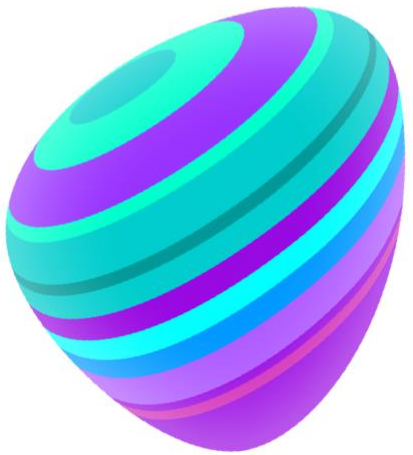




Telia



Telia Touchpoint plus

Snabbguide för grunderna i administration av:

Användare

Användargrupper

ACD Lightgrupp

IVR (Menyval/Utgående besked)

Gruppinkorg (gemensam brevlåda för gruppnummer)

Scheman



Touchpoint plus

Inloggning
administration

Skapa inloggning

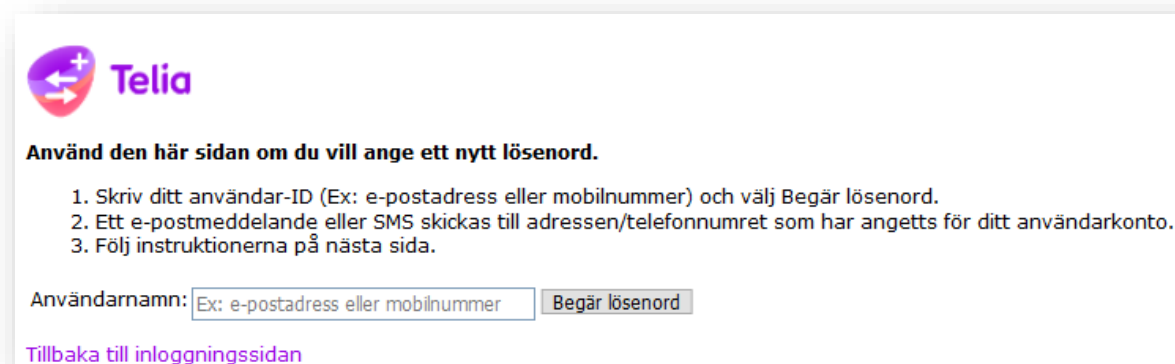
<https://touchpoint.telia.se>

- 1 Klicka på **Begär lösenord** utan att fylla i något



The screenshot shows the Telia login interface. At the top left is the Telia logo. Below it are two input fields: 'Användarnamn:' with a placeholder 'Ex: e-postadress eller mobilnummer' and 'Lösenord:'. There is a checkbox labeled 'Kom ihåg mig på den här datorn'. Below the checkbox is a purple link 'Begär lösenord' and a grey button 'Logga in'.

- 2 **Användarnamn** är mobilnummer för användare som har mobil, annars fasta numret (e-postadress används sällan)



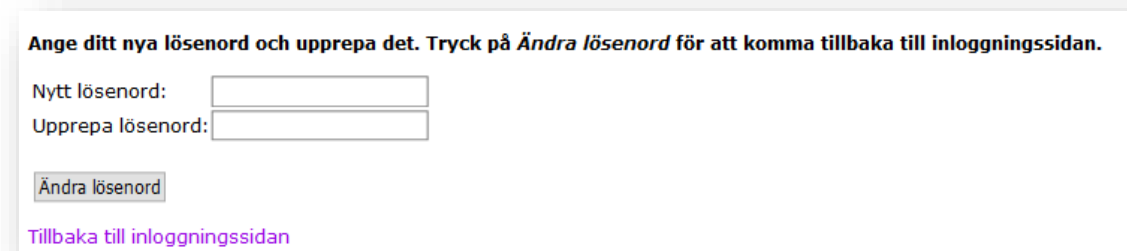
The screenshot shows a page with the Telia logo and the heading 'Använd den här sidan om du vill ange ett nytt lösenord.' Below this is a list of instructions: 1. Skriv ditt användar-ID (Ex: e-postadress eller mobilnummer) och välj Begär lösenord. 2. Ett e-postmeddelande eller SMS skickas till adressen/telefonnumret som har angetts för ditt användarkonto. 3. Följ instruktionerna på nästa sida. At the bottom, there is an input field for 'Användarnamn:' with the same placeholder as in the first screenshot, and a grey button 'Begär lösenord'. A purple link 'Tillbaka till inloggningssidan' is at the bottom.

3



The screenshot shows a page with the Telia logo and the heading 'Ett e-postmeddelande/SMS har skickats till dig...'. Below this is a list of instructions: 1. Om du angav rätt användarnamn ska du få ett e-postmeddelande eller SMS inom några få minuter. 2. Ange token från meddelandet i fältet nedan och välj OK. At the bottom, there is an input field for 'Token:' and a grey button 'OK'. A purple link 'Tillbaka till inloggningssidan' is at the bottom.

4



The screenshot shows a page with the heading 'Ange ditt nya lösenord och upprepa det. Tryck på **Ändra lösenord** för att komma tillbaka till inloggningssidan.' Below this are two input fields: 'Nytt lösenord:' and 'Upprepa lösenord:'. At the bottom, there is a grey button 'Ändra lösenord' and a purple link 'Tillbaka till inloggningssidan'.



Administratörsvy



Administratörsvy

Användarvy

Hem

Support

Användaradministration

Funktionsnummer

Inloggad som 0722130659

Logga ut

Hem

Min profil

Om

Min sida

Hjälp

Välkommen till
Telia Touchpoint Plus!

En modern kommunikations-
lösning i molnet



Touchpoint plus

Användare

Användare

Användaradministration

Användare

Hjälp

Användare

Användargrupper

Moderering av katalogfält

< 1 >

<input type="checkbox"/>	Användarnamn ▼	Förnamn ▼	Efternamn ▼	Primär linje ▼	<input type="button" value="⚙️"/>
<input type="checkbox"/>	0101221526	Gunilla	Allvar	+46101221526	<input type="button" value="📺"/> <input type="button" value="🌐"/> <input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	0722130659	Emma	Fitzgerald	+46101221502	<input type="button" value="📺"/> <input type="button" value="📱"/> <input type="button" value="🌐"/> <input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	0722319944	John	Bond	+46101221503	<input type="button" value="📺"/> <input type="button" value="📱"/> <input type="button" value="🌐"/> <input type="button" value="i"/>
<input type="checkbox"/>	0725701359	Daniel	Gillespie	+46101221501	<input type="button" value="📺"/> <input type="button" value="📱"/> <input type="button" value="🌐"/> <input type="button" value="i"/>

< 1 >

Färgmarkeringarna visar hur långt användaren kommit med mobilapp, webbsida och softphone.

Du får upp en hjälptext när du sätter muspekaren på en symbol.

Klicka på den användare du vill administrera



Användare forts.

All information i fälten utom Sökord synkroniseras automatiskt från ert AD och ska inte ändras manuellt (de skrivs över av synkningen)

Sökbar kataloginformation	Visad kataloginformation (ej sökbar)
Förnamn	Person *
Efternamn	Persson *
Avdelning	Älmhults församling
E-postadress	person.persson@svenskakyrkan.se *
Titel	Administrativ assistent
Kontor	
Företag	Älmhults församling

Mer kataloginformation	Sökord
Stad	Älmhult
	gravskötselavtal ekonomiassistent kyrkot

Skriv in sökord

- 256 tecken (mellanslag räknas)
- Avdela sökorden med mellanslag



Användare forts.

Användarinformation

Användarnamn	<input type="text" value="u46101221503"/>
Anpassad användaridentifierare	<input type="text" value="0722319944"/>
Lösenord	*****
Skriv lösenordet igen	*****
	Återställ lösenord
PIN-kod	*****
Bekräfta PIN-kod	*****
	Återställ PIN-kod
Inaktivera användare	<input type="checkbox"/>
Kostnadsställe	<input type="text"/>

Användarnärvaro	
Roll	<input type="text" value="Fast"/>
Aktivitet	<input type="text" value="Tillgänglig"/>
	Ange när aktiviteten upphör ...
	Ställ in framtida närvaro...
Personlig anteckning	<input type="text" value="[Klicka om du vill lägga till en personlig a"/>
	Status för gruppinloggning ...
Omstyrning	
	Vidarekoppling
	Aktivitetsomstyrning

Här kan administratören hjälpa en användare med inställningar:

- Byta roll
- Lägga in en aktivitet/framtida närvaro
- Göra en notering
- Se status och logga in/ur användaren
- Styra om samtal till annat nummer



Touchpoint plus

Användargrupper

Användargrupper

Här ser du vilka användare som ingår i de grupper du kan administrera

The screenshot shows a web interface for user administration. At the top, a navigation bar contains 'Hem', 'Support', and 'Användaradministration' (highlighted with a red box). To the right, it shows 'Administratörsvy' and 'Användarvy'. Below the navigation bar, the page is titled 'Användaradministration' and 'Användargrupper'. A sidebar on the left lists 'Användare', 'Användargrupper' (highlighted with a red dot and line), and 'Moderering av katalogfält'. The main content area has a description of user groups and a table with columns for 'Namn', 'Order', 'Schemaadministratör', 'ACD-övervakare', and 'Sammansatt'. A red dot is placed on the 'Visa användare' link. A large red 'X' is drawn over the table headers.

Användaradministration **Användargrupper** [Hjälp](#)

Användare

Användargrupper

Moderering av katalogfält

Användargrupper används till att gruppera användare efter någon gemensam egenskap. En användare kan tillhöra flera användargrupper.

Namn	Order	Schemaadministratör	ACD-övervakare	Sammansatt
	Visa användare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Touchpoint plus

**Scheman för
funktionsnummer**

Scheman

Lägg in scheman för öppet och stängt

Hem

Support

Användaradministration

Funktionsnummer

Inloggad som 0722130659 Logga ut

Funktionsnummer

ACD Light-grupper

ACD-grupper

Gruppinkorgar

IVR-nummer

Scheman

Sökgruppsnummer


Telefonistgrupper

Scheman

Hjälp

Skapa scheman för funktionsnummer för att ange öppettider, stängningstider och undantag. Du kan även ange hur samtal ska hanteras under schemahändelser. Ett nytt schema skapas när ett funktionsnummer skapas.

Scheman kan skapas för telefonistgruppnummer, ACD-gruppnummer, IVR-nummer, sökgruppsnummer och nummer för delade linjer.

Namn	Nummer	Nummertyp	Status
Order	+46101221520	ACD Light	

Klicka på gruppen du vill schemalägga



Scheman forts

Ställ in datum och tider för öppet/stängt eller vidarebefordran av samtal och ev. meddelande som ska spelas upp. Övrig tid träder standardschemahändelsen in (se nästa bild)

Ordinarie öppettider

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Öppet

Upprepa: Per vecka M T O T F L S

Ställ in startdatum
 Ställ in slutdatum

Mellan: -

08:00 - 16:30

Meddelande: Ingen

Åtgärd: Öppna

Spara Stäng

Lunchstängt

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Lunchstängt

Upprepa: Per vecka M T O T F L S

Ställ in startdatum
 Ställ in slutdatum

Mellan: -

12:00 - 13:00

Meddelande: #Öppettider

Åtgärd: Stängt

Spara Stäng

Vidarekoppling

Lägg till en ny schemahändelse

Namn på händelse: Jour

Upprepa: Per vecka M T O T F L S

Ställ in startdatum
 Ställ in slutdatum

Mellan: -

17:00 - 22:00

Meddelande: Ingen

Åtgärd: Vidarekoppla +46101221111

Spara Stäng

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Flytta händelserna med hjälp av markeringarna så de hamnar i rätt ordning

Namn	Varaktighet	Åtgärd
Lägg till en ny schemahändelse		
Påsk	2020-04-09 12:00 - 2020-04-13 23:00	Stängt
1 maj	Varje år 2018-04-30 17:00 - 2018-05-01 23:00	Stängt
Lunch	Per vecka, 12:00 - 12:45	Stängt
Öppet	Per vecka, 08:00 - 16:30	Öppna
Redigera standardschemahändelse	Alltid	Stängt














Standardschemahändelse (Nattkoppling)

Standardschemahändelse är den händelse som träder in när ingen annan händelse är aktuell
Välj ett meddelande som spelas upp vid stängt eller vidarekoppla samtalen till valfritt nummer

Konfigurera schemahändelser av typen öppet, vidarekoppla eller stängt för att ange hur samtal ska hanteras under sådana händelser. Standardstatus kan även redigeras.

Schemahändelser visas i en prioriteringslista. Händelser högre upp i listan åsidosätter händelser längre ned.

Namn	Varaktighet	Åtgärd
 Lägg till en ny schemahändelse		
 Påsk	2020-04-09 12:00 - 2020-04-13 23:00	 Stängt
 1 maj	Varje år 2018-04-30 17:00 - 2018-05-01 23:00	 Stängt
 Lunch	Per vecka, 12:00 - 12:45	 Stängt
 Öppet	Per vecka, 08:00 - 16:30	 Öppna
 Redigera standardschemahändelse	Alltid	 Stängt

Klicka för att redigera

Redigera standardschemahändelse ✕

Meddelande ▶
[Lägg till nytt meddelande](#)

Åtgärd Avsluta befintliga samtal i kö

[Stäng](#)



Touchpoint plus

IVR =

Menyval/Utgående besked

Skapa IVR för menyval (Interactive Voice Recording)

Hem	Tjänster	Support	Organisation	Användaradministration	Funktionsnummer	Enheter
-----	----------	---------	--------------	------------------------	------------------------	---------

Funktionsnummer

ACD Light-grupper

ACD-grupper

Externa system

Faxnummer

Gruppinkorgar

IVR-nummer

IVR-nummer

Ett IVR-nummer spelar upp ett röstmeddelande och reagerar på knapptryckningar från uppringaren.

Funktionsnummer	Namn		Ta bort
+46101221550	Menyval	Historik	<input type="checkbox"/>
778000	Inga lediga handläggare	Historik	<input type="checkbox"/>

Nytt IVR-nummer

Klicka för att skapa nytt IVR-nummer



Skapa IVR för menyval forts.

Ange namn och nummer till gruppen

Välj det meddelande som ska spelas upp

Skriv in eller välj numren som valen ska styras till

Redigera IVR-nummer

Vad har den här gruppen för namn:

Menyval *

Nummer:

+46101221550 *

[Lista tillgängliga nummer](#)

Lägg till fakturerings-ID:

[Lista tillgängliga fakturerings-ID](#)

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

- Benny
- Gunilla
- Telefonistadmin

Spela upp det här röstmeddelandet när ett samtal tas emot:

#Menyval *

Behåll metadata om det omdirigerade samtalet

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

Vilka spärrgrupper gäller för det här IVR-numret:

- External
- International
- Premium

När meddelandet spelas upp kan uppringaren trycka på en knapp på telefonen. Ange nedan var samtalet ska dirigeras för olika knapptryckningar. Om du lämnar ett fält tomt är det valet ogiltigt för uppringaren.

Knapplyssnare (DTMF) Dirigera till destination

# (fyrkant)	<input type="text"/>	Välj
* (stjärna)	<input type="text"/>	Välj
0	<input type="text"/>	Välj
1	+46101221510	Välj
2	+46101221520	Välj
3	<input type="text"/>	Välj
4	<input type="text"/>	Välj
5	<input type="text"/>	Välj
6	<input type="text"/>	Välj
7	<input type="text"/>	Välj
8	<input type="text"/>	Välj
9	+46101221500	Välj
Tidsgräns*	+46101221500	Välj

* uppringaren trycker inte på någon knapp



Skapa IVR för utgående besked

Namn på Utgående besked ska ha benämningen "Ej svar ACDL VXO Expedition" där trebokstavsförkortningen är standardförkortning för församlingen/pastoratet i Svenska kyrkans IT-system.

Funktionsnummer **Nytt IVR-nummer** [Hjälp](#)

ACD Light-grupper
ACD-grupper
Gruppinkorgar
IVR-nummer
Scheman
Sökgruppsnummer
Telefonistgrupper

Vad har den här gruppen för namn:

Nummer:

[Lista tillgängliga nummer](#)

Spela upp det här röstmeddelandet när ett samtal tas emot:

Behåll metadata om det omdirigerade samtalet

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

Klicka på "Lista tillgängliga nummer" och välj ett av numren som börjar på 77

Välj det meddelande som ska spelas upp

När meddelandet spelas upp kan uppringaren trycka på en knapp på telefonen. Ange nedan var samtalet ska dirigeras för olika knapptryckningar. Om du lämnar ett fältet tomt är det valet ogiltigt för uppringaren.

Knapplyssnare (DTMF)	Dirigera till destination
# (fyrkant)	<input type="text"/> välj
* (stjärna)	<input type="text"/> välj
0	<input type="text"/> välj
1	<input type="text"/> välj
2	<input type="text"/> välj
3	<input type="text"/> välj
4	<input type="text"/> välj
5	<input type="text"/> välj
6	<input type="text"/> välj
7	<input type="text"/> välj
8	<input type="text"/> välj
9	<input type="text"/> välj
Tidsgräns*	<input type="text"/> välj

Skriv inte in några val

* uppringaren trycker inte på någon knapp



Styrning till IVR för utgående besked

Köspill när samtal inkommer

Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):

*

Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):

Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskridits:

*

Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:

välj

Hantering av samtal i kö

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

välj

Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga (var ska samtal vidarekopplas om inga agenter är inloggade och tillgängliga):

välj

Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga:

Röstmeddelanden

Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:

*

Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:

Ska en extern uppringare höra en ringsignal när samtalet skickas till en agent? (i annat fall fortsätter kön)

Skriv in numret (77xxxx) på den IVR samtal ska styras till när det inte finns någon inloggad t.ex.



Touchpoint plus

Gruppinkorg

Skapa Gruppinkorg

(Gemensam röstbrevlåda för ADC Light-grupp)

Gruppinkorgar ska namnges med "VXO RBL" där den första förkortningen är församlingen/pastoratets förkortning i Svenska kyrkans IT-system. RBL står för röstbrevlåda.

The screenshot shows a navigation menu with the following items: Hem, Support, Användaradministration, and Funktionsnummer. The 'Funktionsnummer' item is highlighted with a red border. Below the menu, there are two columns of content:

- Funktionsnummer**: A list of menu items including ACD Light-grupper, ACD-grupper, **Gruppinkorgar** (highlighted with a red dot and line), IVR-nummer, Scheman, Sökgruppsnummer, and Telefonistgrupper.
- Gruppinkorgar**: A section with the following text:
 - En gruppinkorg används när flera användare delar på en röstbrevlåda.
 - Inga gruppinkorgar har lagts till
 - [Skapa ny gruppinkorg](#) (highlighted with a red dot and line)
 - A callout box pointing to the link: Klicka för att skapa ny Gruppinkorg



Gruppinkorg inställningar

Hem Support Användaradministration **Funktionsnummer**

Funktionsnummer

- ACD Light-grupper
- ACD-grupper
- Gruppinkorgar**
- IVR-nummer
- Scheman
- Sökgruppsnummer
- Telefonistgrupper

Skapa ny gruppinkorg

Nummer

Vilket telefonnummer har den här gruppen:

[Lista tillgängliga nummer](#)

Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar

Kod som identifierar gruppinkorgen vid uppringning av numret för hämtning av gruppinkorg:

Tillåt anonyma uppringare att lyssna på meddelanden efter autentisering med PIN-kod:

Hälsningsmeddelande:

Användargrupper som är medlemmar i gruppinkorgen:

- ACDL VAX Assistenterna Begravningsbyråerna
- ACDL VAX Ingelstads församling
- ACDL VAX Kyrkogårdsförvaltningen
- ACDL VAX Service Domkyrkocentrum
- Växjö pastorat

Aviseringar

Grupper som får SMS-avisering:

ACDL VAX Kyrkogårdsförvaltningen

Grupper som får e-postmeddelande:

Klicka på "Lista tillgängliga nummer" och välj ett av numren som börjar på 77

Ge gruppen ett namn som hör ihop med gruppen den är kopplad till

Kod för att lyssna av via telefon

Välj det inspelade beskedet som ska spelas upp

Välj vilken användargrupp som ska kunna lyssna av meddelanden

Välj vilka användare som ska få avisering via SMS och eller e-post



Styrning till Gruppinkorg

Köspill när samtal inkommer

Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):

*

Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):

Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskridits:

*

Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:

 välj

Hantering av samtal i kö

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:

 välj

Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga (var ska samtal vidarekopplas om inga agenter är inloggade och tillgängliga):

 välj

Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga:

Röstmeddelanden

Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:

*

Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:

Ska en extern uppringare höra en ringsignal när samtalet skickas till en agent? (i annat fall fortsätter kön)

Skriv in numret (77xxxx) på gruppinkorgen dit samtal ska styras när det inte finns någon inloggad t.ex.



Touchpoint plus

ACD Light

Skapa/ändra ACD Light-grupp

ACD-light grupper ska namnges enligt standarden "VXO expedition" där trebokstavsförkortningen är församling/pastoratets förkortning i Svenska kyrkans IT-system.

Administratörsvy Användarvy

Hem

Support

Användaradministration

Funktionsnummer

Inloggad som 0722130659 Logga ut

Funktionsnummer

ACD Light-grupper

ACD-grupper

Gruppinkorgar

IVR-nummer

Scheman

Sökgruppsnummer

Telefonistgrupper

ACD Light-grupper

Ett ACD-nummer (Automatic Call Distribution) distribuerar samtal mellan inloggade handläggare.

Nummer	Namn		Ta bort
+46101221520	Order	Historik	<input type="checkbox"/>

Skapa ny ACD Light-grupp

Skapa en ny eller klicka på en befintlig grupp

Hjälp



ACD Light-grupp forts.

Nummer

Lista tillgängliga nummer

Allmänt

Vad har den här gruppen för namn:

Uteslut detta nummer från kontaktsökningar

Vilken kod identifierar det här funktionsnumret när du använder funktionskoder:

Distribution av samtal

Hur många agenter ska ringas upp parallellt:

Vilka telefoner kan en agent använda för att ta emot samtal:

- Softphone**
- Stationär telefon**
- Mobiltelefon**
- Analog telefon**
- Extern växeltelefon**

Efter hur många sekunders ringande ska samtalet gå till nästa agent?

Ska agenteras närvarostatus påverka distributionen av samtal:

Iblockad betyder att man inte får samtal från gruppen om man har en aktivitet inlagd (lunch osv.)

För specifik ordning av samtalsfördelningen söker man upp och lägger användarna i önskad ordning med hjälp av pilarna

Distributionsinställningar

Ange del av användarnamn, förnamn eller efternamn:

Sök

Ordning	Användar-ID	Namn	Ta bort
▲▼	u46101221514@utbildning.teliacompany.com	Fred Dakowski	✕
▲▼	u46101221502@utbildning.teliacompany.com	Emma Fitzgerald	✕



ACD Light-grupp forts.

Välj vad som ska hända med samtal som hamnar i kö

Köspill när samtal inkommer

Antal samtal som kan vara placerade i kö samtidigt (obs - ett matchande antal medieresurser krävs):
*

Överflöde när längsta väntetid överskrids (i minuter(:sekunder)):

Vad händer när ett samtal tas emot och kön är full, eller den maximala väntetiden överskridits:
*

Om du väljer vidarebefordran, till vilket nummer ska samtal vidarebefordras:
välj

Ange vart samtalen ska styras om det inte finns inloggade handläggare när gruppen är öppen enligt schemat (fallback)

Hantering av samtal i kö

Vidarekoppla samtal när den som ringer har fått vänta längre än (minuter(:sekunder)):

När ett samtal har väntat för länge, vart ska det vidarekopplas:
välj

Vidarekopplingsnummer när inga agenter är tillgängliga (var ska samtal vidarekopplas om inga agenter är inloggade och tillgängliga):
välj

Hur många distributionsförsök till agenter är tillåtna innan samtalet vidarekopplas till numret för när inga agenter är tillgängliga:

Välj ett förinspelat besked eller ett eget meddelande som spelas upp när samtal står i kö och hur ofta det ska spelas upp

Röstmeddelanden

Vilket förloppsmeddelande ska uppringaren höra:
*

Hur ofta (i sekunder) ska förloppsmeddelanden spelas upp:

Ska en extern uppringare höra en ringsignal när samtalet skickas till en agent? (i annat fall fortsätter kön)



ACD Light-grupp forts.

Iblockad ruta gör att systemet alltid visar numret samtalet styrs fram via (t ex från menyval i en IVR och man behöver veta från vilken kö samtalet kommer innan man svarar).

Val för presentation i mobilens display:
Vill man se gruppnumret eller uppringande parts nummer

Måste väljas för att användare ska kunna logga in

Nummerpresentation

Tvinga användning av gruppnummer som nummer för omdirigering
När det inte går att visa vidarekopplingsnumret (t.ex. på mobil)

Visa gruppnumret som avsändare
 Visa uppringande parts nummer

Kan hanteras av gruppadministratör med profil:

Benny
 Gunilla
 Telefonistadmin

Vilka användargrupper kan logga in och ta emot samtal:
ACDL-Utbildning

Lägg till grupp

Vilka spärrgrupper gäller: _____

Lägg till grupp

Spara Avbryt

