

TELIA

TOUCHPOINT

Användarguide



TELIA TOUCHPOINT

1 Telia Touchpoint

Telia Touchpoint är en lättanvänd kommunikationslösning för små företag som förbättrar företagets och dess medarbetares tillgänglighet. Tjänsten inkluderar gruppnummer som företaget kan använda till exempel som växel- eller kundservicenummer. Tjänstens användare får en mobilapplikation med vars hjälp medarbetarna kan logga in i svarsgrupper och flytta över samtal. Med applikationen kan användaren även uppdatera sin statusinformation och se andra användares statusinformation.

2 Idrifttagning av tjänsten

Kontakta ditt företags administratör för att få Telia Touchpoint kopplad till ditt mobilabonnemang. Du får ett SMS när tjänsten har kopplats till ditt abonnemang. Efter det kan du ta i bruk Telia Touchpoint-mobilapplikationen.

Appen är tillgänglig för följande operativsystem:

- iOS 9.0 och nyare
- Android 5.0-7.0

Ladda ner Telia Touchpoint från appbutiken och skriv in ditt telefonnummer i appen. Du får ett SMS med en engångskod med vilken du kan registrera dig i tjänsten. Efter det är appen klar att använda.

På en Android-telefon kan du dessutom använda en widget för att uppdatera bland annat statusinformationen direkt på telefonens startskärm. På startskärmen väljer du Applikationer/Widgetar och flyttar Telia Touchpoint-widgeten till startskärmen.

Efter 1.12.2017 erbjuder Telia inte längre stöd för Touchpoint-appen i Windows-telefoner. Windows-appen är dock tillsvidare tillgänglig (kompatibel med Windows Phone 8.1 och nyare versioner), men Telia förbehåller sig rätten att ta appen ur bruk utan förhandsmeddelande.

Om du har Windows-telefon ska du med telefonens webbläsare gå till sidan telia.fi/tpwp (länken finns också i det SMS du fått). Mata in ditt telefonnummer så får du ett SMS med de koder du behöver för att logga in. Ladda ner Telia Touchpoint-appen från appbutiken. Starta programmet och skriv in ditt användarnamn och lösenord du fått. Efter det är appen klar att använda. Observera att Windows-applikationen är mer begränsad till funktionerna än iPhone- och Android-applikationerna. Applikationernas funktionella skillnader beskrivs i de olika avsnitten i denna guide.

Observera att Touchpoint-applikationen bara är avsedd för mobiltelefoner. Användning med surfplatta eller bordstelefon lyckas nödvändigtvis inte även om deras operativsystem stöds av applikationen.

Följ också de här anvisningarna om du byter till en ny telefon.



3 Användarinformation

Du ser dina användaruppgifter för tjänsten såsom namn, mobilnummer och e-postadress på Jag-fliken i mobilappen. Ditt företags administratör har kanske också gett dig ett separat jobbnummer som är antingen ett riksomfattande företagsnummer (t.ex. 020-nummer) eller ett lokalnummer (t.ex. 09-nummer). Kontakta ditt företags administratör om dina uppgifter måste uppdateras.

Telia Touchpoint-tjänstens användarspecifika språkinställning påverkar bland annat röstbrevlådans språkinställning och tillgänglighetsinformationens presentationssätt i mobilappen. Användarens standardspråkinställning är finska. Övriga språkalternativ är svenska och engelska. Om du vill ändra de användarspecifika språkinställningarna ska du kontakta administratören på ditt företag. Om administratören ändrat dina personliga språkinställningar ska du installera tjänstens mobilapp på nytt så att tillgänglighetsinformationen syns i applikationen på valt språk.

Mobilappens språk bestäms enligt språkinställningen för din telefon.

4 Administrera tillgängligheten

Med Telia Touchpoint kan du enkelt upplysa dina kolleger om du är anträffbar för tillfället. På Jag-fliken i mobilappen kan du ställa in din aktivitet som Tillgänglig, Upptagen, Borta, Frånvaromeddelande eller Semestermeddelande. Om du så vill kan du ställa in en sluttid för aktiviteten. Om du som avslutningstid väljer fram till nästa arbetsdag, avslutas aktiviteten kl. 8.00 följande vardag. Om du har angett sluttid för en aktivitet kommer Tillgänglig att visas som din status efter att sluttiden passerats. Vald aktivitet syns för företagets andra medarbetare i mobilappens användarkatalog.

När du valt Upptagen eller Borta som aktivitet kommer den som ringer till jobbnumret att informeras om din status. Därefter går samtalet till röstbrevlådan om röstbrevlådan är aktiverad, eller så hör uppringaren upptagetton. Samtal som kommer till ditt mobilnummer styrs normalt till din mobiltelefon.

När du har valt att ställa in ett Frånvaromeddelande eller Semestermeddelande hör uppringaren ett meddelande som talar om att du är borta eller på semester. Meddelandet ges även till samtal som kommer till mobilnumret. Efter meddelandet styrs samtalet till röstbrevlådan. Det sker även när röstbrevlådan har kopplats ur bruk. Uppringaren kan förbise meddelandet genom att trycka 2, och då går samtalet till mobiltelefonen. I iPhone- och Android-mobilappen kan du ställa in kontakter som VIP-kontakter så att samtal från de här personerna styrs direkt till mobilen även om den valda aktiviteten är Frånvaromeddelande eller Semestermeddelande.

Du kan ge närmare upplysningar genom att skriva ett statusmeddelande i anmärkningsfältet under Jag-fliken. Sparade anmärkningar syns för katalogerna i tjänstens användarkatalog.

Du kan också ställa in ett telefonnummer som visas för mottagaren när du ringer samtal. Vilket telefonnummer som ska visas bestämmer du genom att välja roll på



Jag-fliken. Alternativa roller är mobil, jobb, huvudnummer och dolt. Vid mobil-rollen visas mobilnumret och vid jobb-rollen jobbnumret om ett sådant finns för dig. Vid rollen Huvudnummer visas det huvudnummer företaget valt. Administratören har angett det här numret då Telia Touchpoint-tjänsten togs i bruk i ditt företag. När dolt-rollen är aktiverad visas inget nummer för mottagaren. Inställningarna för hur numret visas gäller oavsett om du kopplar upp ett samtal med mobilappen eller via telefonens eget användargränssnitt.

Om du har en iPhone-eller Android-telefon kan du ställa in de vanligaste aktiviteterna som snabbval. För att specificera och välja snabbvalen sveper du med fingret till vänster på mobilappen.

Om du använder iPhone-eller Android-telefon kan du också tidsinställa ändringar av aktivitet och roll i förväg genom att använda funktionen Kommande status i mobilappen.

5 Användarkatalog

Du ser ditt företags medarbetare och deras tillgänglighetsinformation på mobilappens flik Kontakter om de har Telia Touchpoint kopplat till sitt abonnemang. Om hela kontaktlistan inte ryms i samma vy kan du söka efter en person i katalogen med hjälp av sökfunktionen.

Om du har en iPhone-eller Android-telefon kan du också lägga till kontakter i katalogen från telefonens kontaktlista. Sök en kontakt i kontaktlistan med sökfunktionen. Klicka en längre stund på kontaktens namn så öppnas en meny via vilken du kan lägga till en person i applikationens kontaktlista.

Med iPhone- och Android-applikationen kan du ställa in en kontakt som VIP-kontakt så att samtal från det aktuella numret styrs till dig även om din aktivitet är inställd som Frånvaromeddelande eller Semestermeddelande. Öppna kontakten i applikationen, klicka på symbolen uppe till höger och välj VIP i den meny som öppnas.

6 Ringa samtal

Du kopplar upp ett nytt samtal på följande sätt:

- Välj telefonnumret i telefonens användargränssnitt eller koppla upp samtalet via telefonens adressbok.
- Hämta användarnamn till Telia Touchpoint-applikationen från kontaktregistret och koppla upp samtalet genom att klicka på telefonnumret eller på symbolen intill numret.
- Mata in numret i Telia Touchpoint på fliken Kontorstelefon eller Knappsats och tryck på lursymbolen intill.

Om du startar ett samtal från Telia Touchpoint kan du göra det på två olika sätt beroende på applikationens inställningar:

- Samtalet kopplas upp i telefonens användargränssnitt
- Tjänsten ringer upp dig och du måste svara för att kunna starta samtalet.

Samtal till företagets andra Telia Touchpoint-användare i Finland är kostnadsfria.



7 Grupper

Ditt företag kan använda Telia Touchpoint-gruppnummer som t.ex. växel- eller kundservicenummer. Du kan svara på samtal till gruppnumren om administratören lagt till dig som medlem i svarsgruppen för ett gruppnummer eller du loggat in i en grupp. In- och utloggning sker i mobilappen på fliken Grupper (iPhone och Android) eller på fliken Kontorstelefon (Windows).

Samtalsinställningarna för gruppnummer görs av administratören i företaget. Beroende på inställningarna för gruppnummer visas vid samtal som kommer via ett gruppnummer antingen gruppens eget nummer eller uppringarens egentliga nummer.

Med iPhone- och Android-appen kan du öppna en grupplogg uppe i högra hörnet på fliken Grupper. Du ser inkomna samtal för de grupper som du angetts vara medlem i. Uppe i högra hörnet i loggen kan du också välja en enskild grupp, vars samtal du vill se. Samtal syns i loggen på följande sätt:

- **Obesvarade samtal:** Ett samtal har ringt i gruppen, men uppringaren har gett upp före svar eller overflow-styrning.
- **Förmedlats vidare:**
 - Gruppen har varit stängd och samtalet har styrts till ett telefonnummer
 - Inga medlemmar har varit inloggade i gruppen och samtalet har styrts till ett meddelande eller ett telefonnummer
 - Maximiantalet samtalsförsök har uppnåtts eller maximitiden för köande har överskridits och samtalet har styrts till ett meddelande eller ett telefonnummer
 - Köen har varit full och samtalet har styrts till ett meddelande eller ett telefonnummer
- **Besvarat:** Någon av gruppens medlemmar har besvarat samtalet. Observera att samtalet inte syns som besvarat om det har besvarats efter overflow-styrning (då syns samtalet med noteringen Förmedlat vidare)
- **Samtalet syns inte i loggen**
 - Gruppen har varit stängd och samtalet har styrts till ett meddelande
 - Köen har varit full och uppringaren har hört upptagetton

I grupploggen ser du uppringarens nummer (om det inte är dolt) och den grupp som ringts upp. I fråga om besvarade samtal ser du också den gruppmedlem som har besvarat samtalet. Eventuell överflyttning av besvarade samtal syns inte i loggen. När ett samtal styrs vidare, ser du i loggen det telefonnummer eller den användare som samtalet styrts till. Om samtalet styrts till ett meddelande syns meddelandets tekniska nummer (80 ...) i loggen.

Välj ett samtal i loggen för att se mer information om det. Du kan markera att ett obesvarat samtal är under hantering genom att trycka på pilsymbolen på samtalsraden och välja *Tilldela till mig*. Återringning till uppringaren aktiveras genom tryckning på lursymbolen på samtalsraden. När återringning på ett obesvarat samtal har hanterats, kan du kvittera återringningen som klar genom att trycka på ditt eget



namn i loggen och välja Slutförd. Observera att det inte går att markera samtal som har besvarats eller flyttats vidare.

8 Överflyttning av samtal

Du kan flytta över samtal i Telia Touchpoint-applikationen. När du besvarat ett samtal går du till Telia Touchpoint-applikationen. På fliken Kontakter söker du fram den person till vilken du vill flytta över samtalet. Tryck sedan på Flytta över-symbolen eller på telefonnumret under rubriken Flytta över.

I iPhone och Android-appen kan du välja om du vill göra en direkt eller assisterad överflyttning. Vid assisterad överflyttning kan du tala med en person som du ska flytta över ett samtal till, och överflyttningen sker först när du avslutat ditt eget samtal. I Windows-appen kan du bara göra en direkt överflyttning.

Om du inte kan hämta Touchpoint-applikationen till din telefon kan du göra en överflyttning med hjälp av en överflyttnings-förfrågan. I en direkt överflyttning används prefixet 9831 och i en assisterad överflyttning prefixet 9833. Överflyttningen sker då man under ett pågående samtal ringer till ett nummer som har en överflyttnings-förfrågan. För att göra överflyttningen lätt, är det bäst att spara en persons andra telefonnummer som har överflyttnings-förfrågan i telefonens adressbok i förväg. Alternativt kan du spara numren med överflyttnings-förfrågan som skilda kontaktuppgifter i adressboken. Numret ska anges i formuläret prefix + landskod + nummer, t.ex. om användarnumret är 040-1234567, görs en direkt överflyttning med numret 9831-358-401234567.

När du gör en direkt överflyttning kommer samtalet tillbaka till dig om användaren avvisar överflyttningen eller är upptagen. Observera att samtalet inte kommer tillbaka till dig om samtalet styrs till användarens röstbrevlåda (t.ex. om användarens telefon är avstängd eller om han eller hon inte svarar).

I mobilapplikationen kan du avbryta den assisterade överflyttningen och återgå till det ursprungliga samtalet. Om det inte är möjligt att avbryta överflyttningen i applikationen kan du också avbryta den genom att trycka på * på telefonens knappsats.

Vid direkt överflyttning ser samtalsmottagaren den ursprungliga uppringarens nummer som uppringarens nummer. Vid assisterad överflyttning ser mottagaren ditt nummer som uppringarens nummer (med beaktande av inställningarna för vald roll).

Samtalsöverflyttning till ditt eget företags Telia Touchpoint-användare är kostnadsfritt i Finland. Observera att om du flyttar över ett samtal till ett externt nummer debiteras kostnaderna för samtalet på ditt abonnemang för hela den tid samtalet pågår.

9 Vidarekoppling

Du kan ställa in vidarekoppling till ett annat telefonnummer med iPhone och Android-applikationen på fliken Styrning av aktivitet. Vidarekoppling specificeras aktivitetsspecifikt.



Användning av mobilnätets vidarekopplingar rekommenderas inte i samband med Telia Touchpoint-tjänsten.

10 Samtalslogg

I iPhone och Android-appen ser du alla dina samtal på fliken Samtalslogg. I mobilappens samtalslogg sparas inte samtal som kommit via ett gruppnummer om du inte besvarat samtalet.

Observera att det i telefonens egen logg också syns samtal som kommit via grupperna men som kan ha besvarats av en annan person. Du kan kolla upp i appens grupplogg om ett samtal besvarats.

11 Röstbrevlåda

Tjänsten inkluderar en röstbrevlåda som är din telefonsvarare. Som standard gäller att röstbrevlådan är aktiverad. Om du så vill kan du be ditt företags administratör att avaktivera röstbrevlådan.

Inkomna meddelanden aviseras per SMS. Lyssna på dina meddelanden och redigera brevlådeinställningarna när du befinner dig i Finland genom att ringa kortnumret **777**. Svararnumret är gemensamt för alla användare av tjänsten. Gör inga vidarekopplingar från din telefon till svararnumret.

Du kan också avlyssna meddelanden på fliken Svararen i Android- och iPhone-appen. Observera att meddelandet då hörs via telefonens högtalare om hörlurar inte är anslutna till telefonen. Utomlands lyssnar du på svararmeddelandena via mobiltelefonappen.

Kommandona i röstbrevlådans huvudmeny är följande:

- 2 Lyssna på gamla meddelanden
- 4 Upprepa din personliga hälsning
- 5 Spela in din personliga hälsning
- 6 Ta bort din personliga hälsning
- 0 Upprepa den här menyn
- * Avsluta samtalet

Kommandon under pågående uppspelning av meddelande är följande:

- 1 Föregående meddelande
- 2 Upprepa valt meddelande
- 3 Följande meddelande
- 7 Radera valt meddelande
- 0 Till huvudmenyn
- * Avsluta samtalet

Telia Touchpoint-tjänsten är inte kompatibel med tjänsten Telia Svararen och Telia Frånvaromeddelande. Det är emellertid möjligt att koppla Telia Svarare Plus med vidarekoppling-tjänsten till ditt abonnemang om du önskar använda Fax Mail-funktionen. Touchpoint-tjänstens administratör kan vid behov styra även gruppnumrets missade samtal till Svarare Plus med vidarekoppling-tjänsten.



Observera att dina personliga meddelanden sparas även då endast i Touchpoint-tjänstens röstbrevlåda.

12 Inställningar för mobilappen

Du kan ändra inställningarna för mobilappen. Inställningsalternativen beror på vilket operativsystem som används.

Du kan göra följande inställningar för Android-applikationen på fliken Inställningar:

- Uppkopplingssätt för samtal
- Överflyttningssätt för samtal
- Applikationens meddelandeinställningar
- Kontaktsökning via Googles snabbsökruta
- Synkronisering av kontakter

iPhone-appens inställningar kan du ändra via telefonens meny Inställningar under punkten Telia Touchpoint. Följande inställningar går att ändra:

- Telefonfunktioner som är tillåtna för appen
- Uppkopplingssätt för samtal
- Överflyttningssätt för samtal
- Synkronisering av kontakter

I Windows-applikationen kan du välja uppkopplingssätt för samtal i menyn Inställningar. Dessutom kan du logga ut från applikationen. Om du loggar ut från applikationen kan du logga in med det användarnamn och lösenord som du fått i samband med idrifttagningen av tjänsten. Om de inte är tillgängliga, kan du beställa användarnamn och lösenord genom att med telefonens webbläsare gå till sidan telia.fi/tpwp.

13 Användning av tjänsten i utlandet

Observera följande begränsningar om du använder mobiltelefon i utlandet:

- Som uppringarens nummer visas alltid mobilnumret oberoende av vilken roll som aktiverats i tjänsten
- Endast inkommande samtal kan flyttas och flyttning förutsätter att det finns en dataöverföringsförbindelse (3G eller Wifi) under samtalets gång
- Lyssna på svararmeddelandena via mobiltelefonappen. Vill du även redigera din hälsningsfras i telefonsvararen medan du befinner dig utomlands, ändra ringsättet i Touchpoint-appens inställningar till återuppringning och ring därefter till numret 777 från applikationsmenyn.

14 Användarstöd

Kontakta ditt företags administratör om Telia Touchpoint-tjänsten ska kopplas till eller tas bort från ditt abonnemang. Administratören ansvarar även för gruppnummerinställningarna och konfigurationen av svarsgrupper. Administratören kan även vid behov kontrollera och uppdatera dina personliga inställningar.

I ärenden som hänför sig till användningen av tjänsten och i faktureringsärenden betjänas du av Telias Företagskundtjänst ([020 693 693](tel:020693693), msa/lina, även för kötiden) på



vardagarna kl. 8.00–16.30. Vi erbjuder driftsupport endast på finska. För driftsupporten debiteras enligt [tjänsteprislistan för företagskunder](#).

Felanmälningar görs dygnet runt till Telias Företagskundtjänst eller på webbadressen <https://www.telia.fi/yrityksille/yhteydenotto/ilmoita-viasta>.

