

# TELIA TOUCHPOINT PÄÄKÄYTTÄJÄN OHJE



## 1. Telia Touchpoint -palvelu

Telia Touchpoint on pienyrityksille tarkoitettu helppokäyttöinen viestintäpalvelu, joka parantaa yrityksen ja sen työntekijöiden tavoitettavuutta. Palvelu sisältää ryhmänumeroita, 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.

Voit tilata Touchpoint-palvelun Yritysverkkokaupastamme (<https://yrityskauppa1.telia.fi>), Yritysassiakaspalvelustamme **020 693 693** (mpm/pvm, myös jonotusajalta) tai yrityksellesi nimetyltä Telian yhteyshenkilöltä.

## 2. Palvelun pääkäyttäjä

Yritysportaalin kautta palvelun pääkäyttäjät pystyvät hallinnoimaan Touchpoint-palvelun asetuksia sekä kytkemään palvelua yrityksen matkapuhelinliittymille. Jos yrityksellä ei ole käytössä Yritysportaalia, luodaan siihen käyttöoikeudet Touchpoint-palvelun toimituksen yhteydessä.

Kaikilla Yritysportaalin pääkäyttäjillä on automaattisesti oikeudet Touchpoint-palvelun hallintaan.

Yritysportaalin pääkäyttäjät voivat tarvittaessa antaa Touchpoint-palvelun hallintaoikeuksia myös muille Yritysportaalin käyttäjille. Yritysportaalin käyttäjä pystyy hallinnoimaan Touchpoint-palvelun asetuksia, jos hänelle on annettu Yritysportaalissa käyttöoikeus vaihdepalveluihin. Yritysportaalin käyttäjällä on oikeus kytkeä Touchpoint-palvelu matkapuhelinliittymälle, jos hänellä on liittymätuotteiden hallinnointioikeus Yritysportaalissa.

## 3. Palvelun kytkeminen matkapuhelinliittymälle

Siirry Yritysportaalissa osioon Hallinnoi > Tuotteet ja palvelut. Hae matkapuhelinliittymä, jolle haluat kytkeä palvelun, ja siirry liittymän hallintasivulle. Valitse kohdasta Tilattavat lisäpalvelut Touchpoint-viestintäpalvelu. Tämän jälkeen lisää käyttäjätiedot ja valitse Tilaa. Mikäli käyttäjällä ei ole työ sähköpostiosoitetta, voit antaa sähköpostiosoitteeksi myös toimimattoman osoitteen (esim. noemail@yritys.fi). Suosittelemme, ettei useammalle Touchpoint-käyttäjälle määritellä samaa toimivaa sähköpostiosoitetta, sillä tämä voi aiheuttaa ongelmia, mikäli käyttäjätiedot synkronoidaan puhelimeen ja sieltä yrityksen käyttämään sähköpostijärjestelmään.

Palvelun kytkennän jälkeen käyttäjä saa tervetuloa-viestin, joka sisältää muun muassa ohjeet matkapuhelinsovelluksen käyttöönottoon. Sovellus on saatavilla seuraaville käyttöjärjestelmille:

- iOS 9.0 ja uudemmat
- Android 5.0-7.0

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 ennakkoilmoitusta. Windows-sovelluksen toiminnallisuudet ovat rajatummalla verrattuna iOS- ja Android-sovelluksiin.

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

Palvelut, jotka eivät ole yhteensopivia Touchpoint-palvelun kanssa (esimerkiksi Vastaaja, Poissaolotiedote, Viestintäpalvelu VIP, Mobiiliväylä, Puhelunohjaus, Cid-numero matkapuhelimesta), pitää poistaa liittymältä ennen Touchpoint-palvelun kytkemistä. Huomioi, että Cid-numero matkapuhelimesta -palvelu poistetaan Cid-palvelun käyttöliittymästä.

# TELIA TOUCHPOINT PÄÄKÄYTTÄJÄN OHJE



Jos haluat lisätä käyttäjälle työnumeron tai vaihtaa käyttäjäkohtaisen kieliasetuksen, noudata kappaleessa Käyttäjän asetusten hallinta annettuja ohjeita. Voit lisätä uuden käyttäjän ryhmänumeroiden vastausryhmiin kappaleessa Ryhmänumeroiden hallinta annettujen ohjeiden mukaisesti.

Poistaaksesi Touchpoint-palvelun matkapuhelinliittymältä, valitse Yritysportaalin pääsivulta Hallinnoi. Siirry Tuotteet ja palvelut -välilehdellä Touchpoint-osioon ja valitse käyttäjä, jolta haluat poistaa palvelun. Klikkaa Poista-kuvaketta ja vahvista poisto.

## 4. Ryhmänumeroiden hallinta

Valitse Yritysportaalin pääsivulta Hallinnoi ja siirry avautuvalla sivulla Touchpoint-osioon.

### 4.1 Uuden ryhmänumeron lisääminen

Jos haluat lisätä ratkaisuun uuden ryhmänumeron, paina Luo ryhmänumero -linkkiä. Anna ryhmänumerolle nimi ja valitse numero. Uuden ryhmänumeron kytkeminen vie aikaa noin kaksi viikkoa tilauksesta. Saat ilmoituksen Yritysportaaliin, kun uusi ryhmänumero on lisätty.

### 4.2 Ryhmänumeron pääsivu

Kun haluat hallinnoida olemassa olevaa ryhmänumeroa, valitse ryhmänumero Touchpoint-osiosta. Pääset kyseisen ryhmänumeron pääsivulle, josta näet muun muassa numeron aukiolon, jäsenet sekä asetukset. Tältä sivulta voit tarvittaessa myös kirjata ryhmän jäseniä ryhmään sisään ja ryhmästä ulos.

Ryhmänumeron pääsivulla on myös linkit seuraaviin toimintoihin:

- Ryhmänumeron aukiolon hallinta
- Ryhmän nimen muuttaminen
- Vikailmoituksen tekeminen
- Ryhmänumeron poistaminen
- Palvelun irtisanominen
- Ryhmän jäsenten hallinta
- Ryhmänumeroiden asetusten hallinta

### 4.3 Ryhmänumeroiden aukiolon hallinta

Valitse ryhmänumeroiden pääsivulta Muokkaa aukioloa.

Valittavinaasi ovat seuraavat vaihtoehdot:

- Avaa ryhmänumero
- Sulje ryhmänumero
- Ajasta viikkokalenterin mukaan

Oletuksena ryhmänumero on auki.

Kun käytät viikkokalenterin mukaista ajastusta, valitse ensin päivät, jolloin numero on auki. Voit tarvittaessa määritellä aukiololle päiväkohtaiset kellonajat. Jos valitset viikonpäivän etkä määrittele kellonaikoja, on numero auki koko päivän. Aukioloajan lisäksi pystyt myös määrittelemään päiväkohtaisen taukoajan. Voit lisäksi ajastaa ryhmänumerolle myös poikkeavia aukioloaikoja, esimerkiksi juhlapyhille. Valitse Lisää poikkeava aukioloaika ja määrittele poikkeaman nimi, ajankohta sekä ryhmänumeroiden tila. Huomioi, että poikkeavan aukioloajan tila vaikuttaa vain määritellyn aikajakson aikana ja muilta osin noudatetaan normaalia viikkokalenterin mukaista tilaa. Esimerkiksi, jos numero on normaalisti auki klo 8–16, mutta poikkeavana päivänä klo 9–16, niin poikkeavaksi aukioloajaksi kyseiselle päivälle pitää määritellä numeroiden suljettu-tila klo 8–9.

# TELIA TOUCHPOINT PÄÄKÄYTTÄJÄN OHJE



## 4.4 Ryhmänumeron nimen muuttaminen

Valitse ryhmänumeron pääsivulta Nimeä ryhmä uudelleen, tee muutos ja paina Tallenna.

## 4.5 Vikailmoituksen tekeminen

Valitse ryhmänumeron pääsivulta Ilmoita viasta, jolloin sinut ohjataan sivulle, josta voit jättää vikailmoituksen Touchpoint-palvelusta.

## 4.6 Ryhmänumeron poistaminen

Valitse ryhmänumeron pääsivulta Poista ryhmä ja vahvista tämän jälkeen poisto. Poistopyyntö välitetään Telialle ja sen toteutus aika on noin kaksi viikkoa.

## 4.7 Palvelun irtisanominen

Valitse ryhmänumeron pääsivulta Irtisano Touchpoint-palvelu ja vahvista tämän jälkeen irtisanominen. Pyyntö välitetään Telialle ja palvelu poistetaan palvelusopimuksen ehtojen mukaisessa ajassa.

## 4.8 Ryhmän jäsenten hallinta

Valitse ryhmänumeron pääsivulta Hallinnoi jäseniä. Näet ryhmän jäsenet sekä palvelun muut käyttäjät, jotka ovat lisättävissä ryhmän jäseniksi. Lisää tarvittaessa jäseniä painamalla plus-kuvaketta tai poista käyttäjiä painamalla miinus-kuvaketta.

Jos ryhmänumeron asetuksissa on valittu puhelujen soiminen ennalta määritetyssä järjestyksessä, voit tällä sivulla myös muokata jäsenten järjestystä ryhmässä painamalla nuolikuvaakkeita.

## 4.9 Ryhmänumeron asetusten hallinta

Valitse ryhmänumeron pääsivulta Muokkaa asetuksia.

Jonoasetukset:

- Tervetulotiedote: Soittajalle soitetaan tervetulotiedote aina, kun hän soittaa auki olevaan ryhmänumeroon. Voit valita vakiotiedotteen tai itse tallentamasi tiedotteen. Oletusasetuksena on vakiotiedote. Huomioi, että ryhmänumeron jonotiedotteena on aina soitonmenoääni, mistä johtuen tervetulotiedote on pakollinen, jotta soittaja tietää, että puhelun veloitus on alkanut.
- Jonomuistutus: Soittajalle voidaan muistuttaa 30 s. väliajoin, että puhelu on jonossa. Voit valita vakiotiedotteen, itse tallentamasi tiedotteen tai poistaa jonomuistutuksen käytöstä. Oletusasetuksena on vakiotiedote.
- Jonottavien puheluiden suurin määrä: Voit määrittellä enimmäismäärän jonossa oleville puheluille. Kun enimmäismäärä saavutetaan, ohjataan seuraavat puhelut Jono on täynnä -ohjauksen mukaisesti. Oletusasetuksena on 5 puhelua, joka on myös tämän asetuksen maksimiarvo.
- Puhelut ryhmän jäsenille, joilla on punainen aktiviteetti: Voit estää ryhmän kautta saapuvat puhelut ryhmän jäsenille, joiden aktiviteetti ei ole Tavoitettavissa. Tällöin jäsenen ei tarvitse erikseen kirjautua ulos ryhmästä työajan päätyttyä, vaan aktiviteetin vaihto riittää. Huomioi, että tällainen käyttäjä näkyy kuitenkin palvelussa ryhmään kirjautuneena jäsenenä. Oletuksena ryhmän puhelut toimitetaan kirjautuneelle jäsenelle aktiviteetista riippumatta.

Soittoasetukset:

- Yhtäaikaaisesti soivien puhelimien määrä: Voit määrittellä, montako puhelinta soi samanaikaisesti, kun puhelu saapuu ryhmänumeroon. Oletusasetuksena on 9 puhelinta, joka on myös tämän asetuksen maksimiarvo.
- Soittojärjestys: Voit valita, soiko ryhmän kautta tuleva puhelu ryhmän jäsenillä satunnaisessa vai ennalta määritellyssä järjestyksessä. Jos valitset ennalta määritellyn järjestyksen, voit muokata soittojärjestystä sivulta Muokkaa ryhmän jäseniä, johon siirrytään ryhmän pääsivun kautta. Oletuksena ryhmän soittojärjestys on satunnainen.

# TELIA TOUCHPOINT PÄÄKÄYTTÄJÄN OHJE



- Soittoaika ryhmän jäsenelle: Voit määritellä, montako sekuntia puhelu soi kerrallaan ryhmän jäsenillä. Oletusasetuksena on 30 s.
- Soittoyritysten maksimilukumäärä: Voit määritellä, monellako soittoyrityksellä ryhmän jäseniä yritetään tavoittaa. Jos puhelu soi rinnakkain useammalla ryhmän jäsenellä, tämä lasketaan yhdeksi soittoyritykseksi. Jos kaikki ryhmään kirjautuneet jäsenet ovat varattuina puheluissa, soittoyrityksiä ei tehdä ja puhelu odottaa jonossa. Puhelu ohjataan Ei kirjautuneita jäseniä -asetuksen mukaisesti, kun soittoyritysten maksimimäärä on saavutettu. Oletusasetuksena soittoyritysten määrä on rajoittamaton.
- Jonotuksen maksimiaika: Voit määritellä maksimajan puhelun jonotukselle. Puhelu ohjataan Ei kirjautuneita jäseniä -asetuksen mukaisesti, kun jonotuksen maksimiaika on saavutettu ja meneillään oleva soittoyritys on päättynyt. Oletusasetuksena jonotusaika on rajoittamaton.
- Saapuvan puhelun numeron näyttö: Voit valita, näytetäänkö ryhmän jäsenelle soittajan numerona ryhmännumeroa vai soittajan numerona, kun puhelu saapuu ryhmän kautta. Oletusasetuksena on ryhmännumero.

## Ylivuotoasetukset:

- Suljetun ryhmänumeron ohjaus: Jos ryhmännumero on suljettu, ohjataan soittajan puhelu tämän asetuksen mukaisesti. Voit valita vakiotiedotteen, itse tallentamasi tiedotteen tai ohjauksen johonkin puhelinnumeron.
- Jono on täynnä: Jos jonossa on suurin sallittu määrä soittajia, ohjataan seuraavien soittajien puhelut tämän asetuksen mukaisesti. Voit valita vakiotiedotteen, itse tallentamasi tiedotteen, varattu-äänien tai ohjauksen johonkin puhelinnumeron.
- Ei kirjautuneita jäseniä/soittoyritysten maksimimäärä saavutettu/jonotuksen maksimiaika saavutettu: Soittajan puhelut ohjataan tämän asetuksen mukaisesti, jos auki olevassa ryhmänumerossa ei ole kirjautuneita jäseniä tai kukaan jäsenistä ei vastaa ennen kuin soittoyritysten maksimimäärä tai jonotuksen maksimiaika on saavutettu. Voit valita vakiotiedotteen, itse tallentamasi tiedotteen tai ohjauksen johonkin puhelinnumeron.

Ryhmänumerokohtainen vastaajapalvelu ylivuotoasetuksena on saatavissa Telian Touchpoint -palvelua monipuolisemmassa viestintäpalvelussa; Telia Viestintäpalvelu VIP.

Asetukset-sivulla näet myös tallentamasi omat tiedotteet ja pystyt luomaan uusia tiedotteita. Huomioi, että tiedotteet ovat yhteisiä kaikille yrityksesi ryhmänumeroille.

Aloita uuden tiedotteen tallennus painamalla Nauhoita uusi tiedote -linkkiä. Anna tiedotteelle nimi, määrittele sen käyttötarkoitus ja anna se palveluun kuuluva matkapuhelinnumero, josta haluat tallentaa tiedotteen. Kun painat tämän jälkeen Nauhoita uusi tiedote -painiketta, saat hetken kuluttua automaattisen puhelun matkapuhelinliittymään, jonka numeron annoit tiedotteen määrittelyn yhteydessä. Vastaa puheluun, kuuntele ohjeet ja tallenna tiedote. Saat tallennetun tiedotteen näkyviin asetukset-sivulla, kun päivität sivun selaimessa.

Asetukset-sivulla pystyt kuuntelemaan tallentamiasi tiedotteita, muuttamaan niiden nimiä, lisäämään tiedotteelle kategorioita sekä tarvittaessa myös poistamaan tiedotteita. Muista tiedotetta poistaessasi, että tiedotteen poisto koskee kaikkia yrityksen ryhmänumeroita.

Palvelun vakiotiedotteen soitetaan kielellä, jonka olet valinnut palvelun tilauksen yhteydessä (suomi, ruotsi tai englanti). Suomenkieliset vakiotiedotteet ovat seuraavat:

- Tervetulotiedote: Tervetuloa.
- Jonomuistutus: Olet jonossa. Palvelemme sinua mahdollisimman pian.
- Jono täynnä: Numerossamme on ruuhkaa. Ole hyvä ja yritä hetken kuluttua uudelleen.
- Suljettu ryhmännumero: Numeromme on tällä hetkellä suljettu. Kiitos soitosta.
- Ei kirjautuneita jäseniä: Emme pysty tällä hetkellä vastaamaan puheluusi. Ole hyvä ja soita myöhemmin uudelleen.

# TELIA TOUCHPOINT PÄÄKÄYTTÄJÄN OHJE



## 5. Käyttäjien asetusten hallinta

Valitse Yritysportaalin pääsivulta Hallinnoi. Siirry sivulla Tuotteet ja palvelut -välilehdellä Touchpoint-osioon ja valitse käyttäjä, jonka asetuksia haluat päivittää.

Painamalla Muokkaa-kuvaketta voit muokata käyttäjäkohtaisia asetuksia seuraavasti:

- Voit tarvittaessa muokata käyttäjän nimeä ja sähköpostiosoitetta
- Voit asettaa käyttäjäkohtaiseksi kielivalinnaksi suomen, ruotsin tai englannin kielen. Tämä asetus vaikuttaa postilaatikon valikon ja vakiotervehdyksen kieleen sekä siihen, millä kielellä käyttäjälle esitetään palvelun aktiviteetit ja roolit. Oletuskielenä on suomi. Käyttäjän tulee asentaa matkapuhelinsovellus uudelleen, jotta palvelun aktiviteetit ja roolit näytetään oikealla kielellä muutoksen jälkeen.
- Voit asettaa käyttäjän aktiviteetin (tavoitettavissa, varattu, poissa, poissaoloviesti, lomaviesti). Käyttäjän aktiviteetti näkyy muille käyttäjille palvelun matkapuhelinsovelluksessa. Jos aktiviteetti on varattu tai poissa, työnumeroon saapuvia puheluita ei ohjata käyttäjälle. Kun aktiviteetiksi on valittu poissaoloviesti tai lomaviesti, ilmoitetaan kaikille soittajille käyttäjän poissaolosta (pois lukien ns. VIP-kontaktit). Soittaja voi ohittaa poissaolo- ja lomaviestin painamalla 2.
- Voit asettaa käyttäjän roolin (mobiili, työ, päänumero, piilotettu). Tämä vaikuttaa vastaanottajalle näytettävään soittajan numeroon, kun käyttäjä soittaa puheluita matkapuhelimesta. Mobiili-roolissa näytetään matkapuhelinnumeroa, työroolissa työnumeroa ja päänumero-roolissa yrityskohtaisesti valittua päänumeroa. Piilotettu-roolissa numeroa ei näytetä. Yrityskohtainen päänumero määrittää palvelun tilauksen yhteydessä, ja sen tulee olla Touchpoint-palveluun liitetty numero. Ole yhteydessä Yritysassiakaspalveluumme, jos haluat vaihtaa päänumeron.
- Voit asettaa käyttäjälle matkapuhelinnumeron lisäksi työnumeron. Työntekijä voi hyödyntää työnumeroa esimerkiksi ohjatakseen työpuhelut postilaatikkoon työajan ulkopuolella. Työnumero on joko valtakunnallinen yritysnúmero tai paikallisnumero. Huomioi, että paikallisnumeron käytöstä veloitetaan lisämaksu. Työnumero on valittavissa, jos palveluun on toimituksen yhteydessä määritely kiinteän verkon numeroalueita. Ole yhteydessä Yritysassiakaspalveluumme, Jos kiinteän verkon numeroalueita pitää lisätä tai muokata.
- Voit kytkeä päälle tai pois postilaatikkotoiminnon (vastaajapalvelu). Oletuksena postilaatikko on käytössä. Huomioi, että postilaatikkotoiminto on aktiivinen aina, kun käyttäjän aktiviteettina on poissaoloviesti tai lomaviesti, vaikka postilaatikon asetuksena olisi Ei käytössä.
- Sivulta voit lähettää käyttäjälle uuden tervetuloa-viestin, joka sisältää muun muassa ohjeet matkapuhelinsovelluksen käyttöönottoon.
- Voit myös poistaa Touchpoint-palvelun käyttäjän liittymältä painamalla Poista-kuvaketta ja vahvistamalla poiston.

## 6. Tuki ja ohjeet

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>