

A close-up photograph of a man with light brown hair and a beard, wearing a grey cardigan over a green t-shirt. He is looking down and smiling, holding a small device in his hands. The background is a blurred indoor setting.

Kom igång med Telia Touchpoint Plus App

Din guide till installation
och användning av de
viktigaste funktionerna.

Installera

Här får du en enkel guide till hur du installerar Touchpoint Plus App i din smartphone. De här enkla stegen behöver du bara gå igenom en gång:

Logga in på Touchpoint Plus Web första gången

- 1 Gå in på webbadressen <https://touchpoint.telia.se>
- 2 Klicka på **Begär lösenord** och skriv in ditt användarnamn. Klicka på knappen **Begär lösenord**. Du får sedan ett engångslösenord via e-post eller sms.
- 3 Ange detta engångslösenord och tryck på knappen **OK**.
- 4 Skriv in valfritt lösenord, upprepa och tryck sedan på knappen **Ändra lösenord**.
- 5 Logga in på Touchpoint Plus Web med ditt användarnamn och nya lösenord.

Installera Touchpoint Plus App på din Android eller iPhone

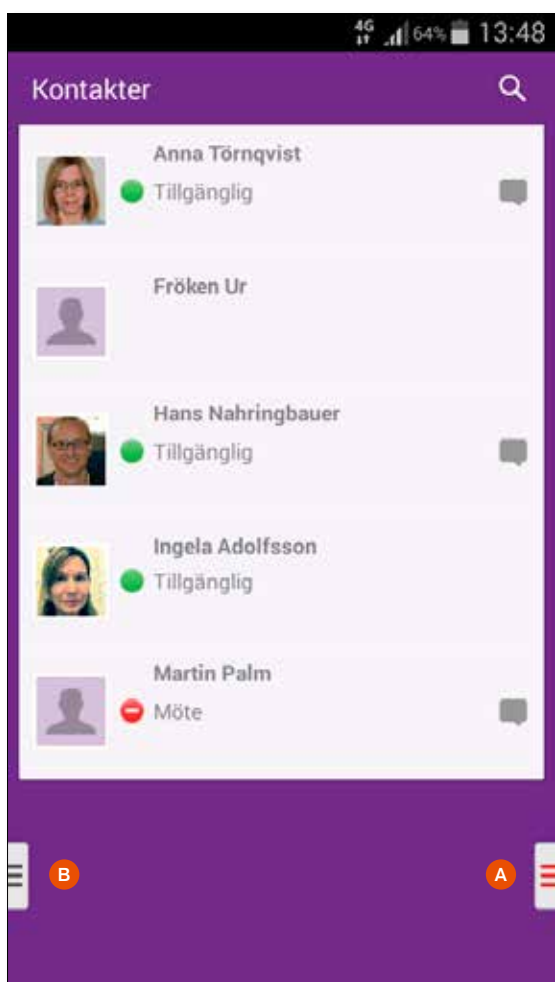
- 1 Logga in på Touchpoint Plus Web <https://touchpoint.telia.se> på din dator.
- 2 Välj **Applikationer** i menyn till vänster **A**.
- 3 Scrolla ned till rutan där du ser ditt telefonnummer överst **B**.
- 4 Klicka på knappen **Skicka installations SMS**.
- 5 Klicka på länken i sms:et och sedan på **Installera** och **Godkänn** så startas nedladdningen av appen (från Google Play eller App Store).
- 6 Återgå till sms:et och klicka på länken igen, klicka på knappen **Konfigurera** och följ instruktionerna.
- 7 Klar!

The screenshot shows the Telia Touchpoint Plus Web interface. At the top, there is a navigation menu with items: Hem, Inkorg, Tjänster, Support, Kontakter, Konferenser, Samtalshistorik. The user is logged in as annika.fritz-handstrom@telia.se. The main content area is titled 'Applikationer' and shows 'Tillgängliga applikationer'. There are three main sections:

- Touchpoint Softphone:** Den senaste versionen av softphoneapplikationen. Ladda ner Touchpoint Softphone (Windows) Ladda ner Touchpoint Softphone (Mac OS X) Ladda ner dokumentation.
- Telia:** Den här applikationen har grundläggande funktioner för sökning av kontakter i mobiltelefoner. Skicka till mobil. Ladda ner dokumentation.
- Telia Mobile Plus +46705180795:** Klientversion Android/iPhone Mobile+ (5.3.5.65) installerat 2015-11-22 16:16. Om du behöver installera eller konfigurera mobilklienten igen väljer du skicka installations-SMS igen. Skicka installations-SMS igen. Konfigurera din iPad eller Androidbaserade läsplatta genom att besöka den här sidan från läsplattans webbläsare och klicka på konfigurationslänken nedan.

Använda Touchpoint Plus App

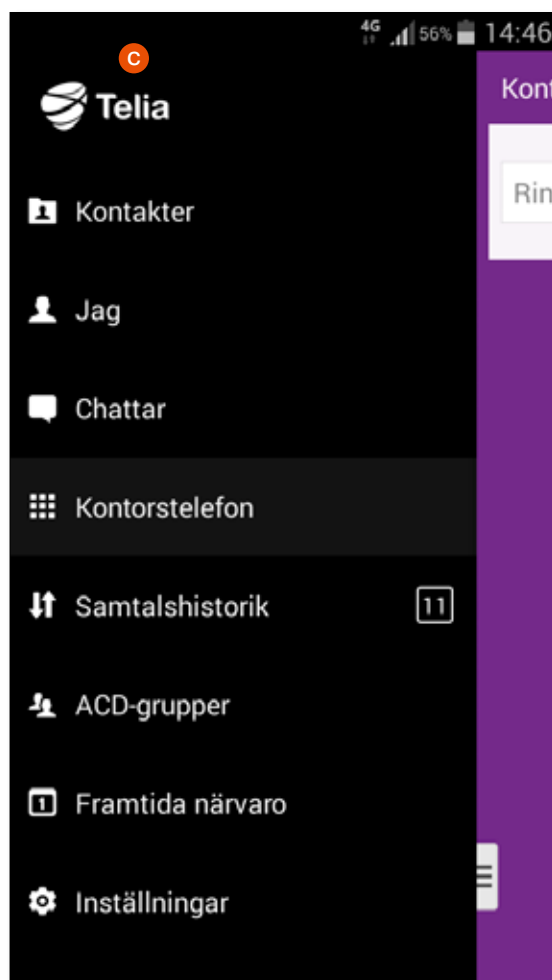
Nedan är en snabb guide till de viktigaste funktionerna i Touchpoint Plus App. När du startar applikationen hamnar du direkt i kontaktvyn. Genom att svepa eller trycka på fliken till höger **A** får du fram aktivitetsvyn. Genom att svepa eller trycka på fliken till vänster **B** får du fram navigeringsmenyn **C**.

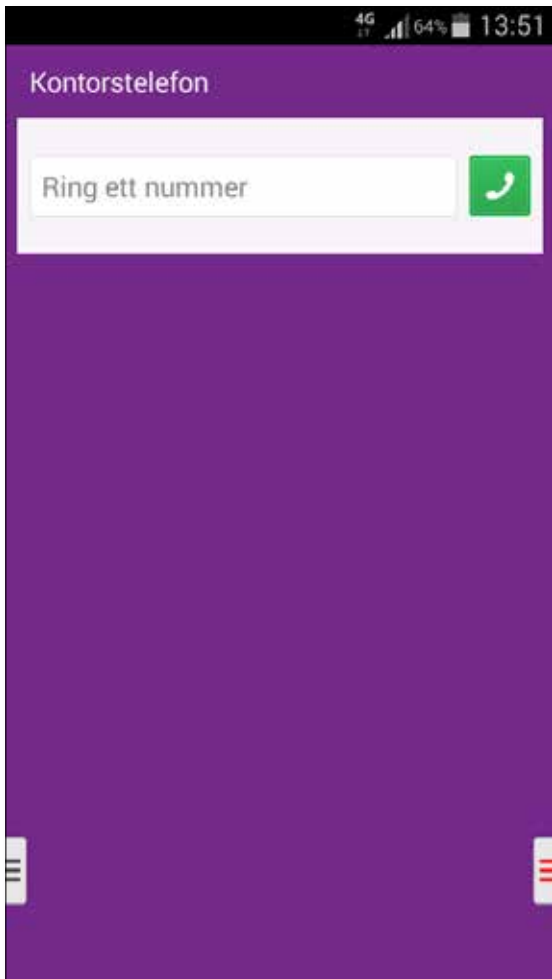


Dina kontakter

Klicka på **Q** och sök upp en kontakt, klicka och håll en stund på önskad kontakt, välj **Lägg till i kontaktlista**. För att ta bort kontakt, klicka och håll en stund på önskad kontakt, välj **Ta bort från kontaktlista**.

Sökningen sker även i din telefonbok och du kan på samma sätt lägga till dina egna kontakter i kontaktlistan.






Ringa, svara och lägga på

Du kan ringa ut genom att antingen slå in ett telefonnummer eller via en kontakt.

1. Ringa upp med telefonnummer:

För att ringa med ett telefonnummer klickar du på **Kontorstelefon** i navigeringsmenyn och skriver in det nummer du vill ringa. Klicka sedan på (ikonen).

2. Ringa upp kontakt

Sök upp den kontakt du vill ringa. Markera sedan kontakten och välj därefter det telefonnummer du vill ringa. Klicka sedan på (ikonen) .

Välj roll vid utringning - nummerpresentation

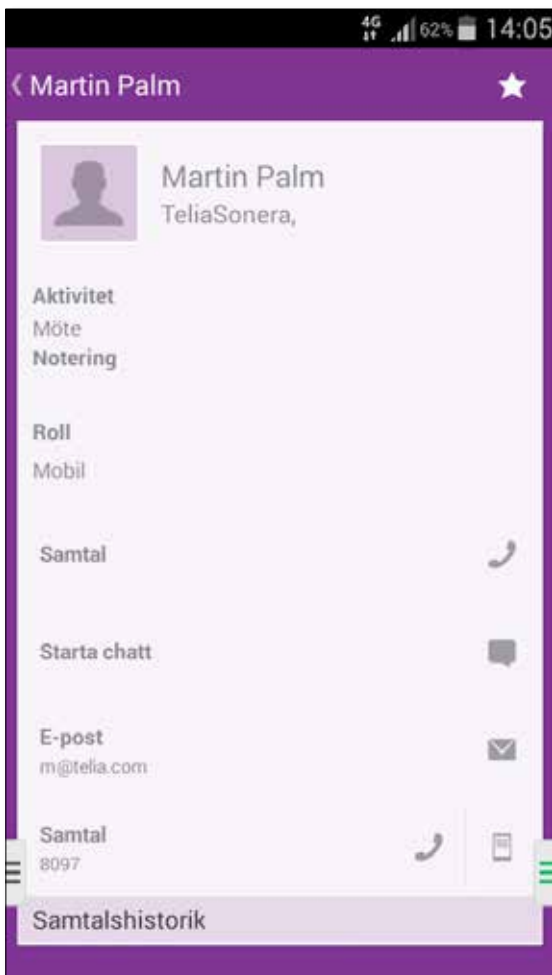
Du kan välja vilket telefonnummer som ska synas när du ringer ut genom att välja roll. Välj mellan fast telefonnummer, ditt mobilnummer eller att dölja numret.

Koppla samtal

För att koppla ett pågående samtal till en kontakt, klicka på kontakten och håll ett tag, välj **Koppla**. Eller välj kontakten och klicka på pilen bredvid det nummer du vill koppla till. För att koppla till ett nummer, gå till kontorstelefon och skriv numret i nummerfältet, klicka sedan på pilen.

Besvara samtal

Du besvarar inkommande samtal med svarsknappen på din mobiltelefon.





Använda Touchpoint Plus App utomlands

När du använder Touchpoint Plus App utomlands finns vissa begränsningar i funktionalitet, oavsett abonnemangsform.


- ▶ För att kunna ringa med roll samt få korrekt linjestatus måste du ställa in **Tillbakaringning** under **Inställningar** för Touchpoint Plus App.
- ▶ Koppla samtal via Touchpoint Plus App fungerar inte.

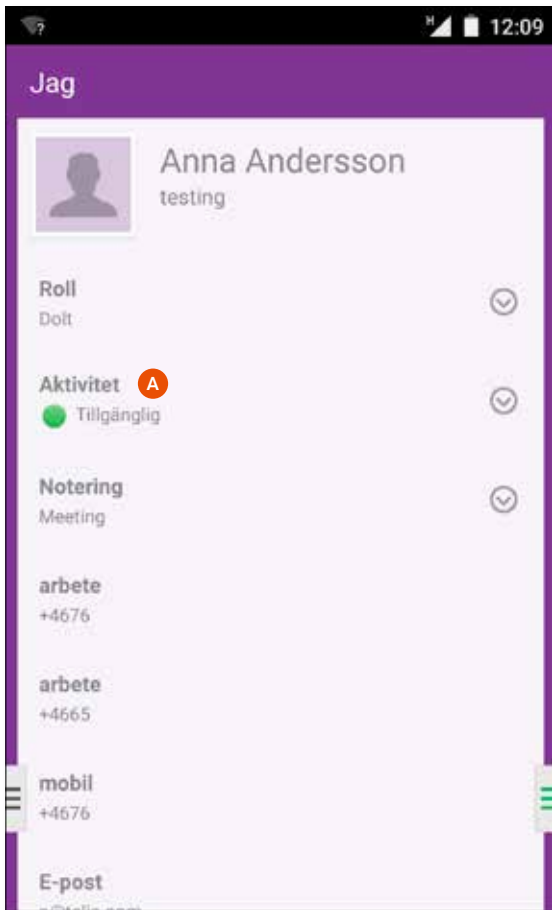
Skicka och ta emot meddelanden

Chatta

Välj en kontakt i listan och öppna kontakten. Klicka på  skriv ditt meddelande och klicka på  (OBS! användaren måste vara inloggad i appen eller softphone för att det ska gå att välja **Starta chatt**).

Skicka sms

Välj en kontakt i listan och öppna kontakten, klicka därefter på knappen  bredvid det telefonnummer du vill skicka meddelandet till. Skriv meddelandet och klicka på **Skicka**.



Hänvisningar/Aktiviteter

Gå in i vyn **Jag** för att se och ändra din Aktivitet, din Roll eller lägga in ett meddelande.

Ändra aktivitet

Klicka på **Aktivitet** **A**, aktivitetsvyn öppnas **B**. Välj aktivitet **C** så ändras aktiviteten direkt. För att ange en sluttid klicka på **D** så öppnas vyn för anpassad aktivitet. Efter sluttiden återgår du automatiskt till en standardstatus. (OBS! Oavsett var du befinner dig i appen kommer du åt aktivitetsvyn genom att svepa eller trycka på handtaget till höger).

Lägg in ett meddelande

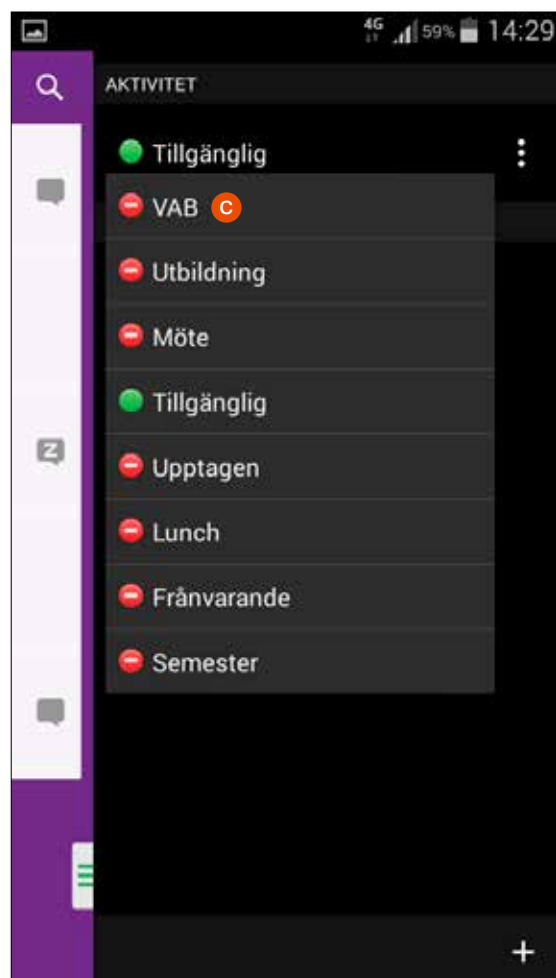
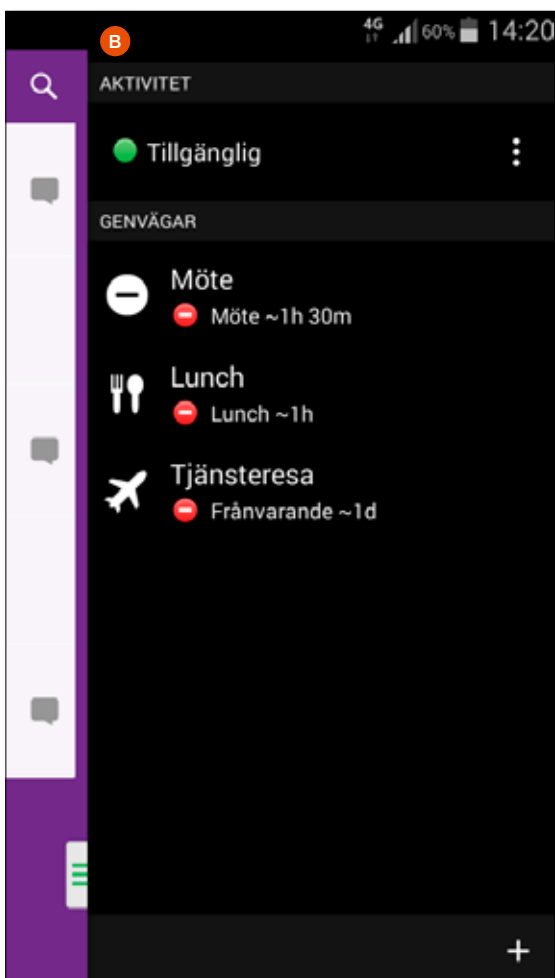
Om du vill bifoga extra information till din aktivitet kan du lägga till en notering (t ex "jobbar hemifrån"). Klicka på **notering** och skriv din notering i textfältet. Tryck **OK**.

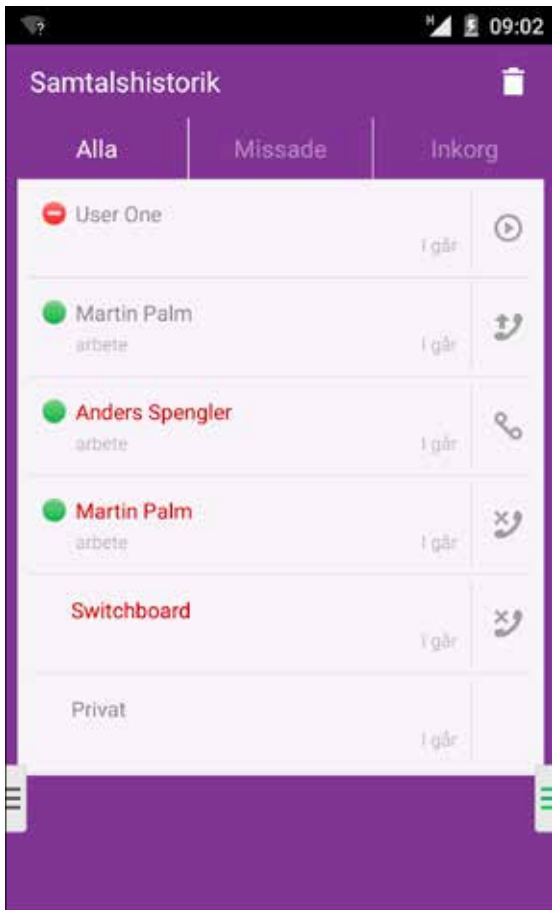
Genvägar

I aktivitetsvyn **B** kan du hantera genvägar för aktiviteter. Lägg till en genväg genom att klicka på **+**. För att redigera eller ta bort en genväg klicka och håll en stund på önskad genväg, välj redigera eller ta bort.



Framtida/återkommande aktivitet:

För att skapa en framtida och/eller återkommande aktivitet, gå in i vyn **Framtida närvaro** och klicka på **+**, ange dina val och klicka på **Klar**. Redigera eller ta bort en aktivitet genom att klicka på den. (OBS! Här ser du även dina kalenderbokningar, dessa är ej redigerbara).






Samtalshistorik

Visar uppringda, mottagna och missade samtal, samt tidpunkten när samtalen ringdes och varaktigheten för uppkopplade samtal. Har du spelat in samtal eller fått ett meddelande i din röstbrevlåda indikeras det med  eller. Lyssna av genom att klicka på respektive ikon. Klicka och håll en stund för att radera en enskild post. För att radera all historik, klicka på .


Ta emot samtal till ACD-grupper

Du kan enkelt logga in eller ur ACD-grupper (ACD = Automatic Call Distribution) i Touchpoint Plus App.

Logga in eller ut i grupper

Välj **ACD-grupper** i navigeringsmenyn och ändra knappen  från **O** till **I** för att logga in. Gör tvärtom för att logga ut.

Administratör

Administratör/Supervisor kan enkelt kontrollera sina grupper via appen. Du kan se kö- och agentstatus, samt logga in/ut agenter  genom att klicka på **...**.

Om du vill ha mer information om Telia Touchpoint Plus, se under **Supportmenyn** på <https://touchpoint.telia.se>

