



Vastaajan käyttöohje

Sisällysluettelo

1	Kuinka vastaaja toimii?	2
1.1	Vastaajavalikko	2
2	Vastaajan käyttöönotto	3
2.1	Henkilökohtainen tervehdysviesti	3
2.2	Vastaajan PIN-koodin asetus	4
2.3	Hälytysten asetus	4
3	Vastaajan käyttö	5
3.1	Viestien kuuntelu	5
3.2	Viestien kuuntelu oman liittymän kautta ulkomailla ollessa	5
3.3	Viestien kuuntelu toisen operaattorin liittymästä	5
4	Lomavastaaja	5
4.1	Kuinka lomavastaaja toimii?	5
4.2	Kuinka lomavastaaja otetaan käyttöön?	6
4.3	Kuinka lomavastaajaa hallinnoidaan?	7

Kuinka vastaaja toimii?

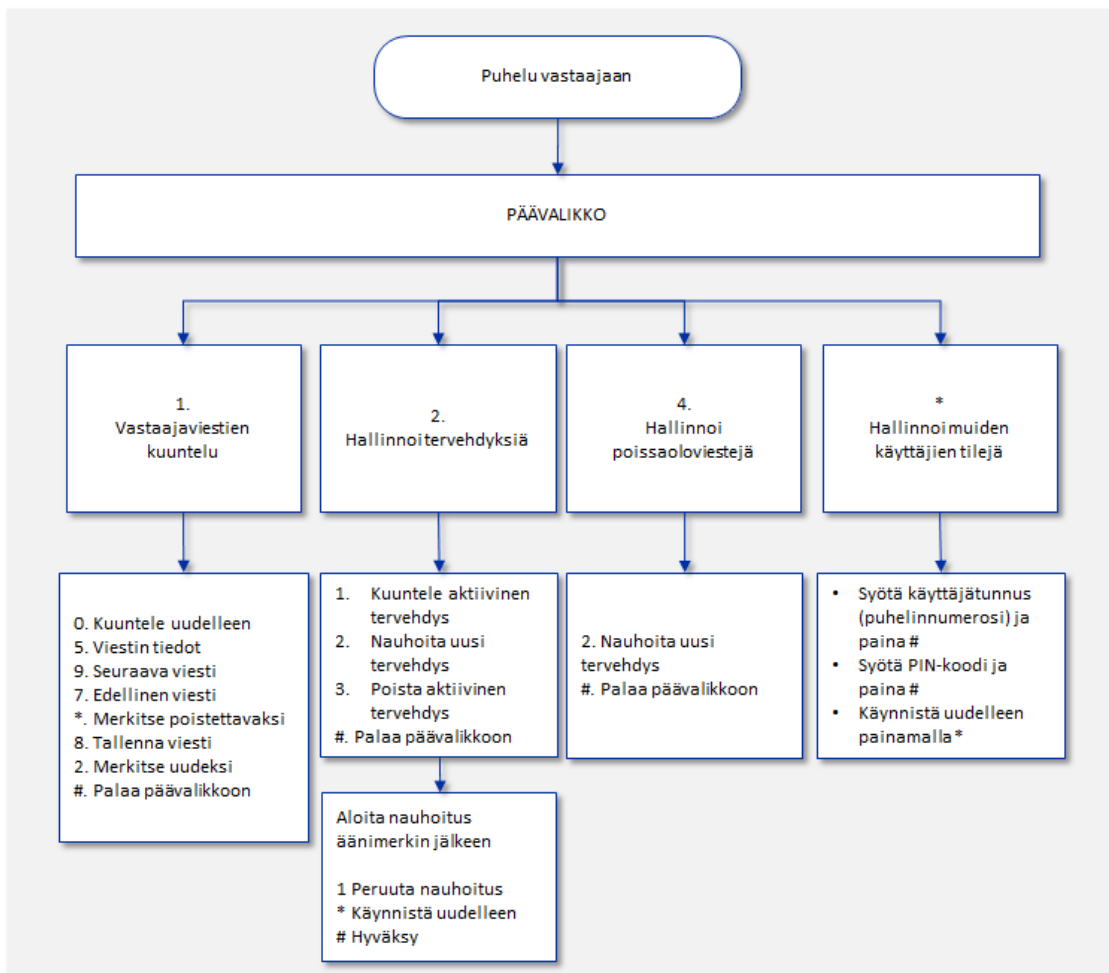
Puhelun ohjautuessa vastaajaan, soittaja kuulee tervehdysviestin ja äänimerkin, jonka jälkeen soittaja voi jättää viestin (max. 2 min.) vastaajaan.

Saapuneesta vastaajaviestistä lähetetään käyttäjälle tekstiviesti ja/tai sähköposti Enreachin tiedossa olevaan numeroon ja/tai sähköpostiosoitteeseen.

Uusi vastaajaviesti säilytetään, kunnes se merkitään valikossa poistettavaksi.

Vastaajavalikko

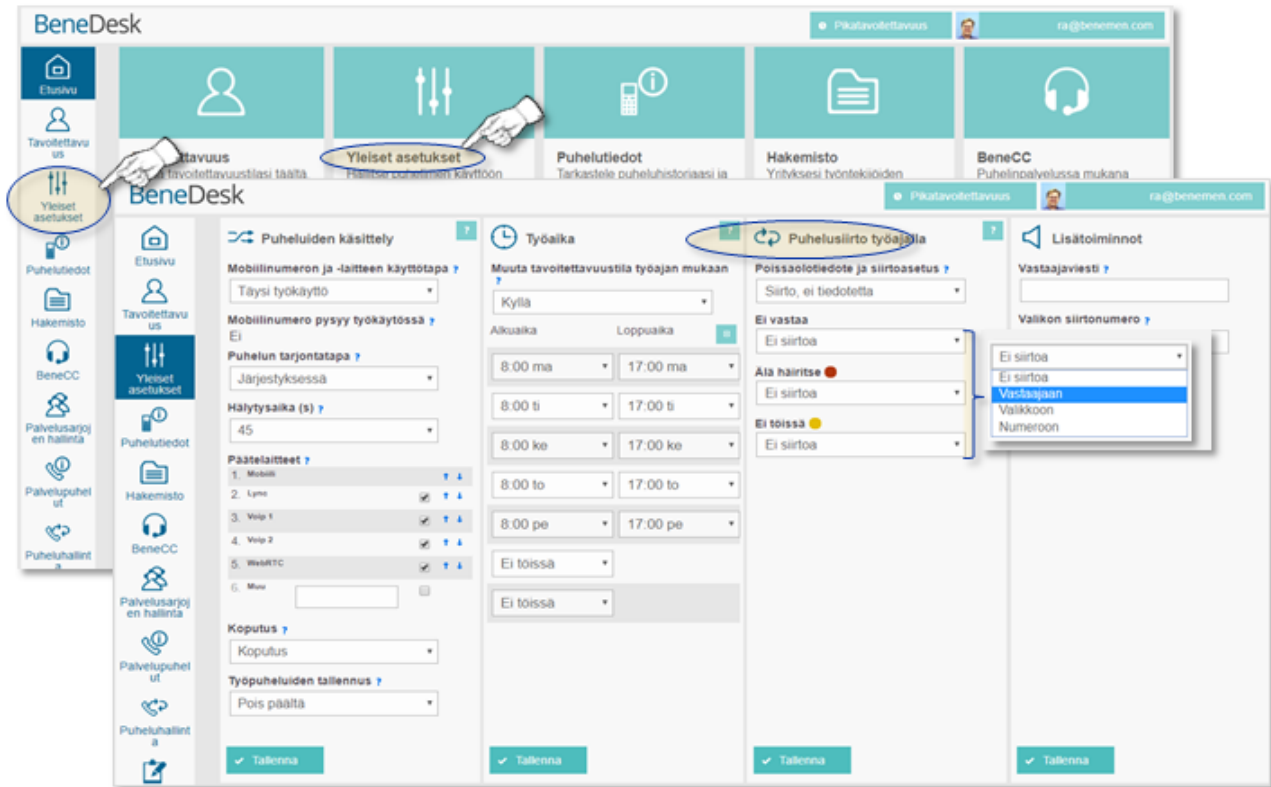
Vastaaja toimii sekä suomen että englannin kielellä. Vastaajan asetuksia voidaan muuttaa Voice Centerin (entinen BeneDesk) asetuksista osoitteessa <https://www.benedesk.com/> Valikon rakenne on kuvattu alla (Kuva 1).



Kuva 1. Vastaajavalikon rakenne.

Vastaajan käyttöönotto

Vastaaja otetaan käyttöön Voice Center -käyttöliittymän **Yleiset asetukset** -välillehden **Puhelusiirto työajalla** -valikon (Kuva 2) kautta.



Kuva 2. Vastaajan käyttöönotto.

Aktivoitaessa vastaaja, seuraavat siirrot tulevat automaattisesti voimaan:

- Puheluun ei vastata 30 sekunnin sisällä
- Käyttäjä on "Älä häiritse" -tilassa ("Do not disturb")
- Työpuheluiden siirto, kun käyttäjä on "Pois töistä" -tilassa ("Off work")

Vastaajan asetuksia voi muuttaa Voice Center -käyttöliittymän kautta käyttäjän tarpeita vastaaviksi.

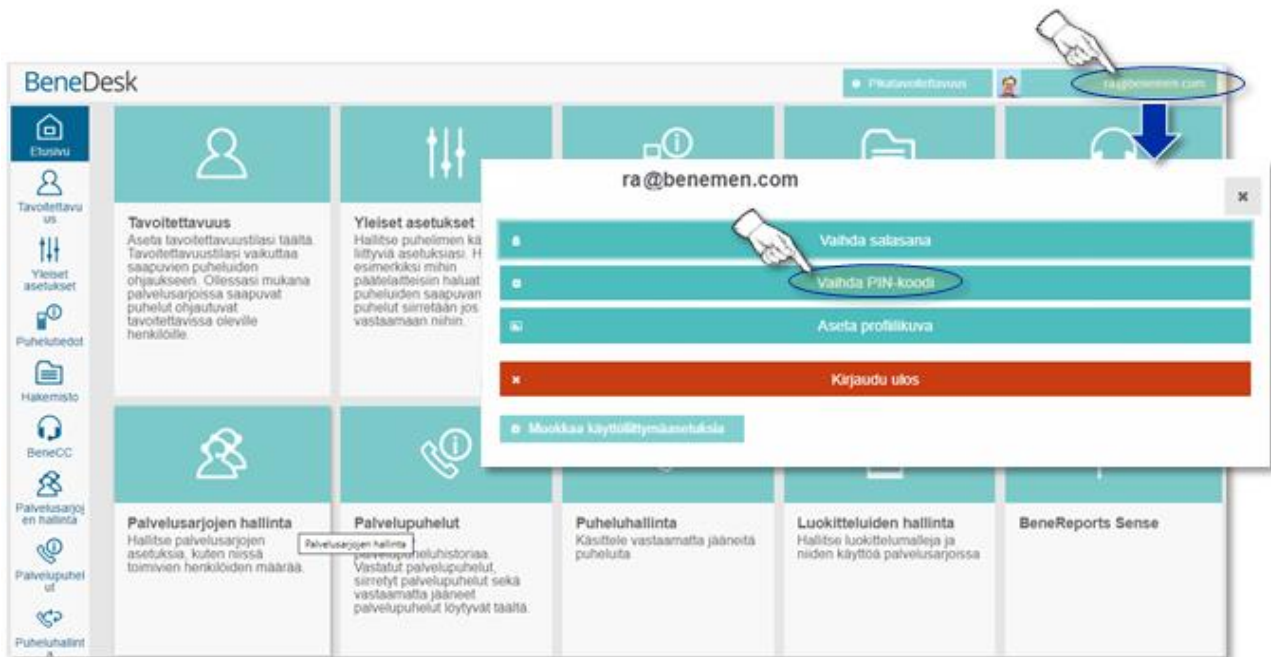
Henkilökohtainen tervehdysviesti

Käyttäjä voi nauhoittaa oman, henkilökohtaisen, tervehdysviestin soittajalle, jolloin soittaja tietää soittaneensa oikealle henkilölle. Tervehdyksen voi nauhoittaa tai kirjoittaa Voice Centerin tekstistä-puheeksi -toiminnolla.

Maksimissaan kahden minuutin mittaisen tervehdyksen voi nauhoittaa äänivalikon kautta.

Vastaajan PIN-koodin asetus

Käyttäjä asettaa vastaajan PIN-koodin käyttöönottovaiheessa. Jotta vastaajaan pääsee soittamaan toisesta puhelimesta (liittymästä) tai ulkomailta, on vastaajaan asetettava PIN-koodi, joka voidaan asettaa *Voice Centerin* **Omat tiedot** -valikon (Kuva 3) kautta.



Kuva 3. PIN-koodin asetus/vaihto.

Turvallisuussyiden takia, Enreach ei pysty palauttamaan tai nollaamaan käyttäjän PIN-koodia.

Hälytysten asetus

Käytettävissä olevat hälytystyypit ovat **Tekstiviesti**, **Sähköposti** ja **Voice Center**. Sähköposti lähetetään Enreachin tiedossa olevaan sähköpostiosoitteeseen sekä matkapuhelinnumeroon.

Enreachin asiakastuki voi vaihtaa hälytystyypit.

Vastaajan käyttö

Viestien kuuntelu

Viestit voi kuunnella soittamalla numeroon **500** tai **+358409207000**, **+4530155500** tai **+447458820500**, mistä tahansa käyttäjän päätelaitteesta. Vastaaja tunnistaa liittymän automaattisesti käytetyn päätelaitteen mukaan.

Viestit voi kuunnella myös ulkomailta käsin tai toisesta puhelinnumerosta soittamalla ns. pitkään vastaajanumeroon; **+358409207000**, **+4530155500** tai **+447458820500**, lyhytnumeron (500) sijasta.

Viestien kuuntelu oman liittymän kautta ulkomailla ollessa

Ollessa vierailijaverkossa (Roaming), voi vastaajaviestit kuunnella valitsemalla ns. pitkän vastaajanumeron **+358409207000**, **+4530155500** tai **+447458820500**. Soita numeroon ja syötä liittymäsi numero (oma puhelinnumerosi) ja PIN-koodi, jos sitä kysytään.

Viestien kuuntelu toisen operaattorin liittymästä

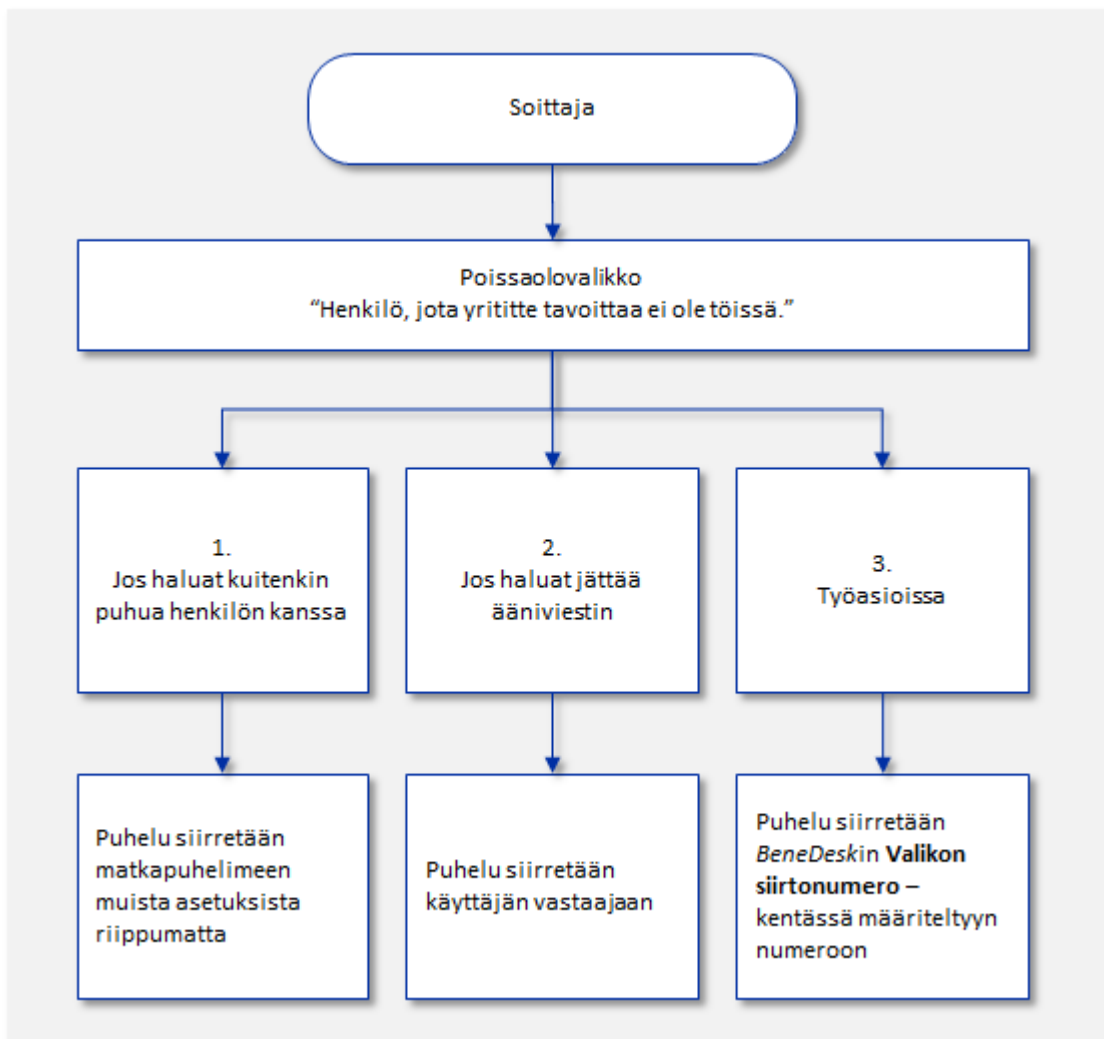
Soita ns. Pitkään vastaajanumeroon **+358409207000**, **+4530155500** tai **+447458820500** ja liittymäsi numero (oma puhelinnumerosi) ja PIN-koodi.

Lomavastaaja

Huom! Lomavastaajan pikavalintanumero on 501.

Kuinka lomavastaaja toimii?

Kun puhelu ohjautuu **lomavastaajaan**, soittaja kuulee alla kuvatun äänivalikon (Kuva 4).

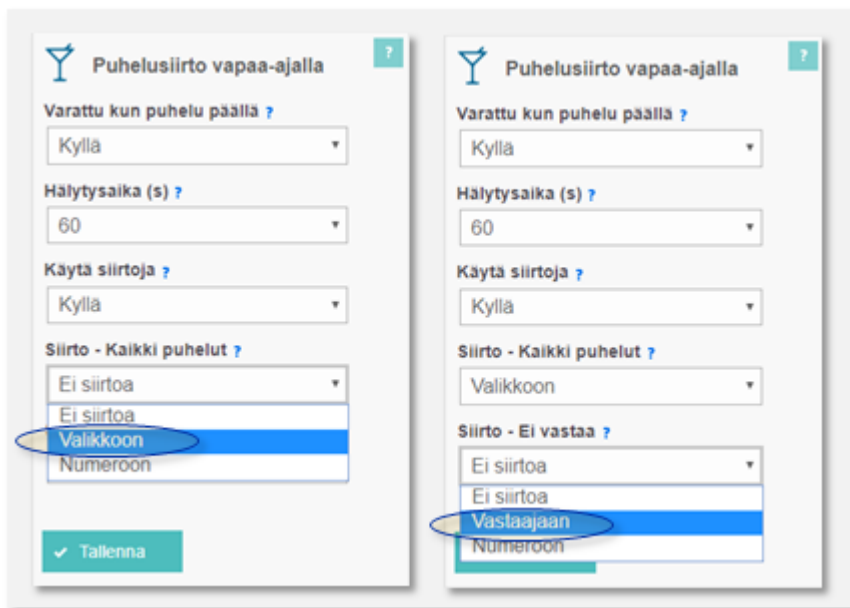


Kuva 4. Lisävalikon rakenne, poissaolovalikko.

Kuinka lomavastaaja otetaan käyttöön?

Lisävalikko määrittelee, soittajan kuuleman valikon. Menu voidaan aktivoida käyttöön siirtämällä puhelut Voice Centerin siirtokentässä **valikkoon** (Kuva 5).

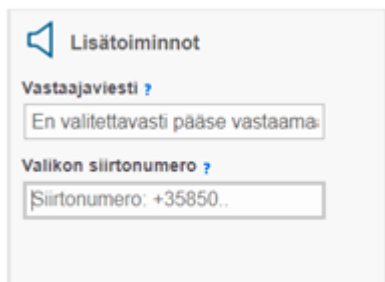
Helpoin tapa valikon aktivointiin, on siirtää kaikki puhelut numeroon 501 "Pois töistä" -tilassa.



Kuva 5. Lisävalikon käyttöönotto Voice Centerissä.

Kuinka lomavastaajaa hallinnoidaan?

Käyttäjä voi hallinnoida lisävalikkoa, lisäämällä tervehdyksen valikon alkuun. Jos omaa tervehdystä ei käytetä, on käytössä vakiotervehdys.



Kuva 6. Tervehdysviestin lisääminen Voice Centerissä.

Käyttäjä voi myös määritellä työpuheluiden kohteen. Jos kohde on määritelty, soittaja kuulee kolmannen vaihtoehdon "työasioissa, valitse kolme" ja puhelu siirretään määriteltyyn kohteeseen. Jos siirtokohdetta ei ole määritelty, ei soittajalle soiteta kolmatta vaihtoehtoa.

Käyttäjä voi nauhoittaa tervehdyksen vastaajaan, valitsemalla vaihtoehdon kolme.