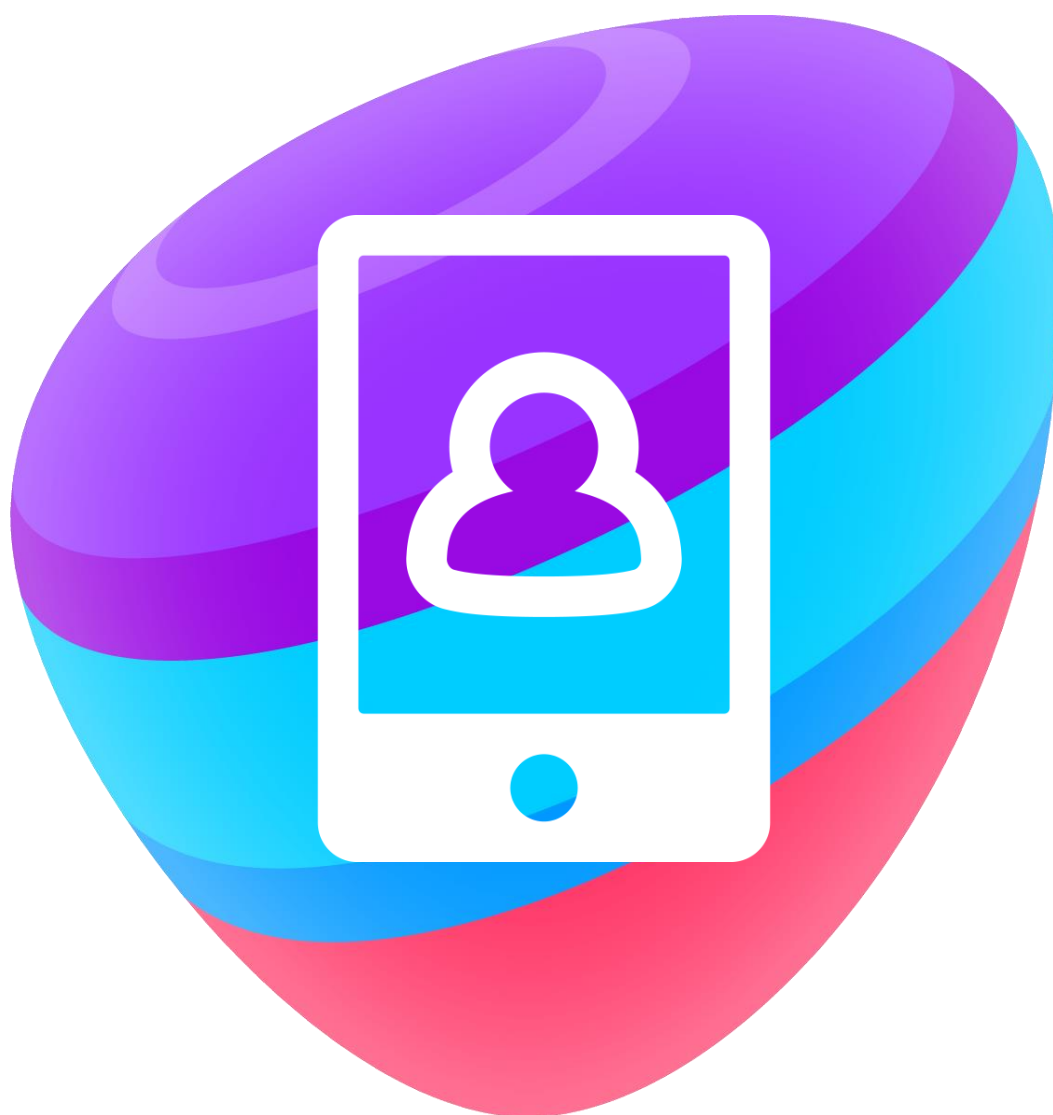


TELIA

TOUCHPOINT

Snabbguide för användare



TELIA TOUCHPOINT

SNABBGUIDE FÖR ANVÄNDARE

1. Idrifttagning av tjänsten

Ditt företags administratör lägger till Telia Touchpoint-tjänsten till ditt abonnemang. Du får ett SMS när tjänsten har kopplats. Ladda ner Telia Touchpoint-appen från appbutiken och följ givna anvisningar. Om du har en Windows-telefon beställer du det användarnamn och lösenord som behövs genom att på telefonen gå till webbadressen telia.fi/tpwp.

2. Administrera tillgängligheten

Med Telia Touchpoint kan du enkelt upplysa dina kollegor om du är anträffbar för tillfället. På Jag-fliken i mobilappen kan du ställa in din aktivitet som Tillgänglig, Upptagen, Borta, Frånvaromeddelande eller Semestermeddelande. Vald aktivitet syns för företagets andra medarbetare i mobilappens användarkatalog. När du valt Upptagen eller Borta som aktivitet kommer den som ringer till jobbnmret att informeras om att du inte är tillgänglig. När du som aktivitet valt Frånvaromeddelande eller Semestermeddelande informeras alla uppringare om din frånvaro (med undantag för s.k. VIP-kontakter).

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. Alternativen för roller är mobil, jobb, huvudnummer och dolt.

3. 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 med mobilapplikationen. I appen kan du också kolla gruppernas samtalslogg.

4. Överflyttning av samtal

Du kan flytta över inkomna 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.

5. Röstbrevlåda

Tjänsten inkluderar en röstbrevlåda som är din telefonsvarare. 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 starta avlyssningen av meddelanden från fliken Svararen i Android- och iPhone-appen. Utomlands lyssnar du på svararmeddelandena via mobiltelefonappen.

6. 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, msa/lna, även för kötiden) på vardagarna kl. 8.00–16.30. Vi erbjuder driftsupport endast på finska. För driftsupporten debiteras enligt [tjänstprislistan för företagskunder](#). Felanmälningar görs dygnet runt till Telias Företagskundtjänst eller på webbadressen <https://www.telia.fi/yriyksille/yhteydenotto/ilmoita-viasta>.

