

# Kom godt i gang med softphone

Touchpoint – lille app til stor hjælp



# Indholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Kom godt i gang</b> .....	<b>3</b>
1.1	Download og installation.....	3
1.1.1	Download Touchpoint Softphone.....	3
1.1.2	Installation af Touchpoint Softphone.....	4
1.1.3	Aktiver Touchpoint Softphone.....	4
<b>2.</b>	<b>Lær Touchpoint Softphone at kende</b> .....	<b>5</b>
2.1	Oversigt over standardvisningen .....	5
2.2	Ikoner .....	6
2.3	Genvejstaster .....	7
<b>3.</b>	<b>Opkald</b> .....	<b>8</b>
3.1	Opkaldspanelet .....	8
3.2	Foretag opkald .....	9
3.3	Modtag opkald .....	10
3.4	Overfør opkald.....	11
3.5	Gruppeopkald.....	13
3.6	Samtalehistorik.....	13
3.7	Foretag opkald fra Microsoft Outlook.....	14
<b>4.</b>	<b>Kontakter</b> .....	<b>15</b>
4.1	Tilføj eksterne kontakter.....	15
4.2	Tilføj kontakter som favoritter.....	15
4.3	Slet eksterne kontakter.....	15
4.4	Rediger eksterne kontakter.....	15
<b>5.</b>	<b>Meddelelser</b> .....	<b>16</b>
5.1	Chat.....	16
5.2	Sms .....	16
<b>6.</b>	<b>Indstillinger</b> .....	<b>17</b>
6.1	Tilgængelighedsstatus og nummervisning .....	17
6.2	Fremtidig tilgængelighedsstatus.....	18
6.3	Lydindstillinger .....	19
6.4	Generelle indstillinger .....	20
6.5	Avancerede indstillinger .....	21
<b>7.</b>	<b>Attendant-funktioner</b> .....	<b>22</b>
7.1	Skift til attendant-visning.....	22
7.2	Oversigt .....	22
7.3	Overfør opkald.....	23
7.4	Avancerede opkaldsvalg.....	24
7.5	Ændring af status for en anden bruger .....	24
7.6	Viderestilling til attendant.....	24
<b>8.</b>	<b>ACD-agent-funktioner</b> .....	<b>25</b>
8.1	Oversigt .....	25
8.2	Køhåndtering.....	25



# 1. Kom godt i gang

Med Touchpoint Softphone får du en telefon direkte på din computer. Du kan helt enkelt ringe op eller modtage opkald, hurtigt søge efter kolleger og se deres tilgængelighedsstatus, når du skal omstille, og håndtere dine svargrupper fleksibelt. Touchpoint Softphone giver dig valget mellem at være tilgængelig for opkald via din computer eller på mobilen – alt efter hvordan din arbejdsdag ser ud.

## 1.1 Download og installation

### 1.1.1 Download Touchpoint Softphone

Du kan hente Softphone fra følgende URL-adresse: <https://tpadmin.telia.dk/web/touchpoint/download> hvor du kan vælge mellem Softphone til Windows-pc eller til Mac. Installer programmet på din computer.

Se næste afsnit, hvis der opstår problemer med installationen.

#### Systemkrav for pc

Nyere version af Windows (seneste 2 versioner). Mindst 20 MB ledig plads på harddisken, udstyret med lydkort.

#### Systemkrav for Mac

Nyere version af macOS (seneste 2 versioner). Mindst 20 MB ledig plads på harddisken og Intel-processor.

#### Internetforbindelse

For at Softphone kan fungere optimalt, bør du have en ledig kapacitet på mindst 100 Kbit pr. opkald.

## Norlys anbefaler

- Vi anbefaler, at udstyret behandles sikkert og er beskyttet bag en firewall.
- Du skal have et headset for at kunne benytte løsningen. Eventuel software til headset bør installeres, før du installerer Touchpoint Softphone. Vi anbefaler headsets fra Jabra til Touchpoint Softphone.

### Sikkerhedsindstillinger og download

Hvis du har angivet sikkerhedsindstillingerne til Høj i Microsoft Edge eller i Kontrolpanel, skal du tilføje serveradressen under pålidelige websteder.

1. Start Internet Microsoft Edge.
2. Vælg **Flere værktøjer > Internetindstillinger**.
3. Klik på fanen **Sikkerhed**.
4. Vælg ikonet **Pålidelige websteder**.
5. Klik på **Websteder**.
6. Indtast serveradressen <https://tp.telia.dk/login>
7. Klik på **Tilføj**.



### 1.1.2 Installation af Touchpoint Softphone

Gør følgende, inden du kører installationsprogrammet:

1. Afslut eventuelle tidligere versioner af Touchpoint Softphone ved at vælge Afslut i Arkiv-menuen.
2. Luk alle vinduer, der hører til Microsoft Office.

Nu kan du køre installationsprogrammet. Følg anvisningerne i programmet.

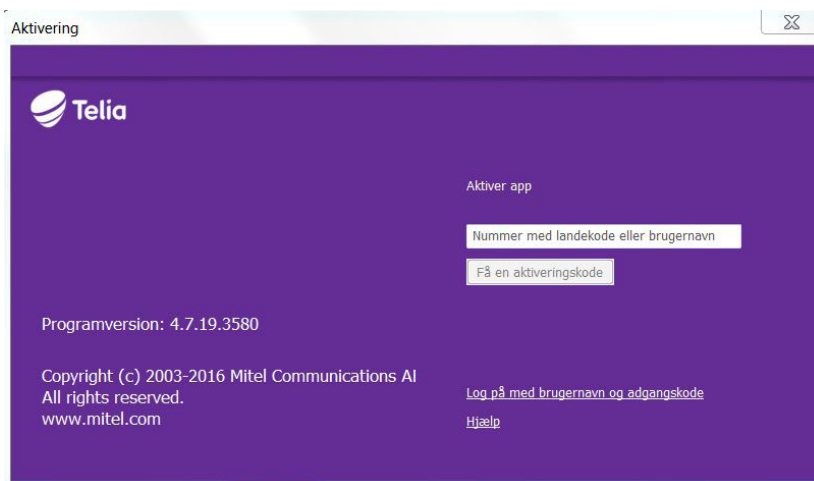
### 1.1.3 Aktiver Touchpoint Softphone

Inden du afslutter installationen af Touchpoint Softphone på din computer, skal du aktivere programmet. Derefter har du adgang til de tjenester, som din virksomhed abonnerer på.

1. Udfyld dit mobilnummer, inklusiv landekode (i formatet +4599990088), og klik på **Få en aktiveringskode**.
2. Du modtager en sms til det mobilnummer, du angiver, med en 6-cifret éngangsadgangskode.
3. Indtast éngangsadgangskoden i den nye dialogboks, der åbnes.
4. Klik derefter på **Aktiver**.

Du også aktivere Softphone med brugernavn og adgangskode.

Det gør du ved at klikke på **Log på med brugernavn og adgangskode**.



## Lydindstillinger

Inden du begynder at anvende din Softphone, bør du konfigurere headset og andre lydindstillinger.

Gå til afsnit 6.3 Lydindstillinger for at få oplysninger om lydindstillinger, headset- og højttalerprofil.

**N.B.** For at Touchpoint Softphone kan fungere, skal din computer have forbindelse til internettet, når Softphone er aktiveret.



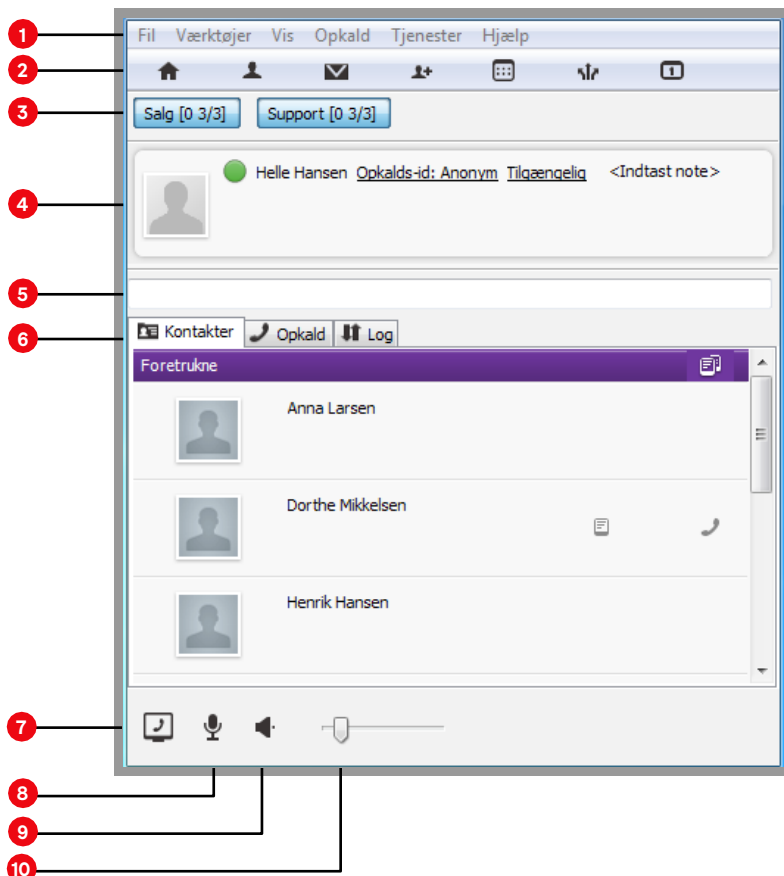
## 2. Lær Touchpoint Softphone at kende

### 2.1 Oversigt over standardvisningen

Denne visning i Softphone kaldes standardvisning. Hvis du har tilvalgt attendanthjælp (receptionisthjælp), har du også adgang til visningerne Attendant og ACDagent (svargruppevisning).

- 1 Under **Fil** kan du afslutte programmet. I så fald modtager du ikke længere indgående opkald via computeren – de går i stedet direkte til din mobiltelefon.
- 2 Værktøjsfelt med genveje til bl.a. Touchpoints administratorside\*, din indbakke, hvor talebeskeder og optagne opkald gemmes, samt kontakter og fremtidige henvisninger (læs mere i afsnittet Indstillinger).
- 3 Her vises, hvilke svargrupper du er medlem af. Hvis disse ikke vises, kan du aktivere visningen under **Avancerede indstillinger**, se afsnit 6.5.
- 4 I aktivitetsfeltet vises din tilgængelighedsstatus, eventuel log (opkaldshistorik) og opkaldsvalg under det igangværende opkald.
- 5 I søgefeltet kan du søge efter kontacters navne eller indtaste et telefonnummer for at ringe op.
- 6 Under Kontakter/Opkald/Log finder du forskellige typer af oplysninger om kontakter, igangværende opkald og log (opkaldshistorik).
- 7 Her kan du klikke for at skifte mellem opkald via Softphone på computeren og opkald via app på mobilen.
- 8 Her kan du klikke for at deaktivere/aktivere mikrofonen.
- 9 Her kan du klikke for at skifte mellem højttalertilstand og headsettilstand.
- 10 Her kan du kontrollere lydstyrken for et opkald.

\* Du skal være administrator for at kunne få adgang til administratorsiden.










## 2.2 Ikoner

### Ikon betydning















#### Henvisningsikoner

-  Tilgængelig
-  Optaget af samtale
-  Ikke tilgængelig




















#### Ikoner til at ringe ud

-  Klik for at ringe op
-  *(vises som gråt ikon, når du ikke holder musemarkøren over det)*

#### Ikoner for aktivt opkald

-  Besvar indgående opkald
-  Afslut igangværende opkald
-  Overfør opkald/gennemfør viderestilling
-  Viderestil hertil
-  Parker et opkald
-  Genoptag et parkeret opkald  
*(vises som gråt ikon, når du ikke holder musemarkøren over det)*
-  Sæt opkald i venteposition
-  Genoptag opkald fra venteposition
-  Opret et gruppeopkald
-  Flyt opkaldet fra computeren til en telefon
-  Optag opkaldet
-  Afslut optagelse af opkaldet
-  Åbner et tastatur
-  Krypeteret opkald

#### Andre ikoner

-  Klik for at udvide kontaktoplysningerne
-  Start chat
-  Send en sms
-  *(vises som gråt ikon, når du ikke holder musemarkøren over det)*
-  Historik for indgående opkald
-  Historik for ubesvaret opkald
-  Historik for udgående opkald
-  Rediger kontaktperson
-  Tilføj kontakten på din kontaktliste
-  Slet kontakten fra kontaktlisten
-  Ny besked i indbakken
-  Support [0 3/3] Log på ACD-gruppe (svargruppe)
-  Support [0 2/2] Log ud fra ACD-gruppe (svargruppe)
-  Mikrofon aktiv
-  Mikrofon ikke aktiv
-  Højtalertilstand aktiveret
-  Headsettilstand aktiveret
-  Tilføj som favorit
-  Kontakten er tilføjet som favorit



## 2.3 Genvejstaster

Det kan undertiden være nemmere at bruge genvejskommandoen på tastaturet for at håndtere alle opkald. Du finder alle PC-tastaturgenveje under **Værktøjer > Indstillinger > Andet > Tastaturbindinger**.

Her kan du også tilpasse genvejene.

### Genvejstaster på PC

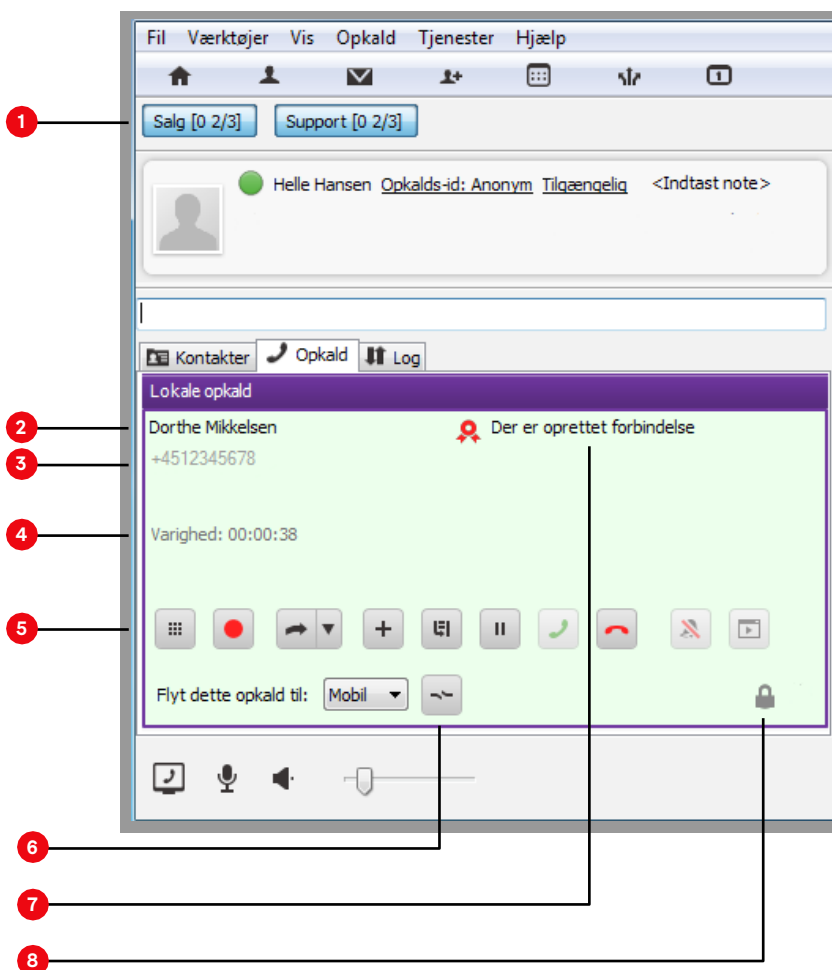
Funktioner	Genvejstaster
Afslut	Alt+X
Vælg søgefelt	Ctrl+F
Vælg opkald	Ctrl+D
Vælg kontakter	Ctrl+B
Besvar	Ctrl+A
Afslut opkald	Ctrl+H
Påbegynd viderestilling af opkald	Ctrl+T
Sæt opkald i venteposition/Genoptag	Ctrl+P
Parker	Ctrl+K
Sæt tilbage i køen	Ctrl+L
Direkte viderestilling	KP_MULTIPLY
Overvåget viderestilling	KP_SUBTRACT
Send sms	F2
Start chat	F3
Flyt opkald op	Home
Flyt opkald ned	End
Flyt kontakter op	PgUp
Flyt kontakter ned	PgDn
Hjælp	F1



## 3. Opkald

### 3.1 Opkaldspanelet

- 1 Du er logget på svargrupperne "Salg" og "Support". Der er 0 opkald i kø, og 2 af 3 medlemmer er ledige i gruppen.
- 2 Samtalepartnerens navn.
- 3 Samtalepartnerens nummer.
- 4 Opkaldets varighed.
- 5 Alternativer under opkald. Se ikonafsnittet på side 7 for beskrivelser.
- 6 Overfør det igangværende opkald til din mobil, hvis du er nødt til at forlade computeren, men ikke ønsker at afslutte opkaldet.
- 7 Opkaldsstatus viser, om opkaldet ringer op, er forbundet, er parkeret, optaget osv.
- 8 Kryptering. Hængelåsen angiver, at opkaldet er krypteret.








## 3.2 Foretag opkald

### Almindeligt opkald

Der findes tre forskellige måder at ringe op på:

1. Hvis du har gemt en person som favorit, kan du gå direkte til kontakter og klikke på **Ring** .
2. Søg efter en kontakt i søgefeltet, og klik på **Ring**  i kontaktpanelet.
3. Indtast et telefonnummer i søgefeltet, og klik på **Ring** , eller tryk på Enter på tastaturet.

### Ring med nummervisning

Gå ind i menuen **Tjenester**, og vælg den ønskede **Rolle** – dvs. hvilket nummer der skal vises, hver gang du ringer op. Hvis du vil angive en rolle for et enkelt opkald, skal du gå ind i menuen **Opkald** og vælge den ønskede rolle.

Hvad du kan vise af numre er afhængig af løsningens opsætning.

### Ring med telefon

Hvis du vil foretage et opkald med Touchpoint Softphone, men vil håndtere selve opkaldet med din mobiltelefon, skal du gøre følgende:

Gå til **Opkald**, og vælg **Foretag opkald med**, og vælg derefter **Mobil**.

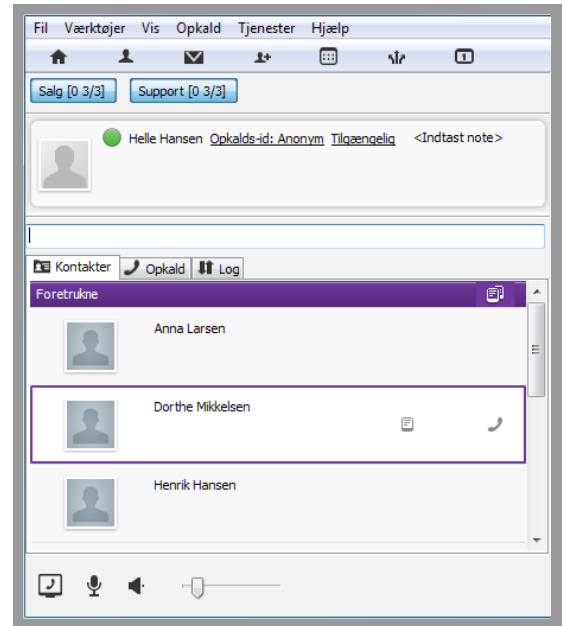
Din mobiltelefon ringer nu. Besvar opkaldet, så opretter mobiltelefonen automatisk forbindelse til den person, der ringes til.

Glem ikke at skifte tilbage fra Mobil i menuen, når du vil modtage opkald via computeren igen.

### Links med telefonnumre

Touchpoint Softphone understøtter click-to-call links på websider. Aktiver denne funktion ved at gå til: **Værktøjer > Indstillinger > Avanceret** og markere med flueben ved "Lad applikationen håndtere links af typen callto: og tel: i andre programmer".


Nu kan du klikke på et nummer med et click-to-call-link. Touchpoint Softphone ringer så automatisk op til nummeret.






### 3.3 Modtag opkald

#### Besvar opkald

Klik på **Besvar opkald** , eller klik på **Besvar** i aktivitetspanelet.

#### Læg på, eller afvis opkald

Klik på **Læg på** , for at afslutte eller afvise et opkald, eller klik på **Afvis** i aktivitetspanelet.

#### Sæt opkald i venteposition

Du kan sætte et opkald i venteposition, hvis du vil afbryde opkaldet midlertidigt. Sådan gør du:



1. Klik på **Venteposition** .
2. Klik på **Genoptag opkald**  for at fortsætte opkaldet.

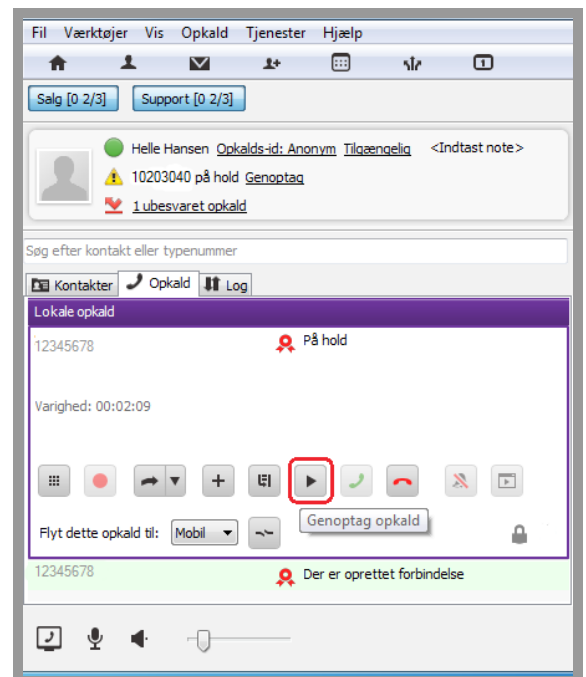
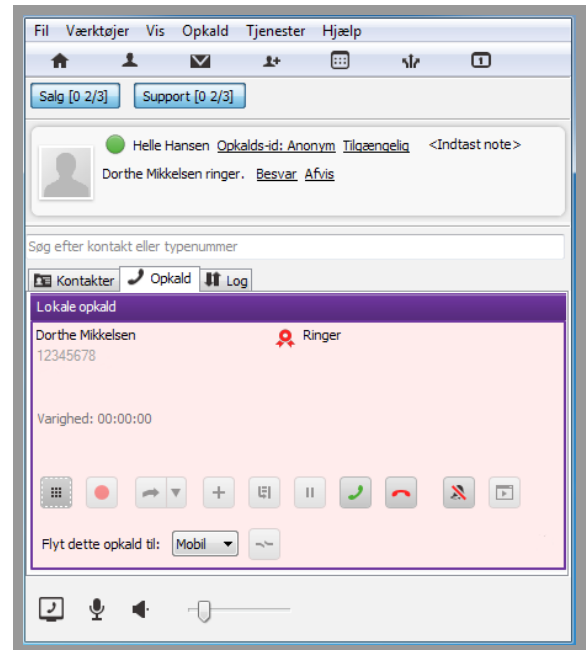
I det tidsrum, hvor opkaldet er sat i venteposition, kan den modpart, der ringer op, ikke høre, hvad du siger.

#### Parker opkald

Du kan parkere opkald i din personlige kø, hvis du vil sætte opkaldet på pause for at ringe til en anden.

Sådan gør du:

1. Klik på **Parker opkald** , eller ring direkte til en ny samtalepartner. I så fald parkeres det igangværende opkald automatisk.  
**Bemærk:** Der står "På hold" i opkaldspanelet, når du parkerer opkaldet.
2. Klik på **Genoptag opkald**  for at genoptage opkaldet.







## 3.4 Overfør opkald

### Direkte omstilling


Du kan omstille et opkald direkte til et andet nummer uden at kontrollere, om det modtagende nummer svarer, såkaldt direkte omstilling. Hvis omstillingen mislykkes, f.eks. fordi der er optaget, kan du tage opkaldet tilbage ved at klikke på opkaldsikonet igen.

#### Udfør en direkte omstilling ved at:

1. Klik på **Gennemfør viderestilling** , gå til kontaktfanen, og søg efter navnet på en kontakt, eller indtast nummeret til den person, du vil ringe til, direkte i søgefeltet.
2. Klik på **Viderestil hertil**  for den kontakt eller det telefonnummer, du vil omstille opkaldet til.



### Ring op og omstil

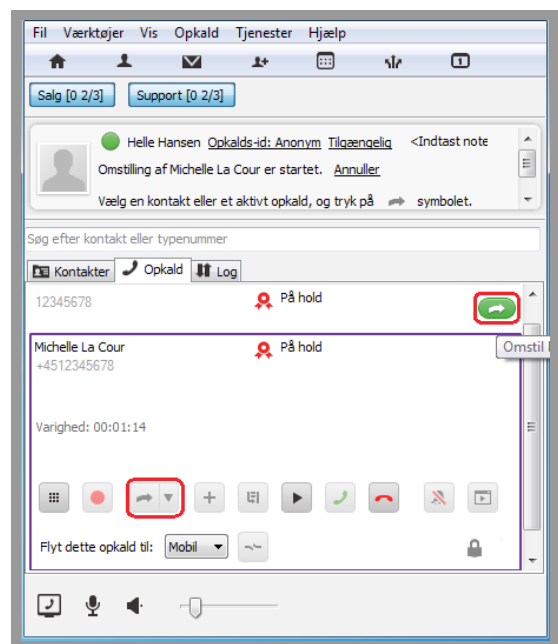
Du kan omstille et opkald, når du først har ringet op til den, som opkaldet skal omstilles til.

Parker det aktive opkald ved at klikke på **Parker samtale** , og ring op til den kontakt, du vil omstille til. Du kan også ringe direkte op, så parkeres det aktive opkald automatisk.

Når du har talt med din kontakt, kan du skifte tilbage til det første opkald ved at klikke på det i opkaldspanelet.

Du omstiller det parkerede opkald til din kontakt ved enten at:

1. Trække det parkerede opkald og slippe det over det andet opkald, såkaldt træk og slip.
2. Klikke på **Gennemfør viderestilling**  og derefter klikke på **Viderestil hertil**  ved det andet opkald.





## Log ind og ud af svargrupper

Du kan se din logonstatus i dine svargrupper på knapperne øverst i standardvisningen. Log ind eller ud ved at klikke på knapperne.

**Support [0 3/3]** Blå betyder, at du er logget ind i gruppen. Klik for at logge ud.

**Support [0 2/2]** Grå betyder, at du er logget ud fra gruppen. Klik for at logge ind.

- 1 Viser antal i kø.
- 2 Viser antal ledige medlemmer.
- 3 Viser det samlede antal medlemmer, der er logget ind i svargruppen.




## Flyt opkald fra computer til telefon

Et igangværende opkald i Touchpoint Softphone kan flyttes til din mobiltelefon. Sådan gør du:

1. Vælg en enhed på listen Flyt dette opkald til.
2. Klik på **Flyt opkald** .





## Send tastevalg

Hvis du ringer til en telefonsvarer eller en anden interaktiv svartjeneste, der kræver tastevalg, kan du åbne et tastatur i opkaldspanelet. Klik på **Åbn tastatur**  for at åbne tastaturet, hvor du kan klikke på de numre, du vil sende. Du kan også foretage et tastevalg ved hjælp af det numeriske tastatur på computeren.

## Optag et opkald

Du kan optage samtalen under et opkald.

Klik på **Optag**  for at starte optagelsen. Klik på **Stop**  for at afslutte optagelsen.

Klik på indbakken, eller gå til fanen **Log** i opkaldspanelet for at lytte til optagelsen.






## 3.5 Gruppeopkald




### Opret Gruppeopkald

Du kan oprette gruppeopkald vha. Softphone med op til 6 deltagere til normal opkaldspris. I Softphone kaldes dette for conferenceopkald.


#### Sådan foretager du et gruppeopkald:


1. Foretag et opkald eller modtag et opkald.
2. Klik på **Opret et gruppeopkald** .
3. Konferenceopkaldspanelet åbnes. Du kan nu tilføje en tredjepart til opkaldet.
4. Foretag et nyt opkald, konferencen parkeres.
5. Når det nye opkald tilkobles, klikker du på **Opret et gruppeopkald** , så føjes opkaldet til gruppeopkaldet.
6. Klik derefter på **Genoptag alle** .

### Kobl deltagere ud

Gruppeopkaldspanelet viser alle tilsluttede deltagere. Du kan sætte alle deltagerne i venteposition ved at klikke på  og genoptage ved at klikke på . Hvis du vil afslutte gruppeopkaldet for enkelte deltagere, skal du klikke på **Afslut**  for de pågældende deltagere.




### Afslut gruppeopkaldet





Et gruppeopkald afsluttes, når den, der har organiseret opkaldet, lægger på, eller når alle deltagerne har lagt på, eller du har afsluttet opkaldet med dem. Klik på **Afslut alle**  øverst til højre for at afslutte gruppesamtalen.

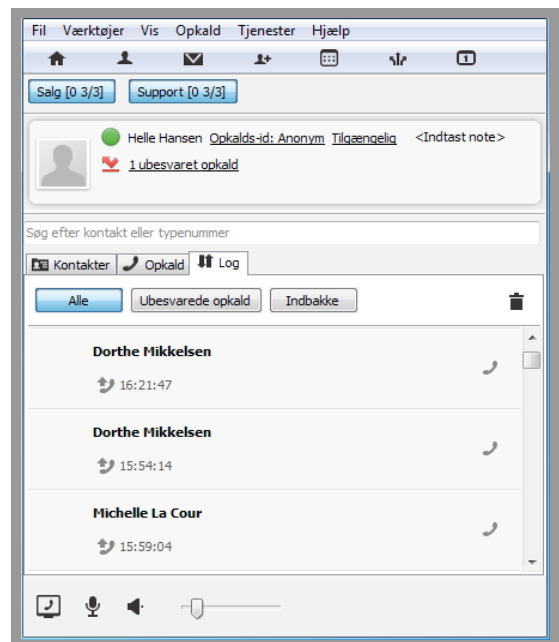
Du kan som den, der har organiseret opkaldet, vælge at lade de øvrige deltagere fortsætte opkaldet, når du lægger på. Klik på **Afslut**  på linjen med dit navn. Der vises en dialogboks, hvor du bliver spurgt, om gruppeopkaldet skal fortsætte, efter at du har lagt på.

## 3.6 Samtalehistorik

**Log** viser indgående, udgående og ubesvarede opkald samt det tidspunkt, hvor der blev ringet op, og varigheden af opkaldet, der blev stillet igennem. Du kan filtrere loggen ud fra **Alle**, **Ubesvarede opkald** eller **Indbakke**.

Der kan foretages nye opkald direkte fra loggen. Klik på **Opkald med Softphone**  for en post på listen. Du kan også tilføje favoritter  eller kontakte  direkte fra loggen ved at udvide en post.

Hvis du har optaget opkald eller modtaget en besked i din telefonsvarer, angives det med  eller . Afspil dem ved at klikke på det respektive ikon eller udvide posten og klikke på . Slet en eller alle poster ved at klikke på .

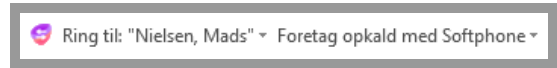




### 3.7 Foretag opkald fra Microsoft Outlook

Du kan også ringe direkte fra Microsoft Outlook. Når Touchpoint Softphone installeres på computeren, bliver der også installeret et tilføjelses- program i Microsoft Office via filen OutlookAddin.dll. Tilføjelsesprogrammet vises i værktøjsfeltet i Microsoft Outlook.

Hvis knappen er gråtonet, kører Touchpoint Softphone ikke. Du aktiverer knappen enten ved at starte programmet Touchpoint Softphone eller ved at klikke på knappen **Kontakter** i Microsoft Outlook.



**N.B. Ring > Vælg en kontakt** og **Ring med mobil** skal vises i værktøjsfeltet i Microsoft Outlook. Du aktiverer **Ring > Vælg en kontakt** ved at klikke på knappen **Kontakter**.

#### Gør følgende for at foretage et opkald i Microsoft Outlook:

1. Start Touchpoint Softphone, og kontroller, at programmet kører.
2. Klik på **Kontaktpersoner** i navigationspanelet til venstre i Microsoft Outlook.
3. Marker den kontakt, du vil ringe til, ved at klikke på kontaktlinjen.
4. Gå op til værktøjsfeltet i Outlook, og klik på **Tilføjelsesprogram**.
5. Klik på knappen **Ring: <vælg en kontakt>**, og der ringes nu op til din kontakt via Softphone.


**N.B.** Hvis knappen er gråtonet, kører Touchpoint Softphone ikke. Du aktiverer knappen enten ved at starte programmet Touchpoint Softphone eller ved at klikke på knappen **Kontakter** i Microsoft Outlook.

#### Søg efter en Outlook-kontakt på kontaktlisten i Touchpoint Softphone:

1. En bruger kan søge efter en kontakt i Microsoft Outlook ved at gå til Touchpoint Softphone og angive navnet på den kontakt, der søges efter, i feltet **Indtast nummer**.
2. Angiv det første bogstav i kontaktpersonens navn, og tryk på ENTER. Kontaktpersonen vises i søgeresultaterne i Outlook. Touchpoint Softphone kan hente kontakter fra kontaktlisten i Outlook.



## 4. Kontakter

Alle dine kolleger, der anvender Touchpoint, er tilgængelige på virksomhedens kontaktlister. I Softphone-grænsefladen kan du søge efter en kollega ved at angive vedkommendes navn. Kollegaens kontaktoplysninger og status for tilstedeværelse vises i kontaktpanelet, og det er let at viderestille et opkald til vedkommende ved at klikke på **Ring** .

### 4.1 Tilføj eksterne kontakter

Sådan tilføjer du en kontakt med Touchpoint Softphone:


1. Klik på **Værktøjer** og **Opret kontakt**.
2. Angiv kontaktoplysninger, og tilføj et telefonnummer. Der kan tilføjes mere end ét telefonnummer for en kontakt.
3. Klik på **OK** for at gemme kontaktoplysningerne. Kontakten tilføjes på din kontaktlister.


Du kan også oprette en kontakt ud fra en post i loggen. Klik på den post, du vil tilføje, og klik derefter på ikonet for at oprette en ny kontakt. Kontaktoplysningerne vil i så fald være udfyldt på forhånd med data fra opkaldsposten.

### 4.2 Tilføj kontakter som favoritter


Hvis du ønsker, at en intern kontakt (kollega) eller en ekstern kontakt altid skal vises i kontaktpanelet, tilføjer du vedkommende som en favorit.

Tilføj favorit:

1. Søg efter en kontakt.
2. Klik på kontaktens navn for at udvide.
3. Klik derefter på ikonet **Favorit** .


Hvis du vil fjerne en favorit, kan du udvide kontakten og ændre kontaktens status ved at klikke på . De favoritter, du tilføjer i Softphone, bliver automatisk tilføjet som favoritter i din mobilapp.

### 4.3 Slet eksterne kontakter

Du kan slette kontakter, som du har oprettet, ved at udvide kontakten og klikke på **Slet denne kontakt** . Kontakterne bliver slettet permanent, og du vil ikke kunne søge efter dem.

### 4.4 Rediger eksterne kontakter

Du kan redigere kontaktoplysninger for kontakter, som du selv har oprettet. Du kan ikke redigere kontaktoplysninger for kontakter inden for din organisation.

For at redigere en kontakt, skal du klikke på kontaktens navn, hvorefter feltet udvides. Klik derefter på **Rediger kontaktperson** .

**N.B.** Som almindelig bruger kan du kun redigere dine eksterne kontakter. Du skal være administrator for at kunne redigere interne kontakter. Dette gøres i så fald på administratorsiden i Touchpoint.




## 5. Meddelelser

### 5.1 Chat

Du kan åbne et chatvindue og sende hurtige beskeder til kontakter inden for din organisation. Kontakten skal være online, dvs. logget på Touchpoint Softphone. Chatvinduet består af tre dele: Øverst vises der kontaktoplysninger, i midten vises chathistorikken, og nederst vises tekstindtastningsfeltet.


#### Sådan gør du:

1. Gå til kontaktlisten, vælg en kontakt, og klik på **Start chat** .  
Der åbnes et chatvindue.
2. Skriv tekst i chatvinduet, og tryk på ENTER på tastaturet, eller klik på **Send** for at sende beskeden.

### 5.2 Sms

Du kan sende sms til dine kontakter og til telefonnumre i Touchpoint Softphone.

#### Sådan gør du:

1. Vælg en kontakt, og klik på **Send sms** .
2. Vælg det nummer, du vil sende sms-beskeden til, hvis der er flere numre at vælge imellem.
3. Skriv beskeden, og klik på **Send**. Dit mobilnummer vil stå som afsender.
4. Hvis modtageren svarer dig, får du dennes sms på den mobiltelefon.



## 6. Indstillinger

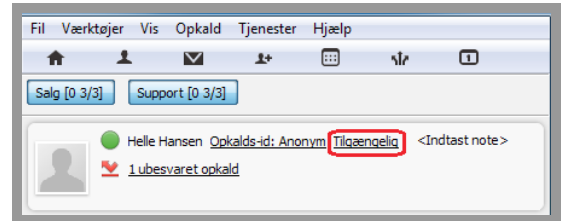
### 6.1 Tilgængelighedsstatus og nummervisning

#### Tilgængelighedsstatus

Gå til aktivitetspanelet, og klik på din aktuelle tilgængelighedssatus.

Der vises nu en rulleliste med standardtyper af aktiviteter:

- Tilgængelig
- Optaget
- Frokost
- Møde
- Tilbage senere
- Gået for idag
- Fri
- Syg



Vælg en ny på rullelisten, eller vælg **Brugertilpasset aktivitet** for at angive en aktivitet med en sluttid.

#### Angiv roller – nummervisning

Du kan angive, hvilket nummer der skal vises, når du ringer ud, din såkaldte rolle.

Sådan gør du:

1. Vælg **Tjenester > Rolle**.
2. Vælg en standardrolle. Følgende roller er tilgængelige:
  - Virksomhedens omstillingsnummer
  - Skjult nummer
  - Mobilnummer
  - Fastnetnummer

#### Personlig bemærkning

Du kan redigere en personlig bemærkning, der vises for andre Softphone-brugere i organisationen. Klik på **Indtast note** ved området ud for dit navn i aktivitetspanelet, og indtast den ønskede tekst.





## 6.2 Fremtidig tilgængelighedsstatus


I Touchpoint Softphone kan du planlægge og oprette tilbagevendende tilgængelighedsstatusser, såkaldte aktiviteter.

Du opretter og redigerer dine fremtidige aktiviteter i vinduet **Fremtidig tilstedeværelse**. Her vises fremtidige aktiviteter i en månedsoversigt.



### Sådan opretter du en fremtidig aktivitet:

1. Vælg **Fremtidig tilstedeværelse**  i værktøjsfeltet, eller klik på din tilgængelighedsstatus, og vælg **Fremtidig tilstedeværelse** på rullelisten.
2. Klik på **Tilføj planlagt begivenhed** .
3. Udfyld oplysningerne, og klik på **Gem**.

### Sådan redigerer du en fremtidig aktivitet:

1. Vælg **Fremtidig tilstedeværelse** i værktøjsfeltet , eller klik på din tilgængelighedsstatus, og vælg **Fremtidig tilstedeværelse** på rullelisten.
2. Klik på den aktivitet, som du vil ændre, på listen.
3. Foretag dine ændringer, og klik på **Gem**. Bemærk, at ændringer for en tilbagevendende aktivitet gælder for hele serien.

### Sådan sletter du en fremtidig aktivitet:

1. Vælg **Fremtidig tilstedeværelse** i værktøjsfeltet , eller klik på din tilgængelighedsstatus, og vælg **Fremtidig tilstedeværelse** på rullelisten.
2. Klik på den aktivitet, som du vil slette, på listen.
3. Klik på **Slet planlagt hændelse** . Bemærk, at for en tilbagevendende aktivitet bliver hele serien slettet.



## 6.3 Lydinstillinger

Under **Lyd** kan du konfigurere dine lydinstillinger for dine højttalere, dit headset og din ringetone.

Du finder lydindstillingerne for Touchpoint Softphone ved at klikke på **Værktøjer > Indstillinger > Lyd**.

**Følgende indstillinger er konfigureret for hver lydprofil:**

- Indgangsenhed (den lydenhed, som mikrofonen er tilsluttet)
- Udgangsenhed (den lydenhed, som højttalerne eller hovedtelefonen er tilsluttet)
- Lydudgang for ringeenhed (den lydenhed, der bruges til at afspille ringesignaler).

### 1 Højttalerprofil

Under fanen **Højttaler** konfigurerer du de lydenheder, som Touchpoint Softphone anvender i højttalerprofilen. Vi anbefaler, at du vælger den lydenhed, der er sluttet til computerens højttalere.

### 2 Headsetprofil

Under fanen **Headset** konfigurerer du de lydenheder, som Touchpoint Softphone anvender i din headsetprofil.

For Indgangsenhed og Udgangsenhed skal du vælge den lydenhed, der er sluttet til computerens headset. Denne lydenhed hører normalt til et tilsluttet USB-headset. Som Udgangsenhed skal du vælge en lydenhed, der er sluttet til computerens højttalere.

#### Headsets, der understøttes i Softphone:

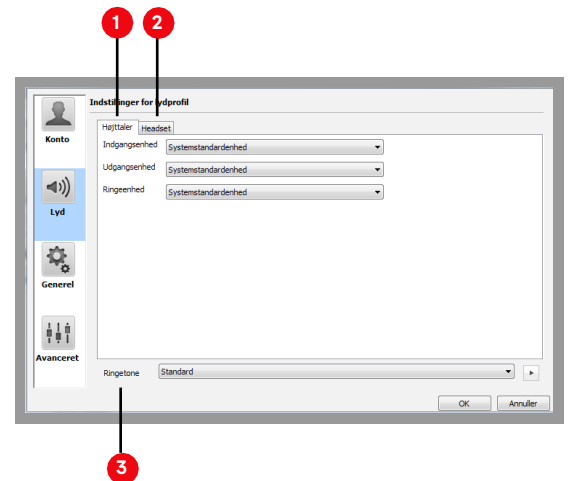
Touchpoint Softphone understøtter en række forskellige headsets. Vi anbefaler headsets fra Jabra, men du kan bede din Norlys-kontakt om en fuldstændig liste.

### 3 Ringetone

Du kan angive et tilpasset ringesignal for at skelne din Softphone-telefon fra de andre telefoner på kontoret. Sådan skifter du ringesignal:

1. I Touchpoint Softphone skal du vælge **Værktøjer > Indstillinger > Lyd** og klikke på listen **Ringetone** nederst i ruden.
2. Du kan klikke på afspilningsknappen ved siden af listen for at lytte til dit aktuelle ringesignal.
3. Klik på **Vælg**, og vælg et nyt ringesignal.

**N.B.** Lydenheden for ringesignal bør ikke slutes til høretelefoner, eftersom den i så fald ikke kan høres, hvis du ikke har høretelefonerne på.

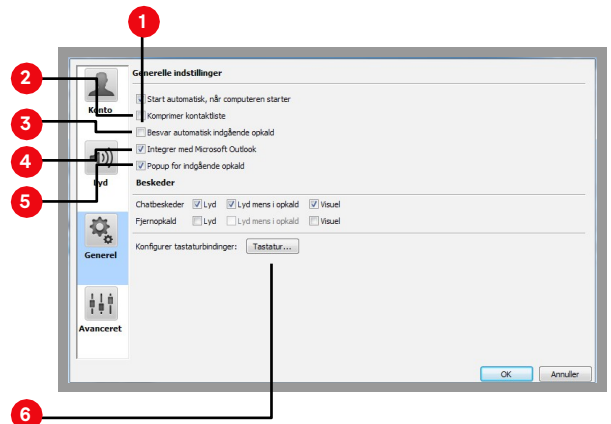




## 6.4 Generelle indstillinger

Du finder de generelle indstillinger for Touchpoint Softphone ved at klikke på **Værktøjer > Indstillinger > Generel**.

- 1 Start automatisk, når computeren startes**  
Når denne indstilling er aktiveret, starter Touchpoint Softphone, når du tænder for computeren. Standardindstillingen er autostart.
- 2 Komprimer kontaktliste**  
Når denne indstilling er aktiveret komprimeres kontaktlisten, så profilbilleder osv. ikke vises.
- 3 Besvar automatisk indgående opkald**  
Når denne indstilling er aktiveret, besvarer Touchpoint Softphone indgående opkald, uden at brugeren behøver at foretage sig noget.
- 4 Integrer med Microsoft Outlook**  
Marker afkrydsningsfeltet, hvis du vil integrere Touchpoint Softphone med Outlook. På denne måde får du søgeresultater fra Outlook. Indgående opkald matches også med kontakter i Outlook.
- 5 Pop-up for indgående opkald**  
Når denne indstilling er aktiveret, vises Touchpoint Softphone i forgrunden på skærmen, når der er indgående opkald.
- 6 Indstil genvejstaster**  
Hvis du trykker på knappen **Tastatur**, åbnes dialogboksen **Rediger tastaturbindinger (genvejstaster)**. Dialogboksen viser alle de aktuelle tastaturgenveje. Du kan også tildele nye tastaturgenveje til alle kommandoer.





## 6.5 Avancerede indstillinger

Du finder de avancerede indstillinger for Touchpoint Softphone ved at klikke på **Værktøj > Indstillinger > Avanceret**.

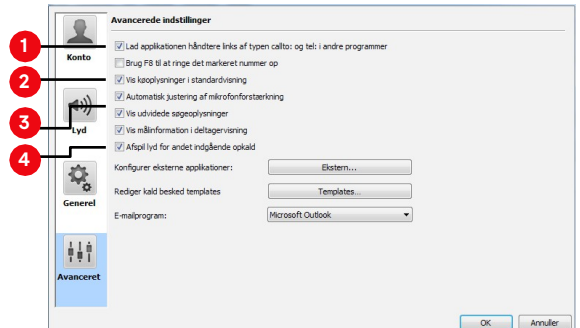
- 1 Håndter links med telefonnumre**

Touchpoint Softphone understøtter CallTo-links og Tel URL-adresser på websider. Marker afkrydsningsfeltet, hvis du vil kunne klikke på et nummer med et callto- eller tel-link, og Softphone så automatisk ringer op til nummeret.
- 2 Vis køoplysninger i standardvisning**

Marker afkrydsningsfeltet, hvis du vil have vist køoplysninger samt hvilke svargrupper du er medlem af i standardvisningen.
- 3 Automatisk justering af mikrofonens lydniveau**

Marker afkrydsningsfeltet, hvis mikrofonens indgangsvolumen skal justeres automatisk. Dette kan forhindre feedback.
- 4 Afspil lyd ved et andet indgående opkald**

Afspiller en lyd for et andet indgående opkald, hvis du allerede er optaget af et opkald.





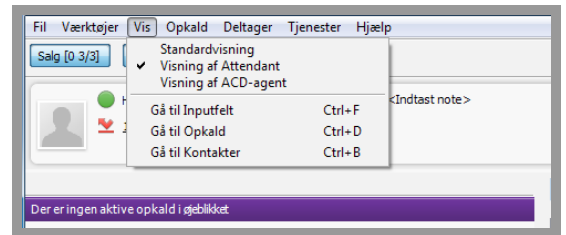
## 7. Attendant-funktioner

Med Attendanthjælp (receptionisthjælp) i Touchpoint Softphone får du udvidet funktionalitet, der er tilpasset til at modtage mange indgående opkald. Du får alle funktionerne i Softphone (se Softphone-afsnittet for nærmere beskrivelse) plus separate attendantfunktioner, som giver mulighed for at se, håndtere og viderestille mange indgående opkald på en effektiv måde.

### 7.1 Skift til attendant-visning

Du kan nemt skifte mellem Softphones standard-visning og Attendant-visning ved at gå til **Vis > Visning af Attendant** i menulinjen.

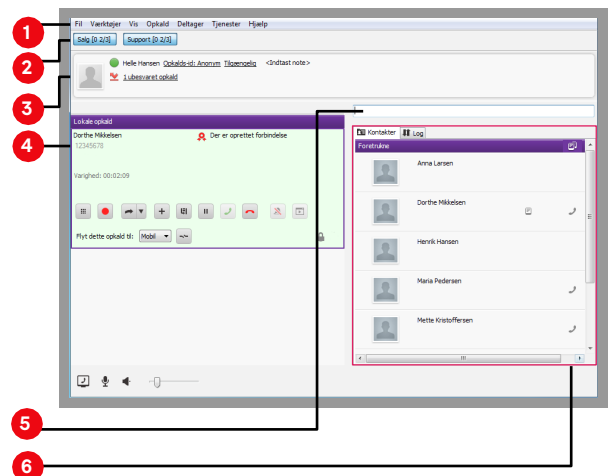
**N.B.** Du skal have en skærmopløsning på 1024x768 eller højere for at opnå en korrekt telefonist-visning.



### 7.2 Oversigt

Attendant-visningen indeholder et opkaldspanel med indgående og igangværende opkald til venstre, kontaktlisten til højre og ACD-grupperne (svargrupperne) med deres status øverst.

- 1 Samme menulinje som i Softphones standardvisning.
- 2 De ACD-grupper (svargrupper) du er medlem af.
- 3 Aktivitetspanel - samme som Softphones standardvisning.
- 4 Opkaldspanel - du kan f.eks. foretage drag-and-drop på et opkald fra opkaldspanelet til en kontakt i kontaktpanelet ved omstilling.
- 5 Søgfeltet - samme funktion som i Softphone.
- 6 Kontaktpanel.







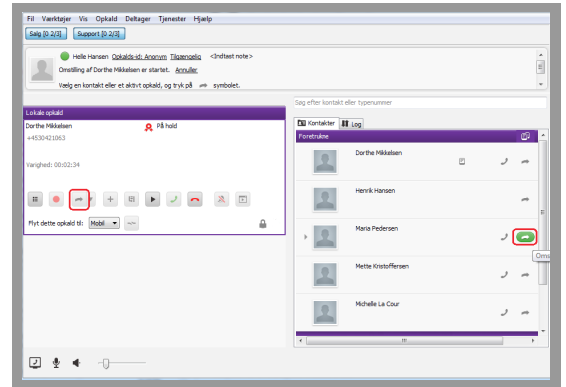
## 7.3 Overfør opkald

I Attendant kan du sætte et opkald i venteposition, parkere eller omstille et opkald på samme måde som i Softphone (se afsnittet **Opkald på side 9** for en nærmere beskrivelse). Da netop omstilling af opkald er noget, som ofte håndteres af en person med en attendantrolle, findes funktionen drag-and-drop også for at forenkle opkaldshåndteringen.

### Søgning efter en kontakt til direkte omstilling

Hvis den kontakt, som du vil foretage en direkte omstilling til, ikke vises i dit kontaktpanel, skal du søge efter kontakten i søgefeltet.

- Hvis søgeresultatet kun indeholder en kontakt eller et nummer, skal du trykke på **Viderestil** hertil  for at omstille opkaldet.
- Hvis søgningen henter flere kontakter, foretager du flytning i kontaklisten med **Flyt kontakter op/ned**, så den kontakt, som du vil omstille opkaldet til, er markeret. Klik på **Viderestil** hertil  for at omstille opkaldet.



### Omstilling af opkald med drag and drop

Ved en direkte omstilling kan du markere det opkald, som du ønsker at omstille, ved at holde venstre museknap nede og derefter omstille opkaldet til den kontakt, som skal modtage det. Du slipper opkaldet på den ønskede kontakt ved at slippe venstre museknap. Dette kaldes drag-and-drop.

**N.B.** Hvis du har flere igangværende opkald, når du foretager en direkte omstilling, bliver det aktive opkald omstillet. Hvis der ikke er et aktivt opkald, skal du markere opkaldet med **Flyt opkald op/ned**.

### Viderestillede opkald

Mens der foretages en omstilling, placeres nye indkommende opkald i kø. De viderestilles ikke automatisk til dig, før omstillingen er færdig. Du vælger nye opkald fra køen ved at klikke på **Vælg**.

Hvis en omstilling mislykkes, modtager du en besked, hvorefter du kan genoptage opkaldet. Dette kan f.eks. skyldes, at den kontakt, som du omstillede opkaldet til, ikke svarede. Opkaldet parkeres, og opkaldet blinker i opkaldsvisningen som tegn på, at opkaldet skal håndteres.



## 7.4 Avancerede opkaldsvalg

De avancerede opkaldsvalg for Touchpoint Softphone omfatter **Tilsidesættelse af henvisning** og **Bryd ind i igangværende opkald**.

### Tilsidesættelse af henvisning

Som attendant kan du vælge at tilsidesætte en kollegas tilgængelighedssatus. For eksempel hvis en kollega har sat sin status til "I møde", men alligevel har bedt dig om at viderestille et specifikt indkommende opkald.

For at omgå denne status skal du klikke på menuen **Ring** og vælge **Tilsidesættelse**, hvorefter eventuel omdirigering, der er angivet for opkalderen, tilsidesættes.

### Bryd ind i igangværende opkald

Hvis du vælger **Bryd ind** i menuen **Ring**, kan du bryde ind i et opkald, hvis det er optaget.

## 7.5 Ændring af status for en anden bruger

Du kan ændre tilgængelighedssatus, det nummer der vises (rolle) samt den personlige bemærkning for en anden bruger.

### Sådan redigerer du en anden brugers status:

1. Markér brugeren.
2. Klik på aktivitetsbeskeden.
3. Vælg en ny aktivitet eller vælg **Indstil aktivitet og sluttidspunkt** for at angive sluttidspunktet for statussen.

### Sådan ændrer du en anden brugers nummervisning (rolle):

1. Markér brugeren.
2. Klik på rollen.
3. Vælg en ny rolle.

### Sådan ændrer du en anden brugers personlige bemærkninger:

1. Markér brugeren.
2. Klik på den personlige bemærkning.
3. Angiv den nye besked.

Denne besked vises kun for andre brugere i jeres virksomhed, som har Softphone. Den kan således ikke ses i Touchpoint-app'en, på administratorsiden eller uden for virksomheden.

## 7.6 Viderestilling til attendant

Med muligheden Attendanthjælp til Touchpoint har du mulighed for at lade opkalderen vælge, om denne skal forbindes til en attendant (receptionist) i stedet for at blive viderestillet til en telefonsvarer, når der ønskes kontakt med en bruger, som ikke svarer. Du angiver herefter på administratorsiden hvilken svargruppe, de i så fald skal viderestilles til (se separat vejledning til administratorsiden).



## 8. ACD-agent-funktioner

Når du vælger muligheden Attendanthjælp, oprettes der også en separat visning for svargrupper. Denne visning hedder ACD-agent, Automatic Call Distribution, eller svargruppe på dansk.

### 8.1 Oversigt

ACD-visningen indeholder en menu og et opkaldsinformationsfelt.

Funktionen til opkaldshåndtering er den samme som i standardvisningen for Touchpoint Softphone. Visningen placeres øverst i skærbilledet, så du kan arbejde i andre programmer samtidig med, at du kan håndtere din svargrupperolle. Se billedet nederst på siden for et eksempel på ACD-visning.

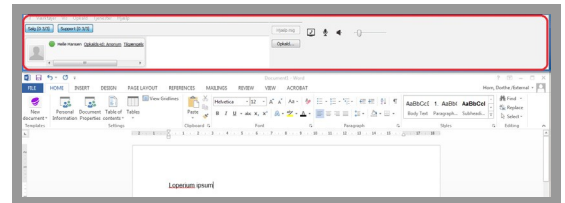
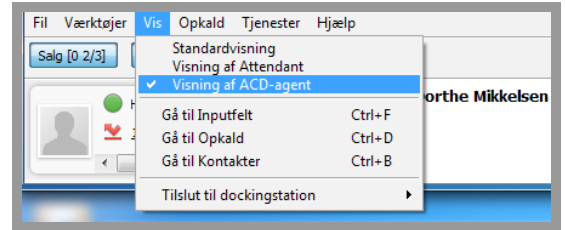
**Sådan skifter du til ACD-visningen:**

Vælg **Vis > Visning af ACD-agent** på menulinjen.

### 8.2 Køhåndtering

Øverst i skærbilledet vises de ACD-grupper (svargrupper), som du tilhører, hvorvidt du er logget ind samt status for de øvrige medlemmer af gruppen. Hvis opkald sættes i kø i en gruppe, vises også ventetiden for det første opkald. Læs mere om ind- og udlogning i svargrupper på side 13.

**N.B.** Du skal have en skærmopløsning på 1024x768 eller højere for at opnå en korrekt attendant-visning.



**Har du spørgsmål, eller har du brug for hjælp?**

Besøg [telia.dk/erhverv/touchpoint/support](https://telia.dk/erhverv/touchpoint/support) eller ring til kundeservice på tlf. 80 40 40 30.