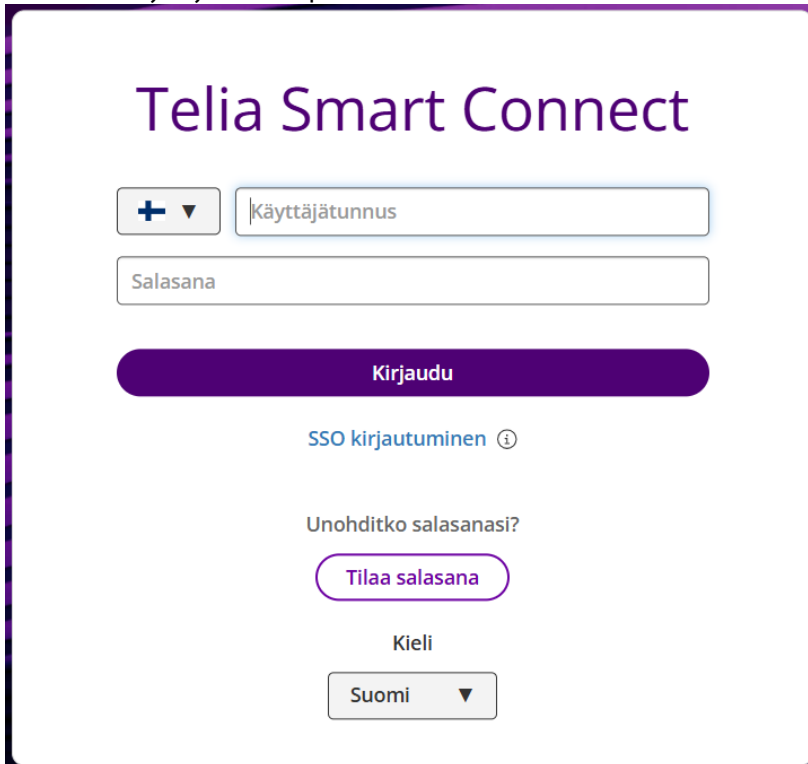


# Telia Smart Connect - Pikaohje

## Kirjautuminen palveluun

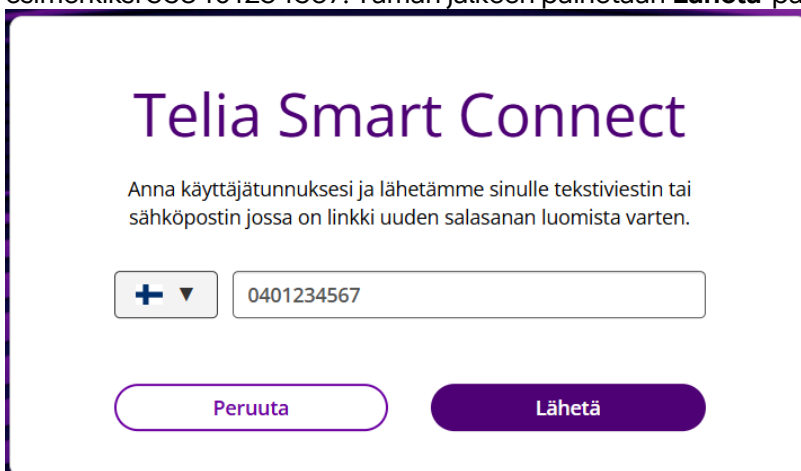
Telia Smart Connect -viestintäpalvelun hallinta tapahtuu Telia Smart Connect -kotisivulla osoitteessa [www.teliasmartconnect.com](http://www.teliasmartconnect.com).

Tunnukset palveluun saa Telia Smart Connect -kotisivulta painamalla **Tilaa salasana** -painiketta. Tämän jälkeen annetaan käyttäjätunnus palveluun.



The screenshot shows the login interface for Telia Smart Connect. At the top, the title "Telia Smart Connect" is displayed in a large, dark font. Below the title, there is a form with two input fields: the first is labeled "Käyttäjätunnus" (Username) and the second is labeled "Salasana" (Password). To the left of the first field is a small icon with a plus sign and a downward arrow. Below the input fields is a large, dark blue button labeled "Kirjaudu" (Log in). Underneath the button, there is a link for "SSO kirjautuminen" (SSO login) with an information icon. Below that, the text "Unohditko salasanasasi?" (Forgot your password?) is followed by a button labeled "Tilaa salasana" (Request password). At the bottom, there is a "Kieli" (Language) section with a dropdown menu currently set to "Suomi" (Finnish).

Käyttäjätunnus-kenttään kirjoitetaan matkapuhelinnumero kansainvälisessä muodossa ilman plusmerkkiä, esimerkiksi 358401234567. Tämän jälkeen painetaan **Lähetä**-painiketta.



The screenshot shows the password request interface for Telia Smart Connect. At the top, the title "Telia Smart Connect" is displayed in a large, dark font. Below the title, there is a short instruction: "Anna käyttäjätunnuksesi ja lähetämme sinulle tekstiviestin tai sähköpostin jossa on linkki uuden salasanan luomista varten." (Provide your username and we will send you a text message or email with a link to create a new password). Below this text is a form with one input field for the phone number, with a small icon to its left. The number "0401234567" is entered in the field. At the bottom of the form, there are two buttons: "Peruuta" (Cancel) and "Lähetä" (Send).

Paluuviestinä tulee linkki, jonka kautta voi luoda salasanan palveluun.

Palvelussa on oletuksena päällä kaksivaiheinen tunnistautuminen tekstiviestitse. Kaksivaiheisen tunnistautumisen koodin voi pyytää myös sähköpostilla. Koodin antamisen jälkeen painetaan **Jatka**.

## Telia Smart Connect

2-vaiheinen tunnistautuminen

Tekstiviesti, jossa on 2-vaiheinen koodi, on lähetetty  
numeroon\*\*\*\*\*162

[Peruuta](#) [Jatka](#)

[Lähetä uusi koodi tekstiviestillä](#)

[Lähetä uusi koodi sähköpostilla](#)

## Mobiilisovellus

Mobiilisovellukseen kirjautumiseen käytetään samaa käyttäjätunnusta ja salasanaa kuin Telia Smart Connect -kotisivulla.

Telia Smart Connect -mobiilisovellus on ladattavissa Google Play tai Apple Store -sovelluskaupoista

[Telia Smart Connect – Google Play -sovellukset](#)  
[Telia Smart Connect on the App Store \(apple.com\)](#)

## Palomuuriasetukset

Seuraavat IP-osoitteet ja portit tulee olla sallittuna sisään- ja ulospäin, jotta tietokoneella on mahdollista käsitellä puheluita joko selaimen tai tietokonesovelluksen kautta. Tämä on tarpeellista vain silloin kun Web-puhelin-ominaisuus on tilattu Telia Smart Connect -käyttäjille.

IP-avaruus 2.255.190.0/24 (2.255.190.0 – 2.255.190.255)  
Portit: 5060, 5061, 5090 signalointia varten  
Portit: 1024 – 65535 mediaa varten.

## Käyttäjän asetukset

Käyttäjän asetukset löytyvät Telia Smart Connect -kotisivulta [www.teliasmartconnect.com](http://www.teliasmartconnect.com) palveluun kirjautuessa.



Eri välilehtien kautta käyttäjä voi muun muassa:

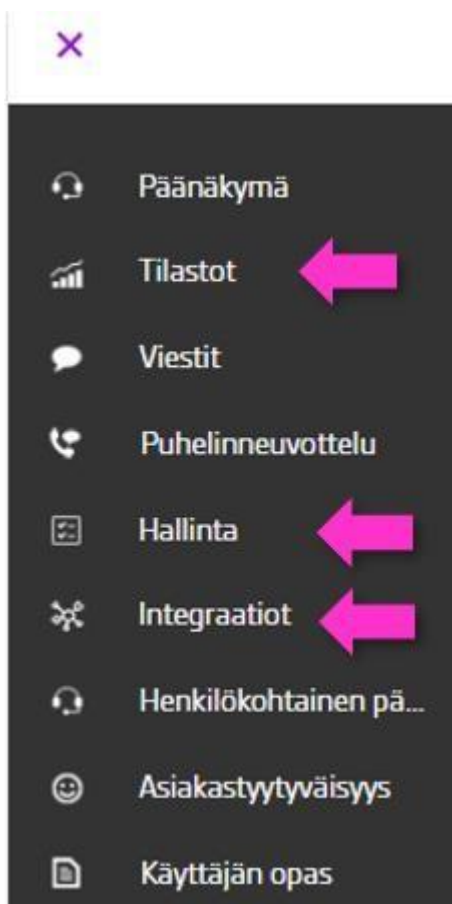
- Määrittää uuden salasanan
- Vaihtaa käyttöliittymän kielen
- Määrittää näytettävän numeron ulospäin soitettaviin puheluihin
- Kirjautua sisään jonoihin
- Määrittää soivatko saapuvat puhelut matkapuhelimessa vai tietokoneessa
- Määrittää Tilätiedon ja siihen liittyvät asetukset, esimerkiksi soitetaanko saapuville puheluille lomatiedote
- Määrittää Soiton ohjauksiin liittyvät asetukset, esimerkiksi ohjataanko puhelut vastaajaan

## Pääkäyttäjän näkymä

Myös pääkäyttäjän näkymä löytyy Telia Smart Connect -kotisivulta [www.teliasmartconnect.com](http://www.teliasmartconnect.com). Pääkäyttäjälle tarpeellisia ovat erityisesti valikosta löytyvät **Tilastot, Hallinta ja Integraatiot**, joiden kautta pääsee hallinnoimaan ja näkemään raportteja, määrittämään ohjauksia, jonoja ja aikatauluja sekä integraatioita, mikäli integraatioita on tilattu.

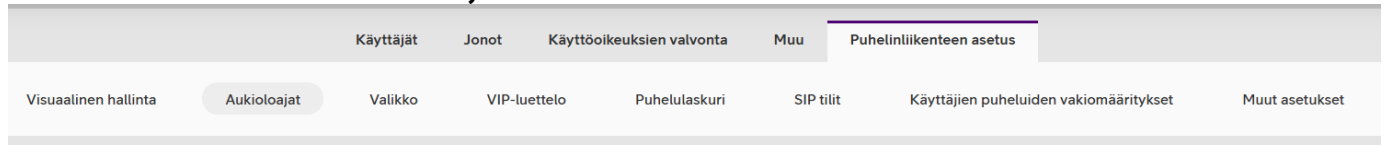
Tilastot näkymässä olevat raportit säilytetään seuraavasti:

- Agenttiraportin tiedot säilyvät 3kk
- Jonoraportit 12 kk
- Soitetut puhelut 3kk



## Aukioloajat

Pääkäyttäjä voi hallinnoida numeroiden aikatauluja Aukioloajat-näkymän kautta. Aukioloajat saa auki valikosta **Puhelinliikenteen asetus > Aukioloajat**.



### Aukioloajat

Aukioloajat joihin ei ole määritetty tilaa auki, lounas tai poikkeus 1& 2, käsitellään suljettu tilan mukaisesti.



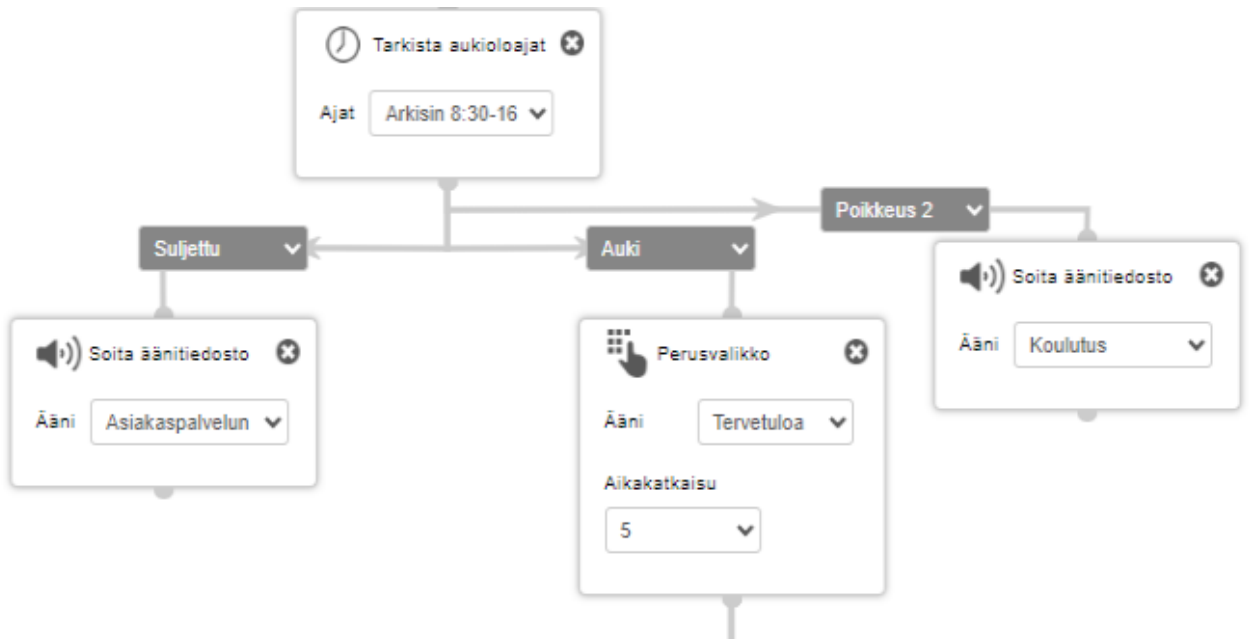
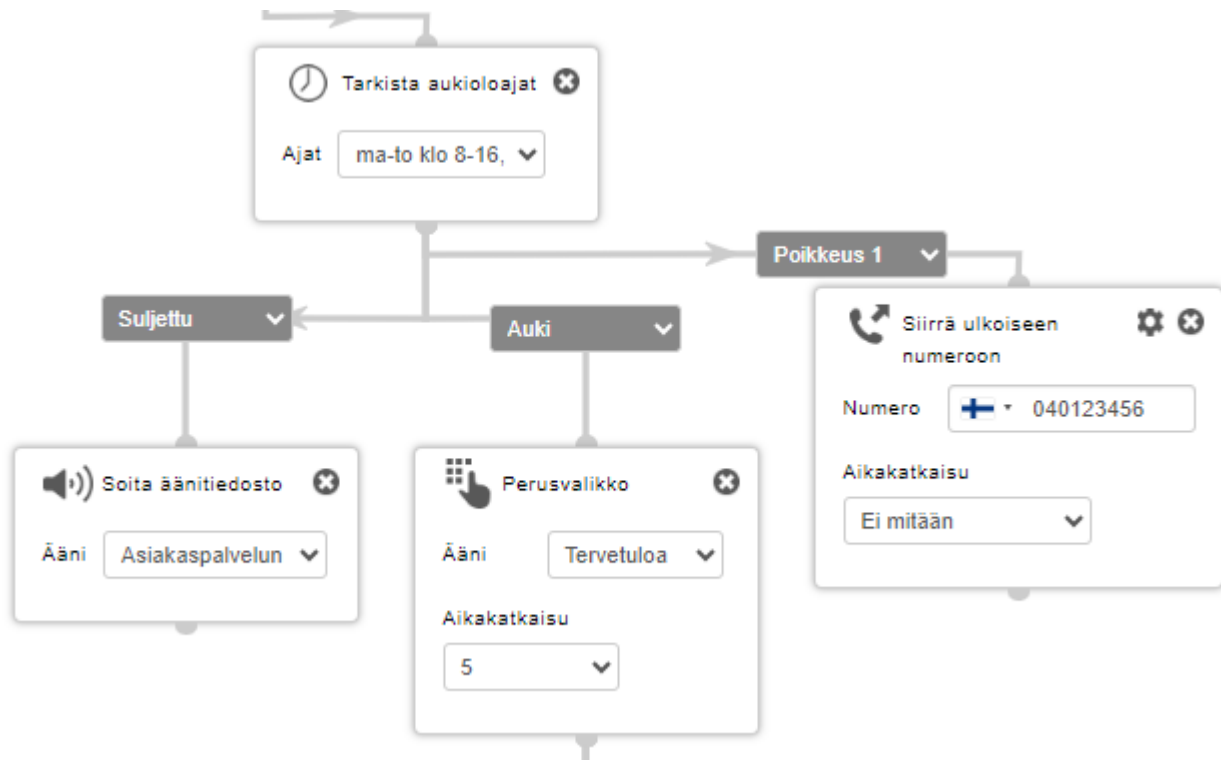
Kuvaus ▲

Aukioloajat-näkymässä pääkäyttäjä voi mm.

- Muokata oletusvälilehdellä oletusaikatauluja
- Määrittää tarvittaessa eri viikonpäiville eri aukioloajat
- Luoda ja nimetä tarvittaessa poikkeusaikatauluja.

- Huom. Jos poikkeusaikatauluun tarvitaan puheluliikenteen vakiomäärittämisistä poikkeava toiminne (esimerkiksi kaikki vaihteenhoitajat ovat jonakin päivänä koulutuksessa ja vaihteeseen saapuvia puheluita ei haluta poikkeusaikataulun aikana ohjata normaalisti käytössä olevaan kiinniotiedotteeseen, vaan esim. johonkin erikoistiedotteeseen tai ulkoiseen numeroon), poikkeus tulee tehdä Aukioloajat-näkymän poikkeusaikataulun lisäksi puheluliikenteen ohjauskaavioon.

Esimerkiksi:



## Visuaalinen hallinta

Pääkäyttäjä voi hallinnoida Telia Smart Connect -kotisivulla palvelun asetuksia ja määrittämiä. Usein asetusten määrittäminen kohdistuu esimerkiksi aikatauluihin ja tiedotteisiin sekä niiden muokkaamiseen ja lisäämiseen.

Pääkäyttäjän näkymästä löytyy kohta **Hallinta** ja sen takaa **Puhelinliikenteen asetukset > Visuaalinen hallinta > Avaa visuaalinen hallinta**.

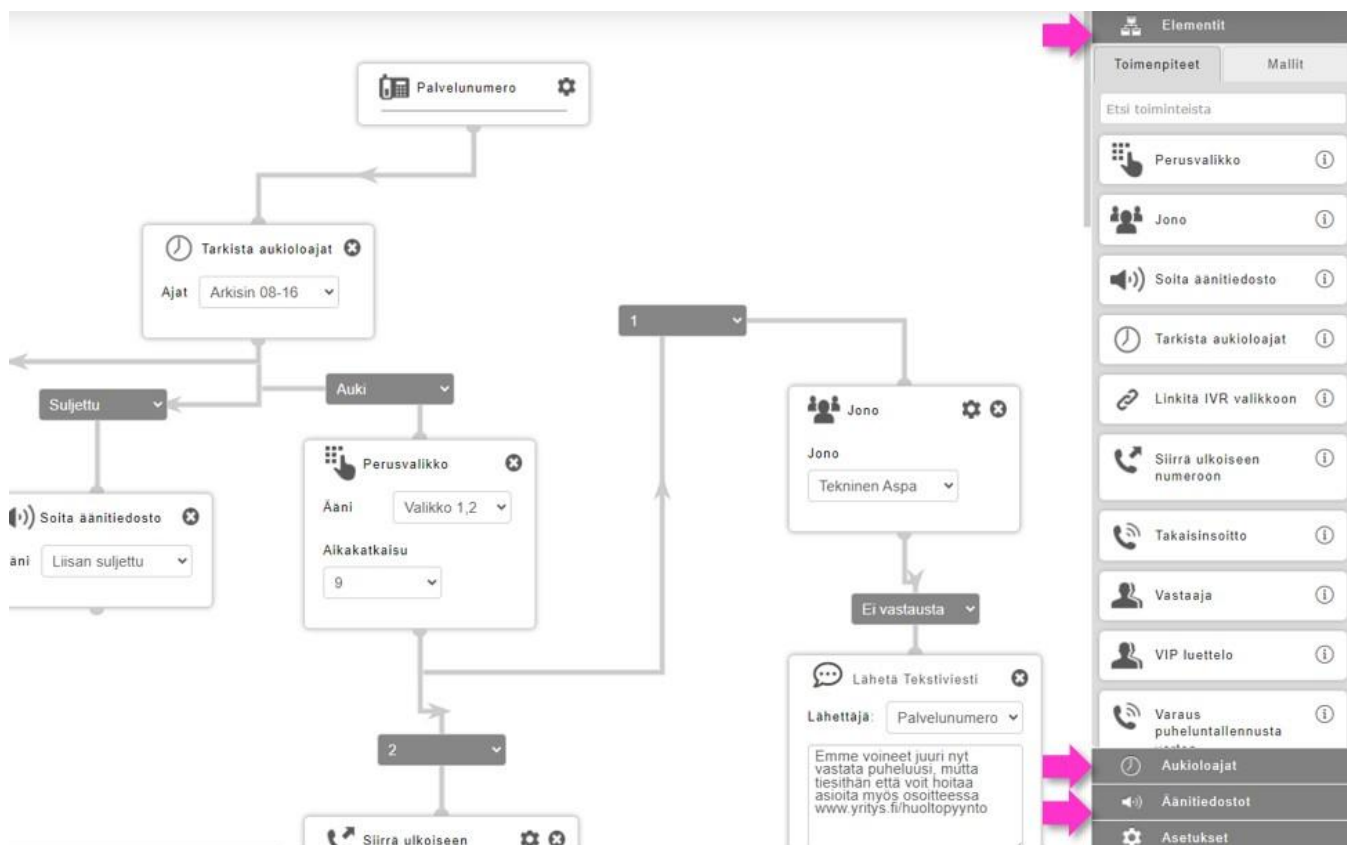


Puheluohjausten asetukset saa auki valitsemalla **Valikko > Avaa > Valitse IVR > paina Avaa**



## Elementit-näkymä

Elementit-näkymässä pääkäyttäjä voi hallinnoida palvelun ohjauksia ja lisätä elementtejä myös jälkikäteen. Elementtien kohdalla on pieni (i)-merkki, jota napsauttamalla avautuu enemmän tietoja elementin toiminnallisuudesta. Elementit vedetään hiirellä nykyiseen ratkaisuun ja yhdistetään toisiinsa myös hiirellä vetämällä.

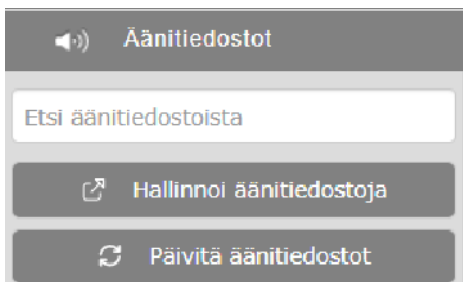


## Äänitiedotteet

Jonojen mahdolliset äänitiedotteet määritetään Visuaalisessa näkymässä Tarkista aukioloajat -elementin jälkeen. Alla olevassa esimerkissä **Soita äänitiedosto** on asetettu Suljettu-ajalle ja pudotusvalikosta on valittu Liisan suljettu -niminen äänitiedote.



Palvelussa käytettäviä äänitiedotteita voi äänittää puhelimitse tai ladata palveluun **Äänitiedostot**-kohdasta valitsemalla **Hallinnoi äänitiedostoja**. Palvelussa on mahdollista käyttää myös Teksti puheeksi -ominaisuutta, joka muuttaa kirjoittamasi tekstin puheeksi käyttäen SSML-tekniikkaa ilmaisun ja selkeyden parantamiseen.



Jotta äänitiedotteiden tallentaminen onnistuu palveluun, tiedotteille on luotava aina ensin kategoria. Jos palveluun ei ole luotu äänitiedotteelle kategoriaa, tiedotteen tallentaminen ei onnistu.

## Äänitiedostot

Äänitiedostot on jaoteltu eri kategorioiden mukaan jotta on sinun on helpompi löytää sopiva äänitiedosto eri tilanteita varten.

✕
▼

🔊 Luo uusi äänitiedosto
➕ Lisää kategoria

Lisää kategoria

Jos kategorioita on luotu jo aiemmin, olemassa olevia kategorioita voi käyttää.

Kategorian luomisen jälkeen tiedotteen voi tallentaa palveluun valitsemalla Teksti puheeksi -välilehden tai Uusi äänitiedosto -välilehden sekä kategorian, jonka alle tiedote lisätään.

## Äänitiedostot

Äänitiedostot on jaoteltu eri kategorioiden mukaan jotta on sinun on helpompi löytää sopiva äänitiedosto eri tilanteita varten.

✕
▼

🔊 Luo uusi äänitiedosto
➕ Lisää kategoria

Luo uusi äänitiedosto

🔊 Luo uusi äänitiedosto
T Teksti puheeksi
🎤 Tiedotteen tallennus selaimen kautta
☎ Tallenna puhelulla
📄 Lataa äänitiedosto koneeltasi

T Teksti puheeksi ⓘ

Teksti puheeksi (TTS) muuttaa kirjoittamasi tekstin puheeksi, käyttäen SSML tekniikkaa ilmaisun ja selkeyden parantamiseen. [Lue lisää SSML tekniikasta täältä](#)

Kuvaus

Kategoria

Kieli

Valitse ääni

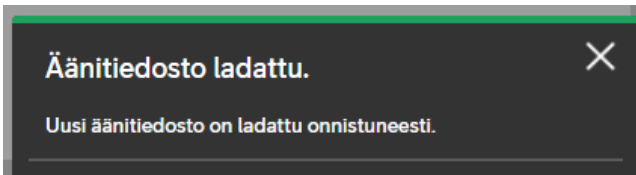
Hei! Tervetuloa lihakauppaan, mikäli haluat kyllyksiä, valitse 1, jos pihvejä valitse 2

▶
00:00 / 00:00

Teksti | SSML 87/500 merkkiä

Peruuta
Nollaa teksti
Tallenna

Kun tiedosto on onnistuneesti latautunut, selaimeen tulee tieto onnistuneesta latauksesta.



Tämän jälkeen tiedote löytyy sen kategorian alta johon sen tallensit , ja tiedoston voi tarvittaessa myös nimetä uudelleen tai vaihtaa toisen kategorian alle.

Kategoria ▲

📁 Aukiolotiedotteet 🗑️

📁 Aukiolotiedotteet ✎

🔍 Haku ✕

	Kuvaus ▲	Soita äänitiedosto	Toimenpiteet
🔊	Tervetulotiedote	▶	✎ : 🗑️
🔊	Tervetulotiedote	▶	✎ : 🗑️
🔊	Tervetulotiedote & takaisinsoitto HENRI	▶	✎ : 🗑️
🔊	Tiedote	▶	✎ : 🗑️
🔊	Tiedote	▶	✎ : 🗑️
🔊	Valikko tilitoimisto	▶	✎ : 🗑️
🔊	äänitiedosto YLIVUOTO	▶	✎ : 🗑️

1
2

Mikäli äänitiedostoa ei ole saatavilla etkä halua käyttää Teksti puheeksi -ominaisuutta, tiedotteen voi tehdä myös äänittämällä puhelinsoitolla. Äänittämisen jälkeen tallenteen voi nimetä samaan tapaan kuin tietokoneelta ladatun tiedoston. Tiedote on heti tallennuksen jälkeen käytettävissä visuaalisessa näkymässä.

## Lisätietoja ja ohjeita

Lisätietoja ja ohjevideoita löytyy mm. Telian www-sivustoilta:

<https://www.telia.fi/yrityksille/palvelut/asiakaspalvelu-ja-puhelinvaihtaja/smart-connect>

<https://www.telia.fi/yrityksille/asiakastuki/muut-tuotteet/smart-connect>

<https://smartconnect.teliacompany.com/>

## Vika- ja häiriötilanteet

Mahdollisissa vika- tai häiriötilanteissa pyydämme olemaan yhteydessä Telian asiakaspalvelukanaviin, jotka löytyvät mm. osoitteesta: <https://www.telia.fi/yrityksille/asiakastuki/yhteystiedot>

Suosittellemme myös Minun Telia Yrityksille -asiointiportaalin käyttöä. Portaalin kautta voi tehdä mm. palvelupyynnöitä ja vikailmoituksia.

Lisätietoa Minun Telia yrityksille -asiointiportaalista: <https://www.telia.fi/yrityksille/asiakastuki/minun-telia-yrityksille>