

Touchpoint Plus

Snabbguide för Touchpoint Plus

Ur innehållet:

- Söka/Ringa/Koppla
- Hantera aktiviteter (frånvaro)
- Samtalshistorik och Röstbrevlåda
- Välja nummervisning
- Hantera in-/urloggning i gruppnummer
- Min sida på webben

Samtliga nummer och namn i denna guide är
fiktiva användare i Telias demoanläggning



Touchpoint Plus app för iPhoneanvändare



Touchpoint Plus

App

Kom-igång



Touchpoint Plus App - aktivering via appen



Touchpoint+

Ett sätt att komma igång är via appen som skickar ett SMS med aktiveringskod

Ladda ner appen Touchpoint Plus i Appstore/Playbutiken

1. Öppna appen och ange ditt mobilnummer i formatet +467xxxxxxxxx och tryck på Hämta aktiveringskod
2. Du får ett SMS med aktiveringskoden
3. Skriv in aktiveringskoden och tryck på Aktivera

1

2

3



Touchpoint Plus App – Aktivering via SMS

Du kan få tillgång till mobilappen genom ett välkomst-SMS bestående av två delar som skickas ut av administratör



Touchpoint+

Utför de två stegen nedan för att installera och konfigurera applikationen på din mobiltelefon:

Ladda ner appen

1. Använd knappen nedan för att ladda ned applikationen från Apple Appstore.

1. Ladda ned

Använd länken i ditt välkomst-SMS för att återgå till den här webbplatsen och fortsätta med steg 2.

Aktivera appen genom att Konfigurera

2. Använd knappen nedan för att konfigurera applikationen:

2. Konfigurera



Touchpoint Plus App

The screenshot displays the Touchpoint Plus App interface. On the left is a navigation menu with the Telia logo and various options: Kontakter, Samtal, Chattar, Knappsats, Samtalshistorik, Röstbrevlåda, ACD-Grupper, Möten, Framtida närvaro, and Inställningar. The main content area is titled 'Kontakter' and shows a search bar with a magnifying glass icon and a grid icon. Below the search bar is a large person icon and the text 'Sök kontakter'. On the right, a contact's details are shown, including 'SAMTALS-ID' (+46101221502 (Arbete)), 'AKTIVITET' (Tillgänglig), 'VIDAREKOPPLING' (Ingen), and 'GENVÄGAR' (Lägg till ny genväg, Fika, Gått för dagen, Lunch, Möte 1 tim). A text box at the bottom explains that dragging or tapping the vertical bars in the sidebars will bring up the menu on the left and activity/absence on the right.

Kontakter 🔍 ☰

Sök kontakter

SAMTALS-ID
+46101221502 (Arbete)

AKTIVITET
● Tillgänglig

VIDAREKOPPLING
🔗 Ingen

GENVÄGAR
+ Lägg till ny genväg
☕ Fika
🚫 Upptagen ~15m
🏠 Gått för dagen
🚫 Frånvarande Till nästa arbets...
🍴 Lunch
🚫 Lunch ~45m
📅 Möte 1 tim
🚫 Möte ~1h

Dra i eller tryck på markeringarna i sidorna för att få fram menyvalen till vänster och aktivitets/frånvaro till höger





Touchpoint Plus

App

**Kontakter
Detailinformation**



Kontakter



Kontakter

Samtal

Chattar

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

ACD-Grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

Markeringen visar kollegans status

Tryck för att ge appen tillgång till telefonens adressbok

Kundutb Avbryt

TELIA TOUCHPOINT KONTAKTER

DS
Daniela Ström
Tillgänglig

FR
Fred Ring
Tillgänglig
Jobbar hemma

PL
Lovisa Ringfors
Upptagen - 11:00

KONTAKTER

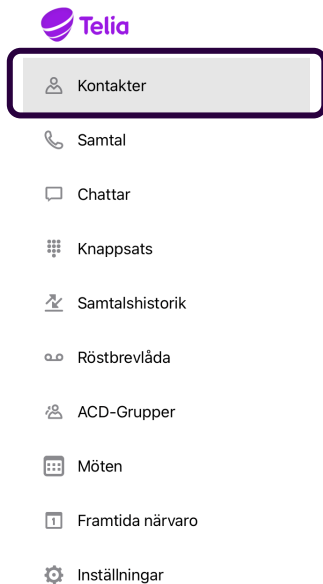


Fann inte den du sökte?

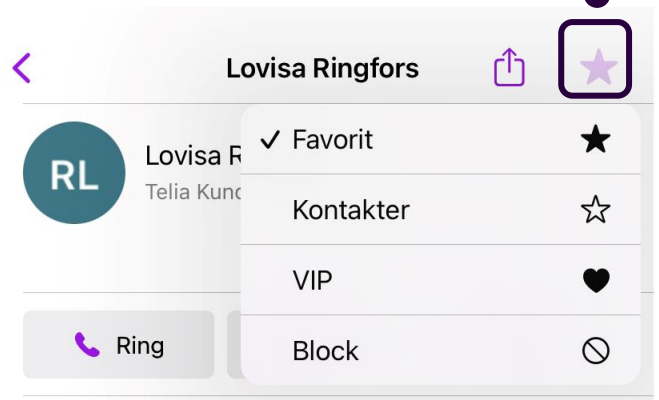
Tryck här för att se kontakter från adressboken.



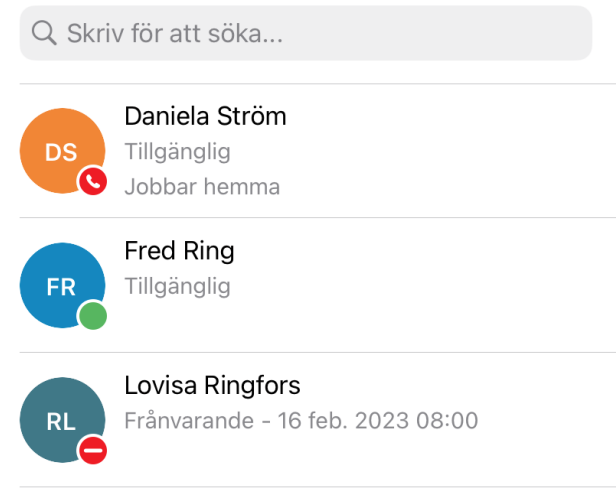
Kontakter – Favorit, VIP, Blockerad



Gör en kontakt till Favorit så är den direkt synlig under Kontakter, utan sökning



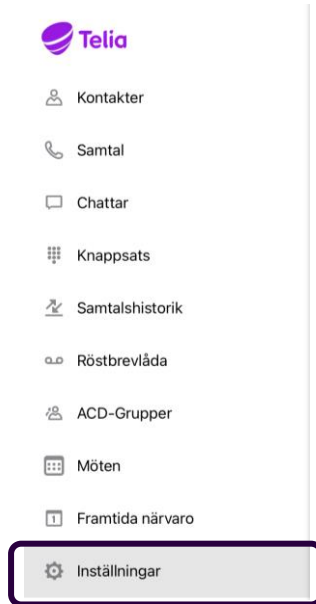
Kontakter



- Favorit** - Kontakten är synlig utan sökning
- Kontakt** - Kontakten är sökbar
- VIP** - Kontakten kommer fram på ditt fasta nummer när din telefon är stängd med en aktivitet (upptagen, möte osv.) och blir också en favorit
- Blockerad** - Kontakten kommer inte fram till dig (upptaget för den som ringer)

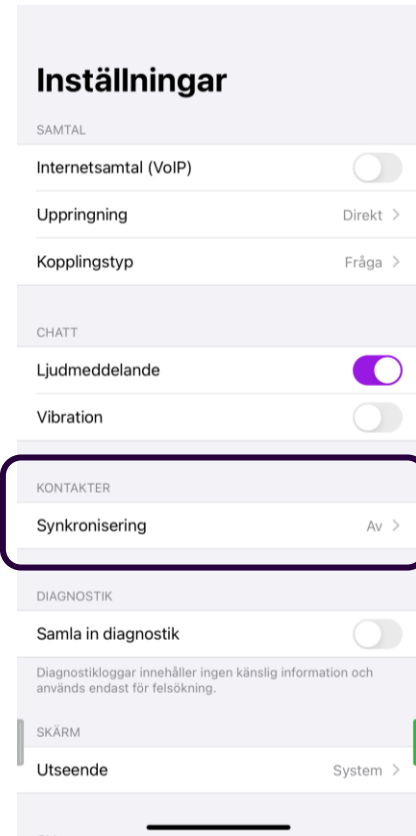


Se vem som ringer internt



Synkronisera kontakter för att se vem som ringer

Kontakterna sparas ner i telefonens kontakter så att namnet på den som ringer visas



Vad är synkronisering?

Synkronisering av kontakter ger dig tillgång till en kontinuerligt uppdaterad extern adressbok. När du tar emot ett samtal från någon i adressboken kan du se både en bild av, samt namnet på den som ringer, i stället för endast ett telefonnummer.

Den externa adressboken kan enkelt läggas till genom att ladda ner och installera en profil på din enhet.

[Visa mig hur man gör](#)

[Installera profil](#)



Synkronisering av egna kontakter till appen



Kontakter

Samtal

Chattar

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

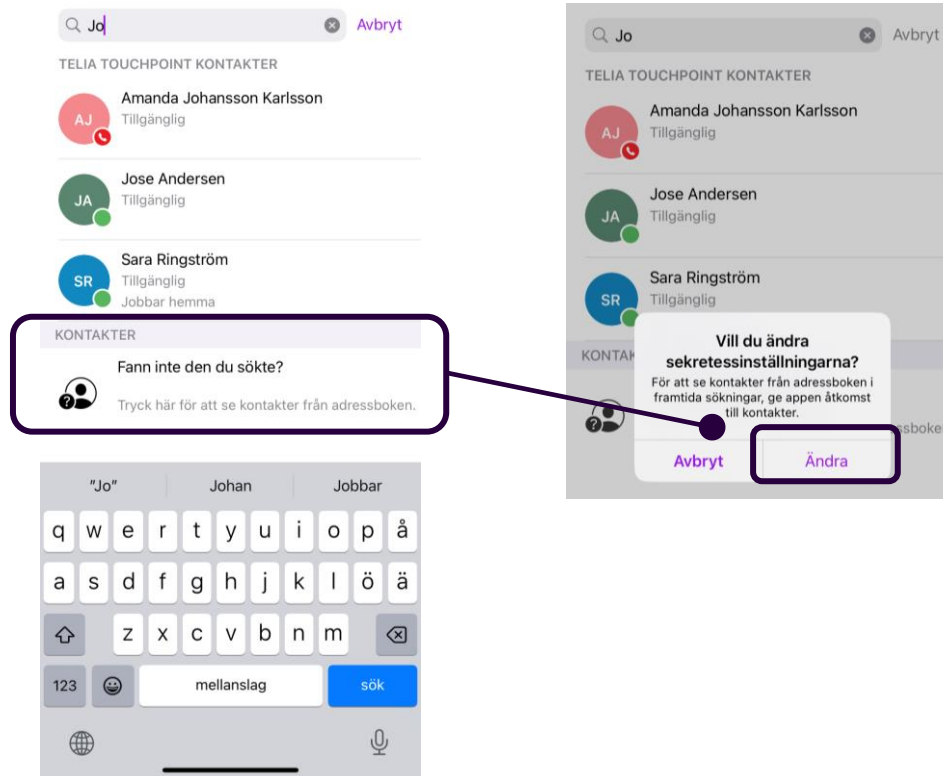
ACD-Grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

För att kunna söka på de kontakter du har i din egen telefonbok även i appen tillåter du det i telefonens inställningar för appen



Tillåt åtkomst med reglaget





Touchpoint Plus

App

**Mina uppgifter
Nummervisning**



Nummervisning och anteckning

Kontakter
Q Skriv för att söka...

Påbörja en sökning genom att trycka på sökfältet ovan.

JB Jonna Bond
På uppdrag

SAMTALS-ID
+46101221503 (Arbete)

AKTIVITET
● Tillgänglig

VIDAREKOPPLING
Ingen

GENVÄGAR
+ Lägg till ny genväg

Samtals-ID

- +46101221503 (Arbete) ✓
- +46722319944 (Mobil)
- +46101221500 (Växel)
- +46101221511 (Kundtjänst)

JB
Jonna Bond
Telia Company Utbildning

roll
Standard

notering
På uppdrag

telefon
+46101221503

telefon
+46722319944

e-post
jb@hq.com

Sökord
Telefoni

Titel
Agent

Ort
London

Chef
M

Kollegor
Miss Money Penny

Ta ett foto

Skriv en notering
som kollegorna ser

Se informationen
om dig själv

Dra i markeringen
för att få fram funktionerna

Välj vad du vill visa när du ringer någon:

- Arbete och Mobil är dina egna nummer
- Administratör kan ställa in så att de gruppsnummer man är medlem i också går att välja att visa
- Administratör kan också lägga till ett nummer att visa som då benämns (Växel)





Touchpoint Plus

App

Hantera samtal



Generella samtalsstyrningar

I grundprogrammeringen finns dessa inställningar (kan ändras av administratör)

Inget svar

Fasta numret – Samtal styrs till röstbrevlådan efter 30 sek

Mobilnumret – Samtal styrs till röstbrevlådan efter 30 sek

Upptagen i samtal

Fasta numret – ”Personen du söker är upptagen i samtal, lämna ett meddelande efter tonen” läses upp

Mobilnumret – ”Personen du söker är upptagen i samtal, lämna ett meddelande efter tonen” läses upp

Aktivitet/frånvaro aktiv (upptagen, frånvarande, lunch osv.)

Fasta numret – Samtal styrs direkt till det upplästa beskedet och därefter till röstbrevlådan

Mobilnumret – Det ringer i 30 sek innan samtalet styrs till det upplästa beskedet och därefter till röstbrevlådan

Vidarekoppling

Fasta numret – Samtal styrs till numret som användaren styrt om samtalen till

Mobilnumret – Ingen omstyrning sker



Koppla samtal

Koppla ett pågående samtal

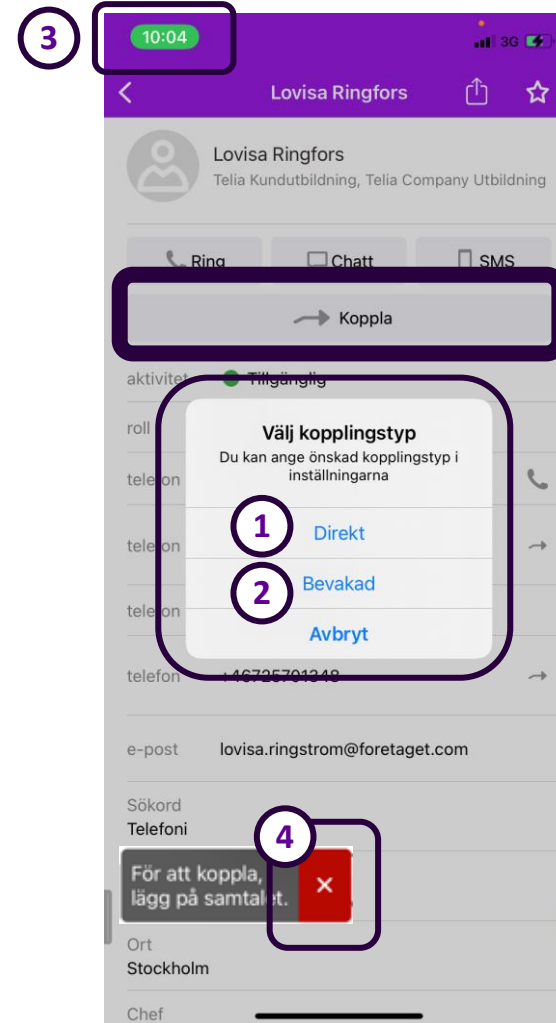
Öppna upp appen och sök fram personen som du vill koppla samtalet till och tryck på Koppla

Koppla samtalet direkt:

1. Välj Direkt

Bevakad koppling - tala med personen först

2. Välj Bevakad
3. Gå tillbaka till telefonens knappsats och lägg på för att koppla samtalet
4. Lägga på med den du ringde upp:
Tryck på krysset/Avbryt koppling för att återgå till den som ringde in



Inställning av kopplingstyp



Kontakter

Samtal

Chattar

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

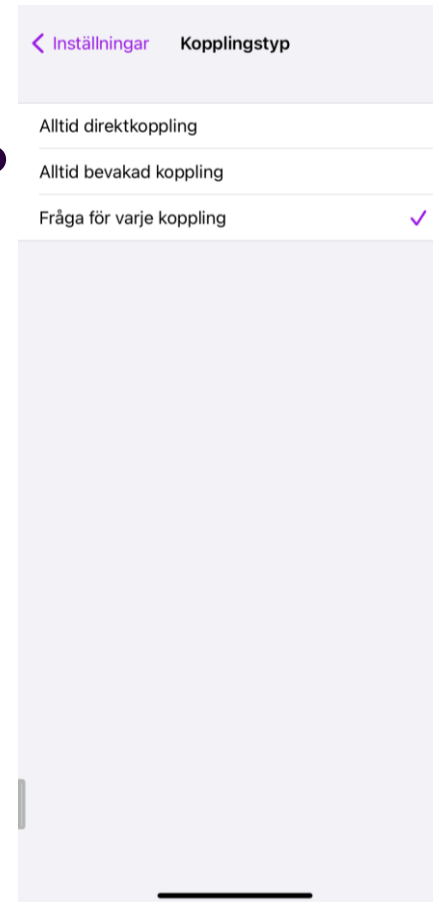
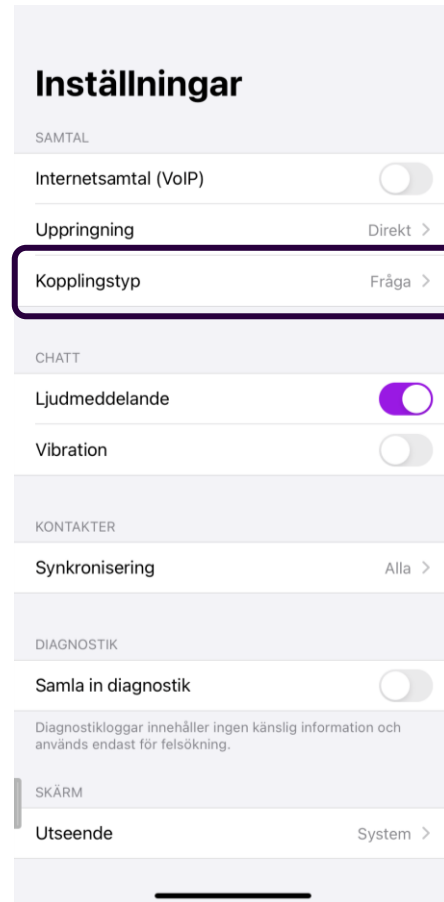
ACD-Grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

Under Inställningar väljer du
Kopplingstyp



Knappsats –Koppla samtal till valfritt nummer

Här kan du enkelt ringa
eller koppla ett samtal vidare till valfritt nummer



Kontakter

Samtal

Chattar

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

ACD-Grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

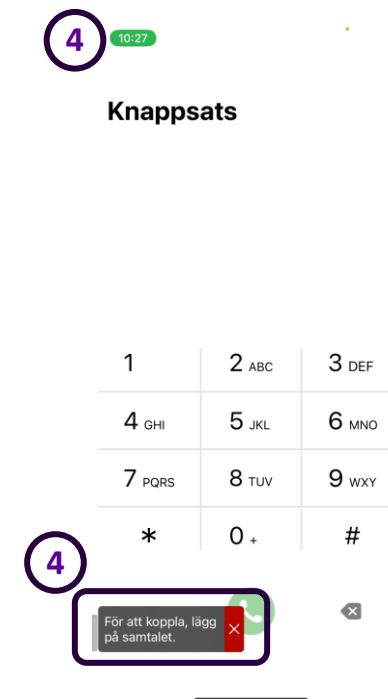
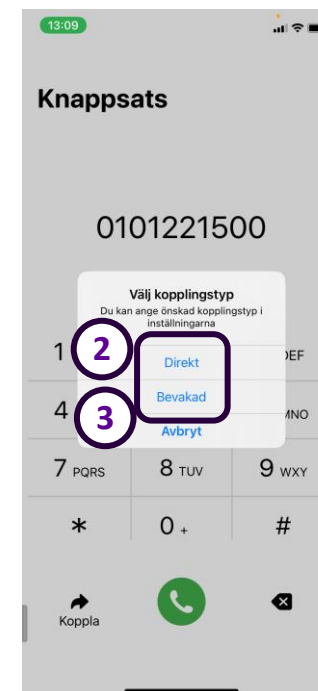
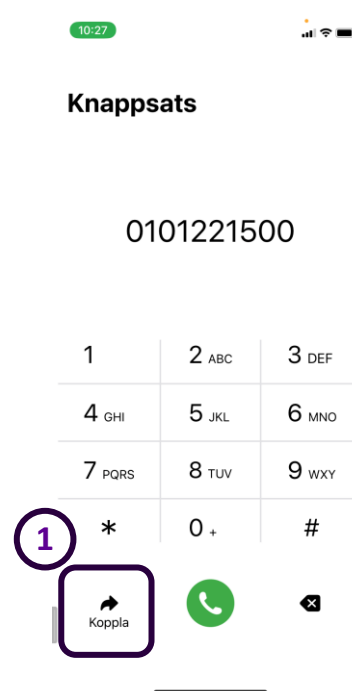
Koppla ett pågående samtal

Öppna Knappsats och skriv in
numret du vill koppla samtalet till

1. Tryck på Koppla
2. Välj Direkt för att koppla samtalet direkt

Bevakad koppling - tala med personen först:

3. Välj Bevakad koppling
4. Gå tillbaka till telefonens knappsats och lägg på för att koppla samtalet
5. Lägga på med den du ringde upp: Tryck på krysset för att lägga på och återgå till den som ringde in





Touchpoint Plus

App

ACD-grupper



ACD-grupper – Logga in/ur

Automatic Call Distribution



- Kontakter
- Samtal
- Chattar
- Knappsats
- Samtalshistorik
- Röstbrevlåda
- ACD-Grupper**
- Möten
- Framtida närvaro
- Inställningar

Logga in/ut med reglaget

Information om antal samtal som väntar i kö och hur många handläggare som är lediga av de som är inloggade

ACD-grupper

Kundtjänst

Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 1 av 1

Inloggad

Support

Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 0 av 0

Utloggad

Växel

Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 0 av 0

Utloggad



ACD-grupper - Historik

Automatic Call Distribution



- Kontakter
- Samtal
- Chattar
- Knappsats
- Samtalshistorik
- Röstbrevlåda
- ACD-Grupper**
- Möten
- Framtida närvaro
- Inställningar

ACD-grupper

Kundtjänst
Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 1 av 1
Inloggad

Support
Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 0 av 0
Utloggad

< ACD-Grupper Samtalshistorik

12 4 5 3
Alla Missade Vidarekopplade Besvarade

ALLA GRUPPER

- Okänd Växel Sara...gström 11:00 mån
- Okänd Växel (2) 11:00 mån
- +461...26428 Växel Jonna Bond 14:36 3 mars
- +461...221501 Växel Sökgruppen (2) 14:38 3 mars
- +461...221501 Växel Jonna Bond 14:06 3 mars

I appen kan du se historik för gruppnumren nästan i realtid då samtal visas ca 5 sekunder efter avslut

Statistiken sparas i 14 dagar

Filtrera dina köer om du är med i flera

Tryck på pilen vid ett samtal för att se mer information om klockslag för samtalet, kötid, samtalslängd eller lägga till en anteckning

ACD-...221511 Emma...nsson 00:00:04 00:01:19 09:30

Tryck för att lägga till anteckning





Touchpoint Plus

App

Aktivitet/Frånvaro



Aktivitet

Tryck på punkterna för att välja den aktivitet och återkomst tid du vill ska visas internt och läsas upp för den som ringer till dig

Kontakter

Q Skriv för att söka...



Påbörja en sökning genom att trycka på sökfältet ovan.

Dra den högra markeringen åt vänster för att öppna menyvalet

Grön = Tillgänglig

Röd = Frånvaro aktiv

Ko

JB Jonna Bond
På uppdrag

SAMTALS-ID
+46101221503 (Arbete)

AKTIVITET
● Tillgänglig

VIDAREKOPPLING
Ingen

GENVÄGAR
+ Lägg till ny genväg

Fika
● Upptagen ~15m

Gått för dagen
● Frånvarande Till nästa arbetsdag

Lunch
● Lunch ~45m

Möte 1 timme
● Möte ~1h

Anpassad aktivitet

AKTIVITET
● Möte

Tillgänglig
● Upptagen
● Lunch
● Möte
● Frånvarande
● Semester

TILLGÄNGLIGHET
Tillgänglig

SLUTTID
Sluttid 24 nov. 2022 10:00 ✓

Ingen sluttid
Till nästa arbetsdag

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
Använd standardvidarekoppling ✓
Använd inte vidarekoppling
Ange annan vidarekoppling

Spara



Genvägar för Aktivitet

Lägg till ny genväg med plustecknet

Håll nere på en genväg för att Redigera eller Ta bort

Kontakt
Jonna Bond
På uppdrag

SAMTALS-ID
+46101221503 (Arbete)

AKTIVITET
● Tillgänglig

VIDAREKOPPLING
Ingen

GENVÄGAR
+ Lägg till ny genväg

- Fika
Upptagen ~15m
- Gått för dagen
Frånvarande Till nästa arbetsdag
- Lunch
Lunch ~45m
- Möte
Möte ~45m

Redigera genväg
Ta bort genväg

Lunch
Lunch ~45m

Välj inställningar



Redigera genväg



Spara

NAMN

Lunch

AKTIVITET

Lunch

TILLGÄNGLIGHET

Tillgänglig



VARAKTIGHET

Varaktighet

~45 minuter

Till nästa arbetsdag

~15 minuter

~30 minuter

~45 minuter

~1 timme

~1 timme 30 minuter

~2 timmar

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET

Använd standardvidarekoppling



Använd inte vidarekoppling

Ange annan vidarekoppling



Framtida Närvaro/aktivitet



- Kontakter
- Samtal
- Chattar
- Knappsats
- Samtalshistorik
- Röstbrevlåda
- ACD-Grupper
- Möten
- Framtida närvaro**
- Inställningar

Lägg till en kommande aktivitet med plustecknet



Framtida närvaro

< November 2022 >

1

Det finns inget schemalagt den här månaden



Ge händelsen ett namn och välj aktivitet, start och slut

Välj upprepning för återkommande aktiviteter

×

Framtida närvaro Spara

Namn Veckomöte

Aktivitet Möte

Roll ändra inte

Notering

Från 24 nov. 2022 10:00

Till 24 nov. 2022 11:00

Tidszon Stockholm

Upprepa Per vecka

Aldrig
Varje dag
Per vecka
Varje månad
Varje år

M T O **T** F L S

Slut



Kalendersynkronisering

Standardinställningar

The screenshot shows the Outlook calendar interface. The ribbon includes 'Arkiv', 'Avtalad tid', 'Schemaläggningsassistenten', 'Infoga', 'Formatera text', 'Granska', 'Hjälp', and 'Berätta vad du vill göra'. The 'Avtalad tid' ribbon has several groups: 'Ta bort' (with 'Vidarebefordra'), 'Teams-möte', 'Mötesanteckningar', 'Bjud in deltagare', 'Påminnelse', 'Kategorisera', 'Privat', and 'Taggar'. A dropdown menu for 'Upptagen' is open, showing options: 'Tillgänglig', 'Arbetar på annan plats', 'Preliminärt', 'Upptagen', and 'Frånvarande'. The main area shows a meeting with the following details:

Rubrik	!		
Starttid	fre 2021-03-05 10:00	<input type="checkbox"/> Hela dagen	<input type="checkbox"/> Tidszoner
Sjuttid	fre 2021-03-05 11:00	Gör till återkommande	
Plats			

Påverkar telefonen med frånvaro:

Upptagen = Personen du söker är upptagen

Frånvarande = Personen du söker är inte på kontoret

Påverkar inte telefonen:

Tillgänglig

Arbetar på annan plats

Preliminärt





Touchpoint Plus

App

Vidarekoppling

Styra om samtal till annat nummer



Vidarekoppling till annat nummer

I grundprogrammeringen är det ditt fasta nummer som vidarekopplas
Administratör kan aktivera att även samtal till mobilnumret styrs om

Tryck på punkterna för att
aktivera/redigera/ta bort en omstyrning

Ko
JB Jonna Bond
På uppdrag

SAMTALS-ID
+46101221503 (Arbete)

AKTIVITET
● Tillgänglig

VIDAREKOPPLING
🔄 Ingen

GENVÄGAR
+ Lägg till ny genväg

☕ Fika
🚫 Upptagen ~15m

👤 Gått för dagen
🚫 Frånvarande Till nästa arbetsdag

🍴 Lunch
🚫 Lunch ~45m

👤 Möte 1 timme
🚫 Möte ~1h

Välj Ange annan vidarekoppling och skriv in
numret samtalen ska styras till

För att återställa, välj Använd standardvidarekoppling

✕ Anpassad aktivitet ✓

TILLGÄNGLIGHET
Tillgänglig

SLUTTID
Sluttid 28 nov. 2022 12:30

Ingen sluttid ✓

Till nästa arbetsdag

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
Använd standardvidarekoppling
Använd inte vidarekoppling

Ange annan vidarekoppling ✓

Ange nummer

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
+ * #	0	✕

Du kan också ange en sluttid
för vidarekopplingen



Vidarekoppling vid aktivitet

För att koppla samman en aktivitet med en vidarekoppling till annat nummer väljer du aktivitet och skriver in det nummer eller söker upp den kollega som samtalen ska styras till

När du i fortsättningen lägger in en frånvaro och väljer den valda aktiviteten sker vidarekoppling till det valda numret direkt, utan talbesked

The image illustrates the process of linking an activity to a transfer in a mobile application. It consists of three screenshots:

- Left Screenshot:** Shows the contact profile for 'Jonna Bond' (JB) with the status 'På uppdrag'. Under the 'VIDAREKOPPLING' section, 'Ingen' is selected. A purple box highlights this section, and a '+' icon is shown next to it.
- Middle Screenshot:** Shows the 'Skapa vidarekoppling' dialog. It has two main sections: 'VID AKTIVITET' with a 'Frånvarande' option, and 'VIDAREKOPPLA TILL' with an 'Ange nummer' input field and a 'Välj en kontakt' option. A purple box highlights the '+' icon from the first screenshot, with lines pointing to the 'Frånvarande' and 'Välj en kontakt' options.
- Right Screenshot:** Shows the contact profile again, but now 'Frånvarande' is selected under 'AKTIVITET' with a clock icon showing '14:00'. The 'VIDAREKOPPLING' section now shows '+46101221500'.





Touchpoint Plus

App

**Samtalshistorik
Röstbrevlåda**



Samtalshistorik

Under Alla och Missade samtal visas dina inkomna samtal
Samtal registreras även då du inte är nåbar

Håll nere på en historikrad
för att få upp alternativ

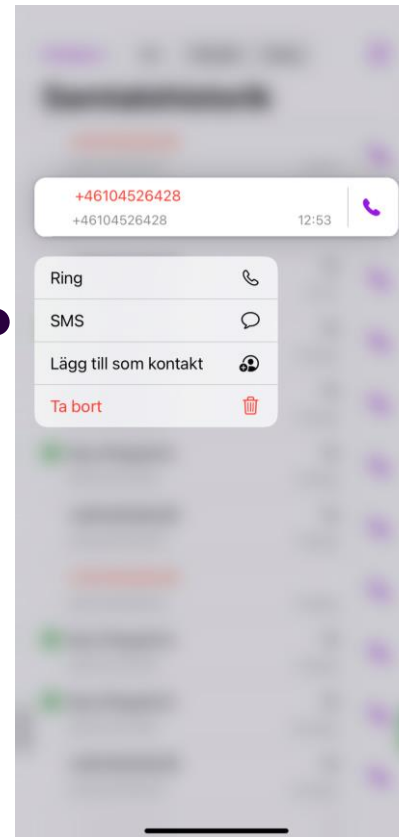


- Kontakter
- Samtal
- Chattar
- Knappsats
- Samtalshistorik**
- Röstbrevlåda
- ACD-Grupper
- Möten
- Framtida närvaro
- Inställningar

Redigera Alla Missade Inkorg

Samtalshistorik

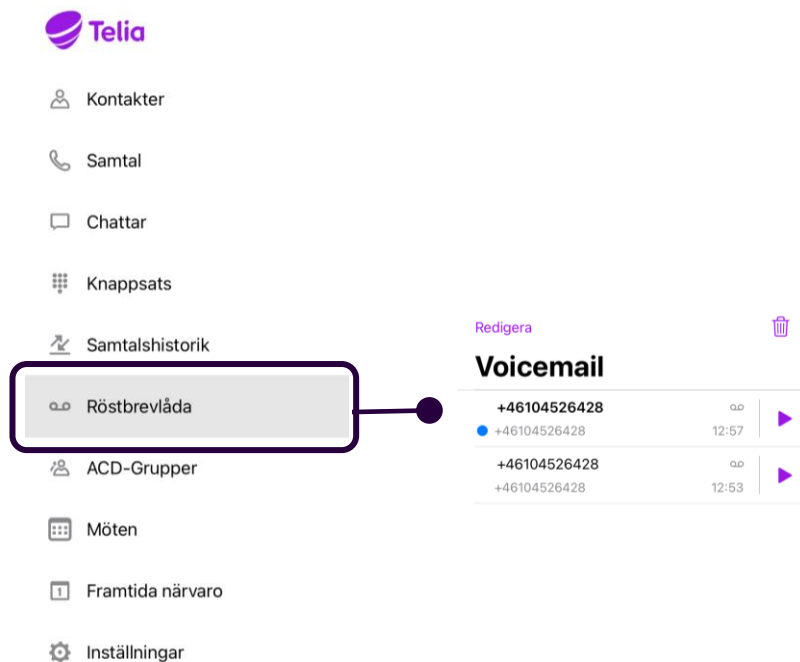
+46104526428	12:53	
+46104526428	12:52	
Sara Ringström +46101221502	fredag	
+46104526428	fredag	
+46104526428	fredag	
Sara Ringström +46101221502	fredag	
+46104526428	fredag	
+46104526428	fredag	
+46104526428	fredag	
Sara Ringström +46101221502	fredag	
Sara Ringström +46101221502	onsdag	
+46104526428	onsdag	
+46101221601 +46101221601	2022-11-15	



Röstbrevlåda - 989

- Avisering om nya meddelande sker via SMS som standard
- Nya meddelanden sparas i 30 dagar om er organisation inte har valt något annat

- Du lyssna av dina meddelanden på flera sätt utöver appen:
- Ringa det nummer som skickas med i SMS:et (används också från utlandet)
- Ringa systemkortnummer 989
- Softphone (telefon i datorn)
- Min sida på webben



För att tala in ett nytt hälsningsmeddelande, ring **989** och följ menyvalen



Touchpoint Plus

Webb

Touchpoint plus webb – skapa lösenord

För att kunna logga in på webbsidan <https://touchpoint.telia.se> går du in på sidan och skapar ett lösenord

Klicka på **Begär lösenord** utan att fylla i något

Användarnamn:
Lösenord:

Kom ihåg mig på den här datorn

1

Begär lösenord

Logga in

Användarnamn är ditt mobilnummer i första hand, annars ditt fasta nummer

Använd den här sidan om du vill ange ett nytt lösenord.

1. Skriv ditt användar-ID (Ex: e-postadress eller mobilnummer) och välj **Begär lösenord**.
2. Ett e-postmeddelande eller SMS skickas till adressen/telefonnumret som har angetts för ditt användarkonto.
3. Följ instruktionerna på nästa sida.

Användarnamn: **Begär lösenord**

[Tillbaka till inloggningssidan](#)

Fyll i det tillfälliga lösenord som skickats till dig



Ett e-postmeddelande/SMS har skickats till dig...

1. Om du angav rätt användarnamn ska du få ett e-postmeddelande eller SMS inom några få minuter.
2. Ange token från meddelandet i fältet nedan och välj OK.

3

Token:

[Tillbaka till inloggningssidan](#)

Lösenordet ska innehålla minst 10 tecken och bestå av 1 siffra, stora och små bokstäver samt något specialtecken

4

Ange ditt nya lösenord och upprepa det. Tryck på *Ändra lösenord* för att komma tillbaka till inloggningssidan.

Nytt lösenord:
Upprepa lösenord:

[Tillbaka till inloggningssidan](#)



Min sida

Under [Hem/Min sida](#) kan du lägga in en Aktivitet och göra en notering

Hem Inkorg Tjänster Support Kontakter Möten Enheter Samtalshistorik Gruppplogg

Hem

- Applikationer
- Arbetstid
- Biljetter
- Förläng arbetstiden
- Min profil
- Min sida**
- Om
- Skicka SMS

Min sida

Din närvarostatus

Roll
Standard

Aktivitet
Upptagen

Ange datum och tid då aktiviteten upphör...

Personlig notering
Jobbar hemma



Skicka SMS

500 SMS per månad och användare ingår

The screenshot shows a web interface for sending SMS. At the top, a purple navigation bar contains links: Hem (highlighted with a red box), Inloggning, Tjänster, Support, Kontakter, Möten, Samtalshistorik, and Grupplogg. On the right of the bar, it says 'Inloggad som 0722130659' and 'Logga ut'. Below the navigation bar is a sidebar menu with items: Hem, Applikationer, Arbetstid, Biljetter, Min profil, Min sida, Om, and Skicka SMS (highlighted with a red circle). The main content area is titled 'Skicka SMS' and includes a 'Till:' field with a red box around it and a callout pointing to it that says 'Skicka SMS till valfritt nummer eller sök upp någon'. Below the 'Till:' field is a link 'Sök användare att skicka till'. There is a large text input area for the message, labeled 'Meddelande:'. At the bottom, there is an information icon and the text 'Svar till SMS skickas till din mobil', and a 'Skicka' button.



Röstbrevlåda

The screenshot shows a web interface for a voicemail system. At the top, there is a navigation bar with a purple background and white text. The 'Inkorg' (Inbox) tab is highlighted with a red box. Other tabs include 'Hem', 'Tjänster', 'Support', 'Kontakter', 'Konferenser', 'Samtalshistorik', and 'Grupplagg'. On the right side of the navigation bar, it says 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. Below the navigation bar, the user is logged in as '0725701348' and there is a 'Logga ut' button. The main content area is titled 'Min inkorg' and contains a list of messages. A single message is shown: 'Röstmeddelande från +46706525103 2018-07-09 15:38 Spela upp'. Below the message list, there are links for 'Markera alla' and 'Rensa urval', and a button 'Ta bort markerade meddelanden'. Below the message list, there is a section titled 'Hjälp för röstmeny' with a paragraph of text: 'Det kan vara svårt att komma ihåg vilka alternativ som är tillgängliga när du ringer upp röstbrevlådan. I de här tabellerna visas vilka knappar du kan använda.' Below the text are two tables showing the navigation menu options.

Hjälp för röstmeny

Det kan vara svårt att komma ihåg vilka alternativ som är tillgängliga när du ringer upp röstbrevlådan. I de här tabellerna visas vilka knappar du kan använda.

Huvudmeny		
1	2	3
	Lyssna på sparade meddelanden	
4	5	6
Lyssna på personlig hälsningsfras	Spela in personlig hälsningsfras	Ta bort personlig hälsningsfras
7	8	9
*	0	#
Avsluta samtal	Upprepa denna meny	

När meddelande spelas		
1	2	3
Föregående meddelande	Upprepa nuvarande meddelande	Nästa meddelande
4	5	6
7	8	9
Ta bort nuvarande meddelande		
*	0	#
Avsluta samtal	Till huvudmeny	



Inställningar röstmeddelande

Under Tjänster – Inställningar för röstmeddelanden kan du göra personliga inställningar för röstbrevlådan

Hem Inkorg **Tjänster** Support Kontakter Möten Samtalshistorik Grupplogg

Tjänster

- Aktivitetsomstyrning
- Faxinställningar
- Förändringar av närvarostatus
- Inställningar för röstmeddelanden**
- Kalendersynkronisering
- Missade samtal
- Namninspelning
- Ringsignal
- Vidarekoppling

Inställningar för u46101221501

Inkludera information om aktivitet som en del av hälsningen

Om ja, spela upp sluttiden för den sista aktiviteten i följd med statusen ej tillgänglig

Inkludera alternativet att kopplas till växeln som en del av hälsningen

Om ja, koppla till det här numret för växeln (t.ex. +4655512345)
 välj

Inkludera alternativet att kringgå röstmeddelande som en del av hälsningen

SMS-aviseringar för nya röstmeddelanden

E-postaviseringar för nya röstmeddelanden

Ladda ner röstmeddelanden till mobiltelefonen

Tillåt andra att lämna röstmeddelanden till dig (standardvärde: Ja)

Verkställ

SMS-avisering är standard

För att få e-postavisering/meddelanden skickade som ljudfil till mailen

Här kan du stänga av/slå på möjligheten att lämna meddelanden till dig.
Tänk på att du behöver läsa in ett hälsningsmeddelande även när du har valt att stänga av

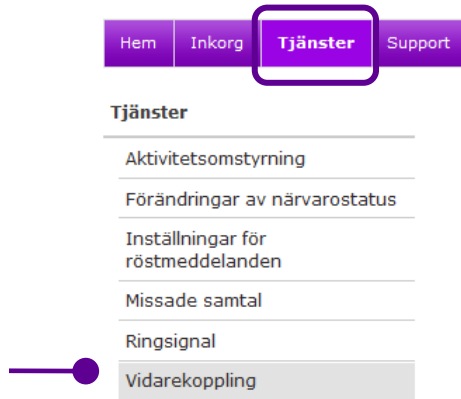
Om du inte ska använda röstbrevlåda alls behöver administratör kontaktas



Vidarekoppling

Under [Tjänster/Vidarekoppling](#) kan du koppla dina samtal vidare till valfritt nummer

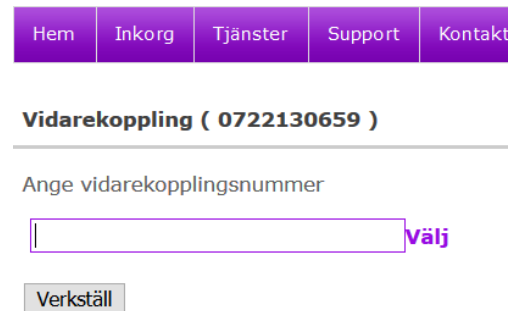
I grundprogrammeringen är det ditt fasta nummer som vidarekopplas
Administratör kan aktivera att även samtal till mobilnumret styrs om



Hem Inkorg **Tjänster** Support

Tjänster

- Aktivitetsstyrning
- Förändringar av närvarostatus
- Inställningar för röstmeddelanden
- Missade samtal
- Ringsignal
- Vidarekoppling**



Hem Inkorg Tjänster Support Kontakt

Vidarekoppling (0722130659)

Ange vidarekopplingsnummer


Välj

Verkställ



Lägga till kontakt

Lägg till externa kontakter som du vill kunna söka och ringa till i app/softphone



Obligatoriska kontakter

Obligatoriska kontakter

Obligatoriska kontakter är definierade av din administratör. Du får inte ändra eller ta bort dem.

Inga favoriter

Externa kontakter

Namn	Företag
Test Provsson	Taxi

Externa kontakter

Externa kontakter

Lägg till externa kontakter manuellt eller genom att importera en CSV-fil.

Inga kontakter

[Skapa ny kontakt](#)
[Importerera kontakter](#)

Kontaktlistor

Du kan arrangera dina kontakter i listor beroende på hur du vill att de ska hanteras. En del kontakter har placerats i en lista av din administratör. I så fall är de obligatoriska, och du får inte ändra eller ta bort dem.

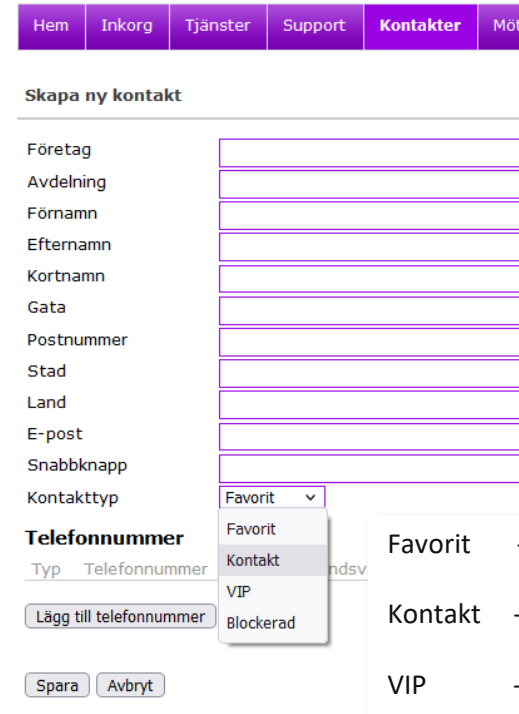
Mina favoriter

Favoriter och obligatoriska kontakter visas som standard när du inte har sökt på något särskilt.

Namn	Användarnamn	Företag	Typ	Giltig
Jonna Bond	u46101221503	Telia Company Utbildning	Intern	● ✕

[Lägg till kontakt](#)

Lägg till uppgifter och telefonnummer och välj kontakttyp



Skapa ny kontakt

Företag

Avdelning

Förnamn

Efternamn

Kortnamn

Gata

Postnummer

Stad

Land

E-post

Snabbknapp

Kontakttyp

Telefonnummer

Typ Telefonnummer

- Favorit** - Kontakten ligger framme utan sökning
- Kontakt** - Kontakten går att söka
- VIP** - Kontakten kommer fram på ditt fasta nummer när din telefon är stängd med en aktivitet (upptagen, möte osv.)
- Blockerad** - Kontakten kommer inte fram till dig (upptagetton för den som ringer)



Support

Kom-i-gång och programvaror




Support

[Hjälp](#)



Kom igång direkt

För att snabbt komma igång besök [Telia Touchpoint Plus supportsida på telia.se](#). Där finns "Kom igång"-guider och instruktioner.

Läs gärna även dessa guider och instruktioner


 [Kom igång med Touchpoint Plus Softphone](#)

Applikationer

- [ACE Online Help](#)
-  [Touchpoint Softphone 5.9.2](#)
-  [Touchpoint Softphone 5.5.7](#)

Certifikat

Saknar du Telias root certifikat kan du hämta det här och installera på din dator. Root certifikatet behöver du ha installerat för att kunna logga in och använda din softphone.

 [Root certificate](#)



Touchpoint Plus

Beställa
utbildning

Utbildning i Touchpoint Plus

Har ni nya administratörer eller nya användare av app och softphone i er organisation?



Administratörsutbildning:

För att hantera inställningar som kan göras i systemet för att nyttja Touchpoint Plus på bästa sätt för er organisation



Användarutbildning:

Genomgång av funktioner i app och softphone för att jobba på ett effektivt sätt



Telefonistutbildning:

För den som arbetar som telefonist i organisationen. Vissa delar av administrationen som är aktuell för telefonist ingår också

Har ni funderat på hur många samtal ni besvarar?
Kommer alla fram till er?



Statistikutbildning:

För att gå igenom hur man tar fram rapporter som bl.a. visar

- Hur många samtal som besvaras
- Hur lång tid det tar att svara
- Hur många kunder som tappar tålamodet i telefonkön och lägger på

Kontakta oss!

telia-kundutbildning@teliacompany.com

