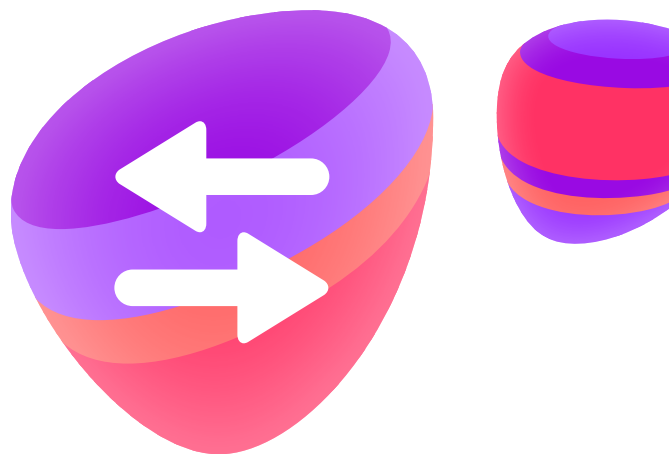


TOUCHPOINT
LILLE APP TIL STOR HJÆLP

KOM GODT I GANG SOM ADMINISTRATOR





KOM GODT I GANG

Sådan anvender du Touchpoint som administrator

I denne guide beskriver vi, hvordan du som administrator anvender app'en til at indstille jeres Touchpoint-løsning. I Touchpoint Adminweb, som du har adgang til via Selvbetjening for Erhverv ved login med mobilnummer, finder du de samme funktioner som i app'en plus en række ekstra indstillingsmuligheder. For eksempel kan du i Adminweb få adgang til at invitere flere brugere som administrator af jeres Touchpoint løsning.

Du får adgang til Touchpoint Adminweb via <https://www.telia.dk/erhverv/login/>

Installer app'en

Vi anbefaler, at I downloader app'en ved at klikke på nedenstående direkte link på jeres smartphone:

iPhone kræver iOS 8.0 eller nyere version.

[KLIK OG FIND I APP STORE](#)

Android kræver version 4.4 eller nyere.

[KLIK OG FIND I GOOGLE PLAY](#)

Aktiver Touchpoint

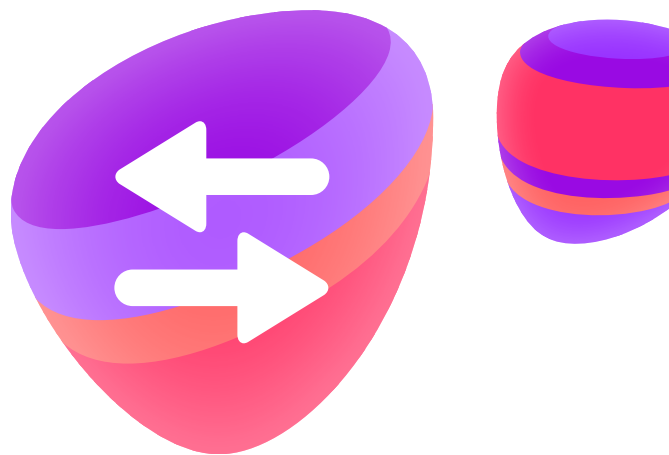
Før du kan komme i gang, skal du aktivere app'en og tilknytte den til dit Telia mobilnummer. (Bemærk, at dette skal gøres fra et Telia mobilnummer. Såfremt du har bestilt nummerflytning, skal det fremsendte sim-kort med det tildelte midlertidige nummer anvendes indtil din nummerflytningen er trådt i kraft). Sådan gør du:

1. Indtast dit 8-cifrede Telia mobilnummer i det øverste felt på app'ens log ind side.
2. Klik på "Anmod om adgangskode", hvorefter du modtager en sms med en 4-cifret adgangskode.
3. Indtast adgangskoden, som du har modtaget via sms, og klik på "Log ind".
4. Fremover skal du ikke bruge adgangskode, når du åbner din Touchpoint app.

Brug startside

På startside finder du din tilgængelighedsstatus og kan se, hvilke svargrupper, du er logget ind i.

Som administrator er du altid medlem af alle jeres svargrupper, hvormed du kan logge ind i alle svargrupper efter behov.

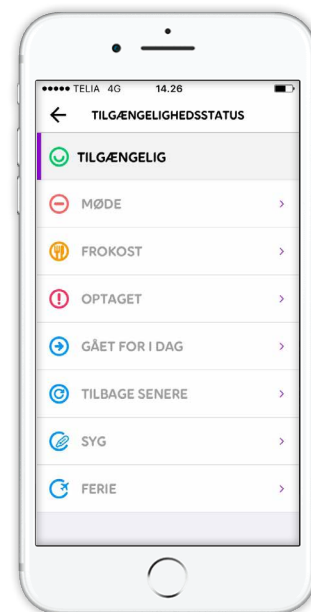


KOM GODT I GANG

Indstil tilgængelighedsstatus



Vælg **Tilgængelig** for at modtage samtaler, eller vælg en anden tilgængelighedsstatus. Så får den, der ringer at vide, hvorfor du ikke svarer. Hvis du vælger en anden status end **Tilgængelig**, modtager den person, der ringer en besked om, hvorfor du ikke er tilgængelig, og hvornår du igen er ledig. Derefter viderestilles opkaldet til din telefonsvarer.

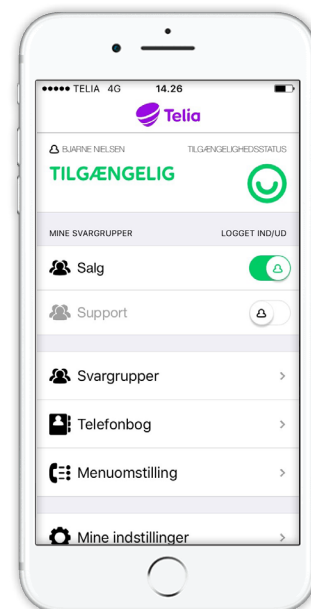
1. Klik på **Tilgængelighedsstatus** i hovedmenuen eller på statusikonet i øverste højre hjørne.
2. Vælg din aktuelle status: App'en foreslår altid et sluttidspunkt, men du kan selv indstille det nøjagtige tidspunkt. Hvis du vælger **Syg**, kan du vælge ikke at angive et sluttidspunkt.
3. Hvis du har et fastnetnummer, kan du vælge at lade samtaler til dit mobilnummer komme frem til dig, selv om du har angivet en anden status end **Tilgængelig**. Det gør du ved at vælge **Ja** under afsnittet **Tilgængelighed uanset status**.

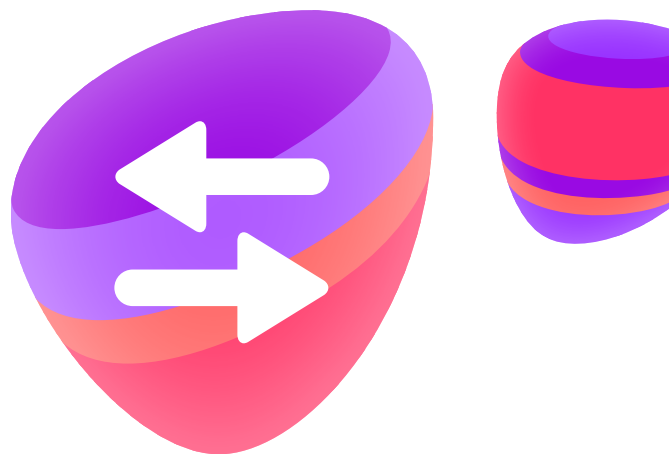


Log ind og ud af svargruppe

Log ind for at modtage de samtaler, der kommer til svargruppen.

1. På startside kan du se, hvilke svargrupper, du er medlem af.
2. Log ind ved at trække skyderen ud for gruppenavnet mod højre, så der vises en .
3. Log ud ved at trække skyderen mod venstre, så der vises en .






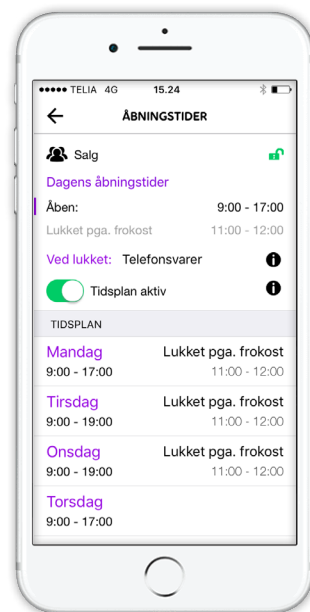
KOM GODT I GANG

Planlæg faste ugentlige åbningstider for en svargruppe

Bestem, hvornår en svargruppe skal være tilgængelig for indkommende opkald.

1. Klik på **Svargrupper**.
2. Klik på den svargruppe, du vil planlægge faste åbningstider for.
3. Klik på **Angiv åbningstider**.
4. Klik på den ugedag, du vil planlægge. Angiv ugedagens faste åbningstid og lukketid samt eventuel frokostpause. Hvis svargruppen har lukket eller åbent hele dagen vælges henholdsvis **Lukket** eller **Åben hele dagen og natten**.
5. Klik på **Gem**

For at dine indstillinger kan træde i kraft, skal tidsplanen være aktiv. Hvis planen er inaktiv, kan du aktivere den ved at flytte skyderen ud for **Tidsplan aktiv**, så den ser sådan ud .




I svargruppens indstillinger kan du under **Ved lukket** angive, hvad der skal ske med indkommende opkald, når svargruppen er lukket.

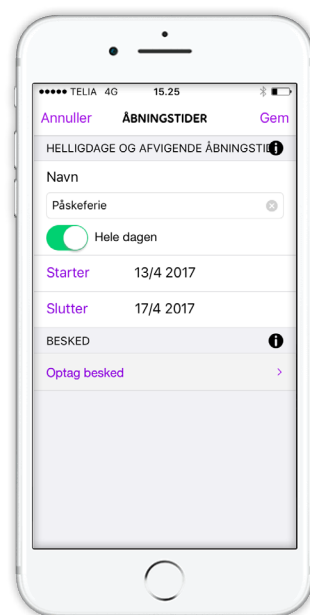
Sådan ændrer du dagens åbningstider

1. Klik på **Dagens åbningstider**.
2. Nu kan du ændre på tiderne for hvornår svargruppen åbner og lukker. Ændringen påvirker ikke ugeplanen, kun den aktuelle dag.

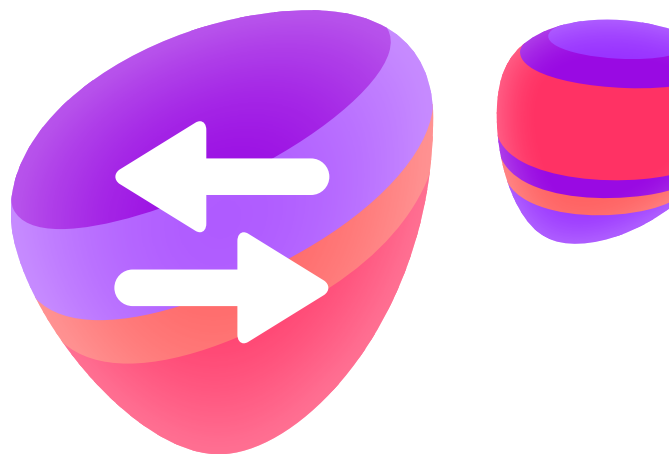
Helligdage og afvigende åbningstider

Du kan f.eks. anvende denne funktion, hvis I skal holde lukket på helligdage. Svargruppen vil så være lukket i den periode, du angiver.

1. Klik på **Tilføj** længst nede på siden for åbningstider.
2. Angiv navn, f.eks. "Påskeferie".
3. Træk skyderen til **Hele dagen** , hvis I holder lukket hele dagen i den angivne periode.




Fortsættes på næste side...



KOM GODT I GANG

4. Angiv start- og sluttidspunkt for perioden, der holdes lukket. Hvis svargruppen holder lukket hele dagen i perioden angives kun start- og slutdato.
5. Klik på **Optag besked**, hvis du vil indtale en besked, der bliver afspillet, når der bliver ringet til svargruppen, når den er lukket.
6. Klik på **Gem**. Der kan først gemmes når der er angivet et navn og perioden er indstillet. Din ændring ses nu på listen med åbningstider. Hvis du ikke optager en besked, bestemmer indstillingen for lukket svargruppe, hvad der skal ske med indkommende opkald i den afvigende åbningstid.

Log medlemmer ind/ud af svargruppe

1. Klik på **Svargrupper**.
2. Klik på den svargruppe, du vil indstille.
3. Se status på listen over gruppemedlemmer. Flyt skyderen til , ud for de gruppemedlemmer, du vil logge ind.

Fordeling af indkommende opkald

Indkommende opkald til svargruppen kan fordeles på to måder:

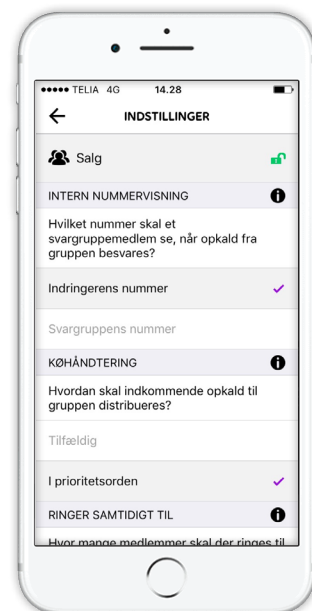
- **Tilfældigt** – et indkommende opkald fordeles tilfældigt til et eller flere medlemmer i svargruppen.
- **I prioritetsorden** – et indkommende opkald fordeles efter en prioriteringsliste. Opkaldet sendes først til det/de medlemmer, der står øverst på listen, og derefter til de næste.

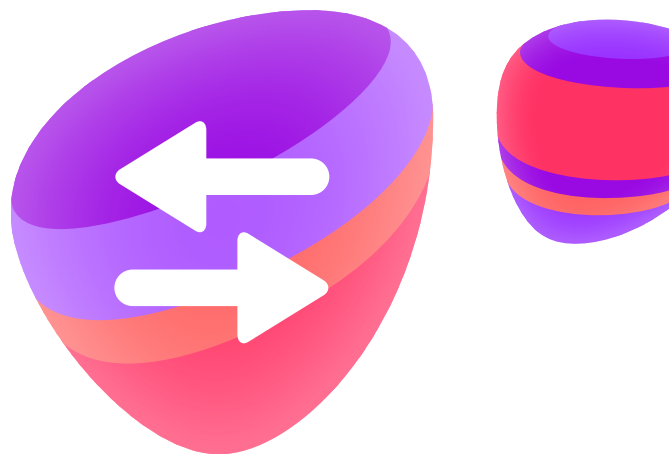
Hvis du vil ændre på rækkefølgen i en svargruppe, skal du klikke på ”Indstillinger for svargruppe” og rulle ned til afsnittet **Køhåndtering**, hvor gruppens medlemmer prioriteres indbyrdes på en liste.



Hvis du klikker på **Ringer samtidigt til**, kan du angive, hvor mange medlemmer af svargruppen, der skal ringes til samtidigt, når der kommer et opkald til svargruppen.

Hvis mange medlemmer i svargruppen har travlt, kan det anbefales, at der ringes samtidigt til minimum 3 medlemmer for at kunderne skal opleve en god service. Der kan ringes til max. 5 medlemmer samtidigt.





KOM GODT I GANG

Adgang til telefonsvarer

Som standard viderestilles opkald til telefonsvarer, hvis svargruppen er optaget. Du skal derfor angive, hvilke personer i din virksomhed, der skal have adgang til telefonsvareren og dermed har mulighed for at aflytte den.

1. Klik på **Indstillinger for svargruppe** i den svargruppe, du vil indstille.
2. Rul ned til **Adgang til telefonsvarer**.
3. Klik på **Vælg bruger** (iPhone) eller **Tilføj/fjern** (Android).
4. Vælg de brugere, der skal have adgang til svargruppens telefonsvarer. Dem, der har adgang til svargruppens telefonsvarer, modtager en sms, når der bliver indtalt en besked på telefonsvareren.


Omstil samtale direkte

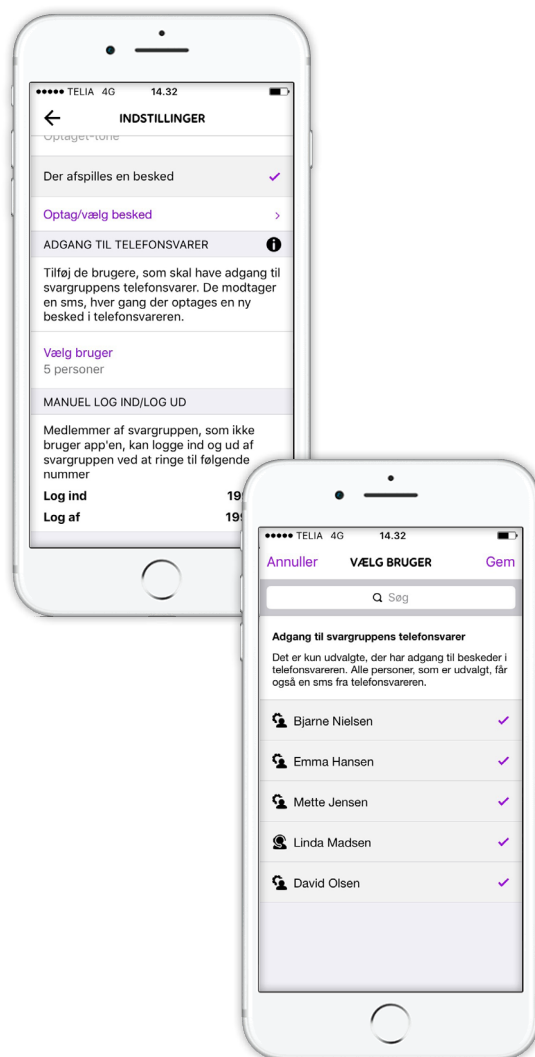
Sådan omstilles en samtale til en kollega.


1. Besvar et indkommende opkald.
2. **For Android:** Klik på knappen **Viderestil opkald** for at gå til telefonbogen.
For iPhone: Åbn Touchpoint-app'en for at gå til telefonbogen.
3. Klik på den person, du vil omstille samtalen til, og klik på **Omstil direkte**.
4. Vent, til du hører et bip. Nu er samtalen overført.
5. Læg på.

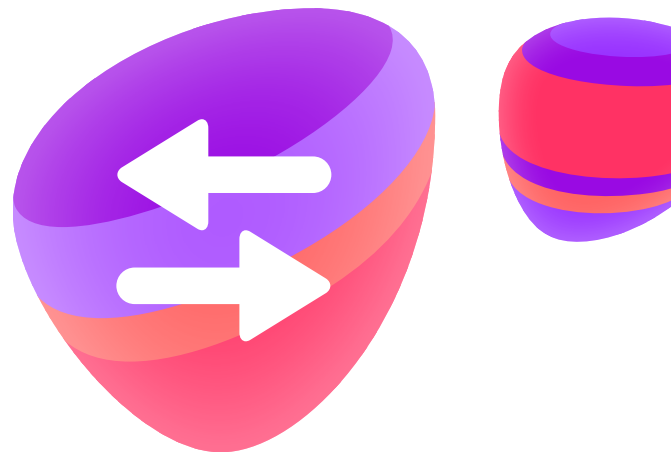
Omstil samtale med "Ring først"

Hvis du først vil tale kort med den person, du vil omstille til.

1. Besvar et indkommende opkald.
2. **For Android:** Klik på knappen **Viderestil opkald** for at gå til telefonbogen.
For iPhone: Åbn Touchpoint-app'en for at gå til telefonbogen.
3. Klik på den person, du vil omstille til.
4. Vælg **Ring først** i den visning, der kommer frem. Du kan nu tale med den person, som skal modtage opkaldet.
5. Når du er klar til at omstille samtalen, skal du klikke på .



Hvis du vil omstille en samtale til et nummer, der ikke står i din telefonbog, kan du **trykke på**  og selv indtaste nummeret. Derefter håndterer du samtalen som beskrevet under punkt 3 ovenfor.



KOM GODT I GANG

Se kollegers status i app'ens telefonbog

Du kan vælge at se tilgængelighedsstatus for de kolleger, du oftest videregiver samtaler til i telefonbogen.

Sådan ser du tilgængelighedsstatus for flere brugere:

1. Klik på **Telefonbog** på app'ens startside.
2. Klik på spørgsmålstegnet ud for den bruger, hvis status du vil have vist fremover. **NB.** Du kan højst få vist status for 50 brugere.
3. Hvis du ikke længere ønsker at få vist status for en bruger, skal du gå ind under **Favoritter** og slette brugeren derfra.

Indstil nummervisning

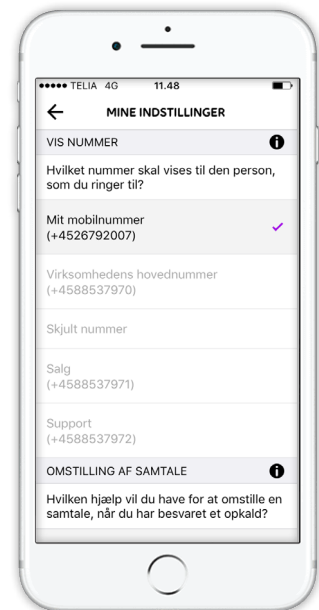
Vælg, hvilket nummer der skal vises når du ringer ud.

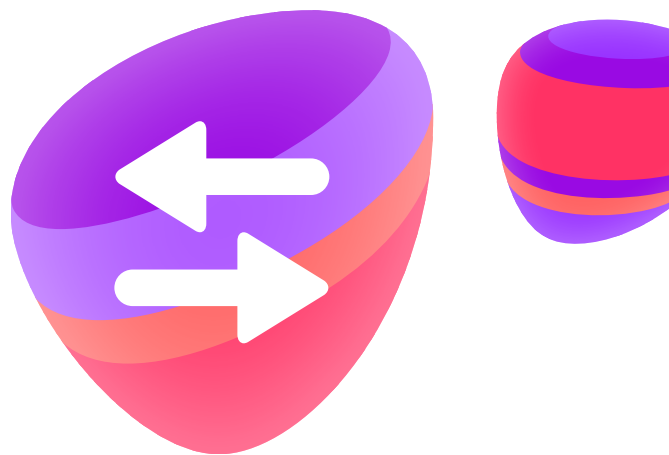
1. Klik på **Mine indstillinger** på app'ens startside.
2. Find afsnittet **Vis nummer**.
3. Vælg mellem at få vist følgende numre:
 - Dit mobilnummer.
 - Dit fastnetnummer (hvis du har et).
 - Virksomhedens omstillingsnummer (hvis I har et).
 - Nummer for en svargruppe.
 - Du kan også vælge "skjult nummer", hvis du ønsker at være anonym, når du ringer ud.

Aktiver viderestilling

Du kan viderestille dine indkommende samtaler til et andet nummer.

1. Klik på **Mine indstillinger** på app'ens startside.
2. Find afsnittet **Viderestilling**.
3. Klik på **Angiv nummer**, og angiv det telefonnummer, som du vil viderestille dine opkald til.
4. Klik på **Gem**.



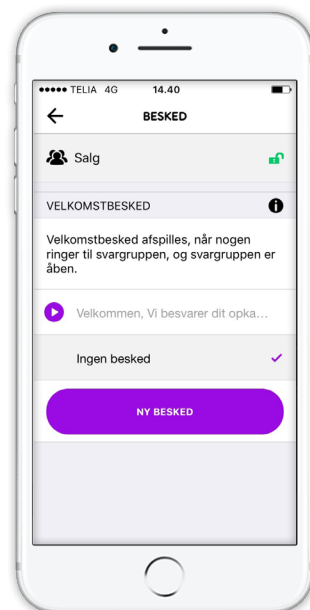


KOM GODT I GANG

Optag besked

Du kan optage flere beskeder og bruge dem i forskellige situationer. For eksempel som velkomst- og købeskeder.

1. Klik på **Svargrupper** i hovedmenuen. Hvis du har flere svargrupper, skal du klikke på den svargruppe, du vil indtale besked for.
2. Klik på **Optag/vælg besked** nederst på siden.
3. Vælg den besked, du vil optage.
4. Klik på knappen **Ny besked**.
5. Klik på **Start optagelse**.
6. Tryk på **Stop**, når du har optaget din besked. Nu kan du lytte til din optagelse ved at klikke på **Afspil**. Hvis du ikke er tilfreds, skal du klikke på **Ny optagelse**. Hvis du er tilfreds, skal du klikke på **Overfør** eller **Overfør & brug**.
7. Hvis du vælger **Overfør & brug**, erstatter du den eksisterende besked med den, du lige har optaget. Hvis du vælger **Overfør**, bliver beskeden tilføjet på listen over beskeder, som du kan vælge imellem.



Viderestil til personlig betjening, når du ikke er tilgængelig

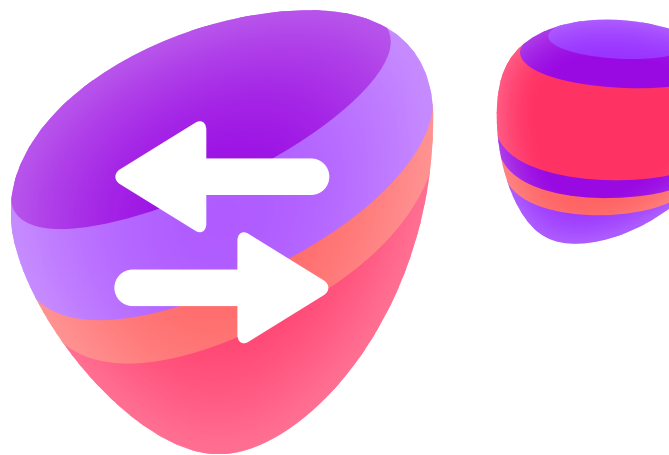
Hvis du ikke er tilgængelig, kan du benytte funktionen "Ved ikke tilgængelig" til at stille samtalen videre til en svargruppe. Nu får alle, der ringer til dig, mulighed for at blive viderestillet til personlig betjening eller lægge en besked på din telefonsvarer.

Sådan gør du:

1. Klik på **Mine indstillinger** på app'ens startside.
2. Find afsnittet **Ved tilgængelighedsstatus**. Her vises navnet på den svargruppe, som dine opkald viderestilles til, hvis du aktiverer funktionen.
3. Vælg **Ja** for at aktivere funktionen.



Funktionen kan først anvendes, når du som administrator har aktiveret funktionen under den enkelte bruger i Adminweb. Indstillingen foretages under **Når brugeren ikke kan svare**.



KOM GODT I GANG

Afspil din personlige telefonsvarer

Du kan afspille din personlige telefonsvarer ved at ringe til **+45 28 18 70 52**.

Når du lytter til dine beskeder, har du følgende muligheder:

Tryk på 1 for at gå tilbage til den forrige besked.

Tryk på 2 for at gentage den besked, du lytter til.

Tryk på 3 for at gå frem til den næste besked.

Tryk på 7 for at slette en besked.

Afspil svargruppens telefonsvarer

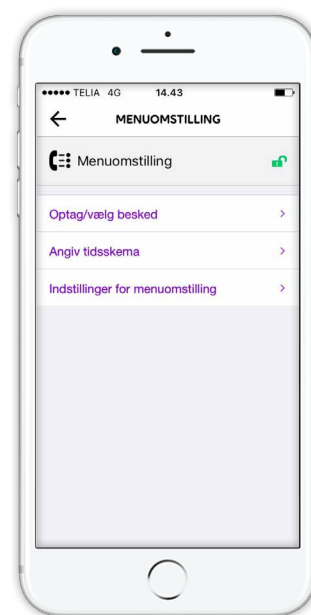
Du kan afspille svargruppens telefonsvarer ved at ringe til **+45 28 18 70 53**.

Du skal angive en pinkode for at afspille telefonsvareren. I app'en under den enkelte svargruppe finder du oplysninger om, hvilken pinkode du og dine kolleger skal benytte.

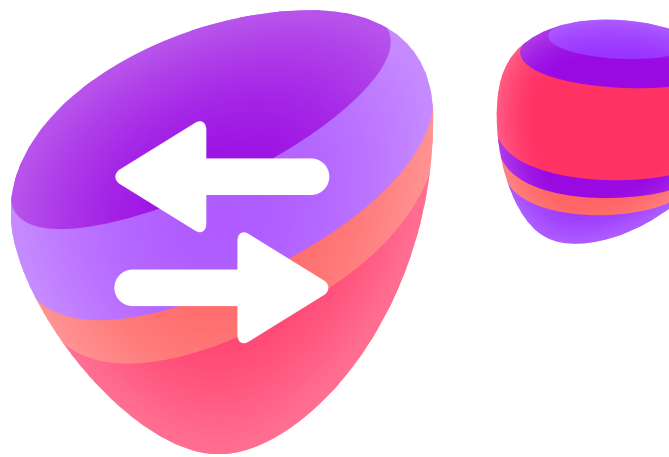
Aktiver menuomstilling

Hvis du vil aktivere menuomstilling, skal du først indtale en velkomstbesked. Velkomstbeskeden bør indeholde oplysninger om, hvilke menuvalg dem, der ringer op, kan vælge imellem.

1. Klik på **Menuomstilling** i hovedmenuen.
2. Klik på **Optag/vælg besked**.
3. Vælg **Velkomstbesked**, hvorefter der vises de valg, som den, der ringer kan vælge mellem i jeres menuomstilling.
4. Klik på **Ny besked** nederst på skærmen.
5. Klik på **Start optagelse** for at gå i gang med at indspille.
6. Tryk på **Stop**, når du har optaget din velkomstbesked. Nu kan du lytte til optagelsen ved at vælge **Afspil**. Hvis du ikke er tilfreds, skal du klikke på **Ny optagelse**. Hvis du er tilfreds, skal du klikke på **Overfør**, hvorefter beskeden bliver tilføjet på listen over beskeder, som du kan vælge imellem. Du kan også vælge at aktivere beskeden med det samme ved at klikke på **Overfør & brug**.
7. Når du har valgt **Overfør & brug**, aktiveres beskeden. Det kan tage noget tid, afhængigt af hvor lang beskeden er, og hvilken forbindelse du har.
8. Når din velkomstbesked er aktiveret, er menuomstillingen klar.



Telia Touchpoint - som administrator



HAR DU SPØRGSMÅL, ELLER HAR DU BRUG FOR HJÆLP?

Besøg telia.dk/erhverv/touchpoint/support eller ring til kundeservice på tlf. 80 40 40 30.

