

Switchboard

Katalogsøgning, herunder Exchange Sync

Puzzel Catalog er et webbaseret værktøj, der indeholder kontaktoplysninger for alle medarbejdere i en virksomhed. I bund og grund er det en intern telefonbog, der gør det muligt for Puzzel-agenter at finde oplysninger om andre medarbejdere som f.eks. kontaktoplysninger, adresser, åbningstider m.v.

Katalogdata kan indhentes på følgende måder:

- Exchange Sync
- Filimport
- Indtastning gennem webgrænseflade

Exchange Sync er et værktøj, der automatiserer dataintegration mellem Catalog, Exchange og Active Directory. Hvis en virksomhed bruger Exchange Sync, kan den også bruge Catalog til synkronisering af medarbejderkalendere. Agenter med de rette rettigheder kan registrere nye aftaler og fravær.

For virksomheder, der ikke bruger MS Exchange eller Active Directory, kan løsningen integreres med kundekataloget (som f.eks. IBM Notes og andre systemer) som filimporter via FTP. Denne metode understøtter dog ikke kalenderimport.

Endelig kan Catalog tilgås via en webgrænseflade, der muliggør manuel tilføjelse, redigering og sletning af kontakter og kontaktoplysninger.

Presence Hub

Presence Hub-projektet er en implementering, der gør det muligt for Puzzel at vise realtidsstatus på medarbejdernes telefoner. Medarbejdere skal have mobiltelefonabonnementer, der er tilpasset Puzzels Presence Hub, og integrationen mellem mobiloperatøren og Puzzel skal være på plads. Systemet består af en række moduler, som gør det muligt at vise realtime tilstedeværelse.

Det første modul er den såkaldte Source of Presence, dvs. tilstedeværelseskilden. Dette er typisk en eller anden form for API hos en mobiloperatør. Denne kilde kaldes også en Producer.

En anden del af systemet består af kilde- og destinations-connectors. I bund og grund får connectors tilstedeværelse fra datakilden eller videresender tilstedeværelse fra databasen til en applikation der læser tilstedeværelsesdata. Visse connectors håndterer begge funktioner. Der er også databasen for tilstedeværelsesdata og en administrationsgrænseflade samt et webinterface til administration af tilstedeværelse.

Voicemail

Voicemail kan konfigureres til at dække visse virksomhedsfunktioner. Denne funktion er ikke beregnet til at kunne bruges af enkeltpersoner i virksomheden.

Voicemail kan være nyttig, f.eks. uden for normal kontortid, når der ikke er nogen ledige agenter, og der ikke er mulighed for at stå i kø, eller når køen er meget lang.

Når en opkalder har efterladt en besked, sendes en e-mail med lydfilen som en vedhæftet fil til en foruddefineret e-mail-adresse. Lydfilen er i rå bølgeformformat (.wav).

Switchboard Widget

Puzzel tilbyder en opkalds- og viderestillingswidget, der fungerer meget på samme måde som et traditionelt omstillingsanlæg, når man skal søge efter en kontakt og viderestille et opkald, uden at man skal flytte væk fra fanen med henvendelser. Agenterne kan kontrollere kontaktens status og viderestille opkaldet efter behov. Det er muligt at søge efter kontakter fra forskellige kilder og derefter angive, at de skal viderestilles.

Download tavleproduktark her:

[Switchboard Product
Sheet.pdf](#)