

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 Androidanvändare



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

Screenshot 1: Aktivera app. The screen shows the Telia logo at the top. Below it, the text "Aktivera app" is displayed. There is a text input field containing "+467" and a "x" icon to clear it. Below the input field is a green button labeled "Hämta aktiveringskod". At the bottom of the screen is a numeric keypad with digits 1-9, 0, and symbols for international dialing (+ * #) and a backspace key.

2

Screenshot 2: SMS message. The message is from "Touchpoint" and contains the activation code "253940". The text of the message reads: "Aktiveringskod: 253940", "Ange aktiveringskoden i appen Touchpoint Plus i din mobil.", "Bortse från detta meddelande om du ej beställt denna aktiveringskod.", and "Hälsningar Telia".

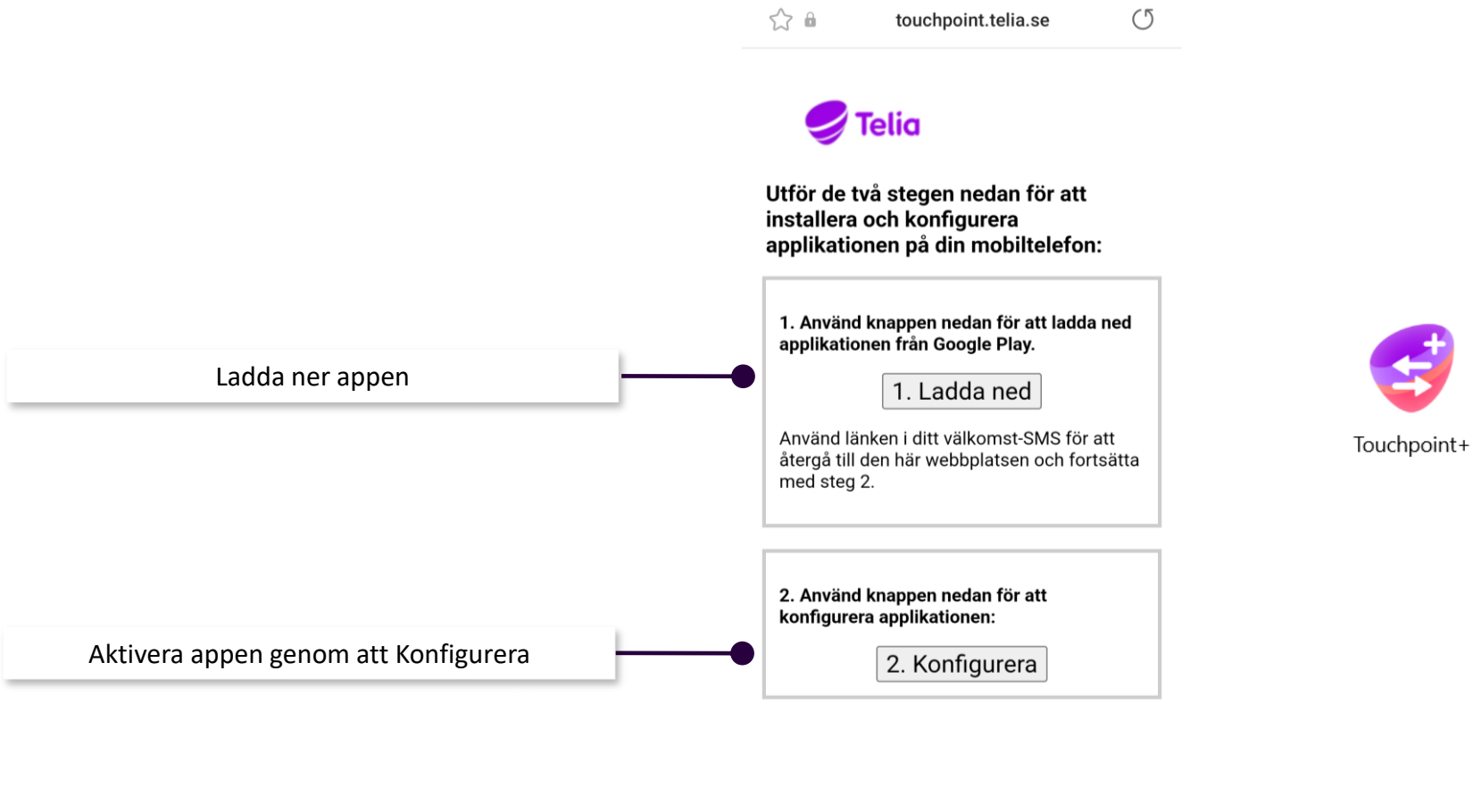
3

Screenshot 3: Aktivera app. The screen shows the Telia logo at the top. Below it, the text "Aktivera app" is displayed. There is a text input field containing "+46722319944" with a checkmark icon to its right. Below the input field is a text input field labeled "Aktiveringskod" with a question mark icon to its right. Below the input fields is a green button labeled "Aktivera". At the bottom of the screen is a link labeled "Försök igen?".



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



The screenshot shows a mobile browser interface for touchpoint.telia.se. At the top, there is a star icon, a lock icon, the URL 'touchpoint.telia.se', and a refresh icon. Below the URL is the Telia logo. The main heading reads: 'Utför de två stegen nedan för att installera och konfigurera applikationen på din mobiltelefon:'. There are two numbered steps:

- 1. Använd knappen nedan för att ladda ned applikationen från Google Play.** Below this is a button labeled '1. Ladda ned'. A text block below the button says: 'Använd länken i ditt välkomst-SMS för att återgå till den här webbplatsen och fortsätta med steg 2.'
- 2. Använd knappen nedan för att konfigurera applikationen:** Below this is a button labeled '2. Konfigurera'.

Annotations on the left side of the screenshot:

- A box labeled 'Ladda ner appen' has a line pointing to the '1. Ladda ned' button.
- A box labeled 'Aktivera appen genom att Konfigurera' has a line pointing to the '2. Konfigurera' button.

On the right side of the screenshot, there is a Touchpoint+ logo (a purple and red circle with a white plus sign and arrows) and the text 'Touchpoint+' below it.



Touchpoint Plus App

The image displays three panels of the Touchpoint Plus App interface. The left panel shows a sidebar menu with the Telia logo and various options: Kontakter, Samtal, Knappsats, Samtalshistorik, Röstdrevlåda, ACD-grupper, Möten, Framtida närvaro, Inställningar, and Om. The middle panel shows the 'Kontakter' screen with a search bar and a 'Sök kontakter' button. The right panel shows a contact profile for Sara Ringström, including her SAMTALS-ID, phone number, and a list of activities and absences.

Kontakter

Sök kontakter

Sara Ringström

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





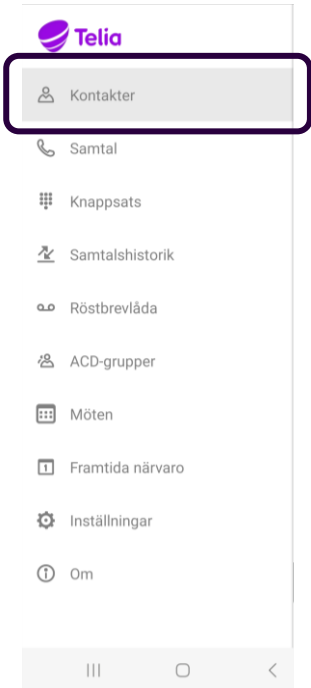
Touchpoint Plus

App

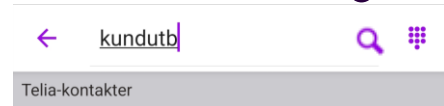
**Kontakter
Detailinformation**



Kontakter



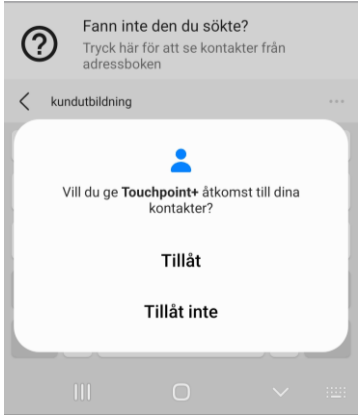
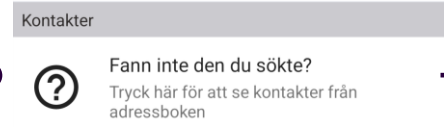
Tryck på förstoringsglasat för att få fram sökfältet



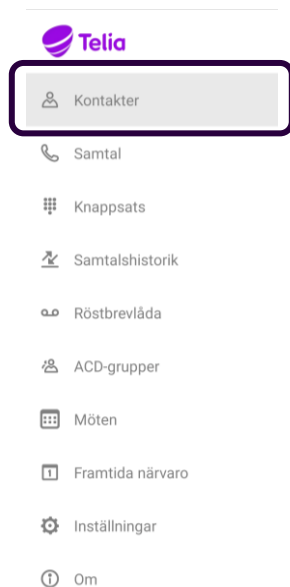
Markeringen visar kollegans status



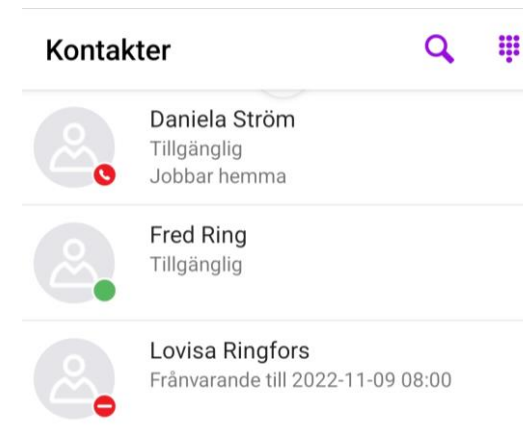
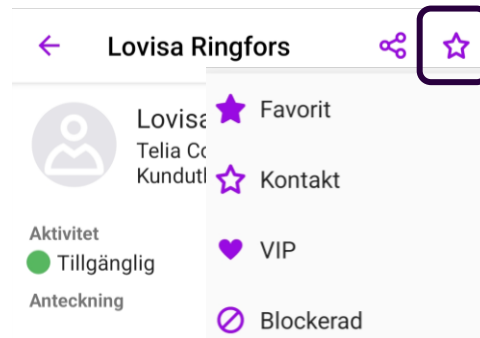
Tryck för att ge appen tillgång till telefonens adressbok



Kontakter – Favorit, VIP, Blockerad



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



- 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)



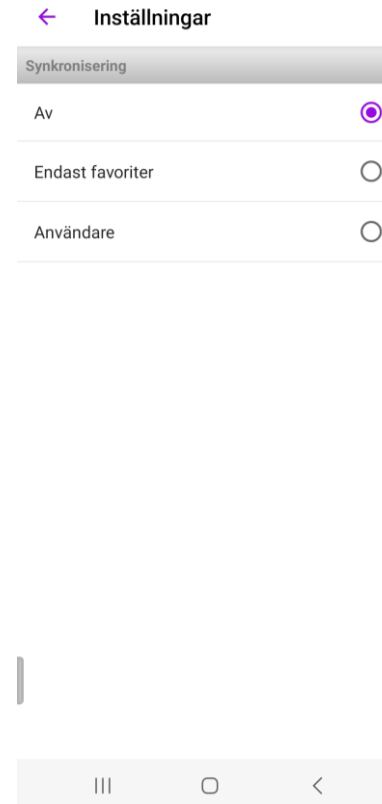
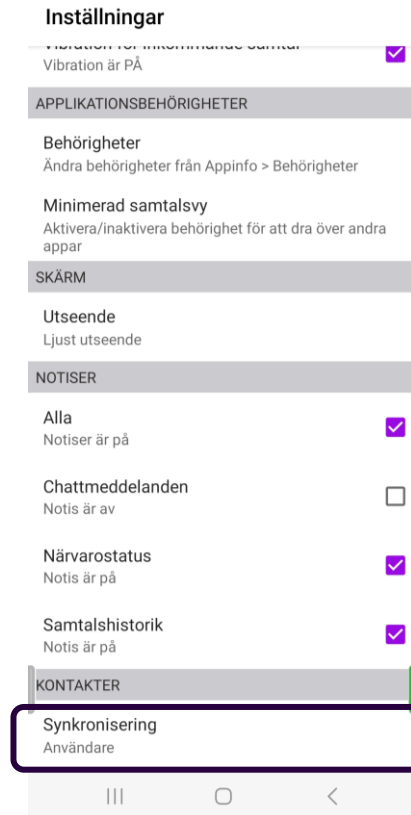
Se vem som ringer internt



- Kontakter
- Samtal
- Knappsats
- Samtalshistorik
- Röstbrevlåda
- ACD-grupper
- Möten
- Framtida närvaro
- Inställningar**
- Om

Synkronisera kontakter för att se vem som ringer internt

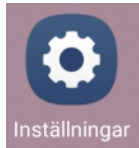
Kontakterna i appen sparas ner i telefonens kontakter
så att namnet på den som ringer visas



Synkronisering av egna kontakter till appen

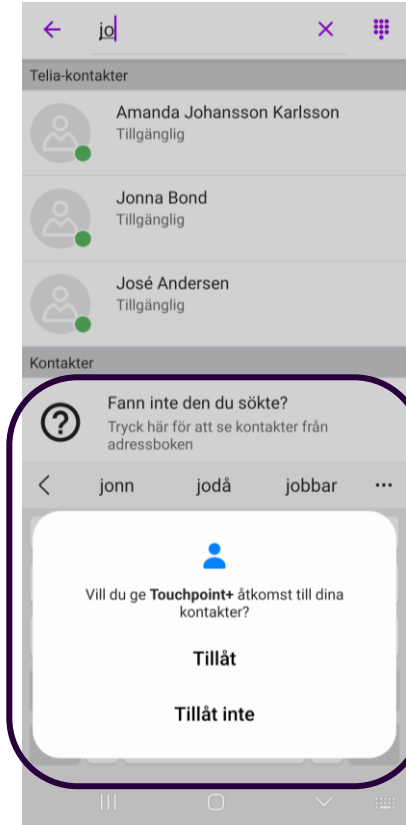
Du kan tillåta att appen söker även i dina egna kontakter i adressboken (telefonboken) genom att trycka på Fann inte den du sökte och välja Tillåt

1

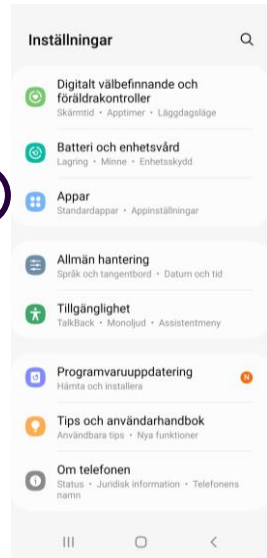


Inställningen hittar du också i telefonen via

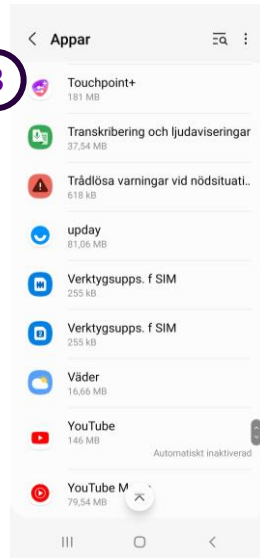
1. Inställningar
2. Appar
3. Touchpoint+
4. Behörigheter
5. Kontakter



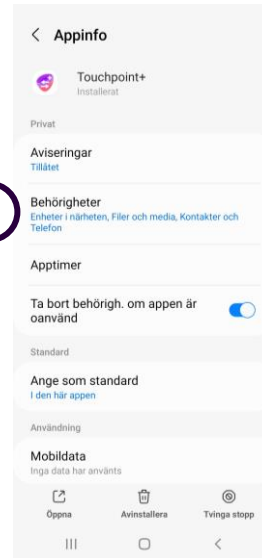
2



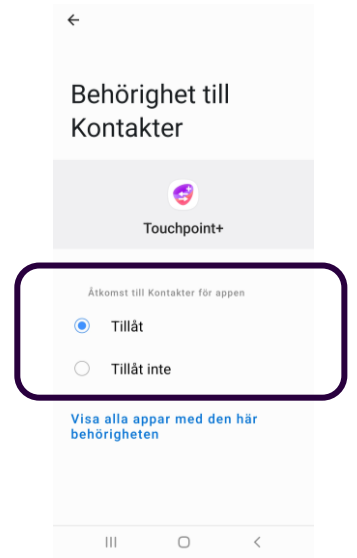
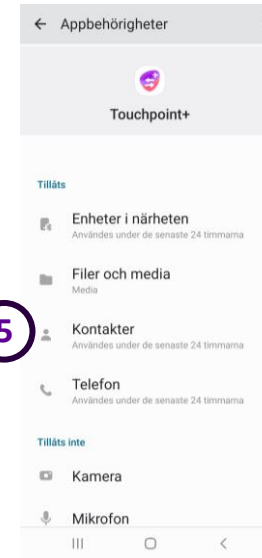
3



4



5





Touchpoint Plus

App

**Samtals-ID
Jag**

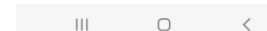


Samtals-ID och Jag

Kontakter



Sök kontakter



Öppna den högra menyn för att få fram funktionerna

Sara Ringström

SAMTALS-ID

+46101221502 (Arbete)

AKTIVITET

Tillgänglig

VIDAREKOPPLING

Ingen

GENVÄGAR

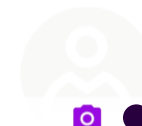
← Samtals-ID ✓

+46101221502 (Arbete)	<input checked="" type="radio"/>
+46722130659 (Mobil)	<input type="radio"/>
+46101221500 (Växel)	<input type="radio"/>
+46101221511 (Support)	<input type="radio"/>
+46101221520 (Kundservice)	<input type="radio"/>

Välj vad du vill visa när du ringer någon:

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

← Jag



Sara Ringström
Telia Company Utbildning

Ta ett foto

Roll
Standard >

Anteckning >

Skriv en anteckning som kollegorna ser

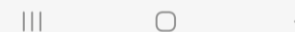
E-post
gunilla.allvar@teliacompany.com

arbete
+46101221502

arbete
+46722130659

Sökord
Telefoni Android

Se informationen om dig själv





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

Vidarekoppling

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

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



Koppla samtal

Koppla ett pågående samtal

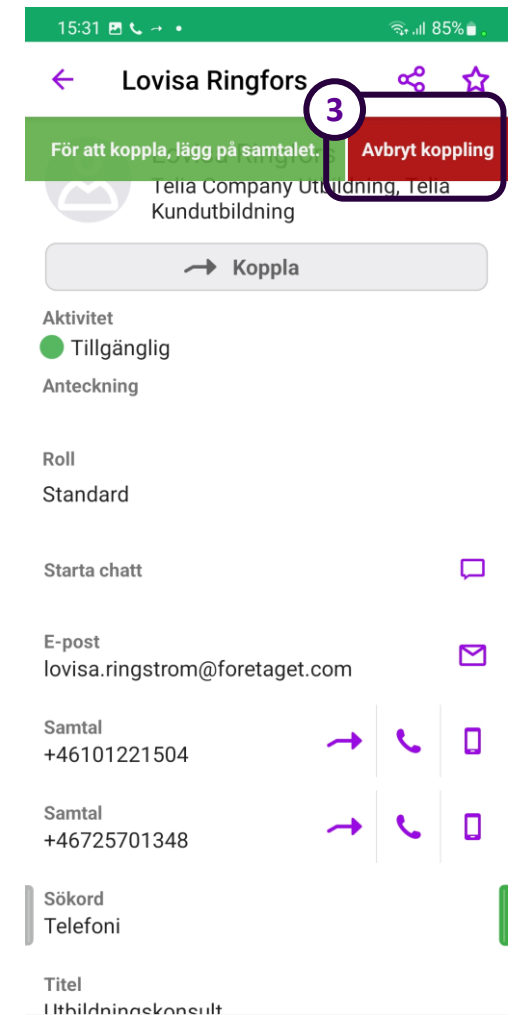
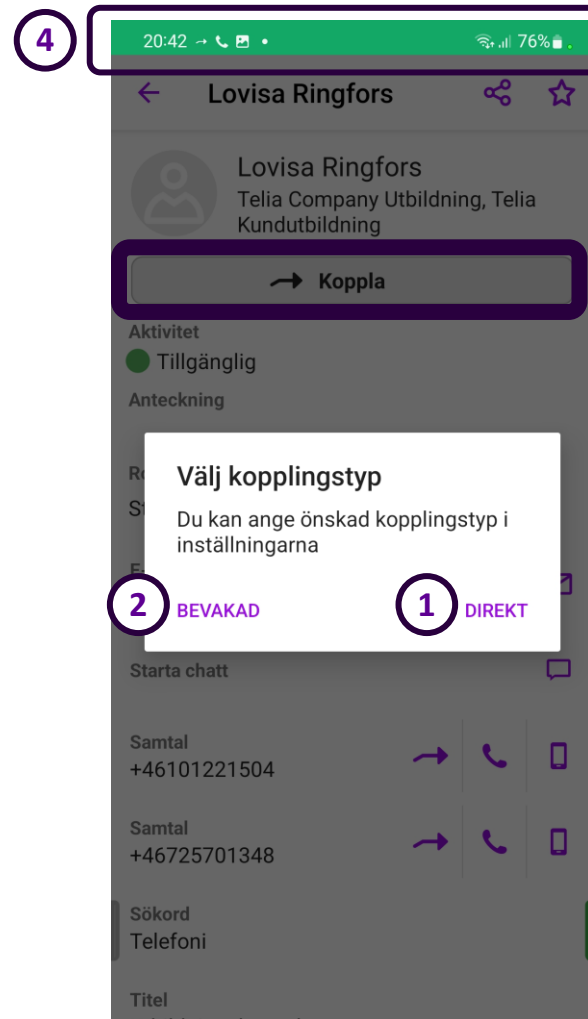
Öppna upp appen och sök fram personen som du vill koppla samtalet till och tryck på Koppla

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

Under Inställningar väljer du Kopplingstyp



- Kontakter
- Samtal
- Knappsats
- Samtalshistorik
- Röstbrevlåda
- ACD-grupper
- Möten
- Framtida närvaro
- Inställningar**
- Om

Inställningar

SAMTALSHANTERING

Skapa samtal

Definiera hur ett samtal ska ställas in

SAMTALSÖVERFÖRING

Kopplingstyp

Välj kopplingstyp

DIAGNOSTIK

Diagnostikloggar

Samla in diagnostik

VOIP-INSTÄLLNINGAR

VoIP-läge

Vilka nätverk vill du använda VoIP-samtal i?

Vibration för inkommande samtal

Vibration är PÅ



APPLIKATIONSBEHÖRIGHETER

Behörigheter

Ändra behörigheter från Appinfo > Behörigheter

Minimerad samtalsvy

Aktivera/inaktivera behörighet för att dra över andra appar

SKÄRM

Utseende

← Inställningar

Välj hur du vill koppla samtal med Touchpoint+

KOPPLINGSTYP

Alltid direktkoppling



Alltid bevakad koppling

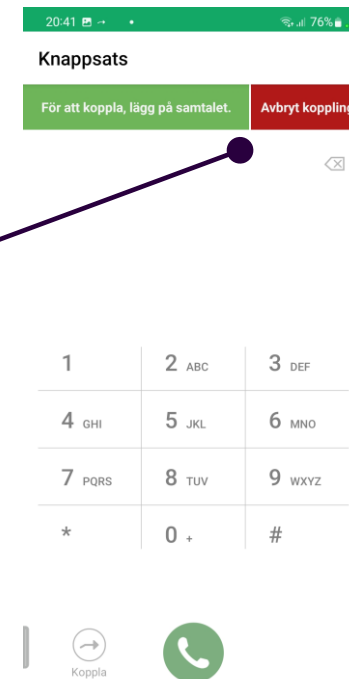
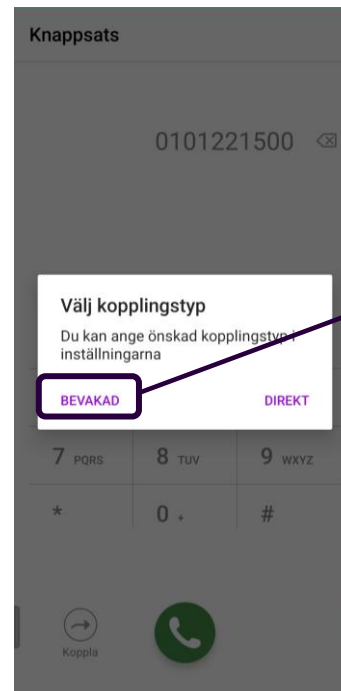
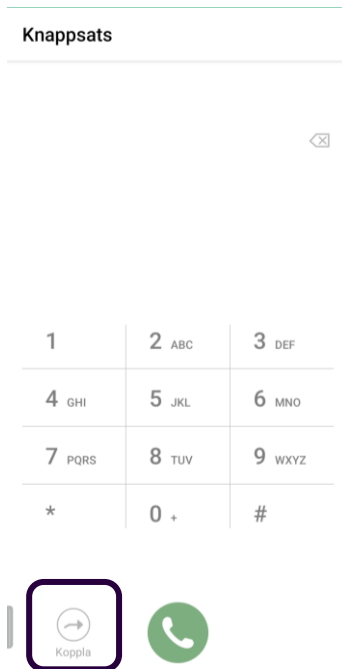
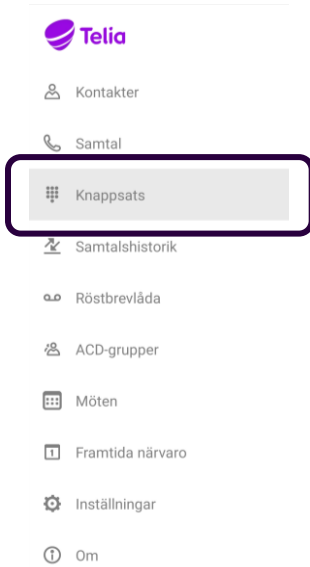


Fråga för varje samtal



Knappsats

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





Touchpoint Plus

App

ACD-grupper



ACD-grupper – Logga in/ur

Automatic Call Distribution



Kontakter

Samtal

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

ACD-grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

Om

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

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

ACD-grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

Om

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

Här visas missade, vidarekopplade, besvarade samtal, uppringarens nummer, vem som svarat, klockslag, tid i kö och samtalslängd

Statistiken sparas i 14 dagar

ACD-grupper

Kundtjänst

Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 1 av 1

Inloggad

Support

Väntande samtal: 0
Lediga handläggare: 0 av 0

Utloggad



Samtalshistorik



Filtrera dina köer om du är med i flera



Alla grupper

Dolt nummer	Växel	Agent	Tid	Status
		Sara Ringström	11:00	man
(2)			11:00	man
+46104526428		Jonna Bond	14:36	3 mars
+46101221501		Sökgruppen	14:38	3 mars
+46101221501		Jonna Bond		

Tryck på ett samtal för att se mer information om klockslag för samtalet, 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



Dra den högra markeringen åt vänster för att öppna menyalet

Grön = Tillgänglig
Röd = Frånvaro aktiv

Sara Ringström

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

Anpassad aktivitet ✓

AKTIVITET
● Tillgänglig

TILLGÄNGLIGHET
Tillgänglig

SLUTTID
 Ange sluttid
ons, 15 feb. 2023 16:05
 Ingen sluttid
 Till nästa arbetsdag

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
Använd standardvidarekoppling

Anpassad aktivitet ✓

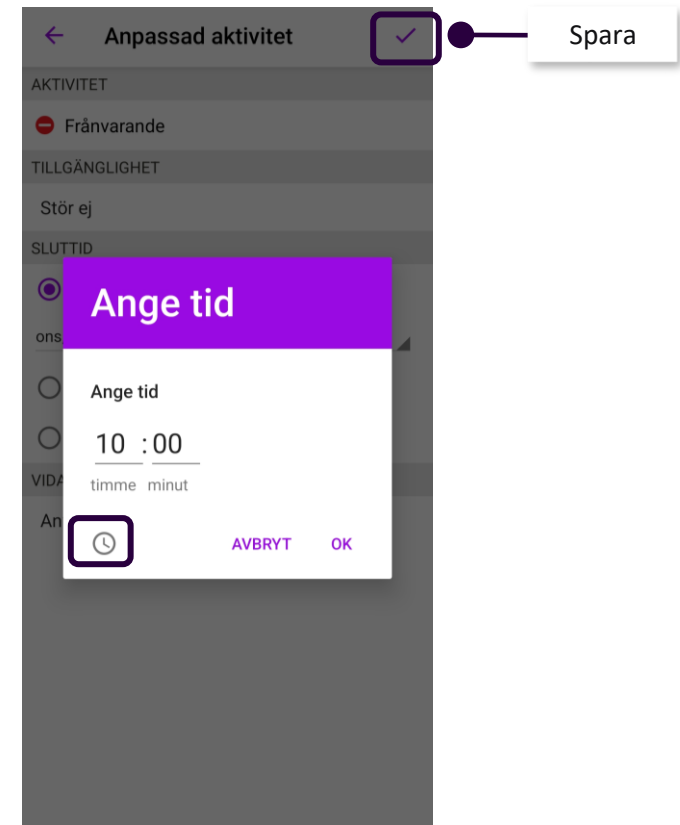
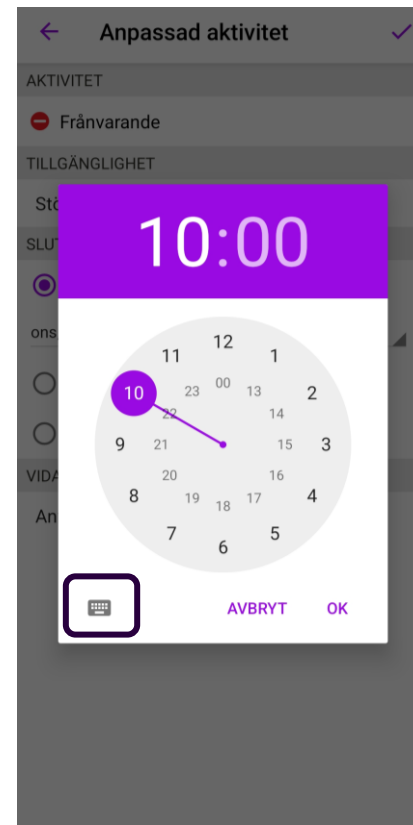
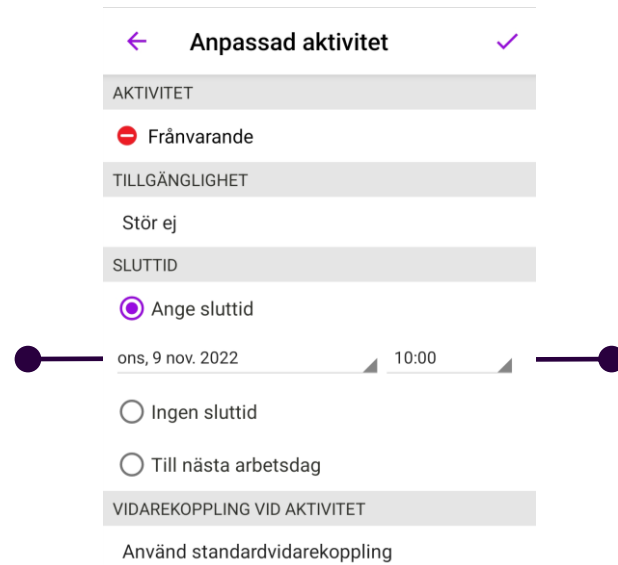
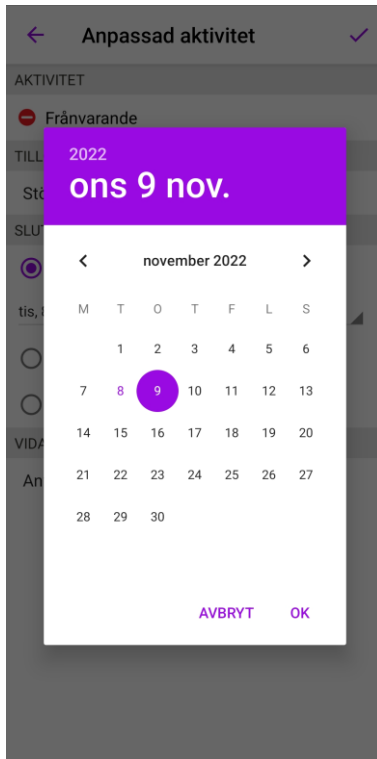
AKTIVITET
● Tillgänglig
- Upptagen
- Lunch
- Möte
- Frånvarande
- Semester
- Ingen sluttid

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
Använd standardvidarekoppling



Aktivitet forts.

Välj aktivitet och ange återkomsttid/-datum



Genvägar för Aktivitet

Sara Ringström

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

Redigera
Ta bort

Lägg till ny genväg med plustecknet

Håll nere på en genväg för att Redigera eller Ta bort

Välj inställningar

← Redigera genväg Spara

NAMN
Lunch

AKTIVITET
● Lunch

TILLGÄNGLIGHET
Stör ej

VARAKTIGHET
~30 minuter

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
Använd standardvidarekoppling

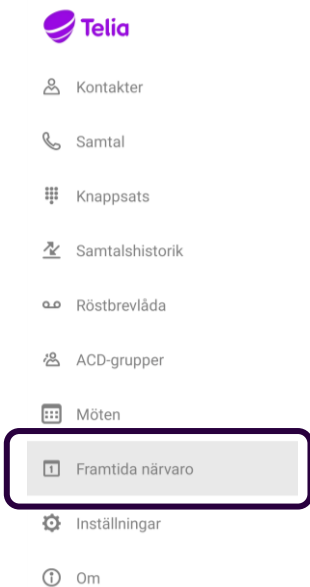
IKON

Icons: Thumbs up, Minus, Car, Coffee, Home, Building, Fork and knife, Airplane, Clock

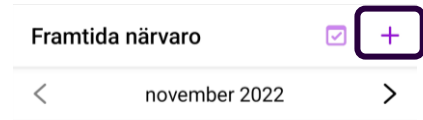
Checkmark icon highlighted



Framtida Närvaro/Aktivitet

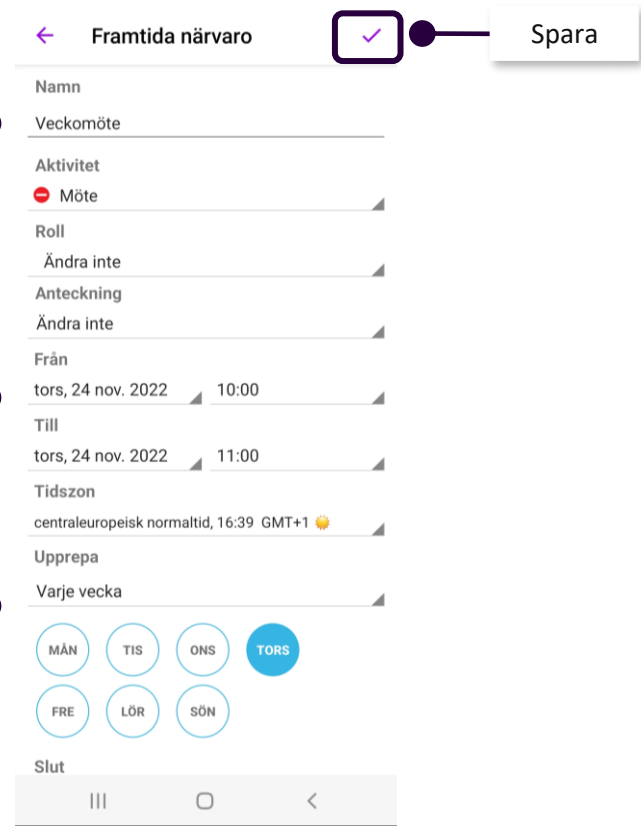


Lägg till en kommande aktivitet med plustecknet



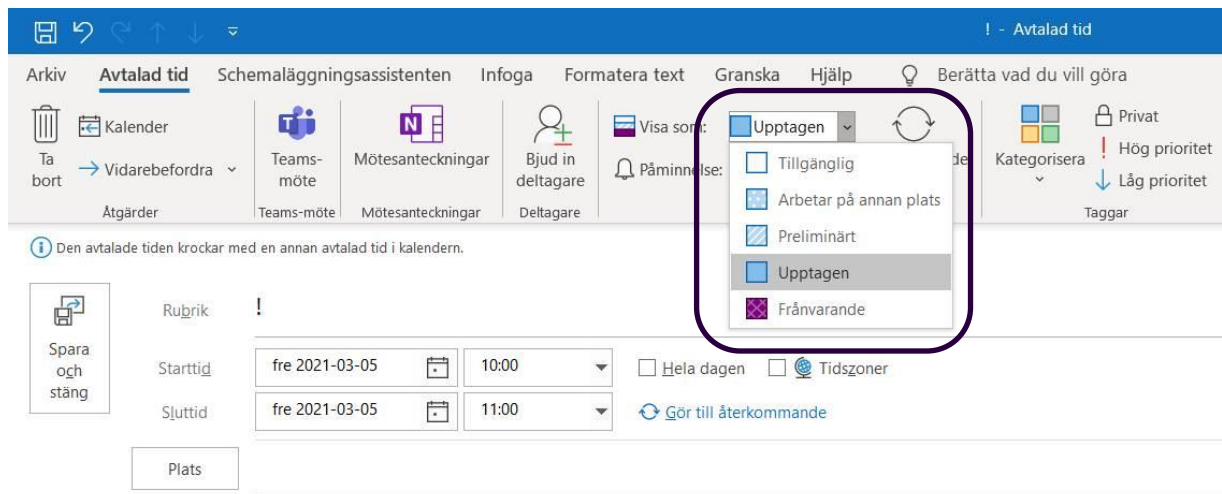
Ge händelsen ett namn och välj aktivitet, start och slut

Välj upprepning för återkommande aktiviteter



Kalendersynkronisering

Standardinställningar



The screenshot shows the Outlook calendar interface. The ribbon is set to 'Avtalad tid' (Booked time). A dropdown menu is open, showing the following options: 'Upptagen' (highlighted), 'Tillgänglig', 'Arbetar på annan plats', 'Preliminärt', 'Upptagen', and 'Frånvarande'. The main calendar view shows a meeting for 'fre 2021-03-05' from 10:00 to 11:00. The 'Plats' field is empty.

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

Sara Ringström

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

Välj Ange annan vidarekoppling och skriv in numret samtalen ska styras till
För att återställa, välj Använd standardvidarekoppling

← Anpassad aktivitet ✓

AKTIVITET
● Tillgänglig

TILLGÄNGLIGHET
Tillgänglig

SLUTTID
 Ange sluttid
ons, 15 feb. 2023 16:05
 Ingen sluttid
 Till nästa arbetsdag

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
 Ange annan vidarekoppling
 Ange nummer
 Använd standardvidarekoppling

Spara

VIDAREKOPPLING VID AKTIVITET
Använd standardvidarekoppling
Använd inte vidarekoppling
Ange annan vidarekoppling

Håll nere på valet som visas
för att få fram alternativen

Ange numret du vill styra dina
samtal till

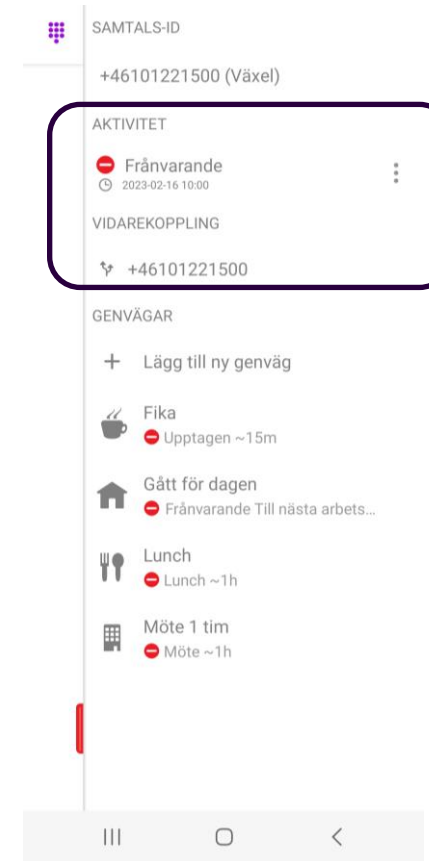
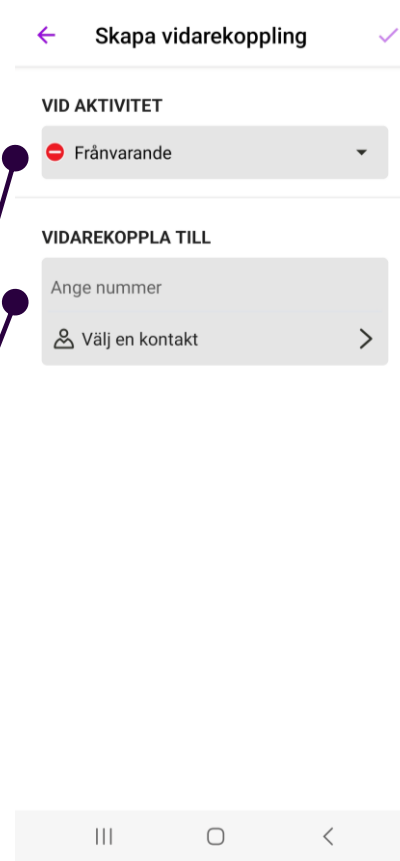
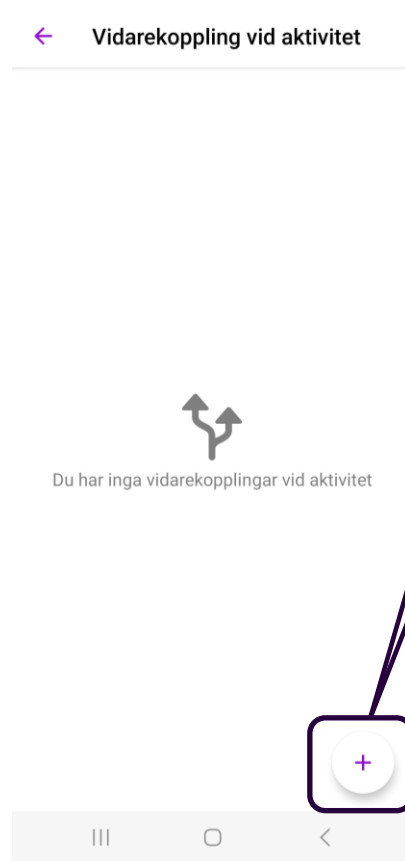
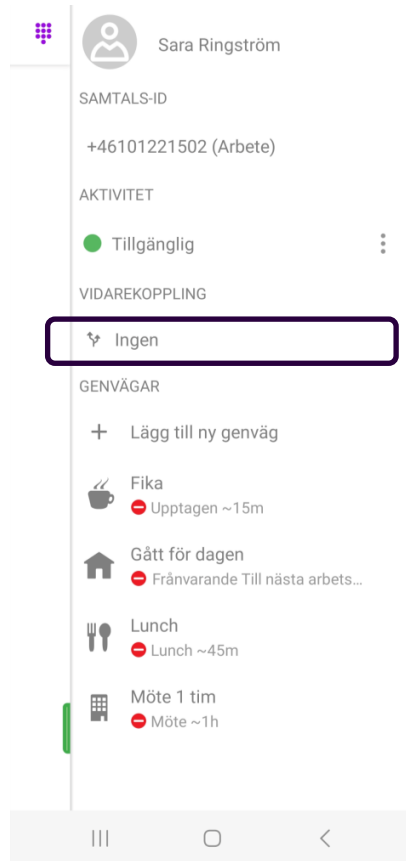
Du kan också ange en sluttid
för vidarekopplingen



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





Touchpoint Plus

App

**Samtalshistorik
Röstbrevlåda**



Samtalshistorik



Kontakter

Samtal

Knappsats

Samtalshistorik

Röstbrevlåda

ACD-grupper

Möten

Framtida närvaro

Inställningar

Om

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

Håll nere på en historikrad
för att få upp alternativ

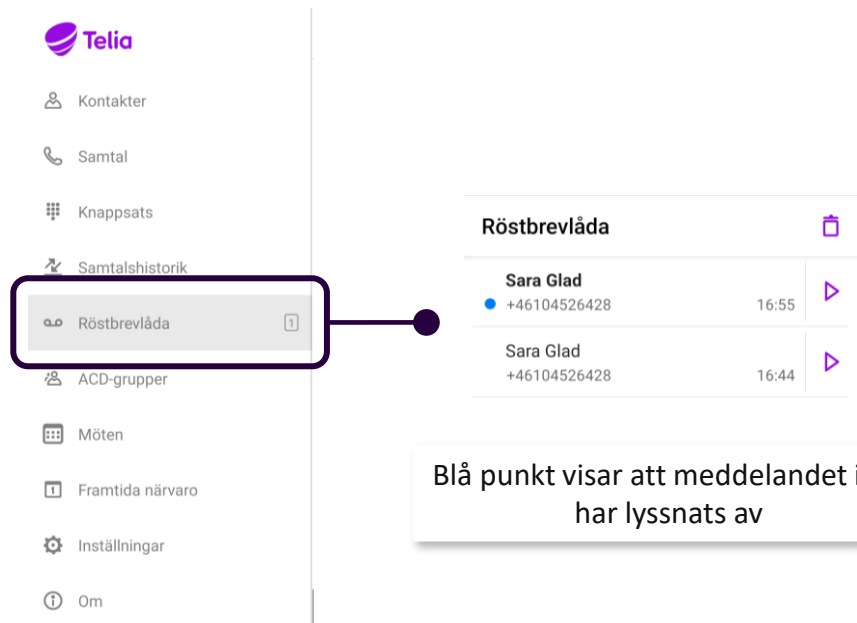
Samtalshistorik		
Alla	Missade	Inkorg
+46104526428		15:03
Växel		+46104526428
+46101221500		Samtal
+46104526428		Lägg till i kontaktlista
+46104526428		Ta bort
Lovisa Ringfors		I går
+46101221504		I går
+46104526428		Måndag
+46104526428		Måndag
Jonna Bond		Måndag
+46101221503		Måndag
+46104526428		Måndag



Röstbrevlåda - 989

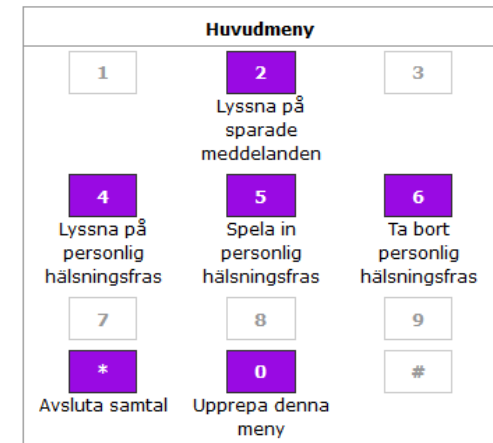
- Avisering om nya meddelande sker via SMS som standard
- Gamla meddelanden sparas i 30 dagar om er organisation inte har valt något annat

- 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



Blå punkt visar att meddelandet inte har lyssnats av

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](#)

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:

[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.

Token:

[Tillbaka till inloggningssidan](#)

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

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

4 Nytt lösenord:

Upprepa lösenord:

[Tillbaka till inloggningssidan](#)



Min sida

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

The screenshot shows a user interface with a navigation bar at the top containing buttons for 'Hem', 'Inkorg', 'Tjänster', 'Support', 'Kontakter', 'Möten', 'Enheter', 'Samtalshistorik', and 'Grupplagg'. The 'Hem' button is highlighted with a red border. Below the navigation bar, there are two columns. The left column, titled 'Hem', contains a list of menu items: 'Applikationer', 'Arbetstid', 'Biljetter', 'Förläng arbetstiden', 'Min profil', 'Min sida' (highlighted with a red dot and line), 'Om', and 'Skicka SMS'. The right column, titled 'Min sida', contains a form for 'Din närvarostatus'. This form includes a 'Roll' dropdown menu set to 'Standard', an 'Aktivitet' dropdown menu set to 'Upptagen' (with a red minus icon), a text input field for 'Ange datum och tid då aktiviteten upphör...', and a 'Personlig notering' section with a text input field containing 'Jobbar hemma'.

Hem	Min sida
Applikationer	Din närvarostatus
Arbetstid	Roll Standard
Biljetter	Aktivitet Upptagen
Förläng arbetstiden	Ange datum och tid då aktiviteten upphör...
Min profil	Personlig notering Jobbar hemma
Min sida	
Om	
Skicka SMS	



Skicka SMS

500 SMS per månad och användare ingår

Hem

Inkorg

Tjänster

Support

Kontakter

Möten

Samtalshistorik

Gruplogg

Inloggad som 0722130659 Logga ut

Hem

Applikationer

Arbetstid

Biljetter

Min profil

Min sida

Om

Skicka SMS

Skicka SMS

Hjälp

Till:

Sök användare att skicka till

Meddelande:

Skicka SMS till valfritt nummer eller sök upp någon

 Svar till SMS skickas till din mobil

Skicka



Röstbrevlåda

Administratörsvy **Användarvy**

Hem **Inkorg** Tjänster Support Kontakter Konferenser Samtalshistorik Grupplogg Inloggad som 0725701348 Logga ut

Inkorg **Min inkorg** [Hjälp](#)

Röstmeddelande från +46706525103 2018-07-09 15:38 [Spela upp](#)

[Markera alla](#)
[Rensa urval](#)

Ta bort markerade meddelanden

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

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

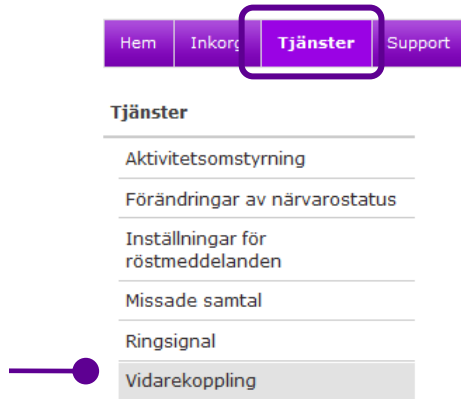
Om du inte ska använda röstbrevlåda alls behöver administratör kontaktas



Vidarekoppling

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

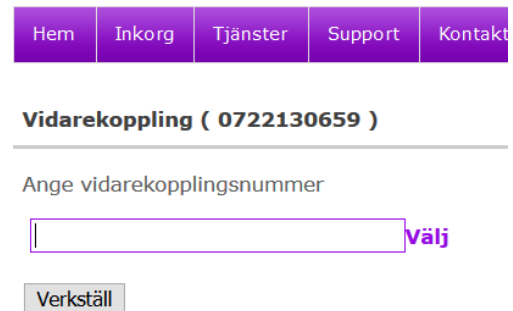
I grundprogrammeringen är det ditt fasta nummer som vidarekopplas
Administratör kan aktivera att även samtal till mobilnumret styrs om



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.

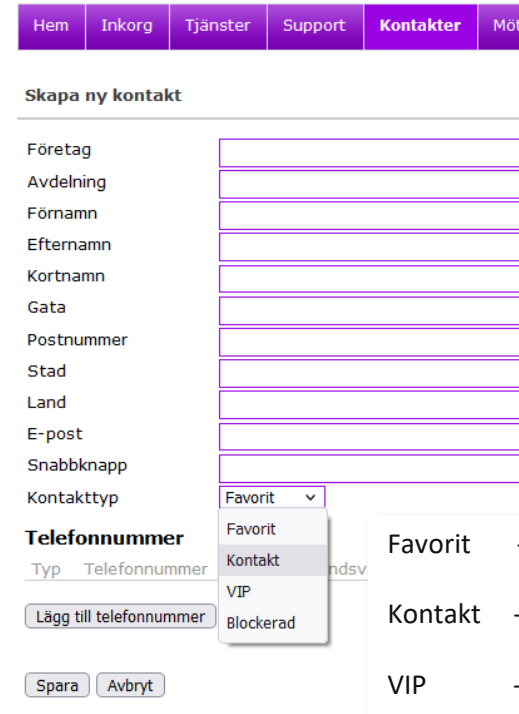
Mina favoriter

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

