

## Sentralbord

### Katalogsøk inkludert Exchange Sync

Puzzel-katalogen er et nettbasert verktøy som gir alle ansatte i et selskap informasjon fra en kontaktkatalog. Kort sagt er dette en intern telefonkatalog som gjør at Puzzel-agenter kan finne kataloginformasjon om andre ansatte, for eksempel kontaktinformasjon, adresser og åpningstider.

Katalogdata kan hentes på følgende måter:

- Exchange Sync
- Filimport
- Webgrensesnitt

Exchange Sync er et verktøy som automatiserer dataintegrering mellom katalogen, Exchange og Active Directory. Når du bruker Exchange Sync, kan selskapet også bruke katalogen til å synkronisere de ansattes kalendere. Agenter med riktige tillatelser kan registrere nye avtaler og registrere fravær.

For organisasjoner som ikke bruker MS Exchange eller Active Directory, kan løsningen integreres med kundekatalogen (for eksempel IBM Notes og andre systemer) som filimport via FTP. Denne metoden støtter imidlertid ikke kalenderimport.

Endelig kan katalogen nås via et webgrensesnitt der man manuelt kan legge til, redigere og slette kontakter og kontaktinformasjon.

### Presence Hub

Prosjektet Presence Hub er en implementering som gjør at Puzzel kan vise sanntidsstatus på de ansattes telefoner. Ansatte må ha mobiltelefonabonnementer tilpasset Puzzels Presence Hub, og integrasjonen mellom mobiloperatøren og Puzzel må være på plass.

Driften av systemet muliggjøres av en rekke moduler.

Den første modulen er tilstedeværelseskilden. Dette er vanligvis en form for API hos en mobiloperatør. Denne kilden kalles også produsent.

En annen del av systemet består av kilde- og målkoblinger. I hovedsak får koblinger tilstedeværelse fra kilden, eller videresender tilstedeværelse fra databasen til en forbruker av tilstedeværelse. Noen koblinger håndterer begge funksjonene. Andre deler av systemet er databasen, et administrasjonsgrensesnitt og et webmedium til administrasjon av tilstedeværelse.

### Telefonsvarer

Telefonsvarer kan konfigureres til å dekke visse firmafunksjoner. Denne funksjonen er ikke ment for bruk av enkeltpersoner i organisasjonen.

Telefonsvarer kan være nyttig for eksempel utenfor vanlig kontortid, når det ikke er noen ledige agenter og det ikke er mulig å stå i kø, eller når det er en veldig lang kø.

Når en innringer har lagt igjen en melding, sendes det en e-postmelding med lydfilen som vedlegg til en forhåndsdefinert e-postadresse. Lydfilen er i WAV-format.

### Sentralbord-widjet

Widjeten Søk og sett over fra Puzzel fungerer på samme måte som et tradisjonelt sentralbord, og man kan søke i kontakter og overføre anrop uten at man trenger å bevege seg bort fra henvendelsesfanen. Agentene kan sjekke statusen til kontakten og overføre samtalen om nødvendig. Kontakter kan søkes fra ulike kilder og deretter håndteres for overføring.

Last ned sentralbord produktark her:

[Switchboard Product  
Sheet.pdf](#)