

Elisa Matkapuhelinvastaajan käyttöohje

1. Vastaajan käyttöönotto

- Kun asiakas soittaa ensi kertaa vastaajaan, automaattinen opastus neuvoo salasanan vaihdossa ja tervehdyksen nauhoittamisessa.
- Vastaajan oletusarvona on, ettei salasanaa kysytä soitettaessa 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 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 salasananaksi ei voi laittaa 1234:ää
- Mikäli olet unohtanut salasanan, se voidaan muuttaa asiakaspalvelussa takaisin oletussalasanaksi. Tämän jälkeen vastaajajärjestelmä ei pakota vaihtamaan salasanaa

2. Tervehdysasetusten muuttaminen

- Vastaajan oletustervehdyksenä on ns. vakiotervehdys.
- 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 pyytää näppäilemään oman liittymänumerosi muodossa 050xxxxxxx ja painamaan lopuksi # painiketta, 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

Käytä pitkää numeroa +358 50 950 777 ulkomailla oltaessa, eikä 777 numeroa.

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. Lomavastaaja

Lomavastaajan avulla käyttäjän on mahdollista hallinnoida saapuvia puheluitaan lomien ja poissaolojen aikana. Lomavastaajan avulla puhelu voidaan kätevästi siirtää käyttäjän ennalta määrittelemälle sijaiselle.

- Saapuva puhelu voidaan ohjata sijaiselle, käyttäjän vastaajaan tai käyttäjälle itselleen
- Lomavastaajaan saa luotua VIP-listan, johon käyttäjä voi lisätä ne numerot, joista saapuvat puhelut ohittavat aina lomavastaajan
- VIP listalle mahtuu noin 200 kpl puhelinnumeroa (merkkiraja 3000 merkkiä)

Loma-asetus voidaan kytkeä päälle/pois soittamalla omaan vastaajaan. Asetus voidaan kytkeä päälle/pois joko välittömästi ja toistaiseksi voimassa olevaksi tai ajastetusti.

- Lomavastaajan aikamääreet (ppkkt) täytyy määrittää digitaalisessa muodossa eli kaksinumeroisena nollan kera (esim. loman alkamisaika 01.01.2024 klo 09.00 näppäillään muodossa: 010109 (ppkkt))
- Loma-asetukset päättyvät aina vuodenvaihteeseen ja joudut määrittämään tällöin loman päättymisen uudestaan vuoden alusta. Tilanne, jossa loma-asetus ei pääty vuodenvaihteessa on, jos olet määrittänyt loma-asetukset toistaiseksi voimassa olevaksi joulukuussa ennen vuodenvaihdetta

Sijaisen numero

- Lomavastaajan sijaisen/kollegan numero voi olla vain suomalainen tavallinen puhelinnumero, ei palvelunumero. Ulkomaista kollegan numeroa ei palvelu hyväksy
- Soitonsiirrot Elisan Matkapuhelinliittymään ja Elisan kotimaan normaalihintaiseen (pvm/mpm hintaiseen) kiinteään verkon numeroon ovat maksuttomia, eivätkä kuluta pakettiminuutteja. Muut soitonsiirrot sekä niistä aiheutuvat kulut veloitetaan käyttäjältä
- Kollegan numero on syötettävä suuntanumerolla (esimerkiksi 04xxx, 05xxx - alkuisena)

VIP lista

- VIP listalle voit lisätä ne numerot, jotka halutaan ohittavan lomavastaajan valikon käyttäjälle soittaessa
- Numeroita lisätään listalle lomavastaajan asetuksista (päävalikosta painamalla 4, sen jälkeen paina 4 lisätäksesi numeroita listalle)
- Numero tulee syöttää suuntanumeron (04xxx, 05xxx) kanssa. Paina sitten # tallentaaksesi numero. Mikäli haluat lisätä useamman numeron VIP listalle, toista aiempi vaihe
- VIP listalta voi poistaa numeroita kuuntelemalla ensin lomavastaajan asetukset (lomavastaajan asetukset valikossa, paina 6) ja sen jälkeen kuuntelemalla VIP listan numerot painamalla 1 ja lopuksi poistaaksesi numeron, paina 1

6. Ilmoitus vastaamattomasta puhelusta

Tekstiviesti-ilmoitus, joka ilmoittaa puhelusta, kun puhelin ei ole saanut yhteyttä verkkoon tai on ollut sammutettuna esimerkiksi lennon aikana. Kun puhelin on jälleen yhteydessä verkkoon, käyttäjä saa viestin, jossa kerrotaan vastaamatta jääneen puhelun tiedot: soittajan numero, soittoaika ja vastaamattomien puheluiden määrä. Voit kytkeä ilmoituksen vastaamattomista puhelusta päälle tai pois vastaajan asetuksista (päävalikosta painamalla 8 ja sen jälkeen 3).

Ilmoitus vastaamattomasta puhelusta kerää puhelutiedot edelliseltä 48 tunnin ajalta, kun puhelin laitetaan päälle tai palaa verkkoon. Mikäli puhelin on pidempään poissa päältä ei näistä synny viestiä.

7. Hyvä tietää vastaajan käytöstä

- Vastaajaan mahtuu uusia ja tallennettuja viestejä 16 kpl.
- Vastaajan ollessa täynnä, ei uusia viestejä voi enää jättää.
- Henkilökohtaisen tervehdysten maksimipituus on 45 sekuntia.
- Poissaolotervehdyksen 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.
- Mikäli käyttäjällä on loma-asetus päällä, ei soittaja kuule tiedotetta ”Sinut on asetettu pitoon” mikäli hänet asetetaan pitoon.
- Kun loma-asetus on käytössä, niin käyttäjän ei tule poistaa eikä aktivoida välitöntä soitonsiirtoa toiseen puhelinnumeroon. Mikäli näin tehdään, lakkaa lomavastaaja toimimasta.
- Lomavastaaja ja ilmoitus vastaamattomasta puhelusta -ominaisuudet eivät ole yhteensopivia Elisa MultiSIM palvelun kanssa.

8. Matkapuhelinvastaajan toimintonäppäimet

Päävalikko

Näppäin	Toiminto
1	Kuuntele saapuneet viestit
4	Lomavastaajan asetukset
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

Lomavastaajan asetukset

Näppäin	Toiminto
1	Aktivoi loma-asetukset päälle
2	Poista loma-asetukset päältä
3	Muuta sijaisen puhelinnumeroa
4	Lisää VIP-lista
6	Kuuntele nykyisen lomavastaajan asetukset

Tervehdysasetukset

Näppäin	Toiminto
1	Henkilökohtainen tervehdys
	1 Äänitä henkilökohtainen tervehdys
	6 Ota henkilökohtainen tervehdys käyttöön
	8 Kuuntele nykyinen henkilökohtainen tervehdys
2	Poissaolotervehdys
	1 Äänitä poissaolotervehdys
	6 Ota poissaolotervehdys käyttöön
	8 Kuuntele nykyinen poissaolotervehdys
3	Vakio-, nimi- tai numerotervehdys
	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
2	Muuta salasana
3	Ilmoitus vastaamattomasta puhelusta
	# Aktivoi tai poista vastaamattomien puheluiden ilmoitukset käytöstä
*	Palaa päävalikkoon