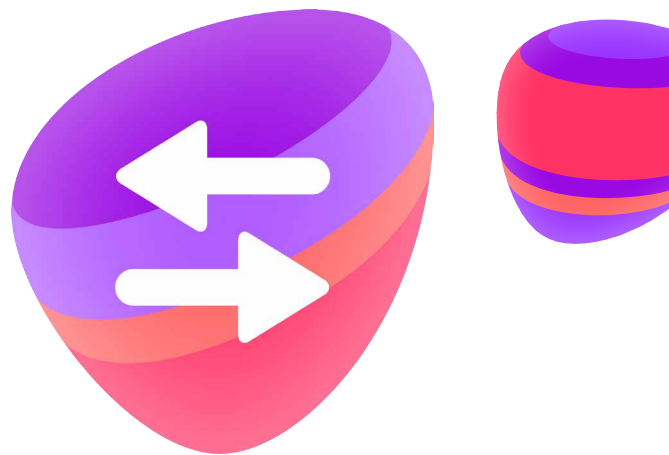


TOUCHPOINT
LILLE APP TIL STOR HJÆLP

KOM GODT I GANG MED APP'EN



Maj2017_17436



KOM GODT I GANG

Sådan anvender du Telia Touchpoint

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.

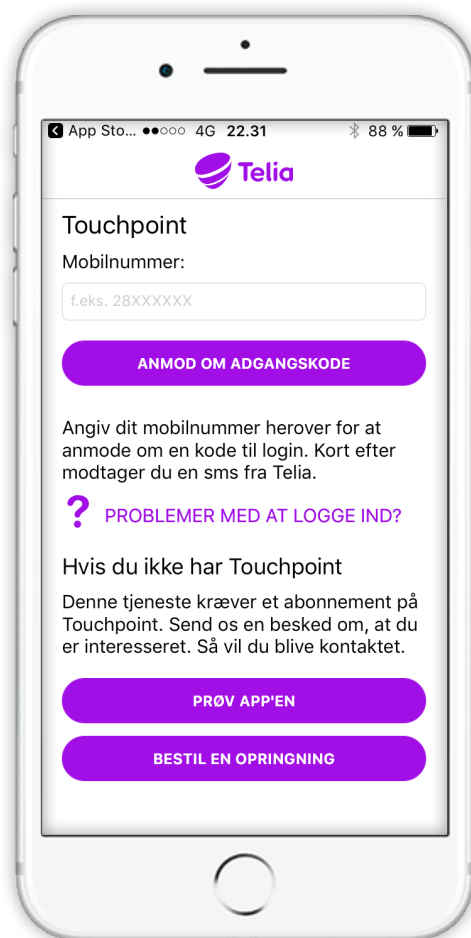
Brug startside

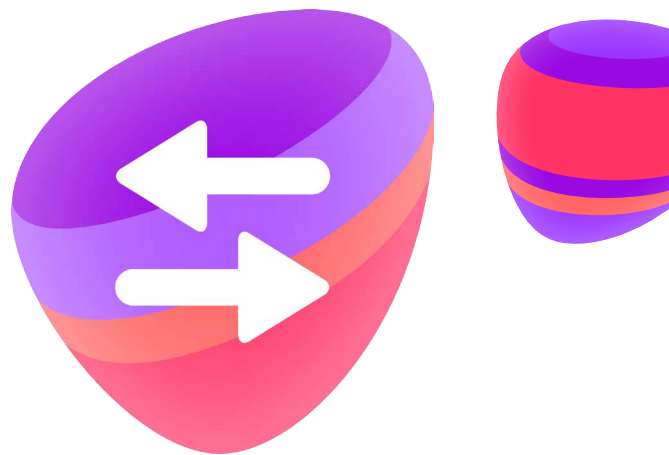
På startside finder du din tilgængelighedsstatus og kan se, hvilke svargrupper du er logget ind i.

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".







KOM GODT I GANG

Log ind og ud af svargruppe

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

1. På startsideen 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 .


Omstil samtale direkte

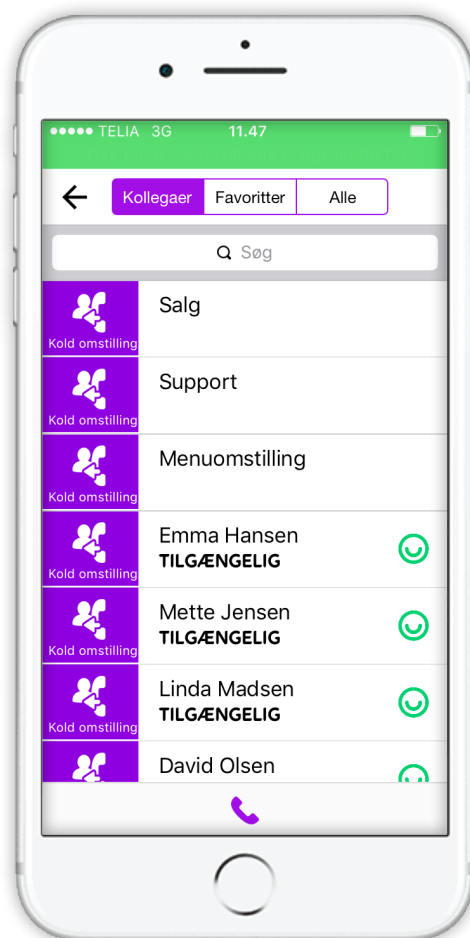
Sådan omstilles en samtale direkte til en kollega.


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 viderestillet.
5. Læg på.

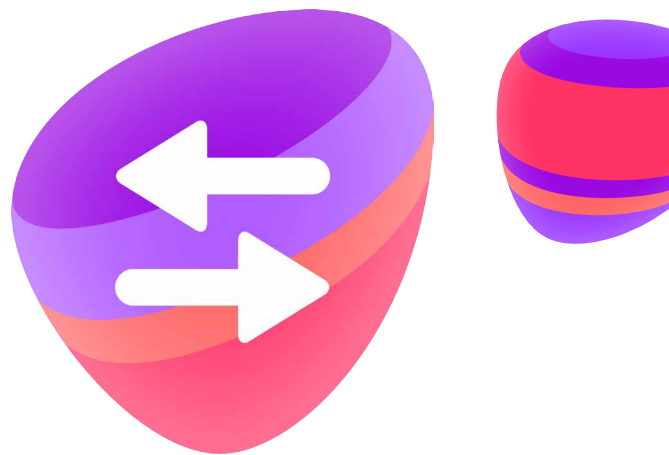
Omstil samtale med Ring først

Hvis du først vil tale kort med den person, du skal 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 en person, 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

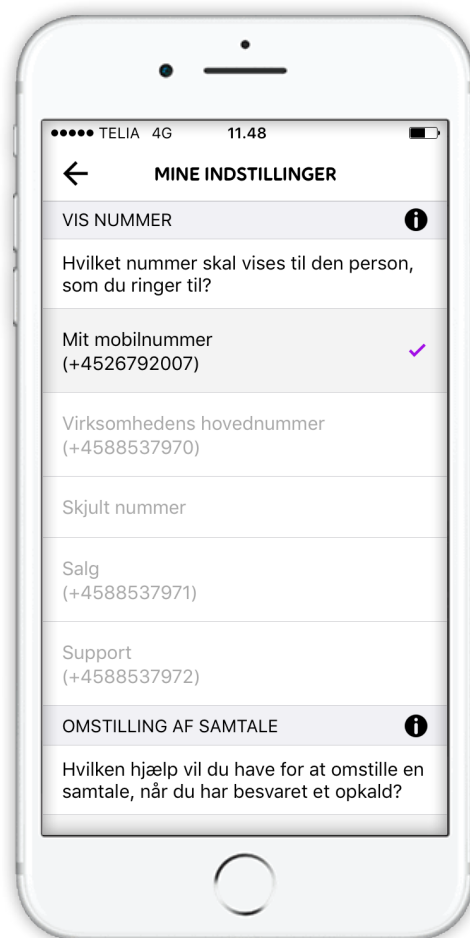
Vælg, hvilket nummer der skal vises når du ringer ud.

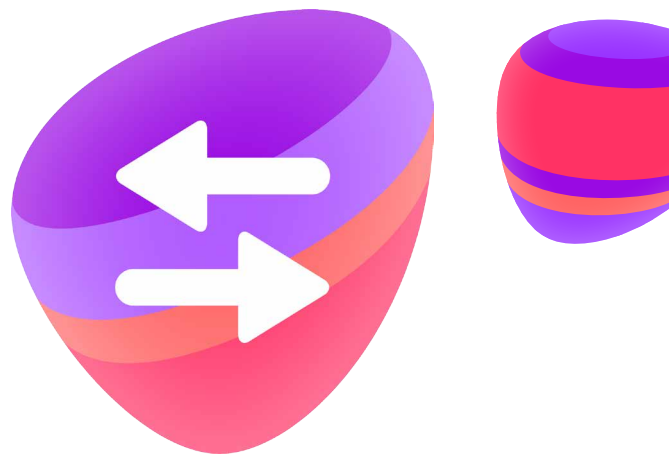
1. Klik på **Mine indstillinger** på app'ens startside.
2. Find afsnittet **Vis nummer**.
3. Vælg mellem at få vist følgende numre:
 - Dit mobilnummer.
 - Dit fastnetnummer (hvis du har et).
 - Virksomhedens omstillingsnummer (hvis I har et).
 - Nummer for en af de svargrupper, du er medlem af (hvis du er det).
 - 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

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.



Før du kan benytte funktionen, skal jeres administrator have aktiveret funktionen under den enkelte bruger i Adminweb. (Indstillingen foretages under "Når brugeren ikke kan svare").

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:

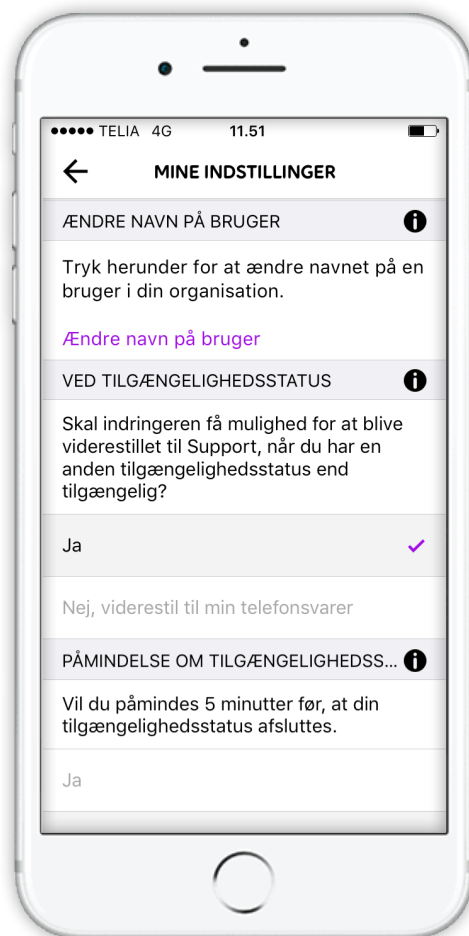
- Tryk på 1** for at gå tilbage til den forrige besked.
- Tryk på 2** for at gentage den besked, du lytter til.
- Tryk på 3** for at gå frem til den næste besked.
- Tryk på 7** for at slette en besked.

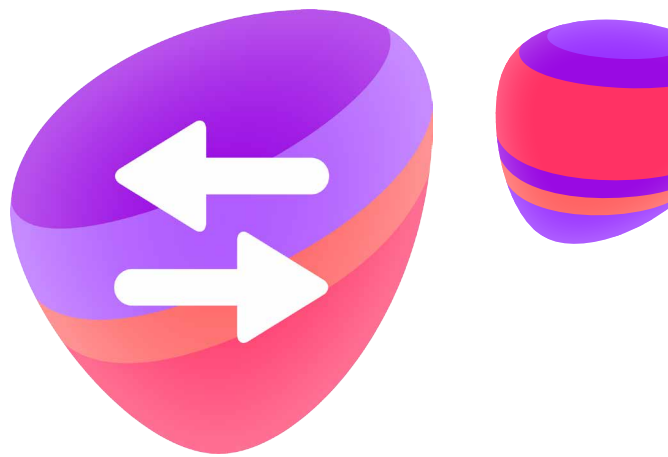
Afspil svargruppens telefonsvarer

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.



Før du kan aflytte svargruppens telefonsvarer skal jeres administrator have givet dig adgang til at aflytte gruppens telefonsvarer.





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.

