

# TELIA

# TOUCHPOINT

Käyttäjän opas



# TELIA TOUCHPOINT

## 1 Telia Touchpoint -palvelu

Telia Touchpoint on pienyrityksille tarkoitettu helppokäyttöinen viestintäpalvelu, joka parantaa yrityksen ja sen työntekijöiden tavoitettavuutta. Palvelu sisältää 1–3 ryhmänumeroa, joita yritys voi käyttää esimerkiksi vaihde- tai asiakaspalvelunumeroina. Palvelun käyttäjille toimitetaan matkapuhelinsovellus, jonka avulla työntekijät voivat kirjautua ryhmänumeroiden vastausryhmiin sekä siirtää puheluita eteenpäin. Matkapuhelinsovelluksen avulla käyttäjä pystyy päivittämään myös omaa tilatietoaan sekä näkemään muiden käyttäjien tilatiedon.

## 2 Palvelun käyttöönotto

Ota yhteyttä yrityksesi pääkäyttäjään, jotta matkapuhelinliittymällesi kytketään Telia Touchpoint -palvelu. Saat ilmoituksen tekstiviestillä, kun palvelu on kytketty liittymällesi. Tämän jälkeen voit ottaa käyttöön Telia Touchpoint -matkapuhelinsovelluksen.

Sovellus on saatavilla seuraaville käyttöjärjestelmille:

- iOS 9.0 ja uudemmat
- Android 5.0-7.0

Lataa Telia Touchpoint -sovellus sovelluskaupasta ja syötä puhelinnumerosi sovellukseen. Saat tekstiviestillä kertakäyttöisen koodin, jonka avulla pystyt rekisteröitymään palveluun. Sovellus on tämän jälkeen käyttövalmiina.

Android-puhelimessa voit lisäksi ottaa käyttöön erillisen pienoishjelman, joka mahdollistaa muun muassa tilatiedon muutoksen suoraan puhelimen alkunäytöltä. Valitse alkunäytöltä Sovellukset/Pienoisohjelmat ja siirrä Telia Touchpoint -pieniohjelma alkunäytölle.

Telia ei tarjoa 1.12.2017 jälkeen tukea Touchpoint-sovellukselle Windows-puhelimissa. Windows-sovellus on kuitenkin toistaiseksi saatavilla (yhteensopiva Windows Phone 8.1:n ja uudempien versioiden kanssa), mutta Telia varaa oikeuden poistaa sovellus käytöstä ilman ennakoilmoitusta.

Jos sinulla on Windows-puhelin, siirry puhelimen selaimella sivulle [telia.fi/tpwp](http://telia.fi/tpwp) (linkki löytyy myös saamastasi tekstiviesti-ilmoituksesta). Syötä sivulle puhelinnumerosi, jonka jälkeen saat tekstiviestillä tunnukset, joita tarvitset kirjautumiseen. Lataa Telia Touchpoint -sovellus sovelluskaupasta. Käynnistä sovellus ja syötä saamasi tunnukset sovellukseen. Sovellus on tämän jälkeen käyttövalmiina. Huomioi, että Windows-sovellus on ominaisuuksiltaan rajoitetumpi kuin iPhone- tai Android-sovellukset. Sovellusten toiminnallisia eroja on kuvattu tämän ohjeen eri kappaleissa.

Huomioi, että Touchpoint-sovellus on tarkoitettu käytettäväksi vain matkapuhelimissa. Käyttö tablettitietokoneissa tai pöytäpuhelimissa ei välttämättä onnistu, vaikka niissä olisi sovelluksen tukema käyttöjärjestelmä.

Toimi tämän ohjeen mukaan myös, kun vaihdat puhelimesi uuteen.



### 3 Käyttäjätiedot

Näet palveluun liitetyt käyttäjätietosi kuten nimen, matkapuhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen matkapuhelinsovelluksen Minä-välilehdellä. Yrityksesi pääkäyttäjä on saattanut määritellä sinulle myös erillisen työnumeron, joka on joko valtakunnallinen yritysnumero (esim. 020-alkuinen numero) tai paikallisnumero (esim. 09-alkuinen numero). Ota yhteyttä yrityksesi pääkäyttäjään, jos käyttäjätietojasi pitää päivittää.

Telia Touchpoint -palvelun käyttäjäkohtainen kieliasetus vaikuttaa muun muassa postilaatikon kieliasetukseen sekä tavoitettavuustietojen esitystapaan matkapuhelinsovelluksessa. Käyttäjän oletuskieliasetuksena on suomi, ja muina kielivaihtoehtoina ovat ruotsi ja englanti. Jos haluat muuttaa käyttäjäkohtaista kieliasetusta, ole yhteydessä yrityksesi pääkäyttäjään. Kun pääkäyttäjä on muuttanut henkilökohtaista kieliasetustasi, asenna palvelun matkapuhelinsovellus uudelleen, jotta tavoitettavuustiedot näkyvät sovelluksessa valitulla kielellä.

Matkapuhelinsovelluksen kieli määräytyy puhelimesi kieliasetuksen mukaan.

### 4 Tavoitettavuuden hallinta

Telia Touchpoint -palvelun avulla voit helposti viestittää työkavereillesi oletko juuri nyt tavoitettavissa. Matkapuhelinsovelluksen Minä-välilehdellä voit määritellä aktiviteetiksi Tavoitettavissa, Varattu, Poissa, Poissaoloviesti tai Lomaviesti. Voit halutessasi määritellä aktiviteetille myös päättymisajan. Jos olet määritellyt aktiviteetille päättymisajan, asetetaan tämän jälkeen palvelussa tilaksesi Tavoitettavissa. Valittu aktiviteetti näkyy muille yrityksen työntekijöille matkapuhelinsovelluksen käyttäjähakemistossa.

Kun aktiviteetiksi on valittu Varattu tai Poissa, ilmoitetaan työnumeroon soittavalle henkilölle käyttäjän tila. Tämän jälkeen puhelu ohjautuu postilaatikkoon, jos postilaatikko on käytössä, tai soittaja kuulee varattu-ääntä. Matkapuhelinnumeroon saapuvat puhelut ohjataan normaalisti liittymääsi.

Kun aktiviteetiksi on valittu Poissaoloviesti tai Lomaviesti, annetaan soittajalle tiedote, joka kertoo, että henkilö on poissa tai lomalla. Tiedote annetaan myös matkapuhelinnumeroon tuleville puheluille. Tiedotteen jälkeen puhelu ohjataan postilaatikkoon. Näin tapahtuu myös silloin, kun postilaatikko on kytketty pois käytöstä. Soittaja voi ohittaa tiedotteen painamalla 2, jolloin puhelu yhdistetään matkapuhelimeen. Voit määritellä iPhone- ja Android-matkapuhelinsovelluksessa kontakteja VIP-kontakteiksi, jolloin näiltä henkilöiltä tulevat puhelut ohjataan suoraan matkapuhelimeen, vaikka aktiviteetiksi olisi valittu Poissaoloviesti tai Lomaviesti.

Voit antaa lisätietoa tavoitettavuudestasi kirjoittamalla viestin Minä-välilehden Huomautus-kenttään. Tallentamasi huomautus näkyy työkavereillesi palvelun käyttäjähakemistossa.



Pystyt myös määrittelemään puhelinnumeron, joka näkyy vastaanottajalle, kun soitat puheluita. Näytettävä puhelinnumero määritellään valitsemalla Minä-välilehdellä rooli. Vaihtoehtoisia rooleja ovat mobiili, työ, päänumero ja piilotettu. Mobiili-roolissa näytetään numerona matkapuhelinnumeroa ja työ-roolissa työnnumeroa, jos sellainen on sinulle määritelty. Päänumero-roolissa näytetään yrityksen valitsemaa päänumeroa. Pääkäyttäjä on määritellyt tämän numeron ottaessaan Telia Touchpoint -palvelun käyttöön yrityksessäsi. Piilotettu-roolissa vastaanottajalle ei näytetä mitään numeroa. Numeronnäyttöasetukset ovat voimassa riippumatta siitä, käynnistätkö puhelun matkapuhelinsovelluksesta tai puhelimen omasta käyttöliittymästä.

Jos sinulla on käytössäsi iPhone tai Android-puhelin, voit määrittellä yleisimmät aktiiviteettivalintasi pikavalinnoiksi. Pikavalintojen määrittely ja valinta tapahtuu pyyhkäisemällä matkapuhelinsovelluksessa vasemmalle.

Jos käytät iPhonea tai Android-puhelinta, voit myös ajastaa aktiviteetin ja roolin muutoksia etukäteen käyttämällä matkapuhelinsovelluksen Tuleva olotila -toimintoa.

## 5 Käyttäjähakemisto

Näet muut yrityksesi työntekijät sekä niiden tavoitettavuustiedot matkapuhelinsovelluksen Kontaktit-välilehdellä, jos heidän liittymilleen on kytketty Telia Touchpoint -palvelu. Jos koko kontaktista ei mahdu samaan näkymään, voit hakea henkilöä hakemistosta hakutoiminnolla.

Jos sinulla on käytössäsi iPhone tai Android-puhelin, voit lisätä hakemistoon kontakteja myös oman puhelimesi puhelinluettelosta. Hae yhteystieto kontaktistan hakutoiminnolla. Paina pitkään kontaktin nimeä, jolloin avautuu valikko, jonka kautta pystyt lisäämään henkilön sovelluksen kontaktistalle.

iPhone- ja Android-sovelluksessa voit määrittellä kontaktin VIP-kontaktiksi, jolloin kyseisestä numerosta tulevat puhelut ohjataan perille, vaikka aktiiviteetiksi olisi määritelty Poissaoloviesti tai Lomaviesti. Avaa kontakti sovelluksessa, napauta oikeassa yläkulmassa olevaa kuvaketta ja valitse avautuvasta valikosta VIP.

## 6 Puhelun soittaminen

Voit käynnistää uuden puhelun seuraavilla tavoilla:

- Valitse puhelinnumero puhelimesi käyttöliittymässä tai käynnistä puhelu puhelimesi osoitekirjasta
- Hae kontakti Telia Touchpoint -sovelluksen käyttäjähakemistosta ja käynnistä puhelu napauttamalla puhelinnumeroa tai sen vieressä olevaa kuvaketta
- Syötä numero Telia Touchpoint -sovelluksen Työpuhelin- tai Valitsin-välilehdellä ja paina viereistä luurikuvaketta.

Jos aloitat puhelun Telia Touchpoint -sovelluksesta, voi puhelu käynnistyä kahdella eri tavalla riippuen sovelluksen asetuksista:

- Puhelu käynnistyy puhelimesi käyttöliittymässä
- Saat palvelusta takaisinsoiton, johon sinun tulee vastata käynnistääksesi puhelun.



Puhelut muille oman yrityksesi Telia Touchpoint -palvelun käyttäjille Suomessa ovat maksuttomia.

## 7 Ryhmät

Yrityksesi voi käyttää Telia Touchpoint -palvelun ryhmänumeroita esim. vaihde- tai asiakaspalvelunumeroina. Voit vastata ryhmänumeroihin tuleviin puheluihin, jos pääkäyttäjä on lisännyt sinut ryhmänumeron vastausryhmän jäseneksi ja olet kirjautunut ryhmään sisään. Sisään- ja uloskirjautuminen tapahtuu matkapuhelinsovelluksessa välilehdellä Ryhmät (iPhone ja Android) tai välilehdellä Työpuhelin (Windows).

Ryhmänumeroiden soittoasetukset määrittää yrityksen pääkäyttäjän toimesta. Riippuen ryhmänumeron asetuksista, ryhmänumeron kautta tulevalle puhelulle näytetään soittajan numerona joko ryhmän omaa numeroa tai soittajan todellista numeroa.

iPhone- ja Android-sovelluksessa voit Ryhmät-välilehden oikeasta yläkulmasta avata ryhmälokien. Näet saapuneet puhelut niiden ryhmien osalta, joiden jäseneksi sinut on määritetty. Voit lokin oikeasta yläkulmasta valita myös yksittäisen ryhmän, jonka puheluita haluat tarkastella. Puhelut näkyvät lokissa seuraavasti:

- Vastaamattomat puhelut: Puhelu on soinnut ryhmässä, mutta soittaja on luovuttanut ennen vastausta tai ylivuoto-ohjausta.
- Lähetetty edelleen:
  - Ryhmä on ollut suljettuna ja puhelu on ohjattu johonkin puhelinnumeroon
  - Ryhmässä ei ole kirjautuneita jäseniä ja puhelu on ohjattu tiedotteeseen tai johonkin puhelinnumeroon
  - Soittoyritysten maksimimäärä on saavutettu tai jonotuksen maksimiaika on ylitetty ja puhelu on ohjattu tiedotteeseen tai johonkin puhelinnumeroon
  - Jono on ollut täynnä ja puhelu on ohjattu tiedotteeseen tai johonkin puhelinnumeroon
- Vastattu: Joku ryhmän jäsenistä on vastannut puheluun. Huomioi, että puhelu ei näy vastattuna, jos siihen on vastattu ylivuoto-ohjauksen jälkeen (tällöin puhelu näkyy Lähetetty edelleen –merkinnällä)
- Puhelu ei näy lokissa
  - Ryhmä on ollut suljettuna ja puhelu on ohjattu tiedotteeseen
  - Jono on ollut täynnä ja soittajalle on annettu varattu-ääntä

Näet ryhmälokissa soittajan numeron (ellei se ole piilotettu) sekä ryhmän, johon on soitettu. Vastattujen puhelujen osalta näet myös ryhmän jäsenen, joka on vastannut puheluun. Mahdollinen vastatun puhelun siirto eteenpäin ei näy lokissa. Kun puhelu ohjataan edelleen, näet lokissa puhelinnumeron tai käyttäjän nimen, jolle puhelu on ohjattu. Mikäli puhelu on ohjattu tiedotteeseen, näkyy lokissa tiedoteen tekninen numero (80...).

Valitse lokista puhelu nähdäksesi sen tarkemmat tiedot. Voit merkitä vastaamattoman puhelun sinulla työn alla olevaksi painamalla puhelurivillä olevaa nuolikuvaketta ja valitsemalla *Määritä minulle*. Takaisinsoitto soittajalle käynnistetään painamalla puhelurivillä olevaa luurin kuvaketta. Kun takaisinsoitto vastaamattomaan puheluun



on onnistuneesti hoidettu, voit kuitata takaisinsoiton valmiiksi painamalla lokissa omaa nimeäsi ja valitsemalla *Valmis*. Huomioi, ettei merkintöjä voida tehdä puheluille, joihin on vastattu tai jotka ovat siirretty edelleen.

## 8 Puhelun siirto

Voit siirtää Telia Touchpoint -sovelluksen avulla saapuneita puheluita eteenpäin. Kun olet vastannut puheluun, siirry Telia Touchpoint -sovellukseen, etsi Kontaktit-välilehdeltä henkilö, jolle haluat siirtää puhelun, ja paina Siirrä-kuvaketta tai Siirrä-otsikon alla olevaa puhelinnumeroa.

iPhone- ja Android-sovelluksessa voit valita, tehdäänkö siirto suorana vai avustettuna. Avustetussa siirrossa voit puhua henkilön kanssa, jolle olet siirtämässä puhelua, ja siirto tapahtuu vasta, kun olet katkaissut oman puhelusi. Windows-sovelluksessa voit tehdä vain suoran siirron.

Mikäli käytössäsi on peruspuhelin, johon ei voi ladata Touchpoint-sovellusta, voit tehdä puhelunsiirron käyttämällä siirtoprefiksiä. Suorassa siirrossa käytetään prefiksiä 9831 ja avustetussa siirrossa prefiksiä 9833. Siirto tapahtuu, kun käynnissä olevan puhelun aikana soitetaan numeroon, johon on lisätty siirtoprefiksi. Jotta siirron tekeminen olisi helppoa, kannattaa puhelimen osoitekirjaan tallentaa etukäteen henkilön toiseksi puhelinnumeroksi numero, johon on lisätty siirtoprefiksi. Vaihtoehtoisesti voit tallentaa numerot siirtoprefikseillä myös erillisiksi yhteystiedoiksi osoitekirjassa. Numero tulee syöttää muodossa prefiksi+maakoodi+numero, esim. jos käyttäjän numero on 040-1234567, tapahtuu suora siirto numerolla 9831-358-401234567.

Kun teet suoran siirron, puhelu palautuu sinulle, jos käyttäjä hylkää siirron tai hän on varattuna. Huomioi, että puhelu ei palaudu sinulle, jos suora siirto ohjautuu käyttäjän postilaatikkoon (esim. jos käyttäjän puhelin on suljettuna tai hän ei vastaa puhelimeen).

Matkapuhelinsovelluksessa voit keskeyttää avustetun siirron ja palata alkuperäiseen puheluun. Mikäli siirron keskeytys ei ole mahdollista sovelluksessa, voit keskeyttää siirron myös painamalla \* puhelimen näppäimistöllä.

Suorassa siirrossa puhelun vastaanottaja näkee soittajan numerona alkuperäisen soittajan numeron. Avustetussa siirrossa vastaanottaja näkee soittajan numerona sinun numerosi (huomioiden myös valitun roolin mukaiset asetukset).

Puhelujen siirrot oman yrityksesi Telia Touchpoint -käyttäjille ovat Suomessa maksuttomia. Huomioi, että jos siirät puhelun ulkopuoliseen numeroon, veloitetaan puhelun kustannukset liittymältäsi koko siirretyn puhelun ajalta.

## 9 Soitonsiirto

Voit asettaa soitonsiirron toiseen puhelinnumeroon iPhone- ja Android-sovelluksen välilehdeltä Aktiviteetin ohjaus. Soitonsiirto määritellään aktiviteettikohtaisesti.

Matkapuhelinverkon soitonsiirtojen käyttämistä ei suositella Telia Touchpoint -palvelun yhteydessä.



## 10 Puheluloki

iPhone- ja Android-sovelluksessa näet kaikki omat puhelusi Puheluloki-välilehdellä. Matkapuhelinsovelluksen puhelulokiin eivät tallennu ryhmänumeron kautta tulleet puhelut, jos et ole vastannut puheluun.

Huomioi, että puhelimen omassa lokissa näkyvät myös ryhmien kautta saapuneet puhelut, joihin on saattanut vastata joku muu henkilö. Voit varmistaa sovelluksen ryhmälokista, onko puheluun vastattu.

## 11 Postilaatikko

Palvelu sisältää postilaatikon, joka toimii puhelinvastajanasi. Postilaatikko on oletuksena kytketty päälle. Voit halutessasi pyytää yrityksesi pääkäyttäjää poistamaan postilaatikon käytöstä.

Saapuneista viesteistä saat ilmoituksen tekstiviestillä. Viestien kuuntelu ja postilaatikon asetusten muokkaus tapahtuu soittamalla Suomesta lyhytnumeroon **777**. Vastaajanumero on yhteinen kaikille palvelun käyttäjille. Älä aseta puhelimestasi mitään soitonsiirtoja vastaajanumeroon.

Voit kuunnella viestit myös Android- ja iPhone-sovelluksen Vastaaja-välilehdeltä. Huomioi, että viesti soitetaan tällöin puhelimen kaiuttimesta ellei puhelimeen ole kytketty kuulokkeita. Ulkomailla vastaajaviestit kuunnellaan aina matkapuhelisovelluksen kautta.

Postilaatikon päävalikon komennot ovat seuraavat:

- 2 Kuuntele vanhat viestit
- 4 Toista oma tervehdys
- 5 Tallenna oma tervehdys
- 6 Poista oma tervehdys
- 0 Toista tämä valikko
- \* Lopeta puhelu

Viestin toiston aikaiset komennot ovat seuraavat:

- 1 Edellinen viesti
- 2 Toista valittu viesti
- 3 Seuraava viesti
- 7 Poista valittu viesti
- 0 Päävalikkoon
- \* Lopeta puhelu

Telia Touchpoint -palvelu ei ole yhteensopiva Telia Vastaaja ja Telia Poissaolotiedote -palvelujen kanssa. Liittymällesi on kuitenkin mahdollista



kytkeä Telia Vastaaja Soitonsiirrolla Plus -palvelu, mikäli haluat käyttää Fax Mail -toimintoa. Touchpoint-palvelun pääkäyttäjä voi tarvittaessa ohjata myös ryhmänumeroon saapuvat vastaamattomat puhelut Vastaaja Plus Soitonsiirrolla -palveluun. Huomioi, että henkilökohtaiset puheviestisi tallentuvat siinäkin tapauksessa vain Touchpoint-palvelun postilaatikkoon.

## 12 Matkapuhelinsovelluksen asetukset

Voit muuttaa matkapuhelinsovelluksen asetuksia. Asetusvaihtoehdot ovat käyttöjärjestelmäkohtaisia.

Voit määrittellä seuraavat asetukset Android-sovelluksessa Asetukset-välilehdellä:

- Puhelujen käynnistystapa
- Puhelunsiirtotapa
- Sovelluksen ilmoitusasetukset
- Kontaktien haku Googlen pikahakuruudun kautta
- Kontaktien synkronointi

iPhone-sovelluksen asetuksia voit muokata puhelimen Asetukset-valikosta kohdasta Telia Touchpoint. Seuraavat asetukset ovat muokattavissa:

- Sovellukselle sallitut puhelimen toiminnot
- Puhelujen käynnistystapa
- Puhelunsiirtotapa
- Kontaktien synkronointi

Windows-sovelluksessa voit Asetukset-valikosta valita puhelujen käynnistystavan. Lisäksi voit halutessasi kirjautua ulos sovelluksesta. Jos kirjautut ulos sovelluksesta, voit kirjautua sisään käyttämällä palvelun käyttöönoton yhteydessä saamiasi tunnuksia. Jos näitä ei ole käytettävissä, voit tilata tunnuksen siirtymällä puhelimen selaimella sivulle [telia.fi/tpwp](http://telia.fi/tpwp).

## 13 Palvelun käyttö ulkomailla

Huomioi seuraavat rajoitteet, kun käytät matkapuhelinta ulkomailla:

- Soittajan numerona näytetään aina matkapuhelinnumeroa riippumatta palvelussa asetetusta roolista
- Puhelujen siirtäminen on mahdollista vain saapuville puheluille, ja se edellyttää, että puhelun aikana on käytettävissä myös tiedonsiirtoyhteys (3G tai Wifi)
- Vastaajaviestien kuuntelu tapahtuu matkapuhelinsovelluksen kautta. Mikäli haluat muokata myös vastaajatervehdystä ollessasi ulkomailla, vaihda Touchpoint-sovelluksen asetuksissa soittotavaksi takaisinsoitto ja käynnistä tämän jälkeen sovelluksen valitsimesta puhelu numeroon 777.

## 14 Käyttäjätuki

Ota yhteyttä yrityksesi pääkäyttäjään, jos liittymällesi pitää kytkeä tai liittymältäsi pitää poistaa Telia Touchpoint -palvelu. Myös ryhmänumeroiden asetusten hallinta sekä vastausryhmien määrittely ovat pääkäyttäjän vastuulla. Pääkäyttäjä pystyy





tarvittaessa myös tarkistamaan ja päivittämään henkilökohtaisia asetuksiasi palvelussa.

Voit halutessasi saada opastusta palvelun käyttöön Telia Käyttötuki -palvelusta, **0600 15500** (2,25 EUR/min + mpm/pvm).

Vikailmoitukset tehdään Telian Yritysassiakaspalveluun, **020 693 693** (mpm/pvm, myös jonotusajalta) tai internet-osoitteessa <https://www.telia.fi/yrityksille/yhteydenotto/ilmoita-viasta>. Voit olla yhteydessä Yritysassiakaspalveluumme myös muita palveluita ja laskutusta koskevissa kysymyksissä.

