

Kom i gang som administrator

Telia Smart Connect

Kom i gang med Smart Connect web- sentralbordet

Webgrensesnittet har mer funksjonalitet enn mobilappen, i tillegg til bedre plass til å vise mer informasjon om køsamtaler og bedriftskatalogen.

Passer for deg som:

- › Er køagent og håndterer mange samtaler
- › Foretrekker å jobbe med PC eller Mac og headset når du er i telefonen
- › Er administrator og skal tilpasse løsningen i administrator-modulen

Logg inn med ditt brukernavn (mobilnr) og passord

- › **Logg inn [her](#)**
- › Mangler du passord? Velg **Nytt Passord** i innloggingsbildet i app eller på web for sette ditt nye passord



Websentralbord er for både brukere, køagenter og kundeadministrator

Logg inn på sentralbordet

Fra sentralbordet får du en god oversikt over alle samtaler til bedriftens køgrupper.

- Ring ut og motta samtaler med innebygget Softphone
- Logg av og på bedriftens køer
- Velg egen og se kollegers status
- Gjør raske søk i bedriftskatalogen

Les mer om å komme i gang med sentralbordet [her](#) og logg inn [her](#)

Min Profil

Min Profil inneholder alle dine innstillinger og preferanser som bruker. Hver bruker kan endre dette selv i websentralbord eller i mobilappen.

- Tilgjengelighet og håndtering av mobilsamtaler når du er opptatt
- Viderekoblinger
- Visningsnummer
- OneNumber-innstillinger for brukere med flere telefonnummer
- Språk- og passordinnstillinger

Les mer om Min Profil [her](#) og om telefoninnstillinger [her](#)

Personlig Sentralbord

Med Personlig Sentralbord får du sentralbordet tilgjengelig på datamaskinen din i et mindre format med en "alltid øverst" funksjon. Perfekt for deg som liker å ringe med PCen, men ikke har behov for alle funksjonene i websentralbordet.

- Alltid tilgjengelig med "alltid øverst" funksjon
- Ring med innebygd softphone.
- Sentralbord, bedriftskatalog og samtalelogg i et lite og kompakt format.
- Tilgjengelig til PC og Mac
- Lastes ned fra venstremenyen i websentralbord

Les mer om personlig sentralbord [her](#)

Administrasjon av løsningen

For alle brukere med administratorrettigheter er websentralbord portalen som lar deg administrere og tilpasse løsningen.

- Kø- og brukeradministrasjon
- Åpningstider og talemeldinger
- Hele ringeflyten tilknyttet bedriftens hovednummer (Visuell Admin)
- Integrasjoner, f.eks. med Microsoft 365
- NPS- og kundetilfredshetsmodul
- Statistikk og rapporter

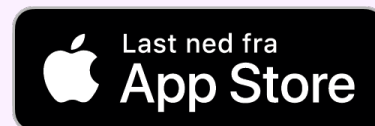
Les mer og få veiledning til å bruke Smart Connect på våre hjelpesider [her](#).



Kom i gang med mobil-appen

Last ned Telia Smart Connect appen

- › Mobilappen er tilgjengelig for alle Telia mobilkunder med Telia Smart Connect



Brukernavn og passord

- › Brukernavnet er mobilnummeret ditt.
- › Passordet er det samme som i [Smart Connect sentralbord](#)
- › Mangler du passord? Velg **Nytt Passord** i innloggings-bildet i app eller på web for sette ditt nye passord



Vi har samlet de viktigste funksjonene i Telia Smart Connect i en mobilapp

Appen lar ansatte oppdatere tilgjengeligheten, ha tilgang til Bedriftskatalogen, samt logge inn og ut av køer på farten.

- › Aktiver nummeroppslag og få navneoppslag på hvem som ringer
- › Sett over samtaler enkelt
- › Logg inn og ut av kø
- › Enkel fraværsmarkering med mulighet for samtalestyring
- › Tilgang på oppdatert bedriftskatalog med informasjon om kolleger

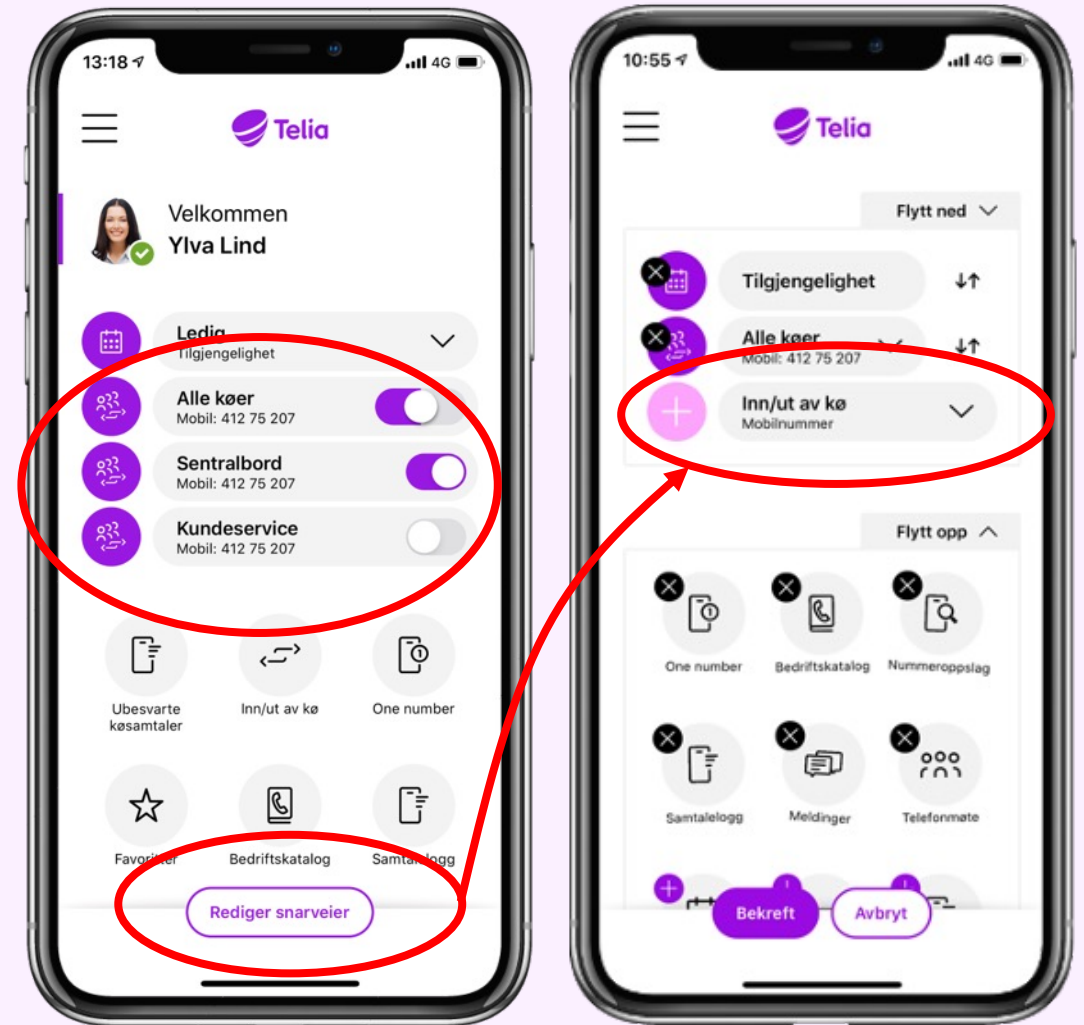


Logge inn og ut av kø

Køagenter kan også benytte mobilappen i sitt daglige arbeid. Meld deg inn og ut av en eller flere køgrupper samtidig, uansett hvor du befinner deg. Du kan også se køstatus med ventetid og antall personer i kø ved å trykke på køen du vil se.

Fremgangsmåte

- Dersom du legger til snarveien **køer** på startsidene kan du enkelt klikke på ikonet for å få opp køene dine.
- Dersom knappen er lilla, betyr det at du er innlogget. Dersom du klikker på knappen og den blir grå, så logger du ut.
- Hvis du vil gjøre det enkelt å logge inn og ut av køer fra mobilappen, trykk på “rediger snarveier” på startskjermen for å legge opp dine køer som hurtigvalg i appen; enten “alle køer” eller enkeltvis køer. Trykk deretter “Bekreft” for å lagre endringene.



Sett over samtaler

Med Telia Smart Connect mobilapp kan du enkelt sette over samtaler, uavhengig om du er på kontoret eller ute på farten.

Fremgangsmåte

- › Under en aktiv samtale, gå til hjemskjermen på telefonen og velg Smart Connet mobilapp
- › Dine favorittkontakter åpnes automatisk på skjermen
- › Klikk sett over på kontakten du vil sette over til, eller gå inn på kontakten og velg mellom med retur, uten retur og assistert sett over

Du kan også gå til den interne bedriftskatalogen for å sette over samtaler, eller sette over samtalen til andre kontakter eller eksterne nummer via Telia Smart Connect mobilapp. Valgene finner du nederst på skjermen i Bedriftskatalogen.

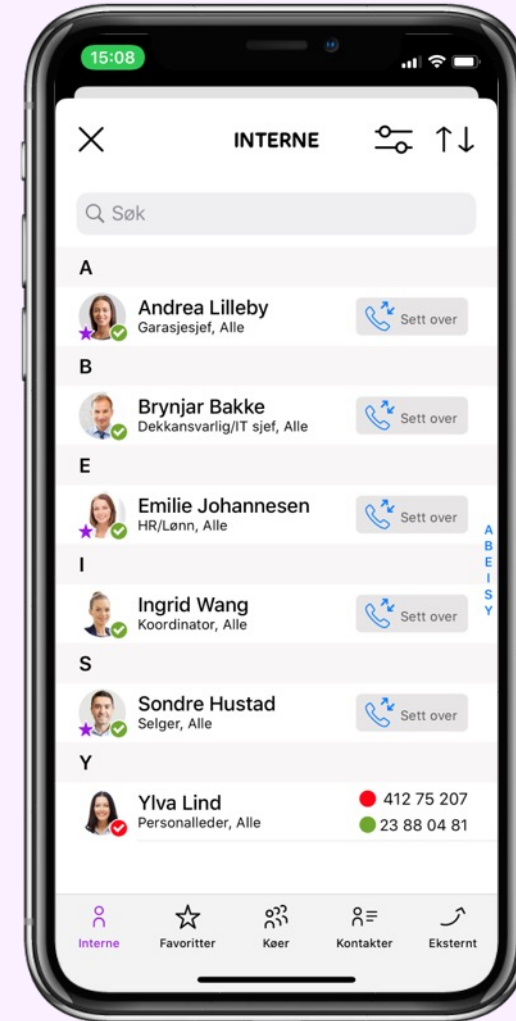


Sett over samtaler

Metoder for sett over

- › **Sett over:** Hvis mottakeren du setter over til ikke svarer anropet kommer anropet tilbake i retur.
- › **Sett over uten retur:** Hvis mottakeren du setter over til ikke svarer anropet, kobles samtalen videre i henhold til innstillingene på mottakerens Smart Connect-tilgjengelighetsprofil eller mobiltelefon.
- › **Assistert sett over:** Ved å benytte assistert sett over settes innringer på hold. Du ringer automatisk opp til personen du vil sette over til, og kan snakke med personen før du velger å sette over samtalen.

Velg standard metode: Via innstillingene i din profil kan du velge om sett over med retur, uten retur eller assistert sett over skal være standard metode når du setter over samtaler i mobilappen.



Nummeroppslag

Med automatisk nummeroppslag i Telia Smart Connect mobilapp kan du se hvem som ringer deg før du svarer. Tjenesten kan vise følgende (avhengig av samtalscenario):

- › Navnet på innringer automatisk sjekket mot bedriftskatalogen eller ekstern nummeropplysningstjeneste
- › Informasjon om hvilken kø samtalen kommer fra (hvis det er et innkommende køanrop).
- › Hvis samtalen settes over til deg får du informasjon om hvem den settes over fra.

Telia tilbyr to varianter av nummeroppslag i appen som kan benyttes hver for seg eller sammen, **vanlig nummeroppslag** og **push-varsel** med ekstra informasjon:

- › Navn på innringer
- › Kønavn i de tilfeller anropet kommer fra en kø

Vi anbefaler at begge varslene aktiveres for den beste brukeropplevelsen.



Nummeroppslag Android

Aktiver nummeroppslag på Android

1. Fra startsideen i appen, trykk på navnet ditt øverst på siden for å gå til Min Profil
2. Gå til menyen «nummeroppslag» og velg den varsel-typen du ønsker. En av/på-indikator med farge og tekst viser hvilke tjenester som er aktivert.
3. For **vanlig nummeroppslag**: Velg vanlig nummeroppslag og aktiver dette i menyen ved å skru på nummeroppslag
4. For **pushbasert varsel**, velg dette og aktiver ved å følge instruksene.
5. Husk å godkjenne eventuelle tillatelser appen ber om på din telefon for at den skal fungere som tenkt. **Vi anbefaler at begge varslene aktiveres** for den beste brukeropplevelsen.

Hvis du opplever problemet bør du sjekke at appen har alle nødvendige tillatelser via innstillinger, apper, Smart Connect og tillatelser. Pass også på at **vis over andre apper** er påslått.

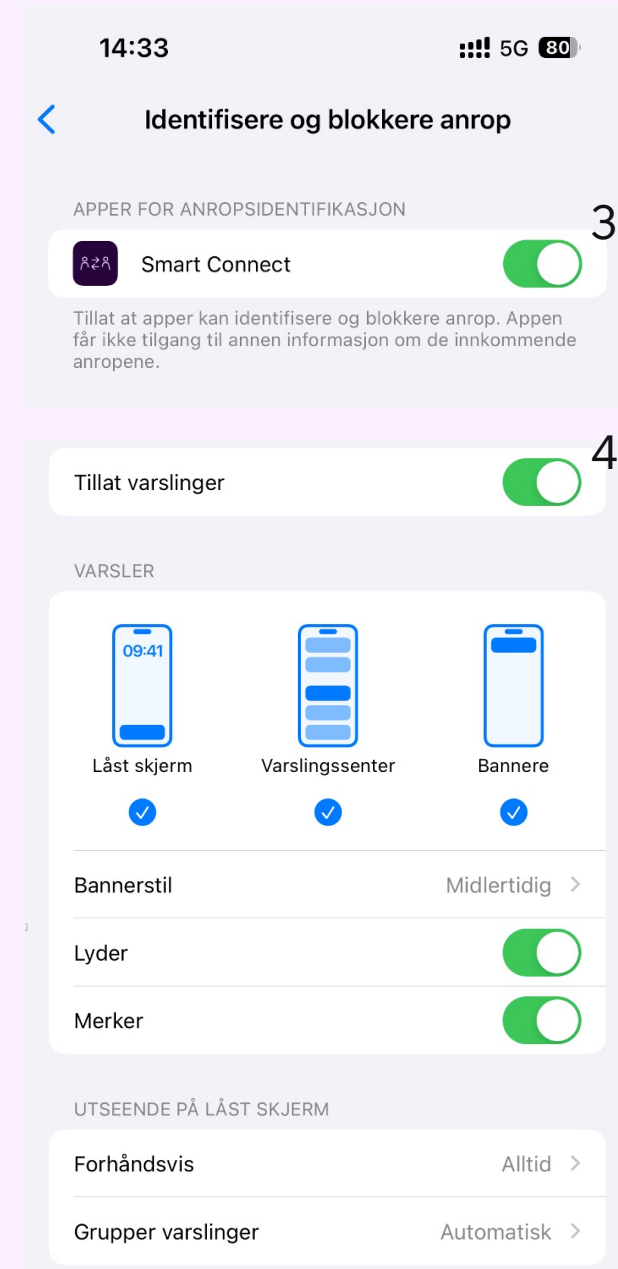


Nummeroppslag iPhone

Aktiver nummeroppslag på iPhone

1. Fra startsideen i appen, trykk på navnet ditt øverst på siden for å gå til Min Profil
2. Gå til menyen «nummeroppslag» og velg den varsel-typen du ønsker. En av/på-indikator med farge og tekst viser hvilke tjenester som er aktivert.
3. For **vanlig nummeroppslag**, velges dette, Trykk på «gå til telefoninnstillinger» for å komme til rett meny i telefonens innstillinger for å aktivere nummeroppslag for «Telia Smart Connect»
4. For **pushbasert varsel**, velges dette og aktiveres ved å følge instruksene. Også for denne tjenesten vil telefonens varslingsinnstillinger påvirke hvordan tjenesten fungerer. Sørg for å tillate varslinger som samsvarer med hvordan du vil se informasjonen.

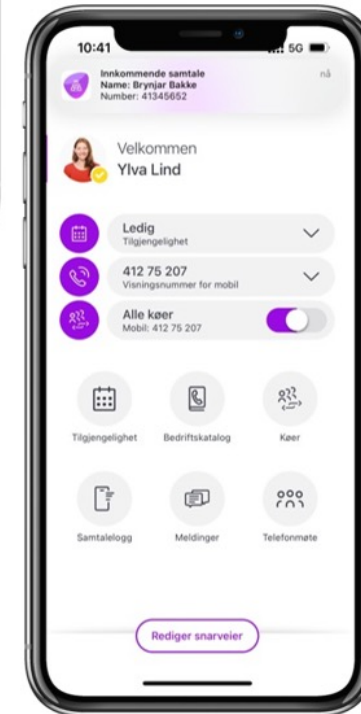
Vi anbefaler at begge varslene aktiveres for den beste brukeropplevelsen.



Nummeroppslagsinformasjon

Du ser hvilke oppslagstjenester som er aktive i menyen for nummeroppslag i mobilappen.

Vanlig nummeroppslag viser informasjon om innringer. **Pushbasert oppslag kan i tillegg vise hvilken kø samtaler kommer fra**, eller hvem som har satt over en samtale.



Finn mer informasjon og veiledning

Telia Smart Connect hjelpeside

Vi har laget en fin hjelpeside der du finner informasjon og veiledning for bruk av Telia Smart Connect.

- › [Telia Smart Connect hjelpesider](#)

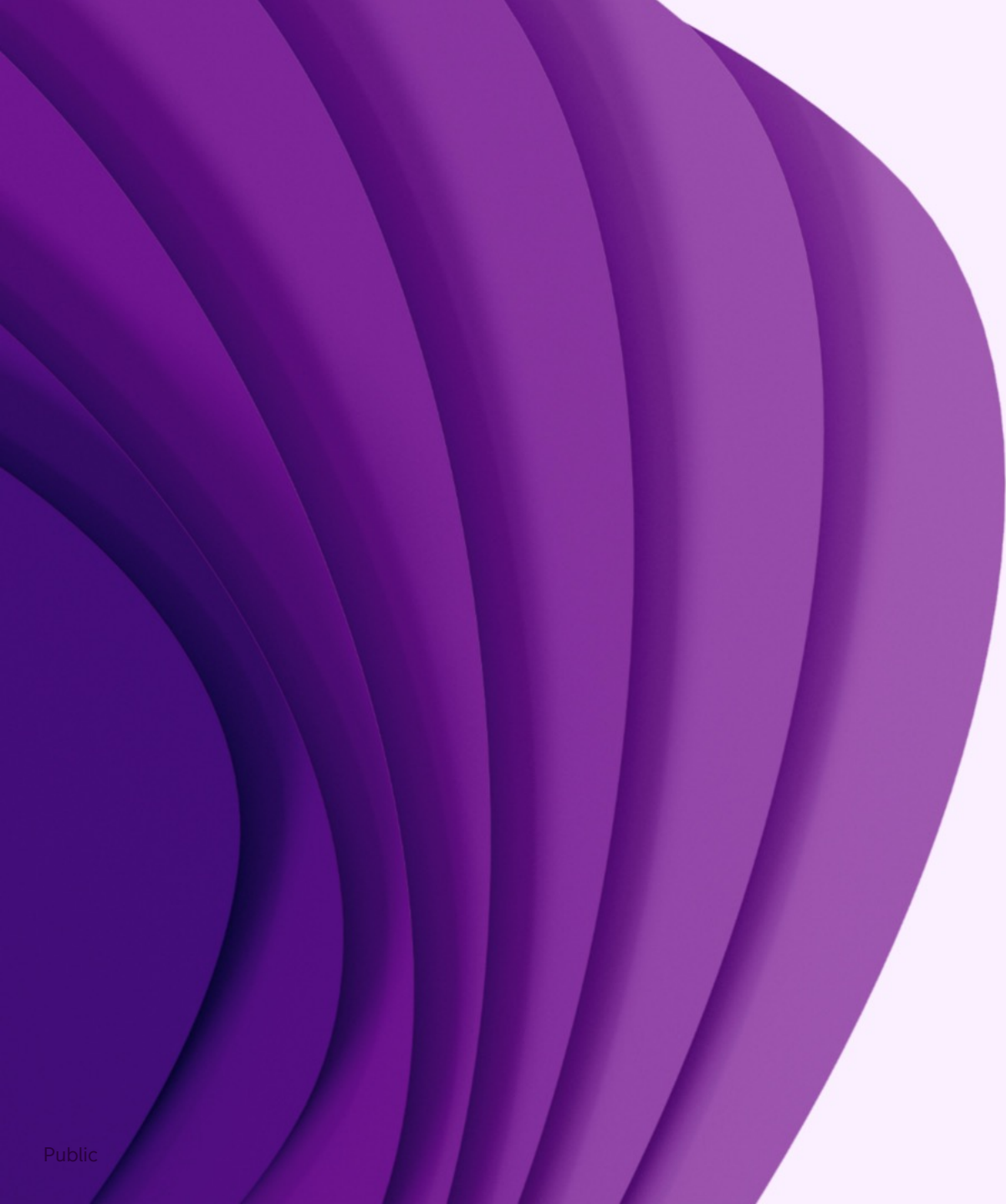
Du er kanskje interessert i

- › [Kom i gang med Telia Sentralbord på PC](#)
- › [Viderekobling fra mobilappen](#)
- › [Tilgjengelighet](#)

Veiledninger for Microsoft-integrasjoner

- › [Kalenderintegrasjon](#)
- › [Entra ID-synkronisering](#)
- › [Teams statusintegrasjon](#)
- › [Teams taleintegrasjon](#)
- › [Single sign-on](#)





Trenger du hjelp?

Kundesenteret er her for deg!

Dersom du har behov for brukerstøtte er du velkommen til å ta kontakt med vårt dyktige kundesenter på tlf +47 924 05051, via [chat](#), eller på våre hjemmesider [Kundeservice Bedrift - finn hjelp til det du lurer på | Telia Bedrift](#)

Kundesenterets åpningstider

- › Hverdager: 08:00 – 19:00
- › Lørdager: 09:00 – 16:00

