

# Tekstiviestit Aurora teleQ:ssa

Vakiovastauspohjan luominen  
Tekstiviestin lähettäminen tehtävästä  
Yksittäisen tekstiviestin lähettäminen  
Saapuva tekstiviesti  
Tekstiviestihistoria

# Vakiovastauspohjan luominen – ohje pääkäyttäjälle

- Laatomalla valmiita vakiovastauspohjia, voitte nopeuttaa asiakkaiden kontaktointia.
- Siirry **Asetukset** (1) → **Lähtevä tekstiviesti** (2)
- Avautuvan näkymän alareunasta löydät kohdan **“Vakiovastaus”** (3).

The screenshot shows the Aurora system's settings interface. The top navigation bar includes 'Tehtävät', 'Asetukset' (highlighted with a blue box and labeled '1'), 'Aikataulu', and 'Raportit'. The left sidebar contains a 'Testijono' section with a 'Yleistä' subsection. Under 'Yleistä', there are links for 'Käyttäjät', 'Kategoriat', 'Puhelinluettelo', 'Merkinnät', and 'Asetukset'. Below these is a 'Puhelinasetukset' section with links for 'Viestit', 'Testijono', 'Avoinna', 'Suljettu', and 'Täynnä'. The 'SMS' link is highlighted with a blue box and labeled '2'. The main content area is titled 'Lähtevä tekstiviesti'. It contains several sections: 'Käytä omia viestejä' (with a sub-section 'Ajastamattoman varauksen vahvistus'), 'Takaisinsoiton varausviesti', 'Takaisinsoiton muistutusviesti', and 'Takaisinsoiton päivitysviesti'. Below these is a section for 'Tekstiviesti' with a text input field. The 'Lähetä tekstiviesti asioinneista' section has two checked options: 'Lähetä SMS ajastamattomille tehtäville' and 'Lähetä SMS ajastetuille tehtäville'. At the bottom, the 'Vakiovastaus' section (labeled '3') is highlighted with a blue box. It contains a table with columns 'Nimi', 'Teksti', and 'Toiminnot'. The first row has 'Ajanperuutus' in the 'Nimi' column, a text input field in the 'Teksti' column, and 'Poista', 'Siirrä alas', and 'Siirrä ylös' buttons in the 'Toiminnot' column. A 'Tallenna' button is at the bottom right.

1

2

3

# Vakiovastauspohjan luominen – ohje pääkäyttäjälle

- Voit muokata olemassa olevia viestejä tekemällä muutokset **Teksti**-kenttään (1).
- Voit luoda uuden viestipohjan painamalla **Lisää** (2). Anna uudelle vakiovastaukselle **Nimi** (3) ja laadi sisältö **Teksti**-kenttään (1).
- Voit halutessasi myös poistaa vakioviestipohjan painikkeesta **Poista** (4).
- **Siirrä ylös / Siirrä alas** (5) vaihtaa pohjien järjestystä näkymässä ja alasvetovalikossa, josta viestipohjia käytetään.
- Tallenna muutokset painamalla Tallenna (6).

Vakiovastaus ⓘ

Nimi	Teksti	Toiminnot
Ajanperuutus	Hei, ajanperuutuksesi on vastaanotettu. Uuden ajan varaamiseksi, ole hyvä ja ota uudelleen yhteyttä	Poista Siirrä alas Siirrä ylös
Soittoyritys	Hei, olemme tavoitelleet sinua Auroran terveysasemalta. Mikäli asiiasi on vielä ajankohtainen, ole hyvä ja ota uudelleen yhteyttä	Poista Siirrä alas Siirrä ylös

Lisää

Tallenna

# Tekstiviestin lähettäminen tehtävästä

- Voit lähettää tekstiviestin tehtävästä esimerkiksi onnistuneen asiakasyhteydenoton jälkeen tai, jos henkilöä ei esimerkiksi usean soittoyrityksen aikana olla onnistuttu tavoittamaan.
- Voit joko kirjoittaa vapaamuotoisen tekstin **Kirjoita viesti** -kenttään (1) tai käyttää vakiovastauspohjia kohdasta **Vakiotekstit** (2).
  - Valitse alasvetovalikosta haluamasi viestipohja (2).
  - Paina **Lisää** (3).
  - Halutessasi voit vielä muokata tekstiä Kirjoita teksti -kentässä.
- Lähetä viesti painamalla **Lähetä SMS** (4).

Lähetä SMS

Kirjoita viesti 1

Vakiotekstit

1 Ajanvaraus 2 ▼ Lisää 3

Lähetä SMS

52/1 ⓘ

Hei, sinulle on varattu aika tiistaina pp.kk.vvvv klo hh:mm.

Ystävällisin terveisin,  
Auroran terveysasema

Vakiotekstit

1 Ajanvaraus ▼ Lisää | Lähetä SMS 4

Tekstiviestilaskuri kertoo viestin merkkimäärän ja kuinka monena viestinä tekstiviesti lähetetään. Yksi viesti on 160 merkkiä.

# Yksittäisen tekstiviestin lähettäminen

- Voit lähettää yhden yksittäisen tekstiviestin käyttämällä "**Lähetä SMS**"-toimintoa (1) teleQ:n tehtäväsivulla.
- Jos sinulla on oikeudet useampaan yksikköön, muista ensin tarkistaa, että **yksikkö**-valinta on oikea (6).
- Kirjoita tai liitä puhelinnumero **Puhelinnumero** -kenttään (2).
- Voit joko kirjoittaa vapaamuotoisen tekstin **Viesti** -kenttään (3) tai käyttää vakiovastauspohjia kohdasta **Vakiovastaus** (4).
- Käyttäessä vakiovastauspohjaa, valitse haluamasi viesti alavetovalikosta ja paina **Lisää**.
- Lähetä tekstiviesti painamalla **Lähetä SMS**.

The screenshot shows the 'Lähetä SMS' interface. At the top, a navigation bar contains a 'Lähetä SMS' button (circled in blue and labeled 1), a 'Puh...' button, a '+ Uusi tehtävä' button, and a 'Palauta tehtävä' button. The main form is titled 'Lähetä SMS' and includes the following elements:

- Puhelinluettelo**: A search bar and a table with two columns: 'Nimi' and 'Puhelinnumero'. The table contains two entries: 'TeleQ Tuki' with number '0931584710' and 'Apteekki keskusta' with number '19879837398'.
- Puhelinnumero**: A text input field labeled 2.
- Viesti**: A text area labeled 'Kirjoita viesti' with a character count '160/1' and an information icon, labeled 3.
- Yksikkö**: A dropdown menu showing 'SMS-testit', labeled 6.
- Vakiovastaus**: A dropdown menu labeled 4.
- Lisää**: A button to add a response template, circled in blue.
- Sulje**: A button to close the form.
- Lähetä SMS**: A button to send the message, circled in blue.

# Saapuva tekstiviesti

- Saapuva tekstiviesti näkyy tehtävisivulla ajastamattomana tehtävänä, eli omana vihreänä tehtäväpalkkinaan. Kategoria on aina SMS.

Ajastamattomat tehtävät: 1



- Valitettavasti tekstiviestille ei saada alikategoriaa, että ensivilkaisulla tietäisi minkä asian SMS pitää sisällään.
  - Vinkki: Jos halutaan tarkempaa tietoa, se on mahdollista esimerkiksi kahdella SMS-numerolla: toiseen esimerkiksi ajanperuutukset ja toiseen yhteydenottopyynnot. Tämä toki pakottaa asiakkaan muistamaan useampia toimintatapoja.
- Toimintatapaehdotus: Kollektiivisesti kannattaa ottaa tavaksi, että tulleet SMS-tehtävät avaa ensimmäisen sen näkevä henkilö ja kirjoittaa lisätietokenttään, mistä asiasta on kysymys, jos ei itse pysty käsittelemään viestiä. Tällöin viestille annettu lisätieto näkyy etusivulla.

# Saapuneeseen viestiin vastaaminen

- Avaa tekstiviestitehtävä kuten takaisinsoittotehtävä teleQ:ssa.
- Saapunut viesti näkyy keskustelukentässä. näkyy mistä numerosta viesti on tullut, monelta ja sisältö. Halutessasi pystyt myös soittamaan tekstiviestin lähettäneelle henkilölle Soita-painikkeella.

☐ tekstiviestihistoria

09:35 +358407173701

Hei, perun ajan pp.kk. klo hh:mm. Yst terv Elli Esimerkki

Lähetä vastaanottajalle +358407173701

Vastaa viestiin kirjoittamalla teksti tähän kenttään ja painamalla Lähetä SMS.

Lähetä SMS

# Tekstiviestihistoria

- Voi tulla tilanteita, että SMS-tehtävä on soitettu/hoidettu ja kuitattu valmiiksi. Kuitenkin asiakas/potilas vielä vastaa viestiin. Yhteydenottajan kanssa käydyn viestinvaihdon saa esiin klikkaamalla tekstilaatikon päältä "tekstiviestihistoria".
- **HUOM.** Jos ensimmäinen viesti on lähetetty teleQ:sta ammattilaisen toimesta tehtävästä, tekstiviestihistoria ei valitettavasti näytä tätä ensimmäistä viestiä. Tarvittaessa sen pystyy selvittämään lokitiedoista. Lokitiedot tallentavat kaiken yksittäiseen tehtävään liittyvän tiedon.

☐ tekstiviestihistoria

09:48 +358407173701

Voisin varata ajan ensi viikolle?

Lähetä vastaanottajalle +358407173701

☒ tekstiviestihistoria

09:35 +358407173701

Hei, perun ajan pp.kk. klo hh:mm. Yst terv Elli Esimerkki

09:47 Elina Ruoppa

Hei, aikasi on peruttu. Varataksesi uuden ajan voit soittaa meille numeroon 00-0000000 tai lähettää tekstiviestin tähän numeroon. Mukavaa päivänjatkoa!

Terveisin, Auroran terveysasema

09:48 +358407173701

Voisin varata ajan ensi viikolle?



# Lähetetyn viestin etsiminen raporteista

- Siirry Raportit (1). Valitse oikealta Raportit (2).
- Tarkasta, että olet tarkastelemassa oikean jonon raportteja.
- Valitse Raportit- alavetovalikosta Loki (3).
- Rullaa vasenta raportin määrittelypalkkia alaspäin kohtaan Näytä (4).
- Aktivoi Yksityiskohtaiset puhelutiedot (5).
- Muokkaa Suodatin -valintoja
  - Hae-alavetovalikosta Puhelinnumero (6)
  - Täytä toiseen Hae-kenttään asiakkaan puhelinnumero.
- Paina lopuksi Luo raportti.

The screenshot shows the Aurora Innovation reporting interface. At the top, there are tabs for 'Export', 'Aikata', and 'Raportit' (1). To the right of the 'Raportit' tab are links for 'Omat asetukset' and 'Kirjaudu ulos'. Below the tabs, there is a section for 'Raportit' (2) with radio buttons for 'Uudet raportit' and 'Raportit'. Below this, there is a dropdown menu for 'Loki' (3). The main section is titled 'Näytä' (4) and contains several settings: 'Yksityiskohtaiset puhelutiedot' (5) with a checked checkbox, 'Näytä jonotuksen kesto' with an unchecked checkbox, and 'Hylätyt puhelut' with a dropdown menu set to 'Ei hylättyjä puheluita'. Below the 'Näytä' section is the 'Suodatin' (6) section, which has two 'Hae' fields. The first 'Hae' field has a dropdown menu set to 'Puhelinnumero' (6), and the second 'Hae' field contains the number '040717371' (7). Below the 'Suodatin' section is the 'Lajittelu' section, which has two dropdown menus: 'Lajitus' set to 'Luotu' and 'Lajittelu suunta' set to 'Nouseva'. At the bottom right of the form is a button labeled 'Luo raportti'.

# Usein kysytyt kysymykset / Tuki

## **K: Vakiovastauspohjaa ei löydy**

*V: Oletko muistanut painaa tallenna-painiketta vastauspohjan luonnin jälkeen? Pohjat eivät tallennu automaattisesti, vaan muokkaukset pitää aina muistaa tallentaa. Tarkista myös, onko yksikkö-asetuksesi oikein.*

## **K: Voinko muokata olemassa olevaa pohjaa ennen lähettämistä?**

*V: Kyllä, voit muokata tekstiä ennen lähettämistä.*

## **K: En löydä teleQ:sta asetuksia**

*V: Vakioviestipohjien luominen on mahdollista ainoastaan pääkäyttäjälle, tavallinen käyttäjä näkee ainoastaan tehtävät-välilehden.*

## **Ongelmia tai kysyttävää?**

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

[Ota yhteyttä | Aurora Innovation](#)