TSP-3716_2-1505



Telia Touchpoint Softphone

Handbok för användare och telefonister

Telia

Telia Touchpoint Softphone:
Handbok för användare och telefonister
Copyright TeliaSonera AB och Telepo AB

Komma igång

Med Touchpoint Softphone kan du ringa och ta emot samtal med en dator som är ansluten till kontorets lan och över internet till Touchpoint. Förutom sådana grundläggande funktioner som att ringa och ta emot samtal, kan Touchpoint Softphone hantera närvaro, sökningar i företagskatalogen och snabbmeddelanden.

De viktigaste funktionerna i Touchpoint Softphone är:

- Samtalshantering – ringa, besvara, spela in, parkera och hämta samtal
- Överflyttning av samtal
- Konferenssamtal
- Katalogsökning
- Närvarohantering
- Snabbmeddelanden

Installera Touchpoint Softphone

Kör installationsprogrammet, men gör följande först:

1. Avsluta eventuella föregående versioner av Touchpoint Softphone genom att välja **Avsluta** i **Arkiv**-menyn.
2. Stäng alla fönster som hör till Microsoft Office.

> Autentiseringshanteraren för HP ProtectTools kan skada fönster-hanteringen i Windows Vista. Om du har en HP/Compaq PC med Autentiseringshanteraren för HP ProtectTools installerad rekommenderar vi att du avinstallerar den.

Säkerhetsinställningar

Om du har angett säkerhetsinställningarna i Internet Explorer eller Kontrollpanelen till Hög, måste du lägga till serveradressen i **Tillförlitliga platser**, gör så här:

1. Starta Internet Explorer.
2. Välj **Verktyg** > **Internetalternativ**.
3. Klicka på fliken **Säkerhet**.
4. Välj ikonen **Tillförlitliga platser**.
5. Klicka på **Platser**.
6. Ange serveradress **touchpoint.telia.se**.
7. Klicka på **Lägg till**.

Installationsguiden

Första gången du startar Touchpoint Softphone visas en installationsguide. Guiden konfigurerar inställningar för kontoinformation och ljudenheter.

Inställningar

När installationen är klar ska du konfigurera Touchpoint Softphone, genom att fylla i följande:

- Serveradress: https://touchpoint.telia.se
- Användar ID: ditt användarnamn
- Lösenord: ditt lösenord.

Högtalarinställningar

Använd profilen **Högtalarprofil** när du använder din dator som en högtalartelefon.

Fliken **Högtalare** används för att konfigurera de ljudenheter som Touchpoint Softphone använder i **Högtalarprofil**.

Du kan välja vilka ljudenheter som ska användas i Högtalarprofil. Vi rekommenderar att du väljer den ljudenhet som är ansluten till datorns högtalare.

Hörlursinställningar

Använd profilen **Headset-profil** när du använder din dator med ett headset.

Fliken **Headset** används för att konfigurera de ljudenheter som Touchpoint Softphone använder i **Headset-profil**.

Du kan välja vilka ljudenheter som ska användas i **Headset-profil**. För **Ljudingång** och **Ljudutgång** väljer du den ljudenhet som är ansluten till datorns headset. Denna ljudenhet hör normalt till ett anslutet USB-headset. Under **Ringsignal** väljer du en ljudenhet som är ansluten till datorns högtalare.

Ljudprofiler

Du kan göra följande unika inställningar för de två ljudprofilerna **Högtalarprofil** och **Headset-profil** (ingångsvolymen justeras automatiskt):

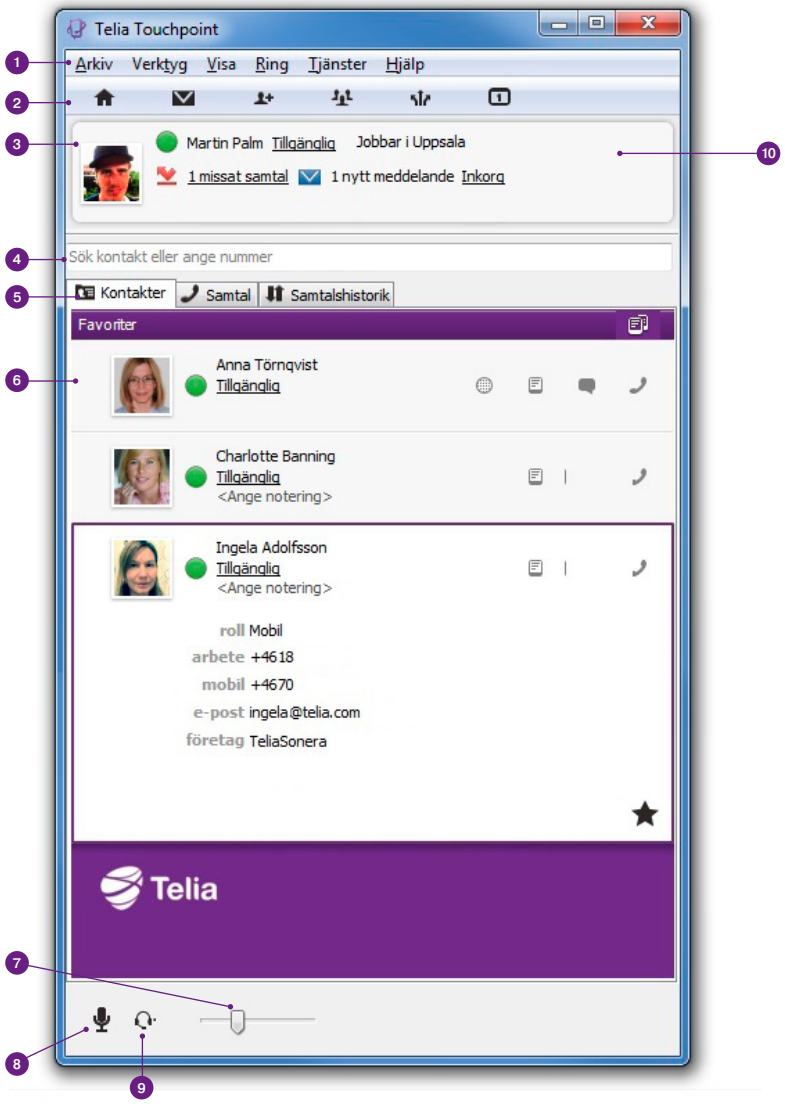
- **Ljudingång** (den ljudenhet som mikrofonen är ansluten till)
- **Ljudutgång** (den ljudenhet som högtalare eller headset är ansluten till)
- **Ringsignal** (den ljudenhet som används för att spela upp ringsignaler).

> Ljudenheten för ringsignal bör inte anslutas till hörlurar, eftersom ringsignalerna i så fall inte hörs om du inte har hörlurarna på dig.

> Vilken ringsignal som används för uppringning beror på vilka landsinställningar du har för Touchpoint Softphone.

Lär känna Touchpoint Softphone

Översikt



1. Menyrad
2. Verktygsfält med genvägar till Touchpoint Web, samtalsstyrning, lägga till kontakt, inkorg, boka konferens och framtida hänvisning.
3. Din personliga information och närvarostatus. Klicka på bilden om du vill visa din Kontaktinformation.
4. Sökfält
5. Flikar för att byta mellan olika vyer.
6. Kontakter/Samtal/Logg. Varje flik innehåller olika typer av information om kontakter, pågående samtal och samtalslogg.
7. Volymkontroll
8. Klicka för att inaktivera/aktivera mikrofonen
9. Klicka för att aktivera högtalarläge/ headsetläge
10. Här ser du en händelselogg med bl a information om missade samtal och nya meddelanden i din Inkorg.

Ikoner

Det finns många funktionsikoner i Touchpoint Softphone, här ser du några av de viktigaste:

Närvaroikoner

Ikon	Betydelse
	Tillgänglig
	Sitter i samtal
	Ej tillgänglig
	Sluttid för aktuell aktivitet är tillgänglig
	Sluttid för aktuell aktivitet har passerats

Ikoner för aktivt samtal

Ikon	Betydelse
	Öppna knappsats för att skicka toner/DTMF
	Starta inspelning
	Stoppa inspelning
	Aktivera överföring
	Öppnar en knappsats för att skicka toner
	Lägg till samtalet i ett konferenssamtal
	Parkera samtal
	Plocka upp parkerat samtal
	Lägg samtal i kö igen
	Väntkoppla samtal
	Återuppta samtal
	Avsluta samtal
	Krypterat samtal
	Okrypterat samtal
	Servern bekräftar uppringarens identitet
	Flytta samtal till annan enhet

Systemfältsikon

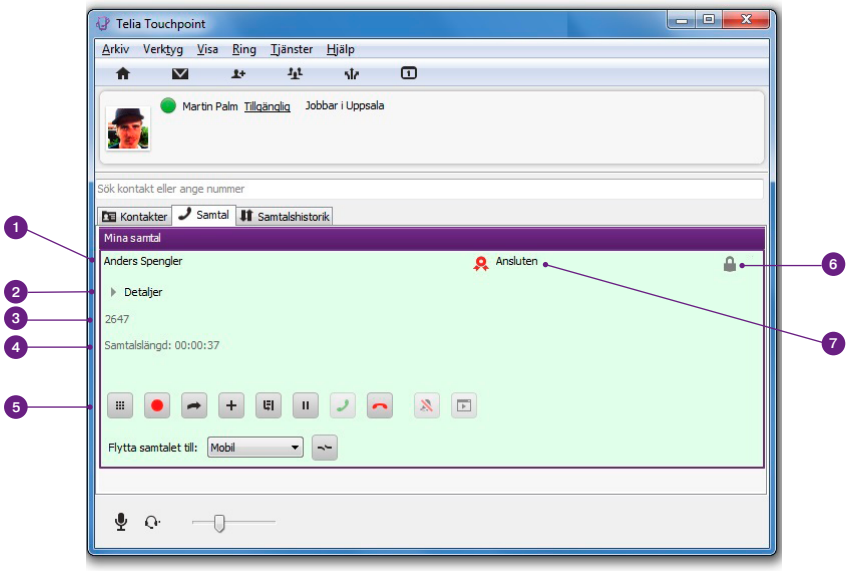
När du inte använder Touchpoint Softphone är programmet minimerat i systemfältet. Du kan byta aktivitet och avsluta programmet i minimerat läge.

Andra ikoner

Ikon	Betydelse
	Klicka för att expandera kontaktinformationen
	Klicka för att ringa
	Starta chatt
	Skicka ett SMS
	Snabbanrop
	Post för inkommande samtal
	Post för utgående samtal
	Post för missat samtal
	Missat samtal
	Inspelat samtal
	Röstmeddelande
	Radera post
	Skapa kontakt
	Redigera kontakt
	Lägg till kontakt i din kontaktlista
	Ta bort kontakt från din kontaktlista
	Nytt meddelande i Inkorgen
Farsta [0 2/2]	Inloggad i ACD eller Telefonistgrupp
Farsta [0 1/1]	Utloggad från ACD eller Telefonistgrupp
	Skicka e-post angående omstyrt samtal
	Skicka sms angående omstyrt samtal
	Skicka e-post angående samtal
	Skicka sms angående samtal
	Mikrofon aktiv
	Mikrofon inaktiv
	Högtalarläge aktiverat
	Headsetläge aktiverat

Ringa

Samtalspanelen



1. Samtalspartnerns namn
2. Samtalspartnerns Kontaktinformation. Du kan klicka på ”e-post” för att öppna e-postklienten
3. Samtalspartnerns nummer Kortnummer visas om det finns ett
4. Samtalstid
5. Alternativ under samtal
6. Kryptering. Hänglåset anger om samtalet är krypterat eller inte
7. Samtalstillståndet visar om samtalet ringer, kopplats, parkerats, spelas in osv

Linjestatus

När en kontakt genomför ett samtal ser du ikonen sitter i samtal i kontaktlistan.

Ringa ett samtal

Vanligt samtal

Sök efter en kontakt i kontaktlistan och klicka på **Ring** i kontaktpanelen, eller ange ett namn eller telefonnummer i sökfältet, och klicka på **Ring**.

Du kan också söka efter avdelning eller information i fritextfälten.

Snabbanrop

Sök efter en kontakt i kontaktlistan och klicka på **Snabbanrop** på kontaktpanelen. Det är envägsljud, så uppringaren hör inte mottagaren. Knappen **Snabbanrop** är bara tillgänglig när kontakten har minst en enhet med stöd för snabbtelefoni.

> Snabbanrop kanske inte är tillåtna till alla användare även om knappen **Snabbanrop** visas. Detta ger upphov till ett fel om du försöker ringa upp.

Avancerade samtalsalternativ

De avancerade samtalsalternativen för Touchpoint Softphone innefattar Genombrytning, Inbrytning, Ring med roll samt Ring med markerad enhet. Klicka på menyn **Ring** för att komma åt tjänsterna.

Genombrytning

Om du väljer **Genombrytning** åsidosätts eventuell omdirigering som angetts för den uppringande parten.

> Genombrytning kanske inte är tillgängligt för alla användare.

Inbrytning

Om du väljer **Inbrytning** kan du gå in i ett samtal om det är upptaget.

> Inbrytning är inte tillgängligt för alla användare.

Ring med roll

Du kan välja att låta den du ringer upp se t ex ditt fasta nummer, ditt mobilnummer eller företagets växelnummer. Om det passar dig bättre kan du även välja att dölja ditt nummer.

Gå in under menyn **Tjänster** och välj önskad roll. För att ställa in roll för enskilt samtal gå in under menyn **Ring** och välj önskad roll. Rollen återgår till den förutvarande efter samtalet.

Ring med telefon

Välj **Ring med** om du vill genomföra ditt samtal med Touchpoint Softphone men vill hantera själva samtalet med en annan enhet, t ex en mobiltelefon eller bordstelefon.

Välj något av de tillgängliga alternativen i listan **Ring med** och ring upp från Touchpoint Softphone. Om du t ex väljer att ringa med mobilen kommer din mobiltelefon att ringa. Svara på samtalet så ansluter mobiltelefonen automatiskt till den som rings upp.

Callto- och Tel URL-samtal

Callto-länkar och Tel URL-adresser på webbsidor stöds av Touchpoint Softphone. Klicka på ett nummer med en callto- eller tel-länk så ringer Touchpoint Softphone automatiskt upp numret och kopplar dig.

> Du måste markera kryssrutan **Hantera callto- och tel-länkar i andra applikationer** under **Avancerade inställningar**.

> Om du har Skype installerat försöker programmet åsidosätta din call to-inställning och hantera samtalet med Skype istället för med Touchpoint Softphone. Du löser problemet genom att se till att Touchpoint Softphone startas efter att Skype startats.

Besvara samtal

Klicka på **Besvara samtal** för att besvara samtal. Du kan också besvara samtalet genom att högerklicka på ikonen i aktivitetsfältet och välja **Besvara samtal**.

Lägga på eller avvisa samtal

Klicka på **Avsluta samtal** för att avsluta eller avvisa ett samtal.

Du kan också avvisa eller avsluta samtalet genom att högerklicka på ikonen i aktivitetsfältet och välja Neka eller Lägg på.

Väntkoppla samtal

Gör så här:
1. Klicka på **Väntkoppla**.
2. Klicka på **Återuppta samtal** för att fortsätta med samtalet.

Parkera samtal

Du kan parkera samtal i din personliga kö, gör så här:
1. Klicka på **Parkera samtal** eller ring ett nytt samtal från huvudfönstret. Om du ringer ett nytt samtal parkeras det pågående samtalet automatiskt. Den som parkerats kommer att höra parkeringsmusik, talad parkeringsinformation eller något annat beroende på hur systemet konfigurerats.
2. Klicka på **Plocka upp samtalet** för att återta samtalet. Om det är tillåtet kan även andra användare plocka upp samtalet.

Överföra samtal

Direktkoppling (Koppla blint)

Med direktkoppling överförs samtalet direkt till ett annat nummer utan kontroll att det mottagande numret svarar. Om kopplingen misslyckas t ex på grund av upptaget, kan initierande part återta samtalet.

> Under överföring placeras nya inkommande samtal i din personliga kö om inga andra regler för omdirigering angetts. Du plockar nya samtal från kön genom att klicka på **Plocka upp samtalet**.

Gör en direktkoppling genom att:
1. Klicka på **Genomför koppling** och sök efter, eller skriv in numret till den kontakt som samtalet skall överföras till.
2. Klicka sedan på **Koppla hit** för den kontakt du vill överföra samtalet till.

Bevakad koppling (Koppla övervakat)

Du kan koppla ett samtal efter att först ha talat med den som samtalet skall överföras till.
1. Parkera aktivt samtal och ring upp kontakten du vill koppla till. Alternativt ring direkt så parkeras aktivt samtal automatiskt. Vänta på svar.
2. Om du vill, växla tillbaka till det första samtalet
3. Klicka på **Genomför koppling** och klicka sedan på **Koppla hit** på det andra samtalet. Alternativt dra och släpp samtalen på varandra.

Flytta till en annan klient

Ett pågående samtal i Touchpoint Softphone kan flyttas till en annan klient, t ex en mobiltelefon eller bordstelefon. Gör så här:
1. Välj en enhet i listan **Flytta samtalet till**.
2. Klicka på **Flytta samtal**.

Skicka tonvalstoner

Om du ringer upp en röstbrevlåda eller någon annan interaktiv svarstjänst (IVR) som kräver tonval (DMTF) går det att öppna en knappsats i den aktiva samtalspanelen. Klicka på **Öppna knappsatsen** så öppnas knappsatsen där du kan klicka på de nummer, eller med det numeriska tangentbordet skriva in de nummer du vill skicka.

Spela in ett samtal

För att spela in ett samtal klicka på **Starta inspelning** i den aktiva samtalspanelen. Klicka på **Stoppa inspelning** för att avsluta inspelningen. Gå till **Inkorg** för att lyssna på din inspelning. Du kan också få inspelningarna skickade till din e-post, inställningarna hittar du på Touchpoint Web under fliken **Tjänster**.

Konferenssamtal

Skapa konferenssamtal

Så här lägger du upp ett lokalt konferenssamtal:

1. Ta emot eller ring ett samtal.
2. Klicka på **Lägg till konferens**.
3. Konferenssamtalspanelen öppnas. Du kan nu lägga till ytterligare samtal i konferensen.
4. Ring ett nytt samtal, konferensen parkeras.
5. När det nya samtalet kopplats upp klickar du på **Lägg till konferens** så läggs samtalet till i konferensen. Klicka sedan på **Återuppta alla**.

Koppla bort deltagare

Konferenssamtalspanelen visar alla anslutna deltagare i konferensen. Du kan väntkoppla alla deltagare genom att klicka på , återta genom att klicka på .Vill du koppla bort enskilda deltagare klicka på **Avsluta** för den deltagaren.

Avsluta konferenssamtal

Ett konferenssamtal avslutas när du som organiserat konferenssamtalet lägger på, eller när alla deltagare har kopplats bort. Klicka på **Avsluta alla** längst upp till höger för att avsluta konferensen.

Du som organiserat konferensen kan välja att låta resten av deltagarna fortsätta konferenssamtalet när du lägger på. Klicka på **Avsluta** på raden med ditt namn (Du), en dialogruta med förfrågan om att fortsätta konferensen efter att du lagt på dyker upp.

Samtalshistorik

Samtalsloggen visar uppringda, mottagna och missade samtal, samt tidpunkten när samtalen ringdes och varaktigheten för uppkopplade samtal. Du kan filtrera samtalshistoriken utifrån **Alla**, **Missade samtal** eller **Inkorg**.

Det går att ringa nya samtal direkt från samtalshistoriken. Klicka på **Slå nummer** för en post i listan. Du kan också lägga till favoriter eller kontakter direkt från samtalshistoriken genom att expandera en post.

Har du spelat in samtal eller fått ett meddelande i din röstbrevlåda indikeras det med eller . Lyssna av genom att klicka på respektive ikon eller expandera posten och klicka på .

Ta bort en eller alla poster genom att klicka på .

Post för inkommande samtal.

Post för utgående samtal.

Post för missat samtal

Ringa från Microsoft Office-program

Det går att klicka för att ringa från Microsoft Office-program som t ex Word, Excel eller PowerPoint. När Touchpoint Softphone installerats på datorn installeras även ett tillägg i Microsoft Office, genom filen OutlookAddin.dll. Tillägget visas som ett verktygsfält i Microsoft Outlook.



Ring > Välj en kontakt och **Ring med mobil** måste visas i verktygsfältet i Microsoft Outlook. Du aktiverar **Ring > Välj en kontakt** genom att klicka på knappen **Kontakter**.

Det finns bara en skillnad mellan att använda tillägget Touchpoint Softphone i Microsoft Office 2003 och i 2007/2010:
- I Microsoft Office 2003 visas tillägget Touchpoint Softphone i verktygsfältet.
- I Microsoft Office 2007/2010 visas tillägget Touchpoint Softphone på menyfliken Tillägg.

Gör så här för att ringa ett samtal i Microsoft Outlook:
1. Starta Touchpoint Softphone och kontrollera att programmet körs.
2. I den vänstra navigeringspanelen klickar du på knappen **Kontakter**. Kontakternas nummer kan visas i olika vyer.
3. Välj **Ring (välj en kontakt)** på menyraden.
4. Välj det telefonnummer du vill ringa i listan. Touchpoint Softphone visas och börjar ringa det valda numret.

Om knappen är gråtonad körs inte Touchpoint Softphone. Du aktiverar knappen antingen genom att starta programmet Touchpoint Softphone eller genom att klicka på knappen Kontakter i Microsoft Outlook.

Så här väljer du olika alternativ:
1. Starta Touchpoint Softphone och kontrollera att programmet körs.
2. I den vänstra navigeringspanelen klickar du på knappen **Kontakter**.
3. Välj den enhet som ska användas för efterföljande samtal. i listan bredvid **Ring > Kontaktens namn** finns knappen **Ring med…** Välj något av följande alternativ:
- **Ring med Touchpoint Softphone**
- **Ring med Mobil**

Vilka alternativ som finns för uppringning är konfigurerbara och kan variera. Kontakta din administratör för mer information.

Så här ringer du med den smarta taggen i ett Microsoft Office-program:
1. Ange telefonnumret i korrekt format i aktuellt Microsoft-program.
2. Klicka på i-ikonen och välj Alternativ för smarta etiketter i listan.
3. Placera muspekaren över telefonnumret tills i-ikonen visas. Välj ett alternativ i listan.
4. Touchpoint Softphone visas och börjar automatiskt ringa numret.

Några exempel på korrekta format för telefonnummer:
- 08-7687230
- 202 121 2222
- 055-77777

Om i-ikonen inte visas när muspekaren placeras över ett telefonnummer så är nummerformatet felaktigt.

Om **Alternativ** för smarta etiketter valts i listan:
1. På fliken **Smarta etiketter** markerar du kryssrutan **Märk data med smarta etiketter**.
2. Under **Identifierare** markerar du tillämpliga kryssrutor (dessa skiljer sig åt i Word, Excel och PowerPoint).

Söka efter en Outlook-kontakt från kontaktlistan i Touchpoint Softphone:
1. En användare kan söka efter en kontakt i Microsoft Outlook genom att gå till Touchpoint Softphone och ange namnet på den sökta kontakten i fältet **Slå nummer**.
2. Ange den första bokstaven i kontaktpersonens namn och tryck på **Retur**. Kontaktpersonen visas i sökresultaten i Outlook. Touchpoint Softphone kan hämta kontakter från kontaktlistan i Outlook.

Lägga upp Touchpoint Softphone i Microsoft Word, Powerpoint eller Excel

Så här aktiverar du den smarta taggen i ett Microsoft Office-program:
1. Gå till Microsoft Office-ikonen överst till vänster i ditt program och klicka på **Office**
2. Klicka på **Alternativ för Word/Powerpoint/Excel**
3. I den vänstra navigeringspanelen väljer du Språkkontroll.
4. I fönstret Autokorrigering klickar du på **Alternativ för autokorrigering**
5. Markera kryssrutan **Etikettext med smarta etiketter**.
6. Markera kryssrutan **Ring**.
7. Klicka på **OK** i fönstret Autokorrigering.
8. Klicka på **OK** i fönstret Alternativ för Word/ Powerpoint/Excel.

Återaktivera Touchpoint Softphone-tillägget:
1. Öppna dialogrutan Outlook-alternativ i Microsoft Outlook och välj **Säkerhetscenter**.
2. I inställningarna för säkerhetscentret väljer du **Tillägg**.
3. Leta efter tillägget Touchpoint Softphone i huvudfönstret. Om det inte visas går du till listan **Hantera** längst ned i huvudfönstret. Välj **Inaktiverade objekt** i listan.
4. Klicka på knappen **Gå…**
5. Markera de tillägg som ska aktiveras och klicka på **Aktivera**.

> Du kanske måste starta om Outlook för att ändringarna ska träda i kraft.

Volymkontroll

Du kan styra ljudvolymen för ett samtal och växla mellan headset- och högtalarläge i området längst ned i Touchpoint Softphone.

Vill du inaktivera mikrofonen (mute) klicka på .

Du kan även styra mikrofonen genom att högerklicka på Touchpoint-ikonen i aktivitetsfältet och välja **Avaktivera mikrofonen/Aktivera mikrofonen**.

Kontakter

I kontaktlistan visas alla dina kontakter med närvarostatus. Som standard visas kontakter med foton, under Verktyg > Inställningar kan du välja att visa Minimal kontaktlista som ger en komprimerad lista utan foton. Oavsett inställning kan du klicka på namnet för att expandera en kontakt.

Lägga till kontakter

Så här lägger du till en kontakt med Touchpoint Softphone (du kan även lägga till kontakter med Touchpoint Web):

1. Klicka på **Lägg till kontakt** i verktygsfältet.
2. Ange kontaktinformation och lägg till ett telefonnummer. Det går att lägga till mer än ett nummer för en kontakt.
3. Klicka på **OK** för att spara kontaktinformationen. Kontakten läggs i din kontaktlista.

Du kan även skapa en kontakt från en post i Samtalshistoriken. Kontaktinformationen kommer då vara förifylld med data från samtalsposten.

Så här lägger du till en genväg till en kontakt inom din organisation (Favorit):

1. Sök upp en kontakt.
2. Klicka på kontaktens namn för att expandera.
3. Ändra kontaktens status genom att klicka på **Ange kontaktens status** ☆.

Ta bort kontakter

Du kan ta bort kontakter du skapat genom att expandera en kontakt och klicka på **Ta bort den här kontakten** 🗑. Kontakterna tas bort permanent och du kommer inte kunna söka efter dem.

Vill du ta bort en en genväg till en kontakt inom din organisation, expandera kontakten och ändra kontaktens status genom att klicka på ★.

Redigera kontakter

Du kan redigera kontaktinformationen för kontakter du själv skapat. Du kan inte redigera kontaktinformationen för kontakter inom din organisation.

Redigera en kontakt

- Klicka på kontaktens namn i kontaktlistan för att expandera och klicka sedan på **Redigera kontakten** ✎.

Meddelanden

Chatt

Du kan öppna ett chattfönster och skicka snabbmeddelanden till kontakter inom din organisation. Kontakten måste vara online, dvs inloggad i Touchpoint Softphone eller Touchpoint App. Chattfönstret har tre delar. Längst upp visas kontaktinformation, i mitten visas chatthistorik och längst ned visas textinmatningsfältet.

Det första meddelandet i en chattsession skickas till alla tillgängliga enheter. Efterföljande meddelanden skickas endast till den enhet man svarat från. Har du t ex Touchpoint Softphone och Touchpoint App och får ett snabbmeddelande, visas detta i båda enheterna. Om du svarar i Touchpoint App kommer alla snabbmeddelanden inom chattsessionen därefter endast komma till Touchpoint App. På samma sätt skickas alla dina meddelanden endast till den enhet som användaren initierade chattsessionen från. Om du eller användaren stänger konversationsfönstret avslutas chattsessionen. Observera att chatthistorik inte sparas.

Så här gör du:

1. Sök upp en kontakt och klicka på **Starta chatt**. Ett chattfönster öppnas.
2. Ange text i textinmatningsfältet, tryck **ENTER** på tangentbordet eller klicka på **Skicka** för att skicka meddelandet.

Sms

Du kan skicka SMS till dina kontaker och telefonnummer med Touchpoint Softphone.
Du kan skicka SMS till flera kontakter samtidigt.
Du kan också ändra avsändarnumret för SMS:et till ett funktionsnummer eller ACD-nummer om du har behörighet. Det kan vara användbart om du t ex vill skicka ett SMS från ACD-gruppen istället för ditt egna telefonnummer.

Så här gör du:

1. Välj en kontakt och klicka på **Skicka SMS**.
2. Välj vilket nummer du vill skicka sms-meddelandet till, om det finns mer än ett nummer att välja på.
3. Välj vilket nummer du vill skicka sms-meddelandet från, om det finns mer än ett nummer att välja på.
4. Skriv meddelandet och klicka på **Skicka**.

Skicka sms till en grupp

Du kan skicka Sms till en grupp genom att klicka på **Skicka SMS till den här gruppen…**. Alternativt kan du gå via **Tjänster > Skicka ett meddelande till kontakter i listan > SMS**.

Alla kontakter i sökresultatet/urvalet som har ett mobilnummer kommer listas som mottagare i meddelanderutan.
Du kan, för varje kontakt, välja vilket nummer du ska skicka meddelandet till.

För att ta bort en kontakt från sändlistan, klicka på krysset till höger om kontakten.

Skriv ditt meddelande och klicka på **Skicka**.

E-post

För att skicka e-post till en kontakt, expandera kontakten och klicka på ”e-post”. Din e-postklient öppnas.

Du kan även skicka e-post till en grupp genom att välja **Tjänster > Skicka ett meddelande till kontakter i listan > E-post**.

Din e-postklient öppnas och alla kontakter i sökresultatet/urvalet som har en e-postadress kommer listas som mottagare.

Skriv ditt meddelande och skicka det som vanligt i din e-postklient.

Inställningar

Ange aktiviteter och roller

Som användare i systemet kan du välja mellan olika aktiviteter och roller. Om du t ex vill att dina samtal ska skickas till en speciell telefon när du inte är på kontoret, går det att ange en specifik roll och aktivitet som stämmer överens med detta. Aktiviteter och roller definieras och konfigureras av systemadministratören.

Aktiviteter

Närvarostatusen för en aktivitet kan vara antingen **Tillgänglig** 🟢 eller **Upptagen** ⛔.

Beroende på systeminställningarna kan vissa användare eller användargrupper kanske inte se närvarostatus för alla andra användare eller användargrupper.

Såhär ändrar du en aktivitet och, om du vill, en sluttid för aktiviteten (därefter återgår du till en standardstatus):

- Klicka på texten för nuvarande aktivitet och välj en ny i listan, eller välj Anpassad aktivitet för att sätta en aktivitet med sluttid.

Följande aktiviteter finns tillgängliga som standard:

- Tillgänglig
- Upptagen
- Lunch
- Möte
- Frånvarande
- Semester

Genvägar

Du kan skapa dina egna genvägar för aktiviteter. Genvägar är ett snabbt sätt att ändra din aktivitet med en sluttid.

Såhär skapar eller redigerar du en genväg:

1. Klicka på texten för nuvarande aktivitet.
2. Välj **Redigera genvägar**…
3. Klicka på + för att skapa en ny genväg eller klicka på en befintlig genväg för att redigera
4. Fyll i uppgifterna och klicka på **Spara**.

Ta bort en genväg genom att markera den och klicka på 🗑.

> Om du har gråtonade genvägar innebär det att aktiviteten som mappats till genvägen inte längre existerar. Redigera genvägen och välj en annan aktivitet

Hur inkommande samtal dirigeras beroende på din aktivitet kan definieras av din systemadministratör eller – om du har behörighet – genom att du själv hanterar dina inställningar. Mer information finns i avsnittet **Konfigurera samtalsstyrning**.

Ange roller

Så här gör du:

1. Välj **Tjänster** > **Roll**.
2. Välj en roll, följande finns tillgängliga som standard:

- **Växel**
- **Dolt**
- **Mobil**
- **Fast**

Personlig anteckning

Det går att redigera en personlig anteckning som visas för andra användare inom organisationen. Klicka på **<Ange notering>** bredvid din närvarostatus för att ändra din personliga anteckning.

Ändra närvaro för en annan användare

Om du har behörighet kan du ändra närvaron gällande aktivitet, roll samt den personliga anteckningen för andra användare.

Så här ändrar du en annan användares aktivitet:
1. Markera användaren.
2. Klicka på texten för nuvarande aktivitet.
3. Välj en ny aktivitet i listan, eller välj **Anpassad aktivitet** för att sätta en aktivitet med sluttid.

Så här ändrar du en annan användares roll:
1. Markera användare och expandera kontaktinformationen.
2. Klicka på den personliga anteckningen.
3. Välj en ny roll.

Så här ändrar du en annan användares personliga anteckningar:
1. Markera användaren.
2. Klicka på texten för nuvarande roll.
3. Ange det nya meddelandet.

Framtida/ återkommande aktivitet

I Touchpoint Softphone finns möjlighet att schemalägga och skapa återkommande aktiviteter. Du skapar och redigerar dina framtida aktiviteter i fönstret Framtida hänvisning, här listas framtida aktiviteter månadsvis. Det går även att synkronisera framtida aktiviteter med Microsoft Exchange. Dina kalenderbokningar listas i samma vy. Du kan ta bort framtida aktiviteter som synkroniserats från din kalender, men de är inte redigerbara.

> Synkronisering med Microsoft Exchange sker endast åt ett håll. Aktiviteter du skapar i Touchpoint Softphone kommer inte synas i din kalender.

Såhär skapar du en Framtida aktivitet:
1. Välj **Framtida hänvisning** i verktygsfältet, eller välj **Verktyg > Framtida hänvisning**…
2. Klicka på **Lägg till schemalagt händelse** +.
3. Fyll i uppgifterna och klicka på **Spara**.

> Under Drop-down-listan **Upprepa** hittar du val för återkommande aktivitet.

Såhär redigerar du en Framtida aktivitet:
1. Välj Framtida hänvisning i verktygsfältet, eller välj **Verktyg > Framtida hänvisning**…
2. Klicka på den aktivitet du vill ändra i listan.
3. Gör dina ändringar och klicka på **Spara**. Notera att ändringar för en återkommande aktivitet ger effekt på hela serien.

Såhär tar du bort en Framtida aktivitet:
1. Välj **Framtida hänvisning** i verktygsfältet, eller välj **Verktyg > Framtida hänvisning**…
2. Klicka på den aktivitet du vill ta bort i listan.
3. Klicka på **Ta bort schemalagd händelse** 🗑.
   Notera att för en återkommande aktivitet tas hela serien bort.

Förbikoppling av nattläge

Med menykommandot **Upphäv nattkoppling** kan du utöka arbetstidsfunktionen för vidarekoppling med två timmar. Om systemet har konfigurerats för nattläge kan det hända att samtal inte kopplas på samma sätt som under normal arbetstid. Det här alternativet är bara tillgängligt för användare som auktoriserats av systemadministratören.

Alternativ

Du öppnar **Inställningar**-menyn genom att välja **Verktyg > Inställningar**.

Server

- **Server** – Adressen till Touchpoint-servern (https://touchpoint.telia.se)
- **Användar-ID** – Ditt användarnamn, t ex: användare@domän.com
- **Lösenord** – Ditt lösenord till användarkontot, det lagras i krypterad form i användarprofilen på datorn.

Ljudinställningar

Med **Ljudinställningar** kan du konfigurera dina ljudinställningar när du använder Touchpoint Softphone som högtalartelefon eller med ett headset. Du kan även konfigurera en anpassad ringsignal.

Högtalarprofil

Under fliken **Högtalare** konfigurerar du de ljudenheter som Touchpoint Softphone använder i **Högtalarprofil**, som du väljer när du ska använda datorn som högtalartelefon.

Du kan välja vilka ljudenheter som ska användas i **Högtalarprofil**. Vi rekommenderar att du väljer den ljudenhet som är ansluten till datorns högtalare.

Headset-profil

Under fliken **Headset** konfigurerar du de ljudenheter som Touchpoint Softphone använder i **Headset-profil**, som du väljer när du ska använda ett headset.

Du kan välja vilka ljudenheter som ska användas i **Headset-profil**. För **Ljudingång** och **Ljudutgång** väljer du den ljudenhet som är ansluten till datorns headset. Denna ljudenhet hör normalt till ett anslutet USB-headset. Under **Ringsignal** väljer du en ljudenhet som är ansluten till datorns högtalare.

Headset som stöds

Touchpoint Softphone fungerar med de flesta headset, både USB-anslutna och trådlösa. Om du även vill använda funktioner (förutom volymkontroll) från ett headset för att hantera samtal, stöder Touchpoint Softphone headset från Plantronics och från Jabra. Beroende på headsetmodell stöds olika funktioner. Alla headset har stöd för att besvara samtal, lägga på samtal och besvara ett andra inkommande samtal. Beroende på modell kan du även få sådana funktioner som att avvisa samtal, parkera samtal, pendla mellan pågående samtal, tyst läge, ringsignal i headset eller nummerpresentation.

För att kunna använda de ytterligare funktioner som är tillgängliga med headset från Plantronics och Jabra måste du installera tillhörande programvara på din dator.

Så här installerar du Jabra PC Suite (för Jabra-headset):

1. Ladda ned den senaste versionen av Jabra PC Suite från www.jabra.com. Du kan behöva söka efter programmet.
2. Stäng Touchpoint Softphone innan du börjar installera filen du hämtat.
3. Välj **Anpassad installation** och avmarkera **Touchpoint Softphone drivrutiner**, de behövs inte för Touchpoint Softphone.
4. Markera kryssrutorna för att starta **Jabra enhetshanteraren** när Windows startas om efter installation.
5. Starta Touchpoint Softphone.
6. Klicka på **Verktyg** > **Inställningar** och välj fliken **Ljud** > **Headset**.
7. Ange ditt Jabra-headset som **Ljudingång och ljudutgång enhet**. Lämna **Ljudutgång för ringsignaler** inställd på **Högtalare**, så att du kan höra telefonen ringa även om du inte använder ditt headset. Ditt Jabra-headset avger även en ringsignal i headsetet med denna inställning.
8. Byt till fliken **Övrigt**. Välj om du vill spela extra ljud i ditt headset för nästa inkommande samtal (när du får ett nytt samtal medan ett samtal pågår).

Så här installerar du Plantronics Spokes-programvaran (för Plantronics-headset):

1. Ladda ned den senaste versionen av Plantronics Spokes från www.plantronics.com. Du kan behöva söka efter programmet.
2. Stäng Touchpoint Softphone innan du börjar installera den hämtade filen.
3. Välj **Anpassad installation** och avmarkera **Integrations modulen** (integrationsmodulen för Windows Media Player kan dock vara användbar). De behövs inte för Touchpoint Softphone.
4. Starta Touchpoint Softphone.
5. Klicka på **Verktyg** > **Inställningar** och välj fliken **Ljud** > **Headset**.
6. Ange ditt Plantronics-headset som **Ljudingång och ljudutgång enhet**. Lämna **Ljudutgång för ringsignaler** inställd till **Högtalare**, så att du kan höra telefonen ringa även om du inte använder ditt headset. De flesta Plantronics-headset avger också en ringsignal i headsetet med denna inställning.
7. Byt till fliken **Övrigt**. Välj om du vill spela extra ljud i ditt headset för nästa inkommande samtal (när du får ett nytt samtal medan ett samtal pågår).

Ljudinställningar

Följande inställningar är konfigurerade för varje ljudprofil:

- **Ljudingång** (den ljudenhet som mikrofonen är ansluten till)
- **Ljudutgång** (den ljudenhet som högtalare eller headphone är ansluten till)
- **Ljudutgång för ringsignaler** (den ljudenhet som används för att spela upp ringsignaler)

> Ljudenheten för ringsignal bör inte anslutas till hörlurar, eftersom den i så fall inte hörs om du inte har hörlurarna på dig.

Rington

Du kan ange en anpassad ringsignal för att skilja din telefon från de andra telefonerna på kontoret. Så här ändrar du ringsignal:

1. I Touchpoint Softphone väljer du **Verktyg** > **Inställningar** och klickar på listan **Rington**.
2. Klicka på **Välj** och välj en ny ringsignal.

Du kan klicka på uppspelningsknappen bredvid listan för att lyssna på din aktuella ringsignal.

Övriga inställningar

Du hittar de allmänna inställningarna för Touchpoint Softphone genom att klicka på **Verktyg > Inställningar > Övrigt**

Besvara inkommande samtal automatiskt

Med den här inställningen aktiverad besvarar Touchpoint Softphone inkommande samtal utan att användaren behöver göra något. Om användaren sitter i ett samtal placeras uppringaren i kö eller får upptagetton, beroende på hur servern är konfigurerad.

Integrera med Microsoft Outlook 2003/2007/2010

Markera kryssrutan om du vill integrera Touchpoint Softphone med Outlook. På så sätt får du sökresultat från Outlook. Inkommande samtal matchas även med kontakter i Outlook.

Popup för inkommande samtal

Med den här inställningen aktiverad visas Touchpoint Softphone i förgrunden på skärmen vid inkommande samtal.

Ställ in snabbknappar

Om du trycker på knappen Keyboard öppnas dialogrutan **Snabbknappar**. Dialogrutan visar alla aktuella tangentbordsgenvägar. Du kan också tilldela nya tangentbordsgenvägar för alla kommandon.

Starta automatiskt när datorn startas

Med denna inställning aktiverad startar Touchpoint Softphone när du sätter på datorn. Standardinställningen är autostart.

Avancerade inställningar

Du hittar de Avancerade inställningarna för Touchpoint Softphone genom att klicka på **Verktyg > Inställningar > Avancerat**.

Hantera Callto och Tel URL samtal

Callto-länkar och Tel URL-adresser på webbsidor stöds av Touchpoint Softphone. Klicka på ett nummer med en callto- eller tel-länk så ringer Touchpoint Softphone automatiskt upp numret och kopplar dig.

Visa köinformation i standardvy

Markera kryssrutan om du vill visa gruppknappar och köinformation i standardvyn.

Om du har Skype installerat försöker programmet åsidosätta din callto-inställning och hantera samtalet med Skype istället för med Touchpoint Softphone. Du löser problemet genom att se till att Touchpoint Softphone startas efter att Skype startats.

Automatisk justering av mikrofonens ljudnivå

Markera kryssrutan om du vill att mikrofonens ingångsvolym ska justeras automatiskt. Detta kan förhindra rundgång.

Visa utökad sökningsinformation

Detta markerar matchningen i dina sökresultat, så att du ser varför en viss kontakt visas i sökresultaten. Detta är endast tillgängligt om du är inloggad i en telefonistgrupp.

Spela upp ljud vid ett andra inkommande samtal

Spelar upp ett ljud för ett andra inkommande samtal om du redan sitter i ett samtal.

Verktygsfältets funktioner

Min sida

Om du klickar på **Min sida** öppnas en webbläsare, och du kan logga in på Telia Touchpoint Web. Telia Touchpoint Web innehåller olika inställningar som hör till:

- Närvarostatus – ändra inställningar för aktiviteter och roller
- Ändra lösenord – ändra det lösenord du använder för att logga in på systemet.
- Förbikoppling av nattläge
- Tjänstkonfiguration – inspelning av samtal, vidarekoppling och inställningar för röstbrevlåda
- Konfiguration av konferenssamtal
- Kontaktinställningar
- Samtalslogg

Flera av inställningarna finns tillgängliga som genvägar i verktygsfältet i Touchpoint Softphone.

Inkorgen

Inkorgen innehåller alla dina meddelanden i systemet. Meddelandena kan vara antingen röstmeddelanden, fax eller inspelade samtal.

För att spela upp eller läsa ett meddelande, klicka på meddelandet. Ta bort ett meddelande genom att expandera posten i inkorgen och klicka på 🗑. Ta bort alla meddelande genom att klicka på 🗑 uppe i högra hörnet.

Boka en konferens

Under **Boka en konferens** kan du schemalägga ett konferenssamtal genom att bjuda in flera deltagare till samtalet. På sidan visas alla schemalagda möten.

Gå med i ett pågående möte:

- Klicka på **Gå med i möte**, så kopplas du in i konferenssamtalet automatiskt. Om du väljer en annan svarsplats i listan ringer servern istället upp dig på den telefon du angett och kopplar in dig i konferenssamtalet.

Du kan även klicka på ett möte, ringa upp mötets nummer och sedan ange mötes-ID.

Lägga till ett nytt möte:

1. Klicka på **Lägg till möte**.
2. Ange ett namn för mötet.
3. Välj startdatum, starttid och varaktighet. Mötets tidszon är din standardtidszon. Kontrollera så att mötet bokas i den tidszon du vill ha.
4. Om mötet är återkommande väljer du frekvensen i listan **Upprepa**.
5. Ange en tid för påminnelse för kalenderinbjudan.
6. Ange en tid för sms-påminnelse.
7. Klicka på **Lägg till deltagare**.
8. Ange e-postadress, telefonnummer eller användarens namn för att söka efter en deltagare. Klicka på namnet för att lägga till kontakten i mötet.

Du kan även lägga till externa deltagare om den kontakt du letar efter inte visas i listan. Klicka på **Lägg till extern deltagare** i sökresultatet. Du kan markera kryssrutan **Kom ihåg kontakt** om du vill spara kontaktinformationen för andra möten.

9. Skriv en inbjudan. Texten visas i e-postmeddelandet med inbjudan och i kalendern.
10. Klicka på **Skicka inbjudan via e-post**, så skickas e-postmeddelanden med inbjudan till alla deltagare.
11. Klicka på **Stäng** för att stänga mötesinformationen.

> Du kan ta bort en kontakt från deltagarlistan genom först klicka på Ta bort deltagare och sedan klicka på den eller de deltagare du vill ta bort.

Ta bort ett möte:

1. Klicka på ett möte.
2. Klicka på **Ta bort**.
3. Klicka på **OK**.

Visa samtalsstyrning

Reglerna för samtalsstyrning används för att definiera hur systemet hanterar samtal. Samtalsstyrningsregler anges på organisations- och gruppnivå, men kan även anges på användarnivå. Regler som anges på organisations- och gruppnivå ärvs ned till användarnivå och kan ses under **Samtalsstyrning**.

> Beroende på inställningarna för behörighet på organisations- och gruppnivå kanske du inte har behörighet att åsidosätta regler för inkommande och utgående samtal.

Följande typer av samtalsstyrningsregler kan definieras:

- Regler som används för att styra hur ett inkommande samtal hanteras. Det är här kopplingen mellan personliga telefonnummer och personliga telefoner definieras, dvs styrningen av vilken av de tillgängliga telefonerna som ska ringa när det personliga numret får ett samtal.
- Regler som styr hur systemet uppför sig när ett samtal rings. Det går t ex att styra vilket nummer som ska anges som uppringande nummer. Om det inte finns någon regel för utgående samtal anges det uppringande numret som privat nummer.
- Regler som används för att styra hur inkommande samtal hanteras om de inte kan kopplas. Om t ex den som rings upp är upptagen kan samtalet styras om till röstbrevlådan.

Samtalsstyrning av inkommande samtal

Klicka på **Lägg till** för att infoga en ny regel för inkommande samtal. Följ instruktionerna på skärmen för att bygga en ny regel med matchande villkor och åtgärder.
Matchningsvillkor för regler för inkommande samtal:

Matchningsvillkor	Beskrivning
Aktivitet	Matcha den aktuella närvaroaktiviteten när samtalet tas emot. Om t ex en aktivitet angetts till möte, går det att skapa en regel för att vidarekoppla samtal till röstbrevlådan.
Uppringare	Matcha uppringarens typ, intern eller extern. På detta sätt kan regler behandla interna och externa samtal på olika sätt.
Datum	Matcha ett datum. Möjliga värden är före, efter eller på ett specifikt datum.
Veckodag	Matcha en veckodag. Det går att ange ”är” eller ”är inte” och sedan ange veckodagen.
Numret som ringer	Matcha samtalsstatus. Möjliga värden är sant eller falskt. Regeln gör att det går att ange vad som ska hända om du sitter i ett samtal när ett nytt samtal tas emot.
Nattkoppling	Matcha nattlägesstatus. Möjliga värden är sant eller falskt. Med denna regel går det att ange vad som ska hända om nattläget är aktivt. Det går t ex att ange att samtal ska vidarebefordras till en mobil om ett samtal tas emot när nattläget är aktivt.
Roll	Matcha den aktuella närvarorollen när samtalet tas emot. Med denna regel kan du t ex vidarekoppla samtal till telefonist om rollen angetts till privat. Möjliga värden är de roller som konfigurerats för organisationen.
Tid	Matcha ett klockslag. Möjliga värden är före eller efter ett specifikt klockslag.

I Åtgärder för inkommande samtal anges destinationer som samtalen ska vidarekopplas till. Vissa av destinationerna kan anges som flera destinationer. Det går även att definiera en fördröjning innan samtalet vidarekopplas till andra destinationer. Följande åtgärder finns tillgängliga för regler för inkommande samtal:

Åtgärd/destination	Beskrivning, om regeln uppfylls …
Skrivbordstelefon	…ska samtalet vidarekopplas till skrivbordstelefonen.
Analog telefon	…ska samtalet vidarekopplas till en analog telefon.
Mobiltelefon	…ska samtalet vidarekopplas till mobiltelefonen.
Kö	…ska samtalet vidarekopplas till den personliga kön. Den här åtgärden används normalt tillsammans med matchningsvillkoret Incall. Det går endast att distribuera ett samtal som varit i en personlig kö till interna anknytningar. Om det finns en regel med distribution till externt nummer kommer samtalet inte att distribueras till det externa numret.
Aktivt vidare-kopplingsnummer	…ska samtalet vidarekopplas till det nummer som anges av funktionskoden. Regler som innehåller den här åtgärden matchas bara om det finns en aktiv vidarekoppling som angetts av en funktionskod.
Touchpoint Softphone	…ska samtalet vidarekopplas till Touchpoint Softphone.
Växel	…ska samtalet vidarekopplas till växelnumret.
Röstbrevlåda	…ska samtalet vidarekopplas till röstbrevlådan.
Slå telefonnummer…	…ska samtalet vidarekopplas till ett telefonnummer som anges speciellt för regeln.
Extern PBX-telefon	…ska samtalet vidarekopplas till den skrivbordstelefon som finns bakom en PBX som är ansluten till systemet.
Skicka upptagetton	…ska den som ringer upp få en upptagetton.

Samtalsstyrning av utgående samtal

Klicka på **Lägg till** för att infoga en ny regel för utgående samtal. Följ instruktionerna på skärmen för att bygga en ny regel med matchande villkor och åtgärder.
Matchningsvillkor för regler för utgående samtal.

Matchningsvillkor	Beskrivning
Datum	Möjliga värden är före, efter eller under ett specifikt datum.
Veckodag	Det går att ange "är" eller "är inte" och sedan ange veckodagen.
Uppringt nummer	Matcha det uppringda numret mot en uppsättning definierade nummertyper, t ex utlands- eller mobilsamtal.
Nattkoppling	Matcha nattlägesstatus. Möjliga värden är sant eller falskt. Med denna regel går det att ange vad som ska hända om nattläget är aktivt. Det går t ex att ange att samtal ska vidarebefordras till en mobil om ett samtal tas emot när nattläget är aktivt.
Roll	Matcha mot aktuell närvaroroll. Möjliga värden är de roller som konfigurerats för organisationen.
Tid	Matcha ett klockslag. Möjliga värden är före eller efter ett specifikt klockslag.
Roll	Matcha den aktuella närvarorollen när samtalet tas emot. Med denna regel kan du t ex vidarekoppla samtal till telefonist om rollen angetts till privat. Möjliga värden är de roller som konfigurerats för organisationen.

Åtgärderna för regler för utgående samtal används antingen för att ange vilket uppringande nummer som ska visas för det uppringda samtalet eller för att blockera ett samtal av någon anledning. Följande åtgärder finns tillgängliga för regler för utgående samtal:

Åtgärd	Beskrivning, om regeln uppfylls…
Blockerat på grund av förbjuden destination	…blockeras samtalet, och den som ringer upp får istället höra ett meddelande om varför samtalet blockerats.
Blockerat på grund av tidsrestriktion	…blockeras samtalet, och den som ringer upp får istället höra ett meddelande om varför samtalet blockerats.
Blockerat på grund av uppringande inte behörig	…blockeras samtalet, och den som ringer upp får istället höra ett meddelande om varför samtalet blockerats.
Uppringande visar dolt nummer	…döljs det uppringande numret för den som tar emot samtalet.
Samtal från primärt registrerat nummer	…anges numret för det uppringande samtalet till det nummer som konfigurerats som primärt personligt nummer för användaren.
Samtal från primärt registrerat nummer	…anges numret för det uppringande samtalet till det nummer som konfigurerats som sekundärt personligt nummer för användaren.
Uppringande nummer anges växelnummer	…anges det uppringande numret till organisationens växelnummer.
Omstyrning till växelnummer	…kopplas det uppringande numret till växelnumret istället för det uppringda numret.

Regelordning

Varje regel som definieras läggs till i en ordnad lista. När regler behandlas börjar systemet utvärdera matchningsvillkoren för den första regeln i listan. Om det inte finns någon matchning för en regel fortsätter systemet nedåt i listan tills det finns en matchning.

Det går att ändra ordning på reglerna med upp- och nedpilarna.

Telefonist-funktioner

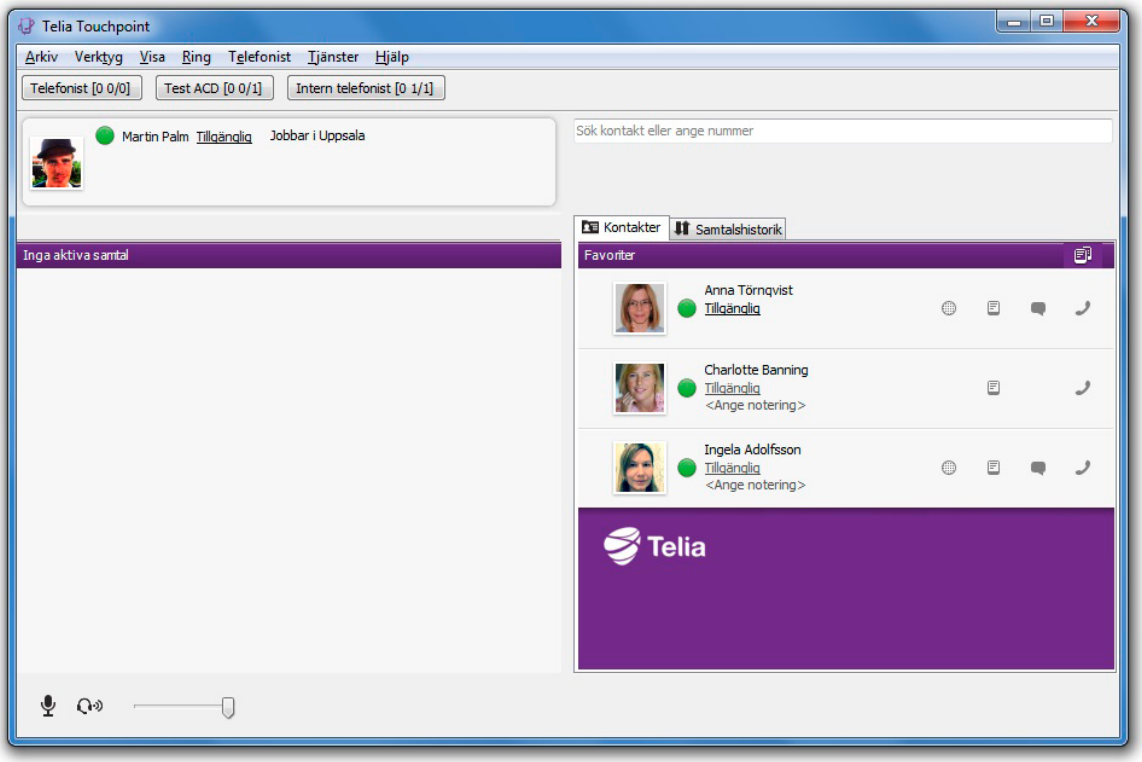
Telefonistvy

Telefonistvyn innehåller samtalsvyn med inkommande och pågående samtal till vänster, kontaktlistan till höger och telefonistgrupperna och deras status överst. Samtalshanteringsfunktionerna är desamma i telefonistvyn som i normalvyn, men du kan även koppla samtal genom dra och släpp. Som telefonist kan du även parkera samtal på upptagen anknytning.

> Du måste ha en skärmupplösning på 1024x768 eller högre för att telefonistvyn ska visas korrekt.

Växla till telefonistvyn

› Välj **Visa > Telefonistvy** i menyraden.



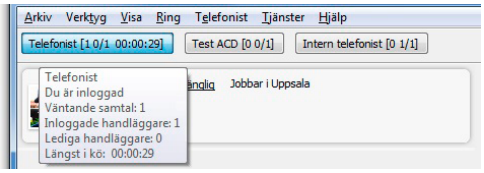
Utökad sökning

När du är inloggad i en Telefonistgrupp har du även som standard den utökade sökningsfunktionen aktiverad. På så sätt kan du snabbt hitta den du letar efter, när du ser vilket fält i sökfrågan som matchas i sökresultaten.

Utökad sökning är aktiverad både i normalvy och telefonistvy. Du aktiverar och inaktiverar utökad sökning från de allmänna inställningarna i Touchpoint Softphone.

Köhantering

Överst i vyn visas de telefonistgrupper och ACD-grupper du tillhör, huruvida du är inloggad samt agentstatus. Antalet tillgängliga agenter och samtal i kö visas som (antal väntande samtal [inloggade handläggare/tillgängliga handläggare]). Om samtal köas i en grupp, visas även väntetiden för det samtal som stått längst i kö. Om du har loggat in i en telefonistgrupp kan du plocka samtal för telefonistgruppen.



Köfördelning

Det finns några inställningar som påverkar hur kön hanteras och hur samtal fördelas. Dessa inställningar styrs av administratören. I det här avsnittet visas några av dessa inställningar.

Samtalsdestination

Administratören kan ange vilka typer av enheter som samtalen distribueras till. Dina egna personliga regler för vidarekoppling gäller inte för fördelning av samtal.

Samtalsfördelning

Administratören kan ange hur många sekunder som ska gå innan samtalet går till nästa telefonist eller agent. Det går även att ange om närvarostatus skall påverka samtalens distribution. Detta kan t ex betyda att om inga telefonister eller agenter är inloggade och har närvarostatus **Tillgänglig** vidarekopplas samtalet till ett förinställt nummer.

Köspill för inkommande samtal

Köspill inträffar när ett i förväg angivet antal användare i kön överskrids eller om den längsta väntetiden överskrids. När något av detta inträffar får det inkommande samtalet antingen en upptagetton eller vidarekopplas till ett annat förinställt nummer.

Hantering av samtalskö

Samtal i kö kan vidarekopplas till ett förinställt nummer när den som ringer upp har väntat i kö längre tid än ett förinställt antal minuter. Om inga telefonister eller agenter är inloggade och har närvarostatus **Tillgänglig** kan det köade samtalet vidarekopplas till ett förinställt nummer. Om det konfigurerade antalet distributionsförsök har överskridits kan det köade samtalet vidarekopplas till det förinställda numret.

Missade samtal

Administratören kan ange att efter ett antal missade samtal loggas du ut från samtalsgruppen.

Flikarna kö och agentstatistik

En ACD-övervakare som har behörighet att leda specifika grupper kan se flikarna **Köstatistik** och **Agentstatistik**. De visas som extra flikar i **normalvy** samt **telefonistvy**. Under respektive flik kan övervakaren se statistik för grupperna, och logga in och ut agenter för dessa grupper.

Köstatistik

Fliken Köstatistik visar alla de telefonistgrupper och ACD-grupper du har behörighet att leda, och låter dig logga in och logga ut agenter för dessa grupper. Statistiken visas i det administratörskonfigurerade intervallet för uppdateringar.

- **Grupp** – Gruppens namn. Klicka på gruppen om du vill expandera den. När den är expanderad visar gruppen följande: Agentmedlemmar i gruppen där namnen på utloggade agenter visas gråtonade, agentstatus samt kompetensnivå, där 1 är högst och 5 är lägst kompetens. Det finns även en knapp för att logga in agenten till eller logga ut agenten från gruppen.
- **Samtal i kö** – Antalet samtal i kö.
- **Senaste kötid** – Den tid i minuter: sekunder som det senaste besvarade samtalet väntade innan samtalet besvarades.
- **Medelkötid** – Den tid i minuter: sekunder som ett genomsnittligt samtal under det konfigurerade tidsintervallet väntade innan samtalet besvarades.
- **Tappade** – Antalet samtal som lades på av den som ringde upp innan samtalet besvarades.

Agentstatistik

Fliken **Agentstatistik** visar all den information som finns i fliken köstatistik, men sorteras efter agenternas namn istället för gruppernas.

Grupp-login

Du kan se din inloggningsstatus på gruppknapparna, och logga in eller ut genom att klicka på knapparna.

-  – du är inloggad i gruppen. Klicka för att logga ut.
-  – du är utloggad från gruppen. Klicka för att logga in.

Koppla samtal

Det finns vissa tangentbordsgenvägar som bara är tillgängliga i telefonistvyn. De används för snabbare samtalshantering. Alla tangentbordsgenvägar kan anpassas under **Verktyg** > **Inställningar** > **Övrigt** > **Snabbknappar …** Det finns två olika sätt att koppla samtal:

Direktkoppling

När du besvarar ett samtal flyttas fokus automatiskt till sökfältet. Du börjar en direkt överföring genom att söka efter en kontakt eller ange det nummer som samtalet ska kopplas till.

- Om sökresultatet bara innehåller en kontakt eller ett nummer trycker du på **Direktkoppling** för att koppla samtalet.
- Om sökningen returnerar flera kontakter navigerar du i kontaktlistan med **Flytta kontakter uppåt/Nedåt** och ser till att den kontakt du vill koppla samtalet till är markerad. Klicka på **Direktkoppling** för att koppla samtalet.

> Om du har flera pågående samtal när du gör en direktkoppling kommer det aktiva samtalet att kopplas. Om det inte finns något aktivt samtal måste du markera samtalet med **Flytta samtal uppåt/nedåt**.

Bevakad koppling

När du besvarar ett samtal flyttas fokus automatiskt till sökfältet. Du börjar en bevakad koppling genom att ringa upp en kontakt eller ett nummer som det ursprungliga samtalet ska kopplas till.

- Om det bara finns två pågående samtal trycker du på **Övervakad koppling** för att koppla samtalen.
- Om det finns flera pågående samtal flyttar du i samtalslistan med **Flytta samtal uppåt/nedåt** och ser till att det samtal du vill koppla är markerat. Klicka på **Övervakad koppling** för att koppla samtalet.

> Det går även att koppla samtal genom dra och släpp. Dra ett samtal och släpp på den kontakt du vill koppla till, eller dra och släpp på ett annat samtal.

Parkera vid upptaget

Parkera vid upptaget är en telefonistfunktion som gör att du kan koppla ett samtal till en upptagen linje. Om mottagaren sitter i samtal skapas en personlig kö, där det kopplade samtalet parkeras. När användaren avslutar sitt första samtal kopplas det köade samtalet fram.

> Parkera vid upptaget är endast möjligt för samtal som kommit in via en telefonistgrupp.

Parkering vid upptaget genomförs på samma sätt som en normal koppling. Den enda skillnaden är att en parkeringsikon visas på upptagna anknytningar istället för den normala ikonen för koppling av samtal.

En administratör kan ange en längsta väntetid för kopplade samtal som inte besvaras. Telefonisten aviseras sedan om att samtalet inte besvarats. Det går även att ställa in att alla telefonister i telefonistgruppen aviseras efter en angiven längsta väntetid.

Om samtalet väntar för länge i kön och en telefonist plockar samtalet går det att köa samtalet igen. Samtalet återplaceras då i kön i samma köposition.

Så här parkerar du om ett samtal:

- Klicka på . Du kan också trycka på Retur på tangentbordet.

> Om du parkerar samtalet i kö på vanligt sätt och inte via knappen för att omparkera behåller samtalet inte sin plats i kön, utan placeras sist i kön.

Kopplade samtal

Medan en koppling pågår placeras nya inkommande samtal i kö. De kopplas inte automatiskt till dig förrän kopplingen är klar. Du plockar nya samtal från kön genom att klicka på **Plocka**.

Om en koppling misslyckas får du en avisering, och du kan plocka upp samtalet igen. Detta kan t ex bero på att den kontakt du kopplade samtalet till inte svarade. Samtalet parkeras och samtalet blinkar i samtalsvyn i Touchpoint Softphone som tecken på att samtalet behöver hanteras.

Sms

Du kan skicka sms-meddelanden med telefonist-gruppens nummer som avsändare, om detta konfigurerats. Mer information finns i avsnittet Meddelanden - Sms.

Skicka Sms och e-post med meddelandemallar

Meddelandemallar är en telefonistfunktion för att kunna skicka Sms eller e-post med förifylld information om pågående samtal, t ex vem som ringt, tidpunkt och din egen signatur. Meddelandemallarna kan konfigureras under **Verktyg > Inställningar > Avancerat > Mallar**…

E-postmeddelanden skapas i din e-postklient baserat på e-postmallen, med förifylld information både i ämnesraden och meddelandefältet. Sms skickas med sms-funktionen i Touchpoint Softphone, med förifylld information baserat på smsmallen.

> Du måste vara inloggad i en telefonistgrupp för att kunna använda meddelandemallar. Funktionen är endast tillgänglig under ett pågående samtal.

Använd meddelandemall under ett pågående samtal:

- Sök fram en kontakt och klicka på för att skapa ett sms, eller klicka på för att skapa ett e-postmeddelande.

Om du får ett omstyrt samtal kan du direkt från samtalspanelen skapa och skicka ett meddelande till den kontakt som inringande försökt nå.

Använd meddelandemall under ett pågående omstyrt samtal:

- I samtalspanelen, klicka på för att skapa ett sms, eller klicka på för att skapa ett e-postmeddelande.

ACD-funktioner

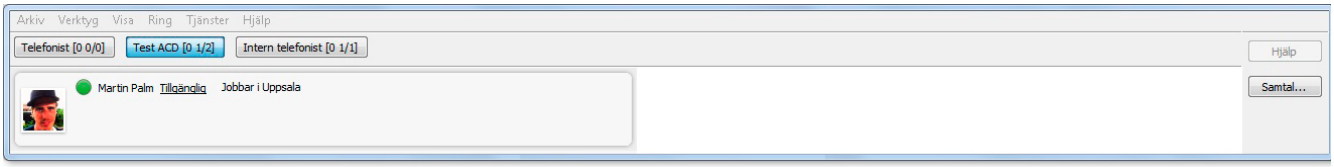
ACD-vy

ACD-vyn innehåller en meny och ett samtalsinformationsfält. Det går att docka fältet upptill och nedtill på skärmen. Samtalshanteringsfuntionerna är desamma i ACD-vyn som i normalvyn och telefonistvyn.

> Du måste ha en skärmupplösning på 1024x768 eller högre för att ACD-vyn ska visas korrekt.

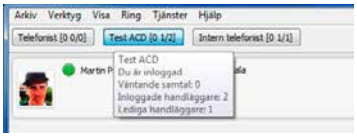
Växla till ACD-vyn:

› Välj **Visa** > **ACD-vy** i menyraden.



Köhantering

Överst i vyn visas de telefonistgrupper och ACD-grupper du tillhör, huruvida du är inloggad samt agentstatus. Antalet tillgängliga agenter och samtal i kö visas som (antal väntande samtal [inloggade handläggare/tillgängliga handläggare]). Om samtal köas i en grupp, visas även väntetiden för det samtal som stått längst i kö. Om du har loggat in i en telefonistgrupp kan du plocka samtal för telefonistgruppen.



Köfördelning

Det finns några inställningar som påverkar hur kön hanteras och hur samtal fördelas. Dessa inställningar styrs av administratören. I det här avsnittet visas några av dessa inställningar.

Samtalsdestination

Administratören kan ange vilka typer av enheter som samtalen distribueras till. Dina egna personliga regler för vidarekoppling gäller inte för fördelning av samtal.

Samtalsfördelning

Administratören kan ange hur många sekunder som ska gå innan samtalet går till nästa telefonist eller agent. Det går även att ange om närvarostatus skall påverka samtalens distribution. Detta kan t ex betyda om inga telefonister eller agenter är inloggade och har närvarostatus **Tillgänglig** vidarekopplas samtalet till ett förinställt nummer.

Köspill för inkommande samtal

Köspill inträffar när ett i förväg angivet antal användare i kön överskrids eller om den längsta väntetiden överskrids. När något av detta inträffar får det inkommande samtalet antingen en upptagetton eller vidarekopplas till ett annat förinställt nummer.

Hantering av samtalskö

Samtal i kö kan vidarekopplas till ett förinställt nummer när den som ringer upp har väntat i kö längre tid än ett förinställt antal minuter. Om inga telefonister eller agenter är inloggade och har närvarostatus **Tillgänglig** kan det köade samtalet vidarekopplas till ett förinställt nummer. Om det konfigurerade antalet distributionsförsök har överskridits kan det köade samtalet vidarekopplas till det förinställda numret.

Missade samtal

Administratören kan ange att efter ett antal missade samtal loggas du ut från samtalsgruppen.

Flikarna kö och agentstatistik

En ACD-övervakare som har behörighet att leda specifika grupper kan se flikarna **Köstatistik** och **Agentstatistik**. De visas som extra flikar i **normalvy** samt **telefonistvy**. Under respektive flik kan övervakaren se statistik för grupperna, och logga in och ut agenter för dessa grupper.

Köstatistik

Fliken Köstatistik visar alla de telefonistgrupper och ACD-grupper du har behörighet att leda, och låter dig logga in och logga ut agenter för dessa grupper. Statistiken visas i det administratörskonfigurerade intervallet för uppdateringar.

- **Grupp** – Gruppens namn. Klicka på gruppen om du vill expandera den. När den är expanderad visar gruppen följande: Agentmedlemmar i gruppen där namnen på utloggade agenter visas gråtonade, Agentstatus samt kompetensnivå, där 1 är högst och 5 lägst kompetens. Det finns även en knapp för att logga in agenten till eller logga ut agenten från gruppen.
- **Samtal i kö** – Antalet samtal i kö.
- **Senaste kötid** – Den tid i minuter: sekunder som det senaste besvarade samtalet väntade innan samtalet besvarades.
- **Medelkötid** – Den tid i minuter: sekunder som ett genomsnittligt samtal under det konfigurerade tidsintervallet väntade innan samtalet besvarades.
- **Tappade** – Antalet samtal som lades på av den som ringde upp innan samtalet besvarades.

Agentstatistik

Fliken Agentstatistik visar all den information som finns i fliken köstatistik, men sorteras efter agenternas namn istället för gruppernas.

Grupp-login

Du kan se din inloggningsstatus på gruppknapparna och logga in eller ut genom att klicka på knapparna.

- 

– du är inloggad i gruppen. Klicka för att logga ut.
- 

– du är utloggad från gruppen. Klicka för att logga in.

Assistans

När du är inloggad som ACD-agent kan du begära hjälp från en chef genom att ringa ett fördefinierat nummer.

Klicka på **Hjälp** i ACD-agentvyn för att be om hjälp.

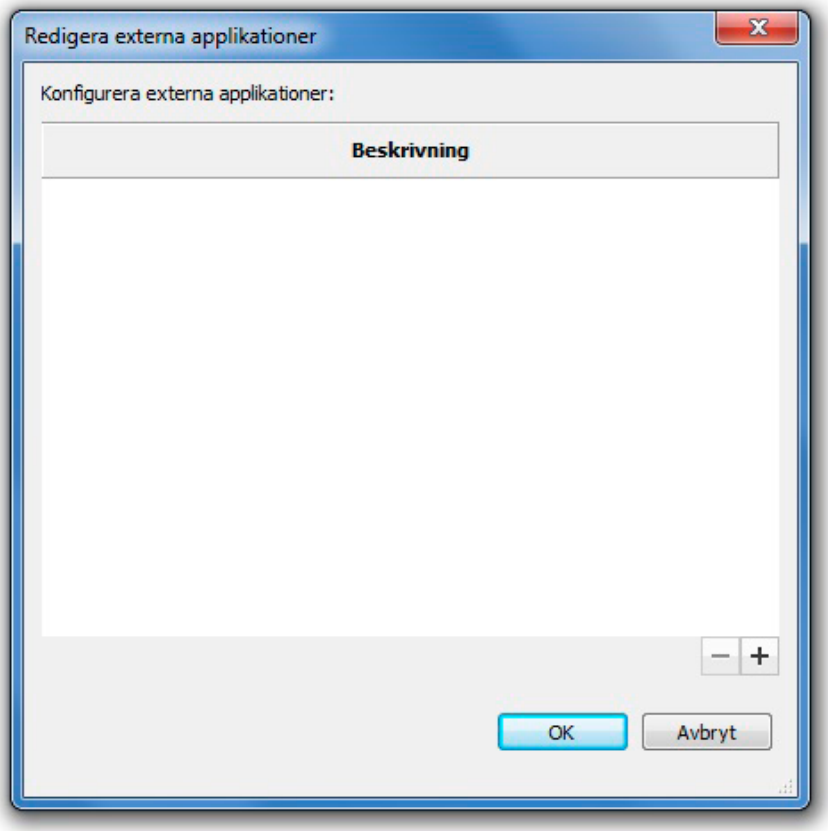
Sms

Du kan skicka sms-meddelanden med ACD-gruppens nummer som avsändare, om detta konfigurerats. Mer information finns i avsnittet Meddelanden - Sms

Avancerade funktioner

Externa program

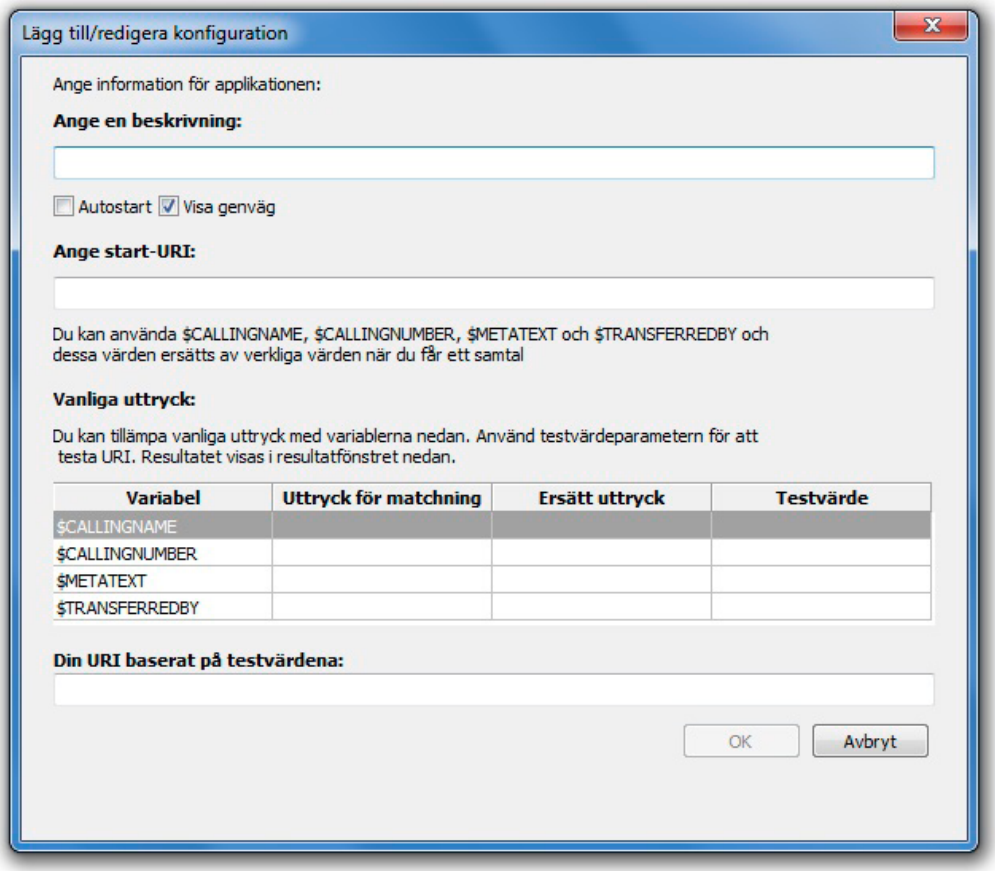
Du kan konfigurera externa program att startas från Touchpoint Softphone. Du kan konfigurera dem så att programmet startas automatiskt för varje inkommande samtal eller att du startar programmet manuellt vid varje samtal. Du konfigurerar externa program med **Verktyg** > **Inställningar** > **Avancerat** > **Externa…**



Använd knapparna **+** / **-** för att lägga till och ta bort externa program. Välj alternativet **Autostart** om programmet ska starta automatiskt när du tar emot ett samtal. Välj alternativet **Visa genväg** om programmets genväg ska visas vid varje samtal.

Konfigurera externa program

Om du vill konfigurera ett externt program dubbelklickar du på det.



Varje program måste ha ett namn och en start-URI. Start-URI används när programmet ska startas. Du kan t ex starta en webbplats med en http-URI: http://www.telia.se. Det finns fyra speciella strängar som kan användas i en start-URI. Dessa strängar byts mot verkliga värden under pågående samtal.

- $CALLINGNAME. Detta byts ut mot den uppringande personens namn.
- $CALLINGNUMBER. Detta byts ut mot den uppringande personens nummer.
- $METATEXT. Detta byts ut mot eventuell metainformation som är tillgänglig i samtalet för ett ACD- eller telefonistsamtal.
- $TRANSFERREDBY. Detta byts ut mot information om vem samtalet kopplats av. Detta är namnet, om namnet är tillgängligt, annars telefonnumret.

Skriva om värden och testning

Längst ned på konfigurationssidan finns det ett avsnitt där du kan skriva om värdena. Om t ex ditt externa program förväntar sig alla nummer i lokalt format men du vet att alla inkommande nummer är i internationellt format, kan du använda dessa fält för att skriva om värdena. Du kan använda ett normalt Regexp-uttryck i fältet **Uttryck för matchning**. I **Ersätt uttryck** skriver du det värde du vill ersätta det med. Om du t ex vill byta ut svenska nummer från internationellt format till nationellt format använder du värdet \+46 i fältet **Uttryck för matchning** och ”0” i fältet **Ersätt uttryck**.

Fältet **Testvärde** kan användas för att testa dina uttryck. Ange ett värde som du vill testa. Resulterande URI visas nedanför.