



Tillgänglig



Möte

Telia Touchpoint
Missa inga
viktiga samtal.
Växeln var
och hur du vill.



Med Telia Touchpoint kan ni ge era kunder service var ni än befinner er – eftersom ni kan vara tillgängliga var ni vill (och lediga när ni vill). Den lättanvända appen ger er tillgång till alla funktioner som behövs, som t. ex. överflyttning av samtal och inloggning i svarsgrupper.

Jobba där ni är, utan begränsningar

Med Telia Touchpoint får ni tillgång till alla praktiska växelfunktioner var ni än är - direkt i mobilen. Mobilen som växelanknytning är egentligen bara början. Ni kan enkelt välja till att ringa från datorn eller en (IP) bordstelefon. Samt bygga på med fler användare och fler funktioner eller skala bort så att det passar just er verksamhet. Telia Touchpoint erbjuder ett mobilt arbetssätt som ger er en bekvämare och mer effektiv arbetsdag – eftersom ni alltid kan jobba där ni vill vara.

Ett enklare sätt att hålla kontakten

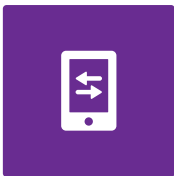
Tack vare den användarvänliga appen är det väldigt enkelt att använda växelfunktionerna i era mobiler. Med Telia Touchpoint frigör ni både tid och energi som ni istället kan lägga på er kunddialog och ert arbete. Att t.ex. koppla ett samtal till en kollega blir lika enkelt som att ringa ett vanligt samtal.

Alla funktioner ni behöver och lite till

Med Telia Touchpoint kan ni enkelt ge rätt service och säkerställa att era kunder får snabb hjälp. Till er hjälp har ni bl.a. dessa funktioner:

- Svarsgrupper – ni kan t.ex. välja att lägga alla säljare i en svarsgrupp, så att inkommande samtal alltid hamnar hos någon som kan hantera ärendet.
- Hänvisning & Status – Genom att lägga in hänvisningar får den som ringer snabbt besked om varför en medarbetare inte svarar och när personen åter är tillgänglig. Det styr även hur samtal från svarsgruppen kopplas fram. Kolleger kan se varandras status i svarsgruppen och om de redan är upptagna i samtal.
- App- och administratörsgörnsnitt – som administratör har du tillgång till många inställningar direkt i appen, t.ex. alla användarfunktioner. För mer avancerade inställningar finns ett webbgränssnitt.

Se allt som ingår på nästa sida. ►►



Telia Touchpoint

Det här ingår och det här kan ni lägga till*

| Funktioner som ingår: | | Tillval: | |
|---|---|--|---|
| En svarsgrupp med kö- och välkomstmeddelande Alla i svarsgruppen kan hjälpas åt att ta samtal. Välkomstbesked, schemastyrning, röstbrevlåda och kö med 1-5 platser ingår. | ✓ | Fler svarsgrupper Lägg till flera svarsgrupper där ni kan hjälpas åt att svara, alltid med egna välkomstbesked, schemastyrning, kö och röstbrevlåda. | ✓ |
| Mobilapp för växelfunktionerna App för användare. Lätt att ändra status, hänvisning, logga in i en grupp och koppla samtal. Som administratör kan ni dessutom ändra öppettider, välkomstmeddelande och lägga till/ta bort samt logga in/ut kollegor i en grupp. I adminwebben kan ni göra ännu fler inställningar. | ✓ | Hänvisning och linjestatus Ni kan enkelt se kollegors hänvisning/status, kunden får besked om varför samtalet inte besvaras och om hänvisningen inte är inställd på tillgänglig så kopplas inga samtal från svarsgruppen. Självklart går det att välja om hänvisningen ska gälla för både fast och mobilnummer, vilket kan underlätta om du t.ex. har gått för dagen eller är på semester. Linjestatus visar om kollegan är upptagen i samtal eller ledig. | ✓ |
| Fria samtal inom företaget Alla samtal mellan era användare är kostnadsfria inom Sverige. | ✓ | Fast telefonnummer till användare Ger t.ex. möjligheten att skilja på privata samtal och jobbsamtal. På så sätt kan ni specifika öppettider för fasta numret och mobilnumret kan vara öppet för samtal dygnet runt. | ✓ |
| Överflyttning av samtal Med mobilappen är det enkelt för alla att flytta ett pågående samtal till en kollega. | ✓ | Fast telefonnummer till svarsgrupp/menystyrning Byt svarsgruppens mobilnummer mot ett fastnummer. Ett lokalt fast nummer kan t.ex. vara en viktig del av marknadsföringen. | ✓ |
| Röstbrevlåda Ingår till alla användare och svarsgrupper. Ni väljer enkelt vem som ska få SMS-avisering när det lämnats röstmeddelanden till svarsgruppen. | ✓ | Fast nummerserie (10 och 100 st) Saknas fastnummer kan ni välja till en sammanhängande serie. | ✓ |
| Företagskatalog I appen ser du alla kollegor och andra kontakter samt enkelt göra en överflytt av ett samtal. | ✓ | Samtalsstatistik Bas Tillgängligt för administratören och visar samtalsstatistik för svarsgrupper och användare. Statistiken kan analyseras i grafer och tabeller eller exporteras till t.ex. Microsoft Excel. | ✓ |
| | | Menystyrning Ger möjligheten att skapa talsvarsmeny där uppringaren själv styr samtalet till önskad funktion i ert företag. Exempel: "För Säljavdelningen, tryck 1. För Support, tryck 2." Varje menystyrning kan ha upp till sex sifferval. | ✓ |
| | | Softphone (dator) Ring och ta emot samtal i ett gränssnitt i din dator med flera funktioner för att t. ex. koppla samtal. | ✓ |
| | | Telefonistöd Ta hand om inkommande samtal på bästa sätt i ett gränssnitt i din dator med bra stöd för att se kollegors status och överföra samtal. | ✓ |
| | | Extranummer Lägg till ytterligare fast eller mobilt nummer som inte är kopplat till en person eller grupp. | ✓ |
| | | IP-telefon Välj Bordstelefon för användare som vill komplettera sin mobil. Du väljer modell och köper telefon vid beställning. Finns behov av att ha en telefon i ett konferensrum eller på annat gemensamt ställe finns tillvalet Fristående telefon som inte tillhör en användare. Det är en enkel anknötning med begränsad funktion men som t ex kan vara med i en svarsgrupp. Du väljer modell och köper telefon vid beställning. | ✓ |

* Touchpoint förutsätter att ni har Telia Företagsavtal eller Mobilt Ramavtal.

Bra att tänka på:

- För att Softphone och IP telefon ska fungera bra så bör du ha tillgänglig kapacitet på minst 100 kbit/samtal.
- Vi rekommenderar att utrustningen hanteras säkert och hålls skyddad bakom brandvägg.
- Du behöver ett headset för att använda lösningen, eventuell headsetmjukvara bör installeras före du installerar Touchpoint Softphone. Vi rekommenderar headsets från Plantronics och Jabra för Touchpoint Softphone. Du kan köpa dessa på telia.se.

Vill du beställa Telia Touchpoint?

Gå till telia.se/foretagskontakt och ange dina kontaktuppgifter.

Vill du veta mer? Gå till telia.se/touchpoint eller ring oss på 90 400, du når Touchpoint-supporten på 020-55 40 10, vardagar kl 8.00 till 17.00.

