



Kom godt i gang

Med appen



Kom godt i gang med appen

Sådan anvender du Norlys Touchpoint

Installér appen

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

- Download til [iPhone](#)
- Download til [Android](#)

Touchpoint-appen understøttes af de seneste to versioner af iOS og Android:

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 startsiden

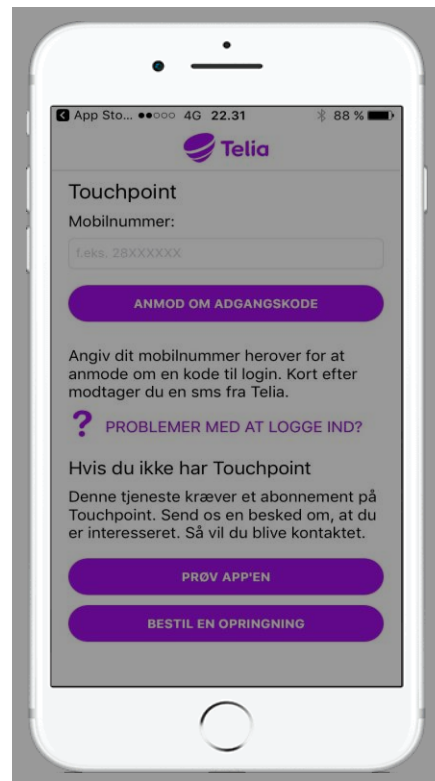
På startsiden finder du din tilgængelighedsstatus og kan se, hvilke svargrupper du er logget ind i.

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 vil der stilles opkaldet til din telefonsvarer.

1. Klik på **Tilgængelighedsstatus** i menuen på startsiden.
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 .

Omstil samtale direkte

Sådan omstilles en samtale direkte til en kollega:

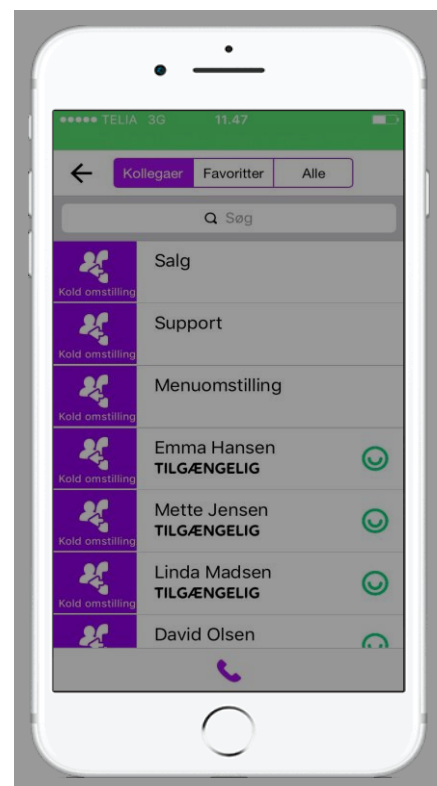
1. Besvar et indkommende opkald.
2. **For Android:** Klik på knappen **Viderestil opkald** for at gå til telefonbogen.
For iPhone: Åbn Touchpoint-appen for at gå til telefonbogen (telefonbogen åbner automatisk, når du er i et igangværende opkald).
3. Klik på den person, du vil omstille samtalen til, og klik på **Omstil direkte**.
4. Vent, til du hører et bip. Nu er samtalen viderestillet.
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

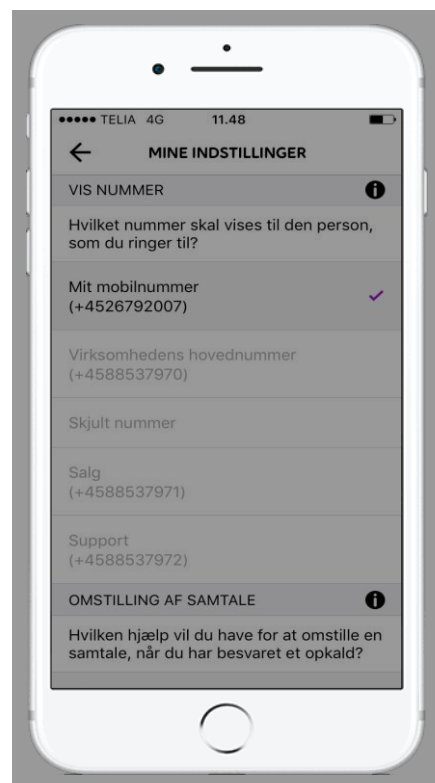
Vælg, hvilket nummer der skal vises, når du ringer ud.

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 af de svargrupper, du er medlem af (hvis du er det).
 - 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**.
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**.





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 **Indstillinger** på appens startside.
2. Find **Ved tilgængelighedsstatus**. Her kan du vælge at viderestille til en svargruppe eller til din telefonsvarer, hvis din tilgængelighedsstatus er en anden end **Tilgængelig**.

Før du kan benytte funktionen, skal jeres administrator have aktiveret funktionen under den enkelte bruger i Adminweb (indstillingen foretages under **Når brugeren ikke kan svare**).

Afspil din personlige telefonsvarer

Klik på **Min opkaldslog** på appens startside og derefter på **Telefonsvarer**. Her kan du se de beskeder, du har modtaget. For at aflytte en besked klikker du blot på den.

Afspil svargruppens telefonsvarer

Vælg funktionen **Opkaldslog Svargrupper** på appens startside. Vælg herefter den svargruppe, hvis telefonsvarer du vil aflytte og klik på **Besked**. For at aflytte en besked klikker du blot på den.

Før du kan aflytte svargruppens telefonsvarer, skal jeres administrator have givet dig adgang til at aflytte gruppens telefonsvarer.

Spørgsmål eller brug for hjælp?

Besøg norlys.dk/erhverv/touchpoint/support eller ring til kundeservice på tlf. 80 40 40 30.

