

Tekstiviestit Aurora teleQ:ssa

Vakiovastauspohjan luominen
Tekstiviestin lähettäminen tehtävästä
Yksittäisen tekstiviestin lähettäminen
Saapuva tekstiviesti
Tekstiviestihistoria

Vakiovastauspohjan luominen – ohje pääkäyttäjälle

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

The screenshot shows the Aurora system's settings interface. The top navigation bar includes 'Tehtävät', 'Asetukset', 'Näkätöulu', and 'Raportit'. The 'Asetukset' tab is selected and highlighted with a blue box and the number '1'. On the left sidebar, under 'Puhelinasetukset', the 'SMS' section is expanded, and 'Lähtevä tekstiviesti' is selected, highlighted with a blue box and the number '2'. The main content area is titled 'Lähtevä tekstiviesti' and contains several configuration options: 'Käytä omia viestejä', 'Ajastamattoman varauksen vahvistus', 'Takaisinsoiton varausviesti', 'Takaisinsoiton muistutusviesti', and 'Takaisinsoiton päivitysviesti'. Below these are checkboxes for 'Tekstiviestin lähetyksen kun tehtävä merkitty valmiiksi' and 'Lähetä tekstiviesti asioinneista'. The 'Lähetä SMS' options are checked. At the bottom, the 'Vakiovastaus' section is highlighted with a blue box and the number '3'. It features a 'Nimi' field with 'Ajanperuutus', a 'Teksti' field with a pre-filled message: 'Hei, ajanperuutuksesi on vastaanotettu. Uuden ajan varaamiseksi, ole hyvä ja ota uudelleen yhteyttä', and a 'Toiminnot' section with 'Poista', 'Siirrä alas', and 'Siirrä ylös' buttons. A 'Tallenna' button is located at the bottom right of the interface.

Vakiovastauspohjan luominen – ohje pääkäyttäjälle

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

Vakiovastaus

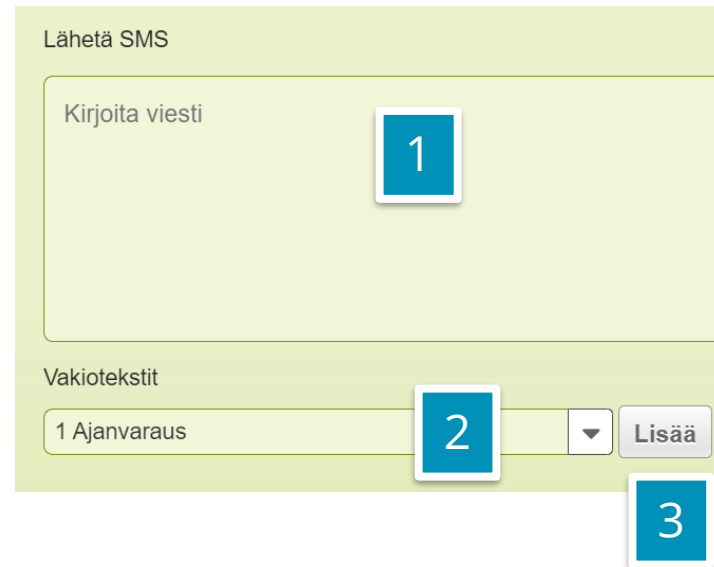
Nimi	Teksti	Toiminnot
Ajanperuutus	Hei, ajanperuutuksesi on vastaanotettu. Uuden ajan varaamiseksi, ole hyvä ja ota uudelleen yhteyttä	Poista Siirrä alas Siirrä ylös
Soittoyritys	Hei, olemme tavoitelleet sinua Auroran terveysasemalta. Mikäli asiiasi on vielä ajankohtainen, ole hyvä ja ota uudelleen yhteyttä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

Lisää

Tallenna

Tekstiviestin lähettäminen tehtävästä

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



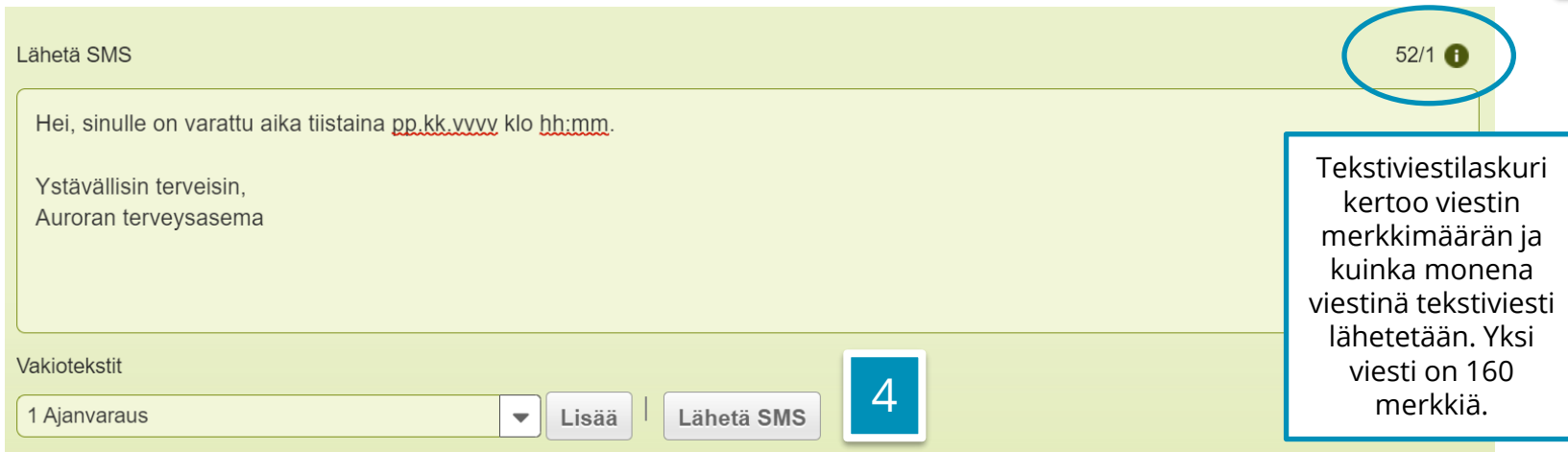
Lähetä SMS

Kirjoita viesti 1

Vakiotekstit

1 Ajanvaraus 2

Lisää 3



Lähetä SMS

52/1 i

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

Ystävällisin terveisin,
Auroran terveysasema

Vakiotekstit

1 Ajanvaraus

Lisää | Lähetä SMS 4

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

Yksittäisen tekstiviestin lähettäminen

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

The screenshot shows the 'Lähetä SMS' interface. At the top, there is a navigation bar with a 'Lähetä SMS' button (1), a 'Puhel' button, a '+ Uusi tehtävä' button, and a 'Palauta tehtävä' button. Below this is the main form area. On the left, there is a 'Puhelinluettelo' section with a search bar and a table of contacts. The table has two columns: 'Nimi' and 'Puhelinnumero'. The contacts listed are 'TeleQ Tuki' (0931584710) and 'Apteekki keskusta' (19879837398). Below the table is a 'Yksikkö' dropdown menu (6) currently set to 'SMS-testit'. Below that is a 'Vakiovastaus' dropdown menu (4) with a 'Lisää' button next to it. On the right side, there is a 'Puhelinnumero' input field (2) and a 'Viesti' text area (3) with a 'Kirjoita viesti' placeholder. At the bottom right, there is a 'Lisää' button (circled) and a 'Lähetä SMS' button (circled). The bottom of the form has 'Sulje' and 'Lähetä SMS' buttons.

Nimi	Puhelinnumero
TeleQ Tuki	0931584710
Apteekki keskusta	19879837398

Saapuva tekstiviesti

- Saapuva tekstiviesti näkyy tehtäväsivulla ajastamattomana tehtävänä, eli omana vihreänä tehtäväpalkkinaan. Kategorია on aina SMS.

Ajastamattomat tehtävät:1



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

Saapuneeseen viestiin vastaaminen

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

tekstiviestihistoria

09:35 +358407173701

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

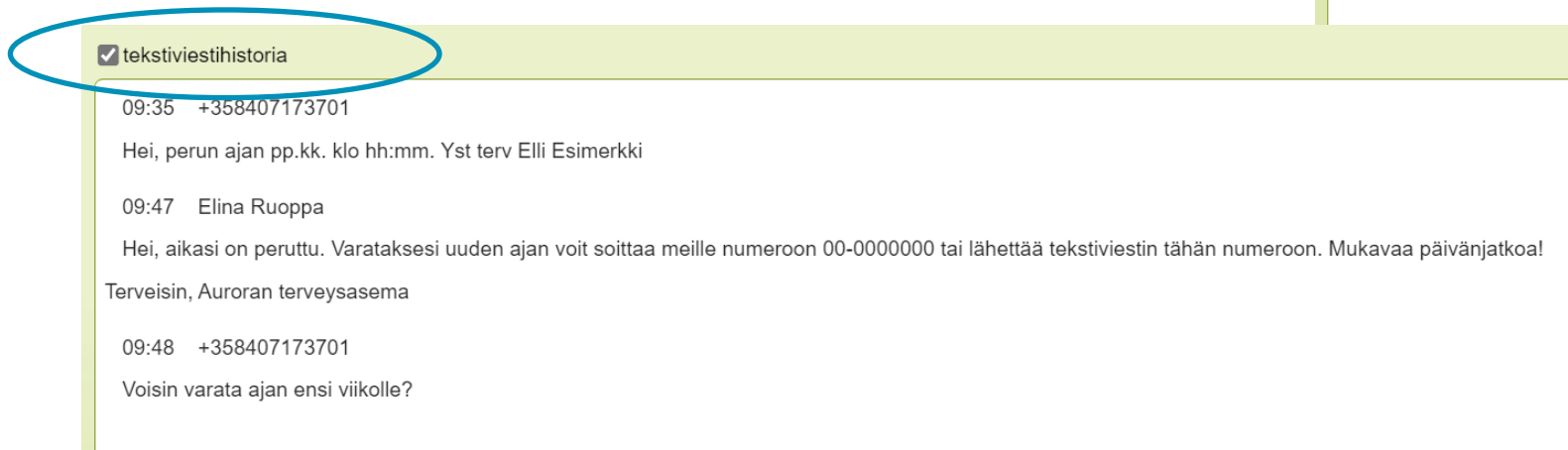
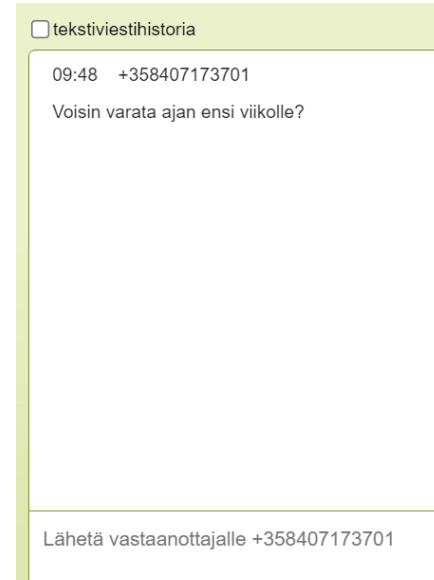
Lähetä vastaanottajalle +358407173701

Vastaa viestiin kirjoittamalla teksti tähän kenttään ja painamalla Lähetä SMS.

Lähetä SMS

Tekstiviestihistoria

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



Usein kysytyt kysymykset / Tuki

K: Vakiovastauspohjaa ei löydy

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

K: Voinko muokata olemassa olevaa pohjaa ennen lähettämistä?

V: Kyllä, voit muokata tekstiä ennen lähettämistä.

K: En löydä teleQ:sta asetuksia

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

Ongelmia tai kysyttävää?

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

[Ota yhteyttä | Aurora Innovation](#)