

Kom godt i gang som administrator

Touchpoint
Lille app til stor hjælp



Kom godt i gang som administrator

Sådan anvender du Touchpoint som administrator

I denne guide beskriver vi, hvordan du som administrator anvender appen til at indstille jeres Touchpoint-løsning. I Touchpoint Adminweb, som du får adgang til via selvbetjening for Erhverv ved at logge ind med dit mobilnummer, finder du de samme funktioner som i appen – plus en række ekstra indstillingsmuligheder. Fx kan du i Adminweb få adgang til at invitere flere brugere som administratorer af jeres Touchpoint-løsning.

<https://www.norlys.dk/erhverv/login/>

Installér appen

Vi anbefaler, at I downloader appen ved at klikke på nedenstående link på jeres smartphones:

Touchpoint-appen understøtter de 3 nyeste iOS-versioner.

[Klik](#) og find i app store

Touchpoint-appen understøtter de 3 nyeste android-versioner.

[Klik](#) og find i google play

Aktivér Touchpoint

Før du kan komme i gang, skal du aktivere appen og tilknytte den til dit Norlys-mobilnummer. Sådan gør du:

1. Indtast dit 8-cifrede Norlys-mobilnummer i det øverste felt på appens log ind side.
2. Klik på "Anmod om adgangskode", hvorefter du modtager en sms med en 4-cifret adgangskode.
3. Indtast adgangskoden, som du har modtaget via sms, og klik på "Log ind".
4. Fremover skal du ikke bruge adgangskode, når du åbner din Touchpoint-app.

Brug startside

På startside finder du din tilgængelighedsstatus og kan se, hvilke svargrupper du er logget ind i.

Som administrator er du altid medlem af alle jeres svargrupper og kan logge ind i alle svargrupper efter behov

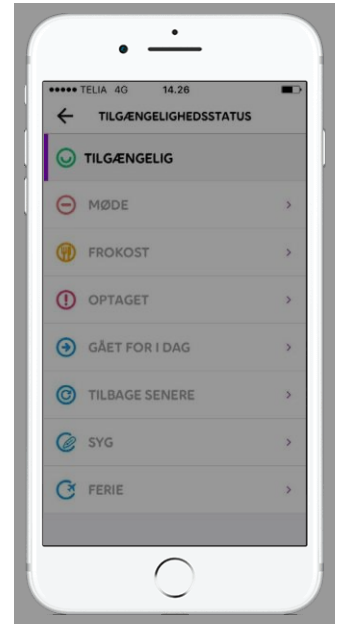


Indstil tilgængelighedsstatus

Vælg **Tilgængelig** som status for at modtage samtaler. Hvis du vælger en anden status end **Tilgængelig**, får den person, der ringer at vide, hvorfor du ikke er tilgængelig, og hvornår du igen er ledig. Derefter viderestilles opkaldet til din telefonsvarer.



1. Klik på **Tilgængelighedsstatus** i hovedmenuen eller på statusikonet i øverste højre hjørne.
2. Vælg din aktuelle status: Appen foreslår altid et sluttidspunkt, men du kan også selv indstille sluttidspunkt. Hvis du vælger **Syg**, kan du vælge ikke at angive et sluttidspunkt.
3. Hvis du har et fastnetnummer, som du modtager dine opkald på i arbejdstiden, kan du vælge at lade samtaler til dit mobilnummer komme igennem, selv om du har angivet en anden status end **Tilgængelig**.

Det gør du ved at vælge **Ja** under afsnittet **Tilgængelighed uanset status**. Med denne indstilling kan du fx i din ferie stadig besvare opkald til dit mobilnummer, mens opkald til fastnetnummeret vil få at vide, at du ikke er tilgængelig.



Log ind og ud af svargruppe

Log ind for at modtage de samtaler, der kommer til svargruppen.

1. På startsideen kan du se, hvilke svargrupper du er medlem af.
2. Log ind ved at klikke på skyderen ud for gruppenavnet, så der vises en .
3. Log ud ved at klikke på skyderen igen, så der vises en .







Planlæg faste ugentlige åbningstider for en svargruppe

Bestem, hvornår en svargruppe skal være tilgængelig for indkommende opkald.

1. Klik på Svargrupper.
2. Klik på den svargruppe, du vil planlægge faste åbningstider for.
3. Klik på Angiv åbningstider.
4. Klik på den ugedag, du vil planlægge. Angiv ugedagens faste åbningstid og lukketid samt eventuel frokostpause. Hvis svargruppen har lukket eller åbent hele dagen vælges henholdsvis Lukket eller Åben hele dagen og natten.
5. Klik på Gem.

For at dine indstillinger kan træde i kraft, skal tidsplanen være aktiv. Hvis planen er inaktiv, kan du aktivere den ved at klikke på skyderen ud for Tidsplan aktiv, så den ser sådan ud .

I svargruppens indstillinger kan du under **Ved lukket** angive, hvad der skal ske med indkommende opkald, når svargruppen er lukket. .




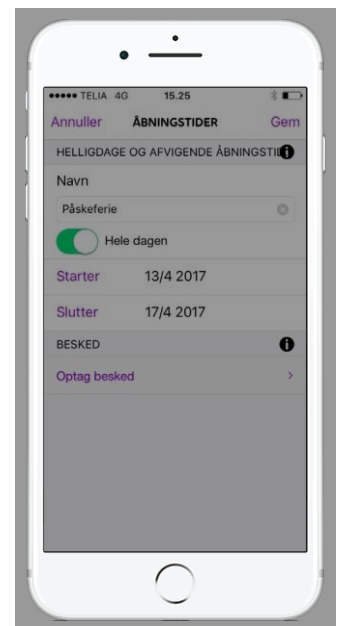
Sådan ændrer du dagens åbningstider

1. Klik på Dagens åbningstider.
2. Nu kan du ændre på tiderne for, hvornår svargruppen åbner og lukker. Ændringen påvirker ikke ugeplanen, kun den aktuelle dag.

Helligdage og afvigende åbningstider


Du kan fx anvende denne funktion, hvis I skal holde lukket på helligdage. Svargruppen vil så være lukket i den periode, du angiver.

1. Klik på **Tilføj** længst nede på siden for åbningstider.
2. Angiv navn, fx "Påskeferie".
3. Klik på skyderen ud for **Hele dagen**, så den ser sådan ud  - hvis I holder lukket hele dagen i den angivne periode.
4. Angiv start- og sluttidspunkt for perioden, der holdes lukket. Hvis svargruppen holder lukket hele dagen i perioden angives kun start- og slutdato (ikke klokkeslæt).
5. Klik på **Optag besked**, hvis du vil indtale en besked, der bliver afspillet, når der bliver ringet til svargruppen, når den er lukket.
6. Klik på **Gem**. Der kan først gemmes, når der er angivet et navn, og perioden er indstillet. Din ændring ses nu på listen med åbningstider. Hvis du ikke optager en besked, bestemmer indstillingen for lukket svargruppe, hvad der skal ske med indkommende opkald i den afvigende åbningstid.





Log medlemmer ind og ud af svargruppe

1. Klik på **Svargrupper**.
2. Klik på den svargruppe, du vil indstille.
3. Se status på listen over gruppemedlemmer. Klik på skyderen ud for de gruppemedlemmer, du vil logge ind, så den ser sådan ud .

Fordeling af indkommende opkald

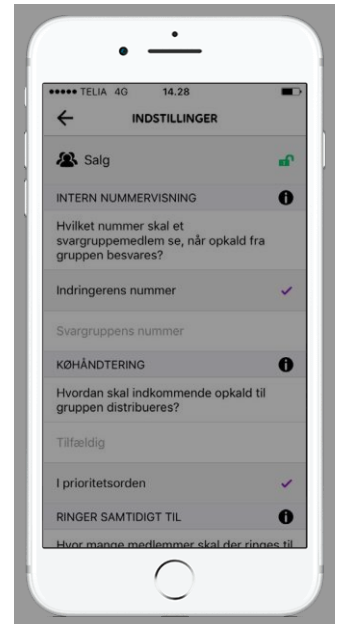
Indkommende opkald til svargruppen kan fordeles på to måder:

- **Tilfældigt** – et indkommende opkald fordeles tilfældigt til et eller flere medlemmer i svargruppen.
- **I prioritetsorden** – et indkommende opkald fordeles efter en prioritetsliste. Opkaldet sendes først til det/de medlemmer, der står øverst på listen og derefter til de næste.

Hvis du vil ændre på rækkefølgen i en svargruppe, skal du klikke på ”Indstillinger for svargruppe” og rulle ned til afsnittet **Køhåndtering**, hvor gruppens medlemmer prioriteres indbyrdes på en liste.

Hvis du klikker på **Ringer samtidigt til**, kan du angive, hvor mange medlemmer af svargruppen der skal ringes til samtidigt, når der kommer et opkald til svargruppen.

Hvis mange medlemmer i svargruppen har travlt, kan det anbefales, at der ringes samtidigt til minimum 3 medlemmer, for at kunderne skal opleve en god service. Der kan ringes til maks. 5 medlemmer samtidigt.





Adgang til telefonsvarer

Som standard viderestilles opkald til telefonsvarer, hvis svargruppen er optaget. Du skal derfor angive, hvilke personer i din virksomhed der skal have adgang til telefonsvareren og dermed har mulighed for at aflytte den.

1. Klik på **Indstillinger for svargruppe** i den svargruppe, du vil indstille.
2. Rul ned til **Adgang til telefonsvarer**.
3. Klik på **Vælg bruger** (iPhone) eller **Tilføj/fjern** (Android).
4. Vælg de brugere, der skal have adgang til svargruppens telefonsvarer. Dem, der har adgang til svargruppens telefonsvarer, modtager en sms, når der bliver indtalt en besked på telefonsvareren.


Omstil samtale direkte


Sådan omstilles en samtale til en kollega:

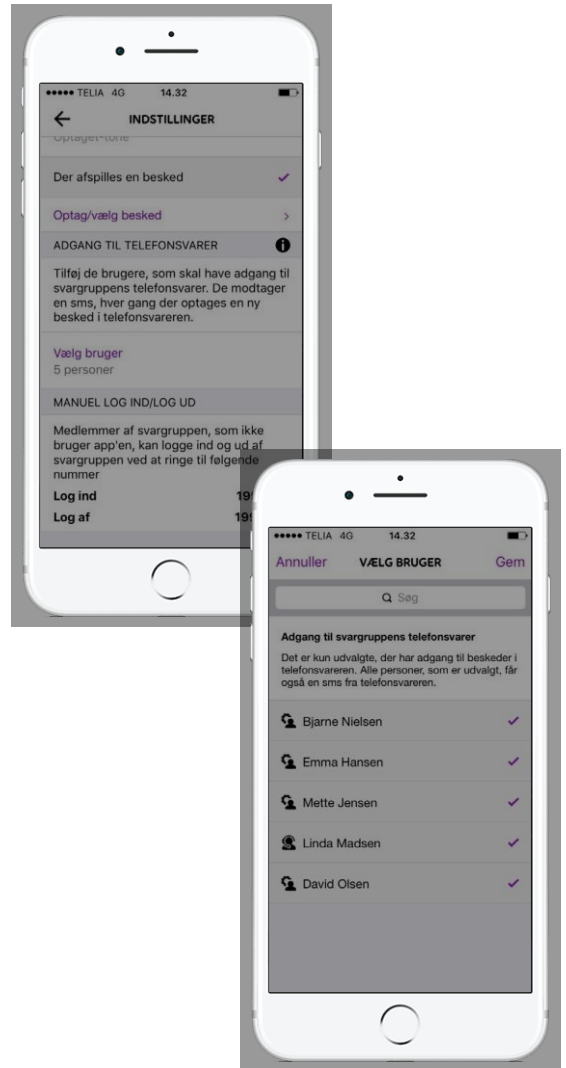
1. Besvar et indkommende opkald.
2. **For Android:** Klik på knappen **Viderestil opkald** for at gå til telefonbogen. **For iPhone:** Åbn Touchpoint-appen for at gå til telefonbogen.
3. Klik på den person, du vil omstille samtalen til, og klik på **Omstil direkte**.
4. Vent, til du hører et bip. Nu er samtalen overført.
5. Læg på.

Omstil samtale med Ring først

Hvis du først vil tale kort med den person, du vil omstille til, skal du gøre følgende:

1. Besvar et indkommende opkald.
2. **For Android:** Klik på knappen **Viderestil opkald** for at gå til telefonbogen.
3. **For iPhone:** Åbn Touchpoint-appen for at gå til telefonbogen.
4. Klik på den person, du vil omstille til.
5. Vælg **Ring først** i den visning, der kommer frem. Du kan nu tale med den person, du vil omstille til.
6. Når du er klar til at omstille samtalen, skal du klikke på .

Hvis du vil omstille en samtale til en person, der ikke står i din telefonbog, kan du klikke på  og selv indtaste nummeret. Derefter håndterer du samtalen som beskrevet under punkt 3 ovenfor.





Se kollegers status i appens telefonbog

Du kan vælge at se tilgængelighedsstatus for de kolleger, du oftest viderestiller samtaler til i telefonbogen.

Sådan ser du tilgængelighedsstatus for flere brugere:

1. Klik på **Telefonbog** på appens startside.
2. Klik på spørgsmålstegnet ud for den bruger, hvis status du vil have vist fremover. Bemærk – du kan højst få vist status for 50 brugere. Brugere, som du vælger at se status for, tilføjes til dine **Favoritter**.
3. Hvis du ikke længere ønsker at få vist status for en bruger, skal du gå ind under **Favoritter** og slette brugeren derfra.


Indstil nummervisning

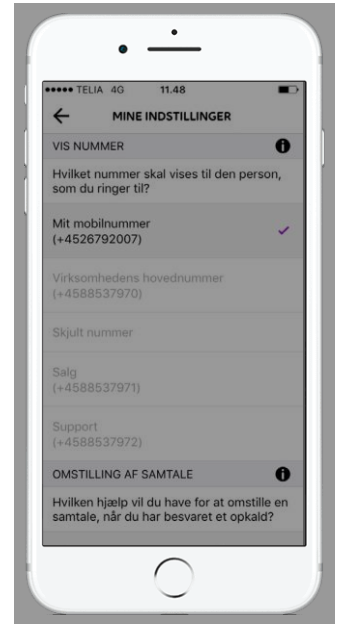
Vælg, hvilket nummer der skal vises, når du ringer ud.

1. Klik på Mine indstillinger på appens startside.
2. Find afsnittet Vis nummer.
3. Vælg mellem at få vist følgende numre:
 - Dit mobilnummer.
 - Dit fastnetnummer (hvis du har et).
 - Virksomhedens hovednummer.
 - Nummer for en svargruppe.
 - Du kan også vælge "skjult nummer", hvis du ønsker at være anonym, når du ringer ud.

Aktivér viderestilling

Sådan viderestiller du dine indkommende samtaler til et andet nummer:

1. Klik på **Indstillinger** på appens startside.
2. Klik på **Viderestilling** under Indkommende opkald.
3. Aktivér viderestilling ved at klikke på skyderen ud for **Viderestilling**, så der vises en .
4. Indtast det nummer, du vil viderestille til (eller vælg fra telefonbogen).
5. Klik på **Gem**.

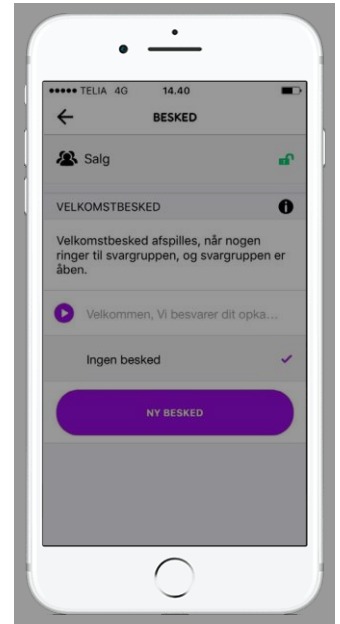




Optag besked

Du kan optage flere beskeder og bruge dem i forskellige situationer. Fx som velkomst- og købeskeder.

1. Klik på **Svargrupper** i hovedmenuen. Hvis du har flere svargrupper, skal du klikke på den svargruppe, du vil indtale besked for.
2. Klik på **Optag/vælg besked** nederst på siden.
3. Vælg den besked, du vil optage.
4. Klik på knappen **Ny besked**.
5. Klik på **Start optagelse**.
6. Klik på **Stop**, når du har optaget din besked. Nu kan du lytte til din optagelse ved at klikke på **Afspil**. Hvis du ikke er tilfreds, skal du klikke på **Ny optagelse**. Hvis du er tilfreds, skal du klikke på **Overfør** eller **Overfør & brug**.
7. Hvis du vælger **Overfør & brug**, erstatter du den eksisterende besked med den, du lige har optaget. Hvis du vælger **Overfør**, bliver beskeden tilføjet på listen over beskeder, som du kan vælge imellem.



Viderestil til personlig betjening, når du ikke er tilgængelig

Hvis du ikke er tilgængelig, kan du benytte funktionen "Ved ikke tilgængelig" til at stille samtalen videre til en svargruppe. Nu får alle, der ringer til dig, mulighed for at blive viderestillet til personlig betjening eller lægge en besked på din telefonsvarer.

Sådan gør du:

1. Klik på **Mine indstillinger** på appens startside.
2. Find afsnittet **Ved tilgængelighedsstatus**. Her vises navnet på den svargruppe, som dine opkald viderestilles til, hvis du aktiverer funktionen.
3. Vælg **Ja** for at aktivere funktionen.

Funktionen kan først anvendes, når du som administrator har aktiveret funktionen under den enkelte bruger i Adminweb.

Indstillingen foretages under **Når brugeren ikke kan svare**.





Afspil din personlige telefonsvarer

Du kan afspille din personlige telefonsvarer ved at ringe til **+45 28 18 70 52**.

Når du lytter til dine beskeder, har du følgende muligheder:

Tryk på 1 for at gå tilbage til den forrige besked.

Tryk på 2 for at gentage den besked, du lytter til.

Tryk på 3 for at gå frem til den næste besked.

Tryk på 7 for at slette en besked.

Afspil svargruppens telefonsvarer

Du kan afspille svargruppens telefonsvarer ved at ringe til **+45 28 18 70 53**.

Du skal angive en pinkode for at afspille telefonsvareren. I appen under den enkelte svargruppe finder du oplysninger om, hvilken pinkode du og dine kolleger skal benytte.

Aktivér menuomstilling

Hvis du vil aktivere menuomstilling, skal du først indtale en velkomstbesked. Velkomstbeskeden bør indeholde oplysninger om, hvilke menuvalg dem, der ringer op, kan vælge mellem.

1. Klik på **Menuomstilling** i hovedmenuen.
2. Klik på **Optag/vælg besked**.
3. Vælg **Velkomstbesked**, hvorefter der vises de valg, som den, der ringer, kan vælge mellem i jeres menuomstilling.
4. Klik på **Ny besked** nederst på skærmen.
5. Klik på **Start optagelse** for at gå i gang med at indspille.
6. Klik på **Stop**, når du har optaget din velkomstbesked. Nu kan du lytte til optagelsen ved at vælge **Afspil**. Hvis du ikke er tilfreds, skal du klikke på **Ny optagelse**. Hvis du er tilfreds, skal du klikke på **Overfør**, hvorefter beskeden bliver tilføjet på listen over beskeder, som du kan vælge mellem. Du kan også vælge at aktivere beskeden med det samme ved at klikke på **Overfør & brug**.
7. Når du har valgt **Overfør & brug**, aktiveres beskeden. Det kan tage noget tid, afhængigt af hvor lang beskeden er, og hvilken forbindelse du har.
8. Når din velkomstbesked er aktiveret, er menuomstillingen klar.

Spørgsmål eller brug for hjælp?

Besøg <https://shop.norlys.dk/erhverv/haelp/telefoni/guides/touchpoint> eller ring til kundeservice på tlf. 80 40 40 30.

