

5.2.2024

**Elisa Ryhmäkutsu  
SMS- ja IVR-hallintaliittymä  
Agentti  
Käyttöohjeet  
v 1.0**



5.2.2024

**AGENTIN OHJEET****1 SMS-hallintaliittymä (Huom. SMS-hallintaliittymä toimii Elisan matkapuhelinliittymällä)**

Henkilö aktivoi numeronsa soittosarjassa lähettämällä palvelunumeroon **15205** viestin MONI <RYHMÄKUTSU> ON [KIELI]

Henkilö passivoi numeronsa soittosarjassa lähettämällä palvelunumeroon **15205** viestin MONI <RYHMÄKUTSU> OFF [KIELI]

Ryhmäkutsun numero: \_\_\_\_\_

Viestissä <RYHMÄKUTSU> on sen Ryhmäkutsun numero, johon aktivointi tai passiivointi kohdistuu. Avainsanalla *On* aktivoidaan numero Ryhmäkutsussa ja avainsanalla *off* passivoidaan numero.

Kieli on valinnainen tieto, jolla voidaan valita kuittausviestissä käytettävä kieli. Valinta *fin* asettaa kieleksi suomen, *swe* ruotsin ja *eng* englannin.

*Huom. Jos kielivalintaa ei anneta tai kielivalinta on virheellinen, käytetään sarjaan asettua kieltä. Jos sarja (esim. sarjaa ei löydy) eikä kieli ole tiedossa, käytetään operaattorin asettamaa oletuskuittausviestiä.*

Onnistuneesta aktivoinnista lähetetään seuraava kuittausviesti riippuen kielivalinnasta:

Suomi: Olet kirjautunut ryhmäkutsuun. Kirjautuneita henkilöitä (N).

tai

Suomi: Olet kirjautunut ulos ryhmäkutsusta. Kirjautuneita henkilöitä (N).

Ruotsi: Du har loggat in på gruppanropet. Inloggade personer (N).

tai

Ruotsi: Du har loggat ut från gruppanropet. Inloggade personer (N).

Englanti: You have logged in to the group call service. There are (N) persons logged in to the service.

tai

Englanti: You have logged out of the group call service. There are (N) persons logged in to the service.



5.2.2024

## 2 IVR-hallintaliittymä

### Palveluun kytkeytyminen ja sieltä poistuminen puhelimen avulla

Agentit soittavat asiakaskohtaiseen 01080-palvelunumeroon muuttaakseen tilaansa asiakaspalvelusarjassa.

1. Soita numeroon **01080-4115**
  - Kuulet tiedotteen ” Elisa Ryhmäkutsuun kirjautuminen.”
  - Kuulet tiedotteen ” Näppäile ryhmäkutsun numero ja paina ruutu (#) näppäintä.
  
2. Näppäile ryhmäkutsun numero ja paina ruutu (#) näppäintä.
  - Kuulet tiedotteen ”Olet kirjautunut ryhmäkutsuun. Jos haluat kirjautua ulos, paina 1”
  - Tai kuulet tiedotteen ” Olet kirjautunut ulos ryhmäkutsusta. Jos haluat kirjautua, paina 1.
  
3. Valitse haluamasi toiminto.
  
4. Sulje Puhelin.

