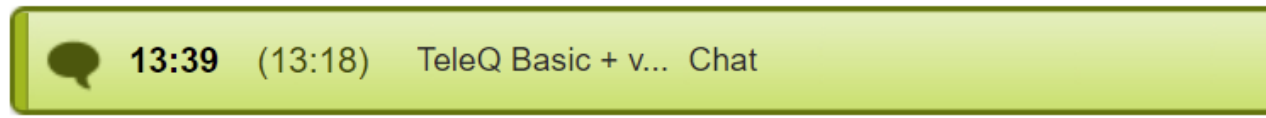


# Aurora teleQ Chat – ohje käyttäjälle

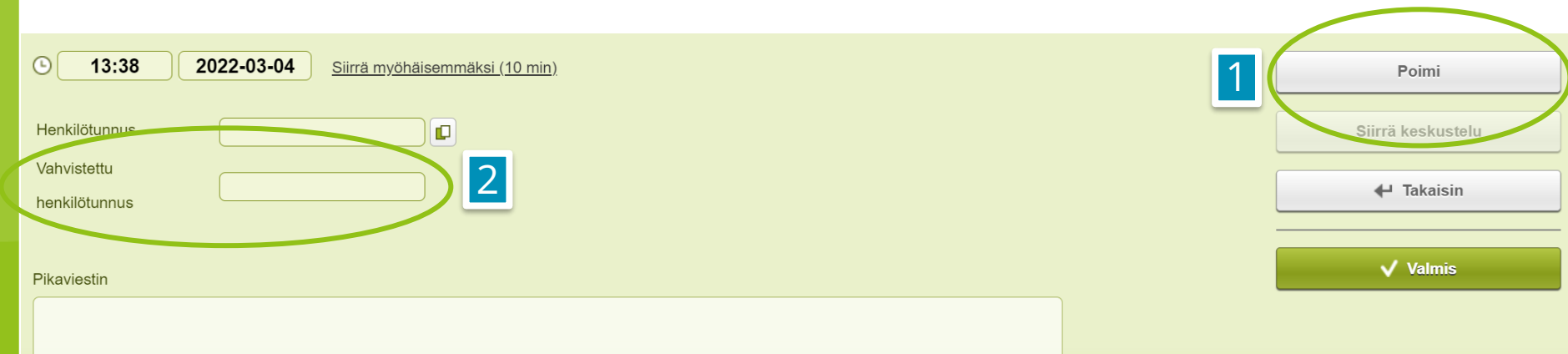
14.1.2022

# Chat – Tehtävän poimiminen

- Chat-tehtävä näkyy tehtävällä puhekuplatunnisteella ja chat-kategorialla merkittynä.



- Avaa tehtävä klikkaamalla riviä.
- Voit aloittaa keskustelun asiakkaan kanssa painamalla oikealta **Poimi (1)**. Vasta kun olet painanut "poimi", asiakas näkee, että olet liittynyt keskusteluun.

A screenshot of a chat interface. At the top, there's a header with a clock icon, the time '13:38', the date '2022-03-04', and a link 'Siirrä myöhäisemmäksi (10 min)'. Below this, there are two input fields: 'Henkilötunnus' and 'Vahvistettu henkilötunnus'. The 'Henkilötunnus' field is circled in green, and a blue square with the number '2' is next to it. To the right, there's a vertical sidebar with a blue square containing the number '1' next to a button labeled 'Poimi'. Below 'Poimi' is a button 'Siirrä keskustelu', then a button '← Takaisin', and at the bottom, a green button '✓ Valmis'.

- Jos henkilö on aloittanut keskustelun käyttäen vahvaa sähköistä tunnistautumista, henkilön henkilötunnus näkyy **Vahvistettu henkilötunnus** -kentässä (2).

# Chat – Tehtävän hoitaminen

- Avautuneessa chat-ikkunassa voit käydä keskustelua asiakkaan kanssa. Jos henkilö tunnistautuu kesken keskustelun, tieto tunnistautumisesta tulee chat-ruudullesi.
- Kirjoita teksti **Kirjoita viesti -kenttään (1)**. Huomaa, että enter toimii rivinvaihtajana eikä viestin lähettäjänä. Viestin voit lähettää menemällä **Lähetä-painikkeeseen (2)** joko hiirellä tai näppäimistön tabulaattorinäppäimellä.
- Voit poistua keskustelusta painamalla tehtävän **Takaisin-painiketta (3)**. Keskustelu ei pääty ja voit palata siihen uudelleen.
- Jos poistut keskustelusta hoitaaksesi jotakin muuta tehtävää, voit kirjoittaa chat-tehtävälle **Lisätiedot-kenttään** tiedon tehtävän keskeneräisyydestä.
- Aurora teleQ:n tehtävänäkymässä uusi viesti keskustelussa näkyy punaisessa puhekuplassa tehtävirivillä (4).

13:18 Asiakas on liittynyt keskusteluun

13:24 Terveystieteiden ammattilainen on liittynyt keskusteluun

Kirjoita viesti **1**

Lähetä **2**

Poimi

Siirrä keskustelu

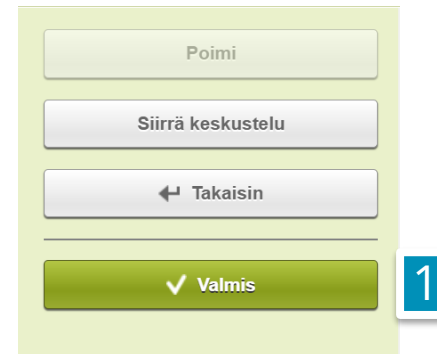
← Takaisin **3**

✓ Valmis

**1** 13:39 (13:18) TeleQ Basic + v... Chat **4**

# Chat – Tehtävän päättäminen

- Keskustelu asiakkaan kanssa päättyy kun joko asiakas on päättänyt keskustelun omasta näkymästään tai tehtävän käsittelijä kuittaa tehtävän valmiiksi.
- Kun keskustelu asiakkaan kanssa päättyy, kuittaa tehtävä valmiiksi painamalla **Valmis** (1).



- Huomioi, että keskustelusta ei raportteihin tallennu mitään keskustelutietoja, eikä asiakkaan tunnistautuessa, henkilötunnusta. Raportissa näkyy tehtävän hoitamiseen liittyvät asiat sekä se, onko tunnistauduttu vai ei.

# Usein kysytyt kysymykset & Asiakastuki

## **K: Asiakas sanoo, että tunnistautuminen ei onnistu**

*V: Tilapäinen häiriö Telian tunnistautumispalvelussa tai asiakkaan puolelta*

## **K: Chat-keskustelu katkesi, mitä tapahtui?**

*V: Asiakas on mahdollisesti painanut selaimen takaisin painiketta. Tämä katkaisee olemassa olevan chat-keskustelun. Voi tapahtua jos asiakas aloittaa sähköisen tunnistautumisen, mutta ei viekään sitä loppuun vaan painaa takaisin. Asiakas on myös voinut painaa Lopeta chat -painiketta. Asiakas on tällöin päättänyt keskustelun omalta puoleltaan. Tehtävän voi sulkea kuittaamalla sen valmiiksi, koska samaa keskustelua asiakas ei voi enää jatkaa.*

## **Ongelmia tai kysyttävää?**

Ole hyvä ja ota yhteyttä asiakastukeemme! Yhteystiedot ja yhteydenottotavat löydät täältä:

[Ota yhteyttä | Aurora Innovation](#)