

Aurora teleQ :n hallintaopas
pääkäyttäjille

Sisällysluettelo

1. Aurora teleQ asiakaspalvelujärjestelmä yleiskuvaus.....	4
2. TeleQ:n rakenne ja hallinta	5
2.1 Sisäänkirjautuminen.....	5
2.2 TeleQ:n käyttöliittymä	6
2.3 TeleQ-rakenne.....	7
2.4 TeleQ:n hallinta	7
2.5 Käyttäjähallinta.....	10
2.6 Salasanan vaihto	16
2.7 Kategoriat eli valikkovalinnat.....	16
3. Viestit.....	19
3.1 Luo uusi viesti manuaalisesti teksti puheeksi toiminnolla.....	20
3.2 Nauhoita uusi viesti puhelimella.....	26
3.3 Hallinnoi jaettuja viestejä.....	30
3.4 Tuo äänitiedosto tietokoneelta	33
3.5 Linkitä viesti TeleQ:ssa olemassa olevaan viestiin	34
4. Puheluvirran ojaus ("puhelupuu").....	38
4.1 Avoinna-puu	38
4.2 Suljettu-puu	41
4.3 Täynnä-puu.....	42
6.4 Ylimääräiset puhelupuut.....	43
5. TeleQ:n toiminnot.....	44
5.1 Takaisinsoitto	45
5.2 Linjapuhelu	49
5.3 TeleQ-palvelu.....	53
5.4 Tiedote ja toiminto.....	53
5.5 Ulkoinen numero	56
5.6 Valikko	57
6. Valmiin puhelupuun muokkaaminen	64
6.1 Viestin vaihtaminen	64
6.2 Toimintojen muokkaus	66
7. Aikataulunäkymä.....	67
7.1 Aikataulunäkymä	67
7.2 Palvelun aukioloajat.....	71
7.3 Tehtäväaikataulu eli soittoaajat	75
7.4 Jaksojen luonti kalenteripohjassa	82
8. Aikataulut poikkeustilanteissa	83
8.1 Arkipyhäsulku	83
8.2 Aukioloaikojen muuttaminen	85
8.3 Palvelun tilapäinen sulkeminen	88
8.4 Soitto- ja tehtäväaikataulujen poisto.....	92
8.5 Lomasulku	93
8.6 Ylimääräisten puhelupuiden aktivointi aikataulussa.....	95
8.7 Ylimääräisen puhelupuun käyttö lomasulun yhteydessä	96
8.8 Linjapuhelun tai takaisinsoiton esto aikataulussa	99

8.9 Palvelun hätäsulku.....	100
9. Palvelusta uloskirjautuminen ja lopetus.....	103

1. Aurora teleQ asiakaspalvelujärjestelmän yleiskuvaus

Aurora TeleQ asiakaspalvelujärjestelmä on monenlaiseen käyttöön skaalautuva, helppokäyttöinen, pilvipohjainen ratkaisu puhelimitse tapahtuvien yhteydenottojen hallintaan sekä tehokkaampaan asiakaspalveluun.

Asiakaspalvelujärjestelmä mahdollistaa sekä jonotus- että takaisinsoittopalvelut ja antaa, asiakkaan näin halutessa, soittavalle henkilölle valinnanvapauden päättää vastaustavasta.

Palvelun käyttö parantaa yrityksen tavoitettavuutta sekä lisää asiakastytyväisyyttä, sillä Aurora teleQ asiakaspalvelujärjestelmää käytettäessä vain yksi asiakkaan yhteydenotto riittää. Jonossa olevalle asiakkaalle tarjottava tieto soittajan paikasta jonossa, tai yhteydenottoaika takaisinsoitosta, auttaa soittavaa asiakasta oman ajankäytön hallinnassa.

Aurora teleQ asiakaspalvelujärjestelmän avulla asiakaspalvelijoille saadaan tietä, mitä aihetta asiakkaan puhelut koskevat. Järjestelmä tarjoaa myös selkeät tilastointinäkyvät ja puheluiden aikataulutushallinnat. Näiden ominaisuuksien avulla yrityksen asiakaspalvelun resurssien käytön tarkka suunnittelu sekä kohdentaminen oikeisiin asioihin on mahdollista. Aurora teleQ asiakaspalvelujärjestelmää käytettäessä jonossa olevat puhelut ja takaisinsoittopyynnöt ohjautuvat tehtäviksi verkkopalveluun, jolloin puhelinlaitteiden jatkuva pirinä lakkaa.

Asiakaspalvelijat saavat selkeän yleisnäkyvän saapuvista puhelusta näytölleen ja voivat keskittyä yhden tehtävän loppuun viemiseen ennen seuraavaan tarttumista. Tämä rauhoittaa työympäristöä parantaen työttytyväisyyttä.

Ohjelmiston käyttöön otettavat ominaisuudet voidaan valita ja konfiguroida asiakaskohtaisesti. Palvelun kaikki toiminnot ovat helposti käytettävissä yhden käyttöliittymän kautta. Aurora TeleQ asiakaspalvelujärjestelmä sisältää mm. seuraavat perusominaisuudet:

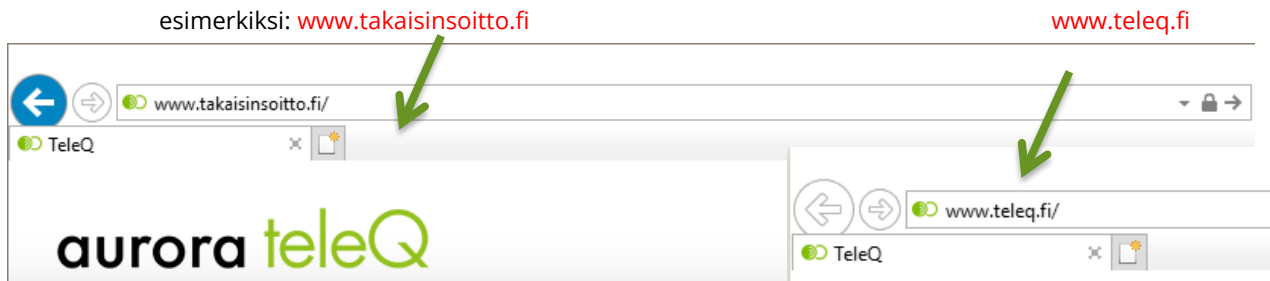
- Kiinteän verkon, matkapuhelinverkon ja internetin kautta soitettujen puheluiden käsittely, sekä puhelinvaihteen kanssa, että ilman
- Ulospäin näkyvä numero voidaan määrittää yrityksen tai yksikön haluamaksi.
- Yksi käyttöliittymä niin tehtävien kuin asiakaspalvelujärjestelmän asetusten, käyttäjien ja aikataulun hallintaan.
- Puheluiden ohjaus oikealle asiakaspalvelijalle Valikko-toimintoa ja kategorioita hyödyntäen. (Kategoriat määritellään asiakaskohtaisesti.)
- Mahdollistaa tehtävien, kuten ajanperuutukset, vastaanottamisen myös aukioloaikojen ulkopuolella.
- Antaa soittaville asiakkaille valinnanvapauden päättää vastaustavasta.
- Kertoo asiakkaalle ajantasaisen tiedon yhteydenoton ajankohdasta.
- Tiedotteiden luonti sekä niiden hallinnointi asiakaskohtaisesti.
- Automaattinen A-numeron tunnistus ja tämän näyttäminen tehtävälisällä.
- Tehtävien ohjaus Aurora teleQ palvelun sisällä, puhepostiin tai ulkoiseen numeroon.
- Monipuoliset raportointiominaisuudet.

2. TeleQ:n rakenne ja hallinta

2.1 Sisäänkirjautuminen

TeleQ on verkkopalvelu (pilvipalvelu), johon kirjaudutaan sisään käyttäjän/työaseman internet selaimen kautta, osoitekenttään kirjoitetaan teleQ:n www-osoite.

HUOM! Varmistu palvelun osoitteesta (kirjautumisosoite on asiakaskohtainen)



Paina lopuksi [Enter]-näppäintä. Tällöin selaimeen avautuu TeleQ:n sisäänkirjautumissivu.



Vinkki! Voit tallettaa palvelun osoitteen muistiin selaimen Suosikkeihin painamalla näppäimistöä [Ctrl+d], kun sisäänkirjautumissivu on auki.

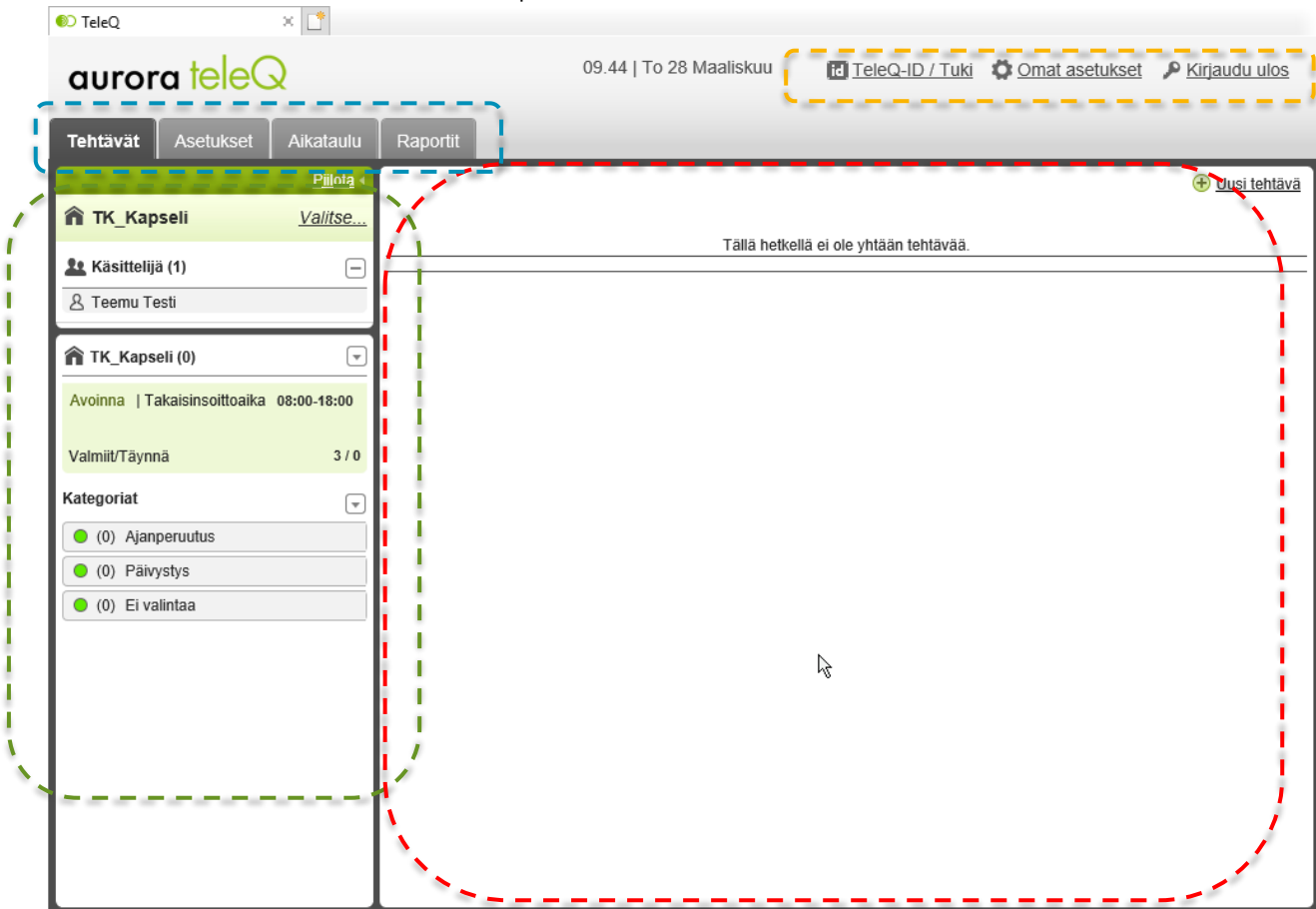
Syötä käyttäjätunnus ja salasana. Napauta lopuksi näppäintä [Kirjaudu].



2.2 TeleQ:n käyttöliittymä

Käyttöliittymä muodostuu neljästä eri alueesta:

1. Vasemman ylänurkan välilehdet (kuvassa sininen alue)
2. Oikean ylänurkan asetukset (kuvassa oranssi alue).
3. Vasen paneli (kuvassa vihreä alue)
4. Oikean reunan iso ruutu (kuvassa punainen alue)

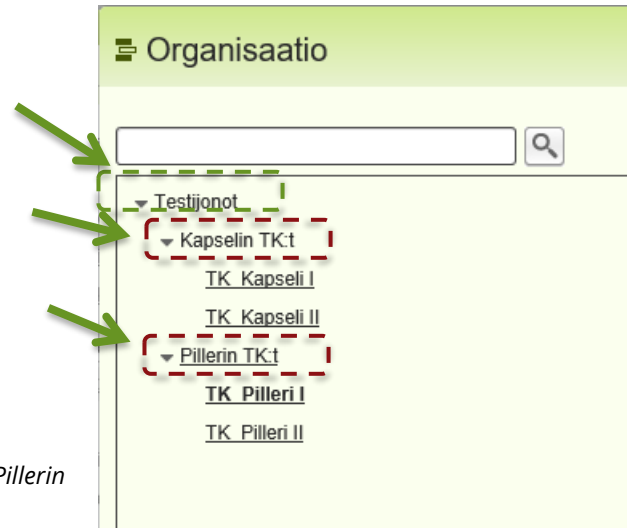


1. Vasemman panelin yläpuolella näkyy välilehtiä, joiden määrä riippuu käyttäjän oikeuksista tai mitä lisenssejä (toimintoja) palveluun on aktivoitu. Vain pääkäyttäjillä on pääsy Asetukset-välilehteen.
2. Oikean ylänurkan toiminnoilla voi mm.
 - Kirjautua ulos palvelusta
 - Muuttaa omia asetuksia tai
 - Katsoa tuki- ja TeleQ-ID-tiedot
3. Vasen paneli sisältää informaatiota palvelu(i)sta ja sen käyttäjistä
4. Oikeanpuolinen iso valkoinen ruutu näyttää tehtävälstalla olevat aktiiviset tehtävät (puhutus, puhepostit, SMS-, chat- ja sähköpostiviestit sekä videopuhelut). Jos lista on tyhjä, lukee ruudun yläosassa "Tällä hetkellä ei ole yhtään tehtävää."; muussa tapauksessa ruudussa näkyvät tehtävät vihreinä riveinä.

2.3 TeleQ-rakenne

Normaali TeleQ-rakenne muodostuu ylimmästä tasosta (ylätasosta), jonka nimenä on yleisemmin kunnan, kuntayhtymän, sairaanhoitopiirin tai yrityksen nimi (kuvassa *Testijonot*).

Sen alapuolella ovat joko suoraan TeleQ-palvelut (jonot) tai välitasoja, joilla ryhmitellään eri jonoja saman kokonaisuuden/toiminnan alle, esim. terveysasemat tai suun terveydenhuolto (kuvassa välitasoja edustavat *Kapselin TK:t* ja *Pillerin TK:t*)



HUOM! Ylä- tai välitasoille ei normaalisti ohjata puheluita, mutta niitä voidaan hyödyntää eri tilanteissa kuten yhteisten viestien muodossa. Jos yhteisen välitason alla olevissa palveluissa (jonoissa) on tarve käyttää sisällöltään samoja viestejä. (*Viestien linkityksestä lisää osiossa 5*).

2.4 TeleQ:n hallinta

TeleQ:ta hallinnoidaan välilehden *Asetukset* kautta.

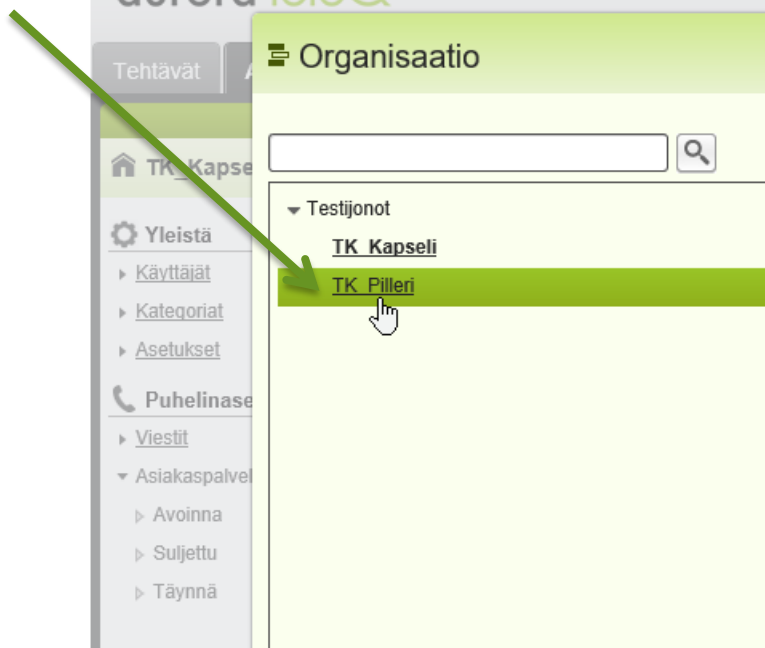
Napauta hiidellä välilehteä, jolloin avautuu uusi näkymä, josta tehdään kaikki muut TeleQ:n hallintaan liittyvät toiminnot pl. *aikataulu*, jolle on varattu oma välilehti

Aktiivisen jonon nimi näkyy panelin yläosassa talo-kuvakkeen vieressä, kuvassa *TK_Kapseli*.

HUOM! Jos pääkäyttäjällä on pääsy useampaan yksikköön, on syytä varmistua, että työstää oikean yksikön/palvelun asetuksia, ettei vahingossa tee muutoksia väärään jonoon.



Jos yksikkö on väärä, hae oikea yksikkö napauttamalla linkkiä Valitse, jonka jälkeen avautuneesta ikkunasta valitset oikean yksikön.



2.4.1 Asetukset-välilehti

Asetukset- välilehden vasemmassa reunassa on kaksi lohkoa

- Yleistä ja
- Puhelinasetukset

Näiden otsikoiden alta löytyvät varsinaiset asetukset

1. Käyttäjät
2. Kategoriat
3. Asetukset
4. Viestit
5. Asiakaspalvelunumero (= Yksikön nimi tai puh.numero)
6. Puhelupuut
 - a) Avoinna
 - b) Suljettu
 - c) Täynnä



2.4.2 Yleistä - asetukset

1. **Käyttäjät.** TeleQ:n käyttäjähallinnassa
 - a) Luodaan uusia käyttäjiä
 - b) Lisätään olemassaoleva käyttäjä palveluun
 - c) Muutetaan käyttäjän oikeuksia tai muita käyttäjän tietoja
2. **Kategoriat.** Kategoriahallinnassa
 - a) Joko luodaan tai
 - b) Tuodaan palveluun uusi kategoria
 - c) Annetaan tarvittaessa kategorialle kesto ja
 - d) Kiireellisyysmerkintä (= värikoodi).
3. **Asetukset**
 - a. Asetukset välilehdellä on joukko asetuksia, jotka riippuvat yksikköön aktivoiduista toiminnoista (lissensseistä). **Tärkein asetus tällä välilehdellä on arkipyhäsulku!**

2.4.3 Puhelinasetukset

4. **Viestit** kohdassa hallinnoidaan palvelun viestejä. Viestejä voi luoda useammalla eri tavalla
 - a) Nauhoittaa puhelimella
 - b) Tuoda olemassa oleva äänitiedosto
 - c) Lainata muualla saman asiakkaan viestiä
 - d) Luoda manuaalisesti OneVoice-toiminnolla
5. **Asiakaspalvelunumero**-kohdassa on toisia yleisiä asetuksia, joissa tärkein on mahdollisuus valita viesti, joka kuullaan, jos palvelu suljetaan pikaisesti jonkun yllättävän (häätä)tilanteen.

HUOM! Asiakaspalvelunumero-kohdalla voi olla yksikön puhelinnumero, tai kyseiselle puhelulinjalle annettu nimi (esim. Pilleri)!



6. **Puhelupuissa** (avoinna, suljettu, täynnä) määritellään, mitä tehtävälle (= puhelulle) tapahtuu asiakkaan ottaessa yhteyttä palvelun avoinna- ja suljettuaikaan.
 - a) Mitkä viestit kuuluu
 - b) Mitä valintoja asiakas voi tehdä
 - c) Mikä puhelutyyppi on sallittu
 - d) Montako jonottajaa linjalla voi olla jne.

2.5 Käyttäjähallinta

TeleQ:ssa on kaksi käyttäjäryhmää tai -tasoa.

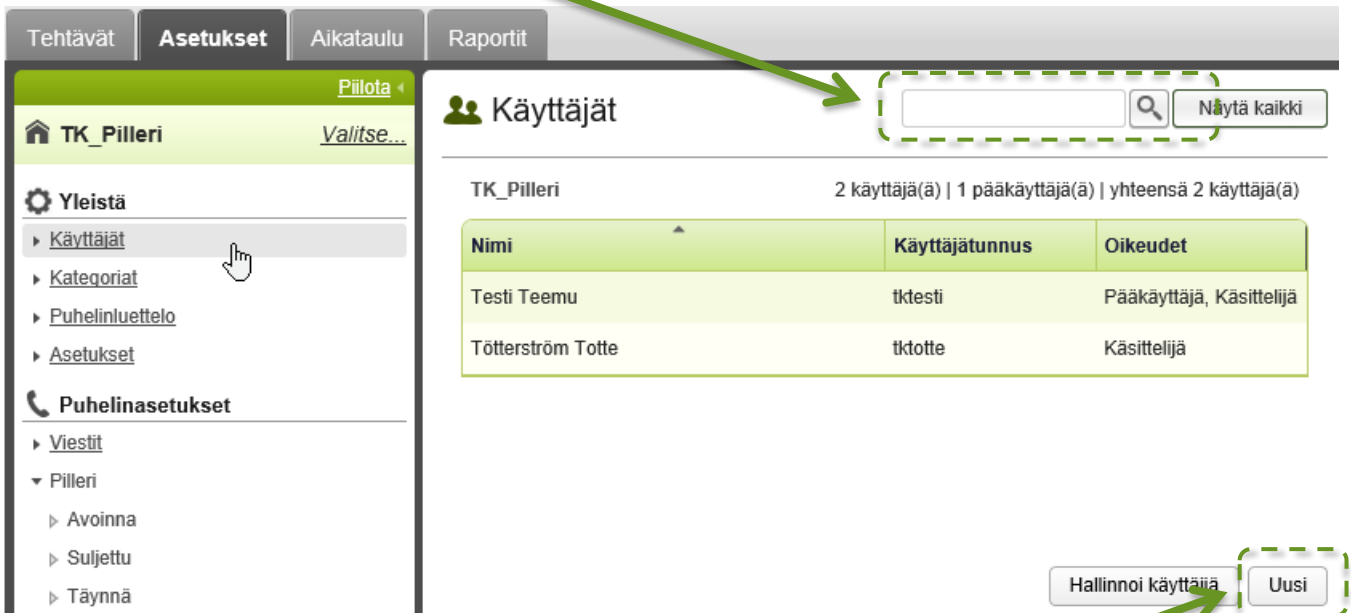
- Peruskäyttäjät
- Pääkäyttäjät

Peruskäyttäjä voi pääasiassa vain työstää puheluita, peruskäyttäjälle voi antaa oikeudet myös aikataulun muokkaamiseen ja raporttien katseluun. Peruskäyttäjä ei näe asetukset-välilehteä!

Pääkäyttäjä voi edellisen lisäksi tehdä muokkauksia asetukset välilehdellä esim. muokata valikkoa ja viestejä, luoda ja muuttaa kategorioita sekä hallinnoida käyttäjiä.

2.5.1 Uuden käyttäjän lisäys

Käyttäjähallinta tapahtuu kohdassa *Asetukset-> Käyttäjät*. Jos käyttäjiä on useampia, voi nykyisiä käyttäjiä etsiä syöttämällä hakusana hakukenttään.



Tehtävät **Asetukset** Aikataulu Raportit

TK_Pilleri [Valitse...](#)

Yleistä

- Käyttäjät**
- Kategoriat
- Puhelinluettelo
- Asetukset

Puhelinasetukset

- Viestit
- Pilleri
 - Avoimna
 - Suljettu
 - Täynnä

Käyttäjät

TK_Pilleri 2 käyttäjä(ä) | 1 pääkäyttäjä(ä) | yhteensä 2 käyttäjä(ä)

Nimi	Käyttäjätunnus	Oikeudet
Testi Teemu	tktesti	Pääkäyttäjä, Käsittelijä
Tötterström Totte	tktotte	Käsittelijä

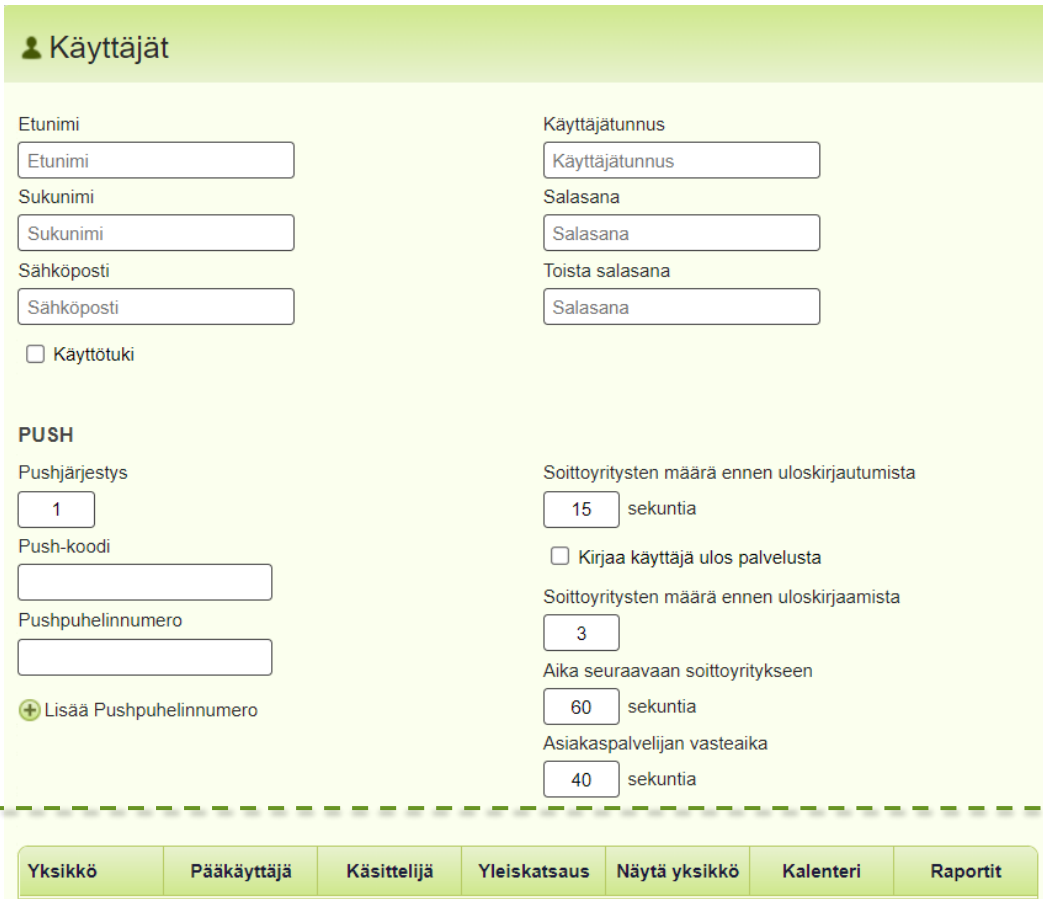
Hallinnoi käyttäjiä **Uusi**

Jos käyttäjää ei ole olemassa asiakkaan muissa TeleQ-palveluissa, luodaan uusi käyttäjä painamalla näppäintä [**Uusi**].

Käyttäjäkorttiin syötetään seuraavat tiedot:

1. Etunimi
2. Sukunimi
3. Sähköpostiosoite (pakollinen tieto)
4. Käyttäjätunnus
5. Salasana (kahteen kertaan)

Salasana muodostuu vähintään kahdeksasta merkistä, joista vähintään yksi on iso kirjain, pieni kirjain ja yksi numero, esim. Wasa1523, ei erikoismerkkejä tai "ääkkösiä". TeleQ:ssa on pakotettu salasanan vaihto 90 päivän välein.




Käyttäjäkortin keskivaiheilla on *Oikeudet*-rivi, joka uuden käyttäjän luontivaiheessa on tyhjä. Kun käyttäjä on luotu, ilmestyy riville näkyviin tiedot käyttäjän oikeuksista.


Jos luotava käyttäjä käyttää TeleQ:ta vain tilapäisesti, voidaan käyttäjätilin voimassaoloaikaa rajoittaa kohdassa *Tilapäinen käyttäjä* laittamalla rastin ruutuun *Käyttäjä on voimassa rajoitetun ajan* ja määrittelemällä sen jälkeen jakso, jolloin tili on aktiivinen.

Tällöin käyttäjähallinnassa käyttäjän kohdalla näkyy merkintä *Tilapäinen käyttäjä*.

Tilapäinen käyttäjä

☒ Käyttäjä on voimassa rajoitetun ajan

Voimassa alkaen 2019-04-01 

saakka 2019-04-30 x 

Profiilit

Valitut

Kaikki tehtävät

huhti 2019

ma	ti	ke	to	pe	la	su
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

Oikeudet

Pääkäyttäjä, Käsittelijä


Käsittelijä, Tilapäinen käyttäjä

Jos palvelussa on käytössä kategoriat, voidaan tarvittaessa määritellä, näkeekö uusi käyttäjä kaikkien kategorioiden tehtävät vai vain jonkun tietyn tai joidenkin tiettyjen kategorioiden tehtävät.









Esim. jos käyttäjälle kuuluu vain laskutus-puhelut, voidaan ensin poistaa vasemmalta puolelta **Valituista** *Kaikki tehtävät*, ja napauttaa sen sijaan oikealta puolelta **Valittavista** *Laskutus* mukaan.

Profiilit

Valitut

Kaikki tehtävät 

Valittavissa

-  Kiireellinen
-  Kiireetön
-  Laskutus
-  Merkitsemättömät tehtävät
-  Muut asiat
-  Myynti
-  Neuvonta
-  Päivystys

Profiilit

Valitut

Laskutus

Valittavissa

- Ajanperuutus
- Annulering
- Brådskanie
- Ei kielivalintaa
- Ei valintaa
- English
- Huolto
- Icke brådskanie

Tallenna asetukset painamalla **[Tallenna]**.



HUOM! Jos tarvittavia kategorioita ei vielä ole olemassa, on ne ensin luotava (lisätietoa kohdassa Kategoriat).

Käyttäjäkorttiin voi käydä tekemässä muutokset sen jälkeen, kun tarvittavat kategoriat on lisätty

Normaali käytäntö on kuitenkin se, että kaikilla käyttäjillä näkyy oletustietona *Kaikki tehtävät*.

2.5.2 Olemassa olevan käyttäjän lisäys

Jos käyttäjä on jo olemassa jossain toisessa saman organisaation TeleQ-palvelussa, voidaan vanhalla käyttäjälle antaa oikeus uuteen jonoon.

Tehtävät Asetukset Aikataulu Raportit

Käyttäjät

TK_Pilleri 2 käyttäjä(ä) | 1 pääkäyttäjä(ä) | yhteensä 2 käyttäjä(ä)

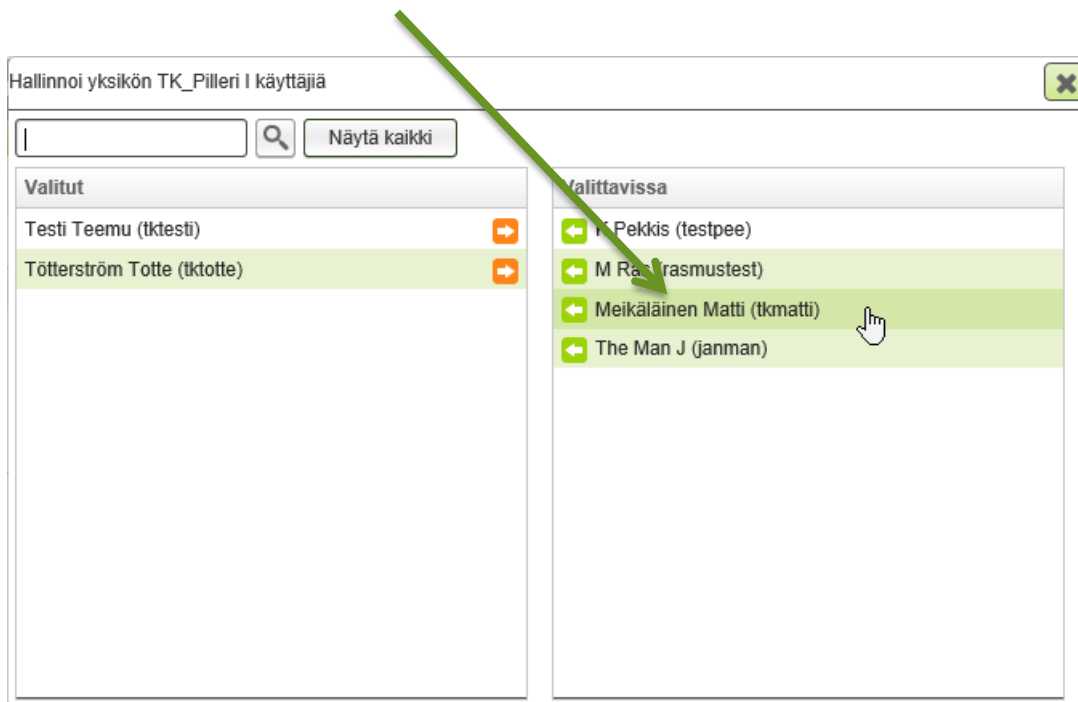
Nimi	Käyttäjätunnus	Oikeudet
Testi Teemu	tktesti	Pääkäyttäjä, Käsittelijä
Tötterström Totte	tktotte	Käsittelijä

Hallinnoi käyttäjiä Uusi

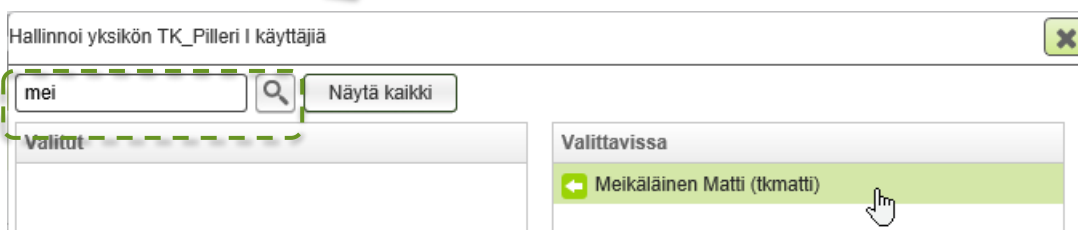
Napauta näppäintä **[Hallinnoi käyttäjiä]**.



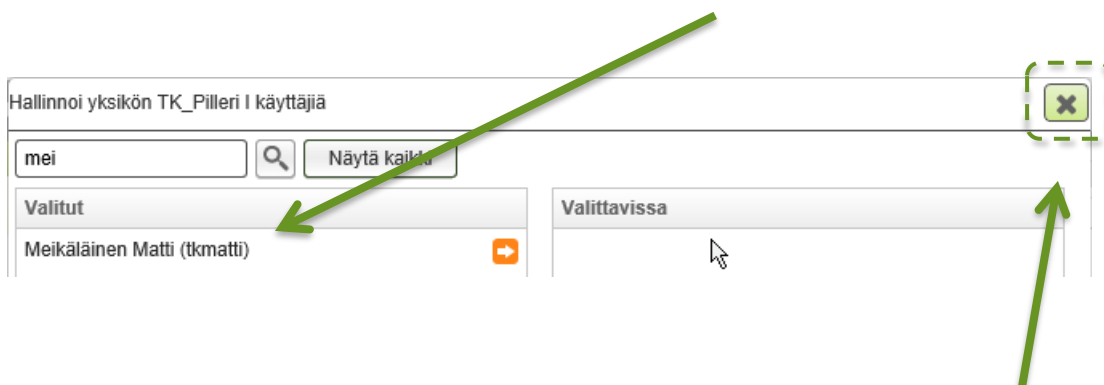
Avautuneessa ikkunassa näkyvät kaikki saman organisaation TeleQ-käyttäjät. Valitse oikeanpuoleisesta ruudusta (Valittavissa) käyttäjä, jolle haluat antaa oikeudet uuteen jonoon napauttamalla ko. käyttäjän nimeä.



Jos käyttäjiä on paljon, voidaan käyttäjää myös etsiä syöttämällä muutama kirjain käyttäjän nimestä ja painamalla lopuksi suurennuslasia, jolloin ikkunaan jää näkyviin vain ne käyttäjät, joiden nimestä (ja käyttäjätunnuksesta) löytyy ko. kirjanyhdistelmä.



Napautetaan käyttäjän nimeä, jolloin käyttäjä näkyy ruudussa Valitut.



Tämän jälkeen voi hakea seuraavan käyttäjän tai sulkea ikkunan oikean ylänurkan painikkeesta.

Juuri lisätty käyttäjä näkyy nyt käyttäjelistauksessa, ja käyttäjän oikeuksia voidaan tarvittaessa muokata napauttamalla käyttäjän nimeä.

Käyttäjät		
TK_Pilleri I		
3 käyttäjä(ä) 1 pääkäyttäjä(ä) yhteensä 3 käyttäjä(ä)		
Nimi	Käyttäjätunnus	Oikeudet
Meikäläinen Matti	tkmatti	Käsittelijä
Testi Teemu	tktesti	Pääkäyttäjä, Käsittelijä
Tötterström Totte	tktotte	Käsittelijä

2.5.3 Vastuukäyttäjän luonti tai vastuukäyttäjän oikeuksien antaminen peruskäyttäjälle

Luodaan ensin käyttäjä peruskäyttäjänä, jonka jälkeen käyttäjälle annetaan vastuukäyttäjän oikeudet.

Käyttäjät		
TK_Pilleri		
2 käyttäjä(ä) 1 pääkäyttäjä(ä) yhteensä 2 käyttäjä(ä)		
Nimi	Käyttäjätunnus	Oikeudet
Testi Teemu	tktesti	Pääkäyttäjä, Käsittelijä
Tötterström Totte	tktotte	Käsittelijä

Napautetaan tämän jälkeen käyttäjän nimeä, jolloin käyttäjäkortti avautuu.

Laita kortin keskivaiheilla olevassa kohdassa **Oikeudet** rasti ruutuun Pääkäyttäjä ja tallenna muutokset.

HUOM! Jos käyttäjällä on pääsy useampaan yksikköön, näytetään käyttäjän oikeudet myös toisissa jonoissa.

Käyttäjällä voi olla seuraavat oikeudet:

1. Pääkäyttäjä
2. Käsittelijä
3. Näytä yksikkö
4. Kalenteri
5. Raportti

Käyttäjät					
Totte Tötterström					
Etunimi	Totte		Käyttäjätunnus	tktotte	
Sukunimi	Tötterström		Salasana	
Sähköposti	totte@yritys.fi		Toista salasana	
Oikeudet					
Yksikkö	Pääkäyttäjä	Käsittelijä	Näytä yksikkö	Kalenteri	Raportit
TK_Kapseli	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TK_Pilleri	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Oikeudella *Kalenteri* voidaan antaa käyttäjälle myös aikataulun muutosoikeudet.

Oikeudella *Näytä yksikkö* voidaan aktivoida jonon näkyminen käyttäjän tehtävälstalla. Käyttäjä voi itse muuttaa tätä asetusta omassa näkymässään.

Oikeudella *Raportit* voidaan antaa peruskäyttäjälle pääsy kaikkiin TeleQ:n raportteihin. Normaalisti käyttäjä näkee vain yhden raportin, lokin.

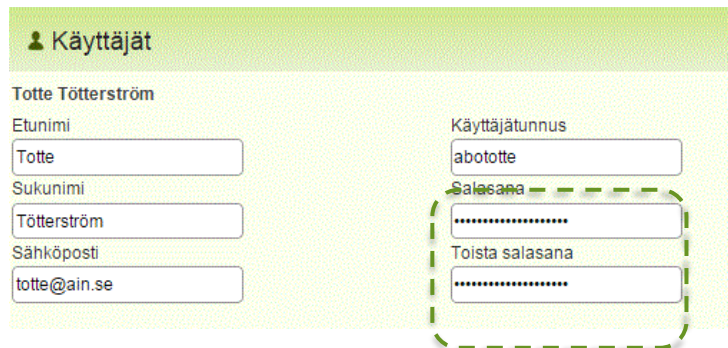
2.6 Salasan vaihto

Testi Teemu	tktesti	Käsittelijä
Tötterström Totte	tktotte	Pääkäyttäjä, Käsittelijä

Pääkäyttäjä voi myös muuttaa käyttäjän salasanan avaamalla käyttäjäkortin ja syöttämällä uuden salasanan kohtaan Salasana (kahteen kertaan).

Salasana muodostuu vähintään kahdeksasta merkistä, joista vähintään yksi on iso kirjan, pieni kirjain ja yksi numero, esim. Wasa1523.

TeleQ:ssa on pakotettu salasanan vaihto 90 päivän välein.



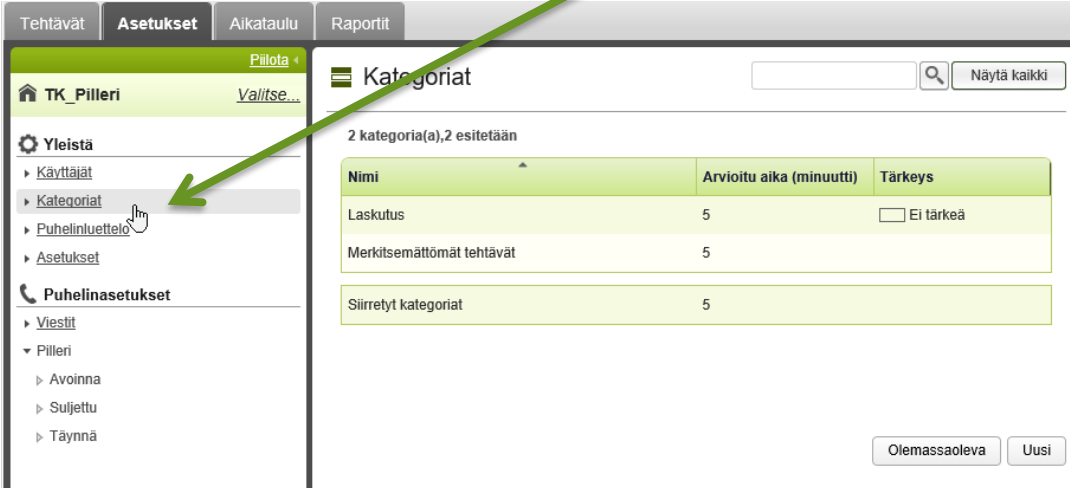
2.7 Kategoriat eli valikkovalinnat

Kategoriat (valikkovalinnat) ovat tärkeä osa TeleQ:ta. Asettamalla puhelimen näppäimillä tehtäville valinnoille kategoriamerkinnot, voidaan määritellä, miten ja milloin erityyppiset puhelut hoidetaan. Aikatauluissa määritellään tällöin, milloin eri kategorioihin voidaan soittaa, ottaa vastaan puheluita tai kuinka monta puhelua sallitaan eri kategorioissa.

Kategoriat muodostuvat niistä erityyppisistä puheluista, joista asiakkaat palveluun soittavat. Jos palveluun tulee paljon esim. ajanvarauspuheluita, on ehkä järkevää luoda niitä varten oma kategoria ja ohjata ne puhelut tiettyyn aikaan päivästä. Jos halutaan tiedottaa esim. aukioloajoista tai sijainnista, voidaan puheviestejä varten luoda oma kategoria vain niitä varten.

Kategoriat hyödyntävät myös tilastoja, jolloin saadaan tarkemmin tietoa, miten puhelut jakautuvat erityyppisten puheluiden välillä.

Kategorioita käsitellään kohdassa *Asetukset -> Kategoriat*.



Tehtävät Asetukset Aikataulu Raportit

TK_Pilleri Valitse...

Yleistä

- Käyttäjät
- Kategoriat**
- Puhelinluettelo
- Asetukset

Puhelinasetukset

- Viestit
- Pilleri
 - Avoimna
 - Suljettu
 - Täynnä

Kategoriat

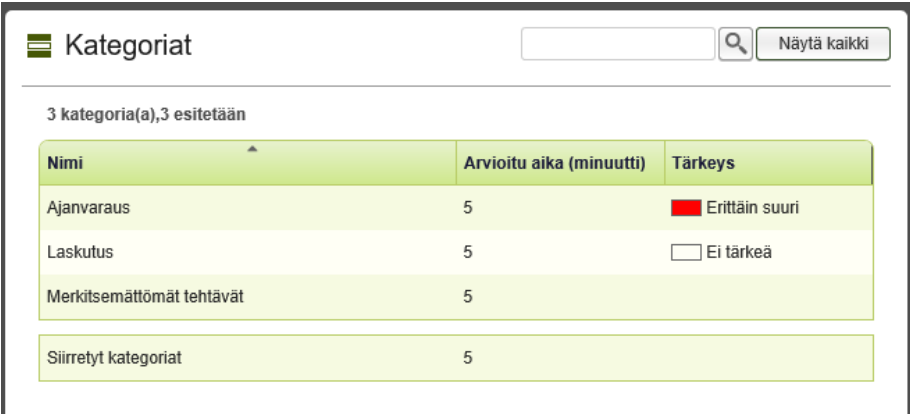
2 kategoria(a), 2 esitetään

Nimi	Arvioitu aika (minuutti)	Tärkeys
Laskutus	5	<input type="checkbox"/> Ei tärkeä
Merkittömät tehtävät	5	
Siirretyt kategoriat	5	

Olemassaoleva Uusi


2.7.1 Kategorian luonti tai lisäys

Palveluun voidaan lisätä jo olemassa oleva kategoria tai luoda kokonaan uusi, vain ko. palveluun tarkoitettu kategoria.



Kategoriat

3 kategoria(a), 3 esitetään

Nimi	Arvioitu aika (minuutti)	Tärkeys
Ajanvaraus	5	 Erittäin suuri
Laskutus	5	<input type="checkbox"/> Ei tärkeä
Merkittömät tehtävät	5	
Siirretyt kategoriat	5	

Napauttamalla näppäintä **[Olemassaoleva]** voidaan valita käytettävistä olevista kategoriasta,



Kategoriat

30 kategoria(a), 30 esitetään

Nimi

- ☐ Ajanperuutus
- ☒ Ajanvaraus
- ☐ Annulering
- ☐ Brådskande
- ☐ Ei kielivalintaa
- ☐ Ei valintaa

Tallenna Keskeytä

ja laitetaan rasti niiden kategorioiden kohdalla, jotka halutaan myös omaan palveluun liittää; paina lopuksi **[Tallenna]**.

Painamalla näppäintä **[Uusi]** luodaan uusi kategoria.

Samalla ilmoittaa, kuinka kauan keskimäärin ko. kategorian tyyppinen puhelu kestää.

Asetusta käytetään, jotta voidaan laskea, kuinka monta puhelua voidaan aikataulussa varata, jos kohdassa *Resurssien ja tehtävien määrittely* käytetään asetusta *Resurssien määrä Tehtäviä tunnissa* sijaan.

Arvioitu aika koskee vain ko. kategoriaa. Jos kestoa ei erikseen anneta, oletuskesto on 5 minuuttia.



Kategorialle voidaan lisäksi antaa tärkeyskoodi (lisäpalvelu), jolloin tehtävävirin alussa näkyy vastaava värimerkintä.

2.7.2 Kategorian nimen muuttaminen tai kategorian poistaminen

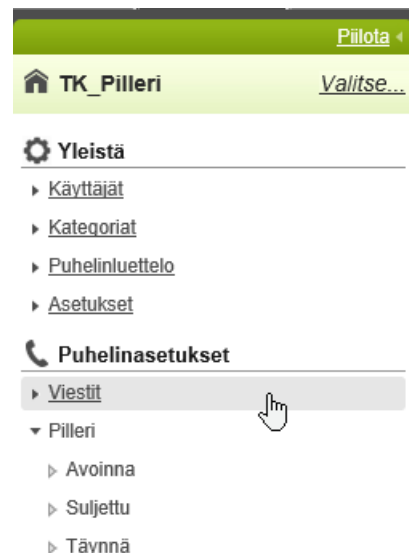
Jos kategorian nimi pitää muuttaa sen luomisen jälkeen, pitää koko kategoria poistaa ja luoda uudestaan. Jos poistettava kategoria on käytössä esim. vastauskäytännössä, tulee siitä poiston yhteydessä virheilmoitus. Tällöin pitää ensin käydä poistamassa kategoria vastauskäytännöstä ja vaihtaa tilalle jokin toinen kategoria, jonka jälkeen voi poistaa alkuperäisen kategorian.

3. Viestit


TeleQ:ssa asiakkaan kuulemia ohjeistuksia kutsutaan viesteiksi.

Viestien hallinta tapahtuu kohdassa







Asetukset-> Puhelinasetukset -> Viestit.



Viestipankkiin on mahdollista luoda tai tuoda uusia viestejä viidellä eri tavalla:

 **Viesti**

Testijono

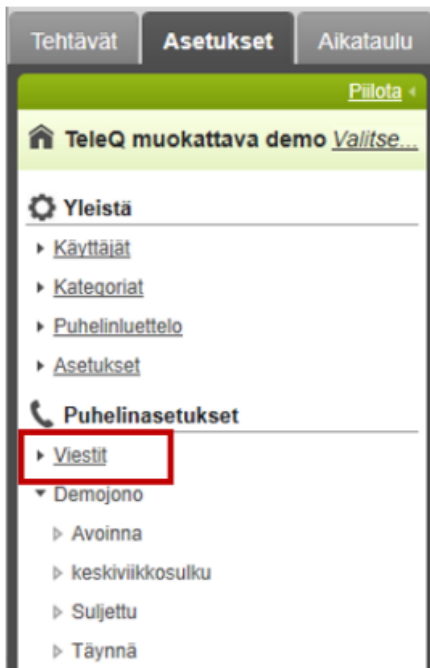
Aktiivir	Jaettu	Nimi	Käsikirjoitus	Luotu	Kesto (sek)	Kuunte	Lataa
		Suljettu viesti	Hei, olemme avoinna x-x. Jos hal...	2021.11.18 09:46	0		
		Tervehdys	Hei, soitit terveysasemalle. Lii...	2021.11.18 11:33	4		

1
2
3
4
5

1. Hyödyntämällä muualla TeleQ:ssa olemassa olevia viestejä (Hallinnoi jaettu)
2. Luomalla uusi viesti hyödyntäen teksti puheeksi toimintoa (Luo manuaalisesti)
3. Tuomalla olemassa oleva äänitiedosto tietokoneesta (Tiedostonlähetyks)
4. Luomalla linkitys muualla TeleQ:ssa olemassa olevaan viestiin (Luo linkitys)
5. Luomalla uusi viesti puhelimella nauhoittamalla (Luo uusi).


3.1 Luo uusi viesti manuaalisesti teksti puheeksi toiminnolla

Mene asetukset välilehdelle, puhelinasetukset/viestit. *Huom!* Asetukset välilehti on näkyvillä vain pääkäyttäjälle!






3.1.1 Viestin luonti

Klikkaamalla *viestit* kohtaa, avautuu alla oleva näkymä. Valitse "Luo manuaalisesti"

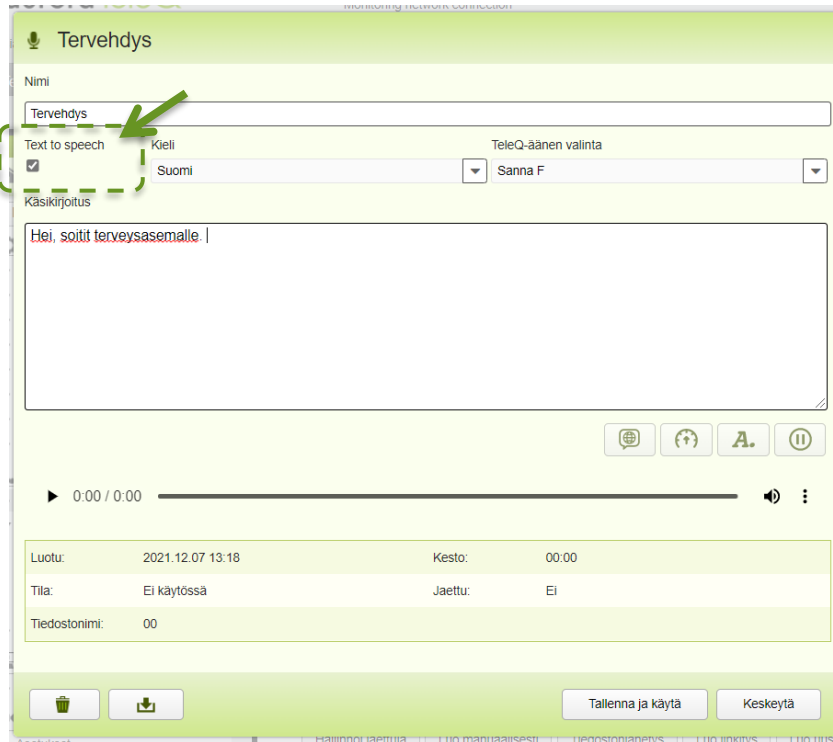

Viesti

Nimi

Testijono

Aktiivine	Jaettu	Nimi	Käsikirjoitus	Luotu	Kesto (sek)	Kuuntele	Lataa
		Suljettu viesti	Hei, olemme avoinna x-x. Jos hal...	2021.11.18 09:46	0		
		Tervehdys	Hei, soitit terveysasemalle. Lii...	2021.11.18 11:33	4		

Kun uusi viesti-ikkuna avautuu, luo ensin viestille nimi (esim. Tervehdys), valitse sen jälkeen *text to speech*



Tervehdys

Nimi
Tervehdys

Text to speech ☒ Kieli Suomi TeleQ-äänen valinta Sanna F

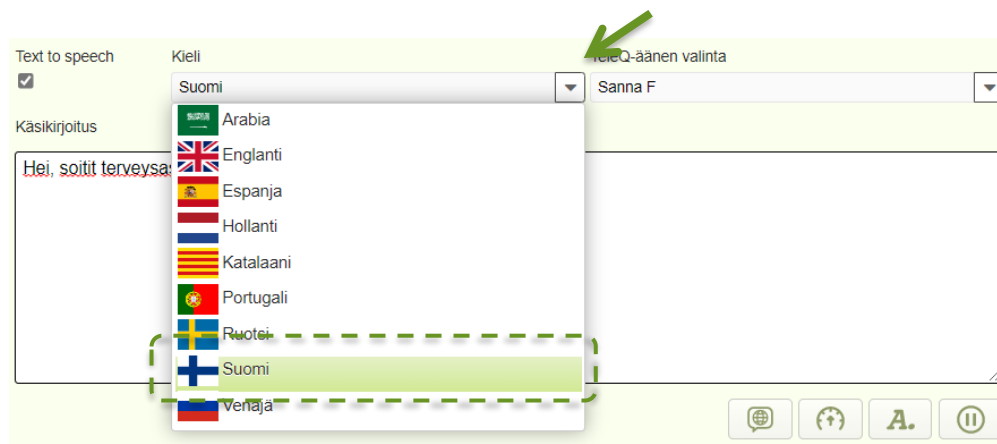
Käsikirjoitus
Hei, soitit terveysasemalle.

0:00 / 0:00

Luotu:	2021.12.07 13:18	Kesto:	00:00
Tila:	Ei käytössä	Jaettu:	Ei
Tiedostonimi:	00		

Tallenna ja käytä Keskeytä

Valitse kieli. Huomaa, että sinun täytyy osata kirjoittaa valitsemallasi kielellä.

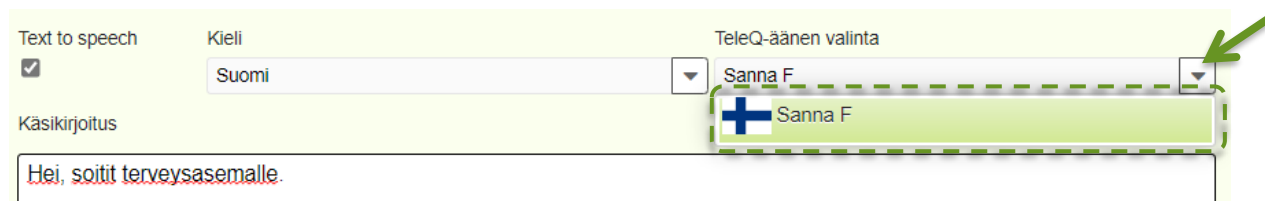


Text to speech ☒ Kieli Suomi TeleQ-äänen valinta Sanna F

Käsikirjoitus
Hei, soitit terveysasemalle.

- Arabia
- Englanti
- Espanja
- Hollanti
- Katalaani
- Portugali
- Ruotoi
- Suomi**
- Venäjä

Suomen kielessä on vain yksi ääni, muissa kielissä useampi. Valitse haluamasi ääni.

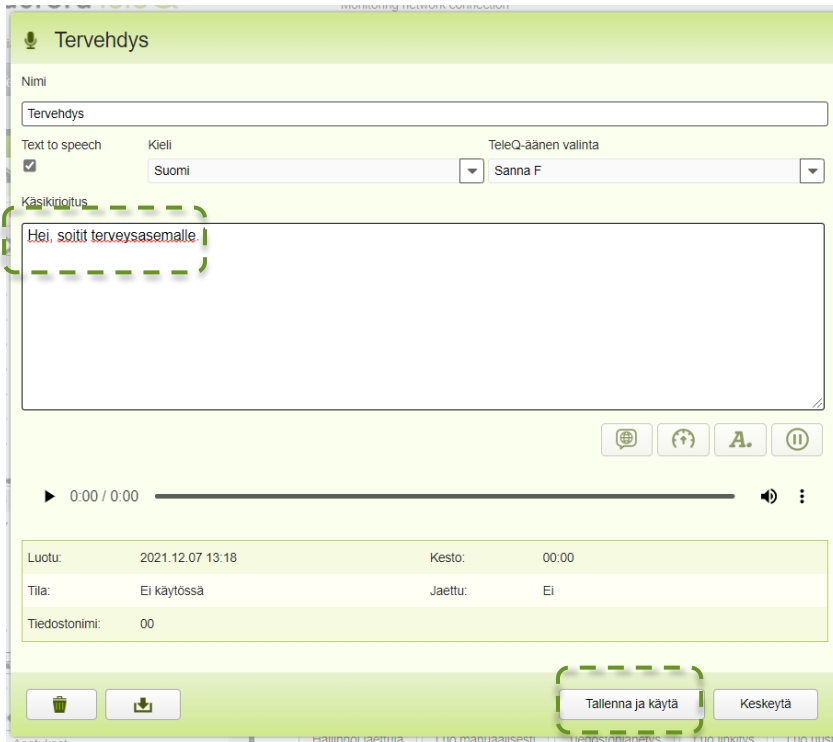


Text to speech ☒ Kieli Suomi TeleQ-äänen valinta Sanna F

Käsikirjoitus
Hei, soitit terveysasemalle.

- Sanna F**

Kirjoita kohtaan *käsikirjoitus* haluamasi viesti. Kuuntele luomasi viesti ja lopuksi klikkaa tallenna ja käytä.



Tervehdys

Nimi
Tervehdys

Text to speech
☒

Kieli
Suomi

TeleQ-äänien valinta
Sanna F

Käsikirjoitus
Hei, soitit terveysasemalle.

0:00 / 0:00

Luotu:	2021.12.07 13:18	Kesto:	00:00
Tila:	Ei käytössä	Jaettu:	Ei
Tiedostonimi:	00		

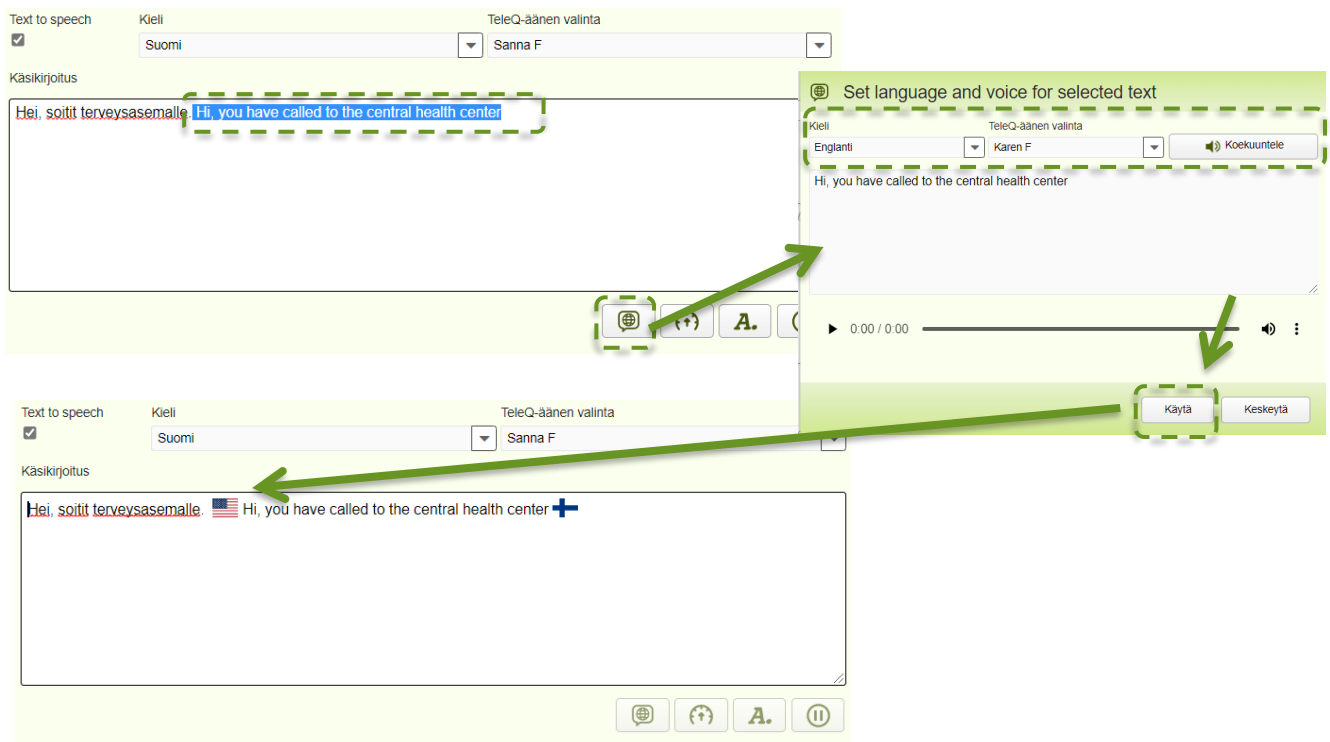
Tallenna ja käytä Keskeytä

3.1.2 Viestin lisäasetukset

1. Kielen yhdistelmä



- Valitse ja maalaa haluttu osio tekstistä, klikkaa "maapallosta" ja valitse sen jälkeen haluamasi kieli kyseiselle virkkeelle.



Text to speech
☒

Kieli
Suomi

TeleQ-äänien valinta
Sanna F

Käsikirjoitus
Hei, soitit terveysasemalle. Hi, you have called to the central health center

Set language and voice for selected text

Kieli
Englanti

TeleQ-äänien valinta
Karen F

Koekuuntele

Hi, you have called to the central health center

0:00 / 0:00

Käytä Keskeytä

Text to speech
☒

Kieli
Suomi

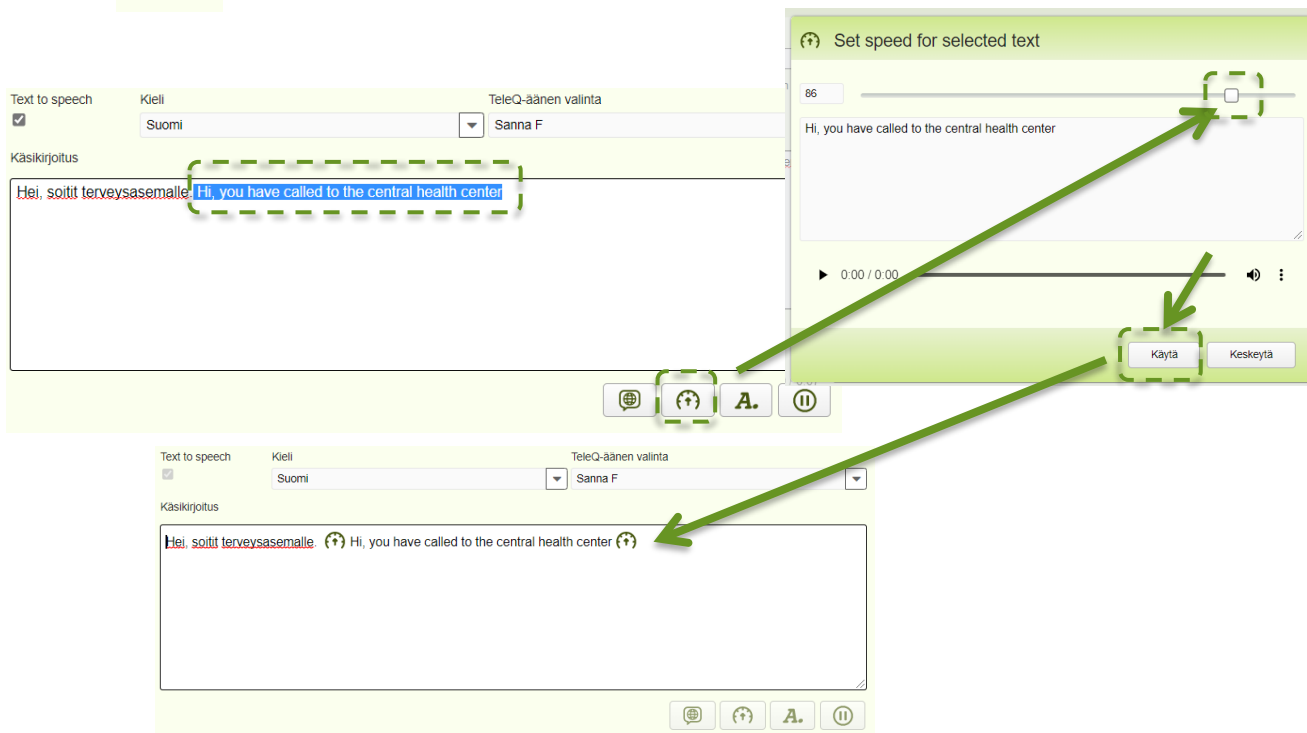
TeleQ-äänien valinta
Sanna F

Käsikirjoitus
Hei, soitit terveysasemalle. Hi, you have called to the central health center

2. Nopeuden säätö



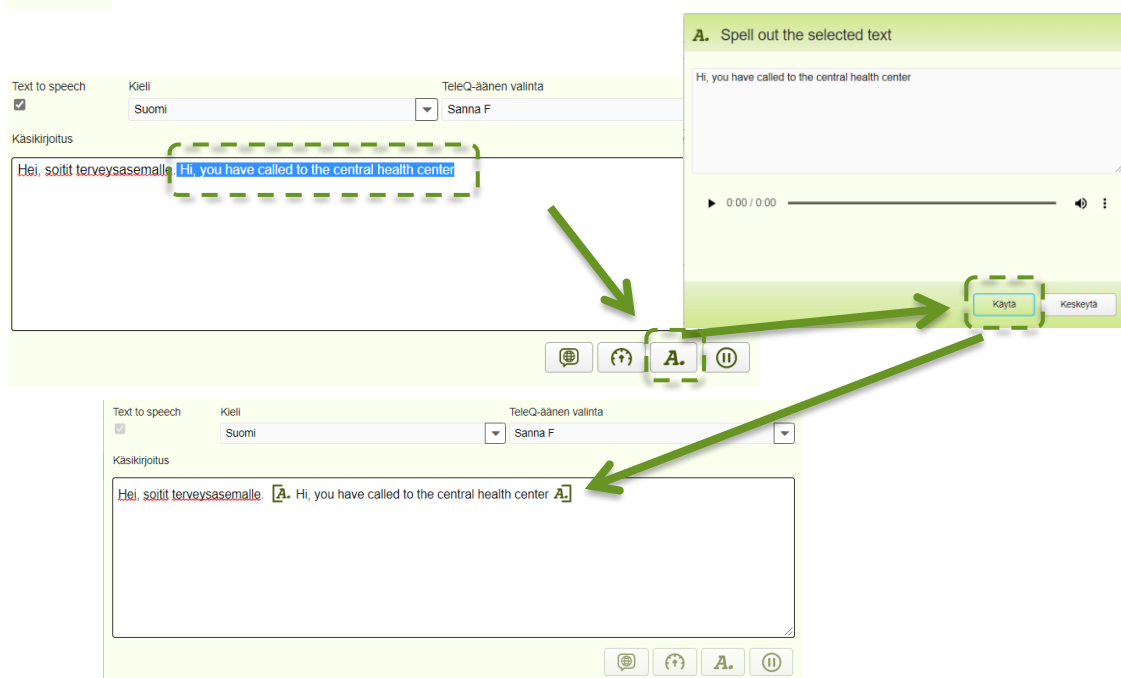
- Mikäli puhe on liian nopeaa, voit säätää ääntämisen nopeutta. Maalaa haluttu osio tekstistä ja klikkaa "nopeusmittaria". Säädä puheen nopeutta liukusäätimellä haluamaasi nopeuteen.



3. Tekstin sanelu



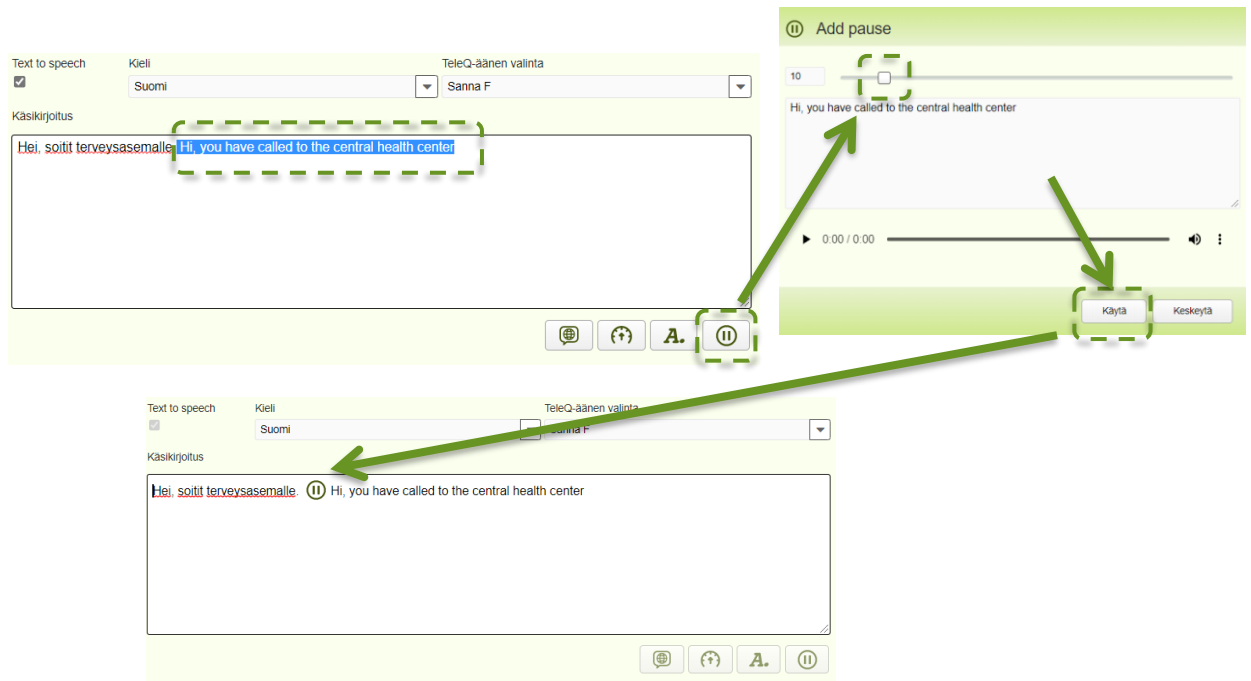
- Valitse/maalaa haluttu osio tekstistä, klikkaa "kirjainta" saadaksesi tekstin sanelluksi.



4. Tauotus



- Valitse/maalaa haluttu osio tekstistä ja klikkaa "pysäytä/pause" napista. Toiminnolla saat säädettyä kuinka pitkään tauon pitäisi kestää, pidennä tai lyhennä taukoa liukusäätimen avulla.
- Huom! Voit tauottaa puhetta myös ylimääräisillä pilkuilla tekstissä!

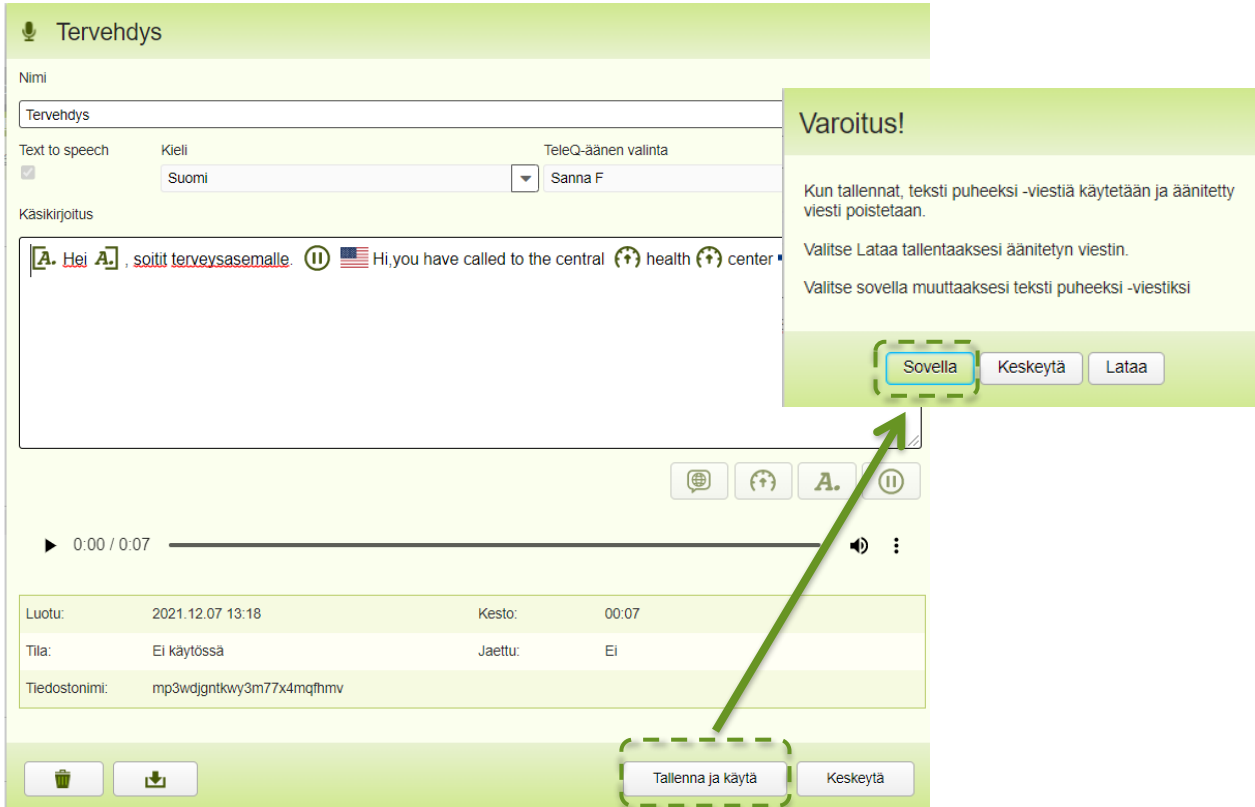


The screenshot illustrates the process of adding a pause to a text-to-speech output. The main interface shows a text input field with the text "Hei, soitit terveysasemalle. Hi, you have called to the central health center". A dashed green box highlights the text "Hi, you have called to the central health center". A green arrow points from this box to a secondary "Add pause" window. The "Add pause" window shows a slider set to 10 seconds and a "Käytä" (Apply) button. Another green arrow points from the "Käytä" button back to the main window. Below the main window, a smaller version of the interface shows the text with a pause icon inserted after the first sentence.

3.1.3 Viestin viimeistely

Voit nyt kuunnella ja tallentaa viestin. Tämän jälkeen viesti valitaan käytettävään jonoon, kuten aiemminkin.

Huom! Viesti täytyy koekuunnella ennen tallentamista, valitse aina tallenna ja käytä ja sen jälkeen ponnahdusikkunasta sovelia.



Tervehdys

Nimi
Tervehdys

Text to speech
☒ Kieli Suomi TeleQ-äänen valinta Sanna F

Käsitkirjoitus
[A. Hei A.] , soitit terveysasemalle. [P] [US] Hi, you have called to the central [H] health [H] center

Varoitus!

Kun tallennat, teksti puheeksi -viestiä käytetään ja äänitetty viesti poistetaan.

Valitse Lataa tallentaaksesi äänitetyn viestin.

Valitse sovelia muuttaaksesi teksti puheeksi -viestiksi

Sovella Keskeytä Lataa

0:00 / 0:07

Luotu:	2021.12.07 13:18	Kesto:	00:07
Tila:	Ei käytössä	Jaettu:	Ei
Tiedostonimi:	mp3wdjgntkwy3m77x4mqfthmv		

Tallenna ja käytä Keskeytä

3.2 Nauhoita uusi viesti puhelimella

Uuden viestin nauhoitus puhelimella tehdään painamalla näppäintä [**Uusi**] ja seurataan annettuja ohjeita.

www.takaisinsoitto.fi:n asiakkait

Soita numeroon **09 - 8860 8310**

Pyydetessä koodia, näppäile ikkunassa näkyvä koodi (vaihtuva).

Toimi ohjeiden mukaisesti.

Paina OK, kun nauhoitus on valmis.

www.teleq.fi:n asiakkait

Soita numeroon **09 - 8565 6981**

Pyydetessä koodia, näppäile ikkunassa näkyvä koodi (vaihtuva).

Toimi ohjeiden mukaisesti.

Paina OK, kun nauhoitus on valmis


Uusien viestien nauhoitus

1. Soita numeroon 0988608310
2. Näppäile koodia pyydetessä 7795
3. Toimi ohjeiden mukaisesti
4. Paina lopuksi OK, kun nauhoitus on valmis.



Uusien viestien nauhoitus








1. Soita numeroon 0985646981
2. Näppäile koodia pyydetessä 7189
3. Toimi ohjeiden mukaisesti
4. Paina lopuksi OK, kun nauhoitus on valmis.

Kaikki tarvittavat viestit voidaan nauhoittaa yhdellä kerralla peräkkäin. Uudet viestit saavat alustavasti nimekseen eräänlaisen työnimen, jonka voi muuttaa haluamukseen myöhemmin.


HUOM! Nauhoitusten tekeminen puhelimella edellyttää, että puhelimessa on ns. alitaajuusäänet (**DTMF**) aktivoitu.

Kun viestit nauhoitetaan puhelimella, ilmestyvät tallennetut viestit viestipankkiin hieman epämääräisen näköisillä alustavilla (työ)nimillä.


Viesti


Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
mp28x0ghor4h3gml1b0fd35j	2.4.2019 14:46	5			
mp56p9xgjiunkoriyg1spv81	2.4.2019 14:46	4			
Testiviesti I - Ylätaso	18.2.2019 10:56	5			
Testiviesti II - Ylätaso	1.4.2019 15:39	5			


Avaa viestikortti napauttamalla viestin nimeä, jolloin voidaan muuttaa ruudussa *Kuvaus* oikea nimi viestille; esim. *Tervehdys* ja kirjoittaa *Käsikirjoitus*-ruutuun viestin sisällön. Tällöin saa selville tarkkaan, mitä viesti sisältää, eikä ole varsinaista pakkoa kuunnella viestiä ja varmistua, onko viesti oikea.

 **Viesti**

Kuvaus	Luotu	Kesto
<input type="text" value="mp28x0ghor4h3gml1b0fd35j"/>	2.4.2019 14:46	5 sekuntia

Käsikirjoitus


Kuuntele
 [Toista viesti](#)


 **Viesti**

Kuvaus	Luotu	Kesto
<input type="text" value="Tervehdys"/>	2.4.2019 14:46	5 sekuntia

Käsikirjoitus

Hei, soitit terveyskeskus Pilleriin.

Kuuntele
 [Toista viesti](#)

 [Poista](#)




Vinkki! Ennen viestien nauhoittamista on syytä kirjoittaa ne tekstinkäsittelyohjelmaan, josta on helppo

kopioida valmiit tekstit viestikorttiin leikepöydän kautta, ts. merkitään ("maalataan")









tekstinkäsittelyohjelmassa ko. viestin sisältö hiiren nuolella, painetaan joko **Ctrl-C** tai napautetaan hiiren oikealla näppäimellä maalattua aluetta ja valitaan valikosta *Kopioi*.

Tämän jälkeen napautetaan *Käsikirjoitus*-ruudussa ja painetaan joko **Ctrl-V** tai napautetaan hiiren oikealla näppäimellä ruutua ja valitaan valikosta *Liitä*.

Viestipankissa on nyt uusia merkintöjä. *Käsikirjoitus*-kohdassa näkyy asiakirjan kuva, siirtämällä hiiren nuolen kuvakkeen päälle (älä napauta), näet viestikortin sisällön ilman, että avaat itse viestikortin.

 Viesti


TK_Pilleri I

Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
mp56p9xgjiunkoriyg1spv81	2.4.2019 14:46	4	Hei, soitit terveyskeskus Pilleriin.		
Tervehdys	2.4.2019 14:46	5			
Testiviesti I - Ylätaso	18.2.2019 10:56	5			
Testiviesti II - Ylätaso	1.4.2019 15:39	5			


Painamalla rivin lopussa näkyvää kaiuttimen kuvaa voi nauhoitetun viestin kuunnella, jolloin TeleQ soittaa käyttäjän työpuhelinnumeroon. Jos avaa ko. viestikortin, voi myös sen kautta kuunnella viestin napauttamalla *Toista viesti*-linkkiä.



Vinkki! Kun on tarve nauhoittaa uusia viestejä vanhojen tilalle, voi selvyyden vuoksi käydä ensin muokkaamassa vanhojen viestien nimiä lisäämällä kuvaukseen loppuun esim. **POIS** tai **VANHA**, kuten kuvassa näytetään.

 Viesti

Kuvaus

Tervehdys_POIS 


Luotu

2.4.2019 14:46




Käsikirjoitus

Hei, soitit terveyskeskus Pilleriin.


Näin merkitsemällä helpottuu itse viestin vaihtaminen myöhemmin käsiteltävässä **puheluppuussa**, jossa asiakkaalle kuuluvat viestit varsinaisesti aktivoidaan.

 Viesti

TK_Pilleri I

Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus
Tervehdys	2.4.2019 14:46	5	
Tervehdys_POIS	2.4.2019 14:46	4	
Testiviesti I - Ylätaso	18.2.2019 10:56	5	
Testiviesti II - Ylätaso	1.4.2019 15:39	5	

HUOM! Yhteisen tai linkitetyn viestikortin tietoja ei voida muuttaa (*Kuvaus*- ja *Käsikirjoitus*-ruudut ovat harmaina), koska ne on luotu ylä- tai välitasoilla, joten niihin voi tehdä muutoksia vain alkuperäisillä tasoilla


 **Viesti**

Kuvaus	Luotu	Kesto	Luonut
<input type="text" value="Testiviesti I - Ylätaso"/>	18.2.2019 10:56	5 sekuntia	Testijonot

Käsikirjoitus

Tämä on Testiviesti I


Kuuntele


 [Toista viesti](#)

Tallenna






Keskeytä

Jos nauhoitettuja viestejä on paljon, voi niitä etsiä syöttämällä hakusana hakukenttään.

 **Viesti**

 [Näytä kaikki](#)

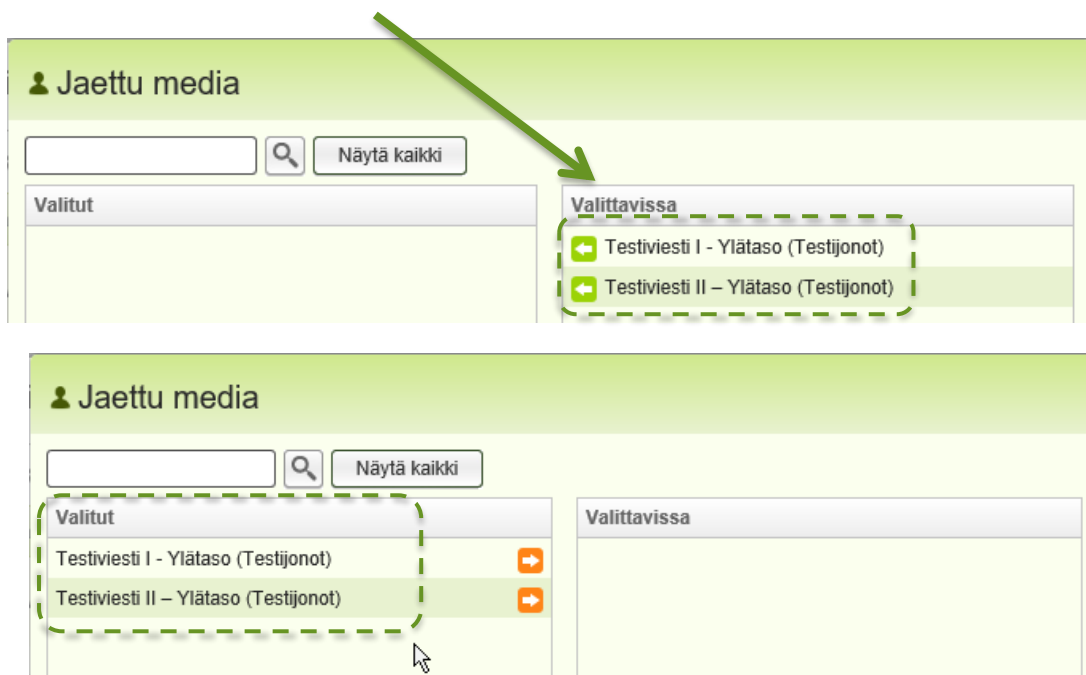
TK_Pilleri I

Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
Testiviesti I - Ylätaso	18.2.2019 10:56	5			
Testiviesti II - Ylätaso	1.4.2019 15:39	5			

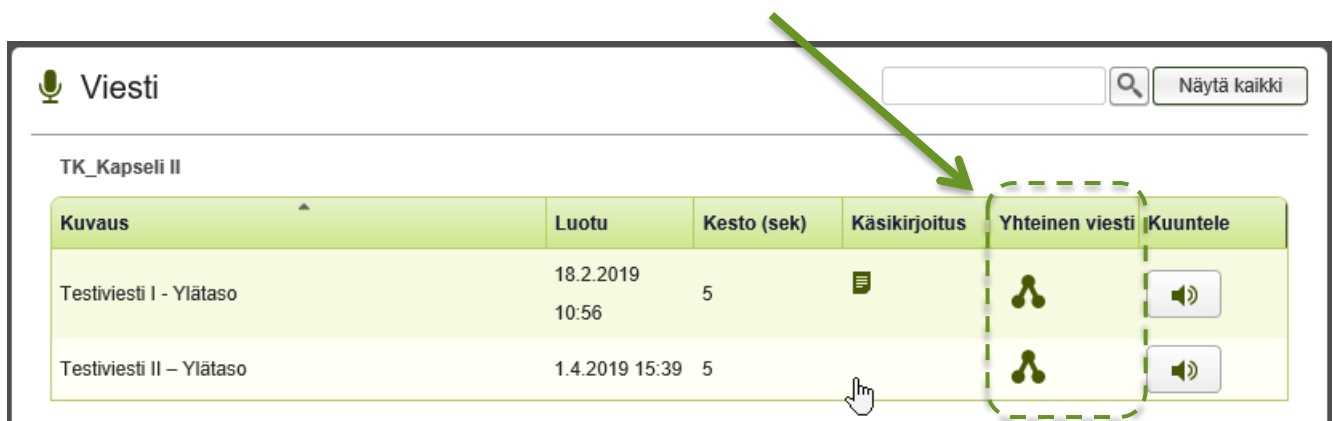
3.3 Hallinnoi jaettuja viestejä

Jos asiakkaalla on TeleQ-rakenteen ylimmällä tasolla (ylätasolla) tai ko. palvelua yhtä tasoa ylemmällä tasolla (välitasolla) keskitetysti jo nauhoitettuja viestejä, voidaan niitä jakaa myös toisiin palveluihin, jolloin samansisältöisiä viestejä ei tarvitse erikseen luoda joka palveluun yksitellen.

Jos yhteisiä viestejä on jo olemassa (kuvassa TeleQ-rakenteen ylimmällä tasolla *Testijonot*), saa ne tuotua omaan palveluun (jonoon), kun napauttaa [**Hallinnoi jaettuja**]-näppäintä, ja avautuneesta ruudusta valitsee oikean puolen "Valittavissa" olevista viesteistä sen/ne, jotka haluaa myös omaan palveluun liitettävän (kuvassa *Testiviesti I - Ylätas* ja *Testiviesti II - Ylätas*). Jaettujen viestien perässä näkyy suluissa taso, jossa viestit alun perin on.






Liitetty viesti siirtyy ruutuun "Valitut" eikä enää näy "Valittavissa". Paina lopuksi [**Tallenna**], jolloin liitetty viesti näkyy viestipankissa, ja merkintä "Yhteinen viesti" ilmoittaa, että kyseessä jaettu viesti.



Alla olevassa kuvassa on tuotu/luotu välitasolle *Pillerin TK:t* kaksi viestiä; *Testipuhe I* ja *Testiviesti III*, joista *Testipuhe I* on **tuotu** toiminolla Tiedostonlähetyks (käsitellään seuraavassa luvussa), ja *Testiviesti III* **linkittämällä** edelliseen (seuraavassa luvussa käydään viestien linkittäminen läpi).

Viesti

Pillerin TK:t

Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
Testipuhe I	2.4.2019 8:27	14			
Testiviesti III	2.4.2019 8:27	14			

Avaamalla nyt palvelun *TK_Pillerin II:n* viestipankki, ja valitsemalla toiminto **[Hallinnoi jaettuja]**, nähdään sekä ylätasoon (*Testijonot*) että välitason (*Pillerin TK:t*) viestit, ja niistä voidaan valikoida tarvittavat viestit *TK_Pilleri II:een*.

Jaettu media

Valitut

Valittavissa

- Testipuhe I (Pillerin TK:t)
- Testiviesti I (Testijonot)
- Testiviesti II (Testijonot)
- Testiviesti III (Pillerin TK:t)

Tallenna Keskeytä

Jaettu media


Valitut


- Testipuhe I (Pillerin TK:t)
- Testiviesti III (Pillerin TK:t)

Valittavissa






- Testiviesti I (Testijonot)
- Testiviesti II (Testijonot)

Tämän jälkeen liitetyt viestit näkyvät palvelun *TK_Pilleri II:n* viestipankissa merkinnällä *Yhteiset viestit*.

 Viesti

 Näytä kaikki

TK_Pilleri II

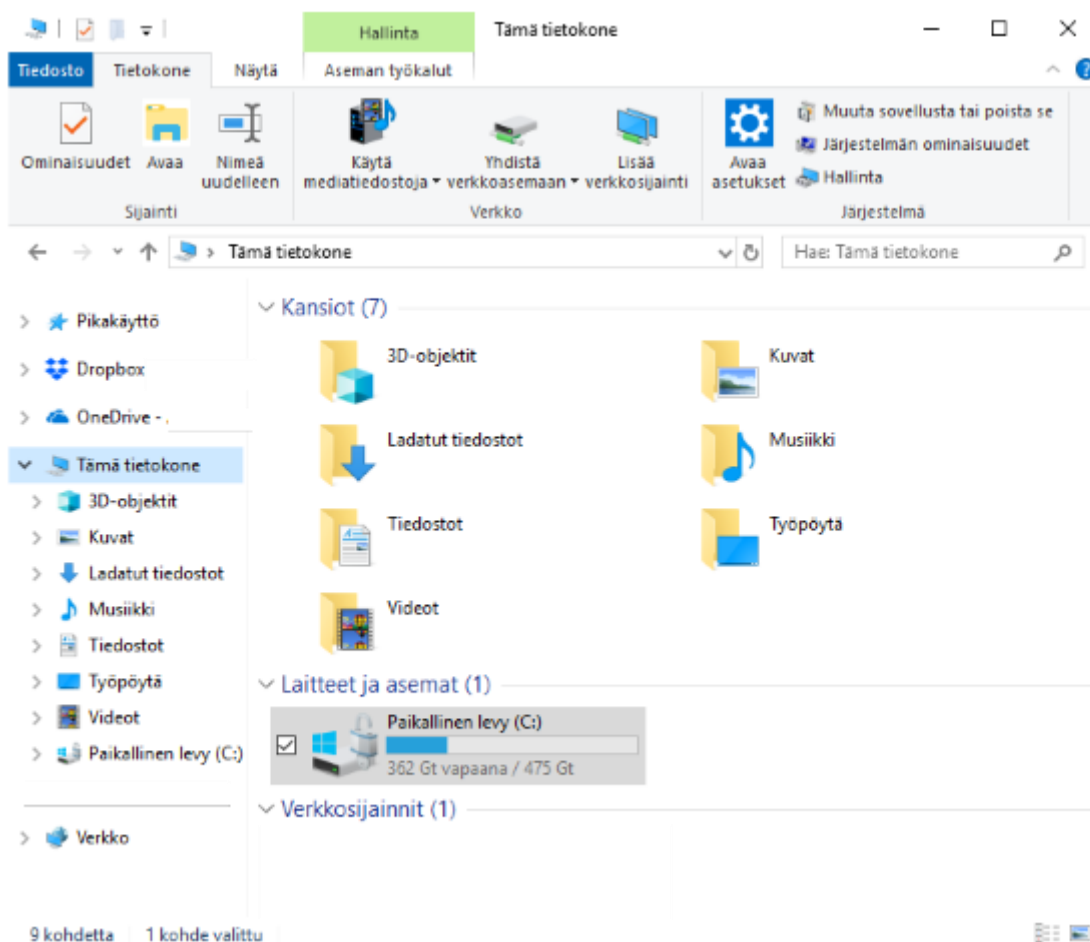
Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
Testipuhe I	2.4.2019 8:27	14			
Testiviesti III	2.4.2019 8:27	14			

HUOM! Eri välitasojen viestit eivät kuitenkaan ole käytettävissä kuin kyseisillä niissä jonoissa, johon viestit on luotu. Esim. Välitaso *Kapselin TK*:t alla ei ole käytettävissä kuin ylimmän tason viestit (ja/tai suoraan sinne nauhoitetut).

3.4 Tuo äänitiedosto tietokoneelta

Jos tarvittavat äänitiedostot ovat jo olemassa tietokoneella, tai jos haluaa nauhoittaa uudet viestit tietokoneella, on mahdollista myös tuoda valmiit viestit TeleQ:hun.

Näppäin **[Tiedostonlähetys]** avaa käyttöjärjestelmä (Windows) oman tiedostonhallintaikkunan, jonka kautta voi hakea liitettävät äänitiedostot (hyväksytyt tiedostomuodot MP3, WAV ja A-Law).

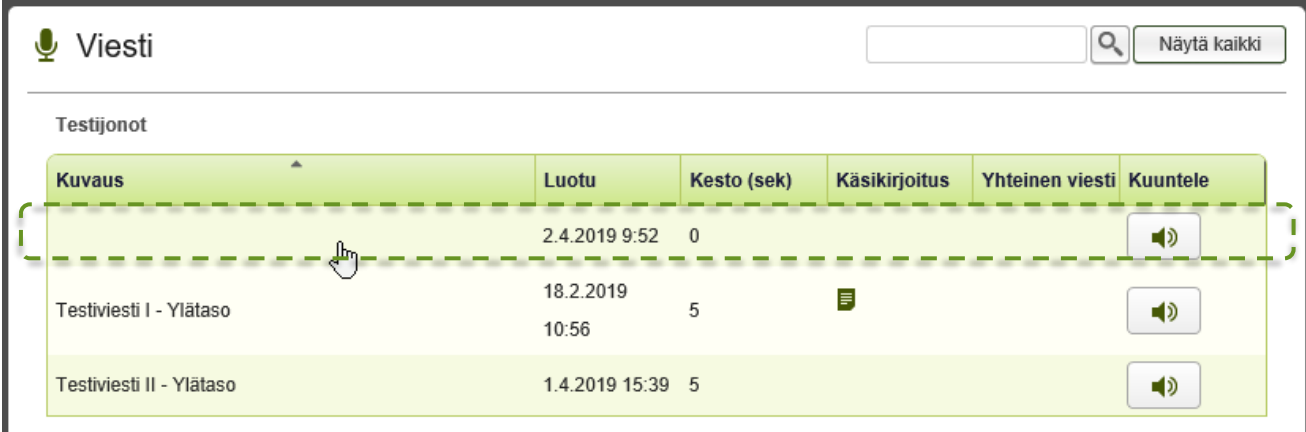


Vinkki! Voi valita useamman tiedoston kerrallaan painamalla CTRL-näppäintä ja hiiren vasenta näppäintä samaan aikaan.

3.5 Linkitä viesti TeleQ:ssa olemassa olevaan viestiin

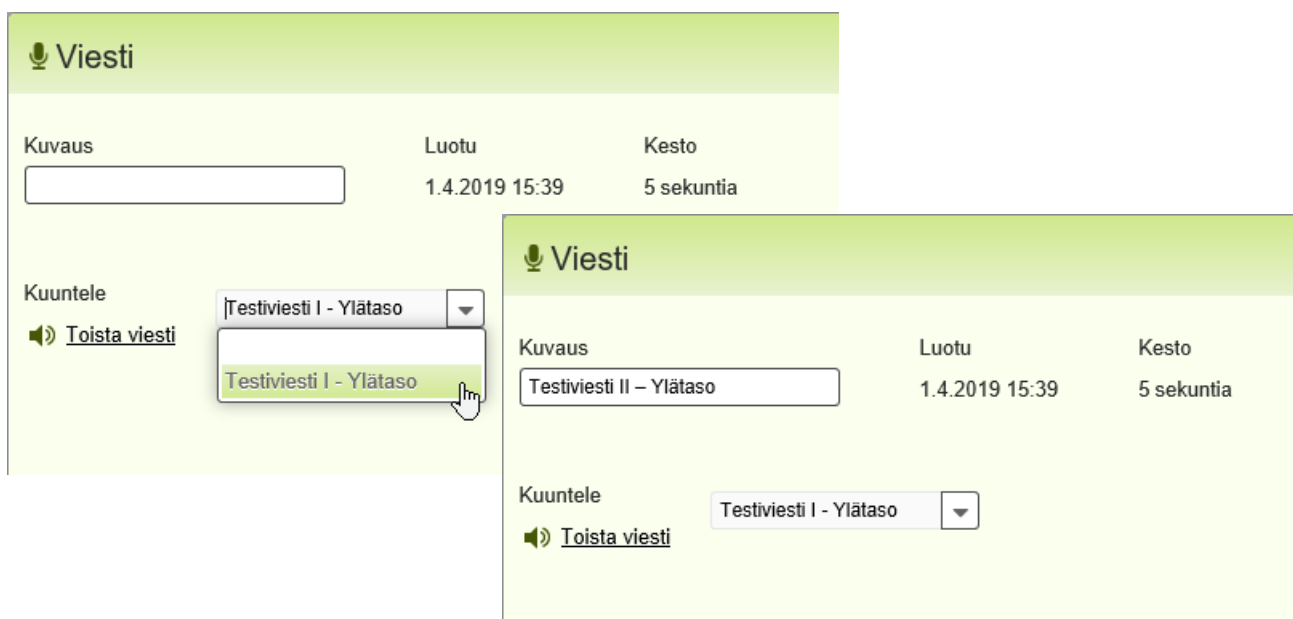
Jos linkitetty tiedosto vaihdetaan ylä- tai välitasolla toiseksi, muuttuu automaattisesti myös muissa palveluissa olevien ääniviestien sisältö ilman, että näiden viestejä pitäisi erikseen käydä muuttamassa.

Linkitetty viesti luodaan ylimmällä tasolla painamalla näppäintä [**Luo linkitys**], jolloin uusi **tyhjä** viestirivi lisätään viestipankkiin.



Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
	2.4.2019 9:52	0			
Testiviesti I - Ylätaso	18.2.2019 10:56	5			
Testiviesti II - Ylätaso	1.4.2019 15:39	5			

Avaa tyhjä viestirivi ja anna nimi linkitettävälle viestille, sekä liitä (linkitä) se johonkin olemassa olevaan viestiin (kuvassa ylätason viestiin *Testiviesti I - Ylätaso*).



Viesti

Kuvaus:

Luotu: 1.4.2019 15:39

Kesto: 5 sekuntia

Kuuntele: [Toista viesti](#)

Testiviesti I - Ylätaso

Viesti

Kuvaus:

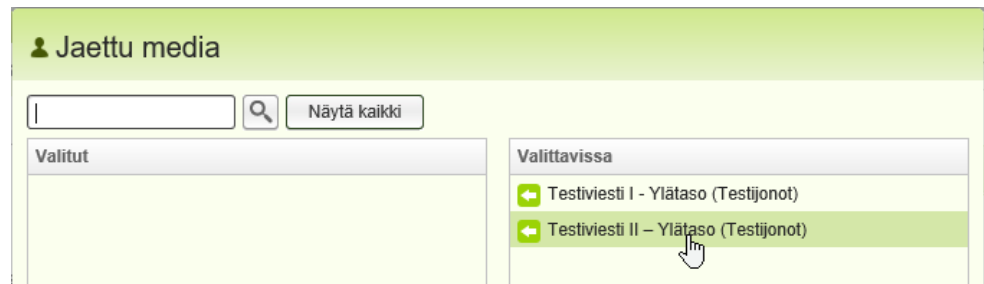
Luotu: 1.4.2019 15:39

Kesto: 5 sekuntia

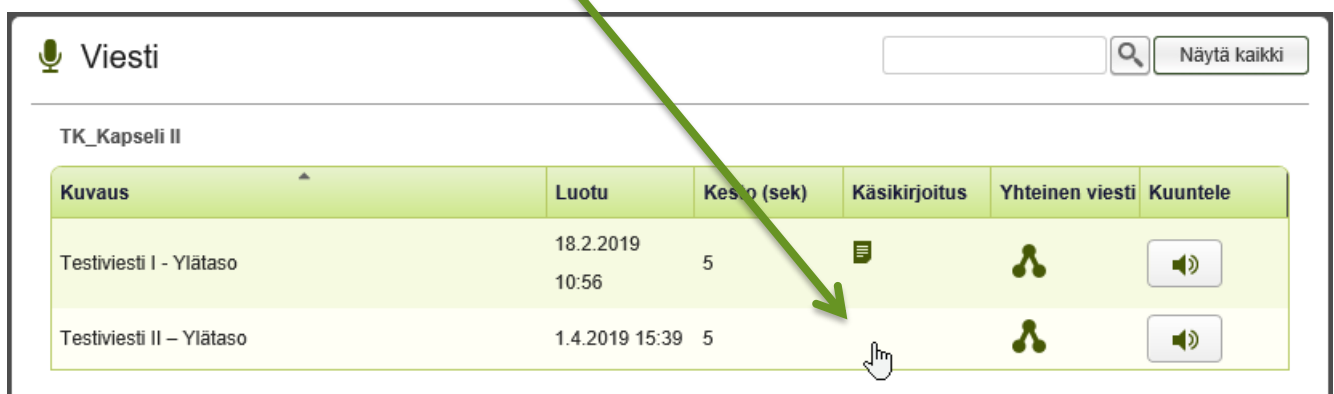
Kuuntele: [Toista viesti](#)

Testiviesti I - Ylätaso

Kun linkitetty viesti on luotu, voidaan se ottaa palvelussa käyttöön toiminnon **[Hallinnoi jaettuja]** kautta.



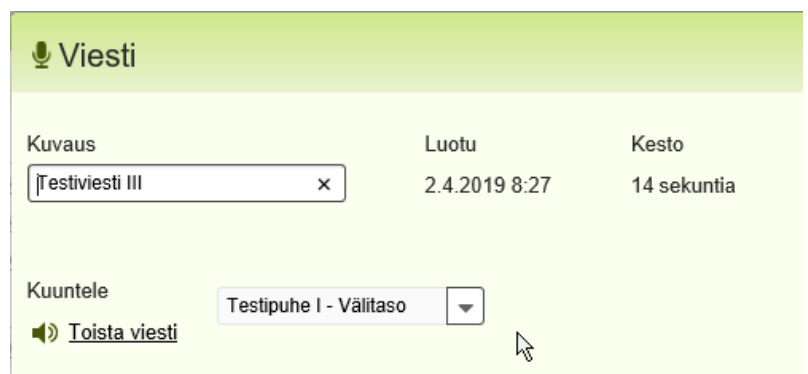
Linkitetty viesti nyt näkyy tavallisena jaettuna viestinä (ilman käsikirjoitusta) viestipankissa.



Kuvassa mukana myös toinen jaettu viesti, *Testiviesti I - Ylätaso*.

Linkityksen käytön ideana on, että jos linkitettävä (yhteinen) viesti muuttuu, voi sen käydä muuttamassa ylätasolla (tai välitasolla), jolloin uusi viesti muutetaan automaattisesti kaikkiin muissa palveluissa oleviin linkitettyihin viesteihin, joten niitä ei tarvitse erikseen enää muuttaa. Tämä on erittäin kätevää, jos sama viesti on käytössä monessa eri palvelussa (jonossa).

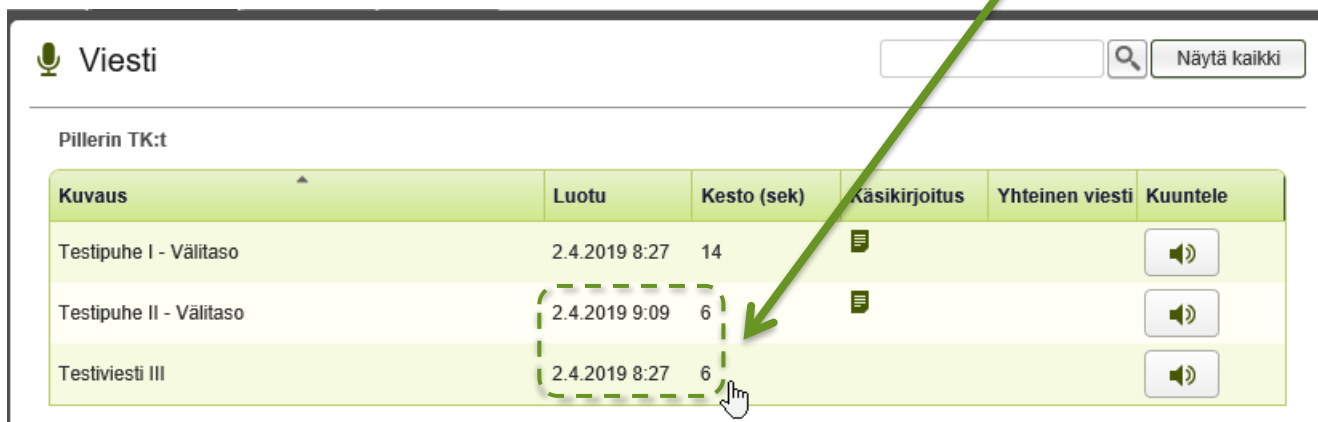
Esimerkissä on ensin luotu välitasolle *Pillerin TK:t* alkuperäinen linkitetty viesti *Testiviesti III*, jonka sisältönä on välitason viesti *Testipuhe I - Välitaso*.



Muutetaan välitasolla *Pillerin TK:t* viestipankissa *Testiviestin III*:n sisällöksi viesti *Testipuhe II*, joka on vain ko. välitasolla.

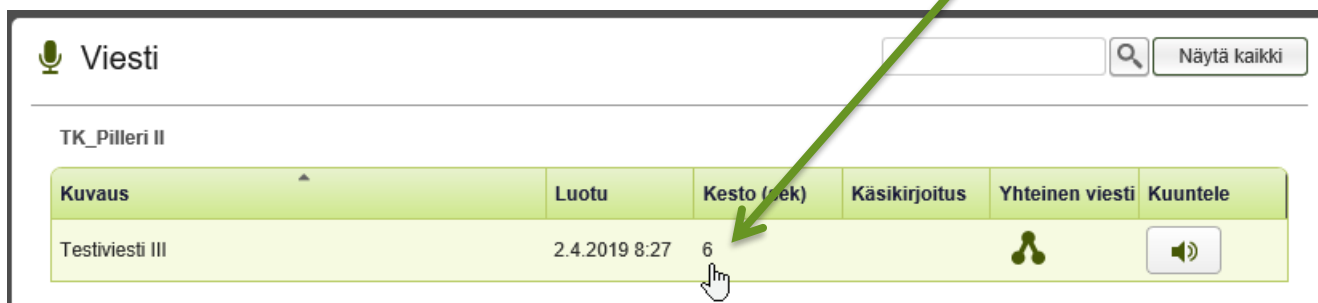


Huomioi, että *Testiviesti III*:n pituudeksi vaihtui *Testipuhe II - Välitaso*:n kesto (6 s) entisen *Testipuhe I - Välitaso*:n (14 s) sijaan.




Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
Testipuhe I - Välitaso	2.4.2019 8:27	14			
Testipuhe II - Välitaso	2.4.2019 9:09	6			
Testiviesti III	2.4.2019 8:27	6			

Sama keston muutos näkyy luonnollisesti myös palvelun *TK_Pilleri II*:n viestipankissa.




Kuvaus	Luotu	Kesto (sek)	Käsikirjoitus	Yhteinen viesti	Kuuntele
Testiviesti III	2.4.2019 8:27	6			

HUOM! Avaamalla viesti *Testiviesti III* ei voi tehdä itse viestiin tai linkitykseen mitään muutoksia; ne tehdään tarvittaessa joko ylä- tai välitasolla riippuen siitä, millä tasolla linkitys on tehty.

 Viesti

Kuvaus	Luotu	Kesto	Luonut
<input type="text" value="Testiviesti III"/>	2.4.2019 8:27	6 sekuntia	Testijonot

Kuuntele

 [Toista viesti](#)

4. Puheluvirran ojaus ("puhelupuu")

Edellisissä luvuissa ollaan liitetty palveluun uudet viestit ja mahdollisesti otettu käyttöön kategoriat. Kumpiakaan ei kuitenkaan ole vielä varsinaisesti aktivoitu TeleQ:ssa siten, että soittavat asiakkaat kuulisivat viestejä tai voisivat tehdä valintoja. Tämä kaikki tehdään osiossa, jota kutsutaan puhelupuuksi (selitys myöhemmin).

TeleQ:ssa on vakiona kolme tyhjää puuta; *Avoinna-*, *Suljettu-* ja *Täynnä-*puut.

Avoinna-puussa määritellään ne viestit ja valinnat, jotka ovat aktiivisia silloin, kun tehtäväaika-aulussa on määriteltä palvelun olevan auki (usein ns. konttorityöaikaan)

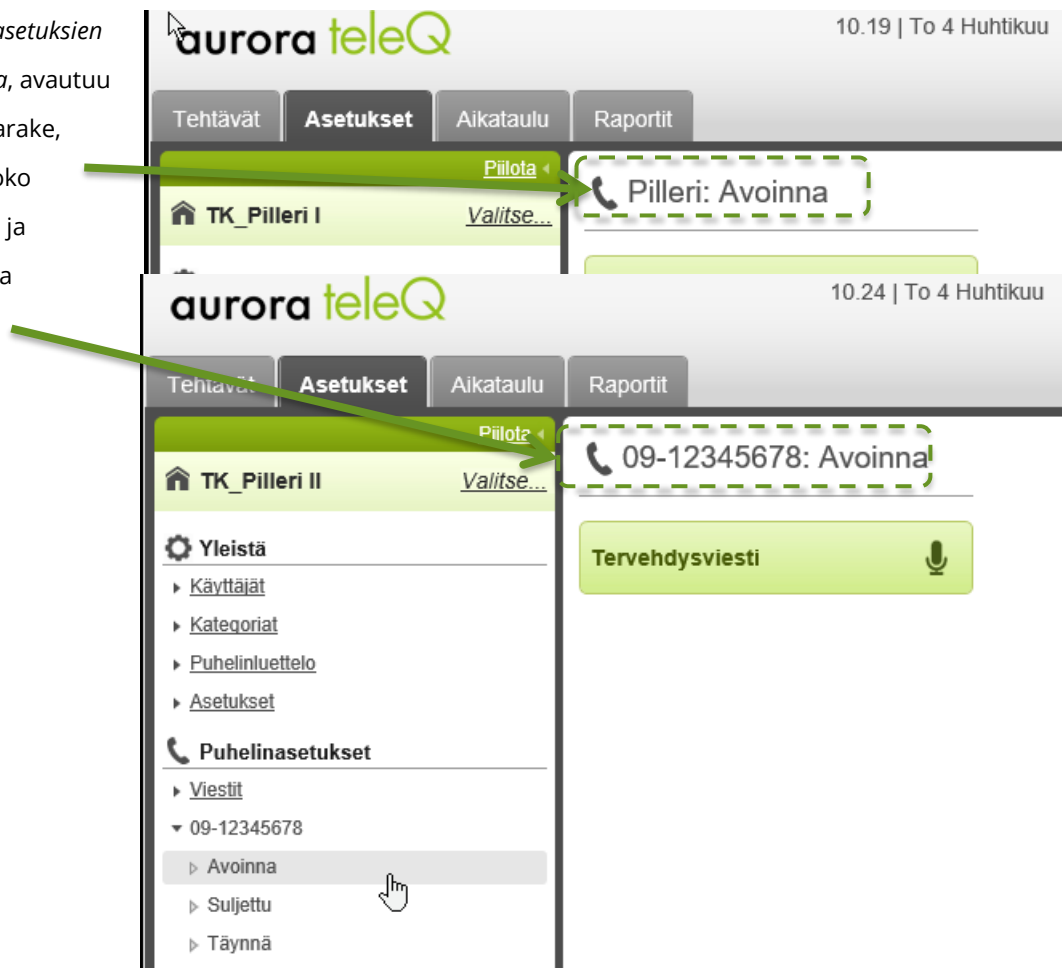
Vastaavasti *Suljettu*-puussa määritellään, mitä viestejä asiakas kuulee, kun palvelu on suljettu (useimmiten ilta- yö- ja viikonloppu-aikaan).

Täynnä-puussa voidaan tarvittaessa määritellä, miten toimitaan ns. ruuhkatilanteessa, jos/kun TeleQ:n aikataulusta loppuvat vapaat puheluajat. Normaalisti ruuhkatilanteessa määritellään vain tilanteesta kertova viesti, mutta on mahdollista toimia myös toisin.



4.1 Avoinna-puu

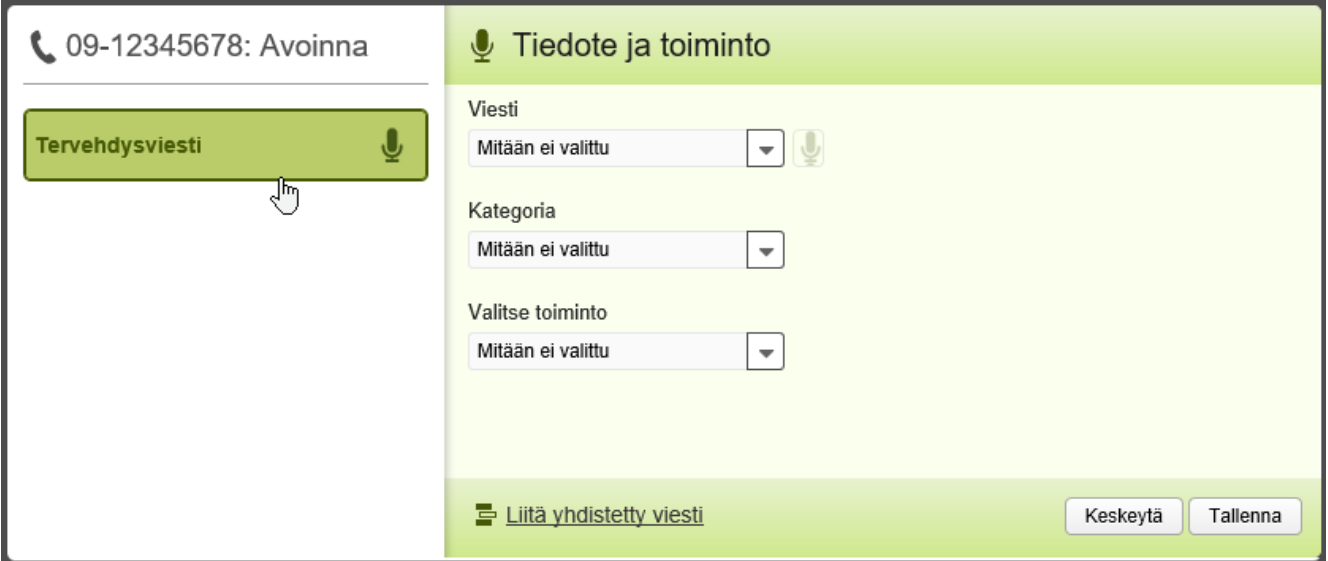
Napauttamalla *Puhelinasetuksien* alapuolella riviä *Avoinna*, avautuu oikealle puolelle uusi sarake, jossa ylimpänä näkyy joko asiakaspalvelu-numero ja liittymän/yksikön nimi ja merkintä *Avoinna*.



4.1.1 Viestin valinta

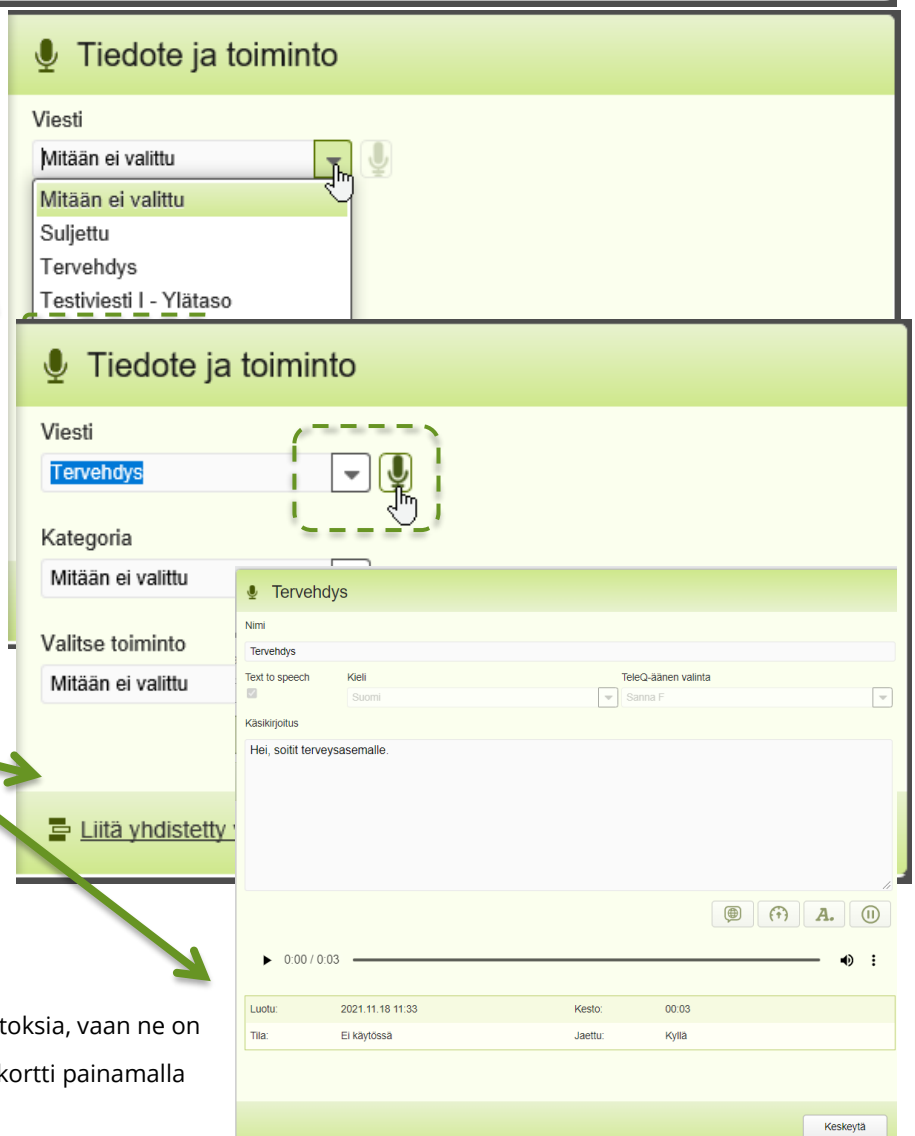
Ensimmäiseksi valitaan, millä viestillä asiakasta tervehditään.

Napauttamalla vihreää riviä (oksa), jossa lukee *Tervehdysviesti*, avautuu oikealle puolelle uusi ruutu.



Valitse oikea viesti ylimmäisestä kohdasta *Viesti* avautuvasta alasvetovalikosta.

Kun viesti on valittu, aktivoituu samalla valikon lopussa näkyvä mikrofonikuvake. Napauttamalla mikrofonia näet ko. viestin viestikortin, jolloin voidaan varmistua siitä, että viesti on oikea, joko kuuntelemalla se tai lukemalla viestikorttiin lisätty käsikirjoitus.



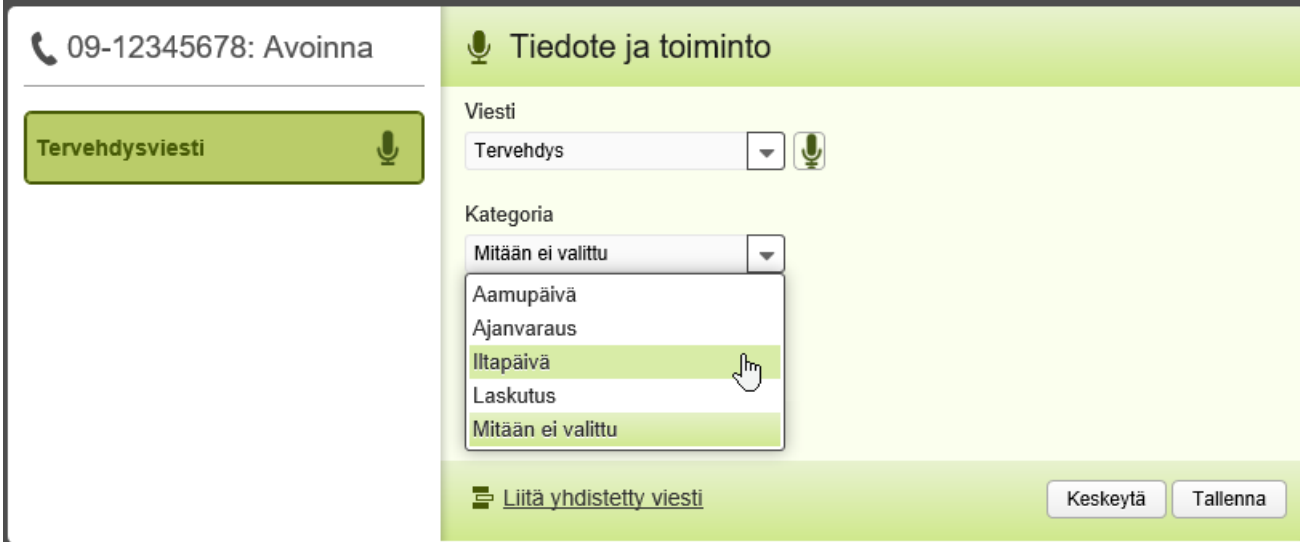
Luotu:	2021.11.18 11:33	Kesto:	00:03
Tila:	Ei käytössä	Jaettu:	Kyllä

HUOM! Viestikorttiin ei voi tehdä muutoksia, vaan ne on tehtävä *viestit*-välilehden kautta! Sulje kortti painamalla [Keskeytä].

4.1.2 Kategorian valinta

Keskimmäisellä rivillä *Kategoria* on mahdollista määritellä merkintä, joka kaikkiin palveluun tuleviin puheluihin liitetään. Merkintä näkyy tehtävälistalla ja tallentuu myös raportteihin.

Merkintä mahdollistaisi tilastoinnin hyödyntämistä, jos haluttaisiin esim. nopeasti selvittää, kuinka monta puhelua yksikköön tulee aamu- tai iltapäivällä. Merkinnän käyttö on vapaaehtoista ja useimmiten sitä ei käytetä.



09-12345678: Avoinna

Tervehdysviesti

Tiedote ja toiminto

Viesti
Tervehdys

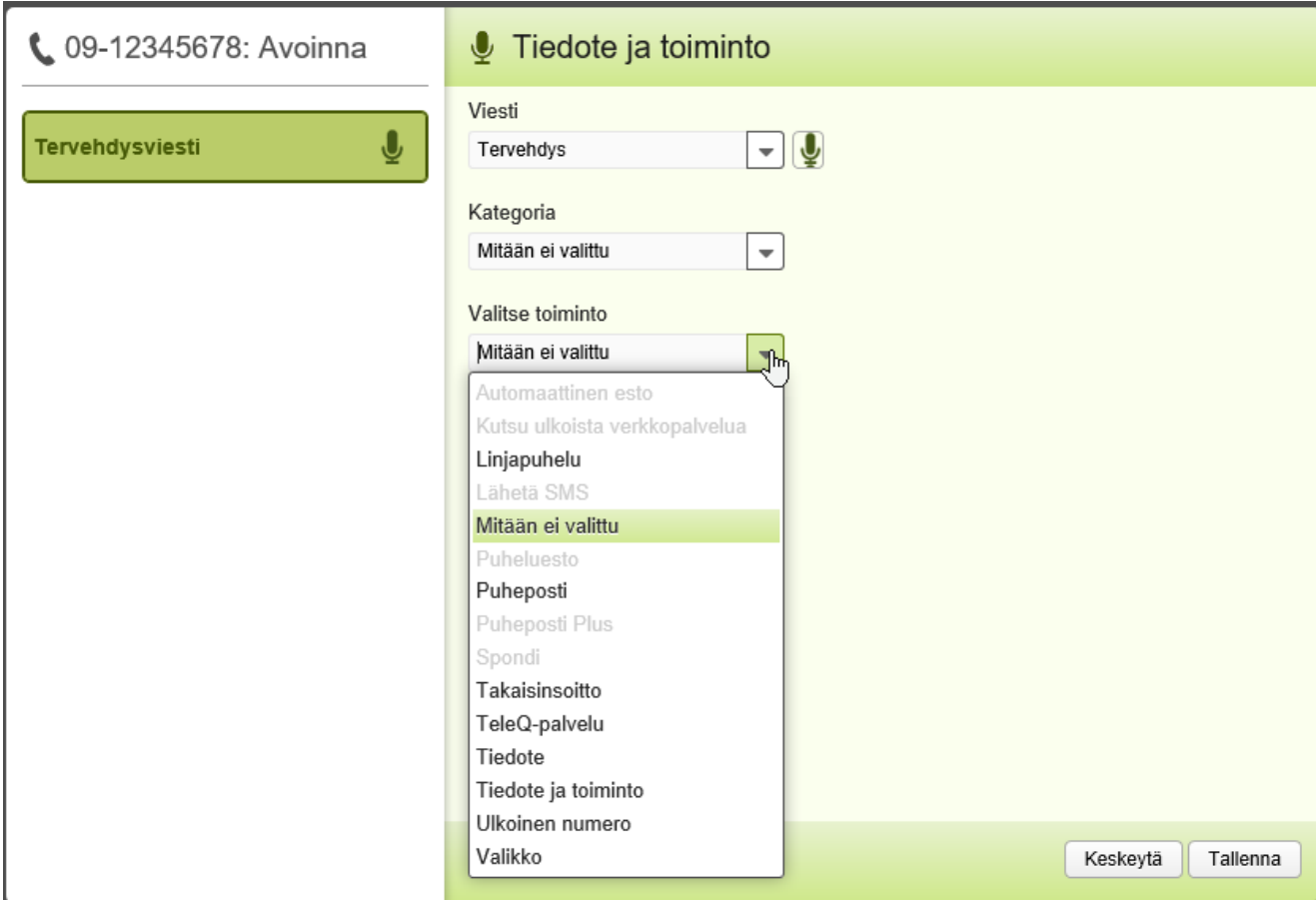
Kategoria
Mitään ei valittu

- Aamupäivä
- Ajanvaraus
- Iltapäivä**
- Laskutus
- Mitään ei valittu

[Liitä yhdistetty viesti](#) Keskeytä Tallenna

4.1.3 Puhelun ohjautuminen

Lopuksi valitaan mitä tapahtuu sen jälkeen, kun asiakas on kuullut tervehdysviestin. TeleQ:ssa on useita palveluita tai toimintoja, joihin puhelu voidaan ohjata. Lue lisää toiminnoista kohdassa 7.



09-12345678: Avoinna

Tervehdysviesti

Tiedote ja toiminto

Viesti
Tervehdys

Kategoria
Mitään ei valittu

Valitse toiminto
Mitään ei valittu

- Automaattinen esto
- Kutsu ulkoista verkkopalvelua
- Linjapuhelu
- Lähetä SMS
- Mitään ei valittu**
- Puheluesto
- Puheposti
- Puheposti Plus
- Spondi
- Takaisinsoitto
- TeleQ-palvelu
- Tiedote
- Tiedote ja toiminto
- Ulkoinen numero
- Valikko

Keskeytä Tallenna

4.2 Suljettu-puu

Edellä esitettiin yksinkertaisimmat *Avoinna*-rakenteet. *Suljettu*-puu muodostetaan vastaavalla tavalla.

Napautetaan *Suljettu*-puuta, jolloin avautuu sen sisältö oikeaan sarakkeeseen.

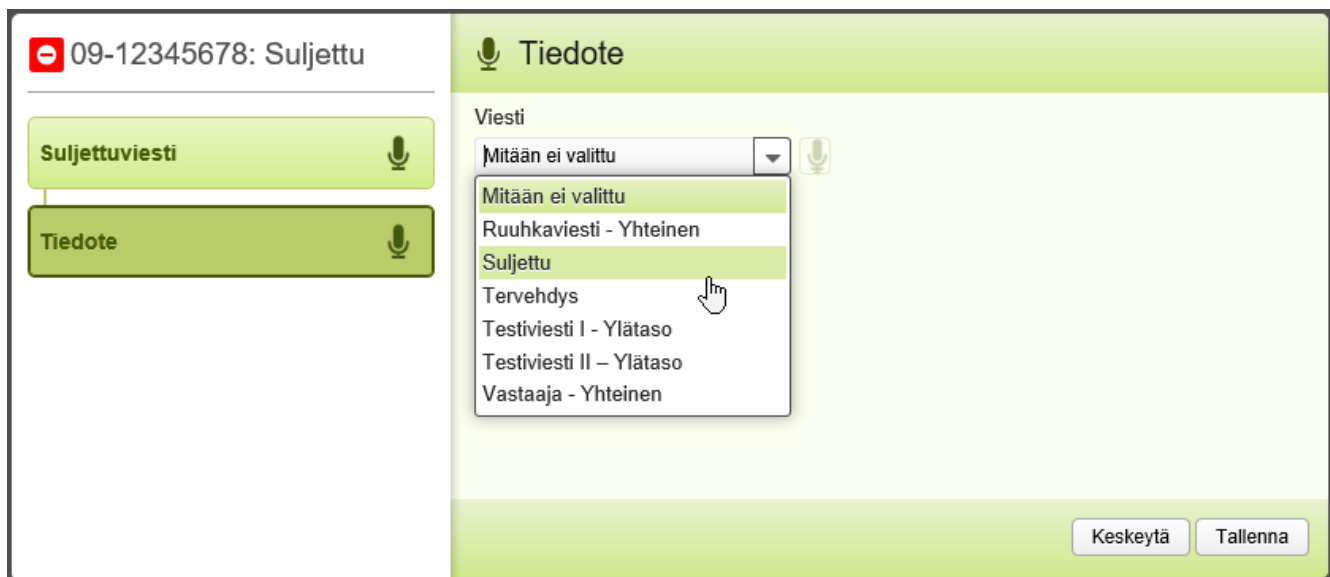
Ylin oksa on nyt *Suljettuviesti*, jota napauttamalla avautuu oikealle puolelle samanlainen asetussivu kuin *Avoinna*-tilanteessakin.



Ensin valitaan viesti, jolla suljettuun aikaan soittavia tervehditään (sama kuin päiväsaikaan), jonka jälkeen puhelu voidaan ohjata esim. toimintoon *tiedote*.

Tallennuksen jälkeen *Suljettu*-puussa on nyt kaksi oksaa. Napauttamalla *Tiedote*-oksa, valitaan *Suljettu*-viesti, jossa asiakkaalle kerrotaan, koska palvelu on auki. Viestin päättyessä päätetään myös puhelu.

Näin *Suljettu*-puussakin on kaksi oksaa (asetusta).



HUOM! On mahdollista nauhoittaa suljettuviesti, jossa sekä tervehditään että kerrotaan aukioloajat. Tällöin *Suljettu*-puussa on vain yksi oksa.

4.3 Täynnä-puu

Täynnä-puussa voidaan tarvittaessa määritellä, miten toimitaan ns. ruuhkatilanteessa, jos TeleQ:n aikataulusta loppuvat vapaat puheluajat. Normaalisti ruuhkatilanteessa määritellään vain tilanteesta kertova viesti, jossa asiakas kuulee palvelun olevan ruuhkautunut ja asiakasta ohjataan soittamaan palveluun myöhemmin uudelleen.

4.3.1 Vaihtoehtoinen täynnä-puu

Asiakkaan voi halutessaan ohjata ulkoiseen numeroon, tai esimerkiksi puhepostiin.

Oheisessa kuvassa on määritely, että ruuhkatilanteessa puhelut merkitään merkinällä/(kategorialla) *Täynnä*, jonka jälkeen puhelu ohjataan toimintoon *Ulkoinen numero*.

Asiakas kuulee ensin viestin *Siirto*, jonka jälkeen puhelut ohjataan ruuhkatilanteessa ulkopuoliseen puhelinnumeroon.

Täynnä-puu aktivoidaan tarvittaessa toiminnon *Linjapuhelu* tai *takaisinsoitto* asetuksista!

Jos ajanvaraus täynnä-tilanteessa ei mahdollista

☐ Toista täynnä-tiedote ja lopeta puhelu

Viesti

☐ Valitse toiminto

Valitse toiminto

☒ Aktivoidaan Täynnä-puu

09-12345678: Täynnä

Täynnäviesti

09-12345678: Täynnä

Täynnäviesti

Ulkoinen numero

Tiedote ja toiminto

Viesti
 Tervehdys - Ylätaso

Kategoria
 Täynnä

Valitse toiminto
 Ulkoinen numero

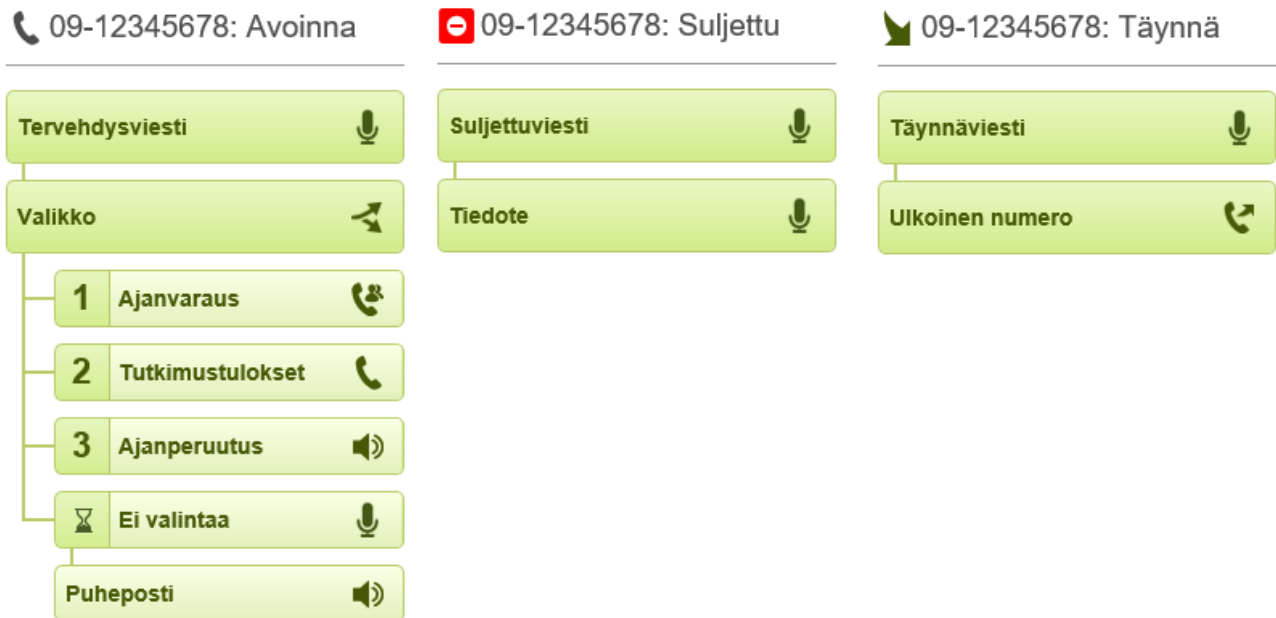
Ulkoinen numero

Viesti
 Siirto

Valitse toiminto
 0987654321

☐ Soitonsiirto vain, kun soittaja painaa *

Yhteenvetona palvelussa on kolme eri puhelupuuta käytössä:

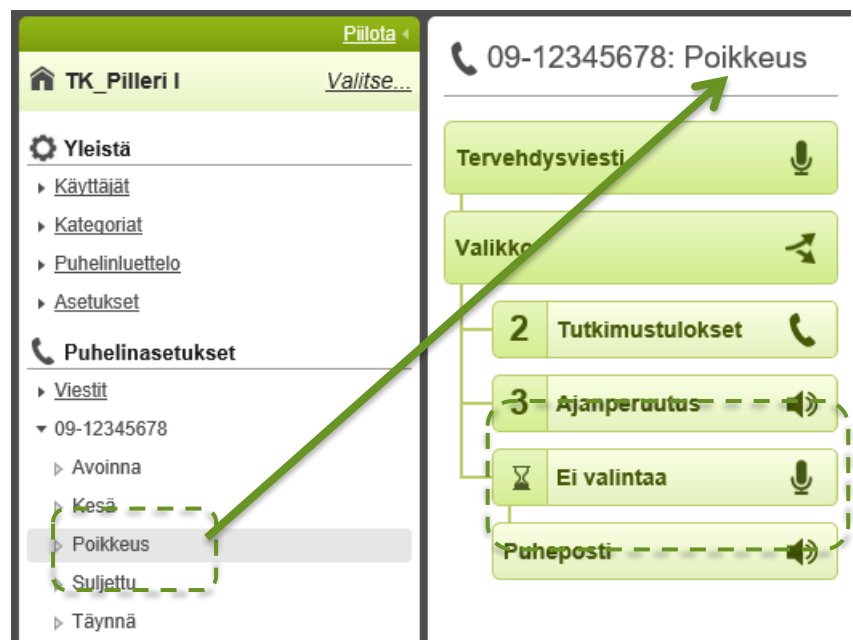


6.4 Ylimääräiset puhelupuut

TeleQ:ssa on lisäksi mahdollisuus määrittellä omia *Avoinna*-puhelupuuta vakioipuiden lisäksi. Näitä lisäpuuta voidaan hyödyntää esim. loma-aikoina.

Ne voidaan nimetä vapaamuotoisesti, esim. *Poikkeus*, *Ilta* tai *Kesä*.

Näiden rakenne on yleensä erilainen kuin vakio *Avoinna*-puun, esimerkiksi jokin normaalipuun valikkovalinnoista voi puuttua.



Kuvassa tilanne, jossa luotu *Poikkeus*-puu, joka muutoin on sama kuin normaali *Avoinna*-puu, mutta valinta *Ajanvaraus* ei ole enää mahdollista.

Puun muokkaaminen edellyttää luonnollisesti sitä vastaavien viestien nauhoittamista.

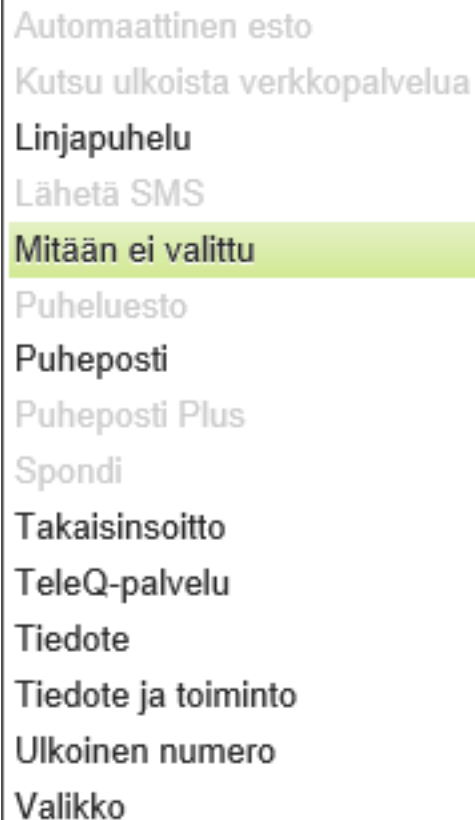
HUOM! Uusi puu aktivoidaan aikataulussa, mikä käydään läpi kohdassa 9.

HUOM! Ylimääräisten puhelupuiden luonti onnistuu vain TeleQ:n henkilökunnan toimesta!

5. TeleQ:n toiminnot

TeleQ:ssa on monia eri toimintoja joita voidaan hyödyntää takaisinsoiton lisäksi:

1. Linjapuhelu
 - Asiakas voi jäädä joko linjalle jonottamaan tai jonotuksen sijaan valita puhelun aikana takaisinsoiton
2. Puheposti
 - Asiakas voi jättää palveluun ääniviestin.
3. Takaisinsoitto
 - Aikatauluilla määritelty takaisinsoitto
4. TeleQ-palvelu
 - Siirretään puhelu TeleQ:n sisällä toiseen jonoon.
5. Tiedote
 - Viesti, jossa tiedotetaan halutusta aiheesta, jonka jälkeen puhelu päättyy.
6. Tiedote ja toiminto
 - Toistetaan ensin haluttu viesti ja valitaan sen jälkeen toinen toiminto tai palvelu.
7. Ulkoinen numero
 - Puhelu voidaan ohjata TeleQ:n ulkopuoliseen puhelinnumeroon (siirtokustannus).
8. Valikko
 - Valikko, jossa voidaan numeronäppäimillä (0 – 9, *, #) tehdä valintoja.



Automaattinen esto
Kutsu ulkoista verkkopalvelua
Linjapuhelu
Lähetä SMS
Mitään ei valittu
Puheluesto
Puheposti
Puheposti Plus
Spondi
Takaisinsoitto
TeleQ-palvelu
Tiedote
Tiedote ja toiminto
Ulkoinen numero
Valikko

Näiden lisäksi on muita lisäpalvelullisia toimintoja, joka näkyvät listauksessa inaktiivisina (harmaana).


1. Lähetä SMS
 - Asiakas voidaan ohjata tekstiviestitoiminnon kautta varaamaan aika esim. nettipalvelun kautta.
2. Puheluesto
 - Puhelueston avulla voidaan ohjata puheluita esim. eri jonoihin asiakkaan puhelinnumeron perusteella puheluvirran tasaamiseksi tai hyödyntää puhelulistoja puhelun ohjaamisessa esim. omahoitajalle.

5.1 Takaisinsoitto


Yksinkertainen ratkaisu on ohjata kaikki puhelut suoraan takaisinsoittoon, ja tallettaa asetukset.




09-12345678: Avoinna


Tervehdysviesti 

Tiedote ja toiminto

Viesti
Tervehdys  

Kategoria
Mitään ei valittu 

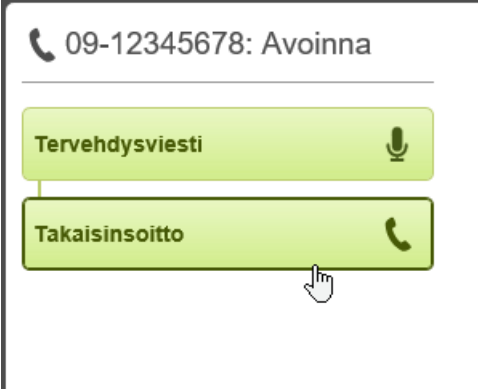
Valitse toiminto
Takaisinsoitto 

 [Liitä yhdistetty viesti](#)


Keskeytä Tallenna


Tallennuksen jälkeen "puuhun" ilmestyy uusi "oksa" *tervehdysviestin* alle, nimellä *Takaisinsoitto*.

Napauttamalla uutta riviä (oksa), avautuu oikealle puolelle toimintoon liittyvä asetusruutu, jossa on kaksi asetusta.




09-12345678: Avoinna

Tervehdysviesti 


Takaisinsoitto 


5.1.1 Takaisinsoiton asetukset


 Testijono : Avoinna

Aiemmat versiot ▼

Palauta

Tervehdysviesti 

Takaisinsoitto 

 Takaisinsoitto

Yleistä

☒ Ilmoita arvioitu takaisinsoittoaika


☒ A-numeron tunnistus

☐ Takaisinsoitto vain, kun asiakaspalvelija on sisäänkirjautunut

Jos ajanvaraus täynnä-tilanteessa ei mahdollista

☒ Toista täynnä-tiedote ja lopeta puhelu

Viesti

Täynnä-viesti ▼ 

☐ Valitse toiminto

Valitse toiminto ▼

☐ Aktivoidaan Täynnä-puu

Keskeytä
 Tallenna

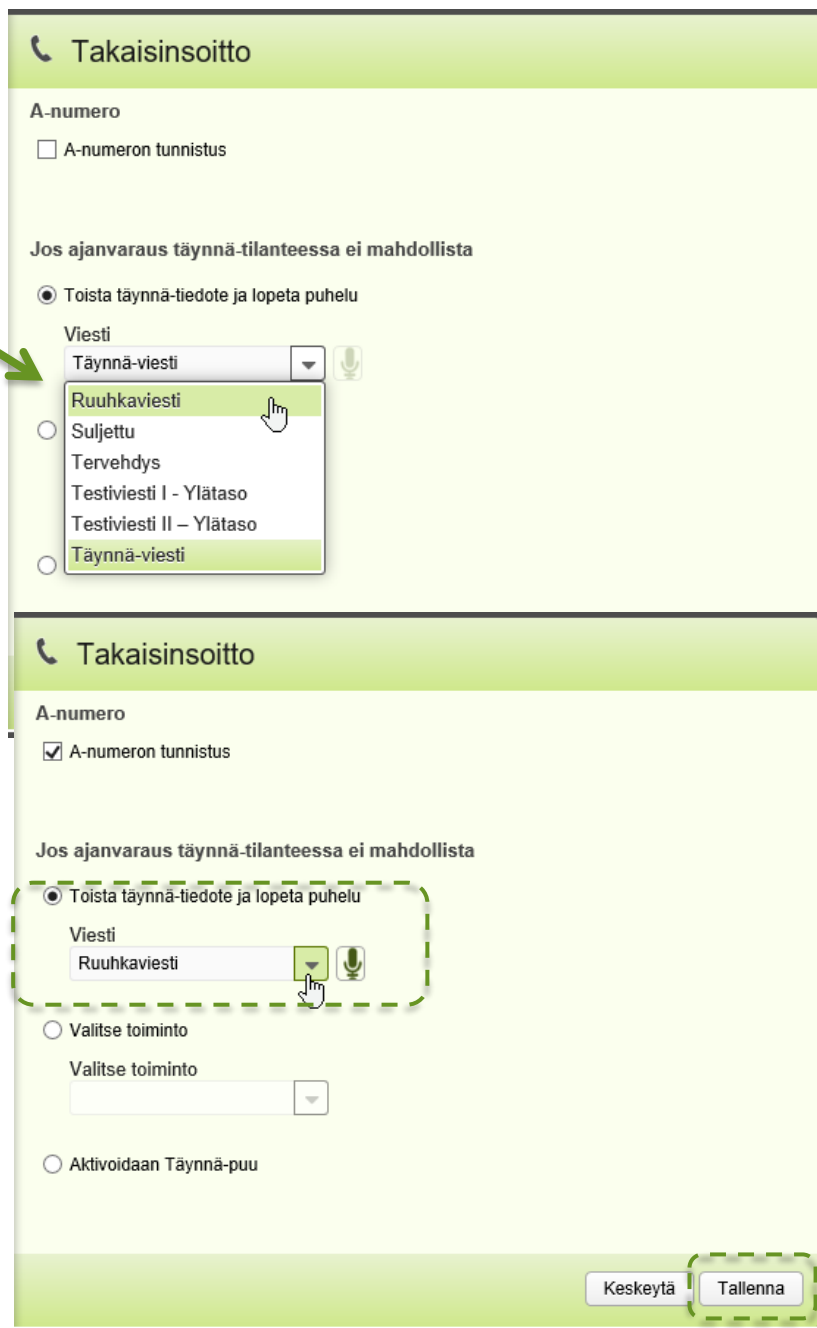
- Asiakkaalle on mahdollista **Ilmoittaa arvioitu takaisinsoittoaika**
 - Asetus mahdollistaa sen että asiakas kuulee arvioidun soittoaajan: *"Soitamme sinulle noin kello 12"*
 - Annettu takaisinsoittoaika määräytyy kalenterin tehtäväaikataulujen mukaan (Kts. kohta 9)
- Aktivoidaan asetus **A-numeron tunnistus** laittamalla rasti ko. ruutuun.
 - Asetus mahdollistaa asiakkaan puhelinnumeron tunnistuksen automaattisesti, jos asiakkaalla on tai asiakas soittaa tunnetusta numerosta, muussa tapauksessa asiakas joutuu näppäilemään oman puhelinnumeronsa puhelimen näppäimillä (esim. prepaid-puhelin)
- Ajanvarauksen ollessa **täynnä**
 - Asetus liittyy tilanteeseen, jossa aikataulussa ei ole enää vapaita puheluajoja jäljellä, ts. asiakas ei pääse (suoraan) tehtävälistalle. Tällöin voidaan reagoida tilanteeseen kolmella eri tavalla:
 - Toistetaan asiakkaalle viesti, jossa tiedotetaan tapahtuneesta, esim. *"Ruuhkaviesti"*.
 - Puhelu voidaan ohjata johonkin ym. toiminnoista, esim. puhepostiin, jolloin asiakas voi jättää viestin vastaajaan, jossa kertoo asiansa. Jos asiakkaalla on tunnettu numero, hänelle voidaan tarvittaessa myös soittaa takaisin. Tämä vaihtoehto on kätevä, koska puhepostit eivät varaa aikatauluista puheluajoja.
 - Jos halutaan toimia edellisistä poikkeavalla tavalla, voidaan hyödyntää erillistä puurakennetta, *Täynnä*-puuta.
 - Vaihtoehtoa c) käytetään erittäin harvoin; a) ja b) ollessa yleisimmät.

5.1.2 Täynnä viestin valinta

Valitse alasvetovalikosta sopiva viesti ja tallenna valinta.

Viestikortin voi halutessaan avata napauttamalla rivin lopussa näkyvää mikrofonin kuvaketta.

Asetuksen tallennuksen jälkeen *Avoinna*-puu on nyt valmis ja siinä on kaksi oksaa.



Takaisinsoitto

A-numero

☐ A-numeron tunnistus

Jos ajanvaraus täynnä-tilanteessa ei mahdollista

☒ Toista täynnä-tiedote ja lopeta puhelu

Viesti

Täynnä- viesti

Ruuhkaviesti

Suljettu

Tervehdys

Testiviesti I - Ylätaso

Testiviesti II - Ylätaso

Täynnä- viesti

Takaisinsoitto

A-numero

☒ A-numeron tunnistus

Jos ajanvaraus täynnä-tilanteessa ei mahdollista

☒ Toista täynnä-tiedote ja lopeta puhelu

Viesti

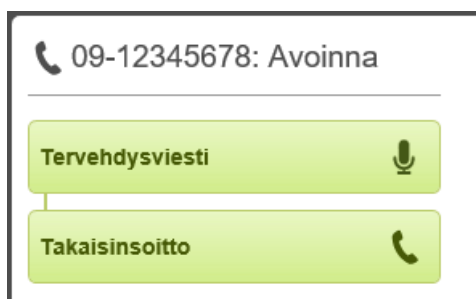
Ruuhkaviesti

Valitse toiminto

Valitse toiminto

☐ Aktivoidaan Täynnä-puu

Keskeytä Tallenna



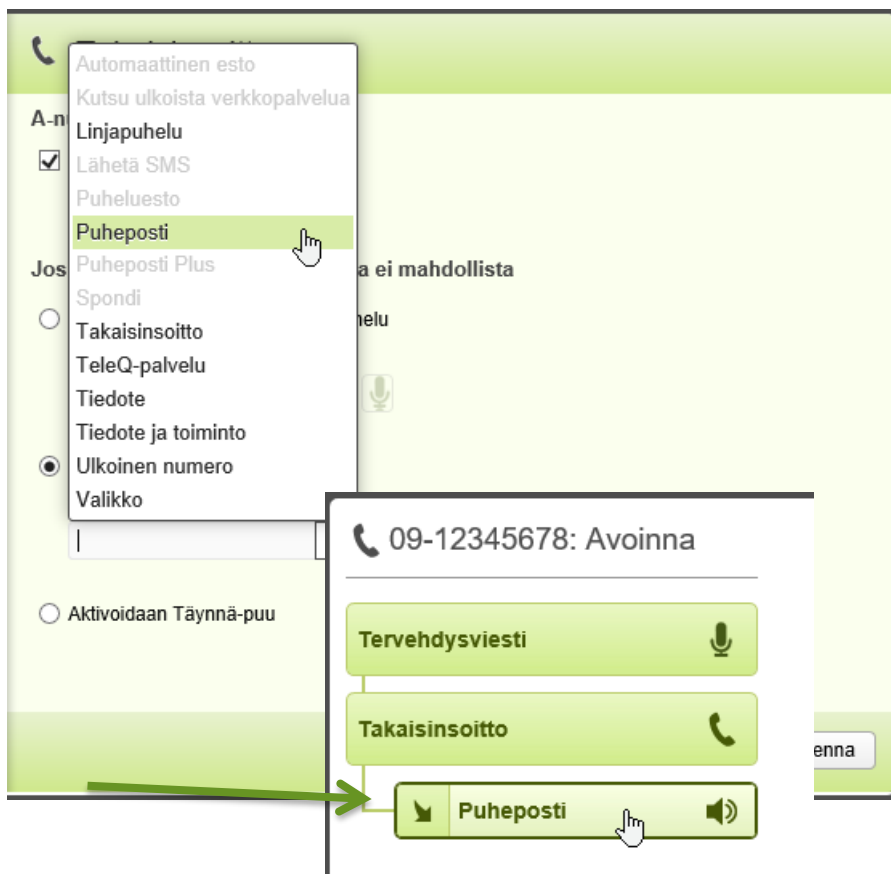
09-12345678: Avoinna

Tervehdysviesti

Takaisinsoitto

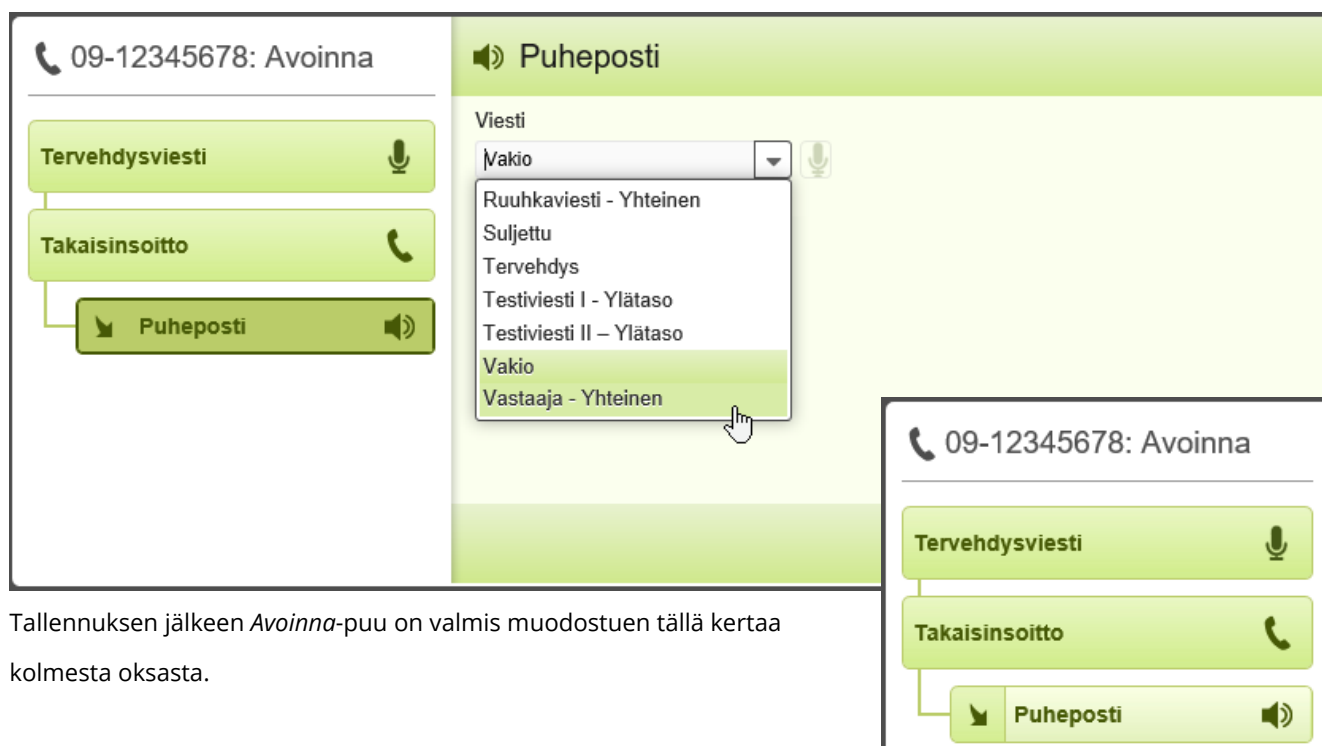
5.1.3 Täynnä toiminnon valinta

Valitse valikosta haluttu toiminto, esim. *Puheposti* ja tallenna valinta.



Tällöin tallennuksen jälkeen ilmestyy *Takaissinsoitto*-oksan alapuolelle uusi rivi, jossa lukee *Puheposti*.

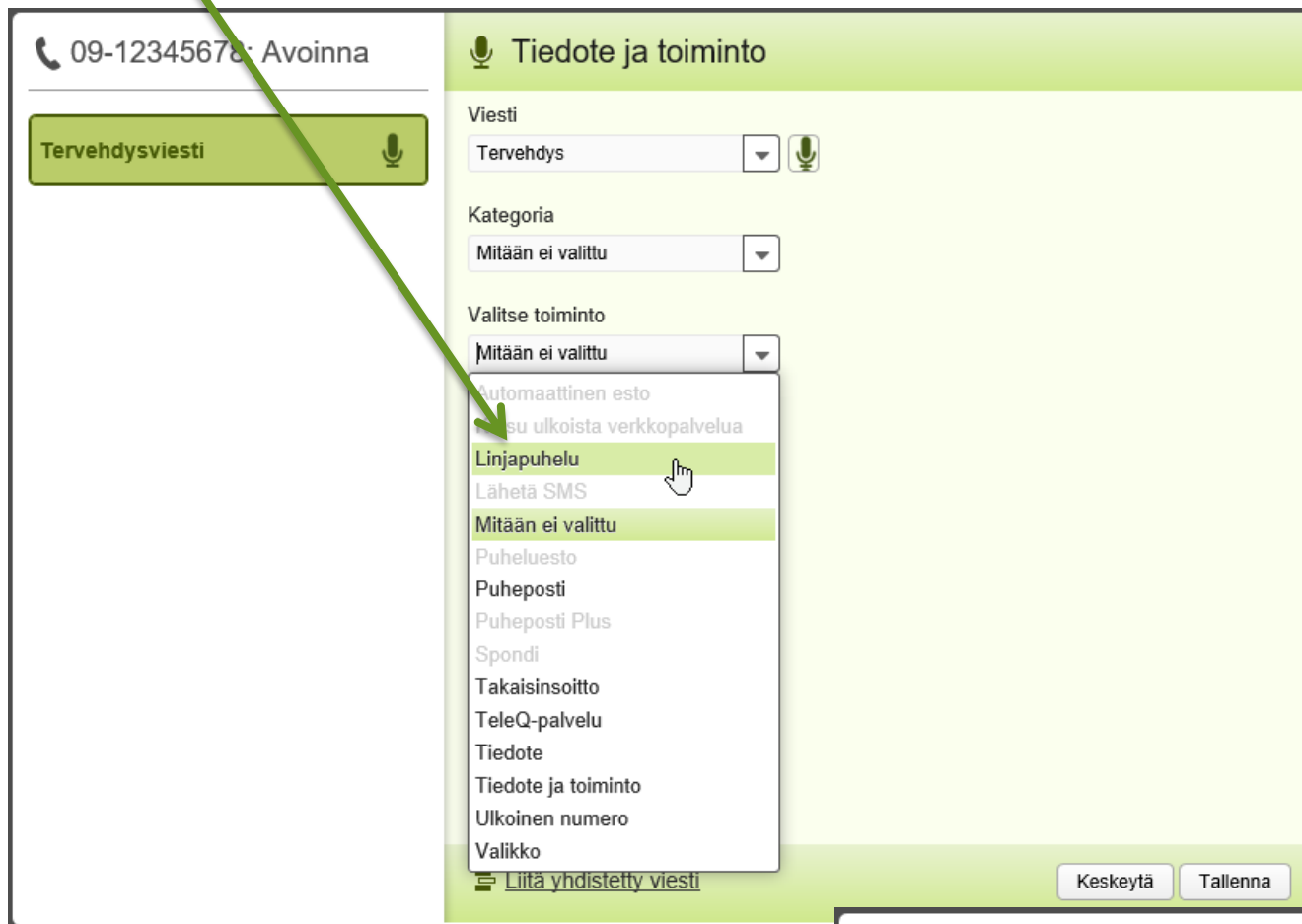
Napauttamalla uutta oksaa avautuu oikealle asetuksia sisältävä ruutu, jossa alavetovalikosta valitaan ohjeviesti, jossa pyydetään asiakasta sanelemaan asiansa äänimerkin jälkeen.



Tallennuksen jälkeen *Avoinna*-puu on valmis muodostuen tällä kertaa kolmesta oksasta.

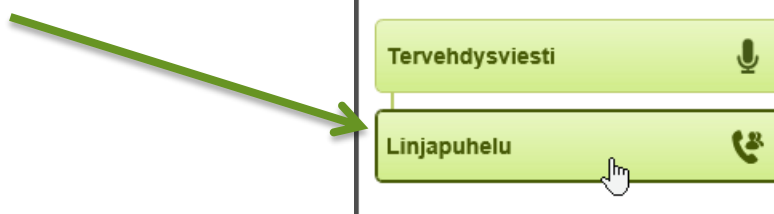
5.2 Linjapuhelu

Jos halutaan sallia soittajan jonottaminen puhelinlinjalla, aktivoidaan toiminto *Linjapuhelu*. Toiminolla voidaan joko sallia ainoastaan linjapuhelut, eli jonottaminen puhelinlinjalla, kunnes puheluun vastataan tai annetaan asiakkaan itse valita, haluaako jonottaa vai valitseeko mieluummin takaisinsoiton.



Tällöin Avoinna-puu muodostuu kahdesta oksasta;

Tervehdysviesti ja Linjapuhelu.



5.2.1 Toiminnon *Linjapuhelu* asetukset

Napauttamalla *Linjapuhelu*-oksa, avautuu puun oikealle puolelle toimintoon liittyviä asetuksia, joiden oletusarvoja on syytä muuttaa.

1 Linjapuhelu-ruudun rasti mahdollistaa linjapuhelut.

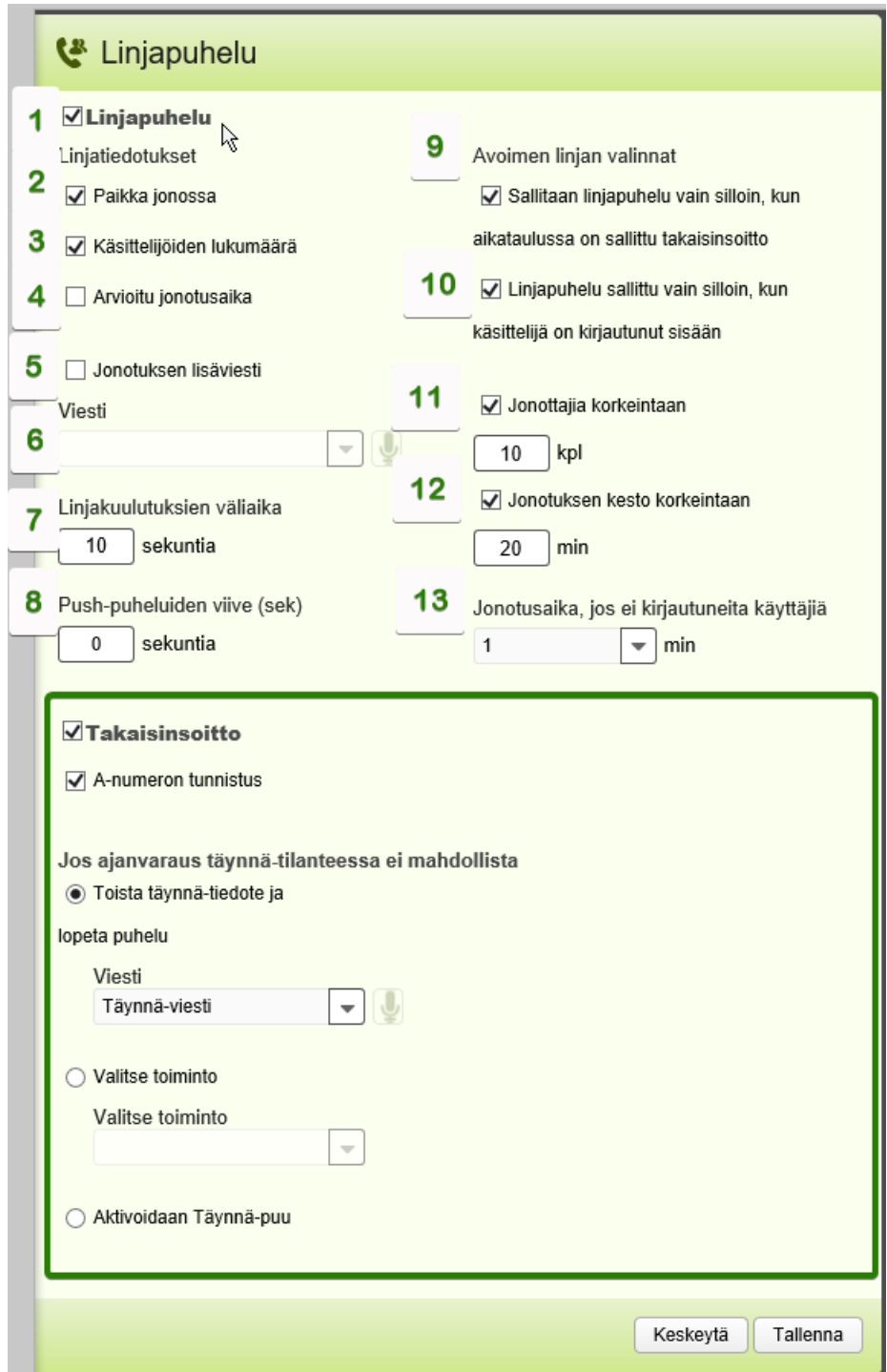
2 Paikka jonossa aktivoi tiedotteen, jossa jonottavalle asiakkaalle kerrotaan, montako puhelua palvelussa on ennen soittajaa.

Muita jonotiedotuksia (**3 Käsittelijöiden lukumäärä** ja **4 Arvioitu jonotusaika**) ei yleensä käytetä, joten ne voi jättää valitsematta.

Jos halutaan jonotuksen aikana kertoa asiakkaalle jostain ajankohtaisesta asiasta, on mahdollista aktivoida asetus **5 Jonotuksen lisäviesti** ja valita **6** haluttu **Viesti** jonka asiakas kuulee.

7 Linjakuulutuksien väliajalla määritellään, kuinka usein paikkatieto ja mahdollisuudesta ottaa takaisinsoitto kerrotaan. Yleinen asetus 20 s.

8 Push-puheluiden viive vaikuttaa silloin, kun *Push*-palvelu on käytössä. Viiveellä määritellään, kuin nopeasti tulevat puhelut ohjataan käyttäjien *Push*-puhelimiin.



Linjapuhelu

- ☒ **Linjapuhelu**
Linjatiedotukset
- ☒ **Paikka jonossa**
- ☒ **Käsittelijöiden lukumäärä**
- ☐ **Arvioitu jonotusaika**
- ☐ **Jonotuksen lisäviesti**
Viesti
- 6** sekuntia
- 7** Linjakuulutuksien väliaika
10 sekuntia
- 8** Push-puheluiden viive (sek)
0 sekuntia
- 9** Avoimen linjan valinnat
☒ Sallitaan linjapuhelu vain silloin, kun aikataulussa on sallittu takaisinsoitto
- ☒ **10** Linjapuhelu sallittu vain silloin, kun käsittelijä on kirjautunut sisään
- ☒ **11** Jonottajia korkeintaan
10 kpl
- ☒ **12** Jonotuksen kesto korkeintaan
20 min
- 13** Jonotusaika, jos ei kirjautuneita käyttäjiä
1 min

☒ **Takaisinsoitto**

☒ A-numeron tunnistus

Jos ajanvaraus täynnä-tilanteessa ei mahdollista

☒ Toista täynnä-tiedote ja lopeta puhelu

Viesti
Täynnä-viesti

☐ Valitse toiminto
Valitse toiminto

☐ Aktivoidaan Täynnä-puu

Keskeytä Tallenna

9 Sallitaan linjapuhelu vain silloin, kun aikataulussa on sallittu takaisinsoitto mahdollistaa esim. ruokailun ja muiden taukojen pitämisen siten, että asiakkaat voivat soittaa palveluun tauon aikana, mutta puhelut ohjautuvat automaattisesti takaisinsoittoon, ts. asiakas ei voi jäädä linjalle odottamaan kun asiakaspalvelija ei ole kirjautuneena sisään.

10 Linjapuhelu sallittu vain silloin, kun käsittelijä on kirjautunut sisään. Asetus estää soittajan jonottamisen linjalle, jos yhtään käsittelijää ei ole kirjautunut palveluun.

11 Jonottajia korkeintaan Asetuksella määritellään, kuinka monta työstämätöntä puhelua (kaikki puhelut lasketaan mukaan) voi olla tehtävälistalla, ennen kuin jonottamista ei sallita. Asetuksen aktivointi on harvinaista.

Esim. Jos raja on asetettu 10:een ja tehtävälistalla on jo 4 linjapuhelua ja 6 takaisinsoittoa, niin yhdestoista soittaja ohjataan automaattisesti takaisinsoittoon.


12 Jonotuksen kesto korkeintaan Asetuksella voidaan määritellä, kuinka pitkän ajan puhelinlinjalla voi jonottaa. Asetuksen aktivointi on harvinaista.

Esim. Jos rajaksi on asetettu 20 minuuttia, arvio TeleQ tehtävälistalle olevien puheluiden perusteella, että jos *arvioitu* jonotusaika (nyt 20 min) ylitettäisiin, niin jonottaminen ei ole mahdollista, vaan puhelu ohjataan takaisinsoittoon.

13 Jonotusaika, jos ei kirjautuneita käyttäjiä Asetuksella määritellään, kuinka pitkään puhelulinjalla voi jonottaa, jos viimeisin palvelun käyttäjä kirjautuu ulos ilman, että odottavia linjapuheluita hoidetaan.

Esim. Jos alasvetovalikosta valitaan vaihtoehto 1 min, tarkoittaa se sitä, että noin 1 min ja 30 s jälkeen asiakkaalle toistetaan ruuhkatiedote, jonka jälkeen puhelu katkea. Vastaavasti muilla aika-asetuksilla puhelu katkeaa lisäämällä 30 s valittuun asetukseen. Poikkeuksena asetus *Pysyy linjassa*, jolloin puhelu ei katkaista ollenkaan.

Takaisinsoittoon liittyvät asetukset on jo käsitelty aiemmin. Alla olevassa kuvassa on vielä esitetty *linjapuhelun* yleisimmät asetukset.

 **Linjapuhelu**

☒ **Linjapuhelu**

Linjatiedotukset



☒ **Paikka jonossa**

☐ Käsittelijöiden lukumäärä

☐ Arvioitu jonotusaika

☐ Jonotuksen lisäviesti

Viesti



Linjakuulutuksien väliaika

sekuntia

Push-puheluiden viive (sek)

sekuntia

Avoimen linjan valinnat

☒ Sallitaan linjapuhelu vain silloin, kun aikataulussa on sallittu takaisinsoitto

☒ Linjapuhelu sallittu vain silloin, kun käsittelijä on kirjautunut sisään


☐ Jonottajia korkeintaan

kpl

☐ Jonotuksen kesto korkeintaan

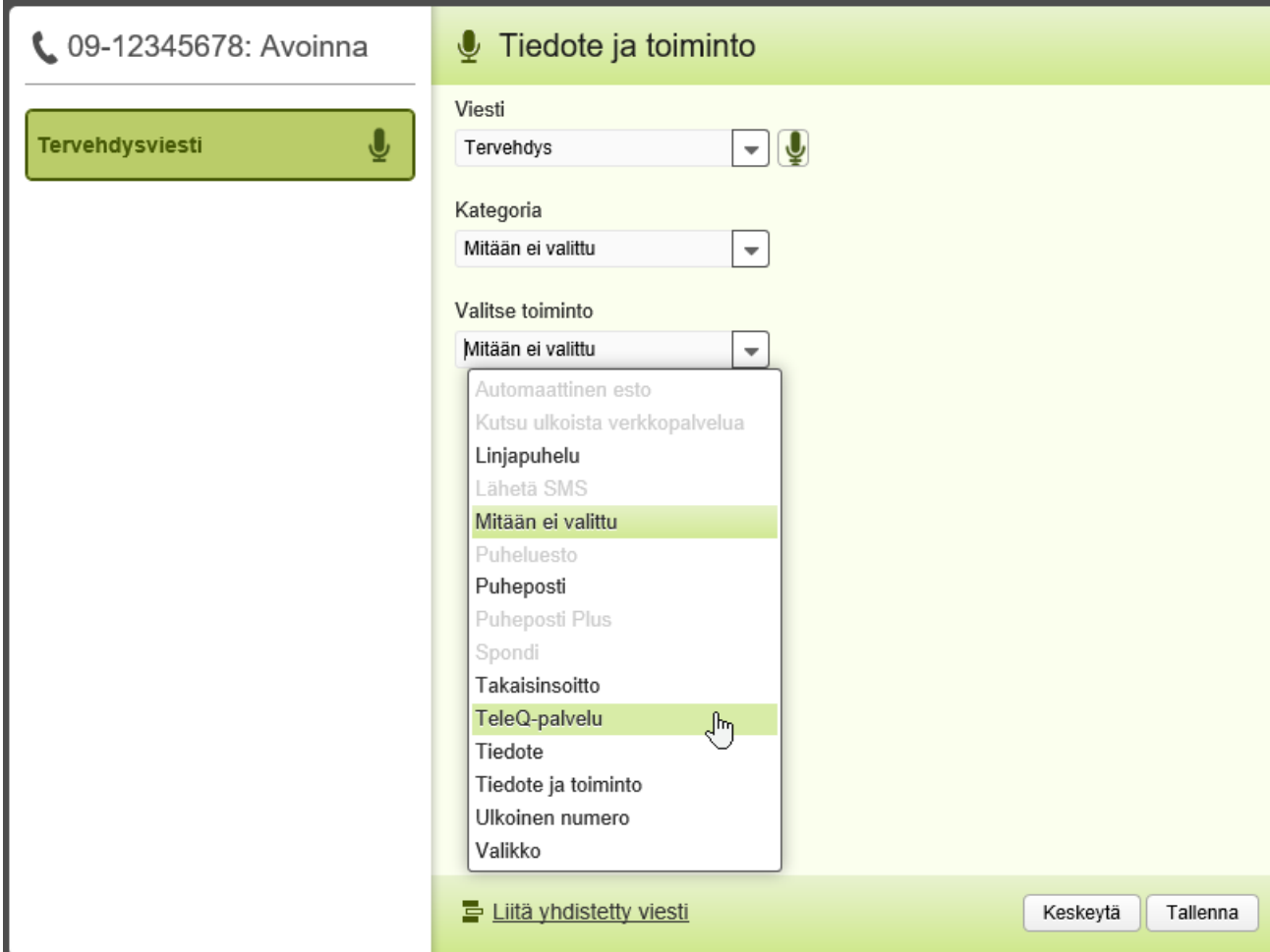
min

Jonotusaika, jos ei kirjautuneita käyttäjiä

 min

5.3 TeleQ-palvelu

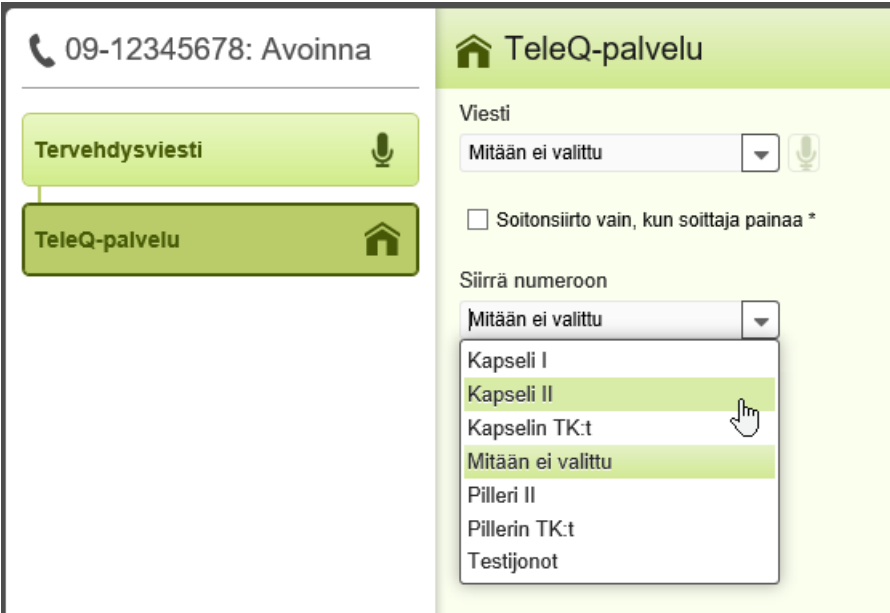
Asetukselle voidaan saapunut puhelu ohjata toiseen TeleQ-palveluun/jonoon. Ominaisuutta hyödynnetään esimerkiksi kielivalintojen yhteydessä tai suljettu-aikaan ohjaamaan puheluita aukiolevaan palveluun.



The screenshot shows the Aurora teleQ interface. On the left, there's a header with a phone icon and the text '09-12345678: Avoinna'. Below it is a green button labeled 'Tervehdysviesti' with a microphone icon. The main area is titled 'Tiedote ja toiminto' and contains several dropdown menus. The 'Viesti' (Message) dropdown is set to 'Tervehdys'. The 'Kategoria' (Category) dropdown is set to 'Mitään ei valittu'. The 'Valitse toiminto' (Select action) dropdown is also set to 'Mitään ei valittu', and its menu is open, showing options like 'Automaattinen esto', 'Kutsu ulkoista verkkopalvelua', 'Linjapuhelu', 'Lähetä SMS', 'Mitään ei valittu', 'Puheluesto', 'Puheposti', 'Puheposti Plus', 'Spondi', 'Takaisinsoitto', 'TeleQ-palvelu' (highlighted with a mouse cursor), 'Tiedote', 'Tiedote ja toiminto', 'Ulkoinen numero', and 'Valikko'. At the bottom, there's a link 'Liitä yhdistetty viesti' and two buttons: 'Keskeytä' and 'Tallenna'.

TeleQ-palvelun asetuksissa voidaan aktivoida viesti, joka kuuluu, ennen kuin siirto tapahtuu sekä mahdollisesti aktivoidaan siirto ainoastaan, jos asiakas painaa tähti (*)-näppäintä.

Kohdan *Siirrä numeroon* alasvetovalikosta valitaan yksikkö, johon puhelut siirretään.



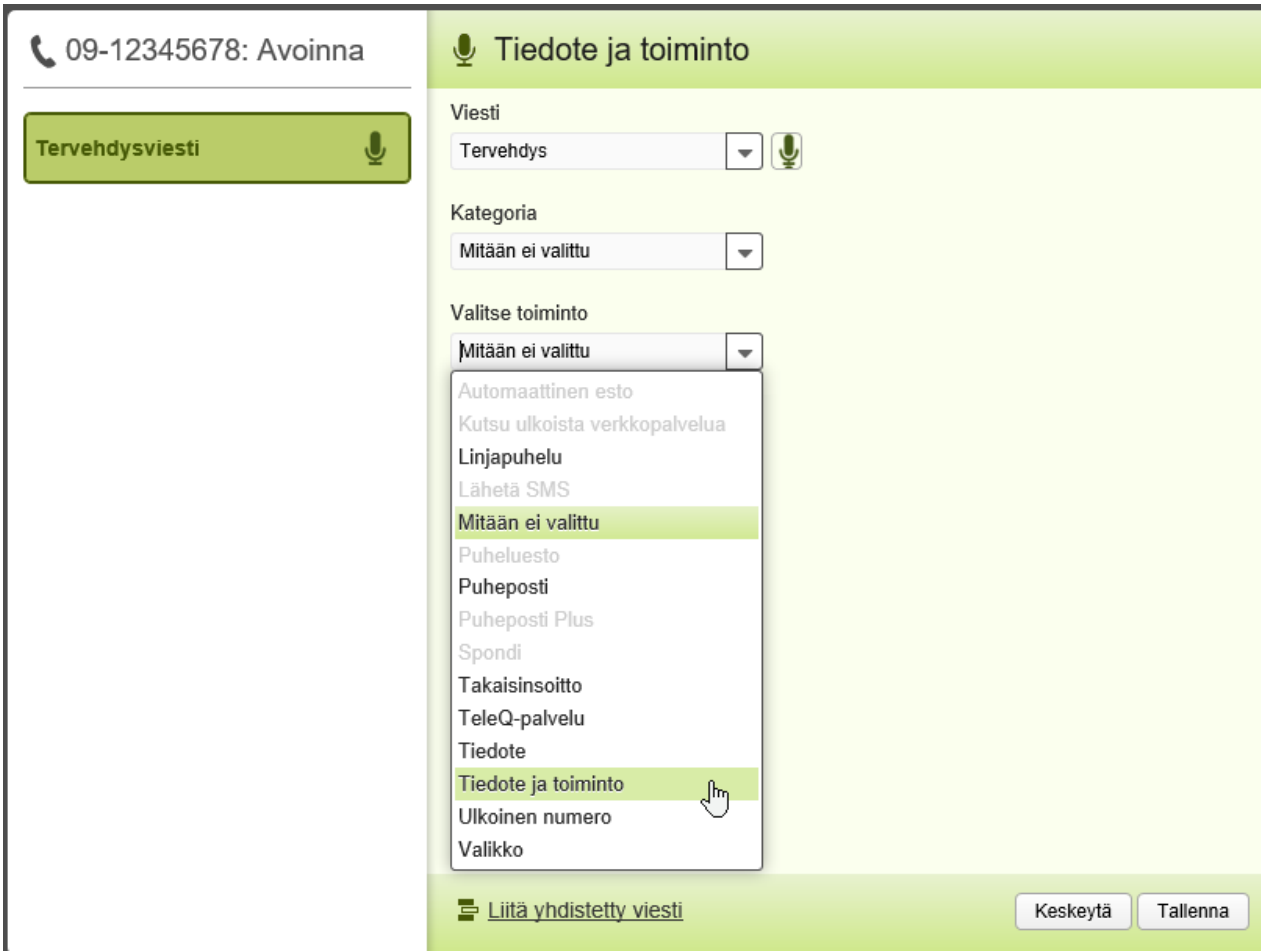
The screenshot shows the Aurora teleQ interface with the 'TeleQ-palvelu' (TeleQ service) settings. On the left, there's a header with a phone icon and the text '09-12345678: Avoinna'. Below it are two green buttons: 'Tervehdysviesti' with a microphone icon and 'TeleQ-palvelu' with a house icon. The main area is titled 'TeleQ-palvelu' and contains several settings. The 'Viesti' (Message) dropdown is set to 'Mitään ei valittu'. There's a checkbox labeled 'Soitonsiirto vain, kun soittaja painaa *' which is currently unchecked. The 'Siirrä numeroon' (Transfer to number) dropdown is set to 'Mitään ei valittu', and its menu is open, showing options like 'Kapseli I', 'Kapseli II' (highlighted with a mouse cursor), 'Kapselin TK:t', 'Mitään ei valittu', 'Pilleri II', 'Pillerin TK:t', and 'Testijonot'.

5.4 Tiedote ja toiminto

Toiminnon sisältö on sama kuin Tervehdys- ja suljettuviesteissä, mutta se voidaan lisätä tarvittaessa puun

keskivaiheille. Toiminto mahdollista viestien ketjuttamisen, eli peräkkäisten viestien toistamisen.

Tätä toimintoa voidaan hyödyntää asiakkaan tiedottamiseen esim. puheluiden nauhoitukseen liittyen.



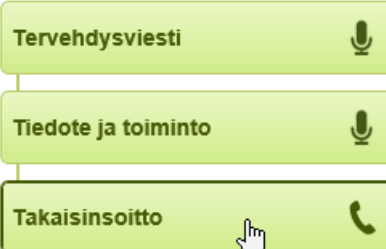
Puussa on tällöin kolme oksaa.

HUOM! Jokaisen oksan kohdalle pitää asettaa haluttu

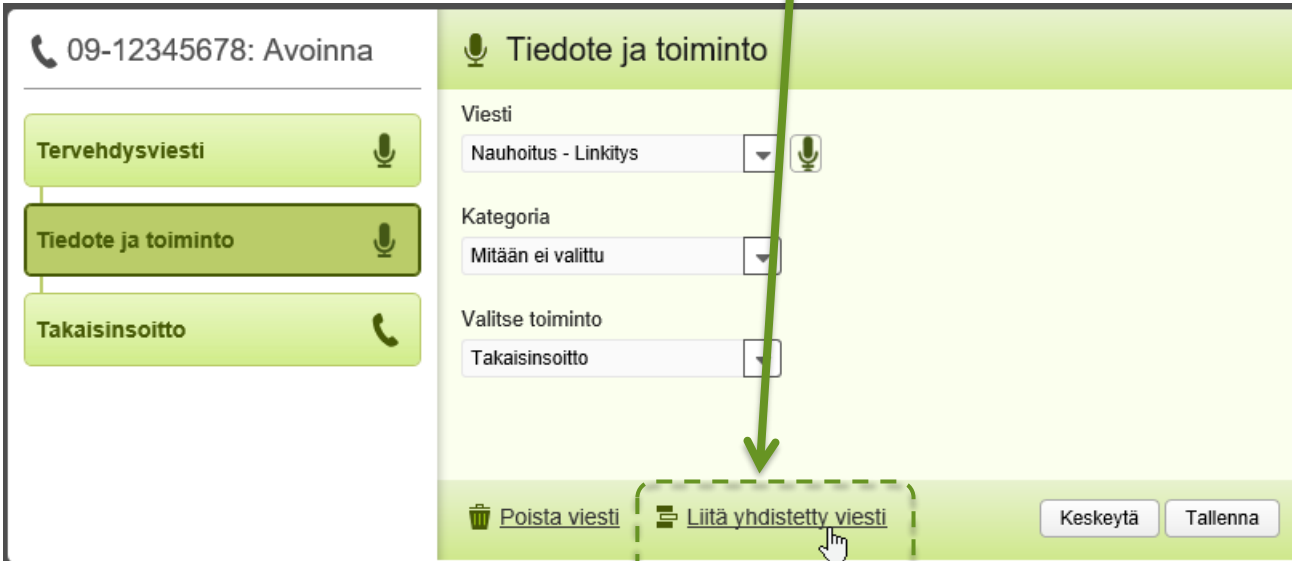
ääniviesti/ohjausviesti jonka asiakas kuulee, sekä haluttu toiminto viestin jälkeen aiemmin ohjeistetulla tavalla.

Esim. Tervehdyksen jälkeen toiminto on *tiedote ja toiminto*, josta puhelu ohjataan *takaisinsoittoon*.

☎ 09-12345678: Avoinna



HUOM! Jos olemassa olevaan puuhun pitää lisätä lisäviesti, on se mahdollista tehdä napauttamalla Tiedote- ja toiminto-ruudun alareunan asetuksella **Liitä yhdistetty viesti**.



09-12345678: Avoinna

Tiedote ja toiminto

Viesti
Nauhoitus - Linkitys

Kategoria
Mitään ei valittu

Valitse toiminto
Takaisinsoitto

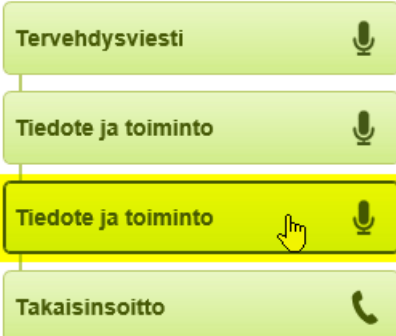
Poista viesti Liitä yhdistetty viesti Keskeytä Tallenna

Tällöin puuhun ilmestyy uusi *Tiedote ja toiminto*-oksa edellisen jälkeen, mutta ennen seuraavaa toimintoa (*Takaisinsoitto*), ts. näiden väliin. Muiden oksien asetukset eivät muutu.

Jos ketjutetun viestin haluaa poistaa, napautetaan linkkiä *Poista viesti*, jolloin ko. *Tiedote- ja toiminto*-oksa häviää pois.

HUOM! On myös mahdollista jättää oksa paikoilleen, mutta poistaa siinä olevan viestin. Tämä ei vaikuta puheluun muuten kuin hyvin pienellä viiveellä ennen kuin puhelu matkaa eteenpäin seuraavaan vaiheeseen.

09-12345678: Avoinna

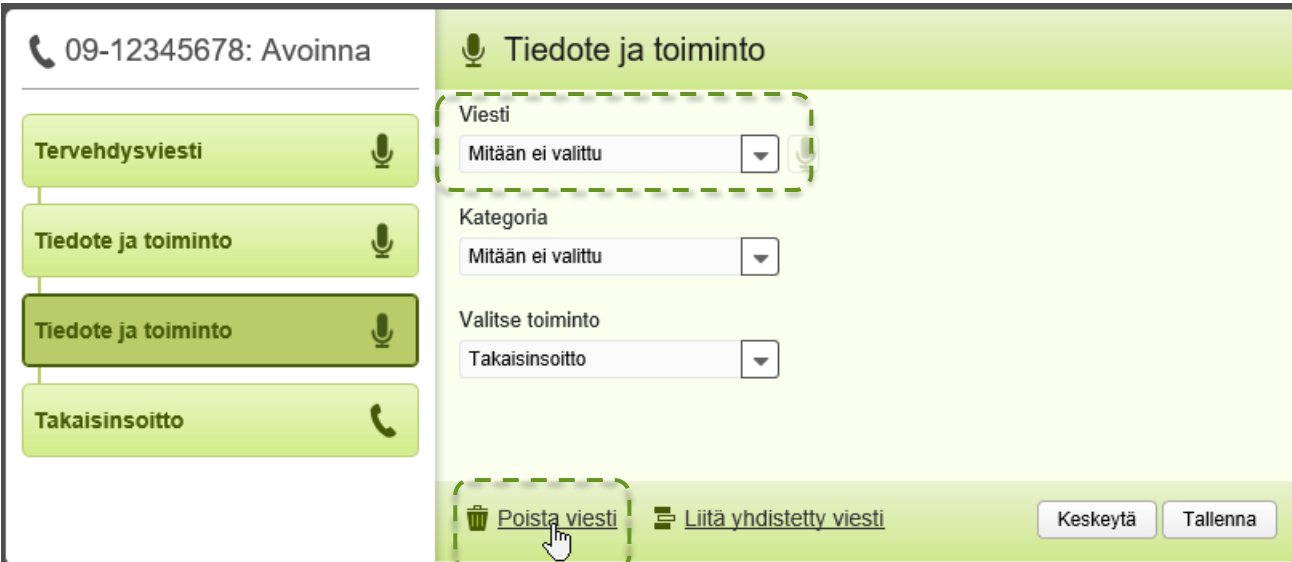


Tervehdysviesti

Tiedote ja toiminto

Tiedote ja toiminto

Takaisinsoitto



09-12345678: Avoinna

Tiedote ja toiminto

Viesti
Mitään ei valittu

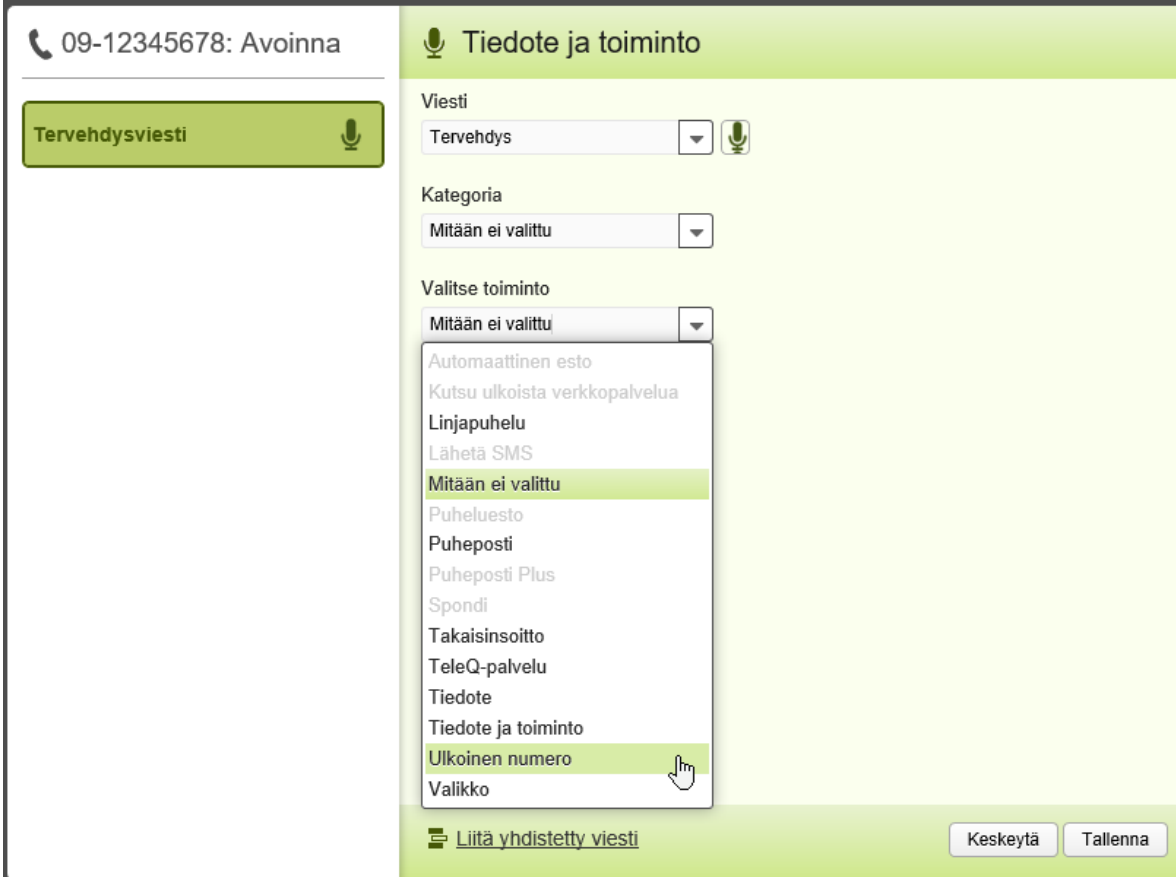
Kategoria
Mitään ei valittu

Valitse toiminto
Takaisinsoitto

Poista viesti Liitä yhdistetty viesti Keskeytä Tallenna

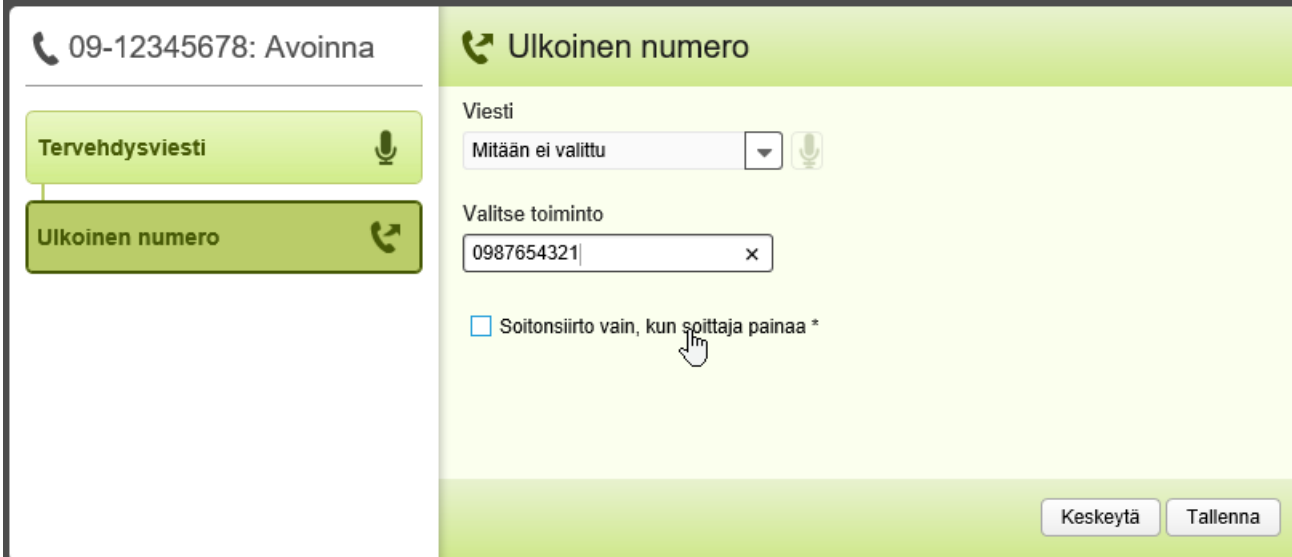
5.5 Ulkoinen numero

Toiminnolla voidaan ohjata palveluun tulevat puhelut tavalliseen lanka- tai matkapuhelinnumeroon, esim. päivystykseen, kun palvelu on suljettu. Ennen siirtoa voidaan asiasta lisäksi tiedottaa viestillä ja edellyttää, että siirto on mahdollista vain, jos soittaja painaa tähti (*)-näppäintä.



The screenshot shows the Aurora teleQ interface. On the left, there's a sidebar with a phone icon and the number '09-12345678: Avoinna'. Below it is a button labeled 'Tervehdysviesti' with a microphone icon. The main area has a header 'Tiedote ja toiminto' with a microphone icon. Below the header, there are three dropdown menus: 'Viesti' (set to 'Tervehdys'), 'Kategoria' (set to 'Mitään ei valittu'), and 'Valitse toiminto' (set to 'Mitään ei valittu'). The 'Valitse toiminto' dropdown is open, showing a list of options: 'Automaattinen esto', 'Kutsu ulkoista verkkopalvelua', 'Linjapuhelu', 'Lähetä SMS', 'Mitään ei valittu' (highlighted), 'Puheluesto', 'Puheposti', 'Puheposti Plus', 'Spondi', 'Takaisinsoitto', 'TeleQ-palvelu', 'Tiedote', 'Tiedote ja toiminto', 'Ulkoinen numero' (highlighted with a mouse cursor), and 'Valikko'. At the bottom of the main area, there's a link 'Liitä yhdistetty viesti' and two buttons: 'Keskeytä' and 'Tallenna'.

Ulkoinen numero puuhun lisätään mahdollinen ohjeviesti, jonka jälkeen kohtaan *valitse toiminto* syötetään kohdenumero suuntanumeroineen yhteen kirjoitettuna ilman välilyöntejä tai väliviivoja, esim. **0987654321**.



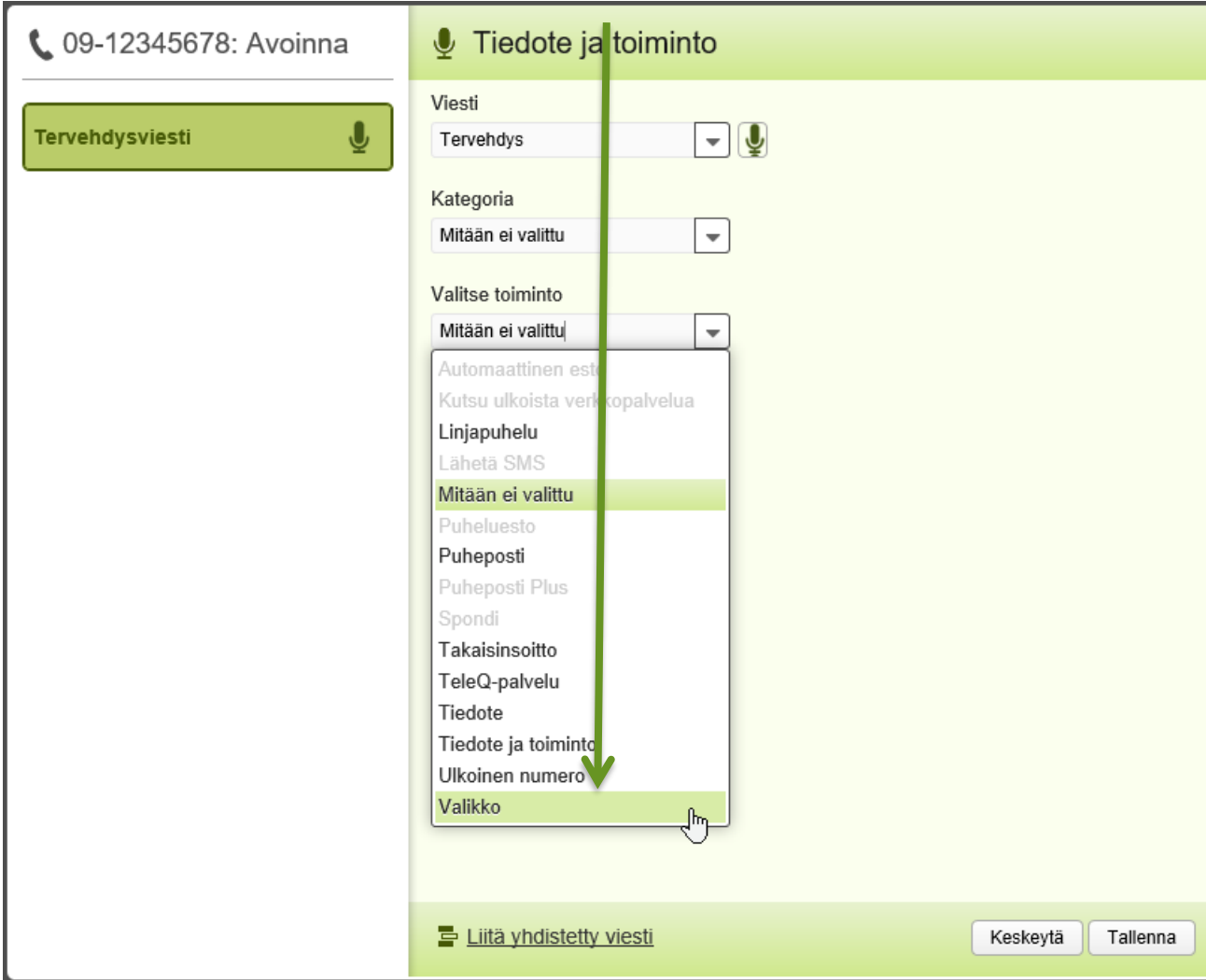
The screenshot shows the Aurora teleQ interface with the 'Ulkoinen numero' (External number) form. The sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area has a header 'Ulkoinen numero' with a phone icon. Below the header, there are two dropdown menus: 'Viesti' (set to 'Mitään ei valittu') and 'Valitse toiminto' (set to '0987654321'). Below the 'Valitse toiminto' dropdown, there's a checkbox labeled 'Soitonsiirto vain, kun soittaja painaa *' (Call transfer only when caller presses *), which is currently unchecked. At the bottom of the main area, there are two buttons: 'Keskeytä' and 'Tallenna'.

5.6 Valikko

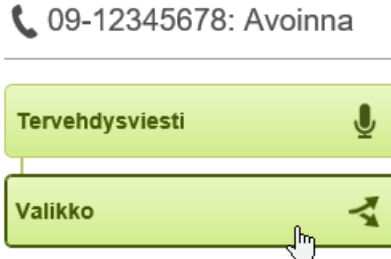
Toiminnolla aktivoidaan kategoriavalinnat, jos sellaiset otetaan käyttöön.

Kuten aikaisemmin luvussa *Kategoriat* selvitettiin, voidaan niiden avulla tehdä esim. hoidon kiireellisyyssarviota jo ennen takaisinsoiton kirjautumista järjestelmään, asiakkaan valitessa ääniviestin perusteella mitä hänen asiansa koskee.

Näin voidaan mm. aikataulussa määritellä, mihin aikaan tiettyjä asioita hoidetaan, esim. kiireellisemmät ajanvaraus- tai päivystyspuhelut heti aamulla klo 8 alkaen, ja muita vähemmän kiireellisiä, esim. tutkimustuloksia vasta iltapäivällä.



Kun toiminto on valittu, ilmestyy *Valikko*-oksa puuhun, ja sitä napauttamalla aukeaa puun oikealle puolelle asetusikkuna.



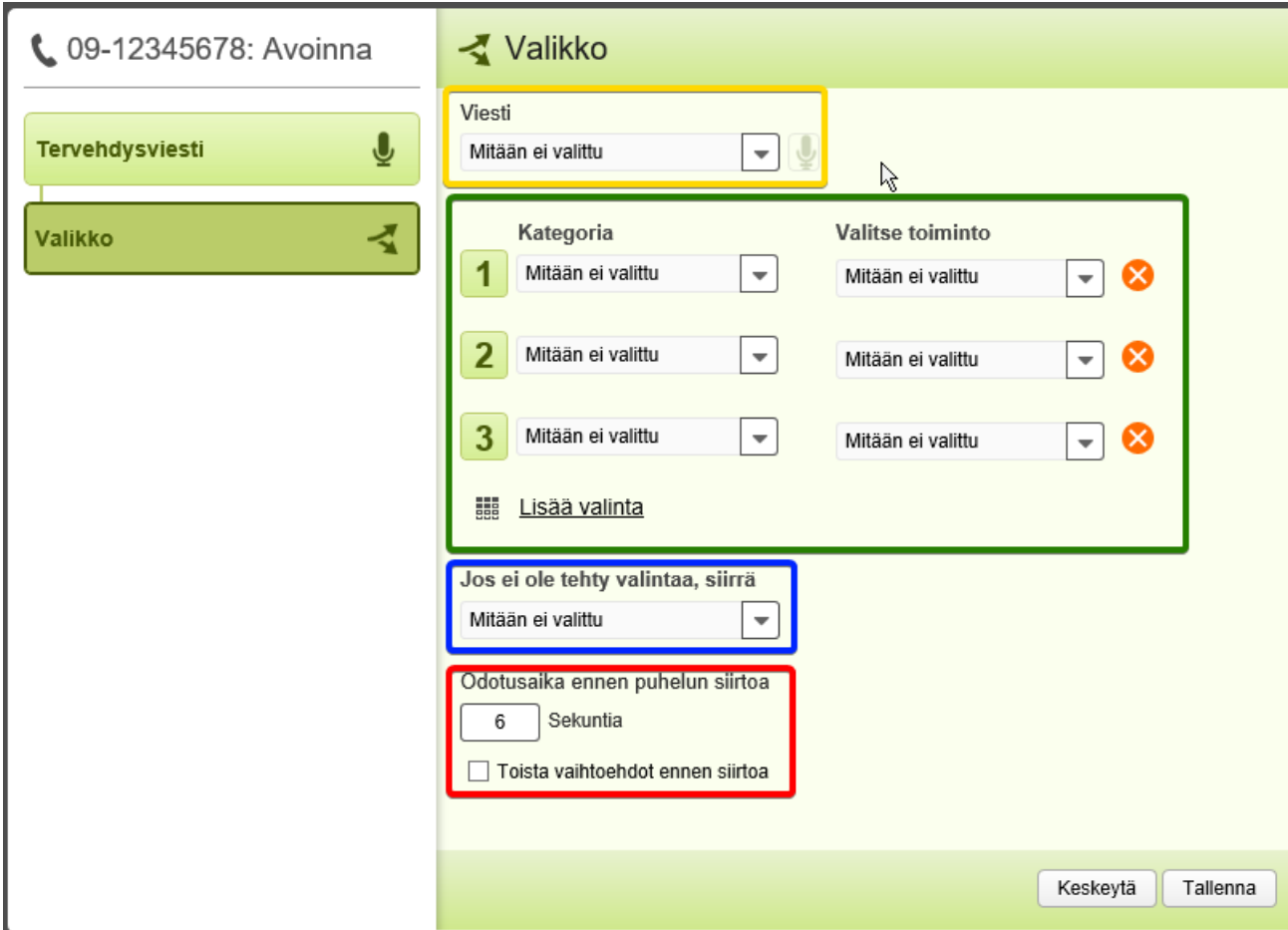
5.6.1 Valikkoasetukset

Aluksi pitää määrittää, mitä valintoja (kategoriat) soittaja voi tehdä ja kuinka monta kategoriata otetaan käyttöön.

Normaalisti sopiva määrä on 3 – 4, sillä jos vaihtoehtoja on liikaa, tulee niiden muistaminen soittajalle vaikeammaksi, vaikka valinnat toistettaisiinkin kahteen kertaan.

On myös mahdollista käyttää kahden eri tason valikkoja, jolloin esim. päätason valinnan *Muut asiat* jälkeen olisi toinen valikko, jossa olisi lisää valintoja.

Toiminnossa on neljä erilaista asetusta; Ohjeviestin valinta, numero/näppäinvalinnan liittäminen haluttuun toimintoon ja kategoriamerkintään, toiminta ei valintaa-tilanteessa sekä toistetaanko valinnat ja kuin nopeasti.



09-12345678: Avoinna

Tervetdysviesti

Valikko

Viesti

Mitään ei valittu

Kategoria	Valitse toiminto
1 Mitään ei valittu	Mitään ei valittu
2 Mitään ei valittu	Mitään ei valittu
3 Mitään ei valittu	Mitään ei valittu

[Lisää valinta](#)

Jos ei ole tehty valintaa, siirrä

Mitään ei valittu

Odotusaika ennen puhelun siirtoa

6 Sekuntia

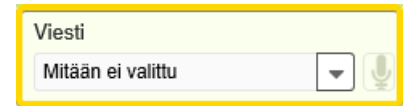
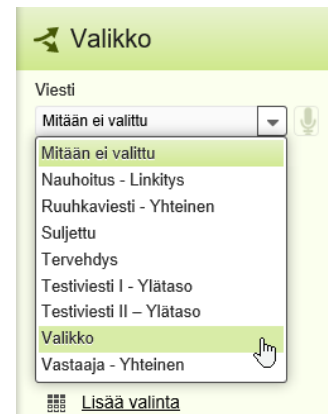
☐ Toista vaihtoehdot ennen siirtoa

Keskeytä Tallenna

5.6.2 Viestin valinta

Ensimmäiseksi valitaan viesti, jolla asiakkaalle kerrotaan, mitä valintoja hän voi tehdä. Viestin nimenä käytetään yleisesti *Valikkoa(viestiä)*.

HUOM! Valikossa on aina oltava ohjeviesti, mitä näppäintä painaa. Jos viestiä ei kuulu, asiakas ei voi tietää minkä numeron valitsee.

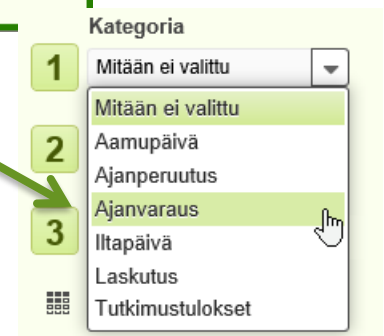



5.6.3 Näppäinvalinnat

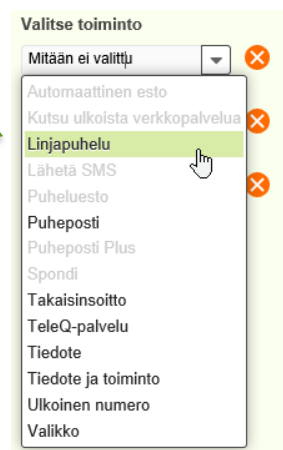
Seuraavaksi määritelläänkin valikkoviestissä mainitut näppäinvalinnat ja kategoriayhdistelmät sekä mihin toimintoon puhelu valinnan jälkeen ohjataan.



Jos ensimmäisenä valintana on *Ajanvaraus*, valitaan numeronäppäimen "1" valitaan alasvetovalikosta kategoriamerkintä *Ajanvaraus*.



Ohjataan lopuksi puhelut toimintoon *Linjapuhelu*.



Tällöin ensimmäinen rivi näyttää tältä.

Kategoria	Valitse toiminto
1 Ajanvaraus	Linjapuhelu

Vastaavalla tavalla tehdään loput, esim. valinta "2" on *Tutkimustulokset*, jotka ohjataan takaisinsoittoon ja valinta "3" on *Ajanperuutus*, joka ohjataan puhepostiin.

Lopputulokset näyttää tältä.



Kategoria	Valitse toiminto
1 Ajanvaraus	Linjapuhelu
2 Tutkimustulokset	Takaisinsoitto
3 Ajanperuutus	Puheposti

5.6.4 Mikäli asiakas ei tee valintaa

Jos asiakas ei tee valintaa, voidaan määritellä, mitä puhelulle siinä tilanteessa tapahtuu. Vaihtoehtoina ovat aiemmin esitetyt toiminnot, joista kuitenkin vain osaa on syytä harkita.

Jos ei ole tehty valintaa, siirrä

Mitään ei valittu

Mikä toiminto sopii tässä tilanteessa, riippuu siitä miksi asiakkaan arvellaan jättävän valinnan tekemättä. Yleisimmät syyt ovat, että puhelimen näppäimet menevät piiloon, kun puhelu on käynnistynyt, eikä niitä enää puhelun aikana saa esille tai soittaja ei ymmärrä viestiä.

Tilastoinnin (ja asiakkaan) kannalta toimivin ratkaisu on yleensä toiminto *Tiedote ja toiminto*.

Valikko

- Automaattinen esto
- Kutsu ulkoista verkkopalvelua
- Linjapuhelu
- Lähetä SMS
- Mitään ei valittu**
- Puheluesto
- Puheposti
- Puheposti Plus
- Spondi
- Takaisinsoitto
- TeleQ-palvelu
- Tiedote
- Tiedote ja toiminto
- Ulkoinen numero
- Valikko

Mitään ei valittu

☎ 09-12345678: Avoimna

Tervehdysviesti

Valikko

- 1 Ajanvaraus
- 2 Tutkimustulokset
- 3 Ajanperuutus
- Tiedote ja toiminto**

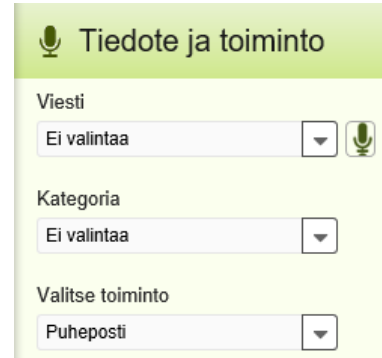
HUOM! Näitä asetuksia pääsee antamaan vasta, kun *Valikko*-oksan kaikki asetukset on ensin tallennettu.

Vaikka et olisikaan tehnyt kaikkia asetuksia valmiiksi, voit silti tehdä ns. välitallennuksen.

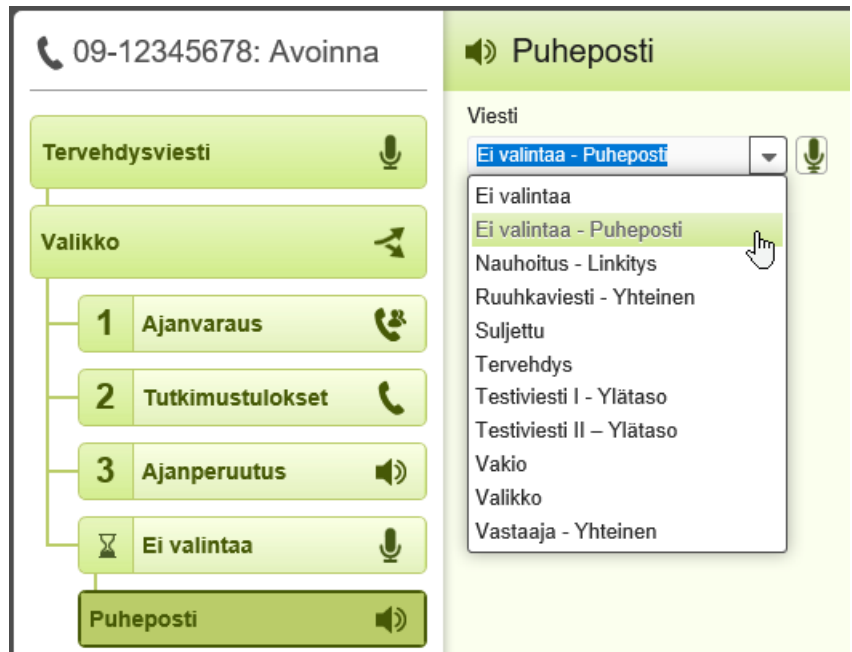
Tallennuksen jälkeen puhelupuu näyttää tältä.

Jos haluat viimeistellä *Ei valintaa*-tilanteen toiminnon, tapahtuu se napauttamalla puun alimmaista oksaa.

Avaamalla puun alimman oksan, avautuu jo aiemmin esiteltyt tutut asetukset. Ensimmäisenä haetaan mahdollinen *Ei valintaa*-viesti, jossa asiakasta tiedotetaan, mitä seuraavaksi tapahtuu. Lisäksi voidaan merkitään kaikki puhelut **Ei valintaa**-kategoriamerkinnällä, jonka jälkeen puhelu voidaan ohjata esim. *puhepostiin*.



Tallennuksen jälkeen puhelupuussa on lisää oksia, joista alimmaisena *Puheposti*, johon pitää vielä liittää sopiva viesti, jossa pyydetään asiakasta sanelemaan halutut tiedot (esim. nimi, henkilötunnus ja asia jota viesti koskee) vastaajaan.



Kertauksena: Kun *Valikko*-oksassa määriteltiin numero- ja kategoriavalinnat ja tehdään välitallennus, ilmestyy *Valikko*-oksan alapuolelle näihin valintoihin/toimintoihin liittyviä oksia/asetuksia; kuvassa siis kohdat "1", "2" ja "3" sekä näihin liitetyt kategoriamerkinnät "Ajanvaraus", "Tutkimustulokset" ja "Ajanperuutus". Jokaisen oksan lopussa on kuvake, joka kertoo, mihin toimintoon puhelu ohjautuu valinnan jälkeen; **Linjapuhelu**, **Takaisinsoitto** ja **Puheposti**.

HUOM! Jokaisessa näissä toiminnoissa, on omat yksilölliset asetukset, jotka pitää erikseen käydä tekemässä jokaisen oksan kohdalla, samoja asetuksia ei pysty suoraan kopioimaan toisista oksista!


5.6.5 Valikkovalinnan toistaminen asiakkaalle


Viimeisenä voidaan määritellä, toistetaanko valikkovalinnat, jos asiakas ei ensimmäisen kerran jälkeen tee valintaa, ja kuinka kauan odotetaan, että asiakas tekee valinnan, esim. 5 s.


Odotusaika ennen puhelun siirtoa
 Sekuntia
☐ Toista vaihtoehtot ennen siirtoa


HUOM! Jos toisto sallitaan, odottaa TeleQ hiljaa, kunnes valinta tehdään (tai edellä ilmoitetun ajan). Jos asiakas tietää, minkä valinnan haluaa tehdä, hänen ei tarvitse kuunnella koko viestiä, vaan voi halutessaan kesken viestin painaa valitsemaansa numeroa.


☎ 09-12345678: Avoinna


Tervehdysviesti 


Valikko 

1 Ajanvaraus 

2 Tutkimustulokset 

3 Ajanperuutus 

⌚ Ei valintaa 

Puheposti 

5.6.6 Valikon lisänumerovalinnat

Jos on tarve useammalle valikkovalinnalle tai tarve päivittää olemassa olevaan valikkoon lisää vaihtoehtoja, voidaan se tehdä napauttamalla *Lisää valinta*-linkkiä. Tällöin ilmestyy esiin ikkunan, josta voi valita lisää valikkotoimintoja.

	Kategoria	Valitse toiminto
1	Mitään ei valittu 	Mitään ei valittu  
2	Mitään ei valittu 	Mitään ei valittu  
3	Mitään ei valittu 	Mitään ei valittu  
	 Lisää valinta	

Valintoja voi olla korkeintaan 12 kappaletta, siis puhelimen numeronäppäimet (0 – 9) ja näppäimet * sekä #.

Esimerkissä on lisätty numerovalinnat "4" ja "9", jotka ilmestyvät myös heti näkyviin asetuksiin.

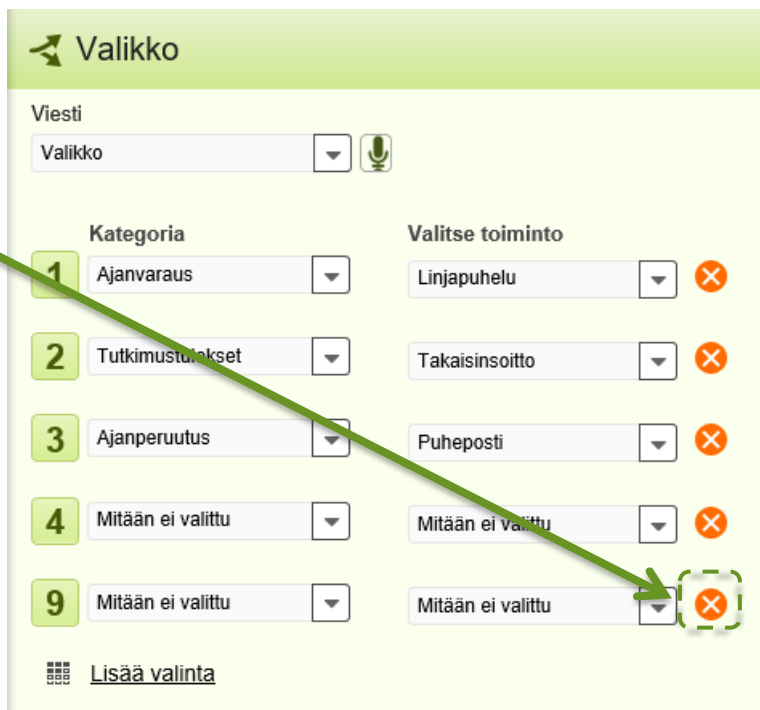
Napauttamalla numerovalintaruudun ulkopuolella poistutaan numerovalinnasta.

Ylimääräiset tai virheelliset numerovalinnat voi poistaa aivan vastaavalla tavalla, mutta päinvastoin; eli napauttamalla uudestaan "4" tai "9", niin ne poistuvat asetuksista.




Vaihtoehtoinen ja hieman nopeampi tapa poistaa ylimääräiset kategoriat on napauttaa ko. rivin lopussa näkyvää oranssia ympyrää, jonka sisällä on valkoinen rasti.

HUOM! TeleQ ei varmista poistamista, joten varmistu etukäteen, että poisto on tarpeellinen.



	Kategoria	Valitse toiminto
1	Ajanvaraus	Linjapuhelu
2	Tutkimustulokset	Takaisinsoitto
3	Ajanperuutus	Puheposti
4	Mitään ei valittu	Mitään ei valittu
9	Mitään ei valittu	Mitään ei valittu

 [Lisää valinta](#)

6. Valmiin puhelupuun muokkaaminen


Jo olemassa olevan puhelupuun muokkaaminen on syytä tehdä **varovaisesti**, koska sitä huolimattomasti hoitamalla, voidaan koko yksikön puheluliikenne vahingossa **sulkea** tai **estää** puheluiden tulo tehtävälistalle.

6.1 Viestin vaihtaminen

Uuden viestin vaihtaminen vanhan tilalle on turvallinen toimenpide, jos ei samalla muuta puun rakennetta muilla tavoin.

Viestin vaihto tapahtuu siten, että ennen uuden viestin nauhoittamista käy muuttamassa vanhan viestin nimeen loppuun, vaikka POIS tai VANHA.

Näin estetään mahdollinen kahden saman nimisen viestin sekoittuminen, jos molempien (vanhan ja uuden) viestien nimenä olisi sama, Tervehdys.

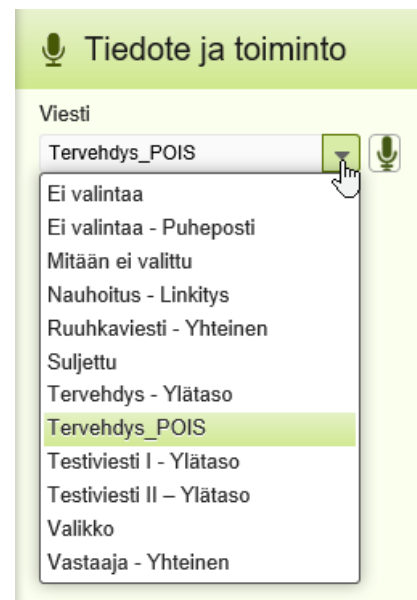


Luodaan uusi viesti aikaisemmin kuvatuilla tavoilla, ja nimetään viesti, esim. *Tervehdys* (kuvassa luotu ylätasolla linkitetty viesti).

Tervehdys - Ylätaso	8.4.2019 8:49	7
Tervehdys_POIS	2.4.2019 14:46	5

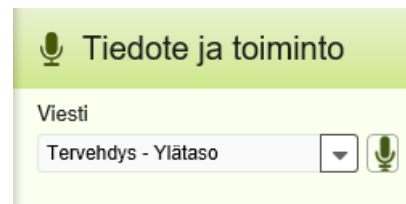
Jos kyseessä on uusi tervehdysviesti, avataan puun ylimmäisen oksan asetukset, ja *Viesti*-kohdan alasvetovalikosta valitaan uusi tervehdysviesti.

Käytössä oleva viesti näkyy merkinnällä **Tervehdys_POIS** ja uusi **Tervehdys – Ylätaso**, eikä sekaantumisen vaaraa näiden välillä ole.



Valitaan viesti **Tervehdys – Ylätaso** ja tallennetaan muutos.

Viestin muutos ei siis vaikuta puhelupuun rakenteeseen, joten sen voi huoletta tehdä vapaasti tarpeen mukaan.

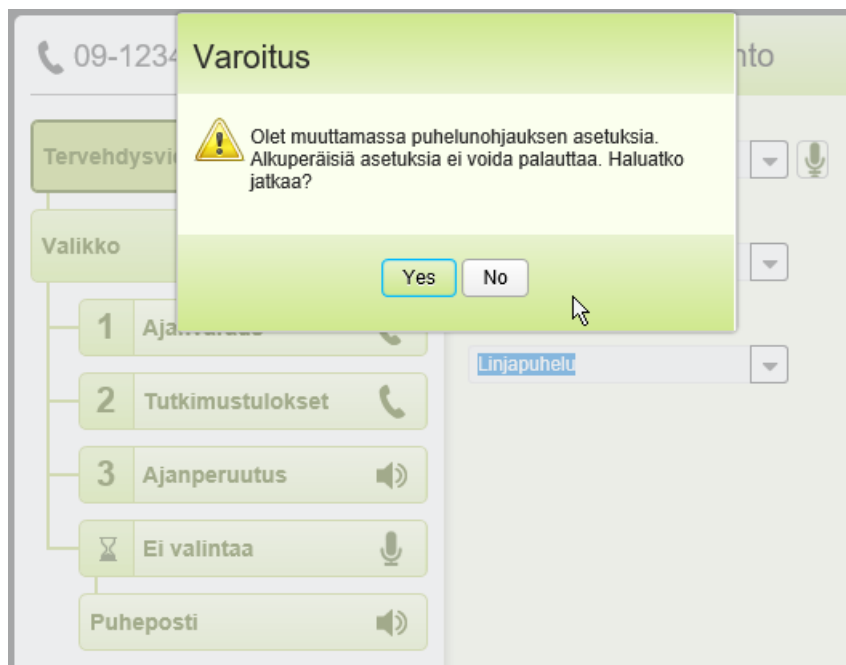


6.2 Toimintojen muokkaus

Osa tehdyistä muokkauksista vaikuttavat itse puhelupuuhun. Niihin kuuluvat sekä itse oksien lisääminen tai poistaminen sekä oksien sisäiset muutokset, joista jotkut vaikuttavat vain oksan sisällä, toiset koko puuhun.

HUOM! Jos muutos kohdistuu valikkorakenteeseen, on syytä olla erityisen varovainen!

Muutoksista, jotka koskevat koko puhelupuuta varoitetaan ilmoituksella, koska on mahdollista vahingossa poistaa osa puhelupuun (ja näin ollen puheluohjauksen) asetuksista.



Puhelupuuhun on myös mahdollista lisätä olemassa olevaan puuhun uusi oksa/toiminto *Tiedote ja toiminto*, esim. *Tervehdysviestin* jälkeen ennen valikkoa napauttamalla linkkiä **Liitä yhdistetty viesti**, kuten aikaisemmin on esitetty.



Tällaisen toiminnon/oksan poistaminen on mahdollista ilman, että jäljellä oleva puu muuttuisi.



Muiden kuin *Valikko*- ja *Tiedote ja toiminto*-toimintojen muutokset vaikuttavat lähinnä oksan sisällä.

7. Aikataulunäkymä

TeleQ-palvelun tai -yksikön aukioloaikoja säädetään välilehden **Aikataulu** kautta.

Normaalisti vain pääkäyttäjä voi tehdä muutoksia aikatauluun, ja tavallinen käyttäjä voi vain nähdä tehdyn aikataulun.

Käyttäjäasetuksissa on kuitenkin mahdollista antaa oikeudet aikataulujen muokkaukseen myös tavalliselle käyttäjälle.

TeleQ:ssa määritellään omat jaksot sekä aukioloajoille (*Palvelun aukioloajat*) että, koska puheluita hoidetaan tai niihin vastataan (*Tehtäväaikataulu*).

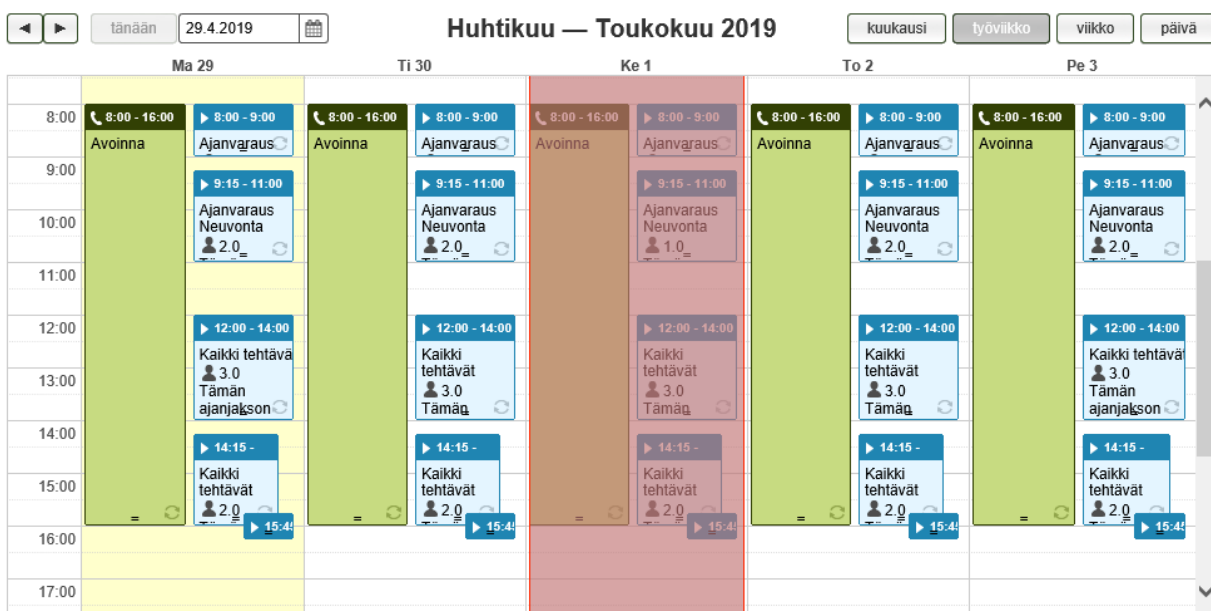


HUOM! Nämä voivat poiketa ajallisesti toisistaan, kuten tullaan pian huomaamaan.

Kummatkin jaksotyytit voidaan luoda kahdella eri tavalla, jotka eroavat hivenen toisistaan.

7.1 Aikataulunäkymä

Normaalisti aikataulu näyttää kuluvan työviikon (ma – pe) tiedot. Vaaleankeltaisesta pohjaväristä erotat kuluvan päivän, kuvassa siis maanantai.



7.1.1 Aikataulunäkymän muokkaus

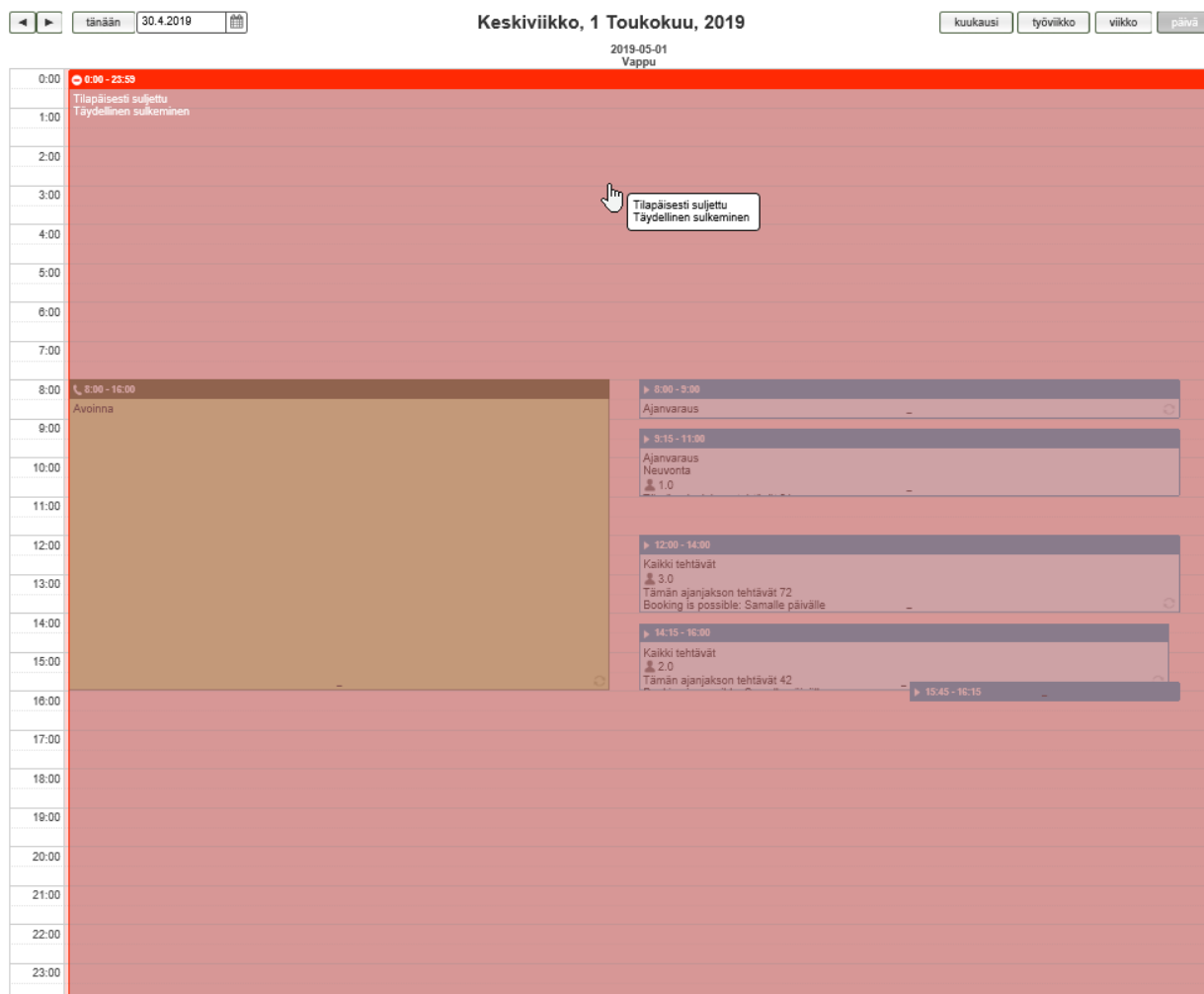
Jos halutaan muuttaa aikataulunäkymää, voidaan valita näytettäväksi joko työviikko, koko viikko, kuukausi tai päivänäkymä.

To 2
Pe 3

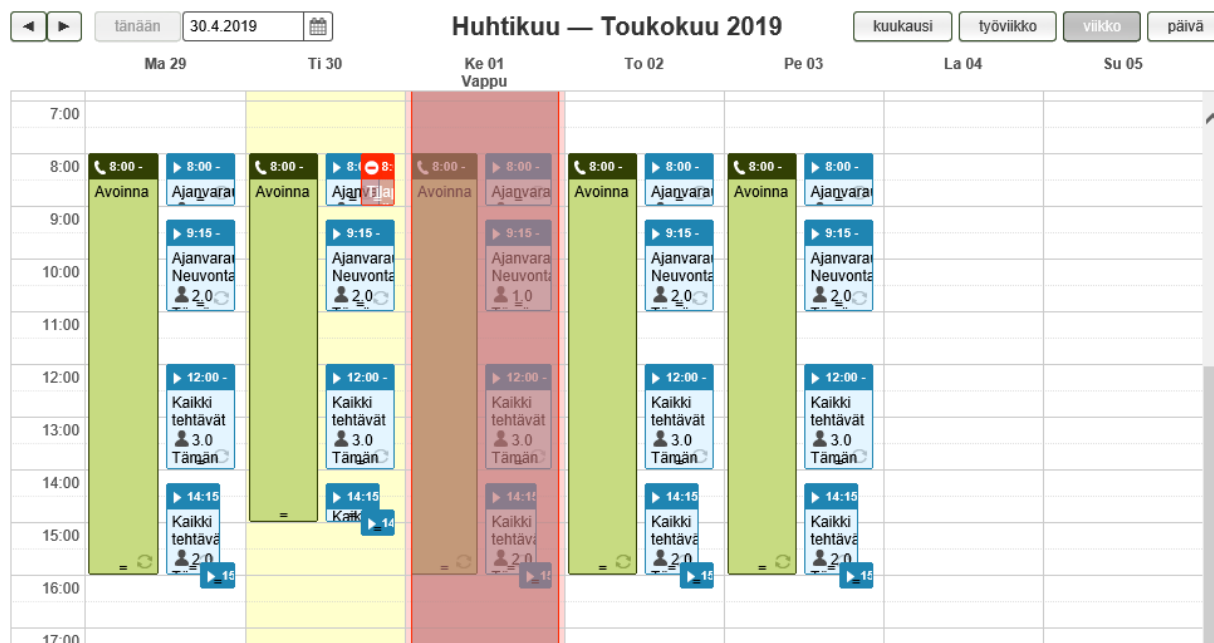
Huom! Oletusnäkyä on aina työviikko!

Kuukausinäkyssä näkyy kuukausi kerrallaan eri puhelujaksot jokaisen kuun päivän osalta.

Vastaavasti päivänäkymä näyttää vain valitun päivän puhelujaksot.



Viikkonäkymä näyttää aikataulun ma-su.







7.1.2 Aikataulunäkymässä siirtyminen




Aikataulussa on mahdollista liikkua eri viikoille / kuukausille / päiville napauttamalla vasemman yläreunan nuolinäppäimiä.




























Työviikko-näkymässä voi tarkistaa nuolinäppäimillä edeten tai päivämäärää muokaten esim. onko tulevat arkipäivät suljettu.

TK_Pilleri I Valitse... Uusi  Palvelun aukioloajat  Tehtäväaikataulu  Tilapäisesti suljettu  Lomasulku

Linjapuhelu: **Avoinn** Takaisinsoitto: **Avoinn** TeleQ-yksikkö: **Avoinn**

Navigation:   **tään** 30.4.2019 

Toukokuu 2019 kuukausi työviikko viikko päivä




	Ma 27	Ti 28	Ke 29	To 30 Helatorstai	Pe 31
7:00					
8:00	 8:00 - 16:00 Avoinn	 8:00 - 16:00 Avoinn	 8:00 - 16:00 Avoinn	 8:00 - 16:00 Avoinn	 8:00 - 16:00 Avoinn
9:00	 8:00 - 9:00 Ajanvaraus	 8:00 - 9:00 Ajanvaraus	 8:00 - 9:00 Ajanvaraus	 8:00 - 9:00 Ajanvaraus	 8:00 - 9:00 Ajanvaraus
10:00	 9:15 - 11:00 Ajanvaraus Neuvonta 2.0	 9:15 - 11:00 Ajanvaraus Neuvonta 2.0	 9:15 - 11:00 Ajanvaraus Neuvonta 2.0	 9:15 - 11:00 Ajanvaraus Neuvonta 2.0	 9:15 - 11:00 Ajanvaraus Neuvonta 2.0
11:00					
12:00	 12:00 - 14:00 Kaikki tehtävät 3.0 Tämän ajanjakson	 12:00 - 14:00 Kaikki tehtävät 3.0 Tämän ajanjakson	 12:00 - 14:00 Kaikki tehtävät 3.0 Tämän ajanjakson	 12:00 - 14:00 Kaikki tehtävät 3.0 Tämän ajanjakson	 12:00 - 14:00 Kaikki tehtävät 3.0 Tämän ajanjakson
13:00					
14:00	 14:15 - Kaikki tehtävät 2.0	 14:15 - Kaikki tehtävät 2.0	 14:15 - Kaikki tehtävät 2.0	 14:15 - Kaikki tehtävät 2.0	 14:15 - Kaikki tehtävät 2.0
15:00					
16:00					

Painamalla näppäintä **[Tään]**, palautetaan näkymä täksi viikoksi.



Jos tarkasteltava viikko, kuukausi tai päivä on pitkällä tulevaisuudessa, voidaan valita suoraan haluttu päivä, jonka tila halutaan varmistaa tai tehdä muutoksia.

Tämä tehdään avaamalla **[Tään]**-näppäimen vieressä oleva kalenteri.

Navigation:   **tään** 21.6.2019 

Huhtikuu

Calendar: **kesä 2019**

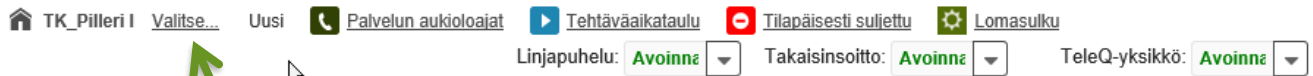
ma	ti	ke	to	pe	la	su
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Calendar is shown over a calendar view with a green arrow pointing to the date 21.6.2019.

Valitaan haluttu päivämäärä (kuvassa 21.6.2019), jolloin avautuu ko. viikon näkymä.

7.2 Palvelun aukioloajat

Aikataulu-välilehden ylimmässä osassa on komentorivi, jossa voi valikoida erilaisia asetuksia.



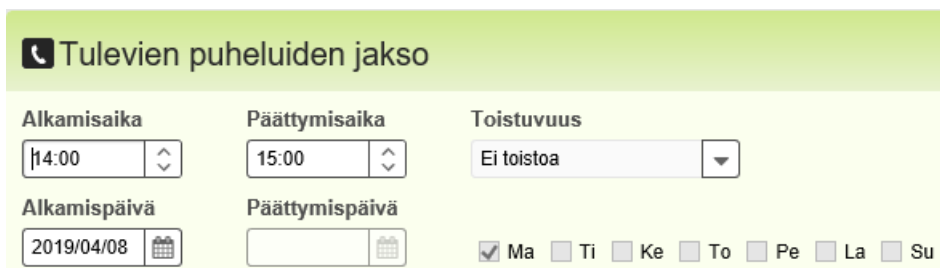
Ensimmäisenä rivillä näkyy palvelun nimi (kuvassa *TK_Pilleri I*), jonka jälkeen on mahdollisuus hakea jonkun toisen palvelun aikataulu napauttamalla linkkiä *Valitse*, jos näkyvä on väärä.

Tällöin voi valita muokattavan yksikön aikataulu avautuneesta ruudusta.

Jos palvelu on oikea, voidaan luoda uusi palvelun aukiolojakso napauttamalla linkkiä *Palvelun aukioloajat*.



Tällöin avautuu uusi ikkuna (*Tulevien puheluiden jakso*), jossa määritellään, koska palvelu on auki.

Jaksokortissa määritellään kolme asiaa:

- koska jakso alkaa (esim. 08:00)
- koska se päättyy (esim. 16:00)
- toistuuko jakso myös muina päivinä (oletusasetus on *Ei toistoa*)

7.2.1 Jakson alku- ja päättymisajan määrittely

Tarvittaessa voidaan määritellä, minä päivinä aukiolojakso on voimassa; **Alkamispäivä** on oletuksena aina päivä, jolloin jakso luodaan. Sen voi muuttaa kortissa myös aikaisemmaksi tai myöhemmäksi.

Jakson alkamis- ja päättymisaika voidaan kirjoittaa suoraan joko suoraan ko.

ruutuihin tai asettaa ne kohdalleen ruudun lopussa olevilla nuoli ylös- ja

alaspäin-näppäimillä.

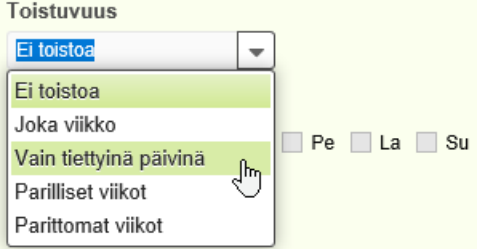


Vinkki! Aikakenttiin riittää, kun syöttää niihin **täydet** tunnit, esim. "8" tai "15", ja painaa näppäimistöä sarkainnäppäintä, jolloin TeleQ täyttää automaattisesti loput, ja siirtyy seuraavaan kenttään.

7.2.2 Jakson toistuvuus

Koska on varsin todennäköistä, että sama palvelun aukiolojakso on voimassa muinakin päivinä kuin vain silloin, kun se luotiin, voidaan määritellä muut voimassa olevat päivät.

Tämä tehdään kortin asetuskohdassa *Toistuvuus*. Aukaisemalla alasvetovalikko, voidaan valita minä viikonpäivinä jakso on voimassa.



Vaihtoehtoina on:

- Joka viikko
- Vain tiettyinä päivinä
- Parilliset viikot
- Parittomat viikot.

4.

Viikko-asetuksilla voidaan määritellä, että ko. jakso on voimassa vain yhtenä päivänä viikossa, joko joka viikko, parillisina tai parittomina viikkoina.

Yleisin vaihtoehto on kuitenkin *Vain tiettyinä päivinä*, jolloin voidaan määritellä, minä arkipäivinä ko. jakso on voimassa.



HUOM! Jakson ensimmäinen päivä (kuvassa **ma**) määräytyy sen mukaan, koska aukiolojakso luodaan tai koska se on merkitty alkavaksi, jolloin ko. viikonpäivää (kuvassa **ma**) ei voi enää inaktivoida.

Palvelun aukioloajat-linkin kautta luotu jakso määrittelee jakson alkamispäiväksi päivän, jolla jakso luodaan. Sen voi muuttaa kortissa myös aikaisemmaksi tai myöhemmäksi, jolloin voidaan muuttaa viikonpäivää, mistä lähtien jakso on voimassa.

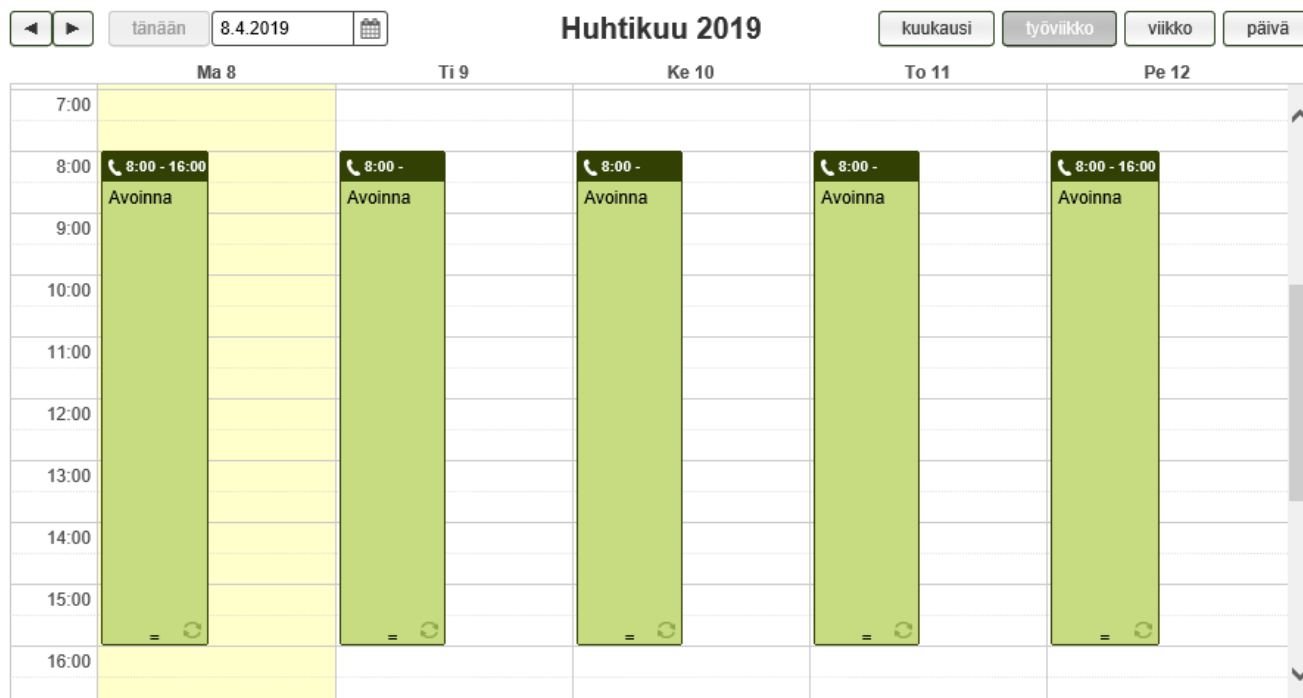


HUOM! Jos jakson alkavaksi suunniteltu viikonpäivä ei olekaan sopiva (esim. torstai), voi muuttaa jakson alkavaksi esim. seuraavan viikon maanantaina

Alkamisaika	Päätymisaika	Toistuvuus
12:00	16:00	Vain tiettyinä päivinä
Alkamispäivä	Päätymispäivä	
2019/04/04		<input checked="" type="checkbox"/> Ma <input checked="" type="checkbox"/> Ti <input checked="" type="checkbox"/> Ke <input checked="" type="checkbox"/> To <input checked="" type="checkbox"/> Pe <input type="checkbox"/> La <input type="checkbox"/> Su

Alkamisaika	Päätymisaika	Toistuvuus
12:00	16:00	Vain tiettyinä päivinä
Alkamispäivä	Päätymispäivä	
2019/04/08		<input checked="" type="checkbox"/> Ma <input checked="" type="checkbox"/> Ti <input checked="" type="checkbox"/> Ke <input checked="" type="checkbox"/> To <input checked="" type="checkbox"/> Pe <input type="checkbox"/> La <input type="checkbox"/> Su

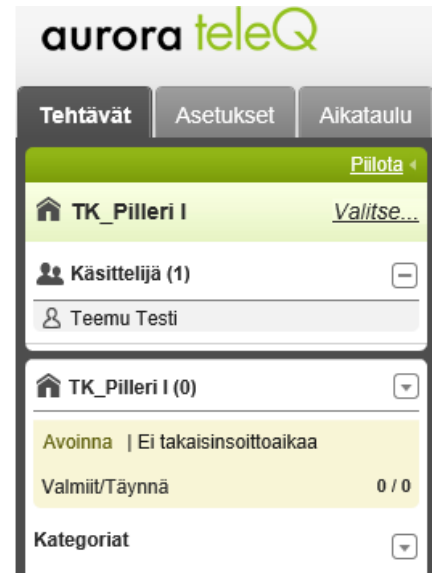
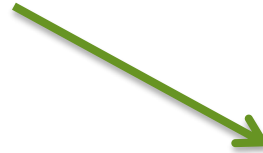
Aikatauluissa näkyy nyt vihreät jaksot sen merkinä, että *Palvelu aukioloajat* on määritelty.



Palveluun ei kuitenkaan voi vielä soittaa, koska aikataulussa ei ole vielä määritely, koska puheluita hoidetaan tai koska niihin vastataan.

Tämä näkyy Tehtävälistalla siten, että palvelu on avoinna, mutta soittojaksot ei ole olemassa.

Seuraavaksi luodaankin jaksot, jolloin puheluita varsinaisesti hoidetaan



7.3 Tehtävääikataulu eli soittoajat

Aikoja, jolloin linjapuheluihin vastataan tai soitetaan takaisinsoittoja, kutsutaan tehtäväaikatauluksi, myös termejä ”soittoaika” tai ”puhelu aika” käytetään.

Tehtävääikataulu näkyy aikataulussa vaaleansinisenä palkkina.

Näille ajanjaksoille voidaan varata sekä takaisinsoittoaikoja tai antaa mahdollisuus linjapuhelulle, jos se on asetuksissa sallittu. Lisäksi on mahdollista määritellä jaksot erikseen vain linjapuheluille (oranssi väri) tai takaisinsoitoille (tummansininen väri).

Jokaiselle jaksolle voidaan etukäteen määritellä

- milloin niihin ohjataan puheluita
- kuinka monta puhelua niihin ohjataan
- millaisia puheluita niihin ohjataan (kategoriat)

7.3.1 Tehtäväaikaataulun luonti

Uusi *tehtäväaikataulu*-jakso voidaan luoda kahdella tavalla kuten *Palvelun aukioloajat*-jaksokin.

TK_Pilleri I Valitse... Uusi Palvelun aukioloajat Tehtäväaika... Tilapäisesti suljettu Lomasulku
 Linjapuhelu: Avoinn Takaisinsoitto: Avoinn TeleQ-yksikkö: Avoinn

Napauttamalla komentorivillä linkkiä *Tehtäväaikataulu*, avautuu uusi *Puheluaikataulun jakso-kortti*.

▶

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika

12:00

▼

Päättymisaika

13:00

▼

Toistuvuus

Ei toistoa

▼

Alkamispäivä

2019/04/12

📅

Päättymispäivä

📅

☐ Ma
☐ Ti
☐ Ke
☐ To
☒ Pe
☐ La
☐ Su

Tehtävävalinta

☒ Kaikki tehtävät
☐ Ei valintaa
☐ Ajanperuutus
☐ Tutkimustulokset

☐ Ajanvaraus
☐ Aamupäivä
☐ Täynnä

☐ Laskutus
☐ Iltapäivä
☐ Merkitsemättömät tehtävät

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä
☐ Tehtäviä tunnissa

1

10

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 12 tehtävää

Varaus sallittu etukäteen

Samalle päivälle

▼

Sallitaanko tehtävien varaus vain samalle vai myös seuraaville päiville?

Tallenna

Keskeytä

7.3.2 Tehtäväaika-asetusten muokkaus

Kortin yläosan asetukset ovat identtiset *Palvelun aukioloajat*-kortin kanssa.

Puheluaika-asetuksen jakso

Alkamisaika 12:00	Päätymisaika 13:00	Toistuvuus Ei toistoa
Alkamispäivä 2019/04/12	Päätymispäivä 	<input type="checkbox"/> Ma <input type="checkbox"/> Ti <input type="checkbox"/> Ke <input type="checkbox"/> To <input checked="" type="checkbox"/> Pe <input type="checkbox"/> La <input type="checkbox"/> Su

Tässä luotu jakso, joka alkaa klo 08:00 ja päättyy 09:00, toistuen joka arkipäivä.

Alkamisaika 08:00	Päätymisaika 09:00	Toistuvuus Vain tietyinä päivinä
Alkamispäivä 2019/04/12	Päätymispäivä 	<input checked="" type="checkbox"/> Ma <input checked="" type="checkbox"/> Ti <input checked="" type="checkbox"/> Ke <input checked="" type="checkbox"/> To <input checked="" type="checkbox"/> Pe <input type="checkbox"/> La <input type="checkbox"/> Su

Kohdassa *Tehtävävalinta* valitaan sen tai niiden kategorioiden puhelut, jotka ko. jaksoon halutaan ohjata. **HUOM!** Jos kategorioita ei ole määritetty, näkyy tällöin *Tehtävävalinnassa* ainoastaan perusmerkinnät *Kaikki tehtävät* ja *Merkitysemättömät tehtävät*.

Tehtävävalinta

☒ Kaikki tehtävät

☐ Merkitysemättömät tehtävät

Tehtävävalinta

☒ Kaikki tehtävät

☐ Ei valintaa
 ☐ Ajanperuutus
 ☐ Tutkimustulokset

☐ Ajanvaraus
 ☐ Aamupäivä
 ☐ Täynnä

☐ Laskutus
 ☐ Iltapäivä
 ☐ Merkitysemättömät tehtävät

Mikäli haluat eritellä, mitä tehtäviä pääsee sisään, tehtäväaika-asetuksen ollessa aktiivinen tulee ensin napsauttaa rasti pois ruudusta *Kaikki tehtävät*, jonka jälkeen voit valita mukaan haluamasi kategoriat, esim. *Ajanvaraus*.

Tehtävävalinta

☐ Kaikki tehtävät

☐ Ei valintaa

☒ Ajanvaraus

☐ Laskutus

HUOM! TeleQ:ssa pitää etukäteen määritellä, montako puhelua päivän aikana hoidetaan, koskien sekä linjapuheluja että takaisinsoittoja. Puhepostien määrää ei sen sijaan tarvitse etukäteen määritellä eikä niitä tarvitse ottaa mukaan *Tehtävävalinta*-kohdassa.

Osioissa *Resurssien ja tehtävien määrittely*. Määritellään kuinka monta puheua ko. jaksoon voidaan ohjata.

Puhelujen määrä valitaan joko ilmoittamalla, montako käsittelijää

(resurssia) jakson aikana työskentelee tai montako tehtävää (puhelua) jakson aikana tuntia kohden sallitaan.

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä
 ☐ Tehtäviä tunnissa

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 12 tehtävää

Jos jakson pituus on yksi tunti (kuten esimerkissä) ja tehtäviä tunnissa on 10, varataan koko jaksolle korkeintaan 10 puhelua (takaisinsoittoa + linjapuhelua). Viimeksi mainittu määrä näytetään myös ruudun alareunassa.

Resurssien ja tehtävien määrittely

☐ Käsittelijöiden määrä
 ☒ Tehtäviä tunnissa

1

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 10 tehtävää

Jos määritelläänkin, montako käsittelijää (asiakaspalvelijaa) on jakson aikana työstämässä puheluita, lasketaan puheluiden määrä sen mukaan, mitä *Kategoria*-asetuksissa on määritelty keskimäärin puhelun pituudeksi, esim. kategorialle ajanvaraus on varattu oletuskestoksi 5 minuuttia.

Kategoria

Kategorian nimi

Ajanvaraus

Arvioitu aika (minuutti) min

Jos käsittelijöiden määrä on yksi, tällöin koko jakson (1 h) aikana varataan yhteensä 12 aikaa.

Nämä jakautuvat TeleQ:n tehtävällä viiden minuutin välien (60 min / 12 = 5 min).

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä
 ☐ Tehtäviä tunnissa

1

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 12 tehtävää

Jos käsittelijöitä onkin kolme, muutetaan se asetukseen, jolloin TeleQ laskee automaattisesti, kuinka monta puheluaikaa jaksoon varataan (esimerkissä 36).

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä
 ☐ Tehtäviä tunnissa

3

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 36 tehtävää

Tällöin TeleQ:n tehtävällä olisi puheluita vuorotellen yhden ja kahden minuutin välein ($60 \text{ min} / 36 = 1,67 \text{ min}$, siis 1 min 40 s, mutta listalla näytetään vain täydet minuutit).

HUOM! Käsittelijöitä voi olla myös "desimaalinen" määrä, esim. **1,5** tai **2,3**.

HUOM! Jos puhelujaksoon ei esimerkiksi ensimmäisen puolen tunnin ajan ole tullut yhtään puhelua, niille varatut ajat (kuusi kpl) on kuitenkin TeleQ:ssa käytetty, eli **niitä ei voida käyttää enää uudelleen**, ts. jakson jälkimmäisellä puoliskolla on edelleen käytettävissä vain sinne varatut kuusi aikaa, ei 12.

Seuraava jakso määritellään vastaavalla tavalla. Jos yksikössä on mahdollista pitää yhteinen kahvi – tai muu tauko esim. klo 09:00 – 09:15, voidaan seuraava jakso aloittaa vasta klo 09:15 ja se voi jatkua esim. lounaaseen asti.

Jaksoon voi ottaa mukaan myös muita kategorioita.

▶

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika

09:15

⬆

⬇

Päättymisaika

11:00

⬆

⬇

Toistuvuus

Vain tiettyinä päivinä

▼

Alkamispäivä

2019/04/12

📅

Päättymispäivä

📅

☒ Ma
☒ Ti
☒ Ke
☒ To
☒ Pe
☐ La
☐ Su

Tehtävävalinta

☐ Kaikki tehtävät
☐ Ei valintaa
☒ Ajanvaraus
☐ Laskutus
☐ Ajanperuutus

☒ Neuvonta
☐ Muut asiat
☐ Aamupäivä
☐ Iltapäivä

☐ Tutkimustulokset
☐ Täynnä
☐ Merkitsemättömät tehtävät

Resurssien ja tehtävien määrittely

☒ Käsittelijöiden määrä
☐ Tehtäviä tunnissa

2

10

Tällä ajanjaksolla on mahdollista varata 42 tehtävää

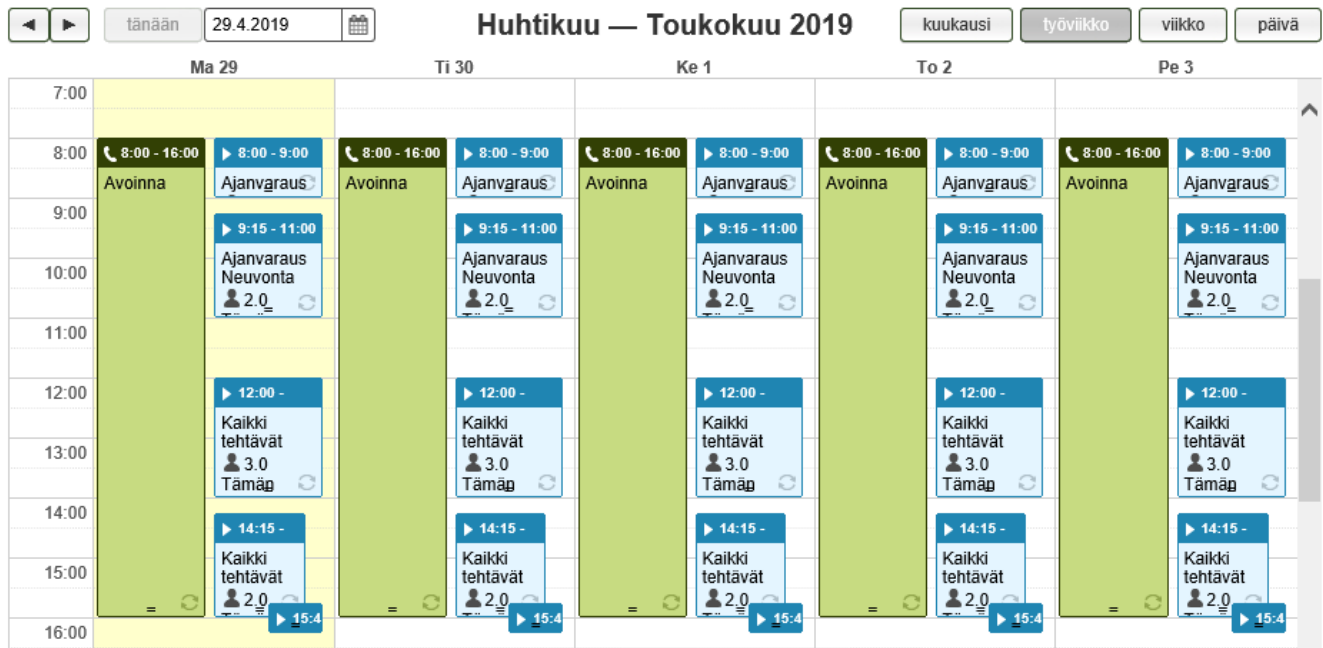
Varaus sallittu etukäteen

Samalle päivälle

▼

Sallitaanko tehtävien varaus vain samalle vai myös seuraaville päiville?

Tehtäväaikataulut voidaan luoda yksikön tarpeiden mukaan, aikataulussa voidaan esim. ohjata päivystyspuhelut ensimmäisiin aikaikkunoihin ja loput, kiireettömät asiat voidaan hoitaa myöhemmin päivällä.



Aikataulussa on "tyhjät" aukot silloin, kun kukaan ei ole vastaamassa linjapuheluihin, mutta asiakas voi tällöinkin soittaa palveluun, jolloin puhelu ohjautuu automaattisesti takaisinsoittoon tauon jälkeiseen jaksoon, esim. jos asiakas soittaa klo 11:30, puhelu otetaan vastaan normaalisti ja soittajalle kerrotaan, että yksiköstä soitetaan takaisin **noin** kello 12 iltapäivällä (huom! Mikäli ajankerronta on päällä)

HUOM! Päivän lopussa on lisätty pieni ylimääräinen jakso, joka mahdollistaa sen, että myös viimeisten 5 tai 10 minuutin aikana ennen sulkemisaikaa palveluun soittaneet, saavat vielä palvelua.

Tämä johtuu siitä, että TeleQ:ssa arvioidaan jokaisen puhelun kesto kategoriamerkinnällä, tai sen puuttuessa puheluiden kesto on viisi minuuttia, jolloin ilman ylivuotojaksoa kävisi niin, että TeleQ arvioisi, että 15:55 – 15:59 välillä tulevat puhelut eivät enää "mahdu" tehtävälustalle, jolloin palvelu menisi Täynnä-tilaan, ja asiakas ei enää pääsisisi läpi.

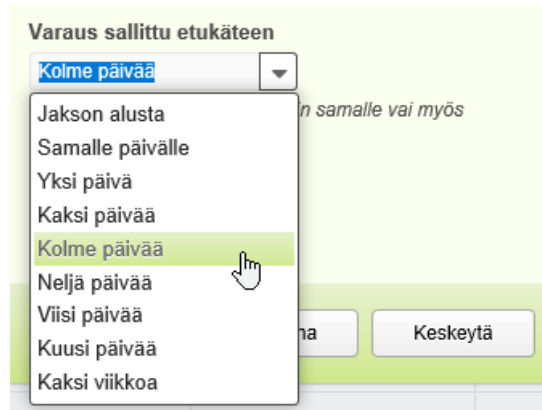
Ylläolevassa aikataulussa on sallittu sekä linjapuhelut että takaisinsoitot sen mukaan, mitä puhelupuussa on määritetty.



Siirtämällä hiiren kohdistimen jakson päälle, nähdään yhteenveto jakson tiedoista.

Tehtäväaikataulussa voidaan myös määritellä, sallitaanko tehtävien
varaus etukäteen vai esim. vain samana päivänä.

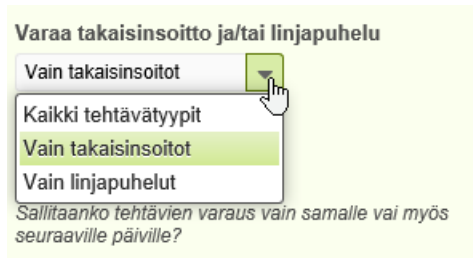
Jos esimerkiksi halutaan varmistua siitä, että perjantaina soittavat saavat tiedon (jaksojen täyttyessä), että heille soitetaan takaisin maanantaina, valitaan kolme päivää etukäteen.



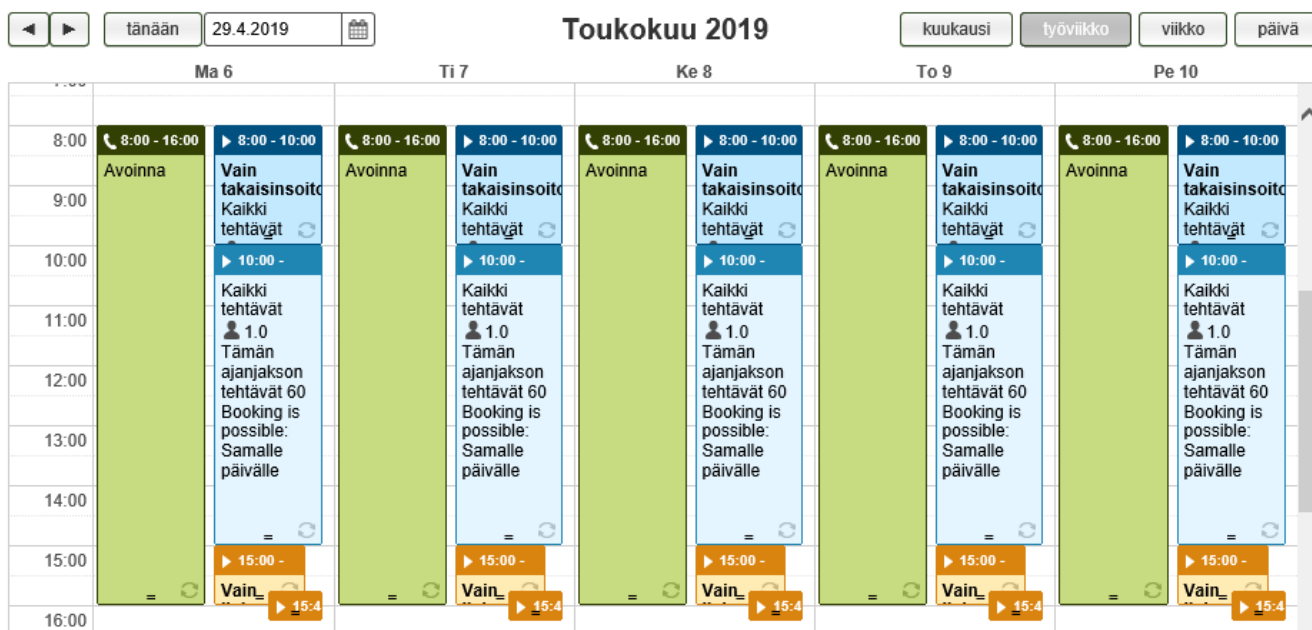
Lisäpalveluna voidaan lisäksi määritellä aikataulussa vielä erikseen, koska ko. puhelutyyppit on sallittu.

Tällöin puhelukortissa lisäksi asetus *Varaa takaisinsoitto ja/tai linjapuhelu*.

Alavetovalikosta valitaan haluttu puhelutyyppi, mikä ko. jaksoon halutaan.



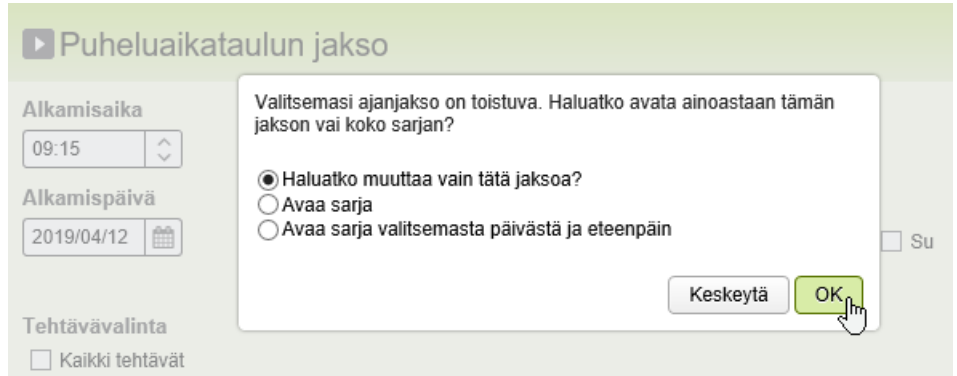
Nämä eri jaksot erottuvat aikataulussa eri väreillä. Linjapuhelut (oranssi väri), takaisinsoitot (tummansininen väri) ja molemmille (vaaleansininen väri).



HUOM! Toiminto edellyttää, että puhelupuussa on aktivoitu sekä takaisinsoitot että linjapuhelut. Eli jos puussa ei ole linjapuhelut sallitu, ei niitä voida aikataulussakaan erikseen aktivoida.

7.3.3 Puheluaikataulun muuttaminen

Napauttamalla jaksoa, voi sen asetuksia muuttaa



Kun muutettava jakso avataan, pitää ensi tehdä valinta sen mukaan, koskeeko tehtävä muokkaus vain yksittäistä jaksoa vai halutaanko muokata kaikkia saman ajankohdan jaksoja, siis sarjaa. Valinta on aina tehtävä ennen muutoksia.

Valinnalla *Haluatko muokata vain tätä jaksoa?* vaikutetaan vain tähän kyseiseen, yhden päivän jaksoon, kun taas valinnalla *Avaa sarja* muokataan kaikkien päivien jaksoja kyseisen sarjan osalta.

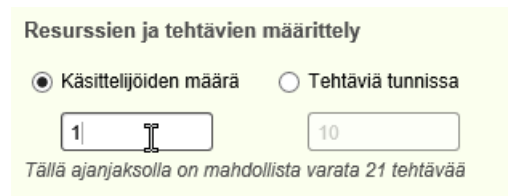
Valinnalla *Avaa sarja valitsemasta päivästä ja eteenpäin* muutetaan vain tulevia jaksoja, ei menneitä. Toiminto on käyttökelpoinen, jos halutaan säilyttää tiedot siitä, millainen aikaisempi aikataulu oli.

Ohessa on valittu *Haluatko muokata vain tätä jaksoa*, jolloin tehdään muutoksia vain ko. jaksoon, ei muihin.

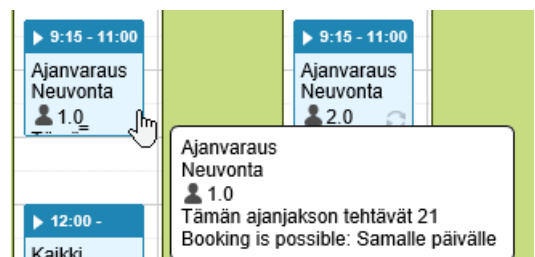


HUOM! Yksittäisen jakson muuttamisen tarve liittyy useimmiten siihen, että käytettävissä oleva resurssi tilapäisesti muuttuu (vähenee). Tai tehtäväaikataulun ajankohtaa muutetaan.

Tällöin muutetaan varattavien tehtävien määrää, esim. 2:sta yhteen resurssiin, jolloin tehtävien määrä vastaavasti puolittuu (esimerkissä 42:sta 21:een).

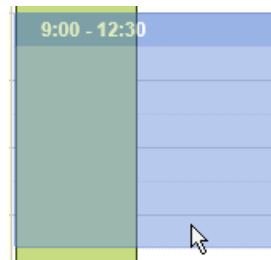


HUOM! Jos tarve on tilapäisesti lisätä tehtävien määrää, on suositeltavampaa lisätä uusi jakso haluttuun aikaan; tällöin ei puututa varsinaiseen perusaikatauluun.



7.4 Jaksojen luonti kalenteripohjassa


Kummatkin jaksotyypit on mahdollista luoda myös toisella tavalla. Tällöin hiirellä raahataan aikataulusta haluttu jakso. Merkintä näkyy sinisenä jaksena, jonka voi rajata hiirellä joko mahdollisimman tarkasti (puolen tunnin tarkkuus) tai sitten jaksotyypin valinnan jälkeen säätää ajan kohdalleen.





Kun jakso on merkitty, avautuu ikkuna, josta valitaan luotavan jakson tyyppi

Aikataulun tyyppi

Aikataulujaksot

 **Palvelun aukioloajat**

 **Tehtäväaikataulu**

 **Tilapäisesti suljettu**

Avautuneessa jaksokortissa on samat asetukset, jotka jo aikaisemmin on käyty läpi.

Jos hiirellä merkitseminen ei ollut riittävän tarkkaa, voidaan kortissa säätää vielä kelloajat oikeiksi.

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika
09:00

Päätymisaika
11:30

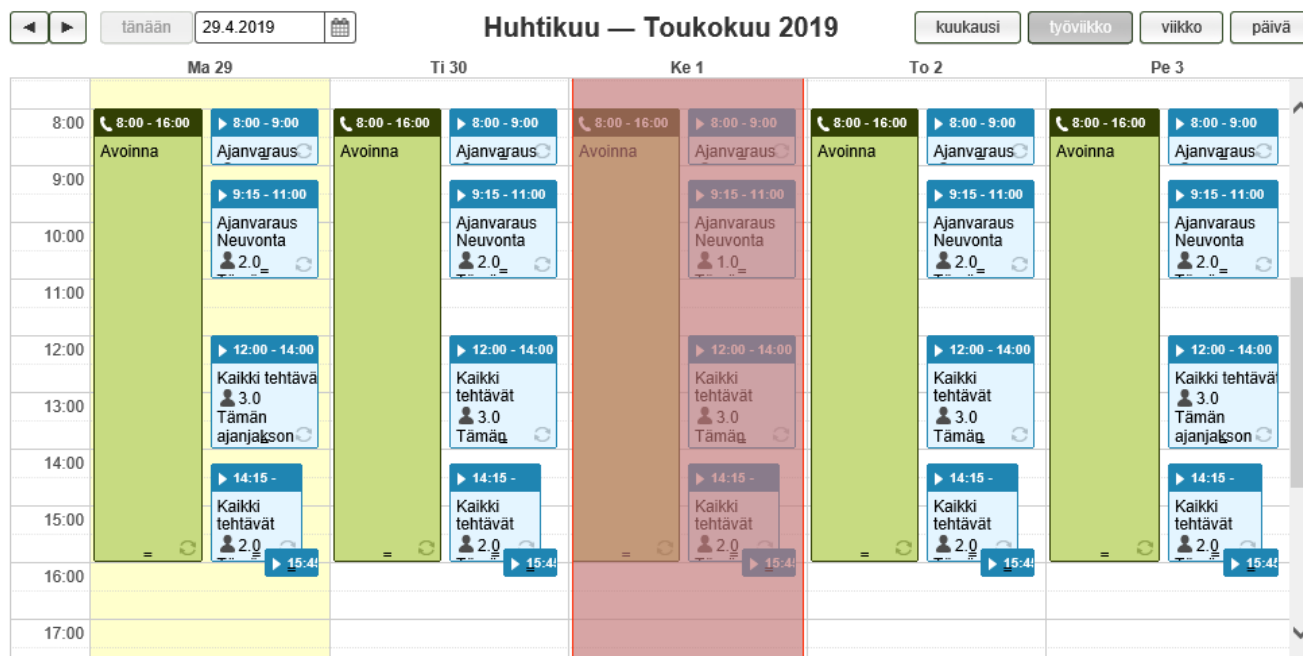
Alkamispäivä
2019/04/30

Päätymispäivä

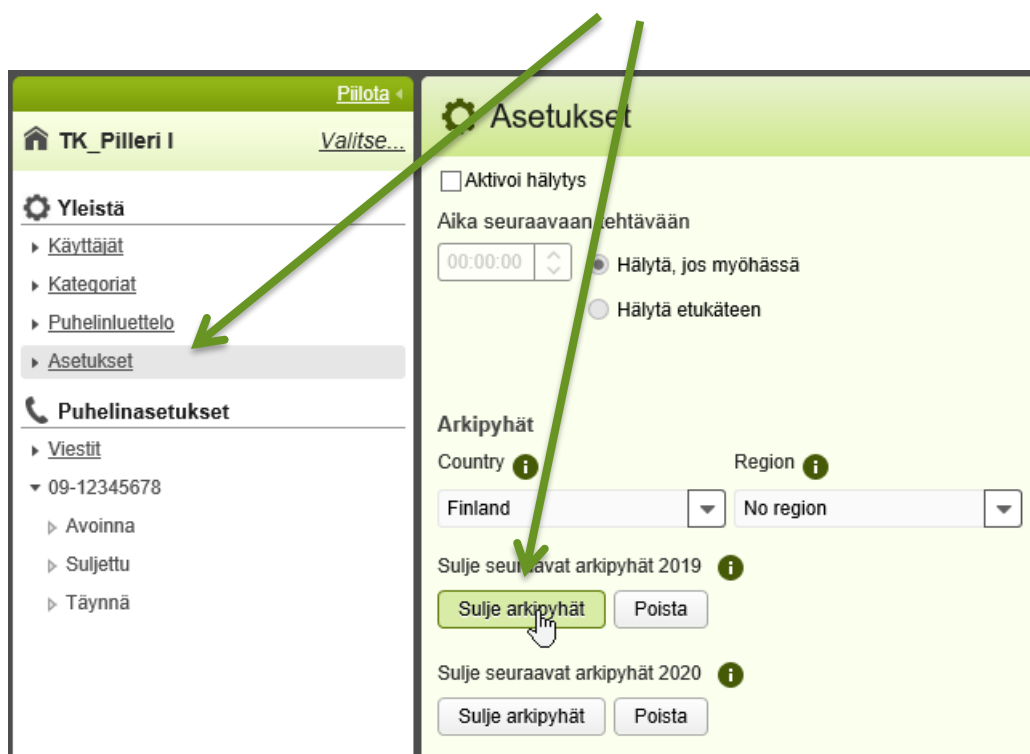
8. Aikataulut poikkeustilanteissa

8.1 Arkipyhäsulku

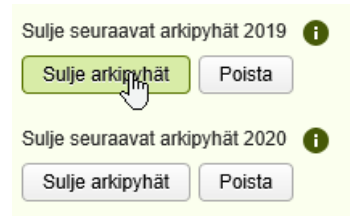
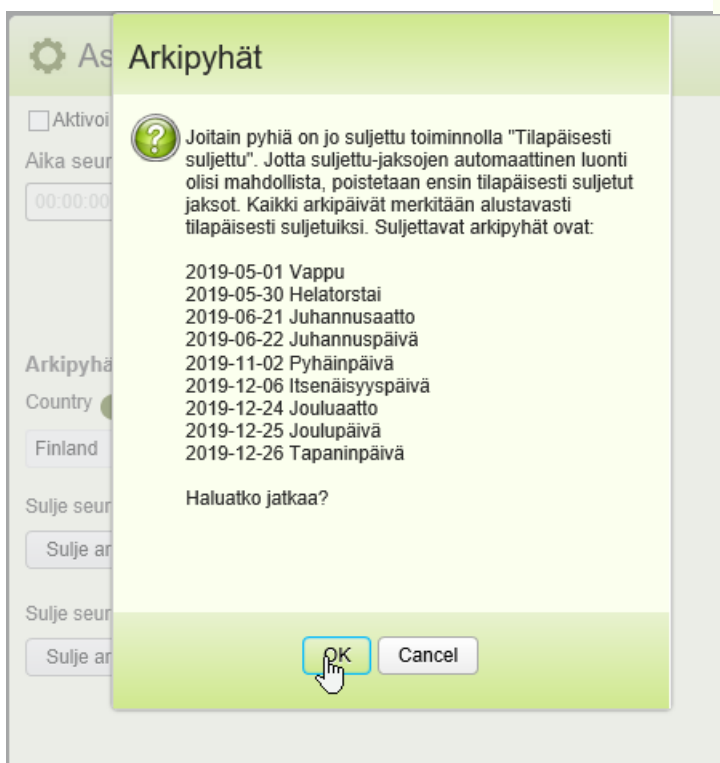
Jos yksikkö on kiinni arkipyhinä, voidaan ne sulkea kuluvan ja seuraavan vuoden osalta **puoliautomaattisesti**, jolloin aikataulu-välilehdellä näkyvät ko. päivät merkittynä punaisella värillä.



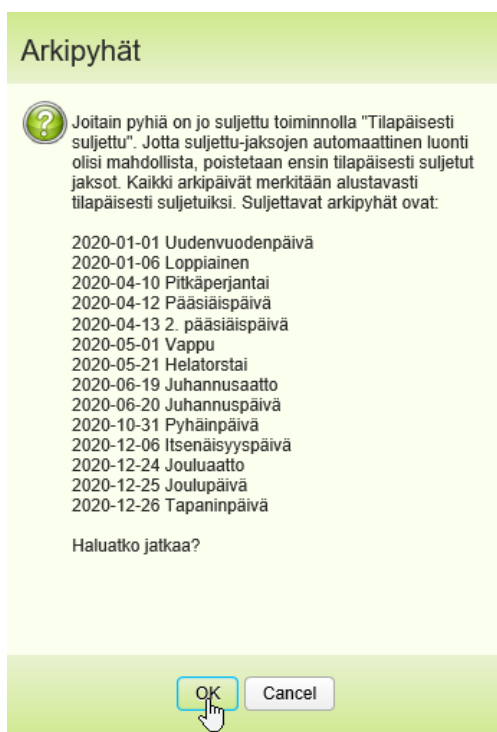
Itse arkipyhien sulkeminen on pääkäyttäjän tehtävä, ja se tehdään **Asetukset**-välilehden kohdassa **Asetukset** joka vuosi.



Napautetaan näppäintä *Sulje arkipyhät*, jolloin nähdään listaus kuluvaan vuoteen (tulevista) arkipyhistä. Painamalla OK, suljet ko. päivät aikataulusta.



Saman voi tehdä myös seuraavan vuoden osalta (kuvassa 2020).



8.2 Aukioloaikojen muuttaminen

Jos yksiköllä on esimerkiksi ennen arkipyhää lyhyempi aukioloaika, joudutaan muokkaamaan sekä palvelun aukioloaikaa (vihreitä jaksoja) että tehtäväaikataulua (sinisiä jaksosia).

Esimerkiksi jos vapunaatto on lyhyempi työpäivä päättyen jo klo 15:00, joudutaan tekemään seuraavat muutokset.

Napautetaan tiistain 30/04 vihreää jaksoa.

Seuraavaksi varmistetaan, mitä jaksoa muutos koskee. Tässä tapauksessa vain sitä jaksoa, jota napautettiin.

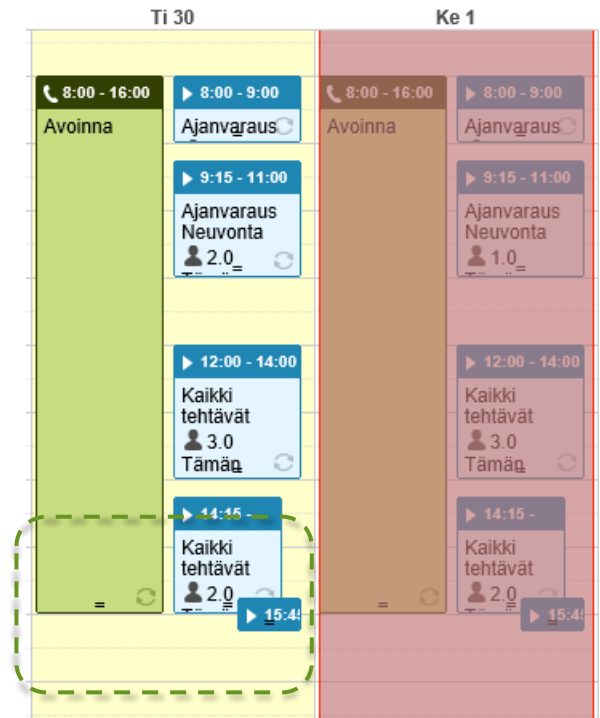
Valitsemasi ajanjakso on toistuva. Haluatko avata ainoastaan tämän jakson vai koko sarjan?

- ☒ Haluatko muuttaa vain tätä jaksoa?
☐ Avaa sarja
☐ Avaa sarja valitsemasta päivästä ja eteenpäin

Keskeytä

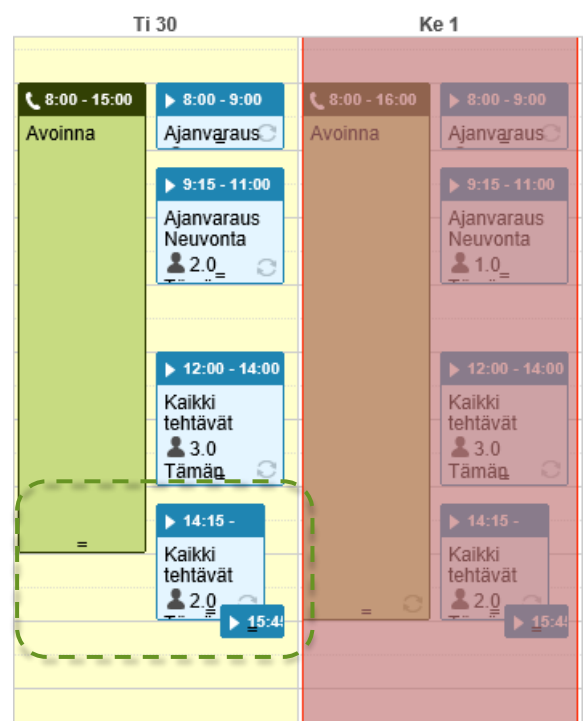
OK

Alkamisaika	Päätymisaika
08:00	15:00
Alkamispäivä	Päätymispäivä
2019/04/30	



Muutetaan jakson päätymisaikaa klo 15:ksi ja painetaan [Tallenna]-näppäintä.

Aikataulussa näkyy nyt vihreä jakso, joka päättyy klo 15:00.



Tämä ei aivan vielä riitä, vaan myös sinisiä jaksoja joudutaan muokkaamaan, koska muutoin puheluita voitaisiin varata aina klo 16:00 asti.

Napautetaan vastaavalla tavalla sinistä jaksoa 14.15 – 16:00, ja muutetaan päättymisaikaa klo 15:ksi.

Lopuksi siirretään vielä ylivuotojakso saumakohtaan napauttamalla ko. jaksoa ja tehdä tarvittavat muutokset kellonaikoihin.

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika	Päätymisaika
14:45	15:15
Alkamispäivä	Päätymispäivä
2019/04/30	

Puheluaikataulun jakso

Alkamisaika	Päätymisaika
14:15	15:00
Alkamispäivä	Päätymispäivä
2019/04/30	

Ti 30	Ke 1
<div>8:00 - 15:00</div> <div>Avoimna</div> <div>8:00 - 9:00</div> <div>Ajanvaraus</div> <div>9:15 - 11:00</div> <div>Ajanvaraus</div> <div>Neuvonta</div> <div>2.0</div> <div>12:00 - 14:00</div> <div>Kaikki tehtävät</div> <div>3.0</div> <div>Tämä</div> <div>14:15 - 15:00</div> <div>Kaikki</div> <div>15:45 - 16:15</div>	<div>8:00 - 16:00</div> <div>Avoimna</div> <div>8:00 - 9:00</div> <div>Ajanvaraus</div> <div>9:15 - 11:00</div> <div>Ajanvaraus</div> <div>Neuvonta</div> <div>1.0</div> <div>12:00 - 14:00</div> <div>Kaikki tehtävät</div> <div>3.0</div> <div>Tämä</div> <div>14:15 -</div> <div>Kaikki tehtävät</div> <div>2.0</div> <div>15:45 -</div>

Lopputulokset näyttävät tältä.

Vastaavalla tavalla voidaan työpäivä aloittaa myöhemmin.

HUOM! Jos muutoksen kohteena olevaan jaksoon on jo tullut puheluita, säilyvät ne siellä, eli muutos ei vaikuta jo varattuihin puheluihin, ts. muutokset kannattaa tehdä niin pian mahdollista, jotta alkuperäinen jakso ei ehdi täyttyä soittopyynnöistä.

Ti 30		Ke 1	
<div>8:00 - 15:00</div> <div>Avoimma</div>	<div>8:00 - 9:00</div> <div>Ajanvaraus</div>	<div>8:00 - 16:00</div> <div>Avoimma</div>	<div>8:00 - 9:00</div> <div>Ajanvaraus</div>
	<div>9:15 - 11:00</div> <div>Ajanvaraus Neuvonta</div> <div>2.0</div>		<div>9:15 - 11:00</div> <div>Ajanvaraus Neuvonta</div> <div>1.0</div>
	<div>12:00 - 14:00</div> <div>Kaikki tehtävät</div> <div>3.0</div> <div>Tämä</div>		<div>12:00 - 14:00</div> <div>Kaikki tehtävät</div> <div>3.0</div> <div>Tämä</div>
	<div>14:15 - 14:45</div> <div>Kaikki</div>		<div>14:15 - 15:45</div> <div>Kaikki</div>

8.3 Palvelun tilapäinen sulkeminen

Toisinaan on tarve sulkea palvelu tilapäisesti joko kokonaan tai osittain esim. kokouksien tai koulutuksien takia.

Muutokset voidaan tehdä perusaikataulua muokaten, kuten edellä on esitetty, mutta tällöin pitää kiinnittää erityistä huomiota siihen, muuttaako vain ko. päivän/jakson vai kaikkien päivien (koko sarja) tietoja/aikoja.

Jos lisäksi halutaan kertoa soittajille erillisellä viestillä syy, miksi palvelu ei ole normaaliin tapaan auki, pitäisi käydä muuttamassa suljettu-puussa oleva viestiä ja palauttaa se poikkeustilan jälkeen entiselleen.

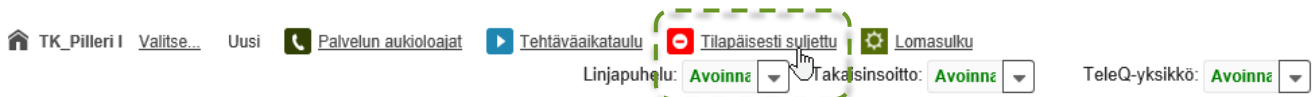
Yksinkertaisempi tapa tilapäisiin muutoksiin on käyttää aikataulusta löytyvää,

Tilapäisesti suljettu toimintoa.

Sen avulla voidaan kätevästi luoda jaksoja, joiden aikana joko koko puhelinpalvelu on suljettu tai joiden aikana ei varata puhelinaikoja lainkaan. Käytettäessä toimintoa, voidaan lisäksi määritellä erillinen viesti, jossa kerrotaan, miksi palvelu on poikkeuksellisesti suljettu.

8.3.1 Tilapäisen sulun asetukset

Toiminto löytyy *Aikataulu*-välilehdestä kohdasta *Tilapäisesti suljettu*.



Kun klikkaat toimintoa *tilapäisesti suljettu*, avautuu uusi ikkuna jossa voit asettaa jaksolle

- aloitusajan
- päättymisajan
- sekä päivän, jolloin palvelu on tilapäisesti suljettu. (Ohjelma asettaa oletuspäiväksi kuluvan päivän.)

Ikkunasta pääset myös valitsemaan, koskeeko sulkua vain

Puhelujakson sulkemista (siniset jaksot) vai **Täydellistä sulkemista** (sekä vihreät että siniset jaksot).

Pelkän puhelujakson sulkua käytetään yleensä esim. kun halutaan pitää kokous, jonka aikana ei haluta antaa takaisinsoittoajoja. Asiakas voi edelleen soittaa palveluun aivan normaalisti, jolloin takaisinsoitto varataan joko ennen tai jälkeen suljettu-ajankohdan.


Tilapäisesti suljettu

Alkamisaika

Päättymisaika

Päivämäärä

Valitse sulkemistapa

- ☒
Sulje sisään- ja ulossoittoa varten / Sulje sisääntuleva ja lähtevä lohko
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea saapuvat asiat ja saada mahdollisuuden aikatauluttaa asioita. Voit myös vaihtaa tavallisen suljettu-viestin valitun ajanjakson aikana.
 Käytä suljettu-viestiä
- ☐
ja jatka sitten kuten tavallisen suljettu-viestin yhteydessä.
- ☐
 ...ja päättää sitten puhelu.
- ☐
Sulje ulossoittoa varten / Sulje lähtevä lohko
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea mahdollisuuden aikatauluttaa asian valitun ajanjakson aikana.

Täydellisessä sulkemisessa koko palvelu suljetaan jakson ajaksi esim. arkipyhän takia, työpäivä alkaa myöhemmin tai päättyy aikaisemmin.

Täydellistä sulkua käytettäessä voidaan Valitaan halutessa toistettava viesti kohdasta *Tilapäisesti suljettujen jaksojen viesti*, esim. *Tilapäinen sulku - koulutus* viesti.



Tilapäisesti suljettu

Alkamisaika: 12:00 Päätymisaika: 13:00

Päivämäärä: 2022/01/12

Valitse sulkemistapa

☒ **Sulje sisään- ja ulossoittoa varten / Sulje sisääntuleva ja lähtevä lohko**
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea saapuvat asiat ja saada mahdollisuuden aikatauluttaa asioita. Voit myös vaihtaa tavallisen suljettu-viestin valitun ajanjakson aikana.

Käytä suljettu-viestiä
 Tavallinen
 Tavallinen
 Tervehdys
 Tilapäinen sulku - koulutus
 Valikko

☐ **Sulje ulossoittoa varten / Sulje lähtevä lohko**
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea mahdollisuuden aikatauluttaa asian valitun ajanjakson aikana.

Tallenna Keskeytä

Viestin valinnan jälkeen voit myös valita, mitä asiakkaan puhelulle tapahtuu tiedotteen toistamisen jälkeen.

Jos Suljettu-puun asetuksissa on annettu asiakkaalle mahdollisuus jättää puhepostiviesti, voidaan myös tilapäisesti suljettu aikana ohjata puhelut suljettu-puun puhepostiin.

Toinen vaihtoehto on, asiakkaan kuultua tiedote tilapäisestä sulusta, että puhelu päättyy.



Tilapäisesti suljettu

Alkamisaika: 12:00 Päätymisaika: 13:00

Päivämäärä: 2022/01/12

Valitse sulkemistapa

☒ **Sulje sisään- ja ulossoittoa varten / Sulje sisääntuleva ja lähtevä lohko**
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea saapuvat asiat ja saada mahdollisuuden aikatauluttaa asioita. Voit myös vaihtaa tavallisen suljettu-viestin valitun ajanjakson aikana.

Käytä suljettu-viestiä
 Tilapäinen sulku - koulutus

☒ ...ja jatka sitten kuten tavallisen suljettu-viestin yhteydessä.

☐ ...ja päättää sitten puhelu.

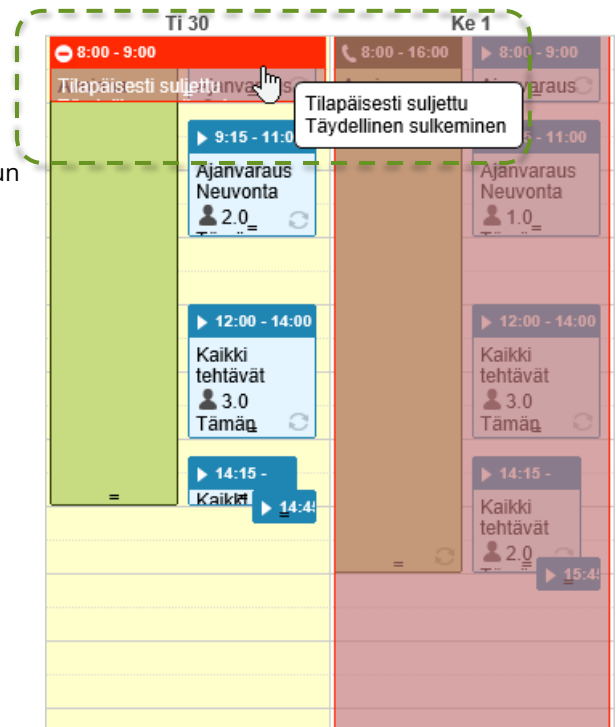
☐ **Sulje ulossoittoa varten / Sulje lähtevä lohko**
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea mahdollisuuden aikatauluttaa asian valitun ajanjakson aikana.

Tallenna Keskeytä

Aikataulussa sulku näkyy seuraavasti.

HUOM! Jos puhelu ohjautuu suljettu-puuhun, tilapäisesti suljetun jakson viesti korvaa *suljettu*-puun ensimmäisen viestin. Jos *suljettu*-puussa on sen jälkeen muita viestejä tai valintoja, toistetaan ne ihan normaalisti.

Jos omaa tilapäistä viestiä ei määritellä, toistetaan normaalin *suljettu*-puun viestit sellaisinaan.



Valintaa *sulje ulossoittoon varten/sulje lähtevä lohko*, käytetään silloin kun halutaan sulkea vain tietty puhelujakso.

Eli asiakkaat voivat soittaa palveluun aivan normaalisti, mutta ko. jaksolle ei varata yhtään puheluaikaa, eikä linjalla voi jonottaa. Tämän aikaikkunan aikana kaikki puhelut ohjautuvat takaisinsoittoon ensimmäiseen sulkujakson jälkeiseen jaksoon.

Tilapäisesti suljettu

Alkamisaika

12:00

Päätymisaika

13:00

Paivamaara

2022/01/12

Valitse sulkemistapa

☐ Sulje sisään- ja ulossoittoon varten / Sulje sisääntuleva ja lähtevä lohko
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea saapuvat asiat ja saada mahdollisuuden aikatauluttaa asioita. Voit myös vaihtaa tavallisen suljettu-viestin valitun ajanjakson aikana.

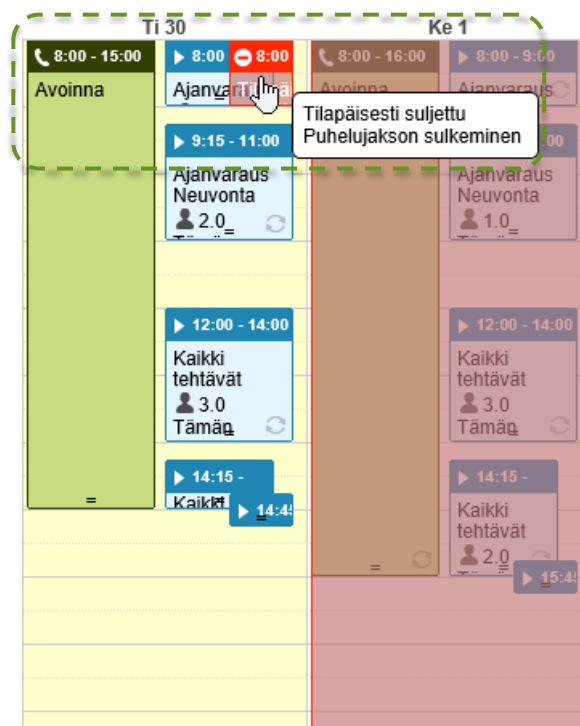
☒ Sulje ulossoittoon varten / Sulje lähtevä lohko
Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tilapäisesti sulkea mahdollisuuden aikatauluttaa asian valitun ajanjakson aikana.

Poista

Tallenna

Keskeytä

Aikataulussa sulku näkyy seuraavasti.



8.4 Soitto- ja tehtäväaikataulujen poisto

Virheelliset tai vanhentuneet jaksot on mahdollista poistaa. Tällöin pitää varmistua siitä, mitä ollaan poistamassa; vain yhtä tiettyä jaksoa vai koko sarjaa. Tilapäiset jaksot ml. arkipyhät ovat aina yksittäisiä jaksoja, mutta palvelun aukioloaika- ja tehtäväaikataulukaksot ovat normaalisti osana sarjaa.

Sekä soittoaikataulun ja tehtäväaikataulun poisto tapahtuu samalla tavalla; Napautetaan poistettavaa jaksoa, vastataan kysymykseen, mitä muokkaus koskee, jonka jälkeen avautuu jaksokortti.

Valitsemasi ajanjakso on toistuva. Haluatko avata ainoastaan tämän jaksos vai koko sarjan?

- ☒ Haluatko muuttaa vain tätä jaksoa?
☐ Avaa sarja
☐ Avaa sarja valitsemasta päivästä ja eteenpäin

Keskeytä

OK


Tulevien puheluiden jakso

Alkamisaika 08:00	Päätymisaika 16:00	Toistuvuus Vain tiettyinä päivinä
Alkamispäivä 2019/06/18	Päätymispäivä []	<input checked="" type="checkbox"/> Ma <input checked="" type="checkbox"/> Ti <input checked="" type="checkbox"/> Ke <input checked="" type="checkbox"/> To <input checked="" type="checkbox"/> Pe <input type="checkbox"/> La <input type="checkbox"/> Su

Avoinna

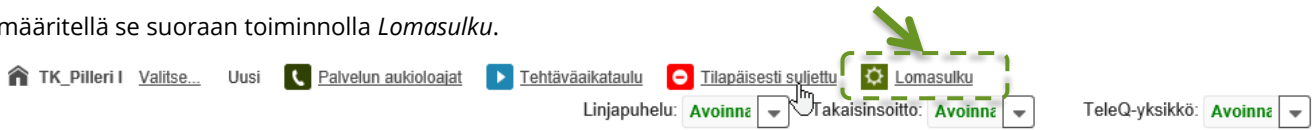

Poista

Tallenna
 Keskeytä

Sen vasemmassa alanurkassa on toiminto *Poista*, jota napauttamalla ko. jakso (tai koko sarja) poistetaan.

8.5 Lomasulku

Jos yksikkö on suljettu useamman päivän tai viikon peräkkäin esimerkiksi kesäsulun muodossa, voidaan aikataulussa määritellä se suoraan toiminnolla *Lomasulku*.




Aluksi määritellään sulkujakson

- Alkamispäivä
- Päätymispäivä

Jonka jälkeen painetaan tallenna. Toiminnon jälkeen aikataulusta häviävät kaikki siellä olevat soitto- ja tehtäväjaksot ja ko. viikkoina aikataulun yläreunassa lukee:


HUOM! Lomasulku on voimassa 2019-07-01 - 2019-07-31.


Lomasulku

Lomasulkua ei ole asetettu. Valitse sulkujakson alku- ja päättymispäivät, tallenna asetukset painamalla "Tallenna", muutoin "Keskeytä". Normaali aikataulu säilyy muuttumattomana sulkujakson ulkopuolella.

Alkamisaika
1.7.2019

Päätymisaika
31.7.2019

 Poista

Tallenna

Keskeytä

Aikataulussa ei ko. jakson (heinäkuu) osalta enää näy mitään jaksot.

HUOM! Lomasulku on voimassa 2019-07-01 - 2019-07-31.

◀

▶

tänään

21.6.2019

Heinäkuu 2019

kuukausi

työviikko

viikko

päivä

Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

8:00 - 9:00

Ajanvaraus

3.0

Tämän ajanjakson tehtävät 36

Booking is possible: Samalle päivälle

8:00 - 9:00

Ajanvaraus

3.0

Tämän ajanjakson tehtävät 36

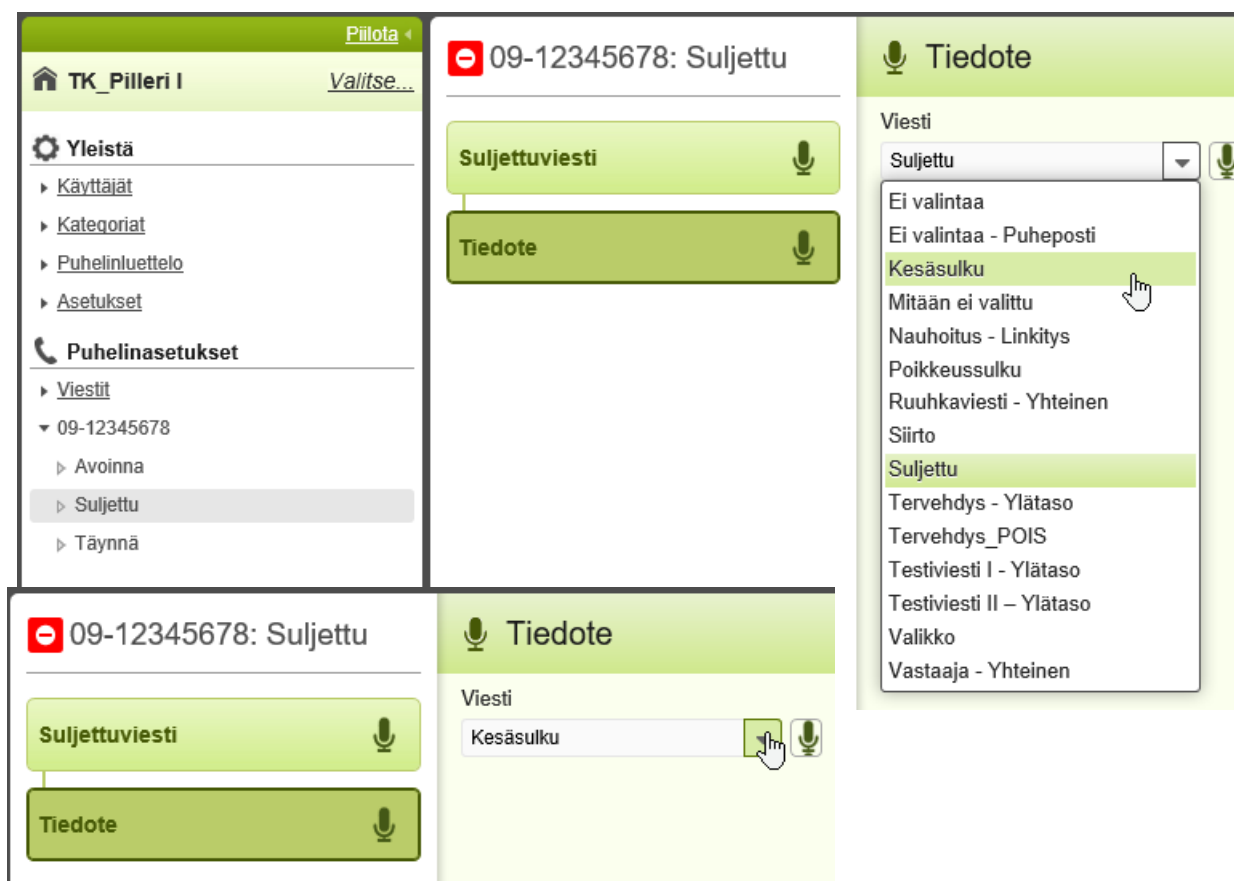
Booking is possible: Samalle päivälle

8.5.1 Lomasulun lisäviesti

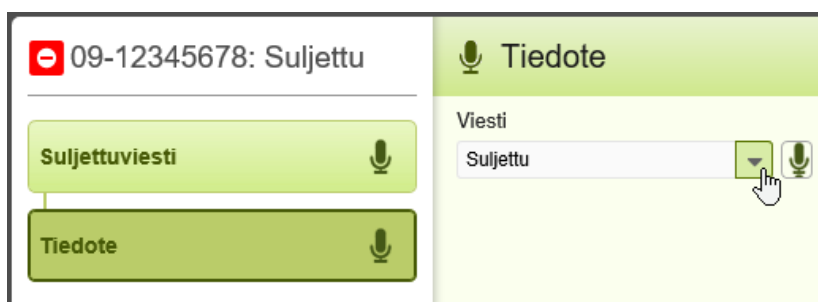
Kesäsulun aikana palvelu on siis suljettu, ja soittaessaan linjalle asiakas kuulee suljettu-puun viestit.

Tämän vuoksi, loma-ajoiksi tulisi suljettu puuhun asettaa oikea tiedote-viesti, jotta asiakas saa oikean informaation palvelun aukioloajoista.

Kesäsulkuviesti luodaan viestit-välilehdellä kuten muutkin viestit, lopuksi valmis viesti asetetaan suljettu-puuhun paikoilleen.



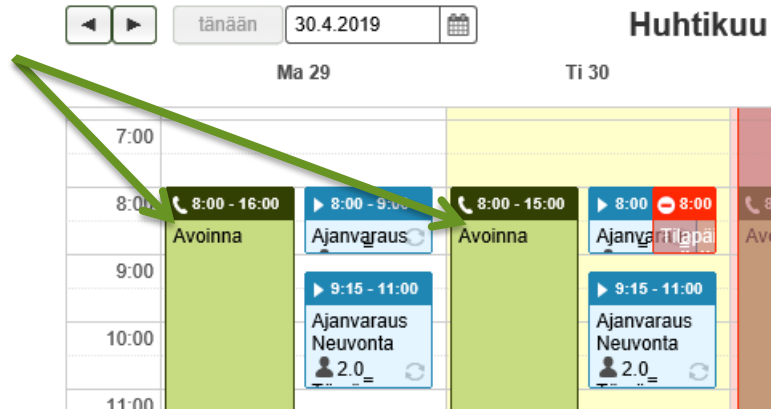
Kun kesäsulku on ohi, pitää sen päättyessä muistaa vielä palauttaa alkuperäinen suljettuviesti paikoilleen.



8.6 Ylimääräisten puhelupuiden aktivointi aikataulussa

Palvelussa voi olla useampia puhelupuita, joissa voi olla erilaisia poikkeusrakenteita esim. lomakaudeksi tai poikkeustilanteisiin. Jotta asiakas kuulee oikeat viestit ja tekee puheluvalinnat yksikön haluamalla tavalla, tulee aikataulussa valita, mikä puhelupuu on kulloinkin käytössä.

Normaalisti *Palvelun aukioloaikajaksossa* näkyy merkintä *Avoinna*, joka tarkoittaa oletus *Avoinna*-puun käyttöä.



Aukaisemalla vihreä jaksokortti (valitaan ensin, koskeeko muutos vain ko. jaksoa vai koko sarjaa), voidaan sieltä aktivoida myös vaihtoehtoinen puhelupuu, esim. *Poikkeus*, minkä jälkeen tallennetaan valinta.

Tulevien puheluiden jakso

Alkamisaika: 08:00
Päätymisaika: 15:00
Alkamispäivä: 2019/04/30
Päätymispäivä:

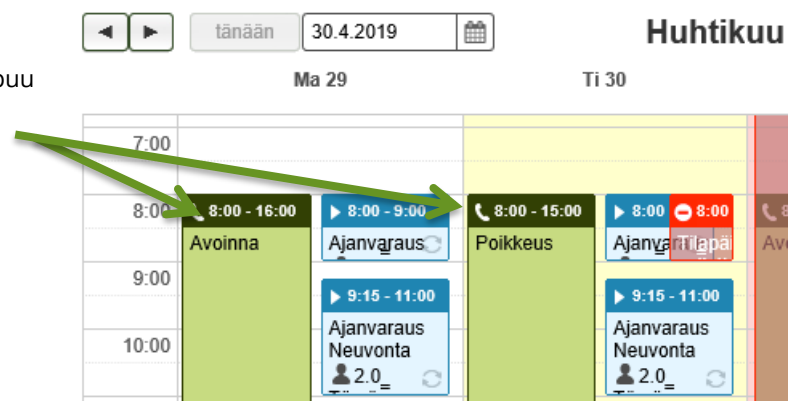
Poikkeus

Tulevien puheluiden jakso

Alkamisaika: 08:00
Päätymisaika: 15:00
Alkamispäivä: 2019/04/30
Päätymispäivä:

Avoinna
Avoinna
Kesä
Poikkeus

Näin aikataulussa näkyy merkintä, mikä puhelupuu kulloinkin on aktiivinen.



8.7 Ylimääräisen puhelupuun käyttö lomasulun yhteydessä

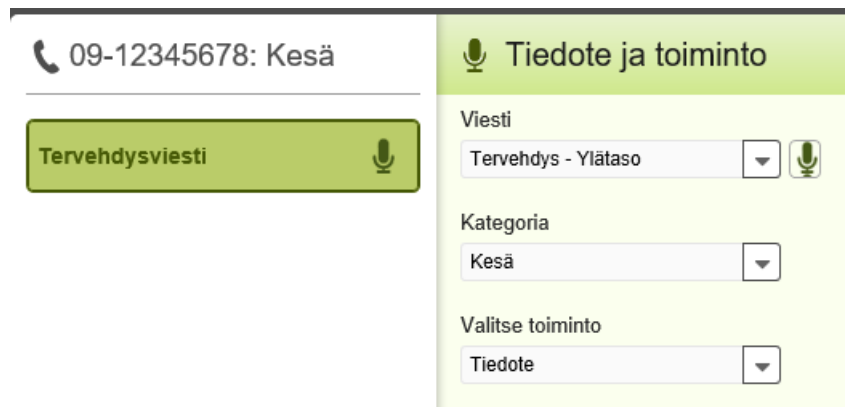
Lomasulun ajaksi voidaan ottaa käyttöön myös oma erillinen puhelupuu, jolloin ei tarvitse muokata olemassa olevaa *Suljettu*-puuta, ja näin ollen ei tarvitse myöskään huolehtia siitä, että lomasulun jälkeen pitäisi muista vaihtaa viestejä takaisin, ts. näin voidaan ajastaa oikeat viestit etukäteen.

Tehtävä on kaksiosainen; ensin luodaan tarvittava puhelupuu Aurora TeleQ:n henkilökunnan toimesta. Puun luonnin jälkeen voidaan tehdä aikatauluun tarvittavat muutokset.

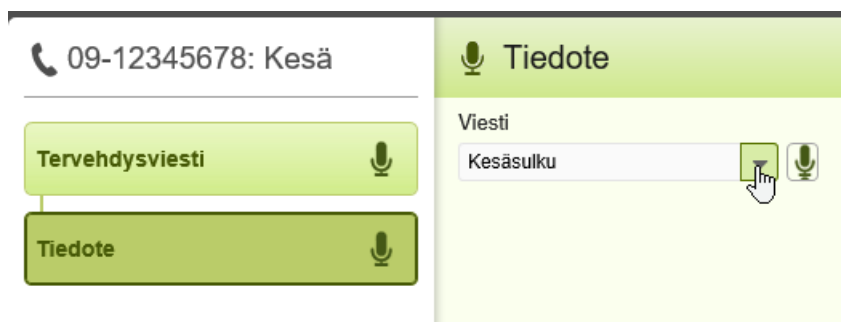
Asetukset-välilehden kohdasta *Puhelinasetukset* avataan ylimääräinen *Kesä*-puhelupuu.



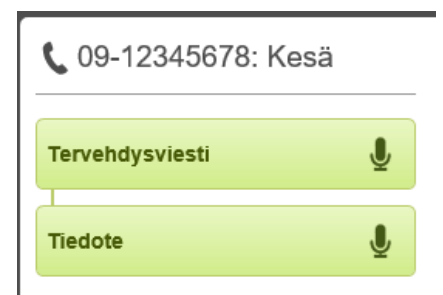
Napautetaan ylintä oksaa *Tervehdysviesti*, ja valitaan asetuksista ensin tervehdysviesti, halutessa voidaan kaikki kesäsulun aikana tulleet puhelut merkitä merkinnällä *Kesä*, jolloin on raporteista helppo selvittää, kuinka monta puhelua on sulun aikana tullut. Valitaan lopuksi toiminto *Tiedote*, ja talletetaan muutokset.



Haetaan *Tiedote*-oksaan haluttu viesti, tässä *Kesäsulku*, ja talletetaan muutokset.

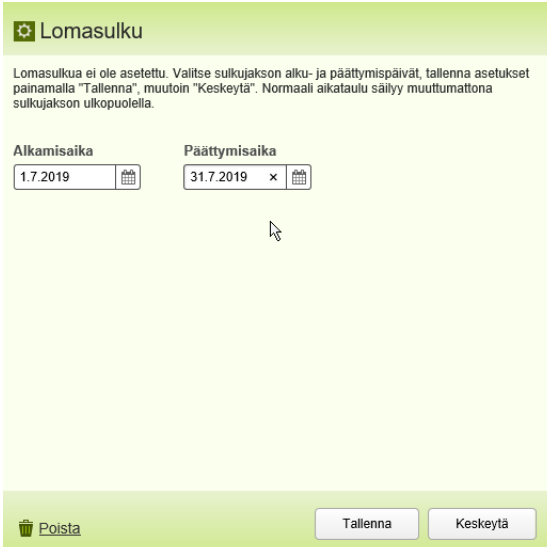


Kesäsulun puhelupuu on valmis.



Seuraavaksi aktivoidaan aikatauluun kesäsulku halutulle ajanjaksolle (esim. 1.7 – 31.7.2019.)

Poistetaan ensin toiminolla Lomasulku kaikki puhelujaksot ko. ajalta, kuten edellä on esitetty.



Jotta voidaan käyttää edellä luotua *Kesä*-puhelupuu, pitää sulun ajaksi luoda uusi *Palvelun aukiolojakso* (vihreät jaksot). Napautetaan hiirellä maanantain 1.7 kohdalla, ja valitaan *Palvelun aukioloajat*.

Valitaan **Alkamis-** ja **Päätymisajoksi** 00:00 – 00:00 (palvelu auki 24/7). Annetaan jaksen kesto (koko heinäkuu) ja valitaan *Toistuvuus Vain tiettyinä päivinä*.

HUOM! Ota mukaan myös viikonloppu, eli *La* ja *Su*.

Lopuksi valitaan jaksoon puhelupuu *Kesä*.

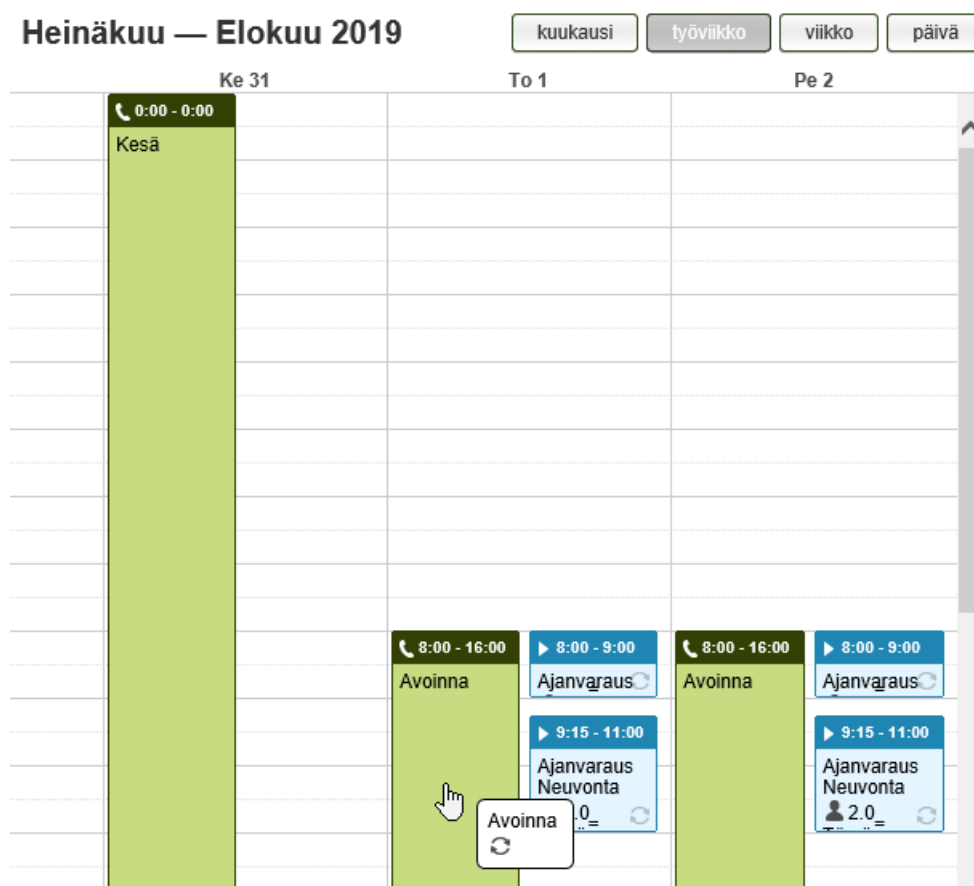


Aikataulussa näkyy vain vihreitä jaksoja merkinnällä *Kesä*.

HUOM! Lomasulku on voimassa 2019-07-01 - 2019-07-31.



Kun sulku päättyy, siirrytään automaattisesti käyttämään normaalia *Avoinna*-puuta 1.8.2019 alkaen.



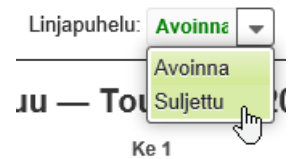
HUOM! Aikatauluun ei tarvitse luoda sulun ajaksi *Tehtäväaikatauluja* (sinisiä jaksoja), sillä puheluita ei oteta vastaan sulun aikana.

8.8 Linjapuhelun tai takaisinsoiton esto aikataulussa

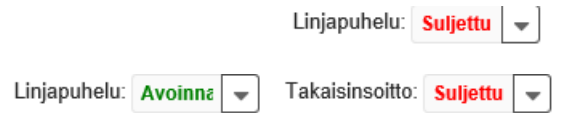
Aikatauluissa voidaan tarvittaessa nopeasti estää jommankumman puhelutyyppin käyttö. Toiminto löytyy Aikataulu-välilehdestä kohdasta *Linjapuhelu – Takaisinsoitto – TeleQ-yksikkö*.



Kuvassa molemmat ovat sallittuja, siis **Avoinnä**. Jos halutaan estää esim. linjapuhelut, valitaan linjapuheluiden alasvetovalikosta **Suljettu**.



Vastaavalla tavalla voidaan estää takaisinsoitot.

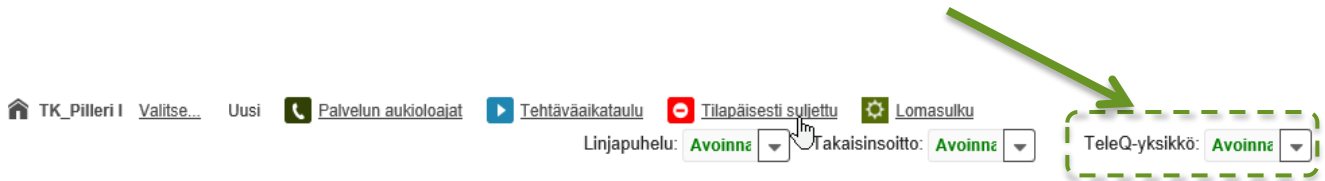


HUOM! Toiminto edellyttää, että palvelussa on molemmat puhelutyyppit sallittu.

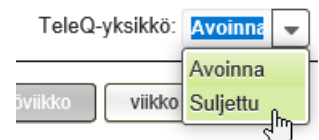
HUOM! Jos molemmat puhelutyyppit suljetaan, palvelu ei ota vastaan puheluita, vaan asiakas kuulee ruuhkaviestin!

8.9 Palvelun hätäsulku

Jos jonkun odottamattoman hätätilan seurauksena joudutaan pikaisesti sulkemaan yksikön puhelinpalvelu, tehdään se parhaiten aikataulun kohdassa *TeleQ-yksikkö*.



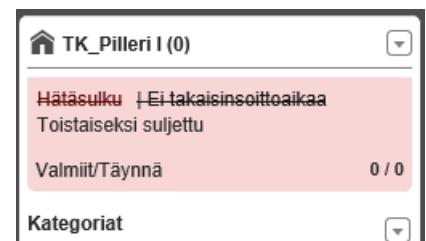
Normaalisti TeleQ-yksikön tila on **Avoinnä**, mutta tarvittaessa voidaan hätätilanteessa valita alasvetovalikosta **Suljettu**.



Jolloin aikataulun ylärivillä näkyy merkintä **"Toistaiseksi suljettu"**.



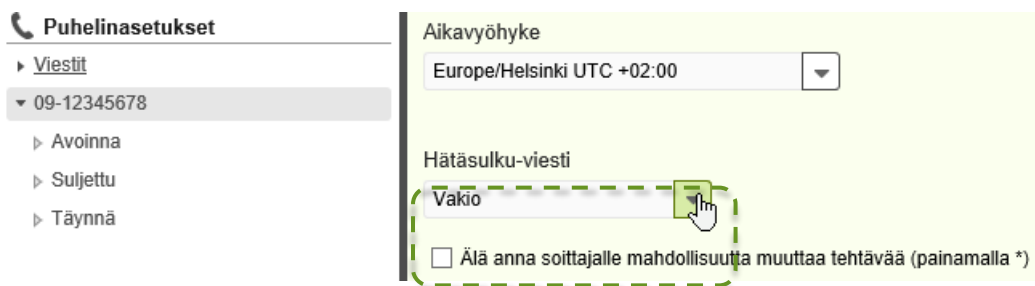
Tehtävälstalla näkyy myös, että palvelu on toistaiseksi suljettu.



8.9.1 Hätäsulun lisäviesti

Hätäsulun aikana kuuluu TeleQ:n sisäinen vakioviesti "Palvelumme on suljettu". On myös mahdollista määritellä etukäteen, mikä viesti hätäsulun aikana kuuluu.

Tätä ei kuitenkaan tehdä aikatauluissa vaan *Asetukset*-välilehden *Puhelinasetukset*-kohdassa, jossa näkyy asiakaspalvelunumero (tai yksikön nimi).



Puhelinasetukset

- ▶ Viestit
- ▼ 09-12345678
 - ▶ Avoinna
 - ▶ Suljettu
 - ▶ Täynnä

Aikavyöhyke

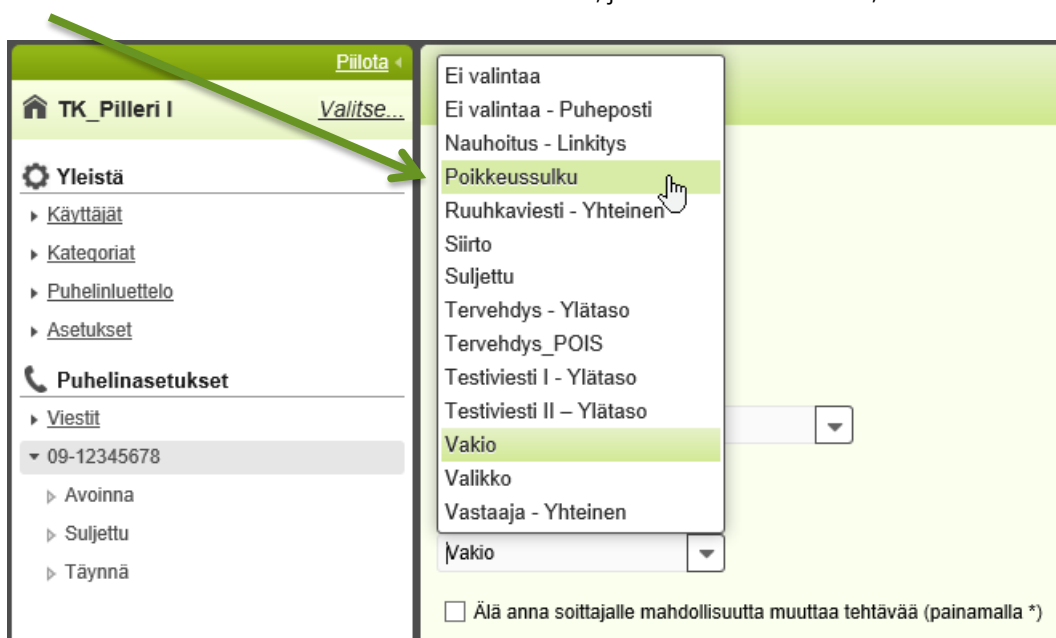
Europe/Helsinki UTC +02:00

Hätäsulku-viesti

Vakio

☐ Älä anna soittajalle mahdollisuutta muuttaa tehtävää (painamalla *)

Oikean puoleisen ruudun asetuksista haetaan kohta *Hätäsulku-viesti*, ja valitaan haluttu viesti, esim. *Poikkeussulku*.



Puhelinasetukset

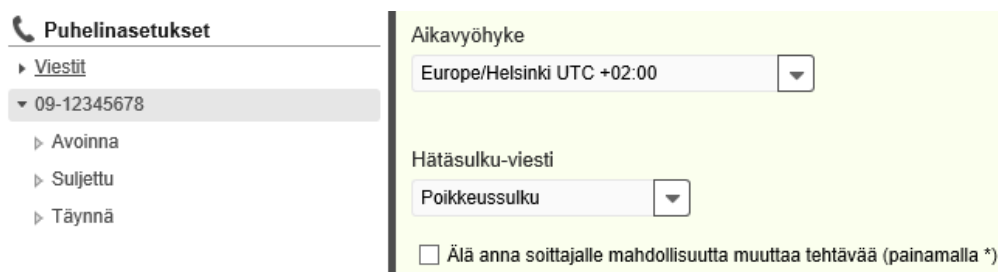
- ▶ Viestit
- ▼ 09-12345678
 - ▶ Avoinna
 - ▶ Suljettu
 - ▶ Täynnä

Hätäsulku-viesti

Poikkeussulku

☐ Älä anna soittajalle mahdollisuutta muuttaa tehtävää (painamalla *)

Talletetaan valittu viesti painamalla näppäintä [**Tallenna**].



Puhelinasetukset

- ▶ Viestit
- ▼ 09-12345678
 - ▶ Avoinna
 - ▶ Suljettu
 - ▶ Täynnä

Hätäsulku-viesti

Poikkeussulku

☐ Älä anna soittajalle mahdollisuutta muuttaa tehtävää (painamalla *)

Jos TeleQ-yksikkö suljetaan, toistetaan soittajalla ko. viesti automaattisesti.

8.9.2 Häätäsulun jälkeen

Kun häätätilanne on ohi, pitää muistaa avata TeleQ-yksikkö uudestaan. Alasveto-valikosta valitaan suljettu tilalle *Avoinna*.



Järjestelmäasetukset

TeleQ-yksikkö: **Suljettu** ▼

- Avoinna
- Suljettu**

kuukausi työviikko viikko päivä

9. Palvelusta uloskirjautuminen ja lopetus

Palvelun käyttö lopetetaan napauttamalla linkkiä Kirjaudu ulos tehtävälistan oikeassa ylänurkassa.



Jos olet viimeinen sisäänkirjautunut käyttäjä, ja tehtävälistalla on vielä työstämättömiä tehtäviä, varmistetaan vielä, että et vahingossa kirjaudu ulos.

Lopuksi voit sulkea selaimen oikean ylänurkan näppäimellä.

