

SONERA VIESTINTÄPALVELU VIP

Pikaohje palvelun käyttöönottoon

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 puhelinvaihtedominanssukset 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 Softphone –käyttäjän ja VIP Mobiilikäyttäjän oppaissa. Oppaat löytyvät osoitteesta <https://sonera.fi/vipohjeet>.

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: fi040xxxxxxx@redu.fi

Salasana: Salasana muodostetaan ensimmäisellä kirjautumiskerralla ohjeiden mukaisesti.

2 Sovellusten lataaminen

Tarvittaessa VIP Kotisivun kautta (Softphone ja VIP Mobile).

3 Puhelinvastaaja

VIP-palveluun siirryttäessä postuvat 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.

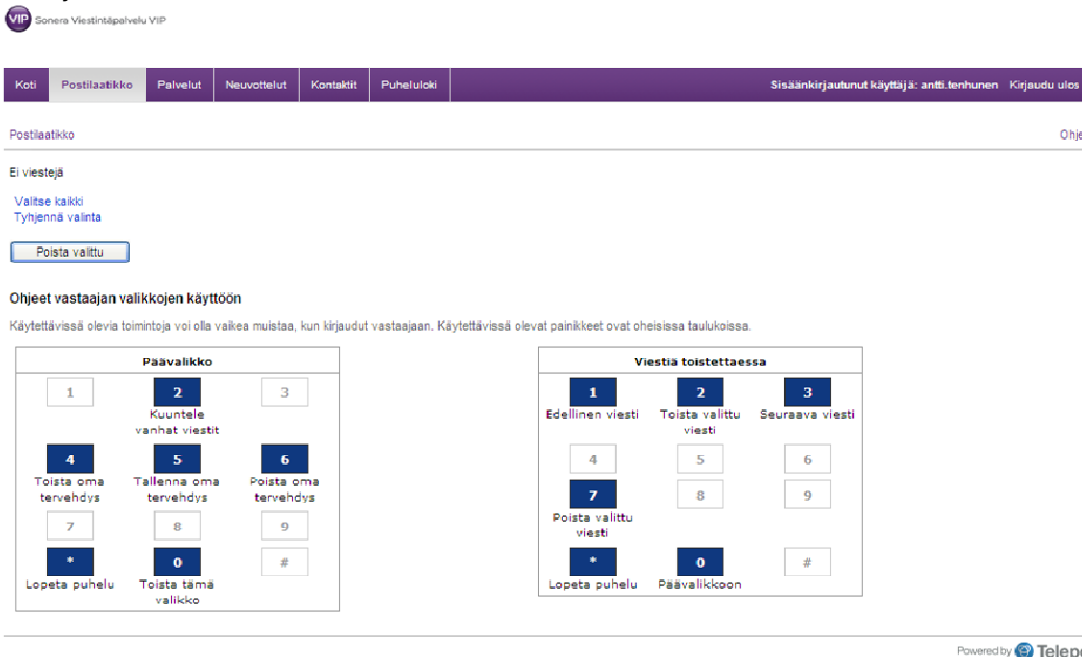
Vastaajan kuuntelunumero on **+358406465376**

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 5.

Vastaajavalikon toiminnot ovat seuraavat:



VIP Sonera Yleistietopalvelu VIP

Koti Postilaatikko **Palvelut** Neuvottelut Kontaktit Puheluloki Sisaankirjautunut käyttäjä: antti.tenunen Kirjautu ulos

Postilaatikko Ohje

Ei viestejä


[Valitse kaikki](#)
[Tyhjennä valinta](#)

Ohjeet vastaajan valikkojen käyttöön

Käytettävissä olevia toimintoja voi olla vaikea muistaa, kun kirjaudut vastaajaan. Käytettävissä olevat painikkeet ovat oheisissa taulukoissa.

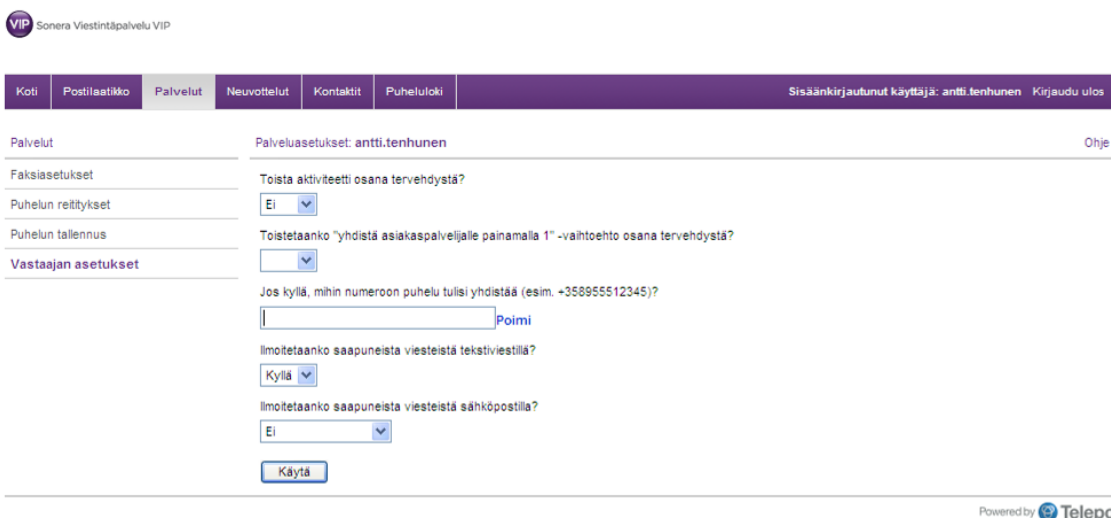
Päävalikko		
1	2 Kuuntele vanhat viestit	3
4 Toista oma tervehdys	5 Tallenna oma tervehdys	6 Poista oma tervehdys
7	8	9
* Lopeta puhelu	0 Toista tämä valikko	#

Viestiä toistettaessa		
1 Edellinen viesti	2 Toista valittu viesti	3 Seuraava viesti
4	5	6
7 Poista valittu viesti	8	9
* Lopeta puhelu	0 Päävalikkoon	#

Powered by 

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

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



VIP Sonera Viestintäpalvelu VIP

Koti Postilaatiko Palvelut Neuvottelut Kontaktit Puheluloki Sisäänkirjautunut käyttäjä: antti.tenhunen Kirjaudu ulos

Palvelut Palveluasetukset: antti.tenhunen Ohje

Faksiasetukset Toista aktiiviteetti osana tervehdystä?
Ei

Puhelun reititykset

Puhelun tallennus Toistetaanko "yhdistä asiakaspalvelijalle painamalla 1" -vaihtoehto osana tervehdystä?
Ei

Vastaajan asetukset Jos kyllä, mihin numeroon puhelu tulisi yhdistää (esim. +358955512345)?
 Poimi

Ilmotetaanko saapuneista viesteistä tekstiviestillä?
Kyllä

Ilmotetaanko saapuneista viesteistä sähköpostilla?
Ei

Käytä

Powered by Telepo

4 Läsnaolotiedon ja roolin muuttaminen

Läsnaolotiedolla ohjataan omaan lankanumeroon tulevia puheluja. Jos lasnaolotieto on ei tavoitettavissa, puhelu ohjautuu omaan vastaajaan.

Läsnaolotiedot



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

Roolit

Rooleilla ohjataan omaa numeron näkymistä. Vastaanottajalle voidaan näyttää:

Matkapuhelinnumero

Lankanumero

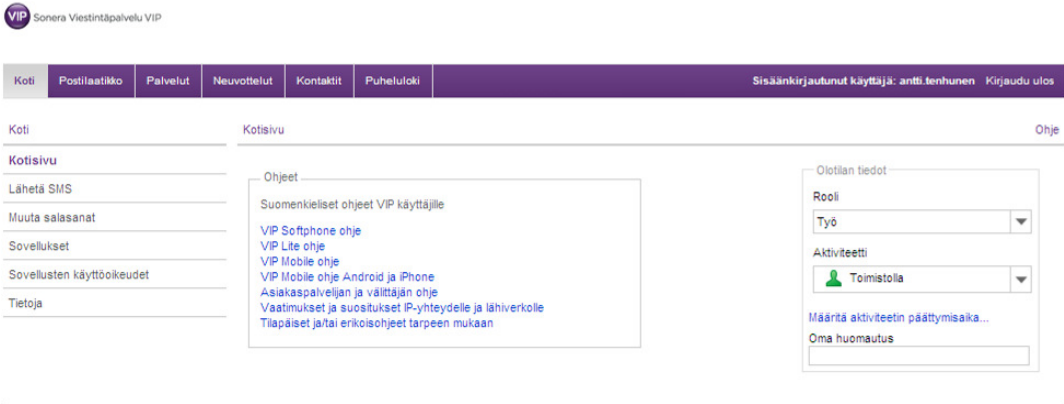
Vaihde

Pilotettu

Mobiilikäyttäjät, joilla on matkapuhelimessaan VIP Mobiilisovellus, muuttavat läsnäolotietojaan ja rooliaan sovelluksen kautta tai VIP –kotisivulla.

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

Aktiviteetin vaihtonumero on **+358406465378**



VIP Sonera Viestintäpalvelu VIP

Koti Postilaatiko Palvelut Neuvottelut Kontaktit Puheluloki Sisäänkirjautunut käyttäjä: antti.tenhunen Kirjaudu ulos

Koti Kotisivu Ohje

Kotisivu

Lähetä SMS

Muuta salasana

Sovellukset

Sovellusten käyttöoikeudet

Tietoja

Ohjeet

Suomenkieliset ohjeet VIP käyttäjille

- [VIP Softphone ohje](#)
- [VIP Lite ohje](#)
- [VIP Mobile ohje](#)
- [VIP Mobile ohje Android ja iPhone](#)
- [Asiakaspalvelijan ja välittäjän ohje](#)
- [Vaatumukset ja suositukset IP-yhteydelle ja lähiverkole](#)
- [Tilapäiset ja/tai erikoisohjeet tarpeen mukaan](#)

Olotilan tiedot

Rooli
Työ

Aktiviteetti
Toimistolla

Määritä aktiviteetin päättymisaika...

Oma huomautus

Powered by Telepo

4.1 Läsnaolotietojen aktivointinumerot matkapuhelimesta

983 + aktiviteetin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa läsnäolotietoni "Poissa" -aktiviteetiksi. Valitsen matkapuhelimesta 9835 ja käynnistän puhelun. Puhelu ohjautuu palvelimelle. Kun läsnäolotieto on vaihtunut, tiedote kertoo "Toiminne on otettu käyttöön". Tässä palvelussa ei ole Aktiviteetin vaihtonumeron kaltaista valikkotiedotetta.

Toiminnekoodit:

Tavoitettavissa 1

Varattu 2

Lounaalla 3

Neuvottelussa 4

Poissa 5

Lomalla 6

Etätöissä 7

Toimistolla 8

Roolien aktivointinumerot matkapuhelimesta

984 + roolin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa roolini "Lanka" -rooliksi. Valitsen matkapuhelimesta 9842 ja käynnistän puhelun. Puhelu ohjautuu palvelimelle. Kun rooli on vaihtunut, tiedote kertoo "Toiminne on otettu käyttöön". Tässä palvelussa ei ole Aktiviteetin vaihtonumeron kaltaista valikkotiedotetta.

Toiminnekoodit:

Mobiili 1

Lanka 2

Vaihteenhoitaja 3

Piilotettu 4

5 Soitonsiirrot VIP palvelussa

VIP palvelun yhteydessä ei suositella tehtävän mitään soitonsiirtoja palvelun oikean toiminnallisuuden varmistamiseksi.

Puhelun siirto matkapuhelimen toiminnoilla tai käyttäen äänitaajuusvalintaa
****1numero#**.

6 Soitonsiirto, välitön soitonsiirto

Tällä Soitonsiirrolla puhelut siirtyvät välittömästi numeroon, johon siirto on tehty.

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

Soitonsiirron poisto: **980 + luuri**
