

Kom godt i gang med menuomstilling

Touchpoint
Lille app til stor hjælp



Kom godt i gang med menuomstilling

Sådan indstiller du menuomstilling

Med menuomstilling kan du automatisk omstille et indkommende opkald til en svargruppe eller en medarbejder. Den, som ringer op, hører en række valg og trykker derefter et ciffer på sin telefon for at blive stillet igennem til den ønskede funktion eller medarbejder i virksomheden.

Adgang via Adminweb

Som administrator kan du selv tilpasse Touchpoint til virksomhedens behov. Det foregår via Adminweb, som er en del af Norlys' selvbetjening for erhvervs-kunder. En del af funktionerne kan også indstilles via Touchpoint-appen.

Bemærk, at hvis du allerede bruger Norlys' selvbetjening, kan du **ikke** bruge samme password, når du skal logge på Adminweb. Første gang du skal logge på Adminweb, skal du derfor følge nedenstående:

1. Send en sms med teksten "OPRET" til nummer 667.
2. Du modtager en sms med et personligt password, som du fremover skal bruge til at logge ind på Norlys' selvbetjening for erhverv (du kan eventuelt ændre passwordet til et, du selv vælger).
3. Gå herefter ind på Norlys' selvbetjening via:
4. <https://shop.norlys.dk/erhverv/login/>
5. Indtast dit mobilnummer og password under "Log ind som admin". Bemærk, at du skal bruge dit mobilnummer – ikke dit kundenummer.
6. Klik på "Touchpoint Adminweb" nederst i menuen til venstre.
7. Første gang du logger ind på Touchpoint Adminweb, skal du indtaste dit mobilnummer og klikke på "Fortsæt". Herefter modtager du en sms med en kode, du skal indtaste. Når du fremover skal logge på Adminweb, kan du gøre det direkte ved at klikke på menuen.

Indstilling af menuomstilling

Der findes et antal forskellige indstillinger, som du kan foretage i din menuomstilling. Klik på **Menuomstilling** i menuen til venstre. Hvis du har flere forskellige menuomstillinger, skal du her vælge, hvilken menuomstilling du vil indstille.

Menuvalg og indstillinger

I denne oversigt indstiller du, hvilke menuvalg der skal være tilgængelige i menuomstillingen. Du indstiller også, hvem der skal have en sms, når der bliver indtalt en besked på menuomstillingens telefonsvarer.

I kolonnen **Tryk på** indstiller du, hvilke cifre dem, der ringer, skal have mulighed for at vælge. Du kan vælge mellem 0-9 samt * og #. Hvis du ikke ønsker at gøre brug af alle cifre, vælger du **Inaktivt valg**. I kolonnen **Viderestilling/status** indstiller du, hvad der skal ske, efter der er valgt et ciffer.

Følgende valg er mulige:

- **Svargruppe** – omstilling til en svargruppe. Du skal vælge, hvilken gruppe der skal omstilles til. Det gøres i kolonnen yderst til højre.
- **Bruger** – omstilling til en bruger i virksomheden. Du skal vælge, hvilken bruger der skal omstilles til. Det gøres i kolonnen yderst til højre.
- **En anden menuomstilling** – hvis du har flere menuomstillinger, så kan du vælge at omstille til en anden menuomstilling. Det gøres i kolonnen yderst til højre.
- **Telefonnummer** – omstilling til et telefonnummer. Du skal angive, hvilket telefonnummer der skal omstilles til. Det gøres i kolonnen yderst til højre. Angiv telefonnummeret i følgende format: +4570123457.
- **Telefonsvarer** – omstilling til menuomstillingens telefonsvarer.
- **Gentag menu** – få hele velkomstbeskeden gentaget.

Under **Hvis der ikke foretages et valg** vælger du, hvad der skal ske, hvis den, som ringer, ikke foretager noget valg.



Under **Telefonsvarer** vælger du, hvilke brugere der skal have en sms, hver gang der indtales en besked på menuomstillingens telefonsvarer.

Aktivér menuomstilling

Før menuomstilling kan aktiveres, skal du først indtale og uploade en velkomstbesked. Den bør indeholde information om alle de alternative valg, der er til rådighed for den, der ringer. Fx ”Velkommen til Nissens Rør. For at komme til receptionen tryk 1, for at komme til:

1. Klik på **Menuomstilling** i menuen til venstre.
2. Hvis du har flere forskellige menuomstillinger, skal du her vælge, hvilken af dem du vil indstille. Du kan give menuomstillingen sit eget navn ved at klikke på ”Ændre navn”.
3. Klik på **Besked** og derefter **Velkomstbesked**.
4. Klik på **Gennemse** under feltet **Velkomstbesked**, og vælg derefter den lydfil, du vil uploade.
5. Klik på **Upload**.

Hvis du ikke har en lydfil med en velkomstbesked, kan du indspille den på din pc. Har du ikke mulighed for dette, er det meget enkelt at gøre det i Touchpoint App. Åbn appen, klik på **Menuomstilling**, og følg derefter instruktionerne.

Viderestilling og beskeder

Under **Indkommende opkald** kan du indstille, hvad der skal ske, når menuomstillingen er lukket.

Under **Besked** kan du uploade forskellige beskeder, som afspilles i forskellige situationer.

Under **Når menuomstillingen er lukket** vælger du, hvad der sker, når menuomstillingen er lukket.

Følgende valg er mulige:

- **Viderestil opkald til telefonsvarer.**
- **Afspil en besked** – beskeden, du har angivet, bliver afspillet.
- **Afspil besked og omstil opkaldet til** – før viderestilling til telefonnummer afspilles besked, fx ”Værkstedet er lukket lige nu, du stilles videre til receptionen”. Angiv telefonnummeret i følgende format: +4570123457.
- **Omstil opkaldet til** – du vælger, hvilket telefonnummer der skal viderestilles til. Angiv telefonnummeret i følgende format: +4570123457.

The screenshot shows the 'Menuvalg og telefonsvarer' settings page in the Touchpoint app. The 'Viderestilling og beskeder' section is active, showing options for handling calls when the menu is closed. The 'Lukket menuomstilling' section is selected, and the 'Viderestil opkald til et andet telefonnummer' option is chosen. The phone number '+4528270218' is entered in the 'Vælg nummer' field. Below this, there are sections for 'Velkomstbesked' and 'Viderestillingsbesked', each with a 'Gennemse' button to view and upload audio files. The interface is in Danish and includes a sidebar menu on the left with options like 'Start', 'Bruger', 'Struktur', 'Menuomstilling', 'Receptionist', 'Sufphone', 'Statistik', 'Andre indstillinger', and 'Hjælp'.



Besked – her kan du indstille beskeder, som skal afspilles i forskellige situationer. Du kan indstille besked for følgende hændelser:

- **Velkomstbesked** – denne besked afspilles, når der ringes til din menuomstilling. Den bør indeholde information om, hvilke menuvalg man kan foretage for at komme videre, fx ”Tryk 1 for at komme til lageret, tryk 2 for at komme til receptionen” osv.
- **Telefonsvarer** – afspilles, når den, der ringer, kommer til menuomstillingens telefonsvarerer.
- **Ved viderestilling** – afspilles, hvis du har valgt ”Afspil besked og omstil opkaldet til”.
- **Når menuomstillingen er lukket** – denne besked afspilles, når menuomstillingen er lukket.

Åbningstider – Afspiller åbningstider, når man vælger dette i menuen

- **Velkomstbesked** – denne besked afspilles, når der ringes til din menuomstilling. Den bør indeholde information om, hvilke menuvalg man kan foretage for at komme videre, fx ”Tryk 1 for at komme til lageret, tryk 2 for at komme til receptionen” osv.
- **Telefonsvarerer** – afspilles, når den, der ringer, kommer til menuomstillingens telefonsvarerer.
- **Ved viderestilling** – afspilles, hvis du har valgt ”Afspil besked og omstil opkaldet til”.
- **Når menuomstillingen er lukket** – denne besked afspilles, når menuomstillingen er lukket.
- **Åbningstider** – Afspiller åbningstider, når man vælger dette i menuen.

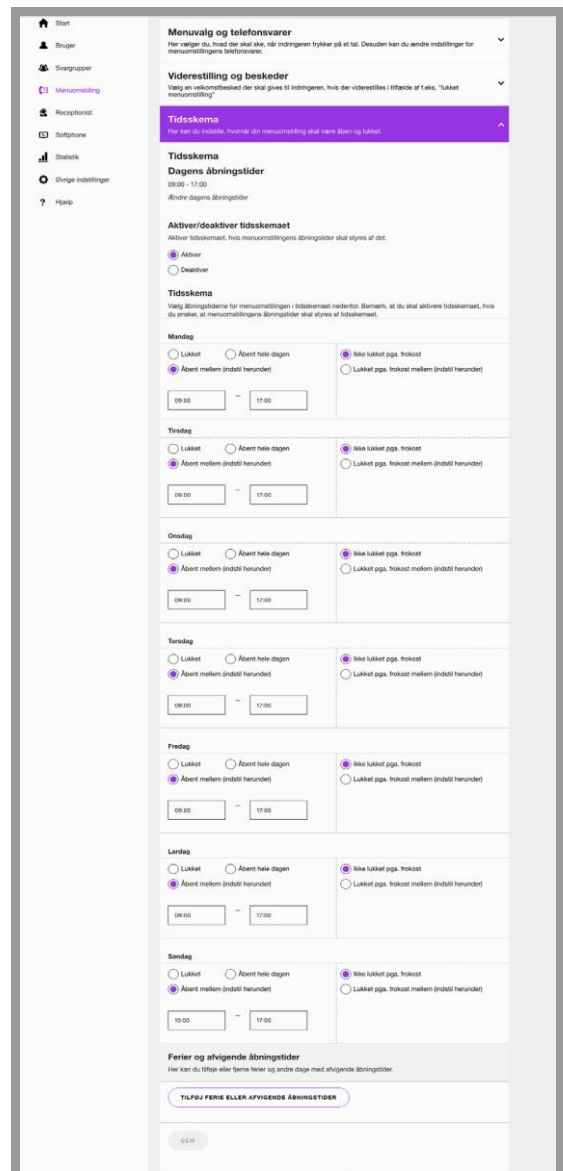
Tidsskema og åbningstider

Under **Tidsskema** kan du foretage indstillinger for, hvornår menuomstillingen skal være åben og lukket.

Klik på **Aktiver/deaktiver tidsskema** for at vælge, om tidsskemaet skal være i funktion.

Du kan tilføje afvigende åbningstider. Det gøres ved at klikke på ”Tilføj ferie eller afvigende åbningstider”. Angiv et navn for den afvigende periode – fx juleferie – og indstil, hvornår perioden starter og slutter. Afslut med at klikke på **Gem**.

Du kan også ændre dagens åbningstider. Det gør du ved at klikke på **Ændre dagens åbningstider**. Denne indstilling gælder kun for dags dato. Husk at klikke på **Gem** nederst på siden – ellers træder tidsskemaet ikke i kraft.





Spørgsmål eller brug for hjælp?

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