

# Elisa Matkapuhelinvastaajan käyttöohje

## 1. Vastaajan käyttöönotto

- Kun asiakas soittaa ensi kertaa vastaajaan, automaattinen opastus neuvoo tervehdyksen nauhoittamisessa.
- Vastaajan oletusarvona on, ettei salasanaa kysytä soittaessa omasta liittymästä kotimaassa
  - Salasanaa tarvitsee vain, jos kuuntelee vastaanotettuja viestejä toisesta puhelimesta tai ulkomailta
- Oletussalasana vastaajassa on 1234, salasanan vaihto on pakotettu toiminto vastaajajärjestelmässä
- Salasanan vaihto tulee ohjeistuksessa sen jälkeen, kun nimenäänitys on tehty tai se on ohitettu \*:llä. Salasanan vaihtoon liittyvät viestit menevät seuraavasti:
  - Näppäile uusi salasana, paina sitten #-näppäintä
  - Uusi salasana on: *syötä uusi salasana*
  - Hyväksy salasana painamalla #-näppäintä. Hylkää antamasi salasana ja anna uusi salasana painamalla \*-näppäintä
  - Uusi salasana on vaihdettu. TAI. Jos salasana on hylätty, palataan uudestaan kohtaan 1
- Uusi salasana on oltava 4 - 6 numeroa pitkä. Käytössä on numerot 0 - 9. Huom! uudeksi salasanaaksi ei voi laittaa 1234:ää
- Mikäli olet unohtanut salasanan, se voidaan muuttaa asiakaspalvelussa takaisin oletussalasanaaksi. Tämän jälkeen vastaajajärjestelmä ei pakota vaihtamaan salasanaa

## 2. Tervehdysasetusten muuttaminen

- Vastaajan oletustervehdyksenä on ns. "numerotervehdys".
- Tervehdysasetuksista voi valita jonkin alla olevista vaihtoehdoista
  - Itse äänitetty henkilökohtainen tervehdys
  - Itse äänitetty poissaolotervehdys (*soittaja ei voi jättää viestiä*)
  - Järjestelmän vakiotervehdys "*Tämä on tavoittelemasi henkilön vastaaja. Jätä viesti äänimerkin jälkeen.*"
  - Nimitervehdys, johon käyttäjä itse äänittää nimen
  - Numerotervehdys, joka luettelee käyttäjän puhelinnumeron
- Automaattinen opastus neuvoo tervehdyksen asetusten muuttamisessa

### 3. Vastaajan viestien kuuntelu

#### Viestien kuuntelu kotimaassa

Omasta liittymästä

- Soita 777 tai 050 950 777 tai +358 50 950 777
- Monissa puhelinlaitteissa vastaajaan voi soittaa myös pikanäppäimellä, yleensä painamalla pitkään näppäintä 1. Tämä toiminto vaatii sen, että Vastaajapalvelun numero on oikein tallennettuna puhelinlaitteen asetuksissa (paikka vaihtelee puhelinmallista riippuen) Vastaaja-palvelun numeron kohdalla

Lankanumerosta tai toisesta matkapuhelinliittymästä

- Soita omaan liittymännumeroosi ja odota puhelun siirtymistä vastaajaan
- Kuulet oman tervehdysesesi, paina tervehdysten aikana #
- Vastaaja pyytää näppäilemään salasanasi äänimerkin jälkeen, näppäile salasanasi ja paina #

#### Viestien kuuntelu ulkomailla

Omasta liittymästä

- Soita numeroon +358 50 950 777. Mikäli liittymänumerosi välittyy ulkomailta vastaajajärjestelmään, siirryt suoraan kuuntelemaan viestejä
- Mikäli numero ei välity, vastaajajärjestelmä kysyy mihin liittymännumeroon haluat ottaa yhteyttä. Näppäile oma liittymänumerosi muodossa 050xxxxxxx ja odota puhelun siirtymistä vastaajaan
- Kuulet oman tervehdysesesi, paina tervehdysten aikana #
- Vastaaja pyytää näppäilemään salasanasi äänimerkin jälkeen, näppäile salasanasi ja paina #

Lankanumerosta tai toisesta matkapuhelinliittymästä

- Soita omaan liittymännumeroosi ja odota puhelun siirtymistä vastaajaan
- Kuulet oman tervehdysesesi, paina tervehdysten aikana #
- Vastaaja pyytää näppäilemään salasanasi äänimerkin jälkeen, näppäile salasanasi ja paina #

#### Jos vastaajan purkaminen ulkomailla ei onnistu

Asiakkaan kannattaa ensin kokeilla jonkin toisen roaming-kumppanin verkkoa. Jos se ei auta ja asiakas haluaa kuunnella viestin, voi hän tehdä välittömän soitonsiirron vastaajansa ja soittaa omaan numeroonsa. Puhelu ohjautuu vastaajaan, tervehdysten aikana painetaan # ja annetaan salasana. Viestien purkamisen jälkeen välitön soitonsiirto on syytä purkaa.

Jos vastaajan purku ei onnistu ulkomailla, eikä siihen löydy selvää syytä esimerkiksi asiakkaan käyttövirheestä, on siitä tehtävä vikailmoitus tekniseen tuen kautta. Tämä on välttämätöntä, jotta saadaan tarpeeksi tarkat tiedot ongelman selvittämiseksi.

#### 4. Puheluiden ohjautuminen vastaajaan

##### Kotimaassa

- Kotimaassa puhelut ohjautuvat vastaajaan operaattorihjattujen Ei vastaa ja Ei verkossa puhelunohjausten avulla. Saapuvat puhelut ohjautuvat automaattisesti vastaajaan, kun puhelin on pois päältä tai siihen ei vastata 30 sekunnin kuluessa.
- Asiakas ei voi poistaa operaattorin hallinnoimia siirtoja eikä itse asettaa muita siirtoja.

##### Ulkomailla

- Ulkomailla puhelut ohjataan vastaajaan automaattisesti Ei vastaa- ja Ei verkossa tilanteissa. Automaattisesti vastaajaan ohjautuneista puheluista ei aiheudu vastaaja asiakkaalle kustannuksia. Viestien kuuntelemisesta ulkomailta veloitetaan ko. operaattorin hinnan mukaisesti

#### 5. Hyvä tietää vastaajan käytöstä

- Vastaajaan mahtuu uusia ja tallennettuja viestejä 16 kpl.
- Vastaajan ollessa täynnä, ei uusia viestejä voi enää jättää.
- Henkilökohtaisen tervehdyksen maksimipituus on 45 sekuntia.
- Soittajan jättämän viestin pituus on enintään 2 minuuttia.
- Uusia ja tallennettuja viestejä säilytetään 10 vuorokautta.
- Puhelut ohjautuvat vastaajaan operaattorihjattujen puhelunohjausten avulla, joita asiakas ei itse voi hallinnoida.

## 6. Matkapuhelinvastaajan toimintonäppäimet

### Päävalikko

Näppäin	Toiminto
1	Kuuntele saapuneet viestit
7	Valitse tervehdysasetukset
8	Valitse asetusten määrittely
*	Palaa päävalikkoon
0	Ohjeet

### Kuuntelun aikana

Näppäin	Toiminto
2	Poista viesti
5	Puhelutiedot
7	Taaksepäin
8	Keskeytä ja jatka uudelleen
9	Eteenpäin
*	Siirry seuraavaan viestiin

### Kuunneltuasi viestin

Näppäin	Toiminto
1	Kuuntele viesti uudelleen
2	Poista viesti
3	Tallenna viesti
5	Puhelutiedot
0	Ohjeet
*	Palaa päävalikkoon

**Lisäksi kaikissa valikoissa toimivat**

Näppäin	Toiminto
*	Palaa edelliseen valikkoon
0	Ohjeet ja lisätietoja
#	Ohita toiminne tai vahvista asetus

**Tervehdysasetukset**

Näppäin	Toiminto
<b>1</b>	<b>Henkilökohtainen tervehdys</b>
	1 Äänitä henkilökohtainen tervehdys
	6 Ota henkilökohtainen tervehdys käyttöön
	8 Kuuntele nykyinen henkilökohtainen tervehdys
<b>2</b>	<b>Poissaolotervehdys</b>
	1 Äänitä poissaolotervehdys
	6 Ota poissaolotervehdys käyttöön
	8 Kuuntele nykyinen poissaolotervehdys
<b>3</b>	<b>Vakio-, nimi- tai numerotervehdys</b>
	1 Ota järjestelmän vakiotervehdys käyttöön
	2 Ota nimitervehdys käyttöön
	1 Äänitä nimi
	6 Ota nimitervehdys käyttöön
	8 Kuuntele nimi
	3 Ota puhelinnumerosi sisältävä tervehdys käyttöön

**Asetusten määrittäminen**

Näppäin	Toiminto
<b>2</b>	Muuta salasana
*	Palaa päävalikkoon