

28.4.2021

Riihimäen kaupunki

Pikaohje palvelun käyttöönottoon

Sisällysluettelo

1 Yleistä	1
2 Palveluun kirjautuminen ensimmäistä kertaa.....	1
3 Puhelinvastaaja	3
4 Poissaolo- ja lomaviesti.....	4
5 Aktiviteetit ja roolit	4
6 Puhelun siirto VIP-palvelussa	5
7 Välitön soitonsiirto	5
8 VIP ja koputuspalvelu	6

1 Yleistä

Tämä ohje on pikaohje kaikille VIP-käyttäjille niistä toimenpiteistä, jotka tulee huomioida siirryttäessä VIP-palveluun. Tässä käydään lyhyesti läpi, miten ja mistä tarvittavat VIP-sovellukset ladataan ja miten palvelu vaikuttaa esimerkiksi vastaajan käyttöön.

Tarkemmin palveluiden käyttö kuvataan erillisissä VIP Kotisivu-, VIP Softphone- ja VIP Mobiilikäyttäjän- oppaissa. Oppaat löytyvät VIP:n kotisivulta vip.telia.fi

Ohjevideot löytyvät Tuki-sivun lisäksi täältä: [VIP ohjevideot](#)

2 Palveluun kirjautuminen ensimmäistä kertaa

VIP-käyttäjän kotisivu on vip.telia.fi, jonka kautta vaihdetaan henkilökohtaisia asetuksia. Kotisivulta löytyvät myös Tuki-välilehdeltä ohjeet VIP sovellusten käyttöönottoon tietokoneelle ja älypuhelimeen.

Kotisivulle kirjaudutaan seuraavilla tiedoilla:

Käyttäjätunnus: **matkapuhelinnumero (ilman +358).**

Salasana: Ensimmäisellä kerralla hae **pyydä salasanaa -linkin kautta** ja seuraa sivun ohjeita.

1. Mene tietokoneesi selaimella osoitteeseen vip.telia.fi ja klikkaa Pyydä salasanaa -kohtaa.



Käyttäjätunnus:

Salasana:

☐ Muista minut tässä tietokoneessa

[Pyydä salasanaa](#) 

Kirjoita käyttäjätunnuksesi ja klikkaa Pyydä salasanaa -painiketta.



Tällä sivulla voit määrittää uuden salasanan.

1. Anna käyttäjätunnuksesi (kuten 0401234567) ja valitse Pyydä salasanaa.
2. Sähköposti- tai tekstiviesti lähetetään käyttäjälillesi rekisteröityyn osoitteeseen/puhelinnumeroon.
3. Noudata seuraavan sivun ohjeita.

Käyttäjätunnus:

[Palaa kirjautumissivulle](#)

2. Saat varmenteen sähköpostilla tai tekstiviestillä. Kun olet saanut varmenteen, kirjoita koodi varmennekenttään ja klikkaa OK-painiketta.



Sinulle on lähetetty sähköposti-/tekstiviesti

1. Jos olet antanut oikean käyttäjätunnuksen, saat sähköposti- tai tekstiviestin muutaman minuutin kuluessa.
2. Anna viestissä oleva varmenne seuraavaan kenttään ja valitse OK.

varmenne:

[Palaa kirjautumissivulle](#)

3. Nyt pääset määrittämään haluamasi salasanan VIP-palvelua varten. Kirjoita salasana kahdesti salasamaruutuihin ja Klikkaa Vaihda salasana -painiketta.

Kun olet onnistuneesti vaihtanut salasanan, pääset kirjautumaan palveluun osoitteessa vip.telia.fi



Kirjoita uusi salasanasasi ja toista se. Paina -painiketta, Vaihda salasana ja siirryt kirjautumissivulle.

Uusi salasana:

Toista salasana:

[Palaa kirjautumissivulle](#)

3 Puhelinvastaaja

VIP-palveluun siirryttäessä poistuvat perinteiset matkapuhelinverkon vastaajat.
Ne korvataan VIP:n omalla vastaajalla.

Vastaajan kuuntelunumero on **+358 40 6419979**

Vastaajapalvelu poistetaan liittämällä käyttäjä **No voicemail** -ryhmään. Ilmoita yrityksesi VIP pääkäyttäjälle, mikäli et halua vastaajaa käyttöön.

Matkapuhelimesta vaihdetaan uusi vastaajanumero vanhan tilalle. Määritys tehdään puhelimen ohjeiden mukaisesti.

HUOM! Matkapuhelimesta ei saa tehdä soitonsiirtoja vastaajanumeroon. Sallitut soitonsiirrot kuvataan kohdassa 7.

Vastaajan valikkorakenne (löytyy myös VIP-kotisivun Postilaatikko → Oma postilaatikko-kansio välilehdeltä).

Ohjeet vastaajan valikkojen käyttöön

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

Päävalikko			Viestiä toistettaessa		
1	2	3	1	2	3
	Kuuntele vanhat viestit		Edellinen viesti	Toista valittu viesti	Seuraava viesti
4	5	6	4	5	6
Toista oma tervehdys	Tallenna oma tervehdys	Poista oma tervehdys			
7	8	9	7	8	9
			Poista valittu viesti		
*	0	#	*	0	#
Lopeta puhelu	Toista tämä valikko		Lopeta puhelu	Päävalikkoon	

Vastaajan palveluasetukset määritetään samalla kotisivulla kohdassa Palvelut -> Vastaajan asetukset.

PIN-koodi vastaajapalvelussa

Jokaisen käyttäjän tulee määrittää itse oma PIN-koodi VIPin kotisivuilta, että käyttäjä pääsee kuuntelemaan vastaajaan jätetyt viestit ja määrittelemään oman vastaajaviestin.

PIN-koodi määritellään VIP-kotisivun kohdassa **Oma profiili -> Muuta PIN**

Muuta PIN-koodi

Uusi PIN-koodi

Vahvista uusi PIN-koodi

Muuta PIN-koodi

4 Poissaolo- ja lomaviesti

Erillinen ohje löytyy VIP-kotisivun Tuki-välilehdeltä.

5 Aktiviteetit ja roolit

Aktiviteetilla hallitset omaa tavoitettavuutta. Tavoitettavissa (**vihreä**) aktiviteeteissa kaikki puhelut tulevat oletuksena läpi. Ei tavoitettavassa aktiviteetissa **Poissa** (**punainen**) soitetut puhelut ohjautuvat oletuksena vastaajaan.

Rooliilla ohjataan oman numeron näyttämistä ulos soitettaessa.

Aktiviteettia ja roolia vaihdetaan ensisijaisesti mobiili- ja Softphone-sovelluksesta. Mikäli käytössä ole sovelluksia, vaihdetaan aktiviteettia ja roolia VIP-kotisivulta tai käyttämällä lyhytvalintoja (kuvattu alla). Aktiviteetin voi vaihtaa myös soittamalla aktiviteetin vaihtonumeroon.

Aktiviteetit ja niiden hallinnointi ilman sovelluksia

Aktiviteetin vaihtonumero on **+358 40 6419981**

Aktiviteetin valinta tapahtuu soittamalla numeroon ja toimimalla valikkotiedotteen mukaisesti.

983 + aktiviteetin numero (vaihtoehtoinen tapa vaihtaa aktiviteettia)

Esimerkki: Haluan muuttaa aktiviteettini Poissa-aktiviteetiksi. Valitsen matkapuhelimesta 9835 ja käynnistän puhelun. Aktiviteetin vaihduttua, tiedote kertoo "Toiminne on otettu käyttöön".

Aktiviteetit ja niiden toiminnenumerot:

Aktiviteetti	Tavoitettavuus	Toiminnenumero
Tavoitettavissa	Tavoitettavissa	1
Varattu	Ei tavoitettavissa	2
Lounaalla	Ei tavoitettavissa	3
Neuvottelussa	Ei tavoitettavissa	4
Poissa*	Ei tavoitettavissa	5
Lomalla	Ei tavoitettavissa	6
Etätöissä	Tavoitettavissa	7
Toimistolla	Tavoitettavissa	8
Lomaviestit*	Ei tavoitettavissa	91
Poissaoloviesti*	Ei tavoitettavissa	92

*Nämä aktiviteetit ohjaavat oletuksena kaikki saapuvat puhelut tiedotteelle. Tarkempi kuvaus toiminteesta löytyy VIP kotisivun Tuki-osiosta.

Varattu, Lounaalla, Neuvottelussa ja Lomalla -aktiviteetteihin tulee itse luoda ohjaus automaattisesta käännöstä sijaiselle tai vastaajaan.

Roolit ja niiden hallinnointi ilman sovelluksia

984 + roolin numero

Esimerkki: Haluan muuttaa roolini piilotetuksi, eli näyttää soittaessani vastaanottajalle Tuntematonta numeroa. Valitsen matkapuhelimesta 9844 ja käynnistän puhelun. Roolin vaihduttua, tiedote kertoo: "Toiminne on otettu käyttöön". Tässä toiminteessa ei ole Aktiviteetin vaihtonumeron kaltaista valikkotiedotetta.

Rooli	Numeron näyttö	Toiminnenumero
Mobiili	Näytetään mobiilinumero	1
Lanka	Näytetään lankanumeroa	2
Vaihde	Näytetään vaihdenumeroa	3
Piilotettu	Näytetään tuntematonta soittajaa	4

Kaupungilla on käytössä lankanumerot vain asiakaspalveluryhmillä.

Vinkki! Lyhytvalinnat voi tallentaa matkapuhelimen osoitekirjaan.

6 Vastatun puhelun siirto VIP-palvelussa

Katso erillinen ohje VIP-kotisivun Tuki-välilehdeltä.

Mikäli käytössä ei ole sovelluksia, voit siirtää vastaamasi puhelun näppäinkomennoilla.

Suora siirto käynnissä olevalle puhelulle tehdään komennolla **9830**

Siirto välipuhelulla tehdään komennolla **9832 (alkuperäinen soittaja pidossa)**

Siirto tapahtuu, kun käynnissä olevan puhelun aikana soitetaan haluttuun numeroon ottamalla uusi puhelu, johon on lisätty siirtokomento.

Numero syötetään muodossa komento+numero

Käynnissä olevan puhelun soitonsiirtoesimerkki: Siirto numeroon 040XXXXX tehdään soittamalla numeroon **9830040XXXXX** + luuri.

7 Välitön soitonsiirto

Soitonsiirrolla puhelut siirtyvät välittömästi numeroon, johon siirto on tehty.

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

Soitonsiirron poisto: **987 + luuri**

Soitonsiirto vaikuttaa vain käyttäjän omaan puhelinnumeroon saapuviin puheluihin.

Välittömän soitonsiirron voi tehdä myös VIP-kotisivulla kohdassa Palvelut → Ohjausnumero.

Koti	Postilaatikko	Palvelut	Tuki	Kontaktit	Aikataulut	Puheluloki
------	---------------	-----------------	------	-----------	------------	------------

Palvelut

Aktiviteetin ohjaus

Faksiasetukset

Ohjausnumero

Olotilan vanheneminen

Puhelun reititykset

Puhelun tallennus

Vastaajan asetukset

Ohjausnumero

Aseta aktiivinen ohjausnumero

Poimi

Käytä

HUOM! Matkapuhelinverkon soitonsiirtotoiminnallisuuksia ei saa käyttää missään yhteydessä! Näitä matkapuhelinverkon soitonsiirtokoodeja on esim. **21*, **61*, **62*, **67*. Puhelusiirtoja ei myöskään saa tehdä matkapuhelinlaitteen soitonsiirto-ominaisuuksilla.

8 VIP ja koputuspalvelu

VIP-palvelu on yhteensopiva matkapuhelimen koputuspalvelun kanssa ja sen käyttö on suositeltavaa, jos haluat tietää toisen puhelun olevan tulossa puhuessasi toista puhelua. Koputuksen voit kytkeä puhelimen valikosta tai soittamalla *43#. Koputuksen voi purkaa soittamalla #43#