

## Växel

### Katalogsökning inklusive Exchange Sync

Puzzel-katalogen är ett webbaserat verktyg som tillhandahåller kontaktkataloginformation för alla anställda på ett företag. I huvudsak är det en intern telefonkatalog som gör att Puzzel-agenter kan hitta kataloginformation om andra anställda, såsom kontaktinformation, adresser, öppettider osv.

Katalogdata kan erhållas på följande sätt:

- Exchange Sync
- Filimport
- Webbgränssnitt

Exchange Sync är ett verktyg som automatiserar dataintegrering mellan katalog, Exchange, och Active Directory. Vid användning av Exchange Sync kan företaget även använda katalogen för synkronisering av de anställdas kalendrar. Agenter med rätt behörighet kan registrera nya möten och registrera frånvaro.

För organisationer som inte använder MS Exchange eller Active Directory kan lösningen integreras med kundens katalog (exempelvis IBM Notes och andra system) som filimporter via FTP. Denna metod stöder dock inte kalenderimport.

Slutligen kan katalogen nås via ett webbgränssnitt för manuellt tillägg, redigering och radering av kontakter och kontaktinformation.

### Presence Hub

Presence Hub-projektet är en implementering som gör att Puzzel kan visa realtidsstatus på de anställdas telefoner. De anställda måste ha mobiltelefonabonnemang anpassade för Puzzels Presence Hub och integration mellan mobiloperatören och Puzzel måste vara på plats.

Systemet består av ett antal moduler som möjliggör funktionen. Den första modulen är närvarokällan (Source of Presence). Detta är vanligtvis någon slags API hos en mobiloperatör. Denna källa kallas även en Producent.

En annan del av systemet består av käll- och destinationsanslutningar. I huvudsak får anslutningar närvaro från källan, eller vidarebefordrar närvaro från databasen till en "consumer of presence". En del anslutningar tillhandahåller båda funktionerna. Det finns även en databas och ett administratörsgränssnitt och webbmedium för hantering av närvaro.

### Röstbrevlåda

Röstmeddelanden kan ställas in för att täcka vissa företagsfunktioner. Denna funktion är inte avsedd att användas av enskilda personer i organisationen.

Röstmeddelanden kan vara praktiskt till exempel utanför kontorets öppettider, när det inte finns några lediga agenter och det inte finns möjlighet till köplacering eller om kön är mycket lång.

När en uppringare har lämnat ett meddelande skickas ett e-postmeddelande med ljudfilen som bilaga till en fördefinierad e-postadress. Ljudfilen är i raw waveform format (.wav).

### Växelwidget

Puzzel erbjuder en samtals- och överföringswidget som fungerar som en traditionell växel för att söka efter en kontakt och överföra ett samtal utan att behöva flytta bort från förfrågningsfliken. Agenterna kan kontrollera kontaktens status och överföra samtalet om det behövs. Kontakter kan sökas från olika källor och sedan aktiveras för att överföras.

Ladda ner produktblad för växel här:

[Switchboard Product Sheet.pdf](#)

