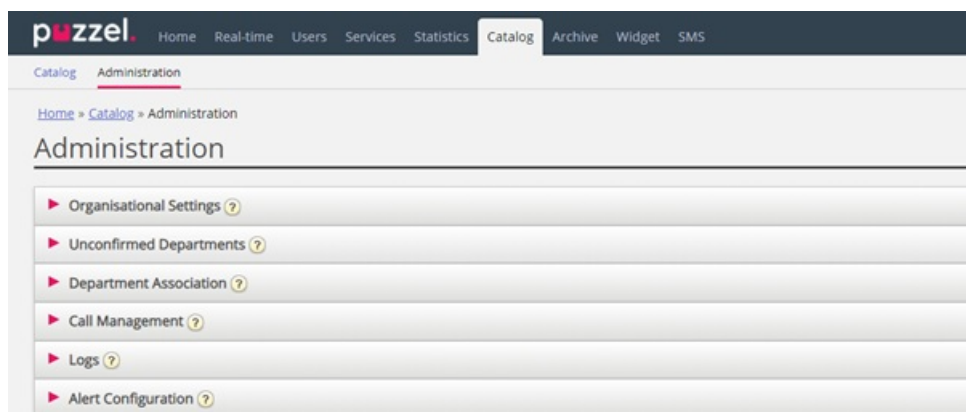


Administration

Under Katalog – Administration (Catalog – Administration) er der adskillige undersektioner.



Ubekræftede afdelinger (Unconfirmed Departments)

Hvis afdelingsfeltet synkroniseres/importeres automatisk, skal du som administrator bekræfte afdelingerne, før de kan høre til kataloget og tilføjes til hierarkiet. Disse afdelinger vil automatisk indeholde de kontaktpersoner, der har en specifik synkroniseret afdeling i deres afdelingsfelt.

Name	Confirm	Merge Into	Add Under
Intelcom Danmark AS	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Du har 3 muligheder, når du skal beslutte, hvad du skal gøre med en afdeling:

- **Bekræft (Confirm):** Markér dette afkrydsningsfelt for at føje afdelingen til hierarkiet
- **Flet med (Merge into):** Det er muligt at flette en synkroniseret afdeling med en eksisterende afdeling i kataloget. Den oprindelige afdeling vil derefter blive vist og vil indeholde kontakterne fra begge afdelinger.
- **Tilføj under (Add Under):** Her er det muligt at vælge, hvilken organisation eller afdeling den nuværende afdeling skal tilføjes under. Dette gør det muligt at oprette et organisatorisk hierarki med synkroniserede afdelinger.

Afdelingstilknytning (Department Association)

Med funktionen for afdelingstilknytning kan du styre, hvilke afdelinger brugere tilhører. Du kan flytte brugere mellem afdelinger og tilknytte brugere, som ikke hører til en bestemt afdeling, til en afdeling.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» [] (Department)

410 - Operational Support

Når du har valgt den relevante afdeling, vises en liste over kontakter, der er opdelt i to forskellige lister/tabeller:

- Den første er en liste over brugere, som ikke har nogen afdelingstilknytning.
- Den anden liste indeholder brugere, som tilhører den valgte afdeling.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Erik Andersen	erik.andersen@intels.com	Callcenter	<input type="checkbox"/>
Stian Steing		Konsulent	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andrea Valle	andrea.valle@intels.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo Svane Lindseth	j.s.vane.lindseth@intels.com	COO	<input type="checkbox"/>
Signid. Gunnarvik	signid.gunnarvik@intels.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

For at flytte brugere til en afdeling skal du vælge brugere fra den første tabel (Brugere uden afdelingstilknytning (Users without department association)), markere afkrydsningsfeltet Flyt (Move) og derefter klikke på Gem ændringer (Save changes). Brugerne hører nu til den valgte afdeling.

Hvis du vil flytte en bruger fra den nuværende afdeling til en ny afdeling, skal du markere afkrydsningsfeltet Flyt (Move) og klikke på Gem ændringer (Save Changes). Nu hører denne bruger ikke længere til nogen afdeling og vises derfor i den første tabel, så du kan flytte brugeren til den korrekte afdeling.

Call Management

Under Opkaldsstyring (Call Management) kan du aktivere og deaktivere funktionen Fraværstyring (Absence Management) for individuelle kontakter. Fraværstyring anvendes oftest i løsninger med omstilling, hvor direkte opkald til kontakter, sædvanligvis medarbejdere, videresendes til Puzzel-løsningen, hvis de ikke besvares, så henvenderen kan høre en indtalt besked med oplysninger om fravær vedrørende den pågældende kontakt, hvis der er en sådan besked.

▼ Call Management ?

Choose department

10001 (Parent Organisation)

» 10001 Intelecom NO (Organisation)

Name Absence Management

	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Når du har valgt Organisation, skal du markere de kontakter, som du vil aktivere en besked med oplysninger om fravær for.

Note

Denne funktion kræver separat konfiguration i Puzzel og i den lokale PABX.

Logfiler (Logs)

Her kan du søge efter ændringer og alarmbeskeder for den valgte organisation. Vælg et tidsrum, en alvorssgrad – Info, Change, Warning, Error eller All – og noget tekst, og klik på Search.

► Call Management ?

▼ Logs ?

Define Search

Choose department

10001 (Parent Organisation)

» 10001 Intelecom NO (Organisation)

From

To

Severity

Search

Time	Source	Message	Detail
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Preparing to receive Contacts file.	
<input checked="" type="checkbox"/> 28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Initiated 20170428(2d8a7fd9-1f83-4ee2-88f0-42bc4b24e0a7)	more
28.04.2017 14:29:00	Contact Centre Rest Services	Receiving file "contacts.csv", 1000 bytes.	

Alert Configuration

I Alert Configuration kan du tilføje alarmbeskeder til kontaktpersoner og aftaler. Disse alarmbeskeder udløses alt efter, hvornår kontaktpersoner og aftaler sidst blev opdateret. Dette er nyttigt for administratorer, der gerne vil underrettes, hvis synkronisering af kontakter eller aftaler holder op med at fungere.

▶ Logs ?

▼ Alert Configuration ?

Alert Name	Source	Organisation	Email	Time Setting	Interval	Threshold
<input type="text" value="Alarm 1"/>	<input type="text" value="Catalog"/>	10001 Intelecom NO	<input type="text" value="alarmrecipient@mail.com"/>	<input type="text" value="08:00-16:00"/>	<input type="text" value="1 hour"/>	<input type="text" value="1 hour"/>

- Navn på alarmbesked (Alert Name): Navnet på alarmbeskeden.
- Kilde (Source): Katalog eller kalender.
- Organisation: Hierarkiet skal tages i betragtning, da alle afdelinger under denne organisation vil blive inkluderet og dermed udløse en alarm.
- E-mail (Email) Den e-mailadresse, der modtager alarmbeskeden.
- Tidsindstilling (Time Setting) (modtagerens tidspunkt): Åbningstider for alarmbeskeden. Alarmbeskeder sendes kun inden for disse dage/timer.
- Interval: Hvor ofte alarmbeskeden sendes, når den er blevet udløst. Systemet fortsætter med at sende alarmbeskeder, indtil synkroniseringen sender data igen.
- Tærskel (Threshold): Hvor gamle konfigurerede data skal være, før systemet begynder at sende alarmbeskeder.