote

VIP-poissaolotiedote saadaan aktivoitua vaihtamalla omaa aktiviteettia ja roolia:

Vaihda aktiviteetiksi *Poissa* tai *Lomalla* (tai tarvittaessa joku muu haluamasi "ei-tavoitettavissa" -vaihtoehto). Valitse rooliksi *Tiedote loma ja poissa*

Näiden toimenpiteiden jälkeen kaikki saapuvat puhelut ohjautuvat suoraan tiedotteelle, joka kertoo soittajalle aktiviteetin mukaisen tiedotteen, esim. "Tavoittelemasi henkilö on parhaillaan lomalla. Jos

haluat puhelun siirtyvän tavoittelemallesi henkilölle, paina 2". Jos soittaja painaa 2, puhelu lähtee yhdistymään sinulle.

Jos haluat tiedotteeseen myös vaihtoehdon *"yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1"*, käy aktivoimassa tämä ominaisuus vastaaja-asetuksissa (ohjeen kohta 3). Muut vastaaja-asetukset voit jättää huomiotta. Ne eivät vaikuta poissaolotiedotteen toiminnallisuuteen silloin, kun rooli "Tiedote loma ja poissa" on valittuna.

Ohituslista poissaolotiedotteen ohittaville numeroille luodaan määrittelemällä numerot omalla kontaktilistalla "VIP"-kontakteiksi (very important person). VIP-kotisivulla siirrytään valikkoon Kontaktit -> VIP-kontaktit, jossa voit valita organisaatiosi puhelinluettelossa olevia muita palvelun käyttäjiä eli sisäisiä kontakteja VIP-kontakteiksi. Jos olet jo tallettanut omalle henkilökohtaiselle kontaktilistallesi ulkoisia puhelinnumeroita, niin ne voidaan myös määritellä tässä VIP-kontakteiksi.

VIP-kontaktit

Lisää kontaktit VIP-kontakteiksi.

Ei VIP-kontakteja

Lisää kontakti

→

Aseta VIP-kontaktiksi

Jos haluta lisätä omalle kontaktilistallesi uusia henkilöitä/puhelinnumeroita ja määritellä ne suoraan VIP-kontakteiksi, se tapahtuu Ulkoiset kontakti -> Luo uusi kontakti -kohdassa:

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	Testi
Sukunimi	Henkilö
Lempinimi	
Katuosoite	
Postinumero	
Kaupunki	
Maa	
Sähköposti	
Pikavalinta	
Kontaktin tyyppi	VIP

Puhelinnumerot

Tyyppi	Puhelinnumero	Ensisijainen numero
Lisää puhelinnumero		
Tyyppi	Matkapuhelin	
Puhelinnumero	040xxxxxxx	
	Käytä Peruuta	
Tallenna Peruuta		

Kun lisäät uuden henkilön/kontaktin tietoja, muista painaa puhelinnumero-kohdassa Käytä-painiketta, jolloin puhelinnumerotieto kiinnitetään kontaktin tietoihin. Tämän jälkeen paina Tallenna-painiketta.

HUOM! Älä tallenna organisaatiosi sisäistä kontaktia myös henkilökohtaiseksi ulkoiseksi kontaktiksesi, koska ohituslista ei tällöin toimi kyseisen henkilön numeron osalta.

Kontaktien hallinta on mahdollista myös VIP Softphone ja VIP Mobile -sovelluksilla.

7 Puhelun siirto matkapuhelimella VIP palvelussa

Puhelun siirto tapahtuu matkapuhelimen omilla toiminteilla tai käyttäen äänitaajuusvalintaa. Jos haluat siirtää aktiivisen puhelun äänitaajuusvalinnoilla esim. kollegalle, niin näppäile seuraava komento puhelun aikana: *****1numero#**.

Soittaja jää pitoon siksi aikaa kun syöttää tuon koodin. Kun olet numeron syöttänyt ja viimeiseksi painanut #, niin soittaja yhdistetään kollegalle ja oma puhelusi päättyy.

8 Soitonsiirto, välitön soitonsiirto

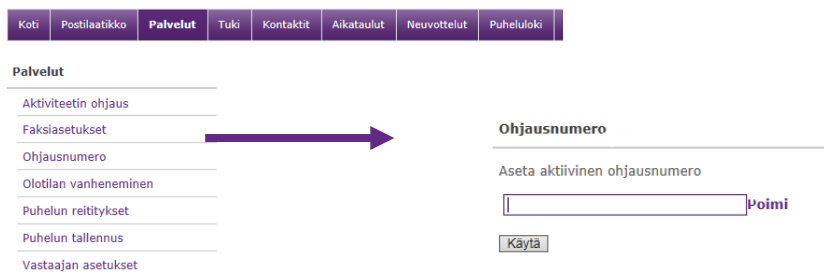
Soitonsiirrolla puhelut siirtyvät välittömästi numeroon, johon siirto on tehty.

Soitonsiirron kytkeä: **987 + puhelinnumero ja luuri**

Soitonsiirron poisto: **987 + luuri**

Soitonsiirto vaikuttaa käyttäjän omaan puhelinnumeroon saapuviin puheluihin. Mikäli käyttäjä on jonkin toiminnenumeron (vaihdenumero, asiakaspalvelunumero tai ryhmänumero) jäsen, tulevat toiminnenumeron kautta tulevat puhelut käyttäjälle soitonsiirrosta huolimatta. Käyttäjän on kirjauduttava pois jonosta tai ryhmänumerosta, mikäli ei halua vastaanottaa sitä kautta tulevia puheluita. Jos käyttäjä toimii Sonera VCC -palvelun asiakaspalvelijana, ei VIP-palvelun soitonsiirtoja tule käyttää.

Välittömän soitonsiirron voi tehdä myös VIP-kotisivulla kohdassa Palvelut -> Ohjausnumero. Numero, johon puhelut siirretään, voidaan joko poimia listauksesta tai syöttää käsin, jonka jälkeen painetaan Käytä. Soitonsiirto poistetaan tyhjentämällä kenttä ja painamalla Käytä.



The screenshot shows a navigation bar with tabs: Koti, Postilaatikko, **Palvelut**, Tuki, Kontaktit, Aikataulut, Neuvottelut, and Puheluloki. Below the navigation bar, the 'Palvelut' section is expanded, showing a list of services: Aktiviteetin ohjaus, Faksiasetukset, Ohjausnumero, Olotilan vanheneminen, Puhelun reititykset, Puhelun tallennus, and Vastaajan asetukset. A large blue arrow points from 'Ohjausnumero' to the right. On the right, the 'Ohjausnumero' form is displayed, with the text 'Aseta aktiivinen ohjausnumero' above a text input field. To the right of the input field is a 'Poimi' button. Below the input field is a 'Käytä' button.

Soitonsiirto voidaan sijoittaa myös tiettyyn aktiviteettiin VIP-kotisivulla kohdassa Palvelut -> Aktiviteetin ohjaus. Kohdassa valitaan aktiviteetti ja määritellään sille puhelinnumero, johon puhelut ohjataan silloin, kun aktiviteetti on valittuna (esim. Neuvottelussa-aktiviteettitilassa aina vaihteen numeroon). Aktiviteetin ohjaus -toimintoa voidaan käyttää myös VIP Softphonen ja VIP Mobile -sovelluksen kautta.

HUOM! Matkapuhelinverkon soitonsiirtotoiminnallisuuksia ei saa käyttää missään yhteydessä! Eli matkapuhelinverkon soitonsiirtokodeja ei saa käyttää (esim. **21*, **61*, **62*, **67*) eikä puhelusiirtoja saa tehdä matkapuhelinlaitteen soitonsiirto-ominaisuuksilla.

9 VIP ja koputuspalvelu

VIP-palvelu on yhteensopiva matkapuhelimen koputuspalvelun kanssa ja sen käyttö on suositeltavaa, jos haluat tietää toisen puhelun olevan tulossa puhuessasi toista puhelua. Koputuksen voit kytkeä puhelimen valikosta tai soittamalla *43#. Koputuksen voi purkaa soittamalla #43#

HUOM! Sonera MECM ja VHP -palveluiden integraatioissa matkapuhelimen koputus ei ole yhteensopiva, jos puhelua välitetään varattuun numeroon.