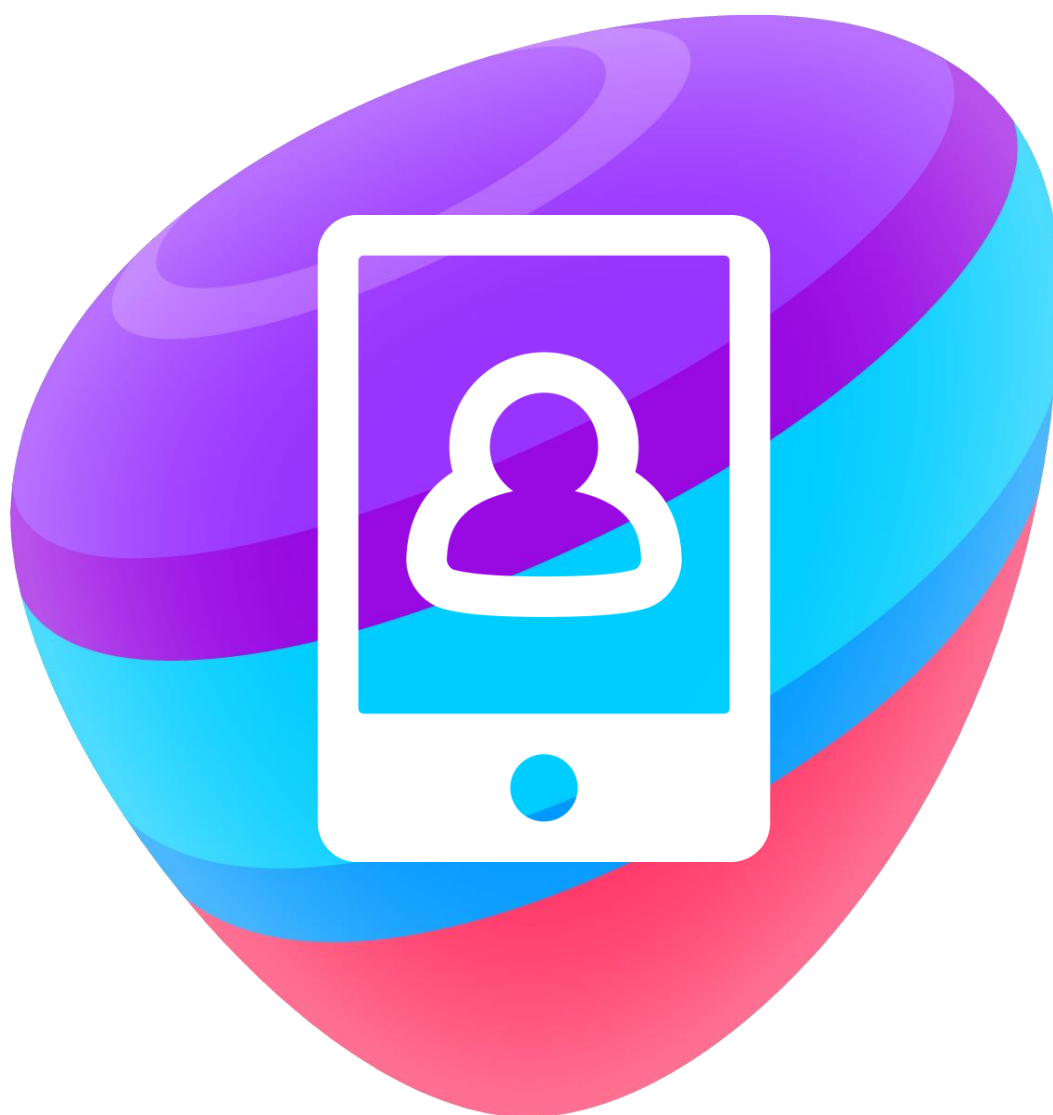


TELIA

TOUCHPOINT

Käyttäjän pikaohje



TELIA TOUCHPOINT KÄYTTÄJÄN PIKAOHJE

1. Palvelun käyttöönotto

Yrityksesi pääkäyttäjä lisää Telia Touchpoint -palvelun liittymällesi.

Saat ilmoituksen tekstiviestillä, kun palvelu on kytketty. Lataa Touchpoint-sovellus sovelluskaupasta ja seuraa saamiasi ohjeita. Jos sinulla on Windows-puhelin, tilaa käyttöönottoon tarvittavat tunnukset avaamalla puhelimesta internetsivu telia.fi/tpwp.

2. Tavoitettavuuden hallinta

Telia Touchpoint -palvelun avulla voit helposti viestittää työkavereillesi, oletko juuri nyt tavoitettavissa. Matkapuhelinsovelluksen Minä-välilehdellä voit määrittellä aktiviteetiksi tavoitettavissa, Varattu, Poissa, Poissaoloviesti tai Lomaviesti. Valittu aktiviteetti näkyy muille yrityksen työntekijöille matkapuhelinsovelluksen käyttäjähakemistossa. Kun aktiviteetiksi on valittu Varattu tai Poissa, ilmoitetaan työnumeroon soittavalle henkilölle, ettei käyttäjä ole tavoitettavissa. Kun aktiviteetiksi on valittu Poissaoloviesti tai Lomaviesti, ilmoitetaan kaikille soittajille poissaolostasi (pois lukien ns. VIP-kontaktit).

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.

3. 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. Voit tarkastella sovelluksesta myös ryhmien puhelulokia.

4. Puhelun siirto

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

5. Postilaatikko

Palvelu sisältää postilaatikon, joka toimii puhelinvastaajanasi. Viestien kuuntelu ja postilaatikon asetusten muokkaus tapahtuu soittamalla Suomesta lyhytnumeroon **777**. Vastaajanumero on yhteinen kaikille palvelun käyttäjille. Älä aseta puhelimestasi mitään soitonsiirtoja vastaajanumeroon. Voit käynnistää viestien kuuntelun myös Android- ja iPhone-sovelluksen Vastaaja-välilehdeltä. Ulkomailla vastaajaviestit kuunnellaan aina matkapuhelinsovelluksen kautta.

6. 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. Palvelun käyttöön tai laskutukseen liittyvissä asioissa sinua palvelee Telian Yritysassiakaspalvelu (**020 693 693**, mpm/pvm, myös jonotusajalta) arkisin klo 8.00-16.30. Käyttötukea tarjotaan vain suomen kielellä. Palvelun käyttötuesta veloitetaan [yritysassiakkaiden palveluhinnaston](#) mukainen hinta. Vikailmoitukset tehdään ympäri vuorokauden Telian Yritysassiakaspalveluun tai internet-osoitteessa <https://www.telia.fi/yrityksille/yhteydenotto/ilmoita-viasta>.

