



Telia Touchpoint Web

Handbok för användare

Touchpoint Web en översikt

Med gränssnittet Touchpoint Web kan du göra inställningar som har med dina samtal och meddelanden att göra. Du loggar in i systemet med din vanliga webbläsare och den webbadress, det användarnamn och det lösenord du fått av din administratör. Du kan också logga in på Touchpoint Web från Touchpoint Softphone-klienten.

The screenshot shows the Telia Touchpoint Web interface. At the top is the Telia logo. Below it is a navigation bar with links: Hem, Inkorg, Tjänster, Support, Kontakter, Konferenser, Samtalshistorik. On the right of the navigation bar, it says 'Inloggad som martin.palm' and 'Logga ut'. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Hem' and 'Min sida'. The 'Hem' section contains links: Applikationer, Biljetter, Min profil, Min sida, Om, Skicka SMS, and Upphäv nattkoppling. The 'Min sida' section contains a 'Gruppinloggning' box with options to log in or log out from ACD- and telefonistgrupper, and a 'Din närvarostatus' box with dropdown menus for 'Roll' (Mobil) and 'Aktivitet' (Tillgänglig), and a text input for 'Ange datum och tid då aktiviteten upphör...'. There is also a 'Personlig notering' section with a text input for 'Jobbar i Uppsala'.

Hem

Startfliken Hem innehåller följande alternativ:

- Applikationer – Starta eller hämta program.
- Biljetter – används för att ge externa applikationer access till Telia Touchpoints API:er
- Min profil – Visa din personliga information och ange inställningar och lösenord.
- Min sida - Här kan du ändra din aktivitet och logga in eller ut från de ACD-grupper du tillhör.
- Om – Om systemet.
- Skicka SMS – Skicka sms.
- Upphäv nattkoppling – Åsidosätt nattläget och utöka reglerna för samtal under arbetstid med två timmar. Denna meny visas bara om du har behörighet att åsidosätta nattläge.

Applikationer

Denna vy visar alla program som du kan installera eller konfigurera. För varje program finns det en instruktion att följa. Du kan också ladda ned specifik dokumentation för klienterna. Om du är ACD-övervakare startar du även applikationerna för Kö- och Agentstatistik här. Läs mer under avsnittet Köstatistik.

Biljetter

Biljetter används för att ge externa program tillgång till Telia Touchpoints interna systemgränssnitt (API:er). Hanteras i separat avtal med Telia.

Min profil

Denna vy visar din personliga information med bild, och du kan ändra ditt lösenord och din PIN-kod.

Ändra ditt foto

1. Klicka på **Byt foto...**
2. Klicka på **Bläddra...** och välj ett nytt foto att ladda upp. Fotot måste vara i JPEG-format (filnamnet slutar på .jpg, .jpeg eller .jpe). Bilden kommer att skalas om den inte är 240 x 320 pixlar.
3. Klicka på **Förhandsgranska** för att se att den ser ut som du vill.
4. Klicka på **Spara foto**.

Ändra lösenord

1. Ange ditt nuvarande lösenord
2. Ange ditt nya lösenord
3. Ange ditt nya lösenord igen
4. Klicka på **Ändra lösenord**

Ändra pin-kod

1. Ange din nya pin-kod
2. Ange din nya pin-kod igen
3. Klicka på **Ändra PIN-kod**

Min sida

På min sida kan du se och ändra din närvarostatus. Om du är medlem i en ACD- eller telefonistgrupp kan du även logga in i och ut från dessa på min sida.

Grupploginning

Här kan du se de ACD- eller telefonistgrupper du är med i. Din nuvarande inloggningsstatus visas tillsammans med närvaroikonen bredvid gruppnamnet.

Du kan logga in eller logga ut genom att:

- Klicka på **Logga in/logga ut**.

Köstatistik

Om du är ACD-övervakare har du tillgång till applikationen Köstatistik.

Applikationen visar de telefonistgrupper och ACD-grupper du har behörighet att leda, och låter dig logga in och 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

Applikationen Agentstatistik visar all den information som finns i applikationen Köstatistik, men sorteras efter agenternas namn istället för gruppernas

Ange aktiviteter och roller

Som användare i systemet kan du välja mellan olika aktiviteter och roller. 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 **Aktivitet** och välj en ny i listan, eller klicka på **Ange datum och tid då aktiviteten upphör...** för att sätta en aktivitet med sluttid.
- Du kan också ange en notering i rutan **Personlig notering**.

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 ändrar du roll:

- Klicka på **Roll** och välj en ny roll i listan. Vald roll används till den ändras.

Skicka SMS

Om du har behörighet kan du skicka textmeddelanden till andra användare inom din organisation eller till externa kontakter.

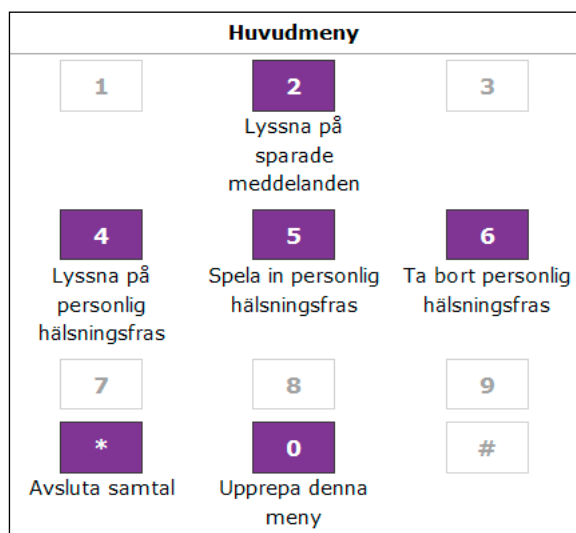
Inkorg

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



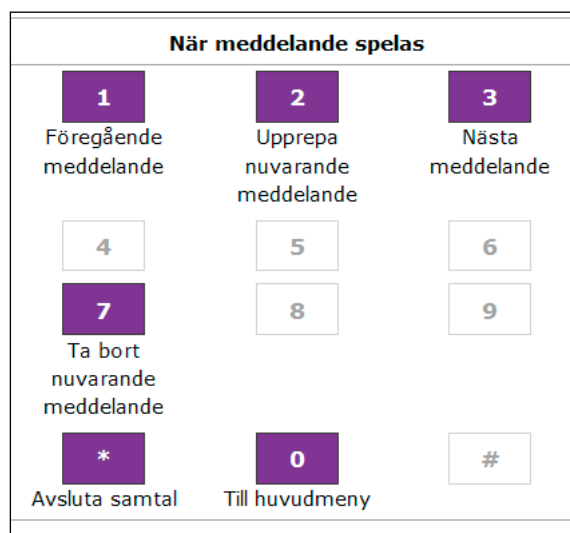
Hantera meddelanden

För att spela upp eller läsa ett meddelande, klicka på **Spela upp**. För att ta bort ett meddelande, markera det meddelande du vill ta bort och klicka på **Ta bort markerade meddelanden**.



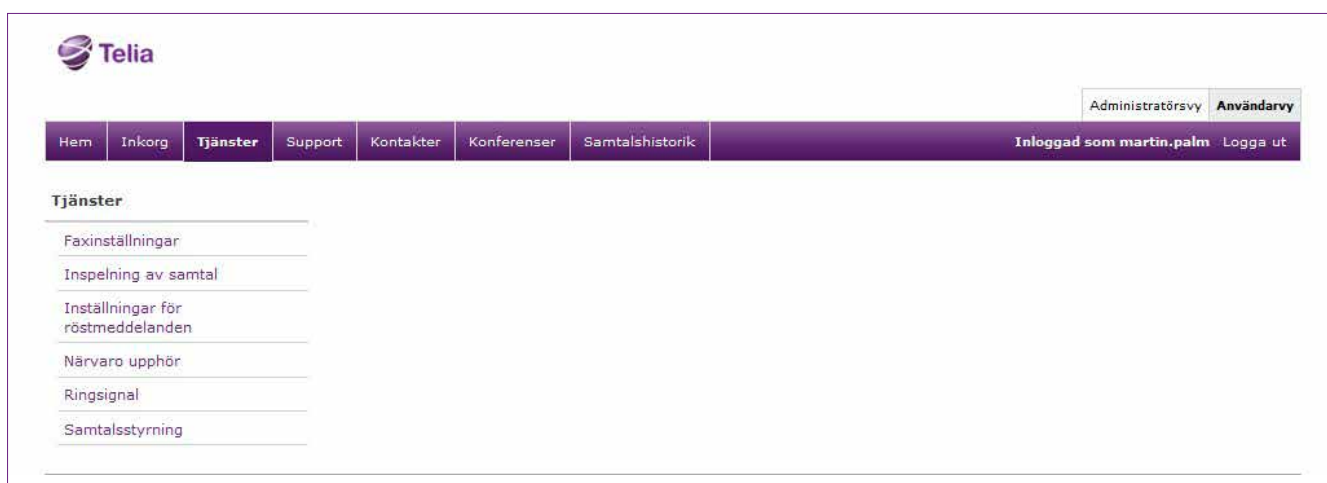
Hjälp för röstmeny

I de här tabellerna visas vilka knappar du kan använda för de olika valen i röstbrevlådan.



Tjänster

Vyn Tjänster innehåller inställningar för fax, aviseringar av inspelade samtal, röstbrevlådan, samtalsstyrning, ringsignaler samt vad som skall hända när sluttiden för en aktivitet har förfallit.



Konfigurera inställningar för inspelning av samtal

Det går att välja om inspelning av ett samtal ska aviseras via e-post. Du kan även välja att få med inspelningen som en fil i e-postmeddelandet via valet **Ja, bifoga inspelning**.

Konfigurera inställningar för röstbrevlådan

Det går att göra olika val för din röstbrevlåda. Du kan välja hur nya meddelanden skall aviseras, samt huruvida aktivitetsinformation och val om att komma till växeln skall spelas upp i din röstbrevlåda.

Konfigurera 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 samtalerna 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 vidarekopplingsnummer	...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 växelnymret.
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.

Hantera kontakter

Telia

Administratörsvy **Användarvy**

Hem Inkorg Tjänster Support **Kontakter** Konferenser Samtalshistorik Inloggad som martin.palm Logga ut

Kontaktlista [Hjälp](#)

Ärva genvägar och kontakter
Genvägar till företagets kontakter
Inga genvägar

Kontakter

Företag / organisation	Förnamn	Efternamn
	Fröken	Ur
Teliasonera	Växeln	

Mina genvägar och kontakter
Genvägar till företagets kontakter

Förnamn	Efternamn	Användarnamn	
Anna	Törnqvist	anna.tornqvist	✕
Charlotte	Banning	charlotte.banning	✕
Ingela	Adolfsson	ingela.adolfsson	✕

Lägg till en genväg till en kontakt i företagets kontaktlista

Kontakter
Inga kontakter

[Lägg till kontakt](#)
[Importera kontakter](#)

Kontakter

Under vyn Kontakter listas dina kontakter och favoriter, och du kan skapa nya för att använda i din personliga kontaktlista i Touchpoint Softphone eller Touchpoint App. Kontakter kan ärvas från organisationen eller användargrupsnivån.

Du kan även lägga till kortnummerpostitioner för din bordstelefon, så att du kan ringa dina kontakter med en enkel knapptryckning.

Lägg till genväg till en kontakt i företagets kontaktlista

1. Klicka på **Lägg till genväg till kontakt i företagets kontaktlista**.
2. Ange ett namn i sökfältet om du vill söka efter en kontakt. Ett tomt sökfält listar alla kontakter i systemet. Klicka på **Sök kontakt**.
3. Välj en kontakt i listan och klicka på **Lägg till kontakten**.

Lägga till en kontakt

Klicka på **Lägg till kontakt** för att lägga till en kontakt i din kontaktlista.

Kontaktuppgifter

Följande uppgifter kan lagras om en kontakt:

- Företag/organisation
- Avdelning
- Förnamn
- Efternamn
- Kortnamn
- Gata
- Postnummer
- Stad
- Land
- E-post
- Snabbknapp – Lägg till ett kortnummer som kan användas i din bordstelefon.
- Visa i kontaktlistan – Om kryssrutan är markerad visas kontakten i din kontaktlista.

Telefonnummer till kontakter

En kontakt kan ha flera telefonnummer, t.ex. en fast telefon och en mobiltelefon. Ett av de telefonnummer som konfigurerats för kontakten markeras som förstahandsval. Det telefonnumret är sedan det som rings upp från Softphone när du klickar på samtalsknappen för en komprimerad kontakt i kontaktlistan.

Klicka på **Lägg till telefonnummer** för att lägga till ett telefonnummer för kontakten. Följande information måste anges:

Typ – Vilken typ av telefon som ska läggas till.

Telefonnummer – Det telefonnummer som ska läggas till.

Klicka på **Spara** för att spara uppgifterna för telefonnumret.

Lägga till kortnummer för användning med en bordstelefon

Du kan lägga till kortnummer för att kunna ringa dina kontakter med en enkel knapptryckning.

Din administratör måste mappa kortnumren med funktionsknapparna på din bordstelefon. Kontakta din administratör för mer information.



Funktionsknappar kan mappas

- till en annan kontakts linje (för att ringa och besvara samtal)
- till en kontakts anknytning (för att övervaka och besvara samtal),
- för snabbanrop till en kontakt (enkelriktad linje),
- som kortnummer till en kontakt din administratör angett
- eller som kortnummer till en kontakt som du anger.

Fråga din administratör hur din bordstelefon konfigurerats.

Numret som slås via kortnummer kan innehålla stjärna (*) och fyrkant (#), för att t ex logga in i en telefonistgrupp.

Så här lägger du till ett kortnummer:

1. Välj **Lägg till kontakt**.
2. Ange kontaktuppgifterna.
3. I fältet **Snabbknapp**, välj ett kortnummer mellan 1 och 10 som ska tilldelas till kontakten.
4. Klicka på **Lägg till telefonnummer**.
5. Välj typ av telefon och ange telefonnumret.
6. Klicka på **Spara**.

Importera kontakter

Du kan importera flera kontakter till din kontaktlista från en semikolonseparerad textfil.

1. Klicka på **Importera kontakter**.
2. Klicka på Bläddra och leta fram filen med kontaktinformation
3. Följ sedan anvisningarna på skärmen. Det går att mappa varje fält i textfilen till ett kontaktfält i systemet.
4. Klicka på **Spara**.

Konferenser

Under vyn Konferenser kan du schemalägga ett konferenssamtal genom att bjuda in flera deltagare till samtalet. På sidan visas alla schemalagda möten.



AdministratörsvyAnvändarvy

HemInkorgTjänsterSupportKontakter**Konferenser**SamtalshistorikInloggad som martin.palmLogga ut

KonferenserHjälp

Mötet Veckomöte har startat [Gå med i möte](#)

Alla mötestider som visas nedan är justerade efter din aktuella tidszon: Europe/Stockholm

[Lägg till möte](#)

Namn	Datum	Starttid	Sluttid	Organisatör
Möte	2015-04-10	15:15	16:15	Martin Palm
Veckomöte	2015-04-10 	13:15	14:15	Anders Spengler

Gå med i ett pågående möte

- Klicka på **Gå med i möte**. Servern ringer upp dig på din telefon för omedelbar åtkomst till mötet.

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. E-postmeddelandet innehåller information om mötet och om ur man loggar in.
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 samtalshistorik

Telia

Administratörsvy Användarvy

Hem Inkorg Tjänster Support Kontakter Konferenser Samtalshistorik Inloggad som martin.palm Logga ut

Samtalshistorik Hjälp

Alla Missade samtal

Anders Spengler(+4618)
13:31

+4672
onsdag

+4670
tisdag

Samtalshistorik

Samtalshistorik visar uppringda, mottagna och missade samtal, samt tidpunkten när samtalen ringdes och varaktigheten för uppkopplade samtal. Du kan filtrera samtalshistoriken utifrån Alla eller Missade samtal. Ta bort alla poster genom att klicka på soptunnan uppe till höger.

Ikoner i samtalshistoriken

-  Inkommande
-  Utgående
-  Missat