



Telia Touchpoint Plus
Adminutbildning

5500 kr/tillfälle

TELIA TOUCHPOINT PLUS ADMINISTRATÖRSUTBILDNING

Telias administratörsutbildning vänder sig till dig som ska administrera er Touchpoint Plus-lösning

Efter genomgången utbildning vet du hur du kan administrera din Touchpoint Plus-lösning på ett sätt som passar dig i ditt arbete.

Under utbildningstillfället kommer vi bland annat att gå igenom:

- Användare - redigera information och katalogfält
- Användargrupper för ACD/telefonist/samtalsstyrning
- Inspelning av talpromptar (välkomst-, kö- och nattsvarsmeddelanden)
- Närvarostatus
- Inställning för röstbrevlådor
- Samtalsstyrning
- Lägga upp Funktionsnummer
- ACD-grupper (svarsgrupper)
- Telefonistgrupper
- Sökgrupper
- Inställningar t.ex. parallell, sekventiell sökning
- Schemaläggning av öppettider

Kursen hålls som standard via webbmöte under en för- eller eftermiddag. Vi kan också erbjuda utbildning på plats (reskostnad tillkommer).

För mer information och beställning av Telia Touchpoint Plus administratörsutbildning kontakta: telia-kundutbildning@teliasonera.com





Telia Touchpoint Plus
Användarutbildning
Två olika prismodeller
att välja mellan

Användarutbildning
4500 kr/tillfälle

Inklusive telefonist
5500 kr/tillfälle

TELIA TOUCHPOINT PLUS ANVÄNDARUTBILDNING

Med eller utan telefonist

Telias användarutbildning vänder sig till alla som ska använda mobilapplikationen och/eller softphone i Touchpoint Plus-lösningen

Efter genomgången utbildning vet du hur du kan använda din Touchpoint Plus app (i mobilen) och din Touchpoint Plus softphone (telefon i datorn) på ett sätt som passar dig i ditt arbete.

Under utbildningstillfället kommer vi bland annat att gå igenom:

- Hantera kontakter
- Söka upp kollega
- Sätta kontakt som favorit, VIP, blockerad
- Lägga till egna kontakter
- Koppla samtal till kollega, direkt eller aviserat
- Byta roll – vilket nummer som visas när du ringer ut
- Aktiviteter (hänvisningar)
- Anpassad aktivitet/återkomsttid
- Framtida hänvisning och schemalagd framtida hänvisning
- Aktivitetskoppling (vidarekoppling till annat nummer)
- Chatt
- ACD-grupper (In- och urloggnings)
- Röstbrevlåda samt inspelning av samtal
- Telia Touchpoint Plus webbsida

För telefonister:

- Koppla samtal
- Kössäkring mot anknytning
- Meddelandemallar
- Snabbknappar

Kursen hålls som standard via webbmöte under en för- eller eftermiddag. Vi kan också erbjuda utbildning på plats (reskostnad tillkommer).

För mer information och beställning av Telia Touchpoint Plus användarutbildning kontakta:
telia-kundutbildning@teliasonera.com



Telia Touchpoint Plus
Driftstöd
Två olika prismodeller
att välja mellan

Halvdag
5990 kr/tillfälle

Heldag
9990 kr/tillfälle

TELIA TOUCHPOINT PLUS DRIFTSTÖD

Telia kan erbjuda stöd på plats under driftsättningsdagen av Touchpoint Plus

Innehållet och vad som ska fokuseras på är enligt överenskommelse med kunden. På driftdagen kan vi erbjuda stöd med bl.a.:

Stöd för telefonist:

- Hantera samtal i softphone (svara, koppla m.m.)
- Hantera samtal i mobil app (svara, koppla m.m.)
- Lägga upp meddelandemallar
- Inställningar, snabbknappar
- Hantera kontakter

Stöd för användare:

- Hantera samtal i softphone (svara, koppla m.m.)
- Hantera samtal i mobil app (svara, koppla m.m.)
- Inställningar i softphone och app
- Hantera kontakter
- Logga in och ur ACD-grupper

Kursen hålls som standard på plats (reskostnad tillkommer) under en för- eller eftermiddag. Stödet ges i kundens anläggning.

För mer information och beställning av driftstöd kontakta:

telia-kundutbildning@teliasonera.com



Telia Touchpoint Plus
Statistikutbildning
Två olika prismodeller
att välja mellan

Statistik Bas
2300 kr/tillfälle

Statistik Utökad
3450 kr/tillfälle

TELIA TOUCHPOINT PLUS STATISTIKUTBILDNING

Bas eller Utökad

Lättillgängliga fakta och mätdata om företagets telefoni

Telias statistikutbildning vänder sig till alla som har behov av att ta fram rapporter som besvarar: **Hur ser den ut i praktiken – er kommunikation med omvärlden och internt mellan medarbetarna?**

- Hur många samtal besvaras?
- Hur lång tid tar det att svara?
- Hur många kunder tappar tålamodet i telefonkön och lägger på?

Telia Touchpoint Plus statistikutbildning hjälper er att besvara den frågan och går igenom mätperioder (tidsintervall, veckodagar, antal dagar etc.), önskad rapporttyp, vilka mätkriterier som kan väljas och hur rapporterna kan presenteras (diagram).

Kursen hålls som standard via webbmöte under en för- eller eftermiddag. Vi kan också erbjuda utbildning på plats (reskostnad tillkommer). Utbildningen sker i kundens anläggning efter drift.

För mer information och beställning av Telia Touchpoint Plus statistikutbildning kontakta:
telia-kundutbildning@teliasonera.com



Telia Touchpoint Plus
Telefonistutbildning

5500 kr/tillfälle

TELIA TOUCHPOINT PLUS TELEFONISTUTBILDNING

Telias telefonistutbildning vänder sig till dig som ska använda mobilapplikationen och/eller softphone i Touchpoint Plus-lösningen

Efter genomgången utbildning vet du hur du arbetar som telefonist i Touchpoint softphone och hur du hanterar samtal i mobila appen.

Under utbildningstillfället kommer vi bland annat att gå igenom:

- In- och urloggning
- Hantera kontakter (söka upp och lägga till kontakter)
- Koppla samtal till kollega, direkt eller aviserat
- Körsätta samtal mot upptagen anknytning och återanrop
- Lägga upp meddelandemallar
- Ställa in snabbknappar
- Aktiviteter (hänvisningar) på egen och kollega anknytning
- Byta roll – vilket nummer som visas när du ringer ut
- Chatt
- Inspelning av samtal
- Telia Touchpoint Plus webbsida

Kursen hålls som standard via webbmöte under en för- eller eftermiddag. Vi kan också erbjuda utbildning på plats (reskostnad tillkommer).

För mer information och beställning av Telia Touchpoint Plus telefonistutbildning kontakta:
telia-kundutbildning@teliasonera.com

