

## Switchboard

### Catalog-hakutyökalu ja Exchange Sync

Puzzel Catalog on verkkotyökalu, josta voi hakea yrityksen kaikkien työntekijöiden yhteystietoja. Se on sisäisten puhelinnumeroiden hakemisto, josta Puzzel-asiakaspalvelijat löytävät muiden työntekijöiden tietoja, kuten yhteystiedot, osoitteet ja palveluajat.

Hakemistotietoja voi hakea seuraavilla tavoilla:

- Exchange Syncin kautta
- Tiedostojen tuonnilla
- Web-käyttöliittymän kautta

Exchange Sync on työkalu, joka automatisoi Catalog-toiminnon, Exchangen ja Active Directoryn välisen tietojen integroinnin. Exchange Syncin avulla yritys voi käyttää Catalogia myös työntekijöiden kalentereiden synkronointiin. Tarvittavat käyttöoikeudet omaavat asiakaspalvelijat voivat tallentaa uusia yhteydenottoaikoja ja kirjata poissaoloja.

Jos MS Exchange tai Active Directory ei ole organisaation käytössä, ratkaisu voidaan integroida asiakashakemistoon (kuten IBM Notes ja muut järjestelmät) tuomalla tiedostot FTP:n kautta. Kalenteritietoja ei kuitenkaan voida tuoda tätä kautta.

Kolmanneksi Catalogia voidaan käyttää web-käyttöliittymän kautta. Yhteystietoja voidaan lisätä, muokata ja poistaa käsin.

### Presence Hub

Presence Hubin avulla Puzzel näyttää reaaliaikaisen tilan työntekijöiden puhelimissa. Työntekijöillä on oltava Puzzelin Presence Hubiin mukautetut matkapuhelinliittymät, ja matkapuhelinoperaattorin ja Puzzelin välisen integraation on oltava käytössä.

Järjestelmän toiminta perustuu useisiin moduuleihin.

Ensimmäinen moduuli on Source of Presence eli läsnäolotiedon lähde. Tämä on yleensä jonkinlainen matkapuhelinoperaattorin API. Source of Presencen toinen nimitys on Producer, tuottaja.

Järjestelmän toinen osa koostuu lähde- ja kohdeliittimistä. Liittimet vastaanottavat läsnäolotiedon lähteeltä tai siirtävät läsnäolotiedon tietokannasta asiakkaalle. Osa liittimistä hoitaa molemmat toiminnot. Tämä toiminto sisältää myös tietokannan, pääkäyttäjän käyttöliittymän ja verkon, jossa Presence-moduulia käytetään.

### Vastaaja (Voicemail)

Vastaaja voidaan määrittää hoitamaan tiettyjä yrityksen toimintoja. Tätä toimintoa ei ole tarkoitettu organisaation yksittäisten työntekijöiden käyttöön.

Vastaajasta voi olla hyötyä esimerkiksi normaalien aukioloaikojen ulkopuolella, kun yhtään asiakaspalvelijaa ei ole vapaana, järjestelmässä ei voi jonottaa tai jono on hyvin pitkä.

Kun soittaja on jättänyt viestin, esiasetettuun sähköpostiosoitteeseen lähetetään viesti, jonka liitteenä on äänitiedosto. Kyseessä on pakkaamaton, häviötön äänitiedosto (.wav).

### Switchboard-widgetti

Puzzelin Puhelu- ja Siirto-widgettien toimintaperiaate vastaa perinteistä puhelinvaihdetta. Ne etsivät oikean yhteyshenkilön ja siirtävät puhelun niin, että asiakaspalvelijan ei tarvitse poistua palvelupyynnön välilehdeltä. Asiakaspalvelijat voivat tarkistaa yhteyshenkilön tilan ja tarvittaessa siirtää puhelun. Yhteystietoja voidaan etsiä eri lähteistä puhelun siirtoa varten.

Lataa keskuksen tuotesivu täältä:

[Switchboard Product Sheet.pdf](#)

