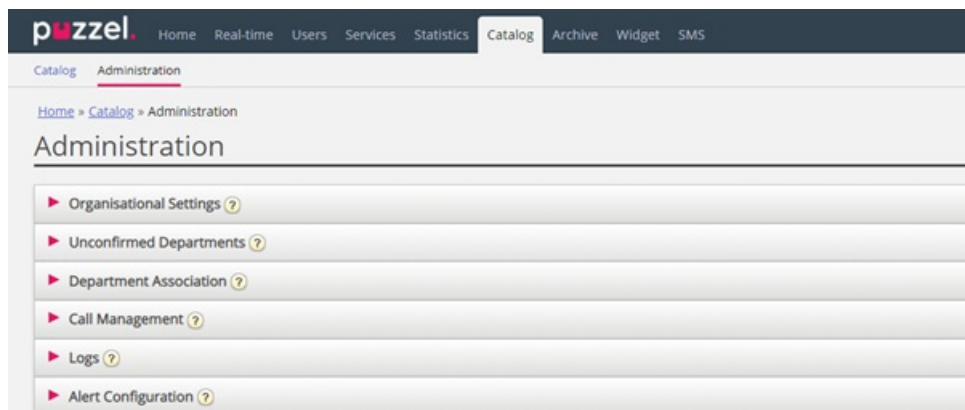


Administratie

Onder Catalogus - Beheer zijn er verschillende accordeons.



Niet-bevestigde afdelingen

Als het afdelingsveld automatisch wordt gesynchroniseerd/geïmporteerd, moet u als beheerder deze bevestigen zodat de afdelingen tot de catalogus behoren en aan de hiërarchie worden toegevoegd. Deze afdelingen zullen automatisch de contactpersonen bevatten die een specifieke gesynchroniseerde afdeling in hun afdelingsveld hebben.

▼ Unconfirmed Departments ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelcom NO (Organization)

Unconfirmed Departments

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

▶ [Show Contacts](#)

U hebt 3 mogelijkheden om te beslissen wat u met een afdeling gaat doen:

- **Bevestigen:** Vink dit vakje aan om de afdeling aan de hiërarchie toe te voegen.
- **Samenvoegen in:** Het is mogelijk om een gesynchroniseerde afdeling samen te voegen met een bestaande afdeling in de Catalogus. De oorspronkelijke afdeling wordt dan getoond en zal de contactpersonen van beide afdelingen bevatten.
- **Toevoegen onder:** Hier is het mogelijk om te selecteren onder welke organisatie of afdeling de huidige afdeling moet worden toegevoegd. Dit maakt een organisatorische hiërarchie van gesynchroniseerde afdelingen mogelijk.

Afdelingsassociatie

Met afdelingsassociatie kunt u beheren tot welke afdelingen gebruikers behoren. U kunt gebruikers tussen afdelingen verplaatsen en gebruikers die niet tot een bepaalde afdeling behoren aan een afdeling koppelen.

► Unconfirmed Departments ?

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» [] (Department)

410 - Operational Support

Na het kiezen van de relevante afdeling verschijnt een lijst van contactpersonen, verdeeld in twee verschillende lijsten/tabellen:

- De eerste is een lijst van gebruikers die geen afdelingsassociatie hebben
- De tweede lijst zal gebruikers bevatten die tot de gekozen afdeling behoren.

▼ Department Association ?

Choose department

10001 (Parent Organization)

» 10001 Intelecom NO (Organization)

» 410 - Operational Support (Department)

Users without department association

Name	Email	Title	Move
Erik Anderson	erik.anderson@intels.com	Callcenter	<input type="checkbox"/>
Stijn Deerp		Consultant	<input type="checkbox"/>

Users in Department "410 - Operational Support"

Name	Email	Title	Move
Andrea White	andrea.white@intels.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>
Jo Swens Lindén	j.linden@intels.com	COO	<input type="checkbox"/>
Signe Jensen	signe.jensen@intels.com	Product Specialist Connect	<input type="checkbox"/>

Save Changes Undo Changes

Om gebruikers naar een afdeling te verplaatsen, kiest u "gebruikers" uit de eerste tabel (Gebruikers zonder afdelingstoewijzing) en vinkt u vervolgens het vakje "Verplaatsen" aan, waarna u op Wijzigingen opslaan klikt. De gebruikers behoren nu tot de gekozen afdeling.

Indien u een gebruiker wilt verplaatsen van de huidige afdeling naar de nieuwe afdeling, vinkt dan het vakje "Verplaatsen aan" en klik op "Wijzigingen opslaan". Nu zal deze gebruiker tot geen enkele afdeling behoren. De gebruiker zal in de eerste tabel verschijnen, zodat u de gebruiker naar de juiste afdeling kunt verplaatsen.

Beheer van gesprekken

Onder "Meldingenbeheer" kunt u de functie "Afwezigheidsbeheer voor individuele contactpersonen" in- en uitschakelen. Absentiebeheer wordt meestal gebruikt in telefooncentrales waar directe oproepen naar contactpersonen, meestal werknemers, worden doorgeschakeld naar de Puzzel-oplossing als ze niet worden beantwoord, zodat de beller gesproken afwezigheidsinformatie voor de contactpersoon kan horen als die beschikbaar is.

▼ 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"/>

Nadat u "Organisatie" hebt gekozen, vinkt u de contacten aan waarvoor u gesproken afwezigheid wilt activeren

Note

Deze functie vereist een afzonderlijke instelling in Puzzel en in de lokale PABX.

Logs

Hier kunt u zoeken naar wijzigingen en waarschuwingen voor de gekozen organisatie. Kies een tijdspanne, de ernst (Info, Wijziging, Waarschuwing, Fout of Alle), typ uw tekst en klik op "Zoeken".

► Call Management ?

▼ Logs ?

Define Search

Choose department 10001 (Parent Organisation)
» 10001 Intelecom NO (Organisation)

From 28-04-2017 14:29

To 28-04-2017 14:29

Severity All

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.	

Waarschuwingsconfiguratie

In “Waarschuwingenconfiguratie” is het mogelijk om waarschuwingen voor contacten en afspraken toe te voegen. Deze alerts worden getriggerd op basis van wanneer contacten en afspraken voor het laatst zijn bijgewerkt. Dit is handig voor beheerders die op de hoogte gebracht willen worden als de synchronisatie van contacten of afspraken niet meer werkt.

▶ Logs ?

▼ Alert Configuration ?

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

- Naam van de waarschuwing: Naam van de waarschuwing.
- Bron: Catalogus of Kalender.
- Organisatie: De hiërarchie moet in aanmerking worden genomen, aangezien alle afdelingen onder deze organisatie zullen worden opgenomen en bijgevolg een alarm zullen veroorzaken.
- E-mail: Emailadres dat de waarschuwing zal ontvangen.
- Tijd instelling (Ontvanger tijd): Openingstijden voor de waarschuwing. Waarschuwingen zullen alleen binnen deze dagen/uren worden verzonden.
- Interval: Hoe vaak de waarschuwing zal worden verzonden zodra deze is getriggerd. Het systeem zal waarschuwingen blijven versturen tot synch weer data verstuurt.
- Drempel: Hoe oud de ingestelde gegevens moeten zijn voordat het systeem waarschuwingen begint te versturen.